

MICROSOFT

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2013



Legnica 2014

Spis treści

Wstęp	3
I. Informacja	4
1. Rozkład jazdy	4
2. Strona Internetowa	4
3. Pracownicy	5
4. Ulotki	5
5. Informacja ogólna	6
6. Internetowy Rozkład jazdy	6
7. Komunikaty megafonowe	6
II. Bilety	6
1. Sprzedaż biletów	6
1.1 Sprzedaż własna	7
1.2 Sprzedaż stacjonarna	7
2. Sprzedaż za pośrednictwem innych kas	7
III. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadkach zakłóceń kursowania pociągów	8
1. Statystyka	8
2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	9
2.1 Opóźnienia	9
2.2 Odwołania	9
2.2.1 Odwołania planowe	9
2.2.2 Odwołania awaryjne	10
IV. Czystość w pociągach	10
V. Badanie opinii Klientów	11
VI. Skargi, zwroty opłat i odszkodowania	14
VII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej	15

Wstęp

Koleje Dolnośląskie S.A. na podstawie wytycznych określonych w 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 realizacji norm jakości, których minimalny zakres wymieniony został w załączniku III do ww. rozporządzenia.

Niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2013 Spółka opracowała w oparciu o ww. rozporządzenie.

Naszym priorytetem jest rzetelna i fachowa obsługa pasażerów oraz podwyższanie standardów jakości świadczonych usług w tym szczególnie komfortu i punktualności podróży. Pomaga nam w tym nowoczesny tabor i dobrze wyszkolony personel. Dla nas najważniejsi są klienci. Chcemy, aby czuli się u nas dobrze, wiedzieli, że o nich zabiegamy i liczymy się z ich opinią. Wszystkie nasze działania koncentrują się na zmianie postrzegania regionalnego transportu kolejowego.

Nie bez znaczenia jest fakt, iż Kapituła Konkursu, po raz drugi przyznała Kolejom Dolnośląskim S.A. tytuł **Jakości Roku 2013** w kategorii usługa, oraz wyróżnienie **Jakość Roku Brąz** 2013.



I. Informacja

Informowanie podróżnych

Koleje Dolnośląskie S.A. realizuje obowiązek informowania podróżnych o rozkładzie jazdy, cenach biletów czy obowiązujących promocjach z wykorzystaniem różnych dostępnych i przyjętych zwyczajowo do stosowania technik. Spółka posługuje się tradycyjną formą jaką są plakaty czy ulotki ale również nowoczesną, np. internet czy SMS-sy wysyłane za pośrednictwem systemu ISMS.

- 1. Rozkłady jazdy** - na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie S.A. umieszczone są plakatowe rozkłady jazdy, które oprócz rozkładu jazdy, zawierają dodatkowo np.:

numer telefonu do Biura Obsługi Klienta, udzielającego podróżnym wszystkich niezbędnych informacji z zakresu planowanej podróży.

Ponadto w pociągach, na stacjach i przystankach oraz w pobliżu kas biletowych wywieszane są informacje o zmianach w rozkładzie jazdy oraz inne istotne dla podróżnych wiadomości, w tym bieżąco aktualizowane prawa i obowiązki podróżnego oraz skrót z obowiązujących przepisów.

- 2. Strona internetowa** – Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.eu. Strona ta dostępna jest w języku polskim, niemieckim i angielskim. Ponadto trwają prace nad dopracowaniem istniejącej już wersji w języku czeskim.

Na stronie internetowej dostępne są wszystkie dane potrzebne do zaplanowania, kontynuowania i ewentualnego reklamowania podróży.

W zakładce "Obsługa pasażera" znajdują się informacje o sposobach wnoszenia skarg i reklamacji, pomocy osobom niepełnosprawnym, możliwości przewozu rowerów, a także informacje o systemie informacyjnym SIMS.pl wraz z możliwością uzyskania dostępu do systemu.

W zakładce „Bilety” znajdują się między innymi: ceny biletów, informacje o promocjach, obowiązujące przepisy, a także informacje na temat przejazdów grupowych.

Dodatkowo na naszej stronie można znaleźć odpowiedzi na najczęściej zadawane przez podróżnych pytania, dotyczące obowiązujących promocji, posiadanych ulg i innych indywidualnych spraw.

3. **Pracownicy** – kasjerzy biletowi oraz pracownicy drużyn konduktorskich Kolei Dolnośląskich mają obowiązek, w miarę posiadanej wiedzy, bieżącego informowania podróżnych i udzielania wszystkich niezbędnych informacji o połączeniach, promocjach oraz obowiązujących przepisach. Ponadto, przed rozpoczęciem podróży lub w jej trakcie, podróżni są bieżąco informowani o alternatywnych połączeniach lub uruchomionej komunikacji zastępczej w razie wystąpienia opóźnień pociągów.
4. **Ulotki** – informacje o ofertach i przejazdach promocyjnych oraz o rozpoczęciu działalności Kolei Dolnośląskich S.A na nowych odcinkach. są powiązane z ulotkowymi akcjami informacyjnymi które zawierają oprócz rozkładu jazdy także, podstawowe informacje przydatne w podróży.

