

**Sprawozdanie z jakości usług świadczonych przez Warszawską Kolej Dojazdową  
sp. z o.o. za rok 2010 .**

## **1. INFORMACJA I BILETY**

### **Dostarczanie informacji podczas podróży**

Podczas podróży w pociągach WKD dostępne są następujące informacje:

- w zakresie stref czasowych przy przejazdach na podstawie biletów jednorazowych, ceny biletów jednorazowych normalnych oraz ulgowych, numery telefonów oraz adresy mailowe do Spółki, informacja o opłacie za przejazd bez ważnego biletu, adres oraz kontakt do jednostki rozpatrującej odwołania (w formie nalepki),
- dotyczące sprzedaży biletów w pociągu oraz możliwości nabycia biletu przez telefon komórkowy (w formie nalepki),
- dotyczące zakresu obowiązywania Wspólnego biletu ZTM – KM - WKD (w formie nalepki),
- ceny biletów ZTM honorowanych w pociągach WKD w ramach oferty Wspólny bilet ZTM – KM - WKD ( w formie nalepki),
- dotyczące postępowania w przypadku uszkodzenia kasownika (w formie nalepki),
- numery telefonów alarmowych - Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Mazowieckie Centrum Zarządzania Kryzysowego, Straż Ochrony Kolei, Agencja Ochrony, numer alarmowy 112 (w formie nalepki),
- informacja o numerze telefonicznym, adresie strony internetowej gdzie uzyskać można informacje w zakresie praw pasażera (w formie nalepki),
- informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym (w nowym taborze).

### **Sposób udzielania informacji na stacjach**

Na stacjach WKD informacje udzielane są podróżnym w następujący sposób:

- w wiatach przystankowych (w formie papierowych rozkładów, komunikatów),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- informacje wygłaszane przez megafony.

### **Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów**

- w wiatach przystankowych (rozkłady i komunikaty papierowe),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- informacje wygłaszane przez megafony,

- przez stronę internetową [www.wkd.com.pl](http://www.wkd.com.pl),
- elektroniczny rozkład jazdy pociągów HAFAS na stronie internetowej [www.rozklad-pkp.pl](http://www.rozklad-pkp.pl),
- Sieciowy Rozkład Jazdy Pociągów,
- tabliczki z numerami peronów,
- telefonicznie (numer telefonu całodobowy dostępny jest na rozkładzie jazdy na każdej stacji)
- materiały informacyjne (ulotki),
- w przypadku zmian rozkładu/taryfy prasa, radio, telewizja.

### **Urządzenia do sprzedaży biletów**

Na 8 stacjach znajdują się pełnozakresowe kasy biletowe WKD, prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych oraz okresowych. Bilety okresowe drukowane są przez kasy fiskalne rrr Poss (10 szt.), natomiast bilety jednorazowe mają postać biletów kartkowych.

WKD ma w najbliższych planach zakup automatów biletowych. W roku 2010 opracowano specyfikację warunków tego zamówienia i w lutym 2011r. ogłoszono przetarg na dostawę oraz montaż w/w urządzeń.

### **Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety**

Informacje udzielane są podróżnym w punktach sprzedaży biletów - przez kasjerów w 8 kasach agencyjnych Spółki. Ponadto komplet informacji dot. taryfy WKD, praw pasażera, przekazywany jest osobom, sprzedającym bilety w 27 punktach agencyjnych (sklepy, kioski), oraz w 4 tzw. punktach mobilnych i 2 punktach sprzedaży WKD (Warszawa Raków oraz Warszawa Al. Jerozolimskie). Informacje udzielane są podróżnym również za pomocą megafonów znajdujących się na przystankach, telefonicznie (całodobowy numer telefonu do dyspozytora zamieszczony jest na każdym przystanku na rozkładzie jazdy) Kasy i punkty sprzedaży zlokalizowane są na lub w okolicy przystanków WKD, natomiast uzupełniającą formą sprzedaży jest sprzedaż prowadzona w pociągach

## **2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW.**

### **a) opóźnienia**

- Ogólne średnie opóźnienie pociągów – 20 min ( WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),
- 0,16 % opóźnień odjazdu,

- 0,39 % opóźnień przybycia ( w tym 0,38 % opóźnień do 60 min., 0,007 % opóźnień 60-119 min, 0,002 % opóźnień 120 min i większych),
- 0,12 % utraconych skomunikowań.

b) Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego.

