

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA ROK 2017**

Spółki ~~AK~~ Koleje Mazowieckie – KMò sp. z o.o.

WARSZAWA, 11 lipca 2018 r.

Spis treści

Wstęp	3
Definicje i oznaczenia	3
1. INFORMACJA I BILETY	4
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży	4
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach	4
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	5
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów	5
1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	6
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIągÓW I OGÓLNE ZASADY POSTęPOWANIA W PRZYPADKU ZAKęCIEŃ W KURSOWANIU POCIągÓW	6
2.1 OpóŹnienia	6
2.2 Zakęcenia w kursowaniu pociągów	7
3. ODWOŹANIA POCIągÓW	8
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAęENIE STACJI	8
4.1 Częstość czyszczenia	8
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza	8
4.3 Dostępność toalet	9
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	9
5.1 Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2017 r.	9
5.2 Ocena dostępności i prawidłowości informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów	9
5.3 Ocena dostępności informacji o opóŹnieniach podczas podróży	9
5.4 Ocena dostępności użytecznych informacji podczas podróży	9
5.5 Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego w pociągach i na stacjach	10
5.6 Ocena sposobu utrzymania taboru/stan techniczny taboru	10
5.7 Ocena czystości wnętrza pociągów	10
5.8 Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM	10
5.9 Ocena dostępności stacji i pociągów	11
5.10 Ocena czystości stacji, na których zatrzymują się pociągi Spółki KM	11
5.11 Ocena informacji o opóŹnieniach na stacjach	11
6. POSTęPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEęNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUęU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USęUG	12
6.1 Stosowanie procedury	12
6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia	12
7. POMOC OSOBOM NIEPEęNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	15

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 tego rozporządzenia. W oparciu o wytyczne objęte ww. rozporządzeniem Spółka **AKoleje Mazowieckie** i **KMò sp. z o.o.** opracowała niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za 2017 rok.*

Definicje i oznaczenia

Spółka **KM** i Spółka **AKoleje Mazowieckie** i **KMò sp. z o.o.** wykonują przewozy w aglomeracji warszawskiej oraz na pozostałym obszarze Województwa Mazowieckiego.

ZTM i Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie i jednostka organizacyjna samorządu Warszawy, powołana w celu organizowania, zarządzania i nadzorowania lokalnego transportu zbiorowego na terenie aglomeracji warszawskiej.

PKP PLK S.A. i **PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.** i spółka z grupy **Polskie Koleje Państwowe S.A.**, odpowiadająca za zarządzanie państwową siecią linii kolejowych w Polsce.

1. INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacja dostarczana była w różnym zakresie i wymiarze. Przede wszystkim drużyna pociągowa udzielała informacji podróżnym bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające (na podstawie m.in. *Wzorów komunikatów wydawanych przez Drużynę Pociągową*), w które wyposażona jest część użytkowanego przez Spółkę KM taboru.

Podczas podróży w pociągach Spółki KM dostępne były informacje:

- a) dotyczące procedury zakupu biletów w pociągu (w dwóch językach: polskim i angielskim),
- b) dotyczące zakupu biletów Zarządu Transportu Miejskiego w Warszawie przez telefon komórkowy,
- c) dotyczące obszaru obowiązywania Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKDò,
- d) o nazwach i kolejności stacji oraz przystanków osobowych w formie schematu linii kolejowych,
- e) o numerze telefonu do Straży Ochrony Kolei,
- f) o numerze telefonu infolinii,
- g) dotyczące Krajowego Rejestru Długów (KRD).

Ponadto dostępne były informacje głosowe oraz wizualne o aktualnej stacji, stacji następnej, jak również o stacji docelowej biegu pociągu.

W roku 2017 wszystkie pojazdy eksploatowane przez Spółkę KM, tj. 304 sztuki, były wyposażone w system zapowiadający przystanki. Wskazana liczba pojazdów nie uwzględnia 13 sztuk lokomotyw (11 i EU47 oraz 2 i 111Eb).

