



Koleje
Mazowieckie

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA ROK 2015**

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

WARSZAWA 2016

Spis treści

| | |
|---|----|
| Wstęp..... | 3 |
| Definicje i oznaczenia | 3 |
| 1. INFORMACJA I BILETY | 4 |
| 1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży | 4 |
| 1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach | 4 |
| 1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów | 5 |
| 1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów..... | 5 |
| 1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety | 5 |
| 2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW..... | 5 |
| 2.1 Opóźnienia | 5 |
| 2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów | 7 |
| 3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW..... | 7 |
| 4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI..... | 8 |
| 4.1 Częstotliwość czyszczenia | 8 |
| 4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza..... | 8 |
| 4.3 Dostępność toalet | 8 |
| 5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW | 8 |
| 5.1 Punktualność pociągów..... | 8 |
| 5.2 Dostępność informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów..... | 9 |
| 5.3 Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach | 9 |
| 5.4 Czystość wewnątrz pociągów | 9 |
| 5.5 Dostępność stacji i pociągów | 9 |
| 6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG..... | 10 |
| 6.1 Stosowanie procedury | 10 |
| 6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia..... | 10 |
| 7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ..... | 13 |

Wstęp

Zgodnie z art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III do tego rozporządzenia. W oparciu o wytyczne objęte ww. rozporządzeniem Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. opracowała niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za 2015 rok.

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 Koleje Państwowe” S.A. – spółka z grupy Polskie Koleje Państwowe S.A., odpowiadająca za zarządzanie państwową siecią linii kolejowych w Polsce.

1. INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży pociągiem 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 biletów w pociągu (w dwóch językach: polskim i angielskim),
- b) dotyczące zakupu biletów Zarządu Transportu Miejskiego w Warszawie przez telefon komórkowy,
- c) dotyczące obszaru obowiązywania „Wspólnego biletu ZTM-KM-WKD”,
- d) o nazwach i kolejności stacji oraz przystanków w formie schematu linii kolejowych,
- e) o numerze telefonu do Straży Ochrony Kolei,
- f) o numerze telefonu infolinii,
- g) dotyczące Krajowego Rejestru Długów (KRD).

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

W roku 2015 wzrosła liczba pojazdów wyposażonych w system zapowiadający przystanki. Na koniec 2014 r. było ich 247 sztuk, natomiast na koniec 2015 r. 300 sztuk.

1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

W przypadku, gdy stacja wyposażona była w nośniki informacyjne (gabloty/tablice informacyjne), zamieszczane były na niej informacje w formie plakatów i ogłoszeń dotyczące:

- a) rozkładu jazdy pociągów Spółki KM,
- b) możliwości zgłoszenia pomocy przez osoby niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej pod wskazany numer telefonu oraz najbliższej stacji dostosowanej do przewozu osób niepełnosprawnych,
- c) opłat dodatkowych,
- d) zakupu/aktywacji biletu w pociągu,
- e) punktu rzeczy znalezionych,
- f) możliwości oraz trybu składania skarg, wniosków i reklamacji,
- g) dostępności rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,
- h) miejsc, w których można dokonywać doładowywania/aktywacji Warszawskiej Karty Miejskiej,
- i) dostępności Książki skarg i wniosków,
- j) schematu linii kolejowych obsługiwanych przez Spółkę KM,
- k) podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
- l) obszaru obowiązywania „Wspólnego biletu ZTM-KM-WKD”,
- m) możliwości zakupu biletu przez telefon komórkowy przy pomocy aplikacji SkyCash,
- n) oferty pod nazwą bilet lotniskowy,
- o) cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
- p) numeru telefonu infolinii.

W przypadku, gdy na stacji/przystanku osobowym znajdowała się kasa biletowa, informacji udzielali bezpośrednio pracownicy Spółki KM i agenci obsługujący punkty sprzedaży biletów.