Zakłócenia w kursowaniu ruchu pociągów na WKD są spowodowane przez dwie przyczyny:

- Zakłócenia spowodowane wypadkiem na linii WKD, wtedy pracownik WKD który uczestniczył lub był świadkiem wypadku powiadamia dyżurnego ruchu, dyspozytora WKD, policję oraz w miarę potrzeby komisję wypadkową ze strony WKD oraz inne służby zewnętrzne, tj. pogotowie ratunkowe, straż pożarną, żandarmerię wojskową lub prokuraturę.
- Jeśli mamy do czynienia z awarią na linii WKD powiadamiany jest dyżurny ruchu i dyspozytor WKD oraz pracownicy Wydziału Infrastruktury WKD w przypadku awarii infrastruktury lub pracownicy Wydziału Napraw i Utrzymania Taboru WKD w przypadku awarii pociągu.

Jeśli prowadzenie ruchu pociągów w miejscu wypadku lub awarii jest niemożliwe lub zagraża bezpieczeństwu ruch pociągów jest wstrzymany do czasu usunięcia skutków wypadku lub awarii i obowiązuje zarządzenie nr 15/2010 Prezesa Zarządu Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. z dnia 31 marca 2011r. wprowadzające do stosowania system zarządzania informacją o zdarzeniach na linii WKD powodujących ograniczenia w ruchu pociągów. Zarządzenie opisuje kto kogo ma powiadamiać i w jakiej kolejności w przypadku wszelkich ograniczeń w ruchu pociągowa linii WKD.

### **3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW**

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w 99,88% .

### **4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI**

#### **Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego:**

Realizacja usługi czyszczenia pojazdów kolejowych odbywa się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Warszawską Kolej Dojazdową z Wykonawcą.

Stosuje się następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego (pojazdów ezt):

- czyszczenie okresowe – średnio 30 ezt/miesięcznie
- czyszczenie codzienne – średnio 420 ezt/miesięcznie,
- czyszczenie pobieżne – średnio 2100 ezt/miesięcznie

Czyszczenia taboru są wykonywane przez wyspecjalizowaną firmę porządkową w ramach udzielonego zamówienia publicznego. Poszczególne rodzaje czyszczeń mają zapewnić utrzymywanie na bieżąco następujących standardów w wagonach pojazdów:

- brak kurzu i śmieci, w szczególności w szczelinach i zagłębieniach wnętrza pojazdu,
- brak kurzu na siedzeniach i półkach bagażowych,
- brak jakichkolwiek trwałych osadów we wnętrzu wagonów, szczególnie w miejscach podatnych na ich zbieranie się,
- pełna przejrzystość szyb czołowych, okien bocznych, brak zacieków i osadów.

Dodatkowym wymogiem WKD jest konieczność stosowania przez Wykonawcę usług środków i materiałów, posiadających atesty i certyfikaty dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki powinny być używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią mycia.

### **Wyniki pomiarów jakości powietrza**

Przedstawiciele Spółki w roku 2010 dokonali pomiaru temperatury powietrza w wagonach pojazdów kolejowych WKD. Pomiary zostały wykonane czterokrotnie w roku 2010: marzec, kwiecień, wrzesień i listopad. W podanych terminach wyniki pomiarów temperatury w wagonach kształtowały się w zależności od temperatury powietrza i natężenia liczby pasażerów tj. w granicach od  $+10^{\circ}\text{C}$  do  $+16^{\circ}\text{C}$  przy średniej temperaturze powietrza  $6^{\circ}\text{C}$ .

Zobowiązujemy się do utrzymania temperatury w wagonach pociągów w granicach od minimalnej  $+14^{\circ}\text{C}$  do maks.  $+22^{\circ}\text{C}$ .

W okresie upałów letnich oraz ujemnych temperatur zimowych temperatura w wagonach pojazdów nieklimatyzowanych nie odbiega znacznie od temperatury powietrza z uwagi na szybki i częsty przepływ powietrza poprzez często otwierane drzwi (liczne przystanki na linii kolejowej WKD i krótkie odcinki między przystankami).

### **Dostępność toalet**

Pojazdy kolejowe WKD nie są wyposażone w toalety z uwagi, że czas podróży na linii kolejowej WKD na trasie Grodzisk Mazowiecki – Warszawa Śródmieście nie przekracza 60 minut. Toalety są ustawione wyłącznie na stacjach linii kolejowej WKD.

## **5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW.**

Badanie podróźnych podsumowujące rok 2010, zostało przeprowadzone na linii WKD na początku 2011r. Badanie przeprowadzono w formie ankiety dostępnej w kasach Spółki oraz w formie elektronicznej na stronie internetowej WKD. Wyniki przeprowadzonych badań zawarte są w załączniku nr 1 do niniejszego sprawozdania.

## **6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG.**

### **Stosowane procedury**

Podróżny może skierować do WKD skargę dotyczącą:

- jakości świadczonych usług,
- zachowania pracowników,
- nie wywiązania się z zawartej umowy przewozu,
- innej istotnej sprawy .

Skargi należy składać w terminie 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, miejsce, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer kontrolera, itp.).

Do WKD można również kierować wnioski dotyczące poprawy jakości świadczonych usług we wskazanym obszarze działania, poszerzenia oferty przewozowej, zmiany obowiązującego rozkładu jazdy pociągów lub dotyczące innych spraw. Skargi/uwagi i wnioski mogą być składane na adres Spółki lub drogą internetową na adres [wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl). Odpowiedź na skargę/uwagę lub wniosek powinna być udzielona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu, a w sprawach wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego nie później niż w terminie 60 dni od daty wpływu, wówczas WKD informuje wnoszącego o terminie udzielenia odpowiedzi. W przypadkach szczególnie skomplikowanych 60 dniowy termin może zostać wydłużony, wówczas WKD poinformuje wnoszącego o terminie udzielenia odpowiedzi.

Odpowiedź na skargę lub wniosek złożony drogą internetową może być również przesłany w tej samej formie, o ile został wskazany adres oraz imię i nazwisko nadawcy (wnioskodawcy). WKD nie udziela odpowiedzi na skargi/uwagi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uznawane za wulgarne lub obraźliwe.

W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd. Należności za całkowicie lub częściowo nie wykorzystane bilety na przejazd, bez potrącania odstępnego,

wypłaca kasa biletowa upoważniona do sprzedaży danego rodzaju biletów, w terminie do 30 dni licząc od dnia przerwy w ruchu.

Zasadność roszczeń odszkodowawczych jest analizowana na podstawie wniesionych zażaleń w porównaniu do ustaleń złożonych przez odpowiednią komórkę wewnętrzną.

W zależności od ustalonego stanu faktycznego sprawy załatwiane są w sposób polubowny bądź na drodze postępowania sądowego.

### **Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia**

W 2010r. do WKD wpłynęło w sumie 79 skarg i reklamacji dot. uwag co do działalności Spółki. Skargi podzielono wg poniższych kryteriów:

- 1) Dot. punktualności i opóźnień
- 2) Dot. czystości i utrzymania taboru
- 3) Dot. poziomu bezpieczeństwa osobistego

Wszystkie otrzymane skargi zostały rozpatrzone przez Spółkę. Czas udzielenia odpowiedzi zależy od rodzaju okoliczności jakie wymagają wyjaśnienia. W przypadkach nie wymagających postępowania wyjaśniającego odpowiedź udzielana jest średnio w przeciągu 3 dni. W innym wypadku czas uzyskania odpowiedzi wynosi średnio 14 dni.

Uwagi oraz nieprawidłowości przekazywane przez podróżnych są w miarę możliwości na bieżąco likwidowane.

## **7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**

Pracownicy Spółki, w tym kasjerzy zobowiązani są do przyjęcia zgłoszenia przejazdu przez osobę niepełnosprawną lub o ograniczonej zdolności poruszania się. Zgłoszenie przekazywane jest do Spółki, która organizuje niezbędną pomoc przy przejeździe. Dodatkowo pomoc udzielana jest przez wszystkich pracowników przebywających w godzinach pracy na stacjach, przystankach i pociągach WKD - w przypadku zaistnienia takiej potrzeby.

W roku 2010 nie odnotowano zgłoszenia przejazdu przez osobę niepełnosprawną, bądź osobę o ograniczonej zdolności ruchowej, natomiast maszyniści udzielali pomocy, w szczególności osobom starszym np przy wsiadaniu do pociągu.

