



**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
US/ UG ZA ROK 2019**

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

WARSZAWA, 09 czerwca 2020 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	6
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. ODWOłANIWA POCIągÓW	8
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAęENIE STACJI	8
4.1 Czystość 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 2019 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	10
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 wewnątrz 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	12
6. POSTęPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEęNOŚCI 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 Z NIEPEłNOSPRAWNOŚCI I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOęLIWOŚCI 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 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. (KM) opracowała niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za 2019 rok*.

Definicje i oznaczenia

Spółka KM to Spółka Koleje Mazowieckie S.A. (KM) sp. z o.o. wykonująca przewozy w aglomeracji warszawskiej oraz na pozostałym obszarze Województwa Mazowieckiego.

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

PKP PLK S.A. to PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. to 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 jest w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim dla pasażerów pociągów udziela się informacji podróżnym bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłośnieniowe (na podstawie m.in. *Wzorów komunikatów wygłoszanych przez Drużynę Pociągów*), w której wyposa ona jest czystym i zrozumiałym językiem. Informacja ta jest czystym i zrozumiałym językiem.

Podczas podróży w pociągach Spółki KM dostępne jest następujące informacje:

- dotyczy procedury zakupu biletu w pociągu (w dwóch językach: polskim i angielskim),
- dotyczy zakupu biletu Zarządu Transportu Miejskiego w Warszawie przez telefon komórkowy,
- dotyczy obszaru obowiązywania Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKDö,
- o nazwach i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych,
- o numerze telefonu do Straży Ochrony Kolei,
- o numerze telefonu infolinii KM,
- dotyczy Krajowego Rejestru Drogów (KRD).

Ponadto dostępne jest również 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 jest następujące:

- tablicach i na tablicach informacyjnych, gdzie zamieszczane jest następujące informacje w formie plakatów i ogłoszeń dotyczących:
 - możliwość zgłoszenia wniosku o zorganizowanie pomocy przez osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się pod wskazany numer telefonu (22 36 444 44) oraz najbliższej stacji dostosowanej do przewozu osób z niepełnosprawnościami,
 - opłaty dodatkowych,
 - zakupu/aktywacji biletu w pociągu,
 - punktu rzeczy znalezionych,
 - możliwość oraz trybu składania skarg, wniosków i reklamacji,
 - dostępności rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,
 - miejsca, w których można dokonywać doładowywania/aktywacji Warszawskiej Karty Miejskiej,
 - podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
 - obszaru obowiązywania Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKDö,
 - możliwość zakupu biletu przez telefon komórkowy przy pomocy aplikacji SkyCash, mPay,
 - możliwość zakupu biletu przez Internet,
 - oferty pod nazwą *Bilet Lotniskowy*,
 - cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
 - numeru telefonu infolinii,
 - pociągów świątecznych (tylko w okresie wakacyjnym),
 - oferty specjalnej pod nazwą *Bilet Turysty* (tylko w okresie obowiązywania);
- kasach biletowych Spółki KM, w których informacje są 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 są wygłaszane bezpośrednio przez pracowników zarządcy infrastruktury kolejowej lub automatycznie za pośrednictwem urządzeń głoszeniowych.

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) Zastępstwa Komunikacji Autobusowej,
- h) wstrzymania/ograniczenia ruchu na odcinku remontowanym,
- i) wprowadzonego honorowania biletów 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 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 95 gablotach wiszących zamontowanych na 94 stacjach/przystankach osobowych,
- w 190 panelach 184 gablot udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 120 stacjach/przystankach osobowych,
- na 66 tablicach informacyjnych wiszących na 47 stacjach/przystankach osobowych.

