



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za 2022 rok

Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Grodzisk Mazowiecki, czerwiec 2023 r.

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	3
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	5
2.1 Opóźnienia	5
2.2 Utracone skomunikowania	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 Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ	10
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 13.02 - 12.03.2023 R.	11

■ INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży w pociągach WKD dostępne są dla pasażerów następujące informacje:

- 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 reklamacje od wystawionych wezwań do zapłaty (w formie plakatu w ramach A3),
- dotyczące możliwości zakupu biletów w pociągu przez aplikacje mobilne (w formie naklejki),
- dotyczące obszaru obowiązywania Wspólnego biletu ZTM – KM - WKD (w formie plakatu w ramach A3 oraz plansz wyświetlanych na monitorach LCD),
- dotyczące rodzajów biletów ZTM honorowanych w pociągach WKD w ramach oferty Wspólny bilet ZTM – KM – WKD, możliwości kasowania i aktywowania biletów ZTM (w formie plakatu w ramach A3 i wyświetlania na monitorach LCD),
- dotyczące niehonorowania jednorazowych czasowych biletów z oferty ZTM tj. 20- ,75- oraz 90- minutowych (w formie naklejki nad drzwiami oraz przy kasowniku),
- dotyczące zasad postępowania w przypadku uszkodzenia kasownika (w formie plakatu w ramach A3 i informacji wyświetlanych na monitorach LCD),
- numery telefonów alarmowych - Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Mazowieckie Centrum Zarządzania Kryzysowego, Agencja Ochrony, numer alarmowy 112 (w formie naklejki),
- informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym w pojazdach serii EN 97 i EN 100,
- komunikaty i informacje dla pasażerów (dotyczące obowiązujących oraz nowych ofert, itp.) prezentowane na monitorach LCD,
- informacje i komunikaty na LCD dotyczące zmian rozkładu jazdy.

1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

Na stacjach WKD informacje udzielane są podróżnym w następujący sposób:

- w wiatkach przystankowych (w formie papierowych rozkładów, komunikatów),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- poprzez system informacji wizualnej i głosowej na dworcu Warszawa Zachodnia,
- poprzez wygłaszane komunikaty megafonowe,
- poprzez tablice systemu informacji pasażerskiej zainstalowane na peronach stacji i przystanków osobowych wzdłuż linii WKD.

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

- na wiatkach przystankowych (rozkłady i komunikaty papierowe),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- poprzez wygłaszane komunikaty w przypadku utrudnień na linii WKD,

- przez stronę internetową: **www.wkd.com.pl**,
- poprzez media społecznościowe (facebook),
- w rozkładzie jazdy pociągów na stronie internetowej: www.rozklad-pkp.pl, www.e-podroznik.pl, targeo.pl,
- telefonicznie (numer telefonu całodobowy 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),
- poprzez tablice systemu informacji pasażerskiej zainstalowane na peronach stacji i przystankach osobowych wzdłuż linii WKD.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

- automaty do sprzedaży biletów WKD (bilety jednorazowe i okresowe) – 30 biletomatów na stacjach i przystankach,
- kasy - na 8 stacjach znajdują się pełnozakresowe kasy biletowe WKD, prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych oraz okresowych, które drukowane są na papierze termicznym z rolki biletowej,
- możliwość zakupu biletów WKD i ZTM przez aplikacje mobilne,
- uprawnione punkty do sprzedaży biletów jednorazowych WKD (kioski, sklepy),
- automaty ZTM w strefie miejskiej (na odcinku Warszawa Śródmieście WKD – Opacz): Warszawa Raków, Warszawa Ochota WKD,
- mobilne automaty biletowe – zainstalowane w 2022 roku we wszystkich pojazdach EN 97, montaż w pojazdach EN 100 przesunięty na 2023 rok z uwagi na planowane przeglądy poziomu P4,,
- nowa strona internetowa umożliwiająca zakup biletów również na urządzeniach mobilnych.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informacje udzielane są podróżnym w kasach biletowych WKD. Ponadto informacje udzielane są podróżnym za pomocą megafonów znajdujących się na przystankach oraz telefonicznie (całodobowy numer telefonu do dyspozytora zamieszczony jest na każdym przystanku na rozkładzie jazdy).

▪ PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

Punktualność kursowania pociągów w 2022 roku wyniosła 99,4%. Zgodnie z danymi opublikowanymi przez Urząd Transportu Kolejowego za 2022 rok, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. była najpunktualniejszym przewoźnikiem pasażerskim, uzyskując najwyższy wskaźnik w porównaniu do innych przewoźników. WKD od lat odnotowuje bardzo wysokie wyniki punktualności pociągów, w porównaniu z innymi operatorami kolejowymi. Wysoka niezawodność i punktualność pociągów WKD odzwierciedla się w ankietach zadowolenia klienta przeprowadzanych przez Spółkę raz do roku.

2.1 Opóźnienia

Wskaźnik ogólnego średniego opóźnienia pociągów w 2022 roku wyniósł 0,45% (WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),

- 0,30% opóźnień z odjazdu,
- 0,61% opóźnień z przybycia.

2.2 Utracone skomunikowania

W rozkładzie jazdy WKD nie ma pociągów skomunikowanych. W związku z budową drugiego toru istnieje jedynie skomunikowanie z zastępczą komunikacją autobusową.

2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego

Zakłócenia w kursowaniu ruchu pociągów WKD można podzielić na dwa rodzaje przyczyn:

- zakłócenia spowodowane wypadkiem na linii WKD - 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,
- zakłócenia 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. Plany zarządzania kryzysowego reguluje zarządzenie nr 4/2020 Prezesa Zarządu Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. z dnia 28 stycznia 2020 r. w sprawie systemu zarządzania informacją o zdarzeniach na linii WKD powodujących ograniczenia w ruchu pociągów. Zarządzenie opisuje kto kogo powiadamia i w jakiej kolejności, w przypadku wszelkich ograniczeń w ruchu pociągów na linii WKD.

W 2022 roku zanotowano:

- 5 zdarzeń z udziałem samochodów lub osób na przejeździe kolejowym lub na szlaku (zablokowany ruch pociągów od 40 minut do 2 godzin),
- 60 przypadków awarii taboru (zablokowany tor szlakowy lub stacyjny od 6 minut do 43 minut),
- 15 przypadków usterki zdalnego sterowania urządzeniami sterowania ruchem kolejowym (zablokowany ruch pociągów na stacjach lub na szlaku od 8 minut do 40 minut),

- 5 przypadków interwencji pogotowia ratunkowego (zablokowany ruch pociągu w miejscu interwencji od 20 do 50 minut),
- 4 przypadki awarii sieci trakcyjnej lub uszkodzeń w wyniku niekorzystnych warunków atmosferycznych lub przewracających się drzew (zablokowany ruch pociągów na szlaku od 30 minut do 2 godzin w przypadku największych uszkodzeń sieci trakcyjnej).

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w ujęciu procentowym wynosi 0,13%.

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 20 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie codzienne – średnio 300 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie pobieżne – średnio 2550 e.z.t./miesięcznie.

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 usługi 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-100 przekazano firmie wykonującej czyszczenie.

