

Δείκτες ποιότητας επιβατικών υπηρεσιών της Hellenic Train για το τρίμηνο Απρίλιος - Ιούνιος 2022

2022/08/23 17:05 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

Η HELLENIC TRAIN, σε διαδικτυακή ανάρτησή της, αναφέρει πως ολοκληρώθηκε η επεξεργασία των δεδομένων ποιότητας των επιβατικών υπηρεσιών της για το τρίμηνο Απρίλιος - Ιούνιος 2022.

Όπως υπογραμμίζεται, 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.

Τα αποτελέσματα

Το δεύτερο τρίμηνο του 2022 οι επιβάτες της HELLENIC TRAIN, σύμφωνα με τα όσα υποστηρίζει η εταιρεία, βαθμολογώντας το ταξίδι τους:

-δηλώνουν σε ποσοστό 74,11% πως είναι πολύ ικανοποιημένοι (72,79% ήταν η προηγούμενη μέτρηση),

-αξιολογούν πολύ καλά την ασφάλεια που αντιλαμβάνονται στο ταξίδι τους σε ποσοστό 78,53% (80,86% ήταν η προηγούμενη μέτρηση),

-αξιολογούν πολύ καλά την καθαριότητα των τραίνων σε ποσοστό 74,01% (73,40% ήταν η προηγούμενη μέτρηση),

-αξιολογούν πολύ καλά την ταξιδιωτική πληροφόρηση που λαμβάνουν από την HELLENIC TRAIN σε ποσοστό 76,63% (77,38% ήταν η προηγούμενη μέτρηση),

-εντοπίζουν αδυναμίες στη συνέπεια των δρομολογίων, όπου δηλώνει ικανοποιημένο ποσοστό 55,99% (65,18% ήταν η προηγούμενη μέτρηση).