



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

**Sprawozdanie
z realizacji norm jakości usług
za rok 2013**

Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Grodzisk Mazowiecki, czerwiec 2014r.

Spis treści

Spis treści

1. INFORMACJA I BILETY.....	3
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży.....	3
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach	3
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów.....	4
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów.....	4
1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	4
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW	4
2.1 Opóźnienia.....	5
2.2 Utracone komunikowania	5
2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego	5
3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	6
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI	6
4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego.....	6
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza	7
4.3 Dostępność toalet	7
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	7
6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	8
6.1 Stosowane procedury	8
6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	9
7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ.9	
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 14-15 KWIETNIA 2014 R.	10

1. INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży w pociągach WKD dostępne są następujące informacje:

- zakres 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 możliwości zakupu biletów w pociągu oraz przez telefon komórkowy (w formie nalepki),
- dotyczące obszaru 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 zasad 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 i adresie strony internetowej, gdzie można uzyskać informacje o prawach pasażera (w formie nalepki),
- informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym w pojazdach serii EN 95 i EN 97.

Wartość oczekiwana wskaźnika informacji w pociągach $W_{IP} > 90\%$

Wartość uzyskana na podstawie badania opinii podróżnych $W_{IP} = 90,13\%$

1.2 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,
- system informacji wizualnej i głosowej na dworcu Warszawa Zachodnia,
- poprzez wygłaszane komunikaty megafonowe.

1) Wartość oczekiwana wskaźnika informacji z megafonów $W_{IM} > 90\%$

Wartość uzyskana na podstawie badania opinii podróżnych $W_{IM} = 67,26\%$

2) Wartość oczekiwana wskaźnika informacji w razie opóźnień $W_{IO} > 90\%$

Wartość uzyskana na podstawie badania opinii podróżnych $W_{IO} = 64,35\%$

1.3 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,
- poprzez wygłaszane komunikaty,
- przez stronę internetową: www.wkd.com.pl
- w rozkładzie jazdy pociągów na stronie internetowej: www.rozklad-pkp.pl
- poprzez tabliczki z numerami peronów,
- telefonicznie (numer telefonu całodobowego dostępny jest na rozkładzie jazdy na każdej stacji)
- poprzez materiały informacyjne (ulotki, plakaty, billboardy),
- poprzez media w przypadku zmian rozkładu/taryfy prasa, radio, telewizja,
- poprzez elektroniczny system informacji pasażerskiej na stacji Warszawa Zachodnia (wyświetlacze, komunikaty),

Wartość oczekiwana wskaźnika informacji o rozkładzie $W_{IR} > 90\%$

Wartość uzyskana na podstawie badania opinii podróżnych $W_{IR} = 95,07\%$

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

- automaty do sprzedaży biletów WKD (bilety jednorazowe i okresowe) – do końca roku 2013 uruchomionych zostało 18 biletomatów na stacjach i przystankach linii,
- kasy - na 8 stacjach znajdują się pełnozakresowe kasy biletowe WKD, prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych oraz okresowych. Bilety okresowe drukowane są przez kasy fiskalne rr Poss (10 szt.), natomiast bilety jednorazowe mają postać biletów kartkowych,
- możliwość zakupu biletu WKD i ZTM przez telefon komórkowy,
- automaty ZTM w strefie miejskiej (Warszawa Śródmieście – Opacz) - na stacjach Opacz, Warszawa Salomea, Warszawa Raków, Warszawa Ochota.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informacje udzielane są podróżnym w punktach sprzedaży biletów - przez kasjerów w 8 kasach Spółki. 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). Uzupełniającą formą sprzedaży jest sprzedaż prowadzona w pociągach przez maszynistów.

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

Punktualność kursowania pociągów roku 2013 wynosiła 99,43%. Powyższe potwierdza opinię pasażerów o niezawodności i punktualności pociągów WKD.

Wskaźnik terminowości usług przewozowych

Wskaźnik terminowości pociągów z odejścia W_{Tu} = 99,67%

Wskaźnik terminowości pociągów z przybycia W_{TP} = 99,19%

2.1 Opóźnienia

- Ogólne średnie opóźnienie pociągów – 0,57% (WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),
- 0,33 % opóźnień z odjazdu,
- 0,81 % opóźnień z przybycia,

2.2 Utracone skomunikowania

W rozkładzie jazdy WKD nie ma pociągów skomunikowanych.

