



**SPRAWOZDANIE  
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI  
US/ UG ZA ROK 2014**

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

WARSZAWA 2015

## 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.....	6
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIągÓW I OGÓLNE ZASADY POSTęPOWANIA W PRZYPADKU ZAKłóCENIA W KURSOWANIU POCIągÓW.....	6
2.1 Opóźnienia.....	6
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	8
3. ODWOłANIAPOCIągÓW.....	8
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAżENIE STACJI.....	9
4.1 Czystość czyszczenia.....	9
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	9
4.3 Dostępność toalet.....	9
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW.....	9
5.1 Punktualność pociągów.....	9
5.2 Dostępność informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów.....	10
5.3 Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach.....	10
5.4 Czystość wnętrza pociągów.....	10
5.5 Dostępność stacji i pociągów.....	10
6. POSTęPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEżNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUłU/ U NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USłUG.....	11
6.1 Stosowanie procedury.....	11
6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia.....	12
7. POMOC OSOBOM NIEPEłNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ 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 2014 rok.

## 1. INFORMACJA I BILETY

### 1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży pociągami informacja dostarczana jest w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim drużyna pociągowa udziela informacji podróżnym bezpośrednio lub poprzez urządzenia naziemne, w które wyposażona jest całość 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 ZTM przez telefon komórkowy,
- c) dotyczące obszaru obowiązywania wspólnego biletu ZTM-KM-WKDö,
- d) o nazwach i kolejności stacji i przystanków w formie schematu linii kolejowych,
- e) o numerze telefonu do Straży Ochrony Kolei,
- f) o numerze telefonu Call Center,
- g) dotyczące Krajowego Rejestru Drogów (KRD).

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

W roku 2014 wzrosła liczba pojazdów wyposażonych w system zapowiadający przystanki. Na koniec 2013 r. było ich 233 sztuki, natomiast na koniec 2014 r. ó 247 sztuk.

### 1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

W przypadku, gdy stacja wyposażona jest w nośniki informacyjne (gabloty/tablice informacyjne), zamieszczane są na niej informacje w formie plakatów i ogłoszeń dotyczące:

- a) rozkładu jazdy pociągów Spółki KM,
- b) możliwości zgłoszenia pomocy przez osoby niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej pod wskazany numer telefonu oraz najbliższej stacji dostosowanej do przewozu osób niepełnosprawnych,
- c) opłat dodatkowych,
- d) zakupu/aktywacji biletu w pociągu,
- e) punktu rzeczy znalezionych,
- f) możliwości oraz trybu składania skarg, wniosków i reklamacji,
- g) dostępnego rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,

- h) miejsc, w których można dokonywać dożywiania/aktywacji Warszawskiej Karty Miejskiej,
- i) dostępu do Książki skarg i wniosków,
- j) schematu linii kolejowych obsługiwanych przez Spółkę KM,
- k) podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
- l) obszaru obowiązywania Wspólnego biletu ZTM-KM-WKDö,
- m) możliwości zakupu biletu przez telefon komórkowy przy pomocy aplikacji SkyCash,
- n) oferty pod nazwą bilet lotniskowy,
- o) cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
- p) numeru telefonu Call Center.

W przypadku, gdy na stacji/przystanku osobowym znajdowała się kasa biletowa, informacji udzielali bezpośrednio pracownicy Spółki KM i agenci obsługujący punkty sprzedaży biletów.

W punkcie informacji telefonicznej Call Center pod numerem 22 36 444 44 oprócz informacji o rozkładzie jazdy pociągów, możliwościach połączeniach komunikacji kolejowej oraz zasadach odprawy podróżnych przyjmowane były skargi od podróżnych oraz wnioski o zorganizowanie pomocy podczas podróży osobom niepełnosprawnym zamierzającym skorzystać z usług KM.

### 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), a także dostępna była pod numerem Call Center (22) 36 444 44.