1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

Informacje na stacjach dostępne były w:

- 1) gablotach i na tablicach informacyjnych, gdzie zamieszczane były informacje w formie plakatów i ogłoszeńdotyczące:
 - a) możliwości zgłoszenia wniosku o zorganizowanie pomocy przez osoby niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej pod wskazany numer telefonu (22 36 444 44) oraz najbliższej stacji dostosowanej do przewozu osób niepełnosprawnych,
 - b) opłat dodatkowych,
 - c) zakupu/aktywacji biletu w pociągu,
 - d) punktu rzeczy znalezionych,
 - e) możliwości oraz trybu składania skarg, wniosków i reklamacji,
 - f) dostępności rozkładu jazdy pociągów na stronie internetowej Spółki KM,
 - g) miejsc, w których można dokonywać dożywiania/aktywacji Warszawskiej Karty Miejskiej,
 - h) dostępności Książki skarg i wniosków,
 - i) podstawowych praw pasażera w transporcie kolejowym,
 - j) obszaru obowiązywania Wspólnego Biletu ZTM-KM-WKDò,
 - k) możliwości zakupu biletu przez telefon komórkowy przy pomocy aplikacji SkyCash,
 - l) możliwości zakupu biletu przez Internet,
 - m) oferty pod nazwą *Bilet Lotniskowy*,
 - n) cen biletów jednorazowych na przejazdy pociągami Spółki KM do najczęściej uczęszczanych stacji/przystanków osobowych,
 - o) numeru telefonu infolinii,
 - p) pociągu *Świętyni* (tylko w okresie wakacyjnym),
 - q) oferty specjalnej pod nazwą *Bilet Turysty* (tylko w okresie wakacyjnym).
- 2) kasach biletowych Spółki KM, w których informacje były udzielane bezpośrednio przez pracowników Spółki KM oraz agentów obsługujących punkty sprzedaży biletów.

Ponadto, na podstawie umowy zawartej z PKP PLK S.A. o udostępnienie infrastruktury kolejowej do przewozu osób w rozkładzie jazdy pociągów na stacjach, przystankach osobowych i dworcach kolejowych informacje dla podróżnych były wydawane bezpośrednio przez pracowników zarządcy infrastruktury kolejowej lub automatycznie za pośrednictwem urządzeń rozgłoszeniowych.

Informacje były przekazywane w formie komunikatów megafonowych i dotyczyły:

- a) podstawienia składu pociągu,
- b) wjazdu pociągu,
- c) postoju pociągu na stacji,
- d) przejazdu pociągu (lokomotywy) bez zatrzymania,
- e) odjazdu pociągu,
- f) opóźnienia pociągu,
- g) Zastępczej Komunikacji Autobusowej,
- h) wstrzymania ruchu na odcinku remontowanym,
- i) wprowadzonego honorowania biletów przez przewoźników w sytuacjach awaryjnych.

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Pełna informacja o rozkładzie jazdy pociągów, cenach i ofertach taryfowych dostępna była:

- na stronie internetowej Spółki KM, tj. www.mazowieckie.com.pl,
- na stronie internetowej Systemu IKM, tj. <https://bilety.mazowieckie.com.pl>,
- pod numerem infolinii 22 36 444 44,
- w kasach biletowych Spółki KM,
- w biletomatach, w zakładce KMinfo,
- w gablotach i na tablicach informacyjnych.
- poprzez aplikację TropKM.

Na liniach kolejowych obsługiwanych przez Spółkę KM ww. informacje umieszczone były:

- w 75 gablotach własnych zamontowanych na 57 stacjach/przystankach osobowych,
- w 62 gablotach udostępnionych przez PKP PLK S.A. na 30 stacjach/przystankach osobowych,
- na 120 tablicach informacyjnych własnych na 120 stacjach/przystankach osobowych.

