



KOLEJE MAŁOPOLSKIE

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG
ZA ROK 2017**

Spis treści

WSTĘP	3
INFORMACJA.....	4
Dostarczanie informacji podczas podróży	4
Dostarczanie informacji na stacjach i przystankach osobowych	4
Dostarczanie informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	5
Urządzenia do sprzedaży biletów	5
PUNKTUALNOŚĆ I ODWOŁANIE POCIĄGÓW	6
Zakłócenia w kursowaniu pociągów,	6
CZYSTOŚĆ TABORU	7
Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego	7
Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	8
BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	8
POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	9
Stosowane procedury.....	9
Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	9
Skargi i reklamacje otrzymane.....	10
Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków/ reklamacji.....	10
POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	10
ZWROTY RZECZY POZOSTAWIONYCH W POCIĄGU	11

WSTĘP

„Koleje Małopolskie” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością została powołana przez Sejmik Województwa Małopolskiego w grudniu 2013 roku do świadczenia usług w ramach kolejowego transportu publicznego na terenie województwa małopolskiego, a rozpoczęła działalność przewozową w grudniu 2014 roku. Naczelnym celem kolejowego transportu publicznego jest dowóz pasażerów do i z szkół, uczelni, zakładów pracy, ośrodków kulturalnych oraz miejsca wypoczynku. Największą grupę podróżnych Spółki stanowią uczniowie i studenci oraz osoby dojeżdżające do i z pracy. Samorząd Województwa Małopolskiego ma wpływ na kształt rozkładu jazdy pociągów, ofertę przewozową oraz kierunki rozwoju i inwestycji.

Z uwagi na art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Spółka wdrożyła normy jakości obsługi ponad minimalny zakres norm wskazany w załączniku III do ww. Rozporządzenia. W oparciu o wytyczne objęte ww. Rozporządzeniem zostało opracowane przez Spółkę niniejsze sprawozdanie z realizacji przyjętych norm jakości obsługi za rok 2017.

Rozpoczynając działalność przewozową w 2014 roku, Spółka realizowała przewóz w relacji Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny – Wieliczka Rynek Kopalnia, sukcesywnie rozszerzając zakres działalności o nowe relacje przedstawione na poniższym schemacie.



INFORMACJA

Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje podróżnym w czasie jazdy pociągiem Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. dostarczane są bezpośrednio przez:

- kierownika pociągu i sprzedawcę biletów, którzy udzielają podróżnym wszelkich informacji o rozkładzie jazdy i jego zmianach, cenach biletów, możliwości skorzystania z przejazdów różnymi środkami transportu publicznego na terenie miasta Krakowa i inne,
- urządzenia nagłaśniające w pojeździe, służące do przekazywania podróżnym bieżących informacji o podróży,
- system zapowiadający, służący do przekazywania informacji o aktualnej, następnej i docelowej stacji biegu pociągu,
- tablice kierunkowe, informujące o aktualnej, następnej i docelowej stacji biegu pociągu oraz godzinie odjazdu,
- tablice ogłoszeniowe w pojazdach, informujące o rozkładzie jazdy i jego zmianach, wprowadzonej zastępczej komunikacji autobusowej, taryfach i regulaminach przewozu, kwestiach bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz numery telefonów alarmowych,
- dystrybuowanie ulotek na pokładzie pociągu z informacjami o rozkładzie jazdy i jego zmianach.

Dostarczanie informacji na stacjach i przystankach osobowych

Na stacjach i przystankach osobowych na liniach po których realizowany jest przez Spółkę przewóz, informacje, udostępnia się podróżnym poprzez:

- zamieszczenie w wiatach przystankowych, gablotach informacyjnych, tablicach ogłoszeń - informacji o rozkładzie jazdy i jego zmianach, wszelkiego rodzaju komunikatów, informacji o możliwości zgłoszenia potrzeby pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej możliwości ruchowej pod wskazany numer telefonu oraz najbliższej stacji z możliwością odprawy osób niepełnosprawnych, opłat dodatkowych, zakupu biletów, punktu rzeczy znalezionych, możliwości złożenia skarg, wniosków i reklamacji, praw pasażera w transporcie kolejowym, cen biletów i ofert specjalnych (w tym w języku angielskim), numeru infolinii przewoźnika,

- system informacji wizualnej i głosowej zarządcy infrastruktury na poszczególnych stacjach i przystankach – informacje o przyjeździe i odjeździe pociągu, numerze toru i peronu wjazdu pociągu, opóźnieniu pociągu.