Przekładowa ulotka





Koleje Dolnośląskie

Zapraszamy na bezpłatny przejazd promocyjny Kłodzko - Kudowa-Zdrój - Kłodzko w dniu 16 grudnia 2013 r.

10.08 Wyjazd z dworca Kłodzko Główne

11.18 Przyjazd do Kudowy-Zdroju

11.30 Część oficjalna w budynku Dworca Kolejowego w Kudowie-Zdroju

- Występ orkiestry,
- Prezentacja wystawy o historii linii kolejowej Kudowa-Zdrój – Kłodzko,
- Uroczyste podpisanie porozumienia o współpracy z miastem partnerskim Náchod.

Tvoja przyjazna kolej



Kudowa Zdrój - Polanica Zdrój - Kłodzko Gl.
Rozkład jazdy ważny 15.12.2013 - 8.03.2014

KD	KD	KD	KD	Informacje o pociągach	KD	KD	KD	KD
85010	85012	85014	85016		85018	85020	85022	85024
Z								
06:05	06:40	07:05	07:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00
06:15	06:50	07:15	07:40	12:10	12:40	13:10	13:40	14:10
06:27	07:00	07:25	07:50	12:22	12:52	13:22	13:52	14:22
06:34	07:07	07:32	07:57	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34
06:43	07:16	07:41	08:06	12:46	13:16	13:46	14:16	14:46
06:50	07:23	07:48	08:13	12:58	13:28	13:58	14:28	14:58
07:03	07:36	08:01	08:26	13:10	13:40	14:10	14:40	15:10
07:08	07:41	08:06	08:31	13:22	13:52	14:22	14:52	15:22
07:15	07:48	08:13	08:38	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34
07:23	07:56	08:21	08:46	13:46	14:16	14:46	15:16	15:46
07:30	08:03	08:28	08:53	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58
07:40	08:13	08:38	09:03	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10
07:50	08:23	08:48	09:13	14:22	14:52	15:22	15:52	16:22

KD - Przewoźnik Kolejowy Dolnośląski S.A.
 85 - Kierownik pociągów
 12 - Kierownik pociągów
 13 - Kierownik pociągów
 14 - Kierownik pociągów
 15 - Kierownik pociągów
 16 - Kierownik pociągów
 17 - Kierownik pociągów
 18 - Kierownik pociągów
 19 - Kierownik pociągów
 20 - Kierownik pociągów
 21 - Kierownik pociągów
 22 - Kierownik pociągów
 23 - Kierownik pociągów
 24 - Kierownik pociągów
 25 - Kierownik pociągów
 26 - Kierownik pociągów
 27 - Kierownik pociągów
 28 - Kierownik pociągów
 29 - Kierownik pociągów
 30 - Kierownik pociągów
 31 - Kierownik pociągów
 32 - Kierownik pociągów
 33 - Kierownik pociągów
 34 - Kierownik pociągów
 35 - Kierownik pociągów
 36 - Kierownik pociągów
 37 - Kierownik pociągów
 38 - Kierownik pociągów
 39 - Kierownik pociągów
 40 - Kierownik pociągów
 41 - Kierownik pociągów
 42 - Kierownik pociągów
 43 - Kierownik pociągów
 44 - Kierownik pociągów
 45 - Kierownik pociągów
 46 - Kierownik pociągów
 47 - Kierownik pociągów
 48 - Kierownik pociągów
 49 - Kierownik pociągów
 50 - Kierownik pociągów
 51 - Kierownik pociągów
 52 - Kierownik pociągów
 53 - Kierownik pociągów
 54 - Kierownik pociągów
 55 - Kierownik pociągów
 56 - Kierownik pociągów
 57 - Kierownik pociągów
 58 - Kierownik pociągów
 59 - Kierownik pociągów
 60 - Kierownik pociągów
 61 - Kierownik pociągów
 62 - Kierownik pociągów
 63 - Kierownik pociągów
 64 - Kierownik pociągów
 65 - Kierownik pociągów
 66 - Kierownik pociągów
 67 - Kierownik pociągów
 68 - Kierownik pociągów
 69 - Kierownik pociągów
 70 - Kierownik pociągów
 71 - Kierownik pociągów
 72 - Kierownik pociągów
 73 - Kierownik pociągów
 74 - Kierownik pociągów
 75 - Kierownik pociągów
 76 - Kierownik pociągów
 77 - Kierownik pociągów
 78 - Kierownik pociągów
 79 - Kierownik pociągów
 80 - Kierownik pociągów
 81 - Kierownik pociągów
 82 - Kierownik pociągów
 83 - Kierownik pociągów
 84 - Kierownik pociągów
 85 - Kierownik pociągów
 86 - Kierownik pociągów
 87 - Kierownik pociągów
 88 - Kierownik pociągów
 89 - Kierownik pociągów
 90 - Kierownik pociągów
 91 - Kierownik pociągów
 92 - Kierownik pociągów
 93 - Kierownik pociągów
 94 - Kierownik pociągów
 95 - Kierownik pociągów
 96 - Kierownik pociągów
 97 - Kierownik pociągów
 98 - Kierownik pociągów
 99 - Kierownik pociągów
 100 - Kierownik pociągów

