

Standardy i mierniki jakości usług PKP „Intercity” S.A.

– informacja za rok 2015

1. Informacje i bilety

1.1. Standard dostępności informacji

PKP „Intercity” zapewnia Podróżnym informację we własnych oraz agencyjnych kasach biletowych, kasach Spółek „Przewozy Regionalne”, „Koleje Mazowieckie”, „Koleje Wielkopolskie”. Informacja udzielana jest również w Centrach Obsługi Klienta, oraz w stacjonarnych punktach informacji na dworcach w:

- Warszawie Centralnej
- Łodzi Kaliskiej
- Poznaniu Głównym
- Wrocławiu Głównym

Informacji Podróżnym udzielają również Pracownicy Drużyn Konduktorskich na pokładzie pociągów, Informatorzy mobilnych dostępni na wybranych dworcach w okresach szczytów przewozowych, oraz Pracownicy Infolinii pod numerem telefonu 19757. Nośnikiem informacji dla Klienta jest także strona internetowa www.intercity.pl, oraz inne materiały informacyjne dystrybuowane i wywieszane na dworcach.

Zakres informacji w dostępnych w 2015 r. nośnikach informacji

		Infolinia	www.intercity.pl	Punkty informacji prowadzone przez PKP IC	COK	Kasy biletowe	Statyczna informacja wizualna	Dynamiczna informacja wizualna	Megafony	Urządzenia rozgłoszeniowe w pociągach	Informacja wizualna na pojazdach	Obsługa pociągu
L.p	Zakres informacji											
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	-	+	+	+	-	-	-	-	+
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	-	-	+	+	+	+	-	+	-	-	-
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągów dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
5.	Dostępność miejsc w poszczególnych rodzajach wagonów	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-
6.	Zdarzenia mogące przerwać lub opóźnić połączenia	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	+
7.	Warunki odbycia najszybszej podróży	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
8.	Warunki najniższych opłat	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
9.	Możliwości i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
10.	Informacje dotycząca odbioru zaginionego bagażu	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
11.	Procedury wnoszenia skarg (krajowe i międzynarodowe)	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
12.	Zaprzestanie obsługi połączeń	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-
13.	Opóźnienia	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	+
14.	Przesyłki konduktorskie	+	+	+	+	-	+	-	+	-	-	+
15.	Numer i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	+	-*	+	+	+
16.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+

* informacja dot. tylko relacji pociągu

1.2. Standardy dostępności sprzedaży biletów

1.2.1. Bilety na przejazd pociągami krajowymi można nabyć w:

- a) kasach własnych – dostępna pełna oferta,
- b) kasach agencyjnych – dostępna pełna oferta,
- c) Centrach Obsługi Klienta - dostępna pełna oferta,
- d) biletomatach – dostępna ograniczona oferta,
- e) internecie – dostępna ograniczona oferta,
- f) pociągu – dostępna niepełna oferta oraz sprzedaż w ograniczonym zakresie,
- h) kasach innych przewoźników kolejowych,
- i) biurach podróży,
- j) poprzez aplikacje mobilne – dostępna ograniczona oferta.

1.2.2. Bilety na przejazd w niektórych relacjach międzynarodowych można nabyć w:

- a) wszystkich kasach własnych dostępna pełna dystrybuowana oferta,
- b) wybranych kasach Spółki „Przewozy Regionalne” – dostępna ograniczona oferta,
- c) Centrach Obsługi Klienta – dostępna pełna dystrybuowana oferta,
- d) niektórych kasach agencyjnych oznaczonych jako międzynarodowe – dostępna pełna dystrybuowana oferta,
- e) internecie – sprzedaż w ograniczonym zakresie, tylko na wybrane pociągi w relacjach Warszawa-Berlin-Warszawa oraz Gdynia - Berlin- Gdynia.

1.2.3. Sprzedaż biletów i rezerwacja miejsc prowadzona jest:

- a) w kasach biletowych (własnych, agencyjnych, innych przewoźników kolejowych, z wyłączeniem niektórych ofert specjalnych),
- b) w Centrach Obsługi Klienta,
- c) w automatach biletowych na dworcach (tylko na połączenia bezpośrednie, z wyłączeniem biletów w komunikacji międzynarodowej, na niektóre pociągi w komunikacji krajowej, oraz niektórych ofert),
- d) przez konduktorów, w ograniczonym zakresie,
- e) przez Internet „e-IC” (tylko na połączenia bezpośrednie, z wyłączeniem biletów na niektóre pociągi oraz niektórych ofert),
- f) poprzez aplikacje mobilne – oferta ograniczona.

