

Urząd Transportu Kolejowego

[https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/18620,Komfort-podrozowania-pociagiem-na-jakie-udogodnienia-moze-liczyc-pasazer.h
tml](https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/18620,Komfort-podrozowania-pociagiem-na-jakie-udogodnienia-moze-liczyc-pasazer.htm)
26.04.2024, 05:37

Strona znajduje się w archiwum.

Komfort podróży pociągiem – na jakie udogodnienia może liczyć pasażer?

30.03.2022

Sytuacja pandemiczna nie wpłynęła jednak na zahamowanie trendu podnoszenia komfortu podróży. Na decyzję o wyborze środka transportu mają wpływ czas podróży, cena, ale także warunki, w jakich ją spędzimy. Ubiegły rok przewoźnicy wykorzystali na zwiększenie ilości taboru wyposażonego w różnego rodzaju udogodnienia dla pasażerów.

Przed epidemią COVID-19 przez kilka lat obserwowaliśmy sukcesywny wzrost liczby pasażerów kolei. Ta tendencja została zachwiana w ostatnich dwóch latach. Jednak fluktuacje w przewozach pasażerskich w 2021 r. pokazały, że mimo okresowych trudności pasażerowie cenią kolej i bardzo poważnie biorą ją pod uwagę w swoich wyborach środka podróży. Nie możemy pominąć tu stale rosnących oczekiwań klientów, którzy mają do wyboru różne środki transportu. Co prawda w wielu państwach europejskich wyraźnie widać wzrost

znaczenia proekologicznego podejścia do transportu i wybierania podróży koleją jako najbardziej przyjaznego środowisku wariantu, jednak równie istotnym czynnikiem brany pod uwagę jest komfort podróży. Dlatego też przed operatorami przewozów pasażerskich w Polsce staje dość ważne wyzwanie sprostania oczekiwaniom klientów i zagwarantowanie komfortu podróży zarówno w połączeniach regionalnych i aglomeracyjnych, jak i dalekobieżnych.

Przy zakupie nowego taboru i modernizacji posiadanego przewoźnicy uwzględniają wprowadzanie udogodnień dla pasażerów. Dzięki takim inwestycjom rośnie liczba pojazdów wyposażonych w rozwiązania poprawiające funkcjonalność i komfort podróżowania. Należy tu uwzględnić przeznaczenie danego taboru, gdyż inne będą wymagania podróżnych, którzy planują turystyczny wyjazd, a inne pasażerów codziennie dojeżdżających do pracy. Dlatego też w planach inwestycyjnych należy brać pod uwagę oczekiwania i potrzeby pasażerów.

Z „[Badania satysfakcji pasażerów kolei](#)” przeprowadzonego przez Urząd Transportu Kolejowego w 2019 r. wynika, że 67,3% respondentów lubi podróżować koleją. W ankiecie przeprowadzonej 2021 r. takiej pozytywnej odpowiedzi udzieliło 83,4% pytanym pasażerów. Komfort podróży jest ważny dla 62,6% uczestników ankiety z 2019 r. W 2021 r. 54,42% ankietowanych wskazało komfort podróżowania jako element pozytywnie nastawiający do kolei. Komfort może być wprawdzie oceniany bardzo subiektywnie, jednak dla pasażera nie liczy się już tylko podróż z punktu A do punktu B, ale także warunki, w jakich tę podróż odbędzie.

Urząd Transportu Kolejowego zbiera dane statystyczne dotyczące wyposażenia taboru znajdującego się na stanie przewoźników pasażerskich, w tym również rozwiązań poprawiających komfort podróży. Zebrane dane pozwalają monitorować proces wprowadzania udogodnień dla podróżnych, których oczekiwania są bardzo zróżnicowane. Aby kolejowy transport pasażerski był coraz bardziej konkurencyjną alternatywą wobec innych środków transportu, oferta przewozowa powinna w jak największym stopniu odpowiadać

oczekiwaniom klientów, nie tylko w zakresie dostępności połączeń, lecz także pod względem komfortu podróży. Przeanalizowaliśmy również zmiany w udogodnieniach wprowadzanych przez przewoźników pasażerskich w taborze w latach 2019-2020.

W zdecydowanej większości pojazdów liczba udogodnień, które wpływają na komfort podróży, wzrosła w 2020 r. w stosunku do roku poprzedniego. Zwiększyła się liczba miejsc dla osób z niepełnosprawnością więcej jest taboru wyposażonego we wzmacniacze sygnału komórkowego, taboru z dostępem do sieci WiFi oraz możliwością lokalizacji przez GPS. Niewielki wzrost odnotowaliśmy jedynie w zakresie automatów biletowych w grupie elektrycznych zespołów trakcyjnych.

Zebrane przez nas dane pokazują wyraźny wzrostowy trend w zakresie wyposażenia i liczby taboru pasażerskiego w większości analizowanych grup pojazdów. W 2020 r. wzrosła względem 2019 r. liczba elektrycznych zespołów trakcyjnych. Na stanie przewoźników pojawiły się również dwunapędowe zespoły trakcyjne. Wzrosła liczba spalinowych zespołów trakcyjnych. Nie zmieniła się liczba elektrycznych wagonów silnikowych. Na zbliżonym poziomie pozostała liczba spalinowych wagonów silnikowych, natomiast o 1 sztukę spadła liczba pozostałych wagonów pasażerskich przy jednoczesnym wzroście całego ilostanu taboru pasażerskiego.

