



SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA LATA 2023 - 2024

Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o.

Spis treści

Wstęp	3
Definicje i oznaczenia	3
1. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SPÓŁKI KM	4
1.1. Podstawowe informacje o Spółce	4
1.2. Zarząd Spółki KM	4
2. MISJA ORAZ WIZJA	5
3. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA	5
4. INFORMACJA I BILETY	6
4.1. Dostarczanie informacji podczas podróży	6
4.2. Sposób udzielania informacji na stacjach	7
4.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	8
4.4. Kanały sprzedaży	9
4.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	10
5. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW	11
5.1. Opóźnienia	11
5.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	14
6. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	15
7. DZIAŁALNOŚĆ PRZEWOZOWA	16
7.1. Informacja na temat użytkowanych pojazdów kolejowych	16
7.2. Liczba uruchomionych pociągów	16
7.3. Schemat linii kolejowych	17
8. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI	18
8.1. Częstotliwość czyszczenia taboru	18
8.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza	19
8.3. Dostępność toalet	19
9. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	19
10. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	32
10.1. Stosowanie procedury	32
10.2. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia	32
11. ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY	35
12. POSTĘPOWANIE Z REKLAMACJAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG W ZAKRESIE WNIOSKÓW O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE BILETY DŁUGOOKRESOWE	35
13. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ	36
13.1. Stosowane procedury	36
13.2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy	37
14. PROJEKTY REALIZOWANE ZE ŚRODKÓW UNIJNYCH	37

Wstęp

Zgodnie z art. 29 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. *dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do monitorowania swoich wyników w zakresie wdrażania norm jakości obsługi oraz publikowania sprawozdania dotyczącego wyników w zakresie jakości usług, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III do ww. rozporządzenia.

Przedmiotowe sprawozdanie przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są publikować na swojej stronie internetowej oraz na stronie Agencji Kolejowej Unii Europejskiej (ERA) co dwa lata. Z uwagi na to, że Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. *Sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2022* opublikowała na stronie internetowej w dniu 23 czerwca 2023 r., kolejny termin publikacji upływa 30 czerwca 2025 r., przedmiotowy dokument zawiera dane o działalności Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. za lata 2023 – 2024.

Definicje i oznaczenia

Spółka KM – Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. wykonująca przewozy w aglomeracji warszawskiej oraz na pozostałym obszarze Województwa Mazowieckiego.

ZTM – Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie – jednostka organizacyjna samorządu Warszawy, powołana w celu organizowania, zarządzania i nadzorowania lokalnego transportu zbiorowego na terenie aglomeracji warszawskiej.

PKP PLK S.A. – „PKP Polskie Linie Kolejowe” S.A. – spółka odpowiadająca za zarządzanie państwową siecią linii kolejowych w Polsce.



1. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SPÓŁKI KM

1.1. Podstawowe informacje o Spółce

Spółka KM rozpoczęła działalność przewozową 01 stycznia 2005 roku.

Spółka KM funkcjonuje jako pasażerski przewoźnik kolejowy, świadcząc swoje usługi głównie na terenie województwa mazowieckiego. Do realizacji tego zakresu usług niezbędne jest posiadanie następujących certyfikatów uzyskanych przez Spółkę KM z Urzędu Transportu Kolejowego:

1. Licencja nr WPO/084/2004 na wykonywanie przewozów kolejowych osób – bezterminowa,
2. Licencja nr WPR/085/2004 na wykonywanie przewozów kolejowych rzeczy – bezterminowa,
3. Licencja nr UPT/086/2004 na udostępnianie pojazdów trakcyjnych – bezterminowa,
4. Certyfikat Bezpieczeństwa – Część A nr PL1120200034, potwierdzający akceptację systemu zarządzania bezpieczeństwem na terenie Unii Europejskiej, zgodnie z dyrektywą 2004/49/WE oraz właściwymi przepisami krajowymi, który jest ważny do 07 października 2025 r.,
5. Certyfikat Bezpieczeństwa – Część B nr PL1220200043, potwierdzający akceptację regulacji przyjętych przez przedsiębiorstwo kolejowe w celu spełnienia krajowych wymagań w zakresie bezpieczeństwa wykonywania przewozów na danej sieci, zgodnie z dyrektywą 2004/49/WE oraz właściwymi przepisami krajowymi, który jest ważny do 07 października 2025 r.

Spółka KM posiada również Certyfikat zgodności dla podmiotu odpowiedzialnego za utrzymanie nr EIN PL/31/0025/0002 potwierdzający zaakceptowanie systemu utrzymania podmiotu odpowiedzialnego za utrzymanie w Unii Europejskiej, zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/798 i rozporządzeniem wykonawczym Komisji (UE) 2019/779, który jest ważny do 30 kwietnia 2030 r.

Jedynym wspólnikiem Spółki KM jest Samorząd Województwa Mazowieckiego. W ramach umowy zawartej pomiędzy Spółką KM a Samorządem, Spółka KM świadczy usługę w zakresie publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa mazowieckiego.

W 2023 r. i 2024 r. znaczącymi kontrahentami Spółki KM były takie podmioty jak: PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. (głównie usługa udostępniania tras kolejowych) i PGE Energetyka Kolejowa S.A. (głównie usługa sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej) oraz Miasto Stołeczne Warszawa (świadczenie usług polegających na honorowaniu w pociągach Kolei Mazowieckich biletów i uprawnień do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawa – usługa przewozowa w ramach realizacji oferty „Wspólny Bilet ZTM-KM-WKD”).

1.2. Zarząd Spółki KM

W skład Zarządu Spółki KM w 2023 roku wchodziły następujące osoby:

- Robert Stępień – Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny,
- Czesław Sulima – Członek Zarządu, Dyrektor Eksploatacyjny,
- Cezary Lewandowski – Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy,
- Dariusz Grajda – Członek Zarządu, Dyrektor Handlowy.

W skład Zarządu Spółki KM w 2024 roku wchodziły następujące osoby:

- Robert Stępień – Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny,
- Czesław Sulima – Członek Zarządu, Dyrektor Eksploatacyjny,
- Cezary Lewandowski – Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy (do 31 lipca 2024 r.),
- Dariusz Grajda – Członek Zarządu, Dyrektor Handlowy (do 31 marca 2024 r.),
- Szymon Sobczak – Członek Zarządu, Dyrektor Handlowy (od 02 kwietnia 2024 r.).

2. MISJA ORAZ WIZJA

Misja

„Przewożimy bezpiecznie, solidnie i na czas”.

Misja określa sposób, w jaki Spółka KM zamierza konkurować na rynku i dostarczać pożądane przez pasażerów wartości.

Uzupełnieniem misji Spółki KM jest wizja, będąca jednocześnie celem nadrzędnym.

Wizja

„Będziemy najnowocześniejszym pasażerskim przewoźnikiem kolejowym w Polsce, umocnimy pozycję lidera w przewozach pasażerskich na Mazowszu oraz zwiększymy udział krajowy w liczbie przewożonych pasażerów”.

3. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA

W 2023 i 2024 roku prowadzone były działania mające na celu utrzymanie i doskonalenie wdrożonego i certyfikowanego Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ).

W Spółce KM funkcjonuje Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ), na który składa się:

- 1) System Zarządzania Jakością (SZJ) zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015-10,
- 2) System Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi (SZDA) zgodny z wymaganiami normy PN-ISO 37001:2017-05,
- 3) System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI) zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06,
- 4) System Zarządzania Środowiskowego (SZŚ) zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 14001:2015-09,
- 5) System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy (SZBHP) zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 45001:2024-02.

Ponadto w Spółce KM funkcjonuje również System Zarządzania Bezpieczeństwem (SZB) oraz System Zarządzania Utrzymaniem (SZU), których dokumentacja częściowo została zintegrowana z ww. systemami.



4. INFORMACJA I BILETY

4.1. Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacja dostarczana była w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim drużyna pociągowa udzielała informacji podróżnym bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające (na podstawie m.in. *Wzorów komunikatów wygłaszanych przez Drużynę Pociągową*), w które wyposażona jest część użytkowanego przez Spółkę KM taboru.



Podczas podróży w pociągach Spółki KM dostępne były informacje:

- a) dotyczące procedury zakupu biletu w pociągu (w dwóch językach: polskim i angielskim),
- b) dotyczące obszaru obowiązywania „Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKD”,
- c) o nazwach i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych,
- d) o numerze telefonu do Straży Ochrony Kolei,
- e) o numerze telefonu infolinii KM,
- f) dotyczące Krajowego Rejestru Długów (KRD).

Ponadto dostępne były informacje głosowe oraz wizualne o aktualnej stacji, stacji następnej, jak również o stacji docelowej biegu pociągu.

4.2. Sposób udzielania informacji na stacjach



Informacje na stacjach dostępne były w:

1. gablotach i na tablicach informacyjnych, gdzie zamieszczane były informacje w formie plakatów i ogłoszeń dotyczące:
 - a. ustawowych uprawnień do ulgowych przejazdów w pociągach Spółki KM,
 - b. możliwości zgłoszenia wniosku o zorganizowanie pomocy przez osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się pod wskazany numer telefonu (22 36 444 44), adres e-mail: informacja@mazowieckie.com.pl oraz najbliższej stacji dostosowanej do przewozu osób z niepełnosprawnością,
 - c. opłat dodatkowych,
 - d. obowiązku zakupu/aktywacji biletu w pociągu,
 - e. punktu rzeczy znalezionych,
 - f. możliwości oraz trybu składania skarg i reklamacji,
 - g. dostępności rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,
 - h. podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
 - i. obszaru obowiązywania „Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKD”,
 - j. możliwości zakupu biletu KM przez Internet,
 - k. oferty pod nazwą *Bilet Lotniskowy*,
 - l. oferty pod nazwą FIRMA z KM,
 - m. cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
 - n. numeru telefonu infolinii,
 - o. nazw i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych,
 - p. uruchamianej Zastępczej Komunikacji Autobusowej oraz jej rozkładu jazdy,
 - q. zakazu przewozu rowerów w ZKA,
 - r. wprowadzonego czasowo wzajemnego honorowania.
2. kasach biletowych Spółki KM, w których informacje były udzielane bezpośrednio przez pracowników Spółki KM oraz agentów obsługujących punkty sprzedaży biletów,
3. kasach biletowych innych pasażerskich przewoźników kolejowych, o których mowa w pkt. 4.4.

