

Koleje Dolnośląskie



Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2015

SPIS TREŚCI

WSTĘP	3
I. INFORMACJA	4
II. BILETY.....	10
III. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKÓW ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW.	14
IV. CZYSTOŚĆ W POCIĄGACH.....	18
V. BADANIE OPINII KLIENTÓW.....	19
VI. STATYSTYKI REKLAMACJI I SKARG.	19
VII. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM ORAZ O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ.	20

Wstęp

Na podstawie Artykułu 28 Rozporządzenia (WE) nr 1371/20078 Parlamentu Europejskiego i rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane do realizacji norm jakości. Minimalne normy jakości obsługi zawiera załącznik III do Rozporządzenia nr 1371/2007.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2015 Spółka Koleje Dolnośląskie opracowała na podstawie Rozporządzenia nr 1371/2007.

Koleje Dolnośląskie kładą szczególny nacisk na zapewnienie podróżującym bezpieczeństwa, komfortu i punktualności podróży oraz najwyższej jakości świadczonych usług. W ramach prowadzonej działalności realizujemy zadania mające na celu poprawę już osiągniętych standardów oraz bieżące monitorowanie potrzeb i oczekiwań naszych klientów.

I. Informacja

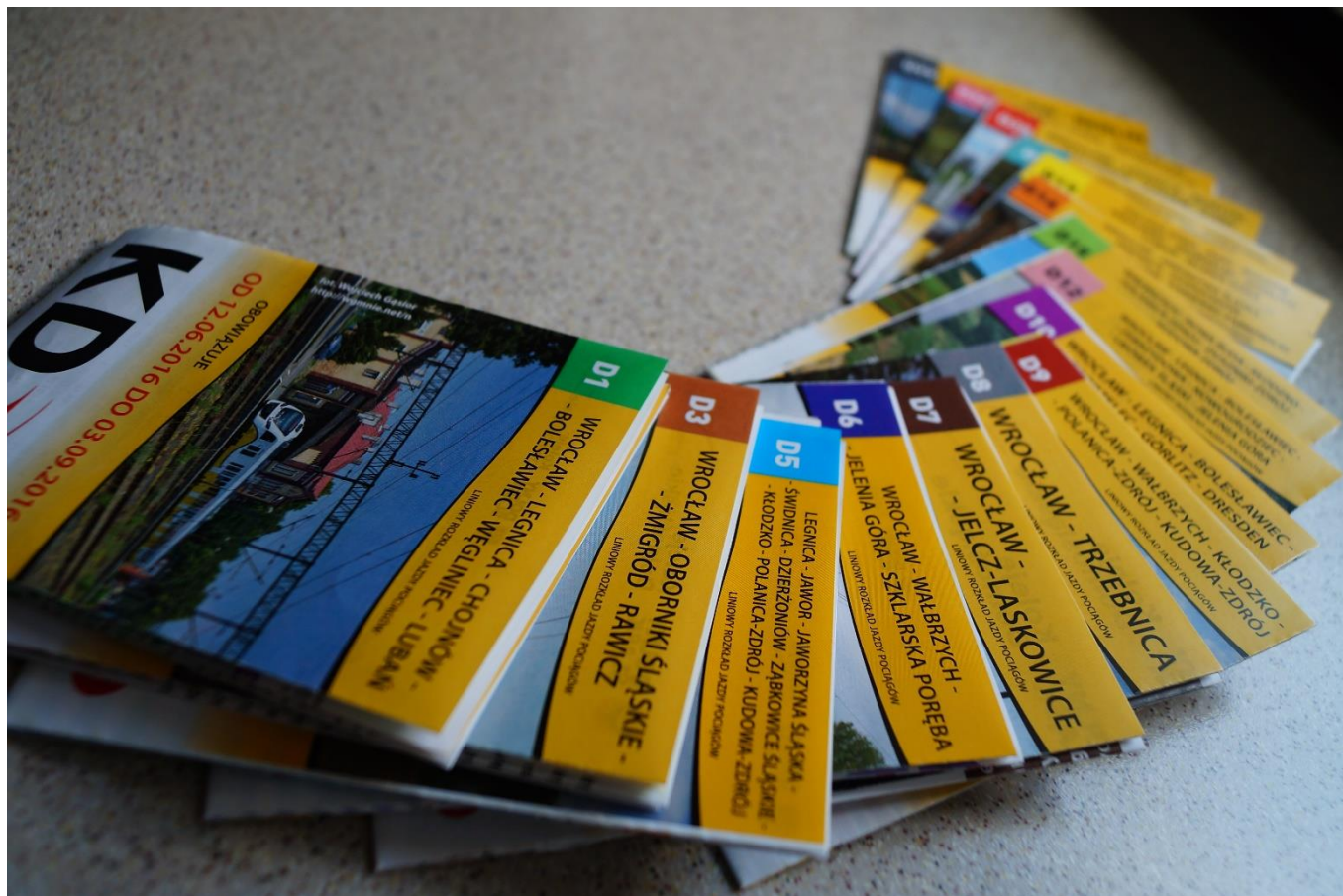
Informowanie podróżnych

Koleje Dolnośląskie informowanie podróżnych, z uwagi na charakter świadczonych usług, traktują priorytetowo. Informacje są przekazywane wielotorowo z wykorzystaniem różnorodnych środków komunikacji. Informacje przekazywane przez Koleje Dolnośląskie:

1. **Rozkład jazdy** – Koleje Dolnośląskie, na podstawie Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych, w ramach rozkładu jazdy pociągów mają zapewnioną informację na wszystkich rozkładach jazdy pociągów publikowanych przez zarządców infrastruktury. Dotyczy to zarówno rozkładów jazdy wywieszanych na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie, jak i wszystkich oficjalnych wyszukiwarkach internetowych Polskich Kolei Państwowych. Dodatkowo Koleje Dolnośląskie współpracują i branżowymi portalami internetowymi zajmującymi się transportem (e-podroznik.pl, jakdojade.pl) udostępniając dane z Systemu Kontrakcji Rozkładów jazdy (SKRJ) PKP Polskie Linie Kolejowe.

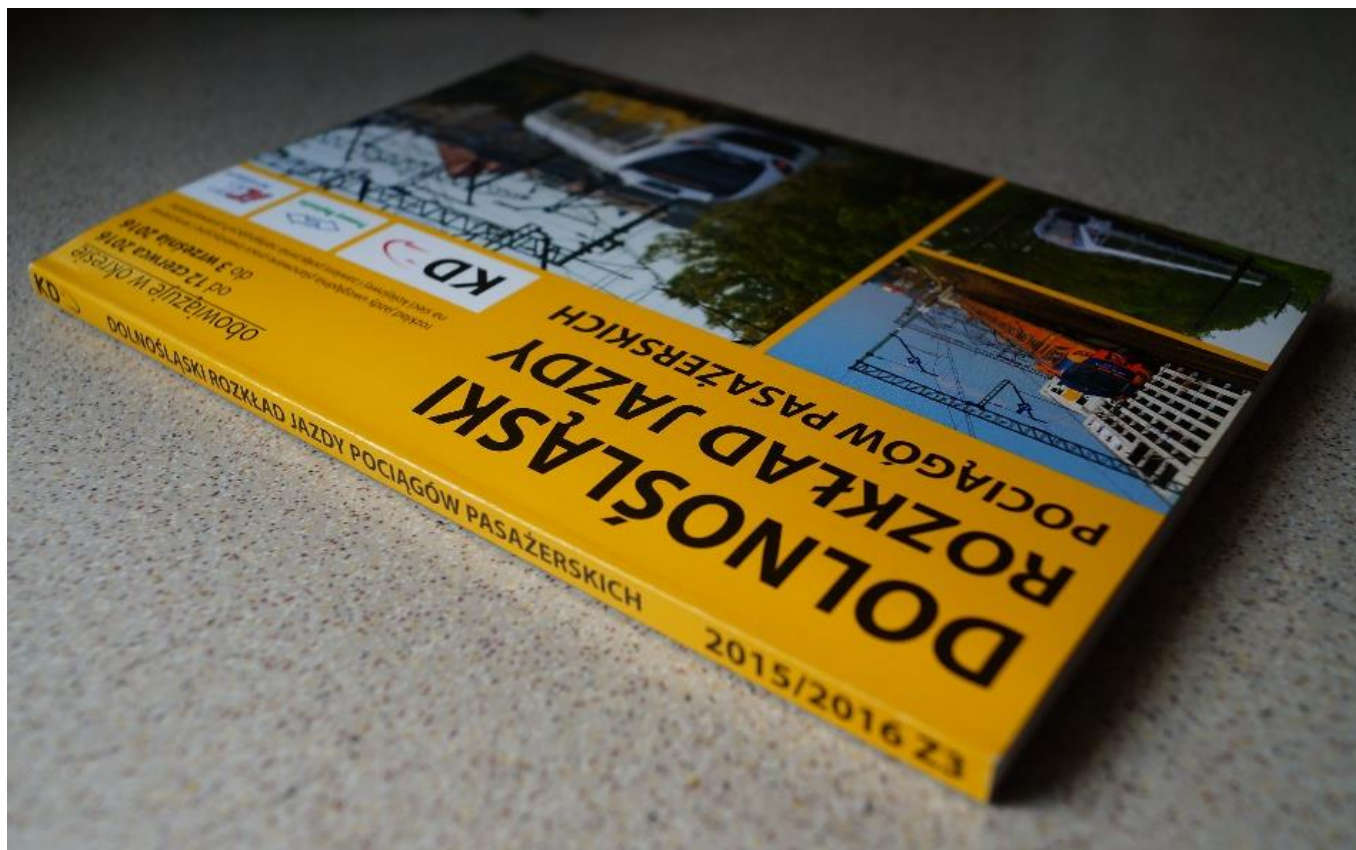
Koleje Dolnośląskie w ramach działań własnych publikują rozkłady jazdy w formie:

- tabeli rozkładu jazdy poszczególnych linii komunikacyjnych (D1, D3 itd.) udostępnianych nieodpłatnie w formie ulotek w Biurach Obsługi Klienta, kasach biletowych oraz na pokładzie pociągów



Rysunek 1. Liniowe rozkłady jazdy

- Dolnośląskiego Rozkładu Jazdy – rozkładu zawierającego wszystkie pociągi (także innych przewoźników) kursujące na terenie Dolnego Śląska, dostępnego odpłatnie w kasach biletowych i Biurach Obsługi Klienta.



Rysunek 2. Dolnośląski Rozkład Jazdy

Wersje elektroniczne wyżej wymienionych rozkładów jazdy są udostępnione na stronie internetowej Kolei

Dolnośląskich.

Dodatkowym kanałem informacji o rozkładach jazdy są infokioski zabudowane na odcinku Wrocław – Trzebnica.

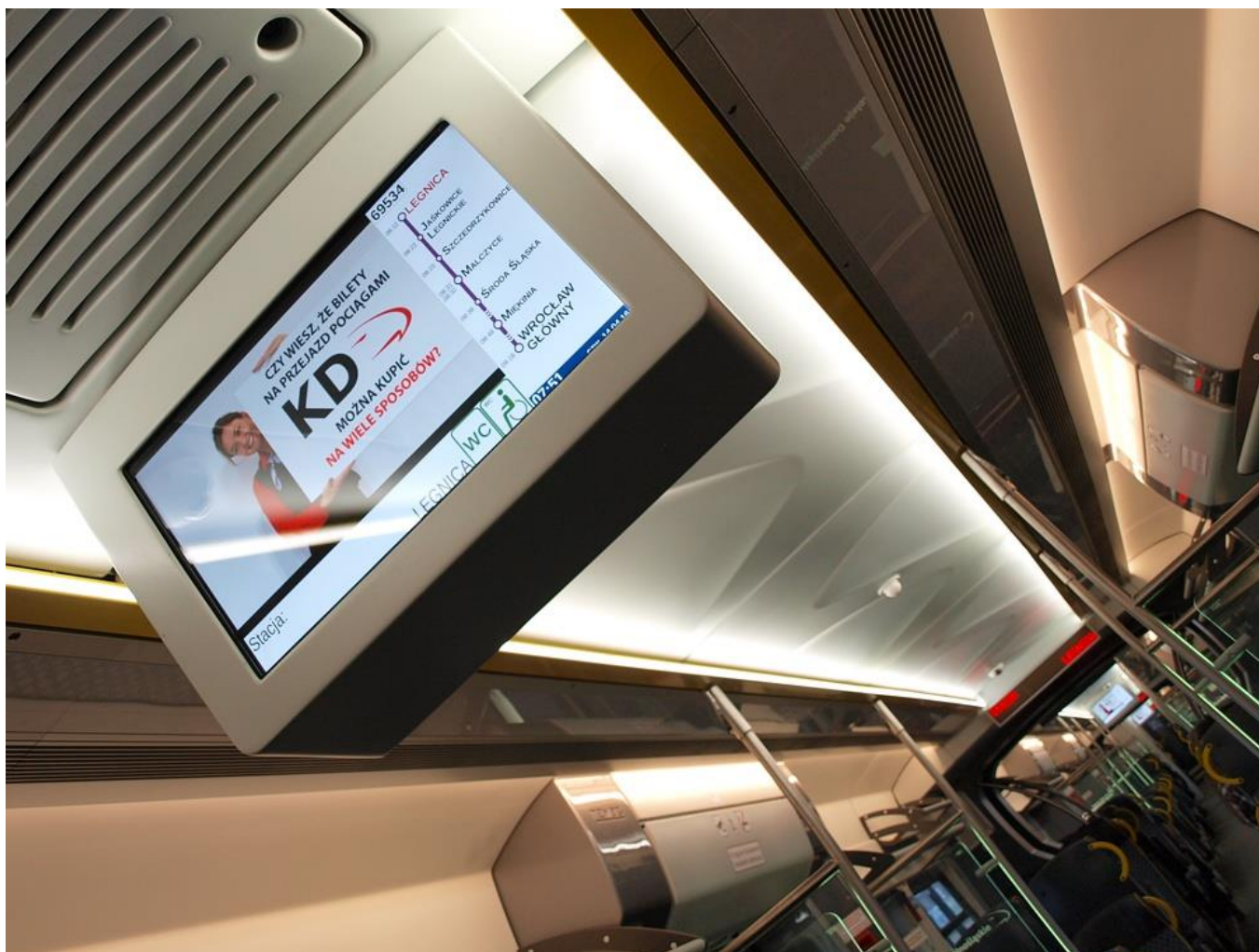
2. **Opóźnienia pociągów, czasowe zmiany w rozkładzie jazdy** – informacje związane z bieżącym prowadzeniem ruchu pociągów są przekazywane za pośrednictwem:

- elektronicznych kanałów informacji,
- pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),
- komunikatów megafonowych wygłaszanych na stacjach i przystankach kolejowych.

Głównym i najszybszym kanałem informacji jest system informacji sms, poprzez który są wysyłane wiadomości sms i komunikaty aplikacji mobilnej ISMS. System ten najczęściej jest wykorzystywany do informowania o bieżących opóźnieniach pociągów i utrudnieniach na liniach.

3. **Bieżące informacje.** Informacje związane z ofertą handlową i przewozową, sprawami bieżącymi Spółki są przekazywane poprzez:

- stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.eu
- media społecznościowe (Facebook, Instagram),
- monitory w Biurze Obsługi Klienta we Wrocławiu i Legnicy
- monitory w pojazdach kolejowych,



Rysunek 3. Monitory w pojazdach kolejowych

— tablice informacyjne zamieszczone na każdej stacji i przystanku oraz we wszystkich pojazdach obejmujące między innymi informacje ujęte w Rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007,



Rysunek 4. Przykładowa tablica informacyjna na dworcu

- pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),
- komunikator ISMS – aplikacja umożliwiająca przesyłanie wiadomości sms oraz dłuższych komunikatów z załącznikami graficznymi na urządzenia mobilne,
- prezentacje w czasie imprez (targi, prezentacje, imprezy okolicznościowe, przejazdy promocyjne).

4. **Pozycjonowanie pociągów.** Koleje Dolnośląskie udostępniły aplikację KDGO na urządzenia mobilne poprzez którą w czasie rzeczywistym można sprawdzić położenie poszczególnych pociągów.

II. **Bilety**

Koleje Dolnośląskie swoje działania związane ze sprzedażą biletów ukierunkowały na rozbudowę kanałów dystrybucji, uproszczenie procesu sprzedaży oraz wprowadzenie różnorodnych form płatności. Realizacja założeń odbywa się z wykorzystaniem wszelkich dostępnych technologii i systemów sprzedaży biletów.

1. **Kasy biletowe** – obecnie Koleje Dolnośląskie posiadają kasy biletowe w następujących lokalizacjach:
- Wrocław Główny – 2 stanowiska w kasach biletowych, 1 stanowisko kasowe w Biurze Obsługi Klienta
 - Legnica – 1 stanowisko w kasach biletowych, 2 stanowiska kasowe w Biurze Obsługi Klienta,

- Kłodzko Główne – 1 stanowisko kasowe,
- Jelenia Góra – 2 stanowiska kasowe,
- Szklarska Poręba Górna – 1 stanowisko kasowe,
- Wałbrzych Miasto – 1 stanowisko kasowe.

Ponadto, Koleje Dolnośląskie posiadają kasy agencyjne:

- Bolesławiec - 1 stanowisko kasowe,
- Zgorzelec Miasto - 1 stanowisko kasowe.



Rysunek 5. Kasa biletowa KD

2. **Sprzedaż mobilna** – drużyny konduktorskie są wyposażone w terminale mobilne umożliwiające prowadzenie bieżącej sprzedaży biletów na pokładzie pociągu.

3. **Sprzedaż internetowa** – Koleje Dolnośląskie w 2015 roku wprowadziły możliwość zakupu biletów poprzez internet (eKD) (www.bilety.kolejedolnoslaskie.eu)



4. **Sprzedaż telefoniczna** – w 2015 r. wprowadzono możliwość zakupu biletów w telefonach komórkowych za pomocą specjalnej aplikacji.



5. **Automaty biletowe** – bilety Kolei Dolnośląskich są dostępne w stacjonarnych automatach biletowych znajdujących się we Wrocławiu Głównym oraz Wrocławiu Mikołajowie. W roku 2015 Koleje Dolnośląskie rozpoczęły prace nad umożliwieniem sprzedaży biletów z automatów biletowych na pokładach pociągów.

6. **Honorowanie biletów** – elementem znacznie zwiększającym dostępność usług Kolei Dolnośląskich jest wzajemne honorowanie biletów innych przewoźników oraz organizacji. Obecnie Spółka honoruje bilety:

- Wydane na pociągi Przewozów Regionalnych,
- Komunikacji miejskiej Urzędu Miejskiego Wrocławia – bilety czasowe oraz Wrocławską Kartę Miejską Urbancard,
- EURO-NYSA-TICKET - bilety obowiązujące i wydawane przez przewoźników świadczących usługi na terenie Czech, Niemiec i Polski objętym umową ZVON,
- wydawane przez partnerów świadczących usługi przewozowe na terenie Czech (České dráhy i GW Train Regio), Niemiec (Deutsche Bahn, Die Länderbahn),

— na podstawie umowy z PKP Intercity S.A. (Karty INTERCITY, bilety międzynarodowe wystawione według taryf SCIC-NRT, SCIC-TWZ i SCIC-RPT).

7. **Bilety zintegrowane** – Koleje Dolnośląskie od dnia 1 lipca 2015 r. wprowadziły ofertę polegającą na możliwości łączenia biletów na różne środki komunikacji. Bilet Zintegrowany Legnica polega na połączeniu biletów miesięcznych na pociąg i komunikację miejską na jednym blankiecie – łączny koszt przejazdu jest tańszy o około 20 %.



Rysunek 6. Bilet Zintegrowany Legnica

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

1. Statystyka

Opóźnienia w okresie 01.01.2015 - 31.12.2015		
ODEJŚCIE	Liczba opóźnionych pociągów z odejścia:	7365
	% opóźnionych pociągów z odejścia:	14,8%
	Średni czas opóźnienia [min]: w tym	11
PRZYBYCIE ŁĄCZNIE	Łączna liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	14 486
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	29,2%
	Średni czas opóźnienia [min]	10

W tym:		
PRZYBYCIE 1 - 59 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	14 226
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	28,7%
	Średni czas opóźnienia [min]:	8
PRZYBYCIE 60 - 119 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	185
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	0,37%
	Średni czas opóźnienia [min]:	80
PRZYBYCIE > 120 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu:	75
	% opóźnionych pociągów na przybyciu:	0,15%
	Średni czas opóźnienia [min]:	201

Zestawienie podstawowych parametrów dotyczących punktualności za lata 2012 r. – 2015 r.

	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.
Zestawienie % średniej ilości opóźnionych pociągów w latach 2012 r. – 2015 r.	11,50%	16,10%	21,03%	29,20%

Znaczny wzrost udziału procentowego opóźnionych pociągów w stosunku do roku poprzedniego tj. o 8%, wynika głównie z dużego zakresu prowadzonych przez PKP Polskie Linie Kolejowe prac modernizacyjnych w węźle wrocławskim oraz opóźnień wtórnych przenoszonych poprzez skomunikowania, a także niezadawalającego stanu infrastruktury kolejowej.

	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.
W tym opóźnienia [min.]:				
do 60	11,18%	15,74%	20,56%	28,68%
od 60 do 119	0,23%	0,33%	0,37%	0,37%
120 i więcej	0,08%	0,03%	0,10%	0,15%

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:

- a) **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.

- b) **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 01.01.2015 - 31.12.2015	
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej taborem kolejowym	99,29%
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej komunikacją zastępczą (KKZ)	0,59%
Udział niezrealizowanej pracy eksploatacyjnej (pociągi odwołane bez komunikacji zastępczej)	0,12%

IV. Czystość w pociągach.

W pierwszej połowie 2015 r. nastąpiło rozwiązanie umowy z dotychczasowym wykonawcą usług związanych z czyszczeniem oraz myciem pojazdów. Jednocześnie powstał w Spółce osobny zespół odpowiedzialny za utrzymanie taboru w czystości, którego pracownicy dokonują czynności z tym związanych. Pojazdy podlegają czyszczeniom pobieżnym oraz codziennym, w zakres których wchodzi między innymi takie czynności jak: zamiatanie i zmywanie

podłóg, usuwanie śmieci, czyszczenie poręczy, miejscowe usuwanie zabrudzeń ścian i sufitów, szyb i okien pojazdów oraz dezynfekcja toalet. Zwiększono liczbę wykonywanych czyszczeń gruntownych całej floty oraz rozpoczęto częstsze niż w latach poprzednich mycia zewnętrzne. Kontrola jakości świadczonej usługi z zakresu codziennego sprzątania pojazdów spoczywa na pracownikach Kolei Dolnośląskich S.A. oraz osobach odpowiedzialnych za nadzór nad pracownikami biorących udział w wyżej opisanym procesie. 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

V. **Badanie opinii klientów.**

W roku 2015 badania opinii klientów nie były realizowane.

VI. **Statystyki reklamacji i skarg.**

W roku 2015 podróżni złożyli skargi i reklamacje, które zostały rozpatrzone następująco:

Łączna liczba reklamacji i skarg	W tym:		Sposób dalszego traktowania:				Średni czas rozpatrywania [dni]	Liczba łącznie przyjętych reklamacji i skarg na 1 tysiąc przewiezionych podróżnych
	reklamacje	skargi	rozpatrzone pozytywnie	rozpatrzone odmownie	pozostawiono bez rozpatrzenia	przekazano do rozpatrzenia wg. kompetencji*		
1022	766	256	596	283	90	53	17,61	0,14

* - sprawy przekazane do rozpatrzenia innym przedsiębiorstwom kolejowym według odpowiedzialności za przedmiot reklamacji lub skargi

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

Koleje Dolnośląskie opracowały i wdrożyły procedury związane z przewozem osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej możliwości poruszania się. Zadania związane z takimi przejazdami są oparte na następujących założeniach:

1. Przystosowanie pojazdu i infrastruktury do przewozu osób niepełnosprawnych. Wszystkie pojazdy eksploatowane przez Koleje Dolnośląskie są przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych, dodatkowo są wyposażone w urządzenia do przekazywania informacji wizualnych i głosowych. Koleje Dolnośląskie współpracują z zarządcą infrastruktury w zakresie informacji o dostosowaniu poszczególnych dworców i przystanków oraz zabezpieczeniu asysty na wyznaczonych dworcach.
2. Stosowanie procedur związanych ze zgłoszeniem przejazdu osoby niepełnosprawnej. Zasady, jakie obowiązują są spójne z wymogami Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 oraz stosowanymi przez innych przewoźników. Liczba zgłoszeń przejazdów osób niepełnosprawnych przyjętych i zrealizowanych w roku 2015 wyniosła 43, w tym jedno zgłoszenie przejazdu grupy 43 osób niepełnosprawnych.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Liczba zgłoszeń osób niepełnosprawnych	0	0	9	15	30	43

3. Współpraca z innymi przewoźnikami i zarządcami infrastruktury w zakresie poprawy warunków podróży, uproszczenia zasad odprawy oraz przepływu informacji.