



**Έκθεση
επίδοσης ποιότητας
επιβατικών
μεταφορών**

2023



1 Εισαγωγή

Η HELLENIC TRAIN¹ δεσμεύεται στην επίτευξη της ικανοποίησης των επιβατών της και στην πλήρη ανταπόκριση στις απαιτήσεις και στους κανόνες της νομοθεσίας, των κανονισμών και των προτύπων ποιότητας που ακολουθεί.

Στόχευση μας αποτελούν:

- ✓ η ικανοποίηση των πελατών μας, συμπεριλαμβανομένης της ικανοποίησης των απαιτήσεων νομικής και τεχνικής φύσης που σχετίζονται με τις δραστηριότητες μας
- ✓ η ευαισθητοποίηση του προσωπικού στην κατανόηση και στην ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη
- ✓ η προσεκτική επιλογή και αξιολόγηση των συνεργατών μας με βάση τα παραπάνω κριτήρια
- ✓ η μείωση αστοχιών και παραλείψεων
- ✓ η διαρκής βελτίωση των υπηρεσιών μας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος ελέγχου της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο γενικός στόχος είναι βαθμολογίες “πάνω από 70% και βελτίωση”.

Η HELLENIC TRAIN αξιολογεί την ποιότητα των επιβατικών υπηρεσιών της με τη διεξαγωγή Ερευνών Ικανοποίησης Επιβατών (Customer Satisfaction Surveys – CSS) που πραγματοποιούνται από ανεξάρτητη εξειδικευμένη εταιρεία ερευνών, σε τριμηνιαία βάση. Μετράμε τα επίπεδα επίτευξης και αναλύουμε τα αποτελέσματα μετρήσεων ώστε να εντοπίζουμε τυχόν αδύναμα σημεία. Επιπλέον, λαμβάνουμε αξιολογήσεις με χρήση μυστικών επιβατών (Mystery Shopping Surveys – MSS) και με απευθείας μετρήσεις (Direct Performance Measures – DPM) για να προσδιορίσουμε τις αιτίες των αδύναμων σημείων και να δρομολογήσουμε κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών μας.

Η εταιρεία μας έχει εγκαταστήσει και υλοποιεί ένα πλήρες σύστημα ελέγχου ποιότητας των επιβατικών υπηρεσιών σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 13816:2002 «μεταφορές – εφοδιαστική και υπηρεσίες – μαζική μεταφορά κοινού – ορισμός της ποιότητας των υπηρεσιών, αντικειμενικοί σκοποί και μετρήσεις». Η υλοποίηση αυτού του συστήματος ελέγχεται και πιστοποιείται από τον ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης TUV Nord. Η HELLENIC TRAIN έχει λάβει υπόψιν τις απαιτήσεις του Κανονισμού 782/2021 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.

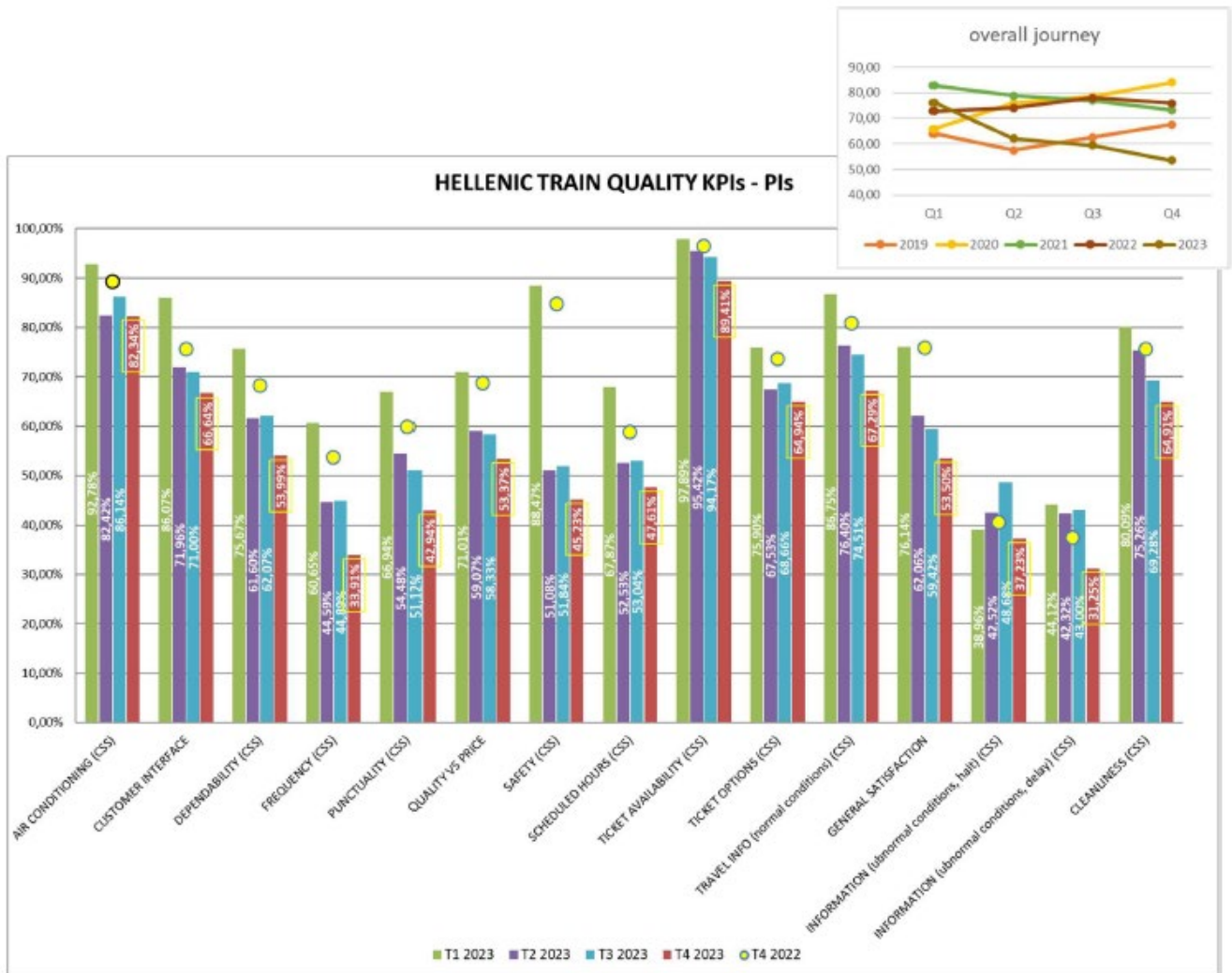
¹ Σημείωση:

Από 01/07/2022 και μετά, η επωνυμία της Εταιρείας (δηλ. η εταιρεία με την πρώην εταιρική επωνυμία “TRAINOSE ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΤΙΟΥ ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ” και προηγούμενο διακριτικό τίτλο “TRAINOSE Α.Ε.”), έχει αλλάξει. Η νέα εταιρική επωνυμία είναι «HELLENIC TRAIN- ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και ο νέος διακριτικός τίτλος είναι «HELLENIC TRAIN Α.Ε.».

