



**Sprawozdanie z jakości usług świadczonych przez Warszawską Kolej Dojazdową
sp. z o.o. za rok 2011.**

1. INFORMACJA I BILETY

Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży w pociągach WKD dostępne są następujące informacje:

- zakres stref czasowych przy przejazdach na podstawie biletów jednorazowych, ceny biletów jednorazowych normalnych oraz ulgowych, numery telefonów oraz adresy mailowe do Spółki, informacja o opłacie za przejazd bez ważnego biletu, adres oraz kontakt do jednostki rozpatrującej odwołania (w formie nalepki),
- dotyczące możliwości zakupu biletów w pociągu oraz przez telefon komórkowy (w formie nalepki),
- dotyczące obszaru obowiązywania Wspólnego biletu ZTM – KM - WKD (w formie nalepki),
- ceny biletów ZTM honorowanych w pociągach WKD, w ramach oferty Wspólny bilet ZTM – KM - WKD (w formie nalepki),
- dotyczące zasad postępowania w przypadku uszkodzenia kasownika (w formie nalepki),
- numery telefonów alarmowych - Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Mazowieckie Centrum Zarządzania Kryzysowego, Straż Ochrony Kolei, Agencja Ochrony, numer alarmowy 112 (w formie nalepki),
- informacja o numerze telefonicznym i adresie strony internetowej gdzie uzyskać można informacje o prawach pasażera (w formie nalepki),
- informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym w pojazdach serii EN 97.

Sposób udzielania informacji na stacjach

Na stacjach WKD informacje udzielane są podróżnym w następujący sposób:

- w wiatach przystankowych (w formie papierowych rozkładów, komunikatów),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),

- w kasach biletowych przez kasjera,
- poprzez wygłaszane komunikaty,

Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

- w wiatach przystankowych (rozkłady i komunikaty papierowe),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- poprzez wygłaszane komunikaty,
- przez stronę internetową www.wkd.com.pl,
- w rozkładzie jazdy pociągów na stronie internetowej www.rozklad-pkp.pl,
- w Sieciowym Rozkładzie Jazdy Pociągów,
- poprzez tabliczki z numerami peronów,
- telefonicznie (numer telefonu całodobowy dostępny jest na rozkładzie jazdy na każdej stacji)
- poprzez materiały informacyjne (ulotki),
- poprzez media w przypadku zmian rozkładu/taryfy prasa, radio, telewizja,
- poprzez elektroniczny system informacji pasażerskiej na stacji Warszawa Zachodnia.

Urządzenia do sprzedaży biletów

- kasy - na 8 stacjach znajdują się pełnozakresowe kasy biletowe WKD, prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych oraz okresowych. Bilety okresowe drukowane są przez kasy fiskalne rr Poss (10 szt.), natomiast bilety jednorazowe mają postać biletów kartkowych.
- tel. mobilne - zakup biletu przez telefon komórkowy.
- automaty - w strefie miejskiej (Warszawa Śródmieście – Opacz) biletomaty na stacjach Opacz, Warszawa Salomea, Warszawa Raków, Warszawa Ochota.

Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informacje udzielane są podróżnym w punktach sprzedaży biletów - przez kasjerów w 8 kasach Spółki. Ponadto komplet informacji dot. taryfy WKD, praw pasażera, przekazywany jest agentom, sprzedającym bilety w 35 punktach sprzedaży (sklepy, kioski). Informacje udzielane są podróżnym również za pomocą megafonów znajdujących się na przystankach, telefonicznie (całodobowy numer telefonu do dyspozytora zamieszczony jest na każdym przystanku na rozkładzie jazdy)

Kasy i punkty sprzedaży zlokalizowane są na lub w okolicy przystanków WKD, natomiast uzupełniającą formą sprzedaży jest sprzedaż prowadzona w pociągach przez maszynistów.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW.

Punktualność kursowania pociągów roku 2011 wynosiła 99,50% i była najwyższa wśród wszystkich przewoźników. Powyższe potwierdza opinię pasażerów o niezawodności i punktualności pociągów WKD.

a) Opóźnienia

- Ogólne średnie opóźnienie pociągów – 19 min (WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),
- 0,18 % opóźnień odjazdu,
- 0,49 % opóźnień przybycia (w tym 0,474 % opóźnień do 60 min., 0,014 % opóźnień 60-119 min, 0,002 % opóźnień 120 min i większych),
- 0,10 % utraconych skomunikowań.

b) Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego.

