



SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG



ZA 2024 ROK

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie.....	3
1. O Spółce.....	4
2. Najważniejsze informacje.....	6
3. Realizowane połączenia.....	7
4. Informacje i bilety.....	8
5. Punktualność połączeń i opóźnienia pociągów.....	14
6. Eksploatowany tabor.....	15
7. Czystość taboru kolejowego.....	18
8. Badania opinii klientów.....	20
9. Rozpatrywanie skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.....	26
10. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się	28
11. Zastępcza Komunikacja Autobusowa.....	29
12. Małopolskie Linie Drowozowe.....	30
13. Inicjatywy/Wydarzenia.....	32

WPROWADZENIE



Szanowni Państwo,

Rok 2024 był dla Spółki „Koleje Małopolskie” okresem intensywnego rozwoju, istotnych inwestycji oraz rekordowych wyników przewozowych. Obchodziliśmy jubileusz 10-lecia działalności, jednocześnie rozszerzając ofertę i podnosząc standard świadczonych usług.

W ubiegłym roku zwiększyliśmy pracę eksploatacyjną o ponad 500 tys. pociągokilometrów, co stanowi wzrost o 16% względem roku poprzedniego. Szczególnym osiągnięciem było wydłużenie trasy linii SKA2 do Oświęcimia oraz zwiększenie częstotliwości kursowania pociągów. Linia ta, nieczynna przez wiele lat dla ruchu pasażerskiego, spotkała się z bardzo dużym zainteresowaniem podróżnych.

Najlepszym potwierdzeniem naszego rozwoju są dane dotyczące frekwencji. W 2024 roku przewieźliśmy 17 632 589 pasażerów – to rekordowy wynik w historii Spółki i wyraźny sygnał rosnącego zapotrzebowania na wygodny i przyjazny środowisku transport w Małopolsce.

Do najważniejszych wydarzeń mijającego roku należy również podpisanie umowy ramowej pomiędzy Województwem Małopolskim, Spółką „Koleje Małopolskie” a firmą NEWAG, dotyczącej zakupu 25 nowoczesnych elektrycznych zespołów trakcyjnych. Pierwsze pojazdy zostaną wprowadzone do eksploatacji w latach 2026–2027, znacząco podnosząc komfort i jakość podróży.

Rok 2025 zapowiada się równie intensywnie. Rozpoczynamy budowę nowoczesnego zaplecza technicznego w Oświęcimiu, co pozwoli na sprawniejsze serwisowanie taboru i zwiększy nasze możliwości operacyjne. Równolegle kontynuować będziemy rozwój Małopolskich Linii Drowozowych – obecnie obejmujących 56 tras, które w przyszłym roku otrzymają rekordowe wsparcie finansowe w wysokości 67,5 mln zł.

Wierzimy, że przyszłość należy do transportu publicznego, a Koleje Małopolskie konsekwentnie wzmacniają swoją pozycję lidera w regionie.

PREZES ZARZĄDU

Radostaw Włoszek

WICEPREZES ZARZĄDU

Paweł Pachot

1. O Spółce

„Koleje Małopolskie” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością została powołana przez Sejmik Województwa Małopolskiego w grudniu 2013 roku w celu realizacji usług kolejowego transportu publicznego na obszarze województwa małopolskiego. Przewozy pasażerskie rozpoczęła w grudniu 2014 roku.

Koleje Małopolskie to spółka działająca w oparciu o prawo handlowe, której jedynym udziałowcem jest województwo małopolskie.

Głównym zadaniem kolejowego transportu publicznego jest zapewnienie dojazdu pasażerom do uczelni, szkół, miejsc pracy, instytucji kultury oraz terenów rekreacyjnych. Największą część podróżnych stanowią uczniowie, studenci oraz osoby dojeżdżające codziennie do pracy.

Samorząd Województwa Małopolskiego ma wpływ na kształt rozkładu jazdy, ofertę przewozową, a także kierunki rozwoju i inwestycji spółki.

MISJA

Budujemy nowoczesny, bezpieczny i przyjazny transport publiczny, który łączy mieszkańców Małopolski z codziennym życiem – pracą, edukacją i wypoczynkiem. Każdego dnia doskonalimy jakość naszych usług, wspierając zrównoważoną mobilność i odpowiadając na realne potrzeby pasażerów – dziś i z myślą o przyszłości.

CELE

Świadczenie przewozów publicznych wiąże się z realizacją założonych celów:

1. Wykonywanie zadań publicznego transportu zbiorowego jako misji o charakterze służby publicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami i europejskimi normami jakości.
2. Świadczenie usług przewozowych na wysokim poziomie technicznym i organizacyjnym, z zachowaniem standardów bezpieczeństwa, komfortu oraz punktualności.
3. Systematyczne podnoszenie poziomu satysfakcji pasażerów dzięki rozwojowi oferty przewozowej i wdrażaniu nowoczesnych rozwiązań komunikacyjnych.
4. Zwiększanie dostępności transportu kolejowego dla wszystkich grup społecznych, w tym osób z niepełnosprawnościami i o ograniczonej mobilności, poprzez wprowadzanie udogodnień technicznych, infrastrukturalnych i organizacyjnych.
5. Ciągłe doskonalenie systemu bezpieczeństwa przewozów oraz podnoszenie komfortu podróży w taborze obsługiwanym przez Spółkę.
6. Rozwój kompetencji i kwalifikacji pracowników odpowiedzialnych za obsługę podróżnych poprzez systematyczne szkolenia i wdrażanie standardów obsługi klienta.
7. Promowanie kultury projakościowej wewnątrz organizacji oraz wzmacnianie zaangażowania pracowników w proces podnoszenia jakości usług.
8. Budowanie pozytywnego wizerunku transportu publicznego jako nowoczesnej, ekologicznej i wygodnej formy przemieszczania się w regionie.
9. Prowadzenie bieżącego monitoringu jakości usług oraz niezwłoczne reagowanie na zdarzenia i sytuacje mające negatywny wpływ na doświadczenia pasażerów.

Władze Spółki

Rada Nadzorcza

Na początku roku 2024 Rada Nadzorcza funkcjonowała w składzie:

- Marzena Dragan (Przewodnicząca Rady Nadzorczej- Członek RN)
- Barbara Porzuczek (Członek RN)
- Jerzy Gwiżdż (Zastępca Przewodniczącej Rady Nadzorczej RN)
- Jerzy Obstarczyk

W trakcie 2024 roku do składu Rady Nadzorczej została powołana Pani Olga Kwaśniak-Cieślik.

Na dzień 31.12.2024 r. w skład Rady Nadzorczej wchodził:

- Pani Marzena Dragan (Przewodnicząca Rady Nadzorczej- Członek RN),
- Pani Barbara Porzuczek (Członek RN),
- Pan Jerzy Gwiżdż (Zastępca Przewodniczącej Rady Nadzorczej RN),
- Pan Jerzy Obstarczyk (Członek RN),
- Pani Olga Kwaśniak-Cieślik (Członek RN).

Zarząd Spółki

Zarząd kieruje sprawami Spółki, zarządza jej majątkiem oraz reprezentuje ją na zewnątrz. Do zakresu działania Zarządu należą wszystkie czynności niezastrzeżone dla Zgromadzenia Wspólników i Rady Nadzorczej Spółki.

Na początku roku 2024 r. w skład Zarządu wchodził Tomasz Warchoń pełniący funkcję Prezesa Zarządu do 25.06.2024 r. (data wygaśnięcia mandatu).

W trakcie 2024 r. doszło do zmian:

- 1) od 26.06.2024 r. do 24.07.2024 r. Pani Marzena Dragan (Członek Rady Nadzorczej) została delegowana do czasowego wykonywania czynności Prezesa Zarządu Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
- 2) od 25.07.2024 r. Pan Radosław Włoszek został powołany do składu Zarządu do pełnienia funkcji Prezesa Zarządu
- 3) od 01.10.2024 r. Pan Paweł Pachol został powołany do składu Zarządu, do pełnienia funkcji Wiceprezesa Zarządu.