2.3 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 inne służby zewnętrzne, tj. pogotowie ratunkowe, straż pożarną, żandarmerię wojskową lub prokuraturę,
- zakłócenie będące wynikiem awarii na linii WKD - powiadamiany jest dyżurny ruchu i/lub dyspozytor WKD, którzy podejmują stosowne decyzje, zgodne z obowiązującymi procedurami.

Jeżeli prowadzenie ruchu pociągów w miejscu wypadku lub awarii jest niemożliwe lub zagraża bezpieczeństwu, ruch pociągów jest wstrzymywany do czasu usunięcia skutków wypadku lub awarii. Postępowanie reguluje 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 pociągów na linii WKD.

W roku w 2013 zanotowano :

- 13 wypadków z udziałem samochodów lub osób (zablokowany ruch pociągów w miejscu wypadku od 0,5 godz. do 3 godzin),
- 12 przypadków awarii taboru (zablokowany tor szlakowy lub stacyjny od 10 do 40 minut),
- 4 przypadki usterki sieci trakcyjnej (zablokowany tor szlakowy od 40 minut do 1,5 godziny),
- 3 przypadki awarii urządzeń srk na stacji (zablokowany ruch pociągów na stacji od 30 minut do 1 godziny),
- 3 przypadki interwencji pogotowia ratunkowego (postój pociągu i zablokowany ruch w miejscu interwencji od 20 do 30 minut).

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w ujęciu procentowym wynosi 0,0001%.

Wskaźnik regularności pociągów na całej drodze przebiegu WR = 99,88%

Wskaźnik regularności pociągów z odejścia WRO = 99,52%

Wskaźnik regularności pociągów z przybycia WRP = 99,52%

Wskaźnik wykonania pracy eksploatacyjnej WWP = 99,98%

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego

Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywa się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Spółkę z Wykonawcą usługi.

Stosuje się następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego (pojazdów e.z.t.):

- czyszczenie okresowe – średnio 34 e.z.t./miesięcznie
- czyszczenie codzienne – średnio 400 e.z.t./miesięcznie,
- czyszczenie pobieżne – średnio 300 e.z.t./kwartalnie.

Czyszczenia taboru są wykonywane przez wyspecjalizowaną firmę porządkową. 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,
- pełna przejrzystość szyb czołowych, okien bocznych, brak zacieków i osadów.

Wykonawca usług ma obowiązek stosowania środków i materiałów, posiadających atesty i certyfikaty, dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki te powinny być używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią użycia. Zalecane przez producenta środki i technologie mycia taboru serii EN-97 i EN-95 przekazano firmie wykonującej czyszczenie.

W 2013 roku wykonywano sprzątanie taboru wewnątrz na stacji Warszawa i Grodzisk, mycie wewnątrz na stacji Grodzisk oraz mycie zewnętrzne na stacji Grodzisk. Częstotliwość wykonywania sprzątania i mycia taboru przedstawia się następująco:

Stacja Warszawa Śródmieście: 35 sprzątań w dni powszednie. W soboty i dni świąteczne: 25 sprzątań.

Stacja Grodzisk Maz. Radońska: sprzątanie wnętrza pojazdu: dni powszednie i świąteczne 20 czyszczeń, mycie wewnątrz : każdy kursujący tabor raz dziennie mycie wewnątrz (dni powszednie 11-13 myć , dni świąteczne 5 myć), mycie zewnętrzne : każdy pojazd raz w miesiącu (1 pojazd dziennie w dni powszednie).

Wskaźnik wykonania czyszczeń Wwc = 104,1%

Na linii Warszawskiej Kolei Dojazdowej przeprowadzane są okresowe kontrole linii, podczas których monitorowany jest stan nośników na których zamieszczane są rozkłady jazdy pociągów, piktogramy, naklejki i plakaty z ofertami przewozowymi spółki.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

W 2013 r. stężenie CO₂ było podwyższone w porannym szczycie (duża ilość pasażerów i przekroczone nieznacznie 4000 ppm). Nie było przekroczeń dopuszczalnego stężenia CO₂ - zgodnie z TSI dopuszcza się stężenie 5000 ppm.

W związku z uzyskanymi wynikami pomiarów jakości powietrza w 2013 r. przeprowadzono modernizację systemu wentylacji w pojazdach serii EN97, gdyż zaobserwowano nie przekroczenie dopuszczalnych, ale podwyższone stężenie wartości CO₂ w pociągach podczas porannego szczytu przewozowego.