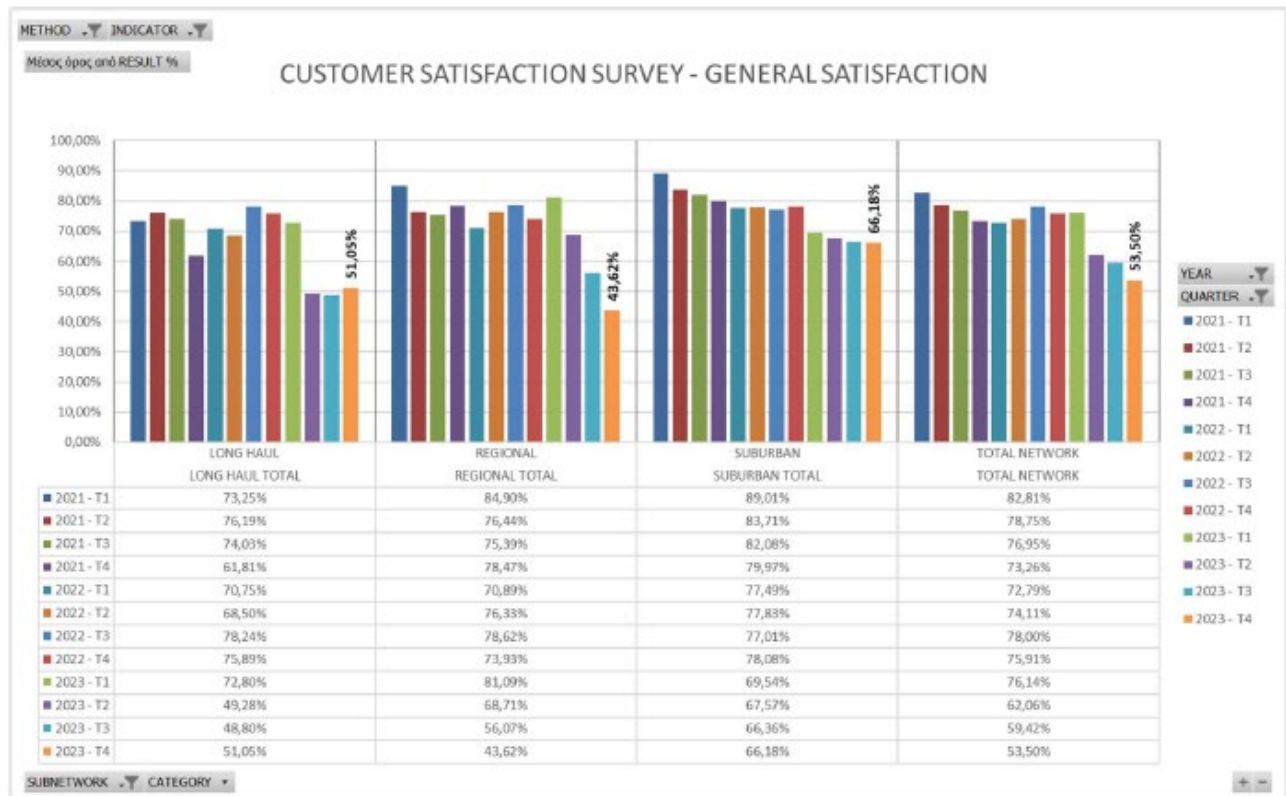
Οι Δείκτες Ποιότητας (KPIs) που μετρήθηκαν για το έτος 2023 είναι οι εξής:

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ HELENIC TRAIN	EN 13816 clause
Συχνότητα δρομολογίων (Frequency)	1.3
Αξιοπιστία δρομολογίων – ακυρώσεις (Dependability)	1.5
Διαθεσιμότητα εισιτηρίων (Ticketing availability) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε ιστοσελίδα (web site)	2.3
Ταξιδιωτική πληροφόρηση σε κανονικές συνθήκες (Travel info / normal conditions) - σε συρμούς (on vehicle) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε τηλεφωνικό κέντρο (call center) - σε ιστοσελίδα (web site)	3.2
Συνέπεια δρομολογίων – καθυστερήσεις (Punctuality)	4.2
Διεπαφή με επιβάτη (Customer interface) - σε χειρισμό θεμάτων και παραπόνων (response time on customer complaints)	5.2
Διεπαφή προσωπικού – επιβάτη (Staff / Customer care) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε συρμούς (on vehicles) - σε τηλεφωνικό κέντρο (call center) - σε ιστοσελίδα (web site)	5.3
Σε άτομα χρήζοντα βοήθεια ΑΜΕΑ/ΑΜΚ (Assistance to people needing help)	5.4
Καθαριότητα (Cleanliness) Κλιματισμός (Air conditioning)	6.4
Ασφάλεια / αντίληψη ασφάλειας σε συρμούς (Safety / security perception on vehicle)	7.
Ενέργεια (Energy)	8.2