www.kolejedolnoslaskie.eu

5. **Informacja ogólna** – na każdym przystanku i stacji obsługiwanej przez Koleje Dolnośląskie S.A. znajduje się informacja zawierająca skrót praw i obowiązków podróżnego wynikających z Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczących praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A. (RPO – KD). Informacja ta zawiera również wykaz biletów honorowanych w pociągach Kolei Dolnośląskich oraz przykładowe ceny biletów. Istotnym jest fakt, że informacja ta jest regularnie aktualizowana, celem zapewnienia podróżnym pełnej i przede wszystkim rzetelnej informacji.
6. **Internetowy rozkład jazdy** – informacja o wszystkich pociągach uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie S.A. jest dostępna w internetowym rozkładzie jazdy prowadzonym przez Telekomunikację Kolejową (rozklad-pkp.pl, rozklad.sitko.pl), jak również na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A.
7. **Komunikaty megafonowe** – dotyczące bieżącego kursowania pociągów są wygłaszane na stacjach i przystankach, za pomocą systemu nagłaśniającego.

II. Bilety

1. Sprzedaż biletów

Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą sprzedaż biletów w oparciu o własny kanał dystrybucji. Dla polepszenia jakości świadczonych usług w roku 2014 wdrożony zostanie nowy system sprzedaży. Podwyższy on standardy obsługi klienta, m.in. poprzez dostęp (za pośrednictwem pracownika drużyny konduktorskiej) do aktualnych informacji o zmianach w organizacji ruchu jak również umożliwienie uiszczania należności za bilety kartami płatniczymi. Ulepszenia te powinny zadowolić nawet najbardziej wymagających podróżnych.

1.1 Sprzedaż własna

Sprzedaż mobilna – drużyny konduktorskie są wyposażone w przenośne terminale służące do odprawy podróżnych. Sprzedaż prowadzona jest bezpośrednio w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. Wszyscy pracownicy związani z obsługą podróżnych są przeszkoleni z

udzielania pierwszej pomocy, obsługi osób niepełnosprawnych oraz postępowania z trudnym klientem.

1.2 Sprzedaż stacjonarna – Koleje Dolnośląskie S.A. posiadają kasy biletowe na dworcach kolejowych:

- ✓ w Legnicy – dwie kasy biletowe,
- ✓ we Wrocławiu – dwie kasy biletowe,
- ✓ w Kłodzku – jedna kasa biletowa,
- ✓ w Zgorzelcu – jedna agencyjna kasa biletowa,
- ✓ w Bolesławcu – jedna agencyjna kasa biletowa.

Kasy agencyjne zostały uruchomione w roku 2013r. w celu rozszerzenia dostępności świadczonych usług.

W roku 2014 Koleje Dolnośląskie S.A. planują rozszerzenie sieci sprzedaży o kolejne kasy agencyjne w regionie oraz w ramach nowego systemu sprzedaży, sprzedaż biletów za pośrednictwem Internetu, telefonów komórkowych jak również automatów biletowych.

2. Sprzedaż za pośrednictwem innych kas.

Koleje Dolnośląskie S.A. zawarły umowę z Przewozami Regionalnymi sp. z o.o. na wzajemną sprzedaż i honorowanie biletów. Sprzedaż biletów ważnych w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. prowadzona jest we wszystkich kasach biletowych oraz pociągach Przewozów Regionalnych na terenie całego kraju. Analogicznie bilety nabyte w kasach biletowych czy pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. honorowane są w pociągach uruchamianych przez spółkę Przewozy Regionalne.

Istotnym jest, że takie rozwiązanie znacznie upraszcza i ułatwia podróżnym nabycie biletu oraz odbycie podróży.

Ponadto od dnia 1 czerwca 2013r weszła w życie trójstronna umowa zawarta przez Gminę Wrocław z Kolejami Dolnośląskimi S.A. i Przewozami Regionalnymi sp. z o.o. na przyjęcie do honorowania w pociągach przewoźników wybranych biletów komunikacji miejskiej w obrębie Aglomeracji Wrocławskiej (stacje z nazwą Wrocław).

W roku 2013 prowadzone były rozmowy w sprawie popisania umowy z PKP Intercity S.A. na wzajemną sprzedaż biletów.

