



AS "Pasažieru vilciens" pakalpojumu kvalitātes ziņojums par 2025. gadu sagatavots saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2021/782 29.pantu

Uzņēmums: Akciju sabiedrība "Pasažieru vilciens", reģistrācijas Nr. 40003567907, ir valsts kapitālsabiedrība, kas nodrošina reģionālos dzelzceļa pasažieru pārvadājumus Latvijā. Pasažieru pārvadājumu pakalpojumi tiek sniegti ar zīmolu **Vivi**.

Pārskata periods: 2025. gada 1.janvāris – 31.decembris.

IEVADS

Šis pakalpojumu kvalitātes ziņojums ir sagatavots saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2021/782 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem 29.pantu un III pielikumu. Ziņojuma mērķis ir sniegt pārskatāmu informāciju par AS "Pasažieru vilciens" (turpmāk arī Sabiedrība) sniegto pakalpojumu kvalitāti, noteikto kvalitātes standartu izpildi, pasažieru tiesību nodrošināšanu, klientu atsauksmēm un uzņēmuma veiktajiem uzlabojumiem. Sabiedrība nodrošina valsts pasūtītos reģionālās nozīmes pasažieru pārvadājumus pa Latvijas dzelzceļa tīklu, nodrošinot drošus, pieejamus un ilgtspējīgus sabiedriskā transporta pakalpojumus.

Sabiedrības stratēģiskais mērķis ir iekļauts tās vispārējā stratēģiskajā mērķī: nodrošināt ilgtspējīgus, pieklūstamus un nepārtrauktus pasažieru pārvadājumus, kas atbilst efektīvas mobilitātes vajadzībām un veicina reģionu sasniedzamību.

Vienlaikus Sabiedrība stiprina iedzīvotāju uzticību dzelzceļa sabiedriskajam transportam, piedāvājot ērtus, kvalitatīvus un uzticamus pakalpojumus, kā arī attīstot konkurētspējīgus mobilitātes risinājumus Baltijas reģionā.

SABIEDRĪBAS MISIJA Mēs sniedzam uzticamu mobilitāti ilgtspējīgam dzīvesveidam. Mēs radām mobilitātes drošas, iespējas, ērtas un uzticamas kas palīdz cilvēkiem pārvietoties gudrāk un ilgtspējīgāk. Ar savu darbu ik dienu nodrošinām stabilu un precīzu sabiedrisko transportu, iedrošinot izvēlēties videi draudzīgu un pārdomātu pārvietošanās veidu.

SABIEDRĪBAS VĪZIJA

Mēs esam videi draudzīgs un uzticams pasažieru kas nodrošina pārvadātājs iespēju ātri, galamērķī. Baltijas reģionā, droši un komfortabli nokļūt Mēs veidojam savienotu un pieejamu Baltijas reģionu, nodrošinot drošus, ātrus komfortablus pasažieru pārvadājumus. un Ar efektīvu un konkurētspējīgu darbību stiprinām savu lomu kā uzticams un videi draudzīgs mobilitātes nodrošinātājs, kas sekmē pāreju uz ilgtspējīgiem pārvietošanās risinājumiem.

Sadarbība ir attīstības pamatā. Sadarbība uzņēmuma procesos un sadarbība ar nozares dalībniekiem, kā arī sabiedrību Sabiedrībā ir svarīga. Atvērtība jaunajam, atklātība sabiedrībai, ieklausīšanās klientā raksturo Sabiedrības pieeju. Orientēšanās uz klientu ir viens no Sabiedrības darba stūrakmeņiem. Visā, ko Sabiedrība dara, ir svarīgs lietotāja redzējums un atgriezeniskā saite.



