



Przewozy Regionalne

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

Warszawa, 2012

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.)	10
4.1 Częstotliwość czyszczenia	10
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza	11
4.3 Dostępność toalet	12
5. Badanie satysfakcji klientów	12
6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	21
7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.	23



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 pociągów 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.
- **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	informatorzy
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					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
	146775	8924	146110	16,4	6,08	93,92	148117	23084	475751	20,6	15,58	84,42	21902	94,88	899	3,89	283	1,23
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
	638626	33004	530345	16,1	5,17	94,83	638007	59672	1026256	17,2	9,35	90,65	57695	96,69	1533	2,57	444	0,74
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
	22238	1005	17777	17,7	4,52	95,48	21465	1932	32474	16,8	9,00	91,00	1888	97,72	36	1,86	8	0,41
Razem	807639	42933	694232	16,2	5,32	94,68	807589	84688	1534481	18,1	10,49	89,51	81485	96,22	2468	2,91	735	0,87

Tabela 5 Zestawienie utraconych skomunikowań

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

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
	146775	2042	1,39
Regionalne	324695	6962	2,14
	313931	9538	3,04
	638626	16500	2,58
Międzynarodowe	11341	156	1,38
	10897	241	2,21
	22238	397	1,79
Razem	807639	18939	2,34

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 zamykanie 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 podróży.