System dystrybucji biletów PKP „Intercity” S.A. – stan na 31.12.2015 r.

L.p.	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów/urzędzeń	Oferta dotycząca pociągów komercyjnych	Oferta dotycząca pociągów objętych umową PSC
Kanały bezpośrednie				
1.	Kasy biletowe:	241	✓	✓
	własne*)	210 (w tym 26 stanowisk COK)	✓	✓
	agencyjne	63 (w tym 18 Biur Podróży)	✓	✓
	inni przewoźnicy	434 (własne i agencyjne)	✓	✓
2.	COK (ilość stanowisk)	26	✓	✓
3.	Pracownicy Drużyn Konduktorskich**	968 terminali mobilnych	✓	✓
4	Automaty biletowe ***)	75 (własne i agencyjne)	✓	✓
Kanały elektroniczne				
1.	Sprzedaż internetowa e-IC	Nie dotyczy	✓	✓

*) Wliczono stanowiska COK.

**) W uzasadnionych przypadkach kierownicy pociągu i konduktorzy sprzedają bilety również wypisując je odręcznie na blankietach; w pociągach międzynarodowych możliwość sprzedaży biletu wyłącznie do granicy państwa.

***) Bilety jednorazowe oraz wybrane oferty uwzględniające niektóre ulgi handlowe i ustawowe.

1.3. Mierniki jakości w zakresie informacji świadczonej w pociągach

- a) procent wagonów z miejscami do siedzenia wyposażonych w urządzenia rozgłoszeniowe (w odniesieniu do zapotrzebowania na dany rozkład jazdy) -100 %
- b) procent pociągów, w których stwierdzono realizację informacji dla pasażerów wg art. 8 ust. 2 Rozporządzenia WE/1371/2007 (w odniesieniu do liczby skontrolowanych)
 - TLK umowa PSC - 98,94%
 - EIC - 99,51%
 - EIP - 100,00%

2. Punktualność

2.1. Standard

Odjazdy i przyjazdy pociągów odbywają się według rozkładu jazdy. Pociąg, który odjechał ze stacji początkowej lub przyjechał do stacji docelowej później, niż 5 minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako opóźniony. W przypadku pociągów objętych umową PSC – tolerancja wynosi 10 minut.

2.2. Mierniki jakości

a) punktualność z odejścia:

- międzynarodowe – 81,20%
- krajowe – 93,10%

b) punktualność na przybyciu:

- międzynarodowe – 73,18%
- krajowe – 81,57%

c) procent pociągów opóźnionych na przybyciu:

- międzynarodowe:
 - o mniej niż 60 minut – 24,48%
 - o 60 – 119 minut – 1,57%
 - o 120 i więcej minut – 0,78%
- krajowe:
 - o mniej niż 60 minut – 16,74%
 - o 60 – 119 minut – 1,14%
 - o 120 i więcej minut – 0,55%

d) średnie opóźnienie pociągu na przybyciu (na 1 pociąg opóźniony):

- międzynarodowe – 29 minut
- krajowe – 28 minut

3. Odwołania pociągów

3.1. Standard

Spółka nie odwołuje pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy.

3.2. Miernik jakości

Procent pociągów odwołanych w całości trasy w stosunku do liczby pociągów przewidzianych do uruchomienia w rozkładzie jazdy:

- Pociągi Międzynarodowe:

kursowało –10 793

odwołano - 0

co stanowi - 0%

- Pociągi Krajowe:

kursowało - 99 895

odwołano –0

co stanowi – 0%

4. Czystość i stan techniczny taboru kolejowego

4.1. Standard czystości

Podstawą należytego utrzymania stanu wagonów jest czyszczenie okresowe, które wykonywane jest dwa razy w miesiącu. Bieżące utrzymanie czystości wagonów uzyskiwane jest poprzez:

1. **czyszczenie codzienne**, któremu poddawane są wagony jeden raz na dobę. Czyszczeniu codziennemu poddawane są następujące elementy wagonów:

- okna, lustra,
- podłoga,
- siedzenia, oparcia, podłokietniki,
- stoliki, parapety okienne,
- osłony grzejników, ścianki przy grzejnikach,
- chodniki, wykładzina, wycieraczki,
- sufity, ściany, oprawy oświetleniowe,
- tablice kierunkowe, numeryczne wraz z miejscami ich mocowania,
- klamki, stopnie, poręcze, światła końcowe, przejścia pomiędzy wagonami,
- miski sedesowe i umywalki,
- dezynfekcja toalet,
- opróżnianie pojemników na śmieci,
- uzupełnianie wyposażenia sanitarnego w toaletach,
- napełnienie zbiorników wody.