Zakłócenia w kursowaniu ruchu pociągów na WKD są spowodowane przez dwie przyczyny:

- Zakłócenia spowodowane wypadkiem na linii WKD, wtedy pracownik WKD który uczestniczył lub był świadkiem wypadku powiadamia dyżurnego ruchu, dyspozytora WKD, policję oraz inne służby zewnętrzne, tj. pogotowie ratunkowe, straż pożarną, żandarmerię wojskową lub prokuraturę.
- Zakłócenie będące wynikiem awarii na linii WKD - powiadamiany jest dyżurny ruchu i/lub dyspozytor WKD, którzy podejmują stosowne decyzje, zgodne z obowiązującymi procedurami.

Jeżeli prowadzenie ruchu pociągów w miejscu wypadku lub awarii jest niemożliwe lub zagraża bezpieczeństwu, ruch pociągów jest wstrzymywany do czasu usunięcia skutków wypadku lub awarii. Postępowanie reguluje zarządzenie nr 15/2010 Prezesa Zarządu Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. z dnia 31 marca 2011r. wprowadzające do stosowania system zarządzania informacją o zdarzeniach na linii WKD, powodujących ograniczenia w ruchu pociągów. Zarządzenie opisuje kto kogo ma powiadamiać i w jakiej kolejności w przypadku wszelkich ograniczeń w ruchu pociągowa linii WKD.

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w ujęciu procentowym wynosi 0,10% .

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego:

Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywa się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Warszawską Kolej Dojazdową z Wykonawcą usługi.

Stosuje się następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego (pojazdów ezt):

- czyszczenie okresowe – średnio 32 ezt/miesięcznie
- czyszczenie codzienne – średnio 500 ezt/miesięcznie,
- czyszczenie pobieżne – średnio 1750 ezt/miesięcznie

Czyszczenia taboru są wykonywane przez wyspecjalizowaną firmę porządkową. Poszczególne rodzaje czyszczeń mają zapewnić utrzymywanie na bieżąco następujących standardów w wagonach pojazdów:

- brak kurzu i śmieci, w szczególności w szczelinach i zagłębieniach wnętrza pojazdu,
- brak kurzu na siedzeniach i półkach bagażowych,
- brak jakichkolwiek trwałych osadów we wnętrzu wagonów, szczególnie w miejscach podatnych na ich zbieranie się,
- pełna przejrzystość szyb czołowych, okien bocznych, brak zacieków i osadów.

Wykonawca usług ma obowiązek stosowania środków i materiałów, posiadających atesty i certyfikaty, dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki te powinny być używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią użycia.

Wyniki pomiarów jakości powietrza

Przedstawiciele Spółki w roku 2011 dokonali pomiaru temperatury powietrza w wagonach pojazdów kolejowych WKD. Pomiary zostały wykonane czterokrotnie w roku 2011: marzec, kwiecień, wrzesień i listopad. W podanych terminach wyniki pomiarów temperatury w wagonach kształtowały się w zależności od temperatury powietrza i natężenia liczby pasażerów tj. w granicach od +12⁰C do +18⁰C przy średniej temperaturze powietrza 6⁰C.

Obowiązujący zakres utrzymania temperatury w wagonach pociągów WKD zawiera się w granicach od minimalnej +14⁰C do maks. +22⁰C.

W okresie upałów letnich oraz ujemnych temperatur zimowych temperatura w wagonach pojazdów nieklimatyzowanych nie odbiega znacznie od temperatury powietrza z uwagi na szybki i częsty przepływ powietrza poprzez często otwierane drzwi (liczne przystanki, wagony bezprzedziałowe na linii kolejowej WKD i krótkie odcinki między przystankami).

Dostępność toalet

Pojazdy kolejowe WKD, podobnie jak tabor metra, nie są wyposażone w toalety z uwagi na stosunkowo krótki czas podróży oraz charakter linii zbliżony do metra. Czas przejazdu na najdłuższym odcinku linii kolejowej WKD (na trasie Grodzisk Mazowiecki – Warszawa Śródmieście) nie przekracza 56 minut. Toalety są ustawione na stacjach i przystankach linii kolejowej WKD.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW.

