



KOLEJE MAŁOPOLSKIE



MAŁOPOLSKA

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
ZA ROK 2020**



www.malopolskiekoleje.pl



Spis treści

WSTĘP

1 INFORMACJA

- 1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży **5**
- 1.2. Dostarczanie informacji na stacjach i przystankach osobowych **6**
- 1.3. Dostarczanie informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów **7**
- 1.4. Urządzenia do sprzedaży biletów **8**

2 PUNKTUALNOŚĆ I ODWOŁANIE POCIĄGÓW

- 2.1. Zakłócenia w kursowaniu pociągów **11**

3 CZYSTOŚĆ TABORU

- 3.1. Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego **13**
- 3.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza **14**

4 POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG

- 4.1. Stosowane procedury **15**
- 4.2. Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia **16**
- 4.3. Skargi i reklamacje otrzymane **17**
- 4.4. Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji **17**
- 4.5. Odwołania od wezwań do zapłaty **18**
- 4.6. Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety **18**

5 POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

19

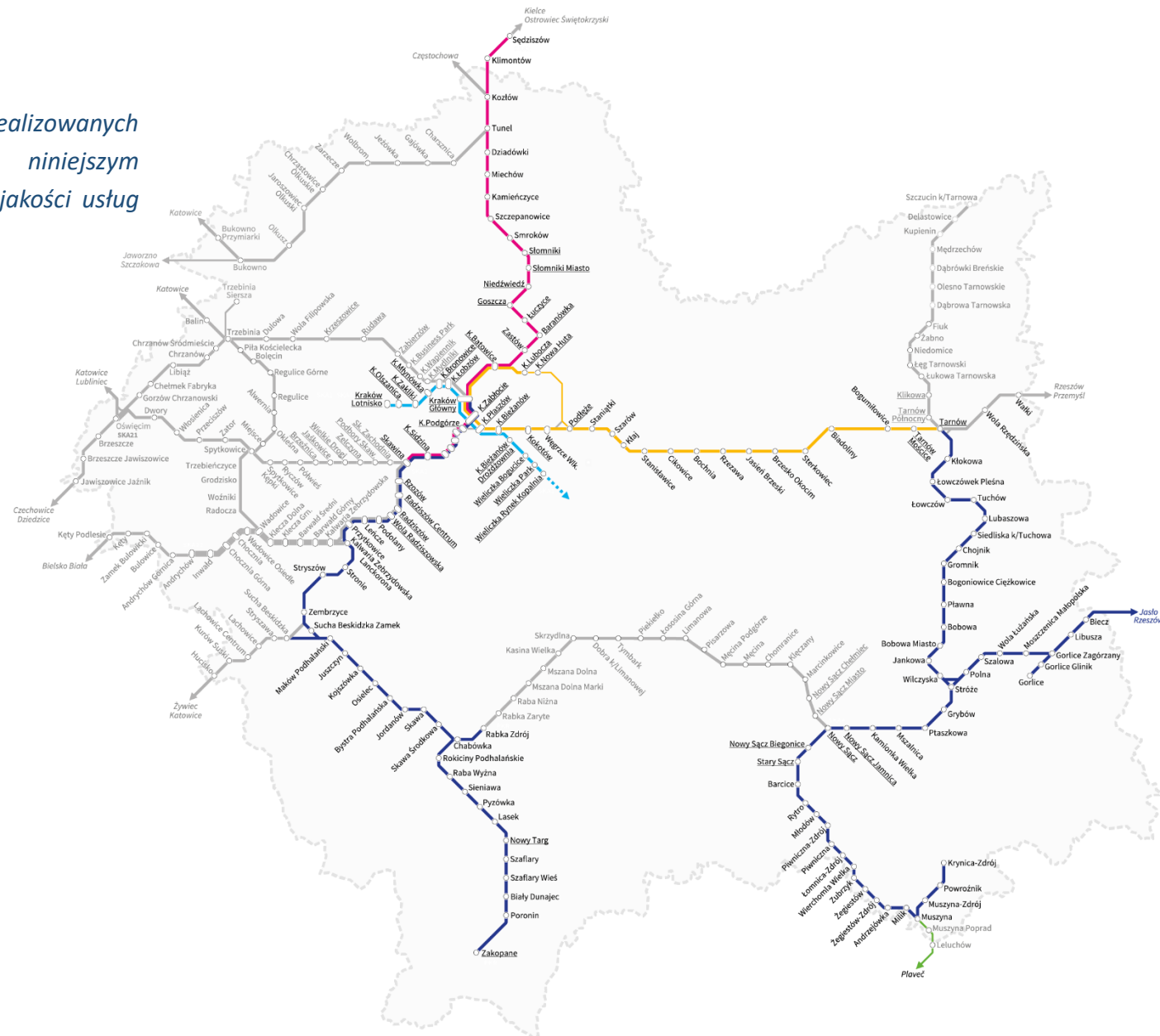
6 ZWROTY RZECZY POZOSTAWIONYCH W POCIĄGU

