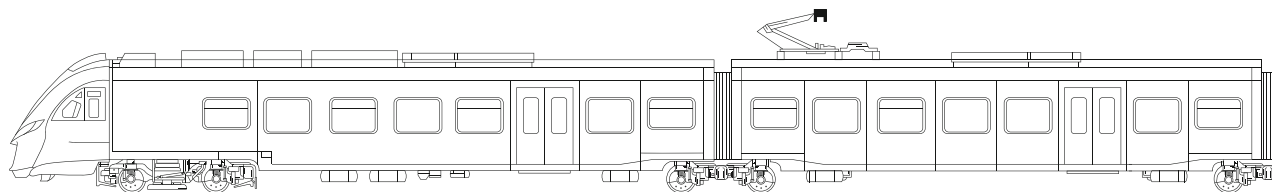


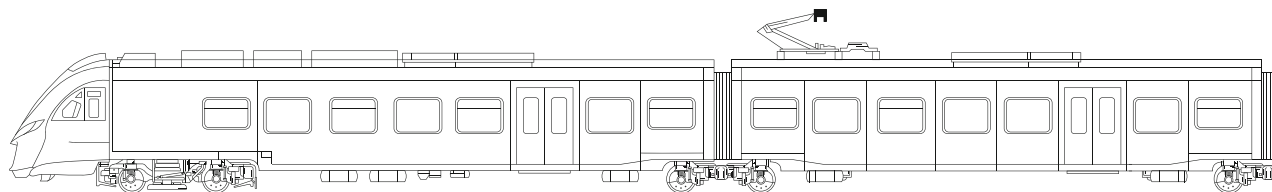
# Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2018





## Spis treści

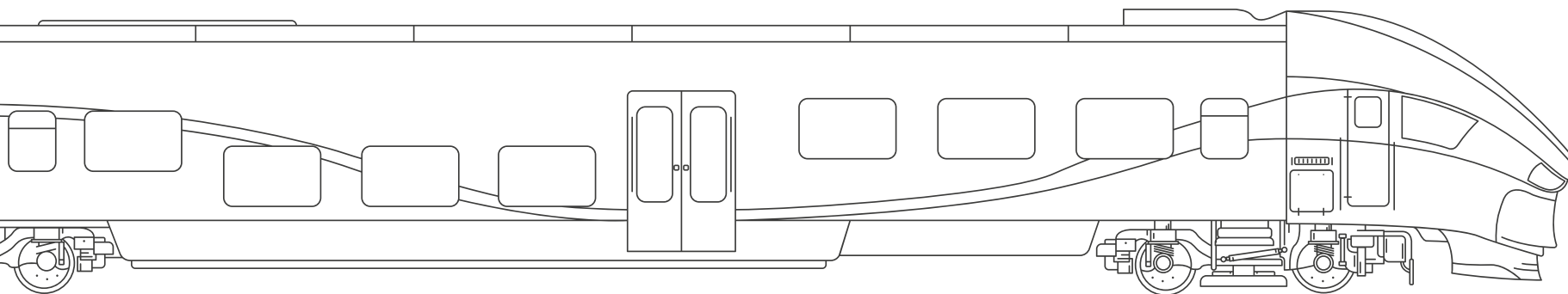
WSTĘP .....	2
I. INFORMACJA I BILETY .....	3
II. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKÓW ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW .....	12
III. ODWOŁANIA POCIĄGÓW .....	16
IV. CZYSTOŚĆ W POCIĄGACH .....	19
V. BADANIE OPINII KLIENTÓW .....	23
VI. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG .....	28
VII. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ ORAZ OSOBOM O OGRANICZONEJ ZDOLNOŚCI RUCHOWEJ. ....	30

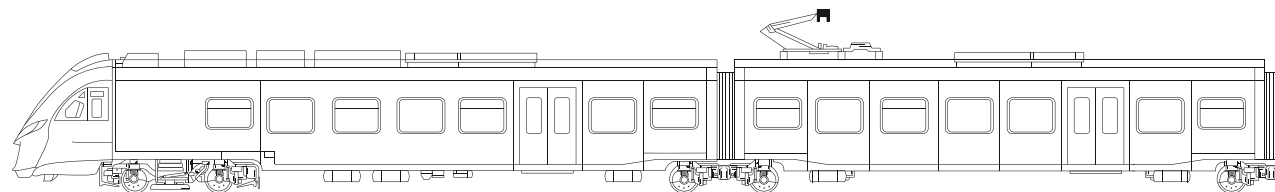


## Wstęp

Na podstawie Artykułu 28 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane do realizacji norm jakości. Spółka Koleje Dolnośląskie S.A. na podstawie załącznika III „Minimalne normy jakości obsługi” powyższego rozporządzenie opracowała sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi.

Koleje Dolnośląskie kładą szczególny nacisk na zapewnienie podróżującym bezpieczeństwa, komfortu i punktualności podróży oraz najwyższej jakości świadczonych usług. W ramach prowadzonej działalności realizujemy zadania mające na celu poprawę już osiągniętych standardów oraz bieżące monitorowanie potrzeb i oczekiwań naszych klientów.





## I. Informacja i bilety

### Informowanie podróżnych

Koleje Dolnośląskie, z uwagi na charakter świadczonych usług, informowanie podróżnych traktują priorytetowo. Informacje są przekazywane wielotorowo z wykorzystaniem różnorodnych środków komunikacji.

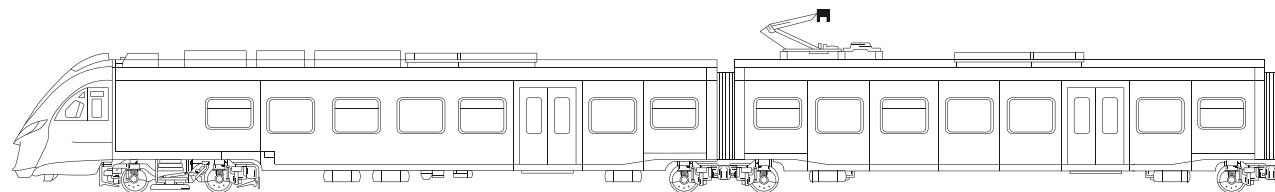
Informacje przekazywane przez Koleje Dolnośląskie:

#### 1. Rozkład jazdy.

Na podstawie *Regulaminu przyziewiania tras pociągów i korzystania z przyziewionych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych* Koleje Dolnośląskie, w ramach rozkładu jazdy pociągów mają zapewnioną informację na wszystkich rozkładach jazdy pociągów publikowanych przez zarządców infrastruktury.



Zdj. 1 – Rozkład jazdy na stacji Wrocław Główny, fot. Mariusz Paździórko



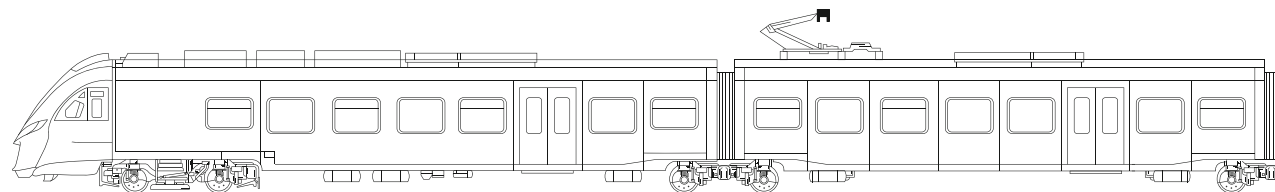
Dotyczy to zarówno rozkładów jazdy wywieszanych na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Dolnośląskie, jak i wszystkich oficjalnych wyszukiwarkach internetowych Polskich Kolei Państwowych. Dodatkowo Koleje Dolnośląskie współpracują z branżowymi portalami internetowymi zajmującymi się transportem (e-podroznik.pl, jakdojade.pl) udostępniając dane z Systemu Kontrakcji Rozkładów Jazdy (SKRJ) PKP Polskie Linie Kolejowe.