W punkcie informacji telefonicznej pod numerem 22 36 444 44 oprócz informacji o rozkładzie jazdy pociągów, możliwych połączeniach komunikacji kolejowej oraz zasadach odprawy podróżnych

przyjmowane były skargi od podróżnych oraz wnioski o zorganizowanie pomocy podczas podróży osobom niepełnosprawnym zamierzającym skorzystać z usług Spółki KM.

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Pełna informacja, zarówno o rozkładzie jazdy, cenach, jak i ofertach taryfowych, zamieszczona była na stronie internetowej Spółki KM www.mazowieckie.com.pl, a także dostępna była pod numerem infolinii 22 36 444 44.

Ponadto na liniach kolejowych obsługiwanych przez Spółkę KM informacje dotyczące rozkładu jazdy pociągów, ofert taryfowych, zmian w ruchu pociągów, itp. umieszczone były:

- w 117 gablotach własnych zamontowanych na 88 stacjach/przystankach osobowych,
- w 50 gablotach udostępnionych przez zarządcę infrastruktury kolejowej, tj. „PKP Polskie Linie Kolejowe” S.A., na 23 stacjach/przystankach osobowych,
- na 146 tablicach informacyjnych własnych na 146 stacjach/przystankach osobowych.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

Do sprzedaży biletów podróżnym Spółka KM wykorzystywała:

- a) kasy biletowe wyposażone w terminale rPOS,
- b) terminale doładujące karty ZTM (21 urządzeń),
- c) kasy mobilne,
- d) automaty biletowe Spółki KM,
- e) aplikację mobilną do sprzedaży biletów instalowaną w telefonach komórkowych.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka KM posiada:

- a) punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacji Siedlce i Radom,
- b) na koniec 2015 r. w Spółce KM czynnych było 135 kas, w tym 46 własnych i 89 agencyjnych, w których oprócz sprzedaży biletów, udzielana jest również informacja.

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

2.1 Opóźnienia

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

Z uwagi na nieprecyzyjne określenie, o jaki dokładnie parametr opisujący jakość realizacji rozkładu jazdy pociągów chodzi, przyjęto, że przedstawiony w tym miejscu zostanie wskaźnik średniego opóźnienia pociągów z uruchomienia i na przybyciu do stacji docelowej, obliczony jako średnia arytmetyczna tych parametrów, uzyskanych w poszczególnych miesiącach 2015 roku.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia – 4,86%.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej – 8,93%.

2. % opóźnień z odejścia i przybycia w 2015 r. przedstawia poniższa tabela:

| | styczeń | luty | marzec | kwiecień | maj | czerwiec |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Liczba pociągów kursujących | 20 279 | 19 209 | 21 253 | 20 177 | 20 503 | 20 333 |
| Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem* | 931 | 758 | 780 | 829 | 802 | 1 183 |
| Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*: | 1 619 | 1 395 | 1 479 | 1 462 | 1 703 | 2 309 |
| - z opóźnieniem do 60 minut | 1 520 | 1 339 | 1 437 | 1 434 | 1 653 | 2 209 |
| - z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut | 81 | 49 | 37 | 26 | 43 | 93 |
| - z opóźnieniem \geq 120 minut | 18 | 7 | 5 | 2 | 7 | 7 |
| % opóźnień z uruchomienia | 4,59 | 3,95 | 3,67 | 4,11 | 3,91 | 5,82 |
| % opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut | 7,50 | 6,97 | 6,76 | 7,11 | 8,06 | 10,86 |
| % opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut | 0,40 | 0,26 | 0,17 | 0,13 | 0,21 | 0,46 |
| % opóźnień na przybyciu \geq 120 minut | 0,09 | 0,04 | 0,02 | 0,01 | 0,03 | 0,03 |

