



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA ROK 2019

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



Łódź 2020



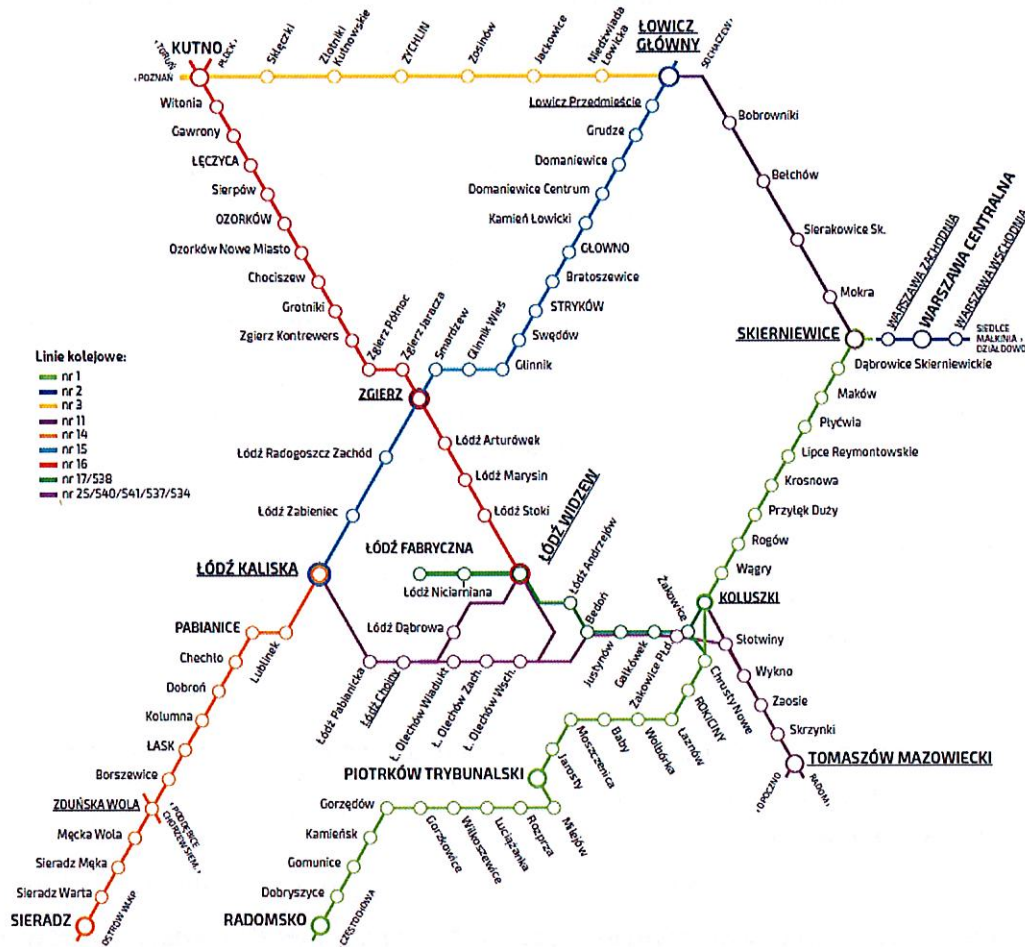
Spis treści

<i>Wstęp</i>	4
<i>1. Informacja i bilety</i>	7
1.1. Sposób dostarczania informacji:	7
1.2. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy.....	7
1.3. Informacja na stacjach i przystankach:	7
1.4. Sposób dostarczania informacji podczas podróży:	8
1.5. Strona internetowa:	8
1.6. Bilety.....	9
1.7. Sprzedaż własna	10
<i>2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety</i>	12
<i>3. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów</i>	12
3.1. Opóźnienia	12
3.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	13
3.3. Odwołania pociągów	13
<i>4. Czystość taboru</i>	14
4.1. Częstotliwość czyszczeń	14
4.2. Pomiary jakości powietrza	16
<i>5. Badanie opinii pasażerów</i>	16
<i>6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług</i>	19
6.1. Stosowane procedury	19
6.2. Statystyka	20
<i>7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej</i>	22
7.1. Standardy dostępności usług „ŁKA” sp. z o.o.....	22

Wstęp

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością realizuje przewozy na terenie województwa łódzkiego 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.



Spółka uruchamia połączenia na trasach z Łodzi do Sieradza, Kutna, Łowicza, Skierniewic, Tomaszowa Mazowieckiego, Radomska oraz w weekendy z Łodzi Fabrycznej do Warszawy Wschodniej. Obsługuje również ścisłą aglomerację łódzką, gdzie stanowi 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 norm jakości, opracowała niniejsze sprawozdanie za 2019 rok.

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.

Praca eksploatacyjna w 2019 roku wyniosła 3 107 745,228 pociągokilometrów i była o 15% wyższa niż w 2018 roku. W 2019 roku z pociągów „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” skorzystało 6 005 086 pasażerów, to o 1 312 856, czyli o 27% więcej pasażerów niż w roku 2018. Najwięcej podróżnych jeździło na trasie pomiędzy Łodzią Kaliską a Łowiczem Głównym. Najwyższy wzrost frekwencji odnotowano na liniach Łódź Kaliska – Łowicz Główny, Łódź Kaliska – Kutno, Łódź Kaliska – Łódź Widzew, Łódź Widzew – Łódź Fabryczna, Łódź Widzew – Warszawa Wschodnia.

W 2019 roku „ŁKA” sp. z o.o. zakończyła II etap rozwoju Spółki. Dzięki dofinansowaniu z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego zakupiono 14 nowych trójczłonowych pociągów Impuls2.

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 nowy tabor. Stanowiło to kontynuację działań realizowanych w poprzednich latach.

Rok 2019 przyniósł Spółce następujące nagrody:

1. Złoty Medal Targów Turystycznych Na Styku Kultur 2019 za projekt promocyjny „ŁKA BAJKOWY - Miś Uszatek”.



2. Nagrody Specjalnej im. Inż. Józefa Nowkuńskiego TRAKO 2019 za innowacyjny system integracji komunikacji kolejowej i autobusowej w województwie łódzkim.



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 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 i punktów sprzedaży 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

Na platformie INFOPORTAL (infoportal.lka.lodzkie.pl), dzięki danym z GPS udostępnia się podróżnym informacje o lokalizacji wszystkich pociągów online. Pozwala to pasażerom na bieżąco śledzić ruch pociągów.

Informacje zarówno o aktualnym rozkładzie jazdy, jak i o zmianach w nim udostępniano:

- 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,
- w pociągach u pracowników drużyn konduktorskich,
- na infolinii pod nr: 42 205 55 15 (do dnia 30 czerwca 2019 r.) 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.

1.3. 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”,

- 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 przez portal Koleo.

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 i o ograniczonej sprawności ruchowej.

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.

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 sklep internetowy lub aplikację mobilną,
- rozkładzie jazdy oraz wszelkich jego zmianach,
- remontach i utrudnieniach zaplanowanych na lata 2019-2020,
- 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 i o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 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,
- weekendowym połączeniu między Łódź – Warszawa,
- możliwości reklamy w „ŁKA” sp. z o.o.,
- 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.

1.6. 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 oraz terminale mobilne.

Sprzedaż biletów w 2019 r. prowadzono 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., Koleje Śląskie Sp. z o.o., Koleje Małopolskie 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., 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 w Pabianicach 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” sp. z o.o. 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.

W „ŁKA” sp. z o.o. obowiązuje również 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 przewoźników, którzy przystąpili do powyższej inicjatywy. 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 stacjonarnych),
- w sklepach internetowych.

Pakiet Podróżnika funkcjonujący w Spółce, umożliwia przejazd na jednym blankiecie pociągami kilku przewoźników. Powyższe było podjęciem działań zmierzających do uruchomienia oferty Wspólnego Biletu uprawniającego do przejazdu pociągami kilku przewoźników w ramach wspólnej taryfy. W lutym 2019 r. dołączono sprzedaż Wspólnego Biletu także poprzez sklep internetowy Bilkom.pl.

1.7. Sprzedaż własna

Spółka prowadziła sprzedaż biletów:

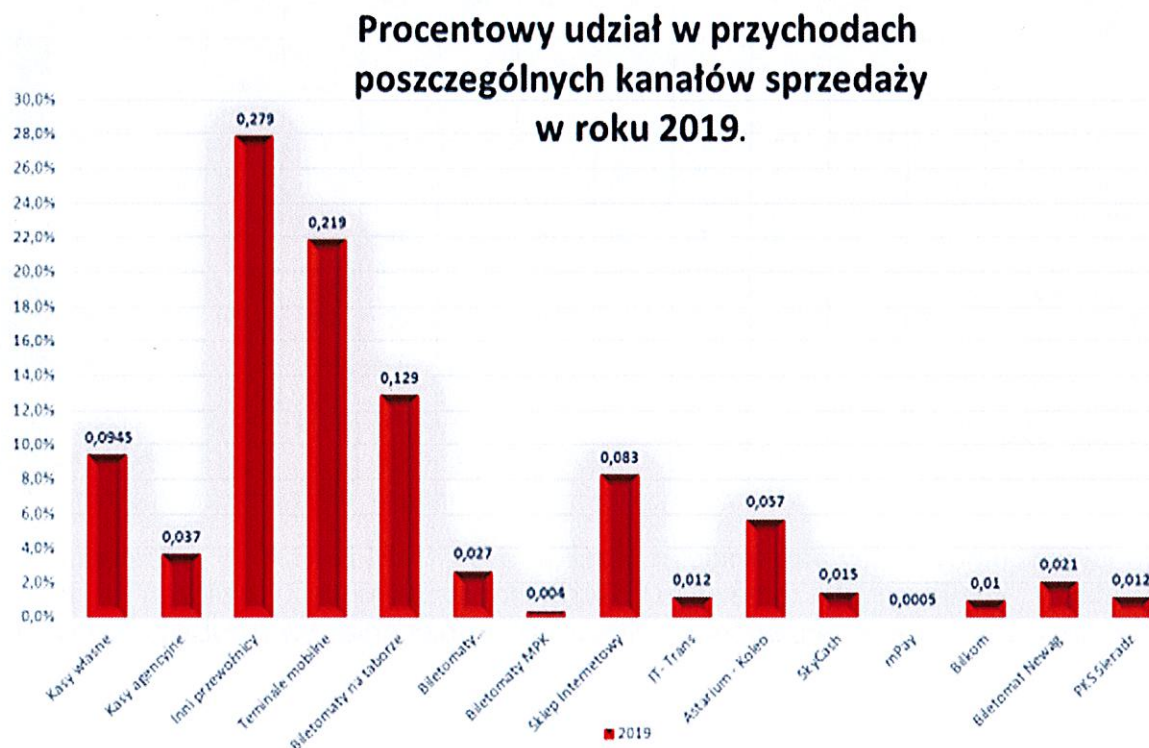
- w pociągach za pomocą terminali mobilnych lub biletów blankietowych, w które wyposażone są drużyny konduktorskie,
- w biletomatach umieszczonych w pociągach – można zakupić bilet płacąc gotówką lub kartą płatniczą (wyłącznie zbliżeniowo),
- w kasach biletowych własnych na stacjach: Łódź Kaliska, Łódź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

Sprzedaż biletów w roku minionym prowadzona była również:

- we wszystkich kasach spółek: „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., „Koleje Śląskie” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” 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 sklepów internetowych: „Koleo”, pod adresem: www.koleo.pl oraz „Bilkom”, pod adresem: www.bilkom.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 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.

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

Tabela. Kanały dystrybucji biletów



Od marca 2018 wdrożony został 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 2019 r. „ŁKA” sp. z o.o. posiadała 6 czynnych kas biletowych, w tym 3 własne oraz 3 agencyjne.

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 2019 r.

	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	Wrzesień	Październik	Listopad	Grudzień	Rok 2019
Liczba pociągów faktycznie kursujących:	5 222	4 754	5 248	5 238	5 299	5 073	5 325	5 134	5 291	5 414	4 716	5 611	62 325
Ilość pociągów handlowych opóźnionych powyżej 5 minut "na przybyciu":	271	205	145	157	132	213	229	273	382	458	135	180	2 780
Udział pociągów opóźnionych powyżej 5 minut "na przybyciu" w ogólnej liczbie pociągów kursujących [N: 10%]:	5,19%	4,31%	2,76%	3,00%	2,49%	4,20%	4,30%	5,32%	7,22%	8,46%	2,86%	3,21%	4,46%
Średnie opóźnienie pociągów powyżej 5 minut "na przybyciu" [min.]:	15	15	15	13	12	13	20	20	13	15	13	15	15
Ilość pociągów handlowych opóźnionych powyżej 5 minut "z odejścia":	186	144	105	74	68	153	205	223	215	161	86	111	1 731
Udział pociągów opóźnionych powyżej 5 minut "z odejścia" w ogólnej liczbie pociągów kursujących [N: 8%]:	3,56%	3,03%	2,00%	1,41%	1,28%	3,02%	3,85%	4,34%	4,06%	2,97%	1,82%	1,98%	2,78%
Średnie opóźnienie pociągów powyżej 5 minut "z odejścia" [min.]:	14	16	14	14	12	12	18	18	13	16	11	13	14
Średnie opóźnienie pociągów powyżej 5 minut "z odejścia" i "na przybyciu" [N: 25 min]:	15	16	15	14	12	13	19	19	13	16	12	14	15

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 „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 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 2019 r. była zmieniona organizacja ruchu kolejowego, spowodowana prowadzoną przez Zarządce 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. Liczba pociągów odwołanych w latach 2014-2019

	2014	2015 r.	2016 r.	2017 r.	2018 r.	2019 r.
Liczba pociągów przewidziana do kursowania w rozkładzie jazdy	7689	35345	34270	42494	50225	63278
Liczba pociągów faktycznie kursujących	7241	36503	34267	42488	50218	62325
Liczba pociągów odwołanych (w całej i częściowej relacji)	448	598	789	3049	8420	16414
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	5,83%	1,69%	2,30%	7,18%	16,76%	25,94%

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 sprzątania 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: 2014-2019 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 %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%	97%	97%	97%	97%
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	98%	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	97%	98%	97%	96%	96%
3	mycie nadwozia	co 30 dni	96%	mycie nadwozia	co 30 dni	94%	98%	95%	95%	96%
4	czyszczenie okresowe	co 18 dni	70%	czyszczenie okresowe	co 30 dni	90%	95%	97%	96%	97%
5	czyszczenie gruntowne	co 35 dni + 3 dni	90%	czyszczenie gruntowne	po każdym P2 – tj. 90 dni	93%	96%	98%	96%	96%

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

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

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 podróźnych 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 stałego podwyższania poziomu jakości oferowanych usług prowadzi badania satysfakcji klientów.

Zgodnie z normami jakości przyjętymi w Spółce, dwa razy w roku przeprowadza się badania satysfakcji klientów z oferowanych usług.

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 zapelnienia 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.

Również w 2019 r. elementem narzędzia badawczego było pytanie dotyczące oceny prawdopodobieństwa polecenia przez ankietowanego usług „ŁKA” sp. z o.o. swoim znajomym/kolegom z pracy/członkom rodziny (w skali 1-10). Pytanie to finalnie miało na celu obliczenie wskaźnika NPS (Net Promoter Score) dla marki „ŁKA” sp. z o.o. (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 2014-2018, w związku z powyższym niniejsze odnosi się także do wyników z poprzednich lat i w kluczowych obszarach zestawia je ze sobą.

W roku 2019 dał się zauważyć trend spadkowy w ocenie pasażerów, który spowodowany jest głównie przez szereg utrudnień związanych z remontami infrastruktury prowadzonymi na terenie województwa łódzkiego. Wskaźnik polecalności dla marki „ŁKA” sp. z o.o. nadal utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie, co pokazuje poniższe porównanie.

Tabela. Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) – wskaźnik polecalności/lojalności klientów

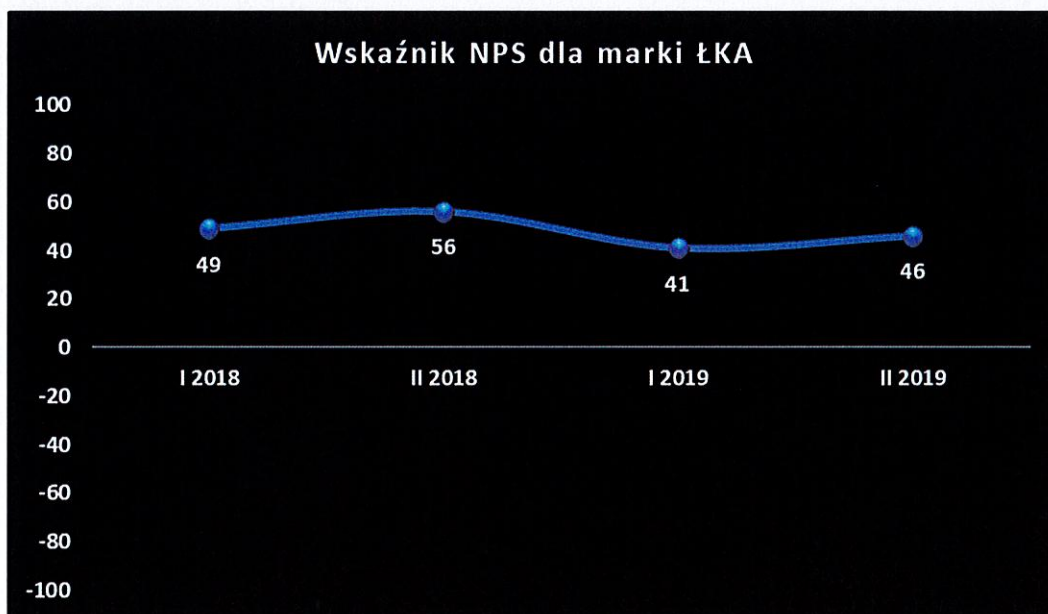


Tabela. Porównanie wyników badania satysfakcji klienta „ŁKA” sp. z o.o. w latach 2014-2019

Zestawienie wyników badania satysfakcji klienta ŁKA w latach 2014-2019										
OBSZAR	2014	2015	2016		2017		2018		2019	
			I	II	I	II	I	II	I	II
JAKOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM	8,3	8,2	8,0	7,9	7,9	7,9	7,7	8,2	7,8	7,7
Informacja na stronie internetowej/na Facebooku	8,3	8,1	7,9	7,9	7,8	7,6	7,4	8,2	7,6	7,7
Informacja telefoniczna - infolinia	8,3	7,7	7,3	7,4	7,1	7,1	6,9	7,7	7,4	7,0
Informacja wizualna w pociągach (informacje o taryfie, wyciągi z regulaminów, piktogramy)	8,6	9,0	8,3	8,3	8,2	8,2	7,8	8,3	8,0	8,0
Informacja w pociągach przekazywana przez kierowników pociągów	8,7	8,7	8,6	8,3	8,4	8,4	8,2	8,6	8,3	8,1
informacja na peronie (megafony, plakaty i ogłoszenia)	7,6	7,6	7,4	7,5	7,5	7,5	7,6	7,9	7,6	7,5
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM	7,9	7,8	7,6	7,5	7,6	7,6	7,6	7,9	7,7	7,6
dostępność informacji na temat rozkładu jazdy	8,2	8,5	8,4	8,4	8,5	8,6	8,2	8,7	8,4	8,4
dostępność informacji na temat cen biletów i oferty taryfowej	7,9	8,1	7,9	7,8	7,9	8,0	7,7	8,2	8,0	7,9
dostępność informacji na temat możliwości przewozu rowerów	8,5	8,4	8,1	7,9	8,3	8,1	7,8	8,2	8,0	8,0
dostępność informacji na temat opóźnień	7,4	7,3	7,0	6,8	6,9	6,8	7,1	7,2	7,0	6,8
dostępność informacji na temat prac torowych mogących powodować opóźnienia	7,3	6,8	6,5	6,5	6,2	6,5	7,2	7,2	7,0	6,6
DOSTĘPNOŚĆ BILETÓW - OGÓŁEM	8,3	8,7	8,4	8,3	8,3	8,3	8,1	8,5	8,3	8,2
liczba kanałów dystrybucji biletów (biletomaty, kasy biletowe, sprzedaż internetowa, SkyCash zakup u konduktora)	8,4	8,8	8,5	8,4	8,2	8,0	7,9	8,3	8,2	8,0
łatwość zakupu biletu (łatwość obsługi biletomatu, łatwość zakupu przez sklep internetowy)	8,2	8,6	8,4	8,3	8,4	8,5	8,3	8,6	8,5	8,4
REALIZACJA USŁUGI - OGÓŁEM	8,2	8,3	8,3	8,1	8,3	8,2	8,1	8,2	8,0	7,7
punktualność	8,5	8,8	8,8	8,4	8,7	8,6	8,3	8,4	8,0	7,2
częstotliwość	6,9	7,0	7,0	6,8	6,8	6,8	6,9	6,9	6,7	6,6
czas podróży	8,4	8,5	8,4	8,2	8,6	8,6	8,4	8,6	8,4	8,1
koszt podróży	x	x	x	x	x	x	x	x	8,2	8,0
praca konduktorów i kierowników pociągów	9,2	9,1	9,1	8,8	9,0	9,0	8,7	9,1	8,8	8,7
KOMFORT W POCIĄGU - OGÓŁEM	9,2	9,0	8,9	8,6	8,7	8,6	8,4	8,6	8,3	8,5
klimatyzacja, jakość powietrza	9,1	9,1	9,1	8,6	8,8	8,7	8,5	8,8	8,6	8,6
czystość	9,4	9,3	9,2	8,7	9,0	9,0	8,6	9,0	8,7	8,8
poziom hałasu	9,2	8,9	8,7	8,4	8,6	8,4	8,2	8,6	8,5	8,4
stan techniczny	9,4	9,3	9,1	8,8	9,1	9,0	8,7	9,1	8,8	8,8
liczba miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów	8,8	8,4	8,2	8,0	8,0	7,4	7,6	6,9	6,6	7,3
poczucie bezpieczeństwa	9,2	9,2	9,1	8,8	9,1	9,0	8,7	9,0	8,8	8,8
STACJE I PRZYSTANKI KOLEJOWE - OGÓŁEM	8,0	7,9	7,6	7,7	7,6	7,6	7,5	7,6	7,3	7,4
czystość stacji i przystanków	7,5	7,9	7,7	7,6	7,6	7,6	7,3	7,7	7,2	7,4
poziom bezpieczeństwa	8,0	7,9	7,7	7,6	7,9	7,7	7,6	7,8	7,4	7,3
liczba stacji i przystanków kolejowych	8,5	8,4	8,2	8,2	8,3	8,2	7,9	8,1	7,8	8,0
łatwość dotarcia do stacji i przystanków kolejowych	8,2	8,3	7,9	7,9	7,8	7,8	7,7	7,9	7,6	7,6
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w Łodzi z rozkładem jazdy pociągów	7,8	7,5	7,2	7,3	6,8	7,2	7,2	7,1	6,5	6,9
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w miejscu zamieszkania z rozkładem jazdy pociągów	7,7	7,1	6,8	7,0	6,5	6,7	7,2	6,8	6,5	6,4
OGÓŁEM:	8,3	8,3	8,1	8,0	8,1	8,0	7,9	8,1	7,9	7,8

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 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 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 przesłać 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 2019 roku zarejestrowano 1704 reklamacji oraz 202 skargi.

Tabela. Liczba skarg, reklamacji i wniosków 2019 r.

LICZBA SKARG I REKLAMACJI			SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG I REKLAMACJI			
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości
1906	1704	202	1217	388	61	88

Zwrotu należności za niewykorzystany bilet z przyczyn niezależnych od „ŁKA” sp. z o.o. dotyczyło 98,9% otrzymanych reklamacji. Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2019 r. wyniosła 0,03% utrzymując się na tym samym poziomie co w roku 2018 oraz 2017.

