



SPRAWOZDANIE ZA 2019 R.
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
„PKP INTERCITY” S.A.

Warszawa, czerwiec 2020 r.

Standardy i mierniki jakości usług „PKP Intercity” S.A. - informacja za 2019 r.

I. Informacje i bilety

1. Informacje o usługach świadczonych przez PKP Intercity:

- 1) zamieszczone są na stronie internetowej *www.intercity.pl*, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych;
- 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w kasie biletowej: własnej, agencyjnej, Centrum Obsługi Klienta, punkcie informacji lub w pociągu przez osoby upoważnione do kontroli,
 - b) telefonicznie przez Infolinię PKP Intercity S.A.,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej, po skierowaniu zapytania na adres e-mail: *infokraj@intercity.pl*

2. Informacje dotyczące:

- 1) adresów *kas biletowych*, godzin ich otwarcia oraz zakresu czynności;
- 2) lokalizacji *biletomatów*, zakresu dostępnej oferty oraz akceptowanych form płatności,
dostępne są na stronie internetowej.

3. PKP Intercity informuje o:

- 1) ogólnych warunkach umowy przewozu, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu;
- 2) rozkładzie jazdy pociągów i warunkach odbycia najszybszej podróży;
- 3) warunkach najniższych opłat za przewóz;
- 4) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb *osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej*;
- 5) możliwości i warunkach przewozu rowerów;
- 6) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie;
- 7) usługach dostępnych w pociągu;
- 8) procedurach odbioru zagubionego bagażu;
- 9) procedurach wnoszenia skarg;
- 10) trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji;

- 11) całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych w uruchamianych pociągach;
- 12) zasadach dostępu i warunkach korzystania z przejazdów w strefach ciszy;
- 13) warunkach umowy przewozu w ramach oferty Wspólny Bilet, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu w ramach Wspólnego Biletu.

4. Na stacji, na której brak jest możliwości nabycia biletu, podaje się informacje o:

- 1) możliwości i sposobie dokonania zakupu *biletu* za pośrednictwem Internetu lub w pociągu;
- 2) najbliższym punkcie obsługi klienta lub najbliższym biletomacie;
- 3) najbliższej *stacji*, na której obecny jest personel, wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób z niepełnosprawnością.

Poniżej w tabeli prezentujemy zakres informacji dostępnych w poszczególnych kanałach lub na nośnikach jej dystrybucji.

		Infolinia	www.intercity.pl	Punkty informacji prowadzone przez PKP IC	COK	Kasy biletowe	Statyczna informacja wizualna na dworcach/stacjach	Dynamiczna informacja wizualna na dworcach/stacjach	Dynamiczna informacja wizualna w pociągach	Informacja megafonowa na dworcach	Informatorzy mobilni	Informacja wizualna na/w pojazdach	Obsługa pociągu
L.p.	Zakres informacji												
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	+ ⁶⁾	-	-	-	+	- ⁴⁾	+
1.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	+	+	+	+ ¹⁾	-	-	-	-	-	+
3.	Numerы peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	+	-	+	+	+	-	+	-	+	+	-	-
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągów dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej	+	+ ⁵⁾	+	+	+	+ ⁵⁾	-	-	-	-	+	+
5.	Dostępność miejsc w poszczególnych rodzajach wagonów	+	+	-	-	- ⁸⁾	+	-	-	-	-	-	- ⁸⁾
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 dotycząca odbioru zaginionego bagażu	+	+	+	+	+	+ ¹⁾	-	-	-	-	-	+
11.	Procedury wnoszenia skarg i reklamacji (krajowe i międzynarodowe)	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
12.	Zaprzestanie obsługi połączeń	+	+	+	+	+	+	-	-	+	-	-	-
13.	Opóźnienia	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-	+
14.	Przesyłki konduktorskie	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+
15.	Numer i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	- ⁷⁾	+	- ²⁾	+	+	+
16.	Zakazie palenia wyrobów tytoniowych w pociągach	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+
17.	Strefa ciszy	+	+	+	+	+	- ³⁾	-	+	-	+	+	+
18.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+

