

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ MINIMALNE NORMY JAKOŚCI OBSŁUGI

SPRAWOZDANIE ZA ROK 2020

PEŁNOMOCNIK
ds. Systemu Zarządzania
Bezpieczeństwem i Utrzymaniem

Ewelina Golańska

Wstęp

Na podstawie art. 28 Rozporządzenia 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady, dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w transporcie kolejowym, Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. (dalej: SKM), w oparciu o funkcjonujący w Spółce System Zarządzania Jakością, publikuje informacje, dotyczące jakości oferowanych usług przewozowych.

Niniejsze sprawozdanie 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 osiągnięte wyniki.

I. Informacje i bilety

1. Informacje

Wszelkie informacje zgodnie ze wskazaniem podanym na stronie www.skm.warszawa.pl są udostępnione na stronie internetowej organizatora miejskiej komunikacji zbiorowej -ZTM-u, tj. www.ztm.waw.pl oraz w rozkładzie jazdy www.rozklad-pkp.pl. Informacje dla podróżnych widnieją także na rozkładach papierowych umieszczonych w gablotach na przystankach według tras Spółki SKM. Regulamin przewozu osób pociągami Szybkiej Kolei Miejskiej, jak i taryfa przewozowa jest wspólna dla wszystkich uczestników zbiorowego transportu publicznego na obszarze m.st. Warszawy oraz na obszarze innych gmin (wykonujących przewozy pasażerskie na zlecenie ZTM), jeżeli wynika to z zawartego porozumienia międzygminnego, tj. tramwajów, autobusów, metra i SKM. Informacje dotyczące warunków przewozu zamieszczone są w postaci elektronicznej na stronie internetowej SKM ze wskazaniem strony warszawskiego organizatora komunikacji zbiorowej, tj. ZTM, a także w postaci papierowej w pojazdach kolejowych SKM.

Szczegółnej dbałości poddane są informacje dla pasażerów eksponowane w naszych pojazdach kolejowych i w naszych gablotach na przystankach kolejowych na trasach SKM. Ogólnie informacje podawane są przy użyciu tablic z wyświetlaczami:

- a) kierunkowymi czołowymi: 2 szt. na pojazd, umieszczonymi w górnej części czoła pojazdu, z wyświetlaczami LED koloru bursztynowego (pomarańczowego),
- b) kierunkowymi bocznymi zewnętrznymi (wyświetlacze skierowane na zewnątrz): 4 szt. na stronę pojazdu, umieszczone w świetle okien w górnej ich części, równomiernie na całej długości pojazdu (po 1 na każdą stronę członu),
- c) kierunkowymi bocznymi wewnętrznymi z wyświetlaczami skierowanymi do wnętrza pojazdu: kolorowy wyświetlacz LCD . Tablice kierunkowe czołowe i boczne LED oraz

wyświetlacze wewnętrzne LCD są sterowane za pośrednictwem komputera pokładowego będącego elementem systemu pobierania opłat za przejazd;

- d) wewnętrznymi centralnymi, umieszczonymi pod sufitem.

Sterowanie tablicami odbywa się za pośrednictwem komputera pokładowego pojazdu w czasie rzeczywistym, bez ograniczenia długości wyświetlanych napisów.

Szczegółowe informacje oraz sekwencje informacji prezentowanych przez poszczególne wyświetlacze oraz system automatycznej głosowej informacji o trasie określone są zarówno przepisami z zakresu prawa kolejowego, jak również wymaganiami organizatora publicznego transportu zbiorowego (ZTM) zawartymi w opisie funkcjonalności informacji liniowej.

2. Bilety

Wszelkie informacje dotyczące biletów obowiązujących w pociągach SKM zgodnie ze wskazaniem podanym na stronie www.skm.warszawa.pl są przedstawione w przepisach taryfowych zamieszczonych na stronie internetowej www.ztm.waw.pl. Bilety upoważniające do przejazdu pociągami SKM można kupić we wszystkich punktach sprzedaży biletów komunikacji miejskiej ZTM oraz w pojazdach w automatach biletowych.

II. Punktualność połączeń oraz wskaźniki jakości

1. Opóźnienia oraz zakłócenia w kursowaniu pociągów

Odjazdy i przyjazdy pociągów Szybkiej Kolei Miejskiej sp. z o.o. odbywają się według rozkładu jazdy. Pociąg, który przyjechał do stacji końcowej później niż 5 minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako pociąg opóźniony na przybyciu.

