

Standardy i mierniki jakości usług „PKP Intercity” S.A. – informacja za rok 2014

1. Informacje i bilety

1.1. Standard dostępności informacji

Spółka zapewnia informację we własnych i agencyjnych kasach biletowych, kasach Spółek „Przewozy Regionalne”, „Koleje Mazowieckie - KM”, „Koleje Wielkopolskie”, w Infolinii, Centrach Obsługi Klienta oraz w stacjonarnych punktach informacji na dworcach:

- Warszawa Centralna,
- Warszawa Wschodnia,
- Wrocław Główny,
- Łódź Kaliska,
- Poznań Gł.

jak również poprzez drużyny konduktorskie na pokładzie pociągów oraz informatorów mobilnych dostępnych na wybranych dworcach w okresach szczytów przewozowych. Nośnikiem informacji dla Klienta jest również strona internetowa www.intercity.pl, oraz inne materiały informacyjne dystrybuowane i wywieszane na dworcach.

Zakres informacji w dostępnych w 2014 r. nośnikach informacji

		Infolinia	www.intercity.pl	Punkty informacji prowadzone przez PKP IC	COK	Kasy biletowe	Stacyczna 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.	Informacje dot. 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. Standardy dostępności sprzedaży biletów

1.2.1. Bilety na przejazd pociągami krajowymi można nabyć w:

- a) kasach własnych – dostępna pełna oferta,
- b) kasach agencyjnych – dostępna pełna oferta,
- c) Centrach Obsługi Klienta - dostępna pełna oferta,
- d) biletomatach – dostępna ograniczona oferta,
- e) internecie – dostępna ograniczona oferta,
- f) pociągu – dostępna niepełna oferta oraz sprzedaż w ograniczonym zakresie,
- h) kasach innych przewoźników kolejowych,
- i) biurach podróży,
- j) poprzez aplikacje mobilne – dostępna ograniczona oferta.

1.2.2. Bilety na przejazd w niektórych relacjach międzynarodowych można nabyć w:

- a) wszystkich kasach własnych dostępna pełna dystrybuowana oferta,
- b) wybranych kasach Spółki „Przewozy Regionalne” – oferta ograniczona,
- c) Centrach Obsługi Klienta – dostępna pełna dystrybuowana oferta,
- d) niektórych kasach agencyjnych oznaczonych jako międzynarodowe – dostępna pełna dystrybuowana oferta,
- e) internecie – sprzedaż w ograniczonym zakresie, tylko na wybrane pociągi w relacjach Warszawa-Berlin-Warszawa oraz Gdynia - Berlin- Gdynia,

1.2.3. Sprzedaż biletów i rezerwacji miejsc prowadzona jest:

- a) w kasach biletowych (własnych, agencyjnych, innych przewoźników kolejowych, z wyłączeniem niektórych ofert specjalnych),
- b) w Centrach Obsługi Klienta,
- c) w automatach biletowych na dworcach (tylko na połączenia bezpośrednie, z wyłączeniem biletów w komunikacji międzynarodowej, na niektóre pociągi w komunikacji krajowej, oraz niektórych ofert),
- d) przez konduktorów, w ograniczonym zakresie,
- e) przez Internet „e-IC” (tylko na połączenia bezpośrednie, z wyłączeniem biletów na niektóre pociągi oraz niektórych ofert),
- f) poprzez aplikacje mobilne – oferta ograniczona.

System dystrybucji biletów IC SA – stan na 31.12.2014 r.

L.p.	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów/urzędzeń	Oferta dotycząca pociągów komercyjnych	Oferta dotycząca pociągów objętych umową PSC
Kanały bezpośrednie				
1.	Kasy biletowe:	241	✓	✓
	a. własne*)	210 (w tym 26 stanowisk COK)	✓	✓
	b. agencyjne	31	✓	✓
	c. inni przewoźnicy	482 (własne i agencyjne)	✓	✓
2.	COK (ilość stanowisk)	26	✓	✓
3.	Konduktorzy**)/terminale mobilne	968	✓	✓
4	Automaty biletowe ***)	80 (własne i agencyjne)	✓	✓
Kanały elektroniczne				
1.	Sprzedaż internetowa e-IC	Nie dotyczy	✓	✓

*) Wliczono stanowiska COK.

**) W uzasadnionych przypadkach kierownicy pociągu i 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 niektóre ulgi handlowe i ustawowe.

