



Przewozy Regionalne

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2014

**Sprawozdanie
z realizacji
norm jakości obsługi
za rok 2014**

Warszawa, 2015

**"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.
ul. Wileńska 14a, 03-414 Warszawa**



Spis treści:

Wstęp

1. Informacje i bilety

1.1. Informacje

1.2. Sprzedaż biletów

2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

2.1 Punktualność pociągów

2.2 Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

3. Odwołania pociągów

4. Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych)

5. Badanie opinii pasażerów

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

7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Podsumowanie

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 (Dz.Urz. UE L Nr 315, str. 14 z późn. zm.), przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi w połączeniach, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III.

Na podstawie powyższego rozporządzenia, normy jakości obsługi na 2014 r. zostały wdrożone Decyzją Nr 1/2014 Prezesa Zarządu – Dyrektora Generalnego z dnia 10 stycznia 2014r., a następnie skorygowane Decyzją Nr 24/2014 Prezesa Zarządu – Dyrektora Generalnego z dnia 18 lipca 2014r. (zgodnie z *Procedurą zarządzania normami jakości obsługi pasażerów* nr J411 obowiązującego w Spółce Systemu Zarządzania Jakością SZJ).

Przyjęte na 2014r. normy jakości obsługi zostały przyjęte do stosowania w "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., w tym udostępnione w formie elektronicznej na wewnętrznej stronie internetowej Spółki.

Nadzór nad wdrożeniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości powierzono Pełnomocnikowi Zarządu ds. Systemów Zarządzania (Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem SMS oraz Systemu Zarządzania Jakością SZJ).

Niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2014 zostało sporządzone w oparciu o ustalone Decyzją Nr 24/2014 Prezesa Zarządu normy jakości na 2014 rok.



Przewozy Regionalne

1. Informacje i bilety

1.1. Informacje

Norma jakości (standard):

Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą są aktualne i przekazywane w sposób określony w Regulaminie przewozu (RPR).

Wskaźniki:

- 1) Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wynosi nie więcej niż 0,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2014.
- 2) Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed podróżą jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
- 3) Nie mniej niż 80% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w informacje wymagane Regulaminem przewozu (RPR).

Mierniki:

- 1) Skargi i reklamacje dotyczące udzielania informacji (system SiW).
- 2) Badanie opinii pasażerów.
- 3) Audyty i kontrole wewnętrzne, w tym badanie tajemniczy klient.

Wynik pomiaru:

- 1) Rozpatrzono łącznie 218 skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji, co stanowi 0,00028% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
- 2) Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed podróżą wyniosła 3,66% (w skali ocen od 1–5).
- 3) 91% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informację, zgodną z Regulaminem przewozu (RPR).

Przyjęta norma jakości w zakresie udostępniania informacji przed podróżą została zrealizowana.



Podjęte czynności doskonalące – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Kontrola aktualności informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą – w ramach audytów i kontroli wewnętrznych, w szczególności na stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Spółki;
- 2) Szkolenie pracowników kas biletowych, drużyn konduktorskich oraz pracowników infolinii w zakresie przekazywania pasażerom właściwych informacji przed podróżą, w tym o zakłóceniach w ruchu;
- 3) Monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji.

1.2. Sprzedaż biletów

Norma jakości (standard):

- 1. Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.**
- 2. Bilet jest wydany zgodnie ze wskazaniami pasażera.**

Wskaźniki:

- 1) Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wynosi nie więcej niż 1,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2014.
- 2) Zwiększenie liczby biletów sprzedanych przez Internetowy System Sprzedaży (IPR) w stosunku do 2013 roku o 5,0%.
- 3) Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera jest nie niższa niż 3,5 (skala ocen od 1–5).

Mierniki:

- 1) Skargi i reklamacje dotyczące sprzedaży biletów (system SiW).
- 2) Badanie tajemniczy klient (kontrole wewnętrzne).
- 3) Badanie opinii pasażerów.
- 4) Zestawienie liczby biletów sprzedanych przez IPR (system SPP).



Przewozy Regionalne

Wynik pomiaru:

- 1) Rozpatrzono łącznie 908 skarg i reklamacji dotyczących sprzedaży biletów, co stanowi 0,00115% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
- 2) Liczba biletów sprzedanych przez IPR w stosunku do roku 2013 wzrosła o 56%.
- 3) Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,89% (w skali ocen od 1–5).
- 4) Średnia ocen dotycząca zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,28% (w skali ocen od 1–5).

Przyjęte normy jakości w zakresie sprzedaży biletów zostały zrealizowane.

