



SPRAWOZDANIE ZA 2018 R.
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
„PKP INTERCITY S.A.”

Warszawa, czerwiec 2019 r.

Standardy i mierniki jakości usług PKP Intercity S.A. - informacja za 2017 r.

1. Informacje i bilety

1.1. Standard dostępności informacji

1. Informacje o usługach świadczonych przez *PKP Intercity*:

- 1) zamieszczone są na *stronie internetowej*, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych;
- 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w *kasie biletowej: własnej, agencyjnej, COK, punkcie informacji* lub w pociągu przez *osoby upoważnione do kontroli*,
 - b) telefonicznie przez Infolinię PKP Intercity S.A.,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej, po skierowaniu zapytania na adres e-mail infokraj@intercity.pl

2. Informacje dotyczące:

- 1) adresów *kas biletowych*, godzin ich otwarcia oraz zakresu czynności;
- 2) lokalizacji *biletomatów*, zakresu dostępnej oferty oraz akceptowanych form płatności,

dostępne są na *stronie internetowej*.

3. *PKP Intercity* informuje o:

- ogólnych warunkach umowy przewozu, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu;
- rozkładzie jazdy pociągów i warunkach odbycia najszybszej podróży;
- warunkach najniższych opłat za przewóz;
- dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb *osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej*;
- możliwości i warunkach przewozu rowerów;
- działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie;
- usługach dostępnych w pociągu;
- procedurach odbioru zagubionego bagażu;
- procedurach wnoszenia skarg;
- trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji;

- całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych w uruchamianych pociągach;
- zasadach dostępu i warunkach korzystania z przejazdów w *strefach ciszy*.

4. Zakres czynności i godziny otwarcia *punktów obsługi klienta* oznacza się w formie piktogramów lub wywieszek.

5. Na *stacji*, na której brak jest możliwości nabycia *biletu*, podaje się informacje o:

- możliwości i sposobie dokonania zakupu *biletu* za pośrednictwem Internetu lub w pociągu;
- najbliższym *punkcie obsługi klienta* lub najbliższym *biletomacie*;
- najbliższej *stacji*, na której obecny jest personel, wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób niepełnosprawnych.

Poniżej w tabeli prezentujemy standard dostępności informacji w nośnikach

		Infolinia	www.intercity.pl	Punkty informacji prowadzone przez PKP IC	COK	Kasy biletowe	Statyczna informacja wizualna na dworcach/stacjach	Dynamiczna informacja wizualna na dworcach/stacjach	Dynamiczna informacja wizualna w pociągach	Informacja megafonowa na dworcach	Informatorzy mobilni	Informacja wizualna na/w pojazdach	Obsługa pociągu
L.p.	Zakres informacji												
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	- ⁴⁾	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	+	+	+	+ ¹⁾	-	-	-	-	-	+
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	+	-	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągów dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej	+	+ ⁵⁾	+	+	+	+ ⁵⁾	-	-	-	-	+	+
5.	Dostępność miejsc w poszczególnych rodzajach wagonów	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Zdarzenia mogące przerwać lub opóźnić połączenia	+	+	+	+	+	-	-	-	+	+	-	+
7.	Warunki odbycia najszybszej podróży	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	-	+
8.	Warunki najniższych opłat	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	+
9.	Możliwości i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	+
10.	Informacje dotycząca odbioru zaginionego bagażu	+	+	+	+	+	+ ¹⁾	-	-	-	-	-	+
11.	Procedury wnoszenia skarg i reklamacji (krajowe i międzynarodowe)	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
12.	Zaprzestanie obsługi połączeń	+	+	+	+	+	+	-	-	+	-	-	-
13.	Opóźnienia	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+
14.	Przesyłki konduktorskie	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+
15.	Numer i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	-	+	- ²⁾	+	+	+
16.	Zakazie palenia wyrobów tytoniowych w pociągach	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+
17.	Strefa ciszy	+	+	+	+	+	- ³⁾	-	+	-	+	+	+
16.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+

Wyjaśnienia skrótów

1) fragmenty/ skrócona informacja

2) w komunikatach megafonowych nie podaje się numeru pociągu, a relacja jest podana dla grup wagonów

3) informacja podana tylko na plakatach graficznych zestawień składów pociągów wieszanych na większych i wybranych stacjach

4) rozkład jazdy jest podawany tylko na wyświetlaczach typu DART i Flirt

5) z wyłączeniem osób o ograniczonej sprawności ruchowej (bez wózka inwalidzkiego)

1.2. Standard dostępności sprzedaży biletów

Na przejazd pociągiem PKP Intercity Podróżny jest zobowiązany nabyć odpowiedni bilet.