Koleje Dolnośląskie w ramach działań własnych publikują rozkłady jazdy w formie:

- tabeli rozkładów jazdy poszczególnych linii komunikacyjnych (np. D1, D3 itd.) udostępnianych nieodpłatnie w formie ulotek w Biurach Obsługi Klienta, kasach biletowych oraz na pokładzie pociągów,



Zdj. 2 – Rozkłady publikowane przez Koleje Dolnośląskie, fot. KD



— Dolnośląskiego Rozkładu Jazdy – rozkładu zawierającego wszystkie pociągi (także innych przewoźników) kursujące na terenie Dolnego Śląska, dostępnego odpłatnie w kasach biletowych i Biurach Obsługi Klienta. Wersje elektroniczne wyżej wymienionych rozkładów jazdy są udostępnione na stronie internetowej KD. Dodatkowym kanałem informacji o rozkładach jazdy są infokioski zabudowane na odcinku Wrocław – Trzebnica.

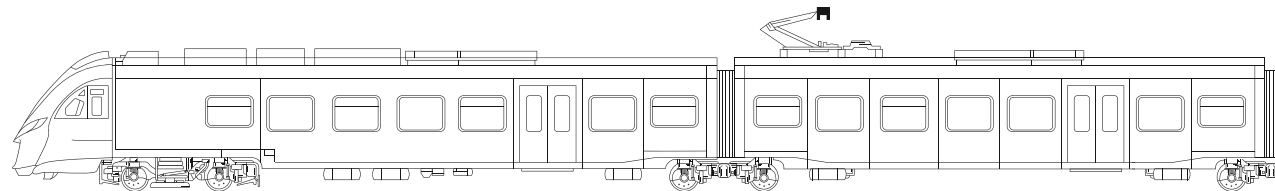
## 2. Opóźnienia pociągów, czasowe zmiany w rozkładzie jazdy.

Informacje związane z bieżącym prowadzeniem ruchu pociągów są przekazywane za pośrednictwem:

- elektronicznych kanałów informacji,
- pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),
- informatorów mobilnych,
- telefoniczną informację dla podróżnych dostępną pod numerem telefonu +48 76 753 52 05 (24 h),
- komunikatów megafonowych wygłaszanych na stacjach i przystankach kolejowych.

Głównym i najszybszym kanałem informacji jest aplikacja na urządzenia mobilne Mobilny Pasażer, poprzez którą są wysyłane wiadomości i komunikaty. System ten najczęściej jest wykorzystywany do informowania o bieżących opóźnieniach pociągów i utrudnieniach na liniach.

Zdj. 3 – Infokiosk, fot. KD



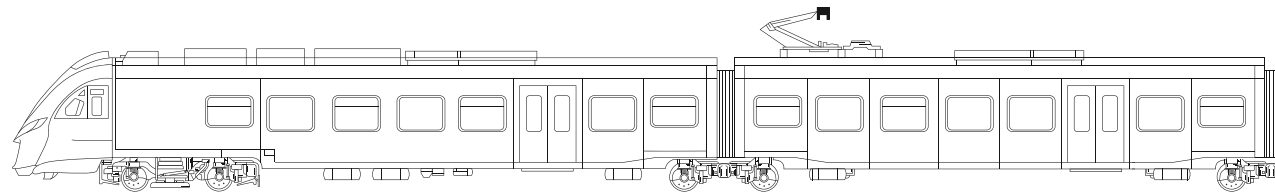
### 3. Bieżące informacje.

Informacje związane z ofertą handlową i przewozową oraz sprawami bieżącymi Spółki przekazywane są poprzez:

- stronę internetową [www.kolejedolnoslaskie.pl](http://www.kolejedolnoslaskie.pl)
- media społecznościowe (Facebook, Instagram, Twitter),
- monitory w Biurach Obsługi Klienta oraz kasach we Wrocławiu, Legnicy, Wałbrzychu, Jeleniej Górze oraz Kłodzku,
- monitory w pojazdach kolejowych,
- tablice informacyjne zamieszczone na każdej stacji i przystanku oraz we wszystkich pojazdach obejmujące między innymi informacje ujęte w Rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007,
- pracowników związanych z odprawą podróżnych (kasjerzy biletowi, konduktorzy),



Zdj. 4 – Monitor w pociągu, fot. KD



- aplikację Mobilny Pasażer umożliwiającą przesyłanie wiadomości oraz dłuższych komunikatów z załącznikami graficznymi na urządzenia mobilne,
- prezentacje w czasie imprez (targi, prezentacje, imprezy okolicznościowe, przejazdy promocyjne).

#### 4. Pozycjonowanie pociągów.

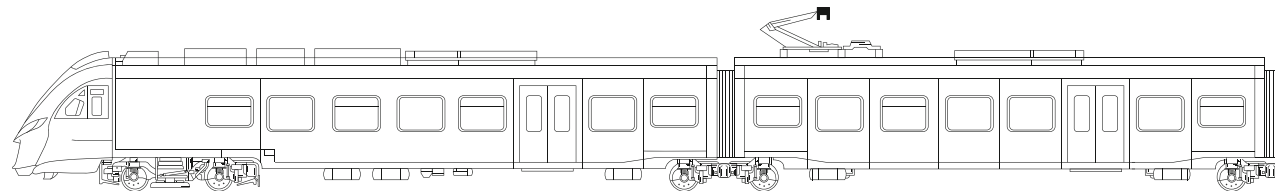
Koleje Dolnośląskie udostępniły aplikację KDGO na urządzenia mobilne poprzez którą w czasie rzeczywistym można sprawdzić położenie poszczególnych pociągów.

#### Bilety

Koleje Dolnośląskie swoje działania związane ze sprzedażą biletów ukierunkowały na rozbudowę kanałów dystrybucji, uproszczenie procesu sprzedaży oraz wprowadzenie różnorodnych form płatności. Realizacja założeń odbywa się z wykorzystaniem wszelkich dostępnych technologii i systemów sprzedaży biletów.

Zdj. 5 – Stanowisko KD podczas imprezy okolicznościowej, fot. KD





## 1. Kasy biletowe.

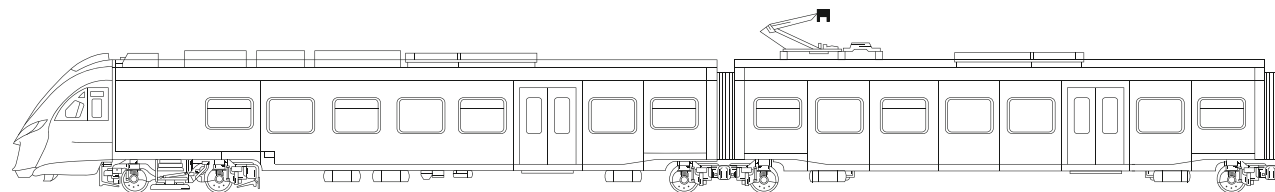
Obecnie Koleje Dolnośląskie posiadają kasy biletowe

w następujących lokalizacjach:

- Wrocław Główny – 3 stanowiska w kasach biletowych  
(w tym jedno stanowisko kasowe od strony ul. Suchej),  
1 stanowisko kasowe w Biurze Obsługi Klienta
- Legnica – 1 stanowisko w kasach biletowych,  
2 stanowiska kasowe w Biurze Obsługi Klienta,
- Kłodzko Główne – 1 stanowisko kasowe,
- Jelenia Góra – 2 stanowiska kasowe,
- Szklarska Poręba Górna – 1 stanowisko kasowe,
- Wałbrzych Miasto – 2 stanowiska kasowe.