| | lipiec | sierpień | wrzesień | październik | listopad | grudzień |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Liczba pociągów kursujących | 20 009 | 19 793 | 20 226 | 20 837 | 19 806 | 20 648 |
| Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem* | 1 358 | 1 435 | 1 281 | 1 150 | 1 234 | 1 146 |
| Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*: | 2 678 | 2 939 | 2 985 | 2 557 | 2 306 | 2 476 |
| - z opóźnieniem do 60 minut | 2 523 | 2 856 | 2 901 | 2 495 | 2 241 | 2 352 |
| - z opóźnieniem od 60 min. do 119 minut | 109 | 72 | 75 | 59 | 54 | 103 |
| - z opóźnieniem \geq 120 minut | 46 | 11 | 9 | 3 | 11 | 21 |
| % opóźnień z uruchomienia | 6,79 | 7,25 | 6,33 | 5,52 | 6,23 | 5,55 |
| % opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut | 12,61 | 14,43 | 14,34 | 11,97 | 11,31 | 11,39 |
| % opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut | 0,54 | 0,36 | 0,37 | 0,28 | 0,27 | 0,50 |
| % opóźnień na przybyciu \geq 120 minut | 0,23 | 0,06 | 0,04 | 0,01 | 0,06 | 0,10 |

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

3. % utraconych komunikowań.

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. „PKP Polskie Linie Kolejowe” S.A., odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadził i nie prowadzi rejestracji komunikowań zrealizowanych bądź niezrealizowanych. Podobnej rejestracji nie prowadziła i nie prowadzi Spółka „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

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

Należy zwrócić uwagę, że *Wykaz skomunikowań pociągów* opracowywany przez PKP PLK S.A. przed wejściem w życie rocznego rozkładu jazdy pociągów kolejnej edycji traci ważność tuż po opublikowaniu pierwszej korekty zamknięciowej do tego rozkładu. Znaczące jest, że zarządca infrastruktury w związku z realizacją kolejnych prac remontowo-modernizacyjnych na sieci zarządzanych linii kolejowych, wprowadza niezliczoną liczbę tego typu korekt w ciągu obowiązywania rocznego rozkładu jazdy pociągów. Niejednokrotnie też korekty te obejmują zróżnicowane kursowanie pojedynczego pociągu w ciągu kolejnych dni jego kursowania. W efekcie, przy tej ilości wprowadzanych przez PKP PLK S.A. w trakcie obowiązywania rozkładu jazdy pociągów zmian do rozkładu, jakiegokolwiek uzgadnianie między przewoźnikami wykazu skomunikowań pociągów oraz późniejsze rejestrowanie skomunikowań nie ma zasadności bytu z uwagi na szybkie zdezaktualizowanie się tych wykazów.

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadku wystąpienia trudności eksploatacyjnych w Spółce „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. regulują niżej wymienione dokumenty:

1. Procedura ZK-01 „Zarządzanie Kryzysowe” – stanowiący część dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem.
2. *Regulamin zawiadomienia o wypadku lub pożarze w tunelu linii średnicowej oraz postępowania po tym zawiadomieniu* – opracowany i przekazany do stosowania przewoźnikom kolejowym przez zarządcę infrastruktury kolejowej, tj. „PKP Polskie Linie Kolejowe” S.A.
3. Porozumienia zawierane przez Spółkę KM z „PKP Intercity” S.A., „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., „Warszawską Koleją Dojazdową” sp. z o.o. oraz Zarządem Transportu Miejskiego w Warszawie o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podróżnych w sytuacjach awaryjnych.
4. *Plan postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: usterki w trakcie obsługi pociągu obwodów lub mechanizmów sterujących i zabezpieczających automatyczne drzwi wejściowe.*
5. *Plan postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: Awaryjne sprowadzenie składu pociągu w celu udrożnienia szlaku.*
6. *Instrukcja o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach zimowych (KMo-17).*
7. *Rozdział X Instrukcji o prowadzeniu ruchu pociągów Ir-1 (R-1) .*

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Liczbę pociągów odwołanych w 2015 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

| | Dane za rok 2015 |
|---|-------------------------|
| Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy | 243 484 |
| Liczba pociągów faktycznie kursujących | 243 073 |
| Liczba pociągów odwołanych | 448 |
| % pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia | 0,18% |

