



**Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług
za rok 2010**

Warszawa, lipiec 2011 r.

Spis treści

Wstęp	3
Wykaz skrótów	3
1. Informacja i bilety / Information and tickets	4
1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży / Provision of travel information during the journey.....	4
1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach / How requests for information are handled at the station.....	5
1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów / How information about train schedules, tariffs and platforms are provided	7
1.4. Urządzenia do sprzedaży biletów / Ticket buying facilities	8
1.5. Obecność na dworcach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety / Availability of staff at the station for the information provision and ticket sales.....	10
2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów / Punctuality of services and general principles to cope with disruptions to services	11
2.1. Opóźnienia / delays	11
2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów / disruptions.....	12
3. Odwołania pociągów / cancellations of services	13
4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.) / Cleanliness of Rolling Stock and station facilities (air quality in carriages, hygiene of sanitary facilities, etc.)	13
4.1. Czyszczenie wagonów	13
4.2. Jakość powietrza	15
4.3. Dostępność toalet	16
5. Badanie satysfakcji klientów / Customer satisfaction survey	16
6. Postępowanie ze skargami, zwrot zależności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług / Complaint handling refunds and compensation for non-compliance with service quality standards	21
7. Obsługa osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną sprawnością / Assistance provided to disabled persons and persons with reduced mobility	24

Wstęp

Niniejsze sprawozdanie o jakości usług za rok 2010 zostało opracowane przez PKP Intercity SA w oparciu o wytyczne dotyczące definiowania standardów jakości usługi, określone przez Komisję Europejską i przedstawia wyniki działań podjętych przez Spółkę w celu spełnienia zapisów *rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.*

Wykaz skrótów

- IC SA, Spółka - PKP Intercity SA
- Rozporządzenie - *rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*
- ERA - European Railway Agency
- KE - Komisja Europejska
- PSC - *Umowa ramowa o świadczenie usług publicznych w zakresie przewozów pasażerskich pomiędzy Ministrem Infrastruktury a PKP Intercity S.A.*
- EIC - pociąg Express InterCity o podwyższonym standardzie, stanowiący ofertę komercyjną w relacjach krajowych
- Ex - pociąg ekspresowy stanowiący ofertę komercyjną w relacjach krajowych
- TLK - pociąg pospieszny Twoje Linie Kolejowe, oferta Spółki realizowana w ramach umowy PSC w relacjach krajowych
- EuroCity - pociąg o standardzie EIC, ale w komunikacji międzynarodowej, stanowiący ofertę komercyjną
- BWE - pociąg o standardzie EIC, ale wyłącznie w relacji Berlin – Warszawa - Berlin, stanowiący ofertę komercyjną
- pociągi komercyjne – pociągi kursujące w relacji krajowej i międzynarodowej, realizowane poza umową PSC
- r.j. - rozkład jazdy
- n/d - nie dotyczy
- COK - Centrum Obsługi Klienta

- Grupa PKP - Spółka matka PKP S.A. oraz, spółki zależne i stowarzyszone

1. Informacja i bilety / Information and tickets

1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży / Provision of travel information during the journey

Zakres i rodzaj informacji dostarczanych pasażerom podczas podróży jest określony w art. 8 ust. 2 i 3 Rozporządzenia i obejmuje m.in.:

- usługi świadczone w pociągu,
- następna stacja,
- opóźnienia,
- główne możliwości przesiadki,
- kwestie bezpieczeństwa i ochrony.

Mimo, iż ustawa z dnia 25 czerwca 2009 r. o zmianie ustawy o transporcie kolejowym (Dz.U. Nr 214 z dnia 16.12.2009, poz. 1658) zwalniała IC SA ze stosowania w/w postanowień Rozporządzenia do dnia 30 czerwca 2011 r. (dotyczy komunikacji krajowej), Spółka, w trosce o zapewnienie podróżnym informacji na pokładzie pociągów, podjęła w tym kierunku konkretne działania (m.in. opracowanie i wdrożenie dokumentu *Wytyczne w sprawie zapewnienia podróżnym właściwej informacji w pociągach, do obowiązkowego stosowania przez drużyny konduktorskie „PKP Intercity” S.A. oraz Standardy obsługi klienta w „PKP Intercity” S.A.*).

Poniższe zestawienie prezentuje wyniki kontroli pociągów przeprowadzanych w 2010 r. Z uwagi na fakt, że ówczesna metodologia prowadzenia kontroli nie uwzględniała rozróżnienia kategorii pociągów, prezentowane liczby odzwierciedlają sytuację dotyczącą pociągów w relacji krajowej i międzynarodowej.

Tabela nr 1.

