



**Sprawozdanie  
z realizacji  
norm jakości obsługi  
za rok 2014**

**Warszawa, 2015**



## **Spis treści:**

### **Wstęp**

#### **1. Informacje i bilety**

##### **1.1. Informacje**

##### **1.2. Sprzedaż biletów**

#### **2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

##### **2.1 Punktualność pociągów**

##### **2.2 Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

#### **3. Odwołania pociągów**

#### **4. Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych)**

#### **5. Badanie opinii pasażerów**

#### **6. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług**

#### **7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**

### **Podsumowanie**

## **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 (Dz.Urz. UE L Nr 315, str. 14 z późn. zm.), przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi w połączeniach, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III.

Na podstawie powyższego rozporządzenia, normy jakości obsługi na 2014 r. zostały wdrożone Decyzją Nr 1/2014 Prezesa Zarządu – Dyrektora Generalnego z dnia 10 stycznia 2014r., a następnie skorygowane Decyzją Nr 24/2014 Prezesa Zarządu – Dyrektora Generalnego z dnia 18 lipca 2014r. (zgodnie z *Procedurą zarządzania normami jakości obsługi pasażerów* nr J411 obowiązującego w Spółce Systemu Zarządzania Jakością SZJ).

Przyjęte na 2014r. normy jakości obsługi zostały przyjęte do stosowania w "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., w tym udostępnione w formie elektronicznej na wewnętrznej stronie internetowej Spółki.

Nadzór nad wdrożeniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości powierzono Pełnomocnikowi Zarządu ds. Systemów Zarządzania (Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem SMS oraz Systemu Zarządzania Jakością SZJ).

Niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2014 zostało sporządzone w oparciu o ustalone Decyzją Nr 24/2014 Prezesa Zarządu normy jakości na 2014 rok.



## **1. Informacje i bilety**

### **1.1. Informacje**

#### **Norma jakości (standard):**

**Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą są aktualne i przekazywane w sposób określony w Regulaminie przewozu (RPR).**

#### **Wskaźniki:**

- 1) Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wynosi nie więcej niż 0,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2014.
- 2) Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed podróżą jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
- 3) Nie mniej niż 80% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w informacje wymagane Regulaminem przewozu (RPR).

#### **Mierniki:**

- 1) Skargi i reklamacje dotyczące udzielania informacji (system SiW).
- 2) Badanie opinii pasażerów.
- 3) Audyty i kontrole wewnętrzne, w tym badanie tajemniczy klient.

#### **Wynik pomiaru:**

- 1) Rozpatrzono łącznie 218 skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji, co stanowi 0,00028% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
- 2) Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed podróżą wyniosła 3,66% (w skali ocen od 1–5).
- 3) 91% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informację, zgodną z Regulaminem przewozu (RPR).

**Przyjęta norma jakości w zakresie udostępniania informacji przed podróżą została zrealizowana.**



**Podjęte czynności doskonalące** – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Kontrola aktualności informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą – w ramach audytów i kontroli wewnętrznych, w szczególności na stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Spółki;
- 2) Szkolenie pracowników kas biletowych, drużyn konduktorskich oraz pracowników infolinii w zakresie przekazywania pasażerom właściwych informacji przed podróżą, w tym o zakłóceniach w ruchu;
- 3) Monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji.

## **1.2. Sprzedaż biletów**

**Norma jakości (standard):**

- 1. Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.**
- 2. Bilet jest wydany zgodnie ze wskazaniami pasażera.**

**Wskaźniki:**

- 1) Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wynosi nie więcej niż 1,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2014.
- 2) Zwiększenie liczby biletów sprzedanych przez Internetowy System Sprzedaży (IPR) w stosunku do 2013 roku o 5,0%.
- 3) Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera jest nie niższa niż 3,5 (skala ocen od 1–5).

**Mierniki:**

- 1) Skargi i reklamacje dotyczące sprzedaży biletów (system SiW).
- 2) Badanie tajemniczy klient (kontrole wewnętrzne).
- 3) Badanie opinii pasażerów.
- 4) Zestawienie liczby biletów sprzedanych przez IPR (system SPP).



## Przewozy Regionalne

### Wynik pomiaru:

- 1) Rozpatrzono łącznie 908 skarg i reklamacji dotyczących sprzedaży biletów, co stanowi 0,00115% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
- 2) Liczba biletów sprzedanych przez IPR w stosunku do roku 2013 wzrosła o 56%.
- 3) Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,89% (w skali ocen od 1–5).
- 4) Średnia ocen dotycząca zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,28% (w skali ocen od 1–5).

**Przyjęte normy jakości w zakresie sprzedaży biletów zostały zrealizowane.**

**Podjęte czynności doskonalące** – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Dalsze monitorowanie:
  - a) dostępności do kanałów sprzedaży biletów,
  - b) poziomu internetowej sprzedaży biletów,
  - c) skarg i reklamacji dotyczących nieprawidłowości w wydawaniu biletów.
- 2) Na stacjach, na których zatrzymują się pociągi "Przewozy Regionalne" sp. z o. o., a nie ma automatu biletowego, ani punktu odprawy (lub jest, ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami Spółki) zapewnienie informacji o:
  - a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/ przewóz w pociągu Spółki lub za pośrednictwem IPR,
  - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy.

## **2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

### **2.1. Punktualność pociągów**

**Norma jakości (standard):**

**Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.**

**Wskaźniki:**

- 1) Nie więcej niż 12% uruchamianych pociągów w ciągu roku na odejściu i 15% na przybyciu zostało opóźnionych.
- 2) Średnie opóźnienie pociągów jest nie większe niż:
  - a) na odejściu – 20 minut.
  - b) na przybyciu - 25 minut.
- 3) Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 1,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2014.

**Mierniki:**

- 1) Zestawienie punktualności pociągów za 2014 rok.
- 2) Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów (system SiW).
- 3) Badanie opinii pasażerów.

**Wynik pomiaru:**

- 1) 4,72% pociągów uruchomionych w ciągu roku zostało opóźnionych na odejściu oraz 7,96 % na przybyciu.
- 2) Średnie opóźnienie pociągów wyniosło:
  - c) 16 minut – na odejściu,
  - d) 21 minut – na przybyciu.
- 3) Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,87 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) Rozpatrzono łącznie 1 683 skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów, co stanowi 0,00213% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.

**Przyjęta norma jakości w zakresie punktualności pociągów została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:



- 1) Monitorowanie punktualności pociągów poprzez rejestrowanie opóźnień w raportach eksploatacyjnych oraz ich analizę.
- 2) Nadzór nad pracą przewozowo - eksploatacyjną w kierunku poprawy punktualności kursowania pociągów.
- 3) Monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów.

## **2.2. Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia zakłóceń w kursowaniu pociągów w "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. regulują:

- 1) *Postanowienia Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy pociągów 2013/2014* w zakresie współpracy przewoźnik - zarządca infrastruktury oraz Decyzja Urzędu Transportu Kolejowego nr DRRK-WR-910/54/2013 z dnia 13 grudnia 2013r. w sprawie udostępnienia infrastruktury kolejowej spółce "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. przez zarządcę infrastruktury PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. na rozkład jazdy pociągów, obowiązujący od dnia 15.12.2013r. do 13.12.2014r.
- 2) Karta procesu nr 53 *Zarządzanie zdarzeniami (poważnymi wypadkami, wypadkami, incydentami), trudnościami eksploatacyjnymi oraz wydarzeniami i ich raportowania* Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) – celem procesu jest zapewnienie prawidłowego przebiegu postępowań po zdarzeniach, trudnościach eksploatacyjnych i wydarzeniach, przepływu informacji, ich ewidencji oraz raportowanie wskaźników.  
Uzupełnieniem ww. karty procesu jest procedura nr 531 *Procedura postępowania po zaistnieniu wydarzenia „P” powodującego negatywne konsekwencje dla życia, zdrowia ludzkiego, ich mienia i mienia Spółki* – celem procedury jest określenie jednolitego trybu postępowania po zaistnieniu wydarzeń nie będących wypadkiem, poważnym wypadkiem lub incydem.
- 3) Karta procesu nr 71 *Zasady postępowania i alarmowania o niebezpieczeństwach, w tym sytuacjach kryzysowych* Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) –





## Przewozy Regionalne

celem procesu jest określenie zasad postępowania i przepływu informacji w sytuacjach niebezpiecznych powodujących sytuacje kryzysowe.

Uzupełnieniem w/w karty procesu jest Decyzja Nr 10/2009 Prezesa Zarządu Dyrektora Generalnego „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. z dnia 27 maja 2009 r. w sprawie ustalenia zasad organizacji i funkcjonowania systemu zarządzania kryzysowego w „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. w sytuacjach kryzysowych.

- 4) Procedura nr A031 *Procedura postępowania podczas zarządzenia przesiadania podróżnych z pociągu do pociągu, w przypadkach nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku* – celem procedury jest określenie jednolitego sposobu postępowania w przypadku zarządzenia przesiadania podróżnych z pociągu nieplanowo zatrzymanego na szlaku.
- 5) Regulamin przewozu (RPR), określający zasady postępowania w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/ opóźnienia pociągu (kontynuacja przejazdu, powrót do stacji wyjazdu, zwrot należności za bilet).
- 6) Umowy zawarte z innymi przewoźnikami kolejowymi o wzajemnym honorowaniu biletów w przypadku zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności, w tym: przerwy w ruchu, utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku lub stacji.

Procesy i procedury wymienione w pkt 2, 3 i 4 przywołane są również w obowiązującym w „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. Systemie Zarządzania Jakością SZJ.

### 3. Odwołania pociągów

**Norma jakości (standard):**

**Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.**

**Wskaźniki:**

- 1) Nie więcej niż 3% pociągów uruchamianych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy w ciągu roku zostało odwołanych.



## **Przewozy Regionalne**

- 2) Średnia ocen dotycząca odwołań pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

### **Mierniki:**

- 1) Zestawienie liczby odwołanych pociągów za rok 2014.
- 2) Badanie opinii pasażerów.

### **Wynik pomiaru:**

- 1) W ciągu roku zostało odwołanych 1,07% uruchomionych pociągów.
- 2) Średnia ocen dotycząca odwołań pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,53 (w skali ocen od 1 do 5).

**Przyjęta norma jakości w zakresie odwołań pociągów została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Monitorowanie poziomu odwołań pociągów poprzez ich rejestrowanie w raportach eksploatacyjnych oraz analizę.
- 2) Monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących odwołań pociągów.

## **4. Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych)**

### **Norma jakości (standard):**

**Spółka zapewnia czystość w pociągu, jakość powietrza oraz higienę urządzeń sanitarnych w uruchamianych pociągach.**

### **Wskaźniki:**

- 1) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
- 2) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).



## Przewozy Regionalne

- 3) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) 95% pociągów, skontrolowanych zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, na stacji początkowej jest czystych i posiada środki higieniczno-sanitarne.
- 5) Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wynosi nie więcej niż 1% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2014.
- 6) Wskaźnik wyłączeń  $W_j \leq 0,65$

### Mierniki:

- 1) Badanie opinii pasażerów.
- 2) Audyty i kontrole wewnętrzne.
- 3) Skargi i reklamacje dotyczące czystości w pociągu i czystości toalet (system SiW).
- 4) Wskaźnik  $W_j$  = Liczba pociągów opóźnionych z tytułu konieczności wyłączenia z pociągu pojazdu kolejowego z powodu nie spełnienia norm w zakresie czystości i jakości powietrza w stosunku do pracy eksploatacyjnej mierzonej w mln pockm.

### Wynik pomiaru:

- 1) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet przedstawia się następująco:
  - a) czystość w pociągach - 3,68
  - b) czystość toalet w pociągach - 3,28
- 2) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wynosi 3,60.
- 3) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu wynosi 3,52.
- 4) 95% skontrolowanych pociągów na stacji początkowej było czystych oraz posiadało środki higieniczno-sanitarne.
- 5) Rozpatrzono łącznie 26 skarg i reklamacji dotyczących czystości taboru, co stanowi 0,00003 % w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
- 6) Wskaźnik wyłączeń  $W_j = 0$  (nie odnotowano przypadku opóźnienia pociągu z tytułu konieczności wyłączenia z pociągu pojazdu kolejowego z powodu nie spełnienia norm w zakresie czystości i jakości powietrza).



**Przyjęta norma jakości w zakresie czystości taboru kolejowego została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** – prowadzone na bieżąco działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Kontrole czystości taboru zgodnie z określonym harmonogramem i ich analiza, współpraca z firmami czyszczącym tabor na podstawie obowiązujących umów w celu ciągłej poprawy jakości świadczonych przez nie usług.
- 2) Monitorowanie prawidłowości wykonywanych czynności przeglądowo – naprawczych zgodnie z obowiązującymi dokumentacjami systemu utrzymania, a w szczególności wymiany filtrów powietrza w zastosowanych układach klimatyzacyjnych i nawiewnych w celu zwiększenia komfortu odczucia temperatury i jakości powietrza w pociągach.

## **5. Badanie opinii pasażerów**

**Norma jakości (standard):**

**Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku, w co najmniej 30% pociągów każdego rodzaju.**

**Wskaźniki:**

Uzyskanie co najmniej 50 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

**Mierniki:**

Zebrane i poprawnie wypełnione ankiety z badania opinii pasażerów.

**Wynik pomiaru:**

- 1) Badanie jakości świadczonych usług w roku 2014 przeprowadzono w dniach 26 maja – 1 czerwca w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres. Badaniem objęto 37% pociągów uruchamianych przeciętnie w dobie.
- 2) Łącznie uzyskano średnio 52 poprawnie wypełnione ankiety z każdego pociągu.

**Przyjęta norma jakości w zakresie badania opinii pasażerów została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Nadzór nad prawidłowym przebiegiem badań oraz pracą zespołów badawczych w celu uzyskania założonego poziomu poprawnie wypełnionych ankiet,
- 2) Doskonalenie *Procedury badania opinii pasażerów* nr J311 Systemu Zarządzania Jakością SZJ.

## **6. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.**

**Norma jakości (standard):**

1. Spółka rozpatruje skargi i reklamacje w obowiązującym terminie.
2. Spółka zapewnia dostęp do informacji o procedurze składania skarg i reklamacji.
3. Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z obowiązującymi przepisami.

**Wskaźniki:**

- 1) Skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminach określonych w Regulaminie przewozu (RPR). Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji jest nie dłuższy niż 25 dni.
- 2) Nie mniej niż 80% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- 3) Liczba wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki odnośnie nie uznania reklamacji wynosi nie więcej niż 1 na 1 000 rozpatrzonych odmownie reklamacji.

**Mierniki:**

- 1) Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z elektronicznego systemu SiW.
- 2) Wyniki audytów i kontroli wewnętrznych.
- 3) Statystyki spraw sądowych w zakresie dochodzenia roszczeń przez podróżnych w przypadku nie uznania reklamacji przez Spółkę.

**Wynik pomiaru:**

1) Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji wyniósł 23 dni.

Ilościowe zestawienie skarg i reklamacji w Spółce w 2014 roku oraz kwoty przyznanych odszkodowań przedstawia poniższa tabela:

2014 rok	Postępowania reklamacyjne	Postępowania skargowe	Razem
Łączna liczba postępowań	12 271	1 084	13 355
Liczba spraw otrzymanych do rozpatrzenia	10 485	926	11 411
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść podróżnego	8 142	235	8 377
Liczba spraw oraz kwota przyznanych odszkodowań	7 325 spraw na łączną kwotę 259 104,14 zł (w tym zwroty za niewykorzystane bilety)		

Ilościowe zestawienie kategorii spraw, których dotyczyły rozpatrzone skargi i reklamacje przedstawia poniższa tabela:

Kategorie spraw <sup>*)</sup>		Reklamacje	Skargi	Razem	
1.	Punktualność i opóźnienia	1 515	168	1 683	
2.	Sprzedaż biletów	798	110	908	
3.	Rozkład jazdy pociągów / Skomunikowanie	335	190	525	
4.	Warunki podróży	Czystość i utrzymanie taboru	5	21	26
		Zapełnienie składu	312	160	472
5.	Informacje dostarczane podróżnym	122	96	218	
6.	Bezpieczeństwo	8	24	32	
7.	Podróż osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej	11	9	20	
8.	Pozostałe (zwroty za niewykorzystane bilety, rozłożenie zadłużenia na raty; wezwania do zapłaty)	7447	177	7 624	

<sup>\*)</sup> niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii.

- 2) 97% stacji i przystanków osobowych było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- 3) Nie odnotowano wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki w przypadku reklamacji rozpatrzonych odmownie.

**Przyjęta norma jakości w zakresie obsługi skarg, zwrotów opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Nadzór nad prawidłowym procedowaniem skarg i reklamacji w Spółce – zgodnie z obowiązującą *Procedurą reklamacji, skarg wniosków* nr J231 Systemu Zarządzania Jakością SZJ,
- 2) Doskonalenie systemu SIW (informatyczny system obsługi skarg, wniosków i reklamacji w Spółce),
- 3) Bieżąca kontrola w ramach audytów i kontroli wewnętrznych dostępności aktualnych informacji o procedurze składania skarg i reklamacji na stacjach i przystankach osobowych, w tym danych kontaktowych Urzędu Transportu Kolejowego.

## **7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.**

**Norma jakości (standard):**

- 1. W pociągu przystosowanym do obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej jest udzielana pomoc podczas wsiadania i wysiadania pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna.**
- 2. Informacje o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej są dostępne na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi PR oraz na stronie internetowej Spółki.**



## **Przewozy Regionalne**

### **Wskaźniki:**

- 1) W 95% zgłoszonych przypadków udzielono pomocy na wniosek osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 2) Nie mniej niż 80% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

### **Mierniki:**

- 1) Audyty i kontrole wewnętrzne.
- 2) Sprawozdania jednostek wykonawczych.

### **Wynik pomiaru:**

- 1) Zarejestrowano 1030 zgłoszeń przejazdu osób niepełnosprawnych/ osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zrealizowano 100% (37 osób zrezygnowało z przejazdu). Przewieziono łącznie 1605 osób.
- 2) 100 % skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informację o dostępności pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

**Przyjęte normy jakości w zakresie pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zostały zrealizowane.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Dalsze doskonalenie zasad obsługi osób niepełnosprawnych, w tym w ramach aktualizacji procedur Systemu Zarządzania Jakością SZJ.
- 2) Bieżąca kontrola w ramach audytów i kontroli wewnętrznych aktualności informacji o dostępności pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na stacjach i przystankach osobowych.





## **Podsumowanie**

Normy jakości obsługi przyjęte Decyzją Prezesa Zarządu „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. na 2014r. zostały zrealizowane, jak również stały się podstawą doskonalenia norm jakości na rok 2015.





**Przewozy Regionalne**

*Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2013*

---

**Sprawozdanie  
z realizacji  
norm jakości obsługi  
za rok 2013**

**Warszawa, 2014**

**"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.  
ul. Wileńska 14a, 03-414 Warszawa**



## **Spis treści:**

### **Wstęp**

- 1. Informacje i bilety**
  - 1.1. Informacje**
  - 1.2. Sprzedaż biletów**
  
- 2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**
  - 2.1 Punktualność pociągów**
  - 2.2 Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**
  
- 3. Odwołania pociągów**
  
- 4. Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych)**
  
- 5. Badanie opinii pasażerów**
  
- 6. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług**
  
- 7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**

### **Podsumowanie**



## **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 (Dz.Urz. UE L Nr 315, str. 14 z późn. zm.)*, przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do:

- a) określenia norm jakości obsługi w połączeniach, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III do ww. rozporządzenia,
- b) wdrożenia systemu zarządzania jakością w celu utrzymania wysokiego poziomu świadczonych usług.

Na podstawie ww. rozporządzenia, Zarząd Spółki "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. Uchwałą nr 463/2013 z dniem 10 grudnia 2013r. wdrożył System Zarządzania Jakością (SZJ), jak również Decyzją Nr 16/2013 z dnia 18 października 2013r. Prezes Zarządu wdrożył na 2013 r. normy jakości obsługi. SZJ oraz przyjęte na 2013 r. normy jakości obsługi zostały rozpowszechnione do stosowania w Spółce, w tym udostępnione w formie elektronicznej na wewnętrznej stronie internetowej.

Nadzór nad realizacją zadań wynikających z SZJ powierzono Pełnomocnikowi Zarządu ds. Systemów Zarządzania (Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem SMS oraz Systemu Zarządzania Jakością SZJ).

Niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2013 zostało sporządzone w oparciu o ustalone w/w Decyzją Prezesa Zarządu normy jakości na 2013 rok.



## **1. Informacje i bilety**

### **1.1. Informacje**

**Norma jakości (standard):** Informacje udostępniane pasażerom są aktualne i zgodne z Regulaminem przewozu (RPR).

#### **Wskaźniki:**

1. Nie więcej niż 1% zarejestrowanych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w danym roku.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed i w trakcie podróży jest nie niższa niż 3,0 (skala ocen od 1 – 5).
3. Na 60% sprawdzonych stacji i przystanków osobowych znajdują się informacje wymagane Regulaminem przewozu (RPR).

#### **Mierniki:**

1. Skargi i reklamacje dotyczące udzielania informacji (z elektronicznego systemu SiW).
2. Badania opinii pasażerów.
3. Audyty i kontrole wewnętrzne.

#### **Wynik pomiaru:**

1. Zarejestrowano łącznie 269 skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji, co stanowi 0,0003% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w 2013 roku.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed i w trakcie podróży wyniosła 3,5% (skala ocen od 1–5).
3. 87,59% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informację, zgodną z Regulaminem przewozu (RPR).



**Przyjęta norma jakości w zakresie udostępniania informacji została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

1. Dalsze monitorowanie i kontrolowanie aktualności informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą, w szczególności na stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Spółki;
2. Szkolenie pracowników kas biletowych i drużyn konduktorskich w zakresie przekazywania stosownych i dokładnych informacji pasażerom przed i w trakcie podróży, w tym o zakłóceniach w ruchu.
3. Monitorowanie i analizowanie skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji.

## **1.2. Sprzedaż biletów**

**Norma jakości (standard):** Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.

### **Wskaźniki:**

1. Nie więcej niż 3% zarejestrowanych skarg i reklamacji dotyczy sprzedaży biletów w stosunku do ogółu przewiezionych pasażerów w danym roku.
2. Zwiększenie liczby sprzedanych biletów przez Internet w stosunku do liczby sprzedanych biletów przez Internet w roku ubiegłym.
4. Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,0 (skala ocen od 1–5).

### **Mierniki:**

1. Skargi i reklamacje dotyczące sprzedaży biletów (z elektronicznego systemu SiW).
2. Liczba sprzedanych biletów przez Internet.
3. Badanie opinii pasażerów.



**Wynik pomiaru:**

1. Zarejestrowano łącznie 1547 skarg i reklamacji dotyczących sprzedaży biletów, co stanowi 0,002% w stosunku do ogółu przewiezionych pasażerów w 2013 roku.
2. Liczba sprzedanych biletów przez Internet w stosunku do 2012r. wzrosła o 157%.
3. Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,6.

**Przyjęta norma jakości w zakresie sprzedaży biletów została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

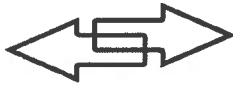
1. Dalsze monitorowanie:
  - a) dostępności do kanałów sprzedaży biletów,
  - b) poziomu internetowej sprzedaży biletów.
2. Zamieszczanie informacji o:
  - a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/przewóz w pociągu Spółki lub za pośrednictwem Internetu,
  - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowyna stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi "Przewozy Regionalne" sp. z o. o., a nie ma automatu biletowego, ani punktu odprawy (lub jest, ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami Spółki).

## **2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

### **2.1. Punktualność pociągów**

**Norma jakości (standard):** Połączenia uruchamiane przez Spółkę są punktualne.





## Przewozy Regionalne

### Wskaźniki:

1. Nie więcej niż 15% uruchamianych pociągów w ciągu roku na odejściu i przybyciu zostało opóźnionych.
2. Średnie opóźnienie pociągów na odejściu i na przybyciu jest nie wyższe niż 25 minut.

### Mierniki:

1. Zestawienie punktualności pociągów za dany rok.

### Wynik pomiaru:

1. 5,86% uruchomionych pociągów w ciągu roku na odejściu i przybyciu zostało opóźnionych, w tym:
  - a) 4,14 % uruchomionych pociągów w ciągu roku zostało opóźnionych na odejściu,
  - b) 7,58% uruchomionych pociągów w ciągu roku zostało opóźnionych na przybyciu,
2. Średnie opóźnienie pociągów na odejściu i na przybyciu wynosi 19 minut, w tym:
  - c) średnie opóźnienie pociągów na odejściu wynosi 17 minut,
  - d) średnie opóźnienie pociągów na przybyciu wynosi 22 minuty.

**Przyjęta norma jakości w zakresie punktualności pociągów została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

1. Dalsze monitorowanie punktualności pociągów poprzez rejestrowanie opóźnień w raportach eksploatacyjnych oraz ich analizę.
2. Analiza skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów.
3. Bieżący nadzór nad pracą przewozowo - eksploatacyjną w kierunku poprawy punktualności kursowania pociągów.



## 2.2. Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia zakłóceń w kursowaniu pociągów w "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. regulują:

1. Decyzja Urzędu Transportu Kolejowego nr DRRK-WR-910-106/2012 z dnia 24 grudnia 2012r. dot. ustalenia warunków udostępniania infrastruktury kolejowej spółce "Przewozy Regionalne" przez zarządcę infrastruktury PKP PLK na rozkład jazdy pociągów, obowiązujący od dnia 9.12.2012r do 14.12.2013r. oraz postanowienia *Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy 2012/2013* w zakresie współpracy: przewoźnik - zarządca infrastruktury.

2. Karta procesu nr 53 *Zarządzanie zdarzeniami (poważnymi wypadkami, wypadkami, incydentami) lub trudnościami eksploatacyjnymi albo wydarzeniami i ich raportowania* Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) – celem procesu jest zapewnienie prawidłowego przebiegu postępowań po zdarzeniach, trudnościach eksploatacyjnych i wydarzeniach, przepływu informacji, ich ewidencji oraz raportowanie wskaźników.

Uzupełnieniem ww. karty procesu jest procedura nr 531 *Procedura postępowania po zaistnieniu wydarzenia „P” powodującego negatywne konsekwencje dla życia, zdrowia ludzkiego, ich mienia i mienia Spółki* – celem procedury jest określenie jednolitego trybu postępowania po zaistnieniu wydarzeń nie będących wypadkiem, poważnym wypadkiem lub incydem.

3. Karta procesu nr 71 *Zasady postępowania i alarmowania o niebezpieczeństwach, w tym sytuacjach kryzysowych* Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) – celem procesu jest określenie zasad postępowania i przepływu informacji w sytuacjach niebezpiecznych powodujących sytuacje kryzysowe.

Uzupełnieniem w/w karty procesu jest Decyzja Nr 10/2009 Prezesa Zarządu Dyrektora Generalnego „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. z dnia 27 maja 2009 r. w sprawie ustalenia zasad organizacji i funkcjonowania systemu



## Przewozy Regionalne

zarządzania kryzysowego w „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o. o. w sytuacjach kryzysowych.

4. Procedura nr A031 *Procedura postępowania podczas zarządzenia przesiadania podróżnych z pociągu do pociągu, w przypadkach nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku* – celem procedury jest określenie jednolitego sposobu postępowania w przypadku zarządzenia przesiadania podróżnych z pociągu nieplanowo zatrzymanego na szlaku.
5. Regulamin przewozu (RPR), określający zasady postępowania w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/ opóźnienia pociągu (kontynuacja przejazdu, powrót do stacji wyjazdu, zwrot należności za bilet).
6. Umowy zawarte z przewoźnikami kolejowymi o wzajemnym honorowaniu biletów w przypadku zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności, w tym: przerwy w ruchu, utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku lub stacji (Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. i „PKP Intercity” S.A.).

### 3. Odwołania pociągów

**Norma jakości (standard):** odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

**Wskaźniki:**

1. Nie więcej niż 3% pociągów uruchamianych zgodnie z rozkładem jazdy w ciągu roku zostało odwołanych.

**Mierniki:**

1. Zestawienie liczby odwołanych pociągów za 2013 rok.

**Wynik pomiaru:**

1. 1,25% pociągów uruchamianych w ciągu roku zostało odwołanych.

**Przyjęta norma jakości w zakresie odwołań pociągów została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

1. Dalsze monitorowanie poziomu odwołań pociągów poprzez ich rejestrowanie w raportach eksploatacyjnych oraz analizę.
2. Analizowanie skarg i reklamacji dotyczących odwołań pociągów.

#### **4. Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych)**

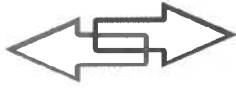
**Norma jakości (standard):** Zapewniono odpowiednią czystość w pociągach, jakość powietrza oraz higienę urządzeń sanitarnych w uruchamianych pociągach.

**Wskaźniki:**

1. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet jest nie niższa niż 3,2 (skala ocen od 1 – 5).
2. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca komfortu odczucia temperatury w pociągu jest nie niższa niż 3,4 (skala ocen od 1 – 5).
3. 70% sprawdzonych składów po czyszczeniu jest czystych i posiada środki higieniczno-sanitarne.
4. Dostępność toalet w sprawdzonym taborze wynosi 70%.
5. Nie więcej niż 2% zarejestrowanych skarg i reklamacji dotyczy czystości w pociągu w stosunku do ogółu przewiezionych pasażerów w danym roku.
6. Wskaźnik wyłączeń  $W_j \leq 0,7$ .

**Mierniki:**

1. Badania opinii pasażerów.
2. Audyty i kontrole wewnętrzne (pomiar temperatury powietrza oraz czystość w pociągu i toalet).



## Przewozy Regionalne

3. Skargi i reklamacje dotyczące czystości w pociągu (z elektronicznego systemu SiW).
4. Wskaźnik wyłączeń  $W_j$  = liczba pociągów opóźnionych z tytułu konieczności wyłączenia z pociągu pojazdu kolejowego z powodu nie spełnienia norm w zakresie czystości i jakości powietrza/ pracę eksploatacyjną w mlnpockm.

### Wynik pomiaru:

1. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet przedstawia się następująco:
  - a) czystość w pociągach - 3,6
  - b) czystość toalet w pociągach - 3,2
2. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca komfortu odczucia temperatury w pociągach wynosi 3,4.
3. 89,29% sprawdzonych składów po czyszczeniu jest czystych oraz 98,04% posiada środki higieniczno-sanitarne.
4. Dostępność toalet w sprawdzonym taborze wynosi 99,85%:
5. 0,00009 % zarejestrowanych skarg i reklamacji dotyczy czystości w pociągu w stosunku do ogółu przewiezionych pasażerów w 2013r.
6. Wskaźnik wyłączeń  $W_j$  = 0 (nie odnotowano przypadku opóźnienia pociągu z tytułu konieczności wyłączenia z pociągu pojazdu kolejowego z powodu nie spełnienia norm w zakresie czystości i jakości powietrza).

**Przyjęta norma jakości w zakresie czystości taboru kolejowego została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** – prowadzone na bieżąco działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

1. Dalsze kontrole czystości toalet i ich analiza oraz rekomendowanie firmom czyszczącym tabor na podstawie obowiązujących umów kierunków działań w celu poprawy jakości świadczonych przez nie usług.
2. Dalsze monitorowanie prawidłowości wykonywanych czynności przeglądowo – naprawczych zgodnie z obowiązującymi dokumentacjami systemu utrzymania,



## Przewozy Regionalne

a w szczególności wymiany filtrów powietrza w zastosowanych układach klimatyzacyjnych i nawiewnych w celu zwiększenia komfortu odczucia temperatury i jakości powietrza w pociągach.

### 5. Badanie opinii pasażerów

**Norma jakości (standard):** Badanie opinii pasażerów jest przeprowadzane co najmniej raz w roku, w co najmniej 30% uruchamianych pociągów (każdego rodzaju).

**Wskaźniki:**

1. Uzyskanie co najmniej 50 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

**Mierniki:**

1. Zebrane i poprawnie wypełnione ankiety z badania opinii pasażerów.

**Wynik pomiaru:**

1. Badanie jakości świadczonych usług w roku 2013 przeprowadzono w dniach 13-26 maja w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres. Badaniem objęto 37% pociągów uruchamianych przeciętnie w dobie.
2. Łącznie uzyskano średnio 53 poprawnie wypełnione ankiety na 1 pociąg.

**Przyjęta norma jakości w zakresie badania opinii pasażerów została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

Nadzór nad prawidłowym przebiegiem badań oraz pracą zespołów badawczych w celu uzyskania założonego poziomu poprawnie wypełnionych ankiet.

### 6. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.

**Norma jakości (standard):** Skargi i reklamacje są rozpatrywane w obowiązującym terminie.

**Wskaźniki:**

1. 70 % skarg i reklamacji jest rozpatrywanych w terminie nie dłuższym niż 25 dni.

**Mierniki:**

4. Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z elektronicznego systemu SiW.

**Wynik pomiaru:**

1. 77 % skarg i reklamacji zostało rozpatrzonych w terminie nie dłuższym niż 25 dni.

Ilościowe zestawienie skarg i reklamacji w Spółce w 2013 roku oraz kwoty przyznanych odszkodowań przedstawia poniższa tabela:

2013 rok	Postępowania reklamacyjne	Postępowania skargowe	Razem
Łączna liczba postępowań	10 892	1 543	12 435
Liczba spraw otrzymanych do rozpatrzenia	9 586	1 376	10 962
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść podróżnego	6 611	421	7 032
Liczba spraw oraz kwota przyznanych odszkodowań)	5 629 spraw na łączną kwotę 243 281,65 zł (w tym uwzględniono zwroty za niewykorzystane bilety)		

Ilościowe zestawienie kategorii spraw, których dotyczyły rozpatrzone skargi i reklamacje przedstawia poniższa tabela:

Kategorie spraw <sup>*)</sup>		Reklamacje	Skargi	Razem	
1.	Punktualność i opóźnienia	1 667	175	1 842	
2.	Sprzedaż biletów	1 320	227	1 547	
3.	Rozkład jazdy pociągów / Skomunikowanie	452	380	832	
4.	Warunki podróży	Czystość i utrzymanie taboru	21	55	76
		Zapełnienie składu	168	179	347
5.	Informacje dostarczane podróżnym	123	146	269	
6.	Bezpieczeństwo	24	23	47	
7.	Podróż osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej	5	7	12	
8.	Pozostałe (zwrot za niewykorzystany bilet, rozłożenie zadłużenia na raty; wezwania do zapłaty)	6 820	390	7 210	

<sup>\*)</sup> niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii.

**Przyjęta norma jakości w zakresie obsługi skarg i reklamacji została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

Dalsze doskonalenie procedury rozpatrywania skarg i reklamacji w celu usprawnienia procesu rzetelnego i terminowego rozpatrywania skarg i reklamacji.

## **7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.**

### **Norma jakości (standard):**

1. W pociągu przystosowanym do obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej jest udzielana pomoc podczas wsiadania i wysiadania, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna,
2. Informacje o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej są dostępne na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki.

### **Wskaźniki:**

1. W 90% przypadków udzielono pomocy na wniosek osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Na 80% sprawdzonych stacji i przystanków osobowych przekazano informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

### **Miernik:**

1. Audyty i kontrole wewnętrzne.
2. Sprawozdania jednostek wykonawczych.



**Wynik pomiaru:**

1. Udzielono pomocy na wniosek 850 osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, co stanowi 100% przyjętych zgłoszeń (w 6 przypadkach podróżni sami odwołali zgłoszenie).
2. 97,41 % skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informację o dostępności pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

**Przyjęta norma jakości w zakresie pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej została zrealizowana.**

**Podjęte czynności doskonalące** - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

Dalsze doskonalenie procedury postępowania w procesie przewozu osób niepełnosprawnych, w tym rozszerzenie o możliwość składania wniosków on-line.

## **Podsumowanie**

Przyjęte na 2013r. Decyzją Prezesa Zarządu Nr 16/2013 z dnia 18 października 2013r. normy jakości obsługi zostały zrealizowane, jak również stały się podstawą do określenia norm jakości na rok następny.





**Przewozy Regionalne**

---

**Sprawozdanie**  
**z realizacji norm jakości usług**  
**za rok 2012**  
**Spółki „Przewozy Regionalne”**

**Warszawa, 2013**

## **Spis treści**

Wstęp .....	2
1. Informacja i bilety .....	3
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży .....	3
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach .....	3
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów .....	4
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów .....	5
1.5 Obecność na dworcach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety .....	6
2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów .....	6
2.1 Opóźnienia .....	6
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów .....	8
3. Odwołania pociągów .....	9
4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.) .....	11
4.1 Częstotliwość czyszczenia .....	11
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza .....	14
4.3 Dostępność toalet .....	15
5. Badanie satysfakcji klientów .....	15
6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług .....	27
7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej .....	29

## **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 zostało opracowane przez Spółkę "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2012.

## 1. Informacja i bilety

### 1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży pociągiem informacja jest dostarczana w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim obsługa konduktorska pociągu (informacja bezpośrednio udzielana podróżnym) udziela informacji podróżnym bezpośrednio oraz poprzez urządzenia nagłaśniające, w które wyposażona jest część użytkowanego przez spółkę taboru.

Poza tym podróżni mogą korzystać ze znajdujących się w taborze:

- wybranych informacji przewozowych i taryfowych oraz map i schematów,
- urządzeń wizualnych, w które wyposażona jest część użytkowanego taboru (informacje o prędkości pociągu i najbliższej stacji zatrzymania pociągu).

Wszystkie pociągi od strony czołowej składu lub na ścianach bocznych taboru posiadają napisy informujące o jego relacji. W czasie podróży można – posiadając dostęp do Internetu – korzystać z informacji o ewentualnym opóźnieniu pociągu (informacja przy użyciu nadajników GPS, dostępna na stronie PR).

### 1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

**Tabela 1** Spółka udziela informacji podróżnym na stacjach z zastosowaniem różnych rodzajów nośników

Lp.	Rodzaje informacji	Pracownicy odprawy biletowej	Pracownicy obsługi informacyjnej	Informacja wizualna (napisy, oznaczenia, pisemne ogłoszenia, plakaty, tablice elektroniczne)	Informacja akustyczne (megafonowa)	Informacja akustyczno-wizualna (urządzenia komputerowe, wyświetlacze)
1.	Rozkład jazdy	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
2.	Taryfy – oferty cenowe	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE



	sprawności					
5.	Opóźnienia poc. i skomunikowania	TAK	TAK	NIE	TAK	TAK
6.	Warunki odbycia najszybszej podróży	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE
7.	Warunki najniższych opłat	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
8.	Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
9.	Procedury zaginionego bagażu	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
10.	Wnoszenie skarg i reklamacji	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
11.	Zaprzestanie obsługi połączeń	TAK	TAK	TAK	TAK	NIE
12.	Przesyłki konduktorskie	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE

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

Informacje o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach pociągów „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. dostarcza podróżnym w różnym zakresie i wymiarze – przed rozpoczęciem podróży, w czasie podróży oraz w czasie przerw w podróży (przesiadanie).

- **Informacje o rozkładzie jazdy** są dostępne: na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów, w punktach sprzedaży biletów, w gablotach na plakatach, tablicach świetlnych, udzielana jest przez pracowników obsługi informacyjnej, urządzenia nagłaśniające, a w pociągach przez pracowników drużyn konduktorskich. Ponadto ww. informacje dostępne są na stronie internetowej [www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl).

Nowością jest również uruchomiona infolinia pod nr 703 20 20 20, czynna w godz. 7.00 – 23.00, pod którą można uzyskać podstawowe informacje o rozkładzie jazdy pociągów PR.

- **Informacje o taryfach** (ceny biletów) dostępne są na stronie internetowej spółki oraz udzielane przez Kolejową Informację Telefoniczną, pracowników



odprawy biletowej i obsługi informacyjnej, a w pociągach przez obsługę konдукorską.

- **Informacje o numerach peronów** znajdują się na rozkładach jazdy udostępnianych do wiadomości podróżnym na stacjach i przystankach oraz podawane są przez urządzenia nagłaśniające.

## 1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

Tabela 2 Dystrybucja biletów

Lp.	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów odpraw /urządzeń
1.	Kasy biletowe własne	418
	agencyjne	212
		206
2.	Pracownicy drużyn konдукorskich/terminale mobilne	2717 pracowników/1838 terminali mobilnych
3.	Automaty biletowe szt. stacjonarne	53
	znajdujące się w taborze	51
		2
4.	Sprzedaż internetowa	TAK

Powyższa tabela obrazuje ilościowo kanały sprzedaży biletów na przejazd.

