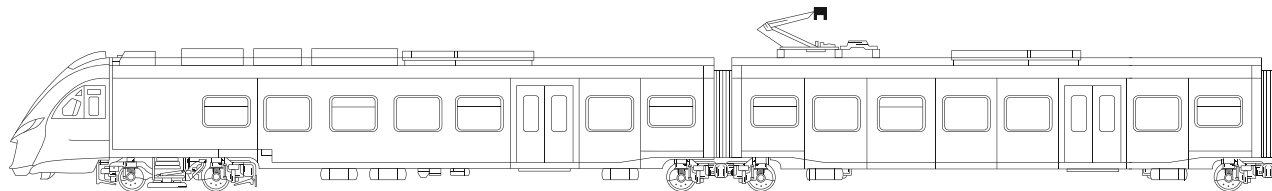
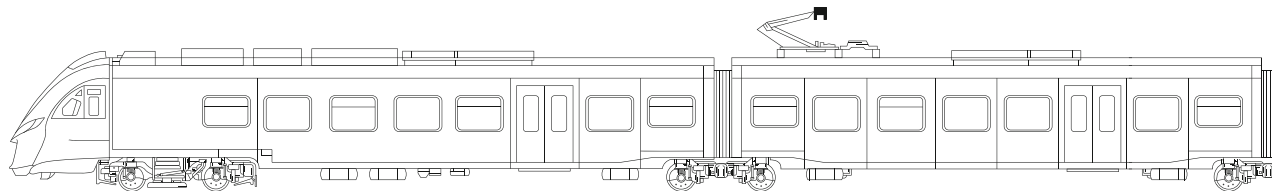


Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2023 i 2024



WSTĘP	2
I. INFORMACJA I BILETY.....	10
II. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKÓW ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW	28
III. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	32
IV. CZYSTOŚĆ W POCIĄGACH.....	36
V. BADANIE OPINII KLIENTÓW	50
VI. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG	55
VII. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ ORAZ OSOBOM O OGRANICZONEJ ZDOLNOŚCI RUCHOWEJ.	60



Wstęp

Koleje Dolnośląskie zostały powołane do istnienia uchwałą 28 grudnia 2007 roku przez Samorząd Województwa Dolnośląskiego w celu zapewnienia sprawnego systemu kolejowej komunikacji regionalnej.

Pierwszy regularny kurs pociągu z pasażerami odbył się 14 grudnia 2008 roku na trasie Kłodzko – Legnica. Obecnie realizowane są połączenia na 28 liniach.

Na koniec 2024 roku Koleje Dolnośląskie obsługiwały na stałe 294 przystanki i stacje na terenach województwa dolnośląskiego, lubuskiego i wielkopolskiego. Ponadto jako jedyny przewoźnik samorządowy w Polsce realizujemy kursy w Czechach i Niemczech, współpracując przy tym z przewoźnikami z tych krajów.

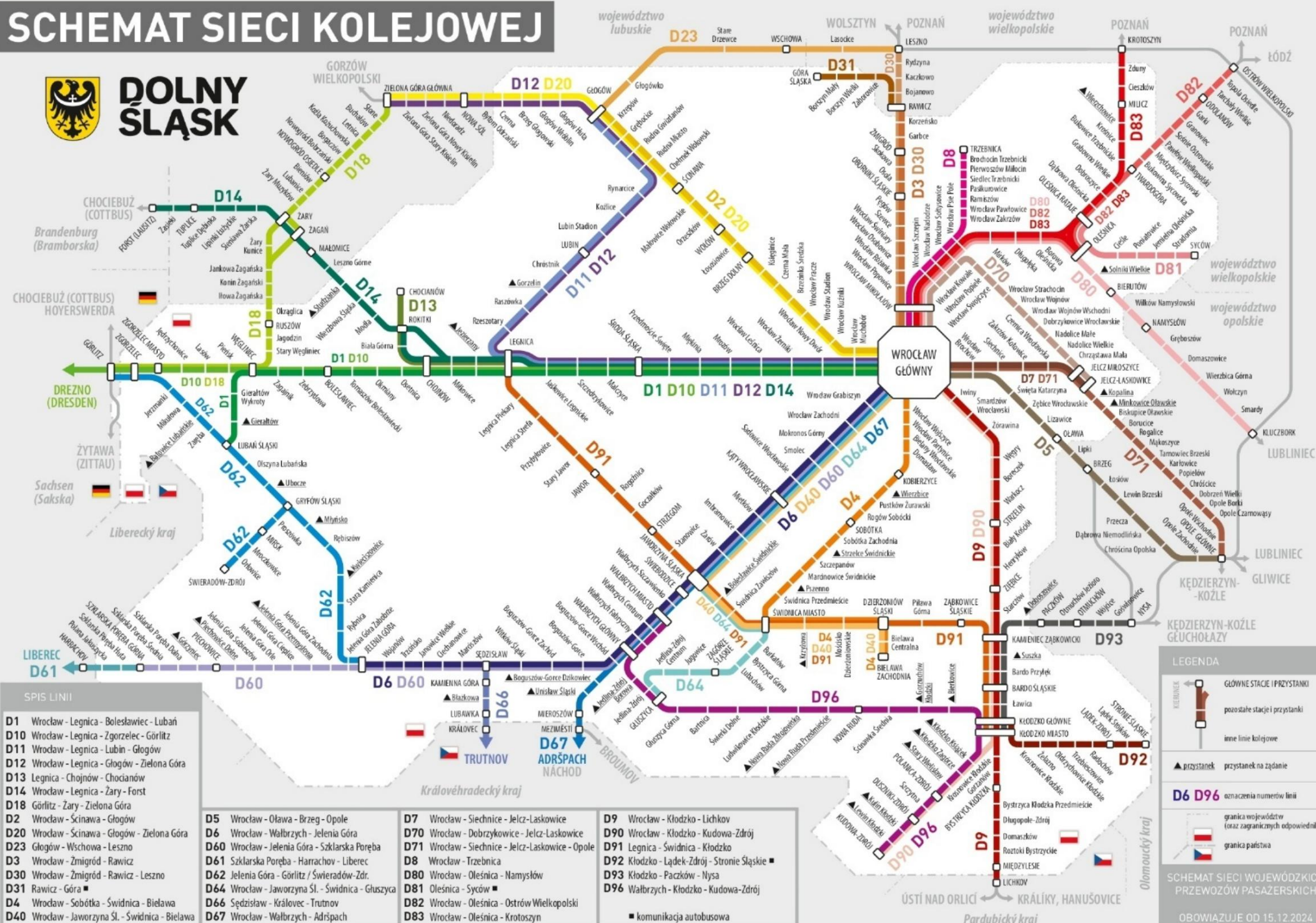
W latach 2023 i 2024 do naszej siatki dołączyliśmy połączenia ze Świeradowem–Zdrój, Sycowem, Górą, Nową Solą, a następnie z Zieloną Górą.

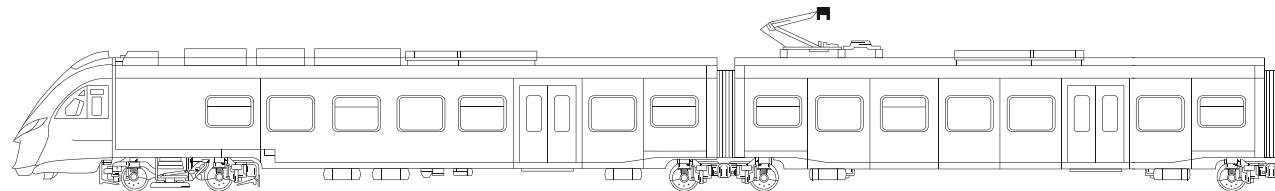
Jako pierwszy przewoźnik w Polsce uruchomiliśmy przystanki na żądanie. Jest ich obecnie 31. Wprowadzenie ich zwiększyło efektywność i płynności ruchu pociągów.

SCHEMAT SIECI KOLEJOWEJ

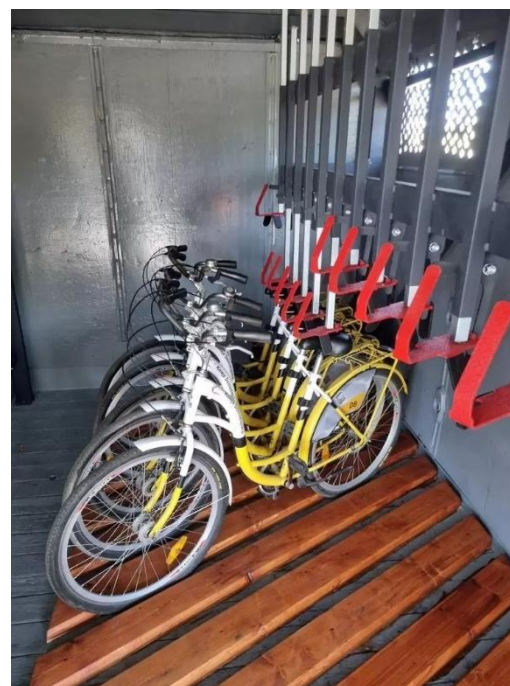


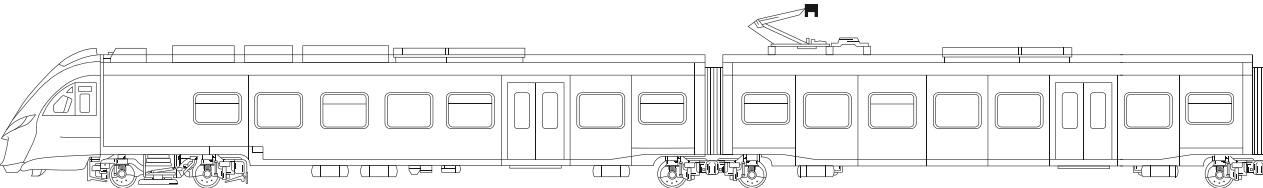
DOLNY ŚLĄSK





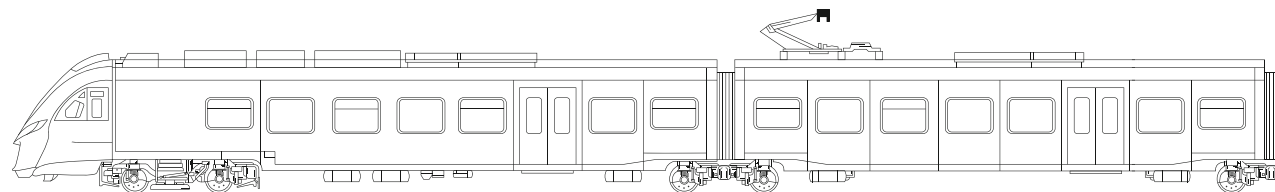
W szczycie turystyki rowerowej uruchomiliśmy liniowe połączenia z dedykowanym wagonem rowerowym lub specjalne pociągi, w których są przygotowane dodatkowe powierzchnie do przewozu rowerów.





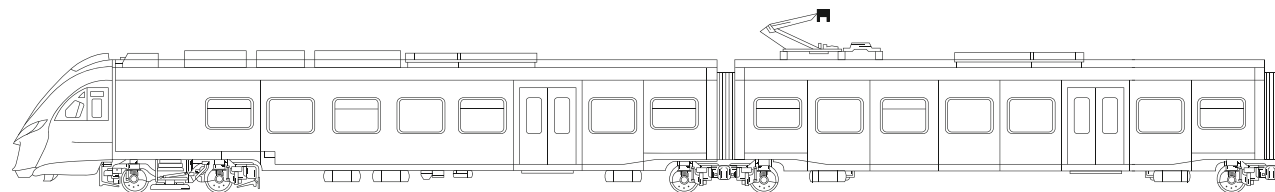
Flota pociągów KD na 31 grudnia 2024 roku liczyła 88 pojazdów. W tym pojazdów elektrycznych 57 sztuk:

EZT	36WEa	EN57	31WE	45WE	48WEc
Obraz					
Ilość członów	3	3	4	5	5
Ilość poc.	6	5	10	11	25



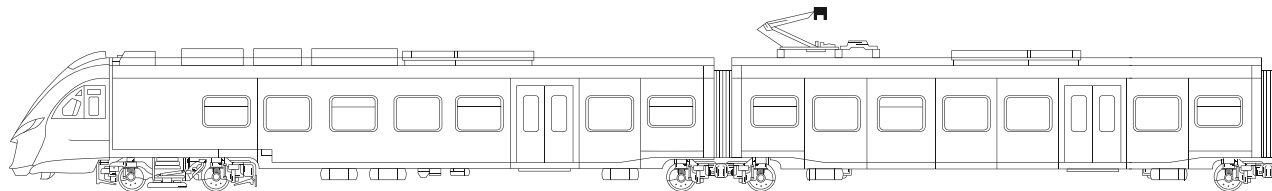
Pojazdów hybrydowych 6 sztuk:

Hybryda	36WEh
Obraz	
Ilość członów	3
Ilość poc.	6



pojazdów spalinowych 25 sztuk:

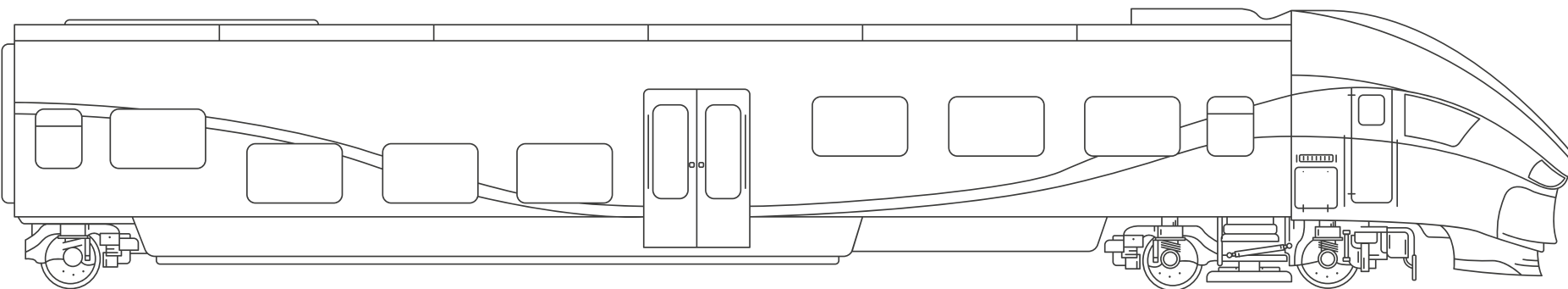
SA	SA106	SA109	SA135	SA132	SA134	SA139
Obraz						
Ilość członów	1	1	1	2	2	2
Ilość poc.	1	2	9	1	8	4

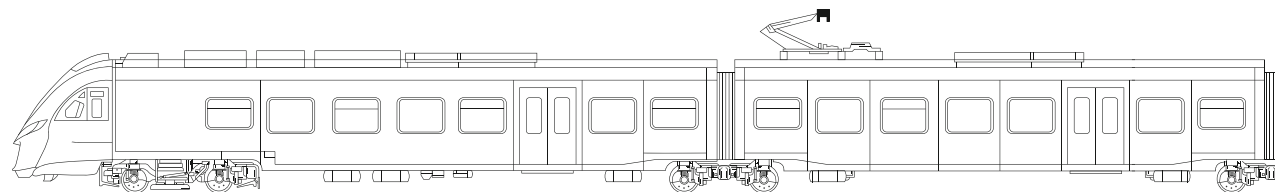


Na podstawie Rozporządzenia (WE) nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane do realizacji norm jakości. Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. na podstawie załącznika III „Minimalne normy jakości obsługi” powyższego rozporządzenie opracowała sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi.