Zdj. 6 – Biuro Obsługi Klienta we Wrocławiu, fot. KD



Ponadto, Koleje Dolnośląskie posiadają kasy agencyjne:

- Bolesławiec – 1 stanowisko kasowe,
- Strzelin – 1 stanowisko kasowe,
- Zgorzelec Miasto – 1 stanowisko kasowe.

## 2. Sprzedaż mobilna.

Drużyny konduktorskie są wyposażone w terminale mobilne umożliwiające prowadzenie bieżącej sprzedaży biletów w pociągu.

## 3. Sprzedaż internetowa.

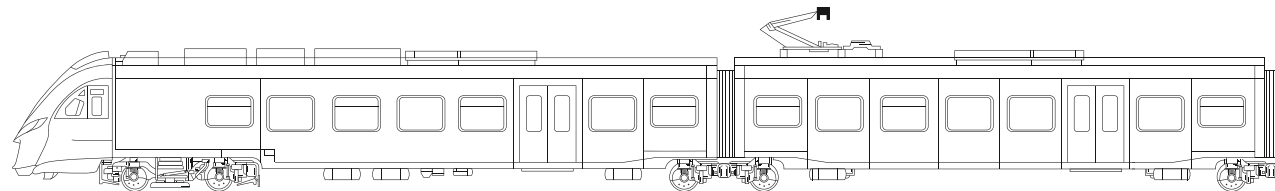
Możliwość zakupu biletów poprzez Internet na stronie [www.kolejedolnoslaskie.pl](http://www.kolejedolnoslaskie.pl) oraz [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl).

## 4. Sprzedaż telefoniczna

Możliwość zakupu biletów w telefonach komórkowych za pomocą specjalnej aplikacji SkyCash.



Zdj. 7 – Biletomat na stacji, fot. KD



### 5. Automaty biletowe.

Bilety Kolei Dolnośląskich są dostępne w stacjonarnych automatach biletowych znajdujących się we Wrocławiu Głównym oraz Wrocławiu Mikołajowie. Ponadto 11 zespołów trakcyjnych serii 45WE, oddanych do eksploatacji w 2017 r. zostało wyposażone w automaty biletowe (łącznie 22 urządzenia).

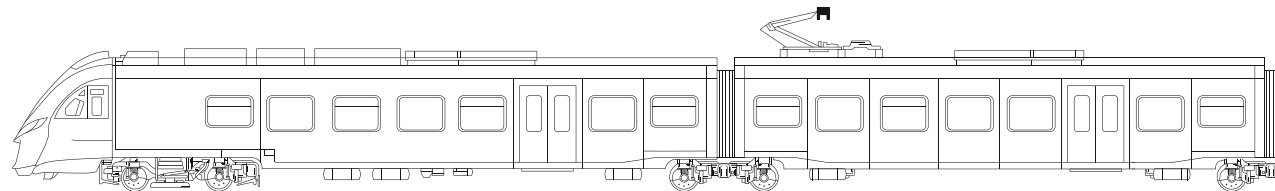
### 6. Honorowanie biletów.

Elementem znacznie zwiększającym dostępność usług Kolei Dolnośląskich jest wzajemne honorowanie biletów innych przewoźników oraz organizacji. Obecnie Spółka honoruje bilety:

- Wydane na pociągi Przewozów Regionalnych,
- Komunikacji miejskiej Urzędu Miejskiego Wrocławia – bilety czasowe, okresowe oraz Wrocławską Kartę Miejską Urbancard,
- EURO-NYSA-TICKET – bilety obowiązujące i wydawane przez przewoźników świadczących usługi na terenie Czech, Niemiec i Polski objętym umową ZVON,



Zdj. 8 – Biletomaty w pojeździe, fot. KD



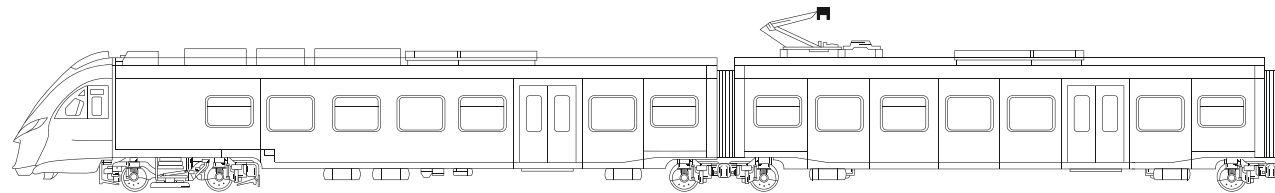
- wydawane przez partnerów świadczących usługi przewozowe na terenie Czech (České Dráhy i GW Train Regio), Niemiec (Deutsche Bahn, Die Länderbahn),
- na podstawie umowy z PKP Intercity S.A. (Karty INTERCITY, bilety międzynarodowe wystawione według taryf SCIC-NRT, SCIC-TWZ i SCIC-RPT).

#### 7. Bilety zintegrowane.

Koleje Dolnośląskie oferują bilety na różne środki komunikacji. Bilety zintegrowane w Legnicy, Wałbrzychu, Strzelinie, Siechnicach i na obszarze Gmin Gór Sowich polegają na połączeniu biletów miesięcznych, weekendowych i jednorazowych na pociąg i komunikację miejską na jednym blankiecie – łączny koszt przejazdu jest niższy o ok. 38%.



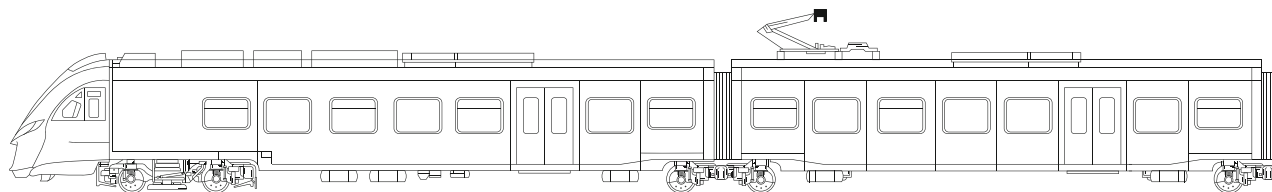
Zdj. 9 – Reklama biletu zintegrowanego - Legnica, fot. Adrian Henszel



## II. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadkach zakłóceń w kursowaniu pociągów

### 1. Statystyka.

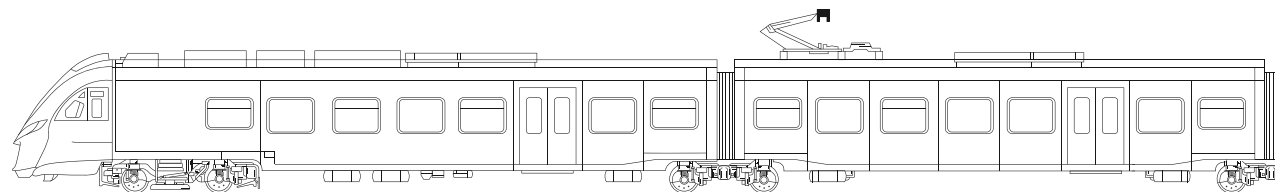
<b>Opóźnienia w okresie 01.01.2018 - 31.12.2018</b>		
<b>ODEJŚCIE</b>	<b>Liczba opóźnionych pociągów z odejścia</b>	<b>13 316</b>
	<b>% opóźnionych pociągów z odejścia</b>	<b>12,58%</b>
	<b>Średni czas opóźnienia [min]</b>	<b>9,67</b>
<b>PRZYBYCIE ŁĄCZNIE</b>	<b>Łączna liczba opóźnionych pociągów na przybyciu</b>	<b>27 589</b>
	<b>% opóźnionych pociągów na przybyciu</b>	<b>26,07%</b>
	<b>Średni czas opóźnienia [min]</b>	<b>9,39</b>



