

## **Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za rok 2011**

Niniejszy dokument dotyczący ustalenia **Norm jakości usług świadczonych przez PKP Intercity SA** został opracowany w oparciu o wytyczne dotyczące definiowania standardów jakości usługi, określone przez Komisję Europejską, na podstawie przyjętych i wdrożonych Uchwałami Zarządu PKP Intercity SA standardów jakościowych wraz z pozostałymi uregulowaniami obowiązującymi w Spółce.

Wprowadzone przez PKP Intercity SA procedury dostosowane zostały do realizacji zapisów *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w szczególności do wymogów art. 28 przedmiotowego Rozporządzenia.*

### **Wykaz skrótów**

- IC SA, Spółka – PKP Intercity SA
- Rozporządzenie - *Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego 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
- COK – Centrum Obsługi Klienta

\* \* \*

## **1. Standardy dostępności i zakresu informacji / Travel Information**

### **Dostępność:**

Standardowo Spółka zapewnia informację we własnych i agencyjnych kasach biletowych, Call Center, Centrach Obsługi Klienta oraz w stacjonarnym punkcie informacji na Dworcu Centralnym w Warszawie oraz Wrocławiu, jak również poprzez drużyny konduktorskie na pokładzie pociągów. Nośnikiem informacji dla klienta jest również strona internetowa [www.intercity.pl](http://www.intercity.pl), oraz rozkłady jazdy stacjonarne na stacjach, gdzie zatrzymują się pociągi uruchamiane przez Spółkę.

### **1.1. Zakres informacji we wszystkich dostępnych obecnie nośnikach informacji (oferowanych również poza standardem) zawiera poniższa tabela:**

		Infolinia	SMS	www.intercity.pl	Punkty informacji prowadzone przez PKP IC	COK	Kasy biletowe	Statyczna informacja wizualna	Dynamiczna informacja wizualna	Megafony	Urządzenia rozgłoszeniowe w pociągach	Informacja wizualna na pojazdach	Obsługa pociągu
L.p.	Zakres informacji												
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	-	-	-	-	-	-	+	+	+	-	-	-
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
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.	Procedury odbioru zaginionego bagażu	+	-	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
11.	Procedury wnoszenia skarg (krajowe i międzynarodowe)	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
12.	Zaprzestanie obsługi połączeń	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
13.	Opóźnienia	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+
14.	Przesyłki konduktorskie	+	-	+	+	+		+	-	+		-	+
15.	Nr i relacja pociągu	+	-	+	+	+	+	+	+	-*	+	+	+
16.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+

\* informacja dot. tylko relacji pociągu

### 1.2.1. Dostarczanie informacji podczas podróży.

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,
- następną stacją,

- 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 obligatoryjnego 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 2011 r. Z uwagi na fakt, że metodologia prowadzenia kontroli nie uwzględniała rozróżnienia kategorii pociągów, prezentowane liczby odzwierciedlają sytuację dotyczącą pociągów w relacji krajowej i międzynarodowej łącznie.

#### Kontrola jakości dostarczania informacji w pociągach w roku 2011

Zagadnienia	4488 kontroli		
	TAK (ujęcie ilościowe)	NIE (ujęcie ilościowe)	TAK (ujęcie %)
Sprawność systemu nagłaśniającego	2830*	1658**	63,06%
Prawidłowość wygłaszanych komunikatów (np.: czas, czytelność)	396	345	53,44%

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

\*\* Liczba definiuje przypadki braku komunikatów; nie rozróżnia się powodów (np. brak systemu nagłaśniającego), gdyż drużyny bez względu na problemy techniczne udzielają informacji (zgodnie z zapisami Rozporządzenia 1371/2007 oraz wewnętrznymi wytycznymi w Spółce).

Poniżej przedstawione zostały wyniki kontroli przeprowadzonej przez Biuro Audytu i Kontroli w 2011 r. Kontrolą objęto dworce kolejowe w zakresie kas biletowych

(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.

