



SPRAWOZDANIE ZA 2021 R.
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
„PKP INTERCITY” S.A.

I. Informacje i bilety

PKP Intercity świadczy usługi przewozu osób oraz rzeczy, rowerów i zwierząt zabieranych przez Podróżnego do pociągu, a także usługi przewozu przesyłek konduktorskich.

1. Informacje o usługach świadczonych przez PKP Intercity:

- 1) zamieszczone są na stronie internetowej PKP Intercity: www.intercity.pl, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych;
- 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w punktach obsługi klienta lub w pociągu przez osoby upoważnione do kontroli,
 - b) telefonicznie przez Infolinię PKP Intercity,
 - c) za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej.

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 PKP Intercity: www.intercity.pl.

3. PKP Intercity informuje o:

- 1) ogólnych warunkach umowy przewozu, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu;
- 2) rozkładzie jazdy pociągów i warunkach odbycia najszybszej podróży;
- 3) warunkach najniższych opłat za przewóz;
- 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów;
- 6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie;
- 7) usługach dostępnych w pociągu;
- 8) procedurach odbioru zagubionego bagażu;
- 9) procedurach wnoszenia skarg;
- 10) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji;
- 11) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych i palenia papierosów elektronicznych w uruchamianych pociągach;
- 12) zasadach dostępu i warunkach korzystania z przejazdów w strefach ciszy,
- 13) warunkach umowy przewozu w ramach oferty Wspólny Bilet, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu w ramach oferty Wspólny Bilet.

4. Na stacji, na której brak jest możliwości nabycia biletu, podawane są informacje o:

- 1) możliwości i sposobie dokonania zakupu biletu za pośrednictwem Internetu lub w pociągu;
- 2) najbliższym Punkcie Obsługi Klienta lub najbliższym biletomacie;
- 3) 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 z niepełnosprawnością.

Poniżej w tabeli został zaprezentowany zakres informacji dostępnych w poszczególnych kanałach lub na nośnikach dystrybucji

		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.	odbiór 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	+	+	+	+	+	+	⁺⁶⁾	+	⁻²⁾	+	+	+
16.	Zakazie palenia wyrobów tytoniowych w pociągach	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+
17.	Strefa ciszy	+	+	+	+	+	⁻³⁾	-	+	-	+	+	+

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 wybranych, większych stacjach
- 4) rozkład jazdy jest podawany tylko na wyświetlaczach typu DART i Flirt
- 5) z wyłączeniem osób o ograniczonej sprawności ruchowej (bez wózka inwalidzkiego)
- 6) z wyłączeniem pełnej relacji pociągu. Na wyświetlaczach na ODJAZD eksponuje się tylko stacja docelowa grupy wagonowej, a na PRZYJAZD tylko stacja początkowa.

5. Standard dostępności sprzedaży biletów

Na przejazd pociągiem PKP Intercity Podróżny jest zobowiązany nabyć odpowiedni dokument przewozu.

1. Dokument przewozu można nabyć:

- 1) w kasie biletowej: własnej, agencyjnej, Centrum Obsługi Klienta, u 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 Podróżnych;
 - b) EIP – dotyczy osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku podróżujących samodzielnie lub wraz z opiekunem/przewodnikiem (z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc w pociągu EIP, osoby z niepełnosprawnościami poruszające się na wózku zobowiązane są przed wejściem do pociągu zgłosić konduktorowi zamiar przejazdu tym pociągiem. Konduktor dokonuje odprawy bez pobierania opłaty pokładowej – jeżeli miejsca wyznaczone dla osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku są jeszcze wolne);

na zasadach określonych w RPO-IC,

- 4) poprzez serwis e-IC **na zasadach określonych w Regulaminie e-IC,**
- 5) poprzez Bilkom **na zasadach określonych w Regulaminie Bilkom – IC,**
- 6) poprzez aplikację SkyCash, aplikację IC Mobile Navigator na zasadach określonych **w Regulaminie SkyCash- IC**

2. Bilet według oferty Wspólny Bilet można nabyć:

- 1) w kasie biletowej i COK;
- 2) poprzez Bilkom.