2. **czyszczenie pobieżne**, wykonywane sporadycznie w przypadku braku możliwości wykonania czyszczenia codziennego (w następujących sytuacjach: krótki okres postoju pociągu na stacji zwrotnej, przyjazd pociągu na stację zwrotną z opóźnieniem lub gdy z racji obiegowania konieczne jest czyszczenie na torach przyperonowych). Czyszczenie pobieżne obejmuje wykonanie następujących czynności:

- przedziały, korytarze, przedsionki (opróżnianie śmietniczek oraz wytarcie na mokro ich zewnętrznych ścianek, usuwanie śmieci, zamykanie i umycie podłóg, również pod ławkami i grzejnikami),

- kabiny WC i umywalnie (opróżnianie i czyszczenie misek sedesowych i umywalek, mycie desek sedesowych z obu stron, czyszczenie ścian, sufitów, drzwi, kloszy, oświetlenia zewnątrz, półek, luster, ram okiennych, podłóg, drzwi, osłon grzejników i dezynfekcja),
- uzupełnienie wyposażenia sanitarnego w toaletach,
- czyszczenie tablic, uchwytów i klamek drzwi wejściowych, szyb światel końcowych,

Standard czyszczeń zespołów trakcyjnych ED250 (Express InterCity Premium) na tzw. końcówkach

Podstawowym rodzajem czyszczenia każdego zespołu trakcyjnego ED250 jest czyszczenie wykonywane w Warsztacie Utrzymania Technicznego (WUT) w Warszawie co 18-21 dni w zależności od obiegu.

1. **czyszczenie codzienne**, każdy skład podlega czyszczeniu codziennemu, co najmniej raz na dobę, czyszczeniu poddawane są następujące elementy:
 - pudło/wejścia do pociągu – osygnalizowanie pociągu, drzwi wejściowe, okno, wyświetlacz,
 - przedsiónek – stopnie, drzwi wejściowe (strona wewnętrzna), wejściowe do toalet od zewnątrz, wejściowe do przedziału pasażerskiego, poręcze, panele sterowania drzwiami, podłoga, wykładzina, ścianki, okna, ramy okienne, elektroniczne wyświetlacze, lampy, obudowy lamp, półki, stelaże (w tym na duży bagaż), uchwyty rowerowe, szafka gaśnicy, grzejniki i ich obudowy, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażenie w nowe worki), winda dla niepełnosprawnych (bez otwierania), urządzenie do czyszczenia butów,
 - przejście między członowe – mostki między wagonowe
 - korytarz (przejście pomiędzy rzędami foteli w przedziale pasażerskim lub korytarze w pozostałych członach) – podłoga, wykładzina, ścianki, duże półki bagażowe (jeśli występują), okna, wyświetlacze, ekrany informacji pasażerskiej, lampy, obudowy lamp, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażenie w nowe worki),