W 2022 roku prowadzono dezynfekcję pojazdów w związku z wprowadzonym stanem zagrożenia epidemicznego (COVID-19). Dezynfekcje pociągów były wykonywane na terenie Zakładu w Grodzisku Mazowieckim w ramach czyszczeń okresowych, codziennych i pobieżnych. W skali miesiąca takich dezynfekcji było średniomiesięcznie 470.

W 2022 roku czyszczenie taboru było wykonywane przez firmę zewnętrzną wyłonioną w przetargu, która wykonywała czyszczenie taboru zgodnie z zawartą umową, tzn.:

- czyszczenie pobieżne pojazdów (sprzątanie wewnątrz pociągu na stacji Warszawa Śródmieście WKD: minimum 73 czyszczenia w dni powszednie i 27 w soboty i dni świąteczne, na stacji Grodzisk Mazowiecki Radońska: minimum 18 czyszczeń codziennie);
- czyszczenie codzienne (sprzątanie i mycie pojazdu wewnątrz na terenie Zakładu w Grodzisku Mazowieckim: minimum w dni powszednie 12 czyszczeń oraz 6 czyszczeń w soboty i dni świąteczne).

- czyszczenie okresowe (sprzątanie i mycie pojazdu wewnątrz i na zewnątrz na terenie Zakładu w Grodzisku Mazowieckim: minimum czyszczony jeden pojazd na dzień powszedni.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Stężenia CO² podczas przeprowadzonych kontroli jakości powietrza w 2022 roku osiągały wartości poniżej 1982 ppm. (przy dopuszczalnych wartościach maksymalnych 5000 ppm.).

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 WKD) nie przekracza 55 minut (podczas standardowego rozkładu jazdy, obowiązującego poza okresem kiedy przeprowadzane są remonty/modernizacje infrastruktury na linii WKD) oraz przy wprowadzonej autobusowej komunikacji zastępczej ok 1,5 godziny (łącznie z przesiadką).

Toalety należące do miast i gmin są ustawione na następujących stacjach i przystankach linii kolejowej WKD: Grodzisk Mazowiecki Radońska, Grodzisk Mazowiecki Piaskowa, Milanówek Grudów, Podkowa Leśna Zachodnia, Podkowa Leśna Wschodnia, Podkowa Leśna Główna, Komorów, Tworki, Malichy, Reguły, Michałowice, Opacz. Ogółem dla podróżnych dostępnych jest 12 kabin sanitarnych.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badanie podróżnych podsumowujące 2022 rok zostało przeprowadzone w dniach od 13 lutego do 12 marca 2023 r. w formie ankiety zawierającej 44 pytania. Podróżni mieli możliwość wypełnienia formularza ankietowego za pośrednictwem strony internetowej Spółki (wkd.com.pl) lub w wersji papierowej dostępnej w kasach biletowych WKD. Łączna liczba uzyskanych ankiet wyniosła 521.

Ocenie poddano następujące zagadnienia:

- punktualność i częstotliwość kursowania pociągów WKD,
- dogodność i dostępność rozkładu jazdy pociągów WKD,
- dostępność informacji w pociągach WKD,
- dostępność biletów WKD,
- funkcjonalność automatów biletowych,
- jakość obsługi pasażerów w kasach biletowych,
- informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów,
- informacje udzielane na przystankach przez megafony,
- informacje wyświetlane na tablicach Systemu Informacji Pasażerskiej (SIP),
- bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie przystanków,
- przystosowanie pociągów oraz przystanków i infrastruktury przystankowej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- warunki podróży osób o ograniczonej możliwości poruszania się w pociągach WKD (w tym osób podróżujących z wózkiem/rowerem),
- czystość w pociągach oraz na przystankach linii WKD,

- komfort jazdy pociągami,
- temperatura w pociągach,
- ogólny poziom świadczonych usług przez WKD,
- dostępność informacji na stronie internetowej WKD,
- poziom nowoczesności spółki WKD,
- ogólny poziom obsługi klienta przez pracowników spółki WKD,
- głośność i poprawność komunikatów dotyczących opóźnień, wygłaszanych w pociągach przez maszynistę,
- oświetlenie w pociągach,
- warunki przewozu rowerów.

Podróżni mieli możliwość udzielenia następujących odpowiedzi: bardzo dobrze, dobrze, dostatecznie, źle, bardzo źle.

W części ankiety poświęconej obszarowi ochrony środowiska podróżni mogli wyrazić swoje opinie m.in. na temat:

- czy zdaniem badanych inwestycje WKD w urządzenia ekologiczne w dłuższej perspektywie przyczynią się do zmniejszenia/zwiększenia kosztów WKD i przełożą się na ceny biletów,
- czy zdaniem badanych Spółka powinna inwestować w urządzenia oparte na technologiach wykorzystujących odnawialne źródła energii.

W tej części ankiety podróżni mieli możliwość udzielenia odpowiedzi na pytania zamknięte jednokrotnego wyboru (wybór jednej odpowiedzi spośród dostępnych opcji) lub wielokrotnego wyboru (wybór kilku odpowiedzi spośród dostępnych opcji) oraz pytanie otwarte.

Ankietowani mogli przekazać także ewentualne uwagi dotyczące usług świadczonych przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o.

Wyniki przeprowadzonych badań zawarte są w punkcie 8 niniejszego sprawozdania.

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

6.1 Stosowane procedury

Skargi, wnioski i reklamacje w spółce Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. są przyjmowane i rozpatrywane zgodnie z procedurą PK.4 „Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów”.

Zgodnie z w/w procedurą skargi, wnioski i reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej i mogą być składane: korespondencyjnie na adres pocztowy WKD, drogą internetową na adres: wkd@wkd.com.pl, osobiście w siedzibie WKD, poprzez wpis do „Książki skarg i wniosków” lub w kasie biletowej poprzez wypełnienie „Formularza do zgłaszania odwołania od wystawionego wezwania, reklamacji, skargi i wniosku” lub złożenie własnego pisma.

Podróżny może skierować do WKD skargę/wniosek dotyczącą:

- jakości świadczonych usług,
- zachowania pracowników WKD,
- innej istotnej sprawy, związanej z działalnością WKD.

Skargi/wnioski należy składać w terminie do 7 dni od daty zdarzenia, podając jego szczegółowy opis. Nie mogą one zawierać roszczenia o odszkodowanie. WKD niezwłocznie, nie później niż w ciągu miesiąca udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. 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 niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie 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.

Podróżny może złożyć do WKD reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, dokumenty dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Sprzedaży Usług WKD / Sekretariatu WKD / kasjera kasy biletowej WKD bądź wystawcę dokumentu, notariusza), kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Reklamacje zawierające zarzut niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia. Odpowiedź na reklamację udzielana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji.

Reklamacja od wystawionego wezwania do zapłaty, która wpłynęła do WKD, przekazywana jest przez pracownika Wydziału Sprzedaży Usług do podmiotu zewnętrznego odpowiedzialnego za rozpatrywanie reklamacji.

Reklamacja z tytułu wadliwie działającego biletomatu, która wpłynęła do WKD, przekazywana jest do podmiotu zewnętrznego odpowiedzialnego za rozpatrywanie reklamacji z tym zakresie.

