



SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI ZA 2016 R.

PKP Intercity S.A.

Warszawa 2017 r.

Standardy i mierniki jakości usług PKP Intercity S.A. - informacja za 2016 r.

1. Informacje i bilety

1.1. Standard dostępności informacji

1. Informacje o usługach świadczonych przez *PKP Intercity*:
 - 1) zamieszczone są na *stronie internetowej*, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych;
 - 2) udzielane są:
 - a) bezpośrednio w *punktach obsługi klienta* lub w pociągu przez *osoby upoważnione do kontroli*,
 - b) telefonicznie pod nr 19757, a dla połączeń realizowanych z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych pod nr + 48 22 3919757,
 - 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:
 - ogólnych warunkach umowy przewozu, w tym o sposobie zawierania umowy przewozu;
 - rozkładzie jazdy pociągów i warunkach odbycia najszybszej podróży;
 - warunkach najniższych opłat za przewóz;
 - dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb *osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej*;
 - możliwości i warunkach przewozu rowerów;
 - działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie;
 - usługach dostępnych w pociągu;
 - procedurach odbioru zagubionego bagażu;
 - procedurach wnoszenia skarg;
 - trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji;
 - całkowitym zakazie palenia wyrobów tytoniowych w uruchamianych pociągach;
 - zasadach dostępu i warunkach korzystania z przejazdów w *strefach ciszy*.
4. Zakres czynności i godziny otwarcia *punktów obsługi klienta* oznacza się w formie piktogramów lub wywieszek.

5. Na *stacji*, na której brak jest możliwości nabycia *biletu*, podaje się informacje o:
- możliwości i sposobie dokonania zakupu *biletu* za pośrednictwem Internetu lub w pociągu;
 - najbliższym *punkcie obsługi klienta* lub najbliższym *biletomacie*;
 - 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.

Zakres informacji w dostępnych w 2016 r. nośnikach informacji

		Infolinia	www.intercity.pl	Punkty informacji prowadzone przez PKP IC	COK	Kasy biletowe	Statyczna informacja wizualna na dworcach	Dynamiczna informacja wizualna w pociągach	Informacja megafonowa na dworcach	Informatorzy mobilni	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 pociągów dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-
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 dotycząca odbioru zaginionego bagażu	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
11.	Procedury wnoszenia skarg (krajowe i międzynarodowe)	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
12.	Zaprzestanie obsługi połączeń	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-
13.	Opóźnienia	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	+
14.	Przesyłki konduktorskie	+	+	+	+	-	+	-	+	-	-	+
15.	Numer i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	+	-*	+	+	+
16.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+

*informacja dotyczy tylko relacji pociągu

1.2. Standard dostępności sprzedaży biletów

Na przejazd pociągiem PKP Intercity Podróżny jest zobowiązany nabyć odpowiedni bilet a posiadany bilet abonamentowy, multikarnet – zalegalizować.

Bilety można nabyć:

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

na zasadach określonych w Regulaminie.
4. poprzez serwis e-IC **na zasadach określonych w Regulaminie e-IC;**
5. poprzez system BILkom **na zasadach określonych w Regulaminie BILkom – IC;**
6. poprzez system SkyCash, aplikację IC Navigator **na zasadach określonych w Regulaminie SkyCash IC.**

Podróżny bezpośrednio po uzyskaniu biletu, zobowiązany jest sprawdzić czy dane zawarte na bilecie są zgodne z jego żądaniem.

1.3. System dystrybucji biletów PKP „Intercity” S.A. – stan na 31.12.2016 r.

L.p.	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów/urzędzeń	Oferta dotycząca pociągów komercyjnych	Oferta dotycząca pociągów objętych umową PSC
Kanały bezpośrednie				
1.	Kasy biletowe:	269	✓	✓
	własne*)	219 (w tym 28 stanowisk COK)	✓	✓
	agencyjne	65 (w tym 15 Biur Podróży)	✓	✓
	inni przewoźnicy	372 (własne i agencyjne)	✓	✓
2.	COK (ilość stanowisk)	28	✓	✓
3.	Pracownicy Drużyn Konduktorskich**	1000 terminali mobilnych	✓	✓
4	Automaty biletowe ***)	73 (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.

1.4. Mierniki jakości w zakresie informacji pasażerskiej.

- 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):
 - b) TLK umowa PSC - **99,68%**
 - c) EIC - **99,71%**
 - d) EIP - **99,15%**

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.

