

SPRAWOZDANIE za rok 2010

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)

Załącznik nr 3
do Norm Jakości Obsługi
regionalnych kolejowych przewozów osób
wykonywanych przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

Lp.	obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi	miernik jakości procesów - planowanie	miernik jakości procesów - wykonanie	liczba i rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
1	informacja udzielana podróżnym i klientom*	-	-	Łączna liczba kontroli - 43. W toku kontroli stwierdzono: 1. utrudnienia w kontroli biletów kartkowych z uwagi na zamieszczenie na drugiej stronie inf. dla podróżnych; 2. Brak oznaczeń "SKM" na pudłach pociągów Spółki z reklamami; 3. Niewłaściwy stan tablic informacyjnych; 4. Brak inf. taryfowych i przewozowych przy okienkach kas biletowych; 5. Zły stan pomieszczeń dworcowych.	1. Nieczytelny odcisk kasownika biletowego na bilecie kartkowym; 2. Zaklejanie oznaczeń przewoźnika w trakcie naklejania reklam na pułta wagonów; 3. Zaawansowany wiek nośników informacji, akty wandalizmu; 4. Niewystarczający nadzór nad pracą agentów Spółki sprzedających bilety SKM; 5. Wieloletnie zaniedbania w utrzymaniu infrastruktury dworcowej nie będącej pod zarządem Spółki, ale z której korzystają pasażerowie Spółki.	1. Opracowanie nowego wzoru biletów kartkowych - w trakcie realizacji; 2. Oznakowanie części pojazdów trakcyjnych znakami identyfikującymi przewoźnika - zadanie ciągłe; 3. Poprawa stanu tablic informacyjnych w trakcie prowadzonych prac modernizacyjnych infrastruktury peronowej Spółki - zadanie ciągłe; 4. Poprawa nadzoru nad pracą agentów Spółki sprzedających bilety SKM; 5. systematyczna poprawa stanu pomieszczeń dworcowych przy okazji prowadzonych prac naprawczych i modernizacyjnych.
2	zawieranie umowy przewozu*	-	-	Łączna liczba kontroli - 91. Co do zasady - BEZ UWAG	-	-
3	punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	99,77%	NIE DOTYCZY	-	-
4	czystość taboru kolejowego*	-	-	-	Nie stwierdzono nieprawidłowości pomiędzy postanowieniami umowy a wykonaniem umowy (zadanie outsourcingowane). Spółka ma opracowane wymagania własne w zakresie rodzaju, zakresu i częstotliwości czyszczeń oraz zasad zlecenia i odbioru czyszczeń, włącznie z nadzorem bezpośrednim nad realizacją umowy. Przyjęty system nadzoru nad procesem outsourcingowanym pozwala na bieżące korygowanie występujących usterek, a tym samym uniemożliwia wyjazd taboru, którego stan sanitarny nie jest zgodny z wymaganiami Spółki.	-

Lp.	obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi	miernik jakości procesów - planowanie	miernik jakości procesów - wykonanie	liczba i rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
5	czystość pomieszczeń na Dworcu Podmiejskim SKM w Gdyni Głównej oraz czystości na stacjach i przystankach osobowych na linii kolejowej nr 250*	-	-	Ogółem w 364 kontrolach ("Raport dzienny prac porządkowych") stwierdzono łącznie 2.719 niezgodności na 21 stacjach i przystankach osobowych linii kolejowej nr 250 - w tym na Dworcu Podmiejskim SKM w Gdyni Głównej (daje to wskaźnik czystości na poziomie 64,43%)	Najczęstszymi przyczynami niezgodności były: 1. nieodśnieżenie lub niewystarczające odśnieżenie peronów 2. brud i kurz zalegający na elementach wyposażenia peronów (poręcze, gabloty itp.) 3. niewystarczający stopień czystości powierzchni peronów (śmieci, niedopałki itp.) 4. niezadowolający stan czystości wind i dźwigów osobowych na peronach SKM	Z działań korygujących należy wymienić bieżące zgłaszanie nieprawidłowości w protokołach kontroli, sporządzanych w wyniku przeprowadzonych "Raportów dziennych prac porządkowych". Z działań zapobiegawczych można wskazać nakładane kary umowne na kontrahenta Spółki (dyscyplinujący element nadzoru nad procesem outsourcingowym), bezpośrednie rozmowy Kierownictwa Spółki oraz sposób konstruowania postępowań przetargowych (na przyszłość)
6	badania opinii klientów	-	-	1. Badania satysfakcji klienta metodologią "tajemniczy pasażer" w dn. 12-18.01.2010 r. - 20 nieprawidłowości w zakresie Rozkładu Jazdy i zestawienia składów pociągów pogrupowanych w 6 rodzajów nieprawidłowości	1.1 Za krótki okres obowiązywania 7,5-minutowego cyklu kursowania pociągów w porannym szczycie 1.2 Upadłość Stoczni Gdynia S.A. 1.3 Brak postoju pociągów typu "Sprinter" na Stacji Gdynia Orłowo 1.4 Uwagi do e.z.t. EN71-045: niewydolny system ogrzewania / niewygodne siedzenia 1.5 Nieatrakcyjny dojazd z Lęborka do Słupska w porze porannej w dni wolne od pracy 1.6 Nieatrakcyjna oferta przewozowa na odcinku Tczew-Gdańsk Gł.	1.1 Wyeliminowano od Rozkładu Jazdy 2010/2011 1.2 Przebudowano Rozkład Jazdy i obiegi składów pociągów w porannym szczycie przewozowym na odcinku Lębork-Wejherowo od II korekty Rozkładu Jazdy 2009/2010 1.3 Zatrzymano pociągi typu "Sprinter" na Stacji Gdynia Orłowo od Rozkładu Jazdy 2010/2011 1.4 Poprawiono wydajność ogrzewania (niezwłocznie) / zmieniono rozmieszczenie i rodzaj siedzeń w SIWZ na modernizację kolejnych 21 e.z.t. 1.5 Poprawiono od Rozkładu Jazdy 2010/2011 1.6 Poprawiono od Rozkładu Jazdy 2010/2011
7	obsługa skarg	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	0,0004% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	NIE DOTYCZY	-	-
8	zwrot opłat i odszkodowań za nieprzestrzeżenie norm jakości usług**	-	-	Nie było zwrotu opłat i odszkodowań za nieprzestrzeżenie norm jakości usług	-	-
9	pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**	-	-	Nie było zgłoszenia potrzeby pomocy osobie niepełnosprawnej	-	-