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Częstotliwość czyszczenia

Częstotliwość czyszczeń przeprowadzonych w 2015 r. przedstawia poniższa tabela.

| Lp. | Rodzaj czyszczenia | Planowana częstotliwość czyszczenia | Liczba wykonanych czyszczeń w 2015 r. |
|-----|---------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Okresowe | co 30 dób | 3 250 |
| 2 | Pobieżne poszerzone | co 3-4 doby | 13 182 |
| 3 | Pobieżne | 2 razy na dobę | 207 084 |
| 4 | Razem | | 223 516 |

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Zgodnie z algorytmem pomiaru jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. pojazdach kolejowych współczynnik jakości powietrza wynosił 48,46%.

4.3 Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. w 2015 r. wynosiła 317 szt.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono w dniach 28-30 maja 2015 r. Badania przeprowadzono na próbie 2100 ankiet. System oceny polegał na przypisaniu wartości w skali od 1 do 5, gdzie ocena 1 była oceną najniższą (bardzo źle), a ocena 5 najwyższą, (bardzo dobrze).

5.1 Punktualność pociągów

Punktualność pociągów oceniono następująco:

- 141 ocen bardzo dobrych, co stanowi 6,71% ankietowanych,
- 610 ocen dobrych, co stanowi 29,05% ankietowanych,
- 776 ocen dostatecznych, co stanowi 36,95% ankietowanych,
- 411 ocen złych, co stanowi 19,57% ankietowanych,
- 162 oceny bardzo złe, co stanowi 7,71% ankietowanych.

Średnia ocena punktualności pociągów Spółki KM – 3,07.

Niepunktualne kursowanie pociągów spowodowane było koniecznością przepuszczania opóźnionych pociągów wyższej kategorii lub spowodowane usterkami taboru, urządzeń stacyjnych i torowych oraz pracami remontowymi i modernizacyjnymi prowadzonymi przez PKP PLK S.A.

5.2 Dostępność informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów

Dostępność informacji oceniono poprzez nośniki przekazu:

- a) Internet – 3,97,
- b) informacja telefoniczna – 2,97,
- c) plakaty i ogłoszenia – 3,25,
- d) informacja megafonowa – 2,76.

Średnia ocena dostępu do informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów poprzez nośniki przekazu stosowane przez Spółkę KM – 3,24.

5.3 Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach

Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach oceniono następująco:

- a) 312 ocen bardzo dobrych, co stanowi 14,86% ankietowanych,
- b) 951 ocen dobrych, co stanowi 45,29% ankietowanych,
- c) 632 ocen dostatecznych, co stanowi 30,09% ankietowanych,
- d) 151 ocen złych, co stanowi 7,19% ankietowanych,
- e) 54 ocen bardzo złych, co stanowi 2,57% ankietowanych.

Średnia ocena bezpieczeństwa w pociągach Spółki KM – 3,63.

5.4 Czystość wewnątrz pociągów

Czystość wewnątrz pociągów oceniono następująco:

- a) 179 ocen bardzo dobrych, co stanowi 8,52% ankietowanych,
- b) 681 ocen dobrych, co stanowi 32,43% ankietowanych,
- c) 708 ocen dostatecznych, co stanowi 33,71% ankietowanych,
- d) 372 ocen złych, co stanowi 17,71% ankietowanych,
- e) 160 ocen bardzo złych, co stanowi 7,62% ankietowanych.

Średnia ocena czystości w pociągach Spółki KM – 3,17.

5.5 Dostępność stacji i pociągów

Specyfika dotarcia do stacji/przystanku osobowego uzależniona jest od wielu czynników. W rejonach silnie zurbanizowanych występuje przewaga korzystania z komunikacji miejskiej, prywatnej lub publicznej. W rejonach wiejskich i w miejscowościach, gdzie nie ma transportu publicznego, przewagę uzyskują odpowiedzi wskazujące na samochód prywatny, motor, rower. Dużą rolę we wzroście tej formy dotarcia do stacji odgrywają parkingi „Parkuj i Jedź” utworzone przez Spółkę KM, samorządy lub powstające na gruntach prywatnych zlokalizowanych blisko stacji. Największe grono ankietowanych wskazuje jednak na dotarcie do stacji pieszo, co świadczy, że bezpośrednia bliskość zamieszkania od linii kolejowej determinuje wybór środka transportu.

