



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

**Sprawozdanie
z realizacji norm jakości usług
za rok 2017**

Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Grodzisk Mazowiecki, kwiecień 2018 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	4
2.1 Opóźnienia	4
2.2 Utracone skomunikowania	4
2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego .	4
3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW.....	5
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI.....	5
4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego	5
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza	6
4.3 Dostępność toalet	6
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	6
6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	7
6.1 Stosowane procedury.....	7
6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	8
7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ.....	9
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 15.01-15.02.2018 R.....	10

1. INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży w pociągach WKD dostępne są 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 oraz przez telefon komórkowy (w formie nalepki),
- 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 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 nalepki),
- informacja o numerze telefonicznym i adresie strony internetowej, gdzie można uzyskać informacje o prawach pasażera (w formie nalepki),
- informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym w pojazdach serii EN 95, EN 97 i EN 100.

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,
- 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 w celu prezentacji danych o aktualnej lokalizacji pociągów.

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

- w wiatach przystankowych (rozkłady i komunikaty papierowe),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- poprzez wygłaszane komunikaty,
- przez stronę internetową: www.wkd.com.pl
- w rozkładzie jazdy pociągów na stronie internetowej: www.rozklad-pkp.pl, www.e-podroznik.pl, www.astarium.pl, www.targeo.pl
- poprzez tabliczki z numerami peronów,
- telefonicznie (numer telefonu całodobowego dostępny jest na rozkładzie jazdy na każdej stacji)
- poprzez materiały informacyjne (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 przystanków 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 7 stacjach znajdują się pełnozakresowe kasy biletowe WKD, prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych oraz okresowych. Bilety okresowe drukowane są przez kasy fiskalne rr Poss, natomiast bilety jednorazowe mają postać biletów kartkowych,
- możliwość zakupu biletów WKD i ZTM przez telefon komórkowy,
- automaty ZTM w strefie miejskiej (Warszawa Śródmieście – Opacz) - na stacjach Opacz, Warszawa Salomea, Warszawa Raków, Warszawa Ochota.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informacje udzielane są podróżnym w punktach sprzedaży biletów - przez kasjerów w 7 kasach Spółki. Informacje udzielane są podróżnym również za pomocą megafonów znajdujących się na przystankach, telefonicznie (całodobowy numer telefonu do dyspozytora zamieszczony jest na każdym przystanku na rozkładzie jazdy). Uzupełniającą formą sprzedaży jest sprzedaż prowadzona w pociągach przez maszynistów.

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

Punktualność kursowania pociągów roku 2017 wyniosła 99,24%. Powyższe potwierdza opinię pasażerów o niezawodności i punktualności pociągów WKD.

2.1 Opóźnienia

- Ogólne średnie opóźnienie pociągów – 0,65% (WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),
- 0,53 % opóźnień z odjazdu,
- 0,76 % 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 na WKD są spowodowane przez dwie przyczyny:

- zakłócenia spowodowane wypadkiem na linii WKD, wtedy 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,
- zakłócenie 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 15/2010 Prezesa Zarządu Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. z dnia 31 marca 2010 r. wprowadzające do stosowania system zarządzania informacją

o zdarzeniach na linii WKD, powodujących ograniczenia w ruchu pociągów. Zarządzenie opisuje kto kogo ma powiadamiać i w jakiej kolejności, w przypadku wszelkich ograniczeń w ruchu pociągów na linii WKD.

W roku 2017 zanotowano :

- 3 zdarzenia z udziałem samochodów lub osób na przejeździe kolejowym lub na szlaku (zablokowany ruch pociągów od 30 do 40 minut),
- 26 przypadków awarii taboru (zablokowany tor szlakowy lub stacyjny od 10 minut do 45 minut),
- 16 przypadków usterki sieci trakcyjnej lub linii 15 kV zasilającej semaforów sb1 (utrudnienia w ruchu pociągów od 10 minut do 2 godzin),
- 11 przypadków usterki zdalnego sterowania urządzeniami sterowania ruchem kolejowym (zablokowany ruch pociągów na stacjach od 10 do 50 minut),
- 7 przypadków interwencji pogotowia ratunkowego (zablokowany ruch pociągu w miejscu interwencji 10-30 minut),
- 2 przypadki uszkodzenia sieci trakcyjnej przez przewracające się drzewa z terenów leżących obok linii WKD (zablokowany ruch pociągów na szlaku do 9 godzin).

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w ujęciu procentowym wynosi 0,27% .

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 35 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 usług 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.