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

1. Statystyka - opóźnienia w okresie 01 stycznia – 31 grudnia 2013 r.

Opóźnienia w okresie 01.01.2013 - 31.12.2013		
ODEJŚCIE	Liczba opóźnionych pociągów z odejścia:	1600
	% opóźnionych pociągów z odejścia:	4,70%
	Średni czas opóźnienia [min]: w tym	13,70
PRZYBYCIE ŁĄCZNIE	Łączna liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	5478
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	16,1%
	Średni czas opóźnienia [min]	10,60
W tym:		
PRZYBYCIE 1 - 59 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	5355
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	15,74%
	Średni czas opóźnienia [min]:	8,70
PRZYBYCIE 60 - 119 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	113
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	0,33%
	Średni czas opóźnienia [min]:	85,20
PRZYBYCIE > 120 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	10
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	0,03%
	Średni czas opóźnienia [min]:	155,70

Zestawienie za lata 2012r. – 2013r. podstawowych parametrów dotyczących punktualności

	2012r	2013r
Zestawienie % średniej ilości opóźnionych pociągów w latach 2012r. i 2013r.	11,50%	16,10%
W tym opóźnienia: do 60 minut	11,18%	15,74%
od 60 do 119 minut	0,23%	0,33%
120 minut i więcej	0,08%	0,03%

Wzrost udziału procentowego opóźnionych pociągów w stosunku do roku poprzedniego tj. o 4,6%, wynika głównie z prowadzonych przez PKP Polskie Linie Kolejowe prac modernizacyjnych na stacji Wrocław Leśnica i wprowadzeniem ruchu na sąsiednich szlakach jak po odcinkach jednotorowych.

2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.

2.1 Opóźnienia pociągu - bez względu na przyczynę, podróżni 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, podróżni są informowani przez system informacji - SISMS.pl. Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 753 52 05, umożliwiający uzyskanie informacji w przypadku bieżących zakłóceń ruchu pociągów.

Ponadto istnieje możliwość bieżącego sprawdzania punktualności dzięki serwisowi „infopasażer” pod adresem <http://infopasazer.intercity.pl> oraz przy pomocy dedykowanych aplikacji na różne urządzenia mobilne.

2.2 Odwoływanie pociągów i wprowadzanie kolejowej komunikacji zastępczej (KKZ) występuje w następujących przypadkach:

2.2.1 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. przygotowuje 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 w pojazdach. Jednocześnie bieżąco zamieszczane są informacje na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich oraz w system powiadamiania SISMS.pl. Ponadto zamawiane są odpowiednie komunikaty w zakładach wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych stacjach.

2.2.2 Odwołania awaryjne (awaria taboru, wypadki, trudne warunki atmosferyczne) - informacja kierowana jest do pracowników wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych punktach odprawy podróżnych, kas biletowych oraz do systemu powiadamiania ISMS. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez dyspozytora Kolei Dolnośląskich.

Dane dotyczące realizacji rozkładu jazdy oraz odwołań pociągów:

Realizacja Rozkładu Jazdy 01.01.2013 - 31.12.2013		
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej taborem kolejowym		98,69%
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej komunikacją zastępczą (KKZ)		1,26%
KKZ	KKZ z winy zarządcy infrastruktury	62%
	KKZ z powodu awarii taboru	32%
	KKZ z powodu warunków atmosferycznych, wypadków itp..	6%
Udział niezrealizowanej pracy eksploatacyjnej (pociągi odwołane bez komunikacji zastępczej)		0,05%
Pociągi odwołane	pociągi odwołane z powodu prac remontowych	33%
	pociągi odwołane z powodu warunków atmosferycznych., wypadków itp.	67%

IV. Czystość w pociągach.

Wszystkie czynności związane z czyszczeniem oraz myciem pojazdów są realizowane przez firmę zewnętrzną. Pojazdy podlegają czyszczeniom codziennym, w zakres których wchodzi między innymi takie czynności jak: zmiatanie i zmywanie podłóg, usuwanie śmieci, miejscowe usuwanie zabrudzeń ścian i sufitów, szyb i okien pojazdów. W miarę potrzeb pojazdy Kolei Dolnośląskich S.A., są czyszczone z zewnątrz, natomiast po okresie zimowym przeprowadza się gruntowne czyszczenia całego taboru. Sprawdzanie jakości świadczonej usługi z zakresu codziennego sprzątnia spoczywa na pracownikach Kolei Dolnośląskich S.A.

Ponadto w ramach zadań własnych kierownicy pociągów i konduktorzy są zobowiązani do bieżącego nadzorowania stanu czystości oraz reagowania na wszelkie nieprawidłowości.

Wszystkie toalety w pojazdach eksploatowanych przez Koleje Dolnośląskie są toaletami z obiegiem zamkniętym, których stan czystości jest również bieżąco monitorowany.