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,

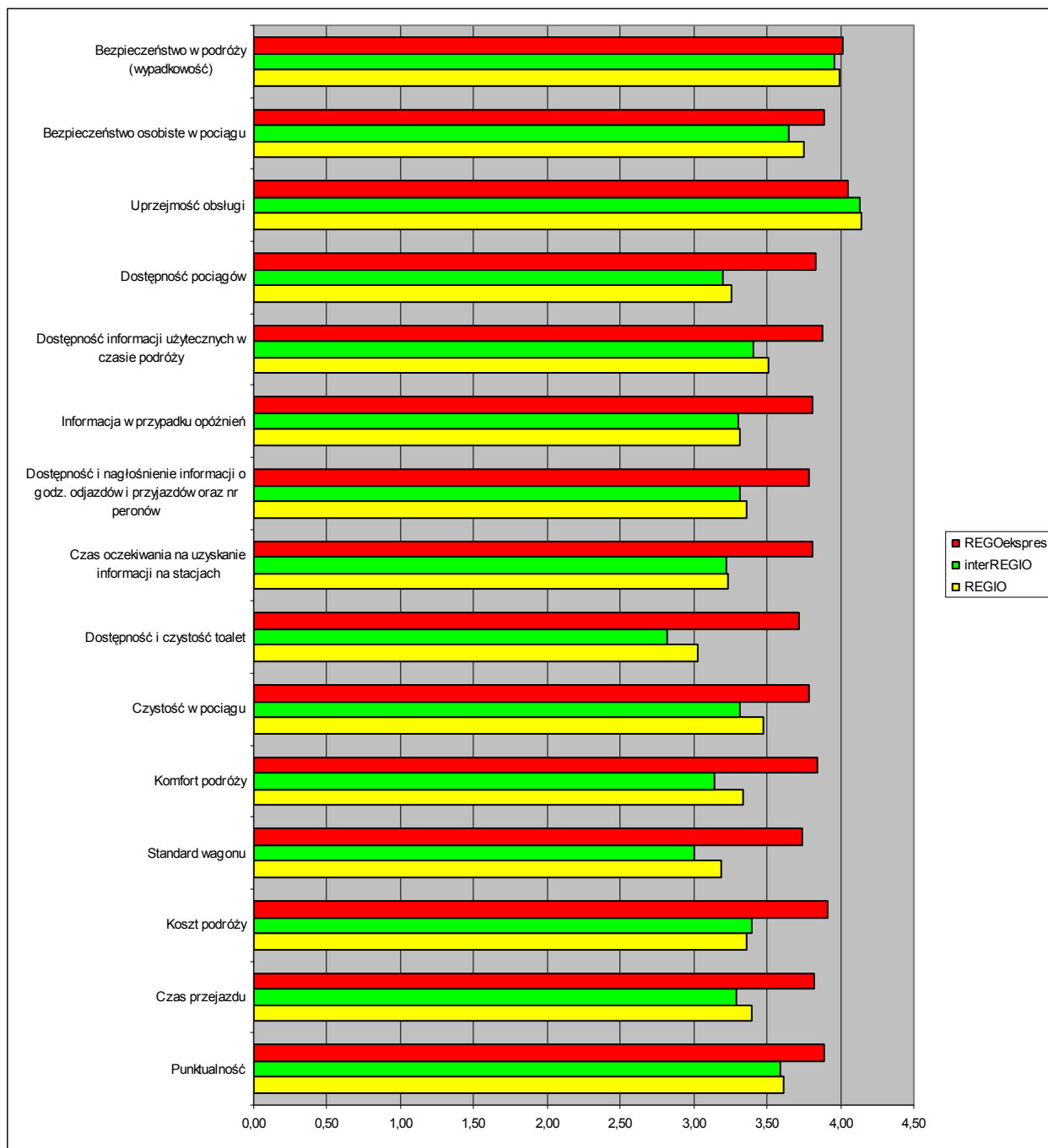


- dostępności i nagłośnienia informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów oraz numerów peronów,
- informacji w przypadku opóźnień,
- dostępności informacji użytecznych w czasie podróży,
- dostępności pociągów,
- uprzejmości obsługi pociągu,
- bezpieczeństwa osobistego w pociągu
- bezpieczeństwa podróżowania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

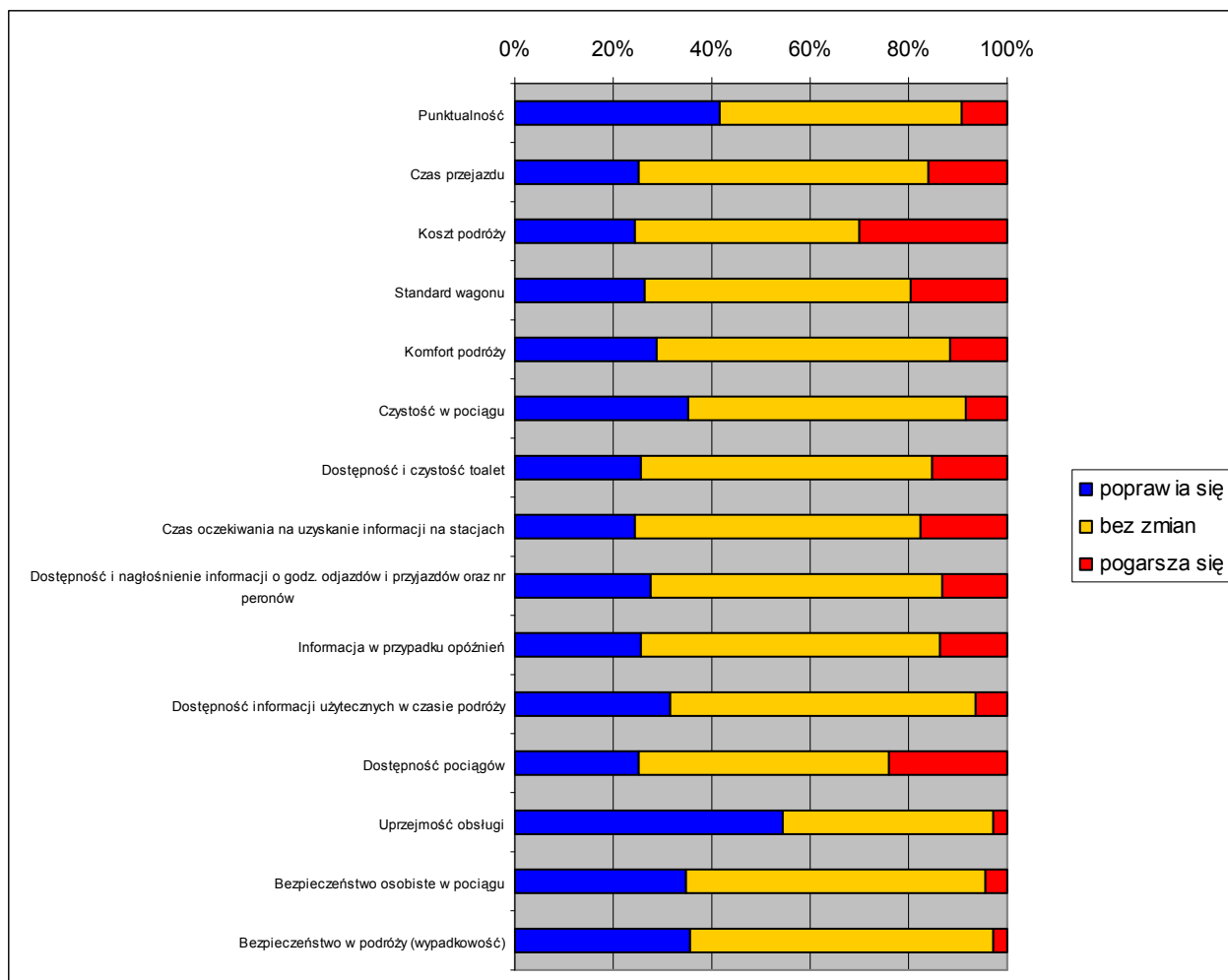
- poprawia się
- bez zmian
- pogarsza się

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

Tabela 9 Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach REGIO

pociągi REGIO						
Badane cechy	okresy badań			odczucia podróżnych		
	2010	2011	różnica	poprawia się	bez zmian	pogarsza się
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.

