

Badania jakości świadczonych usług

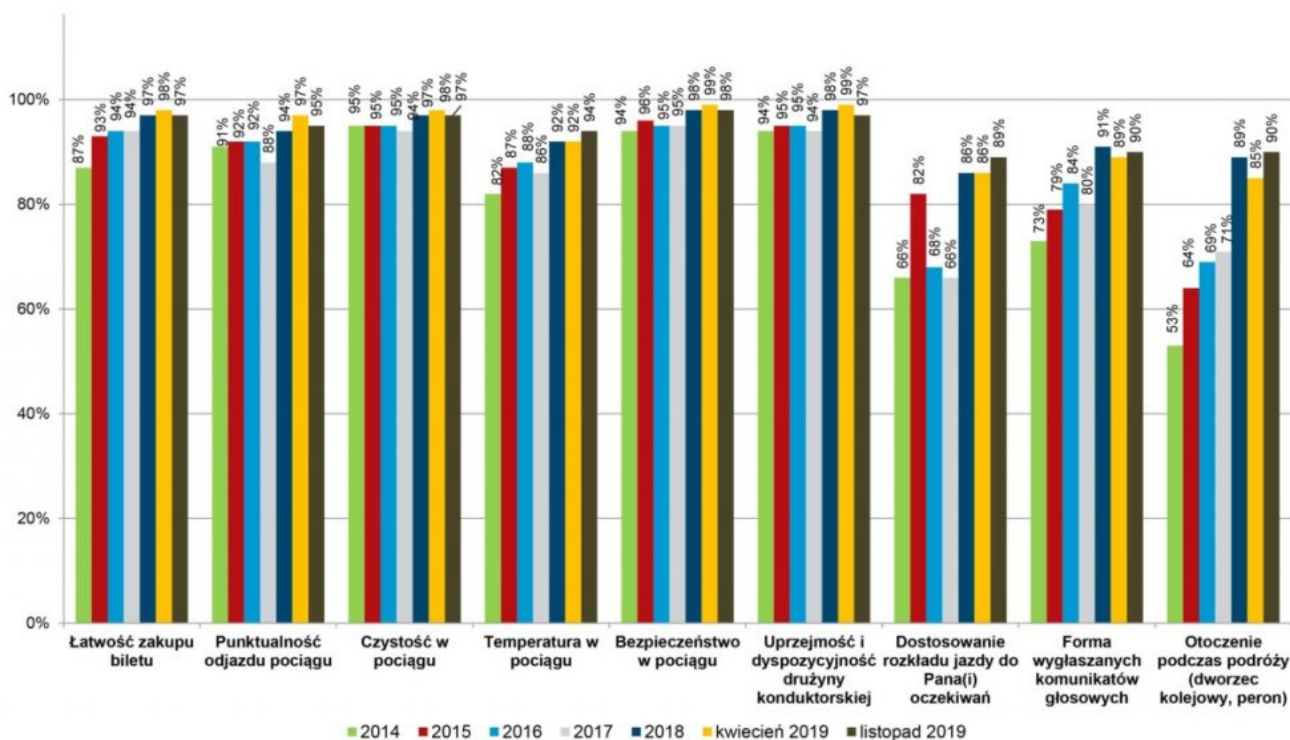
Dodano: 07 lutego, 2020

W dniach od 4 do 10 listopada 2019 roku już po raz 10 w ciągu ostatnich 5 lat, w pociągach uruchamianych przez Koleje Wielkopolskie przeprowadzone zostało wśród pasażerów badanie jakości świadczonych usług. Głównym celem badania jest poznanie opinii i oczekiwań naszych podróżnych. Ich poznanie pozwoli na jak najlepsze dostosowanie oferty Spółki do potrzeb naszych Klientów.

Wśród kwestii poruszanych w badaniu znalazły się pytania dotyczące m. in. rozkładu jazdy, poszczególnych elementów podróży, czy też sposobu dotarcia na stację kolejową. W ostatnim badaniu udało nam się zebrać ponad 3500 opinii, za co serdecznie dziękujemy.