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

- a) procedury systemu zarządzania bezpieczeństwem i utrzymaniem dotyczące zasad postępowania w przypadku zakłóceń procesu przewozowego, postępowaniu po zdarzeniach, zarządzania sytuacjami kryzysowymi, zapewnienia sprawności zasobów technicznych.
- b) Regulaminy zarządcy infrastruktury kolejowej PKP PLK S.A., które określają zasady monitorowania pracy przewozowo-eksploatacyjnej oraz postępowania w przypadku wystąpienia zagrożeń, sytuacji kryzysowych lub innych wydarzeń na liniach kolejowych zarządcy infrastruktury.

2. Wskaźniki jakości

Wskaźnik „P” – jest wskaźnikiem punktualności kursowania pociągów SKM i jest stosunkiem liczby odjazdów z przystanków na trasie uznanych jako punktualne do łącznej liczby odjazdów

z przystanków na trasie w danym miesiącu. Jako punktualny traktuje się odjazd, który ma miejsce nie wcześniej niż zakłada rozkład jazdy i nie później niż 5 minut po zaplanowanej rozkładem godzinie.

Wskaźnik „N” – jest wskaźnikiem zawodności kursowania pociągów, stanowi stosunek liczby półkursów wadliwych do łącznej liczby półkursów rozkładowych na dany miesiąc.

Za półkurs wadliwy uważa się:

1. niewykonany, a przewidziany rozkładem jazdy,
2. wykonany częściowo w stosunku do założeń rozkładowych,
3. wykonany w trakcji pojedynczej półkurs wskazany w rozkładzie do wykonania w trakcji podwójnej,
4. półkurs, w którym opóźnienie przyjazdu do stacji końcowej przekroczyło 30 minut.

Tabela 1 Wskaźniki punktualności i zawodności kursowania pociągów Spółki w roku 2020

ROK	MIESIĄC	Wskaźnik „P”	Wskaźnik „N”
2020	STYCZEŃ	98,824%	0,712%
	LUTY	99,256%	0,196%
	MARZEC	97,967%	0,327%
	KWIECIEŃ	98,596%	0,509%
	MAJ	98,902%	0,341%
	CZERWIEC	96,009%	0,793%
	LIPIEC	95,974%	1,107%
	SIERPIEŃ	96,617%	0,426%
	WRZESIEŃ	93,624%	0,784%
	PAŹDZIERNIK	97,001%	0,507%
	LISTOPAD	97,997%	1,104%
	GRUDZIEŃ	96,063%	0,685%

Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. świadczy usługi przewozowe realizując zapisy umowy zawartej z Zarządem Transportu Miejskiego. Istotnym elementem analizy jakości usługi przewozowej są dane, związane z realizacją postanowień tej umowy, opracowane w oparciu o Katalog uchybień. Tabela nr 2 zawiera wskaźniki Katalogu uchybień wraz z opisem.

Tabela 3 Uchybienia naliczone Spółce w roku 2020

Wskaźnik uchybienia	O1/O2	ST	UT	OZ	WY	BS
Suma uchybień w roku 2020	1	88	50	131	11	9

Analizując powyższe dane można zauważyć, że uchybieniem, które najczęściej wskazywali kontrolerzy Zarządu Transportu Miejskiego, było w obszarze *informacji pasażerskiej* (wyświetlacze i tablice kierunkowe) – odnotowano 131 przypadków. Uchybienia naliczone zostały również w związku z *brakiem wyposażenia technicznego* – kontrolerzy ZTM odnotowali 88 uchybienia w tym obszarze. Kolejnym wskazywanym uchybieniem były usterki *automatów biletowych* - odnotowano 9 przypadków. W obszarze związanym z wykroczeniami służbowymi odnotowano 11 uchybień.

Tabela 4 Uchybienia naliczone Spółce w roku 2020 z podziałem na typy taboru

Lp.	Wskaźnik uchybienia	14WE	19WE	27WE	35WE
1	ST	12	2	38	36
2	UT	4	11	26	9
3	OZ	12	28	72	19
4	WY	0	0	11	0
5	BS	0	0	6	3
6	O1/O2	0	0	1	0

Najczęściej uchybienia stwierdzane były na pojazdach typu 27WE oraz 35WE. Wynika to z faktu, że jest to najliczniejszy tabor wykorzystywany obecnie przez Spółkę.