### Opóźnienia w okresie 01.01.2018 - 31.12.2018

W tym:

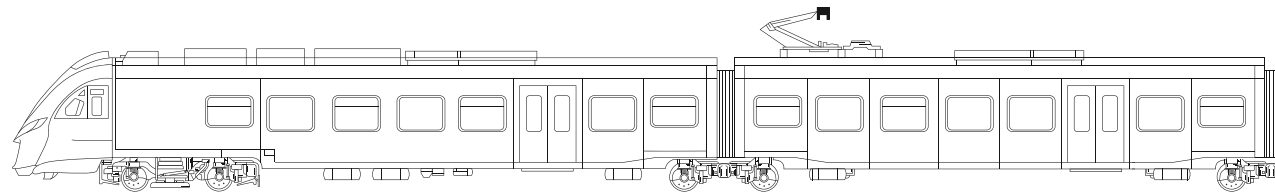
<b>PRZYBYCIE</b> <b>1 - 59 min.</b>	<b>Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu</b>	<b>27 172</b>
	<b>% opóźnionych pociągów na przybyciu</b>	<b>25,68%</b>
	<b>Średni czas opóźnienia [min]</b>	<b>8,20</b>
<b>PRZYBYCIE</b> <b>60 - 119 min.</b>	<b>Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu</b>	<b>367</b>
	<b>% opóźnionych pociągów na przybyciu</b>	<b>0,35%</b>
	<b>Średni czas opóźnienia [min]</b>	<b>79,04</b>
<b>PRZYBYCIE</b> <b>&gt; 120 min.</b>	<b>Liczba opóźnionych pociągów na przybyciu</b>	<b>50</b>
	<b>% opóźnionych pociągów na przybyciu</b>	<b>0,047%</b>
	<b>Średni czas opóźnienia [min]</b>	<b>148,08</b>



2. Zestawienie podstawowych parametrów dotyczących punktualności za lata 2012 – 2018 r.

	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.	2017 r.	<b>2018 r.</b>
Zestawienie % średniej ilości opóźnionych pociągów w latach 2012 – 2018 r.	11,50%	16,10%	21,03%	29,20%	20,44%	22,60%	<b>26,07%</b>

W tym opóźnienia [min.]	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.	2017 r.	<b>2018 r.</b>
<b>poniżej 60</b>	11,18%	15,74%	20,56%	28,68%	19,84%	21,72%	<b>25,68%</b>
<b>od 60 do 119</b>	0,23%	0,33%	0,37%	0,37%	0,34%	0,49%	<b>0,35%</b>
<b>120 i więcej</b>	0,08%	0,03%	0,10%	0,15%	0,08%	0,076%	<b>0,047%</b>



### 3. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.

#### Opóźnienia pociągu

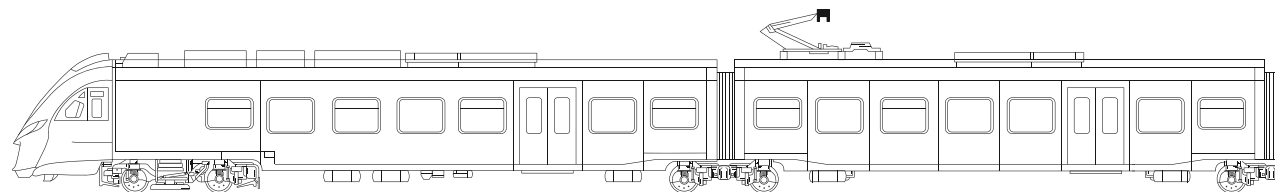
Bez względu na przyczynę, opóźnień podróżni są informowani na stacjach i przystankach osobowych (w zależności od warunków technicznych) na podstawie odrębnych umów z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe.

Dodatkowo w momencie powstania opóźnienia, podróżni są informowani przez system informacji – Mobilny Pasażer. Ponadto Spółka udostępniła numer telefonu +48 76 753 52 05, umożliwiającą uzyskanie informacji w przypadku bieżących zakłóceń ruchu pociągów. Istnieje również możliwość bieżącego sprawdzania punktualności dzięki serwisowi „infopasażer” pod adresem [infopasazer.intercity.pl](http://infopasazer.intercity.pl), serwisowi [portalpasazera.pl](http://portalpasazera.pl) zarządzanemu przez PKP PLK oraz przy pomocy dedykowanych aplikacji na urządzenia mobilne.



Zdj. 10 – Tablice informacyjne na stacji Wrocław, fot. KD





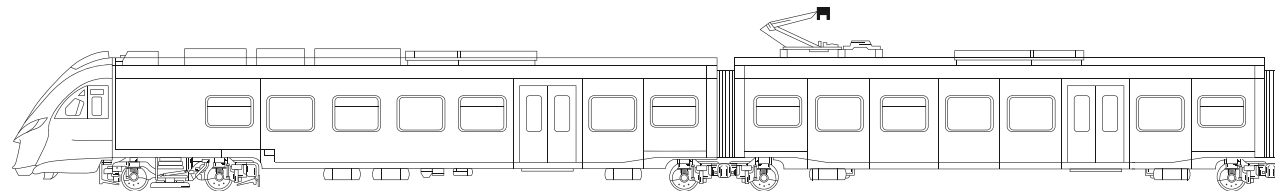
### III. Odwołania pociągów

Odwoływanie pociągów i wprowadzanie zastępczej komunikacji autobusowej (ZKA) występuje w następujących przypadkach:

- a) **odwołania planowane** – wcześniej planowane zamknięcia torowe związane z naprawą/modernizacją infrastruktury lub długotrwałymi awariami pojazdów - informacje o zmianach w rozkładzie jazdy lub o odwołaniu kursowania pociągów Koleje Dolnośląskie S.A. przygotowują w formie czasowych zmian do rozkładów jazdy. Aktualne ogłoszenia wywieszane są na tablicach rozkładów jazdy (własnych lub udostępnionych przez zarządcę infrastruktury), na stacjach i przystankach oraz w pojazdach. Jednocześnie informacje te zamieszczane są bieżąco na stronie internetowej Kolei Dolnośląskich S.A. oraz w system powiadamiania Mobilny Pasażer. Dodatkowo zamawiane są odpowiednie komunikaty w zakładach wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych stacjach.



Zdj. 11 – Autobus planowej ZKA, fot. Adrian Henszel

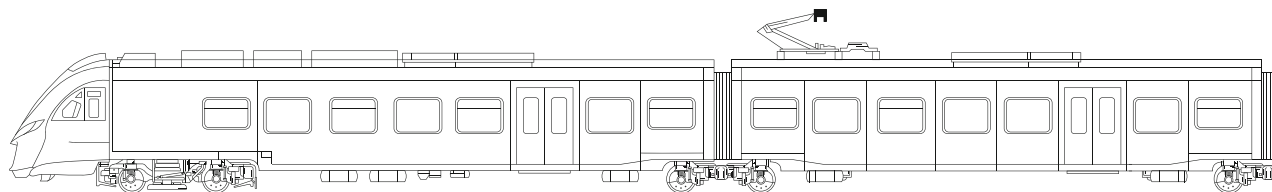


Przy uruchomieniu planowej ZKA utrzymywane są standardy usług zbliżonych do tych dostępnych w pociągach – możliwość przewozu wózków, w tym inwalidzkich oraz rowerów poprzez wykorzystanie autobusów niskopodłogowych.

