

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA 2014 ROK
„Koleje Śląskie” Sp. z o.o.**

12.10.2015

zadawanie

Katowice, 2015

WICEPREZES ZARZĄDU

Dariusz Pękosz

PREZES ZARZĄDU

Wojciech Dinges

Zgodnie z art. 28 rozporządzenia WE nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. U. UE L nr 135 z dnia 3.XII.2007r.) zostało opracowane przez Spółkę „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za 2014 rok.

Spis treści:

1	Informacje i bilety.....	4
1.1	Dostarczanie informacji podróżnym podczas podróży.....	4
1.2	Sposób udzielania informacji.....	4
1.3	Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów.....	5
1.4	Urządzenia do sprzedaży biletów.....	6
1.5	Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety.....	8
2	Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów.....	8
2.1	Opóźnienia.....	8
2.2	Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	9
3	Odwołania pociągów.....	11
4	Czystość pociągów i wyposażenie stacji.....	11
4.1	Częstotliwość czyszczenia taboru.....	11
4.2	Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	12
4.3	Dostępność toalet.....	12
5	Badanie satysfakcji klientów.....	13
6	Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.....	14
6.1	Stosowane procedury.....	14
6.2	Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia.....	15
7	Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.....	15
7.1	Zasady organizacji i realizacji przewozów osób niepełnosprawnych.....	15
7.2	Pomoc w podróży ze strony przewoźnika.....	16
7.3	Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych.....	17
7.4	Zatrudnienie osób niepełnosprawnych.....	17

1 Informacje i bilety

1.1 Dostarczanie informacji podróżnym podczas podróży

Informacje podróżnym w czasie podróży dostarczane są bezpośrednio przez drużyny konduktorskie obsługujące dany pociąg. Tabor wyposażony jest w urządzenia nagłaśniające oraz system informacji pasażerskiej. Wewnątrz pojazdów znajdują się wybrane informacje przewozowe (np. regulamin, najważniejsze informacje taryfowe, schemat linii obsługiwanych przez KŚ, informacje na temat alternatywnego sposobu zakupu biletów (CallPay). Na zewnątrz składu (od strony czoła pociągu oraz na bocznych ścianach) umieszczone są tablice informujące o rodzaju poc., numerze poc., oraz relacji kursowania pociągu.

Na stronie internetowej www.info.kolejeslaskie.com zamieszczane są na bieżąco informacje o opóźnieniach i utrudnieniach w kursowaniu pociągów. Strona internetowa, jak i infolinia obsługiwana jest całodobowo przez pracowników Działu Handlowego.

1.2 Sposób udzielania informacji

		Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	Centrum Obsługi Pasażera	Infolinia	Strona internetowa spółki	Informacja wizualna na pociągach	Statyczna informacja wizualna
Lp	Rodzaj 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.	Opóźnienia pociągu	-	+	+	+	+	+	-	-
6.	Warunki najniższych opłat	+	+	-	+	+	+	-	+
7.	Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	-	+	+	+	-	+
8.	Procedury wnoszenia skarg i reklamacji	+	+	-	+	+	+	-	+
9.	Nr i relacja pociągu	+	+	-*	+	+	+	+	+
10	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	-	+	+	+	-	+

*informacja dotyczy tylko relacji pociągu

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Informacje o rozkładzie jazdy dostępne są na stacjach i przystankach osobowych obsługiwanych przez Spółkę, tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów, na plakatach w gablotach, w punktach sprzedaży biletów, na infolinii, w pociągach przez drużyny konduktorskie oraz na stronie internetowej: www.kolejeslaskie.pl, i systemie sprzedaży internetowej e-KŚ. Taryfa przewozowa Kolei Śląskich dostępna jest na stronie internetowej spółki. Informacji w tym temacie udzielają również pracownicy obsługi biletowej, drużyny konduktorskie w pociągach, Centrum Obsługi Pasażera oraz całodobowo infolinia. Informacje dotyczące numerów peronów zamieszczone są na rozkładach jazdy udostępnionych do wiadomości podróżnych na stacjach i przystankach, jak również wygłaszane są przez megafony. Na stronie internetowej www.info.kolejeslaskie.com zamieszczane są na bieżąco informacje o opóźnieniach i utrudnieniach w kursowaniu pociągów. Strona internetowa, jak i infolinia obsługiwana jest całodobowo przez pracowników Działu Handlowego.

Przed wprowadzeniem nowego rozkładu jazdy Dział Handlowy zamieszcza, na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Śląskie nowe aktualne informacje dla podróżnych (tj. schemat linii komunikacyjnych, wyciąg z Taryfy i Regulaminu, podstawowe ceny biletów, przepisy porządkowe, dane teleadresowe przewoźnika i UTK, informacje dla niepełnosprawnych, ofertę handlową). Obowiązek zamieszczania i aktualizacji rozkładu jazdy został nałożony na zarządcę infrastruktury i zarządcę nieruchomości. Koleje Śląskie posiadają własne gabloty tylko na niektórych stacjach i przystankach kolejowych linii S1. Na pozostałych stacjach i przystankach informacja jest zamieszczana na płytach PCV, montowanych na peronach, w budynkach dworca lub innych miejscach, w ciągach komunikacyjnych.

