

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2014



Spis treści

Wstęp	3
I. Informacja	4
1. Rozkład jazdy	4
2. Strona Internetowa	4
3. Pracownicy	5
4. Ulotki	5
5. Informacja ogólna	6
6. Internetowy Rozkład jazdy	6
7. Komunikaty megafonowe	6
II. Bilety	6
1. Sprzedaż biletów	6
1.1 Sprzedaż własna	7
1.2 Sprzedaż za pośrednictwem innych kas	7
III. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadkach zakłóceń kursowania pociągów	8
1. Statystyka	8
2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	9
2.1 Opóźnienia	9
2.2 Odwołania	9
2.2.1 Odwołania planowe	9
2.2.2 Odwołania awaryjne	9
IV. Czystość w pociągach	10
V. Badanie opinii Klientów	11
VI. Statystyka reklamacji i skarg	11
VII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej	12

Wstęp

Na podstawie wytycznych określonych w 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, przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do realizacji norm jakości, których minimalny zakres wymieniony został w załączniku III do ww. rozporządzenia.

Niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za rok 2014 Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. opracowała w oparciu o ww. rozporządzenie.

Naszym priorytetem jest rzetelna i fachowa obsługa pasażerów oraz podwyższanie standardów jakości świadczonych usług w tym szczególnie komfortu i punktualności podróży. Pomaga nam w tym nowoczesny tabor i dobrze wyszkolony personel. Dla nas najważniejsi są podróżni. Chcemy, aby czuli się u nas dobrze, wiedzieli, że o nich zabiegamy i liczymy się z ich opinią. Wszystkie nasze działania koncentrują się na poprawie postrzegania regionalnego transportu kolejowego.

I. Informacja

Informowanie podróżnych

Koleje Dolnośląskie S.A. realizują obowiązek informowania podróżnych o rozkładzie jazdy, cenach biletów czy obowiązujących promocjach z wykorzystaniem różnych dostępnych i przyjętych zwyczajowo do stosowania technik. Spółka posługuje się tradycyjną formą jaką są plakaty czy ulotki ale również nowoczesną, np. internet czy SMS-sy wysyłane za pośrednictwem systemu iSMS.

- 1. Rozkłady jazdy** - na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie S.A. umieszczone są plakatowe rozkłady jazdy, które oprócz rozkładu jazdy, zawierają dodatkowe treści np. numer telefonu do Biura Obsługi Klienta udzielającego podróżnym wszystkich niezbędnych informacji z zakresu planowanej podróży.

Ponadto w pociągach, na stacjach i przystankach oraz w pobliżu kas biletowych wywieszane są informacje o zmianach w rozkładzie jazdy oraz inne istotne dla podróżnych wiadomości, w tym bieżąco aktualizowane prawa i obowiązki podróżnego oraz wyciągi z obowiązujących przepisów.

- 2. Strona internetowa** – Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.eu

Strona ta dostępna jest w języku polskim, niemieckim, angielskim oraz zgodnie z planami z minionego roku w języku czeskim.

Na stronie internetowej dostępne są wszystkie dane potrzebne do zaplanowania, kontynuowania i ewentualnego reklamowania podróży.

W zakładce "Obsługa pasażera" znajdują się informacje o sposobach wnoszenia skarg i reklamacji, pomocy osobom niepełnosprawnym, możliwości przewozu rowerów, a także informacje o systemie informacyjnym iSMS wraz z możliwością uzyskania dostępu do systemu.

W zakładce „Bilety” znajdują się między innymi: ceny biletów, informacje o promocjach, obowiązujące przepisy, a także szczegółowe informacje na temat przejazdów grupowych.

Dodatkowo na naszej stronie można znaleźć odpowiedzi na najczęściej zadawane przez podróżnych pytania, dotyczące obowiązujących promocji, posiadanych ulg i innych indywidualnych spraw.

3. Pracownicy – kasjerzy biletowi oraz pracownicy drużyn konduktorskich Kolei Dolnośląskich S.A. mają obowiązek bieżącego informowania podróżnych i udzielania wszystkich niezbędnych informacji o połączeniach, promocjach oraz obowiązujących przepisach. Ponadto, przed rozpoczęciem podróży lub w jej trakcie, podróżni są bieżąco informowani o alternatywnych połączeniach lub uruchomionej komunikacji zastępczej w razie wystąpienia opóźnień pociągów.

4. Ulotki – zawierają informacje o ofertach, przejazdach promocyjnych czy o rozpoczęciu działalności Kolei Dolnośląskich S.A. na nowych odcinkach.

Przekładowa ulotka

WROCLAW GŁÓWNY - TRUTNOV HL.N. oraz JELENIA GÓRA - TRUTNOV HL.N.
Ważny z 1. V 2014 - 14. VI 2014

KD 69051/0 25.401 [C.w.]	KD 69090 25.405 [C.w.]	KD 69092 25.406 [C.w.]	k.m	Nr międzyrodowy Nr międzyrodowy	KD 69083 25.400 [C.w.]	KD 69085 25.402 [C.w.]	KD 69095/4 25.404 [C.w.]
z Wrocławia Głównego odj. 08:38	z Jeleniej Góry odj. 11:18	z Jeleniej Góry odj. 17:16	0	SEDEZSL48W	do Jeleniej Góry przyj. 10:58	do Jeleniej Góry przyj. 13:38	do Wrocławia Głównego przyj. 22:32
07:39	12:03	18:10	0		10:13	15:54	20:27
07:49	12:13	18:19	5	Kamienna Góra	10:04	15:45	20:19
08:08	12:20	18:26	10	Białkowa	09:56	15:38	20:12
08:15	12:32	18:33	15	Lubawka	09:50	15:32	20:06
08:17	12:41	18:42	20	Kralovec	09:42	15:24	19:58
08:21	12:45	18:46	25	Bernauice u Trutnova	09:35	15:17	19:52
08:26	12:50	18:51	26	Křenov	09:31	15:13	19:48
08:32	12:56	18:57	31	Libeč	09:24	15:06	19:41
08:36	13:00	19:01	33	Trutnov Porčí	09:21	15:03	19:37
08:38	13:02	19:03	33	Trutnov Porčí	09:19	15:01	19:35
08:40	13:06	19:06	34	Trutnov Strěd	09:17	14:59	19:33
08:50	13:09	19:10	37	TRUTNOV HL.N.	09:10	14:54	19:29

KD - Poczta biletowa Dolnośląskie
 [C.w.] - kursy w soboty, niedziele i święta oraz 2 V

Z Kolejami Dolnośląskimi do Trutnova
 od 1 maja do 31 sierpnia w weekendy i święta

AKTUALNA MAPA POŁĄCZEŃ
Ważność danych 2014-2015
 polsko-czeska granica

Koleje Dolnośląskie

Tvoja przyjazna kolej
www.kolejedolnoslaskie.eu

5. **Informacja ogólna** – na każdym przystanku i stacji obsługiwanej przez Koleje Dolnośląskie S.A. znajduje się „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 przewozu osób, rzeczy i zwierząt Kolei Dolnośląskich S.A.” Informacja ta zawiera wyciąg podstawowych praw i obowiązków podróżnego wynikających z w/w Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 oraz Regulaminu. Ponadto zawiera również wykaz biletów honorowanych oraz dostępnych w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A., przykładowe ceny biletów czy ważne numery telefonów. Istotnym jest fakt, że informacja ta jest regularnie aktualizowana, celem zapewnienia podróżnym pełnej i przede wszystkim rzetelnej informacji.
6. **Internetowy rozkład jazdy** – informacja o wszystkich pociągach uruchamianych przez Koleje Dolnośląskie S.A. jest dostępna przede wszystkim na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. ale również w internetowych rozkładach jazdy prowadzonych przez spółkę TK Telekom (rozklad-pkp.pl, rozklad.sitkol.pl).
7. **Komunikaty megafonowe** – dotyczące bieżącego kursowania pociągów są wygłaszane na stacjach i przystankach, za pomocą systemu nagłaśniającego.

II. Bilety

1. Sprzedaż biletów

Koleje Dolnośląskie S.A. prowadzą sprzedaż biletów w oparciu o własny kanał dystrybucji. Dla polepszenia jakości świadczonych usług w roku 2014 rozpoczęto wdrażanie nowego systemu sprzedaży wyodrębniającego Koleje Dolnośląskie S.A. jako osobnego przewoźnika przy sprzedaży biletów z kas stacjonarnych.

1.1 Sprzedaż własna

Sprzedaż mobilna – drużyny konduktorskie są wyposażone w przenośne terminale służące do bezpośredniej odprawy podróżnych. Sprzedaż ze 140 nowych terminali odbywa się w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A.

Sprzedaż stacjonarna – Koleje Dolnośląskie S.A. posiadają kasy biletowe na dworcach kolejowych:

- ✓ Legnicy – dwie kasy biletowe,
- ✓ Wrocław Główny – dwie kasy biletowe,
- ✓ Kłodzko Główny – jedna kasa biletowa,
- ✓ Jelenia Góra – jedna kasa biletowa,
- ✓ Zgorzelec Miasto – jedna agencyjna kasa biletowa,
- ✓ Bolesławiec – jedna agencyjna kasa biletowa,
- ✓ Wałbrzych Miasto – jedna agencyjna kasa biletowa.

Długotrwałe starania Kolei Dolnośląskich S.A. wynikające z potrzeb dostępności podróży do biletów z rezerwacją na większości w/w stacji przyniosły oczekiwany efekt. W wyniku prowadzonych rozmów w roku 2014 Koleje Dolnośląskie S.A. podpisały umowę ze spółką PKP Intercity w efekcie której w Legnicy, Kłodzku Głównym oraz w Jeleniej Górze w naszych kasach biletowych można nabyć bilet na przejazd pociągami spółki Intercity.

1.2 Sprzedaż za pośrednictwem innych kas

Koleje Dolnośląskie S.A. zawarły umowę z Przewozami Regionalnymi sp. z o.o. na wzajemną sprzedaż i honorowanie biletów. Sprzedaż biletów ważnych w pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. prowadzona jest we wszystkich kasach biletowych oraz pociągach Przewozów Regionalnych na terenie całego kraju. Analogicznie bilety nabyte w kasach biletowych czy pociągach Kolei Dolnośląskich S.A. honorowane są w pociągach uruchamianych przez spółkę Przewozy Regionalne.

Istotnym jest, że takie rozwiązanie znacznie upraszcza i ułatwia podróżnym nabycie biletu oraz odbycie podróży.

W roku 2014 została przedłużona trójstronna umowa zawarta przez Gminę Wrocław z Kolejami Dolnośląskimi S.A. i Przewozami Regionalnymi sp. z o.o. na przyjęcie do honorowania w pociągach przewoźników wybranych biletów komunikacji miejskiej w obrębie Aglomeracji Wrocławskiej (stacje z nazwą Wrocław).

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

1. Statystyka - opóźnienia w okresie 01 stycznia – 31 grudnia 2014 r.

Opóźnienia w okresie 01.01.2014 - 31.12.2014		
ODEJŚCIE	Liczba opóźnionych pociągów z odejścia:	4396
	% opóźnionych pociągów z odejścia:	11,0%
	Średni czas opóźnienia [min]: w tym	13
PRZYBYCIE ŁĄCZNIE	Łączna liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	8375
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	21,03%
	Średni czas opóźnienia [min]	10
W tym:		
PRZYBYCIE 1 - 59 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	8189
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	20,56%
	Średni czas opóźnienia [min]:	10
PRZYBYCIE 60 - 119 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	148
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	0,37%
	Średni czas opóźnienia [min]:	80
PRZYBYCIE > 120 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	38
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	0,10%
	Średni czas opóźnienia [min]:	166

Zestawienie podstawowych parametrów dotyczących punktualności za lata 2012 r. – 2014 r.

	2012 r.	2013 r.	2014 r.
Zestawienie % średniej ilości opóźnionych pociągów w latach 2012 r. – 2014 r.	11,50%	16,10%	21,03%
W tym opóźnienia: do 60 minut	11,18%	15,74%	20,56%
od 60 do 119 minut	0,23%	0,33%	0,37%
120 minut i więcej	0,08%	0,03%	0,10%

Wzrost udziału procentowego opóźnionych pociągów w stosunku do roku poprzedniego tj. o 4,93%, wynika głównie z prowadzonych przez PKP Polskie Linie Kolejowe prac modernizacyjnych w węźle wrocławskim oraz opóźnień wtórnych

przenoszonych poprzez skomunikowania, a także niezadawalającego stanu infrastruktury kolejowej.

2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.

2.1 Opóźnienia pociągu - bez względu na przyczynę, podróżni są informowani na stacjach i przystankach osobowych (w zależności od warunków technicznych) na podstawie odrębnych umów z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe.

Dodatkowo w momencie powstania opóźnienia, podróżni są informowani przez system informacji – iSMS. Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 753 52 05, umożliwiający uzyskanie informacji w przypadku bieżących zakłóceń ruchu pociągów.

Istnieje również możliwość bieżącego sprawdzania punktualności dzięki serwisowi „infopasażer” pod adresem <http://infopasazer.intercity.pl> oraz przy pomocy dedykowanych aplikacji na różne urządzenia mobilne.

2.2 Odwoływanie pociągów i wprowadzanie kolejowej komunikacji zastępczej (KKZ) występuje w następujących przypadkach:

2.2.1 Odwołania planowane – wcześniej planowane zamknięcia torowe związane z naprawą/modernizacją infrastruktury lub długotrwałymi awariami pojazdów - informacje o zmianach w rozkładzie jazdy lub o odwołaniu kursowania pociągów Koleje Dolnośląskie S.A. przygotowują w formie czasowych zmian do rozkładów jazdy. Aktualne ogłoszenia wywieszane są na tablicach rozkładów jazdy (własnych lub udostępnionych przez zarządcę infrastruktury), na stacjach i przystankach oraz w pojazdach. Jednocześnie bieżąco zamieszczane są informacje na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. oraz w system powiadamiania iSMS. Dodatkowo zamawiane są odpowiednie komunikaty w zakładach wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych stacjach.

2.2.2 Odwołania awaryjne (awaria taboru, wypadki, trudne warunki atmosferyczne) - informacja kierowana jest do pracowników wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych punktach odprawy podróżnych, kas biletowych oraz do systemu powiadamiania iSMS. Planowanie

i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez dyspozytora Kolei Dolnośląskich S.A.

Dane dotyczące realizacji rozkładu jazdy oraz odwołań pociągów:

Realizacja Rozkładu Jazdy 01.01.2014 - 31.12.2014		
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej taborem kolejowym		97,78%
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej komunikacją zastępczą (KKZ)		2,02%
KKZ	KKZ z winy zarządcy infrastruktury	30%
	KKZ z powodu awarii taboru	66%
	KKZ z powodu warunków atmosferycznych, wypadków itp..	4%
Udział niezrealizowanej pracy eksploatacyjnej (pociągi odwołane bez komunikacji zastępczej)		0,20%
Pociągi odwołane	pociągi odwołane z powodu prac remontowych	94%
	pociągi odwołane z powodu warunków atmosferycznych., wypadków itp.	6%

IV. Czystość w pociągach

Wszystkie czynności związane z czyszczeniem oraz myciem pojazdów są realizowane przez firmę zewnętrzną. Pojazdy podlegają czyszczeniom codziennym, w zakres których wchodzi między innymi takie czynności jak: zmiatanie i zmywanie podłóg, usuwanie śmieci, czyszczenie poręczy, miejscowe usuwanie zabrudzeń ścian i sufitów, szyb i okien pojazdów. W miarę potrzeb pojazdy Kolei Dolnośląskich S.A., są czyszczone z zewnątrz, natomiast po okresie zimowym przeprowadza się gruntowne czyszczenia całego taboru. Kontrola jakości świadczonej usługi z zakresu codziennego sprzątnięcia pojazdów spoczywa na pracownikach Kolei Dolnośląskich S.A.

Ponadto w ramach zadań własnych kierownicy pociągów i konduktorzy są zobowiązani do bieżącego nadzorowania stanu czystości oraz reagowania na wszelkie nieprawidłowości.

Wszystkie toalety w pojazdach eksploatowanych przez Koleje Dolnośląskie S.A. są toaletami z obiegiem zamkniętym, których stan czystości jest również bieżąco monitorowany.

Jednocześnie w dbałości o wysoki standard, pod koniec 2014 r. rozpoczęliśmy pracę nad własnym systemem utrzymania czystości pojazdów.

V. Badanie opinii klientów

W celu podwyższenia poziomu obsługi oraz jakości oferowanych usług Koleje Dolnośląskie S.A. przeprowadzają regularnie, co 2 lata, badania opinii pasażerów. Badania, zlecane firmie zewnętrznej mają pokazać jak spółka jest postrzegana przez podróżnych i które obszary działalności wymagają naprawy.

Poprzednie badania przeprowadzone były w grudniu 2013 r.

Termin realizacji kolejnych badań został wstępnie ustalony na II połowę 2015 r.

VI. Statystyka reklamacji i skarg które wpłynęły do Kolei Dolnośląskich S.A. w roku 2014

Liczba			Sposób rozpatrzenia				Średni czas rozpatrywania	Kwota wypłacona w tysiącach złotych
reklamacji	skarg	Łącznie do KD wpłynęło reklamacji i skarg	Pozytywnie	odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia z powodu braków formalnych	Przekazano właściwej instytucji		
317	110	427	347	29	21	30	15,4 dni	6,04

VII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności ruchowej

Osoby niepełnosprawne, chcące skorzystać z przejazdu pociągami Kolei Dolnośląskich S.A. mogą zgłosić ten fakt telefonicznie, podając zakres wymaganej pomocy. Wszelkie informacje dla osób z niepełnosprawnością umieszczone są także na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A..

W roku 2014 Koleje Dolnośląskie S.A. otrzymały i w pełni zrealizowały 30 zgłoszeń od osób niepełnosprawnych chcących skorzystać z oferowanej pomocy.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014
Liczba osób którym udzielono pomocy, po uprzednim zgłoszeniu	0	0	9	15	30

Siedmiu pracowników z zespołu drużyn konduktorskich wzięło udział w szkoleniu „Obsługa osób niepełnosprawnych w środkach transportu kolejowego”

W 2014 r. Koleje Dolnośląskie S.A. zostały uczestnikiem „zespołu zadaniowego do spraw osób o ograniczonej możliwości poruszania się”, który został powołany przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego. Zadania zespołu to: opiniowanie projektów dokumentów, doradztwo oraz tworzenie nowych rozwiązań z zapewnieniem bezpieczeństwa i wysokiej jakości przewozów kolejowych osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.

Pojazdy Kolei Dolnośląskich S.A. są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej - posiadają rampy ułatwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom na wózkach inwalidzkich. Wewnątrz znajdują się specjalne miejsca dla podróżnych niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, gdzie można przypiąć się pasami, aby zapobiec przemieszczaniu się wózka.

Toalety znajdujące się w naszych pojazdach, również spełniają odpowiednie standardy, dzięki czemu podróżni niepełnosprawni mogą z nich korzystać bez przeszkód. Pociągi wyposażone są w urządzenia megafonowe służące do zapowiedzi

głosowych oraz wyświetlacze LCD przekazujące między innymi informacje o trasie przejazdu pociągu.

Podobnie jak dotychczas używany tabor, pojazdy zakupione w 2014 r. (6 nowoczesnych pociągów 36 WE IMPULS) posiadają wygodne fotele, klimatyzację, nowoczesną informację pasażerską. W członie środkowym Impuls ma wydzieloną strefę dostosowaną do przewozu osób o ograniczonej możliwości poruszania się, wózków dziecięcych i rowerów a także kilkanaście foteli o łatwiejszym dostępie np. dla pasażerów z małymi dziećmi czy osób starszych.