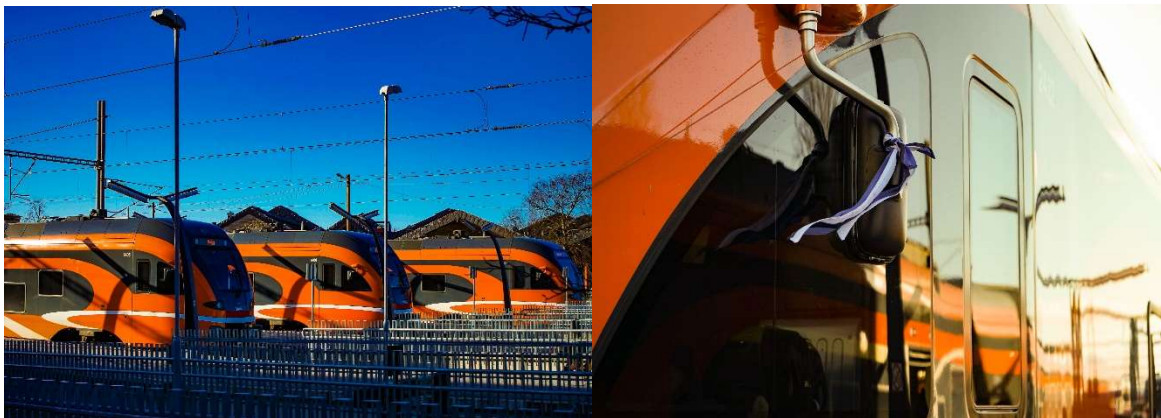


**AS EESTI LIINIRONGID**  
**2020.a**  
**TEENUSE KVALITEEDIARUANNE**



AS Eesti Liinirongid (Elron) on riigiäriühing, kelle asutajaõigusi teostab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Elron osutab rongidega avalikku reisijateveo teenust üle Eesti. Teenust osutatakse ühistranspordiseaduses sätestatud korras sõlmitud avaliku teenindamise lepingu alusel.

Elron opereerib 18 FLIRT tüüpi elektrirongiga ja 20 FLIRT tüüpi diislrongiga.

Elron pakub ainult siseriiklikku veoteenust.

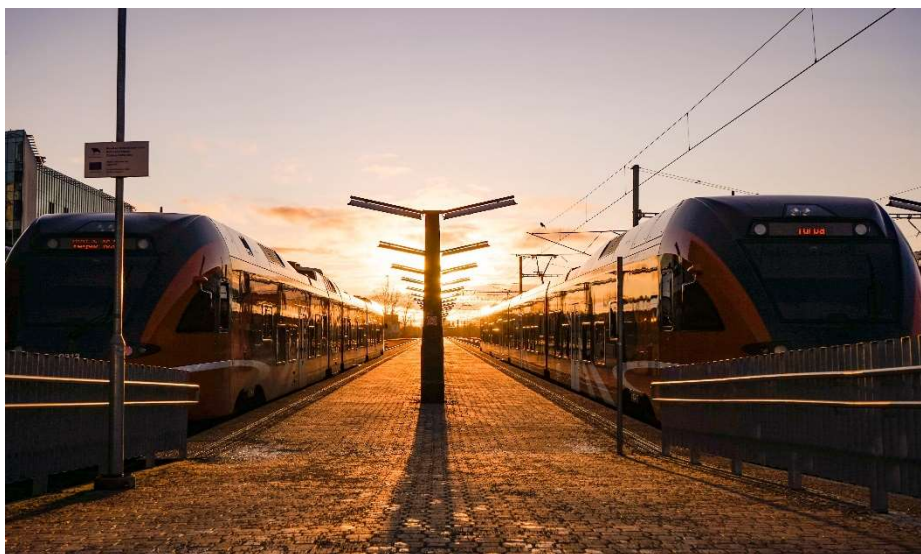
Aastal 2020 opereeris Elron üle Elron 16 rongiliinil, millest 6 olid elektrifitseeritud:

- Tallinn-Aegviidu
  - Tallinn-Riisipere-Turba
  - Tallinn-Paldiski
  - Tallinn-Kloogaranna
  - Tallinn-Keila
  - Tallinn-Pääsküla,
- ja 10 elektrifitseerimata liinil:
- Tallinn-Viljandi
  - Tallinn-Türi
  - Tallinn-Rapla
  - Tallinn-Tartu
  - Tallinn-Narva
  - Tallinn-Rakvere
  - Tartu-Jõgeva
  - Tartu-Koidula-(Piusa)
  - Tartu-Valga
  - Tallinn-Pääsküla.

