



Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2017

Spis treści

I. INFORMACJA I BILETY	4
II. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW.	13
III. ODWOŁANIA POCIĄGÓW.....	16
IV. CZYSTOŚĆ W POCIĄGACH.....	17
V. BADANIE OPINII KLIENTÓW.	21
VI. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG.	23
VII. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM ORAZ O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ.....	23

Wstęp

Na podstawie Artykułu 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 są zobowiązane do realizacji norm jakości.

Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. na podstawie załącznika III „Minimalne normy jakości obsługi” powyższego rozporządzenie opracowała sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi.

Koleje Dolnośląskie kładą szczególny nacisk na zapewnienie podróżującym bezpieczeństwa, komfortu i punktualności podróży oraz najwyższej jakości świadczonych usług. W ramach prowadzonej działalności realizujemy zadania mające na celu poprawę już osiągniętych standardów oraz bieżące monitorowanie potrzeb i oczekiwań naszych klientów.

I. Informacja i bilety

Informowanie podróżnych

Koleje Dolnośląskie, z uwagi na charakter świadczonych usług, informowanie podróżnych traktują priorytetowo. Informacje są przekazywane wielotorowo z wykorzystaniem różnorodnych środków komunikacji. Informacje przekazywane przez Koleje Dolnośląskie:

1. **Rozkład jazdy** – Koleje Dolnośląskie, na podstawie Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych, w ramach rozkładu jazdy pociągów mają zapewnioną informację na wszystkich rozkładach jazdy pociągów publikowanych przez zarządców infrastruktury. Dotyczy to zarówno rozkładów jazdy wywieszanych na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie, jak i wszystkich oficjalnych wyszukiwarkach internetowych Polskich Kolei Państwowych. Dodatkowo Koleje Dolnośląskie współpracują z branżowymi portalami internetowymi zajmującymi się transportem (e-podroznik.pl, jakdojade.pl) udostępniając dane z Systemu Kontrakcji Rozkładów jazdy (SKRJ) PKP Polskie Linie Kolejowe.

Koleje Dolnośląskie w ramach działań własnych publikują rozkłady jazdy w formie:

- tabeli rozkładu jazdy poszczególnych linii komunikacyjnych (D1, D3 itd.) udostępnianych nieodpłatnie w formie ulotek w Biurach Obsługi Klienta, kasach biletowych oraz na pokładzie pociągów

Rysunek 1. Liniowe rozkłady jazdy



— Dolnośląskiego Rozkładu Jazdy – rozkładu zawierającego wszystkie pociągi (także innych przewoźników) kursujące na terenie Dolnego Śląska, dostępnego odpłatnie w kasach biletowych i Biurach Obsługi Klienta.

Wersje elektroniczne wyżej wymienionych rozkładów jazdy są udostępnione na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich.

Dodatkowym kanałem informacji o rozkładach jazdy są infokioski zabudowane na odcinku Wrocław – Trzebnica.

2. **Opóźnienia pociągów, czasowe zmiany w rozkładzie jazdy** – informacje związane z bieżącym prowadzeniem ruchu pociągów są przekazywane za pośrednictwem:

- elektronicznych kanałów informacji,
- pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),
- informatorów mobilnych,
- komunikatów megafonowych wygłaszanych na stacjach i przystankach kolejowych.

Głównym i najszybszym kanałem informacji jest system informacji sms, poprzez który są wysyłane wiadomości sms i komunikaty aplikacji mobilnej ISMS. System ten najczęściej jest wykorzystywany do informowania o bieżących opóźnieniach pociągów i utrudnieniach na liniach.

3. **Bieżące informacje.** Informacje związane z ofertą handlową i przewozową, sprawami bieżącymi Spółki są przekazywane poprzez:

- stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.eu
- media społecznościowe (Facebook, Instagram, Twitter),

- monitory w Biurze Obsługi Klienta we Wrocławiu i Legnicy,
- monitory w pojazdach kolejowych,

Rysunek 2. Monitory w pojazdach kolejowych



— tablice informacyjne zamieszczone na każdej stacji i przystanku oraz we wszystkich pojazdach obejmujące między innymi informacje ujęte w Rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007,

Rysunek 3. Przykładowa tablica informacyjna na dworcu



- pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),
- komunikator ISMS – aplikacja umożliwiająca przesyłanie wiadomości sms oraz dłuższych komunikatów z załącznikami graficznymi na urządzenia mobilne,
- prezentacje w czasie imprez (targi, prezentacje, imprezy okolicznościowe, przejazdy promocyjne).

