

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA 2017 ROK
„Koleje Śląskie” Sp. z o.o.**

Katowice, 2018

Zgodnie z art. 28 rozporządzenia WE nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L nr 135 z dnia 3.XII.2007r.) zostało opracowane przez Spółkę „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za 2017 rok.

Spis treści:

1	Informacje i bilety.....	4
1.1	Dostarczanie informacji podróżnym podczas podróży.....	4
1.2	Sposób udzielania informacji	4
1.3	Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów.....	5
1.4	Urządzenia do sprzedaży biletów.....	6
1.5	Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety.....	9
2	Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów.....	9
2.1	Opóźnienia.....	9
2.2	Zakłócenia w kursowaniu pociągów	10
3	Odwołania pociągów	12
4	Czystość pociągów i wyposażenie stacji.....	13
4.1	Częstotliwość czyszczenia taboru.....	13
4.2	Wyniki pomiarów jakości powietrza	14
4.3	Dostępność toalet	14
5	Badanie satysfakcji klientów	14
6	Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.	15
6.1	Stosowane procedury	15
6.2	Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	17
7	Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.....	18
7.1	Zasady organizacji i realizacji przewozów osób niepełnosprawnych.....	18
7.2	Pomoc w podróży ze strony przewoźnika.....	18
7.3	Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych.....	19
7.4	Zatrudnienie osób niepełnosprawnych.....	20

1 Informacje i bilety

1.1 Dostarczanie informacji podróżnym podczas podróży

Informacje podróżnym w czasie podróży dostarczane są bezpośrednio przez drużyny konduktorskie obsługujące dany pociąg. Tabor wyposażony jest w urządzenia nagłaśniające oraz system informacji pasażerskiej. Wewnątrz pojazdów znajdują się wybrane informacje przewozowe (np. wyciąg z regulaminu i taryfy, schemat linii komunikacyjnych obsługiwanych przez KŚ). Na zewnątrz składu (od strony czoła pociągu oraz na bocznych ścianach) umieszczone są tablice informujące o rodzaju poc., numerze poc. oraz relacji kursowania pociągu.

Na stronie internetowej www.info.kolejeslaskie.com zamieszczane są na bieżąco informacje o opóźnieniach i utrudnieniach w kursowaniu pociągów. Strona internetowa, jak i infolinia o utrudnieniach w kursowaniu pociągów obsługiwana jest całodobowo przez pracowników Działu Zarządzania Przewozami. Ponadto w dni robocze w godzinach 7:00 do 15:00 informacji w zakresie cen, ofert taryfowych i handlowych udziela telefonicznie Biuro Obsługi Klienta obsługiwane przez pracowników Działu Handlowego.

1.2 Sposób udzielania informacji

		Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Centrum Obsługi Pasażera	Infolinia	Biuro Obsługi Klienta	Strona internetowa spółki	Informacja wizualna na pociągach	Statyczna informacja wizualna
Lp.	Rodzaj informacji								
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	-	+	-	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	+	+	+	+	-	+
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	-	-	-	-	-	-	-	+
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności	+	+	+	+	-	+	-	+
5.	Opóźnienia pociągu	-	+	+	+	-	+	-	-
6.	Warunki najniższych opłat	+	+	+	+	+	+	-	+
7.	Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	+	+	+	+	-	+
8.	Procedury wnoszenia skarg i reklamacji	+	+	+	+	+	+	-	+
9.	Nr i relacja pociągu	+	+	+	+	-	+	+	+
10.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	+	+	+	+	-	+

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

Przed wprowadzeniem nowego rozkładu jazdy, na wszystkich stacjach przystankach obsługiwanych przez Koleje Śląskie zamieszczane są nowe aktualne informacje dla podróżnych (tj. schemat linii komunikacyjnych, wyciąg z Taryfy i Regulaminu, podstawowe ceny biletów, przepisy porządkowe, dane teleadresowe przewoźnika i UTK, informacje dla osób niepełnosprawnych, oferty handlowe). Obowiązek zamieszczania i aktualizacji rozkładu jazdy został nałożony na zarządcę infrastruktury i zarządcę nieruchomości. Koleje Śląskie posiadają własne gabloty tylko na niektórych stacjach i przystankach kolejowych linii S1.

Na pozostałych stacjach i przystankach osobowych informacje zamieszczane są w budynkach dworca lub innych miejscach w ciągach komunikacyjnych. Informacje są systematycznie uzupełniane i aktualizowane.

Koleje Śląskie Sp. z o.o. jako przewoźnik korzystający z tej infrastruktury dostosowywały organizację przewozów pasażerskich, w taki sposób, aby ograniczyć w jak największym stopniu negatywne skutki, na które narażeni byli podróżni.

Ponadto, aby zapewnić podróżnym pełną informację o wprowadzonych zmianach prowadzone były akcje informacyjne w szczególnych przypadkach utrudnień podczas remontu infrastruktury na wybranych dworcach kolejowych.

Rozkłady jazdy pociągów przewoźnika Koleje Śląskie w ramach przyjętych procedur są dostępne:

- na stronie internetowej www.kolejeslaskie.com,
- na stacjach i przystankach osobowych, na których mają planowy postój pociągi Kolei Śląskich.
- w wyszukiwarkach internetowych dostępnych pod adresami: <http://rozklad-pkp.pl/>, <http://rozklad.sitkol.pl>, <http://rozklad.plk-sa.pl/>, <http://www.plk-sa.pl/>, www.jakdojade.pl, <https://www.e-podroznik.pl/>, <https://portalpasazera.pl/>, <https://www.google.pl/maps/>, <https://koleo.pl/>, <https://beta.bilkom.pl/>, które umożliwiają wyszukanie połączeń przez pasażera w żądanej relacji. Ponadto przewoźnik prowadzi działania w celu zapewnienia informacji o swojej ofercie na innych popularnych platformach zawierających rozkłady jazdy.

