

**Έκθεση επίδοσης
ποιότητας
επιβατικών
υπηρεσιών**

2022



1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η HELLENIC TRAIN¹ δεσμεύεται στην επίτευξη της ικανοποίησης των επιβατών της και στην πλήρη ανταπόκριση στις απαιτήσεις και στους κανόνες της νομοθεσίας, των κανονισμών και των προτύπων ποιότητας που ακολουθεί.

Στόχευση μας αποτελούν:

- ✓ η ικανοποίηση των πελατών μας, συμπεριλαμβανομένης της ικανοποίησης των απαιτήσεων νομικής και τεχνικής φύσης που σχετίζονται με τις δραστηριότητες μας
- ✓ η ευαισθητοποίηση του προσωπικού στην κατανόηση και στην ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη
- ✓ η προσεκτική επιλογή και αξιολόγηση των συνεργατών μας με βάση τα παραπάνω κριτήρια
- ✓ η μείωση αστοχιών και παραλείψεων
- ✓ η διαρκής βελτίωση των υπηρεσιών μας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος ελέγχου της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο γενικός στόχος είναι βαθμολογίες “πάνω από 70% και βελτίωση”.

Η HELLENIC TRAIN αξιολογεί την ποιότητα των επιβατικών υπηρεσιών της με τη διεξαγωγή Ερευνών Ικανοποίησης Επιβατών (Customer Satisfaction Surveys – CSS) που πραγματοποιούνται από ανεξάρτητη εξειδικευμένη εταιρεία ερευνών, σε τριμηνιαία βάση. Μετράμε τα επίπεδα επίτευξης και αναλύουμε τα αποτελέσματα μετρήσεων ώστε να εντοπίζουμε τυχόν αδύναμα σημεία. Επιπλέον, λαμβάνουμε αξιολογήσεις με χρήση μυστικών επιβατών (Mystery Shopping Surveys – MSS) και με απευθείας μετρήσεις (Direct Performance Measures – DPM) για να προσδιορίσουμε τις αιτίες των αδύναμων σημείων και να δρομολογήσουμε κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών μας.

Η εταιρεία μας 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. Η HELLENIC TRAIN έχει λάβει υπόψιν τις απαιτήσεις του Κανονισμού 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.

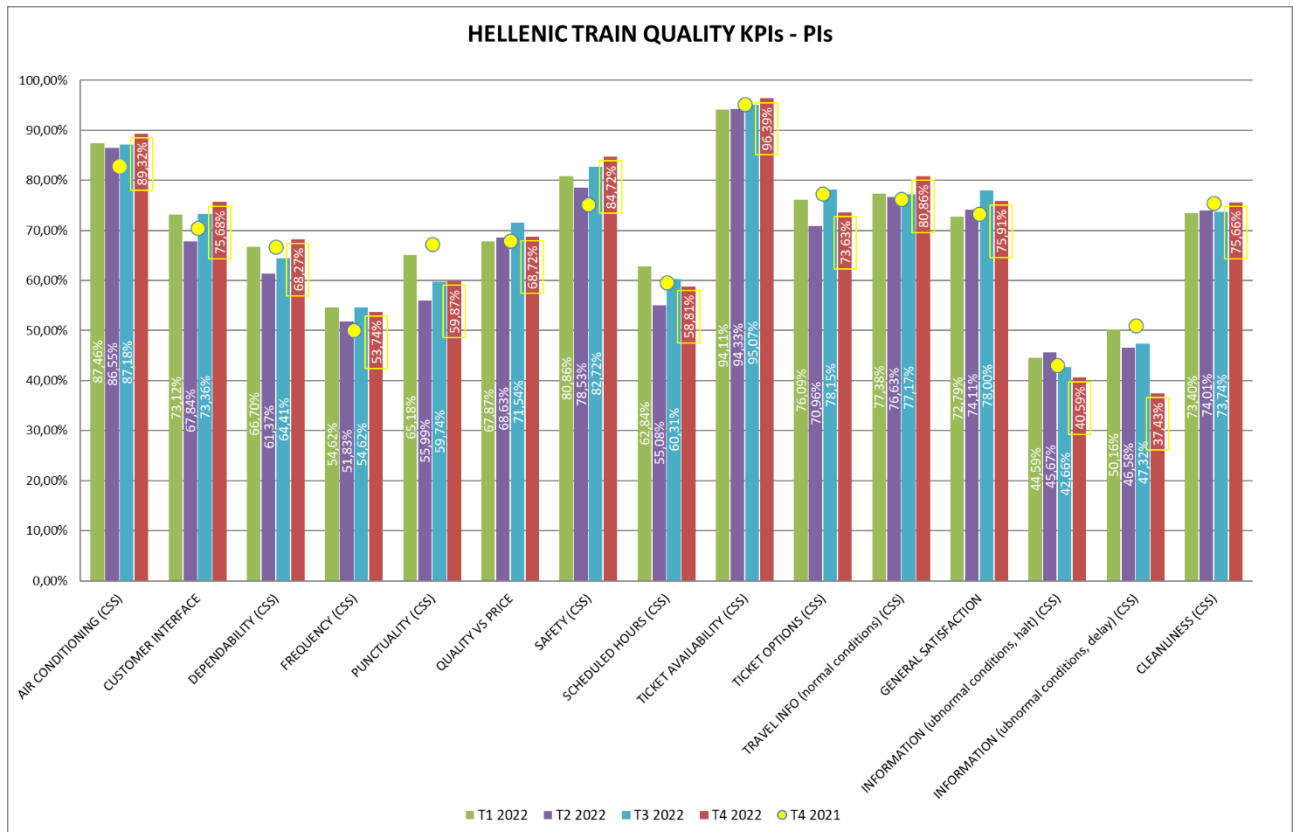
¹ Σημείωση:

Από 01/07/2022 και μετά, η επωνυμία της Εταιρείας (δηλ. η εταιρεία με την πρώην εταιρική επωνυμία “ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΤΙΟΥ ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ” και προηγούμενο διακριτικό τίτλο “ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.”), έχει αλλάξει. Η νέα εταιρική επωνυμία είναι «HELLENIC TRAIN- ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και ο νέος διακριτικός τίτλος είναι «HELLENIC TRAIN Α.Ε.».

Οι Δείκτες Ποιότητας (KPIs) που μετρήθηκαν για το έτος 2022 είναι οι εξής:

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ HELLENIC TRAIN	EN 13816 clause
Συχνότητα δρομολογίων (Frequency)	1.3
Αξιοπιστία δρομολογίων – ακυρώσεις (Dependability)	1.5
Διαθεσιμότητα εισιτηρίων (Ticketing availability) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε ιστοσελίδα (web site)	2.3
Ταξιδιωτική πληροφόρηση σε κανονικές συνθήκες (Travel info / normal conditions) - σε συρμούς (on vehicle) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε τηλεφωνικό κέντρο (call center) - σε ιστοσελίδα (web site)	3.2
Συνέπεια δρομολογίων – καθυστερήσεις (Punctuality)	4.2
Διεπαφή με επιβάτη (Customer interface) - σε χειρισμό θεμάτων και παραπόνων (response time on customer complaints)	5.2
Διεπαφή προσωπικού – επιβάτη (Staff / Customer care) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε συρμούς (on vehicles) - σε τηλεφωνικό κέντρο (call center) - σε ιστοσελίδα (web site)	5.3
Σε άτομα χρίζοντα βοήθεια ΑΜΕΑ/ΑΜΚ (Assistance to people needing help)	5.4
Καθαριότητα (Cleanliness) Κλιματισμός (Air conditioning)	6.4
Ασφάλεια / αντίληψη ασφάλειας σε συρμούς (Safety / security perception on vehicle)	7.
Ενέργεια (Energy)	8.2