W roku 2014 r. zarządca infrastruktury – PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. prowadziły prace modernizacyjne na liniach kolejowych obsługiwanych przez Koleje Śląskie, a co za tym idzie wydłużeniu uległy czasy przejazdu pomiędzy poszczególnymi stacjami i przystankami.

W Rocznym Rozkładzie Jazdy 2013/2014 PKP PLK S.A. wprowadziły sześć korekt rozkładu jazdy tzw. rozkłady zamknięciowe tj.

- 15 grudnia 2013 - 8 marca 2014
- 9 marca 2014 – 26 kwietnia 2014
- 27 kwietnia 2014 – 14 czerwca 2014
- 15 czerwca 2014 – 31 sierpnia 2014
- 1 września 2014 – 11 października 2014
- 12 października 2014 – 13 grudnia 2014

Wszystkie zmiany rozkładu jazdy (w postaci wydłużenia czasu jazdy, wprowadzania objazdowych tras, lub skrócenia relacji niektórych pociągów, a także wariantowania terminów kursowania wybranych pociągów oraz ich opóźniania lub

przyspieszania), powodowały niedogodności dla pasażerów jak i przewoźnika. Koleje Śląskie Sp. z o.o. jako przewoźnik korzystający z infrastruktury dostosowywały organizację przewozów pasażerskich, w taki sposób, aby ograniczyć w jak największym stopniu negatywne skutki, na które narażeni byli podróżni.

Ponadto, aby zapewnić podróżnym pełną informację o wprowadzonych zmianach prowadzone były akcje informacyjne na dworcach kolejowych, na następujących stacjach: Katowice, Gliwice, Sosnowiec, Częstochowa, Tychy, Rybnik, Czechowice Dziedzice, Bielsko Biała, Pszczyna i Tarnowskie Góry.

Akcje prowadzone były przez informatorów w ciągu czterech kolejnych dni obejmujących termin zmiany rozkładu jazdy w godzinach, od 6:00-20:00 na największym dworcu województwa - w Katowicach, na pozostałych stacjach akcje prowadzone były w godz. od 6:00-18:00. Dodatkowo w czterech lokalizacjach ustawionych było pięć przenośnych stanowisk informacyjnych (Katowice w poczekalni dworca od Pl. OMP, oraz w poczekalni dworca od Pl. Szewczyka, Bielsko Biała w poczekalni dworca, Gliwice w poczekalni dworca oraz na stacji Częstochowa w poczekalni dworca) wyposażonych w notebooki z dostępem do Internetu oraz telefony komórkowe.

Informatorzy w kamizelkach z logo KŚ, udzielali informacji podróżnym o odjazdach i przyjazdach pociągów oraz o utrudnieniach, w kursowaniu pociągów.

Dodatkowo wydłużano godziny pracy Centrum Obsługi Pasażera na dworcu w Katowicach, oraz wzmacniano obsadę infolinii.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

System sprzedaży biletów obejmuje zarówno kasy stacjonarne jak sprzedaż mobilną.

W 2014 r. sprzedaż prowadzona była:

- w 36 kasach stacjonarnych w 21 lokalizacjach. Kasy stacjonarne - jako jedyny kanał dystrybucji prowadzą pełną i kompleksową odprawę podróżnych, czyli: sprzedaż biletów, zwroty i wymiany wszystkich biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży), wystawianie faktur do biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży), odprawa przejazdów grupowych, przyjmowanie wpłat z wezwań do zapłaty, przyjmowanie reklamacji, przyjmowanie opłat za rzeczy znalezione, przyjmowanie rzeczy znalezionych pozostawionych w pociągu przez podróżnych, udzielanie kompleksowej informacji o ofercie handlowej oraz rozkładzie jazdy, wywieszanie aktualnych informacji pasażerskich w lokalizacji kas. Ponadto kasy, jako jedyny kanał dystrybucji prowadzą odprawę podróżnych na przewoźnika Przewozy Regionalne.
- przy użyciu 330 szt. terminali mobilnych stanowiących wyposażenie personelu pokładowego. Sprzedaż prowadzona była przez 234 kierowników

pociągu, 24 konduktorów oraz 44 kasjerów mobilnych. Sprzedaż mobilna – prowadzona przez obsługę pociągu stanowi drugi pod względem wielkości kanał sprzedaży i jest dopełnieniem podstawowego kanału sprzedaży – kas stacjonarnych, umożliwia odprawę podróżnych ze stacji i przystanków gdzie nie ma kas biletowych lub w czasie, gdy są one nieczynne. Kasy stacjonarne oraz sprzedaż mobilna to podstawowa i główna sieć sprzedaży.