2.2. Mierniki jakości

a) punktualność z odejścia:

- międzynarodowe – **79,9%**
- krajowe – **92%**

b) punktualność na przybyciu:

- międzynarodowe – **67,9%**
- krajowe – **80,7%**

c) procent pociągów opóźnionych na przybyciu:

- międzynarodowe:
 - o mniej niż 60 minut – **29,9%**
 - o 60 – 119 minut – **1,5%**
 - o 120 i więcej minut – **0,7%**
- krajowe:
 - o mniej niż 60 minut – **17,4%**
 - o 60 – 119 minut – **1,3%**
 - o 120 i więcej minut – **0,6%**

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

- międzynarodowe – **25'**
- krajowe – **28'**

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 – **13 069**

odwołano - **0**

co stanowi - **0%**

- **Pociągi Krajowe:**

kursowało – **116 305**

odwołano - **0**

co stanowi – **0%**

4. Czystość i stan techniczny taboru kolejowego

4.1. Standard

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.

4.2. Mierniki jakości

a) procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości przedziałów i korytarzy:

- I kwartał: przedziały – **83,64%** korytarze – **98,51%**
- II kwartał: przedziały – **76,16%** korytarze – **96,51%**
- III kwartał: przedziały – **74,85%** korytarze – **95,22%**
- IV kwartał: przedziały – **89,54%** korytarze – **98,27%**

b) procent wagonów, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości i wyposażenia WC:

- I kwartał: **96,28%**
- II kwartał: **91,30%**
- III kwartał: **91,11%**
- IV kwartał: **98,34%**

4.3. Stan techniczny

Wszystkie pociągi kategorii EIP (Express InterCity Premium), EIC (Express InterCity) oraz większość pociągów IC (InterCity) 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 stopni Celsjusza, a w okresie letnim na poziomie ok. 7 stopni niższym od temperatury zewnętrznej. 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 – dwa przedziały WC (z wyłączeniem wybranych wagonów bezprzedziałowych i EZT), z dostępem do wody użytkowej, mydło, papier toaletowy i ręczniki lub suszarkę do rąk. Podczas długotrwałych mrozów mogą wystąpić przypadki braku wody.

Wagony pociągów EN (EuroNight), EIC (Express InterCity) EIP (Express InterCity Premium), większość wagonów klasy IC (InterCity) wyposażone są w WC w obiegu zamkniętym, dostępne podczas całej podróży. WC w pociągach kategorii TLK (Twoje Linie Kolejowe) 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.

Standard norm technicznych gwarantujących pożądaną jakość świadczonych usług w pociągach kategorii: EIP (Express InterCity Premium), EIC (Express InterCity), IC InterCity), TLK (Twoje Linie Kolejowe):

- a) siedzenia – ergonomia, twardość, wygoda wg norm dla ruchu dalekobieżnego (siedzenia posiadają tapicerkę z wkładkami z gąbki poliuretanowej) zgodnie z kartą UIC 567, oraz normami PN-EN 50125-1, PN-EN ISO 5659-2, PN-EN 45545, EN ISO 12127, EN ISO 106-B02, EN ISO 6330, EN ISO 12947-3, EN ISO 13934-1, EN ISO 12947-1;
- b) ogrzewanie w wagonach IC nawiewne, zgodnie z PN-K-11010 , UIC 552 i UIC 553;
- c) klimatyzacja wg karty UIC 553 i UIC 553-1 oraz PN-EN 13129-1 i PN-EN 13129-2;
- d) okna podwójne klejone (wyciszenie przedziału podczas jazdy), nowocześniejsze rozwiązania dot. szczelności, zgodnie z kartą UIC 560, UIC 564 oraz PN-B-13059;
- e) układ biegowy zapewniający większą spokojność biegu (lepsze sprężynowanie, amortyzacja) zgodne z kartami UIC 513, UIC 515, UIC 518 oraz normy PN-EN 14363;
- f) drzwi przejściowe pomiędzy wagonami z przedsiónkami w celu ograniczenia hałasu, zgodnie z kartami UIC 560; UIC 564-2; PN-K 88208; PN-EN 50155:2002, pkt. 3.1.1
- 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 567 oraz normą PN-EN 45545, PN-EN ISO 3381:2011 i PN-K 11000
- 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.

