

SPRAWOZDANIE za rok 2023

w zakresie
realizacji **Norm Jakości Obsługi**
przyjętych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

Załącznik
do **Norm Jakości Obsługi**

regionalnych i miejskich / podmiejskich przewozów kolejowych użyteczności publicznej
wykonywanych przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

(realizacja art. 29 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym)

Lp.	Obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi	Miernik jakości procesu - poziom minimalny	Miernik jakości procesu - wykonanie	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
1.	Informacja udzielana podróżnym i klientom* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	-	-	Przeprowadzono 237 kontroli pracy kierowników pociągu / konduktorów podczas jazd kontrolnych, 246 kontroli kas biletowych oraz 88 kontroli w zakresie udzielania informacji taryfowych zamieszczanych w gablotach informacyjnych na peronach oraz w budynkach i halach dworców (brak nieprawidłowości).		Prowadzenie 2 razy w roku szkoleń okresowych dla zespołów pracowniczych kasjerów biletowych, informatorów-megafonistów (pracownicy infolinii), kontrolerów biletów oraz kierowników pociągu / konduktorów.
2.	Zawieranie umowy przewozu*	-	-	Przeprowadzono 483 kontrole, w tym pracy kierowników pociągu, podczas jazd kontrolnych oraz kontrole kas biletowych.		Prowadzenie 2 razy w roku szkoleń okresowych dla zespołów pracowniczych kasjerów biletowych, informatorów-megafonistów (pracownicy infolinii), kontrolerów biletów oraz kierowników pociągu / konduktorów.
3.	Punktualność połączeń w ruchu krajowym	97,30%	97,56%	NIE DOTYCZY	-	-
4.	Całkowite opóźnienie pociągów w przyjeździe pociągu - w tym:	2,7001%	2,49%	NIE DOTYCZY		
	Odsetek opóźnień wynoszących mniej niż 60 minut	2,67%	2,40%	NIE DOTYCZY		
	Odsetek opóźnień wynoszących od 60 do 119 minut	0,025%	0,02%	NIE DOTYCZY		
	Odsetek opóźnień wynoszących co najmniej 120 minut	0,005%	0,00%	NIE DOTYCZY		
	Odsetek opóźnień spowodowanych okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10 Rozporządzenia	0,0001%	0%	NIE DOTYCZY		
Odsetek kursów z opóźnieniem w odjeździe pociągu	1,30%	0,94%	NIE DOTYCZY			
5.	Odsetek odwołanych pociągów na całości bądź części trasy	0,75%	0,50%	NIE DOTYCZY		

Lp.	Obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi	Miernik jakości procesów - poziom minimalny	Miernik jakości procesów - wykonanie	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
6.	Czystość taboru kolejowego* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	-	3,6		Proces utrzymania czystości taboru przebiega prawidłowo.	Czyszczenie taboru jest realizowane przez wybrany w postępowaniu przetargowym podmiot zewnętrzny. Są opisane zakresy poszczególnych rodzajów czyszczeń. Funkcjonuje nadzór bezpośredni i pośredni nad przebiegiem procesu. Przepisane są zadania i odpowiedzialności do stanowisk pracy, w zależności od lokalizacji czyszczenia taboru.
7.	Wskaźnik poziomu czystości pomieszczeń na Dworcu Podmiejskim SKM w Gdyni Głównej oraz czystości na stacjach i przystankach osobowych na linii kolejowej nr 250*	66,66%	98,80%	Najczęściej występujące problemy dotyczą niewłaściwego poziomu utrzymania w okresie zimowym (pokrywa śnieżna, śliska powierzchnia, niewłaściwy stan ciągów komunikacyjnych), większej intensywności zabrudzeń w okolicach koszy na śmieci oraz osadzającego się nalotu.	Niewłaściwy stan infrastruktury peronowej w okresie zimowym spowodowany jest intensywnością występowania zjawisk atmosferycznych. Zabrudzenia w okolicach koszy na śmieci wynikają z wydostawiania się z nich płynnych frakcji odpadów. Powstawanie nalotu wynika ze znacznego natężenia ruchu kolejowego na linii nr 250 oraz ze stosowania żeliwnych wstawek hamulcowych w pojazdach kolejowych. Nalot ten jest najbardziej uciążliwy i trudny do usunięcia na elementach wykonanych ze szkła (przeszklenia wiat i zejść z peronów) oraz stali nierdzewnej (barierki i poręcze).	Stały i bezpośredni nadzór osób wyznaczonych przez SKM nad pracami wykonywanymi przez podmioty zewnętrzne oraz korzystanie z mechanizmu kar umownych. Audyt wykonywanych prac w formie wypełniania formularzy. Wykonywanie dodatkowych czyszczeń wybranych elementów infrastruktury z zastosowaniem specjalistycznych środków chemicznych oraz nowe rozwiązania technologiczne przy projektowaniu i modernizacji peronów.
8.	Badanie opinii Klientów (ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**)	3	3,37	Średnia ważona z 3 badań własnych w formie ankietowej na stronie internetowej Spółki.	-	-
9.	Rozpatrywanie skarg**	0,001% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	0,000004%	Do Spółki wpłynęły 582 skargi, w tym 186 zasadnych. Średni czas rozpatrzenia skargi to 12,68 dnia.	Podział skarg ze względu na przedmiot: 26 dot. czystości i utrzymania taboru / 6 dot. pracy funkcjonariuszy SOK / 51 dot. informacji pasażerskiej / 61 dot. infrastruktury i utrzymania urządzeń / 57 dot. pracy kontrolerów biletów / 25 dot. obsługi w kasie biletowej / 146 dot. obsługi na pokładzie pociągu / 7 dot. obsługi osób z niepełnosprawnościami / 5 dot. bezpieczeństwa osobistego / 122 dot. punktualności i opóźnień pociągów SKM / 1 dot. regulacji prawnych / 20 dot. zatłoczenia pociągów SKM / 33 dot. zmian rozkładu jazdy i 22 pozostałych spraw.	-
10.	Zwrot opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług**	-	Brak		-	-
11.	Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się**	-	-	Zarejestrowano 35 zgłoszeń przewozu osób z niepełnosprawnością.	-	-