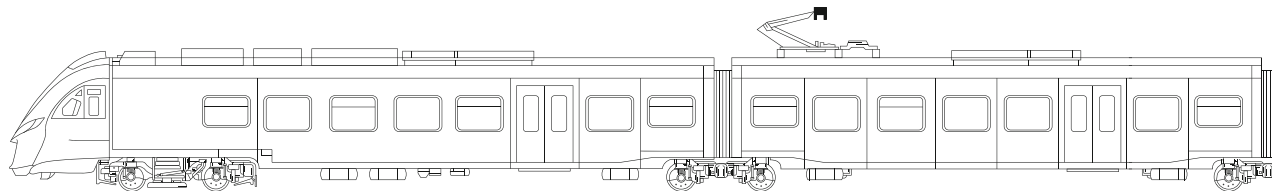
Naszym priorytetem jest rzetelna i fachowa obsługa pasażerów oraz podniesienie komfortu podróży i punktualności. Pomaga nam w tym nowoczesny tabor i dobrze wyszkolony personel. Dla nas klienci są najważniejsi. W ramach prowadzonej działalności realizujemy zadania mające na celu poprawę już osiągniętych standardów oraz bieżące monitorowanie potrzeb i oczekiwań naszych klientów.

Poniżej przedstawiamy tabelę ukazującą wzrost liczby pasażerów i pracy eksploatacyjnej w spółce Koleje Dolnośląskie S.A.





Rok	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Liczba pasażerów KD (w tys.)	334	676	901	1686	2421	3603	5222	7313	9380	11726	14114	9154	10983	16012	19183	22529
Całkowita praca eksploatacyjna (pocmk w tys.)	876	1238	1701	2655	2910	3663	4765	6004	7 122	8267	8680	7937	9841	10400	11736	13354



I. Informacja i bilety

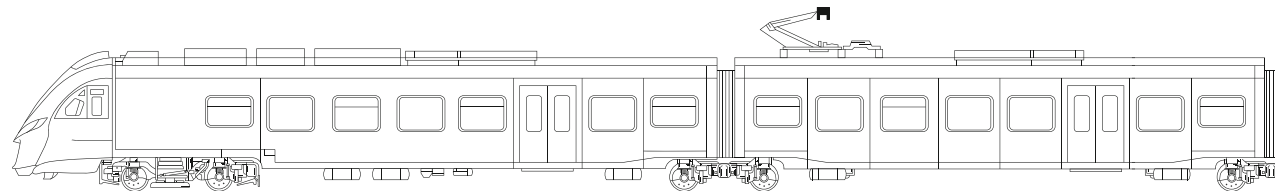
Informowanie podróżnych.

Koleje Dolnośląskie, z uwagi na charakter świadczonych usług, informowanie podróżnych traktują priorytetowo. Informacje są przekazywane wielotorowo z wykorzystaniem różnorodnych środków komunikacji.

Informacje przekazywane przez Koleje Dolnośląskie:

1. Rozkład jazdy.

Na podstawie Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych Koleje Dolnośląskie, w ramach rozkładu jazdy pociągów mają zapewnioną informację na wszystkich rozkładach jazdy pociągów publikowanych przez zarządców infrastruktury.

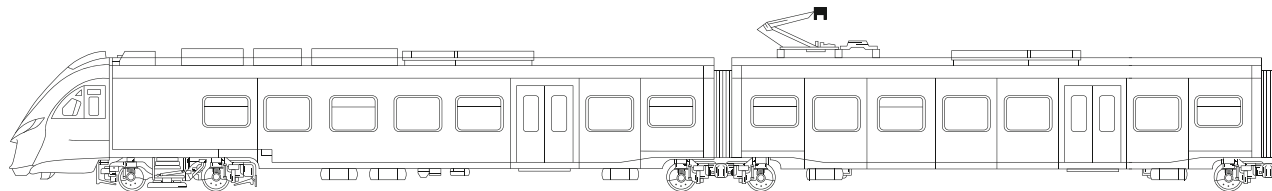


Dotyczy to zarówno rozkładów jazdy wywieszanych na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie, jak i wszystkich oficjalnych wyszukiwarek internetowych Polskich Kolei Państwowych. Dodatkowo Koleje Dolnośląskie współpracują z branżowymi portalami internetowymi zajmującymi się transportem (e-podroznik.pl, jakdojade.pl) udostępniając dane z Systemu Konstrukcji Rozkładów Jazdy (SKRJ) PKP Polskie Linie Kolejowe.

Koleje Dolnośląskie w ramach działań własnych publikują rozkłady jazdy w formie:

- A. tabeli rozkładów jazdy poszczególnych linii komunikacyjnych (np. D1, D3 itd.) udostępnianych nieodpłatnie w formie ulotek w Biurach Obsługi Klienta, kasach biletowych oraz na pokładzie pociągów,





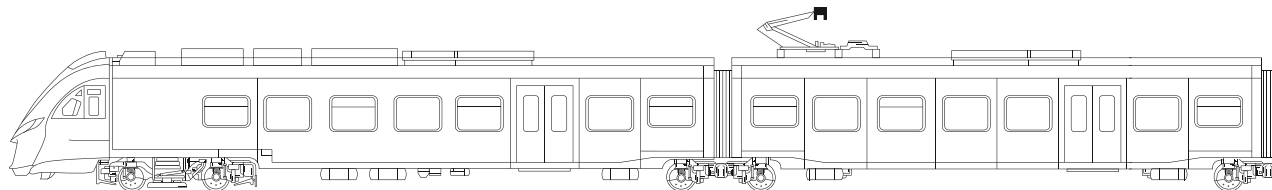
- B. Dolnośląskiego Rozkładu Jazdy – rozkładu zawierającego wszystkie pociągi (także innych przewoźników) kursujące na terenie Dolnego Śląska, dostępnego odpłatnie w kasach biletowych i Biurach Obsługi Klienta,
- C. wersje elektroniczne wyżej wymienionych rozkładów jazdy są udostępnione na stronie internetowej KD w wersji pdf i GTFS.

2. Opóźnienia pociągów, czasowe zmiany w rozkładzie jazdy.

Informacje związane z bieżącym prowadzeniem ruchu pociągów są przekazywane za pośrednictwem:

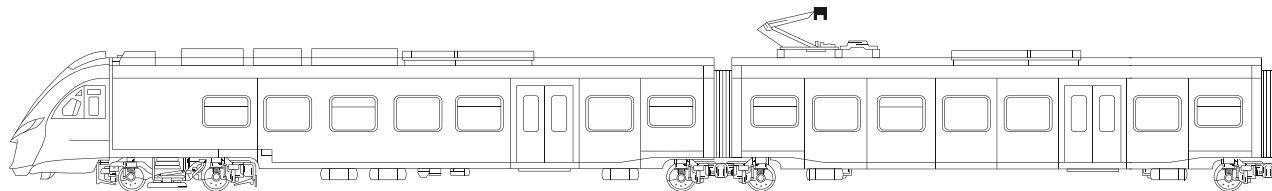
- A. telefonicznej informacji dla podróżnych dostępnej pod numerem telefonu +48 76 742 11 12,

Liczba odebranych połączeń na infolinii za rok 2023											
Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień
7955	5137	7703	8514	8768	9030	8301	8426	9741	8817	9885	10756
Łączna liczba odebranych połączeń						103035					



Liczba odebranych połączeń na infolinii za rok 2024											
Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień
5439	3233	3478	4295	4236	4071	4740	4814	12788	3997	4002	4120
Łączna liczba odebranych połączeń						59213					

- B. elektronicznych kanałów informacji, w tym aplikacje udostępniające lokalizacje pociągu na trasie KD GO!, Kiedy Przyjedzie oraz Google Maps,
- C. pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),
- D. informatorów mobilnych,

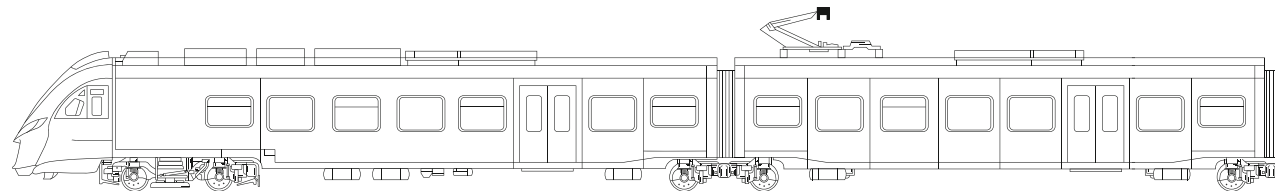


- E. komunikatów megafonowych wygłaszanych na stacjach i przystankach kolejowych,
- F. głównym i najszybszym kanałem informacji jest system alertów na stronie www.kolejedolnoslaskie.pl poprzez którą są wysyłane wiadomości i komunikaty. System ten najczęściej jest wykorzystywany do informowania o bieżących opóźnieniach pociągów oraz utrudnieniach na liniach, ale również o planowanych zamknięciach linii kolejowych i wprowadzeniu zastępczej komunikacji autobusowej (np. podczas remontów linii kolejowych).

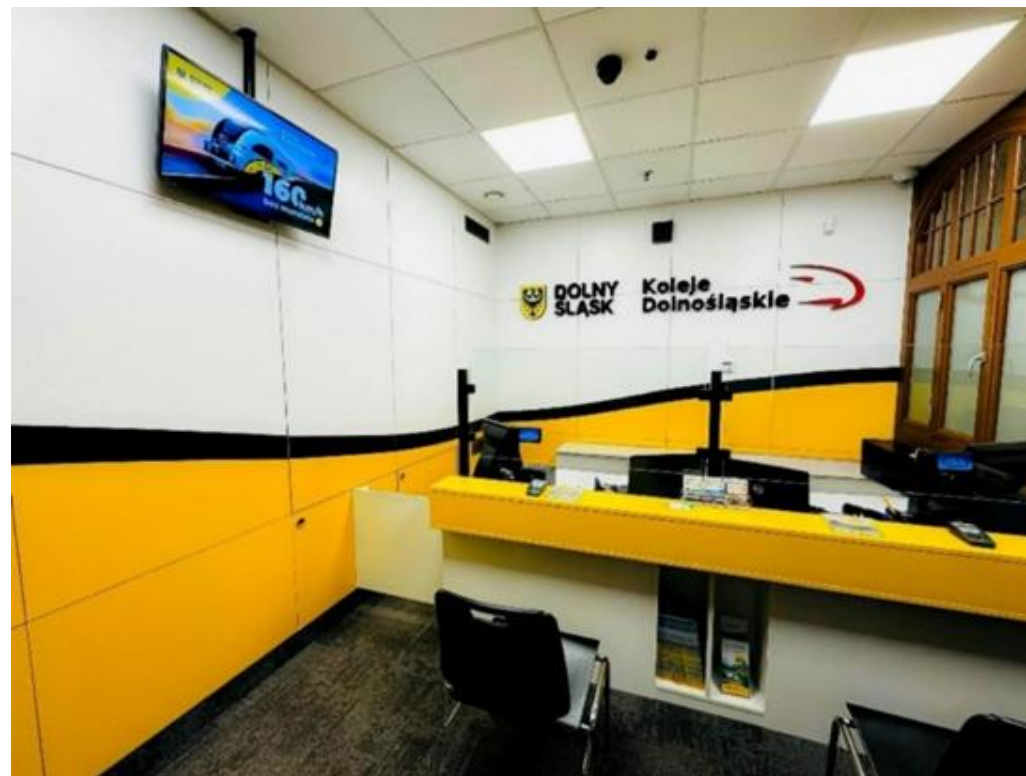
3. Bieżące informacje.

