

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA 2015 ROK
„Koleje Śląskie” Sp. z o.o.**

Katowice, 2016

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 2015 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.....	8
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.....	12
4.1	Częstotliwość czyszczenia taboru.....	12
4.2	Wyniki pomiarów jakości powietrza	13
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	16
7	Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.....	17
7.1	Zasady organizacji i realizacji przewozów osób niepełnosprawnych.....	17
7.2	Pomoc w podróży ze strony przewoźnika.....	17
7.3	Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych.....	18
7.4	Zatrudnienie osób niepełnosprawnych.....	19

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. regulamin, najważniejsze informacje taryfowe, schemat linii obsługiwanych przez KŚ, informacje na temat alternatywnego sposobu zakupu biletów (CallPay). 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 obsługiwana jest całodobowo przez pracowników Działu Handlowego.

1.2 Sposób udzielania informacji

		Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Centrum Obsługi Pasażera	Infolinia	Strona internetowa spółki	Informacja wizualna na pociągach	Statyczna informacja wizualna
Lp	Rodzaj informacji							
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	-	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	+	+	+	-	+
3.	Numerы 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 i 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 na dworcach kolejowych na następujących stacjach: Katowice, Gliwice, Sosnowiec, Częstochowa, Tychy, Rybnik, Czechowice Dziedzice, Bielsko Biała Gł., Pszczyna, Zawiercie i Tarnowskie Góry.

Akcje prowadzone były przez informatorów w ciągu czterech kolejnych dni obejmujących termin zmiany rozkładu w godzinach 6:00-20:00 na największym dworcu województwa w Katowicach, na pozostałych stacjach akcje prowadzone były w godzinach 6:00-18:00 i 6:00-14:00.

Informatorzy w kamizelkach koloru pomarańczowego z logo KŚ, udzielali informacji podróżnym o odjazdach i przyjazdach pociągów oraz o utrudnieniach w kursowaniu pociągów.

Prace informatorów koordynował powołany na czas akcji informacyjnej koordynator. Dodatkowo wydłużone zostały godziny pracy Centrum Obsługi Pasażera na dworcu w Katowicach oraz wzmocniona została obsada infolinii.

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://rozkład-pkp.pl/>, <http://rozkład.sitkol.pl>, <http://rozkład.plk-sa.pl/>, <http://www.plk-sa.pl/>, www.jakdojade.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 dla pasażerów, gdzie jest możliwe uzyskanie informacji na temat:

- rozkładu jazdy pociągów,
- taryfy przewozowej,
- cen biletów,
- regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy,
- informacji o zmianach w kursowaniu pociągów.

Na stronie internetowej www.info.kolejeslaskie.com zamieszczane są na bieżąco informacje o opóźnieniach i utrudnieniach w kursowaniu pociągów. Strona internetowa jak i infolinia obsługiwana jest całodobowo.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

System sprzedaży biletów obejmuje zarówno kasy stacjonarne jak sprzedaż mobilną.

W 2015 r. sprzedaż prowadzona była w 37 kasach stacjonarnych w 21 lokalizacjach oraz przy użyciu 330 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), wystawianie faktur do biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży), 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:
 - a) osób niepełnosprawnych oraz ich opiekunów lub przewodników – pod warunkiem okazania personelowi pokładowemu podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność.
 - b) osób o ograniczonej możliwości poruszania się, tj.
 - podróżujących z małym/i dzieckiem/dziećmi,
 - niewidomych i słabowidzących,
 - głuchych i słabosłyszących,
 - niepełnosprawnych psychicznie lub intelektualnie,
 - z widoczną niepełnosprawnością fizyczną (mający trudności z chodzeniem, na skutek urazów lub złamania kończyn),
 - z ciężkim lub nieporęcznym bagażem,
 - kobiet w ciąży (w razie wątpliwości personel pokładowy lub osoba upoważniona do kontroli może zażądać okazania zaświadczenia lekarskiego),
 - które ukończyły 70 lat (pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek),
 - mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem, (które mają problemy z komunikowaniem się lub rozumieniem języka pisanego albo mówionego - w tym osób z zagranicy, nie znających języka polskiego),
 - niskiego wzrostu (w tym dzieci)
 - podróżujących z rowerem.
- 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. W 2015 r. Spółka dodatkowo wprowadziła możliwość okazywania przez podróżnych biletu w formie elektronicznej personelowi pokładowemu podczas kontroli.
- Callpay – sprzedaż biletów przez telefon komórkowy. W systemie tym dostępne są wyłącznie bilety liniowe - jednorazowe i miesięczne. Bilety liniowe obowiązują we wszystkich pociągach KŚ, na odcinkach ograniczonych stacjami tj. początkową i końcową ważne w określonej strefie czasowej.
Bilety liniowe można nabyć wg. taryfy normalnej oraz z uwzględnieniem ulg ustawowych.
- Biletomaty – to kolejny kanał dystrybucji biletów Kolei Śląskich, są one zainstalowane na peronach i w poczekalniach dworców.
W biletomatach można zakupić bilety jednorazowe na przejazd pociągami Kolei Śląskich, płacąc gotówką lub kartą płatniczą. W miesiącu sierpniu 2015 r. Spółka