L.p.	Usytuowanie, dostęp, czytelność i aktualność rozkładów jazdy oraz oferty IC SA	Ocena (%)
1.	<b>Rozkłady jazdy i materiały promocyjne w holu dworca:</b>	
	a. rozkłady jazdy tablicowe - czytelność informacji	96,05%
	b. rozkłady jazdy - aktualna informacja	95,94%
2.	<b>Rozkłady jazdy i materiały promocyjne w kasach:</b>	
	a. aktualność oferty	92,07%

## 2. Standardy dostępności sprzedaży biletów / Tickets

### 2.1. Bilety na przejazd pociągami krajowymi można nabyć w:

- a) kasach własnych – dostępna pełna oferta;
- b) kasach agencyjnych – dostępna pełna oferta (z wyjątkiem lokalizacji gdzie znajdują się również kasy własne (w takim przypadku brak sprzedaży oferty biletów odcinkowych, okresowych, sieciowych);
- c) Centrach Obsługi Klienta - dostępna pełna oferta;
- d) automatach – dostępna ograniczona oferta;
- e) Internecie – dostępna ograniczona oferta;
- f) pociągu – dostępna niepełna oferta oraz sprzedaż w ograniczonym zakresie.

### 2.2. Bilety na przejazd w relacjach międzynarodowych można nabyć w:

- a) wybranych kasach własnych oznaczonych jako międzynarodowe – dostępna pełna dystrybuowana oferta;
- b) Centrach Obsługi Klienta – dostępna pełna dystrybuowana oferta;
- c) niektórych kasach agencyjnych oznaczonych jako międzynarodowe – dostępna pełna dystrybuowana oferta;

d) Internecie – sprzedaż w ograniczonym zakresie, tylko na wybrane pociągi.

### 2.3. Sprzedaż biletów i rezerwacji miejsc prowadzona jest:

- a) w kasach biletowych (własne, agencyjne, innych przewoźników kolejowych, z wyłączeniem niektórych ofert specjalnych )
- b) w centrach obsługi klienta,
- c) w automatach biletowych na dworcach (z wyłączeniem biletów w komunikacji międzynarodowej, oraz niektórych ofert),
- d) przez konduktorów, prowadzących sprzedaż w pociągach, przez Internet „e-IC” (z wyłączeniem biletów na niektóre pociągi oraz niektórych ofert specjalnych).

#### System dystrybucji biletów IC SA – stan na 31.12.2011 r.

L.p.	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów/urzędzeń	Oferta dotycząca pociągów komercyjnych	Oferta dotycząca pociągów objętych umową PSC
<b>Kanały bezpośrednie:</b>				
1.	kasy biletowe:	972		
	a. własne	241	✓	✓
	b. agencyjne	89	✓	✓
	c. inni przewoźnicy	642	✓	✓
2.	COK (liczba stanowisk)	17	✓	✓
3.	konduktorzy*/ terminale mobilne	757	✓	✓
4.	automaty biletowe(szt.)	5	oferta EIC i Ex**	oferta TLK**
<b>Kanały elektroniczne:</b>				
1.	sprzedaż internetowa e-IC	nie dotyczy	krajowe z obowiązkową rezerwacją (EIC i Ex)	TLK

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

\*\* Bilety jednorazowe oraz wybrane oferty uwzględniające ulgi ustawowe i handlowe.

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.

#### 2.4. Obecność na dworcach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Spółka zapewnia na stacjach / dworcach obecność pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety (liczba dworców zgodna z r.j. 2010/2011).

##### Bezpośrednia obsługa na dworcach na dzień 31.12.2011 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	405	84	33	190 (w tym PR: 171, KM: 19)	98
Udział dworców obsługiwanych przez IC SA w ogólnej liczbie dworców (%)	100	21	8	47	24

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

Natomiast liczbę personelu udzielającego informacji i sprzedającego bilety (wg stanu na dzień 31.12.2011 r.), przedstawia poniższa tabela:

##### Stan zatrudnienia na dzień 31.12.2011 r.

Liczba pracowników	Kasjer	Doradca klienta	Informator	Razem
	964	58	88	1110

Standardy dotyczące zachowania i wyglądu pracowników kas, Centr Obsługi Klientów i informacji IC SA określone są w dokumencie *Standardy obsługi Klienta*

w „PKP Intercity” S.A. Pracownicy kas i informatorzy przechodzą regularne szkolenia okresowe (trzy razy w roku), a sprawdzanie ich wiedzy odbywa się poprzez kontrole przeprowadzane przez Biuro Audytu i Kontroli.