6. Mierniki jakości

1) procent własnych wagonów z miejscami do siedzenia wyposażonych w sprawne urządzenia rozgłoszeniowe (w odniesieniu do zapotrzebowania na dany rozkład jazdy)

Cel jakościowy – 98%

Realizacja – 100%

2) procent pociągów, w których podczas kontroli stwierdzono realizację informacji dla pasażerów wg art. 8 ust. 2 Rozporządzenia WE/1371/2007 w odniesieniu do liczby skontrolowanych z podziałem na kategorie pociągów

Cel jakościowy – 95% dla każdej kategorii pociągu

Realizacja: 99,5%

- TLK – 99,5%
- IC – 99,5%
- EIC – 99,5%
- EIP – 100%

3) procent stacji na których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wywieszenia: ofert przewozowych, praw i obowiązków Pasażera, najważniejszych informacji o przejazdach pociągami PKP Intercity, ustawieniach wagonów w składach pociągów (dla stacji dla których takie ustawienie jest przygotowywane), rozkładach jazdy zastępczej komunikacji autobusowej, najniższych opłatach za przewóz

Cel jakościowy – 90%

Realizacja – 93,5%

II. Punktualność połączeń

1. Standard

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

2. Mierniki jakości

Mierniki jakości

1) punktualność z odejścia pociągów;

	Cel jakościowy	Realizacja
krajowych	90%	90,8%
międzynarodowych	80%	81,1%

2) punktualność na przybyciu pociągów;

	Cel jakościowy	Realizacja
krajowych	85%	73,9%
międzynarodowych	80%	60,9%

3) procent pociągów krajowych, opóźnionych na przybyciu o:

	Cel jakościowy	Realizacja
• mniej niż 60 minut	15%	23,3%
• 60-119 minut	2%	2%
• o 120 minut i więcej	1%	0,8%

4) procent pociągów międzynarodowych, opóźnionych na przybyciu o;

	Cel jakościowy	Realizacja
• mniej niż 60 minut	20%	33,5%
• 60-119 minut	2%	4,3%
• o 120 minut i więcej	1%	1,3%

5) średnie opóźnienie pociągu na przybyciu (na jeden pociąg opóźniony;

	Cel jakościowy	Realizacja
Krajowy	30	30
międzynarodowy	30	35

Wdrożony plan działań w zakresie poprawy punktualności:

W celu poprawy punktualności podjęte zostały następujące działania:

- wprowadzono optymalizację wykorzystania lokomotyw szybkich,
- od 13.06.2022r. zwiększono długość postojów handlowych (w pociągach TLK i IC kursujących na trasie Warszawa – Gdańsk),

- zwiększono liczbę napraw P4 lok. EP09 w PKP Intercity Remtrak sp. z o.o.,
- skrócono do niezbędnego minimum proces napraw bieżących z wyłączaniem i gwarancyjnych,
- podjęto wspólne działania z České dráhy mające na celu wyeliminowanie opóźnień z zagranicy polsko-czeskiej.

Ponadto wdrażane są działania naprawcze m.in. w pociągach 41010, 35100 (podwójna obsada trakcyjna, priorytetowo lokomotywa zgodna z rozkładem jazdy).

III. Odwołania połączeń

1. Standard

PKP Intercity odwołuje pociągi wyłącznie w szczególnych przypadkach (zdarzenia lub wydarzenia kolejowe, ograniczenia dostępu do infrastruktury kolejowej, wynikające ze specyficznego reżimu prawnego, którego rolą jest odwrócenie lub zminimalizowanie skutków szczególnego typu zagrożeń, w przypadku gdy standardowo stosowane, inne przewidziane przez Konstytucję środki okazały się nieskuteczne lub niewystarczające).

2. Miernik jakości

	Cel jakościowy	Realizacja
krajowe	1%	0,2%
międzynarodowe	1%	0,1%

IV. Czystość i stan techniczny taboru kolejowego

1. Standard dotyczący czystości

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

- 1) **Czyszczenie okresowe**, najszersze w swoim zakresie, obejmujące ponad 80 elementów wyposażenia w tym pudło wagonów/członów EZT. Stosowane jest do doczyszczania taboru. Częstotliwość wykonywania czyszczenia okresowego jest różna i zależy od potrzeb i rodzaju taboru, jednak nie rzadziej niż raz w miesiącu;
- 2) **Czyszczenie codzienne** w stosunku do czyszczenia okresowego ma nieznacznie mniejszy zakres. Nie obejmuje pudła wagonu, lamp oświetleniowych i sufitów. Stosuje się je 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 minimum 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.

