



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

# **Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za rok 2019**

Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Grodzisk Mazowiecki, czerwiec 2020 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 01.03. - 31.03.2020 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 nie honorowania 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 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,
- w formie kieszonkowych rozkładów jazdy wydawanych w kasach biletowych,
- 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](http://www.wkd.com.pl)
- w rozkładzie jazdy pociągów na stronie internetowej: [www.rozklad-pkp.pl](http://www.rozklad-pkp.pl), [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl), [www.targeo.pl](http://www.targeo.pl)
- poprzez tabliczki z numerami peronów,
- telefonicznie (numer telefonu całodobowy 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 z rolki przez kasy fiskalne, 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,
- uprawnione punkty do sprzedaży biletów jednorazowych WKD (kioski, sklepy).

#### **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. 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). 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 w roku 2019 wyniosła 99,52%. Zgodnie z danymi opublikowanymi przez Urząd Transportu Kolejowego za 2019 r., 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 niezawodności i punktualności pociągów WKD odzwierciedla się w ankietach zadowolenia klienta przeprowadzanych raz do roku.

### **2.1 Opóźnienia**

- Ogólne średnie opóźnienie pociągów – 0,46% (WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),
- 0,33 % opóźnień z odjazdu,
- 0,59 % 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, 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,
- 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 15/2010 Prezesa Zarządu Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. z dnia 31 marca 2010 r. z późn. zm. 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 2019 zanotowano :

- 3 zdarzenia z udziałem samochodów lub osób na przejeździe kolejowym lub na szlaku (zablokowany ruch pociągów od 60 do 70 minut),
- 66 przypadków awarii taboru (zablokowany tor szlakowy lub stacyjny od 10 minut do 30 minut),
- 1 przypadek usterki sieci trakcyjnej lub linii 15 kV zasilającej semafony sb1 (utrudnienia w ruchu pociągów około 1 godziny),
- 11 przypadków usterki zdalnego sterowania urządzeniami sterowania ruchem kolejowym (zablokowany ruch pociągów na stacjach od 10 do 30 minut),
- 8 przypadków interwencji pogotowia ratunkowego (zablokowany ruch pociągu w miejscu interwencji od 10 do 20 minut),
- 3 przypadki uszkodzeń sieci trakcyjnej przez przewracające się drzewa z terenów leżących obok linii WKD (zablokowany ruch pociągów na szlaku od 1 do 2 godzin).

### 3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w ujęciu procentowym wynosi 0,14%.

## 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 275 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie pobieżne – średnio 2 500 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 2019 roku czyszczenie taboru było wykonywane przez firmę zewnętrzną wyłonioną w przetargu, która wykonywała czyszczenie taboru zgodnie z zawartą umową, tzn.:

- czyszczenie pobieżne pojazdów (sprzątanie wewnątrz pociągu na stacji WKD Warszawa Śródmieście: minimum 73 czyszczeń w dni powszednie i 43 w soboty i dni świąteczne, na stacji Grodzisk Maz. Radońska: minimum 19 sprzątań codziennie);
- czyszczenie codzienne (sprzątanie i mycie pojazdu wewnątrz na stacji Grodzisk Maz. Radońska minimum: w dni powszednie 12 czyszczeń oraz 6 czyszczeń w soboty i dni świąteczne).
- czyszczenie okresowe (sprzątanie i mycie pojazdu wewnątrz i na zewnątrz na stacji Grodzisk Maz. Radońska: minimum czyszczony jeden pojazd na dzień powszedni po przeglądzie P2).

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

#### 4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Stężenia CO<sub>2</sub> podczas przeprowadzonych kontroli jakości powietrza w 2019 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 55 minut.

Toalety są ustawione na następujących stacjach i przystankach linii kolejowej WKD: Grodzisk Maz. Radońska, Grodzisk Maz. 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 SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badanie podróżnych podsumowujące rok 2019, zostało przeprowadzone w dniach 01.03 - 31.03.2020 r. w formie ankiety zawierającej 27 pytań. Podróżni mieli możliwość wypełnienia formularza ankietowego za pośrednictwem strony internetowej Spółki ([wkd@wkd.com.pl](mailto:wkd@wkd.com.pl)) lub w wersji papierowej dostępnej w kasach biletowych WKD. Łączna liczba uzyskanych ankiet wyniosła 891.

