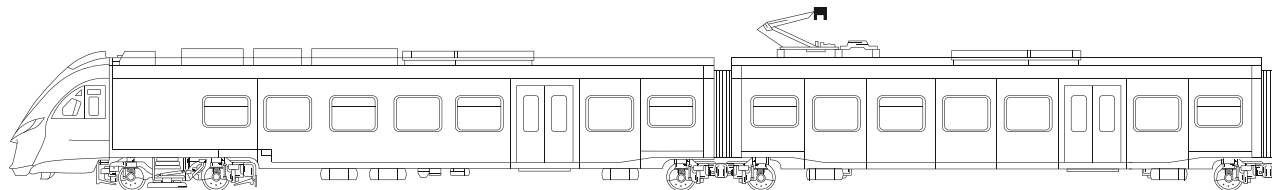
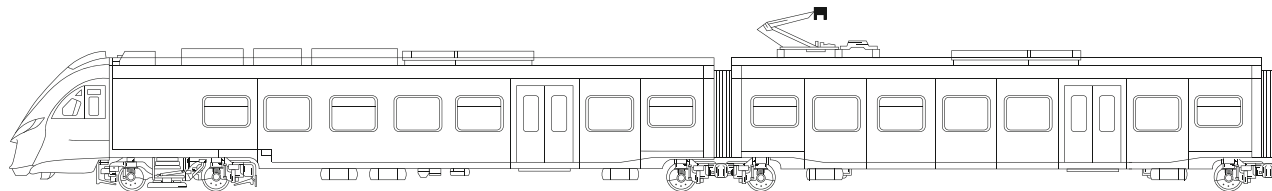


Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2021



Spis treści

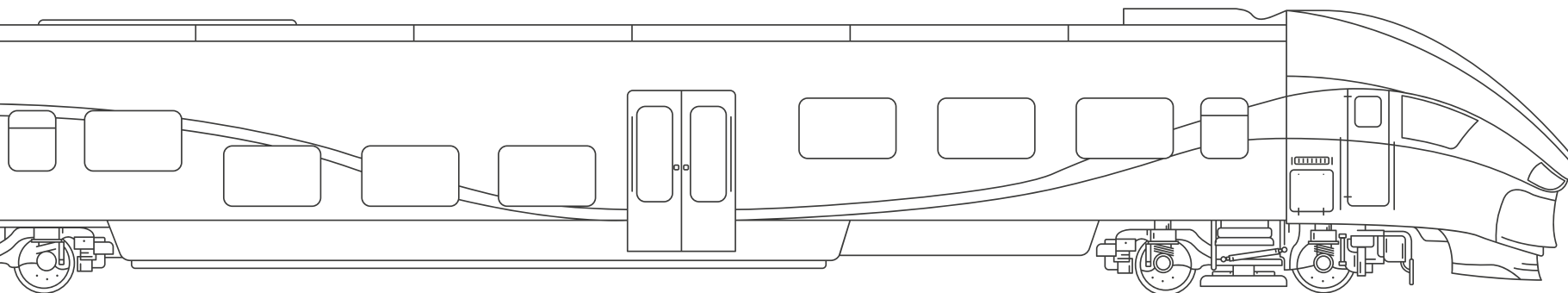
WSTĘP	2
I. INFORMACJA I BILETY.....	3
II. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKÓW ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW	13
III. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	17
IV. CZYSTOŚĆ W POCIĄGACH.....	20
V. BADANIE OPINII KLIENTÓW	23
VI. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG	29
VII. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ ORAZ OSOBOM O OGRANICZONEJ ZDOLNOŚCI RUCHOWEJ.	33

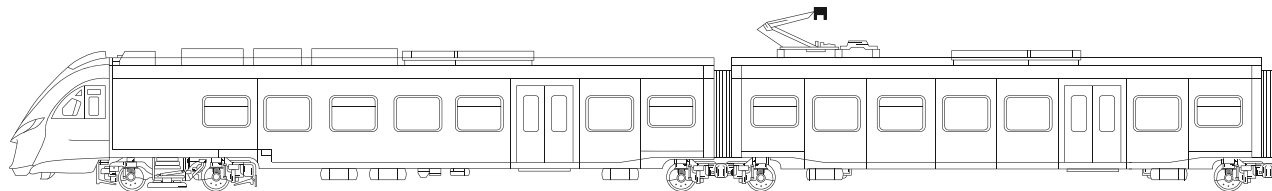


Wstęp

Na podstawie Artykułu 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 są zobowiązane do realizacji norm jakości. Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. na podstawie załącznika III „Minimalne normy jakości obsługi” powyższego rozporządzenie opracowała sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi.

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 i bilety

Informowanie podróżnych

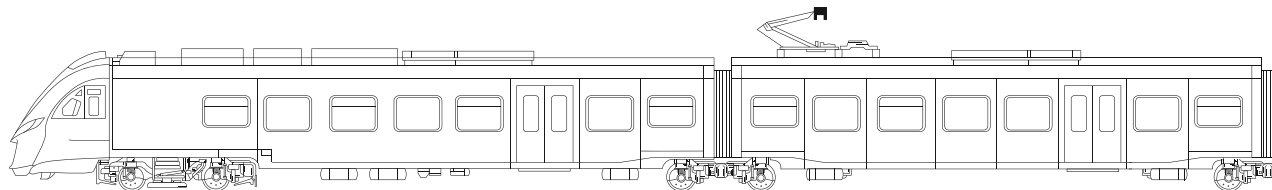
Koleje Dolnośląskie, z uwagi na charakter świadczonych usług, informowanie podróżnych traktują priorytetowo. Informacje są przekazywane wielotorowo z wykorzystaniem różnorodnych środków komunikacji.

Informacje przekazywane przez Koleje Dolnośląskie:

1. Rozkład jazdy.

Na podstawie *Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych* Koleje Dolnośląskie, w ramach rozkładu jazdy pociągów mają zapewnioną informację na wszystkich rozkładach jazdy pociągów publikowanych przez zarządców infrastruktury.

Zdj. 1 – Rozkład jazdy na przystanku Wałbrzych Centrum, fot. KD



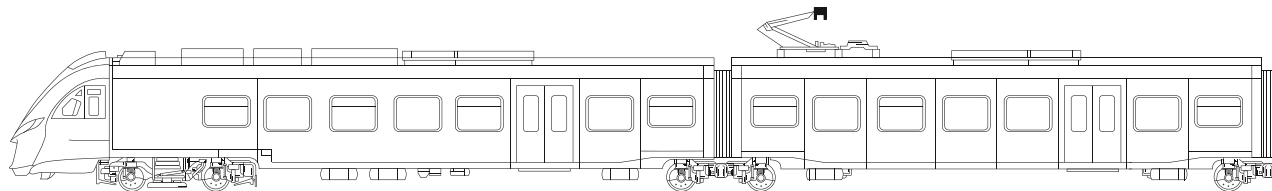
Dotyczy to zarówno rozkładów jazdy wywieszanych na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie, jak i wszystkich oficjalnych wyszukiwarkach internetowych Polskich Kolei Państwowych. Dodatkowo Koleje Dolnośląskie współpracują z branżowymi portalami internetowymi zajmującymi się transportem (e-podroznik.pl, jakdojade.pl) udostępniając dane z Systemu Konstrukcji Rozkładów Jazdy (SKRJ) PKP Polskie Linie Kolejowe.

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

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



Zdj. 2 – Rozkłady publikowane przez Koleje Dolnośląskie, fot. KD



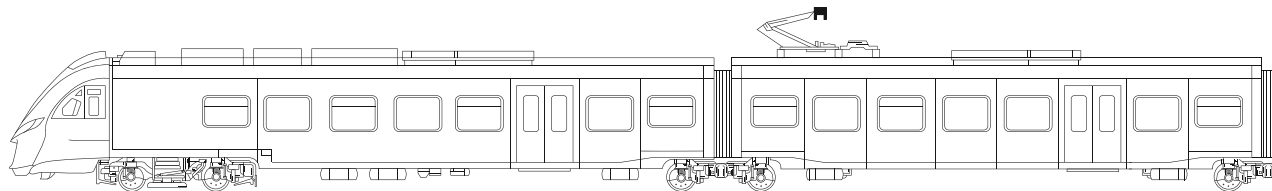
Zdj. 3 – Infokiosk, fot. KD

— Dolnośląskiego Rozkładu Jazdy – rozkładu zawierającego wszystkie pociągi (także innych przewoźników) kursujące na terenie Dolnego Śląska, dostępnego odpłatnie w kasach biletowych i Biurach Obsługi Klienta. Wersje elektroniczne wyżej wymienionych rozkładów jazdy są udostępnione na stronie internetowej KD. 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),
- informatorów mobilnych,
- telefoniczną informację dla podróżnych dostępną pod numerem telefonu +48 76 742 11 12,
- komunikatów megafonowych wygłaszanych na stacjach i przystankach kolejowych.



Głównym i najszybszym kanałem informacji jest system alertów na stronie www.kolejedolnoslaskie.pl poprzez którą są wysyłane wiadomości i komunikaty. System ten najczęściej jest wykorzystywany do informowania o bieżących opóźnieniach pociągów i utrudnieniach na liniach, ale również o planowanych zamknięciach linii kolejowych i wprowadzeniu zastępczej komunikacji autobusowej (np. podczas remontów linii kolejowych).

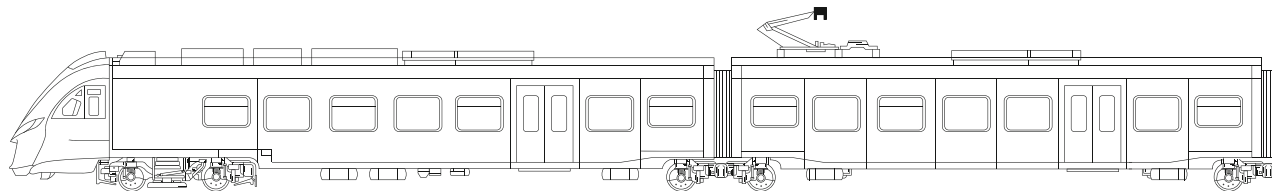
3. Bieżące informacje.

Informacje związane z ofertą handlową i przewozową oraz sprawami bieżącymi Spółki przekazywane są poprzez:

- stronę internetową www.kolejedolnoslaskie.pl,
- media społecznościowe (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube),
- monitory w Biurach Obsługi Klienta oraz kasach we Wrocławiu, Legnicy, Wałbrzychu, Jeleniej Górze, Zgorzelcu,
- monitory w pojazdach kolejowych,



Zdj. 4 – tablica informacyjna KD w gablocie na peronie, fot. KD

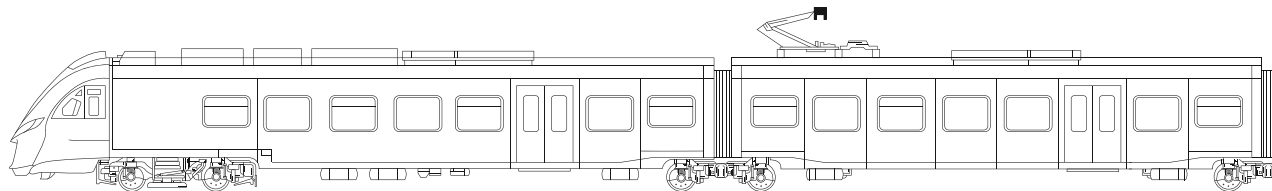


Zdj. 5 – Stanowisko KD podczas imprezy okolicznościowej,
fot. KD

- tablice informacyjne zamieszczone na każdej stacji i przystanku oraz we wszystkich pojazdach obejmujące między innymi informacje ujęte w Rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007, pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),
- prezentacje w czasie imprez (targi, prezentacje, imprezy okolicznościowe, przejazdy promocyjne),
- udostępniane za pomocą mediów lokalnych i regionalnych, w tym po przez radio, telewizję, prasę i portale internetowe,

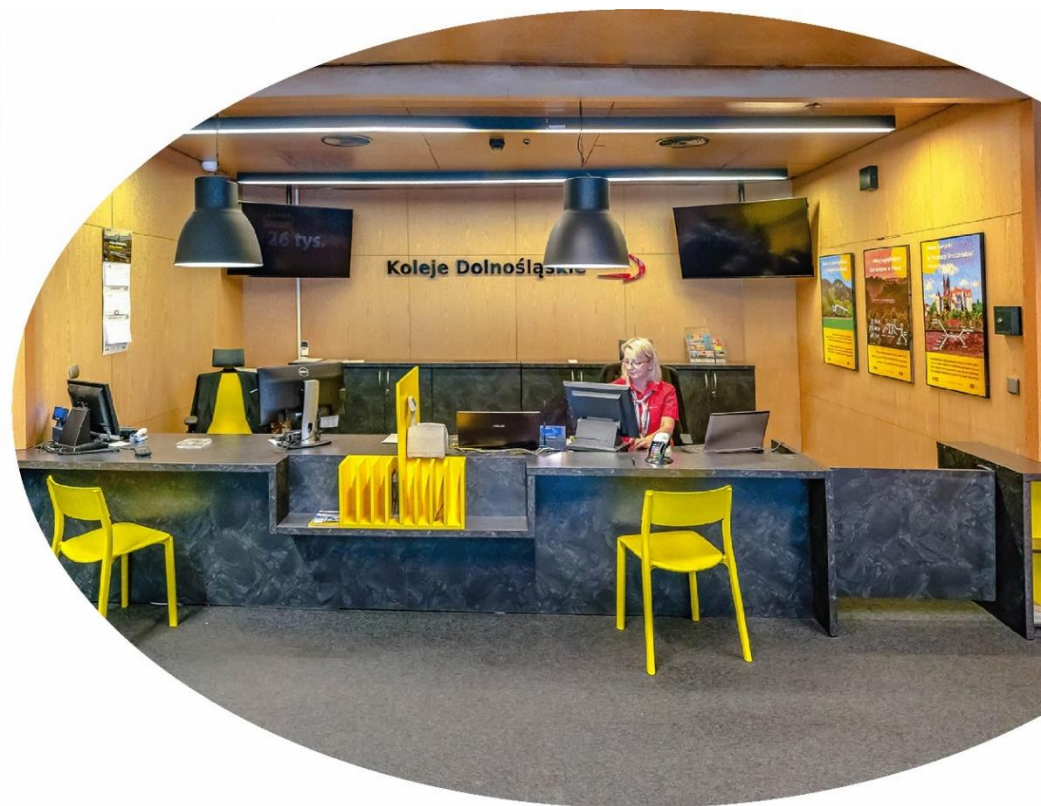
4. Pozycjonowanie pociągów.

Koleje Dolnośląskie udostępniły aplikację KD GO! na urządzenia mobilne poprzez którą w czasie rzeczywistym można sprawdzić położenie poszczególnych pociągów.

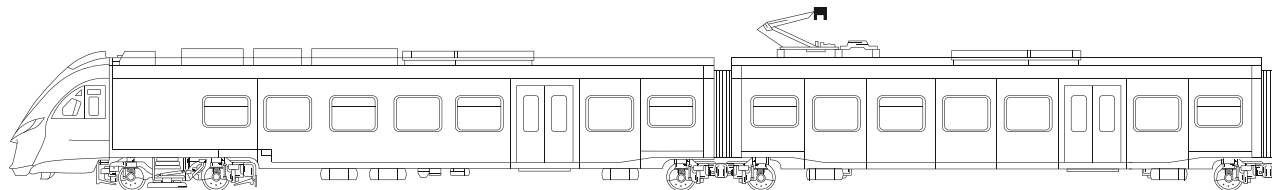


Bilety

Koleje Dolnośląskie swoje działania związane ze sprzedażą biletów ukierunkowały na rozbudowę internetowych kanałów dystrybucji, uproszczenie procesu sprzedaży oraz wprowadzenie różnorodnych form płatności. Realizacja założeń odbywa się z wykorzystaniem wszelkich dostępnych technologii i systemów sprzedaży biletów. W maju 2021 Spółka dodała nowy internetowy kanał internetowej sprzedaży: e-podróżnik. W grudniu 2020 roku Spółka wdrożyła nowe terminale konduktorskie wraz z systemem do zarządzania urządzeniami z możliwością płatności bezgotówkowych co znacznie wzmocniło najlepszy kanał dystrybucji biletów którym wciąż są terminale konduktorskie. Na drugim miejscu największą popularnością cieszą się Kanały Internetowe, z pewnością ze względu na trwający okres pandemii.



Zdj. 6 – Biuro Obsługi Klienta we Wrocławiu, fot. KD



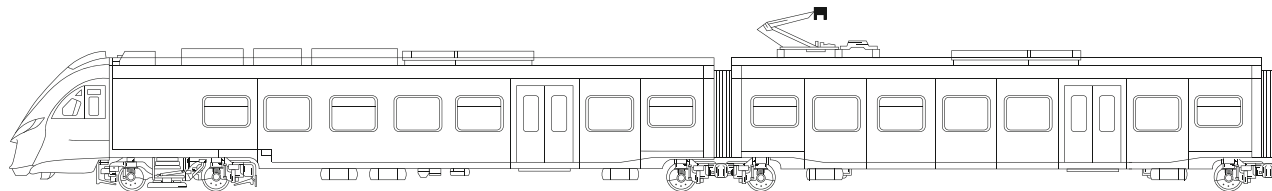
1. Kasy biletowe.

Obecnie Koleje Dolnośląskie posiadają kasy biletowe w następujących lokalizacjach:

- Wrocław Główny – 3 stanowiska w kasach biletowych (w tym jedno stanowisko kasowe od strony ul. Suchej), 1 stanowisko kasowe w Biurze Obsługi Klienta
- Legnica – 3 stanowiska w kasach biletowych,
- Kłodzko Główny – 1 stanowisko kasowe do 30.04.2021 r.,
- Jelenia Góra – 2 stanowiska kasowe,
- Szklarska Poręba Górna – 1 stanowisko kasowe,
- Wałbrzych Miasto – 2 stanowiska kasowe,
- Bolesławiec – 1 stanowisko kasowe,
- Strzelin – 1 stanowisko kasowe.

Ponadto Koleje Dolnośląskie posiadają kasy agencyjne:

- Zgorzelec Miasto – 1 stanowisko kasowe,
- Zgorzelec – 1 stanowisko kasowe w Biurze Obsługi Klienta



2. Sprzedaż mobilna.

Drużyny konduktorskie są wyposażone w terminale mobilne umożliwiające prowadzenie bieżącej sprzedaży biletów w pociągu oraz terminale umożliwiające płatność kartą.

3. Sprzedaż internetowa.

Możliwość zakupu biletów poprzez Internet na stronie www.kolejedolnoslaskie.pl oraz www.koleo.pl, e-podroznik.pl.

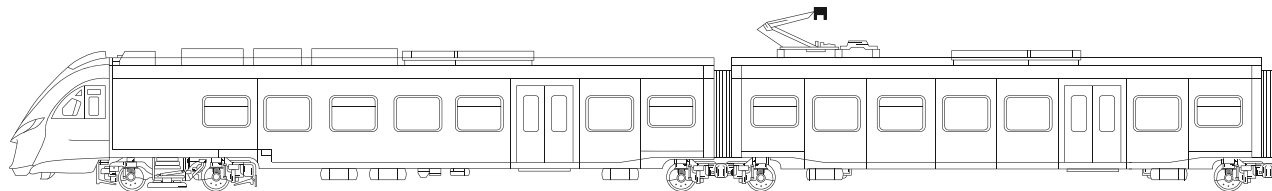
4. Sprzedaż telefoniczna.

Możliwość zakupu biletów w telefonach komórkowych za pomocą specjalnej aplikacji SkyCash.

5. Automaty biletowe.

Bilety Kolei Dolnośląskich są dostępne w stacjonarnych automatach biletowych znajdujących się we Wrocławiu Głównym, Wrocławiu Mikołajowie, Lubinie, Wałbrzychu oraz Głogowie. Ponadto od 2017 r. 11 zespołów trakcyjnych serii 45WE zostało wyposażone w automaty biletowe (łącznie 22 urządzenia).

Zdj. 7 – Biletomat na stacji, fot. KD



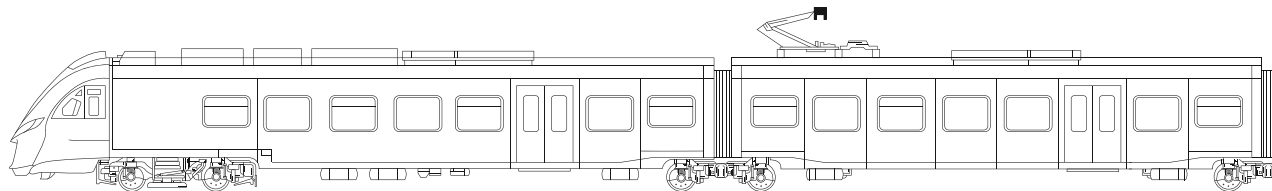
6. Honorowanie biletów.

Elementem znacznie zwiększającym dostępność usług Kolei Dolnośląskich jest wzajemne honorowanie biletów innych przewoźników oraz organizacji. Spółka honoruje bilety:

1. wydane na pociągi POLREGIO,
2. wydane na pociągi Kolei Wielkopolskich (na odcinku Milicz-Krotoszyn),
3. komunikacji miejskiej Urzędu Miejskiego Wrocławia – bilety czasowe, okresowe oraz Wrocławską Kartę Miejską Urbancard, honorowanie w okresie do 30.06.2021
4. EURO-NYSA-TICKET – bilety obowiązujące i wydawane przez przewoźników świadczących usługi na terenie Czech, Niemiec i Polski objętym umową ZVON,
5. wydawane przez partnerów świadczących usługi przewozowe na terenie Czech (České Dráhy, GW Train Regio i LEO Express Tenders s.r.o.), Niemiec (Deutsche Bahn, Die Länderbahn),
6. na podstawie umowy z PKP Intercity S.A. (Karty INTERCITY, bilety międzynarodowe wystawione według taryf SCIC-NRT, SCIC-TWZ i SCIC-RPT).



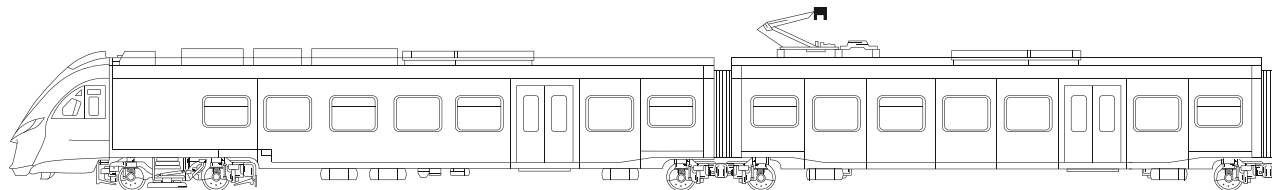
Zdj. 8 – Biletomaty w pojeździe, fot. KD



7. Bilety zintegrowane.

Koleje Dolnośląskie oferują bilety na różne środki komunikacji. Bilety zintegrowane w Legnicy, Wałbrzychu, Strzelinie, Siechnicach, Kątach Wrocławskich i na obszarze Gmin Gór Sowich polegają na połączeniu biletów miesięcznych, weekendowych i jednorazowych na pociąg i komunikację miejską na jednym blankiecie.

Zdj. 9 – Reklama biletu zintegrowanego - Legnica, fot. Adrian Henszel

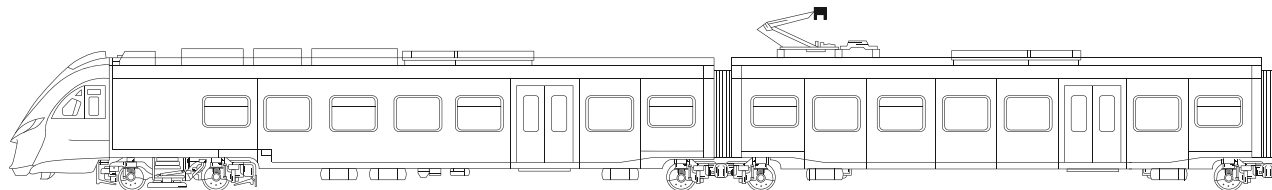


II. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadkach zakłóceń w kursowaniu pociągów

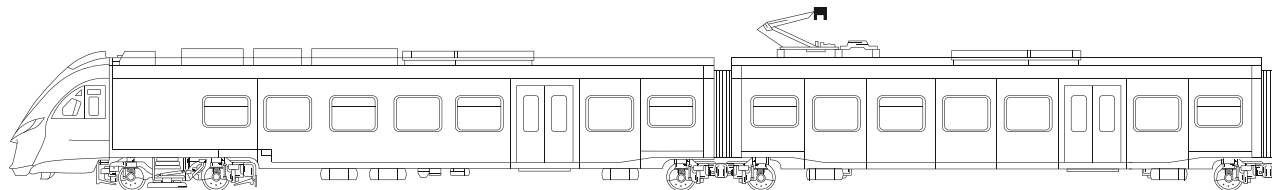
1. Statystyka.

Opóźnienia w roku 2021		
ODEJŚCIE	Liczba opóźnionych pociągów z odejścia	15 300
	% opóźnionych pociągów z odejścia	12,04%
	Średni czas opóźnienia* [min]	10,75
PRZYBYCIE ŁĄCZNIE	Łączna liczba opóźnionych pociągów na przybyciu	45 474
	% opóźnionych pociągów na przybyciu	37,58%
	Średni czas opóźnienia* [min]	8,63

* - średni czas opóźnienia liczony tylko dla pociągów opóźnionych



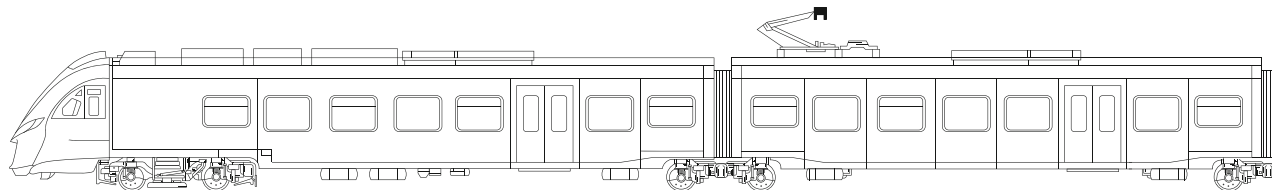
W tym:		
PRZYBYCIE 1 - 59 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu	44 894
	% opóźnionych pociągów na przybyciu	35,322%
	Średni czas opóźnienia [min]	7,53
PRZYBYCIE 60 - 119 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu	477
	% opóźnionych pociągów na przybyciu	0,375%
	Średni czas opóźnienia [min]	79,07
PRZYBYCIE > 120 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu	103
	% opóźnionych pociągów na przybyciu	0,081%
	Średni czas opóźnienia [min]	160,75



2. Zestawienie podstawowych parametrów dotyczących punktualności za lata 2012 – 2021 r.

	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.	2017 r.	2018 r.	2019 r.	2020 r.	2021 r.
Zestawienie % średniej ilości opóźnionych pociągów w latach 2012 – 2021 r.	11,50%	16,10%	21,03%	29,20%	20,44%	22,60%	26,07%	25,11%	16,98%	35,78%

W tym opóźnienia [min.]	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.	2017 r.	2018 r.	2019 r.	2020 r.	2021 r.
poniżej 60	11,18%	15,74%	20,56%	28,68%	19,84%	21,72%	25,68%	24,718%	16,706%	35,322%
od 60 do 119	0,23%	0,33%	0,37%	0,37%	0,34%	0,49%	0,35%	0,335%	0,236%	0,375%
120 i więcej	0,08%	0,03%	0,10%	0,15%	0,08%	0,076%	0,047%	0,053%	0,038%	0,081%



1. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.

Opóźnienia pociągu

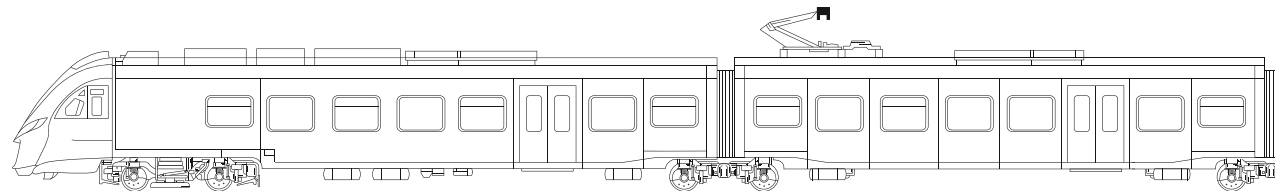
Bez względu na przyczynę, opóźnień podróżni są informowani na stacjach i przystankach osobowych (w zależności od warunków technicznych) na podstawie odrębnych umów z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe.

Dodatkowo w momencie powstania opóźnienia, podróżni są informowani przez system informacji. Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 742 11 12, umożliwiający uzyskanie informacji w przypadku bieżących zakłóceń ruchu pociągów.

Istnieje również możliwość bieżącego sprawdzania punktualności dzięki serwisowi „infopasażer” pod adresem infopasazer.intercity.pl, serwisowi portalpasazera.pl zarządzanemu przez PKP PLK oraz przy pomocy dedykowanych aplikacji na urządzenia mobilne.



Zdj. 10 – Tablice informacyjne na stacji Wrocław, fot. KD



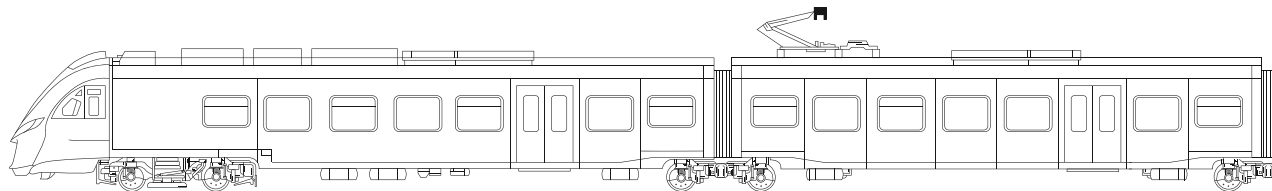
III. Odwołania pociągów

Odwoływanie pociągów i wprowadzanie zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) 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 informacje te zamieszczane są bieżąco na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. Dodatkowo zamawiane są odpowiednie komunikaty w zakładach wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych stacjach.



Zdj. 11 – Autobus planowej ZKA, fot. Adrian Henszel

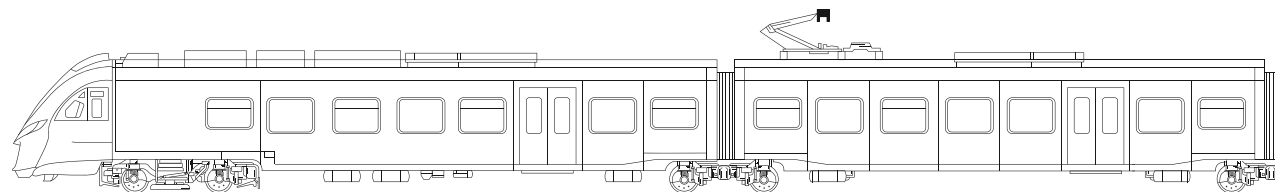


Przy uruchomieniu planowej ZKA utrzymywane są standardy usług zbliżonych do tych dostępnych w pociągach – możliwość przewozu wózków, w tym inwalidzkich oraz rowerów poprzez wykorzystanie autobusów niskopodłogowych.

- b) **Odwołania awaryjne** (awaria taboru, wypadki, trudne warunki atmosferyczne) - informacja kierowana jest do pracowników wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych punktach odprawy podróżnych, kas biletowych. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez dyspozytora Kolei Dolnośląskich S.A.

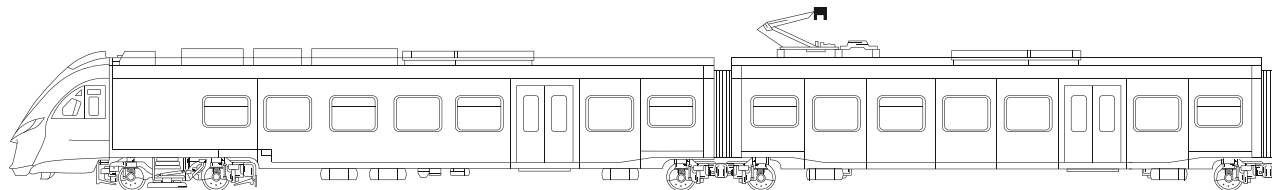


Zdj. 12 – Podróżni przesiadający się do autobusu ZKA, fot. Adrian Henszel



2. Dane dotyczące realizacji rozkładu jazdy oraz odwołań awaryjnych pociągów.

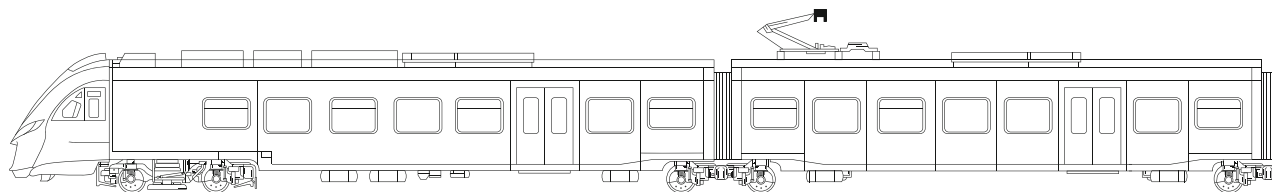
Realizacja Rozkładu Jazdy w 2021 roku.	
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej taborem kolejowym	99,67%
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej komunikacją zastępczą (ZKA) – odwołania awaryjne	0,33%



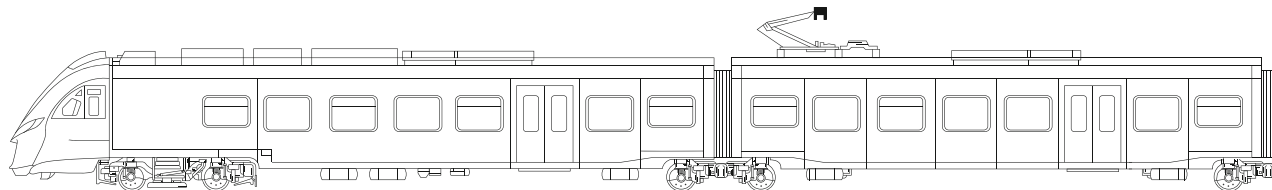
IV. Czystość w pociągach

Czyszczenia w pojazdach Kolei Dolnośląskich odbywają się w zakresach:

SYMBOL	ZAKRES CZYSZCZEŃ
CD	Zamiatanie podłóg, opróżnianie śmietniczek, usuwanie pozostawionych przez podróżnych czasopism, butelek oraz innych stałych odpadków, wyczyszczenie i zdezynfekowanie misek ustępowych, umywalek, zamiatanie i mycie podłóg w toaletach, uzupełnienie papieru toaletowego oraz ręczników.
CC	Zamiatanie i mycie podłóg, opróżnianie śmietniczek, usuwanie pozostawionych przez podróżnych czasopism, butelek oraz innych stałych odpadków, wyczyszczenie i zdezynfekowanie misek ustępowych, umywalek, zamiatanie i mycie podłóg w toaletach, uzupełnienie papieru toaletowego oraz ręczników. Przecieranie stolików i podłokietników, mycie poręczy, usuwanie miejscowych zabrudzeń, ścian i sufitów, nieczystości z przejść między członami wagonów oraz szyb drzwiowych i okiennych wewnątrz pojazdu, uzupełnienie zapasu mydła w dozownikach znajdujących się w toaletach.



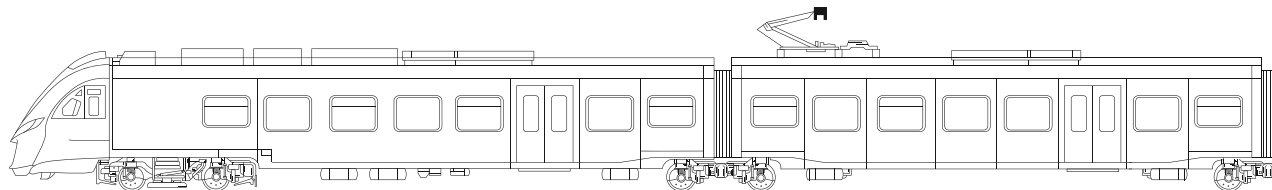
SYMBOL	ZAKRES CZYSZCZEŃ
CG	CG 1 - mycie sufitów, odkurzanie i pranie foteli
	CG 2 - mycie ścian, szyb i podłóg wewnątrz pojazdu
	CG 3 - kompleksowe mycie toalet
	CG 4 – kompleksowe sprzątanie kabin.
MZ	Czyszczenie zewnętrzne pojazdu (ścian czołowych, drzwi, okien, osłon wyświetlaczy kierunkowych).
MSC	Mycie szyb czołowych w zależności od potrzeb i dostępności pojazdu.
WD	Napełnienie zbiorników wodnych w pojazdach kolejowych.
OD	Usuwanie nieczystości płynnych ze zbiorników na fekalia w taborze kolejowym, uwzględniając odpowiednie regulacje środowiskowe.



Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. utrzymując wysoki standard czystości pojazdów realizuje czyszczenia w ośmiu punktach znajdujących się na terenie Dolnego Śląska. Obrazuje to między innymi ilość wykonywanych czyszczeń taboru należącego do Spółki. W roku 2021 spółka wykonywała różne rodzaje czyszczeń w 8 lokalizacjach, płynnie regulując typ oraz zakres czyszczeń, zgodnie z potrzebą jaka występowała w trakcie zmian i korekt nanoszonych w obowiązującym Rozkładzie Jazdy. Wykonano 5755 czyszczeń doraźnych, 18 329 czyszczeń codziennych, dokonano również 855 czyszczeń gruntownych, a także myć zewnętrznych poszycia pojazdów KD.

Spółka dba również o wizerunek firmy, przeprowadzając regularne szkolenia dla grup sprzątających z zakresu usuwania elementów graffiti umieszczanych na poszyciach pojazdów szynowych KD. Pozwoliło to na usunięcie w 2021 roku 980 m² graffiti znajdującego się na pojazdach .

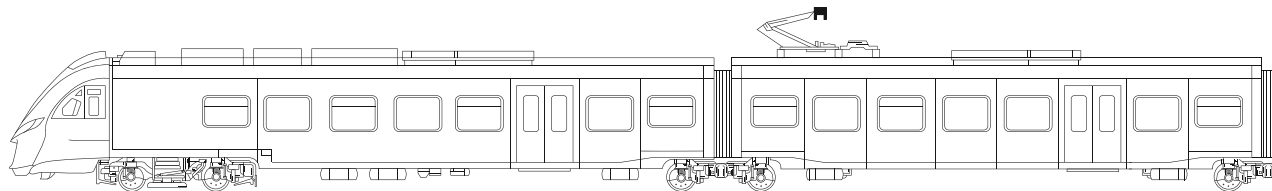
Zdj. 13 – dezynfekcja pojazdu, fot. KD



Ponadto należy pamiętać, że rok 2021 był kontynuacją działań związanych z ciągle panującą epidemią COVID – 19. Koleje Dolnośląskie utrzymując dbałość o bezpieczeństwo podróżnych dokonały zakupu środków dezynfekujących zarówno do dezynfekcji rąk, jak i powierzchni w ilości 3000 litrów. Dystrybucja tych środków została włączona w proces dokonywanych czyszczeń codziennych, co pozwoliło na prawidłowe zabezpieczenie osób korzystających z usług Kolei Dolnośląskich. Dodatkowo ze względu na planowane rozpoczęcie prac związanych z budową hali w Legnicy, ul. Pątnowska 1, mając na uwadze ciągłość wykonywanych czyszczeń oraz utrzymanie wysokich standardów, zespół TSC zwiększył liczbę osób wykonujących czyszczenia pojazdów. Pozwoliło to, na przeorganizowanie wykonywanych czyszczeń gruntownych w zakresie prac wewnątrz pojazdów Kolei Dolnośląskich S.A.. Część tych prac po wcześniejszym uzgodnieniu jest dokonywana w stacji Wrocław Główny na grupie odstawczej.



Zdj. 14 – usuwanie dewastacji, fot. KD

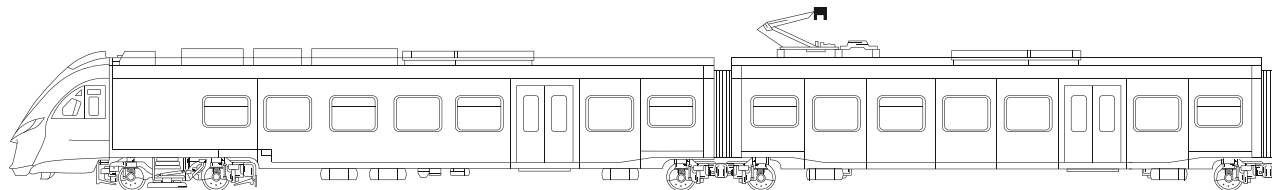


V. Badanie opinii klientów.

W ostatnim kwartale roku 2021 zlecono przeprowadzenie i opracowanie **badan ilościowych i jakościowych** wśród obecnych pasażerów Kolei Dolnośląskich.

Celem badania było pozyskanie informacji na temat zadowolenia pasażerów z aktualnie oferowanych usług przewozowych. Badania pozwoliły na określenie portretu pasażera, zbadaniu jego preferencji oraz oczekiwań w zakresie przewozów kolejowych, co ma pomóc w odpowiednim dopasowaniu oferty do aktualnych potrzeb i oczekiwań klientów.

W badaniu ilościowym, zrealizowanym w grudniu 2021 roku udział wzięło **2025 osób – pasażerów** podróżujących pociągami KD. **Ogólny poziom satysfakcji** z przejazdów Kolejami Dolnośląskimi okazał się bardzo wysoki – średnia ocena to **4,36** punktu w pięciopunktowej skali, zaś noty bardzo dobre oraz dobre stanowią aż 88% wszystkich zebranych opinii respondentów.



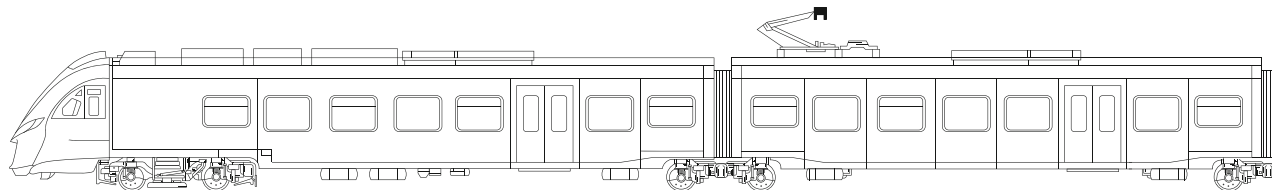
Pociągami podróżują w większości: kobiety (56%), osoby pomiędzy 18 a 25 rokiem życia (32%), osoby pracujące (63%), mieszkańcy województwa dolnośląskiego (89%).

Komfort podróży został oceniany przez pasażerów KD zdecydowanie wysoko – oceny pozytywne stanowiły 89% wszystkich wskazań. Udogodnienia wpływające na ocenę przejazdu miały przede wszystkim związek z odpowiednią temperaturą otoczenia, akcentując na działające ogrzewanie (ważne dla 76% podróżnych) oraz sprawną klimatyzację (72%). Zdecydowana większość, bo aż 94% podróżnych deklaruje, że w pociągach KD czują się bezpiecznie. Blisko dwie trzecie (63%) ocenia własne **poczucie bezpieczeństwa** bardzo dobrze.

Opinie podróżnych na temat **jakości obsługi** w Kolejach Dolnośląskich są bardzo korzystne. Niemal wszyscy uczestnicy badania (96%) wyrażali się na temat jakości obsługi z aprobatą, a ponad dwie trzecie wszystkich opinii stanowiły oceny bardzo dobre (70%).



