



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

# Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2020



**Warszawa,  
czerwiec 2021**

**WSTĘP**

- 1. INFORMACJE I BILETY**
  - 1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży
  - 1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach
  - 1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów
  - 1.4. Kanały sprzedaży biletów
  - 1.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety
  - 1.6. Sposób udzielania informacji osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się
- 2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW**
  - 2.1. Opóźnienia
  - 2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów
- 3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW**
- 4. CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH itp.)**
  - 4.1. Częstotliwość czyszczenia
  - 4.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza
  - 4.3. Dostępność toalet
- 5. BADANIE OPINII KLIENTÓW**
- 6. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG**
  - 6.1. Udzielanie informacji pasażerom o ich prawach o obowiązkach wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów
  - 6.2. Stosowane procedury
  - 6.3. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia
  - 6.4. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji
- 7. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ**
  - 7.1. Stosowane procedury
  - 7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy

**PODSUMOWANIE**

**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.

POLREGIO sp. z o. o., wypełniając obowiązek wynikający z powyższego rozporządzenia, ustanowiła w każdym z obowiązkowych obszarów normy jakości obsługi (cele jakości), określiła ich mierzalne wskaźniki oraz metody pomiaru i monitorowania (mierniki i źródła danych).

Normy jakości obsługi na 2020 r. zostały wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2020 z dnia 8 stycznia 2020 r. z późn. zm.

Niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2020* zostało sporządzone na podstawie wyników monitorowania ustanowionych norm jakości, obejmuje wszystkie obszary wymienione w załączniku III do rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, zawiera przyjęte normy jakości oraz wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki).

## 1. INFORMACJE I BILETY

### 1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje prezentowane były w taborze za pośrednictwem:

- 1) piktogramów informacyjnych i nawigacyjnych dot. poruszania się w obrębie pojazdu kolejowego,
- 2) plakatów informacyjnych z infografiką,
- 3) plakatów zawierających przepisy porządkowe obowiązujące na pokładzie pociągu,
- 4) monitorów LCD, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do wyświetlania informacji handlowych i ofert specjalnych oraz informacji związanych z bezpieczeństwem w podróży (np. zasady zachowania w związku z pandemią COVID-19),
- 5) systemów megafonowej sieci rozgłoszeniowej, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do przekazywania komunikatów dla podróżnych,
- 6) tablic kierunkowych/ relacyjnych zawierających informacje dotyczące numeru pociągu, nazwy pociągu, o ile taka występuje i trasy przejazdu, w tym stacji początkowej, stacji pośrednich, przystanków oraz stacji końcowej biegu pociągu,
- 7) drużyn konduktorskich, które udzielają bezpośrednio informacji o wszelkich kwestiach związanych z podróżą, dotyczących w szczególności: usług świadczonych w pociągu, następnej stacji, opóźnień, możliwości kontynuowania podróży z przesiadką innym pociągiem w zależności od wielkości opóźnienia, przerw w ruchu, zdarzeń i innych zdarzeń losowych, kwestii bezpieczeństwa i ochrony.

### 1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach

Informacje na stacjach prezentowane były:

- 1) w postaci plakatowej i eksponowane w wyznaczonych miejscach/ gablotach na peronach/ stacjach,
- 2) za pośrednictwem systemu informacji wizualnej i głosowej będącej w gestii zarządcy infrastruktury w zakresie przyjazdu i odjazdu pociągu, numeru pociągu i peronu oraz ewentualnych opóźnień pociągu,
- 3) przez pracowników kas biletowych.