Na dzień 31.12.2024 r. w skład Zarządu wchodził:

- 1) Pan Radosław Włoszek pełniący funkcję Prezesa Zarządu,
- 2) Pan Paweł Pachol pełniący funkcję Wiceprezesa Zarządu.

2. Najważniejsze informacje

W 2024 roku spółka Koleje Małopolskie, działająca jako regionalny przewoźnik kolejowy, zrealizowała pracę eksploatacyjną na poziomie 3 789 909 pociągokilometrów. W tym okresie przewieziono łącznie 17 632 589 pasażerów, co świadczy o rosnącym znaczeniu kolei w obsłudze komunikacyjnej województwa małopolskiego.

Rocznie uruchomiono 68 147 pociągów, co przekłada się na średnią około 200 pasażerów w jednym składzie, wskazując na wysokie wykorzystanie oferowanej przepustowości. Tabor Spółki składa się z 36 elektrycznych zespołów trakcyjnych, które wykorzystywane są do codziennych przewozów.

Powyższe dane potwierdzają stabilność operacyjną Spółki oraz efektywne zarządzanie przewozami pasażerskimi na obszarze województwa małopolskiego.

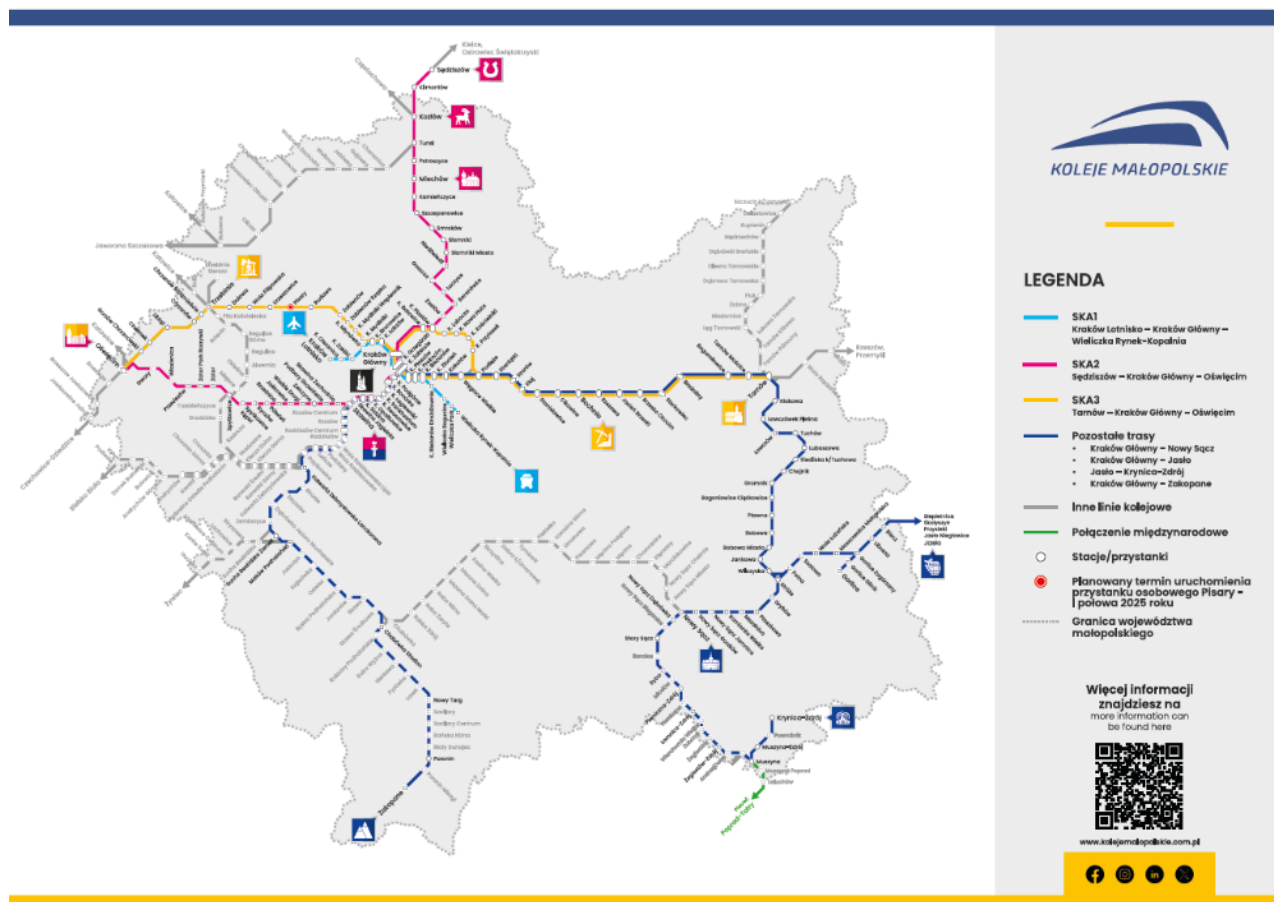


3. Realizowane połączenia

W 2024 roku Koleje Małopolskie realizowały połączenia kolejowe w następujących relacjach:

- 1) W ramach linii komunikacyjnej **SKA1**:
 - Wieliczka Rynek-Kopalnia - Kraków Lotnisko
 - Kraków Główny - Kraków Lotnisko
 - Kraków Główny - Wieliczka Rynek-Kopalnia
- 2) W ramach linii komunikacyjnej **SKA2**:
 - Kraków Główny – Sędziszów
 - Kraków Główny – Kozłów
 - Kraków Główny – Miechów
 - Kraków Główny – Oświęcim (przez Skawinę)
 - Oświęcim (przez Skawinę) – Sędziszów
 - Oświęcim (przez Skawinę) – Kozłów
 - Oświęcim (przez Skawinę) – Miechów
- 3) W ramach linii komunikacyjnej **SKA3**:
 - Kraków Główny – Tarnów
 - Kraków Nowa Huta – Kraków Główny
 - Kraków Nowa Huta - Tarnów
 - Kraków Główny – Oświęcim (przez Trzebinę)
 - Tarnów – Oświęcim (przez Trzebinę)
- 4) W ramach pozostałych linii komunikacyjnych:
 - Kraków Główny – Nowy Sącz
 - Kraków Główny – Jasło
 - Jasło – Nowy Sącz
 - Jasło – Krynica-Zdrój
 - Jasło - Tarnów
 - Kraków Główny – Zakopane
 - Muszyna – Poprad-Tatry

Schemat linii kolejowych



4. Informacje i bilety

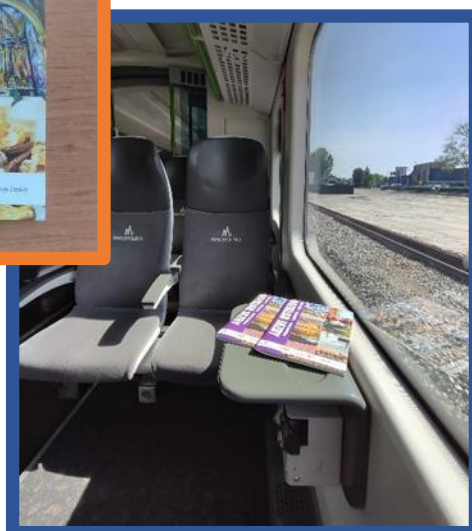
Informacje dla podróżnych

Podczas jazdy pociągami „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. informacje podróżnym przekazywane są za pośrednictwem:

- obsługi pociągu (kierownika pociągu, konduktora i sprzedawcę biletów),
- urządzeń nagłaśniających w pojeździe, służących do przekazywania podróżnym bieżących informacji o podróży,
- systemu głosowego zapowiadania, służącego do przekazywania informacji o aktualnej, następnej i docelowej stacji biegu pociągu,
- tablic kierunkowych, ekranów LCD informujących o aktualnej, następnej i docelowej stacji biegu pociągu oraz godzinie odjazdu,
- tablic ogłoszeniowych w pojazdach.



