

**Έκθεση επίδοσης
ποιότητας
επιβατικών
υπηρεσιών**

2021



1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ¹ 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 ΤΡΑΙΝΟΣΕ 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 TÜV Nord. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ έχει λάβει υπόψη τις απαιτήσεις του Κανονισμού 1371/2007 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 “ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΤΙΟΥ ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ” και προηγούμενο διακριτικό τίτλο “ΤΡΑΙΝΟΣΕ 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 2021 είναι οι εξής:

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΡΑΙΝΟΣΕ	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 βοήθειας 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 2021

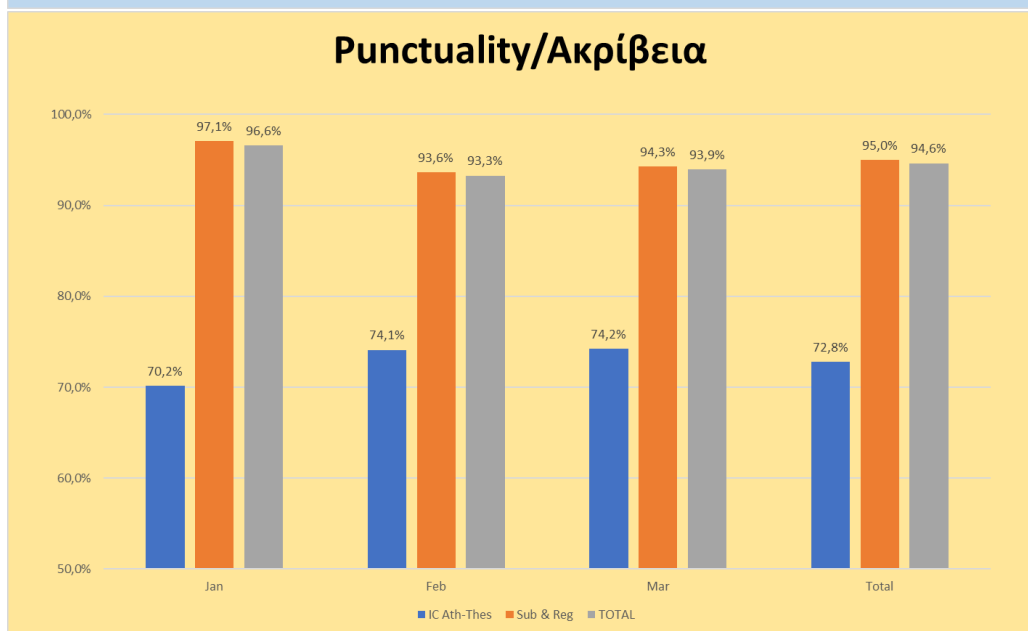
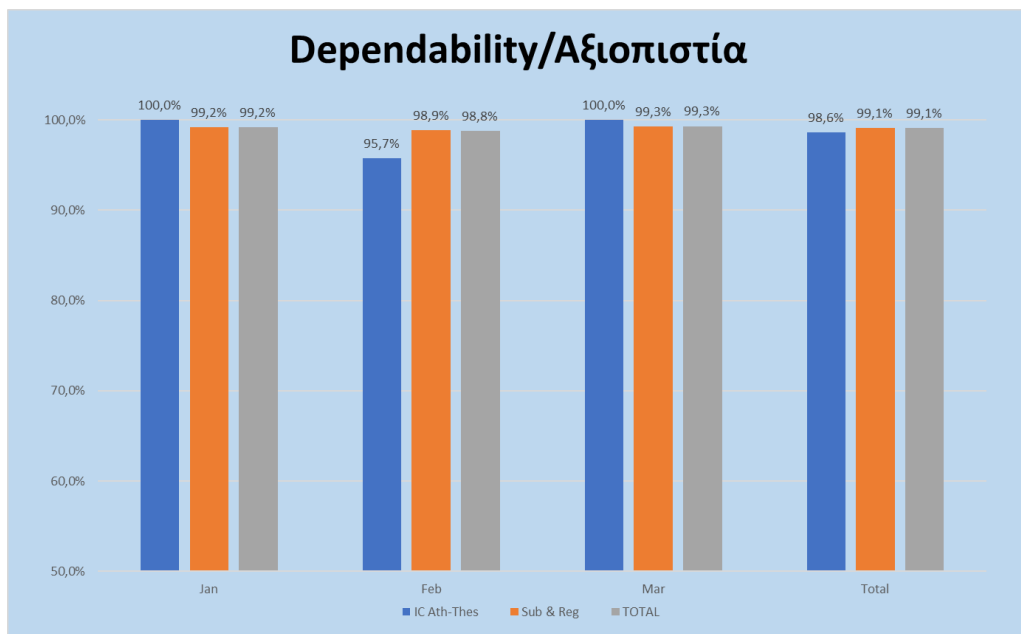


