

Zarząd
T 22 47 41 405
F 22 47 41 496
info@p-r.com.pl



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

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2017

Warszawa, 2018

Spis treści^{*)}

Wstęp

- 1. Informacje i bilety**
 - 1.1. Informacje**
 - 1.2. Sprzedaż biletów**

- 2. Punktualność pociągów i ogólne zasady dotyczące 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 itp.)**

- 5. Badanie opinii klientów**

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

- 7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**

Podsumowanie

^{*)} tytuły rozdziałów zgodne z wykazem minimalnych norm jakości obsługi, zawartym w Załączniku III do 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.)

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 2017 r. zostały wdrożone uchwałą Nr 2/2017 Zarządu "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z dnia 04 stycznia 2017 r. w sprawie ustanowienia norm jakości obsługi pasażerów na 2017 r. oraz udostępnione wszystkim pracownikom na wewnętrznej stronie intranetowej Spółki.

Nadzór nad wdrożeniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości w 2017 r. sprawował Członek Zarządu – Dyrektor ds. Techniczno-Eksploatacyjnych.

Przyjęte do realizacji w 2017 roku wskaźniki norm jakości obsługi zostały dochowane, co przedstawiono w niniejszym sprawozdaniu.

1. Informacje i bilety

1.1. Informacje

Norma jakości (standard)

Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą na stacjach i przystankach osobowych są aktualne i przekazywane zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR).

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wynosi nie więcej niż 3 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących udzielania informacji przed podróżą, jest nie niższa niż 3,6 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Liczba skontrolowanych stacji i przystanków osobowych, na których znajdowały się aktualne informacje, stanowi nie mniej niż 91% liczby wszystkich skontrolowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej (PR).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje, dotyczące udzielania informacji – dane pochodzące z aplikacji SIW i UPO.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z aplikacji SPP.
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Sprawozdania jednostek wykonawczych (PR).

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 1,29/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 3,95 (w skali ocen od 1 do 5).
3. 99,88% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Opracowanie oraz bieżąca aktualizacja jednolitych wzorów informacji zamieszczanych w taborze oraz na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki.
2. Kontrole aktualności informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą, w szczególności na stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Spółki.
3. Szkolenie pracowników kas biletowych, drużyn konduktorskich oraz pracowników infolinii w zakresie przekazywania pasażerom właściwych informacji przed podróżą.
4. Monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą.
5. Wdrożenie procedury *Monitorowania i weryfikacji jakości informacji przekazywanych do wiadomości publicznej na stacjach i przystankach osobowych J012* w ramach Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) obowiązującego od 30 marca 2018 r.

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.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wynosi nie więcej niż 4 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących dostępności sprzedaży biletów, jest nie niższa niż 3,6 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniami pasażera, jest nie niższa niż 3,8 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje dotyczące dostępności sprzedaży biletów – dane pochodzące z aplikacji SIW i UPO.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z aplikacji SPP.
3. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 3,72 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących dostępności sprzedaży biletów, wyniosła 4,13 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera, wyniosła 4,49 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie sprzedaży biletów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Rozszerzenie sieci dystrybucji biletów o sprzedaż biletów w ok. 800 salonikach prasowych Kolportera za pośrednictwem portalu e-podróżnik.
2. Monitorowanie dostępności kanałów sprzedaży biletów, poziomu internetowej sprzedaży biletów oraz skarg i reklamacji dotyczących nieprawidłowości w wydawaniu biletów.
3. Zapewnienie informacji na stacjach i przystankach osobowych, 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):
 - 1) o możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/ przewóz w pociągu Spółki, za pośrednictwem Internetu oraz aplikacji mobilnych ze wskazaniem strony www.polregio.pl, gdzie można uzyskać szczegółowe informacje,
 - 2) o najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy.

4. Umożliwienie dokonywania bezgotówkowego zakupu biletów w pociągu poprzez wyposażanie drużyn konduktorskich w terminalne mobilne z funkcją płatności kartą płatniczą.
5. Dalszy rozwój elektronicznych kanałów sprzedaży biletów.