Urządzenia do sprzedaży biletów:

**Kasy typu rrPOS** umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd w pociągach (spółki i innych przewoźników) zarówno bez rezerwacji, jak i z rezerwacją miejsc (dotyczy tylko pociągów PKP Intercity).

**Konдукorskie kasy mobilne** umożliwiają sprzedaż biletów wyłącznie na przejazdy pociągami spółki, bez możliwości rezerwowania miejsc.

**Stacjonarne automaty biletowe** umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd pociągami spółki PR i IC (z rezerwacją).

**Automaty biletowe zamontowane w taborze** umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd wyłącznie w relacji obsługiwanej przez dany pociąg, bez możliwości rezerwowania miejsc.

**Zakup biletów na przejazd jednorazowy** (dot. pociągów REGIO, interREGIO i REGIOekspres) możliwy jest przez Internet, zgodnie z ustalonym regulaminem dostępnym na stronie internetowej spółki.





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

**Tabela 3** Liczba pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi PR	Dworce z własnym personelem	Dworce z obsługą agencyjną na podstawie zawartych umów	Dworce z obsługą agencyjną (innych przewoźników na podstawie zawartych umów)	Dworce bez obsługi bezpośredniej
<b>Liczba dworców/ stacji</b>	1800	143	166	-	-

Stan zatrudnienia na dzień 31.12.2011 r. pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety na dworcach

<b>kasjerzy</b>	<b>informatorzy</b>
817 + 71 kasjerów liniowych	219

## **2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

### **2.1 Opóźnienia**

Opóźnienia w okresie od 01.01. do 31.12.2012r. przedstawia tabela nr 4 ze wskazaniem:

- ogólne średnie opóźnienie pociągów w % z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne)
- % opóźnień z odejścia
- % opóźnień na przybyciu
  - % opóźnień mniejszych od 60 minut
  - % opóźnień od 60 do 119 minut
  - % opóźnień większych od 120 minut

Natomiast % utraconych skomunikowań przedstawia tabela nr 5

**Tabela 4** Zestawienie punktualności i odwołania pociągów

Kat poc	Odejście							Przybycie											
	Ilość poc	opóźniono		średnie opóźnienie w minutach	% opóźnionych	% punkt	Ilość poc	opóźniono		średnie opóźnienie w minutach	% opóźnionych	% punkt	Opóźniono						
		poc	minut					do 60 minut					61 - 119 minut		powyżej 120 minut				
								Ilość	%				Ilość	%	Ilość	%			
Międzywojewódzkie	I kwartał	36 349	1 256	21 088	16,8	3,46	96,54	36 608	2 356	63 276	26,9	6,44	93,56	2 154	91,43	149	6,32	53	2,25
	II kwartał	36 207	1252	20 834	16,6	3,46	96,54	36 616	2 829	73 026	25,8	7,73	92,27	2 622	92,68	153	5,41	54	1,91
	III kwartał	37 018	1988	33 748	17,0	5,37	94,63	37 039	3 452	96 719	28,0	9,32	90,68	3 140	90,96	221	6,40	91	2,64
	IV kwartał	34 091	2131	34 852	16,4	6,25	93,75	34 604	4 085	99 447	24,3	11,80	88,20	3 828	93,71	195	4,77	62	1,52
	razem	143 665	6 627	110 522	16,7	4,61	95,39	144 867	12 722	332 468	26,1	8,78	91,22	11 744	92,31	718	5,64	260	2,04
Regionalne	I kwartał	151 253	4 200	76 292	18,2	2,78	97,22	150 904	6 327	153 700	24,3	4,19	95,81	5 885	93,01	343	5,42	99	1,56
	II kwartał	139 817	4 083	68 783	16,8	2,92	97,08	139 278	5 901	131 333	22,3	4,24	95,76	5 585	94,64	255	4,32	61	1,03
	III kwartał	140 276	6 736	114 973	17,1	4,80	95,20	140 124	9 384	207 042	22,1	6,70	93,30	8 875	94,58	384	4,09	125	1,33
	IV kwartał	132 308	6 418	109 823	17,1	4,85	95,15	132 011	10 521	228 305	21,7	7,97	92,03	10 025	95,29	395	3,75	101	0,96
	razem	563 654	21 437	369 871	17,3	3,80	96,20	562 317	32 133	720 380	22,4	5,71	94,29	30 370	94,51	1 377	4,29	386	1,20
Międzynarodowe	I kwartał	5 262	156	3 059	19,6	2,96	97,04	5 086	266	5 905	22,2	5,23	94,77	250	93,98	13	4,89	3	1,13
	II kwartał	5 422	149	2717	18,2	2,75	97,25	5 261	334	6 142	18,4	6,35	93,65	324	97,01	6	1,80	4	1,20
	III kwartał	5 522	208	3 776	18,2	3,77	96,23	5 354	327	5 492	16,8	6,11	93,89	320	97,86	6	1,83	1	0,31
	IV kwartał	4 931	255	4 474	17,5	5,17	94,83	4 776	387	7 824	20,2	8,10	91,90	369	95,35	11	2,84	7	1,81
	razem	21 137	768	14 026	18,3	3,63	96,37	20 477	1 314	25 363	19,3	6,42	93,58	1 263	96,12	36	2,74	15	1,14
<b>Ogółem</b>	<b>728 456</b>	<b>28 832</b>	<b>494 419</b>	<b>17,1</b>	<b>3,96</b>	<b>96,04</b>	<b>727 661</b>	<b>46 169</b>	<b>1 078 211</b>	<b>23,4</b>	<b>6,34</b>	<b>93,66</b>	<b>43 377</b>	<b>93,95</b>	<b>2131</b>	<b>4,62</b>	<b>661</b>	<b>1,43</b>	

**Tabela 5** Zestawienie utraconych skomunikowań

Kategorie poc		liczba planowanych skomunikowań	liczba utraconych skomunikowań	% utraconych skomunikowań
Międzywojewódzkie	I kwartał	173 618	756	0,46
	II kwartał	165 405	638	0,39
	III kwartał	130 178	616	0,47
	IV kwartał	119 892	683	0,57
	<b>razem</b>	<b>589 093</b>	<b>2 693</b>	<b>0,46</b>
Regionalne	I kwartał	445 578	1 997	0,45
	II kwartał	419 208	1 460	0,35
	III kwartał	335 597	1 527	0,46
	IV kwartał	325 969	1 660	0,51
	<b>razem</b>	<b>1 526 352</b>	<b>6 644</b>	<b>0,44</b>
Międzynarodowe	I kwartał	10 835	83	0,77
	II kwartał	10 889	111	1,02
	III kwartał	10 908	89	0,82
	IV kwartał	10 742	89	0,83
	<b>razem</b>	<b>43 374</b>	<b>372</b>	<b>0,86</b>
<b>ogółem</b>		<b>2 158 819</b>	<b>9 709</b>	<b>0,45</b>

## 2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

### Krótki opis planów awaryjnych i planów zarządzania kryzysowego

Zasady postępowania w przypadku zaistnienia zdarzenia (poważnego wypadku, wypadku, incydentu) lub wydarzenia określa karta procesu nr 53 „Zarządzanie zdarzeniami (poważnymi wypadkami, wypadkami, incydentami) oraz wydarzeniami i ich raportowania” Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS), opracowana na podstawie zatwierdzonej przez Prezesa UTK Instrukcji o postępowaniu w sprawach



poważnych wypadków, wypadków i incydentów Pr-3 (R-3). Uzupełnieniem ww. karty procesu jest procedura nr 531 „Procedura postępowania po zaistnieniu wydarzenia „P” powodującego negatywne konsekwencje dla życia, zdrowia ludzkiego, ich mienia i mienia spółki”, określająca zasady postępowania dla pozostałych wydarzeń.

Natomiast plany zarządzania kryzysowego zostały opisane w karcie procesu nr 71 „Zasady postępowania i alarmowania o niebezpieczeństwach, w tym o sytuacjach kryzysowych” Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS). Uzupełnieniem w/w karty procesu jest Decyzja Nr 10/2009 Prezesa Zarządu Dyrektora Generalnego „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. z dnia 27 maja 2009 r. w sprawie ustalenia zasad organizacji i funkcjonowania systemu zarządzania kryzysowego w „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o. o. w sytuacjach kryzysowych.

W przypadku zaistnienia zakłóceń w realizacji procesu przewozowego, które implikują konieczność przesiadania podróżnych, w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) zidentyfikowano procedurę nr A031 „Postępowania podczas zarządzenia przesiadania się podróżnych z pociągu do pociągu, w przypadkach nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku”, opisującą tryb postępowania, w szczególności drużyny konduktorskiej w przypadku zarządzenia przesiadania podróżnych.

### **3. Odwołania pociągów**

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy, z podziałem na kategorie pociągów- międzynarodowe, krajowe, regionalne.

Poziom odwołanych pociągów w 2012 r. przedstawia tabela nr 6



**Tabela 6** Ilość odwołanych pociągów

Kategoria pociągów		Liczba pociągów	Liczba odwołanych	Stosunek odwołanych pociągów do liczby w rjpw %
Międzywojewódzkie	I kwartał	36 349	39	0,11
	II kwartał	36 207	161	0,44
	III kwartał	37 018	236	0,64
	IV kwartał	34 091	120	0,35
	razem	<b>143 665</b>	<b>556</b>	<b>0,39</b>
Regionalne	I kwartał	151 253	1 946	1,29
	II kwartał	139 817	3 102	2,22
	III kwartał	140 276	3 944	2,81
	IV kwartał	132 308	4 483	3,39
	razem	<b>563 654</b>	<b>13 475</b>	<b>2,39</b>
Międzynarodowe	I kwartał	5 262	89	1,69
	II kwartał	5 422	54	1,00
	III kwartał	5 522	57	1,03
	IV kwartał	4 931	315	6,39
	razem	<b>21 137</b>	<b>515</b>	<b>2,44</b>
<b>Ogółem</b>		<b>728 456</b>	<b>14 546</b>	<b>2,00</b>

## 4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)

### 4.1 Częstotliwość czyszczenia

Częstotliwość czyszczenia taboru wynika z umów zawartych z podmiotami świadczącymi te usługi. Do czerwca 2012 r. czyszczenie taboru było realizowane na zasadach umów obowiązujących w latach 2009 – 2011.

Tabor własny i dzierżawiony od Urzędów Marszałkowskich podlegał czyszczeniu okresowemu, codziennemu i pobieżnemu.

Począwszy od czerwca 2012 r. zmianom uległy zakresy czyszczeń. Wprowadzono 7 poziomów utrzymania w czystości tzw. PUC, tj.:

- 1) PUC1 (poziom utrzymania w czystości 1) – **poprzednio czyszczenie pobieżne** – podlega tabor osobowy w przerwie między kursami pociągu lub na stacji pośredniej na drodze przebiegu pociągu,
- 2) PUC2 (poziom utrzymania w czystości 2) – **poprzednio czyszczenie codzienne** – podlega tabor, **co najmniej raz na dobę**,
- 3) PUC3 (poziom utrzymania w czystości 3) – **zewnętrzne czyszczenie taboru** – podlega tabor, **co najmniej dwa razy w tygodniu lub na zlecenie**,
- 4) PUC4 (poziom utrzymania w czystości 4) – **poprzednio czyszczenie okresowe** – podlega tabor **raz w miesiącu**,
- 5) PUC4n (poziom utrzymania w czystości 4n) – **poprzednio czyszczenie okresowe niepełne** – podlega tabor **raz w miesiącu**, w okresie występowania ujemnych temperatur,
- 6) PUC5 (poziom utrzymania w czystości 5) – **jako dodatkowa usługa** – podlega tabor w przypadku stwierdzenia na zewnątrz i wewnątrz taboru graffiti,
- 7) PUC6 (poziom utrzymania w czystości 6) – podlega tabor, **w przerwie między kursami** pociągu, na stacjach, w których nie ma punktu czyszczeń albo w przypadku braku czasu na zjazd na punkt czyszczeń,
- 8) PUC7 (poziom utrzymania w czystości 7) – podlegają lokomotywy, co najmniej **raz w tygodniu**,
- 9) PUC7n (poziom utrzymania w czystości 7n) – podlegają lokomotywy, w okresie występowania ujemnych temperatur, co najmniej **raz w tygodniu**.



Podstawowymi rodzajami utrzymania taboru w czystości są poziomy PUC4 i PUC4n wykonywane w odniesieniu do:

- wagonów osobowych, co najmniej raz w miesiącu,
- elektrycznych zespołów trakcyjnych i autobusów szynowych, co najmniej raz w miesiącu (w czasie przeglądów okresowych)

oraz PUC7 i PUC7n w odniesieniu do lokomotyw.

Bieżące utrzymanie w czystości taboru osobowego uzyskiwane jest w ramach:

- poziomu utrzymania w czystości PUC2 i PUC3,
- poziomu utrzymania w czystości PUC1 i PUC6.

**Czyszczeniu w zakresie poziomu utrzymania w czystości PUC2** poddawane są następujące elementy taboru:

- z zewnątrz: umyte uchwyty, klamki drzwi wejściowych, wszystkie tablice kierunkowe, szyby świateł końcowych, szkła reflektorów oraz stopnie, mostki przejściowe, a zimą usunięty śnieg i lód ze stopni, mostków przejściowych oraz z kieszeni drzwi przesuwnych;

- wewnątrz: w przedziałach pasażerskich, bagażowych, korytarzach i przedsionkach: umyte półki, stoliki, parapety okienne, klosze lamp oświetleniowych z zewnątrz, osłony (obudowy) grzejników, usunięte miejscowe zabrudzenia ścian, sufitów, umyte szyby, lustra i ramy okienne, umyte drzwi przejściowe, przedziałowe oraz drzwi wyjściowe, opróżnione śmietniczki oraz umyte wewnątrz i z zewnątrz, umyte siedzenia i oparcia z tworzyw sztucznych, odkurzone siedzenia i oparcia pokryte tkaniną oraz wykładziny i chodniki, usunięte miejscowe zabrudzenia (plamy) na siedzeniach, oparciach, chodnikach i wykładzinach podłogowych, pozamiatane i umyte podłogi, usunięte śmieci z przejść między wagonami, wyczyszczone wycieraczki oraz umyte przestrzenie pod wycieraczkami, wyposażone w worki foliowe śmietniczki;

-w przedziałach WC i umywalniach: m. in. udrożnione i zdezynfekowane rury spustowe, zdezynfekowane i wyczyszczone miski ustępowe oraz umywalki, umyte ściany, sufity, klosze lamp oświetleniowych, drzwi i osłony grzejników i pozostałe elementy wyposażenia;



- kabina maszynisty: m. in. umyte stoliki, klosze lamp oświetleniowych z zewnątrz, osłony (obudowy) grzejników, pozamiatane i umyte podłogi.

**Czyszczeniu w zakresie poziomu utrzymania w czystości PUC3** (z zewnątrz) poddawane są następujące elementy taboru:

- wyczyszczone ściany boczne pudła, ściany czołowe, drzwi, okna i ramy okienne, uchwyty, klamki drzwi wejściowych, wszystkie tablice kierunkowe, czołowe i boczne wyświetlacze elektroniczne, szyby czołowe, lusterka, szyby świateł końcowych, szkła reflektorów, stopnie oraz mostki przejściowe, a zimą usunięty śnieg i lód ze stopni, mostków przejściowych oraz z kieszeni drzwi przesuwanych.

**Czyszczenie w zakresie poziomu utrzymania w czystości PUC1** obejmuje następujące czynności:

- z zewnątrz: uchwyty, klamki drzwi wejściowych, wszystkie tablice kierunkowe oraz szyby świateł końcowych, szkła reflektorów, usunięte miejscowe zabrudzenia szyb i ram okiennych, a w zimie usunięty śnieg i lód ze stopni, mostków przejściowych oraz z kieszeni drzwiowych drzwi przesuwanych;
- wewnątrz: w przedziałach pasażerskich, bagażowych, korytarzach i przedsionkach: m. in. opróżnione śmietniczki oraz umyte na zewnątrz, usunięte śmieci i pozamiatane podłogi, wytarte na mokro siedzenia i oparcia z tworzyw sztucznych, przetarte na wilgotno stoliki i ramy okienne, poręcze i górne części osłon grzejników, wyposażone w worki foliowe śmietniczki;
- w przedziałach WC i umywalniach: m. in. udrożnione i zdezynfekowane rury spustowe, zdezynfekowane i wyczyszczone miski ustępowe oraz umywalki, opróżnione oraz umyte śmietniczki wewnątrz i zewnątrz, odkurzone ramy okienne, osłony grzejników, usunięte miejscowe zabrudzenia ścian, sufitów, szyb okiennych i osłon grzejników, wyposażone śmietniczki w worki foliowe, wyposażone w środki higieniczno – sanitarne;
- kabina maszynisty: m. in. usunięte śmieci i pozamiatane podłogi, przetarte na wilgotno stoliki i ramy okienne, pulpit maszynisty, górne części osłon grzejników.

**Czyszczenie w zakresie poziomu utrzymania w czystości PUC6** obejmuje następujące czynności:





- wewnątrz taboru: opróżnione śmietniczki, zebrane odpady pozostawione przez podróżnych, wyposażone w worki foliowe śmietniczki;
- w przedziałach WC i umywalniach: opróżnione śmietniczki, wyczyszczona armatura sanitarna, zamiecione podłogi, wyposażone śmietniczki w worki foliowe, wyposażone w środki higieniczno – sanitarne.

**Tabela 7** Jakość czyszczenia taboru w 2012r .

Rodzaj miernika	Wartość	Ujęcie procentowe	Metoda badawcza
Liczba taboru nieprzyjętego po czyszczeniu / liczba taboru oczyszczonego	3 150 / 529 184*	0,6%	Kontrola wewnętrzna

\* 3150 –liczba taboru nieprzyjętego po czyszczeniu/ 529184 – liczba taboru oczyszczonego

**W 2012r. dokonano ogółem 10524 kontrole pociągów w wyniku czego nie przyjęto wykonanej usługi i dokonano 416 skreśleń wykonywanych czyszczeń taboru.**

## **4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza**

Zgodnie z postanowieniami Decyzji Komisji z dnia 26 kwietnia 2011r. „w sprawie technicznych specyfikacji interpersonalności odnoszącej się do podsystemu ”Tabor – lokomotywy i tabor pasażerski w transeuropejskim systemie kolei konwencjonalnych” i wewnętrznymi uregulowaniami, Spółka dokonuje stosownych przeglądów w zakresie jakości powietrza (klimatyzacja wg zawartości CO<sub>2</sub> i innych parametrów) i warunków środowiskowych – temperatura wewnątrz taboru. Zasadniczym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie mają filtry powietrza. Filtry poddawane są regularnym przeglądom w określonych cyklach kontrolnych. Personel pociągu do czasu wyznaczenia wskaźnika mającego wpływ na jakość powietrza (komfort ciepła) dokonuje monitorowania m. in. temperatury w wagonach i elektrycznych pojazdach trakcyjnych w oparciu o doznane odczucia własne i podróżnych.



### **4.3 Dostępność toalet**

Tabor do przewozu podróżnych użytkowany przez Spółkę (wagony, elektryczne zespoły trakcyjne - ezt, autobusy szynowe) wyposażony jest w toalety. Ich liczba zależy od rodzaju taboru i wynosi od 1 do 2 pomieszczeń.

Spółka posiada tabor z zamkniętym systemem WC w następującej ilości:

wagony osobowe – 16 szt. na ogólny ilostan 415 szt.

ezt – 39 szt. na ogólny ilostan 793 szt.

autobusy szynowe – 108 szt. na ogólny ilostan 122 szt.

Ponadto eksploatujemy również tabor, posiadający kabiny WC przystosowane dla osób niepełnosprawnych w następujących ilościach:

- wagony osobowe – 16 szt.,

- ezt – 114 szt.,

- autobusy szynowe – 108 szt.

## **5. Badanie satysfakcji klientów**

Spółka "Przewozy Regionalne" przeprowadziła w dniach 14 - 27 maja 2012r. badania ankietowe w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres.

Ankietyzacja przeprowadzona została przez drużyny konduktorskie oraz pracowników działów marketingu z poszczególnych Zakładów Przewozów Regionalnych.

Celem badania było poznanie opinii pasażerów o poziomie usług świadczonych przez "Przewozy Regionalne" spółka z o.o. i dostosowanie oferty do potrzeb klientów.

Podczas badania zapytano 40 391 osób o opinię na temat usług świadczonych przez spółkę "Przewozy Regionalne" – 36 199 w pociągach REGIO, 3 632 osób w pociągach interREGIO, 560 w pociągach REGIOekspres.

