



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG
ZA ROK 2015**

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



Łódź 2016



Spis treści

1.Wstęp.....	3
1.Informacja i bilety	7
1.1.Informacje:.....	7
1.1.2. Rozkład jazdy:.....	7
1.1.3. Informacja na stacjach i przystankach:.....	7
1.1.4. Informacje dostarczane podczas podróży:.....	8
1.1.5. Strona internetowa	8
1.2 Bilety.....	9
1.2.1 Sprzedaż własna	9
1.2.2 Sprzedaż za pośrednictwem	9
2.Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	10
3.Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów	11
3.1 Opóźnienia	11
3.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów	12
3.3 Odwołania pociągów.....	12
4.Czystość taboru	13
4.1. Częstotliwość czyszczeń	13
4.2 Pomiary jakości powietrza	14
5.Badanie opinii pasażerów.....	14
5.1.Poziom dostępności informacji:.....	15
5.2 Dostępność biletów.....	16
5.3 Realizacja usługi.....	16
5.4 Komfort w pociągu	17
5.5 Oferta na stacjach kolejowych i przystankach (czystość , bezpieczeństwo, gęstość sieci, integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej z rozkładem jazdy pociągów)	17
6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	18
6.1 Stosowane procedury	18
6.2 Statystyka	19
7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.....	21



Wstęp

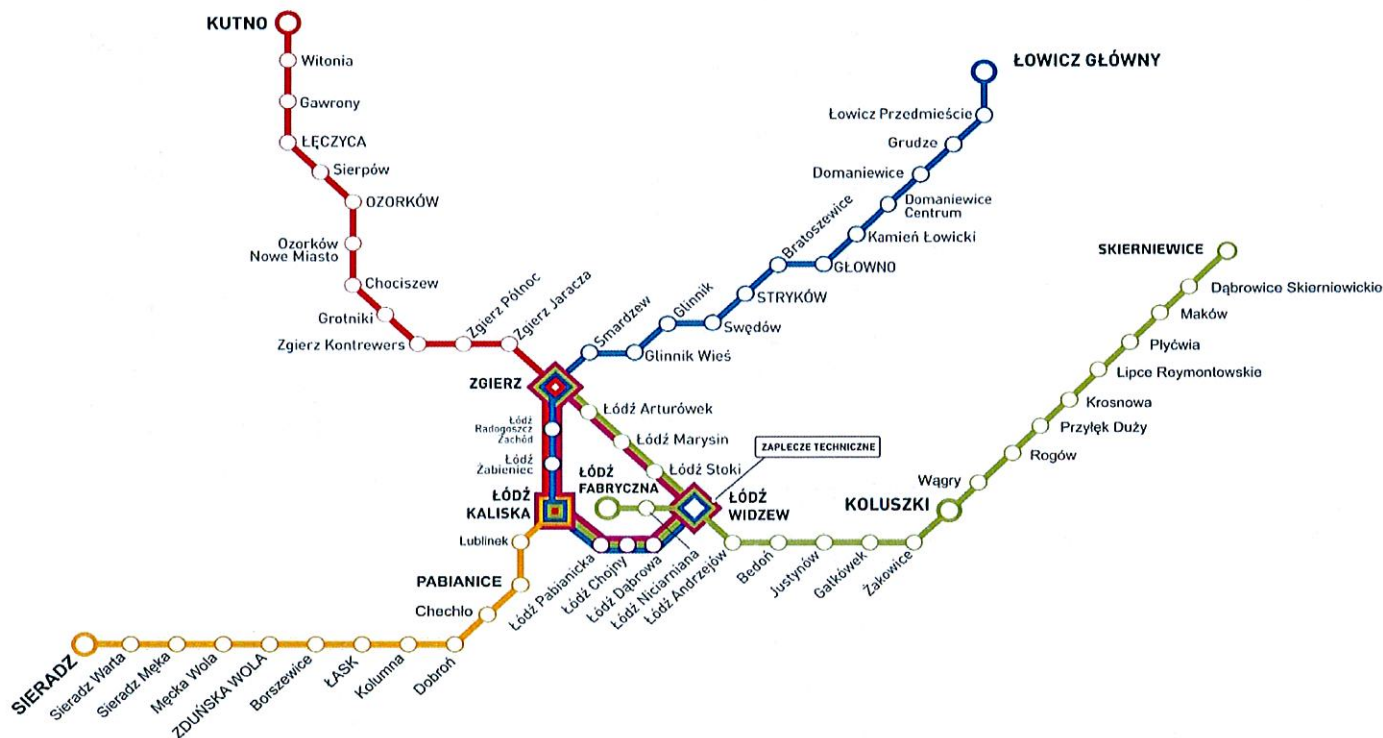
Na podstawie wytycznych określonych w art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym Spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwana dalej ŁKA sp. z o.o., zobowiązana do realizacji norm jakości, opracowała niniejsze sprawozdanie za 2015 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 38/2014 z dnia 10 czerwca 2014 r. zostały przyjęte obowiązujące normy jakości.

Wdrożona dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością oraz normy jakości zostały zakomunikowane i rozpowszechnione do stosowania wszystkim pracownikom Spółki.

Priorytetowym zadaniem Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” 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.

Rok 2015 zaznaczył się wprowadzeniem przez ŁKA sp. z o.o. nowych połączeń. Od dnia 14 czerwca 2015 r. uruchomiono połączenia z Kutnem.



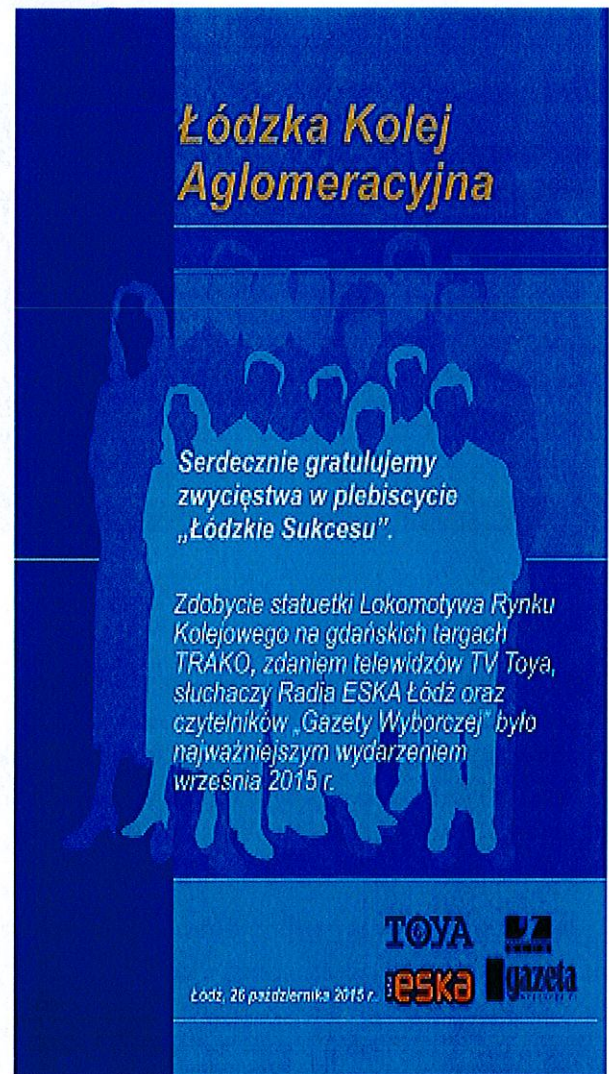


W ramach podnoszenia standardów jakości Spółka brała udział w szeregu działań promujących kolej. Była współorganizatorem wielu wydarzeń, jak również oferowała pomoc w ich organizacji. Do najważniejszych wydarzeń ubiegłego roku należała pomoc w organizacji XV integracyjnego Festiwalu Twórczości Artystycznej Dzieci "Bawmy się razem", pomoc w organizacji XXXVI rajdu pieszego "Wiosenne kwiaty 2015", udział w akcji "Dni otwarte Funduszy Europejskich 2015", pomoc w organizacji XXXVI rajdu pieszego "Barwy jesieni", a także udział w akcji "Narodowe czytanie Lalki". „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wraz z Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Łodzi zorganizowało zbiórkę krwi, a także po raz kolejny z wystawionych na aukcji przedmiotów, całkowity dochód przekazała na rzecz Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy.

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

- Wyróżnienie w konkursie EKOLAURY 2015
- Polska Nagroda Innowacyjności 2015
- I miejsce w plebiscycie "Łódzkie Sukcesu"
- JAKOŚĆ ROKU 2014 w kategorii USŁUGA
- TARGI TURYSTYCZNE NA STYKU KULTUR 2015 - wyróżnienie



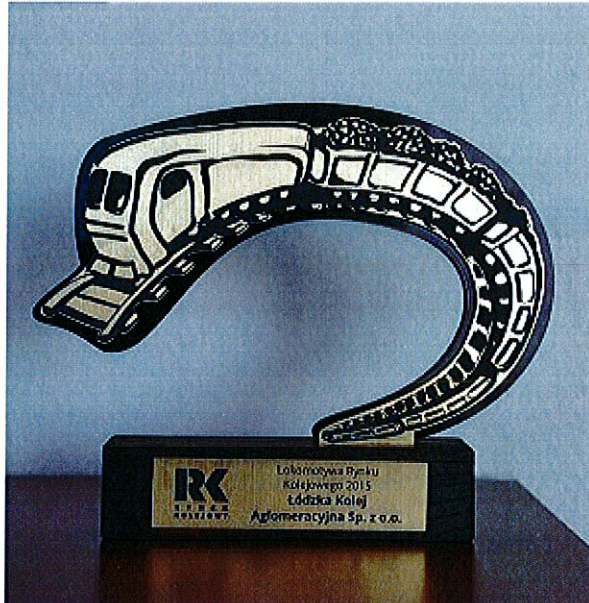


Możemy poszczycić się również nagrodami przyznanymi ŁKA sp. z o.o. podczas Międzynarodowych Targów Kolejowych TRAKO. Otrzymaliśmy znaczące dla nas nagrody :

- Nagrodę specjalną im. inż. Józefa Nowkuńskiego.
- „Lokomotywę Rynku Kolejowego 2015” w kategorii „Nowi przewoźnicy”.
- „MediaKreator” w kategorii „Film/fotografia”.
- Wyróżnienie „Społecznie Odpowiedzialna Kolejowa Firma Roku”.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



i i i i
FIRMA KOLEJOWA
ODPOWIEDZIALNA
SPOŁECZNIE

WYRÓŻNIENIE

dla
Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Sp. z o.o.
za
znaczące zaangażowanie społeczne
uhonorowane w konkursie
Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie

Jacek Kubiak
Prezes Zarządu
Wydziałowa 10-303, Poczta 40-000
1-100000 Warszawa, 020-660-0000

Andrzej Kucharski
Prezes Zarządu
4211 00-1 000

Gdańsk 122 września 2016



1. Informacja i bilety

1.1. Sposób dostarczania informacji:

Pasażerom „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością informacje o rozkładzie jazdy, cenach biletów, taryfach przewozowych, obsługiwanych liniach, a także obowiązujących promocjach i wydarzeniach przekazywane były za pomocą wszystkich dostępnych kanałów informacyjnych. W celu rozpowszechnienia powyższych informacji wykorzystywano plakaty, ulotki, wyświetlacze LCD znajdujące się w pociągach, call center, internet, imprezy okolicznościowe organizowane przez ŁKA sp. z o.o. Przede wszystkim obowiązek udzielania informacji, bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające, spoczywał 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:

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

- Na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl.
- Na tablicach informacyjnych, stacjach kolejowych i przystankach osobowych
- 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
www.bilkom.pl
www.e-podroznik.pl
www.rozklad.sitkol.pl
www.portalpasazera.pl.

1.1.3. Informacja na stacjach i przystankach:

Wszystkie stacje oraz przystanki obsługiwane przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością zaopatrzone są w tablice informacyjne z plakatami informującymi 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. dostarczano podróżnym informacje w różnym zakresie oraz wymiarze. W pociągach udzielano informacji :

- Dotyczących możliwości zakupu biletu.
- Dotyczących obowiązywania Wspólnego biletu Aglomeracyjnego WBA.
- O ofertach handlowych.
- O nazwach oraz kolejności przystanków.

Na wyposażeniu pociągów znajdują się:

- Monitory informacyjne LCD, które wyświetlały informacje o wydarzeniach w regionie, akcjach promocyjnych, ofertach handlowych ŁKA sp. z o.o. i partnerów oraz informacje pasażerskie.
- 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.

1.1.5. Strona internetowa zawiera informacje w zakładkach:

- Sklep internetowy - wyszukiwanie połączeń i zakup biletów.
- Aktualności: zakup biletów, wyszukiwanie połączeń, rozkład jazdy, zasady honorowania biletów Przewozów Regionalnych, zasady wzajemnej sprzedaży biletów ŁKA sp. z o.o. oraz Kolei Wielkopolskich i Kolei Mazowieckich, nowe połączenia, mapę połączeń pociągi promocyjne, inne informacje handlowe, informacje o punkcie rzeczy znalezionych, promocyjne oraz dotyczące innych wydarzeń.
- Informacje o Spółce: władze, certyfikaty, partnerzy ŁKA sp. z o.o., informacje dla dostawców, zamówienia publiczne, informację dla mediów, sprawozdania z realizacji norm jakości usług.
- Oferty: „Łódź bliżej Ciebie”, wspólny bilet aglomeracyjny, oferta „Razem taniej”, oferta dla grup, oferta biletów okresowych, oferta dla seniorów, bilet wycieczkowy, oferta dla firm, bilety strefowe.
- Niezbędnik pasażera: gdzie kupić bilet, zasady honorowania biletów, informacje dla osób niepełnosprawnych, przewóz rowerów i zwierząt, liniowy rozkład jazdy, taryfy i regulaminy, podróż z dzieckiem, reklamacje, skargi i uwagi, przewóz bagażu, ceny biletów.
- Mapa połączeń.
- Nawigacja w komunikacji miejskiej przez portal: www.jakdojadę.pl , szczegółowe informacje o przystankach.
- Poznawaj z ŁKA: informacje o regionie, trasy wycieczkowe, informacje o możliwości dojechania oraz zakupie biletu, imprezach okolicznościowych.
- Dla mediów.
- Galeria zdjęć i filmów.
- Kariera: informacja o naborach.
- Kontakt: dane kontaktowe, tłumacz migowy online, infolinia.



- Projekt „Budowa systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”: wszystkie wiadomości dotyczące projektu, budowy, zakupionego taboru, aktualności itp.
- Aplikacja e-podróżnik.pl.
- Informacje dotyczące kampanii „Bezpieczny przejazd”.

Ogólna ocena wystawiona przez pasażerów dotycząca dostępności informacji na temat podróży uzyskana z badania satysfakcji klientów mierzona w skali 10 stopniowej wyniosła 8,21 punktów. Nie zarejestrowano skarg i reklamacji dotyczących braku odpowiedniej informacji.

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, aplikacja mobilna, biletomaty w pociągach, biletomaty stacjonarne oraz terminale mobilne. Sprzedaż biletów prowadzona również w oparciu o kasy biletowe spółki Przewozy Regionalne, spółki Koleje Mazowieckie oraz spółki Koleje Wielkopolskie.

Bilety okresowe, zawarte w ofercie Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego, można zakupić w każdym stacjonarnym punkcie sprzedaży (Biuro Obsługi Klienta, Punkt Obsługi Klienta, wybrany oddział Banku Zachodniego WBK i Punkt Sprzedaży Biletów).

Spółka honorowała wszystkie ulgi ustawowe, ulgę 50% (sfera budżetowa) jak również oferty specjalne Przewozów Regionalnych : Regiokarty oraz bilet turystyczny.

W celu podniesienia standardów zakupu biletów przez podróżnych umożliwiona została usługa płatności kartą płatniczą zarówno w biletomatach jak i w sklepie internetowym, możliwość generowania biletów na urządzeniach mobilnych podróżnych oraz zakup biletów poprzez aplikację mobilną SkyCash.

1.2.1 Sprzedaż własna

- Sprzedaż prowadzona w pociągach ŁKA sp. z o.o. za pomocą terminali mobilnych lub biletów blankietowych, w które wyposażone są drużyny konduktorskie.
- Sprzedaż biletów w biletomatach umieszczonych w pociągach - można zakupić bilet płacąc gotówką lub kartą płatniczą (wyłącznie zbliżeniowo).
- Sprzedaż w kasach biletowych - Spółka posiadała dwie własne kasy biletowe na stacjach: Łódź Widzew i Łódź Kaliska.
- W sklepie Internetowym – <https://e-bilet.lka.lodzkie.pl>, można dokonać zakupu wszystkich rodzajów biletów.
- Uruchomiono aplikację mobilną - SkyCash.

1.2.2 Sprzedaż za pośrednictwem:

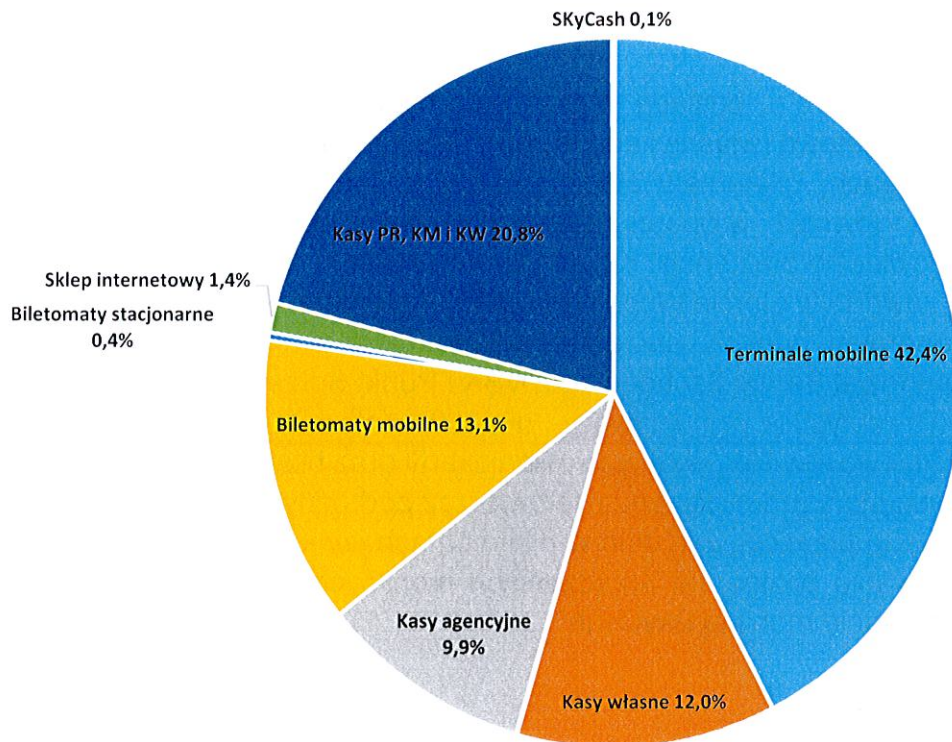
Sprzedaż biletów w roku minionym prowadzona była również:

- We wszystkich kasach Przewozów Regionalnych, Kolei Mazowieckich, Kolei Wielkopolskich oraz w pociągach spółki Przewozy Regionalne.
- Poprzez stacjonarne automaty biletowe usytuowane na terenie województwa mazowieckiego i łódzkiego.



- Sprzedaż biletów w kasach agencyjnych – 3 kasy agencyjne.
- Przy użyciu aplikacji mobilnej - SkyCash.
- Oferta „Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego” umożliwiła sprzedaż biletów za pośrednictwem Biur Obsługi Klienta MPK, Punktów Obsługi Klienta MPK, wybranych oddziałów Banku Zachodniego WBK i Punktów Sprzedaży Biletów MPK, kasach własnych i agencyjnych ŁKA oraz PR.

Sprzedaż biletów w poszczególnych kanałach w roku 2015



Ocena ogólna dostępności kanałów dystrybucji biletów była bardzo pozytywna, badanie satysfakcji klientów w skali od 1 do 10 wykazało ocenę na poziomie 8,68 punktów.

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 2015 r. ŁKA sp. z o.o. posiadała 5 czynnych kas biletowych w tym 2 własne oraz 3 agencyjne.



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

3.1 Opóźnienia

Tabela przedstawia statystykę opóźnień w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r.

	STYCZEŃ	LUTY	MARZEC	KWIECIEŃ	MAJ	CZERWIEC	LIPIEC	SIERPIEŃ	WRZESIEŃ	PAŹDZIERNIK	LISTOPAD	GRUDZIEŃ
liczba pociągów kursujących	2746	2495	2757	2894	2816	3087	3420	3382	3174	3341	3236	3155
liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem	150	122	108	86	97	112	191	165	305	193	155	139
liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:	618	496	538	514	369	553	647	604	590	501	519	406
z opóźnieniem nie większym niż 5 min.	565	466	481	453	319	497	510	504	421	378	392	280
z opóźnieniem nie większym niż 20 min.	615	481	524	494	365	541	631	588	556	412	484	382
z opóźnieniem nie większym niż 60 min.	617	486	537	511	369	553	644	604	576	491	515	404
z opóźnieniem nie większym niż 120 min.	618	495	538	512	369	553	647	604	581	500	519	406
% opóźnień na przybyciu	22,51%	19,88%	19,51%	17,76%	13,10%	17,91%	18,92%	17,86%	18,59%	15,00%	16,04%	12,87%
% opóźnień na przybyciu < 5 min.	20,58%	18,68%	17,45%	15,65%	11,33%	16,10%	14,91%	14,90%	13,26%	11,31%	12,11%	8,87%
% opóźnień na przybyciu <20 min.	22,40%	19,28%	19,01%	17,07%	12,96%	17,53%	18,45%	17,39%	17,52%	12,33%	14,96%	12,11%
% opóźnień na przybyciu <60 min.	22,47%	19,48%	19,48%	17,66%	13,10%	17,91%	18,83%	17,86%	18,15%	14,70%	15,91%	12,81%
% opóźnień na przybyciu <120 min.	22,51%	19,84%	19,51%	17,69%	13,10%	17,91%	18,92%	17,86%	18,30%	14,97%	16,04%	12,87%
% opóźnień z uruchomienia	5,46%	4,89%	3,92%	2,97%	3,44%	3,63%	5,58%	4,88%	9,61%	5,78%	4,79%	4,41%



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, wydarzeń lub trudności eksploatacyjnych regulują niżej wymienione dokumenty:

- Procedura P/18 „Gotowość i postępowania w wypadku stwierdzenia wystąpienia zagrożenia/zdarzenia”.
- Zasady postępowania i informowania o niebezpieczeństwach, w tym sytuacjach kryzysowych zaistniałych na terenie działania Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
- Zasady postępowania po zaistnieniu wydarzenia eksploatacyjnego.
- Zasady postępowania podczas zarządzania przesiadania podróżnych z pociągu do pociągu, w przypadkach nieplanowego zatrzymania pociągu na szlaku.
- Plan postępowania na wypadek pożaru w pojazdach kolejowych.
- Wytoczne w sprawie organizacji przewozów w warunkach zimowych.
- Procedury zarządzania kryzysowego i moduły zadaniowe PKP PLK SA.
- Instrukcja Ir- (R-1) o prowadzeniu ruchu pociągów.
- Instrukcja Ir-8 Instrukcja o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków, incydentów oraz trudności eksploatacyjnych na liniach kolejowych.

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

W tabeli przedstawiono liczbę pociągów odwołanych w 2014 oraz 2015 roku.

	2014 r.	2015 r.
Liczba pociągów przewidziana do kursowania w rozkładzie jazdy	7689	35345
Liczba pociągów faktycznie kursujących	7241	36503
Liczba pociągów odwołanych	448	598
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	5,83%	1,69%

Głównym powodem odwołania pociągów „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2015 r. było zastąpienie w III i IV kwartale wyznaczonych pociągów relacji Łódź Kal. – Sieradz – Łódź Kal. oraz Łódź Kal. – Łowicz Gł. – Łódź Kal. kolejową komunikacją autobusową (w porozumieniu z Organizatorem



przewozów – UM Łódź), 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. W pięciu przypadkach pociągi odwołane zostały z powodu awarii taboru. Każdorazowo, w zastępstwie odwołanych pociągów z przyczyn awaryjnych, 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, 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 informacyjnych. Podróżnych o zmianach informowano także przez wygłaszanie na stacjach i przystankach osobowych odpowiednich komunikatów megafonowych, a także w pociągach przez drużyny pociągowe.

4. Czystość taboru

Realizacja czyszczeń pociągów „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością 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 zamiataniu – 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). Ponadto sprawdzanie jakości świadczonych usług z zakresu codziennego sprzątnięcia oraz przeprowadzanych czyszczeń realizowanych przez firmę Stadler spoczywa na pracownikach ŁKA sp. z o.o. Jakość tych usług monitorowana jest podczas codziennych czynności utrzymaniowych pojazdów, przeprowadzanych kontroli codziennych oraz doraźnych jak i przez przeprowadzane badania satysfakcji klienta.

4.1. Częstotliwość czyszczeń

Tabela przedstawiająca częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach ŁKA sp. z o.o. w 2015 r.

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2015 w %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	98%
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	99%
3	mycie nadwozia	co 30 dni	100%



4	czyszczenie okresowe	co 30 dni	100%
5	czyszczenie gruntowne	po każdym P2 – tj. 90 dni	100%

4.2 Pomiary jakości powietrza

Pojazdy serii Flirt, typ L-4268 eksploatowane przez "ŁKA" sp. z o.o. wyposażone zostały 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) 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 „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością prowadzi coroczne badania satysfakcji klientów. Badanie satysfakcji klienta odbyło się w okresie 23-29.11.2015 r. (48 tydzień roku) i zostało zrealizowane w pociągach kursujących wg rozkładu jazdy obowiązującego od 18.10.2015 r. do 12.12.2015 r. Założona próba badawcza została zrealizowana, zarówno w wymiarze ogólnym, jak i w podziale wynikającym z obsługiwanych linii i dni tygodnia. Finalnie pozyskano 1541 wypełnianych ankiet (z czego 1225 zebranych w dni robocze, a 316 w weekend). Przyjęto próbę badawczą na poziomie 25% średniodobowej liczby pasażerów we wrześniu 2015, tj. 1535 osób.

Ankieta została przygotowana własnymi siłami, zgodnie ze standardami sprawozdawczości obowiązującymi w danej dziedzinie w krajach Unii Europejskiej. Badanie zostało przeprowadzone na zlecenie ŁKA sp. z o.o. przez ankieterów łódzkiego oddziału Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Komunikacji RP, w oparciu o narzędzie badawcze opracowane przez Spółkę, zgodnie ze standardami sprawozdawczości obowiązującymi w danej dziedzinie w krajach Unii Europejskiej. Pasażerowie odpowiadając na pytania, zaznaczali na skali ocen od 1 do 10 swój poziom zadowolenia. Badane były następujące zagadnienia:

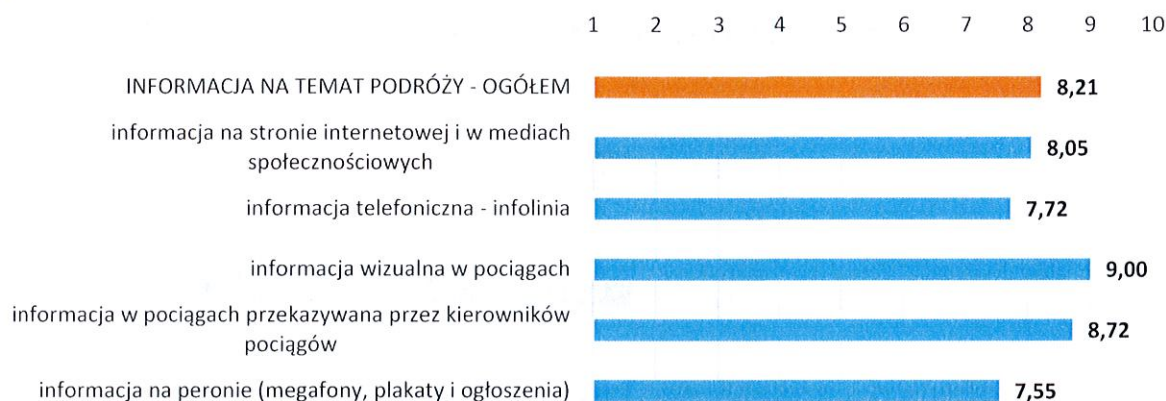


5.1. Poziom dostępności informacji:

Jakość informacji na temat podróży:

Ogólna ocena jakości informacji dotyczących podróży była bardzo pozytywna i w skali od 1 do 10 wyniosła **8,21**.

Tabela. Średnie wartości ocen respondentów w zakresie jakości informacji na temat podróży



Ankietowani pasażerowie mogli przedstawić dodatkowe uwagi na temat jakości informacji na temat podróży. Z tej możliwości skorzystało 7% ogółu respondentów, a wyrażone opinie najczęściej dotyczyły:

- braku (lub niewyraźnych) komunikatów megafonowych;
- zbyt częstych zmian rozkładów jazdy/błędów na rozkładach jazdy;
- braku informacji o numerze peronu, z którego odjeżdża pociąg;
- braku dokładnej informacji z infolinii telefonicznej.