### 1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Informacje o rozkładzie jazdy i taryfach POLREGIO sp. z o.o. dostarczała pasażerom przed rozpoczęciem podróży, w czasie podróży oraz w czasie przerw w podróży (przesiadanie):

- 1) na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi POLREGIO, na plakatach umieszczonych w dedykowanych gablotach, tablicach świetlnych oraz za pośrednictwem urządzeń nagłaśniających,
- 2) w kasach biletowych, prowadzących sprzedaż biletów na pociągi Spółki,
- 3) w pociągach - informacja udzielana na życzenie pasażera przez pracowników drużyn konduktorskich,
- 4) na stronie internetowej [www.polregio.pl](http://www.polregio.pl),
- 5) za pośrednictwem infolinii pod nr 703 20 20 20, 24h/dobę, 7 dni w tygodniu.

Informacje o numerach peronów, przy których zatrzymywały się pociągi Spółki, udostępniane były przez zarządcę infrastruktury na plakatowych wersjach rozkładu jazdy pociągów, na tablicach świetlnych oraz przekazywane za pośrednictwem megafonów i na stronie [www.portal.pasażera.pl](http://www.portal.pasażera.pl).

**1.4. Kanały sprzedaży biletów**

W 2020 r. Spółka prowadziła sprzedaż usług przewozowych poprzez:

RODZAJE KANAŁÓW DYSTRYBUCJI
kasy biletowe (własne, agencyjne, innych przewoźników)
sprzedaż konduktorską w pociągu
automaty biletowe zlokalizowane na dworcach i stacjach kolejowych
automaty biletowe w pojazdach
sprzedaż internetową w oparciu o platformy Partnerów zewnętrznych
własny system sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną
saloniki prasowe Kolporter
aplikację mobilną (Partner zewnętrzny)

**1.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety**

Pasażerowie Spółki mieli możliwość uzyskania informacji i zakupu biletu w 629 kasach biletowych, znajdujących się na stacjach i dworcach kolejowych na terenie całego kraju.

**1.6. Sposób udzielania informacji osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się**

W trosce o wygodę i bezpieczeństwo osób z ograniczoną mobilnością, POLREGIO sp. z o. o. uruchomiła nowoczesną platformę internetową *Podróż bez barier*, na której znajdują się wszystkie niezbędne informacje dotyczące rozkładu jazdy oraz uzyskania asysty podczas przejazdu pociągiem.

Innowacyjna i przełomowa na polskim rynku transportowym autorska platforma, w jednym miejscu zbiera wszystkie przydatne informacje, ułatwiające osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej mobilności planowanie podróży pociągiem z dodatkową możliwością zamówienia asysty. Platforma umożliwia sprawdzenie dostępności asysty i udogodnień w obrębie stacji kolejowej i dworca kolejowego.

Dzięki połączeniu e-formularza z rozkładem jazdy pociągów możliwe jest wyszukanie najdogodniejszego połączenia obsługiwanego przez POLREGIO z zamówieniem asysty w jednym kroku. Cały proces dokonywany jest na stronie głównej [www.polregio.pl](http://www.polregio.pl) w zakładce *Podróż bez barier*, bez konieczności rejestracji.

**W obszarze INFORMACJE I BILETY przyjęto normy jakości:**

1. Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą na stacjach i przystankach osobowych są aktualne i przekazywane zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR).
2. Bilet jest wydany zgodnie ze wskazaniem pasażera.
3. Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 1,44/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. 97,99% zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.
3. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,29/ na 1 mln przewiezionych osób.

**Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.**

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

### 2.1. Opóźnienia

Odjazdy i przyjazdy pociągów Spółki POLREGIO odbywają się wg rozkładu jazdy.

Pociąg, który odjechał ze stacji początkowej od jednej minuty po rozkładowym odjeździe jest traktowany jako pociąg opóźniony z uruchomienia.

Pociąg, który przyjechał do stacji końcowej (docelowej) później, niż pięć minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako pociąg opóźniony na przybyciu.

Opóźnienia za rok 2020 z rozbiem na kategorie pociągów przedstawia tabela nr 1.