3 Αποτελέσματα Απευθείας Μετρήσεων Επίδοσης 2021

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

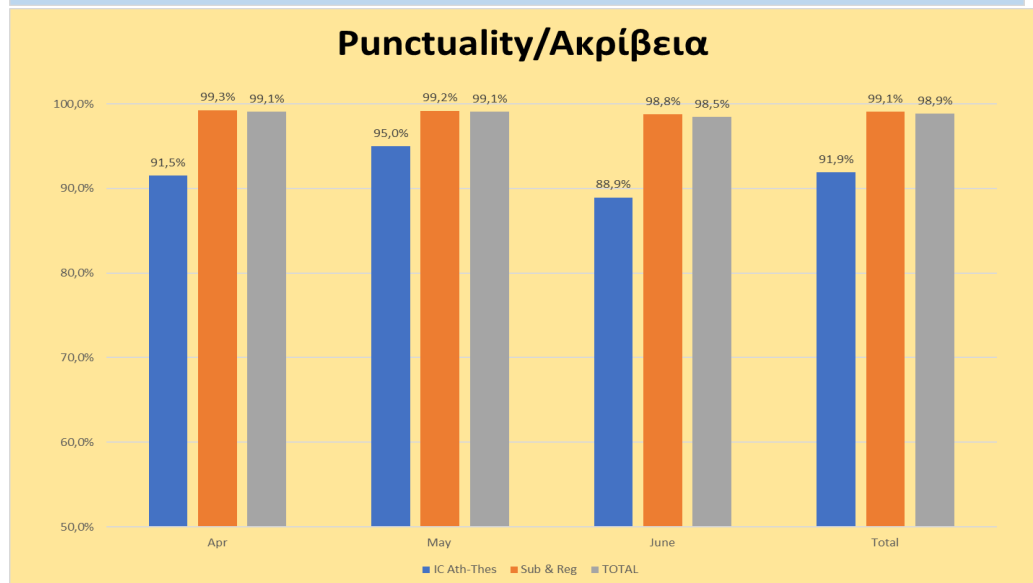
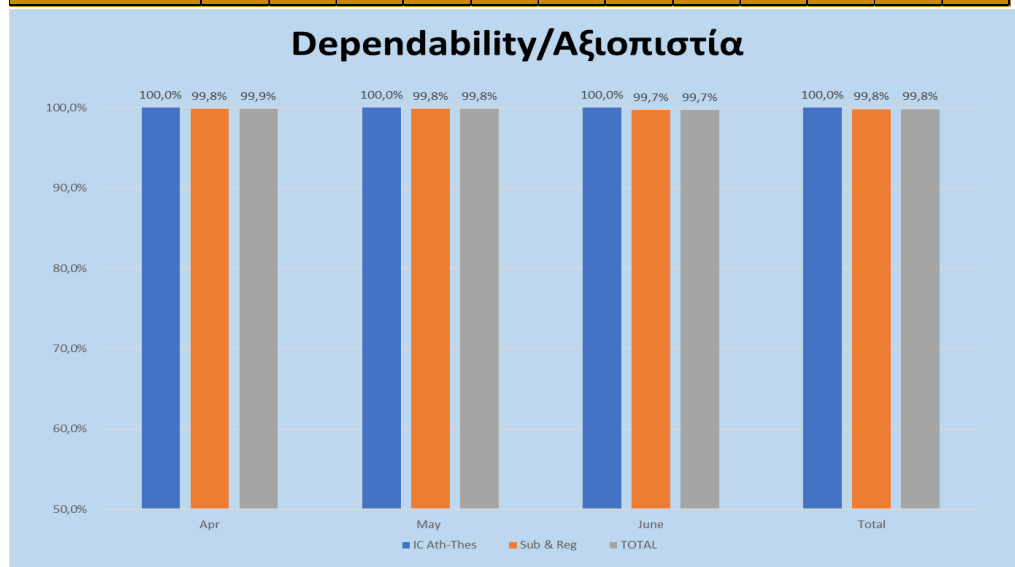
Ιανουάριος – Μάρτιος 2021

	January			February			March			A' Quarter		
	IC Ath-Thes	Sub & Reg	TOTAL	IC Ath-Thes	Sub & Reg	TOTAL	IC Ath-Thes	Sub & Reg	TOTAL	IC Ath-Thes	Sub & Reg	TOTAL
Programmed Events	124	6.929	7.053	117	6.441	6.558	128	7.074	7.202	369	20.444	20.813
Cancellations (Total)	0	45	45	5	72	77	0	37	37	5	154	159
Cancellations (Partial)	0	25	25	0	4	4	0	25	25	0	54	54
Αξιοπιστία - Dependability	100,0%	99,2%	99,2%	95,7%	98,9%	98,8%	100,0%	99,3%	99,3%	98,6%	99,1%	99,1%
Realised Events	124	6.859	6.983	112	6.365	6.477	128	7.012	7.140	364	20.236	20.600
Delays > 5 min		272	272		483	483		463	463	0	1.218	1.218
Delays > 15 min	37		37	34		34	33		33	104	0	104
Total Delays	37	272	309	34	483	517	33	463	496	104	1.218	1.322