- folderów dystrybuowanych na pokładzie pociągów zawierających informacje o rozkładzie jazdy oraz sytuacji eksploatacyjnej występującej w bieżącej edycji rozkładu jazdy pociągów.



Na stacjach i przystankach osobowych informacje udostępnia się podróżnym poprzez:

- zamieszczanie w wiatkach przystankowych i gablotach informacyjnych, tablicach ogłoszeń – informacji o rozkładzie jazdy i jego zmianach, wszelkiego rodzaju komunikatów, informacji o możliwości zgłoszenia potrzeby pomocy osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości ruchowej pod wskazany numer telefonu oraz najbliższej stacji z możliwością odprawy osób z niepełnosprawnościami, opłat dodatkowych, zakupu biletów, punktu rzeczy znalezionych, możliwości złożenia skarg, wniosków i reklamacji, praw pasażera w transporcie kolejowym, cen biletów i ofert specjalnych, numeru infolinii przewoźnika,



- zamieszczenie w wiatach przystankowych i gablotach informacyjnych zarządcy infrastruktury rozkładu jazdy, w tym zawartych w nim informacji o istniejących udogodnieniach w pociągu np. Wi-Fi, dostępność miejsc na rowery, dostępność miejsc dla osób poruszających się za pomocą wózka inwalidzkiego, przewijak dla niemowląt;
- system informacji wizualnej i głosowej zarządcy infrastruktury na poszczególnych stacjach i przystankach – informacje o przyjeździe i odjeździe pociągu, numerze toru i peronu wjazdu pociągu, opóźnieniu pociągu.

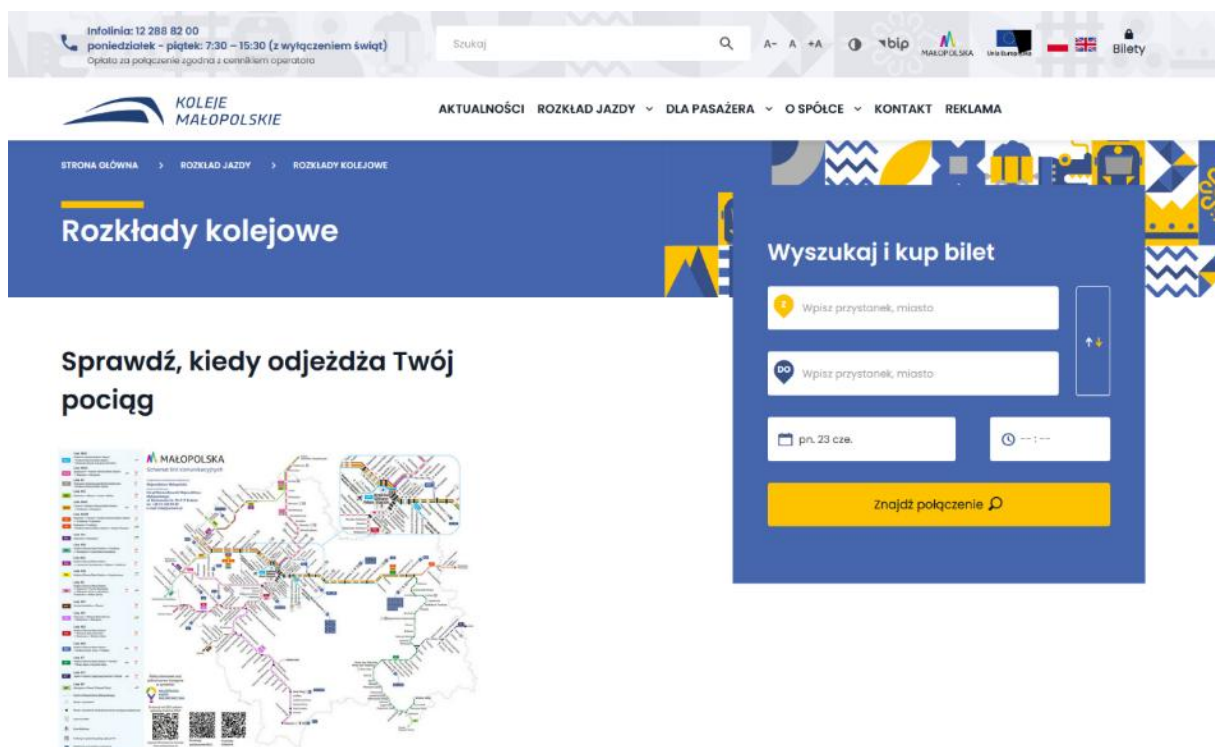


Informacje o rozkładzie jazdy pociągów dostępne są:

- w gablotach i wiatach na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi uruchamiane przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.;
- na stronie internetowej: www.kolejemalopolskie.com.pl;
- w ogólnopolskiej wyszukiwarce rozkładu jazdy na stronie www.portalpasazera.pl;
- na innych tematycznych stronach internetowych;
- w punktach sprzedaży biletów własnych i agencyjnych;
- na pokładzie pociągu (wersja papierowa typu folder oraz informacja udzielana bezpośrednio przez pracowników związanych z odprawą podróżnych);
- telefonicznie poprzez infolinię KMŁ;
- za pośrednictwem punktów informacji turystycznej, hoteli położonych na terenie aglomeracji krakowskiej oraz innych zainteresowane dystrybucją książeczkowych rozkładów jazdy instytucji;
- informacji o rozkładzie jazdy udzielają także podróżnym pracownicy zarządcy infrastruktury za pomocą komunikatów megafonowych i tablic elektronicznych tam gdzie jest to możliwe. Informacje dotyczące peronów dostępne są na plakatowych

rozkładach jazdy udostępnionych do wiadomości publicznej na wszystkich stacjach i przystankach oraz wygłaszane bezpośrednio przez megafony.

- Informacje o stosowanych taryfach dostępne są:
- w siedzibie przewoźnika
- w punktach sprzedaży własnych i agencyjnych;
- na stronie przewoźnika: www.kolejemalopolskie.com.pl;
- u pracowników drużyn konduktorskich na pokładzie pociągu;
- za pomocą infolinii Kolei Małopolskich.



Sprzedaż biletów

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. prowadziła sprzedaż biletów poprzez:

- kasy biletowe własne – zlokalizowane na dworcach kolejowych Kraków Główny, Tarnów, Oświęcim,



- punkt sprzedaży biletów na stacji Kraków Lotnisko oraz Skawina,



- kasy innych przewoźników kolejowych tj. POLREGIO S.A, PKP Intercity S.A. Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., Arriva RP sp. z o.o., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.,
- terminale mobilne znajdujące się na wyposażeniu służbowym pracowników drużyny konduktorskiej,
- stacjonarne automaty biletowe, znajdujące się na stacjach i przystankach osobowych Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, Avista (w tym urządzenie typu VIDEOMAT z funkcją e-kasjera),
- mobilne automaty biletowe – 60 sztuk, znajdujące się w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę (EN67B-4 pojazdy po 2 automaty, EN78A – 4 pojazdy po 2 automaty, EN79-5 pojazdów po 2 automaty, EN78 – 8 pojazdów po 2 automaty, EN77 – 5 pojazdów po 2 automaty, EN64 – 4 pojazdy po 2 automaty),
- internetowy system sprzedaży biletów e-podroznik oraz BILKOM,
- aplikację mobilną iMKA, mPay, SkyCash,
- wybrane portale podróżnicze,
- system sprzedaży KOLEO,
- sieć punktów sprzedaży Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej,
- sieć punktów sprzedaży Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego, gdzie można nabyć bilety kolejowe łączone z komunikacją miejską (bilet 70 minutowy; Bilet Metropolitalny).



5. Punktualność połączeń i opóźnienia pociągów

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. dokłada wszelkich starań, aby zachować jak najwyższą punktualność pociągów. Informacje dotyczące punktualności oraz opóźnień pociągów przedstawiono poniżej.