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

2. Mierniki jakości

- 1) Procent wagonów, w których podczas kontroli w biegu nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości przedziałów i korytarzy

Cel jakościowy - 95%

	Czystość przedziałów	Czystość korytarzy
I kwartał	93,5%	99,1%
II kwartał	82,3%	98,4%
III kwartał	91,7%	98,9%
IV kwartał	67,8%	99,6%
Total rok	82,9%	99%

Wdrożony plan działań w zakresie czystości przedziałów:

W celu zagwarantowania odpowiedniej czystości przedziałów podjęte zostały następujące działania:

- wprowadzono monitoring prawidłowej częstotliwości realizacji czyszczeń okresowych wagonów,
- zwiększono nacisk na odkurzanie foteli i wykładzin,

- wprowadzono nowe narzędzia umożliwiające identyfikację nieprawidłowej realizacji czyszczenia przez Wykonawcę,
- uwzględniono Wykonawcę czyszczeń w bezpośrednim procesie raportowania wyników kontroli, dzięki czemu Wykonawca od razu wie jakie były zastrzeżenia.

Ponadto znaczna część pociągów o najdłuższych relacjach objęta została „wybieraniem śmieci” na wybranych stacjach pośrednich.

2) Procent wagonów, w których podczas kontroli w biegu nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości i wyposażenia WC (kontrola dotyczy pociągów w biegu)

Cel jakościowy - 95%

Realizacja - 98,3%

3) Procent wagonów, które podczas kontroli na stacji postojowej uznano za czyste

Cel jakościowy – 85%

Realizacja – 87,8%

2. Standard dotyczący stanu technicznego

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 Bw-62, nr BPU_I_002 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 są filtry powietrza. Filtry te poddawane są przeglądom 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, mydła, papieru toaletowego i ręczników lub suszarki do rąk. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

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 normami 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 (z wyjątkiem ED160), 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.

3. Mierniki jakości

- 1) Procent wagonów, w których podczas kontroli stwierdzono prawidłową temperaturę powietrza

Cel jakościowy – 95%

Realizacja: 98,2 % w tym:

- I kwartał – 97,3%
- II kwartał – 98,3%
- III kwartał – 98,9%
- IV kwartał – 98,2%

- 2) Procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach

Cel jakościowy – 80%

Realizacja – 87,9%

- 3) Procent WC, które podczas kontroli były dostępne w pociągu w stosunku do ogólnej liczby WC

Cel jakościowy – 90%

Realizacja – 92,2%

- 4) Procent czynnych wagonów klimatyzowanych w stosunku do wszystkich czynnych wagonów

Cel jakościowy – 55%

Realizacja – 67,4%

V. Badanie opinii klientów**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. Wyniki z badań dostarczają informacji, na podstawie których opracowywane są adekwatne działania, których celem jest poprawa jakości świadczonych usług.

2. Mierniki jakości

	TLK		IC		EIC		EIP	
Okres pomiaru	09/10.2020	10.2021	09/10.2020	10.2021	09/10.2020	10.2021	09/10.2020	10.2021
Odsetek osób zadowolonych <i>(odpowiedzi 6-7)</i>	64%	62%	79%	73%	80%	70%	87%	79%
Odsetek osób niezadowolonych <i>(odpowiedzi 1-3)</i>	4%	3%	1%	4%	2%	5%	1%	2%
Wskaźnik satysfakcji netto <i>(różnica pomiędzy odsetkiem osób zadowolonych i niezadowolonych)</i>	59	58	79	68	78	66	86	77

VI. Obsługa skarg, zwrotów opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług

1. Skargi

Wszelkie skargi i inne zgłoszenia dotyczące jakości usług świadczonych przez PKP Intercity oraz przestrzegania praw i obowiązków pasażerów wynikających z Rozporządzenia Nr 1371/2007 lub kierowane pod adresem danego pracownika, niezwiązane z roszczeniami finansowymi mogą być składane w formie pisemnej:

- 1) osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity,
- 2) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (t.j. Dz.U.2020.1041) na adres PKP Intercity wskazany na stronie internetowej www.intercity.pl,
- 3) w formie dokumentowej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej www.intercity.pl.