2 Αποτελέσματα μετρήσεων Έρευνας Ικανοποίησης Επιβατών 2022

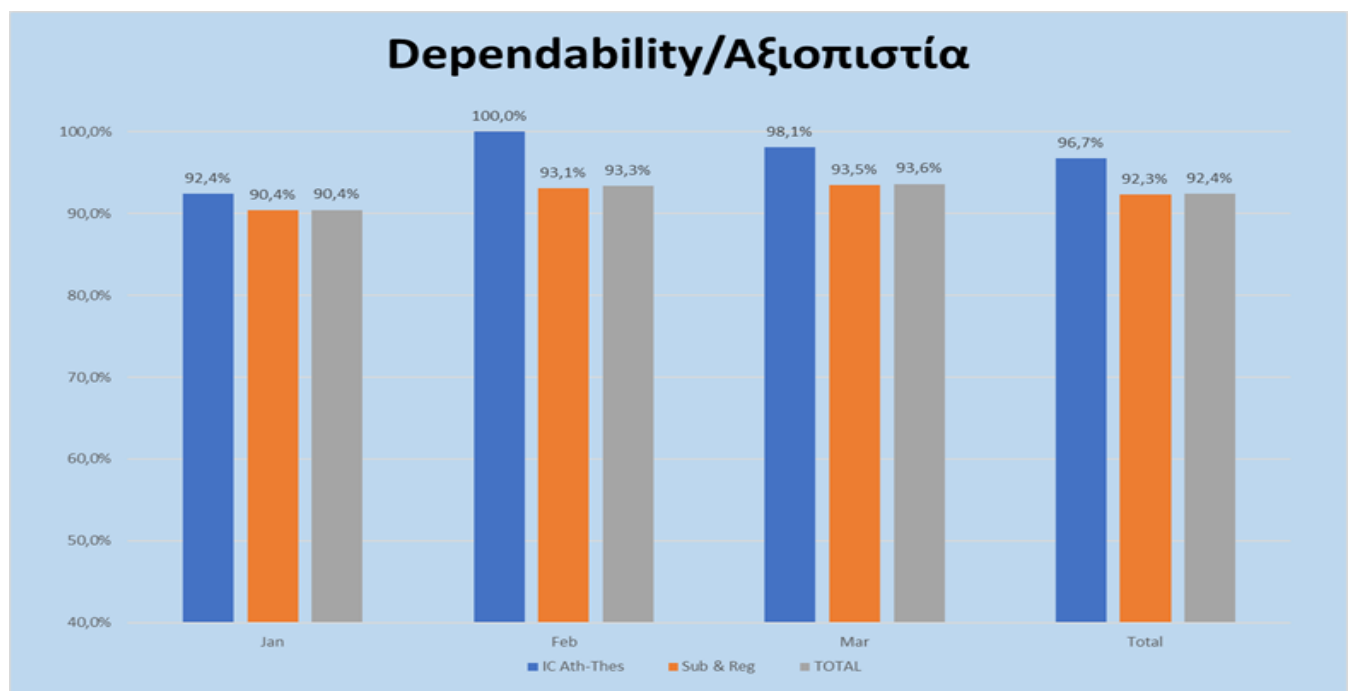


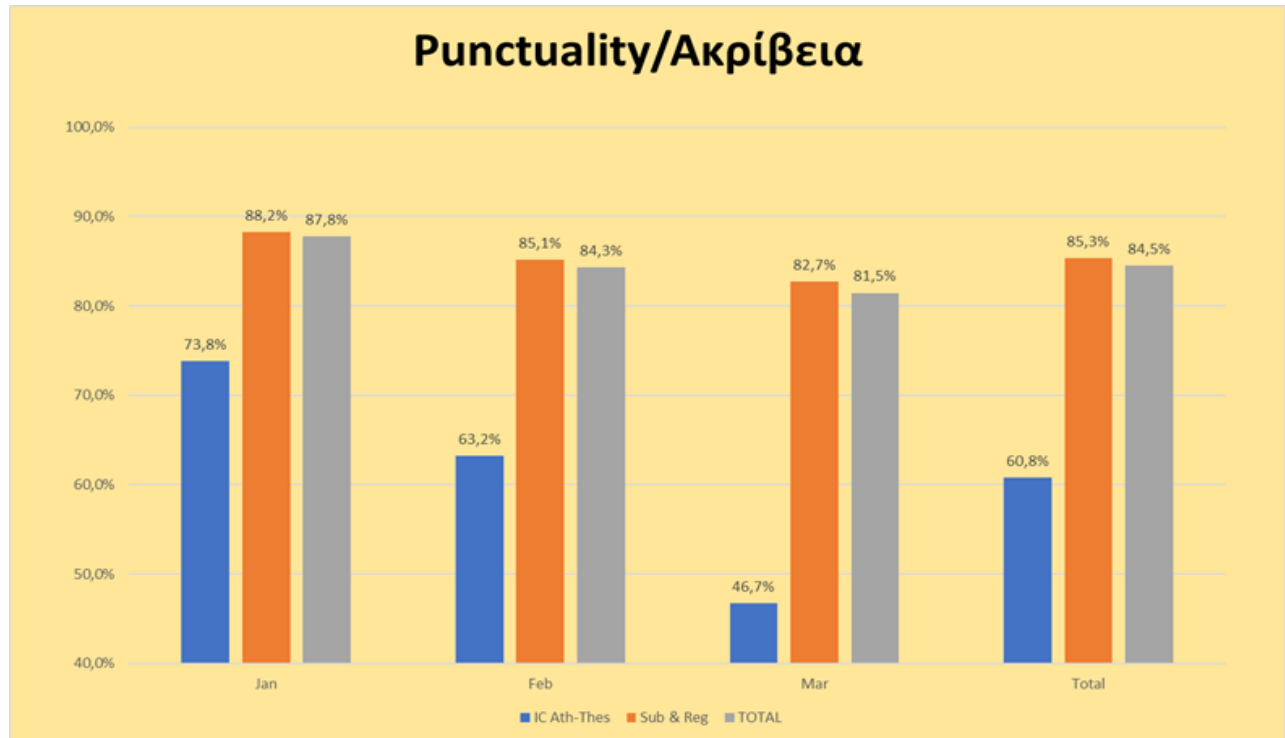
3 Αποτελέσματα Απευθείας Μετρήσεων Επίδοσης 2022

3.1 Αξιοπιστία δρομολογίων – ακυρώσεις (Dependability), Συνέπεια δρομολογίων – καθυστερήσεις (Punctuality)

