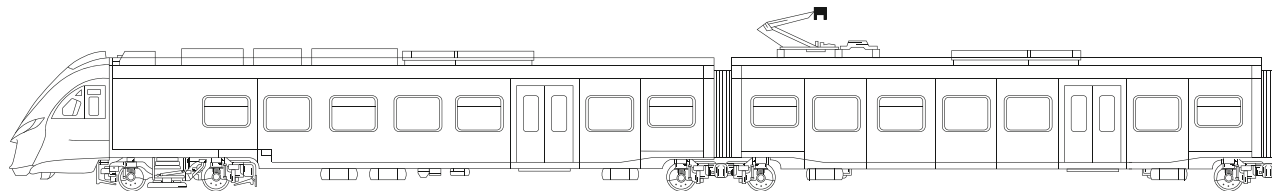
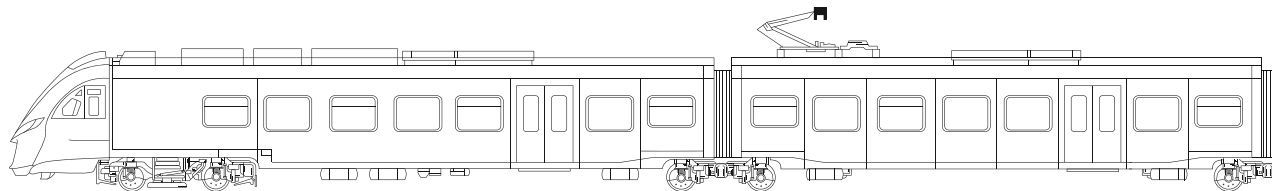


Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2022



Spis treści

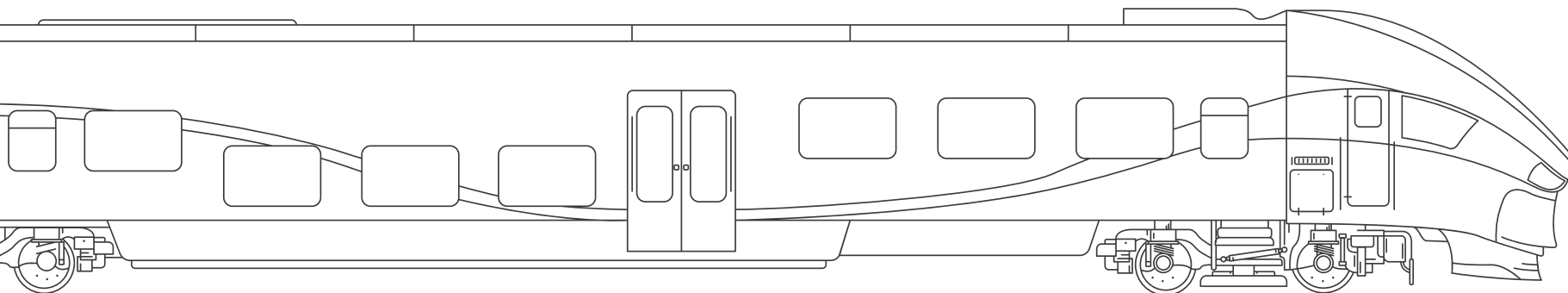
WSTĘP	2
I. INFORMACJA I BILETY.....	3
II. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKÓW ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW	14
III. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	19
IV. CZYSTOŚĆ W POCIĄGACH.....	22
V. BADANIE OPINII KLIENTÓW.....	27
VI. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG	29
VII. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ ORAZ OSOBOM O OGRANICZONEJ ZDOLNOŚCI RUCHOWEJ.	34

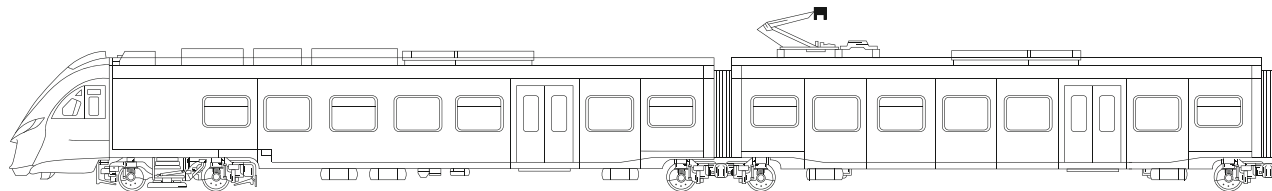


Wstęp

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

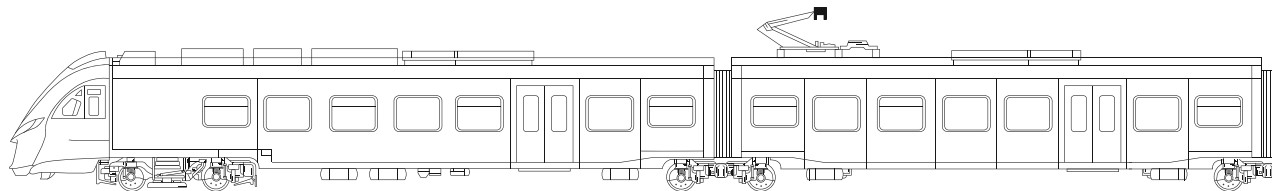
Koleje Dolnośląskie, z uwagi na charakter świadczonych usług, informowanie podróżnych traktują priorytetowo. Informacje są przekazywane wielotorowo z wykorzystaniem różnorodnych środków komunikacji.

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



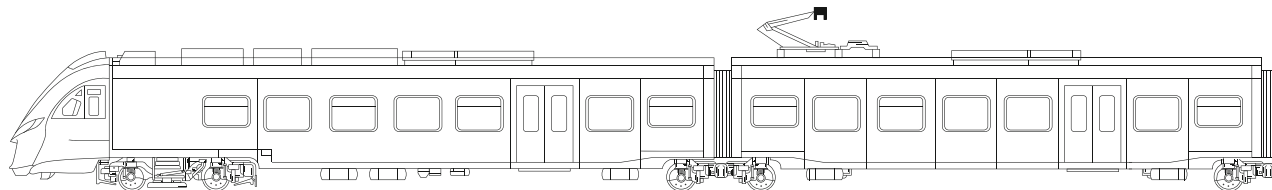
Dotyczy to zarówno rozkładów jazdy wywieszanych na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie, jak i wszystkich oficjalnych wyszukiwarek internetowych Polskich Kolei Państwowych. Dodatkowo Koleje Dolnośląskie współpracują z branżowymi portalami internetowymi zajmującymi 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