Ponadto, na podstawie umowy zawartej z PKP PLK S.A. o udostępnienie infrastruktury kolejowej do przewozu osób w rozkładzie jazdy pociągów na stacjach, przystankach osobowych i dworcach kolejowych informacje dla podróżnych były wygłaszane bezpośrednio przez pracowników zarządcy infrastruktury kolejowej lub automatycznie za pośrednictwem urządzeń rozgłoszeniowych.

Informacje były przekazywane w formie komunikatów megafonowych i dotyczyły:

- a. podstawienia składu pociągu,
- b. wjazdu pociągu,
- c. postoju pociągu na stacji,
- d. przejazdu pociągu (lokomotywy) bez zatrzymania,
- e. odjazdu pociągu,
- f. opóźnienia pociągu,
- g. Zastępczej Komunikacji Autobusowej,
- h. wstrzymania/ograniczenia ruchu na odcinku remontowanym,
- i. wprowadzonego honorowania biletów przez przewoźników w sytuacjach awaryjnych lub w związku z planowanymi zamknięciami odcinków linii.

4.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Pełna informacja o rozkładzie jazdy pociągów, cenach i ofertach taryfowych dostępna była:

- na stronie internetowej Spółki KM, tj. www.mazowieckie.com.pl,
- na stronie internetowej Systemu IKM, tj. bilety.mazowieckie.com.pl,
- pod numerem infolinii 22 36 444 44,
- w kasach biletowych Spółki KM,
- w kasach biletowych innych pasażerskich przewoźników kolejowych, o których mowa w pkt. 4.4.,
- w biletomatach,
- poprzez aplikację mobilną Kolei Mazowieckich oraz aplikacje mobilne SkyCash, mPay, Koleo, Jakdojade i Bilkom,
- w gablotach i na tablicach informacyjnych.

Na liniach kolejowych obsługiwanych przez Spółkę KM ww. informacje umieszczone były:

- **w 2023 r.:**
 - w 56 gablotach własnych zamontowanych na 39 stacjach/przystankach osobowych,
 - w 392 gablotach udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 253 stacjach/przystankach osobowych,
 - na 31 tablicach informacyjnych własnych na 26 stacjach/przystankach osobowych.
- **w 2024 r.:**
 - w 55 gablotach własnych zamontowanych na 39 stacjach/przystankach osobowych,
 - w 416 gablotach udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 264 stacjach/przystankach osobowych,
 - na 29 tablicach informacyjnych własnych na 25 stacjach/przystankach osobowych.

Informacja o numerach peronów, przy których zatrzymywały się pociągi Spółki KM, była udzielana podróżnym przez PKP PLK S.A. za pośrednictwem megafonów, prągotronów lub tablic elektronicznych. Dodatkowo informacje o numerach peronów dostępne były na plakatowych wersjach rozkładu jazdy pociągów, w aplikacji mobilnej „Rozkład Kolejowy” oraz na stronie www.portalpasazera.pl.

4.4. Kanały sprzedaży

Spółka KM prowadziła sprzedaż biletów:

- w kasach biletowych Spółki KM,
- w kasach pasażerskich przewoźników kolejowych, tj.: „PKP Intercity” S.A., POLREGIO S.A., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Arriva RP Sp. z o.o. na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,
- z kas mobilnych (630 urządzeń – taki sam stan odnotowano na koniec 31 grudnia 2023 r. i 31 grudnia 2024 r.),
- w biletomatach (102 urządzenia – stan na 31 grudnia 2023 r., natomiast na koniec 31 grudnia 2024 r. odnotowano 106 urządzeń),
- za pośrednictwem strony internetowej bilety.mazowieckie.com.pl (System IKM),
- za pośrednictwem aplikacji mobilnej Kolei Mazowieckich,
- za pośrednictwem aplikacji mobilnych partnerów, tj. SkyCash, mPay, Koleo, Jakdojade i Bilkom.

Aplikacja mobilna „Koleje Mazowieckie – KM” to aplikacja udostępniona przez Spółkę KM instalowana na urządzeniach mobilnych, która umożliwia zakup biletów jednorazowych i okresowych w formie elektronicznej. Dostępna jest na platformach Android, iOS i Huawei. Dokonując płatności za bilety użytkownicy mogą wybrać jedną z dostępnych form płatności: karta, BLIK, przelew oraz opcja płatności odroczone. Przy zakupie biletu okresowego można skorzystać z funkcjonalności płatności cyklicznej, dzięki której bilet okresowy odnowi się automatycznie. Zakupione bilety można okazać do kontroli również w trybie offline, w przypadku braku dostępu do internetu w trakcie podróży.





Wyszukaj, sprawdź i skorzystaj!

Kupuj bilety KM przez telefon!

Podróżuj do wielu miejsc mając możliwość zakupu biletu zawsze pod ręką, dzięki **nowej aplikacji KM!**

Kupuj bilety dla siebie oraz rodziny bezpiecznie, szybko i wygodnie z nową aplikacją KM!

W prosty sposób okazysz bilet do kontroli w trybie offline

Nie musisz pamiętać o ważności biletu, aplikacja zapamięta to za Ciebie

Z nową aplikacją KM kupisz bilety z możliwością zapłaty za nie za 30 dni korzystając z bezpiecznych płatności

Kupisz bilety dla siebie i rodziny

Możesz skorzystać z funkcji automatycznego odnowienia się biletu

Aplikację KM pobierzesz w sklepie

Download on the Google Play

Download on the App Store

Download on the AppGallery

4.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka KM posiada:

- punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacjach Siedlce i Radom,
- 76 czynnych okienek kasowych, w tym 48 własnych w 21 lokalizacjach i 28 agencyjnych – według stanu na dzień 31 grudnia 2024 r. (81 czynnych okienek kasowych, w tym 48 własnych w 21 lokalizacjach i 33 agencyjne – według stanu na dzień 31 grudnia 2023 r.).

Na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych pracownicy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. „PKP Intercity” S.A., POLREGIO S.A., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Arriva RP Sp. z o.o. prowadzą sprzedaż biletów oraz udzielają podróżnym informacji.

5. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

5.1. Opóźnienia

5.1.1. Ogólne średnie opóźnienie pociągów w procentach z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne).

Poniżej przedstawiono wskaźnik średniego opóźnienia pociągów z uruchomienia i na przybyciu do stacji docelowej, obliczony jako średnia arytmetyczna tych parametrów, uzyskanych w poszczególnych miesiącach 2023 i 2024 roku.

	2023 r.	2024 r.
Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia	4,55%	3,25%
Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej	10,44%	7,19%

5.1.2. Procent opóźnień z odejścia i przybycia w 2023 r. przedstawia poniższa tabela:

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	21 363	20 221	22 654	21 566	22 194	21 330
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	978	988	1 261	890	887	1 002
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:						
- z opóźnieniem do 60 minut	2 357	1 368	2 725	1 994	2 019	2 317
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	93	70	117	48	84	64
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	31	28	14	7	5	12
% opóźnień z uruchomienia	4,58%	3,20%	5,57%	4,13%	4,00%	4,70%
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	11,03%	10,83%	12,03%	9,25%	9,10%	10,86%
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,44%	0,48%	0,52%	0,22%	0,38%	0,30%
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,15%	0,23%	0,06%	0,03%	0,02%	0,06%

* wskaźniki dotyczą pociągów uruchomionych/przybyłych do stacji docelowej z opóźnieniem przekraczającym 5 minut

	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	22 107	22 178	21 901	22 583	21 632	22 184
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	1 038	1 295	929	685	988	967
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	2 181	2 744	2 189	1 713	2 311	2 018
- z opóźnieniem do 60 minut	2 068	2 577	2 118	1 666	2 254	1 913
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	84	133	60	46	52	95
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	29	34	11	1	5	95
% opóźnień z uruchomienia	4,70%	5,84%	4,24%	3,03%	4,57%	4,36%
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	9,35%	11,62%	9,67%	7,38%	10,42%	8,62%
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,38%	0,60%	0,27%	0,20%	0,24%	0,43%
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,13%	0,15%	0,05%	0,00%	0,02%	0,05%

* wskaźniki dotyczą pociągów uruchomionych/przybyłych do stacji docelowej z opóźnieniem przekraczającym 5 minut

5.1.3. Procent opóźnień z odejścia i przybycia w 2024 r. przedstawia poniższa tabela:

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	22 611	21 403	22 714	22 404	22 676	23 003
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	972	575	545	573	656	936
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	1 886	1 082	1 061	1 238	1 383	1 893
- z opóźnieniem do 60 minut	1 772	1 047	1 035	1 197	1 325	1 759
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	85	32	24	35	54	84
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	29	3	2	6	4	50
% opóźnień z uruchomienia	4,30%	2,69%	2,40%	2,56%	2,89%	4,07%
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	7,84%	4,89%	4,56%	5,34%	5,84%	7,65%
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,38%	0,15%	0,11%	0,16%	0,24%	0,37%
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,13%	0,01%	0,01%	0,03%	0,02%	0,22%

* wskaźniki dotyczą pociągów uruchomionych/przybyłych do stacji docelowej z opóźnieniem przekraczającym 5 minut