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,

- informacje wyświetlane na tablicach Systemu Informacji Pasażerskiej (SIP),
- bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie przystanków,
- przystosowanie pociągów oraz przystanków i infrastruktury 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, które zawierały m.in. płeć, wiek, wykonywane zajęcie, rodzaj biletu z, którego Podróżny najczęściej korzysta.

## **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](mailto: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 zdarzenia. Nie mogą one zawierać roszczenia o odszkodowanie. WKD w ciągu 30 dni 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 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, 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 przyjęcia reklamacji przez Spółkę.

## 6.2 Liczba skarg/wniosków oraz reklamacji i wyniki ich rozpatrzenia

W roku 2019 do spółki WKD wpłynęło 195 skarg/wniosków oraz 3099 reklamacji.

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

Przyczyna	Skargi/wnioski	Reklamacje
A - Punktualność kursowania pociągów	8	4
B - Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	3	
C - Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych	24	
D - Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów	54	
E - Jakość obsługi podróżnych przez maszynistów	13	
F - Czystość taboru i warunki sanitarne		
G - Stan techniczny taboru		
H - Bezpieczeństwo podróży		
I - Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)	5	
J - Obsługa strony internetowej		
K - Komunikacja zastępcza	3	
L - Wadliwie działający automat biletowy	38	1162
M - Wadliwie działający system mPay	9	29
N - Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty		1243
O - Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu		435
P - Pozostałe	38	226
<b>RAZEM</b>	<b>195</b>	<b>3099</b>

Z liczby 195 skarg/wniosków rozpatrzono 195 skarg i wniosków na korzyść pasażera, natomiast z 3099 zarejestrowanych reklamacji rozpatrzonych zostało 3035 w tym 2262 na korzyść podróżnego. Przyczyną nie rozpatrzenia skargi, wniosku, reklamacji w danym okresie



rozliczeniowym było wezwanie do uzupełnienia skargi, wniosku, reklamacji, pozostawienie sprawy w trakcie rozpatrzenia, nieuzupełnienie skargi, wniosku, reklamacji o niezbędne dokumenty lub brak danych adresowych. Czas udzielenia odpowiedzi zależy jest od rodzaju okoliczności jakie wymagają wyjaśnienia. Uwagi oraz nieprawidłowości przekazywane przez podróżnych, są w miarę możliwości na bieżąco usuwane, a usterki likwidowane.

Średni czas rozpatrywania skarg/wniosków w 2019 r. wyniósł 10 dni od daty wpływu do Spółki, reklamacji 8 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 pasażera.

## **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](http://www.wkd.com.pl) w zakładce „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. Ponadto Spółka w 2020 roku przystąpiła do wymiany wszystkich biletomatów, które dostosowane będą dla osób z niepełnosprawnością. Dodatkowo zainstalowano pętlę indukcyjną, w okienku kasowym na stacji Warszawa Śródmieście, która w znaczny sposób przyczyni się do poprawy obsługi osób słabosłyszących. W 2020r. planowane jest zainstalowanie podobnych pętli w pozostałych okienkach kasowych. Spółka przy współpracy Fundacji Akademia Integracji przeprowadzi audyt sprawdzający poziom przystosowania infrastruktury do potrzeb i możliwości osób poruszających się na wózkach.

Osoby niepełnosprawne – pasażerowie obsługiwani są bezproblemowo według potrzeb. W roku 2019 udzielono pomocy:

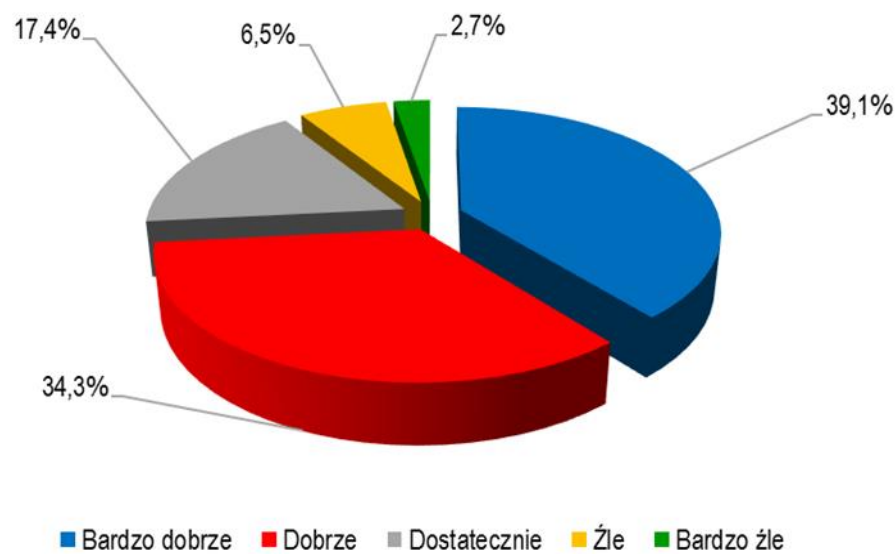
- 3 osobom niewidomym przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu na dworcu Warszawa Zachodnia WKD, Warszawa Śródmieście WKD oraz Pruszków,
- 2 osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu na dworcu Warszawa Śródmieście WKD, Podkowa Leśna Główna oraz Pruszków,

Ponadto, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. poprzez pracowników Agencji Ochrony „Zubrzycki”, udzielała codziennie pomocy niewidomej dziewczynce podróżującej do szkoły między stacjami Warszawa Zachodnia WKD – Pruszków.

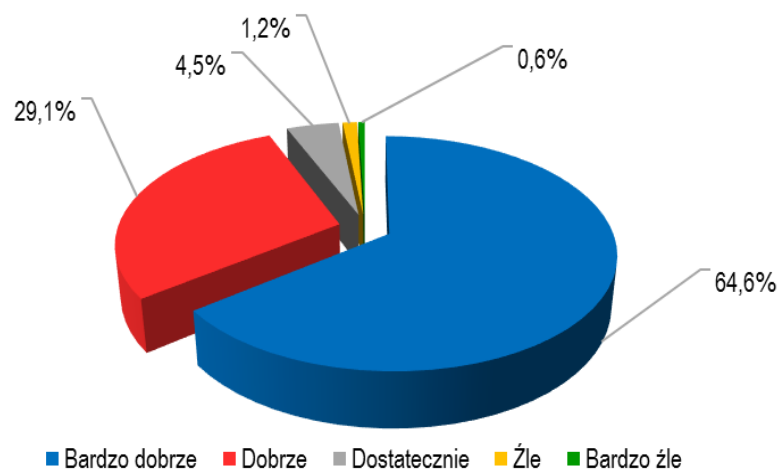
## 8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 01.03. - 31.03.2020 R.

Ilość ankiet : 891

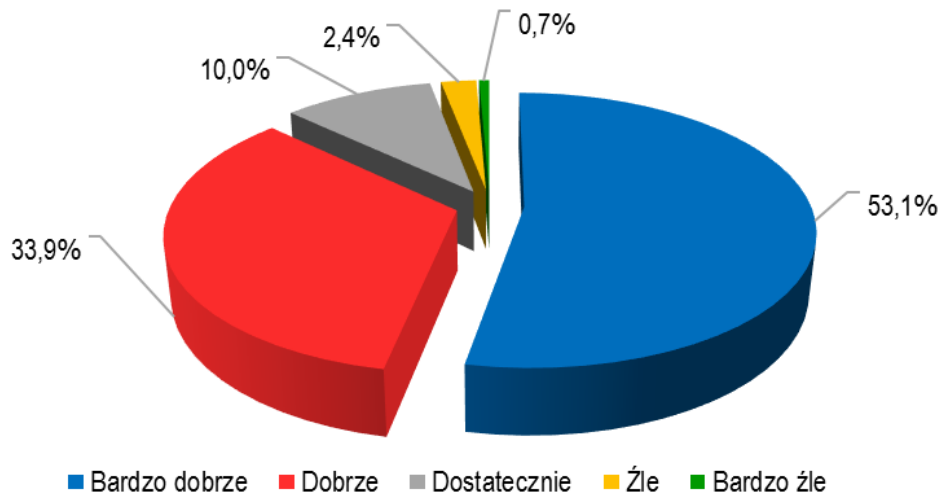
### Jak ocenia Pani/Pan częstotliwość kursowania pociągów?