SABIEDRĪBAS DARBĪBAS RAKSTUROJUMS

Pārskata periodā AS "Pasažieru vilciens" nodrošināja valsts pasūtītos reģionālos pasažieru pārvadājumus deviņos maršrutos Latvijā, tostarp četras elektrovilcienu līnijās (Rīga–Tukums, Rīga–Skulte, Rīga–Jelgava un Rīga–Aizkraukle) un piecās dīzeļvilcienu līnijās (Rīga–Sigulda–Cēsis–Valmiera–Lugaži–Valga, Rīga–Madona–Gulbene, Rīga–Rēzekne–Zilupe, Rīga–Krustpils–Daugavpils–Indra un Rīga–Liepāja).

Pārskata periodā uzņēmuma darbību raksturo šādi galvenie rādītāji:

Rādītājs	2025. gads
Pārvadāto pasažieru skaits	21,33 milj.
Izpildīto vilcienu reisu skaits (<i>izpildot pasažieru pārvadājumus</i>)	117 947
Vilcienkilometri (<i>izpildot pasažieru pārvadājumus</i>)	7,677 milj.km
Darbinieku skaits	1018

AS "Pasažieru vilciens" pakalpojumu sniegšanas pamatprincipi:

- droša pasažieru pārvadājumu nodrošināšana;
- kustības regularitāte un punktualitāte;
- savlaicīga un precīza pasažieru informēšana;
- vienlīdzīga attieksme pret visiem pasažieriem;
- pakalpojumu pieejamības uzlabošana personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām;
- nepārtraukta procesu pilnveidošana.

Kvalitātes vadība ir integrēta uzņēmuma darbības plānošanas un risku vadības procesos.

INFORMĀCIJA UN BRAUKŠANAS BIĻETES

Sabiedrība nodrošina vairākus biļešu iegādes kanālus, lai pasažieriem būtu pieejami ērti, pieejami un elastīgi biļešu iegādes un norēķinu risinājumi. Biļetes iespējams iegādāties dzelzceļa staciju un pieturas punktu kasēs, pie konduktora kontroliera vilcienā, kā arī digitālajos kanālos – Sabiedrības tīmekļvietnē un mobilajā lietotnē. Atsevišķos maršrutos biļešu iegāde ir pieejama arī ar Sabiedrības sadarbības partneru – Mobilly, BezRindas un Tapbox – starpniecību. Detalizēta informācija par biļešu iegādes iespējām, biļešu lietošanas nosacījumiem un biļešu kontroli ir pieejama Sabiedrības tīmekļvietnē www.vivi.lv.

PAKALPOJUMU PRECIZITĀTE UN VISPĀRĒJIE PRINCIPI PAKALPOJUMU TRAUCĒJUMU GADĪJUMĀ

Lai pilnveidotu sniegto pakalpojumu kvalitāti un veicinātu pasažieru pārvadājumu attīstību, Sabiedrībā ir ieviesta kvalitātes vadības sistēma, kas pirmo reizi sertificēta 2009.gada 24.novembrī. Sabiedrība pastāvīgi uztur un pilnveido kvalitātes vadības sistēmu atbilstoši starptautiskā standarta ISO 9001:2015 prasībām. Pēc 2024. gadā veiktā resertifikācijas audita, ko īstenoja Bureau Veritas Latvia, Sabiedrība saņēma apliecinājumu par sistēmas atbilstību standarta prasībām, un sertifikāts ir spēkā arī turpmākajā sertifikācijas ciklā.

Vilcienu precizitāte - rādītājs, kas atspoguļo reisu izpildi atbilstoši kustības grafikam - pērn sasniedza 98,4% (kopējais izpildīto reisu skaits 2025.gadā – 117375), saglabājot Sabiedrības pozīcijas starp precīzākajiem pasažieru vilcienu pārvadātājiem Eiropā. Sabiedrība apzinās, ka katra kavētā minūte ietekmē klientu plānus, tāpēc būtiski ir nodrošināt augstu punktualitāti.



Precizitātes nodrošināšana ir viens no klientu apmierinātības aspektiem. Ja vilciena ierašanās vai atiešana kavējas, Sabiedrība 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 Sabiedrības mobilajā lietotnē un tīmekļvietnē. Šādos gadījumos pasažierim ir tiesības pieprasīt un saņemt atmaksu par iegādāto biļeti normatīvajos aktos un Sabiedrības noteikumos noteiktajā kārtībā.