Ακρίβεια - Punctuality	70,2%	97,1%	96,6%	74,1%	93,6%	93,3%	74,2%	94,3%	93,9%	72,8%	95,0%	94,6%



ΑΠΡΙΛΙΟΣ-ΙΟΥΝΙΟΣ 2021

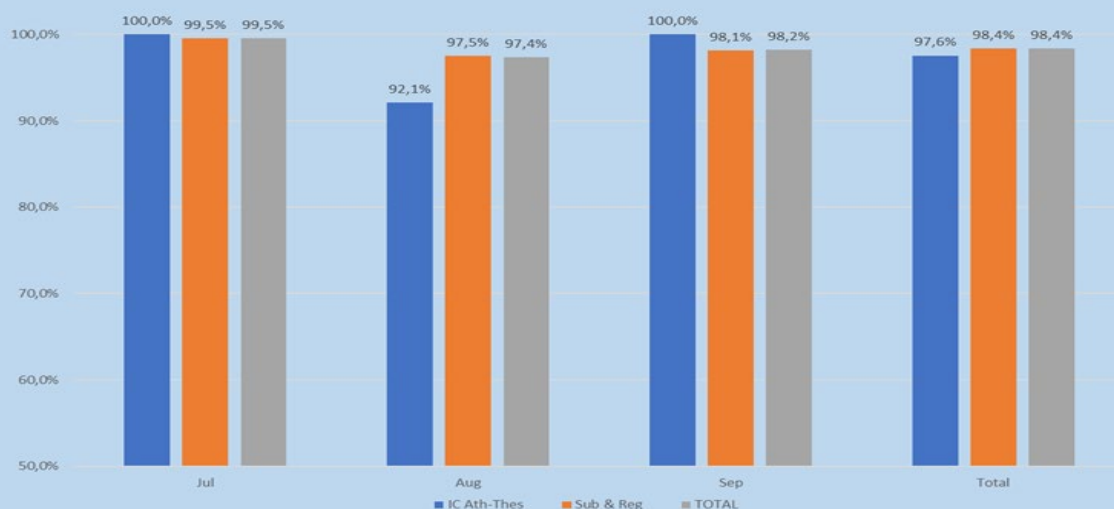
	April			May			June			A' Quarter		
	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL
Programmed Events	153	6.855	7.008	240	6.834	7.074	226	7.165	7.391	619	20.854	21.473
Cancellations (Total)	0	8	8	0	3	3	0	18	18	0	29	29
Cancellations (Partial)	0	5	5	0	16	16	0	7	7	0	28	28
Αξιοπιστία - Dependability	100,0%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%	99,8%	100,0%	99,7%	99,7%	100,0%	99,8%	99,8%
Realised Events	153	6.842	6.995	240	6.815	7.055	226	7.140	7.366	619	20.797	21.416
Delays > 5 min	0	63	63	0	74	74	0	113	113	0	250	250
Delays > 15 min	13	0	13	12	0	12	25	0	25	50	0	50
Total Delays	13	63	76	12	74	86	25	113	138	50	250	300
Ακρίβεια - Punctuality	91,5%	99,3%	99,1%	95,0%	99,2%	99,1%	88,9%	98,8%	98,5%	91,9%	99,1%	98,9%