Kontrola jakości dostarczania informacji w pociągach w roku 2010

Zagadnienia	2317 kontroli		
	TAK (ujęcie ilościowe)	NIE (ujęcie ilościowe)	TAK (ujęcie %)
Sprawność systemu nagłaśniającego	1384	933*	59,73
Prawidłowość wygłaszanych komunikatów (np.: czas, czytelność)	1500	817**	64,74

* Liczba 933 uwzględnia również te pociągi, w których brak jest systemu nagłaśniającego z powodów konstrukcyjnych.

** Liczba 817 definiuje przypadki braku komunikatów; nie rozróżniono powodów (np. brak systemu nagłaśniającego), gdyż drużyny bez względu na problemy techniczne powinny udzielić informacji na przedstawione powyższe pytania (zgodnie z zapisami Rozporządzenia).

1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach / How requests for information are handled at the station

IC SA udziela na stacjach informacji wykorzystując różne rodzaje nośników. Szczegóły zawiera poniższa tabela.

Tabela nr 2.

Sposoby udzielania informacji na dworcach

L.p.	Rodzaje informacji	Informacja bezpośrednia			Pozostałe rodzaje		
		stacjonarne punkty informacji	COK	punkty sprzedaży biletów	informacja statyczna (plakaty i ogłoszenia)	informacja megafonowa*	informacja dynamiczna (wyświetlacze)
1.	Rozkład jazdy	✓	✓	✓	✓	n/d	✓
2.	Taryfy – oferty cenowe	✓	✓	✓	✓	n/d	n/d
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	✓	✓	n/d	✓	✓	✓
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności	✓	✓	✓	✓	n/d	n/d
5.	Dostępność miejsc w poszczególnych rodzajach wagonów	n/d	✓	✓	n/d	n/d	n/d
6.	Działania mogące przerwać lub opóźnić połączenia	✓	✓	✓	n/d	✓	✓
7.	Warunki odbycia najszybszej podróży	✓	✓	✓	n/d	n/d	n/d
8.	Warunki najniższych opłat	✓	✓	✓	n/d	n/d	n/d
9.	Możliwości i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	✓	✓	✓	✓	n/d	n/d
10.	Procedury odbioru zaginionego bagażu	✓	✓	n/d	✓	n/d	n/d
11.	Procedury wnoszenia skarg (krajowe i międzynarodowe)	✓	✓	✓	✓	n/d	n/d
12.	Zaprzestanie obsługi połączeń	✓	✓	✓	✓	n/d	n/d
13.	Opóźnienia	✓	✓	n/d	n/d	✓	✓
14.	Przesyłki konduktorskie	✓	✓	n/d	✓	✓	n/d

* Informacje megafonowe dotyczące wyłącznie bieżącego ruchu pociągów.

Informacje były udzielane bezpośrednio przez IC SA lub przez podmioty zewnętrzne, na podstawie zawartych z nimi umów. Struktura kanałów informacyjnych oraz zakres informacji dostępnych w poszczególnych kanałach jest, co roku dostosowywana do zapotrzebowania rynku oraz rozwoju elektronicznych form komunikacji, z uwzględnieniem sytuacji finansowej, organizacyjnej i technicznej Spółki.

1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów / How information about train schedules, tariffs and platforms are provided

IC SA dostarcza informacje o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów:

- A. na dworcach:
 - a. w stacjonarnych punktach informacji kolejowej na wybranych dworcach, w COK na wybranych dworcach, w punktach sprzedaży (bezpośrednio, na życzenie klienta),
 - b. wykorzystując plakaty i ogłoszenia (informacja statyczna),
 - c. wykorzystując wyświetlacze i tablice paletowe (informacja dynamiczna)
 - d. za pośrednictwem megafonów,
- B. z wykorzystaniem pozostałych nośników w zakresie dystrybucji informacji dla pasażera:
 - a. strona www.intercity.pl,
 - b. informacja telefoniczna.

Poniżej przedstawione zostały wyniki kontroli przeprowadzonej przez Biuro Audytu i Kontroli w styczniu 2010 r. Kontrolą objęto 103 stacje/dworce kolejowe (kasy biletowe, rozkłady jazdy, informacje dla podróżnych). Podstawowym kryterium była ocena dostępności, aktualności i rzetelności przekazywanych informacji. Poniżej prezentacja wyników kontroli. „Ocena (%)” oznacza procent dworców objętych kontrolą, na których nie stwierdzono uchybień.

Tabela nr 3.

Wyniki kontroli przeprowadzonej na stacjach / dworcach kolejowych w roku 2010

L.p.	Usytuowanie, dostęp, czytelność i aktualność rozkładów jazdy oraz oferty IC SA	Ocena (%)
1.	Rozkłady jazdy i materiały promocyjne w holu dworca:	
a.	rozkłady jazdy tablicowe - czytelność informacji	86
b.	rozkłady jazdy - aktualna informacja	83
c.	rozkłady jazdy - dostępność wyłącznie na tablicach i planszach	75
d.	dostępność informacji dotyczących oferty obowiązującej w Spółce oraz promocji	60
2.	Rozkłady jazdy i materiały promocyjne w kasach:	
a.	aktualność oferty	77
b.	dostarczenie nowego rozkładu jazdy na czas	90

1.4. Urządzenia do sprzedaży biletów / Ticket buying facilities

System dystrybucji IC SA obejmował kanały sprzedaży wymienione w tabeli nr 4.