4.3 Dostępność toalet

Pojazdy kolejowe WKD, podobnie jak tabor metra, nie są wyposażone w toalety z uwagi na stosunkowo krótki czas podróży oraz charakter linii zbliżony do metra. Czas przejazdu na najdłuższym odcinku linii kolejowej WKD (na trasie Grodzisk Mazowiecki – Warszawa Śródmieście) nie przekracza 56 minut.

Toalety są ustawione na następujących stacjach i przystankach linii kolejowej WKD:

1. Grodzisk Maz. Radońska – peron w kierunku Warszawy
2. Podkowa Leśna Główna - peron w kierunku Warszawy
3. Podkowa Leśna Wsch. - peron w kierunku Warszawy
4. Kanie Helenowskie - peron w kierunku Warszawy
5. Nowa Wieś Warszawska - peron w kierunku Grodziska
6. Reguły - peron w kierunku Warszawy
7. Opacz - peron w kierunku Warszawy
8. Malichy
9. Michałowice.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badanie podróźnych podsumowujące rok 2013, zostało przeprowadzone w dniach 14-15 kwietnia 2014 r. na linii WKD oraz za pośrednictwem strony internetowej spółki, w formie ankiety zawierającej 14 pytań. Łączna liczba uzyskanych ankiet wynosi 446.

Ocenie poddano następujące zagadnienia:

- rozkład jazdy pociągów WKD
- informacje o rozkładzie jazdy
- punktualność i częstotliwość kursowania pociągów
- dostępność informacji w pociągach WKD (dot. informacji taryfowych, danych kontaktowych itp.)
- informacje udzielane na stacjach i przystankach przez megafony
- informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów
- dostępność biletów WKD (kanały dystrybucji)
- bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie stacji i przystanków
- dostępność stacji i pociągów
- czystość w pociągach oraz na stacjach i przystankach linii WKD
- komfort jazdy

- temperaturę w pociągach.

Podróżni mieli możliwość udzielenia następujących odpowiedzi:

- bardzo dobrze
- dobrze
- neutralnie
- źle
- bardzo źle.

Wyniki przeprowadzonych badań zawarte są w pkt 8 niniejszego sprawozdania.

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

6.1 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 i wnioski mogą być składane na adres Spółki lub drogą internetową na adres: **wkd@wkd.com.pl**. WKD w ciągu jednego miesiąca udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w uzasadnionych przypadkach informuje pasażera o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. Jeżeli na podstawie skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że nie złożenie wyjaśnienia lub nie uzupełnienie braków, spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

WKD nie udziela odpowiedzi na skargi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej.

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.

6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

W 2013 r. do WKD wpłynęło 99 skarg i 1406 reklamacji. W podziale na kategorię zarejestrowanych skarg i reklamacji z uwzględnieniem tematyki i ilości ich zestawienie przedstawia się następująco:

Przyczyna złożenia reklamacji/skargi	Reklamacje (szt.)	Skargi (szt.)
Niewłaściwie wydany bilet (kasa, interNet)	79	1
Niewłaściwie wydany bilet (obsługa pociągu)	13	2
Brak możliwości nabycia/skasowania biletu	80	3
Nieświadoma zmiana rodzaju pociągu	12	-
Nieprawidłowe kursowanie pociągów (opóźnienia, wcześniejszy odjazd)	-	22
Niewłaściwe zachowanie organów kontroli	45	16
Błędna informacja	205	1
Niewłaściwie przeprowadzona kontrola	15	7
Wniosek o rozłożenie zadłużenia na raty	9	-
Brak ważnego biletu	535	7
Przywrócenie 7-dniowego terminu zapłaty	310	4
Nieświadoma zmiana przewoźnika	9	-
Udokumentowanie prawa do ulgowego przejazdu	12	3
Okazanie ważnego biletu (np. okresowego imiennego)	1	-
Inny wymiar ulgi	81	-
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	-	9
Inne	-	24
Razem:	1406	99

Wszystkie otrzymane skargi zostały rozpatrzone. Czas udzielenia odpowiedzi zależy jest 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.