Informacji o numerach peronów, przy których zatrzymywane są pociągi Spółki KM, udziela podrobnym 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 Kanały sprzedaży

Spółka KM prowadzi sprzedaż biletów:

- a) w kasach biletowych wyposażonych w fiskalne zestawy kasowe oraz czytniki kart ACR,
- b) w kasach pasażerskich przewoźników kolejowych, tj.: *šPKP Intercity* S.A., *POLREGIO* sp. z o.o., *šódzka Kolej Aglomeracyjna* sp. z o.o., *Koleje Wielkopolskie* sp. z o.o., *šPKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście* sp. z o.o., *šKoleje Mazowieckie* sp. z o.o., *Koleje Łódzkie* sp. z o.o. na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,
- c) z terminali dotykowych karty ZTM (23 urzędzenia),
- d) z kas mobilnych (600 urzędzeń),
- e) w automatach biletowych Spółki KM (84 urzędzenia),
- f) w automatach biletowych ZTM (34 urzędzenia),
- g) za pośrednictwem strony internetowej bilety.mazowieckie.com.pl (System IKM),
- h) za pośrednictwem aplikacji *SkyCash* i *mPay*, umożliwiających zakup biletów w urzędzeniach mobilnych.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka KM posiada:

- punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacjach Siedlce i Radom,
- 82 czynne kasy, w tym 21 własnych i 61 agencyjnych,
- 12 Punktów Obsługi Klienta dedykowanych Karcie Mazowieckiej.

Na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych pracownicy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. SŽPKP Intercityö S.A., POLREGIO sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., SŽPKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., SŽKoleje Mazowieckie sp. z o.o., Koleje Łódzkie sp. z o.o. prowadzą sprzedaż biletów oraz udzielają podróżnym informacji.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCENIA 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 opisujemy jako realizację 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 2019 roku.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia ó 3,55%.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej ó 7,36%.

2. % opóźnień z odejścia i przybycia w 2019 r. przedstawia poniższa tabela:

	stycze	luty	marzec	kwiecie	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	23 131	20 927	22 289	22 008	22 647	21 455
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	968	555	700	654	702	1079
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:						
- z opóźnieniem do 60 minut	2 076	1 198	1 562	1 264	1 580	2 016
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	70	29	31	46	47	84
- z opóźnieniem > 120 minut	11	9	13	7	4	28
% opóźnień z uruchomienia	4,18	2,65	3,14	2,97	3,10	5,03
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	8,97	5,72	7,01	5,74	6,98	9,40
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,30	0,14	0,14	0,21	0,21	0,39
% opóźnień na przybyciu > 120 minut	0,05	0,04	0,06	0,03	0,02	0,13

	lipiec	sierpiec	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	22 539	22 264	22 839	24 151	22 436	23 349
Liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem*	757	874	779	1025	713	782
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	1 460	1 578	1 607	2 324	1 424	1 415
- z opóźnieniem do 60 minut	1 416	1 503	1 554	2 259	1 367	1 369
- z opóźnieniem od 60 min. do 119 minut	40	74	48	51	47	43
- z opóźnieniem > 120 minut	4	1	5	14	10	3
% opóźnień z uruchomienia	3,36	3,93	3,41	4,24	3,18	3,35
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	6,28	6,75	6,80	9,35	6,09	5,86
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,18	0,33	0,21	0,21	0,21	0,18
% opóźnień na przybyciu > 120 minut	0,02	0,00	0,02	0,06	0,04	0,01

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

3. % utraconych skomunikowań

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. SPKP Polskie Linie Kolejowe S.A., odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadzi rejestracji skomunikowań zrealizowanych bądź niezrealizowanych. Podobnej rejestracji nie prowadzi i nie prowadzi Spółka Koleje Mazowieckie o 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 w całości zarządca infrastruktury kolejowej. Udział przewoźników kolejowych sprowadza się w tym zakresie wyłącznie do uzgadniania zgłoszonych przez pracowników PKP PLK S.A. nadzorujących prowadzenie ruchu kolejowego na zarządzanej sieci, czasów oczekiwania pociągów komunikowanych z pociągami zdalnymi na skomunikowanie.