4. **Pozycjonowanie pociągów.** Koleje Dolnośląskie udostępniły aplikację KDGO na urządzenia mobilne poprzez którą w czasie rzeczywistym można sprawdzić położenie poszczególnych pociągów.

Bilety

Koleje Dolnośląskie swoje działania związane ze sprzedażą biletów ukierunkowały na rozbudowę kanałów dystrybucji, uproszczenie procesu sprzedaży oraz wprowadzenie różnorodnych form płatności. Realizacja założeń odbywa się z wykorzystaniem wszelkich dostępnych technologii i systemów sprzedaży biletów.

1. **Kasy biletowe** – obecnie Koleje Dolnośląskie posiadają kasy biletowe w następujących lokalizacjach:
- Wrocław Główny – 2 stanowiska w kasach biletowych, 1 stanowisko kasowe w Biurze Obsługi Klienta
 - Legnica – 1 stanowisko w kasach biletowych, 2 stanowiska kasowe w Biurze Obsługi Klienta,

- Kłodzko Główne – 1 stanowisko kasowe,
- Jelenia Góra – 2 stanowiska kasowe,
- Szklarska Poręba Górna – 1 stanowisko kasowe,
- Wałbrzych Miasto – 2 stanowiska kasowe.

Ponadto, Koleje Dolnośląskie posiadają kasy agencyjne:

- Bolesławiec – 1 stanowisko kasowe,
- Strzelin – 1 stanowisko kasowe,
- Zgorzelec Miasto – 1 stanowisko kasowe.



Rysunek 4. Kasa biletowa KD

2. **Sprzedaż mobilna** – drużyny konduktorskie są wyposażone w terminale mobilne umożliwiające prowadzenie bieżącej sprzedaży biletów w pociągu.

3. **Sprzedaż internetowa** – możliwość zakupu biletów poprzez Internet na stronie www.bilety.kolejedolnoslaskie.eu oraz www.koleo.pl.

4. **Sprzedaż telefoniczna** – możliwość zakupu biletów w telefonach komórkowych za pomocą specjalnej aplikacji.

5. **Automaty biletowe** – bilety Kolei Dolnośląskich są dostępne w stacjonarnych automatach biletowych znajdujących się we Wrocławiu Głównym oraz Wrocławiu Mikołajowie. Ponadto 11 zespołów trakcyjnych serii 45WE, oddanych do eksploatacji w 2017 r. zostały wyposażone w automaty biletowe (łącznie 22 urządzenia).

6. **Honorowanie biletów** – elementem znacznie zwiększającym dostępność usług Kolei Dolnośląskich jest wzajemne honorowanie biletów innych przewoźników oraz organizacji. Obecnie Spółka honoruje bilety:

- Wydane na pociągi Przewozów Regionalnych,
- Komunikacji miejskiej Urzędu Miejskiego Wrocławia – bilety czasowe oraz Wrocławską Kartę Miejską Urbancard,
- EURO-NYSA-TICKET - bilety obowiązujące i wydawane przez przewoźników świadczących usługi na terenie Czech, Niemiec i Polski objętym umową ZVON,
- wydawane przez partnerów świadczących usługi przewozowe na terenie Czech (České Dráhy i GW Train Regio), Niemiec (Deutsche Bahn, Die Länderbahn),



— na podstawie umowy z PKP Intercity S.A. (Karty INTERCITY, bilety międzynarodowe wystawione według taryf SCIC-NRT, SCIC-TWZ i SCIC-RPT).

7. **Bilety zintegrowane** – Koleje Dolnośląskie oferują bilety na różne środki komunikacji. Bilet Zintegrowany Legnica, Bilet Zintegrowany Wałbrzych, Bilet Zintegrowany Karpacz i Bilet Zintegrowany Bolesławiec polegają na połączeniu biletów miesięcznych, weekendowych i jednorazowych na pociąg i komunikację miejską na jednym blankiecie – łączny koszt przejazdu jest niższy o 38%.

Rysunek 5. Bilet Zintegrowany Legnica



II. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadkach zakłóceń w kursowaniu pociągów.**1. Statystyka**

Opóźnienia w okresie 01.01.2017 - 31.12.2017		
ODEJŚCIE	Liczba opóźnionych pociągów z odejścia:	9 777
	% opóźnionych pociągów z odejścia:	10,58%
	Średni czas opóźnienia [min]:	11,1
PRZYBYCIE ŁĄCZNIE	Łączna liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	20 874
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	22,60%
	Średni czas opóźnienia [min]	10,89
W tym:		

PRZYBYCIE 1 - 59 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	20 059
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	21,72%
	Średni czas opóźnienia [min]:	8,79
PRZYBYCIE 60 - 119 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	454
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	0,49%
	Średni czas opóźnienia [min]:	79,89
PRZYBYCIE > 120 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	70
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	0,076%
	Średni czas opóźnienia [min]:	164,41

Zestawienie podstawowych parametrów dotyczących punktualności za lata 2012 r. – 2017 r.