Bilety na przejazd można nabyć:

1. w kasie biletowej: własnej, agencyjnej, COK, innych przewoźników kolejowych z którymi zawarta została umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych;
2. w automacie biletowym;
3. u konduktora w pociągu kategorii:
 - a) TLK, IC, EIC – dotyczy wszystkich podróży,
 - b) EIP – dotyczy osób z niepełnosprawnością na wózkach podróżujących samodzielnie lub wraz z opiekunem/przewodnikiem (z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc w pociągu EIP, osoby z niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim zobowiązane są przed wejściem do pociągu zgłosić konduktorowi zamiar przejazdu tym pociągiem. Konduktor dokonuje odprawy bez pobierania opłaty pokładowej – jeżeli miejsca wyznaczone dla osób niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim są jeszcze wolne),

Bilety można nabyć na zasadach określonych w RPO IC

4. poprzez serwis e-IC **na zasadach określonych w Regulaminie e-IC,**
5. poprzez system Bilkom **na zasadach określonych w** Regulaminie Sprzedaży Biletów Bilkom2 - „PKP Intercity” S.A. (Regulamin Bilkom2 – IC)
6. poprzez system SkyCash, aplikację IC Navigator **na zasadach określonych w Regulaminie Skycash- IC.**

Podróżny bezpośrednio po uzyskaniu biletu, zobowiązany jest sprawdzić czy dane zawarte na bilecie są zgodne z jego żądaniem.

1.3. Mierniki jakości w zakresie informacji pasażerskiej.

- a) procent własnych wagonów z miejscami do siedzenia wyposażonych w sprawne urządzenia rozgłoszeniowe – **100%**
- b) procent pociągów, w których podczas kontroli stwierdzono realizację informacji dla pasażerów wg art. 8 ust. 2 Rozporządzenia WE/1371/2007
 - TLK/ IC – **99,60%**
 - EIC – **100%**
 - EIP – **100%**
- c) procent stacji na których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wywieszenia: ofert przewozowych, praw i obowiązków, najważniejszych informacji o przejazdach pociągami PKP IC, ustawieniach wagonów w składach pociągów, rozkładach jazdy zastępczej komunikacji autobusowej, najniższych opłatach za przewóz – **83,6%**

2. Punktualność połączeń

2.1. Standard

Odjazdy i przyjazdy pociągów odbywają się według rozkładu jazdy. Pociąg, który odjechał ze stacji początkowej lub przyjechał do stacji docelowej później, niż 5 minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako opóźniony. W przypadku przerwania połączenia Spółka podejmuje wszelkie możliwe działania w celu zagwarantowania podróżnym alternatywnego do pociągu środka transportu.

2.2. Mierniki jakości

a) punktualność z odejścia:

- międzynarodowe – **76,6%**
- krajowe – **91,7%**

b) punktualność na przybyciu:

- międzynarodowe – **66,3%**
- krajowe – **76,2%**

c) procent pociągów opóźnionych na przybyciu:

- międzynarodowe:
 - - o mniej niż 60 minut – **30,8%**
 - - o 60 – 119 minut – **2,3%**
 - - o 120 i więcej minut – **0,6%**
- krajowe:
 - - o mniej niż 60 minut – **21,1%**
 - - o 60 – 119 minut – **1,9%**
 - - o 120 i więcej minut – **0,8%**

d) średnie opóźnienie pociągu na przybyciu (na 1 pociąg opóźniony):

- międzynarodowe – **28 min**
- krajowe – **31 min**

3. Odwołania połączeń

3.1. Standard

Spółka odwołuje pociągi tylko i wyłącznie w przypadkach szczególnych (wypadki, wydarzenia, ograniczenia dostępu do infrastruktury kolejowej).