W celu prawidłowego odniesienia się do skargi lub innego zgłoszenia zalecane jest ich wnoszenie niezwłocznie po zdarzeniu. **Szczegółowe zasady dotyczące zgłaszania skarg opisane są w RPO-IC.**

2. Reklamacje

Reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez PKP Intercity są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych: w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe; w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.).

- 1) Osoba uprawniona może złożyć do PKP Intercity reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Szczegółowe zasady dotyczące składania reklamacji opisane zostały w RPO-IC.

- 2) PKP Intercity prowadzi:
 - a) rejestr reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu uwzględniający następujące kategorie:
 - Bezpieczeństwo;
 - Jakość obsługi (kasy, drużyny);
 - Komfort podróży;
 - Ograniczenia mobilności;
 - Opóźnienia;
 - Inne.
 - b) rejestr odwołań od wezwań do zapłaty.

3. Wnioski o zwrot należności

- 1) Osoba uprawniona może złożyć do PKP Intercity wniosek dotyczący:
 - a) całkowitego lub częściowego niewykorzystania dokumentu(-ów) przewozu,

- b) zwrotu opłaconych należności z tytułu nie okazania podczas kontroli biletów w pociągu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego dokumentu przewozu.

Szczegółowe zasady dotyczące składania wniosków opisane są w RPO-IC.

4. W przypadku niedotrzymania norm jakości usług Spółka stosuje przepisy:

- a) 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.;
- b) Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- c) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- d) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (w sprawach nieuregulowanych w Prawie przewozowym).

5. Mierniki jakości

- a) Średni czas rozpatrywania skargi
Cel jakościowy: 25 dni
Realizacja: 28 dni

Wdrożony plan działań w zakresie czasu na rozpatrywanie skargi:

W celu skrócenia czasu oczekiwania na rozpatrzenie skargi została zwiększona ilość etatów dedykowanych do obsługi wyżej wymienionych zgłoszeń.

- b) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej
Cel jakościowy: 25 dni
Realizacja: 19 dni
- c) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej
Cel jakościowy: 25 dni
Realizacja: 24 dni
- d) Procentowy udział skarg i reklamacji w stosunku do całkowitej liczby przewiezionych pasażerów **0,14%**
- e) Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety

Wnioski za zwrot należności za niewykorzystane bilety	Liczba 103992
--	--------------------------------

a) Odwołania od wezwań do zapłaty

Odwołania od wezwań do zapłaty	Liczba
Wystawionych z tytułu braku ważnego biletu na przejazd	514
Wystawionych z tytułu nieposiadania dokumentu poświadczającego prawo do ulgi	207

b) Liczba skarg, reklamacji

Rodzaj zgłoszenia	Skargi	Reklamacje
Bezpieczeństwo	58	213
Opóźnienia i odwołania pociągów	73	38309
Jakość obsługi (kasy, drużyny)	627	253
Komfort podróży	148	7920
Ograniczenia mobilności	22	8
Inne	530	443
Razem	1458	47146

VII. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Standard

Zgodnie z *Procedurą Organizacja i realizacja pomocy/asysty osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej (OzN)*, nr P801, Spółka udziela stosownego wsparcia pasażerom z niepełnosprawnościami oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług jak pozostałym pasażerom. Pomoc pasażerom z niepełnosprawnościami 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 niepełnosprawnościami 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 niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej.