4.4. Mierniki jakości

- a) procent wagonów, w których podczas kontroli stwierdzono prawidłową temperaturę powietrza (podział na kwartały, bez podziału na kategorie).
- I kwartał: **95%**
 - II kwartał: **99%**
 - III kwartał: **100%**
 - IV kwartał: **100%**
- c) procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach – **39,70%**
- d) 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)	EIC (Express InterCity)	IC (InterCity)	EIP
I	97%	bd	89,10%	93,80%	98,19%
II	98,13%	100%	97,53%	97,28%	96,67%
III	96,33%	87,5%	bd	96,47%	91,75%
IV	95,98%	bd	93,94%	95,11%	96,65%

e) procent wagonów klimatyzowanych w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach;

Pociągi krajowe															
TLK				EIC				EIP				IC			
składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	Składy bez klimatyzacji	RAZEM	% składów klimatyzowanych
0	217	217	0,0	45	0	45	100,0	47	0	47	100,0	138	0	138	100,0

Pociągi międzynarodowe											
EuroCity				EN (EuroNight)				TLK D (pośpieszne międzynarodowe)			
składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	% składów klimatyzowanych
22	0	22	100,0	10	0	10	100,0	0	10	10	0,0

5.Badanie opinii klientów

5.1. Standard

Podstawowym celem badania jest pozyskanie informacji od Klientów odnośnie poziomu satysfakcji z usług świadczonych przez PKP Intercity. W 2016 r. zrealizowane zostało dwa badania: pierwsze w okresie od 15 maja do 22 maja, drugie w okresie od 16 października do 23 października. Realizacja badania opierała się na zastosowaniu metodologii zbierania danych (TAPI), czyli bezpośrednich wywiadach przeprowadzonych z wykorzystaniem tabletów, w wybranych pociągach TLK, IC, EIC, EIP – w sumie 3200 wywiadów (N=1600 w każdej fali badania).

Regularne badanie satysfakcji oparte na tej samej metodologii doboru próby i zbierania danych pozwala na monitorowanie zmian poziomu satysfakcji z usług „PKP Intercity” S.A., co stanowi podstawę między innymi do opracowania adekwatnych działań poprawiających jakość świadczonych usług (zgodnie z zapisami Rozporządzenia (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. dot. praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym).

W porównaniu 2016 r. vs 2015 r. roku uzyskano następujące wartości Wskaźnika Satysfakcji Klienta (skala 1-7)

Kategoria pociągu	Badanie październik 2015 r.	Badanie październik 2016 r.	Różnica
Pasażerowie pociągów TLK	5,41	5,51	+0,10
Pasażerowie pociągów IC	nie objęte badaniem	5,90	brak porównania
Pasażerowie pociągów EIC	5,68	5,80	+0,12
Pasażerowie pociągów EIP	6,17	6,03	--0,14

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. Reklamacja 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.

Termin rozpatrzenia skarg i reklamacji 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).

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. Wskaźniki

- a) Średni czas rozpatrywania skargi -**23 dni**,
 - b) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej – **26 dni**,
 - c) Średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej – **21 dni**,
 - d) Procentowy udział skarg w stosunku do całkowitej liczby przewiezionych pasażerów – **0,002%**,
 - e) Procentowy udział reklamacji w stosunku do całkowitej liczby przewiezionych pasażerów – **0,094%**,
 - f) Procentowy udział skarg i reklamacji w stosunku do całkowitej liczby przewiezionych pasażerów - **0,097%**.
- g) Liczba skarg/reklamacji dotyczących:

2016 r.	Skargi	Reklamacje
Opóźnienia		
w tym: poniżej 60 min	71	2846
60-119 minut	19	12133
120 min i więcej	16	16345
Komfort podróży	93	2127
Jakość obsługi – kasy/drużyny	320	183
Inne czynniki jakości obsługi	72	137
Stan techniczny taboru	50	1268
Czystość	7	36
Bezpieczeństwo	13	74
Ograniczenia mobilności	22	12
Inne usługi	323	702
Razem	1006	35863

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

7.1. Standard

Zasady organizowania pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży koleją przyjęte zostały uchwałą Zarządu nr 890/2015r. z dnia 3 listopada 2015 r.

Spółka udzielenia 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 niepełnosprawnością 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 stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób by osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż.