uruchomiła kolejne biletomaty w następujących lokalizacjach: Dąbrowa Górnicza Ząbkowice, Dąbrowa Górnicza, Bielsko Biała Gł., Łodygowice Górne, Tychy Lodowisko, Ustroń Zdrój, Bytom, Gliwice, Żarki Letnisko, Myszków, Ruda Chebzie, Ruda Śląska, Zabrze, Racibórz.

Sprzedaż biletów obecnie prowadzona jest w 32 biletomatach.

- Terminale „Szybki Bilet” - sprzedaż biletów przez małych agentów. Punkty SZYBKİ BILET 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 zakupić bilety jednorazowe „tam” i „tam i z powrotem”, bilety okresowe miesięczne oraz bilety na przewóz bagażu, wózka, roweru i psa. W lipcu 2015 r. z uwagi na zmianę dostawcy systemu urządzenia zostały wyłączone i były przystosowywane do nowego systemu. Planowane ich uruchomienie w nowym systemie nastąpi w 2016 r.
- 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.
- 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	188	21	0	0	0

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2015r.):

Kasjerzy	Specjaliści ds. obsługi klienta
129	15

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 95 278 pociągów, których punktualność kursowania wyniosła 95,93%.

Ponadto:

- średnie opóźnienie pociągów KŚ wyniosło 15,36 minut,
- punktualność uruchomień kształtowała się poziomie 95,93%,
- punktualność przybycia wyniosła 89,63%,
- udział procentowy spółki w opóźnieniach, wyniósł 25,02%, w stosunku do wszystkich opóźnionych pociągów,
- miało miejsce 10001 zdarzeń, spowodowanych z winy KŚ, wpływających na kursowanie pociągów pasażerskich, co stanowi 33,32% udziału KŚ we wszystkich zdarzeniach wpływających na opóźnienie pociągów,
- średnie opóźnienie pociągów z przyczyn leżących po stronie KŚ wyniosło 4,5 minuty,

Zestawienie opóźnień

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Ilość pociągów	4886	3751	111	17
Udział procentowy	55,74	42,80	1,27	0,19

Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Razem	18 887	9 959	189	42
Udział procentowy	64,96	34,25	0,65	0,14

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.

