

V. Klientu apmierinātības izpēte

18. “Pasažieru vilciens” savā darbībā ievēro ISO 9001 standarta prasības par atgriezeniskās saites iegūšanu no klienta, kā arī ievēro Regulas prasību par savu pakalpojumu kvalitātes standartu noteikšanu, kur viens no elementiem ir klientu apmierinātības izpēte.
19. Klientu aptaujas struktūra ietver pēc iespējas ikgadēju pētījumu par pakalpojumu izmantošanas paradumiem (pārvietošanās mērķi, biežums, braukšanas biļetes izvēle un iegādes veidi u.tml.), izvēli ietekmējošiem faktoriem, vilciena priekšrocībām un trūkumiem, personāla darbu, esošajiem un papildu pakalpojumiem, vilcienu kustības grafiku u.c. aspektiem.
20. Lai novērtētu “Pasažieru vilciena” darbības un pakalpojumu sniegšanas kvalitāti un pēc datu analīzes veiktu nepieciešamās izmaiņas, pastāvīgi tiek noskaidrota pasažieru apmierinātība, t.i., cik klienta apziņā izveidojušies priekšstati atbilst praktiskajai pieredzei, izmantojot vilcienā satiksmes pakalpojumus. Informācijas apkopošana notiek šādi:
 - 20.1. informāciju par klientu apmierinātību ikdienas situācijās iegūst no pasažieru iesniegumiem, atbildīgajam darbiniekam izskatot katru iesniegumu un sniedzot atbildi klientam;
 - 20.2. informāciju, kas ir strukturēta atgriezeniskā saite no klientiem par “Pasažieru vilciena” sniegto pakalpojumu, iegūst no pētījuma, ko veikusi profesionāla tirgus izpētes kompānija, reizi gadā aptaujājot pasažierus vilcienos.