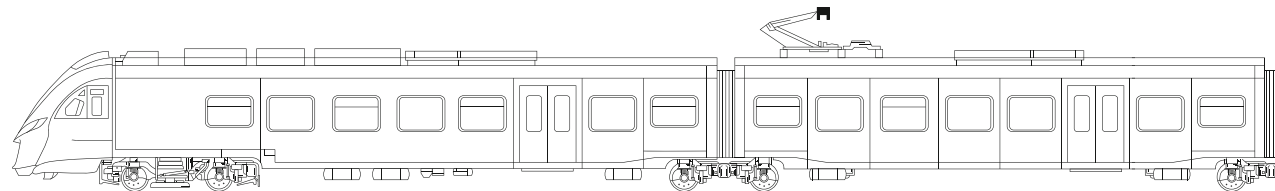
Informacje związane z ofertą handlową i przewozową oraz sprawami bieżącymi Spółki przekazywane są poprzez:

- A. stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.pl,
- B. media społecznościowe (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube),

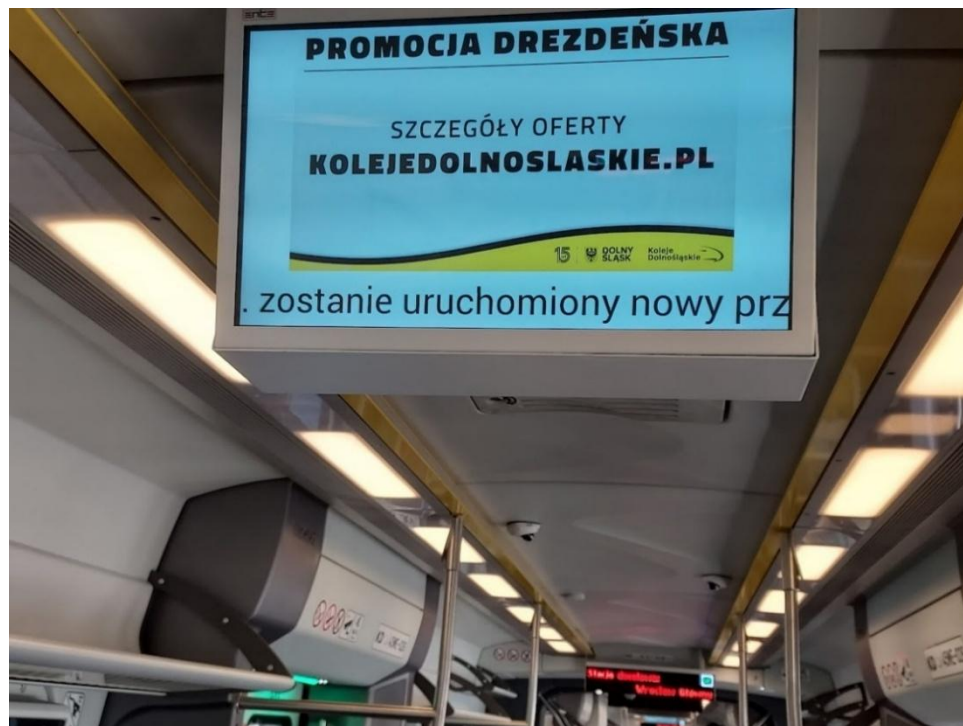


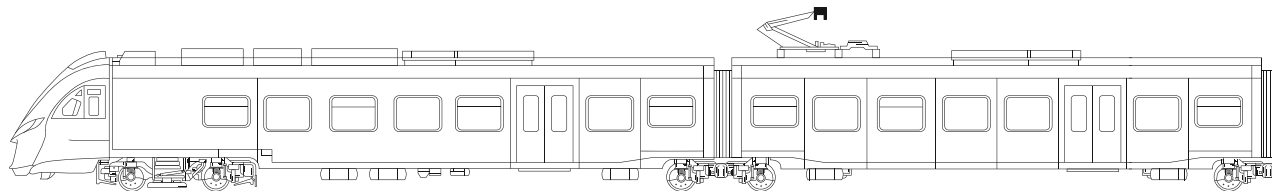
- C. monitory w Biurach Obsługi Klienta oraz kasach we Wrocławiu, Legnicy, Wałbrzychu, Jeleniej Górze, Szklarskiej Porębie, Bolesławcu, Głogowie, Wołowie,





D. monitory w pojazdach kolejowych,

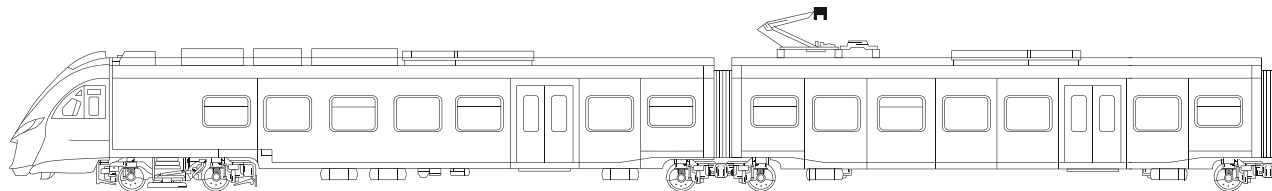




- E. tablice informacyjne umieszczone na każdej stacji i przystanku oraz we wszystkich pojazdach obejmujące między innymi informacje ujęte w Rozporządzeniu (WE) nr 782/2021,



- F. pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),



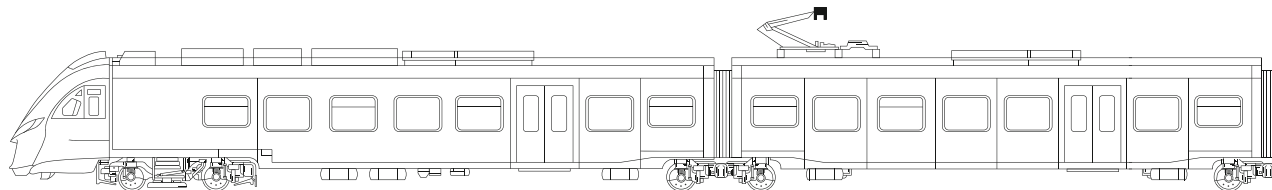
G. prezentacje w czasie imprez (targi, konferencje, eventy, przejazdy promocyjne),

Koleje Dolnośląskie aktywnie uczestniczą w wydarzeniach organizowanych na terenie Dolnego Śląska, w regionach objętych ofertą Spółki, promując ideę komfortowego i dostępnego podróżowania koleją.

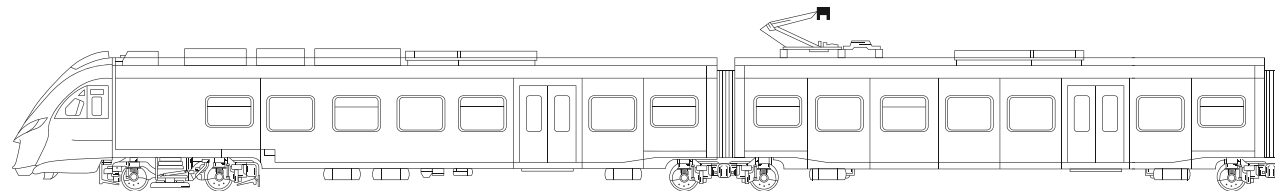
Obecność stoiska Kolei Dolnośląskich na lokalnych imprezach plenerowych, targach turystycznych czy wydarzeniach kulturalnych to okazja do bezpośredniego kontaktu z pasażerami. To właśnie tam zainteresowani mogą porozmawiać z pracownikami doskonale zaznajomionymi z ofertą Spółki, którzy chętnie odpowiadają na pytania, pomagają zaplanować podróż, doradzają w wyborze najlepszych połączeń oraz prezentują najciekawsze trasy turystyczne dostępne pociągami Kolei Dolnośląskich.

Dodatkowo podczas eventów na stoisku dystrybuowane są materiały informacyjne, takie jak ulotki z aktualną ofertą Spółki, liniowe rozkłady jazdy oraz schematy sieci kolejowej w województwie dolnośląskim, które cieszą się dużym zainteresowaniem odwiedzających.

Uczestnictwo w takich wydarzeniach to również sposób na promocję kolei jako środka transportu przyjaznego środowisku i doskonałej alternatywy dla podróży samochodem. Pokazujemy, że nowoczesne pociągi mogą być nie tylko szybkie i punktualne, ale też wygodne, bezpieczne i dostępne dla każdego – zarówno mieszkańców dużych miast, jak i mniejszych miejscowości.



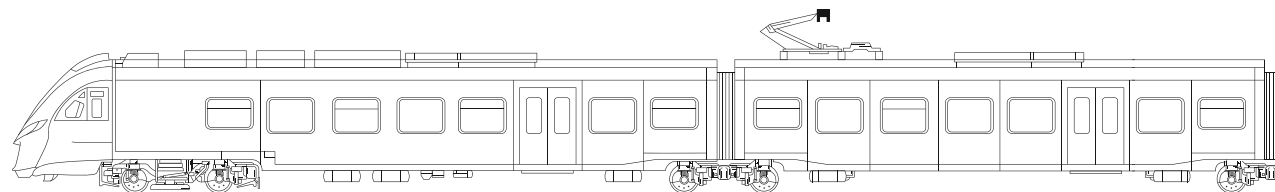
Dzięki obecności w terenie Koleje Dolnośląskie mogą być jeszcze bliżej swoich pasażerów – słuchać ich potrzeb, zbierać opinie i budować pozytywne relacje, które przekładają się na stale rosnące zaufanie i popularność przewoźnika w regionie. To bezpośrednie zaangażowanie w życie lokalnych społeczności pozwala nam lepiej reagować na oczekiwania podróżnych i wspólnie rozwijać nowoczesny, dostępny transport kolejowy w całym województwie.



H. udostępniane za pomocą mediów lokalnych i regionalnych, w tym po przez radio, telewizję, prasę i portale internetowe,

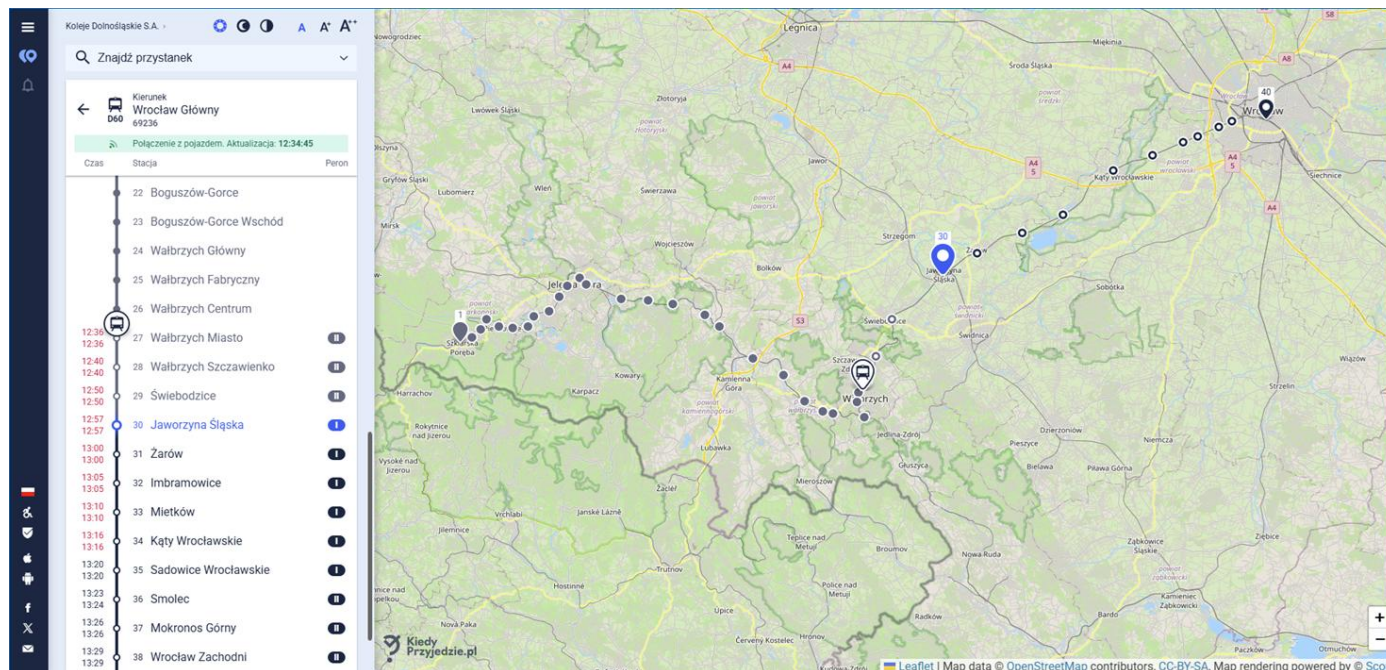
I. wydawany co miesiąc Magazyn Pokładowy.

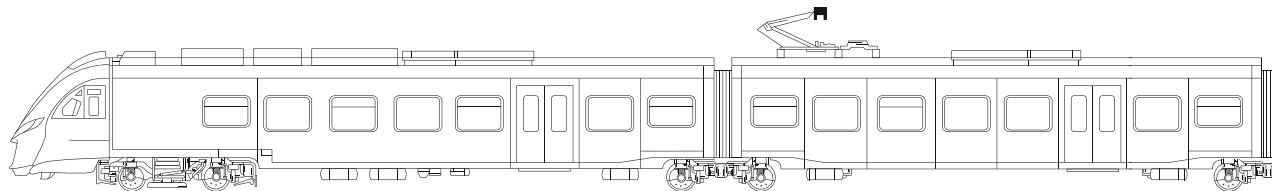




4. Pozycjonowanie pociągów.

Koleje Dolnośląskie udostępniają aplikację KD GO! na urządzenia mobilne poprzez którą w czasie rzeczywistym można sprawdzić położenie poszczególnych pociągów. W celu poprawy jakości i szybkości przekazywania informacji o zakłóceniach, przewoźnik wdrożył ponadto standard GTFS-RT (General Transit Feed Specification – Realtime). Dzięki temu dane o opóźnieniach są automatycznie udostępniane w czasie rzeczywistym partnerom zewnętrznym (np. Google Maps oraz kiedyPrzyjedzie.pl), co znacząco poprawia dostępność aktualnych informacji dla pasażerów. Powyżej widok pociągu KD w serwisie KiedyPrzyjedzie.pl





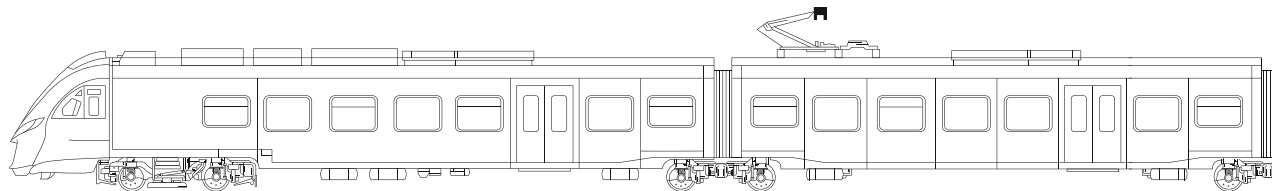
5. Bilety.

Koleje Dolnośląskie swoje działania związane ze sprzedażą biletów ukierunkowały na rozbudowę internetowych kanałów dystrybucji oraz uproszczenie procesu sprzedaży. Aktualnie internetowe kanały sprzedaży cieszą się największą popularnością wśród podróżnych.