### 3. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów / Punctuality of services/ Disruption to services/ Cancellations of services

#### 3.1. Opóźnienia w roku 2011

	Ogólne średnie opóźn. na przybyciu w min.	% opóźnień z odjazdu	% opóźnień na przybyciu	% opóźnień ≤ 60 min.	% opóźnień od 61 do 119 min.	% opóźnień > 120 min.	% utrac. skomuni- kowań
Ogółem	30,0	11,1	23,6	89,6	7,1	3,3	0,09
Międzynarodowe	27,6	33,9	24,4	91,1	5,9	3,0	0,09
Krajowe	30,3	9,1	23,6	89,5	7,2	3,3	0,09

#### 3.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Krótki opis planów awaryjnych i planów zarządzania kryzysowego.

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 poszczególnym spółkom. W sytuacjach kryzysowych Prezes Spółki może powołać



Zespół zarządzania kryzysowego określając jego skład, zadania i tryb działania w spółce.

### 3.3. Odwołania pociągów

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy (w %) z podziałem na kategorie pociągów (międzynarodowe, krajowe).

**Poziom odwołanych pociągów w 2011 r. [rozumiany jako stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy (w %)]**

Kategorie pociągów	Liczba pociągów uruchomionych	Liczba pociągów odwołanych	Udział pociągów odwołanych (w%)
Ogółem:	101904	2977	2,9
międzynarodowe	15038	47	0,3
krajowe	86866	2930	3,3

Do pociągów odwołanych zaliczono pociągi odwołane w całej relacji, np. z powodu długotrwałych zamknięć torowych, powodzi, oblodzenia sieci, jak również innych zdarzeń niezależnych od przewoźnika. Ich udział wyrażony w % odnosi się do ogólnej liczby wszystkich pociągów uruchomionych przez IC SA w 2011 r.

## 4. Czystość taboru i wyposażenia, pomieszczeń stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych, itp.) / Cleanliness of rolling stock and station facilities

### 4.1. Czyszczenie wagonów

Na czystość taboru kolejowego – wagonów zgodnie z oczekiwaniami Ministerstwa Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej (wobec pociągów TLK) oraz klientów Spółki, składają się następujące czynniki:

- 1) czyste toalety zaopatrzone w bieżącą wodę, mydło, papier i ręczniki papierowe lub suszarkę elektryczną,
- 2) czyste przedziały, korytarze i przedsionki,
- 3) zewnętrzna czystość pociągu,
- 4) czyste tablice kierunkowe, uchwyty i klamki.

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 lub weryfikacji 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 (ich opróżnianie),
  - tablice kierunkowe, numeryczne wraz z miejscami ich mocowania,
  - klamki, stopnie, poręcze, światła końcowe, przejścia pomiędzy wagonami,
  - uzupełnienie wyposażenia sanitarnego w toaletach,
  - uzupełnienie zbiorników wody;
  
- 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),
  - uzupełnienie wyposażenia sanitarnego w toaletach,
  - czyszczenie tablic, uchwytów i klamek drzwi wejściowych, szyb światel końcowych.

Spółka kontroluje jakość czyszczenia wagonów z wykorzystaniem kontroli wewnętrznych prowadzonych przez Biuro Audytu i Kontroli.

#### 4.2. Czystość pomieszczeń dworcowych

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.

#### Wyniki kontroli czystości w pociągach w roku 2011

Zagadnienia	6339 kontroli		
	TAK (ujęcie ilościowe)	NIE (ujęcie ilościowe)	TAK (ujęcie %)
Zewnętrzna czystość pociągów	4991	1348	78,73%
Czystość przedziałów i korytarzy	2882	603	82,70%
Czystość i wyposażenie toalet	2937	548	84,28%

Komentarz:

jako „TAK” interpretowano również przypadki, gdy kontrola była prowadzona w godzinach wieczornych lub nocnych i kontrolujący mógł ewentualnie nie zauważyć nieprawidłowości w czystości składu.

#### 4.3. Jakość powietrza

Zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Spółce oraz Umową Ramową o Świadczenie Usług Publicznych w Zakresie Międzywojewódzkich Kolejowych Przewozów Pasażerskich z dn. 25.02.2011 r., 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.

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.

**Wyniki kontroli sprawności klimatyzacji lub urządzeń grzewczych w roku 2011**

Zagadnienie	9678 kontroli		
	TAK (ujęcie ilościowe)	NIE (ujęcie ilościowe)	TAK (ujęcie %)
Sprawność klimatyzacji/ nawiewu/ogrzewania	9652	26	99,73%

Komentarz:

do odpowiedzi „TAK” zakwalifikowano również przypadki wagonów konstrukcyjnie nieposiadających klimatyzacji jak i sytuacje, w których weryfikacja zagadnienia była trudna – klimatyzacja w zimie, ogrzewanie w lecie.

