

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ MINIMALNE NORMY JAKOŚCI OBSŁUGI

SPRAWOZDANIE

ZA LATA 2023-2024

spółki Szybka Kolej Miejska sp. z o.o.

CZŁONEK ZARZĄDU

Marek Cimurski

PREZES ZARZĄDU

Maria Wasiak

Zarząd spółki Szybka Kolej Miejska sp. z o.o.

Wstęp

Na podstawie art. 29 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. *dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*, Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. (zwana dalej SKM), w oparciu o funkcjonujący w Spółce System Zarządzania Jakością, publikuje informacje, dotyczące jakości oferowanych usług przewozowych.

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie wyników monitorowania ustanowionych norm jakości, obejmuje wszystkie obszary wymienione w załączniku III do Rozporządzenia (UE) nr 2021/782, a także zawiera przyjęte normy jakości oraz osiągnięte wyniki.

I. Informacje i bilety

1. Informacje

Wszelkie informacje zgodnie ze wskazaniem podanym na stronie www.skm.warszawa.pl są udostępnione na stronie internetowej organizatora miejskiej komunikacji zbiorowej Zarządu Transportu Miejskiego (zwanego dalej ZTM), tj. www.wtp.waw.pl oraz w rozkładzie jazdy dostępnym na stronie internetowej www.rozklad-pkp.pl oraz www.skm.warszawa.pl. Informacje dla podróżnych widnieją na rozkładach papierowych umieszczonych w gablotach na przystankach osobowych oraz stacjach według tras obsługiwanym przez SKM. Informacje są także podawane za pomocą systemu informacji głosowej będącej w gestii zarządcy infrastruktury w zakresie przyjazdu pociągu, numeru pociągu i peronu oraz ewentualnych opóźnień. Informacji na życzenie pasażera udzielają także kierownicy pociągów.

Regulamin przewozu osób pociągami Szybkiej Kolei Miejskiej sp. z o.o., jak i taryfa przewozowa, są wspólne dla wszystkich uczestników zbiorowego transportu publicznego na obszarze m.st. Warszawy oraz na obszarze innych gmin (wykonujących przewozy pasażerskie na zlecenie ZTM), jeżeli wynika to z zawartego porozumienia międzygminnego, tj. tramwajów, autobusów, metra i SKM. Informacje dotyczące warunków przewozu zamieszczone są w postaci elektronicznej na stronie internetowej SKM ze wskazaniem strony warszawskiego organizatora komunikacji zbiorowej, tj. ZTM. Informacje są także umieszczane na plakatach informacyjnych z infografiką umieszczonych w pojazdach kolejowych SKM oraz plakatach zawierających przepisy porządkowe obowiązujące na pokładzie pociągu.

Informacje są również dostarczane podróżnym poprzez użycie tablic z wyświetlaczami:

1. kierunkowymi czołowymi: 2 szt. na pojazd, umieszczonymi w górnej części czoła pojazdu, z wyświetlaczami LED koloru bursztynowego (pomarańczowego) lub białego;
2. kierunkowymi bocznymi zewnętrznymi (wyświetlacze skierowane na zewnątrz): na każdym członie pojazdu po 2 szt. – po jednej sztuce na stronę pojazdu; umieszczone w świetle okien w górnej ich części, równomiernie na całej długości pojazdu;
3. kierunkowymi bocznymi wewnętrznymi z wyświetlaczami skierowanymi do wewnątrz pojazdu: kolorowy wyświetlacz LCD. Tablice kierunkowe czołowe i boczne LED oraz wyświetlacze

wewnętrzne LCD są sterowane za pośrednictwem komputera pokładowego będącego elementem systemu pobierania opłat za przejazdy;

4. wewnętrznymi centralnymi, umieszczonymi pod sufitem.

Tablice dostarczają informacji dotyczących linii, trasy przejazdu, przystanków oraz stacji końcowej pociągu, dostępności dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Sterowanie tablicami odbywa się za pośrednictwem komputera pokładowego pojazdu w czasie rzeczywistym, bez ograniczenia długości wyświetlanych napisów.

Szczegółowe informacje oraz sekwencje informacji prezentowanych przez poszczególne wyświetlacze oraz system automatycznej głosowej informacji o trasie określone są zarówno przepisami z zakresu prawa kolejowego, jak również wymaganiami organizatora publicznego transportu zbiorowego (ZTM) zawartymi w opisie funkcjonalności informacji liniowej.

2. Bilety

Wszelkie informacje dotyczące biletów obowiązujących w pociągach SKM, zgodnie ze wskazaniem podanym na stronie www.skm.warszawa.pl, przedstawione są w przepisach taryfowych zamieszczonych na stronie internetowej www.wtp.waw.pl oraz na plakatach informacyjnych z infografiką umieszczonych w pojazdach kolejowych w widocznym miejscu. Bilety upoważniające do przejazdu pociągami SKM można kupić we wszystkich punktach sprzedaży biletów komunikacji miejskiej ZTM oraz w pojazdach kolejowych w automatach biletowych. Bilety można również kupić poprzez aplikacje mobilną. Zakupiony bilet następnie należy skasować poprzez zeskanowanie kodu QR. Kody QR umieszczone są na naklejkach w widocznym miejscu w pobliżu drzwi, najczęściej naprzeciwko wejścia.

