



**ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA**

# **SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA ROK 2017**

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



**Łódź 2018**





## Spis treści

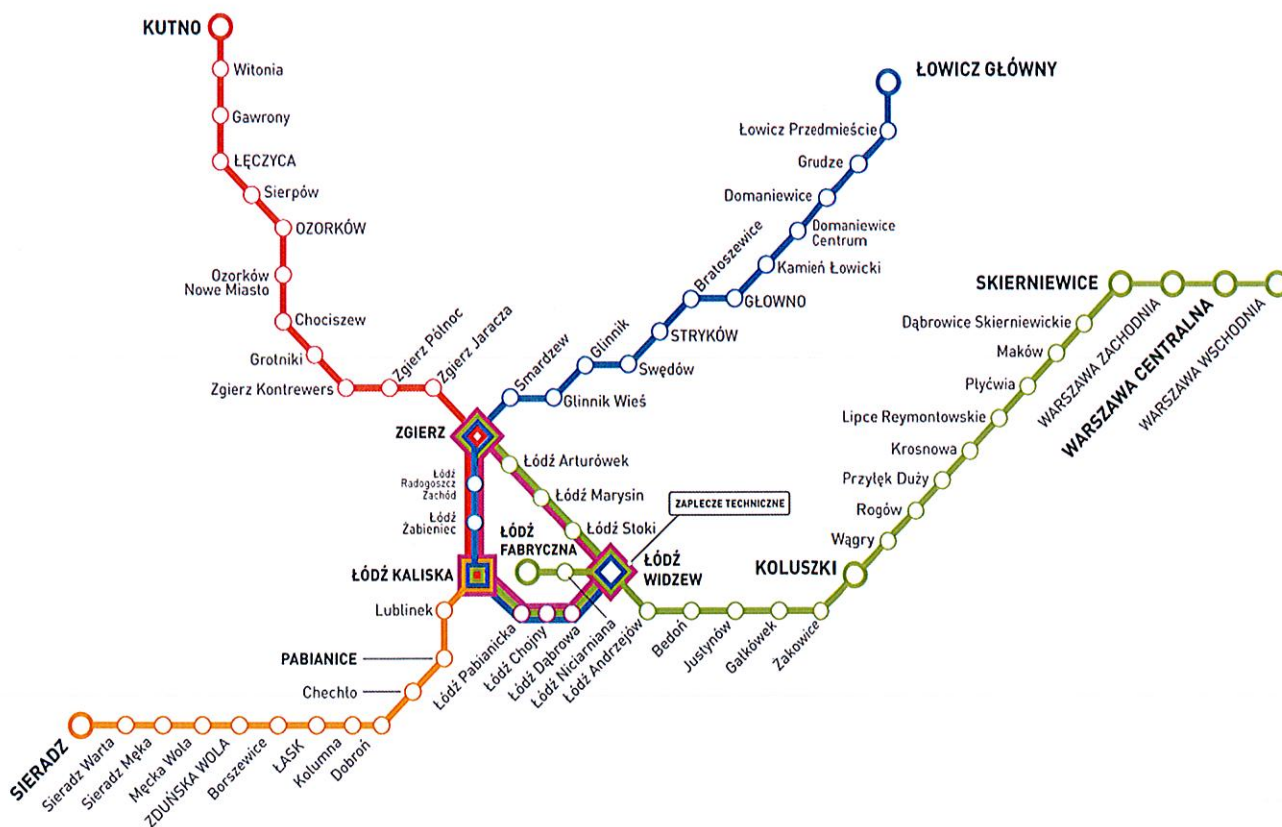
Wstęp	4
1. Informacja i bilety	8
1.1. Sposób dostarczania informacji:	8
1.1.2. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy:	8
1.1.3. Informacja na stacjach i przystankach:	8
1.1.4. Sposób dostarczania informacji podczas podróży:	9
1.1.5. Strona internetowa zawiera informacje w zakładkach:	9
1.2. Bilety	10
1.2.1. Sprzedaż własna	12
1.2.2. Sprzedaż za pośrednictwem:	12
2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	13
3. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów	13
3.1. Opóźnienia	13
3.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	14
4. Czystość taboru	15
4.1. Częstotliwość czyszczeń	16
4.2. Pomiary jakości powietrza	16
5. Badanie opinii pasażerów	16
6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	19
6.1. Stosowane procedury	19
6.2. Statystyka	20
7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	22

## 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 2017 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 17/2017 Zarządu Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z dnia 27 stycznia 2017 r. normy jakości obowiązujące w okresie sprawozdawczym.

Wykonywanie przewozów odbywa się na podstawie i 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.) do organizowania i dotowania regionalnych kolejowych przewozów osób wykonywanych w ramach świadczenia usług publicznych. Spółka ma 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.





Priorytetowym zadaniem 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.

Najistotniejszy wpływ na wzrost liczby pasażerów miało zwiększenie pracy eksploatacyjnej o 17%, a co za tym idzie przygotowanie atrakcyjniejszej siatki połączeń w ruchu wojewódzkim. Ponadto Spółka zrealizowała bardzo wiele działań promocyjno-informacyjnych, wydarzeń specjalnych, przejazdów, eventów, kampanii reklamowych ze szczególnym naciskiem na promocję połączeń, ofert biletowych i kanałów sprzedaży. Powyższe starania przyczyniły się do wzrostu liczby pasażerów o ponad 50% w porównaniu z rokiem 2016.

Działania niestandardowe takie jak przejazd na premierę filmu „Powidoki”, chrzest pociągu „Skra” przy udziale siatkarzy Skra Bełchatów czy „Marszałek” z okazji roku Odzyskania Niepodległości sprawiły, iż „ŁKA” sp. z o.o. stała się przewoźnikiem rozpoznawalnym w skali ogólnopolskiej.

Zrealizowane projekty zostały także docenione przez branżę marketingową, co potwierdzają prestiżowe nagrody takie jak Brązowy Spinacz w konkursie Złote Spinacze za projekt „Pociąg pełen gwiazd”, Mediakreator przyznany podczas Targów TRAKO czy Złoty Medal Targów Turystycznych „Na Styku Kultur” za najciekawszy gadżet promocyjny.

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:

- Jakość Roku Srebro
- Pierwsze miejsce w konkursie Urzędu Transportu Kolejowego „Kultura bezpieczeństwa w transporcie kolejowym” w kategorii „Pasażer z Niepełnosprawnością”
- Nagroda im. E. Malinowskiego za innowacyjny system zarządzania taborem
- Nagroda Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie za działania na rzecz osób niepełnosprawnych
- Łódzkie Sukcesu. Premiera filmu „Powidoki” najważniejszym wydarzeniem stycznia 2017r.
- Złoty Medal Targów Regiony Turystyczne „Na Styku Kultur” za najciekawszy gadżet promocyjny
- Nagroda Mediakreator w kategorii Event&Konferencja za przejazd na premierę filmu „Powidoki”
- Brązowy Spinacz w Konkursie „Złote Spinacze” za projekt „Pociąg pełen gwiazd”





Zdjęcie 1. Certyfikat JAKOŚĆ ROKU \* Srebro



Zdjęcie 2. Nagroda im. Ernesta Malinowskiego



Zdjęcie 3. Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie





Zdjęcie 4. Nagroda Prezesa UTK w konkursie „Kultura Bezpieczeństwa w Transporcie Kolejowym” w kategorii „Pasażer z Niepełnosprawnością”



Zdjęcie 5. Edukator wiedzy kolejowej "Złoty Pociąg"



Zdjęcie 6. Media Kreator



## **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.

#### **1.1.2. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy**

Od 2017 roku Spółka udostępniła platformę INFOPORTAL (infoportal.lka.lodzkie.pl), która pozwala na bieżące śledzenie 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](http://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.
- W rozkładzie jazdy umieszczonym w wyszukiwarkach internetowych:
  - [www.rozklad-pkp.pl](http://www.rozklad-pkp.pl) ,
  - [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl),
  - [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl),
  - [www.rozklad.sitkol.pl](http://www.rozklad.sitkol.pl),
  - [www.portalpasazera.pl](http://www.portalpasazera.pl),
  - [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl).

#### **1.1.3. Informacja na stacjach i przystankach:**

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

- Bieżącym rozkładzie.
- Połączeniach obsługiwanych przez „ŁKA” sp. z o.o.
- Informacjach o „Wspólnym Bilecie Aglomeracyjnym”.
- Ofertach specjalnych.



- Informacji dla podróżujących z rowerami.
- Informacji dla podróżujących ze zwierzętami.
- Informacji dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

#### **1.1.4. Sposób dostarczania informacji podczas podróży:**

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

- O ofercie handlowej Spółki: cenach biletów jednorazowych normalnych oraz ulgowych.
- 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.

#### **1.1.5. Strona internetowa:**

Łódzka Kolej Aglomeracyjna w 2017 roku zakończyła z sukcesem projekt dostosowania strony internetowej do standardów WCAG2.0. Efektywność podjętych działań potwierdziło zajęcie pierwszego miejsca w rankingu dostępności stron kolejowych przewoźników pasażerskich przygotowanego na zlecenie Urzędu Transportu Kolejowego. ŁKA otrzymała także certyfikat Strona bez Barrier.

Portal internetowy [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl) dostarcza wszystkim zainteresowanym niezbędną informację o :

- Wyszukiwaniu połączeń.
- Zakupie biletów przez sklep internetowy.
- Rozkładzie jazdy.
- Ofertach handlowych Spółki.
- Pociągach on-line.
- Informacjach dla pasażera, w tym:
  - gdzie i jak kupić bilet (szczegółowe dane o możliwości zakupu biletu, portalach, aplikacjach, kasach biletowych, automatach biletowych, ponadto w zakładce

podano lokalizację kas i biletomatów stacjonarnych oraz zakresy obsługi udzielanej przez poszczególne kanały sprzedaży),

- zasadach honorowania biletów komunikacji miejskiej w Łodzi,
  - zasadach honorowania 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 i skarg,
  - zasadach postępowania w przypadku wystąpienia zagrożenia w pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,
  - możliwości podróży z rowerem,
  - zasadach przewozu bagażu,
  - prawach i obowiązkach podróżnych,
  - wykazach odległości 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.
- 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, informacjach 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.
  - Informacje o regionie, trasy wycieczkowe, informacje o możliwości dojechania oraz zakupie biletu, imprezach okolicznościowych.
  - Łódź – Warszawa: niezbędne informacje o weekendowym połączeniu między obu miastami.
  - Reklamie w „ŁKA” sp. z o.o.: oferta reklamowa.
  - Karierze: informacja o naborach.
  - Aplikacja e-podróżnik.pl.
  - Aplikacja Koleo.
  - Informacje dotyczące kampanii: „Bezpieczny przejazd”.
  - Nawigacji w komunikacji miejskiej przez portal: [www.jakdojadę.pl](http://www.jakdojadę.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), sklep internetowy, 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.

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 Punkt 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.

Od marca 2016 r. ŁKA” sp. z o.o. współpracuje 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. 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. Taka sama sytuacja dotyczy pasażerów przyjeżdżających pociągami „ŁKA” sp. z o.o. z Warszawy i Skierniewic do Łodzi. Na podstawie biletu „ŁKA” sp. z o.o. Pasażerowie 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 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 poprzez kasy biletowe, biletomaty oraz aplikację SkyCash.

Usługa płatności kartą płatniczą możliwa jest:

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

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



### 1.2.1 Sprzedaż własna

Spółka prowadzi sprzedaż biletów:

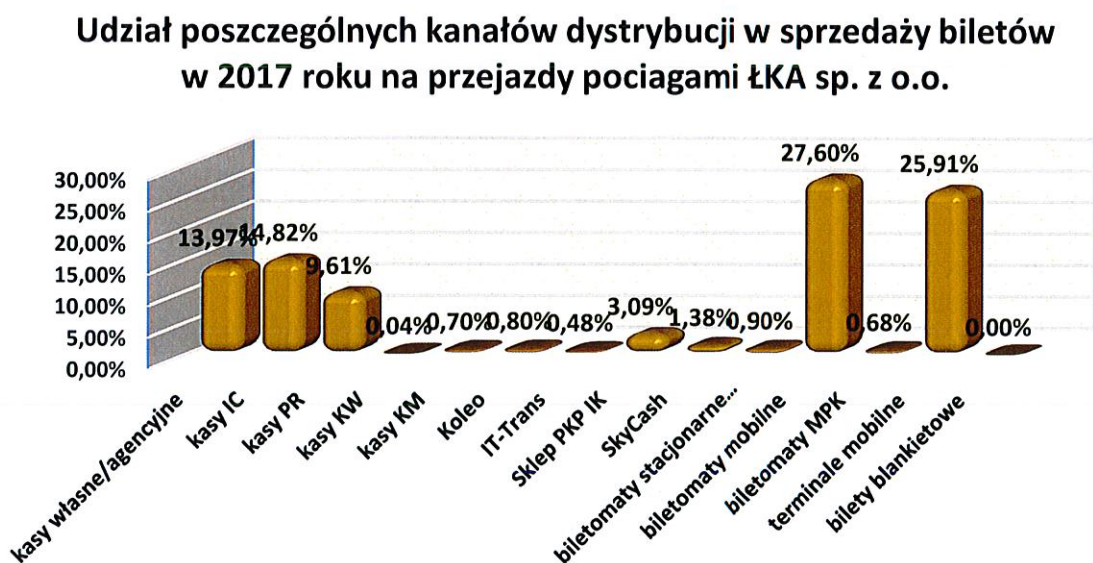
- Za pomocą terminali mobilnych lub biletów blankietowych, w które wyposażone są drużyny konduktorskie.
- W biletomatach umieszczonych w pociągach - można zakupić bilet płacąc gotówką lub kartą płatniczą (wyłącznie zbliżeniowo).
- W kasach biletowych własnych na stacjach: Łódź Widzew, Łódź Kaliska, Łódź 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. oraz w pociągach spółki „Przewozy Regionalne” 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.
- Za pośrednictwem sklepu internetowego „Koleo”, pod adresem: [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl)
- Internetowego Portalu Sprzedaży (IPS) pod adresem: [www.biletylodzkie.pl](http://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).

Tabela. Kanały dystrybucji biletów





## 2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Pracownicy „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością 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 2017 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. Statystyka opóźnień w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r.