- b) **Odwołania awaryjne** (awaria taboru, wypadki, trudne warunki atmosferyczne) - informacja kierowana jest do pracowników wygłaszających komunikaty megafonowe na poszczególnych punktach odprawy podróżnych, kas biletowych oraz do systemu powiadamiania Mobilny Pasażer. Planowanie i wprowadzenie komunikacji zastępczej oraz odwoływanie pociągów zarządzane jest przez dyspozytora Kolei Dolnośląskich S.A.

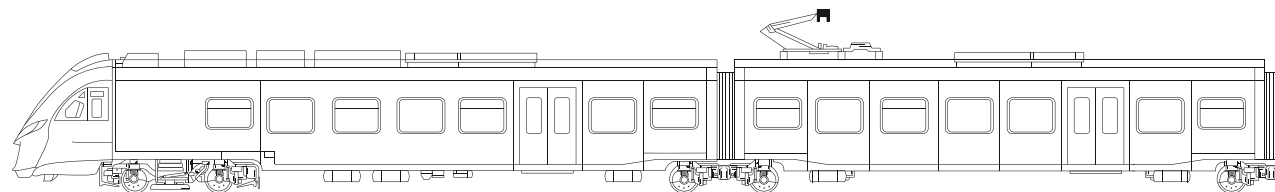


Zdj. 12 – Podróżni przesiadający się do autobusu ZKA, fot. Adrian Henszel



4. Dane dotyczące realizacji rozkładu jazdy oraz odwołań awaryjnych pociągów.

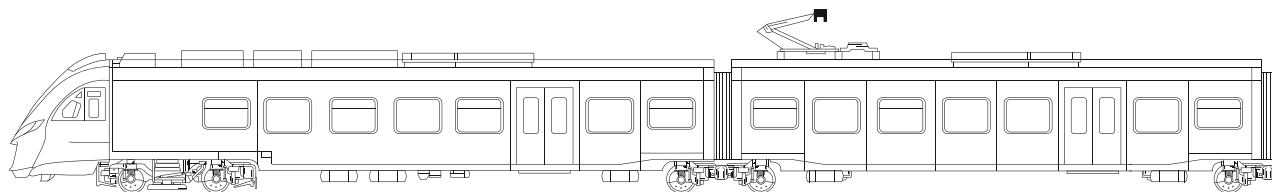
<b>Realizacja Rozkładu Jazdy 01.01.2018 r. - 31.12.2018 r.</b>	
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej taborem kolejowym	98,63%
Udział pracy eksploatacyjnej wykonanej komunikacją zastępczą (ZKA) – odwołania awaryjne	1,37%



#### IV. Czystość w pociągach

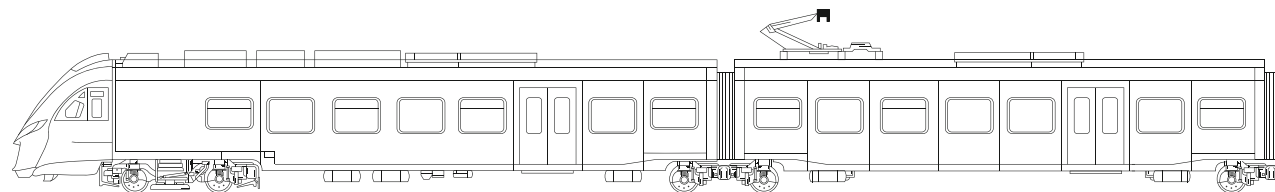
Czyszczenia w pojazdach Kolei Dolnośląskich odbywają się w zakresach:

SYMBOL	ZAKRES CZYSZCZEŃ
CD	Zamiatanie podłóg, opróżnianie śmietniczek, usuwanie pozostawionych przez podróżnych czasopism, butelek oraz innych stałych odpadków, wyczyszczenie i zdezynfekowanie misek ustępowych, umywalek, zamiatanie i mycie podłóg w toaletach, uzupełnienie papieru toaletowego oraz ręczników.
CC	Zamiatanie i mycie podłóg, opróżnianie śmietniczek, usuwanie pozostawionych przez podróżnych czasopism, butelek oraz innych stałych odpadków, wyczyszczenie i zdezynfekowanie misek ustępowych, umywalek, zamiatanie i mycie podłóg w toaletach, uzupełnienie papieru toaletowego oraz ręczników. Przecieranie stolików i podłokietników, mycie poręczy, usuwanie miejscowych zabrudzeń, ścian i sufitów, nieczystości z przejść między członami wagonów oraz szyb drzwiowych i okiennych wewnątrz pojazdu, uzupełnieni zapasu mydła w dozownikach znajdujących się w toaletach.
CG	CG 1 - mycie sufitów, odkurzanie i pranie foteli
	CG 2 - mycie ścian, szyb i podłóg wewnątrz pojazdu
	CG 3 - kompleksowe mycie toalet
	CG 4 – kompleksowe sprzątanie kabin.



SYMBOL	ZAKRES CZYSZCZEŃ
MZ	Czyszczenie zewnętrzne pojazdu ( ścian czołowych, drzwi, okien, osłon wyświetlaczy kierunkowych).
MSC	Mycie szyb czołowych w zależności od potrzeb i dostępności pojazdu.
WD	Napełnienie zbiorników wodnych w pojazdach kolejowych.
OD	Usuwanie nieczystości płynnych ze zbiorników na fekalia w taborze kolejowym, uwzględniając odpowiednie regulacje środowiskowe.

Systematyczny rozwój Spółki Koleje Dolnośląskie S.A. sprawia, że występuje ciągła potrzeba nie tylko stałego utrzymania stanu czystości na wysokim poziomie, ale też nieustannego udoskonalania wykonywanych czynności, a także zakupu profesjonalnego sprzętu czyszczącego. Rok 2018 był rokiem, w którym dokonano zakupu właśnie tego typu sprzętu. Zakupione urządzenie **Kaivac No-Touch Cleaning 2750** umożliwia bardzo dokładne czyszczenie trudno dostępnych miejsc wewnątrz pojazdów użytkowanych przez

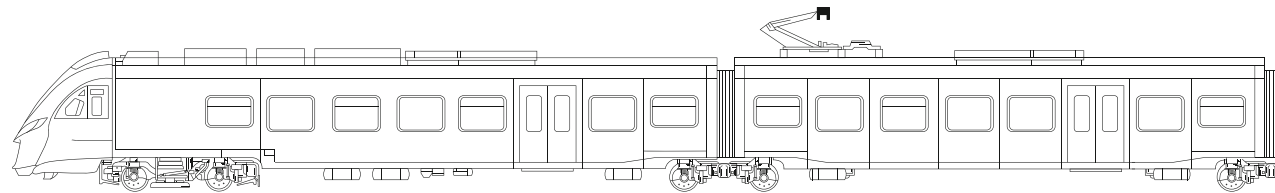


Koleje Dolnośląskie S.A. Dodatkowo niweluje czas potrzebny do wykonywania poszczególnych czynności, a także zmniejsza nakład pracy ludzkiej.