1.3. Mierniki jakości w zakresie informacji świadczonej w pociągach

- a) procent wagonów z miejscami do siedzenia wyposażonych w urządzenia rozgłoszeniowe (w odniesieniu do zapotrzebowania na dany rozkład jazdy) -100 %
- b) procent pociągów, w których stwierdzono realizację informacji dla pasażerów wg art. 8 ust. 2 Rozporządzenia WE/1371/2007 (w odniesieniu do liczby skontrolowanych)
 - TLK umowa PSC – 97,11%
 - EIC – 98,5%

2. Punktualność

2.1. Standard

Odjazdy i przyjazdy pociągów odbywają się według rozkładu jazdy. Pociąg, który odjechał ze stacji początkowej lub przyjechał do stacji docelowej później, niż 5 minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako opóźniony. W przypadku pociągów objętych umową PSC – tolerancja wynosi 10 minut.

2.2. Mierniki jakości

a) punktualność z odejścia :

- międzynarodowe – 81,69 %
- krajowe – 93,06 %

b) punktualność na przybyciu:

- międzynarodowe – 74,81 %
- krajowe – 77,17 %

c) procent pociągów opóźnionych na przybyciu:

- międzynarodowe :
 - o mniej niż 60 minut – 22,91 %,
 - o 60 – 119 minut – 1,61%
 - o 120 i więcej minut – 0,67 %
- krajowe:
 - o mniej niż 60 minut – 20,59 %,
 - o 60 – 119 minut – 1,61 %
 - o 120 i więcej minut – 0,63 %

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

- międzynarodowe – 29 minut
- krajowe – 30 minut

3. Odwołania pociągów

3.1. Standard

Spółka nie odwołuje pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy.

3.2. Miernik jakości

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

- Pociągi Międzynarodowe:

kursowało – 12 308,

odwołano - 0,

co stanowi - 0 %;

- Pociągi Krajowe:

kursowało - 81 880,

odwołano – 0,

co stanowi – 0%,

4. Czystość i stan techniczny taboru kolejowego

4.1. Standard czystości

Podstawą należytego utrzymania stanu wagonów jest czyszczenie okresowe wykonywane dwa razy w miesiącu, a bieżące utrzymanie czystości wagonów uzyskiwane jest poprzez:

1. **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,
 - tablice kierunkowe, numeryczne wraz z miejscami ich mocowania,
 - klamki, stopnie, poręcze, światła końcowe, przejścia pomiędzy wagonami,
 - miski sedesowe i umywalki,
 - dezynfekcja toalet,
 - opróżnianie pojemników na śmieci,
 - uzupełnianie wyposażenia sanitarnego w toaletach,
 - napełnienie zbiorników wody.
2. **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 (opróżnianie śmietniczek oraz wytarcie na mokro ich zewnętrznych ścianek, usuwanie śmieci, zamiatanie i umycie podłóg, również pod ławkami i grzejnikami),

- kabiny WC i umywalnie (opróżnianie i czyszczenie misek sedesowych i umywalek, mycie desek sedesowych z obu stron, czyszczenie ścian, sufitów, drzwi, kloszy, oświetlenia zewnątrz, półek, luster, ram okiennych, podłóg, drzwi, osłon grzejników i dezynfekcja),
- uzupełnienie wyposażenia sanitarnego w toaletach,
- czyszczenie tablic, uchwytów i klamek drzwi wejściowych, szyb światel końcowych,

Standard czyszczeń zespołów trakcyjnych ED250 (Express InterCity Premium) na tzw. końcówkach

Podstawowym rodzajem czyszczenia każdego zespołu trakcyjnego ED250 jest czyszczenie wykonywane w Warsztacie Utrzymania Technicznego (WUT) w Warszawie co 18-21 dni w zależności od obiegu.

1. **czyszczenie codzienne**, każdy skład podlega czyszczeniu codziennemu, co najmniej raz na dobę, czyszczeniu poddawane są następujące elementy:
 - pudło/wejścia do pociągu – osygnalizowanie pociągu, drzwi wejściowe, okno, wyświetlacz,
 - przedsiónek – stopnie, drzwi wejściowe (strona wewnętrzna), wejściowe do toalet od zewnątrz, wejściowe do przedziału pasażerskiego, poręcze, panele sterowania drzwiami, podłoga, wykładzina, ścianki, okna, ramy okienne, elektroniczne wyświetlacze, lampy, obudowy lamp, półki, stelaże (w tym na duży bagaż), uchwyty rowerowe, szafka gaśnicy, grzejniki i ich obudowy, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowe worki), winda dla niepełnosprawnych (bez otwierania), urządzenie do czyszczenia butów,
 - przejście między członowe – mostki między wagonowe
 - korytarz (przejście pomiędzy rzędami foteli w przedziale pasażerskim lub korytarze w pozostałych członach) – podłoga, wykładzina, ścianki, duże półki bagażowe (jeśli występują), okna, wyświetlacze, ekrany informacji pasażerskiej, lampy, obudowy lamp, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowe worki),