Podjęte czynności doskonalące – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Dalsze monitorowanie:
 - a) dostępności do kanałów sprzedaży biletów,
 - b) poziomu internetowej sprzedaży biletów,
 - c) skarg i reklamacji dotyczących nieprawidłowości w wydawaniu biletów.
- 2) Na stacjach, na których zatrzymują się pociągi "Przewozy Regionalne" sp. z o. o., a nie ma automatu biletowego, ani punktu odprawy (lub jest, ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami Spółki) zapewnienie informacji o:
 - a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/ przewóz w pociągu Spółki lub za pośrednictwem IPR,
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy.

2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

2.1. Punktualność pociągów

Norma jakości (standard):

Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.

Wskaźniki:

- 1) Nie więcej niż 12% uruchamianych pociągów w ciągu roku na odejściu i 15% na przybyciu zostało opóźnionych.
- 2) Średnie opóźnienie pociągów jest nie większe niż:
 - a) na odejściu – 20 minut.
 - b) na przybyciu - 25 minut.
- 3) Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 1,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2014.

Mierniki:

- 1) Zestawienie punktualności pociągów za 2014 rok.
- 2) Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów (system SiW).
- 3) Badanie opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

- 1) 4,72% pociągów uruchomionych w ciągu roku zostało opóźnionych na odejściu oraz 7,96 % na przybyciu.
- 2) Średnie opóźnienie pociągów wyniosło:
 - c) 16 minut – na odejściu,
 - d) 21 minut – na przybyciu.
- 3) Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,87 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) Rozpatrzono łącznie 1 683 skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów, co stanowi 0,00213% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.

Przyjęta norma jakości w zakresie punktualności pociągów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:



Przewozy Regionalne

- 1) Monitorowanie punktualności pociągów poprzez rejestrowanie opóźnień w raportach eksploatacyjnych oraz ich analizę.
- 2) Nadzór nad pracą przewozowo - eksploatacyjną w kierunku poprawy punktualności kursowania pociągów.
- 3) Monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów.

2.2. Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia zakłóceń w kursowaniu pociągów w "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. regulują:

- 1) *Postanowienia Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy pociągów 2013/2014* w zakresie współpracy przewoźnik - zarządca infrastruktury oraz Decyzja Urzędu Transportu Kolejowego nr DRRK-WR-910/54/2013 z dnia 13 grudnia 2013r. w sprawie udostępnienia infrastruktury kolejowej spółce "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. przez zarządcę infrastruktury PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. na rozkład jazdy pociągów, obowiązujący od dnia 15.12.2013r. do 13.12.2014r.
- 2) Karta procesu nr 53 *Zarządzanie zdarzeniami (poważnymi wypadkami, wypadkami, incydentami), trudnościami eksploatacyjnymi oraz wydarzeniami i ich raportowania* Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) – celem procesu jest zapewnienie prawidłowego przebiegu postępowań po zdarzeniach, trudnościach eksploatacyjnych i wydarzeniach, przepływu informacji, ich ewidencji oraz raportowanie wskaźników.
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* – celem procedury jest określenie jednolitego trybu postępowania po zaistnieniu wydarzeń nie będących wypadkiem, poważnym wypadkiem lub incydem.
- 3) Karta procesu nr 71 *Zasady postępowania i alarmowania o niebezpieczeństwach, w tym sytuacjach kryzysowych* Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) –

celem procesu jest określenie zasad postępowania i przepływu informacji w sytuacjach niebezpiecznych powodujących sytuacje kryzysowe.

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.

- 4) Procedura nr A031 *Procedura postępowania podczas zarządzenia przesiadania podróżnych z pociągu do pociągu, w przypadkach nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku* – celem procedury jest określenie jednolitego sposobu postępowania w przypadku zarządzenia przesiadania podróżnych z pociągu nieplanowo zatrzymanego na szlaku.
- 5) Regulamin przewozu (RPR), określający zasady postępowania w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/ opóźnienia pociągu (kontynuacja przejazdu, powrót do stacji wyjazdu, zwrot należności za bilet).
- 6) Umowy zawarte z innymi przewoźnikami kolejowymi o wzajemnym honorowaniu biletów w przypadku zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności, w tym: przerwy w ruchu, utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, nieplanowanego zatrzymania pociągu na szlaku lub stacji.

Procesy i procedury wymienione w pkt 2, 3 i 4 przywołane są również w obowiązującym w „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. Systemie Zarządzania Jakością SZJ.

3. Odwołania pociągów

Norma jakości (standard):

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

Wskaźniki:

- 1) Nie więcej niż 3% pociągów uruchamianych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy w ciągu roku zostało odwołanych.



