



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za 2020 rok

Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Grodzisk Mazowiecki, maj 2021 r.

Spis treści

Spis treści

1. INFORMACJA I BILETY	3
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży	3
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach	3
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	3
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów	4
1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	4
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW	5
2.1 Opóźnienia	5
2.2 Utracone skomunikowania	5
2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego..	5
3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	6
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI	6
4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego	6
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza	6
4.3 Dostępność toalet.....	7
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	7
6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	8
6.1 Stosowane procedury	8
6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	9
7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	10
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 01.03. - 31.03.2021 R.	11

1. INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży w pociągach WKD dostępne są dla pasażerów następujące informacje:

- ceny biletów jednorazowych normalnych oraz ulgowych, numery telefonów oraz adresy mailowe do Spółki, informacja o opłacie za przejazd bez ważnego biletu, adres oraz kontakt do jednostki rozpatrującej odwołania (w formie plakatu w ramach A3),
- dotyczące możliwości zakupu biletów w pociągu (z uwagi na pandemię COVID-19, WKD od 13 marca 2020 r. wstrzymała do odwołania możliwość zakupu biletów jednorazowych sprzedawanych w pociągach WKD przez maszynistów, a z dniem 31 grudnia 2020 r. sprzedaż ta została zniesiona) oraz przez telefon komórkowy (w formie naklejki),
- dotyczące obszaru obowiązywania Wspólnego biletu ZTM – KM - WKD (w formie plakatu w ramach A3),
- ceny biletów ZTM honorowanych w pociągach WKD w ramach oferty Wspólny bilet ZTM – KM - WKD (w formie plakatu w ramach A3),
- dotyczące niehonorowania jednorazowych czasowych biletów z oferty ZTM tj. 20-, 75- oraz 90- minutowych (w formie naklejki przy wejściu do pociągu),
- dotyczące zasad postępowania w przypadku uszkodzenia kasownika (w formie plakatu w ramach A3),
- numery telefonów alarmowych - Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Mazowieckie Centrum Zarządzania Kryzysowego, Agencja Ochrony, numer alarmowy 112 (w formie naklejki),
- informacja o numerze telefonicznym i adresie strony internetowej, gdzie można uzyskać informacje o prawach pasażera (w formie naklejki),
- informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym w pojazdach serii EN 97 i EN 100,
- komunikaty głosowe przypominające pasażerom o obowiązku zakrywania ust i nosa podczas podróży.

1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

Na stacjach WKD informacje udzielane są podróżnym w następujący sposób:

- w wiatach przystankowych (w formie papierowych rozkładów, komunikatów),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- w formie kieszonkowych rozkładów jazdy wydawanych w kasach biletowych,
- poprzez system informacji wizualnej i głosowej na dworcu Warszawa Zachodnia,
- poprzez wygłaszane komunikaty megafonowe,
- poprzez tablice systemu informacji pasażerskiej zainstalowane na peronach stacji i przystanków osobowych wzdłuż linii WKD.

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

- na wiatach przystankowych (rozkłady i komunikaty papierowe),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych w formie kieszonkowej (wydawane przez kasjera WKD),
- poprzez wygłaszane komunikaty w przypadku utrudnień na linii WKD,
- przez stronę internetową: www.wkd.com.pl,
- w rozkładzie jazdy pociągów na stronie internetowej: www.rozklad-pkp.pl, www.e-podroznik.pl,

- telefonicznie (numer telefonu całodobowy dostępny jest na rozkładzie jazdy na każdej stacji),
- poprzez materiały informacyjne (rozkłady jazdy kieszonkowe, ulotki, plakaty, billboardy),
- poprzez media w przypadku zmian rozkładu/taryfy (prasa, radio, telewizja),
- poprzez elektroniczny system informacji pasażerskiej na stacji Warszawa Zachodnia (wyświetlacze, komunikaty),
- poprzez tablice systemu informacji pasażerskiej zainstalowane na peronach stacji i przystankach osobowych wzdłuż linii WKD.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

- automaty do sprzedaży biletów WKD (bilety jednorazowe i okresowe) – 30 biletomatów na stacjach i przystankach linii,
- kasy - na 8 stacjach znajdują się pełnozakresowe kasy biletowe WKD, prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych oraz okresowych. Bilety okresowe drukowane są z rolki przez kasy fiskalne, natomiast bilety jednorazowe mają postać biletów kartkowych (od 1 stycznia 2021 roku bilety jednorazowe drukowane są z rolki przez kasy fiskalne),
- możliwość zakupu biletów WKD i ZTM przez telefon komórkowy (aplikację mobilną),
- uprawnione punkty do sprzedaży biletów jednorazowych WKD (kioski, sklepy),
- automaty ZTM w strefie miejskiej (na odcinku Warszawa Śródmieście WKD – Opacz): Warszawa Raków, Warszawa Ochota WKD.

Dodatkowo w 2021 roku Spółka uruchomi nową stronę internetową za pośrednictwem której podróżny uzyska dostęp do nowego kanału sprzedaży biletów WKD.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informacje udzielane są podróżnym w kasach biletowych WKD. Ponadto informacje udzielane są podróżnym za pomocą megafonów znajdujących się na przystankach oraz telefonicznie (całodobowy numer telefonu do dyspozytora zamieszczony jest na każdym przystanku na rozkładzie jazdy).

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

Punktualność kursowania pociągów w 2020 roku wyniosła 99,52%. Zgodnie z danymi opublikowanymi przez Urząd Transportu Kolejowego za 2020 rok, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. była najpункtualniejszym przewoźnikiem pasażerskim, uzyskując najwyższy wskaźnik w porównaniu do innych przewoźników. WKD od lat odnotowuje bardzo wysokie wyniki punktualności pociągów, w porównaniu z innymi operatorami kolejowymi. Wysoka niezawodność i punktualność pociągów WKD odzwierciedla się w ankietach zadowolenia klienta przeprowadzanych przez Spółkę raz do roku.

2.1 Opóźnienia

- Wskaźnik ogólnego średniego opóźnienia pociągów w 2020 roku wyniósł 0,44% (WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),
- 0,32% opóźnień z odjazdu,
- 0,56% opóźnień z przybycia.

2.2 Utracone skomunikowania

W rozkładzie jazdy WKD nie ma pociągów skomunikowanych.

2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego

Zakłócenia w kursowaniu ruchu pociągów WKD można podzielić na dwa rodzaje przyczyn:

- zakłócenia spowodowane wypadkiem na linii WKD - pracownik WKD który uczestniczył lub był świadkiem wypadku powiadamia dyżurnego ruchu, dyspozytora WKD, policję oraz inne służby zewnętrzne, tj. pogotowie ratunkowe, straż pożarną, żandarmerię wojskową lub prokuraturę,
- zakłócenia będące wynikiem awarii na linii WKD - powiadamiany jest dyżurny ruchu i/lub dyspozytor WKD, którzy podejmują stosowne decyzje, zgodne z obowiązującymi procedurami.

Jeżeli prowadzenie ruchu pociągów w miejscu wypadku lub awarii jest niemożliwe lub zagraża bezpieczeństwu, ruch pociągów jest wstrzymywany do czasu usunięcia skutków wypadku lub awarii. Plany zarządzania kryzysowego reguluje zarządzenie nr 4/2020 Prezesa Zarządu Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. z dnia 28 stycznia 2020 r. w sprawie systemu zarządzania informacją o zdarzeniach na linii WKD powodujących ograniczenia w ruchu pociągów. Zarządzenie opisuje kto kogo powiadamia i w jakiej kolejności, w przypadku wszelkich ograniczeń w ruchu pociągów na linii WKD.