W 2024 roku uruchomiono 68 147 pociągów, a punktualność wyniosła 95,21 % (dla pociągów opóźnionych powyżej 5 minut na stacji końcowej). W przypadku wystąpienia zakłócenia usług stosowane są następujące zasady postępowania:

- podstawienie składu zastępczego;
- uruchomienie Zastępczej Komunikacji Autobusowej;
- honorowanie biletów u innych przewoźników;
- wystąpienie do Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie o honorowanie biletów w komunikacji miejskiej.

Opóźnienia oraz odwołane pociągi uruchamiane przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. w 2024 roku przedstawia poniższe zestawienie.

Opóźnienia	
Wyszczególnienie	Wartość
całkowite średnie opóźnienie pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);	14,5 min
odsetek opóźnień spowodowanych okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10*;	35,75%
odsetek kursów z opóźnieniem w odjeździe pociągu;	1,74%
odsetek kursów z opóźnieniem w przyjeździe pociągu;	4,79%
odsetek opóźnień wynoszących mniej niż 60 minut,	87,39%
odsetek opóźnień wynoszących od 60 do 119 minut,	10,05%
odsetek opóźnień wynoszących co najmniej 120 minut;	2,56%
Odwołanie usług	
odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);	0,06%
odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie) spowodowane okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10*.	0,02%

6. Eksploatowany tabor

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. dysponują nowoczesnym taborem w liczbie 36 sztuk. Pojazdy wyposażone są w klimatyzację, automaty biletowe, miejsca dla osób z niepełnosprawnościami, gniazda elektryczne dla pasażerów, posiadają dostęp do sieci wifi.

EN77 (32WE)



Liczba pojazdów	5
Liczba miejsc siedzących	180
Całkowita liczba miejsc	350
Liczba miejsc dla rowerów	4

EN64 (40WE)



Liczba pojazdów	4
Liczba miejsc siedzących	144
Całkowita liczba miejsc	428
Liczba miejsc dla rowerów	12

EN78 (31WE)



Liczba pojazdów	8
Liczba miejsc siedzących	200
Całkowita liczba miejsc	450
Liczba miejsc dla rowerów	4

EN79 (45WE)



Liczba pojazdów	5
Liczba miejsc siedzących	250
Całkowita liczba miejsc	570
Liczba miejsc dla rowerów	4

EN78A (31 WEb)



Liczba pojazdów	4
Liczba miejsc siedzących	144+45
Całkowita liczba miejsc	449
Liczba miejsc dla rowerów	12

EN76B (22WEh)



Liczba pojazdów	4
Liczba miejsc siedzących	170+30
Całkowita liczba miejsc	462
Liczba miejsc dla rowerów	6

EN57AL

Liczba pojazdów	6
Liczba miejsc siedzących	161+5 (136+17)
Całkowita liczba miejsc	166 (153)
Liczba miejsc dla rowerów	3 (30)

7. Czystość taboru kolejowego

W celu utrzymania czystości taboru podczas wykonywania poszczególnych poziomów czyszczenia taboru kolejowego użytkowanego przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. wykonuje się czynności, które polegają na zmiataniu, myciu, czyszczeniu i dezynfekcji.

Sprzątanie pojazdów podzielone jest na 3 kategorie:

Lp.	Poziom utrzymania czystości	Liczba wykonanych czynności	Zakres wykonywanych czynności
1	SP-0	1387	Przestrzeń pasażerska
			WC
2	SP-1	2788	Przestrzeń pasażerska i na zewnątrz taboru
			WC
			Kabina maszynisty
3	SP-2	9441	Na zewnątrz taboru
			Pasażerska przestrzeń
			WC
			Kabina maszynisty

1. Mycie zewnętrzne pojazdów kolejowych w 2024 roku odbywało się w nowo otwartym Punkcie Techniczno - Eksploatacyjnym wyposażonym w automatyczną myjnię co stanowi kluczowy element utrzymania czystości i estetyki pociągów.

2. Do mycia pojazdów wykonawcy stosują zalecane środki i materiały do różnych powierzchni, takich jak tkaniny, tworzywa sztuczne, metal czy szkło, które skutecznie usuwają zabrudzenia, ale jednocześnie są przyjazne dla środowiska, co oznacza, że są biodegradowalne i spełniają wymagania Rozporządzenia (WE) nr 648/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004 r.



W 2024 roku przeprowadzono następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego:

Liczba wykonanych myć zewnętrznych pojazdu: 396

Liczba usuniętych graffiti: 9 (108,7 m2)

Liczba opróżnionych i nawodowanych toalet: 3452

Kompleksowy plan czyszczenia taboru Kolei Małopolskich wpływa na komfort podróży pasażerów oraz zwiększenia atrakcyjności usług kolejowych.

8. Badania opinii klientów

W październiku 2024 r. przeprowadzono badania wśród pasażerów korzystających z pociągów obsługiwanych przez Koleje Małopolskie na temat ich satysfakcji ze świadczonych usług przewozowych. Łącznie badaniu poddano 1778 pasażerów przy wykorzystaniu dwóch kanałów pozyskania danych:

- w formie ankiety elektronicznej udostępnionej w Internecie,
- w formie wywiadu bezpośredniego prowadzonego w pociągach Kolei Małopolskich.

Pytania merytoryczne zostały podzielone na dwie części obejmujące kolejno pytania charakteryzujące odbywaną podróż – w przypadku uczestniczenia w wywiadzie bezpośrednim lub ostatnią zapamiętaną – w przypadku uczestniczenia w badaniu ankietowym oraz ocenę realizacji poszczególnych cech jakości świadczonych usług.

W oparciu o przeprowadzone badanie sondażowe dokonano charakterystyki pasażera korzystającego z usług Kolei Małopolskich, odbywanych przez niego podróży oraz ocenę jakości świadczonych usług przewozowych.

Respondenci oceniali cechy jakości usług przewozowych zagregowane do pięciu niżej wymienionych obszarów:

1. Oferta biletowa oraz rozkład jazdy pociągów,
2. Komfort i bezpieczeństwo podróży pociągami,
3. Praca obsługi konduktorskiej,
4. Łatwość zakupu biletu,
5. Informacja pasażerska.

W każdym z obszarów respondenci oceniali poziom realizacji kilku cech jakości na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało bardzo niski poziom realizacji (respondenci daną cechę oceniali bardzo źle) a 5 oznaczało bardzo wysoki poziom realizacji (respondenci daną cechę oceniali bardzo dobrze).

Najczęściej z usług Kolei Małopolskich korzystają osoby z wyższym lub średnim wykształceniem, ponad połowa to kobiety (52%), 6% pasażerów nie chciało deklarować swojej płci. Zdecydowanie ponad połowa pasażerów to osoby pracujące. Średnio co trzeci pasażer KMŁ to pracownik umysłowy, co czwarty to student lub uczeń osoba ucząca się, a co dziesiąty to osoba z kadry zarządzającej. Blisko $\frac{3}{4}$ pasażerów Kolei Małopolskich ma więcej niż 19, ale mniej niż 45 lat. Większość osób podróżujących zamieszkuje średnie gospodarstwa domowe. Około 45% pasażerów zamieszkuje w gospodarstwach przynajmniej 4-osobowych, przeciętnie na jedno gospodarstwo domowe przypada 1,8 samochodu osobowego, przy czym najczęściej w gospodarstwie domowym jest 1 lub 2 samochody (66%). Warto zwrócić uwagę, iż 90% pasażerów korzystających z Kolei Małopolskich ma dostęp do przynajmniej jednego samochodu w gospodarstwie domowym.

Zdecydowanie najwięcej podróży pociągami Kolei Małopolskich realizowanych jest w przedziale od 15 do 30 minut. Dokładnie połowa pasażerów nie podróżuje dłużej niż pół godziny, natomiast blisko co trzeci pasażer spędza w pociągu więcej niż 45 minut.