Respondenci poproszeni zostali o ocenę siedemnastu cech:

- punktualności,
- czasu przejazdu,
- kosztu podróży,
- standardu wagonu,



- komfortu podróży,
- czystości w pociągu,
- czystości w toaletach,
- dostępności toalet w pociągu,
- komfortu odczucia temperatury w pociągu,
- czasu oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach,
- dostępności i nagłośnienia informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerów peronów,
- informacji w przypadku opóźnień,
- dostępności informacji użytecznych w czasie podróży,
- dostępności pociągów,
- uprzejmości obsługi pociągu,
- bezpieczeństwa osobistego w pociągu
- bezpieczeństwa podróżowania (wypadkowości).

Respondent miał do dyspozycji skalę pięciostopniową:

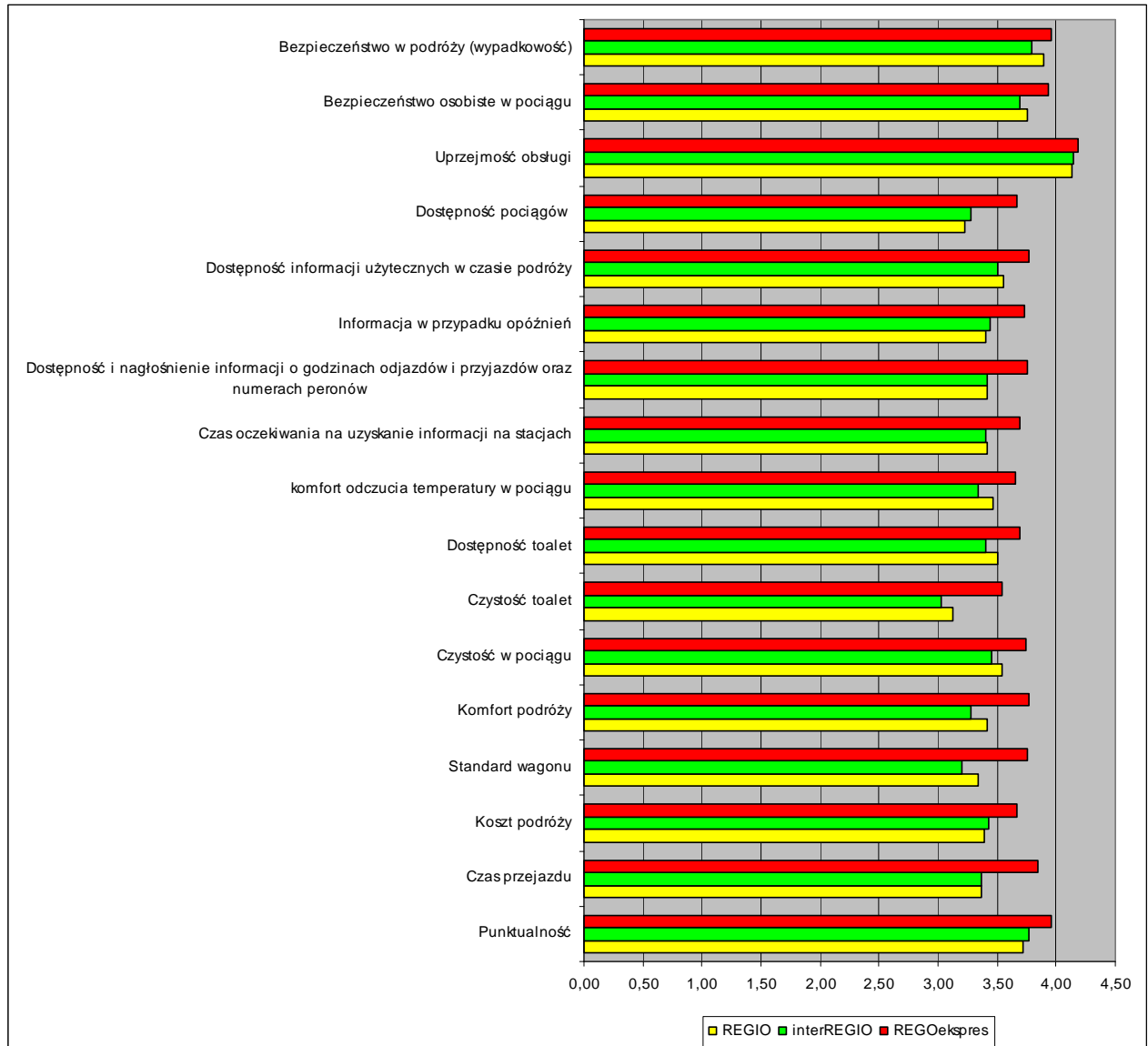
- zdecydowanie niezadowolający,
- niezadowolający,
- średni,
- zadowolający,
- zdecydowanie zadowolający.

**Tabela 8** Porównanie ocen respondentów w poszczególnych typach pociągów.

Badana cecha	REGIO	interREGIO	REGOekspres
Punktualność	3,72	3,77	3,96
Czas przejazdu	3,36	3,37	3,84
Koszt podróży	3,39	3,43	3,67
Standard wagonu	3,34	3,20	3,76
Komfort podróży	3,42	3,28	3,77
Czystość w pociągu	3,54	3,46	3,74
Czystość toalet	3,13	3,03	3,54
Dostępność toalet	3,51	3,40	3,69
komfort odczucia temperatury w pociągu	3,47	3,34	3,65
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,41	3,40	3,69
Dostępność i nagłośnienie informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów	3,42	3,42	3,76
Informacja w przypadku opóźnień	3,40	3,44	3,73
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,56	3,50	3,77
Dostępność pociągów	3,23	3,28	3,67
Uprzejmość obsługi	4,13	4,15	4,19
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,76	3,69	3,93
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	3,89	3,80	3,96



Rysunek 1 Porównanie ocen respondentów w poszczególnych typach pociągów



Oprócz własnej oceny, respondenci poproszeni zostali również o określenie trendu w odniesieniu do każdej z siedemnastu cech. Wprowadzenie do kwestionariusza tego pytania, pozwoliło skonfrontować odczucia pasażerów z różnicą pomiędzy tegorocznymi i ubiegłorocznymi ocenami jakości usług.

Respondenci otrzymali do dyspozycji następujące odpowiedzi w odniesieniu do każdej badanej cechy:

- poprawia się
- bez zmian
- pogarsza się

Poniżej przedstawiono układ tabelaryczny i graficzny odpowiedzi, a także porównanie z ubiegłorocznym badaniem.

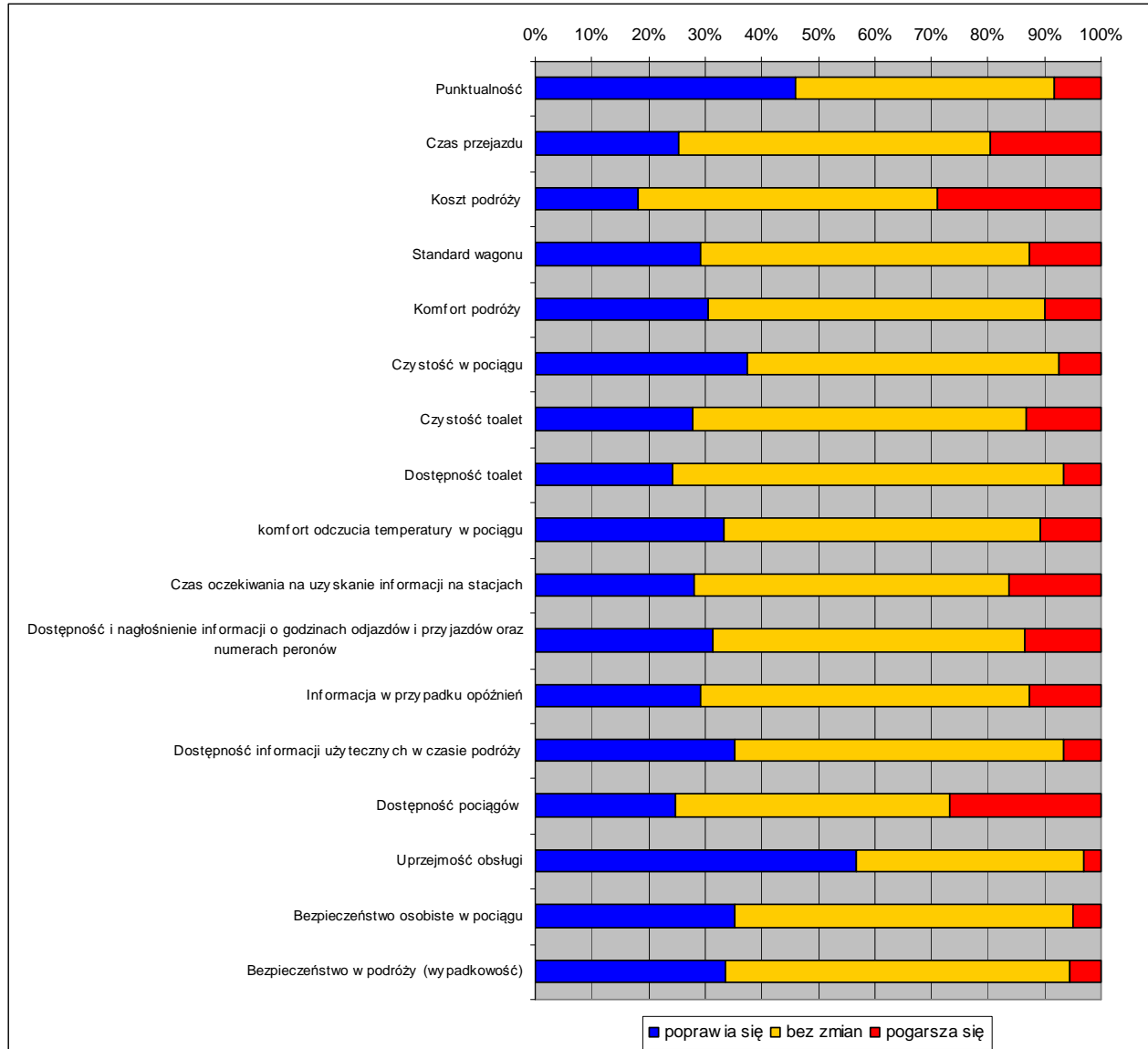


**Tabela 9** Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach REGIO

<b>pociągi REGIO</b>						
Badane cechy	okresy badań			odczucia podróżnych		
	2011	2012	różnica	poprawia się	bez zmian	pogarsza się
Punktualność	3,67	3,72	0,05	16 560	16 445	2 929
Czas przejazdu	3,46	3,36	-0,10	9 097	19 774	7 004
Koszt podróży	3,38	3,39	0,01	6 492	18 996	10 324
Standard wagonu	3,24	3,34	0,10	10 433	20 805	4 563
Komfort podróży	3,37	3,42	0,05	11 016	21 254	3 595
Czystość w pociągu	3,53	3,54	0,01	13 397	19 769	2 714
Czystość toalet	3,09	3,13	0,04	9 951	21 037	4 777
Dostępność toalet		3,51		8 638	24 714	2 368
komfort odczucia temperatury w pociągu		3,47		11 925	20 036	3 853
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,27	3,41	0,14	10 029	20 008	5 812
Dostępność i nagłośnienie informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów	3,38	3,42	0,04	11 306	19 696	4 871
Informacja w przypadku opóźnień	3,34	3,40	0,06	10 482	20 769	4 558
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,54	3,56	0,02	12 665	20 780	2 346
Dostępność pociągów	3,26	3,23	-0,03	8 913	17 292	9 612
Uprzejmość obsługi	4,16	4,13	-0,03	20 290	14 448	1 090
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,78	3,76	-0,02	12 622	21 501	1 737
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	4,01	3,89	-0,12	12 065	21 716	2 018



Rysunek 2 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach REGIO



W przebadanych pociągach **REGIO** w porównaniu z rokiem ubiegłym średnia ocena wszystkich badanych cech wypadła podobnie 3,51 (+0,01). Dziesięć badanych parametrów otrzymało lepsze oceny, pięć gorsze. Najwyżej oceniono uprzejmość obsługi 4,13 (-0,03), bezpieczeństwo w pociągu (wypadkowość) 3,89 (-0,12), bezpieczeństwo osobiste w podróży 3,76m (-0,02) oraz punktualność 3,72 (+0,05). Największy spadek oceny dotyczy bezpieczeństwa w pociągu (wypadkowość) -0,12 stopnia. Ma to związek z katastrofą kolejową, do której doszło w marcu 2012r. pod Szczekocinami. Ocena punktualności zyskała +0,05 stopnia, równocześnie pogorszyła się ocena czasu przejazdu 3,36 (-0,10).



Najniżej oceniono czystość toalet 3,13 (+0,04) Należy dążyć do jak najszybszej naprawy tej sytuacji poprzez wdrożenie zmian organizacyjnych, które nie będą powodowały zwiększenia kosztów, a przyniosą oczekiwaną przez pasażerów, poprawę stanu czystości w przedziałach WC. Dostępność pociągów została oceniona na poziomie 3,23 (-0,03), standard wagonów 3,34 (+0,10), koszt podróży 3,39 (+0,01). Jest to stosunkowo niska ocena szczególnie, że od zeszłego roku ceny biletów uległy tylko niewielkiej podwyżce, która rekompensowała tylko wzrost kosztów ponoszonych przez Spółkę.

W subiektywnej ocenie widać, że podróżni zauważają poprawę jakości usług. Według pasażerów dwie z badanych cech wykazuje przewagę odpowiedzi pogarsza się, nad polepsza się, Są to koszt podróży i dostępność pociągów. Pozostałe z badanych cech wykazują przewagę odpowiedzi poprawia się, nad pogarsza się.



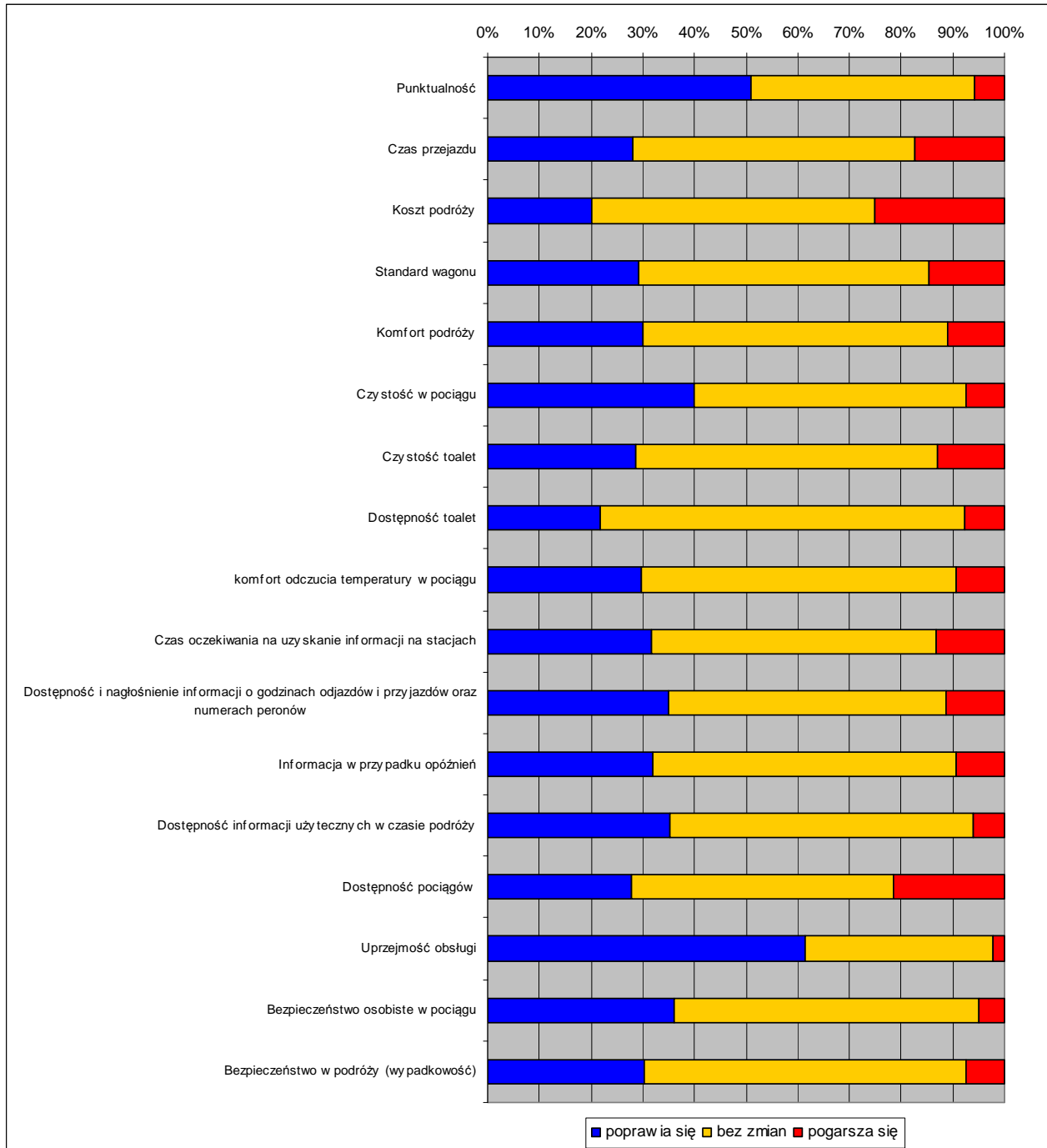


**Tabela 10** Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach interREGIO

<b>pociągi interREGIO</b>						
Badane cechy	okresy badań			odczucia podróżnych		
	2011	2012	różnica	poprawia się	bez zmian	pogarsza się
Punktualność	3,59	3,77	0,18	1 819	1 555	202
Czas przejazdu	3,27	3,37	0,10	1 007	1 949	620
Koszt podróży	3,36	3,43	0,07	717	1 952	891
Standard wagonu	<b>2,98</b>	3,20	0,22	1 039	2 013	519
Komfort podróży	3,13	3,28	0,15	1 073	2 105	391
Czystość w pociągu	3,31	3,46	0,15	1 423	1 881	264
Czystość toalet	<b>2,80</b>	3,03	0,23	1 015	2 080	455
Dostępność toalet		3,40		772	2 502	275
komfort odczucia temperatury w pociągu		3,34		1 063	2 162	334
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,22	3,40	0,18	1 130	1 953	472
Dostępność i nagłośnienie informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów	3,36	3,42	0,06	1 253	1 931	408
Informacja w przypadku opóźnień	3,30	3,44	0,14	1 132	2 075	334
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,40	3,50	0,10	1 251	2 085	212
Dostępność pociągów	3,16	3,28	0,12	990	1 793	762
Uprzejmość obsługi	4,10	4,15	0,05	2 182	1 296	74
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,63	3,69	0,06	1 293	2 105	175
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	3,94	3,80	<b>-0,14</b>	1 078	2 200	267



Rysunek 3 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach interREGIO



**Pociągi interREGIO** podróżni ocenili lepiej niż w ubiegłym roku, średnia ocena wszystkich badanych parametrów uzyskała ocenę 3,47 (+0,10), 14 badanych cech uzyskało lepsze oceny, jedna słabszą ocenę. Wszystkie oceny są wyższe od oceny dostatecznej (3,00).



Najlepiej oceniono tradycyjnie uprzejmość obsługi 4,15 (+0,05), bezpieczeństwo w pociągu (wypadkowość) 3,80 (-0,14), punktualność 3,77 (+0,18). Druga wymieniona cecha straciła -0,14 stopnia. Ma to bezpośredni związek z katastrofą kolejową do której doszło w marcu 2012r, pod Szczekocinami.

Najniższe oceny przypadły następującym cechom: czystość toalet 3,03 (+0,23), standard wagonów 3,20 (+0,22) oraz dostępność pociągów 3,28 (+0,12). Pociągi interREGIO uruchamiane są zwykle na znacznie dłuższych trasach, powoduje to konieczność prowadzenia sprzątanina toalet w czasie jazdy pociągu przez specjalne ekipy.

