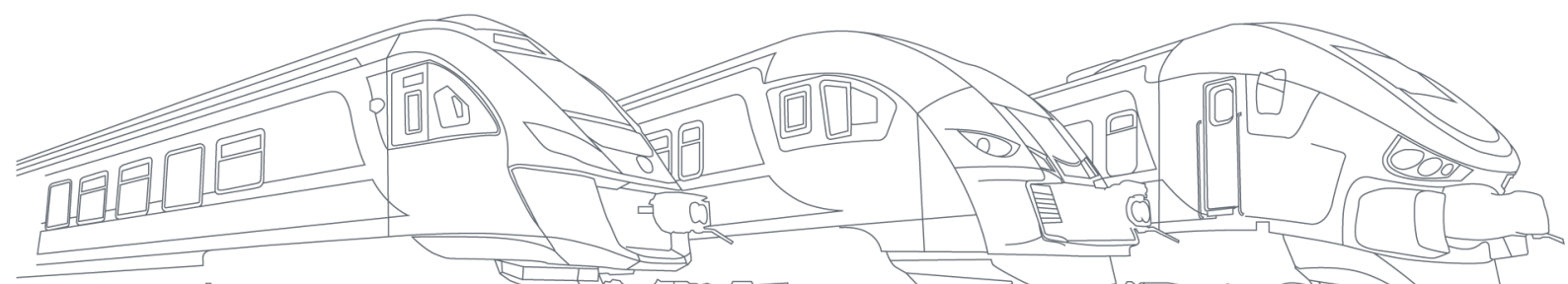


**Sprawozdanie z realizacji
norm jakości obsługi
za lata 2023 - 2024**

POLREGIO S.A.
ul. Kolejowa 1
01-217 Warszawa

Warszawa, czerwiec 2025



WSTĘP

1. INFORMACJE I BILETY

- 1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży**
- 1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach i przystankach osobowych**
- 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 POŁĄCZEŃ I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCENIA W ŚWIADCZENIU USŁUG

- 2.1. Opóźnienia**
- 2.2. Zakłócenia w świadczeniu usług**

3. ODWOŁANIE USŁUG

4. CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA I REGULOWANIE TEMPERATURY 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. ROZPATRYWANIE 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/ (UE) nr 2021/782 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. 29 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2021/782 z 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE. L 172 z 17.05.2021, str. 1), przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do ustanowienia norm jakości usług, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III oraz do publikacji co 2 lata sprawozdania dotyczącego wyników w zakresie jakości usług na swojej stronie internetowej oraz na stronie internetowej Agencji Kolejowej Unii Europejskiej.

POLREGIO S.A., wypełniając obowiązek wynikający z powyższego rozporządzenia, ustanowiła w każdym z obowiązkowych obszarów wymienionych w załączniku III normy jakości obsługi (cele jakości), określiła ich mierzalne wskaźniki oraz opracowała metody ich pomiaru (źródła danych, mierniki) i monitorowania. Przy czym w każdym z obszarów określono co najmniej jedną lub kilka norm szczegółowych, a do każdej z nich przypisano jeden lub kilka wskaźników.

Normy jakości obsługi na lata 2023-2024 zostały wdrożone uchwałą Zarządu Spółki nr 66/2023 z dnia 26 stycznia 2023 r.

Niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi* zostało sporządzone na podstawie wyników monitorowania, w oparciu o wytyczne EUAR *Rail Service Quality standards and reports publication procedure and contents* oraz Prezesa UTK i zawiera: wymagane informacje, opis norm jakości, przyjętych w każdym obszarze oraz wynik pomiaru (poziom osiągnięcia wskaźników).



1. INFORMACJE I BILETY

1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje przekazywane były w pociągu za pośrednictwem:

- a) piktogramów informacyjnych i nawigacyjnych dot. poruszania się w obrębie pojazdu kolejowego,
- b) plakatów informacyjnych, w tym plakatów z infografiką,
- c) plakatów zawierających przepisy porządkowe obowiązujące na pokładzie pociągu,
- d) monitorów LCD, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do wyświetlania informacji, w szczególności handlowych,
- e) systemów megafonowej sieci rozgłoszeniowej, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do przekazywania komunikatów dla pasażerów,
- f) tablic kierunkowych zewnętrznych i wewnętrznych, 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,
- g) drużyn konduktorskich, m. in. w zakresie: usług i udogodnień dostępnych w pociągu (w tym Wi-Fi), następnej stacji, zakłóceń i opóźnień oraz możliwości przesiadek/ kontynuowania podróży innym pociągiem, kwestii bezpieczeństwa i ochrony.

