

ANEXA NR. 2

CHESTIONAR – 2016 -

SATISFAȚIA CLIENȚILOR SISTEMULUI DE TRANSPORT FERROVIAR

Gara/stația de tren:

Vă rugăm menționați:

Sexul:MF

Vârsta: ani

Profesia.....

1. Explicați cât sunteți de mulțumit de calitatea serviciilor oferite în această gară ?

- alimentatie publica..... securitate personala.....punct de prim ajutor.....

- distributie carte si presa..... bancomate.....retea internet publica.....

2. Precizați ce va nemulumeste cu privire la condițiile oferite de locurile, peroanele/sălile de

așteptare din această gară ”- (de ex. curățenie, locuri suficiente pe scaune, toalete, etc) ?

3. Cum ați achiziționat biletul de călătorie?

Abonament

În tren

ONLINE

Casa de bilete

De la agenție

4. Ce părere aveți despre mijloacele de informare din aceasta gara (biroul de informatii - afișaje – sonorizare) ?

.....

5. Cum apreciați accesul dinspre localitate spre gară?

(există mijloace de transport? sunt suficiente ? se efectuează în condiții decente de calitate și preț?)

.....

6. De ce ați ales să călătoriți cu trenul și nu cu alt mijloc de transport?

Este mai economic/ieftin	Este mai sigur	Este mai confortabil
Nu există alternativă în zona	Datorită orarului	Alte considerente.....

7. Ce puteți spune despre calitatea serviciilor din tren și durata călătoriei ?

.....

8. Ce părere aveți despre prețul biletului de călătorie?

Foarte mare Mare Acceptabil Mic

9. Dacă ați fi managerul/seful acestei gări, ce măsuri credeți că ar trebui luate?

.....

.....