- toaleta – drzwi (strona wewnętrzna), ścianki, sufity, podłoga, okna, lustra, półki, uchwyty, poręcze, dozowniki, umywalka, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażenie w nowe worki), lampy, obudowy lamp, miska sedesowa (z zewnątrz i wewnątrz – łącznie z natryskiem wody), deska, przewijak, środki higieny osobistej (pakiet sanitarny)
 - kabina sterownicza (maszynisty) – podłoga, fotele, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażenie w nowe worki)
 - przedział pasażerski – podłoga, wykładzina, ścianki, półki bagażowe, grzejniki lub ich obudowy, okna, wyświetlacze LED, monitory, lustra, lampy, obudowy lamp, fotele, podłokietniki, pokrowce na zagłówki (w tym uporządkowanie), zagłówki, kieszenie na gazety, konsola pomiędzy fotelami wraz z gniazdkami elektrycznymi, stoliki, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażenie w nowe worki),
 - przedział kierownika pociągu – podłoga, fotele, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażenie w nowy worek), pozostałe powierzchnie w przedziale,
 - część restauracyjna – podłoga, ścianki, oparcia, poręcze, stoliki i blaty, roleta barowa, grzejniki i ich obudowy, gaśnica wraz z podstawą, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażenie w nowe worki), okna, szklane drzwi, monitory, lampy, obudowy lamp, oświetlenie,
2. **czyszczenie pobieżne**, wykonywane z celu zapewnienia minimalnych standardów czystości na stacjach zwrotnych, ze względu na krótki czas przejścia, jak również z powodu ograniczonego dostępu do urządzeń i wyposażenia w infrastrukturę, z podziałem na czyszczenie pobieżne realizowane w torach postojowych (w przypadku składu odstawianego w danej lokalizacji jako stacji zwrotnej) lub w peronach (w przypadku składu zawracającego na danej stacji). Obejmuje następujące czynności:
- pudło/wejścia do wagonu – wyświetlacz elektroniczny,
 - przedsionek – stopnie, drzwi wejściowe (strona wewnętrzna), wejściowe do toalet od zewnątrz, wejściowe do przedziału pasażerskiego, poręcze, panele sterowania drzwiami, podłoga wykładzina, śmietniczki (opróżnione, wyposażenie w nowe worki),

- korytarz (przejście między rzędami foteli w przedziale pasażerskim lub korytarze w pozostałych członach) – podłoga, wykładzina, duże półki bagażowe (jeśli występują), ścianki za półkami, uchwyty rowerowe, śmietniczki (opróżnione, wyposażenie w nowe worki),
- toaleta – drzwi (strona wewnętrzna), ścianki, sufity, podłoga, okna, lustra, półki, uchwyty, poręcze, dozowniki, umywalka, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażenie w nowe worki), lampy, obudowy lamp, miska sedesowa łącznie z natryskiem wody, deska z zewnątrz, przewijak, środki higieny osobistej (pakiet sanitarny),
- przedział pasażerski – podłoga, wykładzina, fotele, pokrowce na zagłówki, podłokietniki (w tym uporządkowanie), zagłówki, kieszenie na gazety, konsola pomiędzy fotelami wraz z gniaздkami elektrycznymi, stoliki, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowe worki),

4.2. Mierniki jakości

- a) procent wykonania zaplanowanych czyszczeń czynnych wagonów kursujących w pociągach z podziałem na rodzaje czyszczeń
 - W 2014 r zrealizowano zaplanowane czyszczenia okresowe, codzienne i pobieżne na poziomie 99,90 %.
- b) procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości przedziałów i korytarzy
 - I kwartał: przedziały – 64,75 %; korytarze – 94,68%
 - II kwartał: przedziały – 68,70 %; korytarze – 94,95%
 - III kwartał: przedziały – 80,63 %; korytarze – 96,64%
 - IV kwartał: przedziały – 87,09 %; korytarze – 97,81%
- c) procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości i wyposażenia WC
 - I kwartał: 81,74 %
 - II kwartał: 84,78 %
 - III kwartał: 90,69 %
 - IV kwartał: 91,19 %

4.3. Stan techniczny

Wszystkie pociągi kategorii EIP (Express InterCity Premium), EIC (Express InterCity) oraz większość pociągów IC (InterCity) zestawione są z wagonów klimatyzowanych, w których temperatura powietrza ma być utrzymywana zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Spółce (Umowa Ramowa o Świadczenie Usług Publicznych w Zakresie Międzywojewódzkich Kolejowych Przewozów Pasażerskich z dn. 25 lutego 2011 r. oraz *Instrukcja o ogrzewaniu, wentylacji i klimatyzacji wagonów pasażerskich oraz elektrycznych zespołów trakcyjnych* (Uchwała Zarządu IC SA nr 712/2011 z dn. 11 sierpnia 2011 r.), tj. w granicach 18 – 25 stopni Celsjusza, a w okresie letnim na poziomie ok. 7 stopni niższym od temperatury zewnętrznej.

Istotnym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie mają filtry powietrza. Filtry te poddawane są przeglądom w następujących cyklach kontrolnych:

- a) filtry powietrza, co dwa – trzy tygodnie, a w okresie intensywnego pylenia drzew i traw, co dziesięć dni,
- b) kontrola poziomu wilgotności cieczy chłodniczej na podstawie czujnika wilgotności, co cztery – sześć tygodni.