1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach i przystankach osobowych

Na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi POLREGIO prezentowane były informacje:

- a) w postaci plakatowej, eksponowane w wyznaczonych miejscach/ gablotach,
- b) 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/ odwołań pociągu,
- c) przez pracowników kas biletowych własnych i agencyjnych, prowadzących sprzedaż biletów na pociągi Spółki.

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

Informacje o rozkładzie jazdy i taryfach były dostarczane pasażerom przed rozpoczęciem podróży, w czasie podróży oraz w czasie przerw w podróży (przesiadanie):

- a) na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, zgodnie z pkt. 1.2.,
- b) w pociągach, odpowiednio wg pkt. 1.1.,
- c) na stronie internetowej www.polregio.pl,
- d) w aplikacji mPOLREGIO,
- e) na stronach internetowych oraz aplikacjach Partnerów zewnętrznych,
- f) za pośrednictwem infolinii pod nr 22 474 00 44, w godz. 6:00-22:00, 7 dni w tygodniu,
- g) poprzez e-marketing i media społecznościowe (Facebook, Twitter, Instagram).

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.portalpasażera.pl.

1.4. Kanały sprzedaży biletów

Spółka zapewniała sprzedaż biletów w następujących kanałach:

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

Tabela nr 1: Kanały dystrybucji biletów

Kasy biletowe (własne, agencyjne, innych przewoźników)
Sprzedaż konduktorska w pociągu
Automaty biletowe/ wideomaty zlokalizowane na wybranych stacjach kolejowych
Automaty biletowe w wybranych pociągach
Aplikacje mobilne i platformy internetowe Partnerów zewnętrznych
Własny system sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną
Saloniki prasowe Kolporter

Informacja *Gdzie kupić bilet* znajduje się na stronie internetowej: www.polregio.pl, w zakładce: *Dla podróżnych*.

1.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Pociągi POLREGIO zatrzymują się na niemal 2000 stacjach i przystankach osobowych na terenie kraju. Na każdej stacji/przystanku udzielane były niezbędne informacje dla podróżnych w sposób, określony w pkt 1.2, w tym przez pracowników kas biletowych własnych i agencyjnych oraz pracowników kas innych pasażerskich przewoźników kolejowych na podstawie zawartych umów. W kasach tych była również zapewniona sprzedaż biletów na pociągi Spółki. Wykaz ww. przewoźników kolejowych oraz wykaz kas własnych i agencyjnych POLREGIO wraz z informacją o zakresie sprzedaży, godzinach otwarcia, sposobie płatności, dostępności automatów biletowych itp. znajduje się na stronie internetowej: www.polregio.pl, w zakładce: *Dla podróżnych/ Gdzie kupić bilet/ Kasy biletowe*.

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

Na stronie głównej www.polregio.pl udostępniono innowacyjną autorską platformę internetową *Podróż bez barier* do zgłaszania chęci odbycia podróży pociągami POLREGIO (oraz łączonej z pociągami innych przewoźników) przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się. Platforma ta w jednym miejscu zbiera wszystkie przydatne informacje, ułatwiające ww. osobom planowanie podróży pociągiem oraz zakup biletu, z możliwością zamówienia nieodpłatnej asysty zarówno na terenie dworca kolejowego, jak również przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu. Aby zamówić asystę należy wypełnić e-formularz na platformie, bądź skontaktować się telefonicznie z dedykowaną infolinią. Dzięki połączeniu e-formularza z rozkładem jazdy pociągów możliwe jest wyszukanie najdogodniejszego połączenia, z zamówieniem asysty w jednym kroku, co stanowi rozwiązanie unikatowe nie tylko w skali kraju. Pasażer nie musi szukać interesującego go połączenia na jednej platformie, a zamawiać asystę na innej, tak jak ma to miejsce u innych przewoźników. Cały proces dokonywany jest na stronie głównej Spółki, bez konieczności rejestracji, przy czym wprowadzone zgłoszenie jest automatycznie przekazywane do innych przewoźników uczestniczących w przewozie oraz do właściwego zarządcy infrastruktury/ dworca.

