

2025. gada 13. februārī

**Pētījums: Ar vilcienu satiksmi Latvijā ir apmierināti 87% pasažieru**

**Saskaņā ar pārvadātāja “Vivi” un pētījumu kompānijas “Kantar” pagājušā gada novembrī un decembrī veikto pētījumu ar vilcienu satiksmi Latvijā kopumā ir apmierināti 87% pasažieru. Apmierinātības līmenis ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem pārsniedz pasažieru pārvadātāju nozares vidējo rādītāju.**

Pētījuma dati liecina, ka gada laikā līdz 43% palielinājies to pasažieru skaits, kas “Vivi” sniegumu vērtē kā ļoti labu vai teicamu, kā arī turpmākai izvēlei, ja būtu pieejamas citas transporta veida vai pakalpojumu sniedzēju alternatīvas, ar kurām var sasniegt ikdienā nepieciešamos galamērķus, šie pasažieri dotu priekšroku tieši “Vivi” pakalpojumiem. Vienlaikus gada laikā samazinājies to pasažieru skaits, kas “Vivi” pakalpojumus vērtē negatīvi, kas savukārt liecina par tendenci pieaugt pasažieru pārliecībai par konkrētā pārvadātāja izvēli, salīdzinot ar citām alternatīvām.

Veicot rezultātu analīzi dažādas klientu grupās pēc demogrāfiskajiem parametriem, redzams, ka izteiktāk ar “Vivi” nodrošinātajiem pārvadājumiem ir apmierināti pasažieri vecumā līdz 34 gadiem, kā arī strādājoši un nestrādājoši skolēni un studenti, bet, vērtējot pēc pakalpojumu izmantošanas ilguma, stiprākas attiecības ar uzņēmumu ir tiem pasažieriem, kas vilcienu satiksmi izmanto katru vai gandrīz katru dienu vai ilgāk par 10 gadiem, kā arī iegādājas biļetes ar atlaidi.

Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, būtiski pieaudzis pasažieru vērtējums par “Vivi” pakalpojumiem Skultes un Tukuma virzienā, kas skaidrojams ar intervāla grafika pilnveidošanu uz minētajiem galamērķiem, kā arī jauno elektrovilcienu ieviešanu elektrificētajās dzelzceļa līnijās.

Līdzīgi kā gadu iepriekš, pasažieri visaugstāk novērtē uzņēmuma darbības aspektus, kas saistīti ar konduktoru kontrolieru un dzelzceļa kasu darbinieku darbu, vienlaikus gada laikā būtiski pieaudzis pasažieru vērtējums par dzelzceļa pieturām un stacijām, kā arī vilcieniem un vagoniem. Piemēram, pasažieri augstu novērtē vilcienu salona tīrību (apmierināti 91% pasažieru), sēdvietu skaitu, ērtību un komfortu (apmierināti 87% pasažieru), gaisa temperatūru un gaisa apmaiņu (apmierināti 84% pasažieru) un drošības līmeni vilcienos (apmierināti 82% pasažieru). Tāpat augstu novērtēti aspekti, kas atspoguļo vilcienu kustību un sastādīto grafiku – ātrumu (apmierināti 86% pasažieru), atiešanas un pienākšanas precizitāti (apmierināti 85% pasažieru) un vilcienu kustības regularitāti (apmierināti 81% pasažieru).

“Mūsu veiktā pasažieru apmierinātības pētījuma rezultāti apliecina, ka ievērojamais pasažieru skaita pieaugums, ko piedzīvojām pagājušajā gadā un kas turpinās arī šogad, nav nejaušība, bet gan likumsakarīgs iznākums darbam, ko esam ieguldījuši, lai celtu pasažieru pārvadājumu pa dzelzceļu pieejamību un nodrošinātā servisa kvalitāti. Lai arī ir jomas, kurās joprojām nepieciešami uzlabojumi, kopumā esam uz pareizā ceļa, ko atzīst arī lielākā daļa mūsu pasažieru,” norāda AS “Pasažieru vilciens” valdes priekšsēdētājs Raitis Nešpors.

Gada laikā nedaudz mainījušies arī pasažieru pārvietošanās paradumi, braucējiem kļūstot lojālākiem. Pētījuma dati liecina, ka ceturtā daļa jeb 25% pasažieru ar vilcienu brauc katru vai gandrīz katru dienu (vislielākais šādu pasažieru īpatsvars ir Siguldas, Skultes un Tukuma virzienā), piektā daļa jeb 22% pasažieru ar vilcienu pārvietojas 3 – 4 reizes nedēļā, 19% pasažieru 1 – 2 reizes nedēļā, 19% pasažieru pāris reizes mēnesī, bet 13% - retāk. Gada laikā pieaudzis to pasažieru skaits, kas izmanto “Vivi” pakalpojumus 3 – 4 reizes nedēļā, savukārt samazinājies tādu braucēju skaits, kas vilcienu satiksmi izmanto retāk nekā pāris reižu mēnesī.

Pagājušā gada sākumā “Vivi” uzsāka pakāpenisku pāreju uz moderniem, mūsdienu prasībām atbilstošiem elektrovilcieniem. Lai arī sākumā to ieviešana satiksmē radīja zināmus izaicinājumus, uzņēmums veiksmīgi ar tiem tika galā, nodrošinot pasažieriem elektrificētajās līnijās vēl nebijušu pārvadājumu pieredzi. Augstu vērtējumu par jauno elektrovilcienu sniegtajiem pakalpojumiem ir snieguši arī braucēji. Novērtējot dažādus jauno vilcienu aspektus, pasažieri visatzinīgāk atzīmē skaņas un vibrācijas līmeni vagonos (apmierināti 95% pasažieru), gaisa kondicionēšanas sistēmas pieejamību (apmierināti 93% pasažieru), elektrības rozešu izvietojumu, pieejamību un to apjomu (apmierināti 89% pasažieru), informatīvos un reklāmas displeju (apmierināti 83% pasažieru) un labierīcības (apmierināti 78% pasažieru). Tāpat pasažieriem ir vidēji augsta apmierinātība par vilcienos nodrošinātajām vietām invalīdu vai bērnu ratiņiem un biļešu reģistratoriem.

Ņemot vērā servisa kvalitātes pieaugumu, “Vivi” kā pakalpojumu sniedzēja rekomendēšanas indekss (NPS) gada laikā ir pieaudzis par trīs punktiem, sastādot + 31 punktu. No visiem aptaujātajiem klientiem 45% uzskatāmi par lojālajiem pasažieriem, kas pozitīvi rekomendē “Vivi” pakalpojumus citiem, bet aptuveni 40% pasažieru par pārvadātāju sniedz neitrālas rekomendācijas. Tikmēr gada laikā par 18% samazinājies to pasažieru skaits, kuri nerekomendē izmantot ”Vivi” pakalpojumus. Aplūkojot NPS izaugsmi dzelzceļa līnijās, palielinājies to pasažieru skaits, kas pozitīvi iesaka citiem izmantot “Vivi” pakalpojumus Siguldas, Skultes un Tukuma virzienā.

‘’Vivi” pasažieru apmierinātības pētījums sadarbībā ar pētījumu kompāniju “Kantar” tika veikts no 2024. gada novembra līdz decembrim, kopumā aptaujājot 4487 pasažierus visās pārvadātāja apkalpotajās dzelzceļa līnijās, izmantojot starptautiski aprobēto un praksē plaši pielietoto TRIM metodi.

“Vivi” ir vilciena pasažieru pārvadājumu zīmols, kas pieder AS “Pasažieru vilciens”.

AS “Pasažieru vilciens” ir lielākais pasažieru pārvadātājs pa dzelzceļu Baltijā, kas veic pārvadājumus ar zīmolu “Vivi”, sniedz ritošā sastāva remonta pakalpojumus un nodrošina komercreisu servisu. AS “Pasažieru vilciens” ir dibināta 2001. gadā, 2023. gadā uzsākta pasažieru pārvadājumu modernizācija, ieviests jauns pasažieru apkalpošanas standarts un vilciena pasažieru pārvadājumu zīmols “Vivi”. 2024. gadā tika pārvadāti 19,44 miljoni pasažieru. Uzņēmums nodarbina vairāk nekā 950 darbinieku.

Papildu informācijai:

Edgars Butāns

“Vivi” Komunikācijas un mārketinga daļas vadītājs

AS “Pasažieru vilciens”

Mob. tālr. nr. 29837421

E-pasta adrese: edgars.butans@vivi.lv