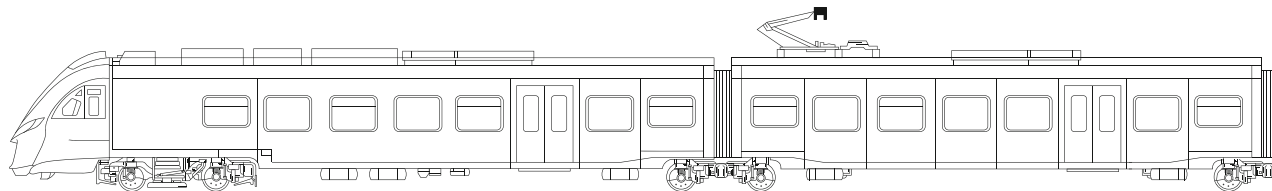
- Dolnośląskiego Rozkładu Jazdy – rozkładu zawierającego wszystkie pociągi (także innych przewoźników) kursujące na terenie Dolnego Śląska, dostępnego odpłatnie w kasach biletowych i Biurach Obsługi Klienta.
- Wersje elektroniczne wyżej wymienionych rozkładów jazdy są udostępnione na stronie internetowej KD.

2. Opóźnienia pociągów, czasowe zmiany w rozkładzie jazdy.

Informacje związane z bieżącym prowadzeniem ruchu pociągów są przekazywane za pośrednictwem:

- telefonicznej informacji dla podróżnych dostępną pod numerem telefonu +48 76 742 11 12,

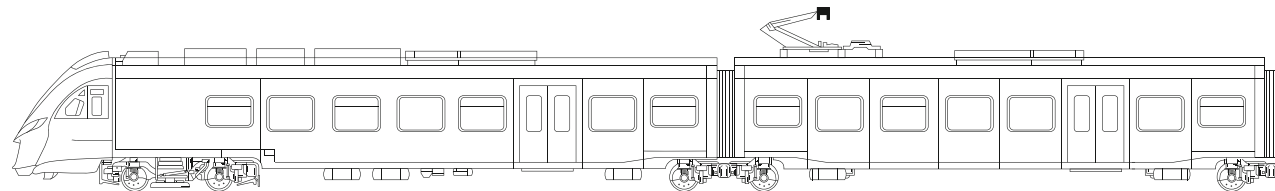
Liczba odebranych połączeń na infolinii za rok 2022											
Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień
4451	4387	5632	5079	5413	5992	6414	6614	6069	6546	5524	5852
Łączna liczba odebranych połączeń			67991								



- elektronicznych kanałów informacji,
- pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),
- informatorów mobilnych,
- 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 oraz utrudnieniach na liniach, ale również o planowanych zamknięciach linii kolejowych i wprowadzeniu zastępczej komunikacji autobusowej (np. podczas remontów linii kolejowych).



Zdj. 3 – tablica informacyjna KD w gablocie na peronie, fot. KD

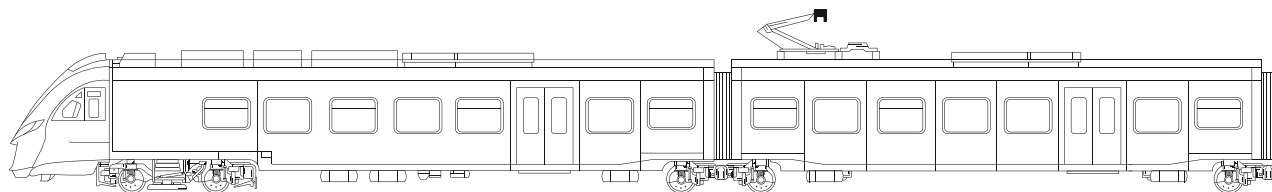


Zdj. 4 – Stanowisko KD podczas eventu, fot. KD

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 Mieście, Szklarskiej Porębie Górnej, Bolesławcu,
- monitory w pojazdach kolejowych,
- tablice informacyjne umieszczone 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, konferencje, eventy, przejazdy promocyjne),
- udostępniane za pomocą mediów lokalnych i regionalnych, w tym po przez radio, telewizję, prasę i portale internetowe,



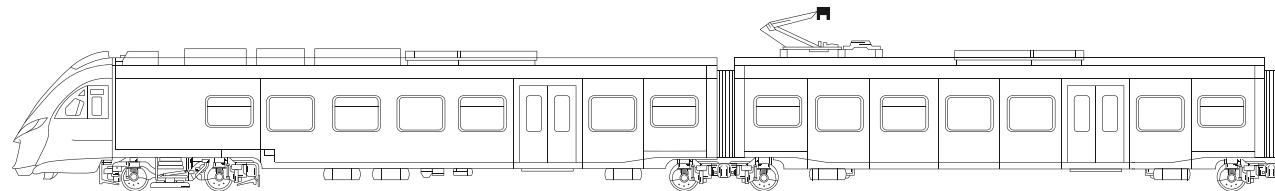
— wydawany co miesiąc Magazyn Pokładowy,

4. Pozycjonowanie pociągów.

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



Zdj. 5 – Magazyn Pokładowy, fot. KD

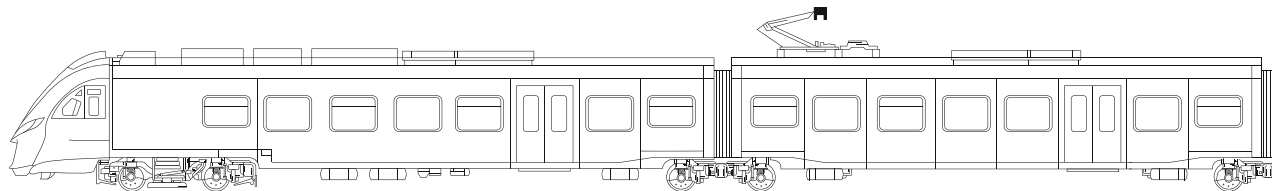


5. Bilety

Koleje Dolnośląskie swoje działania związane ze sprzedażą biletów ukierunkowały na rozbudowę internetowych kanałów dystrybucji oraz uproszczenie procesu sprzedaży. We wrześniu 2022 roku Spółka dodała nowy internetowy kanał sprzedaży – BILKOM, natomiast pod koniec 2022 roku uruchomiono nowy internetowy Sklep KD. Dzięki specjalnie wprowadzonej funkcjonalności strony Kolei Dolnośląskich proces zakupu biletów został maksymalnie uproszczony. Sklep on-line eliminuje konieczność czasochłonnego rejestrowania się czy pobierania i instalowania aplikacji. Dodatkowo jest zintegrowany z popularnym serwisem portalpasazera.pl, dzięki czemu wyszukując tam połączenia, można kupić bilet w Sklepie KD. Aktualnie internetowe kanały sprzedaży cieszą się największą popularnością wśród Podróżnych.