**4.4. Dostępność toalet**

W każdym wagonie do przewozu pasażerów znajdują się 2 WC (z wyłączeniem wybranych wagonów bezprzedziałowych i EZT), wyposażone w wodę, mydło, papier toaletowy i ręczniki lub suszarkę do rąk. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

Wagony pociągów EIC i EC wyposażone są w zamknięte obiegi WC, dostępne podczas całej podróży. WC w pozostałych wagonach są niedostępne podczas postoju na stacjach i podczas jazdy na odcinkach wskazanych przez zarządców infrastruktury. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

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

Ponadto, pociągi dalekobieżne pokonujące trasę długości min. 500 km przejeżdżające tranzytem przez Warszawę, na odcinku Warszawa Wschodnia – Warszawa Centralna (podczas jazdy) poddawane są sprzątanii oraz wyposażaniu toalet (uzupełnienie środków sanitarnych).

## **5. Badania satysfakcji klientów / Customer Satisfaction Survey**

### **Badania zostały oparte na wskaźniku satysfakcji klientów (CSI).**

Wskaźniki satysfakcji klientów zostały opracowane na podstawie badań zrealizowanych w 2011 roku przez podmiot zewnętrzny. Badane parametry oferty zostały podzielone według ich ważności na elementy w trakcie podróży oraz na elementy przed i po podróży, a także według kategorii pociągów kwalifikowanych i TLK.

#### **5.1. Opis metodologii ustalania wskaźnika (CSI - Customer Satisfaction Index)**

CSI to wskaźnik wykorzystywany w marketingu do określenia poziomu satysfakcji klienta z produktów lub usług. Wskaźnik satysfakcji klientów CSI umożliwia określenie w sposób zobiektywizowany łącznego, ogólnego poziomu satysfakcji pasażerów Spółki. Jest to możliwe dzięki takiemu sposobowi konstrukcji wskaźnika, w którym pasażerowie nie tylko oceniają swój poziom satysfakcji z danego aspektu, ale sami określają, na ile jest on dla nich ważny. Dzięki temu unika się sytuacji, w której arbitralnie ustalony system wag odbiega od doświadczenia pasażerów i prowadzi do uzyskiwania wyników, które nietrafnie zdają sprawę z poziomu ich ogólnej satysfakcji.

W celu budowy odpowiedniego wskaźnika satysfakcji niezbędna jest identyfikacja, następnie określenie ważności, a na koniec ocena satysfakcji z wszystkich możliwych czynników, które mają związek z doświadczeniem klienta: cechy samego produktu lub usługi, poziom obsługi, dystrybucji, itp.

W niniejszym badaniu do budowy wskaźnika użyte zostały następujące źródła informacji:

- Rozporządzenie nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady, które stawia przed przewoźnikiem kolejowym wymagania dotyczące m.in. jakości obsługi oraz badań satysfakcji,
- wyniki badania jakościowego prowadzonego przez ARC Rynek i Opinia w dniach 07.11.2011 – 18.11.2011 roku – służące identyfikacji, a następnie określeniu ważności czynników wpływających na satysfakcję pasażerów.

W badaniu satysfakcji zadano pytania dotyczące wszelkich możliwych czynników składających się na ogólny poziom satysfakcji (w tym wymienionych w Rozporządzeniu 1371) pogrupowanych w dwa bloki tematyczne:

- „**W trakcie podróży**” - jako kluczowy blok pytań; wyniki badania jakościowego wskazują, że właśnie te elementy – dotyczące samej podróży - decydują najbardziej o ogólnej satysfakcji respondentów,

- „**Przed i po podróży**” - na ogólną satysfakcję wpływają (w mniejszym stopniu) również czynniki nie dotyczące bezpośrednio podróży np. czystość dworców i peronów, informacja o rozkładzie jazdy, możliwość składania reklamacji.

Do wyliczenia wskaźnika CSI zostały użyte wyniki pomiaru na skali ważności z badania CATI (wywiady telefoniczne) i PAPI (ankiety papierowe) w połączeniu z rangowaniem najważniejszych wskaźników dokonany na grupach fokusowych (5 najważniejszych czynników wyłonionych w dyskusji: cena, punktualność i czas podróży, komfort, bezpieczeństwo i czystość).