Wyjaśnienia skrótów

1) fragmenty/ skrócona informacja

2) w komunikatach megafonowych nie podaje się numeru pociągu, a relacja jest podana dla grup wagonów

3) informacja podana tylko na plakatach graficznych zestawień składów pociągów wieszanych na większych i wybranych stacjach

4) rozkład jazdy jest podawany tylko na wyświetlaczach typu DART i Flirt

5) z wyłączeniem osób o ograniczonej sprawności ruchowej (bez wózka inwalidzkiego)

6) rozkłady jazdy w formie plakatowej są drukowane i publikowane głównie przez PKP PLK S.A. (perony, drogi dojścia), a w budynkach dworcowych wieszane przez zarządcę budynku, tj. głównie PKP S.A. po otrzymaniu plakatu od PKP PLK S.A. Spółka PKP Intercity publikuje plakaty z rozkładami jazdy w sytuacjach nietypowych, np. planowanej komunikacji zastępczej

7) w dynamicznej informacji pasażerskiej, którą najczęściej prezentuje PKP PLK S.A., eksponuje się nr pociągu ale nie jego relacja tylko najdalsza stacja docelowa jednej grupy wagonowej, a w przypadku pociągu niekorelacyjnego dwie lub trzy stacje docelowe [prezentowanie informacji jest uzależnione od możliwości technicznych systemu obsługującego daną stację]

8) kasjer/konduktor może poinformować podróżnego podczas zakupu biletu o zajętości wszystkich miejsc we wskazanym przez podróżnego wagonie. Nie podaje natomiast procentowej zajętości w całym wagonie ani liczby wolnych miejsc, które pozostały.

5. Standard dostępności sprzedaży biletów

Na przejazd pociągiem PKP Intercity Podróżny jest zobowiązany nabyć odpowiedni bilet.

1. Bilety na przejazd można nabyć:

- 1) w kasie biletowej: własnej, agencyjnej, Centrum Obsługi Klienta, innych przewoźników kolejowych z którymi zawarta została umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych;
- 2) w automacie biletowym;
- 3) u konduktora w pociągu kategorii:
 - a) TLK, IC, EIC – dotyczy wszystkich Podróżnych,
 - b) EIP – dotyczy osób z niepełnosprawnością na wózkach podróżujących samodzielnie lub wraz z opiekunem/przewodnikiem (z uwagi na obowiązkową uprzednią rezerwację miejsc w pociągu EIP, osoby z niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim zobowiązane są przed wejściem do pociągu zgłosić konduktorowi zamiar przejazdu tym pociągiem. Konduktor dokonuje odprawy bez pobierania opłaty pokładowej – jeżeli miejsca wyznaczone dla osób niepełnosprawnością na wózku inwalidzkim są jeszcze wolne),

bilety można nabyć na zasadach określonych w RPO IC

- c) poprzez serwis e-IC **na zasadach określonych w Regulaminie e-IC,**
- d) poprzez BILkom2 **na zasadach określonych w Regulaminie Sprzedaży Biletów Bilkom2 - „PKP Intercity” S.A. (Regulamin Bilkom2 – IC),**
- e) poprzez system SkyCash, aplikację IC Navigator **na zasadach określonych w Regulaminie Skycash- IC.**

6. Mierniki jakości w zakresie informacji pasażerskiej

- 1) procent własnych wagonów z miejscami do siedzenia wyposażonych w sprawne urządzenia rozgłoszeniowe – **100%**,
- 2) procent pociągów, w których podczas kontroli stwierdzono realizację informacji dla pasażerów wg art. 8 ust. 2 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007,
 - a) TLK/ IC – **99,1%**
 - b) EIC – **99,7%**
 - c) EIP – **100%**
- 3) procent stacji, na których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wywieszenia: ofert przewozowych, praw i obowiązków, najważniejszych informacji o przejazdach pociągami PKP Intercity, ustawieniach wagonów w składach pociągów, rozkładach jazdy zastępczej komunikacji autobusowej, najniższych opłatach za przewóz – **91,2%**.

II. Punktualność połączeń

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 przerwania połączenia Spółka podejmuje wszelkie możliwe działania w celu zagwarantowania Podróżnym alternatywnego do pociągu środka transportu.