V. Badanie opinii klientów.

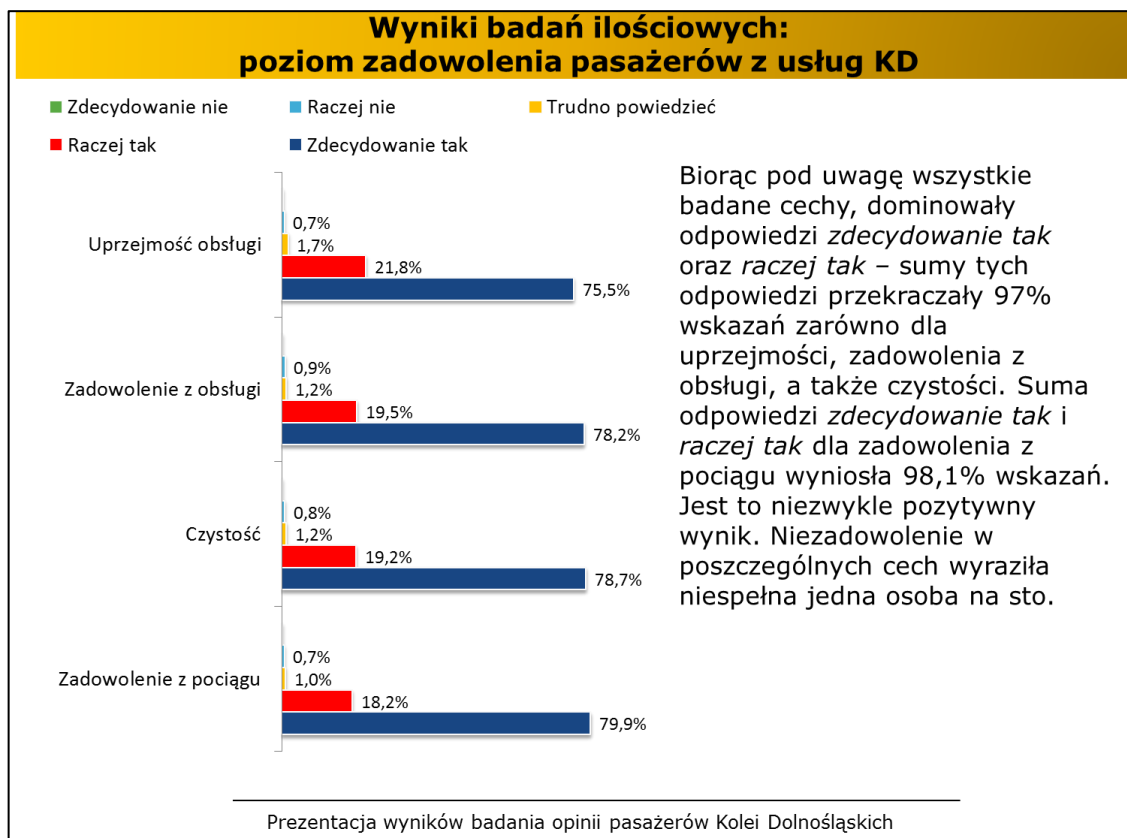
W celu podwyższenia poziomu obsługi oraz jakości oferowanych usług Koleje Dolnośląskie przeprowadzają regularnie badania opinii pasażerów. Badania, zlecane firmie zewnętrznej mają pokazać jak spółka jest postrzegana przez podróżnych. Ostatnie badania dla Kolei Dolnośląskich S.A. zostały przeprowadzone w grudniu 2013 r. przez Instytut Badawczy IPC Sp. z o.o., w oparciu o następujące metody:

- ✓ badania ankietowe metodą face-to-face,
- ✓ zogniskowane wywiady grupowe (FGI).

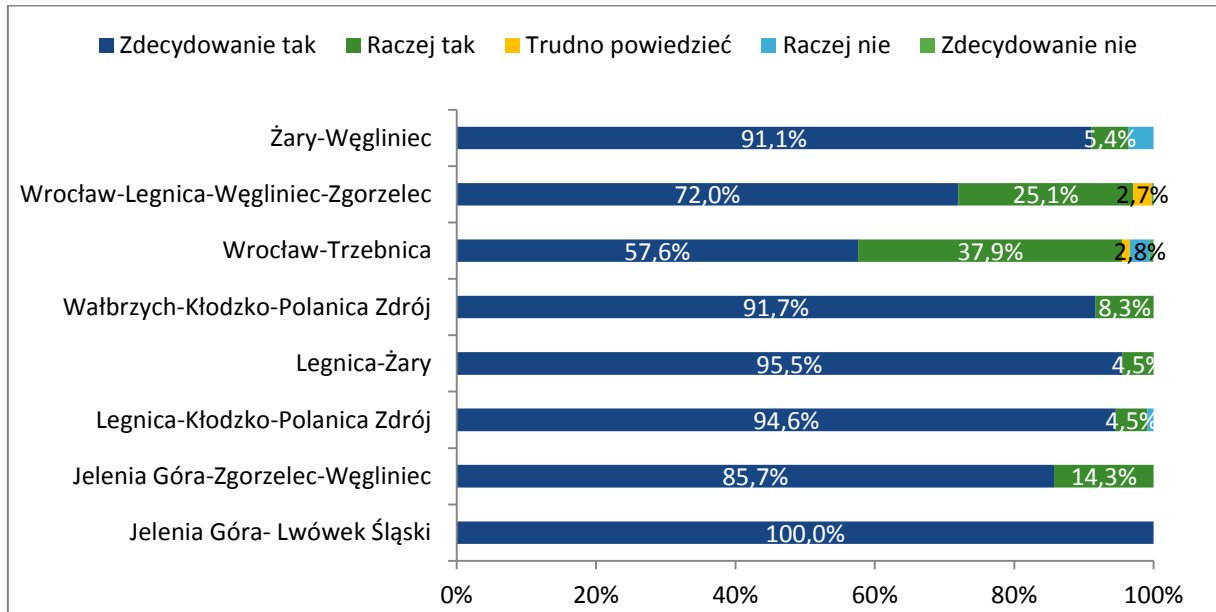
Dotychczasowe badania pokazują, że pasażerowie wysoko oceniają spółkę.