Informacji o numerach peronów, przy których zatrzymują się pociągi Spółki KM, udzielał podróżnym PKP PLK S.A. za pośrednictwem megafonów, prętotronów lub tablic elektronicznych. Dodatkowo informacje o numerach peronów dostępne były na plakatowych wersjach rozkładu jazdy pociągów, w aplikacji mobilnej Rozkład Kolejowy oraz na stronie www.portalpasazera.pl.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

Spółka KM prowadziła sprzedaż biletów:

- a) w kasach biletowych wyposażonych w terminale rrPOS oraz czytniki kart ACR,
- b) w kasach pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. PKP Intercity S.A., Przewozy Regionalne sp. z o.o., Górska Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,
- c) z terminali doładujących karty ZTM (23 urządzenia),
- d) z kas mobilnych (600 urządzeń),
- e) w automatach biletowych Spółki KM (84 urządzenia),
- f) w automatach biletowych ZTM (34 urządzenia),
- g) za pośrednictwem systemu internetowej sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich (System IKM),
- h) za pośrednictwem aplikacji mobilnej do sprzedaży biletów Kolei Mazowieckich, działającej na urządzeniach mobilnych (SkyCash).

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka KM posiada:

- punkty stacjonarnej informacji pasażerskiej na stacjach Siedlce i Radom,
- 101 czynnych kas, w tym 21 własnych i 80 agencyjnych,
- 12 Punktów Obsługi Klienta dedykowanych Karcie Mazowieckiej.

Na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych pracownicy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. PKP Intercity S.A., Przewozy Regionalne sp. z o.o., Gódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., prowadzą sprzedaż biletów oraz udzielają podróży informacji.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIągÓW I OGÓLNE ZASADY POSTęPOWANIA W PRZYPADKU ZAKłÓCENÓW W KURSOWANIU POCIągÓW

2.1 Opóźnień

1. Ogólne średnie opóźnienie pociągów w % z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne).

Z uwagi na nieprecyzyjne określenie, o jaki dokładnie parametr opisujący jakość realizacji rozkładu jazdy pociągów chodzi, przyjęto, że przedstawiony w tym miejscu zostanie wskaźnik średniego opóźnienia pociągów z uruchomienia i na przybyciu do stacji docelowej, obliczony jako średnia arytmetyczna tych parametrów, uzyskanych w poszczególnych miesiącach 2017 roku.

Średni wskaźnik opóźnienia pociągów z uruchomienia to 3,06%.

Średni wskaźnik opóźnienia pociągów na przybyciu do stacji docelowej to 6,96%.

2. % opóźnień z odejścia i przybycia w 2017 r. przedstawia poniższa tabela:

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec
Liczba pociągów kursujących	22 066	20 207	22 607	20 487	21 916	21 236
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	893	483	466	399	550	821
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	2 040	1 154	1 057	886	1 367	1 617
- z opóźnieniem do 60 minut	1 934	1 090	996	860	1 302	1 500
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	83	55	54	21	51	84
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	23	9	7	5	14	33
% opóźnień z uruchomienia	4,05	2,39	2,06	1,95	2,51	3,87
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	8,76	5,39	4,41	4,20	5,94	7,06
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,38	0,27	0,24	0,10	0,23	0,40
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,10	0,04	0,03	0,02	0,06	0,16

	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
Liczba pociągów kursujących	20 528	21 184	21 623	22 264	20 982	21 299
Liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem*	806	694	647	682	581	820
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*:	1 627	1 565	1 347	1 813	1 534	1 804
- z opóźnieniem do 60 minut	1 576	1 535	1 330	1 780	1 484	1 718
- z opóźnieniem od 60 min. do 119 minut	41	28	41	31	35	61
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	10	2	3	2	15	25
% opóźnień uruchomienia	3,93	3,28	2,99	3,06	2,77	3,85
% opóźnień przybyciu mniejszych niż 60 minut	7,68	7,25	6,15	7,99	7,07	8,07
% opóźnień przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,20	0,13	0,19	0,14	0,17	0,29
% opóźnień przybyciu ≥ 120 minut	0,05	0,01	0,01	0,01	0,07	0,12

*) wskaźniki dotyczą pociągów uruchomionych/przybyłych do stacji docelowej z opóźnieniem przekraczającym 5 minut

3. % utraconych skomunikowań

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadzi i nie prowadzi rejestracji skomunikowań zrealizowanych bądź niezrealizowanych. Podobnej rejestracji nie prowadzi i nie prowadzi Spółka Kolej Mazowieckie i KM sp. z o.o.