**Tabela nr 1: Regularność pociągów POLREGIO sp. z o. o. w roku 2020 (ogółem)**

Kategoria poc.	z odejścia		z przybycia					skomunikowania
	% opóźnionych	% punkt.	% opóźnionych	% punkt.	% opóźnień pociągów w przedziałach czasowych			% utraconych skomunikowań
					do 59'	od 60 do 119'	120' i powyżej	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
międzynarodowe	11,06%	88,94%	9,46%	90,54%	9,29%	0,14%	0,03%	20,71%
międzywojewódzkie	5,73%	94,27%	7,45%	92,55%	7,04%	0,33%	0,08%	2,69%
wojewódzkie	4,37%	95,63%	4,22%	95,78%	4,03%	0,15%	0,03%	5,00%
<b>Razem</b>	<b>4,92%</b>	<b>95,08%</b>	<b>5,26%</b>	<b>94,74%</b>	<b>5,01%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,05%</b>	<b>5,15%</b>

### 2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia zakłóceń w kursowaniu pociągów w Spółce regulują:

- 1) Procesy i procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS) POLREGIO sp. z o.o., dotyczące zasad postępowania w przypadku zakłóceń procesu przewozowego, zarządzania sytuacją kryzysową, zapewnienia sprawności przewozów w warunkach zimowych oraz zarządzania zdarzeniami i wydarzeniami,
- 2) porozumienia z przewoźnikami pasażerskimi w zakresie wzajemnego honorowania biletów i przewozu pasażerów w sytuacjach awaryjnych, w szczególności w razie przerwy w ruchu, ściśle określonych przypadków nieplanowanego zatrzymania pociągu czy utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
- 3) regulaminy zarządców infrastruktury kolejowej, które określają zasady monitorowania bieżącej pracy eksploatacyjno-przewozowej i postępowania w czasie zaistnienia zagrożeń, sytuacji kryzysowych i innych wydarzeń na liniach kolejowych danego zarządcy.

**W obszarze PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW przyjęto normy jakości:**

1. Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.
2. Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym w pociągach Spółki.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

1. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,06 % pociągów.
2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 1,51 % pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu wyniosło 15 min. 22 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu wyniosło 18 min. 32 sek.
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 15,84/ na 1 mln przewiezionych osób.

**Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.**

### 3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

W obszarze ODWOŁANIA POCIĄGÓW przyjęto normę jakości:

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

**Wynik pomiaru (osiągnięty wskaźnik):**

Zostało odwołanych 2,03 % liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy (bez pociągów odwołanych z powodu COVID-19).

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

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

#### 4.1. Częstotliwość czyszczenia

Utrzymanie w czystości taboru kolejowego eksploatowanego przez Spółkę: osobowego (wagony osobowe, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe) oraz lokomotyw jest realizowane w ramach umów zawartych z podmiotami zewnętrznymi.

Częstotliwość czyszczenia jest uzależniona od rodzaju wykonywanego poziomu utrzymania w czystości, tzw. PUC. W ramach zawartych umów realizowanych jest osiem poziomów utrzymania w czystości (PUC), co obrazuje tabela nr 2:

Tabela nr 2: Czyszczenia taboru POLREGIO sp. z o. o. w roku 2020

Symbol PUC	Zakres czyszczeń	Częstotliwość czyszczeń
PUC1	bieżące utrzymanie w przypadkach braku możliwości wykonania czyszczenia o szerszym zakresie	w przerwie między kursami pociągu lub na stacji pośredniej na drodze przebiegu pociągu
PUC2	usuwanie bieżących zabrudzeń i utrzymywanie taboru w stanie zapewniającym należyty komfort podróżowania	co najmniej jeden raz na dobę
PUC3	zewnętrzne czyszczenie	co najmniej jeden raz w tygodniu
PUC4	kompleksowe czyszczenie i mycie	jeden raz w miesiącu
PUC5	usuwanie graffiti	jako dodatkowa usługa w przypadku stwierdzenia graffiti na zewnątrz/ wewnątrz taboru
PUC6	bieżące czynności higieniczno-sanitarne niezbędne do zapewnienia należytego komfortu podróży	w przerwie między kursami pociągu na stacjach, na których nie ma punktu czyszczeń albo w przypadku braku czasu na zjazd na punkt czyszczeń
PUC7	czyszczenie lokomotyw	na podstawie zamówienia
PUC EXTRA	najszerszy kompleksowy zakres czyszczenia	na podstawie zamówienia

