

Toruń, 2017 r.

# Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2016

## 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. Rozkłady na stacjach i przystankach umieszcza zarządca infrastruktury, natomiast na dworcach zarządca dworca. 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 w godzinach 8<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup>. 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. Rozkłady na stacjach i przystankach umieszcza zarządca infrastruktury,
5. Pracownicy – drużyny konduktorskie zobowiązane są do udzielania podróżnym wszystkich niezbędnych informacji o połączeniach, taryfach. Przy opóźnieniach w razie potrzeby drużyny konduktorskie informują o 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 były w 2016 r. przez pracowników PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.  
Komunikaty w pociągach wygłaszane są przez pracowników przez instalację rozgłoszeniową. Poprzez instalację rozgłoszeniową 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 2016 r. posiadała kasy obsługiwane przez agenta na stacji Bydgoszcz Główna, Grudziądz, Świekatowo. Sprzedaż na innych stacjach dokonywana jest w kasach Spółki Przewozy Regionalne na podstawie umowy.
3. Automaty – Arriva RP w 2016 r. posiada automat biletowy na stacjach: Tuchola, Chełmża, Toruń Wschodni. Jak również w automatach Avista na stacjach: Bydgoszcz Główna oraz Toruń Główny.
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.
5. Bilet przez telefon – bilety na wybrane relacje realizowane przez Arriva RP dostępne są za pośrednictwem aplikacji mobilnych SkyCash oraz moBilet.
6. Bilet internetowy – sprzedaż biletów za pośrednictwem Internetu.

## **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 2016 przedstawiono w poniższej tabeli (uwzględniono opóźnienia powyżej 5 minut).

Poziom punktualności (opóźnienia powyżej 5 minut na przybyciu) w 2016r.			
I kwartał	II kwartał	III kwartał	IV kwartał
93,60%	95,15%	94,89%	94,55%

	punktualność na przybyciu	liczba pociągów odwołanych (także w części relacji)
	%	liczba
międzynarodowe	-	0
krajowe	94,55	111

#### IV. Odwołania połączeń międzynarodowych

1. Arriva RP nie obsługuje połączeń międzynarodowych.
2. Liczba pociągów odwołanych w 2016 r. przedstawiono w tabeli w punkcie III ust. 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
2016	-	110	1

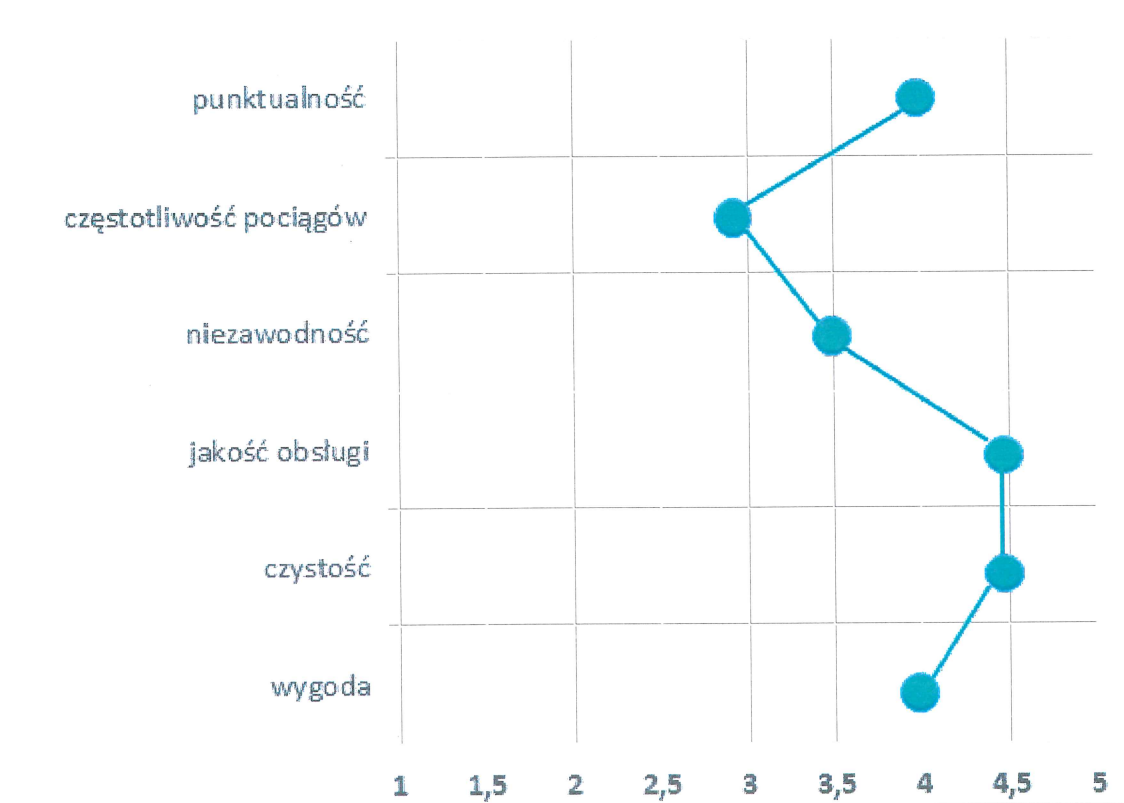
#### V. Czystość i stan sanitarny taboru kolejowego i pomieszczeń stacji, (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.).

1. Arriva RP Sp. z o.o. nie ma wpływu na czystość i stan sanitarny pomieszczeń stacji gdyż obiekty te należą do PKP lub miasta, 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 odbywa się 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 mają toalety próżniowe z obiegiem zamkniętym.
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.

Arriva RP przeprowadza regularne badania opinii pasażerów. W 2016 r. przeprowadzono badanie satysfakcji klientów z podróżowania pociągami Arriva RP. Poniżej przedstawiono usystematyzowane wyniki. Zastosowana skala od 1 do 5 (1 oznacza najmniejsze zadowolenie, 5 oznacza największe zadowolenie).

1. Ankieta przeprowadzona w listopadzie 2016r.



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

Skargi i reklamacje rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie działy i komórki Spółki.

Podróźni skargi i reklamacje mogą składać:

- za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres korespondencyjny Biura Arriva RP w Toruniu oraz w Warszawie;
- za pośrednictwem poczty elektronicznej (specjalnie dedykowany mail: [info.kolej@arriva.pl](mailto:info.kolej@arriva.pl));
- w kasie biletowej i agencji prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi Arriva RP.

Skargi i reklamacje skierowane przez pasażerów do przewoźnika w 2016 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	zł
skargi	65	12	1	0	1	65	35	15,81
reklamacje	79	10	0	0	0	79	59	2 029,65

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

Pojazdy Arriva RP są przystosowane do przejazdu osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej. Wewnątrz znajdują się specjalne miejsca dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, gdzie możliwe jest przypięcie pasami wózka, by zapobiec przed przemieszczeniem się.

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: Łukasz Żebrowski

Zatwierdził:

  
CZŁONEK ZARZĄDU  
Marcin Poliwicz

  
CZŁONEK ZARZĄDU  
Dominika Żelazek