	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.	2017 r.
Zestawienie % średniej ilości opóźnionych pociągów w latach 2012 r. – 2017 r.	11,50%	16,10%	21,03%	29,20%	20,44%	22,60%

W tym opóźnienia [min.]:	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.	2017 r.
do 60	11,18%	15,74%	20,56%	28,68%	19,84%	21,72%
od 60 do 119	0,23%	0,33%	0,37%	0,37%	0,34%	0,49%
120 i więcej	0,08%	0,03%	0,10%	0,15%	0,08%	0,076%

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 – iSMS. Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 753 52 05, umożliwiający uzyskanie informacji w przypadku bieżących zakłóceń ruchu pociągów.

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

III. Odwołania pociągów.

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

a) **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. przygotowują 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 informacje te zamieszczane są bieżąco na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. oraz w system powiadamiania iSMS. Dodatkowo zamawiane są odpowiednie komunikaty w zakładach wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych stacjach.

- b) **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 S.A.

Dane dotyczące realizacji rozkładu jazdy oraz odwołań awaryjnych pociągów:

Realizacja Rozkładu Jazdy 01.01.2017 r. - 31.12.2017 r.	
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej taborem kolejowym	98,95%
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej komunikacją zastępczą (KKZ) – odwołania awaryjne	1,05%

IV. Czystość w pociągach.

Czyszczenia w pojazdach Kolei Dolnośląskich odbywają się w zakresach :

SYMBOL	ZAKRES CZYSZCZEŃ
CD	Zamiatanie podłóg, opróżnianie śmietniczek, usuwanie pozostawionych przez podróżnych czasopism, butelek oraz innych stałych odpadków, wyczyszczenie i zdezynfekowanie misek ustępowych, umywalek, zamiatanie i mycie podłóg w toaletach, uzupełnienie papieru toaletowego oraz ręczników.
CC	Zamiatanie i mycie podłóg, opróżnianie śmietniczek, usuwanie pozostawionych przez podróżnych czasopism, butelek oraz innych stałych odpadków, wyczyszczenie i zdezynfekowanie misek ustępowych, umywalek, zamiatanie i mycie podłóg w toaletach, uzupełnienie papieru toaletowego oraz ręczników. Przecieranie stolików i podłokietników, mycie poręczy, usuwanie miejscowych zabrudzeń, ścian i sufitów, nieczystości z przejść między członami wagonów oraz szyb drzwiowych i okiennych wewnątrz pojazdu, uzupełnieni zapasu mydła w dozownikach znajdujących się w toaletach.
CG	CG 1 - mycie sufitów, odkurzanie i pranie foteli
	CG 2 - mycie ścian, szyb i podłóg wewnątrz pojazdu
	CG 3 - kompleksowe mycie toalet
	CG 4 – kompleksowe sprzątanie kabin.
MZ	Czyszczenie zewnętrzne pojazdu (ścian czołowych, drzwi, okien, osłon wyświetlaczy kierunkowych).
MSC	Mycie szyb czołowych w zależności od potrzeb i dostępności pojazdu.

WD	Napełnienie zbiorników wodnych w pojazdach kolejowych.
OD	Usuwanie nieczystości płynnych ze zbiorników na fekalia w taborze kolejowym, uwzględniając odpowiednie regulacje środowiskowe.

Dynamiczny rozwój Spółki powoduje potrzebę nie tylko stałego utrzymania ale też ciągłego udoskonalania wykonywanych czynności. Rok 2017 jest rokiem, w którym zakupiono nowy profesjonalny sprzęt czyszczący, umożliwiający bardzo specyficzne czyszczenie trudno dostępnych miejsc w pojazdach kolejowych, pełną dezynfekcję oraz krótszy czas wykonywania czynności z mniejszym nakładem ludzkim. Udział pracowników w szkoleniach oraz nieustanne poszukiwanie coraz bardziej skutecznych środków chemicznych, pozwala na uzyskiwanie wysokich standardów czystości pojazdów szynowych. W roku 2017 czyszczenia CG oraz CC pojazdów odbywały się w 10 punktach czyszczeń na Dolnym Śląsku oraz jeden punkt czyszczeń w woj. Lubuskim co wynikało z rozkładu jazdy. Czyszczenia CG były wykonywane w zależności od obiegu pojazdów, od 2 do 4 sprzątań na dobę każdego pojazdu zaplanowanego do obsługi podróży.

Dodatkowo w roku 2017 dokonywano średnio miesięcznie ok. 40 sprzątań CG oraz 30 myć zewnętrznych. Wodowanie składów oraz ściąganie fekalii było wykonywane po każdorazowym zgłoszeniu przez maszynistę takiej potrzeby. Od 2017 roku Koleje Dolnośląskie posiadają zespół do usuwania aktu wandalizmu tj. graffiti wewnątrz i zewnątrz pojazdu, co pozwala na szybkie doprowadzenia pojazdu do stanu pierwotnego i utrzymania odpowiedniego wizerunku. Kontrola jakości świadczonej usługi z zakresu codziennego sprzątania pojazdów, spoczywa na pracownikach Kolei Dolnośląskich S.A., którzy w trakcie wykonywania obowiązków służbowych na bieżąco monitorują stan czystości w pojazdach Kolei Dolnośląskich S.A. oraz reagują na wszelkie nieprawidłowości zgłaszając ten fakt do Zespołu TOB.



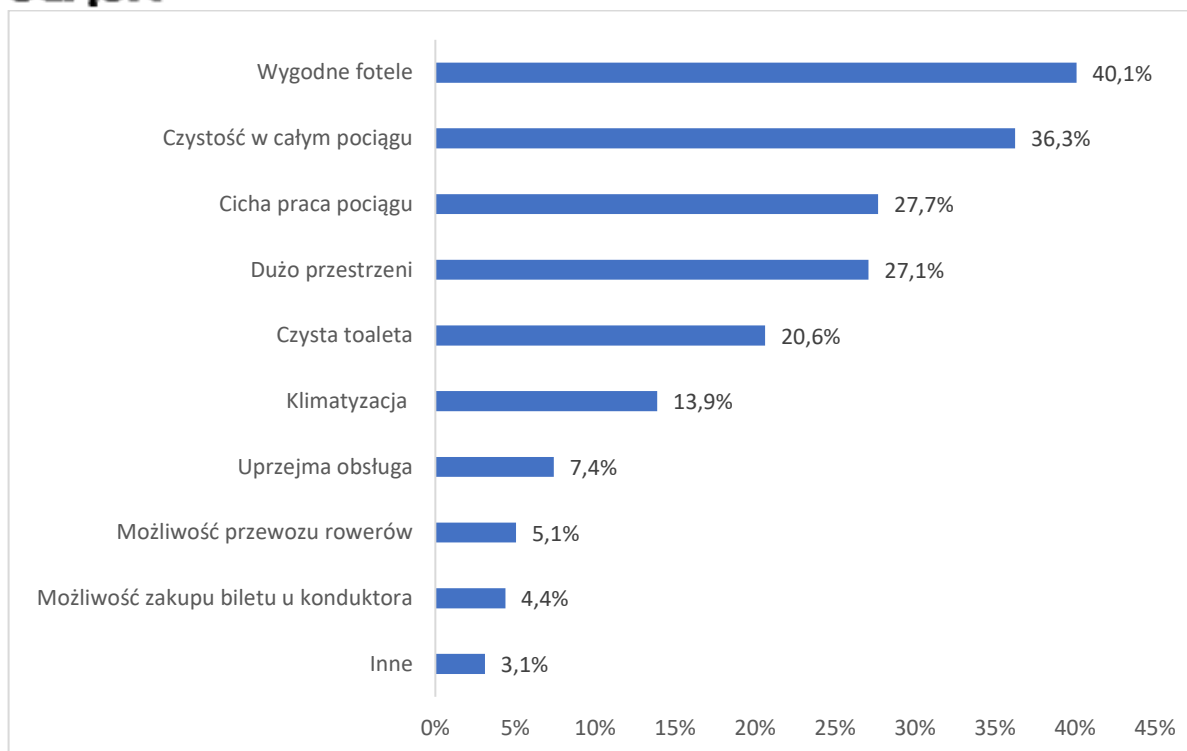
V. Badanie opinii klientów.

W celu podwyższenia poziomu obsługi oraz jakości oferowanych usług Koleje Dolnośląskie S.A. przeprowadzają regularnie badania opinii pasażerów. Badania wykonuje firma zewnętrzna, a otrzymane wyniki mają pokazać jak spółka jest postrzegana przez podróżnych oraz jakie obszary działalności wymagają poprawy.

Badanie opinii klientów przeprowadzone były w formie ankiet face-to-face oraz zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI) na próbie obecnych klientów Kolei Dolnośląskich i potencjalnych klientów.