Przewozy Regionalne

- 2) Średnia ocen dotycząca odwołań pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

Mierniki:

- 1) Zestawienie liczby odwołanych pociągów za rok 2014.
- 2) Badanie opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

- 1) W ciągu roku zostało odwołanych 1,07% uruchomionych pociągów.
- 2) Średnia ocen dotycząca odwołań pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,53 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęta norma jakości w zakresie odwołań pociągów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Monitorowanie poziomu odwołań pociągów poprzez ich rejestrowanie w raportach eksploatacyjnych oraz analizę.
- 2) Monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących odwołań pociągów.

4. Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych)

Norma jakości (standard):

Spółka zapewnia czystość w pociągu, jakość powietrza oraz higienę urządzeń sanitarnych w uruchamianych pociągach.

Wskaźniki:

- 1) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
- 2) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).



Przewozy Regionalne

- 3) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) 95% pociągów, skontrolowanych zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, na stacji początkowej jest czystych i posiada środki higieniczno-sanitarne.
- 5) Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wynosi nie więcej niż 1% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2014.
- 6) Wskaźnik wyłączeń $W_j \leq 0,65$

Mierniki:

- 1) Badanie opinii pasażerów.
- 2) Audyty i kontrole wewnętrzne.
- 3) Skargi i reklamacje dotyczące czystości w pociągu i czystości toalet (system SiW).
- 4) Wskaźnik W_j = Liczba pociągów opóźnionych z tytułu konieczności wyłączenia z pociągu pojazdu kolejowego z powodu nie spełnienia norm w zakresie czystości i jakości powietrza w stosunku do pracy eksploatacyjnej mierzonej w mln pockm.

Wynik pomiaru:

- 1) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet przedstawia się następująco:
 - a) czystość w pociągach - 3,68
 - b) czystość toalet w pociągach - 3,28
- 2) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wynosi 3,60.
- 3) Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu wynosi 3,52.
- 4) 95% skontrolowanych pociągów na stacji początkowej było czystych oraz posiadało środki higieniczno-sanitarne.
- 5) Rozpatrzono łącznie 26 skarg i reklamacji dotyczących czystości taboru, co stanowi 0,00003 % w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
- 6) Wskaźnik wyłączeń $W_j = 0$ (nie odnotowano przypadku opóźnienia pociągu z tytułu konieczności wyłączenia z pociągu pojazdu kolejowego z powodu nie spełnienia norm w zakresie czystości i jakości powietrza).

Przyjęta norma jakości w zakresie czystości taboru kolejowego została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące – prowadzone na bieżąco działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Kontrole czystości taboru zgodnie z określonym harmonogramem i ich analiza, współpraca z firmami czyszczącym tabor na podstawie obowiązujących umów w celu ciągłej poprawy jakości świadczonych przez nie usług.
- 2) Monitorowanie prawidłowości wykonywanych czynności przeglądowo – naprawczych zgodnie z obowiązującymi dokumentacjami systemu utrzymania, a w szczególności wymiany filtrów powietrza w zastosowanych układach klimatyzacyjnych i nawiewnych w celu zwiększenia komfortu odczucia temperatury i jakości powietrza w pociągach.

5. Badanie opinii pasażerów

Norma jakości (standard):

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku, w co najmniej 30% pociągów każdego rodzaju.

Wskaźniki:

Uzyskanie co najmniej 50 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

Mierniki:

Zebrane i poprawnie wypełnione ankiety z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

- 1) Badanie jakości świadczonych usług w roku 2014 przeprowadzono w dniach 26 maja – 1 czerwca w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres. Badaniem objęto 37% pociągów uruchamianych przeciętnie w dobie.
- 2) Łącznie uzyskano średnio 52 poprawnie wypełnione ankiety z każdego pociągu.

Przyjęta norma jakości w zakresie badania opinii pasażerów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Nadzór nad prawidłowym przebiegiem badań oraz pracą zespołów badawczych w celu uzyskania założonego poziomu poprawnie wypełnionych ankiet,
- 2) Doskonalenie *Procedury badania opinii pasażerów* nr J311 Systemu Zarządzania Jakością SZJ.

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

Norma jakości (standard):

1. Spółka rozpatruje skargi i reklamacje w obowiązującym terminie.
2. Spółka zapewnia dostęp do informacji o procedurze składania skarg i reklamacji.
3. Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Wskaźniki:

- 1) Skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminach określonych w Regulaminie przewozu (RPR). Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji jest nie dłuższy niż 25 dni.
- 2) Nie mniej niż 80% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- 3) Liczba wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki odnośnie nie uznania reklamacji wynosi nie więcej niż 1 na 1 000 rozpatrzonych odmownie reklamacji.

