



**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
US/ UG ZA ROK 2017**

Spółka ~~z~~ Koleje Mazowieckie – KMö sp. z o.o.

WARSZAWA, 11 lipca 2018 r.

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	6
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCENIA W KURSOWANIU POCIĄGÓW	6
2.1 Opóźnienia	6
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów	7
3. ODWOZANIE POCIĄGÓW	8
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI	8
4.1 Czyszczenie czyszczenia	8
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza	8
4.3 Dostępność toalet	9
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	9
5.1 Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2017 r.	9
5.2 Ocena dostępności i prawidłowości informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów	9
5.3 Ocena dostępności informacji o opóźnieniach podczas podróży	9
5.4 Ocena dostępności użytecznych informacji podczas podróży	9
5.5 Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego w pociągach i na stacjach	10
5.6 Ocena sposobu utrzymania taboru/stan techniczny taboru	10
5.7 Ocena czystości wnętrza pociągów	10
5.8 Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM	10
5.9 Ocena dostępności stacji i pociągów	11
5.10 Ocena czystości stacji, na których zatrzymują się pociągi Spółki KM	11
5.11 Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach	11
6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU U NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	12
6.1 Stosowanie procedury	12
6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia	12
7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	15

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 określania norm jakości, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III do tego rozporządzenia. W oparciu o wytyczne objęte ww. rozporządzeniem Spółka Koleje Mazowieckie S.A. opracowała niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za 2017 rok*.

Definicje i oznaczenia

Spółka KM S.A. Koleje Mazowieckie S.A. 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 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

Informacja dostarczana była w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim drużyna pociągowa udzielała informacji podróżnym bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłośnieniowe (na podstawie m.in. *Wzorów komunikatów wygłaszanych przez Drużynę Pociągów*), w które wyposażona jest cała flotka pociągów obsługiwanych przez Spółkę KM taboru.

Podczas podróży w pociągach Spółki KM dostępne były informacje:

- a) dotyczące procedury zakupu biletów w pociągach (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-WKDö,
- d) o nazwach i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych,
- e) o numerze telefonu do Straży Ochrony Kolei,
- f) o numerze telefonu infolinii,
- g) dotyczące Krajowego Rejestru Drogów (KRD).

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

W roku 2017 wszystkie pojazdy eksploatowane przez Spółkę KM, tj. 304 sztuki, były wyposażone w system zapowiadający przystanki. Wskazana liczba pojazdów nie uwzględnia 13 sztuk lokomotyw (11 ó EU47 oraz 2 ó 111Eb).

1.2 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) możliwości zgłoszenia wniosku o zorganizowanie pomocy przez osoby niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej pod wskazany numer telefonu (22 36 444 44) oraz najbliższej stacji dostosowanej do przewozu osób niepełnosprawnych,
 - b) opłat dodatkowych,
 - c) zakupu/aktywacji biletu w pociągach,
 - d) punktu rzeczy znalezionych,
 - e) możliwości oraz trybu składania skarg, wniosków i reklamacji,
 - f) dostępnego rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,
 - g) miejsc, w których można dokonywać doadowywania/aktywacji Warszawskiej Karty Miejskiej,
 - h) dostępnego Księgi skarg i wniosków,
 - i) podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
 - j) obszaru obowiązywania Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKDö,
 - k) możliwości zakupu biletu przez telefon komórkowy przy pomocy aplikacji SkyCash,
 - l) możliwości zakupu biletu przez Internet,
 - m) oferty pod nazwą *Bilet Lotniskowy*,
 - n) cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
 - o) numeru telefonu infolinii,
 - p) pociągów Słonecznyö (tylko w okresie wakacyjnym),
 - q) oferty specjalnej pod nazwą *Bilet Turysty* (tylko w okresie wakacyjnym).
- 2) kasach biletowych Spółki KM, w których informacje były udzielane bezpośrednio przez pracowników Spółki KM oraz obsługujących punkty sprzedaży biletów.

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 będą wygłaszane bezpośrednio przez pracowników zarządcy infrastruktury kolejowej lub automatycznie za pośrednictwem urządzeń rozgłoszeniowych.

