Zarząd
T 22 47 22 595
F 22 47 41 496
info@p-r.com.pl

POLREGIO

Przewozy Regionalne sp. z o.o.
ul. Wileńska 14a
03-414 Warszawa

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2016

Warszawa, 2017

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.
ul. Wileńska 14a, 03-414 Warszawa

Spis treści*):

Wstęp

1. **Informacje i bilety**
   - 1.1. **Informacje**
   - 1.2. **Sprzedaż biletów**

2. **Punktualność pociągów i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**
   - 2.1 **Punktualność pociągów**
   - 2.2 **Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**

3. **Odwołania pociągów**

4. **Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)**

5. **Badanie opinii klientów**

6. **Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług**

7. **Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**

Podsumowanie

*) tytuły rozdziałów zgodne z wykazem minimalnych norm jakości obsługi, zawartym w Załączniku III do *rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. Urz. UE. L Nr 315, str.14 z późn. zm.)

Wstęp

Zgodnie z 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 (Dz.Urz. UE. L Nr 315, str. 14 z późn. zm.),* przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi w połączeniach, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III.

Na podstawie powyższego rozporządzenia, normy jakości obsługi na 2016 r. zostały wdrożone uchwałą Nr 15/2016 Zarządu "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z dnia 19 stycznia 2016 r. *w sprawie ustanowienia norm jakości obsługi pasażerów na 2016 r.* oraz uaktualnione uchwałą Nr 421/2016 Zarządu "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z dnia 24 listopada 2016 r. W formie elektronicznej zostały udostępnione wszystkim pracownikom na wewnętrznej stronie intranetowej Spółki.

Nadzór nad wdrożeniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości w 2016 r. sprawował Pełnomocnik Zarządu ds. Systemów Zarządzania (Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem SMS oraz Systemu Zarządzania Jakością SZJ) a następnie, wraz ze zmianą struktury organizacyjnej Spółki, Członek Zarządu – Dyrektor ds. Techniczno-Eksploatacyjnych.

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie wyników monitorowania norm jakości obsługi, ustanowionych na 2016 rok.

1. Informacje i bilety

1.1. Informacje

Norma jakości (standard):

Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą są aktualne i przekazywane w sposób określony w Regulaminie przewozu (RPR).

Wskaźniki:

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wynosi nie więcej niż 3 skargi i reklamacje na 1 mln przewiezionych pasażerów w roku 2016.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed podróżą jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Nie mniej niż 90% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w informacje wymagane Regulaminem przewozu (RPR).

Mierniki:

1. Skargi i reklamacje dotyczące udzielania informacji (system SiW).
2. Statystyka Przewozu Pasażerów (SPP).
3. Badanie opinii pasażerów.
4. Wyniki audytów i kontroli wewnętrznych, w tym badanie tajemniczy klient.

Wynik pomiaru:

1. Rozpatrzono łącznie 80 skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą, co stanowi 1,01 spraw (skarg i reklamacji) na 1 mln przewiezionych pasażerów.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed podróżą wyniosła 3,88 (w skali ocen od 1 do 5).
3. 90,57% stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informacje, wymagane Regulaminem przewozu (RPR).

Przyjęta norma jakości w zakresie udostępniania informacji przed podróżą została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

1) kontrola aktualności informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą, w szczególności na stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Spółki;
2) opracowanie jednolitych wzorów informacji zamieszczanych na taborze oraz na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki (opracowano w I kwartale 2017 roku);
3) szkolenie pracowników kas biletowych, drużyn konduktorskich oraz pracowników infolinii w zakresie przekazywania pasażerom właściwych informacji przed podróżą;
4) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji;
5) zbieranie opinii pasażerów odnośnie dostępności informacji dostarczanych przed podróżą na podstawie zarejestrowanych rozmów na infolinii oraz badań ankietowych przeprowadzonych w maju 2016 r.

1.2. Sprzedaż biletów

Norma jakości (standard):

1. **Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.**
2. **Bilet jest wydany zgodnie ze wskazaniami pasażera.**

Wskaźniki:

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wynosi nie więcej niż 5 skarg i reklamacji na 1 mln przewiezionych pasażerów w roku 2016.
2. Zwiększenie liczby biletów sprzedanych przez internetowe kanały sprzedaży oraz aplikacje mobilne w stosunku do 2015 roku o 6,5%.
3. Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,6 (w skali ocen od 1 do 5).