Badanie podróźnych podsumowujące rok 2011, zostało przeprowadzone na linii WKD w formie ankiety dostępnej w kasach Spółki, oraz w formie elektronicznej na stronie internetowej WKD. Wyniki przeprowadzonych badań zawarte są w załączniku nr 1 do niniejszego sprawozdania.

6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG.

Stosowane procedury

Podróżny może skierować do WKD skargę dotyczącą:

- jakości świadczonych usług,
- zachowania pracowników,
- nie wywiązania się z zawartej umowy przewozu,
- innej istotnej sprawy .

Skargi należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer kontrolera, itp.).

Do WKD można również kierować wnioski dotyczące poprawy jakości świadczonych usług we wskazanym obszarze działania, poszerzenia oferty przewozowej, zmiany obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub dotyczące innych spraw. Skargi/uwagi i wnioski mogą być składane na adres Spółki lub drogą internetową na adres wkd@wkd.com.pl. Odpowiedź na skargę/uwagę lub wniosek powinna być udzielona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu, a w sprawach wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego nie później niż w terminie 60 dni od daty wpływu, wówczas WKD informuje wnoszącego o terminie udzielenia odpowiedzi. W przypadkach szczególnie skomplikowanych 60 dniowy termin może zostać wydłużony, wówczas WKD poinformuje wnoszącego o terminie udzielenia odpowiedzi.

Odpowiedź na skargę lub wniosek złożony drogą internetową może być również przesłany

w tej samej formie, o ile został wskazany adres oraz imię i nazwisko nadawcy (wnioskodawcy).WKD nie udziela odpowiedzi na skargi/uwagi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej.

W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd. Należności za całkowicie lub częściowo nie wykorzystane bilety na przejazd, bez potrącania odstępnego, wypłaca kasa biletowa upoważniona do sprzedaży danego rodzaju biletów, w terminie do 30 dni licząc od dnia przerwy w ruchu.

Zasadność roszczeń odszkodowawczych jest analizowana na podstawie wniesionych zażaleń w porównaniu do ustaleń złożonych przez odpowiednią komórkę wewnętrzną.

W zależności od ustalonego stanu faktycznego sprawy załatwiane są w sposób polubowny bądź na drodze postępowania sądowego.

Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

W 2011r. do WKD wpłynęło w sumie 32 skargi dot. uwag co do działalności Spółki. Skargi podzielono wg poniższych kryteriów:

- 1) Dot. punktualności i opóźnień,
- 2) Dot. czystości i utrzymania taboru,
- 3) Dot. poziomu bezpieczeństwa osobistego,
- 4) Dot. osób niepełnosprawnych.

Wszystkie otrzymane skargi zostały rozpatrzone przez Spółkę. Czas udzielenia odpowiedzi zależy jest od rodzaju okoliczności jakie wymagają wyjaśnienia. W przypadkach nie wymagających postępowania wyjaśniającego odpowiedź udzielana jest średnio w przeciągu 3 dni. W innym wypadku czas uzyskania odpowiedzi wynosi średnio 14 dni.

Uwagi oraz nieprawidłowości przekazywane przez podróżnych są w miarę możliwości na bieżąco likwidowane.

7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

Pracownicy Spółki, w tym kasjerzy zobowiązani są do przyjęcia zgłoszenia przejazdu przez osobę niepełnosprawną lub o ograniczonej zdolności poruszania się. Zgłoszenie przekazywane jest do Spółki, która organizuje niezbędną pomoc przy przejeździe. Dodatkowo pomoc udzielana jest przez wszystkich pracowników przebywających