Ιανουάριος – Μάρτιος 2022

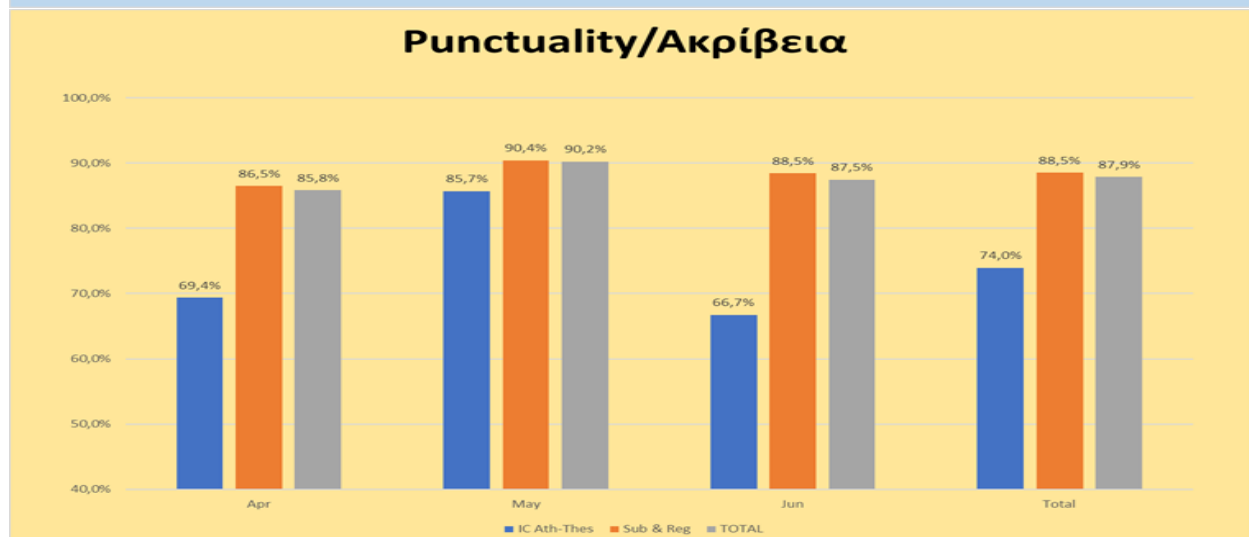
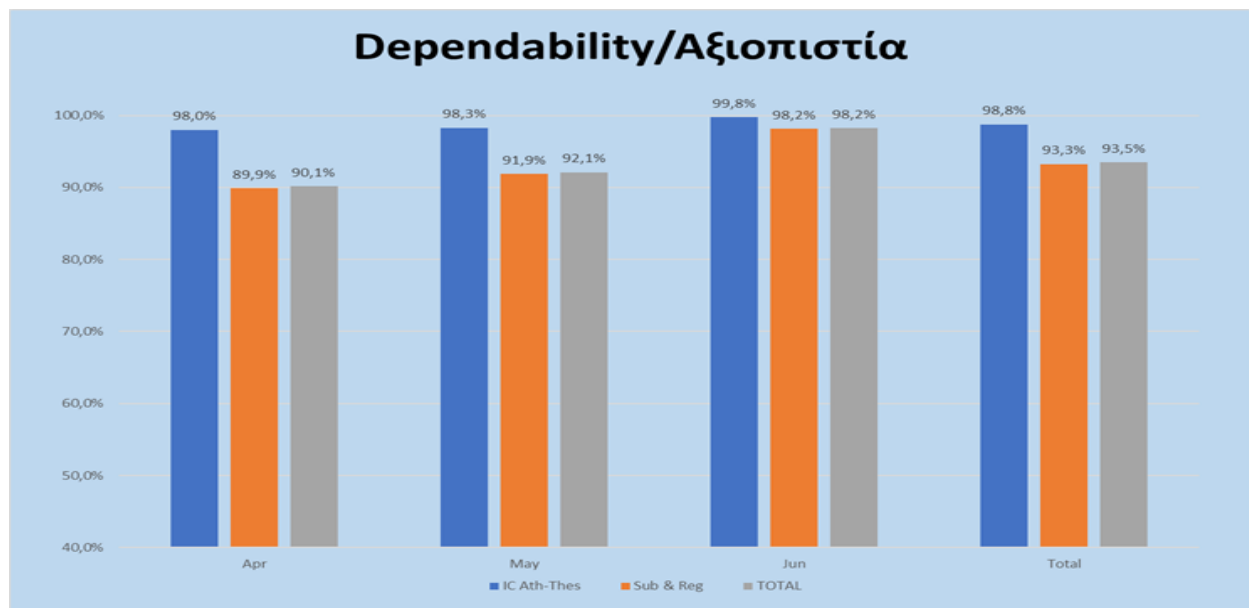
	January			February			March			A' Quarter		
	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL
Programmed Events	310	9.182	9.492	280	8.276	8.556	310	9.194	9.504	900	26.652	27.552
Cancellations (Total)	12	840	852	0	410	410	6	441	447	18	1.691	1.709
Cancellations (Partial)	23	90	113	0	322	322	0	320	320	23	732	755
Αξιοπιστία - Dependability	92,4%	90,4%	90,4%	100,0%	93,1%	93,3%	98,1%	93,5%	93,6%	96,7%	92,3%	92,4%
Realised Events	275	8.252	8.527	280	7.544	7.824	304	8.433	8.737	859	24.229	25.088
Delays > 5 min	0	961	961	0	1.116	1.116	0	1.442	1.442	0	3.519	3.519
Delays > 15 min	72	10	82	103	6	109	162	16	178	337	32	369
Total Delays	72	971	1.043	103	1.122	1.225	162	1.458	1.620	337	3.551	3.888
Ακρίβεια - Punctuality	73,8%	88,2%	87,8%	63,2%	85,1%	84,3%	46,7%	82,7%	81,5%	60,8%	85,3%	84,5%





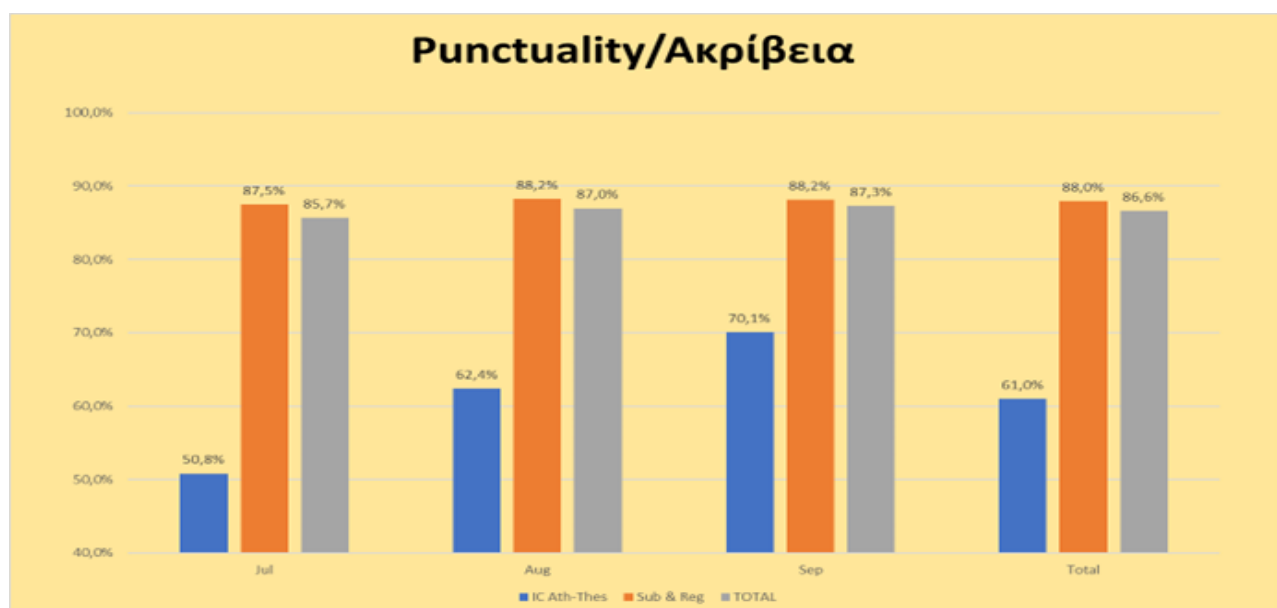
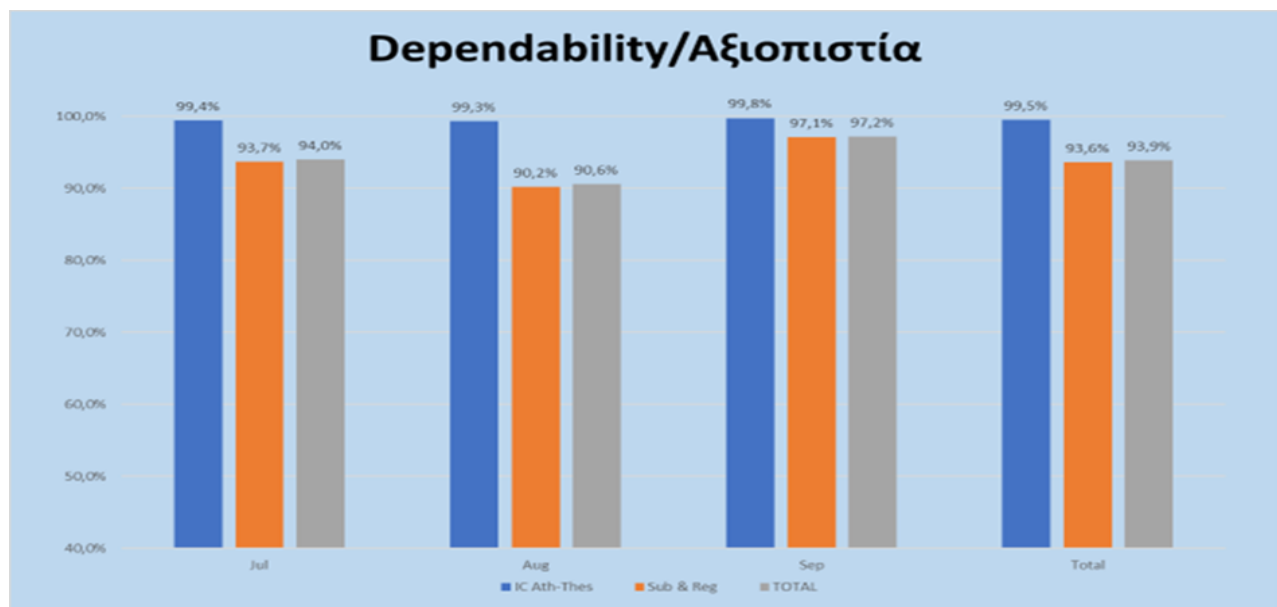
ΑΠΡΙΛΙΟΣ-ΙΟΥΝΙΟΣ 2022