- 1) W pociągach odpowiednio oznaczonych na plakatowych rozkładach jazdy dostępnych na stacjach lub na stronie internetowej www.portalspasazera.pl, w wagonach z miejscami do siedzenia, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, rezerwuje się miejsca dla osób z niepełnosprawnościami nieporuszających się na wózku inwalidzkim:
 - a) co najmniej jeden przedział w wagonie klasy 2 (i w niektórych wagonach klasy 1 – wykaz pociągów, w których kursują takie wagony wskazany jest na stronie internetowej www.intercity.pl) w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami;
 - b) co najmniej 6 miejsc – w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych klasy 2 i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych; - najbliższej drzwi wejściowych.

Miejsca te dostępne są, wyłącznie dla tych osób najpóźniej na 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je rezerwować również inni Podróżni.

- 2) W pociągu EIP miejsca do siedzenia wyznaczone dla osób z niepełnosprawnościami:
 - a) dostępne są wyłącznie dla tych osób najpóźniej na 48 godzin przed odjazdem pociągu. Po tym terminie miejsca są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni;
 - b) poruszających się na wózku, dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do czasu wyczerpania miejsc (bez ograniczeń czasowych) i nie mogą ich rezerwować lub zajmować osoby nieuprawnione.

2. Mierniki jakości

- 2) procent zrealizowanych zgłoszeń o potrzebie udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnościami łącznie w komunikacji krajowej, międzynarodowej

Cel jakościowy: 95%

Realizacja: 98,3%

- 3) procent pociągów poszczególnych kategorii dostosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnościami, poruszających się na wózkach z podziałem na pociągi krajowe, międzynarodowe

Cel jakościowy: 40% (uśredniona wartość dla całej siatki połączeń)

Realizacja: 40% (uśredniona wartość dla całej siatki połączeń) w tym:

Krajowe					Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2021	15%	62%	25%	100%	31%

- 4) procent pociągów z miejscami dedykowanym dla osób poruszających się na wózkach, wyposażonych w platformę/windę, zestawionych zgodnie z planem

Cel jakościowy: 97%

Realizacja: 98,8%

- I kwartał: 97,1%
- II kwartał: 99,5%
- III kwartał: 99,5%
- IV kwartał: 99,3%

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

Cel jakościowy: 92% (total rok oraz oddzielnie każdy kwartał)

- Total rok: 97,7%
- I kwartał: 97,6%
- II kwartał: 97,2%
- III kwartał: 99%
- IV kwartał: 96,8%

VIII. Dostępność miejsc

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

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

2. Dla usytuowania miejsc stosuje się następujące określenia:

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

3. 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.

4. W pociągach PKP Intercity Podróżny może przewieźć odpłatnie jeden rower o konstrukcji pionowej, jednośladowy i jednoosobowy. Rower może być przewożony wyłącznie w pociągu wyznaczonym do przewozu rowerów, oznaczonym na plakatomym rozkładzie jazdy tj. w pociągach:

- 1) TLK, IC, EIC, EIP w wagonie klasy 2 z miejscami do siedzenia przystosowanym do przewozu rowerów, na miejscu do tego wyznaczonym (oznaczonym np. piktogramem) pod warunkiem, że w danym pociągu są wolne miejsca dla osoby przewożącej rower;
- 2) TLK, IC nieprzystosowanym do przewozu rowerów w pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu albo ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu, jeżeli w danym pociągu dopuszczono możliwość przewozu roweru w pociągu.

5. Mierniki jakości

1) procent pociągów poszczególnych kategorii, w których możliwy jest przewóz rowerów

Cel jakościowy: 80% średnia wartość dla wszystkich kategorii

Realizacja: 67% w tym:

Krajowe					Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2021	40%	74%	88%	100%	59%

Plan działań

Liczba pociągów umożliwiających przewóz rowerów zostanie zwiększona wraz z dostawą nowego i zmodernizowanego taboru – przede wszystkim ED74 i 12 nowych ED160.

IX. Usługi gastronomiczne

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.

2. Miernik jakości

1) procent pociągów w rozbiu na kategorie pociągu prowadzących stacjonarną usługę gastronomiczną tj. wagon barowy lub restauracyjny

Cel Jakościowy: 45% (uśredniona wartość dla wszystkich kategorii)

Realizacja: 52% (uśredniona wartość dla wszystkich kategorii) w tym:

Krajowe					Międzynarodowe
	TLK	IC	EIC	EIP	
2021	0%	68%	100%	100%	55%