



**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA ROK 2016**

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

WARSZAWA 2017

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.....	6
2.1 Opóźnienia	6
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów	7
3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW.....	8
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI.....	8
4.1 Częstotliwość czyszczenia	8
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	8
4.3 Dostępność toalet	9
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	9
5.1 Punktualność pociągów.....	9
5.2 Dostępność i prawidłowość 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	10
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.....	11
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 2016 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 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 2016 liczba pojazdów wyposażonych w system zapowiadający przystanki wynosiła 285 sztuk.

Podana za 2016 r. liczba pojazdów nie uwzględnia lokomotyw (11 szt. EU47 oraz 2 szt. 111Eb), które posiadają jedynie wyświetlacze.

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 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) dostępności Książki skarg i wniosków,
 - i) podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
 - j) obszaru obowiązywania „Wspólnego biletu ZTM-KM-WKD”,
 - k) możliwości zakupu biletu przez telefon komórkowy przy pomocy aplikacji SkyCash,
 - 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 „Dragon” i pociągu „Słoneczny” (tylko w okresie wakacyjnym),
 - p) 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 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.

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 www.mazowieckie.com.pl,
- pod numerem 22 36 444 44 informacji Call Center,
- w kasach biletowych Spółki KM,
- w gablotach i na tablicach informacyjnych.

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

- w 104 gablotach własnych zamontowanych na 82 stacjach/przystankach osobowych,
- w 63 gablotach udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 30 stacjach/przystankach osobowych,
- na 120 tablicach informacyjnych własnych na 146 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 oraz na stronie www.portalpasazera.pl.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

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., 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 pomocą aplikacji mobilnej do sprzedaży biletów instalowanej w telefonach komórkowych.

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) 107 czynnych kas, w tym 21 własnych i 86 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., prowadzą sprzedaż biletów oraz udzielają

podróżnym informacji w 359 kasach.

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 2016 roku.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia – 3,46%.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej – 7,90%.

2. % opóźnień z odejścia i przybycia w 2016 r. przedstawia poniższa tabela:

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	19992	19601	20587	19765	19986	19460
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	1226	696	526	443	749	813
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	2830	1543	1208	1074	1550	1665
- z opóźnieniem do 60 minut	1624	1453	1165	1028	1420	1544
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	159	63	38	37	87	91
- z opóźnieniem \geq 120 minut	47	18	4	9	43	29
% opóźnień z uruchomienia	6,13	3,55	2,56	2,24	3,75	4,18
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	13,13	7,41	5,66	5,20	7,10	7,93
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,80	0,32	0,19	0,19	0,44	0,47
% opóźnień na przybyciu \geq 120 minut	0,24	0,09	0,02	0,05	0,22	0,15

	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	19266	20167	20470	20468	19842	21616
Liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem*	576	611	546	703	689	776
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	1265	1359	1346	1784	1689	1753
- z opóźnieniem do 60 minut	1188	1299	1305	1639	1617	1689
- z opóźnieniem od 60 min. do 119 minut	51	54	29	103	62	49
- z opóźnieniem \geq 120 minut	26	6	12	42	10	15
% opóźnień z uruchomienia	2,99	3,03	2,67	3,43	3,47	3,59
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	6,17	6,44	6,38	8,01	8,15	7,81
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,26	0,27	0,14	0,50	0,31	0,23
% opóźnień na przybyciu \geq 120 minut	0,13	0,03	0,06	0,21	0,05	0,07

*) 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 zgłaszanej liczby osób przez pracowników PKP PLK S.A. nadzorujących prowadzenie ruchu kolejowego na zarządzanej sieci, czasów oczekiwania pociągów komunikowanych z pociągami zdążającymi na skomunikowanie.

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. W związku z realizacją kolejnych prac remontowo-modernizacyjnych prowadzonych przez PKP PLK S.A., koniecznej 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 skomunikowań pociągów, które zostały ustalone przy wprowadzaniu rocznego rozkładu jazdy pociągów.

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” – stanowiąca 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 2016 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

	Dane za rok 2016
Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy	243 484
Liczba pociągów faktycznie kursujących	241 220
Liczba pociągów odwołanych	635
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,26%

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Częstotliwość czyszczenia

Częstotliwość czyszczeń przeprowadzonych w 2016 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Liczba wykonanych czyszczeń w 2016 r.
1	Okresowe	co 30 dób	2 617
2	Pobieżne poszerzone	co 3-4 doby	13 960
3	Pobieżne	2 razy na dobę	233 608
4	Razem		250 185

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Współczynnik jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. pojazdach kolejowych wyniósł 67,66%. 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 2016 r. wynosiła 364 szt.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono w dniach 19-21 maja 2016 r. Badania przeprowadzono na próbie 3 150 podróżnych. System oceny polegał na przypisaniu wartości w skali od 1 do 5, gdzie ocena 1 była oceną najniższą (bardzo źle), a ocena 5 była oceną najwyższą (bardzo dobrze).