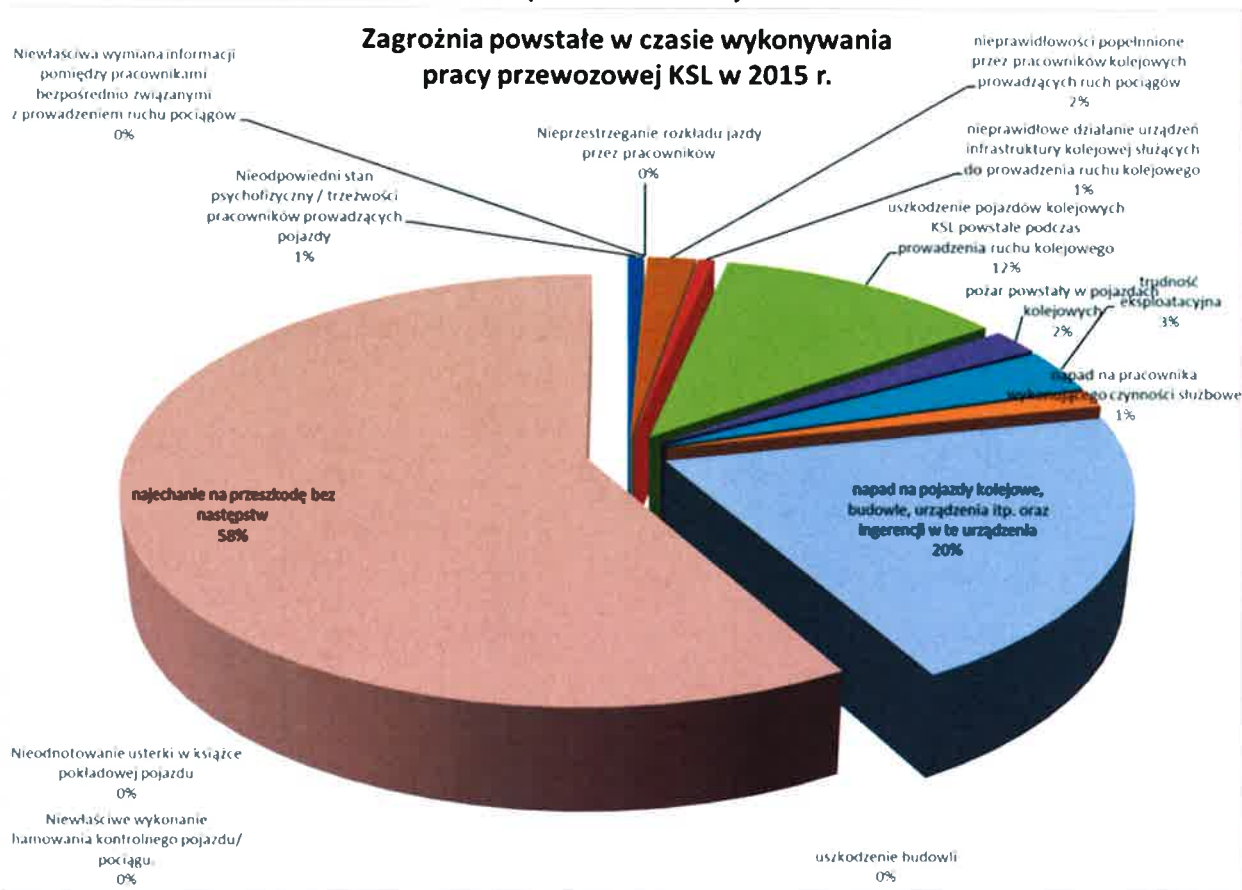
Od pierwszego dnia licencjonowanej działalności spółka Koleje Śląskie prowadzi stały monitoring wszelkich zakłóceń w kursowaniu pociągów. Na bieżąco prowadzona jest rejestracja meldunków dotyczących odchyłeń od rozkładu jazdy oraz ich szczegółowa klasyfikacja.

W „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń” Spółki Koleje Śląskie w 2015 roku odnotowano 2 846 meldunków dot. zakłóceń i odchyłeń od planu.

- 2 660 zakłóceń kolejowych, co stanowi 93,46 % wszystkich analizowanych zgłoszeń dokonanych w 2015 roku,
- 159 zagrożeń, co stanowi 5,60 % wszystkich analizowanych zgłoszeń dokonanych w 2015 roku, z czego najliczniejszą grupę przypadków stanowiły:
 - napady na pociągi (obrzucenie kamieniami) - 31 przypadków (w stosunku do roku 2014 spadek z 48, czyli mniej o 17 przypadków tj. o 35,41 %),
 - wykładanie przeszkód na torach (najechanie na przeszkodę) - 89 przypadków (w stosunku do 2014 roku - 45, czyli więcej o 44 przypadki tj. o 49,43 %).
- 27 zdarzeń, co stanowi 0,94 % wszystkich zgłoszonych w 2015 roku meldunków.

Struktura zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy przewozowej

Kolei Śląskich zaistniałych w 2015 r.

