



Koleje  
Mazowieckie

**SPRAWOZDANIE  
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI  
USŁUG ZA ROK 2018**

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

WARSZAWA, 14 czerwca 2019 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 Kanały sprzedaży .....	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.....	6
2.1 Opóźnienia .....	6
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 Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2018 r. ....	9
5.2 Ocena dostępności i prawidłowość 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 informacji o taryfach i promocjach .....	9
5.5 Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego w pociągach i na stacjach .....	9
5.6 Ocena sposobu utrzymania taboru/stan techniczny taboru .....	10
5.7 Ocena czystości wewnątrz pociągów .....	10
5.8 Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM .....	10
5.9 Ocena dostępności stacji i pociągów .....	10
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 NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG .....	11
6.1 Stosowanie procedury .....	11
6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia.....	12
7. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ .....	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 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 usług za 2018 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 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 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 osobowych 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.

### 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 z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się pod wskazany numer telefonu (22 36 444 44) oraz najbliższej stacji dostosowanej do przewozu osób z niepełnosprawnością,
  - b) opłat dodatkowych,
  - c) zakupu/aktywacji biletu w pociągu,
  - d) punktu rzeczy znalezionych,
  - e) możliwości oraz trybu składania skarg, wniosków i reklamacji,
  - f) dostępności rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,
  - g) miejsc, w których można dokonywać doładowywania/aktywacji Warszawskiej Karty Miejskiej,
  - h) podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
  - i) obszaru obowiązywania „Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKD”,
  - j) możliwości zakupu biletu przez telefon komórkowy przy pomocy aplikacji SkyCash, mPay,
  - k) możliwości zakupu biletu przez Internet,
  - l) oferty pod nazwą *Bilet Lotniskowy*,
  - m) cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
  - n) numeru telefonu infolinii,
  - o) pociągu „Słoneczny” (tylko w okresie wakacyjnym),
  - p) oferty specjalnej pod nazwą *Bilet Turysty* (tylko w okresie obowiązywania);
- 2) kasach biletowych Spółki KM, w których informacje były udzielane bezpośrednio przez pracowników Spółki KM oraz agentów 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 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) opóźnień pociągu,
- g) Zastępczej Komunikacji Autobusowej,
- h) wstrzymania ruchu na odcinku remontowanym,
- i) wprowadzonego honorowania biletów przez przewoźników w sytuacjach awaryjnych lub w związku z planowanymi zamknięciami odcinków linii.

### 1.3 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](http://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 były:

- w 73 gablotach własnych zamontowanych na 53 stacjach/przystankach osobowych,
- w 127 gablotach udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 90 stacjach/przystankach osobowych,
- na 93 tablicach informacyjnych własnych na 86 stacjach/przystankach osobowych.

Informacji o numerach peronów, przy których zatrzymywały się pociągi Spółki KM, udzielała podróżnym PKP PLK S.A. za pośrednictwem megafonów, pragotronów 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](http://www.portalpasazera.pl).

### 1.4 Kanały sprzedaży

Spółka KM prowadziła sprzedaż biletów:

- a) w kasach biletowych wyposażonych w terminale rrPOS oraz czytniki kart ACR,
- b) w kasach pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. „PKP Intercity” S.A., Przewozy Regionalne sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście” sp. z o.o. na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,
- c) z terminali doładowujących karty ZTM (23 urządzenia),
- d) z kas mobilnych (600 urządzeń),
- e) w automatach biletowych Spółki KM (84 urządzenia),
- f) w automatach biletowych ZTM (34 urządzenia),
- g) za pośrednictwem strony internetowej [bilety.mazowieckie.com.pl](https://bilety.mazowieckie.com.pl) (System IKM),
- h) za pośrednictwem aplikacji SkyCash i mPay, umożliwiającej zakup biletów w urządzeniach mobilnych.

### 1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka KM posiada:

- a) punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacjach Siedlce i Radom,

- b) 98 czynnych kas, w tym 21 własnych i 77 agencyjnych,  
 c) 12 Punktów Obsługi Klienta dedykowanych Karcie Mazowieckiej.

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

## 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 2018 roku.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia – 4,60%.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej – 9,94%.