A. kasy biletowe,

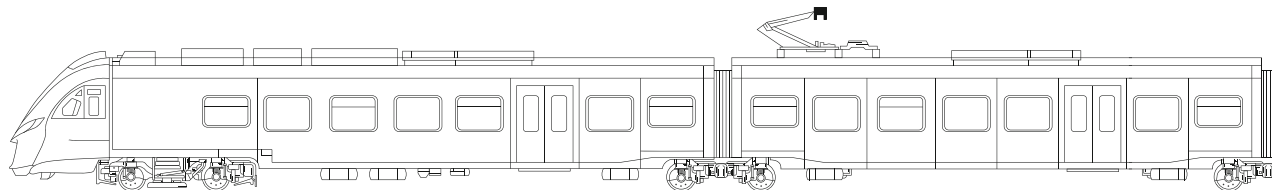
Obecnie Koleje Dolnośląskie posiadają kasy biletowe w następujących lokalizacjach:

1. Wrocław Główny – 4 stanowiska w kasach biletowych,
2. Legnica – 3 stanowiska w kasach biletowych,
3. Jelenia Góra – 2 stanowiska kasowe,
4. Szklarska Poręba Górna – 1 stanowisko kasowe,
5. Wałbrzych Miasto – 2 stanowiska kasowe,



- 6. Bolesławiec – 1 stanowisko kasowe,
- 7. Strzelin – 1 stanowisko kasowe,
- 8. Głogów - 1 stanowisko kasowe,
- 9. Wołów - 1 stanowisko kasowe,
- B. Biuro Obsługi Klienta,
 - 1. Wrocław Główny – 2 stanowiska obsługi klienta,
- C. sprzedaż mobilna,

Drużyny konduktorskie są wyposażone w terminale mobilne umożliwiające prowadzenie bieżącej sprzedaży biletów w pociągu oraz terminale umożliwiające płatność kartą.



D. sprzedaż internetowa,

Możliwość zakupu biletów poprzez Internet na stronie www.kolejedolnoslaskie.pl , www.koleo.pl, e-podroznik.pl oraz www.bilkom.pl.

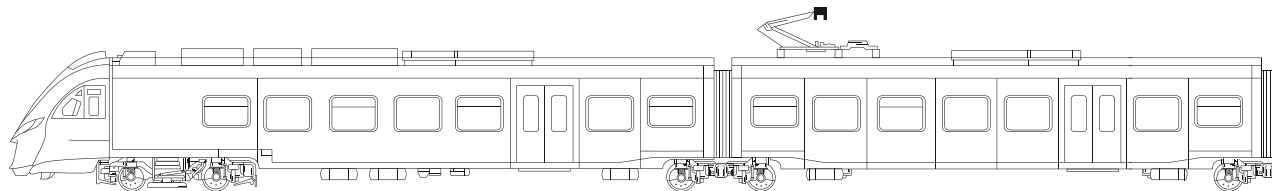
E. sprzedaż telefoniczna,

Możliwość zakupu biletów w telefonach komórkowych za pomocą aplikacji KOLEO, BILKOM lub E-PODRÓŻNIK.

F. automaty biletowe,

Bilety Kolei Dolnośląskich są dostępne w stacjonarnych automatach biletowych znajdujących się w: Bielawa Zachodnia, Brzeg Dolny, Chojnów, Dzierżoniów Śląski, Głogów, Jawor, Jaworzyna Śląska, Jelcz-Laskowice, Kamieniec Ząbkowicki, Kąty Wrocławskie, Kłodzko Miasto, Kudowa Zdrój, Legnica, Lubań Śląski, Lubin (2 sztuki), Siechnice, Środa Śląska, Świdnica Miasto, Świebodzice, Trzebnica, Wałbrzych Główny, Wałbrzych Miasto, Wałbrzych Szczawienko, Wołów, Wrocław Główny (9 sztuk), Wrocław Leśnica, Wrocław Mikołajów, Wrocław Nadodrże, Wrocław Psie Pole, Zgorzelec, Ziębice, Żagań.

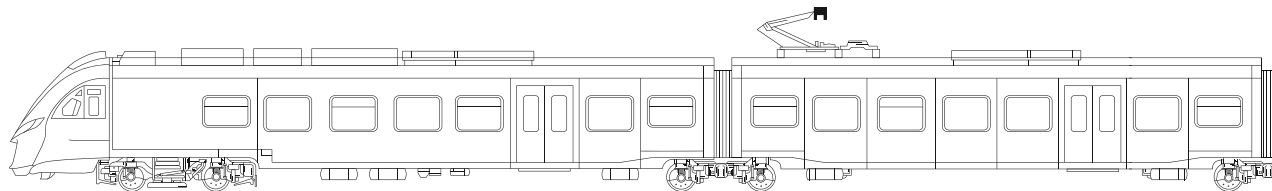




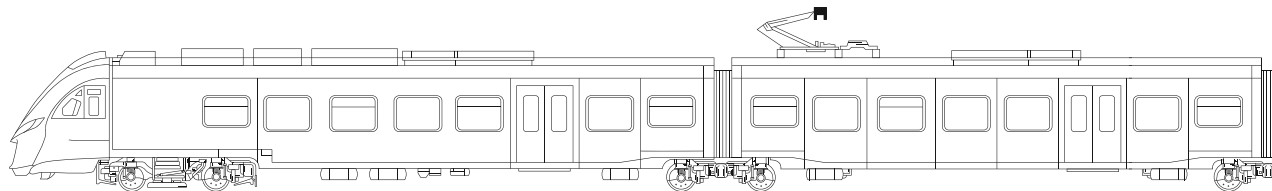
G. honorowanie biletów,

Elementem znacznie zwiększającym dostępność usług Kolei Dolnośląskich jest wzajemne honorowanie biletów innych przewoźników oraz organizacji. Spółka honoruje bilety sprzedawane:

1. na przewoźnika POLREGIO, na pociągi regionalne,
2. bilet wielokrotny – Wspólny Bilet Samorządowy, wydany przez przewoźników samorządowych,
3. wydane na przewoźnika Kolei Wielkopolskich: na odcinku wspólnym: Rawicz – Bojanowo (od 03.09.2023),
4. EURO-NYSA-TICKET – bilety obowiązujące i wydawane przez przewoźników świadczących usługi na terenie Czech, Niemiec i Polski objętym umową z ZVON,
5. wydawane przez partnerów świadczących usługi przewozowe na terenie Czech (České Dráhy, GW Train Regio i Leo Express Tenders s.r.o), Niemiec (Deutsche Bahn, Die Länderbahn),



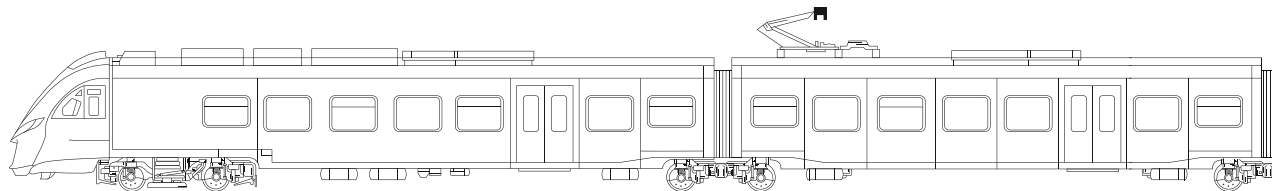
6. na podstawie umowy z PKP Intercity S.A. (Karty INTERCITY, bilety międzynarodowe wystawione według taryf SCIC-NRT, SCIC-TWZ, SCIC-RPT),
7. bilety na Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne we Wrocławiu, honorowane w pociągach na obszarze miasta Wrocław oraz przystanek Iwiny (od 01.08.2024) - bilety:
 - a) okresowe imienne na wszystkie linie: 7-dniowe, 30-dniowe, 60-dniowe, 90-dniowe, 180-dniowe, 365-dniowe, semestralne,
 - b) okresowe na okaziciela na wszystkie linie: 30-dniowe, 60-dniowe, 90-dniowe,
 - c) czasowe na wszystkie linie: 24-godzinne, 48-godzinne, 72-godzinne i 168-godzinne zakupione/skasowane uprzednio w pojeździe komunikacji miejskiej,
8. Wspólny Bilet - to oferta, w ramach której pasażerowie mogą nabyć jeden bilet na całą trasę podróży kolejowej w kraju. Oferta obejmuje dziewięciu przewoźników (PKP Intercity, PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście, Przewozy Regionalne POLREGIO, Koleje Mazowieckie, Koleje Wielkopolskie, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, Koleje Małopolskie, Koleje Śląskie, Arriva)



H. bilety zintegrowane,

Koleje Dolnośląskie oferują bilety na różne środki komunikacji.

- a) bilety zintegrowane jednorazowe - zawierające przejazd pociągiem oraz autobusem w: Wałbrzychu, okolic Jeleniej Góry, Przemkowa, Gminy Męcinka (od 01.09.2024), Kamiennej Góry,
- b) bilety zintegrowane miesięczne - zawierające przejazd pociągiem oraz autobusem w: Legnicy, Strzelinie, Kątach Wrocławskich, Wałbrzychu, Siechnicach oraz Wrocławiu (od 01.11.2024),
- c) bilet zintegrowany weekendowy - zawierające przejazd pociągiem oraz autobusem na obszarze Gmin Gór Sowich,

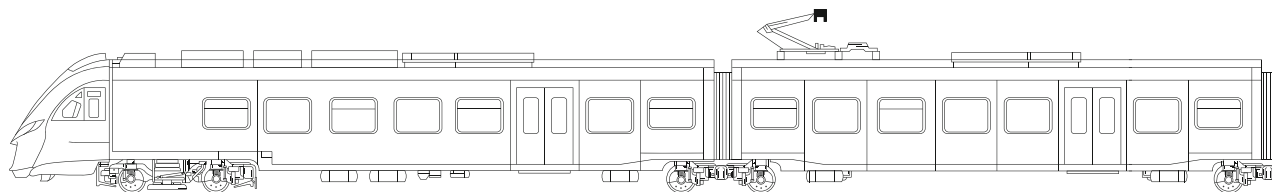


II. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadkach zakłóceń w kursowaniu pociągów

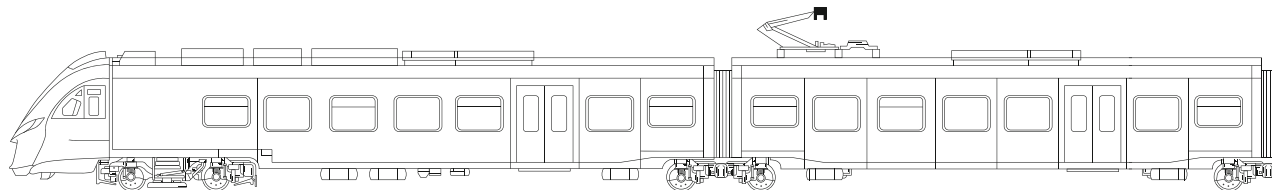
1 września 2023 roku Koleje Dolnośląskie uruchomiły nową halę serwisową z automatyczną myjnią oraz tokarką podtorową. Serwisowanie na większej ilości stanowisk oraz wprowadzenie nowych usług pozwoliło na większą samodzielność utrzymania taboru Kolei Dolnośląskich, a przez to do zmniejszenia opóźnień w kursowaniu pociągów.

Bez względu na przyczynę, opóźnień podróży są informowani na stacjach i przystankach osobowych (w zależności od warunków technicznych) na podstawie odrębnych umów z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe. Dodatkowo w momencie powstania opóźnienia, podróży są informowani przez system informacji. Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 742 11 12, umożliwiającą uzyskanie informacji w przypadku bieżących zakłóceń ruchu pociągów. Istnieje również możliwość bieżącego sprawdzania punktualności dzięki serwisowi portalpasazera.pl zarządzanemu przez PKP PLK oraz przy pomocy dedykowanych aplikacji na urządzenia mobilnych np. Kiedy Przyjedzie.

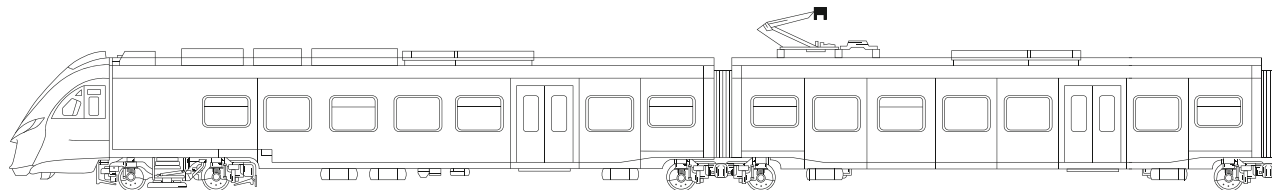
Opóźnienia zostały przygotowane w oparciu o następujące założenia: jako okoliczności, o których mowa w art.19 ust. 10 przyjęto wszystkie, które w SEPE zostały przypisane do winnego innego niż KD. Wyodrębniono kategorię „pociągi dalekobieżne”, do której zostały przypisane tylko połączenia do/z Świnoujścia. Reszta pociągów została podsumowana łącznie jako „pociągi regionalne, miejskie/podmiejskie”.