Co istotne, zgodnie z postanowieniami *Instrukcji o prowadzeniu ruchu pociągów* (Ir-1), podmiotem odpowiedzialnym za organizację i nadzór nad realizacją skomunikowań pociągów na stacjach kolejowych jest właściwy zarządca infrastruktury kolejowej. Udział przewoźników kolejowych sprowadza się w tym zakresie wyłącznie do uzgadniania zgłaszanych przez pracowników PKP PLK S.A. nadzorujących prowadzenie ruchu kolejowego na zarządzanej sieci, czasów oczekiwania pociągów komunikowanych z pociągami zdalnymi na skomunikowanie.

Należy zwrócić uwagę, że Wykaz skomunikowań pociągów opracowywany przez PKP PLK S.A. przed wejściem w życie rocznego rozkładu jazdy pociągów kolejnej edycji traci ważność tuż po opublikowaniu pierwszej korekty zamknięciowej do tego rozkładu. W związku z realizacją kolejnych prac remontowo-modernizacyjnych prowadzonych przez PKP PLK S.A., koniecznej jest wprowadzanie kolejnych korekt do obowiązującego rozkładu jazdy pociągów. W efekcie wprowadzane przez PKP PLK S.A. zmiany do obowiązującego rozkładu jazdy pociągów, powodują zdezaktualizowanie skomunikowań pociągów, które zostały ustalone przy wprowadzaniu rocznego rozkładu jazdy pociągów.

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadku wystąpienia utrudnień w realizacji procesu przewozowego w Spółce Kolej Mazowieckie i KM sp. z o.o. regulują następujące wymienione dokumenty:

1. Procedura ZK-01 Zarządzanie Kryzysowe i stanowiła część dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem.
2. Porozumienia zawierane przez Spółkę KM z PKP Intercity S.A., Przewozy Regionalne

- sp. z o.o., **Warszawska Kolej Dojazdowa** sp. z o.o. oraz Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podróżnych w sytuacjach awaryjnych.
3. *Plan postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia nieplanowanego: usterki w trakcie obsługi pociągów obwodów lub mechanizmów sterujących i zabezpieczających automatyczne drzwi wejściowe.*
 4. *Plan postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia nieplanowanego: Awaryjne sprowadzenie składu pociągów w celu udrożnienia szlaku.*
 5. *Instrukcja o przygotowaniu do wykonywania przewozów w warunkach zimowych (KMo-17).*
 6. *Rozdział X Instrukcji o prowadzeniu ruchu pociągów Ir-1 (R-1).*

3. ODWOŻANIA POCIĄGÓW

Liczba pociągów odwożonych w 2017 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

	Dane za rok 2017
Liczba pociągów przewidzianych do kursowania w rozkładzie jazdy	257 482
Liczba pociągów faktycznie kursujących (z uwzględnieniem korekt rozkładu jazdy pociągów)	256 399
Liczba pociągów odwożonych	519
% pociągów odwożonych względem planowanych do uruchomienia	0,20%

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Czystotliwość czyszczenia

Czystotliwość czyszczeń przeprowadzonych w 2017 r. przedstawia poniższa tabela.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana czystotliwość czyszczenia	Liczba wykonanych czyszczeń w 2017 r.
1	Okresowe	co 30 dób	2 246
2	Pobieżne poszerzone	co 3-4 doby	10 145
3	Pobieżne	2 razy na dobę	246 709
4	Razem	259 100	

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Współczynnik jakości powietrza w użytkowanych przez Spółkę **Koleje Mazowieckie** i **KM** sp. z o.o. pojazdach kolejowych wyniósł 68,77 %. Przedmiotowy współczynnik został obliczony jako stosunek liczby pojazdów kolejowych Spółki **KM**, w których przedziały pasażerskie wyposażone były w urządzenia klimatyzacyjne, do ogólnej liczby posiadanych pojazdów.

4.3 Dostępność toalet

Liczba toalet w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Kolej Mazowieckie i KM sp. z o.o. w 2017 r. wynosiła 313 szt.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badania satysfakcji klienta przeprowadzono na 7 głównych liniach kolejowych w dniach 18-20 maja oraz 19-21 października 2017 r. Badania przeprowadzono na losowej próbie 6 300 podróży. System oceny polegał na wyborze wartości na skali zbalansowanej, gdzie umieszczono dwie oceny pozytywne (4 - Bardzo, 5 - Bardzo dobrze), dwie negatywne (2 - Źle, 1 - Bardzo źle) i jedną neutralną (3 - Dostatecznie). Dodatkowo, w niektórych pytaniach umieszczono odpowiedź: Nie wiem.