#### 2. % opóźnień z odejścia i przybycia w 2018 r. przedstawia poniższa tabela:

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	22129	20005	21931	21216	20949	20461
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	698	598	959	730	813	1109
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	1551	1355	1757	1827	2095	2575
- z opóźnieniem do 60 minut	1464	1318	1672	1772	2026	2416
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	58	34	69	53	54	118
- z opóźnieniem $\geq$ 120 minut	29	3	16	2	15	41
% opóźnień z uruchomienia	<b>3,15</b>	<b>2,99</b>	<b>4,37</b>	<b>3,44</b>	<b>3,88</b>	<b>5,42</b>
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	<b>6,62</b>	<b>6,59</b>	<b>7,62</b>	<b>8,35</b>	<b>9,67</b>	<b>11,81</b>
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	<b>0,26</b>	<b>0,17</b>	<b>0,31</b>	<b>0,25</b>	<b>0,26</b>	<b>0,58</b>
% opóźnień na przybyciu $\geq$ 120 minut	<b>0,13</b>	<b>0,01</b>	<b>0,07</b>	<b>0,01</b>	<b>0,07</b>	<b>0,20</b>

	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	21847	22449	20884	22483	21379	21944
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	1282	1465	1009	1118	958	1112
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	2374	2587	2378	2648	2153	2301
- z opóźnieniem do 60 minut	2294	2485	2306	2544	2056	2224

- z opóźnieniem od 60 min. do 119 minut	63	91	57	93	83	67
- z opóźnieniem $\geq$ 120 minut	17	11	15	11	14	10
% opóźnień z uruchomienia	<b>5,87</b>	<b>6,53</b>	<b>4,83</b>	<b>4,97</b>	<b>4,48</b>	<b>5,07</b>
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	<b>10,50</b>	<b>11,07</b>	<b>11,04</b>	<b>11,32</b>	<b>9,62</b>	<b>10,13</b>
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	<b>0,29</b>	<b>0,41</b>	<b>0,27</b>	<b>0,41</b>	<b>0,39</b>	<b>0,31</b>
% opóźnień na przybyciu $\geq$ 120 minut	<b>0,08</b>	<b>0,05</b>	<b>0,07</b>	<b>0,05</b>	<b>0,07</b>	<b>0,05</b>

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

### 3. % utraconych skomunikowań

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. „PKP Polskie Linie Kolejowe” 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 „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 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.

#### 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* wyd. 5, 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., „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., „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 w trakcie obsługi pociągu obwodów lub mechanizmów sterujących i zabezpieczających automatyczne drzwi wejściowe.*
4. *Plan postępowania nr 1/2016 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: Awaryjne sprowadzenie składu pociągu w celu udrożnienia szlaku.*
5. *Plan postępowania nr 1/2018 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: Długość obsługiwanego pociągu przekraczająca długość peronu.*
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 2018 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

	<b>Dane za rok 2018*</b>
Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy	260 013
Liczba pociągów faktycznie kursujących (z uwzględnieniem korekt rozkładu jazdy pociągów)	257 677
Liczba pociągów odwołanych	879
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,34%

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

## 4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

### 4.1 Częstotliwość czyszczenia

Częstotliwość czyszczeń przeprowadzonych w 2018 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Liczba wykonanych czyszczeń w 2018 r.
1	Okresowe	co 30 dób	1 672
2	Pobieżne poszerzone	co 3-4 doby	10 917
3	Pobieżne	2 razy na dobę	245 161
4	Razem		257 750

### 4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Współczynnik jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. pojazdach kolejowych wyniósł 68,98 %. 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.

### 4.3 Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. w 2018 r. wynosiła 312 szt.

## 5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono na 7 głównych liniach kolejowych w dniach 17-19 maja oraz 18-20 października 2018 r. Badania przeprowadzono na łącznej próbie 6 300 podróżnych. 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 wiem”.



### **5.1 Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2018 r.**

Punktualność kursowania pociągów Spółki KM uzyskała następujące oceny:

- a) 519 (8%) – bardzo dobre,
- b) 2 069 (33%) – dobre,
- c) 1 971 (32%) – dostateczne,
- d) 1 029 (16%) – źle,
- e) 712 (11%) – bardzo źle.

Średnia ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2018 r. wyniosła 3,10 (dostatecznie).

### **5.2 Ocena dostępności i prawidłowość informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów**

Ocena dostępności informacji na nośnikach wyniosła:

- a) Internet – 3,96,
- b) informacja telefoniczna – 3,41,
- c) plakaty – 3,61.

Średnia ocena dostępu do informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz zmianach doraźnych w środkach przekazu stosowanych przez Spółkę KM w roku 2018 wyniosła 3,66 (dobrze).