	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	24 216	23 724	24 372	25 008	23 168	25 376
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	1 150	816	750	785	768	601
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	2 436	1 918	1 872	1 988	1 973	1 439
- z opóźnieniem do 60 minut	2 233	1 846	1 837	1 955	1 891	1 382
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	157	60	31	32	67	45
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	46	12	4	1	15	12
% opóźnień z uruchomienia	4,75%	3,44%	3,08%	3,14%	3,31%	2,37%
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	9,22%	7,78%	7,54%	7,82%	8,16%	5,45%
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,65%	0,25%	0,13%	0,13%	0,29%	0,18%
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,19%	0,05%	0,02%	0,00%	0,06%	0,05%

* wskaźniki dotyczą pociągów uruchomionych/przybyłych do stacji docelowej z opóźnieniem przekraczającym 5 minut

Należy zaznaczyć, że wszystkie przyczyny opóźnień pociągów spowodowane okolicznościami niezależnymi od działalności podmiotów branży kolejowej, które są określone w art. 19 ust. 10 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. *dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*, tj.:

1. nadzwyczajne okoliczności niezwiązane z ruchem kolei, takie jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne lub poważne kryzysy w dziedzinie zdrowia publicznego, których przedsiębiorstwo kolejowe mimo zastosowania wymaganej w danych okolicznościach staranności nie było w stanie uniknąć ani których skutkom nie mogła zapobiec,
2. wina podróżnego,
3. zachowanie się osoby trzeciej, którego przedsiębiorstwo kolejowe mimo zastosowania niezbędnej w danych okolicznościach staranności nie było w stanie uniknąć i którego skutkom nie mogło zapobiec, takie jak osoba na torach, kradzież kabli, sytuacja nadzwyczajna w pociągu, działania organów ścigania, sabotaż lub terroryzm,

są rejestrowane w Systemie Ewidencji Pracy Eksploatacyjnej (SEPE) jako wyodrębniona kategoria "INNE". Właścicielem i operatorem systemu jest zarządca infrastruktury kolejowej, tj. PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. (PKP PLK S.A.). Natomiast Spółka KM jest wyłącznie użytkownikiem tego systemu mającym możliwość przeglądania zarejestrowanych tam danych oraz generowania zestawień i statystyk bazujących na wprowadzanych przez PKP PLK S.A. danych i informacjach. Co istotne, PKP PLK S.A. nie ewidencjonuje w SEPE pełnych i spójnych danych i informacji dotyczących faktycznych przyczyn opóźnień pociągów, niezwiązanych z działalnością podmiotów kolejowych, takich jak np.: zarządca infrastruktury, przewoźnicy kolejowi, operatorzy sieci energetycznych zasilający i utrzymujący sieć trakcyjną. W wielu przypadkach w systemie tym zdarzeniom niewynikającym z działalności podmiotów rynku kolejowego przypisywana jest ogólna kategoria przyczyn „INNE”, co uniemożliwia skutecznie sortowanie danych w celu generowania konkretnych informacji.

Ponadto w większości przypadków, kilkuminutowe lub kilkunastominutowe opóźnienia (przekraczające 5 minut, które podlegają raportowaniu) są wynikiem kumulacji kilku drobnych opóźnień spowodowanych różnymi czynnikami, w związku z czym przypisanie opóźnienia pojedynczego pociągu konkretnej jednej przyczynie opóźnienia, w wielu przypadkach staje się niemożliwe. Taka sytuacja utrudnia generowanie statystyk jakościowych zbieżnych z wymaganiami określonymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. *dotyczącymi praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*.

5.1.4. Procent utraconych skomunikowań

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. PKP PLK S.A., odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadził i nie prowadzi rejestracji skomunikowań zrealizowanych bądź niezrealizowanych. Podobnej rejestracji nie prowadziła i nie prowadzi Spółka KM.

Co istotne, zgodnie z postanowieniami §52 *Instrukcji o prowadzeniu ruchu pociągów* (Ir-1), podmiotem odpowiedzialnym za organizację i nadzór nad realizacją skomunikowań pociągów na stacjach kolejowych jest właśnie zarządca infrastruktury kolejowej. Udział przewoźników kolejowych sprowadza się w tym zakresie wyłącznie do uzgadniania zgłaszanych przez pracowników PKP PLK S.A. nadzorujących prowadzenie ruchu kolejowego na zarządzanej sieci, czasów oczekiwania pociągów komunikowanych z pociągami zdążającymi na skomunikowanie.

5.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadku wystąpienia trudności eksploatacyjnych w Spółce KM regulują niżej wymienione dokumenty:

1. Procedura ZK-01 *Zarządzanie Kryzysowe* wyd. 6, stanowiąca część dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem, opisująca sposób postępowania kierownictwa Spółki dla zapobiegania sytuacjom kryzysowym, postępowania w trakcie ich trwania oraz podczas usuwania ich skutków.
2. Porozumienia zawierane przez Spółkę KM z: „PKP Intercity” S.A., POLREGIO S.A., „Warszawska Kolej Dojazdowa” sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. oraz Zarządem Transportu Miejskiego w Warszawie o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podróżnych w sytuacjach awaryjnych.
3. Plan postępowania nr 1/2013 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: usterki obwodów sterowania drzwiami w trakcie obsługi pociągu.
4. Plan postępowania nr 1/2016 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: awaryjne sprowadzenie pociągu w celu udrożnienia szlaku.
5. Plan postępowania nr 1/2018 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: długość pociągu przekraczająca długość peronu.
6. Plan postępowania nr 1/2019 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: wydłużony postój pociągu podczas wysokich temperatur.
7. Plan postępowania nr 2/2019 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: awaryjnej zmiany parametrów wewnętrznego rozkładu jazdy pociągu.
8. *Instrukcja o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach zimowych* (KMo-17) – wydanie 3 z 2020 r.

6. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Liczbę pociągów odwołanych w 2023 r. i 2024 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

	Dane za rok 2023*	Dane za rok 2024*
Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy	263 208	283 054
Liczba pociągów faktycznie kursujących (z uwzględnieniem korekt rozkładu jazdy pociągów)	261 913	280 675
Liczba pociągów odwołanych	739	967
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,28%	0,34%
Liczba pociągów odwołanych spowodowana nadzwyczajnymi okolicznościami niezwiązanymi z ruchem kolei, takie jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne lub poważne kryzysy w dziedzinie zdrowia publicznego, których Spółka KM mimo zastosowania wymaganej w danych okolicznościach staranności nie była w stanie uniknąć ani których skutkom nie mogła zapobiec.	25 (0,01%)	79 (0,03%)
Liczba pociągów odwołanych z winy podróżnego.	0	0
Liczba pociągów odwołanych spowodowana zachowaniem się osoby trzeciej, którego Spółka KM mimo zastosowania niezbędnej w danych okolicznościach staranności nie była w stanie uniknąć i którego skutkom nie mogła zapobiec, takie jak osoba na torach, kradzież kabli, sytuacja nadzwyczajna w pociągu, działania organów ścigania, sabotaż lub terroryzm.	54 (0,02%)	115 (0,04%)

* przedstawiona informacja dotyczy pociągów krajowych regionalnych i międzywojewódzkich. Spółka KM nie realizuje przewozów w ruchu międzynarodowym.

7. DZIAŁALNOŚĆ PRZEWOZOWA

7.1. Informacja na temat użytkowanych pojazdów kolejowych

Spółka KM w okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2024 r. prowadziła działalność przewozową przy użyciu następujących pojazdów kolejowych ujętych w poniższej tabeli:

L.p	Typ pojazdu	Ilość	
		Dane za rok 2023	Dane za rok 2024
1.	Elektryczne zespoły trakcyjne EN57/EN57AKM/EN57AL	139	139
2.	Elektryczne zespoły trakcyjne EN71/EN71KM	6	5
3.	Elektryczne zespoły trakcyjne EW60	2	2
4.	Elektryczne zespoły trakcyjne 45WE („Impuls”)	12	12
5.	Elektryczne zespoły trakcyjne ER75 („Flirt”)	10	10
6.	Elektryczne zespoły trakcyjne EN76 („Elf”)	16	16
7.	Elektryczne zespoły trakcyjne ER160 („Flirt III”)	61	61
8.	Spalinowe autobusy szynowe VT627	4	4
9.	Spalinowe autobusy szynowe VT628	1	1
10.	Spalinowe autobusy szynowe SA135	7	7
11.	Spalinowe autobusy szynowe SA222	2	2
12.	Lokomotywy elektryczne EU47 i 111Eb	13	13
13.	Wagony piętrowe	59	59

Dodatkowo w 2024 r. dzierżawione były dwa pojazdy serii SN82/SN83.

7.2. Liczba uruchomionych pociągów

Łącznie w okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. Spółka KM uruchomiła 261 913 pociągów. Z kolei w okresie od 01 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. liczba uruchomionych pociągów wyniosła 280 675.

7.3. Zmiany w zakresie stacji/przystanków kolejowych

W okresie od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. pociągi Spółki KM obsługiwały 321 stacji/przystanków kolejowych. Ponadto w 2023 r. dodano nowe przystanki kolejowe:

- Błonie Rokitno,
- Dąbrówka Zabłotnia,
- Groszowice Wrzosów,
- Józefin,
- Kosów,
- Warszawa Grochów.

Z dniem 11 czerwca 2023 r. Spółka KM uruchomiła połączenia kolejowe na linii nr 35 na odcinku Ostrołęka – Chorzele.

Od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. pociągi Spółki KM obsługiwały 326 stacji/przystanków kolejowych. Ponadto 15 grudnia 2024 r. Spółka KM uruchomiła połączenia kolejowe na linii nr 35 na odcinku Chorzele – Szczytno.



8. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI



8.1. Częstotliwość czyszczenia taboru

Częstotliwość czyszczeń przeprowadzonych w 2023 r. oraz 2024 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Liczba wykonanych czyszczeń	
			2023 r.	2024 r.
1	Okresowe	co 30 dni	2 818	2 949
2	Pobieżne poszerzone	co 3-4 dni	11 162	10 332
3	Pobieżne	2 razy na dobę	245 746	253 698
4	Razem	—	259 726	266 979



8.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza

Współczynnik jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę KM pojazdach kolejowych w 2023 r. wyniósł 83,39%, natomiast w 2024 r. 83,65%. Przedmiotowy współczynnik został obliczony jako stosunek liczby pojazdów kolejowych Spółki KM, w których przedziały pasażerskie wyposażone były w urządzenia klimatyzacyjne, do ogólnej liczby posiadanych pojazdów.

8.3. Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę KM w 2023 r. wynosiła 394 szt., natomiast w 2024 r. było ich 395 szt.

9. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono na 7 głównych liniach kolejowych w dniach:

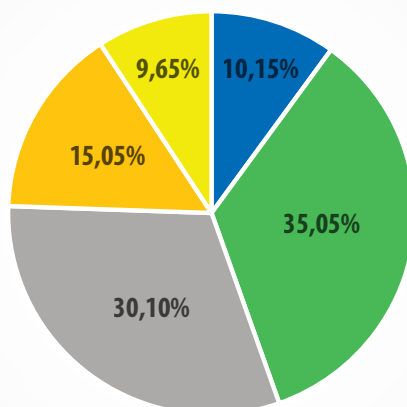
- 25-27 maja 2023 r.,
- 12-14 października 2023 r.,
- 23-25 maja 2024 r.,
- 10-12 października 2024 r.,

Badania przeprowadzono na łącznej próbie 6 993 podróżnych w 2023 r. oraz 7 520 podróżnych w 2024 r. System oceny polegał na wyborze wartości na skali zbalansowanej, gdzie umieszczono dwie oceny pozytywne (4 – „dobrze”, 5 – „bardzo dobrze”), dwie negatywne (2 – „źle”, 1 – „bardzo źle”) i jedną neutralną (3 – „dostatecznie”). Dodatkowo, w niektórych pytaniach umieszczono odpowiedź „nie korzystam”.

9.1. Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM

Punktualność kursowania pociągów Spółki KM w 2023 r. uzyskała następujące oceny:

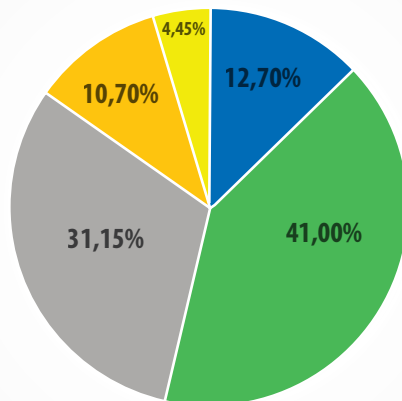
Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2023 r.



■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Punktualność kursowania pociągów Spółki KM w 2024 r. uzyskała następujące oceny:

Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2024 r.



■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Średnia ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2023 r. wyniosła 3,21 (dostatecznie), natomiast w 2024 r. wzrosła do 3,47 (dostatecznie).

9.2. Ocena dostępności rozkładu jazdy pociągów oraz informacji o zmianach doraźnych

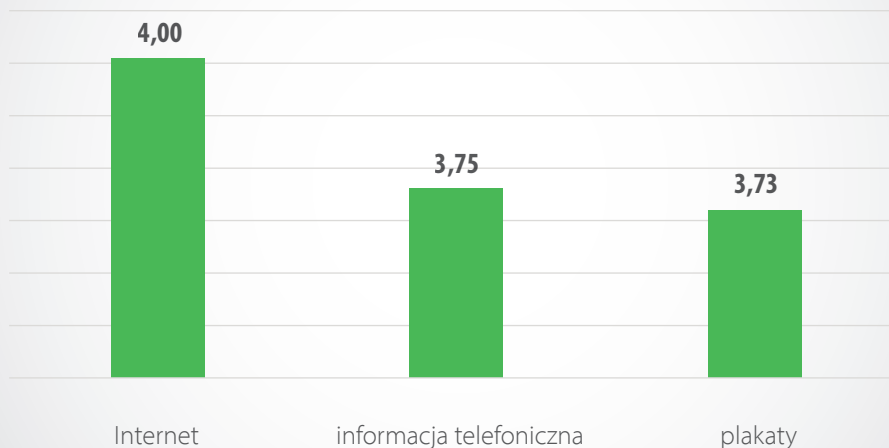
Ocena dostępności informacji na nośnikach w 2023 r. wyniosła:

Ocena dostępności oraz informacji w 2023 r.



Ocena dostępności informacji na nośnikach w 2024 r. wyniosła:

Ocena dostępności oraz informacji w 2024 r.

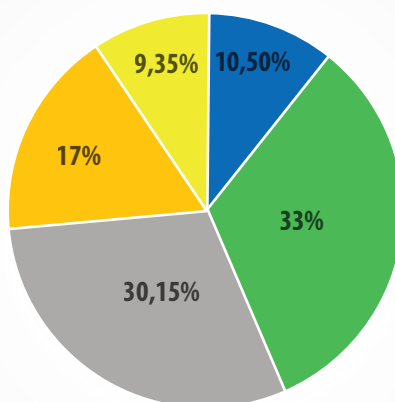


Średnia ocena dostępności rozkładu jazdy pociągów oraz informacji o zmianach doraźnych w środkach przekazu stosowanych przez Spółkę KM w roku 2023 wyniosła 3,71 (dobrze), natomiast w 2024 r. wzrosła do 3,82 (dobrze).

9.3. Ocena dostępności informacji o opóźnieniach podczas podróży

Dostępność informacji o opóźnieniach podczas podróży uzyskała następujące oceny w 2023 r.:

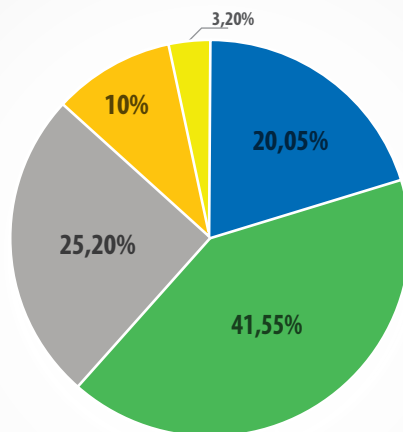
Ocena dostępności informacji o opóźnieniach w 2023 r.



■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Dostępność informacji o opóźnieniach podczas podróży uzyskała następujące oceny w 2024 r.:

Ocena dostępności informacji o opóźnieniach w 2024 r.



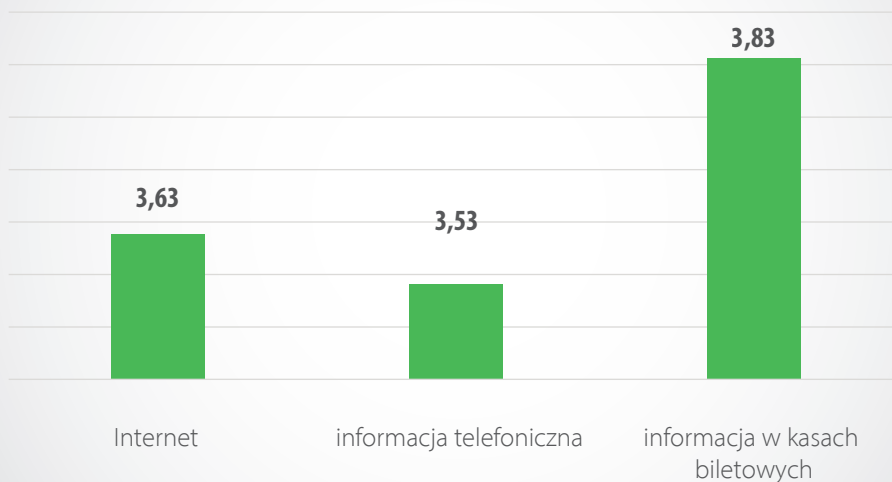
■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Średnia ocena dostępu do informacji o opóźnieniach w pociągach Spółki KM w roku 2023 wyniosła 3,19 (dostatecznie), podczas gdy w 2024 r. wzrosła do 3,66 (dobrze).

9.4. Ocena dostępności informacji o cenach biletów i ulgach

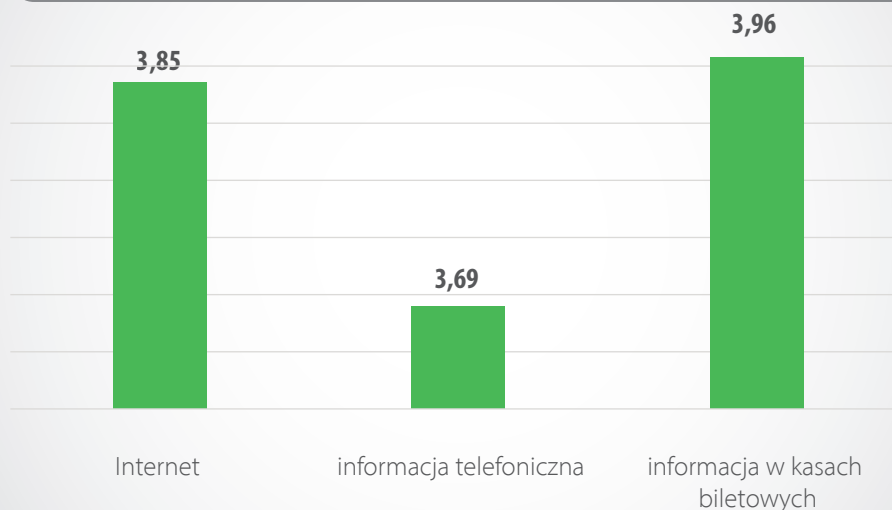
Dostępność do użytecznych informacji (np. o cenach biletów, ulgach) w różnych środkach przekazu w 2023 r. oceniono następująco:

Ocena dostępności informacji o cenach biletów i ulgach w 2023 r.