Tabela nr 4.

System dystrybucji biletów IC SA – stan na 31.12.2010 roku

L.p.	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów/urzędzeń	Oferta dotycząca pociągów komercyjnych	Oferta dotycząca pociągów objętych umową PSC
Kanały bezpośrednie:				
1.	kasy biletowe:	1081		
	a. własne	265	✓	✓
	b. agencyjne	85	✓	✓
	c. inni przewoźnicy	731	✓	✓
2.	COK (liczba stanowisk)	21	✓	✓
3.	konduktorzy*/ terminale mobilne	1988 / 600	✓	✓
Kanały elektroniczne:				
1.	sprzedaż internetowa e-IC	n/d	krajowe z obowiązkową rezerwacją (EIC i Ex)	TLK ***
2.	automaty biletowe (szt)	5	oferta EIC i Ex**	brak

* Konduktorzy sprzedają bilety również wypisując je odręcznie na blankietach; w pociągach międzynarodowych możliwość sprzedaży biletu wyłącznie do granicy państwa.

** Bilety jednorazowe z miejscami do siedzenia na pociągi EIC i Ex, oraz wybrane oferty uwzględniające ulgi ustawowe i handlowe.

*** Wagony sypialne (WL) i z miejscami do leżenia (BC) oraz wybrane pociągi TLK dzienne w formie testu (od 10.2010 r.)

Struktura kanałów dystrybucji i dostępność ofert w poszczególnych kanałach jest dostosowywana do zapotrzebowania rynku oraz rozwoju elektronicznych form sprzedaży z uwzględnieniem sytuacji finansowej, organizacyjnej i technicznej IC SA. Szczegółowe zasady korzystania z poszczególnych kanałów dystrybucji określają wewnętrzne regulaminy IC SA.

1.5. Obecność na dworcach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety / Availability of staff at the station for the information provision and ticket sales

Spółka zapewnia na stacjach / dworcach obecność pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety (liczba dworców zgodna z r.j. 2009/2010).

Tabela nr 5.

Bezpośrednia obsługa na dworcach na dzień 31.12.2010 r.

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi uruchamiane przez IC SA	Dworce z własnym personelem (kasjerzy, informatorzy, doradcy klienta)	Dworce z obsługą agencyjną na podstawie zawartych umów	Dworce z obsługą agencyjną / innych przewoźników na podstawie zawartych umów	Dworce bez obsługi bezpośredniej*
Liczba dworców/stacji	319	112	30	120 (w tym PR-101, KM-19)	57
Udział dworców obsługiwanych przez IC SA w ogólnej liczbie dworców (%)	100	35	9	38	18

* Na dworcach znajduje się informacja o najbliższej stacji z obsługą; pasażerowie mogą nabyć bilet bezpośrednio u konduktora bez pobierania opłaty dodatkowej za wystawienie biletu

Liczbę personelu udzielającego informacji i sprzedającego bilety, przedstawia tabela nr 6.

Tabela nr 6.

Stan zatrudnienia na dzień 31.12.2010 r.

	Kasjer	Doradca klienta	Informator	Razem
Liczba pracowników	1063	59	93	1215

Standardy dotyczące zachowania i wyglądu pracowników kas, COK i informacji IC SA określone są w dokumencie *Standardy obsługi Klienta w „PKP Intercity” S.A.*

W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu kwalifikacji, a w szczególności bieżącej znajomości obowiązujących przepisów prawa, wewnętrznych regulacji IC SA czy oferty IC SA, pracownicy kas i informatorzy przechodzą regularne szkolenia okresowe (trzy razy w roku). Szkolenia kończone są weryfikacją znajomości tematyki szkolenia. Bieżąca kontrola wiedzy pracowników bezpośredniej obsługi klienta odbywa się poprzez kontrole przeprowadzane przez Biuro Audytu i Kontroli IC SA.