KAVĒŠANĀS

To kavējumu procentuālā daļa, ko izraisījuši Regulas (ES) 2021/782 19.panta 10.punktā minētie apstākļi sastāda **1,23%**.

Reisu procentuālā daļa, kuru atiešana ir kavējusies sastāda **0,71%**.

Reisu procentuālā daļa, kuru pienākšana ir kavējusies:

to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir mazāki par 60 minūtēm	1,42%
to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir 60–119 minūtes	0,23%

to kavējumu procentuālā daļa, kuri ir 120 minūtes vai vairāk

0,01%

2025.gadā vilcienu kustības regularitāti būtiski ietekmēja dzelzceļa infrastruktūras atjaunošanas un remontdarbi, kas radīja papildu izaicinājumus kustības grafika ievērošanā un atsevišķos maršrutos palielināja kavējumu risku. Vienlaikus, neraugoties uz šo ārējo faktoru ietekmi, Sabiedrībai izdevās uzlabot vilcienu kustības regularitātes rādītājus. Salīdzinājumā ar 2024.gadu elektrovilcienu kavējumu īpatsvars samazinājās no 2,53 % līdz 1,55 %, savukārt dīzeļvilcienu kavējumu īpatsvars samazinājās no 2,28 % līdz 2,14 %. Šie rezultāti apliecina Sabiedrības spēju efektīvi pielāgot pārvadājumu organizēšanu infrastruktūras atjaunošanas darbu apstākļos, īstenojot operatīvus risinājumus kustības nepārtrauktības nodrošināšanai un mērķtiecīgi uzlabot pārvadājumu regularitāti.

98,4%

Precizitātes rādītājs.
Viens no precīzākajiem
vilciena pasažieru
pārvadātājiem Eiropā.

Vilcienu kavējumi (%)

Vilce	2023. gads	2024. gads	2025. gads
Elektrovilcieni	1,73	2,53	1,55
Dīzeļvilcieni	1,27	2,28	2,14

REISU ATCELŠANA

2025.gadā visā maršrutā tika atcelti 94 reisi, kas veido 0,08 % no kopējā iekšzemes reģionālo pasažieru pārvadājumu reisu skaita. No tiem 82 reisi (0,07 %) tika atcelti Regulas (ES) 2021/782 19. panta 10. punktā minēto apstākļu dēļ, proti, tādu apstākļu ietekmē, kuros pārvadātājs ir atbrīvots no pienākuma izmaksāt kompensāciju par biļetes cenu.

Pārskata periodā tika reģistrēti arī 138 daļēji atcelti reisi, kas veido 0,12 % no kopējā iekšzemes reģionālo pasažieru pārvadājumu reisu skaita. No tiem 105 reisi (0,09 %) bija saistīti ar Regulas (ES) 2021/782 19. panta 10. punktā minētajiem apstākļiem.

Kopumā atcelto un daļēji atcelto reisu īpatsvars saglabājās ļoti zems, kas liecina par Sabiedrības spēju nodrošināt stabilu pārvadājumu izpildi arī apstākļos, kad vilcienu kustību ietekmē ārēji faktori, tostarp dzelzceļa infrastruktūras remontdarbi, nelabvēlīgi laikapstākļi un citi no pārvadātāja neatkarīgi apstākļi.

RITOŠĀ SASTĀVA TĪRĪBA, KOMFORTS UN STACIJU VIDE

Pārskata periodā AS "Pasažieru vilciens" nodrošināja regulārus pasākumus ritošā sastāva tīrības, tehniskā stāvokļa un pasažieru komforta uzturēšanai. Īpaša uzmanība tika pievērsta jaunā elektrovilcienu ritošā sastāva ekspluatācijas kvalitātei, klimata kontroles sistēmu darbībai un pieejamības risinājumu uzturēšanai.

