



SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA ROK 2022

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

WARSZAWA, czerwiec 2023 r.

Spis treści

Wstęp	3
Definicje i oznaczenia	3
1. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SPÓŁKI KM	4
1.1. Podstawowe informacje o Spółce	4
1.2. Zarząd Spółki KM	4
2. MISJA ORAZ WIZJA	5
3. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA	5
4. INFORMACJA I BILETY	6
4.1. Dostarczanie informacji podczas podróży	6
4.2. Sposób udzielania informacji na stacjach	7
4.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	8
4.4. Kanały sprzedaży	9
4.5. Aplikacja mobilna	9
4.6. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	10
5. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW	11
5.1. Opóźnienia	11
5.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	13
6. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	13
7. DZIAŁALNOŚĆ PRZEWOZOWA	14
7.1. Informacja na temat użytkowanych pojazdów kolejowych	14
7.2. Liczba uruchomionych pociągów	14
7.3. Schemat linii kolejowych	15
8. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI	16
8.1. Częstotliwość czyszczenia taboru	16
8.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza	17
8.3. Dostępność toalet	17
9. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	17
10. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	24
10.1. Stosowanie procedury	24
10.2. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia	25
11. ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY	27
12. POSTĘPOWANIE Z REKLAMACJAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG W ZAKRESIE WNIOSKÓW O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE BILETY DŁUGOOKRESOWE	28
13. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ	29
13.1. Stosowane procedury	29
13.2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy	30
14. PROJEKTY REALIZOWANE ZE ŚRODKÓW UNIJNYCH	30

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 2022 rok*.

W związku z wejściem w życie z dniem 7 czerwca 2023 r. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, *Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za 2023 rok* zostanie opracowane zgodnie z wytycznymi ww. rozporządzenia.

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. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SPÓŁKI KM

1.1. Podstawowe informacje o Spółce

Spółka KM została powołana 29 lipca 2004 roku przez Samorząd Województwa Mazowieckiego i „PKP Przewozy Regionalne” sp. z o.o. w Warszawie.

Spółka KM funkcjonuje jako pasażerski przewoźnik kolejowy, świadcząc swoje usługi głównie na terenie województwa mazowieckiego. Do realizacji tego zakresu usług niezbędne jest posiadanie następujących certyfikatów uzyskanych przez Spółkę KM z Urzędu Transportu Kolejowego:

- 1) Licencja nr WPO/084/2004 na wykonywanie przewozów kolejowych osób,
- 2) Licencja nr WPR/085/2004 na wykonywanie przewozów kolejowych rzeczy,
- 3) Licencja nr UPT/086/2004 na udostępnianie pojazdów trakcyjnych,
- 4) Certyfikat Bezpieczeństwa – Część A nr PL1120200034, potwierdzający akceptację systemu zarządzania bezpieczeństwem na terenie Unii Europejskiej, zgodnie z dyrektywą 2004/49/WE oraz właściwymi przepisami krajowymi,
- 5) Certyfikat Bezpieczeństwa – Część B nr PL1220200043, potwierdzający akceptację regulacji przyjętych przez przedsiębiorstwo kolejowe w celu spełnienia krajowych wymagań w zakresie bezpieczeństwa wykonywania przewozów na danej sieci, zgodnie z dyrektywą 2004/49/WE oraz właściwymi przepisami krajowymi.

Spółka KM posiada również Certyfikat zgodności dla podmiotu odpowiedzialnego za utrzymanie nr PL/31/0022/0042 potwierdzający zaakceptowanie Systemu Zarządzania Utrzymaniem (SZU) zgodnie z dyrektywą (UE) 2016/798 oraz właściwymi przepisami krajowymi.

Największym i najważniejszym partnerem Kolei Mazowieckich w 2022 roku był Samorząd Województwa Mazowieckiego. W ramach umowy zawartej pomiędzy Spółką KM a Samorządem, Spółka KM świadczyła usługę publiczną w zakresie publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa mazowieckiego.

Kolejnymi znaczącymi kontrahentami Spółki KM w 2022 roku były takie podmioty jak: PKP Polskie Linie Kolejowe SA (głównie usługa udostępniania tras kolejowych) i PKP Energetyka SA (głównie usługa sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej) oraz Miasto Stołeczne Warszawa (świadczenie usług polegających na honorowaniu w pociągach Kolei Mazowieckich biletów i uprawnień do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawa – usługa przewozowa w ramach realizacji oferty „Wspólny Bilet ZTM-KM-WKD”).

1.2. Zarząd Spółki KM

W skład Zarządu Spółki KM w 2022 roku wchodziły następujące osoby:

- Robert Stępień – Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny,
- Czesław Sulima – Członek Zarządu, Dyrektor Eksploatacyjny,
- Cezary Lewandowski – Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy,
- Dariusz Grajda – Członek Zarządu, Dyrektor Handlowy.

2. MISJA ORAZ WIZJA

Misja

„Przewożymy bezpiecznie, solidnie i na czas.”

Misja określa sposób, w jaki Spółka KM zamierza konkurować na rynku i dostarczać pożądane przez pasażerów wartości.

Uzupełnieniem misji Spółki KM jest wizja, będąca jednocześnie celem nadrzędnym.

Wizja

„Będziemy najnowocześniejszym pasażerskim przewoźnikiem kolejowym w Polsce, umocnimy pozycję lidera w przewozach pasażerskich na Mazowszu oraz zwiększymy udział krajowy w liczbie przewożonych pasażerów.”

3. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA

W 2022 roku prowadzone były działania mające na celu utrzymanie i doskonalenie wdrożonego i certyfikowanego Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ).

W Spółce KM funkcjonuje Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ), na który składa się:

- 1) System Zarządzania Jakością (SZJ) zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2015,
- 2) System Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi (SZDA) zgodny z wymaganiami normy PN-ISO 37001:2017-05,
- 3) System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI) zgodny z wymaganiami normy ISO/IEC 27001:2017,
- 4) System Zarządzania Środowiskowego (SZŚ) zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 14001:2015-09,
- 5) System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy (SZBHP) zgodny z wymaganiami normy ISO 45001:2018 oraz PN-N 18001:2004.



Ponadto w Spółce KM funkcjonuje również System Zarządzania Bezpieczeństwem (SZB) oraz System Zarządzania Utrzymaniem (SZU), których dokumentacja częściowo została zintegrowana z ww. systemami.

4. INFORMACJA I BILETY

4.1. 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 biletu w pociągu (w dwóch językach: polskim i angielskim),
- b) dotyczące obszaru obowiązywania „Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKD”,
- c) o nazwach i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych,
- d) o numerze telefonu do Straży Ochrony Kolei,
- e) o numerze telefonu infolinii KM,
- f) dotyczące Krajowego Rejestru Długów (KRD).