## Wyniki ankiet przeprowadzonych w dniach 7 – 20 luty 2011r.

Ilość ankiet zebranych z kas WKD – 263

Ilość ankiet internetowych – 2210

SUMA: 2473

### PYTANIE 1

Jak ocenia Pan/Pani częstotliwość kursowania pociągów WKD?

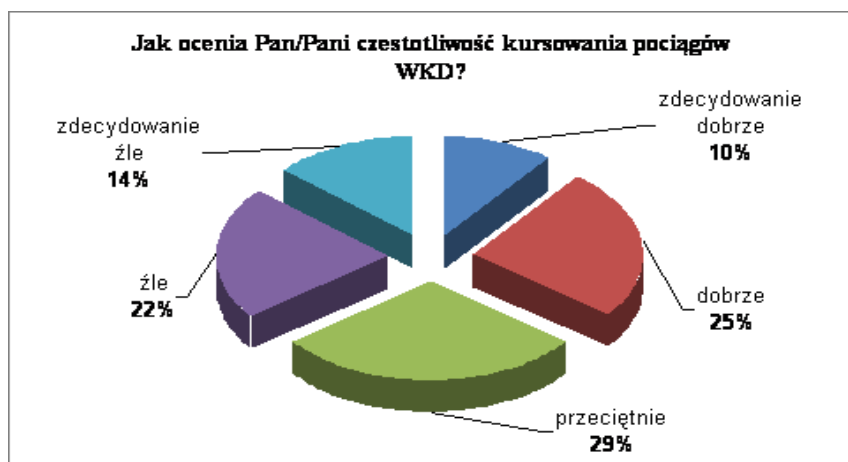
Zdecydowanie dobrze **260**

Dobrze **606**

Przeciętnie **725**

Źle **537**

Zdecydowanie źle **334**



### PYTANIE 2

Jak ocenia Pan/Pani punktualność odjazdów WKD?

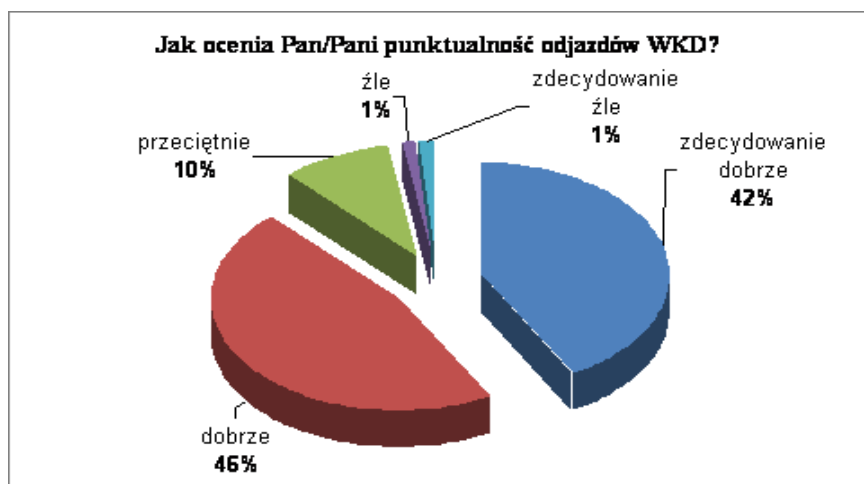
Zdecydowanie dobrze **1036**

Dobrze **1139**

Przeciętnie **234**

Źle **28**

Zdecydowanie źle **36**



### PYTANIE 3

Jak ocenia Pan/Pani informacje o rozkładzie jazdy pociągów WKD?