6.2 Liczba skarg/wniosków oraz reklamacji i wyniki ich rozpatrzenia

W 2022 roku do spółki WKD oraz podmiotów zewnętrznych (zgodnie z zawartymi umowami świadczących usługi na rzecz WKD w zakresie windykacji należności z tytułu przejazdów bezbiletowych oraz obsługi biletomatów) wpłynęło łącznie 109 skarg/wniosków (w tym: 103 skargi i 6 wniosków) oraz 1497 reklamacji.

Z liczby 109 skarg/wniosków podmioty zewnętrzne rozpatrywały 57 skarg, a z liczby 1497 reklamacji podmioty zewnętrzne rozpatrywały 1424 reklamacje.

Podział na kategorię zarejestrowanych skarg/wniosków/reklamacji z uwzględnieniem ich tematyki i ilości przedstawia poniższe zestawienie:

	Przyczyna	Skargi/wnioski	Reklamacje
A	Punktualność kursowania pociągów	9	3
B	Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	1	
C	Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych	2	
D	Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów	39	
E	Jakość obsługi podróżnych przez maszynistów	4	
F	Czystość taboru i warunki sanitarne		
G	Stan techniczny taboru		
H	Bezpieczeństwo podróży	1	

I	Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)	2	1
J	Obsługa strony internetowej	1	
K	Komunikacja zastępcza	8	
L	Wadliwie działający automat biletowy	28	397
M	Wadliwie działająca aplikacja mobilna		36
N	Wadliwie działający system sprzedaży internetowej		1
O	Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty		589
P	Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu		410
R	Pozostałe	14	60
	Razem:	109	1497

Z liczby 109 skarg/wniosków rozpatrzono: 44 skargi – uwzględniono, 57 skarg – nie uwzględniono, 2 skargi – pozostały bez rozpatrzenia i 6 wniosków (1 – uwzględniono, 5 – nie uwzględniono), natomiast z 1497 zarejestrowanych reklamacji rozpatrzonych zostało 1453 (w tym 1029 -na korzyść podróżnego, 424 - nie uwzględniono, 44 - pozostało bez rozpatrzenia). Przyczyną nierozpatrzenia skargi, wniosku, reklamacji w danym okresie rozliczeniowym był brak odpowiedzi na wezwanie do uzupełnienia skargi, wniosku, reklamacji o niezbędne dokumenty lub brak danych adresowych. Czas udzielenia odpowiedzi zależny był od rodzaju okoliczności jakie wymagały wyjaśnienia.

Średni czas rozpatrywania skarg/wniosków w 2022 roku wyniósł 13 dni od daty wpływu do Spółki, a reklamacji 6 dni od daty wpływu do Spółki.

Uwagi oraz nieprawidłowości przekazywane przez podróżnych, są analizowane i w miarę możliwości na bieżąco usuwane, a usterki likwidowane.

Zgodnie z procedurą nr PK.4 wyznaczony pracownik przedkłada Zarządowi spółki WKD kwartalne zestawienia reklamacji, skarg i wniosków przyjętych przez WKD wraz z analizą miejsc i przyczyn ich powstawania, które są omawiane na posiedzeniach Zarządu.

W celu eliminowania nieprawidłowości oraz poprawy jakości świadczonych usług, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. kieruje pisma interwencyjne do podmiotów świadczących dla niej usługi, jak również omawia tematy problematyczne na spotkaniach okresowych organizowanych dla pracowników związanych z obsługą pasażera.

W 2022 roku dodatkowo rozpatrzono 44 wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety. Wskazana liczba wynika z wniosków podróżnych dot. zwrotu za niewykorzystane bilety jednorazowe w związku ze zmianą cen biletów WKD od 1 lutego 2020 roku oraz zwrotów częściowo niewykorzystanych biletów okresowych z tytułu pandemii COVID-19 (kwarantanna, izolacja, praca zdalna, zamknięcia szkół).

7. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

Pracownicy Spółki zobowiązani są do przyjęcia zgłoszenia przejazdu przez osobę z niepełnosprawnością lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się. Zgłoszenie przekazywane jest do Spółki, która organizuje niezbędną, nieodpłatną 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, co wynika z wewnętrznych

regulacji WKD. Warunkiem zapewnienia pomocy jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy przynajmniej na 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji/przystanku. Informacje dotyczące pomocy osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się zamieszczone są na stronie internetowej: www.wkd.com.pl w zakładce „Informacje dla osób ze szczególnymi potrzebami”.

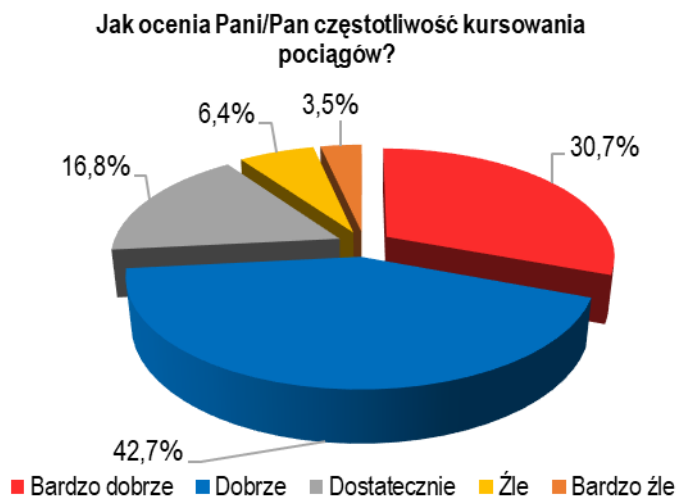
W 2022 roku 1 raz udzielono asysty w podróży osobie z niepełnosprawnością (realizowanej po wcześniejszym zgłoszeniu). Natomiast pomoc bez wcześniejszego zgłoszenia (na podstawie *Rejestru otwierania rampy najazdowej przez maszynistów oraz wszelkiej pomocy udzielanej osobom potrzebującym wsparcia podróży*) udzielona została 254 razy.

Spółka w 2020 roku dokonała wymiany wszystkich biletomatów na nowe urządzenia, które są dostosowane do obsługi osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Dodatkowo wyposażyła kasy biletowe WKD w pętle indukcyjne, które umożliwiają osobom słabosłyszącym, korzystającym z aparatów słuchowych oraz implantów słuchowych zakup biletów w kasach w sposób znacznie łatwiejszy i bardziej komfortowy.

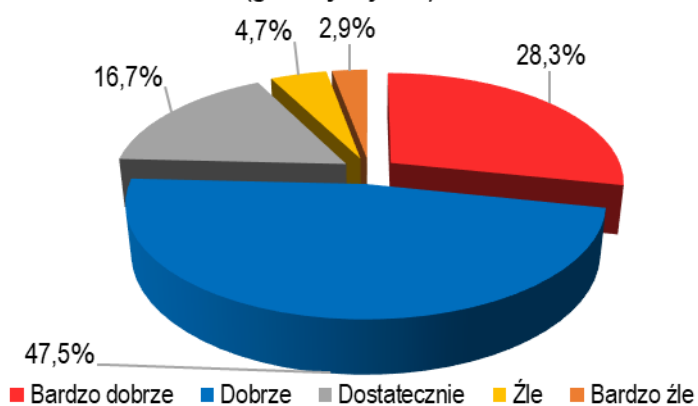
Na zlecenie Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o., Fundacja Akademia Integracji przeprowadziła w 2020 roku audyt, którego przedmiotem była ocena dostępności infrastruktury kolejowej WKD oraz taboru WKD pod kątem potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchu, wzroku oraz słuchu. Audytorzy nie stwierdzili żadnych znaczących uchybień w zakresie dostosowania taboru do osób z niepełnosprawnością. W zakresie infrastruktury peronowej wskazali na utrudnienia dla osób z niepełnosprawnościami i propozycje dostosowania w tym zakresie. Obecnie realizowane są prace związane z wdrażaniem zaleceń audytu dostępności infrastruktury peronowej, m.in. uzupełnianie ubytków kostki przy biletomatach i w innych miejscach.