Spółka Koleje Śląskie zapewnia w ramach standardu czynną całodobowo infolinię o utrudnieniach w kursowaniu pociągów oraz biuro obsługi klienta (czynne od poniedziałku do piątku oprócz świąt w godz. od 7:00 do 15:00) dla pasażerów, gdzie jest możliwe uzyskanie informacji na temat:

- a) rozkładu jazdy pociągów,
- b) opóźnień w kursowaniu pociągów,

- c) uruchomionej komunikacji zastępczej
- d) taryfy,
- e) cen biletów,
- f) regulaminu przewozu osób,
- g) przejazdu zorganizowanych grup podróżnych,
- h) ofert specjalnych,
- i) informacji o zmianach w kursowaniu pociągów.

Dodatkowo na stronie internetowej info.kolejeslaskie.com zamieszczane są informacje o utrudnieniach w kursowaniu pociągów.

W przypadku utrudnień w ruchu pociągów na określonych trasach lub większych częściach obszaru województwa alerty i ostrzeżenia publikowane są poprzez Twitter KŚ, portal SilesiaInfoTransport, Regionalny System Ostrzegania (RSO) oraz na stronie internetowej <http://kolejeslaskie.com/category/informacje/> oraz przekazywanie do mediów (gł. radio i TV).

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

System sprzedaży biletów obejmuje zarówno kasy stacjonarne jak sprzedaż mobilną.

W 2017 r. sprzedaż prowadzona była w 38 kasach stacjonarnych w 21 lokalizacjach oraz przy użyciu 315 szt. terminali mobilnych.

- Kasy stacjonarne - jako jedyny kanał dystrybucji prowadzą pełną i kompleksową odprawę podróżnych; czyli: sprzedaż biletów, zwroty i wymiany wszystkich biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży z wyłączeniem biletów zakupionych w systemie e-KŚ), wystawianie faktur do biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży- z wyłączeniem biletów zakupionych w systemie e-KŚ, SkyCash i e-Podróżnik), odprawa przejazdów grupowych, przyjmowanie wpłat z wezwań do zapłaty, przyjmowanie reklamacji, udzielanie kompleksowej informacji o ofercie handlowej oraz rozkładzie jazdy, wywieszanie aktualnych informacji pasażerskich w lokalizacji kas. Ponadto kasy, jako jedyny kanał dystrybucji prowadzą odprawę podróżnych na przewoźnika Przewozy Regionalne,
- Sprzedaż mobilna – prowadzona przez obsługę pociągu stanowi drugi pod względem wielkości kanał sprzedaży i jest dopełnieniem podstawowego kanału sprzedaży – kas stacjonarnych, umożliwia odprawę podróżnych ze stacji i przystanków gdzie nie ma kas biletowych lub w czasie, gdy są one nieczynne, tj.:
 - bez dodatkowej opłaty - na stacjach pozbawionych czynnej kasy biletowej,
 - z opłatą dodatkową – przy czym nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu od:

- 1) rozpoczynających przejazd w czasie, kiedy kasa jest nieczynna (wówczas na wydany bilet personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Kasa nieczynna”) lub nie ma kasy,
- 2) którzy nie nabyli biletu z powodu braku drobnych pieniędzy w kasie lub usterki elektronicznej kasy biletowej i posiadają wydane przez tę kasę „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”,
- 3) posiadających bilet jednorazowy ze stemplem lub adnotacją „Dalej” albo „Zmiana przewoźnika” wystawiony w pociągu (wg zasad określonych w postanowieniach § 5 ust. 10 TP-KŚ) lub, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut, wówczas na wydany bilet personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Z przesiadki na podstawie biletu nr”,
- 4) zgłaszających personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli w pociągu przejazd poza stację przeznaczenia nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie,
- 5) żądających wydania biletu z ulgą 100%,
- 6) z ważnym biletem zgłaszających zmianę umowy przewozu w zakresie określonym w § 12 ust. 2 RPO-KŚ,
- 7) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania personelowi pokładowemu podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
- 8) które ukończyły 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek,
- 9) niewidomych, podróżujących bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
- 10) poruszających się na wózku inwalidzkim, odbywających przejazd z lub bez osoby towarzyszącej,
- 11) podróżujących z rowerem.

Odprawy osób wymienionych w pkt 7-11 dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych. Na wydany bilet, personel pokładowy zamieszcza odpowiednią adnotację w brzmieniu: „osoba niepeł.” lub „osoba o ogran. możliw. porusz. się” lub „osoba pow. 70 lat”.

- System e-KŚ – System Internetowej Sprzedaży Biletów. W systemie e-KŚ - <https://bilet.kolejeslaskie.com/index.jsp>, można zakupić bilety na przejazd w pociągach spółki Koleje Śląskie, tj.: bilety jednorazowe, okresowe miesięczne, bilety na przejazd grupy oraz bilety z opłatą zryczałtowaną na przewóz bagażu, wózka, roweru i psa. Honorowana jest forma papierowa oraz elektroniczna biletu zakupionego w systemie e-KŚ.
- Biletomaty – to kolejny kanał dystrybucji biletów Kolei Śląskich, są one zainstalowane na peronach i w poczekalniach dworców.

