



Koleje  
Mazowieckie

**SPRAWOZDANIE  
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI  
US/ UG ZA ROK 2013**

Spółka "Koleje Mazowieckie – KM" sp. z o.o.

WARSZAWA 2014

## Spis treści

|   |    |
|---|----|
| Wstęp.....  | 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<br>W PRZYPADKU ZAKŁÓCENIA 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 Czystość czyszczenia.....   | 8  |
| 4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza.....  | 8  |
| 4.3 Dostępność toalet.....  | 8  |
| 5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW.....  | 8  |
| 5.1 Punktualność pociągów.....  | 8  |
| 5.2 Informacja w przypadku opóźnienia.....  | 9  |
| 5.3 Dostępność informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów.....                          | 9  |
| 5.4 Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach.....   | 10 |
| 5.5 Czystość wnętrza pociągów.....  | 10 |
| 5.6 Dostępność stacji i pociągów.....   | 10 |
| 6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY<br>Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG..... | 11 |
| 6.1 Stosowanie procedury.....   | 11 |
| 6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia.....   | 11 |
| 7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ<br>SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ.....                            | 15 |

## Wstęp

Zgodnie z art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III do ww. rozporządzenia. W oparciu o wytyczne objęte ww. rozporządzeniem Spółka Koleje Mazowieckie S.A. sp. z o.o. opracowała niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za 2013 rok.

## 1. INFORMACJA I BILETY

### 1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży pociągami informacja jest dostarczana w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim dla pociągów udziela się informacji podróżnym bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłośnieniowe, w które wyposażona jest całość uytwowianego przez Spółkę KM taboru.

Podczas podróży w pociągach Spółki KM dostępne będą informacje:

- a) dotyczące możliwości zakupu biletów w pociągach oraz przez telefon komórkowy (w formie nalepki),
- b) o nazwach i kolejności stacji i przystanków w formie schematu linii kolejowych,
- c) dotyczące obszaru obowiązywania wspólnego biletu ZTM-KM-WKD (w formie nalepki),
- d) o numerze telefonu Straży Ochrony Kolei (w formie nalepki),
- e) o numerze telefonu Call Center (w formie nalepki),
- f) głosowe o aktualnym przystanku zatrzymania pociągu oraz o przystanku następnym,
- g) wizualne, m.in. o prędkości pociągu i o aktualnym przystanku zatrzymania pociągu oraz o przystanku następnym.

Ponadto w czasie podróży można być, posiadając indywidualny dostęp do Internetu, korzysta z informacji zawartych na stronie internetowej Spółki KM, m.in. o ewentualnych opóźnieniach pociągów.

### 1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

W przypadku, gdy stacja wyposażona jest w urządzenia sieci rozgłoszeniowej i/lub tablice informacyjne, informacja przekazywana jest poprzez ww. nośniki przez pracowników:

- a) Kolei Mazowieckich,
- b) Polskich Linii Kolejowych S.A.

W przypadku, gdy takich urządzeń na stacji nie ma, a na stacji/przystanku osobowym:

- a) znajdująca się kasa biletowa o informacji udzielali bezpośrednio pracownicy KM i agencji KM obsługujące punkty sprzedaży biletów,
- b) nie ma punktu sprzedaży o informacja będzie dostępna na stronie internetowej Spółki KM [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl) lub pod numerem Call Center (22) 36 444 44,
- c) w automatach biletowych KM z funkcją infokiosku,

d) w gablotach i/lub tablicach informacyjnych rozmieszczonych na peronach i poczekalniach.

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

Pełna informacja, zarówno o rozkładzie jazdy, cenach, jak i ofertach taryfowych, zamieszczona była na stronie internetowej Spółki KM [www.mazowieckie.com.pl](http://www.mazowieckie.com.pl) oraz w automatach biletowych KM z funkcją infokiosku (w liczbie 84 sztuk), a także dostępna była pod numerem Call Center (22) 36 444 44.

