

## VI. Pasažieru apmierinātības izpēte

36. Sabiedrība savā darbībā ievēro ISO 9001 standarta prasības par atgriezeniskās saites iegūšanu no pasažiera, kā arī ievēro Regulas prasību par savu pakalpojumu kvalitātes standartu noteikšanu, kur viens no elementiem ir pasažieru apmierinātības izpēte.
37. Pasažieru aptaujas struktūra ietver pēc iespējas ikgadēju pētījumu par pakalpojumu izmantošanas paradumiem (pārvietošanās mērķi, biežums, braukšanas biļetes izvēle un iegādes veidi u.tml.), izvēli ietekmējošiem faktoriem, vilciena priekšrocībām un trūkumiem, personāla darbu, esošajiem un papildu pakalpojumiem, vilcienų kustības grafiku u.c. aspektiem.
38. Lai novērtētu Sabiedrības darbības un pakalpojumu sniegšanas kvalitāti un pēc datu analīzes veiktu nepieciešamās izmaiņas, pastāvīgi tiek noskaidrota pasažieru apmierinātība, t.i., cik pasažiera apziņā izveidojušies priekšstati atbilst praktiskajai pieredzei, izmantojot vilcienų satiksmes pakalpojumus. Informācijas apkopošana notiek divējādi:
  - 38.1. informāciju par pasažieru apmierinātību ikdienas situācijās iegūst no pasažieru iesniegumiem, atbildīgajam darbiniekam izskatot katru iesniegumu un sniedzot atbildi pasažieriem;
  - 38.2. informāciju, kas ir strukturēta atgriezeniskā saite no pasažieriem par Sabiedrības sniegto pakalpojumu, iegūst no pētījuma, ko veikusi profesionāla tirgus izpētes kompānija, pēc iespējas reizi gadā aptaujājot pasažierus vilcienos.