

# SPRAWOZDANIE za rok 2015

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)	-	<b>3,49</b>	254 kontroli pracy kierowników pociągu podczas jazu kontrolnych oraz 41 kontroli w kasach biletowych. W trakcie wykonanych kontroli nie stwierdzono uchybień	-	Działania zapobiegawcze: prowadzenie pouczeń okresowych: 2 razy w roku dla kasjerów biletowych i 3 razy w roku dla kierowników pociągu/konduktorów
2	Zawieranie umowy przewozu*	-	-	139 kontroli w kasach biletowych	1) błędnie wprowadzone zwroty biletów do systemu "Rpos"; 2) nie wpisane zwroty na wykazy i do kontrolerek; 3) błędnie wyliczone zwroty biletów; 4) brak opisów przy zmianie rolek; 5) różnica pomiędzy wpływami z przenośnej kasy fiskalnej a zestawieniem biletów kartkowych wg taryfy	Działania korygujące i zapobiegawcze: pouczenie (indywidualne) niezwłocznie po wykryciu niezgodności oraz prowadzenie pouczeń okresowych (grupowo): 2 razy w roku dla kasjerów biletowych i 3 razy w roku dla kierowników pociągu/konduktorów
3	Punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	<b>99,15%</b>	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)	-	<b>2,86</b>	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 <b>Normami Jakości Obsługi</b>	Miernik jakości procesów - poziom minimalny	<b>Miernik jakości procesów - wykonanie</b>	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	<u>Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące</u> (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / <u>działania zapobiegawcze</u> (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
5	<b>Wskaźnik poziomu czystości</b> 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%	<b>77,8% (2,87)</b>	Najczęściej występujące niezgodności to: <b>1)</b> przepełnione kosze na śmieci; <b>2)</b> brudna nawierzchnia peronów; <b>3)</b> brudne balustrady wejść / zejść z peronów	Najczęstsze przyczyny występowania niezgodności to zaniedbania wykonawcy bądź występowanie nadzwyczajnych okoliczności powodujących nagłe spiętrzenie wyrzucanych śmieci (dotyczy głównie imprez masowych)	W ramach podejmowanych przez Spółkę działań naprawczych wymienić można czynności doraźne (nieodbieranie / usterkowanie czyszczeń) oraz zapobiegawcze (zmiana wzoru umowy z kontrahentem wprowadzająca inny system naliczania kar oraz doprecyzowująca rodzaj i częstotliwość wykonywanych czynności)
6	<b>Badania satysfakcji Klientów</b> - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	<b>3,14</b>		-	-
7	<b>Obsługa skarg</b>	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	<b>0,0005%</b>		-	-
8	<b>Zwrot opłat i odszkodowań</b> za nieprzestrzeganie norm jakości usług**	-	-	Nie było takich przypadków	-	-
9	<b>Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym</b> oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**	-	-	Zarejestrowano 17 zgłoszeń przewozu osób niepełnosprawnych. Zauważalna jest tendencja (rok do roku) zwiększania się liczby zgłoszeń oraz wykonywania przewozu osób niepełnosprawnych na dłuższe odległości, w tym w układzie zapewnienia możliwości przesiadania się na pociągi innych przewoźników kolejowych	-	-