Wyniki badań jakości:

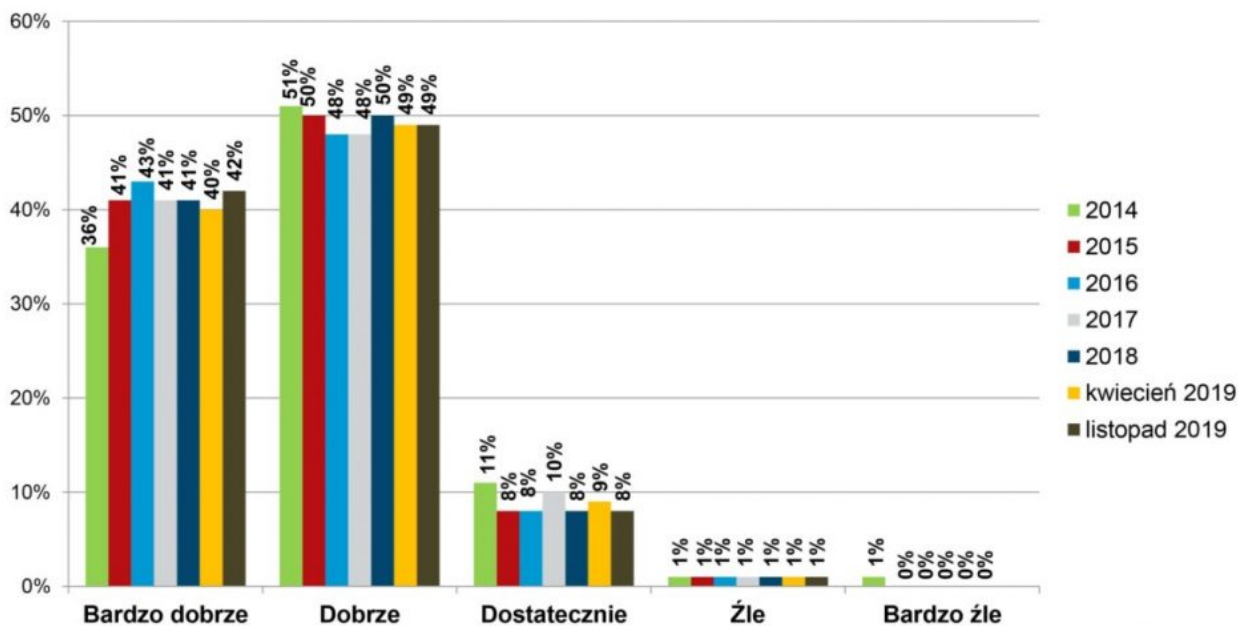
Wśród elementów najwyżej ocenionych przez naszych podróżnych znalazły się m. in. bezpieczeństwo, łatwość zakupu biletu, czystość w pociągu oraz uprzejmość obsługi:



Pozostałe elementy ocenione zostały następująco:

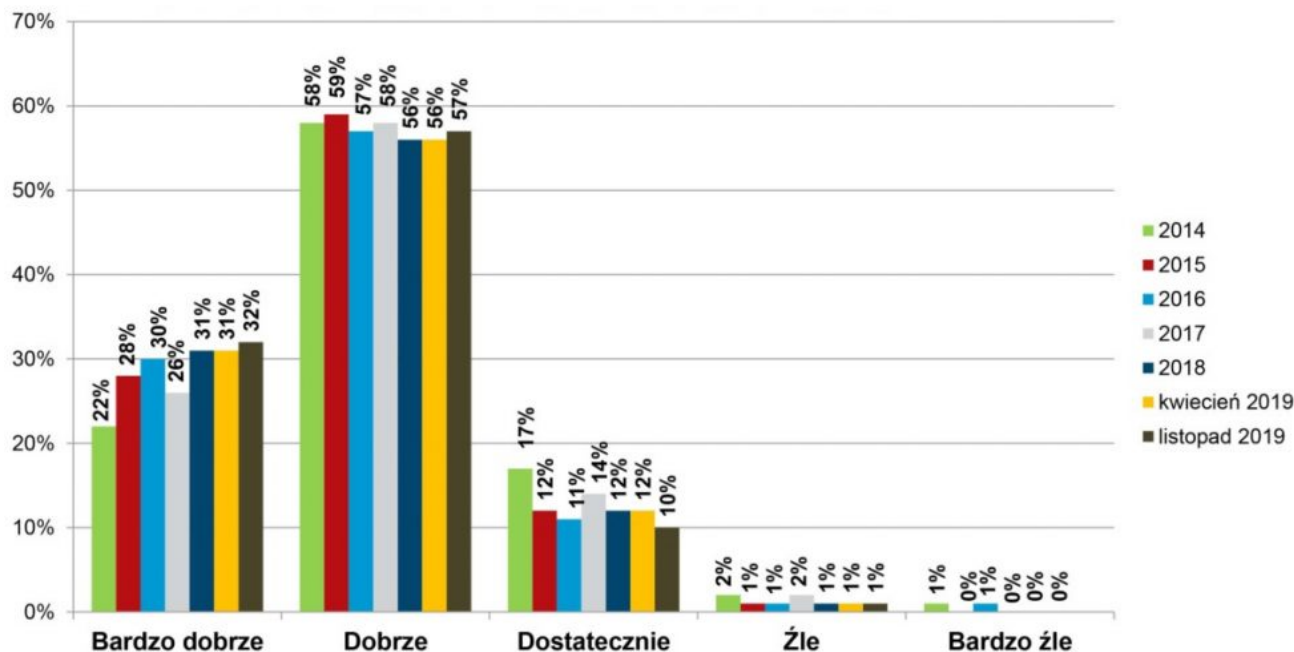
– czas przejazdu pozytywnie ocenia 91% podróżnych (+2% w stosunku do ostatniego badania):