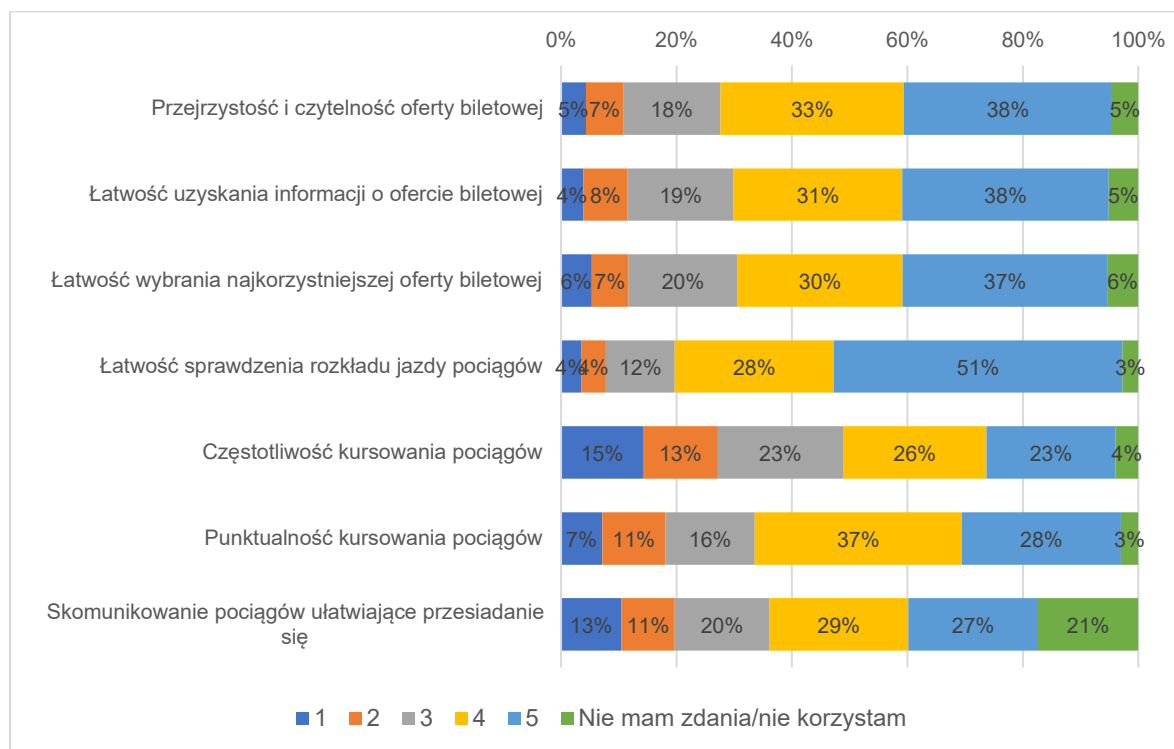
Blisko $\frac{3}{4}$ dociera na lub ze stacji kolejowej w czasie krótszym niż 20 minut, z czego około połowie zajmuje to mniej niż 10 minut. Zdecydowanie krótszy czas dotarcia do lub ze stacji kolejowej mają pasażerowie podróżujący na obszarze miasta Krakowa niż w podróżach aglomeracyjnych. Średnio co drugi pasażer do lub ze stacji kolejowej dociera pieszo, a ponad 40% pasażerów dociera komunikacją miejską lub samochodem.

Pasażerowie Kolei Małopolskich korzystają z bardzo szerokiej oferty biletowej. Najczęściej wykorzystywanym biletem jest bilet jednorazowy na konkretną trasę. Tak podróżuje 44% pasażerów KMŁ. Bilety okresowe stanowią blisko połowę biletów wykorzystywanych w podróżach, przy czym połowę z nich stanowi bilet okresowy na konkretną trasę kolejową (np. miesięczny), a drugą połowę bilet zintegrowany.

Najczęstszym celem realizowanych podróży kolejowych jest praca (ponad 40%) lub nauka (ponad 20%). Około $\frac{1}{3}$ podróży realizowanych pociągami Kolei Małopolskich ma charakter podróży fakultatywnych związanych z turystyką i rekreacją (13%), odwiedzinami rodziny i znajomych (9%), zakupami, kulturą itp. W ramach poszczególnych linii SKA obserwuje się zróżnicowanie celu podróży.

Szczegółowe wyniki przeprowadzonych badań przedstawiono poniżej.

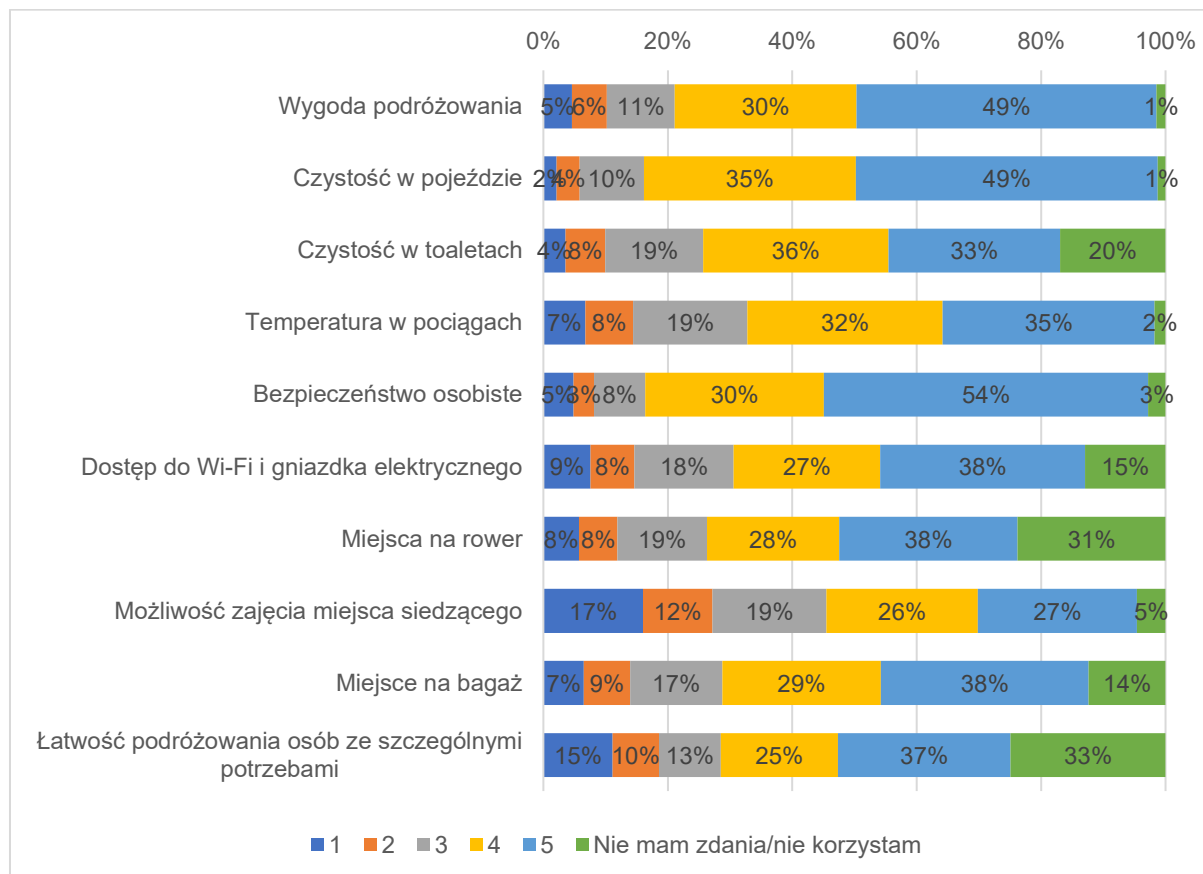
Ocena oferty biletowej oraz rozkładu jazdy pociągów



Wykres 1. Ocena oferty biletowej oraz rozkładu jazdy pociągów KMŁ

W grupie badanych cech dotyczących oferty biletowej i rozkładu jazdy pociągów KMŁ zdecydowanie najwięcej pozytywnych ocen uzyskała cecha mówiąca o łatwości sprawdzenia rozkładu jazdy pociągów przez pasażerów.