W każdym wagonie do przewozu pasażerów znajdują się – dwa przedziały WC (z wyłączeniem wybranych wagonów bezprzedziałowych i EZT), wyposażone w wodę, mydło, papier toaletowy i ręczniki lub suszarkę do rąk. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

Wagony pociągów EN (EuroNight), EIC (Express InterCity) EIP (Express InterCity Premium), IC (InterCity) wyposażone są w WC w obiegu zamkniętym, dostępne podczas całej podróży. WC w pociągach kategorii TLK (Twoje Linie Kolejowe) są niedostępne podczas postoju na stacjach i podczas jazdy na odcinkach wskazanych przez zarządców infrastruktury. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

Za czystość pomieszczeń dworcowych, z których korzystają klienci Spółki, odpowiedzialni są właściciele dworców lub zarządzający dworcami. Utrzymanie czystości jest kontrolowane okresowo przez organa kontrolne Spółki, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości stosowane są kary wynikające z umów o korzystanie z tych pomieszczeń zawartych przez Spółkę.

Standard norm technicznych gwarantujących pożądaną jakość świadczonych usług w pociągach kategorii: EIP (Express InterCity Premium), EIC (Express InterCity), IC InterCity), TLK (Twoje Linie Kolejowe):

- a) siedzenia – ergonomia, twardość, wygoda wg norm dla ruchu dalekobieżnego (siedzenia posiadają tapicerkę z wkładkami z gąbki poliuretanowej) zgodnie z kartą UIC 567, oraz normami PN-EN 50125-1, PN-EN ISO 5659-2, PN-EN 45545, EN ISO 12127, EN ISO 106-B02, EN ISO 6330, EN ISO 12947-3, EN ISO 13934-1, EN ISO 12947-1;
- b) ogrzewanie w wagonach IC nawiewne, zgodnie z PN-K-11010 , UIC 552 i UIC 553;
- c) klimatyzacja wg karty UIC 553 i UIC 553-1 oraz PN-EN 13129-1 i PN-EN 13129-2;
- d) okna podwójne klejone (wyciszenie przedziału podczas jazdy), nowocześniejsze rozwiązania dot. szczelności, zgodnie z kartą UIC 560, UIC 564 oraz PN-B-13059;
- e) układ biegowy zapewniający większą spokojność biegu (lepsze sprężynowanie, amortyzacja) zgodnie z kartami UIC 513, UIC 515, UIC 518 oraz normy PN-EN 14363;
- f) drzwi przejściowe pomiędzy wagonami z przedsionkami w celu ograniczenia hałasu, zgodnie z kartami UIC 560; UIC 564-2; PN-K 88208; PN-EN 50155:2002, pkt. 3.1.1
- g) kabiny WC – większe gabarytowo, posiadające nowsze rozwiązania konstrukcyjne (ergonomia, estetyka, obsługa) zgodnie z kartą UIC 563;
- h) izolacja cieplna i akustyczna zgodnie z kartą UIC 567 oraz normą PN-EN 45545 i PN-K 11000

- i) półki bagażowe – umożliwiające przewóz bagażu o większych gabarytach wg karty UIC 562;
- j) większa przestrzeń dla pasażera w wagonach rowerowych (rozstaw foteli i przejście pomiędzy fotelami) wg karty UIC 567;
- k) liczba toalet zgodna z normami dla ruchu międzywojewódzkiego wg karty UIC 563.

4.4. Mierniki jakości

- a) procent wagonów, w których podczas kontroli stwierdzono prawidłową temperaturę powietrza (podział na kwartały, bez podziału na kategorie).
 - I kwartał: 95%
 - II kwartał: 99%
 - III kwartał: 97%
 - IV kwartał: 98%
- b) procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach – **53,00%**
- c) procent dostępnych WC w stosunku do ogólnej liczby WC znajdujących się w pociągach (podział na kwartały i kategorie):

Kwartał	TLK (objęte umową PSC)	TLK D (pośpieszne międzynarodowe)	TLK komercyjne	EIC (Express InterCity)	IC (Inter City)	EIP
I	78,57%	Bd	Bd	79,42%	84,32%	90,76%
II	87,46%	87,5%	100%	91,41%	97,14%	98,04%
III	92,38%	100%	100%	92,11%	97,69%	97,60%
IV	95,69%	100%	100%	98,23%	94,57%	100%

- g) procent wagonów klimatyzowanych w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach – 32,6%

Pociągi krajowe															
TLK				EIC				EIP				IC			
składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	Składy bez klimatyzacji	RAZEM	% składów klimatyzowanych
18	225	243	7,41	32	0	32	100,0	43	0	43	100,0	32	0	32	100,0

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (pośpieszne)			
składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych
16	0	16	100,0	8	0	8	100,0	4	6	10	40,0

5.Badanie opinii klientów

5.1. Standard

Na zlecenie Spółki, regularnie dwa razy w roku wykonywane są badania satysfakcji klientów.