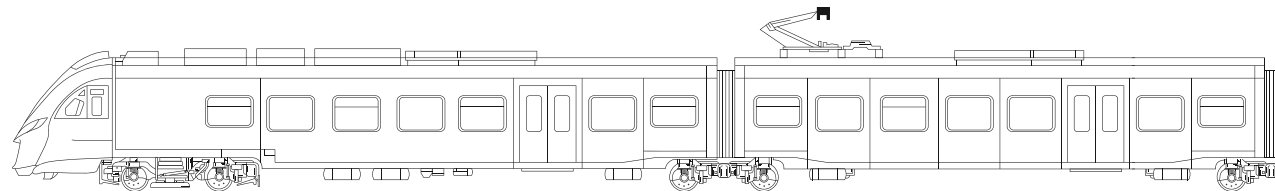
Dla pociągów regionalnych oraz miejskich/podmiejskich:	2023	2024	Wskaźnik
% poc. opóźnionych co najmniej 1 min na uruchomieniu	13,82%	12,00%	12%
Średni czas opóźnienia na uruchomieniu (tylko dla poc. opóźnionych)	10,71	10,77	10
% poc. opóźnionych co najmniej 1 min na przybyciu	46,07%	39,53%	40%
Średni czas opóźnienia na przybyciu (tylko dla poc. opóźnionych)	6,85	7	7
Udział pociągów odwołanych bez KKZ (również w części relacji)	0,48%	0,71%	0,50%
Udział pociągów odwołanych bez KKZ z winy KD (również w części relacji)	0,20%	0,14%	0,20%
Udział pociągów odwołanych bez KKZ z winy innej niż KD (również w części relacji)	0,27%	0,57%	0,30%



Dla pociągów dalekobieżnych:	2023	2024	Wskaźnik
% poc. opóźnionych co najmniej 1 min na uruchomieniu	15,38%	8,33%	12%
Średni czas opóźnienia na uruchomieniu (tylko dla poc. opóźnionych)	3,25	4,5	3
% poc. opóźnionych co najmniej 1 min na przybyciu	76,92%	70,83%	70%
Średni czas opóźnienia na przybyciu (tylko dla poc. opóźnionych)	16,75	6,24	8
Udział pociągów odwołanych bez KKZ (również w części relacji)	0,00%	0,00%	0,50%
Udział pociągów odwołanych bez KKZ z winy KD (również w części relacji)	0,00%	0,00%	0,20%
Udział pociągów odwołanych bez KKZ z winy innej niż KD (również w części relacji)	0,00%	0,00%	0,30%



Dla wszystkich pociągów pasażerskich:	2023	2024	Wskaźnik
% opóźnionych pociągów na przybyciu 1-59 min	45,73%	39,24%	40%
% opóźnionych pociągów na przybyciu 60-119 min	0,28%	0,26%	0,30%
% opóźnionych pociągów na przybyciu >=120 min	0,06%	0,03%	0,04%
Udział opóźnień z winy KD	37,10%	29,05%	30%
Udział opóźnień z winy innej niż KD	62,90%	70,95%	70%



III. Odwołania pociągów

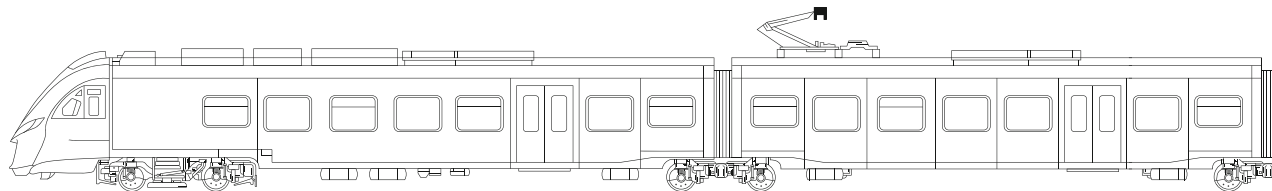
Odwoływanie pociągów i wprowadzanie zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) występuje w następujących przypadkach:



1. Odwołania planowane.

Wcześniej planowane zamknięcia torowe związane z naprawą/modernizacją infrastruktury lub długotrwałymi awariami pojazdów - informacje o zmianach w rozkładzie jazdy lub o odwołaniu kursowania pociągów Koleje Dolnośląskie S.A. przygotowują w formie czasowych zmian do rozkładów jazdy. Aktualne ogłoszenia wywieszane są na tablicach rozkładów jazdy (własnych lub udostępnionych przez zarządcę infrastruktury), na stacjach i przystankach oraz wygłaszane są komunikaty

megafonowe na poszczególnych stacjach. Informacje o odwołanych pociągach oraz wprowadzeniu zastępczej komunikacji autobusowej

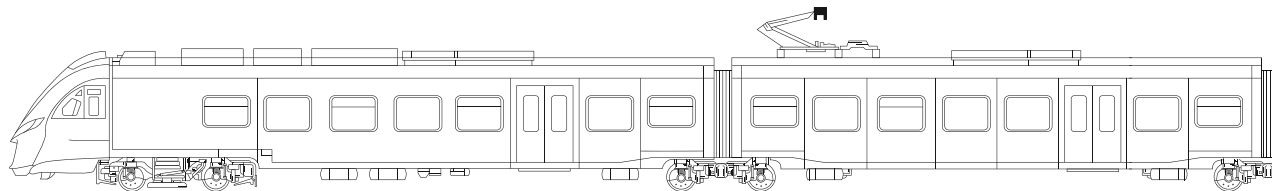


zamieszczane są bieżąco na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A., a ponadto w pojazdach za pomocą przewijających się pasków hot-news na monitorach reklamowych, rozgłoszeniach w Systemie Informacji Pasażerskiej oraz po przez informacje udzielane przez drużyny konduktorskie.

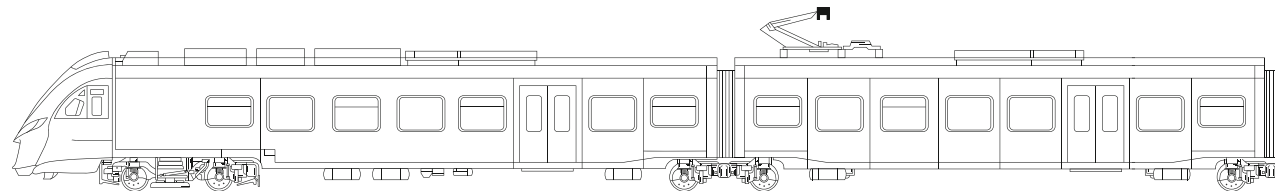
Przy uruchomieniu planowej ZKA utrzymywane są standardy usług zbliżonych do tych dostępnych w pociągach – możliwość przewozu wózków, w tym inwalidzkich oraz rowerów poprzez wykorzystanie autobusów niskopodłogowych.

W ramach Zastępczej Komunikacji Autobusowej w roku 2023 zamówione zostały autobusy, które zrealizowały ogółem kursów o łącznej długości 618 383,1 km, w tym 247 183,4 km na liniach stałych Kolejowej Komunikacji Autobusowej (Stronie Śląskie, Syców, Góra, Jedlina-Zdrój) oraz 371 199,7 km w związku z zamknięciami infrastruktury.

Natomiast w 2024 zamówiono łącznie 1 378 520,9 km, w tym 529 485,8 km na liniach stałych Kolejowej Komunikacji Autobusowej (Stronie Śląskie, Syców, Góra, Jedlina-Zdrój) oraz 849 035,1 km w związku z zamknięciami infrastruktury.



Ponadto na przystankach, na których zatrzymuje się autobus ZKA są umieszczane informacje o rozkładzie, czasie obowiązywania, informacji o przystosowaniu do przewozu wózków dziecięcych, inwalidzkich i rowerów, a także o danych przewoźnika z numerem telefonu na Dyspozyturę Kolei Dolnośląskich.

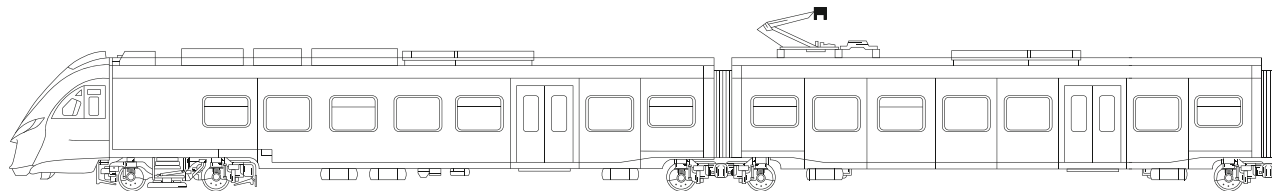


2. Odwołania awaryjne.

Ze względu na awarie taboru, wypadki, trudne warunki atmosferyczne może być ogłoszona zastępcza komunikacja autobusowa – informacja kierowana jest przez pracowników wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych punktach odprawy podróżnych, kas biletowych. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez dyspozytora Kolei Dolnośląskich S.A. Podobnie jak w przypadku wprowadzenia planowanej zastępczej komunikacji autobusowej tak samo w przypadku



wprowadzenia awaryjnej komunikacji autobusowej informacja o tych zdarzeniach podawana jest na stronie www i social mediach przewoźnika, a także w pojeździe za pomocą pasków hot news, przez rozgłoszenia SIP oraz informacje podawane przez drużyny konduktorskie.



IV. Czystość w pociągach

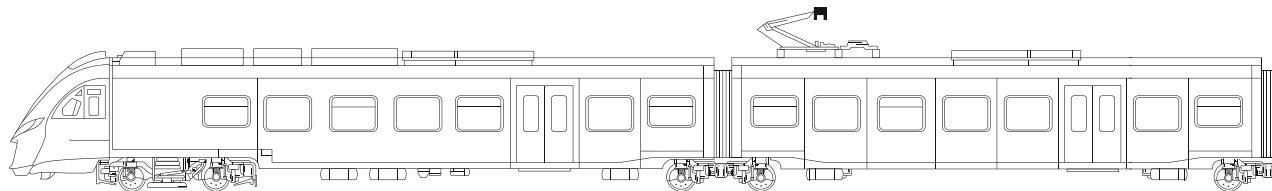
1. Klimatyzacja i czystość powietrza.

A. Koleje Dolnośląskie posiadają różne typy pojazdów:

1. spalinowe - SA135, SA134, SA139, SA106, SA132,
2. elektryczne - 31WE, 36WEa, 45WE, EN57AKD, EN57AL,
3. bimodalne - 36WEh,

W zależności od typu pojazdu występują różne układy klimatyzacji, do których przypisana została odpowiednia dokumentacja DTR z przedstawionymi czynnościami serwisowymi/ utrzymaniowymi według których Koleje Dolnośląskie kierują się podczas przeglądów czy napraw.

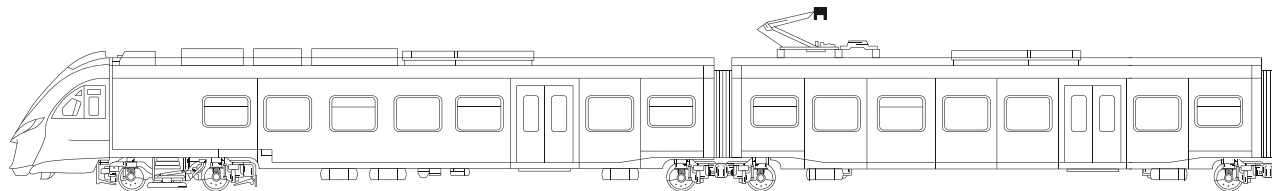
Dodatkowo pojazdy posiadają własne DSU, w których również są przedstawione czynności związane z utrzymaniem klimatyzacji podczas wykonywanych przeglądów utrzymaniowych P1- P5, dzięki którym częstotliwość weryfikacji układu chłodzenia kabin maszynisty oraz przedziałów pasażerskich jest zwiększony.



B. W pojazdach spalinowych wg DTR Konvekty występuje pięć okresów planu konserwacji, każdy charakteryzuje się konkretnym zakresem wykonanych prac:

1. przy przekazaniu pojazdu,
2. miesięczne,
3. półroczne,
4. roczne,
5. co 3 lata.

W okresie sprawozdawczym przeglądy roczne klimatyzacji były wykonywane podczas przeglądów sezonowych wiosenno-letnich w okresie 15.03-15.05 (zgodnie z Instrukcją KDt-6) w trakcie których wykonane zostały czynności zawarte w DTR klimatyzacji oraz DSU pojazdu tj. czyszczenie lub wymiana filtrów, dezynfekcja kanałów wentylacyjnych itd.



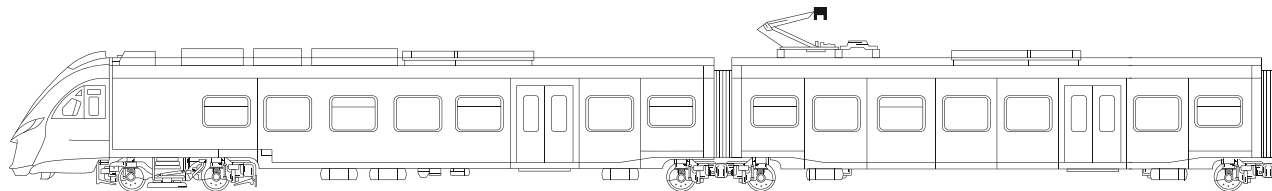
Przegląd sezonowy okresowy charakteryzuje się rozszerzonym zakresem czynności określonych w dokumentacji technologicznej, w celu przystosowania pojazdu kolejowego do pracy w tym przypadku w okresie wiosenno-letnim w jego skład wchodzi również sprawdzenie sprawności klimatyzacji.

Przeglądy wykonywane są przez przeszkolonych pracowników serwisu Kolei Dolnośląskich, którzy również wykonują bieżące naprawy zgłoszonych awarii układu klimatyzacji.

Dodatkowo w okresie wysokich temperatur (maj-wrzesień), prowadzone jest zestawienie związane ze zgłoszonymi nieprawidłowościami przez drużyny konduktorskie i trakcyjne, dzięki któremu możemy za uzgodnieniem z dyspozytorem, zaplanować pojazd na wykonanie naprawy, w celu wyeliminowania niedogodności związanymi z niesprawną klimatyzacją.

C. W przypadku pojazdów elektrycznych występują dwie częstotliwości wykonywania przeglądów klimatyzacji:

1. co 120 dni - wykonywane przez serwis KD
2. co 360 dni - wykonywane są przez firmę zewnętrzną Thermoking.

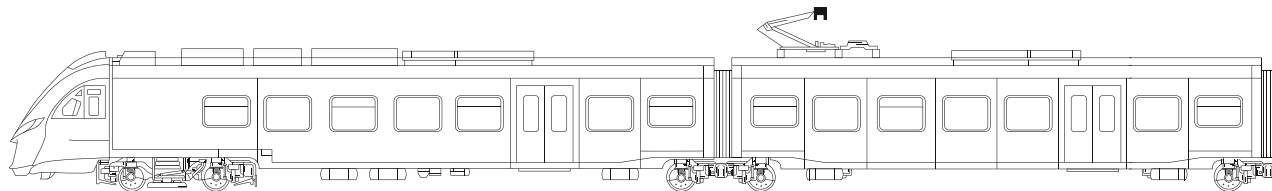


Podobnie jak na pojazdach spalinowych w zakres wchodzi wymiana lub czyszczenie filtrów, dezynfekcja układu klimatyzacji oraz inne czynności zawarte w DTR klimatyzacji. Również podczas przeglądów P1 (średnio co 10 dni) oraz P2 (średnio co 2 miesiące), a także podczas przeglądów sezonowych zgodnie z DSU pojazdu, są wykonywane odpowiednie czynności weryfikujące sprawność działania układu.