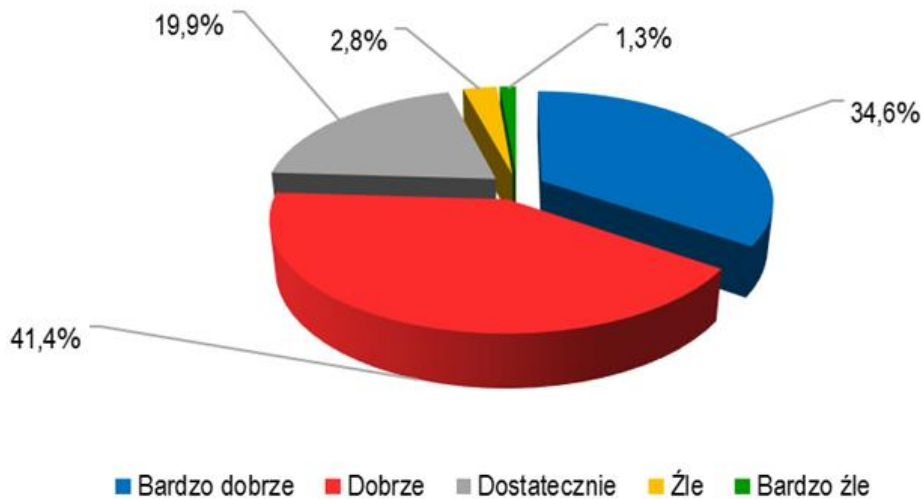
### Jak ocenia Pani/Pan punktualność kursowania pociągów?