Szczególnie pozytywnie podróżni oceniają obsługę w pociągu oraz nowoczesny tabor.

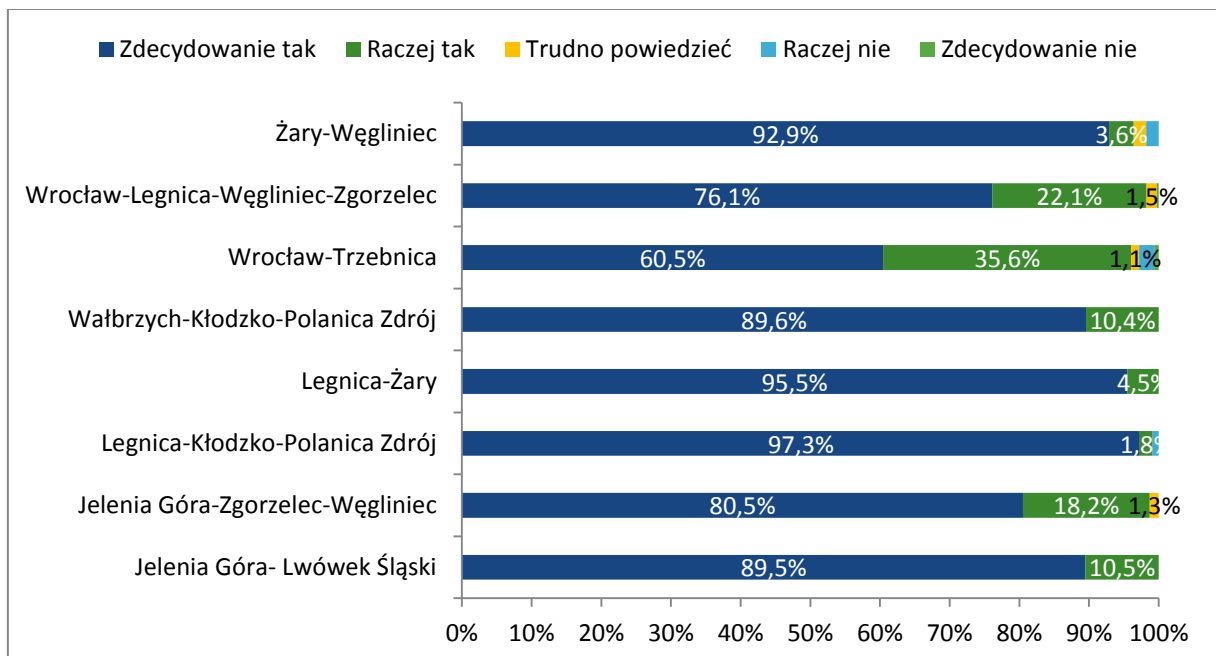
Jak wynika z badań zarówno bieżących jak i poprzednich, pasażerowie oceniają spółkę jako nowoczesnego przewoźnika, który oferuje swoim pasażerom usługi na najwyższym poziomie.



