

PIELIKUMI

Izmantoto terminu vārdnīca

Ārējā kvalitāte

Tas attiecas uz kvalitātes aspektiem, kurus tieši nosaka pasūtītājs.

Centrālais mezgls (Hub)

Centrālais mezgls, kurā notiek noteikta reģiona preču un pasažieru savākšana, šķirošana, (pārvadāšana un sadale. Šī koncepcija ir cēlusies no terminoloģijas, kas tiek lietota pasažieru un preču pārvadāšanā pa gaisu. Termins atspoguļo preču un pasažieru savākšanu un sadali no viena punkta, jeb tā saukto "rumbas-un-spieķu" koncepciju. Transporta mezgliem ir tendence līdzināties transmodālām (pārvadāšana vienā un tai pašā veidā) vietām.

Ceturtais puses loģistikas uzņēmums (4PL)

jauns biznesa modelis, kas integrē vadošā uzņēmuma (-u) resursus, spējas, tehnoloģiju un citas organizācijas ar papildus iespējām veidot, būvēt un vadīt visaptverošus piegādes ķēžu risinājumus.

Daudzmodālā platforma (multimodal platform)

Fizisks kopējs punkts, kur notiek kravas un/vai pasažieru pārvadāšana ar dažādiem transporta veidiem, parasti - transporta termināls.

Elektroniskā datu apmaiņa (EDI)

starp uzņēmumu darījumu elektroniskā datu apmaiņas metode, izstrādāta saskaņā ar specifiskiem elektroniskā formāta standartiem.

Iekšējā kvalitāte

Tas attiecas uz kompānijas kvalitātes aspektiem, kurus tieši nenosaka pasūtītājs (iekšējā organizācija, u.t.t).

Intermodālais termināls (Intermodal terminal)

Termināls, kas var izvietot (un apkalpot) vairākus pārvadājumu veidus. Pārvadāšanas veidiem ir pieaugoša tendence specializēties noteiktu pasažieru vai preču tipu pārvadāšanā, izmantojot vienu un to pašu infrastruktūru.

Kompozīta (integrālais) indikators

- 1) tas ir kvantitatīvs vai kvalitatīvs mērs, ko iegūst uz novērojumu pamata, un kurš var parādīt objekta (piemēram, valsts) pozīciju noteiktā jomā.
- 2) tas ir analizējamā objekta īpašību vispārēji apkopots raksturojums, kurš tiek noteikts pamatojoties uz atsevišķiem (parciāliem) kritērijiem (atribūtiem), kuri tiek mērīti ar mainīgajiem $x^{(1)}$, $x^{(2)}$, ..., $x^{(p)}$ (turpmāk «ieejas» mainīgie), pie tam pats raksturojums ir latents, t.i. nepakļaujas tiešam kvantitatīvam mērījumam.

Kopējā kvalitāte

Vadības metode, kas organizācijas iekšienē integrē visas funkcijas un procesus ar nolūku panākt nepārtrauktu preču un pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu.

Kvalitāte

Kādas būtības raksturlielumu kopums, kas balstās uz tās spēju apmierināt tieši definētas vai netieši aprakstītas vajadzības.

Kvalitātes sistēma

Kvalitātes vadības ieviešanai nepieciešamā organizacionālā struktūra, procedūras, procesi un resursi.

Kvalitātes vadība

Visaptverošas vadības visu aktivitāšu funkcija, kas nosaka kvalitātes politiku, mērķus un atbildības un to realizāciju izmantojot tādas pasākumus kā kvalitātes plānošana, kvalitātes kontrole, kvalitātes garantēšana un kvalitātes uzlabošana kvalitātes sistēmas ietvaros (ISO 8402).

Kvalitātes vadības standarts

Standarts, kas sniedz vadības procesa vadlīnijas un specifikācijas.

Lēmumu atbalsta sistēma (DSS)

parasti sarežģīts tīkla optimizācijas modelis ar iebūvētiem algoritmiem, kas palīdz identificēt lēmumu pieņemšanas iespējas vai nodrošina informāciju lēmumu pieņemšanai sarežģītās situācijās.

Mērķa kvalitāte

Kvalitātes līmenis, kuru kompānija cenšas sasniegt un piedāvāt tās pasažieriem.

Mikromodelēšana

Atsevišķa transportlīdzekļa kustības modelēšana sekojošās attiecībās: transportlīdzeklis- vadītājs, transportlīdzeklis- transportlīdzeklis, transportlīdzeklis- braukšanas vide

Mobilitāte (mobility)

Termins, kurš attiecas uz personu pārvietošanu vai preču un pakalpojumu apriti. Mobilitātei var būt dažādi līmeņi, kas saistīti ar ātrumu, jaudu un kustības efektivitāti.

Modelis (model)

Analītisks rīks (bieži matemātisks), kuru lieto pārvadājumu plānotāji, lai prognozētu zemes izmantošanu, ekonomisko aktivitāti, ceļošanas aktivitāti un to ietekmi uz tādu resursu kvalitāti kā zeme, gaiss un ūdens.

Multimodāls

Brauciens, kas ietver vairāk kā vienu transporta veidu.

Nākotnes scenārijs

Viena iespējamā satiksmes līmeņu, transportlīdzekļu veida un tīkla iepriekš izvēlēta laika ietilpības kombinācija nākotnē, kas pieņem zināmas vērtības modeļa sākotnējam stāvoklim un ievadparametriem (līdzīgi kā ieviestā kontroles darbība un noteiktas vērtības sagaidāmiem ārējiem faktoriem, kas rodas no modelēšanas rezultātiem).

Novērotā kvalitāte

Novērotās kvalitātes līmenis, ko vairāk vai mazāk objektīvi uztver pasažieri savu braucienu laikā.

Piedāvātā kvalitāte

Normālos darbības apstākļos ikdienā sasniegtais kvalitātes līmenis.

Pilsētas transports

Pilsētas transports darbojas pilsētas vai lielpilsētas ar pavadonpilsētām robežās un mazā joslā ap tām. To var raksturot ar braucieniem līdz pat 20 km garumā (sabiedriskajā transportā parastie braucieni garumi ir robežās starp 5 un 8 km) un braucieni laiku līdz 0,5h. Lielākas skaitliskās vērtības ir attiecināmas uz lielām metropolēm un lielpilsētām ar pavadonpilsētām.

Plānošana (planning)

Attiecas uz procesu, kas ļauj atspoguļot cilvēku vajadzības, izvēli un vērtības lēmumu pieņemšanas laikā. Plānošana notiek daudzos un dažādos līmeņos, sākot no privātpersonu un ģimeņu ikdienas spriedumiem, līdz nozīmīgiem lēmumiem, kurus pieņem valdība un uzņēmēji, un kam ir visaptveroša ilgtermiņa ietekme uz sabiedrību.

Politika (transporta) (policy (transport))

Konstruktīvu ieteikumu un priekšlikumu paketes izstrādes nodrošināšana, lai sasniegtu noteiktu mērķi attiecībā uz sociālo, ekonomisko un vides attīstību, un transporta sistēmas funkcionēšanu un darbību.

Reģionālais transports

Transports lielpilsētu ar pavadonpilsētām apkārtnē un starp mazākām pilsētām šajā teritorijā un lielpilsētu ar pavadonpilsētām. Reģionālo transportu var aptuveni raksturot ar braukšanas distancēm līdz 60 km un vidējo braukšanas laiku līdz 1 h. Ļoti lielām lielpilsētām ar pavadonpilsētām par reģionālo transportu var uzskatīt transportu ar lielāku braukšanas ātrumu un braukšanas distancēm līdz 150 km un braukšanas laiku līdz 2h. Pārsniedzot šos ierobežojumus, jārunā par tālsatiksmi.

Sabiedriskais transports

Pakalpojumi, kas tiek piedāvāti pasažieru un viņu bagāžas pārvadāšanai garās vai īsās distancēs, pilsētās vai starp tām, parasti par braukšanas maksu, atbilstoši fiksētam sarakstam pa iepriekšnoteiktiem maršrutiem.

Sagaidāmā kvalitāte

Kvalitātes līmenis, kuru pieprasa pasūtītājs un kuru var definēt izmantojot precīzi formulētus un arī netiešus terminus.

Sertifikācija

Situācija, kurā pirmā, otrā un trešā puse novērtē kompānijas kvalitātes sistēmas atbilstību specifiskam standartam vai rokasgrāmatai.

Standarts

Dokumentēta vienošanās, kura ietver tehniskas specifikācijas vai citus precīzus kritērijus, kas viscaur jāizmanto kā likumi, vadlīnijas vai raksturlielumu definīcijas, lai nodrošinātu materiālu, produktu, procesu un pakalpojumu atbilstību to nolūkam.

Termināls (terminal)

Jebkura vieta, kur atrodas krava vai pasažieri, vai no kurienes tie tiek transportēti pārvadāšanas procesā. Pasažieru un kravas pārvadāšanas laikā termināļi ir centrālās un starpposmu vietas. Termināļiem ir nepieciešams noteikts aprīkojums un iekārtas, lai izvietotu un apgādātu pārvadājumus.

Transporta veids (mode, transport)

Fizisks veids, kā tiek veikta kustība.

Trešās puses loģistikas uzņēmums (3PL)

ārējās puses uzņēmums, kas veic visu korporatīvās loģistikas pakalpojumu klāstu vai atsevišķus pakalpojumus, kā transporta, noliktavas, uzskaitvedības un citus pakalpojumus Preču nosūtītāja (Kravas nosūtītāja, Eksportētāja) uzdevumā.

Vēlamā kvalitāte

Kvalitātes līmenis, kuru kompānija vēlas sasniegt balstoties uz sagaidāmo kvalitāti, ārējām ietekmēm un finansiāliem apstākļiem.