Ponadto w gablotach i na tablicach ogłoszeniowych na stacjach i przystankach osobowych znajdowały się: rozkład jazdy pociągów, informacja o ofertach taryfowych, komunikaty dotyczące zmian ruchu pociągów, itp. Na koniec 2013 roku 135 stacji i przystanków osobowych wyposażonych zostało w nowe gabloty peronowe.

### **1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów**

Do sprzedaży biletów podróży Spółka KM wykorzystywała:

- a) kasy biletowe wyposażone w terminale rPOS,
- b) terminale do obsługi kart ZTM zainstalowane w 22 kasach biletowych,
- c) kasy mobilne wyposażone do druczków konduktorskie oraz stoiska sprzedaży biletów na lotnisku w Modlinie,
- d) automaty biletowe KM.

Ponadto można było dokonać zakupu biletu za pomocą telefonu komórkowego.

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

Spółka KM posiada:

- a) punkty informacji stacjonarnej na stacji Warszawa Wschodnia, Siedlce i Radom oraz punkt informacji telefonicznej na stacji Warszawa Powiśle (nr tel. 22 364 44 44). Ponadto pracownicy KM i agenci KM obsługujący punkty sprzedaży biletów udzielają podróżnym bezpłatnie informacji,
- b) na koniec 2013 r. w Spółce KM czynnych było 156 kas, w tym 56 własnych i 100 agencyjnych.

## 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).

W dalszym ciągu nie zostały sprecyzowane, co przedstawiciele Urzędu Transportu Kolejowego rozumieją pod pojęciem ogólnego średniego opóźnienia pociągów w %. Z uwagi na nieprecyzyjne określenie, o jaki dokładnie parametr opisujący jako realizację rozkładu jazdy pociągów chodzi, dane te nie są możliwe do ustalenia.

2. % opóźnienia z opóźnienia i przybycia przedstawia poniższa tabela:

|  | styczeń       | luty          | marzec        | kwiecień      | maj           | czerwiec      |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Liczba pociągów kursujących                          | 20 631        | 18 578        | 20 144        | 19 259        | 19 090        | 18 677        |
| Liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem          | 2 580         | 1 178         | 1 598         | 1 862         | 1 847         | 2 384         |
| Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:            |               |               |               |               |               |               |
| * z opóźnieniem do 60 min.                           | 7 715         | 5 512         | 6 372         | 6 168         | 6 342         | 8 169         |
| * z opóźnieniem od 60 min. do 119 min.               | 167           | 157           | 33            | 56            | 64            | 72            |
| * z opóźnieniem równym lub większym niż 120 min.     | 23            | 4             | 4             | 9             | 6             | 9             |
| % opóźnienia z uruchomienia                          | <b>12,51%</b> | <b>6,34%</b>  | <b>7,93%</b>  | <b>9,67%</b>  | <b>9,68%</b>  | <b>12,76%</b> |
| % opóźnienia na przybyciu mniejszych niż 60 min.     | <b>37,40%</b> | <b>29,67%</b> | <b>31,63%</b> | <b>32,03%</b> | <b>33,22%</b> | <b>43,74%</b> |
| % opóźnienia na przybyciu dla przedziału 60-119 min. | <b>0,81%</b>  | <b>0,85%</b>  | <b>0,16%</b>  | <b>0,29%</b>  | <b>0,34%</b>  | <b>0,39%</b>  |
| % opóźnienia na przybyciu > 120 min.                 | <b>0,11%</b>  | <b>0,02%</b>  | <b>0,02%</b>  | <b>0,05%</b>  | <b>0,03%</b>  | <b>0,05%</b>  |