Uzņēmums nodrošināja:

- elektrovilcienu un dīzeļvilcienu salonu ikdienas uzkopšanu;
- sanitāro mezgļu regulāru tīrīšanu un dezinfekciju;
- sadzīves atkritumu savākšanu visos vilcienos katru dienu;
- ritošā sastāva tehnisko apskau veikšanu atbilstoši noteiktajām apkopes programmām;
- klimata kontroles un ventilācijas sistēmu uzturēšanu;
- pieejamības aprīkojuma regulāru pārbaudi un uzturēšanu darba kārtībā.

Elektrovilcienu un dīzeļvilcienu vagoni tiek uzturēti atbilstoši noteiktajām sanitārajām un higiēnas prasībām. Mitrā uzkopšana tiek veikta ne retāk kā reizi četrās diennaktīs, savukārt nepieciešamības gadījumā tiek organizēta arī ārpuskārtas ritošā sastāva uzkopšana.

Gaisa kvalitāti elektrovilcienu salonos nodrošina ventilācijas un gaisa filtrācijas sistēmas. Gaisa filtri tiek periodiski nomainīti saskaņā ar ritošā sastāva apkopes programmu, bet gadījumos, kad tiek konstatēta gaisa kvalitātes pasliktināšanās, filtru nomaiņa tiek veikta ārpus plānotā grafika.

Vilcienu vagoni ir aprīkoti ar ventilācijas, apkures un gaisa kondicionēšanas sistēmām, kas nodrošina pasažieriem komfortablu braukšanas apstākļus visa gada garumā. Parastajos ekspluatācijas apstākļos salona gaisa temperatūra tiek uzturēta robežās no +16 °C līdz +24 °C, savukārt vilciena ilgstošas stāvēšanas laikā temperatūra salonā nepārsniedz +30 °C. Nododot vilcienu pasažieru iekāpšanai, salona temperatūra nav zemāka par +10 °C, un ne vēlāk kā vienas stundas laikā tiek nodrošināta vismaz +14 °C temperatūra.

Pasažieru staciju, pieturas punktu, peronu, staciju ēku, inženierbūvju un cita dzelzceļa infrastruktūras aprīkojuma uzturēšana ir dzelzceļa infrastruktūras pārvaldītāja VAS "Latvijas dzelzceļš" kompetencē. Tāpat VAS "Latvijas dzelzceļš" nodrošina staciju un pieturas punktu tīrību, sanitāro telpu uzturēšanu un ir izdevusi pasažieru staciju lietošanas noteikumus. Informācija par infrastruktūras objektu uzturēšanu un pasažieru staciju darbību ir pieejama, sazinoties ar VAS "Latvijas dzelzceļš" klientu apkalpošanas dienestu. 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 VAS "Latvijas dzelzceļš" e-pastu uzzinas@ldz.lv vai zvanot 80021181.

KLIENTU APMIERINĀTĪBA

Sabiedrība pastāvīgi pilnveido sniegto pakalpojumu kvalitāti, īpašu uzmanību pievēršot pasažieru vajadzībām, gaidām un pieredzei. Pasažieru viedoklis, ierosinājumi un atsauksmes ir nozīmīgs informācijas avots pakalpojumu pilnveidei, kā arī ilgtermiņa sadarbības un uzticamu attiecību veidošanai ar klientiem. Lai izvērtētu pasažieru apmierinātību ar sniegtajiem pakalpojumiem un identificētu turpmāk pilnveidojamās jomas, 2025.gadā tika veikts pasažieru apmierinātības pētījums. Tā rezultāti apliecina, ka Sabiedrības klientu attiecību stiprums (TRI*M indekss) ir vērtējams kā vidēji augsts. Pētījumā iegūtie rezultāti tiek izmantoti pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas pasākumu plānošanā, lai pilnveidotu klientu pieredzi, paaugstinātu pasažieru apmierinātību un veicinātu lojālo klientu skaita pieaugumu.