Dostępność do użytecznych informacji (np. o cenach biletów, ulgach) w różnych środkach przekazu w 2024 r. oceniono następująco:

Ocena dostępności informacji o cenach biletów i ulgach w 2024 r.

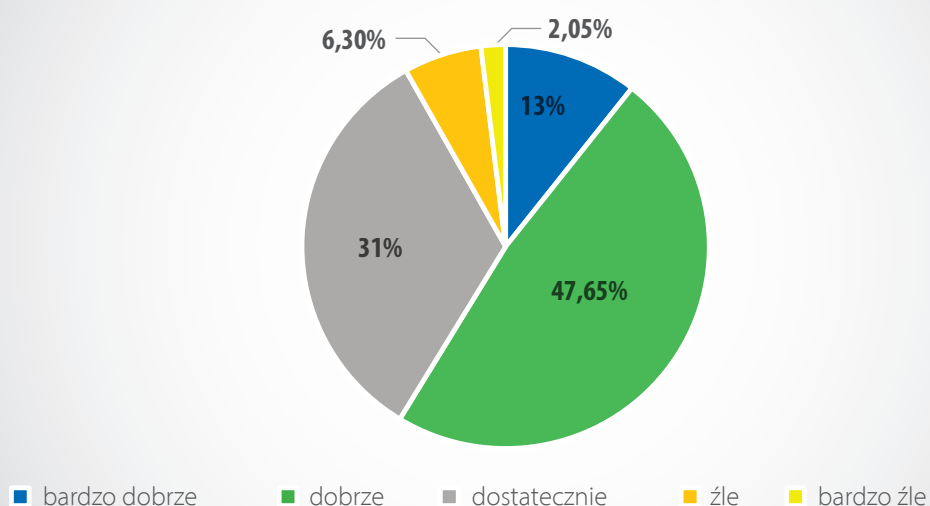


Średnia ocena dostępu do informacji w roku 2023 wyniosła 3,66 (dobrze), natomiast w 2024 r. wzrosła do 3,83 (dobrze).

9.5. Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego w pociągach i na stacjach

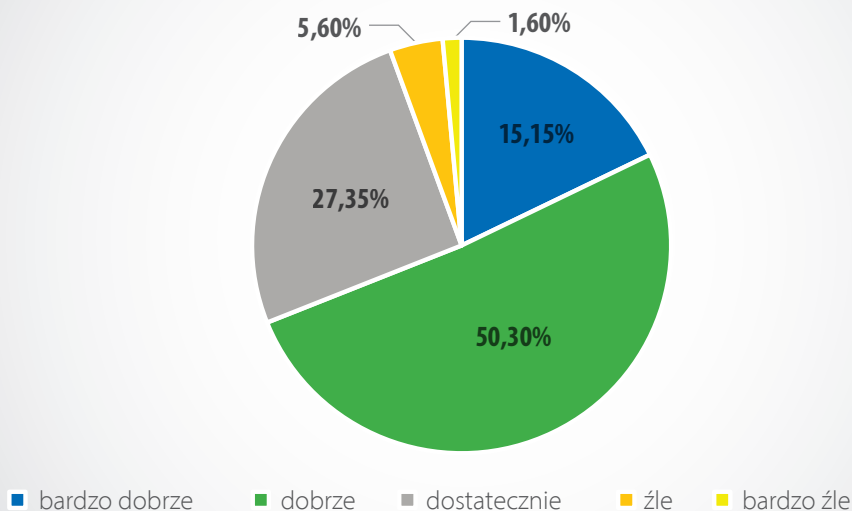
Poziom bezpieczeństwa na stacjach kolejowych w roku 2023 oceniono następująco:

Ocena poziomu bezpieczeństwa na stacjach w 2023 r.



Poziom bezpieczeństwa na stacjach kolejowych w roku 2024 oceniono następująco:

Ocena poziomu bezpieczeństwa na stacjach w 2024 r.

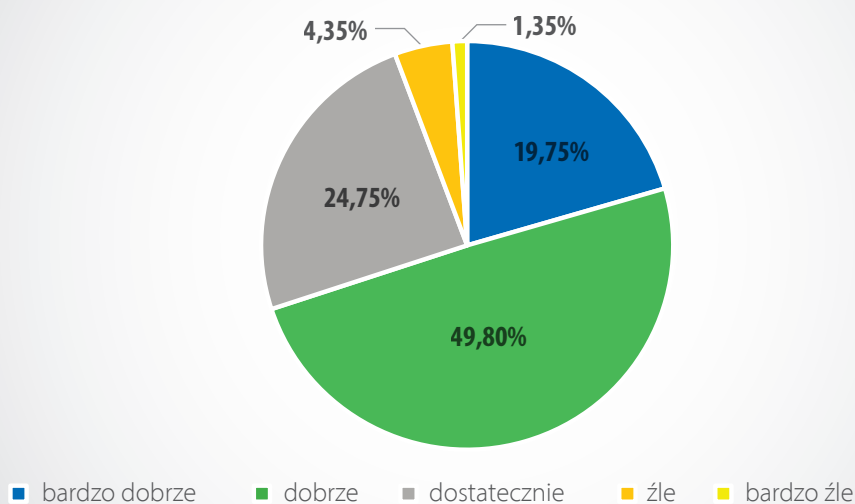


Udział pasażerów, którzy czuli się bezpiecznie w pociągach Spółki KM w 2023 r. wyniósł 94,60%, natomiast w 2024 r. wzrósł do 95,10 %.

9.6. Ocena komfortu podróży w pociągach Spółki KM

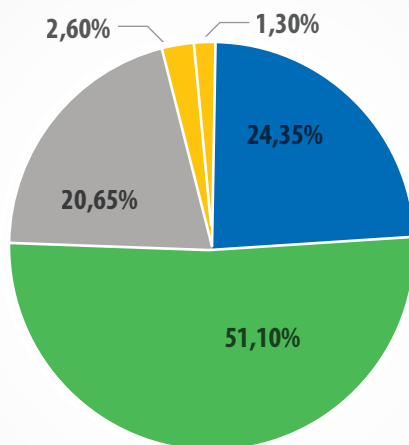
Komfort podróży w pociągach Spółki KM w 2023 r. oceniono następująco:

Ocena komfortu podróży w pociągach Spółki KM w 2023 r.



Komfort podróży w pociągach Spółki KM w 2024 r. oceniono następująco:

Ocena komfortu podróży w pociągach Spółki KM w 2024 r.



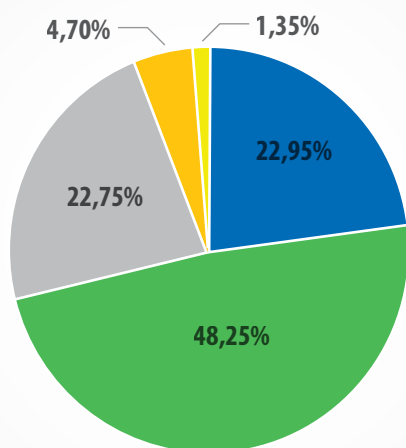
■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Średnia ocena komfortu podróży w pociągach Spółki KM w roku 2023 wyniosła 3,82 (dobrze), natomiast w 2024 r. wzrosła do 3,95 (dobrze).

9.7. Ocena czystości wewnątrz pociągów

Czystość w pociągach Spółki KM w 2023 r. oceniono następująco:

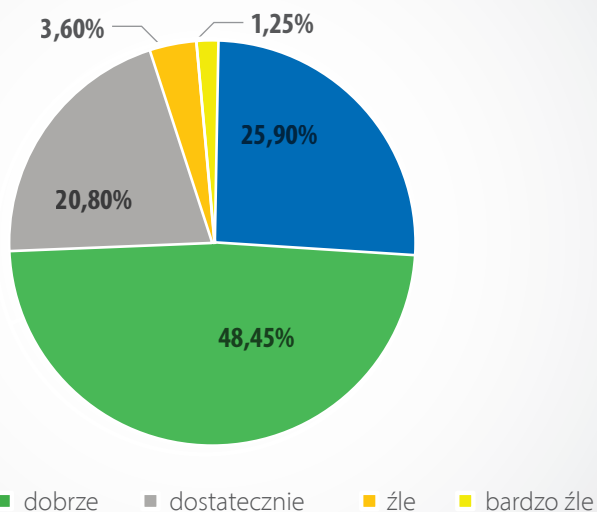
Ocena czystości wewnątrz pociągów w 2023 r.



■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Czystość w pociągach Spółki KM w 2024 r. oceniono następująco:

Ocena czystości wewnątrz pociągów w 2024 r.

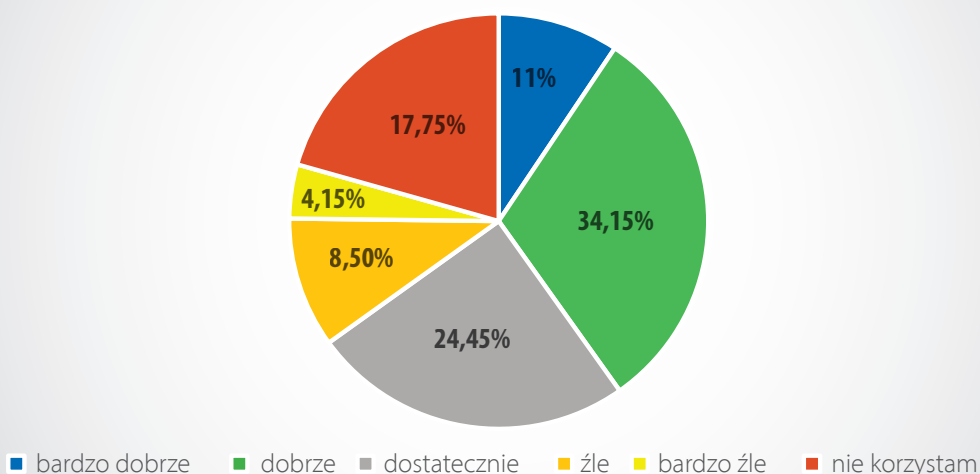


Średnia ocena czystości w pociągach Spółki KM w roku 2023 wyniosła 3,87 (dobrze), podczas gdy w 2024 r. wzrosła do 3,95 (dobrze).

