

Toruń, 01. 07. 2013 r.

# Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2012

## I. Informacje dostarczane pasażerom przed podróżą oraz w trakcie podróży.

1. Rozkłady jazdy – na wszystkich stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Arriva RP Sp. z o.o. umieszczone są rozkłady jazdy w formie tabeli z odjazdami z danego miejsca oraz „liniowe” w formie tabeli z godzinami odjazdów z wszystkich stacji i przystanków na całej trasie przebiegu poszczególnych pociągów. Na stacjach, na których zatrzymują się pociągi innych przewoźników rozkład jazdy Arriva RP znajduje się także na wspólnych tablicach z rozkładem jazdy w różnych formach. Rozkład jazdy dostępny jest także na stronie internetowej [www.arriva.pl](http://www.arriva.pl) oraz na stronach rozkładu jazdy SITKoL prowadzonego przez spółkę TK Telekom, gdzie umieszczone są i powiązane rozkłady jazdy wszystkich przewoźników w Polsce oraz połączenia zagraniczne.
2. Strona internetowa – Arriva RP prowadzi stronę internetową [www.arriva.pl](http://www.arriva.pl), na której dostępny jest rozkład jazdy, taryfy, cenniki, regulaminy, informacje o kasach biletowych. Na stronie w zakładce „Centrum obsługi pasażera” znajdują się informacje o sposobach wnoszenia skarg i reklamacji, o pomocy osobom niepełnosprawnym, o biurze rzeczy znalezionych oraz numerach infolinii. Na stronie znajduje się informacja o prawach pasażera z odesłaniem do strony Unii Europejskiej.
3. Infolinia - **801 081 515** - dla numerów stacjonarnych **22 481 39 48** - dla telefonów komórkowych. Czynna całą dobę. Pod wskazanymi numerami telefonów dostępne są wszystkie niezbędne informacje, w tym o opóźnieniach i odwołaniach pociągów, rozkładzie jazdy i taryfach. Pod powyższe numery osoby niepełnosprawne mogą zgłaszać chęć odbycia podróży i konieczność udzielenia im pomocy.
4. Komunikaty – na stronie internetowej, na wszystkich przystankach i stacjach kolejowych wywieszane są komunikaty o zmianach w rozkładzie jazdy pociągów oraz inne informacje.
5. Pracownicy – drużyny konduktorskie zobowiązane są do udzielania podróżnym wszystkich niezbędnych informacji o połączeniach taryfach oraz przy opóźnieniach w razie potrzeby komunikacji zastępczej lub alternatywnych połączeniach.
6. Ulotki – informacje o zmianach rozkładów jazdy przekazywane są podróżnym w formie ulotek rozkładanych w pociągach.
7. Informacja o prawach pasażera – na każdej stacji i przystanku znajduje się informacja zawierająca wyciąg z przepisów dotyczący praw i obowiązków podróżnego, wynikających między innymi z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady.

W ramach tego znajduje się informacja między innymi o możliwości składania skarg do przewoźnika i Urzędu Transportu Kolejowego oraz informacja dla niepełnosprawnych. W pojazdach znajduje się informacja o prawach pasażera z odesłaniem do strony Unii Europejskiej.

8. Komunikaty – Komunikaty megafonowe na stacjach i przystankach kolejowych (z wyjątkiem przystanków, które nie są wyposażone w megafony), dotyczące bieżącego kursowania pociągów, wygłaszane są przez pracowników PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz Przewozów Regionalnych Sp. z o.o. Komunikaty w pociągach wygłaszane są przez pracowników przez instalację rozgłoszeniową. Poprzez tą instalację wygłaszane są także komunikaty automatyczne (w pojazdach, gdzie jest taka możliwość) o stacjach i przystankach przebiegu pociągu.
9. Informacja wizualna na i w pociągach – Wszystkie pociągi wyposażone są w zewnętrzne elektroniczne tablice z informacją o stacji docelowej. W części pojazdów tablice informacyjne wskazują także trasę przebiegu pociągu. Część pojazdów wyposażona jest w elektroniczne tablice wewnętrzne informujące o stacji docelowej i następnym przystanku na trasie przebiegu pociągu.
10. infopasazer.intercity.pl – na stronie internetowej pasażer może dowiedzieć się w czasie rzeczywistym o punktualności pociągu, który go interesuje.

