

Akciju sabiedrības "Pasažieru vilciens" Pārskats par pakalpojumu kvalitāti 2023. gadā

Akciju sabiedrības "Pasažieru vilciens" (turpmāk - PV) pastāvēšanas mērķis ir iekļauts tās vispārējā stratēģiskajā mērķī:

- 1) nodrošināt ilgtspējīgus, pieklūstamus un nepārtrauktus pasažieru pārvadājumus, kas atbilst efektīvas mobilitātes vajadzībām un veicina reģionu sasniedzamību;
- 2) veicināt iedzīvotāju uzticību dzelzceļa sabiedriskajam transportam, padarot to par apzinātu un racionālu izvēli sniegto pakalpojumu ērtuma un kvalitātes dēļ;
- 3) attīstīt Baltijas reģionā konkurētspējīgus un ekonomiski pamatotus mobilitātes pakalpojumus.

MISIJA

PV sniedz uzticamu mobilitāti ilgtspējīgam dzīvesveidam un iespēju klientam izmantot mūsdienīgu un ērtu sabiedrisko transportu.

PV darbinieki rūpējas par klientiem, dienu no dienas nodrošinot uzticamas – drošas un punktuālas – mobilitātes iespējas. Ar piedāvāto pakalpojumu PV mudina mainīt ikdienas pārvietošanās paradumus.

VĪZIJA

- 1) PV ir videi draudzīgs un uzticams pasažieru pārvadātājs Baltijas reģionā, kas nodrošina iespēju ātri, droši un komfortabli nokļūt galamērķī;
- 2) PV savieno pilsētas un cilvēkus Baltijas reģionā, piedāvājot ērtus pakalpojumus, kas ir pieejami ikvienam sabiedrības loceklim;
- 3) PV darbs ir efektīvs, nodrošina sniegto pakalpojumu konkurētspēju;
- 4) PV ir transporta nozares līderis videi draudzīgu risinājumu jomā, kas iedrošina cilvēkus pievērsties ilgtspējīgiem mobilitātes risinājumiem.

VĒRTĪBAS

PV vērtības ir atbildība, attīstība, sadarbība.

ATBILDĪBA

PV rūpējas par klientiem, piedāvājot atbilstošu mobilitātes risinājumu.

Drošība ir PV prioritāte. Drošs ceļojums, droša vilcienu kustība, droši darba apstākļi, droši biznesa procesi. Gādājot par PV darbiniekiem, tiek nodrošināti labvēlīgi darba apstākļi un godprātīga darba samaksa. Ieviešot jaunākās tehnoloģijas un videi draudzīgus transporta risinājumus, PV rūpējas par apkārtējo vidi un nākamajām paaudzēm.

PV izturas atbildīgi pret uzticētajiem sabiedrības naudas līdzekļiem un izvirzītajiem uzdevumiem. PV nodrošina labu pārvaldību, ētikas principu ievērošanu un pilnīgu atklātību, lai ikviens var pārliecināties par rezultātiem.

ATTĪSTĪBA

PV ievieš mūsdienīgus, ērtus un klientam saprotamus procesus. Visaptveroši mobilitātes risinājumi ir sabiedrības nākotne.

Tehnoloģiju ieviešana šodien un nākotnē būs arvien nozīmīgāka dzīves sastāvdaļa, PV ir atvērts jaunajam un iet līdzī laimam. PV tiecas, lai inovatīvi risinājumi ir mūsu ikdiena.

PV apzinās, ka ikdienas lēmumi ietekmē dzīves kvalitāti Latvijā ilgtermiņā. Tāpēc ilgtspējas apsvērumi ir pamats izsvērtu lēmumu pieņemšanai.

PV kļūst efektīvāki, lai nodrošinātu konkurētspēju Baltijas reģionā. PV ir gatavs izaicinājumiem. Prasmes un zināšanas ir PV panākumu atslēga mērķu sasniegšanā.

SADARBĪBA

Sadarbība ir attīstības pamatā. Sadarbība uzņēmuma procesos un sadarbība ar nozares dalībniekiem, kā arī sabiedrību PV ir svarīga.

Atvērtība jaunajam, atklātība sabiedrībai, ieklausīšanās klientā raksturo PV pieeju.

Orientēšanās uz klientu ir viens no PV darba stūrakmeņiem. Visā, ko PV dara, ir svarīgs lietotāja redzējums un atgriezeniskā saite.

Kopš 2023. gada 29. novembra akciju sabiedrība "Pasažieru vilciens" vilciena pasažieru pārvadājumus veic ar zīmolu "Vivi".



Foto: pilot_motor

Veicot ritošā sastāva atjaunošanu 2023. gada decembrī PV uzsāka pasažieru pārvadājumus ar jaunajiem elektrovilcieniem. Līdz ar jaunu ritošo sastāvu būtiski mainās gan sniegtā pakalpojuma kvalitāte, gan pasažieru pieprasījums pēc tā, tādēļ uzņēmumā ir veikta pārzīmološana.