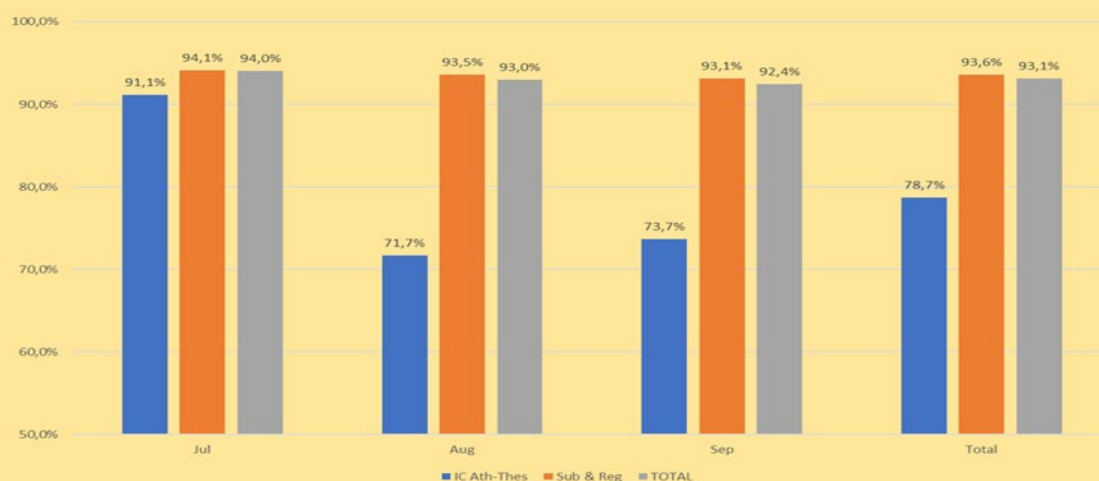
ΙΟΥΛΙΟΣ - ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2021

	July			August			September			C' Quarter		
	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL
Programmed Events	248	8.497	8.745	248	8.496	8.744	300	8.957	9.257	796	25.950	26.746
Cancellations (Total)	0	31	31	17	202	219	0	160	160	17	393	410
Cancellations (Partial)	0	17	17	5	17	22	0	13	13	5	47	52
Αξιοπιστία - Dependability	100,0%	99,5%	99,5%	92,1%	97,5%	97,4%	100,0%	98,1%	98,2%	97,6%	98,4%	98,4%
Realised Events	248	8.449	8.697	226	8.277	8.503	300	8.784	9.084	774	25.510	26.284
Delays > 5 min	0	540	540	0	742	742	0	764	764	0	2.046	2.046
Delays > 15 min	22	4	26	86	11	97	79	16	95	187	31	218
Total Delays	22	544	566	86	753	839	79	780	859	187	2.077	2.264
Ακρίβεια - Punctuality	91,1%	94,1%	94,0%	71,7%	93,5%	93,0%	73,7%	93,1%	92,4%	78,7%	93,6%	93,1%