|  | lipiec        | sierpień      | wrzesień      | październik   | listopad      | grudzień      |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Liczba pociągów kursujących                          | 19 614        | 19 374        | 19 020        | 20 064        | 19 220        | 20 130        |
| Liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem          | 3 315         | 2 913         | 2 193         | 2 866         | 2 013         | 1 973         |
| Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:            |               |               |               |               |               |               |
| * z opóźnieniem do 60 min.                           | 8 766         | 8 277         | 7 921         | 9 254         | 7 019         | 6 205         |
| * z opóźnieniem od 60 min. do 119 min.               | 145           | 113           | 66            | 63            | 39            | 59            |
| * z opóźnieniem równym lub większym niż 120 min.     | 37            | 19            | 5             | 10            | 6             | 9             |
| % opóźnienia z uruchomienia                          | <b>16,90%</b> | <b>15,04%</b> | <b>11,53%</b> | <b>14,28%</b> | <b>10,47%</b> | <b>9,80%</b>  |
| % opóźnienia na przybyciu mniejszych niż 60 min.     | <b>44,69%</b> | <b>42,72%</b> | <b>41,65%</b> | <b>46,12%</b> | <b>36,52%</b> | <b>30,82%</b> |
| % opóźnienia na przybyciu dla przedziału 60-119 min. | <b>0,74%</b>  | <b>0,58%</b>  | <b>0,35%</b>  | <b>0,31%</b>  | <b>0,20%</b>  | <b>0,29%</b>  |
| % opóźnienia na przybyciu > 120 min.                 | <b>0,19%</b>  | <b>0,10%</b>  | <b>0,03%</b>  | <b>0,05%</b>  | <b>0,03%</b>  | <b>0,04%</b>  |

### 3. % utraconych skomunikowani.

Zarządca Infrastruktury odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadzi i nie prowadzi rejestracji skomunikowań zrealizowanych, bądź niezrealizowanych. Podobnej rejestracji nie prowadzi i nie prowadzi. Koleje Mazowieckie s.p.a.

Opracowywany przez PKP PLK S.A. przed wejściem w życie rozkładu jazdy pociągów kolejnej edycji, tzw. Wykaz skomunikowań pociągów traci ważność po opublikowaniu pierwszej korekty zamknięcia do tego rozkładu, a tym samym zarządca infrastruktury wprowadza niezliczoną liczbę tego typu korekt w ciągu obowiązywania rozkładu jazdy pociągów. Niejednokrotnie te korekty obejmują również kursowanie pojedynczego pociągu w ciągu kolejnych dni jego kursowania.

W efekcie, przy tej ilości wprowadzanych przez PKP PLK S.A. w trakcie obowiązywania rozkładu jazdy pociągów zmian do rozkładu, jakiegokolwiek uzgadnianie między przewoźnikami wykazu skomunikowań pociągów oraz późniejsze rejestrowanie skomunikowań nie ma zasadniczego znaczenia, z uwagi na szybkie zdezaktualizowanie się tych wykazów.

## 2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadku wystąpienia trudności eksploatacyjnych w Spółce Koleje Mazowieckie s.p.a. regulują między innymi wymienione dokumenty:

- a) dokument ZK-01 Zarządzenie Kryzysowe stanowi część dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem,
- b) Regulamin zawiadomienia o wypadku lub poźarze w tunelu linii kolejowej oraz postępowania po tym zawiadomieniu sformułowany i przekazany do stosowania przewoźnikom kolejowym przez zarządcę infrastruktury sPKP PLK,
- c) porozumienia zawierane z sPKP Intercity S.A., sPrzewozy Regionalne s.p. z o.o., sWarszawsk Kolej Dojazdow s.p. oraz Zarządcem Transportu Miejskiego w Warszawie o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podróży w sytuacjach awaryjnych,
- d) sPlan postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia niepożądanego: usterki w trakcie obsługi pociągu obwodów lub mechanizmów sterujących i zabezpieczających automatyczne drzwi wejściowe,
- e) sWytyczne prowadzenia akcji zimowej dla sezonu zimowego 2013/2014s oraz sInstrukcja KMo-17 o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach

zimowych.

### 3. ODWOZANIE POCIĄGÓW

Liczba pociągów odwołanych w 2013 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

|   | Dane za rok 2013 |
|---|------------------|
| Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy | 234 408          |
| liczba pociągów faktycznie kursujących                          | 233 801          |
| liczba pociągów odwołanych                                      | 607              |
| % pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia      | 0,26%            |

### 4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

#### 4.1 Czyszczenie szyn

Czyszczenia szyn przeprowadzonych w 2013 r. przedstawia poniższa tabela.

| Lp. | Rodzaj czyszczenia  | Planowana częstotliwość czyszczenia | Wykonanie za rok 2013 w % |
|-----|---------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| 1   | Okresowe            | co 30 dni                           | 91                        |
| 2   | Pobieżne poszerzone | co 3-4 doby                         | 82                        |
| 3   | Pobieżne            | 2 razy na dobę                      | 108                       |

#### 4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Zgodnie z algorytmem pomiaru jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę Koleje Mazowieckie s.p. z o.o. pojazdach kolejowych współczynnik jakości powietrza wynosi 77,64%.

#### 4.3 Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Koleje Mazowieckie s.p. z o.o. na 2013 r. wynosi 386 szt.

### 5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

#### 5.1 Punktualność pociągów

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono w dniach 25-27 kwietnia 2013 r. Na 2100 ankiet uzyskano:

- 124 oceny bardzo dobre, co stanowi 5,90% ankietowanych,
- 659 ocen dobrych, co stanowi 30% ankietowanych,



- c) 826 ocen dostatecznych, co stanowi 39,33% ankietowanych,
- d) 406 ocen złych, co stanowi 19,33% ankietowanych,
- e) 85 ocen bardzo złych, co stanowi 4,85% ankietowanych.

średnia ocena punktualności na sieci PKM – 3,16.

Niskie oceny spowodowane były koniecznością przepuszczania opóźnionych pociągów w wyżej kategorii lub spowodowane usterkami taboru, urządzeniami stacyjnych i torowych. Na liniach bocznych – koniecznością skomunikowania z pociągami z linii głównej.

## 5.2 Informacja w przypadku opóźnienia

W przypadku powstania opóźnienia maszynista obsługujący pociąg uzyskiwał informację o opóźnieniu, dotyczącą przyczyny nieplanowanego postoju, orientacyjnego czasu postoju, a także podejmowanych działań zaradczych. Uzyskana informacja bezwzględnie przekazywana kierownikowi pociągu. Jeżeli pojazd wyposażony był w system informacji audio, maszynista niezwłocznie wygłaszał pasażerom. W sytuacji, gdy ww. systemu nie było, kierownik pociągu przechodził przez skład pociągu i osobiście informował podróżnych o przyczynie nieplanowego postoju.

## 5.3 Dostępność informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów

Dostępność informacji oceniano poprzez następujący przekaz:

- a) Internet – 4,09.

Wielką rolę, jaką zajmuje ten nośnik informacji, na który szczególnie trzeba kłaść nacisk, by był czytelny oraz zawierał tylko aktualne wiadomości.

- b) informacja telefoniczna – 3,33.

Głównym punktem niezadowolenia był fakt braku możliwości dozwonienia się do informacji (w czasie wystąpienia wielu awarii i opóźnień pociągów zwiększa się liczba połączeń telefonicznych z Call Center).

- c) plakaty i ogłoszenia – 3,43.

Nośnik ceniony szczególnie przez osoby starsze oraz nieposiadające dostępu do Internetu. Jedyne krytyczne uwagi to mało widoczne plakaty w momencie wprowadzania zmian.

- d) informacja megafonowa – 2,84.

Punkty megafonowe obsługiwane w większości przez pracowników PKP PLK S.A. Dochodzi do sytuacji niezawinionych przez Spółkę Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o., lecz negatywnie wpływających na wizerunek firmy.

średnia ocena dostępu do informacji na sieci PKM – 3,42.

#### 5.4 Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach

Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach oceniono następująco:

- a) 295 ocen bardzo dobrych, co stanowi 14,05% ankietowanych,
- b) 1021 ocen dobrych, co stanowi 48,62% ankietowanych,
- c) 653 oceny dostateczne, co stanowi 31,10% ankietowanych,
- d) 94 oceny zły, co stanowi 5,67% ankietowanych,
- e) 37 ocen bardzo złych, co stanowi 1,76% ankietowanych.

