



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA ROK 2020

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



Łódź 2021



Spis treści

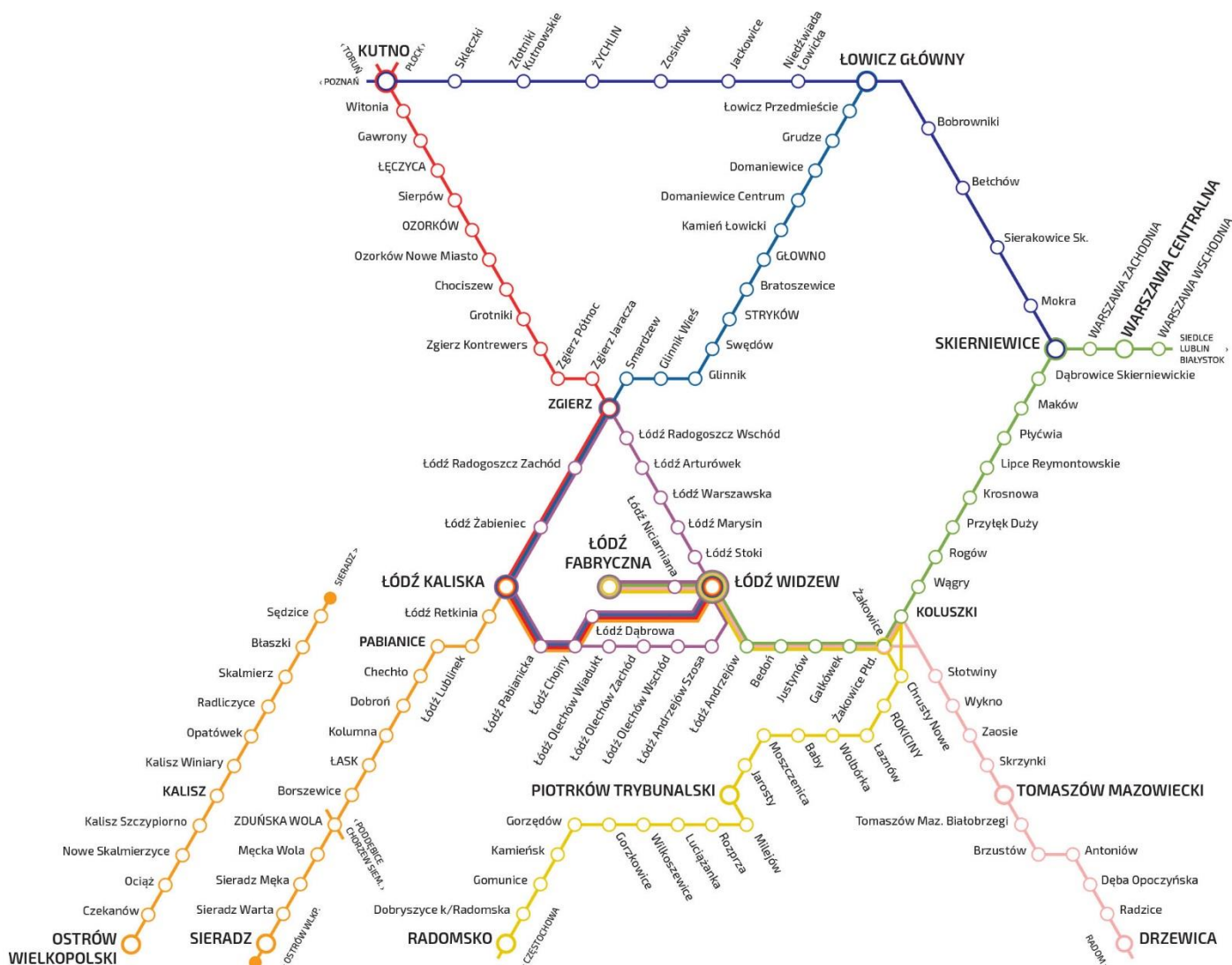
<i>Wstęp</i>	3
<i>1. Informacja i bilety</i>	5
1.1. Sposób dostarczania informacji:.....	5
1.2. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy.....	5
1.3. Informacja na stacjach i przystankach:.....	5
1.4. Sposób dostarczania informacji podczas podróży:.....	6
1.5. Strona internetowa:.....	6
1.6. Bilety.....	7
1.7. Sprzedaż własna.....	9
<i>2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety...</i>	10
<i>3. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów</i>	10
3.1. Opóźnienia.....	10
3.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	11
3.3. Odwołania pociągów.....	11
<i>4. Czystość taboru</i>	12
4.1. Częstotliwość czyszczeń.....	12
4.2. Pomiary jakości powietrza.....	14
<i>5. Badanie opinii pasażerów</i>	14
<i>6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług</i>	14
6.1. Stosowane procedury.....	14
6.2. Statystyka.....	16
<i>7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej ...</i>	18
7.1. Standardy dostępności usług ŁKA.....	18