Jak ocenia Pan(i) czas podróży pociągami Kolei Wielkopolskich w porównaniu z podróżą innym środkiem transportu (samochodem, autobusem)?



– jakość przekazywanych informacji pozytywnie oceniona jest przez 82% badanych (+2% w stosunku do ostatniego badania):

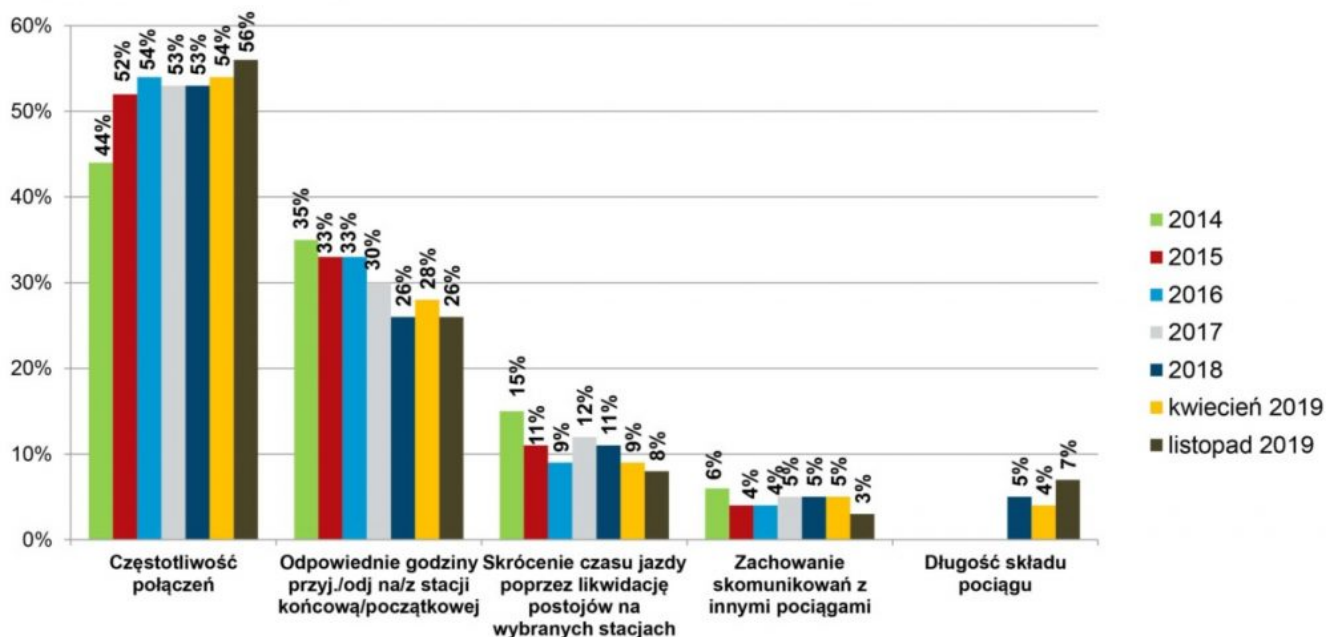
Jak ocenia Pan(i) jakość informacji o usługach Spółki?