Analiza wyników wykazała, że ogólna ocena Kolei Dolnośląskich w 5-stopniowej skali wynosi 4,63, co jest uznawane za ocenę bardzo dobrą. O sile marki Kolei Dolnośląskich świadczy coraz bardziej wyrazisty wizerunek, kojarzący się z takimi cechami jak wygoda i komfort, czystość, uprzejma obsługa, żółtym kolorem oraz szynobusem. W przeważającej mierze klienci Kolei Dolnośląskich to lojalni użytkownicy kolei, bo aż 66,6% pasażerów pokonuje wybraną trasę tylko i wyłącznie pociągiem. Oprócz lojalności wobec transportu kolejowego, badania wykazały lojalność podróżnych do przewoźnika – Kolei Dolnośląskich. Respondenci poproszeni o wskazanie pojazdów przewoźnika, niekoniecznie kolejowego, którymi najczęściej podróżują wskazywali w 88,1% przypadków Koleje Dolnośląskie.

Z komfortu pociągów Kolei Dolnośląskich zadowolonych jest aż 98,9% pasażerów. Jest to niewątpliwie mocna strona KD. O komforcie w pociągach Kolei Dolnośląskich zdecydowało kilka czynników:



Wyzwaniem dla Kolei Dolnośląskich jest skierowanie akcji promocyjnych, specjalnych ofert biletowych oraz komunikatów reklamowych podkreślających wyższość transportu kolejowego nad indywidualnym transportem samochodowym. Marka Koleje Dolnośląskie jest uznawana za silną markę, dzięki bardzo pozytywnemu wizerunkowi, mającemu zakotwiczenie w nowoczesnym, zadbanym taborze oraz miłej obsłudze.

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

W roku 2017 podróżni złożyli skargi i reklamacje, które zostały rozpatrzone następująco:

Łączna liczba reklamacji i skarg	W tym:		Sposób dalszego traktowania:				Średni czas rozpatrywania [dni]	Liczba łącznie przyjętych reklamacji i skarg na 1 tysiąc przewiezionych podróżnych
	reklamacje	skargi	rozpatrzone pozytywnie	rozpatrzone odmownie	pozostawiono bez rozpatrzenia	przekazano do rozpatrzenia wg. kompetencji*		
3237	2528	709	2509	544	124	60	18,88	0,34

* - np.: Avista, PKP Intercity, Przewozy Regionalne sp. z o.o.

Koleje Dolnośląskie prowadzą stały monitoring i analizę reklamacji i skarg, ponadto w celu poprawy norm jakości obsługi dla pracowników uczestniczących bezpośrednio w procesie przewozu organizowane są szkolenia podwyższające kwalifikacje w zakresie obsługi podróżnych.

Tematy skarg i reklamacji omawiane są również w trakcie szkoleń okresowych drużyn pociągowych i kas biletowych.

Kwota odszkodowań wypłaconych w 2017 r z powodu opóźnienia lub utraty połączenia – 3. 547,48 zł.

VII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej.

Koleje Dolnośląskie opracowały i wdrożyły procedury związane z przewozem osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23.10.2007 r. Procedury związane z takimi przewozami są oparte na następujących założeniach:

1. Wszystkie pojazdy eksploatowane przez Koleje Dolnośląskie są przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych, dodatkowo są wyposażone w urządzenia do przekazywania informacji wizualnych i głosowych.
2. Koleje Dolnośląskie współpracują z zarządcą infrastruktury w zakresie informacji o dostosowaniu poszczególnych dworców i przystanków oraz zabezpieczeniu asysty na wyznaczonych dworcach.
3. Pomoc osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniona jest po otrzymaniu zgłoszenia przejazdu, przynajmniej na 48 godzin przed planowym odjazdem pociągu. Powiadomienie można dokonać:
 - dzwoniąc pod nr +48 76 753 51 22,
 - za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.eu, w kategorii zgłoszenie przejazdu osoby niepełnosprawnej,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta na dworcach we Wrocławiu i Legnicy.
4. W przypadku niedokonania powiadomienia, Koleje Dolnośląskie podejmą wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć przejazd.
5. Koleje Dolnośląskie współpracują z innymi przewoźnikami i zarządcami infrastruktury w zakresie poprawy warunków podróży i uproszczenia zasad odprawy oraz przepływu informacji.

Liczba zgłoszeń przejazdów osób niepełnosprawnych przyjętych i zrealizowanych w roku 2017 wyniosła 219.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Liczba zgłoszeń osób niepełnosprawnych	0	0	9	15	30	43	142	219