5.1 Punktualność pociągów

Punktualność pociągów oceniono następująco:

- a) 337 ocen bardzo dobrych, co stanowi 10,7% ankietowanych,
- b) 1 288 ocen dobrych, co stanowi 40,9% ankietowanych,
- c) 1 024 oceny dostateczne, co stanowi 32,5% ankietowanych,
- d) 394 ocen złych, co stanowi 12,5% ankietowanych,
- e) 107 ocen bardzo złych, co stanowi 3,4% ankietowanych.

Średnia ocena punktualności pociągów Spółki KM – 3,43.

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 i prawidłowość informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów

Ocena dostępności informacji na środkach przekazu:

- a) Internet – 4,02,
- b) informacja telefoniczna – 3,38,
- c) plakaty i ogłoszenia – 3,61,
- d) informacja megafonowa – 3,41.

Średnia ocena dostępu do informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów poprzez środki przekazu stosowane przez Spółkę KM – 3,60.

5.3 Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach

Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach oceniono następująco:

- a) 586 oceny bardzo dobre, co stanowi 18,6% ankietowanych,
- b) 1698 ocen dobrych, co stanowi 53,9% ankietowanych,
- c) 690 oceny dostateczne, co stanowi 21,9% ankietowanych,
- d) 142 ocen złych, co stanowi 4,5% ankietowanych,
- e) 34 oceny bardzo złe, co stanowi 1,1% ankietowanych.

Średnia ocena bezpieczeństwa w pociągach Spółki KM – 3,84.

5.4 Czystość wewnątrz pociągów

Czystość wewnątrz pociągów oceniono następująco:

- a) 419 ocen bardzo dobrych, co stanowi 13,3% ankietowanych,

- b) 1 427 ocen dobrych, co stanowi 45,3% ankietowanych,
- c) 929 ocen dostatecznych, co stanowi 29,5% ankietowanych,
- d) 309 ocen złych, co stanowi 9,8% ankietowanych,
- e) 66 ocen bardzo złych, co stanowi 2,1% ankietowanych.

Średnia ocena czystości w pociągach Spółki KM – 3,58.

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 zostały ocenione następująco:

- informacja w przypadku opóźnień na stacji i w pociągach – 3,13,
- sposób utrzymania taboru/stan techniczny taboru – 3,49,
- dostępność podczas podróży użytecznych informacji – 3,23,
- czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach – 3,31,
- dostępność dobrej jakości toalet w każdym pociągu – 3,28,
- czystość i utrzymanie wysokiego standardu stacji – 3,45.

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 do Wydziału Skarg i Reklamacji pisma od klientów rejestrowane są w zależności od treści zawartej w piśmie jako:

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

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 wnioski 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 2016 r. do 31 grudnia 2016 r. z podziałem na przyczyny przedstawia Tabela nr 1.

Tabela nr 1
Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2016 r. z podziałem na kategorie.

Lp.	Kategoria skarg/wniosków/reklamacji	Liczba spraw
1.	Opóźnienia, nieprawidłowe kursowanie pociągów	1183
2.	Odwołania, nieprawidłowe kursowanie pociągów	303
3.	Obsługa podróżnych w pociągu przez drużyny trakcyjne oraz konduktorskie	556
4.	Obsługa podróżnych przez kasjerów oraz pracowników informacji	293
5.	Informacja dla podróżnych (strona internetowa, komunikaty megafonowe, itp.)	297
6.	Czystość taboru	19

7.	Bezpieczeństwo w pociągu	30
8.	Stan techniczny taboru	144
9.	Korupcja	7
10.	Zestawienie pociągów/Tłok	224
11.	Ogrzewanie/Temperatura w pociągu	126
12.	Pozostałe sprawy	1151
13.	Nieprzestrzeganie zakazu palenia i picia alkoholu w pociągu	24
14.	Rozkład jazdy	301
15.	Renoma	111
16.	Przedwczesny odjazdu pociągu	35
17.	Biletomaty	93
18.	Zastępcza komunikacja autobusowa	50

Liczba skarg/wniosków i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2016 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 2016 r. do Spółki KM wpłynęło 1 902 skarg/wniosków oraz 2 252 reklamacji.

3. Skargi i reklamacje rozpatrzone

Z liczby 1 902 skarg/wniosków rozpatrzonych zostało 1 902.

Z ogólnej liczby reklamacji (2 252) rozpatrzonych zostało 2 205. Z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź też złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, nie zostało rozpatrzonych 47 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 2016 r. wyniósł 20 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 2016 r. wyniósł 17 dni

od daty wpływu do Spółki KM.

5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

Zgodnie z procedurą P-8.1-1 *Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów* w Spółce KM sporządzane jest 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, skarg i wniosków podróźnych sformułowano 46 wniosków. Miały one na celu zwiększenie standardu oferowanych usług oraz reakcje na zgłaszane przez podróźnych problemy.

Dotyczyły one m.in.:

- podejmowania działań dotyczących właściwego informowania podróźnych 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 podróźnych 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 podróźnych,
- prowadzenia szkoleń oraz podejmowanie w stosownych sytuacjach interwencji wobec pracowników prowadzących odprawę podróźnych,
- 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 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.

2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy

W roku 2016 Spółka KM zorganizowała 192 przejazdy dla osób niepełnosprawnych.