5.2. Miernik jakości

W 2015 roku, zrealizowano dwie fale badania satysfakcji klientów. Fala pierwsza została przeprowadzona przez firmę IQS w okresie od dnia 13 do 20 kwietnia. Druga fala badania w okresie od 13 do 20 września, przez firmę Millward Brown. Realizacja badania opierała się na zastosowaniu metodologii zbierania danych **PAPI**, czyli bezpośrednich wywiadach kwestionariuszowych w wybranych pociągach TLK – w sumie 1200 wywiadów (N=600 w każdej fali badania).

Podstawowym celem badania była wielowymiarowa analiza poziomu satysfakcji z usług świadczonych przez PKP „Intercity” S.A. wśród obecnych klientów. Regularne badanie satysfakcji oparte na tej samej metodologii doboru próby i zbierania danych pozwala na monitorowanie zmian poziomu satysfakcji z usług PKP „Intercity” S.A., co stanowi podstawę Między innymi do opracowania adekwatnych działań poprawiających jakość świadczonych usług (zgodnie z Rozporządzeniem (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. dot. praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, załącznik III - minimalne normy jakości obsługi, punkt: badanie opinii klientów). Uwzględnionym w analizach parametrom oferty PKP „Intercity” S.A. (zarówno obecne w trakcie podróży, jak i przed i po niej) nadano stosowne wagi określone na podstawie wcześniejszych badań.

W 2015 roku uzyskano następujące wartości Wskaźnika Satysfakcji Klienta – średnia satysfakcja z aktualnej podróży pociągiem PKP Intercity (skala 1 – 7):

- dla pasażerów pociągów TLK – **5,37 (badanie kwiecień 2015 r.)**
- dla pasażerów pociągów TLK – **5,41 (badanie wrzesień 2015 r.)**

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

6.1. Definicje

skarga – zwrócenie się do wykonawcy usługi w sprawie jakości świadczonych usług, a w szczególności w sprawie udzielania informacji, zachowania pracowników, jakości usługi przewozowej lub wskazanie obszarów działania wymagających szczególnej uwagi i kontroli ze strony przewoźnika; jest to pismo zawierające prośbę o uregulowanie sprawy, wyjaśnienie postępowania pracowników w określonych sytuacjach, udzielenie informacji; w skardze brak jest roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu. Szczególnym przypadkiem może być skarga na naruszenie przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE.

reklamacja – zwrócenie się do wykonawcy usługi w sprawie zwrotu należności za niewykorzystane lub częściowo niewykorzystane dokumenty przewozowe, niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem wyjaśnienia sprawy i jednocześnie zwrotu poniesionych kosztów, pokrycia poniesionych strat materialnych, zadośćuczynienia czy rekompensaty finansowej.

Powyższe zagadnienia w pełni wyczerpują postanowienia art. 28 Rozporządzenia 1371/2007 „Normy jakości obsługi”, o których mowa w Załączniku III do Rozporządzenia - „Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości obsługi”.

6.2. Standardy

Skargi i reklamacje, w tym skargi pasażerów w rozumieniu przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE, są przyjmowane w formie pisemnej przez jednostki organizacyjne Spółki, których adresy wskazane są na stronie internetowej, podane do wiadomości pasażerów w formie ogłoszeń na dworcach i dostępne na żądanie w punktach odprawy.

Skargi dotyczące jakości świadczonych usług są rozpatrywane w terminie wskazanym w art. 27 ust. 2 ww. Rozporządzenia.