Ponadto na liniach kolejowych obsługiwanych przez Spółkę KM informacje dotyczące rozkładu jazdy pociągów, ofert taryfowych, zmian ruchu pociągów, itp. umieszczone były w:

- 133 gablotach widocznych zamontowanych na 37 stacjach i 63 przystankach osobowych,
- 53 gablotach udostępnionych przez zarządcę infrastruktury kolejowej ó Spółki SJKP Polskie Linie Kolejowe S.A. na 7 stacjach i 17 przystankach osobowych.

### 1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

Do sprzedaży biletów podróżnym Spółka KM wykorzystywała:

- a) kasy biletowe wyposażone w terminale rrPOS,

- b) terminale do wydawania kart ZTM o zainstalowane 22 urządzenia,
- c) kasy mobilne,
- d) automaty biletowe KM,
- e) aplikacje mobilne do sprzedaży biletów instalowane w telefonach komórkowych.

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

Spółka KM posiada:

- a) punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacji Warszawa Wschodnia, Siedlce i Radom,
- b) na koniec 2014 r. w Spółce KM czynnych było 138 kas, w tym 48 własnych i 90 agencyjnych, w których, oprócz sprzedaży biletów, udzielana jest również informacja.

## 2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCENIA W KURSOWANIU POCIĄGÓW

### 2.1 Opóźnienia

1. Ogólne średnie opóźnienie pociągów w % z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne).

Z uwagi na nieprecyzyjne określenie, o jaki dokładnie parametr opisujący jako realizację rozkładu jazdy pociągów chodzi, przyjęto, że przedstawiony w tym miejscu zostanie wskaźnik średniego opóźnienia pociągów z uruchomienia i na przybyciu do stacji docelowej, obliczony jako średnia arytmetyczna tych parametrów, uzyskanych w poszczególnych miesiącach 2014 roku.

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia o 10,87%

Uśredniony wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej o 34,63%.

2. % opóźnień z odejścia i przybycia w 2014 r. przedstawia poniższa tabela:

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	20 412	18 917	20 512	20 026	20 398	19 528
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem	3 315	1 801	1 421	1 561	1 785	2 031
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:	8 324	5 656	6 025	6 038	6 218	6 627
* z opóźnieniem do 60 min.	7 973	5 590	5 993	5 867	6 134	6 515
* z opóźnieniem od 60 min. do 119 min.	286	60	22	84	73	101
* z opóźnieniem > 120 min.	65	6	10	87	11	11

% opóźnień z uruchomienia	<b>16,24%</b>	<b>9,52%</b>	<b>6,93%</b>	<b>7,79%</b>	<b>8,75%</b>	<b>10,40%</b>
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 min.	<b>39,06%</b>	<b>29,55%</b>	<b>29,22%</b>	<b>29,30%</b>	<b>30,07%</b>	<b>33,36%</b>
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 min.	<b>1,40%</b>	<b>0,32%</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,42%</b>	<b>0,36%</b>	<b>0,52%</b>
% opóźnień na przybyciu > 120 min.	<b>0,32%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,06%</b>

	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	19 623	18 644	19 544	20 321	19 289	20 415
Liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem	1 978	1 844	2 174	2 580	2 151	2 481
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:	7 092	6 232	6 891	7 746	6 400	6 992
* z opóźnieniem do 60 min.	6 978	6 126	6 770	7 647	6 258	6 888
* z opóźnieniem od 60 min. do 119 min.	106	89	104	86	114	85
* z opóźnieniem > 120 min.	8	17	17	13	28	19
% opóźnień z uruchomienia	<b>10,08%</b>	<b>9,89%</b>	<b>11,12%</b>	<b>12,70%</b>	<b>11,15%</b>	<b>12,15%</b>
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 min.	<b>35,56%</b>	<b>32,86%</b>	<b>34,64%</b>	<b>37,63%</b>	<b>32,44%</b>	<b>33,74%</b>
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 min.	<b>0,54%</b>	<b>0,48%</b>	<b>0,53%</b>	<b>0,42%</b>	<b>0,59%</b>	<b>0,42%</b>
% opóźnień na przybyciu > 120 min.	<b>0,04%</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,15%</b>	<b>0,09%</b>

### 3. % utraconych komunikatów .

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. PKP PLK S.A., odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadzi i nie prowadzi rejestracji komunikatów zrealizowanych, bądź niezrealizowanych. Podobnej rejestracji nie prowadzi i nie prowadzi Koleje Mazowieckie S.A. sp. z o.o.

