



POLREGIO sp. z o. o.  
Zarząd  
ul. Kolejowa 1  
01-217 Warszawa

# **Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2020**



**Warszawa,  
czerwiec 2021**

**WSTĘP****1. INFORMACJE I BILETY**

- 1.1.** Dostarczanie informacji podczas podróży
- 1.2.** Sposób udzielania informacji na stacjach
- 1.3.** Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów
- 1.4.** Kanały sprzedaży biletów
- 1.5.** Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety
- 1.6.** Sposób udzielania informacji osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się

**2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW**

- 2.1.** Opóźnienia
- 2.2.** Zakłócenia w kursowaniu pociągów

**3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW****4. CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH itp.)**

- 4.1.** Częstotliwość czyszczenia
- 4.2.** Wyniki pomiarów jakości powietrza
- 4.3.** Dostępność toalet

**5. BADANIE OPINII KLIENTÓW****6. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG**

- 6.1.** Udzielanie informacji pasażerom o ich prawach o obowiązkach wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów
- 6.2.** Stosowane procedury
- 6.3.** Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia
- 6.4.** Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

**7. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ**

- 7.1.** Stosowane procedury
- 7.2.** Liczba osób które skorzystały z pomocy

**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.

POLREGIO sp. z o. o., wypełniając obowiązek wynikający z powyższego rozporządzenia, ustanowiła w każdym z obowiązkowych obszarów normy jakości obsługi (cele jakości), określiła ich mierzalne wskaźniki oraz metody pomiaru i monitorowania (mierniki i źródła danych).

Normy jakości obsługi na 2020 r. zostały wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2020 z dnia 8 stycznia 2020 r. z późn. zm.

Niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2020* zostało sporządzone na podstawie wyników monitorowania ustanowionych norm jakości, obejmuje wszystkie obszary wymienione w załączniku III do rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, zawiera przyjęte normy jakości oraz wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki).

## 1. INFORMACJE I BILETY

### 1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje prezentowane były w taborze za pośrednictwem:

- 1) piktogramów informacyjnych i nawigacyjnych dot. poruszania się w obrębie pojazdu kolejowego,
- 2) plakatów informacyjnych z infografiką,
- 3) plakatów zawierających przepisy porządkowe obowiązujące na pokładzie pociągu,
- 4) monitorów LCD, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do wyświetlania informacji handlowych i ofert specjalnych oraz informacji związanych z bezpieczeństwem w podróży (np. zasady zachowania w związku z pandemią COVID-19),
- 5) systemów megafonowej sieci rozgłoszeniowej, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do przekazywania komunikatów dla podróżnych,
- 6) tablic kierunkowych/ relacyjnych zawierających informacje dotyczące numeru pociągu, nazwy pociągu, o ile taka występuje i trasy przejazdu, w tym stacji początkowej, stacji pośrednich, przystanków oraz stacji końcowej biegu pociągu,
- 7) drużyn konduktorskich, które udzielają bezpośrednio informacji o wszelkich kwestiach związanych z podróżą, dotyczących w szczególności: usług świadczonych w pociągu, następnej stacji, opóźnień, możliwości kontynuowania podróży z przesiadką innym pociągiem w zależności od wielkości opóźnienia, przerw w ruchu, zdarzeń i innych zdarzeń losowych, kwestii bezpieczeństwa i ochrony.

### 1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach

Informacje na stacjach prezentowane były:

- 1) w postaci plakatowej i eksponowane w wyznaczonych miejscach/ gablotach na peronach/ stacjach,
- 2) za pośrednictwem systemu informacji wizualnej i głosowej będącej w gestii zarządcy infrastruktury w zakresie przyjazdu i odjazdu pociągu, numeru pociągu i peronu oraz ewentualnych opóźnień pociągu,
- 3) przez pracowników kas biletowych.