Spółka prowadzi rejestr reklamacji uwzględniający następujące kategorie:

- Opóźnienia (z podziałem na opóźnienia poniżej 60 minut; 60 – 119 minut; 120 minut i więcej)
- Komfort podróży
- Jakość obsługi (kasy, drużyny)
- Inne czynniki jakości obsługi
- Stan techniczny taboru
- Czystość
- Bezpieczeństwo
- Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych ruchowo, kobiet w ciąży, matek z dziećmi, itp.)
- Inne usługi

W przypadku niedotrzymania norm jakości usług Spółka stosuje przepisy:

- Rozporządzenia 1371/2007/WE, z uwzględnieniem przepisów Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 r. w sprawie zwolnienia ze stosowania niektórych przepisów Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r.,
- Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
- ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (w sprawach nieuregulowanych w Prawie przewozowym).

6.3. Mierniki jakości

- a) średni czas rozpatrywania skargi – 19 dni
- b) średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej – 40 dni
- c) średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej – 22 dni
- d) liczba skarg na 1 mln pasażerów ogółem - 42,23
- e) liczba reklamacji na 1 mln pasażerów ogółem – 741,68
- f) liczba skarg/reklamacji łącznie dotyczących:

2015 r.	Skargi	Reklamacje
Opóźnienia	77	20107
w tym: poniżej 60 min	59	1746
60-119 minut	11	8144
120 min i więcej	5	10180
Komfort podróży	152	1074
Jakość obsługi – kasy/drużyny	315	158
Inne czynniki jakości obsługi	152	168
Stan techniczny taboru	72	903
Czystość	17	100
Bezpieczeństwo	23	89
Ograniczenia mobilności	44	35
Inne usługi	87	133
Razem	939	22767

- Każda reklamacja dotycząca jakości świadczonych usług z uwagi na konieczność przeprowadzenia często złożonego postępowania wyjaśniającego rozpatrywana jest indywidualnie. Termin rozpatrzenia nie przekracza terminów określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 38, poz. 266).

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

7.1. Standard

Zasady „Organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży koleją”, przyjęte i wdrożone do stosowania zostały Uchwałą Zarządu PKP Intercity S.A. Nr 890/2015 r. z dnia 03 listopada 2015 r.

Spółka dopełniła wszystkich ciążących na niej obowiązków w zakresie udzielenia pasażerom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej stosownej pomocy w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z takich usług.

Pomoc zapewniana jest pod warunkiem, że zostaniemy powiadomieni o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przewozów. Na stacjach zatrzymań pociągów uruchamianych przez Spółkę, zamieszczane są plakatowe informacje wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób niepełnosprawnych.

W każdym pociągu nieobjętym obowiązkową rezerwacją miejsc znajdują się miejsca wyznaczone dla osób z małymi dziećmi i kobiet w widocznej ciąży oraz dla osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłaszania obsłudze pociągu braku ważnego dokumentu przewozu i mogą nabyć bilet w pociągu bez dodatkowych opłat.

Wagony przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich znajdują się w wybranych pociągach Spółki, a informacja o nich dostępna jest między innymi w rozkładach jazdy.

7.2. Mierniki jakości

- a) procent zrealizowanych zgłoszeń o potrzebie udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym:
- w komunikacji krajowej – 88%
 - w komunikacji międzynarodowej –82%
- b) procent pociągów poszczególnych kategorii dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich (wg planu zestawienia składów)

Pociągi krajowe											
TLK				EIC				IC			
dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach	dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach	dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach
27	216	243	11,1	2	30	32	6,25	30	2	32	93,7

Wszystkie składy EIP dostosowane są do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach	dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach	dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach
14	2	16	87,5	0	8	8	0,0	0	10	10	0,0

c) procent pociągów, wyznaczonych do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie zestawienia pociągu w odniesieniu do planu

- I kwartał – 99,79 %
- II kwartał – 96,44 %
- III kwartał – 98,91 %
- IV kwartał – 97,32 %

d) procent pociągów, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wyznaczonych miejsc dla niepełnosprawnych oraz osób z małymi dziećmi i kobiet w widocznej ciąży

- I półrocze – 98,42 %
- II półrocze – 99,02 %

8. Dostępność miejsc

8.1. Standardy

Pociągi EIP (Express InterCity Premium)

Pociągi EIP (Express InterCity Premium) zestawione są wyłącznie z elektrycznych zespołów trakcyjnych posiadających wagony bezprzedziałowe, jedynie w wagonie nr 2 są trzy przedziały przeznaczone są dla rodziców z dziećmi.