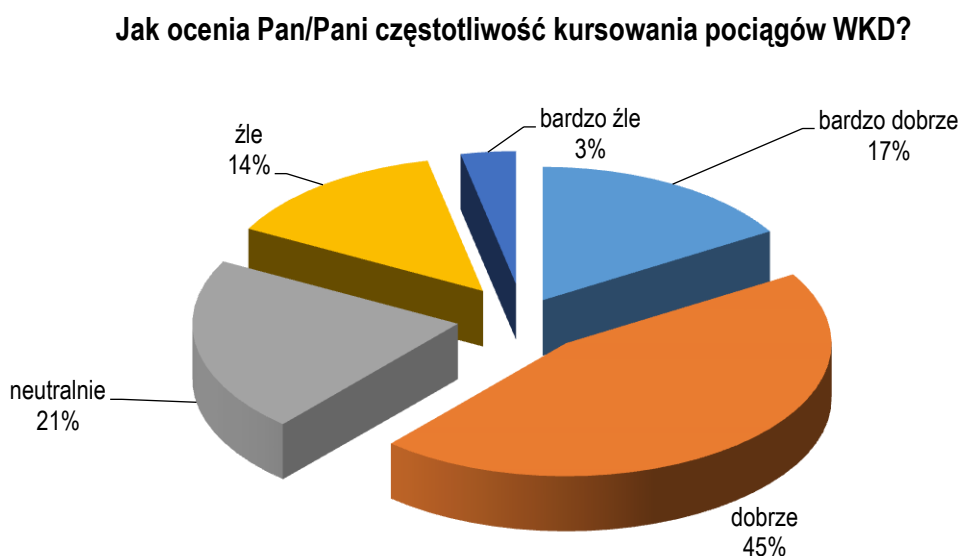
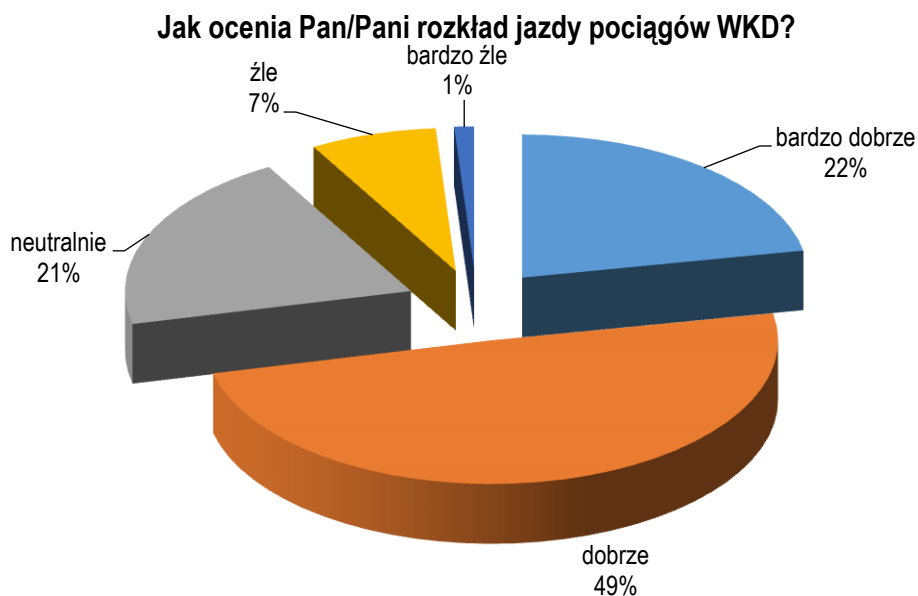
7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

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 w pociągach WKD - w przypadku zaistnienia takiej potrzeby.

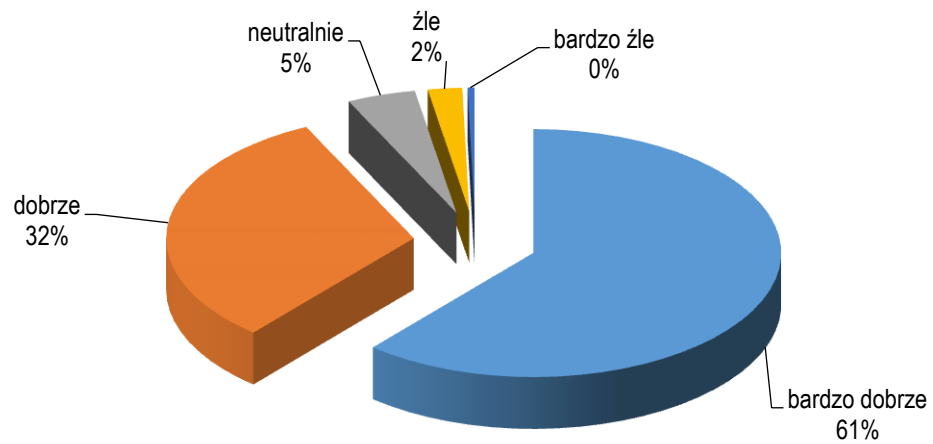
W roku 2013 nie odnotowano zgłoszenia przejazdu przez osobę niepełnosprawną, bądź osobę o ograniczonej zdolności ruchowej, natomiast maszyniści udzielali pomocy, w szczególności osobom starszym np. przy wsiadaniu do pociągu.