II. Punktualność połączeń i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłócenia w świadczeniu usług

1. Opóźnienia oraz zakłócenia w kursowaniu pociągów

Odjazdy i przyjazdy pociągów Szybkiej Kolei Miejskiej sp. z o.o. odbywają się według rozkładu jazdy. Pociąg, który przyjechał do stacji końcowej później niż 5 minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako pociąg opóźniony na przybyciu.

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia zakłóceń w kursowaniu pociągów w Spółce regulują:

- procedury systemu zarządzania bezpieczeństwem i utrzymaniem dotyczące zasad postępowania w przypadku zakłóceń procesu przewozowego, postępowaniu po zdarzeniach, zarządzania sytuacjami kryzysowymi, zapewnienia sprawności zasobów technicznych;
- regulaminy zarządcy infrastruktury kolejowej PKP PLK S.A., które określają zasady monitorowania pracy przewozowo-eksploatacyjnej oraz postępowania w przypadku wystąpienia zagrożeń, sytuacji kryzysowych lub innych wydarzeń na liniach kolejowych zarządcy infrastruktury.

2. Wskaźniki jakości

Wskaźnik „P” – jest wskaźnikiem punktualności kursowania pociągów SKM i jest stosunkiem liczby odjazdów z przystanków na trasie uznanych jako punktualne do łącznej liczby odjazdów z przystanków na trasie w danym miesiącu. Jako punktualny traktuje się odjazd, który ma miejsce nie wcześniej niż zakłada rozkład jazdy i nie później niż 5 minut po zaplanowanej rozkładem godzinie.

Wskaźnik „N” – jest wskaźnikiem zawodności kursowania pociągów, stanowi stosunek liczby półkursów wadliwych do łącznej liczby półkursów rozkładowych na dany miesiąc.

Za półkurs wadliwy uważa się:

1. niewykonany, a przewidziany rozkładem jazdy,
2. wykonany częściowo w stosunku do założeń rozkładowych,
3. wykonany w trakcji pojedynczej półkurs wskazany w rozkładzie do wykonania w trakcji podwójnej,
4. półkurs, w którym opóźnienie przyjazdu do stacji końcowej przekroczyło 30 minut.

Wskaźnik punktualności kursowania pociągów SKM w 2023 roku wyniósł 97,00% natomiast wskaźnik zawodności kursowania pociągów wyniósł 1,48%.

Tabela 1. Wskaźniki punktualności i zawodności kursowania pociągów Spółki w roku 2023.

ROK	MIESIĄC	Wskaźnik „P”	Wskaźnik „N”
2023	Styczeń	95,18	0,572
	Luty	95,18	1,064
	Marzec	95,20	0,751
	Kwiecień	95,18	1,762
	Maj	94,63	3,925
	Czerwiec	95,80	1,203
	Lipiec	98,99	0,795
	Sierpień	99,09	1,191
	Wrzesień	98,57	3,612
	Październik	98,94	0,271
	Listopad	98,35	1,389
	Grudzień	99,12	1,165

Wskaźnik punktualności kursowania pociągów SKM w 2024 roku wyniósł 99,55% natomiast wskaźnik zawodności kursowania pociągów wyniósł 0,78%.

Tabela 2. Wskaźniki punktualności i zawodności kursowania pociągów Spółki w roku 2024.

ROK	MIESIĄC	Wskaźnik „P”	Wskaźnik „N”
2024	Styczeń	99,62	1,025
	Luty	99,48	1,226
	Marzec	99,66	0,954
	Kwiecień	99,54	0,458
	Maj	99,62	0,570
	Czerwiec	99,69	1,184
	Lipiec	99,21	0,837
	Sierpień	99,58	0,322
	Wrzesień	99,71	0,112
	Październik	99,65	0,145
	Listopad	99,35	0,688
	Grudzień	99,45	1,812

Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. świadczy usługi przewozowe realizując zapisy umowy zawartej z Zarządem Transportu Miejskiego. Istotnym elementem analizy jakości usługi przewozowej są dane, związane z realizacją postanowień tej umowy, opracowane w oparciu o Katalog uchybień. Tabela nr 3 zawiera wskaźniki Katalogu uchybień wraz z opisem.

Tabela 3. Wskaźniki związane z uchybieniami.