Udział pracowników w szkoleniach oraz nieustanne poszukiwanie coraz bardziej skutecznych środków chemicznych, pozwala na uzyskiwanie wysokich standardów czystości pojazdów szynowych. W roku 2018 czyszczenia CD oraz CC pojazdów odbywały się w 9 punktach czyszczeń na Dolnym Śląsku oraz w jednym punkcie czyszczeń w województwie lubuskim, co wynika z rozkładu jazdy. Czyszczenia gruntowe wykonywane były w ilości od 2 do 4 pojazdów na dobę w zależności od ich obiegów.

W roku 2018 wykonano około 300 czyszczeń gruntowych oraz podobną liczbę myć zewnętrznych pojazdów Kolei Dolnośląskich S.A. Wodowanie składów oraz ściąganie nieczystości płynnych wykonywane jest zawsze po zgłoszeniu takiej potrzeby przez maszynistę.

Zdj. 13 – urządzenie Kaivac No-Touch Cleaning 2750, fot. KD

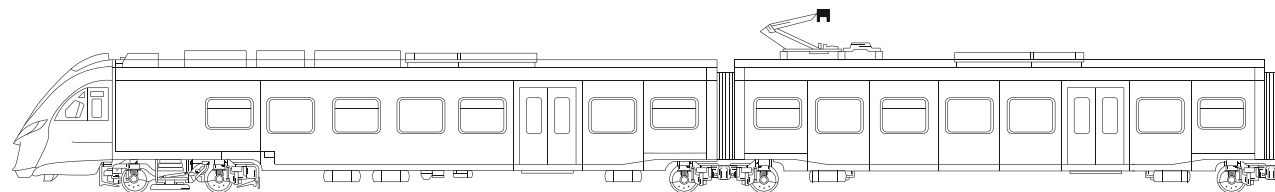


W ciągłej gotowości Koleje Dolnośląskie S.A. posiadają również zespół do usuwania aktów wandalizmu. Systematyczne usuwanie graffiti wewnątrz i zewnątrz pojazdów pozwala na szybkie ich doprowadzanie do stanu pierwotnego i utrzymania odpowiedniego wizerunku firmy.

Kontrola jakości świadczonej usługi z zakresu codziennego sprzątania pojazdów spoczywa na pracownikach Kolei Dolnośląskich S.A., którzy w trakcie wykonywania obowiązków służbowych na bieżąco monitorują stan czystości w pojazdach oraz reagują na wszelkie nieprawidłowości zgłaszając ten fakt do odpowiedzialnego Zespołu.

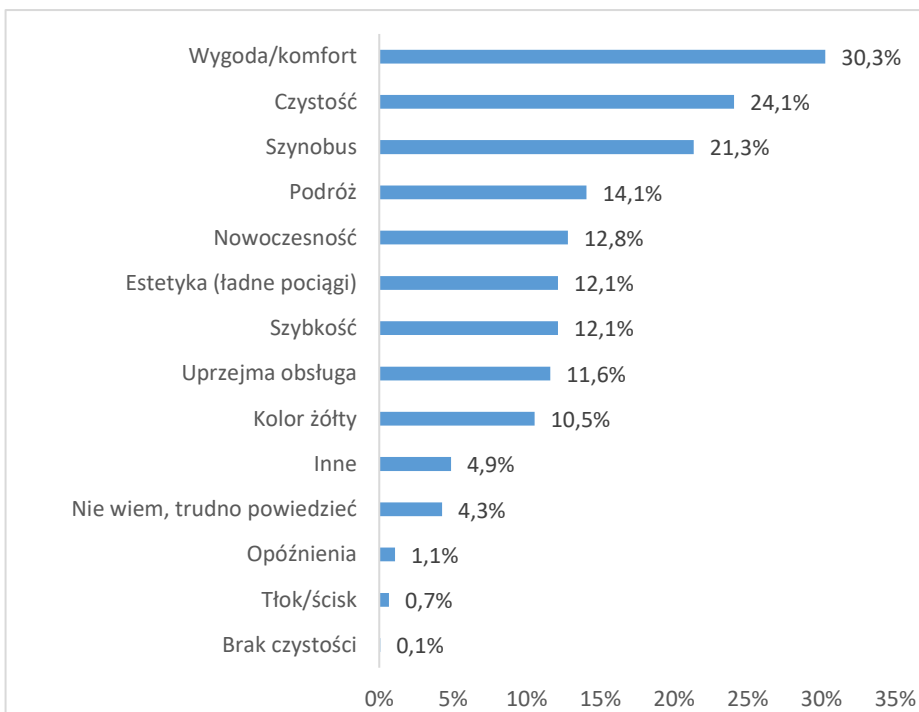


Zdj. 14 – usuwanie dewastacji, fot. KD



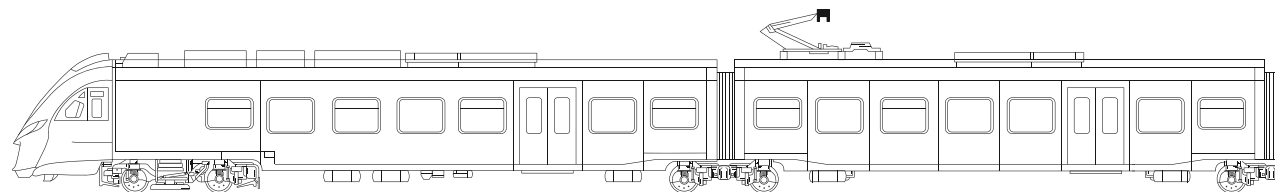
## V. Badanie opinii klientów

W celu podwyższenia poziomu obsługi oraz jakości oferowanych usług, Koleje Dolnośląskie regularnie przeprowadzają badania opinii pasażerów. Badania, zlecane firmie zewnętrznej, mają pokazać jak Spółka jest postrzegana przez podróżnych. Dotychczasowe badania pokazują, że pasażerowie wysoko oceniają Spółkę. Na 5-stopniowej skali średnia ocena Spółki wynosi 4,63, co jest bardzo dobrą oceną. Marka Koleje Dolnośląskie pozostaje silną marką przede wszystkim dzięki bardzo pozytywnemu wizerunkowi, mającemu zakotwiczenie w nowoczesnym, zadbanym taborze oraz miłej i profesjonalnej obsłudze.



Wykres 1 – skojarzenia z Kolejami Dolnośląskimi





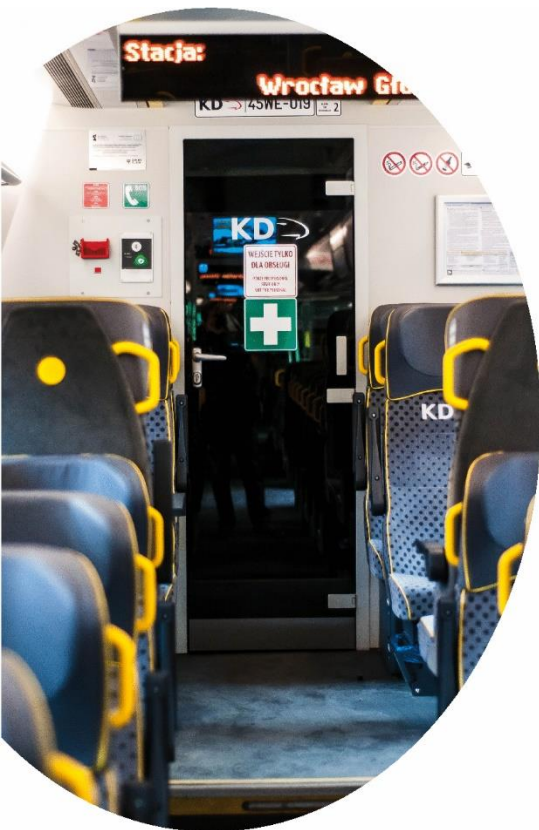
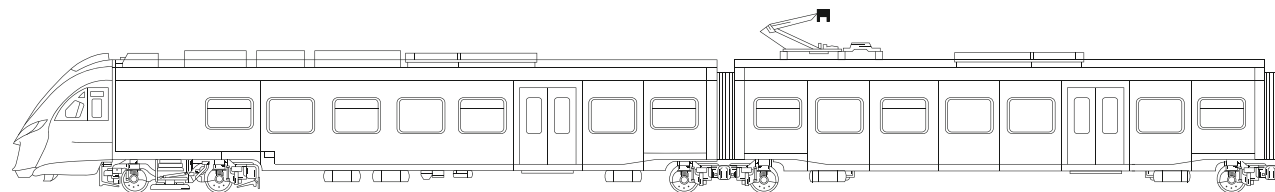
Zdj. 15 – pojazd typu 45WE, fot. KD

Koleje Dolnośląskie kojarzą się podróżnym przede wszystkim z wygodą i komfortem, czystością oraz z szynobusem.