Wszystkie poziomy utrzymania obejmują ściśle określone czynności na zewnątrz i wewnątrz eksploatowanego taboru osobowego, z wyjątkiem PUC3 (czyszczenie zewnętrzne taboru) oraz

PUC7, który dotyczy lokomotyw. W ramach realizacji czyszczeń PUC1, PUC2, PUC4, PUC6, PUC EXTRA zlecane są również dodatkowo, w zależności od potrzeb, czynności wodowania taboru oraz opróżniania i płukania zbiorników z zamkniętym obiegiem WC.

#### **4.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza**

W chwili obecnej 58,7 % eksploatowanych przez POLREGIO sp. z o. o. pojazdów jest wyposażonych w klimatyzację. Zasadniczym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w pojazdach wyposażonych w klimatyzację mają filtry powietrza. Filtry poddawane są regularnym przeglądom w określonych cyklach kontrolnych, w wyniku których podlegają wymianie lub czyszczeniu zgodnie z Dokumentacją Systemu Utrzymania oraz zaleceniami producenta urządzeń klimatyzacyjnych.

#### **4.3. Dostępność toalet**

Eksploatowane przez POLREGIO sp. z o. o. wagony, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe wyposażone są, w zależności od rodzaju pojazdu, w jedną lub dwie toalety.

POLREGIO sp. z o. o. eksploatuje tabor z zamkniętym obiegiem WC w ilości 61,1 % w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów.

Tabor kolejowy eksploatowany przez Spółkę posiada kabiny WC przystosowane dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w ilości 68,1 % w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów.

#### **W obszarze CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH ITP.) przyjęto normę jakości:**

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

#### **Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 0,34/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. 99,63 % wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, było czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne.

**Przyjęta norma jakości została zrealizowana.**

### **5. BADANIE OPINII KLIENTÓW**

#### **W obszarze BADANIE OPINII KLIENTÓW przyjęto normę jakości:**

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.

#### **Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

Pandemia COVID-19, która pojawiła się na początku 2020 r. oraz ogłoszony w kraju stan epidemii i uzasadnione zarządzenia władz publicznych, mające na celu powstrzymanie rozprzestrzeniania się epidemii przeszkodziły w przeprowadzeniu przez Spółkę badania opinii klientów w planowanym zakresie. W związku z powyższym zostało one wykonane jedynie w około 7% pociągów przewidzianych do badań. Powyższa próba okazała się niewystarczająca, aby jej wyniki przyjąć do oceny stopnia osiągnięcia wskaźników norm jakości w skali Spółki w 2020 r., dla których jednym z przyjętych mierników są wyniki badań opinii podróżnych.



**6. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG****6.1. Udzielanie informacji pasażerom o ich prawach i obowiązkach wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów**

Zgodnie z art 29 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów Spółka informuje podróżnych o przysługujących im prawach w postaci:

- 1) streszczenia przepisów rozporządzenia - informacji *Prawa i obowiązki podróżnych*, zamieszczonej:
  - a) na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki,
  - b) na stronie internetowej [www.polregio.pl](http://www.polregio.pl), w zakładce: *Dla podróżnych*,
- 2) plakatu informacyjnego z infografiką w pociągach Spółki, zawierającego niezbędne dla pasażera informacje, przystępnie ujęte w języku polskim i angielskim, w tym przydatne numery kontaktowe oraz adresy stron internetowych Spółki i Urzędu Transportu Kolejowego (UTK), Ponadto na odwrocie biletów, wydawanych w kasie biletowej POLREGIO, w automacie biletowym lub u konduktora z terminala mobilnego znajduje się informacja, że bilet podlega rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 a informacje dot. praw i obowiązków pasażerów są dostępne na stronie internetowej właściwego przewoźnika oraz na stronie internetowej UTK [www.pasazer.info.pl](http://www.pasazer.info.pl).