9.8. Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM

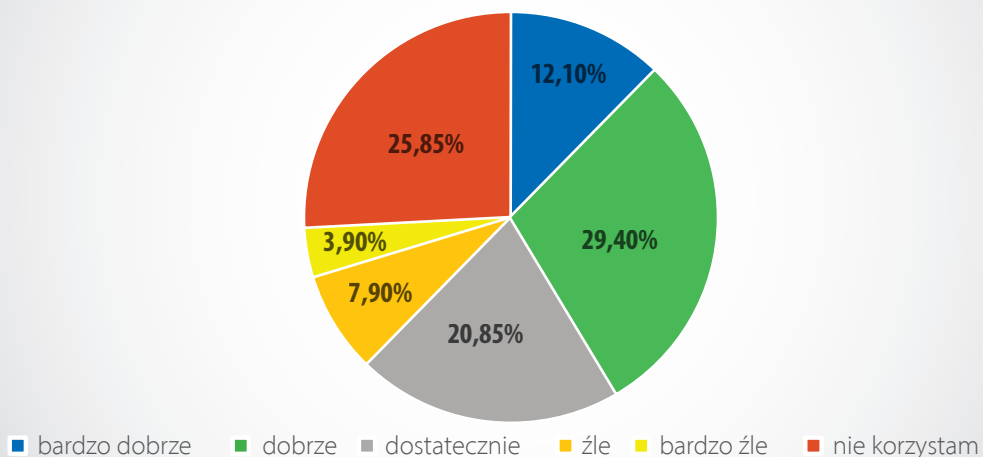
Dostępność i jakość toalet w pociągach Spółki KM w roku 2023 oceniono następująco:

Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach w 2023 r.



Dostępność i jakość toalet w pociągach Spółki KM w roku 2024 oceniono następująco:

Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach w 2024 r.



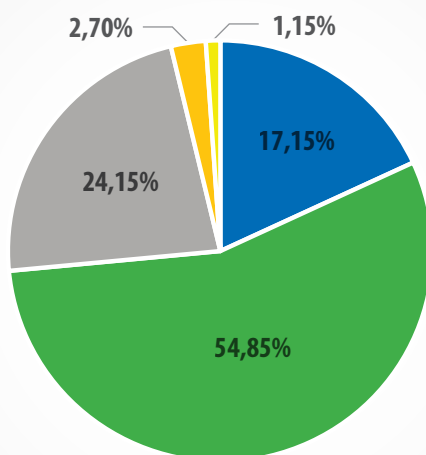
Średnia ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM w roku 2023 wyniosła 3,48 (dostatecznie), natomiast w 2024 r. – 3,51 (dostatecznie).

9.9. Ocena dostępności stacji i pociągów

Specyfika dotarcia do stacji/przystanku osobowego uzależniona jest od wielu czynników. W rejonach silnie zurbanizowanych przeważa korzystanie z komunikacji miejskiej, prywatnej lub publicznej. W rejonach wiejskich i w miejscowościach, gdzie nie ma transportu publicznego, przewagę uzyskują prywatne środki mobilne: samochód, motor oraz rower. Dużą rolę we wzroście tej drugiej formy dotarcia do stacji odgrywają parkingi „Parkuj i Jedź” utworzone przez Spółkę KM, samorządy lub powstające na gruntach prywatnych zlokalizowanych blisko stacji. Prawie połowa ankietowanych wskazuje jednak na piesze dotarcie do stacji, co świadczy, że bezpośrednia bliskość zamieszkania od linii kolejowej determinuje wybór środka transportu.

Dostępność stacji dla podróżnego w 2023 r. uzyskała następujące oceny:

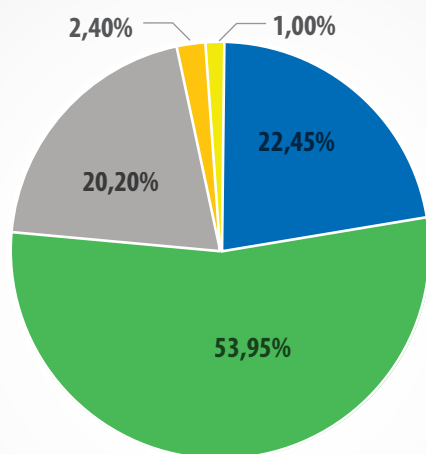
Ocena dostępności stacji w 2023 r.



■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Dostępność stacji dla podróżnego w 2024 r. uzyskała następujące oceny:

Ocena dostępności stacji w 2024 r.

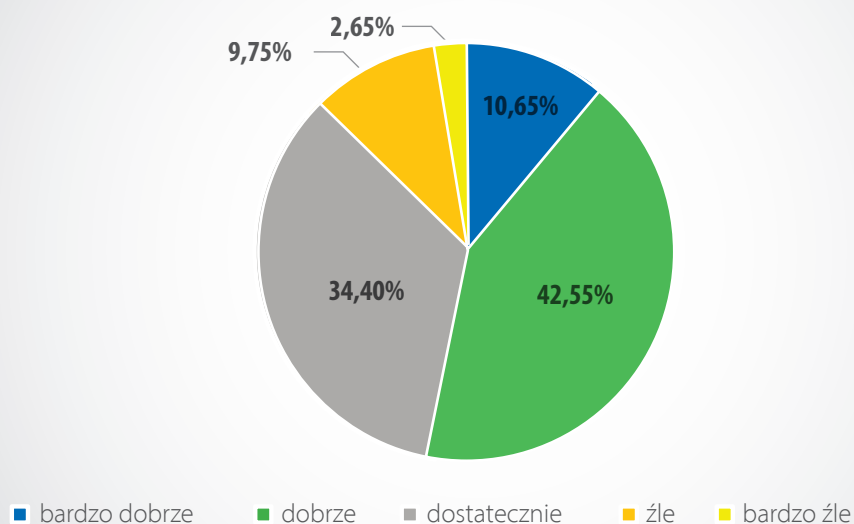


■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Średnia ocena dostępności stacji w roku 2023 wyniosła 3,84 (dobrze), natomiast w 2024 r. – 3,95 (dobrze).

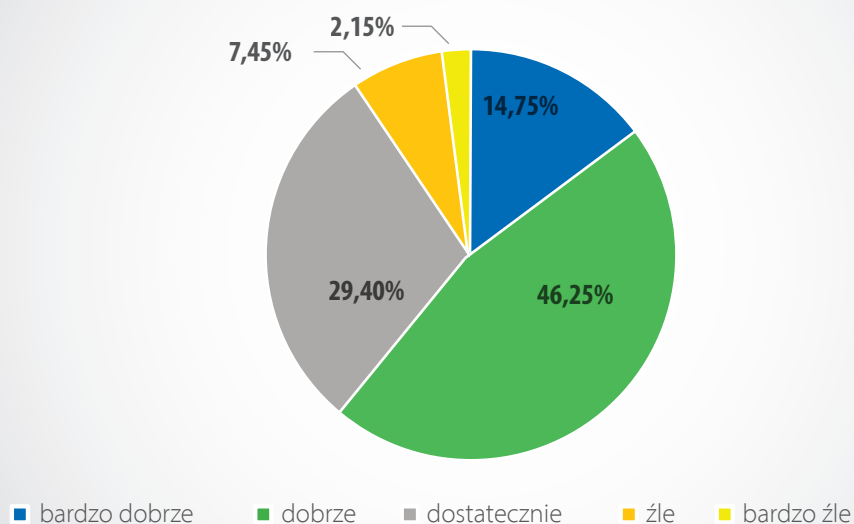
Dostępność (częstotliwość kursowania) pociągów Spółki KM w 2023 r. uzyskała następujące oceny:

Ocena dostępności pociągów w 2023 r.