2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów / Punctuality of services and general principles to cope with disruptions to services

2.1. Opóźnienia / delays

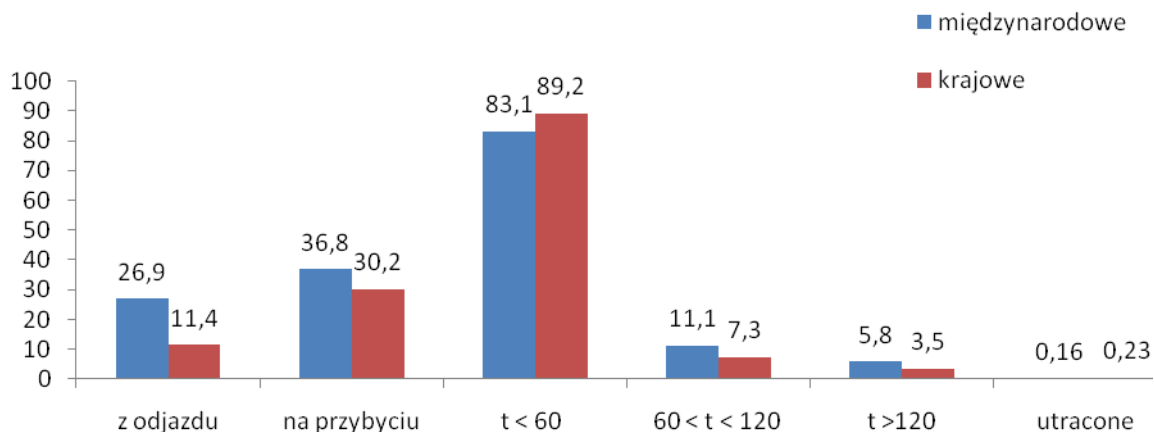
Tabela nr 7.

Opóźnienia w roku 2010

	Ogólne średnie opóźnienie na przybyciu w min.	% opóźnień z odjazdu	% opóźnień na przybyciu	% opóźnień ≤ 60 min.	% opóźnień od 61 do 119 min.	% opóźnień > 120 min.	% utraconych skomunikowań
Ogółem	33 min	13,5	31,7	88,2	7,9	3,9	0,22
Międzynarodowe	40,4 min	26,9	36,8	83,1	11,1	5,8	0,16
Krajowe	31,6 min	11,4	30,2	89,2	7,3	3,5	0,23

Wykres nr 1.

Poziom opóźnień i utraty skomunikowań w roku 2010 (ujęcie %)



2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów / disruptions

Krótki opis planów awaryjnych i planów zarządzania kryzysowego / existence and short description of contingency plans, crisis management plans

Zasady postępowania w czasie wystąpienia sytuacji kryzysowych reguluje przyjęty Uchwałą Zarządu dokument „Zasady organizacji i funkcjonowania systemu zarządzania kryzysowego w spółkach grupy w sytuacjach kryzysowych” oraz „Regulamin przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy”. W przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych powoływany jest Zespół Zarządzania Kryzysowego Grupy PKP, w skład którego wchodzi Zarządca Infrastruktury (przewodniczący), przewoźnicy oraz inne spółki biorące udział w realizacji procesu przewozowego. Zespół Zarządzania Kryzysowego powoływany jest w celu skutecznego przeciwdziałania w sytuacjach kryzysowych. Do podstawowych zadań Zespołu należy m.in. ocena sytuacji, wyznaczanie priorytetów przewozowych, podejmowanie decyzji, koordynacja i nadzór nad realizacją wyznaczonych zadań. Decyzje podjęte podczas prac Zespołu dotyczą wszystkich uczestników procesu przewozowego i są przekazywane poprzez struktury dyspozytorskie do realizacji do poszczególnych spółek. W sytuacjach kryzysowych

Prezes Spółki może powołać Zespół zarządzania kryzysowego określając jego skład, zadania i tryb działania w spółce.

3. Odwołania pociągów / cancellations of services

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy (w %) z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe, regionalne) / cancellations of services as part of all services in % category of service (international, domestic, local).

Tabela nr 8.

Poziom odwołanych pociągów w 2010 r.

Kategorie pociągów	Liczba pociągów uruchomionych	Liczba pociągów odwołanych	Udział pociągów odwołanych (%)
Ogółem:	115 884	278	0,24
międzynarodowe	15 958	33	0,03
krajowe	99 926	245	0,21

Do pociągów odwołanych zaliczono pociągi odwołane w całej relacji np. z powodu długotrwałych zamknięć torowych, powodzi, oblodzenia sieci innych zdarzeń niezależnych od przewoźnika. Ich udział wyrażony w % odnosi się do ogólnej liczby wszystkich pociągów uruchomionych przez IC SA w 2010 r.

4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.) / Cleanliness of Rolling Stock and station facilities (air quality in carriages, hygiene of sanitary facilities, etc.)

