

## **Akciju sabiedrības “Pasažieru vilciens” Pārskats par pakalpojumu kvalitāti 2022. gadā**

Akciju sabiedrības “Pasažieru vilciens” (turpmāk – PV) pastāvēšanas mērķis ir iekļauts tās vispārējā stratēģiskajā mērķī:

- 1) nodrošināt ilgtspējīgus, piekļūstamus 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.

## 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 tīmekļvietne);
- 4) PV mobilajā lietotnē.

Detalizētāka informācija par biļešu iegādi un kontroli pieejama PV tīmekļvietnē.

Papildus ir izstrādāti vienoti noteikumi visiem tirgotājiem, kas vēlas izplatīt PV biļetes, 2022. gadā to izmantoja SIA "Mobilly" un SIA "Bezrindas.lv".

PV pasažieri arvien biežāk vilciena biļeti izvēlas iegādāties elektroniski tīmekļa vietnē un mobilajā lietotnē, novērtējot iespēju šādi pirkt ne vien e-biļetes vienreizējiem braucieniem, bet arī abonementus un dienu biļetes.

2022. gadā jau **43,3%** biļešu tika iegādātas elektroniski. Tas ir par **3,4** procentpunktiem vairāk nekā 2021. gadā.

Būtiski pieaudzis elektroniski iegādāto abonementu un dienu biļešu īpatsvars – ja 2021. gadā elektroniski tika iegādāti vien 12% abonementu un dienu biļešu, tad 2022. gadā – jau **24%**.

Kopš 2021. gada septembra internetā pārdoto biļešu skaits pārsniedz kasēs pārdoto biļešu skaitu.

2022. gada maijā PV savos elektronisko biļešu tirdzniecības kanālos ieviesa apmaksas rīku Klīx, lai paaugstinātu biļešu pircēju personas un bankas maksājumu datu drošību.

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, vai sazinoties pa tālruni +371 67232135 katru dienu no plkst.7:00 – 19:00, kā arī elektroniski [ipunkts@pv.lv](mailto:ipunkts@pv.lv);
- 2) vilcienos pie konduktora kontroliera vai pavadoņa;
- 3) iegādājoties biļetes pie biļešu kases kasiera;
- 4) PV mobilajā lietotnē un tīmekļvietnē [www.pv.lv](http://www.pv.lv).

## PAKALPOJUMU PRECIZITĀTE UN VISPĀRĒJIE PRINCIPI PAKALPOJUMU TRAUČĒJUMU 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%.

2022. gadā **98,8%** 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 **98,78%**, kopējais izpildīto reisu skaits 2022. gadā – **92 056**.

To kavējumu procentuālā daļa, ko izraisījuši Regulas (ES) 2021/782 19. panta 10. punktā minētie apstākļi, sastāda **0,53 %**.

Reisu procentuālā daļa, kuru atiešana ir kavējusies sastāda **0,46%**.

Reisu procentuālā daļa, kuru pienākšana ir kavējusies:

- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir mazāki par 60 minūtēm – **1,19%**
- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir 60–119 minūtes – **0,02%**
- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir 120 minūtes vai vairāk – **0,01%**

## REISU ATCELŠANA

Atcelto reisu procentuālā daļa iekšzemes reģionālajos pārvadājumos sastāda **0,07 %**.

Atcelto reisu skaits – **62**.

Regulas (ES) 2021/782 19.panta 10.punktā minēto apstākļu dēļ atcelto reisu procentuālā daļa iekšzemes reģionālajos pārvadājumos sastāda **0,03%**, atcelto reisu skaits – **24**.

## RITOŠĀ SASTĀVA UN STACIJU TĪRĪBA

Elektrovilcienu un dīzeļvilcienu vagoni ir regulāri uzkopti 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 vilciena vagona salonā robežās no +16°C līdz +24°C. Atsevišķos gadījumos, piemēram, vilciena stāvēšanas laikā vilciena vagona salonā temperatūra nedrīkst pārsniegt +30°C.

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

Padodot vilciena 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](mailto:uzzinas@ldz.lv) vai zvanot 80021181.

## KLIENTU APMIERINĀTĪBAS IZPĒTE

Lai noskaidrotu klientu apmierinātību ar dažādiem ar pasažieru pārvadājumu pakalpojumu saistītiem aspektiem, izpētītu pakalpojuma izmantošanas paradumus, novērtētu attiecības ar klientiem un identificētu nepieciešamās izmaiņas, 2022. gadā tika veikts apjomīgs pasažieru apmierinātības pētījums. Salīdzinājumā ar 2019. gadu, kad tika veikts iepriekšējais pētījums, gandrīz visās pētījuma sadaļās vērojams pozitīvo vērtējumu pieaugums. Paaugstinājusies pasažieru apmierinātība par informāciju, biļetēm, drošību, vilcieniem, pieaugusi arī kopējā apmierinātība ar dzelzceļa satiksmi. Lielākā daļa jeb **89,4%** pasažieru ir apmierināti ar vilcienu satiksmi Latvijā un ieteiktu šo pakalpojumu izmantot arī citiem. Salīdzinot ar 2019. gadu, šādu pasažieru īpatsvars ir par **1,2%** lielāks.

## SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA, ATMAKSĀJUMI UN KOMPENSĀCIJAS PAR NEATBILSTĪBU KVALITĀTES STANDARTIEM

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

- 1) vietne [www.pv.lv](http://www.pv.lv), aizpildot vēstules veidni;
- 2) sociālo tīklu tiešpasts;
- 3) apkalpošana pa tālruni;
- 4) iespēja iesūtīt jautājumus Klientu apkalpošanas centrā e-pastā;
- 5) klātiešana Klientu apkalpošanas centrs Rīgas Centrālajā dzelzceļa stacijā.

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

PV pasažieru sūdzības izskata ne vēlāk kā 14 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
Pamatota sūdzība	133	274
Nepamatota sūdzība	76	137
Pateicība	43	66
Priekšlikums	62	96
Citi	174	82
<b>Kopējais skaits</b>	<b>488</b>	<b>655</b>

Lai arī iesniegumu skaits ir pieaudzis visās kategorijās, jāņem vērā, ka 2022. gadā PV pārvadāja par 40% vairāk pasažieru nekā 2021. gadā.

Analizējot pamatoto sūdzību iemeslus, konstatēts, ka 2022. gada sākumā daudz iesniegumi saņemti par sejas masku nevalkāšanas gadījumiem Covid infekcijas izplatības mazināšanai noteikto ierobežojumu laikā, vairākkārt sūdzības saistītas ar konduktoru kontrolieru darbu, vilcienu grafiku, pieturvietām, vilcienu papildījumu, kā arī elektronisko biļešu iegādes procesu, kas 2022. gadā vairākkārt tika īslaicīgi apturēts intensīvo kiberuzbrukumu dēļ.

Ņemot vērā sūdzību raksturu un pasažieru ieteikumus, 2022. gadā PV tika ieviests jauns pasažieru apkalpošanas standarts, kas palīdzēs paaugstināt pakalpojuma kvalitāti un pasažieru apmierinātību.

### 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. 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](mailto:uzzinas@ldz.lv).

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