



## **Akciju sabiedrības “Pasažieru vilciens” Pārskats par pakalpojumu kvalitāti 2024. 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 pārlicināties 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 ("Vivi" tīmekļvietnē);
- 4) "Vivi Latvija" mobilajā lietotnē.

Detalizētāka informācija par biļešu iegādi un kontroli pieejama "Vivi" tīmekļvietnē.

PV pasažieri arvien biežāk vilciena biļeti izvēlas iegādāties elektroniski "Vivi" tīmekļa vietnē, "Vivi Latvija" mobilajā lietotnē vai izmantojot citu tirgotāju biļešu tirdzniecības vietnes. 2024. gadā jau **47,5%** biļešu tika iegādātas elektroniski. Tas ir par **1,3** procentpunktiem vairāk nekā 2023.gadā.

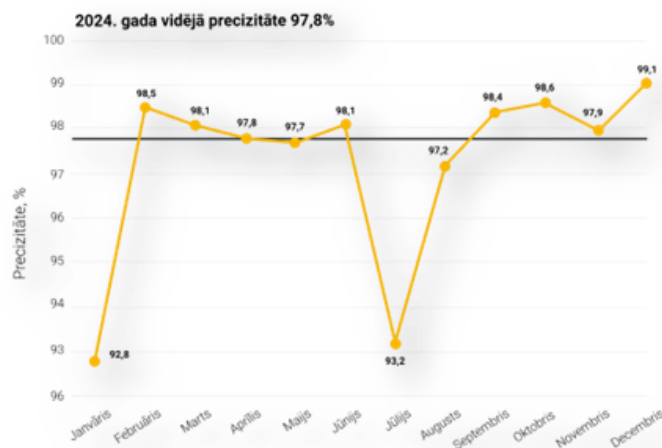
Informāciju par dzelzceļa pasažieru pārvadājumu maršrutiem, vilcienu kustības sarakstiem, tā izmaiņām, biļešu cenām un citu, ar iekšzemes pasažieru pārvadājumiem saistītu informāciju var saņemt:

- 1) PV Klientu apkalpošanas centrā, dzelzceļa stacijā, Stacijas laukumā 2, Rīgā, Klātienes 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](mailto:ipunkts@pv.lv) un [vilciens@info.vivi.lv](mailto:vilciens@info.vivi.lv);
- 3) vilcienos pie konduktora kontroliera vai pavadonā;
- 4) iegādājoties biļetes pie biļešu kases kasiera;
- 5) "Vivi Latvija" mobilajā lietotnē un tīmekļvietnē [www.vivi.lv](http://www.vivi.lv).

## **PAKALPOJUMU PRECIZITĀTE UN VISPĀRĒJIE PRINCIPI PAKALPOJUMU TRAUCĒJUMU GADĪJUMĀ**

Sniedzot pakalpojumu, PV maksimāli 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%. Vilciena reiss tiek uzskatīts par izpildītu, ja novirze no elektrovilciena kustības grafika nav lielāka par piecām minūtēm, savukārt dīzeļvilciena – par desmit minūtēm.



AS "Pasažieru vilciens" 2024.gada vilcienu precizitāte (%)

2024. gadā **97,8%** 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 kavējas, PV nekavējoties, tiklīdz informācija ir pieejama, informē pasažierus par radušos situāciju, tostarp par plānoto ierašanās vai atiešanas laiku.

Ja vilciena atiešana kavējas vairāk nekā 15 minūtes, salīdzinot ar vilciena kustības sarakstā noteikto atiešanas laiku, vilciena apkalpe informē pasažierus, izmantojot vilcienā esošās informēšanas sistēmas vai sniedzot attiecīgo informāciju vilciena vagonos.

Būtiskas vilcienu kavēšanās vai atcelšanas gadījumā informācija tiek nodota arī attiecīgo maršrutu staciju biļešu kasēm, kā arī publicēta PV mobilajā lietotnē un tīmekļvietnē.

Šādos gadījumos pasažierim ir tiesības pieprasīt un saņemt atmaksu par iegādāto biļeti normatīvajos aktos un PV noteikumos noteiktajā kārtībā.

## KAVĒŠANĀS

Vispārējā vidējā reisu kavējumu procentuālā daļa iekšzemes reģionālajos pārvadājumos sastāda- **97,8%**, kopējais izpildīto reisu skaits 2024. gadā – **112 696**.

To kavējumu procentuālā daļa, ko izraisījuši Regulas (ES) 2021/782 19. panta 10. punktā minētie apstākļi sastāda **1,29 %**.