4.1. Czyszczenie wagonów

Podstawą utrzymania należytego stanu wagonów jest czyszczenie okresowe wykonywane dwa razy w miesiącu. Bieżące utrzymanie czystości wagonów uzyskiwane jest poprzez:

- a. czyszczenie codzienne, któremu poddawane są wagony jeden raz na dobę; czyszczeniu poddawane są następujące elementy wagonów:

- okna, lustra,
 - podłoga,
 - siedzenia, oparcia, podłokietniki,
 - stoliki, parapety okienne,
 - osłony grzejników, ścianki przy grzejnikach,
 - chodniki, wykładzina, wycieraczki,
 - sufity, ściany, oprawy oświetleniowe,
 - pojemniki na śmieci,
 - wyposażenie sanitarne w toaletach,
 - zbiorniki wody,
 - tablice kierunkowe, numeryczne wraz z miejscami ich mocowania,
 - klamki, stopnie, poręcze, światła końcowe, przejścia pomiędzy wagonami;
- b. czyszczenie pobieżne, wykonywane sporadycznie w przypadku braku możliwości wykonania czyszczenia codziennego (w następujących sytuacjach: krótki okres postoju pociągu na stacji zwrotnej, przyjazd pociągu na stację zwrotną z opóźnieniem lub gdy z racji obiegowania konieczne jest czyszczenie na torach przyperonowych). Czyszczenie pobieżne obejmuje wykonanie następujących czynności:
- przedziały, korytarze, przedsionki, m.in. opróżnianie śmietniczek oraz wytarcie na mokro ich zewnętrznych ścianek, usuwanie śmieci, zamiatanie i umycie podłóg (również pod ławkami i grzejnikami),
 - wyposażenie sanitarne w toaletach,
 - czyszczenie tablic, uchwytów i klamek drzwi wejściowych, szyb światła końcowych.

Tabela nr 9.

Jakość czyszczenia wagonów w roku 2010

Rodzaj miernika	Wartość	Ujęcie procentowe	Metoda badawcza
Liczba wagonów nieprzyjętych po czyszczeniu / liczba wszystkich wagonów czyszczonych	7226/560197	1,3%	kontrola wewnętrzna

Poniżej przedstawione zostały wyniki kontroli czystości pociągów przeprowadzonych przez Biuro Audytu i Kontroli.

Tabela nr 10.

Wyniki kontroli czystości w pociągach w roku 2010

Zagadnienia	2317 kontroli		
	TAK (ujęcie ilościowe)	NIE (ujęcie ilościowe)	TAK (ujęcie %)
Zewnętrzna czystość pociągów	1423	894	61,42
Czystość przedziałów i korytarzy	1644	673	70,95
Czystość i wyposażenie toalet	868	1449	37,46

4.2. Jakość powietrza

Zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Spółce temperatura w wagonach klimatyzowanych ma być utrzymywana w granicach 18 – 25°C, a w okresie letnim na poziomie około 7°C niższym od temperatury zewnętrznej (statystyki kontroli dotyczące sprawności systemów klimatyzacji i ogrzewania znajdują się w tabeli nr 11 poniżej).

Zasadniczym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie mają filtry powietrza. Filtry te poddawane są regularnym 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.

Tabela nr 11.

Wyniki kontroli sprawności klimatyzacji w roku 2010

Zagadnienia	2317 kontroli		
	TAK (ujęcie ilościowe)	NIE (ujęcie ilościowe)	TAK (ujęcie %)
Sprawność klimatyzacji/ nawiewu/ogrzewania	1994	323	86,06

4.3. Dostępność toalet

Wytyczne w zakresie dostępności toalet w pociągach uruchamianych przez IC SA przewidują, że w pociągach odjeżdżających ze stacji początkowych dostępne są dwie sprawne toalety na wagon.

W czasie jazdy pociągów EuroCity BWE systematycznie były uzupełniane środki sanitarne (mydło, papier toaletowy, ręczniki papierowe) oraz dokonywane ewentualne naprawy toalet próżniowych.

Ponadto, pociągi dalekobieżne (14 pociągów, pokonujących trasę długości min. 500 km) przejeżdżające tranzytem przez Warszawę, na odcinku Warszawa Wschodnia – Warszawa Centralna (podczas jazdy) poddawane były sprzątnięciu oraz wyposażeniu toalet (uzupełnienie środków sanitarnych). Miesięcznie w ten sposób sprawdzonych i przygotowanych do dalszej jazdy zostało około 3000 wagonów.

5. Badanie satysfakcji klientów / Customer satisfaction survey

Spółka przeprowadza badania satysfakcji klientów 2 razy w roku (wiosną i zimą) w podziale na segment premium (EIC) oraz ekonomiczny (TLK). Badanie odbywa się

na podstawie ankiet skierowanych do około 4000 pasażerów. Badane parametry oferty obejmują:

- a. czystość w pociągach oraz na dworcach,
- b. punktualność pociągów,
- c. poziom jakości komunikacji pokładowej (funkcjonowanie radiowęzła),
- d. wygląd oraz uprzejmość załogi pokładowej,
- e. uprzejmość obsługi serwującej napoje i przekąski z wózka (wszystkie pociągi EIC oraz wybrane pociągi TLK),

oraz dodatkowo dla pasażerów pociągów EIC:

- f. jakość poczęstunku,
- g. wygodę korzystania z komputera przenośnego.


W roku 2010 badanie satysfakcji klientów miało miejsce w kwietniu i grudniu na próbie 3939 osób. Wyniki badań przedstawiają poniższe tabele.