Lp.	Wskaźnik	Znaczenie	Opis
1	O1	Niezgodność ze stanem faktycznym dokumentów sprawozdawczych, dotyczących wykonanych usług (zawiniona przez pracowników Spółki)	1. Karta informacyjna zdarzenia lub raportu dobowego kursowania pociągów.
	O2		1. Pozostałe dokumenty przekazywane do ZTM.

2	ST	Braki wyposażenia technicznego	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niedostateczna czystość pociągu; 2. Nieprawidłowości w zakresie systemu SPOzP; 3. Niedostateczna czystość przystanków (także elementy zagrażające bezpieczeństwu pasażerów); 4. Niedostateczne oświetlenie pociągu lub jego brak; 5. Niewłaściwe ogrzewanie i schładzanie pociągów Spółki.
3	UT	Ograniczenie pasażerom możliwości wejścia do lub wyjścia z pociągu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nie dotyczy przejazdów technicznych.
4	OZ	Niewłaściwe oznakowanie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niewłaściwa informacja dla pasażera wyświetlana podczas postoju i jazdy pociągu; 2. Niewłaściwe wyposażenie przystanków na trasie i pociągów Spółki w informacji dla pasażerów; 3. Brak lub niewłaściwy numer brygady (obiegu).
5	WY	Wykroczenia służbowe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brak bezzwłocznego powiadomienia ZTM o przerwach w ruchu, a także brak powiadomienia o opóźnionych odjazdach z przystanku na trasie przekraczających 30 minut; 2. Brak przekazania do ZTM w wymaganym czasie karty informacyjnej zdarzenia, raportu dobowego lub innych dokumentów; 3. Brak reakcji obsługi po upływie 15 minut od zgłoszenia nieprawidłowości; 4. Palenie tytoniu przez obsługę pociągu; 5. Brak stroju służbowego.
6	BS	Automat biletowy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brak możliwości zakupu biletu w pociągu.

Weryfikacji jakości realizowanych przewozów, dokonują pracownicy Zarządu Transportu Miejskiego, przeprowadzając rutynowe kontrole. Ewentualne naliczenie uchybień jest efektem działań kontrolnych. Ogólna liczba uchybień w roku 2023 wynosi 88, natomiast w roku 2024 -103. Zostało to przedstawione odpowiednio w tabeli nr 4 oraz tabeli nr 5. Nastąpił wzrost w porównaniu do roku 2022, kiedy to naliczono 73 uchybienia.

Tabela 4. Uchybienia naliczone Spółce w roku 2023.

Wskaźnik uchybienia	O1/O2	ST	UT	OZ	WY	BS
Suma uchybień w roku 2023	0	7	3	17	9	52

Analizując powyższe dane można zauważyć, że uchybieniem, które najczęściej wskazywali kontrolerzy Zarządu Transportu Miejskiego w roku 2023, były usterki automatów biletowych - odnotowano 52 przypadki. Kolejnym wskazywanym uchybieniem było niewłaściwe oznakowanie – odnotowano 17 przypadków. W obszarze związanym z wykroczeniami służbowymi odnotowano 9 uchybień. Uchybienia naliczone zostały również w związku z brakiem wyposażenia technicznego – kontrolerzy ZTM odnotowali 7 uchybień w tym obszarze. Naliczono 3 uchybienia związane z ograniczeniem pasażerom możliwości wejścia do lub wyjścia z pociągu. W 2023 roku nie wystąpiło żadne uchybienie dotyczące niezgodność ze stanem faktycznym dokumentów sprawozdawczych, dotyczących wykonanych usług.

Tabela 5. Uchybienia naliczone Spółce w roku 2024.

Wskaźnik uchybienia	O1/O2	ST	UT	OZ	WY	BS
Suma uchybień w roku 2024	0	5	3	42	10	43

Analizując natomiast dane z roku 2024 można zauważyć, że uchybieniem, które najczęściej wskazywali kontrolerzy Zarządu Transportu Miejskiego, były usterki automatów biletowych - odnotowano 43 przypadki. Kolejnym wskazywanym uchybieniem było niewłaściwe oznakowanie – odnotowano 42 przypadki. W obszarze związanym z wykroczeniami służbowymi odnotowano 10 uchybień. Uchybienia naliczone zostały również w związku z brakiem wyposażenia technicznego – kontrolerzy ZTM odnotowali 5 uchybień w tym obszarze. Naliczono 3 uchybienia związane z ograniczeniem pasażerom możliwości wejścia do lub wyjścia z pociągu. W 2024 roku nie wystąpiło żadne uchybienie dotyczące niezgodność ze stanem faktycznym dokumentów sprawozdawczych, dotyczących wykonanych usług.

III. Opóźnienia

Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. prowadzi na bieżąco analizę jakości przewozów w tym również odsetek opóźnień kursów pociągów. Szczegółowe dane za lata 2023-2024 ujęte zostały w tabelach nr 6 oraz 7.

Tabela 6. Opóźnienia kursów pociągów SKM za rok 2023.