2 Αποτελέσματα μετρήσεων Έρευνας Ικανοποίησης Επιβατών 2023



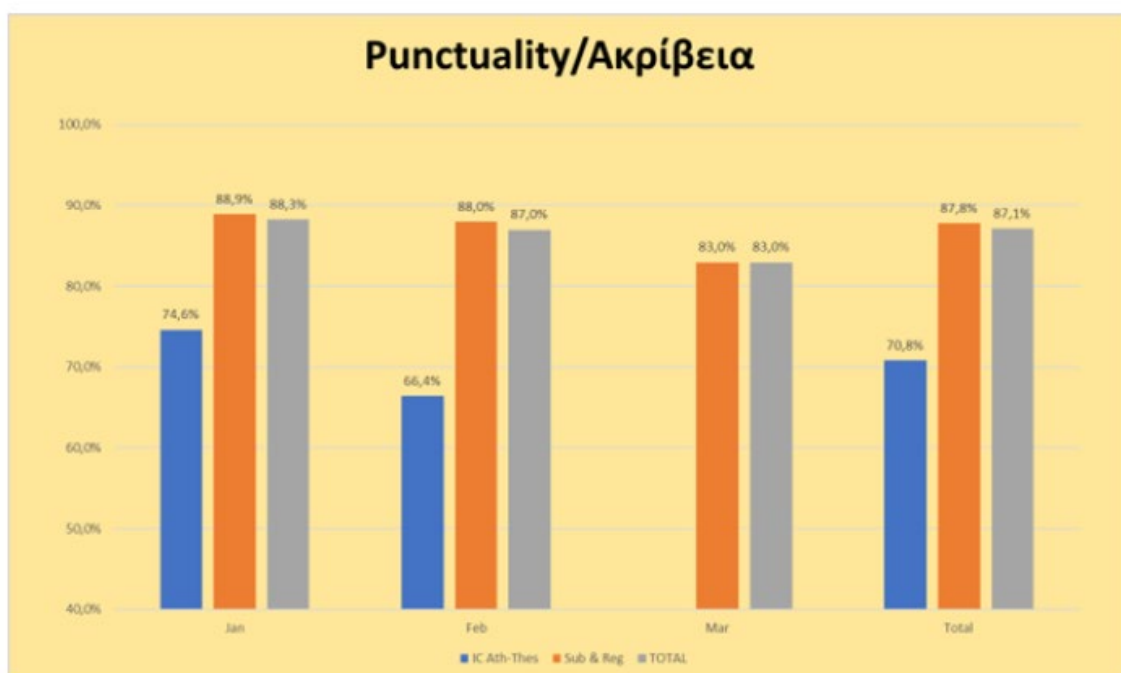
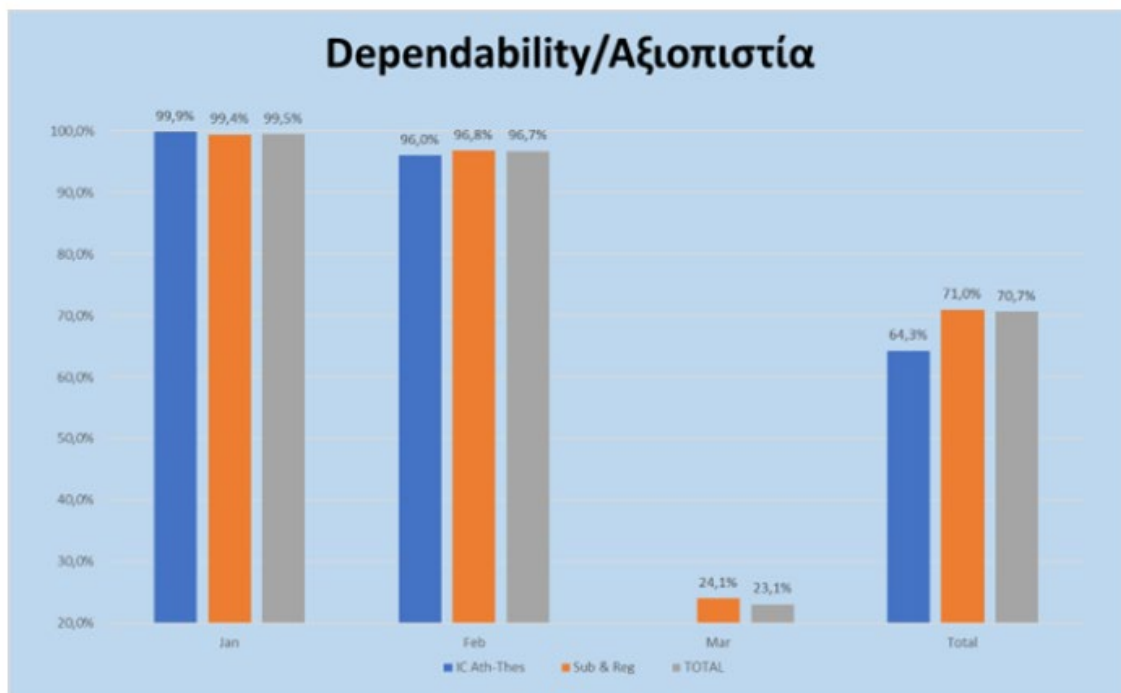
η συνεχής βελτίωση είναι προτεραιότητα