88%

Pasažieru apmierinātība ar vilcienu satiksmi.

Pētījuma rezultāti liecina, ka pasažieru vērtējums par vilcienu pārvadājumu pakalpojumiem būtiski pārsniedz sabiedriskā transporta nozares vidējo līmeni – apmierināto pasažieru īpatsvars ir gandrīz par 20 procentpunktiem augstāks nekā nozarē kopumā, kur apmierināti ir 69 % pasažieru.

Lai nodrošinātu nepārtrauktu pakalpojumu kvalitātes uzraudzību, Sabiedrība reģistrē, izskata un analizē pasažieru iesniegumus, kas saņemti rakstiski, elektroniski vai klātienē Klientu apkalpošanas centrā. Pasažieru iesniegumu analīze ļauj identificēt biežāk sastopamās problēmas, izvērtēt pasažieru vajadzības un plānot mērķtiecīgus uzlabojumus pakalpojumu sniegšanā.

2025.gadā Sabiedrības Pasažieru iesniegumu reģistrā tika reģistrēti 1573 iesniegumi, kas tika izskatīti atbilstoši normatīvajos aktos un Sabiedrības iekšējos normatīvajos dokumentos noteiktajai kārtībai.

SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA UN KOMPENSĀCIJAS PAR NEATBILSTĪBU KVALITĀTES STANDARTIEM

Pārskata periodā uzņēmums reģistrēja un analizēja visas saņemtās sūdzības. Galvenās sūdzību kategorijas:

- vilcienu kavējumi;
- biļešu iegāde;
- ritošā sastāva komforts;
- pasažieru informēšana;
- personāla apkalpošanas kvalitāte;
- pieejamība.

Visas sūdzības tika izskatītas normatīvajos aktos noteiktajos termiņos, un nepieciešamajos gadījumos pasažieriem tika izmaksātas kompensācijas atbilstoši Regulai (ES) 2021/782.

Sabiedrība 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) kontaktforma tīmekļvietnē sadaļā “Kontakti” –> “Raksti mums”
- 2) apkalpošana pa 24/7 tālruni 8760 vai ;
- 3) iesūtīt jautājumus uz e-pastu vilciens@info.vivi.lv vai pasts@vivi.lv;
- 4) klātienē Klientu apkalpošanas centrā vai jebkurā biļešu kasē
- 5) sūtīt vēstuli pa pastu uz Sabiedrības juridisko adresi: Pērses iela 8, Rīga, LV-1011

Lai sekotu sniegtā pakalpojuma kvalitātei, Sabiedrība reģistrē, izskata un analizē pasažieru iesniegumus, ko saņem rakstiski, elektroniski vai mutvārdos. Sabiedrība 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 starptbildi, norādot plānoto atbildes sniegšanas termiņu.

2025. gadā ir pieaudzis pasažieru pamatoto sūdzību skaits. Veicot šo sūdzību analīzi, konstatēts, ka tās galvenokārt saistītas ar kompensāciju pieprasījumiem, biļešu iegādes un atgriešanas procesu, kā arī ar pakalpojuma kvalitātes jautājumiem, tostarp par konduktoru darbu un ritošā sastāva stāvokli.

Iesniegumu skaits			
Iesnieguma saturs	2023. gads	2024. gads	2025. gads
Pamatota sūdzība	387	455	514
Nepamatota sūdzība	71	319	405
Pateicība	35	85	93
Priekšlikums	26	64	66
Informācijas sniegšana u.c.	64	58	997
Kopējais skaits	488	655	1573

2025.gadā Sabiedrībā pārskatīts Pakalpojumu kvalitātes standarts, un aktualizēts īpašu uzmanību pievēršot pakalpojuma nodrošināšanai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām un personām ar invaliditāti, kas ļaus nodrošināt augstu klientu servisa līmeni, palīdzēs paaugstināt pakalpojuma kvalitāti un pasažieru apmierinātību.