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

4.2. 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) ustawowych uprawnień do ulgowych przejazdów w pociągach Spółki KM,
 - b) 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,
 - c) opłat dodatkowych,
 - d) obowiązku zakupu/aktywacji biletu w pociągu,
 - e) punktu rzeczy znalezionych,
 - f) możliwości oraz trybu składania skarg i reklamacji,
 - g) dostępności rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,
 - h) podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
 - i) obszaru obowiązywania „Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKD”,
 - j) możliwości zakupu biletu KM przez Internet,
 - k) oferty pod nazwą *Bilet Lotniskowy*,
 - l) oferty pod nazwą FIRMA z KM,
 - m) cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
 - n) numeru telefonu infolinii,
 - o) nazw i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych,
 - p) uruchamianej Zastępczej Komunikacji Autobusowej oraz jej rozkładu jazdy,
 - q) zakazu przewozu rowerów w ZKA,
 - r) wprowadzonego czasowo wzajemnego honorowania;
- 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 urzędzeń 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) opóźnienia pociągu,
- g) Zastępczej Komunikacji Autobusowej,
- h) wstrzymania/ograniczenia ruchu na odcinku remontowanym,
- i) wprowadzonego honorowania biletów przez przewoźników w sytuacjach awaryjnych lub w związku z planowanymi zamknięciami odcinków linii.

4.3. 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,
- 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,
- poprzez aplikację mobilną Kolei Mazowieckich oraz aplikacje mobline SkyCash i mPay,
- w gablotach i na tablicach informacyjnych.

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

- w 60 gablotach własnych zamontowanych na 42 stacjach/przystankach osobowych,
- w 371 gablotach udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 237 stacjach/przystankach osobowych,
- na 32 tablicach informacyjnych własnych na 27 stacjach/przystankach osobowych.

Informacja o numerach peronów, przy których zatrzymywały się pociągi Spółki KM, była udzielana podróżnym przez 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.

4.4. Kanały sprzedaży

Spółka KM prowadziła sprzedaż biletów:

- a) w kasach biletowych wyposażonych w fiskalne zestawy kasowe oraz czytniki kart ACR,
- b) w kasach pasażerskich przewoźników kolejowych, tj.: „PKP Intercity” S.A., POLREGIO S.A., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Arriva RP Sp. z o.o. na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,
- c) z kas mobilnych (do 31 października 2020 r. 601 urządzeń, od 1 listopada 2020 r. 630 urządzeń),
- d) w biletomatach (103 urządzenia – stan na 31 grudnia 2022 r.),
- e) za pośrednictwem strony internetowej *bilety.mazowieckie.com.pl* (System IKM),
- f) za pośrednictwem aplikacji mobilnej Kolei Mazowieckich,
- g) za pośrednictwem aplikacji mobilnych SkyCash i mPay.

4.5. Aplikacja mobilna

W sierpniu 2022 r. została udostępniona podróżnym aplikacja mobilna KM.

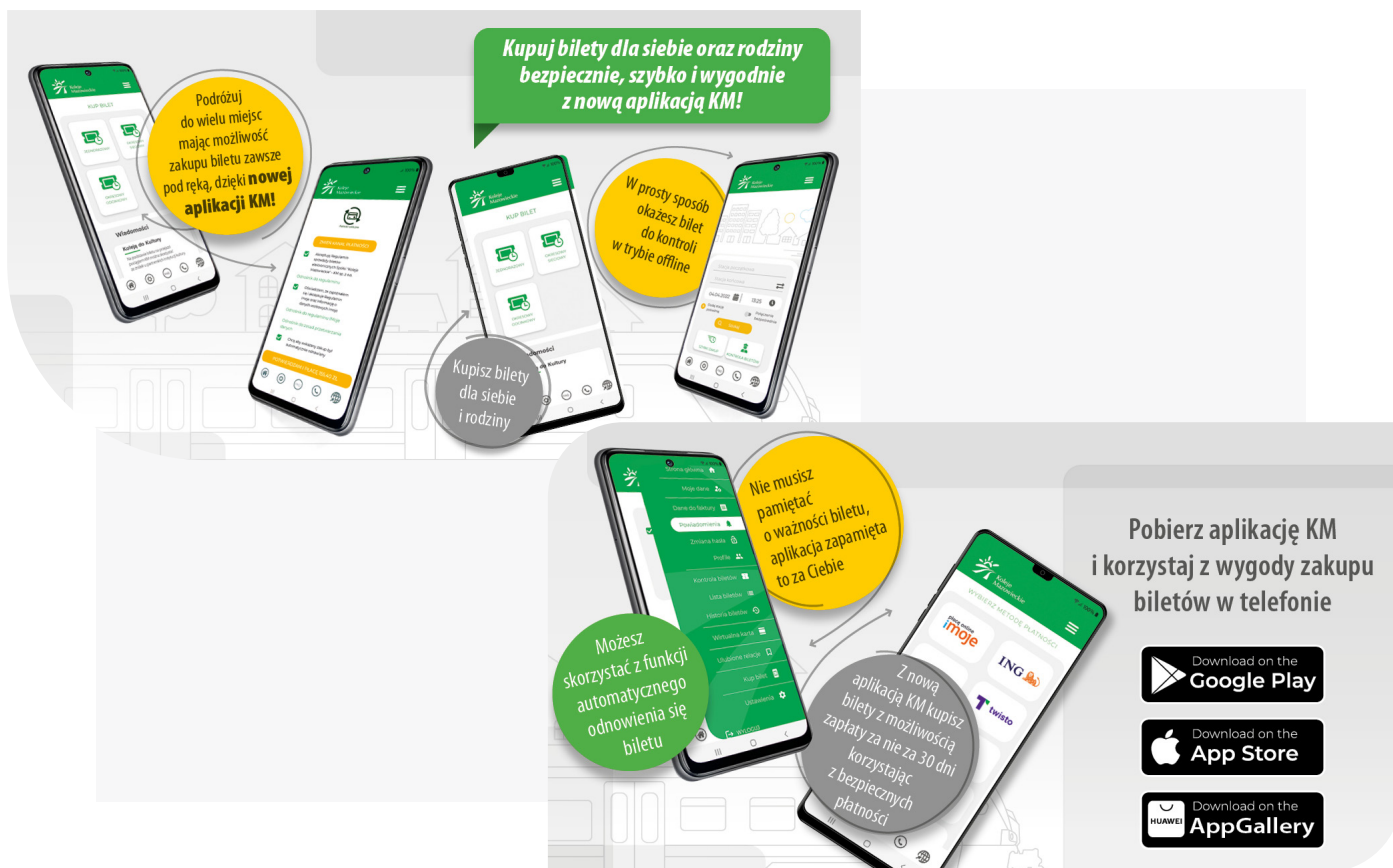
Za pośrednictwem aplikacji można nabyć niemal wszystkie rodzaje biletów KM (w aplikacji nie ma możliwości zakupu biletów grupowych, biletów abonamentowych i Biletu Turysty).

Zakup biletów jednorazowych powiązany jest z rozkładem jazdy pociągów. Na podstawie wprowadzonych przez podróżnego parametrów przejazdu automatycznie proponowana jest oferta najtańszego biletu/ biletów na przejazd.