Liinivõrgu kogupikkus on 795 km, millest 132 km on elektrifitseeritud. Elronile ei kuulu avalikku infrastruktuuri.

Reisijateveol kehtivad Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta kehtestatud nõuded.

Elron osaleb Eurail and Interrail Global Pass projektides.



## 1) Informatsiooni kättesaadavus ja piletid

Teavet Elroni teenuse kohta saab Elroni kodulehelt [www.elron.ee](http://www.elron.ee), 24h töötavalt infotelefonilt ja tavapärasel tööajal kontori üldtelefonilt. Valikuliselt avaldatakse infot platvormidel ja jaamades.

Sõidu ajal annavad elektroonilised tablood teavet liini lõpp-peatuse, järgmiste peatuste, rongi hetkekiiruse ja välisõhu temperatuuri kohta. Rongis saab infot küsida ka klienditeenindajalt.

Pileteid saab kõikidel reisidel osta rongis või eelnevalt internetis, samuti Tallinna ja Tartu jaama kassas jaamahoone lahtiolekuaegadel. Aprillist 2020 on võimalik kõikides rongides tasuta rongipileti eest kaardimaksega. Grupipiletite ettetellimusi käsitletakse individuaalselt. Lisaks saab Elroni rongipileteid osta [www.pilet.ee](http://www.pilet.ee) kaudu.

Sõidupiletite hinnad avaldatakse Elroni kodulehel, rongides ning platvormidel. Infot pileti hindade kohta saab küsida klienditeenindajatelt ning 24h infotelefonilt.

Rongide sõiduplaanid avaldatakse Elroni kodulehel ja platvormidel. Suurematesse peatustesse on paigaldatud rongide sõiduplaani kuvavad elektroonilised tablood. Reaalajas saab rongi asukohta jälgida Elroni kodulehelt.

Tallinna ja Tartu jaamas avaldatakse teavet, millisel platvormil rong väljub ning millisele platvormile rong saabub. Teavet Tallinna ja Tartu jaamade platvormide kohta kuvatakse ka Elroni kodulehel, kuid seda koos klausliga, et need võivad muutuda vastavalt jaama haldaja vajadustele.

Piletimasinad võeti rongis kasutusele 2019.a alguses. Piletimasinast saab osta Elroni sõidukaardile laaditud raha eest tavaklassi pileti.

Puudega ja piiratud liikumisvõimega inimeste vedamise reeglid on lahutamatu osa Elroni veoeeskirjast ja need on igal ajal kättesaadavad Elroni kodulehel veoeeskirja lisas. Ülalnimetatud teabekanaleid saavad puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud kasutada olenevalt puude iseloomust ja ulatusest.

Peatused ja platvormid kuuluvad infrastruktuuri ettevõtetele, kes vastutavad nende korrashoiu eest.

## 2) Sõidugraafikus püsimine ja häiringute lahendamise põhimõtted

Hilinemisena käsitletakse elektrirongide puhul üle 4-minutilise hilinemisi ja diiselrongide puhul üle 6-minutilise hilinemisi lõppjaama. Hilinemised liigitatakse hilinemisteks üle 15 minuti ja üle 30 minuti hilinemisteks.

Sõidugraafikus püsimise % kõikidest reisidest 2020 aastal – 99,12%.

Häiringute lahendamine on reguleeritud vedaja kehtestatud sisemise dokumentatsiooniga, optimaalsed lahendused teenuse jätkamiseks töötatakse igakordselt välja koostöös infrastruktuuri omanikuga. Vastavalt vedaja poolt bussitranspordi ettevõtetele sõlmitud koostöölepingutele pakutakse reisi katkemisel või hilinemisel reisijatele sihtkohta jõudmiseks asendustransporti.