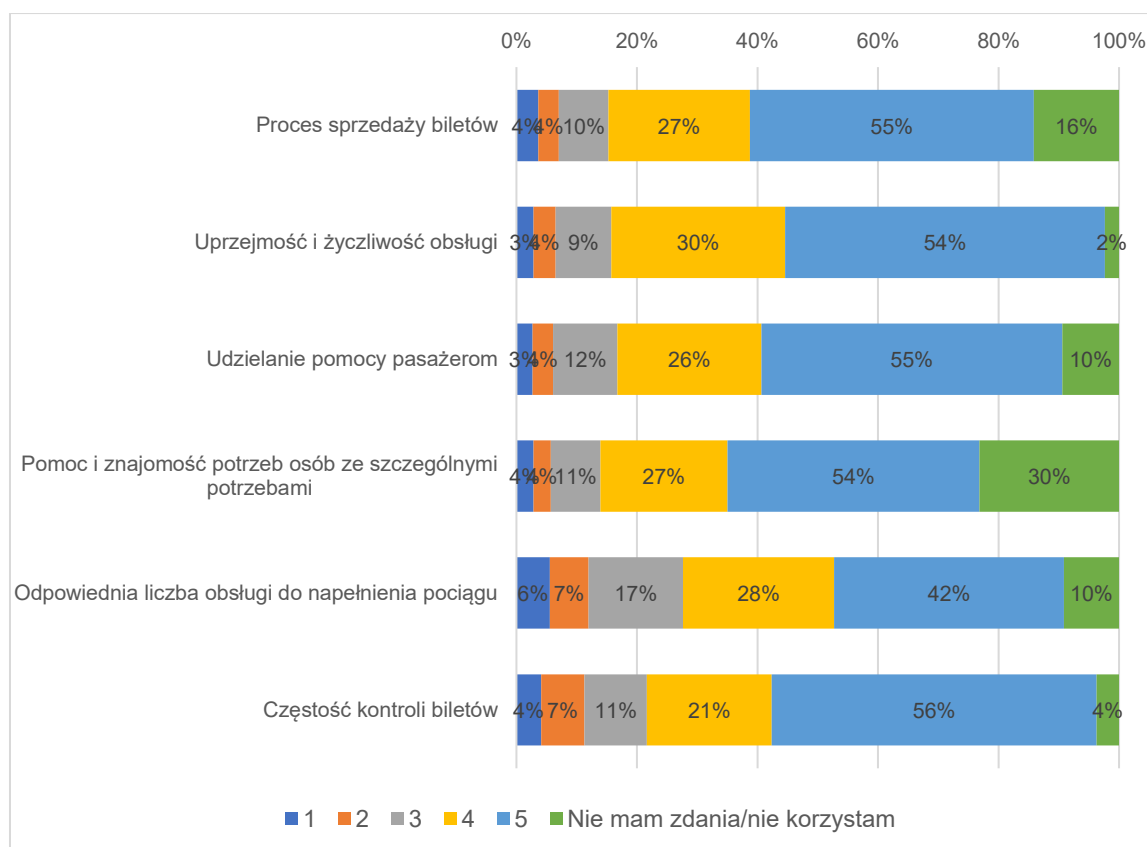
Ocena komfortu i bezpieczeństwa podróży pociągami KMŁ



Wykres 2. Ocena komfortu i bezpieczeństwa podróży pociągami KMŁ

W kontekście cech z zakresu komfortu i bezpieczeństwa podróżowanie pociągami KMŁ zdecydowanie najwięcej najwyższych ocen zostało oddanych w ocenie bezpieczeństwa osobistego. Ponad połowa respondentów wystawiła ocenę 5 w tym zakresie, a 30% ocenę 4. Równie wysoko została oceniona wygoda podróżowania, gdzie ocen skrajnych jest bardzo niedużo (11%), a blisko połowa respondentów wystawia ocenę najwyższą (5). Również połowa respondentów wystawiła 5-tkę w ocenie czystości pojazdów, a średnio co trzeci respondent ocenia ten aspekt na ocenę 4. Zdecydowanie gorzej oceniona została natomiast czystość w toaletach, gdzie tylko co trzeci respondent ocenia czystość się w toaletach na ocenę 5. Większe zróżnicowanie w ocenach zauważa się natomiast w przypadku pozostałych cech z zakresu komfortu i bezpieczeństwa podróżowania, między innymi ocena dostępu do wifi, gniazdka elektrycznego, miejsca na rower, możliwości zajęcia miejsca siedzącego, miejsca na bagaż czy łatwości podróżowania osób ze szczególnymi potrzebami.

Ocena pracy obsługi konduktorskiej w pociągach KML



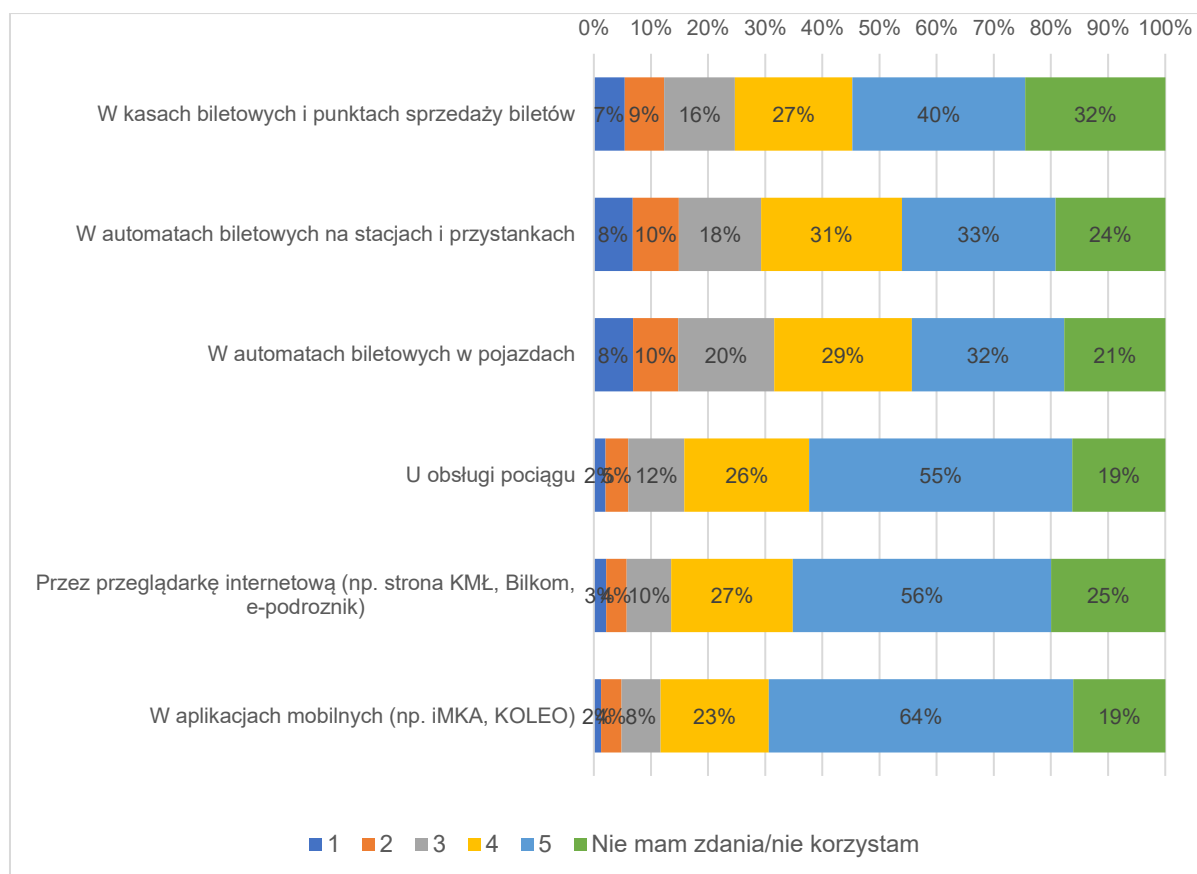
Wykres 3. Ocena pracy obsługi konduktorskiej w pociągach KML

W części badania obejmującej ocenę pracy obsługi konduktorskiej w pociągach Kolei Małopolskich zdecydowanie najczęściej najwyższych ocen, czyli 5, zaobserwowano w zakresie:

- częstości przeprowadzanych kontroli biletów w czasie podróży (56%),
- udzielania pomocy pasażerom i procesu sprzedaży biletów prowadzony przez obsługę konduktorską (po 55%)
- uprzejmości i życzliwości obsługi o udzielanej pomocy i znajomości potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami (również po 54%).