21

- ✓ „Koleje Małopolskie” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością została powołana przez Sejmik Województwa Małopolskiego w grudniu 2013 roku do świadczenia usług w ramach kolejowego transportu publicznego na terenie województwa małopolskiego, a rozpoczęła działalność przewozową w grudniu 2014 roku.
- ✓ Naczelnym celem kolejowego transportu publicznego jest dowóz pasażerów do i z uczelni, szkół, zakładów pracy, ośrodków kulturalnych oraz miejsca wypoczynku. Największą grupę podróżnych Spółki stanowią uczniowie i studenci oraz osoby dojeżdżające do i z pracy. Samorząd Województwa Małopolskiego ma wpływ na zakres rozkładu jazdy pociągów, ofertę przewozową oraz kierunki rozwoju i inwestycji.
- ✓ Z uwagi na art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Spółka wdrożyła normy jakości obsługi ponad minimalny zakres norm wskazany w załączniku III do ww. Rozporządzenia. W oparciu o wytyczne objęte ww. Rozporządzeniem zostało opracowane przez Spółkę niniejsze sprawozdanie z realizacji przyjętych norm jakości obsługi za rok 2020.



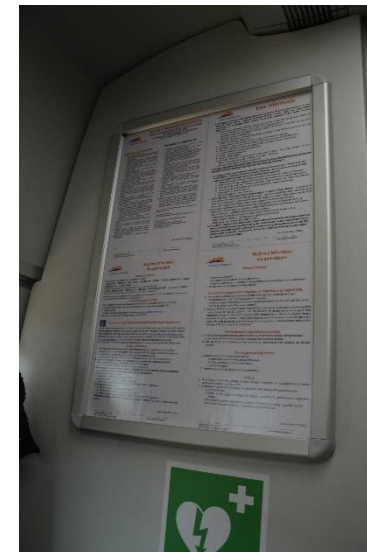
✓ Poniżej przedstawiono mapę realizowanych połączeń w okresie objętym niniejszym Sprawozdaniem z realizacji norm jakości usług za rok 2020.



1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje podróżnym w czasie jazdy pociągiem Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. dostarczane są bezpośrednio przez:

- ✓ kierownika pociągu i sprzedawcę biletów, którzy udzielają podróżnym wszelkich informacji o rozkładzie jazdy i jego zmianach, cenach biletów,
- ✓ możliwości skorzystania z przejazdów różnymi środkami transportu publicznego na terenie miasta Krakowa i inne,
- ✓ urządzenia nagłaśniające w pojeździe, służące do przekazywania podróżnym bieżących informacji o podróży,
- ✓ system zapowiadający, służący do przekazywania informacji o aktualnej, następnej i docelowej stacji biegu pociągu,
- ✓ tablice kierunkowe, informujące o aktualnej, następnej i docelowej stacji biegu pociągu oraz godzinie odjazdu,
- ✓ tablice ogłoszeniowe w pojazdach, informujące o rozkładzie jazdy i jego zmianach, wprowadzonej zastępczej komunikacji autobusowej, taryfach i regulaminach przewozu, kwestiach bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz numery telefonów alarmowych,
- ✓ dystrybuowanie ulotek na pokładzie pociągu z informacjami o rozkładzie jazdy i jego zmianach.



