



KOLEJE MAŁOPOLSKIE

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG
ZA ROK 2016**

Spis treści	
WSTĘP	3
ŚWIATOWE DNI MŁODZIEŻY	4
INFORMACJA	5
Dostarczanie informacji podczas podróży	5
Dostarczanie informacji na stacjach i przystankach osobowych	5
Dostarczanie informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	6
Urządzenia do sprzedaży biletów	6
PUNKTUALNOŚĆ I ODWOŁANIE POCIĄGÓW	7
Zakłócenia w kursowaniu pociągów,	7
CZYSTOŚĆ TABORU	8
Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego	8
Wyniki pomiarów jakości powietrza	9
POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	9
Stosowane procedury	9
Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	10
Skargi i reklamacje otrzymane	11
Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków/ reklamacji	11
POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	11
ZWROTY RZECZY POZOSTAWIONYCH W POCIĄGU	12

WSTĘP

„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 szkół, uczelni, 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 kształt 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 2015.

Rozpoczynając działalność przewozową w 2014 roku, Spółka realizowała przewóz w relacji Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia, sukcesywnie rozszerzając zakres działalności o nowe relacje przedstawione na poniższym schemacie (stan na 30.12.2016 r).



ŚWIATOWE DNI MŁODZIEŻY

Zgodnie z oczekiwaniami organizatorów Światowych Dni Młodzieży 2016 w Krakowie przemieszczanie się uczestników ŚDM 2016 tj. od 23.07 – 02.08.2016 r. z miejsc zakwaterowania do miejsc spotkań i uroczystości odbywała się publicznym transportem zbiorowym tj. kolej oraz komunikacja miejska.

W związku z tym Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. obsługując 2 linie aglomeracyjne, Kraków Lotnisko – Wieliczka Rynek Kopalnia oraz Kraków Główny – Miechów – Sędziszów przygotowała ofertę przewozową do potrzeb pielgrzymów biorący udział w tym wydarzeniu, m.in. poprzez zwiększenie zestawienia pociągów, rozszerzenie kursowania pociągów w relacji Kraków Lotnisko – Wieliczka Rynek Kopalnia przez całą dobę co 30 minut, uruchomienie dodatkowych pociągów w rel. Kraków Lotnisko – Kraków Główny przez całą dobę co 30 minut celem wprowadzenia na tym odcinku kursowania pociągów co 15 minut (na przemian z pociągami Kraków Lotnisko – Wieliczka Rynek Kopalnia).

Ponadto, zwiększono zestawienia oraz uruchomiono w miarę zdolności przepustowej, dodatkowe pociągi na trasie Kraków Główny – Miechów – Sędziszów celem zapewnienia dowozów pielgrzymów do miejsc spotkań religijnych.

Podczas Światowych Dni Młodzieży na trasach obsługiwanych przez Koleje Małopolskie każdego dnia kursowało 175 składów: Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia (119 pociągów), Kraków Główny – Kraków Lotnisko (93 pociągi) i Kraków Główny – Miechów (42 pociągi).

Z uwagi na masowy charakter przejazdów odprawa podróżnych odbywała się w sposób uproszczony, m.in. na podstawie posiadanego przez pielgrzymów pakietu pielgrzyma oraz poprzez wydłużenie czasu obowiązywania standardowych ofert taryfowych.

Informacja na temat dostępności pociągów uruchamianych w ramach ŚDM oraz pociągów kursujących regularnie dostarczana była ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób pielgrzymujących i wolontariuszy z wykorzystaniem standardowo dostępnych systemów informacji pasażerskiej, poprzez informatorów mobilnych oraz specjalnie wydane z okazji ŚDM 2016 ulotki z rozkładem jazdy pociągów.

INFORMACJA

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,
- 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.

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 wiatach 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.

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.

Urządzenia do sprzedaży biletów

Spółka prowadzi sprzedaż biletów poprzez:

- kasy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. Przewozy Regionalne sp. z o.o., na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,

- kasy mobilne - 59 sztuk, znajdujące się na wyposażeniu służbowym pracowników drużyny konduktorskiej,
- stacjonarne automaty biletowe – 11 sztuk, znajdujące się na stacjach i przystankach osobowych,
- mobilne automaty biletowe – 11 sztuki, znajdujące się pojazdach eksploatowanych przez Spółkę,
- internetowy system sprzedaży biletów e-podróżnik.

PUNKTUALNOŚĆ I ODWOŁANIE POCIĄGÓW

Punktualność kursowania i odwołanie poszczególnych pociągów uruchamianych przez Spółkę w roku 2016 przedstawia poniższe zestawienie.