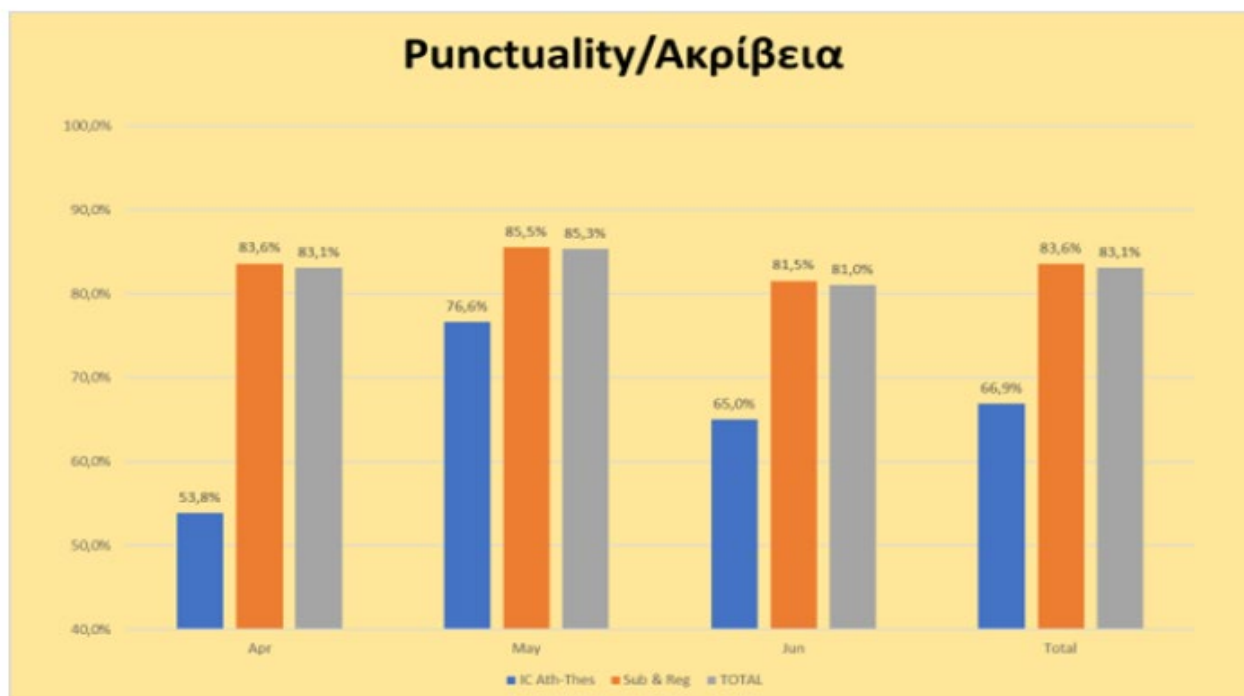
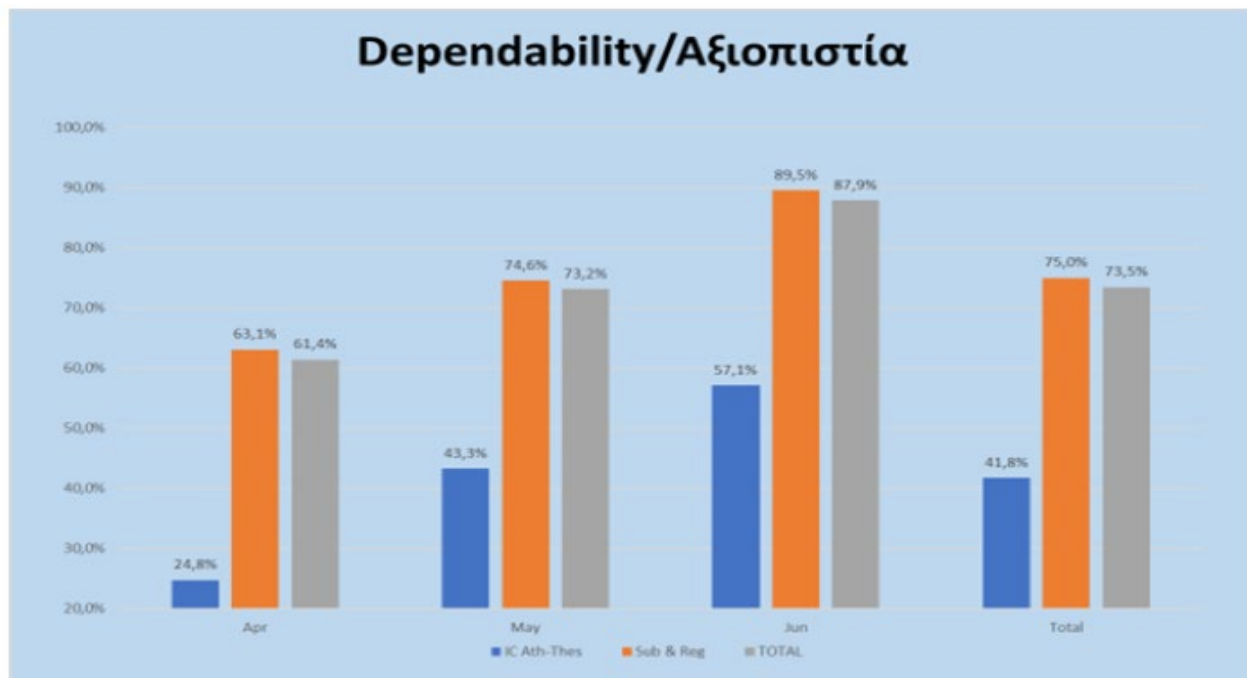
3 Αποτελέσματα Απευθείας Μετρήσεων Επίδοσης 2023

3.1 Αξιοπιστία δρομολογίων – ακυρώσεις (Dependability), Συνέπεια δρομολογίων – καθυστερήσεις (Punctuality)

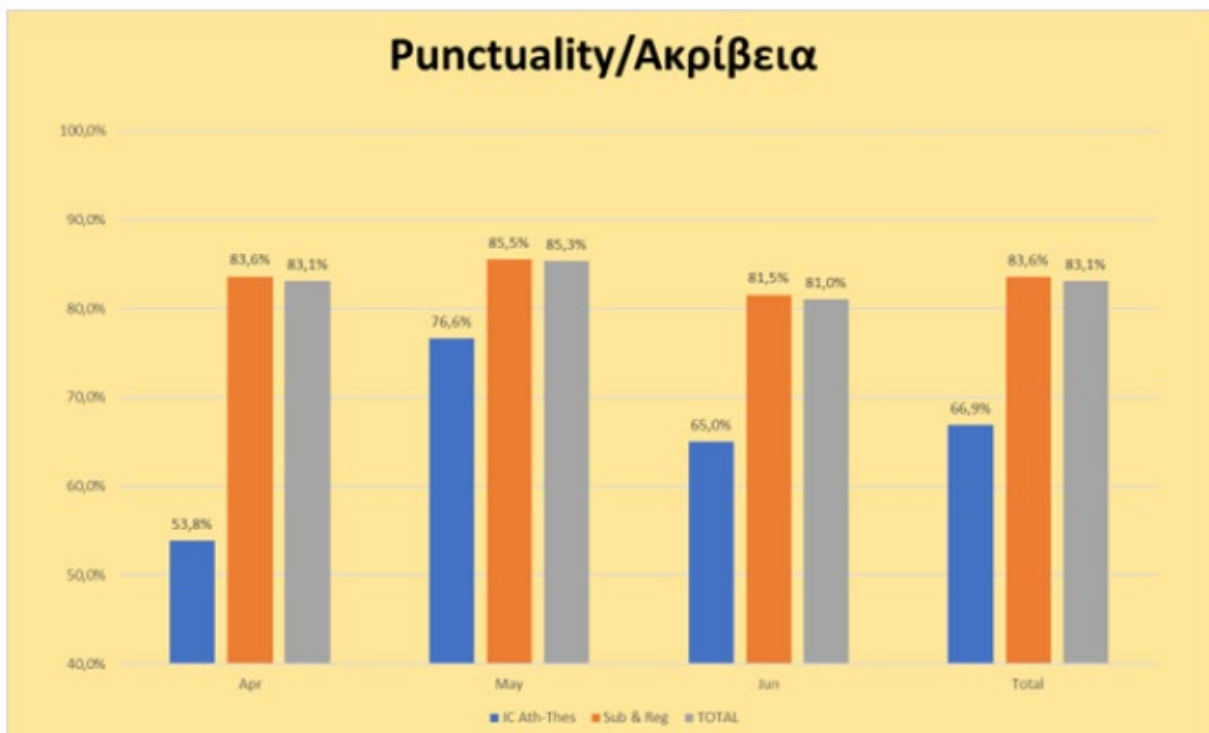
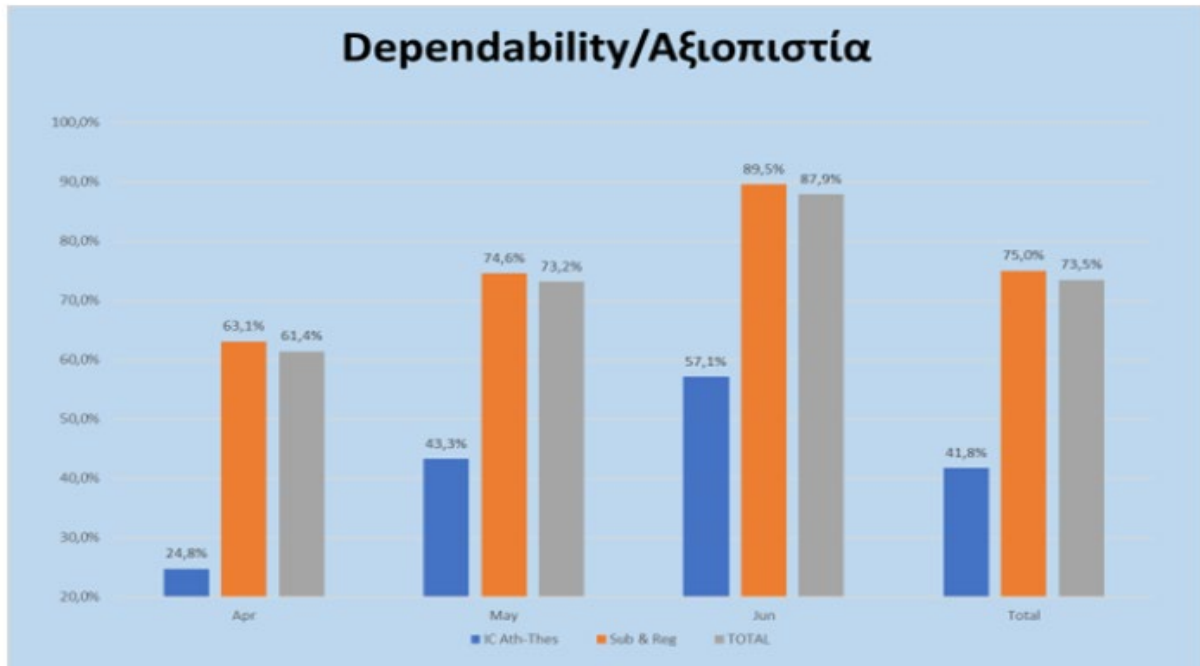
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ – ΜΑΡΤΙΟΣ 2023