Dependability/Αξιοπιστία

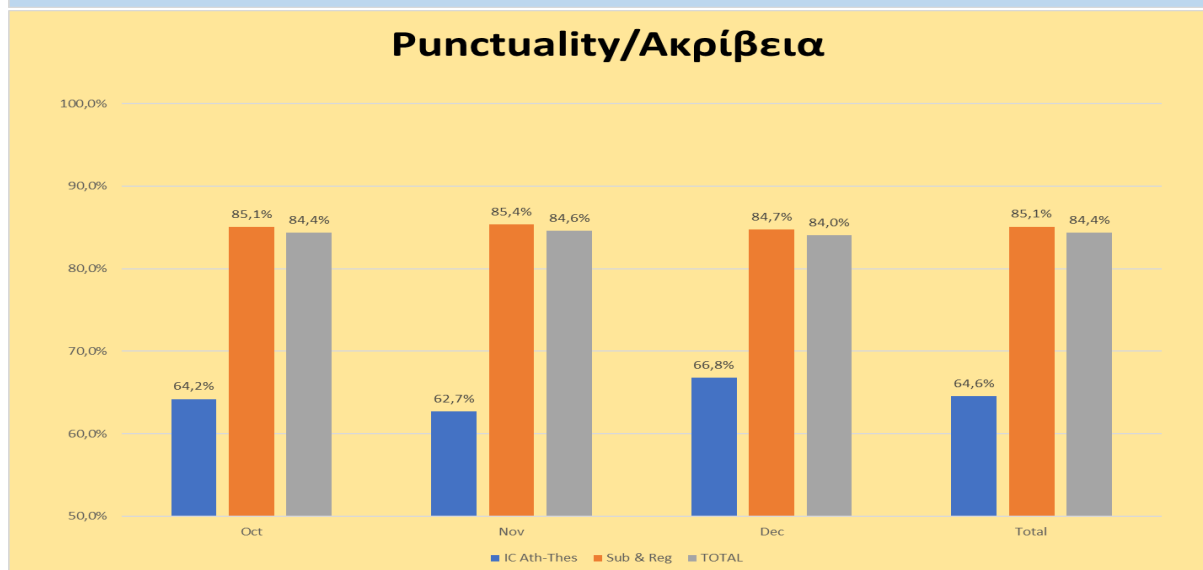
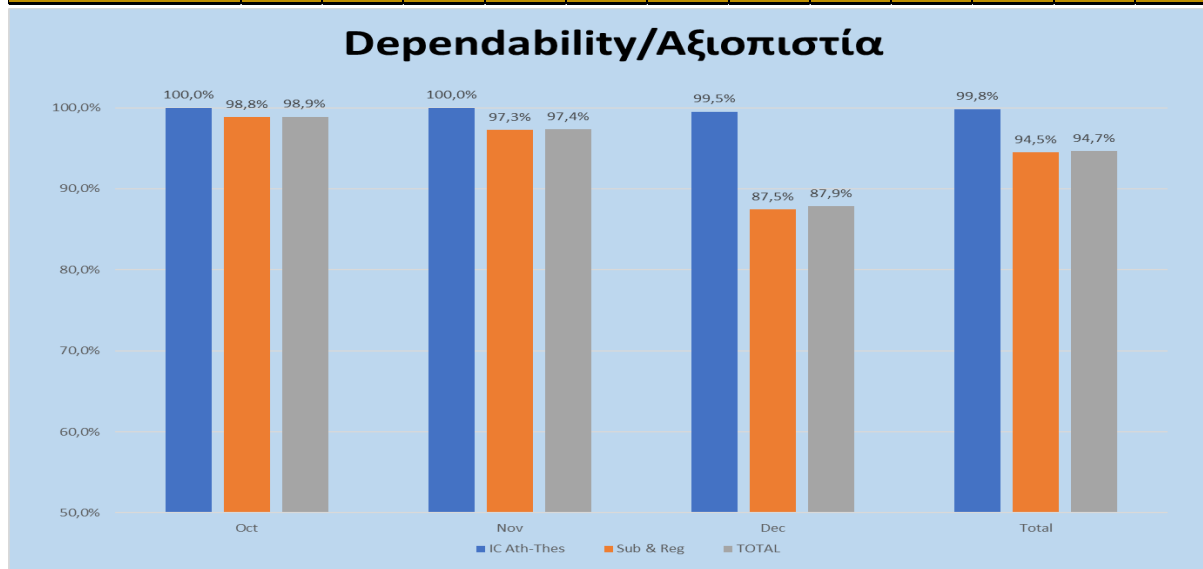


Punctuality/Ακρίβεια



ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ - ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2021

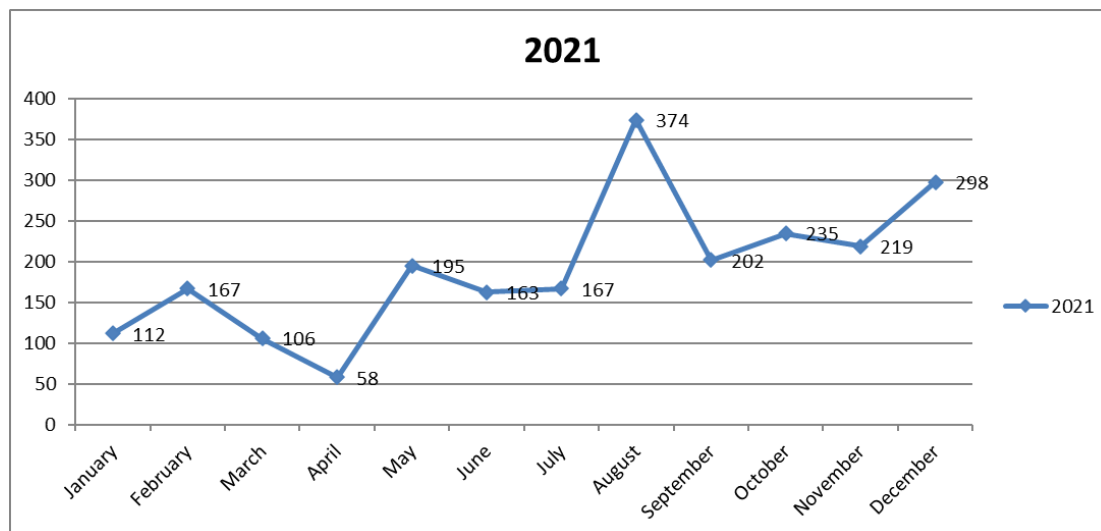
	October			November			December			D' Quarter		
	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL
Programmed Events	310	9.091	9.401	300	8.847	9.147	310	9.118	9.428	920	27.056	27.976
Cancellations (Total)	0	81	81	0	163	163	0	674	674	0	918	918
Cancellations (Partial)	0	48	48	0	157	157	3	939	942	3	1.144	1.147
Αξιοπιστία - Dependability	100,0%	98,8%	98,9%	100,0%	97,3%	97,4%	99,5%	87,5%	87,9%	99,8%	94,5%	94,7%
Realised Events	310	8.962	9.272	300	8.527	8.827	307	7.505	7.812	917	24.994	25.911
Delays > 5 min	0	1.317	1.317	0	1.224	1.224	0	1.116	1.116	0	3.657	3.657
Delays > 15 min	111	21	132	112	23	135	102	29	131	325	73	398
Total Delays	111	1.338	1.449	112	1.247	1.359	102	1.145	1.247	325	3.730	4.055
Ακρίβεια - Punctuality	64,2%	85,1%	84,4%	62,7%	85,4%	84,6%	66,8%	84,7%	84,0%	64,6%	85,1%	84,4%