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



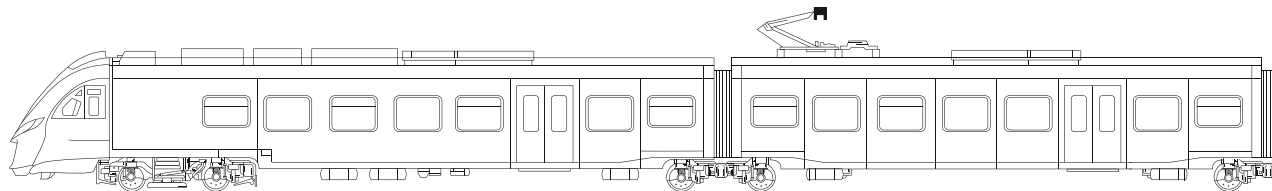
1. Kasy biletowe.

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,
- 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,
- Kłodzko Miasto – 1 stanowisko kasowe,



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, www.koleo.pl, e-podroznik.pl oraz www.bilkom.pl.

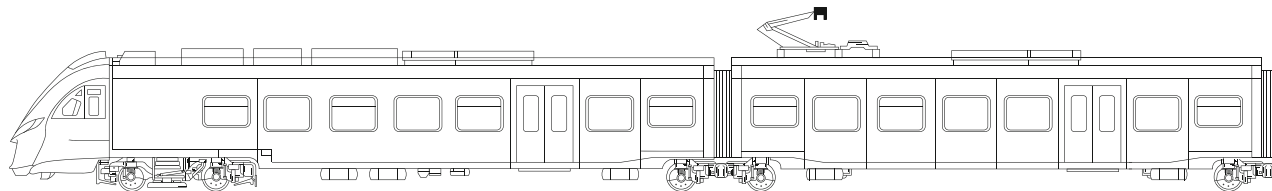
4. **Sprzedaż przez aplikacje telefoniczne.**

Możliwość zakupu biletów w telefonach komórkowych za pomocą aplikacji KOLEO, BILKOM lub E-PODRÓŻNIK.

5. **Automaty biletowe.**

Bilety Kolei Dolnośląskich są dostępne w stacjonarnych automatach biletowych znajdujących się we Wrocławiu Głównym, Wrocławiu Mikołajowie, Lubinie, Wałbrzychu Miasto, Głogowie, Żaganiu, Świdnicy Miasto, Legnicy, Chojnowie, Smolcu, Jelczu Laskowice, Zgorzelcu, Jaworzynie Śląskiej, Wałbrzychu Szczawienko, Wałbrzychu Głównym, Kątach Wrocławskich, Ziębicach oraz Środzie Śląskiej.

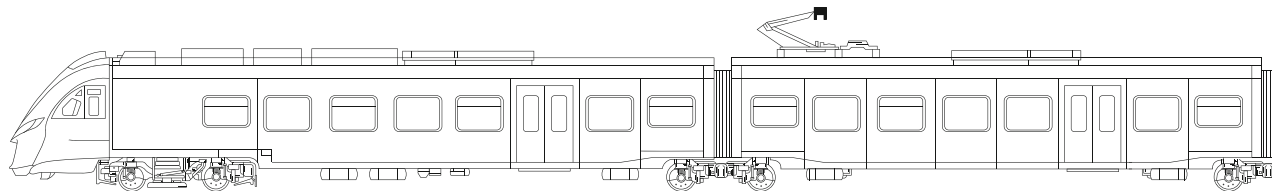
Zdj. 7 – Biletomat na Dworcu
w Legnicy, fot. KD



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. EURO-NYSA-TICKET – bilety obowiązujące i wydawane przez przewoźników świadczących usługi na terenie Czech, Niemiec i Polski objętym umową ZVON,
4. 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),
5. na podstawie umowy z PKP Intercity S.A. (Karty INTERCITY, bilety międzynarodowe wystawione według taryf SCIC-NRT, SCIC-TWZ i SCIC-RPT).

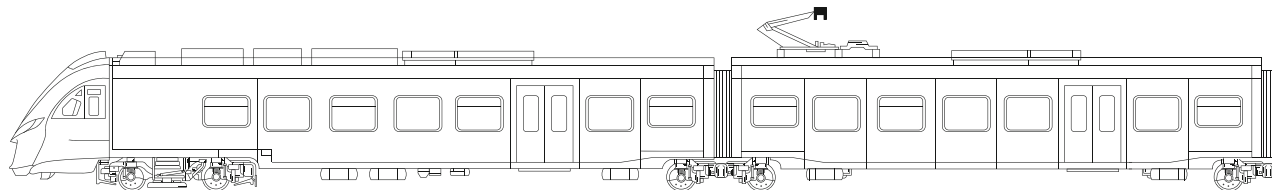


7. Bilety zintegrowane.

Koleje Dolnośląskie oferują bilety na różne środki komunikacji. Bilety zintegrowane w Legnicy, Wałbrzychu, Strzelinie, Siechnicach, Kątach Wrocławskich i na obszarze Gmin Gór Sowich, a także okolic Jeleniej Góry, Kamiennej Góry oraz Przemkowa, polegają na połączeniu kolejowych biletów miesięcznych, weekendowych lub jednorazowych z biletami na komunikację autobusową.



Zdj. 8 – Reklama biletu zintegrowanego - Legnica, fot. Adrian Henszel

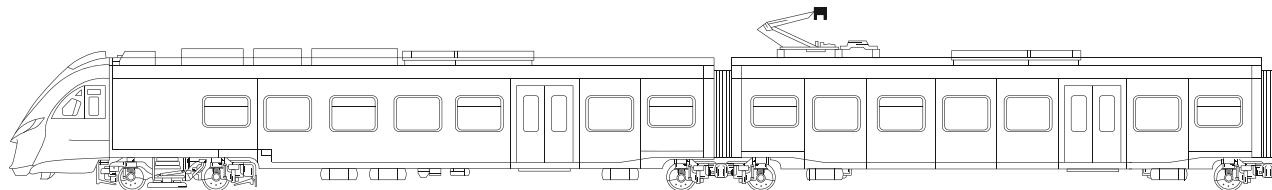


II. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadkach zakłóceń w kursowaniu pociągów

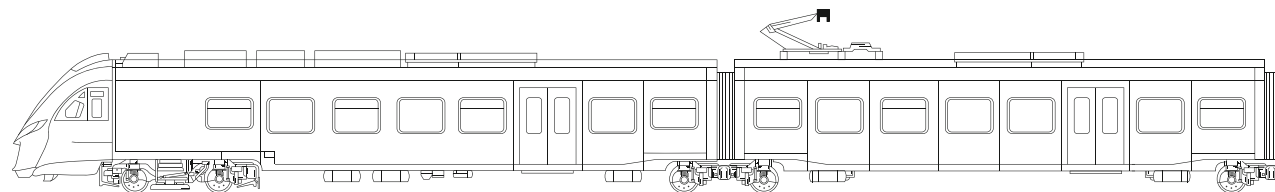
1. Statystyka.