Główne zalety aplikacji:

- możliwość zakupu biletów jednorazowych i okresowych,
- różne formy płatności: BLIK, przelewy internetowe, karty bankowe, płatności cykliczne (automatyczny zakup kolejnego biletu okresowego), płatności odroczone (możliwość zapłaty za zakupiony bilet do 30 dni po jego zakupie),
- powiadomienia o zbliżającym się końcu terminu ważności biletu okresowego,
- możliwość tworzenia najczęściej wybieranych relacji „szybki zakup biletów”,
- dostępność biletów do kontroli w trybie online i offline.



4.6. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka KM posiada:

- a) punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacjach Siedlce i Radom,
- b) 99 czynnych okienek kasowych, w tym 48 własnych w 21 lokalizacjach i 43 agencyjnych (według stanu na dzień 31 grudnia 2022 r.).

Na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych pracownicy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. „PKP Intercity” S.A., POLREGIO S.A., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., „PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Arriva RP Sp. z o.o. prowadzą sprzedaż biletów oraz udzielają podróжным informacji.

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

5.1. Opóźnienia

5.1.1. Ogólne średnie opóźnienie pociągów w procentach 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 2022 roku.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia – 4,61%.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej – 10,68%.

5.1.2. Procent opóźnień z odejścia i przybycia w 2022 r. przedstawia poniższa tabela:

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	22 289	20 665	22 275	20 492	21 260	20 816
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	624	661	938	751	843	880
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:						
- z opóźnieniem do 60 minut	1 332	1 368	1 946	1 659	2 147	2 100
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	34	70	135	104	112	51
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	2	28	61	9	40	10
% opóźnień z uruchomienia	2,80%	3,20%	4,21%	3,66%	3,97%	4,23%
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	5,98%	6,62%	8,74%	8,10%	10,10%	10,09%
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,15%	0,34%	0,61%	0,51%	0,53%	0,25%
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,01%	0,14%	0,27%	0,04%	0,19%	0,05%

	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	21 437	21 627	22 624	22 473	21 519	21 390
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	878	984	776	1 263	1 208	2 124
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:						
- z opóźnieniem do 60 minut	1 975	2 120	1 769	3 238	2 459	4 134
- z opóźnieniem od 60 min. do 119 minut	52	55	19	93	125	212
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	19	11	2	16	21	33
% opóźnień z uruchomienia	4,10%	4,55%	3,43%	5,62%	5,61%	9,93%
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	9,21%	9,80%	7,82%	14,41%	11,85%	19,33%
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,24%	0,25%	0,08%	0,41%	0,58%	0,99%
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,09%	0,05%	0,01%	0,07%	0,10%	0,15%

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

5.1.3. Procent utraconych skomunikowań

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. PKP PLK 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 KM.

Co istotne, zgodnie z postanowieniami §52 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.

5.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadku wystąpienia trudności eksploatacyjnych w Spółce KM regulują niżej 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: „PKP Intercity” S.A., POLREGIO S.A., „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 obwodów sterowania drzwiami w trakcie obsługi pociągu.
4. Plan postępowania nr 1/2016 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: awaryjne sprowadzenie pociągu w celu udrożnienia szlaku.
5. Plan postępowania nr 1/2018 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: długość pociągu przekraczająca długość peronu.
6. Plan postępowania nr 1/2019 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: wydłużony postój pociągu podczas wysokich temperatur.
7. Plan postępowania nr 2/2019 na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: awaryjnej zmiany parametrów wewnętrznego rozkładu jazdy pociągu.
8. Instrukcja o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach zimowych (KMo-17) – wydanie 3 z 2020 r.

6. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Liczbę pociągów odwołanych w 2022 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

	Dane za rok 2022*
Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy	273 818
Liczba pociągów faktycznie kursujących (z uwzględnieniem korekt rozkładu jazdy pociągów)	258 867
Liczba pociągów odwołanych	972
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,35%

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

7. DZIAŁALNOŚĆ PRZEWÓZOWA

7.1. Informacja na temat użytkowanych pojazdów kolejowych



Spółka KM w okresie od 01 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. prowadziła działalność przewozową przy użyciu następujących pojazdów kolejowych:

- a) elektrycznych zespołów trakcyjnych EN57/EN57AKM/EN57AL – 148 szt.
- b) elektrycznych zespołów trakcyjnych EN71/EN71KM – 6 szt.
- c) elektrycznych zespołów trakcyjnych EW60 – 2 szt.
- d) elektrycznych zespołów trakcyjnych 45WE („Impuls”) – 12 szt.
- e) elektrycznych zespołów trakcyjnych ER75 („Flirt”) – 10 szt.
- f) elektrycznych zespołów trakcyjnych EN76 („Elf”) – 16 szt.
- g) elektrycznych zespołów trakcyjnych ER160 („Flirt III”) – 45 szt.
- h) spalinowych autobusów szynowych VT627 – 4 szt.
- i) spalinowego autobusu szynowego VT628 – 1 szt.
- j) spalinowych autobusów szynowych SA135 – 7 szt.
- k) spalinowych autobusów szynowych SA222 – 2 szt.
- l) składów wagonowych z wykorzystaniem 13 lokomotyw elektrycznych EU47 i 111Eb oraz 59 wagonów piętrowych.

7.2. Liczba uruchomionych pociągów

W okresie od 01 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. Spółka KM uruchomiła łącznie 286 711 pociągów, w tym:

- a) 258 867 – pasażerskich,
- b) 27 844 – służbowych.

W okresie od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. pociągi Spółki KM obsługiwały 309 stacji/przystanków kolejowych. Ponadto w 2022 r.:

- Świder na Otwock Świder,
- Śródborów na Otwock Śródborów,
- Łaskarzew Przystanek na Łaskarzew,

- Czyżew,
- Warka Miasto.

8. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI



8.1. Częstotliwość czyszczenia taboru

Częstotliwość czyszczeń przeprowadzonych w 2022 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Liczba wykonanych czyszczeń w 2022 r.
1	Okresowe	co 30 dób	3 064
2	Pobieżne poszerzone	co 3-4 doby	10 672
3	Pobieżne	2 razy na dobę	253 592
4	Razem		267 328



8.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza

Współczynnik jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę KM pojazdach kolejowych wyniósł 80,92%. 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.