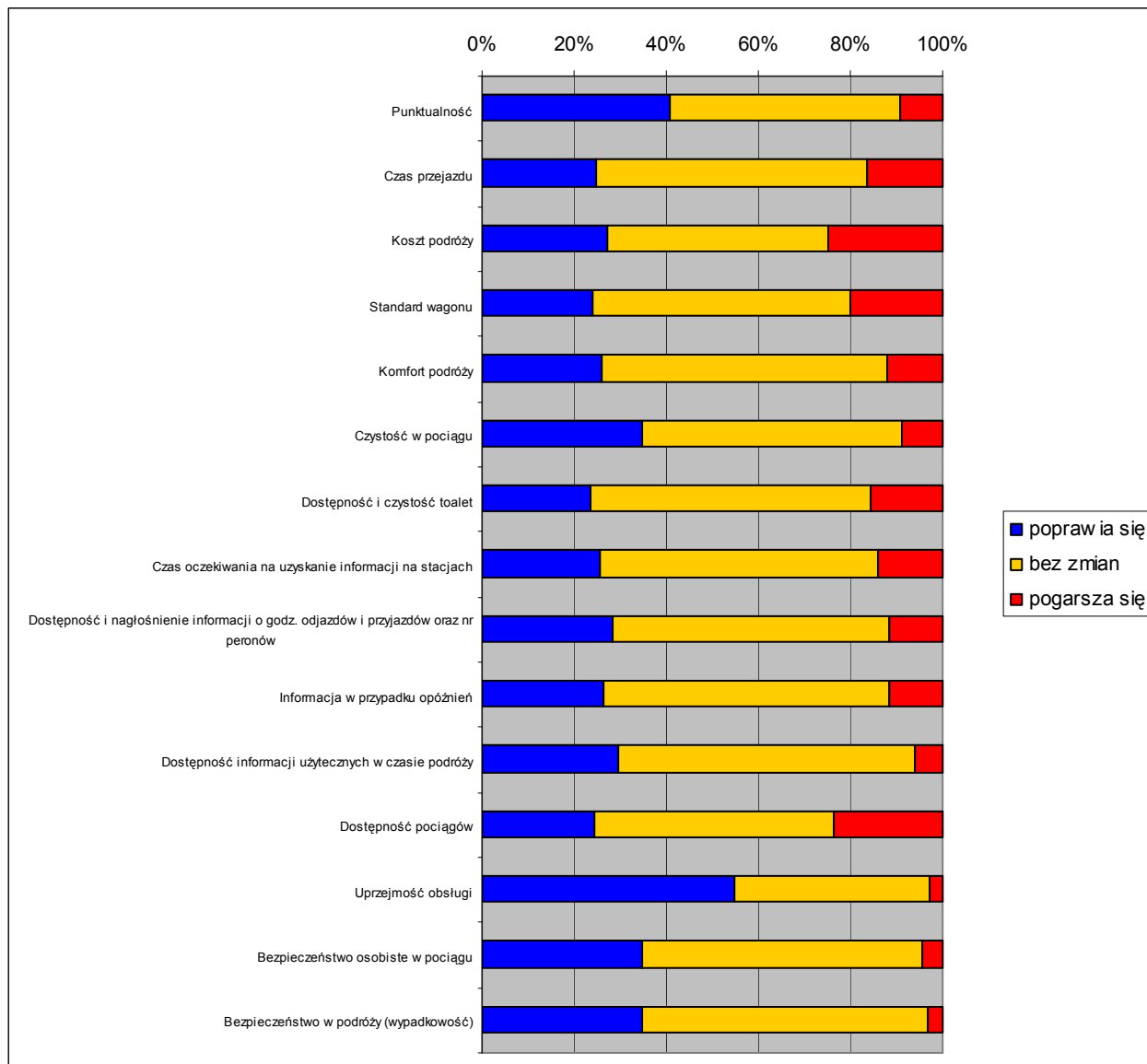


W subiektywnej ocenie widać, że podróżni zauważają poprawę jakości usług. Według pasażerów tylko jedna z badanych cech wykazuje przewagę odpowiedzi pogarsza się, nad polepsza się. Pozostałe z badanych cech wykazują przewagę odpowiedzi poprawia się, nad pogarsza się. Ta jedna cecha, która w opinii pasażerów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

Tabela 10 Porównanie wyników badań z odczuciem respondentów w pociągach interREGIO

pociągi interREGIO						
Badane cechy	okresy badań			odczucia podróżnych		
	2010	2011	różnica	poprawia się	bez zmian	pogarsza się
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	2,82	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 sprzątanía toalet w czasie jazdy pociągu przez specjalne ekipy.