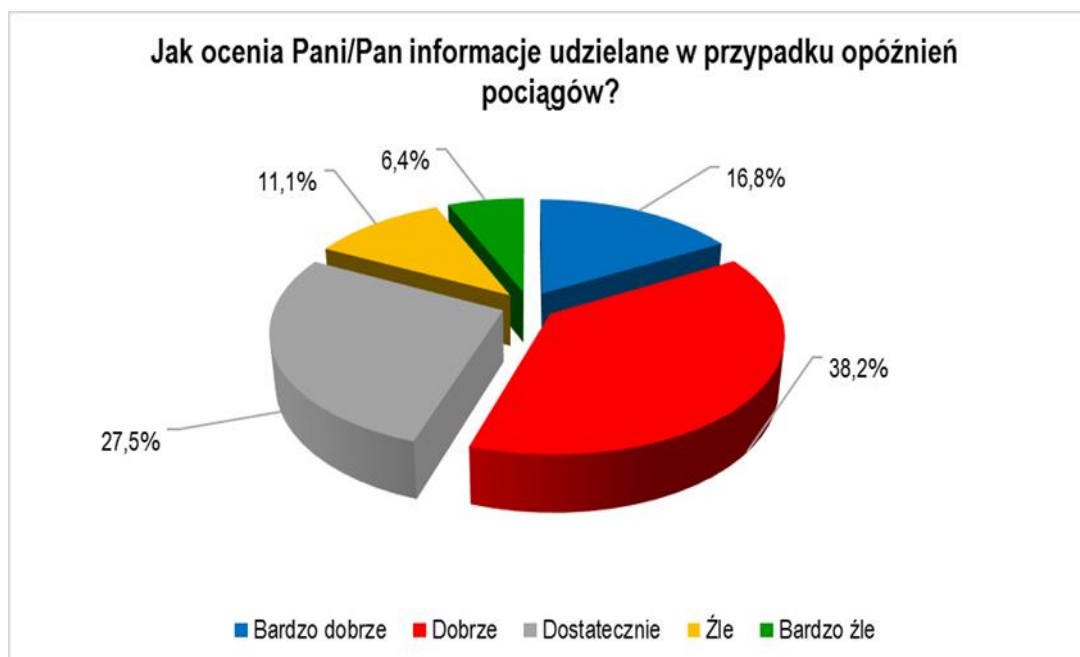
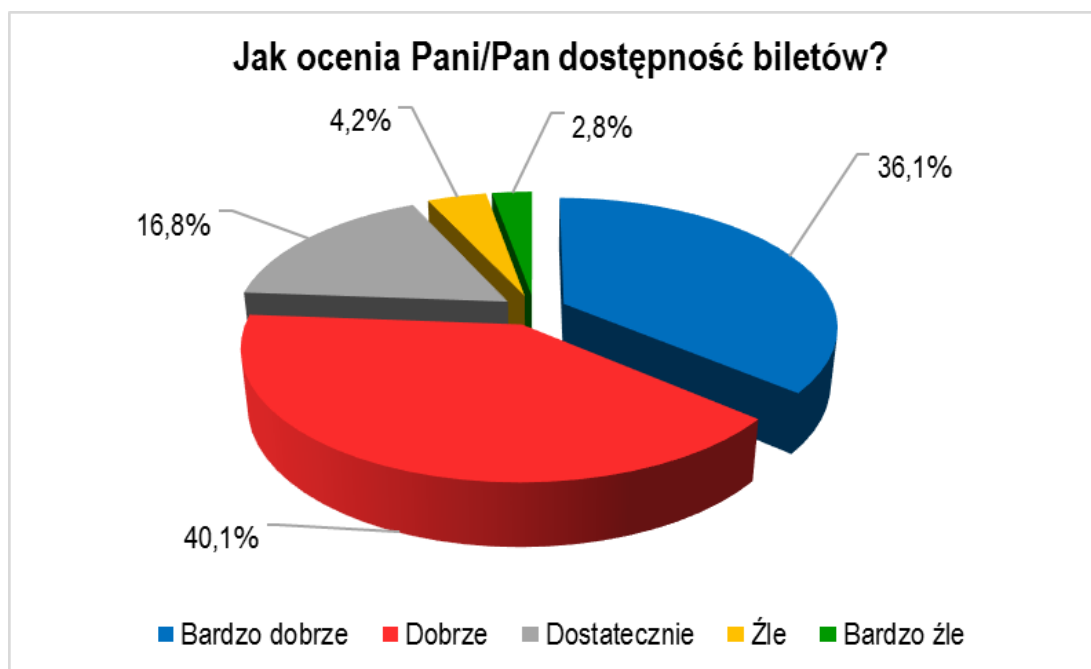