1.2. Dostarczanie informacji na stacjach i przystankach osobowych

Na stacjach i przystankach osobowych na liniach, po których realizowany jest przez Spółkę przewóz, informacje, udostępnia się podróżnym poprzez:

- ✓ zamieszczenie w wiatkach przystankowych, gablotach informacyjnych, tablicach ogłoszeń – informacji o rozkładzie jazdy i jego zmianach, wszelkiego rodzaju komunikatów, informacji o możliwości zgłoszenia potrzeby pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej możliwości ruchowej pod wskazany numer telefonu oraz najbliższej stacji z możliwością odprawy osób niepełnosprawnych, opłat dodatkowych, zakupu biletów, punktu rzeczy znalezionych, możliwości złożenia skarg, wniosków i reklamacji, praw pasażera w transporcie kolejowym, cen biletów i ofert specjalnych (w tym w języku angielskim), numeru infolinii przewoźnika,
- ✓ system informacji wizualnej i głosowej zarządcy infrastruktury na poszczególnych stacjach i przystankach – informacje o przyjeździe i odjeździe pociągu, numerze toru i peronu wjazdu pociągu, opóźnieniu pociągu.



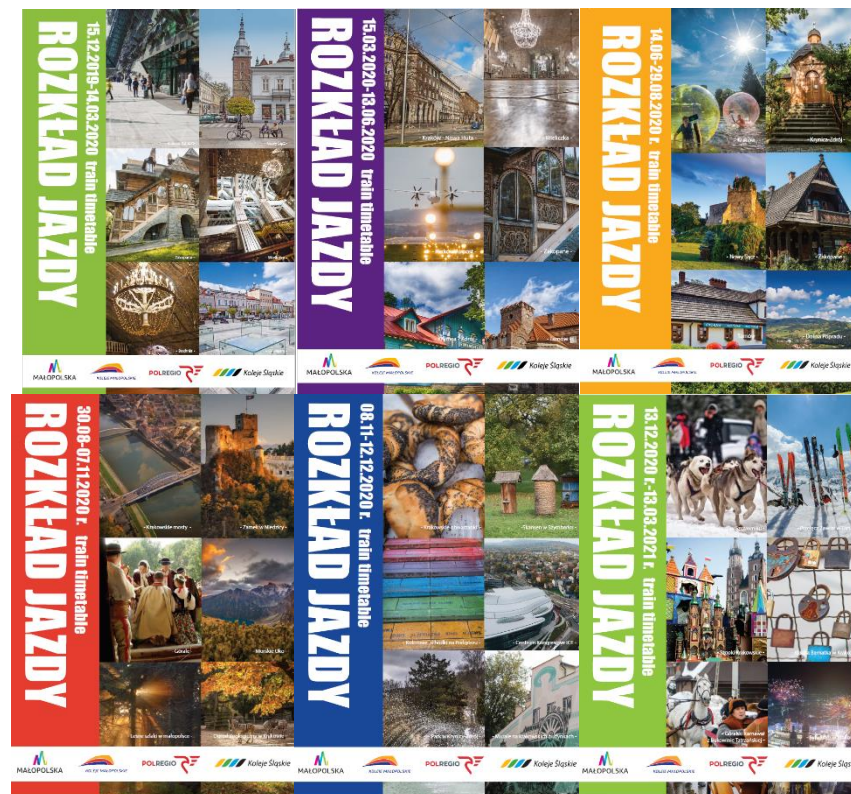
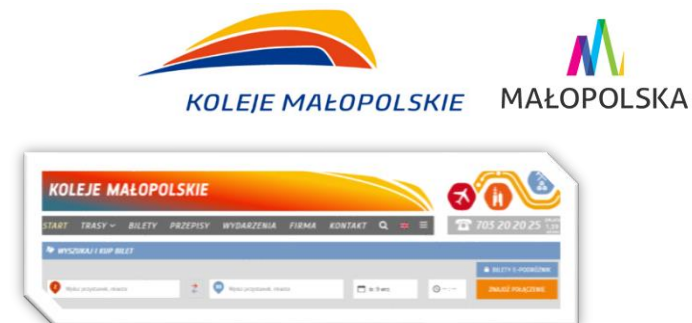
1.3. Dostarczanie informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Informacje o rozkładzie jazdy i taryfach dostępne są:

- ✓ na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki,
- ✓ w tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów,
- ✓ w wiatach przystankowych i gablotach informacyjnych w formie plakatowych rozkładów jazdy,
- ✓ w punktach sprzedaży biletów,
- ✓ w pociągach u drużyny konduktorskiej,
- ✓ poprzez wygłaszane komunikaty,
- ✓ przez stronę internetową: www.malopolskiekoleje.com.pl,
- ✓ w rozkładzie jazdy pociągów na innych tematycznych stronach internetowych,
- ✓ telefonicznie (numer infolinii dostępny jest na każdej stacji i przystanku),
- ✓ poprzez materiały informacyjne (ulotki, plakaty, itp.),

Informacji o rozkładzie jazdy udzielają również podróżnym pracownicy zarządcy infrastruktury za pośrednictwem komunikatów megafonowych i tablic elektronicznych. Dodatkowo rozkład jazdy dostępny jest w ogólnopolskiej wyszukiwarce rozkładu jazdy na stronie internetowej www.portalpasazera.pl.

Informacje dotyczące numerów peronów zamieszczone są w rozkładach jazdy udostępnionych do wiadomości publicznej na stacjach i przystankach oraz wygłaszane przez megafony.



1.4. Urządzenia do sprzedaży biletów

Spółka prowadzi sprzedaż biletów poprzez:

- ✓ kasy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. Przewozy Regionalne sp. z o.o., PKP Intercity S.A., Koleje Śląskie sp. z o.o., - sprzedaż prowadzona od października 2019, Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. - sprzedaż prowadzona od 20 grudnia 2018, PKP SKM Trójmiasto sp. z o.o.,
- ✓ kasa biletowa własna – 1 luty 2019r.,
- ✓ kasy mobilne – **239** sztuk, znajdujące się na wyposażeniu służbowym pracowników drużyny konduktorskiej,
- ✓ stacjonarne automaty biletowe – **53** sztuki, znajdujące się na stacjach i przystankach osobowych,



1.4. Urządzenia do sprzedaży biletów

Spółka prowadzi sprzedaż biletów poprzez:

- ✓ mobilne automaty biletowe – **44** sztuk (EN79 – 5 pojazdów po 2 automaty, EN78 – 8 pojazdów po 2 automaty, EN77 – 5 pojazdów po 2 automaty, EN64 – 4 pojazdy po 2 automaty), znajdujące się w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę,
- ✓ internetowy system sprzedaży biletów e-podróżnik,
- ✓ internetowy system sprzedaży biletów BILKOM – od września 2019r.
- ✓ aplikację mobilną do sprzedaży biletów działającą na urządzeniach mobilnych (iMKA),
- ✓ Punkt Obsługi Klienta MKA,
- ✓ w punktach sprzedaży biletów Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego, gdzie odbywa się sprzedaż biletów łączonych (komunikacja miejska z komunikacją kolejową).

Od 9 grudnia 2018r. Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. przystąpiła do oferty Wspólnego Biletu oraz Pakietu podróżnika.

Dzięki usłudze Wspólnego Biletu podróżni odbywający podróż pociągami, co najmniej dwóch przewoźników mogą zakupić jeden bilet na całą podróż.

Dzięki zastosowaniu taryfy degresywnej podróż kolejną stała się jeszcze bardziej opłacalna i konkurencyjna wobec komunikacji drogowej. Ułatwieniem dla podróżnych jest także inna funkcjonalność sprzedażowa pod nazwą „Pakiet podróżnika”, gdzie w ramach jednej transakcji możliwe jest nabycie równocześnie na jednym blankiecie biletu dla kilku przewoźników.