**LITERATŪRAS AVOTU SARAKSTS, UZ KUR PAMATA PROMOCIJAS DARBA ATTĪSTĪTI
PĒTĪJUMI, ATBILSTOŠI KATRAM UZDEVUMAM**

№	Autors	Nosaukums	Izdevuma dati
<i>Uzdevums: Pasažieru loģistikā centra koncepcija (PLC) un būtiskāko attīstības faktoru analīze</i>			
1.	Murray D.	Strategic Analysis of Public Transport Coverage	Socio-Economic Planning Science, 35.3, 2001. pp. 175-188
2.	Vuchic C.	Urban Transit Operations, Planning and Economics	USA, 2005, John Wiley & Sons Inc.
3.	Kondratowicz L.	Planing of logistics centres	NeLoC Work Package 1, Poland, 2003
4.	Jabkowski P.	Evaluation Public Transport in the Project of Poznan Quality of Life Indicators	Advanced OR and AI Methods in Transportation, p.361-366
5.	Meyer M. & Miller E.	Urban transportation planning (2nd ed.)	McGraw-Hill, New York, 2001
6.	Jean-Paul Rodrigue, Claude Comtois and Brian Slack.	The Geography of Transport Systems.	New York: Routledge, 2006. – 284 pages. ISBN 0-415-35441-2
7.		Transport and land use. Written material. EU – funded Urban Transport Research Project Results.	PORTAL – Transport Teaching Material, 2003
8.	Сергеев В. И.	Логистика в бизнесе	Учебник. Инфра-М, 2001
9.		Логистика: общественный пассажирский транспорт	Учеб. пособие / Под. ред. Л.Б. Миротина. Москва: Экзамен, 2003. 224 с.
10.		Перевозки пассажиров городским транспортом	Учеб. / Под. ред. И. В. Спирина. Москва: Академкнига, 2004. 413 с.
11.	Львов Ю. А.	Основы экономики и организации бизнеса	Санкт-Петербург, 1992. 382 с.
12.	Страханов, В. И. Украинцев В. Б.	Теоретические основы логистики	Еникс. 2001
<i>Uzdevums: Informācijas sistēma kā lēmumu pieņemšanas atbalsta sistēma un nepieciešamā PLC funkcionēšanas pamats</i>			
13.	Turban E., Aronson J., Liang T.-P.	Decision Support Systems and Intelligent Systems.	7 ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2005
14.	Yordphol Tanaboriboon, Narongsak Borvornvongpitak	Development of Computerized Bangkok Bus Transit Analytical System	Journal of the Eastern Society for Transportation Studies, Vol.6, pp.505-518, 2005
15.	Effy Oz.	Management Information Systems	USA : Thomson Course Technology, 2004. 756 p.
16.		Characteristics, strategies and trends for 3PL/4PL in Australia	Report of Alpha Research Consortium, 30.03.2004. 86 p.

№	Autors	Nosaukums	Izdevuma dati
17		Infrastructure and urban development – Urban transport indicators. Disposable	The World Bank Group, 1997. http://www.worldbank.org/html/dec/Publications/Abstracts97/04iud/infra1.html > Access: 27/11/2007
18	Žak J.	The role of decision support systems in an indeterminate world	Journal on Decision Support System 2007, Volume 43, Issue 4, pp. 1664 – 1674
19		Planning for Growth in Bus Demand in Hertfordshire	http://www.simul8.com/solutions/case_studies/hertfordshire.htm
<i>Uzdevums: Transporta pakalpojumu kvalitātes vērtēšanas vispārējie principi</i>			
20	Friman M.	2004. Implementing Quality improvements in Public Transport	Journal of Public Transportation Vol.7, N.4, 2004
21	Morgan C. & Murgatroyd S.	<i>Total Quality in the Public Sector</i>	OpenUniversity Press.Buckinham, UK, 1994
22		QUATTRO - Quality approach in tendering urban public transport operations, fourth framework programme (1994-1998) of Community research and technological development	
23		Benchmarking and quality management in public transport	PORTAL – 5 th F.P. project. www.eu-portal.net
24	Kittelson P.B., Quade K. Hunter-Zaworski	Transit Capacity and Quality of Service Manual-2 nd Edition, Transportation Research Board	National Academy Press. Washington DC, 2003, 94 p.
25	Галабурда В.Г.	Методы оценки качества транспортного обслуживания	Бюллетень транспортной информации 2003, № 6(96). с. 8–10
26	Шеремет Н.М. и др.	Процессный подход к идентификации качества в сфере перевозок	Транспорт: Наука, техника, управление, 2007, №12. с. 5–7
27		Transportation. Logistics and services. Public passenger transport. Service quality definition, targeting and measurement	European standard EN 13816: 2002
28	Гнеденко Б.В. и др.	Математические методы в теории надежности	М.: Наука, 1965
29	Рябинин И.А.	Логико-вероятностные методы исследования надежности структурно сложных систем	И.А. Рябинин, Г.Н. Черкесов. Москва: Радио и связь, 1981. 303 с.
30		Надёжность и эффективность в технике. Т. 1: Методология. Организация. Терминология	Под ред. А.И.Рембезы. Москва: Машиностроение, 1986. 224 с.
31	Двас Г.В.	Основы управления надежностью функционирования территориальных социально-экономических систем	Санкт-Петербург: ТОО ТК «Петрополис», 1999
32	Цай Т.Н., Грабовой П.Г., Марашда Б.С.	Конкуренция и управление рисками на предприятии в условиях рынка	Москва: АЛАНСб 1997. 288 с.

№	Autors	Nosaukums	Izdevuma dati
<i>Uzdevums: Autobusu pārvadājumu drošuma analīze: Punktualitātes indeksa atsevišķu rādītāju analīze</i>			
33	S.-Y. Kho, J.-S. Park, Y.-H. Kim, E.-H. Kim.	A Development of punctuality index for bus operation	Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol.6, 2005, p. 492–504
34	Afifi A.H. & Clark V.	Computer Aided Multivariate Analysis	London: Chapman & Hall. 1996
<i>Uzdevums: Sabiedriskā transporta (autobusa) izvēli ietekmējošo faktoru analīze</i>			
35	Ben-Akiva M., Lerman S.	Discrete Choice Analysis: Theory and Application to Travel Demand (Transportation Studies)	Massachusetts: MIT Press, 1985. 384 p.
36	Greene W.H.	Econometric Analysis, Fifth edition	Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ, 2003. 1024 p.
37	Amemiya T.	Qualitative Response Models: A Survey	Journal of Economic Literature, 19, 4, 1981, p. 481–536
38	McFadden D.	The Measurement of Urban Travel Demand	Journal of Public Economics, 3, 1974, p. 303–328
39	Hausman J., McFadden D. A	Specification Test for the Multinomial Logit Model	Econometrica, 52, 1984, p. 1219–1240
40	McFadden D	Econometric Analysis of Qualitative Response Models	Handbook of Econometrics, Vol. 2. Amsterdam: North Holland, 1984, p. 1395-1457
<i>Uzdevums: Kvalitātes integrālā indikatora (KII) veidošanas algoritma izstrāde un nozīmīgu ietekmējošu KII faktoru analīze</i>			
41	Giannopoulos G.	Bus planning and operation in urban areas: a practical guide	Avbury, Hampshire, 1990
42	Nardo M. a.o.	Handbook on Constructing Composite Indicators: Methodology and User Guide	OECD Statistics Working Paper, 2005/3. 108 p.
43	Carroll J. D. & Green P. E.	Psychometric Methods in Marketing Research: Part I, Conjoint Analysis	Journal of Marketing Research. XXXII, 1995, 385-391
44	Cook R. D. & Weisberg S.	Residuals and Influence in regression	Chapman and Hall, 1982
45	Cronin J. & Taylor S.	Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension	Journal of Marketing, 56, July, 1992, p. 55-68
46	Cronin J. & Taylor S.	SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality	Journal of Marketing, 58, January, 1994, p. 125-131
47	Luce D. R. & Tukey J. W.	Simultaneous Conjoint Measurement: A new type of Fundamental Measurement	Journal of Mathematical Psychology, 1, 1964, p. 1-27
48	Lynch J. G., Bouzas T. E. & Berg S. V.	Regulatory Measurement and Evaluation of Telephone Service Quality	Management Science, 40, 2, 1994, p. 168-194

№	Autors	Nosaukums	Izdevuma dati
49	Ostrom A. & Iacobucci D.	Consumer Trade-Offs and the Evaluation of Services	Journal of Marketing, 59, 1995, p.17-28
50	Parasuraman A., Zeithaml V.A. & Berry L.L.	SERVQUAL:A multiple Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality	Journal of Retailing , 64, 1988, p. 12-40
51	Parasuraman A., Zeithaml V.A. & Berry L.L.	Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale	Journal of Retailing, Vol. 67, 4, 1991, p. 420-450
52	Parasuraman A., Zeithaml V.A. & Berry L.L.	Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research	Journal of Marketing, Vol. 58, 1994, p. 111-124
53	Parasuraman A. Zeithaml V.A. & Berry L.L.	Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria	Journal of Retailing, Vol. 70, N° 3, 1994, p. 201-230
54	Peña D.	Measuring service quality by linear indicators	Managing Service Quality (Vol II). Edited by Kunst and Lemmink. Chapman Publishing Ltd. London. 1997. pp 35-51
55	Peña D. & Yohai V.	A Dirichlet random coefficient regression model for quality indicators	Journal of statistical planning and inference. Volume 136, Issue 3, 1 March 2006, p. 942–961
56	Teas R. K.	Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality	Journal of Marketing, Vol. 57, 1993, p. 18-34
57	Teas R. K.	Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment	Journal of Marketing, Vol. 58, January, 1994,p. 132-139
58	Teas R. K.	Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment	Journal of Marketing, Vol. 58, January, 1994,p. 132-139
59	Teas R. K.	Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment	Journal of Marketing, Vol. 58, January, 1994,p. 132-139
60	Wedel M. & DeSarbo W.	A Review of Recent Developments in Latent Class Regression Models	En BAGOZZI, R. (Editors) Advanced Methods of Marketing Research, I-II. Blackwell Publishers, Massachusetts, 1994, p. 353-388
61	Zeithaml V. A. Parasuraman A. & Berry L. L.	Delivering Quality Service	Macmillan Inc. 1990
62	Seco A.J.M. & Goncalves J.H.G.	The quality of public transport: relative importance of different performance indicators and their potential to explain modal choice	“Urban Transport XIII: Urban Transport and the Environment in the 21st Century”
63	Kerkko Vanhanen M.Sc.	Quality factors in public transport	WSP Finland Ltd, Jari Kurri, M.Sc. (Tech.), Helsinki University of Technology
64	Waterman M.S.	A restricted Least Squares Problem	Technometrics. 1974. Vol.16.No 1, p. 135–136