	styczeń	lut	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
liczba pociągów faktycznie kursujących	3399	3136	3662	3439	3651	3553	3489	3536	3626	3750	3609	3638
liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem	239	133	95	92	135	204	167	241	154	205	186	168
<b>liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:</b>	<b>606</b>	<b>307</b>	<b>278</b>	<b>230</b>	<b>288</b>	<b>430</b>	<b>324</b>	<b>489</b>	<b>339</b>	<b>538</b>	<b>351</b>	<b>430</b>
z opóźnieniem nie większym niż 5 min.	396	214	196	168	197	254	206	283	262	378	230	314
z opóźnieniem nie większym niż 20 min.	539	292	263	218	268	394	287	410	323	508	327	419
z opóźnieniem nie większym niż 60 min.	567	305	278	223	286	421	312	465	336	537	348	428
z opóźnieniem nie większym niż 120 min.	586	307	278	229	287	429	320	476	337	538	351	430
<b>% opóźnień na przybyciu</b>	<b>17,83%</b>	<b>9,79%</b>	<b>7,59%</b>	<b>6,69%</b>	<b>7,89%</b>	<b>12,10%</b>	<b>9,29%</b>	<b>13,83%</b>	<b>9,35%</b>	<b>14,35%</b>	<b>9,73%</b>	<b>11,82%</b>
% opóźnień na przybyciu < 5 min.	11,65%	6,82%	5,35%	4,89%	5,40%	7,15%	5,90%	8,00%	7,23%	10,08%	6,37%	8,63%
% opóźnień na przybyciu <20 min.	15,86%	9,31%	7,18%	6,34%	7,34%	11,09%	8,23%	11,60%	8,91%	13,55%	9,06%	11,52%
% opóźnień na przybyciu <60 min.	16,68%	9,73%	7,59%	6,48%	7,83%	11,85%	8,94%	13,15%	9,27%	14,32%	9,64%	11,76%
% opóźnień na przybyciu <120 min.	17,24%	9,79%	7,59%	6,66%	7,86%	12,07%	9,17%	13,46%	9,29%	14,35%	9,73%	11,82%
<b>% opóźnień z uruchomienia</b>	<b>7,03%</b>	<b>4,24%</b>	<b>2,59%</b>	<b>2,68%</b>	<b>3,70%</b>	<b>5,74%</b>	<b>4,79%</b>	<b>6,82%</b>	<b>4,25%</b>	<b>5,47%</b>	<b>5,15%</b>	<b>4,62%</b>



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 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.
- 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.

W 2017 roku Spółka intensywnie informowała pasażerów o platformie INFOPORTAL (infoportal.lka.lodzkie.pl), która pozwala na bieżące śledzenie ruchu pociągów. „ŁKA” sp. z o.o. jest jedynym przewoźnikiem, który 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](http://www.lka.lodzkie.pl) oraz media społecznościowe.

### **3.3 Odwołania pociągów**

Głównym powodem odwoływania pociągów „ŁKA” sp. z o.o. w 2017 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. Liczba pociągów odwołanych w latach: 2014, 2015, 2016, 2017**

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

Spółka podejmowała działania dla zapewnienia, zgodnie z postanowieniami Prawa przewozowego oraz Umowy o świadczenie usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zawartej z Organizatorem przewozów – UM Łódź, 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 sprzątnięcia oraz przeprowadzanych czyszczeń realizowanych przez firmę Stadler spoczywa na pracownikach „ŁKA” sp. z o.o.

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. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach: 2014, 2015, 2016, 2017.**

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

#### 4.2 Pomiary jakości powietrza

Pojazdy serii Flirt, typ L-4268 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 CO<sub>2</sub>, 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 CO<sub>2</sub>) to bardziej wydajna praca klimatyzatorów tzn. większa wymiana powietrza, więcej dostarczanego świeżego powietrza.

#### 5. Badanie opinii pasażerów

W celu monitorowania oraz dalszego podwyższania poziomu oferowanych usług „ŁKA” sp. z o.o. prowadzi coroczne badania satysfakcji klientów. Zgodnie z normami jakości przyjętymi przez ŁKA dwa razy w roku przeprowadza się badanie satysfakcji klienta ze świadczonych przez Spółkę usług.

Badania w 2017 r. odbyły się dwukrotnie: w dniach 22 – 28.05.2017 r. zostało zrealizowane w pociągach kursujących wg rozkładu jazdy obowiązującego od 12.03.2017 r. do 10.06.2017 r. oraz w dniach 20 – 26.11.2017 r. i zostało zrealizowane w pociągach kursujących wg rozkładu jazdy obowiązującego od 15.10.2017 r. do 09.12.2017 r.,



Badania zrealizowano na wszystkich liniach obsługiwanych przez „ŁKA” sp. z o.o. W obu turach realizowane były w ciągu jednego tygodnia kalendarzowego. Jako podstawę do określenia wielkości próby badawczej w roku 2017 przyjęto dane odnośnie potoków pasażerskich pozyskane z Systemu Liczenia Pasażerów na poziomie 22,8% średniodobowej liczby pasażerów odnotowanych przez system pomiaru wejść do pociągu. 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.

Ponadto, respondenci na zakończenie oceny każdego z głównych bloków, mieli możliwość przedstawienia uwag odnośnie diagnozowanych zagadnień. W stosunku do wcześniejszych edycji badania jakości świadczonych usług/badania satysfakcji klienta, narzędzie badawcze zastosowane w roku 2017 zostało rozbudowane w zakresie danych dotyczących ankietowanego. Po pierwsze, zadano pytania dotyczące miejsca zamieszkania respondenta i posiadania przez niego samochodu, po drugie do narzędzia badawczego dodano pytania diagnozujące zakres i sposób korzystania pasażerów „ŁKA” sp. z o.o. z nowoczesnych technologii informacyjnych. Miało to na celu prowadzenie dalszych badań dotyczących kierunku rozwoju Spółki.

Oprócz ww. ocen, narzędzie badawcze gromadziło także dane dotyczące przebiegu podróży (część pierwsza ankiety), z których najistotniejsze to: częstotliwość podróży, motywacja podróży i typ zakupionego biletu.

Finalnie w obu turach badania pozyskano 4021 wypełnionych ankiet.



Tabela. Porównanie wyników badania satysfakcji klienta ŁKA w roku 2014, 2015 2016, 2017

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

Należy zwrócić uwagę na różnice pomiędzy wynikami wiosennej i jesiennej tury badania satysfakcji w roku 2017. Znaczący wzrost średniej ocen nastąpił w zakresie integracji rozkładów jazdy komunikacji publicznej (w Łodzi i poza nią) z rozkładem jazdy pociągów. W roku 2017 zahamowany został dotychczasowy trend spadkowy. Poprawa ocen pasażerów powiązana jest z wprowadzeniem i ugruntowaniem wzajemnego honorowania biletów ŁKA i MPK Łódź oraz dalszym wzrostem popularności biletów WBA.

Ponadto znacząco zwiększyła się ocena dostępności informacji na temat prac torowych mogących powodować opóźnienia. Poprawa związana jest z wprowadzeniem dodatkowej informacji, w liniowych rozkładach jazdy oraz stronie internetowej,



dotyczącej lokalizacji, czasu trwania i zakresu prac remontowych i modernizacyjnych w poszczególnych zastępczych rozkładach jazdy pociągów.

## **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 9001:2009, Rozporządzenie (WE) 1371/2007, Ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r., poz. 915), Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 Nr 38, poz.266), „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](mailto:reklamacje@lka.lodzkie.pl).
- 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.
- Gdy nie zgadzali się z treścią wezwania do zapłaty.

Gdy w związku z nieokazaniem w pociągu mogli udowodnić, że posiadali ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego/ulgowego.

Reklamacje rozpatrywano po dołączeniu, odpowiednio do przedmiotu roszczenia:

- Oryginałów dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (bilet na przejazd).
- Oryginałów lub potwierdzonych kopii innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

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

Wszelkie skargi/wnioski dotyczące jakości usług świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o. oraz 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 przelać 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 2017 roku zarejestrowano 1200 reklamacji, 76 skarg oraz 259 wniosków.

**Tabela. Liczba skarg, reklamacji i wniosków 2017 r.**

Liczba skarg i reklamacji				Sposób rozpatrzenia skarg i reklamacji			
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Wnioski	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości
1535	1200	76	259	951	209	64	50

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 2017 r. wyniosła 0,03 %. Wnioski wpływające od pasażerów po przeanalizowaniu i opracowaniu przekazywano niezwłocznie do odpowiednich komórek organizacyjnych merytorycznie odpowiedzialnych za wskazane nieprawidłowości.



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

Prowadzono również analizę trendu liczby skarg/reklamacji w stosunku do liczby transakcji i do liczby produktów. Skargi są jednym z mierników sprawności procesów, stąd istotna jest również 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**

Regulacje dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży, przez pracowników „ŁKA” sp. z o.o. lub pracowników innego podmiotu działającego w imieniu Spółki na stacjach i przystankach osobowych, na których zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy wyznaczone zostały postoje handlowe do wsiadania i/lub wysiadania do/z pociągów uruchamianych przez „ŁKA” sp. z o.o., jak również w przypadkach podróży z przesiadką do/z pociągu innego przewoźnika zostały zawarte w „Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu rzeczy i zwierząt (RPO – ŁKA)”.

„ŁKA” sp. z o.o. przy obsłudze osób niepełnosprawnych współpracuje m.in. z PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., z PKP S.A. Oddziałem Gospodarowania Nieruchomościami, z PKP S.A. Oddziałem Dworce Kolejowe, PKP Intercity S.A., Przewozami Regionalnymi Sp. z o.o. oraz innymi przewoźnikami.

W zakresie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym odbywającym podróż koleją świadczona pomoc obejmuje:

- Pomoc przy organizacji podróży w postaci udzielenia wyczerpującej i kompetentnej informacji.
- Wszelką pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, której udzielana jest pomoc.
- Pomoc w zajęciu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich dotarcie do wyznaczonego miejsca i bezpieczne zablokowanie wózka, w przypadku kobiet z wózkami z dziećmi dotarcie do wyznaczonego miejsca i bezpieczne zablokowanie wózka.
- Szczególnie w przypadku osób starszych, osób mających problemy z poruszaniem się, kobiet w widocznej ciąży pomoc obejmuje także zapewnienie miejsca siedzącego.
- Sprzedaż biletu osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nie posiadającej biletu od razu po zajęciu przez nią miejsca – bez konieczności korzystania z biletomatu lub zakupu biletu w przedniej części składu pociągu.
- Pomoc w przemieszczaniu bagażu.
- Pomoc w dotarciu do toalety.
- Udzielanie bieżących informacji (ze szczególnym uwzględnieniem osób głuchych) o opóźnieniu pociągu, jego aktualnym położeniu, nagłych sytuacjach, itd.

„ŁKA” sp. z o.o. gwarantuje pełen zakres pomocy w odbywanej podróży w przypadku dokonania jej zgłoszenia przynajmniej z 24-godzinnym wyprzedzeniem.



Powiadomienie odbywa się:

- Telefonicznie na numer telefonu: 42 205 55 15.
- Za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki.

Podróżni zainteresowani udzieleniem pomocy otrzymują informację o następujących zagadnieniach związanych z podróżą:

- Stopniu przystosowania stacji w zakresie wsiadania/przesiadania do odprawy osób niepełnosprawnych.
- Możliwości bezpiecznej drogi dojścia na perony.
- Miejsca i terminu, w którym należy się zgłosić, w celu uzyskania pomocy (nie wcześniej jak na 60 minut i nie później jak na 30 minut przed odjazdem pociągu).
- Pomocy jaką uzyskają w przemieszczaniu się w ciągu komunikacyjnym miejsce umówione (np. parking) - kasa - peron – pociąg.
- Możliwości podróżowania taborem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych.
- Możliwości kupienia biletu w pociągu (bez ponoszenia dodatkowych opłat oraz skorzystania z pomocy drużyny pociągowej).
- Jeśli zajdzie taka konieczność zainteresowanemu zostanie podany kontaktowy numer telefonu osób odpowiedzialnych za udzielenie pomocy wyznaczonych odpowiednio przez PKP Intercity, Przewozy Regionalne Sp. z o.o., PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., PKP S.A. Oddział Gospodarowania Nieruchomościami, PKP S.A. Oddział Dworce Kolejowe.

Do udzielania pomocy, każdej osobie niepełnosprawnej, która się o nią zwróci, zobowiązani są wszyscy pracownicy zespołu bezpośredniej obsługi podróżnych. Każdorazowo przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz lokowaniu podróżnego w pociągu pomocy udzielała drużyna pociągowa.