Ponadto, na każdej stacji znajdowały się oraz były udzielane niezbędne informacje dla osób z niepełnosprawnością, zgodnie z wymogami aktualnie obowiązującego rozporządzenia: (WE) 1371/2007 albo (UE) nr 2021/782 (od 7.06.2023 r.), w sposób określony w pkt 1.2.

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.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą na 1 mln przewiezionych osób wyniosła odpowiednio:
 - 2,05 w 2023 r.
 - 2,10 w 2024 r.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących udzielania informacji przed podróżą na podstawie informacji zamieszczonych na stacjach i przystankach osobowych (w skali ocen 1 – 5) wyniosła odpowiednio:
 - 3,86 w 2023 r.
 - 3,99 w 2024 r.
3. Liczba zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki, wyposażonych w aktualne informacje wyniosła odpowiednio:
 - 99,17% w 2023 r.
 - 99,41% w 2024 r.
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniem pasażera (w skali ocen 1 – 5) wyniosła odpowiednio:
 - 4,34 w 2023 r.
 - 4,42 w 2024 r.
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów na 1 mln przewiezionych osób wyniosła odpowiednio:
 - 0,23 w 2023 r.
 - 0,13 w 2024 r.

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane, a wynik pomiaru wskazuje rok do roku na poprawę poziomu osiągnięcia 4 z 5 wskaźników przyjętych w tym obszarze.

2. PUNKTUALNOŚĆ POŁĄCZEŃ I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCENIA W ŚWIADCZENIU USŁUG

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.

2.2. Zakłócenia w świadczeniu usług

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia zakłóceń procesu przewozowego w Spółce regulują:

- a) procesy i procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Utrzymaniem (SMS/MMS) POLREGIO S.A., dotyczące trybu postępowania w przypadku zakłóceń procesu przewozowego oraz prawidłowego przepływu informacji np.: w przypadku awarii, uszkodzeń pojazdu kolejowego, zaistnienia zdarzenia lub innego niebezpiecznego wydarzenia i sytuacji kryzysowej,
- b) porozumienia z przewoźnikami pasażerskimi w zakresie wzajemnego honorowania biletów i przewozu pasażerów w sytuacjach awaryjnych, w szczególności w razie przerwy w ruchu, określonych przypadków nieplanowanego zatrzymania pociągu czy utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

- c) zapisy instrukcji dla pracowników drużyn konduktorskich określające sposób postępowania w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania lub opóźnienia pociągu.

W obszarze PUNKTUALNOŚĆ POŁĄCZEŃ I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCENIA W ŚWIADCZENIU USŁUG przyjęto normy jakości:

1. Pociągi Spółki są punktualne.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Odsetek pociągów kończących bieg o godzinie wskazanej w rozkładzie jazdy wyniósł odpowiednio:
 - 90,39 % w 2023 r.
 - 91,50 % w 2024 r.
2. Odsetek pociągów kończących bieg z opóźnieniem powstałym z przyczyn niezależnych od ruchu kolei (art. 19 Rozporządzenia UE 2021/782) wyniósł odpowiednio:
 - 2,93 % w 2023 r.
 - 2,97 % w 2024 r.
3. Odsetek pociągów kończących bieg z opóźnieniem do 59 min. wyniósł odpowiednio:
 - 9,25 % w 2023 r.
 - 8,16 % w 2024 r.
4. Odsetek pociągów kończących bieg z opóźnieniem od 60 do 119 min. wyniósł odpowiednio:
 - 0,29 % w 2023 r.
 - 0,28 % w 2024 r.
5. Odsetek pociągów kończących bieg z opóźnieniem powyżej 119 min. wyniósł odpowiednio:
 - 0,07 % w 2023 r.
 - 0,06 % w 2024 r.
6. Odsetek pociągów rozpoczynających bieg o godzinie wskazanej w rozkładzie jazdy wyniósł odpowiednio:
 - 91,07 % w 2023 r.
 - 92,37 % w 2024 r.

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane, a wynik pomiaru wskazuje rok do roku na poprawę poziomu osiągnięcia wskaźników przyjętych w tym obszarze, zależnych od działań Spółki.