№	Autors	Nosaukums	Izdevuma dati
<i>Uzdevums: Termināla attīstības scenārija izstrāde izmantojot lēmumu pieņemšanas atbalsta analītiskos instrumentus</i>			
65	Ginzberg M.J., Ariav G.	DSS design: a systemic view of decision support	International Transactions in Operational Research, 1985, Volume 28 Issue 10, pp 1045 - 1052
66	Ginzberg M.J. & Stohr E.A.	Decision Support Systems: Issues and perspectives	J.Ginzberg, W. Reitman and E.A.Stohr (eds.), Decision Support Systems, North Holland, 1982
67	Tavasszy L.A., Smeenk B., Ruijgrok C.J.	A DSS For Modelling Logistic Chains in Freight Transport Policy Analysis	Communications of the ACM, 2006, Volume 5 Issue 6, pp 447 – 459
68	Barceló J., Codina E., Casas J., Ferrer J.L. & Garsia D.	Microscopic Traffic Simulation. A Tool for the Design, Analysis and Evaluation of Intelligent Transport System	Journal of Intelligent and Robotic Systmes, 2004, 41:pp.173-203
69	Barceló J.	The role of simulation in advanced traffic management systems	Proc. of the 7th World Conf. on ITS, Torino 2000
70	Arcari S., Laniado E., Tagliavini P.	A scheme to improve the effectiveness of the bus services in Lombardy through tenders	Proc. of the 7th World Conf. on ITS, Torino : 2000.
71	Blümel E. (ed.), Ginters E., Kindler E., Lorenz P., Merkurjev Y., Novitsky L., Pronins J., Ritter K-C., Seibt F., Schirber T.J., Slagter D., Tolujew J., Viktorova E.	Managing and Cotrolling Growing Harbour Terminals. Application of Modern Concepts in the Automated Information Management in Harbours by Using Advanced IT-Solutions	Ann Arbor, Apeldoorn, Magdeburg, Prague, Riga, March 1997
72	Burla M., Laniado E., F. Romani, Tagliavini P.	The Role of Decision Support Systems in Transportation Planning: the Experience of the Lombardy Region	“Thredbo 7” - Conference on competition and ownership in land passenger transport - Molde, Norvegia, 2001
73	Arcari S., Laniado E., Tagliavini P.	Methodological and software tools for public local transport planning in the Lombardy Region	Integrated Assessment and Decision Support proceedings of the 1st biennial meeting of the International Environmental Modelling and Software Society, vol. 1, University of Lugano, Switzerland, 2002
74	Soo H., Collura J., Teodorovic D., & Tignor S.	Towards the Development of a Decision Support System Framework for Advanced Traffic Signal Control System Investment Planning	Journal on Public Transportation, National Transit Institute, 2005
75	Ghandforoush P., Collura J., & Plotnikov V.	Developing a Decision Support System for Evaluating an Investment in Fare Card Collection Systems	Journal of Public Transportation, National Urban Transit Institute, 2003

Transporta veidu priekšrocību un trūkumu salīdzinājums

Transporta veids	Priekšrocības	Trūkumi
Autotransports	<ul style="list-style-type: none"> • veic tiešu pasažieru pārvietošanu no vien punkta līdz otram (“no durvīm līdz durvīm”); • plašais autoceļu tīkls nerada grūtības jebkurā brīdī mainīt maršrutu (ceļu bojājumu un remontu dēļ u.tml.); • izmaksas ir salīdzinoši mazākas; • spēj pietiekami ātri un laikā nogādāt pasažierus noteiktā vietā; • nav nepieciešami lieli ieguldījumi terminālos; • ceļus veido un uztur valsts – no valsts ekonomiskā stāvokļa un infrastruktūras attīstības valstī ir atkarīga autotransporta izmantošanas efektivitāte; • samērā komfortabls transporta veids. 	<ul style="list-style-type: none"> • laika apstākļu ietekme – apgrūtina autotransporta kustību; • apkārtējās vides noslogošana – tiek apgrūtināta kopējā satiksme, piesārņots gaiss, radīts troksnis apdzīvotās vietās; • pakāpenisks satiksmes intensitātes pieaugums (sastrēgumi) apgrūtina termiņu ievērošanu; • atkarība no ceļu tehniskā stāvokļa; • veicot lielus attālumus, augsts degvielas patēriņš – lielākas izmaksas; • vēl joprojām pasažierus apkalpo novecojis autotransports, kas rada papildus neērtības un cena ir nemainīga.
Dzelzceļa transports	<ul style="list-style-type: none"> • mazāka atkarība no laika apstākļiem – tie neapgrūtina transporta kustību; • pārāk nenoslogo apkārtējo vidi – dzelzceļa infrastruktūra tiek veidota konkrētos maršrutos; • tiek ievēroti maršruti un grafiki; • izmanto 2 veidu dzinējus – dīzeļa dzinējus (lieliem attālumiem ātrums līdz 300 km/h) un elektrodzinējus (maziem attālumiem, bet nozīmīga vides aizsardzība); • enerģijas patēriņš ir mazāks nekā autotransportam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tikai retos gadījumos iespējama tieša nogāde (“no durvīm līdz durvīm”) ierobežotās infrastruktūras dēļ; • atkarība no sliežu ceļa tīkla – nav pieejami visi objekti; • paaugstināta bīstamība specifiskās infrastruktūras dēļ; • liels troksnis; • atšķirīgs sliežu platums valstīs; • ne vienmēr spēj nodrošināt komfortablu un ērtu pārvietošanos.
Ūdens transports	<ul style="list-style-type: none"> • nav konkurences liela daudzuma pasažieru pārvietošanā no vienas valsts uz otru; • zemākas izmaksas salīdzinoši ar citiem transporta veidiem; • relatīvi neliels satiksmes negadījumu skaits; • izmantoti dabiskie ceļi, nav jāiegulda līdzekļi to attīstībā un uzlabošanā; • iespēja pasažieriem pārvietoties ar savu personīgo transportu (uz prāmja); • nodrošina komfortablu un ērtu pārvietošanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • lēns pārvietošanās ātrums; • tikai retos gadījumos iespējama tieša nogāde (“no durvīm līdz durvīm”); • ierobežots kuģošanas tīkls; • mazāks kustības biežums; • lielas izmaksas ostu uzturēšanā; • sezonas raksturs – ziemā apgrūtināta kuģu kustība.
Gaisa transports	<ul style="list-style-type: none"> • liels transportēšanas ātrums; • pārvadā lielos attālumus; • izmanto dabiskos transporta ceļus; • nodrošina pasažieriem komfortablu pārvietošanos u.c. citu papildu servisu. 	<ul style="list-style-type: none"> • dārgs transporta veids; • atkarība no laika apstākļiem; • samērā liels aviokatastrofu īpatsvars; • tikai retos gadījumos iespējama tieša nogāde (“no durvīm līdz durvīm”).

Eiropas autoostu salīdzinošais raksturojums

Pielikums Nr.4

Rādītāji	ĻUBLĀNA (SLOVĒNIJA)	BERĻĪNE (VĀCIJA)	TALLĪNA (IGAUNIJA)	RĪGA (LATVIJA)
Ikgadēja caurlaides spēja - pasažieri - autobusi	2 000 000 330 000	3 200 000 63 453	4 000 000 131 400	3 014 716 193 464
Jauda: - iekāpšanas pl. - izkāpšanas pl. - autostāvvietas	35 (iekāpšana/izkāpšana) Nav	37 (iekāpšana/izkāpšana) 16 (iekāpšana/izkāpšana – pagaidām) 100 (automašīnām), 18 (autobusiem)	10 (iekāpšana/izkāpšana) 10	19 6 16
Paplašināšanas plāns, jaudas palielināšana nākotnē	Ir	Ir	Nav	Ir
Terminālā apkalpojošo operatoru kopskaits	Nav datu	~68	Terminālu apkalpo neatkarīgā organizācija PLC	46
Serviss	WC, interneta kafejnīca, kondicionieri atpūtas telpā	Mūsdienīga informācijas sistēma, atpūtas telpa (vairāk nekā 100 vietu), bistro, restorāns, laikrakstu kiosks, mūsdienīgas telekomunikācijas (Hotspots, WEB), bankomāti, WC, centrālā biļešu aģentūra, 24 stundu transporta serviss, autostāvvietas (vairāk nekā 100), degvielas un ūdeņraža stacijas, viesnīca (vairāk nekā 350 vietu), automašīnu un furgonu noma, taksometri	WC, bagāžas glabātava, veikali, kondicionieri atpūtas telpā, autostāvvietas	24 stundu atpūtas telpa, bagāžas glabātava, informācijas serviss, autostāvvietas, restorāns, WEB, fakss, printeris, kopēšana, mātes un bērna telpa, WC ar dušu, veikali, kafejnīcas, taksometru pakalpojumi
Apsardze	Apsardze, video novērošana, apsardzes trauksme	Video novērošana, apsardze	Video novērošana, apsardze, apsardzes trauksme	24 stundu apsardzes serviss, video novērošana
Autovadītāju atpūtas iespējas	Nav datu	Atpūtas telpa	Termināls nevar piedāvāt autovadītājiem jebkādas iespējas, atpūtas telpa atrodas aiz termināla	24 stundu atpūtas istaba, WC, duša
Biļešu pārdošana	- Pie autobusu vadītājiem - Ind. biļešu kase katram op. - Centrālais biļešu kiosks visiem operatoriem - Internets - Tirdzniecības automāti	- Pie autobusu vadītājiem - Centrālā aģentūra, kur var nopirkt pie visiem operatoriem	- Individuālais biļešu kiosks katram operatoram - Centrālais biļešu kiosks visiem operatoriem	- Pie operatoriem (10 kioski) - Pie autobusu vadītājiem - Internets (www.bezrindas.lv)
Sasaiste ar citiem sabiedriskā transporta veidiem	Dzelzceļš un pilsētas autobusi	Autobusi, metro (150 m), dzelzceļš (150 m)	Autobusu un tramvaju pieturas	Dzelzceļš (500m), lidosta (11km), osta (1.5 km), pilsētas sabiedriskais transports (100-500 m)
Alternatīvi termināli pilsētā	Nav	Nav	Nav	Nav

Eiropas autoostu salīdzinošais raksturojums

Pielikums Nr.4

Rādītāji	DAUGAVPILS (LATVIJA)	HAMBURGA (VĀCIJA)	THESSALONIKI (GRIEĶIJA)	ATĒNAS (GIREĶIJA) 2 autoostas (KTEL)	BOLOŅA (ITĀLIJA)
Ikgadēja caurlaides spēja - pasažieri - autobusi	1 400 000 63 875	3 200 000 176 221	7 000 000 - 9 000 000 300 000	12 775 000 nav datu	4 700 000 151 026
Jauda: - iekāpšanas pl. - izkāpšanas pl. - autostāvvietas	8 (iekāpšana un izkāpšana) Nav datu	31 (iekāpšana un izkāpšana) Ir	41 (iekāpšana/izkāpšana) 2500	nav datu nav datu nav datu	24 (iekāpšana/izkāpšana) 350
Paplašināšanas plāns, jaudas palielināšana nākotnē	Nav	Nav	Nav	Ir	Nav
Terminālā apkalpojošo operatoru kopskaits	10	40	41	nav datu	52
Serviss	WC, veikali, atpūtas telpa, mātes un bērna istaba, autostāvvietas, kafējnīcas, informācijas centrs	WC, dušas, veikali, restorāni, autostāvvietas, viesnīcas piebrauktuves-stāvvietas, valūtas maiņa, interneta kafējnīca, tūrisma aģentūras	Informācijas stends, izdrukāti kustību saraksti, veikali, bankas automāti, atrasto mantu birojs, kurjerpasts, bagāžas glabātava, prāmju biļešu kase, taksometri, autostāvvietas,	nav datu	Bagāžas glabātava, pašapkalpošanās restorāns, bārs, dažādi komercdarījumi, biļešu kases, autoremonts, maksas autostāvvietas, motociklu un velosipēdu novietne, taksometri, veikali, tūrisma aģentūras, informācijas serviss
Apsardze	Video novērošana, nakts apsardze	Nav	Video novērošana, policija	nav datu	Video novērošana, apsardze darba laikā
Autovadītāju atpūtas iespējas	Atpūtas istaba, televizors, virtuve, WC	WC, dušas	Viesnīca	nav datu	Atpūtas telpa, atlaides kupons pašapkalpošanās restorānā, pilsētas karte
Biļešu pārdošana	- Pie autobusu vadītājiem - Individuālais biļešu kiosks katram operatoram - Centrālais biļešu kiosks visiem operatoriem	- 13 ceļojumu biroji	- 23 biļešu kases - Pie autobusu vadītājiem	nav datu	- 4 biļešu kabīnes - ceļojumu birojs - Pie autobusu vadītājiem
Sasaiste ar citiem sabiedriskā transporta veidiem	Autobusu pieturas	nav datu	pilsētas un rajona reisu transporta pieturas	metro	Citi transporta veidi (1,4 km) Dzelzceļa stacija (300m)
Alternatīvi termināli pilsētā	Nav	Nav	Nav	Nav	Nav