Informacje będą przekazywane w formie komunikatów megafonowych i dotyczyć:

- 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 ruchu na odcinku remontowanym,
- i) wprowadzonego honorowania biletów przez pracowników w sytuacjach awaryjnych.

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

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

- na stronie internetowej Spółki KM, tj. www.mazowieckie.com.pl,
- na stronie internetowej Systemu IKM, tj. <https://bilety.mazowieckie.com.pl>,
- pod numerem infolinii 22 36 444 44,
- w kasach biletowych Spółki KM,
- w biletomatach, w zakładce KMinfo,
- w gablotach i na tablicach informacyjnych.
- poprzez aplikację TropKM.

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

- w 75 gablotach własnych zamontowanych na 57 stacjach/przystankach osobowych,
- w 62 gablotach udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 30 stacjach/przystankach osobowych,
- na 120 tablicach informacyjnych własnych na 120 stacjach/przystankach osobowych.

Informacji o numerach peronów, przy których zatrzymywane są pociągi Spółki KM, udzielać podróżnym PKP PLK S.A. za pośrednictwem megafonów, prętotronów lub tablic elektronicznych. Dodatkowo informacje o numerach peronów dostępne będą na plakatowych wersjach rozkładu jazdy pociągów, w aplikacji mobilnej *šRozkład Kolejowy* oraz na stronie www.portalpasazera.pl.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

Spółka KM prowadzi sprzedaż biletów:

- a) w kasach biletowych wyposażonych w terminale rPOS oraz czytniki kart ACR,
- b) w kasach pasażerskich pracowników kolejowych, tj. *šPKP Intercity* S.A., *Przewozy Regionalne* sp. z o.o., / *šódzka Kolej Aglomeracyjna* sp. z o.o., *Koleje Wielkopolskie* sp. z o.o., na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,
- c) z terminali doładujących karty ZTM (23 urządzeń),
- d) z kas mobilnych (600 urządzeń),
- e) w automatach biletowych Spółki KM (84 urządzeń),
- f) w automatach biletowych ZTM (34 urządzeń),
- g) za pośrednictwem systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich (System IKM),
- h) za pośrednictwem aplikacji mobilnej do sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich, działającej na urządzeniach mobilnych (SkyCash).

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka KM posiada:

- punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacjach Siedlce i Radom,
- 101 czynnych kas, w tym 21 własnych i 80 agencyjnych,
- 12 Punktów Obsługi Klienta dedykowanych Karcie Mazowieckiej.

Na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych pracownicy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. SPPK Intercity S.A., Przewozy Regionalne sp. z o.o., / ódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., prowadzą sprzedaż biletów oraz udzielają podróży informacji.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIągÓW I OGÓLNE ZASADY POSTęPOWANIA W PRZYPADKU ZAKłÓCENIA W KURSOWANIU POCIągÓW

2.1 Opóźnień

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

Z uwagi na nieprecyzyjne określenie, o jaki dokładnie parametr opisujący jako 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 2017 roku.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia ó 3,06%.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej ó 6,96%.

2. % opóźnień z odejścia i przybycia w 2017 r. przedstawia poniższa tabela:

	stycze	luty	marzec	kwiecie	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	22 066	20 207	22 607	20 487	21 916	21 236
Liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem*	893	483	466	399	550	821
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	2 040	1 154	1 057	886	1 367	1 617
- z opóźnieniem do 60 minut	1 934	1 090	996	860	1 302	1 500
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	83	55	54	21	51	84
- z opóźnieniem > 120 minut	23	9	7	5	14	33
% opóźnień z uruchomienia	4,05	2,39	2,06	1,95	2,51	3,87
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	8,76	5,39	4,41	4,20	5,94	7,06
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,38	0,27	0,24	0,10	0,23	0,40
% opóźnień na przybyciu > 120 minut	0,10	0,04	0,03	0,02	0,06	0,16

	lipiec	sierpiec	wrzesiec	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	20 528	21 184	21 623	22 264	20 982	21 299
Liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem*	806	694	647	682	581	820
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:						
- z opóźnieniem do 60 minut	1 576	1 535	1 330	1 780	1 484	1 718
- z opóźnieniem od 60 min. do 119 minut	41	28	41	31	35	61
- z opóźnieniem > 120 minut	10	2	3	2	15	25
% opóźnienia z uruchomienia	3,93	3,28	2,99	3,06	2,77	3,85
% opóźnienia na przybyciu mniejszych niż 60 minut	7,68	7,25	6,15	7,99	7,07	8,07
% opóźnienia na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,20	0,13	0,19	0,14	0,17	0,29
% opóźnienia na przybyciu > 120 minut	0,05	0,01	0,01	0,01	0,07	0,12