Dostępność informacji na temat podróży

Ogólna ocena dostępności informacji na temat podróży, będąca wypadkową średnich ocen poszczególnych elementów składowych tego bloku tematycznego, okazała się wysoka i wyniosła **7,81**

Tabela. Średnie wartości ocen respondentów w zakresie dostępności informacji na temat podróży.



Ankietowani pasażerowie przedstawili dodatkowe uwagi na temat dostępności przekazywanych informacji. Z tej możliwości skorzystało 5% ogółu respondentów, a wyrażone opinie najczęściej dotyczyły:

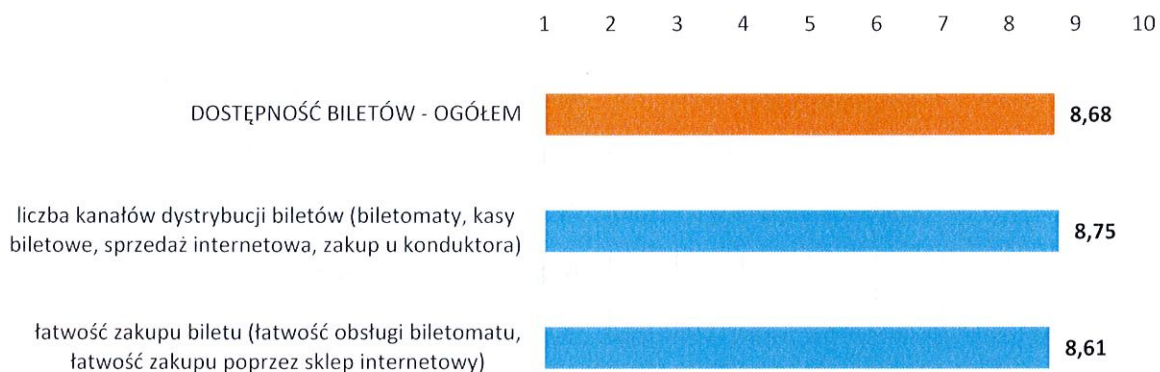


- zbyt częstych zmian rozkładów jazdy/braku czytelności rozkładów jazdy;
- zbyt dużej liczby taryf biletowych;
- braku informacji o opóźnieniach.

5.2 Dostępność biletów

Ocena ogólna dostępności kanałów dystrybucji biletów jest bardzo pozytywna i wyniosła **8,68**

Tabela. Średnie wartości ocen respondentów w zakresie dostępności biletów



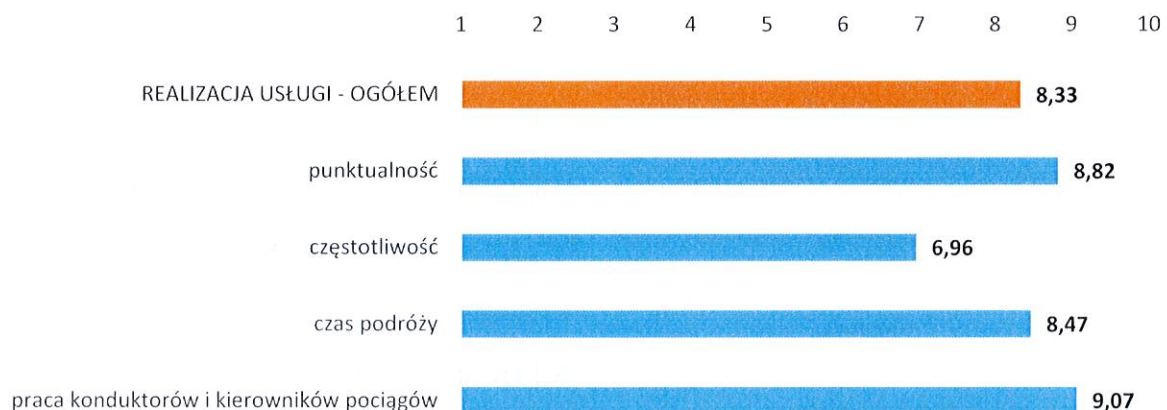
Ankietowani pasażerowie przedstawili uwagi na temat dostępności biletów. Z tej możliwości skorzystało 8% ogółu respondentów, a wyrażone opinie najczęściej dotyczyły:

- nieprawidłowości w funkcjonowaniu biletomatów;
- braku możliwości zakupu/aktywacji biletu WBA przez Internet.

