

Zarząd
T 22 439 60 50
F 22 439 60 07
info@p-r.com.pl



POLREGIO sp. z o.o.
ul. Kolejowa 1
01-217 Warszawa

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2019



Warszawa, 2020

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

WSTĘP

POLREGIO sp. z o.o. (od 23 stycznia 2020 r. zmiana dotychczasowej nazwy "Przewozy Regionalne" sp. z o.o.) jest licencjonowanym przewoźnikiem kolejowym w zakresie wykonywania przewozów kolejowych osób. Funkcję przewoźnika kolejowego realizuje na podstawie Certyfikatów Bezpieczeństwa część A i B, wydanych przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego, potwierdzających spełnienie wymogów prawa europejskiego oraz krajowego w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa w transporcie kolejowym.

Jesteśmy największym w Polsce przewoźnikiem kolejowym, wykonującym przewozy pasażerskie w ramach obowiązku służby publicznej. Nadrzędnym celem Spółki jest przewóz pasażerów do i ze szkół, uczelni, zakładów pracy, ośrodków kulturalnych oraz miejsc wypoczynku. Największą grupę klientów stanowią uczniowie i studenci oraz osoby dojeżdżające do i z pracy. Każdego dnia na tory w całym kraju wyjeżdża około 1900 pociągów zamawianych i finansowanych przez samorządy wojewódzkie. W 2019 roku z naszych usług skorzystało ponad 88 mln pasażerów. Pociągi POLREGIO zatrzymują się na ponad 1900 stacjach. Udział firmy w rynku kolejowych przewozów pasażerskich wynosi ponad 26%. Dzięki najszerzej siatce połączeń do wielu miejsc docieramy jako jedyni, ponieważ zależy nam na tym, aby każdy bez wyjątku mógł korzystać z kolei w swoim regionie, spełniając deklarację misji Spółki: *Nowoczesna kolej regionalna, która zapewnia bezpieczne podróżowanie, docierając do dużych i małych miejscowości we wszystkich regionach kraju. Istniejemy po to, aby nasi Pasażerowie każdego dnia mogli wygodnie i sprawnie przemieszczać się bez względu na to, gdzie mieszkają.*

Dochowujemy wysokich standardów w zakresie jakości świadczonych usług, czego potwierdzeniem są m.in. nagrody konkursu JAKOŚĆ ROKU w kategorii usługa, w tym: „Jakość Roku 2010” (za pociągi dalekobieżne kursujące pod marką interREGIO), „Srebrna Jakość Roku 2011” (za wprowadzenie Systemu Bezpłatnej Informacji SMS), „Złota Jakość Roku 2012” (za wprowadzenie tłumacza języka migowego i angielskiego oraz Systemu Bezpłatnej Informacji SMS), Diamentowa Jakość Roku 2017 (za wprowadzenie nowej marki POLREGIO), Złoty Laur Biznesu 2017 w kategorii Transformacja, Laur Konsumenta 2017 w kategorii Jakość świadczonych usług – transport pasażerski, Lokomotywa Rynku Kolejowego 2017 w kategorii Najlepsza oferta: Razem w Polskę. 2018 rok dla Spółki, która myśli technologicznie i proekologicznie był równie łaskawy. Decyzją kapituły Krajowej Rady Ekologicznej otrzymaliśmy nagrodę „EkoJanosik” przyznawaną za realizację działań mających istotny i znaczący wpływ na poprawę oraz stan środowiska naturalnego regionu, a także zwiększenie świadomości ekologicznej Polaków. W 2019 roku wprowadzono nowoczesne terminale i możliwość płatności kartą na pokładzie pociągu. Zgodnie z trendem czasu wprowadzono również własny system sprzedaży biletów on-line mPOLREGIO i mobilną aplikację POLREGIO, aby każdy pasażer, w każdej chwili i niezależnie od miejsca mógł kupić bilet na pociąg POLREGIO. Dbając o każdego pasażera POLREGIO stworzyła unikatową i innowacyjną na rynku polskim i europejskim platformę „Podróż bez barier”, dzięki której ułatwiamy pasażerom z ograniczoną mobilnością dostęp do wygodnego i bezpiecznego podróżowania koleją, zwiększając tym samym dostępność usług całego transportu zbiorowego. Platforma została wysoko oceniona przez fundacje działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami oraz nagrodzona dwoma złotymi statuetkami w kategorii Innowacyjny produkt i CSR przez organizację SAR (Stowarzyszenie komunikacji marketingowej). 2019 rok to również nagroda Złoty Laur Klienta w kategorii: Jakość świadczonych usług - transport kolejowy.