Wszystkie zgłoszenia dotyczące nieprawności klimatyzacji, są weryfikowane przez serwis KD, następnie naprawiane, natomiast w przypadku uszkodzeń, których serwis nie jest w stanie usunąć, usterka zgłaszana jest do firmy zewnętrznej, a pojazd planowany jest na naprawę.

D. Ostatnim typem pojazdu, jest pojazd bimodalny 36WEh, gdzie producentem klimatyzacji jest firma Merak (również pojazdy elektryczne typu 48WEc są wyposażone w system klimatyzacji Merak). W poniższym przypadku producent wyznaczył konkretne częstotliwości wykonywania odpowiednich konserwacji:

1. co 2 miesiące
2. co 12 miesięcy
3. co 60 miesięcy



4. co 120 miesięcy

Co dwa miesiące są wymieniane filtry powietrza mieszanego zgodnie z DTR układu klimatyzacji, natomiast reszta prac konserwacji zapobiegawczej wykonywana jest zgodnie z harmonogramem przez firmę zewnętrzną.

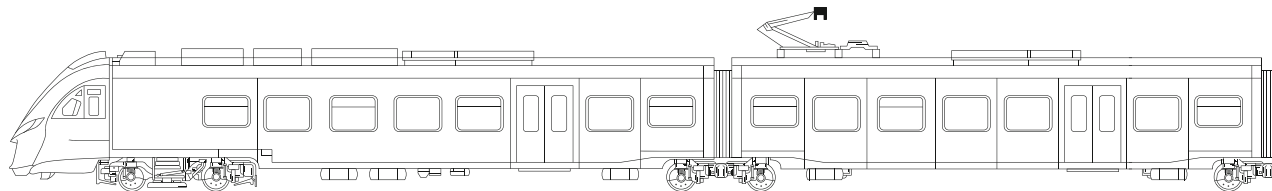
Przeglądy P1 i P2 zgodnie z DSU oraz przeglądy sezonowe, tak samo jak w poprzednich typach pojazdów mają zawarty wykaz czynności weryfikujących pracę klimatyzatorów na pojeździe, co pomaga serwisowi na wyeliminowanie ewentualnych nieprawidłowości powstałych podczas codziennej eksploatacji pojazdów.

Wysokością temperatury może sterować drużyna trakcyjna i konduktorska ze swoich paneli na pojazdach.

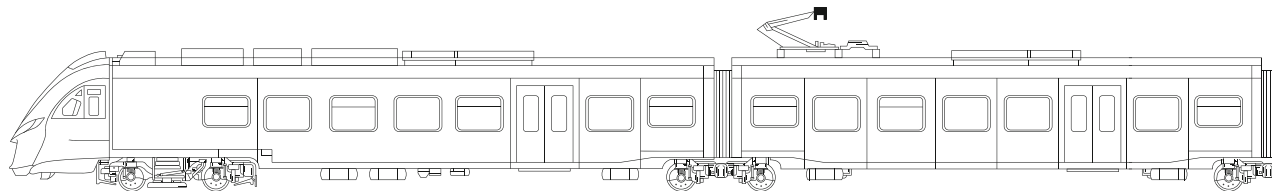
2. Punkty czyszczeń, zakres wykonywanych czynności w poszczególnych lokalizacjach:

A. zakres wykonywanych czynności (A)

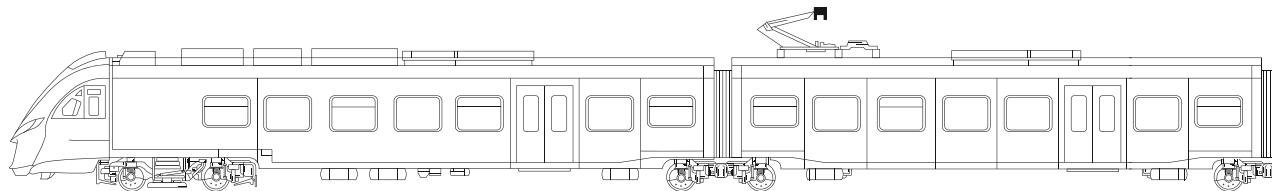
1. czyszczenie doraźne (CD):



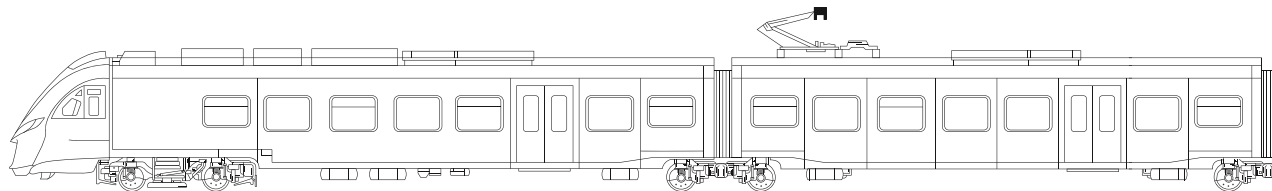
- a) zmiatanie podłóg,
 - b) opróżniania śmietniczek,
 - c) usuwanie pozostawionych przez podróżnych czasopism,
 - d) butelek oraz innych stałych odpadków,
 - e) wyczyszczenie i zdezynfekowanie misek ustępowych, umywalek,
 - f) mycie podłóg w toaletach,
 - g) uzupełnienie papieru toaletowego.
2. Czyszczenie codzienne (CC):
- a) zmiatanie (odkurzanie) oraz zmywanie podłóg (w przedziałach pasażerskich, toaletach oraz kabinach maszynisty) – bez pozostawiania wody na podłodze zagrażającej bezpieczeństwu personelu i pasażerów,



- b) opróżnianie śmietniczek,
- c) usuwanie pozostawionych przez podróżnych czasopism, butelek oraz innych stałych odpadków,
- d) uzupełnienie papieru toaletowego oraz ręczników,
- e) usunięcie zużytych ręczników,
- f) wyczyszczenie i zdezynfekowanie misek ustępowych, umywalek,
- g) uzupełnienie zapasu mydła w dozownikach znajdujących się w toaletach,
- h) przecieranie stolików i podłokietników,
- i) mycie poręczy,
- j) usuwanie miejscowych zabrudzeń ścian i sufitów,
- k) usuwanie nieczystości z przejść między członami wagonów,



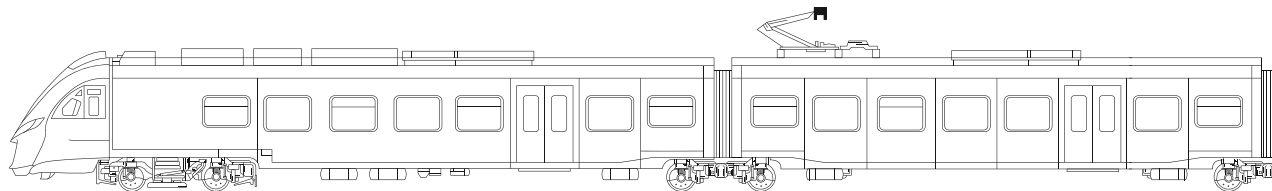
- l) usuwanie miejscowych zabrudzeń szyb drzwiowych i okiennych wewnątrz pojazdu.
3. Czyszczenie gruntowne (CG):
- a) zadanie 1 - mycie sufitów, odkurzanie i pranie foteli,
 - b) Zadanie 2 - mycie ścian, szyb i podłóg wewnątrz pojazdu,
 - c) Zadanie 3 - kompleksowe sprzątanie toalet,
 - d) Zadanie 4 - kompleksowe sprzątanie kabin.
4. Mycie zewnętrzne (MZ):
- a) czyszczenie zewnętrzne pojazdu (ścian czołowych, ścian bocznych, drzwi, okien, osłon wyświetlaczy kierunkowych).
5. Wodowanie (WDS, WDE):
- a) napełnianie zbiorników wodnych w pojazdach kolejowych.



6. Odfekaliowanie (ODS, ODE):

- a) usuwanie nieczystości płynnych ze zbiorników na fekalia w taborze kolejowym, uwzględniając odpowiednie regulacje środowiskowe.

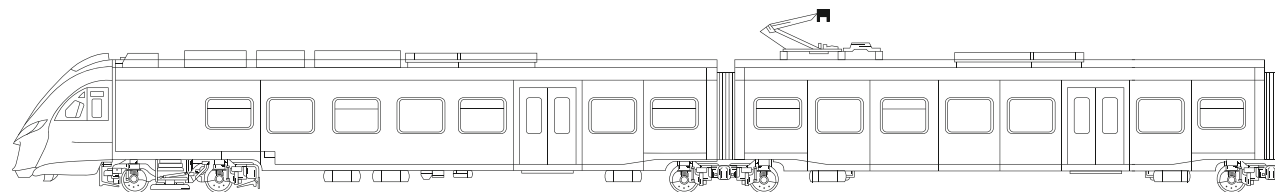
Rodzaj czyszczenia pojazdów CC/CD mocno uzależniony jest od sytuacji bieżącej. Wystarczy, aby pociąg przyjechał opóźniony wówczas czyszczenie CC z powodu braku czasu przechodzi z automatu w czyszczenie CD, które jest uboższe w wykonane czynności (np. brak mycia podłogi, pełen zakres w załączonej poniżej tabeli).



Punkty czyszczeń pojazdów/rodzaj czyszczeń*			
L.p.	Lokalizacja	CC lub CD	Średnia ilość /rok (CC/CD)
1	Legnica	19 / dobę	6 935
2	Wrocław Główny	57 / dobę	20 805
3	Jelenia Góra	8 / dobę	2 920
4	Krotoszyn	3 / dobę	1 095
5	Lubań Śląski	5 / dobę	1 825
6	Węgliniec	2 / dobę	730
7	Zgorzelec	5 / dobę	1 825
8	Kłodzko Główne	8 / dobę	2 920
	Suma	107 / dobę	39 055

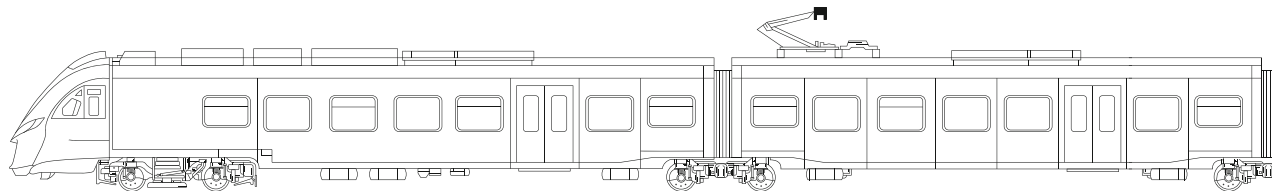
* CC – czyszczenie codzienne

* CD – czyszczenie doraźne



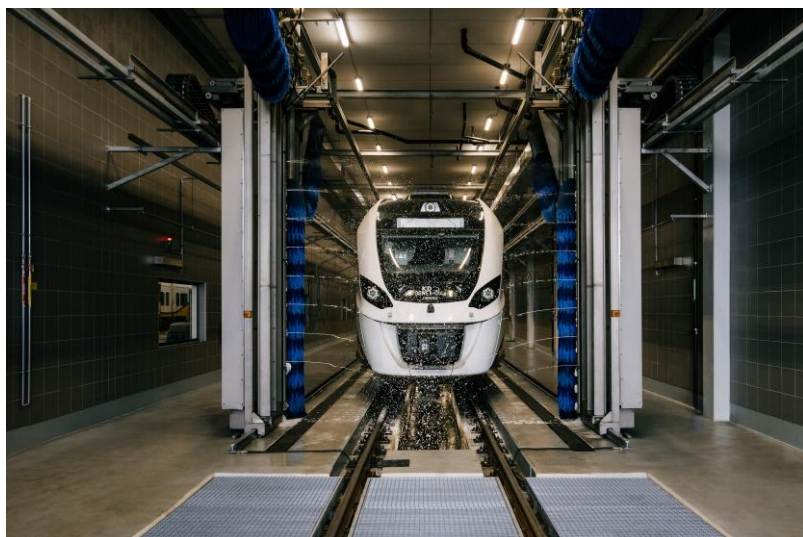
Punkty czyszczeń pojazdów/rodzaj czyszczeń*											
L.p.	Lokalizacja	CG Czyszczenie gruntowne		MZ mycie zewnętrzne		Usuwanie graffiti ilość		Usuwanie graffiti łączna powierzchnia w m ²		Średnia ilość / rok odbiór nieczystości płynnych i wodowanie	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
1	Legnica	555	342	1 087	1 712	63	57	2071,25	2395,50	5925	6526
2	Wrocław Główny	-	-	-	-	-	-	-	-		
3	Jelenia Góra	-	-	-	-	-	-	-	-		

Wodowanie pojazdów oraz odbiór nieczystości płynnych nadzoruje Zespół TSC.

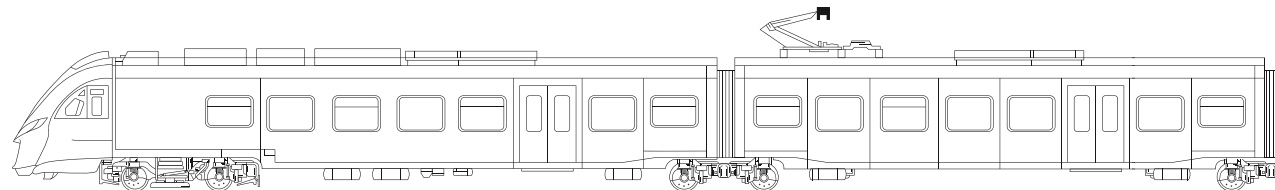


Prace wykonywane są w poniższych lokalizacjach:

1. Legnica – pracownicy TSC,
2. Wrocław Główny – Umowa z Konsorcjum,
3. Jelenia Góra– Umowa z PKP IC, pracownicy TSC.



1 września 2023 roku została uruchomiona myjnia pociągów na terenie bazy serwisowej Kolei Dolnośląskich w Legnicy przy ul. Pątnowskiej. Pozwoliło to na podwyższenie standardu sprzątania i ponadto przyspieszyło obsługę myć zewnętrznych, które od uruchomienia myjni są realizowane tylko w ten sposób.