2. Punktualność pociągów oraz ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

2.1. Punktualność pociągów

Norma jakości (standard)

Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba pociągów opóźnionych na odejściu z winy Spółki stanowi nie więcej niż 8% liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę.
2. Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu z winy Spółki stanowi nie więcej niż 14% liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu jest nie większe niż 18 minut.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu jest nie większe niż 25 minut.
5. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących punktualności pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
6. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 20 / na 1 mln przewiezionych osób.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie punktualności pociągów za 2017 rok.
2. Raport z badania opinii pasażerów.
3. Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów – dane pochodzące z aplikacji SIW i UPO.
4. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z aplikacji SPP.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę w 2017 roku zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,25% pociągów.

2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę w 2017 roku zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 2% pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu w 2017 roku wyniosło 14 minut i 6 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu w 2017 roku wyniosło 17 minut i 34 sek.
5. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotycząca punktualności pociągów, wyniosła 4,22 (w skali ocen od 1 do 5).
6. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 18,23 / na 1 mln przewiezionych osób.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie punktualności pociągów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Monitorowanie punktualności pociągów, rejestrowanie opóźnień w dobowych raportach eksploatacyjnych, bieżąca analiza przyczyn.
2. Bieżące monitorowanie ruchu pociągów na *Mapie zarządzania kryzysowego* i podejmowanie czynności wyjaśniających w przypadku ujawnienia opóźnień.
3. Nadzór nad punktualnością kursowania pociągów, skomunikowaniami i opóźnieniami pociągów na odejściu, analiza przyczyn nieplanowych wydarzeń oraz podejmowanie bieżących działań korygujących.
4. Monitorowanie i analiza skarg oraz reklamacji dotyczących opóźnień pociągów.
5. Stałe przekazywanie ostrzeżeń pogodowych do jednostek wykonawczych Spółki, które są wykorzystywane w pracy eksploatacyjnej.
6. Organizowanie cotygodniowych wideokonferencji z udziałem Dyrektorów jednostek wykonawczych Spółki, w trakcie których omawiane są bieżące problemy eksploatacyjne, w tym przyczyny opóźnień i działania podjęte w celu ich wyeliminowania.

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

Norma jakości (standard)

- 1. Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki.*
- 2. Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym w pociągach Spółki.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów (zapowiedzi megafonowe, wizualne, informacja stacjonarna), jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

- Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, wyniosła 3,73 (w skali ocen od 1 do 5).
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, wyniosła 3,82 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie informacji o zakłóceniach w kursowaniu pociągów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Doraźne wydawanie poleceń drużynom konдукtorskim w zakresie sposobu przekazywania informacji dla podróżnych w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów oraz zasad współpracy z właściwą dyspozyturą.

3. Odwołania pociągów

Norma jakości (standard)

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba pociągów odwołanych stanowi nie więcej niż 3% pociągów uruchamianych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy w 2017 roku.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie liczby odwołanych pociągów za rok 2017.
2. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. W 2017 roku zostało odwołanych 0,38% liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, wyniosła 3,91 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie odwołania pociągów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Stałe monitorowanie poziomu odwołań pociągów, rejestrowanie ich w raportach eksploatacyjnych, analizowanie przyczyn oraz podejmowanie działań mających na celu minimalizację liczby odwołań.
2. Analizowanie zasadności skarg i reklamacji dotyczących odwołań pociągów.
3. Cotygodniowe wideokonferencje z udziałem Dyrektorów jednostek wykonawczych, w trakcie których omawiane są również przyczyny odwołań pociągów a także zastosowane środki zaradcze np. wprowadzenie komunikacji zastępczej.

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

Norma jakości (standard)

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

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wynosi nie więcej niż 5 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet, jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących temperatury w pociągu, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zapachu w pociągu, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
5. Liczba pociągów czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne stanowi nie mniej niż 96% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje dotyczące czystości w pociągu i czystości toalet - dane pochodzące z aplikacji SIW i UPO.
2. Statystyka przewozów pasażerskich - dane pochodzące z aplikacji (SPP).
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Kontrole czystości pociągów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 0,26 / na 1 mln przewiezionych osób.

2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet, wyniosła:
 - a) czystość w pociągu – 4,03 (w skali ocen od 1 do 5),
 - b) czystość toalet - 3,68 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących temperatury w pociągu, wyniosła 3,92 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zapachu w pociągu wyniosła 3,79 (w skali ocen od 1 do 5).
5. 98% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, było czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie czystości taboru kolejowego zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Nadzór nad prawidłową realizacją umów, m.in. weryfikacja spełniania przez Wykonawców wymagań przewidzianych w zawartych umowach.
2. Kontynuacja comiesięcznego raportowania przez jednostki wykonawcze Spółki stopnia realizacji umów.