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

Informacje o rozkładzie jazdy i taryfach POLREGIO sp. z o.o. dostarczała pasażerom przed rozpoczęciem podróży, w czasie podróży oraz w czasie przerw w podróży (przesiadanie):

- 1) na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi POLREGIO, na plakatach umieszczonych w dedykowanych gablotach, tablicach świetlnych oraz za pośrednictwem urządzeń nagłaśniających,
- 2) w kasach biletowych, prowadzących sprzedaż biletów na pociągi Spółki,
- 3) w pociągach - informacja udzielana na życzenie pasażera przez pracowników drużyn konduktorskich,
- 4) na stronie internetowej [www.polregio.pl](http://www.polregio.pl),
- 5) za pośrednictwem infolinii pod nr 703 20 20 20, 24h/dobę, 7 dni w tygodniu.

Informacje o numerach peronów, przy których zatrzymywały się pociągi Spółki, udostępniane były przez zarządcę infrastruktury na plakatowych wersjach rozkładu jazdy pociągów, na tablicach świetlnych oraz przekazywane za pośrednictwem megafonów i na stronie [www.portal.pasażera.pl](http://www.portal.pasażera.pl).

**1.4. Kanały sprzedaży biletów**

W 2020 r. Spółka prowadziła sprzedaż usług przewozowych poprzez:

| RODZAJE KANAŁÓW DYSTRYBUCJI                                       |
|-------------------------------------------------------------------|
| kasy biletowe (własne, agencyjne, innych przewoźników)            |
| sprzedaż konduktorską w pociągu                                   |
| automaty biletowe zlokalizowane na dworcach i stacjach kolejowych |
| automaty biletowe w pojazdach                                     |
| sprzedaż internetową w oparciu o platformy Partnerów zewnętrznych |
| własny system sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną |
| saloniki prasowe Kolporter                                        |
| aplikację mobilną (Partner zewnętrzny)                            |

**1.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety**

Pasażerowie Spółki mieli możliwość uzyskania informacji i zakupu biletu w 629 kasach biletowych, znajdujących się na stacjach i dworcach kolejowych na terenie całego kraju.

**1.6. Sposób udzielania informacji osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się**

W trosce o wygodę i bezpieczeństwo osób z ograniczoną mobilnością, POLREGIO sp. z o. o. uruchomiła nowoczesną platformę internetową *Podróż bez barier*, na której znajdują się wszystkie niezbędne informacje dotyczące rozkładu jazdy oraz uzyskania asysty podczas przejazdu pociągiem.

Innowacyjna i przełomowa na polskim rynku transportowym autorska platforma, w jednym miejscu zbiera wszystkie przydatne informacje, ułatwiające osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej mobilności planowanie podróży pociągiem z dodatkową możliwością zamówienia asysty. Platforma umożliwia sprawdzenie dostępności asysty i udogodnień w obrębie stacji kolejowej i dworca kolejowego.

Dzięki połączeniu e-formularza z rozkładem jazdy pociągów możliwe jest wyszukanie najdogodniejszego połączenia obsługiwane przez POLREGIO z zamówieniem asysty w jednym kroku. Cały proces dokonywany jest na stronie głównej [www.polregio.pl](http://www.polregio.pl) w zakładce *Podróż bez barier*, bez konieczności rejestracji.

**W obszarze INFORMACJE I BILETY przyjęto normy jakości:**

1. Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą na stacjach i przystankach osobowych są aktualne i przekazywane zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR).
2. Bilet jest wydany zgodnie ze wskazaniem pasażera.
3. Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 1,44/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. 97,99% zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.
3. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,29/ na 1 mln przewiezionych osób.

**Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.**

## 2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

### 2.1. Opóźnienia

Odjazdy i przyjazdy pociągów Spółki POLREGIO odbywają się wg rozkładu jazdy.

Pociąg, który odjechał ze stacji początkowej od jednej minuty po rozkładowym odjeździe jest traktowany jako pociąg opóźniony z uruchomienia.

Pociąg, który przyjechał do stacji końcowej (docelowej) później, niż pięć minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako pociąg opóźniony na przybyciu.

Opóźnienia za rok 2020 z rozbiciem na kategorie pociągów przedstawia tabela nr 1.

