Załącznik
do **Norm Jakości Obsługi**
w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych usług pasażerskich
wykonywanych przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

SPRAWOZDANIE za rok 2017

w zakresie
realizacji Norm Jakości Obsługi
przyjętych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

(realizacja art. 28 ust. 2 Rozporządzenia WE Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dn. 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym)

Lp.	**Obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi**	Miernik jakości procesu - poziom minimalny	**Miernik jakości procesu - wykonanie**	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
1	**Informacja** udzielana podróżnym i klientom* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	-		215 kontroli pracy kierowników pociągu podczas jazd kontrolnych, 30 kontroli kas biletowych oraz 60 kontroli w zakresie informacji taryfowych zamieszczanych w gablotach na peronach oraz w budynkach i holach dworców (uchybień w badanym zakresie nie stwierdzono).		Prowadzenie pouczeń okresowych: 2 razy do roku dla kasjerów biletowych i kontrolerów biletów oraz 3 razy w roku dla kierowników pociągu i konduktorów.
2	**Zawieranie umowy przewozu***	-	-	365 kontroli, w tym kierowników pociągu podczas jazd kontrolnych oraz kas biletowych. Dodatkowo 90 kontroli-szkoleń w zakresie funkcji "Pakiet Podróżnika".		Prowadzenie pouczeń okresowych: 2 razy do roku dla kasjerów biletowych i kontrolerów biletów oraz 3 razy w roku dla kierowników pociągu i konduktorów.
3	**Punktualność** połączeń w ruchu krajowym	95%	**Linia komunikacyjna SKM - 97,73%; linie komunikacyjne PKM - 98,74%.**	NIE DOTYCZY	-	-
4	**Czystość taboru kolejowego*** (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	-	**(3,02)**	Proces czyszczenia taboru przebiega prawidłowo. Miał miejsce jeden przypadek nieprawidłowego wykonania czyszczenia (rodzaj: "gruntowne").	Przyczyna niezgodności częściowo po stronie wykonawcy (wykonanie czyszczenia pojazdu w niepełnym zakresie), częściowo po stronie Spółki (nieprawidłowy nadzór nad odbiorem czyszczenia).	Wyjaśniono przyczyny oraz zastosowano środki dyscyplinujące przewidziane prawem. Z działań o charakterze ogólnym funkcjonuje dwustopniowy nadzór w zakresie: odbierania czyszczeń (nadzór nad podmiotem zewnętrznym) i kontroli samego procesu odbioru (nadzór zarówno nad podmiotem zewnętrznym, jak również nad pracownikami Spółki).

Lp.	**Obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi**	Miernik jakości procesów - poziom minimalny	**Miernik jakości procesów - wykonanie**	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
5	**Wskaźnik poziomu czystości** pomieszczeń na Dworcu Podmiejskim SKM w Gdyni Głównej oraz czystości na stacjach i przystankach osobowych na linii kolejowej nr 250* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	66,66%	**81,09%**	Najczęściej występujące problemy powtarzają się. Dotyczą one większej intensywności zabrudzeń w okolicach koszy na śmieci czy trudności z odśnieżaniem peronów w przypadku intensywniejszych opadów śniegu.	Większość przyczyn występowania niezgodności leży po stronie wykonawcy usług (jest to proces realizowany przez podmioty zewnętrzne). W przypadku odśnieżania peronów SKM problem jest potęgowany ich liczbą i gęstym rozmieszczeniem oraz dużą liczbą pasażerów, co utrudnia wykonywanie tej czynności jednocześnie we wszystkich lokalizacjach.	Podejmowane przez Spółkę działania obejmują prowadzenie stałego, bezpośredniego nadzoru nad ilością i jakością wykonywanych przez podmioty zewnętrzne czynności oraz korzystanie z mechanizmów kar umownych.
6	**Badania satysfakcji Klientów** - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	**3,11**	Wskaźnik ogólnej oceny usługi przewozowej i stopnia satysfakcji Klienta wykazuje stałą tendencję wzrostową.	-	-
7	**Obsługa skarg**	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	**0,00002% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów**		-	-
8	**Zwrot opłat i odszkodowań** za nieprzestrzeganie norm jakości usług**	-	**BRAK**		-	-
9	**Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym** oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**	-	-	Zarejestrowano 31 zgłoszeń przewozu osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej zdolności ruchowej, tj. o 10,71% więcej niż w 2016 r., w tym 19 zgłoszeń dotyczyło linii komunikacyjnej SKM, a 12 - linii komunikacyjnych PKM.	-	-