2. Mierniki jakości

- 1) punktualność pociągów z odejścia:
 - a) międzynarodowe – **76,3%**
 - b) krajowe – **94%**
- 2) punktualność pociągów na przybyciu:
 - a) międzynarodowe – **67,7%**
 - b) krajowe – **82,7%**
- 3) procent pociągów opóźnionych na przybyciu:
 - a) międzynarodowe:
 - o mniej niż 60 minut – **29,3%**
 - o 60 – 119 minut – **2,1%**
 - o 120 i więcej minut – **1%**
 - b) krajowe:
 - o mniej niż 60 minut – **15,3%**
 - o 60 – 119 minut – **1,4%**
 - o 120 i więcej minut – **0,6%**
- 4) średnie opóźnienie pociągu na przybyciu (na 1 pociąg opóźniony):
 - a) międzynarodowy – **29**
 - a) krajowy – **31**

III. Odwołania połączeń

1. Standard

Spółka odwołuje pociągi tylko i wyłącznie w przypadkach szczególnych (wypadki, wydarzenia, ograniczenia dostępu do infrastruktury kolejowej).

2. Miernik jakości

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

1) Pociągi Międzynarodowe:

- a) kursowało – **17 866**
- b) odwołano – **0** co stanowi – **0%**

2) Pociągi Krajowe:

- a) kursowało – **119 431**
- b) odwołano – **56** co stanowi – **0,047%**

IV. Czystość i stan techniczny taboru kolejowego

1. Czystość taboru

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

- 1) **Czyszczenie okresowe**, najszersze w swoim zakresie, stosowane jest do doczyszczania taboru. Częstotliwość wykonywania czyszczenia okresowego jest różna i zależy od potrzeb i rodzaju taboru. Elektryczne Zespoły Trakcyjne w ramach utrzymania gwarancyjnego przez producentów podlegają przeglądom okresowym, podczas których wykonywane jest czyszczenie okresowe. O częstotliwości wykonywania czyszczenia okresowego w składach wagonowych decyduje właściciel danego wagonu.
- 2) **Czyszczenie codzienne** w stosunku do czyszczenia okresowego ma nieznacznie mniejszy zakres. Stosuje się je do pielęgnacji taboru, tzn. do usuwania bieżących zabrudzeń i utrzymywania pociągów w stanie zapewniającym należyty komfort podróży. Czyszczenie codzienne jest podstawą utrzymania należytego stanu sanitarnego i powinno być realizowane raz na dobę.
- 3) **Czyszczenie pobieżne** posiada najmniejszy zakres. Wykonywane jest gdy stan taboru nie powoduje konieczności wykonywania czyszczenia codziennego oraz w sytuacjach: braku możliwości wykonania czyszczenia o szerszym zakresie np. krótki okres postoju pociągu na stacji, przyjazd pociągu na stację zwrotną z opóźnieniem, konieczność wykonania czyszczenia na torach przyperonowych, ograniczony dostęp do urządzeń i wyposażenia w infrastrukturę.

Niezależnie od rodzaju czyszczeń wagony/człony w elektrycznych zespołach trakcyjnych podzielone są na strefy takie jak: pudło/wejście do pociągu, przedsionek, korytarz, przejścia międzywagonowe, przedział pasażerski, toaleta, część restauracyjna, kabina sterownicza. W każdej ze stref wyszczególnione są poszczególne elementy podlegające czyszczeniu. W najszerszym zakresie czyszczeniu podlega ponad 80 elementów wyposażenia. Elementy podzielone są na dwie grupy: obligatoryjne i pozostałe. Elementy obligatoryjne są najistotniejsze z punktu widzenia pasażera. Elementy te podlegają czyszczeniu w pierwszej kolejności i są to m.in. fotele, stoliki, śmietniczki, podłoga oraz wszystkie elementy wyposażenia toalety.