Eiropas autoostu salīdzinošais raksturojums

Pielikums Nr.4

Rādītāji	VARŠAVA (POLIJA)	BUKARESTE (RUMĀNIJA)	MADRIDE (SPĀNIJA)	STOKHOLMA	LONDONA (LIELBRITĀNIJA)
	Warszawa Zachodni	(AIR)	Estacion Sur de Autobuses	(ZVIEDRIJA)	Viktorijas autoosta
Ikgadēja caurlaides spēja					
- pasažieri	3 200 000	1 300 000	15 000 000	8 000 000	10 000 000
- autobusi	155 000	20 400	900 000	100 000	200 000
Jauda:					
- iekāpšanas pl.	11	17	nav fiksēts skaits	19	20
- izkāpšanas pl.	(iekāpšana/izkāpšana)	(iekāpšana/izkāpšana)	nav fiksēts skaits	(iekāpšana/izkāpšana)	(iekāpšana/izkāpšana)
- autostāvvietas	100	Ir	290	nav datu	25
Paplašināšanas plāns, jaudas palielināšana nākotnē	Nav	Ir	Nav	Nav	Nav
Terminālā apkalpojošo operatoru kopskaits	128	16	5	80	40
Serviss	Uzgaidāmā zāle, bagāžas glabātava, ēdināšana,	WC, bārs, autostāvvietas, soliņi ārpusē un telpās,	Veikali, ēdināšana, autostāvvietas, bagāžas	Informācijas serviss, atbalsta dienests	WC, ēdināšana, bagāžas glabātava, viesnīcu
	veikali, pasts, valūtas maiņa, bankas automāti, WC, internets, autostāvvietas, informācija.	informācijas serviss,	glabātavas skapīši, uzgaidāmās telpas, WC	pasažieriem (4 cilvēki), sēdvietas, veikali, ēdināšana, bagāžas glabātava, nozaudēto mantu serviss	rezervēšana, valūtas maiņa, taksometri, uzgaidāmā zāle, informācijas serviss
Apsardze	Ugunsdzēsšanas aparāti,	Video novērošana, apsardze	Valsts un privātā apsardze	Nav nepieciešama	Video novērošana, apsardze
	video novērošana, apsardzes patruļa				
Autovadītāju atpūtas iespējas	Autobusu stāvvietas, DUS,	Atpūtas telpas, restorāns	Katrs operators nodrošina s	Atpūtas telpas, virtuve, TV,	Atpūtas telpa, VCS
	automazgātava un remonts, atbalsta dienests, WC, dušas, atpūtas telpas, TV, internets, virtuve		avu autobusu vadītājiem atpūtas telpas u.t.t. autoostas ēkā	WC, dušas, serviss autobusiem	
Biļešu pārdošana	- centrālās biļešu kases	- biļešu kases	- biļešu kases	- operatoru biļešu kases	Biļešu tirdzniecības zāle
	- operatoru biļešu kases	- pie autobusu vadītājiem	- biļešu automāti	- biļetes internetā	
	- pie autobusa vadītājiem		- pie autobusa vadītājiem	- biļešu automāti	
			- biļetes internetā		
Sasaiste ar citiem sabiedriskā transporta veidiem	Slikta sasaiste ar citiem	Pilsētas transports (100m)	Metro, dzelzceļš	nav datu	Dzelzceļš, autobusu pieturas
	transporta veidiem				
Alternatīvi termināli pilsētā	Ir	Ir	Ir	Nav	Ir daļēji

Galvenie normatīvie dokumenti, kuri regulē sabiedriskā transporta pakalpojumus

Nr.p.k.	Izdevējs	Dokumenta nosaukums
1	Eiropas Savienības tiesību akti	<ul style="list-style-type: none"> - Padomes 1992.gada 16.marta Regula (EEK) Nr. 684/92 par kopējiem noteikumiem starptautiskajiem pasažieru pārvadājumiem ar autobusu ar grozījumiem Eiropas Padomes 1997.gada 11.decembra Regulā (EK) Nr.11/98; - Komisijas 1998.gada 2.oktobra Regula (EK) Nr. 2121/98, kas nosaka sīki izstrādātus noteikumus Padomes Regulas (EEK) Nr.684/92 un Padomes Regulas (EK) Nr.12/98 piemērošanai attiecībā uz dokumentiem pasažieru pārvadāšanai ar autobusu. - Padomes 1997.gada 11.decembra Regula (EK) Nr. 12/98 par nosacījumiem, saskaņā ar kuriem ārvalstu pārvadātāji kādā dalībvalstī drīkst veikt iekšzemes pasažieru pārvadājumus ar autotransportu
2	LR likumi	<u>14.06.2007.</u> , Sabiedriskā transporta pakalpojumu likums. Stājies spēkā 15.07.2007
3	LR Ministru Kabineta noteikumi	<ul style="list-style-type: none"> - <u>11.12.2007.</u>, noteikumi Nr.843, Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība; - <u>26.10.2009.</u>, noteikumi Nr.1226, Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanā radušos zaudējumu un izdevumu kompensēšanas un sabiedriskā transporta pakalpojuma tarifa noteikšanas kārtība; - <u>02.10.2007.</u>, noteikumi Nr.673, Sabiedriskā transporta pakalpojumu organizēšanas kārtība maršrutu tīklā; - <u>02.10.2007.</u>, noteikumi Nr.676, Vienotas sabiedriskā transporta biļešu tirdzniecības, rezervēšanas un uzskaites sistēmas izveidošanas un uzturēšanas kārtība; - <u>04.08.2009.</u>, noteikumi Nr.872, Noteikumi par pasažieru kategorijām, kuras ir tiesīgas izmantot braukšanas maksas atvieglojumus maršrutu tīkla maršrutos; - <u>12.04.2005.</u>, noteikumi Nr.248, Kārtība, kādā organizē un veic pasažieru starptautiskos pārvadājumus ar autobusiem, atklāj, groza un slēdz maršrutus un izsniedz starptautiskajos līgumos paredzētās atļaujas; - <u>02.05.2007.</u>, noteikumi Nr.282, Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtība - <u>20.02.2007.</u>, noteikumi Nr.133, Noteikumi par nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu tehniskajām prasībām.

**Paredzami finansējumi sabiedriskā transporta sistēmas attīstībai
2007.-2013.gadam**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	KOPĀ <i>milj. Ls</i>
Sabiedriskais transporta kopā	53,14	57,96	62,15	67,68	71,56	75,67	80,10	468,16
No tā:								
Dotācija pasažieru regulārajiem pārvadājumiem ar autobusiem ••	21,06	23,48	24,02	26,18	27,75	29,42	31,19	183,11
Dotācija ar invalīdu bezmaksas pārvadāšanu saistīto izdevumu kompensēšanai	5,65	5,84	5,97	6,51	6,77	7,04	7,32	45,09
Dotācija ar politiski represēto personu pārvadāšanu saistīto izdevumu kompensēšanai	1,19	1,20	1,21	1,26	1,29	1,31	1,34	8,79
Citu braukšanas maksas atvieglojumu finansēšana	2,04	2,32	2,48	2,70	2,86	3,03	3,22	18,65
Valsts pasūtījums pasažieru pārvadājumiem pa dzelzceļu	23,20	25,12	28,47	31,03	32,89	34,86	36,95	212,52
Ilgspējīga attīstība no tās:	0,0	18,3	20,3	19,2	18,9	18,2	18,2	113,1
<i>Kohēzijas fonds</i>	<i>0,0</i>	<i>14,0</i>	<i>15,4</i>	<i>14,3</i>	<i>14,0</i>	<i>14,0</i>	<i>14,0</i>	<i>85,7</i>
<i>nacionālais publiskais finansējums (valsts budž. + pašv.)</i>	<i>0,0</i>	<i>4,3</i>	<i>4,9</i>	<i>4,9</i>	<i>4,9</i>	<i>4,2</i>	<i>4,2</i>	<i>27,4</i>

Autoostas infrastruktūru un pakalpojumu raksturojošie faktori

1. Pieejamība	1.1. Ārējās satiksmes dalībniekiem	1.1.1. Kājāmgājējiem; 1.1.2. Velosipēdistiem; 1.1.3. Taksometru lietotājiem; 1.1.4. Privāto automašīnu īpašniekiem; 1.1.5. Pilsētas sabiedriskā transporta lietotājiem
	1.2. Pasažieriem autoostā	1.2.1. Ieejas/izejas un iekāpšanas un izkāpšanas platformām; 1.2.2. Kustība uz iekāpšanas un izkāpšanas platformām/pilsētu; 1.2.3. Pieklūšana autobusiem
	1.3. Biļešu realizācija	1.3.1. Biļešu realizācija autoostā; 1.3.2. Biļešu realizācija elektroniski; 1.3.3. Biļešu realizācija ārpus autoostas (aģentūrās);
2. Informācija	2.1. Vispārīgā informācija autoostā	2.1.1. Par iespējam ceļot; 2.1.2. Par pakalpojumu pieejamību; 2.1.3. Informācija par laiku;
	2.2. Ceļojumu informācija pozitīvā aspektā	2.2.1. Informācija par autobusu maršrutiem; 2.2.2. Informācija par autobusu atiešanas un pienākšanas laikiem; 2.2.3. Informācija par braukšanas maksu;
	2.3. Ceļojumu informācija negatīvā aspektā	2.3.1. Informācija par piedāvātajām alternatīvām; 2.3.2. Informācija par biļešu atmaksāšanu/kompensāciju; 2.3.3. Ieteikumi un sūdzības; 2.3.4. Informācija par nozaudētajām mantām;
3. Laiks	3.1. Ceļojuma ilgums; 3.2. Precizitāte; 3.3. Drošums/ticamība;	
4. Klientu apkalpošana	4.1. Klientu uzticība autoostas darbiniekiem	
	4.2. Saskarsme ar klientu	4.2.1. Pieprasījuma apmierināšana; 4.2.2. Klientu sūdzību un ieteikumu uzklauššana 4.2.3. Zaudējumu atlīdzināšana; 4.2.4. Nozaudēto un atrasto mantu pieņemšana;
	4.3. Prasības darbiniekiem;	4.3.1. Sapratne, iecietība; 4.3.2. Pozitīva attieksme; 4.3.3. Prasmes un spējas; 4.3.4. Ārējais izskats;
	4.4. Fiziskās palīdzības sniegšana;	4.4.1. Kustības traucējumu rezultātā; 4.4.2. Bagāžas pārvietošanā u.tml.; 4.4.3. Palīdzība invalīdiem; 4.4.4. Palīdzība personām ar bērniem;