Reisu procentuālā daļa, kuru atiešana ir kavējusies sastāda **1,08%**

Reisu procentuālā daļa, kuru pienākšana ir kavējusies:

- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir mazāki par 60 minūtēm – **2,1%**
- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir 60–119 minūtes – **0,07%**
- to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir 120 minūtes vai vairāk – **0,02%**

## REISU ATCELŠANA

Atcelto reisu procentuālā daļa iekšzemes reģionālajos pārvadājumos sastāda **0.15%**.

Atcelto reisu skaits – **169**.

Regulas (ES) 2021/782 19.panta 10.punktā minēto apstākļu dēļ atcelto reisu procentuālā daļa iekšzemes reģionālajos pārvadājumos sastāda **0,09%**, atcelto reisu skaits - **96**.

## **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](mailto: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, 2024. gadā tika veikts vilcienu pasažieru pētījums. Iegūtie rezultāti liecina, ka lielākā daļa jeb **87%** 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 **67 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 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.vivi.lv](http://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	2024. gads
<b>Pamatota sūdzība</b>	133	274	387	455
<b>Nepamatota sūdzība</b>	76	137	71	319
<b>Pateicība</b>	43	66	35	85
<b>Priekšlikums</b>	62	96	26	64
<b>Informācijas sniegšana u.c.</b>	174	82	64	58
<b>Kopējais skaits</b>	<b>488</b>	<b>655</b>	<b>583</b>	<b>981</b>

Reģistrēto iesniegumu skaita salīdzinājums 2022.-2024.gadā

Pamatoto sūdzību iemesli galvenokārt saistīti ar ritošā sastāva tehniskajiem traucējumiem, konduktoru kontrolieru darba kvalitāti, kustības grafika izpildi un biļešu iegādes problēmām

Lai gan 2024. gadā Sabiedrība turpināja mērķtiecīgi strādāt pie pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas un klientu pieredzes stiprināšanas, uzstādīto mērķi – samazināt pamatoto sūdzību skaitu par 2% – nav izdevies sasniegt. Pamatoto sūdzību skaits ir pieaudzis līdz 455, kas ir par 68 sūdzībām jeb 17,6% vairāk nekā 2023. gadā.

## 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, Ogre, Aizkraukle, Pļaviņas, Krustpils, Stirniene, Rēzekne II, Ludza, Līvāni, Daugavpils, Madona, Gulbene, Jelgava, Dobeles, Saldus, Skrunda, Liepāja, Sigulda, Cēsis, Valmiera.

Pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuriem nepieciešama palīdzība, jāpaziņo par plānoto braucienu vismaz 24 stundas pirms brauciena sākuma.

Pieteikšanu var veikt:

- pa bezmaksas tālruniem: **80021181** un **8760**,
- vai elektroniski, aizpildot noteikta parauga anketu un nosūtot to uz e-pastu: [uzzin@ldz.lv](mailto:uzzin@ldz.lv).

Pakalpojumu var pieteikt darbdienās no 8.00 līdz 17.00, piektdienās – no 8.00 līdz 14.30.

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

Nodrošinot pasažieru pārvadājumus ar jaunajiem elektrovilcieniem, pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām iekļūšanai un izkļūšanai no vilciena ir pieejamas tajos iebūvētās izbīdāmās uzbrauktuves.

Persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kurai nepieciešama palīdzība nokļūšanai no Rīgas stacijas ēkas telpām uz peronu un atpakaļ, var saņemt asistenta pakalpojumus, par to informējot VAS "Latvijas dzelzceļš" pa tālruni **80021181**. Nokļūšanai no perona uz stacijas ēku iespējams pieteikt asistenta pakalpojumu arī ar pogas starpniecību, kas izvietotas uz peroniem. Asistenta palīdzību jāpiesaka **30 minūtes** pirms palīdzības sniegšanas. Bez asistenta palīdzības personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām Rīgas stacijā var piekļūt 2. perona 1. un 10. ceļam, kā arī 1. perona 11. un 12. ceļam.

2024. gadā, sadarbībā ar cilvēku ar invaliditāti intereses pārstāvošo NVO, kas darbojas gan reģionālā, gan nacionālā līmenī, tika organizētas pārbaudes modernizētajos dīzeļvilcienos iebūvēto pacēlāju darbības novērtēšanai. Pārbaudes mērķis bija pārliecināties, ka pacēlāju risinājumi ir droši, funkcionāli un pilnvērtīgi izmantojami personām ar invaliditāti. Pārbaudes procesā piedalījās invalīdu biedrības "Apeirons" pieejamības eksperti.