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

2. Mierniki jakości

- 1) Procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości przedziałów i korytarzy (kontrola dotyczy pociągów w biegu):
 - a) I kwartał: przedziały – **78,7%** korytarze – **98,5%**
 - b) II kwartał: przedziały – **64,5%** korytarze – **98%**
 - c) III kwartał: przedziały – **74,2%** korytarze – **98,6%**
 - d) IV kwartał: przedziały – **77,9%** korytarze – **99,2%**

- 2) Procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości i wyposażenia WC (kontrola dotyczy pociągów w biegu):
 - a) I kwartał: **96,8%**
 - b) II kwartał: **95,7%**
 - c) III kwartał: **96,7%**
 - d) IV kwartał: **95,3%**

- 3) Procent pociągów, w których podczas kontroli na stacji postojowej nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości:
 - a) I kwartał: **82,1%**
 - b) II kwartał: **85%**
 - c) III kwartał: **87,4%**
 - d) IV kwartał: **89,2%**

3. Stan techniczny taboru

Wszystkie pociągi kategorii EIP, EIC oraz większość pociągów IC zestawione są z wagonów klimatyzowanych, w których temperatura powietrza utrzymywana jest zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Spółce (Umowa Ramowa o Świadczenie Usług Publicznych w Zakresie Międzywojewódzkich Kolejowych Przewozów Pasażerskich z dn. 25 lutego 2011 r. oraz *Instrukcja o ogrzewaniu, wentylacji i klimatyzacji wagonów pasażerskich oraz elektrycznych zespołów trakcyjnych* (Uchwała Zarządu IC SA nr 712/2011 z dn. 11 sierpnia 2011 r.), tj. w granicach 18 – 25 °C, a w okresie letnim o ok. 7°C mniej od temperatury zewnętrznej.

Istotny wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w wagonie mają elementy uzdatniania powietrza w tym filtry powietrza. Wymiana filtrów oraz kontrola ciśnienia w układzie klimatyzacji weryfikowana jest w trakcie przeglądów zgodnie z Dokumentacją Techniczno-Ruchową (DTR) określoną przez producenta układu klimatyzacji lub Dokumentacją Systemu Utrzymania (DSU) opracowaną przez producenta pojazdu.

Toaleta w każdej kategorii pociągu wyposażona jest w wodę, mydło, papier toaletowy, ręczniki lub suszarkę do rąk. Wagony pociągów EIC, EIP oraz większość wagonów kursujących w kategorii IC wyposażone są w WC w obiegu zamkniętym. W toalety w obiegu otwartym wyposażone są niektóre pociągi kategorii TLK.

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

PKP Intercity zapewnia spełnienie następujących wymogów szczegółowych

- a) poziom hałasu wewnętrznego zgodnie z normą PN-92/K-11000, PN-EN ISO 3381 (dla pojazdów nowych i modernizowanych);
- b) poziom hałasu zewnętrznego zgodnie z normą PN-92/K-11000, karta UIC 567;
- c) izolacja cieplna i akustyczna zgodnie z kartą UIC 563 oraz normą PN-EN 13162 (dla pojazdów nowych i modernizowanych);
- d) ochrona przeciwpożarowa zgodnie z kartą UIC 642m oraz normami PN-K-02506 i PN-EN 45545 (dla pojazdów nowych i modernizowanych);
- e) ogrzewanie, wentylacja i klimatyzacja zgodne z kartą UIC 553, ogrzewanie w wagonach nawiewne lub konwekcyjne zgodne także z normą PN-K-11010 i PN-EN 13129 (dla pojazdów nowych i modernizowanych), klimatyzacja zgodna także z normą PN-EN 13129 (dla pojazdów nowych i modernizowanych);
- f) oświetlenie elektryczne w wagonach pasażerskich zgodnie z kartą UIC 555 i normą PN-EN 13272 (dla pojazdów nowych i modernizowanych);
- g) drzwi, wejścia, okna, stopnie, uchwyty i poręcze wagonów osobowych zgodnie z kartą UIC 560, okna podwójne klejone (wyciszenie przedziału podczas jazdy) zgodnie z kartą UIC 560, UIC 564-1 oraz zapisami regulaminu nr 43 EKG ONZ, drzwi przejściowe pomiędzy wagonami z przedsiódkami w celu ograniczenia hałasu zgodnie z kartami UIC 560 i UIC 567;

- h) oznakowanie zgodne z kartami UIC 580 i UIC 176 oraz normami: PN-K-02040 i PN-K-02041, Rozporządzeniem Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej w sprawie prowadzenia rejestru oraz sposobu oznakowania pojazdów kolejowych w jego aktualnym brzmieniu i Rozporządzeniem Komisji (UE) nr 1300/2014 oraz 1302/2014 (dla pojazdów nowych i modernizowanych) w ich aktualnym brzmieniu lub innymi – zastępującymi powyższe – aktami prawnymi, w zakresie w jakim będą znajdowały zastosowanie do Taboru.