Zdecydowana większość skojarzeń z Kolejami Dolnośląskimi to pozytywne skojarzenia. Negatywne elementy wizerunku pojawiają się incydentalnie. Wyniki kolejnych badań pokazują, że zmniejsza się odsetek osób, które nie mają żadnych skojarzeń z Kolejami Dolnośląskimi. Jest to bardzo pozytywna zmiana.

Głównym elementem identyfikacyjnym Spółki jest biało-żółte malowanie pociągów. Co trzeci pasażer identyfikuje Koleje Dolnośląskie na podstawie logotypu umieszczonego na zewnątrz pociągu. Pozostałymi elementami identyfikacyjnymi jest umundurowanie obsługi pociągów, logotypy umieszczone wewnątrz pojazdów oraz nowoczesny tabor.

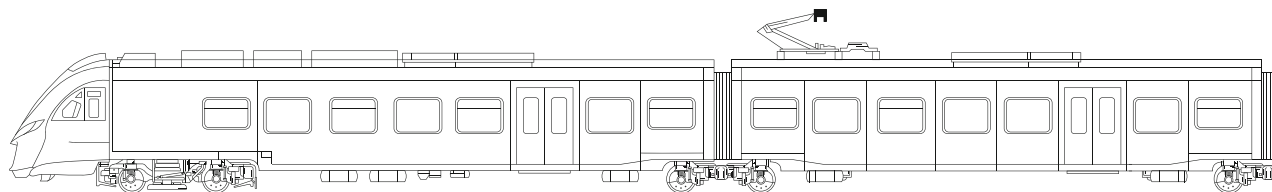
Klienci Kolei Dolnośląskich to w przeważającej mierze lojalni użytkownicy kolei. 66,6% pasażerów daną trasę zawsze pokonuje tylko i wyłącznie pociągiem. Oprócz lojalności wobec transportu kolejowego, badania pokazują też lojalność podróżnych



Zdj. 16 – wnętrze pojazdu 45WE, fot. KD

do przewoźnika – Kolei Dolnośląskich. 88,1% pasażerów poproszonych o wskazanie pojazdów przewoźnika, niekoniecznie kolejowego, którymi najczęściej podróżuje, wskazało właśnie Koleje Dolnośląskie. Trzy najczęściej wskazywane powody podróży przez pasażerów to wyjazdy w celach rozrywkowych (29,2%), praca (28,5%), a także szkoła (23,7%). Główne czynniki decydujące o wyborze transportu kolejowego przez podróżnych, to większy komfort niż w przypadku przejazdu samochodem (27,8%), brak innej możliwości (brak auta) lub niesatysfakcjonująca oferta przewoźnika autobusowego (27,6%) oraz krótszy czas przejazdu pociągiem niż autobusem (26,4%).

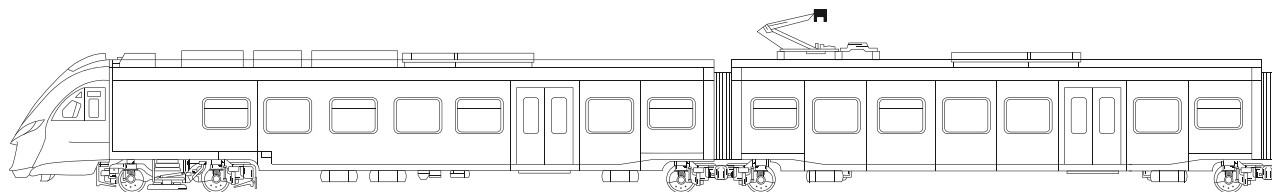
Większość atutów marki Koleje Dolnośląskie wynika z nowoczesnego taboru, nowoczesnej organizacji przestrzeni (bezprowadziałowe wagony) i dotyczy infrastruktury technicznej (dostęp do toalet, prądu, wygodne siedzenia, klimatyzacja, monitoring, możliwość przewożenia rowerów, udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością, tablice informacyjne wewnątrz pociągu). Mocną stroną przewoźnika, w opinii aktualnych pasażerów, są również przystępne ceny, miła, pomocna obsługa oraz czystość i punktualność pociągów. Zaletą Kolei Dolnośląskich, w zestawieniu z transportem samochodowym, indywidualnym, czy grupowym, jest brak problemu z parkowaniem oraz omijanie zatorów. Podróżni doceniają też otwartość przewoźnika wobec transportu zwierząt. Wartością dodaną dla podróży pociągiem jest atrakcyjność przejazdu dla dzieci. O ile atuty marki Koleje Dolnośląskie w dużej mierze wiążą się



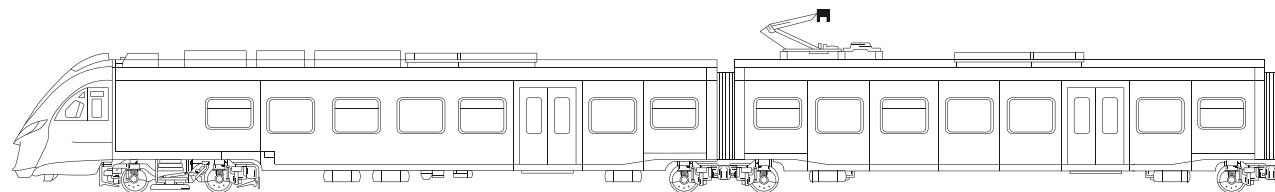
z nowoczesnym taborem, elementy budzące niezadowolenie, wymagające poprawy dotyczą kwestii organizacyjnych. Aktualni pasażerowie narzekają na długi czas przejazdu na konkretnych trasach. Niezadowolenie wzbudza też częstość połączeń („busy jeżdżą częściej”), zbyt mała liczba przystanków („jadąc busem mogę wysiąść bliżej miejsca docelowego”), potrzeba częstych przesiadek, często zmieniający się rozkład jazdy i brak zsynchronizowania połączeń z innymi przewoźnikami. Pasażerowie widzą też potrzebę wypuszczenia na trasy dłuższych składów pociągów, zwłaszcza w weekendy oraz święta, ze względu na większy popyt w tym czasie.