## II. Bilety.

1. Sprzedaż w pociągu – Wszyscy kierownicy pociągu i konduktorzy wyposażeni są w elektroniczne terminale mobilne do sprzedaży biletów jednorazowych i miesięcznych. W razie uszkodzenia terminala pracownicy wyposażeni są w blankiety biletowe.
2. Sprzedaż w kasach na stacjach – Arriva RP w 2012 r. posiadała cztery kasy obsługiwane przez ajenta na stacji Bydgoszcz Główna, Grudziądz, Świekatowo i Kwidzyn. Sprzedaż na innych stacjach dokonywana jest w kasach Spółki Przewozy Regionalne na podstawie umowy.
3. Automaty – Arriva RP posiada jeden automat biletowy na stacji Tuchola.
4. Wzajemne honorowanie biletów – Arriva RP zawarła umowę z Przewozami Regionalnymi na wzajemną sprzedaż we wszystkich kasach i terminalach mobilnych obsługiwanych przez obie spółki lub ich agentów i honorowanie biletów w obsługiwanych pociągach.

## III. Punktualność połączeń międzynarodowych i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku przerwania połączeń.

1. Arriva RP nie obsługuje połączeń międzynarodowych.
2. Punktualność połączeń krajowych w roku 2012 przedstawiono w poniższej tabeli (uwzględniono opóźnienia powyżej 5 minut).

	punktualność na przybyciu	liczba pociągów odwołanych (także w części relacji)
	%	liczba
międzynarodowe	-	0
krajowe	96,36%	205

## IV. Odwołania połączeń międzynarodowych

1. Arriva RP nie obsługuje połączeń międzynarodowych.
2. Liczba pociągów odwołanych w 2012 r. przedstawiono w tabeli w punkcie III 2.
3. Pociągi odwoływane są najczęściej z powodu prac remontowych na infrastrukturze kolejowej, awarii taboru oraz wypadków.

4. W przypadku odwołania pociągów organizowana jest zastępcza komunikacja autobusowa.

Rok	liczba kursów zrealizowanych autobusami (bez zamawiania trasy u zarządców infrastruktury)	liczba pociągów, za które uruchomiono komunikację autobusową	liczba pociągów odwołanych, za które nie uruchomiono komunikacji autobusowej
2012	0	168	37

#### V. Czystość i stan sanitarny taboru kolejowego i pomieszczeń stacji, (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.).

1. Arriva RP Sp. z o.o. nie ma wpływu na czystość i stan sanitarny pomieszczeń stacji gdyż obiekty te zarządzane są przez niezależne podmioty, a próby zawarcia umów z tymi podmiotami wraz ze standardami obsługi do tej pory okazują się nieskuteczne.
2. Pojazdy Arriva RP są czyszczone w zakresie podstawowym w ramach codziennego utrzymania oraz gruntownie nie rzadziej, niż co 2 tygodnie. Mycie pojazdów z zewnątrz, nie rzadziej niż co 2 tygodnie z wyłączeniem okresów ujemnych temperatur. Pojazdy czyści się także w razie potrzeby pozaplanowo.
3. Część pojazdów Arriva RP posiada klimatyzację.
4. Wszystkie pojazdy oprócz jednego posiadają zamknięty obieg w ubikacjach.
5. Temperatura w części pojazdów monitorowana jest przez komputer, a w części pojazdów ręcznie. W pojazdach, które nie są wyposażone w termometry kontrolę temperatury prowadzi się wyrywkowo.

#### VI. Badanie opinii klientów.

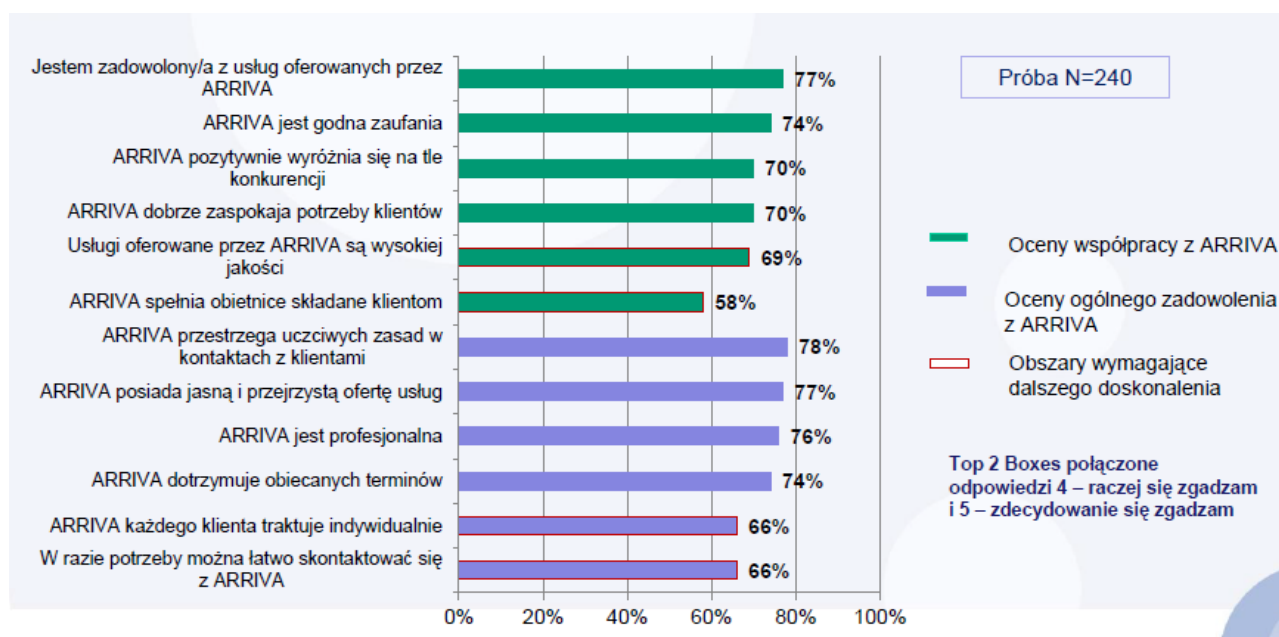
W 2012 r. przeprowadzono 3 badania satysfakcji klientów. Poniżej przedstawiono usystematyzowane wyniki.