4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniami pasażera jest nie niższa niż 3,7 (w skali ocen od 1 do 5).

Mierniki:

1. Skargi i reklamacje dotyczące sprzedaży biletów (system SiW).
2. Statystyka Przewozu Pasażerów (SPP).
3. Monitoring sprzedaży biletów (system MSB).
4. Badanie opinii pasażerów.
5. Badanie tajemniczy klient (kontrole wewnętrzne).

Wynik pomiaru:

1. Rozpatrzono łącznie 21 skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów, co stanowi 0,26 spraw (skarg i reklamacji) na 1 mln przewiezionych pasażerów w roku 2016.
2. Liczba biletów sprzedanych przez internetowe kanały sprzedaży oraz aplikacje mobilne w stosunku do 2015 roku wzrosła o 22,8%.
3. Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,05 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Średnia ocen dotycząca zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniami pasażera uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,46 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęta norma jakości w zakresie dostępności kanałów sprzedaży biletów została zrealizowana.

Przyjęta norma jakości w zakresie zgodności danych na bilecie ze wskazaniami pasażera została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

1) monitorowanie dostępności kanałów sprzedaży biletów, poziomu internetowej sprzedaży biletów oraz skarg i reklamacji dotyczących nieprawidłowości w wydawaniu biletów;

2) na stacjach, na których zatrzymują się pociągi "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., a nie ma automatu biletowego, ani punktu odprawy (lub jest, ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami Spółki) zapewnienie informacji o:
   a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/ przewóz w pociągu Spółki, za pośrednictwem Internetu oraz aplikacji mobilnych ze wskazaniem strony www.polregio.pl, gdzie można uzyskać szczegółowe informacje (zmiany wprowadzono w I kwartale 2017 r.),
   b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy,
   c) braku możliwości zapłaty kartą w pociągu;
3) modyfikacja systemu sprzedaży poprzez podwiązanie relacji do wszystkich ofert specjalnych w celu wyeliminowania błędów przy odprawie w kasach oraz w pociągu (tj. brak możliwości zakupu biletu z oferty specjalnej w relacjach wykraczających poza obszar jej obowiązywania);
4) dalszy rozwój elektronicznych kanałów sprzedaży biletów.

2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

2.1. Punktualność pociągów

Norma jakości (standard):

Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.

Wskaźniki:

1. Nie więcej niż 8% uruchamianych pociągów w ciągu roku na odejściu i 15% na przybyciu zostało opóźnionych z winy Spółki.
2. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki jest nie większe niż:
   a) na odejściu – 18 minut,
   b) na przybyciu - 25 minut.
3. Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 20 skarg i reklamacji na 1 mln przewiezionych pasażerów w roku 2016.

Mierniki:

1. Zestawienie punktualności pociągów za 2016 rok.
2. Badanie opinii pasażerów.
3. Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów (system SiW).

Wynik pomiaru:

1. W ciągu roku z winy Spółki zostało opóźnionych 1,71% pociągów uruchomionych na odejściu oraz 2,1% na przybyciu.
2. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki w ciągu roku wyniosło:
   a) 12 minut i 22 sek.– na odejściu,
   b) 17 minut i 46 sek.– na przybyciu.

3. Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,11 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Rozpatrzono łącznie 1 072 skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów, co stanowi 13,48 spraw (skarg i reklamacji) na 1 mln przewiezionych pasażerów w roku 2016.

Przyjęta norma jakości w zakresie punktualności pociągów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

1) monitorowanie punktualności pociągów poprzez rejestrowanie opóźnień w raportach eksploatacyjnych oraz ich analizę;
2) monitorowanie ruchu pociągów na *Mapie zarządzania kryzysowego*, która na bieżąco – w czasie rzeczywistym odzwierciedla stan uruchamianych przez Spółkę i innych przewoźników pociągów, monitoruje wszystkie zdarzenia na sieci, prezentuje zamknięcia linii, itp.;
3) nadzór nad pracą przewozową (eksploatacyjną) w kierunku punktualności kursowania pociągów, bieżący nadzór nad skomunikowaniami i opóźnieniami pociągów na odejściu, analiza ich przyczyn oraz podejmowanie bieżących działań korygujących;
4) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów;
5) stałe przekazywanie ostrzeżeń pogodowych do jednostek wykonawczych, wykorzystywanych do bieżącego monitorowania pracy eksploatacyjnej;
6) organizowanie raz w tygodniu wideokonferencji z udziałem Dyrektorów jednostek wykonawczych Spółki, na której omawiane są bieżące problemy eksploatacyjne, w tym przyczyny opóźnień i działania w celu ich wyeliminowania.