**GDZIE NAJLEPIEJ
KUPIĆ BILET
KOLEI MAŁOPOLSKICH?**

- automaty MKA
- aplikacja iMKA
- bilkom.pl
- e-podroznik.pl
- malopolskiekoleje.pl



- ✓ *Punktualność kursowania i odwołanie poszczególnych pociągów uruchamianych przez Spółkę w roku 2020 przedstawia poniższe zestawienie*

Regularność za rok 2020																
	z odejścia								z przybycia							
	Norma	Stałe	Dod.	Razem	Opóźniono		Odw. st.	% punkt.	Norma	Stałe	Dod.	Razem	Opóźniono		Odw. st.	% punkt.
					Poc.	min							Poc.	min		
RAJ	40504	40491	3	40494	235	5271	13	99,42%	40504	40491	3	31120	648	14453	13	97,92%

Objaśnienia:

RAJ – pociąg handlowy,

Norma – planowana ilość pociągów do uruchomienia,

Stałe – rzeczywiście uruchomione pociągi z planowanej ilości uruchomienia,

Dod. – pociągi dodatkowo uruchomione,

Odw. st. – pociągi odwołane z różnych przyczyn,

% punkt. – wskaźnik punktualności.



- ✓ *Od dnia rozpoczęcia działalności przewozowej przez Spółkę, prowadzony jest stały monitoring wszelkich zakłóceń w kursowaniu pociągów, na bieżąco rejestruje i klasyfikuje się wszelkie odchylenia od zaprowadzonego rozkładu jazdy.*
- ✓ *Zakłócenia w kursowaniu pociągów Spółki były spowodowane późnym podaniem sygnału „droga wolna” na semaforze przez pracowników zarządcy infrastruktury, usterkami pojazdów eksploatowanych przez Spółkę oraz różnego rodzaju zdarzeniami kolejowymi na szlakach.*



- ✓ Spółka „Kolej Małopolskie” sp. z o.o. kładzie szczególny nacisk na czystość taboru znajdującego się w jej dyspozycji, którym świadczy usługę przewozu pasażerów.
- ✓ Czyszczenia taboru w **2020 roku** wykonywane były przez wyspecjalizowane firmy porządkowe. Poszczególne rodzaje czyszczeń miały zapewnić utrzymywanie na bieżąco następujących standardów czystości w użytkowanych przez Spółkę pojazdach kolejowych:
 - brak kurzu i śmieci, w szczególności w szczelinach i zagłębieniach wnętrza pojazdu,
 - brak kurzu na siedzeniach i półkach bagażowych,
 - brak jakichkolwiek trwałych osadów we wnętrzu pojazdów, szczególnie w miejscach podatnych na ich osadzanie,
 - zachowanie czystości w toaletach,
 - pełna przejrzystość szyb czołowych, okien bocznych, brak zacieków i osadów,
 - zachowanie czystości poszycia pojazdów oraz jego estetyczny wygląd.
- ✓ Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywało się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Spółkę z Wykonawcą usługi, zgodnie z opracowanymi harmonogramami w czterech punktach: Kraków Płaszów, Tarnów, Nowy Sącz, Sędziszów.
- ✓ Wykonawcy usług mieli obowiązek stosować środki i materiały, posiadając atesty i certyfikaty dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki te były używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią użycia. Zalecane przez producenta środki i technologie mycia taboru przekazano firmie wykonującej czyszczenie, a firma ta stosowała je zgodnie z zaleceniami, co wykazały kontrole doraźne przeprowadzone przez upoważnionych do tego pracowników Spółki.