**Tabela nr 1: Regularność pociągów POLREGIO sp. z o. o. w roku 2020 (ogółem)**

| Kategoria poc.    | z odejścia    |          | z przybycia   |          |                                              |               |                | skomunikowania            |
|-------------------|---------------|----------|---------------|----------|----------------------------------------------|---------------|----------------|---------------------------|
|                   | % opóźnionych | % punkt. | % opóźnionych | % punkt. | % opóźnień pociągów w przedziałach czasowych |               |                | % utraconych skomunikowań |
|                   |               |          |               |          | do 59'                                       | od 60 do 119' | 120' i powyżej |                           |
| 1                 | 2             | 3        | 4             | 5        | 6                                            | 7             | 8              | 9                         |
| międzynarodowe    | 11,06%        | 88,94%   | 9,46%         | 90,54%   | 9,29%                                        | 0,14%         | 0,03%          | 20,71%                    |
| międzywojewódzkie | 5,73%         | 94,27%   | 7,45%         | 92,55%   | 7,04%                                        | 0,33%         | 0,08%          | 2,69%                     |
| wojewódzkie       | 4,37%         | 95,63%   | 4,22%         | 95,78%   | 4,03%                                        | 0,15%         | 0,03%          | 5,00%                     |
| Razem             | 4,92%         | 95,08%   | 5,26%         | 94,74%   | 5,01%                                        | 0,20%         | 0,05%          | 5,15%                     |

### 2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia zakłóceń w kursowaniu pociągów w Spółce regulują:

- 1) Procesy i procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) POLREGIO sp. z o.o., dotyczące zasad postępowania w przypadku zakłóceń procesu przewozowego, zarządzania sytuacją kryzysową, zapewnienia sprawności przewozów w warunkach zimowych oraz zarządzania zdarzeniami i wydarzeniami,
- 2) porozumienia z przewoźnikami pasażerskimi w zakresie wzajemnego honorowania biletów i przewozu pasażerów w sytuacjach awaryjnych, w szczególności w razie przerwy w ruchu, ściśle określonych przypadków nieplanowanego zatrzymania pociągu czy utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
- 3) regulaminy zarządców infrastruktury kolejowej, które określają zasady monitorowania bieżącej pracy eksploatacyjno-przewozowej i postępowania w czasie zaistnienia zagrożeń, sytuacji kryzysowych i innych wydarzeń na liniach kolejowych danego zarządcy.

**W obszarze PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW przyjęto normy jakości:**

1. Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.
2. Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym w pociągach Spółki.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

1. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,06 % pociągów.
2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 1,51 % pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu wyniosło 15 min. 22 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu wyniosło 18 min. 32 sek.
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 15,84/ na 1 mln przewiezionych osób.

**Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.**

**3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW**

**W obszarze ODWOŁANIA POCIĄGÓW przyjęto normę jakości:**

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

**Wynik pomiaru (osiągnięty wskaźnik):**

Zostało odwołanych 2,03 % liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy (bez pociągów odwołanych z powodu COVID-19).

**Przyjęta norma jakości została zrealizowana.**

**4. CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH itp.)****4.1. Częstotliwość czyszczenia**

Utrzymanie w czystości taboru kolejowego eksploatowanego przez Spółkę: osobowego (wagony osobowe, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe) oraz lokomotyw jest realizowane w ramach umów zawartych z podmiotami zewnętrznymi.

Częstotliwość czyszczenia jest uzależniona od rodzaju wykonywanego poziomu utrzymania w czystości, tzw. PUC. W ramach zawartych umów realizowanych jest osiem poziomów utrzymania w czystości (PUC), co obrazuje tabela nr 2:

**Tabela nr 2: Czyszczenia taboru POLREGIO sp. z o. o. w roku 2020**

| Symbol PUC | Zakres czyszczeń                                                                                        | Częstotliwość czyszczeń                                                                                                                    |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PUC1       | bieżące utrzymanie w przypadkach braku możliwości wykonania czyszczenia o szerszym zakresie             | w przerwie między kursami pociągu lub na stacji pośredniej na drodze przebiegu pociągu                                                     |
| PUC2       | usuwanie bieżących zabrudzeń i utrzymywanie taboru w stanie zapewniającym należyty komfort podróżowania | co najmniej jeden raz na dobę                                                                                                              |
| PUC3       | zewnętrzne czyszczenie                                                                                  | co najmniej jeden raz w tygodniu                                                                                                           |
| PUC4       | kompleksowe czyszczenie i mycie                                                                         | jeden raz w miesiącu                                                                                                                       |
| PUC5       | usuwanie graffiti                                                                                       | jako dodatkowa usługa w przypadku stwierdzenia graffiti na zewnątrz/ wewnątrz taboru                                                       |
| PUC6       | bieżące czynności higieniczno-sanitarne niezbędne do zapewnienia należytego komfortu podróży            | w przerwie między kursami pociągu na stacjach, na których nie ma punktu czyszczeń albo w przypadku braku czasu na zjazd na punkt czyszczeń |
| PUC7       | czyszczenie lokomotyw                                                                                   | na podstawie zamówienia                                                                                                                    |
| PUC EXTRA  | najszerszy kompleksowy zakres czyszczenia                                                               | na podstawie zamówienia                                                                                                                    |