### **5.3 Ocena dostępności informacji o opóźnieniach podczas podróży**

Dostępność informacji o opóźnieniach podczas podróży uzyskała następujące oceny:

- a) 469 (7%) – bardzo dobrze,
- b) 1 957 (31%) – dobrze,
- c) 1 926 (31%) – dostatecznie,
- d) 1 217 (19%) – źle,
- e) 731 (12%) – bardzo źle.

Średnia ocena dostępu do informacji o opóźnieniach w pociągach Spółki KM w roku 2018 wyniosła 3,04 (dostatecznie).

### **5.4 Ocena dostępności informacji o taryfach i promocjach**

Dostępność do użytecznych informacji (np. o taryfach, promocjach) w różnych środkach przekazu oceniono następująco:

- a) Internet – 3,45,
- b) informacja telefoniczna – 3,23,
- c) plakaty – 3,41.

Średnia ocena dostępu do informacji o taryfie i promocjach w roku 2018 wyniosła 3,36 (dostatecznie).

### **5.5 Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego w pociągach i na stacjach**

Poziom bezpieczeństwa w czasie przejazdu pociągami Spółki KM w 2018 r. został oceniony następująco:

- a) 5 853 (92,9%) respondentów uznało przejazd pociągiem Spółki KM za bezpieczny,
- b) 447 (7,1%) osób nie czuło się bezpiecznie w trakcie przejazdu pociągiem KM.

Poziom bezpieczeństwa na stacjach kolejowych w roku 2018 oceniono następująco:

- a) 518 (8%) – bardzo dobrze,
- b) 2 956 (47%) – dobrze,
- c) 2 209 (35%) – dostatecznie,
- d) 447 (7%) – źle,
- e) 170 (3%) – bardzo źle.

Średnia ocena bezpieczeństwa na stacjach wyniosła 3,51 (dobrze).

## **5.6 Ocena sposobu utrzymania taboru/stan techniczny taboru**

Stan techniczny taboru Spółki KM oceniono następująco:

- a) 753 (12%) – bardzo dobrze,
- b) 2 899 (46%) – dobrze
- c) 1 800 (29%) – dostatecznie,
- d) 583 (9%) – źle,
- e) 265 (4%) – bardzo źle.

Średnia ocena stanu technicznego taboru Spółki KM w roku 2018 wyniosła 3,52 (dobrze).

## **5.7 Ocena czystości wewnątrz pociągów**

Czystość w pociągach Spółki KM w roku 2018 oceniono następująco:

- a) 774 (12%) – bardzo dobrze,
- b) 2 768 (44%) – dobrze,
- c) 1 971 (31%) – dostatecznie,
- d) 563 (9%) – źle,
- e) 224 (4%) – bardzo źle.

Średnia ocena czystości w pociągach Spółki KM w roku 2018 wyniosła 3,53 (dobrze).

## **5.8 Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM**

Dostępność i jakość toalet w pociągach Spółki KM w roku 2018 oceniono następująco:

- a) 381 (6%) – bardzo dobrze,
- b) 1 720 (28%) – dobrze,
- c) 1 761 (28%) – dostatecznie,
- d) 901 (14%) – źle,
- e) 501 (8%) – bardzo źle.

Na pytanie o ocenę dostępności i jakości toalet 16 % badanych udzieliło odpowiedzi „nie wiem”.

Średnia ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM w roku 2018 wyniosła 3,12 (dostatecznie).

## **5.9 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, samorzady 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.

Dostępność stacji dla podróżnego uzyskała następujące oceny:

- a) 944 (15%) – bardzo dobrze,
- b) 3 423 (54%) – dobrze,
- c) 1 546 (25%) – dostatecznie,
- d) 261 (4%) – źle,
- e) 126 (2%) – bardzo źle.

Średnia ocena dostępności stacji w roku 2018 wyniosła 3,77 (dobrze).

Dostępność (częstotliwość kursowania) pociągów Spółki KM w roku 2018 uzyskała następujące oceny:

- a) 457 (7%) – bardzo dobrze,
- b) 2 492 (39%) – dobrze,
- c) 2 318 (37%) – dostatecznie,
- d) 806 (13%) – źle,
- e) 227 (4%) – bardzo źle.

Średnia ocena dostępności pociągów Spółki KM w roku 2018 wyniosła 3,35 (dostatecznie).

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

Czystość stacji w roku 2018 oceniono następująco:

- a) 600 (10%) – bardzo dobrze,
- b) 2 971 (46%) – dobrze,
- c) 2 086 (33%) – dostatecznie,
- d) 482 (8%) – źle,
- e) 161 (3%) – bardzo źle.