W 2020 roku zanotowano:

- 5 zdarzeń z udziałem samochodów lub osób na przejeździe kolejowym lub na szlaku (zablokowany ruch pociągów od 0,5 do 1 godziny).
- 24 przypadki awarii taboru (zablokowany tor szlakowy lub stacyjny od 6 minut do 50 minut),
- 11 przypadków usterki zdalnego sterowania urządzeniami sterowania ruchem kolejowym (zablokowany ruch pociągów na stacjach lub na szlaku od 10 do 40 minut),
- 4 przypadki interwencji pogotowia ratunkowego (zablokowany ruch pociągu w miejscu interwencji od 10 do 20 minut).
- 4 przypadki awarii sieci trakcyjnej lub uszkodzeń w wyniku niekorzystnych warunków atmosferycznych lub przewracających się drzew (zablokowany ruch pociągów na szlaku od 20 minut do 2 godzin w przypadku największych uszkodzeń sieci trakcyjnej).

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w ujęciu procentowym wynosi 0,09%.

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego

Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywa się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Spółkę z Wykonawcą usługi.

Stosuje się następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego (pojazdów e.z.t.):

- czyszczenie okresowe – średnio 20 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie codzienne – średnio 400 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie pobieżne – średnio 3 300 e.z.t./miesięcznie.

Czyszczenia taboru są wykonywane przez wyspecjalizowaną firmę porządkową. Poszczególne rodzaje czyszczeń mają zapewnić utrzymywanie na bieżąco następujących standardów w wagonach pojazdów:

- brak kurzu i śmieci, w szczególności w szczelinach i zagłębieniach wnętrza pojazdu,
- brak kurzu na siedzeniach i półkach bagażowych,
- brak jakichkolwiek trwałych osadów we wnętrzu wagonów, szczególnie w miejscach podatnych na ich zbieranie,
- pełna przejrzystość szyb czołowych, okien bocznych, brak zacieków i osadów.

Wykonawca usługi ma obowiązek stosowania środków i materiałów posiadających atesty i certyfikaty dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki te powinny być używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią użycia. Zalecane przez producenta środki i technologie mycia taboru serii EN-97, EN-95 i EN-100 przekazano firmie wykonującej czyszczenie.

Dodatkowo, od marca 2020 roku wprowadzono usługę dezynfekcji pojazdów w związku z wprowadzonym stanem zagrożenia epidemicznego (COVID-19). Dezynfekcje pojazdów były wykonywane w pociągach na stacjach zwrotnych tzn.: Warszawa Śródmieście WKD i Grodzisk Mazowiecki Radońska. W skali miesiąca takich dezynfekcji było średnio 5000/miesięcznie.

W 2020 roku czyszczenie taboru było wykonywane przez firmę zewnętrzną wyłonioną w przetargu, która wykonywała czyszczenie taboru zgodnie z zawartą umową, tzn.:

- czyszczenie pobieżne pojazdów (sprząatanie wewnątrz pociągu na stacji Warszawa Śródmieście WKD: minimum 70 czyszczeń w dni powszednie i 45 w soboty i dni świąteczne, na stacji Grodzisk Mazowiecki Radońska: minimum 20 czyszczeń codziennie);
- czyszczenie codzienne (sprząatanie i mycie pojazdu wewnątrz na stacji Grodzisk Mazowiecki Radońska: minimum w dni powszednie 14 czyszczeń oraz 7 czyszczeń w soboty i dni świąteczne).
- czyszczenie okresowe (sprząatanie i mycie pojazdu wewnątrz i na zewnątrz na stacji Grodzisk Mazowiecki Radońska: minimum czyszczony jeden pojazd na dzień powszedni po przeglądzie P2).

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Stężenia CO₂ podczas przeprowadzonych kontroli jakości powietrza w 2020 roku osiągały wartości poniżej 2000 ppm. (przy dopuszczalnych wartościach maksymalnych 5000 ppm.).

4.3 Dostępność toalet

Pojazdy kolejowe WKD, podobnie jak tabor metra, nie są wyposażone w toalety z uwagi na stosunkowo krótki czas podróży oraz charakter linii zbliżony do metra. Czas przejazdu na najdłuższym odcinku linii kolejowej WKD (na trasie Grodzisk Mazowiecki – Warszawa Śródmieście WKD) nie przekracza 55 minut.

Toalety są ustawione na następujących stacjach i przystankach linii kolejowej WKD: Grodzisk Mazowiecki Radońska, Grodzisk Mazowiecki Piaskowa, Milanówek Grudów, Podkowa Leśna Zachodnia, Podkowa Leśna Wschodnia, Podkowa Leśna Główna, Komorów, Tworki, Malichy, Reguły, Michałowice, Opacz. Ogółem dla podróżnych dostępnych jest 12 kabin sanitarnych.

5. BADANIA SATYSFAKЦИИ KLIENTÓW

Badanie podróżnych podsumowujące 2020 rok zostało przeprowadzone w dniach od 1 do 31 marca 2021 r. w formie ankiety zawierającej 44 pytania. Podróżni mieli możliwość wypełnienia formularza ankietowego za pośrednictwem strony internetowej Spółki (wkd@wkd.com.pl) lub w wersji papierowej dostępnej w kasach biletowych WKD. Łączna liczba uzyskanych ankiet wyniosła 495.

Ocenie poddano następujące zagadnienia:

- punktualność i częstotliwość kursowania pociągów WKD,
- dogodność i dostępność rozkładu jazdy pociągów WKD,
- dostępność informacji w pociągach WKD,
- dostępność biletów WKD,
- funkcjonalność automatów biletowych,
- jakość obsługi pasażerów w kasach biletowych,
- informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów,
- informacje udzielane na przystankach przez megafony,
- informacje wyświetlane na tablicach Systemu Informacji Pasażerskiej (SIP),
- bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie przystanków,
- przystosowanie pociągów oraz przystanków i infrastruktury przystankowej do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- warunki podróży osób o ograniczonej możliwości poruszania się w pociągach WKD (w tym osób podróżujących z wózkiem/rowerem),
- czystość w pociągach oraz na przystankach linii WKD,
- komfort jazdy pociągami,
- temperatura w pociągach,
- ogólny poziom świadczonych usług przez WKD,
- dostępność informacji na stronie internetowej WKD,
- poziom nowoczesności spółki WKD,
- ogólny poziom obsługi klienta przez pracowników spółki WKD,
- działania prowadzone przez WKD w celu przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się COVID-19 (ozonowanie pociągów, dezynfekcja poręczy, automatyczne otwieranie drzwi, itp.),
- poziom bezpieczeństwa w pociągach WKD w czasie pandemii COVID-19.

Podróżni mieli możliwość udzielenia następujących odpowiedzi: bardzo dobrze, dobrze, dostatecznie, źle, bardzo źle.

W części ankiety poświęconej obszarowi ochrony środowiska podróżni mogli wyrazić swoje opinie m.in. na temat:

- czy zdaniem badanych inwestycje WKD w urządzenia ekologiczne w dłuższej perspektywie przyczynią się do zmniejszenia/zwiększenia kosztów WKD i przełożą się na ceny biletów,
- czy zdaniem badanych Spółka powinna inwestować w urządzenia oparte na technologiach wykorzystujących odnawialne źródła energii.

W tej części ankiety podróżni mieli możliwość udzielenia odpowiedzi na pytania zamknięte jednokrotnego wyboru (wybór jednej odpowiedzi spośród dostępnych opcji) lub wielokrotnego wyboru (wybór kilku odpowiedzi spośród dostępnych opcji) oraz pytanie otwarte.

Ankietowani mogli przekazać także ewentualne uwagi dotyczące usług świadczonych przez Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o.

Wyniki przeprowadzonych badań zawarte są w punkcie 8 niniejszego sprawozdania.

6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG

6.1 Stosowane procedury

Skargi, wnioski i reklamacje w spółce Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. są przyjmowane i rozpatrywane zgodnie z procedurą PK.4 „Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów”.