4. Mierniki jakości

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

a) I kwartał: **98,6%**

b) II kwartał: **98,9%**

c) III kwartał: **97,3%**

d) IV kwartał: **98,3%**

- 2) procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC, w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach: **75%**

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

	TLK	IC	EIC	EIP
I kwartał	84,5%	86,%	88,3%	95,3%
II kwartał	85,3%	83,9%	92,7%	94,2%
III kwartał	88,2%	88,2%	91,2%	96,6%
IV kwartał	90,9%	91,7%	91,2%	96,4%

- 4) procent wagonów klimatyzowanych w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach:

	Krajowe				Międzynarodowe				
2019	TLK	IC	EIC	EIP	EC	EN	MP	IC	TLK
	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%

V. Badanie opinii klientów

1. Standard

Spółka regularnie przeprowadza badania satysfakcji. Każdorazowo badania te oparte są na tej samej metodologii doboru próby i zbierania danych, co pozwala na monitorowanie zmian poziomu satysfakcji z usług świadczonych przez „PKP Intercity” S.A. Wyniki z badań dostarczają informacji, na podstawie których opracowywane są adekwatne działania, których celem jest poprawa jakości świadczonych usług.

2. Mierniki jakości

- 1) na koniec 2019 r uzyskano następujące wartości „Wskaźnika Ogólnej Satysfakcji Klienta z dzisiejszej podróży” (na podstawie wywiadów indywidualnych realizowanych w pociągach metodą TATI, skala 1-7)

	TLK		IC		EIC		EIP	
Okres pomiaru	11.2018	10.2019	11.2018	10.2019	11.2018	10.2019	11.2018	10.2019
Odsetek osób zadowolonych <i>(odpowiedzi 6-7)</i>	57%	59%	70%	75%	65%	77%	73%	88%
Odsetek osób niezadowolonych <i>(odpowiedzi 1-3)</i>	6%	6%	3%	4%	2%	3%	1%	1%
Wskaźnik satysfakcji netto <i>(różnica pomiędzy odsetkiem osób zadowolonych i niezadowolonych)</i>	51	53	67	71	63	74	72	87

VI. Obsługa skarg i reklamacji z tytułu nieprzestrzegania norm jakości obsługi

1. Skargi

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

- 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity,
 - b) przesyłką pocztową, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1481) na adres PKP Intercity wskazany na stronie internetowej www.intercity.pl

- 2) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej. W celu prawidłowego odniesienia się do skargi lub innego zgłoszenia zalecane jest ich wnoszenie niezwłocznie po zdarzeniu. **Szczegółowe zasady dotyczące zgłaszania skarg opisane są w RPO-IC.**

2. Reklamacje

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

- 1) Osoba uprawniona może złożyć do PKP Intercity reklamację:
 - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty,
 - c) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego. **Szczegółowe zasady dotyczące składania reklamacji opisane zostały w regulaminie PRO-IC.**

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

- 3) W przypadku niedotrzymania norm jakości usług Spółka stosuje przepisy:
 - a) Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, z uwzględnieniem przepisów Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 r. w sprawie

- zwolnienia ze stosowania niektórych przepisów Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r.;
- b) Rozporządzenia MTiB z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
 - c) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
 - d) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (w sprawach nieuregulowanych w Prawie przewozowym).