Średnio co czwarty respondent wskazywał w badanych cechach ocenę 4. Największą grupę osób, które nie miały zdania w zakresie ocenianych aspektów zaobserwowano w przypadku cechy dotyczącej pomocy i znajomości potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami – w tym przypadku średnio co trzeci badany skorzystał z opcji „nie mam zdania/nie korzystam”.

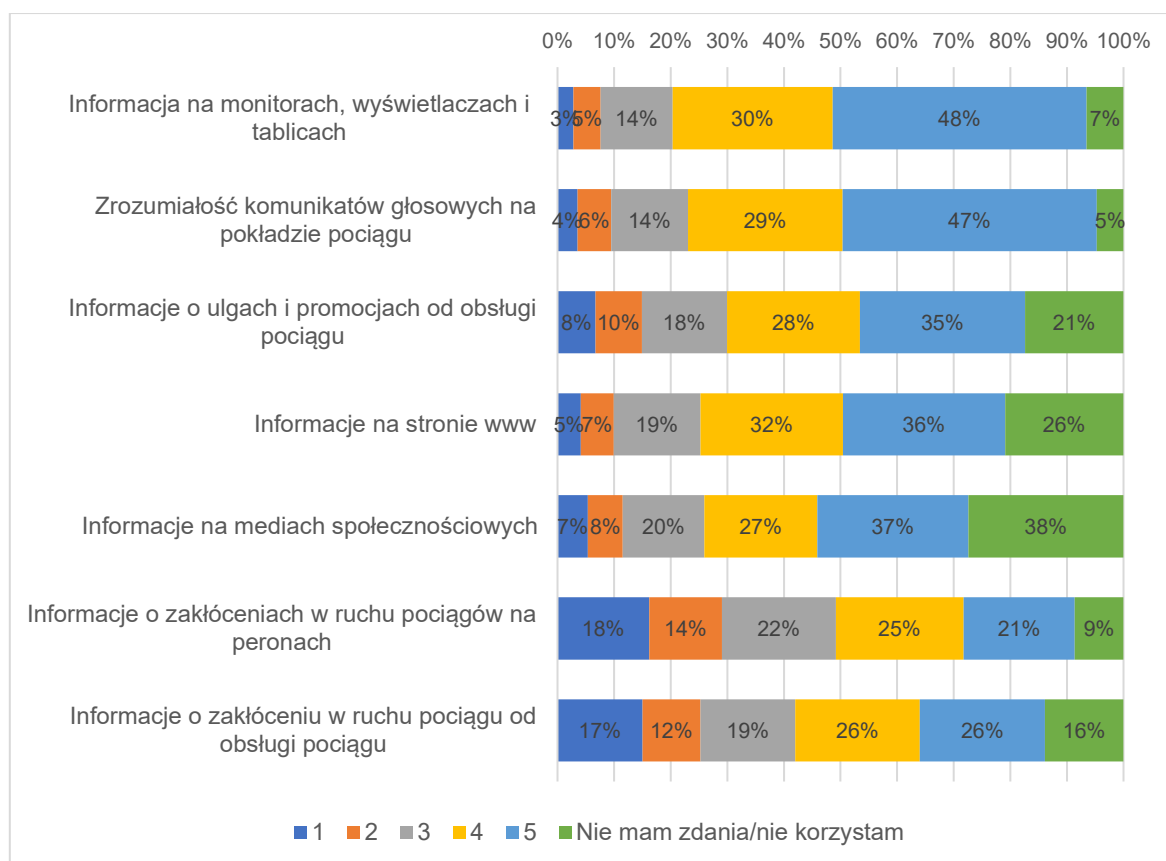
Ocena procesu zakupu biletów na przewozy KMŁ



Wykres 4. Ocena procesu zakupu biletów na przewozy KMŁ

Zdecydowanie najlepiej ocenione zostały możliwości zakupu biletów na przewozy pociągami Kolei Małopolskich w aplikacjach mobilnych typu iMKA, KOLEO – 64% osób badanych wystawiło ocenę 5, a blisko co czwarty ocenę 4, ocen skrajnych 1 i 2 było zaledwie kilka procent. Dobrze zostały ocenione również możliwości zakupu biletów przez przeglądarkę internetową (np. strona internetowa Kolei Małopolskich, Bilkcom, czy e-podroznik), jak również możliwość zakupu biletów u obsługi pociągu. Ponad połowa respondentów wystawiła tym cechom ocenę 5, a średnio co czwarty ocenę 4. Zdecydowanie najmniej ocen wysokich zaobserwowano w przypadku oceny łatwości zakupu biletów w automatach biletowych znajdujących się na stacjach i przystankach oraz w pojazdach.

Ocena informacji pasażerskiej w pociągach KMŁ



Wykres 5. Ocena informacji pasażerskiej w pociągach KMŁ

Cechy związane z kategorią dotyczącą informacji pasażerskiej wykazują dość duże zróżnicowanie w ocenie. Warto zwrócić uwagę, iż w tej kategorii występuje najwięcej takich cech, które respondentom trudno jest ocenić ze względu na ich nieużywanie. Biorąc pod uwagę ocenę poszczególne kanały informacji, zdecydowanie najwięcej najwyższych ocen, blisko połowa, uzyskały informacja na monitorach, wyświetlaczach i tablicach w pociągach oraz zrozumiałość komunikatów głosowych na pokładzie pociągu. Średnio 35-37% ocen najwyższych uzyskały również informacje o ulgach i promocjach uzyskiwane od obsługi pociągu, informacje dostępne na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych przewoźnika. Zdecydowanie najmniej pozytywnych ocen respondenci wskazali w zakresie informacji o zakłóceniach w ruchu pociągów uzyskiwanych czy to na peronach, czy to u obsługi pociągu.

Przeprowadzona ocena świadczonych usług przez Koleje Małopolskie jest zadowalająca. Łącznie poddano ocenie 36 cech opisujących jakość świadczenia usług zgrupowanych do pięć obszarów tematycznych. Wśród wszystkich ocenionych cech pasażerowie najlepiej ocenili:

- łatwość zakupu biletów w aplikacjach mobilnych (4,42) i przez przeglądarkę internetową (4,3),

- obsługę konduktorską pociągu, w tym: jej uprzejmość i życzliwość względem pasażera (4,29), udzielanie pasażerom pomocy (4,27), proces sprzedaży biletów (4,25), pomoc obsługi konduktorskiej i znajomość potrzeb osób z ograniczoną mobilnością (4,25),
- czystość w pojeździe 4,25,
- bezpieczeństwo osobiste 4,23.

Zdecydowanie słabiej ocenione natomiast zostały:

- przekazywanie informacji o zakłóceniach w ruchu pociągów przekazywane na peronach (3,18), jak również u obsługi pociągu (3,3),
- możliwość zajęcia miejsca siedzącego (3,34),
- skomunikowanie pociągów ułatwiające przesiadanie się między nimi (3,47),
- łatwość podróżowania osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osób o ograniczonej mobilności (3,59),
- punktualność kursowania pojazdów (3,68).

Ogólna ocena jakości świadczonych usług Kolei Małopolskich jest wysoka. Ponad 60% pasażerów jest zadowolonych lub prawie zadowolonych z świadczonych usług. Średnio co piąty pasażer jest w połowie zadowolony ze świadczonych usług. Ale co warto podkreślić, jakość świadczonych usług przewozowych przerosła oczekiwania co dziesiątego pasażera.

9. Rozpatrywanie skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami wynikając z przepisów prawnych i procedur:

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym
- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe
- Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesylek oraz postępowania reklamacyjnego
- Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ)
- Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ).