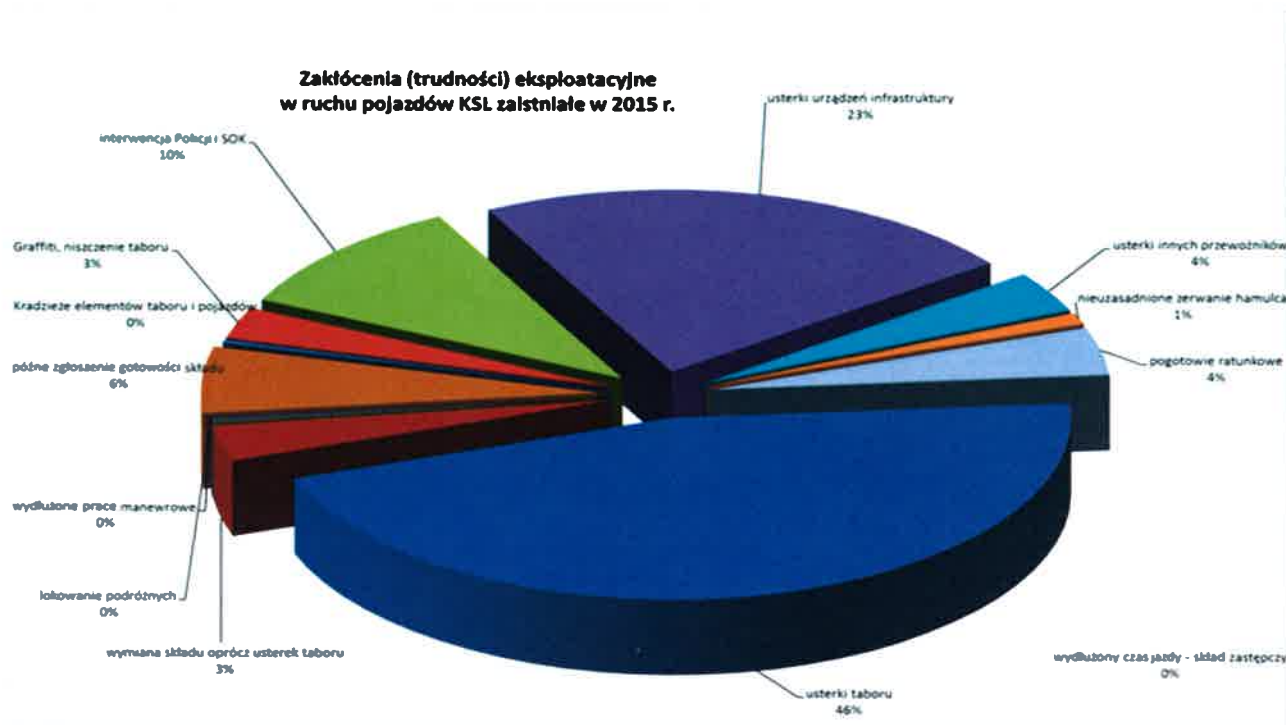


Ilość zakłóceń w 2015 roku w odniesieniu do roku 2014 wyniosła:

- usterek taboru – 1189 (w 2014r. – 1271),
- usterek urządzeń infrastruktury kolejowej – 579 (w 2014r. – 550),
- usterek innych przewoźników – 94 (w 2014r. – 220),
- interwencja Policji i SOK – 267 (w 2014r. – 165),
- późne zgłoszenie gotowości składu – 152 (w 2014r. – 139),
- wymiana składu bez usterek – 82 (w 2014r. – 121).

Analizując powyższe wartości należy zauważyć, że nastąpił nieznaczny wzrost późnego zgłaszania gotowości składu oraz nieznaczny spadek usterek taboru, jednak stanowią one nadal poważny problem w zakresie zakłóceń. Dlatego ograniczenie ilości usterek taboru eksploatowanego przez Koleje Śląskie stanowi nadal 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 2015 roku



3 Odwołania pociągów

W 2015r. spółka Koleje Śląskie uruchomiła 95 278 pociągów, z czego odwołanych zostało 555, co stanowi ~0,58% 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 szczególny nacisk kładzie na czystość taboru. Wewnętrzne sprzątanie pojazdów trakcyjnych użytkowanych przez Spółkę w roku 2015 było realizowane przez pracowników zatrudnionych bezpośrednio w Kolejach Śląskich.

Od 1 stycznia 2015r. sprzątanie pojazdów kolejowych odbywało na stacjach: Częstochowa, Łazy, Katowice, Gliwice, Rybnik, Racibórz, Lubliniec, Bielsko-Biała, Żywiec, Zawardów, Wiśla 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 2015r. 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 dodatkowym terminie w Punkcie Napraw Bielsko-Biała, w każdym czasie kiedy pojazdy były odstawiane jako rezerwa taborowa. 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 lub maszynistę.