	4.5. Biļešu pārdošanas process;	4.5.1. Iespēja samainīt naudu; 4.5.2. Biļešu tirdzniecība/rezervēšana; 4.5.3. Dažādu veidu naudas norēķinu iespējas;
	4.6. Pakalpojumi autobusu ekipāžās;	4.6.1. Sanitārās higiēnas telpas; 4.6.2. Atpūtas telpas;
5. Komforts	5.1. Apkārtējie apstākļi	5.1.1. Gaisa kvalitāte un temperatūra; 5.1.2. Aizsardzība pret nelabvēlīgiem laika apstākļiem (nojumes); 5.1.3. Tīrības nodrošināšana; 5.1.4. Pietiekams apgaismojums; 5.1.5. Netraucēta pārvietošanās; 5.1.6. Trokšņa izolācija; 5.1.7. Citu uzmācīgu aktivitāšu novērtēšana;
	5.2. Citu iespēju/pakalpojumu nodrošināšana autoostā	5.2.1. Sēdvietas; 5.2.2. Higiēnas telpas; 5.2.3. Bagāžas novietošana; 5.2.4. Komunikācijas iespējas; 5.2.5. Atspirdzinājumi; 5.2.6. Tirdzniecības pakalpojumi; 5.2.7. Laika kavēšanas iespējas;
6. Drošība/aizsardzība	6.1. Aizsardzība pret noziedzību	6.1.1. Policijas/apsardzes klātbūtne 6.1.2. Videonovērošanas kameras; 6.1.3. Saskatāms palīdzības sniegšanas punkts;
	6.2. Aizsardzība pret negadījumiem	6.2.1. Aktīvi drošības pasākumi no apsargu un autoostas personāla puses; 6.2.2. Nodrošinājums pret dažāda veida riskiem t.sk. preterorisma pasākumi;
7. Apkārtējā vide	1.1. Piesārņojums, tā novēršana	1.1.1. Gāzes izplūdes; 1.1.2. Troksnis; 1.1.3. Redzamais piesārņojums; 1.1.4. Vibrācijas; 1.1.5. Putekļi un netīrumi; 1.1.6. Ēkas fasāde; 1.1.7. Atkritumi;
	1.2. Infrastruktūra	1.2.1. Vibrācijas sekas, to noteikšana; 1.2.2. Platformu un kopējās autoostas teritorijas plānojums un nolietojums; 1.2.3. Autoostas ietilpības pieprasījuma apmierināšana; 1.2.4. Autobusu manevrēšanas iespējas; 1.2.5. Autobusu starpreisu stāvēšanas iespējas.

Sistēmas *Baltic Lines* lietotāju tiesību saraksts

1. Izziņas par reisiem un Kustības saraksts;
2. ATU veidošana;
3. Atskaites par vietējiem reisiem;
4. Biļetes pārdošana;
5. Reisu saraksts, kuriem beidzas darbības termiņš;
6. Fiskālā servera informācijas rediģēšana;
7. Kompānijas lietotāju administrators
8. Aģentu saraksta veidošana;
9. Atskaite 107. forma;
10. Drukāt E-Ticket biļetes;
11. Rezervētas vietas pārdošana;
12. Automātiskā pavadrakstu drukāšana;
13. Iespēja mainīt pārvadātāja servisa parametrus;
14. LV Klasifikatoru veidošana;
15. Reisu saraksta veidošana;
16. Nestandarta situācijas apstrāde: Palaist reisu;
17. Nestandarta situācijas apstrāde: Autobuss salūzis;
18. Administratora rezervēšana;
19. E-Ticket (Interneta) pārdotās biļetes atpakaļ nodošana;
20. Nestandarta situācijas apstrāde: izmaiņas reisā;
21. Nestandarta situācijas apstrāde: vēsture(Audits);
22. Sistēmas administrators;
23. Iespēja mainīt pārvadātāja servisa tehniskas parametrus;
24. Drukāt 128. atskaiti;
25. Nestandarta situācijas apstrāde: Atiešana kavējas;
26. Nodod rezervi brīvā tirdzniecībā;
27. Pienākšanas/atiešanas saraksts;
28. Iespēja mainīt atlaides summu biļetes pārdošanas laikā;
29. Atlaides veidošana;
30. Fiskālās atmiņas atskaite;
31. Finanšu īpašnieka izmaiņa;
32. Maršrutu LV Klasifikatoru veidošana;
33. Atpakaļ nodošanas akts;
34. Atskaite 107. forma (kopija);
35. Noņemt rezervi (uz kasi);
36. Autobusu dispečers - "bundulis";
37. Nestandarta situācijas apstrāde: Atcelt reisu;
38. Atskaites par starptautiskiem reisiem;
39. Atskaites;
40. Vietas rezervēšana pa tālruni;
41. Nestandarta situācijas apstrāde: Pārtraukt pārdošanu;
42. Atvērt/noslēgt operācijas dienu;
43. Nestandarta situācijas apstrāde: Atvērt pārdošanu;
44. Atskaites par biļetēm, kas pārdotas caur Internetu;
45. Transportlīdzekļu veidošana;
46. Nestandarta situācijas apstrāde: Atsakās no biļetes.

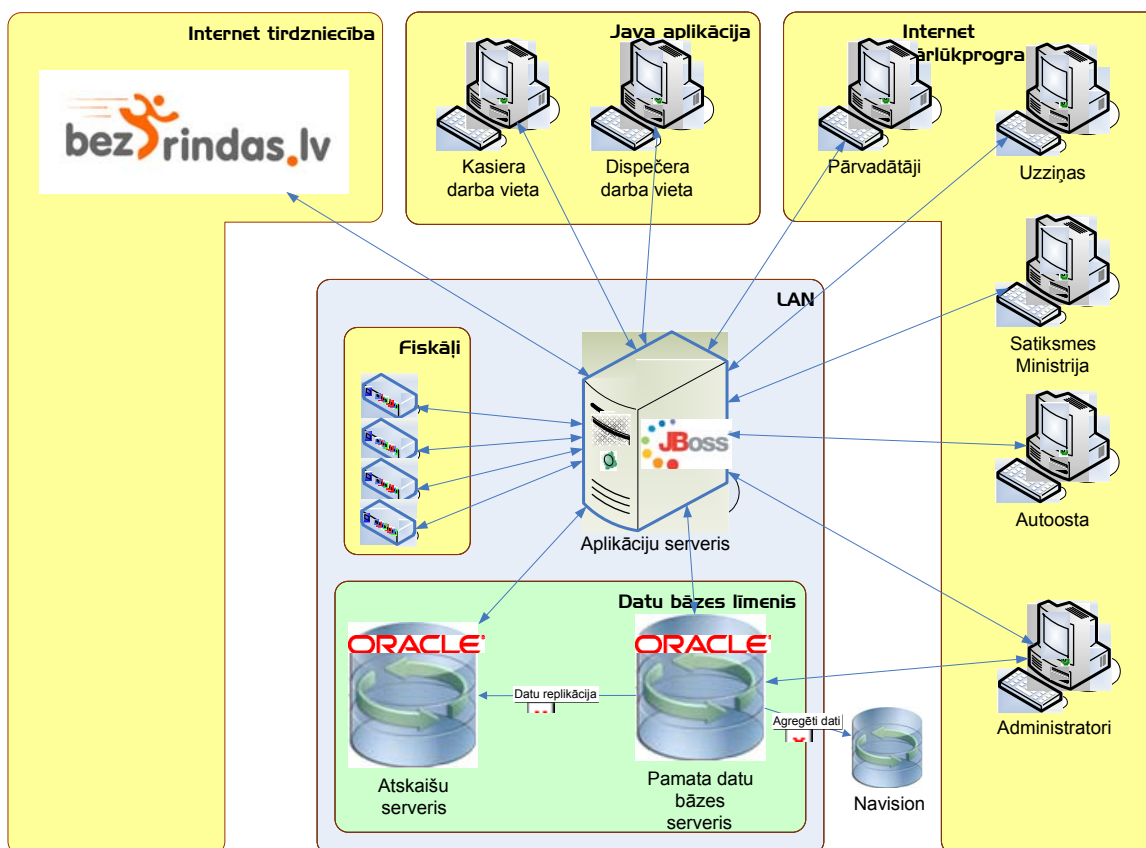
Biļešu tirdzniecības un reisu uzskaites sistēmas *Baltic Lines* funkciju struktūra

Administratīvā daļa:		
1. Administrators (Sistēmas lietotāju pārvaldība)	1.1. Lietotāji	1.1.1. Jauns 1.1.2. Rediģēt 1.1.3. Izdzēsts 1.1.4. Nomainīt paroli 1.1.5. Aizliegt 1.1.6. Tiesības 1.1.7. Darbstacijas
	1.2. Darba vietas	1.2.1. Jauna 1.2.2. Rediģēt 1.2.3. Izdzēsts 1.2.4. Īpašības 1.2.5. Lietotāji 1.2.6. Reisi
	1.3. Atvieglojumi	1.3.1. Jauns 1.3.2. Rediģēt 1.3.3. Izdzēst 1.3.4. Reisi
	1.4. Transportlīdzekļi	1.4.1. Jauns 1.4.2. Rediģēt 1.4.3. Izdzēst
	1.5. Atskaites	
2. Līgumi (Pārvadātāju līgumu pārvaldība)	2.1. Pārvadātāji	2.1.1. Jauns 2.1.2. Rediģēt 2.1.3. Izdzēst
	2.2. Aģenti	2.2.1. Piesaisīt 2.2.2. Rediģēt 2.2.3. Izdzēst 2.2.4. Reisi 2.2.5. Tiesības 2.2.6. Lietotāji 2.2.7. Darbstacijas
3. Reisu ievads (Maršrutu un reisu pārvaldība)	3.1. Valstis	3.1.1. Jauns 3.1.2. Rediģēt 3.1.3. Novadi 3.1.4. Izdzēst
	3.2. Pieturas	3.2.1. Jauns 3.2.2. Rediģēt 3.2.3. Izdzēsts 3.2.4. Reisi
	3.3. Maršruti	3.3.1. Jauns 3.3.2. Rediģēt 3.3.3. Izdzēst
	3.4. Reisu saraksts	3.4.1. Jauns 3.4.2. Rediģēt 3.4.3. Izdzēst