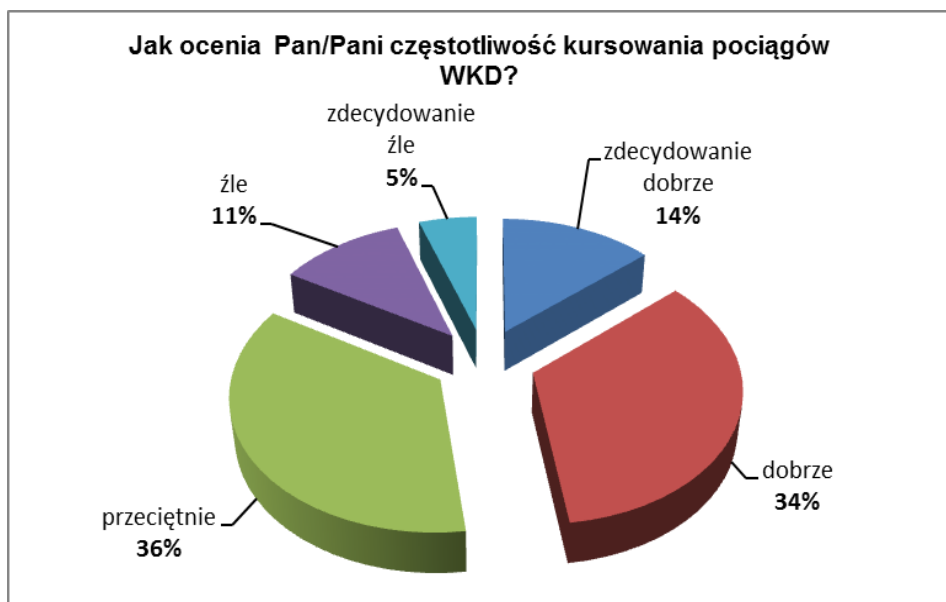
w godzinach pracy na stacjach, przystankach i pociągach WKD - w przypadku zaistnienia takiej potrzeby.

W roku 2011 nie odnotowano zgłoszenia przejazdu przez osobę niepełnosprawną, bądź osobę o ograniczonej zdolności ruchowej, natomiast maszyniści udzielali pomocy, w szczególności osobom starszym np przy wsiadaniu do pociągu.

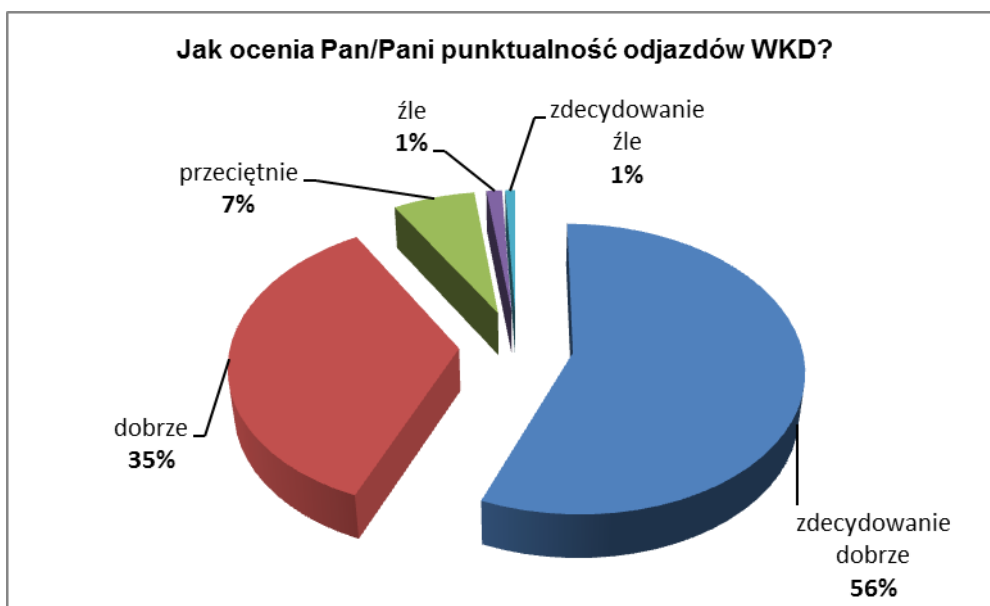
Wyniki ankiet przeprowadzonych w dniach 28 maj – 3 czerwca 2012r.