Opóźnienia w roku 2022		
ODEJŚCIE	Liczba opóźnionych pociągów z odejścia	21508
	% opóźnionych pociągów z odejścia	14,07%
	Średni czas opóźnienia* [min]	10,01
PRZYBYCIE ŁĄCZNIE	Łączna liczba opóźnionych pociągów na przybyciu	59364
	% opóźnionych pociągów na przybyciu	40,57%
	Średni czas opóźnienia* [min]	7,71

* - średni czas opóźnienia liczony tylko dla pociągów opóźnionych



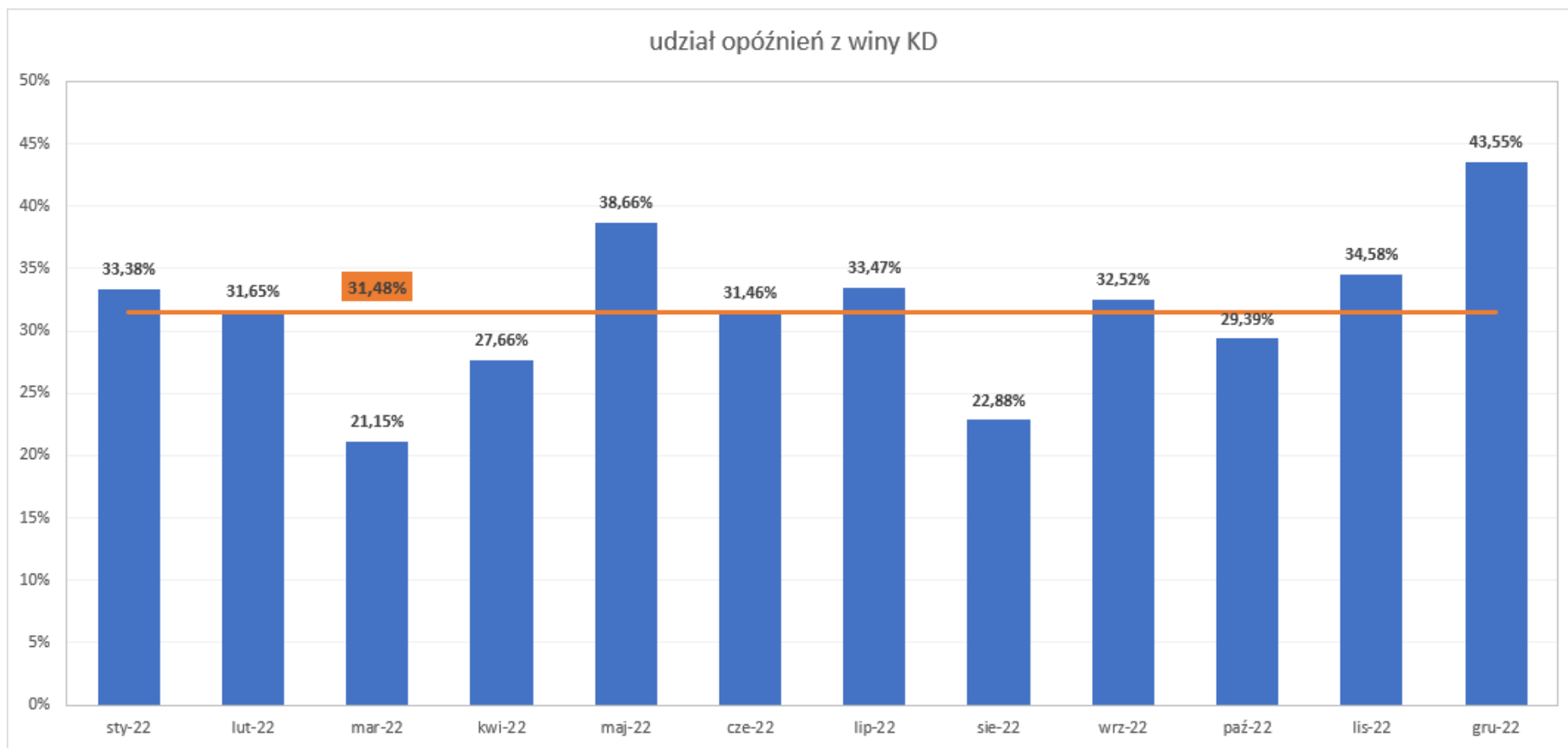
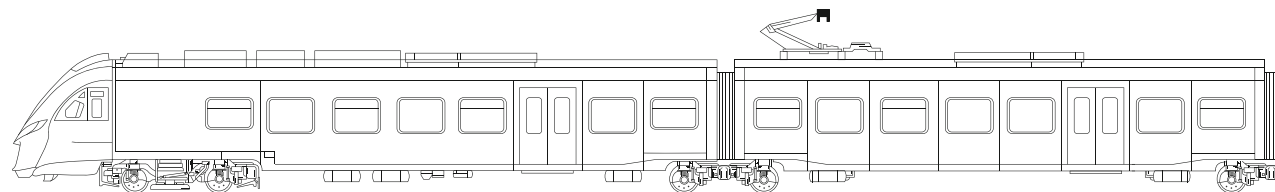
W tym:		
PRZYBYCIE 1 - 59 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu	58999
	% opóźnionych pociągów na przybyciu	40,320%
	Średni czas opóźnienia [min]	7,22
PRZYBYCIE 60 - 119 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu	320
	% opóźnionych pociągów na przybyciu	0,219%
	Średni czas opóźnienia [min]	77,56
PRZYBYCIE > 120 min.	Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu	45
	% opóźnionych pociągów na przybyciu	0,031%
	Średni czas opóźnienia [min]	150,33