Zgodnie z w/w procedurą skargi, wnioski, reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej i mogą być składane: korespondencyjnie na adres pocztowy WKD, drogą internetową na adres: wkd@wkd.com.pl, osobiście w siedzibie WKD, poprzez wpis do „Książki skarg i wniosków” lub złożenie własnego pisma w kasie biletowej.

Podróżny może skierować do WKD skargę/wniosek dotyczącą:

- jakości świadczonych usług,
- zachowania pracowników WKD,
- innej istotnej sprawy, związanej z działalnością WKD.

Skargi/wnioski należy składać w terminie do 7 dni od daty zdarzenia, podając jego szczegółowy opis. Nie mogą one zawierać roszczenia o odszkodowanie. WKD niezwłocznie, nie później niż w ciągu miesiąca udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. Jeżeli na podstawie skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania. WKD nie udziela odpowiedzi na skargi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej.

Podróżny może złożyć do WKD reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, dokumenty dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Sprzedaży Usług WKD / Sekretariatu WKD / kasjera kasy biletowej WKD bądź wystawcę dokumentu, notariusza), kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Reklamacje zawierające zarzut niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia. Odpowiedź na reklamację udzielana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji.

Reklamacja od wystawionego wezwania do zapłaty, która wpłynęła do WKD, przekazywana jest przez pracownika Wydziału Sprzedaży Usług do podmiotu zewnętrznego odpowiedzialnego za windykację należności z tytułu przejazdów bezbiletowych.

Reklamacja z tytułu wadliwie działającego biletomatu, która wpłynęła do WKD, przekazywana jest do podmiotu zewnętrznego odpowiedzialnego za rozpatrywanie reklamacji z tym zakresie.

6.2 Liczba skarg/wniosek oraz reklamacji i wyniki ich rozpatrzenia

W 2020 roku do spółki WKD oraz podmiotów zewnętrznych (zgodnie z zawartymi umowami świadczących usługi na rzecz WKD w zakresie windykacji należności z tytułu przejazdów bezbiletowych oraz obsługi biletomatów) wpłynęło łącznie 139 skarg/wniosek (w tym: 79 skarg i 60 wniosków) oraz 2620 reklamacji.

Z liczby 139 skarg/wniosek podmioty zewnętrzne rozpatrywały 44 skargi/wnioski, a z liczby 2620 reklamacji podmioty zewnętrzne rozpatrywały 2608 reklamacji.

Podział na kategorię zarejestrowanych skarg/wniosek/reklamacji z uwzględnieniem ich tematyki i ilości przedstawia poniższe zestawienie:

Przyczyna	Skargi/wnioski	Reklamacje
A - Punktualność kursowania pociągów	1	5
B - Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	4	
C - Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych	4	
D - Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów	25	
E - Jakość obsługi podróżnych przez maszynistów	2	
F - Czystość taboru i warunki sanitarne		
G - Stan techniczny taboru	1	
H - Bezpieczeństwo podróży	18	
I - Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)	3	
J - Obsługa strony internetowej		
K - Komunikacja zastępcza		
L - Wadliwie działający automat biletowy	9	1120
M - Wadliwie działający system mPay	3	38
N - Nieokazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty	3	914
O - Nieokazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu		505
P - Pozostałe	66	38
RAZEM	139	2620

Z liczby 139 skarg/wniosek rozpatrzono 136 skarg i wniosków (3 pozostały bez rozpatrzenia), natomiast z 2620 zarejestrowanych reklamacji rozpatrzonych zostało 2574 (w tym 1812 na korzyść podróżnego, 46 pozostało bez rozpatrzenia). Przyczyną nierozpatrzenia skargi, wniosku, reklamacji w danym okresie rozliczeniowym było wezwanie do uzupełnienia skargi, wniosku, reklamacji, nieuzupełnienie skargi, wniosku, reklamacji o niezbędne dokumenty lub brak danych adresowych. Czas udzielenia odpowiedzi zależny był od rodzaju okoliczności jakie wymagają wyjaśnienia.

Średni czas rozpatrywania skarg/wniosek w 2020 roku wyniósł 10 dni od daty wpływu do Spółki, a reklamacji 9 dni od daty wpływu do Spółki.

Uwagi oraz nieprawidłowości przekazywane przez podróżnych, są analizowane i w miarę możliwości na bieżąco usuwane, a usterki likwidowane. Zgodnie z procedurą nr PK.4 wyznaczony pracownik przedkłada Zarządowi spółki WKD kwartalne zestawienia reklamacji, skarg i wniosków przyjętych przez WKD wraz z analizą miejsc i przyczyn ich powstawania, które są omawiane na posiedzeniach Zarządu.

W celu eliminowania nieprawidłowości oraz poprawy jakości świadczonych usług, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. kieruje pisma interwencyjne do podmiotów świadczących dla niej usługi, jak również opracowuje tematy zagadnień, które są omawiane na spotkaniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą pasażera.

W 2020 roku dodatkowo rozpatrzono 1674 wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety. Wskazana liczba wynika z wniosków podróżnych dot. zwrotu za niewykorzystane bilety jednorazowe w związku ze zmianą cen biletów WKD od 1 lutego 2020 roku oraz zwrotów częściowo niewykorzystanych biletów okresowych z tytułu pandemii COVID-19 (kwarantanna, izolacja, praca zdalna, zamknięcia szkół).

7. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

Pracownicy Spółki zobowiązani są do przyjęcia zgłoszenia przejazdu przez osobę z niepełnosprawnością lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się. Zgłoszenie przekazywane jest do Spółki, która organizuje niezbędną, nieodpłatną pomoc przy przejeździe. Dodatkowo pomoc udzielana jest przez wszystkich pracowników przebywających w godzinach pracy na stacjach, przystankach i w pociągach WKD - w przypadku zaistnienia takiej potrzeby, co reguluje Zarządzenie nr 03/2011 z dnia 10.02.2011 r. Warunkiem zapewnienia pomocy jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy przynajmniej na 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji/przystanku. Informacje dotyczące pomocy osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się zamieszczone są na stacjach i przystankach linii WKD oraz na stronie internetowej: www.wkd.com.pl w zakładce „Dla osób niepełnosprawnych”.

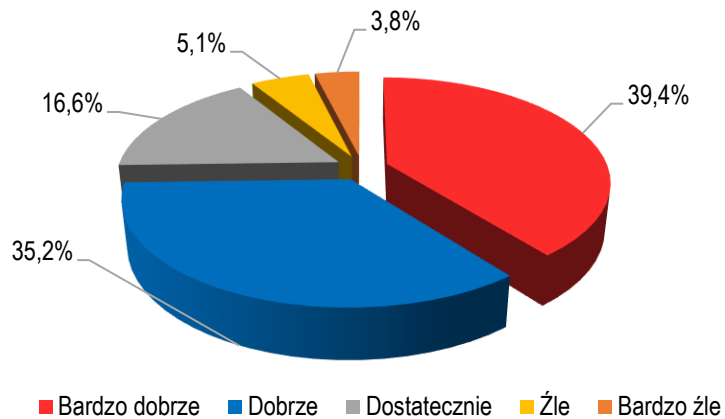
W 2020 roku dwukrotnie udzielono pomocy osobie niewidomej przy wysiadaniu z pociągu na przystanku osobowym Pruszków WKD.

Spółka w 2020 roku dokonała wymiany wszystkich biletomatów na nowe urządzenia, które są dostosowane do obsługi osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Dodatkowo wyposaża kasy biletowe WKD w pętle indukcyjne, które umożliwiają osobom słabosłyszącym, korzystającym z aparatów słuchowych oraz implantów słuchowych zakup biletów w kasach w sposób znacznie łatwiejszy i bardziej komfortowy. Na zlecenie Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o., Fundacja Akademia Integracji przeprowadziła w 2020 roku audyt, którego przedmiotem była ocena dostępności infrastruktury kolejowej WKD oraz taboru WKD pod kątem potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchu, wzroku oraz słuchu. Audytorzy nie stwierdzili żadnych znaczących uchybień w zakresie dostosowania taboru do osób z niepełnosprawnością. W zakresie infrastruktury peronowej wskazali na utrudnienia dla osób z niepełnosprawnościami i propozycje dostosowania w tym zakresie. Przedstawione rekomendacje Fundacji będą podstawą do wykonania prac adaptacyjnych.