	April			May			June			A' Quarter		
	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL
Programmed Events	300	8.866	9.166	378	9.292	9.670	420	8.756	9.176	1.098	26.914	28.012
Cancellations (Total)	6	766	772	6	676	682	0	149	149	12	1.591	1.603
Cancellations (Partial)	0	262	262	1	162	163	2	22	24	3	446	449
Αξιοπιστία - Dependability	98,0%	89,9%	90,1%	98,3%	91,9%	92,1%	99,8%	98,2%	98,2%	98,8%	93,3%	93,5%
Realised Events	294	7.838	8.132	371	8.454	8.825	418	8.585	9.003	1.083	24.877	25.960
Delays > 5 min	0	1.049	1.049	0	799	799	0	953	953	0	2.801	2.801
Delays > 15 mln	90	12	102	53	10	63	139	37	176	282	59	341
Total Delays	90	1.061	1.151	53	809	862	139	990	1.129	282	2.860	3.142
Ακρίβεια - Punctuality	69,4%	86,5%	85,8%	85,7%	90,4%	90,2%	66,7%	88,5%	87,5%	74,0%	88,5%	87,9%



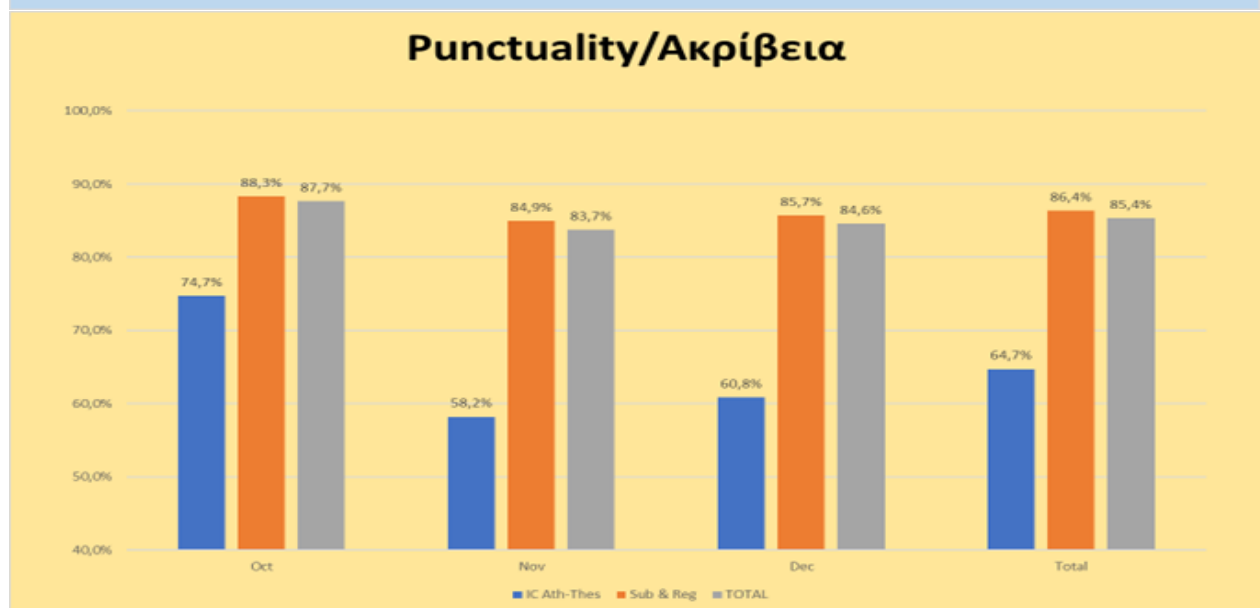
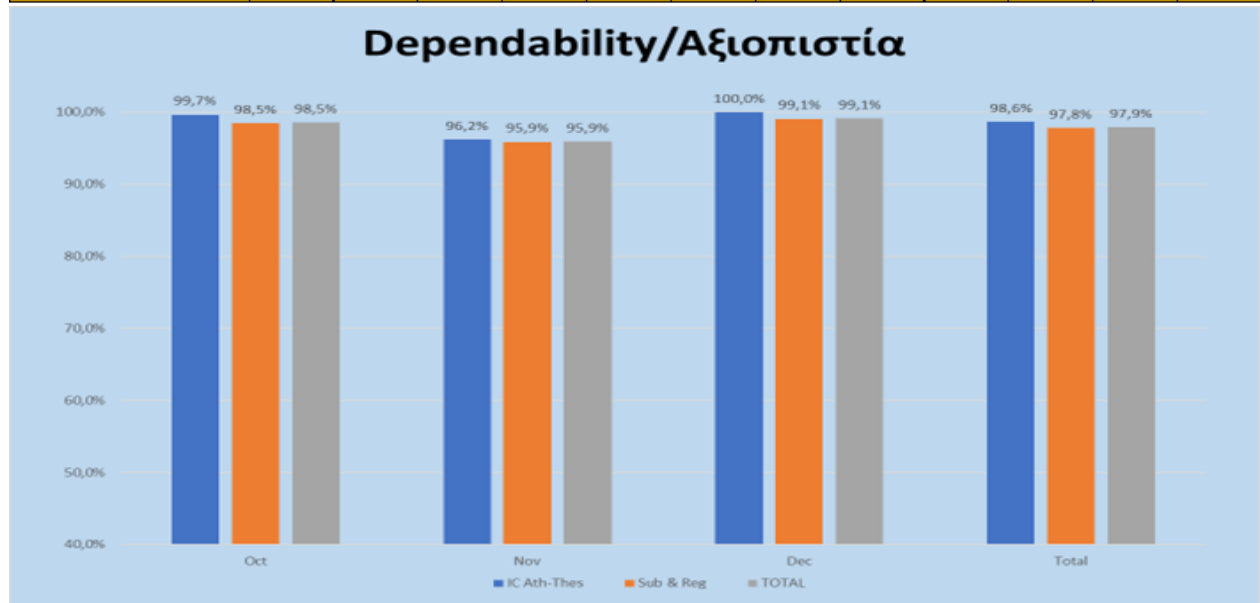
ΙΟΥΛΙΟΣ - ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2022