### Jak ocenia Pani/Pan dostępność rozkładu jazdy pociągów?

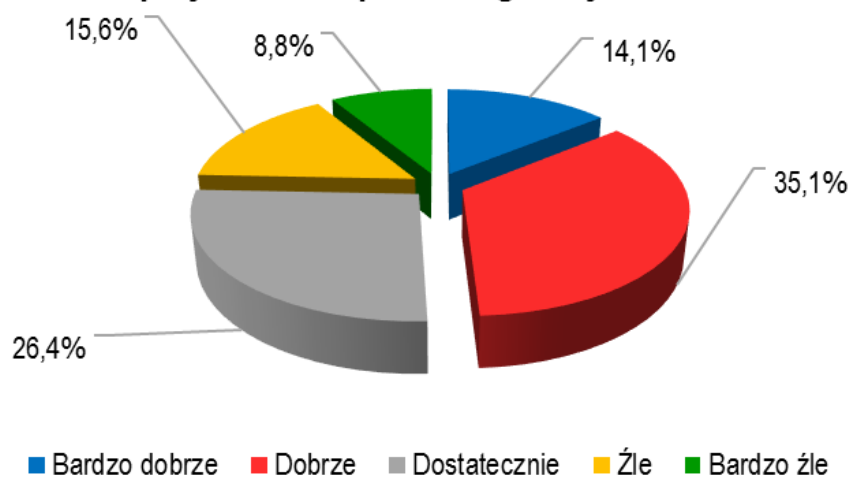


### Jak ocenia Pani/Pan dostępność informacji w pociągach?

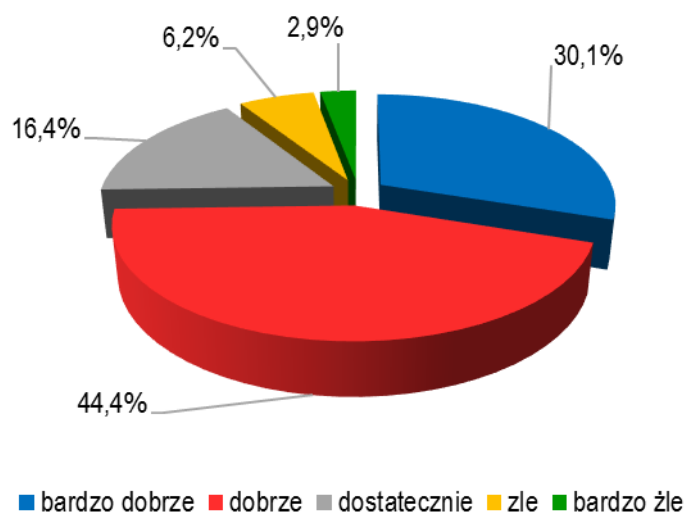




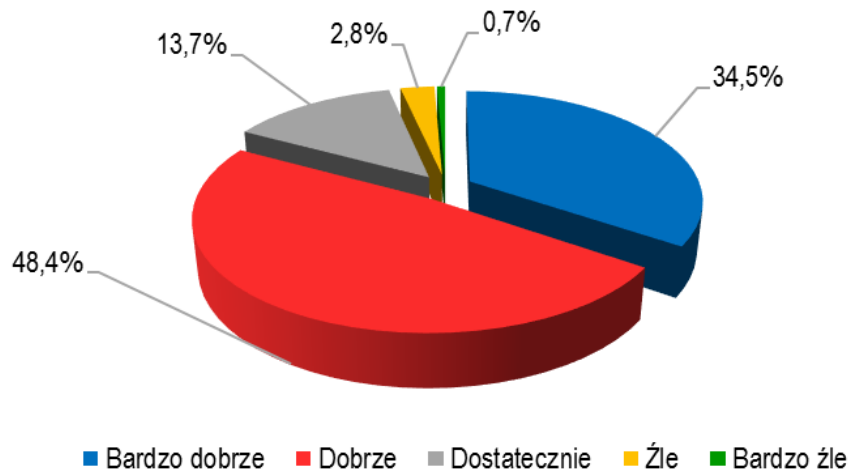
### Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane na przystankach przez megafony?



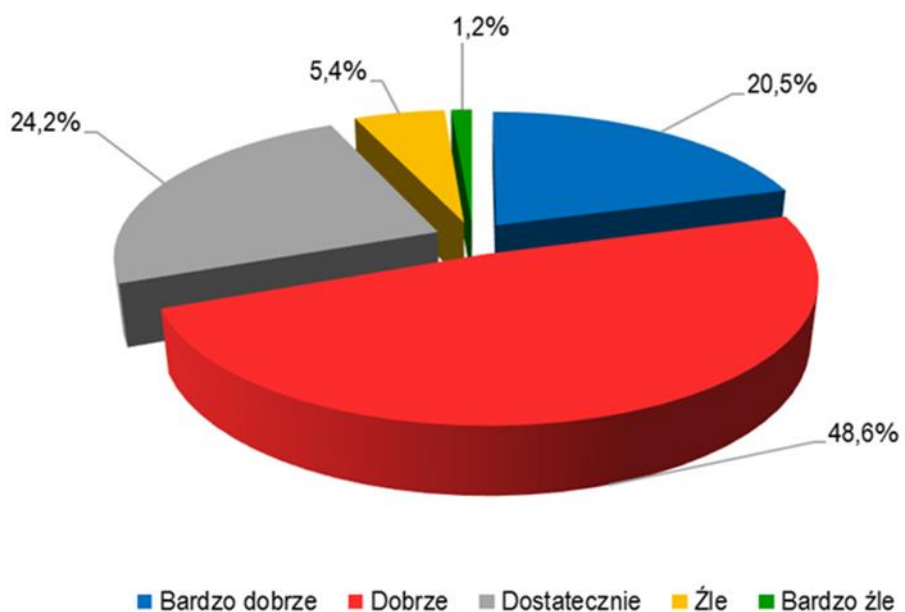
### Jak ocenia Pani/pan informacje wyświetlane na tablicach SIP?



### Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo w pociągach?

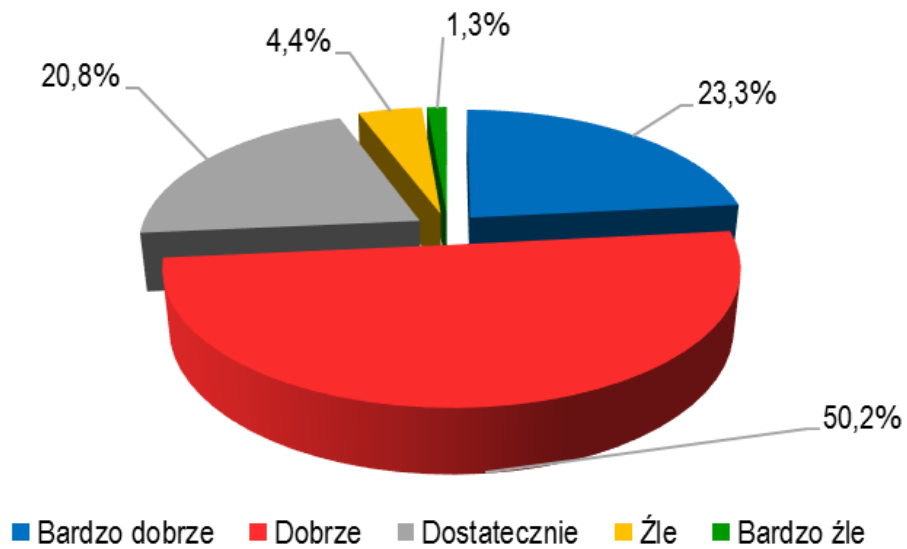


### Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo na terenie przystanków?