W biletomatach można kupić bilety jednorazowe na przejazd pociągami Kolei Śląskich, płacąc gotówką lub kartą płatniczą.

W 2017 roku sprzedaż prowadzona była w 32 biletomatach.

- Terminale punkty na mieście - sprzedaż biletów przez małych agentów. Punkty na mieście są uzupełnieniem systemu sprzedaży i mają ułatwić podróżnym kupno biletów na przejazd w pociągach Kolei Śląskich, zwłaszcza na małych stacjach. W punkcie „Szybki Bilet” można kupić bilety jednorazowe „tam” i „tam i z powrotem”, bilety okresowe miesięczne oraz bilety na przewóz bagażu, roweru i psa.
- Biletomaty tyskie - sprzedaż biletów przez automaty biletowe wyłącznie wg oferty „Taryfa Pomarańczowa”.
Biletomaty tyskie zainstalowane są na następujących stacjach: Tychy Lodowisko, Tychy Grota Roweckiego, Tychy Aleja Bielska, Tychy Zachodnie.
- SkyCash - od stycznia 2017 r. udostępniono sprzedaż biletów za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash. Bilet elektroniczny można kupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych. W systemie tym można nabyć bilety jednorazowe i okresowe według taryfy normalnej oraz z ulgami ustawowymi, bilety według ofert handlowych KŚ, a także bilety sieciowe oraz na przewóz psa, rzeczy lub roweru.
- E-PODRÓŻNIK – to kolejny kanał sprzedaży, w którym z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych można kupić bilety KŚ za pomocą platformy dystrybucyjnej dostępnej na stronie www.e-podroznik.pl oraz za pośrednictwem strony internetowej KŚ. W systemie E-PODRÓŻNIK BILETY od października 2017 r. można nabyć bilety jednorazowe i okresowe według taryfy normalnej, z ulgami ustawowymi oraz według ofert handlowych KŚ, a także bilety na przewóz psa, rzeczy lub roweru. Honorowana jest forma papierowa oraz elektroniczna biletu zakupionego za pośrednictwem systemu e-PODRÓŻNIK BILETY.
- Przewozy Regionalne - sprzedaż biletów w ogólnopolskiej sieci kas Przewozów Regionalnych. Sprzedaż odbywa się na zasadach zawartych w umowie o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych zawartej pomiędzy Kolejami Śląskimi, a Spółką Przewozy Regionalne. W kasach PR sprzedawane są bilety z wybranych ofert KŚ.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

	Stacje na których zatrzymywały się pociągi KŚ	Dworce z własnym personelem	Dworce z obsługą agencyjną na podstawie zawartych umów	Dworce z obsługą agencyjną (innych przewoźników na podstawie zawartych umów)	Dworce bez obsługi bezpośredniej
Liczba dworców/stacji	175	21	0	0	0

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2017r.):

Kasjerzy	Specjaliści ds. obsługi klienta
128	4

2 Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

2.1. Opóźnienia

Koleje Śląskie Sp. z o.o., posiada jedną kategorię pociągów – pociągi wojewódzkie. W rozpatrywanym okresie spółka uruchomiła 99 944 pociągów, których punktualność kursowania wyniosła 95,51%.

Ponadto:

- średnie opóźnienie pociągów KŚ wyniosło 6,71 minut,
- punktualność uruchomień kształtowała się na poziomie 95,51%,
- punktualność przybycia wyniosła 88,32%,
- udział procentowy spółki w opóźnieniach, wyniósł 31,76%, w stosunku do wszystkich opóźnionych pociągów,
- miało miejsce 15 830 zdarzeń, spowodowanych z winy KŚ, wpływających na kursowanie pociągów pasażerskich, co stanowi 42,30% udziału KŚ we wszystkich zdarzeniach wpływających na opóźnienie pociągów,
- średnie opóźnienie pociągów z przyczyn leżących po stronie KŚ wyniosło 1,92 minuty,

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Ilość pociągów	8 123	4 311	146	26
Udział procentowy	64,44 %	34,20 %	1,16 %	0,21 %

Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Razem	24 832	11 358	259	55
Udział procentowy	68,03 %	31,11 %	0,71 %	0,15 %

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Zgodnie z postanowieniami Dyrektywy 2004/49/ Parlamentu Europejskiego i Rady WE z dnia 29.04.2009 r. w Spółce Koleje Śląskie na bieżąco prowadzony jest nadzór nad spełnieniem wymogów bezpieczeństwa w transporcie kolejowym i odpowiedniego standardu usług przewozowych. Prowadzona jest ciągła ocena potencjalnych zagrożeń oraz szacowanie (wycena) ryzyka działalności według zasad określonych w Rozporządzeniu Komisji (WE) nr 402/2013 z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie wspólnej metody oceny bezpieczeństwa w zakresie wyceny i oceny ryzyka.

Od pierwszego dnia licencjonowanej działalności spółka Koleje Śląskie prowadzi stały monitoring wszelkich zakłóceń w kursowaniu pociągów. Na bieżąco prowadzona jest rejestracja meldunków dotyczących odchylenia od rozkładu jazdy oraz ich szczegółowa klasyfikacja.

W działalności Spółki Koleje Śląskie w 2017 roku w „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń” odnotowano 3572 meldunki dot. zakłóceń i odchylenia od planu.