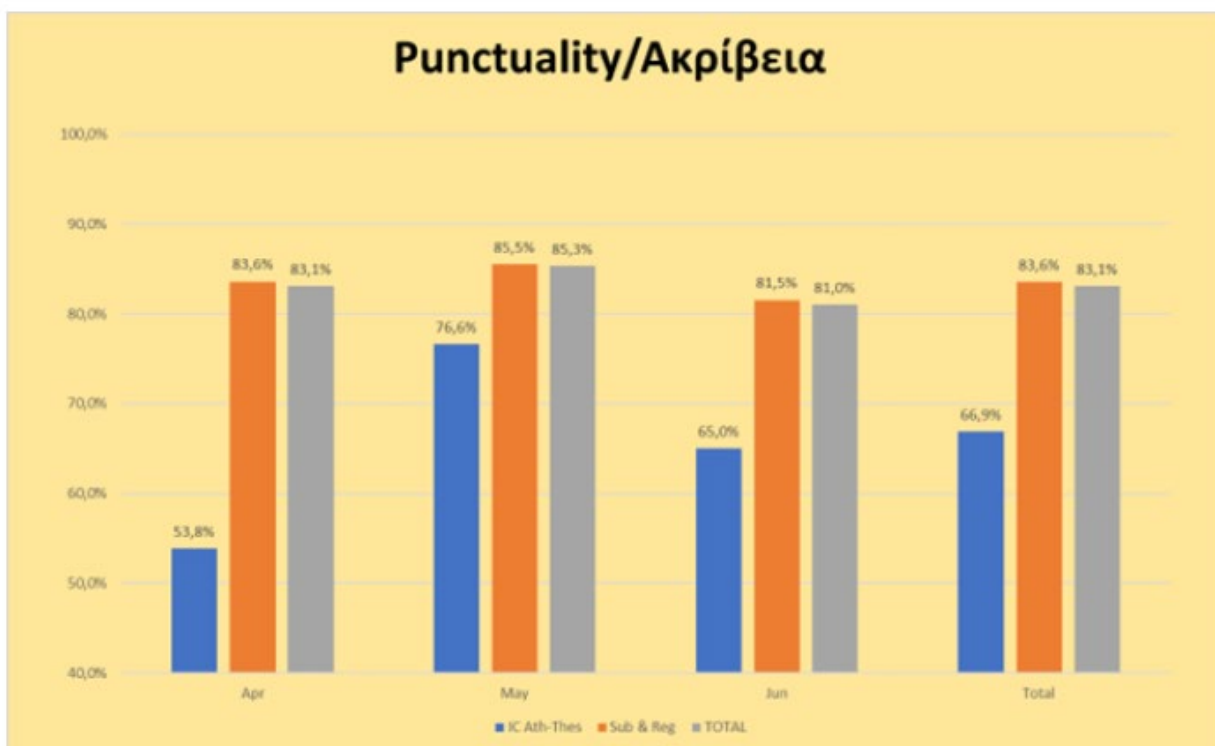
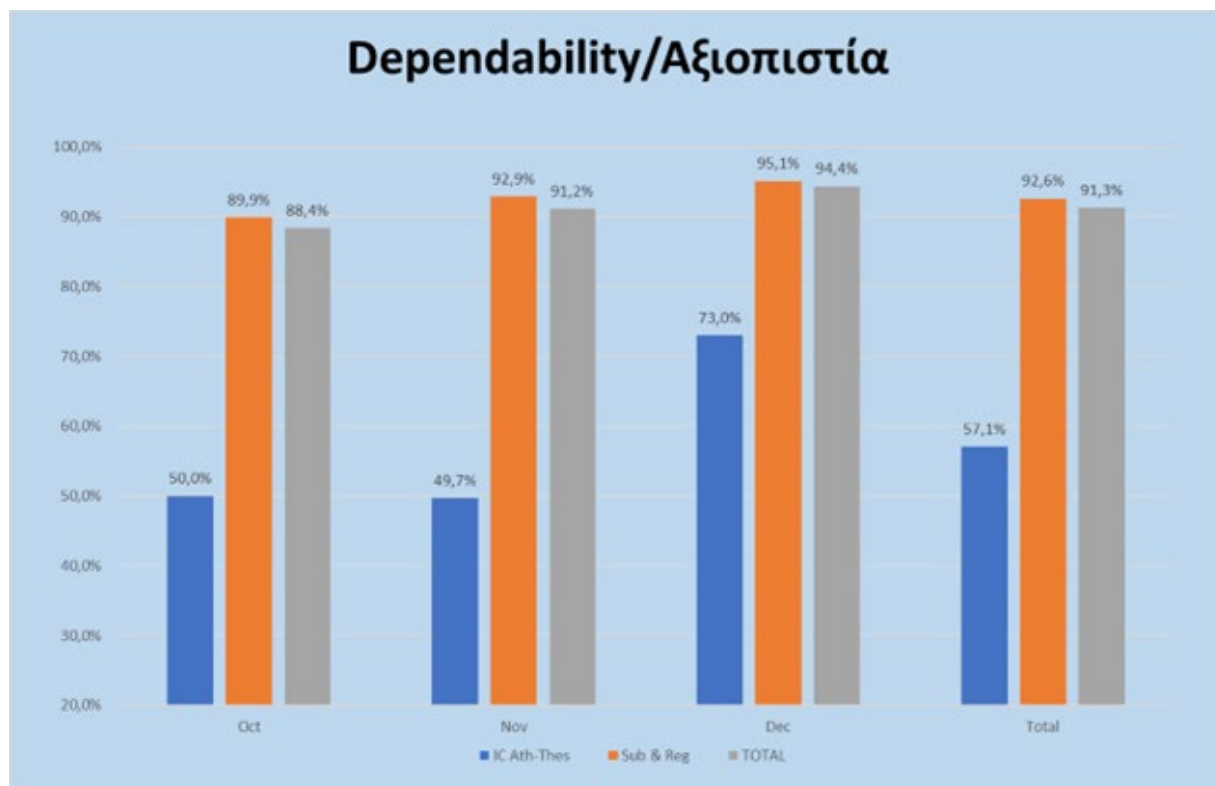
ΑΠΡΙΛΙΟΣ – ΙΟΥΝΙΟΣ 2023