W 2017 roku czyszczenie taboru było wykonywane przez firmę zewnętrzną wyłonioną w przetargu. Firma wykonywała czyszczenie taboru zgodnie z zawartą umową, tzn.:

- sprzątnięcie pobieżne wewnątrz (stacja Warszawa: minimum 70 sprzątań w dni powszednie i 45 w soboty i dni świąteczne, stacja Grodzisk Maz. – 20 sprzątań codziennie);
- mycie taboru na mokro wewnątrz (w dni powszednie 11-13 myć oraz w soboty i dni świąteczne 5-6 myć tzn. każdy kursujący w danym dniu pojazd był myty na mokro wewnątrz);

- mycie taboru na zewnątrz - minimum jeden pojazd dziennie (przeważnie pojazd, który w danym dniu miał wykonywany przegląd okresowy miesięczny tzw. przegląd poziomu utrzymania P2).

Na linii Warszawskiej Kolei Dojazdowej przeprowadzane są okresowe kontrole linii, podczas których monitorowany jest stan nośników na których zamieszczane są rozkłady jazdy pociągów, piktogramy, naklejki i plakaty z ofertami przewozowymi spółki.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Stężenia CO₂ podczas przeprowadzonych kontroli jakości powietrza w 2017 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) nie przekracza 57 minut.

Toalety są ustawione na następujących stacjach i przystankach linii kolejowej WKD: Grodzisk Maz. Radońska, Milanówek Grudów, Podkowa Leśna Zachodnia, Podkowa Leśna Główna, Podkowa Leśna Wschodnia, Otrębusy, Nowa Wieś Warszawska, Komorów, Pruszków, Tworki, Malichy, Reguły, Michałowice, Opacz. Ogółem dla podróżnych dostępnych jest 14 kabin sanitarnych.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badanie podróżnych podsumowujące rok 2017, zostało przeprowadzone w dniach 15.01-15.02.2018 r. w formie ankiety zawierającej 24 pytania. Podróżni mieli możliwość wypełnienia formularza ankietowego za pośrednictwem strony internetowej spółki lub w wersji papierowej dostępnej w kasach biletowych WKD. Łączna liczba uzyskanych ankiet wyniosła 974.

Ocenie poddano następujące zagadnienia:

- punktualność i częstotliwość kursowania pociągów
- dostępność rozkładu jazdy pociągów WKD
- dostępność informacji w pociągach WKD
- dostępność biletów WKD
- informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów
- informacje udzielane na przystankach przez megafony
- bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie przystanków
- przystosowanie pociągów oraz przystanków do potrzeb osób niepełnosprawnych
- czystość w pociągach oraz na przystankach linii WKD
- komfort jazdy
- temperaturę w pociągach
- ogólny poziom świadczonych usług przez WKD
- poziom nowoczesności spółki WKD
- ogólny poziom obsługi klienta przez pracowników spółki WKD.

Podróżni mieli możliwość udzielenia następujących odpowiedzi:

- bardzo dobrze
- dobrze

- dostatecznie
- źle
- bardzo źle.

Wyniki przeprowadzonych badań zawarte są w pkt 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 nr 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 spółki, 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 7 dni od daty zdarzenia, podając jego szczegółowy opis zdarzenia. Nie mogą one zawierać roszczenia o odszkodowanie.

WKD w ciągu jednego miesiąca udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem lub też w uzasadnionych przypadkach informuje pasażera o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi. 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 nie złożenie wyjaśnienia lub nie uzupełnienie 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, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Marketingu i 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 przyjęcia reklamacji przez spółkę.

6.2 Liczba skarg/wniosek oraz reklamacji i wyniki ich rozpatrzenia

W roku 2017 do spółki WKD wpłynęło 115 skarg/wniosek oraz 447 reklamacji.

W podziale na kategorię zarejestrowanych skarg/wniosek i reklamacji z uwzględnieniem tematyki i ilości ich zestawienie przedstawia się następująco:

Przyczyna	Skargi/wnioski	Reklamacje
A - Punktualność kursowania pociągów	12	3
B - Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	8	0
C - Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych	4	0
D - Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów	5	0
E - Jakość obsługi podróżnych przez maszynistów	14	0
F - Czystość taboru i warunki sanitarne	0	0
G - Stan techniczny taboru	2	0
H - Bezpieczeństwo podróży	4	0
I - Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)	21	0
J - Obsługa strony internetowej	0	0
K - Komunikacja zastępcza	1	0
L - Wadliwie działający automat biletowy	2	160
M - Wadliwie działający system mPay	0	0
N - Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty	0	260
O - Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu	0	15
P - Pozostałe	42	9
RAZEM	115	447

Z liczby 115 skarg/wniosek rozpatrzono 115, natomiast z 447 zarejestrowanych reklamacji rozpatrzonych zostało 428, w tym 225 na korzyść podróżnego. Przyczyną nie rozpatrzenia skargi, wniosku, reklamacji w danym okresie rozliczeniowym było wezwanie do uzupełnienia skargi, wniosku, reklamacji, pozostanie sprawy w trakcie rozpatrzenia, nieuzupełnienie skargi, wniosku, reklamacji o niezbędne dokumenty lub brak danych adresowych.