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadku wystąpienia trudności eksploatacyjnych w Spółce Koleje Mazowieckie o KM sp. z o.o. regulują między innymi 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: SPKP Intercity S.A., POLREGIO sp. z o.o., Warszawa 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 podróży w sytuacjach awaryjnych.
3. *Plan postępowania nr 1/2013 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: usterki w trakcie obsługi pociągów obwodów lub mechanizmów sterujących i zabezpieczających automatyczne drzwi wejściowe.*
4. *Plan postępowania nr 1/2016 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: Awaryjne sprowadzenie składu pociągów w celu udzielenia szlaku.*
5. *Plan postępowania nr 1/2018 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: Długo obsługiwany pociąg przekraczający długość peronu.*

6. Plan postępowania nr 1/2019 na wypadek wystąpienia zdarzenia nieplanowanego: Wyłączenie postój pociągów podczas wysokich temperatur.
7. Plan postępowania nr 2/2019 na wypadek wystąpienia zdarzenia nieplanowanego: Awaryjnej zmiany parametrów wewnętrznej rozkładu jazdy pociągów.
8. Instrukcja o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach zimowych (KMo-17).
9. Rozdział X Instrukcji o prowadzeniu ruchu pociągów Ir-1 (R-1).

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Liczba pociągów odwołanych w 2019 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

	Dane za rok 2019*
Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy	271 696
Liczba pociągów faktycznie kursujących (z uwzględnieniem korekt rozkładu jazdy pociągów)	270 035
Liczba pociągów odwołanych	845
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,31%

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

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Czyszczenia stacji

Czyszczenia stacji przeprowadzonych w 2019 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Liczba wykonanych czyszczeń w 2019 r.
1	Okresowe	co 30 dni	1 455
2	Pobieżne poszerzone	co 3-4 doby	10 072
3	Pobieżne	2 razy na dobę	247 233
4	Razem		258 760

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Współczynnik jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę Kolej Mazowieckie S.A. sp. z o.o. pojazdach kolejowych wyniósł 68,98 %. Przedmiotowy współczynnik został obliczony jako stosunek liczby pojazdów kolejowych Spółki 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 2019 r. wynosi 312 szt.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono na 7 głównych liniach kolejowych w dniach 23-25 maja oraz 17-19 października 2019 r. Badania przeprowadzono na próbie 6 300 podróży. System oceny polegał na wyborze wartości na skali zbalansowanej, gdzie umieszczono dwie oceny pozytywne (4 - dość 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 2019 r.

Punktualność kursowania pociągów Spółki KM uzyskała następujące oceny:

- a) 656 (10%) - bardzo dobre,
- b) 2 155 (34%) - dobre,
- c) 2 027 (32%) - dostateczne,
- d) 931 (15%) - źle,
- e) 531 (9%) - bardzo źle.

Średnia ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2019 r. wyniosła 3,23 (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 - 3,69,
- b) informacja telefoniczna - 3,37,
- c) plakaty - 3,51.

Średnia ocena dostępu do informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz zmianach doraźnych w rodzajach przekazu stosowanych przez Spółkę KM w roku 2019 wyniosła 3,53 (dobre).

5.3 Ocena dostępności informacji o opóźnieniach podczas podróży

Dostępność informacji o opóźnieniach podczas podróży uzyskała następujące oceny:

- a) 630 (10%) - bardzo dobrze,
- b) 1 956 (31%) - dobrze,
- c) 1 884 (30%) - dostatecznie,
- d) 1 203 (19%) - źle,
- e) 627 (10%) - bardzo źle.

Średnia ocena dostępu do informacji o opóźnieniach w pociągach Spółki KM w roku 2019 wyniosła 3,12 (dostatecznie).

5.4 Ocena dostępu do informacji o taryfach i promocjach

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

- a) Internet ó 3,22,
- b) informacja telefoniczna ó 3,27,
- c) plakaty ó 3,49.

Średnia ocena dostępu do informacji o taryfach i promocjach w roku 2019 wyniosła 3,33 (dostatecznie).

5.5 Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego w pociągach i na stacjach

Poziom bezpieczeństwa w czasie przejazdu pociągami Spółki KM w 2019 r. została oceniona następująco:

- a) 5 903 (93,7%) respondentów uznało przejazd pociągami Spółki KM za bezpieczny,
- b) 397 (6,3%) osób nie czuło się bezpiecznie w trakcie przejazdu pociągami KM.

Poziom bezpieczeństwa na stacjach kolejowych w roku 2019 oceniono następująco:

- a) 624 (10%) ó bardzo dobrze,
- b) 2908 (46%) ó dobrze,
- c) 2189 (35%) ó dostatecznie,
- d) 425 (7%) ó le,
- e) 154 (2%) ó bardzo le.