Regularność za ROK 2016																
	z odejścia								z przybycia							
	Norma	Stale	Dod.	Razem	Opóźniono		Odw. st.	% punkt.	Norma	Stale	Dod.	Razem	Opóźniono		Odw. st.	% punkt.
					poc	min							poc	min		
RAJ	38866	38647	472	39119	754	9044	219	98,10%	3886	38647	472	39119	1250	15483	219	96,80%

Objaśnienia:

RAJ – pociąg handlowy,

Norma – planowana ilość pociągów do uruchomienia,

Stale – rzeczywiście uruchomione pociągi z planowanej ilości uruchomienia,

Dod. – pociągi dodatkowo uruchomione,

Odw. st. – pociągi odwołane z różnych przyczyn,

% punkt. – wskaźnik punktualności

Zakłócenia w kursowaniu pociągów,

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

h

CZYSTOŚĆ TABORU

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 2016 roku wykonywane były przez wyspecjalizowaną firmę porządkową. 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.

Wykonawca usług miał 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.

Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego

Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywało się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Spółkę z Wykonawcą usługi. W 2017 roku zrealizowano następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego znajdującego się w dyspozycji Spółki:

- czyszczenie okresowe – wykonywane przynajmniej raz w miesiącu polegające na kompleksowym myciu eksploatowanych pojazdów zarówno zewnątrz jak i wewnątrz z uwzględnieniem odkurzania tapicerki siedzeń, mycia podłóg, ścian bocznych, sufitów, okien oraz kabiny WC – w ilości 85 czyszczeń,
- czyszczenie codzienne – wykonywane co najmniej raz w dobie – w ilości 2691 czyszczeń,
- czyszczenie pobieżne – wykonywane w zależności od czasu postoju pojazdu i polega na powierzchownym sprzątnięciu pojazdu wewnątrz i usunięciu drobnych zabrudzeń z zewnątrz – w ilości 701 czyszczeń.

W 2016 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 52 czyszczeń.

Wyniki pomiarów jakości powietrza

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, dzięki czemu w 2016 roku nie wpłynęła żadna skarga bądź reklamacja od pasażerów korzystających z usług przewozowych oferowanych przez Spółkę, dotycząca temperatury w pojeździe.

Ponadto, Spółka w 2016 roku była kontrolowana przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego w zakresie przestrzegania praw pasażera, w wyniku których nie stwierdzono żadnych nieprawidłowości.

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.

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

Stosowane procedury

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

- Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażera w ruchu kolejowym,
- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
- 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: km@malopolskiekoleje.com.pl , osobiście w siedzibie Spółki.

Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

W 2016 roku, do Spółki złożono skargi / wnioski / reklamacje w ilości wykazanej poniżej w poszczególnych kategoriach:

Lp.	Kategoria skarg/wniosków/ reklamacji	Liczba spraw
1.	Opóźnienie pociągu	5
2.	Odwołanie pociągu	4
3.	Rozkład jazdy pociągów	3
4.	Czystość taboru i warunki sanitarne	0
5.	Temperatura wewnątrz taboru	0
6.	Obsługa pociągu	3
7.	Zwroty biletów	34
8.	Inne	11

Mając na uwadze przyjętą Politykę Jakości i Normy Jakości Obsługi, 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.

Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 1 stycznia 2016 roku do 31 grudnia 2016 roku do Spółki wpłynęło 75 skarg / wniosków / reklamacji, w tym 32 skarg/wniosków oraz 43 reklamacji.

Z ogólnej liczby reklamacji pozytywnie rozpatrzonych zostało 18. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie złożonej reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało 25 reklamacji.

Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków/ reklamacji

Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji w 2016 roku wyniósł 25 dni od daty wpływu do Spółki.

POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

„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. Tabor którym dysponuje Spółka został wyposażony 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 pociągami Spółki mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat,

W 2016 roku Spółka zorganizowała 16 przejazdów dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

ZWROTY RZECZY POZOSTAWIONYCH W POCIĄGU

W przypadku pozostawienia rzeczy w pociągu przez podróżnych Spółka Koleje Małopolskie wszczyna postępowanie na okoliczność zwrotu.

W 2016 roku ogółem przyjęto 316 sztuk rzeczy znalezionych, z czego część została odebrana przez osoby uprawnione do ich odbioru. Pozostała część zgodnie z obowiązującymi przepisami została przekazana do właściwego terenowo Starostwa Powiatowego lub przekazana jednostkom Policji.

PREZES ZARZĄDU
Ryszard Rębilas
Ryszard Rębilas