Opracowywany przez PKP PLK S.A. przed wejściem w życie rozkładu jazdy pociągów kolejnej edycji, tzw. Wykaz komunikatów pociągów traci wartość po opublikowaniu pierwszej korekty zamknięcia do tego rozkładu, a ponieważ należy, że zarządca infrastruktury wprowadza niezliczoną liczbę tego typu korekt w ciągu obowiązywania rozkładu jazdy pociągów. Niejednokrotnie te korekty obejmują zmieniowane 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 komunikatów pociągów oraz późniejsze rejestrowanie komunikatów nie ma zasadności, z uwagi na szybkie zdezaktualizowanie się tych wykazów.

## 2.2 Zakłcenia w kursowaniu poci gów

Post powanie w przypadku wyst pienia trudno ci eksploatacyjnych w Spó€e šKoleje Mazowieckie ó KMö sp. z o.o. reguluj ni ej wymienione dokumenty:

- a) Procedura ZK-01 šZarz dzanie Kryzysoweö stanowi cy cz dokumentacji Systemu Zarz dzania Bezpiecze stwem,
- b) šRegulamin zawiadomienia o wypadku lub po arze w tunelu linii rednicowej oraz post powania po tym zawiadomieniuö ó opracowany i przekazany do stosowania przewo nikom kolejowym przez zarz dc infrastruktury šPKP Polskie Linie Kolejoweö S.A.,
- c) Porozumienia zawierane przez Spó€€ KM z šPKP Intercityö S.A., šPrzewozy Regionalneö sp. z o.o., šWarszawsk Kolej Dojazdow ö oraz Zarz dem Transportu Miejskiego w Warszawie o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podró nych w sytuacjach awaryjnych,
- d) šPlan post powania na wypadek wyst pienia zdarzenia niepo danego: usterki w trakcie obsłgi poci gu obwodów lub mechanizmów steruj cych i zabezpieczaj cych automatyczne drzwi wej cioweö,
- e) šWytyczne prowadzenia akcji zimowej dla sezonu zimowego 2014/2015ö oraz šInstrukcja KMo-17 o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach zimowychö,
- f) Rozdzia€X Instrukcji Ir-1 (R-1) o prowadzeniu ruchu poci gów.

## 3. ODWO/ ANIA POCI GÓW

Liczb poci gów odwo€anych w 2014 r. przedstawiono w poni szej tabeli:

	Dane za rok 2014
Liczba poci gów przewidzianych do kursowania w rozk€dzie jazdy	238 416
Liczba poci gów faktycznie kursuj cych	237 629
Liczba poci gów odwo€anych	787
% poci gów odwo€anych wzgl dem planowanych do uruchomienia	0,33%



## 4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

### 4.1 Częstotliwość czyszczenia

Częstotliwość czyszczeń przeprowadzonych w 2014 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2014 w %
1	Okresowe	co 30 dni	102
2	Pobieżne poszerzone	co 3-4 doby	79
3	Pobieżne	2 razy na dobę	109

### 4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

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

### 4.3 Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Koleje Mazowieckie i KM sp. z o.o. w 2014 r. wynosi 281 szt.

## 5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

### 5.1 Punktualność pociągów

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono w dniach 28-30 maja 2014 r. Na 2100 ankiet uzyskano:

- 11 ocen bardzo dobrych, co stanowi 0,52% ankietowanych,
- 613 ocen dobrych, co stanowi 29,19% ankietowanych,
- 965 ocen dostatecznych, co stanowi 45,95% ankietowanych,
- 417 ocen złych, co stanowi 19,86% ankietowanych,
- 94 oceny bardzo złe, co stanowi 4,48% ankietowanych.

średnia ocena punktualności pociągów Spółki KM 3,11.