3. ODWOŁANIE USŁUG

W obszarze ODWOŁANIE USŁUG przyjęto normę jakości:

1. Pociągi Spółki są uruchamiane regularnie.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Regularność (odsetek) uruchamianych pociągów ogółem z zapewnieniem ZKA wyniósł odpowiednio:
 - 99,84 % w 2023 r.
 - 99,87 % w 2024 r.
2. Regularność (odsetek) uruchamianych pociągów z zapewnieniem ZKA, zakłócona przyczynami niezależnymi od ruchu kolei (art. 19 Rozporządzenia UE 2021/782) wyniósł odpowiednio:
 - 99,98 % w 2023 r.
 - 99,97 % w 2024 r.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana, a wynik pomiaru wskazuje rok do roku na poprawę poziomu osiągnięcia wskaźników przyjętych w tym obszarze, zależnych od działań Spółki.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

4. CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA I REGULOWANIE TEMPERATURY 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 poniższa tabela:

Tabela nr 3: Utrzymanie taboru w czystości

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 i regulowanie temperatury

Pojazdy wyposażone w klimatyzację stanowiły odpowiednio: 69,82 % w 2023 r. oraz 70,01 % w 2024 r. wszystkich pojazdów eksploatowanych przez POLREGIO S.A.

Zasadniczym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w pojazdach wyposażonych w klimatyzację są filtry powietrza. Filtry poddawane są

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

regularnym przeglądom w określonych cyklach kontrolnych, w wyniku których podlegają wymianie lub czyszczeniu zgodnie z Dokumentacją Systemu Utrzymania oraz zaleceniami producenta urządzeń klimatyzacyjnych.

Regulacja temperatury do pożądaných wartości jest możliwa w pojazdach nowych i zmodernizowanych posiadających klimatyzację. Producenci pojazdów dostarczają razem z nimi deklaracje zgodności wyrobów z odpowiednimi normami i dotyczy to również systemu klimatyzacji. Natomiast ogrzewanie w starszych typach pojazdów jest sterowane z pulpitu maszynisty.

Dla zapewnienia komfortu podróżujących, odpowiednia wartość temperatury w eksploatowanym taborze w okresie letnim i zimowym została określona w ramach regulacji wewnętrznych w Spółce. Za osiągnięcie właściwych parametrów w zakresie temperatury w pociągu przed odjazdem ze stacji postojowej odpowiadają pracownicy przygotowujący skład pociągu do drogi. Natomiast za właściwą temperaturę podczas jazdy pociągu odpowiada obsługa pociągu.

4.3. Dostępność toalet

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

Liczba taboru z kabinami WC przystosowanymi dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się stanowiła odpowiednio: 75,44 % w 2023 r. oraz 81,22 % w 2024 r. w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów.

Tabor z zamkniętym obiegiem WC stanowił odpowiednio: 83,58 % w 2023 r. oraz 87,63 % w 2024 r. w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów POLREGIO S.A.

W trosce o komfort Klienta Spółka sukcesywnie modernizuje posiadany park taborowy i z roku na rok zwiększa liczbę pojazdów wyposażonych w klimatyzację, kabiny WC przystosowane dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz z zamkniętym obiegiem WC.

W obszarze CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA I REGULOWANIE TEMPERATURY 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 na 1 mln przewiezionych osób wyniosła odpowiednio:
 - 0,76 w 2023 r.
 - 0,34 w 2024 r.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet (w skali ocen 1 – 5) wyniosła odpowiednio:
 - 3,85 w 2023 r.
 - 3,96 w 2024 r.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących jakości powietrza i temperatury w pociągu (w skali ocen 1 – 5) wyniosła odpowiednio:
 - 3,94 w 2023 r.
 - 3,95 w 2024 r.
4. Liczba pociągów czystych i wyposażonych w środki higieniczno - sanitarne/ do wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę [%] wyniosła odpowiednio:

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

- 99,08 % w 2023 r.
- 99,51 % w 2024 r.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana, a wynik pomiaru wskazuje rok do roku na poprawę poziomu osiągnięcia wszystkich wskaźników przyjętych w tym obszarze.

5. BADANIE OPINII KLIENTÓW

Przeprowadzane corocznie przez Spółkę badanie ankietowe służy do pozyskiwania informacji o stopniu zadowolenia i satysfakcji respondentów z dostarczanych im usług. Zakresem badania są objęte m.in.: punktualność pociągów, czystość w pociągu i czystość toalet, temperatura i jakość powietrza w pociągu, zgodność danych na wydanym bilecie ze wskazaniami pasażera, odwołania pociągów, informacja w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, dostępność informacji udzielanych przed podróżą, poczucie bezpieczeństwa podczas podróży pociągiem, standard taboru.

