

Przewozy Regionalne sp. z o.o.

Zarząd

ul. Wileńska 14a, 03-414 Warszawa

tel.: (0-22) 474 14 05, fax: (0-22) 474 14 96

info@p-r.com.pl



Przewozy Regionalne

**Sprawozdanie
z realizacji
norm jakości obsługi
za rok 2015**

Warszawa, 2016

**"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 2015 r. zostały wdrożone uchwałą Nr 21/2015 Zarządu „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z dnia 10 lutego 2015 r. w sprawie ustanowienia norm jakości obsługi pasażerów na 2015 r. oraz przyjęte do stosowania w „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., w tym udostępnione w formie elektronicznej na wewnętrznej stronie intranetowej Spółki.

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

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie wyników monitorowania norm jakości obsługi, ustanowionych na 2015 rok uchwałą Nr 21/2015.

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 2015.
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 1-5).
3. Nie mniej niż 85% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w informacje wymagane Regulaminem przewozu (RPR).

Mierniki:

1. Skargi i reklamacje dotyczące udzielania informacji (system SiW).
2. Statystyka Przewozu Pasażerów (SPP).
3. Badanie opinii pasażerów.
4. Audyty i kontrole wewnętrzne, w tym badanie tajemniczy klient (badanie satysfakcji klienta).

Wynik pomiaru:

1. Rozpatrzono łącznie 155 skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji, co stanowi 0,00020% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed podróżą wyniosła 3,78 (w skali ocen od 1-5).
3. 97% stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informacje, zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR).

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

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) kontrola aktualności informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą, 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;
- 3) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji;
- 4) zbieranie opinii pasażerów odnośnie informacji dostarczanych przed podróżą na podstawie zarejestrowanych rozmów na infolinii.

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 2015.
2. Zwiększenie liczby biletów sprzedanych przez Internetowy System Sprzedaży (IPR) w stosunku do 2014 roku o 6,0%.
3. Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1-5).
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. Statystyka Przewozu Pasażerów (SPP), w tym zestawienie liczby biletów sprzedanych przez IPR.
3. Badanie opinii pasażerów.
4. Badanie tajemniczy klient (kontrole wewnętrzne).

Wynik pomiaru:

1. Rozpatrzono łącznie 651 skarg i reklamacji dotyczących sprzedaży biletów, co stanowi 0,00085% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów;
2. Liczba biletów sprzedanych przez Internetowy System Sprzedaży (IPR) w stosunku do 2014 roku wzrosła o 2,33%;
3. Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,05 (w skali ocen od 1-5);
4. Średnia ocen dotycząca zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,42 (w skali ocen od 1-5).

Przyjęta norma jakości w zakresie zgodności danych na bilecie ze wskazaniami pasażera została zrealizowana.

Przyjęta norma jakości w zakresie dostępności do kanałów sprzedaży biletów została zrealizowana częściowo, tj. na przyjęte trzy wskaźniki nie osiągnięto wskaźnika dot. założonego wzrostu liczby biletów sprzedanych przez Internetowy System Sprzedaży (IPR) w stosunku do 2014 roku (wzrost o 2,33% zamiast planowanych 6%).

Podjęte działania zapobiegawcze odnośnie zapewnienia wzrostu liczby biletów sprzedanych przez IPR:

- 1) zamieszczanie na wszelkich materiałach promocyjnych informacji zachęcających pasażerów do zakupu biletów przez stronę internetową www.biletyregionalne.pl i przewozyregionalne.pl oraz aplikację SkyCash;
- 2) we wszystkich prowadzonych kampaniach on-line, prasowych czy outdoorowych umieszczane są informacje na temat nowoczesnych kanałów zakupu biletów (strona internetowa i aplikacja);
- 3) branding gadżetów marki Przewozy Regionalne dodatkowo wspierany jest informacją o stronie www.biletyregionalne.pl;
- 4) w dniu 14 marca 2016 r. na największych dworcach prowadzone były akcje ambientowe, połączone z rozdawaniem ulotek i kuponów promocyjnych, uprawniających do zakupu z ulgą biletów przez stronę internetową www.biletyregionalne.pl i aplikację mobilną SkyCash.

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) monitorowanie dostępności do kanałów sprzedaży biletów, poziomu internetowej sprzedaży biletów oraz 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, za pośrednictwem IPR i SkyCash,
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy;
- 3) rozwijanie elektronicznych kanałów sprzedaży biletów.