Wskaźnik przybiera wartości od 0 do 100 pkt, gdzie 100 pkt oznacza maksymalny poziom satysfakcji pasażerów.

Na podstawie badań corocznych satysfakcji klientów zostaną opracowane wskaźniki CSI na kolejny rok.

Poniżej znajdują się wyniki wskaźnika CSI dla pomiaru z listopada 2011 r.

### POCIĄGI KWALIFIKOWANE

Wartość wskaźnika CSI	Pociągi kwalifikowane ogółem	Ex	EIC	EC
Punkty zdobyte na 100 – w trakcie samej podróży pociągiem	60,8	60,6	61,6	60,3
Punkty zdobyte na 100 - ogółem	59,6	59,9	61,2	59,7

## POCIAGI TLK

	Wartość wskaźnika CSI
Liczba punktów uzyskanych na 100 w części dot. samej podróży pociągiem	57,7 pkt
Liczba punktów uzyskanych na 100 w całości zagadnień	57,3 pkt

5.2. Poziom satysfakcji klientów w 2011 roku z podziałem na poszczególne aspekty:

### POCIAGI KWALIFIKOWANE

Satysfakcja z elementów w trakcie podróży - czynniki najważniejsze.

L.p.	Nazwa elementu	Poziom satysfakcji
1.	Planowy czas podróży (długość podróży) wg. rozkładu PKP Intercity	45%
2.	Punktualność pociągów PKP Intercity	50%
3.	Komfort foteli w przedziałach	67%
4.	Temperatura w przedziałach	64%
5.	Wydajność wentylacji w przedziałach	61%
6.	Dostępność miejsc siedzących lub leżących	67%

7.	Oświetlenie w przedziałach	75%
8.	Dostępność obsługi pociągu dla pasażerów	68%
9.	Czystość i stan przedziałów i korytarzy	60%
10.	Czystość i stan toalet	37%
11.	Poczucie bezpieczeństwa w pociągach PKP Intercity	69%
12.	Ceny biletów, w tym zniżki i promocje	46%

**Satysfakcja z elementów przed podróżą i po podróży.**

L.p.	Nazwa elementu	Poziom satysfakcji
1.	Możliwość zakupu biletów w automatach biletowych	59%
2.	Uprzejmość obsługi w kasach biletowych	67%
3.	Możliwość rezerwacji i zakupu biletów PKP Intercity przez Internet	72%
4.	Dostępność informacji o rozkładzie jazdy pociągów PKP Intercity w Internecie	79%
5.	Informacja telefoniczna o rozkładzie jazdy	55%
6.	Dostępność informacji o rozkładzie jazdy pociągów PKP Intercity na dworcach	62%
7.	Jakość, zrozumiałość wygłaszanych komunikatów (zapowiedzi) na dworcach	48%
8.	Czystość dworców i peronów	36%
9.	Udogodnienia na dworcach dla osób niepełnosprawnych i z	38%



	ograniczoną zdolnością ruchową	
10.	Dostępność informacji o warunkach przejazdu i prawach pasażerów	53%
11.	Możliwość składania skarg, zażaleń i reklamacji	56%

### POCIĄGI TLK

Satysfakcja z elementów w trakcie podróży - czynniki najważniejsze.

L.p.	Nazwa elementu	Poziom satysfakcji
1.	Planowy czas podróży (długość podróży) wg. rozkładu PKP Intercity	48%
2.	Punktualność pociągów PKP Intercity	46%
3.	Komfort foteli w przedziałach	64%
4.	Temperatura w przedziałach	62%
5.	Wydajność wentylacji w przedziałach	56%
6.	Dostępność miejsc siedzących lub leżących	64%
7.	Oświetlenie w przedziałach	74%
8.	Dostępność obsługi pociągu dla pasażerów	68%
9.	Czystość i stan przedziałów i korytarzy	55%
10.	Czystość i stan toalet	30%
11.	Poczucie bezpieczeństwa w pociągach PKP Intercity	66%
12.	Ceny biletów, w tym zniżki i promocje	57%