8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 13.02. - 12.03.2023 R.

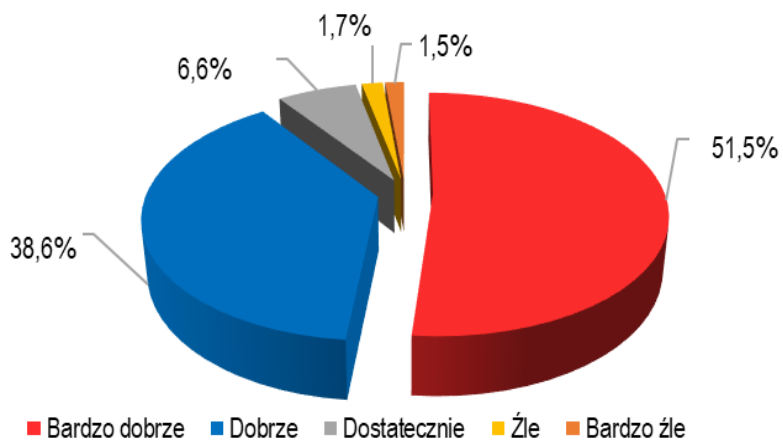
Liczba ankiet : 521



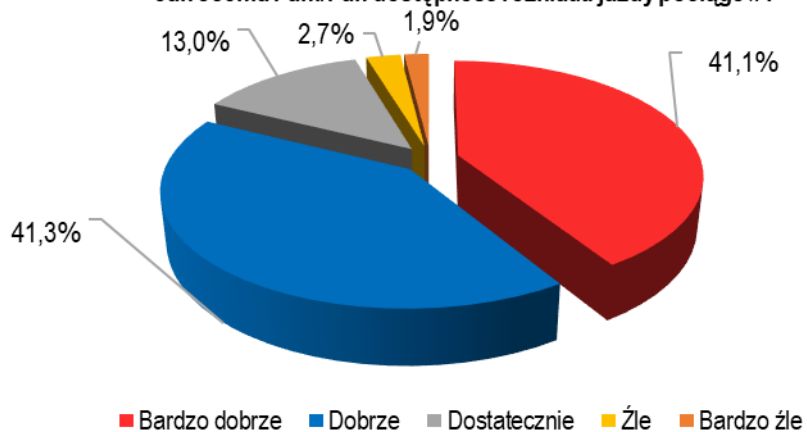
Jak ocenia Pani/Pan dogodność rozkładu jazdy pociągów (godziny odjazdu)?



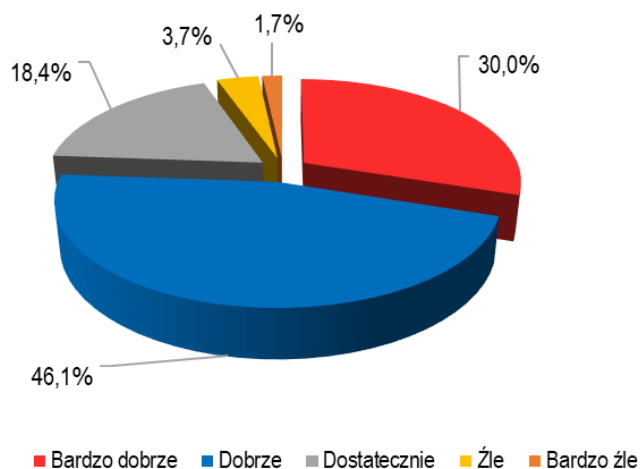
Jak ocenia Pani/Pan punktualność kursowania pociągów?



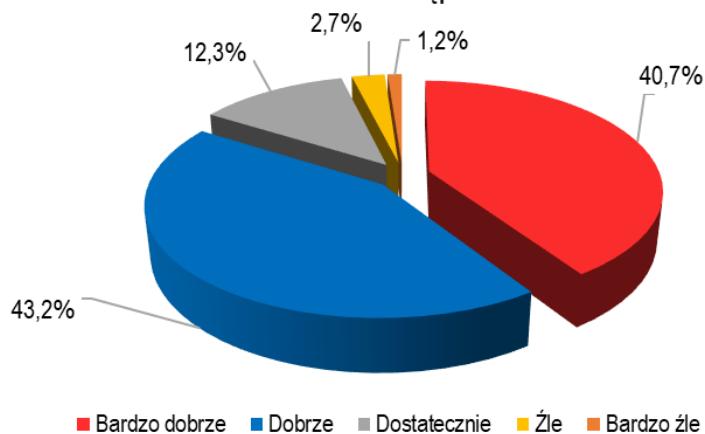
Jak ocenia Pani/Pan dostępność rozkładu jazdy pociągów?



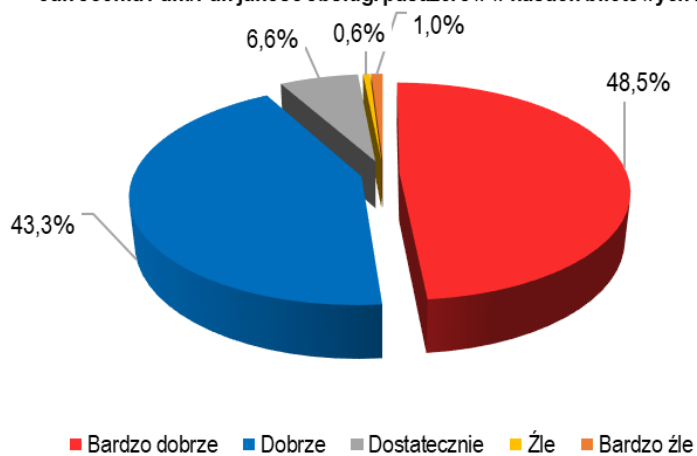
Jak ocenia Pani/Pan dostępność informacji (komunikaty) w pociągach?



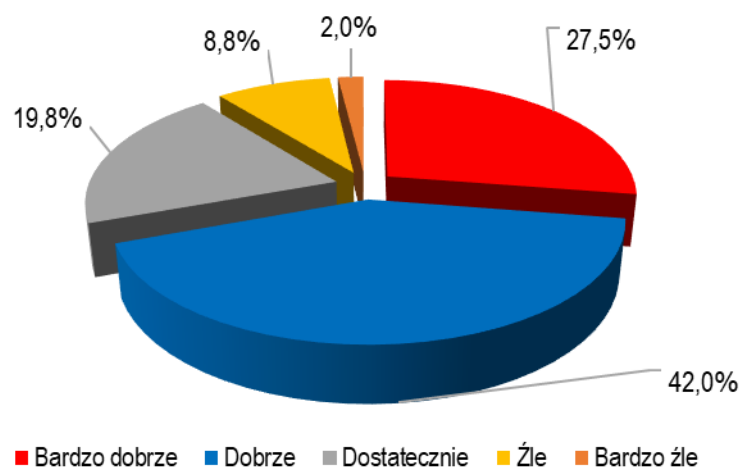
Jak ocenia Pani/Pan dostępność biletów?