Wstęp

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością realizuje przewozy na terenie województwa łódzkiego, wielkopolskiego oraz mazowieckiego na zlecenie Organizatora Przewozów, którym jest Samorząd Województwa Łódzkiego. 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.

Misją Spółki jest zapewnienie bezpiecznego, sprawnego oraz komfortowego transportu pasażerów.

Wraz z nowym rozkładem jazdy 2020/2021, obowiązującym od dnia 13 grudnia 2020 r. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. rozpoczęła obsługę nowych relacji oraz zwiększyła częstotliwość dotychczasowych połączeń. Spółka uruchomiła przewozy na nowych odcinkach: Tomaszów Mazowiecki – Drzewica oraz Sieradz – Ostrów Wielkopolski. Rozbudowana została także oferta przewozowa na linii komunikacyjnej Łódź – Radomsko.



Spółka oferowała, śladem lat ubiegłych, weekendowe przejazdy z Łodzi Fabrycznej do Warszawy Wschodniej. Głównym jednak zadaniem była ścisła obsługa podróżnych w obrębie aglomeracji łódzkiej, gdzie przejazdy pociągów Spółki do tej pory stanowią uzupełnienie dla komunikacji miejskiej.

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 wyznaczonych norm jakości, opracowała niniejsze sprawozdanie za 2020 rok.

Zgodnie z polityką Spółki celem nadrzędnym jest stałe podwyższanie standardów jakości świadczonych usług z położeniem nacisku na jak najlepszą, miłą i fachową obsługę pasażerów, zapewnienie odpowiedniego komfortu podróży poprzez nowoczesny tabor, a także budowanie rozpoznawalności i wizerunku „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o., jako przewoźnika nowoczesnego, niezawodnego, komfortowego i nastawionego na oczekiwania pasażerów.

Realizując powyższe cele Spółka w 2020 r. zwiększyła pracę eksploatacyjną, która wyniosła 3 499 308,233 pociągokilometrów i była o 13% wyższa niż w 2019 roku. W 2020 roku z pociągów „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. skorzystało 4 649 518 pasażerów, to o 1 355 568, czyli o 22% mniej pasażerów niż w roku 2019. Przyczyną takiego stanu były wprowadzone w roku 2020 obostrzenia w funkcjonowaniu gospodarki spowodowane stanem epidemicznym.

W minionym roku, zgodnie z przyjętą strategią, Spółka realizowała działania promocyjno-informacyjne, wydarzenia specjalne, przejazdy, eventy, kampanie reklamowe, promując tym nowe połączenia, oferty biletowe, kanały sprzedaży oraz rozbudowany tabor. Stanowiło to kontynuację działań realizowanych w poprzednich latach.

1. Informacja i bilety

1.1. Sposób dostarczania informacji:

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

W celu rozpowszechnienia powyższych informacji Spółka wykorzystywała media społecznościowe, 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, spoczywał na drużynach pociągowych. Pracownicy kas biletowych, punktów sprzedaży i Centrum Obsługi Pasażera mieli obowiązek udzielania informacji o połączeniach, cenach biletów, promocjach, obowiązujących przepisach oraz innych informacjach związanych z możliwością odbycia podróży.