III. Czystość taboru kolejowego i jakość powietrza w pojazdach kolejowych

Niedostateczna czystość pociągu lub uszkodzone elementy wyposażenia pociągu zagrażające bezpieczeństwu pasażerów są przedmiotem oceny jakości usługi przewozowej wykonanej przez SKM. Aby zachować minimalny poziom jakości obsługi przyjmuje się następujący standard jako obowiązujący:

Tabela 5 Zakresy poszczególnych rodzajów czyszczeń:

CZYSZCZENIE	ZAKRES PRAC
Wewnętrzne pełne	Usuwanie śmieci oraz zabrudzeń nanoszonych przez pasażerów związanych z wypadkami i wandalizmem, mycie szyb czołowych

Tabela 2 Wskaźniki związane z uchybieniami

Lp.	Wskaźnik	Znaczenie	Opis
1	O1	Niezgodność ze stanem faktycznym dokumentów sprawozdawczych, dotyczących wykonanych usług (zawiniona przez pracowników Spółki)	Karta informacyjna zdarzenia lub raportu dobowego kursowania pociągów
	O2		Pozostałe dokumenty przekazywane do ZTM
2	ST	Braki wyposażenia technicznego	Niedostateczna czystość pociągu; Nieprawidłowości w zakresie systemu SPOzP; Niedostateczna czystość przystanków (także elementy zagrażające bezpieczeństwu pasażerów); Niedostateczne oświetlenie pociągu lub jego brak; Niewłaściwe ogrzewanie i schładzanie pociągów Spółki;
3	UT	Ograniczenie pasażerom możliwości wejścia do lub wyjścia z pociągu	Nie dotyczy przejazdów technicznych
4	OZ	Niewłaściwe oznakowanie	Niewłaściwa informacja dla pasażera wyświetlana podczas postoju i jazdy pociągu; Niewłaściwe wyposażenie przystanków na trasie i pociągów Spółki w informacje dla pasażerów; Brak lub niewłaściwy numer brygady (obiegu)
5	WY	Wykroczenia służbowe	Brak bezzwłocznego powiadomienia ZTM o przerwach w ruchu a także brak powiadomienia o opóźnionych odjazdach z przystanku na trasie przekraczających 30 minut; Brak przekazania do ZTM w wymaganym czasie karty informacyjnej zdarzenia, raportu dobowego lub innych dokumentów; Brak reakcji obsługi po upływie 15 minut od zgłoszenia nieprawidłowości; Palenie tytoniu przez obsługę pociągu; Brak stroju służbowego
6	BS	Automat biletowy	Brak możliwości zakupu biletu w pociągu

Weryfikacji jakości realizowanych przewozów, dokonują pracownicy Zarządu Transportu Miejskiego, przeprowadzając rutynowe kontrole. Ewentualne naliczenie uchybień jest efektem działań kontrolnych. Ogólna liczba uchybień w roku 2020, została przedstawiona w tabeli nr 3.

Ponadto Zarząd Transportu Miejskiego systematycznie podejmuje działania, pozwalające poznać opinie i oceny pasażerów. Ważnym narzędziem są badania ankietowe, przeprowadzane we własnym zakresie oraz zlecane niezależnym instytucjom.

V. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania

Analizy jakości świadczonej usługi przewozowej nie można dokonać bez uwzględnienia opinii pasażerów, którzy każdego dnia podróżują pociągami Szybkiej Kolei Miejskiej sp. z o.o. Ewentualne skargi czy uwagi podróżnych, są istotnym narzędziem w procesie stałego podnoszenia poziomu świadczonych przewozów. Zasady postępowania ze skargami pasażerów reguluje „System Zarządzania Jakością – Minimalne normy jakości obsługi” a także Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Tabela nr 5 zawiera informacje na temat skarg, które wpłynęły do Spółki w 2020 roku.

Tabela 6. Skargi zgłoszone w roku 2020 z podziałem na obszary.