3.1. Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego

- ✓ W 2020 roku zrealizowano następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego znajdującego się w dyspozycji Spółki:
- ✓ czyszczenie okresowe – polegające na kompleksowym myciu eksploatowanych pojazdów zarówno z zewnątrz, jak i wewnątrz z uwzględnieniem odkurzania tapicerki siedzeń, mycia podłóg, ścian bocznych, sufitów, okien oraz kabiny WC – w ilości **290 czyszczeń**,
- ✓ czyszczenie codzienne – wykonywane co najmniej raz w dobie – w ilości **4716 czyszczeń**,
- ✓ czyszczenie pobieżne – wykonywane w zależności od czasu postoju pojazdu i polegające na powierzchniowym sprzątaniu pojazdu wewnątrz i usunięciu drobnych zabrudzeń z zewnątrz – w ilości **4383 czyszczeń**,
- ✓ dezynfekcje pojazdów – w ilości **150**.
- ✓ W 2020 roku oprócz ww. rodzajów czyszczeń, Spółka dbając o jakość świadczonych usług, zlecała dodatkowe czyszczenia wraz z myciem pudła pojazdów w zależności od stwierdzonych potrzeb – w ilości **77 czyszczeń**.



- ✓ Dla zapewnienia odpowiedniej temperatury, wilgotności powietrza oraz komfortu podróży, pojazdy znajdujące się w dyspozycji Spółki są wyposażone w klimatyzację, dla której zasadniczy wpływ na poprawę jakości powietrza w pojazdach mają filtry powietrza poddawane okresowej wymianie lub czyszczeniu zgodnie z Dokumentacją Systemu Utrzymania oraz zaleceniami producenta klimatyzatorów. Temperatura wewnątrz pojazdu programowana jest przez maszynistę w zakresie od 19 do 24 °C.
- ✓ Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. eksploatuje tylko elektryczne pojazdy trakcyjne, dzięki czemu nie emituje do środowiska spalin paliw silnikowych, ograniczając tym samym szkodliwy wpływ na środowisko naturalne człowieka i jego otoczenie.



4.1. *Stosowane procedury*

✓ Skargi, wnioski i reklamacje w Spółce „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ich tryb i terminy składania i rozpatrywania, są określone w:

- 1 Rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażera w ruchu kolejowym,
- 2 Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- 3 Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
- 4 Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ).

✓ Zgodnie z powyższym skargi, wnioski i reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej i mogą być składane: korespondencyjnie na adres pocztowy Spółki, drogą internetową na adres: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl, osobiście w siedzibie Spółki.

4.2. Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

✓ W 2020 roku, do Spółki złożono skargi / wnioski / reklamacje w ilości wykazanej poniżej w poszczególnych kategoriach:



- ✓ Mając na uwadze przyjętą Politykę Jakości, Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. na bieżąco monitoruje i podejmuje starania w celu eliminowania sytuacji negatywnie wpływających na jakość świadczonych usług.
- ✓ Na podstawie treści uwag wnoszonych w skargach i reklamacjach, Spółka dokonuje analizy miejsc i przyczyn ich powstawania oraz podejmuje czynności mające na celu wyeliminowanie w przyszłości wskazanych niedogodności i nieprawidłowości podczas realizacji procesu przewozowego.
- ✓ Cele te realizowane są m.in. poprzez omawianie na wewnętrznych spotkaniach przez kierownictwo Spółki z pracownikami odpowiedzialnymi za poszczególne zagadnienia, wydanie wytycznych stosownie do zaistniałej sytuacji, włączenie tematyki do pouczeń okresowych, formułowanie pism interwencyjnych do innych podmiotów współodpowiedzialnych za realizację procesu przewozowego.

4.3. Skargi i reklamacje otrzymane

- ✓ W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do Spółki wpłynęło **374** skarg / wniosków / reklamacji, w tym **117** skarg / wniosków oraz **257** reklamacji.
- ✓ Z ogólnej liczby reklamacji pozytywnie rozpatrzonych zostało **236**. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało **21** reklamacji.

4.4. Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji

- ✓ Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji w **2020** roku wyniósł **14** dni od daty wpływu do Spółki.
- ✓ Z powyższych skarg / wniosków / reklamacji odnotowano **13** związanych ze złą informacją oraz **3** odnoszące się do rekompensat za utracone korzyści.