Średnia ocen z badania opinii pasażerów jest jednym z mierników przyjętych dla norm jakości obsługi ustanowionych przez Spółkę.

Na podstawie otrzymanych danych, dla całej Spółki jest sporządzany *Raport z badania opinii pasażerów*, zawierający wyniki i rekomendacje z badania.

W obszarze BADANIE OPINII KLIENTÓW przyjęto normę jakości:

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.

Badania zostały przeprowadzone w porównywalnych okresach rok do roku:

- w 2023 r. w terminie 15 maja – 28 maja 2023 r.
- w 2024 r. w terminie 13 maja – 26 maja 2024 r.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. W 2023 r. oraz w 2024 r. badaniem objęto 30% uruchamianych pociągów.
2. W 2023 r. oraz w 2024 r. uzyskano średnio 52 poprawnie wypełnione ankiety na pociąg.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana, a wynik pomiaru wskazuje rok do roku na analogiczny poziom osiągnięcia obu wskaźników przyjętych w tym obszarze.

6. ROZPATRYWANIE 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/(UE) nr 2021/782 przy sprzedaży biletów

Stosownie do wymogów art 29 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 oraz art. 30 rozporządzenia (UE) nr 2021/782, przy sprzedaży biletów Spółka informowała pasażerów o przysługujących im prawach w postaci:

- a) streszczenia przepisów rozporządzenia - informacji Prawa i obowiązki podróżnych, zamieszczonej:
 - na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki oraz w pociągach,
 - na stronie internetowej www.polregio.pl, w zakładce: Dla podróżnych/ Prawa i obowiązki pasażerów, na której jest również udostępniona treść obu ww. rozporządzeń,
- b) plakatu informacyjnego w pociągach Spółki z przystępną infografiką, zawierającego niezbędne dla pasażera informacje w języku polskim i angielskim o prawach i obowiązkach, w tym przydatne numery kontaktowe oraz adresy stron internetowych Spółki i Urzędu Transportu Kolejowego (UTK),

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

- c) informacji, zamieszczonej na odwrocie biletów, wydawanych w kasach biletowych POLREGIO, automatach biletowych i wideomatach oraz biletów i poświadczeń wydawanych przez konduktora z terminala mobilnego, że bilet podlegał przepisom rozporządzenia (WE) nr 1371/2007/ (UE) nr 2021/782, a informacje dot. praw i obowiązków pasażerów są dostępne na stronie internetowej właściwego przewoźnika oraz na stronie internetowej UTK www.pasazer.info.pl,
- d) zapisów Regulaminu przewozu (RPR), określającego prawa i obowiązki pasażerów, wynikające m.in. z aktualnie obowiązującego ww. rozporządzenia, z uwzględnieniem wyłączeń, określonych w przepisach krajowych na podstawie art. 2 rozporządzenia.

6.2. Stosowane procedury

Spółka przyjmowała i rozpatrywała skargi i reklamacje zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR) oraz procedurą reklamacji, skarg i wniosków, które regulują sposób postępowania na zasadach określonych w przepisach prawa, w szczególności:

- a) aktualnie obowiązującego rozporządzenia: (WE) nr 1371/2007/ (UE) nr 2021/782,
- b) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- c) 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 4: Porównawcze zestawienie skarg i reklamacji za lata 2023-2024

Skargi i reklamacje	Reklamacje		Skargi		Razem	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
liczba spraw otrzymanych przez Spółkę z uwzględnieniem spraw przekazanych innym podmiotom	38 770	37 082	3 737	3 487	42 507	40 569
liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym według poniższych kategorii*	33 307	31 836	3 266	2 972	36 573	34 808
- opóźnienia	4 069	4 254	376	351	4 445	4 605
- odwołania pociągów	3 486	2 813	205	199	3 691	3 012
- komfort podróży	742	685	1 012	828	1 754	1 513
- bezpieczeństwo	7	9	27	22	34	31
- jakość obsługi	140	132	617	619	757	751
- inne	7 909	6 538	1 189	1 092	9 098	7 630
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem braku ważnego biletu na przejazd	230	195	x	x	230	195
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem nieposiadania uprawnień do ulgi	123	126	x	x	123	126
zwrot należności za niewykorzystane bilety	28 918	27 234	x	x	28 918	27 234

*niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii

W obszarze ROZPATRYWANIE 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.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce dotyczących niewłaściwie wykonanej umowy przewozu wyniósł odpowiednio:
 - 22,86 dni w 2023 r.
 - 17,36 dni w 2024 r.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji (w skali ocen 1 – 5) wyniosła odpowiednio:
 - 3,79 w 2023 r.
 - 3,93 w 2024 r.