8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 14-15 KWIETNIA 2014 R.

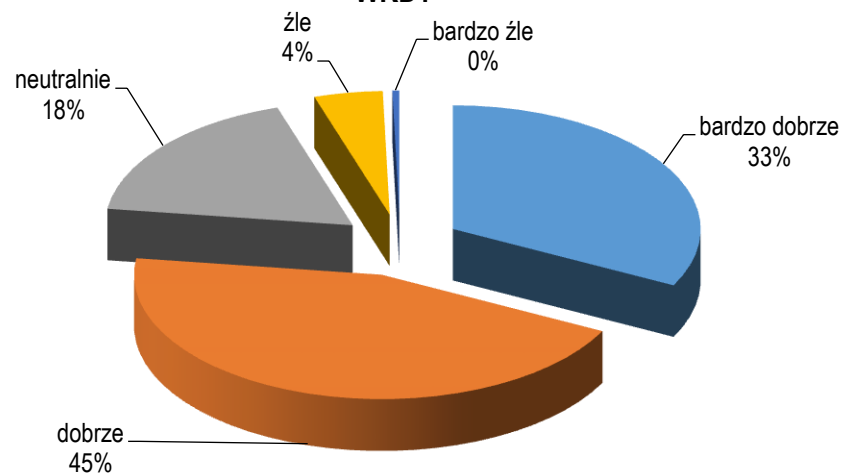
Ilość ankiet : 446



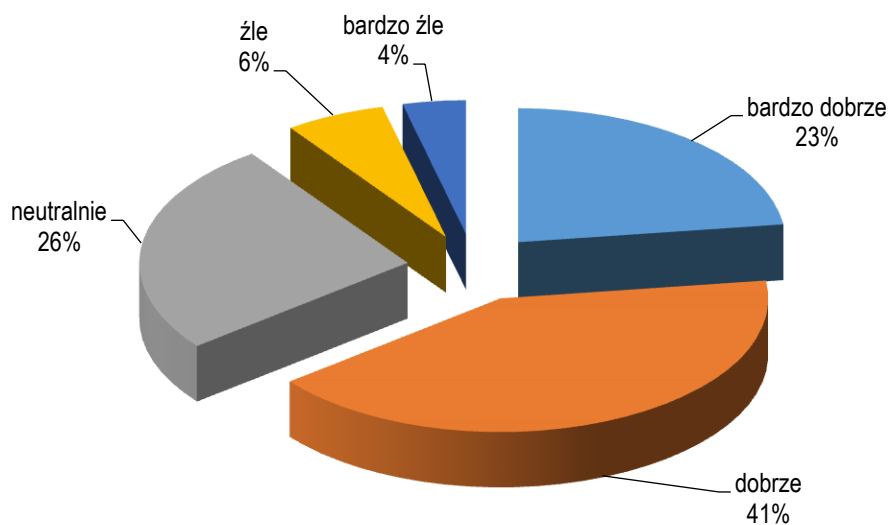
Jak ocenia Pan/Pani punktualność odjazdów pociągów WKD?



