

SPRAWOZDANIE za rok 2011

Załącznik
do Norm Jakości Obsługiw zakresie
realizacji Norm Jakości Obsługi
przyjętych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych usług pasażerskich
wykonywanych przez PKP Szybka Kolej Miejska 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)	-	3,06	Łączna liczba kontroli - 45 W toku kontroli stwierdzono następujące niezgodności: 1. brak informacji taryfowych i przewozowych przy okienkach kas biletowych; 2. zły stan pomieszczeń dworcowych; 3. trudności w kontroli biletów kartkowych z uwagi na brak informacji niezbędnej dla podróżnych.	Przyczynami niezgodności były: 1. brak tablic informacyjnych przy okienkach kasowych - wszystkie tablice są umieszczone na peronach SKM; 2. wieloletnie zaniedbanie w utrzymaniu infrastruktury dworcowej, w tym nie będącej pod zarządem Spółki, z której korzystają nasi podróżni; 3. nieczytelny odcisk kasownika biletowego - na informacji dla podróżnych.	1. <u>działania korygujące</u> : systematyczna wymiana tablic informacyjnych dla podróżnych na peronach oraz systematyczne umieszczanie tablic informacyjnych przy okienkach kasowych; 2. <u>działania korygujące</u> : systematyczna poprawa stanu pomieszczeń dworcowych przy okazji prowadzonych prac naprawczych i modernizacyjnych na linii kolejowej nr 250 - nieźle, na przystankach poza linią kolejową nr 250 - gorzej; 3. <u>działania korygujące</u> : opracowano nowy wzór biletów kartkowych SKM.
2	zawieranie umowy przewozu*	-	-	Łączna liczba kontroli 92. Co do zasady - BEZ UWAG	-	-
3	punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	98,10%	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)	-	2,29	15% czyszczeń taboru zostało zrealizowanych w mniejszym wymiarze niż planowany	Prowadzenie intensywnych prac modernizacyjnych na infrastrukturze kolejowej Spółki oraz PKP PLK S.A. wymuszające częste zmiany Roczno-Rozkładu Jazdy i związanych z nim ściśle obiegów składów pociągów	<u>Działania korygujące</u> : w ramach nowego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego (zadanie outsourcingowane) zmodyfikowano rodzaje i zakres czyszczeń taboru umożliwiające bardziej elastyczne planowanie procesu; <u>działania zapobiegawcze</u> : założono dodatkowe środki finansowe na czyszczenie taboru w związku z Finałami Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej EURO 2012 i związanym z tym zwiększonym ruchem pociągów SKM w czerwcu 2012 r.

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%	78% (2,345)	Ogółem w 365 kontrolach ("Raport dzienny prac porządkowych") stwierdzono łącznie 272 istotnych niezgodności skutkujących zmniejszeniem wynagrodzenia należnego kontrahentowi Spółki z tytułu realizacji czynności utrzymania porządku i czystości	Najczęstszymi przyczynami niezgodności były: 1. brak odśnieżenia peronu; 2. brak posypania peronu piaskiem (dotyczy sezonu zimowego); 3. niedokładne czyszczenie powierzchni; 4. niedokładne czyszczenie schodów.	<u>Działania korekcyjne</u> : bieżące zgłaszanie nieprawidłowości przez osobę upoważnioną przez Spółkę do nadzoru nad sposobem realizacji zadania outsourcingowanego; <u>działania korygujące</u> : nakładanie kar umownych na kontrahenta Spółki z tytułu niewłaściwej realizacji zadania outsourcingowanego; <u>działania zapobiegawcze</u> : zmiana sposobu konstruowania postępowań przetargowych na podstawie dotychczasowych doświadczeń Spółki.
6	Badania satysfakcji Klientów - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	2,41	Przeprowadzono dwa badania zapełnienia składów pociągów* (stwierdzono 3 niezgodności) ORAZ dwa badania własne w formie ankiety zamieszczonej na stronie internetowej Spółki**	Przyczynami niezgodności były: 1. niewłaściwe zestawienie składu pociągu nr 806 / za małą częstotliwość kursowania w szczycie porannym na odcinkach: Luzino - Wejherowo i Reda - Rumia; 2. niewłaściwe zestawienie składu pociągu nr 805 / za małą częstotliwość kursowania w szczycie popołudniowym na odcinku Gdynia Chylonia - Reda; 3. niewłaściwe zestawienie składu pociągu nr 5833 / za małą częstotliwość kursowania w szczycie popołudniowym na odcinku Wejherowo - Luzino.	1. <u>działania korekcyjne</u> : zmiana zestawienia z 2 e.z.t. na 3 e.z.t., <u>działania korygujące</u> : wydłużenie pociągu nr 410 do Redy i pociągu nr 118 do Luzina, <u>działania zapobiegawcze</u> : wprowadzenie od Rozkładu Jazdy 2011/2012 częstotliwości 7,5-minutowej w szczycie porannym na odcinku Reda - Rumia; 2. <u>działanie korekcyjne</u> : zmiana zestawienia z 2 e.z.t. na EN71+EN57, inne działania: BRAK; 3. <u>działania korygujące</u> : zmiana zestawienia z EN71 na 2 e.z.t., <u>działania zapobiegawcze</u> : od Rozkładu Jazdy 2011/2012 zestawienie EN71+EN57 i wydłużenie pociągu nr 151 do Luzina.
7	obsługa skarg	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	0,0003%	NIE DOTYCZY	-	-
8	zwrot opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług**	-	-	Nie było zwrotu opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług	-	-
9	pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**	-	-	3 zgłoszenia: 2 na odcinku Słupsk - Gdańsk Przymorze i 1 na odcinku Gdańsk Gł. - Sopot	-	-