Ilość ankiet : 641

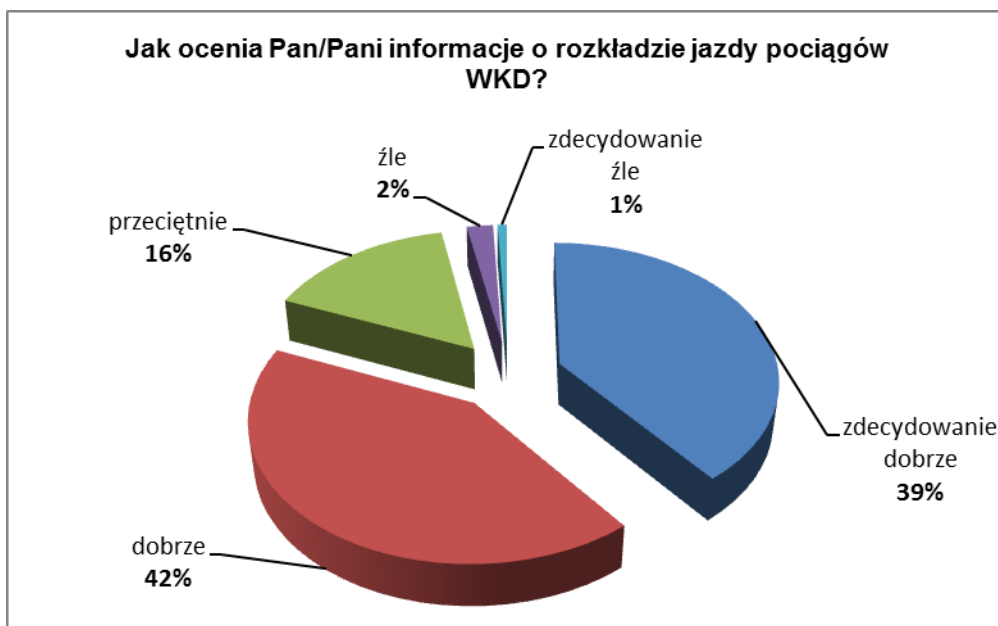
PYTANIE 1 Jak ocenia Pan/Pani częstotliwość kursowania pociągów WKD?



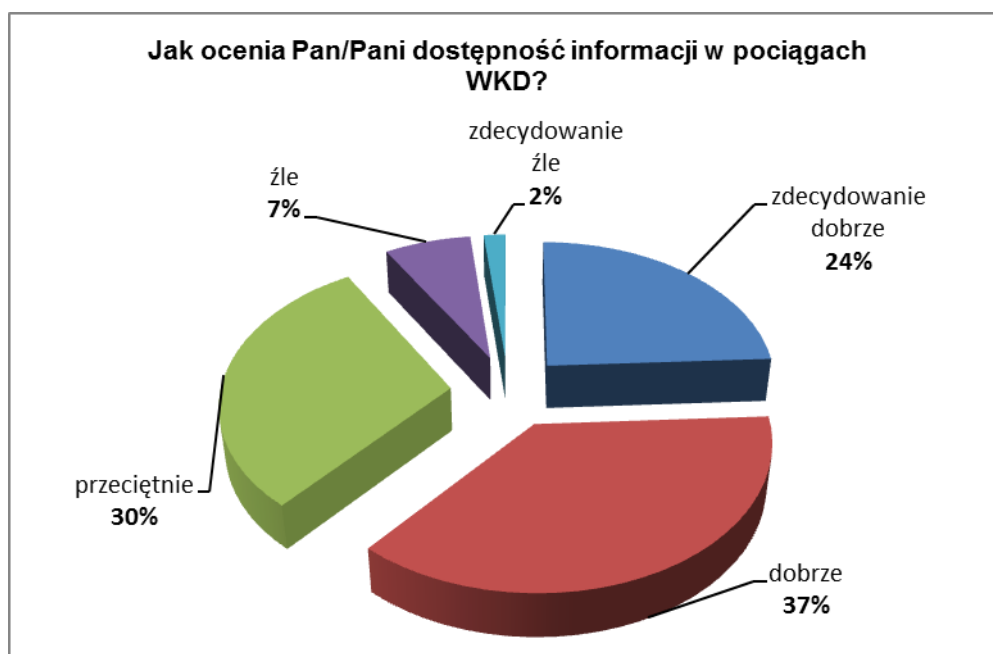
PYTANIE 2 Jak ocenia Pan/Pani punktualność odjazdów WKD?