Dostępność (częstotliwość kursowania) pociągów Spółki KM w 2024 r. uzyskała następujące oceny:

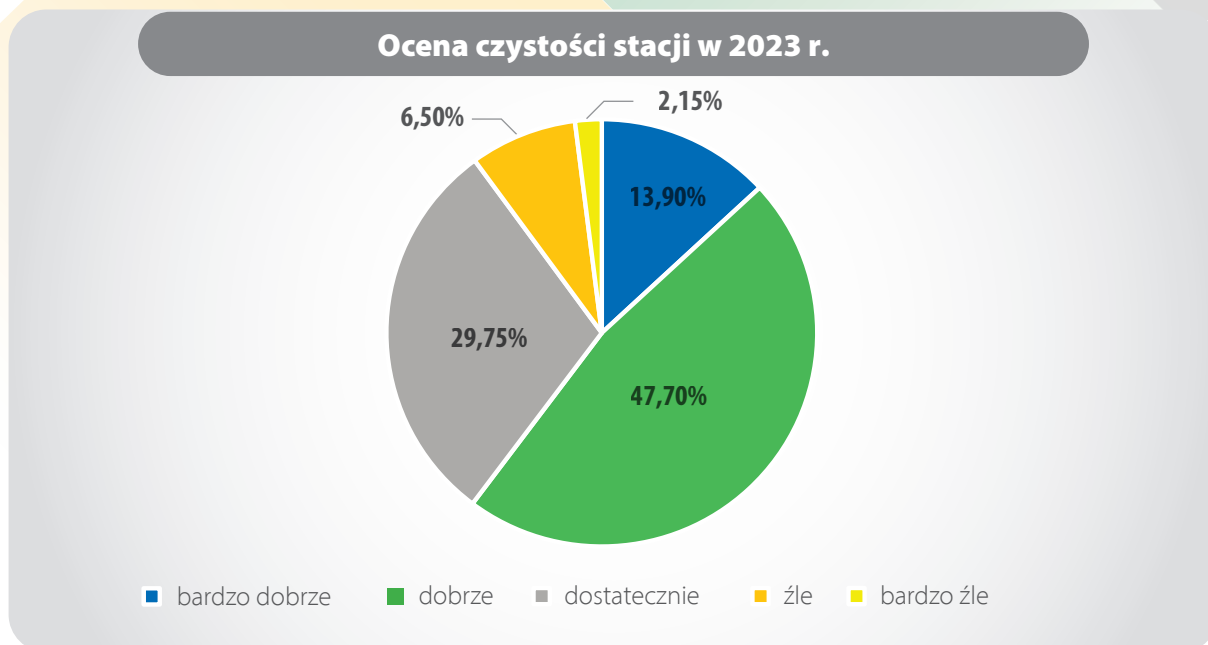
Ocena dostępności pociągów w 2024 r.



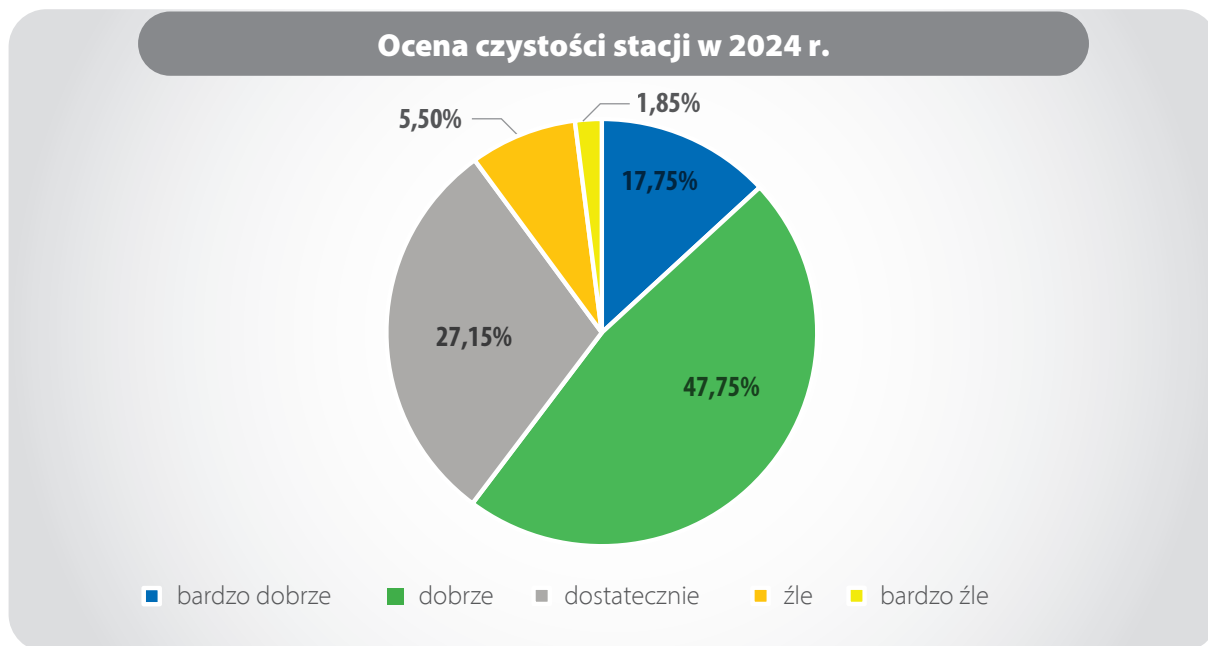
Średnia ocena dostępności pociągów Spółki KM w roku 2023 wyniosła 3,49 (dostatecznie), natomiast w 2024 r. wzrosła do 3,64 (dostatecznie).

9.10. Ocena czystości stacji, na których zatrzymują się pociągi Spółki KM

Czystość stacji w 2023 r. oceniono następująco:



Czystość stacji w 2024 r. oceniono następująco:

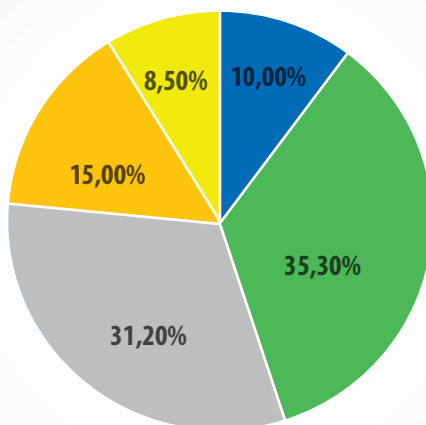


Średnia ocena czystości stacji w roku 2023 wyniosła 3,65 (dobrze), natomiast w 2024 r. – 3,74 (dobrze).

9.11. Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach

Informację o opóźnieniach na stacjach w roku 2023 oceniono następująco:

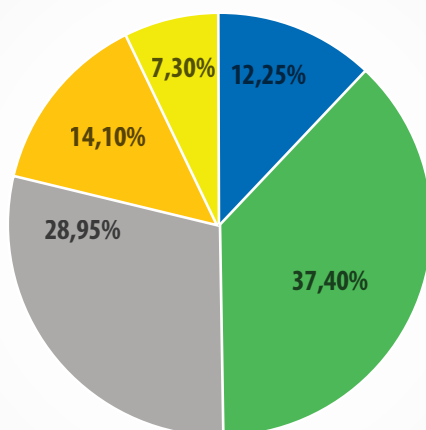
Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach w 2023 r.



■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Informację o opóźnieniach na stacjach w roku 2024 oceniono następująco:

Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach w 2024 r.



■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Średnia ocena informacji o opóźnieniach na stacjach w roku 2023 wyniosła 3,23 (dostatecznie), natomiast w 2024 roku – 3,34 (dostatecznie).

10. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG

10.1. Stosowanie procedury

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami Podróżnych w Spółce KM reguluje procedura PJ9-KM-17 *Postępowanie z reklamacjami i skargami klientów* w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015-10. Przedmiotowa procedura jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa i podlega ciągłym aktualizacjom.

Celem procedury jest zapewnienie, że reklamacje i skargi zgłaszane przez klienta będą rozpatrywane w sposób rzetelny przez osoby kompetentne, oraz że przyczyny zostaną zidentyfikowane, przeanalizowane i wyeliminowane, natomiast ewentualne straty poniesione przez klienta zostaną zrekompensowane. Procedura zapewnia jednolity tryb postępowania, który prowadzi do korygowania i analizy niezgodności występujących podczas procesu obsługi klienta.

Zgodnie z przedmiotową procedurą wpływające do Wydziału Skarg i Reklamacji pisma od klientów, w zależności od treści w nich zawartych, rejestrowane są jako:

- a) reklamacja,
- b) skarga.

Różnica między pismem reklamacyjnym a skargą polega na tym, że tylko za pomocą pisma reklamacyjnego Podróżny może zwrócić się z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie, zgodnej z profilem działalności przewoźnika. Skarga nie może zawierać wniosku o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu.

10.2. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia

10.2.1. Kategorie skarg i reklamacji

Statystyki prowadzone są w 23 kategoriach.

Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2024 r. z podziałem na przyczyny przedstawia poniższa tabela.

Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2024 r. z podziałem na kategorie.

Lp.	Kategoria skarg/reklamacji	Liczba spraw	
		2023 r.	2024 r.
1.	Opóźnienie pociągu	2292	1586
2.	Odwołanie pociągu	665	417
3.	Przedwczesny odjazd pociągu	27	19
4.	Obsługa podróżnych przez drużyny trakcyjne	61	44
5.	Obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie	1013	856
6.	Obsługa Podróżnych przez kontrolerów	194	130
7.	Obsługa Podróżnych przez kasjerów	180	154
8.	Obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii	19	13
9.	Podejrzenie przyjęcia korzyści	1	0
10.	Strona Internetowa	25	11
11.	Informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach	239	212
12.	Rozkład jazdy pociągów	403	300
13.	Zestawienie pociągu	248	228
14.	Stan techniczny taboru	154	146
15.	Czystość taboru i warunki sanitarne	8	19
16.	Temperatura wewnątrz taboru	87	168
17.	Bezpieczeństwo	21	17
18.	Nieprzestrzeganie przepisów porządkowych	5	7
19.	Zastępcza komunikacja autobusowa	37	50
20.	Biletomaty	68	49
21.	Bilet internetowy	507	490
22.	Bilet w aplikacji mobilnej	143	217
23.	Inne	224	138

Liczba skarg i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, które wpłynęły do Spółki KM w 2023 r. i 2024 r., ponieważ niejednokrotnie zdarza się, że jedna skarga lub reklamacja złożona przez Podróżnego dotyczy kilku kwestii. Jest ona wówczas przypisywana do każdej kategorii, której dotyczy. W prowadzonych rejestrach nie ma podziału skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów na opóźnienia od 60 do 119 minut oraz na opóźnienia powyżej 120 minut.

10.2.2. Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. do Spółki KM wpłynęło 5 591 skarg/reklamacji, w tym 1 782 skargi oraz 3 809 reklamacji.

Natomiast w okresie od 01 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. wpłynęło 4 312 skarg/reklamacji, w tym 1 504 skargi oraz 2 808 reklamacji.