Ich uzupełnienie stanowią wymienione poniżej pozostałe kanały dystrybucji dokonujące ograniczonej sprzedaży ofert :

- „e-KŚ” – system internetowej sprzedaży. W internetowym systemie sprzedaży - „e-KŚ” <https://bilet.kolejeslaskie.com/index.jsp> można zakupić bilety na przejazd w pociągach spółki Koleje Śląskie - „e-KŚ” takie jak: bilety jednorazowe, okresowe miesięczne, bilety na przejazd grupy.
- Callpay – sprzedaż biletów przez telefon komórkowy. W systemie tym dostępne są wyłącznie bilety liniowe - jednorazowe i miesięczne. Bilety liniowe obowiązują we wszystkich pociągach KŚ, na odcinkach ograniczonych stacjami tj. początkową i końcową ważnych w określonej strefie czasowej. Bilety liniowe można nabyć wg. taryfy normalnej oraz z uwzględnieniem ulg ustawowych.
- 17 szt. biletomatów – to kolejny kanał dystrybucji biletów Kolei Śląskich, są one zainstalowane na peronach i w poczekalniach dworców, w biletomatach można zakupić bilety jednorazowe na przejazd pociągami Kolei Śląskich, płacąc gotówką lub kartą płatniczą.
- Szybki Bilet - sprzedaż biletów przez małych agentów. Punkty SZYBKI BILET są uzupełnieniem systemu sprzedaży i mają ułatwić podróżnym kupno biletów na przejazd w pociągach Kolei Śląskich, zwłaszcza na małych stacjach. W punkcie SZYBKI BILET można zakupić bilety jednorazowe TAM I TAM/POWRÓT oraz bilety okresowe miesięczne. Punkty te prowadzą tylko sprzedaż biletów bez możliwości dokonania zwrotu czy otrzymania faktury. Punkty SZYBKI BILET zlokalizowane są w miejscach takich jak (kioski ruch, sklepy) w pobliżu dworców i przystanków kolejowych.
- Biletomaty tyskie - sprzedaż biletów w 10 automatach biletowych, wyłącznie biletów jednorazowych wg. oferty „Taryfa Pomarańczowa”.
- Przewozy Regionalne - sprzedaż biletów w ogólnopolskiej sieci kas Przewozów Regionalnych. Sprzedaż odbywa się na zasadach zawartych w umowie o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych zawartej pomiędzy Kolejami Śląskimi, a Spółką Przewozy Regionalne. W kasach PR sprzedawane są bilety z wybranych ofert KŚ.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

	Stacje na których zatrzymywały się pociągi KŚ	Dworce z własnym personelem	Dworce z obsługą agencyjną na podstawie zawartych umów	Dworce z obsługą agencyjną (innych przewoźników na podstawie zawartych umów)	Dworce bez obsługi bezpośredniej
Liczba dworców/stacji	188	21	0	0	0

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2014 r.):

Kasjerzy	Specjaliści ds. obsługi klienta
129	13

2 Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

2.1 Opóźnienia

Koleje Śląskie Sp. z o.o., posiada jedną kategorię pociągów – pociągi wojewódzkie. W rozpatrywanym okresie spółka uruchomiła 99 444 pociągi, których punktualność kursowania kształtowała się na poziomie 94,43%.

Ponadto:

- średnie opóźnienie pociągów KŚ wyniosło 16,25 minut,
- średnie opóźnienie pociągów z przyczyn leżących po stronie KŚ wyniosło 3 minuty,
- punktualność uruchomień kształtowała się poziomie 94,43%,
- punktualność przybycia wyniosła 87,26%,
- udział procentowy spółki w opóźnieniach, wyniósł 17,73%, w stosunku do wszystkich opóźnionych pociągów,
- miało miejsce 7312 wydarzeń, spowodowanych przez KŚ, wpływających na kursowanie pociągów pasażerskich, co stanowi 18,12% udziału KŚ, we wszystkich wydarzeniach wpływających na opóźnienie pociągów,

Zestawienie opóźnień

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Ilość pociągów	5 000	5 413	125	15
Udział procentowy	47,38	51,29	1,18	0,14

Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Razem	20 827	12 700	356	38
Udział procentowy	61,40	37,44	1,05	0,11

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Zgodnie z postanowieniami Dyrektywy 2004/49/ Parlamentu Europejskiego i Rady WE z dnia 29.04.2009 r. w Spółce Koleje Śląskie na bieżąco prowadzony jest nadzór nad spełnieniem wymogów bezpieczeństwa w transporcie kolejowym i odpowiedniego standardu usług przewozowych. Prowadzona jest ciągła ocena potencjalnych zagrożeń oraz szacowanie (wycena) ryzyka działalności według zasad określonych w Rozporządzeniu Komisji (WE) nr 352/2009 z 24.04.2009 r. w sprawie przyjęcia wspólnej metody oceny bezpieczeństwa w zakresie wyceny i oceny ryzyka.