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane, a wynik pomiaru wskazuje rok do roku na poprawę poziomu osiągnięcia obu wskaźników przyjętych w tym obszarze.

6.4 Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

- a) monitorowanie nieprawidłowości zgłaszanych przez pasażerów oraz podejmowanie działań doskonalących na zasadach określonych Zintegrowanym Systemem Zarządzania, w tym procedurą reklamacji, skarg i wniosków,
- b) monitorowanie i okresowe raportowanie do Zarządu Spółki stopnia osiągnięcia wskaźników norm jakości obsługi na zasadach określonych w procedurze zarządzania normami jakości,
- c) omawianie w ramach pouczeń okresowych wniosków wynikających z analizy nieprawidłowości związanych z odprawą i obsługą klienta na podstawie skarg i reklamacji oraz kontroli i audytu a także spostrzeżeń i problemów zgłaszanych przez zespoły pracownicze oraz zagadnień z zakresu profesjonalnej obsługi,
- d) wdrożenie nowego systemu do obsługi skarg i reklamacji, co będzie miało pozytywny wpływ na automatyzację procesu oraz skrócenie czasu procedowania zgłoszeń pasażerów,
- e) planowane wdrożenie elektronicznego odbioru czystości (w oparciu o mobilną aplikację zainstalowaną na tabletach), który pozwoli na bieżącą (w trybie on-line) analizę jakości świadczonych usług przez firmy zewnętrzne oraz prowadzenie szczegółowej analizy danych w zakresie utrzymania w czystości pojazdów kolejowych w Spółce.

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

7.1. Stosowane procedury

W Spółce obowiązuje procedura, regulująca kompleksowo zasady obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, która obliuguje wszystkich pracowników Spółki, uczestniczących w procesie organizowania i udzielania pomocy oraz nadzoru nad tymi czynnościami. Na stronie internetowej jest udostępniona platforma internetowa *Podróż bez barier*, obsługująca zgłoszenia zamawiania asysty i udzielania pomocy podczas podróży, zgodnie z pkt. 1.6.

7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy

W 2023 r. udzielono pomocy 5 509 osobom, a w 2024 r. – 5 168 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

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za lata 2023-2024

warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie w terminie określonym rozporządzeniem, odpowiednio: (WE) nr 1371/2007 – 48 godz. i (UE) 2021/782 – 24 godz.

Wynik pomiaru (osiągnięty wskaźnik):

Liczba zrealizowanych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się/ do liczby przyjętych zgłoszeń dotyczących Spółki [%] wyniosła odpowiednio:

- 99,19 % w 2023 r.

- 99,38 % w 2024 r.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana, a wynik pomiaru wskazuje rok do roku na poprawę poziomu osiągnięcia wskaźnika przyjętego w tym obszarze.

PODSUMOWANIE

Normy jakości obsługi, wdrożone na lata 2023-2024 uchwałą Zarządu Spółki nr 66/2023 z dnia 26 stycznia 2023 r. zostały zrealizowane we wszystkich obszarach, określonych rozporządzeniami (WE) nr 1371/2007 oraz (UE) nr 2021/782.

W 2024 roku nastąpiła zauważalna poprawa wyników przyjętych do realizacji norm jakości w porównaniu z wynikami roku 2023, co oznacza, że działania doskonalące podejmowane przez POLREGIO S.A. mają pozytywny wpływ na zapewnienie wysokiej jakości obsługi.

Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że wyniki badań ankietowych przeprowadzanych przez Spółkę w analogicznych okresach rok do roku, wskazują na wzrost średniej oceny (w skali od 1 do 5) wszystkich cech, przyjętych do mierzenia norm jakości obsługi, które są najbardziej istotne z punktu widzenia naszych Pasażerów. Wzrost poziomu zadowolenia z jakości świadczonych usług jest dla nas kluczowy, bowiem subiektywna ocena Klientów stanowi dla Spółki priorytet, odzwierciedlając jej misję i zobowiązanie do podwyższania standardów obsługi.

Normy przyjęte na lata 2023-2024 stały się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi w latach 2025-2026.