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

3. % utraconych komunikatów

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

Co istotne, zgodnie z postanowieniami *Instrukcji o prowadzeniu ruchu pociągów (Ir-1)*, podmiotem odpowiedzialnym za organizację i nadzór nad realizacją komunikatów pociągów na stacjach kolejowych jest w szczególności 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 zdalnymi na komunikowanie.

Należy zwrócić uwagę, że Wykaz komunikatów pociągów opracowywany przez PKP PLK S.A. przed wejściem w życie rocznego rozkładu jazdy pociągów kolejowej edycji traci ważność po opublikowaniu pierwszej korekty zamknięciowej do tego rozkładu. W związku z realizacją kolejnych prac remontowo-modernizacyjnych prowadzonych przez PKP PLK S.A., konieczną jest wprowadzanie kolejnych korekt do obowiązującego rozkładu jazdy pociągów. W efekcie wprowadzane przez PKP PLK S.A. zmiany do obowiązującego rozkładu jazdy pociągów, powodują zdezaktualizowanie komunikatów pociągów, które zostały ustalone przy wprowadzaniu rocznego rozkładu jazdy pociągów.

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadku wystąpienia utrudnień w realizacji procesu przewozowego w Spółce Koleje Mazowieckie S.A. sp. z o.o. regulują niniejszymi wymienione dokumenty:

1. Procedura ZK-01 Zarządzanie Kryzysowe stanowi część dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem.
2. Porozumienia zawierane przez Spółkę KM z PKP Intercity S.A., Przewozy Regionalne

- sp. z o.o., Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o. oraz Zarządem Transportu Miejskiego w Warszawie o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podróży w sytuacjach awaryjnych.
3. Plan postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia nieplanowanego: usterki w trakcie obsługi pociągów obwodów lub mechanizmów sterujących i zabezpieczających automatyczne drzwi wejściowe.
 4. Plan postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia nieplanowanego: Awaryjne sprowadzenie składów pociągów w celu udrożnienia szlaku.
 5. Instrukcja o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach zimowych (KMo-17).
 6. Rozdział 1 Instrukcji o prowadzeniu ruchu pociągów Ir-1 (R-1).

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Liczba pociągów odwołanych w 2017 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

	Dane za rok 2017
Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy	257 482
Liczba pociągów faktycznie kursujących (z uwzględnieniem korekt rozkładu jazdy pociągów)	256 399
Liczba pociągów odwołanych	519
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,20%

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Czyszczenia stacji

Czyszczenia stacji przeprowadzonych w 2017 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana czystość czyszczenia	Liczba wykonanych czyszczeń w 2017 r.
1	Okresowe	co 30 dni	2 246
2	Planowe poszerzone	co 3-4 doby	10 145
3	Planowe	2 razy na dobę	246 709
4	Razem		259 100

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Współczynnik jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę Koleje Mazowieckie i KM sp. z o.o. pojazdach kolejowych wyniósł 68,77 %. Przedmiotowy współczynnik został obliczony jako stosunek liczby pojazdów kolejowych Spółki i KM, w których przedział pasażerski wyposażony był w urządzenia klimatyzacyjne, do ogólnej liczby posiadanych pojazdów.

4.3 Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Koleje Mazowieckie S.A. w 2017 r. wynosiła 313 szt.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono na 7 głównych liniach kolejowych w dniach 18-20 maja oraz 19-21 października 2017 r. Badania przeprowadzono na próbie 6300 podróży. System oceny polegał na wyborze wartości na skali zbalansowanej, gdzie umieszczono dwie oceny pozytywne (4 - bardzo dobrze, 5 - szalenie dobrze), dwie negatywne (2 - źle, 1 - szalenie źle) i jedną neutralną (3 - dostatecznie). Dodatkowo, w niektórych pytaniach umieszczono odpowiedź: nie wiem.