Od pierwszego dnia licencjonowanej działalności spółka Koleje Śląskie prowadzi stały monitoring wszelkich zakłóceń w kursowaniu pociągów. Na bieżąco prowadzona jest rejestracja meldunków dotyczących odchyleń od rozkładu jazdy oraz ich szczegółowa klasyfikacja.

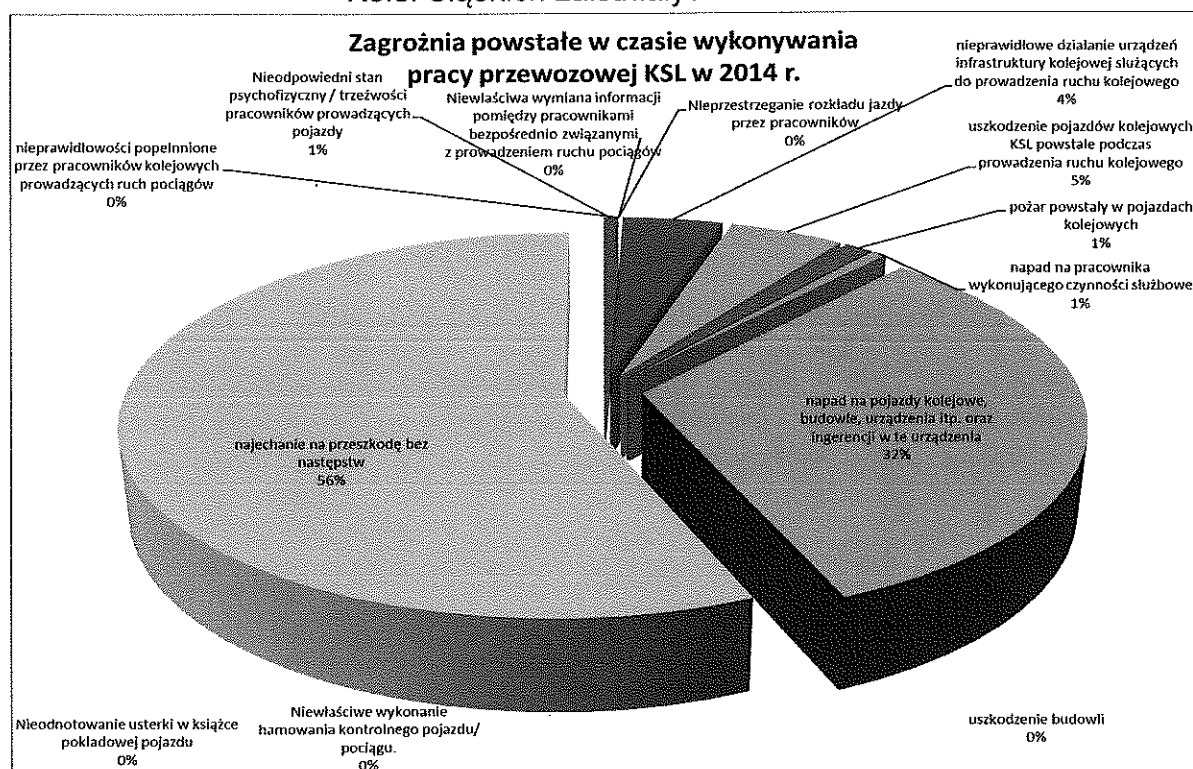
W „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń” Spółki Koleje Śląskie w 2014 roku odnotowano:

- 262 zagrożenia w ruchu pociągów Kolei Śląskich,
- 3119 zakłóceń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich.

