

Standardy i mierniki jakości usług „PKP Intercity” S.A. – informacja za rok 2012

1. Informacje i bilety

1.1. Standardy dostępności i zakresu informacji

1.1.1. Dostępność:

Standardowo Spółka zapewnia informację we własnych i agencyjnych kasach biletowych, Call center, Centrach Obsługi Klienta oraz w stacjonarnych punktach informacji na dworcach:

- Warszawa Centralna,
- Warszawa Zachodnia
- Warszawa Wschodnia,
- Wrocław Gł.,
- Kraków Gł
- Poznań Gł.
- Łódź Kaliska,
- Łódź Widzew,
- Gdynia Gł.,
- Gdańsk Gł,
- Kielce,

jak również poprzez drużyny konduktorskie na pokładzie pociągów. Nośnikiem informacji dla klienta jest również strona internetowa www.intercity.pl, oraz inne materiały informacyjne wywieszane na dworcach.

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

		Infolinia	www.intercity.pl	Punkty informacji prowadzone przez PKP IC	COK	Kasy biletowe	Statyczna informacja wizualna	Dynamiczna informacja wizualna	Megafony	Urządzenia rozgłoszeniowe w pociągach	Informacja wizualna na pojazdach	Obsługa pociągu
L.p	Zakres informacji											
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	-	-	-	-	-	+	+	+	-	-	-
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
5.	Dostępność miejsc w poszczególnych rodzajach wagonów	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
6.	Zdarzenia mogące przerwać lub opóźnić połączenia	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	+
7.	Warunki odbycia najszybszej podróży	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
8.	Warunki najniższych opłat	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
9.	Możliwości i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
10.	Procedury odbioru zaginionego bagażu	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	+
11.	Procedury wnoszenia skarg (krajowe i międzynarodowe)	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+
12.	Zaprzestanie obsługi połączeń	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-
13.	Opóźnienia	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+
14.	Przesyłki konduktorskie	+	+	+	+		+	-	+		-	+
15.	Nr i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	+	-*	+	+	+
16.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+

* informacja dot. tylko relacji pociągu

1.1.3. Standardy dostępności sprzedaży biletów.

1.1.3.1. Bilety na przejazd pociągami krajowymi można nabyć w:

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

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

- a) wybranych kasach własnych oznaczonych jako międzynarodowe – dostępna pełna dystrybuowana oferta;
- b) Centrach Obsługi Klienta – dostępna pełna dystrybuowana oferta;
- c) niektórych kasach agencyjnych oznaczonych jako międzynarodowe – dostępna pełna dystrybuowana oferta;
- d) Internecie – sprzedaż w ograniczonym zakresie, tylko na wybrane pociągi w relacjach Warszawa-Berlin-Warszawa

1.1.3.3. Sprzedaż biletów i rezerwacji miejsc prowadzona jest:

- a) w kasach biletowych (własne, agencyjne, innych przewoźników kolejowych, z wyłączeniem niektórych ofert specjalnych)
- b) w centrach obsługi klienta,
- c) w automatach biletowych na dworcach (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)

System dystrybucji biletów IC SA – stan na 31.12.2012 r.

L.p.	Rodzaje kanałów dystrybucji	Liczba punktów/urządzeń	Oferta dotycząca pociągów komercyjnych	Oferta dotycząca pociągów objętych umową PSC
Kanały bezpośrednie				
1.	Kasy biletowe:	822		
	a. własne*)	173	✓	✓
	b. agencyjne	84	✓	✓
	c. inni przewoźnicy	565	✓	✓
2.	COK (ilość stanowisk)	25	✓	✓
3.	Konduktorzy**)/terminale mobilne	1005	✓	✓
4	Automaty biletowe ***)	123	oferta EIC i Ex	oferta TLK
Kanały elektroniczne				
1.	Sprzedaż internetowa e-IC	nie dotyczy	EIC ,Ex oraz niektóre EC	TLK

*) 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.