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 8% uruchamianych pociągów w ciągu roku na odejściu i 15% na przybyciu zostało opóźnionych z winy Spółki.
2. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki jest nie większe niż:
 - a) na odejściu – 10 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 2015.

Mierniki:

1. Zestawienie punktualności pociągów za 2015 rok.
2. Badanie opinii pasażerów.
3. Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów (system SiW).

Wynik pomiaru:

- 1) W ciągu roku z winy Spółki zostało opóźnionych 1,50% pociągów uruchomionych na odejściu oraz 1,95 % na przybyciu.
- 2) Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki w ciągu roku wyniosło:
 - a) 13,06 minut – na odejściu,
 - b) 18,71 minut – na przybyciu.
- 3) Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,98 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) Rozpatrzono łącznie 1 218 skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów, co stanowi 0,0159% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.

Przyjęta norma jakości w zakresie punktualności pociągów została zrealizowana częściowo, tj. na przyjętych pięć wskaźników nie osiągnięto wskaźnika dot. założonego średniego opóźnienia pociągów z winy Spółki na odejściu, które wyniosło 13,06 min. zamiast planowanych 10 min.

Podjęte działania zapobiegawcze odnośnie zmniejszenia opóźnień pociągów na odejściu:

- 1) monitorowanie ruchu pociągów: trwają prace nad wdrożeniem *Mapy zarządzania kryzysowego*, która na bieżąco – w czasie rzeczywistym odzwierciedla stan uruchamianych przez Spółkę i innych przewoźników pociągów, monitoruje wszystkie zdarzenia na sieci, prezentuje zamknięcia linii itp.
- 2) bieżący nadzór nad skomunikowaniami i opóźnieniami pociągów na odejściu, analiza ich przyczyn oraz podejmowanie bieżących działań korygujących.

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) monitorowanie punktualności pociągów poprzez rejestrowanie opóźnień w raportach eksploatacyjnych oraz ich analizę;
- 2) nadzór nad pracą przewozowo – eksploatacyjną w kierunku punktualności kursowania pociągów, analizowanie skomunikowań;
- 3) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów;
- 4) organizowanie raz w tygodniu wideokonferencji z udziałem Dyrektorów jednostek wykonawczych Spółki, na której omawiane są bieżące problemy eksploatacyjne, w tym przyczyny opóźnień i działania w celu ich wyeliminowania.

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

Norma jakości (standard):

Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym

Wskaźniki:

1. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów (zapowiedzi megafonowe, wizualne, informacja stacjonarna) jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej Informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).

Mierniki:

1. Badanie opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

1. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów wyniosła 3,51 (w skali ocen od 1 do 5).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej Informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów wyniosła 3,60 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęta norma jakości w zakresie informacji o zakłóceniach w kursowaniu pociągów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

Szkolenie pracowników kas i drużyn konduktorskich w ramach pouczeń okresowych m.in. w zakresie:

- a) konieczności zapewnienia podróżnym właściwej informacji w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, w tym o możliwości kontynuacji lub zmiany trasy podróży / powrotu do stacji wyjazdu, warunkach zwrotu należności za bilet,
- b) dokonywania na żądanie pasażera odpowiednich poświadczeń na bilecie,
- c) umów zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi o wzajemnym honorowaniu biletów w sytuacjach awaryjnych.

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.
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 2015.
2. Badanie opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

1. W ciągu roku zostało odwołanych 0,83% uruchomionych pociągów.
2. Średnia ocen dotycząca odwołań pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,67 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęta norma jakości w zakresie odwołań pociągów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) monitorowanie poziomu odwołań pociągów poprzez ich rejestrowanie w raportach eksploatacyjnych, analizę przyczyn odwołań oraz podejmowanie działań mających na celu ich minimalizację;
- 2) monitorowanie 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).
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 2015.
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. Statystyka Przewozu Pasażerów (SPP).
5. 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 wyniosła:
 - a) czystość w pociągach - 3,83
 - b) czystość toalet w pociągach - 3,37

2. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wyniosła 3,71.
3. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu wyniosła 3,55.
4. 99% skontrolowanych pociągów na stacji początkowej było czystych oraz posiadało środki higieniczno-sanitarne.
5. Rozpatrzono łącznie 69 skarg i reklamacji dotyczących czystości taboru, co stanowi 0,00009 % 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:

- 1) kontrole czystości taboru i ich analiza;
- 2) wybór nowych firm świadczących usługi na podstawie centralnego przetargu na czyszczenie, w którym kluczowym kryterium, obok ceny, była wysokość kary umownej, co ma zmotywować wykonawców do świadczenia usług wysokiej jakości;
- 3) współpraca z firmami czyszczącymi w celu ciągłej poprawy jakości świadczonych usług;
- 4) 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 2015 przeprowadzono w dniach 11-24 maja w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres. Badaniem objęto 36,4% pociągów uruchamianych przeciętnie w dobie.
2. Łącznie uzyskano średnio 61 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego pociągu.