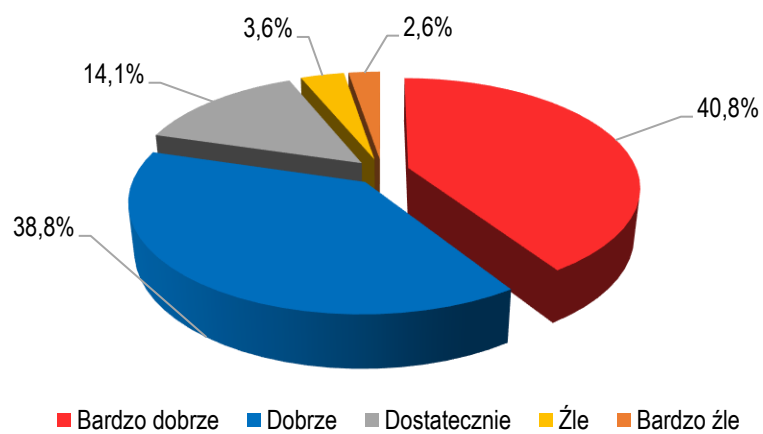
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 01.03. - 31.03.2021 R.

Liczba ankiet : 495

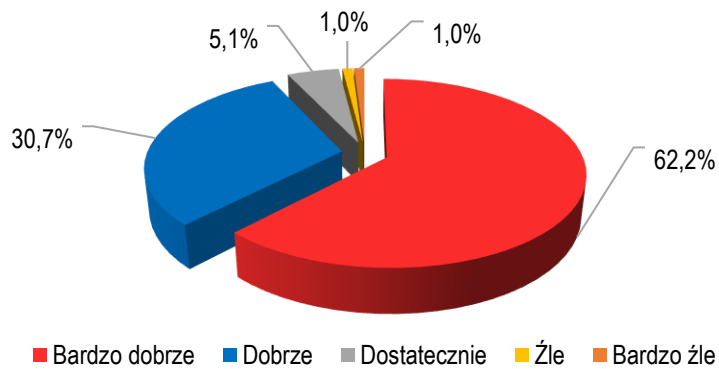
Jak ocenia Pani/Pan częstotliwość kursowania pociągów?



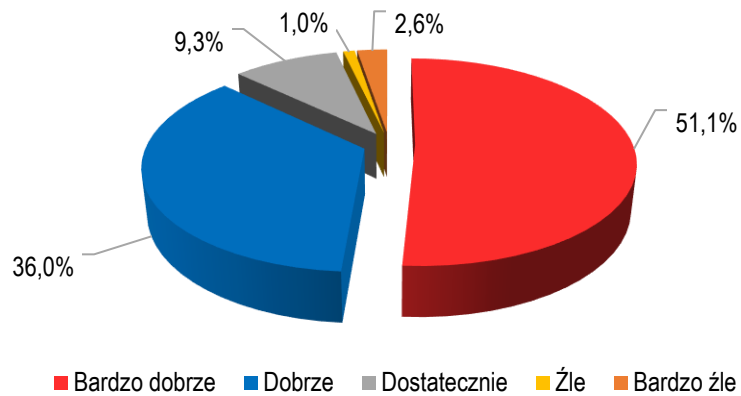
Jak ocenia Pani/Pan dogodność rozkładu jazdy pociągów (godziny odjazdu)?



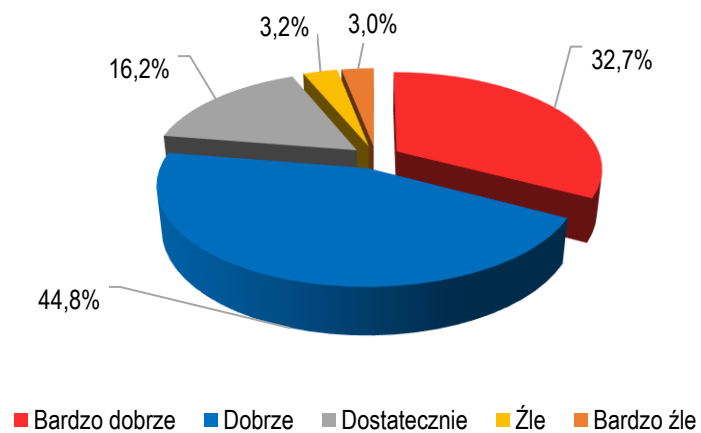
Jak ocenia Pani/Pan punktualność kursowania pociągów?

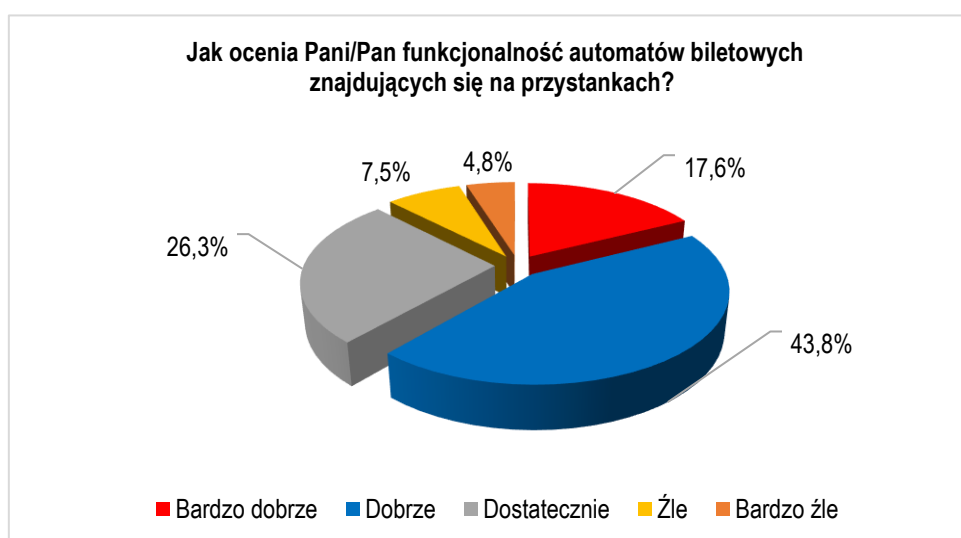
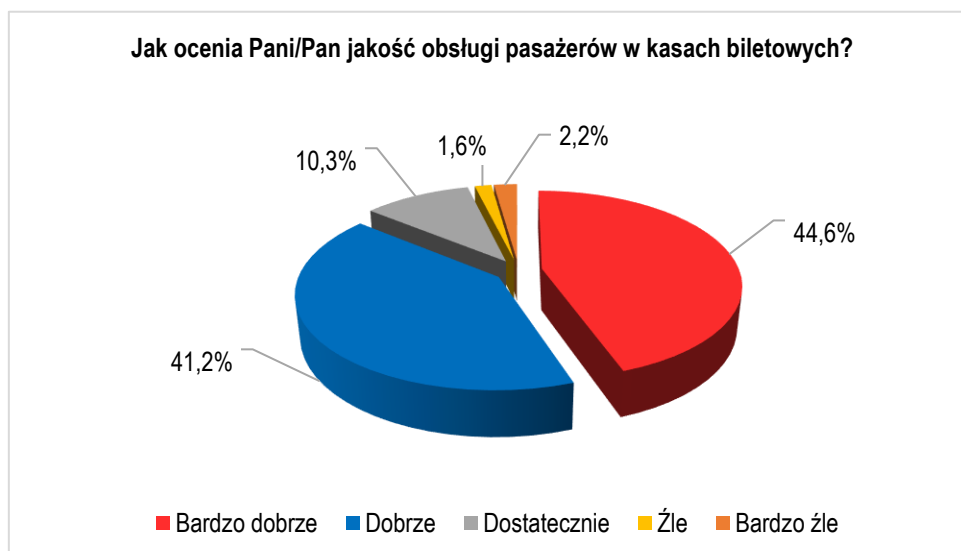
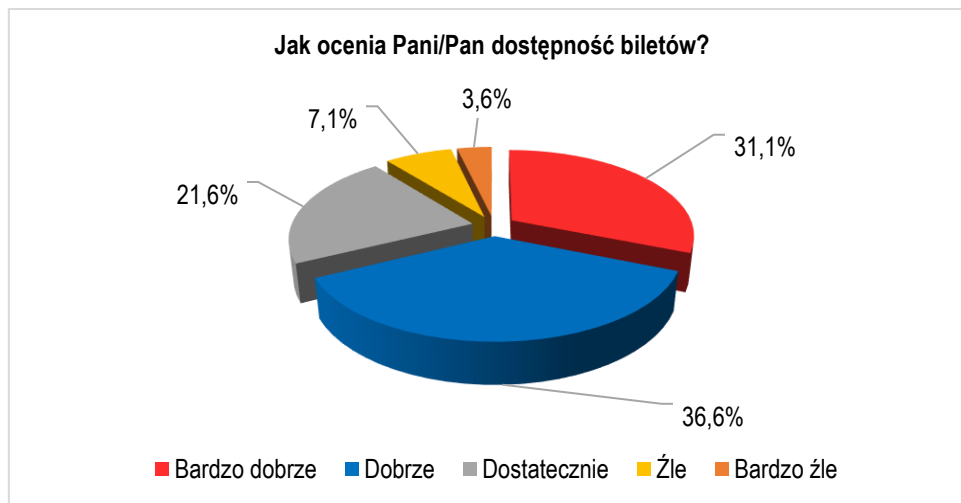