Czas udzielenia odpowiedzi zależy od rodzaju okoliczności jakie wymagają wyjaśnienia. Uwagi oraz nieprawidłowości przekazywane przez podróżnych, są w miarę możliwości na bieżąco likwidowane.

Średni czas rozpatrywania skarg/wniosek w 2017 r. wyniósł 12 dni od daty wpływu do spółki, reklamacji 6 dni od daty wpływu do spółki.

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, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. kieruje pisma interwencyjne do podmiotów świadczących dla niej usługi oraz pisma pouczające do pracowników związanych z obsługą klienta, jak również opracowuje tematy zagadnień, które są omawiane na szkoleniach okresowych dla pracowników związanych z obsługą klienta.

7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

Pracownicy Spółki, w tym kasjerzy zobowiązani są do przyjęcia zgłoszenia przejazdu przez osobę niepełnosprawną lub o ograniczonej zdolności 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 niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zamieszczone są na stacjach i przystankach linii WKD oraz na stronie internetowej Spółki: www.wkd.com.pl w zakładce „Dla pasażerów” i podzakładce „Dla osób niepełnosprawnych”.

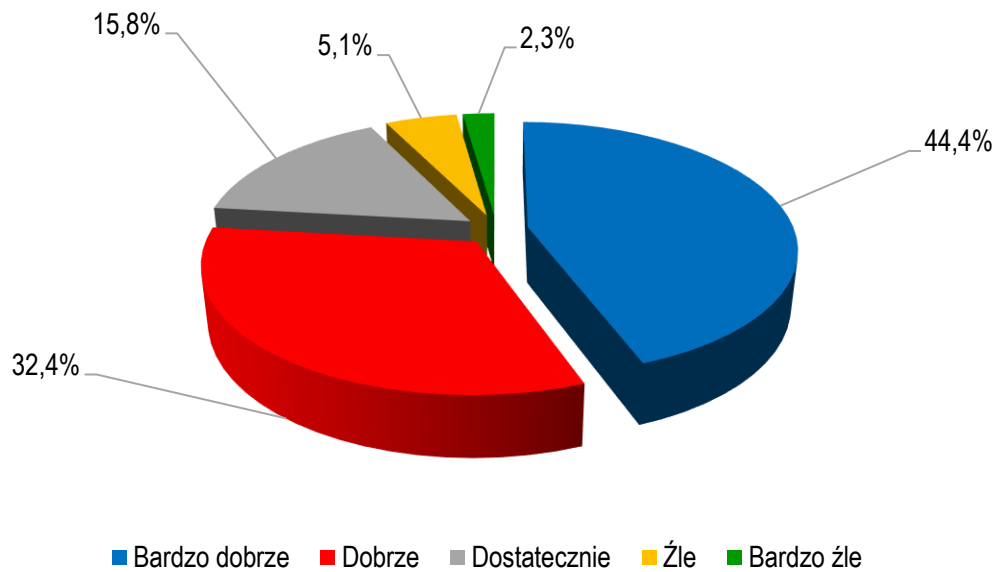
Spółka podjęła działania w celu zapewnienia jak najlepszych warunków podróży osobom niepełnosprawnym, gwarantując im możliwość nabycia biletu w pociągu u maszynisty bez dodatkowej opłaty.

Osoby niepełnosprawne – pasażerowie obsługiwani są bezproblemowo według potrzeb. W roku 2017 udzielono pomocy 4 osobom niepełnosprawnym przy przemieszczaniu się pomiędzy peronami dworca Warszawa Centralna a stacją Warszawa Śródmieście WKD. W/w osoby zostały odebrane z peronu i przetransportowane do pociągu WKD, a następnie wprowadzone na pokład pociągu. Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. udziela również pomocy rodzicom niepełnosprawnego dziecka, którzy przemieszczają się pomiędzy przystankiem osobowym Warszawa Zachodnia WKD – Pruszków WKD. Pomoc polega na wnoszeniu po schodach, wózka z osobą niepełnosprawną z tunelu na peron i udzielana jest przez pracowników Agencji Ochrony „Zubrzycki”. W roku 2017 udzielono w/w osobie pomocy ok. 50 razy.