ΙΟΥΛΙΟΣ – ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2023



ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ – ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2023

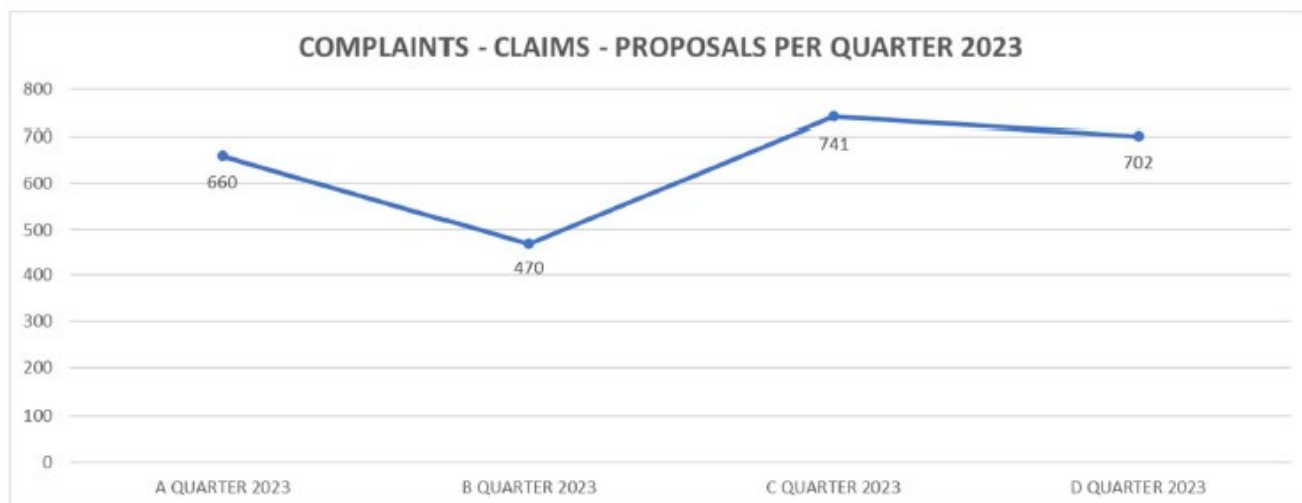


3.2 Παράπονα – Αιτήματα-Προτάσεις Πελατών

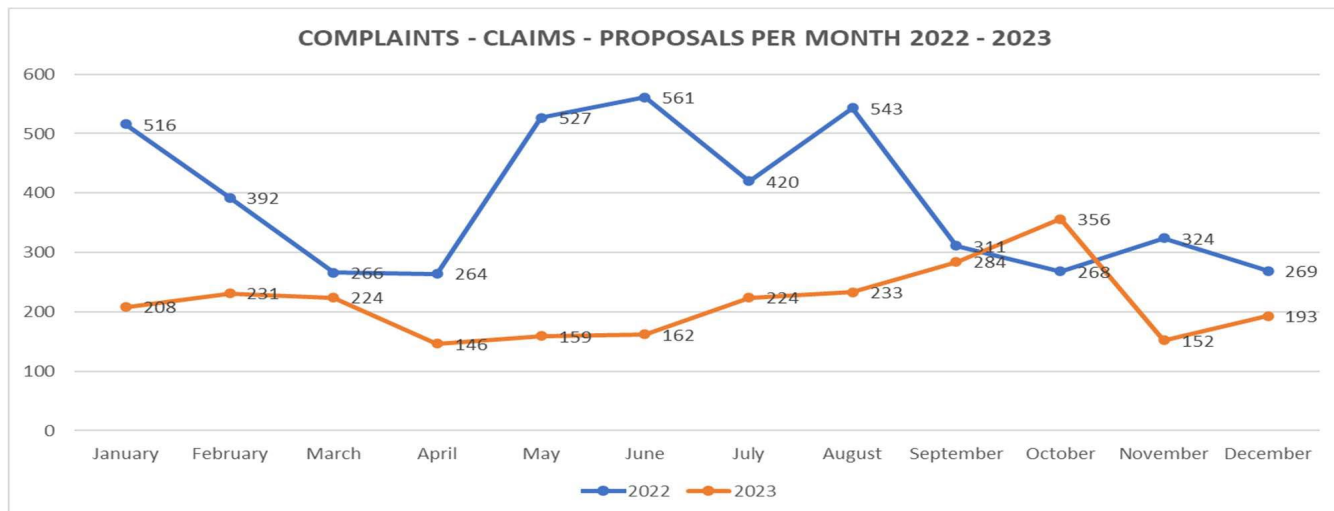
COMPLAINTS – CLAIMS – PROPOSALS PER QUARTER 2023	
A QUARTER 2023	660
B QUARTER 2023	470
C QUARTER 2023	741
D QUARTER 2023	702
TOTAL	2573