5. Badanie opinii klientów

Norma jakości (standard)

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Badaniem opinii pasażerów objętych jest co najmniej 30% pociągów.
2. Uzyskanie co najmniej 50 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

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

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Badanie jakości świadczonych usług zostało przeprowadzone w okresie od 8 do 21 maja 2017 r. w 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 53 poprawnie wypełnione ankiety z badanego pociągu.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie badania opinii pasażerów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Doskonalenie *Procedury badania opinii pasażerów* nr J311 Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) w zakresie dostosowania zapisów do aktualnych zasad postępowania z wypełnionymi ankietami, przetwarzaniem danych oraz opracowaniem i przyjęciem wyników.

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

Norma jakości (standard)

- 1. Spółka rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie przewozu (RPR).*
- 2. Spółka udostępnia informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce jest nie dłuższy niż 25 dni.
2. Liczba skontrolowanych stacji i przystanków osobowych, na których znajdowały się aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji, stanowi nie mniej niż 91% liczby wszystkich skontrolowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej (PR).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z aplikacji SIW i UPO.
2. Sprawozdania jednostek wykonawczych (PR).
3. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce wyniósł 21,56 dnia.
2. 99,88% skontrolowanych stacji i przystanków osobowych było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,68 (w skali ocen od 1 do 5).

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2017

Zestawienie liczby skarg i reklamacji rozpatrzonych przez Spółkę w 2017 roku
oraz wypłaconych rekompensat/ odszkodowań

Tabela nr 6.1

Rok 2017	Reklamacje	Skargi	Razem
Liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym wg kategorii spraw:	9 288	1 074	10 362
dot. punktualności i opóźnień	1 199	257	1 456
dot. czystości i utrzymania taboru	15	90	105
dot. poziomu bezpieczeństwa osobistego	12	17	29
dot. respektowania praw osób z niepełnosprawnościami	14	9	23
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść pasażera (uznanie pełne lub częściowe)	7 710	X	7 710
Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (bez zwrotów należności wypłaconych w trybie reklamacyjnym za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety)	47,7 tys. zł	X	47,7 tys. zł

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie obsługi skarg, zwrotów opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Monitorowanie 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.
2. Podejmowanie działań w celu doskonalenia funkcjonalności aplikacji SIW.
3. Doskonalenie przyjętych wskaźników w obszarze obsługi skarg i reklamacji w ramach norm jakości na 2018 rok.

7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej zdolności 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 oraz przejazdu pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna.*
- 2. Spółka udostępnia informacje o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba zrealizowanych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej stanowi nie mniej niż 95% liczby przyjętych zgłoszeń dotyczących Spółki.
2. Liczba skontrolowanych stacji i przystanków osobowych, na których znajdowały się aktualne informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej stanowi nie mniej niż 91% liczby wszystkich skontrolowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej (PR).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Sprawozdania jednostek wykonawczych (PR).

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Zrealizowano 99,95% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, dotyczących Spółki.

2. 99,88% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki, było wyposażonych w aktualne informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Doskonalenie zasad obsługi osób niepełnosprawnych, w tym w ramach aktualizacji *Procedury organizacji obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej nr J011 Systemu Zarządzania Jakością (SZJ)*.
2. Aktywny udział przedstawiciela Spółki w pracach Zespołu zadaniowego ds. osób o ograniczonej możliwości poruszania się przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, w ramach którego wypracowywane są rozwiązania mające na celu maksymalne uproszczenie procesów związanych z odbywaniem podróży koleją przez osoby z niepełnosprawnościami.
3. Monitorowanie oraz analiza skarg i reklamacji w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Podsumowanie

Normy jakości obsługi ustanowione na 2017 rok zostały zrealizowane.

W oparciu o wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w 2017 roku dotyczących oceny cech jakościowych usług świadczonych przez Spółkę "Przewozy Regionalne", stwierdza się, że nastąpił wzrost poziomu zadowolenia pasażerów z jakości obsługi w porównaniu do ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w roku 2016.

Poziom realizacji norm jakości w 2017 roku stał się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi w 2018 roku.