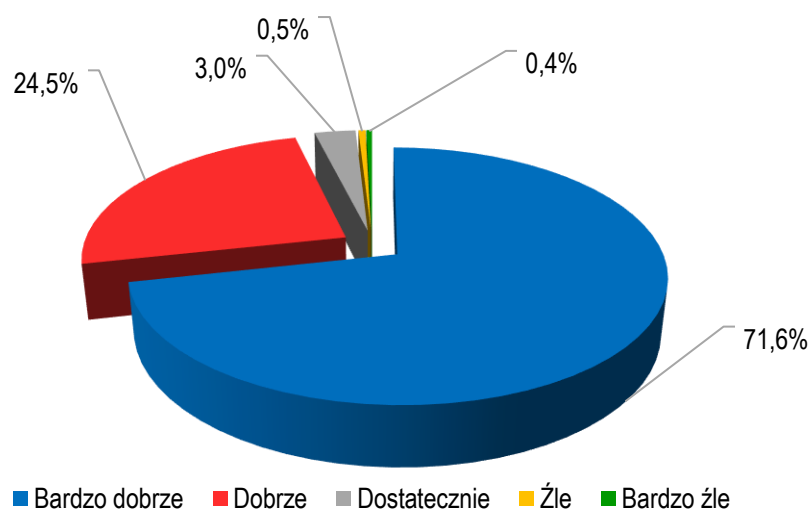
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 15.01-15.02.2018 R.

Ilość ankiet : 974

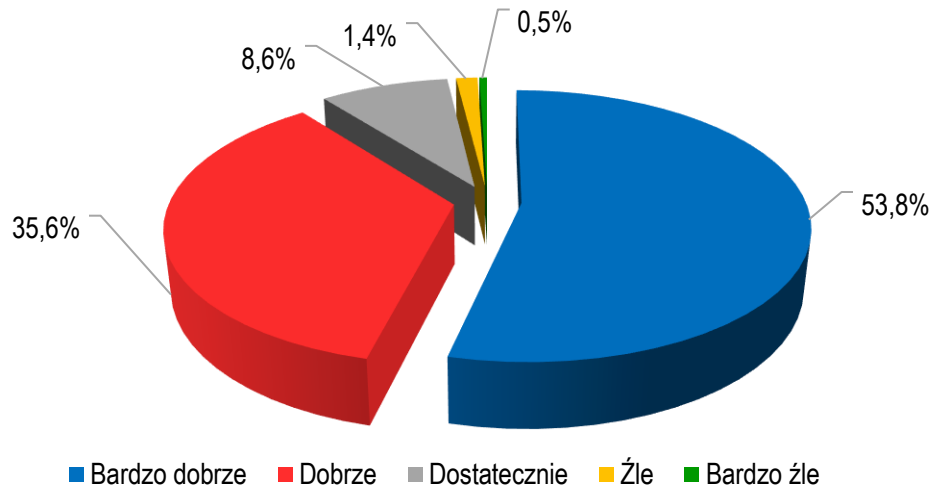
Jak ocenia Pani/Pan częstotliwość kursowania pociągów?



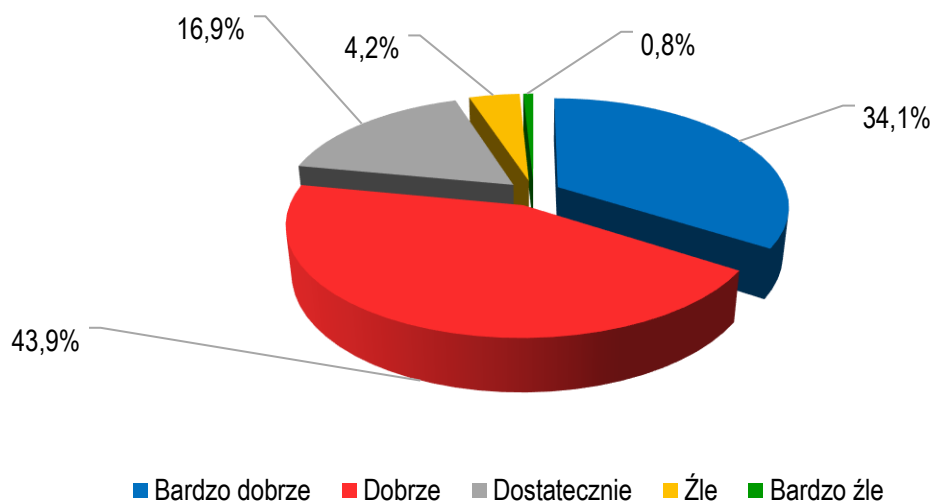
Jak ocenia Pani/Pan punktualność kursowania pociągów?