Dostarczanie informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Informacje o rozkładzie jazdy i taryfach dostępne są:

- na stacjach i przystankach osobowych na których zatrzymują się pociągi Spółki,
- w tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów,
- w wiatach przystankowych i gablotach informacyjnych w formie plakatowych rozkładów jazdy,
- w punktach sprzedaży biletów,
- w pociągach u drużyny konduktorskiej,
- poprzez wygłaszane komunikaty,
- przez stronę internetową: www.malopolskiekoleje.com.pl,
- w rozkładzie jazdy pociągów na innych tematycznych stronach internetowych,
- telefonicznie (numer infolinii dostępny jest na każdej stacji i przystanku),
- poprzez materiały informacyjne (ulotki, plakaty, itp.),

Informacji o rozkładzie jazdy udzielają również podróżnym pracownicy zarządcy infrastruktury za pośrednictwem komunikatów megafonowych i tablic elektronicznych, dodatkowo rozkład jazdy dostępny jest w ogólnopolskiej wyszukiwarce rozkładu jazdy na stronie internetowej www.portalpasazera.pl

Informacje dotyczące numerów peronów zamieszczone są w rozkładach jazdy udostępnionych do wiadomości publicznej na stacjach i przystankach oraz wygłaszane przez megafony.

Urządzenia do sprzedaży biletów

Spółka prowadzi sprzedaż biletów poprzez:

- kasy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. Przewozy Regionalne sp. z o.o., na podstawie umów o świadczeniu kolejowych usług przewozowych,
- kasy mobilne - 200 sztuk, znajdujące się na wyposażeniu służbowym pracowników drużyny konduktorskiej,
- stacjonarne automaty biletowe – 33 sztuki, znajdujące się na stacjach i przystankach osobowych,

- mobilne automaty biletowe – 26 sztuk, znajdujące się pojazdach eksploatowanych przez Spółkę,
- internetowy system sprzedaży biletów e-podróżnik,
- aplikację mobilną do sprzedaży biletów działającą na urządzeniach mobilnych (iMKA),
- Punkt Obsługi Klienta MKA.

PUNKTUALNOŚĆ I ODWOŁANIE POCIĄGÓW

Punktualność kursowania i odwołanie poszczególnych pociągów uruchamianych przez Spółkę w roku 2017 przedstawia poniższe zestawienie.

Regularność za ROK 2017																
	z odejścia								z przybycia							
	Norma	Stale	Dod.	Razem	Opóźniono		Odw. st.	% punkt.	Norma	Stale	Dod.	Razem	Opóźniono		Odw. st.	% punkt.
					poc	min							poc	min		
RAJ	37046	36963	23	36986	735	14164	83	98,01%	37046	36963	23	36986	1514	33553	83	95,91%

Objaśnienia:

RAJ – pociąg handlowy,

Norma – planowana ilość pociągów do uruchomienia,

Stałe – rzeczywiście uruchomione pociągi z planowanej ilości uruchomienia,

Dod. – pociągi dodatkowo uruchomione,

Odw. st. – pociągi odwołane z różnych przyczyn,

% punkt. – wskaźnik punktualności

Zakłócenia w kursowaniu pociągów,

Od dnia rozpoczęcia działalności przewozowej przez Spółkę, prowadzony jest stały monitoring wszelkich zakłóceń w kursowaniu pociągów, na bieżąco rejestruje się i klasyfikuje się wszelkie odchylenia od zaprowadzonego rozkładu jazdy. Zakłócenia w kursowaniu pociągów Spółki były spowodowane usterkami pojazdów eksploatowanych przez Spółkę, późnym podaniem sygnału „droga wolna” na semaforze przez pracowników zarządcy infrastruktury oraz różnego rodzaju zdarzeniami kolejowymi na szlakach.

21

CZYSTOŚĆ TABORU

Spółka „Kolej Małopolskie” sp. z o.o. kładzie szczególny nacisk na czystość taboru znajdującego się w jej dyspozycji, którym świadczy usługę przewozu pasażerów.