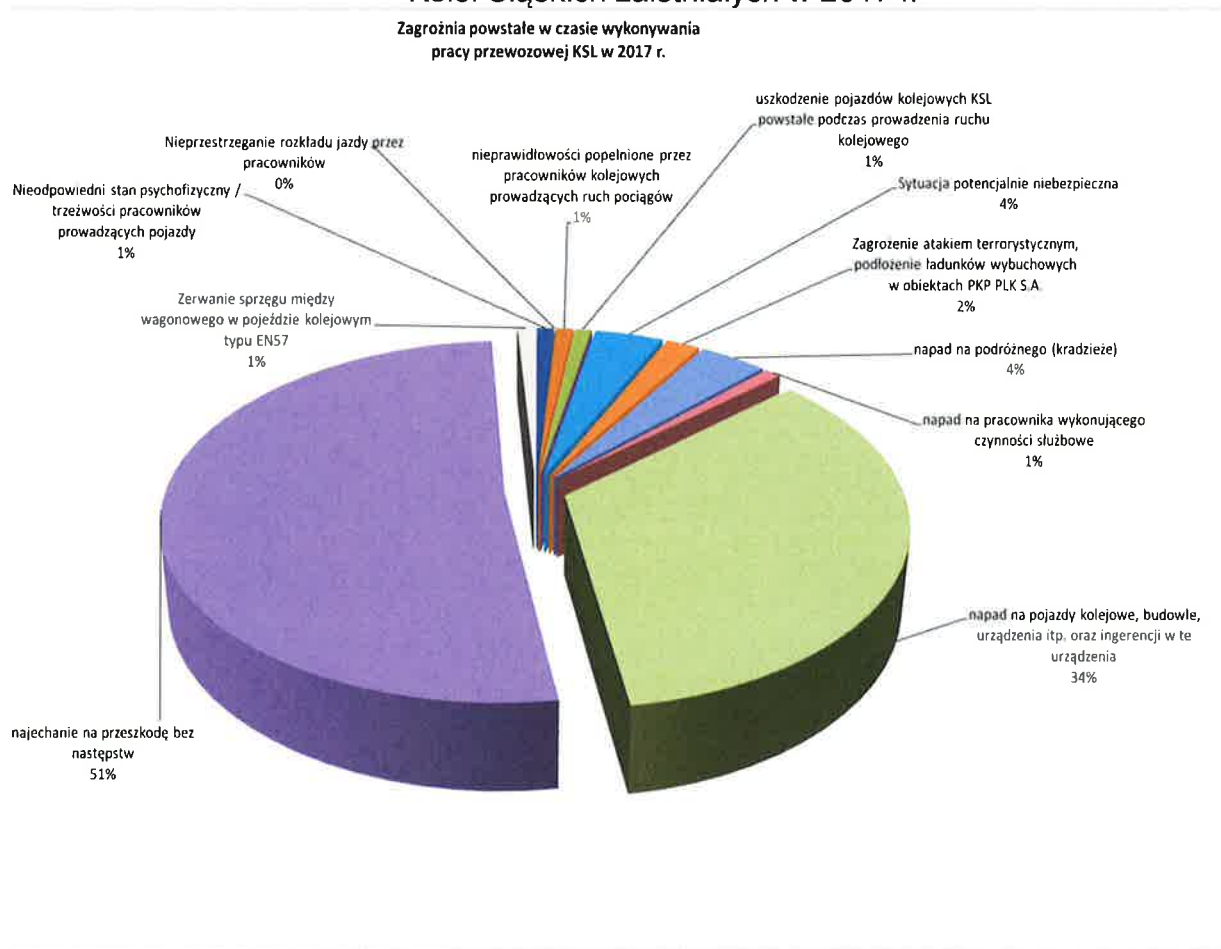
Na podstawie klasyfikacji ww. meldunków odnotowanych w 2017 roku w Spółce Koleje Śląskie stwierdzono:

- **3436 zakłóceń** kolejowych, co stanowi 96,19 % wszystkich analizowanych zgłoszeń dokonanych w 2017 roku,
- **85 zagrożeń**, co stanowi 2,38 % wszystkich analizowanych zgłoszeń dokonanych w 2017 roku,
- **51 zdarzeń**, co stanowi 1,43 % wszystkich zgłoszonych w 2017 roku meldunków.

Analizując powyższe należy stwierdzić, iż w 2017 r. w porównaniu do roku 2016 nastąpił spadek ilości zagrożeń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich, z 175 do 85 przypadków.

Wskaźnik bezpieczeństwa po uwzględnieniu wykonanej pracy przewozowej (wynoszącej 6,750 mln poc.-km) w odniesieniu do „zagrożeń” związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich w 2017 roku w stosunku do 2016 r. uległ poprawie (zmniejszeniu) o 14,16 zagrożenia na milion kilometrów.

Struktura zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy przewozowej Kolei Śląskich zaistniałych w 2017 r.