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	2023 rok
Liczba pociągów kursujących	7 735	6 502	7 146	7 335	7 156	7 649	7 938	7 909	8 411	8 866	8 690	9 185	94 522
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	229	164	228	211	241	312	368	316	254	281	389	203	3196
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*	719	547	786	648	735	940	824	788	754	701	867	450	8759
- z opóźnieniem do 60 minut	696	532	770	628	724	940	803	766	735	669	855	445	8563
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	21	13	16	20	10	0	15	19	12	20	6	5	157
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	2	2	0	0	1	0	6	3	7	12	6	0	39
opóźnienia spowodowane okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10	127	90	14	56	107	182	149	431	99	120	208	168	1751
% opóźnień na uruchomieniu	2,96%	2,52%	3,19%	2,88%	3,37%	4,08%	4,64%	4,00%	3,02%	3,17%	4,48%	2,21%	3,38%
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	9,00%	8,18%	10,78%	8,56%	10,12%	12,29%	10,12%	9,69%	8,74%	7,55%	9,84%	4,84%	9,06%
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,27%	0,20%	0,22%	0,27%	0,14%	0,00%	0,19%	0,24%	0,14%	0,23%	0,07%	0,05%	0,17%
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,03%	0,03%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,08%	0,04%	0,08%	0,14%	0,07%	0,00%	0,04%
% opóźnień art. 19 ust. 10	1,64%	1,38%	0,20%	0,76%	1,50%	2,38%	1,88%	5,45%	1,18%	1,35%	2,39%	1,83%	1,85%

* wskaźniki dotyczą pociągów uruchomionych/przybytych do stacji docelowej z opóźnieniem przekraczającym 5 minut.

Tabela 7. Opóźnienia kursów pociągów SKM za rok 2024.

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	2024 rok
Liczba pociągów kursujących	8 966	8 421	8 908	8 507	8 777	8 126	8 161	8 076	8 048	8 313	7 857	8 241	100 401
Liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem*	268	145	107	108	140	234	342	161	140	154	124	143	2 066
Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu*	585	301	266	212	349	541	712	381	324	331	328	394	4 724
- z opóźnieniem do 60 minut	566	297	264	208	342	501	681	378	312	330	319	378	4 576
- z opóźnieniem od 60 minut do 119 minut	15	4	2	4	7	28	30	3	12	1	8	11	125
- z opóźnieniem ≥ 120 minut	4	0	0	0	0	12	1	0	0	0	1	5	23
opóźnienia spowodowane okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10	179	152	90	111	266	319	670	161	165	172	207	238	2 730
% opóźnień na uruchomieniu	2,99%	1,72%	1,20%	1,27%	1,60%	2,88%	4,19%	1,99%	1,74%	1,85%	1,58%	1,74%	2,06%
% opóźnień na przybyciu mniejszych niż 60 minut	6,31%	3,53%	2,96%	2,45%	3,90%	6,17%	8,34%	4,68%	3,88%	3,97%	4,06%	4,59%	4,56%
% opóźnień na przybyciu dla przedziału 60-119 minut	0,17%	0,05%	0,02%	0,05%	0,08%	0,34%	0,37%	0,04%	0,15%	0,01%	0,10%	0,13%	0,12%
% opóźnień na przybyciu ≥ 120 minut	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,06%	0,02%
% opóźnień art. 19 ust. 10	2,00%	1,81%	1,01%	1,30%	3,03%	3,93%	8,21%	1,99%	2,05%	2,07%	2,63%	2,89%	2,72%

* wskaźniki dotyczą pociągów uruchomionych/przybyłych do stacji docelowej z opóźnieniem przekraczającym 5 minut.

IV. Odwołania

Spółka prowadzi również analizę odwołanych pociągów. Liczbę pociągów odwołanych w latach 2023 i 2024 przedstawiono w poniższych tabelach nr 8 oraz 9:

Tabela 8. Odwołania pociągów SKM w roku 2023.

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	2023 rok
Liczba pociągów planowanych do uruchomienia	7785	6524	7194	7345	7183	7662	7968	7959	8436	8869	8718	9221	94864
Liczba pociągów odwołanych	50	22	48	10	27	13	30	50	25	17	28	36	356
Odwołania spowodowane okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10	7	2	2	0	9	4	13	32	0	8	2	13	92
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,64%	0,34%	0,67%	0,14%	0,38%	0,17%	0,38%	0,63%	0,30%	0,19%	0,32%	0,39%	0,38%
% opóźnień art. 19 ust. 10	0,09%	0,03%	0,03%	0,00%	0,13%	0,05%	0,16%	0,40%	0,00%	0,09%	0,02%	0,14%	0,10%

Tabela 9. Odwołania pociągów SKM w roku 2024.

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	2024 rok
Liczba pociągów planowanych do uruchomienia	9005	8437	8912	8523	8807	8169	8200	8082	8053	8318	7881	8272	100659
Liczba pociągów odwołanych	39	16	4	16	30	43	39	6	5	5	24	31	258
Odwołania spowodowane okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10	8	8	0	2	14	34	23	0	0	2	0	18	109
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	0,43%	0,19%	0,04%	0,19%	0,34%	0,53%	0,48%	0,07%	0,06%	0,06%	0,30%	0,37%	0,26%
% opóźnień art. 19 ust. 10	0,09%	0,10%	0,00%	0,02%	0,16%	0,42%	0,28%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,22%	0,11%

V. Czystość taboru kolejowego i jakość powietrza w pojazdach kolejowych

Niedostateczna czystość pociągu lub uszkodzone elementy wyposażenia pociągu zagrażające bezpieczeństwu pasażerów są przedmiotem oceny jakości usługi przewozowej wykonanej przez SKM. Aby zachować minimalny poziom jakości obsługi przyjmuje się następujący standard jako obowiązujący:

Tabela 10. Zakresy poszczególnych rodzajów czyszczeń.

Czyszczenie	Zakres prac
Wewnętrzne pełne	Usuwanie śmieci oraz zabrudzeń nanoszonych przez pasażerów związanych z wypadkami i wandalizmem, mycie szyb czołowych z obu stron, podłóg, dezynfekcja uchwytów, wytarcie kurzu z półek, zewnętrzne i wewnętrzne mycie szyb oraz innych powierzchni szklanych, gruntowne mycie kabin maszynisty, mycie kamer zewnętrznych, usuwanie napisów graffiti na laminatach, mycie laminatów ścian, w szczególności usuwanie osadów z zakamarków pułta, siedzeń, odkurzenie i wyczyszczenie foteli, przetarcie automatów biletowych i kasowników, inne prace czyszczące wskazane przez pracownika nadzoru Zamawiającego.
Wewnętrzne codzienne z myciem szyb czołowych z zewnątrz	Sprzątanie śmieci, zmiatanie i mycie podłóg, przetarcie półek na bagaże, usunięcie śladów i zabrudzeń związanych z wandalizmem, dezynfekcja uchwytów, usuwanie napisów graffiti na laminatach, przetarcie szyb kamer zewnętrznych, mycie szyb czołowych wewnątrz i na zewnątrz, przetarcie automatów biletowych i kasowników, mycie kabin maszynisty.
Mycie zewnętrzne	Usuwanie zabrudzeń pułta z dachem włącznie, czoł pociągu, harmonii międzywagonowych.
Usuwanie napisów graffiti na zewnątrz i wewnątrz pojazdu	Usuwanie farb, lakierów i innych substancji chemicznych nanoszonych na Pojazdy w wyniku wandalizmu i/lub dewastacji.
Po wypadkach kolejowych	Czyszczenie powierzchni zewnętrznej i wewnętrznej pojazdu po wypadkach kolejowych. W przypadku wykonania dezynfekcji po krwi i tkankach – konieczność wystawienia certyfikatu.

Jakość powietrza w pojazdach kolejowych SKM jest także poddawana ocenie i istnieje w systemie jakości w katalogu ewentualnych uchybień. W przypadku niewłaściwego ogrzewania i schładzania pociągów Spółki (niedogrzanie w okresie zimy i przegrzanie w okresie letnim). Spółka zobowiązana jest uruchomić odpowiednio schładzanie lub ogrzewanie pociągów, tak aby utrzymana została temperatura powietrza w przedziale pasażerskim w zakresie:

- od 18°C do 25°C w okresie 1 kwietnia ÷ 31 października,
- od 10°C do 20°C w okresie 1 listopada ÷ 31 marca.

VI. Badanie opinii klientów

Szybka Kolej Miejska jako integralny element Warszawskiego Transportu Publicznego jest przedmiotem badań ilościowych realizowanych przez PBS sp. z o.o. na zlecenie Urzędu Miasta Warszawa w ramach Barometru Warszawskiego. Barometr Warszawski służy do sprawdzenia potrzeb, postaw i opinii mieszkańców Warszawy o najważniejszych obszarach życia w mieście. Od 2023 roku jest realizowany w tzw. czterech falach, do których przypisano różne obszary funkcjonowania miasta. Transport i mobilność są przedmiotem badań w III fali, a jednym z najistotniejszych tematów badania jest funkcjonowanie komunikacji miejskiej.

Z wyników badań Barometru korzysta Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie. Dane z badań ZTM uwzględnia między innymi w publikowanych rocznych raportach.

W ramach Barometru Warszawskiego przeprowadzono wywiady wśród mieszkańców wszystkich dzielnic Warszawy, w tym dzielnic obrzeżnych, które nie posiadają dostępu do linii metra ani rozbudowanej sieci tramwajowej, w których SKM odgrywa kluczową rolę we wspieraniu transportu zbiorowego. Zarówno w 2023 jak i 2024 roku przeprowadzono 3155 wywiadów, a próba badawcza wyniosła 1644. Badanie zrealizowano dwoma technikami – wywiadu bezpośredniego i ankiety internetowej.