3.2. Miernik jakości

Procent pociągów odwołanych w całości trasy w stosunku do liczby pociągów przewidzianych do uruchomienia w rozkładzie jazdy:

- **Pociągi Międzynarodowe:**

kursowało – **17 129**

odwołano - **2**

co stanowi – **0,012%**

- **Pociągi Krajowe:**

kursowało – **119 582**

odwołano - **59**

co stanowi – **0,049%**

4. Czystość i stan techniczny taboru kolejowego

4.1. Standard

PKP Intercity w ramach utrzymania taboru w czystości stosuje 3 zakresy czyszczeń: okresowe, codzienne i pobieżne.

1. **Czyszczenie okresowe**, najszersze w swoim zakresie, stosowane jest do doczyszczania taboru. Częstotliwość wykonywania czyszczenia okresowego jest różna i zależy od potrzeb i rodzaju taboru. Elektryczne Zespoły Trakcyjne w ramach utrzymania gwarancyjnego przez producentów podlegają przeglądom okresowym, podczas których wykonywane jest czyszczenie okresowe. O częstotliwości wykonywania czyszczenia okresowego w składach wagonowych decyduje właściciel danego wagonu.
2. **Czyszczenie codzienne** w stosunku do czyszczenia okresowego ma nieznacznie mniejszy zakres. Stosuje się je do pielęgnacji taboru, tzn. do usuwania bieżących zabrudzeń i utrzymywania pociągów w stanie zapewniającym należyty komfort podróży. Czyszczenie codzienne jest podstawą utrzymania należytego stanu sanitarnego i powinno być realizowane raz na dobę.
3. **Czyszczenie pobieżne** posiada najmniejszy zakres. Wykonywane jest gdy stan taboru nie powoduje konieczności wykonywania czyszczenia codziennego oraz w sytuacjach: braku możliwości wykonania czyszczenia o szerszym zakresie np. krótki okres postoju pociągu na stacji, przyjazd pociągu na stację zwrotną z opóźnieniem, konieczność wykonania czyszczenia na torach przyperonowych, ograniczony dostęp do urządzeń i wyposażenia w infrastrukturę.

Niezależnie od rodzaju czyszczeń wagony/człony w elektrycznych zespołach trakcyjnych podzielone są na strefy takie jak: pudło / wejście do pociągu, przedsiónek, korytarz, przejścia międzywagonowe, przedział pasażerski, toaleta, część restauracyjna, kabina sterownicza. W każdej ze stref wyszczególnione są poszczególne elementy podlegające czyszczeniu. W najszerszym zakresie czyszczeniu podlega ponad 80 elementów wyposażenia. Elementy podzielone są na dwie grupy: obligatoryjne i pozostałe. Elementy obligatoryjne są najistotniejsze z punktu widzenia pasażera. Elementy te podlegają czyszczeniu w pierwszej kolejności i są to m.in. fotele, stoliki, śmietniczki, podłoga oraz wszystkie elementy wyposażenia toalety.

Za czystość pomieszczeń dworcowych, z których korzystają klienci Spółki, odpowiedzialni są właściciele dworców lub zarządzający dworcami.

4.2. Mierniki jakości

Procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości przedziałów i korytarzy:

- I kwartał: przedziały – **92,78%** korytarze – **96,47%**
- II kwartał: przedziały – **99,06%** korytarze – **94,26%**
- III kwartał: przedziały – **98,31%** korytarze – **91,55%**
- IV kwartał: przedziały – **92,12%** korytarze – **95,56%**

Procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości i wyposażenia WC:

- I kwartał: **90,75%**
- II kwartał: **95,82%**
- III kwartał: **91,25%**
- IV kwartał: **87,27%**

4.3. Stan techniczny

Wszystkie pociągi kategorii EIP,EIC, oraz większość pociągów IC zestawione są z wagonów klimatyzowanych, w których temperatura powietrza utrzymywana jest zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Spółce (Umowa Ramowa o Świadczenie Usług Publicznych w Zakresie Międzywojewódzkich Kolejowych Przewozów Pasażerskich z dn. 25 lutego 2011 r. oraz *Instrukcja o ogrzewaniu, wentylacji i klimatyzacji wagonów pasażerskich oraz elektrycznych zespołów trakcyjnych* (Uchwała Zarządu IC SA nr 712/2011 z dn. 11 sierpnia 2011 r.), tj. w granicach 18 – 25 stopni Celsjusza, a w okresie letnim na poziomie ok. 7 stopni niższym od temperatury zewnętrznej.