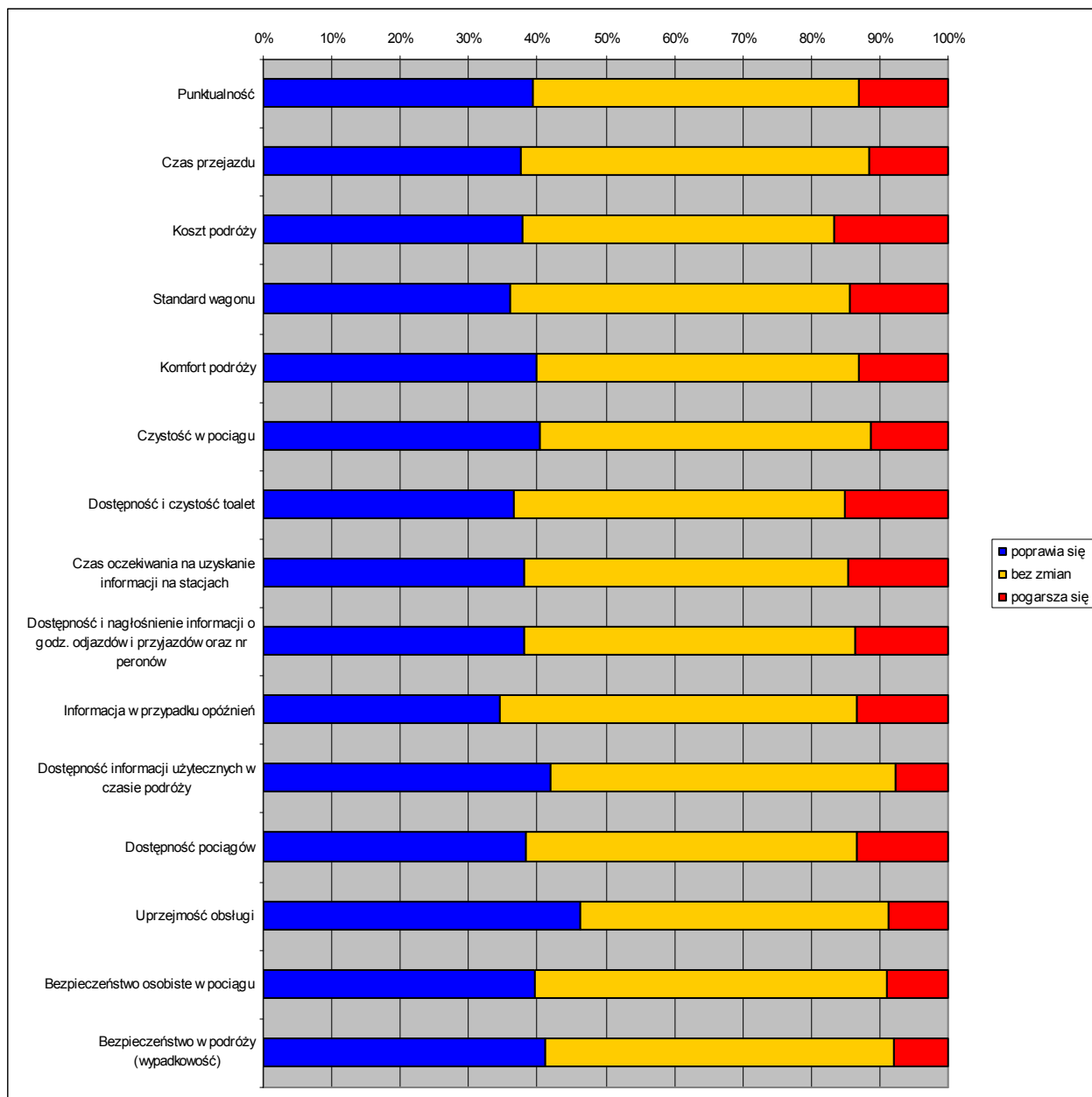
Przy ocenach subiektywnych opinii podróżnych należy zauważyć przewagę odpowiedzi „poprawia się” nad „pogarsza się” we wszystkich badanych cechach.

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

pociągi REGIOekspres						
Badane cechy	okresy badań			odczucia podróżnych		
	2010	2011	różnica	poprawia się	bez zmian	pogarsza się
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 (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 / odszkodowań (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
skargi	2887	2511	573		557	346	80	329	11	263	290	296
reklamacje	9014	8693	4384	148588	1766	186	21	82	30	942	64	15
RAZEM	11901	11204	4957	148588	2323	532	101	411	41	1205	354	311

*- 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 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 konduktorska 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