1. Tabela dotycząca satysfakcji z podróżowania pociągami Arriva RP. Ankieta przeprowadzona w lutym 2012r. Zastosowana skala od 1 do 5 (1 oznacza najmniejsze zadowolenie, 5 oznacza największe zadowolenie).

Odcinek	Toruń - Grudziądz	Bydgoszcz - Chełmża
	Bezpieczeństwo	4,0
Punktualność	4,0	3,5
Częstotliwość	3,0	3,0
Niezawodność	3,5	4
Jakość obsługi	4,5	4,5
Czystość	4,0	4,5
Wygoda	4,0	4,5

<b>% min oceny</b>	<b>6,4</b>	<b>3,1</b>
<b>% max oceny</b>	<b>37,4</b>	<b>48,8</b>

2. Ogólne zadowolenie z Arriva oraz ocena współpracy z Arriva. Badanie przeprowadzone w ramach tytułu Firma Przyjazna Klientowi w kwietniu 2012r.



3. Tabela dotycząca satysfakcji podróżowania pociągami Arriva RP. Ankieta przeprowadzona w czerwcu 2012r.

Pytanie:	Odpowiedź:	Liczba odp.:	Liczba odp. w %
<b>CZY JESTEŚ ZADOWOLONY Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ ARRIVA RP?</b>	1) zdecydowanie tak	31	34,44%
	2) raczej tak	37	41,11%
	3) trudno powiedzieć	8	8,89%
	4) raczej nie	10	11,11%
	5) zdecydowanie nie	4	4,44%
<b>JAK OCENIASZ KOMFORT JAZDY POCIĄGAMI ARRIVA RP (CZY SZYNOBUSY SĄ WYGODNE)?</b>	1) zdecydowanie tak	22	24,44%
	2) raczej tak	45	50,00%
	3) trudno powiedzieć	10	11,11%
	4) raczej nie	6	6,67%
	5) zdecydowanie nie	5	5,56%
<b>JAK OCENIASZ STAN CZYSTOŚCI POJAZDÓW ARRIVA RP?</b>	1) bardzo dobry	35	38,89%
	2) raczej dobry	50	55,56%
	3) trudno powiedzieć	2	2,22%
	4) raczej zły	3	3,33%
	5) bardzo zły - gdzie dostrzegasz zabrudzenia?	0	0,00%
<b>CZY NA POKŁADZIE POCIĄGÓW ARRIVA RP CZUJESZ SIĘ BEZPIECZNIE?</b>	1) tak	80	88,89%
	2) nie (dlaczego nie? kradzież / spożywanie alkoholu)	10	11,11%

## VII. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.

Skargi i reklamacje skierowane przez pasażerów do przewoźnika w 2012 roku.

	ogólna liczba otrzymanych	w tym:				liczba rozpatrzonych	w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera	suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań
		dotyczące punktualności i opóźnień	dotyczące czystości i utrzymania taboru	dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego	dotyczące osób niepełnosprawnych			
	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	tys. zł
skargi	46	11	1	0	0	0	20	0
reklamacje	52	13	0	0	0	0	43	1488,27 zł

## VIII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.

Osoby niepełnosprawne chcące skorzystać z przejazdu pociągami obsługiwanymi przez Arriva RP mogą zgłosić ten fakt telefonicznie na nr telefonu przeznaczony do obsługi osób niepełnosprawnych lub osobiście na 48 godzin przed planowanym przejazdem.

Podróżnym udziela się pomocy w zakresie wejścia do pociągu, zajęcia miejsca w pociągu oraz wyjścia z pociągu. Informację o konieczności pomocy w poruszaniu się po terenie stacji przekazuje się zarządcy infrastruktury. Opłat za wydanie biletu w pociągu od osób niepełnosprawnych nie pobiera się.

Sporządził: Jarosław Lipiński i Joanna Embros

Zatwierdził:

Damian Grabowski

Dominika Żelazek