Istotnym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie mają filtry powietrza. Filtry te poddawane są przeglądowi w następujących cyklach kontrolnych:

- a) filtry powietrza, co dwa – trzy tygodnie, a w okresie intensywnego pylenia drzew i traw, co dziesięć dni,
- b) kontrola poziomu wilgotności cieczy chłodniczej na podstawie czujnika wilgotności, co cztery – sześć tygodni.

W każdym wagonie do przewozu pasażerów znajdują się – dwa przedziały WC (z wyłączeniem wybranych wagonów bezprzedziałowych i EZT), z dostępem do wody użytkowej, mydło, papier toaletowy i ręczniki lub suszarka do rąk. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

Wagony pociągów EN, EIC, EIP, większość wagonów klasy IC wyposażone są w WC w obiegu zamkniętym, dostępne podczas całej podróży. WC w pociągach kategorii TLK są niedostępne podczas postoju na stacjach i podczas jazdy na odcinkach wskazanych przez zarządców infrastruktury. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

Za czystość pomieszczeń dworcowych, z których korzystają klienci Spółki, odpowiedzialni są właściciele dworców lub zarządzający dworcami. Utrzymanie czystości jest kontrolowane okresowo przez organa kontrolne Spółki, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości stosowane są kary wynikające z umów o korzystanie z tych pomieszczeń zawartych przez Spółkę.

Standard norm technicznych gwarantujących pożądaną jakość świadczonych usług w pociągach kategorii: EIP, EIC, IC, TLK:

- a) siedzenia – ergonomia, twardość, wygoda wg norm dla ruchu dalekobieżnego (siedzenia posiadają tapicerkę z wkładkami z gąbki poliuretanowej) zgodnie z kartą UIC 567, oraz normami PN-EN 50125-1, PN-EN ISO 5659-2, PN-EN 45545, EN ISO 12127, EN ISO 106-B02, EN ISO 6330, EN ISO 12947-3, EN ISO 13934-1, EN ISO 12947-1;
- b) ogrzewanie w wagonach IC nawiewne, zgodnie z PN-K-11010 , UIC 552 i UIC 553;
- c) klimatyzacja wg karty UIC 553 i UIC 553-1 oraz PN-EN 13129-1 i PN-EN 13129-2;
- d) okna podwójne klejone (wyciszenie przedziału podczas jazdy), nowocześniejsze rozwiązania dot. szczelności, zgodnie z kartą UIC 560, UIC 564 oraz PN-B-13059;
- e) układ biegowy zapewniający większą spokojność biegu (lepsze sprężynowanie, amortyzacja) zgodne z kartami UIC 513, UIC 515, UIC 518 oraz normy PN-EN 14363;
- f) drzwi przejściowe pomiędzy wagonami z przedsionkami w celu ograniczenia hałasu, zgodnie z kartami UIC 560; UIC 564-2; PN-K 88208; PN-EN 50155:2002, pkt. 3.1.1
- g) kabiny WC – większe gabarytowo, posiadające nowsze rozwiązania konstrukcyjne (ergonomia, estetyka, obsługa) zgodnie z kartą UIC 563;
- h) izolacja cieplna i akustyczna zgodnie z kartą UIC 567 oraz normą PN-EN 45545, PN-EN ISO 3381:2011 i PN-K 11000

- i) półki bagażowe – umożliwiające przewóz bagażu o większych gabarytach wg karty UIC 562;
- j) większa przestrzeń dla pasażera w wagonach rowerowych (rozstaw foteli i przejście pomiędzy fotelami) wg karty UIC 567;
- k) liczba toalet zgodna z normami dla ruchu międzywojewódzkiego wg karty UIC 563.