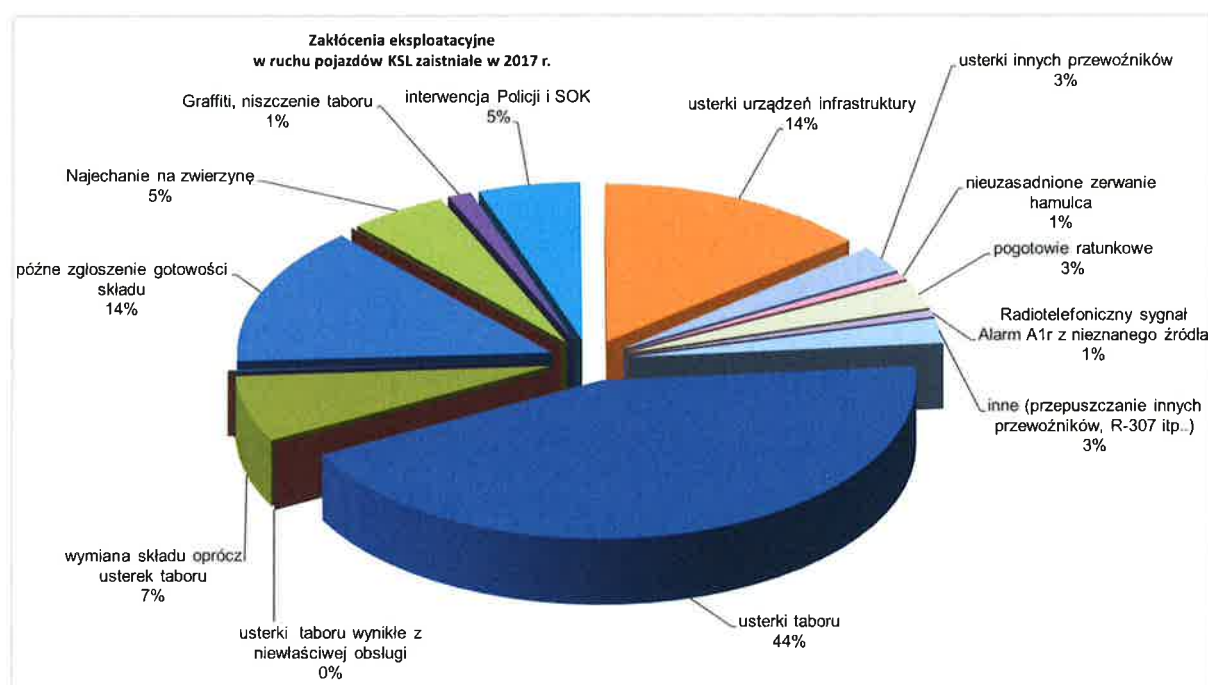
Ilość zakłóceń w 2017 roku w odniesieniu do roku 2016 wyniosła:

- usterki taboru – 1500 (w 2016r. – 1314),
- usterki urządzeń infrastruktury kolejowej – 484 (w 2016r. – 387),
- usterki innych przewoźników – 98 (w 2016r. – 114),
- interwencja Policji i SOK – 181 (w 2016r. – 234),

- późne zgłoszenie gotowości składu – 486 (w 2016r. – 252),
- wymiana składu bez usterek – 232 (w 2016r. – 128).

Analizując powyższe wartości należy zauważyć, że nastąpił wzrost w zakresie usterek taboru, które nadal stanowią poważny problem w zakresie zakłóceń, oraz późnego zgłoszenia gotowości składu. Dlatego ograniczenie ilości usterek taboru eksploatowanego przez Koleje Śląskie stanowi priorytet dla przewoźnika, ponieważ wpływa bezpośrednio na poziom świadczonych przez KSL usług przewozowych, oraz poprawę punktualności.

Struktura zakłóceń związanych z ruchem pociągów
Kolei Śląskich zaistniałych w 2017 roku



3. Odwołania pociągów

W roku 2017 Spółka Koleje Śląskie uruchomiła 99 944 pociągi, z czego odwołanych zostało 786, co stanowi ~0,79 %, wszystkich uruchomionych pociągów.

4.Czystość pociągów i wyposażenie stacji

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru

Koleje Śląskie jako Spółka świadcząca usługę przewozów pasażerskich w Województwie Śląskim szczególnie nacisk kładzie na czystość taboru. Wewnętrzne sprzątanie pojazdów trakcyjnych użytkowanych przez Spółkę w roku 2017 było realizowane przez pracowników zatrudnionych bezpośrednio w Kolejach Śląskich.

Sprzątanie pojazdów kolejowych odbywało na stacjach: Częstochowa, Katowice, Gliwice, Rybnik, Racibórz, Lubliniec, Bielsko-Biała, Żywiec, Zawadoń, Wisła Głębce. Powyższe punkty rozlokowane są na obszarze całego Województwa Śląskiego i stanowią pokrycie dla stacji końcowych pociągów kursujących w obiegach Kolei Śląskich.

Sprzątanie wewnętrzne pojazdów trakcyjnych KŚ w 2017r. co do zakresu było podzielone na cztery kategorie: okresowe, codzienne, pobieżne i peronowe. Każda kategoria ma ściśle przyporządkowane ramy techniczne określające konkretne czynności do wykonania. Sprzątanie zgodnie z przyjętymi obiegami pociągów Spółki odbywało się w dwunastu wyżej wymienionych punktach.

Częstotliwość wykonywania poszczególnych kategorii sprzątań została ściśle określona w harmonogramach: sprzątanie okresowe odbywało się każdorazowo po wykonanym przeglądzie poziomu P2 lub P3 pojazdu trakcyjnego zgodnie z obowiązującym planem przeglądów, czyszczenie okresowe było realizowane, w każdym czasie kiedy pojazdy były odstawiane jako rezerwa. Sprzątanie codzienne było realizowane dla każdego pojazdu trakcyjnego raz na dobę, na stacji końcowej danego pociągu. Sprzątania pobieżne i peronowe były wykonywane w zależności od długości postoju pociągu na stacjach pośrednich i zwrotnych.