Lp.	Obszar, którego dotyczyło zgłoszenie	Skarga
1	Zachowanie obsługi pojazdu	90
2	Wykonanie rozkładu jazdy (punktualność i opóźnienia)	92
3	Czystość i utrzymanie taboru	5
4	Klimatyzacja / Ogrzewanie	4
5	Oznakowanie	2
6	Stan techniczny	22
7	Skargi związane z obsługą osób niepełnosprawnych	0
8	Obsada linii	8
9	Inne	12
	Ogólnie	235

W roku 2020 do Spółki wpłynęło ze strony podróżnych 235 skarg. Sklasyfikowane zostały one w 9 obszarach. Kwestiami najczęściej zgłaszanymi przez podróżnych były problemy, dotyczące *wykonania rozkładu jazdy*. W tym obszarze zarejestrowano 92 skargi. W dalszej kolejności podróżni skarżyli się na *zachowanie obsługi pojazdu* – do Spółki wpłynęło 90 zgłoszeń. Uwagi dotyczące *klimatyzacji/ogrzewania* zgłaszane były przez podróżnych w 4 przypadkach. Skargi sklasyfikowane jako „*Inne*” to 12 zgłoszeń w roku 2020. *Obsada linii* była przedmiotem skargi w 8 przypadkach. Kolejny obszar to *czystość i utrzymanie taboru* – zarejestrowano 5 skarg. Na stan techniczny pojazdów podróżni skarżyli się w roku 2020

	z obu stron, podłóg, dezynfekcja uchwytów, wytarcie kurzu z półek, zewnętrzne i wewnętrzne mycie szyb oraz innych powierzchni szklanych, gruntowne mycie kabin maszynisty, mycie kamer zewnętrznych, usuwanie napisów graffiti na laminatach, mycie laminatów ścian, w szczególności usuwanie osadów z zakamarków pudła, siedzeń, odkurzenie i wyczyszczenie foteli, przetarcie automatów biletowych i kasowników, inne prace czyszczące wskazane przez pracownika nadzoru Zamawiającego.
Wewnętrzne codzienne z myciem szyb czołowych z zewnątrz	Sprzątanie śmieci, zmiatanie i mycie podłóg, przetarcie półek na bagaże, usunięcie śladów i zabrudzeń związanych z wandalizmem, dezynfekcja uchwytów, usuwanie napisów graffiti na laminatach, przetarcie szyb kamer zewnętrznych, mycie szyb czołowych wewnątrz i na zewnątrz, przetarcie automatów biletowych i kasowników, mycie kabin maszynisty
Mycie zewnętrzne	Usuwanie zabrudzeń pudła z dachem włącznie, czoł pociągu, harmonii międzywagonowych.
Usuwanie napisów graffiti na zewnątrz i wewnątrz pojazdu	Usuwanie farb, lakierów i innych substancji chemicznych nanoszonych na Pojazdy w wyniku wandalizmu i/lub dewastacji.
po wypadkach kolejowych	Czyszczenie powierzchni zewnętrznej i wewnętrznej pojazdu po wypadkach kolejowych. W przypadku wykonania dezynfekcji po krwi i tkankach – konieczność wystawienia certyfikatu.

Jakość powietrza w pojazdach kolejowych SKM jest także poddawana ocenie i istnieje w systemie jakości w katalogu ewentualnych uchybień. W przypadku niewłaściwego ogrzewania i schładzania pociągów Spółki (niedogrzanie w okresie zimy i przegrzanie w okresie letnim).

Spółka zobowiązana jest uruchomić odpowiednio schładzanie lub ogrzewanie pociągów, tak aby utrzymana została temperatura powietrza w przedziale pasażerskim w zakresie:

- od 18°C do 25°C w okresie 1 kwietnia ÷ 31 października,
- od 10°C do 20°C w okresie 1 listopada ÷ 31 marca.

IV. Badanie opinii klientów

Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. interesuje się opiniami klientów od początku powstania tj. 2005 r. Byliśmy pomysłodawcami jak i nadzorowaliśmy wykonanie opracowania pt.: „Analiza preferencji osób podróżujących koleją w aglomeracji warszawskiej”, lipiec 2007. Odpowiadamy na wszelkie uwagi zgłaszane do SKM.

w 22 zgłoszeniach. W dalszej kolejności, odnotowano 2 zgłoszenia dotyczące oznakowania pociągu. Nie odnotowano żadnej skargi, która dotyczyłaby obsługi osób z niepełnosprawnością.

