

Przewozy Regionalne sp. z o.o.

Zarząd

ul. Wileńska 14a, 03-414 Warszawa

tel.: (0-22) 474 14 05, fax: (0-22) 474 14 96

info@p-r.com.pl



Przewozy Regionalne

**Sprawozdanie
z realizacji
norm jakości obsługi
za rok 2015**

Warszawa, 2016

**"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 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)

5. Badanie opinii pasażerów

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

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

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.

Na podstawie powyższego rozporządzenia, normy jakości obsługi na 2015 r. zostały wdrożone uchwałą Nr 21/2015 Zarządu „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z dnia 10 lutego 2015 r. w sprawie ustanowienia norm jakości obsługi pasażerów na 2015 r. oraz przyjęte do stosowania w „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., w tym udostępnione w formie elektronicznej na wewnętrznej stronie intranetowej Spółki.

Nadzór nad wdrożeniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości sprawuje Pełnomocnik Zarządu ds. Systemów Zarządzania (Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem SMS oraz Systemu Zarządzania Jakością SZJ).

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie wyników monitorowania norm jakości obsługi, ustanowionych na 2015 rok uchwałą Nr 21/2015.

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 0,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2015.
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 1-5).
3. Nie mniej niż 85% 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. Audyty i kontrole wewnętrzne, w tym badanie tajemniczy klient (badanie satysfakcji klienta).

Wynik pomiaru:

1. Rozpatrzono łącznie 155 skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji, co stanowi 0,00020% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej udzielania informacji przed podróżą wyniosła 3,78 (w skali ocen od 1-5).
3. 97% stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w informacje, zgodnie z 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) szkolenie pracowników kas biletowych, drużyn konduktorskich oraz pracowników infolinii w zakresie przekazywania pasażerom właściwych informacji przed podróżą;
- 3) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji;
- 4) zbieranie opinii pasażerów odnośnie informacji dostarczanych przed podróżą na podstawie zarejestrowanych rozmów na infolinii.

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 1,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2015.
2. Zwiększenie liczby biletów sprzedanych przez Internetowy System Sprzedaży (IPR) w stosunku do 2014 roku o 6,0%.
3. Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1-5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera jest nie niższa niż 3,5 (skala ocen od 1–5).

Mierniki:

1. Skargi i reklamacje dotyczące sprzedaży biletów (system SiW).
2. Statystyka Przewozu Pasażerów (SPP), w tym zestawienie liczby biletów sprzedanych przez IPR.
3. Badanie opinii pasażerów.
4. Badanie tajemniczy klient (kontrole wewnętrzne).

Wynik pomiaru:

1. Rozpatrzono łącznie 651 skarg i reklamacji dotyczących sprzedaży biletów, co stanowi 0,00085% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów;
2. Liczba biletów sprzedanych przez Internetowy System Sprzedaży (IPR) w stosunku do 2014 roku wzrosła o 2,33%;
3. Średnia ocen dotycząca dostępności sprzedaży biletów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,05 (w skali ocen od 1-5);
4. Średnia ocen dotycząca zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 4,42 (w skali ocen od 1-5).

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

Przyjęta norma jakości w zakresie dostępności do kanałów sprzedaży biletów została zrealizowana częściowo, tj. na przyjęte trzy wskaźniki nie osiągnięto wskaźnika dot. założonego wzrostu liczby biletów sprzedanych przez Internetowy System Sprzedaży (IPR) w stosunku do 2014 roku (wzrost o 2,33% zamiast planowanych 6%).

Podjęte działania zapobiegawcze odnośnie zapewnienia wzrostu liczby biletów sprzedanych przez IPR:

- 1) zamieszczanie na wszelkich materiałach promocyjnych informacji zachęcających pasażerów do zakupu biletów przez stronę internetową www.biletyregionalne.pl i przewozyregionalne.pl oraz aplikację SkyCash;
- 2) we wszystkich prowadzonych kampaniach on-line, prasowych czy outdoorowych umieszczane są informacje na temat nowoczesnych kanałów zakupu biletów (strona internetowa i aplikacja);
- 3) branding gadżetów marki Przewozy Regionalne dodatkowo wspierany jest informacją o stronie www.biletyregionalne.pl;
- 4) w dniu 14 marca 2016 r. na największych dworcach prowadzone były akcje ambientowe, połączone z rozdawaniem ulotek i kuponów promocyjnych, uprawniających do zakupu z ulgą biletów przez stronę internetową www.biletyregionalne.pl i aplikację mobilną SkyCash.

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) monitorowanie dostępności do 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 IPR i SkyCash,
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy;
- 3) rozwijanie 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 – 10 minut.
 - b) na przybyciu - 25 minut.
3. Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 1,5% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2015.

Mierniki:

1. Zestawienie punktualności pociągów za 2015 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 1,50% pociągów uruchomionych na odejściu oraz 1,95 % na przybyciu.
- 2) Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki w ciągu roku wyniosło:
 - a) 13,06 minut – na odejściu,
 - b) 18,71 minut – na przybyciu.
- 3) Średnia ocen dotycząca punktualności pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,98 (w skali ocen od 1 do 5).
- 4) Rozpatrzono łącznie 1 218 skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów, co stanowi 0,0159% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.

Przyjęta norma jakości w zakresie punktualności pociągów została zrealizowana częściowo, tj. na przyjętych pięć wskaźników nie osiągnięto wskaźnika dot. założonego średniego opóźnienia pociągów z winy Spółki na odejściu, które wyniosło 13,06 min. zamiast planowanych 10 min.

Podjęte działania zapobiegawcze odnośnie zmniejszenia opóźnień pociągów na odejściu:

- 1) monitorowanie ruchu pociągów: trwają prace nad wdrożeniem *Mapy 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.
- 2) bieżący nadzór nad skomunikowaniami i opóźnieniami pociągów na odejściu, analiza ich przyczyn oraz podejmowanie bieżących działań korygujących.

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) monitorowanie punktualności pociągów poprzez rejestrowanie opóźnień w raportach eksploatacyjnych oraz ich analizę;
- 2) nadzór nad pracą przewozowo – eksploatacyjną w kierunku punktualności kursowania pociągów, analizowanie skomunikowań;
- 3) monitorowanie i analiza skarg i reklamacji dotyczących opóźnień pociągów;
- 4) 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 (zapowiedzi megafonowe, wizualne, 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 3,51 (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 3,60 (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 2015.
2. Badanie opinii pasażerów.

Wynik pomiaru:

1. W ciągu roku zostało odwołanych 0,83% uruchomionych pociągów.
2. Średnia ocen dotycząca odwołań pociągów uzyskana z badania opinii pasażerów wyniosła 3,67 (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.

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

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 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
4. 95% 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 1% w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w roku 2015.
6. Wskaźnik wyłączeń $W_j \leq 0,65$

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 W_j = 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 - 3,83
 - b) czystość toalet w pociągach - 3,37

2. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wyniosła 3,71.
3. Średnia ocen z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu wyniosła 3,55.
4. 99% skontrolowanych pociągów na stacji początkowej było czystych oraz posiadało środki higieniczno-sanitarne.
5. Rozpatrzono łącznie 69 skarg i reklamacji dotyczących czystości taboru, co stanowi 0,00009 % w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.
6. Wskaźnik wyłączeń $W_j = 0$ (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) wybór nowych firm świadczących usługi na podstawie centralnego przetargu na czyszczenie, w którym kluczowym kryterium, obok ceny, była wysokość kary umownej, co ma zmotywować wykonawców do świadczenia usług wysokiej jakości;
- 3) współpraca z firmami czyszczącymi w celu ciągłej poprawy jakości świadczonych usług;
- 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 pasażerów

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 2015 przeprowadzono w dniach 11-24 maja w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres. Badaniem objęto 36,4% pociągów uruchamianych przeciętnie w dobie.
2. Łącznie uzyskano średnio 61 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego 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).