2.2. Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

Norma jakości (standard):

Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym.

Wskaźniki:

1. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów (informacja stacjonarna) jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).

Mierniki:

1. Badanie opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

1. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów wyniosła 3,64 (w skali ocen od 1 do 5).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów wyniosła 3,71 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęta norma jakości w zakresie informacji o zakłóceniach w kursowaniu pociągów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

Szkolenie pracowników kas i drużyn konduktorskich w ramach pouczeń okresowych, m.in. w zakresie:

a) konieczności zapewnienia podróżnym właściwej informacji w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, w tym o możliwości kontynuacji lub zmiany trasy podróży / powrotu do stacji wyjazdu, warunkach zwrotu należności za bilet,
b) dokonywania na żądanie pasażera odpowiednich poświadczeń na bilecie,
c) umów zawartych z innymi przewoźnikami kolejowymi o wzajemnym honorowaniu biletów w sytuacjach awaryjnych.

3. Odwołania pociągów

Norma jakości (standard):

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

Wskaźniki:

1. Nie więcej niż 3% pociągów uruchamianych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy w ciągu roku zostało odwołanych.
2. Średnia ocen dotycząca odwołań pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

Mierniki:

1. Zestawienie liczby odwołanych pociągów za rok 2016.
2. Badanie opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

1. W ciągu roku zostało odwołanych 0,87% uruchomionych pociągów.
2. Średnia ocen dotycząca odwołań pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,8 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęta norma jakości w zakresie odwołań pociągów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

1) monitorowanie poziomu odwołań pociągów poprzez ich rejestrowanie w raportach eksploatacyjnych, analizę przyczyn odwołań oraz podejmowanie działań mających na celu ich minimalizację;
2) monitorowanie skarg i reklamacji dotyczących odwołań pociągów;
3) cotygodniowe wideokonferencje z udziałem Dyrektorów jednostek wykonawczych, w trakcie których omawiane są również odwołania pociągów, przyczyny odwołań i podjęte środki zaradcze np. wprowadzenie komunikacji zastępczej.

4. Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)

Norma jakości (standard):

Spółka zapewnia czystość w pociągu, jakość powietrza oraz higienę urządzeń sanitarnych w uruchamianych pociągach.

Wskaźniki:

1. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
2. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
4. 96% pociągów, skontrolowanych zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, na stacji początkowej jest czystych i posiada środki higieniczno-sanitarne.
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wynosi nie więcej niż 5 skarg i reklamacji na 1 mln przewiezionych pasażerów w roku 2016.
6. Wskaźnik wyłączeń Wj ≤ 0,65.

Mierniki:

1. Badanie opinii pasażerów.
2. Audyty i kontrole wewnętrzne.
3. Skargi i reklamacje dotyczące czystości w pociągu i czystości toalet (system SiW).
4. Statystyka Przewozu Pasażerów (SPP).
5. Wskaźnik Wj = Liczba pociągów opóźnionych z tytułu konieczności wyłączenia z pociągu pojazdu kolejowego z powodu nie spełnienia norm w zakresie czystości i jakości powietrza w stosunku do pracy eksploatacyjnej mierzonej w mln pockm.

Wynik pomiaru:

1. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła:

a) czystość w pociągach - 3,94 (w skali ocen od 1 do 5),

b) czystość toalet w pociągach - 3,53 (w skali ocen od 1 do 5).

2. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wyniosła 3,78 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu wyniosła 3,66 (w skali ocen od 1 do 5).
4. 98,15% pociągów, skontrolowanych zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, na stacji początkowej było czystych oraz posiadało środki higieniczno-sanitarne.
5. Rozpatrzono łącznie 13 skarg i reklamacji dotyczących czystości taboru, co stanowi 0,16 spraw (skarg i reklamacji) na 1 mln przewiezionych pasażerów w roku 2016.
6. Wskaźnik wyłączeń Wj = 0 (nie odnotowano przypadku opóźnienia pociągu z tytułu konieczności wyłączenia z pociągu pojazdu kolejowego z powodu nie spełnienia norm w zakresie czystości i jakości powietrza).