4.4. Mierniki jakości

- a) procent wagonów, w których podczas kontroli stwierdzono prawidłową temperaturę powietrza;

- I kwartał: 98,76%
- II kwartał: 99,46%
- III kwartał: 96,75%
- IV kwartał: 98,65%

- c) procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach: 68,05%

- d) procent WC, które podczas kontroli były dostępne w pociągu w stosunku do ogólnej liczby WC:

	TLK	IC	EIC	EIP
I kwartał	90,75%	90,06%	92,78%	96,47%
II kwartał	95,82%	94,60%	99,06%	94,26%
III kwartał	91,25%	92,25%	98,31%	91,55%
IV kwartał	87,27%	85,90%	92,12%	95,56%

- e) procent wagonów klimatyzowanych w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach:

	Krajowe				Międzynarodowe				
2018	TLK	IC	EIC	EIP	EC	EN	MP	IC	TLK
	0%	100%	100%	100%	100%	100%	40%	80%	33,3%

5.Badanie opinii klientów

5.1. Standard

Spółka regularnie przeprowadza badania satysfakcji. Każdorazowo badania te oparte są na tej samej metodologii doboru próby i zbierania danych, co pozwala na monitorowanie zmian poziomu satysfakcji z usług świadczonych przez „PKP Intercity” S.A. Wyniki z badań dostarczają informacji na podstawie których opracowywane są adekwatne działania, których celem jest poprawa jakości świadczonych usług.

5.2. Mierniki jakości

a) Na koniec 2018 r uzyskano następujące wartości „Wskaźnika Ogólnej Satysfakcji Klienta z dzisiejszej podróży” (na podstawie wywiadów indywidualnych realizowanych w pociągach metodą TAPI, skala odpowiedzi 1-7)

Okres pomiaru	TLK		IC		EIC		EIP	
	11.2017	11.2018	11.2017	11.2018	05.2018	11.2018	05.2018	11.2018
Odsetek osób zadowolonych <i>(odpowiedzi 6-7)</i>	50%	57%	69%	70%	68%	65%	81%	73%
Odsetek osób niezadowolonych <i>(odpowiedzi 1-3)</i>	8%	6%	5%	3%	3%	2%	2%	1%
Wskaźnik satysfakcji netto <i>(różnica pomiędzy odsetkiem osób zadowolonych i niezadowolonych)</i>	42	51	65	67	66	63	79	72

6. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości obsługi

6.1. Definicje

Skarga – zwrócenie się do wykonawcy usługi w sprawie jakości świadczonych usług, a w szczególności w sprawie udzielania informacji, zachowania pracowników, jakości usługi przewozowej lub wskazanie obszarów działania wymagających szczególnej uwagi i kontroli ze strony przewoźnika.. W skardze brak jest roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu. Szczególnym przypadkiem może być skarga na naruszenie przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE.

Reklamacja– zwrócenie się do wykonawcy usługi w sprawie zwrotu należności za: niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przewozu, Osoba uprawniona może również złożyć reklamację gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu biletu imienny lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Termin rozpatrzenia skarg i reklamacji nie przekracza terminów określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 38, poz. 266).

6.2. Standardy

Skargi i reklamacje, w tym skargi pasażerów w rozumieniu przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE, są przyjmowane w formie pisemnej przez jednostki organizacyjne Spółki, których adresy wskazane są na stronie internetowej, podane do wiadomości pasażerów w formie ogłoszeń na dworcach i dostępne na żądanie w punktach odprawy. Skargi dotyczące jakości świadczonych usług są rozpatrywane w terminie wskazanym w art. 27 ust. 2 ww. Rozporządzenia.

Spółka prowadzi rejestr reklamacji uwzględniający następujące kategorie:

- Bezpieczeństwo;
- Jakość obsługi (kasy, drużyny);
- Komfort podróży;
- Ograniczenia mobilności;
- Opóźnienia;
- Inne.

W przypadku niedotrzymania norm jakości usług Spółka stosuje przepisy:

- Rozporządzenia 1371/2007/WE, z uwzględnieniem przepisów Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 r. w sprawie zwolnienia ze stosowania niektórych przepisów Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r.;
- Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (w sprawach nieuregulowanych w Prawie przewozowym).