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:

- Skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminach określonych w Regulaminie przewozu (RPR). Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji jest nie dłuższy niż 25 dni.
- Nie mniej niż 80% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w części dotyczącej dostępności informacji o procedurach składania skarg i reklamacji jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
- Liczba wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki odnośnie nie uznania reklamacji wynosi nie więcej niż 1 na 1 000 rozpatrzonych odmownie reklamacji.

Mierniki:

- Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z elektronicznego systemu SiW.
- Audyty i kontrole wewnętrzne.
- Badanie opinii pasażerów.
- Statystyki spraw sądowych dotyczące dochodzenia roszczeń przez podróżnych w przypadku nie uznania reklamacji przez Spółkę.
- Zestawienie rozpatrzonych skarg i reklamacji (w tym negatywnie).

Wynik pomiaru:

- Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji wyniósł 22 dni.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2015

Ilościowe zestawienie skarg i reklamacji w Spółce w 2015 roku oraz kwoty przyznanych odszkodowań przedstawia poniższa tabela:

Rok 2015	Reklamacje	Skargi	Razem
Łączna liczba spraw skierowanych do Spółki	11 537	942	12 479
Liczba spraw rozpatrzonych	9 464	812	10 276
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść pasażera	7 203	269	7 472
Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (w tym zwrot należności za niewykorzystane bilety)	196 679,35 zł		

Ilościowe zestawienie kategorii spraw, których dotyczyły rozpatrzone skargi i reklamacje przedstawia poniższa tabela:

Kategorie spraw *		Reklamacje	Skargi	Razem	
1	Punktualność i opóźnienia		1 083	135	1 218
2	Sprzedaż biletów		555	96	651
3	Rozkład jazdy pociągów / skomunikowanie		246	126	372
4	Warunki podróży	Czystość i utrzymanie taboru	23	46	69
		Zapełnienie składu	131	94	225
5	Informacje dostarczane podróżnym		79	76	155
6	Bezpieczeństwo		9	12	21
7	Podróż osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej		10	11	21
8	Pozostałe (w tym zwroty należności za niewykorzystane bilety)		7 947	252	8 199
9	Razem		10 083	848	10 931

^{*)} niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii.

- 97% stacji i przystanków osobowych było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca dostępności informacji o procedurach składania skarg i reklamacji wyniosła 3,45.
- Nie odnotowano wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki w przypadku reklamacji rozpatrzonych odmownie.

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) podejmowanie działań w celu doskonalenia funkcjonalności SiW (informatyczny system obsługi skarg, wniosków i reklamacji w Spółce);
- 3) bieżąca kontrola 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) doskonalenie przyjętych wskaźników w obszarze obsługi skarg w ramach norm jakości na 2016 rok.

7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności 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 85% 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.**

Wynik pomiaru:

- 1. W 99,8% zgłoszonych przypadków udzielono pomocy na wniosek osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Przewieziono łącznie 2 555 osób.**
- 2. 97% 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 oraz analiza skarg i reklamacji w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych.

Podsumowanie

Wdrożone uchwałą Nr 21/2015 Zarządu „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. z dnia 10 lutego 2015 r. normy jakości obsługi na 2015r. zostały zrealizowane, w tym dwie normy zrealizowano częściowo (nie osiągnięto jednego wskaźnika z trzech przyjętych dla normy w obszarze sprzedaży biletów oraz jednego wskaźnika z pięciu przyjętych dla normy w obszarze punktualności pociągów). Podjęto działania zapobiegawcze w celu zapewnienia dochowania norm w roku następnym.

Normy przyjęte na 2015 r. stały się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi na 2016 r.

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



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 wskazaniem 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. Punctualność 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 $W_j \leq 0,65$.

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 W_j = 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. Rozpatrzone 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 $W_j = 0$ (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:

- Skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminach określonych w Regulaminie przewozu (RPR). Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji jest nie dłuższy niż 25 dni.
- Nie mniej niż 85% stacji i przystanków osobowych jest wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
- 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).
- Liczba wyroków sądowych zmieniających decyzję Spółki odnośnie nie uznania reklamacji wynosi nie więcej niż 1 na 2 000 rozpatrzonych odmownie reklamacji.

Mierniki:

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

Wynik pomiaru:

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

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2016

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

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2016

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 Accessibility 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.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2016

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.

Zarząd
T 22 47 41 405
F 22 47 41 496
info@p-r.com.pl



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

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2017

Warszawa, 2018

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 Punctualność 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 2017 r. zostały wdrożone uchwałą Nr 2/2017 Zarządu "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z dnia 04 stycznia 2017 r. w sprawie ustanowienia norm jakości obsługi pasażerów na 2017 r. oraz udostępnione wszystkim pracownikom na wewnętrznej stronie intranetowej Spółki.

Nadzór nad wdrożeniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości w 2017 r. sprawował Członek Zarządu – Dyrektor ds. Techniczno-Eksploatacyjnych.

Przyjęte do realizacji w 2017 roku wskaźniki norm jakości obsługi zostały dochowane, co przedstawiono w niniejszym sprawozdaniu.

1. Informacje i bilety

1.1. Informacje

Norma jakości (standard)

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, jest nie niższa niż 3,6 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Liczba skontrolowanych stacji i przystanków osobowych, na których znajdowały się aktualne informacje, stanowi nie mniej niż 91% liczby wszystkich skontrolowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej (PR).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje, dotyczące udzielania informacji – dane pochodzące z aplikacji SIW i UPO.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z aplikacji SPP.
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Sprawozdania jednostek wykonawczych (PR).

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 1,29/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 3,95 (w skali ocen od 1 do 5).
3. 99,88% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Opracowanie oraz bieżąca aktualizacja jednolitych wzorów informacji zamieszczanych w taborze oraz na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki.
2. Kontrole aktualności informacji udostępnianych pasażerom przed podróżą, w szczególności na stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Spółki.
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 przed podróżą.
5. Wdrożenie procedury *Monitorowania i weryfikacji jakości informacji przekazywanych do wiadomości publicznej na stacjach i przystankach osobowych J012* w ramach Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) obowiązującego od 30 marca 2018 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.*

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 3,6 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydanych bilecie ze wskazaniami pasażera, jest nie niższa niż 3,8 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

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

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 3,72 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących dostępności sprzedaży biletów, wyniosła 4,13 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera, wyniosła 4,49 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie sprzedaży biletów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Rozszerzenie sieci dystrybucji biletów o sprzedaż biletów w ok. 800 salonikach prasowych Kolportera za pośrednictwem portalu e-podróżnik.
2. Monitorowanie dostępności kanałów sprzedaży biletów, poziomu internetowej sprzedaży biletów oraz skarg i reklamacji dotyczących nieprawidłowości w wydawaniu biletów.
3. Zapewnienie informacji na stacjach i przystankach osobowych, 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):
 - 1) o 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,
 - 2) o najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy.

4. Umożliwienie dokonywania bezgotówkowego zakupu biletów w pociągu poprzez wyposażanie drużyn konduktorskich w terminalne mobilne z funkcją płatności kartą płatniczą.
5. Dalszy rozwój elektronicznych kanałów sprzedaży biletów.

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

2.1. Punktualność pociągów

Norma jakości (standard)

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 8% liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę.
2. Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu z winy Spółki stanowi nie więcej niż 14% 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 25 minut.
5. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących punktualności pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
6. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 20 / na 1 mln przewiezionych osób.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie punktualności pociągów za 2017 rok.
2. Raport z badania opinii pasażerów.
3. Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów – dane pochodzące z aplikacji SIW i UPO.
4. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z aplikacji SPP.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę w 2017 roku zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,25% pociągów.

2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę w 2017 roku zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 2% pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu w 2017 roku wyniosło 14 minut i 6 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu w 2017 roku wyniosło 17 minut i 34 sek.
5. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotycząca punktualności pociągów, wyniosła 4,22 (w skali ocen od 1 do 5).
6. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 18,23 / na 1 mln przewiezionych osób.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie punktualności pociągów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Monitorowanie punktualności pociągów, rejestrowanie opóźnień w dobowych raportach eksploatacyjnych, bieżąca analiza przyczyn.
2. Bieżące monitorowanie ruchu pociągów na *Mapie zarządzania kryzysowego* i podejmowanie czynności wyjaśniających w przypadku ujawnienia opóźnień.
3. Nadzór nad punktualnością kursowania pociągów, skomunikowaniami i opóźnieniami pociągów na odejściu, analiza przyczyn nieplanowych wydarzeń oraz podejmowanie bieżących działań korygujących.
4. Monitorowanie i analiza skarg oraz reklamacji dotyczących opóźnień pociągów.
5. Stałe przekazywanie ostrzeżeń pogodowych do jednostek wykonawczych Spółki, które są wykorzystywane w pracy eksploatacyjnej.
6. Organizowanie cotygodniowych wideokonferencji z udziałem Dyrektorów jednostek wykonawczych Spółki, w trakcie których omawiane są bieżące problemy eksploatacyjne, w tym przyczyny opóźnień i działania 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 (zapowiedzi megafonowe, wizualne, informacja stacjonarna), 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

1. 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 3,73 (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, wyniosła 3,82 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie informacji o zakłóceniach w kursowaniu pociągów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Doraźne wydawanie poleceń drużynom konдукtorskim w zakresie sposobu przekazywania informacji dla podróżnych w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów oraz zasad współpracy z właściwą dyspozyturą.

3. Odwołania pociągów

Norma jakości (standard)

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 w 2017 roku.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie liczby odwołanych pociągów za rok 2017.
2. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. W 2017 roku zostało odwołanych 0,38% liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, wyniosła 3,91 (w skali ocen od 1 do 5).

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie odwołania pociągów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Stałe monitorowanie poziomu odwołań pociągów, rejestrowanie ich w raportach eksploatacyjnych, analizowanie przyczyn oraz podejmowanie działań mających na celu minimalizację liczby odwołań.
2. Analizowanie zasadności skarg i reklamacji dotyczących odwołań pociągów.
3. Cotygodniowe wideokonferencje z udziałem Dyrektorów jednostek wykonawczych, w trakcie których omawiane są również przyczyny odwołań pociągów a także zastosowane środki zaradcze np. wprowadzenie komunikacji zastępczej.

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

Norma jakości (standard)

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 5 / 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 pochodzące z aplikacji SIW i UPO.
2. Statystyka przewozów pasażerskich - dane pochodzące z aplikacji (SPP).
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Kontrole czystości pociągów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 0,26 / na 1 mln przewiezionych osób.

2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet, wyniosła:
 - a) czystość w pociągu – 4,03 (w skali ocen od 1 do 5),
 - b) czystość toalet - 3,68 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących temperatury w pociągu, wyniosła 3,92 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zapachu w pociągu wyniosła 3,79 (w skali ocen od 1 do 5).
5. 98% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, było czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie czystości taboru kolejowego zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Nadzór nad prawidłową realizacją umów, m.in. weryfikacja spełniania przez Wykonawców wymagań przewidzianych w zawartych umowach.
2. Kontynuacja comiesięcznego raportowania przez jednostki wykonawcze Spółki stopnia realizacji umów.

5. Badanie opinii klientów

Norma jakości (standard)

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

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zebrane i poprawnie wypełnione ankiety z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Badanie jakości świadczonych usług zostało przeprowadzone w okresie od 8 do 21 maja 2017 r. w 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 53 poprawnie wypełnione ankiety z badanego pociągu.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie badania opinii pasażerów zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

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 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 25 dni.
2. Liczba skontrolowanych stacji i przystanków osobowych, na których znajdowały się aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji, stanowi nie mniej niż 91% liczby wszystkich skontrolowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej (PR).
3. 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. Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z aplikacji SIW i UPO.
2. Sprawozdania jednostek wykonawczych (PR).
3. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce wyniósł 21,56 dnia.
2. 99,88% skontrolowanych stacji i przystanków osobowych było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,68 (w skali ocen od 1 do 5).

Zestawienie liczby skarg i reklamacji rozpatrzonych przez Spółkę w 2017 roku
oraz wypłaconych rekompensat/ odszkodowań

Tabela nr 6.1

Rok 2017	Reklamacje	Skargi	Razem
Liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym wg kategorii spraw:	9 288	1 074	10 362
dot. punktualności i opóźnień	1 199	257	1 456
dot. czystości i utrzymania taboru	15	90	105
dot. poziomu bezpieczeństwa osobistego	12	17	29
dot. respektowania praw osób z niepełnosprawnościami	14	9	23
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść pasażera (uznanie pełne lub częściowe)	7 710	X	7 710
Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (bez zwrotów należności wypłaconych w trybie reklamacyjnym za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety)	47,7 tys. zł	X	47,7 tys. zł

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

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. Monitorowanie 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.
2. Podejmowanie działań w celu doskonalenia funkcjonalności aplikacji SIW.
3. Doskonalenie przyjętych wskaźników w obszarze obsługi skarg i reklamacji w ramach norm jakości na 2018 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 oraz przejazdu pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna.*
- 2. Spółka udostępnia informacje o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.*

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.
2. Liczba skontrolowanych stacji i przystanków osobowych, na których znajdowały się aktualne informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej stanowi nie mniej niż 91% liczby wszystkich skontrolowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej (PR).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Sprawozdania jednostek wykonawczych (PR).

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Zrealizowano 99,95% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, dotyczących Spółki.

2. 99,88% skontrolowanych stacji i przystanków, na których zatrzymują się pociągi Spółki, było wyposażonych w aktualne informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Przyjęte wskaźniki norm jakości w zakresie pomocy świadczonej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zostały dochowane.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1. 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).
2. Aktywny udział przedstawiciela Spółki w pracach Zespołu zadaniowego ds. osób o ograniczonej możliwości poruszania się przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, w ramach którego wypracowywane są rozwiązania mające na celu maksymalne uproszczenie procesów związanych z odbywaniem podróży koleją przez osoby z niepełnosprawnościami.
3. Monitorowanie oraz analiza skarg i reklamacji w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Podsumowanie

Normy jakości obsługi ustanowione na 2017 rok zostały zrealizowane.

W oparciu o wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w 2017 roku dotyczących oceny cech jakościowych usług świadczonych przez Spółkę "Przewozy Regionalne", stwierdza się, że nastąpił wzrost poziomu zadowolenia pasażerów z jakości obsługi w porównaniu do ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów w roku 2016.

Poziom realizacji norm jakości w 2017 roku stał się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi w 2018 roku.

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



"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.
ul. Kolejowa 1
01-217 Warszawa

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2018



Warszawa, 2019

SPIS TREŚCI*

WSTĘP

- 1. Informacje i bilety**
- 2. Punktualność pociągów i 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

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o. właściciel marki POLREGIO jest licencjonowanym przewoźnikiem kolejowym w zakresie wykonywania przewozów kolejowych osób oraz udostępniania pojazdów trakcyjnych. 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.

Spółka jest największym w Polsce przewoźnikiem kolejowym, wykonującym przewozy pasażerskie w ramach obowiązku służby publicznej. Naczelnym 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 1800 pociągów zamawianych i finansowanych przez samorządy wojewódzkie. W ciągu 2018 roku z usług POLREGIO skorzystało ponad 81 mln pasażerów. Udział firmy w rynku kolejowych przewozów pasażerskich wynosi ponad 26%."Przewozy Regionalne" sp. z o.o. współpracuje również z innymi przewoźnikami w zakresie: wzajemnej sprzedaży biletów, udzielania bieżącej informacji pasażerom oraz obsługi technicznej pojazdów kolejowych.

W 2018 r. Spółka prowadziła sprzedaż usług przewozowych poprzez:

- kasy własne,
- kasy agencyjne,
- kasy innych przewoźników – w oparciu o umowy zawarte z przewoźnikami,
- automaty biletowe,
- sprzedaż internetową (e-podróżnik, biletyregionalne.pl, koleo.pl, Bilkom),
- saloniki prasowe Kolporter (z wykorzystaniem systemu internetowej sprzedaży E-PODRÓŻNIK BILETY),
- aplikację mobilną SkyCash,
- własny system sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną na środowiska iOS i Android,
- sprzedaż konduktorską w pociągu.

Ponadto w 2018 roku Spółka wdrożyła do stosowania ofertę „Wspólny Bilet” (WB), stanowiącą element realizacji założeń Strategii Rozwoju Transportu do 2020 roku, uwzględniającej utworzenie spójnego, zrównoważonego i przyjaznego użytkownikowi systemu transportowego, obejmującego wspólną taryfę przewozową pasażerskich przewoźników kolejowych. Oferta WB umożliwia wydanie jednego biletu, według wspólnej taryfy na przejazd pociągami kilku przewoźników.

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 2018 r. zostały wdrożone uchwałą Nr 563/2017 Zarządu "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z dnia 27 grudnia 2017 r. w sprawie *ustanowienia norm jakości obsługi na 2018 r.* oraz udostępnione wszystkim pracownikom na wewnętrznej stronie intranetowej Spółki. Nadzór nad wdrażaniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości w 2018 r. sprawował właściwy Członek Zarządu wyznaczony przez Zarząd Spółki. Przyjęte na 2018 rok wskaźniki norm jakości obsługi zostały dochowane, co zostało przedstawione w niniejszym sprawozdaniu.

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, 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 pochodzące z dedykowanych aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z dedykowanej 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 1,58/ 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 3,90 (w skali ocen od 1 do 5).
3. 99,44% zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

- 1) zweryfikowano treść informacji przekazywanych podróżnym na stacjach i przystankach osobowych na których zatrzymują się pociągi Spółki,
- 2) bieżąca analiza dostępności materiałów informacyjnych przekazywanych podróżnym w gablotach i ramach przymykowych oraz stała weryfikacja ich aktualności.

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 wydany bilet 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 pochodzące z dedykowanych aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z dedykowanej aplikacji,
3. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,68/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących dostępności sprzedaży biletów, wyniosła 4,19 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera, wyniosła 4,43 (w skali ocen od 1 do 5).

Podjęte / planowane działania doskonalące:

- 1) uruchomienie własnego systemu sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną na środowiska iOS i Android,
- 2) rozszerzenie sieci automatów biletowych o 6 nowych lokalizacji,
- 3) wymiana terminali mobilnych używanych do odprawy podróżnych na pokładzie pociągów,
- 4) uruchomienie płatności bezgotówkowych za sprzedaż biletów na pokładzie pociągów,
- 5) monitorowanie dostępności kanałów sprzedaży biletów, poziomu internetowej sprzedaży biletów oraz skarg i reklamacji dotyczących nieprawidłowości w wydawaniu biletów,
- 6) bieżąca analiza dostępności gablot i ramek przymykowych z dostosowaniem wielkości materiałów informacyjnych przekazywanych podróżnym. Stała weryfikacja aktualności udostępnionych materiałów.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW ORAZ OGÓLNE ZASADY 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 minut.
5. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących punktualności pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

6. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 20/ na 1 mln przewiezionych osób.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie punktualności pociągów za 2018 rok.
2. Raport z badania opinii pasażerów.
3. Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów – dane pochodzące z dedykowanych aplikacji.
4. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z dedykowanej aplikacji.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę w 2018 roku zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,5 % pociągów.
2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę w 2018 roku zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 2,36% pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu w 2018 roku wyniosło 14 minut i 34 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu w 2018 roku wyniosło 16 minut i 48 sek.
5. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotycząca punktualności pociągów, wyniosła 4,13 (w skali ocen od 1 do 5).
6. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 19,46 / na 1 mln przewiezionych osób.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

- 1) monitorowanie punktualności kursowania pociągów poprzez rejestrowanie opóźnień w raportach eksploatacyjnych oraz analizę przyczyn opóźnień,
- 2) rejestrowanie wszystkich zdarzeń eksploatacyjnych na sieci w celu podejmowania działań korygujących,
- 3) nadzór nad pracą eksploatacyjną w kierunku poprawy punktualności kursowania pociągów, w tym nadzór nad skomunikowaniami oraz podejmowanie działań zapobiegawczych,
- 4) monitorowanie i analiza skarg oraz reklamacji dot. opóźnień pociągów.

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 3,72 (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, wyniosła 3,83 (w skali ocen od 1 do 5).

Podjęte / planowane działania doskonalące:

W ramach cyklicznych pouczeń okresowych z drużynami konduktorskimi omawiane są zasady udzielania informacji pasażerom w pociągu w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów - praca ciągła.

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 w 2018 roku.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie liczby odwołanych pociągów za rok 2018.
2. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. W 2018 roku zostało odwołanych 0,84% liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, wyniosła 3,81 (w skali ocen od 1 do 5).

Podjęte/ planowane działania doskonalące:

- 1) stałe monitorowanie poziomu odwołań pociągów poprzez rejestrowanie odwołań w raportach eksploatacyjnych oraz analizę przyczyn ich powstawania,
- 2) monitorowanie i analiza skarg oraz reklamacji dot. odwołań pociągów.

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 5 / 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 pochodzące z dedykowanych aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich - dane pochodzące z dedykowanej aplikacji.
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Kontrole czystości pociągów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 0,22 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet, wyniosła 3,98.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących temperatury w pociągu, wyniosła 3,96 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zapachu w pociągu wyniosła 3,90 (w skali ocen od 1 do 5).
5. 98,05% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, było czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Stałe monitorowanie poziomu czystości poprzez kontrole i audyty na wszystkich poziomach zarządzania.

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

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zebrane i poprawnie wypełnione ankiety z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Badanie jakości świadczonych usług zostało przeprowadzone w okresie od 7 do 20 maja 2018 r. w 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 52 poprawnie wypełnione ankiety z badanego pociągu.

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 25 dni.
2. Liczba zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymywały się pociągi Spółki znajdowały się aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji, stanowi nie mniej niż 93% liczby wszystkich zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej.
3. 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. Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z dedykowanych aplikacji.
2. Sprawozdania jednostek wykonawczych.
3. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce wyniósł 23,40 dnia.
2. 99,44% zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymywały się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,74 (w skali ocen od 1 do 5).

**Zestawienie liczby skarg i reklamacji rozpatrzonych przez Spółkę w 2018 roku
oraz wypłaconych rekompensat/ odszkodowań**

Tabela nr 6.1

Rok 2018	Reklamacje	Skargi	Razem
Liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym wg kategorii spraw:	11921	1443	13364
dot. punktualności i opóźnień	1245	335	1580
dot. czystości i utrzymania taboru	12	129	141
dot. poziomu bezpieczeństwa osobistego	8	18	26
dot. respektowania praw osób z niepełnosprawnościami	9	13	22
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść pasażera (uznanie pełne lub częściowe)	9268		9268
Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (bez zwrotów należności wypłaconych w trybie reklamacyjnym za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety)	42480 zł		42480 zł

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Podejmowanie działań w celu doskonalenia funkcjonalności Informatycznego Systemu Obsługi Skarg, Wniosków i Reklamacji w Spółce.

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.*
- 2. Spółka na stacjach i przystankach osobowych udostępnia informacje o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.*

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

- Liczba zrealizowanych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nie mniej niż 95% liczby przyjętych zgłoszeń dotyczących Spółki.
- Liczba zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymywały się pociągi Spółki, znajdowały się aktualne informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

stanowi nie mniej niż 93% liczby wszystkich zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

Sprawozdania jednostek wykonawczych.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Zrealizowano 99,90% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, dotyczących Spółki.
2. 99,44% zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki, było wyposażonych w aktualne informacje oraz numery telefonów, dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

W 2018 r. w Spółce kontynuowane były działania zmierzające do dalszej poprawy obsługi osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Wśród realizowanych zadań wymienić należy:

- 1) omawianie zagadnień związanych z przejazdem osób z niepełnosprawnością, wsparciem udzielanym osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas pouczeń okresowych – procedury, regulamin,
- 2) udział Spółki w Zespole zadaniowym ds. osób o ograniczonej możliwości poruszania się działającego przy UTK,
- 3) regularne monitorowanie zgłoszeń dotyczących przejazdu osób z niepełnosprawnością, identyfikowanie przypadków wymagających szczególnej uwagi i ich monitoring z poziomu Centrali Spółki, w celu zapewnienia możliwie najlepszej usługi, ścisła współpraca z innymi przewoźnikami w przypadku przejazdów łączonych,
- 4) stały monitoring parametrów jakościowych w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością w ramach procedur *Systemu Zarządzania Jakością*,
- 5) monitoring strony internetowej w zakresie informacji dedykowanych osobom z niepełnosprawnością;
- 6) planowane uruchomienie dedykowanej podstrony dla osób z niepełnosprawnościami,
- 7) planowane wdrożenie formularza umożliwiającego zgłaszanie przejazdu za pośrednictwem urządzeń mobilnych.

PODSUMOWANIE

Normy jakości obsługi ustanowione na 2018 rok zostały zrealizowane. Poziom realizacji norm jakości w 2018 roku stał się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi w 2019 roku.

CZŁONEK ZARZĄDU
DYREKTOR OPERACYJNY

Jarosław Klasa

CZŁONEK ZARZĄDU
DYREKTOR HANDLOWY

Anna Lenarczyk

THE SECRETARY OF THE ARMY

WASHINGTON, D. C.

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

1914

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” przyznaną 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 wskazaniem 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 wydany bilet 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 wydany bilet 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
	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.



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,
- 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.

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 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 rozbiciem 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%
Razem	4,92%	95,08%	5,26%	94,74%	5,01%	0,20%	0,05%	5,15%

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, 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.

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

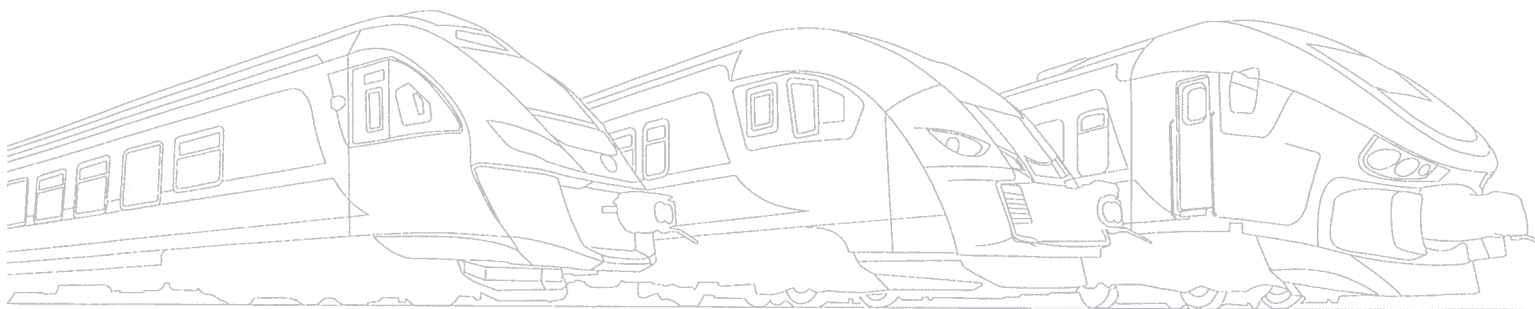
Normy jakości obsługi na 2020 rok, wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2020 z dnia 8 stycznia 2020 r. zostały zrealizowane. Wyjątkiem jest obszar *Badania opinii klientów*, w którym z uwagi na pandemię COVID-19, badanie zostało wykonane w ograniczonym zakresie.

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



Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2021

Warszawa,
czerwiec 2022



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 i 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 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 i monitorowania (mierniki i źródła danych). 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 2021 r. zostały wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2021 z dnia 07 stycznia 2021 r.

Niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2021* zostało sporządzone w oparciu o wytyczne EUAR *Rail Service Quality standards and reports publication procedure and contents* i Prezesa UTK, na podstawie wyników monitorowania i zawiera 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 handlowych i ofert specjalnych oraz informacji związanych z bezpieczeństwem w podróży (np. zasady zachowania w związku z pandemią COVID-19),
- e) systemów megafonowej sieci rozgłoszeniowej, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do przekazywania komunikatów dla podróżnych,
- f) tablic kierunkowych 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 świadczonych w pociągu, następnej stacji, opóźnień oraz możliwości przesiadek/kontynuowania podróży innym pociągiem, kwestii bezpieczeństwa i ochrony.

1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach

Informacje na stacjach prezentowane były:

- a) w postaci plakatowej i eksponowane w wyznaczonych miejscach/ gablotach na stacjach,
- 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 pociągu,
- c) przez pracowników kas biletowych.

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, na których zatrzymują się pociągi POLREGIO, na plakatach umieszczonych w dedykowanych gablotach,
- b) w kasach biletowych, prowadzących sprzedaż biletów na pociągi Spółki,
- c) w pociągach - informacja udzielana na życzenie pasażera przez pracowników drużyn konduktorskich,
- d) na stronie internetowej www.polregio.pl,
- e) w aplikacji mPOLREGIO,
- f) na stronach internetowych oraz aplikacjach Partnerów zewnętrznych,
- g) za pośrednictwem infolinii pod nr 703 20 20 20, 24h/dobę, 7 dni w tygodniu,
- h) poprzez e-marketing i media społecznościowe (Facebook, Twitter, Instagram).

Informacje o rozkładzie jazdy były również prezentowane na:

- a) tablicach świetlnych oraz za pośrednictwem urządzeń nagłaśniających na stacjach (godziny odjazdu i przyjazdu pociągów),
- b) na tablicach kierunkowych (stacja początkowa, stacje pośrednie oraz końcowa biegu pociągu).

Informacje o numerach peronów, przy których zatrzymywały się pociągi Spółki, udostępniane były 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

W 2021 r. Spółka prowadziła sprzedaż usług przewozowych poprzez:

RODZAJE KANAŁÓW DYSTRYBUCJI
kasy biletowe (własne, agencyjne, innych przewoźników)
sprzedaż konduktorską w pociągu
automaty biletowe zlokalizowane na stacjach kolejowych
automaty biletowe w pociągach
aplikacje i platformy internetowe Partnerów zewnętrznych
własny system sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną
saloniki prasowe Kolporter

1.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Pociągi POLREGIO zatrzymują się na ok. 1900 stacjach na terenie kraju. Na każdej stacji udzielane są niezbędne informacje dla podróżnych w sposób, określony w pkt 1.2, w tym przez pracowników kas biletowych własnych i agencyjnych (142 okienka - wg stanu na dzień 31 grudnia 2021 r.) oraz pracowników kas innych pasażerskich przewoźników kolejowych na podstawie zawartych umów. W kasach tych jest również zapewniona sprzedaż biletów na pociągi Spółki.

Wykaz ww. przewoźników kolejowych oraz wykaz kas własnych POLREGIO wraz z informacją o zakresie sprzedaży, godzinach otwarcia, sposobie płatności, dostępności automatów biletowych itp. znajduje się na stronie internetowej: www.polregio.pl/pl/dla-podroznym/gdzie-kupic-bilet/kasy-biletowe.

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

Na stronie głównej www.polregio.pl została udostępniona platforma internetowa *Podróż bez barier*, na której znajdują się wszystkie niezbędne informacje umożliwiające zaplanowanie podróży przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, w szczególności możliwość sprawdzenia dostępności asysty i udogodnień w obrębie stacji kolejowej i dworca kolejowego.

Innowacyjna i przełomowa na polskim rynku transportowym autorska platforma, w jednym miejscu zbiera wszystkie przydatne informacje, ułatwiające ww. osobom planowanie podróży pociągiem z dodatkową funkcjonalnością umożliwiającą zamówienie asysty za pośrednictwem e-formularza.

Dzięki połączeniu e-formularza z rozkładem jazdy pociągów możliwe jest wyszukanie najdogodniejszego połączenia obsługiwane przez POLREGIO z zamówieniem asysty w jednym kroku. Zgłoszenie jest automatycznie przekazywane do innych przewoźników uczestniczących w przewozie oraz do zarządcy infrastruktury. Cały proces dokonywany jest na stronie internetowej 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. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca udzielania informacji przed podróżą na podstawie informacji zamieszczonych na stacjach i przystankach osobowych wyniosła 3,94 (w skali ocen 1 – 5).
3. 97,25 % zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniem pasażera wyniosła 4,42 (w skali ocen 1 – 5)
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,43 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 2021 z rozbiciem na kategorie pociągów przedstawia tabela nr 1.

Tabela nr 1: Regularność pociągów POLREGIO S.A. w roku 2021 (ogółem):

Kategoria pociągu	z odejścia		z przybycia					skomunikowania
	% opóźnionych	% punktualności	% opóźnionych	% punktualności	% 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	18,61%	81,39%	13,47%	86,53%	12,88%	0,54%	0,05%	17,31%
międzywojewódzkie	10,40%	89,60%	13,62%	86,38%	12,96%	0,51%	0,15%	0,97%
wojewódzkie	7,23%	92,77%	7,20%	92,80%	6,90%	0,24%	0,06%	0,93%
Razem	8,32%	91,68%	9,14%	90,86%	8,73%	0,32%	0,09%	1,60%

2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

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

- procesy i procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Utrzymaniem (SMS/MMS) POLREGIO S.A., dotyczące:
 - trybu postępowania w przypadku zakłóceń procesu przewozowego, np. z tytułu awarii, uszkodzeń pojazdu kolejowego, jak również zasad wysiadania z pociągu lub przesiadania pasażerów z pociągu do pociągu w przypadku nieplanowanego zatrzymania na szlaku,
 - zapewnienia prawidłowego postępowania i przepływu informacji w sytuacjach niebezpiecznych, powodujących sytuacje kryzysowe (w tym spowodowane wypadkiem lub incydem) oraz postępowania po zaistnieniu sytuacji kryzysowej, w tym pracy Zespołów Zarządzania Kryzysowego,
- 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,
- zapisy instrukcji dla pracowników drużyn konduktorskich określające sposób postępowania w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania lub opóźnienia pociągu.

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

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

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

- Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,86 % pociągów.
- Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 2,92 % pociągów.
- Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu wyniosło 17 min. 00 sek.
- Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu wyniosło 17 min. 47 sek.
- Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 30,83 na 1 mln przewiezionych osób.
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca punktualności pociągów wyniosła 4,11 (w skali ocen 1 – 5).
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów wyniosła 3,93 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane częściowo: nie został osiągnięty jeden założony wskaźnik z sześciu przyjętych dla wykonania normy w zakresie punktualności pociągów, tj. liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów/na 1 mln przewiezionych osób.

Podjęte czynności doskonalące:

- omawianie na cotygodniowych odprawach pionu eksploatacyjnego tematyki punktualności pociągów oraz usterkowości i dostępności taboru, w tym ustalenia dotyczące alokacji taboru w ramach Spółki,

- b) modernizacja i przebudowa Punktów Utrzymania Taboru, co wpłynie na poprawienie jakości wykonywanych poziomów utrzymania taboru kolejowego w Spółce,
- c) sukcesywny zakup oraz modernizacja eksploatowanych przez Spółkę pojazdów.

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

W obszarze ODWOŁANIA POCIĄGÓW przyjęto normę jakości:

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Zostało odwołanych 2,80 % liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy (bez pociągów odwołanych z powodu COVID-19).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca odwołań pociągów (nie dotyczy zmian rozkładu jazdy) wyniosła 3,79 (w skali ocen 1 – 5).

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 S.A. w roku 2021:

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 2021 roku 59,13 % eksploatowanych przez POLREGIO S.A. pojazdów było 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

Eksplloatowane przez POLREGIO S.A. wagony, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe wyposażone są, w zależności od rodzaju pojazdu, w jedną lub dwie toalety. W 2021 roku POLREGIO S.A. eksploatowała tabor z zamkniętym obiegiem WC w ilości 62,26 % w stosunku do ogólnego iletostanu pojazdów. Tabor kolejowy eksploatowany przez Spółkę posiadał kabiny WC przystosowane dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w ilości 68,53 % w stosunku do ogólnego iletostanu 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 0,32 na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 3,95 (w skali ocen 1 – 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wyniosła 3,95 (w skali ocen 1 – 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu wyniosła 3,91 (w skali ocen 1 – 5)
5. 99,74% 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

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 zapach w pociągu, zgodność danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera, odwołania pociągów, informacja w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, dostępność informacji, poczucie bezpieczeństwa podczas podróży pociągiem. Spółka w ustanowionych normach jakości określa liczbę pociągów (%) wyznaczonych do badań oraz minimalną liczbę prawidłowo wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

Na podstawie otrzymanych danych dla całej Spółki jest sporządzany *Raport z badania opinii pasażerów*, zawierający wyniki i rekomendacje z badania. Średnia ocen z badania opinii pasażerów jest również jednym z mierników dla części norm jakości obsługi ustanowionych przez Spółkę.

W obszarze BADANIE OPINII KLIENTÓW przyjęto normę jakości:

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Badania zostały przeprowadzone w terminie 19 lipca - 1 sierpnia 2021 r. w 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 53 poprawnie wypełnione ankiety z badanego pociągu.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

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:

- a) streszczenia przepisów rozporządzenia - informacji *Prawa i obowiązki podróżnych*, zamieszczonej:
 - na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki,
 - na stronie internetowej www.polregio.pl, w zakładce: *Dla podróżnych*.

- b) 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),
- c) ponadto na odwrocie biletów, wydawanych w kasie biletowej POLREGIO, w automacie biletowym oraz 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.

6.2. Stosowane procedury

Spółka przyjmuje i rozpatruje 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) rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007,
- 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 3: Zestawienie skarg i reklamacji za rok 2021:

Rok 2021	Reklamacje	Skargi	Razem
liczba spraw otrzymanych przez Spółkę z uwzględnieniem spraw przekazanych innym podmiotom	20 960	2 208	23 168
liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym według poniższych kategorii*	16 972	1 866	18 838
- opóźnienia	2 291	97	2 388
- odwołania pociągów	931	47	978
- komfort podróży	229	399	628
- bezpieczeństwo	11	49	60
- jakość obsługi	81	434	515
- inne	4 423	908	5 331
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem braku ważnego biletu na przejazd	200	x	200
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem nieposiadania uprawnień do ulgi	201	x	201
zwrot należności za niewykorzystane bilety	13 563	x	13 563
liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść pasażera	14 988	x	14 988

*niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii

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

- Spółka rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie przewozu (RPR).
- 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 25,44 dni.
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,85 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.

6.4 Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji:

- a) monitorowanie nieprawidłowości zgłaszanych przez pasażerów oraz podejmowanie działań doskonalących w nadzorowanym obszarze przez właścicieli procesów na zasadach określonych 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 obsługi,
- c) doskonalenie obiegu skarg i reklamacji w Spółce celem poprawy terminowości ich rozpatrywania,

- d) omawianie w ramach pouczeń okresowych wniosków wynikających z analizy nieprawidłowości związanych z odprawą i obsługą podróżnych na podstawie skarg i reklamacji oraz kontroli i audytu a także spostrzeżeń i problemów zgłaszanych przez zespoły pracownicze oraz zagadnień z zakresu profesjonalnej obsługi podróżnych,
- e) udział pracowników Spółki w szkoleniach *Różni podróżni - Obsługa bez barier*.

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

7.1. Stosowane procedury

W Spółce obowiązuje procedura regulująca zasady obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się we wszystkich jednostkach wykonawczych. Na stronie internetowej jest udostępniona platforma internetowa *Podróż bez barier*, obsługująca zgłoszenia zamawiania asysty i udzielania pomocy podczas podróży.

7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy

W 2021 r. udzielono pomocy 3 480 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 (osiągnięty wskaźnik):

Zrealizowano 99,26% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, dotyczących Spółki.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

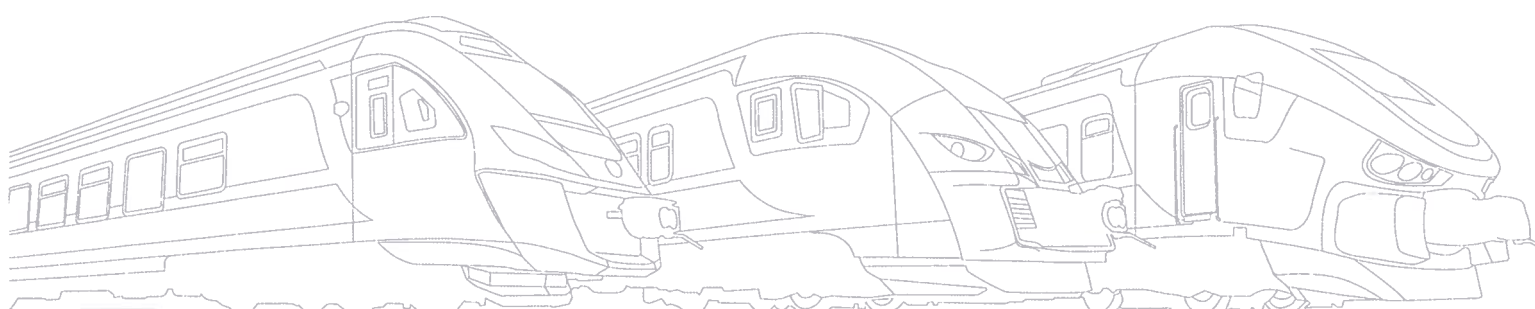
PODSUMOWANIE

Normy jakości obsługi na 2021 rok, wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2021 z dnia 07 stycznia 2021 r. zostały zrealizowane, przy czym jedną normę zrealizowano częściowo. Podjęto działania doskonalące, określone w cz. 2.



Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2022

Warszawa,
czerwiec 2023



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 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 i 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 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 2022 rok zostały wdrożone uchwałą Zarządu Spółki nr 23/2022 z dnia 26 stycznia 2022 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 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 podróżnych,
- 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 świadczonych w pociągu, następnej stacji, 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 i 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 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, 24h/dobę, 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 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:

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 dla podróżnych *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 ok. 1900 stacjach na terenie kraju. Na każdej stacji udzielane są niezbędne informacje dla podróżnych w sposób, określony w pkt 1.2, w tym przez pracowników kas biletowych własnych i agencyjnych (128 okienek kasowych - wg stanu na dzień 31 grudnia 2022 r.) oraz pracowników kas innych pasażerskich przewoźników kolejowych na podstawie zawartych umów. W kasach tych jest również zapewniona sprzedaż biletów na pociągi Spółki.

Wykaz ww. przewoźników kolejowych oraz wykaz kas własnych POLREGIO wraz z informacją o zakresie sprzedaży, godzinach otwarcia, sposobie płatności, dostępności automatów biletowych itp. znajduje się na stronie internetowej: www.polregio.pl/pl/dla-podroznych/qdzie-kupic-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*, upraszczającą procedurę zgłaszania chęci odbycia podróży pociągami POLREGIO 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 pociągami 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 zarządcy infrastruktury.