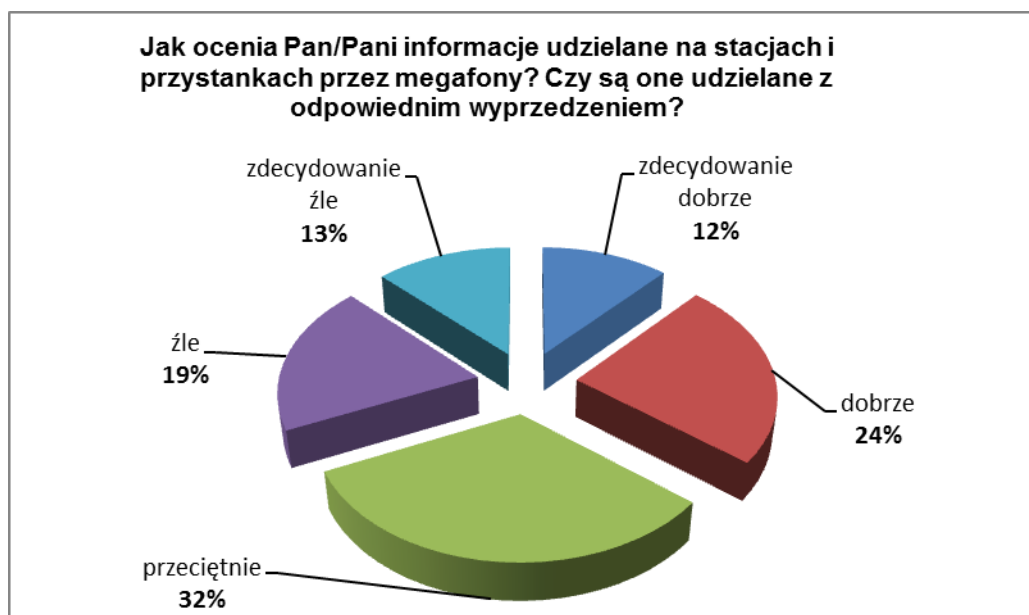
PYTANIE 3 Jak ocenia Pan/Pani informacje o rozkładzie jazdy pociągów WKD?



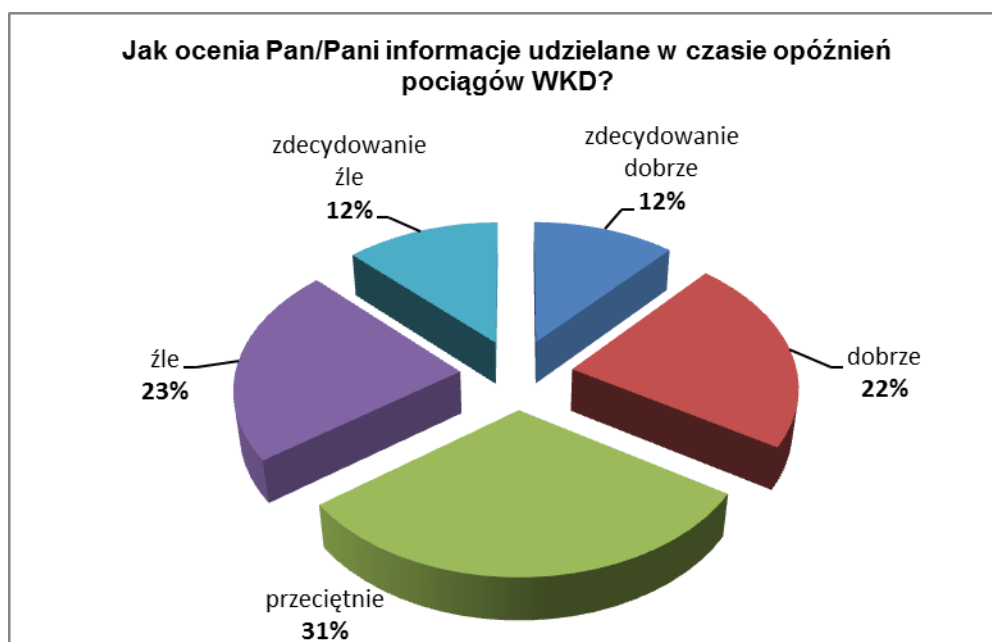
PYTANIE 4 Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji w pociągach WKD?