PALĪDZĪBA, KO SNIEDZ PERSONĀM AR INVALIDITĀTI UN PERSONĀM AR IEROBEŽOTĀM PĀRVIETOŠANAS SPĒJĀM

Sabiedrība nodrošina personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām iespēju izmantot dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumus atbilstoši Regulas (ES) 2021/782 prasībām, ievērojot vienlīdzīgas attieksmes, pieejamības un nediskriminācijas principus.

Pārskata periodā Sabiedrība nodrošināja:

- iepriekš pieteiktu palīdzību pasažieriem dzelzceļa stacijās;
- atbalstu iekāpšanai vilcienā un izkāpšanai no tā;
- pieejamu ritošo sastāvu, kas aprīkots atbilstoši pieejamības prasībām;
- personāla regulāras apmācības par personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām apkalpošanu;
- sadarbību ar valsts institūcijām, infrastruktūras pārvaldītāju un nevalstiskajām organizācijām pieejamības risinājumu pilnveidošanai.

Visi pārskata periodā saņemtie palīdzības pieteikumi tika izskatīti un izpildīti atbilstoši normatīvajos aktos un Sabiedrības iekšējās kārtības dokumentos noteiktajai procedūrai.

Lai nodrošinātu drošu iekāpšanu un izkāpšanu pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām, noteiktās dzelzceļa stacijās tiek nodrošināts mobilo pacēlāju pakalpojums, kas tiek sniegts bez papildu maksas. Pakalpojums ir pieejams vairākās stacijās visā Latvijas teritorijā, nodrošinot iespēju pasažieriem ērti un droši izmantot vilcienu satiksmi. Šobrīd 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.

Palīdzības saņemšanai personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām nepieciešamais atbalsts ir jāpiesaka vismaz 24 stundas pirms plānotā brauciena sākuma, sazinoties ar Sabiedrības klientu apkalpošanas dienestu pa diennakts bezmaksas tālruni vai elektroniski, aizpildot pieteikuma formu Sabiedrības tīmekļvietnē. Iepriekšēja palīdzības pieteikšana nodrošina iespēju savlaicīgi organizēt nepieciešamo atbalstu un sniegt to atbilstoši pasažiera individuālajām vajadzībām un plānotajam braucienam.

Rīgas stacijā personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir pieejams asistenta pakalpojums nokļūšanai no stacijas ēkas uz peronu un atpakaļ. Pakalpojumu nodrošina dzelzceļa infrastruktūras pārvaldītājs VAS "Latvijas dzelzceļš", un to iespējams pieteikt, iepriekš sazinoties ar VAS "Latvijas dzelzceļš" klientu apkalpošanas dienestu. Nokļūšanai no perona uz stacijas ēku asistenta pakalpojumu iespējams pieteikt arī, izmantojot uz peroniem izvietotās izsaukuma pogas. Lai nodrošinātu savlaicīgu palīdzības sniegšanu, asistenta pakalpojumu ieteicams pieteikt vismaz 30 minūtes pirms plānotā palīdzības sniegšanas laika. Informācija par pakalpojuma saņemšanas kārtību un pieejamības risinājumiem Rīgas stacijā ir pieejama VAS "Latvijas dzelzceļš" un AS "Pasažieru vilciens" tīmekļvietnēs.

Personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām piekļuves noteikumi dzelzceļa infrastruktūrai un vilcieniem, informācija par palīdzības pieteikšanas kārtību, pieejamajām stacijām un sniegtajiem pakalpojumiem ir publicēta Sabiedrības tīmekļvietnē. Savukārt jautājumos, kas saistīti ar piekļuvi pasažieru staciju infrastruktūrai un asistenta pakalpojumu stacijās, Sabiedrība sadarbojas ar dzelzceļa infrastruktūras pārvaldītāju VAS "Latvijas dzelzceļš", kas nodrošina attiecīgos pakalpojumus savā pārziņā esošajos infrastruktūras objektos.