Najwyższe oceny uzyskano na liniach obsługiwanych przez pojazdy jednoprzestrzenne (np. VT, SA, EN76 oraz ER75). Pozostałe wysokie oceny wynikają z przeprowadzenia ankiety w pociągach z monitoringiem. Sam fakt oznakowania taboru piktogramami z kamer deprecjonuje zachowania niektórych grup pasażerów. Średnia ocena bezpieczeństwa w pociągach na sieci S-KM wynosi 3,69.

#### 5.5 Czystość wewnątrz pociągów

Czystość wewnątrz pociągów oceniona została następująco:

- a) 133 oceny bardzo dobre, co stanowi 6,33% ankietowanych,
- b) 780 ocen dobrych, co stanowi 37,14% ankietowanych,
- c) 759 ocen dostatecznych, co stanowi 36,14% ankietowanych,
- d) 344 oceny zły, co stanowi 16,38% ankietowanych,
- e) 84 oceny bardzo złych, co stanowi 4% ankietowanych.

Niska ocena dotyczy przede wszystkim pociągów kursujących w tzw. obiegach wielodniowych. Najniższe oceny występują w pociągach wyruszających w godzinach wczesnorannych ze stacji zwrotnych oraz kursujących w ciągu dnia bez możliwości wjazdu na punkt czyszczenia. Wskazane byłoby uruchomienie dodatkowych punktów czyszczenia na stacjach zwrotnych. Średnia ocena czystości w pociągach na sieci S-KM wynosi 3,25.

#### 5.6 Dostępność stacji i pociągów

W zależności od linii specyfika dotarcia do stacji zmienia się zwłaszcza ze względu na zurbanizowanie terenów, przez które przebiega linia kolejowa. W przypadku występowania w niektórych miejscowościach posiadających własną komunikację miejską lub dogodnie skomunikowania innymi przewoźnikami z pociągami, wzrasta odsetek ludności dojeżdżających komunikacją miejską lub publiczną. Zasadniczo grupy osób korzystających z usług Spółki KM są osoby zamieszkujące w okolicy stacji oddalonej o 20 minut pieszo lub samochodem.

PozostaŁe elementy nie byŁy przedmiotem badaŁ satysfakcji klienta.

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

### **6.1 Stosowanie procedury**

Zasady post powania ze skargami i reklamacjami podró nych w SpóŁce ŁKoleje Mazowieckie Ó KMö sp. z o.o. reguluje procedura nr P-8.1-1 ŁPost powanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientó w ramach Systemu Zarz dzania Jako ci w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009. Przedmiotowa procedura jest zgodna z obowi zuj cymi przepisami prawa i podlega ci gŁm aktualizacjom.

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

Zgodnie z ww. procedur wpŁywaj ce pisma od klientó do ZespoŁ Skarg i Reklamacji rejestrowane s jako:

- a) reklamacja,
- b) skarga/wniosek

w zale no ci od tre ci zawartej w pi mie.

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

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

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

Statystyki prowadzone s w nast puj cym ukŁdzie rodzajowym:

- a) Opó nienia, nieprawidŁwe kursowanie poci gów.
- b) OdwoŁania, nieprawidŁwe kursowanie poci gów.

- c) Obsługa podróży w pociągach przez drużyny trakcyjne oraz konдукtorskie.
- d) Obsługa podróży przez kasjerów oraz pracowników informacji.
- e) Informacja dla podróżnych (strona internetowa, komunikaty megafonowe, itp.).
- f) Czystość taboru.
- g) Bezpieczeństwo w pociągach.
- h) Stan techniczny taboru.
- i) Korupcja.
- j) Zestawienie pociągów.
- k) Tękość.
- l) Ogrzewanie pociągów.
- m) Pozostałe.
- n) Nieprzestrzeganie zakazu palenia i picia alkoholu w pociągach.
- o) Rozkład jazdy.
- p) Renoma.
- q) Przedwczesny odjazd pociągów.
- r) Temperatura w pociągach.
- s) Biletomaty.
- t) Zastępcza komunikacja autobusowa.

Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2013 r. do 31 grudnia 2013 r. z podziałem na przyczyny przedstawia poniższa tabela.

| Przyczyny   | Miesiąc |    |     |    |    |    |     |      |    |     |    |     | Ogółem |
|---|---------|----|-----|----|----|----|-----|------|----|-----|----|-----|--------|
|   | I       | II | III | IV | V  | VI | VII | VIII | IX | X   | XI | XII |        |
| Opóźnienia, nieprawidłowe kursowanie pociągów                               | 145     | 58 | 51  | 74 | 96 | 75 | 165 | 104  | 69 | 248 | 67 | 66  | 1218   |
| Odwołania, nieprawidłowe kursowanie pociągów                                | 18      | 5  | 6   | 2  | 5  | 6  | 7   | 16   | 12 | 12  | 8  | 4   | 101    |
| Obsługa podróży w pociągach przez drużyny trakcyjne oraz konдукtorskie      | 31      | 23 | 23  | 37 | 28 | 26 | 52  | 34   | 49 | 49  | 32 | 56  | 440    |
| Obsługa podróży przez kasjerów oraz pracowników informacji                  | 24      | 13 | 13  | 14 | 13 | 21 | 31  | 18   | 21 | 22  | 17 | 8   | 215    |
| Informacja dla podróżnych (strona internetowa, komunikaty megafonowe, itp.) | 47      | 16 | 12  | 16 | 37 | 23 | 85  | 42   | 19 | 63  | 26 | 27  | 413    |
| Czystość taboru   | 1       | 1  | 3   | 1  | 0  | 1  | 2   | 1    | 1  | 5   | 2  | 1   | 19     |
| Bezpieczeństwo w pociągach  | 3       | 0  | 2   | 1  | 3  | 2  | 0   | 1    | 5  | 2   | 0  | 6   | 25     |

|   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Stan techniczny taboru                                      | 19 | 8  | 7  | 4  | 3  | 5  | 8  | 4  | 12 | 17 | 12 | 14 | 113 |
| Korupcja  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 2  | 2   |
| Zestawienie pociągów  | 56 | 37 | 40 | 39 | 26 | 10 | 45 | 12 | 46 | 75 | 43 | 25 | 454 |
| Tok   | 40 | 22 | 28 | 37 | 17 | 4  | 40 | 12 | 42 | 62 | 41 | 24 | 369 |
| Ogrzewanie pociągów   | 13 | 5  | 4  | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 3  | 7  | 5  | 2  | 41  |
| Pozostałe   | 49 | 44 | 35 | 36 | 39 | 40 | 57 | 54 | 54 | 53 | 38 | 34 | 533 |
| Nieprzestrzeżenie zakazu palenia i picia alkoholu w pociągu | 1  | 1  | 3  | 2  | 6  | 3  | 3  | 1  | 2  | 5  | 2  | 1  | 30  |
| Rozkład jazdy   | 51 | 42 | 21 | 36 | 23 | 25 | 34 | 13 | 38 | 63 | 63 | 63 | 472 |
| Renoma  | 16 | 10 | 11 | 5  | 5  | 11 | 16 | 14 | 8  | 16 | 13 | 10 | 135 |
| Przedwczesny odjazd pociągu                                 | 2  | 4  | 0  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 9  | 4  | 39  |
| Temperatura w pociągu                                       | 0  | 2  | 0  | 2  | 8  | 3  | 5  | 7  | 1  | 1  | 4  | 0  | 33  |
| Biletomaty  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 14 | 15 | 30  |
| Zastępca komunikacja autobusowa                             | 0  | 2  | 1  | 0  | 0  | 1  | 4  | 2  | 1  | 2  | 4  | 7  | 24  |

Liczba skarg/wniosków i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2013 r., ponieważ niejednokrotnie zdarza się, że jedna skarga/wniosek lub reklamacja została przez podróżnego dotyczyć 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 2013 r. do Spółki KM wpłynęło 2457 skarg/wniosków oraz 698 reklamacji.