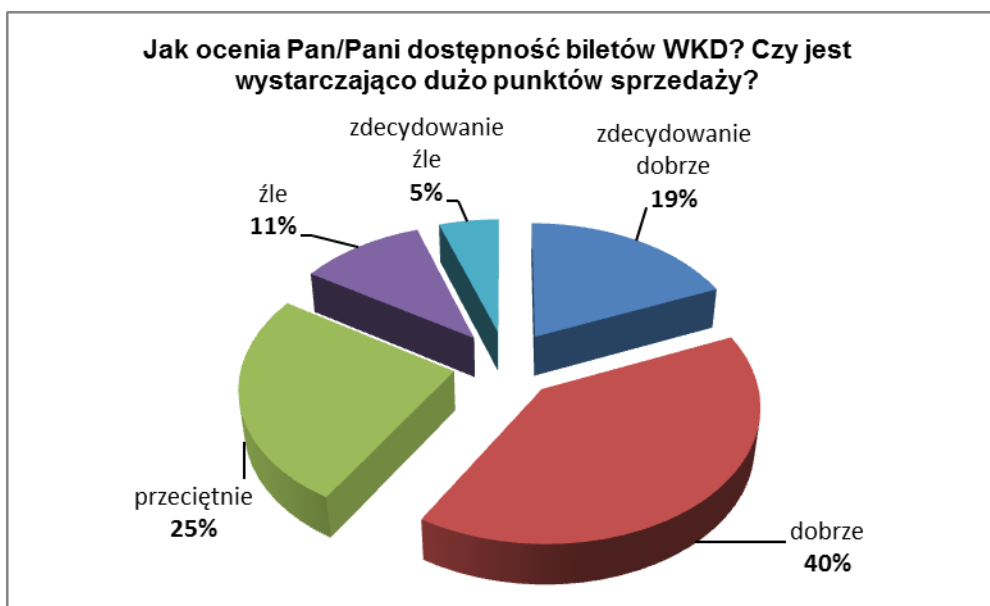
PYTANIE 5 Jak ocenia Pan/Pani informacje udzielane na stacjach i przystankach przez megafony? Czy są one udzielane z odpowiednim wyprzedzeniem?



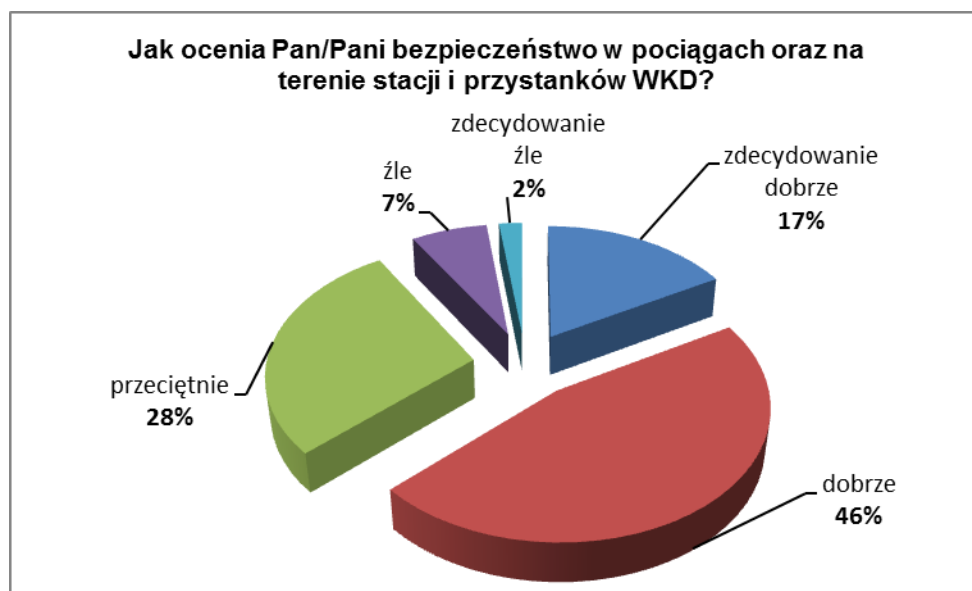
PYTANIE 6 Jak ocenia Pan/Pani informacje udzielane w czasie opóźnień pociągów WKD?