5.1 Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2017 r.

Punktualność kursowania pociągów Spółki KM uzyskała następujące oceny:

- a) 665 (11%) - bardzo dobre,
- b) 2455 (39%) - dobre,
- c) 2099 (33%) - dostateczne,
- d) 772 (12%) - źle,
- e) 309 (5%) - szalenie źle.

Średnia ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2017 r. wyniosła 3,38 (dostatecznie).

5.2 Ocena dostępności i prawidłowości informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów

Ocena dostępności informacji na nośnikach wyniosła:

- a) Internet - 3,99,
- b) informacja telefoniczna - 3,51,
- c) plakaty - 3,61.

Średnia ocena dostępu do informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów w rodzajach przekazu stosowanych przez Spółkę KM w roku 2017 wyniosła 3,71 (dobrze).

5.3 Ocena dostępności informacji o opóźnieniach podczas podróży

Dostępność informacji o opóźnieniach podczas podróży uzyskała następujące oceny:

- a) 576 (9%) - bardzo dobrze,
- b) 2066 (33%) - dobrze,
- c) 2058 (33%) - dostatecznie,
- d) 1077 (17%) - źle,
- e) 523 (8%) - szalenie źle.

Średnia ocena dostępu do informacji o opóźnieniach w pociągach Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,18 (dostatecznie).

5.4 Ocena dostępności użytecznych informacji podczas podróży

Dostępność użytecznych informacji (np. o taryfach, promocjach) podczas podróży w rodzajach przekazu oceniono następująco:

- a) Internet - 3,61,
- b) informacja telefoniczna - 3,38,

c) plakaty ó 3,49.

rednia ocena dost pu do u ytecznych informacji w poci gach Spóci KM w roku 2017 wynios 3,5 (dobrze).

5.5 Ocena poziomu bezpiecze stwa osobistego w poci gach i na stacjach

Poziom bezpiecze stwa osobistego w poci gach Spóci KM oceniono nast puj co:

- a) 1 273 (20%) ó bardzo dobrze,
- b) 3 435 (55%) ó dobrze,
- c) 1 374 (22%) ó dostatecznie,
- d) 158 (2%) ó le,
- e) 60 (1%) ó bardzo le.

rednia ocena bezpiecze stwa w poci gach Spóci KM w 2017 roku wynios 3,91 (dobrze).

Poziom bezpiecze stwa na stacjach kolejowych oceniono nast puj co:

- a) 586 (9%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 838 (46%) ó dobrze,
- c) 2 230 (35%) ó dostatecznie,
- d) 507 (8%) ó le,
- e) 139 (2%) ó bardzo le.

rednia ocena bezpiecze stwa na stacjach wynios 3,5 (dobrze).

5.6 Ocena sposobu utrzymania taboru/stan techniczny taboru

Stan techniczny taboru Spóci KM oceniono nast puj co:

- a) 860 (14%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 979 (47%) ó dobrze
- c) 1 869 (30%) ó dostatecznie,
- d) 457 (7%) ó le,
- e) 135 (2%) ó bardzo le.

rednia ocena stanu technicznego taboru Spóci KM w roku 2017 wynios 3,63 (dobrze).

5.7 Ocena czysto ci wewn trz poci gów

Czysto w poci gach Spóci KM w roku 2017 oceniono nast puj co:

- a) 871 (14%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 887 (46%) ó dobrze,
- c) 1 953 (31%) ó dostatecznie,
- d) 444 (7%) ó le,
- e) 145 (2%) ó bardzo le.

rednia ocena czysto ci w poci gach Spóci KM w roku 2017 wynios 3,62 (dobrze).

5.8 Ocena dost pno ci i jako ci toalet w poci gach Spóci KM

Dost pno i jako toalet w poci gach Spóci KM w roku 2017 oceniono nast puj co:

- a) 491 (8%) ó bardzo dobrze,
- b) 1 953 (31%) ó dobrze,
- c) 1 767 (28%) ó dostatecznie,

- d) 778 (12%) ó le,
- e) 378 (6%) ó bardzo le.