6.3.Wskaźniki

- a) Średni czas rozpatrywania skargi – 19
- b) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej – 22
- c) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej – 18
- d) Procentowy udział skarg i reklamacji w stosunku do całkowitej liczby przewiezionych pasażerów – 0,13%
- e) Liczba skarg, reklamacji:

2018 r.	Skargi	Reklamacje
Bezpieczeństwo	17	75
Opóźnienia	176	46232
Jakość obsługi (kasy, drużyny)	206	159
Komfort podróży	155	7111
Ograniczenia mobilności	2	17
Inne	338	2253
Razem	894	55847

7. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

7.1. Standard

Procedura organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży koleją przyjęta została uchwałą Zarządu nr 425/2017 z dnia 28 czerwca 2017 r. Spółka udziela stosownej pomocy pasażerom z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług jak pozostałym pasażerom. Pomoc pasażerom z niepełnosprawnością bądź o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia PKP Intercity zostanie powiadomiona przynajmniej na 48 godzin, przed planowanym wyjazdem. Jeżeli nie dokonano powiadomienia, PKP Intercity podejmuje wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób by osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż. Na stacjach zatrzymań pociągów uruchamianych przez Spółkę, zamieszczane są ogłoszenia w formie plakatów z numerem telefonu (Infolinii PKP Intercity), pod którym można uzyskać informacje dotyczące organizowania pomocy w podróży pociągami Spółki PKP Intercity osobom z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności ruchowej.

W pociągach PKP Intercity, z wyjątkiem pociągów międzynarodowych, w wagonach z miejscami do siedzenia, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, wyznacza się miejsca dedykowane dla:

- 1) Podróżnych z dziećmi do lat 6:
 - jeden przedział w wagonie klasy 2, w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami
 - w przedziałach czteromiejscowych w klasie 2 – w pociągu EIP. Miejsca te dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do dwóch dni przed dniem odjazdu pociągu. Po tym terminie miejsca te są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.
- 2) Osób z niepełnosprawnością:
 - jeden przedział w wagonach klasy 2 i w niektórych wagonach klasy 1 (wykaz pociągów, w których kursują takie wagony wykazany jest na stronie internetowej), w każdej relacji - w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,

- co najmniej 6 miejsc w klasie 2 w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych najbliższej drzwi wejściowych. Miejsca w pociągach EIP dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do dwóch dni przed dniem odjazdu pociągu. Po tym terminie miejsca te są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.
- Wagony z miejscami sypialnymi, do leżenia – przedziały 2 miejscowe. Miejsca te nie są zwalniane do ogólnej sprzedaży.

Wagony przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością na wózkach inwalidzkich znajdują się w wybranych pociągach Spółki, a informacja o nich dostępna jest między innymi w rozkładach jazdy.

7.2. Mierniki jakości

a) procent zrealizowanych zgłoszeń o potrzebie udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością w:

- *komunikacji krajowej* - 97,90%
- *komunikacji międzynarodowej* – 95,4%

b) procent pociągów poszczególnych kategorii dostosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnością, na wózkach inwalidzkich:

	Krajowe				Międzynarodowe				
	TLK	IC	EIC	EIP	EC	EN	MP	IC	TLK
2018	9,3%	76%	27,8%	100%	85,7%	25%	0%	40%	0%

c) procent pociągów, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości dotyczących zestawiania składu pociągu w zakresie wagonów przeznaczonych do przewozu osób z niepełnosprawnością, na wózkach inwalidzkich

- I kwartał – 100%
- II kwartał – 95,6%
- III kwartał – 97,4%
- IV kwartał – 95,2%

d) procent pociągów, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wyznaczonych miejsc dla osób z niepełnosprawnością, oraz osób z małymi dziećmi

- I kwartał – 88,8%
- II kwartał – 97,6%
- III kwartał – 97,1%
- IV kwartał – 95,2%

8. Dostępność miejsc

8.1. Standardy

W pociągach *PKP Intercity* zgodnie z oznaczeniem w rozkładzie jazdy dostępne są miejsca do siedzenia:

- a) w wagonie klasy 1:
 - w przedziale sześciomiejscowym albo w przedziale menedżerskim (w pociągu EIC),
 - bezprzedziałowym.
- b) w wagonie klasy 2
 - w przedziale ośmiomiejscowym, sześciomiejscowym, albo czteromiejscowym - (w pociągu EIP),
 - bezprzedziałowym.