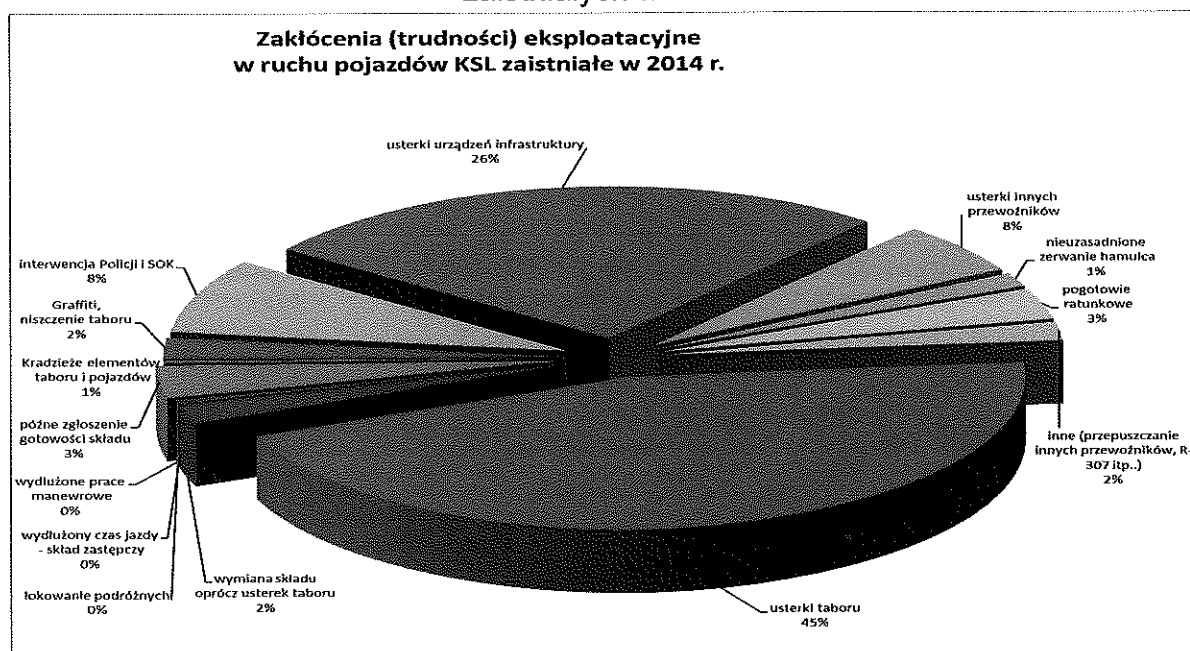
Zagrożenia w ruchu pociągów Kolei Śląskich zaistniałych w 2013 r. stanowiły:

- napady na pojazdy kolejowe (głównie obrzucenia pociągów kamieniami) - 161 przypadków (61%)
- najechania na przeszkody na torach (bez następstw) - 88 przypadków (34%)
- uszkodzenia pojazdów kolejowych KSL powstałe podczas ruchu - 9 przypadków (3%)
- pożar powstały w pojazdach kolejowych - 2 przypadki (~1 %)
- nieodpowiedni stan psychofizyczny pracowników -1 przypadek (~0,5%)
- napad na pracownika podczas pełnienia obowiązków pracowniczych - 1 przypadek (~0,5%)

Struktura zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy przewozowej Kolei Śląskich zaistniałych w 2014 r.



Struktura zakłóceń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich zaistniałych w 2014 roku



Ilość zakłóceń w 2014 roku w odniesieniu do roku 2013 wyniosła:

- usterki taboru – 1271 (w 2013r. – 1628),
- usterki urządzeń infrastruktury kolejowej – 550 (w 2013r. – 737),
- usterki innych przewoźników – 220 (w 2013r. – 156),
- interwencja Policji i SOK – 165 (w 2013r. – 224),
- późne zgłoszenie gotowości składu – 139 (w 2013r. – 96),
- wymiana składu bez usterek – 121 (w 2013r. – 96).

Analizując powyższe wartości należy zauważyć, że nastąpił nieznaczny spadek usterek taboru oraz usterek infrastruktury, jednak stanowią one nadal największą ilość odnotowanych zakłóceń. Dlatego ograniczenie ilości usterek taboru eksploatowanego przez Koleje Śląskie stanowi priorytet dla przewoźnika, ponieważ wpływa bezpośrednio na poziom świadczonych przez KSL usług przewozowych, oraz poprawę punktualności.

3 Odwołania pociągów

W 2014r. spółka Koleje Śląskie uruchomiła 99 444 pociągów, z czego odwołanych zostało 546, co stanowi ~0,55%, wszystkich uruchomionych pociągów.

4 Czystość pociągów i wyposażenie stacji

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru

Koleje Śląskie jako Spółka świadcząca usługę przewozów pasażerskich w Województwie Śląskim szczególnie nacisk kładzie na czystość taboru. Wewnętrzne sprzątanie pojazdów trakcyjnych użytkowanych przez Spółkę w roku 2014 było realizowane przez pracowników zatrudnionych bezpośrednio w Kolejach Śląskich.

W styczniu 2014r. wraz z rozpoczęciem projektu wewnętrznego sprzątania pojazdów trakcyjnych siłami i środkami własnymi Spółki utworzono dwanaście punktów, zlokalizowanych na stacjach: *Częstochowa, Łazy, Katowice, Gliwice, Rybnik, Racibórz, Lubliniec, Tarnowskie Góry, Bielsko-Biała, Żywiec, Zawadoń, Wisła Głębce*.

Powyższe punkty rozlokowane są na obszarze całego Województwa Śląskiego i stanowią pokrycie dla stacji końcowych pociągów kursujących w obiegach Kolei Śląskich.

Sprzątanie wewnętrzne pojazdów trakcyjnych KŚ w 2014r. co do zakresu było podzielone na cztery kategorie: okresowe, codzienne, pobieżne i peronowe. Każda kategoria ma ściśle przyporządkowane ramy techniczne określające konkretne czynności do wykonania. Sprzątanie zgodnie z przyjętymi obiegami pociągów Spółki odbywały się w dwunastu wyżej wymienionych punktach.