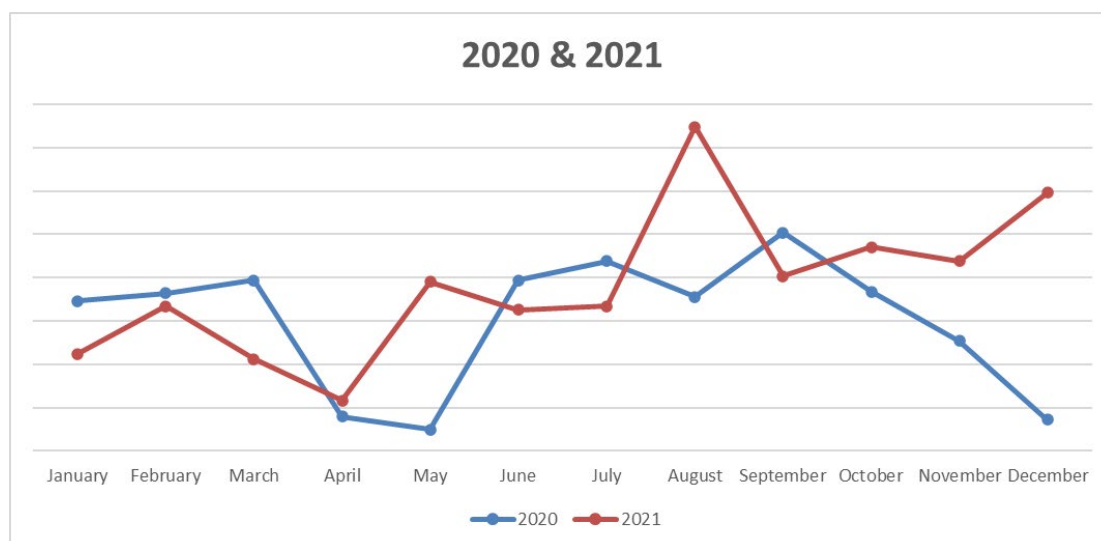
3.2 Παράπονα – Διεκδικήσεις-Προτάσεις Πελατών

ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΕΙΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ ΤΡΙΜΗΝΟ 2021	
Α ΤΡΙΜΗΝΟ 2021	385
Β ΤΡΙΜΗΝΟ 2021	416
Γ ΤΡΙΜΗΝΟ 2021	743
Δ ΤΡΙΜΗΝΟ 2021	752
ΣΥΝΟΛΟ	2296

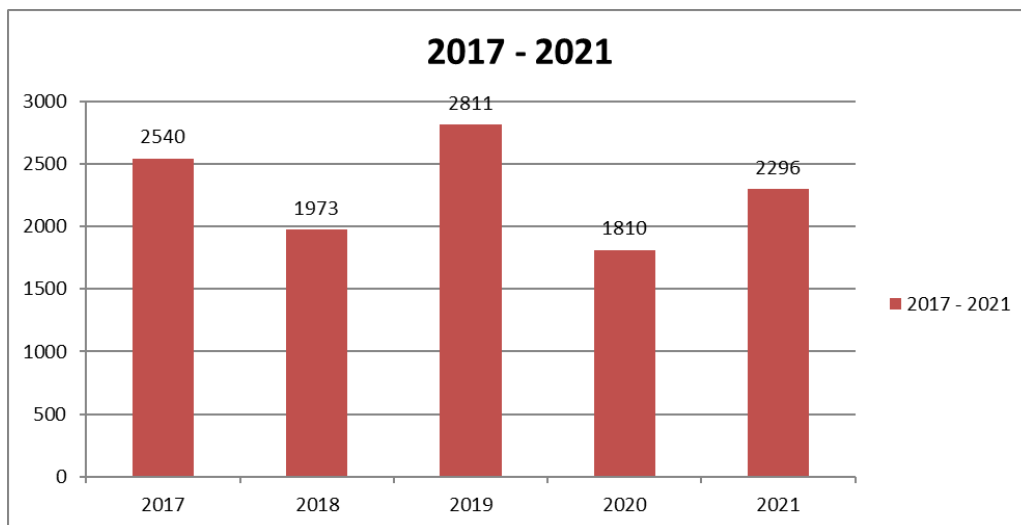
Παράπονα –διεκδικήσεις- προτάσεις ανά μήνα



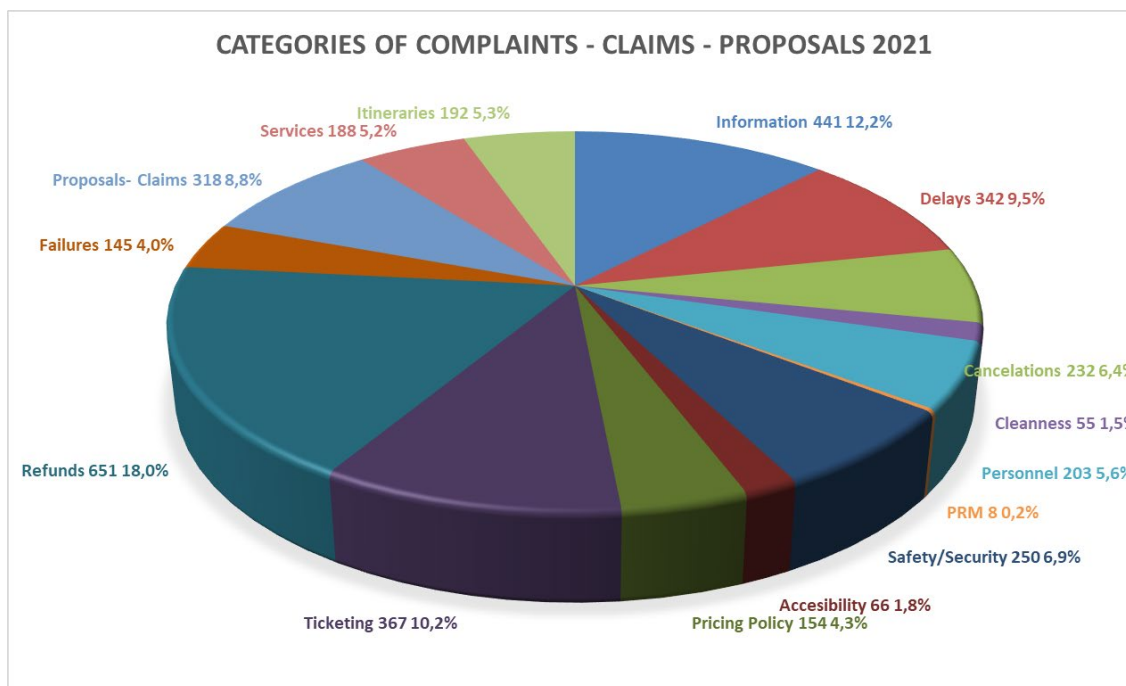
Σύγκριση παραπόνων – διεκδικήσεων- προτάσεων για το 2020 και το 2021 ανά μήνα



