

Kvaliteedi aruanne 2019.a. Vastavalt Määruse nr 1371/2007 artikkel 28 lõige 2.  
 Teenuse kvaliteedistandardite miinimumnõuded

Teenuse nimetus	Kirjeldus
Teave ja piletid	Avaldatud kodulehel: <a href="http://www.gorail.ee">www.gorail.ee</a>
Veoteenuste täpsus ja veoteenuste katkemist puudutavad üldpõhimõtted	Avaldatud kodulehel: <a href="http://www.gorail.ee">www.gorail.ee</a> ; <a href="https://www.gorail.ee/reisijate-veoeeskiri/">https://www.gorail.ee/reisijate-veoeeskiri/</a>
Veoteenuste tühistamine	Avaldatud kodulehel: <a href="http://www.gorail.ee">www.gorail.ee</a> ; <a href="https://www.gorail.ee/reisijate-veoeeskiri/">https://www.gorail.ee/reisijate-veoeeskiri/</a> ; Lisa 2
Veeremi ja raudteejaamade puhtus (õhu kvaliteet vagunites, sanitaarsõlmede puhtus jne)	AS GoRail korraldab Reisijate vedu rongiliinidel, järgides Eesti Vabariigis kehtivaid õigusakte, Euroopa Liidu õigusakte, rahvusvahelisi kokkuleppeid, lepinguid, normatiivdokumente ning Rahvusvahelise raudteereisijateveo kokkulepet (SMPS) ja selle lisadest tulenevaid sätteid. Rahvusvaheline rong Moskva-Peterburi-Tallinn kuulub «АО ФПК»-le ja vastab liiklusohutuse, tuleohutuse, tehnilise käitamise reeglite, raudteefrastruktuuri-ettevõtja reeglite ja raudteeseaduse nõuetele. Teel tehakse märgpuhastus vähemalt 4 korda päevas koos reisijate käte kokkupuutekohtade (ukseligid, käsipuud, sanitaartehtnilised seadmed) töötlemisega. Tagatud on ventilatsioonisüsteemi kontroll ja temperatuuri režiimi järgimine. Eesti territooriumil on rahvusvahelisel rongil Moskva-Peterburi-Tallinn neli peatust: Narva, Jõhvi, Tapa, Tallinn-Balti. Teenust nende jaamades pakub AS Eesti Raudtee.
Kliendi rahulolu uuring	Kliendi rahulolu uuringu käigus (jaanuar 2020) on selgitatud välja, kui suur on tõenäosus, et teenuse taset arvestades soovitaksite sõpradele reisiks rongi. Lisaks on hinnatud piletite ostmise/teenuse kättesaadavuse protseduuri. Rahulolu uuring viidi läbi AS GoRaili kassas, kus kliendiga suhtlus oli vahetu/kontaktne. Vastuse analüüs oli: Rongi ja teenust hinnati heaks: vagunite seisukord on üle keskmise, personal on viisakas. Peroni väljapääs ja rongile minek mugav, kuid puudus ooteruum. Lisaks Peterburi saabumisel aeg on ebamugav turistidele. Kohalikele elanikele mugav.
Kaebustega tegelemine, tagasimaksud ja hüvitised, kui teenuse kvaliteedistandardeid ei täideta	Avaldatud kodulehel: <a href="http://www.gorail.ee">www.gorail.ee</a> ; <a href="https://www.gorail.ee/reisijate-veoeeskiri/">https://www.gorail.ee/reisijate-veoeeskiri/</a>
Puudega isikutele ja liikumispuudega isikutele antav abi.	Avaldatud kodulehel: <a href="http://www.gorail.ee">www.gorail.ee</a> ; <a href="https://www.gorail.ee/reisijate-veoeeskiri/">https://www.gorail.ee/reisijate-veoeeskiri/</a>