Średnia ocena bezpieczeństwa na stacjach wyniosła 3,55 (dobrze).

5.6 Ocena sposobu utrzymania taboru/stan techniczny taboru

Stan techniczny taboru Spółki KM oceniono następująco:

- a) 848 (14%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 913 (46%) ó dobrze,
- c) 1 805 (29%) ó dostatecznie,
- d) 523 (8%) ó le,
- e) 211 (3%) ó bardzo le.

Średnia ocena stanu technicznego taboru Spółki KM w roku 2019 wyniosła 3,58 (dobrze).

5.7 Ocena czystości wewnątrz pociągów

Czystość w pociągach Spółki KM w roku 2019 oceniono następująco:

- a) 926 (15%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 898 (46%) ó dobrze,
- c) 1 843 (29%) ó dostatecznie,
- d) 501 (8%) ó le,
- e) 132 (2%) ó bardzo le.

Średnia ocena czystości w pociągach Spółki KM w roku 2019 wyniosła 3,64 (dobrze).

5.8 Ocena dostępu i jakości toalet w pociągach Spółki KM

Dostęp i jakość toalet w pociągach Spółki KM w roku 2019 oceniono następująco:

- a) 495 (8%) ó bardzo dobrze,

- b) 1 903 (30%) ó dobrze,
- c) 1 664 (26%) ó dostatecznie,
- d) 785 (12%) ó le,
- e) 360 (6%) ó bardzo le.

Na pytanie o ocenę dostępu do toalet 18% badanych udzieliło odpowiedzi „nie wiem”.

Średnia ocena dostępu do toalet w pociągach Spółki KM w roku 2019 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. Dużą rolę w tym zakresie odgrywa 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 środka transportu.

Dostęp do stacji dla podróżnego uzyskała następująca ocena:

- a) 970 (15%) ó bardzo dobrze,
- b) 3 289 (52%) ó dobrze,
- c) 1 698 (27%) ó dostatecznie,
- d) 243 (4%) ó le,
- e) 100 (2%) ó bardzo le.

Średnia ocena dostępu do stacji w roku 2019 wyniosła 3,73 (dobrze).

Dostęp (czyli kursowania) pociągów Spółki KM w roku 2019 uzyskała następująca ocena:

- a) 611 (9%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 483 (39%) ó dobrze,
- c) 2 231 (35%) ó dostatecznie,
- d) 746 (12%) ó le,
- e) 229 (5%) ó bardzo le.

Średnia ocena dostępu do pociągów Spółki KM w roku 2019 wyniosła 3,4 (dostatecznie).

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

Czystość stacji w roku 2019 oceniono następująco:

- a) 715 (11%) ó bardzo dobrze,
- b) 2 826 (45%) ó dobrze,
- c) 2 117 (34%) ó dostatecznie,
- d) 507 (8%) ó le,
- e) 135 (2%) ó bardzo le.

Średnia ocena czystości stacji w roku 2019 wyniosła 3,57 (dobrze).

5.11 Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach

Informacja o opóźnieniach na stacjach w roku 2019 oceniono następująco:

- a) 504 (8%) ocena bardzo dobra,
- b) 2 108 (32%) ocena dobra,
- c) 2 051 (33%) ocena dostateczna,
- d) 1 071 (18%) ocena słaba,
- e) 566 (9%) ocena bardzo słaba.

Średnia ocena informacji o opóźnieniach na stacjach w roku 2019 wyniosła 3,08 (dostateczna).

6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NADANE NA CIE REKOMPENSATY Z TYTUŁU/ U NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG

6.1 Stosowanie procedury

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami Podróżnych w Spółce Koleje Mazowieckie S.A. 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 wpływa do Wydziału Skarg i Reklamacji pisma od klientów, w zależności od treści w nich zawartych, rejestrowane są jako:

- a) reklamacja,
- b) skarga.