### **Mocne i słabe strony Kolei Dolnośląskich w świetle wyników badań marketingowych**

Zalety, mocne strony	Wady, element do poprawy
Przystępne ceny	Długi czas przejazdu na określonych trasach
Miła, pomocna obsługa	Częste zmiany w rozkładach jazdy
Punktualność	Zbyt mała częstotliwość połączeń („busy jeżdżą częściej”)
Wygodne siedzenia, dużo przestrzeni na nogi	Potrzeba częstych przesiadek
Dostęp do toalet	Zbyt mała ilość przystanków („jeżdżąc busami mogę wysiąść w dozwolonym miejscu – busy bardzo często zatrzymują się na żądanie”)



Zalety, mocne strony	Wady, element do poprawy
Dostęp do prądu	Duża frekwencja podróżnych podczas świąt, weekendów – za krótkie składy i brak miejscówek
Monitoring, bezprzedziałowe wagony dające poczucie bezpieczeństwa	Niesynchronizowany rozkład jazdy z innymi przewoźnikami
Tablice informujące o aktualnej i następnej stacji	Słaba wydajność, szybkość Wi-Fi
Czystość	
Klimatyzacja	
Ominięcie zatorów drogowych przy wjeździe do Wrocławia	
Brak problemu z parkowaniem	
Możliwość przewożenia rowerów	
Możliwość przewożenia zwierząt	
Atrakcja dla dzieci (przejazd pociągiem)	



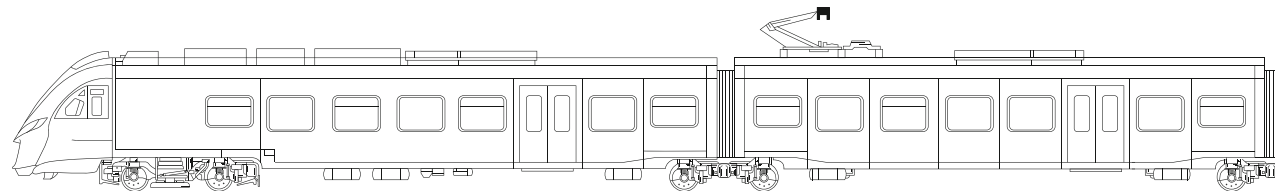
Celem Spółki jest utrzymanie jak najwyższego standardu, poprzez stałe podnoszenie jakości obsługi oraz jakości oferowanych usług. Priorytetem jest obsługa pasażera, dlatego pracownicy przechodzą cykl szkoleń dotyczących profesjonalnej obsługi, w tym pasażerów z niepełnosprawnością. Szkolenia i bieżący nadzór nad jakością świadczonych usług ma bardzo wyraźne odzwierciedlenie w wynikach badań.

## VI. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług

Statystyka skarg i reklamacji przyjętych przez Koleje Dolnośląskie S.A. w 2018 roku przedstawia się następująco:

ROK	Łącznie wpłynęło	W tym		Sposób dalszego traktowania				Średni czas rozpatrywania (w dniach)	liczba łącznie przyjętych reklamacji i skarg na 1 tysi <span>ę</span> c przewiezionych podr <span>ó</span> żnych
		Reklamacji i skarg	reklamacji	skarg	rozpatrzone pozytywnie	rozpatrzone odmownie	pozostawiono bez rozpatrzenia		
<b>2018</b>	3.755	2.942	813	2.995	553	120	87	16,0	0,32

Kwota odszkodowań wypłaconych w 2018 r. z powodu opóźnienia lub utraty połączenia wyniosła 3.355,77zł.

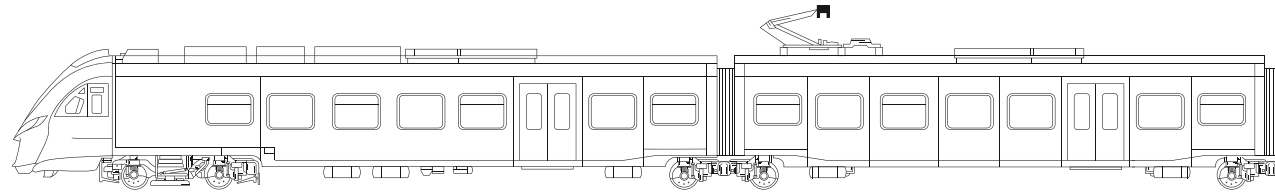


Skargi i reklamacje podróżnych są rozpatrywane zgodnie z postanowieniami przepisów powszechnie obowiązujących, wyszczególnionych w Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RP-KD). Analiza spraw odbywa się z należytą starannością oraz z zachowaniem bezstronności, aby prawa podróżnego nie zostały naruszone. Natomiast w sytuacjach spornych decydujące znaczenie ma poszanowanie praw pasażera. Wszelkie należne kwoty są przekazywane zgodnie z życzeniem podróżnych, bezpośrednio na konto bankowe lub na wskazany adres.

W celu poprawy jakości świadczonych usług i podejmowania szybkich działań naprawczych, Koleje Dolnośląskie prowadzą stały monitoring i analizę reklamacji i skarg składanych przez podróżnych. W wyniku tych działań problemy zgłaszane w skargach i reklamacjach poruszane są w trakcie szkoleń okresowych pracowników drużyn pociągowych i kas biletowych. Ponadto w zależności od treści zgłoszenia, niektóre sprawy zostają niezwłocznie przekazywane do zwierzchników działów mających wpływ na usunięcie usterki czy eliminację zgłoszonego problemu.



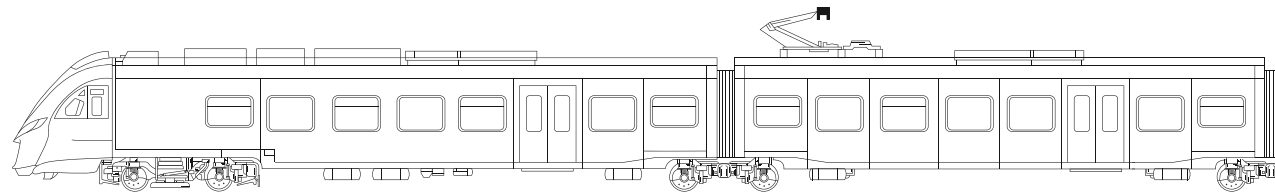
Zdj. 17 – podróżni na stacji Wrocław Główny, fot. KD



## VII. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.

Koleje Dolnośląskie opracowały i wdrożyły procedury związane z przewozem osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23.10.2007 r. Procedury związane z takimi przewozami są oparte na następujących założeniach:

1. Wszystkie pojazdy eksploatowane przez Koleje Dolnośląskie są przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością, dodatkowo są wyposażone w urządzenia do przekazywania informacji wizualnych i głosowych.
2. Koleje Dolnośląskie współpracują z zarządcą infrastruktury w zakresie informacji o dostosowaniu poszczególnych dworców i przystanków oraz zabezpieczeniu asysty na wyznaczonych dworcach.
3. Pomoc osobom z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniona jest po otrzymaniu zgłoszenia przejazdu, przynajmniej na 48 godzin przed planowym odjazdem pociągu. Powiadomienie można złożyć:
  - dzwoniąc pod nr +48 76 742 11 12,
  - za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej [www.kolejedolnoslaskie.pl](http://www.kolejedolnoslaskie.pl), w kategorii zgłoszenie przejazdu osoby z niepełnosprawnością,



- osobiście w Biurze Obsługi Klienta na dworcach we Wrocławiu i Legnicy.
- 4. W przypadku niedokonania powiadomienia, Koleje Dolnośląskie podejmą wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć przejazd.
- 5. Koleje Dolnośląskie współpracują z innymi przewoźnikami i zarządcami infrastruktury w zakresie poprawy warunków podróży i uproszczenia zasad odprawy oraz przepływu informacji.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	<b>2018</b>
Liczba zgłoszeń osób z niepełnosprawnością	0	0	9	15	30	43	142	219	<b>236</b>

Liczba zgłoszeń przejazdów osób z niepełnosprawnością przyjętych i zrealizowanych w roku 2018 wyniosła 236.