

SPRAWOZDANIE za rok 2014

Załącznik
do **Norm Jakości Obsługi**

w 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)	-	3,24	Przeprowadzono łącznie 163 kontrole wewnętrzne w kasach biletowych SKM - własnych i agencyjnych. W trakcie kontroli nie stwierdzono uchybień w zawieraniu umowy przewozu.	brak	Prowadzenie pouczeń okresowych jako sformalizowanego i zorganizowanego szkolenia wewnętrznego: 2 razy do roku dla kasjerów biletowych oraz 3 razy do roku dla kierowników pociągu/konduktorów.
2	Zawieranie umowy przewozu*	-	-	Kontrole bieżące.	brak	Prowadzenie pouczeń okresowych jako sformalizowanego i zorganizowanego szkolenia wewnętrznego: 2 razy do roku dla kasjerów biletowych oraz 3 razy do roku dla kierowników pociągu/konduktorów.
3	Punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	98,77%	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)	-	2,72	Proces czyszczenia taboru przebiega prawidłowo.	Sporadyczne przypadki stwierdzenia niskiej jakości prac wykonanych przez kontrahenta Spółki, skutkujące koniecznością zmiany kategorii odebranego czyszczenia na mniej szczegółowe.	Działania korygujące: nakładanie kar umownych na kontrahenta Spółki z tytułu niewłaściwej realizacji zadania outsourcingowanego; działania zapobiegawcze: utrzymywanie nadzoru pośredniego i bezpośredniego nad realizacją usługi outsourcingowanej.

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 <u>Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań</u>)	66,66%	76% (2,78)		Najczęstszymi przyczynami niezgodności były: 1. brak odśnieżenia peronu i brak posypania peronu piaskiem (dotyczy sezonu zimowego); 2. niestaranne doczyszczanie powierzchni elementów wyposażenia peronu.	<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.
6	Badania satysfakcji Klientów - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	2,93	Przeprowadzono cztery badania własne w formie ankiety zamieszczonej na stronie internetowej Spółki (w cyklu kwartalnym). Średni wskaźnik satysfakcji Klienta występuje jako średnia ważona z 9 postulatów przewozowych.	-	-
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**	-	-	Osiem zgłoszeń w relacjach: Gdynia Wzgórze Św. Maksymiliana - Wejherowo; Sopot - Gdańsk Wrzeszcz; Gdańsk Wrzeszcz - Gdynia Główna; Gdańsk Oliwa - Wejherowo; Sopot Kamienny Potok - Gdynia Główna; Gdynia Wzgórze Św. Maksymiliana - Gdańsk Żabianka-AWFIS; Gdynia Główna - Reda Pieleszewo; Sopot - Gdynia Główna - Sopot.	-	-