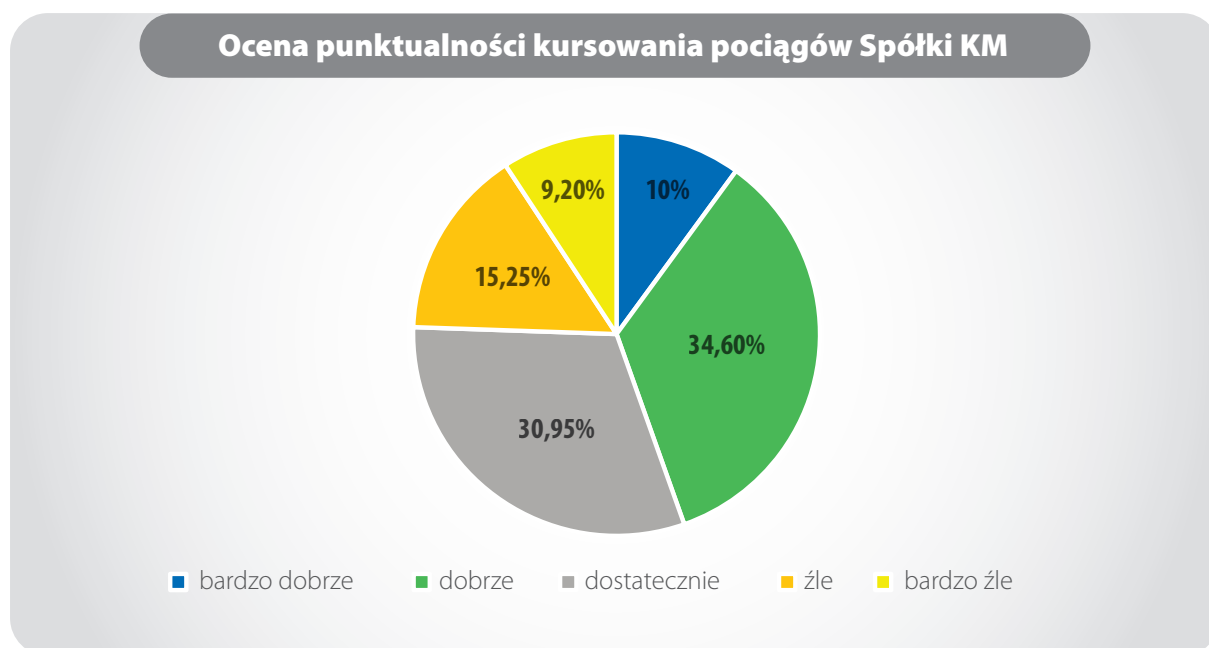
8.3. Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę KM w 2022 r. wynosiła 371 szt.

9. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

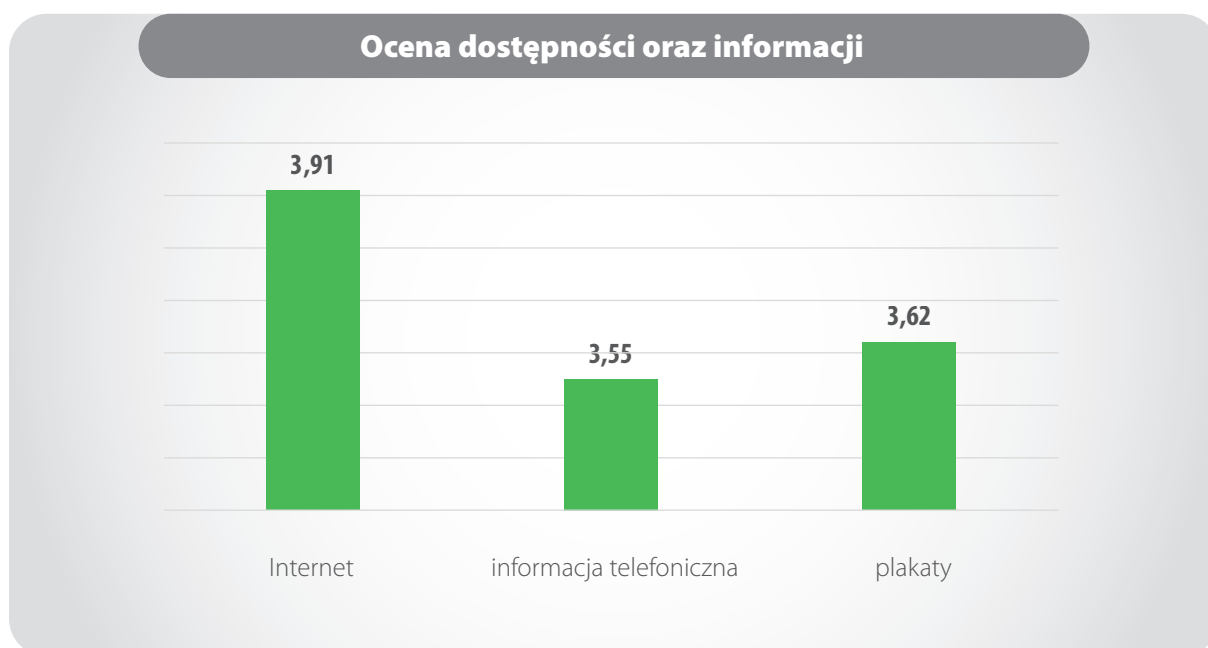
Badania satysfakcji klienta przeprowadzono na 7 głównych liniach kolejowych w dniach 26-28 maja oraz 13-15 października 2022 r. Badania przeprowadzono na łącznej próbie 7 185 podróży. System oceny polegał na wyborze wartości na skali zbalansowanej, gdzie umieszczono dwie oceny pozytywne (4 – „dobrze”, 5 – „bardzo dobrze”), dwie negatywne (2 – „źle”, 1 – „bardzo źle”) i jedną neutralną (3 – „dostatecznie”). Dodatkowo, w niektórych pytaniach umieszczono odpowiedź „nie wiem”.

9.1. Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2022 r.



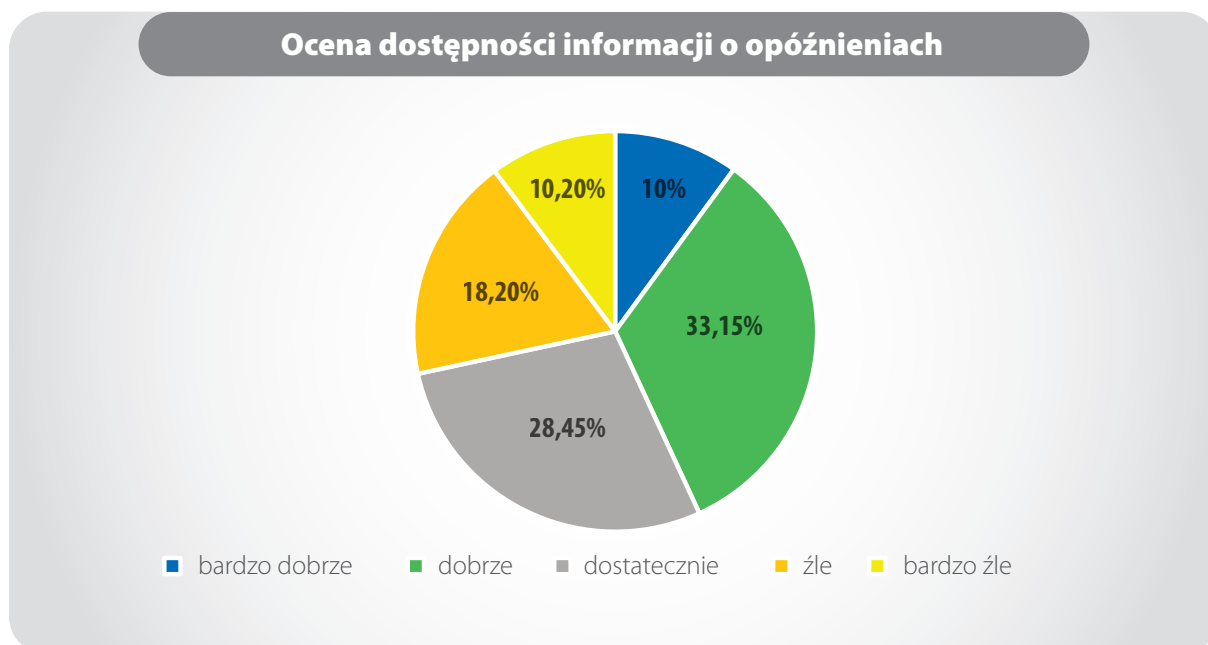
Średnia ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2022 r. wyniosła 3,21 (dostatecznie).