Pozostałe elementy, tj.: informacja w przypadku opóźnień, sposób utrzymania taboru/stan techniczny taboru, dostępność podczas podróży użytecznych informacji, czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach, dostępność dobrej jakości toalet w każdym pociągu, czystość i utrzymanie wysokiego standardu stacji, nie były przedmiotem badań satysfakcji klienta.

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

6.1 Stosowanie procedury

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami podróżnych w Spółce „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. reguluje procedura nr P-8.1-1 „Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów” w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009. Przedmiotowa procedura jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa i podlega ciągłym aktualizacjom.

Celem procedury jest zapewnienie, że reklamacje, skargi i wnioski zgłaszane przez klienta będą rozpatrywane w sposób rzetelny przez osoby kompetentne, oraz że przyczyny zostaną zidentyfikowane, przeanalizowane i usunięte, a 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 ww. procedurą wpływające pisma od klientów do Wydziału Skarg i Reklamacji rejestrowane są jako:

- a) reklamacja,
- b) skarga/wniosek,

w zależności od treści zawartej w piśmie.

Różnica między pismem reklamacyjnym a skargą/wnioskiem 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/wniosek nie może zawierać wnioskowania o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu.

6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia

1. Kategorie skarg i reklamacji

Statystyki prowadzone są w następującym układzie rodzajowym:

- a) opóźnienia, nieprawidłowe kursowanie pociągów,
- b) odwołania, nieprawidłowe kursowanie pociągów,
- c) obsługa podróżnych w pociągu przez drużyny trakcyjne oraz konduktorskie,
- d) obsługa podróżnych przez kasjerów oraz pracowników informacji,
- e) informacja dla podróżnych (strona internetowa, komunikaty megafonowe, itp.),
- f) czystość taboru,
- g) bezpieczeństwo w pociągu,
- h) stan techniczny taboru,
- i) korupcja,
- j) zestawienie pociągów,
- k) tłok,
- l) ogrzewanie pociągów,
- m) pozostałe,
- n) nieprzestrzeganie zakazu palenia i picia alkoholu w pociągu,
- o) rozkład jazdy,
- p) renoma,
- q) przedwczesny odjazd pociągu,
- r) temperatura w pociągu,

- s) biletomaty,
t) zastępcza komunikacja autobusowa.

Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. z podziałem na przyczyny przedstawia Tabela nr 1.

Tabela nr 1
Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. z podziałem na kategorie.

| Lp. | Kategoria skarg/wniosków/reklamacji | Liczba spraw |
|------------|---|---------------------|
| 1. | Opóźnienia, nieprawidłowe kursowanie pociągów | 1338 |
| 2. | Odwołania, nieprawidłowe kursowanie pociągów | 140 |
| 3. | Obsługa podróżnych w pociągu przez drużyny trakcyjne oraz konduktorskie | 541 |
| 4. | Obsługa podróżnych przez kasjerów oraz pracowników informacji | 233 |
| 5. | Informacja dla podróżnych (strona internetowa, komunikaty megafonowe, itp.) | 250 |
| 6. | Czystość taboru | 13 |
| 7. | Bezpieczeństwo w pociągu | 30 |
| 8. | Stan techniczny taboru | 120 |
| 9. | Korupcja | 2 |
| 10. | Zestawienie pociągów | 347 |
| 11. | Tłok | 272 |
| 12. | Ogrzewanie pociągów | 55 |
| 13. | Pozostałe sprawy | 928 |
| 14. | Nieprzestrzeganie zakazu palenia i picia alkoholu w pociągu | 20 |
| 15. | Rozkład jazdy | 518 |
| 16. | Renoma | 126 |
| 17. | Przedwczesny odjazdu pociągu | 70 |
| 18. | Temperatura w pociągu | 63 |
| 19. | Biletomaty | 46 |
| 20. | Zastępcza komunikacja autobusowa | 135 |

Liczba skarg/wniosek i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2015 r., ponieważ niejednokrotnie zdarza się, że jedna skarga/wniosek 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.

2. Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 01 stycznia do 31 grudnia 2015 r. do Spółki KM wpłynęło 2 480 skarg/wniosek oraz 1 595 reklamacji.

3. Skargi i reklamacje rozpatrzone

Z liczby 2 480 skarg/wniosek rozpatrzonych zostało 2 459. Natomiast 21 ma status *ad acta* z powodu braków formalnych uniemożliwiających ich rozpatrzenie. Skarg bez uzupełnionych danych adresowych Spółka KM nie rejestruje.

Z ogólnej liczby reklamacji (1 595) rozpatrzonych zostało 1 532. Nie rozpatrzono 63 reklamacji, z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź też złożenie reklamacji po obowiązującym terminie. Na korzyść pasażera rozpatrzonych zostało 1 003 reklamacji, a suma wypłaconych podróżnym należności wyniosła 27 617,12 zł.

4. Średni czas rozpatrywania skargi

Odpowiedź na skargę i wniosek 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/wniosek w 2015 r. wyniósł 14 dni od daty wpływu do Wydziału Skarg i Reklamacji 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 2015 r. wyniósł 9 dni od daty wpływu do Spółki KM.

5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

Zgodnie z procedurą nr P-8.1-1 Wydział Skarg i Reklamacji sporządza 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 przygotowywanych na posiedzenia Zarządu Spółki KM miesięcznych informacjach w sprawie reklamacji, skarg i wniosków sformułowano 44 wnioski. Miały one na celu zwiększenie standardu oferowanych usług oraz reakcje na zgłaszane przez podróżnych problemy.

Dotyczyły one m.in.:

- podejmowania działań dotyczących właściwego informowania podróżnych o opóźnieniach oraz innych zdarzeniach związanych z ruchem pociągów (komunikaty megafonowe, strona internetowa, informacje przekazywane przez obsługę pociągu),
- podejmowania działań dotyczących zapewnienia wysokiego standardu obsługi podróżnych przez pracowników odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę (drużyny konduktorskie, kasjerki biletowe),
- podejmowania działań mających na celu likwidację opóźnień pociągów,
- podejmowania działań w celu wyeliminowania przyczyn powstawania skarg dotyczących stanu technicznego taboru,
- zwiększenia zestawienia pociągów kursujących na odcinkach, cieszących się największą frekwencją podróżnych,
- prowadzenia szkoleń oraz podejmowanie w stosownych sytuacjach interwencji wobec pracowników prowadzących odprawę podróżnych,
- podejmowanie interwencji w sprawie niewłaściwie pełnionych czynności służbowych przez drużynę konduktorską i trakcyjną oraz kontrolerów „ZW Renoma”.

7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

1. Stosowane procedury

W wykonaniu Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. podjęto następujące działania:

- a) w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwości dokonania zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy w terminie na 48 godzin przed planowaną podróżą, uruchomiono nr telefonu 22 364 44 44 czynny całodobowo, na który ww. osoby mogą zgłaszać swoje potrzeby w zakresie podróży. Informacja dotycząca pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej została podana do publicznej wiadomości za pomocą ogłoszeń na stacjach i w pociągach oraz na stronie internetowej Spółki KM www.mazowieckie.com.pl strefa „STREFA PODRÓŻNYCH”, dział „Prawa i obowiązki pasażerów”,
- b) w celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby niepełnosprawne odbywające przejazdy pociągami Spółki KM mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat,
- c) w dniu 26 października 2011 r. Uchwałą Nr 442/Z/2011 Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. wprowadzono *Zasady organizowania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży pociągami Kolei Mazowieckich* regulujące 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.

2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy

W roku 2015 Spółka KM zorganizowała 146 przejazdów dla osób niepełnosprawnych.