**6.2. Stosowane procedury**

Spółka przyjmuje i rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR) oraz procedurą reklamacji, skarg i wniosków Systemu Zarządzania Jakością (SZJ), które regulują sposób postępowania na zasadach określonych w przepisach prawa, w szczególności:

- 1) rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007,
- 2) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- 3) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

**6.3. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia****Tabela nr 3: Zestawienie skarg i reklamacji za rok 2020**

Rok 2020	Reklamacje	Skargi	Razem
liczba spraw otrzymanych przez Spółkę z uwzględnieniem spraw przekazanych innym podmiotom	20 289	1 486	21 775
liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym według poniższych kategorii*:	17 068	1 437	18 505
- opóźnienia	1 183	49	1 232
- odwołania pociągów	473	14	487
- komfort podróży	54	174	228
- bezpieczeństwo	9	32	41
- jakość obsługi	47	340	387
- inne	2 227	557	2 784
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem braku ważnego biletu na przejazd	156	x	156
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem nieposiadania uprawnień do ulgi	203	x	203
zwrot należności za niewykorzystane bilety	14 427	x	14 427
liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść pasażera	14 167	x	14 167

\*niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii

**W obszarze OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG przyjęto normy jakości:**

1. Spółka rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie przewozu (RPR).
2. Spółka udostępnia informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu wyniósł 28 dni.

**Przyjęta norma jakości została zrealizowana.**

#### **6.4 Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji:**

- 1) bieżący nadzór nad prawidłowym procedowaniem skarg i reklamacji w Spółce, monitorowanie nieprawidłowości zgłaszanych przez pasażerów oraz podejmowanie działań doskonalących w nadzorowanym obszarze przez właścicieli procesów na zasadach określonych procedurą reklamacji, skarg i wniosków SZJ,
- 2) monitorowanie i okresowe raportowanie do Zarządu Spółki stopnia osiągnięcia wskaźników norm jakości obsługi na zasadach określonych w procedurze zarządzania normami jakości obsługi SZJ,
- 3) sukcesywne doskonalenie obiegu skarg i reklamacji w Spółce celem poprawy terminowości ich rozpatrywania poprzez doskonalenie:
  - a) funkcjonalności aplikacji do obsługi skarg i reklamacji,
  - b) funkcjonalności e-formularza do składania skarg i reklamacji,
  - c) procedury reklamacji, skarg i wniosków SZJ.

### **7. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ**

#### **7.1. Stosowane procedury**

W Spółce obowiązuje procedura Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) regulująca zasady obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz procesy związane z przyjmowaniem zgłoszeń dotyczących zamawiania asysty i udzielania pomocy podczas podróży we wszystkich jednostkach wykonawczych.

#### **7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy**

W 2020 r. udzielono pomocy 2 405 osobom.

**W obszarze POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ przyjęto normę jakości:**

W pociągu przystosowanym do obsługi osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się 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.

**Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):**

Zrealizowano 99,76% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, dotyczących Spółki.

**Przyjęta norma jakości została zrealizowana.**

**PODSUMOWANIE**

Normy jakości obsługi na 2020 rok, wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2020 z dnia 8 stycznia 2020 r. zostały zrealizowane. Wyjątkiem jest obszar *Badania opinii klientów*, w którym z uwagi na pandemię COVID-19, badanie zostało wykonane w ograniczonym zakresie.

Normy przyjęte na 2020 r. stały się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi na 2021 r.