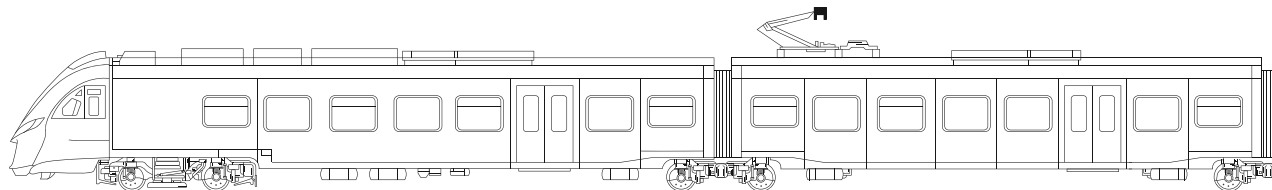


2. Zestawienie podstawowych parametrów dotyczących punktualności za lata 2012 – 2022 r.

	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.	2017 r.	2018 r.	2019 r.	2020 r.	2021 r.	2022 r.
Zestawienie % średniej ilości opóźnionych pociągów w latach 2012 – 2022 r.	11,50%	16,10%	21,03%	29,20%	20,44%	22,60%	26,07%	25,11%	16,98%	35,78%	40,57%

W tym opóźnienia [min.]	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.	2017 r.	2018 r.	2019 r.	2020 r.	2021 r.	2022 r.
poniżej 60	11,18%	15,74%	20,56%	28,68%	19,84%	21,72%	25,68%	24,718%	16,706%	35,322%	40,320%
od 60 do 119	0,23%	0,33%	0,37%	0,37%	0,34%	0,49%	0,35%	0,335%	0,236%	0,375%	0,219%
120 i więcej	0,08%	0,03%	0,10%	0,15%	0,08%	0,076%	0,047%	0,053%	0,038%	0,081%	0,031%





1. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.

Opóźnienia pociągu

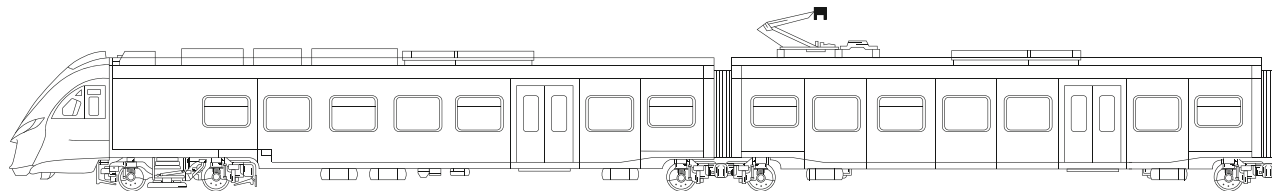
Bez względu na przyczynę, opóźnień podróżni są informowani na stacjach i przystankach osobowych (w zależności od warunków technicznych) na podstawie odrębnych umów z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe.

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. 9 – Tablice informacyjne na stacji Wrocław, fot. KD



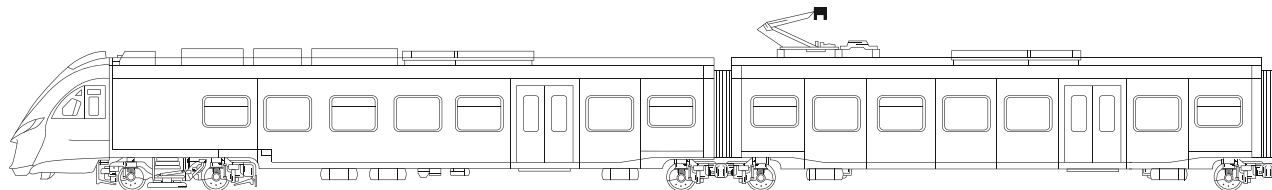
III. Odwołania pociągów

Odwoływanie pociągów i wprowadzanie zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) występuje w następujących przypadkach:

- a) **odwołania planowane** – wcześniej planowane zamknięcia torowe związane z naprawą/modernizacją infrastruktury - 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. 10 – Autobus planowej ZKA, fot. Adrian Henszel

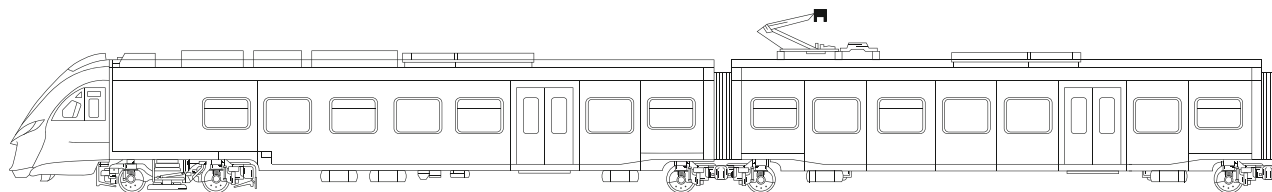


Przy uruchomieniu planowej ZKA utrzymywane są standardy usług zbliżonych do tych dostępnych w pociągach – możliwość przewozu wózków, w tym inwalidzkich oraz rowerów poprzez wykorzystanie autobusów niskopodłogowych.

- 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.

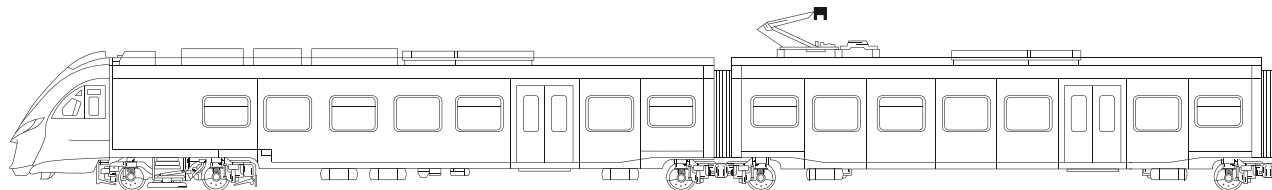


Zdj. 11 – Podróżni przesiadający się do autobusu ZKA, fot. Adrian Henszel



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

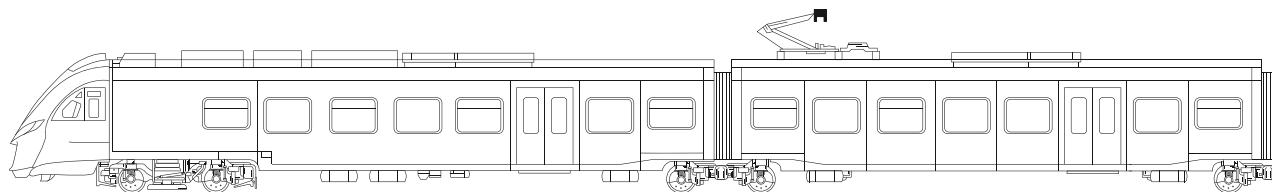
Realizacja Rozkładu Jazdy w 2022 roku.	
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej taborem kolejowym	99,66%
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej komunikacją zastępczą (ZKA) – odwołania awaryjne	0,34%



