

SIA "Rēzeknes Satiksme" kvalitātes kritēriji, mērķi un to izpildes vērtēšana

Standarts: LVS EN 13816:2002

NPK	Kritērija kods (standarta pielikums A)	Kritērija atbilstība IVS procesiem (procesa kods)	Kritērija nosaukums	Sasniedzamais servisa līmenis	Izpildes līmenis, kur attiecināms, % no pasažieriem	Pielaide	Kompensācija neizpildes gadījumā, ja paredz līgumsaistības	Pakalpojumu sniedzēja skatpunkts (service provider view)				Pasažieru skatpunkts (customer view)				Rīcības atšķirību mazināšanai				
								Mērīšanas metode	Biežums	Rezultātu aprēķināšanas un pārbaudes apraksts	Rezultātu dokumentēšanas metodes	Mērīšanas metode	Biežums	Rezultātu aprēķināšanas un pārbaudes apraksts	Rezultātu dokumentēšanas metodes	Korektīvās darbības, ja līmenis nav sasniegts	Komunikācija	Starp sniegto un uztverto kvalitāti	Starp vēlamu un uztverto kvalitāti	
	Prasības formulējums standarta (angl.)	reference to annex A decimal numbers	Names of selected criteria	Statement of service standard	level of achievement, expressed, where appropriate, as a ratio of passengers affected	Threshold of unacceptability	Redress, (if contracted), in cases of failure to meet threshold													
1	1.1.5.	AP-2, Autobusu uzturēšana un remonts	Uzticamība	"Rēzeknes Satiksme" pārvadā pasažierus ar uzticamiem, kvalitatīviem, teicamā tehniskā stāvoklī uzturētiem autobusiem	0% reisu mēnesī, kad autobusa ritošās daļas tehniskas kļūmes dēļ jāpārtrauc reisa izpilde. 99,8% reisu mēnesī, kuros nav notikusi autobusu nomaina reisa izpildes laikā tehnisku kļūmju dēļ	0,2% reisu var tikt izpildīti ar tehniskām kļūmēm, kuru rezultātā jāaizvieto autobuss	Ja reiss tiek pārtraukts tehnisku vai citu negadījumu rezultātā, reisa izpilde bez papildus maksas tiek turpināta ar citu uzņēmuma autobusu	Dispečeru pierakstu analīze	Reizi mēnesī	Ar tehniskām kļūmēm ritošās daļas bojājumu dēļ pārtraukto reisu īpatsvars izpildīto reisu kopskaitā, izteikts procentos. Jebkāda tehniska rakstura starpgadījumu pārtraukto reisu īpatsvars izpildīto reisu kopskaitā, izteikts procentos	Aprēķinu veic Galvenais mehāniķis un iesniedz Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājam. Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājs publicē datus uzņēmuma tīmekļa vietnē un uzkrāj elektroniskā veidā iepriekšējo periodu datus	-	-	-	-					
2	2.3.1.	BP-3, Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšana	Bilešu iegādes ilgums	"Rēzeknes Satiksme", ciktāl to pieļauj drošības apsvērumi un tehniskās iespējas, nodrošina īsu bilešu iegādei patērēto laiku	Jānosaka bāzes līmenis pēc sākotnējo mērījumu veikšanas	Jānosaka pielaišanas līmenis pēc sākotnējo mērījumu veikšanas	Nav paredzēta	Novērojumi reisu izpildes laikā	Reizi gadā	Novērojuma veicējs reisa laikā fiksē kopējo reisa pārvadāto pasažieru skaitu un laiku, kuru autobusa vadītājs ir pavadījis katrā no pieturām, pārdojot autobusa biļetes. Tādā veidā tiek analizēti 2 reisi (viens vidējais un viens maksimālais noslodzes laikā) katrā maršruta tīkla maršrutā. Tiek iegūts biļešu pārdošanai patērētais laiks uz pārvadāto pasažieri	Aprēķinu veic Elektronisko sistēmu pakalpojumu operators. Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājs publicē rezultātus uzņēmuma tīmekļa vietnē	-	-	-	-					
3	3.3.4.	AP-1, Informācijas sniegšana	Atbilžu operativitāte	Mūsu pasažieriem operatīvi sniedzam atbildes uz informācijas pieprasījumiem, sūdzībām un priekšlikumiem veļtot to sarežģītībai samērīgu laiku	95% atbilžu tiek sniegtas konkrētajam jautājumam sarežģītības tipam noteiktajā termiņā	5% atbilžu var tikt sniegtas ilgākā termiņā nekā to paredz jautājuma sarežģītības tipa laika norma	Nav paredzēta	Sūdzību, priekšlikumu un to izskatīšanas un izpildes un izskatīšanas dokumentu reģistrā (1.13) elektronisko operatoru klasificē jautājumu atbilstoši sarežģītības tipam, fiksē jautājumu saņemšanas un atbilžu nosūtīšanas laikus	Reizi mēnesī	Elektronisko sistēmu pakalpojumu operators katrā jautājuma sarežģītības tipa dokumentiem nosaka tipam noteiktajā termiņā nosūtīto atbilžu īpatsvaru kopējā šī tipa nosūtīto atbilžu skaitā	Aprēķinu rezultātus ik mēnesī elektronisko sistēmu pakalpojumu operators iesniedz Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājam. Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājs publicē rezultātus uzņēmuma tīmekļa vietnē	-	-	-	-					
4	4.2.1.	BP-3, Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšana	Punktualitāte	"Rēzeknes Satiksme" maršrutu tīklā autobusu atiešanas laiki no pieturām atbilst publicētajai informācijai	95% gadījumu autobuss no pieturas atiet 0-3 minūšu intervālā pēc izziņotā atiešanas laika. 99,8% gadījumu autobuss atiet no pieturas pēc izziņotā autobusa atiešanas laika	5% gadījumu autobuss no pieturas atiet pirms izziņotā atiešanas laika vai vairāk nekā 3 minūtes pēc tā. 0,2% gadījumu autobuss atiet no pieturas pirms izziņotā autobusa atiešanas laika	Nav paredzēta	Novērojumi reisu izpildes laikā	Reizi gadā	Novērojuma veicējs reisa laikā, izmantojot precīzu pulksteni, fiksē faktiskos autobusa atiešanas laikus visās autobusa pieturās. Tādā veidā tiek analizēti 2 reisi (viens vidējais un viens maksimālais noslodzes laikā) ikvienā maršrutā	Aprēķinu veic Elektronisko sistēmu pakalpojumu operators. Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājs publicē rezultātus uzņēmuma tīmekļa vietnē	-	-	-	-					
5	5.3.2.	BP-3, Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšana	Attieksme	"Rēzeknes Satiksme" autobusu vadītāju galvenā prioritāte ir drošība un mūsu autobusu vadītāju standarts ir lietišķa, efektīva un pieklājīga attieksme pret pasažieriem	95% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji ir lietišķi. 95% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji ir efektīvi komunikācijā. 95% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji ir pieklājīgi	5% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji nav lietišķi. 5% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji ir neefektīvi komunikācijā. 5% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji ir nepieklājīgi	Nav paredzēta	-	-	-	Anketes aizpildīšanas laikā tiek noteikts vai tie piekrīt vai nepiekrīt uzskatiem, ka autobusu vadītāji ir lietišķi, efektīvi komunikācijā un pieklājīgi.	Aptauja tiek novietota uzņēmuma tīmekļa vietnē. Aprēķinu veic tehniskais. Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājs publicē rezultātus uzņēmuma tīmekļa vietnē	-	-	-	-				