Sabiedrība arī turpmāk turpinās pilnveidot pakalpojumu pieejamību, attīstot pieejamības risinājumus, uzlabojot personāla kompetenci un veicinot sadarbību ar institūcijām un organizācijām, kas pārstāv personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām intereses.

Jautājumos par palīdzības saņemšanu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, palīdzības pieteikšanu un piekļuvi dzelzceļa infrastruktūrai pasažieri var sazināties ar AS "Pasažieru vilciens" Klientu apkalpošanas dienestu vai VAS "Latvijas dzelzceļš", zvanot pa diennakts informatīvo tālruni 80021181 vai 8760, kā arī iepazīties ar aktuālo informāciju AS "Pasažieru vilciens" un VAS "Latvijas dzelzceļš" tīmekļvietnēs.

DROŠĪBA

Pasažieru, darbinieku un vilcienu satiksmes drošība ir viena no Sabiedrības darbības prioritātēm. Sabiedrība īsteno drošības pasākumus sadarbībā ar dzelzceļa infrastruktūras pārvaldītāju, kompetentajām valsts institūcijām un citiem sadarbības partneriem, lai nodrošinātu drošu, uzticamu un nepārtrauktu pasažieru pārvadājumu veikšanu.

Pārskata periodā tika īstenoti vairāki pasākumi drošības līmeņa uzturēšanai un pilnveidošanai, tostarp:

- organizētas darbinieku drošības mācības un regulāras instruktāžas;
- pilnveidotas rīcības procedūras ārkārtas situācijām un pārskatīti reaģēšanas algoritmi;
- turpināta videonovērošanas sistēmu uzturēšana un attīstība ritošajā sastāvā, lai veicinātu pasažieru drošību un palīdzētu novērst prettiesiskas darbības;
- īstenoti pasažieru informēšanas pasākumi par drošības prasību ievērošanu dzelzceļa infrastruktūrā un vilcienos;
- nodrošināta regulāra sadarbība ar atbildīgajām institūcijām drošības risku izvērtēšanā un preventīvo pasākumu plānošanā.

Sabiedrība regulāri izvērtē drošības riskus un analizē ar drošību saistītos notikumus, lai identificētu iespējamus uzlabojumus un pilnveidotu preventīvos pasākumus. Drošības prasību ievērošana, darbinieku profesionālā sagatavotība un efektīva sadarbība ar iesaistītajām pusēm veicina drošas pārvadājumu vides nodrošināšanu visiem pasažieriem.

Sabiedrība arī turpmāk īsteno pasākumus drošības kultūras stiprināšanai, veicinot gan darbinieku, gan pasažieru izpratni par drošības prasību nozīmi un atbildīgu rīcību dzelzceļa vidē.

PAKALPOJUMA KVALITĀTES PILNVEIDOŠANA

Pārskata periodā Sabiedrība turpināja īsteno mērķtiecīgus pasākumus pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai, lai paaugstinātu pasažieru apmierinātību, uzlabotu pārvadājumu uzticamību un veicinātu ilgtspējīgu dzelzceļa pasažieru pārvadājumu attīstību. Veiktie pasākumi bija vērsti gan uz pakalpojumu pieejamības un komforta uzlabošanu, gan uz digitālo risinājumu attīstību un klientu apkalpošanas kvalitātes pilnveidošanu.

Pārskata periodā tika:

- turpināta jaunā elektrovilcienu ritošā sastāva ieviešana, nodrošinot pasažieriem mūsdienīgāku, ērtāku un videi draudzīgāku pārvietošanās iespēju;
- pilnveidota mobilā lietotne un e-biļešu iegādes sistēma, uzlabojot biļešu iegādes pieejamību un lietošanas ērtumu;
- attīstīti reāllaika pasažieru informēšanas risinājumi, nodrošinot operatīvāku informāciju par vilcienu kustību, izmaiņām kustības sarakstā un iespējamiem satiksmes traucējumiem;
- organizētas personāla profesionālās pilnveides un klientu apkalpošanas apmācības, stiprinot darbinieku kompetenci un uz klientu orientētu pieeju;
- regulāri analizētas pasažieru atsauksmes, sūdzības un ierosinājumi, identificējot pilnveidojamās jomas un ieviešot uzlabojumus pakalpojumu sniegšanas procesos.

