

SPRAWOZDANIE za rok 2021

**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)	-	3,48	Przeprowadzono 303 kontrole pracy kierownika pociągu / konduktorów podczas jazd kontrolnych, 176 kontroli kas biletowych oraz 69 kontroli w zakresie udzielania informacji taryfowych zamieszczanych w gablotach informacyjnych na peronach oraz w budynkach i halach dworców (usterek nie stwierdzono)		Prowadzenie pouczeń okresowych (szkoleń wewnętrznych): 2 razy w roku kalendarzowym dla zespołów kasjerów biletowych i megafonistów oraz dla zespołu kierowników pociągu / konduktorów
2.	Zawieranie umowy przewozu*	-	-	Przeprowadzono 479 kontroli (w tym pracy kierowników pociągu) podczas jazd kontrolnych oraz kontroli kas biletowych		Prowadzenie pouczeń okresowych (szkoleń wewnętrznych): 2 razy w roku kalendarzowym dla zespołów kasjerów biletowych i megafonistów oraz dla zespołu kierowników pociągu / konduktorów
3.	Punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	97,95%	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)	-	3,58	Proces czyszczenia taboru przebiegał prawidłowo.	-	Czyszczenie taboru SKM jest realizowane przez wybrany w postępowaniu przetargowym podmiot zewnętrzny. Są określone i opisane rodzaje i zakresy poszczególnych rodzajów czyszczeń. Funkcjonuje formalny nadzór bezpośredni i pośredni nad prawidłowością przebiegu procesu. Przypisane są zadania i odpowiedzialności do konkretnych stanowisk pracy, w zależności od lokalizacji czyszczenia taboru.

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%	95,89%	Najczęściej występującymi problemami dotyczącymi niewłaściwego poziomu utrzymania czystości w okresie zimowym są: zalegająca pokrywa śnieżna, śliskość i niewłaściwy stan ciągów komunikacyjnych. Ponadto występuje większa intensywność zabrudzeń w okolicach koszy na śmieci spowodowanych przez ptaki i ich odchody.	Niewłaściwy stan infrastruktury peronowej w okresie zimowym spowodowany jest intensywnością występowania zjawisk atmosferycznych. Zanieczyszczenia przez ptaki wynikają z obecności tych zwierząt w przestrzeni miejskiej oraz ich dokarmianiem przez osoby korzystające z usług SKM, jak również uszkodzeniami elementów zabezpieczeń peronów SKM przed przysiadaniem na nich ptaków. Ponadto większa intensywność zabrudzeń w okolicach koszy na śmieci wynika również z wydostawania się z nich płynnych frakcji odpadów.	Stały i bezpośredni nadzór osób wyznaczonych przez SKM nad pracami wykonywanymi przez podmioty zewnętrzne oraz korzystanie z mechanizmu nakładania kar umownych / Audyt wykonywanych prac w formie wypełniania formularzy / Montowanie zabezpieczeń przeciwko przysiadaniu ptaków w ramach modernizacji peronów SKM oraz w ramach wykonywanych prac o charakterze konserwacyjnym.
6.	Badania satysfakcji Klientów - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	3,23	Średnia ważona z 3 badań satysfakcji Klienta w formie ankietowej na stronie internetowej Spółki.	-	-
7.	Obsługa skarg	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	0,0015%		-	-
8.	Zwrot opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług**	-	BRAK		-	-
9.	Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**	-	-	Zarejestrowano 5 zgłoszeń przewozu osoby niepełnosprawnej - 3 dotyczyły linii komunikacyjnej SKM Gdańsk Śródmieście - Wejherowo - Lębork, a 2 linii komunikacyjnych PKM w kierunku Kościerzyny.	Przyczynami małej liczby zgłoszeń przewozu osoby niepełnosprawnej pozostają niezmiennie: 1. Oznaczenie w rozkładzie jazdy każdego pociągu SKM jako przystosowanego do przewozu osób niepełnosprawnych; 2. Wejście w życie przepisów Rozporządzenia RODO i związana z tym niechęć pasażerów do udostępniania danych osobowych niezbędnych do obsługi zgłoszenia przewozu osoby niepełnosprawnej.	-