6	6.4.3.	AP-2, Autobusu uzturēšana un remonts	Autobusa tīrība	"Rēzeknes Satiksme" autobusi ir kvalitatīvi uzkopti pirms izbraukšanas uz līnijas un pēc katra reisa autobusa vadītājs iespēju robežās savāks gruzus	95% aptaujāto pasažieru ir apmierināti ar autobusu tīrību	5% aptaujāto pasažieru nav apmierināti ar autobusu tīrību	Nav paredzēta	-	-	-	-	Pasažieru anketēšana	Pastāvīgi	Izpildot anketu tiek noteikts vai tie ir apmierināti ar autobusu tīrību.	Aptauja tiek novietota uzņēmuma tīmekļa vietnē. Aprēķinu veic tehniķis. Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājs publicē rezultātus uzņēmuma tīmekļa vietnē				
7	7.2.3.	BP-3, Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšana	Drošība	Ja izmantojat "Rēzeknes Satiksme" maršrutu tīklu, samazinās jūsu iespēja ciest ceļu satiksmes negadījumā, jo pasažierus pārvadā tikai profesionālākie autobusu vadītāji	99,99% gadījumu reisa izpildes laikā autobuss necieš ceļu satiksmes negadījumā	0,01% gadījumu reisa laikā autobuss cieš ceļu satiksmes negadījumā	Saskaņā ar Pasūtījuma līguma un Civillikuma nosacījumiem	Dispečeru pieraksti	Reizi mēnesī	Mērit ar CSN izpildīto reisu īpatsvaru izpildīto reisu kopskaitā, izteicot %	Aprēķinu veic Galvenais mehāniķis un iesniedz Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājam. Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītājs publicē datus uzņēmuma tīmekļa vietnē un uzkrāj elektroniskā veidā iepriekšējo periodu datus	-	-	-	-				
8	8.1.1.	BP-3, Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšana	Izmeši	Izvēloties "Rēzeknes Satiksme" pakalpojumus pasažieri sniedz ievērojamu ieguldījumu pilsētas vides aizsardzībā	CO2 emisiju apjoms uz nobrauktajiem km (pasažieriem)	-	Nav paredzēta	Aprēķini	Reizi mēnesī	Mērit CO2 izmešu apjomu uz pārvadāto pasažieri, balstoties uz pārvadāto pasažieru skaitu, nobraukto kilometru un autobusu tehniskajiem datiem par CO2 emisiju apjomu uz kilometru	Aprēķinus veic tehniķis, kurš rezultātus uzkrāj un publicē uzņēmuma tīmekļa vietnē	-	-	-	-				

Atjaunots (datums): 04.11.2024.

Atjaunoja: Pakalpojumu attīstības un pārdošanas vadītāja