Przyjęta norma jakości w zakresie czystości taboru kolejowego została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

1) kontrole czystości taboru i ich analiza;
2) współpraca z firmami czyszczącymi w celu ciągłej poprawy jakości świadczonych usług;
3) w przypadku rażących nieprawidłowości i braku poprawy ze strony wykonawcy wypowiedzenie umowy i wyłonienie nowego wykonawcy w postępowaniu przetargowym;
4) monitorowanie prawidłowości wykonywanych czynności przeglądowo – naprawczych zgodnie z obowiązującymi dokumentacjami systemu utrzymania, a w szczególności wymiany filtrów powietrza w zastosowanych układach klimatyzacyjnych i nawiewnych, w celu zwiększenia komfortu odczucia temperatury i jakości powietrza w pociągach.

5. Badanie opinii klientów

Norma jakości (standard):

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku, w co najmniej 30% pociągów każdego rodzaju.

Wskaźniki:

Uzyskanie, co najmniej 50 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

Mierniki:

Zebrane i poprawnie wypełnione ankiety z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

1. Badanie jakości świadczonych usług w roku 2016 przeprowadzono w dniach 9 - 22 maja w pociągach REGIO, interREGIO. Badaniem objęto 35% uruchamianych pociągów każdego rodzaju.
2. Łącznie uzyskano średnio 56 poprawnie wypełnionych ankiet z pociągu.

Przyjęta norma jakości w zakresie badania opinii pasażerów została zrealizowana.

Podjęte czynności doskonalące:

1) nadzór nad prawidłowym przebiegiem badań oraz pracą zespołów badawczych w celu uzyskania założonego poziomu poprawnie wypełnionych ankiet;
2) doskonalenie *Procedury badania opinii pasażerów* nr J311 Systemu Zarządzania Jakością (SZJ), w zakresie dostosowania zapisów do aktualnych zasad postępowania z wypełnionymi ankietami, przetwarzaniem danych oraz opracowaniem i przyjęciem wyników.

6. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług

Norma jakości (standard):

1. **Spółka rozpatruje skargi i reklamacje w obowiązującym terminie.**
2. **Spółka zapewnia dostęp do informacji o procedurze składania skarg i reklamacji.**
3. **Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z obowiązującymi przepisami.**

Wskaźniki:

1. Skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminach określonych w Regulaminie przewozu (RPR). Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji jest nie dłuższy niż 25 dni.
2. Nie mniej niż 85% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej dostępności informacji o procedurach składania skarg i reklamacji jest nie niższa niż 3,1 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Liczba wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki odnośnie nie uznania eklamacji wynosi nie więcej niż 1 na 2 000 rozpatrzonych odmownie reklamacji.

Mierniki:

1. Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z elektronicznego systemu SiW.
2. Wyniki audytów i kontroli wewnętrznych.
3. Badanie opinii pasażerów.
4. Statystyka spraw sądowych dotyczących dochodzenia roszczeń przez podróżnych w przypadku nie uznania reklamacji przez Spółkę.
5. Zestawienie rozpatrzonych reklamacji (w tym negatywnie).

Wynik pomiaru:

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji wyniósł 24,79 dnia.

2. 90,57% stacji i przystanków osobowych było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca dostępności informacji o procedurach składania skarg i reklamacji wyniosła 3,56 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Nie odnotowano wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki w przypadku reklamacji rozpatrzonych odmownie.

Ilościowe zestawienie skarg i reklamacji w Spółce w 2016 roku
oraz wypłaconych rekompensat/ odszkodowań
(w tym zwrot należności za niewykorzystane bilety)

Rok 2016	**Reklamacje**	**Skargi**	**Razem**
Łączna liczba spraw skierowanych do Spółki	9 505	891	10 396
Liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę w tym:	8 640	792	9 432
dot. punktualności i opóźnień	951	121	1 072
dot. czystości i utrzymania taboru	5	45	50
dot. poziomu bezpieczeństwa osobistego	5	6	11
dot. respektowania praw osób z niepełnosprawnościami	10	12	22
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść pasażera (uznanie pełne lub częściowe)	7 180	X	7 180
Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (w tym zwrot należności za niewykorzystane bilety)	181,82 tys. zł	X	181,82 tys. zł

Porównanie liczby skarg i reklamacji rozpatrzonych w latach 2016 - 2015
w przeliczeniu na 1 mln przewiezionych osób odpowiednio w roku 2016 i 2015

Wyszczególnienie	Reklamacje		Skargi	
	2016	2015	2016	2015
Liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę	108,7	123,2	9,96	10,6
Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (w tym zwrot należności za niewykorzystane bilety) w związku z uznaniem roszczeń [w tys. zł]	2,28	2,56	x	x

Przyjęte normy jakości w zakresie obsługi skarg, zwrotów opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług zostały zrealizowane.