Pociągi interREGIO otrzymały oceny nieco gorsze od pociągów REGIO, natomiast zdecydowanie gorsze niż pociągi REGIOekspres we wszystkich badanych elementach. Pociągi interREGIO i REGIOekspres różnią się w zasadzie tylko wykorzystywanym do obsługi taborem. W pociągach REGIOekspres kursują wagony po kapitalnym remoncie, wyposażone w klimatyzację, a podróżni mają do dyspozycji gniazdko do podłączenia przenośnych urządzeń elektronicznych. Natomiast w pociągach IR są wykorzystywane wagony starszego typu. Reasumując, dużo gorsze oceny uzyskane przez pociągi interREGIO są związane z brakiem zmodernizowanego lub nowego taboru, co wpływa na całość zadowolenia klienta. Pokazuje to, iż standard taboru jest głównym czynnikiem zadowolenia klienta i należy dążyć do stałego podnoszenia standardu.

Przy ocenach subiektywnych opinii podróżnych należy zauważyć przewagę odpowiedzi „poprawia się” nad „pogarsza się” w prawie wszystkich badanych cechach. Wyjątkiem jest ocena parametru koszt podróży.

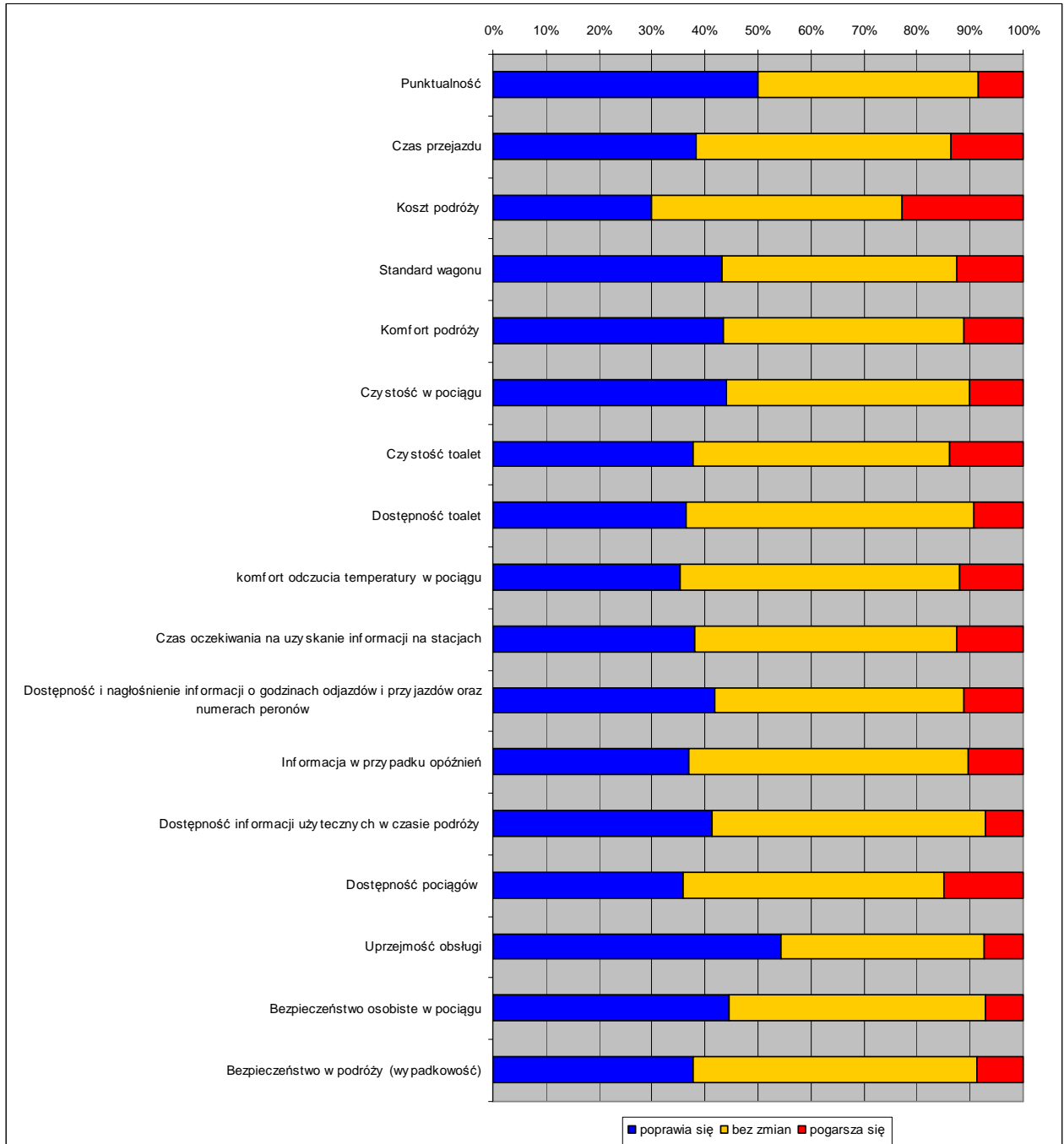


**Tabela 11** Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach REGIOekspres

<b>pociągi REGIOekspres</b>						
<b>Badane cechy</b>	<b>okresy badań</b>			<b>odczucia podróżnych</b>		
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>różnica</b>	<b>poprawia się</b>	<b>bez zmian</b>	<b>pogarsza się</b>
Punktualność	3,79	3,96	0,17	276	230	47
Czas przejazdu	3,75	3,84	0,09	212	266	76
Koszt podróży	3,84	3,67	-0,17	166	262	127
Standard wagonu	3,63	3,76	0,13	240	248	69
Komfort podróży	3,77	3,77	0,00	243	254	62
Czystość w pociągu	3,70	3,74	0,04	247	256	57
Czystość toalet	3,47	3,54	0,07	211	270	77
Dostępność toalet		3,69		204	303	52
komfort odczucia temperatury w pociągu		3,65		197	293	67
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,56	3,69	0,13	213	275	70
Dostępność i nagłośnienie informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów	3,71	3,76	0,05	233	263	62
Informacja w przypadku opóźnień	3,72	3,73	0,01	206	292	58
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,84	3,77	-0,07	230	288	40
Dostępność pociągów	3,74	3,67	-0,07	199	271	83
Uprzejmość obsługi	4,08	4,19	0,11	304	214	41
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,84	3,93	0,09	249	270	40
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	4,03	3,96	-0,07	210	297	49



Rysunek 4 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach REGIOekspres



Zdecydowanie lepiej zostały ocenione pociągi **REGIOekspres**. Jednak w porównaniu z rokiem ubiegłym cztery parametry zostały ocenione gorzej. Różnice nie są duże wynoszą od 0,07 do 0,17 stopnia. Parametry, które zostały ocenione gorzej: koszt podróży 3,67 (-0,17), dostępność informacji czasie podróży 3,77 (-0,07), dostępność pociągów 3,67 (-0,07) oraz bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość) 3,96 (-0,07).



Kilka cech otrzymało nawet nieco wyższe oceny. Są to: punktualność 3,96 (+0,17), uprzejmość obsługi 4,19 (+0,11), standard wagonów 3,76 (+0,13). Jeden element został oceniony tak samo jak w ubiegłym roku: komfort podróży 3,77 (0,00).

Nawet czystość toalet została oceniona pozytywnie, na poziomie 3,54 (+0,07)

Ponadto w subiektywnej ocenie podróżnych w pociągach REGIOekspres wszystkie omawiane parametry wykazują znaczną przewagę opinii „poprawia się” i „bez zmian” nad opiniami „pogarsza się”

## **6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.**

Skargi, reklamacje i wnioski w Spółce „Przewozy Regionalne” przyjmowane i rozpatrywane są zgodnie następującymi uregulowaniami prawnymi:

- 1) Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L 315 z 03.12.2007 r.).
- 2) Ustawa „Prawo przewozowe” z dnia 15 listopada 1984 r. (Dz. U z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm. oraz Dz. U. z 2012 r. poz. 1173)
- 3) Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (DZ. U. z 2006r. Nr 38, poz. 266).

Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji w Spółce określony jest w art. 23 Regulaminu Przewozu (RPR), który dostępny jest na stronie internetowej [www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl)

Skargi i reklamacje przyjmowanie są w formie pisemnej i odpowiedzi podróżnym udzielają merytoryczne Biura Centrali i Zakłady PR w ciągu 30 dni lub miesiąca.

W 2012 roku do Spółki „Przewozy Regionalne” wpłynęło 16 976 spraw (skarg, reklamacji, wniosków); 93% spraw zostało rozpatrzonych, w tym 46% na korzyść pasażera:

- 3954 wniosków, z których rozpatrzono 3873, w tym 1146 pozytywnie;
- 3113 skarg, z których rozpatrzono 2703, w tym 1221 pozytywnie - przyznano odszkodowania w kwocie 1 212 zł;



- 9909 reklamacji, z których rozpatrzono 9137, w tym 4947 pozytywnie – przyznano odszkodowania w kwocie 28 273,56 zł.

Z powyższych reklamacji w 4991 przypadkach, dokonano zwrotu kosztów biletów w kwocie 136 999,69zł.

Ilościowy wykaz skarg reklamacji i wniosków w Spółce w 2012 roku przedstawia załączona tabela nr 12, w której uwzględnia się fakt, iż niektóre sprawy dotyczą więcej niż jednej kategorii.

**Tabela 12 Skargi, reklamacje i wnioski w 2012r.**

Przewozy Regionalne	Ogólna liczba otrzymanych spraw	Liczba rozpatrzonych spraw	w tym na korzyść pasażera	Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (zł)	Kategorie spraw									
					Punktualność i opóźnienia	Sprzedaż biletu	Zmiany w rozkładzie jazdy pociągów	Skomunikowanie pociągów	Warunki podróżowania w pociągu	Dostępność informacji przekazywanej podróżnym	Czystość i utrzymanie taboru kolejowego	Poziom bezpieczeństwa	Osoby niepełnosprawne	Pozostałe (wezwania do zapłaty oraz zwroty kosztów biletów)
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
wnioski	3954	3873	1146		11	5	529	67	29	18	2	6	11	3272
skargi	3113	2703	1221	1 212,31	337	576	251	188	269	261	139	22	16	641
reklamacje	9909	9137	4947	28 273,56	1309	686	124	154	62	94	35	20	26	7028
<b>Razem</b>	<b>16976</b>	<b>15713</b>	<b>7314</b>	<b>29 485,87</b>	<b>1657</b>	<b>1267</b>	<b>904</b>	<b>409</b>	<b>360</b>	<b>373</b>	<b>176</b>	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>10941</b>

Rozpatrzone skargi , reklamacje, wnioski dotyczyły:

- 1) poziomu punktualności i opóźnieniem pociągów (odwołania, zmiany peronu odjazdów pociągów, rezygnacja z podróży) – 10,5%;
- 2) sprzedaży biletów (w kasie, w pociągu, internet) - 8,1%;
- 3) zmian w rozkładzie jazdy pociągów (przesunięcie godzin kursowania, likwidacja lub zwiększenie połączeń) – 5,7%;
- 4) skomunikowania pociągów (np.: różni przewoźnicy) – 2,6%;
- 5) warunków podróży (zapełnienie składu, zbyt mała ilość składów, frekwencja pasażerów, brak miejsc siedzących) – 2,3%;



- 6) dostępność informacji przekazywanej podróżnym (wizualnej i megafonowej na stacjach i przystankach oraz w pociągach) – 2,3%;
- 7) czystości i utrzymania taboru (czystość toalet, przedziałów, korytarzy, dostępność w toaletach wody, mydła, papieru, ogrzewanie pociągów, oznaczenie pociągu zapach powietrza) - 1,1%;
- 8) poziomu bezpieczeństwa osobistego (kradzież, zagubiony bagaż, uszczerbek na mieniu lub zdrowiu) – 0,3%;
- 9) zabezpieczenia potrzeb osób niepełnosprawnych (udzielona pomoc, informacja) – 0,3%; ponadto
- 10) wezwań do zapłaty, oraz zwrotów kosztów biletów, gdy podróżny rezygnuje z podróży (pozostałe) - 69,6%.

Średni czas rozpatrzenia sprawy w Spółce w 2012 roku wyniósł 25 dni.

## **7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.**

Procedura postępowania w procesie przewozu osób niepełnosprawnych

Każdy Zakład Spółki "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., którego obszarem działania jest dane województwo posiada opracowany i wdrożony „Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej” lub ustalone procedury, w tym zakresie, szczegółowo określające sposób udzielania pomocy osobie niepełnosprawnej, uwzględniając możliwości personalne oraz techniczne poszczególnych stacji i przystanków osobowych.

Do realizacji zadania polegającego na udzielaniu pomocy osobom niepełnosprawnym planujących odbyć podróż koleją, przewoźnik wyznaczył osoby odpowiedzialne za prawidłową organizację procesu przewozu osób niepełnosprawnych.

Numery telefonów kontaktowych i adresy osób wyznaczonych do pomocy zostały umieszczone na stronie internetowej [www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl) w zakładce „informacja dla osób niepełnosprawnych” oraz na każdej stacji i przystanku osobowym, na których zatrzymują się pociągi obsługiwane przez Spółkę. Na stronie internetowej Spółki dostępne są również informacje dotyczące charakterystyki





peronów pod kątem dostępności dla osób niepełnosprawnych i z ograniczoną sprawnością ruchową oraz charakterystyka budynków dworcowych pod kątem dostępności dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Osoba wyznaczona przez Spółkę, po wcześniejszym jej (co najmniej 48 godzinnym) powiadomieniu telefonicznym lub mailowym o przewozie osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, udziela wyjaśnień, doradza i przygotowuje przejazd.

Do udzielania pomocy każdej osobie niepełnosprawnej, która się o nią zwróci, zobowiązani są wszyscy pracownicy zespołu bezpośredniej obsługi podróżnych. Drużyna konduktorska udziela pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu oraz zajmowaniu miejsc przez podróżnego w pociągu.

Spółka „Przewozy Regionalne” uruchomiła Infolinię dla osób niepełnosprawnych: 800 022 222 (czynną od poniedziałku do piątku oprócz świąt w godzinach 7.30 - 18.00)

Mając na uwadze osoby słabo słyszące, głuche, głuchonieme oraz anglojęzyczne w niżej wymienionych kasach biletowych zainstalowano wideotelefony – tłumacze on-line języka migowego oraz języka angielskiego.

1. Kielce
2. Kraków Główny
3. Łódź Kaliska
4. Poznań Główny
5. Rzeszów Główny
6. Szczecin Główny
7. Warszawa Centralna
8. Warszawa Wschodnia
9. Wrocław Główny

Zgodnie z art. 19 ust. 2 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. osoby niepełnosprawne i o ograniczonej sprawności ruchowej są uprawnione do kupowania biletów bez dodatkowych opłat.

Z pomocy w podróży - po wcześniejszym zgłoszeniu telefonicznym lub mailowym – w 2012 roku skorzystało **801** osób niepełnosprawnych.



**Przewozy Regionalne**

---

**Sprawozdanie**  
**z realizacji norm jakości usług**  
**za rok 2011**  
**Spółki „Przewozy Regionalne”**

**Warszawa, 2012**

## **Spis treści**

<b>Wstęp .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Informacja i bilety .....</b>	<b>3</b>
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży .....	3
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach .....	3
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów.....	4
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów .....	5
1.5 Obecność na dworcach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety .....	6
<b>2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów .....</b>	<b>6</b>
2.1 Opóźnienia .....	6
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	8
<b>3. Odwołania pociągów .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.).....</b>	<b>10</b>
4.1 Częstotliwość czyszczenia .....	10
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza .....	11
4.3 Dostępność toalet.....	12
<b>5. Badanie satysfakcji klientów .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.....</b>	<b>21</b>
<b>7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. ....</b>	<b>23</b>



## **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 zostało opracowane przez Spółkę "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2011.



## **1. Informacja i bilety**

### **1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży**

Podczas podróży pociągiem informacja jest dostarczana w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim obsługa konduktorska pociągu (informacja bezpośrednio udzielana podróżnym) udziela informacji podróżnym bezpośrednio oraz poprzez urządzenia nagłaśniające, w które wyposażona jest część użytkowanego przez spółkę taboru.

Poza tym podróżni mogą korzystać ze znajdujących się w taborze:

- wybranych informacji przewozowych i taryfowych oraz map i schematów,
- urządzeń wizualnych, w które wyposażona jest część użytkowanego taboru (informacje o prędkości pociągu i najbliższej stacji zatrzymania pociągu).

Wszystkie pociągi od strony czołowej składu lub na ścianach bocznych taboru posiadają napisy informujące o jego relacji. W czasie podróży można – posiadając dostęp do Internetu – korzystać z informacji o ewentualnym opóźnieniu pociągu (informacja przy użyciu nadajników GPS, dostępna na stronie PR).

### **1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach**

**Tabela 1** Spółka udziela informacji podróżnym na stacjach z zastosowaniem różnych rodzajów nośników

Lp	Rodzaje informacji	Pracownicy odprawy biletowej	Pracownicy obsługi informacyjnej	Informacja wizualna (napisy, oznaczenia, pisemne ogłoszenia, plakaty, tablice elektroniczne)	Informacja akustyczne (megafonowa)	Informacja akustyczno-wizualna (urządzenia komputerowe, wyświetlacze)
1.	Rozkład jazdy	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
2.	Taryfy – oferty cenowe	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
5.	Opóźnienia pociągu i	TAK	TAK	NIE	TAK	TAK



	skomunikowania					
6.	Warunki odbycia najszybszej podróży	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE
7.	Warunki najniższych opłat	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
8.	Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
9.	Procedury zaginionego bagażu	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
10.	Wnoszenie skarg i reklamacji	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE
11.	Zaprzestanie obsługi połączeń	TAK	TAK	TAK	TAK	NIE
12.	Przesyłki konduktorskie	NIE	NIE	NIE	NIE	NIE

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

Informacje o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach pociągów "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. dostarcza podróżnym w różnym zakresie i wymiarze – przed rozpoczęciem podróży, w czasie podróży oraz w czasie przerw w podróży (przesiadanie).

- **Informacje o rozkładzie jazdy** są dostępne: na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów, w punktach sprzedaży biletów, w gablotach na plakatach, tablicach świetlnych, udzielana jest przez pracowników obsługi informacyjnej, urządzenia nagłaśniające, a w pociągach przez pracowników drużyn konduktorskich. Ponadto ww. informacje dostępne są na stronie internetowej [www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl).
- **Informacje o taryfach** (ceny biletów) dostępne są na stronie internetowej spółki oraz udzielane przez Kolejową Informację Telefoniczną, pracowników odprawy biletowej i obsługi informacyjnej, a w pociągach przez obsługę konduktorską.
- **Informacje o numerach peronów** znajdują się na rozkładach jazdy udostępnianych do wiadomości podróżnym na stacjach i przystankach oraz podawane są przez urządzenia nagłaśniające.



## 1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

Tabela 2 Dystrybucja biletów

Lp	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów odpraw /urządzeń - typ
1	Kasy biletowe własne agencyjne inni przewoźnicy	480 /TT/F-44; rrPOS-433
		284 / TT/F-1; rrPOS-269
		196 / TT/F-43; rrPOS-164
2	Pracownicy drużyn konduktorskich/terminale mobilne	2 944 / 1645
3	Liczba automatów biletowych (stacjonarne) (zamontowane w taborze)	52
		50
		2
4	Sprzedaż internetowa	TAK

Powyższa tabela obrazuje kanały sprzedaży biletów na przejazd i używane przez przewoźnika urządzenia dystrybucyjne.

**Stacjonarne kasy fiskalne typu TT/F** umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd w pociągach (spółki i innych przewoźników) bez rezerwacji miejsc.

**Kasy typu rrPOS** umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd w pociągach (spółki i innych przewoźników) zarówno bez rezerwacji, jak i z rezerwacją miejsc (dotyczy tylko pociągów PKP Intercity).

**Konduktorskie kasy mobilne** obecnie umożliwiają sprzedaż biletów wyłącznie na przejazdy pociągami spółki, bez możliwości rezerwowania miejsc.

**Stacjonarne automaty biletowe** obecnie umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd wyłącznie pociągami spółki, bez możliwości rezerwowania miejsc.

**Automaty biletowe zamontowane w taborze** obecnie umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd wyłącznie w relacji obsługiwanej przez dany pociąg, bez możliwości rezerwowania miejsc.

**Zakup biletów na przejazd jednorazowy oraz biletów na miejsca rezerwowane** (dot. pociągów interREGIO i REGIOekspres) możliwy jest przez Internet, zgodnie z ustalonym regulaminem dostępnym na stronie internetowej spółki.

Spółka prowadzi działania zmierzające do rozszerzenia sprzedaży biletów również innych przewoźników w kasach mobilnych i automatach biletowych.



