
Πιστοποίηση, μεταφορές και επιβατικό κοινό

2021/05/13 05:59 στην κατηγορία ΓΝΩΜΗ

Οι δημόσιες συγκοινωνίες είναι θεμελιώδης υπηρεσία στην κοινωνία μας και σχετίζονται άμεσα με την ποιότητα ζωής των πολιτών.

Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών μεταφοράς άπτεται της ποιότητας των υποδομών, του τροχαίου υλικού και των συστημάτων οργάνωσης των παρόχων μεταφορικού έργου όμως, **η αντιλαμβανομένη Ποιότητα και η ικανοποίηση των επιβατών** είναι το απόλυτο κριτήριο για τις διοικήσεις Οργανισμών που παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες.

Η ανάπτυξη συστήματος και η πιστοποίηση βάσει του ευρωπαϊκού προτύπου EN 13816, αποτελεί εργαλείο διοίκησης για τη βέλτιστη αξιοποίηση πόρων, ώστε να επιτυγχάνεται η ικανοποίηση των πελατών/ επιβατών.

Τελικό ζητούμενο, η αύξηση του αριθμού επιβατικού κοινού που επιλέγει το συγκεκριμένο μεταφορικό μέσο για τη μετακίνησή του.

Η πιστοποίηση κατά το πρότυπο EN 13816, μπορεί να αποτελέσει ισχυρό επιχειρησιακό εργαλείο για την εσωτερική αναδιάρθρωση των εταιρειών δημοσίας μεταφοράς. Μάλιστα, σε πολλές ευρωπαϊκές πρωτεύουσες η επίτευξη των στόχων κατά το πρότυπο EN 13816 αποτελεί βάση για τη χρηματοδότηση των αστικών συγκοινωνιών.

Η ανάπτυξη συστήματος και η πιστοποίηση βάσει του ευρωπαϊκού προτύπου EN 13816, αποτελεί εργαλείο διοίκησης για τη βέλτιστη αξιοποίηση πόρων, ώστε να επιτυγχάνεται η ικανοποίηση των πελατών/ επιβατών

Με εργαλείο το EN 13816, προωθούνται η φιλοσοφία και οι αρχές της ποιότητας στις δημόσιες συγκοινωνίες, ενώ από την πλευρά τους οι επιχειρήσεις καλούνται να στρέψουν την προσοχή τους στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών.

Η υιοθέτηση στρατηγικής, ο καθορισμός δεικτών ποιότητας των υπηρεσιών, η ενημέρωση και ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων και διεξαγωγή μετρήσεων

ικανοποίησης συμβάλλουν στην επίτευξη συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Το ευρωπαϊκό Πρότυπο EN13816, παρέχει κατευθυντήριες γραμμές, ώστε οι **Οργανισμοί παροχής επιβατικού μεταφορικού έργου** να αναλάβουν ποσοτικές και ποιοτικές δεσμεύσεις για την παροχή των υπηρεσιών τους, προκειμένου να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πελατών τους.

Οι δεσμεύσεις πρέπει να αναλαμβάνονται κατ' ελάχιστον σε οκτώ τομείς: χρόνος, άνεση, πληροφορίες, προσβασιμότητα, ασφάλεια, εξυπηρέτηση, εξυπηρέτηση πελατών και περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Τα οφέλη από την υιοθέτηση του προτύπου

Τα οφέλη για τους Οργανισμούς που υιοθετούν το πρότυπο και τις δεσμεύσεις που αυτό συνεπάγεται είναι πολλαπλά:

-Αυξημένη εμπιστοσύνη των χρηστών στην υπηρεσία μεταφοράς.

-Παροχή ελεγχόμενης υπηρεσίας, επιτρέποντας την εξοικονόμηση κόστους και διευκολύνοντας τη συνεχή βελτίωση.

Το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN13816 είναι εφικτό να υιοθετηθεί από Ιδιωτικούς και Δημοσίους Φορείς, ανεξαρτήτως μεγέθους, καθώς και από εποπτεύουσες αρχές ή ρυθμιστικές αρχές και εφαρμόζεται σε όλη την Ευρώπη στον τομέα επιβατικών μεταφορών.



H

πιστοποίηση **EN 13816 για τις Επιβατικές Μεταφορές** είναι ανοικτή σε όλους τους τρόπους μεταφοράς, όπως:

- Μετρό - Προαστιακός Σιδηρόδρομος - Τράμ.
- Συγκοινωνίες επιβατών με αστικό λεωφορείο.
- Επιβατικές μεταφορές με τελεφερίκ (τελεφερίκ).
- Επιβατικές μεταφορές με τακτική μεταφορά ειδικής χρήσης (σχολικά λεωφορεία, εργαζόμενοι)
- Επιβατικές οδικές μεταφορές ΚΤΕΛ, Τουριστικά Λεωφορεία.
- Επιβατικές συγκοινωνίες με πλοίο (πορθμεία, τακτικές ακτοπλοϊκές γραμμές, τουριστικά σκάφη...).
- Επιβατικές μεταφορές με αεροπλάνο.
- Επιβατικές μεταφορές για υπηρεσίες ενοικίασης ποδηλάτων.

Η δομή του EN 13816 για την πιστοποίηση μεταφοράς επιβατών είναι συμβατή με άλλα συστήματα διαχείρισης, όπως το ISO 9001 που αφορά στη Διαχείριση Ποιότητας, το ISO 14001 που σχετίζεται με την Περιβαλλοντική Διαχείριση, το ISO 45001 για την Υγιεινή και την Ασφάλεια καθώς και με το ISO 39001 που αφορά στην

Διαχείριση Οδικής Ασφάλειας.

Η TÜV HELLAS (TÜV NORD) είναι Οργανισμός Επιθεώρησης, Πιστοποίησης και Εκπαίδευσης, μέλος του Γερμανικού Οργανισμού TÜV NORD Group. Η TÜV NORD Group είναι δέκατη σε κατάταξη στην Παγκόσμια Αγορά.

Η TÜV HELLAS (TÜV NORD) δραστηριοποιείται στην Ελλάδα από το 1987, παρέχοντας ανεξάρτητες υπηρεσίες Επιθεώρησης και Πιστοποίησης (Third Party Inspection-Certification), σε όλο το φάσμα των επιχειρήσεων, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα στους τομείς της ποιότητας, της ασφάλειας, της ενέργειας, του περιβάλλοντος της ασφάλειας πληροφοριών, της προστασίας προσωπικών δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας.

Η TÜV HELLAS (TÜV NORD) έχει κατακτήσει την **ηγετική θέση στον χώρο των Επιθεωρήσεων- Πιστοποιήσεων**, προσφέροντας υπηρεσίες με κύρος, αξιοπιστία, αναγνωσιμότητα και προστιθέμενη αξία.

Παράλληλα, έχει συνδέσει το όνομά της με τα μεγαλύτερα έργα Υποδομής και Ανάπτυξης της χώρας μας, συμβάλλοντας με τις υπηρεσίες της στην ποιότητα και την ασφάλεια των προϊόντων και των κατασκευών.

Επιβεβαιώνοντας την κορυφαία θέση της στον κλάδο, μέχρι σήμερα έχει πιστοποιήσει περισσότερα από 15.000 Συστήματα Διαχείρισης παρέχοντας πιστοποιητικά με διεθνή αναγνώριση που αποτελούν διαβατήριο εγκυρότητας στις διεθνείς αγορές.



Vice President System

Certification TÜV HELLAS (TÜV NORD)