



ΕΠΕΙΓΟΝ - ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ - ΒΟΥΛΗ

www.tfa.gov.gr

6. **Autos Fornells (Ισπανία)**, εταιρεία αφιερωμένη στην τακτική (υπηρεσία μεταφοράς επιβατών, στη διακριτική μεταφορά επιβατών και στη χερσαία σχολική μεταφορά στη Μενόρκα (Menorca) <https://oaklarpwell.com/en/autos-fornells/>
7. **The Arriva Group in Spain (Ισπανία)** <https://arriva.es/en/services/quality-management>
8. **EMT Valencia (Ισπανία)**
https://www.emtvalencia.es/ciudadano/index.php?option=com_content&view=article&id=123&Itemid=168&lang=en
9. **Arriva SAVDA (Ιταλία)**, η τοπική εταιρεία δημόσιων συγκοινωνιών της Aosta Valley, η οποία ελέγχεται από το Arriva Italia Group <https://aosta.arriva.it/en/news/due-nuove-certificazioni-di-qualita-per-il-trasporto-pubblico-locale-valdostano/>

Η διενέργεια ερευνών Μυστικού Επιβάτη (Mystery Shopping) αποτελεί ικανοποίηση της ενότητας "Annex C: Guidance Notes on Performance and Satisfaction Measurement, παράγρ. C.5: Mystery Shopping Surveys (MSS)" του Προτύπου EN 13816:2002 και προϋπόθεση διατήρησης του Προτύπου.

Σε συνέχεια αυτού, ο Ο.Α.Σ.Α. έχει εγκρίνει την ανάθεση υπηρεσίας έρευνας μυστικού επιβάτη στην εταιρία με την επωνυμία GLOBAL LINK INTERNATIONAL MARKETING RESEARCH-ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ. Η αμοιβή για την ως άνω ανάθεση έχει οριστεί σε 16.000,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ. Η έγκριση φέρει ημερομηνία 14.07.2021 και είναι αναρτημένη στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ με αριθμό ΑΔΑ: 6ΖΑΘ46ΨΧΕ3-ΥΙΞ. Η σχετική σύμβαση θα αναρτηθεί στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ με την υπογραφή της και το πέρας της απαιτούμενης διαδικασίας.

Οι υπό ανάθεση υπηρεσίες αφορούν έρευνα μυστικού επιβάτη στην περιοχή ευθύνης του ΟΑΣΑ (λεωφορεία, τρόλεϊ, μετρό, ηλεκτρικός σιδηρόδρομος, τραμ, αστική ζώνη προαστιακού), στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου EN 13816 και αφορά στα κριτήρια ποιότητας: 1) Διαθεσιμότητα 2) Προσβασιμότητα 3) Χρόνος Μετακίνησης 4) Πληροφόρηση 5) Εξυπηρέτηση πελατών 6) Άνεση 7) Ασφάλεια 8) Επίδραση στο Περιβάλλον.

Ενδεικτικοί τομείς αξιολόγησης κατά την έρευνα:

1. Προγραμματισμός δρομολογίων | Διάρκεια
2. Αξιολόγηση στάσης | σταθμού MMM
3. Επιβίβαση
4. Εσωτερική κατάσταση του μέσου μαζικής μεταφοράς
5. Οδηγός
6. Covid 19
7. Αποβίβαση

Η έρευνα αφορά συνολικά N=1000 αξιολογήσεις σε συγκεκριμένα δρομολόγια των MMM Αθήνας & Πειραιά αρμοδιότητας ΟΑΣΑ, βάσει επιλογής που θα δοθεί από τον Ο.Α.Σ.Α..

Για τη συγκέντρωση του απαραίτητου αριθμού ερωτηματολογίων, η έρευνα θα πραγματοποιηθεί από ερευνητές σε καθημερινή βάση, με τη μεθοδολογία των μυστικών επισκέψεων με μυστικές επισκέψεις στα MMM αρμοδιότητας Ο.Α.Σ.Α.. Οι ερευνητές θα υποδυθούν τον ρόλο του επιβάτη και θα αξιολογήσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης, την καθαριότητα, την απαιτούμενη πληροφόρηση (οθόνες), ακρίβεια δρομολογίων κτλ. βάσει συγκεκριμένου ερωτηματολογίου και σύμφωνα με τις οδηγίες που θα δοθούν από τον ΟΑΣΑ. Το ερωτηματολόγιο θα διαφοροποιείται μερικώς στα μέσα σταθερής και οδικής τροχιάς.

Σε συνέχεια της υπογραφής της σύμβασης θα οριστεί η αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης της σύμβασης και παραλαβής των παραδοτέων αυτής. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα παραδοθούν από την προαναφερόμενη Επιτροπή στη Διοίκηση του Ο.Α.Σ.Α.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος
Νικόλαος Αθανασόπουλος

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:

- Πιστοποιητικό EN 13816:2002 του Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε. (Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 055 20 0001)
- European Standard EN 13816:2002
- Αίτημα ανάθεσης έρευνας μυστικού επιβάτη (ΚΗΜΔΗΣ 21REQ008713969 2021-06-04)
- Απόφαση ανάληψης υποχρέωσης έρευνας μυστικού επιβάτη (ΑΔΑ: Ω1Ρ846ΨΧΕ3-ΠΟΚ)
- Έγκριση ανάθεσης έρευνας μυστικού επιβάτη (ΑΔΑ: 6ΖΑΘ46ΨΧΕ3-ΥΙΞ)

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:

- Γραφείο Δ/ντος Συμβούλου
- Τμήμα Οργάνωσης & Ποιότητας
- Αρχείο

Για την ακρίβεια

Η Προϊσταμένη Γραμματείας
Διευθυνόντος Συμβούλου

Δικατορίνη Γιαννούλη