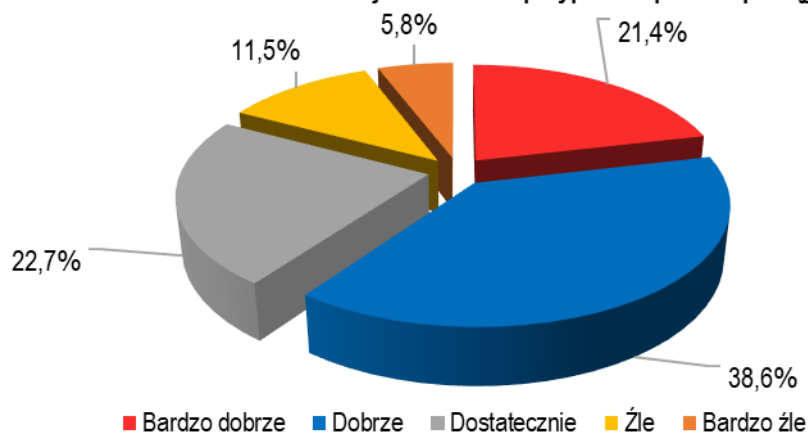
Jak ocenia Pani/Pan jakość obsługi pasażerów w kasach biletowych?



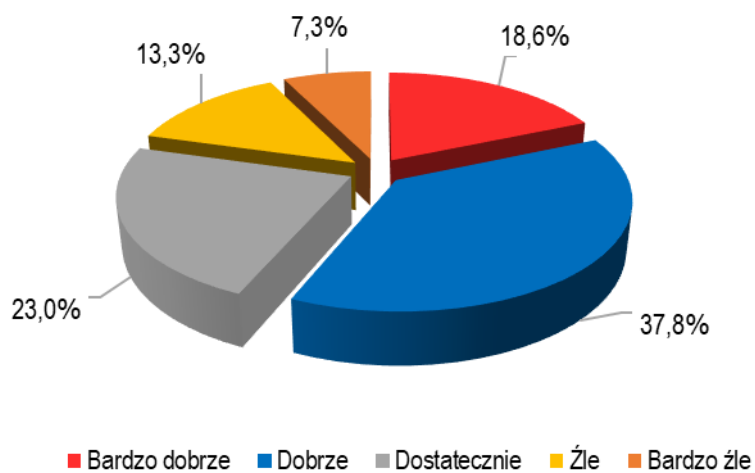
Jak ocenia Pani/Pan funkcjonalność automatów biletowych znajdujących się na przystankach?



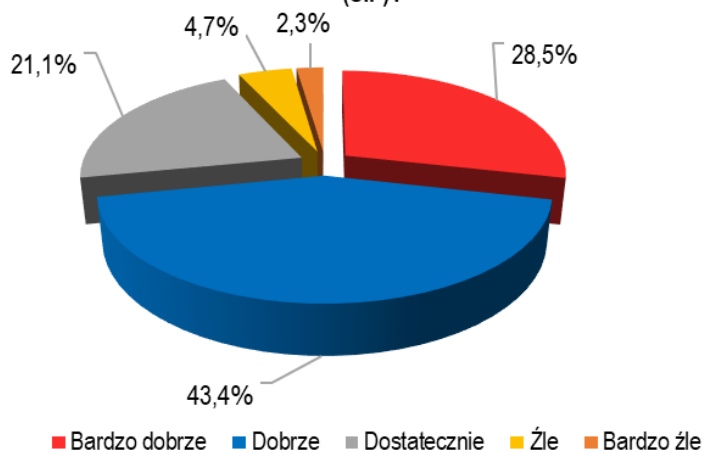
Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów?



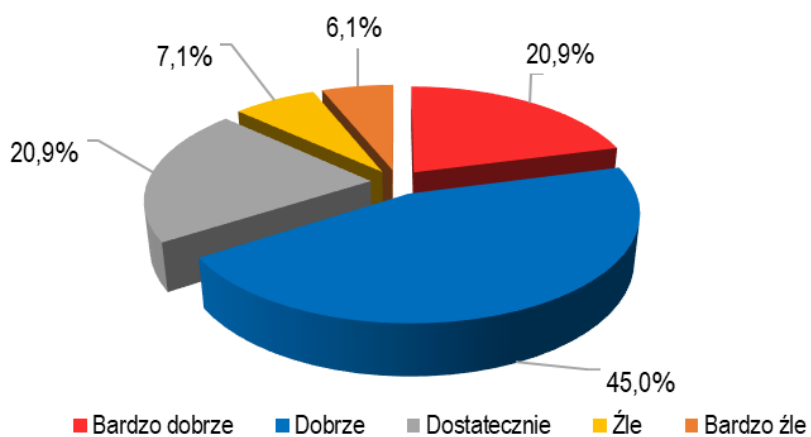
Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane na przystankach przez megafony?



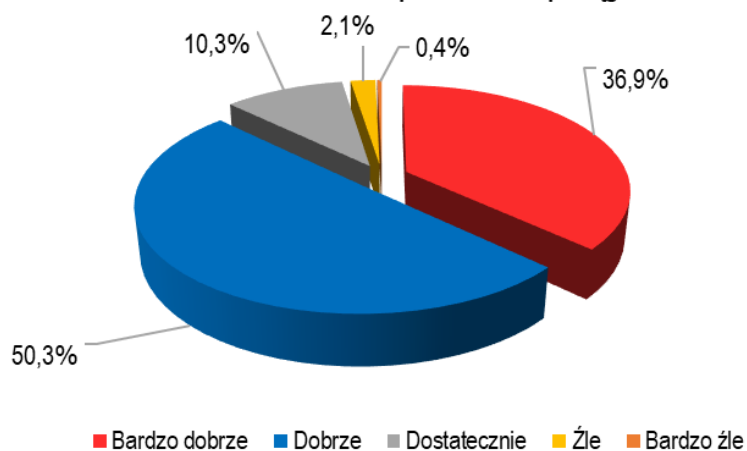
Jak ocenia Pani/Pan informacje wyświetlane na tablicach Systemu Informacji Pasażerskiej (SIP)?



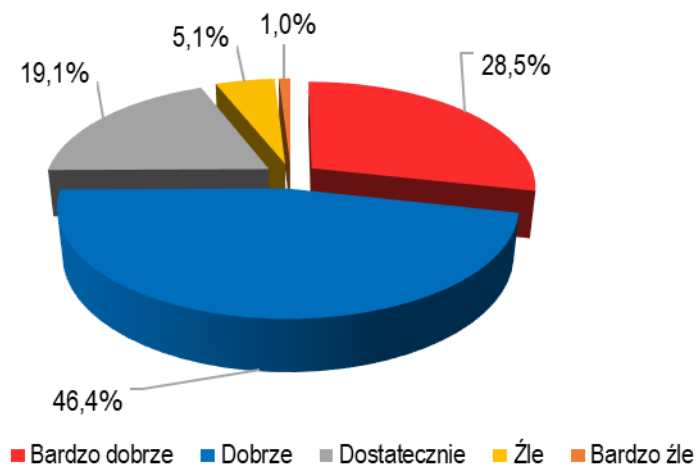
Jak ocenia Pani/Pan głośność i poprawność komunikatów (dotyczących opóźnień) wygłaszanych w pociągach przez maszynistę?