4. Zāles pārzinis un administrators (Autoostas pārziņa administratīvā daļa)	4.1. Akts par biļetes nodošanu	
	4.2. Pienākšanas/atiešanas saraksts	
	4.3. Nestandarta situācijas apstrāde (pēc iepriekšpārdošanas sākšanas)	4.3.1. Izmaiņas reisā 4.3.2. Pārtraukt pārdošanu 4.3.3. Reiss ir palaists 4.3.4. Atvērt pārdošanu 4.3.5. Atcelt reisu 4.3.6. Atiešana kavējas 4.3.7. Administratora rezervēšana 4.3.8. Noņemt rezervi 4.3.9. Vēsture 4.3.10. Vēsture (audits) 4.3.11. Atsakās no biļetes 4.3.12. Pavadraksts 4.3.13. Pavadraksts (kopija)
	4.4. Rezervēšanas saraksts	
5. Izziņas (Izziņas par reisiem, reisu rezervēšana)	5.1. Par reisiem	5.1.1. Rezervēšana pa tālruni 5.1.2. Rezervēšanas 5.1.3. Atvieglojumu saraksts
	5.2. Kustības saraksts	5.2.1. Izdruka
6. Personīgi (Lietotāja paroles maiņa, programmas aizvēršana)	6.1. Paroles maiņa 6.2. Iziet	
Kasiera un dispečera daļa:		
1. File (Lietotāja paroles maiņa, programmas aizvēršana)	1.1. Paroles maiņa 1.2. Iziet	
2. Kasieris (Kasiera darba maiņas atvēršana/noslēgšana, biļešu pārdošana, anulēšana, atgriešana)	2.1. Vietējās biļetes pārdošana	2.1.1. Pārdot no brīvajām vietām 2.1.2. Pārdot no rezervētajām vietām 2.1.3. Atvieglojumi
	2.2. Starptautiskās biļetes pārdošana	2.2.1. Pārdot no brīvajām vietām 2.2.2. Pārdot no rezervētajām vietām 2.2.3. Atvieglojumi
	2.3. Pēdējās biļetes atpakaļ nodošana 2.4. Biļetes atpakaļ nodošana ar aktu 2.5. Biļetes atpakaļ nodošana bez akta	
	2.6. Inkasācija	2.6.1. Darba maiņas atvēršana 2.6.2. Naudas izņemšana 2.6.3. Darba maiņas noslēgšana

	2.7. Atskaites	2.7.1. Kasiera dienas atskaite 2.7.2. Kasiera atskaite par anulētajām biļetēm 2.7.3. Kasiera atskaite par atgrieztajām biļetēm 2.7.4. Kasiera atskaite par brāķa biļetēm 2.7.5. Kasiera atskaite par biļetēm, kas pārdotas, norēķinoties ar maksājumkarti 2.7.6. Kasiera atskaite par biļetēm, kas pārdotas uz pārskaitījuma 2.7.7. Visu atskaišu drukāšana
3. Administrators (Sistēmas operācijas dienas atvēršana/noslēgšana)	3.1. Operācijas dienas atvēršana 3.2. Operācijas dienas noslēgšana 3.3. Kopējā fiskālās atskaites atskaite 3.4. Fiskālās atmiņas atskaišu izdruka	
4. Dispečeri (Autoostas dispečeru modulis, reisu atiešanas/pienākšanas reģistrēšana, izmaiņas reisu kustībā)		
5. Help (Sistēmas palīdzības modulis)		

Sistēmas *Baltic Lines* tehniskā arhitektūra



„Baltic Lines” tehniskā arhitektūra AS “Rīgas starptautiskajā autoostā”

Informatīvo sistēmu „Baltic Lines” raksturojošie rādītāji:

Datu bāzes līmenis

Pamata datu bāzes serverim izmantota Oracle SE 9.2 RDBMS, kuru plānots nomainīt uz Oracle 10g versiju. Datu bāze strādā uz Intel platformas servera ar Red Hat Linux Enterprise operētājsistēmu. Pamata datu bāzes noslodzes samazināšanai izmantots Atskaišu serveris – alternatīvs serveris, uz kuru notiek regulāra datu bāzes replikācija, un kuru pamatā izmanto atskaišu veidošanai, kā arī DEMO datu bāzes darbības nodrošināšanai.

Datu bāzēm tiek regulāri veidotas rezerves kopijas, izmantojot „Hot Backup”.

▪ Aplikāciju serveris

Aplikāciju serverim tiek izmantots JBoss 3.0 Java lietojum serveris. Tas nodrošina biznesa loģiku visām veicamajām darbībām.

▪ Fiskāļi

Aplikāciju serverim pievienots fiskāļu bloks, kas saņem un uzkrāj informāciju par visām veiktajām finanšu operācijām. Fiskāļu bloks sastāv no 4 datoriem, katrā ievietoti 4 fiskāļu

moduļi: PC ISA kartes ar vienreiz rakstāmu atmiņu. Uz šiem datoriem tiek izmantots programmnodrošinājums „FCS”, kas strādā JBoss AS 3.0, Win 98 vidē. Datoriem, kas izmantoti fiskālu blokā, jābūt PC ISA slotam.

Katrs modulis tiek reģistrēts VID reģionālajā iestādē vienai juridiskajai personai pēc VID prasībām.

▪ **Darba stacijas**

Tiek izmantoti divi risinājumi, atkarībā no sistēmas lietotāja funkcijas:

- Kasieri un dispečeri strādā ar Java lietojumprogrammu
- Pārējie lietotāji izmanto Internet pārlūkprogrammu (Ms Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera).

▪ **Datu plūsmas**

Datu bāzes serveri, lietojumserveris un fiskālu bloks strādā lokālajā tīklā ar 1 Gbit/s. Datu bāze ar aplikāciju serveri izmanto JDBC datu bāzes savienojuma protokolu. Darba stacijas strādā attālinātā režīmā izmantojot Internet tīklu, datu pārraides drošībai ar darba stacijām tiek veidots VPN (*virtual private network*) savienojums. Tiek nodrošināta datu nodošana uz Navision – tiek nodotas summas katru dienu pēc pārvadātājiem.

▪ **Internet tirdzniecība**

Sistēmas izstrādi veikusi firma „Mikromaksājumi” SIA sadarbībā ar S Factory SIA. Mājaslapa (WWW.BEZRINDAS.LV) izstrādāta, izmantojot PHP 4.4.4 programmēšanas valodu un lapā integrējot E-ticket sistēmas lietotāja saskari.

Sistēmai ir nodrošināta uzturēšana, iekārtu administrēšana, iekārtu rezerves kopēšana apjomam līdz 10 GB (gigabaitiem), aizsardzība pret nesankcionētu pieeju 24h diennaktī. Sistēmai ir garantēts pieejamības līmenis 99.5 % darba dienās laika posmam no 09:00 līdz 18:00 un kopēja pieejamība 99% mēnesī.

Garantētais datu pārraides ātrums:

- pa Latviju līdz 100 Mbit/s;
- no/uz ārzemēm līdz 2048 Kbit/s.

▪ **Citas iespējas**

Pieejas tiesību kontrolei tiek izmantoti autorizācijas mehānismi pēc IP adreses, kā arī pēc lietotājavārda un paroles. Tiesības tiek uzturētas aplikāciju servera līmenī.

Katra lietotāja konfigurācijas parametri tiek glabāti datu bāzē, tāpēc lietotājus iespējams administrēt centrāli.

2005.g.

APTAUJA

Ar šīs aptaujas palīdzību AS „Rīgas starptautiskā autoosta” vēlas tuvāk iepazīt savu klientu vēlmes un vajadzības. Tādēļ lūdzam Jūs aizpildīt aptaujas lapu, lai uzņēmums, balstoties uz iegūto informāciju, varētu pilnveidot sniegto pakalpojumu klāstu.

1. Cik bieži izmantojat Autoostas pakalpojumus?

- katru dienu
- darba dienās
- brīvdienās
- reizi nedēļā
- retāk
- cits variants

2. Kur Jūs ieguvāt informāciju (par biļešu iegādi, par maršrutiem)?

- Uzziņu tālrunis (118, 117 u.c.)
- Internets
- Autoostā (informācijas stends, informācijas centrs)
- Autoostas uzziņu tālrunis
- Cits variants

3. Kā Jūs vērtējat autoostā sniegtos pakalpojumus?

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti	Neizmantoju
Biļešu rezervēšana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biļešu kases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagāžas glabātuve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uzgaidāmā zāle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kas nepieciešams?

4. Vai Jūs izmantojat iespēju iegādāties biļetes internetā?

.....

5. Kā Jūs vērtējat:

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti
Uzgaidāmo telpu izvietojums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tīrība autoostā	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drošība autoostā	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informācijas pieejamība	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personāla apkalpošana, attieksme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transporta stāvoklis, izvietojums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iekāpšanas organizēšana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pieeja citiem pilsētas transporta līdzekļiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2005.g.

6. Vai nākotnē plānojat atkārtoti izmantot autoostas pakalpojumus?

- Jā
 Nē, jo

7. Vai Jūs pēdējos 3-4 gados pamanījāt pārmaiņas autoostā? Tā, Jūsprāt:

- uzlabojās
 nemainījās
 pasliktinājās

8. Jūsu vecums:

- līdz 18 gadiem
 no 19 līdz 29 gadiem
 no 30 līdz 45 gadiem
 no 46 līdz 59 gadiem
 60 gadi un vairāk

Jūsu ieteikumi Autoostas darbības uzlabošanai

.....
.....

Paldies par atsaucību!

2006.g.

APTAUJA

Ar šīs aptaujas palīdzību AS „Rīgas starptautiskā autoosta” vēlas tuvāk iepazīt savu klientu vēlmes un vajadzības. Tādēļ lūdzam Jūs aizpildīt aptaujas lapu, lai uzņēmums, balstoties uz iegūto informāciju, varētu pilnveidot sniegto pakalpojumu klāstu.

1. Cik bieži izmantojat Autoostas pakalpojumus?

- katru dienu
- darba dienās
- brīvdienās
- reizi nedēļā
- retāk
- cits variants

2. Kur Jūs ieguvāt informāciju (par biļešu iegādi, par maršrutiem)?

- Uzziņu tālrunis (1188 u.c.)
- Internets
- Autoostā (informācijas stends, informācijas centrs)
- Autoostas uzziņu tālrunis
- Cits variants

3. Kā Jūs vērtējat autoostā sniegtos pakalpojumus?

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti	Neizmantoju
Biļešu rezervēšana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biļešu kases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagāžas glabātuve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uzgaidāmā zāle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kas nepieciešams?