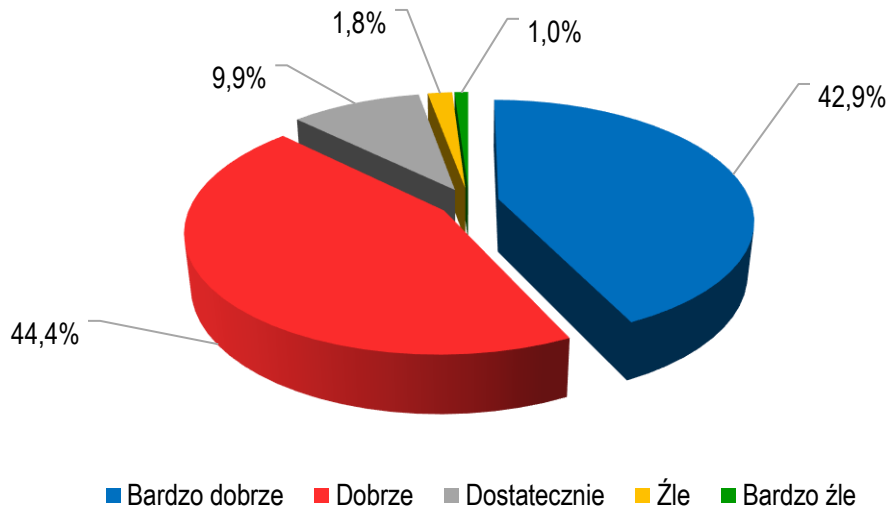
Jak ocenia Pani/Pan dostępność rozkładu jazdy pociągów?



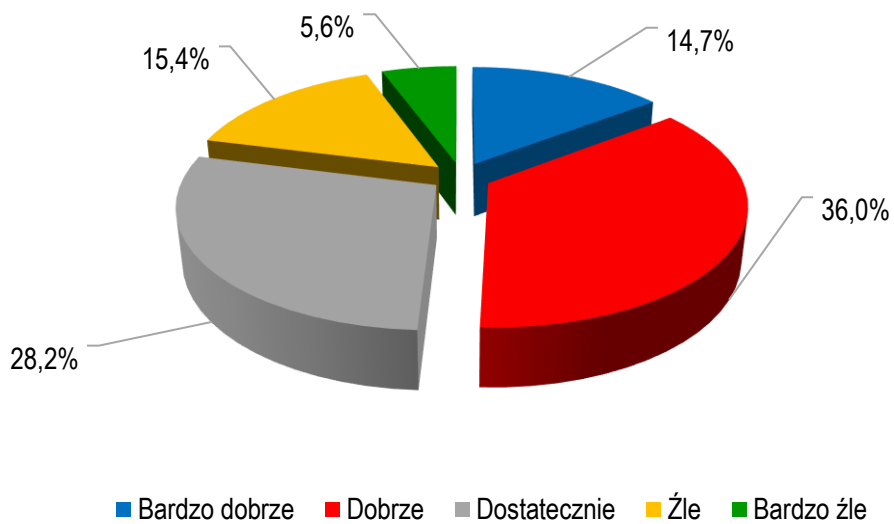
Jak ocenia Pani/Pan dostępność informacji w pociągach?



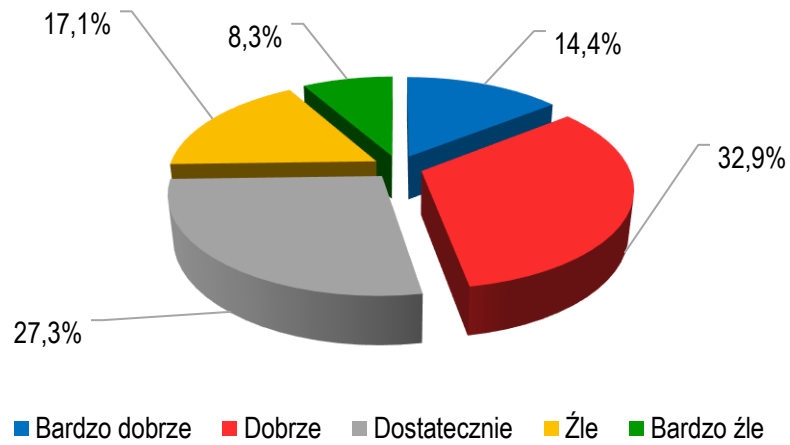
Jak ocenia Pani/Pan dostępność biletów?