Przyjęta norma jakości w zakresie badania opinii pasażerów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

- 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:

- Skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminach określonych w Regulaminie przewozu (RPR). Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji jest nie dłuższy niż 25 dni.
- Nie mniej niż 80% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej dostępności informacji o procedurach składania skarg i reklamacji jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
- Liczba wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki odnośnie nie uznania reklamacji wynosi nie więcej niż 1 na 1 000 rozpatrzonych odmownie reklamacji.

Mierniki:

- Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z elektronicznego systemu SiW.
- Audyty i kontrole wewnętrzne.
- Badanie opinii pasażerów.
- Statystyki spraw sądowych dotyczące dochodzenia roszczeń przez podróżnych w przypadku nie uznania reklamacji przez Spółkę.
- Zestawienie rozpatrzonych skarg i reklamacji (w tym negatywnie).

Wynik pomiaru:

- Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji wyniósł 22 dni.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2015

Ilościowe zestawienie skarg i reklamacji w Spółce w 2015 roku oraz kwoty przyznanych odszkodowań przedstawia poniższa tabela:

Rok 2015	Reklamacje	Skargi	Razem
Łączna liczba spraw skierowanych do Spółki	11 537	942	12 479
Liczba spraw rozpatrzonych	9 464	812	10 276
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść pasażera	7 203	269	7 472
Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (w tym zwrot należności za niewykorzystane bilety)	196 679,35 zł		

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

Kategorie spraw *		Reklamacje	Skargi	Razem	
1	Punktualność i opóźnienia		1 083	135	1 218
2	Sprzedaż biletów		555	96	651
3	Rozkład jazdy pociągów / skomunikowanie		246	126	372
4	Warunki podróży	Czystość i utrzymanie taboru	23	46	69
		Zapełnienie składu	131	94	225
5	Informacje dostarczane podróżnym		79	76	155
6	Bezpieczeństwo		9	12	21
7	Podróż osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej		10	11	21
8	Pozostałe (w tym zwroty należności za niewykorzystane bilety)		7 947	252	8 199
9	Razem		10 083	848	10 931

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

- 97% stacji i przystanków osobowych było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca dostępności informacji o procedurach składania skarg i reklamacji wyniosła 3,45.
- Nie odnotowano wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki w przypadku reklamacji rozpatrzonych odmownie.

Przyjęte normy jakości w zakresie obsługi skarg, zwrotów opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług zostały zrealizowane.

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) bieżący nadzór nad prawidłowym procedowaniem skarg i reklamacji w Spółce – zgodnie z obowiązującą *Procedurą reklamacji, skarg wniosków* nr J231 Systemu Zarządzania Jakością (SZJ);
- 2) podejmowanie działań w celu doskonalenia funkcjonalności 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;
- 4) doskonalenie przyjętych wskaźników w obszarze obsługi skarg w ramach norm jakości na 2016 rok.

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 Spółki 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 85% 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. W 99,8% zgłoszonych przypadków udzielono pomocy na wniosek osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Przewieziono łącznie 2 555 osób.**
- 2. 97% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki, było wyposażonych w informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania 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:

- 1) 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.
- 2) doskonalenie zasad obsługi osób niepełnosprawnych, w tym w ramach aktualizacji *Procedury organizacji obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej* nr J011 Systemu Zarządzania Jakością (SZJ);
- 3) monitorowanie oraz analiza skarg i reklamacji w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych.

Podsumowanie

Wdrożone uchwałą Nr 21/2015 Zarządu „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z dnia 10 lutego 2015 r. normy jakości obsługi na 2015r. zostały zrealizowane, w tym dwie normy zrealizowano częściowo (nie osiągnięto jednego wskaźnika z trzech przyjętych dla normy w obszarze sprzedaży biletów oraz jednego wskaźnika z pięciu przyjętych dla normy w obszarze punktualności pociągów). Podjęto działania zapobiegawcze w celu zapewnienia dochowania norm w roku następnym.

Normy przyjęte na 2015 r. stały się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi na 2016 r.