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

**Tabela 3** Liczba pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi PR	Dworce z własnym personelem	Dworce z obsługą agencyjną, na podstawie zawartych umów	Dworce z obsługą agencyjną (innych przewoźników na podstawie zawartych umów)	Dworce bez obsługi bezpośredniej
Liczba dworców/ stacji	1845	164	183	130	-

Stan zatrudnienia na dzień 31.12.2011 r. pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety na dworcach

kasjerzy	informatory
1208	242

## **2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

### **2.1 Opóźnienia**

Opóźnienia w okresie od 01.01. do 31.12.2011r przedstawia tabela nr 4 ze wskazaniem:

- ogólne średnie opóźnienie pociągów w % z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne)
- % opóźnień z odejścia
- % opóźnień na przybyciu
  - % opóźnień mniejszych od 60 minut
  - % opóźnień od 60 do 119 minut
  - % opóźnień większych od 120 minut

Natomiast % utraconych skomunikowań przedstawia tabela nr 5



**Tabela 4** Zestawienie punktualności i odwołania pociągów

Kategorie pociągów	Odejście						Przybycie											
	Liczba pociągów	opóźniono		średnie opóźnienie w minutach	% opóźnionych	% punkt	Liczba pociągów	opóźniono		średnie opóźnienie w minutach	% opóźnionych	% punktualności	Opóźniono					
		pociągi	minut					pociągi	minut				do 60 minut		60 - 119 minut		powyżej 120 minut	
													ilość	%	ilość	%	ilość	%
Międzywojewódzkie	73127	4321	66099	15,3	5,91	94,09	73718	11737	201266	17,1	15,92	84,08	11261	95,94	362	3,08	114	0,97
	73648	4603	80011	17,4	6,25	93,75	74399	11347	274485	24,2	15,25	84,75	10641	93,78	537	4,73	169	1,49
	<b>146775</b>	<b>8924</b>	<b>146110</b>	<b>16,4</b>	<b>6,08</b>	<b>93,92</b>	<b>148117</b>	<b>23084</b>	<b>475751</b>	<b>20,6</b>	<b>15,58</b>	<b>84,42</b>	<b>21902</b>	<b>94,88</b>	<b>899</b>	<b>3,89</b>	<b>283</b>	<b>1,23</b>
Regionalne	324695	16293	248006	15,2	5,02	94,98	324557	34645	505745	14,6	10,67	89,33	33706	97,29	706	2,04	233	0,67
	313931	16711	282339	16,9	5,32	94,68	313450	25027	520511	20,8	7,98	92,02	23989	95,85	827	3,30	211	0,84
	<b>638626</b>	<b>33004</b>	<b>530345</b>	<b>16,1</b>	<b>5,17</b>	<b>94,83</b>	<b>638007</b>	<b>59672</b>	<b>1026256</b>	<b>17,2</b>	<b>9,35</b>	<b>90,65</b>	<b>57695</b>	<b>96,69</b>	<b>1533</b>	<b>2,57</b>	<b>444</b>	<b>0,74</b>
Międzynarodowe	11341	461	8015	17,4	4,06	95,94	10995	1048	17253	16,5	9,53	90,47	1022	97,52	21	2,00	5	0,48
	10897	544	9762	17,9	4,99	95,01	10470	884	15221	17,2	8,44	91,56	866	97,96	15	1,70	3	0,34
	<b>22238</b>	<b>1005</b>	<b>17777</b>	<b>17,7</b>	<b>4,52</b>	<b>95,48</b>	<b>21465</b>	<b>1932</b>	<b>32474</b>	<b>16,8</b>	<b>9,00</b>	<b>91,00</b>	<b>1888</b>	<b>97,72</b>	<b>36</b>	<b>1,86</b>	<b>8</b>	<b>0,41</b>
<b>Razem</b>	<b>807639</b>	<b>42933</b>	<b>694232</b>	<b>16,2</b>	<b>5,32</b>	<b>94,68</b>	<b>807589</b>	<b>84688</b>	<b>1534481</b>	<b>18,1</b>	<b>10,49</b>	<b>89,51</b>	<b>81485</b>	<b>96,22</b>	<b>2468</b>	<b>2,91</b>	<b>735</b>	<b>0,87</b>

**Tabela 5** Zestawienie utraconych skomunikowań

Kategorie pociągów	Liczba planowanych skomunikowań	Liczba utraconych skomunikowań	% utraconych skomunikowań
Międzywojewódzkie	238953	3952	1,65
	349721	6473	1,85
	<b>588674</b>	<b>10425</b>	<b>1,77</b>
Regionalne	639413	7353	1,15
	879594	11811	1,34
	<b>1519007</b>	<b>19164</b>	<b>1,26</b>
Międzynarodowe	22218	423	1,90
	25695	476	1,85
	<b>47913</b>	<b>899</b>	<b>1,88</b>
<b>Razem</b>	<b>2155594</b>	<b>30488</b>	<b>1,41</b>

## 2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

### Krótki opis planów awaryjnych i planów zarządzania kryzysowego

Zasady postępowania w przypadku zaistnienia zdarzenia (poważnego wypadku, wypadku, incydentu) lub wydarzenia określa karta procesu nr 53 „Zarządzanie zdarzeniami (poważnymi wypadkami, wypadkami, incydentami) oraz wydarzeniami i ich raportowania” Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS), opracowana na podstawie zatwierdzonej przez Prezesa UTK Instrukcji o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków i incydentów Pr-3 (R-3). Uzupełnieniem ww. karty procesu jest procedura nr 531 „Procedura postępowania po zaistnieniu wydarzenia „P” powodującego negatywne konsekwencje dla życia, zdrowia ludzkiego, ich mienia i mienia spółki”, określająca zasady postępowania dla pozostałych wydarzeń.

Natomiast plany zarządzania kryzysowego zostały opisane w karcie procesu nr 71 „Zasady postępowania i alarmowania o niebezpieczeństwach, w tym o sytuacjach kryzysowych” Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS). Uzupełnieniem w/w karty procesu jest Decyzja Nr 10/2009 Prezesa Zarządu Dyrektora Generalnego „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. z dnia 27 maja 2009 r. w sprawie ustalenia zasad organizacji i funkcjonowania systemu zarządzania kryzysowego w „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o. o. w sytuacjach kryzysowych.



W przypadku zaistnienia zakłóceń w realizacji procesu przewozowego, które implikują konieczność przesiadania podróżnych, w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) zidentyfikowano procedurę nr A031 „Postępowania podczas zarządzenia przesiadania się podróżnych z pociągu do pociągu, w przypadkach nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku”, opisującą tryb postępowania, w szczególności drużyny konduktorskiej w przypadku zarządzenia przesiadania podróżnych.

### 3. Odwołania pociągów

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy, z podziałem na kategorie pociągów- międzynarodowe, krajowe, regionalne za rok 2011 przedstawia tabela nr 6

Tabela 6 Liczba odwołanych pociągów

Kat pociągów	Liczba pociągów	Liczba	stosunek odwołanych pociągów do liczby w rjp w %
Międzywojewódzkie	73127	657	0,9
	73648	1385	1,88
	<b>146775</b>	<b>2042</b>	<b>1,39</b>
Regionalne	324695	6962	2,14
	313931	9538	3,04
	<b>638626</b>	<b>16500</b>	<b>2,58</b>
Międzynarodowe	11341	156	1,38
	10897	241	2,21
	<b>22238</b>	<b>397</b>	<b>1,79</b>
<b>Razem</b>	<b>807639</b>	<b>18939</b>	<b>2,34</b>

## **4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)**

### **4.1 Częstotliwość czyszczenia**

Częstotliwość czyszczenia taboru wynika z umów zawartych z podmiotami świadczącymi te usługi. Tabor własny i dzierżawiony od Urzędów Marszałkowskich podlegał czyszczeniu pobieżnemu, codziennemu i okresowemu.

Bieżące utrzymanie w czystości taboru osobowego uzyskiwane jest przez:

- czyszczenie pobieżne,
- czyszczenie codzienne.

**Czyszczeniu pobieżnemu** podlega tabor osobowy w przerwie między kursami pociągu lub na stacji pośredniej na drodze przebiegu pociągu – zgodnie z przedstawionym przez zamawiającego harmonogramem. Czyszczenie pobieżne obejmuje następujące czynności:

- z zewnątrz: mycie uchwyty, klamek drzwi, tablic kierunkowych i świateł końcowych, usunięcie miejscowych zabrudzeń szyb i ram okiennych,
- wewnątrz: usunięcie śmieci i zmiatanie podłóg, usunięcie miejscowych zabrudzeń podłóg, ścian, sufitów, szyb okiennych, wytarcie na mokro siedzeń oraz oparcie z tworzyw sztucznych, przetarcie na wilgotno stolików i ram okiennych, odkurzenie poręczy i górnych części osłon grzejników, wyposażenie śmietniczek w worki foliowe, pomieszczenia WC – tak jak w czyszczeniu codziennym.

**Czyszczeniu codziennemu** podlega tabor osobowy, co najmniej raz na dobę. Czyszczeniu poddawane są następujące elementy taboru:

- z zewnątrz: pudła wraz z tablicami kierunkowymi, klamkami, stopniami, poręczami, światłami końcowymi,
- wewnątrz: półki, stoliki, parapety okienne, klosze lamp oświetleniowych, ściany, sufity, oprawy oświetleniowe, osłony grzejników, szyby, lustra, ramy okienne,



siedzenia, oparcia, podłoga, pojemniki na śmieci (wraz z wyposażeniem w woreczki foliowe), drzwi przedziałowe, przejściowe i wyjściowe, pomieszczenia WC wraz z dezynfekcją podłóg i armatury sanitarnej, wyposażenie sanitarne toalet.

**Czyszczenie okresowe** wykonywane w odniesieniu do:

- wagonów osobowych, co najmniej raz w miesiącu,
- elektrycznych zespołów trakcyjnych, autobusów szynowych i lokomotyw spalinowych, co najmniej raz w miesiącu (w czasie przeglądów okresowych).

**Tabela 7** Jakość czyszczenia taboru w 2011r

Rodzaj miernika	Wartość	Ujęcie procentowe	Metoda badawcza
Liczba taboru nieprzyjętego po czyszczeniu / liczba taboru oczyszczonego	3238/540392	0,6%	Kontrola wewnętrzna

**W 2011r. dokonano ogółem 10804 kontroli pociągów w wyniku czego dokonano 1607 skreśleń czyszczeń taboru.**

## **4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza**

Zgodnie z postanowieniami Decyzji Komisji z dnia 26 kwietnia 2011r. „w sprawie technicznych specyfikacji interpersonalności odnoszącej się do podsystemu ”Tabor – lokomotywy i tabor pasażerski w transeuropejskim systemie kolei konwencjonalnych” i wewnętrznymi uregulowaniami, Spółka dokonuje stosownych przeglądów w zakresie jakości powietrza (klimatyzacja wg zawartości CO2 i innych parametrów) i warunków środowiskowych - temperatura wewnętrzna taboru. Zasadniczym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie mają filtry powietrza. Filtry poddawane są regularnym przeglądom w określonych cyklach kontrolnych.

Personel pociągu do czasu wyznaczenia wskaźnika mającego wpływ na jakość powietrza (komfort ciepła) dokonuje monitorowania m.in. temperatury w wagonach i elektrycznych pojazdach trakcyjnych w oparciu o doznane odczucia własne i podróżnych.



## **4.3 Dostępność toalet**

Tabor do przewozu podróżnych użytkowany przez Spółkę (wagony, ezt, autobusy szynowe) wyposażony jest w toalety. Ich liczba zależy od rodzaju taboru i wynosi od 1 do 2 pomieszczeń.

Spółka posiada tabor z zamkniętym systemem WC w następującej liczbie:

wagony osobowe – 6 szt,

ezt – 20 szt,

autobusy szynowe – 108 szt./ 140 ilostan autobusów szynowych.

## **5. Badanie satysfakcji klientów**

Spółka przeprowadziła w dniach 09 - 22 maja 2011r. badania ankietowe w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres.

Ankietyzacja przeprowadzona została przez drużyny konduktorskie oraz pracowników działów marketingu z poszczególnych Zakładów Przewozów Regionalnych. Celem badania było poznanie opinii pasażerów o poziomie usług świadczonych przez "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. i dostosowanie oferty do potrzeb klientów.

Podczas badania zapytano 43 848 osób o opinię na temat usług świadczonych przez "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. – 39 020 w pociągach REGIO, 4 418 osób w pociągach interREGIO, 410 w pociągach REGIOekspres.

Respondenci poproszeni zostali o ocenę piętnastu cech w skali **od 1 do 5**:

- punktualności,
- czasu przejazdu,
- kosztu podróży,
- standardu wagonu,
- komfortu podróży,
- czystości w pociągu,
- dostępności i czystości toalet w pociągu,
- czasu oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach,



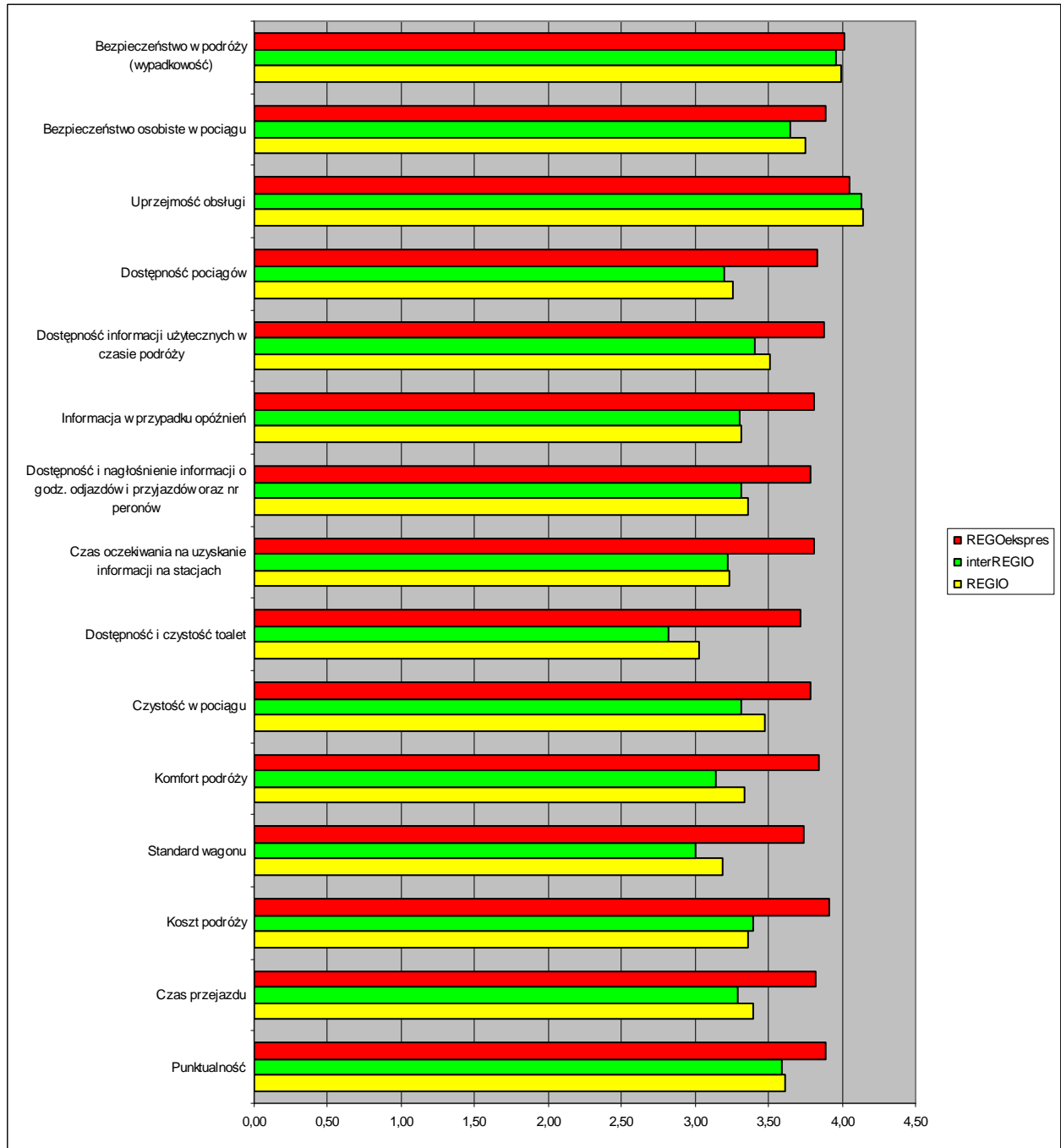
- dostępności i nagłośnienia informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerów peronów,
- informacji w przypadku opóźnień,
- dostępności informacji użytecznych w czasie podróży,
- dostępności pociągów,
- uprzejmości obsługi pociągu,
- bezpieczeństwa osobistego w pociągu
- bezpieczeństwa podróżowania (wypadkowości).

**Tabela 8** Porównanie ocen respondentów w poszczególnych typach pociągów

Cecha	REGIO	interREGIO	REGOekspres
Punktualność	3,62	3,59	3,89
Czas przejazdu	3,40	3,29	3,82
Koszt podróży	3,36	3,39	3,91
Standard wagonu	3,19	3,01	3,74
Komfort podróży	3,34	3,15	3,84
Czystość w pociągu	3,48	3,32	3,78
Dostępność i czystość toalet	3,03	2,82	3,71
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	3,24	3,22	3,81
Dostępność i nagłośnienie informacji o godz. odjazdów i przyjazdów oraz nr peronów	3,36	3,32	3,78
Informacja w przypadku opóźnień	3,31	3,30	3,81
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	3,51	3,40	3,88
Dostępność pociągów	3,26	3,20	3,83
Uprzejmość obsługi	4,14	4,13	4,05
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,75	3,65	3,90
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	4,00	3,96	4,02



Rysunek 1 Porównanie ocen respondentów w poszczególnych typach pociągów



Oprócz własnej oceny, respondenci poproszeni zostali również o określenie trendu w odniesieniu do każdej z piętnastu cech. Wprowadzenie do kwestionariusza tego pytania, pozwoliło skonfrontować odczucia pasażerów z różnicą pomiędzy tegorocznymi i ubiegłorocznymi ocenami jakości usług.





Respondenci otrzymali do dyspozycji następujące odpowiedzi w odniesieniu do każdej badanej cechy:

- poprawia się
- bez zmian
- pogarsza się

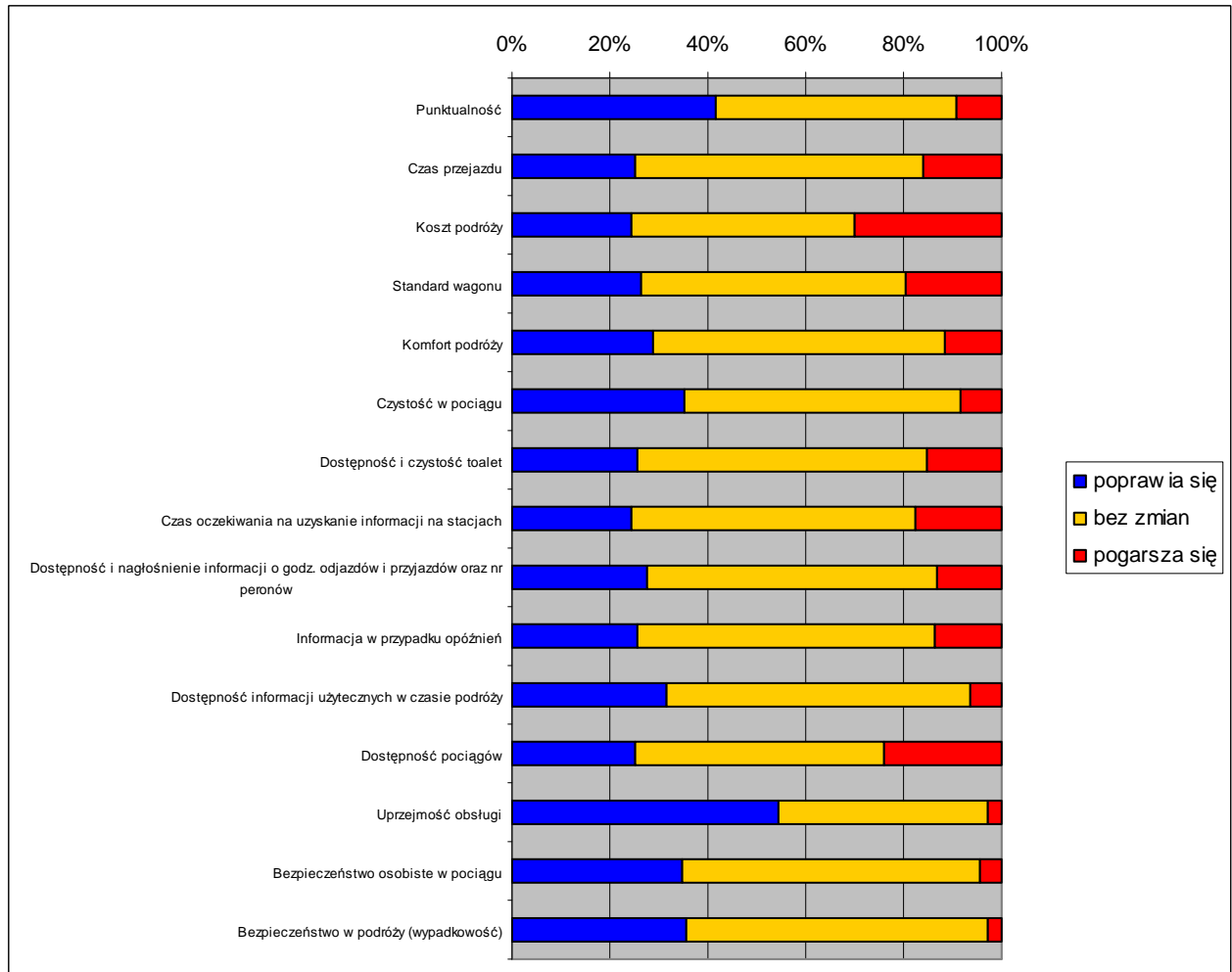
Poniżej przedstawiono układ tabelaryczny i graficzny odpowiedzi, a także porównanie z ubiegłorocznym badaniem.