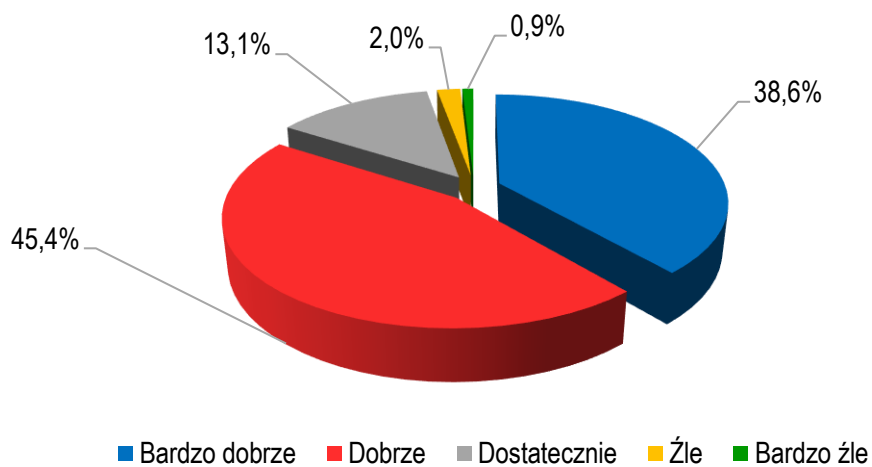
Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów?

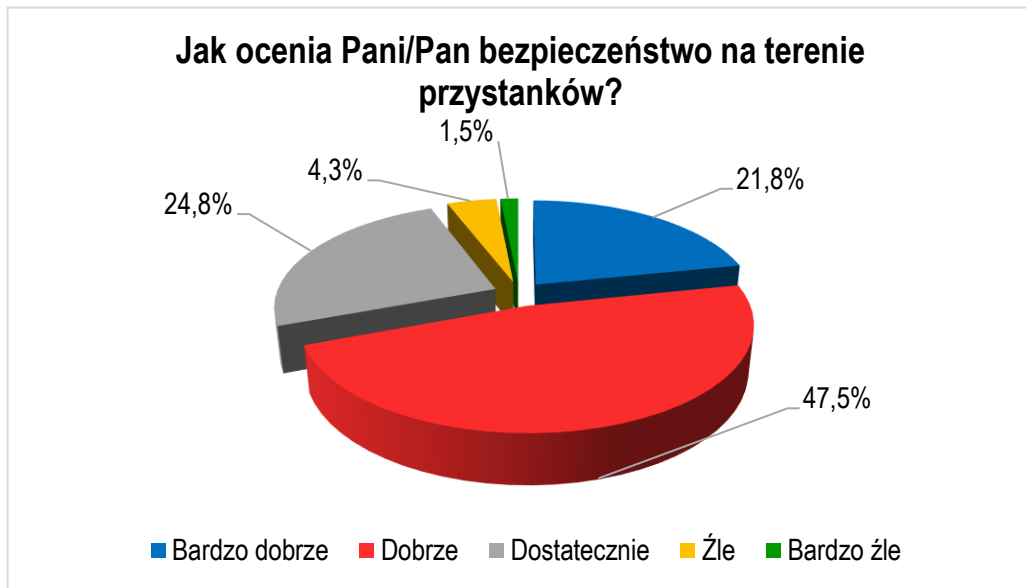


Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane na przystankach przez megafony?

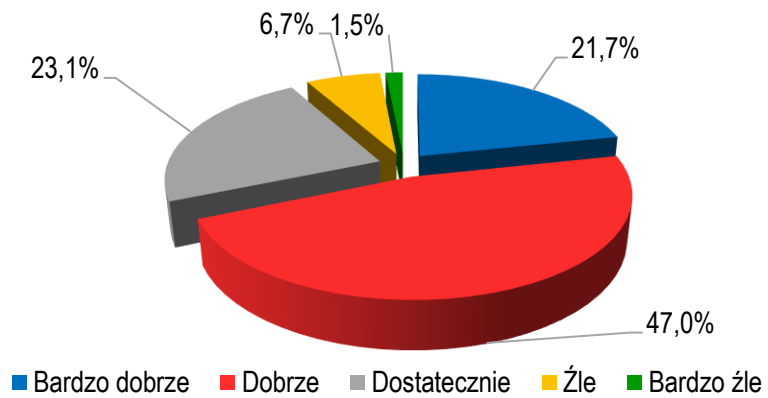


Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo w pociągach?