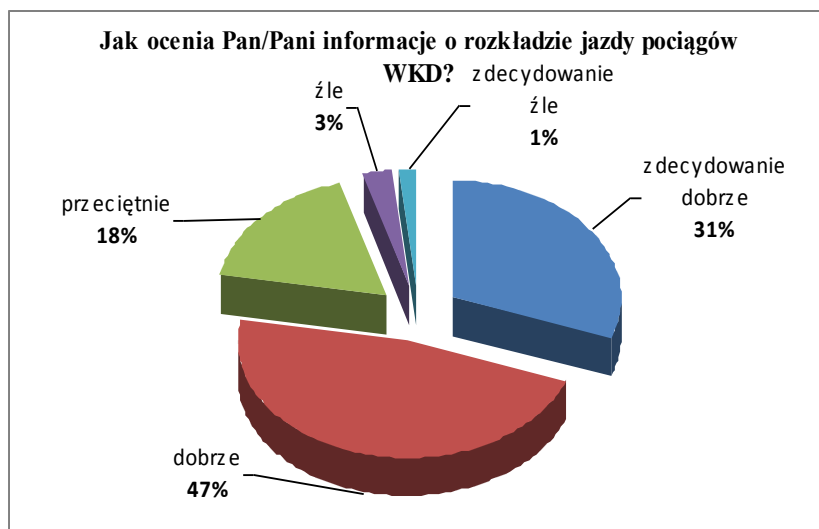
Zdecydowanie dobrze **758**

Dobrze **1165**

Przeciętnie **437**

Źle **74**

Zdecydowanie źle **39**



### PYTANIE 4

Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji w pociągach WKD?

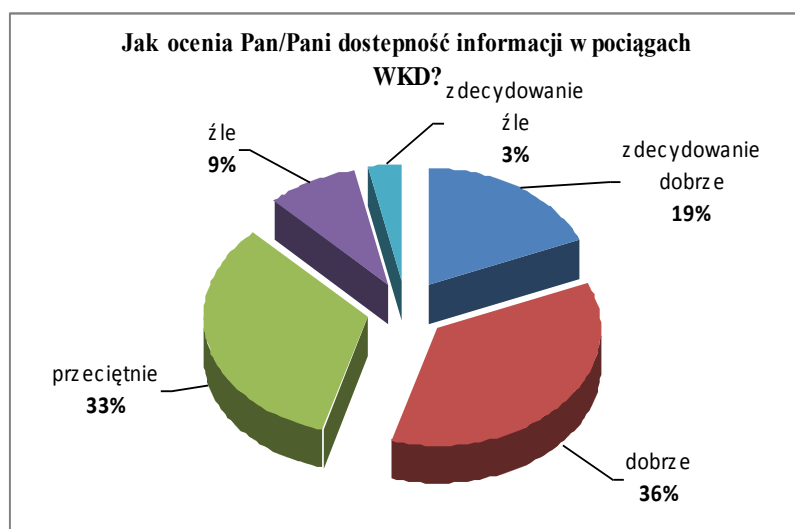
Zdecydowanie dobrze **457**

Dobrze **887**

Przeciętnie **830**

Źle **218**

Zdecydowanie źle **81**



### PYTANIE 5

Jak ocenia Pan/Pani informacje udzielane na stacjach i przystankach przez megafony?

Czy są one udzielane z odpowiednim wyprzedzeniem?

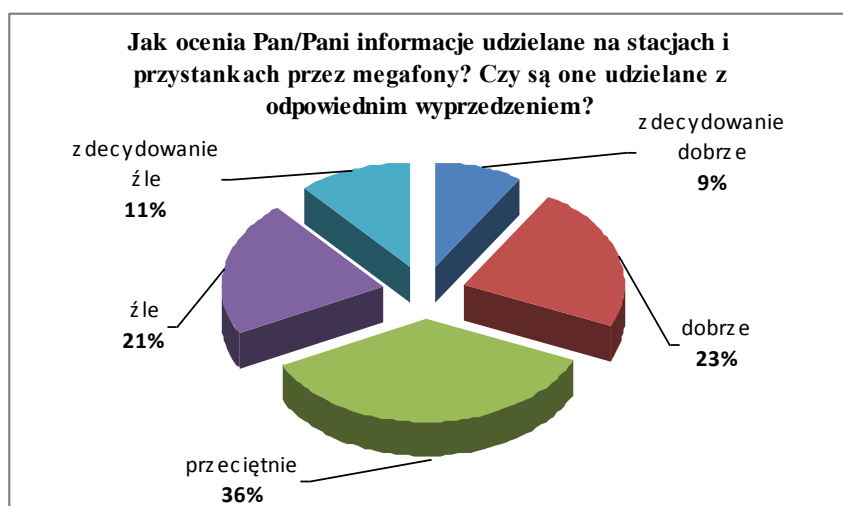
Zdecydowanie dobrze **222**

Dobrze **562**

Przeciętnie **882**

Źle **518**

Zdecydowanie źle **284**





### PYTANIE 6

Jak ocenia Pan/Pani informacje udzielane w czasie opóźnień pociągów WKD?