	July			Aug			Sep			3rd Quarter		
	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL
Programmed Events	434	8.946	9.380	434	9.174	9.608	420	8.755	9.175	1.288	26.875	28.163
Cancellations (Total)	2	538	540	0	877	877	0	217	217	2	1.632	1.634
Cancellations (Partial)	1	53	54	6	48	54	2	75	77	9	176	185
Αξιοπιστία - Dependability	99,4%	93,7%	94,0%	99,3%	90,2%	90,6%	99,8%	97,1%	97,2%	99,5%	93,6%	93,9%
Realised Events	431	8.355	8.786	428	8.249	8.677	418	8.463	8.881	1.277	25.067	26.344
Delays > 5 min	0	1.008	1.008	0	941	941	0	960	960	0	2.909	2.909
Delays > 15 min	212	39	251	161	30	191	125	42	167	498	111	609
Total Delays	212	1.047	1.259	161	971	1.132	125	1.002	1.127	498	3.020	3.518
Ακρίβεια - Punctuality	50,8%	87,5%	85,7%	62,4%	88,2%	87,0%	70,1%	88,2%	87,3%	61,0%	88,0%	86,6%



ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ - ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2022

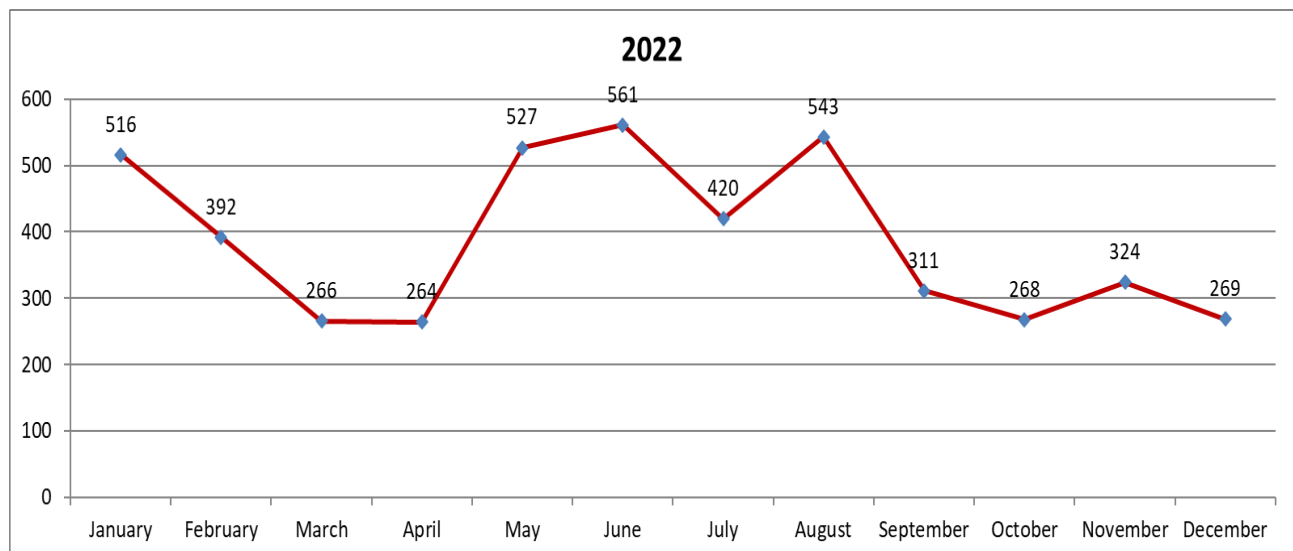
	October			November			December			4th Quarter		
	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL	IC Ath-Thes	Non IC	TOTAL
Programmed Events	434	9.008	9.442	420	8.834	9.254	434	9.115	9.549	1.288	26.957	28.245
Cancellations (Total)	0	110	110	14	328	342	0	53	53	14	491	505
Cancellations (Partial)	3	52	55	4	72	76	0	59	59	7	183	190
Αξιοπιστία - Dependability	99,7%	98,5%	98,5%	96,2%	95,9%	95,9%	100,0%	99,1%	99,1%	98,6%	97,8%	97,9%
Realised Events	431	8.846	9.277	402	8.434	8.836	434	9.003	9.437	1.267	26.283	27.550
Delays > 5 min	0	1.006	1.006	0	1.226	1.226	0	1.250	1.250	0	3.482	3.482
Delays > 15 min	109	27	136	168	44	212	170	34	204	447	105	552
Total Delays	109	1.033	1.142	168	1.270	1.438	170	1.284	1.454	447	3.587	4.034
Ακρίβεια - Punctuality	74,7%	88,3%	87,7%	58,2%	84,9%	83,7%	60,8%	85,7%	84,6%	64,7%	86,4%	85,4%



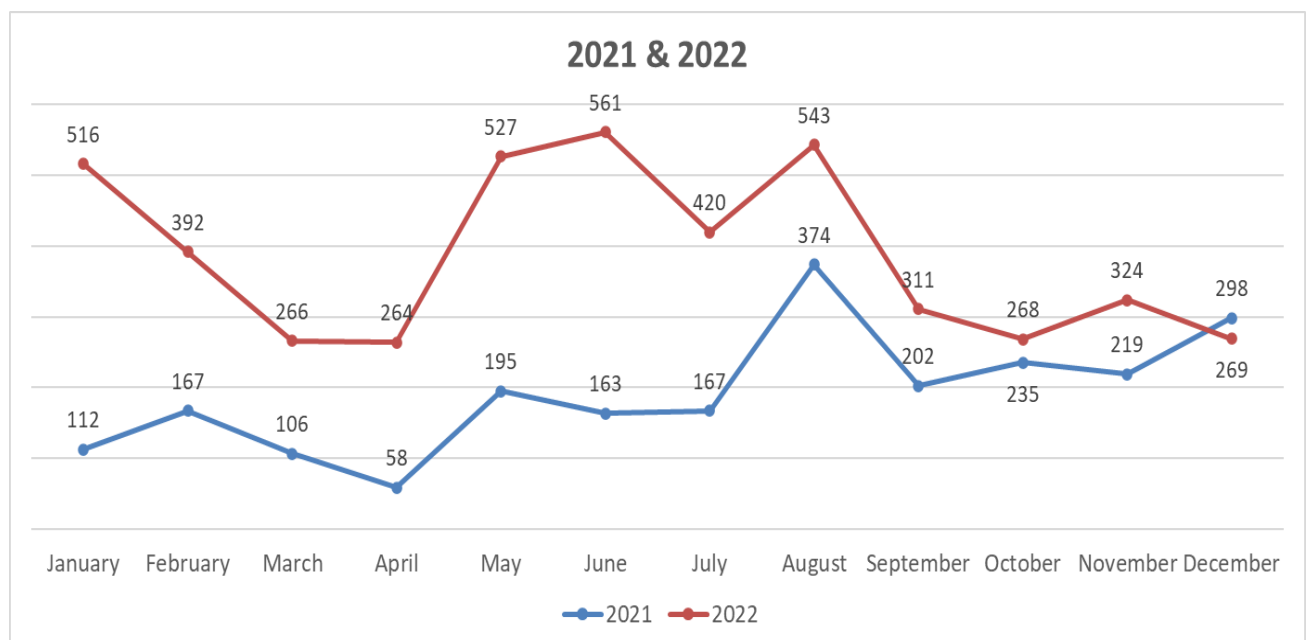
3.2 Παράπονα – Διεκδικήσεις-Προτάσεις Πελατών

ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΕΙΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑ ΤΡΙΜΗΝΟ 2022	
Α ΤΡΙΜΗΝΟ 2022	1174
Β ΤΡΙΜΗΝΟ 2022	1348
Γ ΤΡΙΜΗΝΟ 2022	1273
Δ ΤΡΙΜΗΝΟ 2022	866
ΣΥΝΟΛΟ	4661