9.2. Ocena dostępności rozkładu jazdy pociągów oraz informacji o zmianach doraźnych



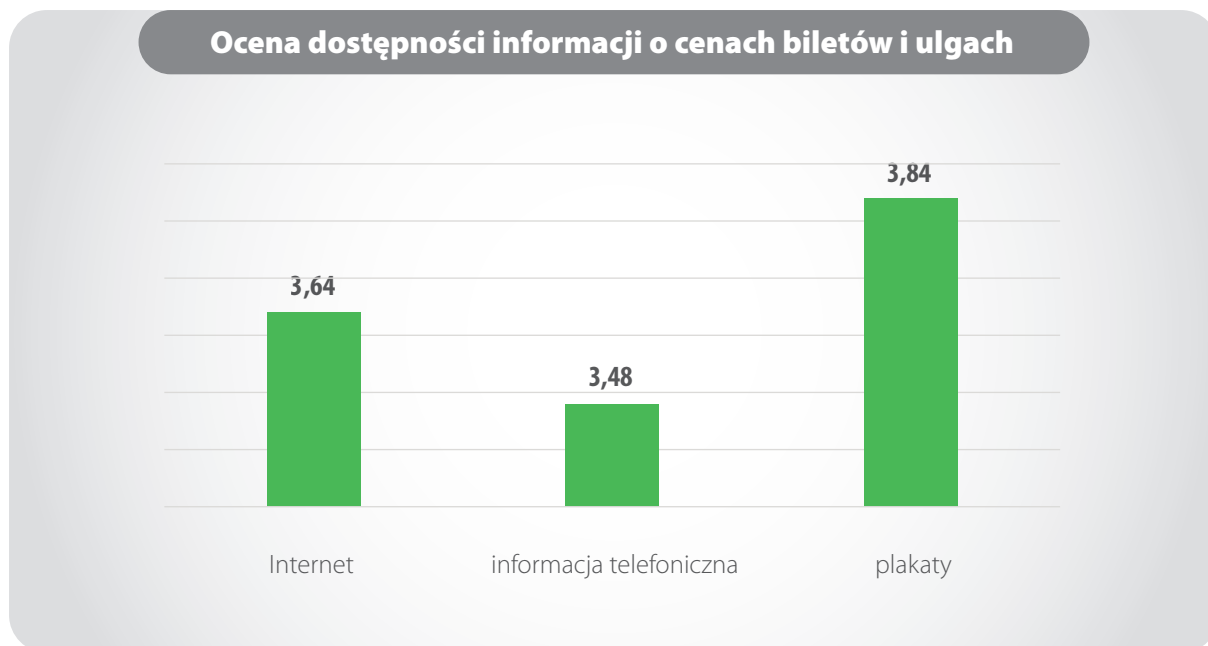
Średnia ocena dostępności rozkładu jazdy pociągów oraz informacji o zmianach doraźnych w środkach przekazu stosowanych przez Spółkę KM w roku 2022 wyniosła 3,69 (dobrze).

9.3. Ocena dostępności informacji o opóźnieniach podczas podróży



Średnia ocena dostępu do informacji o opóźnieniach w pociągach Spółki KM w roku 2022 wyniosła 3,14 (dostatecznie).

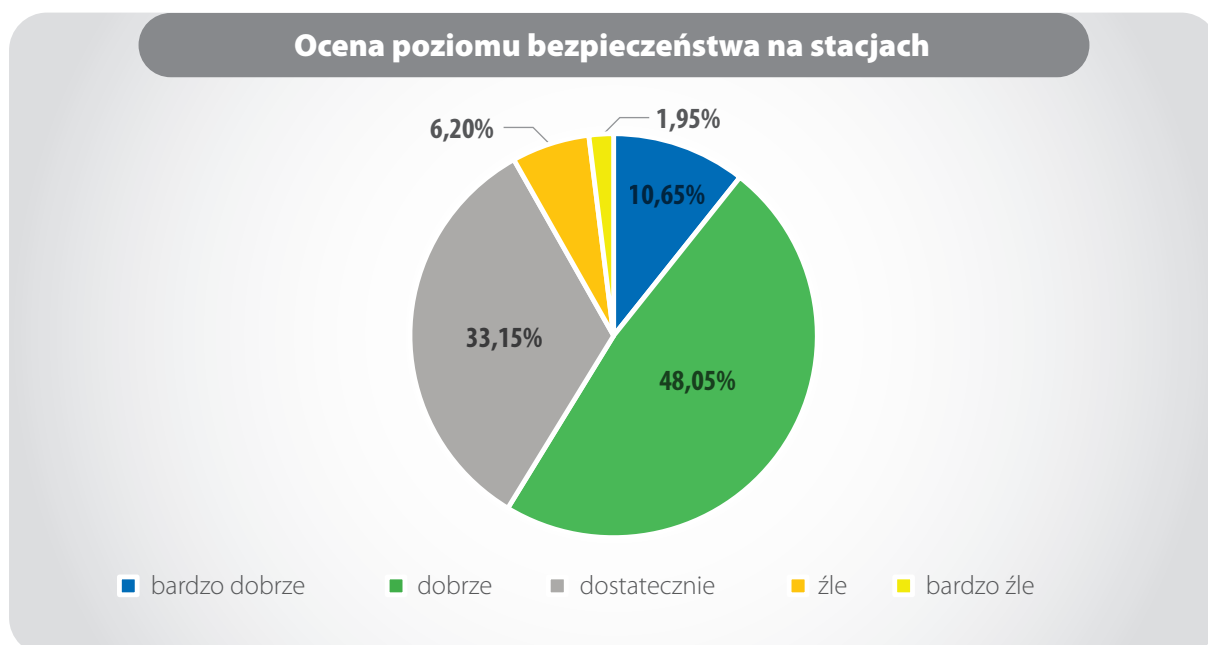
9.4. Ocena dostępności informacji o cenach biletów i ulgach



Średnia ocena dostępu do informacji w roku 2022 wyniosła 3,65 (dobrze).