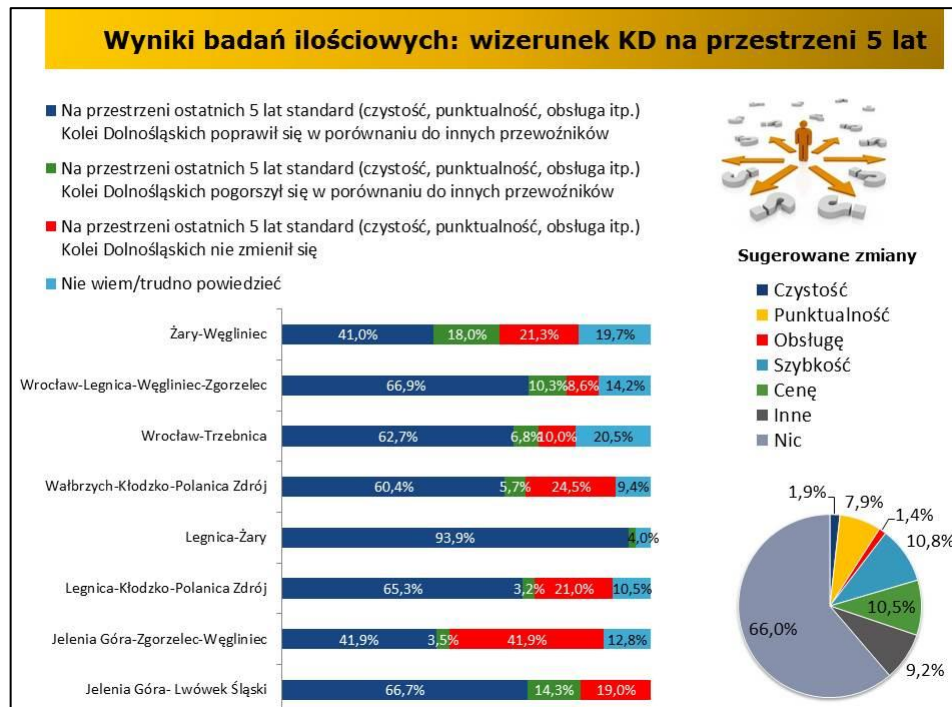
Zadowolenie z obsługi pociągu w dekompozycji na trasę



Zadowolenie z pociągu w dekompozycji na trasę

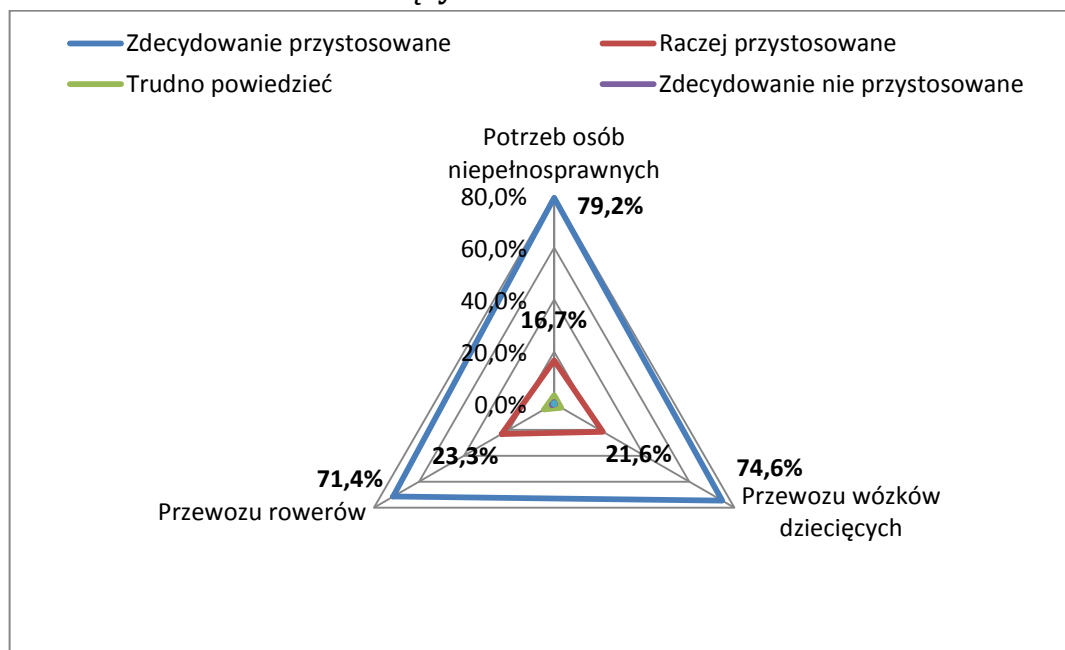


Na przykładzie kolejnego wykresu, widać, że pasażerowie na każdej z obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie tras, uważają, że standard spółki na przestrzeni ostatnich 5 lat (czyli od początku działalności) poprawił się.



W przeprowadzonych badaniach pojawiło się także pytanie o udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, jak i ocenę dostosowania taboru do przewozu wózków dziecięcych czy rowerów. Pod względem wszystkich badanych cech Koleje Dolnośląskie są oceniane zdecydowanie wysoko i raczej wysoko.

Dostosowanie Kolei Dolnośląskich do potrzeb osób niepełnosprawnych, potrzeb osób z wózkami dziecięcymi i rowerami – zestawienie zbiorcze.



VI. Skargi, zwroty opłat i odszkodowania.

Skargi i reklamacje podróżnych są rozpatrywane z należytą starannością oraz z zachowaniem bezstronności tak, aby prawa podróżnego nie zostały w żaden sposób naruszone.

