

SPRAWOZDANIE za rok 2018

Załącznik
do Norm Jakości Obsługi

w zakresie
realizacji Norm Jakości Obsługi
przyjętych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych usług pasażerskich
wykonywanych przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

(realizacja art. 28 ust. 2 Rozporządzenia WE Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dn. 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym)

Lp.	Obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi	Miernik jakości procesu - poziom minimalny	Miernik jakości procesu - wykonanie	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
1.	Informacja udzielana podróżnym i klientom* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	-		90 kontroli pracy kierowników pociągu podczas jazd kontrolnych, 30 kontroli kas biletowych i 10 kontroli w zakresie udzielania informacji taryfowych, zamieszczanych w gablotach na peronach oraz w budynkach i holach dworców (uchybień nie stwierdzono).		Prowadzenie pouczeń okresowych: 2 razy do roku dla kasjerów biletowych i kontrolerów biletów oraz 3 razy w roku dla kierowników pociągu i konduktorów.
2.	Zawieranie umowy przewozu*	-	-	274 kontroli - w tym kierowników pociągu podczas jazd kontrolnych oraz kas biletowych. Dodatkowo przeprowadzone zostały szkolenia dot. oferty "Wspólny Bilet".		Prowadzenie pouczeń okresowych: 2 razy do roku dla kasjerów biletowych i kontrolerów biletów oraz 3 razy w roku dla kierowników pociągu i konduktorów. Dodatkowo przeprowadzono szkolenia z zakresu nowej oferty pn. "Wspólny Bilet" - teoretyczne i praktyczne dla kasjerów biletowych oraz teoretyczne dla kierowników pociągu.
3.	Punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	97,97%	NIE DOTYCZY	-	-
4.	Czystość taboru kolejowego* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	-	(3,10)	Proces czyszczenia taboru przebiegał prawidłowo.	-	W Spółce funkcjonuje formalny i skuteczny nadzór bezpośredni i pośredni w zakresie funkcjonowania procesu czyszczeń taboru. Przypisane są rodzaje zadań i odpowiedzialności do konkretnych stanowisk pracy. W umowach z podmiotami sprzątającymi są określone szczegółowe wymagania dotyczące poszczególnych rodzajów i zakresu (czynności) czyszczeń.

Lp.	Obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi	Miernik jakości procesów - poziom minimalny	Miernik jakości procesów - wykonanie	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
5.	Wskaźnik poziomu czystości pomieszczeń na Dworcu Podmiejskim SKM w Gdyni Głównej oraz czystości na stacjach i przystankach osobowych na linii kolejowej nr 250* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	66,66%	82,59%	Najczęściej występujące problemy powtarzają się dotycząc większej intensywności zabrudzeń w okolicach koszy na śmieci, niewystarczającego poziomu odśnieżania podczas warunków zimowych oraz zanieczyszczeń elementów infrastruktury przez ptasie odchody.	W przypadku zapewnienia dobrej przyczepności na peronach i ciągach komunikacyjnych SKM problem potęgowany jest dużą liczbą i zagęszczeniem peronów SKM, co utrudnia jednoczesne usunięcie śniegu i lodu we wszystkich tych lokalizacjach. Zanieczyszczenia elementów infrastruktury przez ptasie odchody wynika wprost z naturalnej obecności tych zwierząt w przestrzeni miejskiej, jak również z faktu ich dokarmiania przez osoby znajdujące się na peronach SKM.	Stały i bezpośredni nadzór ze strony osób wyznaczonych przez Spółkę do weryfikacji jakości prac w zakresie utrzymania czystości realizowanych przez podmioty zewnętrzne. Korzystanie z mechanizmu kar umownych. Prowadzenie czynności audytowych w zakresie jakości wykonywanych prac (zapis: formularze audytowe).
6.	Badania satysfakcji Klientów - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	3,15		-	-
7.	Obsługa skarg	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	0,0006% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów		-	-
8.	Zwrot opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług**	-	BRAK		-	-
9.	Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**	-	-	Zarejestrowano 8 zgłoszeń przewozu osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej zdolności ruchowej, tj. o 74,19% mniej niż w 2017 r., w tym 1 zgłoszenie dotyczyło linii komunikacyjnej SKM, a 7 - linii komunikacyjnych systemu PKM.	-	-