**Satysfakcja z elementów przed podróżą i po podróży.**

L.p.	Nazwa elementu	Poziom satysfakcji
1.	Możliwość zakupu biletów w automatach biletowych	64%
2.	Uprzejmość obsługi w kasach biletowych	68%
3.	Możliwość rezerwacji i zakupu biletów PKP Intercity przez Internet	71%
4.	Dostępność informacji o rozkładzie jazdy pociągów PKP Intercity w Internecie	80%
5.	Informacja telefoniczna o rozkładzie jazdy	56%
6.	Dostępność informacji o rozkładzie jazdy pociągów PKP Intercity na dworcach	63%
7.	Jakość, zrozumiałość wygłaszanych komunikatów (zapowiedzi) na dworcach	48%
8.	Czystość dworców i peronów	38%
9.	Udogodnienia na dworcach dla osób niepełnosprawnych i z ograniczoną zdolnością ruchową	36%
10.	Dostępność informacji o warunkach przejazdu i prawach pasażerów	52%
11.	Możliwość składania skarg, zażaleń i reklamacji	52%

**6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności 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 1371/2007, 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](http://www.intercity.pl) (również kontakty telefoniczne i elektroniczne do odpowiedzialnych jednostek organizacyjnych w Spółce).

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

**skarga** – zwrócenie się do wykonawcy 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; 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; szczególnym przypadkiem może być skarga na naruszenie przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE,

**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.

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:

- opóźnienia (z podziałem na opóźnienia poniżej 60 minut; 60 – 119 minut; 120 minut i więcej),
- komfort podróży,
- jakość obsługi (kasy, drużyny),
- inne czynniki jakości obsługi,
- stan techniczny taboru,
- czystość,
- bezpieczeństwo,
- ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych ruchowo, kobiet w ciąży, matek z dziećmi, itp.),
- inne usługi.

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).

Ogólna liczba złożonych przez pasażerów skarg i reklamacji oraz liczba złożonych skarg i reklamacji na milion przewiezionych pasażerów w roku 2011 przedstawione zostały w tabeli poniżej.

**Liczba skarg i reklamacji – rok 2011**

	Otrzymane	Rozpatrzone	Liczba/milion pasażerów
Liczba skarg	2034	2018	55,7
Liczba reklamacji	12579	12148	344,8

Ogólną liczbę skarg złożonych przez pasażerów w roku 2011, związanych z opóźnieniem pociągów, prezentuje poniższa tabela.

**Liczba skarg związanych z opóźnieniem pociągów – rok 2011**

Opóźnienia ogółem	opóźnienia < 60 min	opóźnienia 60 - 119 min	opóźnienia ≥ 120 min	rezygnacja z podróży	zapewnienie noclegu	zmiana trasy
302	186	84	32	0	0	0

Ogólną liczbę reklamacji złożonych przez pasażerów w roku 2011, związanych z opóźnieniem pociągów, prezentuje poniższe zestawienie.

**Liczba reklamacji związana z opóźnieniem pociągu – rok 2011**

Opóźnienia ogółem	opóźnienia < 60 min	opóźnienia 60 - 119 min	opóźnienia ≥ 120 min	rezygnacja z podróży	zapewnienie noclegu	zmiana trasy
9507	1072	3316	5119	173	28	371

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

## **7. Obsługa osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną sprawnością (mobilnością) / Assistance provided to disabled persons and persons with reduced mobility**

Zasady organizowania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży koleją, przyjęte i wdrożone do stosowania zostały Uchwałą Zarządu PKP Intercity S.A. Nr 53/2011 z dnia 20 stycznia 2011 r.

Na stacjach z personelem do bezpośredniej obsługi pasażerów - osobom niepełnosprawnym zapewniamy nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania do/z pociągu lub przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Pomoc ta zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia, powiadomiono przewoźnika przynajmniej z 48 godzinnym wyprzedzeniem. Na

stacjach, na których nie ma personelu, zamieszczone są informacje o 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.

Jeżeli nie dokonano powiadomienia, podejmujemy wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż.

W każdym pociągu nieobjętym obowiązkową rezerwacją miejsc znajdują się miejsca wyznaczone dla osób z małymi dziećmi i kobiet w widocznej ciąży oraz dla osób niepełnosprawnych.

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłaszania obsłudze pociągu braku ważnego dokumentu przewozu i mogą nabyć bilet w pociągu bez dodatkowych opłat.

Wagony przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich znajdują się w wybranych pociągach EC, EIC i TLK, których wykaz dostępny jest na stronie internetowej.

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.

oraz prowadzi *Rejestr zgłoszeń* dotyczący pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej.

W 2011 r. odnotowano łącznie **190** zgłoszeń, w tym **84** w komunikacji krajowej.