Tabela nr 12.

Wyniki badań satysfakcji klientów podróżujących pociągami EIC - grudzień 2010 r. (ujęcie %)

Lp.	Badane kategorie jakościowe	Bardzo dobrze i dobrze (%)	Raczej źle i bardzo źle (%)	Brak opinii (%)	Zmiana oceny pozytywnej vs 04.2010 r. (%)
1.	Ogólna ocena podróży pociągiem	75	3	22	9
2.	Punktualność pociągów	82	8	10	1,5
3.	Dostępność informacji o miejscu i czasie odjazdu pociągu / Informacja w przypadku opóźnień	62	13	25	3,5
4.	Ogólny wygląd wewnątrz pociągu / sposób utrzymania taboru / stan techniczny taboru	53,5	7,5	39	18,6
5.	Ogólny wygląd zewnętrzny pociągu / sposób utrzymania taboru - stan techniczny taboru	45	14	41	30,5

6.	Poziom bezpieczeństwo osobistego w pociągach	62	11	27	2,9
7.	Poziom bezpieczeństwo osobistego na peronie/dworcu	89	0,4	10,6	3,4
8.	Czystość wewnątrz pociągu	76	10	14	13
9.	Czystość toalet	37	30	33	20
10..	Funkcjonowanie "radiowęzła" / dostępność podczas podróży użytecznych informacji	71	15	14	3,8
11.	Czystość i utrzymanie wysokiego standardu stacji	31	31	38	2,9

 oznacza wzrost liczby pozytywnych ocen w stosunku do badania z 04.2010 r. (w %)

 oznacza obniżenie liczby pozytywnych ocen w stosunku do badania z 04.2010 r. (w %)

Poniższy wykres (nr 2) prezentuje analizę porównawczą wyników badań przeprowadzonych w grudniu 2010 r. vs wyniki z kwietnia 2010 r. Porównaniu poddane zostały opinie pasażerów, którzy poziom badanej kategorii jakościowej ocenili jako bardzo dobry i dobry. Wartości na osi X (1-11) odzwierciedlają przedstawione powyżej kategorie jakościowe.

Wykres nr 2.

Udział pozytywnych opinii pasażerów w poszczególnych kategoriach jakościowych w pociągach EIC – analiza porównawcza grudzień 2010 r. vs kwiecień 2010 r. (ujęcie %)

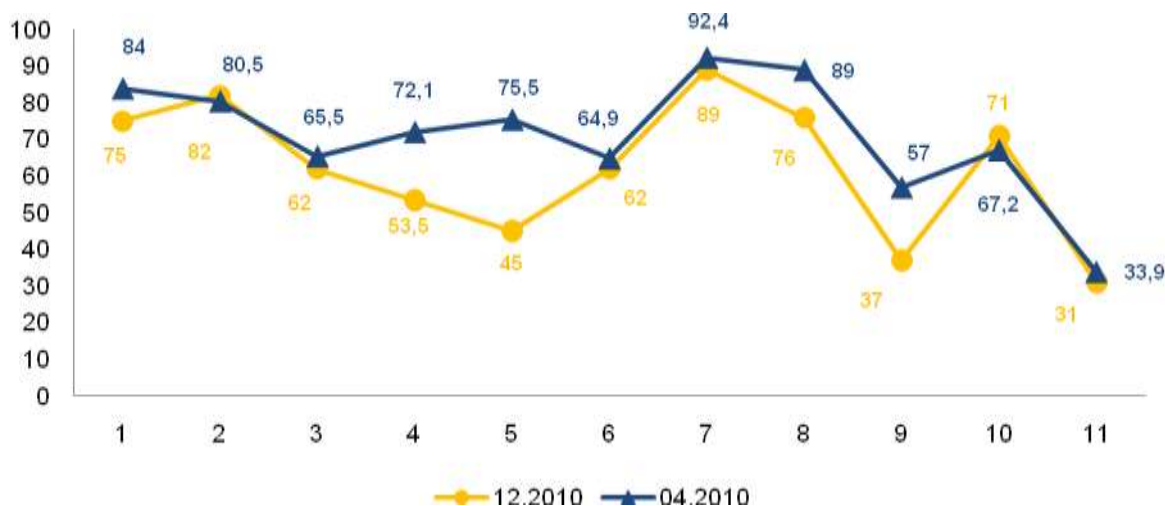




Tabela nr 13.