Skargi napływające do Spółki rozpatrywane są w terminie do 30 dni. W szczególnie trudnych przypadkach termin może ulec wydłużeniu maksymalnie do 90 dni. Wspólna procedura w tym zakresie została opracowana w porozumieniu z Zarządem Transportu Miejskiego. Wnioski z rozpatrywanych skarg przekazywane są do komórek organizacyjnych Spółki, odpowiedzialnych merytorycznie za zgłaszane nieprawidłowości.

W ramach poszczególnych obszarów skarg wyróżnić można kwestie, których najczęściej dotyczą zgłoszenia podróżnych. Informacje na ten temat zawarte zostały w poniższej tabeli.

Tabela 7. Przedmiot najczęstszych skarg, wpływających do Spółki w ramach poszczególnych obszarów w roku 2020.

Lp.	Obszar, którego dotyczyło zgłoszenie	Przedmiot zgłoszenia
1	Zachowanie obsługi pojazdu	niezaczekanie na pasażera; brak informacji o przyczynie opóźnienia pociągu; palenie tytoniu w miejscach niedozwolonych; niewłaściwie przeprowadzona kontrola biletów; rozmowy telefoniczne prowadzone przez obsługę;
2	Wykonanie rozkładu jazdy (punktualność i opóźnienia)	opóźnienie pociągu; odjazd pociągu przed rozkładowym czasem; zmiana rozkładu jazdy;
3	Czystość i utrzymanie taboru	brudne siedzenia; brudne okna; śmieci w pociągu;
4	Klimatyzacja / Ogrzewanie	za zimno lub za gorąco w pociągu;
5	Oznakowanie	niesprawne tablice relacyjne wewnętrzne lub zewnętrzne; niewłaściwe oznakowanie pociągu – błędna trasa;
6	Stan techniczny	uszkodzone, nieczynne drzwi; zbyt głośne komunikaty przystankowe; uszkodzony intercom;
7	Skargi związane z obsługą osób niepełnosprawnych	Brak
8	Obsada linii	niewłaściwe zestawienie pociągu – krótki skład;
9	Inne	brak szybkiej informacji o późnieniach na stronie internetowej Spółki

Przekazywanie zgłoszonych przez pasażerów uwag do właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych pozwala ograniczać, bądź całkowicie eliminować występujące nieprawidłowości. Wpływa to na poprawę jakości świadczonych usług przewozowych, jak również na postrzeganie Spółki przez pasażerów.

VI. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej

W myśl postanowień art. 20, 21, 23, i 24 Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym informujemy, że od dnia 15 grudnia 2010 r. uruchomiliśmy telefon nr 22 699 71 95 pod którym nasi pracownicy całodobowo oczekują na zgłoszenia dotyczące zorganizowania pomocy w korzystaniu z naszych usług osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Ponadto zgłoszenia można dokonać poprzez uzupełnienie odpowiedniego formularza na stronie www.skm.warszawa.pl.

Zgłoszenia należy dokonać w terminie nie krótszym niż 24 godziny.

Informujemy, że w myśl art.19 Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do pojazdów SKM dla tych osób jest zapewniony, dzięki wyposażeniu wszystkich pojazdów SKM w urządzenia – podnośniki platformowe lub platformy ręczne służące do transportu osób niepełnosprawnych z peronu do pociągu lub z powrotem.

Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. w Warszawie podejmuje szereg działań, mających na celu likwidowanie barier w dostępie do oferty przewozowej. Obejmują one m.in.:

- prowadzenie szkoleń z zakresu obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się, pozwalające w sposób ciągły podnosić poziom kompetencji pracowników w tym obszarze;
- ścisłą współpracę z zarządcą infrastruktury kolejowej PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. w zakresie likwidacji barier w dostępie do transportu kolejowego;
- uczestnictwo przedstawiciela Spółki w pracach zespołów zadaniowych, powołanych przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego oraz przy Prezydencie m.st. Warszawy, mających na celu opracowywanie rozwiązań w zakresie likwidowania barier związanych z dostępnością;
- monitorowanie stanu urządzeń, umożliwiających korzystanie z transportu kolejowego osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, montowanych na stacjach i przystankach osobowych, do których dojeżdżają pociągi Spółki.