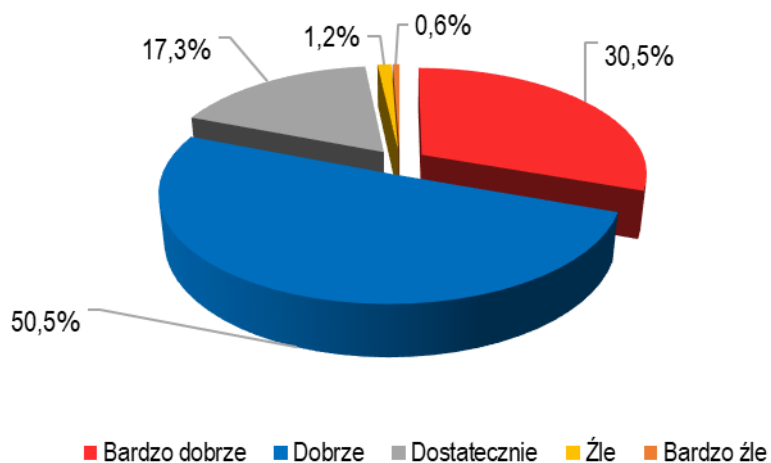
Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo w pociągach?



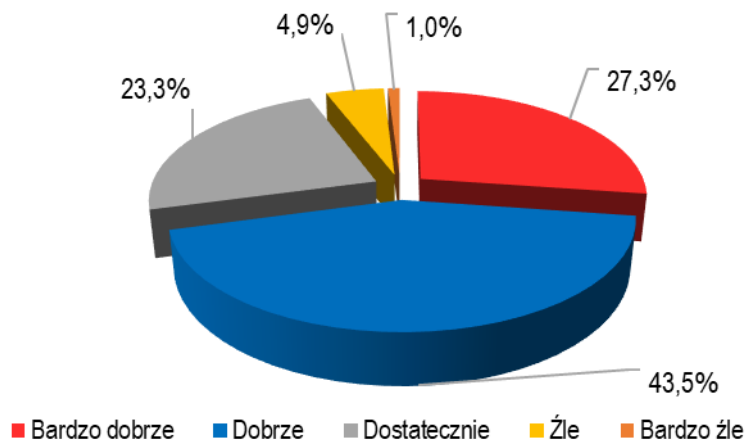
Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo na terenie przystanków?



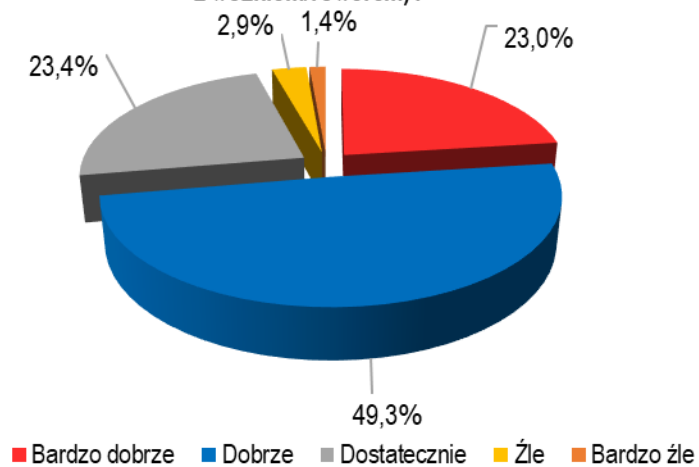
Jak ocenia Pani/Pan przystosowanie pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami?



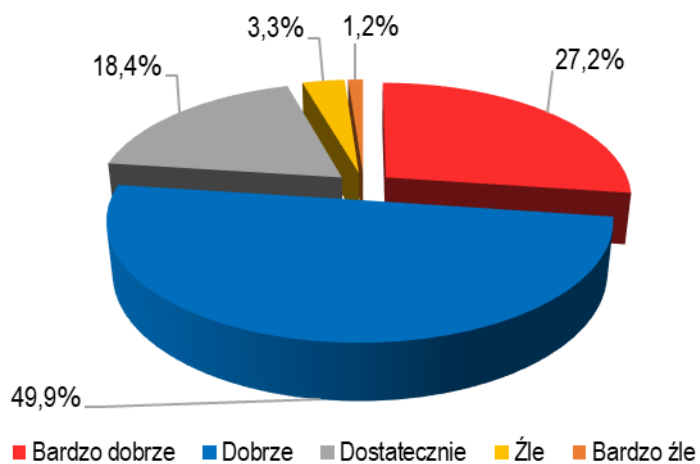
Jak ocenia Pani/Pan przystosowanie przystanków oraz infrastruktury przystankowej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami?



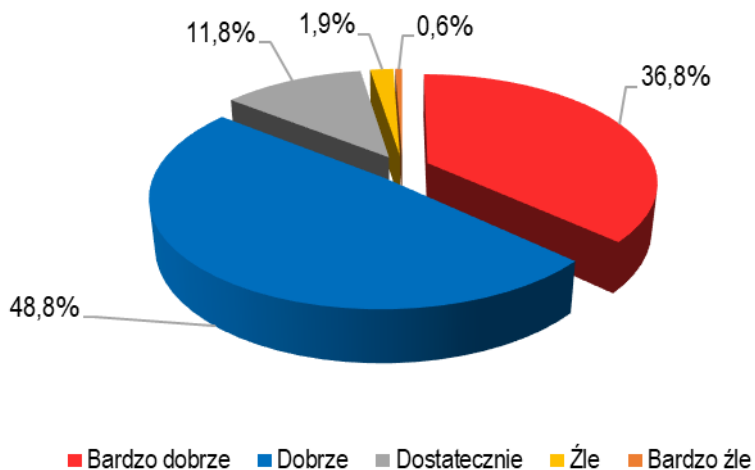
Jak ocenia Pani/Pan warunki podróży osób o ograniczonej możliwości poruszania się w pociągach WKD (w tym osoby podróżujące z wózkiem/rowerem)?



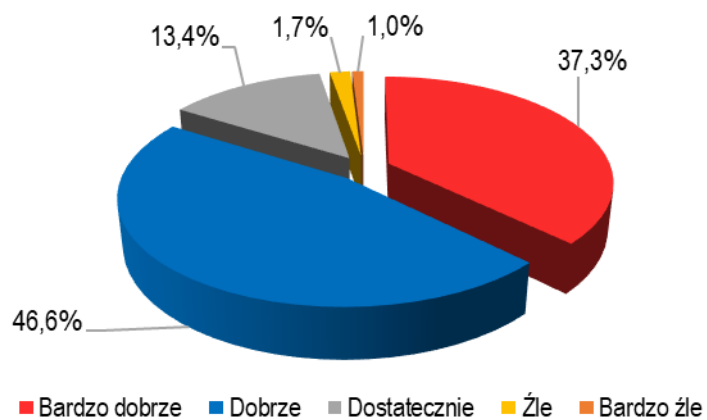
Jak ocenia Pani/Pan czystość na przystankach?