5.1 Ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2017 r.

Punktualność kursowania pociągów Spółki KM uzyskała następujące oceny:

- a) 665 (11%) i bardzo dobre,
- b) 2 455 (39%) i dobre,
- c) 2 099 (33%) i dostateczne,
- d) 772 (12%) i Źle,
- e) 309 (5%) i bardzo źle.

Średnia ocena punktualności kursowania pociągów Spółki KM w 2017 r. wyniosła 3,38 (dostatecznie).

5.2 Ocena dostępności i prawidłowości informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów

Ocena dostępności informacji na nośnikach wyniosła:

- a) Internet i 3,99,
- b) informacja telefoniczna i 3,51,
- c) plakaty i 3,61.

Średnia ocena dostępu do informacji o godzinach odjazdów i przyjazdów pociągów oraz numerach peronów w środkach przekazu stosowanych przez Spółkę KM w roku 2017 wyniosła 3,71 (dobrze).

5.3 Ocena dostępności informacji o opóźnieniach podczas podróży

Dostępność informacji o opóźnieniach podczas podróży uzyskała następujące oceny:

- a) 576 (9%) i bardzo dobrze,
- b) 2 066 (33%) i dobrze,
- c) 2 058 (33%) i dostatecznie,
- d) 1 077 (17%) i Źle,
- e) 523 (8%) i bardzo źle.

Średnia ocena dostępu do informacji o opóźnieniach w pociągach Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,18 (dostatecznie).

5.4 Ocena dostępności użytecznych informacji podczas podróży

Dostępność do użytecznych informacji (np. o taryfach, promocjach) podczas podróży w różnych środkach przekazu oceniono następująco:

- a) Internet i 3,61,
- b) informacja telefoniczna i 3,38,

c) plakaty i 3,49.

Średnia ocena dostępu do użytecznych informacji w pociągach Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,5 (dobrze).

5.5 Ocena poziomu bezpieczeństwa osobistego w pociągach i na stacjach

Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach Spółki KM oceniono następująco:

- a) 1 273 (20%) i bardzo dobrze,
- b) 3 435 (55%) i dobrze,
- c) 1 374 (22%) i dostatecznie,
- d) 158 (2%) i źle,
- e) 60 (1%) i bardzo źle.

Średnia ocena bezpieczeństwa w pociągach Spółki KM w 2017 roku wyniosła 3,91 (dobrze).

Poziom bezpieczeństwa na stacjach kolejowych oceniono następująco:

- a) 586 (9%) i bardzo dobrze,
- b) 2 838 (46%) i dobrze,
- c) 2 230 (35%) i dostatecznie,
- d) 507 (8%) i źle,
- e) 139 (2%) i bardzo źle.

Średnia ocena bezpieczeństwa na stacjach wyniosła 3,5 (dobrze).

5.6 Ocena sposobu utrzymania taboru/stan techniczny taboru

Stan techniczny taboru Spółki KM oceniono następująco:

- a) 860 (14%) i bardzo dobrze,
- b) 2 979 (47%) i dobrze,
- c) 1 869 (30%) i dostatecznie,
- d) 457 (7%) i źle,
- e) 135 (2%) i bardzo źle.

Średnia ocena stanu technicznego taboru Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,63 (dobrze).

5.7 Ocena czystości wnętrza pociągów

Czystość w pociągach Spółki KM w roku 2017 oceniono następująco:

- a) 871 (14%) i bardzo dobrze,
- b) 2 887 (46%) i dobrze,
- c) 1 953 (31%) i dostatecznie,
- d) 444 (7%) i źle,
- e) 145 (2%) i bardzo źle.

Średnia ocena czystości w pociągach Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,62 (dobrze).

5.8 Ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM

Dostępność i jakość toalet w pociągach Spółki KM w roku 2017 oceniono następująco:

- a) 491 (8%) i bardzo dobrze,
- b) 1 953 (31%) i dobrze,
- c) 1 767 (28%) i dostatecznie,

- d) 778 (12%) i ̄le,
- e) 378 (6%) i ̄ bardzo ̄le.