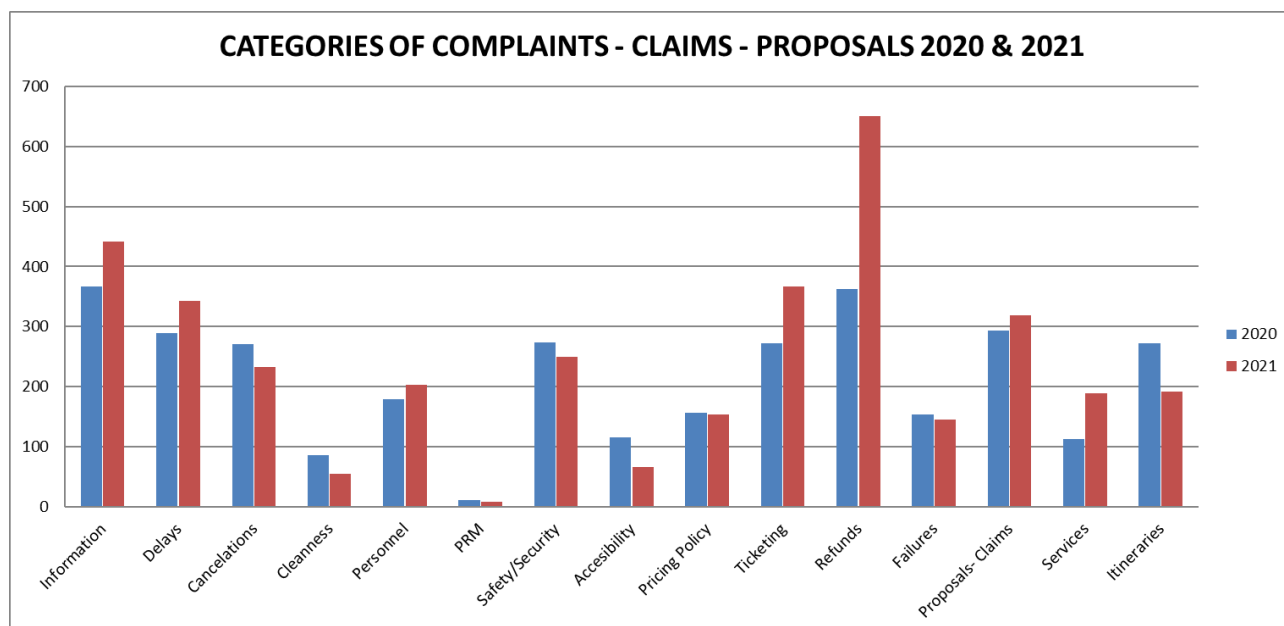
Εξέλιξη ετών 2017-2021



Ανάλυση ανά κατηγορία

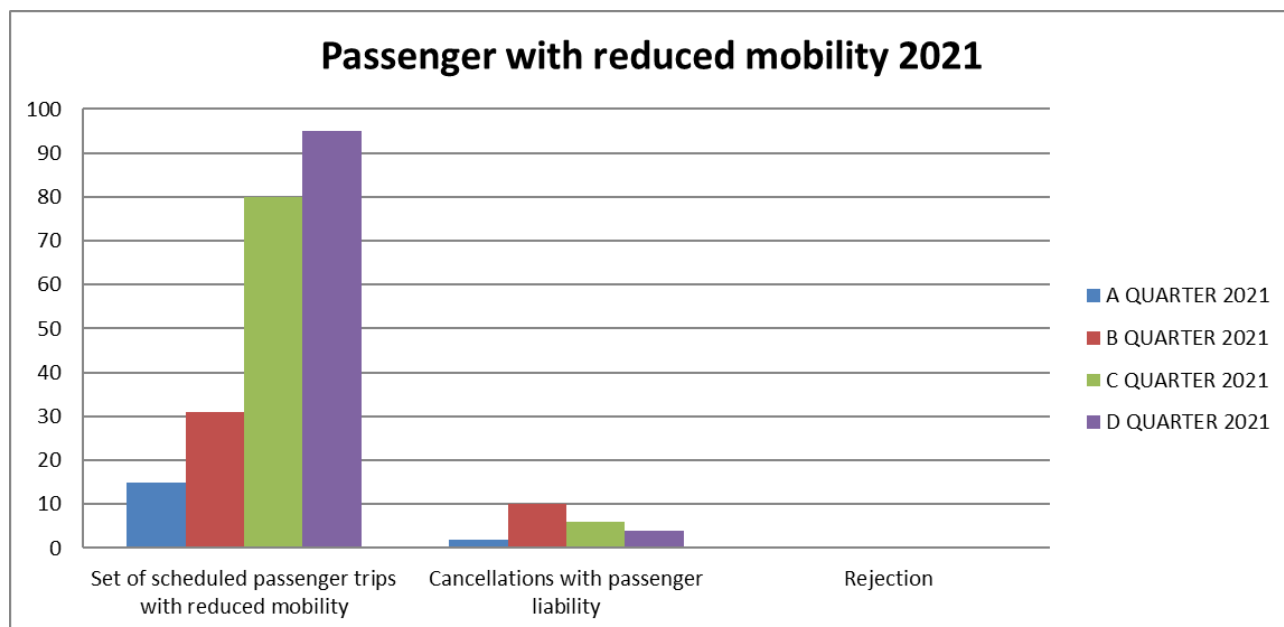


Ανάλυση ανά κατηγορία και σύγκριση 2020-2021

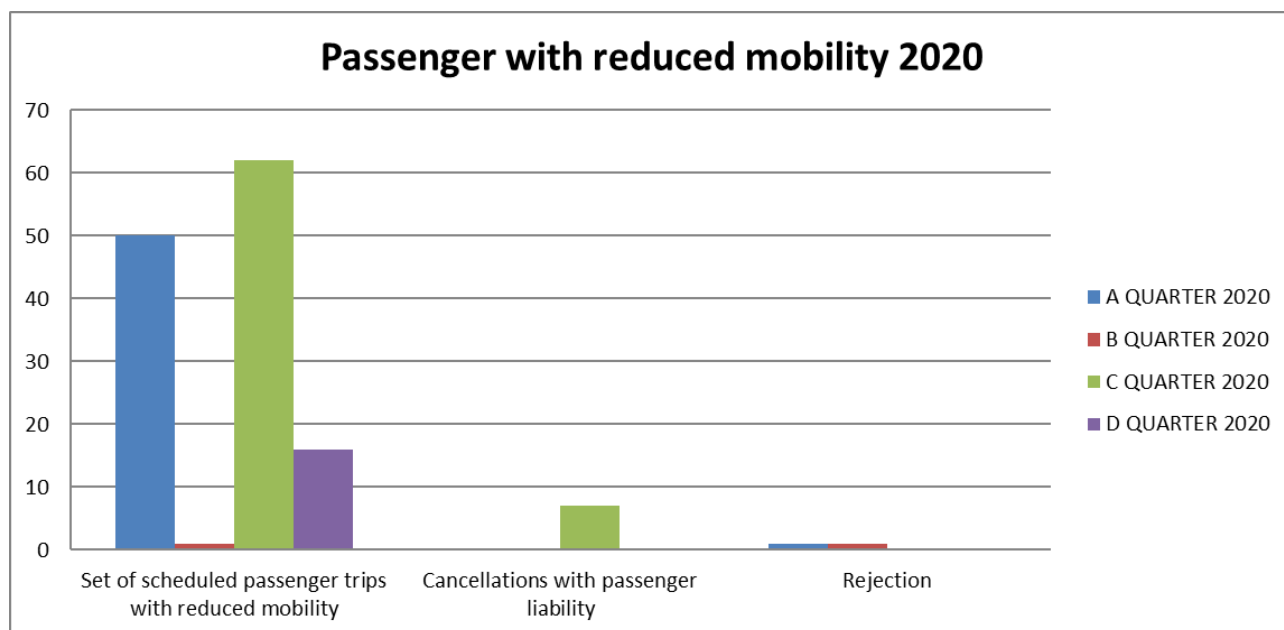


3.3 Προγραμματισμένες μετακινήσεις πελατών με μειωμένη κινητικότητα (PRM / AMEA)