Różnicą między pismem reklamacyjnym a skargą polega na tym, że tylko za pomocą pisma reklamacyjnego Podróżny może zwrócić się z danym naprawieniem 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 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 następujących kategoriach:

- a) opóźnienie pociągu,
- b) odwołanie pociągu,
- c) przedwczesny odjazd pociągu,
- d) obsługa Podróżnych przez druczników trakcyjne,
- e) obsługa Podróżnych przez druczników konduktorskie,
- f) obsługa Podróżnych przez kontrolerów,

- g) obsługa Podróży przez kasjerów,
- h) obsługa Podróży 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 pociągów,
- n) stan techniczny taboru,
- o) czystość taboru i warunki sanitarne,
- p) temperatura wnętrza taboru,
- q) bezpieczeństwo,
- r) nieprzestrzeganie przepisów porządkowych,
- s) zastępca komunikacja autobusowa,
- t) biletomaty,
- u) bilet internetowy,
- v) bilet w aplikacji mobilnej,
- w) inne.

Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. z podziałem na przyczyny przedstawia poniższa tabela.

Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. z podziałem na kategorie.

Lp.	Kategoria skarg/reklamacji	Liczba spraw
1.	Opóźnienie pociągów	1196
2.	Odwrocenie pociągów	427
3.	Przedwczesny odjazd pociągów	47
4.	Obsługa podróży przez drużyny trakcyjne	38
5.	Obsługa Podróży przez drużyny konduktorskie	963
6.	Obsługa Podróży przez kontrolerów	134
7.	Obsługa Podróży przez kasjerów	247
8.	Obsługa Podróży przez pracowników infolinii	27
9.	Podejrzenie przyjęcia korzyści	3
10.	Strona Internetowa	53
11.	Informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach	231
12.	Rozkład jazdy pociągów	500
13.	Zestawienie pociągów	453

14.	Stan techniczny taboru	174
15.	Czysto taboru i warunki sanitarne	51
16.	Temperatura wewnątrz taboru	230
17.	Bezpieczeństwo	32
18.	Nieprzestrzeganie przepisów porządkowych	15
19.	Zastępca komunikacja autobusowa	210
20.	Biletomaty	87
21.	Bilet internetowy	207
22.	Bilet w aplikacji mobilnej	39
23.	Inne	173

Liczba skarg i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2019 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 opóźnienia pociągów na opóźnienia od 60 do 119 minut oraz na opóźnienia powyżej 120 minut.

2. Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 01 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. do Spółki KM wpłynęło 4 266 skarg/reklamacji, w tym 2 176 skarg oraz 2 090 reklamacji.

3. Skargi i reklamacje rozpatrzone

Z liczby 2 176 skarg rozpatrzonych zostało 2 119.

Z ogólnej liczby reklamacji 2 090 rozpatrzonych zostało 2 086. Z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty bądź terminowe złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, nie zostały rozpatrzone 4 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 2019 r. wyniósł 14 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 2019 r. wyniósł 13,7 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 miesięczne zestawienia wraz z analizami 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:

- opracowanie tematów zagadnień do poruszenia na pouczeniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą klienta,
- kierowanie pism interwencyjnych do jednostek współpracujących ze Spółką – Koleje Mazowieckie S.A. sp. z o.o. lub wykonujących dla niej usługi,
- wnioskowanie o zmiany przepisów,
- 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 92 wnioski. Miały one na celu zwiększenie standardu oferowanych usług oraz reakcje na zgłaszane przez podróżnych problemy.

7. POMOC OSOBOM Z NIEPE/ NOSPRAWNOŚCI I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SI

1. Stosowane procedury

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

- w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się 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 z niepełnosprawnościami 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 – STREFA PODRÓŻNYCH, zakładka Informacja dla osób z niepełnosprawnościami,
- w celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby z niepełnosprawnościami odbywające przejazdy pociągami Spółki KM mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągach bez ponoszenia dodatkowych opłat,
- w dniu 24 października 2012 r. Uchwałą Nr 413/Z/2012 Zarządu Spółki – Koleje Mazowieckie S.A. 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 pociągach, jak pozostali pasażerowie w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług. W dniu 23 maja 2018 r. Uchwałą Nr 271/Z/2018 Zarządu Spółki – Koleje Mazowieckie S.A. sp. z o.o. zatwierdzono zmianę nr 1 do ww. Zasad. Dokument zmienił nazwę na *Zasady organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w podróży pociągami Kolei Mazowieckich*.

2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy

W roku 2019 Spółka KM zorganizowała 302 przejazdy dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.