Turpmākajos gados Sabiedrība plāno turpināt pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanu, koncentrējoties uz:

- vilcienu kustības punktualitātes un regularitātes uzlabošanu;
- digitālo pakalpojumu un pašapkalpošanās risinājumu turpmāku attīstību;
- pasažieru informēšanas sistēmu pilnveidošanu, nodrošinot savlaicīgu un precīzu informāciju visos pasažiera ceļojuma posmos;
- pieejamības uzlabošanu personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām gan vilcienos, gan sadarbībā ar infrastruktūras pārvaldītāju pasažieru stacijās;
- ekspluatācijas traucējumu ietekmes uz pasažieriem mazināšanu, pilnveidojot darbības nepārtrauktības procesus un operatīvās reaģēšanas mehānismus;
- pasažieru atsauksmju un kvalitātes rādītāju regulāru izvērtēšanu, lai nodrošinātu nepārtrauktu pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu un augstu klientu apmierinātības līmeni.

Sabiedrība arī turpmāk īsteno uz datiem balstītu kvalitātes pārvaldību, regulāri analizējot darbības rezultātus, pasažieru atsauksmes un pakalpojumu kvalitātes rādītājus, lai nodrošinātu drošus, uzticamus, pieejamus un mūsdienīgus dzelzceļa pasažieru pārvadājumus.

SECINĀJUMI

AS "Pasažieru vilciens" konsekvēti turpina pilnveidot sniegto pasažieru pārvadājumu pakalpojumu kvalitāti, ievērojot Eiropas Savienības un Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktās prasības, kā arī labas pārvaldības, ilgtspējīgas attīstības un uz klientu orientētas darbības principus. Sabiedrība regulāri uzrauga un izvērtē pakalpojumu kvalitātes rādītājus, analizē darbības rezultātus un pasažieru atsauksmes, kā arī identificē prioritārās jomas turpmākai pilnveidei.

Pārskata periodā īpaša uzmanība tika pievērsta vilcienu kustības regularitātei un punktualitātei, pasažieru informēšanas kvalitātei, klientu apkalpošanas pilnveidošanai, ritošā sastāva komforta un pieejamības uzlabošanai, kā arī pasažieru tiesību nodrošināšanai atbilstoši Regulai (ES) 2021/782. Neskatoties uz dzelzceļa infrastruktūras atjaunošanas darbu radītajiem izaicinājumiem, Sabiedrība spēja uzlabot vairākus darbības kvalitātes rādītājus, apliecinot spēju efektīvi pielāgot pārvadājumu organizēšanu mainīgos apstākļos.

Veiktie pasākumi ir vērsti uz drošu, pieejamu, ilgtspējīgu un uzticamu dzelzceļa pasažieru pārvadājumu nodrošināšanu visām pasažieru grupām. Sabiedrība arī turpmāk attīstīs digitālos pakalpojumus, pilnveidos

pasažieru informēšanas risinājumus, paaugstinās klientu apkalpošanas kvalitāti un īsteno pasākumus, kas veicina pakalpojumu pieejamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Vienlaikus tiks turpināta kvalitātes vadības sistēmas pilnveide, regulāra pakalpojumu snieguma izvērtēšana un sadarbība ar infrastruktūras pārvaldītāju, valsts institūcijām un citām iesaistītajām pusēm, lai nodrošinātu nepārtrauktu pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu un augstu pasažieru apmierinātības līmeni.

Šis pakalpojumu kvalitātes ziņojums ir publicēts AS "Pasažieru vilciens" tīmekļvietnē un ir pieejams arī Eiropas Savienības Dzelzceļa aģentūrai atbilstoši Regulas (ES) 2021/782 29.panta prasībām.