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 līgumsaistībās	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 vēlamo un uztverto kvalitāti
Prasības formulējums standartā (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*	*Selection of measurement methods*	*Frequency of measurement*	*Decision about methods for computation of results, and appropriate validation*	*Documentation of results*	*Selection of measurement methods*	*Frequency of measurement*	*Decision about methods for computation of results, and appropriate validation*	*Documentation of results*	*Corrective action in case performance targets are not met/ unacceptable performance*	*Appropriate communication methods*	*Between delivered and perceived quality*	*Between saught and perceived quality*
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 nomaiņa 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 pārtrauktu reisu īpatsvars izpildīto reisu kopskaitā, izteikts procentos	Aprēķinu veic Galvenais speciālists - mehāniķis un iesniedz Galvenais inženierim. Galvenais inženieris publicē datus uzņēmuma tīmekļa vietnē un uzkrāj elektroniskā veidā iepriekšējo periodu datus	-	-	-	-				
2	2.3.1.	BP-3, Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšana	Biļešu iegādes ilgums	"Rēzeknes Satiksme", ciktāl to pieļauj drošības apsvērumi un tehniskās iespējas, nodrošina tīsu biļešu iegādei patērēto laiku	Jānosaka bāzes līmenis pēc sākotnējo mērījumu veikšanas	Jānosaka pielaides līmenis pēc sākotnējo mērījumu veikšanas	Nav paredzēta	Novērojumi reisu izpildes laikā	Reizi gadā	Novērojuma veicējs reisa laikā fiksē kopējo reisā pārvadāto pasažieru skaitu un laiku, kuru autobusa vadītājs ir pavadījis katrā no pieturām pārdodot autobusa biļetes. Tādā veidā tiek analizēti 2 reisi (viens vidējas un viens maksimālas noslodzes laikā) katrā maršrutu tīkla maršrutā. Tiek iegūts biļešu pārdošanai patērētais laiks uz pārvadāto pasažieri	Aprēķinu veic nolīgts apakšuzņēmējs - no "Rēzeknes Satiksme" neatkarīga pētniecības organizācija. Galvenais inženieris 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 veltot to sarežģītībai samērīgu laiku	95% atbilžu tiek sniegtas konkrētajam jautājuma 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) Personāla vadītājs-lietvedis klasificē jautājumu atbilstoši sarežģītības tipam, fiksē jautājumu saņemšanas un atbilžu nosūtīšanas laikus	Reizi mēnesī	Personāla vadītājs-lietvedis katra jautājumu sarežģītības tipa dokumentiem nosaka tipam noteiktajā termiņā nosūtīto atbilžu īpatsvaru kopējā šī tipa nosūtīto atbilžu skaitā	Aprēķinu rezultātus ik mēnesi Personāla vadītājs-lietvedis iesniedz Galvenais inženierim. Galvenais inženieris 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 vidējas un viens maksimālas noslodzes laikā) ikvienā maršrutā	Aprēķinu veic nolīgts apakšuzņēmējs - no "Rēzeknes Satiksme" neatkarīga pētniecības organizācija. Galvenais inženieris 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 lietiška, efektīva un pieklājīga attieksme pret pasažieriem	95% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji ir lietiški. 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 lietiški. 5% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji ir neefektīvi komunikācijā. 5% aptaujāto pasažieru piekrīt uzskatam, ka autobusu vadītāji ir nepieklājīgi	Nav paredzēta	-	-	-	-	Pasažieru aptauja	Reizi gadā	Aptaujājot pasažierus reisu laikā tiek noteikts vai tie piekrīt vai nepiekrīt uzskatiem, ka autobusu vadītāji ir lietiški, efektīvi komunikācijā un pieklājīgi. Tiek aptaujāti vismaz 200 pasažieri visos dienas periodos	Aprēķinu veic nolīgts apakšuzņēmējs - no "Rēzeknes Satiksme" neatkarīga pētniecības organizācija. Galvenais inženieris 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 gružus	95% aptaujāto pasažieru ir apmierināti ar autobusu tīrību	5% aptaujāto pasažieru nav apmierināti ar autobusu tīrību	Nav paredzēta	-	-	-	-	Pasažieru aptauja	Reizi gadā	Aptaujājot pasažierus reisu laikā tiek noteikts vai tie ir apmierināti ar autobusu tīrību. Tiek aptaujāti vismaz 200 pasažieri visos dienas periodos	Aprēķinu veic nolīgts apakšuzņēmējs - no "Rēzeknes Satiksme" neatkarīga pētniecības organizācija. Galvenais inženieris 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	Mērīt ar CSN izpildīto reisu īpatsvaru izpildīto reisu kopskaitā, izteicot %	Aprēķinu veic Galvenais speciālists - mehāniķis un iesniedz Galvenais inženierim. Galvenais inženieris 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 aupjoms uz nobrauktajiem km (pasažieriem)	-	Nav paredzēta	Aprēķini	Reizi mēnesī	Mērīt CO2 izmešu apjomu uz pārvadāto pasažieri, balstoties uz pārvadāto pasažieru skaitu, nobraukto kilometrāžu un autobusu tehniskajiem datiem par CO2 emisiju apjomu uz kilometru	Aprēķinus veic Galvenais inženieris, kurš rezultātus uzkrāj un publicē uzņēmuma tīmekļa vietnē	-	-	-	-				