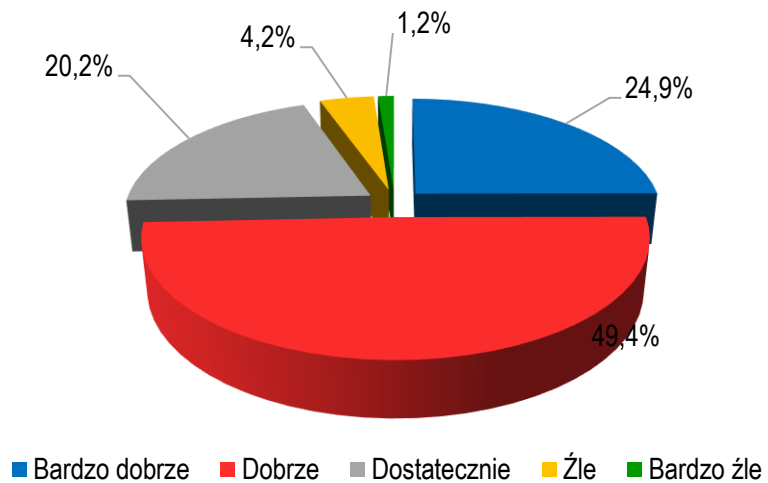


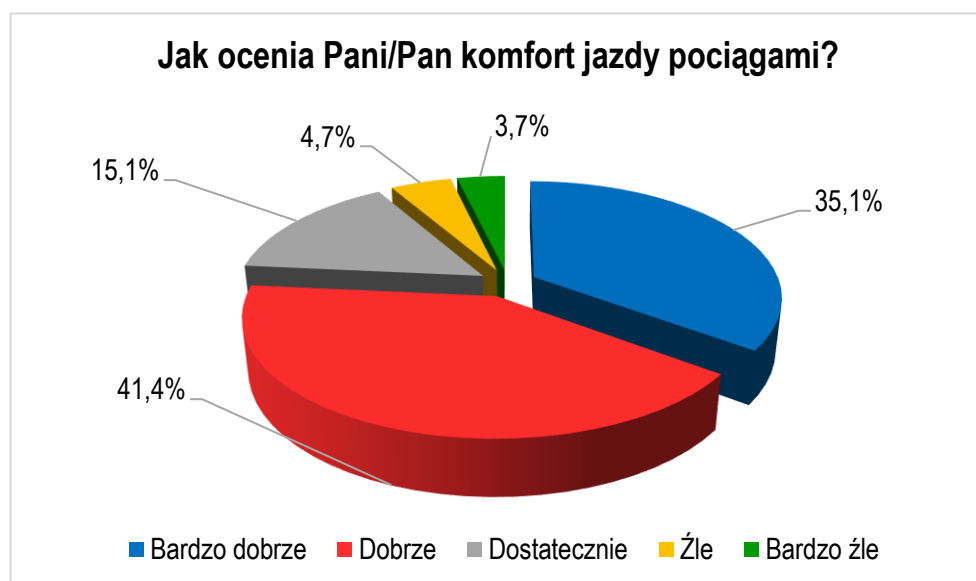
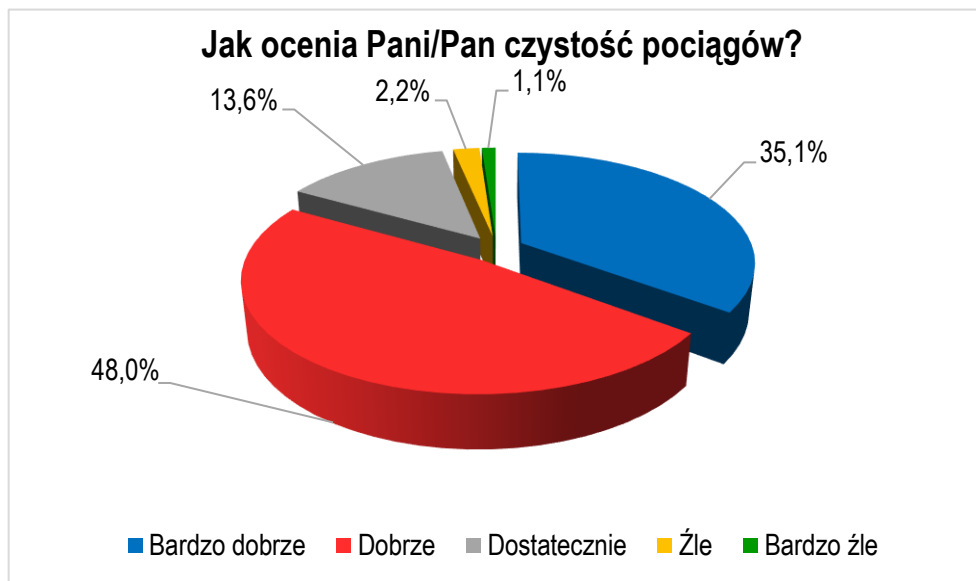