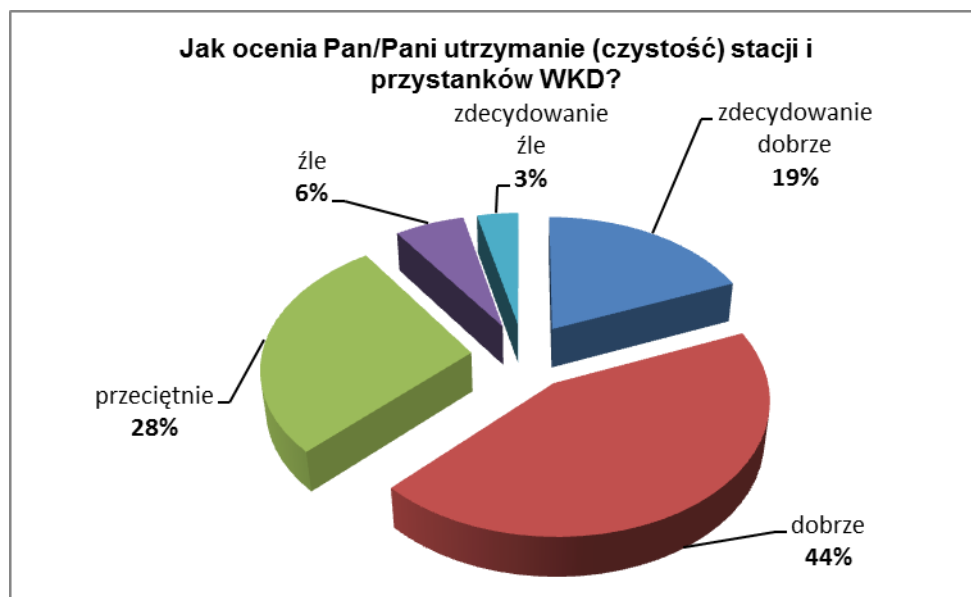
PYTANIE 7 Jak ocenia Pan/Pani dostępność biletów WKD? Czy jest wystarczająco dużo punktów sprzedaży?



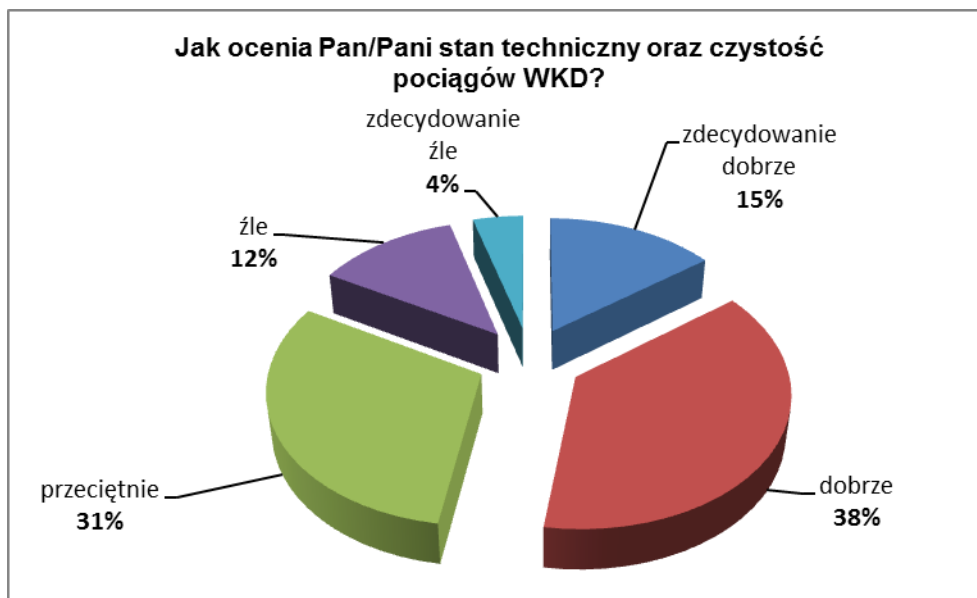
PYTANIE 8 Jak ocenia Pan/Pani bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie stacji i przystanków WKD?



PYTANIE 9 Jak ocenia Pan/Pani utrzymanie (czystość) stacji i przystanków WKD?



PYTANIE 10 Jak ocenia Pan/Pani stan techniczny oraz czystość pociągów WKD?



PYTANIE 11 Jak ocenia Pan/Pani funkcjonalność stacji i przystanków (podjazdy, wiaty, ławki itp.) ?