Średnia ocena czystości stacji w roku 2018 wyniosła 3,53 (dobrze).

### **5.11 Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach**

Informację o opóźnieniach na stacjach w roku 2018 oceniono następująco:

- a) 441 (7%) – bardzo dobrze,
- b) 2 122 (33%) – dobrze,
- c) 2 009 (32%) – dostatecznie,
- d) 1 122 (18%) – źle,
- e) 606 (10%) – bardzo źle.

Średnia ocena informacji o opóźnieniach na stacjach w roku 2018 wyniosła: 3,11 (dostatecznie).

## **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 PJ9-KM-17 *Postępowanie z reklamacjami i skargami klientów* w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania w oparciu o wymagania normy ISO 9001:2015. 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.

## **6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia**

### **1. Kategorie skarg i reklamacji**

Statystyki prowadzone są w następujących kategoriach:

- a) opóźnienie pociągu,
- b) odwołanie pociągu,
- c) przedwczesny odjazd pociągu,
- d) obsługa Podróżnych przez drużyny trakcyjne,
- e) obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie,
- f) obsługa Podróżnych przez kontrolerów
- g) obsługa Podróżnych przez kasjerów,
- h) obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii,
- i) podejrzenie przyjęcia korzyści,
- j) strona internetowa,
- k) informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach,
- l) rozkład jazdy pociągów,
- m) zestawienie pociągu,
- n) stan techniczny taboru,
- o) czystość taboru i warunki sanitarne
- p) temperatura wewnątrz 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 i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. z podziałem na przyczyny przedstawia poniższa tabela.

**Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2018 r.  
do 31 grudnia 2018 r. z podziałem na kategorie.**

<b>Lp.</b>	<b>Kategoria skarg/reklamacji</b>	<b>Liczba spraw</b>
1.	Opóźnienie pociągu	1531
2.	Odwołanie pociągu	405
3.	Przedwczesny odjazd pociągu	35
4.	Obsługa podróżnych przez drużyny trakcyjne	47
5.	Obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie	723
6.	Obsługa Podróżnych przez kontrolerów	148
7.	Obsługa Podróżnych przez kasjerów	211
8.	Obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii	26
9.	Podejrzenie przyjęcia korzyści	3
10.	Strona Internetowa	57
11.	Informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach	256
12.	Rozkład jazdy pociągów	628
13.	Zestawienie pociągu	402
14.	Stan techniczny taboru	259
15.	Czystość taboru i warunki sanitarne	21
16.	Temperatura wewnątrz taboru	177
17.	Bezpieczeństwo	41
18.	Nieprzestrzeganie przepisów porządkowych	14
19.	Zastępcza komunikacja autobusowa	529
20.	Biletomaty	113
21.	Bilet internetowy	182
22.	Bilet w aplikacji mobilnej	57
23.	Inne	238

Liczba skarg i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2018 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.

## **2. Skargi i reklamacje otrzymane**

W okresie od 01 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. do Spółki KM wpłynęło 4 678 skarg/reklamacji, w tym 2 848 skarg oraz 1 830 reklamacji.

## **3. Skargi i reklamacje rozpatrzone**

Z liczby 2 848 skarg rozpatrzonych zostało 2 750.

Z ogólnej liczby reklamacji 1 830 rozpatrzonych zostało 1 828. Z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź też złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, nie zostały rozpatrzone 2 reklamacje.

## **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 2018 r. wyniósł 31 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 2018 r. wyniósł 30 dni od daty wpływu do Spółki KM.

## **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 87 wniosków. Miały one na celu zwiększenie standardu oferowanych usług oraz reakcje na zgłaszane przez podróżnych problemy.

## **7. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ**

### **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 z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się 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 z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się została podana do publicznej wiadomości za pomocą ogłoszeń na stacjach i na stronie internetowej Spółki KM [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl) „STREFA PODRÓŻNYCH”, zakładka „Informacja dla osób z niepełnosprawnością”,
- b) w celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby z niepełnosprawnością odbywające przejazdy pociągami Spółki KM mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat,
- c) w dniu 24 października 2012 r. Uchwałą Nr 413/Z/2012 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. W dniu 23 maja 2018 r. Uchwałą nr 271/Z/2018 Zarząd Spółki „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o. o. zatwierdził zmianę nr 1 do ww. Zasad. Dokument zmienił nazwę na *Zasady organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w podróży pociągami Kolei Mazowieckich*.

### **2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy**

W roku 2018 Spółka KM zorganizowała 255 przejazdów dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.