Rozpatrywanie skarg i reklamacji odbywa się zgodnie z następującymi uregulowaniami prawnymi:

- ✓ 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.L 2007, Nr 315),
- ✓ USTAWA PRAWO PRZEWOZOWE z dnia 15 listopada 1984r (tj. z dnia 30 sierpnia 2012 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1173)
- ✓ ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38,poz 266),
- ✓ ROZPORZĄDZENIE MINISTRA INFRASTRUKTURY z dnia 20 stycznia 2005r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14,poz 117).

1. Skargi - rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie działy i komórki Spółki. W Kolejach Dolnośląskich S.A., skargi, które nie mogą być rozpatrzone z powodu braku kompetencji przewoźnika (np. stan infrastruktury lub zawierające uwagi o zmianach w rozkładzie jazdy) kierowane są do właściwych podmiotów o czym każdorazowo jest informowany podróżny.

Skargi i reklamacje kierowane pod adresem Kolei Dolnośląskich S.A. podróżni mogą składać:

- ✓ Za pośrednictwem strony internetowej,
- ✓ Na adres siedziby spółki,
- ✓ W dowolnej kasie biletowej KD,
- ✓ W kasach innych przewoźników –przyjęte jest, że skargi i reklamacje mylnie skierowane, przedsiębiorstwa kolejowe przekazują niezwłocznie właściwym adresatom, o czy zawsze informowany jest podróżny.

W okresie od 01.stycznia do 31.grudnia.2013r Koleje Dolnośląskie S.A. przyjęły łącznie 302 skarg i reklamacji.

2. Zwroty opłat – wszystkie reklamacje są rozpatrywane zgodnie z postanowieniami przepisów powszechnie obowiązujących, wskazanych wyżej oraz uwzględnionych w „Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt”. Wszelkie należne podróżnym kwoty pieniędzy są przekazywane zgodnie z decyzją podróżnych, bezpośrednio na konto bankowe lub na wskazany adres.
3. Odszkodowania – rozpatrywane są na podstawie tych samych przepisów jakie obowiązują przy rozpatrywaniu skarg i reklamacji, z równie należyta starannością i poszanowaniem praw podróżnych.

Wszystkie skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z obowiązującym stanem prawnym ale również z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań podróżnego. W sytuacjach spornych, decydujące znaczenie ma poszanowanie praw pasażera.

Statystyka reklamacji i skarg które wpłynęły do Kolei Dolnośląskich S.A. w roku 2013

Liczba			Sposób rozpatrzenia				Średni czas rozpatrywania	Kwota wypłacona w tysiącach złotych
reklamacji	skarg	Łącznie do KD wpłynęło reklamacji i skarg	Pozytywnie	odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia z powodu braków formalnych	Przekazano właściwej instytucji		
225	77	302	180	34	21	67	12,79 dni	32,24

VII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej

Pojazdy Kolei Dolnośląskich są dobrze przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej - posiadają rampy ułatwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom na wózkach inwalidzkich. Wewnątrz znajdują się specjalne miejsca dla podróżnych niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, gdzie można przypiąć się pasami, aby zapobiec przemieszczaniu się wózka.

Również toalety znajdujące się w naszych pojazdach, spełniają odpowiednie standardy, dzięki czemu podróżni niepełnosprawni mogą z nich korzystać bez przeszkód. Pociągi wyposażone są także w urządzenia megafonowe służące

do zapowiedzi głosowych, oraz wyświetlacze LCD przekazujące między innymi, informacje o trasie przejazdu pociągu.

Osoby niepełnosprawne, chcące skorzystać z przejazdu pociągami Kolei Dolnośląskich mogą zgłosić ten fakt telefonicznie, podając zakres wymaganej pomocy. Wszelkie informacje dla osób z niepełnosprawnością umieszczone są także na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A..

W roku 2013 Koleje Dolnośląskie S.A. otrzymały 15 zgłoszeń od osób niepełnosprawnych chcących skorzystać z oferowanej pomocy.

Rok	2010	2011	2012	2013
Liczba osób którym udzielono pomocy, po uprzednim zgłoszeniu	0	0	9	15

Pracownicy drużyn konduktorskich w roku 2013 uczestniczyli w szkoleniu z zakresu obsługi osób niepełnosprawnych w środkach transportu publicznego.

Ponadto, 5 zakupionych w 2013r. nowoczesnych pociągów 31 WE IMPULS posiada dostęp do internetu, miejsce gdzie można przewinąć niemowlę (przygotowane w tym celu tzw. przewijaki). Dodatkowo komfort podróży poprawiają szyby pochłaniające promienie słoneczne, klimatyzacja i wygodne fotele.

Niskopodłogowe wejścia znacznie ułatwiają poruszanie się osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz młodym rodzicom podróżującym z dziećmi w wózkach.

Natomiast z myślą o osobach podróżujących na wózkach inwalidzkich nowe pojazdy zostały wyposażone w platformy umożliwiające swobodny wjazd i wyjazd z pociągu.

W załączeniu zdjęcia platformy przed rozłożeniem i po rozłożeniu.