Na pytanie o ocenę dostępu do toalet 15 % badanych udzieliło odpowiedzi „nie wiem”.

Średnia ocena dostępu do toalet w pociągach Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,26 (dostatecznie).

5.9 Ocena dostępu do 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, przeważają prywatne środki mobilne: samochód, motor oraz rower. Dużym role w wyborze tej drugiej 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 bezpośrednio blisko zamieszkania od linii kolejowej determinuje wybór rodzaju transportu.

Dostęp do stacji dla podróżnego uzyskał następującą ocenę:

- a) 907 (14%) ó bardzo dobrze,
- b) 3 521 (56%) ó dobrze,
- c) 1 519 (24%) ó dostatecznie,
- d) 255 (4%) ó le,
- e) 98 (2%) ó bardzo le.

Średnia ocena dostępu do stacji w roku 2017 wyniosła 3,75 (dobrze).

Dostęp (czyli kursowania) pociągów Spółki KM w roku 2017 uzyskał następującą ocenę:

- a) 558 (9%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 740 (43%) dobrze,
- c) 2 183 (35%) ó dostatecznie,
- d) 658 (10%) ó le,
- e) 161 (3%) ó bardzo le.

Średnia ocena dostępu do pociągów Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,46 (dostatecznie).

5.10 Ocena czystości stacji, na których zatrzymują się pociągi Spółki KM

Czystość stacji w roku 2017 oceniono następująco:

- a) 693 (11%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 999 (48%) ó dobrze,
- c) 2 038 (32%) ó dostatecznie,
- d) 466 (7%) ó le,
- e) 104 (2%) ó bardzo le.

Średnia ocena czystości stacji w roku 2017 wyniosła 3,57 (dobrze).

5.11 Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach

Informacja o opóźnieniach na stacjach w roku 2017 oceniono następująco:

- a) 488 (8%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 205 (35%) ó dobrze,
- c) 2 079 (33%) ó dostatecznie,

- d) 1 030 (16%) óle,
- e) 498 (8%) óbardzo le.

rednia ocena informacji o opó nieniach na stacjach w roku 2017 wyniosła: 3,15 (dostatecznie).

6. POST POWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALE NO CII REKOMPENSATY Z TYTU/ U NIEDOTRZYMANIA NORM JAKO CI US/ UG

6.1 Stosowanie procedury

Zasady post powania ze skargami i reklamacjami Podró nych w Spółce Koleje Mazowieckie ó KMö sp. z o.o. reguluje procedura nr PJ9-KM-17 *Post powanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów* w ramach Zintegrowanego Systemu Zarz dzania w oparciu o wymagania normy ISO 9001:2015. Przedmiotowa procedura jest zgodna z obowizuj cymi przepisami prawa i podlega ci gó m aktualizacjom.

Celem procedury jest zapewnienie, e reklamacje, skargi i wnioski zgłaszane przez klienta b d rozpatrywane w sposób rzetelny przez osoby kompetentne, oraz e przyczyny zostan zidentyfikowane, przeanalizowane i wyeliminowane, natomiast ewentualne straty poniesione przez klienta zostan zrekompensowane. Procedura zapewnia jednolity tryb post powania, który prowadzi do korygowania i analizy niezgodno ci wyst puj cych podczas procesu obsł gi klienta.

Zgodnie z przedmiotow procedur wpó waj ce do Wydzia ó Skarg i Reklamacji pisma od klientów, w zale no ci od tre ci w nich zawartych, rejestrowane s jako:

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

Ró nica mi dzy pismem reklamacyjnym a skarg /wnioskiem polega na tym, e tylko za pomoc pisma reklamacyjnego Podró ny mo e zwróci si z daniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem dzia ó lno ci przewo nika. Skarga/wniosek nie mo e zawiera wnioskowania o odszkodowanie z tytu ó niewykonania lub nienale ytego wykonania zawartej umowy przewozu.