10.2.3. Skargi i reklamacje rozpatrzone

Wszystkie skargi i reklamacje, które wpłynęły do Spółki KM w 2023 r. oraz 2024 r., zostały rozpatrzone.

W 2023 r. na korzyść Podróżnych rozpatrzono 2 493 reklamacje, natomiast w 2024 r. było to 1 878 reklamacji.

10.2.4. Średni czas rozpatrywania skargi

Odpowiedź na skargę udzielana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 1 miesiąca od daty wpływu do Spółki KM. Natomiast w sprawach wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin udzielenia odpowiedzi wydłuża się do 3 miesięcy od daty wpływu do Spółki KM.

Średni czas rozpatrywania skarg w 2023 r. wyniósł 16 dni, natomiast w 2024 r. było to 12 dni od daty wpływu do Spółki KM.

Odpowiedź na reklamację również udzielana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu do Spółki KM. Średni czas rozpatrywania reklamacji w 2023 r. wyniósł 16 dni, natomiast w 2024 r. – 14 dni od daty wpływu do Spółki KM.

10.2.5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

Zgodnie z procedurą PJ9-KM-17 *Postępowanie z reklamacjami i skargami klientów* w Spółce KM sporządzane są comiesięczne zestawienia wraz z analizą miejsc oraz przyczyn powstawania nieprawidłowości na poszczególnych liniach obsługiwanych przez Spółkę KM, które omawiane są na posiedzeniach Zarządu Spółki KM.

Opracowane wnioski przekazywane są do komórek organizacyjnych odpowiedzialnych merytorycznie za dane nieprawidłowości w celu ich wyeliminowania.

W ramach prac mających na celu eliminowanie nieprawidłowości ustalony jest następujący zakres zadań:

- a. opracowanie tematów zagadnień do poruszenia na pouczeniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą klienta,
- b. kierowanie pism interwencyjnych do jednostek współpracujących ze Spółką „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. lub wykonujących dla niej usługi,
- c. wnioskowanie o zmiany przepisów,
- d. sporządzanie statystyk mających na celu monitorowanie skuteczności prowadzonych działań, a także identyfikację obszarów wymagających skutecznych działań interwencyjnych.

W miesięcznych informacjach na temat reklamacji i skarg Podróżnych sformułowano w 2023 r. 69 wniosków, natomiast w 2024 r. 61 wniosków. Miały one na celu zwiększenie standardu oferowanych usług oraz reakcje na zgłaszane przez podróżnych problemy.

10.2.6. Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety krótkookresowe

W okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. do Spółki KM wpłynęły 4 224 zgłoszenia dotyczące zwrotu biletów krótkookresowych, co wynikało z przyczyn leżących po stronie Podróżnych. Spośród 4 224 zgłoszeń, 3 079 zostało rozpatrzonych pozytywnie, a 1 145 negatywnie.

Natomiast w okresie od 01 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. do Spółki KM wpłynęły 4 171 zgłoszenia dotyczące zwrotu biletów krótkookresowych, co wynikało z przyczyn leżących po stronie Podróżnych. Spośród 4 171 zgłoszeń, 2 973 zostało rozpatrzonych pozytywnie, a 1 198 negatywnie.

11. ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY

W okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. wpłynęło 5 495 odwołań od wystawionych wezwań do zapłaty. Z kolei w okresie od 01 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. zarejestrowano 5 009 takich odwołań.

Zestawienie przyjętych odwołań w roku 2023 i 2024 z podziałem na kategorie

Lp.	Kategoria odwołań	Liczba spraw	
		2023 r.	2024 r.
1.	Brak ważnego biletu na przejazd	1750	2254
2.	Nieposiadanie uprawnień do ulgi	776	963
3.	Prośba o informację o zadłużeniu	154	354
4.	Prośba o rozłożenie zadłużenia na raty lub częściowe obniżenie (często są to zobowiązania z ubiegłych lat)	1484	1289
5.	Prośba o umorzenie	132	149
6.	Inne	1199	0

Średni czas udzielenia odpowiedzi na odwołania od wezwań do zapłaty w roku 2023 i 2024 wyniósł dwa tygodnie od daty wpływu.

12. POSTĘPOWANIE Z REKLAMACJAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG W ZAKRESIE WNIOSKÓW O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE BILETY DŁUGOOKRESOWE

Zasady postępowania z Wnioskami o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe opisane są w *Regulaminie odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM)* oraz w procedurze PJ9-KM-10 *Sprzedaż usług przewozowych w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania* w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015-10. Przedmiotowa procedura jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa i podlega ciągłym aktualizacjom. Podróżny, który nie może dokonać zwrotu biletu w kasie biletowej, ma możliwość złożenia wniosku na formularzu: *Wniosek o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury (Załącznik 1/PJ9-KM-10)*.

Poniższa tabela przedstawia liczbę wniosków, które wpłynęły do Spółki KM w okresie od 01 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2024 r.

Lp.	Kategoria	Liczba wniosków	
		2023 r.	2024 r.
1.	Zwroty biletów z powodu niedotrzymania norm jakości usług	39	20
2.	Zwroty biletów spowodowane okolicznościami niezależnymi od przewoźnika	872	659
3.	Wnioski rozpatrzone odmownie	30	52
4.	Razem	941	731

Najczęściej występujące przyczyny zwrotów biletów długookresowych w roku 2023 i 2024:

- a. z przyczyn niedotrzymania norm jakości usług:
 - błędy kasjerów podczas sprzedaży biletów (nieprawidłowy wymiar ulgi, nieprawidłowy kod przewoźnika, nieprawidłowy kod zniżki itp.),
 - błędy w działaniu aplikacji mobilnej;
- b. z przyczyn niezależnych od przewoźnika:
 - zwolnienie lekarskie, pobyt w szpitalu itp.,
 - brak potwierdzenia płatności kartą płatniczą,
 - utrata uprawnień do ulgi,
 - utrata pracy, zmiana miejsca pracy, praca zdalna.

Odmowne rozpatrzenie wniosków wynikało z nieuzupełnienia ich o niezbędne dokumenty.

13. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

13.1. Stosowane procedury

W związku z wejściem w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym od dnia 07 czerwca 2023 r. obowiązuje nowe wydanie *Zasad organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w podróży pociągami Kolei Mazowieckich*. Zasady te regulują pomoc w organizowaniu przewozu ww. osobom, w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług w pociągu, jak pozostałym pasażerom w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług.

Osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się lub inne osoby w ich imieniu, mogą zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy przy przejeździe pociągami na nr telefonu 22 364 44 44 czynny całodobowo, w terminie na 24 godziny przed planowaną podróżą.

Informacja dotycząca pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się została podana do publicznej wiadomości za pomocą ogłoszeń na stacjach/przystankach kolejowych i na stronie internetowej Spółki KM www.mazowieckie.com.pl „STREFA PASAŻERA”, zakładka „Informacje o podróży” – „Informacje dla osób z niepełnosprawnością”.

W celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby z niepełnosprawnością odbywające przejazdy pociągami Spółki KM mogą nabywać bilety na przejazd w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat.

13.2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy

W roku 2023 Spółka KM przyjęła do realizacji zgłoszenia 1126 przejazdów dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym zrealizowanych było 956 przejazdów, pozostałe zostały odwołane.

Natomiast w 2024 r. do Spółki KM wpłynęło 1596 zgłoszeń przejazdów osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się. 1579 zgłoszeń zostało przyjętych do realizacji, w tym 1140 przejazdów zostało zrealizowanych, a pozostałe odwołano z powodu rezygnacji z podróży. Ponadto 17 zgłoszeń przekazano do przewoźników kolejowych, których dotyczyło zgłoszenie przejazdu.

14. PROJEKTY REALIZOWANE ZE ŚRODKÓW UNIJNYCH

Spółka KM, mając na uwadze przede wszystkim stałą poprawę jakości realizowanych przewozów pasażerskich, poziom bezpieczeństwa oraz zwiększenie potencjału przewozowego, w perspektywie finansowej 2021 – 2027, podpisała umowy o dofinansowanie w podziale na następujące źródła finansowania:

1. Krajowy Plan Odbudowy i Zwiększenia Odporności – podpisane umowy gwarantują dofinansowanie projektów na poziomie 84,0% kwoty wydatków kwalifikowalnych wykazanych w umowie o dofinansowanie.
2. Fundusze Europejskie dla Mazowsza 2021 – 2027 – podpisane umowy gwarantują dofinansowanie projektów na poziomie 56,9% (15 EZT) oraz 29,9% (14 EZT II) kwoty wydatków kwalifikowalnych wykazanych w umowie o dofinansowanie.

W tabeli poniżej zostały przedstawione podstawowe informacje dotyczące projektów realizowanych w Spółce KM dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej:

Lp.	Projekt	Program	Dofinansowanie	Okres realizacji
1.	10 sztuk Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych	Krajowy Plan Odbudowy i Zwiększania Odporności	294 000 000,00 zł	od 01.07.2022 r. do 30.06.2026 r.
2.	11 sztuk Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych I	Krajowy Plan Odbudowy i Zwiększania Odporności	323 400 000,00 zł	od 01.07.2022 r. do 30.06.2026 r.
3.	14 sztuk Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych I	Krajowy Plan Odbudowy i Zwiększania Odporności	411 600 000,00 zł	od 01.07.2022 r. do 30.06.2026 r.
4.	Zakup 14 sztuk pojazdów kolejowych II	Fundusze Europejskie dla Mazowsza 2021–2027	162 404 400,00 zł	od 01.07.2022 r. do 31.12.2027 r.
5.	Zakup 15 sztuk pojazdów kolejowych	Fundusze Europejskie dla Mazowsza 2021–2027	336 568 806,00 zł	od 06.06.2023 r. do 31.01.2028 r.