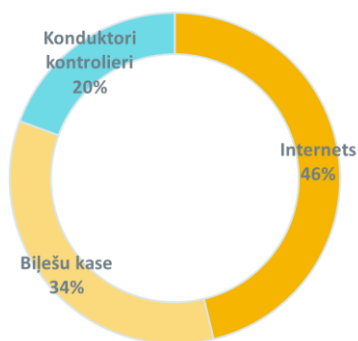
Jaunais zīmols iezīmē jaunu posmu uzņēmuma attīstībā, kas ietver šādus darbības principus: tas ir moderns un mūsdienīgs ritošais sastāvs, arvien uzlabots klientu serviss, augstāki standarti, labākas un plašākas mobilitātes iespējas

INFORMĀCIJA UN BRAUKŠANAS BIĻETES

PV nodrošina četrus biļešu tirdzniecības veidus. Biļetes var iegādāties:

- 1) kasē dzelzceļa stacijās un pieturas punktos;
- 2) pie konduktora kontroliera vilcienā;
- 3) internetā (PV un VIVI tīmekļvietnē);
- 4) PV un "VIVI Latvija" mobilajā lietotnē.

Detalizētāka informācija par biļešu iegādi un kontroli pieejama PV tīmekļvietnē.



PV pasažieri arvien biežāk vilciena biļeti izvēlas iegādāties elektroniski VIVI tīmekļa vietnē, "VIVI Latvija" mobilajā lietotnē vai izmantojot citu tirgotāju biļešu tirdzniecības vietnes. 2023. gadā jau **46,2%** biļešu tika iegādātas elektroniski. Tas ir par **2,9** procentpunktiem vairāk nekā 2022.gadā.

Informāciju par dzelzceļa pasažieru pārvadājumu maršrutiem, vilcienu kustības sarakstiem, tā izmaiņām, biļešu cenām un citu, ar iekšzemes pasažieru pārvadājumiem saistītu informāciju var saņemt:

- 1) PV Klientu apkalpošanas centrā, dzelzceļa stacijā, Stacijas laukumā 2, Rīgā, Klātienē darba laiks: P.-C. no 8.00 līdz 17.00, Pk. no 8.00 līdz 14.30;
- 2) sazinoties pa tālruni +371 67232135 un 80007600 katru dienu 24/7 (no 03.02.2023), kā arī elektroniski ipunkts@pv.lv un vilciens@info.vivi.lv;
- 3) vilcienos pie konduktora kontroliera vai pavadonā;
- 4) iegādājoties biļetes pie biļešu kases kasiera;
- 5) PV un "VIVI Latvija" mobilajā lietotnē un tīmekļvietnē www.pv.lv un www.vivi.lv.

PAKALPOJUMU PRECIZITĀTE UN VISPĀRĒJIE PRINCIPI PAKALPOJUMU TRAUCĒJUMU GADĪJUMĀ

Sniedzot pakalpojumu, PV nodrošina, ka visi vilcieni no maršruta sākumpunkta atiet to kustības sarakstā noteiktajā laikā. Saskaņā ar valsts pasūtījuma līgumu vilcienu kustības grafika izpildes precizitāte nedrīkst būt zemāka par 95%.

2023. gadā **98,4%** reisu tika izpildīti precīzi pēc vilcienu kursēšanas grafika. Vilciena reiss tiek uzskatīts par izpildītu pēc grafika, ja novirze no elektrovilciena kustības grafika nav lielāka par piecām minūtēm, savukārt dīzeļvilciena – par desmit minūtēm. Precizitāte ir viens no būtiskākajiem aspektiem klientu apmierinātības nodrošināšanā.

Ja vilciena ierašanās vai atiešana ir kavēta, PV informē pasažierus par radušos situāciju, kā arī par paredzēto atiešanas un ierašanās laiku, tiklīdz šāda informācija ir pieejama. Gadījumos, ja vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilciena kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku, vilciena apkalpe par to informē pasažierus, izmantojot vilciena vēstījuma sakarus vai sniedzot tieši šo informāciju pasažieriem vilciena vagonos. Būtiskas vilcienu kavēšanās vai atcelšanas gadījumā tiek informēti darbinieki attiecīgo maršrutu stacijās esošajās biļešu kasēs un informācija tiek publicēta PV mobilajā lietotnē un tīmekļvietnē. Šajos gadījumos pasažierim ir tiesības saņemt iegādāto biļetes atmaksājumu.

KAVĒŠANĀS

Vispārējā vidējā reisu kavējumu procentuālā daļa iekšzemes reģionālajos pārvadājumos sastāda **98,36%**, kopējais izpildīto reisu skaits 2023. gadā - **95 960**.

