

Normy jakości usług świadczonych przez Operatora

I. Tabor w dyspozycji przewoźnika i środki techniczno-kadrowe do jego obsługi

1. Koleje Śląskie jako licencjonowany przewoźnik kolejowy realizujący przewozy zgodnie z umową o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego w wojewódzkich przewozach pasażerskich w transporcie kolejowym na terenie województwa śląskiego w okresie od 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2025 r. Umowa zapewnia w swoim zakresie powszechną dostępność usług przewozowych poprzez zapewnienie odpowiedniej ilości taboru niezbędnej do realizacji zamówionej oferty przewozowej oraz dodatkowo minimum 8 % rezerwy taborowej w stosunku do ilości taboru niezbędnego w danym dniu do realizacji oferty przewozowej. Wielkość rezerwy taborowej (ilość pojazdów stanowiących rezerwę) liczona jest w odniesieniu do ilości wszystkich pojazdów, którymi dysponuje przewoźnik.
2. Przewozy zgodnie z Umową będą realizowane elektrycznymi zespołami trakcyjnymi 2-, 3-, 4- i 6-członowymi oraz spalinowymi zespołami trakcyjnymi 1-, 2- i 3-członowymi.
3. Przewoźnik zapewnia realizowanie usług utrzymania taboru we własnym zakresie lub poprzez usługi zlecone.
4. Do wykonywania przewozów przewoźnik zapewni odpowiednią liczbę własnych maszynistów pojazdów trakcyjnych z aktualnymi uprawnieniami do prowadzenia pojazdów, zaplanowanymi do obsługi poszczególnych cykli kursowania pojazdów tj. tzw. „obiegów” w ilości nie mniej niż 4,3 osoby na planowany „obieg”. Ponadto przewoźnik winien zapewnić odpowiednią liczbę osób personelu technicznego tj. rewidentów taboru i innych specjalistów do realizacji zadań określonych powyżej w punkcie 3 oraz pracowników z uprawnieniami ustawiaczy oraz zwrotniczych w lokalizacjach wymagających takiej obsady i w czasie ich wymagającym.
5. W przypadkach nadzwyczajnych wynikających z przyczyn niezależnych od przewoźnika przewoźnik ma prawo w uzgodnieniu z organizatorem przewozów przez okres nie dłuższy niż 30 dni prowadzić przewozy zastępczą komunikacją autobusową, o ile nie wydłuży to planowanego czasu jazdy powyżej 20% dla pociągu na danej linii. W sytuacjach zarządzania kryzysowego w porozumieniu z organizatorem przewozów i sztabem zarządzania kryzysowego dopuszcza się zawarcie doraźnych porozumień lub umów z innymi przewoźnikami na wykonywanie przewozów w trybie awaryjnym pociągami uruchamianymi przez innych licencjonowanych przewoźników kolejowych. Dopuszcza się również zmianę trasy

pociągów (stosowanie tras zastępczych lub przejazdów droga okrężną) w stosunku do tras określonych w rozkładzie jazdy.

II. Rozwiązania techniczne w celu zapewnienia wysokich standardów obsługi pasażerów i troski o środowisko

1. Przewoźnik będzie przestrzegał praw pasażerów zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego dot. *praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* z dn.23.10.2007 r. zwłaszcza w zakresie:
 - a. kompleksowej informacji pasażerskiej,
 - b. odpowiedzialności przewoźnika wobec pasażerów oraz za bagaż,
 - c. udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - d. przewozu rowerów,
 - e. prawa do składania skarg.
2. Przewoźnik będzie dążył do tego, aby osoby niepełnosprawne miały zapewniony dostęp do infrastruktury kolejowej i pojazdów kolejowych przewoźnika, na zasadach równych z innymi osobami poprzez eliminowanie barier i przeszkód w zakresie dostępności.
3. Użytkowany przez przewoźnika tabor dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, tzn. posiadający odpowiednie udogodnienia jest wyposażony w toalety uniwersalne dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, wyposażone m. in. w przewijaki dla niemowląt, dostęp do wody, środki higieny osobistej, przycisk alarmowy dla pasażera, możliwość swobodnych manewrów wózka inwalidzkiego w pomieszczeniu, uchwyty umożliwiające przesiadanie się z wózka inwalidzkiego pasażera na klozet.
4. Przewoźnik zapewnia do realizacji przewozów na podstawie Umowy w części tabor zapewniający wysokie standardy obsługi pasażerów, tj. co najmniej 15 pojazdów dostępnych w pierwszym dniu obowiązywania umowy spełni następujące kryteria:
 - Wyposażenie pomieszczeń pasażerskich i kabiny maszynisty w klimatyzację
 - Elektryczne i spalinowe zespoły trakcyjne w wersji umożliwiającej wygodne przemieszczanie się pasażerów w pojazdach
 - Wyposażenie taboru w elektroniczny system informacji pasażerskiej
 - Poziom podłogi pojazdów w przedsionkach i w strefie drzwi wejściowych umożliwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdów na wysokości maksimum 0,8 m ponad główkę szyny
 - Podnośniki, platformy, lub rampy dla niepełnosprawnych
 - Miejsca z uchwytami do przewozu rowerów
 - Dostępność pojazdów dla osób z wózkami lub rowerami przez wszystkie drzwi pojazdu (szerokość drzwi nie mniej niż 1,3 m)
 - Wygodne siedziska umożliwiające podróż w czasie powyżej 2 godzin

- Liczba miejsc stojących dla maksymalnego wypełnienia nowego pojazdu na poziomie 4 osób stojących na m²
 - Wysuwane stopnie na postojach przy niskich peronach
 - Umieszczenie w pojazdach wyciągu z regulaminu, cennika lub taryfy, informacji o przysługujących ulgach za przejazdy, schemat obsługiwanej linii wraz z oznaczeniem poszczególnych przystanków.
5. W przypadku połączeń obsługiwanych pozostałym taborem przewoźnik planuje realizować, co do połączeń szczytowych kursy z wypełnieniami w standardzie do 5 osób stojących na m², przy czym standard taki dotyczy czasu jazdy maksimum do 45 minut. Przewoźnik będzie monitorował potoki pasażerów w celu ograniczania takich przypadków do minimum lub ich eliminacji do grudnia 2017 r. w przypadku notowania potoków przyjętych w analizach dotyczących potoków na danym połączeniu. W przypadku wzrostu liczby pasażerów ponad planowane szacunki przyjęte założenia dotyczące standardu 5 osób na m² dla poszczególnych połączeń pozostaną na przyjętym poziomie.
 6. W użytkowanym przez przewoźnika taborze są wyznaczone miejsca na mocowanie wózka inwalidzkiego w czasie jazdy, w celu zapewnienia komfortowych warunków korzystania z przejazdów osobom niepełnosprawnym (dotyczy taboru zapewniającego wysokie standardy obsługi pasażerów wymienionego w pkt. 4)
 7. Tabor przewoźnika w większości posiada zamknięty obieg w toaletach, co zapewnia ekologiczne postępowanie z fekaliami, zbiorniki opróżniane próżniowo. Przewoźnik będzie podejmował kroki w celu dalszego rozszerzenia w 2017 r. liczby taboru wyposażonego w zamknięty obieg toalet.
 8. Spółka dostosowuje stosowane jednostki taboru do potoków pasażerów przez wprowadzanie pojazdów o charakterystyce eksploatacyjnej dostosowanej do rzeczywistych potrzeb przewozowych występujących na obsługiwanych liniach. Działania takie winny być uzgodnione z organizatorem przewozów oraz zarządcą infrastruktury kolejowej. Działania takie mają na celu nie tylko ograniczenie zużycia energii elektrycznej z powodu obniżenia masy własnej i masy jednostkowej pojazdów przypadającej na 1 pasażera, lecz również w celu dostosowania oferty przewozowej i warunków odprawy handlowej do liczby pasażerów oraz wielkości potoków pasażerskich.

III. Dostępność usług, standardy obsługi

1. Przewoźnik przyjmuje założenie zachowania punktualności przewozów na poziomie nie mniejszym niż 92 % w stosunku do rozkładu jazdy w okresie miesięcznym. Za opóźnienie pociągu uważa się przekroczenie rozkładowego czasu przyjazdu powyżej 10 minut, a ponadto nie uwzględnia się jako opóźnień m.in.: podanych do publicznej wiadomości zmian godzin przyjazdu i odjazdu pociągów zarządzonych doraźnie w oparciu o telegram służbowy zarządcy infrastruktury kolejowej (PKP PLK S.A.) i zgodnie z obowiązującymi Operatora procedurami, spowodowanych koniecznością dokonywania robót inwestycyjnych, napraw lub innych prac na liniach kolejowych.

2. W celu zapewnienia właściwej obsługi pasażerów przewoźnik zapewnia w każdym z pociągów jednoosobową obsadę pociągową w postaci kierownika pociągu, a na wybranych połączeniach obsadę dwuosobową poszerzoną o dodatkowy personel pokładowy, taki jak konduktorzy, kasjerzy mobilni.
3. Sieć sprzedaży biletów na pociągi Kolei Śląskich obejmuje następujące kanały sprzedaży i dystrybucji:
 - ◆ Kasy biletowe prowadzące kompleksową odprawę podróżnych
 - ◆ Sprzedaż przez personel pokładowy:
 - bez dodatkowej opłaty - na stacjach pozbawionych czynnej kasy biletowej,
 - z opłatą za wydanie biletu w pociągu - nie dotyczy osób:
 - niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania personelowi pokładowemu podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
 - które ukończyły 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek,
 - niewidomych, podróżujących bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
 - poruszających się na wózku inwalidzkim, odbywających przejazd z lub bez osoby towarzyszącej,
 - podróżujących z rowerem.
 - Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych. Na wydanym bilecie, personel pokładowy zamieszcza odpowiednią adnotację w brzmieniu: „osoba niepeł.” lub „osoba o ogranicz. możliw. porusz. się” lub „osoba pow. 70 lat”.
- ◆ Inne kanały dystrybucji jako uzupełnienie podstawowej sieci sprzedaży biletów np.: sprzedaż mobilna, biletomaty,
4. Rozkłady jazdy pociągów przewoźnika w ramach przyjętych procedur są dostępne:
 - ◆ na stronie internetowej www.kolejeslaskie.com,
 - ◆ na stacjach i przystankach osobowych, na których mają planowy postój pociągi Kolei Śląskich.
5. Przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby jego rozkład jazdy był dostępny w wyszukiwarkach internetowych dostępnych pod adresami: <http://rozklad-pkp.pl/>, <http://rozklad.sitkol.pl>, <http://rozklad.plk-sa.pl/>, które umożliwią będą wyszukanie połączeń przez pasażera w zadanej relacji. Ponadto, przewoźnik będzie prowadził działania w celu zapewnienia informacji o swojej ofercie na innych popularnych platformach zawierających rozkłady jazdy.
6. Przewoźnik zapewnia w ramach standardu czynną przez minimum 76 godzin w tygodniu infolinię dla pasażerów, gdzie jest możliwe uzyskanie informacji nt. rozkładu jazdy pociągów, utrudnień w kursowaniu pociągów, tel. +48 32 428 88 88

oraz stanowisko informacyjne, tel. +48 32 479 55 55, e-mail bok@kolejeslaskie.com, czynne 40 godzin w tygodniu, gdzie można uzyskać informacje nt.:

- a. taryfy,
- b. cen biletów,
- c. regulaminu przewozu osób.

Czas działania infolinii dostosowywany jest w miarę potrzeb.

7. Spółka Koleje Śląskie w celu zapewnienia odpowiedniej dostępności przewozów służby publicznej zapewnia pasażerom:

- dostęp do przejazdów wg przysługujących ulg ustawowych;
- dostęp do przejazdów wg ulg handlowych i ofert specjalnych;
- bilety jednorazowe, bilety okresowe;
- umożliwia przewóz roweru za opłatą i wózków bezpłatnie;

8. W celu obsługi grup pasażerów i osób niepełnosprawnych przewoźnik ma wypracowane procedury obsługi takich grup pasażerów, umożliwiające im skorzystanie z usług przewoźnika, w tym m.in.:

- a. na stacjach, na których obecny jest personel przewoźnika – osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej możliwości poruszania się, zapewniana jest nieodpłatnie pomoc, w zakresie wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Pomoc ta, zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia przewoźnik zostanie powiadomiony przynajmniej na 48-godzin przed planowanym wyjazdem pod nr telefonu 727 03 03 03 lub e-mailem na adres pasazer@kolejeslaskie.com. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przejazdów. Przewoźnik wskazuje punkt i określa godzinę, o której osoba niepełnosprawna jest zobowiązana stawić się, w celu udzielenia stosownej pomocy. Określona godzina nie może przekraczać 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu, którym zamierza podróżować osoba niepełnosprawna. Jeżeli nie została określona konkretna godzina zgłoszenia się osoby niepełnosprawnej, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż na 30 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu;
- b. jeżeli nie dokonano powiadomienia w terminie, o którym mowa powyżej, przewoźnik podejmuje wszelkie działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż;
- c. Wykaz stacji/przystanków zatrzymania pociągów przewoźnika, z określeniem ich przystosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych, wykaz pociągów przystosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich podawany jest do publicznej wiadomości w rozkładzie jazdy;
- d. w Centrum Obsługi Pasażera przewoźnika znajdującym się na dworcu kolejowym w Katowicach wyznaczono stanowisko do obsługi pasażerów niepełnosprawnych oraz o ograniczonej możliwości poruszania się. COP został

zaprojektowany w sposób umożliwiający swobodny dostęp do korzystania z jego usług dla osób niewidomych lub poruszających się na wózkach inwalidzkich (np. zakup biletu, informacja pasażerska). Stanowisko oznaczone jest symbolem graficznym wskazującym dostępne udogodnienia dla osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne są obsługiwane poza kolejnością. W punkcie tym został również zainstalowany System Komunikacji Niewerbalnej. System ten jest niczym innym jak dostępem do tłumaczeń z zakresu polskiego języka migowego i systemu języka migowego na odległość. Osoby niesłyszące przy zastosowaniu tego systemu mogą nabyć bilety, zasięgnąć potrzebnej informacji oraz złożyć reklamacje. System ten umożliwia także obsługę osób niesłyszących w języku angielskim;

- e. w celu zapewnienia pełnej możliwości podróżowania osobom niepełnosprawnym Koleje Śląskie przystosowały jeden z posiadanych przez siebie samochodów do przewozu wózków inwalidzkich. Samochód ten wykorzystywany jest w celu przewozu osób niepełnosprawnych na wózkach w sytuacjach wyjątkowych;
 - f. przewoźnik zawierając umowy z przewoźnikami autokarowymi chcącymi udostępniać swoje pojazdy podczas komunikacji zastępczej, wprowadził do nich zapis o konieczności podstawiania pojazdów przystosowanych dla osób niepełnosprawnych.
9. Na potrzeby organizatora przewozów Spółka Koleje Śląskie przygotowuje sprawozdania z wykonania norm jakości opisanych w niniejszym załączniku w terminach:
- do 31 lipca 2017 r. wg stanu na dzień 30 czerwca 2017 r.,
 - do 31 stycznia 2018 r. wg stanu na dzień 31 grudnia 2017 r.,