Na pytanie o ocenę dostępności i jakości toalet 15 % badanych udzieliło odpowiedzi ̄nie wiem.

Średnia ocena dostępności i jakości toalet w pociągach Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,26 (dostatecznie).

5.9 Ocena dostępności stacji i pociągów

Specyfika dotarcia do stacji/przystanku osobowego uzależniona jest od wielu czynników. W rejonach silnie zurbanizowanych przeważa korzystanie z komunikacji miejskiej, prywatnej lub publicznej. W rejonach wiejskich i w miejscowościach, gdzie nie ma transportu publicznego, przeważa uzyskiwanie prywatnych środków mobilne: samochód, motor oraz rower. Dużym we wzroście tej drugiej formy dotarcia do stacji odgrywają parkingi ̄Parkuj i Jedź utworzone przez Spółkę KM, samorzędny lub powstające na gruntach prywatnych zlokalizowanych blisko stacji. Największe grono ankietowanych wskazuje jednak na dotarcie do stacji pieszo, co świadczy, że bezpośrednia bliskość zamieszkania od linii kolejowej determinuje wybór środka transportu.

Dostępność stacji dla podróżnego uzyskała następujące oceny:

- a) 907 (14%) i ̄ bardzo dobrze,
- b) 3 521 (56%) i ̄ dobrze,
- c) 1 519 (24%) i ̄ dostatecznie,
- d) 255 (4%) i ̄ ̄le,
- e) 98 (2%) i ̄ bardzo ̄le.

Średnia ocena dostępności stacji w roku 2017 wyniosła 3,75 (dobrze).

Dostępność (czystotliwość kursowania) pociągów Spółki KM w roku 2017 uzyskała następujące oceny:

- a) 558 (9%) i ̄ bardzo dobrze,
- b) 2 740 (43%) dobrze,
- c) 2 183 (35%) i ̄ dostatecznie,
- d) 658 (10%) i ̄ ̄le,
- e) 161 (3%) i ̄ bardzo ̄le.

Średnia ocena dostępności pociągów Spółki KM w roku 2017 wyniosła 3,46 (dostatecznie).

5.10 Ocena czystości stacji, na których zatrzymują się pociągi Spółki KM

Czystość stacji w roku 2017 oceniono następująco:

- a) 693 (11%) i ̄ bardzo dobrze,
- b) 299 (48%) i ̄ dobrze,
- c) 2 038 (32%) i ̄ dostatecznie,
- d) 466 (7%) i ̄ ̄le,
- e) 104 (2%) i ̄ bardzo ̄le.

Średnia ocena czystości stacji w roku 2017 wyniosła 3,57 (dobrze).

5.11 Ocena informacji o opóźnieniach na stacjach

Informacji o opóźnieniach na stacjach w roku 2017 oceniono następująco:

- a) 488 (8%) i ̄ bardzo dobrze,
- b) 2 205 (35%) i ̄ dobrze,
- c) 2 079 (33%) i ̄ dostatecznie,

- d) 1 030 (16%) i 7le,
- e) 498 (8%) i bardzo 7le.

Średnia ocena informacji o opóźnieniach na stacjach w roku 2017 wyniosła: 3,15 (dostatecznie).

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

6.1 Stosowanie procedury

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami Podróżnych w Spółce Kolej Mazowieckie i KM sp. z o.o. reguluje procedura nr PJ9-KM-17 *Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów* w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania w oparciu o wymagania normy ISO 9001:2015. Przedmiotowa procedura jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa i podlega ciągłym aktualizacjom.

Celem procedury jest zapewnienie, że reklamacje, skargi i wnioski zgłaszane przez klienta będą rozpatrywane w sposób rzetelny przez osoby kompetentne, oraz że przyczyny zostaną zidentyfikowane, przeanalizowane i wyeliminowane, natomiast ewentualne straty poniesione przez klienta zostaną zrekompensowane. Procedura zapewnia jednolity tryb postępowania, który prowadzi do korygowania i analizy niezgodności występujących podczas procesu obsługi klienta.

