

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/2682,JAKOSC-USLUG-KOLEI-OCZAMI-PASAZEROW-PODSUMOWANIE-2012-ROKU.html>
17.05.2024, 16:05

Strona znajduje się w archiwum.

JAKOŚĆ USŁUG KOLEI OCZAMI PASAŻERÓW PODSUMOWANIE 2012 ROKU

05.03.2013

W ramach poszerzania kanałów monitorowania jakości usług oferowanych pasażerom podróżującym koleją Urząd Transportu Kolejowego uruchomił stronę internetową www.pasazer.info.pl, a wraz z nią elektroniczny formularz, za pośrednictwem którego można przekazywać opinie na temat świadczonych przez przewoźników usług.

Analiza informacji przesłanych na przestrzeni 2012 roku pozwoliła na przygotowanie rocznego zestawienia przekazanych uwag i ocen. Tak jak w formularzu oparto się przy tym na dziesięciostopniowej skali ocen, gdzie 1 - oznacza wartość najniższą, zaś 10 najwyższą. Spośród samych zgłoszeń najwięcej dotyczyło natomiast pociągów uruchamianych przez przewoźników ogólnopolskich - Przewozy Regionalne oraz PKP Intercity oraz obserwacji z podróży codziennych (ponad 34% opinii).

W rezultacie najwyżej oceniono informację o rozkładzie jazdy w miejscu rozpoczęcia podróży - średnio 7 pkt. Za tak wysoką notą przemawiał fakt, że na wielu stacjach rozkład jazdy jest

PLIKI DO POBRANIA

[\[pdf\] Opinie na temat poszczególnych aspektów jakości usług \(743.04 KB\)](#)

wywieszany na wszystkich peronach, w budynkach dworcowych i w przejściach podziemnych. Dodatkowo istnieje możliwość sprawdzenia odjazdu pociągu za pośrednictwem m.in. stron internetowych. Wysoko oceniono również warunki oraz czas zakupu biletów – średnia na poziomie 6,6 punktów. Doceniano głównie możliwości zakupu biletu za pośrednictwem mediów elektronicznych (w tym internetu), oraz możliwości korzystania z ofert promocyjnych. Z drugiej strony w indywidualnych opiniach pasażerowie skarżyli się na długi czas oczekiwania na zakup biletu zwłaszcza w większych aglomeracjach podczas szczytów przewozowych i weekendów.

Nieco powyżej średniej (6,2 pkt) oceniono również czystość w pociągach, ale jednocześnie niemal 30% pasażerów zwróciło uwagę na brak możliwości skorzystania z WC – głównie z powodu złego stanu sanitarnego, wysokiej frekwencji w pociągach, zajętości toalet przez osoby palące oraz braku środków higienicznych (papier, mydło, woda).

Na średnim poziomie oceniono warunki oczekiwania na połączenia (5,4), komfort podróży (5,2 pkt) oraz informację w pociągu (4,8 pkt). Uwagi w tym zakresie dotyczyły głównie braku komunikatów o przyczynach i czasie trwania nieplanowanych postojów a także przepełnionych składach i braku możliwości regulowania temperatury w wagonach lub przedziałach (powszechnym zjawiskiem są przegrzane lub wyziębione pociągi). Pojawiły się również krytyczne uwagi dotyczące brudnych toalet oraz braku skomunikowania z pociągami innych przewoźników. Wskazywano także problem niskiego poziomu bezpieczeństwa podczas podróży w godzinach nocnych (głównie w komunikacji regionalnej) oraz na braku reakcji obsługi pociągu na przypadki wandalizmu czy łamania przez współpasażerów zakazu spożywania alkoholu i palenia papierosów na pokładzie pociągu.