

## SPRAWOZDANIE za rok 2020

Załącznik  
do **Norm Jakości Obsługi**

w zakresie

w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych usług pasażerskich

realizacji **Norm Jakości Obsługi**

wykonywanych przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

przyjętych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

(realizacja art. 28 ust. 2 Rozporządzenia WE Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dn. 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym)

| Lp. | Obszar funkcjonowania objęty<br><b>Normami Jakości Obsługi</b>                                                                                                                             | Miernik jakości<br>procesu -<br>poziom<br>minimalny | Miernik<br>jakości<br>procesu -<br>wykonanie | Liczba / rodzaj stwierdzonych<br>w toku kontroli niezgodności* /<br>liczba i rodzaj wykonanych<br>czynności**                                                                                                                                                                                                             | Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania<br>czynności** | <u>Działania korekcyjne</u> (doraźne) / <u>działania</u><br><u>korygujące</u> (eliminacja rzeczywistej przyczyny<br>niezgodności) / <u>działania zapobiegawcze</u><br>(eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <b>Informacja</b> udzielana podróżnym<br>i klientom* (w tym ocena<br>dokonana przez pasażera w<br>Badaniach satysfakcji Klientów w<br>skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej<br>liczby badań) | -                                                   | <b>3,66</b>                                  | Przeprowadzono 193 kontrole<br>pracy kierowników pociągu<br>podczas jazd kontrolnych, 159<br>kontrole kas biletowych oraz 44<br>kontrole w zakresie udzielania<br>informacji taryfowych<br>zamieszczanych w gablotach<br>informacyjnych na peronach<br>oraz w budynkach i halach<br>dworców (usterek nie<br>stwierdzono). |                                                                 | Prowadzenie pouczeń okresowych: 2 razy w roku<br>dla kasjerów biletowych i dla kontrolerów biletów<br>oraz dla kierowników pociągu / konduktorów.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.  | <b>Zawieranie umowy przewozu*</b>                                                                                                                                                          | -                                                   | -                                            | Przeprowadzono 356 kontroli,<br>w tym pracy kierowników<br>pociągu, podczas jazd<br>kontrolnych, jak również<br>kontrole kas biletowych.                                                                                                                                                                                  |                                                                 | Prowadzenie pouczeń okresowych: 2 razy w roku<br>dla kasjerów biletowych i dla kontrolerów biletów<br>oraz dla kierowników pociągu / konduktorów.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.  | <b>Punktualność</b> połączeń w ruchu<br>krajowym                                                                                                                                           | 95%                                                 | <b>99,22%</b>                                | NIE DOTYCZY                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | -                                                               | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.  | <b>Czystość taboru kolejowego*</b><br>(w tym ocena dokonana przez<br>pasażera w Badaniach satysfakcji<br>Klientów w skali od 1 do 5 -<br>średnia z ogólnej liczby badań)                   | -                                                   | <b>2,96</b>                                  | Proces czyszczenia taboru<br>przebiegał prawidłowo.                                                                                                                                                                                                                                                                       | -                                                               | Czyszczenie taboru SKM jest realizowane przez<br>wybrany w postępowaniu przetargowym podmiot<br>zewnętrzny. Są określone i opisane rodzaje i<br>zakresy poszczególnych rodzajów czyszczeń.<br>Funkcjonuje formalny nadzór bezpośredni i<br>pośredni nad prawidłowością przebiegu procesu.<br>Przypisane są zadania i odpowiedzialności do<br>konkretnych stanowisk pracy, w zależności od<br>lokalizacji czyszczenia taboru. |