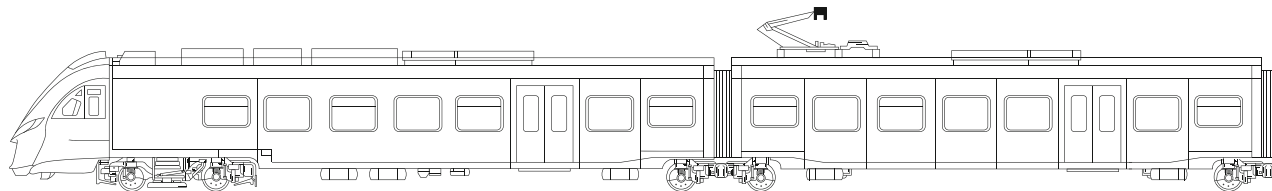
IV. Czystość w pociągach

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.



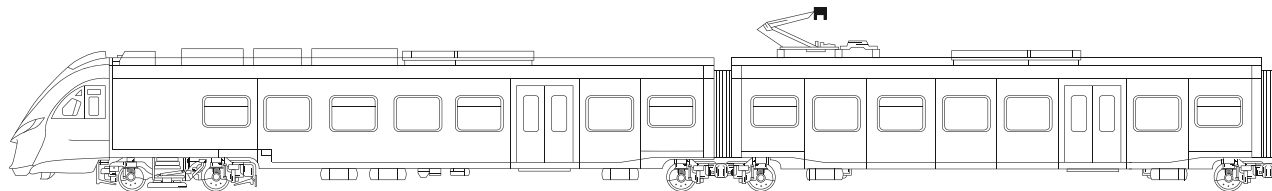
SYMBOL	ZAKRES CZYSZCZEŃ
CG	CG 1 - mycie sufitów, odkurzanie i pranie foteli
	CG 2 - mycie ścian, szyb i podłóg wewnątrz pojazdu
	CG 3 - kompleksowe mycie toalet
	CG 4 – kompleksowe sprzątanie kabin.
MZ	Czyszczenie zewnętrzne pojazdu (ścian czołowych, drzwi, okien, osłon wyświetlaczy kierunkowych).
MSC	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 taboru, realizuje czyszczenia pojazdów w dziewięciu punktach znajdujących się nie tylko na terenie Dolnego Śląska, ale również w takich miejscowościach jak Krotoszyn w województwie Wielkopolskim, czy Żary w województwie Lubuskim. Odzwierciedla to między innymi zakres ilościowy wykonywanych czyszczeń taboru należącego i użytkowanego przez Spółkę Koleje Dolnośląskie S.A..

Należy przy tym zaznaczyć, że na bieżąco oprócz monitorowania występujących potrzeb wykonywania czyszczeń dostosowanych do bieżącego rozkładu jazdy regulowany jest również ich zakres, zgodnie z potrzebą jaka występuje w trakcie zmian i korekt nanoszonych w obowiązujących Rozkładach Jazdy.

Zdj. 12 – Mycie pojazdu wewnątrz, fot. KD



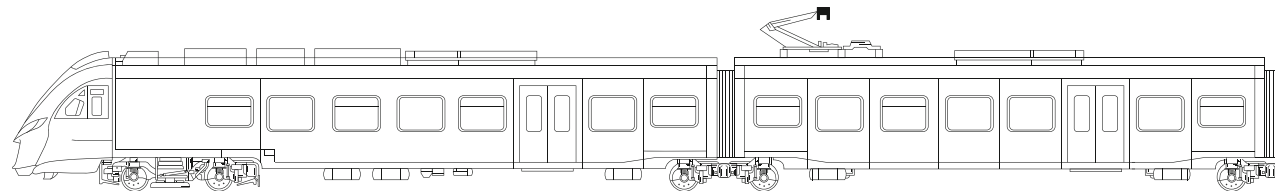
Wykonano 5689 czyszczeń doraźnych, 17709 czyszczeń codziennych, dokonano również 507 czyszczeń gruntownych, a także myć zewnętrznych poszycia pojazdów KD.

Spółka umożliwia podnoszenie kwalifikacji przez osoby wykonujące prace w grupach sprzątających, poprzez umożliwianie uczestnictwa w szkoleniach potwierdzanych certyfikatem z zakresu usuwania elementów graffiti umieszczanych na pojazdach szynowych KD. Pozwoliło to na usunięcie w 2022 roku 1854 m² graffiti znajdującego się na użytkowanych pojazdach, co stanowi wzrost o około 100% w stosunku do roku poprzedniego.

W związku z ciągle utrzymującym się stanem epidemicznym, spółka zabezpiecza też odpowiednią ilość środków dezynfekujących pojazdy KD tak, aby w każdej chwili pasażerowie jak i obsługa mogli czuć się bezpieczni. Dystrybucja tych środków odbywa się na bieżąco, zgodnie z występującymi potrzebami



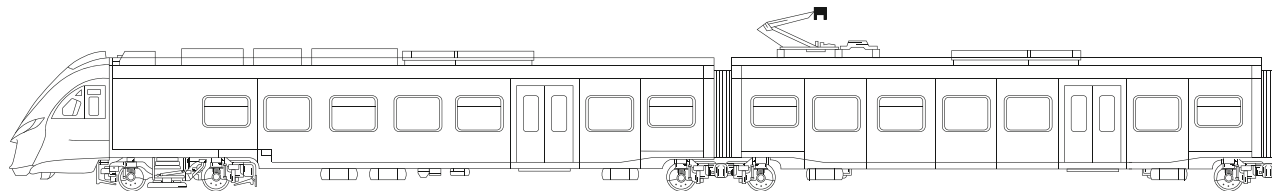
Zdj. 13 – usuwanie dewastacji, fot. KD



i została włączona w proces dokonywanych czyszczeń codziennych. Należy przy tym dodać, iż znaczną liczbę osób w niektórych grupach stanowią obywatele Ukrainy. Obecnie przeprowadzany jest nabór na stanowisko operatora myjni, która uruchomiona będzie przy oddaniu nowej hali.