### 3) Tühistatud reisirid

Tühistatud reisirid 2020, sh täielikult ja osaliselt tühistatud reisirid – 0,06% kõikidest rongidest (teenusel ei ole erinevaid kategooriaid).

### 4) Rongide puhtus

Rongide koristamiseks lõppjaamades on sõlmitud hankelepingud puhastusteenust osutavate ettevõtetega. Hankelepinguga määratakse puhastamise sagedus ja kvaliteedinõuded. Depoos puhastavad ronge Elroni puhastusteenindajad. 2020 rahuloluküsitluse järgi nõustus 86,61% reisijatest, et Elroni rongid on puhtad (hinnang väga õige ja üsna õige).

Koroonaviiruse Covid-19 leviku tõkestamiseks paigaldati oktoobris 2020 kõikide rongide C-klasse kätepuhastusjaamad, samuti puhastavad klienditeenindajad lõpp-peatustes enimkatsutavaid pindasid.

Õhukvaliteet tagatakse rongide regulaarse juhendipõhise hoolduse käigus.

Kõikides rongides on universaaltualett, mis on avatud reisi kestel.

### 5) Reisijate rahuloluküsitlus

Iga aasta lõpus viib Elron läbi reisijate rahuloluküsitluse. Küsitlus on elektrooniline, info läbiviimise kohta avaldatakse vedaja kodulehel ja on avatud vastamiseks kõigile soovijatele.

Rahuloluküsitluses küsitakse reisijate hinnangut piletitoodete valiku, rongide puhtuse, turvalisuse, klienditeeninduse, rongide täituvuse, informatsiooni edastamise ja kättesaadavuse ja muu vedajale olulise info kohta. Elron analüüsib reisijate antud tagasisidet ja teeb pingutusi, et parendada teenuse kvaliteeti ja reisijate rahulolu.

2020.a reisijate rahuloluküsitluse kohaselt said kõige rohkem positiivseid hinnanguid (hinnang väga õige ja üsna õige) järgmised väited (% vastajatest):

- 1) Rongis on turvaline sõita – 92,38%;
- 2) Rongipiletit on lihtne osta – 92,33%;
- 3) Klienditeenindajad on asjatundlikud, kiired ja korrektsed – 91,88%;
- 4) Elron on kliendisõbralik ja usaldusväärne ettevõtte – 88,48%;
- 5) Reisi jooksul edastatav teave rongis on korrektne ja arusaadav – 88,01%;
- 6) Klienditeenindajad on meeldivad, sõbralikud ja heatujulised – 87,73%.

Madalama hinnangu sai järgmised väited:

- 1) WiFi kvaliteet rongides on hea – 56,28%;
- 2) Rongipileti hind on minu jaoks soodne – 61,41%;
- 3) Rongide sõiduplaan sobib mulle hästi – 62,73%;
- 4) Rongide hilinemisest teavitamine on õigeaegne ja arusaadav – 63,97%;
- 5) Info perroonidel on kättesaadav ja asjakohane – 74,56%;
- 6) Rongiinfo telefon jagab asjakohast ja küllaldast infot – 76,16%;

Üldine rahulolu Elroni pakutava teenusega oli 85,42% (eelmisel aastal 79,92%).

Esimest korda uuriti 2020.a rahuloluküsitluses ka Elroni soovitusindeksit (NPS), mille tulemuseks oli 59.

Elron analüüsib lisaks rahuloluküsitlusele reisijate tagasisidet igapäevaselt ning arvestab reisijate ettepanekutega võimaluste piires.

## **6) Kaebuste menetlemine ja hüvitised**

Reisijate ja vedaja õigused ja kohustused sätestatakse veoeskirjas, mis on igal ajal kättesaadav Elroni kodulehel. Väljavõtte veoeskirja olulisematest punktidest on avaldatud rongides. Kaebuste menetlemise kord on välja toodud veoeskirjas ja täiendavalt reguleeritud Elroni kehtestatud eeskirjadega.