- toaleta – drzwi (strona wewnętrzna), ścianki, sufity, podłoga, okna, lustra, półki, uchwyty, poręcze, dozowniki, umywalka, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w worki), lampy, obudowy lamp, miska sedesowa (z zewnątrz i wewnątrz – łącznie z natryskiem wody), deska, przewijak, środki higieny osobistej (pakiet sanitarny)
 - kabina sterownicza (maszynisty) – podłoga, fotele, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowe worki)
 - przedział pasażerski – podłoga, wykładzina, ścianki, półki bagażowe, grzejniki lub ich obudowy, okna, wyświetlacze LED, monitory, lustra, lampy, obudowy lamp, fotele, podłokietniki, pokrowce na zagłówki (w tym uporządkowanie), zagłówki, kieszenie na gazety, konsola pomiędzy fotelami wraz z gniazdkami elektrycznymi, stoliki, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowe worki),
 - przedział kierownika pociągu – podłoga, fotele, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowy worek), pozostałe powierzchnie w przedziale,
 - część restauracyjna – podłoga, ścianki, oparcia, poręcze, stoliki i blaty, roleta barowa, grzejniki i ich obudowy, gaśnica wraz z podstawą, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowe worki), okna, szklane drzwi, monitory, lampy, obudowy lamp, oświetlenie,
2. **czyszczenie pobieżne**, wykonywane z celu zapewnienia minimalnych standardów czystości na stacjach zwrotnych, ze względu na krótki czas przejścia, jak również z powodu ograniczonego dostępu do urządzeń i wyposażenia w infrastrukturę, z podziałem na czyszczenie pobieżne realizowane w torach postojowych (w przypadku składu odstawianego w danej lokalizacji jako stacji zwrotnej) lub w peronach (w przypadku składu zawracającego na danej stacji). Obejmuje następujące czynności:
- pudło/wejścia do wagonu – wyświetlacz elektroniczny,
 - przedsionek – stopnie, drzwi wejściowe (strona wewnętrzna), wejściowe do toalet od zewnątrz, wejściowe do przedziału pasażerskiego, poręcze, panele sterowania drzwiami, podłoga wykładzina, śmietniczki (opróżnione, wyposażone w nowe worki),

- korytarz (przejście między rzędami foteli w przedziale pasażerskim lub korytarze w pozostałych członach) – podłoga, wykładzina, duże półki bagażowe (jeśli występują), ścianki za półkami, uchwyty rowerowe, śmietniczki (opróżnione, wyposażone w nowe worki),
- toaleta – drzwi (strona wewnętrzna), ścianki, sufity, podłoga, okna, lustra, półki, uchwyty, poręcze, dozowniki, umywalka, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowe worki), lampy, obudowy lamp, miska sedesowa łącznie z natryskiem wody, deska z zewnątrz, przewijak, środki higieny osobistej (pakiet sanitarny),
- przedział pasażerski – podłoga, wykładzina, fotele, pokrowce na zagłówki, podłokietniki (w tym uporządkowanie), zagłówki, kieszenie na gazety, konsola pomiędzy fotelami wraz z gniazdkami elektrycznymi, stoliki, śmietniczki (z zewnątrz i wewnątrz, wyposażone w nowe worki),

Pociągi kategorii EC (EuroCity) i EIC (Express InterCity) zestawione są wyłącznie z wagonów klimatyzowanych, w których temperatura powietrza ma być utrzymywana zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Spółce (Umowa Ramowa o Świadczenie Usług Publicznych w Zakresie Międzywojewódzkich Kolejowych Przewozów Pasażerskich

z dn. 25 lutego 2011 r. oraz *Instrukcja o ogrzewaniu, wentylacji i klimatyzacji wagonów pasażerskich oraz elektrycznych zespołów trakcyjnych* (Uchwała Zarządu IC SA nr 712/2011 z dn. 11 sierpnia 2011 r.), tj. w granicach 18 – 25 stopni, a w okresie letnim na poziomie ok. 7 stopni niższym od temperatury zewnętrznej.