4.5. Odwołania od wezwań do zapłaty:

- ✓ Wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd

W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do Spółki wpłynęły **2** odwołania od wezwań do zapłaty wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd. Z ogólnej liczby odwołań od wezwań do zapłaty wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd pozytywnie rozpatrzonych zostało **0**. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie wniosku o niezbędne dokumenty, bądź złożenie wniosku po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało **2** odwołań.

- ✓ Wystawionych tytułem nieposiadania uprawnienia do ulgi

W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do Spółki wpłynęło **1** odwołanie od wezwania do zapłaty, wystawione tytułem nieposiadania uprawnienia do ulgi. Z uwagi na nieuzupełnienie wniosku o niezbędne dokumenty, bądź złożenie wniosku po obowiązującym terminie, złożone odwołanie zostało negatywnie rozpatrzone.

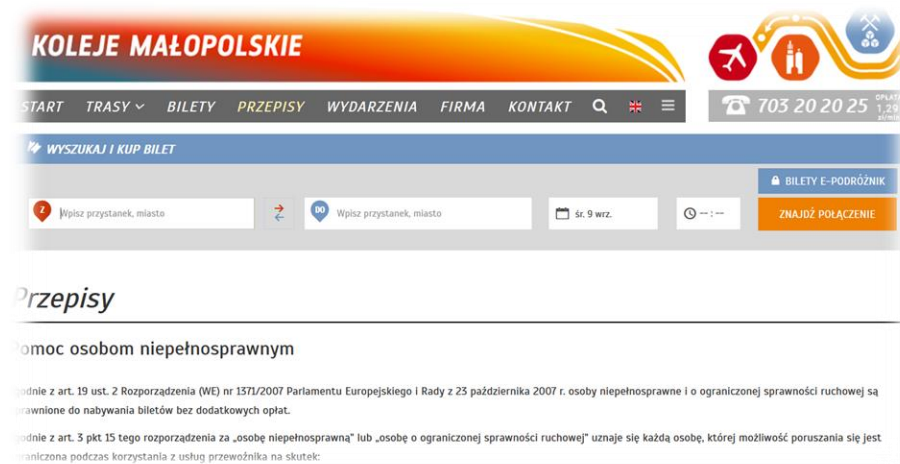
4.6. Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety

- ✓ W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do Spółki wpłynęło **254** wniosków o zwrot należności za niewykorzystane bilety. Z ogólnej liczby wniosków pozytywnie rozpatrzonych zostało **243**. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie wniosku o niezbędne dokumenty, bądź złożenie wniosku po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało **21** wniosków.

- ✓ „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. realizując wymogi prawa krajowego i wspólnotowego w zakresie praw pasażerów z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się, przeszkoliła i pouczyła wszystkich pracowników w zakresie udzielania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym.
- ✓ Pojazdy, którymi dysponuje Spółka zostały wyposażone w urządzenia umożliwiające bezpieczną i komfortową podróż osobom niepełnosprawnym.



- ✓ Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniono możliwości dokonania zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy w terminie na **48 godzin** przed planowaną podróżą, pod uruchomiony w tym celu nr telefonu **790 374 036** czynny całodobowo, na który ww. osoby mogą zgłaszać swoje potrzeby w zakresie podróży.
- ✓ Informacja dotycząca pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej została podana do publicznej wiadomości za pomocą ogłoszeń na stacjach i na stronie internetowej Spółki.
- ✓ W celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby niepełnosprawne odbywające przejazdy pojazdami Spółki mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat.
- ✓ W **2020** roku Spółka zorganizowała **35** przejazdy dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.



- ✓ W przypadku pozostawienia rzeczy w pociągu przez podróżnych Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. wszczyna postępowanie na okoliczność zwrotu.
- ✓ W **2020** roku przyjęto **482** sztuk rzeczy znalezionych, z czego **134** sztuk zostało odebranych przez osoby uprawnione do ich odbioru. Pozostała część zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa została przekazana do właściwego terenowo Starostwa Powiatowego lub przekazana jednostkom Policji.