Jak ocenia Pani/Pan dostępność rozkładu jazdy pociągów?

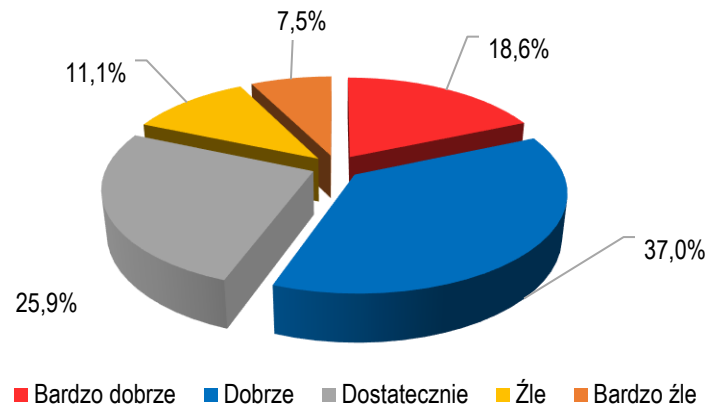


Jak ocenia Pani/Pan dostępność informacji w pociągach?

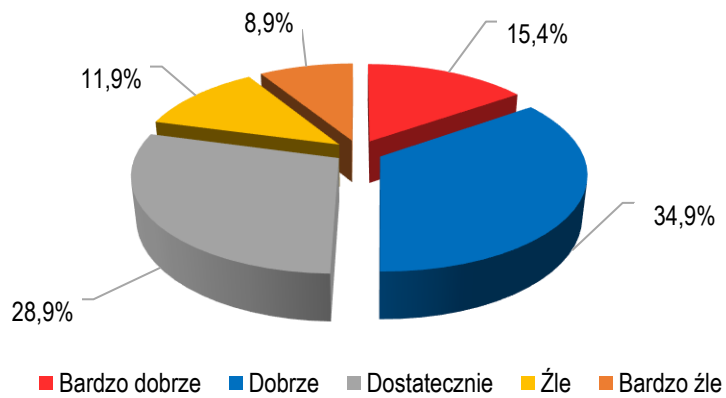




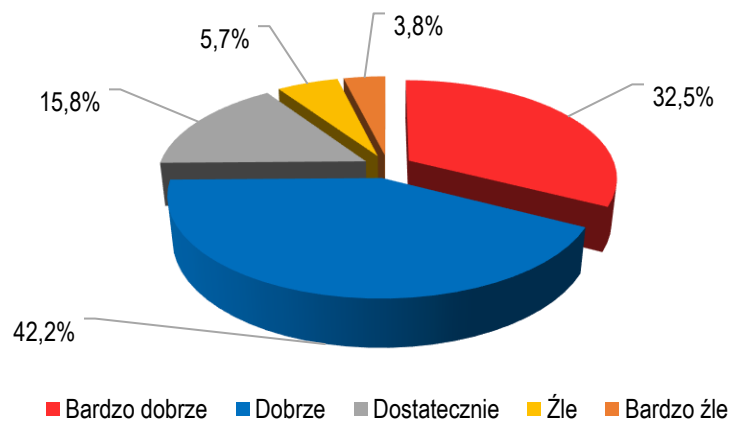
Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów?



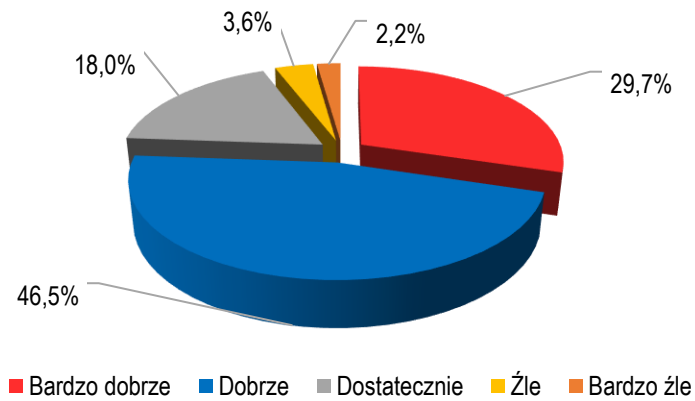
Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane na przystankach przez megafony?



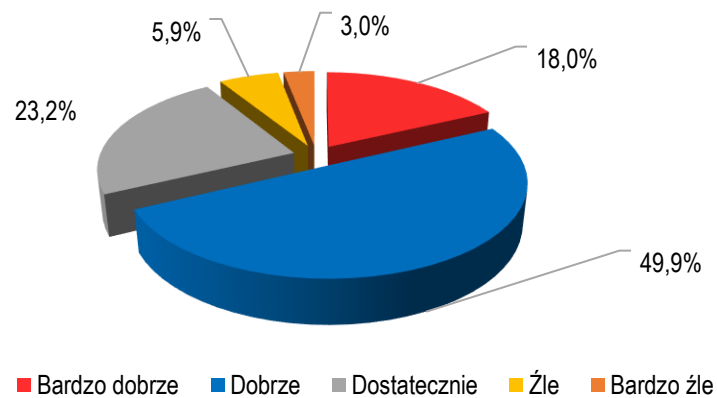
Jak ocenia Pani/Pan informacje wyświetlane na tablicach Systemu Informacji Pasażerskiej (SIP)?



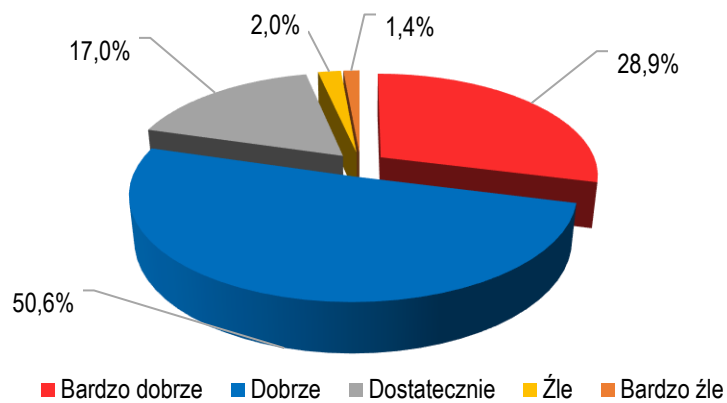
Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo w pociągach?