W pociągach pozostałych kategorii temperatura wewnętrzna w okresie niskich temperatur powinna wynosić co najmniej 18 stopni.

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

- a) filtry powietrza, co dwa – trzy tygodnie, a w okresie intensywnego pylenia drzew i traw, co dziesięć dni,

- b) kontrola poziomu wilgotności cieczy chłodniczej na podstawie czujnika wilgotności, co cztery – sześć tygodni.

W każdym wagonie do przewozu pasażerów znajdują się 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 EN (EuroNight), EIC (Express InterCity) i EC (EuroCity) wyposażone są w zamknięte obiegi WC, dostępne podczas całej podróży. WC w pozostałych wagonach kursujących w pociągach innych kategorii są niedostępne podczas postoju na stacjach i podczas jazdy na odcinkach wskazanych przez zarządców infrastruktury. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

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

4.2. Standard norm technicznych gwarantujących pożądaną jakość świadczenia usług w pociągach kategorii TLK

- a) siedzenia – ergonomia, twardość, wygoda wg norm dla ruchu dalekobieżnego (siedzenia posiadają tapicerkę z wkładkami z gąbki poliuretanowej) zgodnie z kartami UIC 567, 567-2;
- b) ogrzewanie w wagonach IC nawiewne, zgodnie z PN-K-11010 , UIC 552 i UIC 553;
- c) klimatyzacja wg karty UIC 553;
- d) okna podwójne klejone (wyciszenie przedziału podczas jazdy), nowocześniejsze rozwiązania dot. szczelności, zgodnie z kartą UIC 560;
- e) układ biegowy zapewniający większą spokojność biegu (lepsze sprzężowanie, amortyzacja) zgodne z kartami UIC 515, UIC 518;

- f) drzwi przejściowe pomiędzy wagonami z przedsionkami w celu ograniczenia hałasu, zgodnie z kartami UIC 560; UIC 567;
- g) kabiny WC – większe gabarytowo, posiadające nowsze rozwiązania konstrukcyjne (ergonomia, estetyka, obsługa) zgodnie z kartą UIC 563;
- h) izolacja cieplna i akustyczna zgodnie z kartą UIC 563 oraz normą PN-EN 13162 : 2000;
- i) półki bagażowe – umożliwiające przewóz bagażu o większych gabarytach wg karty UIC 562;
- j) większa przestrzeń dla pasażera w wagonach rowerowych (rozstaw foteli i przejście pomiędzy fotelami) wg karty UIC 567;
- k) liczba toalet zgodna z normami dla ruchu międzywojewódzkiego wg karty UIC 563.

4.3. Mierniki jakości

- a) procent wykonania zaplanowanych czyszczeń czynnych wagonów kursujących w pociągach z podziałem na rodzaje czyszczeń
 - W 2014 r zrealizowano zaplanowane czyszczenia okresowe, codzienne i pobieżne na poziomie 89,36 %.
- b) procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości przedziałów i korytarzy
 - I kwartał: przedziały – 89,17 %; korytarze – 95,41%
 - II kwartał: przedziały – 85,77 %; korytarze – 94,34%
 - III kwartał: przedziały – 78,49 %; korytarze – 92,80%
 - IV kwartał: przedziały – 73,59 %; korytarze – 92,26%
- c) procent wagonów, w których podczas kontroli stwierdzono prawidłową temperaturę powietrza (podział na kwartały, bez podziału na kategorie).
 - I kwartał: 85,71%
 - II kwartał: 100%
 - III kwartał: 95,83%
 - IV kwartał: 88,95%

- d) procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach – **40,52%**
- e) procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości i wyposażenia WC
- I kwartał: 91,38 %
 - II kwartał: 88,08 %
 - III kwartał: 80,96 %
 - IV kwartał: 97,11 %
- f) procent dostępnych WC w stosunku do ogólnej liczby WC znajdujących się w pociągach (podział na kwartały i kategorie)

Kwartał	TLK (objęte umową PSC)	TLK D (pośpieszne międzynarodowe)	TLK komercyjne	EIC (Express InterCity)	EC (Euro City)
I	34%	b.d.	78%	90,33%	81%
II	60,33%	b.d.	b.d.	73,75%	n/d
III	80%	b.d.	100%	b.d.	n/d
IV	82,85%	88%	b.d.	93,36%	n/d

- g) procent wagonów klimatyzowanych w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach – 30,23 %

Pociągi krajowe							
TLK				EIC			
składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych
22	276	298	7,38	54	8	62	87,10

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (pośpieszne)			
składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych
18	0	18	100,0	2	0	2	100,0	8	10	18	44,44

5. Badanie opinii klientów

5.1. Standard

Na zlecenie Spółki, regularnie dwa razy w ciągu roku wykonywane są badania satysfakcji klientów.