Sõidupileti hüvitamise ja tagastamise kord on reguleeritud Elroni kehtestatud korraga, mis on igal ajal kättesaadav Elroni kodulehel. Kord reguleerib nii pileti hüvitamist reisi hilinemise ja ära jäämise korral kui ka vedaja pakutud võimalust sõidupilet reisijast tuleneval põhjusel etteantud tingimustel tagastada.

Kõiki üle 30-minutilisi hilinemise käsitletakse võrdselt ning erinevust pileti maksumuse kompenseerimises ei ole.

Kirjalikult laekunud kaebused registreeritakse dokumendihaldussüsteemis ning saavad oma identifitseerimisnumbri. Kaebusi ja päringuid võib edastada nii telefoni, kodulehe vastava lingi, e-posti teel või tavapostiga.

2020 aastal registreeriti kokku 2299 kaebust (number ei sisalda neutraalseid päringuid teenuse tingimuste kohta ega vabatahtlikult pileti tagastamise avaldusi), samas sisaldab number neid kaebusi, mille sisu ei vastanud kontrollimisel tegelikkusele.

Vedajale laekuvad kaebused jagatakse 7 erinevasse kategooriasse: liiklus, klienditeenindus ja piletimüük, müük ja turundus, haldus, IT, veerem, kolmandate isikute protsessid), iga kategooria all on mitmeid erinevaid alamkategooriad, kokku 36 erinevat alamkategooriat. Kolmandate isikute protsesside all mõistetakse teenust, mida osutab kolmas isik ja mida Elron saab mõjutada läbi kolmanda isikuga sõlmitud kahepoolsete lepingute, näiteks piletimüügisüsteemi toimimine ja platvormide hooldus.

Enim kaebusi laekus Elronile järgmiste protsesside kohta:

- 1) Kolmandate isikute protsessid – 33% kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses piletimüügisüsteemiga);
- 2) liiklus - ca 27% kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses hilinemistega, asendustranspordiga ja sõidugraafikus püsimisega);
- 3) müük ja turundus - ca 18% kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses sõidugraafiku sobivuse ja avalikkusele antava info kohta);
- 4) klienditeenindus ja piletimüük – ca 13 % kõikidest kaebustest (enim kaebusi seoses klienditeenindaja käitumisega).

Kõikidele kliendikaebustele on vastatud. Keskmine vastamise aeg on 1,5 tööpäeva, lihtsamatele päringutele vastatakse samal päeval. Kaebused saavad vastuse 3 tööpäeva jooksul. Kui vastuse sisuline kokkupanek nõuab rohkem aega, edastatakse kaebuse esitajale vastav info ja orienteeruv vastamise aeg.

Klientide kaebusi ja päringuid analüüsitakse samuti jooksvalt ja võimalusel võetakse arvesse teenuse kvaliteedi parandamiseks.

## **7) Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele osutatav abi**

Puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikute ligipääsueeskiri on osa Elroni veoeskirjast ja on avaldatud Elroni kodulehel veoeskirja lisana.

Elroni klienditeenindajad pakuvad puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele rongis abi vastavalt kehtestatud eeskirjadele. Reisijate rahuloluküsitluse tulemusel nõustus 79,85% vastajatest väitega, et puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele pakutav abi on hea (väga õige ja üsna õige).

Palve abi osutamiseks rongis tuleb edastada Elroni e-posti aadressil [abi@elron.ee](mailto:abi@elron.ee). Vaatamata sellele käsitletakse ka kõiki üldisele e-posti aadressile edastatud palveid.

Aastal 2020 laekus e-posti aadressile [abi@elron.ee](mailto:abi@elron.ee) kokku 11 taotlust, millest 5 informeerisid ratastoolis reisija tulekust rongi, 5 puudutasid ratastoolis reisija ligipääsu asendustranspordile ning 1 päring puudutas Tartu jaamas asuvat invatõstukit. Kui vedajale laekub info ratastoolis reisija reisisoovist, broneerib Elron soovitud rongis ratastooli kohta ja informeerib reisijast rongi teenindavat klienditeenindajat. Kui ratastoolis reisija soovib remondiperioodil kasutada asendustransporti, edastatakse vastav info asendustranspordi tellimise eest vastutavale vedaja osakonnale.