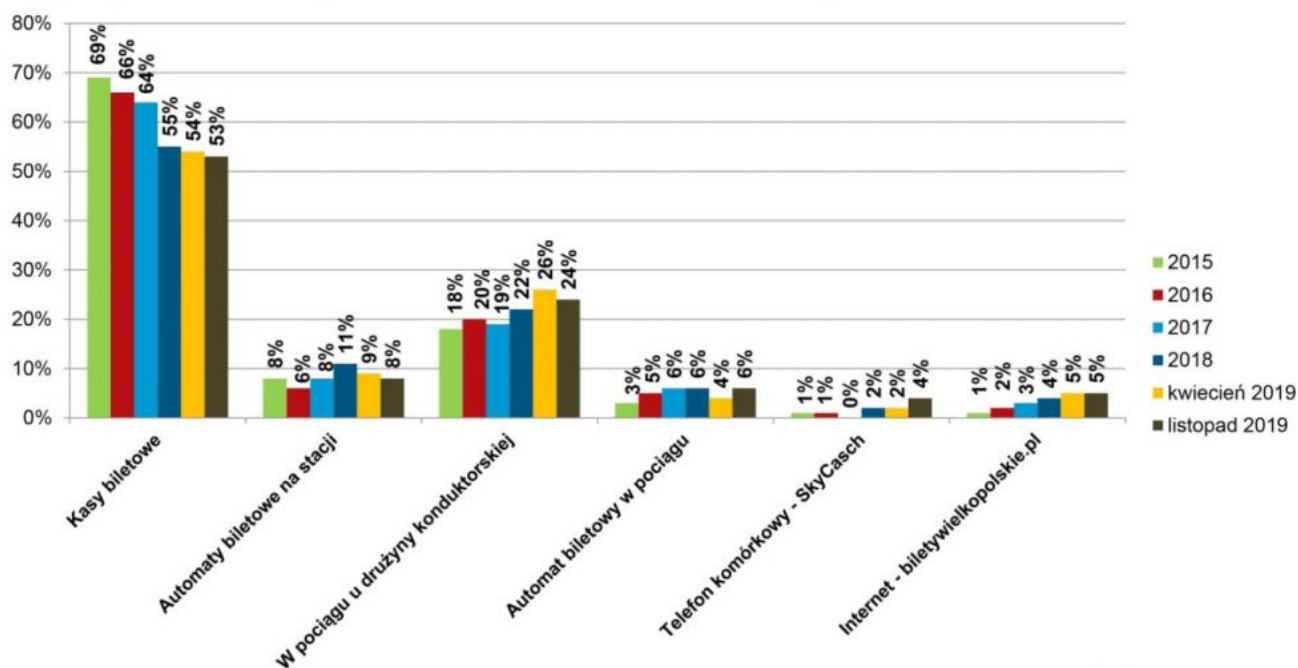
Chcąc podnosić standard świadczonych usług w miarę możliwości staramy się wprowadzać proponowane przez Państwa zmiany. Państwa opinie stanowią ważne źródło informacji, na bazie których dokonywane mogą być modyfikacje oferty:

Kierunki działań wskazują nam odpowiedzi udzielone na poniższe pytania:

Który z elementów rozkładu jazdy pociągów jest dla Pana(i) najważniejszy?



Z jakiej formy zakupu biletu najczęściej Pan(i) korzysta?



Wśród elementów podróży, które wymagają najwięcej działań, znalazło się dostosowanie rozkładu jazdy do oczekiwań podróżnych – 11% negatywnych ocen. Powyższe jest spowodowane

m. in. częstymi zmianami rozkładu jazdy oraz pracami modernizacyjnymi prowadzonymi przez zarządcę infrastruktury – PKP PLK S.A. Zaznaczyć jednak należy w tym przypadku spadek negatywnych opinii o 2%. W dalszym ciągu jednym z najsłabiej ocenianych elementów jest otoczenie podczas podróży (dworzec, perony oraz infrastruktura wokół dworca) i wynosi obecnie 10%.

Serdecznie dziękujemy za udział w badaniach. Mamy nadzieję, że stopniowo poszerzana oferta spółki będzie coraz lepiej spełniała Państwa oczekiwania. Będziemy w dalszym ciągu dążyli do tego, aby oferować usługi na jak najwyższym poziomie, w celu zapewnienia jak najwyższych standardów podróży.