Czyszczenia taboru w 2017 roku wykonywane były przez wyspecjalizowaną firmę porządkową. Poszczególne rodzaje czyszczeń miały zapewnić utrzymywanie na bieżąco następujących standardów czystości w użytkowanych przez Spółkę pojazdach kolejowych:

- brak kurzu i śmieci, w szczególności w szczelinach i zagłębieniach wnętrza pojazdu,
- brak kurzu na siedzeniach i półkach bagażowych,
- brak jakichkolwiek trwałych osadów we wnętrzu pojazdów, szczególnie w miejscach podatnych na ich osadzanie,
- zachowanie czystości w toaletach,
- pełna przejrzystość szyb czołowych, okien bocznych, brak zacieków i osadów,
- zachowanie czystości poszycia pojazdów oraz jego estetyczny wygląd.

Wykonawca usług miał obowiązek stosować środki i materiały posiadając atesty i certyfikaty dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki te były używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią użycia. Zalecane przez producenta środki i technologie mycia taboru przekazano firmie wykonującej czyszczenie, a firma ta stosowała je zgodnie z zaleceniami, co wykazały kontrole doraźne przeprowadzone przez upoważnionych do tego pracowników Spółki.

Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego

Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywało się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Spółkę z Wykonawcą usługi. W 2017 roku zrealizowano następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego znajdującego się w dyspozycji Spółki:

- czyszczenie okresowe – wykonywane przynajmniej raz w miesiącu polegające na kompleksowym myciu eksploatowanych pojazdów zarówno zewnątrz jak i wewnątrz z uwzględnieniem odkurzania tapicerki siedzeń, mycia podłóg, ścian bocznych, sufitów, okien oraz kabiny WC – w ilości 18 czyszczeń,
- czyszczenie codzienne – wykonywane co najmniej raz w dobie – w ilości 3191 czyszczeń,

- czyszczenie pobieżne – wykonywane w zależności od czasu postoju pojazdu i polega na powierzchniowym sprzątaniu pojazdu wewnątrz i usunięciu drobnych zabrudzeń z zewnątrz – w ilości 4157 czyszczeń.

W 2017 roku oprócz ww. rodzajów czyszczeń Spółka, dbając o jakość świadczonych usług, zlecała dodatkowe czyszczenia wraz z myciem pudła pojazdów w zależności od stwierdzonych potrzeb - w ilości 82 czyszczeń.

Wyniki pomiarów jakości powietrza

Dla zapewnienia odpowiedniej temperatury, wilgotności powietrza oraz komfortu podróży, pojazdy znajdujące się w dyspozycji Spółki są wyposażone w klimatyzację dla której zasadniczy wpływ na poprawę jakości powietrza w pojazdach mają filtry powietrza poddawane okresowej wymianie lub czyszczeniu zgodnie z Dokumentacją Systemu Utrzymania oraz zaleceniami producenta klimatyzatorów. Temperatura wewnątrz pojazdu programowana jest przez maszynistę w zakresie od 19 do 24 °C, dzięki czemu w 2017 roku nie wpłynęła żadna skarga bądź reklamacja od pasażerów korzystających z usług przewozowych oferowanych przez Spółkę, dotycząca temperatury w pojeździe.

Ponadto, Spółka w 2017 roku była czterokrotnie poddawana kontroli przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego w zakresie przestrzegania praw pasażera, w wyniku których nie stwierdzono żadnych nieprawidłowości.

Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. eksploatuje tylko elektryczne pojazdy trakcyjne, dzięki czemu nie emituje do środowiska spalin paliw silnikowych, ograniczając tym samym szkodliwy wpływ na środowisko naturalne człowieka i jego otoczenie.

BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Z uwagi na rozszerzenie działalności, a tym samym zwiększenie możliwości zakupu biletów przejazdowych, w 2017 roku Województwo Małopolskie zleciło zewnętrznemu podmiotowi przeprowadzenie badania w ramach realizacji na rzecz Województwa „Wielowymiarowej analizy wdrożenia systemu Małopolska Karta Aglomeracyjna”. Badanie to, dotyczyło potrzeb użytkowników systemu MKA, w zakresie usług i funkcjonalności systemu. Doboru próby dokonano w sposób losowy bez wstępnej kwalifikacji ze względu na wiek lub płeć. Dzięki rzeczonemu badaniu oceniono zainteresowanie potencjalnych klientów w zakresie przydatności ocenianego systemu.