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, 22WE, 35WE, 36WEa, EN75 Flirt, 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 wchodzą 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 (oprócz pojazdów typu 14WE) 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, 35WE, EN71AKŚ, EN57AKŚ, EN57KM, 36WEa 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 2015 r. badania kwestionariuszowe wśród pasażerów Kolei Śląskich zostały przeprowadzone na wszystkich trasach obsługiwanych przez Koleje Śląskie. Łącznie przebadane zostały 1002 osoby, w tym 491 mężczyzn i 511 kobiet. Dobór ilości ankietowanych osób na poszczególnych trasach został ustalony na podstawie procentowego udziału pasażerów danej relacji, w ogólnej liczbie pasażerów przewoźnika. 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 16 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). Dodatkowo ankietę zawierała także miejsce na wpisanie wniosków i uwag pasażerów dotyczących godzin kursowania pociągów. 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 Kolei Śląskich na wszystkich liniach przeważały opinie pozytywne (70 %) pozytywnie oceniono czystość taboru, obsługę przez personel Kolei Śląskich oraz komfort podróży. Największym problemem wskazywanym przez ankietowanych jest konieczność wymiany taboru i zastosowanie nowoczesnego taboru na wszystkich obsługiwanych liniach, zwiększenie częstotliwości kursowania pociągów oraz poprawa skomunikowania pociągów Kolei Śląskich z innymi przewoźnikami, atutem dla podróżnych byłaby możliwość korzystania z Wi-Fi podczas podróży pociągiem. Zdaniem 25 % ankietowanych jakość usług świadczonych przez Koleje Śląskie w ostatnim czasie poprawiła się, natomiast 48% respondentów ocenia, iż pozostaje na niezmienionym poziomie. Statystyczny pasażer pozytywnie ocenił dostępność zakupów biletów, standard taboru oraz punktualność. Wśród atutów spółki można wymienić również ceny przejazdów – większość badanych pasażerów 64 % oceniła ceny biletów jako odpowiednie. Najczęstszym celem podróży respondentów był cel prywatny - 43% ankietowanych, na drugim miejscu znalazła się szkoła - 31%, natomiast 29% ankietowanych podróżowało pociągiem Kolei Śląskich do pracy. 51 % respondentów

nie korzysta z innego środka transportu, natomiast pozostali ankietowani przy planowaniu podróży oprócz pociągu wybierają autobus KZK GOP (16%), samochód (13%), tramwaj (10%), autobus innego przewoźnika (8 %).

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

6.1 Stosowane procedury

Wszelkie skargi/wnioski oraz reklamacje z tytułu świadczonych usług są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych w :

- Rozporządzeniu WE Nr 1371/2007,
- Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1173, z późn. zm.),
- 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 zgonie z Regulaminem przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie.

Osoba uprawniona 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 2015 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 2015r.

	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	zł
skargi/wnioski	729	119	45	14	10	655	345	0,00
reklamacje	1001	233	3	0	1	861	661	1460,73

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, 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 zdolności ruchowej, 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, 32 42 88 888, 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, 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 2015 roku KŚ otrzymała 195 zgłoszeń od osób niepełnosprawnych w sprawie udzielenia pomocy w podróży z czego 169 zrealizowano, natomiast 26 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 27 WEb, EN 75, EN 76, EN 71, EN 57 AKŚ, EN 57 KM, 35WE, 36 WEa). Tym taborem objęte są między innymi przewozy pasażerskie na trasach: Częstochowa – Gliwice oraz Sosnowiec

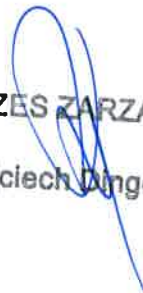
Główny – Tychy Łódź. W następnej kolejności linie: Katowice – Żywiec/Zwardoń oraz Katowice – Rybnik/Racibórz i Katowice – Wisła Głębcze.

Dodatkowo wprowadzono w rozkładzie jazdy 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 2015r. – zatrudnienie osób niepełnosprawnych to 12 pracowników, w tym:

- 1 - osoba ze znacznym stopniem niepełnosprawności,
- 5 - osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności,
- 6 - osób z lekkim stopniem niepełnosprawności.


PREZES ZARZĄDU
Wojciech Dinges


WICEPREZES ZARZĄDU
Renata Szczepaniak