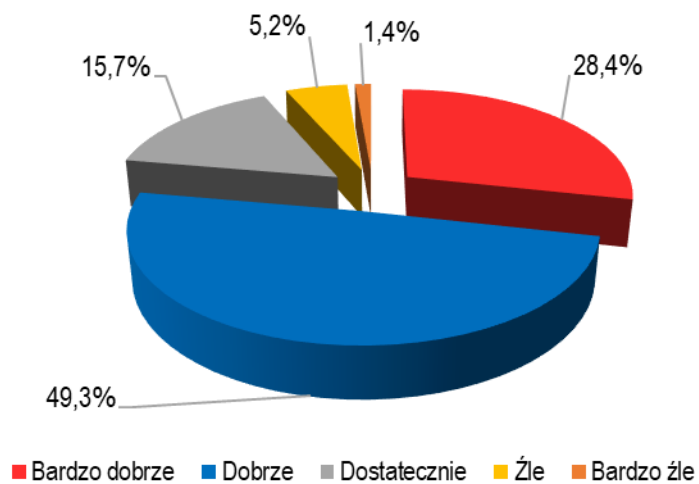
Jak ocenia Pani/Pan czystość w pociągach?



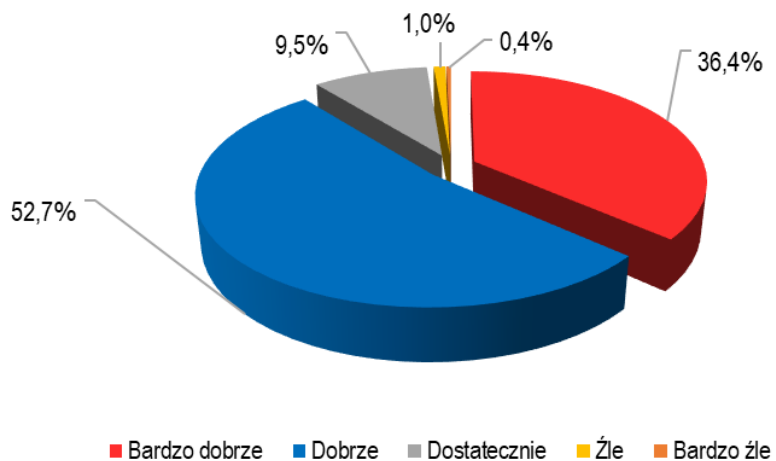
Jak ocenia Pani/Pan komfort jazdy pociągami?



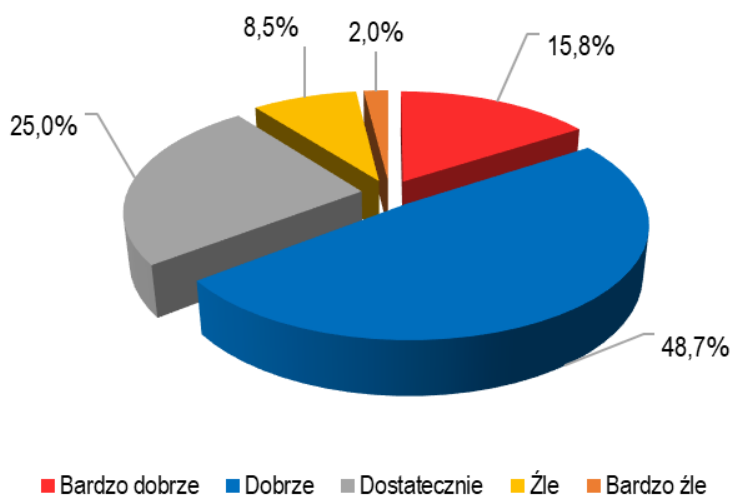
Jak ocenia Pani/Pan temperaturę w pociągach?



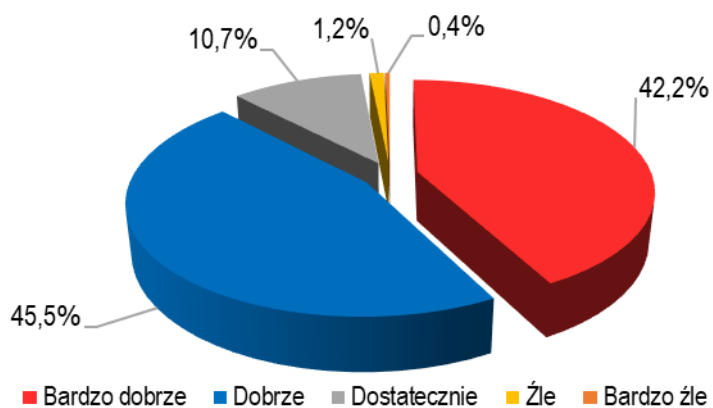
Jak ocenia Pani/Pan oświetlenie w pociągach?



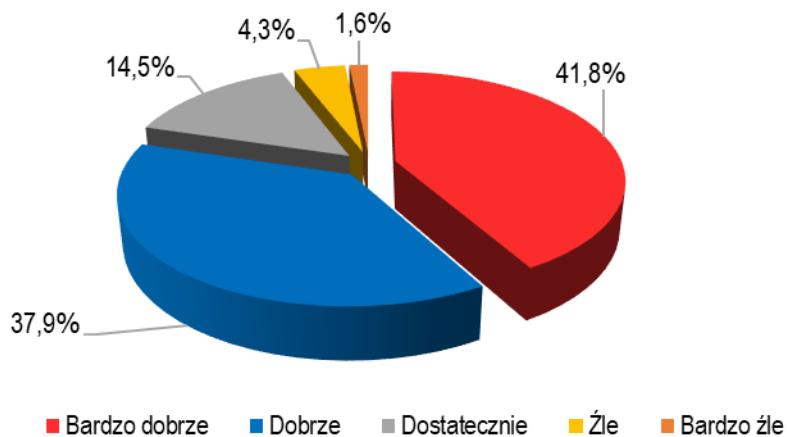
Jak ocenia Pani/Pan warunki przewozu rowerów?



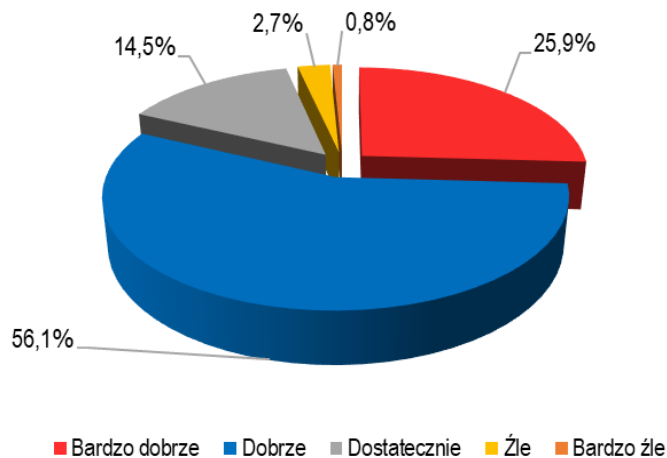
Jak ocenia Pani/Pan ogólny poziom świadczonych usług przez WKD?