4) Wskaźniki

- a) Średni czas rozpatrywania skargi – **19**
- b) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej/międzynarodowej – **25**
- c) Procentowy udział skarg i reklamacji w stosunku do całkowitej liczby przewiezionych pasażerów – **0,011%**
- d) Liczba skarg, reklamacji:

2019 r.	Skargi	Reklamacje
Bezpieczeństwo	7	180
Opóźnienia	42	45661
Jakość obsługi (kasy, drużyny)	130	203
Komfort podróży	83	8403
Ograniczenia mobilności	65	14
Inne	443	992
Razem	770	55453

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

1. Standard

Zgodnie z *Procedurą Organizacja i realizacja pomocy/asysty osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej* (OzN nr P801) Spółka udziela stosownej pomocy pasażerom z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej w celu umożliwienia im dostępu do takich samych usług jak pozostałym pasażerom. Pomoc pasażerom z niepełnosprawnościami bądź o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia PKP Intercity zostanie powiadomiona przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem. Jeżeli nie dokonano powiadomienia, PKP Intercity podejmuje wszelkie racjonalne działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnościami mogła odbyć podróż. Na stacjach zatrzymań pociągów uruchamianych przez Spółkę, zamieszczone są ogłoszenia w formie plakatów z numerem telefonu (Infolinii PKP Intercity), pod którym można uzyskać informacje dotyczące organizowania pomocy w podróży pociągami Spółki PKP Intercity osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej.

W pociągach PKP Intercity, z wyjątkiem pociągów międzynarodowych, w wagonach z miejscami do siedzenia, w zależności od rodzaju wagonów znajdujących się w składzie pociągu, wyznacza się miejsca dedykowane dla:

- 1) Podróżnych z dziećmi do lat 6:
 - a) co najmniej jeden przedział w wagonie klasy 2, w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,
 - b) w przedziałach czteromiejscowych w klasie 2 – w pociągu EIP. Miejsca te dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do dwóch dni przed dniem odjazdu pociągu. Po tym terminie miejsca te są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.
- 2) Osób z niepełnosprawnością:
 - a) co najmniej jeden przedział w wagonach klasy 2 i w niektórych wagonach klasy 1 w każdej relacji - w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,
 - b) co najmniej 6 miejsc w klasie 2 w pociągach zestawionych z wagonów bez przedziałowych i w pociągach zestawionych z elektrycznych zespołów trakcyjnych najbliższej drzwi wejściowych. Miejsca w pociągach EIP dostępne są w sprzedaży wyłącznie dla tych osób do dwóch dni przed dniem odjazdu pociągu. Po tym terminie miejsca te są udostępniane do ogólnej sprzedaży i mogą je nabywać również inni Podróżni.
 - c) Wagony z miejscami sypialnymi, do leżenia – przedziały dwumiejscowe. Miejsca te nie są zwalniane do ogólnej sprzedaży.

Wagony przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością na wózkach inwalidzkich znajdują się w wybranych pociągach Spółki, a informacja o nich dostępna jest między innymi w rozkładach jazdy.

2. Mierniki jakości

1) procent zrealizowanych zgłoszeń o potrzebie udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością w:

- komunikacji krajowej - **98,4%**
- komunikacji międzynarodowej – **97,%**

2) procent pociągów poszczególnych kategorii dostosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnością, na wózkach inwalidzkich:

Krajowe					Międzynarodowe				
	TLK	IC	EIC	EIP	EC	EN	MP	IC	TLK
2019	16,2%	74,7%	22,9%	100%	85,7%	25%	0%	28,6%	0%

3) procent pociągów, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości dotyczących zestawiania składu pociągu w zakresie wagonów przeznaczonych do przewozu osób z niepełnosprawnością, na wózkach inwalidzkich:

- a) I kwartał – **100%**
- b) II kwartał – **100%**
- c) III kwartał – **100%**
- d) IV kwartał – **100%**

4) procent pociągów, w których podczas kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wyznaczonych miejsc dla osób z niepełnosprawnością, oraz osób z małymi dziećmi:

- a) I kwartał – **86,7%**
- b) II kwartał – **91,2%**
- c) III kwartał – **95,6%**
- d) IV kwartał – **96,5%**

VIII. Dostępność miejsc

1. Standardy

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

- 1) w wagonie klasy 1:
 - a) w przedziale sześciomiejscowym albo w przedziale menedżerskim (w pociągu EIC),
 - b) bez przedziałowym.
- 2) w wagonie klasy 2:
 - a) w przedziale ośmiomiejscowym, sześciomiejscowym, albo czteromiejscowym - (w pociągu EIP),
 - b) bez przedziałowym.