Pomimo wzrostu liczby spalinowych zespołów trakcyjnych ze 196 do 206 w 2020 r., o 1,7% zmniejszyła się liczba pojazdów posiadających na wyposażeniu klimatyzację. Podobnie w przypadku spalinowych wagonów silnikowych odnotowaliśmy spadek na poziomie 3,1%. W klimatyzację doposażone zostały natomiast elektryczne zespoły trakcyjne i wagony pasażerskie. Warto tu podkreślić, że w klimatyzację wyposażony był w dużej mierze tabor wykorzystywany w realizacji połączeń dalekobieżnych, co bezpośrednio wpłynie na komfort trwających czasem kilka godzin podróży.

Ważnym elementem dla podróżnych jest dostępność w pojeździe sieci WiFi. Pasażerowie czas podróży chętnie

wykorzystują na pracę, naukę lub rozrywkę, a dostęp do internetu w pociągu staje się jednym z ich podstawowych oczekiwań. Ogólna liczba pojazdów wyposażona w to udogodnienie znacząco wzrosła w 2020 r. w porównaniu z 2019 r., kiedy to udział pojazdów wyposażonych w WiFi stanowił zaledwie 14,6%. W 2020 r. ten udział wzrósł do 22,3%. Ze wszystkich grup pojazdów jedyny spadek pod tym względem odnotowano w elektrycznych zespołach trakcyjnych.

Propagowanie środków transportu przyjaznych środowisku powoduje, że coraz więcej osób wybiera rower w celu przemieszczania się lub spędzania aktywnie czasu. Oczekiwania osób podróżujących pociągiem nie ograniczają się do samego przejazdu do miejsca atrakcyjnego turystycznie. Podróżni chcą również przewieźć rower. W aglomeracjach istotna jest też możliwość przewiezienia roweru pociągiem podmiejskim, gdyż coraz bardziej popularnym układem staje rower-kolej-rower. Pod względem wyposażenia taboru w miejsca do przewozu rowerów zwiększył się stan we wszystkich grupach pojazdów ujętych w zestawieniu, z wyłączeniem elektrycznych wagonów silnikowych. gdzie ich liczba pozostała bez zmian oraz wagonów pasażerskich gdzie spadek wniósł 9,3 % Zmiany w wyposażeniu wprowadzono w taborze wykorzystywanym w relacjach dalekobieżnych, jak i w taborze w relacjach regionalnych i aglomeracyjnych.

Jednym z udogodnień, na które powinniśmy zwrócić uwagę, jest wyposażenie pojazdów w możliwość lokalizacji przez GPS. System GPS wspomaga zarządzanie ruchem pociągów, a pasażerowie zyskują możliwość lokalizacji on-line pociągu. Funkcja GPS w jak największej liczbie pojazdów trakcyjnych pozwoli pasażerom uzyskać informacje o konkretnej relacji, pociągu, opóźnieniach czy utrudnieniach na trasie. Poziom wyposażenia w możliwość lokalizacji przez GPS wzrósł w przypadku wszystkich typów pojazdów.

Wyposażenia zwiększającego komfort podróżowania jest coraz więcej lub w niektórych przypadkach ilostan pozostaje na dotychczasowym poziomie. Wskazuje to, że jednym z priorytetów przewoźników jest zwiększanie komfortu podróży

pasażera i - pomimo trudnej do przewidzenia kondycji finansowej - inwestycje w tabor są traktowane jako inwestycje w rozwój przedsiębiorstw. Wymieniany i modernizowany jest tabor używany na trasach regionalnych i dalekobieżnych. Do eksploatacji wchodzi też nowe pojazdy o bardzo wysokim standardzie, z wieloma nowoczesnymi udogodnieniami dla pasażerów, które znacząco wpływają na komfort podróży. Jeżeli kolej ma stać się w realną alternatywą dla innych środków transportu, trzeba dostosowywać tabor do zmieniających się oczekiwań podróżnych.

Tab.1 Liczba pojazdów wyposażonych w udogodnienia dla pasażerów znajdujących się w taborze przewoźników w latach 2019-2020

rodzaj wyposażenia	elektryczne zespoły trakcyjne		elektryczne wagony silnikowe		spalinowe zespoły trakcyjne		spalinowe wagony silnikowe		dwunapedowe zespoły trakcyjne		wagony pasażerskie	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
liczba pojazdów na stanie przewoźników	1 192	1 212	2	2	196	206	75	74	0	5	2 216	2 215
Klimatyzacja	711	724	2	2	174	171	65	63	0	5	906	1 057
dostęp do sieci WiFi	540	535	2	2	103	106	30	34	0	2	324	494
gniazdka elektryczne dla pasażerów	b.d.	526	b.d.	0	b.d.	81	b.d.	7	0	5	b.d.	835
wzmacniacz sygnału komórkowego	302	324	0	0	39	39	11	11	0	3	279	432
toaleta ze zbiornikiem na fekalia	757	788	2	2	194	190	64	60	0	5	1 247	1 390
możliwość lokalizacji przez GPS	793	867	2	2	161	167	42	55	0	5	324	463
miejsca do przewozu rowerów	1 146	1 178	2	2	191	196	68	72	0	5	247	224
przewijak dla niemowląt	817	840	2	2	143	142	32	28	0	5	110	110
automat biletowy	399	412	2	2	59	59	7	7	0	0	5	0
elektroniczny system informacji pasażerskiej	b.d.	1 147	b.d.	2	b.d.	195	b.d.	68	0	5	b.d.	885
oznaczenia w alfabecie Braille'a	b.d.	336	b.d.	0	b.d.	26	b.d.	0	0	5	b.d.	359
miejsca dla osób z niepełnosprawnością	769	907	2	2	101	104	45	69	0	5	120	120

Artykuł autorstwa dr. inż. Ignacego Góry ukazał się w magazynie "Rynek Kolejowy" nr 1/2022r.