**Tabela 9** Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach REGIO

<b>pociągi REGIO</b>						
<b>Badane cechy</b>	<b>okresy badań</b>			<b>odczucia podróżnych</b>		
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>różnica</b>	<b>poprawia się</b>	<b>bez zmian</b>	<b>pogarsza się</b>
Punktualność	3,78	3,62	-0,16	16 024	19 066	3 602
Czas przejazdu	3,54	3,40	-0,14	9 769	22 600	6 131
Koszt podróży	3,37	3,36	-0,01	9 364	17 597	11 446
Standard wagonu	3,33	3,19	-0,14	10 140	20 747	7 580
Komfort podróży	3,40	3,34	-0,06	11 087	23 015	4 459
Czystość w pociągu	3,52	3,48	-0,04	13 562	21 695	3 196
Dostępność i czystość toalet	xxx	3,03	xxx	9 867	22 729	5 799
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	xxx	3,24	xxx	9 411	22 169	6 830
Dostępność i nagłośnienie informacji o godz. odjazdów i przyjazdów oraz nr peronów	xxx	3,36	xxx	10 604	22 830	5 058
Informacja w przypadku opóźnień	xxx	3,31	xxx	9 891	23 320	5 275
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	xxx	3,51	xxx	12 166	23 639	2 522
Dostępność pociągów	xxx	3,26	xxx	9 616	19 496	9 274
Uprzejmość obsługi	4,37	4,14	-0,23	20 864	16 327	1 099
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,88	3,75	-0,13	13 299	23 370	1 724
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	4,19	4,00	-0,19	13 692	23 486	1 144



Rysunek 2 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach REGIO



Najwyżej oceniono uprzejmość obsługi 4,14 (-0,23), bezpieczeństwo w pociągu (wypadkowość) 4,00 (-0,19) oraz bezpieczeństwo osobiste w pociągu 3,75 (-0,13). Najniżej oceniono dostępność i czystość toalet 3,03 (w ubiegłym roku uzyskała ocenę nieco gorszą 2,99). Należy dążyć do jak najszybszej naprawy tej sytuacji poprzez wdrożenie zmian organizacyjnych, które nie będą powodowały zwiększenia kosztów, a przyniosą oczekiwaną przez pasażerów, poprawę stanu czystości w przedziałach WC. Koszt podróży został oceniony na poziomie 3,36 (-0,01). Jest to stosunkowo niska ocena, szczególnie, że od zeszłego roku ceny biletów nie uległy zmianie. W obecnej sytuacji finansowej wielu gospodarstw domowych ten niewielki spadek oceny jest zrozumiały.



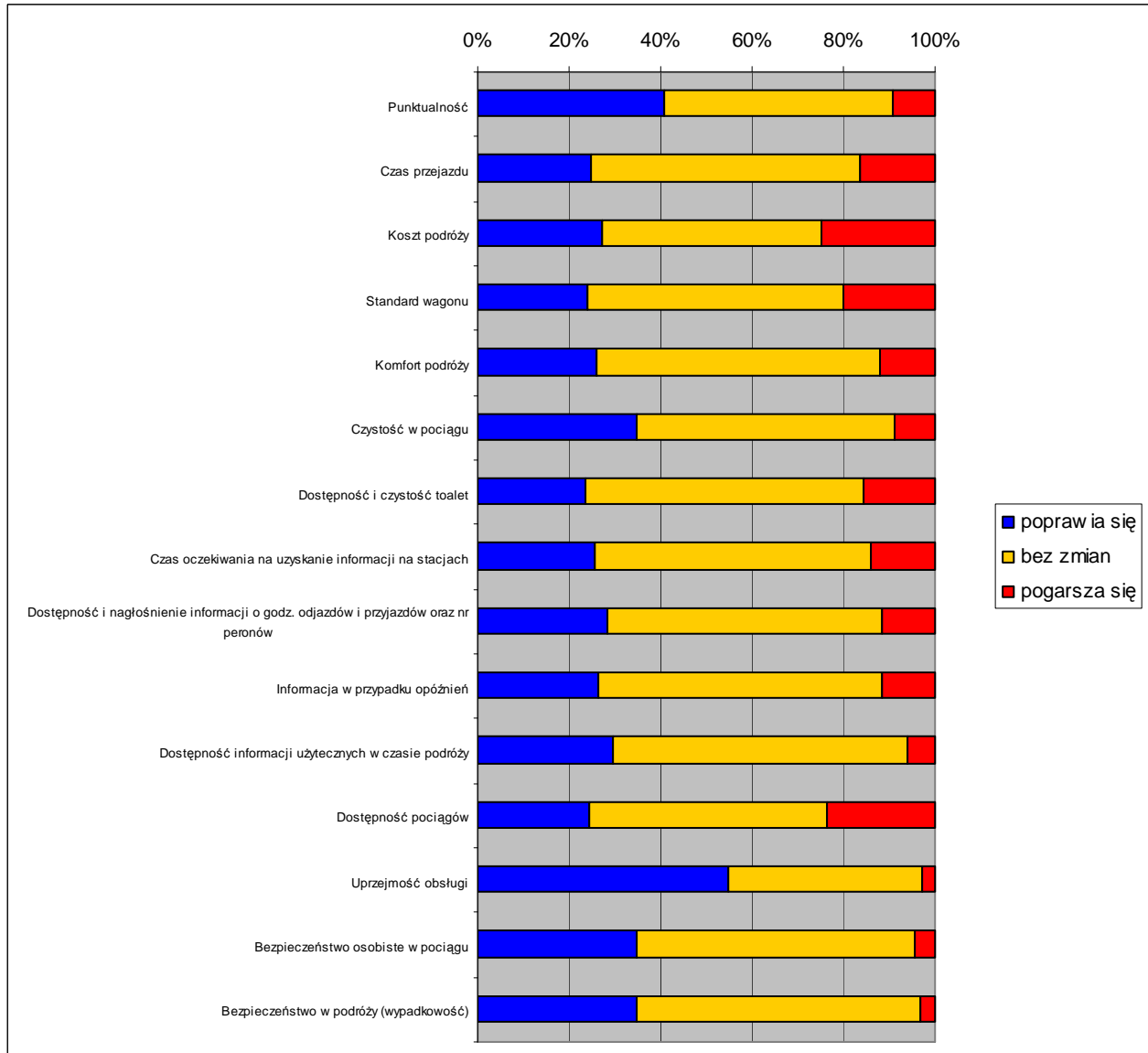
W subiektywnej ocenie widać, że podróżni zauważają poprawę jakości usług. Według pasażerów tylko jedna z badanych cech wykazuje przewagę odpowiedzi pogarsza się, nad polepsza się. Pozostałe z badanych cech wykazują przewagę odpowiedzi poprawia się, nad pogarsza się. Ta jedna cecha, która w opinii pasażerów została oceniona źle, to koszt podróży.

**Tabela 10** Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach interREGIO

<b>pociągi interREGIO</b>						
<b>Badane cechy</b>	<b>okresy badań</b>			<b>odczucia podróżnych</b>		
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>różnica</b>	<b>poprawia się</b>	<b>bez zmian</b>	<b>pogarsza się</b>
Punktualność	4,01	3,59	-0,42	1 788	2 186	405
Czas przejazdu	3,85	3,29	-0,56	1 087	2 576	715
Koszt podróży	3,79	3,39	-0,40	1 190	2 104	1 094
Standard wagonu	3,41	3,01	-0,40	1 057	2 447	868
Komfort podróży	3,45	3,15	-0,30	1 142	2 701	530
Czystość w pociągu	3,64	3,32	-0,32	1 522	2 463	386
Dostępność i czystość toalet	xxx	<b>2,82</b>	xxx	1 033	2 669	680
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	xxx	3,22	xxx	1 114	2 623	606
Dostępność i nagłośnienie informacji o godz. odjazdów i przyjazdów oraz nr peronów	xxx	3,32	xxx	1 236	2 608	503
Informacja w przypadku opóźnień	xxx	3,30	xxx	1 157	2 698	506
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	xxx	3,40	xxx	1 280	2 810	258
Dostępność pociągów	xxx	3,20	xxx	1 054	2 256	1 025
Uprzejmość obsługi	4,40	4,13	-0,27	2 380	1 843	122
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	3,97	3,65	-0,32	1 508	2 644	184
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	4,26	3,96	-0,30	1 521	2 688	138



Rysunek 3 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach interREGIO



**Pociągi interREGIO** podróżni ocenili znacznie gorzej jak w ubiegłym roku, wszystkie badane parametry uzyskały słabsze oceny. Różnice wynoszą od 0,27 do 0,56 stopnia.

Najwięcej straciły oceny czasu przejazdu 3,29 (-0,56), punktualności 3,59 (-0,42), kosztu podróży 3,39 (-0,40) oraz standardu wagonów 3,01 (-0,40). Najniżej jednak podróżni ocenili dostępność i czystość toalet – 2,82. Podobna sytuacja ma miejsce w przypadkach pociągów REGIO. Pociągi interREGIO uruchamiane są zwykle na



znacznie dłuższych trasach, powoduje to konieczność prowadzenia sprzątnia toalet w czasie jazdy pociągu przez specjalne ekipy.

Przy ocenach subiektywnych opinii podróżnych należy zauważyć przewagę odpowiedzi „poprawia się” nad „pogarsza się” we wszystkich badanych cechach.

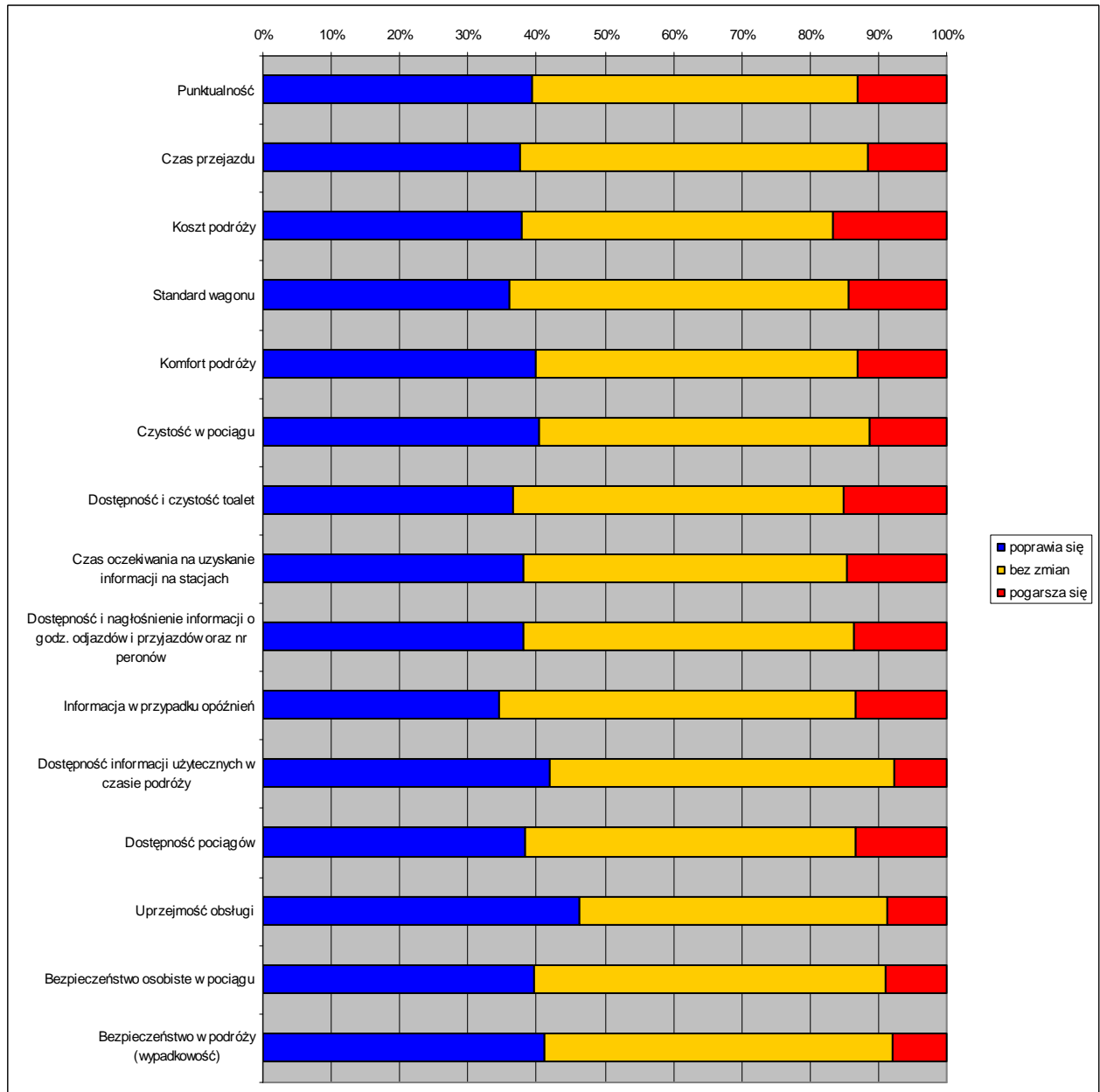
W pociągach interREGIO obsługiwanych przez Spółkę silnymi atutami są uprzejmość obsługi (4,13), bezpieczeństwo w pociągu (wypadkowość) 3,96.

**Tabela 11** Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach REGIOekspres

<b>pociągi REGIOekspres</b>						
<b>Badane cechy</b>	<b>okresy badań</b>			<b>odczucia podróżnych</b>		
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>różnica</b>	<b>poprawia się</b>	<b>bez zmian</b>	<b>pogarsza się</b>
Punktualność	3,90	3,89	-0,01	159	193	53
Czas przejazdu	3,80	3,82	0,02	153	207	47
Koszt podróży	3,77	3,91	0,14	155	187	68
Standard wagonu	3,85	3,74	-0,11	148	203	59
Komfort podróży	3,99	3,84	-0,15	164	193	53
Czystość w pociągu	3,95	3,78	-0,17	165	198	46
Dostępność i czystość toalet	xxx	3,71	xxx	149	197	61
Czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach	xxx	3,81	xxx	156	194	60
Dostępność i nagłośnienie informacji o godz. odjazdów i przyjazdów oraz nr peronów	xxx	3,78	xxx	156	198	56
Informacja w przypadku opóźnień	xxx	3,81	xxx	141	214	54
Dostępność informacji użytecznych w czasie podróży	xxx	3,88	xxx	172	207	31
Dostępność pociągów	xxx	3,83	xxx	157	198	55
Uprzejmość obsługi	4,37	4,05	-0,32	190	184	36
Bezpieczeństwo osobiste w pociągu	4,22	3,90	-0,32	163	210	37
Bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość)	4,32	4,02	-0,30	169	208	33



Rysunek 4 Odczucia respondentów na temat zmiany jakości usług w pociągach REGIOekspres



Zdecydowanie lepiej od omówionych powyżej pociągów, zostały ocenione pociągi **REGIOekspres**. Jednak w porównaniu z rokiem ubiegłym niektóre parametry zostały ocenione gorzej. Różnice nie są duże wynoszą od 0,01 do 0,32 stopnia. Dwie cechy otrzymały nawet nieco wyższe oceny. Są to: czas przejazdu 3,82 (+0,02) oraz koszt podróży 3,91 (+0,14). Najwyższe oceny uzyskały parametry: uprzejmość obsługi 4,05 (-0,32) oraz bezpieczeństwo w podróży (wypadkowość) 4,02 (-0,30). Jednak w obu



przypadkach nastąpiła korekta uzyskanej oceny. Dostępność i czystość toalet została również oceniona pozytywnie 3,71 stopnia.

Ponadto w subiektywnej ocenie podróżnych w pociągach REGIOekspres wszystkie omawiane parametry wykazują znaczną przewagę opinii „poprawia się” i „bez zmian” nad opiniami „pogarsza się”

## **6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.**

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z następującymi uregulowaniami prawnymi:

1. Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L315 z 03.12.2007r.)
2. Ustawa o transporcie kolejowym z dnia 28 marca 2003r. (Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz.789 z późn. zm.)
3. Ustawa „Prawo przewozowe” z dnia 15 listopada 1984r. (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.)
4. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266).

Szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji w Spółce określony jest w art. 23 Regulaminu Przewozu (RPR), obowiązujący od 30 września 2011 r., przyjęty Uchwałą nr 391/2011 Zarządu „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z dnia 23 września 2011 r.

Ogólne informacje dotyczące rozpatrywania skarg i reklamacji podane są na stronie internetowej [www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl) (jednostki odpowiedzialne, kontakty telefoniczne i mailowe).



Skargi i reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej, na adres centrali Spółki, bądź przez wszystkie jednostki wykonawcze (zakłady Spółki „Przewozy Regionalne”), których adresy i telefony dostępne są na str. 39 i 40 Regulaminu Przewozu (RPR). Regulamin dostępny jest na stronie internetowej.

Ponadto skargę można złożyć w punkcie odprawy i u obsługi pociągu oraz przesłać pocztą elektroniczną na adresy Centrali oraz Zakładów PR.

Odpowiedzi podróżnym udzielają merytoryczne Biura Centrali i Zakłady.

Zakres rozpatrywania spraw przez odpowiednie jednostki uregulowany jest w Regulaminie organizacyjnym „Przewozy Regionalne” sp. z o.o.

Skargi i reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, w przypadku spraw złożonych - udzielenie odpowiedzi poprzedzone jest przeprowadzeniem postępowania wyjaśniającego. W powyższym celu komórka organizacyjna rozpatrująca sprawę gromadzi właściwe dokumenty oraz wyjaśnienia w sprawie (również od pracowników związanych bezpośrednio ze sprawą).

Jeśli w toku rozpatrywania spraw, niezbędne jest pozyskanie informacji z innych komórek organizacyjnych, zainteresowana komórka organizacyjna zwraca się z prośbą o uzupełnienie materiału w celu rozpatrzenia danej skargi/reklamacji, bądź przesyła prośbę o wyjaśnienie i udzielenie odpowiedzi.

Przewoźnik udziela odpowiedzi zgodnie z obowiązującymi przepisami, tj. w przypadku skargi w terminie do miesiąca czasu (WE 1371/2007), w przypadku reklamacji w terminie do 30 dni ( RMTiB z dn. 24.02.2006).