Podjęte czynności doskonalące:

1) bieżący nadzór nad prawidłowym procedowaniem skarg i reklamacji w Spółce – zgodnie z obowiązującą *Procedurą reklamacji, skarg wniosków* nr J231 Systemu Zarządzania Jakością (SZJ);
2) doskonalenie funkcjonalności SiW (informatyczny system obsługi skarg, wniosków i reklamacji w Spółce);
3) bieżący nadzór w ramach audytów i kontroli wewnętrznych dostępności aktualnych informacji o procedurze składania skarg i reklamacji na stacjach i przystankach osobowych, w tym danych kontaktowych Urzędu Transportu Kolejowego;
4) dążenie do poprawy przyjętych wskaźników w obszarze obsługi skarg i reklamacji w ramach norm jakości ustanowionych na 2017 rok.

7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej zdolności ruchowej

Norma jakości (standard):

1. **W pociągu przystosowanym do obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej jest udzielana pomoc podczas wsiadania i wysiadania pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna.**

2. **Informacje o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej są dostępne na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki oraz na stronie internetowej Spółki.**

Wskaźniki:

1. W 95% zgłoszonych przypadków udzielono pomocy na wniosek osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Nie mniej niż 90% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Mierniki:

1. Audyty i kontrole wewnętrzne.
2. Sprawozdania jednostek wykonawczych/ oddziały.

Wynik pomiaru:

1. W 97,43% zgłoszonych przypadków udzielono pomocy na wniosek osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Przewieziono łącznie 1 594 osoby.
2. 90,57% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki, było wyposażonych w informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Przyjęte normy jakości w zakresie pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zostały zrealizowane.

Podjęte czynności doskonalące:

1) bieżąca kontrola w ramach audytów i kontroli wewnętrznych aktualności informacji o dostępności pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na stacjach i przystankach osobowych;
2) doskonalenie zasad obsługi osób niepełnosprawnych, w tym w ramach aktualizacji *Procedury organizacji obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej* nr J011 Systemu Zarządzania Jakością (SZJ);
3) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych oraz wprowadzenie adekwatnych działań korygujących mających na celu eliminowanie luk w procesie obsługi osób z niepełnosprawnością;
4) wdrożenie nowej strony internetowej www.polregio.pl spełniającej standardy WCAG (Web Content Accesibility Guidelines), w szczególności w odniesieniu do osób niewidomych i niedowidzących (wprowadzono w I kwartale 2017 roku);
5) aktualizacja strony internetowej przewoźnika pod kątem lepszego dostępu do aktualnych informacji dotyczących dostępności peronów oraz infrastruktury dworcowej dla osób z niepełnosprawnością.

Podsumowanie

Normy jakości obsługi ustanowione na 2016 rok zostały zrealizowane.

W 2016 roku nastąpiła poprawa wyników przyjętych do realizacji norm jakości obsługi pasażerów w porównaniu z wynikami roku 2015. Mniejsza liczba skarg i reklamacji oraz niższa kwota wypłaconych rekompensat/odszkodowań przypadająca na 1 mln przewiezionych osób w 2016 r., w porównaniu do roku 2015, świadczy, że działania doskonalące podejmowane przez "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. mają wpływ na poprawę jakości obsługi pasażerów.

W oparciu o wyniki badań ankietowych przeprowadzanych przez Spółkę cyklicznie w analogicznych okresach (raz w roku - w maju), odnotowany został wzrost w porównaniu do roku 2015 średniej oceny (w skali od 1 do 5) cech istotnych z punktu widzenia naszych pasażerów, co świadczy o wzroście poziomu zadowolenia pasażerów z jakości świadczonych usług.

Normy przyjęte na 2016 r. stały się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi na 2017 r.