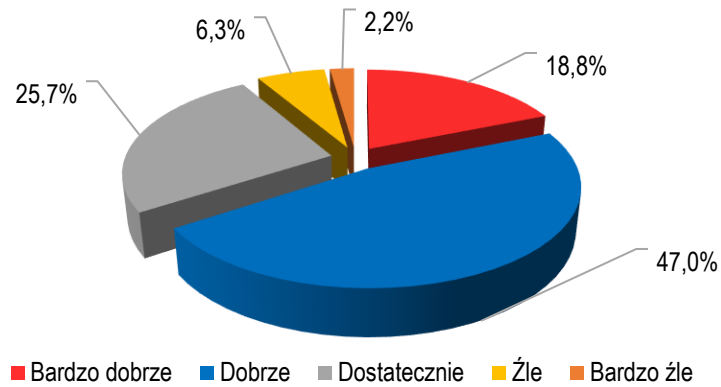
Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo na terenie przystanków?



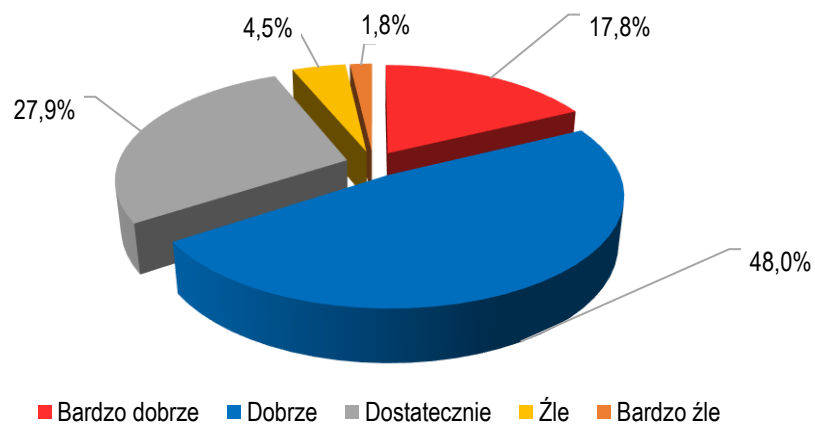
Jak ocenia Pani/Pan przystosowanie pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych?



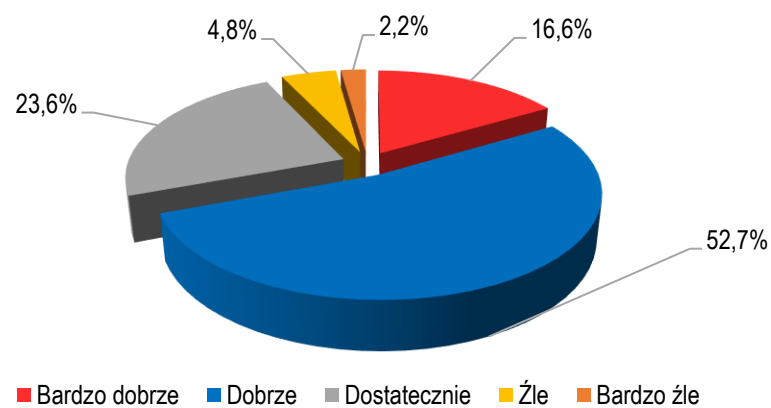
Jak ocenia Pani/Pan przystosowanie przystanków oraz infrastruktury przystankowej do potrzeb osób niepełnosprawnych?



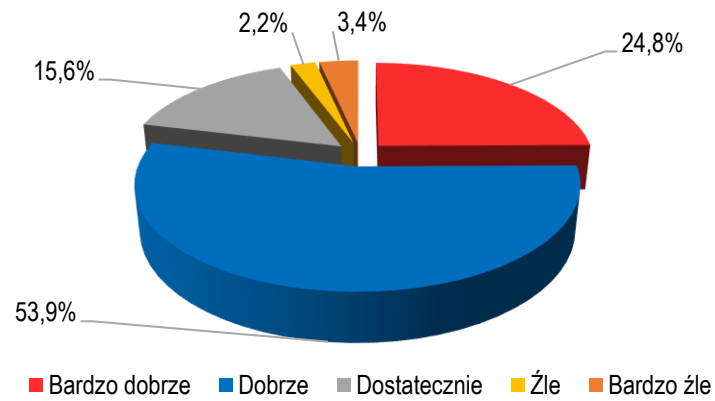
Jak ocenia Pani/Pan warunki podróży osób o ograniczonej możliwości poruszania się w pociągach WKD (w tym osoby podróżujące z wózkiem/rowerem)?



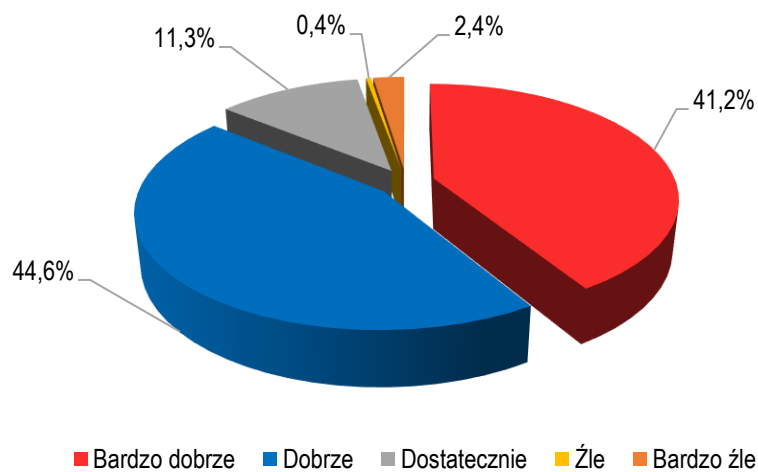
Jak ocenia Pani/Pan czystość na przystankach?



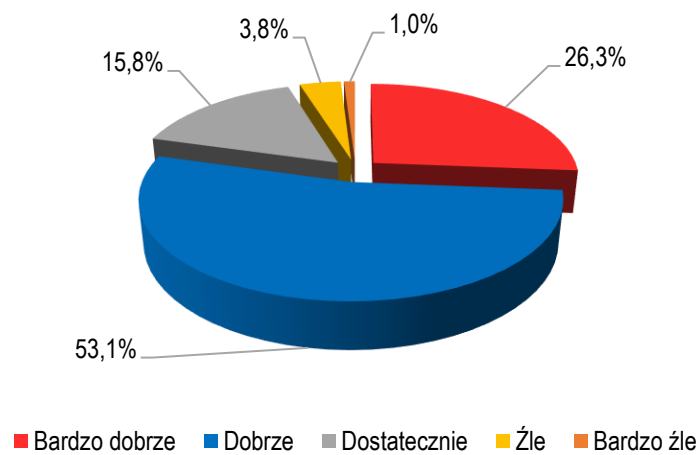
Jak ocenia Pani/Pan czystość w pociągach?