**Tabela 12 Skargi i reklamacje w 2011 roku**

PRZEWOZY REGIONALNE	Ogólna liczba otrzymanych spraw *	Liczba rozpatrzonych spraw*	w tym na korzyść pasażera *	Suma wypłaconych rekompensat / odeszkodowań (zł) *	Kategorie spraw							
					Punktualność i opóźnienia	Skomunikowanie pociągów	Czystość i utrzymanie taboru kolejowego	Poziom bezpieczeństwa	Osoby niepełnosprawne	Sprzedaż biletu	Dostępności informacji dostarczanej podróżnym	Zmiany w rozkładzie jazdy pociągów
					1	2	3	4	5	6	7	8
<b>skargi</b>	2887	2511	573		557	346	80	329	11	263	290	296
<b>reklamacje</b>	9014	8693	4384	148588	1766	186	21	82	30	942	64	15
<b>RAZEM</b>	<b>11901</b>	<b>11204</b>	<b>4957</b>	<b>148588</b>	<b>2323</b>	<b>532</b>	<b>101</b>	<b>411</b>	<b>41</b>	<b>1205</b>	<b>354</b>	<b>311</b>

\*- w tym przejazdy bezbiletowe; zwroty biletu, gdy na decyzję podróżnego nie ma wpływu przewoźnik - podróżny rezygnuje z podróży.

Średni czas rozpatrzenia sprawy w roku 2011 wynosił 19 dni.

Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

- modernizacja użytkowanego taboru i wymiana starego na nowy
- analiza statystyk skarg i reklamacji i wykorzystanie tej wiedzy na pouczeniach okresowych i szkoleniach pracowników
- wyeliminowanie nieprawidłowości występujących w procesie obsługi klienta
- podnoszenie jakości usług przewozowych
- częstsze kontrole w pociągach, przeciwdziałające przejazdom bezbiletowym i zmobilizowanie pracowników obsługi pociągu na uważne sprawdzanie biletów i zainteresowanie się osobami zdążającymi na skomunikowania
- kontrole („tajemniczy klient”)
- korekty do rozkładu jazdy pociągów, w celu zwiększenia dogodności połączeń

## **7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.**

Procedura postępowania w procesie przewozu osób niepełnosprawnych



Każdy Zakład Spółki "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., którego obszarem działania jest dane województwo posiada opracowany i wdrożony „Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej” lub ustalone procedury, w tym zakresie, szczegółowo określające sposób udzielania pomocy osobie niepełnosprawnej, uwzględniając możliwości personalne oraz techniczne poszczególnych stacji i przystanków osobowych.

Do realizacji zadania polegającego na udzielaniu pomocy osobom niepełnosprawnym planujących odbyć podróż koleją, przewoźnik wyznaczył osoby odpowiedzialne za prawidłową organizację procesu przewozu osób niepełnosprawnych.

Numery telefonów kontaktowych i adresy osób wyznaczonych do pomocy zostały umieszczone na stronie internetowej [www.przewozyregionalne.pl](http://www.przewozyregionalne.pl) w zakładce „informacja dla osób niepełnosprawnych” oraz na każdej stacji i przystanku osobowym, na których zatrzymują się pociągi obsługiwane przez Spółkę. Na stronie internetowej Spółki dostępne są również informacje dotyczące charakterystyki peronów pod kątem dostępności dla osób niepełnosprawnych i z ograniczoną sprawnością ruchową oraz charakterystyka budynków dworcowych pod kątem dostępności dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Osoba wyznaczona przez Spółkę, po powiadomieniu telefonicznym lub mailowym o przewozie osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, udziela wyjaśnień, doradza i przygotowuje przejazd.

Do udzielania pomocy każdej osobie niepełnosprawnej, która się o nią zwróci, zobowiązani są wszyscy pracownicy zespołu bezpośredniej obsługi podróżnych. Drużyna konдукtorska udziela pomocy przy wsiadaniu , wysiadaniu oraz zajmowaniu miejsc przez podróżnego w pociągu.

Z pomocy w podróży - po wcześniejszym zgłoszeniu telefonicznym lub mailowym  
- w 2011 roku skorzystało 560 osób niepełnosprawnych

"PRZEWOZY REGIONALNE" SPÓŁKA Z O.O.

# SPRAWOZDANIE za 2010 r.

---

na temat realizacji  
NORM JAKOŚCI OBSŁUGI

## 1. Informacja i bilety

- **dostarczanie informacji podczas podróży**

Podczas podróży w czasie jazdy pociągiem informacje dostarcza (zapewnia) w różnym zakresie i wymiarze przede wszystkim obsługa konduktorska pociągu (informacja bezpośrednia udzielana podróżnym oraz realizowana poprzez urządzenia nagłaśniające, w które wyposażona jest część użytkowanego przez spółkę taboru);

poza tym podróżni mogą korzystać ze znajdujących się w taborze:

- 1) wybranych informacji przewozowych i taryfowych oraz map i schematów,
- 2) urządzeń wizualnych, w które wyposażona jest część użytkowanego taboru (podawane są m.in. informacje o prędkości pociągu i najbliższej stacji zatrzymania pociągu);

wszystkie pociągi od strony czołowej składu lub na ścianach bocznych taboru posiadają napisy informujące o jego relacji. W czasie podróży można - posiadając indywidualny dostęp do Internetu - korzystać z informacji zawartych na stronie internetowej spółki.

- **sposób udzielania informacji na stacjach**

udzielanie informacji na stacjach (przystankach osobowych) odbywa się w sposób akustyczny i wizualny.

W ramach sposobu akustycznego udzielana jest informacja:

- 1) bezpośrednia przez pracowników odprawy biletowej i obsługi informacyjnej,
- 2) realizowana poprzez urządzenia nagłaśniające;

w ramach sposobu wizualnego udzielana jest informacja:

- 1) w postaci napisów i oznaczeń zawierających np. nazwę stacji (przystanku), numer peronu, toru, nazwę przewoźnika i numer okienka kasowego, nazwę agendy dworcowej – np. poczekalnia, itp.,
- 2) pisemnych ogłoszeń, w tym rozkład jazdy, zamieszczonych w gablotach ogłoszeniowych, na nośnikach papierowych w postaci plakatów oraz zamieszczanych na wizualnych (świetlnych) tablicach elektronicznych;

dostępny jest również sposób mieszany akustyczno-wizualny realizowany przez urządzenia komputerowe obsługiwane bezpośrednio przez zainteresowaną osobę (podróżnego);

zakres i wymiar udzielanych informacji zależy od wielkości obsługiwanych potoków podróżnych (liczby interesantów) i wyposażenia danego punktu (stacji, przystanku osobowego) przy zachowaniu minimum informacji wynikających z zapisów rozporządzenia 1371/2007/WE i ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe.

- **sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów**

informacje o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów dostarczane są podróżnym – w różnym zakresie i wymiarze - przed rozpoczęciem przejazdu, w czasie podróży pociągiem oraz w czasie przerw w podróży związanych np. z przesiadaniem się;

informacje o rozkładzie jazdy można uzyskać korzystając ze strony internetowej spółki (lub ze stron internetowych innych przewoźników i PKP S.A.) oraz Kolejowej Informacji Telefonicznej;

na każdej stacji i przystanku osobowym dostępny jest rozkład jazdy pociągów zatrzymujących się w tym punkcie (w formie wizualnej w różnym jej wymiarze np. informacja na okienku kasowym lub w gablocie ogłoszeń, plakaty z rozkładem, plansza z rozkładem jazdy nad okienkami kasowymi, świetlne tablice z rozkładem itp.). Informacji o rozkładzie jazdy dostarczają również pracownicy odprawy biletowej oraz obsługi informacyjnej w tym poprzez urządzenia nagłaśniające (megafony); informacje w formie zapowiedzi megafonowych o rozkładzie jazdy pociągów spółki podawane były z 1010 posterunków w tym z 72 obsługiwanych przez personel spółki (z czego 49 całodobowo); informacji o rozkładzie jazdy w pociągu udziela obsługa konduktorska bezpośrednio oraz przez dostępne urządzenia nagłaśniające i wizualne;

informacje o taryfach (rozumianych jako ceny biletów na przejazd i przewóz rzeczy) podobnie jak w przypadku informacji o rozkładzie jazdy są dostępne na stronie internetowej spółki (lub na stronach internetowych innych przewoźników i PKP S.A.) oraz udziela ich Kolejowa Informacja Telefoniczna;

informacje o cenach biletów znajdują się na każdej stacji i przystanku (podobnie jak wyżej – w formie wizualnej w różnym jej wymiarze). W najmniejszym możliwym zakresie wynikającym ze znaczenia danego punktu w obsłudze podróżnych jest to „wykaz cen biletów w najbardziej uczęszczanych relacjach”;

poza tym informacji o taryfach udzielają na stacjach i przystankach pracownicy odprawy biletowej i obsługi informacyjnej, a w pociągach – obsługa konduktorska;

informacje o numerach peronów (w przypadku gdy ich wskazanie jest konieczne z uwagi na więcej niż jeden czynny peron w danym punkcie) znajdują się przy rozkładach jazdy udostępnianych do wiadomości podróżnym na stacjach i przystankach oraz podawane są przez urządzenia nagłaśniające wraz z informacjami o rozkładzie jazdy pociągów;

- **urządzenia do sprzedaży biletów**

do sprzedaży biletów na przejazd używane są stacjonarne kasy fiskalne typu TT/F i rrPOS oraz konduktorskie kasy mobile i automaty biletowe: stacjonarne i znajdujące się taborze;

kasy typu TT/F umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd w pociągach (spółki i innych przewoźników) bez rezerwacji miejsc. W odprawie biletowej użytkowano 143 takie kasy z czego 29 obsługiwanych było we własnych punktach odprawy, a pozostałe w punktach agencyjnych;

kasy typu rrPOS umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd w pociągach (spółki i innych przewoźników) zarówno bez rezerwacji jak i z rezerwacją miejsc (dotyczy tylko pociągów PKP Intercity). W odprawie biletowej użytkowano 453 takie kasy z czego 333 obsługiwanych było we własnych punktach odprawy, a pozostałe w punktach agencyjnych;

obydwa typy kas łącznie rozmieszczone były w 384 lokalizacjach (stacjach i przystankach oraz w punktach odprawy poza nimi);

w konduktorskich kasach mobilnych sprzedaż biletów odbywała się wyłącznie na przejazdy pociągami spółki. W odprawie biletowej w pociągach użytkowano 1500 takich kas;

stacjonarne automaty biletowe umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd wyłącznie pociągami spółki; w odprawie biletowej użytkowano 42 automaty umieszczone w 14 lokalizacjach;

automaty biletowe znajdujące się w taborze umożliwiają sprzedaż biletów na przejazd wyłącznie w relacji obsługiwanej przez dany pociąg. W odprawie biletowej użytkowano 28 automatów w 15 szynobusach.

Zakup biletów na przejazd jednorazowy oraz biletów na miejsca rezerwowane (wyłącznie na pociągi interREGIO i REGIOekspres) możliwy jest również przez Internet, zgodnie z ustalonym regulaminem dostępnym na stronie internetowej spółki.

- **obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety**

sprzedaż biletów na przejazd prowadzona była przez spółkę i agentów spółki w 384 lokalizacjach (stacjach i przystankach oraz w punktach odprawy poza nimi) w tym w 49 czynnych całą dobę.

Spółka prowadziła w 16 lokalizacjach wydzielone punkty informacji. Poza tym w punktach sprzedaży biletów personel odprawy udziela również w różnym zakresie i wymiarze informacji związanej z przejazdem.

## 2. **Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

### a) **opóźnienia**

- **ogólne średnie opóźnienie pociągów w % z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne)**

- 1) z odejścia – 12,64
- 2) na przybyciu - 32,94

- **% opóźnień z odejścia**

- 1) poc. międzynarodowe – 24,99
- 2) poc. międzywojewódzkie (krajowe) – 19,83
- 3) poc. regionalne – 12,12

- **% opóźnień na przybyciu**

- % opóźnień mniejszych od 60 min.

- 1) poc. międzynarodowe – 96,09 (w stosunku do opóźnionych poc. m-dowych ogółem),
- 2) poc. międzywojewódzkie (krajowe) – 94,13 (w stosunku do opóźnionych poc. m-wojewódzkich ogółem),
- 3) poc. regionalne – 97,55 (w stosunku do opóźnionych poc. regionalnych ogółem),

- % opóźnień od 60 min. do 119 min.

- 1) poc. międzynarodowe – 2,88 (w stosunku do opóźnionych poc. m-dowych ogółem),
- 2) poc. międzywojewódzkie (krajowe) – 4,40 (w stosunku do opóźnionych poc. m-wojewódzkich ogółem),
- 3) poc. regionalne – 1,79 (w stosunku do opóźnionych poc. regionalnych ogółem),

- % opóźnień 120 min. i więcej

- 1) poc. międzynarodowe – 1,03 (w stosunku do opóźnionych poc. m-dowych ogółem),
- 2) poc. międzywojewódzkie (krajowe) – 1,47 (w stosunku do opóźnionych poc. m-wojewódzkich ogółem),
- 3) poc. regionalne – 0,66 (w stosunku do opóźnionych poc. regionalnych ogółem).

- **% utraconych skomunikowań**  
brak danych.

## **b) Zakłócenia w kursowaniu pociągów**

- krótki opis planów awaryjnych i planów zarządzania kryzysowego  
Zasady postępowania w przypadku zaistnienia zdarzenia (poważnego wypadku, wypadku, incydentu) lub wydarzenia określa karta procesu nr 53 „Zarządzanie zdarzeniami (poważnymi wypadkami, wypadkami, incydentami) oraz wydarzeniami i ich raportowania” Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS), opracowana na podstawie zatwierdzonej przez Prezesa UTK *Instrukcji o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków i incydentów Pr-3 (R-3)*. Uzupełnieniem w/w karty procesu jest procedurą nr 531 „*Procedura postępowania po zaistnieniu wydarzenia „P” powodującego negatywne konsekwencje dla życia, zdrowia ludzkiego, ich mienia i mienia spółki*”, określająca zasady postępowania dla pozostałych wydarzeń.  
Natomiast plany zarządzania kryzysowego zostały opisane w karcie procesu nr 71 „*Zasady postępowania i alarmowania o niebezpieczeństwach, w tym o sytuacjach kryzysowych*” Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS). Uzupełnieniem w/w karty procesu jest Decyzja Nr 10/2009 Prezesa Zarządu – Dyrektora Generalnego „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. z dnia 27 maja 2009 r. w sprawie ustalenia zasad organizacji i funkcjonowania systemu zarządzania kryzysowego w „PKP Przewozy Regionalne” spółka z o.o. w sytuacjach kryzysowych.  
W przypadku zaistnienia zakłóceń w realizacji procesu przewozowego, które implikują konieczność przesiadania podróżnych, w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) zidentyfikowano procedurę nr A031 *Postępowania podczas zarządzenia przesiadania się podróżnych z pociągu do pociągu, w przypadkach nieplanowego zatrzymania pociągu na szlaku*, opisującą tryb postępowania, w szczególności drużyny konduktorskiej w przypadku zarządzenia przesiadania podróżnych.

### 3. Odwołania pociągów

- stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy (w %) z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne)
  - 1) poc. międzynarodowe – 2,44
  - 2) poc. międzywojewódzkie (krajowe) – 6,28
  - 3) poc. regionalne – 1,98.

### 4. Czystość taboru i wyposażenie stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)

- częstotliwość czyszczenia

częstotliwość czyszczenia taboru wynika z umów z podmiotami wykonującymi tę usługę. Tabor własny podlegał czyszczeniu codziennemu, pobieżnemu i okresowemu;

czyszczenie codzienne dokonywane jest w każdej dobie w okresie użytkowania taboru. Czyszczenie pobieżne – po kilku kursach, gdy tabor w ramach dobowego obrotu znajduje się na stacji macierzystej lub w zależności od potrzeb;

czyszczenie okresowe wykonywane jest min. jeden raz w miesiącu w okresie użytkowania taboru;
- wyniki pomiarów jakości powietrza

brak danych związanych z pomiarem jakości powietrza w taborze;
- dostępność toalet

tabor użytkowany przez spółkę do przewozu podróżnych (elektryczne zespoły trakcyjne, szynobusy i wagony) wyposażony jest w toalety. Ich liczba zależy od rodzaju taboru i wynosi od 1 do 2 pomieszczeń.

### 5. Badania satysfakcji klientów

#### Minimalny zakres:

- punktualność pociągów

liczba udzielonych odpowiedzi: 41542, ocena (wg skali 2-5): 3,79;
- informacja w przypadku opóźnień

brak danych;
- dostępność i prawidłowość informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerach peronów

brak danych;
- sposób utrzymania taboru/stan techniczny taboru

- standard wagonu:  
liczba udzielonych odpowiedzi: 41586, ocena: 3,3;
- poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach/na stacjach

- w pociągach  
liczba udzielonych odpowiedzi: 41572, ocena: 3,89;



- czystość wewnątrz pociągów  
- czystość w pociągu:  
liczba udzielonych odpowiedzi: 41576, ocena: 3,53;
- dostępność podczas podróży użytecznych informacji  
brak danych;
- czas oczekiwania na uzyskanie informacji na stacjach  
brak danych;
- dostępność dobrej jakości toalet w każdym pociągu  
- czystość w WC w pociągu:  
liczba udzielonych odpowiedzi: 41314, ocena : 3,00;
- czystość i utrzymanie wysokiego standardu stacji  
brak danych;
- dostępność stacji i pociągów  
brak danych.

## 6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług

- stosowane procedury  
W odniesieniu do skarg w spółce przyjęte jest do stosowania Rozporządzenie Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46). Z kolei reklamacje rozpatrywane są na podstawie Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266). Tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji zawiera Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt "Przewozy Regionalne" (RPO-PR).  
Skargi i reklamacje przyjmują zakłady przewozów regionalnych, centrali spółki w Warszawie i Poznaniu oraz w biura centrali w Olsztynie i Gnieźnie.  
Spółka stosuje komputerowy system ewidencji skarg i wniosków (SSIW) w którym są rejestrowane przyjmowane skargi, wnioski, reklamacje oraz inne sprawy o charakterze interwencji ze strony naszych klientów;
- liczba skarg i wynik ich rozpatrzenia
  - kategorie skarg
    - opóźnienia (od 60 do 119 min., powyżej 120 min., rezygnacja z podróży, zmiana trasy, alternatywne środki transportu, zapewnienie noclegu).  
W systemie sprawy ewidencjonowane są jako: skargi, wnioski, reklamacje, reklamacje i skargi, sprawy nieokreślone. W związku z tym klasyfikacja skarg i reklamacji związanych z opóźnieniami, wskazana w pozycji skargi otrzymane nie odpowiada dokładnie wymaganej klasyfikacji;
  - skargi otrzymane  
ogółem zarejestrowano 8789 skarg i reklamacji z czego 1646 skarg i 7143 reklamacje. W ramach tej liczby skarg i reklamacji wyróżniliśmy następujące kategorie:
    - 1) punktualność i opóźnienia - 345 skarg i 1498 reklamacji,

- 2) czystość i utrzymanie taboru - 107 skarg i 463 reklamacje,
  - 3) bezpieczeństwo - 12 skarg i 26 reklamacji,
  - 4) osoby niepełnosprawne - 8 skarg i 15 reklamacji.
- Pozostałe skargi i reklamacje – 6315;

- skargi rozpatrzone  
ogółem rozpatrzono 8644 skarg i reklamacji z czego 1619 skarg (w tym 859 na korzyść składających skargę) i 7025 reklamacji (w tym 2796 na korzyść wnoszących reklamacje);
- średni czas rozpatrywania skargi  
brak danych;
- zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji
  - 1) działania w postaci szkoleń, kontroli i egzekwowania właściwej pracy w celu ograniczenia liczby skarg i reklamacji.
  - 2) modyfikacja SSIW w celu dostosowania do wymogów Europejskiej Agencji Kolejowej.

## **7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**

- stosowane procedury  
Informacje dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej (procedura pomocy) zamieszczone są na stronie internetowej spółki. Osoba taka, zamierzająca skorzystać z pomocy spółki w zakresie przygotowania i przeprowadzenia przejazdu kontaktuje się ze wskazanymi osobami ze strony przewoźnika, które udzielają wyjaśnień, doradzają i przygotowują przejazd oraz go nadzorują.  
Poza tym na stacjach i przystankach znajdują się – w różnym zakresie i wymiarze – informacje (w formie wizualnej) niezbędne dla osób niepełnosprawnych związane z ich przejazdami. Informacji w tych sprawach udzielają również pracownicy odprawy biletowej i obsługi informacyjnej oraz obsługi konduktorskiej w pociągach, która udziela także - w ramach swoich możliwości i przygotowania - bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym.
- liczba osób, które skorzystały z pomocy (przewozy międzynarodowe/krajowe)  
Według procedury określonej na stronie internetowej spółki pomocy udzielono 100 osobom (wszystkie przejazdy w kom. krajowej).