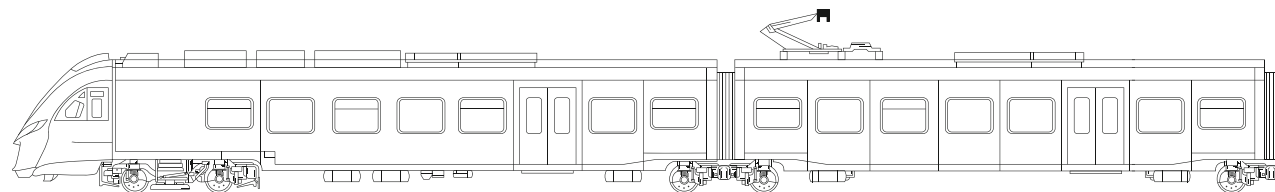
Ponadto 17.04.2023 wprowadzono aplikację utrzymania, która ułatwia i automatyzuje proces planowania czystości.

Utrzymanie czystości							
Pojazd	Dni od mycia	Data ostatniego mycia	Przebieg od odfekaliowania	Przebieg ostatniego odfekaliowania	Data ostatniego odfekaliowania	Status WC duże	Status WC małe
31WE-001	10	2023-10-03	1000	1 500 000	2023-10-12	✓	✓
31WE-002	20	2023-09-23	3000	1 450 000	2023-10-10	✓	✓
31WE-003	50	2023-08-24	5000	1 400 000	2023-10-08	✓	X
OK				Ostrzeżenie			

Pojazdy w stanie ostrzeżenie/przekroczenie mają być oznaczone odpowiednio w gazecie elektronicznej.

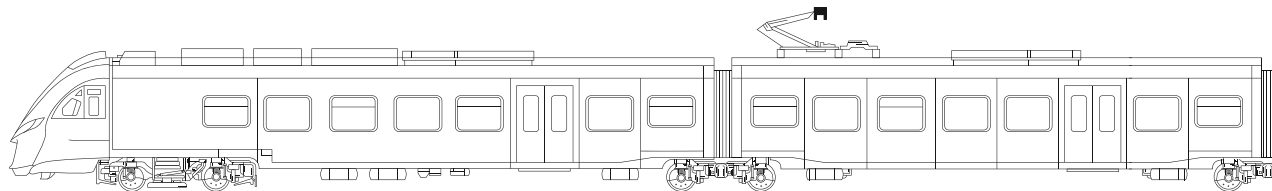
Pojazd, który ma dostępne jedno WC, a posiada dwa WC, ma progi ostrzeżenia i przekroczenia przeskalowane do połowy.

Pojazdy, które mają status inny niż "dostępny do jazdy" powinny mieć czerwony kolor czcionki.



W celu zautomatyzowania procesów utrzymania czystości przyjęto następujące wskaźniki dla poszczególnych pojazdów:

Pojazd	Dni od mycia ostrzeżenie	Dni od mycia max	Fekalia ostrzeżenie [km]	Fekalia max [km]	Woda ostrzeżenie [km]	Woda max [km]
31WE-001 - 005	15	45	900	1600	900	1600
31WE-020 - 024	15	45	2500	3200	2500	3200
36WEa	15	45	2532	3232	2532	3232
36WEh	15	45	2575	3275	2575	3275
45WE	15	45	2052	2752	2052	2752
48WEc	15	45	2865	3565	2865	3565
EN57	15	45	1950	2650	1950	2650
SA106-011	15	45	1115	1815	1115	1815
SA132-002	15	45	1017	1617	1017	1617
SA134	15	45	1017	1617	1017	1617
SA135	15	45	1216	1816	1216	1816
SA139	15	45	2290	2890	2290	2890

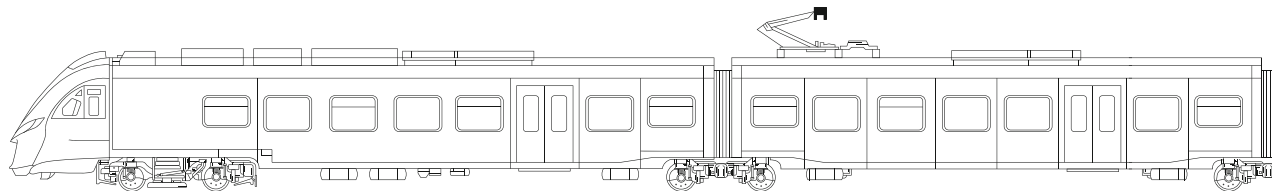


V. Badanie opinii klientów

W 2023 roku wprowadzono stały system monitorowania poziomu satysfakcji klientów za pomocą internetowej ankiety pasażerskiej. Badanie ma charakter ciągłej ankiety internetowej (CAWI – Computer-Assisted Web Interviewing).

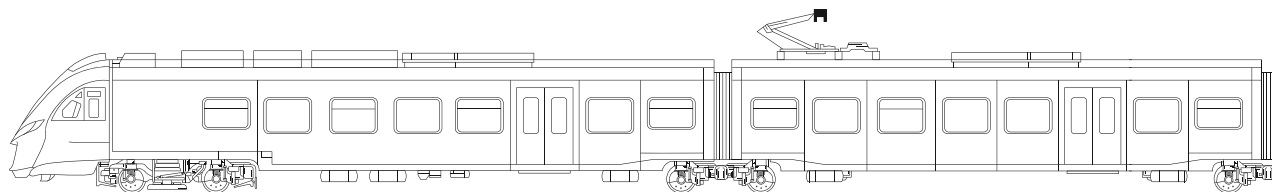
Pierwsza wersja ankiety zawierała 17 pytań – 14 dotyczyło oceny jakości usług (zarówno pytania zamknięte, jak i otwarte), a 3 miały charakter metryczkowy i służyły segmentacji respondentów. Druga, obecnie obowiązująca wersja, została nieco rozbudowana i liczy 19 pytań, z czego 5 to pytania metryczkowe. Poszerzenie tej części pozwala na dokładniejszą analizę poziomu zadowolenia, w zależności od wieku i płci respondentów.

Głównym celem badania jest kompleksowa ocena satysfakcji z usług Kolei Dolnośląskich wśród osób kupujących bilety za pośrednictwem sklepu internetowego dostępnego na stronie www.kolejedolnoslaskie.pl. Regularne badanie satysfakcji oparte na tej samej metodologii doboru próby i zbierania danych pozwala na monitorowanie zmian poziomu satysfakcji z usług spółki Koleje Dolnośląskie, co stanowi podstawę do m.in. opracowania adekwatnych działań poprawiających jakość świadczonych usług.



1. Metodyka badania opinii klientów.

- A. Rodzaj badania: ankieta internetowa, dostępna stale poprzez stronę internetową przewoźnika oraz udostępniana pasażerom po podróży,
- B. Czas trwania: badanie ciągłe, realizowane od stycznia 2023 roku,
- C. Liczebność próby w 2023 roku: 14 093 ankietowanych,
- D. Liczebność próby w 2024 roku: 11 766 ankietowanych,
- E. Zakres badania: pytania obejmowały m.in. czystość, punktualność, jakość informacji pasażerskiej, uprzejmość personelu, bezpieczeństwo, komfort podróży,
- F. Typy pytań:
 - 1. Zamknięte (ilościowe): skale ocen (1–5), wybór odpowiedzi z gotowej listy odpowiedzi.



2. Otwarte (jakościowe): możliwość pozostawienia komentarza lub doprecyzowania odpowiedzi. Większość z nich dotyczyła pytań zależnych, po wystawieniu oceny 3 lub niższej w 5 stopniowej skali.

- Skala ocen: od 1 (bardzo źle) do 5 (bardzo dobrze).

1. Jak oceniasz swoją satysfakcję z przejazdu Kolejami Dolnośląskimi? *

1 2 3 4 5

★ ★ ★ ★ ★

2. Proszę wskazać przyczynę takiej oceny *

3. Jak oceniasz punktualność pociągów Kolei Dolnośląskich? *

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

4. Jak oceniasz komfort podróży w pociągach Kolei Dolnośląskich? *

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

4. Jak oceniasz komfort podróży w pociągach Kolei Dolnośląskich? *

1 2 3 4 5

★ ★ ★ ☆ ☆

5. Co jest przyczyną takiej oceny? *

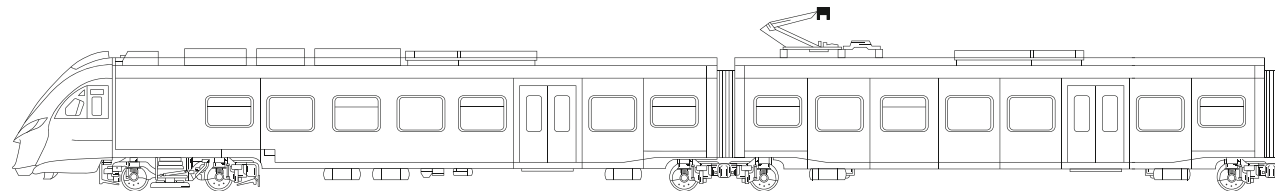
☐ Brak miejsca siedzącego

☐ Tłok i zbyt duża liczba pasażerów w pociągu

☒ Niewłaściwa temperatura w pociągu

☐ Czystość i zaopatrzenie toalet

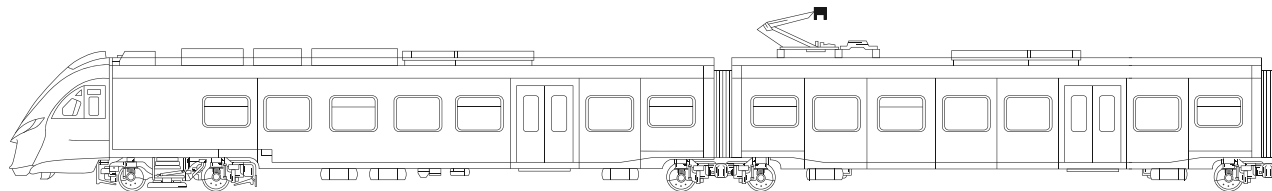
☐ Inne (jakie?)



2. Mierniki jakości opinii klientów

Przyjętą normą jakości jest przeprowadzenie ankiety u co najmniej 300 osób miesięcznie, a wynikiem jakości jest uzyskanie co najmniej 75% zadowolonych pasażerów w kluczowych obszarach jakości świadczonych usług (skala 4 i 5 w pięciostopniowej skali).

Ocena poszczególnych aspektów	2023	2024	suma 2023 - 2024
Satysfakcja z przejazdu - średnia	4,08	4,29	4,185
Odsetek zadowolonych (skala 4-5)	77,60%	82,19%	79,90%
Odsetek niezadowolonych (1-3)	22,40%	17,81%	20,11%
Punktualność pociągów - średnia	4,05	4,26	4,155
Odsetek zadowolonych (skala 4-5)	78,47%	84,07%	81,27%
Odsetek niezadowolonych (1-3)	21,54%	15,93%	18,74%
Komfort podróży - średnia	4,18	4,34	4,26
Odsetek zadowolonych (skala 4-5)	82,04%	84,18%	83,11%
Odsetek niezadowolonych (1-3)	17,96%	15,82%	16,89%

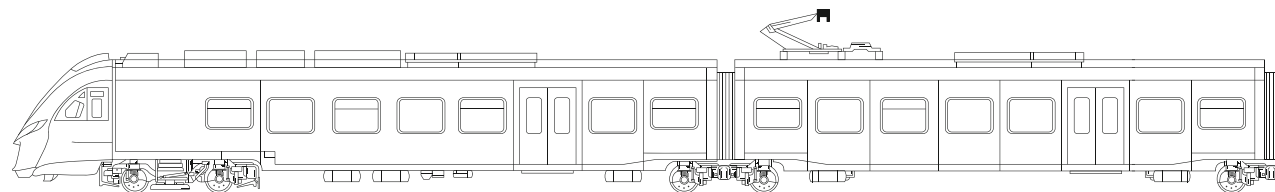


Przyjęte założenia zostały zrealizowane i widać tendencję wzrostową w porównaniu rok do roku.

W ankiecie zastosowano zróżnicowane typy pytań, pozwalające uchwycić zarówno poziom satysfakcji, jak i konkretne przyczyny pozytywnych lub negatywnych ocen. Część pytań dotyczy wyboru gotowych odpowiedzi, które umożliwiają identyfikację najczęstszych czynników wpływających na postrzeganą jakość usług. Zróżnicowanie form pytań pozwala na pogłębioną analizę wyników, nie tylko poprzez dane liczbowe, ale również jakościowe informacje zwrotne. Jednym z takich pytań zamkniętych jest wskazanie przyczyny niskiej oceny komfortu, w jakim celu podróżny korzysta z usług Kolei Dolnośląskich oraz jak często. Na podstawie tych danych określono obszary wymagające poprawy oraz opracowano działania doskonalące.

3. W analizie jakościowej odpowiedzi otwartych najczęściej powtarzającym się postulatem pasażerów był:

- A. brak dedykowanej aplikacji mobilnej do obsługi podróży (zakup biletów, informacje o utrudnieniach, zgłoszenia do obsługi klienta),
- B. brak poprawnych informacji o opóźnieniach i utrudnieniach,
- C. brak możliwości zakupu biletów imiennych dla więcej niż jednej osoby w trakcie jednej internetowej transakcji.