Wszystkie poziomy utrzymania obejmują ściśle określone czynności na zewnątrz i wewnątrz eksploatowanego taboru osobowego, z wyjątkiem PUC3 (czyszczenie zewnętrzne taboru) oraz

PUC7, który dotyczy lokomotyw. W ramach realizacji czyszczeń PUC1, PUC2, PUC4, PUC6, PUC EXTRA zlecane są również dodatkowo, w zależności od potrzeb, czynności wodowania taboru oraz opróżniania i płukania zbiorników z zamkniętym obiegiem WC.

#### **4.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza**

W chwili obecnej 58,7 % eksploatowanych przez POLREGIO sp. z o. o. pojazdów jest wyposażonych w klimatyzację. Zasadniczym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w pojazdach wyposażonych w klimatyzację mają filtry powietrza. Filtry poddawane są regularnym przeglądom w określonych cyklach kontrolnych, w wyniku których podlegają wymianie lub czyszczeniu zgodnie z Dokumentacją Systemu Utrzymania oraz zaleceniami producenta urządzeń klimatyzacyjnych.

#### **4.3. Dostępność toalet**

Eksploatowane przez POLREGIO sp. z o. o. wagony, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe wyposażone są, w zależności od rodzaju pojazdu, w jedną lub dwie toalety.

POLREGIO sp. z o. o. eksploatuje tabor z zamkniętym obiegiem WC w ilości 61,1 % w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów.

Tabor kolejowy eksploatowany przez Spółkę posiada kabiny WC przystosowane dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w ilości 68,1 % w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów.

**W obszarze CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH ITP.) przyjęto normę jakości:**

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

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 0,34/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. 99,63 % wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, było czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne.

**Przyjęta norma jakości została zrealizowana.**

### **5. BADANIE OPINII KLIENTÓW**

**W obszarze BADANIE OPINII KLIENTÓW przyjęto normę jakości:**

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

Pandemia COVID-19, która pojawiła się na początku 2020 r. oraz ogłoszony w kraju stan epidemii i uzasadnione zarządzenia władz publicznych, mające na celu powstrzymanie rozprzestrzeniania się epidemii przeszkodziły w przeprowadzeniu przez Spółkę badania opinii klientów w planowanym zakresie. W związku z powyższym zostało one wykonane jedynie w około 7% pociągów przewidzianych do badań. Powyższa próba okazała się niewystarczająca, aby jej wyniki przyjąć do oceny stopnia osiągnięcia wskaźników norm jakości w skali Spółki w 2020 r., dla których jednym z przyjętych mierników są wyniki badań opinii podróżnych.

**6. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG****6.1. Udzielanie informacji pasażerom o ich prawach i obowiązkach wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów**

Zgodnie z art 29 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów Spółka informuje podróżnych o przysługujących im prawach w postaci:

- 1) streszczenia przepisów rozporządzenia - informacji *Prawa i obowiązki podróżnych*, zamieszczonej:
  - a) na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki,
  - b) na stronie internetowej [www.polregio.pl](http://www.polregio.pl), w zakładce: *Dla podróżnych*,
- 2) plakatu informacyjnego z infografiką w pociągach Spółki, zawierającego niezbędne dla pasażera informacje, przystępnie ujęte w języku polskim i angielskim, w tym przydatne numery kontaktowe oraz adresy stron internetowych Spółki i Urzędu Transportu Kolejowego (UTK),  
 Ponadto na odwrocie biletów, wydawanych w kasie biletowej POLREGIO, w automacie biletowym lub u konduktora z terminala mobilnego znajduje się informacja, że bilet podlega rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 a informacje dot. praw i obowiązków pasażerów są dostępne na stronie internetowej właściwego przewoźnika oraz na stronie internetowej UTK [www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl).