Skargi i reklamacje:

W 2024 roku do Spółki złożono łącznie 2491 skarg, wniosków, reklamacji, w tym 1989 dotyczyło spraw KMŁ, natomiast pozostałe innych podmiotów.

Spośród 1642 reklamacji, które wpłynęły i zostały rozpatrzone w 2024:

- pozytywnie rozpatrzono 1162 reklamacje
- z uwagi na braki formalne bez rozstrzygnięcia pozostawiono 311 reklamacje,
- odrzucone/rozpatrzone odmownie zostało 169 reklamacji.

Natomiast spośród reklamacji, które wpłynęły pod koniec 2024 roku, ale zostały rozpatrzone już na początku 2025 roku:

- 28 – rozpatrzono pozytywnie,
- 7 - z uwagi na braki formalne bez rozstrzygnięcia,
- 4 – odrzucone/rozpatrzone odmownie.

Liczba złożonych skarg/reklamacji w 2024 roku z podziałem na przyczyny:

- punktualność i opóźnienia – 383
- czystość oraz utrzymanie taboru - 2
- poziom bezpieczeństwa osobistego – 4
- komfort podróży i jakość obsługi – 137
- nadmierna frekwencja – 56
- respektowania praw osób z niepełnosprawnościami – 12
- inne – 1395.

Łącznie: 1989 spraw dot. KMŁ.

Odwołania od wezwań do zapłaty:

- Wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd:

W okresie od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. do Spółki wpłynęło 87 odwołań od wezwań do zapłaty wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd oraz odwołań od opłat dodatkowych za brak ważnego dokumentu przewozu. Z ogólnej liczby odwołań od wezwań do zapłaty/opłat dodatkowych wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd pozytywnie rozpatrzonych zostało 16 reklamacji. Natomiast odrzuconych zostało 71 wniosków.

- Wystawionych tytułem nieposiadania uprawnienia do ulgi:

W okresie od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. do Spółki nie wpłynęły żadne odwołania od wystawionych wezwań do zapłaty wystawionych w związku nieposiadaniem podczas przejazdu uprawnienia do ulgi.

Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety:

W okresie od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. do Spółki wpłynęło 1509 wniosków o zwrot należności za niewykorzystane bilety KMŁ. Z ogólnej liczby wniosków, pozytywnie rozpatrzonych zostało 1143, natomiast z uwagi na nieuzupełnienie wniosku o niezbędne dokumenty, bądź złożenie wniosku po obowiązującym terminie i inne okoliczności, negatywnie rozpatrzonych zostało 366 wniosków.

10. Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnościami oraz o ograniczonej mobilności

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. dysponują pojazdami, które wyposażone są w urządzenia umożliwiające bezpieczną i komfortową podróż osobom z niepełnosprawnościami. Zgłoszenia przejazdu osób z niepełnosprawnościami przyjmowane są całodobowo za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: asysta@kolejemaalopolskie.com.pl, pod numerem telefonu 790 374 036 lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej (<https://kolejemaalopolskie.com.pl/pl/dla-pasazera/wsparcie-niepelnosprawnych>). Na stacjach, na których obecny jest personel, osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania z pociągu lub przesiadania się do pociągu skomunikowanego.



W celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby ze szczególnymi potrzebami odbywające przejazdy pojazdami Spółki mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat.

W 2024 roku Spółka zorganizowała 225 przejazdów dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

W 2024 roku Spółka podjęła współpracę z Polskim Związkiem Głuchych, dzięki czemu pasażerowie ze szczególnymi potrzebami mają dostęp do tłumacza języka migowego online.

Pracownik KMŁ, który w wybranym punkcie obsługuje osobę Głuchą może na jej życzenie zainicjować kontakt z tłumaczem PJM za pośrednictwem służbowego sprzętu. W ten sposób pasażer może np. zakupić bilet w kasie biletowej czy też otrzymać niezbędne informacje dotyczące połączeń obsługiwanych przez KMŁ. Pasażerowie mogą również skorzystać z tłumacza Polskiego Języka Migowego za pośrednictwem strony internetowej Spółki klikając na smartfonie lub komputerze ikonkę migających dłoni. Wówczas tłumacz łączy się z infolinią KMŁ i w czasie rzeczywistym udziela informacji. Tłumacz dostępny jest od godziny 8:00 do 20:00, natomiast warto zaznaczyć, że infolinia KMŁ pracuje od 7:30 do 15:30.



11. Zastępcza Komunikacja Autobusowa

Przejazdy ZKA odbywają się w ramach zastępstwa za wybrane pociągi uruchamiane przez Koleje Małopolskie sp. z o.o. Miejscem zatrzymywania się pojazdów ZKA jest oznaczony i wymieniony w rozkładzie jazdy przystanek. Obsługa podróżnych odbywa się po całkowitym zatrzymaniu pojazdu. Pojazdy ZKA oznakowane są logo Kolei Małopolskich, ze wskazaniem numeru linii i kierunku jazdy. Przejazd ZKA odbywa się na podstawie ważnego biletu kolejowego.

W 2024 r. zrealizowano 15 302 wozokm w postaci planowej i awaryjnej Zastępczej Komunikacji Autobusowej.





12. Małopolskie Linie Drowozowe

„Koleje Małopolskie” sp. z o.o. w ramach prowadzonej działalności gospodarczej realizuje również usługi publicznego transportu zbiorowego w transporcie drogowym na terenie województwa małopolskiego w ramach Małopolskich Linii Drowozowych (MLD).

Tabela 1. Małopolskie Linie Drowozowe – relacje obsługiwane w 2024 r.

Numer linii	Relacja
A1	Myślenice – Kraków
A2	Myślenice - Świątniki Górne - Wieliczka
A3	Bochnia – Limanowa
A4	Bochnia – Szczurowa
A5	Brzesko – Wietrzychowice
A6	Wieliczka – Łapanów
A7	Podłęże – Proszowice
A7	Podłęże – Koniusza
A8	Wieliczka – Dobczyce
A9	Wieliczka – Limanowa
A11	Myślenice - Poręba Wielka Koninki

A12	Olkusz - Trzyciąż – Kraków
A13	Olkusz - Sułoszowa – Kraków
A14	Kraków – Spytkowice
A14	Kraków – Czernichów
A15	Chochółów – Bukowina
A15	Chochółów – Jurgów
A16	Wieliczka - Borzęta – Myślenice
A17	Wieliczka – Pogorzany
A18	Niepołomice – Siedlec
A19	Olszowice – Szczytники
A20	Bochnia – Iwkowa
A21	Nowy Targ - Nowy Sącz
A21	Nowy Sącz - Ochotnica Dolna
A22	Nowy Sącz – Tarnów
A22	Zakliczyn – Tarnów
A23	Tarnów - Wysowa Zdrój
A24	Lisia Góra - Tarnów (Mościce)
A25	Andrychów – Smolice
A26	Tarnów – Kraków
A27	Tarnów (Mościce) – Zawada
A28	Tarnów - Łękawka – Tarnów
A29	Tarnów - Koszyce Wielkie - Tarnów
A31	Szczepanowice – Świebodzin
A34	Tarnów - Jodłówka-Wałki p. Szpic
A35	Lichwin - Jodłówka-Wałki p. Polmark
A36	Tarnów - Dąbrowa Tarnowska
A37	Proszowice - Kraków (Pleszów)
A37	Kraków (Pleszów) – Chobot
A37	Koniusza - Kraków (Pleszów)
A38	Nowa Jastrzębka – Tarnów
A39	Tarnów – Zaczarnie
A40	Kęty – Kraków
A42	Kraków – Chrzanów

A43	Skawina - Kalwaria Zebrzydowska
A44	Kraków – Oświęcim
A45	Nowy Targ – Jurgów
A46	Ryglice – Tarnów
A47	Oświęcim – Andrychów
A48	Olkusz – Chrzanów
A50	Proszowice – Kraków
A53	Skawina - Zawoja Policzne
A53	Skawina - Zawoja Krowiarki
A53	Skawina – Harbutowice

13. Inicjatywy/Wydarzenia