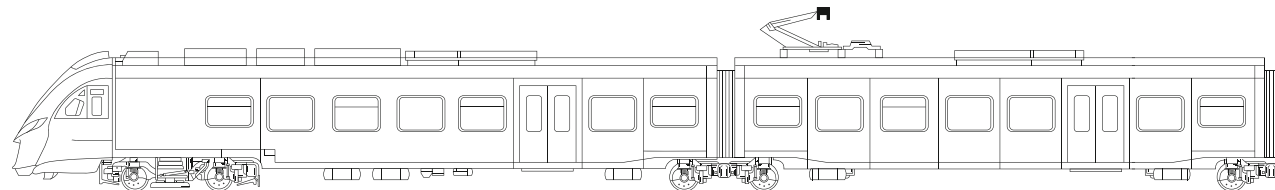


VI. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług

Statystyka skarg i reklamacji przyjętych przez Koleje Dolnośląskie S.A. w latach 2023-2024

Skargi i reklamacje

W roku	łącznie wpłynęło	W tym		Sposób dalszego traktowania				Średni czas rozpatrywania (w dniach)	Liczba łącznie przyjętych reklamacji i skarg na 1 tysięcy przewiezionych podróżnych
		Reklamacji	Skarg	Rozpatrzono pozytywnie	Rozpatrzono odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano do rozpatrzenia wg kompetencji		
2023	11156	10015	1141	8438	1696	711	311	20,13	0,58
2024	11911	10817	1094	7868	1945	695	309	16,99	0,53

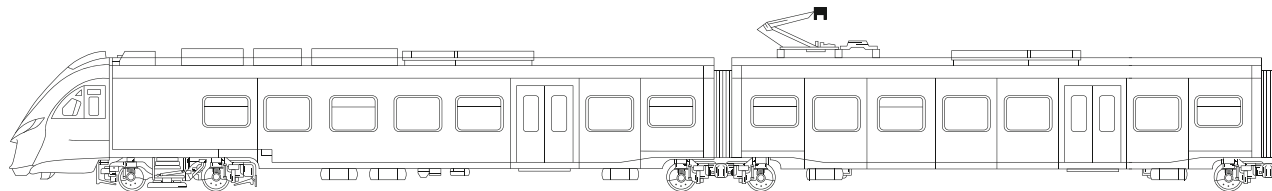


Kwota odszkodowań wypłaconych z powodu opóźnienia lub utraty połączenia wyniosła:

w roku 2023 - 20.968,76 zł. oraz w roku 2024 – 20.814,91 zł.

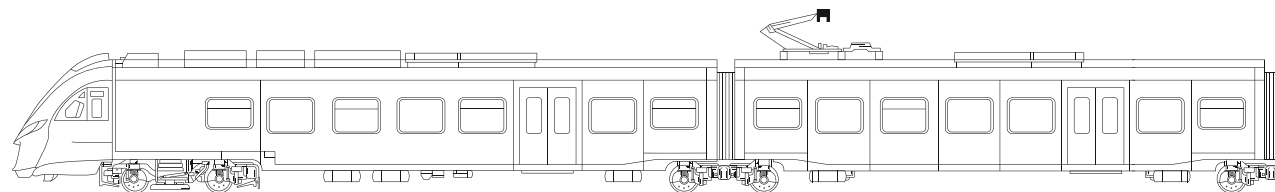
Podział rozpatrzonych skarg i reklamacji ze względu na kategorie

Rok	Nienależyte wykonanie umowy przewozu lub jej niewykonanie w tym:				Odwołania od wezwań do zapłaty wystawionych tytułem			Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety	Inne
	Opóźnienia i odwołania pociągów	Komfort podróży	Bezpieczeństwo	Jakość obsługi	Braku ważnego biletu na przejazd	Braku uprawnień do ulgi	Zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny		
2023	4224	185	2	140	46	29	2	4723	783
2024	3834	119	1	161	43	21	2	5008	1718



W 2021 roku ustalono wskaźnik normy czasu rozpatrywania skarg i reklamacji. Jako cel do osiągnięcia założono czas wynoszący 15 dni. Jest to połowa czasu ustalonego w obowiązujących przepisach.

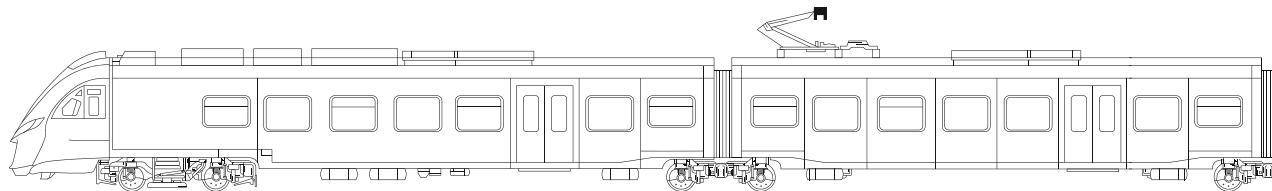
Odchylenie do 20%	Odchylenie do 40%	Odchylenie o 60%
18 dni	21 dni	24 dni
Brak reakcji	Alarm	Projekt naprawczy



W 2022 roku za pomocą ustalonego wskaźnika przeprowadzono analizę czasu rozpatrywania skarg i reklamacji za ostatnie 5 lat:

Rok	Brak reakcji	Alarm	Projekt naprawczy
2018	16 dni		
2019	16 dni		
2020	14 dni		
2021	19 dni		
2022		23 dni	
2023	20 dni		
2024	17 dni		

Wzrost w 2022 r. liczby składanych skarg i reklamacji i związany z tym wydłużony czas rozpatrywanych spraw, wahający się w poszczególnych miesiącach pomiędzy 21, a 26 dni wpłynęły na podjęcie projektu naprawczego, skutkującego zwiększeniem obsady pracowników zajmujących się rozpatrywaniem skarg i reklamacji. Następnie na przełomie roku 2023/2024 rozpoczęto działania mające na celu usprawnienie przepływu korespondencji od podróżnych. Podjęte prace ukończono wdrożeniem elektronicznego systemu reklamacji, który pomaga nam w pracy od września 2024 r.

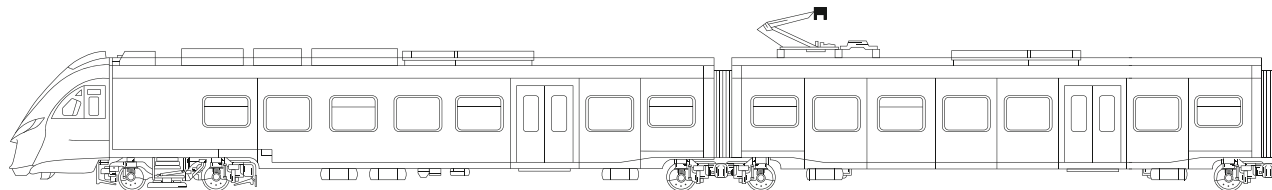


W Kolejach Dolnośląskich S.A. skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązujących przepisów.

Analiza spraw odbywa się z należytą starannością oraz z zachowaniem bezstronności, aby prawa podróżnego nie zostały naruszone. Natomiast w sytuacjach spornych decydujące znaczenie ma poszanowanie praw pasażera.

Uznane kwoty są przekazywane zgodnie z życzeniem podróżnych, bezpośrednio na konto bankowe lub na wskazany adres.

W celu poprawy jakości świadczonych usług i podejmowania szybkich działań naprawczych, Koleje Dolnośląskie prowadzą stały monitoring i analizę reklamacji, skarg i składanych przez podróżnych wniosków. W wyniku tych działań zgłaszane problemy poruszane są w trakcie szkoleń okresowych pracowników drużyn pociągowych i kas biletowych. Ponadto w zależności od treści zgłoszenia, niektóre sprawy zostają niezwłocznie przekazywane do zwierzchników działów mających wpływ na usunięcie usterki czy eliminację zgłoszonego problemu.

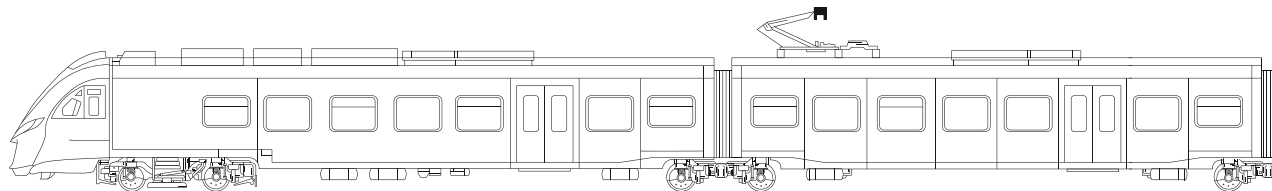


VII. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.

Aby skorzystać z pomocy podczas podróży, należy zgłosić taką potrzebę co najmniej 24 godziny przed planowanym odjazdem:

1. Telefonicznie: +48 76 742 11 12 (czynna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu),
2. E-mailowo: informacja@kolejedolnoslaskie.eu,
3. Formularz online: <https://kolejedolnoslaskie.pl/kontakt-2/>,
4. Osobiście: w Biurze Obsługi Klienta na dworcu PKP we Wrocławiu Głównym,

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Liczba zgłoszeń osób z niepełnosprawnością	0	0	9	15	30	43	142	219	236	541	349	713	1267	1949	2217

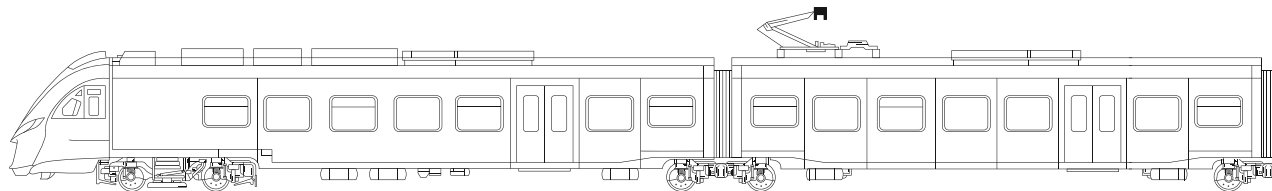


W przypadku braku wcześniejszego zgłoszenia, gdy osoba z niepełnosprawnością pojawi się na dworcu lub przystanku, pracownicy drużyn konduktorskich dokładają wszelkich starań, aby zapewnić jej pomoc i wsparcie w miarę dostępnych możliwości.

Koleje Dolnośląskie współpracują z innymi przewoźnikami i zarządcami infrastruktury w zakresie poprawy warunków podróży i uproszczenia zasad odprawy oraz przepływu informacji, a w przypadku zarządcy infrastruktury dodatkowo w zakresie informacji o dostosowaniu poszczególnych dworców i przystanków oraz zabezpieczeniu asysty na wyznaczonych dworcach.

1. Pracownicy drużyn konduktorskich uczestniczą w cyklicznych szkoleniach z zakresu pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w następujących obszarach:

- A. komunikacja interpersonalna – zasady skutecznej i empatycznej komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami,
- B. bezpieczne udzielanie pomocy – techniki udzielania wsparcia przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, poruszaniu się po składzie oraz ewakuacji w sytuacjach awaryjnych,
- C. obsługa sprzętu wspomagającego – zapoznanie z działaniem platform, ramp, wózków inwalidzkich i innych urządzeń pomocniczych.



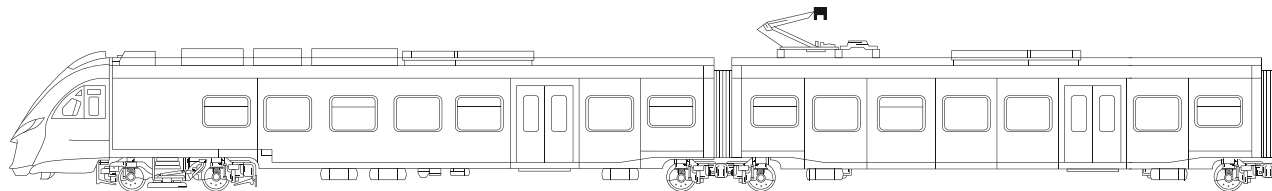
2. Szkolenia dla drużyn konduktorskich są ujęte w rocznym programie szkoleń i realizowane w następujący sposób:

A. szkolenie wstępne dla nowych pracowników:

1. czas trwania: 1 dzień (8 godzin),
2. zakres: część teoretyczna oraz ćwiczenia praktyczne,
3. miejsce: sala szkoleniowa oraz bezpośrednio na pojeździe,
4. główne zagadnienia: szczególny nacisk kładziony jest na zagadnienia związane z obsługą osób z niepełnosprawnościami, w tym: zapewnienie dostępności usług, pomoc osobom o ograniczonej mobilności, znajomość procedur i użycie odpowiedniego wyposażenia.

B. szkolenie okresowe dla pracowników zatrudnionych:

1. czas trwania: 1 godzina,
2. forma: ćwiczenia praktyczne realizowane raz w roku podczas pouczeń okresowych,



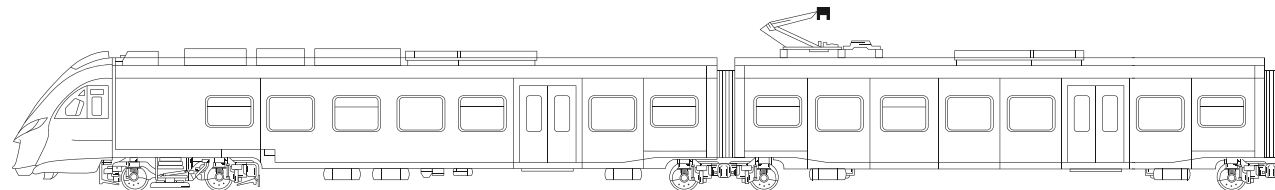
3. miejsce: bezpośrednio na pojeździe.

4. zakres: utrwalenie praktycznych umiejętności z zakresu pomocy osobom z niepełnosprawnościami oraz reagowania w sytuacjach wymagających wsparcia o szczególnych potrzebach.

3. Ponadto Koleje Dolnośląskie oferują szereg udogodnień i wsparcia dla osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej:

A. dostosowanie taboru:

1. wszystkie pojazdy eksploatowane przez Koleje Dolnośląskie są przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością,
2. dodatkowo są wyposażone w urządzenia do przekazywania informacji wizualnych i głosowych,
3. szerokie drzwi,
4. przestronne toalety przystosowane dla pasażerów z niepełnosprawnościami,
5. rampy umożliwiające bezpieczny wjazd i wyjazd z pociągu dla osób poruszających się na wózku.



- B. kasy biletowe Kolei Dolnośląskich w Bolesławcu, Głogowie, Jeleniej Górze, Strzelinie, Szklarskiej Porębie Górnej, Wałbrzychu Mieście, są wyposażone w pętle indukcyjne, które wspomagają osoby słabosłyszące. Pasażerowie korzystający z aparatów słuchowych mogą odbierać dźwięk z kasy bezpośrednio do aparatu, co ułatwia komunikację i zakup biletu.



- C. ponadto w pociągach Kolei Dolnośląskich używane są naklejki z językiem Braille'a na numery miejsc siedzących, na haczyki na ubrania, w toaletach, które ułatwiają korzystanie z pociągów przez osoby niewidzące i niedowidzące.