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 2019 r. zostały wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 650/2018 z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie ustanowienia norm jakości obsługi na 2019 r. oraz udostępnione wszystkim pracownikom na wewnętrznej stronie intranetowej Spółki. Nadzór nad wdrażaniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości w 2019 r. sprawował Członek Zarządu wyznaczony przez Zarząd Spółki.

1. INFORMACJE I BILETY

1.1. Informacje

Norma jakości (standard)

1. *Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą na stacjach i przystankach osobowych są aktualne i przekazywane zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR).*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wynosi nie więcej niż 3 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących udzielania informacji przed podróżą na podstawie informacji zamieszczonych na stacjach i przystankach osobowych jest nie niższa niż 3,6 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Liczba zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych, na których znajdowały się aktualne informacje, w tym: o procedurze składania skarg i reklamacji oraz o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej stanowi nie mniej niż 92% liczby wszystkich zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje, dotyczące udzielania informacji – dane z aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane z aplikacji.
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Sprawozdania jednostek wykonawczych.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 1,40/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących udzielania informacji przed podróżą na podstawie informacji zamieszczonych na stacjach i przystankach osobowych wyniosła 3,92.
3. 98,18% zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

- 1) prowadzenie cyklicznej weryfikacji jakości informacji przekazywanych do publicznej wiadomości na stacjach i przystankach osobowych, doskonalenie procedury monitorowania i weryfikacji tych informacji,
- 2) poprawa czytelności plakatu informacyjnego *Wybrane informacje przewozowe i taryfowe*, poprzez zmianę układu dokumentu.

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.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wynosi nie więcej niż 4 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących dostępności sprzedaży biletów, jest nie niższa niż 3,7 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniami pasażera, jest nie niższa niż 4 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje dotyczące dostępności sprzedaży biletów – dane z aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane z aplikacji,
3. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,37/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących dostępności sprzedaży biletów, wyniosła 4,27.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniami pasażera, wyniosła 4,46.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Działania celem upowszechnienia możliwości zakupu biletu poprzez własny system sprzedaży biletów on-line mPOLREGIO, mobilną aplikację POLREGIO.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

2.1. Punktualność pociągów

Norma jakości (standard)

1. *Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba pociągów opóźnionych na odejściu z winy Spółki stanowi nie więcej niż 6% liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę.
2. Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu z winy Spółki stanowi nie więcej niż 8% liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu jest nie większe niż 18 minut.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu jest nie większe niż 24 minuty.
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 25/ na 1 mln przewiezionych osób.
6. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących punktualności pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie punktualności pociągów.
2. Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów – dane z aplikacji.
3. Statystyka przewozów pasażerskich – dane z aplikacji.
4. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,37% pociągów.
2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 2,25% pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu wyniosło 13 min. i 41 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu wyniosło 15 min. i 21 sek.
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 12,96 / na 1 mln przewiezionych osób.
6. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotycząca punktualności pociągów, wyniosła 4,19.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

- 1) nadzór nad pracą eksploatacyjną oraz bieżące monitorowanie punktualności kursowania pociągów w celu jej poprawy a także zapewnienia skomunikowań,
- 2) rejestrowanie wszystkich zdarzeń i wydarzeń eksploatacyjnych w celu podejmowania działań zapobiegawczych,
- 3) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji w zakresie opóźnień pociągów powstałych z winy Spółki,
- 4) cotygodniowe wideokonferencje z udziałem przedstawicieli jednostek wykonawczych, w trakcie których omawiana jest bieżąca sytuacja eksploatacyjna, w tym problemy mające wpływ na zachowanie punktualności, przyczyny opóźnień pociągów oraz działania doskonalące, podjęte w celu ich wyeliminowania.

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

Norma jakości (standard)

1. *Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki.*
2. *Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym w pociągach Spółki.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

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

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, wyniosła 3,68.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, wyniosła 3,89.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Cykliczne szkolenia dot. zasad informowania pasażerów w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów w trakcie pouczeń okresowych dla pracowników kas i drużyn konduktorskich w jednostkach wykonawczych Spółki.

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Norma jakości (standard)

- 1. Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba pociągów odwołanych stanowi nie więcej niż 3% pociągów uruchamianych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołań pociągów (nie dotyczy zmian rozkładu jazdy), jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie liczby odwołanych pociągów.
2. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Zostało odwołanych 1,24% liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, wyniosła 3,82.

Podjęte/ planowane działania doskonalące:

- 1) bieżące monitorowanie odwołań pociągów, co znajduje odzwierciedlenie w raportach eksploatacyjnych, analiza przyczyn odwołań pociągów oraz wdrażanie niezbędnych działań systemowych,
- 2) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dot. odwołań pociągów powstałych z winy Spółki,
- 3) cotygodniowe wideokonferencje z udziałem przedstawicieli jednostek wykonawczych, w trakcie których analizowane są przyczyny odwołań i podejmowane są decyzje w zakresie przeciwdziałania takim sytuacjom.

4. CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH itp.)

Norma jakości (standard)

- 1. Spółka zapewnia czystość, jakość powietrza oraz higienę urządzeń sanitarnych w uruchamianych pociągach.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wynosi nie więcej niż 4 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet, jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących temperatury w pociągu, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zapachu w pociągu, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
5. Liczba pociągów czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne stanowi nie mniej niż 96% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje dotyczące czystości w pociągu i czystości toalet - dane z aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich - dane z aplikacji.
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Sprawozdania jednostek wykonawczych.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 0,30 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet, wyniosła 3,99.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących temperatury w pociągu, wyniosła 4,03.
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zapachu w pociągu wyniosła 3,89.
5. 99,76% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, było czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

- 1) nadzór nad prawidłową realizacją umów na usługi czyszczenia taboru oraz bieżąca współpraca z wykonawcami celem stałej poprawy warunków higieniczno-sanitarnych w pociągach obsługiwanych przez Spółkę,
- 2) doskonalenie zasad dokonywania odbioru taboru po wykonaniu usług czyszczenia,
- 3) weryfikacja zapisów w kolejnych umowach z wykonawcami w celu poprawy jakości świadczonych przez nich usług czyszczenia taboru.

5. BADANIE OPINII KLIENTÓW

Norma jakości (standard)

1. *Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Badaniem opinii pasażerów objętych jest co najmniej 30% pociągów.
2. Co najmniej 50 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Badanie jakości świadczonych usług zostało przeprowadzone od 13 do 26 maja 2019 r. w 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 54 poprawnie wypełnione ankiety z badanego pociągu.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

- 1) analiza wyników badań oraz wydawanie rekomendacji celem poprawy jakości świadczonych usług w badanych obszarach oraz wzrostu poziomu zadowolenia pasażerów,
- 2) doskonalenie procedury badania opinii pasażerów.

6. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG

Norma jakości (standard)

1. Spółka rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie przewozu (RPR).

2. Spółka udostępnia informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce jest nie dłuższy niż 28 dni.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje - dane z aplikacji.
2. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce wyniósł 29,91 dni.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,79.

Zestawienie liczby skarg i reklamacji rozpatrzonych przez Spółkę w 2019 roku

| Rok 2019 | Reklamacje | Skargi | Razem |
|---|-------------------|---------------|---------------|
| Liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym wg kategorii spraw: | | | |
| dot. punktualności i opóźnień | 14 289 | 1 693 | 15 982 |
| dot. czystości i utrzymania taboru | 1 006 | 146 | 1 152 |
| dot. poziomu bezpieczeństwa osobistego | 22 | 163 | 185 |
| dot. respektowania praw osób z niepełnosprawnościami | 15 | 7 | 22 |
| dot. respektowania praw osób z niepełnosprawnościami | 15 | 18 | 33 |
| Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść pasażera (uznanie pełne lub częściowe) | 11 460 | | 11 460 |

Podjęte / planowane działania doskonalące, w tym korygujące i zapobiegawcze:

- 1) wprowadzenie możliwości zwrotu biletów elektronicznych w systemach sprzedaży celem ograniczenia liczby zgłaszanych reklamacji dot. zwrotu należności za bilet,
- 2) sukcesywne doskonalenie obiegu skarg i reklamacji w Spółce celem poprawy terminowości ich rozpatrywania poprzez:
 - doskonalenie funkcjonalności aplikacji do obsługi skarg i reklamacji,
 - usprawnienie zasad składania skarg i reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

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 oraz przejazdu pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba zrealizowanych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej stanowi nie mniej niż 95% liczby przyjętych zgłoszeń dotyczących Spółki.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

Sprawozdania jednostek wykonawczych.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Zrealizowano 99,76% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, dotyczących Spółki.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

- 1) bieżący monitoring platformy "Podróż bez barier" na stronie internetowej Spółki, pozwalającej skoordynować proces zamawiania asysty poprzez system do zarządzania zgłoszeniami REGIOasystent, agregującej w jednym miejscu wszelkie informacje niezbędne do odbycia podróży przez osoby z niepełnosprawnościami,
- 1) udział Spółki w Zespole zadaniowym ds. osób o ograniczonej możliwości poruszania się, funkcjonującym przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego.

PODSUMOWANIE

Normy jakości obsługi na 2019 rok, wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 650/2018 z dnia 28 grudnia 2018 r. zostały zrealizowane, za wyjątkiem jednego wskaźnika z obszaru *Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług*. Podjęto działania korygujące i zapobiegawcze.

Normy przyjęte na 2019 r. stały się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi na 2020 r.