

2019. gada 14. janvārī

Informācija plašsaziņas līdzekļiem

**90,1% regulāro klientu ir apmierināti ar pasažieru vilcienu satiksmi Latvijā**

**AS “Pasažieru vilciens” 2018. gadā ir pārvadājusi 18.08 miljonus pasažieru, kas ir par 4.3% vairāk nekā 2017. gadā. Savukārt “Pasažieru vilciena” klientu apmierinātības pētījuma rezultāti liecina, ka 90,1% regulāro klientu ir apmierināti ar pasažieru vilcienu satiksmi Latvijā.**

2018. gada oktobrī/novembrī pēc “Pasažieru vilciena” pasūtījuma pētījumu centrs SKDS veica klientu apmierinātības pētījumu\*, un tā rezultāti liecina, ka lielākā daļa jeb 90,1% pasažieru ir apmierināti ar vilcienu satiksmi Latvijā, turklāt ieteiktu šo pakalpojumu izmantot arī citiem. Salīdzinot ar 2017. gadā veikto pētījumu, kopējā klientu apmierinātība ir palielinājusies par 0,2%.

Klientu apmierinātība ir augsta visās piecās vilcienu līnijās, tomēr visapmierinātākie pasažieri dažādos vērtēšanas kritērijos bijuši Jelgavas un Tukuma līnijā.

Svarīgākie faktori, kas nosaka respondentu izvēli pārvietoties vilcienā, ir brauciena izmaksas, kustības grafiks, kā arī vilcienu precizitāte un ātrums. Visbiežāk vilciens tiek izmantots, lai dotos uz vai no darba (49%), un konkrētajā maršrutā 82% aptaujāto visbiežāk pārvietojas tieši pa sliežu ceļu. Populārākā nodarbe vilcienā pasažieriem ir interneta lietošana (37%), vienlīdzīgs daudzums cilvēku (31%) ceļā labprāt lasa vai klausās mūziku. Tāpat arī pasažieri izvēlas laiku vilcienā pavadīt guļot (26%), kā arī skatoties pa logu vai vērojot citus cilvēkus (31%).

No anketā iekļautajiem aspektiem pasažierus visvairāk (92%) apmierina “Pasažieru vilciena” darbinieku atsaucība, laipnība un izpalīdzība. Augstu novērtēta arī vilcienu atiešanas un pienākšanas precizitāte, ar to apmierināti ir 91% klientu. 2018. gadā klientu apmierinātība ir palielinājusies tādos aspektos kā tīrība vilcienā, vilciena kursēšanas grafika piemērotība respondentam, bezmaksas interneta pieejamība un vieta velosipēdiem.

Vērtējot drošības situāciju, 88% pasažieru ir atbildējuši, ka vilcienā jūtas droši gan par sevi, gan par savām mantām. Tāpat lielākā daļa (86%) pasažieru uzskata, ka ar vilcienu ir mazāka iespējamība iekļūt satiksmes negadījumā. Ar katru gadu uzlabojas arī pasažieru vērtējums par drošību dzelzceļa stacijās.

Attiecībā par aktuālās informācijas iegūšanu samazinās to pasažieru skaits, kas par informācijas avotu izvēlas uzziņu dienestus un informāciju pieturvietās, priekšroka arvien biežāk tiek dota e-videi – 82% izmanto informāciju “Pasažieru vilciena” mājaslapā [www.pv.lv](http://www.pv.lv) un/vai mobilajā lietotnē, 57% seko aktualitātēm sociālajos tīklos. Joprojām visbiežāk pasažieri nepieciešamo informāciju par vilcienu satiksmi iegūst dzelzceļa stacijās.

Lai gan kopš 2016. gada ir novērojams, ka arvien vairāk cilvēku pērk e-biļeti, tomēr arī 2018. gadā biļete konkrētajam braucienam pārsvarā ir iegādāta kasē pieturvietā (69%), par galveno iemeslu minot ieradumu.

Kā veicamos uzlabojumus vilcienu satiksmē pasažieri min nepieciešamību pēc papildu vilcieniem darbadienas sākumā un beigās, ekspress reisiem ar mazāku pieturu skaitu, biļešu automātiem, sezonai atbilstošas gaisa temperatūras vagonā un ērtākas iekāpšanas un izkāpšanas no vilciena.

*Par pētījumu*

*\*SKDS aptauja veikta 2018. gada novembrī piecās AS “Pasažieru vilciens” līnijās. Ar nejaušās atlases principu aptaujāti gandrīz 5000 pasažieru. Izlases struktūra tika veidota, balstoties uz statistikas datiem par pasažieru plūsmām katrā līnijā. Pasažieri tika aptaujāti visās nedēļas dienās, dažādos kursēšanas laikos, kā arī visos maršruta posmos.*

*Par PV*

Uzņēmums ir dibināts 2001. gada 2. novembrī. Akciju sabiedrība *Pasažieru vilciens* ir vienīgais iekšzemes sabiedriskā transporta pakalpojumu sniedzējs, kas pārvadā pasažierus pa dzelzceļu visā Latvijas teritorijā. AS *Pasažieru vilciens* ir patstāvīgs valsts īpašumā esošs uzņēmums. *Eirobarometrs* 2018. gada iedzīvotāju aptauja liecina, ka *Pasažieru vilciens* precizitāte un uzticamība ir augstākā Eiropā.

**Papildu informācijai:**

Agnese Līcīte

AS „Pasažieru vilciens”

Sabiedrisko attiecību daļas

galvenā sabiedrisko attiecību speciāliste

Tālr: 29467009; E-pasts: agnese.licite@pv.lv