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. realizuje politykę zwiększania dostępności mającej na celu zagwarantowanie pełnej swobody i bezpieczeństwa w podróży każdemu pasażerowi, bez względu na ewentualne jego ograniczenia w zakresie mobilności.

W 2017 roku Spółka zakończyła proces wyposażania kas biletowych własnych i agencyjnych w pętle indukcyjne i w dostęp do usługi Wideotłumacza. Tym samym osoby głuche mogą liczyć na efektywną pomoc w trakcie całej podróży – od etapu jej planowania do realizacji – dostęp do usługi jest zapewniany:

- na stronie internetowej [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)
- w Centrum Obsługi Pasażera na Dworcu Łódź Fabryczna,
- w kasach biletowych własnych i agencyjnych na dworcach: Łódź Fabryczna, Łódź Kaliska, Pabianice, Zduńska Wola, Sieradz,
- ale co najważniejsze także na pokładzie każdego pociągu – na tabletach obsługi konduktorskiej.

Również w 2017 roku Spółka zakończyła z sukcesem projekt dostosowania strony internetowej do standardów WCAG2.0. Efektywność podjętych działań potwierdziło zajęcie



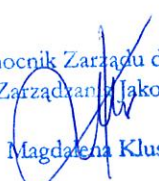



pierwszego miejsca w rankingu dostępności stron kolejowych przewoźników pasażerskich przygotowanego na zlecenie Urzędu Transportu Kolejowego. ŁKA otrzymała także certyfikat Strona bez Barrier.

W trosce o komfort i bezpieczeństwo osób niewidomych, w czerwcu 2017 roku oznakowano wnętrza wszystkich naszych pociągów informacjami w alfabecie Braille’a. Oznakowane zostały przyciski związane z komfortem korzystania z toalet i wyjść z pojazdów, ale też przyciski służące zapewnianiu bezpieczeństwa pasażerów – dzwonek SOS w toaletach, oraz znajdujące się w każdym przedsiionku komunikatory umożliwiające połączenie się z maszynistą.

Spółka dostosowała do potrzeb pasażerów niepełnosprawnych swoje Centrum Obsługi Pasażera na dworcu Łódź Fabryczna. Jego dostępność jest potwierdzona certyfikatem „Obiekt bez Barrier” przyznany przez Fundację „Integracja”. W Centrum jest dystrybuowane bezpłatne czasopismo „Integracja” – ŁKA jest członkiem Paczki Integracji. ŁKA otrzymała także certyfikat „Dostępność w standardzie” – przyznany przez niezależną organizację Spółdzielnia Socjalna FADO – jako potwierdzenie dostępności taboru i profesjonalnego przygotowania personelu do obsługi osób z niepełnosprawnościami.

W 2017 roku ŁKA zajęła pierwsze miejsce w konkursie Urzędu Transportu Kolejowego „Kultura bezpieczeństwa w transporcie kolejowym” w kategorii pasażer z niepełnosprawnością oraz „Kolejowa firma odpowiedzialna społecznie” na Targach TRAKO 2017 za wyjątkową dostępność oferty przewozowej dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Te prestiżowe nagrody stanowią znakomite potwierdzenie skuteczności i wagi podejmowanych działań.



<p><b>Opracował:</b></p> <p> Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania Jakością Magdalena Klusek</p>	<p><b>Uzgodnił:</b></p> <p> Naczelnik Wydziału Jakości i Bezpieczeństwa Przewozów Barbara Szelińska</p>
<p>Komórka organizacyjna merytorycznie odpowiedzialna:</p> <p><b>Wydział Jakości i Bezpieczeństwa Przewozów</b></p>	<p><b>Zatwierdził:</b></p> <p> Członek Zarządu Andrzej Wasilewski</p> <p> Prezes Zarządu Janusz Malinowski</p>
<p>Zabrania się dokonywania zmian treści dokumentu, a także jego kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością</p>	