4. Vai Jūs izmantojat iespēju iegādāties biļetes internetā?

.....

5. Kā Jūs vērtējat:

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti
Uzgaidāmo telpu izvietojums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tīrība autoostā	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drošība autoostā	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informācijas pieejamība	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personāla apkalpošana, attieksme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transporta stāvoklis, izvietojums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iekāpšanas organizēšana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pieeja citiem pilsētas transporta līdzekļiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2006.g.

6. Ar ko Jūs nokļūstat no/uz autoostas/u?

- tramvaju
- trolejbusu
- autobusu
- mikroautobusu
- personisko transporta līdzekli
- taksi
- kājāmgājējs

7. Kādus papildus pakalpojumus, kuri nav pieejami esošajā Autoostā, Jūs vēlētos saņemt jaunajā rezerves Autoostā Vienības gatvē?

.....
.....
.....

8. Jūsu vecums:

- līdz 18 gadiem
- no 19 līdz 29 gadiem
- no 30 līdz 45 gadiem
- no 46 līdz 59 gadiem
- 60 gadi un vairāk

Jūsu ieteikumi Autoostas darbības uzlabošanai

.....
.....

Paldies par atsaucību!

2007

QUESTIONNAIRE

1. Which country are you coming from?

2. Have you ever been here before?

yes no

3. If yes, how often did you use it?

4. How is it organized outside?

very good good satisfied bad

5. How are you satisfied with?

	very good	good	satisfied	bad
location of the waiting hall				
cleanness in the bus terminal				
safety				
availability of information				
attitude of the bus terminal				

6. Did you use the tourist information?

yes no

7. Was the information helpful to you?

yes no

8. If yes, which information did you needed?

- transportation
- hotel
- excursions location
- others _____

9. How are you satisfied with such services as:

	very good	good	satisfied	bad
ticket reservation				
cash department				
luggage office				
internet				
waiting hall				
WC				

2007

10. What else do you think it's necessary here?

11. Did you use the internet for ticket reservation or buying the tickets?

- yes reservation buying
 no

12. How did you get to our bus terminal?

- by tram by bus
 by microbus
 by personal transport (car)
 taxi (cab)
 walk

13. Where did you get the information about our bus terminal from?

14. Your suggestion to help us to improve our service?

15. Would you use the bus terminal again?

- yes no

2008.g.

APTAUJA

Ar šīs aptaujas palīdzību AS „Rīgas starptautiskā autoosta” vēlas tuvāk iepazīt savu klientu vēlmes un vajadzības. Tādēļ lūdzam Jūs aizpildīt aptaujas lapu, lai uzņēmums, balstoties uz iegūto informāciju, varētu pilnveidot sniegto pakalpojumi klāstu.

1. Cik bieži Jūs izmantojat Autoostas pakalpojums?

- katru dienu
- darba dienās
- brīvdienās
- reizi nedēļā
- retāk
- cits variants _____

2. Kur Jūs ieguvāt informāciju (par biļešu iegādi, par maršrutiem)?

- uzziņu tālrunis (1188 u.c.)
- internets
- autoostā (informācijas stends, informācijas centrs)
- autoostas uzziņu tālrunis (90000009)
- cits variants

3.Kā Jūs vērtējat autoostā sniegtos pakalpojumus?

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti	Neizmantoju
Biļešu rezervēšana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biļešu kases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagāžas glabātuve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uzgaidāmā zāle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.Kā Jūs vērtējat:

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti
Uzgaidamo telpu izvietojums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tīrība autoostā	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Drošība autoostā	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informācijas pieejamība	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personāla apkalpošana, attieksme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transporta stāvoklis, izvietojums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iekāpšanas organizēšana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pieeja citiem pilsētas transporta līdzekļiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2008.g.

5.Jūsu vecums:

- līdz 18 gadiem
- no 19 līdz 29 gadiem
- no 30 līdz 45 gadiem
- no 46 līdz 59 gadiem
- 60 gadi un vairāk

6.Kura pārvadātāju uzņēmuma pakalpojumus Jūs izmantotu labprātāk?

7.Jūsu ieteikumi Autoostas darbības uzlabošanai:

Paldies par atsaucību!

2009.g.

APTAUJA

Ar šīs aptaujas palīdzību AS „Rīgas starptautiskā autoosta” vēlas tuvāk iepazīt savu klientu vēlmes un vajadzības. Tādēļ lūdzam Jūs aizpildīt aptaujas lapu, lai uzņēmums, balstoties uz iegūto informāciju, varētu pilnveidot sniegto pakalpojumu klāstu.

3. Kāpēc Jūs izmantojat tieši autobusu pārvadājumus?

- lētāk nekā ar citu transportu
- piemērots pārvadājumu saraksts
- iespēja izkāpt/iekāpt man piemērotā vietā
- ātrāk nekā ar citu transportu
- autobuss nodrošina lielāku komfortu
- cits variants

4. Cik bieži Jūs izmantojat Autoostas pakalpojumus?

- katru dienu
- darba dienās
- brīvdienās
- reizi nedēļā
- retāk
- cits variants

3 .Kā Jūs vērtējat autoostā sniegtos pakalpojumus?

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti	Neizmantoju
Biļešu rezervēšana					
Biļešu kases					
Bagāžas glabātuve					
Internets					
Uzgaidāmā zāle					
WC					

Kas vēl nepieciešams ?

4. Kā Jūs vērtējat

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti
Uzgaidāmo telpu izvietojums				
Tīrība autoostā				
Drošība autoostā				
Informācijas pieejamība				
Personāla apkalpošana, attieksme				
Transporta stāvoklis, izvietojums				
Iekāpšanas organizēšana				
Pieeja citiem pilsētas transporta līdzekļiem				

2009.g.

5. Kur Jūs ieguvāt informāciju (par biļešu iegādi, par maršrutiem)?

- uzziņu tālrunis (1188 u.c.)
- internets
- autoostā (informācijas stends, informācijas centrs)
- autoostas uzziņu tālrunis
- cits variants.....

6. Kā Jūs novērtētu informācijas pietiekamību par maršrutiem un reisiem?

- ļoti labi
- labi
- apmierinoši
- slikti

7. Kā Jūs parasti iegādājaties biļeti? Cik bieži (1-visbiežāk, 2-rētāk, 3-nekad)

- Autoostas kasē Iemesls, kāpēc?
- Pie šofera Iemesls, kāpēc?
- Internetā Iemesls, kāpēc?

8. Kur Jūs labprātāk iegādātos braukšanas biļetes (1-visbiežāk, 2-rētāk, 3-nevēlētos)?

- Kasē
- Pie šofera
- Internetā
- Mobilā Internetā
- Biļešu automātā

9. Kas varētu Jūs motivēt iegādāties biļetes mobilā internetā?

- Iespēja iegādāties biļeti jebkurā vietā un laikā
- Nav jāstāv rindā pie kases
- Cits variants

10. Jūsu vecums:

- līdz 18 gadiem
- no 19 līdz 29 gadiem
- no 30 līdz 45 gadiem
- no 46 līdz 59 gadiem
- 60 gadi un vairāk

Jūsu ieteikumi Autoostas darbības uzlabošanai:

Paldies par atsaucību!

2010.gads

APTAUJA

Ar šīs aptaujas palīdzību AS „Rīgas starptautiskā autoosta” vēlas tuvāk iepazīt savu klientu vēlmes un vajadzības. Tādēļ lūdzam Jūs aizpildīt aptaujas lapu, lai uzņēmums, balstoties uz iegūto informāciju, varētu pilnveidot sniegto pakalpojumu klāstu.

5. Cik bieži Jūs izmantojat Autoostas pakalpojumus?

- katru dienu
- darba dienās
- brīvdienās
- reizi nedēļā
- retāk
- cits variants _____

6. Kāpēc Jūs izmantojat tieši autobusu pārvadājumus?

- lētāk nekā ar citu transportu
- piemērots pārvadājumu saraksts (biežums)
- iespēja izkāpt/iekāpt man piemērotā vietā
- ātrāk nekā ar citu transportu
- autobuss nodrošina lielāku komfortu
- cits variants _____

3. Kur Jūs ieguvāt informāciju (par biļešu iegādi, par maršrutiem)?

- autoostas uzziņu tālrunis (90000009)
- autoostā (informācijas stends, informācijas centrs)
- internetā
 - autoostas mājas lapā www.autoosta.lv
 - citās mājās lapās _____
- uzziņu tālrunis (1188 u.c.)
- cits variants _____

4. Kā Jūs vērtējat informācijas pietiekamību par maršrutiem un reisiem?

- ļoti labi
- labi
- apmierinoši
- slikti
- Ieteikumi _____

5. Kā Jūs vērtējat autoostā sniegtos pakalpojumus?

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti	Neizmantoju
Biļešu rezervēšana					
Biļešu kases					
Bagāžas glabātuve					
Internets					
Uzgaidāmā zāle					
WC					

2010.gads

6.Kā Jūs vērtējat

	Ļoti labi	Labi	Apmierinoši	Slikti
Uzgaidamo telpu izvietojums				
Tīrība autoostā				
Drošība autoostā				
Informācijas pieejamība				
Personāla apkalpošana, attieksme				
Transporta stāvoklis, izvietojums				
Iekāpšanas organizēšana				

7. Vai esat pamanījuši kādus uzlabojumus Autoostā pēdējā gada laikā? (ja Jūsu atbilde ir jā, tad lūdzu uzskaitiet tos)

- Jā - _____
- Nē

8. Kā Jūs sasniedzat ceļojuma galamērķi Rīgā?

- ar kājām,
- ar sabiedrisko transportu:
 - autobusu,
 - trolejbusu,
 - tramvaju,
 - maršruta taksometru,
- ar personīgo automašīnu,
- ceļoju tranzītā:
 - ar vilcienu,
 - ar lidmašīnu.

9. Jūsu vecums:

- līdz 18 gadiem
- no 19 līdz 29 gadiem
- no 30 līdz 45 gadiem
- no 46 līdz 59 gadiem
- 60 gadi un vairāk

9.Jūsu ieteikumi Autoostas darbības uzlabošanai:

Paldies par atsaucību!