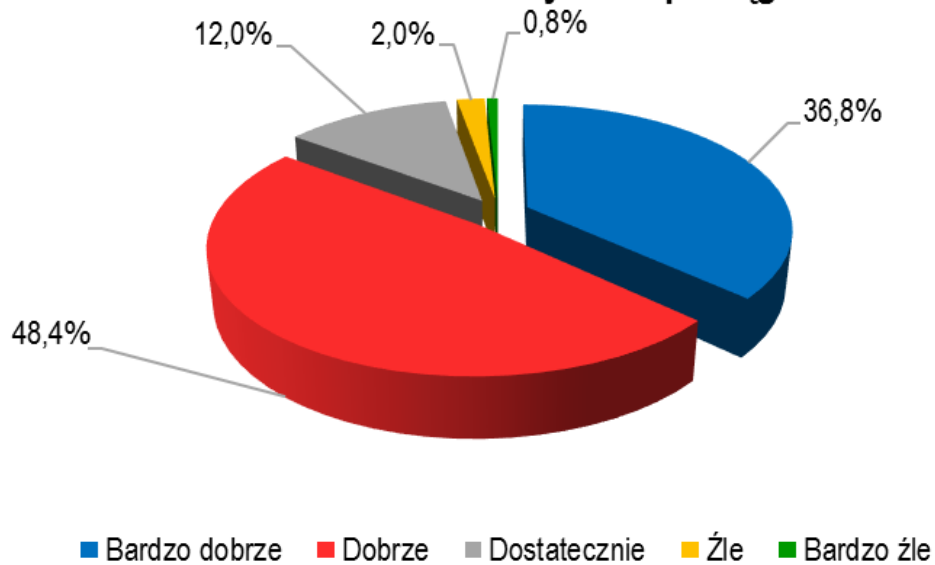




### Jak ocenia Pani/Pan czystość na przystankach?

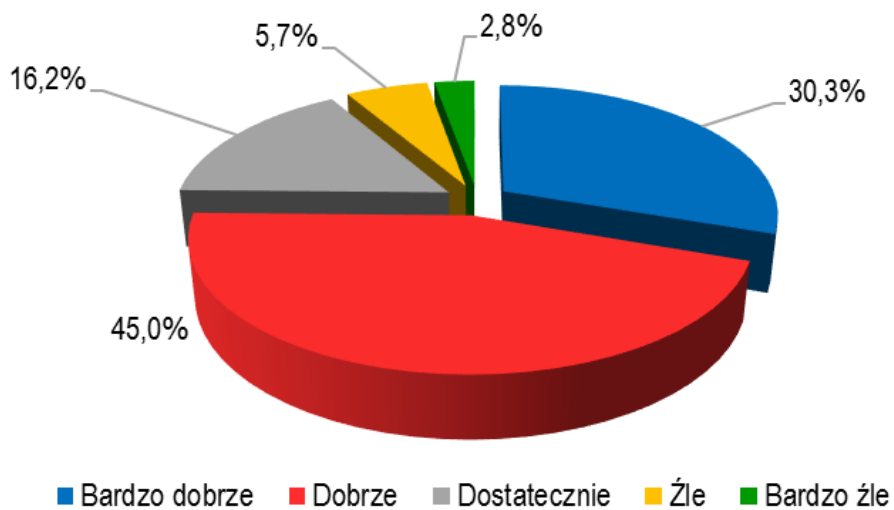


### Jak ocenia Pani/Pan czystość pociągów?

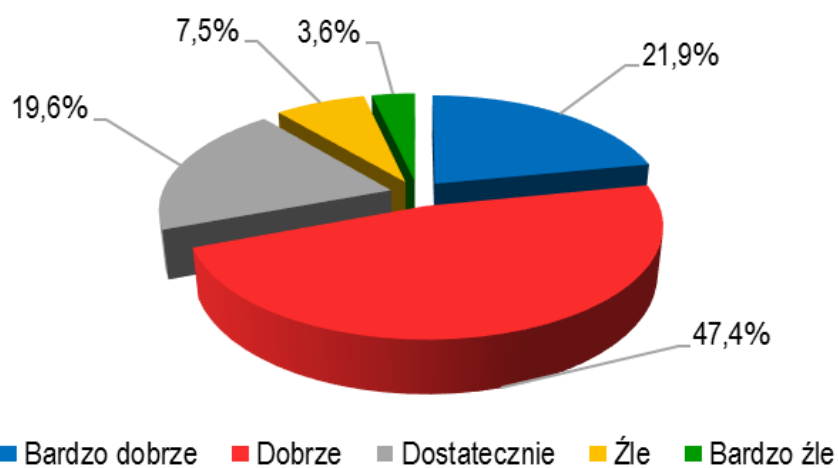




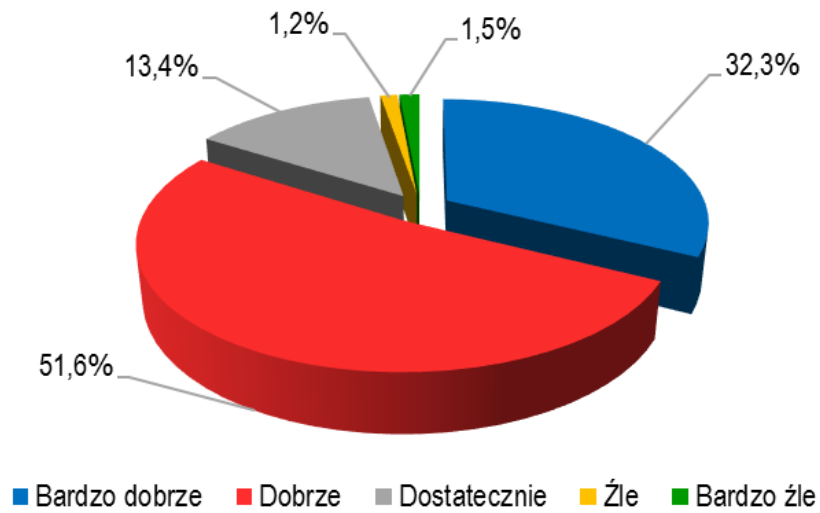
### Jak ocenia Pani/Pan komfort jazdy pociągami?



### Jak ocenia Pani/Pan temperaturę w pociągach?



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



### Jak ocenia Pani/Pan poziom nowoczesności spółki WKD?