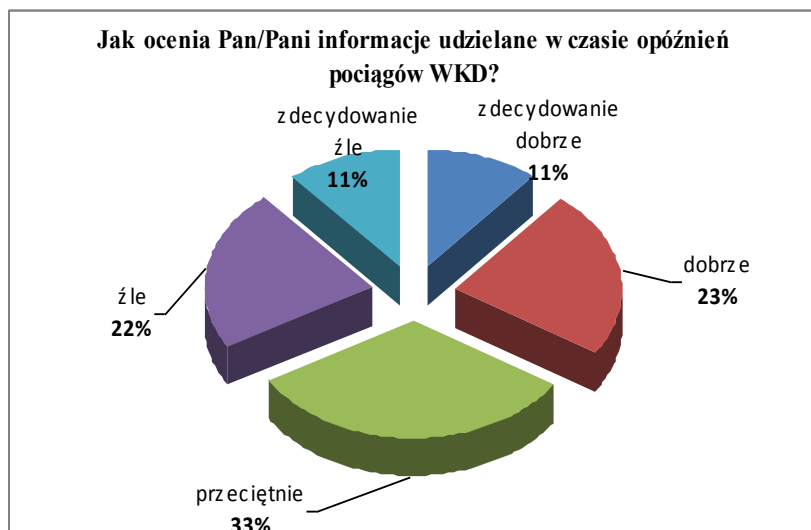
Zdecydowanie dobrze **264**

Dobrze **573**

Przeciętnie **794**

Źle **548**

Zdecydowanie źle **269**



### PYTANIE 7

Jak ocenia Pan/Pani dostępność biletów WKD? Czy jest wystarczająco dużo punktów sprzedaży?

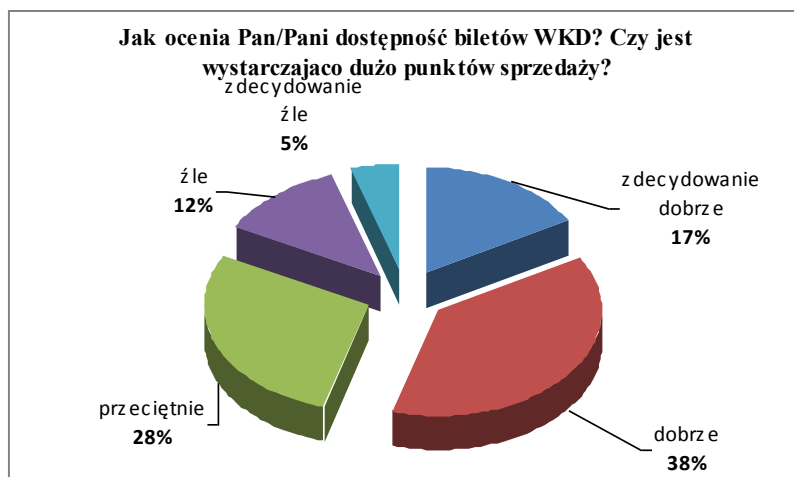
Zdecydowanie dobrze **411**

Dobrze **934**

Przeciętnie **701**

Źle **308**

Zdecydowanie źle **119**



### PYTANIE 8

Jak ocenia Pan/Pani bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie stacji i przystanków WKD?