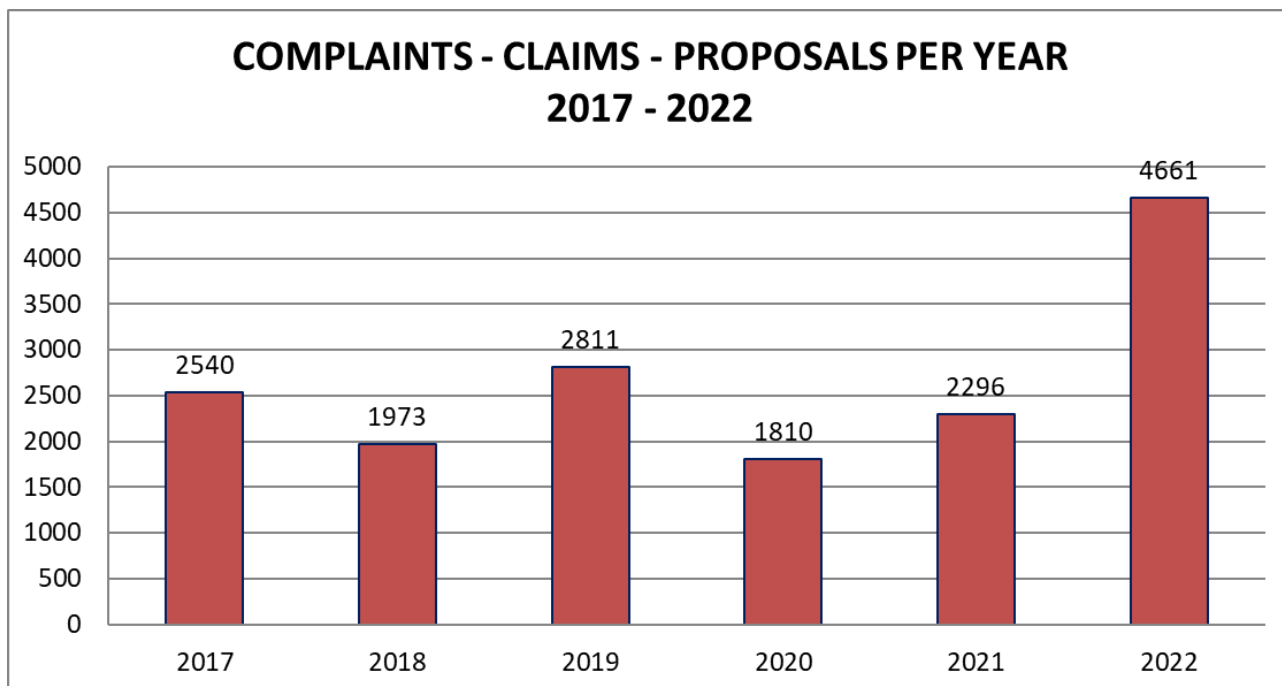
Παράπονα –διεκδικήσεις- προτάσεις ανά μήνα



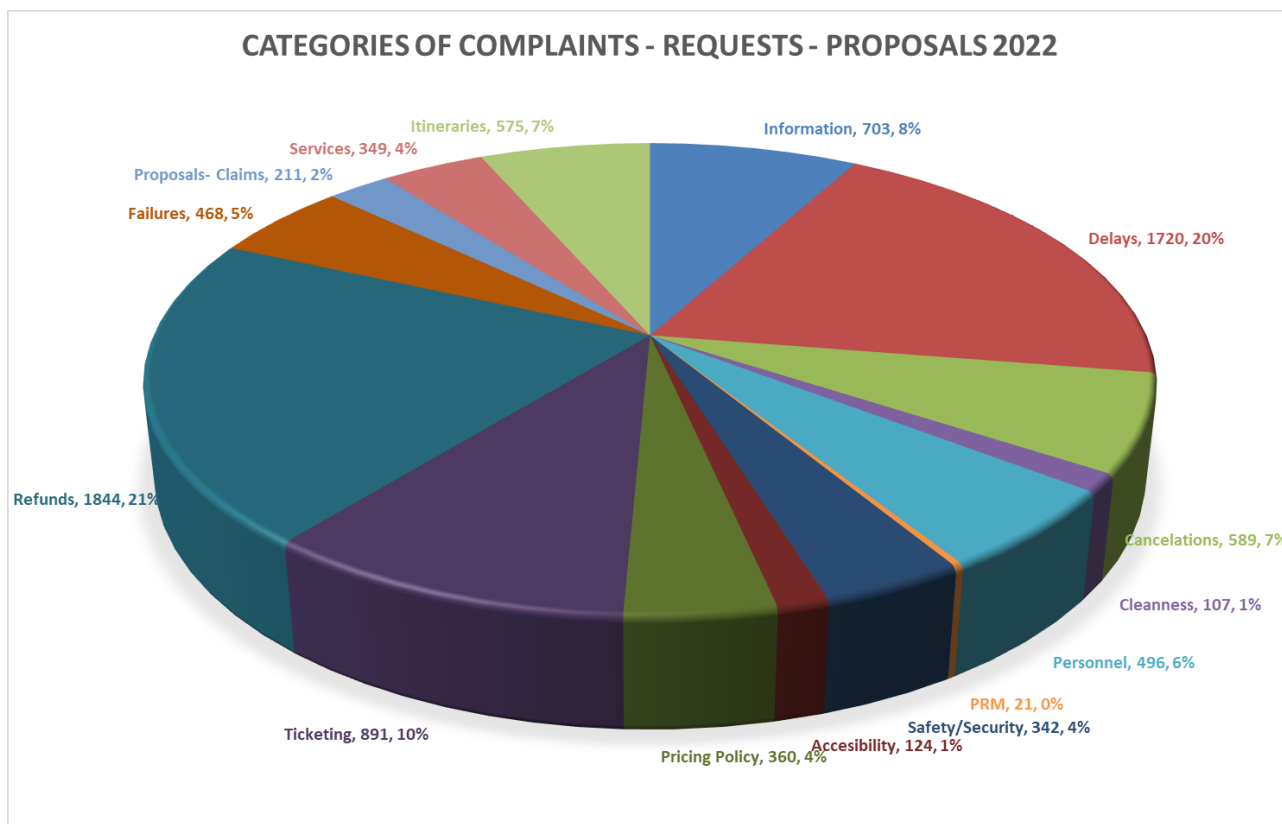
Σύγκριση παραπόνων – διεκδικήσεων- προτάσεων για το 2021 και το 2022 ανά μήνα