## 3. Skargi i reklamacje rozpatrzone.

Z liczby 2457 skarg/wniosków rozpatrzonych zostało 2358. Nie rozpatrzono 99 skarg/wniosków, z uwagi na brak danych adresowych, bądź też z uwagi na nieuzupełnienie skargi/wniosku.

Z liczby 698 reklamacji rozpatrzonych zostało 517. Nie rozpatrzono 181 reklamacji, z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź też zaniechanie reklamacji po obowiązującym terminie. Na korzyść pasażera rozpatrzonych zostało 273 reklamacji, a suma wypłaconych podróżnym należności wyniosła 10980,31 zł.

#### 4. Średni czas rozpatrywania skargi.

Odpowiedź na skargę i wniosek udzielana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 1 miesiąca od daty wpływu do Spółki KM. Natomiast w sprawach wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin udzielenia odpowiedzi wylicza się do 3 miesięcy od daty wpływu do Spółki KM. Średni czas rozpatrywania skarg/wniosków w 2013 r. wyniósł 16 dni od daty wpływu do Spółki KM.

Odpowiedź na reklamację również udzielana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty wpływu do Spółki KM. Średni czas rozpatrywania reklamacji w 2013 r. wyniósł 19 dni od daty wpływu do Spółki KM.

#### 5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji.

Zgodnie z procedurą nr P-8.1-1 Zespołu Skarg i Reklamacji sporządza comiesięczne 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:

- a) opracowanie tematów zagadnień do poruszenia na posiedzeniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą klienta,
- b) kierowanie pism interwencyjnych do jednostek współpracujących ze Spółką – Koleje Mazowieckie S.A. lub wykonujących dla niej usługi,
- c) wnioskowanie o zmiany przepisów,
- d) sporządzanie statystyk mających na celu monitorowanie skuteczności prowadzonych działań, a także identyfikację obszarów wymagających skutecznych działań interwencyjnych.

W 2012 r. do Spółki – Koleje Mazowieckie S.A. sp. z o.o. wpłynęło 1973 skargi/wnioski oraz 606 reklamacji, co oznacza, że ogólna liczba spraw skierowanych przez podróżnych w 2013 r. wzrosła o 22% w stosunku do roku 2012.

W 2013 r. zostały sformułowane 69 wniosków, które dotyczyły m.in.:

- a) podejmowania działań dotyczących właściwego informowania podróżnych o opóźnieniach oraz innych zdarzeniach związanych z ruchem pociągów (komunikaty megafonowe, strona internetowa, informacje przekazywane przez obsługę pociągów),
- b) podejmowania działań mających na celu likwidację opóźnień pociągów,
- c) podejmowania działań w celu wyeliminowania przyczyn powstawania skarg dotyczących stanu technicznego taboru,
- d) zwiększenia zestawienia pociągów kursujących na odcinkach, cieszących się największą frekwencją podróżnych,
- e) prowadzenia szkoleń oraz podejmowanie w stosownych sytuacjach interwencji wobec pracowników prowadzących odprawy podróżnych,
- f) podejmowanie interwencji w sprawie niewłaściwie poinformowanych czynności służbowych przez drużyn konduktorską i trakcyjną oraz kontrolerów SZW Renoma.

## **7. POMOC OSOBOM NIEPE/ NOSPRAWNYM 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 ww. osobom możliwość dokonania zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy w terminie na 48 godzin przed planowaną podróż, nr telefonu (22) 364 44 44 czynny jest całonocowo. 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](http://www.mazowieckie.com.pl) zakładka „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 pociągach bez ponoszenia dodatkowych opłat;
- c) w dniu 26 października 2011 r. uchwałę Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie S.A. Sp. z o.o. nr 442/Z/2011 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 dostępu do takich samych usług w pociągach jak pozostałym pasażerom,

w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług.

2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy.

W roku 2013 zrealizowano przewozy 16 osób niepełnosprawnych i 5 opiekunów zgłoszone na 48 godz. przed planowaną podróż .