Wyniki badań satysfakcji klientów podróżujących pociągami TLK - grudzień 2010 r. (ujęcie %)

Lp.	Badane kategorie jakościowe	Bardzo dobrze i dobrze (%)	Raczej źle i bardzo źle (%)	Brak opinii (%)	Zmiana oceny pozytywnej vs 04.2010 r. (%)
1.	Ogólna ocena podróży pociągiem	75	9	16	2,9
2.	Punktualność pociągów	66	22	12	17
3.	Dostępność informacji o miejscu i czasie odjazdu pociągu / Informacja w przypadku opóźnień	52	26	22	17,6
4.	Ogólny wygląd wewnątrz pociągu / Sposób utrzymania taboru / stan techniczny taboru	62	12	26	22
5.	Ogólny wygląd zewnętrzny pociągu / Sposób utrzymania	60	13	27	18,6

	taboru - stan techniczny taboru				
6.	Poziom bezpieczeństwa osobistego w pociągach	87	3	10	3
7.	Poziom bezpieczeństwa osobistego na peronie/dworcu	68	14	18	6
8.	Czystość wewnątrz pociągu	75	8	17	9,7
9.	Czystość toalet	44	30	26	22
10.	Funkcjonowanie "radiowęzła" / Dostępność podczas podróży użytecznych informacji	59	20	21	17
11.	Czystość i utrzymanie wysokiego standardu stacji	38	32	30	4

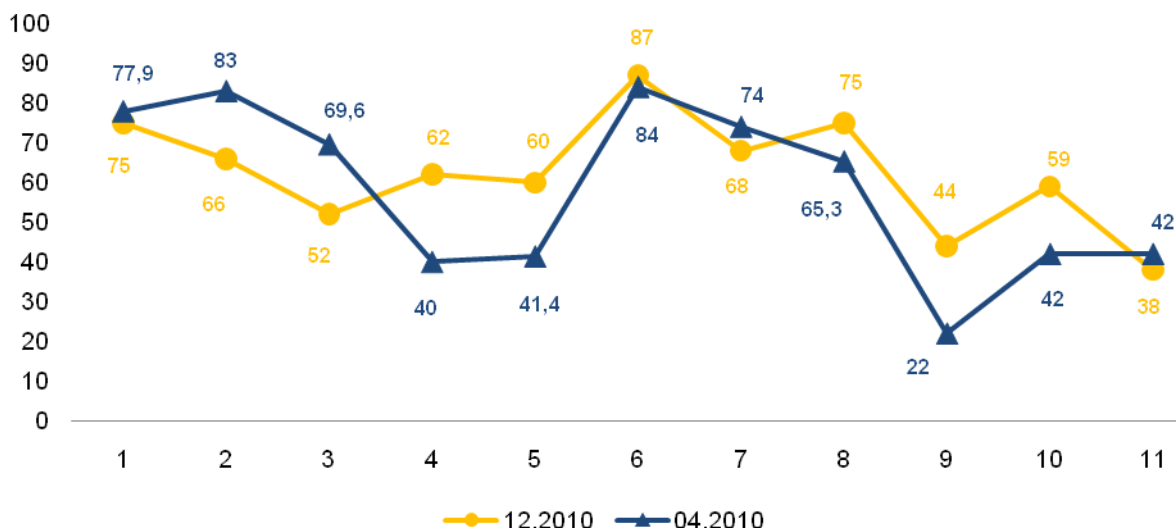
 oznacza wzrost liczby pozytywnych ocen w stosunku do badania z 04.2010 r. (w %)

 oznacza obniżenie liczby pozytywnych ocen w stosunku do badania z 04.2010 r. (w %)

Analogicznie, jak w przypadku wyników badań satysfakcji w pociągach EIC, poniższy wykres (nr 3) prezentuje analizę porównawczą wyników badań przeprowadzonych w grudniu 2010 r. vs wyniki z kwietnia 2010 r. w pociągach TLK. Porównaniu poddane zostały opinie pasażerów, którzy poziom badanej kategorii jakościowej ocenili jako bardzo dobry i dobry. Wartości na osi X (1-11) odzwierciedlają przedstawione powyżej kategorie jakościowe.

Wykres nr 3.

Udział pozytywnych opinii pasażerów w poszczególnych kategoriach jakościowych w pociągach TLK – analiza porównawcza grudzień 2010 r. vs kwiecień 2010 r. (ujęcie %)



6. Postępowanie ze skargami, zwrot zależności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług / Complaint handling refunds and compensation for non-compliance with service quality standards

Reklamacje w komunikacji krajowej IC SA rozpatruje zgodnie z *Regulaminem Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt przez Spółkę „PKP Intercity”*, natomiast w komunikacji międzynarodowej zgodnie z Rozporządzeniem, międzynarodowymi szczególnymi warunkami przewozu (SCIC), *Ogólnymi warunkami przewozu osób kolejami (GCC-CIV/PRR)* oraz Taryfą Wschód – Zachód. Szczegółowe informacje dotyczące rozpatrywania skarg i reklamacji podane są na stronie internetowej www.intercity.pl (również kontakty telefoniczne i elektroniczne do odpowiedzialnych jednostek organizacyjnych w Spółce).