**6.2. Stosowane procedury**

Spółka przyjmuje i rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR) oraz procedurą reklamacji, skarg i wniosków Systemu Zarządzania Jakością (SZJ), które regulują sposób postępowania na zasadach określonych w przepisach prawa, w szczególności:

- 1) rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007,
- 2) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- 3) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

**6.3. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia****Tabela nr 3: Zestawienie skarg i reklamacji za rok 2020**

| Rok 2020                                                                                  | Reklamacje | Skargi | Razem  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|--------|
| liczba spraw otrzymanych przez Spółkę z uwzględnieniem spraw przekazanych innym podmiotom | 20 289     | 1 486  | 21 775 |
| liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym według poniższych kategorii*:              | 17 068     | 1 437  | 18 505 |
| - opóźnienia                                                                              | 1 183      | 49     | 1 232  |
| - odwołania pociągów                                                                      | 473        | 14     | 487    |
| - komfort podróży                                                                         | 54         | 174    | 228    |
| - bezpieczeństwo                                                                          | 9          | 32     | 41     |
| - jakość obsługi                                                                          | 47         | 340    | 387    |
| - inne                                                                                    | 2 227      | 557    | 2 784  |
| odwołania od wezwań do zapłaty tytułem braku ważnego biletu na przejazd                   | 156        | x      | 156    |
| odwołania od wezwań do zapłaty tytułem nieposiadania uprawnień do ulgi                    | 203        | x      | 203    |
| zwrot należności za niewykorzystane bilety                                                | 14 427     | x      | 14 427 |
| liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść pasażera                                       | 14 167     | x      | 14 167 |

\*niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii

**W obszarze OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG przyjęto normy jakości:**

1. Spółka rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie przewozu (RPR).
2. Spółka udostępnia informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu wyniósł 28 dni.

**Przyjęta norma jakości została zrealizowana.**

#### **6.4 Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji:**

- 1) bieżący nadzór nad prawidłowym procedowaniem skarg i reklamacji w Spółce, monitorowanie nieprawidłowości zgłaszanych przez pasażerów oraz podejmowanie działań doskonalących w nadzorowanym obszarze przez właścicieli procesów na zasadach określonych procedurą reklamacji, skarg i wniosków SZJ,
- 2) monitorowanie i okresowe raportowanie do Zarządu Spółki stopnia osiągnięcia wskaźników norm jakości obsługi na zasadach określonych w procedurze zarządzania normami jakości obsługi SZJ,
- 3) sukcesywne doskonalenie obiegu skarg i reklamacji w Spółce celem poprawy terminowości ich rozpatrywania poprzez doskonalenie:
  - a) funkcjonalności aplikacji do obsługi skarg i reklamacji,
  - b) funkcjonalności e-formularza do składania skarg i reklamacji,
  - c) procedury reklamacji, skarg i wniosków SZJ.

### **7. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ**

#### **7.1. Stosowane procedury**

W Spółce obowiązuje procedura Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) regulująca zasady obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz procesy związane z przyjmowaniem zgłoszeń dotyczących zamawiania asysty i udzielania pomocy podczas podróży we wszystkich jednostkach wykonawczych.

#### **7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy**

W 2020 r. udzielono pomocy 2 405 osobom.

**W obszarze POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ przyjęto normę jakości:**

W pociągu przystosowanym do obsługi osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się jest udzielana pomoc podczas wsiadania i wysiadania oraz przejazdu pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

Zrealizowano 99,76% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, dotyczących Spółki.

**Przyjęta norma jakości została zrealizowana.**

**PODSUMOWANIE**

Normy jakości obsługi na 2020 rok, wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2020 z dnia 8 stycznia 2020 r. zostały zrealizowane. Wyjątkiem jest obszar *Badania opinii klientów*, w którym z uwagi na pandemię COVID-19, badanie zostało wykonane w ograniczonym zakresie.

Normy przyjęte na 2020 r. stały się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi na 2021 r.