Zdj. 15 – wnętrze pojazdu 45WE, fot. KD



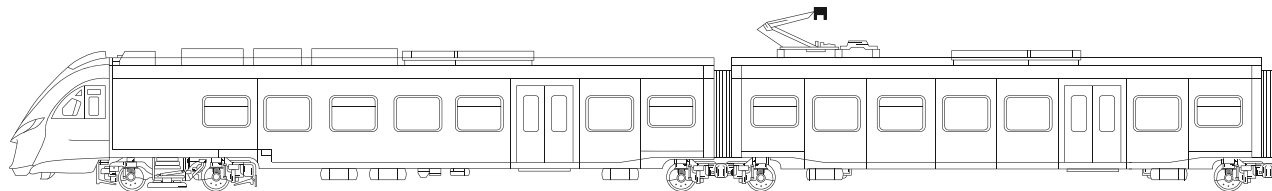
Czystość w odniesieniu do składów KD jest również cechą, która została oceniona pozytywnie. Blisko 91% oceniło ją „na plus”, przy czym niemal połowa podróżnych (46%) ocenia czystość w pociągach bardzo dobrze.

Nieco niżej – choć wciąż relatywnie wysoko – oceniana jest **punktualność** KD. Ponad dwie trzecie pasażerów (69%) ocenia ją pozytywnie, a mniej niż 11% - negatywnie.

Przeprowadzone badania pokazały, że pasażerowie wybierając przewoźnika, kierują się przede wszystkim czasem przejazdu (34%), a wyraźnie rzadziej – ceną biletu (21%), czy komfortem podróży (20%).

Ponad połowa badanych (52%) deklaruje, że jest skłonna polecić Spółkę Koleje Dolnośląskie S.A. swoim bliskim.

Podczas **zogniskowanych wywiadów grupowych** respondenci zastanawiając się nad udogodnieniami, które w ich przekonaniu są istotne i wpływają na satysfakcję z podróżowania pociągami, w pierwszej kolejności zwrócili uwagę na wygodę i bezpieczeństwo podróży. Mocno zaakcentowali znaczącą rolę jakości taboru, podkreślając, iż nowoczesne pojazdy zdecydowanie zwiększają poczucie komfortu podróży, a także zapewniają poczucie bezpieczeństwa. Co więcej, badani wspomnieli, że doceniają zarówno estetyczną przestrzeń wewnątrz pociągów, ale i zwracają uwagę na jej funkcjonalność oraz użyteczność.

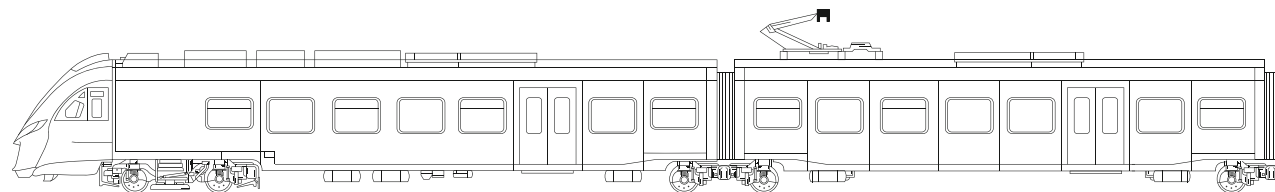


Podczas badań jakościowych respondenci w większości przypadków ocenili Koleje Dolnośląskie dobrze lub bardzo dobrze. Doceniana była przede wszystkim:

- nowoczesność i jakość taboru (zwłaszcza najnowszych pojazdów),
- rozkład jazdy (w kontekście odpowiedniej częstotliwości jazdy),
- jakość taboru,
- dobra organizacja miejsca w postaci możliwości wyboru rodzaju siedzenia (miejsca podwójne lub pojedyncze oraz czwórki),
- udogodnienia w pojazdach,
- wygoda,
- komfort jazdy.

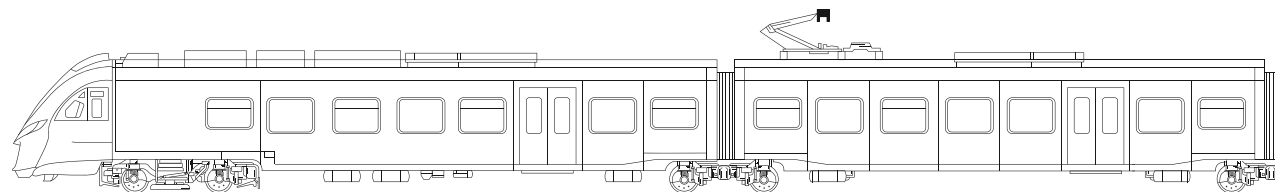
Osoby biorące udział w badaniach jakościowych miały mieszane odczucia w temacie punktualności Kolei Dolnośląskich. Zdaniem niektórych badanych, zwłaszcza osób najczęściej korzystających z przejazdów kolejami, punktualność jest jednym z najsłabszych czynników i punktów Kolei Dolnośląskich. Ponadto, nie najlepiej oceniona została procedura reklamacji i zwrotów, która zdaniem badanych powinna być uproszczona.

Podsumowując, Koleje Dolnośląskie zarówno w badaniach ilościowych, jak i jakościowych oceniane są przez badanych bardzo dobrze lub dobrze. Postrzegane są jako dominujący lider wśród przewoźników w województwie dolnośląskim, oferujący osobom podróżującym wiele dostępnych tras i możliwość podróżowania po całym regionie, a nawet wykraczającym poza (nawiązując do połączeń do Niemiec – Görlitz, a także Czech). Badani w swoich rozważaniach o Spółce Koleje Dolnośląskie S.A. nawiązali zarówno do mocnych, jak i słabych stron, które w ich opinii powinny być aspiracją i możliwością do zmiany na lepsze.



Skojarzenia dotyczące Kolei Dolnośląskich

NOWOCZESNY TABOR	LIDER NA DOLNYM ŚLĄSKU	WYGODA, KOMFORT PODRÓŻY	KORZYSTNA CENA
DOBRA JAKOŚĆ	KORZYSTNY SPOSÓB PODRÓŻOWANIA	MARKA REGIONALNA	ROZBUDOWANA SIEĆ POŁĄCZEŃ
TRASY WYKLUCZONE, ZAPOMNIANE PRZEZ INNYCH PRZEWÓZNIKÓW	BIAŁO- ŻÓŁTO - CZARNA KOLORYSTYKA	MARKA ROZWIJAJĄCA SIĘ	ULEPSZENIA, UDOGODNIENIA
WYRÓŻNIAJĄCA SIĘ ORGANIZACJA PRZESTRZENI POJAZDÓW	POŁĄCZENIA DO MIEJSCOWOŚCI TURYSTYCZNYCH	SZYBKOŚĆ I CZAS PRZEJAZDÓW/ DOTARCIA DO CELU	OPÓŹNIENIA



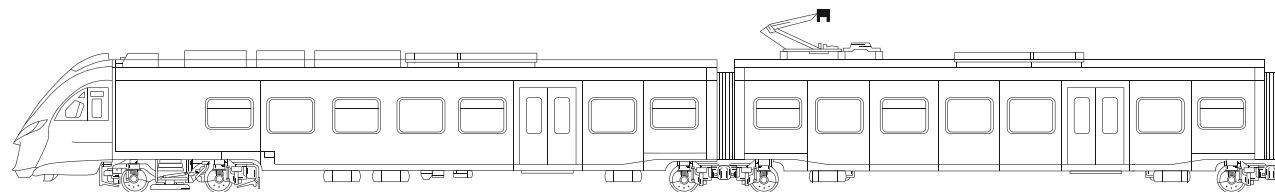
VI. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług

Statystyka skarg i reklamacji przyjętych przez Koleje Dolnośląskie S.A. w 2021 roku