Na stacjach zatrzymań pociągów uruchamianych przez Spółkę, zamieszczane 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 niepełnosprawnością 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:

- jeden przedział w wagonie klasy 2, w każdej relacji – w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami
- 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 niepełnosprawnych

- jeden przedział w wagonach klasy 2 i w niektórych wagonach klasy 1 (wykaz pociągów, w których kursują takie wagony wykazany jest na stronie internetowej), w każdej relacji - w pociągach zestawionych z wagonów z przedziałami,
- co najmniej 6 miejsc w klasie 2 w pociągach zestawionych z wagonów bezprzedziałowych 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.

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

7.2. Mierniki jakości

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

Pociągi krajowe											
TLK				EIC				IC			
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
18	199	217	8,3	12	33	45	26,7	120	18	138	87,0

Wszystkie składy EIP dostosowane są do przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich.

Pociągi międzynarodowe											
EuroCity				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
16	6	22	72,7	0	10	10	0,0	2	8	10	20,0

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

- I kwartał – 99,90%
- II kwartał – 99,90%
- III kwartał – 100%
- IV kwartał – 99,90%

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

- I półrocze – 99,50%
- II półrocze – 99,00%

8. Dostępność miejsc

8.1. Standardy

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

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

Dla usytuowania miejsc stosuje się następujące określenia:

- w wagonie z przedziałami: „OKNO” (tj. od strony okna), „ŚRODEK”, „KORYTARZ” (tj. od strony korytarza),
- w wagonie bezprzedziałowym: „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 albo czteromiejscowym. Miejsce do leżenia rezerwuje się niezależnie od płci Podróżnego.

8.2. Mierniki jakości

- a) procent nocnych pociągów TLK prowadzących wagon sypialny lub wagon z miejscami do leżenia – **20,03%**,
- b) procent pociągów EIC, w których znajduje się wagon klasy 1 z przedziałami menadżerskimi - **40%**,
- c) 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:

Pociągi krajowe											
TLK (Twoje Linie Kolejowe)				EIC Express InterCity				IC (InterCity)			
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
69	148	217	31,8	41	4	45	91,1	128	10	138	92,8

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
20	2	22	90,9	2	8	10	20,0	2	8	10	20,0

9. Usługi gastronomiczne oraz pozostałe

9.1. Standard

Na pokładzie każdego pociągu Express Intercity Premium (EIP) oraz w wybranych pociągach Express Intercity (EIC), Intercity (IC), Twoje Linie Kolejowe (TLK) dostępne są usługi gastronomiczne. Usługi są zróżnicowane pod względem kategorii pociągu oraz rodzaju pociągu.

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

Podróżni w pociągach kategorii EIP oraz EIC otrzymują w ramach przejazdu poczęstunek. Rodzaj poczęstunku jest zróżnicowany w zależności od kategorii pociągu oraz klasy wagonu.

W pociągach EIP Pasażerowie otrzymują poczęstunek składający się z:

- **w klasie pierwszej**
 - ✓ 2 napoje do wyboru z: kawa, herbata, woda, sok, coca-cola
 - ✓ słodką przekąskę
 - ✓ śniadanie lub obiado-kolację (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.

- **w klasie drugiej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z: kawa, herbata, woda

W pociągach EIC* Pasażerowie otrzymują:

- **w klasie pierwszej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z: kawa, herbata, woda, sok
 - ✓ słodką przekąskę

- **w klasie drugiej**
 - ✓ 1 napój do wyboru z : kawa, herbata, woda

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

Wskaźniki

- 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 restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnym	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% Pociągów z wagonem restauracyjnym
0	217	217	0,0	24	21	45	53,3

Pociągi międzynarodowe											
EIC (Express InterCity)				EN (EuroNight)				TLK D (międzynarodowy pośpieszny)			
Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem restauracyjnym	Pociągi z wagonem restauracyjnymi	Pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	% pociągów z wagonem restauracyjnym
18	4	22	81,8	4	6	10	40,0	0	10	10	0,0

b) procent pociągów prowadzących wagon barowy z podziałem na kategorie:

Pociągi krajowe															
TLK				EIC				EIP				IC			
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	Pociągi z wagonem barowym	Pociągi bez wagonu barowego	Razem	% Pociągów z wagonem barowym
0	217	217	0,0	8	37	45	17,8	47	0	47	100,0	110	28	138	79,7

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	22	22	0,0	0	10	10	0,0	0	10	10	0,0