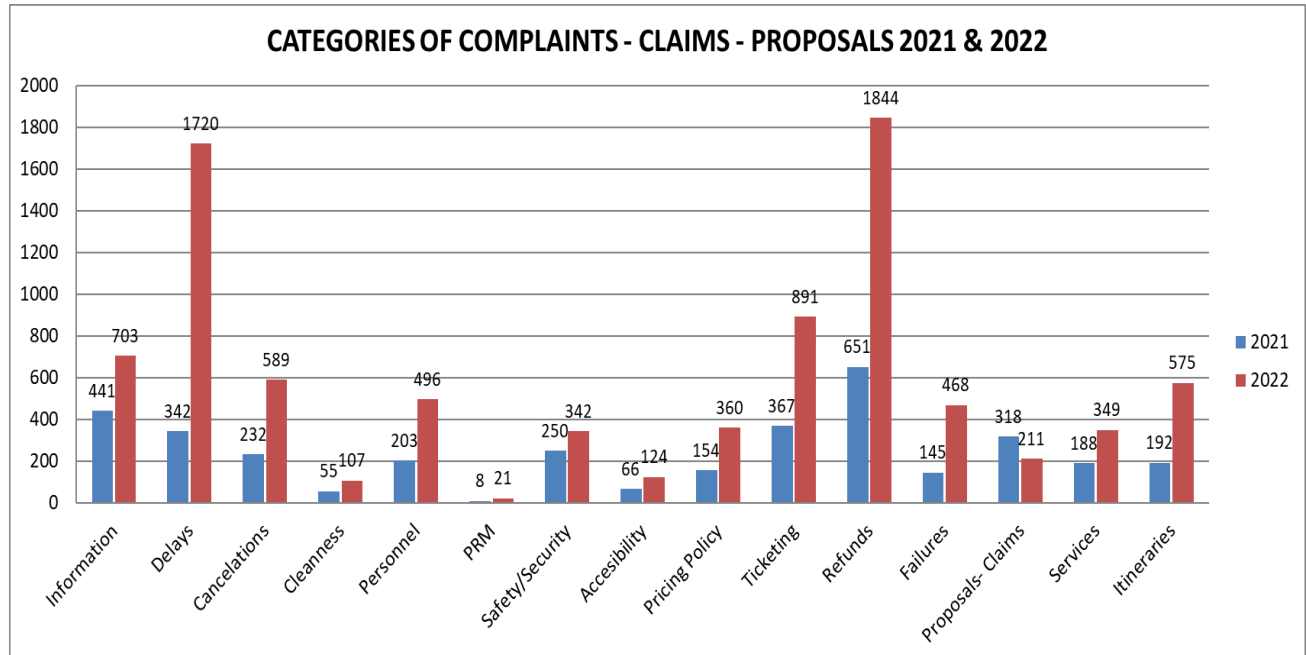
Εξέλιξη ετών 2017-2022



Ανάλυση ανά κατηγορία

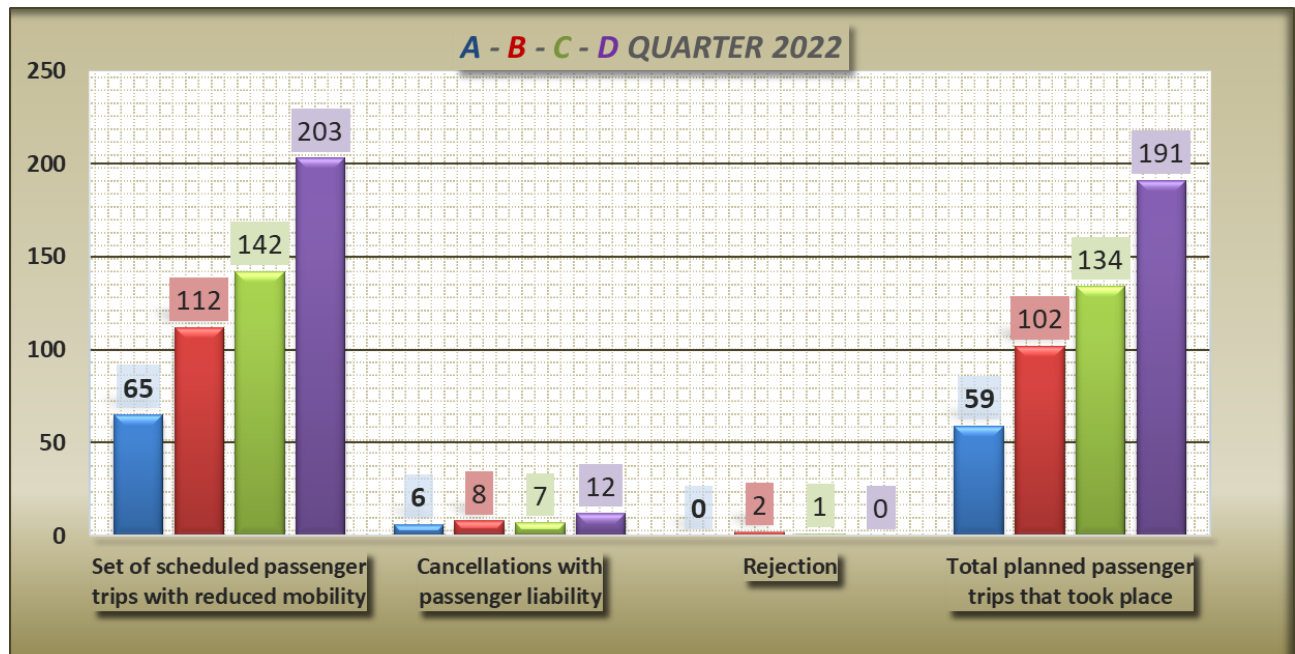


Ανάλυση ανά κατηγορία και σύγκριση 2020-2022

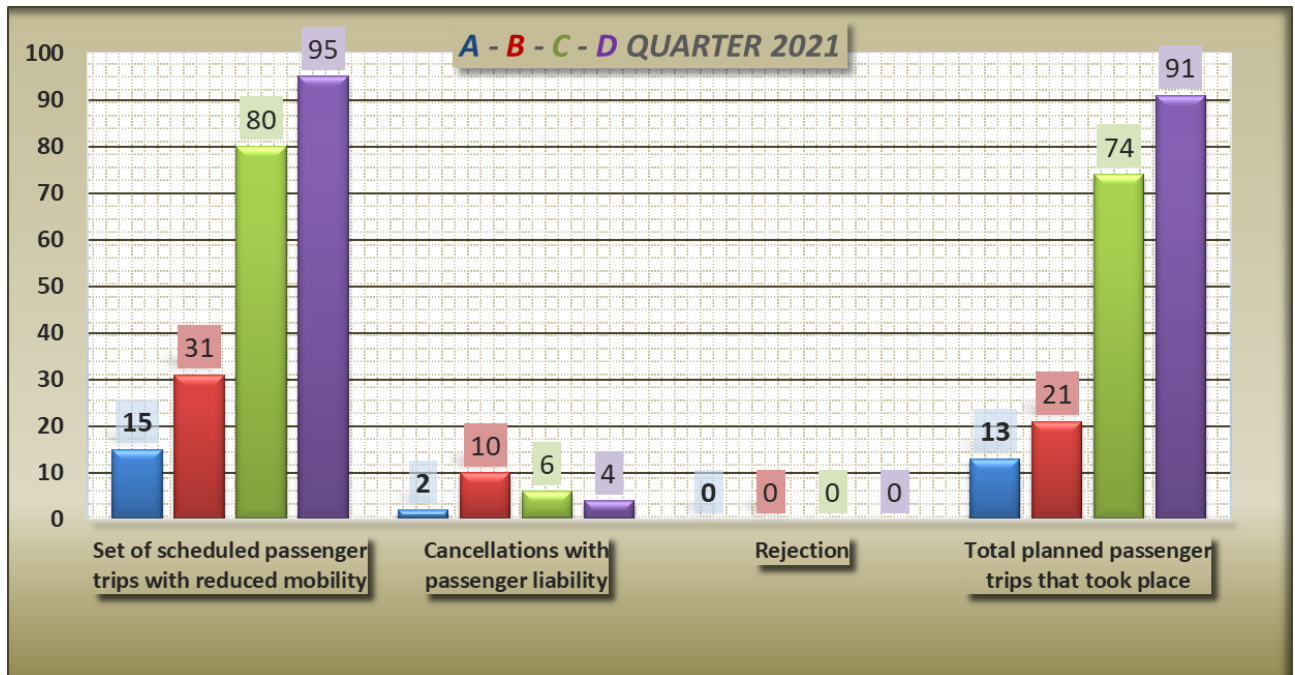


3.3 Προγραμματισμένες μετακινήσεις πελατών με μειωμένη κινητικότητα (PRM / AMEA)