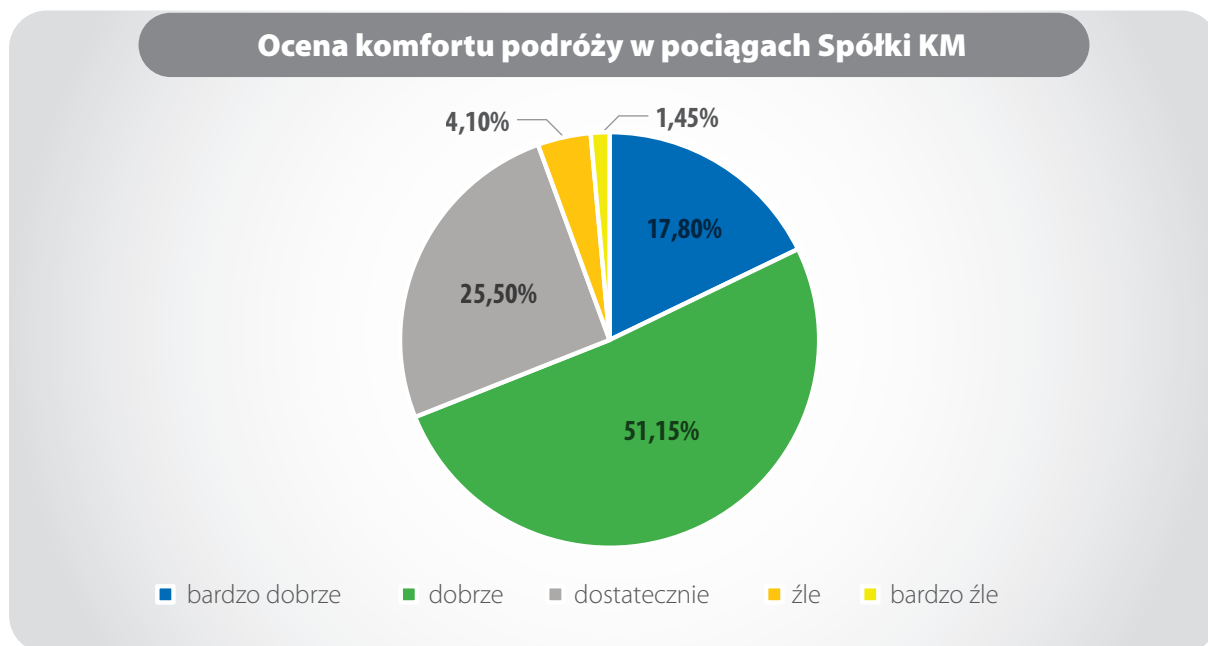
9.5. Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego w pociągach i na stacjach

Udział pasażerów, którzy czuli się bezpiecznie w pociągach Spółki KM w 2022 r., wyniósł 94,3%.



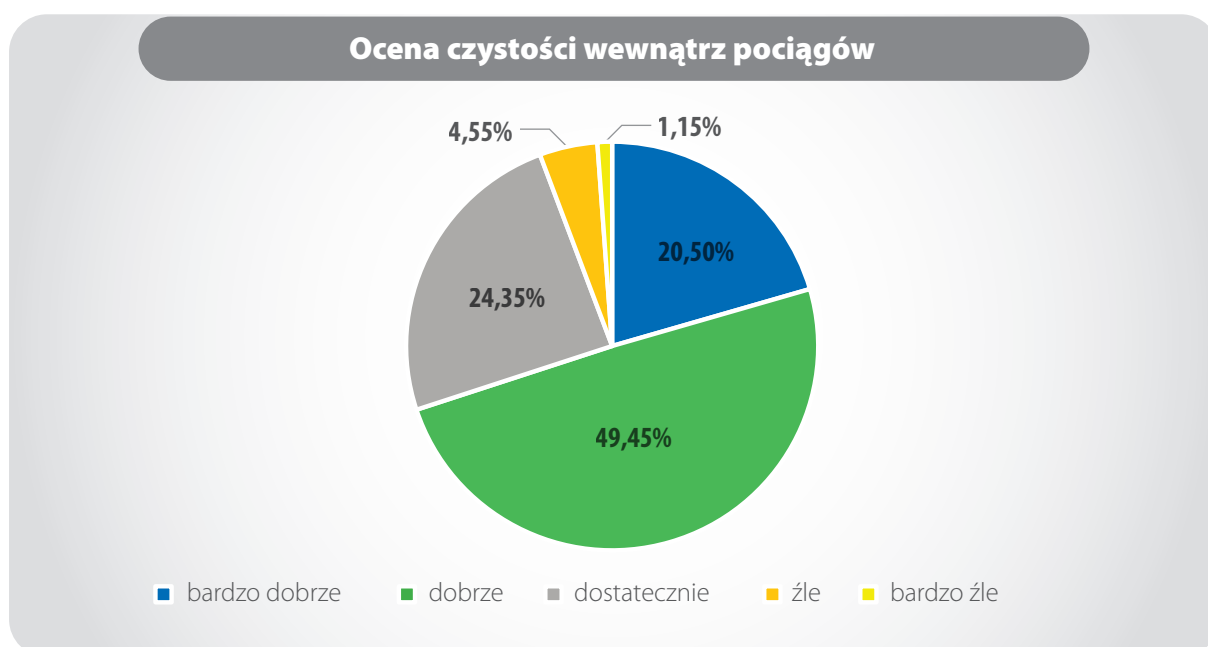
Średnia ocena bezpieczeństwa na stacjach kolejowych w roku 2022 wyniosła 3,59 (dobrze).

9.6. Ocena komfortu podróży w pociągach Spółki KM



Średnia ocena komfortu podróży w pociągach Spółki KM w roku 2022 wyniosła 3,79 (dobrze).

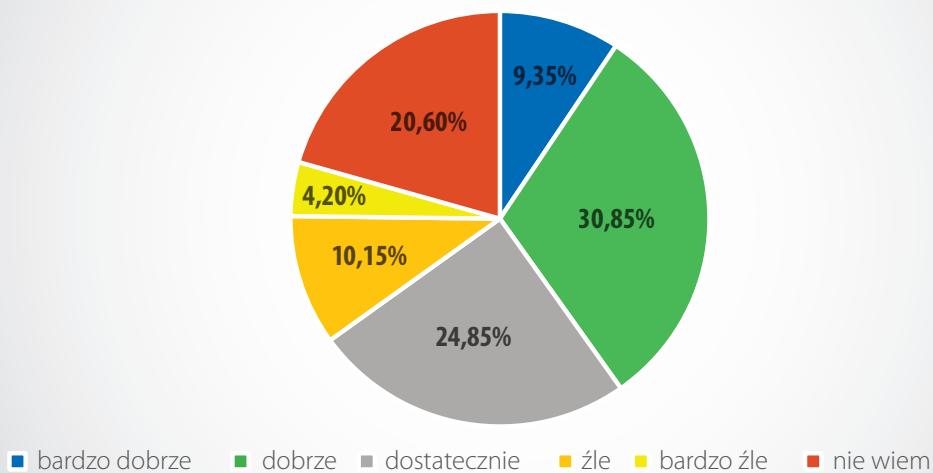
9.7. Ocena czystości wewnątrz pociągów



Średnia ocena czystości w pociągach Spółki KM w roku 2022 wyniosła 3,84 (dobrze).