5.2. Miernik jakości

W 2014 roku, firma Millward Brown zrealizowała dwie fale badania satysfakcji klientów: fala pierwsza została przeprowadzona w okresie od dnia 8 do 15 maja natomiast fala druga od 20 do 27 października. Realizacja badania opierała się na zastosowaniu metodologii zbierania danych **PAPI** czyli bezpośrednie wywiady kwestionariuszowe w wybranych pociągach TLK – w sumie 1200 wywiadów (N=600 w każdej fali badania). Podstawowym celem badania była wielowymiarowa analiza poziomu satysfakcji z usług PKP Intercity wśród obecnych klientów PKP Intercity. Regularne badanie satysfakcji oparte na tej samej metodologii doboru próby i zbierania danych pozwala na monitorowanie zmian poziomu satysfakcji z usług PKP Intercity, co stanowi podstawę do m.in. opracowania adekwatnych działań poprawiających jakość świadczonych usług (zgodnie z Rozporządzeniem (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. dot. praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, załącznik III - minimalne normy jakości obsługi, punkt: badanie opinii klientów). Uwzględnionym w analizach parametrom oferty PKP Intercity (zarówno obecne w trakcie podróży, jak i przed i po niej) nadano stosowne wagi określone na podstawie wcześniejszych badań.

W 2014 roku uzyskano następujące wartości wskaźnika CSI średnia satysfakcja z aktualnej podróży pociągiem PKP Intercity (skala 1 – 7):

- dla pasażerów pociągów TLK – **5,28 (badanie maj 2014r.)**
- dla pasażerów pociągów TLK – **5,09 (badanie październik 2014r.)**

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

6.1. Definicje

skarga – zwrócenie się do wykonawcy usługi w sprawie jakości świadczonych usług, a w szczególności w sprawie udzielania informacji, zachowania pracowników, jakości usługi przewozowej lub wskazanie obszarów działania wymagających szczególnej uwagi i kontroli ze strony przewoźnika; 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.

Powyższe zagadnienia w pełni wyczerpują postanowienia art. 28 Rozporządzenia 1371/2007 „Normy jakości obsługi”, o których mowa w Załączniku III do Rozporządzenia - „Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości obsługi”.

6.2. Standardy

Skargi i reklamacje, w tym skargi pasażerów w rozumieniu przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE, są przyjmowane w formie pisemnej przez jednostki organizacyjne Spółki, których adresy wskazane są na stronie internetowej, podane do wiadomości pasażerów w formie ogłoszeń na dworcach i dostępne na żądanie w punktach odprawy.

Skargi dotyczące jakości świadczonych usług są rozpatrywane w terminie wskazanym w art. 27 ust. 2 ww. Rozporządzenia.

Spółka prowadzi rejestr reklamacji uwzględniający następujące kategorie:

- 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).

6.3. Mierniki jakości

- a) średni czas rozpatrywania skargi - 24 dni,
- b) średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej - 25 dni,
- c) średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej - 27 dni,
- d) liczba skarg na 1 mln pasażerów ogółem - 86,
- e) liczba reklamacji na 1 mln pasażerów ogółem – 730,
- f) liczba skarg/reklamacji łącznie dotyczących:

2014 r	Skargi	Reklamacje
Opóźnienia	279	16455
w tym: poniżej 60 min	210	1774
60-119 minut	44	6355
120 min i więcej	25	8326
Komfort podróży	165	540
Jakość obsługi – kasy/drużyny	469	214
Inne czynniki jakości obsługi	181	88
Stan techniczny taboru	136	618
Czystość	56	49
Bezpieczeństwo	29	59
Ograniczenia mobilności	81	25
Inne usługi	575	531
Razem	1971	18579

- Każda reklamacja dotycząca jakości świadczonych usług z uwagi na konieczność przeprowadzenia często złożonego postępowania wyjaśniającego rozpatrywana jest indywidualnie. Termin rozpatrzenia nie przekracza terminów określonych w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 38, poz. 266).

7. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

7.1. Standard

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, Spółka zamieszcza 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.

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 EIC i TLK.