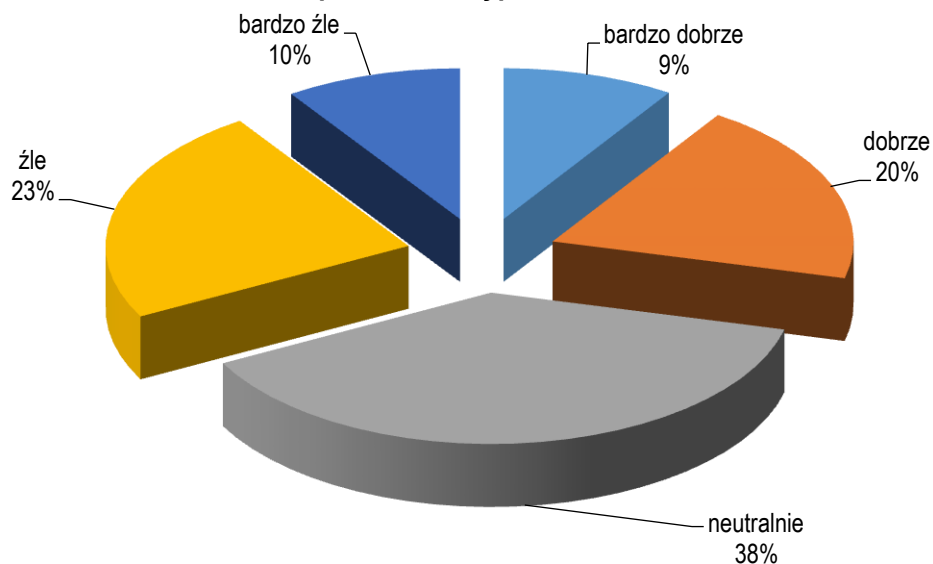
Jak ocenia Pan/Pani informacje o rozkładzie jazdy pociągów WKD?



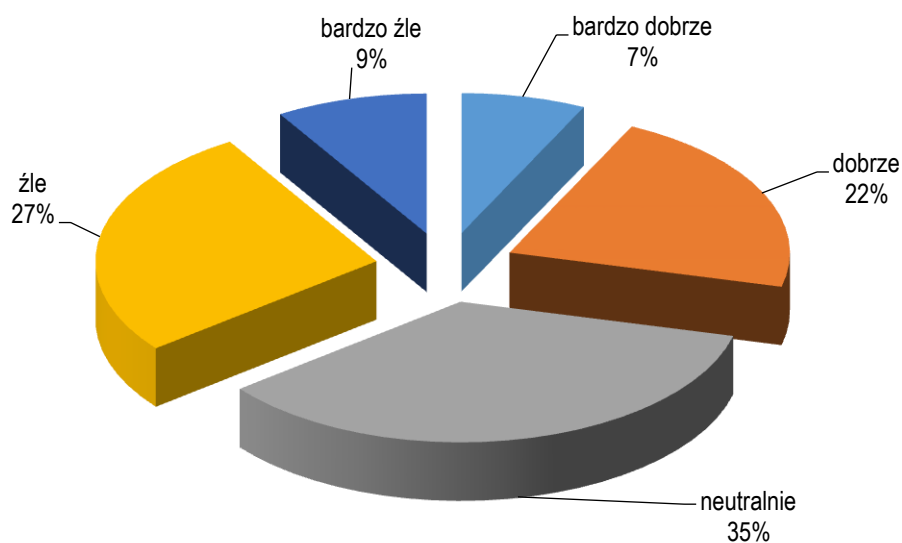
**Jak ocenia Pan/Pani dostępność informacji w pociągach WKD
(informacje taryfowe, dane kontaktowe itp.) ?**



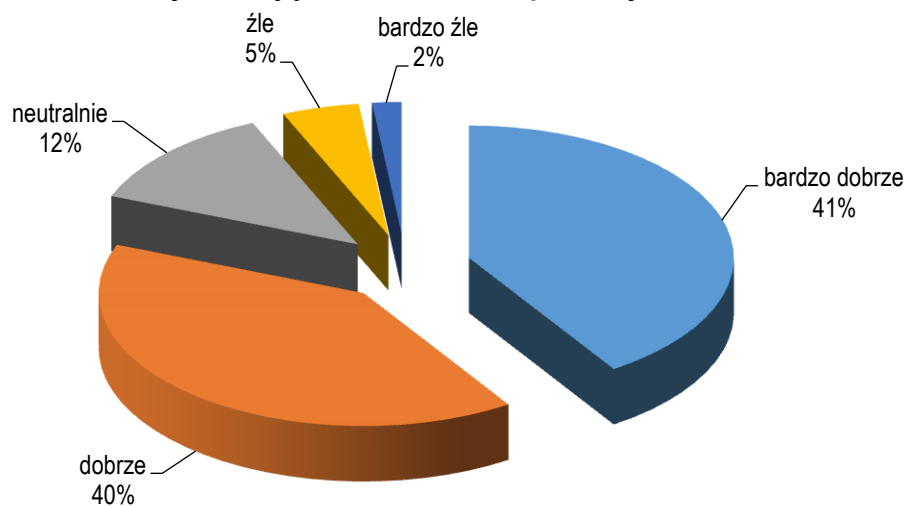
Jak ocenia Pan/Pani informacje udzielane na stacjach i przystankach przez megafony? Czy są one udzielane z odpowiednim wyprzedzeniem?