1.2. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy

Informacje o rozkładzie jazdy oraz o ewentualnych opóźnieniach można było znaleźć na platformie INFOPORTAL (www.infoportal.lka.lodz.pl). Dodatkowo informacje o rozkładzie jazdy, jak i o wszelkich zmianach w nim udostępniano:

- na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl,
- na tablicach informacyjnych, stacjach kolejowych i przystankach osobowych,
- w kasach biletowych oraz punktach sprzedaży,
- w pociągach u pracowników drużyn konduktorskich,
- na infolinii pod nr: 703 203 020 lub 887 879 980 (od dnia 1 października 2020 r.),
- w wyszukiwarkach internetowych:
 - www.rozklad-pkp.pl,
 - www.bilkom.pl,
 - www.e-podroznik.pl,
 - www.rozklad.sitkol.pl,
 - www.portalpasazera.pl,
 - www.koleo.pl.

1.3. 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”,
- zintegrowanym bilecie ŁKA + PKS
- ofertach specjalnych,

- zasadach wspólnego honorowania biletów przez „ŁKA” sp. z o.o.,
- zasadach przewozu rowerów,
- zasadach przewozu zwierząt,
- zasadach przejazdu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

1.4. Sposób dostarczania informacji podczas podróży:

Podczas podróży pociągami „ŁKA” sp. z o.o. udostępniano informacje dotyczące:

- ofert handlowych Spółki, tj. w zakresie cen biletów oraz obowiązujących ofert,
- obszaru obowiązywania „Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego” WBA,
- numerów telefonów oraz adresów mailowych do „ŁKA” sp. z o.o.,
- numerów telefonów alarmowych – Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Straż Ochrony Kolei, Infolinia, europejski numer alarmowy 112,
- informacji głosowej i wizualnej o aktualnym przystanku oraz przystanku następnym,
- pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym,
- zasad bezpiecznego korzystania z komunikacji publicznej w związku z pandemią koronawirusa.

Pociągi wyposażono w:

- monitory informacyjne LCD, wyświetlające 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,
- wewnętrzny system informacji pasażerskiej głosowej przekazujący informację o realizowanej trasie pociągu, bieżącej i następnej stacji zatrzymania pociągu.

W przypadku opóźnienia pociągu, nieplanowanego postoju lub innych zdarzeń, pasażerów informowano poprzez wewnętrzny system informacji audio lub przez drużynę pociągową.

1.5. Strona internetowa:

Stronę internetową „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. dostosowano do standardów WCAG 2.0. Działania w promowaniu pozytywnych praktyk w tworzeniu, redagowaniu i zarządzaniu stronami www przyniosły Spółce certyfikat „Strona bez Barier”.

Poprzez portal internetowy www.lka.lodzkie.pl dostarczano wszystkim zainteresowanym niezbędnych wiadomości o:

- zakupie biletów przez sklepy internetowe lub aplikacje mobilne,
- rozkładzie jazdy oraz wszelkich jego zmianach,
- remontach i utrudnieniach zaplanowanych na lata 2020-2021,

- ofertach handlowych Spółki,
- lokalizacji pociągów on-line,
- szczegółowych informacjach dla pasażera dotyczących m.in.:
 - honorowania biletów,
 - regulaminu i taryfy przewozowej,
 - podróży z dzieckiem, zwierzęciem, bagażem lub rowerem,
 - odległości taryfowych,
 - trybu składania reklamacji, skarg oraz wniosków,
 - punktu rzeczy znalezionych,
 - informacji dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej.
- Spółce: władze, certyfikaty, partnerzy „ŁKA” sp. z o.o., informacje dla dostawców, zamówienia publiczne, informacje dla mediów, nagrody, wyróżnienia, podziękowania, raport roczny, sprawozdania z realizacji norm jakości usług,
- danych kontaktowych Spółki, numery infolinii, komunikatach Rzecznika prasowego,
- Wideotłumaczu – tłumacz migowy on-line,
- zasadach korzystania z Obiektu Infrastruktury Usługowej „ŁKA” sp. z o.o. – boczniczy 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,
- weekendowym połączeniu Łódź – Warszawa,
- możliwości reklamy w „ŁKA” sp. z o.o.,
- karierze: informacja o naborach, rekrutacji na dane stanowisko,
- aplikacji e-podróżnik.pl,
- aplikacji Koleo,
- aplikacji mPay,
- aplikacji SkyCash,
- aplikacji Bilkom,
- kampanii: „Bezpieczny przejazd”,
- nawigacji w komunikacji miejskiej przez portal: www.jakdojade.pl oraz szczegółowe informacje o przystankach.

1.6. Bilety

Spółka „ŁKA” sp. z o.o. posiada własną sieć dystrybucyjną sprzedaży biletów, do której należą kasy biletowe (własne i agencyjne), sklepy internetowe, aplikacje mobilne, biletomaty w pociągach, biletomaty stacjonarne, terminale mobilne oraz platformę e-podróżnik.

Sprzedaż biletów w 2020 r. prowadzono również za pośrednictwem kas biletowych spółek: PKP „Intercity” S.A., „POLREGIO” 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., Koleje Śląskie Sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. oraz od maja 2020 r. Arriva RP sp. z o.o.

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

W automatach biletowych MPK-Łódź (Biletomaty BM-102 – w taborze MPK oraz w automatach stacjonarnych MPK), w biletomatach stacjonarnych usytuowanych na terenie miasta Pabianice dokonywano 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 została wprowadzona nowa oferta: „ŁKA łączy z Warszawą” oraz „ŁKA łączy z Łodzią”. W ramach ofert „ŁKA łączy – WWA” pasażer otrzymuje dwa bilety na odrębnych blankietach tj. bilet jednorazowy „ŁKA łączy”, upoważniający do przejazdu pociągiem ŁKA Sprinter z Łodzi do Warszawy Zachodniej, Centralnej lub Wschodniej oraz bilet „ŁKA łączy – WWA”, na podstawie którego po opuszczeniu dworca może podróżować przez 75 minut w 1 strefie ZTM wszystkimi środkami warszawskiej komunikacji, czyli autobusami, tramwajami, pociągami Szybkiej Kolei Miejskiej i metrem. Analogicznie pasażerowie przyjeżdżający z Warszawy i Skierniewic do Łodzi pociągiem ŁKA Sprinter na podstawie biletu „ŁKA łączy” mogą dalej podróżować tramwajami i autobusami w strefie miejskiej i podmiejskiej lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi przez okres 60 minut na podstawie biletu „ŁKA łączy – ŁDZ”.

W minionym roku obowiązywała również oferta taryfowa „Wspólny Bilet Samorządowy”. Bilet ten jest biletem imiennym, uprawniającym 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 przewoźników, którzy przystąpili do powyższej inicjatywy. Nabycie powyższego biletu możliwe jest jedynie poprzez kasy biletowe, biletomaty oraz aplikację mobilną SkyCash.

Usługę płatności kartą płatniczą za zakup biletu można zrealizować:

- w kasach własnych i agencyjnych,
- w biletomatach (mobilnych zainstalowanych na pokładzie pociągów oraz automatach stacjonarnych),
- w sklepach internetowych oraz aplikacjach mobilnych.

W Spółce funkcjonuje Pakiet Podróżnika umożliwiający przejazd na jednym blankiecie pociągami kilku przewoźników oraz oferta Wspólnego Biletu uprawniająca do przejazdu pociągami kilku przewoźników w ramach wspólnej taryfy. Sprzedaż Wspólnego Biletu jest także dostępna poprzez sklep internetowy Bilkom.pl.

Wprowadzono, na skalę dotychczas niestosowaną, integrację różnych środków transportu. W aglomeracji łódzkiej wzajemnie honorowane są bilety pomiędzy przewoźnikami kolejowymi tj. PKP Intercity S.A., POLREGIO, Koleje Mazowieckie, Koleje Wielkopolskie i ŁKA.

1.7. Sprzedaż własna

Spółka prowadziła 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>.

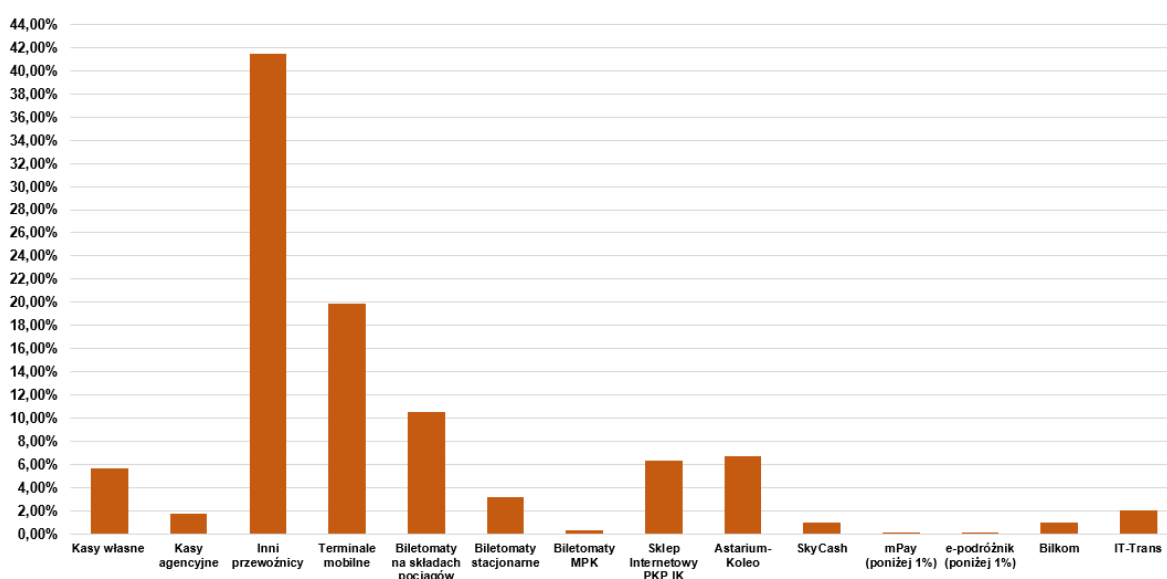
Sprzedaż biletów w roku minionym prowadzona była również:

- we wszystkich kasach spółek: „POLREGIO” 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., „Koleje Śląskie” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Arriva RP sp. z o.o. poprzez stacyjne automaty biletowe usytuowane na terenie województwa mazowieckiego i łódzkiego,
- w kasach agencyjnych ŁKA na stacjach: Pabianice, Sieradz, Zduńska Wola,
- przy użyciu aplikacji mobilnej SkyCash oraz mPAY,
- za pośrednictwem sklepów internetowych: „Koleo”, pod adresem: www.koleo.pl oraz „Bilkom”, pod adresem: www.bilkom.pl, www.e-podroznik.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 i Punkt Sprzedaży Biletów MPK-Łódź,
- w automatach biletowych MPK-Łódź (Biletomaty BM-102 – w taborze MPK oraz w automatach stacyjnych MPK) – bilety strefowe jednorazowe.

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

Tabela. Kanały dystrybucji biletów

Procentowy udział w przychodach poszczególnych kanałów sprzedaży w roku 2020



W Spółce funkcjonuje 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 obsługujących 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 2020 r. „ŁKA” sp. z o.o. posiadała 5 czynnych kas biletowych, w tym 3 własne oraz 2 agencyjne (kasa w Zduńskiej Woli została zamknięta z końcem lipca 2020 r.).

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

3.1. Opóźnienia

Tabela. Punktualność kursowania pociągów uruchamianych przez "ŁKA" sp. z o.o. w 2020 r.