7.2. Mierniki jakości

a) procent zrealizowanych zgłoszeń o potrzebie udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym:

- w komunikacji krajowej – **92,4%**
- w komunikacji międzynarodowej – **84,6%**

b) procent pociągów poszczególnych kategorii dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich (wg planu zestawienia składów)

Pociągi krajowe							
TLK				EIC			
dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach	dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach
39	259	298	13,1	18	44	62	29,0

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach	dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach	dostosowany do przewozu osób na wózkach	niedostosowany do przewozu osób na wózkach	Razem	% pociągów dostosowanych do przewozu osób na wózkach
12	6	18	66,7	0	2	2	0,0	0	18	18	0,0

c) procent pociągów, wyznaczonych do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie zestawienia pociągu w odniesieniu do planu

- I kwartał – 99,12 %
- II kwartał – 98,43 %
- III kwartał – 98,40 %
- IV kwartał – 100,00 %

d) procent pociągów, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wyznaczonych miejsc dla niepełnosprawnych oraz osób z małymi dziećmi i kobiet w widocznej ciąży

- I półrocze – 99,17 %
- II półrocze – 99,33 %

8. Dostępność miejsc

8.1. Standardy

Pociągi EN, EIC i TLK objęte są całkowitą rezerwacją miejsc. Pociągi EIC zestawione są z wagonów klasy 1 i 2 posiadających po 6 miejsc siedzących w przedziale. W wybranych pociągach EIC znajdują się wagony z 4-miejscowymi przedziałami menadżerskimi klasy 1.

W wybranych pociągach EIC znajdują się zarówno wagony z przedziałami, jak i wagony bezprzedziałowe. W niektórych pociągach TLK również znajdują się wagony bezprzedziałowe.

Każdy nocny pociąg TLK (jadący w godz. 22 – 6 przez co najmniej 6 godzin) prowadzi wagon sypialny lub wagon z miejscami do leżenia.

8.2. Mierniki jakości

- a) procent pociągów TLK, w których liczba podróżnych stojących nie przekraczała 20% liczby oferowanych miejsc siedzących przez czas dłuższy niż 45 minut – **98,3%**,
- b) procent nocnych pociągów TLK prowadzących wagon sypialny lub wagon z miejscami do leżenia (w odniesieniu do planu) **-80,5%**,
- c) procent pociągów EIC, w których znajduje się wagon klasy 1 z przedziałami menadżerskimi - **27,4 %**,
- d) procent pociągów, w których znajdują się zarówno wagony z przedziałami, jak i wagony bezprzedziałowe (o ile pociąg prowadzi więcej niż 1 wagon danej klasy) z podziałem na pociągi międzynarodowe, krajowe – (w odniesieniu do planu)

Pociągi krajowe							
TLK				EIC			
Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów	Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów
51	247	298	17,1	62	0	62	100

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów	Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów	Pociągi z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi	Pociągi tylko z wagonami przedziałowymi	Razem	% pociągów z wagonami przedziałowymi i bezprzedziałowymi w stosunku do wszystkich pociągów
36	2	38	94,7	2	0	2	100,0	18	0	18	100,0

9. Usługi gastronomiczne oraz pozostałe

9.1. Standard

W każdym pociągu EIC znajduje się wagon restauracyjny. W wybranych pociągach TLK znajdują się wagony barowe. Każdy pasażer pociągu EIC otrzymuje poczęstunek, składający się z napoju i słodkiej przekąski.

Dodatkowo w przedziałach wykładana jest prasa-miesięcznik.

W wybranych pociągach TLK Spółka zapewnia obsługę podróżnych z wózka typu „mini-bar”.

9.2. Mierniki jakości

a) procent pociągów prowadzących wagon restauracyjny z podziałem na pociągi krajowe, międzynarodowe,

Pociągi krajowe							
TLK				EIC			
Pociągi z wagonem restauracyjnym	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% Pociągów z wagonem z restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnym	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% Pociągów z wagonem z restauracyjnym
0	255	255	0,0	12	35	47	25,5

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem z restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem z restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem z restauracyjnym
16	2	18	88,9	0	2	2	0,0	4	14	18	22,0

b) procent pociągów prowadzących wagon barowy z podziałem na kategorie

Pociągi krajowe							
TLK				EIC			
Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym
26	229	255	10,2	32	15	47	68

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym
0	18	18	0	0	2	2	0,0	0	16	16	0

c) procent pociągów, w których nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wykładania prasy:

I kwartał: 100%

II kwartał: 40%

III kwartał: 66,7%

IV kwartał: 87,3%