Zgodnie z wynikami badań w obu latach funkcjonowanie komunikacji miejskiej było jednym z najważniejszych i zarazem najlepiej ocenianych obszarów zarządzanych przez m.st. Warszawę. W 2023 r. 88%, a w 2024 r. 89% respondentów oceniło funkcjonowanie komunikacji miejskiej raczej dobrze lub bardzo dobrze. Na pytanie w jaki sposób na ogół przemieszczają się do pracy/szkoły 52% badanych w 2023 r. i 51% w 2024 r. wskazało transport publiczny.

W 2023 r. odnotowano zwiększenie udziału osób korzystających z pociągów SKM, WKD i Kolei Mazowieckich względem lat ubiegłych. W 2024 r. określono, że z pociągów SKM, WKD, KM korzysta przynajmniej raz w tygodniu 5% warszawiaków.

W 2024 r. ankietowani spośród wskazanych aspektów komunikacji miejskiej najwyżej ocenili informację i oznaczenie (82%, wzrost o 2% względem 2023 r.), jakość taboru (82%, wzrost o 1% względem 2023 r.) oraz bezpieczeństwo w pojazdach (81%, wzrost o 3% względem 2023 r.). Najniżej oceniono ceny biletów ('23 – 59%, '24 – 60%), liczbę pasażerów w pojeździe ('23 – 61%, '24 – 62%) i punktualność ('23 – 63%, '24 – 67%).

W 2024 roku w porównaniu do 2023 roku wzrosła liczba osób pozytywnie oceniających podróżowanie po Warszawie pociągami (SKM, WKD, KM). Badani mogli wskazać ocenę z 10 stopniowej skali, w której 1 oznacza ocenę bardzo złą, a 10 oznacza ocenę bardzo dobrą. Procentowe zestawienie ocen przyznanych na poziomie 8, 9 i 10 w 2023 i 2024 roku ujęte zostało w tabeli poniżej.

Ocena	2023 r.	2024 r.
10	4%	7%
9	8%	10%
8	19%	18%
Średnia ocena	7,15	7,47

Dodatkowo, warto wspomnieć, że w ramach Barometru Warszawskiego pytano mieszkańców o podejmowane przez miasto działania wpływające na ochronę klimatu. W latach 2023-24 inwestycje w transport publiczny stanowiły dla respondentów najważniejsze działania wpływające na ochronę klimatu. Równocześnie inwestycje w transport publiczny realizowane przez m.st. Warszawę były oceniane najlepiej w tej kategorii – łącznie aż 93% pytanym ocenilo je raczej dobrze i zdecydowanie dobrze.

W 2024 roku na zlecenie Urzędu Miasta Warszawa rozpoczęto realizację Warszawskiego Badania Ruchu – kompleksowego badania mającego zebrać informacje o sposobach podróżowania mieszkańców aglomeracji warszawskiej. Ostatnie tak szerokie badanie mobilności przeprowadzono w 2015 roku. Od tamtego czasu zrealizowano liczne inwestycje w transport, w tym znacząco rozbudowano sieć połączeń Szybkiej Kolei Miejskiej oraz zakupiono nowoczesny tabor do ich obsługi.

Pierwsza część Warszawskiego Badania Ruchu została przeprowadzona w październiku i listopadzie 2024 r. i objęła mieszkańców podwarszawskich gmin. W ramach jesiennej edycji wykonano m.in. badania ankietowe na 43 stacjach kolejowych oraz zrealizowano pomiary liczby pasażerów wsiadających i wysiadających na 21 stacjach kolejowych.

Wiosenna edycja badania zaplanowana na marzec-kwiecień 2025 r. obejmie zakresem mieszkańców Warszawy. Zebrane w toku badania informacje posłużą do zaplanowania optymalnych rozwiązań transportowych.

VII. Rozpatrywanie skarg, zwroty opłat i odszkodowania

Analizy jakości świadczonych usług przewozowych przeprowadzana jest z uwzględnieniem opinii pasażerów. Ewentualne skargi oraz uwagi podróżnych, są istotnym narzędziem w procesie stałego podnoszenia poziomu świadczonych przewozów. Zasady postępowania ze skargami pasażerów reguluje „System Zarządzania Jakością – Minimalne normy jakości obsługi” a także Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Informacja dotycząca możliwości składania uwag, skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania SKM umieszczona jest na stronie internetowej SKM w zakładce „Strefa pasażera”. Tabela nr 11 zawiera informacje na temat skarg, które wpłynęły do Spółki w roku 2023 oraz 2024.

Tabela 11. Skargi zgłoszone w roku 2023 z podziałem na obszary.