1.2. Mierniki jakości

1.2.1. W zakresie informacji świadczonej:

1.2.1.1. przez Call Center:

a) Procent pasażerów, którzy oczekiwali na połączenie > 2 minuty w odniesieniu do wszystkich wykonanych połączeń

- I kwartał – 0%
- II kwartał – 0%
- III kwartał – 0%
- IV kwartał – 0%

na dworcach:

a) Procent pasażerów rozpoczynających podróż na stacjach, na których znajdują się punkty informacji stacjonarnej (lub Centra Obsługi Klienta) - komunikacja krajowa i międzynarodowa

COK					
Procent pasażerów rozpoczynających podróż na stacji na której jest COK					
EC - komunikacja krajowa	TLK Dotowane	TLK Komercyjne/ Łódzkie	EX	EIC	
73%	28%	9%	50%	69%	
Kasy biletowe					
Procent pasażerów rozpoczynających podróż na stacji na której jest kasa biletowa					
EC - komunikacja krajowa	TLK Dotowane	TLK Komercyjne/ Łódzkie	EX	EIC	
99%	97%	100%	99%	100%	
Dynamiczna informacja wizualna					
Procent pasażerów rozpoczynających podróż na stacji na której jest Dynamiczna informacja wizualna					
EC - komunikacja krajowa	TLK Dotowane	TLK Komercyjne/ Łódzkie	EX	EIC	
85%	62%	52%	88%	97%	
Informacja megafonowa					
Procent pasażerów rozpoczynających podróż na stacji na której jest Informacja megafonowa					
EC - komunikacja krajowa	TLK Dotowane	TLK Komercyjne/ Łódzkie	EX	EIC	
99%	99%	55%	99%	100%	
Informacja stacjonarna lub COK					
Procent pasażerów rozpoczynających podróż na stacji na której jest Informacja stacjonarna lub COK					
EC - komunikacja krajowa	TLK Dotowane	TLK Komercyjne/ Łódzkie	EX	EIC	
81%	40%	42%	77%	89%	
Procent pasażerów w komunikacji międzynarodowej rozpoczynających podróż na stacji na której są:					
COK	Automaty biletowe	Kasy biletowe	Dynamiczna informacja wizualna	Informacja megafonowa	Informacja stacjonarna lub COK
25%	49%	99%	80%	85%	48%

b) Procent pasażerów, którzy oczekiwali na obsługę w punkcie informacji stacjonarnej > 15 minut w godzinach szczytów przewozowych w odniesieniu do wszystkich prób uzyskania obsługi

- I kwartał – 0%
- II kwartał – 0%
- III kwartał – 0%
- IV kwartał – 0%

c) Procent stacji, na których zapewnia się informację megafonową w odniesieniu do wszystkich stacji, na których zatrzymują się pociągi należące do Spółki -**83%**

1.2.1.2. w pociągach:

a) Procent wagonów z miejscami do siedzenia wyposażonych w urządzenia rozgłoszeniowe (w odniesieniu do zapotrzebowania na dany rozkład jazdy) - **98,6%**

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 – 97,7%
- TLK komercyjne – 100%
- EX – 98,6%
- EIC – 97,6%
- EC – 100%
- EN – 100%
- D – 100%

1.2.2. W zakresie sprzedaży biletów:

a) Procent pasażerów, którzy oczekiwali na obsługę w COK > 15 minut w godzinach szczytów przewozowych w odniesieniu do wszystkich prób uzyskania obsługi

- I kwartał – 0%
- II kwartał – 0%
- III kwartał – 0%
- IV kwartał – 0%

b) Procent pasażerów, którzy oczekiwali na obsługę w kasie biletowej > 15 minut w godzinach szczytów przewozowych w odniesieniu do wszystkich prób uzyskania obsługi

- I kwartał – 0%
- II kwartał – 0%
- III kwartał – 0%
- IV kwartał – 0%

c) Procent stacji, na których istnieje możliwość zakupu biletu w kasie do ogółu stacji, na których zatrzymują się pociągi należące do Spółki - **55%**

d) Procent stacji, na których istnieje możliwość zakupu biletu w automacie do ogółu stacji, na których zatrzymują się pociągi należące do Spółki - **7%**

2. Punktualność

2.1. Standard jakości

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.

2.1. Mierniki

a) punktualność z odejścia :

- międzynarodowe – 85,7%
- krajowe – 95,1%

b) punktualność na przybyciu:

- międzynarodowe – 80,4%
- krajowe – 82,1%

c) procent pociągów opóźnionych na przybyciu:

- międzynarodowe :
 - o mniej niż 60 minut – 8 %,
 - o 60 – 119 minut – 1 %
 - o 120 i więcej minut – 1%
- krajowe:
 - o mniej niż 60 minut – 18 %,
 - o 60 – 119 minut – 2 %

- o 120 i więcej minut – 1%

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

- międzynarodowe – 6,93 min. (około 7 min.)
- Krajowe – 5,37 min. (około 5,5 min.)

d) procent utraconych skomunikowań (w stosunku do wynikających z rozkładu jazdy) – liczba zgłoszonych, niezrealizowanych skomunikowań w stosunku do założonych:

- założonych skomunikowań w ciągu roku było 736570
- zgłoszonych a utraconych skomunikowań było -167
- procent utraconych skomunikowań wynosi – 0,022 %

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 – 14968, odwołano 15 – co stanowi 0,1%
- Pociągi .krajowe: kursowało -88716, odwołano 124- co stanowi 0,14%

4. Standard i czystość taboru kolejowego i pomieszczeń stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych, itp.)

Zasadniczym 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.

4.1. Standard.

Podstawą utrzymania należytego 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, luster, ram okiennych, podłóg, drzwi, osłon grzejników i dezynfekcja),
- uzupełnienie wyposażenia sanitarnego w toaletach,
- czyszczenie tablic, uchwytów i klamek drzwi wejściowych, szyb światel końcowych,

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.

Pociągi kategorii EC i EIC 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.

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, EIC i EC 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.

4.2. Normy techniczne gwarantujące pożądany standard 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 sprzężynowanie, amortyzacja) zgodne z kartami UIC 515, UIC 518;
- f) drzwi przejściowe pomiędzy wagonami z przedsiónkami 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 2012 r zrealizowano zaplanowane czyszczenia okresowe, codzienne i pobieżne na poziomie 94,8%.

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

- I kwartał: przedziały – 88,5%; korytarze – 94,3%
- II kwartał: przedziały – 85,6%; korytarze – 92,2%
- III kwartał: przedziały – 84%; korytarze – 95%
- IV kwartał: przedziały – 93,7%; korytarze – 97,5%

c) procent wagonów, w których podczas kontroli stwierdzono prawidłową temperaturę powietrza - **95,24%**

d) procent wagonów wyposażonych w zamknięty system WC w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach **-24%**

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

- I kwartał: czystość – 95%; wyposażenie – 94,2%
- II kwartał: czystość – 94,5%; wyposażenie – 95,4%
- III kwartał: czystość – 92,3%; wyposażenie – 92,6%
- IV kwartał: czystość – 93,9%; wyposażenie – 93,8%

f) procent dostępnych WC w stosunku do ogólnej liczby WC znajdujących się w pociągach (na podstawie wyników kontroli):

- I kwartał:
 1. TLK umowa – 99,4%
 2. TLK komercyjne – 97,4%
 3. EX – 97,8%
 4. EIC – 99,7%
 5. EC – 95,5%
 6. EN – 100%
 7. D – 100%

- II kwartał:
 1. TLK umowa – 99,4%
 2. TLK komercyjne – 98%
 3. EX – 99,4%
 4. EIC – 96,3%
 5. EC – 97%
 6. EN – 100%
 7. D – 98%

- III kwartał:
 1. TLK umowa – 99,5%
 2. TLK komercyjne – 98,5%
 3. EX – 98%
 4. EIC – 97,6%
 5. EC – 96,4%
 6. EN – 100%
 7. D – 99%

- IV kwartał:
 1. TLK umowa – 99,6%
 2. TLK komercyjne – 99,7%
 3. EX – 98,8%
 4. EIC – 98,4%
 5. EC – 98,6%
 6. EN – 100%
 7. D – 99,2%

f) procent wagonów klimatyzowanych w stosunku do ogólnej liczby wagonów w pociągach

Pociągi krajowe											
TLK				EXPRESS				EIC			
składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	%	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	%	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	%
9	272	281	3,2	6	29	35	17,1	28	0	28	100

Pociągi międzynarodowe											
EC				EN				D			
składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	%	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	%	składy klimatyzowane	składy bez klimatyzacji	Razem	%
16	0	16	100	2	0	2	100	0	10	10	0

h) procent dworców, z których korzystają klienci Spółki, w których podczas kontroli nie stwierdzono uchybień w zakresie czystości -100%

W kartach oceny dworca w rubryce uwagi nie stwierdzono adnotacji na ww. temat.

i) procent taboru spełniającego wymagania określone w pkt. 4.2. - **10%**

5. Badanie opinii klientów

5.1. Standard.

Na zlecenie Spółki raz w roku wykonywane są badania satysfakcji klientów.

5.2. Miernik jakości.

Badanie przeprowadziła firma zewnętrzna w okresie od 16 listopada do 20 grudnia 2012 roku.

Badanie zostało przeprowadzone według następujących technik:

- PAPI – bezpośrednie wywiady kwestionariuszowe w wybranych pociągach – w sumie 813 wywiadów,
- CATI – wywiady telefoniczne (klienci obecni, klienci potencjalni, klienci utraceni) – w sumie 764 wywiadów.

Podstawowym celem badania było przedstawienie pogłębionej analizy poziomu satysfakcji klientów PKP Intercity oraz zmian tego poziomu, służącej m.in. opracowaniu adekwatnych działań doskonalących 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. Badane parametry oferty zostały podzielone według ich ważności na elementy w trakcie podróży oraz elementy przed i

po podróży, a także według kategorii pociągów kwalifikowanych i TLK.

W wyniku badań uzyskano następujące wartości wskaźnika CSI (customer satisfaction index):

- dla pociągów kwalifikowanych: **65,1 pkt** (na 100 możliwych),
- dla pociągów TLK: **59,0 pkt**.

W porównaniu do wyników z badania satysfakcji w 2011 roku wartości wskaźnika znacznie wzrosły. Poniżej przedstawiono porównanie CSI dla 2011 i 2012 roku.

Wartość wskaźnika CSI	2011	2012	Zmiana 2012 do 2011
Pociągi kwalifikowane			
Punkty zdobyte na 100 – ogółem	59,6	65,1	+ 5,5
Pociągi TLK			
Punkty zdobyte na 100 – ogółem	57,3	59,0	+ 1,7

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

6.1. Definicje

skarga – zwrócenie się do wykonawcy w sprawie jakości świadczonych usług, a w szczególności w sprawie udzielania informacji, zachowania pracowników, jakości usługi przewozowej lub wskazanie obszarów działania wymagających szczególnej uwagi i kontroli ze strony przewoźnika; jest to pismo zawierające prośbę o uregulowanie sprawy, wyjaśnienie postępowania pracowników w określonych sytuacjach, udzielenie informacji; w skardze brak jest roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy przewozu; szczególnym przypadkiem może być skarga na naruszenie przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE.

reklamacja – zwrócenie się do wykonawcy usługi w sprawie zwrotu należności za niewykorzystane lub częściowo niewykorzystane dokumenty przewozowe, niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem wyjaśnienia sprawy i jednocześnie zwrotu poniesionych kosztów, pokrycia poniesionych strat materialnych, zadośćuczynienia czy rekompensaty finansowej.

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 - 23,2 dnia

b) średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji krajowej -21,1 dnia

c) średni czas rozpatrywania reklamacji dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu w komunikacji międzynarodowej - 26,1 dnia

d) liczba skarg na 1 mln pasażerów ogółem - 61,4

e) liczba reklamacji na 1 mln pasażerów ogółem - 296,9

f) liczba skarg/reklamacji łącznie dotyczących:

2012 r	Skargi	Reklamacje
Opóźnienia	74	7803
w tym: poniżej 60 min	16	912
60-119 minut	47	2612
120 min i więcej	11	4279
Komfort podróży	292	422
Jakość obsługi – kasy/drużyny	794	619
Inne czynniki jakości obsługi	557	344
Stan techniczny taboru	89	306
Czystość	40	570
Bezpieczeństwo	13	40
Ograniczenia mobilności	27	234
Inne usługi	274	112
Razem	2160	10450

- 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. Standardy jakości.

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

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

stacji, na której obecny jest personel, wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać informacje o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, udogodnieniach w pociągu i pomocy dostępnej dla osób niepełnosprawnych.

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

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

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

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

7.2. Mierniki jakości.

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

- W komunikacji krajowej –**99,4%**
- W komunikacji międzynarodowej – **88,3%**

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

Pociągi krajowe											
TLK				EXPRESS				EIC			
dostosowany do przewozu na wózkach	niedostosowany do przewozu	Razem	%	dostosowany do przewozu na wózkach	niedostosowany do przewozu	Razem	%	dostosowany do przewozu na wózkach	niedostosowany do przewozu	Razem	%
28	253	281	9,96	0	35	35	0	14	14	28	50

Pociągi międzynarodowe											
EC				EN				D			
dostosowany do przewozu na wózkach	niedostosowany do przewozu	Razem	%	dostosowany do przewozu na wózkach	niedostosowany do przewozu	Razem	%	dostosowany do przewozu na wózkach	niedostosowany do przewozu	Razem	%
10	6	16	62,5	0	2	2	0	2	8	10	20

d) 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 – 72,5%
- II kwartał – 60,3%
- III kwartał – 24,6%
- IV kwartał – 23,2%

e) 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 – 98,4%

- II półrocze – 60,3%

8. Dostępność miejsc

8.1. Standardy jakości.

Pociągi EC, EN, EIC, Ex i wybrane TLK objęte są całkowitą rezerwacją miejsc. Całkowita rezerwacja miejsc obowiązuje także w klasie 1 wszystkich pociągów TLK.

Pociągi EC i 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 EC, EIC, Ex znajdują się zarówno wagony z przedziałami, jak i 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 - **91,9%**

b) procent nocnych pociągów TLK prowadzących wagon sypialny lub wagon z miejscami do leżenia (w odniesieniu do planu) -**100%**

c) procent pociągów EIC, w których znajduje się wagon klasy 1 z przedziałami menadżerskimi -**83,3%**

d) procent pociągów, w których znajdują się zarówno wagony z przedziałami, jak i bezprzedziałowe (o ile pociąg prowadzi więcej niż 1 wagon danej klasy) z podziałem na pociągi międzynarodowe, krajowe – (w odniesieniu do planu)

Pociągi krajowe															
TLK				EXPRESS				EIC							
pociągi z wag. przedziałowymi i bezprzedziałowymi		pociągi z wagonami tylko z przedziałowymi		Razem		%		pociągi z wag. przedziałowymi i bezprzedziałowymi		pociągi z wagonami tylko z przedziałowymi		Razem		%	
49	232	281	17,4	35	0	35	100,0	28	0	28	100,0				
Pociągi międzynarodowe															
EC				EN				D							
pociągi z wag. przedziałowymi i bezprzedziałowymi		pociągi z wagonami tylko z przedziałowymi		Razem		%		pociągi z wag. przedziałowymi i bezprzedziałowymi		pociągi z wagonami tylko z przedziałowymi		Razem		%	
16	0	16	100	2	0	2	100	2	8	10	20				

9. Usługi gastronomiczne oraz pozostałe

9.1. Standard jakości.

W każdym pociągu EC, EIC znajduje się wagon restauracyjny.

W każdym pociągu Ex i w wybranych pociągach TLK znajdują się wagony barowe. Każdy pasażer pociągu EIC i Ex otrzymuje poczęstunek, składający się z napoju i słodkiej przekąski. Dodatkowo w przedziałach wykładana jest prasa codzienna.

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 międzynarodowe, krajowe

Pociągi krajowe											
TLK				EXPRESS				EIC			
pociągi z wagonem restauracyjnym	pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	%	pociągi z wagonem restauracyjnym	pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	%	pociągi z wagonem restauracyjnym	pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	%
0	281	281	100	2	33	35	5,7	12	16	28	42,9

Pociągi międzynarodowe											
EC				EN				D			
pociągi z wagonem restauracyjnym	pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	%	pociągi z wagonem restauracyjnym	pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	%	pociągi z wagonem restauracyjnym	pociągi bez wagonu restauracyjnego	Razem	%
12	4	16	75	0	2	2	0	0	10	10	0

c) procent pociągów prowadzących wagon barowy z podziałem na kategorie

Pociągi krajowe											
TLK				EXPRESS				EIC			
pociągi z wagonem barowym	pociągi bez wagonu barowego	Razem	%	pociągi z wagonem barowym	pociągi bez wagonu barowego	Razem	%	pociągi z wagonem barowym	pociągi bez wagonu barowego	Razem	%
43	238	281	15,3	33	2	35	94,3	16	12	28	57,1
Pociągi międzynarodowe											
EC				EN				D			
pociągi z wagonem barowym	pociągi bez wagonu barowego	Razem	%	pociągi z wagonem barowym	pociągi bez wagonu barowego	Razem	%	pociągi z wagonem barowym	pociągi bez wagonu barowego	Razem	%
0	16	16	0,0	2	0	2	100,0	0	10	10	0,0

c) procent pociągów, w których nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie wykładania prasy – **74,1%**