Niepunktualne kursowanie pociągów spowodowane było koniecznością przepuszczania opóźnionych pociągów wyższej kategorii lub spowodowane usterkami taboru, urządzeniami stacyjnych i torowych oraz pracami remontowymi i modernizacyjnymi prowadzonymi przez zarządcę infrastruktury kolejowej.

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

Dostępność informacji oceniano poprzez następujący przekaz:

- a) Internet ó 4,17,
- b) informacja telefoniczna Call Center ó 3,52,
- c) plakaty i ogłoszenia ó 3,55,
- d) informacja megafonowa ó 3,07.

Średnia ocena dostępu do informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów poprzez następujący przekaz stosowane przez Spółkę KM ó 3,58.

## 5.3 Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach

Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach oceniono następująco:

- a) 282 oceny bardzo dobre, co stanowi 13,43% ankietowanych,
- b) 1033 oceny dobre, co stanowi 49,19% ankietowanych,
- c) 652 oceny dostateczne, co stanowi 31,05% ankietowanych,
- d) 95 ocen złych, co stanowi 4,52% ankietowanych,
- e) 38 ocen bardzo złych, co stanowi 1,81% ankietowanych.

Średnia ocena bezpieczeństwa w pociągach Spółki KM ó 3,68.

## 5.4 Czystość wewnątrz pociągów

Czystość wewnątrz pociągów oceniona została następująco:

- a) 126 ocen bardzo dobrych, co stanowi 6,00% ankietowanych,
- b) 780 ocen dobrych, co stanowi 37,14% ankietowanych,
- c) 804 oceny dostateczne, co stanowi 38,29% ankietowanych,
- d) 321 ocen złych, co stanowi 15,29% ankietowanych,
- e) 69 ocen bardzo złych, co stanowi 3,29% ankietowanych.

Średnia ocena czystości w pociągach Spółki KM ó 3,27.

## 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 uzyskuje odpowiedź wskazująca na samochód prywatny, motor, rower. Dużą rolę w rozwoju tej formy dotarcia do stacji odgrywają parkingi „Parkuj i Jedź”

utworzone przez KM, samorząd, lub powstające spontanicznie na gruntach prywatnych zlokalizowanych blisko stacji. Największe grono ankietowanych wskazuje jednak na dotarcie do stacji pieszo, co świadczy, że bezpośrednio blisko zamieszkania od linii kolejowej determinuje wybór rodzaju transportu.

Pozostałe elementy, tj.: informacja w przypadku opóźnienia, sposób utrzymania taboru/stan techniczny taboru, dostępność podczas podróży i użytecznych informacji, czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach, dostępność dobrej jakości toalet w kabinach pociągów, czystość i utrzymanie wysokiego standardu stacji, nie były przedmiotem badania satysfakcji klienta.

## **6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NADPŁACI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU/ U NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG**

### **6.1 Stosowanie procedury**

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami podróżnych w Spółce Koleje Mazowieckie S.A. KM S.A. 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 pisma od klientów do Zespołu Skarg i Reklamacji rejestrowane są jako:

- a) reklamacja,
- b) skarga/wniosek

w zależności od treści zawartej w piśmie.

Różnicą między pismem reklamacyjnym a skargą/wnioskiem polega na tym, że tylko za pomocą pisma reklamacyjnego podróżny może zwrócić się z daniem 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 wnioskowania o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu.

## 6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia

### 1. Kategorie skarg i reklamacji.

Statystyki prowadzone są w 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) Tękość.
- 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) Zastępstwa komunikacja autobusowa.

Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2014 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	165	103	59	33	86	126	85	95	228	214	168	141	1503
Odwołania, nieprawidłowe kursowanie pociągów	5	10	11	4	8	15	4	8	32	29	14	6	146
Obsługa podróżnych w pociągu przez druczyny trakcyjne oraz konduktorskie	58	38	32	34	45	46	55	58	41	54	40	44	545
Obsługa podróżnych przez kasjerów oraz pracowników informacji	17	9	10	7	22	17	23	25	19	25	19	13	206
Informacja dla podróżnych (strona internetowa, komunikaty megafonowe, itp.)	47	30	14	4	19	23	19	23	39	46	30	26	320
Czysto taboru	2	0	2	2	2	3	3	1	1	0	0	1	17
Bezpieczeństwo w pociągu	1	1	0	1	1	0	2	1	0	3	0	7	17
Stan techniczny taboru	16	2	9	10	10	10	16	6	10	8	11	15	123
Korupcja	0	0	0	0	4	1	0	1	0	1	1	1	9
Zestawienie pociągów	23	9	22	26	12	53	22	9	39	71	35	34	355
Tłok	22	10	15	24	7	50	17	5	19	67	33	29	298
Ogrzewanie pociągów	15	8	1	2	0	0	0	0	0	0	4	5	35
Pozostałe	47	44	31	46	64	30	84	63	73	49	35	48	614
Nieprzestrzeganie zakazu palenia i picia alkoholu w pociągu	2	4	0	0	1	1	2	0	6	0	0	4	20
Rozkład jazdy	40	29	25	26	29	36	23	26	50	65	39	74	462
Renoma	9	9	8	12	4	12	11	5	9	8	4	1	92
Przedwczesny odjazd pociągu	6	8	0	5	3	1	3	2	5	4	3	8	48
Temperatura w pociągu	1	3	1	6	12	13	20	9	6	12	5	5	93
Biletomaty	7	3	5	6	1	0	0	1	4	3	6	1	37
Zastępca komunikacja autobusowa	6	1	1	2	1	6	11	21	17	61	20	20	167

Liczba skarg/wniosków i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2014 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 opóźnienia pociągów na opóźnienia od 60 do 119 minut oraz na opóźnienia powyżej 120 minut.

## 2. Skargi i reklamacje otrzymane.

W okresie od 01 stycznia do 31 grudnia 2014 r. do Spółki KM wpłynęło 2535 skarg/wniosków oraz 1327 reklamacji.

W 2013 r. do Spółki Koleje Mazowieckie S.A. sp. z o.o. wpłynęło 2457 skarg/wniosków oraz 698 reklamacji, co oznacza, że ogólna liczba spraw skierowanych przez podróżnych w 2014 r. wzrosła o 22,41% w stosunku do roku 2013.

## 3. Skargi i reklamacje rozpatrzone.

Z liczby 2535 skarg/wniosków rozpatrzonych zostało 2479. Nie rozpatrzono 56 skarg/wniosków, z uwagi na brak danych adresowych, bądź z uwagi na nieuzupełnienie skargi/wniosku.

Z liczby 1327 reklamacji rozpatrzonych zostało 1174. Nie rozpatrzono 153 reklamacji, z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź z uwagi na nieobecność podróżnych w obowiązkowym terminie. Na korzyść pasażerów rozpatrzonych zostało 698 reklamacji, a suma wypłaconych podróżnym należności wyniosła 21234,76 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 wydłuża się do 3 miesięcy od daty wpływu do Spółki KM. Średni czas rozpatrywania skarg/wniosków w 2014 r. wyniósł 12 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 2014 r. wyniósł 10 dni od daty wpływu do Spółki KM.

## 5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji.

Zgodnie z procedurą nr P-8.1-1 jest sporządzane miesięczne zestawienie wraz z analizą miejsc oraz przyczyn powstawania nieprawidłowości na poszczególnych liniach obsługiwanych przez Spółkę KM, które omawiane jest na posiedzeniu 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 2014 r. zostały sformułowane 54 wnioski, 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, zwiększenia siły i częstotliwości jazdy pociągów,
- 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 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 podróż, uruchomiono nr telefonu (22) 364 44 44 czynny całonocowo, na który ww. osoby mogą zgłaszać swoje potrzeby w zakresie podróży. Informacja dotycząca pomocy osobom 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 pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat;
- c) w dniu 26 października 2011 r. uchwała Zarządu Spółki „Koleje Mazowieckie” S.A. 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 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 2014 Spółka KM zorganizowała 79 przejazdów dla osób niepełnosprawnych.