Dla usytuowania miejsc stosuje się następujące określenia:

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

W wagonie sypialnym można zarezerwować miejsce kategorii: Single – przedział jednomiejscowy, Double – przedział dwumiejscowy; Triple – przedział trzymiejscowy. Miejsca sypialne w przedziałach Double i Triple rezerwuje się dla osób tej samej płci, z wyjątkiem przypadku rezerwacji:

- 1) miejsc dla dzieci w wieku do 10 lat podróżujących wraz z opiekunem(-ami);
- 2) wszystkich miejsc w przedziale.

Dla dzieci w wieku do 10 lat, które nie mogą być umieszczone razem z opiekunem – o ile to możliwe – rezerwuje się miejsca sypialne w przedziałach damskich; powyżej 10 lat – rezerwuje się miejsca sypialne tak jak dla osób dorosłych.

W wagonach z miejscami do leżenia – w zależności od rodzaju wagonu – można zarezerwować miejsca w przedziale trzymiejscowym, czteromiejscowym, sześciomiejscowym. Miejsce do leżenia rezerwuje się niezależnie od płci Podróżnego.

2. Mierniki jakości

- 1) procent pociągów EIC, w których znajduje się wagon klasy 1 z przedziałami czteromiejscowymi tzw. strefa wygody w stosunku do wszystkich uruchomionych pociągów EIC –**17%**
- 2) procent pociągów TLK prowadzących wagon sypialny lub wagon z miejscami do leżenia w odniesieniu do wszystkich uruchomionych pociągów TLK – **16,6%**
- 3) procent pociągów, prowadzących zarówno wagony przedziałowe i bezprzedziałowe w stosunku do wszystkich uruchomionych pociągów:

	Krajowe				Międzynarodowe				
	TLK	IC	EIC	EIP	EC	EN	MP	IC	TLK
2019	23%	84,2%	100%	100%	100%	0%	0%	85,7%	50%

IX. Usługi gastronomiczne oraz pozostałe

1. Standard

Na pokładzie każdego pociągu EIP oraz w wybranych pociągach EIC, IC, TLK dostępne są usługi gastronomiczne. Usługi są zróżnicowane pod względem kategorii pociągu oraz rodzaju taboru. W pociągach kategorii EIP oraz EIC Podróżni w cenie biletu otrzymują poczęstunek. Rodzaj poczęstunku jest zróżnicowany w zależności od kategorii pociągu oraz klasy wagonu.

1) W pociągach EIP Pasażerowie otrzymują w klasie:

a) pierwszej

- 2 napoje do wyboru: kawa, herbata, woda, sok, coca-cola,
- słodką przekąską,
- śniadanie lub obiado-kolacja (w zależności od czasu podróży). Pasażer na możliwość wyboru dowolnego poczęstunku z dedykowanej karty menu. Oferta zmienia się co 7 dni. Dodatkowo, Podróżni klasy pierwszej mają zapewnioną dedykowaną obsługę WARS.

b) drugiej

- napój do wyboru z: kawa, herbata, woda.

2) W pociągach EIC* Pasażerowie otrzymują w klasie:

1) pierwszej

- napój do wyboru z: kawa, herbata, woda, sok,
- słodką przekąską.

2) drugiej

- napój do wyboru z : kawa, herbata, woda.

W pociągach, w których nie ma wagonu gastronomicznego na wybranych odcinkach i w wybranych pociągach kategorii IC (skład wagonowy) oraz TLK, świadczona jest usługa sprzedaży produktów spożywczych (za wyjątkiem alkoholowych) z wózka mini bar.

*) w przypadku braku wagonu restauracyjnego w składzie pociągu oferta nie zawiera napojów ciepłych.

2. Mierniki:

1) procent pociągów (z uwzględnieniem EZT) prowadzących wagon restauracyjny/barowy z podziałem na pociągi krajowe, międzynarodowe:

2019	krajowe				międzynarodowe				
	TLK	IC	EIC	EIP	EC	EN	MP	IC	TLK
	0%	64,7%	88,6%	100%	100%	75%	0%	42,9%	0%