Skargi i reklamacje przyjęte w 2021 roku

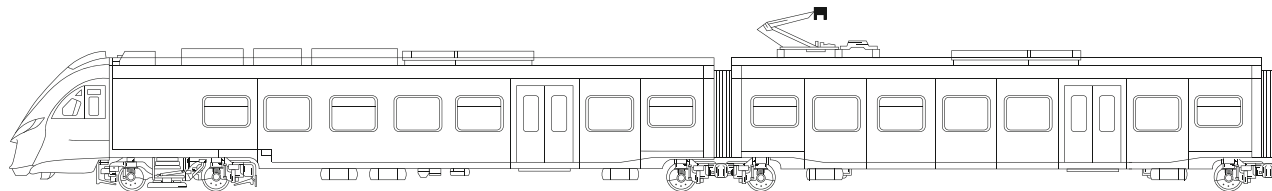
Łącznie wpłynęło	W tym		Sposób dalszego traktowania				Średni czas rozpatrywania (w dniach)	liczba łącznie przyjętych reklamacji i skarg na 1 tysięcy przewiezionych podróżnych
Reklamacji i skarg	reklamacji	skarg	rozpatrzono pozytywnie	rozpatrzono odmownie	pozostawiono bez rozpatrzenia	przekazano do rozpatrzenia wg kompetencji		
4.819	4.186	633	3.636	771	264	148	19,15	0,44

Kwota odszkodowań wypłaconych w 2021 r. z powodu opóźnienia lub utraty połączenia wyniosła 3 078,76 zł.



Podział rozpatrzonych skarg i reklamacji ze względu na kategorie

Nienależyte wykonanie umowy przewozu lub jej niewykonanie w tym:				Odwołania od wezwań do zapłaty wystawionych tytułem			Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety	Inne
Opóźnienia i odwołania pociągów	Komfort podróży	Bezpieczeństwo	Jakość obsługi	braku ważnego biletu na przejazd	Braku uprawnienia do ulgi	zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny		
1.581	60	3	76	29	14	2	2.024	618



Na podstawie dotychczasowych obserwacji w 2021 roku ustalono wskaźnik normy czasu rozpatrywania skarg i reklamacji.

Jako cel do osiągnięcia założono 15 dni. Jest to połowa czasu ustalonego w obowiązujących przepisach.

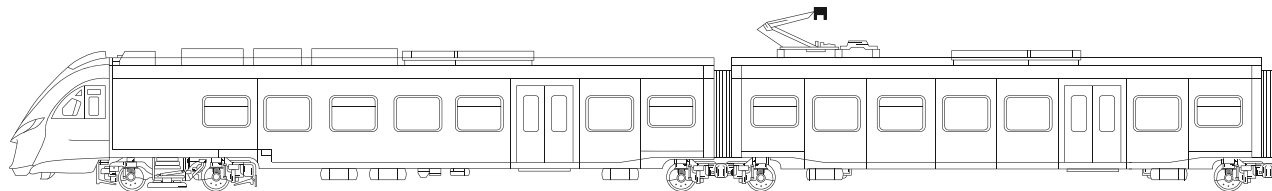
Odchylenie o 20%	Odchylenie o 40%	Odchylenie o 60%
18 dni	21 dni	24 dni
Brak reakcji	Alarm	Projekt naprawczy

Składane przez podróżnych skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązujących przepisów, wskazanych w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RP-KD).

Analiza spraw odbywa się z należytą starannością oraz z zachowaniem bezstronności, aby prawa podróżnego nie zostały naruszone.

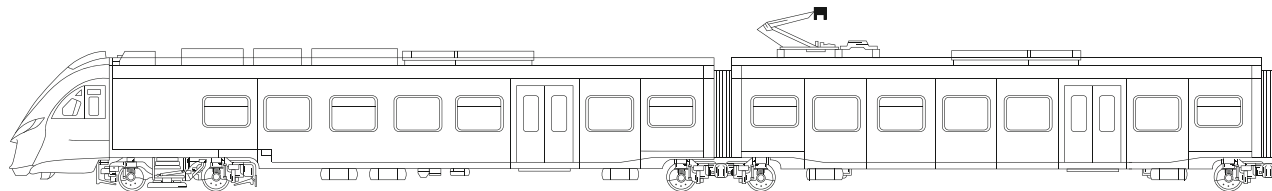
Natomiast w sytuacjach spornych decydujące znaczenie ma poszanowanie praw pasażera.

Wszelkie należne kwoty są przekazywane zgodnie z życzeniem podróżnych, bezpośrednio na konto bankowe lub na wskazany adres.



W celu poprawy jakości świadczonych usług i podejmowania szybkich działań naprawczych, Koleje Dolnośląskie prowadzą stały monitoring i analizę reklamacji i skarg składanych przez podróżnych. W wyniku tych działań problemy zgłaszane w skargach i reklamacjach poruszane są w trakcie szkoleń okresowych pracowników drużyn pociągowych i kas biletowych. Ponadto w zależności od treści zgłoszenia, niektóre sprawy zostają niezwłocznie przekazywane do zwierzchników działów mających wpływ na usunięcie usterki czy eliminację zgłoszonego problemu.

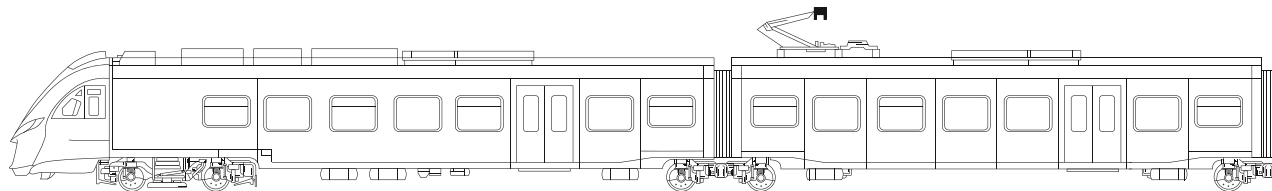
Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom podróżnych, unowocześniliśmy kanały sprzedaży dostępne na stronach internetowych (www.kolejedolnoslaskie.pl, www.koleo.pl i e-podroznik.pl). Zmiana wprowadzona 2 listopada 2021 r. polegała na skróceniu czasu na dokonanie samodzielnego zwrotu czy wymiany biletu z 60 do 20 minut.



VII. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.

Koleje Dolnośląskie opracowały i wdrożyły procedury związane z przewozem osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23.10.2007 r. Procedury związane z takimi przewozami są oparte na następujących założeniach:

1. Wszystkie pojazdy eksploatowane przez Koleje Dolnośląskie są przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością, dodatkowo są wyposażone w urządzenia do przekazywania informacji wizualnych i głosowych.
2. Koleje Dolnośląskie współpracują z zarządcą infrastruktury w zakresie informacji o dostosowaniu poszczególnych dworców i przystanków oraz zabezpieczeniu asysty na wyznaczonych dworcach.
3. Pomoc osobom z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniona jest po otrzymaniu zgłoszenia przejazdu, przynajmniej na 48 godzin przed planowym odjazdem pociągu. Powiadomienie można złożyć:
 - dzwoniąc pod nr +48 76 742 11 12,
 - za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej www.kolejedolnoslaskie.pl, w kategorii zgłoszenie przejazdu osoby z niepełnosprawnością,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta na dworcu Wrocław Główny.



4. W przypadku niedokonania powiadomienia, Koleje Dolnośląskie podejmą wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć przejazd.
5. Koleje Dolnośląskie współpracują z innymi przewoźnikami i zarządcami infrastruktury w zakresie poprawy warunków podróży i uproszczenia zasad odprawy oraz przepływu informacji.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Liczba zgłoszeń osób z niepełnosprawnością	0	0	9	15	30	43	142	219	236	541	349	713

Liczba zgłoszeń przejazdów osób z niepełnosprawnością przyjętych w roku 2021 wyniosła 713.