Tabela. 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	2019
Punktualność kursowania pociągów	1,56%	6,80%	1,1%	1,49%	1,15%	4,03%
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	3,10%	16,80%	13,56%	0,00%	7,24%	0,94%
Sprzedaż biletów (zwrot za niewykorzystany bilet)	73,00%	56,20%	80,60%	93,49%	82,60%	88,63%
Komfort podróży	0,00%	1,70%	0,39 %	0,31%	1,04%	1,83%
Czystość taboru i warunki sanitarne	0,00%	0,20%	0,17 %	0,078%	0,00%	0,00%
Stan techniczny taboru	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,21%	0,00%
Ogrzewanie taboru	1,56%	0,20%	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%
Bezpieczeństwo podróży	0,00%	0,20%	0,08 %	0,00%	0,00%	0,05%
Przekazywanie informacji podróżnym	1,56%	4,20%	0,55 %	0,078%	0,31%	0,41%
Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych i punktu informacji	0,00%	0,80%	0,39 %	0,70%	0,36%	0,45%
Jakość obsługi podróżnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne	7,85%	4,60%	1,26 %	2,04%	1,72%	1,31%
Jakość infrastruktury przystankowej i stacyjnej	0,00%	1%	0,24 %	0,16%	0,10%	0,10%
Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi)	0,00%	0,80%	0,00 %	0,15%	0,00 %	0,00%
Pozostałe	6,25%	6,40%	1,66 %	1,41%	5,16%	2,25%

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

Spółka prowadziła analizę trendu liczby skarg i 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 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

7.1. Standardy dostępności usług „ŁKA” sp. z o.o.

- 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 4 EZT Impuls (Newag, początek eksploatacji w 2018 roku).
- 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.
- „ŁKA” sp. z o.o. 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 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” sp. z o.o. spełnia wymogi WCAG2.0. Zgodność ta jest potwierdzona przez niezależnego audytora – strona internetowa posiada tytuł „Strona Internetowa bez Barier”.
- „ŁKA” sp. z o.o. 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, przewiezionych przez Spółkę wg. danych z systemu sprzedaży w minionym roku wzrosła o 49% w stosunku do roku 2018.

Tabela. Liczba pasażerów z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności ruchowej w latach 2016-2019

Rok	Liczba pasażerów rocznie	Liczba pasażerów średnio - dziennie
2019	518 013	1419
2018	315 954	866
2017	211 652	580
2016	152 573	418

Rysunek 1. Liczba pasażerów z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności ruchowej



Celem działań Spółki jest umożliwienie maksymalnie nieograniczonej mobilności bez względu na stan zdrowia lub wiek – bez konieczności wcześniejszego zgłaszania przejazdu. Liczba zgłoszeń w 2019 roku: 57.

Tabela. Liczba wcześniejszych zgłoszeń podróży

Rok	Liczba zgłoszeń przejazdu	Procent zgłoszeń w stosunku do liczby pasażerów	Procent wobec danych dotyczących przewiezionych pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej
2019	57	0,00095%	0,011%
2018	117	0,0025%	0,037%
2017	73	0,0019%	0,034%
2016	49	0,0019%	0,032%
2015	40	0,0020%	b.d.
2014	6	0,0019%	b.d.

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. została uhonorowana tytułem „Instytucja dostępna dla osób głuchych”. Od wielu lat oferujemy na pokładach pociągów, w kasach biletowych (również agencyjnych w Pabianicach, w Zduńskiej Woli i w Sieradzu) oraz w Centrum Obsługi Pasażera na Dworcu Łódź Fabryczna wsparcie tłumacza migowego online Wideotłumacz. Jest też możliwe połączenie się z infolinią za pośrednictwem strony internetowej – osoba posługująca się językiem migowym łączy się wówczas z tłumaczem, a następnie za jego pośrednictwem z infolinią „ŁKA” sp. z o.o..



Opracował:  Koordynator Zespołu ds. Jakości Przewozów <i>Magdalena Klusek</i>	Uzgodnił: Kierownik Pionu Bezpieczeństwa i Jakości Przewozów  <i>Barbara Szeligowska</i>
Komórka organizacyjna merytorycznie odpowiedzialna Zespół ds. Jakości Przewozów	Zatwierdził: Członek Zarządu  <i>Jan Kotyński</i>