Zdj. 14 – Mycie pojazdu z zewnątrz, fot. KD



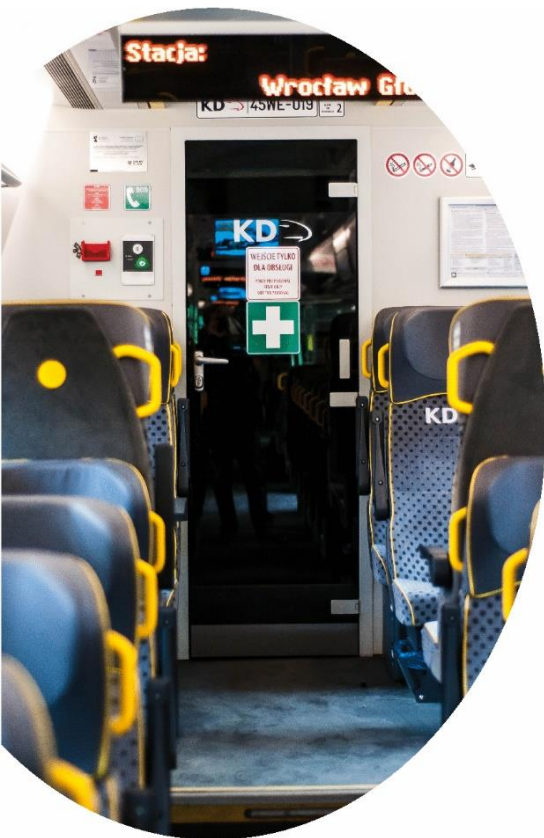
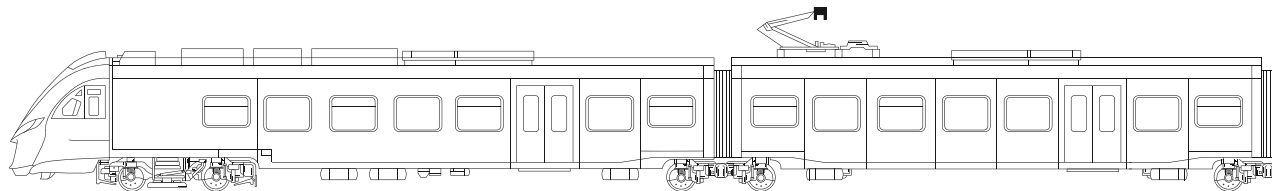
V. Badanie opinii klientów.

W roku 2022 podobnie jak w latach poprzednich Spółka Koleje Dolnośląskie przeprowadziła badanie opinii klientów, w celu pozyskania informacji na temat zadowolenia pasażerów z aktualnie oferowanych usług przewozowych.

Metodologia badań była odmienna niż w latach poprzednich. Zdecydowano się na przeprowadzenie badania ankietowego wśród użytkowników nowo otwartego sklepu internetowego Spółki. Ankieta, która składała się z 13 pytań rozsyłana była do użytkowników sklepu online, po realizacji zakupionej usługi. W ten sposób możliwe było dotarcie do osób, które skorzystały z usług Spółki. W badaniu ankietowym online, zrealizowanym w grudniu 2022 roku wzięło udział 504 osoby, a w pełni ankietę wypełniło 406 pasażerów. Badanie pozwoliło na określenie portretu pasażera, zbadaniu jego preferencji oraz oczekiwań w zakresie przewozów kolejowych.

Ogólny poziom satysfakcji z przejazdów Kolejami Dolnośląskimi okazał się wysoki – średnia ocena to **4,03** punktu w pięciopunktowej skali, zaś noty 4 oraz 5 punktowe stanowią aż 75 % wszystkich zebranych opinii respondentów.

Pociągami podróżują w większości: kobiety (55%), osoby pomiędzy 26 a 40 rokiem życia (51%), mieszkańcy miast powyżej 50 tys. mieszkańców (64%).



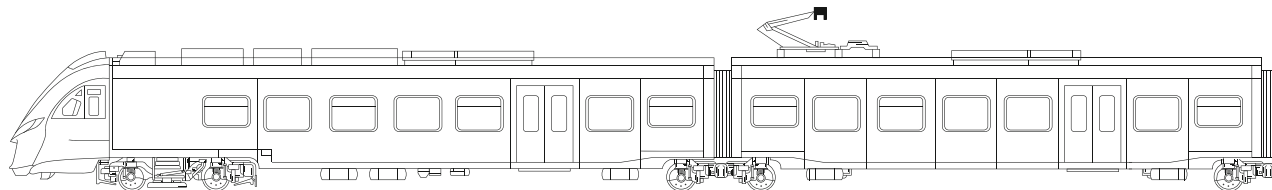
Komfort podróży został oceniany przez pasażerów KD dobrze – oceny pozytywne stanowiły 75% wszystkich wskazań. Blisko 42% ankietowanych przyznało najwyższą notę za **punktualność**.

Ponadto, jako **najczęstszy cel podróży** pasażerowie wskazywali: wyjazdy w celach rozrywkowych (spotkania towarzyskie, odwiedziny, koncerty, imprezy) – 34%. Niemal 88% uczestników badania wyraziło się na temat **jakości obsługi** z aprobatą, a blisko 63% opinii stanowiły oceny 5 punktowe. Co ważne, ponad połowa badanych (53%) deklaruje, że jest skłonna w pełni polecić Spółkę Koleje Dolnośląskie S.A. swoim bliskim.

W ankiecie zostały zawarte również pytania dotyczące zadowolenia klientów z procesu zakupów w sklepie internetowym Kolei Dolnośląskich- średnia ocena to 4,38 punktu.

Warto dodać, iż badania rozpoczęte w grudniu 2022 roku są nadal kontynuowane w celu uzyskania odpowiedzi od jak największej grupy próby badawczej respondentów w roku bieżącym. Tego typu badania marketingowe stale pozwalają zamawiającemu na lepsze dopasowanie oferty do aktualnych potrzeb i oczekiwań klientów.