9.8. Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM

Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach



Średnia ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM w roku 2022 wyniosła 3,39 (dostatecznie).

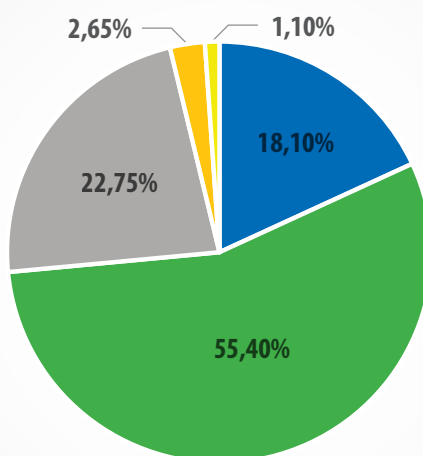


9.9. Ocena dostępności stacji i pociągów

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, samorządy lub powstające na gruntach prywatnych zlokalizowanych blisko stacji. Aż połowa ankietowanych wskazuje jednak na piesze dotarcie do stacji, co świadczy, że bezpośrednia bliskość zamieszkania od linii kolejowej determinuje wybór środka transportu.

Ocena dostępności stacji

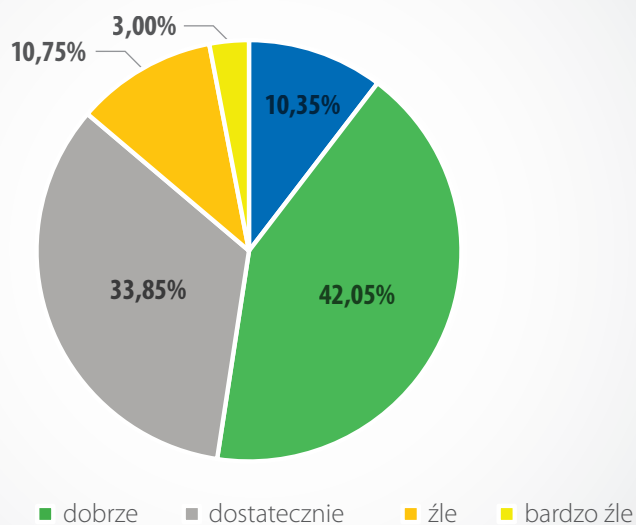


■ bardzo dobrze ■ dobrze ■ dostatecznie ■ źle ■ bardzo źle

Średnia ocena dostępności stacji w roku 2022 wyniosła 3,87 (dobrze).



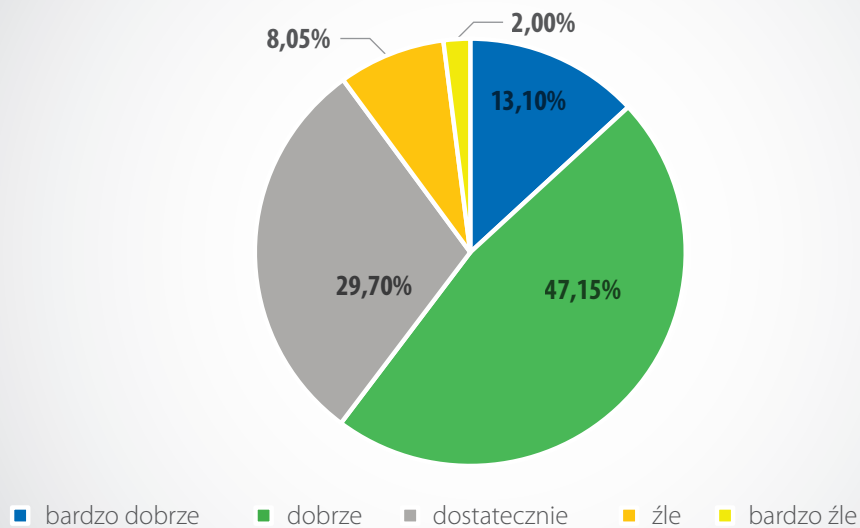
Ocena dostępności pociągów



Średnia ocena dostępności pociągów Spółki KM w roku 2022 wyniosła 3,46 (dostatecznie).

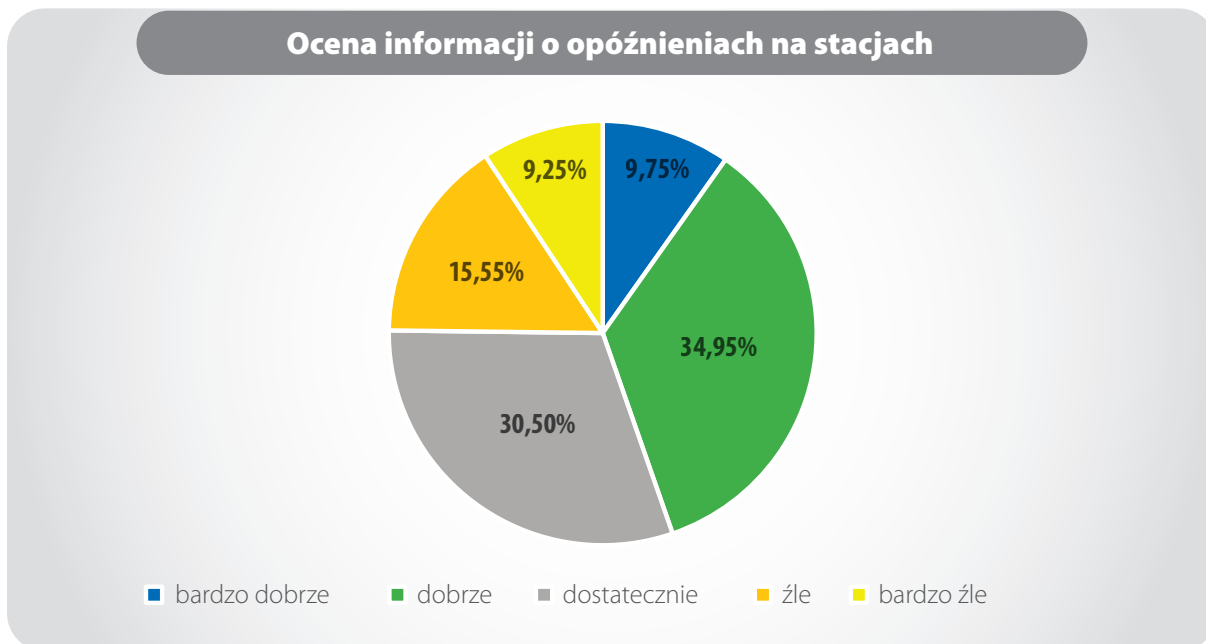
9.10. Ocena czystości stacji, na których zatrzymują się pociągi Spółki KM

Ocena czystości stacji



Średnia ocena czystości stacji w roku 2022 wyniosła 3,61 (dobrze).