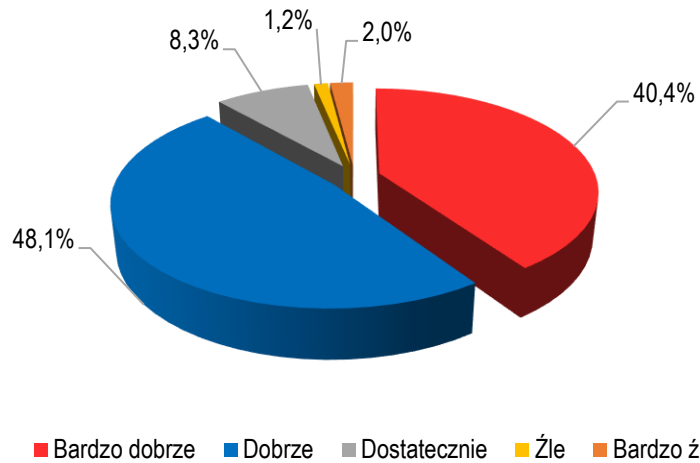
Jak ocenia Pani/Pan komfort jazdy pociągami?



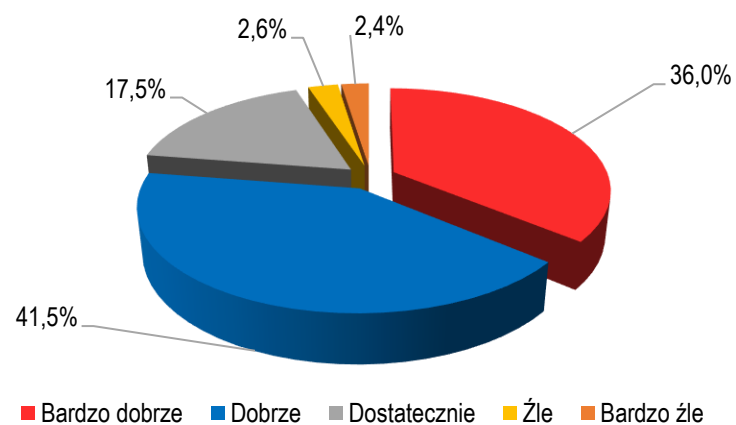
Jak ocenia Pani/Pan temperaturę w pociągach?



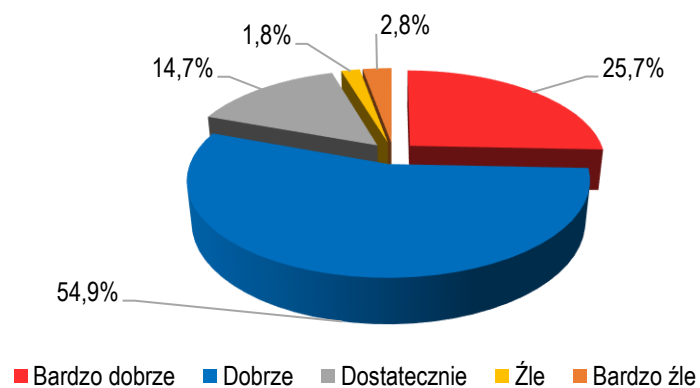
Jak ocenia Pani/Pan ogólny poziom świadczonych usług przez WKD?



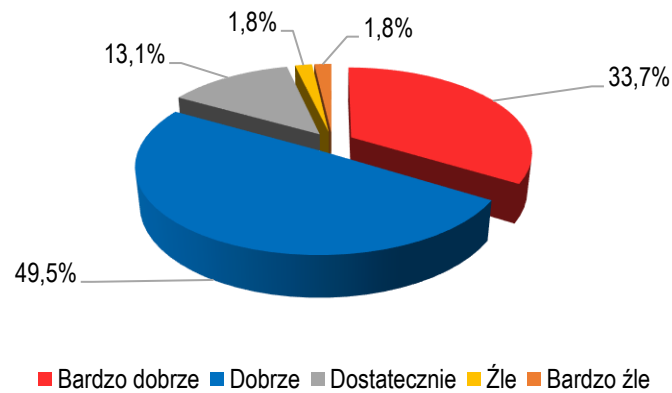
Jak ocenia Pani/Pan dostępność informacji na stronie internetowej WKD?



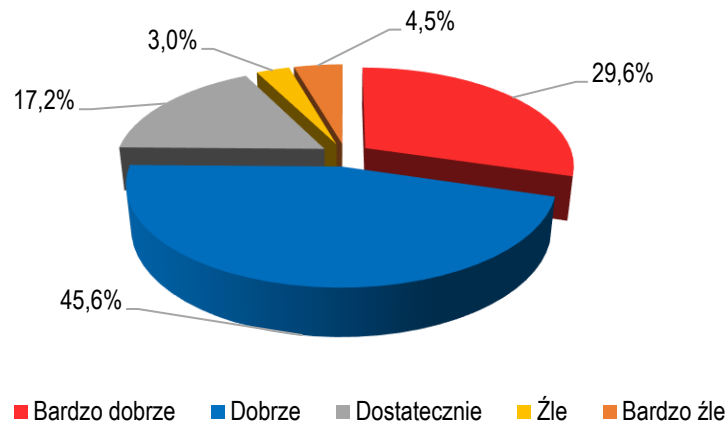
Jak ocenia Pani/Pan poziom nowoczesności spółki WKD?



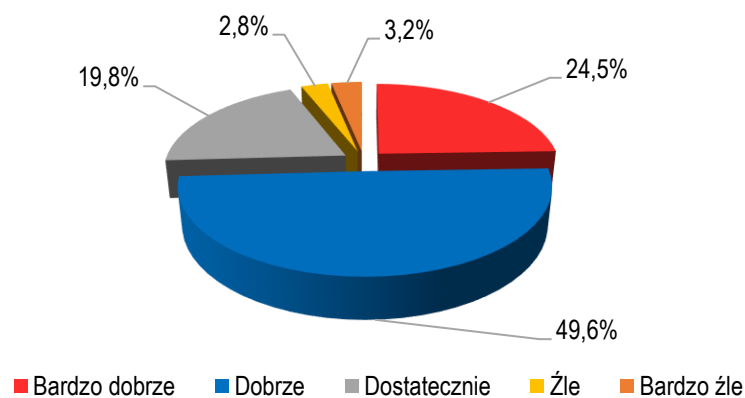
Jak ocenia Pani/Pan ogólny poziom obsługi klienta przez pracowników spółki WKD (uprzejmość, życzliwość, chęć udzielenia pomocy itp.)

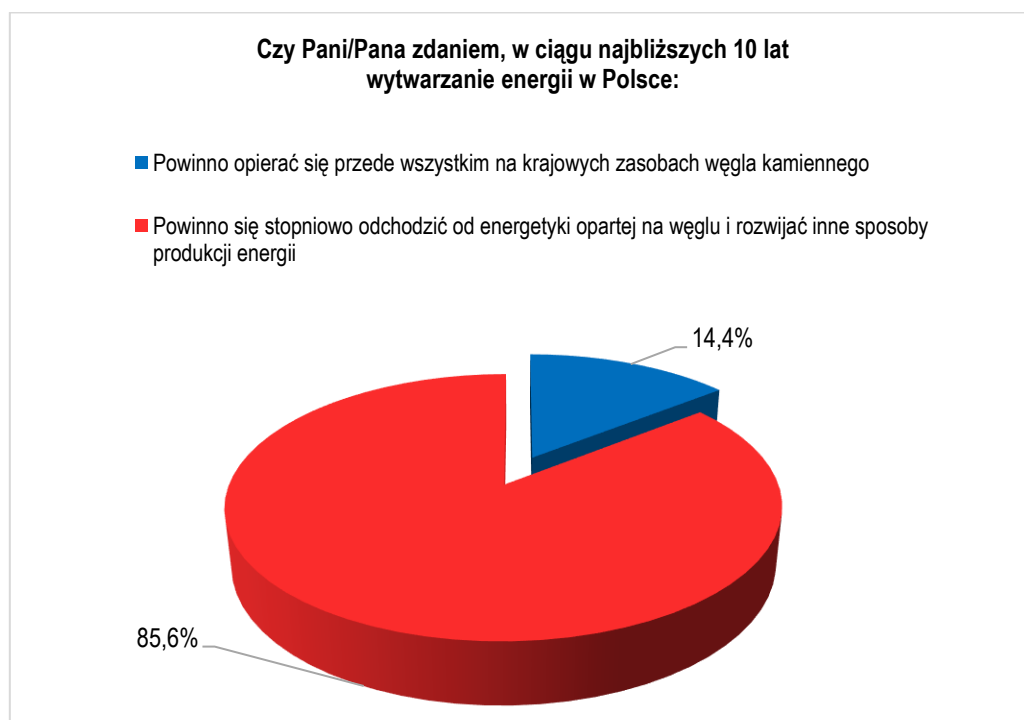


Jak ocenia Pani/Pan działania prowadzone przez WKD, aby przeciwdziałać rozprzestrzenianiu się COVID-19 (ozonowanie pociągów, dezynfekcja poręczy, automatyczne otwieranie drzwi, itp.)?