Szczegółowy sposób postępowania określają wewnętrzne procedury. Celem procedur jest zapewnienie jednolitego postępowania, prowadzącego do analizy i korygowania niezgodności występujących podczas procesu obsługi klienta.

Zakres procedur obejmuje ogół czynności składających się na proces rozpatrywania reklamacji i skarg, począwszy od fazy przyjęcia reklamacji/skargi, poprzez fazę analizy, aż do fazy rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi klientowi.

Warto podkreślić, iż Spółka dokonała merytorycznego rozróżnienia terminu angielskiego „complaints”. Dla ułatwienia i możliwości dokonania właściwej analizy przedstawionych poniżej zestawień statystycznych, przedstawiamy definicję pojęć:

1. **skarga** – zwrócenie się do wykonawcy w sprawie jakości świadczonych usług, a w szczególności udzielenia informacji, zachowania pracowników, wywiązania się z zawartej umowy przewozowej, wskazanie obszarów działania wymagających szczególnej uwagi i kontroli ze strony przewoźnika. Jest to pismo zawierające prośbę o uregulowanie sprawy, wyjaśnienie postępowania pracowników w określonych sytuacjach, udzielenie informacji.

W skardze brak jest roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu;

2. **reklamacja** – zwrócenie się do wykonawcy usługi w sprawie zwrotu należności za niewykorzystane lub częściowo niewykorzystane dokumenty przewozowe, niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem wyjaśnienia sprawy i jednocześnie zwrotu poniesionych kosztów, pokrycia poniesionych strat materialnych, zadośćuczynienia czy rekompensaty finansowej.

6.1. Ogólna liczba złożonych przez pasażerów skarg i reklamacji oraz liczba złożonych skarg i reklamacji na milion przewiezionych pasażerów w roku 2010 przedstawione zostały w tabeli poniżej.

Tabela nr 14.

Liczba skarg i reklamacji – rok 2010

	Otrzymane	Rozpatrzone	Liczba/milion pasażerów
Liczba skarg	2 456	2 456	66
Liczba reklamacji	13 700	13 700	370

6.2. Ogólną liczbę skarg złożonych przez pasażerów w roku 2010, związanych z opóźnieniem pociągów, prezentuje poniższa tabela.

Tabela nr 15.

Liczba skarg związanych z opóźnieniem pociągów – rok 2010

Opóźnienia ogółem	opóźnienia < 60 min	opóźnienia 60 - 119 min	opóźnienia ≥ 120 min	rezygnacja z podróży	zapewnienie noclegu	zmiana trasy
391	308	33	50	2	0	1

6.3. Ogólną liczbę reklamacji złożonych przez pasażerów w roku 2010, związanych z opóźnieniem pociągów, prezentuje poniższe zestawienie.

Tabela nr 16.

Liczba reklamacji związana z opóźnieniem pociągu – rok 2010

Opóźnienia ogółem	opóźnienia < 60 min	opóźnienia 60 - 119 min	opóźnienia ≥ 120 min	rezygnacja z podróży	zapewnienie noclegu	zmiana trasy
10 567	1 698	3 979	4 890	175	15	118

Liczba skarg i reklamacji z tytułu opóźnień traktuje łącznie opóźnienia w połączeniach krajowych i międzynarodowych.

6.4. Średni czas rozpatrywania reklamacji wyniósł 25 dni kalendarzowych

6.5. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji:

a. działania krótkoterminowe (do czerwca 2012 r.) / bieżące:

- wdrożenie wspólnego dla całej Spółki rejestru skarg i reklamacji, znacznie usprawniającego analizę wyników i tym samym szybsze zarządzanie procesem reklamacyjnym,
- zwiększenie sprawności systemu w zakresie poszczególnych obszarów jakościowych (m.in. w zakresie jakości obsługi kasowej, czystości taboru),
- wzmocnienie działań egzekucyjnych na poziomie jednostek organizacyjnych, zapobiegających powstawaniu reklamacji;

b. działania długoterminowe:

- znaczna poprawa parametrów technicznych oraz jakościowych taboru.

7. Obsługa osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną sprawnością / Assistance provided to disabled persons and persons with reduced mobility

W celu ułatwienia dostępu do przejazdów osobom niepełnosprawnym oraz zapewnienia im komfortu i bezpieczeństwa organizacji podróży IC SA zapewnia:

- a. możliwość zgłoszenia przez osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej chęci odbycia podróży z wykorzystaniem narzędzi dostępnych dla takich osób (telefon, Internet),
- b. odpowiednie miejsce w przedziale/wagonie,
- c. asystę (pomoc) personelu pokładowego.

Dla realizacji powyższego Spółka opracowała i wdrożyła dokument *Zasady organizowania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży koleją* oraz prowadzi *Rejestr zgłoszeń* dotyczący pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej. W 2010 r. odnotowano łącznie 162 zgłoszenia, w tym w 150 w komunikacji krajowej.