

Intercity udaje, że jest dobrze

5 września 2015

Urząd Transportu Kolejowego zajął się skargami klientów na przewoźników kolejowych. Skonstatował, że wzrasta skokowo liczba skarg klientów na sztandarowy produkt polskiego kolejnictwa: pociągi Intercity.

O niemal 50 proc. w pierwszej połowie bieżącego roku wzrosła liczba skarg pasażerów na różnego rodzaju niedogodności związane z podróżami „lepszymi pociągami”.

Za to znacznie, jak zauważa UTK, zmalała liczba niezadowolonych pasażerów przemieszczających się pociągami Przewozów Regionalnych i Kolejami Mazowieckimi. To piękny wynik, bez wątpienia. W sumie, na wszystkich przewoźników, skarg było tyle samo ile w zeszłym roku – nieco ponad 700.

Demonstrowane w formie pisemnej niezadowolenie dotyczyło przede wszystkim opóźnień, następnie komfortu podróżowania i jakości obsługi. Nie podobały się również różne formy sprzedaży biletów oraz szeroko rozumiana obsługa pasażerów na dworcach.

PKP Intercity mimo skokowego wzrostu liczby skarg, wyraziło swoje zadowolenie z wyników. Zaznaczyło, że „wzrasta poziom satysfakcji pasażerów z podróżowania pociągami Intercity”. Aż o 63 proc. – tłumaczy Intercity. Rzeczniczka Intercity, Beata Czemerajda, podkreśliła, że skargi klientów, które ocenia UTK, to ledwie 0,002 proc pasażerów Intercity.

Dane dotyczące wspomnianych skarg byłyby pewnie warte głębszej analizy, gdyby nie fakt, że są one absolutnie niewiarygodne. Bardzo niewielu wściekłych pasażerów ma czas i ochotę, by po dotarciu do celu, nierzadko z gigantycznym opóźnieniem, napisać pismo, odnaleźć adres, pod który należy je wysłać i

oczekiwać całymi tygodniami na reakcję – która zazwyczaj jest żadna, a na pewno mało satysfakcjonująca, bo za opóźnienia przepraszają pasażerów megafony na dworcach. Wskaźnik satysfakcji jest bardziej miarodajnym wskaźnikiem, a z niego wynika, że 37 proc pasażerów nie wyraża zadowolenia z podróży Intercity.

Autorstwo: MW

Źródło: Strajk.eu