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

Stosowane procedury

Skargi, wnioski i reklamacje w Spółce „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ich tryb i terminy składania i rozpatrywania, są określone w:

- Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażera w ruchu kolejowym,
- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
- Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ).

Zgodnie z powyższym skargi, wnioski i reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej i mogą być składane: korespondencyjnie na adres pocztowy spółki, drogą internetową na adres: km@malopolskiekoleje.com.pl, osobiście w siedzibie Spółki.

Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

W 2017 roku, do Spółki złożono skargi / wnioski / reklamacje w ilości wykazanej poniżej w poszczególnych kategoriach:

Lp.	Kategoria skarg/wniosków/ reklamacji	Liczba spraw
1.	Opóźnienie pociągu	38
2.	Odwołanie pociągu	14
3.	Rozkład jazdy pociągów	7
4.	Czystość taboru i warunki sanitarne	0
5.	Temperatura wewnątrz taboru	0
6.	Obsługa pociągu	3
7.	Zwroty biletów	54
8.	Inne	47

Mając na uwadze przyjętą Politykę Jakości i Normy Jakości Obsługi, Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. na bieżąco monitoruje i podejmuje starania w celu eliminowania sytuacji negatywnie wpływających na jakość świadczonych usług. Na podstawie treści uwag wnoszonych w skargach i reklamacjach Spółka dokonuje analizy miejsc i przyczyn ich powstawania oraz podejmuje czynności mające na celu wyeliminowanie w przyszłości wskazanych niedogodności i nieprawidłowości podczas realizacji procesu przewozowego. Cele te realizowane są m.in. poprzez omawianie na wewnętrznych spotkaniach przez kierownictwo Spółki z pracownikami odpowiedzialnymi za poszczególne zagadnienia, wydanie wytycznych stosownie do zaistniałej sytuacji, włączenie tematyki do pouczeń okresowych, formułowanie pism interwencyjnych do innych podmiotów współodpowiedzialnych za realizację procesu przewozowego.

Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 1 stycznia 2017 roku do 31 grudnia 2017 roku do Spółki wpłynęło 163 skarg / wniosków / reklamacji, w tym 23 skarg/wniosków oraz 140 reklamacji.

Z ogólnej liczby reklamacji pozytywnie rozpatrzonych zostało 77. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie złożonej reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało 63 reklamacji.

Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków/ reklamacji

Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji w 2017 roku wyniósł 23 dni od daty wpływu do Spółki.

POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. realizując wymogi prawa krajowego i wspólnotowego w zakresie praw pasażerów z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się, przeszkoliła i pouczyła wszystkich pracowników w zakresie udzielania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym. Tabor którym dysponuje Spółka został wyposażony w urządzenia umożliwiające bezpieczną i komfortową podróż osobom niepełnosprawnym.

Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniono możliwości dokonania zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy w terminie na 48 godzin przed planowaną podróżą, pod uruchomiony w tym celu nr telefonu 790 374 036 czynny całodobowo, na który ww. osoby mogą zgłaszać swoje potrzeby w zakresie podróży. Informacja dotycząca pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej została podana do publicznej wiadomości za pomocą ogłoszeń na stacjach i na stronie internetowej Spółki.

W celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby niepełnosprawne odbywające przejazdy pociągami Spółki mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat,

W 2017 roku Spółka zorganizowała 95 przejazdów dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej.

ZWROTY RZECZY POZOSTAWIONYCH W POCIĄGU

W przypadku pozostawienia rzeczy w pociągu przez podróżnych Spółka Koleje Małopolskie wszczyna postępowanie na okoliczność zwrotu.

W 2017 roku ogółem przyjęto 653 sztuki rzeczy znalezionych, z czego 130 sztuk zostało odebranych przez osoby uprawnione do ich odbioru. Pozostała część zgodnie z obowiązującymi przepisami została przekazana do właściwego terenowo Starostwa Powiatowego lub przekazana jednostkom Policji.

WICEPREZES ZARZĄDU
Ryszard Rębilas
Ryszard Rębilas

PREZES ZARZĄDU
Grzegorz Stawowy
Grzegorz Stawowy