Częstotliwość wykonywania poszczególnych kategorii sprzątań została ściśle określona i ujęta w harmonogramach, i tak: sprzątanie okresowe odbywało się

każdorazowo po wykonanym przeglądzie poziomu P2 lub P3 pojazdu trakcyjnego zgodnie z obowiązującym planem przeglądów. Sprzątanie codzienne było realizowane dla każdego pojazdu trakcyjnego raz na dobę, na stacji końcowej danego pociągu. Sprzątania pobieżne i peronowe były wykonywane w zależności od długości postoju pociągu na stacjach pośrednich i zwrotnych.

Każde w/w sprzątanie podlegało wewnętrznym odbiorom jakości wykonania. Odbiory realizowane były przez Rewidenta taboru, Kierownika pociągu lub Maszynistę.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Dla zapewnienia odpowiedniej temperatury i wilgotności powietrza w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Koleje Śląskie, wszystkie nowo pozyskane pojazdy typu 27WEb, 22WE ELF, 35WE, 36WEa, EN75 Flirt, EN71AKŚ, wyposażone zostały w klimatyzację. Temperatura wewnątrz pojazdu programowana jest przez maszynistę w zakresie temperatur od 18 – 25 stopni. Elementami mającymi zasadniczy wpływ na poprawę jakości powietrza w pojazdach są filtry powietrza poddawane okresowej wymianie lub czyszczeniu. Czynności te wykonywane są zgodnie z zaleceniami producenta klimatyzatorów podczas wykonywanych prac utrzymaniowo – naprawczych w cyklach obowiązujących dany typ pojazdu zgodnie z zapisami w Dokumentacji Systemu Utrzymania.

Spalinowe pojazdy szynowe wchodzące w skład taboru Kolei Śląskich spełniają normy zgodne z obowiązującą dyrektywą 2004/26/EC. Dyrektywa ta reguluje dopuszczalne poziomy emisji zanieczyszczeń emitowane przez silniki spalinowe pojazdów niedrogowych.

Ponadto pojazdy SA138-005 oraz SA109-011 spełniają wymogi normy EC 2004/26 Etap III A.

Pojazd SA109-005 spełnia wymogi EC 2004/26 Etap II.

Olej napędowy stosowany w pojazdach taboru Kolei Śląskich spełnia wymagania normy PN-EN 590 oraz NO-91-A219. Zawartość siarki nie przekracza 10 mg/kg (10 PPM).

Skład taboru Kolei Śląskich w większości stanowią pojazdy elektryczne, czego efektem jest ograniczenie spalania paliw silnikowych, a tym samym zmniejszenie emisji spalin do środowiska.

4.3 Dostępność toalet

Eksploatowane przez Spółkę Koleje Śląskie elektryczne i spalinowe pojazdy trakcyjne wyposażone są w zależności od rodzaju pojazdu w jedną lub dwie toalety. Odfekalnianie toalet odbywa się wg potrzeb, nie mniej niż raz na dobę.

Pojazdy serii EN75, EN76, SA138, SA109 oraz typu 27WEb, 35WE, 36WEa, EN71AKŚ-EN57AKŚ, EN57KM, posiadają toalety z zamkniętym obiegiem WC, które przystosowane są dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się. Toalety na bieżąco są wyposażane w środki higieniczno- sanitarne tj. mydło w płynie, papier, środki zapachowe.

5 Badanie satysfakcji klientów

W 2014 r. badania kwestionariuszowe wśród pasażerów Kolei Śląskich zostały przeprowadzone na wszystkich trasach obsługiwanych przez Koleje Śląskie. Łącznie przebadane zostały 793 osoby, w tym 412 mężczyzn i 381 kobiet. Dobór ilości ankietowanych osób na poszczególnych trasach został ustalony na podstawie procentowego udziału pasażerów danej relacji, w ogólnej liczbie pasażerów przewoźnika. Natomiast doboru samych respondentów dokonano w sposób losowy, bez względu na wiek, płeć lub inną tego typu zmienną. Badania przeprowadzono w oparciu o ankietę złożoną z 12 pytań oraz metryczki. Pytania zostały sformułowane w formie zamkniętej, o określonej kafeterii możliwych odpowiedzi (w niektórych przypadkach również z możliwością zaznaczenia opcji „inne” i podania własnej odpowiedzi). Dodatkowo ankietę zawierała także miejsce na wpisanie wniosków i uwag pasażerów. Przedmiotem badania były zarówno wskaźniki ilościowe (jak np. częstotliwość podróżowania, rodzaj kupowanego biletu), jak i jakościowe (dotyczące subiektywnej oceny jakości usług świadczonych przez Koleje Śląskie). W ogólnej ocenie jakości usług Kolei Śląskich na wszystkich liniach przeważały opinie średnio (40 %) oraz dobrze (26 %). Największym problemem wskazywanym przez ankietowanych były częstotliwość kursowania pociągów i godziny odjazdów wg. rozkładu, ale jednocześnie nowy rozkład jazdy został uznany za zdecydowany krok w dobrym kierunku. Powyższe działanie pozytywnie oceniło 60 % respondentów. Zdaniem 36% ankietowanych od grudnia 2013r. (czyli od momentu, kiedy wprowadzono nowy rozkład jazdy) jakość usług świadczonych przez Koleje Śląskie poprawiła się. Statystyczny pasażer pozytywnie ocenił dostępność zakupów biletów, standard taboru oraz punktualność. Wśród atutów spółki można wymienić również ceny przejazdów – większość badanych pasażerów 55 % oceniła ceny biletów jako odpowiednie, 64% ankietowanych nie było w stanie ocenić poziomu skomunikowania z innymi pociągami, co może wskazywać na to, iż większość pasażerów podróżuje pociągami Kolei Śląskich głównie w bezpośrednich relacjach. Najczęstszym celem podróży respondentów była praca (45% ankietowanych). Na drugim miejscu znalazła się szkoła (38%), 18% badanych podróżowało w celach prywatnych. 47 % respondentów nie korzysta z innego środka transportu, natomiast pozostali ankietowani przy planowaniu podróży oprócz pociągu wybierają samochód (20%), autobus KZK GOP (16%), autobus innego przewoźnika niż KZK GOP (11 %), lub tramwaj (6%). Zdaniem 51% ankietowanych jakość usług świadczonych przez Koleje Śląskie jest wyższa w porównaniu do autobusów, a według 22% jest ona zdecydowanie wyższa.

6 Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług

6.1 Stosowane procedury

Wszelkie skargi/wnioski oraz reklamacje z tytułu świadczonych usług są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych w :

- Rozporządzeniu WE Nr 1371/2007,
- Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1173, z późn. zm.),
- Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266).

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgonie z Regulaminem przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie.

Osoba uprawniona może złożyć do spółki Koleje Śląskie:

1. reklamację:
 - a. z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b. z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów),
 - c. gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego,
2. skargę/wniosek
 - a. dotyczący jakości usług świadczonych przez Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
 - b. przestrzegania praw i obowiązków pasażerów lub kierowane pod adresem danego pracownika, nie związaną z roszczeniami finansowymi.

Skargi/wnioski oraz reklamacje należy składać w formie pisemnej.

Spółka Koleje Śląskie udziela odpowiedzi na skargi nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, KŚ udziela wnoszącemu odpowiedzi, lub też – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje go o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.

6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

Poniżej w formie tabelarycznej przedstawiamy ogólną liczbę otrzymanych skarg i reklamacji złożonych przez podróżnych w 2014 roku. Zostały one podzielone na następujące kategorie:

- dotyczące punktualności i opóźnień,
- dotyczące czystości i utrzymania taboru,
- dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego,
- dotyczące osób niepełnosprawnych.

Liczba skarg i reklamacji skierowanych przez pasażerów do przewoźnika
w 2014 roku.

	ogólna liczba otrzymanych	w tym:				liczba rozpatrzonych	w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera	suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (w tys. zł)
		dotyczące punktualności i opóźnień	dotyczące czystości i utrzymywania taboru	dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego	dotyczące respektowania praw osób niepełnosprawnych			
skargi wnioski	911	167	52	10	7	900	357	0
reklamacje	1084	281	6	1	2	1015	623	1,240

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Koleje Śląskie realizują wymogi Rozporządzenia nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dn. 23.10.2007 r. dotyczące m.in. praw pasażerów z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się.

Podstawowe prawa osób niepełnosprawnych w transporcie kolejowym:

- równy dostęp do usług kolejowych,
- uzyskanie pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, po wcześniejszym zawiadomieniu przewoźnika kolejowego bądź zarządcy stacji,
- informacja o dostępności przewozów kolejowych oraz warunków taboru kolejowego,
- zakup biletu podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

7.1 Zasady organizacji i realizacji przejazdów osób niepełnosprawnych

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością spółka ma wypracowane procedury obsługi takich podróżnych, umożliwiające im, po wcześniejszym zgłoszeniu niezbędnym dla prawidłowej obsługi tego typu grup pasażerów, skorzystanie z usług przewoźnika w komfortowych i przyjaznych warunkach.

W Kolejach Śląskich obowiązują „ZASADY ORGANIZACJI I REALIZACJI PRZEWOZÓW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH”, zgodnie z Uchwałą Zarządu KŚ nr 308/2013, które szczegółowo regulują kwestię organizowania i realizacji pomocy przy przejazdach osób niepełnosprawnych (przejazdy zgłaszane).

Podróżnym z niepełnosprawnością, którzy dokonają takiego zgłoszenia (e-mailowo, telefonicznie lub osobiście), zapewniana jest pełna informacja i pomoc w podróży, w możliwym zakresie.