5.3 Realizacja usługi

Realizacja usługi rozumiana jest w przeprowadzonym badaniu jako zbiór elementów przynależnych do oferty przewozowej (punktualność, częstotliwość, czas podróży. Ogólna ocena wynosi **8,33**

Tabela. Średnie wartości ocen respondentów w zakresie realizacji usługi



Ankietowani pasażerowie przedstawili dodatkowe uwagi na temat realizacji usługi. Z tej możliwości skorzystało 8% ogółu respondentów, a wyrażone opinie najczęściej dotyczyły:

- zbyt małej częstotliwości połączeń;

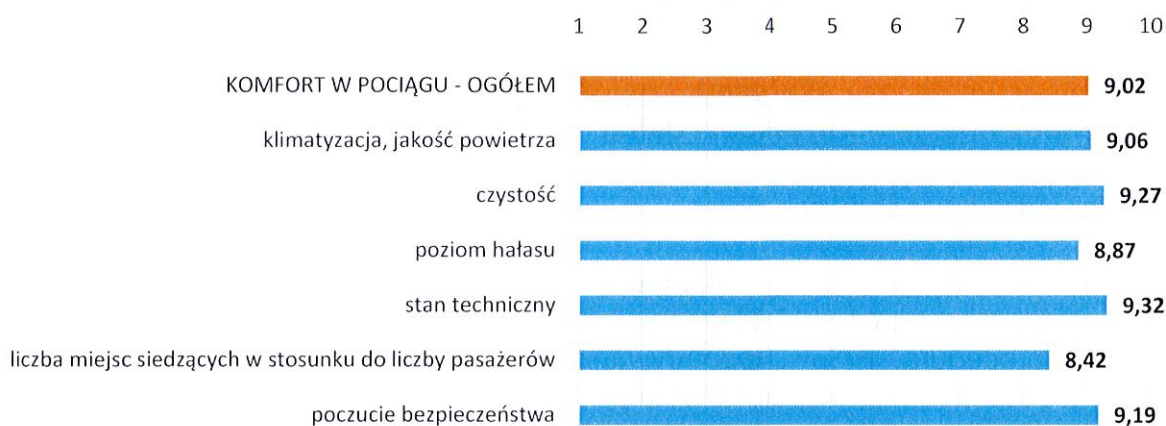


- zbyt długiego czasu podróży.

5.4 Komfort w pociągu

Ogólna ocena komfortu w pociągach ŁKA sp. z o.o. jest bardzo pozytywna i wynosi 9,02 punktów w skali od 1 do 10.

Tabela. Średnie wartości ocen respondentów w zakresie komfortu w pociągu



Ankietowani pasażerowie przedstawili dodatkowe uwagi na temat komfortu w pociągu. Z tej możliwości skorzystało 3% ogółu respondentów, a wyrażone opinie najczęściej dotyczyły:

- zbyt małej liczby miejsc siedzących/zbyt krótkich składów w stosunku do liczby podróżujących pasażerów;
- temperatury w pociągu (latem – zbyt zimno, zimą – zbyt gorąco).

5.5 Oferta na stacjach kolejowych i przystankach (czystość, bezpieczeństwo, gęstość sieci, integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej z rozkładem jazdy pociągów)

Ocena infrastruktury stacji i przystanków kolejowych, a także stopnia integracji rozkładów jazdy lokalnej komunikacji z rozkładami jazdy pociągów wynosi 7,86 punktów.

Tabela. Średnie wartości ocen respondentów w zakresie stacji i przystanków kolejowych



Ankietowani pasażerowie przedstawili dodatkowe uwagi na temat stacji i przystanków kolejowych. Z tej możliwości skorzystało 6% ogółu respondentów, a wyrażone opinie najczęściej dotyczyły:



- braku integracji rozkładów jazdy ŁKA z komunikacją miejską (w Łodzi i innych miastach);
- zbyt małej częstotliwości połączeń ŁKA w określonych porach dnia.

Z kolei pasażerowie, którzy nisko ocenili gęstość sieci przystanków i ich dostępność, mieli możliwość zarekomendowania rozwiązań poprawiających tę sytuację – najczęściej proponowano:

- budowę nowych przystanków kolejowych;
- poprawę integracji rozkładów jazdy ŁKA z przewoźnikami miejskimi/gminnymi.

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 „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością podróżni mogą składać :

- Za pośrednictwem strony internetowej „ŁKA” sp. z o.o. na adres e-mail: reklamacje@lka.lodzkie.pl.
- Na adres siedziby Spółki.
- W kasach biletowych 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 nie okazaniem 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 „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością 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 przesłać odpowiedź. Jeżeli skarga/wniosek dotyczyła kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie leżało do kompetencji ŁKA sp. zo.o. sprawę przekazywano niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

Reklamacje i skargi otrzymane od pasażerów:

W 2015 roku zarejestrowano 294 reklamacje, 101 skarg oraz 105 wniosków.

6.2 Statystyka

Liczba skarg i reklamacji				Sposób rozpatrzenia				Średni czas rozpatrzenia	Suma wypłaconych należności
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Wnioski	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości		
500	294	101	105	455	22	12	11	9,69 dni	3747,46 zł

**Tabela. Udział % w ogólnej liczbie zgłoszeń z podziałem na kategorie.**

OBSZARY ZAGADNIENