



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA ROK 2018

**Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka
z ograniczoną odpowiedzialnością**



Łódź 2019



Spis treści

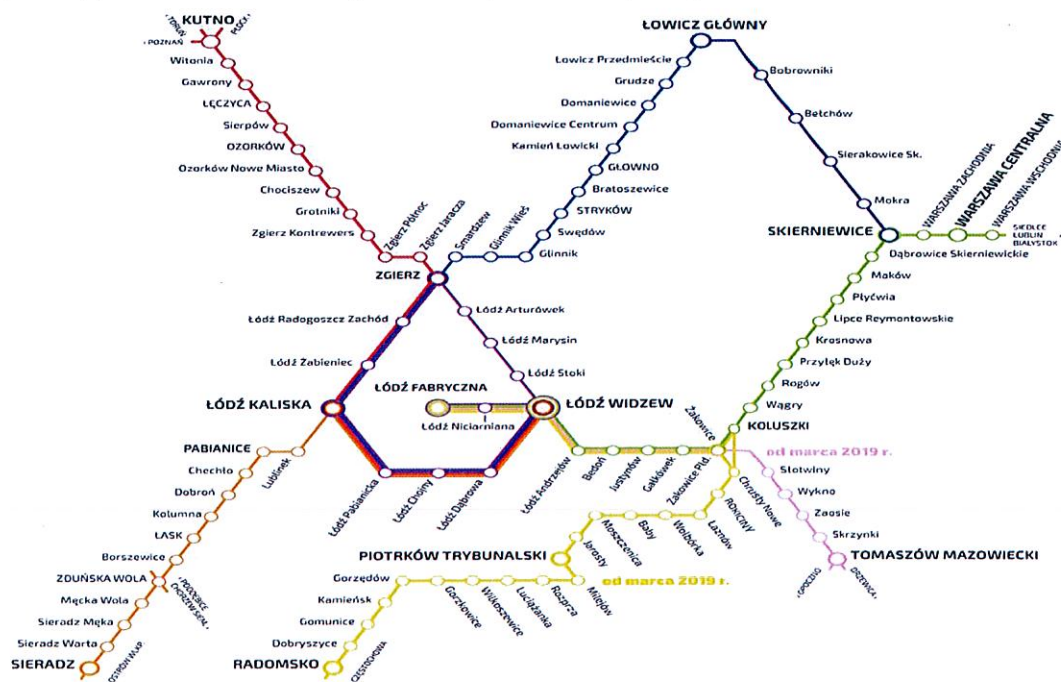
Wstęp	4
1. Informacja i bilety	8
1.1. Sposób dostarczania informacji	8
1.1.1. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy	8
1.1.2. Informacja na stacjach i przystankach	9
1.1.3. Sposób dostarczania informacji podczas podróży	9
1.1.4. Strona internetowa	10
1.2. Bilety	12
1.2.1. Sprzedaż własna	14
1.2.2. Sprzedaż za pośrednictwem	14
1.2.3. Tabela. Kanały dystrybucji biletów	15
2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	15
3. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów	16
3.1. Opóźnienia	16
3.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	17
3.3. Odwołania pociągów	18
4. Czystość taboru	19
4.1. Częstotliwość czyszczeń	20
4.2. Pomiary jakości powietrza	20
5. Badanie opinii pasażerów	21
6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	24
6.1. Stosowane procedury	24
6.2. Statystyka	26
7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	28
7.1. Standardy dostępności usług ŁKA:	28
7.2. Dane statystyczne:	29
7.3. Liczba wcześniejszych zgłoszeń potrzeby pomocy	30
7.4. Nagrody i wyróżnienia.	31

Wstęp

W oparciu o wytyczne określone w art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym Spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o., zobowiązana do realizacji norm jakości, opracowała niniejsze sprawozdanie za 2018 rok.

W nawiązaniu do ww. rozporządzenia Zarząd Spółki Zarządzeniem Nr 37/2014 Prezesa Zarządu z dnia 10 czerwca 2014 r. wdrożył System Zarządzania Jakością (SZJ) oraz Zarządzeniem Nr 86/2017 Zarządu Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z dnia 27 grudnia 2017 r. normy jakości obowiązujące w okresie sprawozdawczym.

Wykonywanie przewozów odbywa się na podstawie oraz w ramach umowy zawartej z Samorządem Województwa Łódzkiego, organem administracji publicznej zobowiązanym (na podstawie Art. 7 pkt. 1 ust. 5 Ustawy o publicznym transporcie zbiorowym z dnia 16 grudnia 2010 r. Dz.U. 2018 poz. 907) do organizowania i dotowania regionalnych kolejowych przewozów osób, wykonywanych w ramach świadczenia usług publicznych. Spółka posiada licencję na świadczenie usług transportu kolejowego w Unii Europejskiej oraz Europejskim Obszarze Gospodarczym, ważną od 3 czerwca 2011 r., wydaną przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.



Intencją Spółki jest stałe podwyższanie standardów jakości świadczonych usług, zwłaszcza w zakresie obsługi pasażerów, zapewnienie im jak najlepszego komfortu podróży poprzez nowoczesny tabor oraz miłą i fachową obsługę, a także budowanie rozpoznawalności i wizerunku „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”, jako przewoźnika nowoczesnego, niezawodnego, komfortowego i nastawionego na oczekiwania pasażerów.

W 2018 roku z pociągów Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej skorzystało 4 692 230 pasażerów, to o 22% więcej niż w roku 2017. Najwięcej podróżnych jeździło na trasie pomiędzy Łodzią a Łowiczem. Najwyższy wzrost frekwencji odnotowano na łódzkich liniach.

Wynik za rok 2018 jest o blisko 840 tysięcy pasażerów lepszy w stosunku do roku 2017, kiedy to ŁKA przewiozła 3 854 074 pasażerów. Statystycznie w minionym roku prawie każdy mieszkaniec województwa łódzkiego jechał pociągiem ŁKA dwa razy. Praca przewozowa w 2018 roku wyniosła 2 707 475 pociągokilometrów i była o 13% wyższa niż w 2017 roku.

W minionym roku Łódzka Kolej Aglomeracyjna rozpoczęła II etap rozwoju Spółki. Dzięki dofinansowaniu z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego zakupiono 14 nowych trzyczłonowych pociągów Impuls2. Pierwsze cztery wyruszyły na trasy w grudniu minionego roku. Spółka 9 grudnia zainaugurowała przewozy na nowej trasie Skierniewice – Łowicz. W marcu 2019 roku po dostawie następnych jednostek Impuls2, ŁKA uruchomi przewozy na kolejnych liniach – z Łodzi do Piotrkowa Trybunalskiego i Radomska oraz do Tomaszowa Mazowieckiego.

W 2018 roku Spółka zorganizowała działań promocyjno – informacyjnych, których celem było dalsze budowanie pozytywnego wizerunku i rozpoznawalności Spółki oraz wzrost liczby pasażerów.

Kluczowym celem była promocja nowego taboru zamówionego przez Spółkę (pociągi Impuls2) oraz nowych połączeń kolejowych. Ponadto promowane były realizowane połączenia kolejowe, oferty biletowe i kanały sprzedaży.

Odbyły się wydarzenia specjalne takie jak Dzień Kobiet, Dzień Dziecka z Misiem Uszatkiem, warsztaty świąteczne dla dzieci. Spółka realizowała przejazdy specjalne, wycieczki turystyczne, uczestniczyła w najważniejszych wydarzeniach w województwie łódzkim.

Realizowane były projekty społeczne. Dzięki działaniom promocyjnym 20 pociągów FLIRT3 zostało wyposażonych w defibrylatory.

Zrealizowane projekty były zgodne z przyjętą strategią i stanowiły kontynuację działań realizowanych w poprzednich latach.

Miniony rok przyniósł Spółce wiele zaszczytnych nagród i wyróżnień. Należą do nich:

- Nominacja do nagrody gospodarczej Wojewody Łódzkiego na rok 2018 w kategorii „Ład organizacyjny i społeczna odpowiedzialność biznesu”.
- Lider Dostępności - w kategorii Sieć Placówek - za spójną i przemyślaną politykę zwiększania dostępności swoich usług dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Nagroda w III edycji Konkursu Architektoniczno-Urbanistycznego „Lider Dostępności”, organizowanego przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji i Towarzystwo Urbanistów Polskich pod patronatem Prezydenta RP Andrzeja Dudy.
- IX edycja Konkursu „Strona Internetowa Bez Barrier” – nagroda w kategorii „Najlepszy z najlepszych”.
- Wyróżnienie w III edycji konkursu Kultura bezpieczeństwa w transporcie kolejowym - za prowadzoną w spółce politykę dostępności dla osób z niepełnosprawnością w szczególności rozwiązanie w zakresie zastępczej komunikacji autobusowej, które gwarantuje przejazd specjalistycznym pojazdem osobom podróżującym na wózkach inwalidzkich

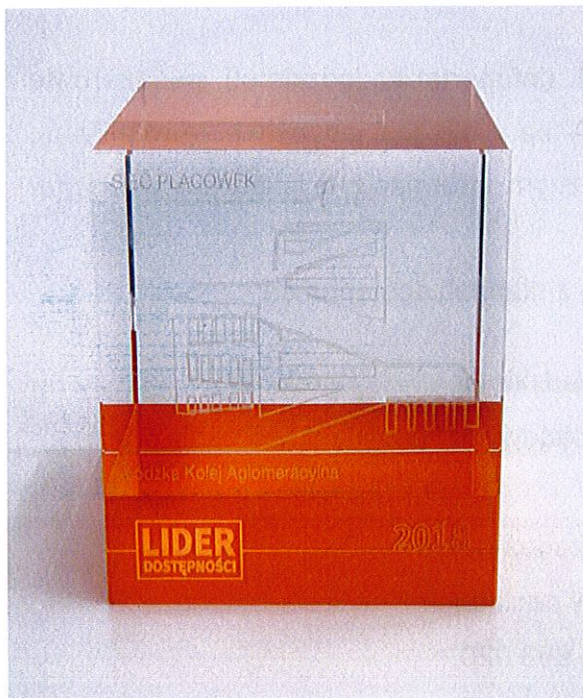
Rysunek 1. Nominacja do Nagrody gospodarczej Wojewody Łódzkiego



Rysunek 3. Strona internetowa bez barier



Rysunek 2. Lider Dostępności w kategorii - Sieć Placówek



Rysunek 4. Wyróżnienie w III edycji konkursu "Kultura bezpieczeństwa w transporcie kolejowym"



1. Informacja i bilety

1.1. Sposób dostarczania informacji

„ŁKA” sp. z o.o. za pomocą wszelkich dostępnych kanałów informacyjnych przekazuje wszystkie wymagane prawem informacje, niezbędne pasażerom, a więc dotyczące rozkładu jazdy, cen biletów, taryf przewozowych, obsługiwanych linii, a także o obowiązujących promocjach jak i wydarzeniach.

W celu rozpowszechnienia powyższych informacji wykorzystuje się plakaty, ulotki, wyświetlacze LCD znajdujące się w pociągach, kasach biletowych własnych, call center, internet, a także imprezy okolicznościowe organizowane przez „ŁKA” sp. z o.o. Obowiązek udzielania informacji, bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające, spoczywa na drużynach pociągowych. Ponadto pracownicy kas biletowych i punktów sprzedaży mają obowiązek udzielania informacji o połączeniach, cenach biletów, promocjach, obowiązujących przepisach oraz innych informacjach związanych z możliwością odbycia podróży.

1.1.1. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy

W udostępnionej platformie INFOPORTAL (infoportal.lka.lodzkie.pl), pasażerowie na bieżąco mogą śledzić ruchu pociągów. „ŁKA” sp. z o.o. jest jedynym przewoźnikiem, który dzięki danym z GPS udostępnia podróżnym informacje o lokalizacji pociągów online.

Informacje o bieżącym rozkładzie jazdy, jak i o zmianach dostępne są:

- na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl,
- na tablicach informacyjnych, stacjach kolejowych i przystankach osobowych,
- na ulotkach z rozkładami jazdy,
- w kasach biletowych oraz punktach sprzedaży,
- u pracowników drużyn konduktorskich w pociągach,
- na infolinii pod nr: 42 205 55 15 lub 703 203 020,
- w rozkładzie jazdy umieszczonym w wyszukiwarkach internetowych:
 - ✓ www.rozklad-pkp.pl,
 - ✓ www.bilkom.pl,

- ✓ www.e-podroznik.pl,
- ✓ www.rozklad.sitkol.pl,
- ✓ www.portalpasazera.pl,
- ✓ www.koleo.pl.

1.1.2. Informacja na stacjach i przystankach

Wszystkie stacje oraz przystanki obsługiwane przez „ŁKA” sp. z o.o. zaopatrzone w tablice informacyjne z plakatami zawierającymi wymagane prawem informacje o:

- bieżącym rozkładzie,
- połączeniach obsługiwanych przez „ŁKA” sp. z o.o.,
- ofercie „Wspólny Bilet Aglomeracyjny”,
- ofertach specjalnych.
- zasadach przewozu rowerów,
- zasadach przewozu zwierząt,
- zasadach przejazdu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- możliwości zakupu biletu wraz z gwarancją miejsca do siedzenia w Koleo.

1.1.3. Sposób dostarczania informacji podczas podróży

Chcąc podnieść jakość świadczonych usług w zakresie informacji pasażerskiej Spółka od 22 czerwca 2018 roku uruchomiła drugi numer infolinii pod numerem 703 203 020 (opłata 1,29 zł/min), gdzie podróżni mogą otrzymać szczegółowe informacje m.in. o rozkładzie jazdy, cenach biletów, ofertach specjalnych obowiązujących przy przejazdach pociągami „ŁKA” sp. z o.o.

Podczas podróży pociągami „ŁKA” sp. z o.o. dostępne są następujące informacje:

- o ofercie handlowej Spółki: tj. w zakresie cen biletów oraz obowiązujących ofert.
- dotyczące obszaru obowiązywania Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego WBA
- numery telefonów oraz adresy mailowe do „ŁKA” sp. z o.o.
- numery telefonów alarmowych - Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe. Straż Miejska, Straż Ochrony Kolei, infolinia, europejski numer alarmowy 112.

- informacja głosowa i wizualna o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym.
- informacje dotyczące pomocy osobom niepełnosprawnym.

Na wyposażeniu pociągów znajdują się:

- monitory informacyjne LCD, które wyświetlają informacje pasażerskie, informacje o akcjach promocyjnych, ofertach handlowych „ŁKA” sp. z o.o. i partnerów, akcjach dotyczących bezpieczeństwa w ruchu kolejowym jak i o wydarzeniach w regionie.
- wyświetlacze - tablice LED systemu informacji pasażerskiej LCD z wyświetlaną aktualną datą i godziną, numerem pociągu, relacją, przystankami osobowymi.

W przypadku opóźnienia pociągu, nieplanowanego postoju lub innych zdarzeń pasażerowie informowani są poprzez wewnętrzny system informacji audio lub przez drużynę pociągową.

1.1.4. Strona internetowa

Strona internetowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. została dostosowana do standardów WCAG 2.0. Efektywność podjętych działań potwierdziło zajęcie pierwszego miejsca w rankingu dostępności stron kolejowych przewoźników pasażerskich przygotowanego na zlecenie Urzędu Transportu Kolejowego. Za działania w promowaniu pozytywnych praktyk w tworzeniu, redagowaniu i zarządzaniu stronami [www ŁKA](http://www.lka.lodzkie.pl) otrzymała certyfikat Strona bez Barrier.

Portal internetowy www.lka.lodzkie.pl dostarcza wszystkim zainteresowanym niezbędnych informacji o:

- zakupie biletów przez sklep internetowy lub aplikację mobilną,
- rozkładzie jazdy oraz wszelkich jego zmianach,
- ofertach handlowych Spółki,
- lokalizacji pociągów on-line.
- informacjach dla pasażera, w tym:
 - gdzie i jak kupić bilet (szczegółowe dane o możliwości zakupu biletu, portalach internetowych, aplikacjach mobilnych, kasach biletowych,

automatach biletowych. Ponadto w przedmiotowej zakładce wskazano lokalizację kas i biletomatów stacjonarnych oraz zakresy obsługi udzielanej przez poszczególne kanały sprzedaży),

- zasadach honorowania w pociągach „ŁKA” sp. z o.o. biletów komunikacji miejskiej w Łodzi,
 - zasadach honorowania w pociągach „ŁKA” sp. z o.o. biletów PolRegio,
 - Wspólnym Bilecie Samorządowym,
 - informacjach dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - przewozie zwierząt,
 - taryfach, regulaminach i przepisach prawnych,
 - możliwości podróży z dzieckiem,
 - trybie składania reklamacji, skarg i wniosków,
 - zasadach postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia w pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,
 - zasadach przewozu rowerów,
 - zasadach przewozu bagażu,
 - prawach i obowiązkach podróżnych,
 - odległościach taryfowych i cenach biletów jednorazowych,
 - cenniku biletów „ŁKA” sp. z o.o.,
 - punkcie rzeczy znalezionych,
 - możliwości oceny usług świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o.
- Spółce: władze, certyfikaty, partnerzy „ŁKA” sp. z o.o., informacje dla dostawców, zamówienia publiczne, informację dla mediów, nagrody, wyróżnienia, podziękowania, raport roczny, sprawozdania z realizacji norm jakości usług.
 - danych kontaktowych Spółki, numerze infolinii, komunikatach Rzecznika prasowego,
 - Wideotłumaczu – tłumacz migowy on-line.
 - zasadach korzystania z Obiektu Infrastruktury Usługowej „ŁKA” sp. z o.o. – bocznicy kolejowej,
 - projektach: Budowa systemu „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” - wiadomości dotyczące projektów, budowy, zakupionego taboru, aktualności itp.

- regionie łódzkim, trasach wycieczkowych, informacje o możliwości dojechania oraz zakupie biletu, imprezach okolicznościowych,
- Łódź – Warszawa: niezbędne informacje o weekendowym połączeniu między obu miastami.
- możliwości reklamy w „ŁKA” sp. z o.o.: oferta reklamowa,
- karierze: informacja o naborach, rekrutacji na dane stanowisko,
- aplikacji e-podróżnik.pl,
- aplikacji Koleo,
- kampanii: „Bezpieczny przejazd”,
- nawigacji w komunikacji miejskiej przez portal: www.jakdojade.pl oraz szczegółowe informacje o przystankach.

1.2. Bilety

Spółka „ŁKA” sp. z o.o. posiada własną sieć dystrybucyjną sprzedaży biletów, należą do niej: kasy biletowe (własne i agencyjne), sklepy internetowe, aplikacje mobilne, biletomaty w pociągach, biletomaty stacjonarne oraz terminale mobilne. Sprzedaż biletów prowadzona jest również za pośrednictwem kas biletowych spółek: „PKP Intercity” S.A., „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o. o. oraz „Koleje Wielkopolskie” sp. z o. o., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.

Bilety okresowe wg oferty „Wspólny Bilet Aglomeracyjny”, można zakupić w każdym stacjonarnym punkcie sprzedaży (w kasach biletowych: własnych i agencyjnych) „ŁKA” sp. z o.o., wybranych kasach PR oraz Biurach Obsługi Klienta MPK-Łódź, Punktach Obsługi Klienta MPK-Łódź, wybranych oddziałach Banku Zachodniego WBK i Punktach Sprzedaży Biletów MPK-Łódź.

W automatach biletowych MPK - Łódź (Biletomaty BM-102 - w taborze MPK oraz w automatach stacjonarnych MPK) można dokonać zakupu biletów jednorazowych czasowych strefowych ważnych w strefie A aglomeracji łódzkiej.

W ramach współpracy z Zarządem Dróg i Transportu w Łodzi oraz Zarządem Transportu Miejskiego w Warszawie w zakresie specjalnej oferty dla weekendowych pasażerów „ŁKA” sp. z o.o. podróżujących na linii łódzko-warszawskiej, pasażerowie z biletem jednorazowym „ŁKA” sp. z o.o. na przejazd z Łodzi do Warszawy Zachodniej, Centralnej lub Wschodniej, po opuszczeniu dworca mogą na podstawie tego samego

biletu podróżować w 1 strefie ZTM wszystkimi środkami warszawskiej komunikacji, czyli autobusami, tramwajami, pociągami Szybkiej Kolei Miejskiej i metrem. Bilety ŁKA ważne są przez 75 minut. Analogicznie pasażerowie przyjeżdżający pociągami „ŁKA” sp. z o.o. z Warszawy i Skierniewic do Łodzi na podstawie biletu „ŁKA” sp. z o.o. mogą podróżować tramwajami i autobusami w strefie miejskiej i podmiejskiej lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi przez okres 60 minut.

Od 1 sierpnia 2017 r. w „ŁKA” sp. z o.o. obowiązuje oferta taryfowa "Wspólny Bilet Samorządowy". Bilet ten jest biletem imiennym, uprawnia do nieograniczonej liczby przejazdów w ciągu 24 godzin od określonej na nim daty i godziny zakupu lub godziny wskazanej przez nabywcę we wszystkich pociągach przewidzianych w rozkładzie jazdy, uruchamianych przez niżej wymienionych kolejowych przewoźników:

- Koleje Śląskie Sp. z o.o. (KŚ),
- Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. (WKD),
- Koleje Małopolskie sp. z o.o. (KMŁ),
- Arriva RP Sp. z o.o. (Arriva),
- Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. (KW),
- Koleje Dolnośląskie S.A. (KD),
- „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. (ŁKA),
- „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o. (KM),

W „ŁKA” sp. z o.o. nabycie powyższego biletu możliwe jest jedynie poprzez kasy biletowe, biletomaty oraz aplikację mobilną SkyCash.

Usługa płatności kartą płatniczą za zakup biletu możliwa jest:

- w kasach własnych.
- w biletomatach (mobilnych zainstalowanych na pokładzie pociągów oraz automatach stacyjnych).
- w sklepach internetowych: i-ŁKA (na stronie www.e-bilet.lka.lodzkie.pl), Internetowy Portal sprzedaży (na stronie ww.biletylodzkie.pl), Koleo (na stronie: www.koleo.pl), - możliwość generowania biletów na urządzenia mobilne.

W aplikacji mobilnej: SkyCash – możliwość generowania biletów na urządzenia mobilne, mPAY – możliwość generowania biletów na urządzenia mobilne.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, Spółka przystąpiła do funkcjonalności Pakiet Podróżnika rozpoczynając sprzedaż biletów w kasach w lutym

2018r. umożliwiających przejazd na jednym blankiecie pociągami kilku przewoźników. Powyższe było podjęciem działań zmierzających do uruchomienia w grudniu 2018r. oferty Wspólnego Biletu uprawniającego do przejazdu pociągami kilku przewoźników w ramach wspólnej taryfy, stosunkowo tańszej od taryfy obowiązującej u poszczególnych przewoźników.

1.2.1. Sprzedaż własna

Spółka prowadzi sprzedaż biletów:

- w pociągach za pomocą terminali mobilnych lub biletów blankietowych, w które wyposażone są drużyny konduktorskie,
- w biletomatach umieszczonych w pociągach - można zakupić bilet płacąc gotówką lub kartą płatniczą (wyłącznie zbliżeniowo);
- w kasach biletowych własnych na stacjach: Łódź Kaliska, Łódź Fabryczna,
- w sklepie Internetowym i-LKA – <https://e-bilet.lka.lodzkie.pl>.

1.2.2. Sprzedaż za pośrednictwem

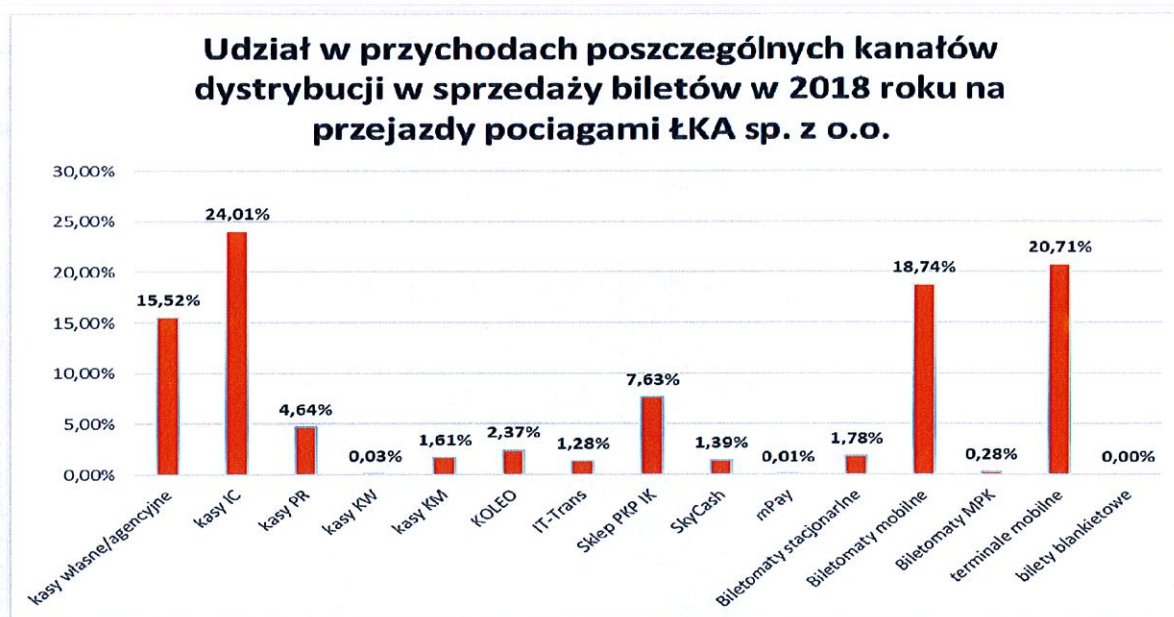
Sprzedaż biletów w roku minionym prowadzona była również:

- we wszystkich kasach spółek: „Przewozy Regionalne” sp. z o.o., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., „Koleje Wielkopolskie” sp. z o.o., „PKP Intercity” S.A., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. poprzez stacjonarne automaty biletowe usytuowane na terenie województwa mazowieckiego i łódzkiego;
- w kasach agencyjnych na stacjach: Pabianice, Sieradz, Zduńska Wola,
- przy użyciu aplikacji mobilnej - SkyCash oraz mPAY,
- za pośrednictwem sklepu internetowego „Koleo”, pod adresem: www.koleo.pl
- Internetowego Portalu Sprzedaży (IPS) pod adresem: www.biletylodzkie.pl,
- w ramach Oferty: „Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego” w kasach biletowych (własnych i agencyjnych) „ŁKA” sp. z o.o., wybranych kasach PR oraz Biurach Obsługi Klienta MPK-Łódź, Punktach Obsługi Klienta MPK-Łódź, wybranych oddziałach Banku Zachodniego WBK i Punkt Sprzedaży Biletów MPK-Łódź.

- w automatach biletowych MPK – Łódź (Biletomaty BM-102 - w taborze MPK oraz w automatach stacjonarnych MPK) – bilety strefowe jednorazowe.

1.2.3. Tabela. Kanały dystrybucji biletów

Poniżej tabela zawierająca kanały dystrybucji biletów i ich udział w przychodach na rzecz „ŁKA” sp. z o.o.:



Z końcem marca 2018 przy współpracy z Astarium sp. z o.o. wdrożony został pilotażowy projekt sprzedaży biletów w Koleo na przejazdy jednorazowe wraz ze wskazaniem miejsca do siedzenia w pociągach kategorii ŁKA Sprinter (ŁS) kursujących w relacji Łódź Fabryczna – Warszawa Wschodnia – Łódź Fabryczna.

2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Pracownicy kas biletowych własnych i agencyjnych oraz pracownicy kas innych przewoźników, z którymi „ŁKA” sp. z o.o. zawarła umowy o współpracę w zakresie wzajemnego świadczenia usług obsługujący punkty sprzedaży zobowiązani są do udzielania wszelkich informacji dotyczących połączeń, oferty przewozowej, możliwości zakupu biletu oraz innych informacji w ramach posiadanych kompetencji i wiedzy.

Na koniec 2018 r. „ŁKA” sp. z o.o. posiadała 5 czynnych kas biletowych w tym 2 własne oraz 3 agencyjne.

3. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

3.1. Opóźnienia

Tabela 1. Statystyka opóźnień w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r.

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
liczba pociągów faktycznie kursujących	3834	3476	3824	3866	3990	4066	4216	4222	4355	4842	4753	4774
liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem	142	160	188	154	340	357	374	338	281	324	301	363
liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:	449	364	480	402	562	607	664	607	549	684	731	967
z opóźnieniem nie większym niż 5 min.	371	279	354	267	389	454	527	450	410	514	535	675
z opóźnieniem nie większym niż 20 min.	436	341	462	379	533	588	645	582	528	657	711	918
z opóźnieniem nie większym niż 60 min.	448	359	478	399	562	607	660	602	545	680	730	960
z opóźnieniem nie większym niż 120 min.	449	364	479	402	562	607	664	605	548	683	731	962
% opóźnień na przybyciu	11,71%	10,47%	12,55%	10,40%	14,09%	14,93%	15,75%	14,38%	12,61%	14,13%	15,38%	20,26%
% opóźnień na przybyciu < 5 min.	9,68%	8,03%	9,26%	6,91%	9,75%	11,17%	12,50%	10,66%	9,41%	10,62%	11,26%	14,14%
% opóźnień na przybyciu < 20 min.	11,37%	9,81%	12,08%	9,80%	13,36%	14,46%	15,30%	13,78%	12,12%	13,57%	14,96%	19,23%
% opóźnień na przybyciu < 60 min.	11,68%	10,33%	12,50%	10,32%	14,09%	14,93%	15,65%	14,26%	12,51%	14,04%	15,36%	20,11%
% opóźnień na przybyciu < 120 min.	11,71%	10,47%	12,53%	10,40%	14,09%	14,93%	15,75%	14,33%	12,58%	14,11%	15,38%	20,15%
% opóźnień z uruchomienia	3,70%	4,60%	4,92%	3,98%	8,52%	8,78%	8,87%	8,01%	6,45%	6,69%	6,33%	7,60%

Niezależnie od wyżej przedstawionej struktury poziomu punktualności pociągów pasażerskich „ŁKA” sp. z o.o., nadmienić należy, iż zgodnie z umową zawartą między Spółką a PKP PLK S.A. o udostępnienie infrastruktury kolejowej do przewozu osób,

do wzajemnych rozliczeń z tytułu punktualnego kursowania pociągów przyjmuje się opóźnienia powyżej 5 minut i tylko „na przybyciu”.

3.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Postępowanie w przypadkach wystąpienia zdarzeń lub innych wydarzeń kolejowych regulują niżej wymienione dokumenty:

- Procedura P/18 „Gotowość i postępowanie w wypadku stwierdzenia wystąpienia zagrożenia/zdarzenia”.
- Zasady postępowania i informowania o niebezpieczeństwach, w tym sytuacjach kryzysowych zaistniałych na terenie działania „ŁKA” sp. z o.o. oraz opis organizacji systemu zarządzania kryzysowego w „ŁKA” sp. z o. o.
- Zasady postępowania po zaistnieniu wydarzenia eksploatacyjnego.
- Zasady postępowania podczas zarządzania przesiadania podróżnych z pociągu do pociągu lub zastępczej komunikacji drogowej, w przypadkach nieplanowego zatrzymania pociągu na szlaku.
- Plan postępowania na wypadek pożaru w pojazdach kolejowych.
- Wytyczne w sprawie organizacji przewozów w warunkach zimowych.
- Instrukcja postępowania w sprawach wypadków, poważnych wypadków i incydentów.
- Procedury zarządzania kryzysowego i moduły zadaniowe PKP PLK S.A.
- Instrukcja Ir- (R-1) o prowadzeniu ruchu pociągów.
- Instrukcja Ir-8 Instrukcja o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków i incydentów w transporcie kolejowym.

Spółka przy pomocy platformy INFOPORTAL (infoportal.lka.lodzkie.pl), pozwalającej na bieżące śledzenie ruchu pociągów, dzięki danym z GPS udostępnia podróżnym informacje o lokalizacji pociągów online.

Ponadto, każdorazowo w wypadku opóźnienia pociągów informacje kierowano do pasażerów za pośrednictwem komunikatów wygłaszanych na stacjach i przystankach osobowych, na podstawie odrębnych umów zawartych z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe, infolinię, przez wewnętrzny system

informacji audio, drużynę pociągową, stronę internetową www.lka.lodzkie.pl oraz media społecznościowe.

3.3. Odwołania pociągów

Głównym powodem odwoływania pociągów „ŁKA” sp. z o.o. w 2018 r. była zmieniona organizacja ruchu kolejowego spowodowana prowadzoną przez Zarządcę Infrastruktury modernizacją torów kolejowych na wielu liniach województwa łódzkiego, a także inne, niezależne od Spółki zdarzenia kolejowe, powodujące przerwę lub ograniczenie w ruchu na poszczególnych szlakach.

Tabela 2. Liczba pociągów odwołanych w latach: 2014 - 2018

	2014	2015 r.	2016 r.	2017 r.	2018 r.
Liczba pociągów przewidziana do kursowania w rozkładzie jazdy	7689	35345	34270	42494	50225
Liczba pociągów faktycznie kursujących	7241	36503	34267	42488	50218
Liczba pociągów odwołanych (w całej i częściowej relacji)	448	598	789	3049	8420
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	5,83%	1,69%	2,30%	7,18%	16,76%

W celu zapewnienia pasażerom odpowiedniego przejazdu Spółka podejmowała działania, zgodnie z postanowieniami Prawa przewozowego oraz Umowy o świadczenie usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zawartej z Organizatorem przewozów – UM Łódź, w zapewnieniu kolejowej komunikacji zastępczej. Informacje o zmianach w rozkładzie jazdy oraz uruchomieniu komunikacji zastępczej umieszczano na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o., na wszystkich stacjach i przystankach kolejowych na tablicach informacyjnych, w kasach biletowych, a także w pociągach na wyświetlaczach i monitorach informacyjnych.

Podróżnych o zmianach informowano przez wygłaszanie na stacjach i przystankach osobowych odpowiednich komunikatów megafonowych, także w pociągach przez drużyny pociągowe, za pomocą infoportalu ŁKA oraz poprzez media społecznościowe.

4. Czystość taboru

Realizacja czyszczeń pociągów „ŁKA” sp. z o.o. odbywa się na podstawie umowy Nr 38/2012 zawartej z firmą Stadler Polska Sp. z o.o. oraz na podstawie miesięcznych harmonogramów czyszczeń taboru.

Do obowiązków wykonawcy należy bieżące utrzymanie czystości taboru tj. wykonywanie czyszczeń pobieżnych i codziennych polegających m.in., na zmiataniu – zmywaniu w zależności od warunków zewnętrznych, odkurzaniu, myciu, dezynfekcji, opróżniania śmietniczek i usuwaniu śmieci a także uzupełnianiu środków sanitarnych. Firma Stadler Polska Sp. z o.o. zobowiązana jest również do realizacji mycia nadwozia, czyszczeń przeprowadzanych okresowo oraz gruntownie jak i napełnianie zbiorników pociągu wodą (wodowanie) i opróżniania zbiorników z fekaliami (WC).

Sprawdzanie jakości świadczonych usług z zakresu codziennego sprzątania oraz przeprowadzanych czyszczeń realizowanych przez firmę Stadler spoczywa na pracownikach „ŁKA” sp. z o.o.

W miesiącu grudniu 2018 r. „ŁKA” sp. z o.o. rozpoczęła eksploatację pojazdów trakcyjnych 36WEd. Z uwagi na innego dostawcę oraz inny typ taboru jak również pozamiejscowy punkt utrzymania pojazdów kolejowych wystąpiła konieczność wykonywania oddzielnych (dla dwóch rodzajów taboru) harmonogramów przeglądów okresowych jak i czyszczeń taboru. Pojazdy dostarczone w grudniu 2018r utrzymywane są na podstawie odrębnej umowy 22/2017 zawartej z firmą NEWAG S.A. Realizacja czynności utrzymania sanitarnego odbywają się analogicznie jak w umowie 38/2012.

Jakość usług monitorowana jest podczas codziennych czynności utrzymaniowych pojazdów, przeprowadzanych kontroli planowych oraz doraźnych jak i przez przeprowadzane badania satysfakcji klienta.

4.1. Częstotliwość czyszczeń

Tabela 3. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach: 2014 - 2018

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2014 w %	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2015 w %	Wykonanie za rok 2016 w %	Wykonanie za rok 2017 w %	Wykonanie za rok 2018 w %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%	97%	97%	97%
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	98%	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	97%	98%	97%	96%
3	mycie nadwozia	co 30 dni	96%	mycie nadwozia	co 30 dni	94%	98%	95%	95%
4	czyszczenie okresowe	co 18 dni	70%	czyszczenie okresowe	co 30 dni	90%	95%	97%	96%
5	czyszczenie gruntowne	co 35 dni + 3 dni	90%	czyszczenie gruntowne	po każdym P2 – tj. 90 dni	93%	96%	98%	96%

W związku z krótkim okresem eksploatacji informacje dotyczące realizacji czyszczeń oraz przeglądów technicznych na taborze 36WEd zostaną uwzględnione w kolejnym sprawozdaniu.

4.2. Pomiary jakości powietrza

Pojazdy serii Flirt, typ L-4268 oraz pojazdy serii Impuls2 typ 36WEd eksploatowane przez „ŁKA” sp. z o.o. wyposażono w klimatyzację. Elementami mającymi zasadniczy wpływ na poprawę jakości powietrza w taborze są filtry powietrza poddawane okresowej wymianie lub czyszczeniu.

Czynności te wykonywane są zgodnie z zaleceniami producenta klimatyzatorów podczas wykonywanych prac utrzymaniowo – naprawczych w cyklach obowiązujących zgodnie z zapisami w Dokumentacji Systemu Utrzymania.

Dodatkowo system klimatyzacji wyposażony jest w czujniki CO₂, z których rejestrowane wartości wykorzystywane są do sterowania klapami powietrza zewnętrznego/obiegowego. Tak więc system pracuje w taki sposób, że im więcej podróży w pociągu (więcej CO₂) to bardziej wydajna praca klimatyzatorów tzn. większa wymiana powietrza, więcej dostarczanego świeżego powietrza.

5. Badanie opinii pasażerów

„ŁKA” sp. z o.o. corocznie w celu monitorowania oraz dalszego podwyższania poziomu jakości oferowanych usług prowadzi badania satysfakcji klientów.

Zgodnie z normami jakości przyjętymi przez ŁKA (Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 86/2017 Zarządu Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.), konieczne jest przeprowadzanie dwa razy w roku badań satysfakcji klienta ze świadczonych przez Spółkę usług. Wg ww. wytycznych, badanie powinno zostać zrealizowane na wszystkich liniach obsługiwanych przez ŁKA, na próbie obejmującej przynajmniej 20% średniodobowej liczby pasażerów odnotowanych przez system pomiaru wejść do pociągu. Jako podstawę do określenia wielkości próby badawczej w roku 2018 przyjęto dane odnośnie potoków pasażerskich w I kwartale 2018 r., pozyskane z systemu Certus. Badania satysfakcji klientów odbyły się w dniach 21 – 27.05.2018 r. oraz w dniach 19 – 25.11.2018 r. Zamknięcia poszczególnych torów na szlaku Pabianice – Łask spowodowały, że w terminie realizacji I tury badania jakości świadczonych usług, pasażerowie większości pociągów uruchamianych na linii Łódź Kaliska – Sieradz – Łódź Kaliska, byli zmuszeni do dwóch przesiadek pomiędzy pociągiem i autobusem komunikacji zastępczej. Sytuacja ta mogła się bardzo negatywnie odbić na wynikach zaplanowanych badań i społecznym odbiorze działań ŁKA (realizacja badań satysfakcji klienta w okresie wzmożonych utrudnień w podróżowaniu), co stało się zasadniczym powodem zmiany przebiegu badań w roku 2018, skutkującym wyłączeniem linii Łódź Kaliska – Sieradz – Łódź Kaliska.

W ramach analizy, ocenie pasażerów poddano sześć kluczowych obszarów:

- Jakość informacji na temat podróży (strona internetowa/Facebook, infolinia, informacja wizualna i ustna w pociągach, informacja na peronach).
- Dostępność informacji na temat podróży (dostępność informacji na temat: rozkładu jazdy, cen biletów i struktury taryfowej, przewozu rowerów, opóźnień, prac torowych).
- Dostępność biletów (liczba kanałów sprzedaży i łatwość zakupu biletów w poszczególnych kanałach).
- Sposób realizacji usługi (punktualność, częstotliwość, czas podróży, praca konduktorów i kierowników pociągów).

- Komfort podróży (klimatyzacja, czystość, poziom hałasu, stan techniczny taboru, liczba miejsc siedzących w stosunku do zapewnienia pociągów, poczucie bezpieczeństwa).
- Stacje i przystanki kolejowe (czystość, bezpieczeństwo, liczba stacji i przystanków, łatwość dotarcia do stacji i przystanków, integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej z rozkładem jazdy pociągów).

W kluczowej, drugiej części narzędzia badawczego (*Opinia na temat jakości usług realizowanych przez ŁKA*), pasażerowie oceniali ww. elementy składowe poszczególnych bloków tematycznych, zaznaczając na skali oceny od 1 do 10 swój poziom zadowolenia, gdzie ocena oznaczała:

- od 1 do 2 – pasażer jest bardzo niezadowolony;
- od 3 do 4 – pasażer jest niezadowolony;
- od 5 do 6 – pasażer nie ma jednoznacznej opinii (ani niezadowolony, ani zadowolony);
- od 7 do 8 – pasażer jest zadowolony;
- od 9 do 10 – pasażer jest bardzo zadowolony.

Nowym elementem drugiej części narzędzia badawczego, było pytanie dotyczące oceny prawdopodobieństwa polecenia przez ankietowanego usług ŁKA swoim znajomym/kolegom z pracy/członkom rodziny (również w skali 1-10). Pytanie to finalnie miało na celu obliczenie wskaźnika NPS (Net Promoter Score) dla marki ŁKA (tj. tzw. wskaźnika „polecalności”).

Ponadto, respondenci na zakończenie oceny każdego z głównych bloków, mieli możliwość przedstawienia uwag odnośnie diagnozowanych zagadnień. Badanie satysfakcji klienta oparte na podobnych założeniach, miało miejsce również w latach 2014-2017, w związku z powyższym niniejsze odnosi się także do wyników z poprzednich lat i w kluczowych obszarach zestawia jej ze sobą.

Tabela 4. Porównanie wyników badania satysfakcji klienta ŁKA w latach 2014 – 2018

OBSZAR	2014	2015	2016		2017		2018		różnica 2018 (w) 2018 (j)
			wiosna	jesień	wiosna	jesień	wiosna	jesień	
JAKOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM	8,30	8,21	7,97	7,91	7,89	7,85	7,66	8,17	0,51
informacja na stronie internetowej/na facebooku	8,26	8,05	7,86	7,88	7,75	7,63	7,45	8,21	0,76
informacja telefoniczna - infolinia	8,31	7,72	7,30	7,37	7,06	7,05	6,87	7,66	0,79
Informacja wizualna w pociągach (informacje o taryfie, wyciągi z regulaminów, piktogramy)	8,63	9,00	8,28	8,26	8,17	8,18	7,84	8,32	0,48
informacja w pociągach przekazywana przez kierowników pociągów	8,73	8,72	8,56	8,27	8,44	8,37	8,15	8,58	0,43
informacja na peronie (megafony, plakaty i ogłoszenia)	7,58	7,55	7,44	7,47	7,53	7,52	7,56	7,86	0,30
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM	7,87	7,81	7,56	7,49	7,58	7,61	7,62	7,91	0,29
dostępność informacji na temat rozkładu jazdy	8,16	8,49	8,38	8,36	8,52	8,55	8,21	8,67	0,46
dostępność informacji na temat cen biletów i oferty taryfowej	7,91	8,05	7,87	7,78	7,90	7,99	7,74	8,15	0,41
dostępność informacji na temat możliwości przewozu rowerów	8,54	8,42	8,05	7,94	8,28	8,13	7,85	8,24	0,39
dostępność informacji na temat opóźnień	7,43	7,30	6,95	6,84	6,92	6,80	7,07	7,24	0,17
dostępność informacji na temat prac torowych mogących powodować opóźnienia	7,27	6,77	6,51	6,53	6,16	6,48	7,20	7,18	-0,02
DOSTĘPNOŚĆ BILETÓW - OGÓŁEM	8,26	8,68	8,44	8,34	8,29	8,27	8,08	8,45	0,37
liczba kanałów dystrybucji biletów (biletomaty, kasy biletowe, sprzedaż internetowa, SkyCash, zakup u konduktora)	8,37	8,75	8,47	8,41	8,21	8,05	7,90	8,29	0,39
łatwość zakupu biletu (łatwość obsługi biletomatu, łatwość zakupu przez sklep internetowy)	8,15	8,61	8,40	8,27	8,36	8,48	8,25	8,62	0,37
REALIZACJA USŁUGI - OGÓŁEM	8,23	8,33	8,32	8,05	8,26	8,24	8,07	8,24	0,17
punktualność	8,45	8,82	8,77	8,40	8,71	8,57	8,25	8,39	0,14
częstotliwość	6,94	6,96	7,01	6,84	6,78	6,79	6,92	6,91	-0,01
czas podróży	8,35	8,47	8,43	8,20	8,56	8,58	8,38	8,61	0,23
praca konduktorów i kierowników pociągów	9,17	9,07	9,09	8,77	8,99	9,03	8,72	9,05	0,33
KOMFORT W POCIĄGU - OGÓŁEM	9,20	9,02	8,88	8,55	8,73	8,59	8,41	8,56	0,15
klimatyzacja, jakość powietrza	9,13	9,06	9,05	8,61	8,79	8,71	8,54	8,82	0,28
czystość	9,36	9,27	9,16	8,74	8,95	8,99	8,64	8,96	0,32
poziom hałasu	9,18	8,87	8,72	8,36	8,55	8,43	8,23	8,60	0,37
stan techniczny	9,44	9,32	9,13	8,83	9,09	9,04	8,67	9,06	0,39
liczba miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów	8,84	8,42	8,15	7,95	7,97	7,37	7,63	6,93	-0,70
poczucie bezpieczeństwa	9,24	9,19	9,07	8,78	9,07	8,97	8,74	8,97	0,23
STACJE I PRZYSTANKI KOLEJOWE - OGÓŁEM	7,96	7,86	7,62	7,65	7,56	7,59	7,50	7,61	0,11
czystość stacji i przystanków	7,54	7,90	7,65	7,63	7,63	7,56	7,32	7,66	0,34
poziom bezpieczeństwa	8,00	7,91	7,70	7,64	7,85	7,67	7,62	7,81	0,19
liczba stacji i przystanków kolejowych	8,47	8,39	8,16	8,18	8,28	8,22	7,91	8,10	0,19
łatwość dotarcia do stacji i przystanków kolejowych	8,18	8,31	7,88	7,88	7,78	7,79	7,70	7,85	0,15
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w Łodzi z rozkładem jazdy pociągów	7,83	7,51	7,20	7,33	6,83	7,23	7,17	7,05	-0,12
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w miejscu zamieszkania z rozkładem jazdy pociągów	7,66	7,12	6,80	6,99	6,52	6,74	7,16	6,83	-0,33
OGÓŁEM:	8,33	8,32	8,11	7,97	8,05	8,01	7,89	8,13	0,24

W roku 2018 zahamowany został dotychczasowy trend spadkowy. Poprawa ocen pasażerów powiązana jest z wprowadzeniem i ugruntowaniem wzajemnego honorowania biletów ŁKA i MPK Łódź, dalszym wzrostem popularności biletów WBA, jak również wprowadzeniem do użytku nowego taboru.

6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług

6.1. Stosowane procedury

Zasady postępowania ze skargami, reklamacjami oraz zwrotami należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości w zakresie świadczonych usług reguluje procedura P/35 „Rozpatrywanie skarg, reklamacji oraz ubieganie się o odszkodowanie i zwrot opłat”. Stosowana w ramach Systemu Zarządzania Jakością opracowanego w oparciu o wymagania normy PE-EN ISO 9001:2015, Rozporządzenie (WE) 1371/2007, Ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (DZ. U. z 2017 r., poz. 1983), Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 2406), „Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt” „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością.

Celem procedury jest staranne i rzetelne rozpatrywanie skarg, reklamacji oraz wniosków podróżnych. Stanowi ona jednolity tryb postępowania decydujący o podstawie do korygowania niezgodności występujących w procesie obsługi klientów. Zgodnie z w/w procedurą Wydział Jakości i Bezpieczeństwa Przewozów prowadzi rejestry:

- reklamacji,
- skarg i wniosków.
- odszkodowań.

Skargi i reklamacje kierowane pod adresem „ŁKA” sp. z o.o. podróżni mogą składać:

- na adres e-mail: reklamacje@lka.lodzkie.pl,
- osobiście w siedzibie Spółki,

- na adres siedziby Spółki,
- w kasach biletowych (własnych i agencyjnych) na odpowiednich formularzach.

Podróżni mogli złożyć reklamację:

- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu,
- w przypadku udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadali ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, którego wystawiono im bilet w pociągu;
- w przypadku gdy nie zgadzali się z treścią wezwania i mogli udowodnić, że posiadali ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
- gdy nie zgadzali się z treścią wezwania do zapłaty w przypadkach innych niż wyżej wymienione.,

Reklamacje rozpatrywano po dołączeniu, odpowiednio do przedmiotu roszczenia:

- potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego pracownika „ŁKA” sp. z o.o., wystawcę, notariusza), dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (np. biletu okresowego, dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej),
- kopie dokumentów dot. zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz);

Odpowiedzi na reklamację udzielano nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.

Skargi oraz wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o. a także przestrzegania praw i obowiązków, niezwiązane z roszczeniami finansowymi, podróżni mogli składać w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia. Niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, udzielano wnoszącemu odpowiedzi.

W usprawiedliwionych przypadkach Spółka przestrzega obowiązku informowania pasażera o wydłużeniu terminu odpowiedzi na okres nie dłuższy niż trzy miesiące od daty złożenia skargi.

Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywano taką samą drogą jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskazał w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesać odpowiedź.

Jeżeli skarga/wniosek dotyczyła kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie leżało do kompetencji „ŁKA” sp. z o.o. sprawę przekazywano niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

6.2. Statystyka

Reklamacje i skargi otrzymane od pasażerów:

W 2018 roku zarejestrowano 1519 reklamacji, 110 skarg oraz 298 wniosków.

Tabela 5. Liczba skarg, reklamacji i wniosków 2018 r.

Liczba skarg i reklamacji				Sposób rozpatrzenia skarg i reklamacji			
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Wnioski	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości
1927	1519	110	298	1166	344	52	67

Większość otrzymanych reklamacji dotyczyła zwrotu należności za niewykorzystany z przyczyn niezależnych od „ŁKA” sp. z o. o. bilet. Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2018 r. wyniosła 0,03 % utrzymując się na tym samym poziomie co w 2017 r.

Wnioski wpływające od pasażerów po przeanalizowaniu i opracowaniu przekazywano niezwłocznie do odpowiednich komórek organizacyjnych merytorycznie odpowiedzialnych za wskazane nieprawidłowości.

Tabela 6. Udział % skarg i reklamacji w ogólnej liczbie zgłoszeń z podziałem na kategorie.

OBSZARY ZAGADNIENI Z REKLAMACJI I SKARG	UDZIAŁ % W OGÓLNEJ LICZBIE ZGŁOSZEŃ				
	2014	2015	2016	2017	2018
Punktualność kursowania pociągów	1,56%	6,80%	1,1 %	1,49%	1,15%
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	3,10%	16,80%	13,56 %	0,00%	7,24%
Sprzedaż biletów (zwrot za niewykorzystany bilet	73,00%	56,20%	80,60 %	93,49%	82,60%
Komfort podróży	0,00%	1,70%	0,39 %	0,31%	1,04%
Czystość taboru i warunki sanitarne	0,00%	0,20%	0,17 %	0,078%	0,00%
Stan techniczny taboru	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,21%
Ogrzewanie taboru	1,56%	0,20%	0,00%	0,00%	0,10%
Bezpieczeństwo podróży	0,00%	0,20%	0,08 %	0,00%	0,00%
Przekazywanie informacji podróżnym	1,56%	4,20%	0,55 %	0,078%	0,31%
Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych i punktu informacji	0,00%	0,80%	0,39 %	0,70%	0,36%
Jakość obsługi podróżnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne	7,85%	4,60%	1,26 %	2,04%	1,72%
Jakość infrastruktury przystankowej i stacyjnej	0,00%	1%	0,24 %	0,16%	0,10%
Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi)	0,00%	0,80%	0,00 %	0,15%	0,00 %
Pozostałe	6,25%	6,40%	1,66 %	1,41%	5,16%

Spółka prowadziła analizę trendu liczby skarg/reklamacji w stosunku do liczby transakcji a także do liczby oferowanych produktów. Skargi są również jednym z mierników sprawności procesów, stąd istotna jest analiza skarg pod kątem ich przyczyn.

Proces zarządzania skargami/reklamacjami kończony jest w „ŁKA” sp. z o.o. etapem optymalizacji. Na proces ten składają się:

- analiza ilościowa i jakościowa danych zawartych w rejestrze, która ma na celu definiowanie najczęściej występujących skarg/reklamacji i określenie źródeł ich występowania, uwzględnia również informacje dotyczące satysfakcji klienta z realizacji procesu obsługi skarg/reklamacji,

- wnioski z analizy przekazywane są właścicielom poszczególnych procesów w Spółce oraz poddawane działaniom usprawniającym związanym z ciągłym doskonaleniem procesów i wdrażaniem programów prewencyjnych, zapobiegających pojawieniu się przyczyn skarg/reklamacji w przyszłości,
- w wyniku analizy informacji dostarczanych przez pasażerów formułowane są zagadnienia poruszane podczas okresowych pouczeń organizowanych dla pracowników Spółki,
- informacje dotyczące stanu infrastruktury kolejowej przekazywane są do Zarządcy zgodnie z kompetencjami,
- w przypadku uwag i wniosków dotyczących rozkładu jazdy, wszystkie sugestie pasażerów w miarę możliwości, brane są pod uwagę podczas konstruowania i zmian rozkładów jazdy.

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

7.1. Standardy dostępności usług ŁKA:

- Dostępność taboru 100%: ŁKA posiada wyłącznie w pełni przystosowany tabor zgodny z wymogami technicznych specyfikacji interoperacyjności TSI PRM – 20 EZT Flirt (Stadler) i 4 EZT Impuls (Newag, początek eksploatacji w 2018 roku),
- Pociągi są oznakowane informacjami w alfabecie Braille’a, 1 człon pojazdu Impuls jest wyposażony w pętle indukcyjne. Pojazdy wyposażone są w windy dla wózków inwalidzkich. Każdy pracownik posiada dostęp do aplikacji Wideotłumacz umożliwiającej połączenie się z tłumaczem języka migowego online.
- ŁKA zapewnia zgodnie z Rozporządzeniem 1371/2007 możliwość wcześniejszego zgłoszenia podróży na 24 h przed podróżą. Zgłoszenie jest całkowicie fakultatywne i nie jest wymagane do uzyskania asysty przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pojazdu, a także w poruszaniu się po pojeździe. Zgłoszenie jest możliwe telefonicznie przez infolinię lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki.
- ŁKA nie zapewnia pomocy w dotarciu na peron. W tym zakresie odpowiedzialny jest zarządca infrastruktury: PKP PLK lub PKP S.A.

- Kasy biletowe i Centrum Obsługi Pasażera są wyposażone w pętle indukcyjne i dostęp do aplikacji Wideotłumacz umożliwiającej połączenie się z tłumaczem języka migowego online.
- ŁKA udostępnia możliwość połączenia się z infolinią przez osoby głuche za pośrednictwem tłumacza języka migowego online. Opcja ta jest zapewniana poprzez stronę internetową www.lka.lodzkie.pl.
- Strona internetowa ŁKA spełnia wymogi WCAG2.0. Zgodność ta jest potwierdzona przez niezależnego audytora – strona internetowa posiada tytuł Strona Internetowa bez Barier.
- ŁKA w ramach pouczeń okresowych wprowadziła regularne szkolenia pracowników obsługi konduktorskiej i pracowników kas biletowych oraz Centrum Obsługi Pasażera z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Program jest autorski, przygotowany przez zatrudnionego w Spółce specjalistę w zakresie dostępności usług transportowych, w konsultacji z niezależną Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego. Program obejmuje symulacje niepełnosprawności, a także spotkania z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

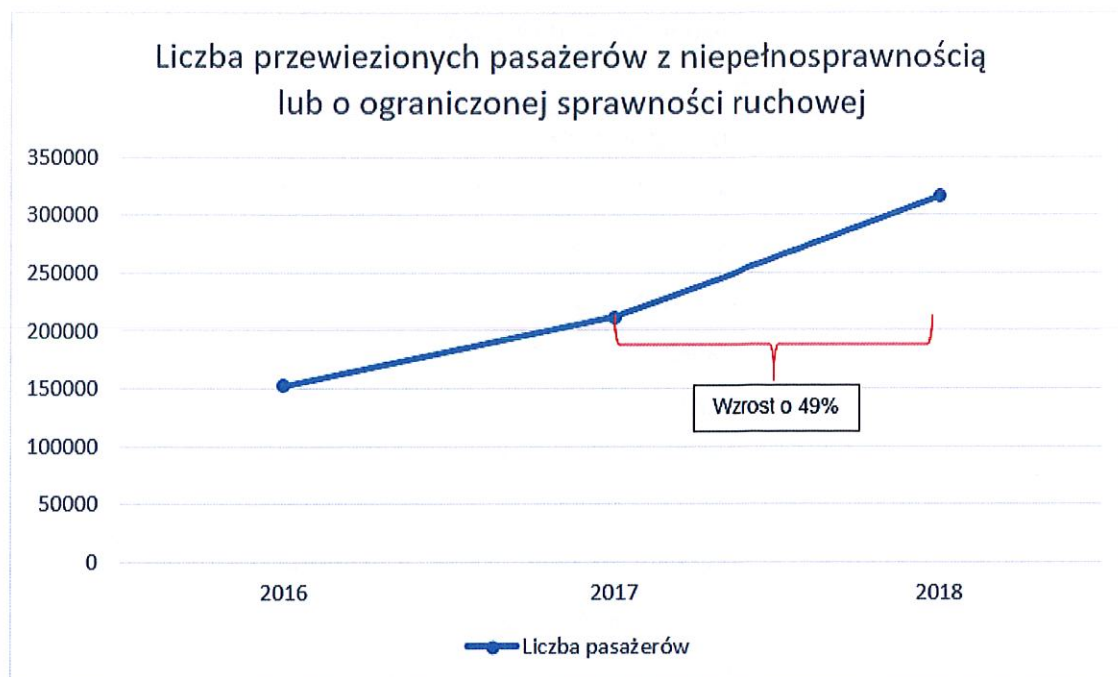
7.2. Dane statystyczne:

Liczba pasażerów z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, którym przysługują ulgi ustawowe lub handlowe – wg danych z systemu sprzedaży – wzrost o 49% w stosunku do roku 2017.

Tabela 7. Liczba pasażerów z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Rok	Liczba pasażerów rocznie	Liczba pasażerów średnio - dziennie
2018	315 954	866
2017	211 652	580
2016	152 573	418

Rysunek 5. Liczba przewiezionych pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej



7.3. Liczba wcześniejszych zgłoszeń potrzeby pomocy

Liczba zgłoszeń w 2018 roku: 117.

Tabela 8. Liczba zgłoszeń pasażerów z niepełnosprawnością w latach 2014 - 2018

Rok	Liczba zgłoszeń przejazdu	Procent zgłoszeń w stosunku do liczby pasażerów	Procent wobec danych dotyczących przewiezionych pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej
2018	117	0,0025%	0,037%
2017	73	0,0019%	0,034%
2016	49	0,0019%	0,032%
2015	40	0,0020%	bd.
2014	6	0,0019%	bd.

7.4. Nagrody i wyróżnienia.

Za działalność na rzecz osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej w 2018 r. wyróżniono Spółkę nagrodami:

- Lider Dostępności - w kategorii Sieć Placówek - za spójną i przemyślaną politykę zwiększania dostępności swoich usług dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Nagroda w III edycji Konkursu Architektoniczno-Urbanistycznego „Lider Dostępności”, organizowanego przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji i Towarzystwo Urbanistów Polskich pod patronatem Prezydenta RP Andrzeja Dudy. Podczas uroczystej Gali, która odbyła się 9 maja 2018 r. w Pałacu Prezydenckim nagrodę odebrał Andrzej Wasilewski – Członek Zarządu ŁKA.



- IX edycja Konkursu „Strona Internetowa Bez Barrier” (16 kwietnia 2018) – nagroda w kategorii „Najlepszy z najlepszych”.



- Wyróżnienie w III edycji konkursu Kultura bezpieczeństwa w transporcie kolejowym - za prowadzoną w spółce politykę dostępności dla osób z niepełnosprawnością w szczególności rozwiązanie w zakresie zastępczej komunikacji autobusowej, które gwarantuje przejazd specjalistycznym pojazdem osobom podróżującym na wózkach inwalidzkich.



Opracował: Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania Jakością  Magdalena Klusek	Uzgodnił: Naczelnik Wydziału Jakości i Bezpieczeństwa Przewozów  Barbara Szeliągowska
Komórka organizacyjna merytorycznie odpowiedzialna Wydział Jakości i Bezpieczeństwa Przewozów	Zatwierdził:  Członek Zarządu Andrzej Wasilewski
Miejsce opracowania: „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź, tel.: +48 42 236 17 00, fax: +48 42 235 02 05, www.lka.lodzkie.pl Copyright © by 2019 „ŁKA” sp. z o.o. WSZYSTKIE PRAWA ZASTRZEŻONE Jakikolwiek przedruk, także częściowy, jest niedozwolony	