

SPRAWOZDANIE za rok 2012

Załącznik

do **Norm Jakości Obsługi**

w zakresie

w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych usług pasażerskich

realizacji **Norm Jakości Obsługi**

wykonywanych przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

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)	-	2,27	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	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	1. działania korygujące: systematyczne umieszczanie tablic informacyjnych przy okienkach kasowych; 2. działania korygujące: 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
2	zawieranie umowy przewozu*	-	-	Łączna liczba kontroli 123 Co do zasady - BEZ UWAG	-	-
3	punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	98,60%	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)	-	2,33	2% czyszczeń taboru zostało zrealizowanych w mniejszym wymiarze niż planowany	1. występowanie bardzo niskich temperatur, uniemożliwiające wykonanie zaplanowanych czynności w pełnym zakresie; 2. sporadyczne przypadki stwierdzenia niskiej jakości prac wykonanych przez kontrahenta Spółki, skutkujące koniecznością zmiany kategorii odebranego czyszczenia na mniej szczegółowy	Działania korygujące: nakładanie kar umownych na kontrahenta Spółki z tytułu niewłaściwej realizacji zadania outsourcingowanego; działania zapobiegawcze: zwiększenie nadzoru pośredniego przez odpowiedzialnego kierownika komórki organizacyjnej i nadzoru bezpośredniego poprzez imienne wyznaczenie od dn. 02.05.2012 r. osoby odpowiedzialnej za jakościowe odbiory czyszczeń 2 razy w tygodniu (w tym również z udziałem odpowiedzialnego kierownika komórki organizacyjnej)

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* (<u>w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań</u>)	66,66%	68% (2,33)		Najczęstszymi przyczynami niezgodności były: 1. brak odśnieżenia peronu; 2. brak posypania peronu piaskiem (dotyczy sezonu zimowego); 3. niedokładne czyszczenie powierzchni; 4. niedokładne czyszczenie schodów. 5. Problem z ptakami (dotyczy głównie gołębi) zanieczyszczającymi zarówno nawierzchnię peronu jak i inne powierzchnie znajdujące się na peronie	<u>Działania korekcyjne</u> : bezpośrednie zgłaszanie w ramach kontroli bieżącej 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> : uwzględnianie dotychczasowego doświadczenia przy konstruowaniu kolejnych postępowań przetargowych.
6	Badania satysfakcji Klientów - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	2,34	Przeprowadzono cztery badania własne w formie ankiety zamieszczonej na stronie internetowej Spółki (<u>w cyklu kwartalnym</u>) ORAZ jedno badanie przez podmiot zewnętrzny w formie wywiadów bezpośrednich**	-	-
7	obsługa skarg	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	0,0004%	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**	-	-	9 zgłoszeń: 2 na odcinku Słupsk Gdańsk Przymorze-Uniwersytet i po jednym: Gdańsk Gł.-Sopot- Gdańsk Gł, Gdańsk Oliwa- Gdynia Cisowa, Reda Pieleszewo-Gdynia Gł., Gdańsk Gł.-Gdynia Gł., Sopot-Gdynia Wzgórze Św. Maksymiliana, Gdynia Gł.-Wejherowo i Wejherowo-Gdańsk Gł.	-	-