

KARTA KONTROLI JAKOŚCI OBSŁUGI W KASACH

INFORMACJE OGÓLNE

Zakład	RZWi	Data badania	2022-03-04/T9 (28.02-06.03)
Sekcja	Lublin	Scenariusz kontroli	zakup biletu
Miejsce	Lublin-Główny	Godzina zakupu/zwrotu biletu	13:50
Linia	Dworcowy 1, 20-400 Lublin	Rodzaj punktu	Kasa własna
Obsługa / stanowisko	5	Relacja	Lublin-Gł.-Skarżysko-Kamienna
Numer biletu	IA220411170	Liczba osób w kolejce	11 i więcej
Przebieg / wyjazd / odjazd	8	Czas ustawienia się w kolejce	13:37
Inne uwagi		Czas oczekiwania	00:13



WYNIK AKTUALNEGO POMIARU - OBSŁUGA KLIENIA

Ocena obsługi klienta	Obsługa Klienta - Kasjer	Obsługa Klienta - Sekcja	Obsługa Klienta - Zakład	Obsługa Klienta - Polska
WYNIK OBSŁUGA KLIENIA				
Uzyskane punkty	92,7%	86,4%	88,8%	92,0%
Maksymalne punkty				
		Porównanie do Sekcji	Porównanie do Zakładu	Porównanie do Polski

WYNIK AKTUALNEGO POMIARU - NACZELNIK

Ocena wszystkich elementów	Ogółem - Naczelnik	Ogółem - Sekcja	Ogółem - Zakład	Ogółem - Polska
WYNIK KOŃCOWY				
Uzyskane punkty	97,2%	94,5%	94,8%	96,2%
Maksymalne punkty				
		Porównanie do Sekcji	Porównanie do Zakładu	Porównanie do Polski

Wskaźniki szczegółowe - NACZELNIK

Wskaźniki szczegółowe - NACZELNIK	Wynik-Naczelnik	Wynik-Sekcja	Wynik-Zakład	Wynik-Polska
CZYSTOŚĆ I PORZĄDEK	100,0%	100,0%	97,8%	98,2%
INFORMACJA WIZUALNA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
OBSŁUGA KLIENIA	92,7%	86,4%	88,8%	92,0%
WYGLĄD DORADCY KLIENIA/KASJERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
STAN TECHNICZNY	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ORGANIZACJA PRACY	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Wskaźniki szczegółowe - KASJER

Wskaźniki szczegółowe - KASJER	Wynik-Kasjer	Wynik-Sekcja	Wynik-Zakład	Wynik-Polska
CZYSTOŚĆ I PORZĄDEK	100,0%	100,0%	97,8%	98,2%
OBSŁUGA KLIENIA	92,7%	86,4%	88,8%	92,0%
WYGLĄD DORADCY KLIENIA/KASJERA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

OCENA KAS

A. CZYSTOŚĆ I PORZĄDEK - KASJER

Numer pytania	Treść pytania	Ocena	Uzasadnienie oceny (NIE)	Waga
C1	Szyba w okienku kasowym jest czysta	Tak		4
C2	Parapet przy stanowisku, w którym prowadzony jest audyt jest czysty, wolny od naklejek	Tak		4
C4	Mikrofony i głośniki są czyste	Tak		1
C5	Terminale do kart płatniczych, pin pady są czyste	Tak		2
C6	Komputery, drukarki, wyświetlacze są czyste	Tak		1
C10	Dokumenty, pieczątki na biurkach w lokalu kasowym są uporządkowane	Tak		3
C11	Szafy widoczne dla klienta są pozamykane a jeżeli brak drzwi dokumenty w szafach uporządkowane. Na szafach panuje porządek.	Tak		4
C12	Wnętrze lokalu kasowego jest czyste i uporządkowane	Tak		6

Inne uwagi:

B. CZYSTOŚĆ I PORZĄDEK - NACZELNIK

Numer pytania	Treść pytania	Ocena	Uzasadnienie oceny (NIE)	Waga
C2.1	Parapety w pozostałych okienkach kasowych są czyste, wolne od naklejek	Tak		4
C8	Ramy w okienkach kasowych/ framugi w oknach są czyste	Tak		1
C9	Ścianki działowe są czyste	Tak		1

Inne uwagi:

C. INFORMACJA WIZUALNA

Numer pytania	Treść pytania	Ocena	Uzasadnienie oceny (NIE)	Waga
13	Monitory reklamowe w okienkach kasowych są włączone	Tak		2
14	Wygląd okienka kasowego zgodny z standardami oznakowania kas biletowych obowiązujących w spółce PKP Intercity	Tak		2

Inne uwagi:

D. OBSŁUGA KLIENTA - ZAKUP BILETU

Numer pytania	Treść pytania	Ocena	Uzasadnienie oceny (NIE)	Waga
O1	Kasjer/Doradca klienta nawiązał kontakt wzrokowy na początku wizyty	Tak		6
O2	Kasjer poprosił Klienta, aby uzyskał zgodę na obsługę pora kolejnością od osób oczekujących przed daną kasą	Brak oceny	nie było takiej sytuacji	4
O3	Kasjer/Doradca klienta powitał klienta zwrotem grzecznościowym stosownym do pory dnia "Dzień Dobry", "Dobry wieczór", "Witam Panią/Pana" itd. itp..	Tak		6
O4	Kasjer/Doradca klienta zapytał o rodzaj biletu, który ma wystawić	Nie	Kasjerka zapytała: normalny biletik będzie?	4
O17	Doradca Klienta/Kasjer zapytał o preferowane miejsce odbywania podróży w EIP	Brak oceny	bilet na podróż podążaniem innej kategorii niż EIP	4
O18	Doradca Klienta/Kasjer poinformował o odbywaniu podróży/części podróży na którą klient nabywał bilet - Zastępczą Komunikacją Autobusową	Brak oceny	bilet na podróż nie realizowaną ZKA	4
O5	Nie występowały problemy techniczne podczas zakupu biletu - Kasjer/Doradca klienta sprawnie i poprawnie wprowadził zamówienie do systemu, a gdy proces zakupu przedłużał się przeprosił za zaistniałą sytuację	Tak		5
O6*	Kasjer/Doradca klienta zaproponował zakup biletu powrotnego	Nie		0
O7	Kasjer/Doradca klienta poinformował o kwocie do zapłaty popartą zwrotem grzecznościowym: np. "Poproszę 64 złote 50 groszy"	Tak		5
O8	Kasjer/Doradca klienta zapytał o formę płatności np. " Czy płatności dokona Pan/i kartą czy gotówką"	Tak		5
O9	Zachowanie Kasjera / Doradcy klienta jest zgodne z obowiązującymi standardami.	Tak		6
O10	Kasjer/Doradca klienta zaznaczył na bilecie zielonym flamastrem datę i godzinę wyjazdu, numer wagonu, numer miejsca do siedzenia	Tak		6
O11	Kasjer/Doradca klienta odczytał klientowi dane z biletu: datę i godzinę wyjazdu, relację przejazdu, numer wagonu, numer miejsca do siedzenia	Tak		6
O12	Kasjer/Doradca klienta uprzejmie pożegnał się używając jednego ze zwrotów grzecznościowych "Dziękuję ", "Zapraszam ponownie, Życzę miłej podróży, Dziękuję za wybór PKP IC	Tak		6

Inne uwagi:

E. WYGLĄD KASJERA

Numer pytania	Treść pytania	Ocena	Uzasadnienie oceny (NIE)	Waga
O13	Kasjer/Doradca klienta był ubrany w strój służbowy	Tak		4
O14	Kasjer/Doradca klienta wygląda schludnie i czysto	Tak		6
O15	Kasjer/Doradca klienta posiadał identyfikator	Tak		2
O16	W wyglądzie Kasjera/Doradcy klienta brak ozdób/biżuterii a jeśli je posiada są dyskretne i subtelne	Tak		6

Inne uwagi:

F. STAN TECHNICZNY

Numer pytania	Treść pytania	Ocena	Uzasadnienie oceny (NIE)	Waga
T1	Szyby w okienkach kasowych są w dobrym stanie technicznym	Tak		2
T2	Mikrofony i głośniki są sprawne	Tak		4
T5	Ramy w okienkach kasowych/ framugi w oknach są w dobrym stanie technicznym	Tak		1
T6	Parapety są w dobrym stanie technicznym	Tak		2
T8	Ściany wewnątrz okienka kasowego (od strony klienta) są w dobrym stanie	Tak		1
T9	Oświetlenie w lokalu kasowym jest w dobrym stanie	Tak		3
T10	Ściany wewnątrz okienka kasowego są w dobrym stanie technicznym	Tak		2
T11	Terminale do kart płatniczych, pin pady są sprawne	Tak		6


Inne uwagi:

G. ORGANIZACJA PRACY

Numer pytania	Treść pytania	Ocena	Uzasadnienie oceny (NIE)	Waga
P1	Było choć jedno okienko przeznaczone do obsługi osób niepełnosprawnych	Tak		0
P1.1	Czynne było okienko dedykowane do obsługi osób niepełnosprawnych	Tak		6
P2	Umundurowanie podległego zespołu było kompletne	Tak		6
P3	Elektroniczny system jednej kolejki obowiązuje	Nie		0
P4	Elektroniczny system jednej kolejki działa prawidłowo	-		2

Inne uwagi:

H. SUBIEKTYWNA OCENA AUDYTU

Numer pytania	Ocena	Treść pytania	Ocena	Uzasadnienie oceny	Waga
S1		Na ile jesteś zadowolony z obsługi przez Kasjera/Doradcę klienta	bardzo zadowolony		3
S2		Czy następnym razem chciałbyś być obsługiwany przez tego samego kasjera?	Zdecydowanie tak		0