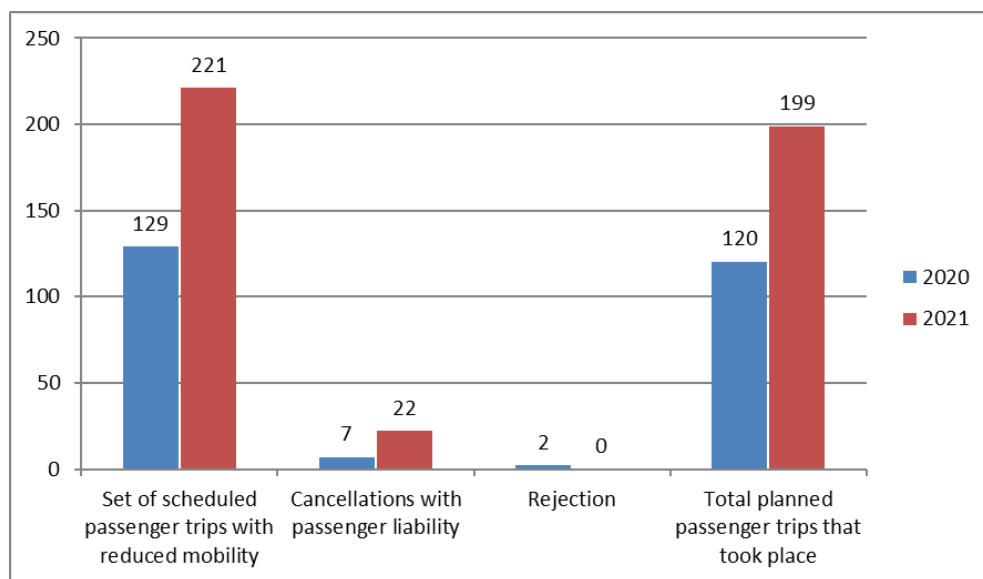
Ανά τρίμηνο 2021



Σύγκριση με 2020 ανά τρίμηνο



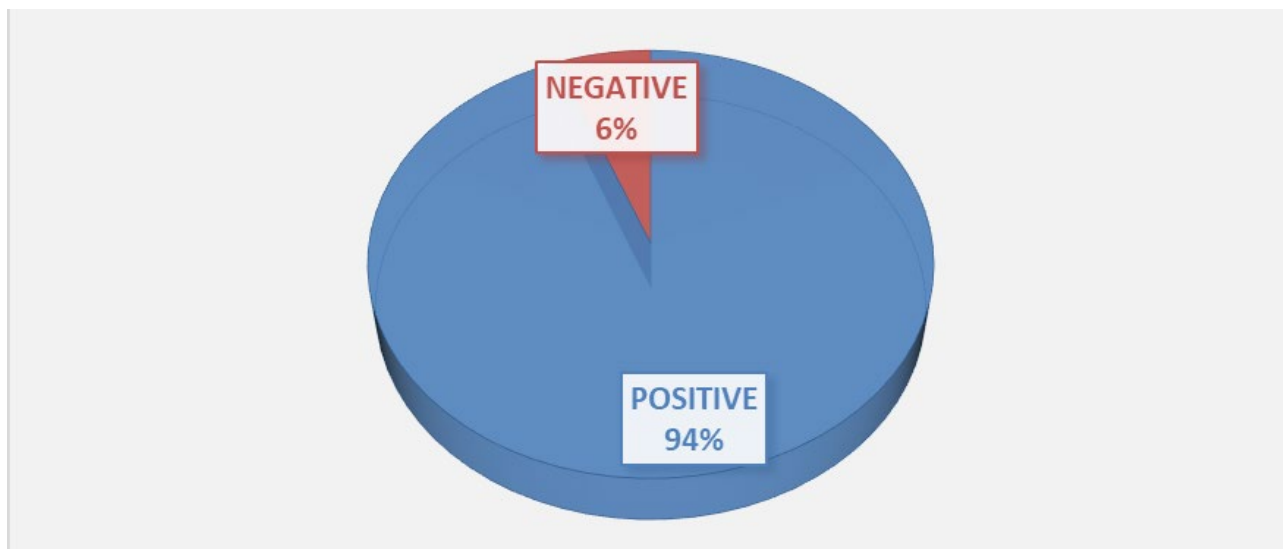
Σύγκριση ανά έτος 2020-2021



3.4 Ικανοποίηση πελάτη με μειωμένη κινητικότητα (AMEA)

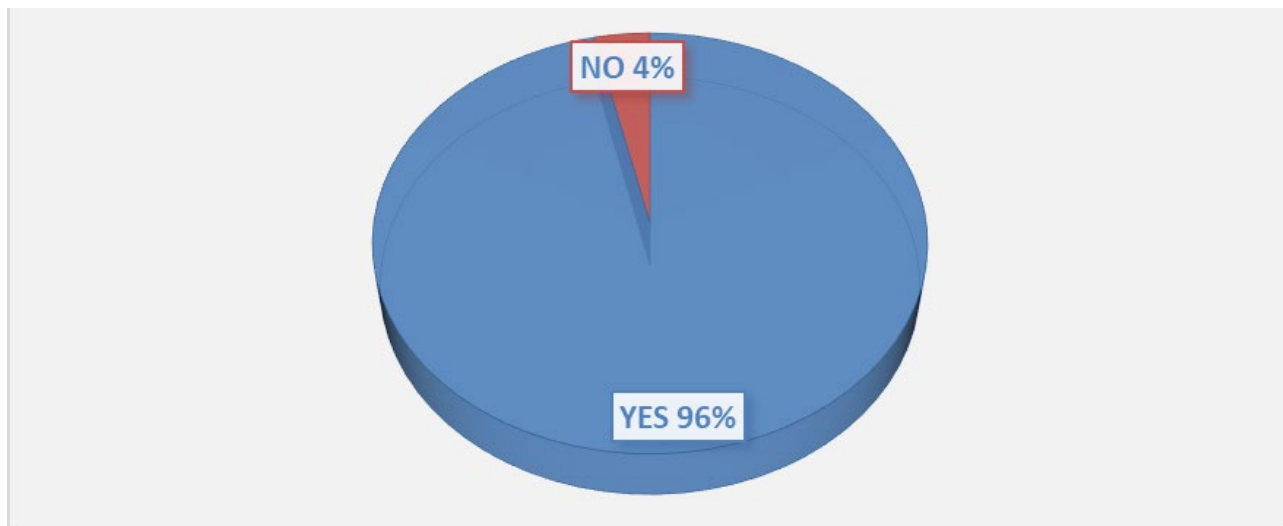
Ποσοστό ικανοποίησης των μεταφερόμενων επιβατών AMEA (με τη βοήθεια προσωπικού και ειδικού εξοπλισμού)

(Θετικό 94%- Αρνητικό 6%)



Ποσοστό ικανοποίησης των μεταφερόμενων επιβατών ΑΜΕΑ (συνεπικουρούμενοι από προσωπικό και ειδικό εξοπλισμό), οι οποίοι θα επιλέξουν εκ νέου για το ταξίδι τους την εταιρεία.

(Θετικό 96%- Αρνητικό 4%)



4 Μετρήσεις ενέργειας

Η τελευταία οικογένεια κριτηρίων ποιότητας του προτύπου EN 13816 αφορά την περιβαλλοντική συμπεριφορά της εταιρείας. Η εταιρεία μας έχει αναπτύξει ένα σύστημα περιβαλλοντικής και ενεργειακής διαχείρισης σύμφωνα με τις αρχές των σχετικών προτύπων ISO 14001 και ISO 50001. Στόχος μας είναι να καταγράψουμε την περιβαλλοντική και ενεργειακή μας συμπεριφορά και να καθορίσουμε συγκεκριμένους στόχους για τη βελτίωσή της.

Στο παραπάνω πλαίσιο μετράμε (απευθείας μέτρηση - Direct Performance Measures DPM) την κατανάλωση ενέργειας (ηλεκτρισμού και ντίζελ) όπως μπορείτε να δείτε στα παρακάτω γραφήματα.