on time	2105	82%
delay	432	17%
in progress	36	1%
TOTAL	2573	

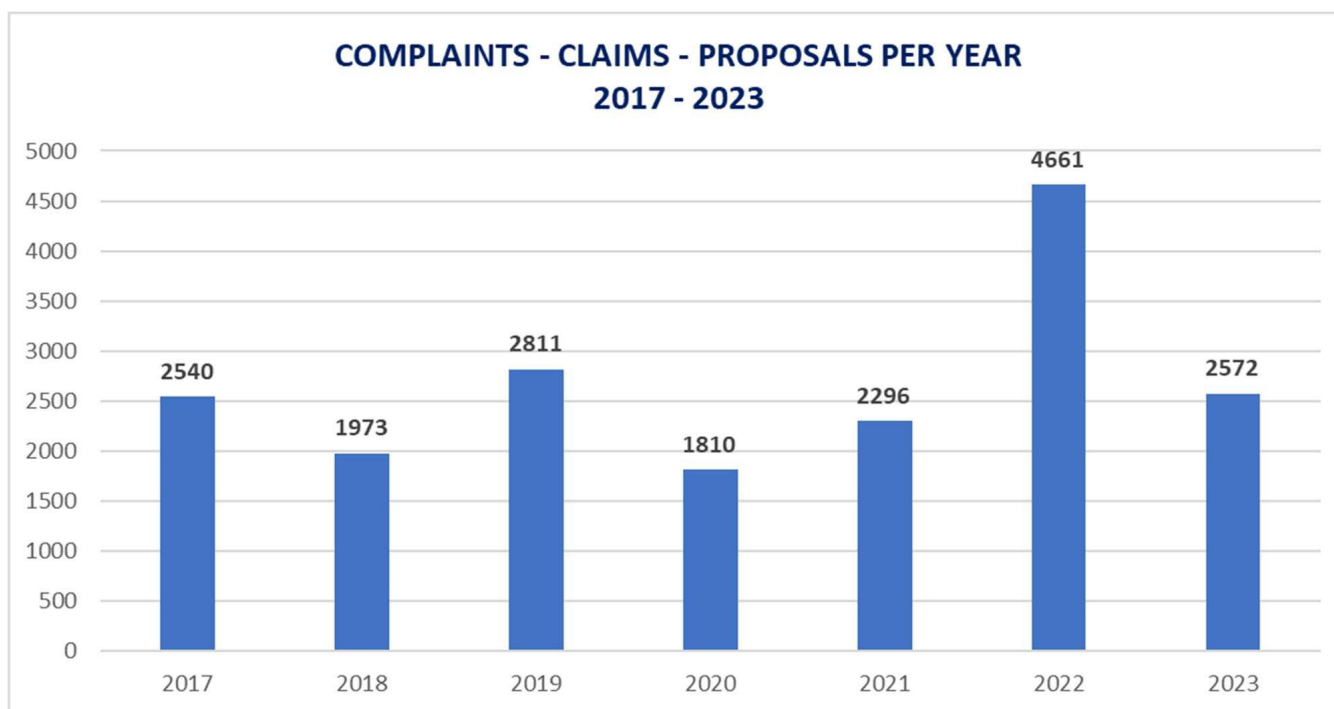
Παράπονα – Αιτήματα – Προτάσεις πελατών ανά τρίμηνο



Σύγκριση παραπόνων – αιτημάτων – προτάσεων επιβατών ανά μήνα 2022 - 2023



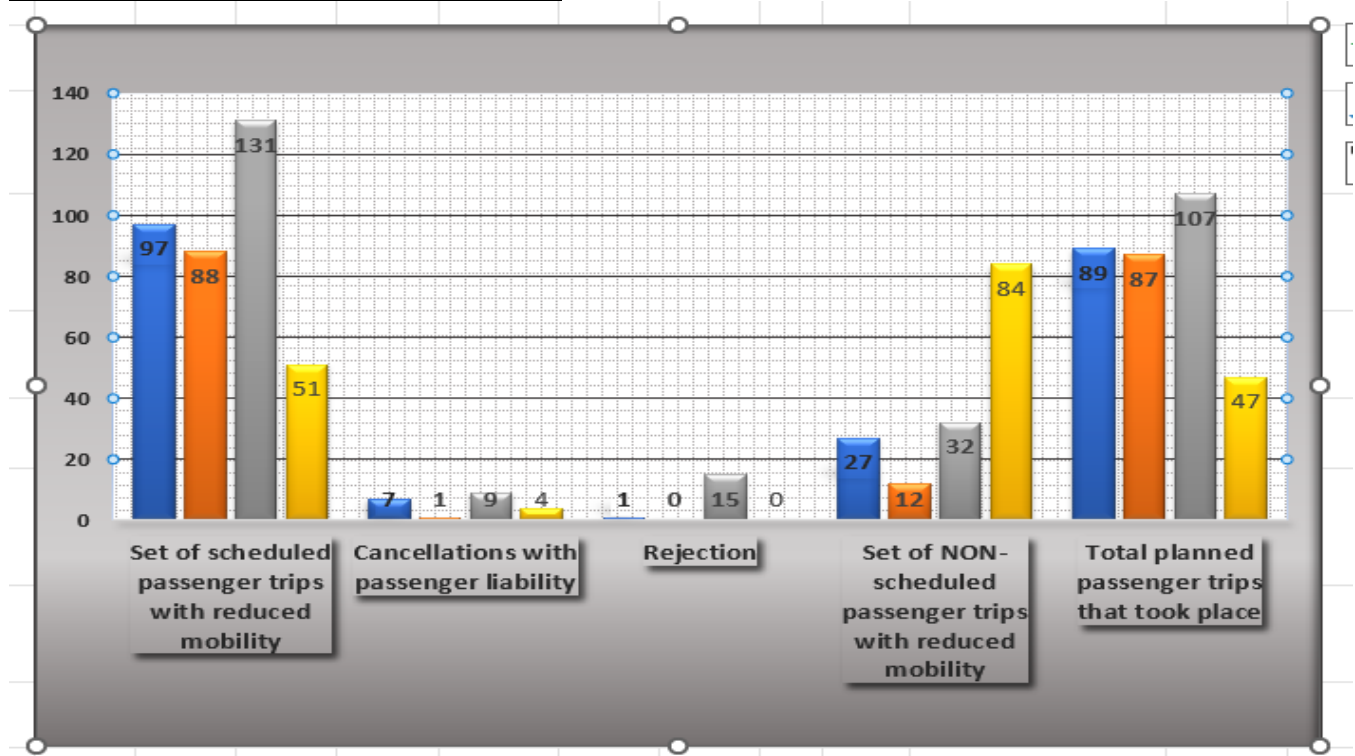
Ιστορικό ετών 2017-2023



3.3 Προγραμματισμένες μετακινήσεις πελατών με μειωμένη κινητικότητα (PRM / AMEA)