Każde w/w sprzątanie podlegało wewnętrznym odbiorom w celu sprawdzenia jakości wykonanej usługi, odbiory realizowane były przez rewidenta taboru, kierownika pociągu, maszynistę lub wyznaczonego pracownika.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Składy taborowe Kolei Śląskich w większości stanowią pojazdy elektryczne, czego efektem jest ograniczenie spalania paliw silnikowych, a tym samym zmniejszenie emisji spalin do środowiska. Natomiast dla zapewnienia odpowiedniej temperatury i wilgotności powietrza w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Koleje Śląskie pojazdy typu 27WEb, 21WEa, 35WE, 36WEa, EN75 Flirt, EN76, EN71AKŚ, EN57AKŚ nr 892, 14-WE, SA-138 zostały wyposażone w klimatyzację. Temperatura wewnątrz pojazdu programowana jest przez maszynistę w zakresie temperatur od 18 – 25 stopni. Elementami mającymi zasadniczy wpływ na poprawę jakości powietrza w pojazdach są filtry powietrza poddawane okresowej wymianie lub czyszczeniu. Czynności te wykonywane są zgodnie z zaleceniami producenta klimatyzatorów podczas wykonywanych prac utrzymaniowo-naprawczych w cyklach obowiązujących dany typ pojazdu zgodnie z zapisami w Dokumentacji Systemu Utrzymania. Spalinowe pojazdy szynowe, które również wchodzi w skład taboru Kolei Śląskich, spełniają normy zgodnie z obowiązującą dyrektywą 2004/26/EC. Wymieniona Dyrektywa reguluje dopuszczalne poziomy emisji zanieczyszczeń emitowanych przez silniki spalinowe pojazdów nie drogowych. Ponadto pojazdy typu SA 138-005 oraz SA 109-011 spełniają wymogi normy EC 2004/26 Etap III A., a pojazd typu SA 109-005 spełnia wymogi określone w normie EC 2004/26 Etap II. Natomiast olej napędowy stosowany w pojazdach taboru Kolei Śląskich spełnia wymagania normy PN-EN 590 oraz NO-91-A219. Zawartość siarki nie przekracza 10 mg/kg(10 PPM).

4.3 Dostępność toalet

Eksploatowane przez Spółkę Koleje Śląskie elektryczne i spalinowe pojazdy trakcyjne wyposażone są w zależności od rodzaju pojazdu w jedną lub dwie toalety. Odfekalnianie toalet odbywa się wg potrzeb, nie mniej niż raz na dobę. Pojazdy serii EN75, EN76, SA138, SA109 oraz typu 27WEb, 21WEa, 35WE, 36WEa, EN71AKŚ, EN57AKŚ, EN57KM, 14WE posiadają toalety z zamkniętym obiegiem WC, które przystosowane są dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się. Toalety na bieżąco są wyposażane w środki higieniczno-sanitarne tj. mydło w płynie, papier, środki zapachowe.

5. Badanie satysfakcji klientów

W październiku 2017 r. badania kwestionariuszowe wśród pasażerów Kolei Śląskich zostały przeprowadzone na liniach S1, S4,S5, S6, S7, S8, S13, S31, S58,S71, S72, S78, obsługiwanych przez Koleje Śląskie. Łącznie przebadanych zostało 400 osób, w tym 45% mężczyzn i 55% kobiet. Dobór ilości ankietowanych osób na poszczególnych trasach został dokonany zgodnie z wytycznymi dotyczącymi

potoków pasażerskich, przy założeniu próby minimalnej wynoszącej 10 ankietowanych dla danej linii. Natomiast doboru samych respondentów dokonano w sposób losowy, bez względu na wiek, płeć lub inną tego typu zmienną. Badania przeprowadzono w oparciu o ankietę złożoną z 9 pytań oraz metryczki. Pytania zostały sformułowane w formie zamkniętej, o określonej kafeterii możliwych odpowiedzi (w niektórych przypadkach również z możliwością zaznaczenia opcji „inne” i podania własnej odpowiedzi). Przedmiotem badania były zarówno wskaźniki ilościowe (jak np. częstotliwość podróżowania), jak i jakościowe (dotyczące subiektywnej oceny jakości usług świadczonych przez Koleje Śląskie).

W ogólnej ocenie jakości usług świadczonych przez Koleje Śląskie, na wszystkich liniach przeważały opinie pozytywne. Najwięcej pozytywnych ocen odnotowaliśmy w zakresie:

- 92 % ankietowanych pozytywnie oceniło obsługę przez personel Kolei Śląskich,
- 92% respondentów pozytywnie oceniło poczucie bezpieczeństwa osobistego w pociągach,
- 82 % ankietowanych pozytywnie oceniło komfort jazdy,
- 82% respondentów pozytywnie oceniło czystość taboru.

W ocenie punktualności pociągów Kolei Śląskich 38% respondentów oceniło ją bardzo dobrze, 38% dobrze, 18% średnio, natomiast 6 % negatywnie.

Jeśli chodzi o częstotliwość kursowania pociągów KŚ 66% oceniło ją bardzo dobrze i dobrze, 27% średnio natomiast 8% negatywnie.

Czas podróży pociągiem 78% respondentów oceniło pozytywnie, 16% średnio, natomiast 6% negatywnie.