Niezależnie od powyższych zasad, każdy podróżny o ograniczonej możliwości poruszania, który odbywa przejazd Kolejami Śląskimi, jest naszym pasażerem, któremu należy udzielić możliwej i koniecznej pomocy w podróży, nawet jeśli nie została ona wcześniej zgłoszona. Bezpośredni obowiązek pomocy przy wsiadaniu, wskazaniu i zajęciu miejsca w pociągu oraz wysiadaniu z pociągu należy do drużyny konduktorskiej.

7.2 Pomoc w podróży ze strony przewoźnika

Osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej zdolności ruchowej, zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Pomoc ta, zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia KŚ zostaną powiadomione przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem. Zgłoszenia osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej zdolności ruchowej przyjmowane są całą dobę pod nr telefonu 727 030 303, 32 42 88 888, na adres pasazer@kolejeslaskie.com., lub w punktach odprawy KŚ. Jeśli zgłoszenie zostało przyjęte w późniejszym niż wyznaczony termin lub podróżny nie dokonał zgłoszenia, KŚ podejmuje wszelkie działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna mogła odbyć przejazd.

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością stosowne są procedury, umożliwiające osobom niepełnosprawnym korzystanie z usług przewoźnika w komfortowych i przyjaznych warunkach. Szczegółową regulację w kwestii organizowania i realizacji pomocy przy przejazdach osób niepełnosprawnych – w ramach przejazdów zgłaszanych – zawierają przyjęte uchwałą zarządu Spółki nr 308/2013 z dnia 5 listopada 2013r. „Zasady organizacji i realizacji przewozów osób niepełnosprawnych”. Podróżnym z niepełnosprawnością, którzy dokonują takiego zgłoszenia (mailowo, telefonicznie lub osobiście), zapewniana jest pełna informacja i pomoc w podróży, w możliwym zakresie.

Podróżni o ograniczonej możliwości poruszania, którzy odbywają przejazd pociągami Kolei Śląskich, mają zapewnioną pomoc w podróży, nawet, jeśli przejazd nie został wcześniej zgłoszony. Bezpośredni obowiązek pomocy przy wsiadaniu, wskazaniu i zajęciu miejsca w pociągu oraz wysiadaniu z pociągu należy do personelu pokładowego.

Istotną okolicznością jest również fakt systematycznego dostosowywania taboru przewoźnika do komfortowych warunków podróży. Wprowadzono specjalne oznakowanie pociągów przystosowanych dla podróżnych z niepełnosprawnością w rozkładzie jazdy. Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w podnośniki lub specjalne rampy umożliwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

W 2014 roku KŚ otrzymała 112 zgłoszeń od osób niepełnosprawnych, w sprawie udzielenia pomocy w podróży, z czego zrealizowała 111 zgłoszeń (z przyczyn niezależnych od przewoźnika - rezygnacja podróżnego, nie zostało zrealizowane jedno zgłoszenie).

7.3 Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych

Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w specjalne podnośniki lub rampy umożliwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Wewnątrz pojazdów znajdują się specjalne miejsca, w których za pomocą pasów bezpieczeństwa można przypiąć wózek inwalidzki, aby zapobiec jego przemieszczaniu się podczas jazdy. Toalety zostały zaprojektowane i wyposażone tak, by osoby z niepełnosprawnością mogły korzystać z nich bez przeszkód. Ponadto spełniają wymogi TSI PRM, tj. są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych: dostęp do wody, środków higieny osobistej, przycisk alarmowy, możliwość obracania wózka inwalidzkiego, uchwyty do osobistego – bez pomocy zewnętrznej – korzystania z toalety, a w najnowszym taborze także suszarki do rąk umieszczone na wysokości ułatwiającej dostęp osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim. Spółka Koleje Śląskie w swojej działalności postawiła na pełną integrację pasażerów.

Przewoźnik w ponad 50% obiegów zaplanował tabor w całości przystosowany do obsługi podróżnych z niepełnosprawnością (pojazdy serii 27 WEb, EN 75, EN 76, EN 71, EN 57 AKŚ, EN 57 KM, 36 WEa). Tym taborom objęte są między innymi przewozy pasażerskie na trasach: Częstochowa - Gliwice oraz Sosnowiec Główny - Tychy Lodowisko. W następnej kolejności linie: Katowice - Żywiec/Zwardoń oraz Katowice - Rybnik/Racibórz i Katowice - Wisła Głębce.

Dodatkowo wprowadzono specjalne oznakowanie pociągów przystosowanych dla podróżnych z niepełnosprawnością w rozkładzie jazdy, a także na stronie internetowej, co umożliwia wcześniejsze zaplanowanie podróży przez osoby niepełnosprawne.

7.4 Zatrudnienie osób niepełnosprawnych

Stan zatrudnienia na koniec 2014r – zatrudnienie osób niepełnosprawnych to 13 pracowników, w tym:

- 1 - osoba ze znacznym stopniem niepełnosprawności,
- 5 - osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności,
- 7 - osób z lekkim stopniem niepełnosprawności.