Jak ocenia Pani/Pan przystosowanie przystanków do potrzeb osób niepełnosprawnych?

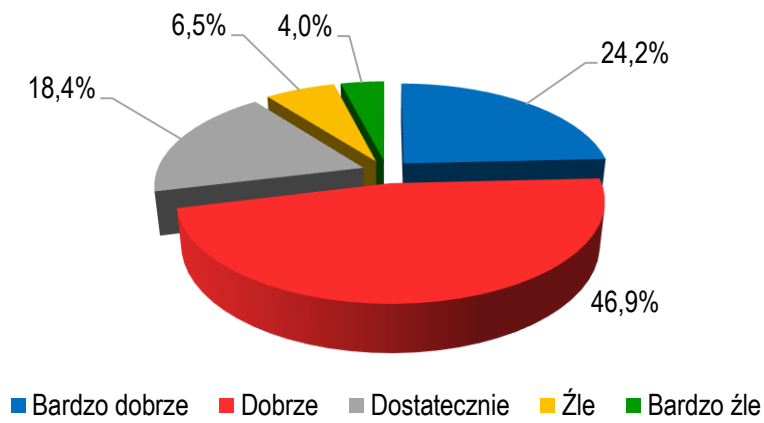


Jak ocenia Pani/Pan czystość na przystankach?

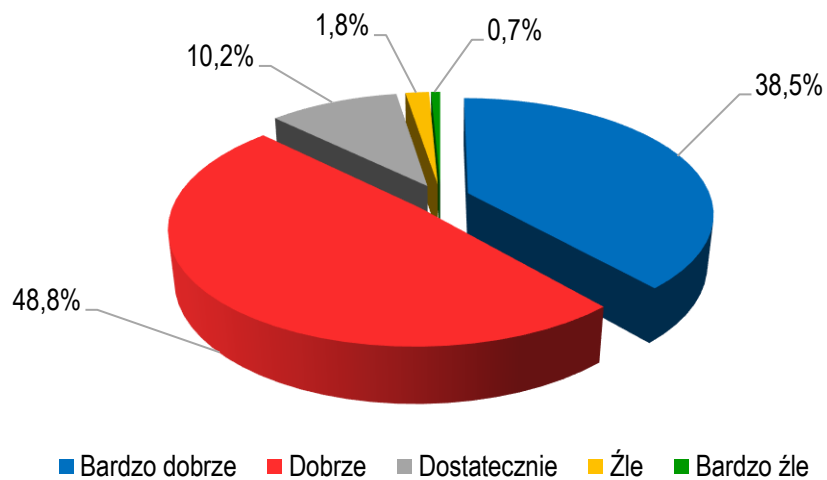




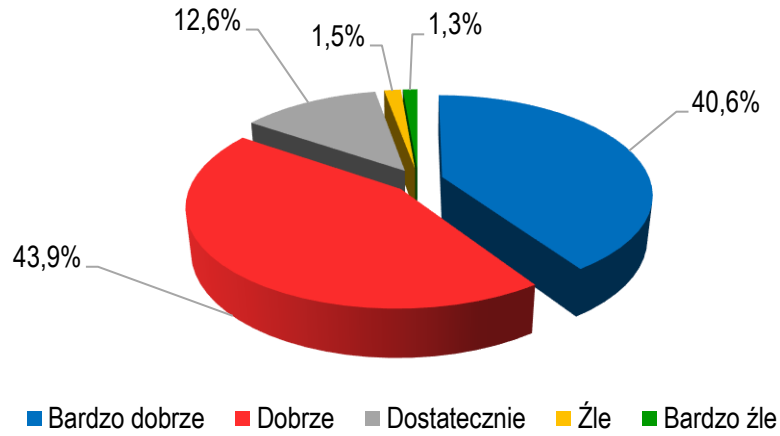
Jak ocenia Pani/Pan temperaturę w pociągach?



Jak ocenia Pani/Pan ogólny poziom świadczonych usług przez 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.)