6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia

1. Kategorie skarg i reklamacji

Statystyki prowadzone s w nast puj cych kategoriach:

- a) opó nienie poci gu,
- b) odwo ó nie poci gu,
- c) przedwczesny odjazd poci gu,
- d) obsł ga Podró nych przez dru yny trakcyjne,
- e) obsł ga Podró nych przez dru yny konduktorskie,
- f) obsł ga Podró nych przez kontrolerów
- g) obsł ga Podró nych przez kasjerów,
- h) obsł ga Podró nych przez pracowników infolinii,
- i) korupcja,
- j) strona internetowa,
- k) informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach,
- l) rozk ó d jazdy poci gów,
- m) zestawienie poci gu,

- n) stan techniczny taboru,
- o) czystość taboru i warunki sanitarne
- p) temperatura wnętrza taboru,
- q) bezpieczeństwo,
- r) nieprzestrzeganie przepisów porządkowych,
- s) zastępcza komunikacja autobusowa,
- t) biletomaty,
- u) bilet internetowy,
- v) bilet w aplikacji mobilnej,
- w) inne.

Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. z podziałem na przyczyny przedstawia poniższa tabela.

Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. z podziałem na kategorie.

Lp.	Kategoria skarg/wniosków/reklamacji	Liczba spraw
1.	Opóźnienie pociągów	1047
2.	Odwrocenie pociągów	42
3.	Przedwczesny odjazd pociągów	17
4.	Obsługa podróżnych przez drużyny trakcyjne	138
5.	Obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie	593
6.	Obsługa Podróżnych przez kontrolerów	132
7.	Obsługa Podróżnych przez kasjerów	237
8.	Obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii	37
9.	Korupcja	29
10.	Strona Internetowa	39
11.	Informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach	178
12.	Rozkład jazdy pociągów	361
13.	Zestawienie pociągów	325
14.	Stan techniczny taboru	149
15.	Czystość taboru i warunki sanitarne	27
16.	Temperatura wnętrza taboru	127
17.	Bezpieczeństwo	48
18.	Nieprzestrzeganie przepisów porządkowych	15

19.	Zastępca komunikacja autobusowa	514
20.	Biletomaty	73
21.	Bilet internetowy	571
22.	Bilet w aplikacji mobilnej	33
23.	Inne	620

Liczba skarg/wniosków i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2017 r., ponieważ niejednokrotnie zdarza się, że jedna skarga/wniosek lub reklamacja została 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 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. do Spółki KM wpłynęło 3 589 skarg/wniosków/reklamacji, w tym 2 129 skarg/wniosków oraz 1 460 reklamacji.

3. Skargi i reklamacje rozpatrzone

Z liczby 2 129 skarg/wniosków rozpatrzonych zostało 2 119.

Z ogólnej liczby reklamacji 1 460 rozpatrzonych zostało 1 434. Z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź też ze względu na brak reklamacji po obowiązującym terminie, nie zostało rozpatrzonych 26 reklamacji.

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/wniosków w 2017 r. wyniósł 23 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 2017 r. wyniósł 19 dni od daty wpływu do Spółki KM.

5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

Zgodnie z procedurą PJ9-KM-17 *Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami 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 posiedzeniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą klienta,
- b) kierowanie pism interwencyjnych do jednostek współpracujących ze Spółką Koleje Mazowieckie S.A. 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, skarg i wniosków Podróżnych sformułowano 71 wniosków. 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 pociągów),
- podejmowania działań dotyczących zapewnienia wysokiego standardu obsługi Podróżnych przez pracowników odpowiedzialnych za bezpieczeństwo obsługi (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 z największą częstotliwością Podróżnych,
- prowadzenia szkoleń oraz podejmowanie w stosownych sytuacjach interwencji wobec pracowników prowadzących odprawy Podróżnych,
- podejmowanie interwencji w sprawie niewłaściwie poinformowanych czynności służbowych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne oraz kontrolerów SZW 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 podróż, uruchomiono nr telefonu 22 364 44 44 czynny całonocowo, 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 na stronie internetowej Spółki KM www.mazowieckie.com.pl – STREFA PODRÓŻNYCH, dział Prawa i obowiązków 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 pociągach bez ponoszenia dodatkowych opłat,
- c) w dniu 24 października 2012 r. Uchwałą Nr 413/Z/2012 Zarządu Spółki Koleje Mazowieckie S.A. 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 pociągach, 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 2017 Spółka KM zorganizowała 426 przejazdów dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.