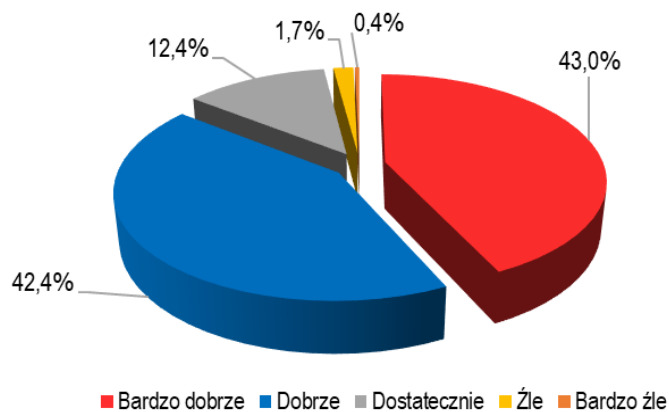
Jak ocenia Pani/Pan dostępność informacji na stronie internetowej WKD?



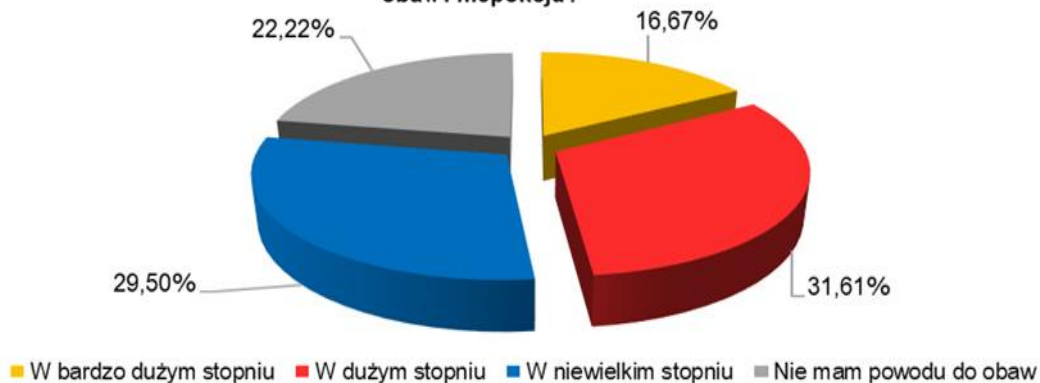
Jak ocenia Pani/Pan poziom nowoczesności spółki WKD?



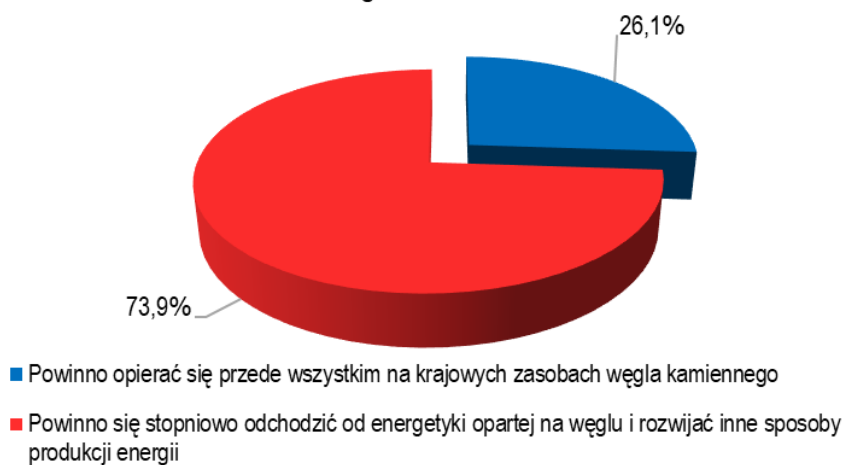
Jak ocenia Pani/Pan ogólny poziom obsługi klienta przez pracowników spółki WKD (uprzejmość, życzliwość, chęć udzielenia pomocy itp.)?



Stan środowiska naturalnego w miejscu zamieszkania jest powodem Pani/Pana obaw i niepokoju?



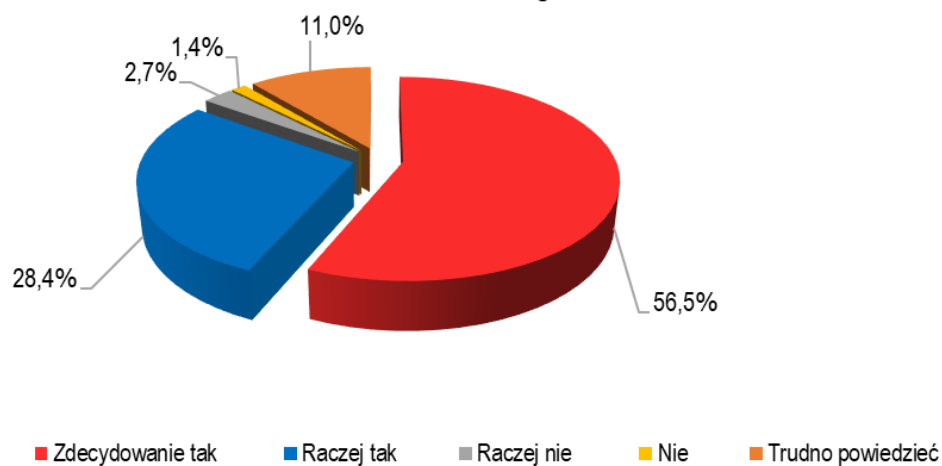
Obecnie podstawowym surowcem energetycznym w Polsce jest węgiel kamienny, Czy Pani/Pana zdaniem, w ciągu najbliższych 10 lat wytwarzanie energii w Polsce:



Czy Pani/Pana zdaniem podróż WKD jest mniej czy bardziej szkodliwa dla środowiska niż podróż samochodem?



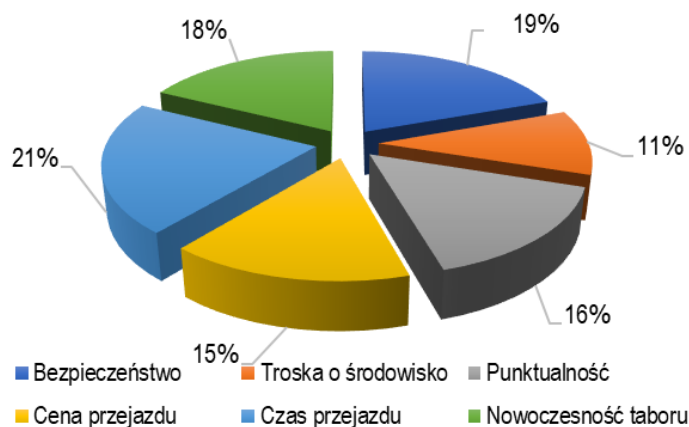
Czy WKD powinna inwestować w urządzenia oparte na technologiach wykorzystujących odnawialne źródła energii?



Czy uważa Pani/Pan, że inwestycje WKD w urządzenia ekologiczne w dłuższej perspektywie (za 5-10 lat):



Na co Pani/Pana zdaniem powinny być przeznaczone przyszłe inwestycje WKD?



Jeśli WKD zdecydowałaby się inwestować w urządzenia oparte na technologiach wykorzystujących odnawialne źródła energii - które z poniższych działań powinny być podejmowane w pierwszej kolejności:

