

**Sprawozdanie z jakości usług świadczonych przez Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.**  
**za rok 2011**

**1. INFORMACJE I BILETY**

**Dostarczanie informacji podczas podróży:**

Podczas podróży w pociągach KW dostępne są następujące informacje:

- dotyczące stacji pośrednich oraz stacji docelowej a także daty i godziny (na elektronicznym wyświetlaczu),
- w zakresie sprzedaży biletów w pociągu (w formie nalepki),
- w zakresie przepisów porządkowych i przeciwpożarowych (w formie nalepki),
- w zakresie podstawowych postanowień taryfowych oraz regulaminu obsługi podróżnych a także praw i obowiązków pasażerów (w formie nalepki),
- w zakresie informacji dla podróżnych, numeru telefonu pod którym można uzyskać informacje o bieżącym kursowaniu pociągów, sposobie składania reklamacji (w formie nalepki),
- dotyczące postępowania w przypadku awarii automatu biletowego (w formie nalepki).

**Sposób udzielania informacji na stacjach:**

Na stacjach, na których zatrzymują się pociągi KW informacje udzielane są podróżnym w następujący sposób:

- na tablicach informacyjnych (rozkład jazdy, informacje dla podróżnych, numer telefonu pod którym można uzyskać informacje o bieżącym kursowaniu pociągów – czynny całą dobę, procedura składania reklamacji, wyciąg z taryfy, schemat połączeń),
- w gablotach informacyjnych na większych stacjach,
- w kasach biletowych przez kasjera,
- informacje wygłaszane przez megafon (na stacjach wyposażonych w urządzenia),
- przez system pragotronów (Leszno, Ostrów Wlkp., Poznań Gł.),
- w przypadku poważnych utrudnień w podróży – poprzez system informacji SMS.

### Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów:

- na tablicach informacyjnych (na stacjach i przystankach obsługiwanych tylko przez KW),
- na plakatowych rozkładach jazdy (na stacjach i przystankach obsługiwanych wspólnie z innymi przewoźnikami),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- informacje wygłaszane przez megafon (na stacjach wyposażonych w urządzenia),
- przez system pragotronów,
- przez stronę internetową [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl),
- przez system HAFAS administrowany przez TK Telekom ([www.rozklad-pkp.pl](http://www.rozklad-pkp.pl)),
- przez stronę internetową e-podróżnik,
- Sieciowy Rozkład Jazdy Pociągów,
- Prasę,
- materiały informacyjne (liniowe rozkłady jazdy).

### Urządzenia do sprzedaży biletów:

Na 7 stacjach znajdują się kasy biletowe KW (2 własne i 5 agencyjnych) prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych, okresowych oraz ofert specjalnych przewoźnika. Kasy te sprzedają także bilety na pociągi spółki Przewozy Regionalne. Sprzedaż biletów na pociągi KW prowadzona jest także w kasach obsługiwanych przez Przewozy Regionalne oraz przez kierowników pociągów i konduktorów obu spółek wyposażonych w kasy mobilne. Spółka posiada także automaty biletowe funkcjonujące w części pojazdów.

### Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informację o pociągach spółki Koleje Wielkopolskie udzielane są w 7 punktach sprzedaży biletów oraz na podstawie wzajemnej umowy także przez pracowników spółki Przewozy Regionalne (ich kasy zlokalizowane są na 10 stacjach obsługiwanych przez KW). Informacje udzielane są podróżnym także za pomocą megafonów przez pracowników spółek Przewozy Regionalne oraz PKP Polskie Linie Kolejowe. Sprzedaż biletów odbywa się także w pociągach za pomocą automatów biletowych bądź też kas mobilnych.

## **2. PUNKTUALNOŚĆ POCIAGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁUCEŃW KURSOWANIU POPCIAGÓW.**

### Opóźnienia

- Ogólne średnie opóźnienie pociągów KW to 27 minut.
- Punktualność na przybyciu wyniosła 82% - w tym opóźnienia:
  - do 5 minut - 600 pociągów na łączną liczbę 2100 minut,
  - od 5 – 60 minut - 614 pociągów na łączną liczbę 12707 minut,
  - od 61 do 119 minut - 28 pociągów na łączną liczbę 1792 minut,
  - powyżej 120 minut - 8 pociągów na łączną liczbę 1234 minut,
- Zanotowano 0,08% utraconych skomunikowań.

### Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego.

- Zakłócenia spowodowane wypadkami na linii obsługiwanyimi przez pociągi KW.  
W takiej sytuacji pracownik KW, który uczestniczył lub był świadkiem wypadku powiadamia najbliższy posterunek dyżurnego ruchu, dyspozytora KW oraz inne służby zewnętrzne, tj. policję , pogotowie ratunkowe, straż pożarną. Dyspozytor KW powiadamia członka komisji wypadkowej. Dyspozytor KW jest zobowiązany do ścisłej współpracy z Ekspozyturą zarządzania Ruchem Kolejowym spółki PKP PLK S.A. mającej na celu minimalizowanie skutku wypadku.
- W przypadku awarii taboru na liniach obsługiwanych przez pociągi KW powiadamiany jest najbliższy posterunek dyżurnego ruchu, dyspozytor KW oraz pracownicy Wydziału Napraw i Utrzymania Taboru KW.

## **3. ODWOŁANIA POCIAGÓW**

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy 14 %. Przyczyną odwołań pociągów w większości przypadków były awarie taboru. Za odwołane pociągi uruchamiana była autobusowa komunikacja zastępcza.

#### **4. CZYSTOŚĆ TABORU**

Usługi czyszczenia taboru kolejowego wykonuje wyspecjalizowana firma sprzątająca. Realizacja czyszczenia odbywa się na podstawie zawartej umowy z wykonawcą w miejscach i ilościach zgodnych z miesięcznym harmonogramem. Wykonawcę obowiązują zawarte w umowie szczegółowe wymagania dotyczące utrzymania w czystości autobusów szynowych.

W celu utrzymania czystości taboru wykonuje się czyszczenie, które polega m. in. na zamiataniu, odkurzaniu, myciu, dezynfekcji parowej, oraz uzupełnianiu środków zapachowych, zgodnie z harmonogramem. Podstawowym rodzajem utrzymania w czystości autobusów szynowych jest czyszczenie okresowe, wykonywane co najmniej raz w miesiącu. Bieżące utrzymanie w czystości autobusów szynowych jest realizowane przez czyszczenie podstawowe i pobieżne. Do obowiązków wykonawcy należy także utrzymanie stanu higieniczno-sanitarnego toalet, dostępnych dla pasażerów w każdym autobusie szynowym. Do czynności dodatkowych zalicza się napełnianie zbiorników wodą (wodowanie) i opróżnianie zbiornika fekaliiów (WC).

Od wykonawcy wymagane jest stosowanie środków chemicznych wykorzystywanych do czyszczenia w pełni biodegradowalnych i nie zagrażających środowisku naturalnemu, a ponadto spełniających wymagania Rozporządzenia nr 648/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004 r. w sprawie detergentów (Dz. U. L 104, z 08.04.2004).

##### **Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego:**

- czyszczenie okresowe – średnio 6 autobusów szynowych/miesiąc
- czyszczenie podstawowe – średnio 52 autobusów szynowych /miesiąc
- czyszczenie pobieżne – średnio 300 autobusów szynowych /miesiąc

##### **Miejsca wykonywania czyszczeń taboru kolejowego:**

- Poznań
- Leszno
- Wągrowiec
- Wolsztyn
- Ostrów Wlkp.

## **6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG**

Podróżny może złożyć reklamację:

- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
- gdy w związku z nie okazaniem w pociągu, może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

Skargi i reklamacje składa się w formie pisemnej na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie lub na adres e-mail [reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl)

Skargi składa się w formie pisemnej i powinny one zawierać:

- datę,
- dane adresata,
- dane nadawcy,
- treść skargi,
- podpis osoby składającej skargę.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego, wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, biletu okresowego lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

Reklamacje z tytułu zawarcia umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty podróżni mogą składać nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.

Odpowiedzi na skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego udzielane są w formie pisemnej w ciągu 21 dni od ich otrzymania. W uzasadnionych przypadkach pasażer zostaje poinformowany o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

Poniżej przedstawiono zestawienie liczby i sposobu załatwienia otrzymanych skarg i reklamacji w okresie od 01.06.2011 r. do 31.12.2011 r.:

Liczba skarg złożonych	Liczba skarg rozpatrzonych:		Liczba skarg nierozpatrzonych	Kwota zwrotów [zł]
	pozytywnie	negatywnie		
1.	2.	3.	4.	5.
51	33	18	0	80,76

## **7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**

Pomoc osobom niepełnosprawnym zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Koleje Wielkopolskie dokładają wszelkich starań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż.

Powiadomienie może się odbyć drogą mailową na adres: [dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl), osobiście w siedzibie spółki lub bądź też pod numer telefonu (061) 27 92 778. Koordynatorem wszelkich niezbędnych działań w celu udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym jest dyspozytor Kolei Wielkopolskich pełniący całodobowy dyżur w pomieszczeniu przy ul. Składowej 4 w Poznaniu. W momencie odebrania powiadomienia telefonicznego lub pocztą elektroniczną o potrzebie udzielenia pomocy, ustala on:

- dane kontaktowe osoby niepełnosprawnej,
- czy osoba niepełnosprawna odbywa podróż sama; którym pociągiem i w jakim dniu zamierza odbyć podróż,
- czy jest to podróż z przesiadką jeśli tak to na której stacji i do jakiego pociągu,
- czy porusza się na wózku inwalidzkim, a jeżeli tak - to na jakim (napędzanym silnikiem, ręcznym, składanym, itp.) i o jakich gabarytach,
- czy oczekuje pomocy, a jeżeli tak - to w jakim zakresie,
- czy posiada bilet, czy też dopiero zamierza go kupić,

Następnie dyspozytor udziela wyjaśnień i odpowiedzi w zakresie:

- stopnia przystosowania stacji wsiadania/przesiadania do odprawy osób niepełnosprawnych,
- możliwości bezpiecznej drogi dojścia na perony,

- możliwości podróżowania taborem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych,
- możliwości kupienia biletu w pociągu (bez ponoszenia dodatkowych opłat),
- miejsca i terminu, w którym należy się zgłosić, w celu uzyskania pomocy (nie wcześniej jak na 60 minut i nie później jak na 30 minut przed odjazdem pociągu),
- pomocy jaką uzyska w przemieszczaniu się w ciągu komunikacyjnym (np. parking - kasa - peron – pociąg),
- jeśli zajdzie taka konieczność podaje zainteresowanemu kontaktowy numer telefonu osób odpowiedzialnych za udzielenie pomocy wyznaczonych odpowiednio przez PKP Intercity, Przewozy Regionalne Sp. z o.o., PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., PKP S.A. Oddział Gospodarowania Nieruchomościami, PKP S.A. Oddział Dworce Kolejowe.

Następnie wszystkie odnotowane informacje przekazywane są konduktorom lub kierownikom pociągów, w których osoba niepełnosprawna zamierza odbyć podróż. Osoby te zobowiązane są do udzielenia osobie niepełnosprawnej wszelkiej wymaganej pomocy.