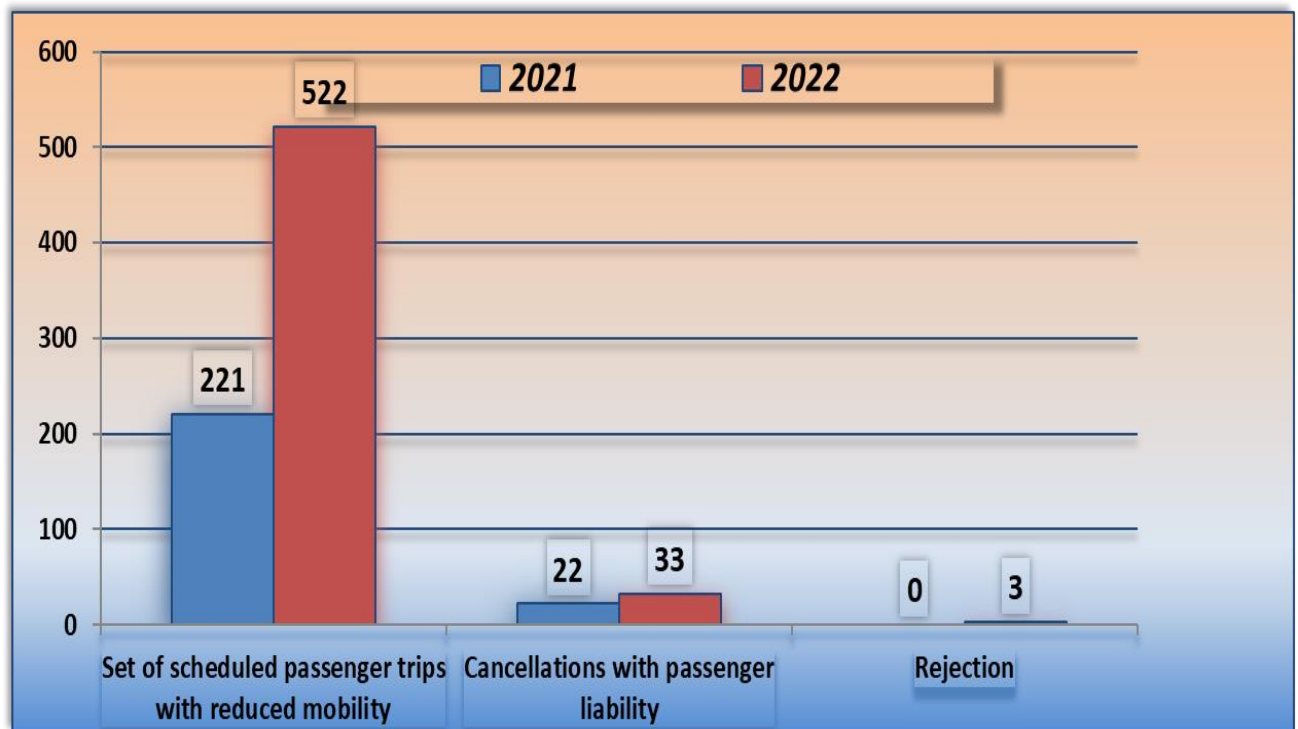
Ανά τρίμηνο 2022



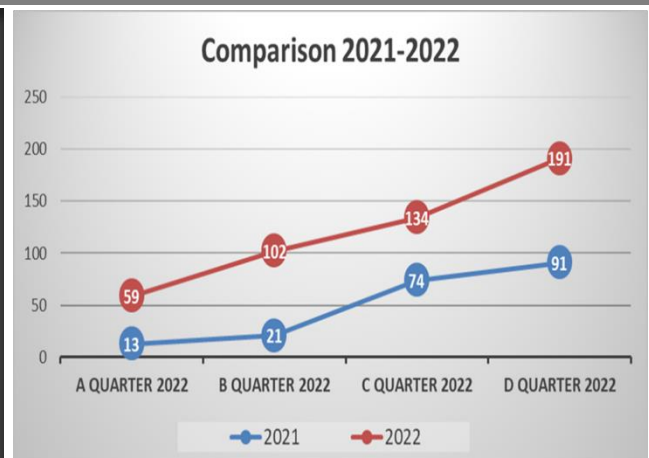
Ανά τρίμηνο 2021



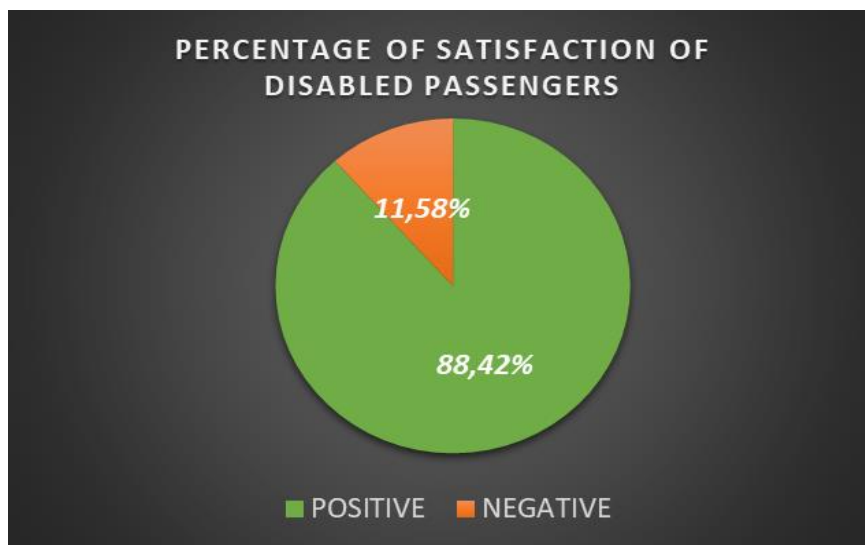
Σύγκριση ανά έτος 2021-2022



Total planned passenger trips that took place

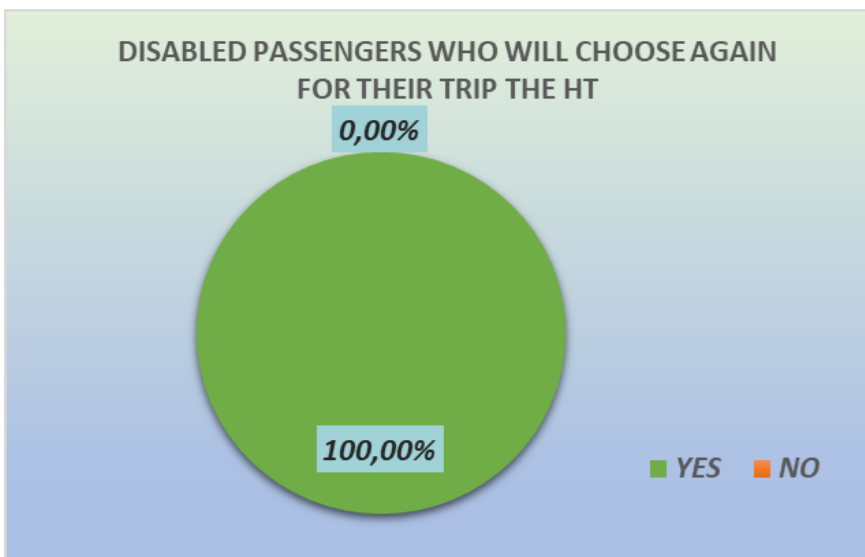


3.4 Ικανοποίηση πελάτη με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΕΑ)



Ποσοστό ικανοποίησης των μεταφερόμενων επιβατών ΑΜΕΑ (με τη βοήθεια προσωπικού και ειδικού εξοπλισμού)

(Θετικό 88,24%- Αρνητικό 11,58%)



Ποσοστό ικανοποίησης των μεταφερόμενων επιβατών ΑΜΕΑ (συνεπικουρούμενοι από προσωπικό και ειδικό εξοπλισμό), οι οποίοι θα επιλέξουν εκ νέου για το ταξίδι τους την εταιρεία.

(Θετικό 100%- Αρνητικό 0%)

4 Μετρήσεις ενέργειας

Η τελευταία οικογένεια κριτηρίων ποιότητας του προτύπου EN 13816 αφορά την περιβαλλοντική συμπεριφορά της εταιρείας. Η εταιρεία μας έχει αναπτύξει ένα σύστημα περιβαλλοντικής και ενεργειακής διαχείρισης σύμφωνα με τις αρχές των σχετικών προτύπων ISO 14001 και ISO 50001. Στόχος μας είναι να καταγράψουμε την περιβαλλοντική και ενεργειακή μας συμπεριφορά και να καθορίσουμε συγκεκριμένους στόχους για τη βελτίωσή της.

Στο παραπάνω πλαίσιο μετράμε (απευθείας μέτρηση - Direct Performance Measures DPM) την κατανάλωση ενέργειας (ηλεκτρισμού και ντίζελ) όπως μπορείτε να δείτε στα παρακάτω γραφήματα.