Dla usytuowania miejsc stosuje się następujące określenia:

- w wagonie z przedziałami: „OKNO” (tj. od strony okna), „ŚRODEK”, „KORYTARZ” (tj. od strony korytarza),
- w wagonie bezprzedziałowym: „OKNO”, „PRZY STOLIKU”, „ŚRODEK”.

W wagonie sypialnym można zarezerwować miejsce kategorii: Single – przedział jednomiejscowy, Double – przedział dwumiejscowy; Triple – przedział trzymiejscowy. Miejsca sypialne w przedziałach Double i Triple rezerwuje się dla osób tej samej płci, z wyjątkiem przypadku rezerwacji:

- 1) miejsc dla dzieci w wieku do 10 lat podróżujących wraz z opiekunem(-ami);
- 2) wszystkich miejsc w przedziale.

Dla dzieci w wieku do 10 lat, które nie mogą być umieszczone razem z opiekunem – o ile to możliwe – rezerwuje się miejsca sypialne w przedziałach damskich; powyżej 10 lat – rezerwuje się miejsca sypialne tak jak dla osób dorosłych.

W wagonach z miejscami do leżenia – w zależności od rodzaju wagonu – można zarezerwować miejsca w przedziale trzymiejscowym, czteromiejscowym, sześciomiejscowym. Miejsce do leżenia rezerwuje się niezależnie od płci Podróżnego.

8.2. Mierniki jakości

- a) procent pociągów EIC, w których znajduje się wagon klasy 1 z przedziałami menedżerskimi w stosunku do wszystkich uruchomionych pociągów EIC - 4,3%
- b) procent pociągów TLK prowadzących wagon sypialny lub wagon z miejscami do leżenia w odniesieniu do wszystkich uruchomionych pociągów TLK– 11,4%
- c) procent pociągów, prowadzących wagony przedziałowe i bezprzedziałowe w stosunku do wszystkich uruchomionych pociągów:

Krajowe					Międzynarodowe				
	TLK	IC	EIC	EIP	EC	EN	MP	IC	TLK
2018	18,7%	92,8%	100%	100%	100%	0%	0%	90%	0%

9. Usługi gastronomiczne oraz pozostałe

9.1. Standard

Na pokładzie każdego pociągu: EIP oraz w wybranych pociągach EIC, IC, TLK dostępne są usługi gastronomiczne. Usługi są zróżnicowane pod względem kategorii pociągu oraz rodzaju pociągu.

W wybranych pociągach kategorii IC (skład wagonowy) oraz TLK, w których nie ma wagonu gastronomicznego świadczona jest usługa sprzedaży produktów spożywczych (za wyjątkiem alkoholowych) z wózka mini bar - usługa świadczona jest na wybranych odcinkach.

Podróżni w pociągach kategorii EIP oraz EIC otrzymują w cenie biletu poczęstunek. Rodzaj poczęstunku jest zróżnicowany w zależności od kategorii pociągu oraz klasy wagonu.

W pociągach EIP Pasażerowie otrzymują poczęstunek składający się z:

- **w klasie pierwszej**
 - ✓ 2 napoje do wyboru z: kawa, herbata, woda, sok, coca-cola
 - ✓ słodką przekąskę
 - ✓ śniadanie lub obiado-kolację (w zależności od czasu podróży). Pasażer na możliwość wyboru dowolnego poczęstunku z dedykowanej karty menu. Oferta zmienia się co 7 dni. Dodatkowo, podróżni klasy pierwszej mają zapewnioną dedykowaną obsługę WARS.

- **w klasie drugiej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z: kawa, herbata, woda

W pociągach EIC* Pasażerowie otrzymują:

- **w klasie pierwszej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z: kawa, herbata, woda, sok
 - ✓ słodką przekąskę

- **w klasie drugiej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z : kawa, herbata, woda

*) w przypadku braku wagonu restauracyjnego w składzie pociągu oferta nie zawiera napojów ciepłych

Mierniki:

- c) procent pociągów (z uwzględnieniem EZT) prowadzących wagon restauracyjny/barowy z podziałem na pociągi krajowe, międzynarodowe:

2018	krajowe				międzynarodowe				
	TLK	IC	EIC	EIP	EC	EN	MP	IC	TLK
	0%	76%	83,3%	100%	100%	75%	0%	60%	0%