Lp.	Obszar, którego dotyczyło zgłoszenie	Skargi w roku 2023	Skargi w roku 2024
1	Zachowanie obsługi pojazdu	56	39

Lp.	Obszar, którego dotyczyło zgłoszenie	Skargi w roku 2023	Skargi w roku 2024
2	Wykonanie rozkładu jazdy (punktualność i opóźnienia)	126	53
3	Czystość i utrzymanie taboru	0	0
4	Klimatyzacja / Ogrzewanie	18	12
5	Oznakowanie	0	4
6	Stan techniczny	30	21
7	Skargi związane z obsługą osób niepełnosprawnych	2	1
8	Obsada linii	22	19
9	Inne	24	25
	Ogólnie	278	174

W 2023 roku do Spółki wpłynęło ze strony podróżnych 278 skarg, natomiast w 2024 roku 174 skargi sklasyfikowane zostały one w 9 obszarach.

Kwestiami najczęściej zgłaszanymi przez podróżnych w roku 2023 były problemy dotyczące *wykonania rozkładu jazdy*. W tym obszarze zarejestrowano 126 skarg. W dalszej kolejności podróżni skarżyli się na *zachowanie obsługi pojazdu* – do Spółki wpłynęło 56 zgłoszeń. Na *stan techniczny* pojazdów podróżni skarżyli się w 30 zgłoszeniach *Obsada linii* była przedmiotem skargi w 22 przypadkach. Uwagi dotyczące *klimatyzacji/ogrzewania* zgłaszane były przez podróżnych w 18 przypadkach. W dalszej kolejności, odnotowano 2 zgłoszenia dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnością. Nie odnotowano żadnej skargi, która dotyczyłaby oznakowania pojazdów, czy też *czystości i utrzymanie taboru*. Skargi sklasyfikowane jako „Inne” to 24 zgłoszenia w roku 2023.

Kwestiami najczęściej zgłaszanymi przez podróżnych w roku 2024 również były problem, dotyczące *wykonania rozkładu jazdy*. W porównaniu do roku 2023, tym obszarze zarejestrowano jednak tylko 53 skargi. W dalszej kolejności podróżni skarżyli się na *zachowanie obsługi pojazdu* – do Spółki wpłynęło 39 zgłoszeń. Na *stan techniczny* pojazdów podróżni skarżyli się w 21 zgłoszeniach *Obsada linii* była przedmiotem skargi w 19 przypadkach. Uwagi dotyczące *klimatyzacji/ogrzewania* zgłaszane były przez podróżnych w 12 przypadkach, z kolei na *oznakowanie* wniesiono 4 skargi. W dalszej kolejności, odnotowano 1 zgłoszenie dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnością. Nie odnotowano żadnej skargi, która dotyczyłaby *czystości i utrzymanie taboru*. Skargi sklasyfikowane jako „Inne” to 25 zgłoszeń w roku 2024.

Skargi napływające do Spółki rozpatrywane są w terminie do 30 dni. W szczególnie trudnych przypadkach termin może ulec wydłużeniu maksymalnie do 90 dni. Wspólna procedura w tym zakresie została opracowana w porozumieniu z Zarządem Transportu Miejskiego. Wnioski z rozpatrywanych skarg przekazywane są do komórek organizacyjnych Spółki, odpowiedzialnych merytorycznie za zgłaszane nieprawidłowości.

W ramach poszczególnych obszarów skarg wyróżnić można kwestie, których najczęściej dotyczą zgłoszenia podróżnych. Informacje na ten temat zawarte zostały w poniższej tabeli.

Tabela 12. Przedmiot najczęstszych skarg, wpływających do Spółki w ramach poszczególnych obszarów w latach 2023 oraz 2024.

Lp.	Obszar, którego dotyczyło zgłoszenie	Przedmiot zgłoszenia w roku 2023	Przedmiot zgłoszenia w roku 2024
1	Zachowanie obsługi pojazdu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niezaczekanie na pasażera. 2. Brak informacji o przyczynie opóźnienia pociągu. 3. Palenie tytoniu w miejscach niedozwolonych. 4. Niewłaściwie przeprowadzona kontrola biletów. 5. Rozmowy telefoniczne prowadzone przez obsługę. 6. Niegrzeczne zachowanie, odzywanie się do pasażera kierownika pociągu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niezaczekanie na pasażera. 2. Niegrzeczne zachowanie, odzywanie się do pasażera kierownika pociągu (kontrolera), maszynisty. 3. Brak informacji o przyczynach o opóźnieniach pociągu od kierownika pociągu, maszynisty. 4. Niewłaściwie przeprowadzona kontrola biletów.
2	Wykonanie rozkładu jazdy (punktualność i opóźnienia)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Opóźnienie pociągu, odwołanie pociągu. 2. Odjazd pociągu przed rozkładowym czasem. 3. Zmiana rozkładu jazdy. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Opóźnienie pociągu, odwołanie pociągu. 2. Odjazd pociągu przed rozkładowym czasem. 3. Zmiana rozkładu jazdy.
3	Czystość i utrzymanie taboru	Brak	Brak
4	Klimatyzacja / Ogrzewanie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Za zimno lub za gorąco w pociągu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Za zimno lub za gorąco w pociągu. 2. Niedziałająca klimatyzacja.
5	Oznakowanie	Brak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niesprawne tablice relacyjne wewnętrzne lub zewnętrzne. 2. Niewłaściwe oznakowanie pociągu „przejazd techniczny”. 3. Niewłaściwe oznakowanie pociągu.
6	Stan techniczny	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uszkodzone, nieczynne drzwi. 2. Zbyt głośne komunikaty przystankowe. 3. Uszkodzony interkom. 4. Uszkodzone, nieczynne gniazdo USB. 5. Brak czynnych gniazd USB w nowych typach pojazdów. 6. Głośna praca pociągu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uszkodzone, nieczynne drzwi. 2. Uszkodzone, nieczynne gniazda USB. 3. Uszkodzony interkom. 4. Głośne sygnały dźwiękowe pociągu. 5. Zbyt głośne automatyczne komunikaty w pociągu.

