
Το 83,98% των επιβατών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ δηλώνει ότι είναι απόλυτα ή παρά πολύ ικανοποιημένο

2021/01/05 13:04 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ ανακοίνωσε ότι, για ακόμη μια χρονιά, έλαβε πιστοποίηση από την TÜV Nord για τις υπηρεσίες που παρέχει.

Πιο συγκεκριμένα, η ΤΡΑΙΝΟΣΕ, όπως αναφέρεται, 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, από το **2013** για τη διαδρομή Αθήνα – Θεσσαλονίκη με Intercity, και από το **2017 για το σύνολο του δικτύου**.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΤΡΑΙΝΟΣΕ έχει οργανώσει και παρακολουθεί μια σειρά **Δεικτών Ποιότητας**, ώστε να βελτιώνει διαρκώς τις υπηρεσίες της, βασισμένη σε **τριμηνιαίες έρευνες ικανοποίησης επιβατών και τριμηνιαίες αξιολογήσεις** με χρήση μυστικών επιβατών, που γίνονται από ανεξάρτητη εξειδικευμένη εταιρεία ερευνών.

Ενδεικτικά, το τελευταίο τρίμηνο του 2020 οι επιβάτες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, βαθμολογώντας το ταξίδι τους:

- δηλώνουν σε ποσοστό **83,98%** πως είναι **απόλυτα ή παρά πολύ ικανοποιημένοι** (67,50% το αντίστοιχο τρίμηνο του 2019),
- αξιολογούν από πολύ καλά έως και άριστα την **ασφάλεια** που εισπράττουν στο ταξίδι τους σε ποσοστό **83,27%** (62,90% το 2019),
- αξιολογούν από πολύ καλά έως και άριστα **τη συνέπεια των δρομολογίων** σε ποσοστό **77,03%** (66,43% το 2019), παρότι κάποια τμήματα του δικτύου παραμένουν χωρίς ηλεκτροκίνηση,
- αξιολογούν από πολύ καλά έως και άριστα **την καθαριότητα των τρένων** σε ποσοστό **77,33%** (58,55% το 2019).

Αντίστοιχη βελτίωση παρουσιάζεται σε όλους τους Δείκτες Ποιότητας της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

«Η διοίκηση της εταιρείας και οι εργαζόμενοι ευχαριστούν το επιβατικό κοινό για την εμπιστοσύνη που δείχνει στο ταξίδι με τραίνο όλα αυτά τα χρόνια. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. δεσμεύεται πως θα ανεβάζει τον πήχη των στόχων της όλο και πιο ψηλά, ώστε να παρέχει τις βέλτιστες υπηρεσίες», υπογραμμίζει η εταιρεία.