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



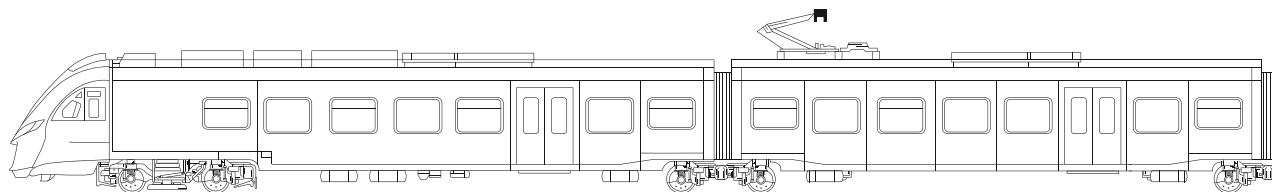
VI. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług

Statystyka skarg i reklamacji przyjętych przez Koleje Dolnośląskie S.A. w 2022 roku

Skargi i reklamacje przyjęte w 2022 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		
9049	7878	1171	6970	1237	522	320	23,14	0,57

Kwota odszkodowań wypłaconych w 2022 r. z powodu opóźnienia lub utraty połączenia wyniosła 14706,80 zł.

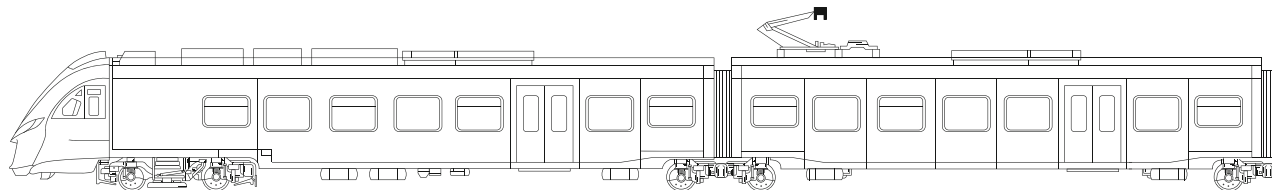


Podział rozpatrzonych skarg i reklamacji ze względu na kategorie

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		
3187	57	2	121	39	19	3	3591	1188

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

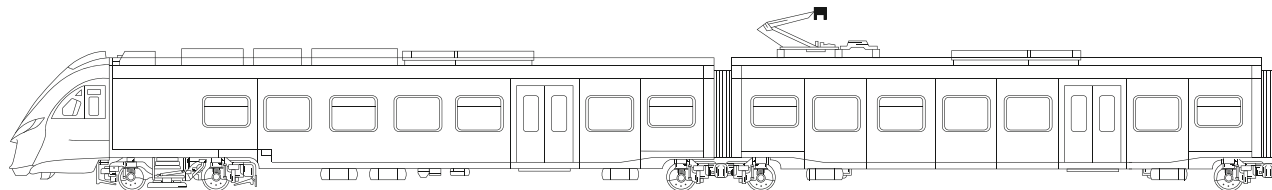
Jako cel do osiągnięcia założono 15 dni. Jest to połowa czasu ustalonego w obowiązujących przepisach.



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

W 2022 roku za pomocą ustalonego wskaźnika przeprowadzono analizę czasu rozpatrywania skarg i reklamacji za ostatnie 5 lat:

	Brak reakcji	Alarm	Projekt naprawczy
2018 r.	16 dni		
2019 r.	16 dni		
2020 r.	14 dni		
2021 r.	19 dni		
2022 r.		23 dni	



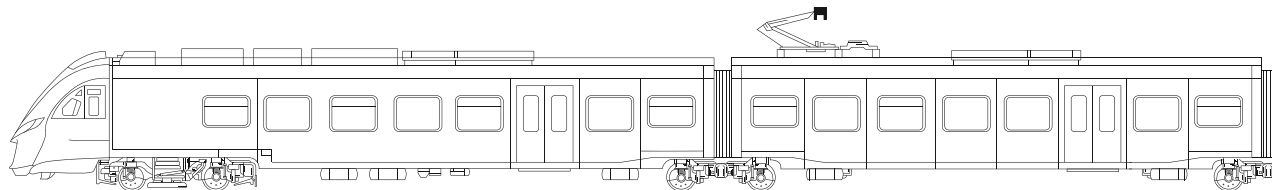
Wzrost w 2022 r. liczby składanych skarg i reklamacji i związany z tym wydłużony czas rozpatrywanych spraw, wahający się w poszczególnych miesiącach pomiędzy 21 a 26 dni wpłynęły na podjęcie projektu naprawczego, skutkującego zwiększeniem obsady pracowników zajmujących się rozpatrywaniem skarg i reklamacji.

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

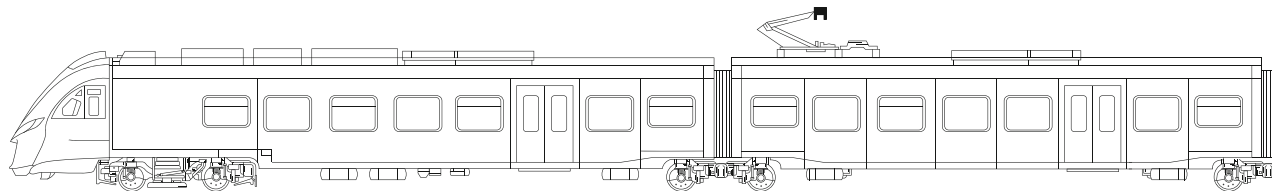
Analiza spraw odbywa się z należytą starannością oraz z zachowaniem bezstronności, aby prawa podróżnego nie zostały naruszone. Natomiast w sytuacjach spornych decydujące znaczenie ma poszanowanie praw pasażera.

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.



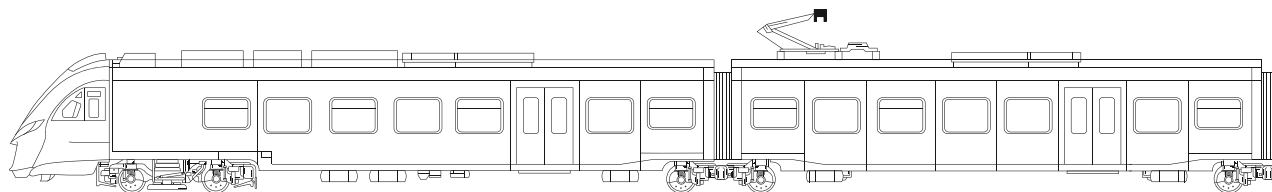
Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom podróżnych, unowocześniliśmy kanały sprzedaży dostępne na stronach internetowych (www.kolejedolnoslaskie.pl, www.koleo.pl i e-podroznik.pl). Zmiana wprowadzona 2 listopada 2021 r. polegała na skróceniu czasu na dokonanie samodzielnego zwrotu czy wymiany biletu z 60 do 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	2022
Liczba zgłoszeń osób z niepełnosprawnością	0	0	9	15	30	43	142	219	236	541	349	713	1267

Liczba zgłoszeń przejazdów osób z niepełnosprawnością przyjętych w roku 2022 wyniosła 1267.