	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	Rok 2020
Liczba pociągów faktycznie kursujących:	6 444	6 023	5 183	3 489	3 887	4 231	4 883	4 801	5 765	6 003	5 999	6 564	63 272
Ilość pociągów handlowych opóźnionych powyżej 5 minut "na przybyciu":	207	164	122	84	82	253	220	159	205	121	83	217	1 917
Udział pociągów opóźnionych powyżej 5 minut "na przybyciu" w ogólnej liczbie pociągów kursujących [N: 10%]:	3,21%	2,72%	2,35%	2,41%	2,11%	5,98%	4,51%	3,31%	3,56%	2,02%	1,38%	3,31%	3,03%
Średnie opóźnienie pociągów powyżej 5 minut "na przybyciu" [min.]:	18	17	14	32	15	15	17	16	15	15	15	19	17
Ilość pociągów handlowych opóźnionych powyżej 5 minut "z odejścia":	114	90	69	37	32	124	129	96	117	67	87	105	1 067
Udział pociągów opóźnionych powyżej 5 minut "z odejścia" w ogólnej liczbie pociągów kursujących [N: 8%]:	1,77%	1,49%	1,33%	1,06%	0,82%	2,93%	2,64%	2,00%	2,03%	1,12%	1,45%	1,60%	1,69%
Średnie opóźnienie pociągów powyżej 5 minut "z odejścia" [min.]:	21	16	11	40	13	19	18	15	12	15	9	18	17
Średnie opóźnienie pociągów powyżej 5 minut "z odejścia" i "na przybyciu" [N: 25 min]:	20	17	13	36	14	17	18	16	14	15	12	19	17

Zgodnie z umową zawartą między Spółką a PKP PLK S.A. o wykorzystanie zdolności przepustowej do przewozu osób w rozkładzie jazdy pociągów, do wzajemnych rozliczeń z tytułu punktualnego kursowania pociągów przyjmuje się opóźnienia „na przybyciu” powyżej 5 minut.

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 zarządzenia 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 ŁKAr-9.
- 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

Główne przyczyny odwoływania pociągów „ŁKA” sp. z o.o. w 2020 r. były ściśle związane ze zmienioną organizacją ruchu kolejowego, spowodowaną prowadzoną przez Zarządcę Infrastruktury modernizacją torów kolejowych na wielu liniach województwa łódzkiego, zmniejszeniem potoku podróżnych w pociągach na skutek trwającej w kraju epidemii koronawirusa, a także innymi, niezależnymi od Spółki, zdarzeniami kolejowymi, powodującymi przerwę lub ograniczenie w ruchu na poszczególnych szlakach.

Tabela. Liczba pociągów odwołanych w latach 2016-2020

	2016 r.	2017 r.	2018 r.	2019 r.	2020 r.
Liczba pociągów przewidziana do kursowania w rozkładzie jazdy	34270	42494	50225	63278	73128
Liczba pociągów faktycznie kursujących	34267	42488	50218	62325	63272
Liczba pociągów odwołanych (w całej i częściowej relacji)	789	3049	8420	16414	39968
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	2,30%	7,18%	16,76%	25,94%	54,65%

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, dla zapewnienia 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, a także w pociągach przez drużyny pociągowe oraz za pomocą infoportalu ŁKA i dodatkowo poprzez media społecznościowe.

4. Czystość taboru

4.1. Częstotliwość czyszczeń

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 umowy Nr 22/2017 zawartej z firmą Newag S.A., a także na podstawie miesięcznych harmonogramów czyszczeń taboru.

Do obowiązków wykonawców 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, opróżnianiu śmietniczek i usuwaniu śmieci, a także uzupełnianiu środków sanitarnych. Zarówno firma Stadler Polska Sp. z o.o., jak również NEWAG S.A. zobowiązane są 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 sprzątnięcia oraz przeprowadzanych czyszczeń realizowanych przez firmy Stadler oraz NEWAG spoczywa na pracownikach „ŁKA” sp. z o.o.

Z uwagi na innego dostawcę, inny typ taboru oraz odrębne cykle utrzymania w czystości pojazdów kolejowych zachodzi konieczność wykonywania oddzielnych (dla dwóch rodzajów taboru) harmonogramów czyszczeń taboru.

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

Tabela. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach: 2014-2020 dotyczy pojazdów L-4268 „FLIRT”

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 %	Wykonanie za rok 2019 w %	Wykonanie za rok 2020 w %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%	97%	97%	97%	97%	97% *
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	98%	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	97%	98%	97%	96%	96%	97% *
3	mycie nadwozia	co 30 dni	96%	mycie nadwozia	co 30 dni	94%	98%	95%	95%	96%	95%
4	czyszczenie okresowe	co 18 dni	70%	czyszczenie okresowe	co 30 dni	90%	95%	97%	96%	97%	96%
5	czyszczenie gruntowne	co 35 dni + 3 dni	90%	czyszczenie gruntowne	po każdym P2 – tj. 90 dni	93%	96%	98%	96%	96%	95%

Tabela. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach: 2019-2020 dotyczy pojazdów 36WEd „IMPULS”

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2019 w %	Wykonanie za rok 2020 w %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%	96%*
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	96%	95%*
3	Mylenie nadwozia	co 14 dni	95%	95%
4	czyszczenie okresowe	co 18 dni	95%	96%
5	czyszczenie gruntowne	co 35 dni	96%	95%

*Z uwagi na sytuację epidemiologiczną panującą w 2020 r. powyższe tabele nie uwzględniają danych dotyczących podjętych działań w zakresie zwiększenia ilości czyszczeń elementów pojazdów głównie narażonych na kontakt z pasażerami, zarówno dla pojazdów L-4268, jak i 36WEd. Wdrożony został program czyszczenia elementów takich jak: przyciski otwierania drzwi wejściowych, poręcze, uchwyty, klamki do kabin WC w trakcie każdego rodzaju czyszczeń. Na skutek zrealizowanych działań zwiększono o około 100% ilość czyszczeń ww. elementów. Przedstawione tabele zawierają dane procentowe, których podstawą są sporządzane harmonogramy czyszczeń taboru.

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 podróżnych w pociągu (więcej CO₂), wówczas praca klimatyzatorów jest bardziej wydajna tzn. większa wymiana powietrza, więcej dostarczanego świeżego powietrza.

5. Badanie opinii pasażerów

W roku 2020, z uwagi na trwający stan epidemii, w uzgodnieniu z Organizatorem przewozów nie przeprowadzono Badań satysfakcji Klienta.

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 z późn. zm.), 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 ww. procedurą Zespół ds. Jakości Przewozów prowadzi rejestry:

- reklamacji,
- skarg i wniosków,
- odszkodowań.

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

- na adres e-mail: reklamacje@lka.lodzkie.pl oraz informacja@lka.lodzkie.pl
- osobiście w siedzibie Spółki,
- na adres siedziby Spółki,
- w kasach biletowych (własnych i agencyjnych) na odpowiednich formularzach.

Podróżni mogą składać 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 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, 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 przekazywano taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskazał w treści skargi inną drogę i adres, na który należy przestać odpowiedź.

Jeżeli skarga 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 2020 roku zarejestrowano 1513 reklamacji oraz 179 skarg.

Tabela. Liczba skarg, reklamacji i wniosków 2020 r.

LICZBA SKARG I REKLAMACJI			SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG I REKLAMACJI			
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości
1692	1513	179	1215	402	75	96

Zwrotu należności za niewykorzystany bilet z przyczyn niezależnych od „ŁKA” sp. z o.o. dotyczyło 72% otrzymanych reklamacji. Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2020 r. wyniosła 0,04%, czyli o 0,01% więcej niż w latach ubiegłych.

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

OBSZARY ZAGADNIEN Z REKLAMACJI I SKARG	Udział % w ogólnej liczbie zgłoszeń						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Punktualność kursowania pociągów	1,56%	6,80%	1,1%	1,49%	1,15%	4,03%	2,07%
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	3,10%	16,80%	13,56%	0,00%	7,24%	0,94%	0,47%
Sprzedaż biletów (zwrot za niewykorzystany bilet)	73,00%	56,20%	80,60%	93,49%	82,60%	88,63%	89,18%
Komfort podróży	0,00%	1,70%	0,39 %	0,31%	1,04%	1,83%	0,24%
Czystość taboru i warunki sanitarne	0,00%	0,20%	0,17 %	0,078%	0,00%	0,00%	0,06%
Stan techniczny taboru	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,21%	0,00%	0,06%
Ogrzewanie taboru	1,56%	0,20%	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	0,18%
Bezpieczeństwo podróży	0,00%	0,20%	0,08 %	0,00%	0,00%	0,05%	0,77%
Przekazywanie informacji podróżnym	1,56%	4,20%	0,55 %	0,078%	0,31%	0,41%	0,59%
Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych i punktu informacji	0,00%	0,80%	0,39 %	0,70%	0,36%	0,45%	0,12%
Jakość obsługi podróżnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne	7,85%	4,60%	1,26 %	2,04%	1,72%	1,31%	2,78%
Jakość infrastruktury przystankowej i stacyjnej	0,00%	1%	0,24 %	0,16%	0,10%	0,10%	0,06%
Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi)	0,00%	0,80%	0,00 %	0,15%	0,00 %	0,00%	0.00%
Pozostałe	6,25%	6,40%	1,66 %	1,41%	5,16%	2,25%	3,42%

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

Proces zarządzania skargami i 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 i reklamacji oraz określenie źródeł ich występowania, uwzględnia również informacje dotyczące satysfakcji klienta z realizacji procesu obsługi skarg i 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 i 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

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. za cel priorytetowy stawia sobie zapewnienie równego dostępu do swoich usług dla wszystkich pasażerów na takich samych zasadach. Zdecydowana większość z nich podróżuje regularnie naszymi pociągami do pracy lub szkoły. Podstawą podróży powinna więc być samodzielność i nieograniczony dostęp do usług – bez względu na ograniczenia związane ze stanem zdrowia lub wiekiem. Opracowano zatem „Politykę Dostępności Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” wraz z Planem Działania na Rzecz Poprawy Zapewniania Dostępności Osobom ze Szczególnymi Potrzebami. Na stronie internetowej Spółki zamieszczono „Regulamin Obsługi Osób Niepełnosprawnych i Osób o Ograniczonej Sprawności Ruchowej”, jak również wszelkie niezbędne informacje do odbycia podróży.

7.1. Standardy dostępności usług ŁKA

- Dostępność taboru 100%: „ŁKA” sp. z o.o. posiada wyłącznie w pełni przystosowany tabor zgodny z wymogami technicznych specyfikacji interoperacyjności TSI PRM – 20 EZT Flirt (Stadler) i 14 EZT Impuls.
- Pociągi są oznakowane informacjami w alfabecie Braille’a. Numeracja siedzeń w pojazdach Flirt wykonana jest w formie tabliczek (z drukiem wypukłym i alfabetem Braille’a) zintegrowanych ze znacznikami NFC i kodem QR, dla umożliwienia odczytu informacji o numerze miejsca przy pomocy telefonu komórkowego.
- 1 człon pojazdu Impuls jest wyposażony w pętle indukcyjne.
- Pojazdy wyposażone są w windy dla wózków inwalidzkich.
- Każdy pracownik posiada dostęp do aplikacji Wideotłumacz, która umożliwia połączenie się z tłumaczem języka migowego online.
- „ŁKA” sp. z o.o. zapewnia zgodnie z Rozporządzeniem 1371/2007 możliwość wcześniejszego zgłoszenia podróży na 24 h przed jej odbyciem. 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.
- Spółka 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, która umożliwia połączenie się z tłumaczem języka migowego online.

- „ŁKA” sp. z o.o. udostępnia możliwość połączenia się osób głuchych z infolinią za pośrednictwem tłumacza języka migowego online. Opcja ta jest zapewniana poprzez stronę internetową www.lka.lodzkie.pl.
- Strona internetowa Spółki spełnia wymogi WCAG2.0. Zgodność ta jest potwierdzona przez niezależnego audytora – strona internetowa posiada tytuł „Strona Internetowa bez Barier”.
- Spółka 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.

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. współpracuje z wieloma organizacjami pozarządowymi reprezentującymi osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. W miarę możliwości i zapotrzebowania wdraża kolejne rozwiązania zwiększające komfort i jakość usług dla osób z niepełnosprawnością.