

SPRAWOZDANIE za rok 2013

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)	-	2,89	391 kontroli pracy kierowników pociągów podczas jazd kontrolnych oraz 53 kontrole w kasach biletowych W ich trakcie nie stwierdzono żadnych uchybień w zawieraniu umowy przewozu	brak	prowadzenie Pouczeń: 2 razy do roku dla kasjerów biletowych oraz 3 razy do roku dla kierowników pociągu/konduktorów
2	zawieranie umowy przewozu*	-	-	391 kontroli pracy kierowników pociągów podczas jazd kontrolnych oraz 53 kontrole w kasach biletowych W ich trakcie nie stwierdzono żadnych uchybień w zawieraniu umowy przewozu	brak	prowadzenie Pouczeń: 2 razy do roku dla kasjerów biletowych oraz 3 razy do roku dla kierowników pociągu/konduktorów
3	punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	98,75%	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)	-	2,4	1% czyszczeń taboru zostało zrealizowanych w mniejszym wymiarze niż planowany	1. okresowe występowanie bardzo niskich temperatur, uniemożliwiające wykonanie zaplanowanych czynności w pełnym zakresie; 2. sporadyczne przypadki stwierdzenia niskiej jakości prac wykonanych przez kontrahenta Spółki, skutkujące koniecznością zmiany kategorii odebranego czyszczenia na mniej szczegółowy	Działania korygujące: nakładanie kar umownych na kontrahenta Spółki z tytułu niewłaściwej realizacji zadania outsourcingowanego; działania zapobiegawcze: utrzymanie zwiększonego nadzoru pośredniego i bezpośredniego nad realizacją usługi outsourcingowanej

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%	70% (2,4)		Najczęstszymi przyczynami niezgodności były: 1. brak odśnieżenia peronu; 2. brak posypania peronu piaskiem (dotyczy sezonu zimowego); 3. niestaranne doczyszczanie powierzchni elementów wyposażenia peronu; 4. Problem z ptakami (dotyczy głównie gołębi) zanieczyszczającymi zarówno nawierzchnię peronu jak i inne powierzchnie znajdujące się na peronie	Działania korekcyjne: bezpośrednie zgłaszanie w ramach kontroli bieżącej nieprawidłowości przez osobę upoważnioną przez Spółkę do nadzoru nad sposobem realizacji zadania outsourcingowanego. Doraźne skorzystanie z usług dodatkowych firm zewnętrznych w zakresie usuwania śniegu podczas wzmożonych opadów śniegu; <u>działania korygujące</u> : nakładanie kar umownych na kontrahenta Spółki z tytułu niewłaściwej realizacji zadania outsourcingowanego; <u>działania zapobiegawcze</u> : uwzględnianie dotychczasowego doświadczenia przy konstruowaniu kolejnych postępowań przetargowych.
6	Badania satysfakcji Klientów - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	2,44	Przeprowadzono cztery badania własne w formie ankiety zamieszczonej na stronie internetowej Spółki (w cyklu kwartalnym) ORAZ jedno badanie przez podmiot zewnętrzny (badania marketingowe i fokusowe na grupie 1.000 osób)	-	-
7	obsługa skarg	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	0,0002%	NIE DOTYCZY	-	-
8	zwrot opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług**	-	-	Nie było zwrotu opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług	-	-
9	pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**	-	-	Ogółem dwa zgłoszenia na trasy: Wejherowo - Gdańsk Wrzeszcz oraz Gdańsk Politechnika - Gdynia Główna	-	-