

Το 82,81% των επιβατών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ δηλώνει απόλυτα ή παρά πολύ ικανοποιημένο

2021/05/07 12:30 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

Τους δείκτες ποιότητας των επιβατικών υπηρεσιών της, για το α' τρίμηνο του 2021, έδωσε στη δημοσιότητα η ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

Αναλυτικότερα, κατά το α' τρίμηνο του τρέχοντος έτους, οι επιβάτες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ βαθμολογώντας το ταξίδι τους:

- δήλωσαν σε ποσοστό **82,81%** πως είναι **απόλυτα ή παρά πολύ ικανοποιημένοι** (65,77% το αντίστοιχο τρίμηνο του 2020)
- αξιολόγησαν από πολύ καλά έως και άριστα την **ασφάλεια** που εισπράττουν στο ταξίδι τους σε ποσοστό **81,14%** (60,76% το αντίστοιχο τρίμηνο του 2020)
- αξιολόγησαν πολύ καλά **την καθαριότητα των τρένων** σε ποσοστό **76,41%** (57,39% το αντίστοιχο τρίμηνο του 2020)
- αξιολόγησαν από πολύ καλά έως και άριστα **την ταξιδιωτική πληροφόρηση** που λαμβάνουν από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε ποσοστό **80,26%** (71,32% το αντίστοιχο τρίμηνο του 2020)
- αξιολόγησαν καλά **τη συνέπεια των δρομολογίων** σε ποσοστό **69,88%** (62,75% το αντίστοιχο τρίμηνο του 2020), μολονότι κάποια τμήματα του δικτύου παρέμειναν, ως αποτέλεσμα της πρωτοφανούς κακοκαιρίας "ΜΗΔΕΙΑ" που έπληξε τον Φεβρουάριο τη χώρα, χωρίς ηλεκτροκίνηση (από 13 - 02 - 21 έως 09 - 04 - 21). Όπως είναι γνωστό, η ευθύνη αποκατάστασης του σιδηροδρομικού δικτύου ανήκει στον ΟΣΕ.

Να σημειωθεί ότι, η εταιρεία 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.