Elron ei osuta abi jaamades ega peatustetes väljaspool rongi. Aastal 2020 ei olnud Eestis personaliga rongijaamu, kus pakutakse abi puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele.

Kontakt:

AS Eesti Liinirongid

(ELRON)

EE Estonia

Merle Lember

[merle.lember@elron.ee](mailto:merle.lember@elron.ee)

Koostatud: 03.05.2021

## **Summary**

### **AS Eesti Liinirongid annual rail service quality report for the year 2020**

AS Eesti Liinirongid (Elron) is state owned company, shareholder represented by the Ministry of Economic Affairs and Communications, offering passenger train transport service all over Estonia. Elron operates with 18 FLIRT type electrical trains and 20 FLIRT type diesel trains. Elron operates domestic travels only.

Information about Elron's services can be retrieved via Elron's home page [www.elron.ee](http://www.elron.ee), 24 h information phone and office phone during office working hours. Selected information is published on platforms and stations.

Trains on schedule during 2020 – 99,12% from all arrivals.

Cancelled trains during 2020 – 0,06% of all scheduled trains (service not categorized).

Every year at the end of the year customer satisfaction survey is conducted. Survey is conducted electronically; invitation is published at home page and is open to all interested persons.

According to 2020 customer satisfaction survey highest ratings regarding service were received for following allegations (very true, mostly true):

- 1) Train travelling is safe – 92,38%;
- 2) Train tickets are easy to purchase – 92,33%;
- 3) On board staff members are competent, fast and correct – 91,88%;
- 4) Elron is customer friendly and reliable company – 88,48%;
- 5) Travel information inside train is correct and understandable – 88,01%;
- 6) On board staff members are pleasant, friendly and in good mood – 87,73%.

And lowest ratings were received for following allegations:

- 1) Quality of wifi on train is satisfactory – 56,28%;
- 2) Ticket price is fair for me – 61,41%;
- 3) Train schedule is suitable for me – 62,73%;
- 4) Information about the delays is on time and understandable – 63,97%;
- 5) Information on platforms is available and adequate – 74,56%;
- 6) Train information phone gives adequate and sufficient information – 76,16%;

Overall satisfaction with the service provided by Elron was 85,42 (79,92% on 2019).

For 2020 totally 2299 complaints were registered by carrier (number does not include neutral inquiries about service and voluntary return of tickets, number includes unjustified complaints).

Most frequent complaints were received regarding:

- 1) external process – 33% from total complaints (most complaints regarding ticket sale system);
- 2) transportation process - approx 27% from total complaints (most complaints regarding compensation for delays, alternative transport service and trains on schedule);
- 3) sale and marketing procedures - approx 18% from all complaints (most complaints regarding satisfaction with travel schedule, information about service, etc);

- 4) on board service and ticket sale – approx. 13 % from all complaints (most complaints regarding on board service).

Average time to respond was 1,5 working days; simple inquiries were answered the same day, within 3 days all customer inquiries were replied.

All delays over 30 minutes are handled the same, no difference in extent of compensation.

Elron's on board staff members provides necessary help only on board of the train according to implemented rules on carriage of disabled persons and persons with reduced mobility. As from customer satisfaction survey 79,85% of answers agreed that help provided to disabled persons and persons with reduced mobility was good (as very true and mostly true).

All requests for help on board are expected to e-mail address [abi@elron.ee](mailto:abi@elron.ee) for immediate processing. Nevertheless, all request for help regardless delivery e-mail address are processed.

During 2020 totally 11 applications were sent to [abi@elron.ee](mailto:abi@elron.ee). Of those 5 informed about passenger with wheelchair coming on board of train, 5 concerned wheelchair access to substitutional transport and 1 was request of information regarding wheelchair lift in station.

In 2020 no station in Estonia had personnel to provide help for disabled persons and persons with reduced mobility.

Contact:

AS Eesti Liinirongid

(ELRON)

EE Estonia

Merle Lember

[merle.lember@elron.ee](mailto:merle.lember@elron.ee)

Composed: 03.05.2021