Mierniki:

- 1) Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z elektronicznego systemu SiW.
- 2) Wyniki audytów i kontroli wewnętrznych.
- 3) Statystyki spraw sądowych w zakresie dochodzenia roszczeń przez podróżnych w przypadku nie uznania reklamacji przez Spółkę.

**Wynik pomiaru:**

1) Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji wyniósł 23 dni.

Ilościowe zestawienie skarg i reklamacji w Spółce w 2014 roku oraz kwoty przyznanych odszkodowań przedstawia poniższa tabela:

2014 rok	Postępowania reklamacyjne	Postępowania skargowe	Razem
Łączna liczba postępowań	12 271	1 084	13 355
Liczba spraw otrzymanych do rozpatrzenia	10 485	926	11 411
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść podróżnego	8 142	235	8 377
Liczba spraw oraz kwota przyznanych odszkodowań)	7 325 spraw na łączną kwotę 259 104,14 zł (w tym zwroty za niewykorzystane bilety)		

Ilościowe zestawienie kategorii spraw, których dotyczyły rozpatrzone skargi i reklamacje przedstawia poniższa tabela:

Kategorie spraw ^{*)}			Reklamacje	Skargi	Razem
1.	Punktualność i opóźnienia		1 515	168	1 683
2.	Sprzedaż biletów		798	110	908
3.	Rozkład jazdy pociągów / Skomunikowanie		335	190	525
4.	Warunki podróży	Czystość i utrzymanie taboru	5	21	26
		Zapełnienie składu	312	160	472
5.	Informacje dostarczane podróżnym		122	96	218
6.	Bezpieczeństwo		8	24	32
7.	Podróż osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej		11	9	20
8.	Pozostałe (zwroty za niewykorzystane bilety, rozłożenie zadłużenia na raty; wezwania do zapłaty)		7447	177	7 624

^{*)} niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii.

- 2) 97% stacji i przystanków osobowych było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- 3) Nie odnotowano wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki w przypadku reklamacji rozpatrzonych odmownie.

Przyjęta norma jakości w zakresie obsługi skarg, zwrotów opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące – bieżące działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Nadzór nad prawidłowym procedowaniem skarg i reklamacji w Spółce – zgodnie z obowiązującą *Procedurą reklamacji, skarg wniosków* nr J231 Systemu Zarządzania Jakością SZJ,
- 2) Doskonalenie systemu SIW (informatyczny system obsługi skarg, wniosków i reklamacji w Spółce),
- 3) Bieżąca kontrola w ramach audytów i kontroli wewnętrznych dostępności aktualnych informacji o procedurze składania skarg i reklamacji na stacjach i przystankach osobowych, w tym danych kontaktowych Urzędu Transportu Kolejowego.

7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Norma jakości (standard):

- 1. W pociągu przystosowanym do obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej jest udzielana pomoc podczas wsiadania i wysiadania pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna.**
- 2. Informacje o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej są dostępne na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi PR oraz na stronie internetowej Spółki.**



Wskaźniki:

- 1) W 95% zgłoszonych przypadków udzielono pomocy na wniosek osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 2) Nie mniej niż 80% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Mierniki:

- 1) Audyty i kontrole wewnętrzne.
- 2) Sprawozdania jednostek wykonawczych.

Wynik pomiaru:

- 1) Zarejestrowano 1030 zgłoszeń przejazdu osób niepełnosprawnych/ osób o ograniczonej sprawności ruchowej, zrealizowano 100% (37 osób zrezygnowało z przejazdu). Przewieziono łącznie 1605 osób.
- 2) 100 % skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informację o dostępności pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Przyjęte normy jakości w zakresie pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zostały zrealizowane.

Podjęte czynności doskonalące - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności z przyjętą normą:

- 1) Dalsze doskonalenie zasad obsługi osób niepełnosprawnych, w tym w ramach aktualizacji procedur Systemu Zarządzania Jakością SZJ.
- 2) Bieżąca kontrola w ramach audytów i kontroli wewnętrznych aktualności informacji o dostępności pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na stacjach i przystankach osobowych.



Podsumowanie

Normy jakości obsługi przyjęte Decyzją Prezesa Zarządu „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. na 2014r. zostały zrealizowane, jak również stały się podstawą doskonalenia norm jakości na rok 2015.