Pociągi EIC (Express InterCity)

Pociągi EIC (Express InterCity) zestawione są z wagonów klasy 1 i 2 posiadających po 6 miejsc siedzących w przedziale. W wybranych pociągach EIC znajdują się wagony z czteromiejscowymi przedziałami menadżerskimi klasy 1. W wybranych pociągach EIC znajdują się zarówno wagony z przedziałami, jak i wagony bezprzedziałowe.

Pociągi TLK (Twoje Linie Kolejowe)

W niektórych pociągach TLK (Twoje Linie Kolejowe) znajdują się wagony bezprzedziałowe. Każdy nocny pociąg TLK (jadący w godz. 22 – 6 przez co najmniej 6 godzin) prowadzi wagon sypialny lub wagon z miejscami do leżenia.

8.2. Mierniki jakości

- a) procent nocnych pociągów TLK prowadzących wagon sypialny lub wagon z miejscami do leżenia (w odniesieniu do planu) - **22,9%**,
- b) procent pociągów EIC, w których znajduje się wagon klasy 1 z przedziałami menadżerskimi - **33,3 %**,
- c) procent pociągów, w których znajdują się zarówno wagony z przedziałami, jak i wagony bezprzedziałowe (o ile pociąg prowadzi więcej niż 1 wagon danej klasy) z podziałem na pociągi międzynarodowe, krajowe – (w odniesieniu do planu):

Pociągi krajowe											
TLK (Twoje Linie Kolejowe)				EIC Express InterCity)				IC (InterCity)			
Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów	Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów	Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów
67	176	243	27,5	32	0	32	100,0	30	2	32	93,7

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów	Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów	Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów
16	0	16	100,0	0	8	8	0,0	0	10	10	0,0

9. Usługi gastronomiczne oraz pozostałe

9.1. Standard

Podróżni mają dostęp do usługi gastronomicznej we wszystkich pociągach typu EZT (kategoria EIP oraz wybrane IC), oraz w wybranych pociągach kategorii EIC. W wybranych pociągach kategorii IC oraz TLK w których nie ma wagonu gastronomicznego świadczona jest usługa sprzedaży produktów spożywczych (za wyjątkiem alkoholowych) z wózka mini bar. Usługa świadczona jest na wybranych odcinkach. Poczęstunek w ramach przejazdu wydawany jest podróżnym w pociągach kategorii EIP oraz EIC. Skład poczęstunku jest zróżnicowany w zależności od kategorii oraz klasy pociągu.

W pociągach EIP Pasażerowie otrzymują:

- **w klasie pierwszej**
 - ✓ 2 napoje do wyboru z: kawa, herbata, woda, sok, coca-cola
 - ✓ słodką przekąskę
 - ✓ posiłek śniadanie lub obiado-kolację (w zależności od czasu podróży). Pasażer na możliwość wyboru dowolnego dania z dedykowanej karty menu. Oferta posiłków (karta menu) zmienia się co 2 tygodnie. Dodatkowo, podróżni klasy pierwszej mają dostęp do prasy codziennej oraz dedykowaną obsługę WARS.
- **w klasie drugiej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z: kawa, herbata, woda

W pociągach EIC Pasażerowie otrzymują:

- **w klasie pierwszej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z: kawa, herbata, woda, sok
 - ✓ słodka przekąska
 - ✓ mini danie serwowane na zimno
- **w klasie drugiej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z : kawa, herbata, woda

9.2. Mierniki jakości

- a) procent pociągów prowadzących wagon restauracyjny z podziałem na pociągi krajowe, międzynarodowe:

Pociągi krajowe							
TLK				EIC			
Pociągi z wagonem restauracyjnym	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% Pociągów z wagonem z restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnym	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% Pociągów z wagonem z restauracyjnym
0	243	243	0,0	20	12	32	62,5

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem z restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem z restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem z restauracyjnym
16	0	16	100,0	4	4	8	50,0	0	10	10	0,0

b) procent pociągów prowadzących wagon barowy z podziałem na kategorie:

Pociągi krajowe															
TLK				EIC				EIP				IC			
Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem z wagonem barowym	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem z wagonem barowym	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem z wagonem barowym	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem z wagonem barowym
8	235	243	3,29	10	22	32	31,2	43	0	43	100,0	22	10	32	68,75

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym
0	16	16	0,0	0	8	8	0,0	0	10	10	0,0

c) procent pociągów, w których nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wykładania prasy:

I kwartał: 86%

II kwartał: 80%

III kwartał: 72%

IV kwartał: 70%