Lp.	Obszar, którego dotyczyło zgłoszenie	Przedmiot zgłoszenia w roku 2023	Przedmiot zgłoszenia w roku 2024
		7. Zbyt głośne automatyczne komunikaty w pociągu.	6. Brak zapowiedzi jaka będzie następna stacja.
7	Skargi związane z obsługą osób niepełnosprawnych	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niezaczekanie na osobę niepełnosprawną. 2. Nieudzielenie pomocy osobie z niepełnosprawnością przy wsiadaniu. 3. Nierozłożenie platformy podłogowej osobie z niepełnosprawnością. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nieudzielenie informacji o przysługującej uldze osobie z niepełnosprawnością.
8	Obsada linii	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niewłaściwe zestawienie pociągu – krótki skład. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Krótki skład.
9	Inne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brak szybkiej informacji o opóźnieniach na stronie internetowej SKM. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brak komunikatów megafonowych. 2. Błędne komunikaty megafonowe. 3. Brak szybkiej informacji o opóźnieniach na stronie internetowej SKM. 4. Za późna zmiana peronu odjazdu pociągu.

Przekazywanie zgłoszonych przez pasażerów uwag do właściwych merytorycznie komórek organizacyjnych pozwala ograniczać, bądź całkowicie eliminować występujące nieprawidłowości. Wpływa to na poprawę jakości świadczonych usług przewozowych, jak również na postrzeganie Spółki przez pasażerów.

VIII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej

Szybka Kolej Miejska w myśl Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. *dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* zapewnia osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się możliwość swobodnej podróży koleją porównywalną do takich, jaką dysponują inni pasażerowie. W celu umożliwienia zgłoszenia potrzeby udzielania pomocy od dnia 15 grudnia 2010 r. uruchomiony został telefon pod numerem 22 699 71 95 pod którym pracownicy w godzinach 8-16 oczekują zgłoszenia dotyczącego zorganizowania pomocy podczas przejazdu pociągami Spółki osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Ponadto zgłoszenia można dokonać poprzez uzupełnienie odpowiedniego formularza na stronie www.skm.warszawa.pl. Zgłoszenia należy dokonać w terminie nie krótszym niż 24 godziny.

Na wspomnianej wyżej stronie internetowej znajdują się również aktualne informacje dotyczące dostępu do taboru kolejowego oraz udogodnień w pociągach dla osób o ograniczonej zdolności ruchowej, a także informacje dotyczące dostępu do poszczególnych stacji oraz przystanków osobowych. Dostęp do

pociągów dla tych osób jest zapewniony, dzięki wyposażeniu wszystkich pojazdów SKM w urządzenia – podnośniki platformowe lub platformy ręczne służące do transportu osób niepełnosprawnych z peronu do pociągu lub z powrotem.

Szybka Kolej Miejska sp. z o.o. w Warszawie podejmuje szereg działań, mających na celu likwidowanie barier w dostępie do oferty przewozowej. Obejmują one m.in.:

1. prowadzenie szkoleń z zakresu obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się, pozwalające w sposób ciągły podnosić poziom kompetencji pracowników w tym obszarze;
2. ścisłą współpracę z zarządcą infrastruktury kolejowej PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. w zakresie likwidacji barier w dostępie do transportu kolejowego;
3. uczestnictwo przedstawiciela Spółki w pracach zespołów zadaniowych, powołanych przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego oraz przy Prezydencie m.st. Warszawy, mających na celu opracowywanie rozwiązań w zakresie likwidowania barier związanych z dostępnością;
4. monitorowanie stanu urządzeń, umożliwiających korzystanie z transportu kolejowego osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, montowanych na stacjach i przystankach osobowych, do których dojeżdżają pociągi Spółki.