Zgodnie z przedmiotową procedurą wpływające do Wydziału Skarg i Reklamacji pisma od klientów, w zależności od treści w nich zawartych, rejestrowane są jako:

- a) reklamacja,
- b) skarga/wniosek.

Różnica między pismem reklamacyjnym a skargą/wnioskiem polega na tym, że tylko za pomocą pisma reklamacyjnego Podróżny może zwrócić się z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika. Skarga/wniosek nie może zawierać wnioskowania o odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu.

6.2 Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia

1. Kategorie skarg i reklamacji

Statystyki prowadzone są w następujących kategoriach:

- a) opóźnienie pociągu,
- b) odwołanie pociągu,
- c) przedwczesny odjazd pociągu,
- d) obsługa Podróżnych przez drużyny trakcyjne,
- e) obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie,
- f) obsługa Podróżnych przez kontrolerów
- g) obsługa Podróżnych przez kasjerów,
- h) obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii,
- i) korupcja,
- j) strona internetowa,
- k) informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach,
- l) rozkład jazdy pociągów,
- m) zestawienie pociągów,

- n) stan techniczny taboru,
- o) czystość taboru i warunki sanitarne
- p) temperatura wewnątrz taboru,
- q) bezpieczeństwo,
- r) nieprzestrzeganie przepisów porządkowych,
- s) zastępcza komunikacja autobusowa,
- t) biletomaty,
- u) bilet internetowy,
- v) bilet w aplikacji mobilnej,
- w) inne.

Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. z podziałem na przyczyny przedstawia poniższa tabela.

Zestawienie przyjętych skarg, wniosków i reklamacji w okresie od 01 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. z podziałem na kategorie.

Lp.	Kategoria skarg/wniosków/reklamacji	Liczba spraw
1.	Opóźnienie pociągu	1047
2.	Odwołanie pociągu	42
3.	Przedwczesny odjazd pociągu	17
4.	Obsługa podróżnych przez drużyny trakcyjne	138
5.	Obsługa Podróżnych przez drużyny konduktorskie	593
6.	Obsługa Podróżnych przez kontrolerów	132
7.	Obsługa Podróżnych przez kasjerów	237
8.	Obsługa Podróżnych przez pracowników infolinii	37
9.	Korupcja	29
10.	Strona Internetowa	39
11.	Informacje na obszarze obiektów dworcowych i na peronach	178
12.	Rozkład jazdy pociągów	361
13.	Zestawienie pociągów	325
14.	Stan techniczny taboru	149
15.	Czystość taboru i warunki sanitarne	27
16.	Temperatura wewnątrz taboru	127
17.	Bezpieczeństwo	48
18.	Nieprzestrzeganie przepisów porządkowych	15

19.	Zastępcza komunikacja autobusowa	514
20.	Biletomaty	73
21.	Bilet internetowy	571
22.	Bilet w aplikacji mobilnej	33
23.	Inne	620

Liczba skarg/wniosków i reklamacji przedstawiona w powyższej tabeli nie pokrywa się z ogólną liczbą skarg i reklamacji, która wpłynęła do Spółki KM w 2017 r., ponieważ niejednokrotnie zdarza się, że jedna skarga/wniosek lub reklamacja zgłoszona przez Podróżnego dotyczy kilku kwestii. Jest ona wówczas przypisywana do każdej kategorii, której dotyczy.

W prowadzonych rejestrach nie ma podziału skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów na opóźnienia od 60 do 119 minut oraz na opóźnienia powyżej 120 minut.

2. Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 01 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. do Spółki KM wpłynęło 3 589 skarg/wniosków/reklamacji, w tym 2 129 skarg/wniosków oraz 1 460 reklamacji.

3. Skargi i reklamacje rozpatrzone

Z liczby 2 129 skarg/wniosków rozpatrzonych zostało 2 119.

Z ogólnej liczby reklamacji 1 460 rozpatrzonych zostało 1 434. Z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, braki te ujęcie reklamacji po obowiązującym terminie, nie zostało rozpatrzonych 26 reklamacji.