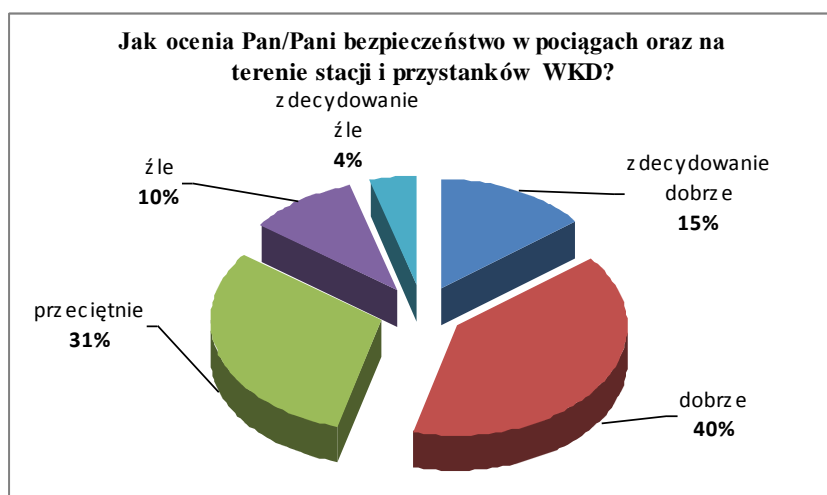
Zdecydowanie dobrze **360**

Dobrze **980**

Przeciętnie **767**

Źle **256**

Zdecydowanie źle **110**



### PYTANIE 9

Jak ocenia Pan/Pani utrzymanie(czystość) stacji i przystanków WKD?

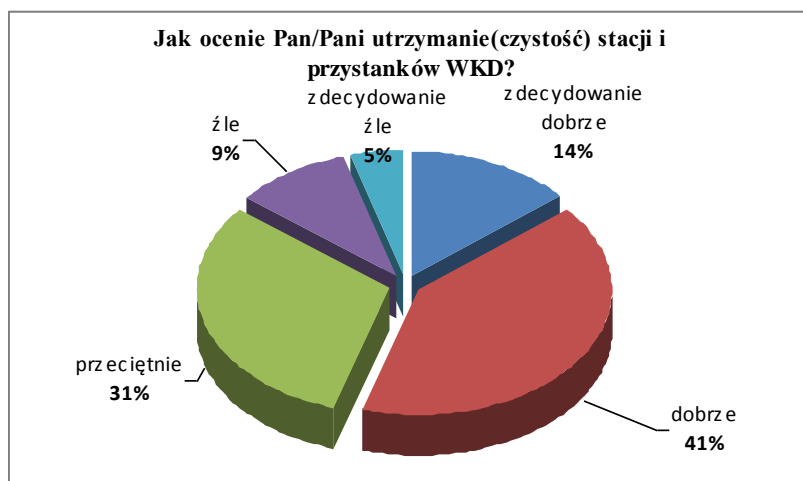
Zdecydowanie dobrze **345**

Dobrze **1009**

Przeciętnie **770**

Źle **237**

Zdecydowanie źle **112**



### PYTANIE 10

Jak ocenia Pan/Pani stan techniczny oraz czystość pociągów WKD?

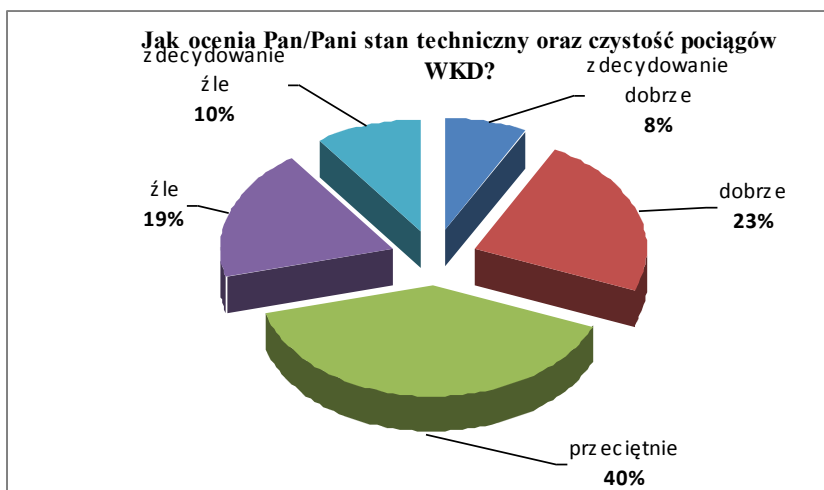
Zdecydowanie dobrze **195**

Dobrze **577**

Przeciętnie **978**

Źle **477**

Zdecydowanie źle **246**



### PYTANIE 11

Jak ocenia Pan/Pani funkcjonalność stacji i przystanków (podjazdy, wiaty, ławki itp.) ?

Zdecydowanie dobrze **249**

Dobrze **793**

Przeciętnie **929**

Źle **275**

Zdecydowanie źle **93**