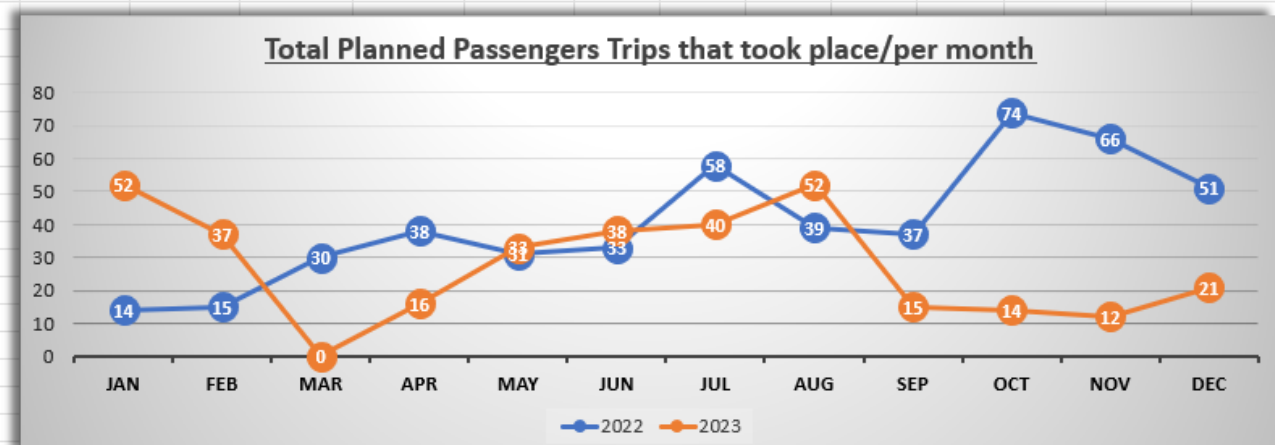
Ανά τρίμηνο 2023

A QUARTER 2023	B QUARTER 2023	C QUARTER 2023	D QUARTER 2023
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

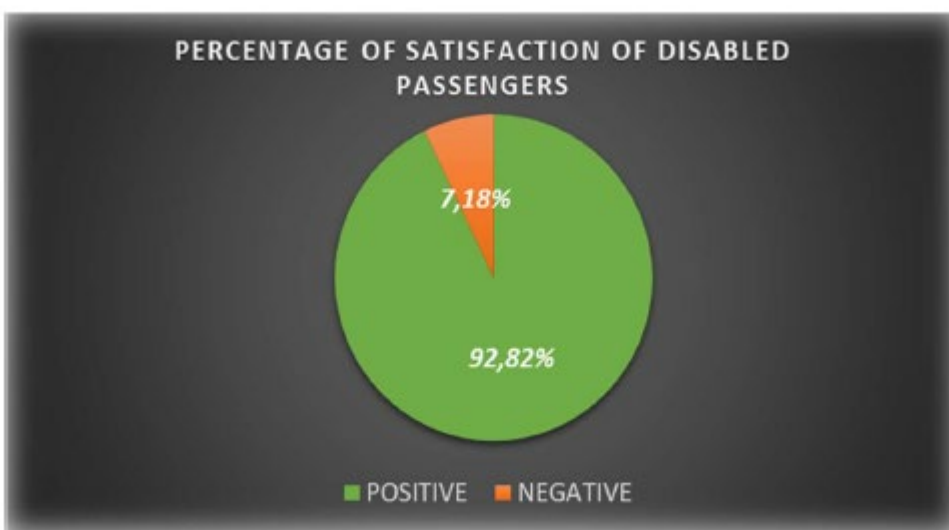
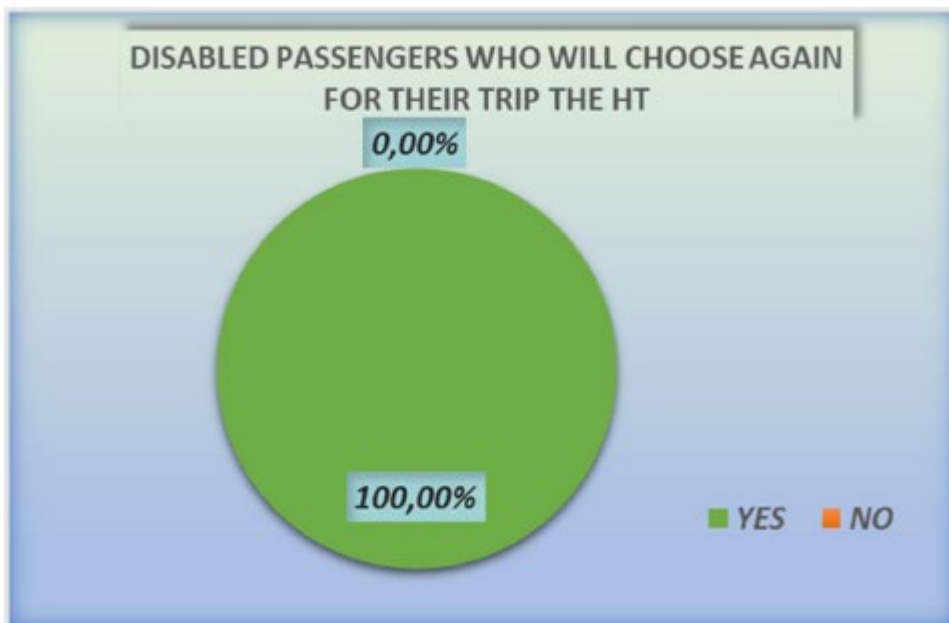


Σύγκριση συνολικών, προγραμματισμένων μετακινήσεων επιβατών ΑμΕΑ 2022-2023

Total planned passenger trips that took place/per month												
	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC
2022	14	15	30	38	31	33	58	39	37	74	66	51
2023	52	37	0	16	33	38	40	52	15	14	12	21



3.4 Ικανοποίηση πελάτη με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΕΑ)



4 Μετρήσεις ενέργειας 2023

Η τελευταία οικογένεια κριτηρίων ποιότητας στο πρότυπο EN 13816 αφορά τη συμπεριφορά της εταιρείας ως προς το περιβάλλον.

Η ανάπτυξη ενός συστήματος περιβαλλοντικής και ενεργειακής διαχείρισης σύμφωνα με τις αρχές των σχετικών προτύπων ISO 14001 και ISO 50001 βρίσκεται σε εξέλιξη. Στόχος μας είναι να καταγράψουμε τη συμπεριφορά μας ως προς το περιβάλλον και την ενέργεια και να θέσουμε συγκεκριμένους στόχους για τη βελτίωσή της.

Στο παραπάνω πλαίσιο, μετράμε (άμεσοι δείκτες απόδοσης) την κατανάλωση ενέργειας (ηλεκτρικής και πετρελαίου), όπως φαίνεται στα παρακάτω γραφήματα.