4. Średni czas rozpatrywania skargi

Odpowiedź na skargę i wniosek udzielana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 1 miesiąca od daty wpływu do Spółki KM. Natomiast w sprawach wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin udzielenia odpowiedzi wydłuża się do 3 miesięcy od daty wpływu do Spółki KM.

Średni czas rozpatrywania skarg/wniosków w 2017 r. wyniósł 23 dni od daty wpływu do Spółki KM.

Odpowiedź na reklamację również udzielana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu do Spółki KM. Średni czas rozpatrywania reklamacji w 2017 r. wyniósł 19 dni od daty wpływu do Spółki KM.

5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

Zgodnie z procedurą PJ9-KM-17 *Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów* w Spółce KM sporządzane są comiesięczne zestawienia wraz z analizą miejsc oraz przyczyn powstawania nieprawidłowości na poszczególnych liniach obsługiwanych przez Spółkę KM, które omawiane są na posiedzeniach Zarządu Spółki KM.

Opracowane wnioski przekazywane są do komórek organizacyjnych odpowiedzialnych merytorycznie za dane nieprawidłowości w celu ich wyeliminowania.

W ramach prac mających na celu eliminowanie nieprawidłowości ustalony jest następujący zakres zadań:

- a) opracowanie tematów zagadnień do poruszenia na pouczeniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą klienta,
- b) kierowanie pism interwencyjnych do jednostek współpracujących ze Spółką Kolej Mazowieckie i KMò sp. z o.o. lub wykonujących dla niej usługi,
- c) wnioskowanie o zmiany przepisów,
- d) sporządzanie statystyk mających na celu monitorowanie skuteczności prowadzonych działań, a także identyfikację obszarów wymagających skutecznych działań interwencyjnych.

W miesięcznych informacjach na temat reklamacji, skarg i wniosków Podróżnych sformułowano 71 wniosków. Miały one na celu zwiększenie standardu oferowanych usług oraz reakcje na zgłaszane przez podróżnych problemy.

Dotyczyły one m.in.:

- podejmowania działań dotyczących właściwego informowania Podróżnych o opóźnieniach oraz innych zdarzeniach związanych z ruchem pociągów (komunikaty megafonowe, strona internetowa, informacje przekazywane przez obsługę pociągu),
- podejmowania działań dotyczących zapewnienia wysokiego standardu obsługi Podróżnych przez pracowników odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę (drużyny konduktorskie, kasjerki biletowe),
- podejmowania działań mających na celu likwidację opóźnień pociągów,
- podejmowania działań w celu wyeliminowania przyczyn powstawania skarg dotyczących stanu technicznego taboru,
- zwiększenia zestawienia pociągów kursujących na odcinkach z największą częstotliwością Podróżnych,
- prowadzenia szkoleń oraz podejmowanie w stosownych sytuacjach interwencji wobec pracowników prowadzących odprawy Podróżnych,
- podejmowanie interwencji w sprawie niewłaściwie pełnionych czynności służbowych przez drużynę konduktorską i trakcyjną oraz kontrolerów ŻW Renoma.

7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

1. Stosowane procedury

W wykonaniu Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. podjęto następujące działania:

- a) w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwości dokonania zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy w terminie na 48 godzin przed planowaną podróżą uruchomiono nr telefonu 22 364 44 44 czynny całodobowo, na który ww. osoby mogły zgłaszać swoje potrzeby w zakresie podróży. Informacja dotycząca pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej została podana do publicznej wiadomości za pomocą ogłoszeń na stacjach i na stronie internetowej Spółki KM www.mazowieckie.com.pl – STREFA PODRÓŻY, dział Prawa i obowiązki pasażerów,
- b) w celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby niepełnosprawne odbywające przejazdy pociągami Spółki KM mogły nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat,
- c) w dniu 24 października 2012 r. Uchwałą Nr 413/Z/2012 Zarządu Spółki Kolej Mazowieckie i KMò sp. z o.o. wprowadzono *Zasady organizowania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży pociągami Kolei Mazowieckich* regulujące pomoc w organizowaniu przewozu ww. osobom, w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług

w pociągu, jak pozostałym pasażerom w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług.

2. Liczba osób, które skorzystały z pomocy

W roku 2017 Spółka KM zorganizowała 426 przejazdów dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.