| Lp. | Obszar funkcjonowania objęty<br><b>Normami Jakości Obsługi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 | Miernik jakości<br>procesów -<br>poziom<br>minimalny                    | Miernik<br>jakości<br>procesów -<br>wykonanie | Liczba / rodzaj stwierdzonych<br>w toku kontroli niezgodności* /<br>liczba i rodzaj wykonanych<br>czynności**                                                                                                                                                                                                          | Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania<br>czynności**                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <u>Działania korekcyjne</u> (doraźne) / <u>działania</u><br><u>korygujące</u> (eliminacja rzeczywistej przyczyny<br>niezgodności) / <u>działania zapobiegawcze</u><br>(eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | <b>Wskaźnik poziomu czystości</b><br>pomieszczeń na Dworcu<br>Podmiejskim SKM w Gdyni<br>Głównej oraz czystości na<br>stacjach i przystankach<br>osobowych na linii kolejowej nr<br>250* (w tym ocena dokonana<br>przez pasażera w Badaniach<br>satisfakcji Klientów w skali od 1<br>do 5 - średnia z ogólnej liczby<br>badań) | 66,66%                                                                  | <b>94,54%</b>                                 | Najczęściej występujące<br>problemy dotyczą<br>niewłaściwego poziomu<br>utrzymania w okresie<br>zimowym (pokrywa śnieżna,<br>śliskość, niewłaściwy stan<br>ciągów komunikacyjnych),<br>większej intensywności<br>zabrudzeń w okolicach koszy<br>na śmieci oraz zanieczyszczeń<br>powodowanych przez ptasie<br>odchody. | Niewłaściwy stan infrastruktury w okresie zimowym<br>jest spowodowany intensywnością zjawisk<br>atmosferycznych. Zanieczyszczenia spowodowane<br>przez ptaki wynikają z obecności tych zwierząt w<br>przestrzeni miejskiej i zwyczajem ich dokarmiania<br>przez osoby korzystające z usług SKM.                                                                                                                                                     | Stały i bezpośredni nadzór osób wyznaczonych<br>przez SKM nad pracami wykonywanymi przez<br>podmioty zewnętrzne oraz korzystanie z<br>mechanizmu kar umownych. Audyt wykonywanych<br>prac realizowany poprzez formularze audytowe.<br>Montowanie zabezpieczeń przeciwko ptakom<br>podczas modernizacji peronów SKM oraz w ramach<br>prac konserwacyjnych. |
| 6.  | <b>Badania satisfakcji Klientów -</b><br>ocena dokonana przez pasażera<br>w skali od 1 do 5 - średnia z<br>ogólnej liczby badań**                                                                                                                                                                                              | 3                                                                       | <b>3,22</b>                                   | Średnia ważona z 3 badań<br>satisfakcji Klienta w formie<br>ankietowej na stronie<br>internetowej Spółki.                                                                                                                                                                                                              | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.  | <b>Obsługa skarg</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1,5% skarg<br>zasadnych w<br>stosunku do<br>rocznej liczby<br>pasażerów | <b>0,0008%</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8.  | <b>Zwrot opłat i odszkodowań za</b><br>nieprzestrzeganie norm jakości<br>usług**                                                                                                                                                                                                                                               | -                                                                       | <b>BRAK</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.  | <b>Pomoc świadczona osobom</b><br><b>niepełnosprawnym</b> oraz osobom<br>o ograniczonej zdolności<br>ruchowej**                                                                                                                                                                                                                | -                                                                       | -                                             | Zarejestrowano 2 zgłoszenia<br>przewozu osoby<br>niepełnosprawnej - po jednej<br>osobie na: linii komunikacyjnej<br>SKM Gdańsk Śródmieście -<br>Wejherowo oraz na linii<br>komunikacyjnej PKM Gdańsk<br>Wrzeszcz - Gdynia Główna.                                                                                      | <u>Przyczynami systematycznie malejącej liczby</u><br><u>zgłoszeń przewozu osoby niepełnosprawnej są:</u> <b>1.</b><br>Oznaczanie w rozkładzie jazdy każdego pociągu<br>SKM jako przystosowanego do przewozu osób<br>niepełnosprawnych; <b>2.</b> Wejście w życie przepisów<br>Rozporządzenia RODO i związana z tym niechęć<br>pasażerów do udostępniania danych osobowych<br>niezbędnych do obsługi zgłoszenia przewozu osoby<br>niepełnosprawnej. | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |