

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2011

1. Informacja i bilety.

Informowanie podróżnych

Koleje Dolnośląskie S.A. obowiązek informowania podróżnych realizują wielotorowo z wykorzystaniem różnych technik.

1. **Rozkłady jazdy** - na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie S.A. umieszczone są rozkłady jazdy, które zawierają dodatkowo:
 - numer telefonu do Biura Obsługi Klienta,
 - podstawowe informacje taryfowe,
2. **Biuro Obsługi Klienta** – czynne codziennie od godz. 6.30 do 20.30 udziela informacji o kursowaniu pociągów, taryfie i regulaminie przewozu, przyjmuje reklamacje i skargi podróżnych jak również wnioski na przejazdy grupowe.
3. **Strona internetowa** – Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.eu, gdzie są dostępne wszystkie dane potrzebne do zaplanowania, kontynuowania i ewentualnego reklamowania podróży.
4. **Komunikaty** – w pociągach, na przystankach oraz w Biurze Obsługi Klienta są wywieszane komunikaty o zmianach w rozkładzie jazdy oraz inne ważne i pilne informacje.
5. **Pracownicy** – konduktorzy i kasjerzy biletowi mają obowiązek bieżącego informowania podróżnych.
6. **Ulotki** – informacje o ofertach promocyjnych oraz zmiany w rozkładzie jazdy, zwłaszcza w czasie rozpoczęcia działalności na nowych odcinkach są powiązane z ulotkową akcją informacyjną zawierającą oprócz rozkładu jazdy także, podstawowe informacje przydatne podróżnemu.
7. **Informacja ogólna** – na każdym przystanku i stacji obsługiwanej przez Koleje Dolnośląskie S.A. znajduje się informacja zawierająca zbiór praw i obowiązków podróżnego wynikających z Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczących praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A. (RPO – KD). Informacja ta zawiera również wykaz biletów honorowanych w pociągach Kolei Dolnośląskich oraz przykładowe ceny biletów.
8. **Internetowy rozkład jazdy** – informacja o wszystkich pociągach uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie S.A. jest dostępna w internetowym rozkładzie jazdy prowadzonym przez Telekomunikację Kolejową (rozklad-pkp.pl, rozklad.sitko.pl), jak również na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A.

9. **Komunikaty megafonowe** – dotyczące bieżącego kursowania pociągów są wygłaszane przez pracowników PKP Polskie Linie Kolejowa S.A. oraz Przewozów Regionalnych Spółka z o.o. na podstawie odrębnych umów zawieranych z poszczególnymi zakładami.

Sprzedż biletów

Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą sprzedaż biletów w oparciu o własny kanał dystrybucji oraz na podstawie umowy zawartej z Przewozami Regionalnymi Spółka z o.o.

Sprzedż własna

1. Sprzedaż mobilna – drużyny konduktorskie są wyposażone w przenośne terminale służące do sprzedaży biletów. Sprzedaż prowadzona jest bezpośrednio w autobusach szynowych. Za wystawienie biletu w pojeździe nie są pobierane opłaty dodatkowe.
2. Sprzedaż stacjonarna – Koleje Dolnośląskie S.A. posiadają kasy biletowe na dworcach kolejowych:
 - w Legnicy – dwie kasy w Biurze Obsługi Klienta
 - we Wrocławiu – dwie kasy biletowe.

Sprzedż za pośrednictwem kas spółki Przewozy Regionalne

Koleje Dolnośląskie S.A. zawarły umowę z Przewozami Regionalnymi na wzajemną sprzedaż i honorowanie biletów. Sprzedaż prowadzona jest we wszystkich kasach biletowych, automatach biletowych oraz z terminali mobilnych Przewozów Regionalnych na terenie całego kraju. Spółki wzajemnie honorują swoje bilety.

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

1. Opóźnienia w okresie 01 stycznia – 31 grudnia 2011r:

a. Średnia liczba opóźnionych pociągów	15,6 %
b. Pociągi opóźnione z odejścia:	4,7 %
c. Pociągi opóźnione na przybyciu:	15,6 %

W tym:

✓ Mniejsze niż 60 minut:	15,4%
✓ Od 60 min do 119 min.	0,1 %
✓ 120 minut i więcej	0,1 %

2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.

W przypadku wystąpienia opóźnienia pociągu, podróżni są informowani na stacjach i przystankach osobowych (w zależności od warunków technicznych) na podstawie odrębnych umów z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe.

W momencie powstania opóźnienia, podróżni są dodatkowo informowani przez system informacji - ISMS.pl. Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 753 52 05, umożliwiający uzyskanie informacji w przypadku bieżących zakłóceń ruchu pociągów.

3. Odwoływanie pociągów

Zasady odwoływania pociągów i wprowadzania komunikacji zastępczej.

Odwoływanie pociągów i wprowadzanie komunikacji zastępczej występuje w następujących przypadkach:

1. Planowanych – planowane zamknięcia torowe związane z naprawą/modernizacją infrastruktury lub długotrwałymi awariami pojazdów - informacje o zmianach w rozkładzie jazdy lub o odwołaniu kursowania pociągów Podróżni otrzymują przez czasowe zmiany do rozkładów jazdy, ogłoszenia na tablicach rozkładów jazdy w Biurze Obsługi Klienta oraz w autobusach szynowych, informacje na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich, system powiadamiania ISMS. Ponadto w ramach potrzeb są zamawiane odpowiednie komunikaty w zakładach wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych stacjach. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez pracownika Działu Organizacji Przewozów
2. Awaryjnych (awaria taboru, wypadki, trudne warunki atmosferyczne lub polecenie zarządcy infrastruktury) - informacja kierowana jest do pracowników wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych punktach odprawy podróżnych, Biura Obsługi Klienta oraz do systemu powiadamiania ISMS. Jeżeli zachodzi taka potrzeba dyspozytor powiadamia również PKP PLK Ekspozytura Kierowania Ruchem we Wrocławiu. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez dyspozytora Kolei Dolnośląskich.

W okresie 1 stycznia – 31 grudnia 2011r. zostało odwołanych 0,36 % pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy. W większości przypadków została uruchomiona komunikacja zastępcza.

4. Czystość w pociągach.

W autobusach szynowych Kolei Dolnośląskich czystość jest utrzymywana wielotorowo. Wszystkie czynności związane z czyszczeniem oraz myciem pojazdów są realizowane przez firmę zewnętrzną. Sprawdzanie jakości świadczonej usługi spoczywa na pracownikach Kolei Dolnośląskich.

Ponadto w ramach zadań własnych kierownicy pociągów i konduktorzy są zobowiązani do bieżącego nadzorowania stanu czystości oraz bieżącego reagowania na wszelkie nieprawidłowości. Wszystkie toalety w pojazdach eksploatowanych przez Koleje Dolnośląskie są toaletami z obiegiem zamkniętym, których stan czystości jest również bieżąco monitorowany.

5. Badanie opinii klientów.

Koleje Dolnośląskie prowadzą badania opinii klientów w oparciu o następujące metody:

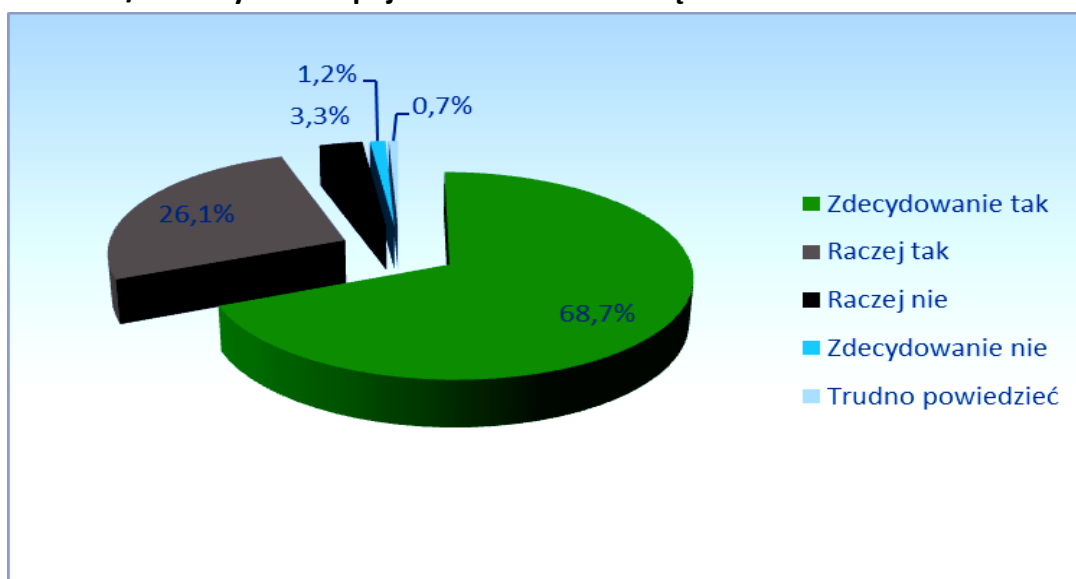
- a) badania wykonywane przez firmę zewnętrzną – raz do roku;
- b) bieżące opinie podróżnych kierowane bezpośrednio do Spółki za pośrednictwem strony internetowej i korespondencji.

W roku 2011 badanie satysfakcji klientów przeprowadzone było w listopadzie. Respondenci pozytywnie wypowiedzieli się na temat:

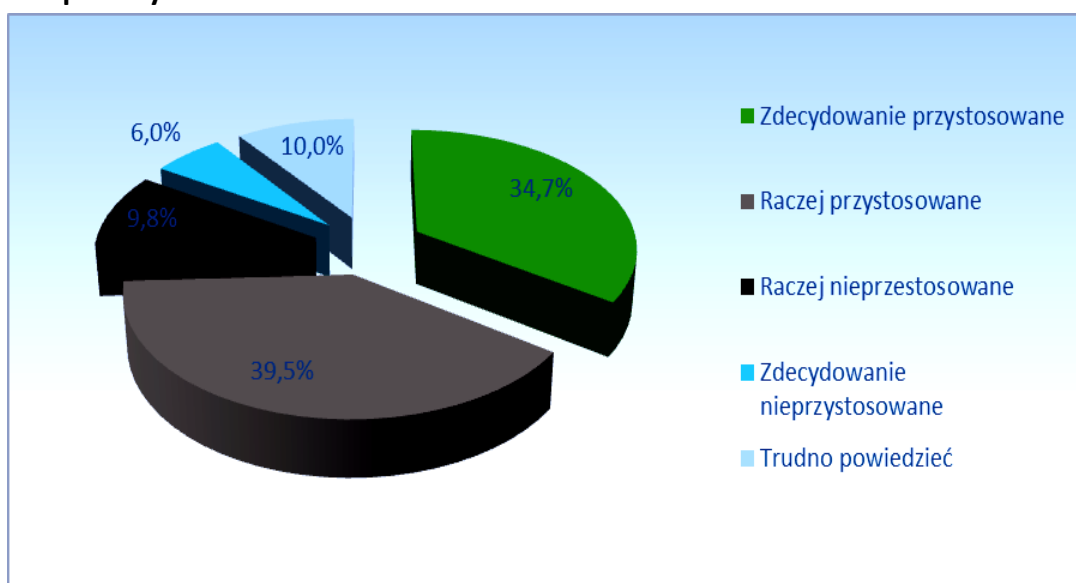
- taboru (czystość, klimatyzacja, próżniowe toalety, przystosowanie do osób z niepełnosprawnością),
- obsługi (uprzejmość, kompetencja)
- punktualności
- dostęp do informacji istotnych dla podróżnych (na stacjach i przystankach, w Biurze Obsługi Klientów oraz na stronie internetowej).

Przykładowe pytania zadawane respondentom podczas badań satysfakcji klienta przeprowadzonych w 2011 roku:

Jak ocenia Pan/Pani czystość w pojazdach Kolei Dolnośląskich S.A.?



Jak ocenia Pan/Pani przystosowanie Kolei Dolnośląskich S.A. do potrzeb osób niepełnosprawnych?



6. Skargi, zwroty opłat i odszkodowania.

Skargi i reklamacje podróżnych są rozpatrywane z należą starannością i zachowaniem bezstronności tak, aby prawa podróżnego nie zostały w żaden sposób naruszone.

Są one rozpatrywane zgodnie z następującymi uregulowaniami prawnymi:

1. ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
2. USTAWA z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.
3. ROZPORZĄDZENIE RADY MINISTRÓW z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
4. ROZPORZĄDZENIE MINISTRA TRANSPORTU I BUDOWNICTWA z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
5. PRAWO PRZEWOZOWE – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r (z późniejszymi zmianami)

Skargi - rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie działy i komórki Spółki. W sytuacjach, gdy skarga nie dotyczy bezpośrednio zagadnień dotyczących przewoźnika (np. stan infrastruktury lub uwagi o zmianach w rozkładzie jazdy) skarga jest kierowana do właściwego adresata, o czym podróżny jest powiadamiany.

W okresie 01.01.2011 - 31.12.2011 Koleje Dolnośląskie S.A. przyjęły łącznie 63 skargi i reklamacje.

Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w 2011 r wynosił 6, 43 dnia.

W celu poprawy sprawności rozpatrywania skarg został wprowadzony druk reklamacji, który podróżny może pobrać i złożyć w kasie, otrzymując potwierdzenie złożenia skargi wraz z załączonymi oryginałami biletów.

Zwroty opłat – reklamacje są rozpatrywane zgodnie z postanowieniami „Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt”. Wszelkie należne podróżnym zwroty pieniędzy są przekazywane na wskazany numer konta bankowego lub adres podróżnego.

Odszkodowania – rozpatrywane są na podstawie tych samych przepisów jakie obowiązują przy rozpatrywaniu skarg i reklamacji, z równie należy starannością i poszanowaniem praw podróżnych.

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

Osoby niepełnosprawne, chcące skorzystać z przejazdu pociągami Kolei Dolnośląskich mogą zgłosić ten fakt telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Wszelkie informacje dla osób z niepełnosprawnością umieszczone są na stronie internetowej. Znajduje się tam także:

a) wykaz stacji na liniach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie S.A., na których jest personel i istnieje możliwość udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej możliwości poruszania się

b) wykaz peronów przystosowanych do odprawy osób z niepełnosprawnością.

Wspomniane wykazy zostały opracowane przez pracowników Kolei Dolnośląskich, na podstawie materiałów jakie otrzymaliśmy w ramach współpracy z przedstawicielami przewoźników oraz zarządców infrastruktury kolejowej.

Pojazdy Spółki są przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych. Posiadają rampy wjazdowe obsługiwane przez personel pokładowy, są wyposażone w urządzenia głośnomówiące służące do zapowiedzi głosowych, oraz wyświetlacze LCD przekazujące między innymi, informacje o trasie przejazdu.

W roku 2011 Koleje Dolnośląskie S.A. nie otrzymały zgłoszenia osoby niepełnosprawnej chcącej skorzystać z oferowanej pomocy.