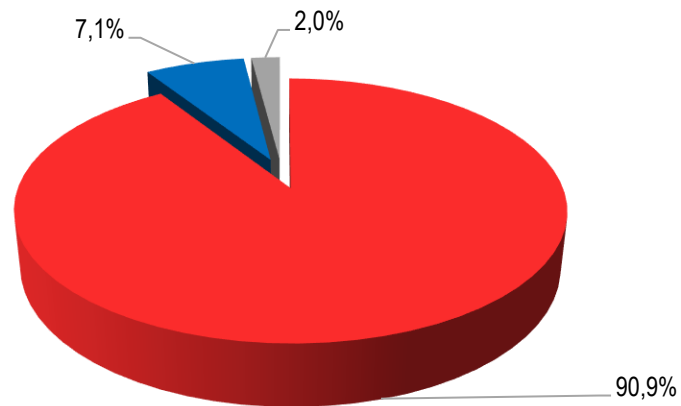
Jak ocenia Pani/Pan poziom bezpieczeństwa w pociągach WKD w czasie pandemii COVID-19?



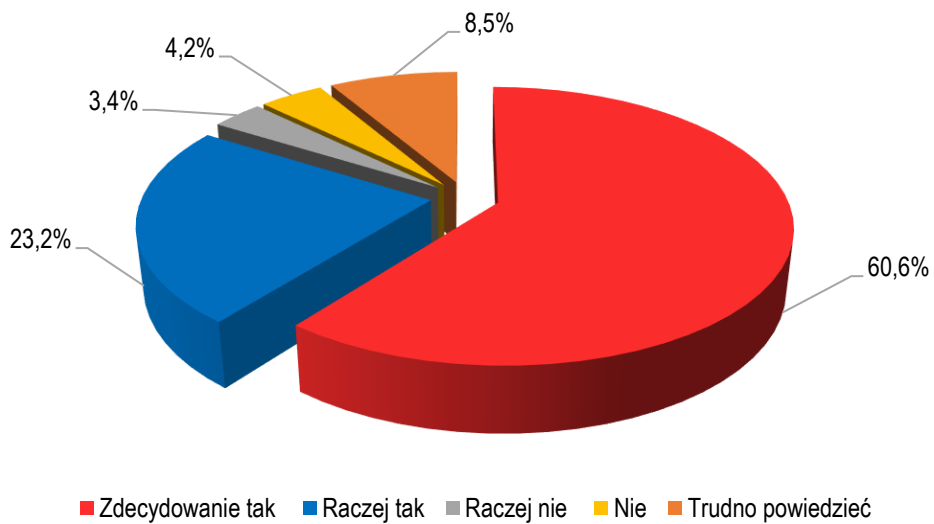


Czy Pani/Pana zdaniem podróż WKD jest mniej czy bardziej szkodliwa dla środowiska niż podróż samochodem?

- Mniej szkodliwa, w porównaniu z jazdą samochodem
- W podobny sposób zanieczyszcza środowisko, co podróż samochodem
- Bardziej szkodliwa niż jazda samochodem

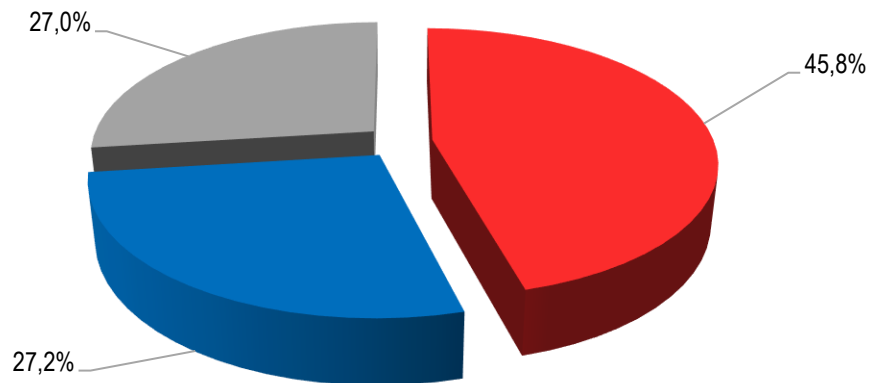


Czy WKD powinna inwestować w urządzenia oparte na technologiach wykorzystujących odnawialne źródła energii?

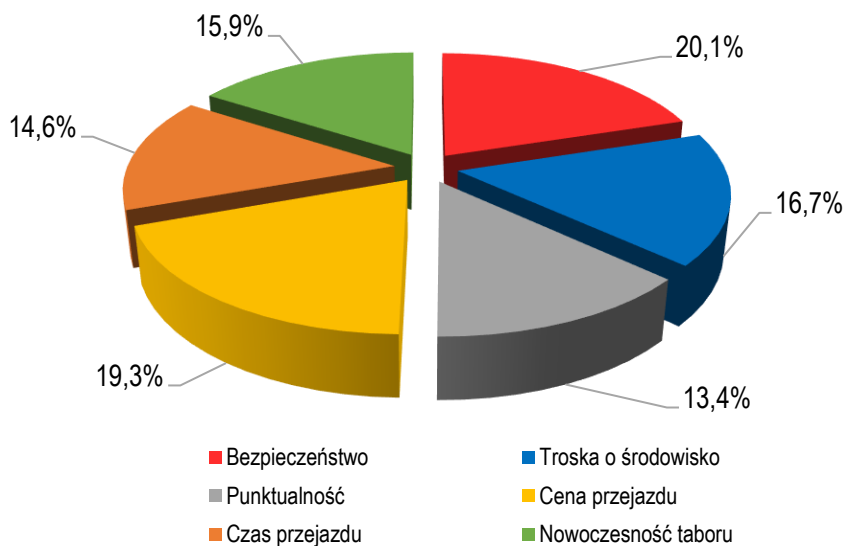


Czy uważa Pani/Pan, że inwestycje WKD w urządzenia ekologiczne w dłuższej perspektywie (za 5-10 lat)

- Przyczynią się do zmniejszenia kosztów WKD i przełożą się na niższe ceny biletów
- Przyczynią się do zwiększenia kosztów WKD i przełożą się na wyższe ceny biletów
- Nie będą miały wpływu na koszty WKD i ceny biletów



Na co Pani/Pana zdaniem powinny być przeznaczone przyszłe inwestycje WKD?



Jeśli WKD zdecydowałaby się inwestować w urządzenia oparte na technologiach wykorzystujących odnawialne źródła energii - które z poniższych działań powinny być podejmowane w pierwszej kolejności:

- Inwestycje fotowoltaiczne w celu ograniczenia udziału czarnej energii
- Wprowadzenie segregacji odpadów na przystankach
- Instalacja ładowarek prądu z zielonej energii do aut i rowerów elektrycznych
- Przechodzenie na zieloną energię zasilającą pociągi WKD
- Stopniowe wprowadzanie biletów elektronicznych w miejsce papierowych
- Odejście od papierowych ulotek
- Ograniczenie zużycia energii np. poprzez nowe lampy LED