Największym problemem wskazywanym przez ankietowanych są zbyt częste zmiany rozkładu jazdy, uzyskanie informacji o tymczasowych zmianach rozkładu jazdy i robotach torowych, oraz dostępność informacji o możliwości i warunkach podróży.

Najczęstszym celem podróży respondentów był dojazd do szkoły/ uczelni - 39%, 25% ankietowanych podróżowało pociągiem Kolei Śląskich do pracy, kolejnym celem podróży był cel prywatny - 19% ankietowanych, 11% korzystało z pociągów Kolei Śląskich w celach turystycznych, natomiast 6% podróżowało służbowo. Jeśli chodzi o częstotliwość podróżowania to 28% respondentów korzysta z pociągów Kolei Śląskich codziennie, 33% kilka razy w tygodniu, 28% kilka razy w miesiącu, a 11% rzadziej.

6 Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług

6.1 Stosowane procedury

Skargi/wnioski oraz reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez KŚ są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych w:

-Rozporządzeniu WE NR 1371/2007,

-Ustawie z dnia 15 listopada 1984r. - Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz. 1983),

-Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z Regulaminem przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie.

Podróżny może złożyć do spółki Koleje Śląskie:

1. Reklamację:

- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów),
- gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.

Reklamacja powinna zawierać:

- datę sporządzenia,
- nazwę i adres przewoźnika,
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację,
- tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem,
- kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego biletu i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które przewoźnik powinien przekazać należności w razie uznania roszczenia,
- wykaz załączonych dokumentów,
- podpis wnoszącego reklamację.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały biletów oraz oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia

Reklamacje należy składać w formie pisemnej:

- osobiście lub korespondencyjnie na adres Spółki KŚ,
- poprzez pocztę elektroniczną na adres: skargi@kolejeslaskie.com, wyłącznie w przypadkach biletów internetowych, komórkowych lub sporządzonych wezwań do zapłaty,
- w punkcie odprawy KŚ.

Spółka Koleje Śląskie udziela wnoszącemu odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez przewoźnika.

2. Skargę/wniosek, nie związane z roszczeniami finansowymi, dotyczące:

- jakości świadczonych usług przez Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
- przestrzegania praw i obowiązków pasażerów,
- kierowane pod adresem danego pracownika.

Skargi/wnioski należy składać w formie pisemnej:

- osobiście lub korespondencyjnie na adres Spółki KŚ,
- poprzez pocztę elektroniczną na adres: skargi@kolejeslaskie.com,
- w punktach odprawy KŚ.

Spółka Koleje Śląskie udziela wnoszącemu odpowiedzi na skargę nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku. Spółka Koleje Śląskie udziela wnoszącemu odpowiedzi, lub też – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje go o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.

Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest za pomocą poczty elektronicznej lub na adres pocztowy wskazany w treści skargi/wniosku.

6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

Poniżej w formie tabelarycznej przedstawiona została ogólna liczba otrzymanych skarg/wniosków i reklamacji złożonych przez podróżnych w 2017 roku.

Zostały one podzielone na następujące kategorie:

- punktualność i opóźnienia pociągów,
- czystość i utrzymanie taboru,
- poziom bezpieczeństwa osobistego,
- respektowanie praw osób niepełnosprawnych.

Liczba skarg i reklamacji skierowanych do przewoźnika w 2017r.

	ogólna liczba otrzymanych	w tym:				liczba rozpatrzonych	w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera	suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań
		dotyczące punktualności i opóźnień	dotyczące czystości i utrzymania taboru	dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego	dotyczące respektowania praw osób niepełnosprawnych			
	liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	zł
skargi/wnioski	669	153	54	20	5	486	0	0,00
reklamacje	1250	156	14	17	3	1115	831	3107,00
Razem skargi i reklamacje	1919	309	68	37	8	1601	831	3107,00

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Koleje Śląskie realizują wymogi Rozporządzenia nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dn. 23.10.2007 r. dotyczące m.in. praw pasażerów z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się.

Podstawowe prawa osób niepełnosprawnych w transporcie kolejowym:

- równy dostęp do usług kolejowych,
- uzyskanie pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, po wcześniejszym zawiadomieniu przewoźnika kolejowego bądź zarządcy stacji,
- informacja o dostępności przewozów kolejowych oraz warunków taboru kolejowego,
- zakup biletu podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

7.1 Zasady organizacji i realizacji przejazdów osób niepełnosprawnych

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością spółka ma wypracowane procedury obsługi takich podróżnych, umożliwiające im, po wcześniejszym zgłoszeniu niezbędnym dla prawidłowej obsługi tego typu grup pasażerów, skorzystanie z usług przewoźnika w komfortowych i przyjaznych warunkach.

W Kolejach Śląskich obowiązują „ZASADY ORGANIZACJI I REALIZACJI PRZEWOZÓW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH”, zgodnie z Uchwałą Zarządu KŚ nr 308/2013, które szczegółowo regulują kwestię organizowania i realizacji pomocy przy przejazdach osób niepełnosprawnych (przejazdy zgłaszane).

Podróżnym z niepełnosprawnością, którzy dokonają takiego zgłoszenia (e-mailowo, telefonicznie lub osobiście), zapewniana jest pełna informacja i pomoc w podróży, w możliwym zakresie.

Niezależnie od powyższych zasad, każdy podróżny o ograniczonej możliwości poruszania się, który odbywa przejazd Kolejami Śląskimi, jest naszym pasażerem, któremu należy udzielić możliwej i koniecznej pomocy w podróży, nawet jeśli nie została ona wcześniej zgłoszona. Bezpośredni obowiązek pomocy przy wsiadaniu, wskazaniu i zajęciu miejsca w pociągu oraz wysiadaniu z pociągu należy do drużyny konduktorskiej.