APTAUJA / АНКЕТА

1. Jūsu brauciena pamatmērķis / Основная цель Вашей поездки		
<input type="checkbox"/> Privātbrauciens / Частная поездка	<input type="checkbox"/> Darba brauciens / Деловая поездка	
2. Dotajā brīdī Jūs / В данный момент Вы:		
<input type="checkbox"/> Dodaties braucienā / Отправляетесь в поездку	<input type="checkbox"/> Atgriežaties no brauciena / Возвращаетесь из поездки	
3. Jūsu brauciena galapunkts / Конечный пункт Вашей поездки		
<input type="checkbox"/> Rīga / Рига	<input type="checkbox"/> Kārju ārā pirms Rīga / Выхожу до Риги	<input type="checkbox"/> Braucu tālāk ar pārsēšanos Rīgā / Еду дальше, с пересадкой в Риге
4. Cik bieži Jūs brauciet uz Rīgu (uz Daugavpili, ja esiet no Rīga)? / Как часто Вы ездите в Ригу (в Даугавпилс, если Вы из Риги)?		
<input type="checkbox"/> Minimums reizi nedēļā / Как минимум раз в неделю	<input type="checkbox"/> Aptuveni reizi mēnesī / Примерно раз в месяц	
<input type="checkbox"/> Vairākas reizes gadā / Несколько раз в год	<input type="checkbox"/> Vienreizējs brauciens / Единичная поездка	
5. Ja šis brauciens nav vienreizējs, tad kuru transportlīdzekli Jūs parasti izmantojiet? / Если это не единичная поездка, то какой вид транспорта Вы обычно используете?		
<input type="checkbox"/> Autobuss / Автобус	<input type="checkbox"/> Vilciens / Поезд	<input type="checkbox"/> Automašīna / Автомобиль
6. Vai Jums ar automašīna? / Есть ли у Вас автомобиль?		
<input type="checkbox"/> Jā / Да	<input type="checkbox"/> Nē / Нет	
7. Jūs brauciet / Вы собираетесь ехать		
<input type="checkbox"/> Viens(viena) / Один (одна)	<input type="checkbox"/> Divatā / Вдвоем	<input type="checkbox"/> Trijatā vai vairāk / Втроем и более
8. Jūs iegādājaties biļeti / Вы купили билет:		
<input type="checkbox"/> Tieši pirms izbraukuma / Непосредственно перед отправлением		
<input type="checkbox"/> Pirms kāda laika kasēs/ Заранее в кассе	<input type="checkbox"/> Pirms kāda laika pa tālruni/ Заранее по телефону	<input type="checkbox"/> Pirms kāda laika caur Internetu/ Заранее через Интернет
9. Jūsu reisa atiešanas laiks / Время Вашего отправления:		
<input type="checkbox"/> Agri no rīta (pirms 6) / Рано утром (до 6 утра)	<input type="checkbox"/> No rīta (no 9.00 līdz 12.00) / Утром (с 9 утра до 12 дня)	
<input type="checkbox"/> Dienas laikā (no 12.00 līdz 18.00) / Днем (до 12 дня до 6 вечера)	<input type="checkbox"/> Vakārā (pēc 18.00) / Вечером (после 6 вечера)	
10. Vai, pērkot biļeti, Jūs izmantojat jebkāda veida atlaides (mēnešbiļete, bērniem, cita)? / Использовали ли Вы какие-либо скидки при приобретении билета (абонемент, детский билет, другие)		
<input type="checkbox"/> Jā (nosauciet atlaides veidu)/ Да (назовите скидку) _____		<input type="checkbox"/> Nē / Нет
11. Vai Jūs pārvadājat bagāžu (papildvieta) / Везете ли Вы багаж (отдельным местом)?		

<input type="checkbox"/> Jā / Да		<input type="checkbox"/> Nē / Нет	
12. Vai Jūs ziniet alternatīva transportlīdzekļa biļešu cenas? / Знаете ли Вы, сколько стоит билет на альтернативный вид транспорта (поезд для выбравших автобус, автобус – для выбравших поезд)?			
<input type="checkbox"/> Jā, tās ir dārgākas / Да, дороже	<input type="checkbox"/> Jā, tās maksā aptuveni tāpat / Да, примерно также	<input type="checkbox"/> Jā, tās ir lētākas / Да, дешевле	
<input type="checkbox"/> Nē, es nezīnu / Нет, не знаю		<input type="checkbox"/> Nezināju, ka uz Rīgu kursē vilciens/autobuss / Не знал, что в Ригу ходит поезд/автобус	
13. Kāpēc Jūs izvēlējāties tieši šo transportlīdzekli (ne vairāk par trīs variantiem)? / Почему Вы выбрали этот вид транспорта (не более трех вариантов)			
<input type="checkbox"/> Cena / Цена <input type="checkbox"/> Ērtības ceļā / Комфорт в пути <input type="checkbox"/> Pienākšanas precizitāte/Точность прибытия <input type="checkbox"/> Drošība / Надежность		<input type="checkbox"/> Atiešanas/pienākšanas laiks / Время отправления/прибытия/ <input type="checkbox"/> Pietura ir tuvu brauciena galamērķim / Остановка ближе к цели поездки <input type="checkbox"/> Pieradums / По привычке	
14. Jūsu vecums / Ваш возраст:			
<input type="checkbox"/> Līdz 20 gadiem / До 20 лет		<input type="checkbox"/> No 40 līdz 60 gadiem / 40-60 лет	
<input type="checkbox"/> No 20 līdz 40 gadiem / 20-40 лет		<input type="checkbox"/> Vairāk par 60 gadiem / Старше 60 лет	
15. Jūsu ģimenes ienākumu līmenis / Уровень дохода Вашей семьи			
<input type="checkbox"/> Mazāk nekā 200 lati uz cilvēku / Менее 200 латов на человека <input type="checkbox"/> No 200 līdz 500 lati uz cilvēku / От 200 до 500 латов на человека <input type="checkbox"/> No 500 līdz 1000 lati uz cilvēku / От 500 до 1000 латов на человека <input type="checkbox"/> Vairāk nekā 1000 lati uz cilvēku / Более 1000 латов на человека			
<i>Далее заполняется интервьюером</i>			
101. Respondenta dzimums / Пол респондента			
<input type="checkbox"/> vīriešu / мужской		<input type="checkbox"/> sievieti / женский	
102. Anketēšanas valoda / На каком языке проводилось анкетирование			
<input type="checkbox"/> Latviešu / Латышский	<input type="checkbox"/> Krievu / Русский	<input type="checkbox"/> Cita / Другой	
103. Anketēšanas vieta / Место анкетирования			
<input type="checkbox"/> Autoosta, pie biļešu iegādes / Автовокзал при покупке билета		<input type="checkbox"/> Dzelzceļa kases, pie biļešu iegādes / Ж/д кассы при покупке билета	
<input type="checkbox"/> Dzelzceļa perons pirms aizbraukšanas / Ж/д перрон перед отправлением /		<input type="checkbox"/> Autoosta pirms aizbraukšanas / Автовокзал перед отправлением	
104. Ja anketēšana notika pirms aizbraukšanas – pirms cik ilga laika pirms transporta atiešanas pienāca rеспондents? / Если анкетирование проводилось перед отправлением – за сколько минут до отправления подошел респондент			
<input type="checkbox"/> Mazāk nekā 15 minūtes / Менее 15 минут	<input type="checkbox"/> 15-30 minūtes / 15-30 минут	<input type="checkbox"/> Vairāk nekā 30 minūtes / Более 30 минут	
105. Aptaujas datums / Дата опроса			

ANKETA

***Cien./God. eksperti, lūdzu, atbildiet uz sekojošiem jautājumiem:
Kā Jūs vērtējat Rīgas starptautiskajā autoostā sniedzamo pakalpojumu kvalitāti?***

Pakalpojuma veids		Novērtējiet piecu balļu sistēmā (1-5)
1. Pieejamība	1.1. Ārējās satiksmes dalībniekiem (Kājāmgājējiem; velosipēdistiem; taksometru lietotājiem; privāto automašīnu īpašniekiem; pilsētas sabiedriskā transporta lietotājiem)	
	1.2. Pasažieriem autoostā (Ieejas/izejas un iekāpšanas un izkāpšanas platformām; kustība uz iekāpšanas un izkāpšanas platformām/pilsētu; piekļūšana autobusiem)	
	1.3. Biļešu realizācija (Biļešu realizācija autoostā; elektroniski; ārpus autoostas (aģentūrās))	
2. Informācija	2.1. Vispārīgā informācija autoostā (Par iespējam ceļot; par pakalpojumu pieejamību; informācija par laiku)	
	2.2. Ceļojumu informācija pozitīvā aspektā (Informācija par autobusu maršrutiem; par autobusu atiešanas un pienākšanas laikiem; par braukšanas maksu)	
	2.3. Ceļojumu informācija negatīvā aspektā (Informācija par piedāvātajām alternatīvām; par biļešu atmaksāšanu/ kompensāciju; ieteikumi un sūdzības; informācija par nozaudētajām mantām;)	
3. Laiks	3.1. Ceļojuma ilgums	
	3.2. Precizitāte	
	3.3. Drošums/ticamība	
	3.4. Autobusu saraksts	
4. Klientu apkalpošana	4.1. Klientu uzticība autoostas darbiniekiem	
	4.2. Saksarsme ar klientu (Pieprasījuma apmierināšana; klientu sūdzību un ieteikumu uzklausišana; zaudējumu atlīdzināšana; nozaudēto un atrasto mantu pieņemšana)	
	4.3. Prasības darbiniekiem (Sapratne, iecietība; pozitīva attieksme; prasmes un spējas; ārējais izskats)	
	4.4 Fiziskās palīdzības sniegšana (Kustības traucējumu rezultātā; bagāžas pārvietošanā; palīdzība invalīdiem; personām ar bērniem)	

	4.5. Biļešu pārdošanas process (Iespēja samainīt naudu; biļešu tirdzniecība/ rezervēšana; dažādu veidu naudas norēķinu iespējas)	
	4.6. Pakalpojumi, ko sniedz autobusu ekipāžas pie iekāpšanas/izkāpšanas autoostā	
5. Komforts	5.1. Tīrība un komforts autoostas ēkā un laukumā	
	5.2. Citu iespēju/pakalpojumu nodrošināšana autoostā (Sēdvietas; higiēnas telpas; bagāžas novietošana; komunikācijas iespējas; atspirdzinājumi; tirdzniecības pakalpojumi; laika kavēšanas iespējas)	
6. Drošība/aizsardzība	6.1. Aizsardzība pret noziedzību (Policijas/apsardzes klātbūtne; videonovērošanas kameras; saskatāms palīdzības sniegšanas punkts)	
	6.2. Aizsardzība pret negadījumiem (Aktīvi drošības pasākumi no apsargu un autoostas personāla puses; nodrošinājums pret dažāda veida riskiem t.sk. pretterorisma pasākumi;)	
7. Apkārtējā vide	7.1. Piesārņojums, tā novēršana; (Gāzes izplūdes; troksnis; redzamais piesārņojums; vibrācijas; putekļi un netīrumi; ēkas fasāde; atkritumi)	
	7.2. Infrastruktūra (Vibrācijas sekas, to noteikšana; platformu un kopējās autoostas teritorijas plānojums un nolietojums; autoostas ietilpības pieprasījuma apmierināšana, autobusu manevrēšanas iespējas, starpreisu stāvēšanas iespējas)	

Kā Jūs kopumā vērtējat apkalpošanas kvalitāti Rīgas starptautiskajā autoostā?

1	2	3	4	5

Liels paldies par atsaucību!