Ponadto, zgodnie z wymogami rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, na każdej stacji znajdują się oraz są udzielane niezbędne informacje dla podróżnych z niepełnosprawnością, 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.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 1,67 na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca udzielania informacji przed podróżą na podstawie informacji zamieszczonych na stacjach i przystankach osobowych wyniosła 3,85 (w skali ocen 1 – 5).
3. 98,23 % zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniem pasażera wyniosła 4,38 (w skali ocen 1 – 5)
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,26 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 z rozbiem na kategorie pociągów przedstawia poniższa tabela:

Tabela nr 2: Regularność pociągów (ogółem):

Kategoria pociągu	z odejścia		z przybycia					skomunikowania
	% opóźnionych	% punktualności	% opóźnionych	% punktualności	% 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	16,41	83,59	13,17	86,83	12,62	0,41	0,14	13,36
międzywojewódzkie	11,84	88,16	15,32	84,68	14,48	0,59	0,25	1,14
wojewódzkie	9,68	90,32	8,93	91,07	8,60	0,25	0,07	0,89
Razem	10,41	89,59	10,82	89,18	10,35	0,35	0,12	1,44

2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

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, np. z tytułu awarii, uszkodzeń pojazdu kolejowego, jak również zasad wysiadania z pociągu lub przesiadania pasażerów z pociągu do pociągu w przypadku nieplanowanego zatrzymania na szlaku,
- zapewnienia prawidłowego postępowania i przepływu informacji w sytuacjach niebezpiecznych, powodujących sytuacje kryzysowe (w tym spowodowane wypadkiem lub incydem) oraz postępowania po zaistnieniu sytuacji kryzysowej, w tym pracy Zespołów Zarządzania Kryzysowego,

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,

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

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 2,32 % pociągów.
2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 3,88 % pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu wyniosło 17 min. 03 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu wyniosło 16 min. 17 sek.
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 26,66 na 1 mln przewiezionych osób.
6. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca punktualności pociągów wyniosła 3,99 (w skali ocen 1 – 5).
7. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów wyniosła 3,80 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

W obszarze ODWOŁANIA POCIĄGÓW przyjęto normę jakości:

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Zostało odwołanych 2,96 % liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy (bez pociągów odwołanych z powodu COVID-19).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca odwołań pociągów (nie dotyczy zmian rozkładu jazdy) wyniosła 3,60 (w skali ocen 1 – 5).

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 (wagonów osobowych, 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

W 2022 roku 66,09 % eksploatowanych przez POLREGIO S.A. pojazdów było 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

Eksplloatowane przez POLREGIO S. A. wagony, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe wyposażone są, w zależności od rodzaju pojazdu, w jedną lub dwie toalety. W 2022 roku POLREGIO S. A. eksploatowała tabor z zamkniętym obiegiem WC w ilości 75,76 % w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów. Tabor kolejowy eksploatowany przez Spółkę posiadał kabiny WC przystosowane dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w ilości 75,61 % 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 0,54 na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 3,89 (w skali ocen 1 – 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wyniosła 3,90 (w skali ocen 1 – 5).
4. 99,73% 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

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 w pociągu, zgodność danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera, odwołania pociągów, informacja w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, dostępność informacji, poczucie bezpieczeństwa podczas podróży pociągiem.

Średnia ocen z badania opinii pasażerów jest również jednym z mierników dla norm jakości obsługi ustanowionych przez Spółkę. Norma jakości przyjęta w obszarze dot. badania opinii klientów określa liczbę pociągów (w %), wyznaczonych do badań oraz średnią liczbę prawidłowo wypełnionych ankiet na pociąg. 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.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

Badania zostały przeprowadzone w terminie 30 maja – 12 czerwca 2022 r.

1. Badaniem objęto 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 52 poprawnie wypełnione ankiety na badany pociąg.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

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 informowała podróżnych 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*, wraz z aktualnym tekstem rozporządzenia (WE) nr 1371/2007,
- b) plakatu informacyjnego w pociągach Spółki z przystępną infografiką, zawierającego niezbędne dla pasażera informacje w języku polskim i angielskim, w tym przydatne numery kontaktowe oraz adresy stron internetowych Spółki i Urzędu Transportu Kolejowego (UTK),
- 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 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,
- d) zapisów Regulaminu przewozu (RPR), określającego prawa i obowiązki pasażerów, wynikające m.in. z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 z uwzględnieniem wyłączeń, określonych w przepisach krajowych na podstawie art. 2 rozporządzenia.

6.2. Stosowane procedury

Spółka przyjmuje i rozpatruje 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) rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007,
- 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: Zestawienie skarg i reklamacji

Skargi i reklamacje	Reklamacje	Skargi	Razem
liczba spraw otrzymanych przez Spółkę z uwzględnieniem spraw przekazanych innym podmiotom	40 378	3 605	43 983
liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym według poniższych kategorii*	23 069	2 962	26 031
- opóźnienia	3 142	303	3 445
- odwołania pociągów	3 557	230	3 787
- komfort podróży	343	723	1 066
- bezpieczeństwo	2	23	25

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2022

- jakość obsługi	90	555	645
- inne	2 174	832	3 006
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem braku ważnego biletu na przejazd	194	x	194
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem nieposiadania uprawnień do ulgi	200	x	200
zwrot należności za niewykorzystane bilety	16 161	x	16 161
liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść pasażera	17 770	x	17 770

**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):

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu wyniósł 41,28 dni.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,78 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane częściowo: nie została osiągnięta jedna norma z dwóch, przyjętych w obszarze *Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług*, tj. średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce dot. niewłaściwie zrealizowanej umowy przewozu. Analiza wykazała, że główną przyczyną niedotrzymania założonego wskaźnika normy był znaczny wzrost zgłoszeń podróży (o 89% w porównaniu do 2021 r.) oraz fluktuacja kadr, która miała wpływ na płynność procesu.

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) zwiększenie zasobów do obsługi skarg i reklamacji,
- 2) doskonalenie obiegu skarg i reklamacji, w tym zautomatyzowanie sposobu rejestracji zgłoszeń,
- 3) odciążenie pracowników rozpatrujących od dodatkowych czynności kancelaryjnych.

6.4 Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

- a) monitorowanie nieprawidłowości zgłaszanych przez pasażerów oraz podejmowanie działań doskonalących przez właścicieli procesów w nadzorowanym obszarze, na zasadach określonych 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 podróży na podstawie skarg i reklamacji oraz kontroli i audytu a także spostrzeżeń i problemów zgłaszanych przez zespoły pracownicze oraz zagadnień z zakresu profesjonalnej obsługi podróży,
- d) udział pracowników Spółki w szkoleniach *Różni podróży - Obsługa bez barier*.

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 obowiązuje 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, określona w pkt. 1.6.

7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy

W 2022 r. udzielono pomocy 4 735 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 (osiągnięty wskaźnik):

Zrealizowano 98,52% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

PODSUMOWANIE

Normy jakości obsługi na 2022 rok, wdrożone uchwałą Zarządu Spółki nr 23/2022 z dnia 26 stycznia 2022 r. zostały zrealizowane, za wyjątkiem jednej z dwóch norm ustanowionych w obszarze *Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług*. Podjęto działania doskonalące.