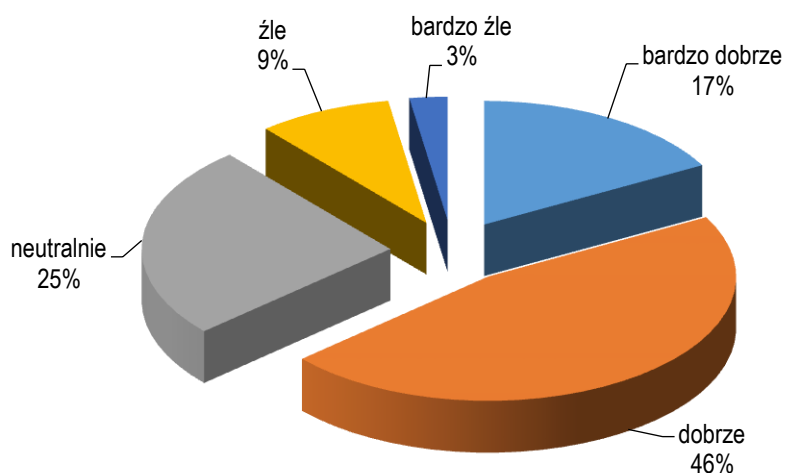
Jak ocenia Pan/Pani informację udzielaną w przypadku opóźnień pociągów WKD?



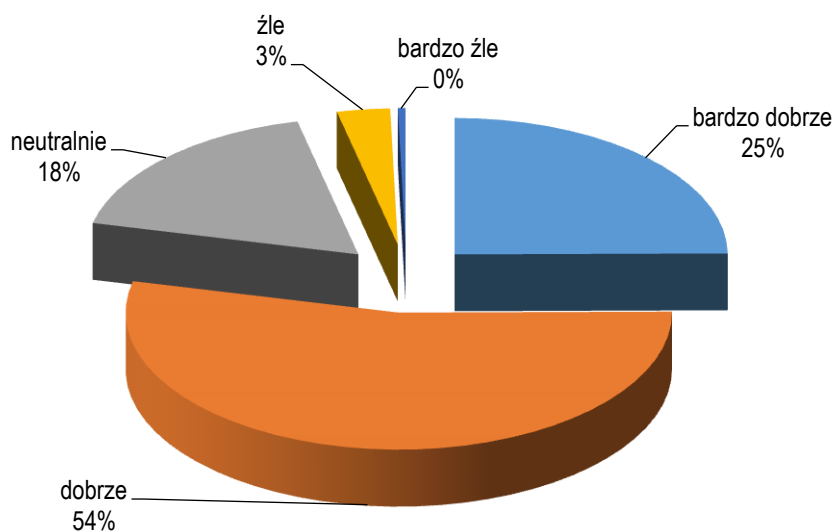
Jak ocenia Pan/Pani dostępność biletów WKD? Czy jest wystarczająco dużo kanałów sprzedaży?



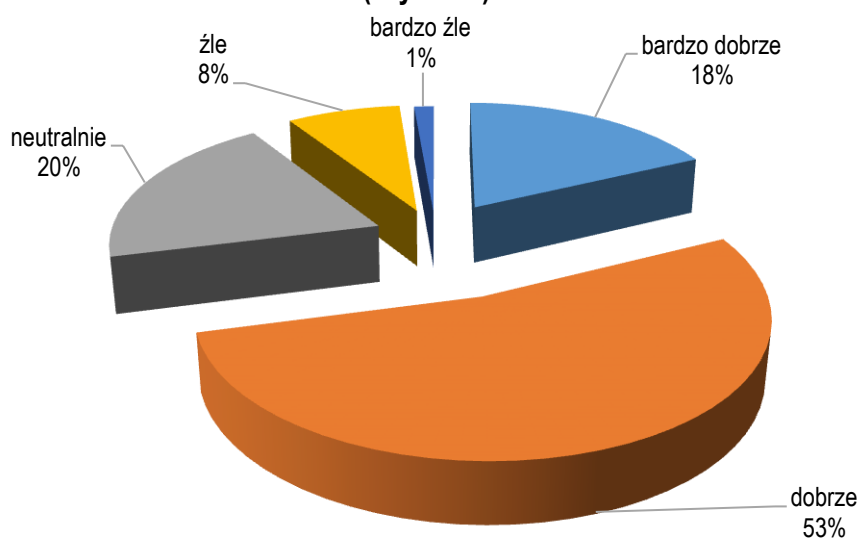
Jak ocenia Pan/Pani bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie stacji i przystanków WKD?