9.11. Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach



Średnia ocena informacji o opóźnieniach na stacjach w roku 2022 wyniosła 3,2 (dostatecznie).

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

10.1. Stosowanie procedury

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami Podróżnych w Spółce KM 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.

10.2. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia

10.2.1. Kategorie skarg i reklamacji

Statystyki prowadzone są w 23 kategoriach. Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. z podziałem na przyczyny przedstawia poniższa tabela.

Zestawienie przyjętych skarg i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. z podziałem na kategorie

Lp.	Kategoria skarg/reklamacji	Liczba spraw
1.	Opóźnienie pociągu	1808
2.	Odwołanie pociągu	728
3.	Przedwczesny odjazd pociągu	30
4.	Obsługa podróżnych przez drużyny trakcyjne	46
5.	Obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie	684
6.	Obsługa Podróżnych przez kontrolerów	96
7.	Obsługa Podróżnych przez kasjerów	184
8.	Obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii	28
9.	Podejrzenie przyjęcia korzyści	1
10.	Strona Internetowa	40
11.	Informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach	206
12.	Rozkład jazdy pociągów	377
13.	Zestawienie pociągu	293
14.	Stan techniczny taboru	151
15.	Czystość taboru i warunki sanitarne	20
16.	Temperatura wewnątrz taboru	124
17.	Bezpieczeństwo	24
18.	Nieprzestrzeganie przepisów porządkowych	15
19.	Zastępcza komunikacja autobusowa	36
20.	Biletomaty	89
21.	Bilet internetowy	378
22.	Bilet w aplikacji mobilnej	24
23.	Inne	158

Liczba skarg i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, które wpłynęły do Spółki KM w 2022 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.

10.2.2. Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 01 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. do Spółki KM wpłynęło 4 595 skarg/reklamacji, w tym 1 706 skarg oraz 2 889 reklamacji.

10.2.3. Skargi i reklamacje rozpatrzone

Z liczby 1 706 skarg rozpatrzonych zostało 1 685.

Z ogólnej liczby reklamacji 2 889 rozpatrzonych zostało 2 879. Z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty bądź też złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, nie zostało rozpatrzonych 10 reklamacji. Na korzyść Podróżnych rozpatrzone zostały 1 984 reklamacje.

10.2.4. 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 2022 r. wyniósł 21 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 2022 r. wyniósł 20 dni od daty wpływu do Spółki KM.

10.2.5. 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 80 wniosków. Miały one na celu zwiększenie standardu oferowanych usług oraz reakcje na zgłaszane przez podróżnych problemy.

10.2.6. Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety krótkookresowe

W okresie od 01 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. do Spółki KM wpłynęły 3 722 zgłoszenia dotyczące zwrotu biletów krótkookresowych, co wynikało z przyczyn leżących po stronie Podróżnych. Spośród 3 722 zgłoszeń, 2 806 zostało rozpatrzonych pozytywnie, a 916 negatywnie.

11. ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY

W okresie od 01 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. wpłynęło 6 696 odwołań od wystawionych wezwań do zapłaty.

Zestawienie przyjętych odwołań z podziałem na kategorie

Lp.	Kategoria odwołań	Liczba spraw
1.	Brak ważnego biletu na przejazd	2232
2.	Nieposiadanie uprawnień do ulgi	1139
3.	Prośba o informację o zadłużeniu	295
4.	Prośba o rozłożenie zadłużenia na raty lub częściowe obniżenie (często są to zobowiązania z ubiegłych lat)	1555
5.	Usunięcie danych osobowych po dokonaniu wpłaty	1
6.	Prośba o umorzenie	264
7.	Inne	1210

Średni czas udzielenia odpowiedzi na odwołania od wezwań do zapłaty w 2022 r. wyniósł dwa tygodnie od daty wpływu.

12. POSTĘPOWANIE Z REKLAMACJAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG W ZAKRESIE WNIOSKÓW O ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE BILETY DŁUGOOKRESOWE

Zasady postępowania z Wnioskami o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety okresowe opisane są w *Regulaminie odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie – KM” (RP-KM)* oraz w procedurze PJ9-KM-10 *Sprzedaż usług przewozowych* 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. Podróżny, który nie może dokonać zwrotu biletu w kasie biletowej ma możliwość złożenia wniosku na formularzu: Wniosek o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet/wydanie faktury (Załącznik 1/PJ9-KM-10).

W okresie od 01 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. do Spółki KM wpłynęło 1091 wniosków o zwrot należności za niewykorzystane bilety długookresowe:

- z przyczyn niedotrzymania norm jakości usług – 59 wniosków,
- z przyczyn niezależnych od przewoźnika – 989 wniosków,
- rozpatrzonych odmownie – 43 wnioski.

Najczęściej występujące przyczyny zwrotów biletów długookresowych w roku 2022:

- a) z przyczyn niedotrzymania norm jakości usług:
 - błędy kasjerów podczas sprzedaży biletów (nieprawidłowy wymiar ulgi, nieprawidłowy kod przewoźnika, nieprawidłowy kod zniżki itp.),
 - wadliwe Karty Mazowieckie (brak możliwości zakodowania biletów),
- b) z przyczyn niezależnych od przewoźnika:
 - ogłoszenie stanu epidemii COVID-19 – praca zdalna,
 - zwolnienie lekarskie, pobyt w szpitalu itp.,
 - brak potwierdzenia płatności kartą płatniczą,
 - utrata uprawnień do ulgi.

Odmowne rozpatrzenie wniosków wynikało z nieuzupełnienia ich o niezbędne dokumenty.

13. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

13.1. 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 „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*.



W związku z wejściem w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym od dnia 7 czerwca 2023 r. obowiązują nowe *Zasady organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w podróży pociągami Kolei Mazowieckich*, przyjęte Uchwałą Nr 242/Z/2023 Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie - KM” sp. z o.o. z dnia 24 maja 2023 r.

13.2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy

W roku 2022 Spółka KM przyjęła do realizacji 837 przejazdów dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

14. PROJEKTY REALIZOWANE ZE ŚRODKÓW UNIJNYCH

W 2022 r. na rzecz Spółki KM zostało wypłacone dofinansowanie w łącznej wysokości 340,4 mln zł, które dotyczyło następujących projektów:

- „Zakup 12 sztuk nowych pięcioczęłonowych Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych I” – 34,3 mln zł.
- „Zakup 12 sztuk nowych pięcioczęłonowych Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych II” – 103,5 mln zł.
- „Zakup 15 sztuk nowych pięcioczęłonowych Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych” – 161,7 mln zł.
- „Zakup 16 sztuk nowych pięcioczęłonowych Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych” – 40,9 mln zł.

Dofinansowanie przyznane zostało w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2014-2020 z okresem realizacji do 2023 roku. Projekty uzyskały wsparcie w ramach konkursu organizowanego przez Centrum Unijnych Projektów Transportowych.