7.2 Pomoc w podróży ze strony przewoźnika

Osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej możliwości poruszania się, zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Pomoc ta, zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia KŚ zostaną powiadomione przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem. Zgłoszenia osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej zdolności ruchowej przyjmowane są całą dobę pod nr telefonu 727 030 303, na adres pasazer@kolejeslaskie.com., lub w punktach odprawy KŚ.

Jeśli zgłoszenie zostało przyjęte w późniejszym niż wyznaczony termin lub podróżny nie dokonał zgłoszenia, KŚ podejmuje wszelkie działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna mogła odbyć przejazd.

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością stosowane są procedury, umożliwiające osobom niepełnosprawnym korzystanie z usług przewoźnika w komfortowych i przyjaznych warunkach. Szczegółową regulację w kwestii organizowania i realizacji pomocy przy przejazdach osób niepełnosprawnych – w ramach przejazdów zgłaszanych – zawierają przyjęte uchwałą zarządu Spółki nr 308/2013 z dnia 5 listopada 2013r. „Zasady organizacji i realizacji przewozów osób niepełnosprawnych”. Podróżnym z niepełnosprawnością, którzy dokonują takiego zgłoszenia (mailowo, telefonicznie lub osobiście), zapewniana jest pełna informacja i pomoc w podróży, w możliwym zakresie.

Podróżni o ograniczonej możliwości poruszania się, którzy odbywają przejazd pociągami Kolei Śląskich, mają zapewnioną pomoc w podróży, nawet, jeśli przejazd nie został wcześniej zgłoszony. Bezpośredni obowiązek pomocy przy wsiadaniu, wskazaniu i zajęciu miejsca w pociągu oraz wysiadaniu z pociągu należy do personelu pokładowego.

Istotną okolicznością jest również fakt systematycznego dostosowywania taboru przewoźnika do komfortowych warunków podróży. Wprowadzono specjalne oznakowanie pociągów przystosowanych dla podróżnych z niepełnosprawnością w rozkładzie jazdy. Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w podnośniki lub specjalne rampy umożliwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

W Centrum Obsługi Podróżnych (COP) osoby niepełnosprawne mają swobodny dostęp do obsługi (np. zakup biletu, informacja pasażerska). Stanowisko oznaczone jest symbolem graficznym wskazującym dostępne udogodnienia dla osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne są obsługiwane poza kolejnością. W punkcie tym został również zainstalowany System Komunikacji Niewerbalnej przy pomocy, którego pracownicy COP mogą skutecznie komunikować się z osobami głuchoniemymi. System ten jest niczym innym jak dostępem do tłumaczeń z zakresu polskiego języka migowego i systemu języka migowego na odległość. Osoby niesłyszące przy zastosowaniu tego systemu mogą nabyć bilety, zasięgnąć potrzebnej informacji oraz złożyć reklamacje.

W 2017 roku KŚ otrzymała 181 zgłoszeń od osób niepełnosprawnych w sprawie udzielenia pomocy w podróży z czego zrealizowano 166, natomiast 15 zgłoszeń zostało anulowanych przez podróżnych.

7.3 Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych

Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w specjalne rampy ułatwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Wewnątrz pojazdów znajdują się specjalne miejsca, w których za pomocą pasów bezpieczeństwa można przypiąć wózek inwalidzki, aby zapobiec jego przemieszczaniu się podczas jazdy. Toalety

zostały zaprojektowane i wyposażone tak, by osoby z niepełnosprawnością mogły korzystać z nich bez przeszkód. Ponadto spełniają wymogi TSI PRM, tj. są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych: dostęp do wody, środków higieny osobistej, przycisk alarmowy, możliwość obracania wózka inwalidzkiego, uchwyty do osobistego – bez pomocy zewnętrznej – korzystania z toalety, a w najnowszym taborze także suszarki do rąk. Spółka Koleje Śląskie w swojej działalności postawiła na pełną integrację pasażerów.

Przewoźnik w ponad 50% obiegów zaplanował tabor w całości przystosowany do obsługi podróżnych z niepełnosprawnością (pojazdy serii 21 WEa, 27 WEb, EN 75, EN 76, EN 71, EN 57 AKŚ, EN 57 KM, 35 WE, 36 WEa, 14WE). Tym taborom objęte są między innymi przewozy pasażerskie na trasach: Częstochowa – Gliwice oraz Sosnowiec – Główny – Tychy Łódź Wisk. W następnej kolejności linie: Katowice – Żywiec/Zwardoń oraz Katowice – Rybnik/Racibórz i Katowice – Wisła Głębce.

Dodatkowo w rozkładzie jazdy KŚ stosuje specjalne oznakowanie pociągów przystosowanych dla podróżnych z niepełnosprawnością, a także na stronie internetowej, co usprawnia zaplanowanie podróży przez osoby niepełnosprawne.

7.4 Zatrudnienie osób niepełnosprawnych

Stan zatrudnienia na koniec 2017r. – zatrudnienie osób niepełnosprawnych to 13 pracowników, w tym:

- 3 - osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności,
- 6 - osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności,
- 4 - osób z lekkim stopniem niepełnosprawności.

WICEPREZES ZARZĄDU

Piotr Rybotycki

PREZES ZARZĄDU

Wojciech Dinges