To kavējumu procentuālā daļa, ko izraisījuši Regulas (ES) 2021/782 19. panta 10. punktā minētie apstākļi sastāda **0,61 %**.

Reisu procentuālā daļa, kuru atiešana ir kavējusies sastāda **0,56%**

Reisu procentuālā daļa, kuru pienākšana ir kavējusies:

- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir mazāki par 60 minūtēm – **1,6%**
- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir 60–119 minūtes – **0,03%**
- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir 120 minūtes vai vairāk – **0,01%**

REISU ATCELŠANA

Atcelto reisu procentuālā daļa iekšzemes reģionālajos pārvadājumos sastāda **0,13 %**,

Atcelto reisu skaits – **126**.

Regulas (ES) 2021/782 19.panta 10.punktā minēto apstākļu dēļ atcelto reisu procentuālā daļa iekšzemes reģionālajos pārvadājumos sastāda **0,05%**, atcelto reisu skaits - **49**.

RITOŠĀ SASTĀVA UN STACIJU TĪRĪBA

Elektrovilcienu un dīzeļvilcienu vagoni ir regulāri uzskoti un atbilst sanitārās un higiēnas prasībām.

Sadzīves atkritumu savākšana elektrovilcienu un dīzeļvilcienu vagonos notiek katru dienu. Mitrās uzkopšanas darbi vilcienu vagonos tiek veikti ne retāk kā vienu reizi četrās diennaktīs. Nepieciešamības gadījumā tiek veikti ārpuskārtas ritošā sastāva uzkopšanas darbi.

Gaisa kvalitāte elektrovilcienu vagonos tiek nodrošināta ar gaisa filtriem, kas tiek periodiski mainīti atbilstoši PV ritošā sastāva remontu programmai. Gaisa filtri tiek mainīti ārpus kārtas, ja ir ievērojami pasliktinājusies gaisa kvalitāte.

Vilcienu vagoni ir aprīkoti ar ventilācijas un apkures iekārtām, kas neatkarīgi no laika apstākļiem nodrošina pastāvīgu temperatūru vilcienu vagona salonā robežās no +16°C līdz +24°C. Atsevišķos gadījumos, piemēram, vilcienu stāvēšanas laikā vilcienu vagona salonā temperatūra nedrīkst pārsniegt +30°C.

Līdz jaunā ritošā sastāva iegādei gaisa temperatūrai vilcienu vagona salonā ziemā nav zemāka par +14°C.

Padodot vilcienu sastāvu pasažieru iekāpšanai, gaisa temperatūra vagona salonā nav zemāka par +10°C. Šajā gadījumā gaisa temperatūru +14°C sasniedz ne vēlāk, kā vienas stundas laikā.

Noteikumi par tīrību stacijās un higiēnu sanitārajās telpās ir izvietoti dzelzceļa stacijās un pieturas punktos.

Pasažieru staciju lietošanas noteikumus ir izdevusi VAS "Latvijas Dzelzceļš".

Dzelzceļa infrastruktūras objektu kopums – pasažieru stacijas, pieturas punkti, to ēkas, peroni, inženierbūves un aprīkojums – ir VAS "Latvijas dzelzceļš" pārziņā. Plašāku informāciju iespējams iegūt, rakstot uz uzzinas@ldz.lv vai zvanot 80021181.

KLIENTU APMIERINĀTĪBAS IZPĒTE

Lai noskaidrotu vilcienu pasažieru apmierinātību ar dažādiem ar pasažieru pārvadājumu pakalpojumu saistītiem aspektiem, izpētītu esošo klientu pakalpojuma izmantošanas paradumus un novērtētu attiecības ar klientiem, 2023. gada jūlijā tika veikta vilcienu pasažieru aptauja. Iegūtie rezultāti liecina, ka lielākā daļa jeb **88%** pasažieru ir apmierināti ar vilcienu satiksmi Latvijā un ieteiktu šo pakalpojumu izmantot arī citiem. Tika mērīts klientu attiecību stiprums izmantojot TRIM indeksa metodi. Klientu attiecību stiprums ir 66 indeksa punkti un tas ir vērtējams kā vidēji augsts, kā arī pārsniedz vidējo nozares rādītāju Latvijā. Uzņēmumā ir noteikti mērķi nākamajam periodam, lai pilnveidotu pakalpojumu un stiprinātu attiecības ar klientiem.

SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA, ATMAKSĀJUMI UN KOMPENSĀCIJAS PAR NEATBILSTĪBU KVALITĀTES STANDARTIEM

PV pastāvīgi uzlabo sniegto pakalpojumu kvalitāti. Uzņēmums augstu vērtē pasažieru vēlmis un viedokļus, ko izmanto par pamatu, veidojot ilgtspējīgas attiecības un sadarbību ar klientiem. Klientu ērtībai saziņai tiek piedāvāti vairāki kanāli:

- 1) vietne www.pv.lv un www.vivi.lv, aizpildot vēstules veidni;
- 2) sociālo tīklu tiešpasts;
- 3) apkalpošana pa tālruni;
- 4) iespēja iesūtīt jautājumus Klientu apkalpošanas centrā e-pastā;
- 5) klātienē Klientu apkalpošanas centrs Rīgas Centrālajā dzelzceļa stacijā;
- 6) klātienē jebkurā biļešu kasē.

Lai sekotu sniegtā pakalpojuma kvalitātei, PV reģistrē, izskata un analizē pasažieru iesniegumus, ko saņem rakstiski, elektroniski vai mutvārdos.

PV pasažieru sūdzības izskata nekavējoties, bet ne vēlāk kā 30 dienu laikā no to saņemšanas. Ja atbildi objektīvu iemeslu dēļ nevar sniegt noteiktajā termiņā, adresātam nosūta starpatbildi, norādot plānoto atbildes sniegšanas termiņu.

IESNIEGUMU SKAITS

Iesnieguma saturs	2021.gads	2022.gads	2023.gads
Pamatota sūdzība	133	274	387
Nepamatota sūdzība	76	137	72
Pateicība	43	66	35
Priekšlikums	62	96	26
Citi	174	82	0
Dažādi			63
Informācijas sniegšana			29
Kopējais skaits	488	655	612

Saņemto iesniegumu skaits 2023. gadā salīdzinājumā ar 2022. gadu ir nedaudz samazinājies.

Analizējot pamatoto sūdzību iemeslus, konstatēts, ka 2023. gadā daudz iesniegumi saņemti par konduktoru kontrolieru darbu, vilcienu grafiku, pieturvietām, vilcienu piepildījumu.

2023. gadā PV pasažieru apkalpošanas standarts tika papildināts ar jaunu sadaļu – Ieteikumi Pasažieru ar īpašām vajadzībām apkalpošanai.

PALĪDZĪBA, KO SNIEDZ PERSONĀM AR INVALIDITĀTI UN PERSONĀM AR IEROBEŽOTĀM PĀRVIETOŠANAS SPĒJĀM

Lai atvieglotu iespēju iekļūt vilcienā personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, noteiktās pasažieru stacijās tiek nodrošināta šo personu iecelšana un izcelšana no vilciena vagona uz perona, izmantojot mobilos pacēlājus. Pakalpojums tiek sniegts bez papildu maksas.

Pakalpojums ir pieejams šādās stacijās: Rīga, Krustpils, Rēzekne, Daugavpils, Jelgava, Saulkrasti, Sigulda, Dubulti, Vaivari.

Personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kurai nepieciešama palīdzība, jāpaziņo par savu plānoto braucienu vismaz 48 stundas pirms brauciena sākšanas pa bezmaksas tālruni 80021181 vai elektroniskā veidā. Pakalpojumu var pieteikt darbdienās no plkst. 8.00 līdz 17.00 (piektdienās no plkst. 8.00 līdz 14.30). Ja pieprasījums tiek sūtīts elektroniski, tad pieteicējam ir jāaizpilda noteikta parauga [anketa](#) un tā jānosūta uzziņu dienestam elektroniski uz e-pasta adresi uzzinas@ldz.lv.

Personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām piekļuves noteikumi dzelzceļa infrastruktūrai un vilcieniem ir pieejami PV tīmekļvietnē.



Uzsākot pasažieru pārvadājumus ar jaunajiem elektrovilcieniem pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām iekļūšanai un izklūšanai no vilciena būs pieejamas tajos iebūvētās izbīdāmās uzbrauktuves. Pasažieru pārvadājumus ar jaunajiem elektrovilcieniem Sabiedrība uzsāka 2023.gada decembrī un tie pakāpeniski tiks nodrošināti pasažieru pārvadājumiem elektrificētajā zonā.

2023. gadā PV darbinieki, kuri nodrošina pasažieru apkalpošanu, apmeklējuši mācības darbam ar PRM pasažieriem. 2023. gada beigās sadarbībā ar cilvēku ar invaliditāti intereses pārstāvošajām NVO, kuras darbojas kā reģionālajā, tā nacionālajā līmenī, veicām pārbaudes braucienus ar jaunajiem Škodas elektrovilcieniem. Pārbaudes mērķis bija pārliecināties, vai jauno vilcienu pakalpojumu cilvēki ar invaliditāti var izmantot līdzvērtīgi. Izmēģinājuma braucienā piedalījās gan invalīdu biedrības Apvienība Apeirons pieejamības eksperti, gan arī eksperti no Latvijas Neredzīgo savienības, Neredzīgo biedrības, biedrības "Redzi mani".