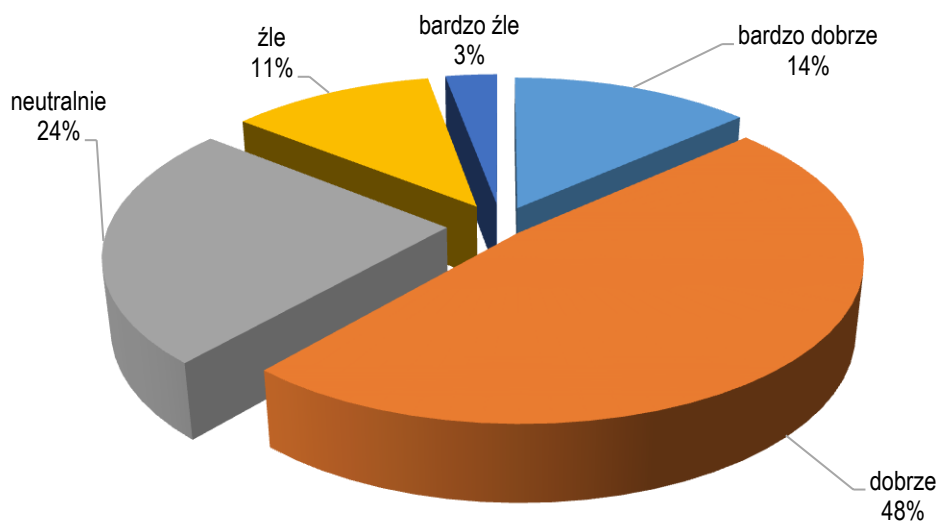
Jak ocenia Pan/Pani dostępność stacji i pociągów WKD?



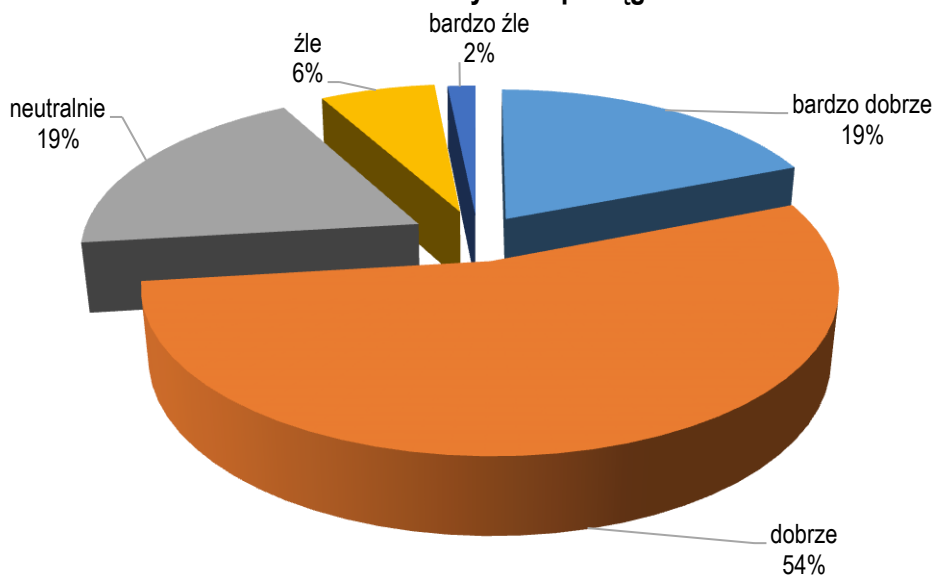
Jak ocenia Pan/Pani stacje i przystanki WKD oraz ich utrzymanie (czystość)?



Jak ocenia Pan/Pani komfort jazdy pociągów WKD?



Jak ocenia Pan/Pani czystość pociągów WKD?



Jak ocenia Pan/Pani temperaturę w pociągach WKD?

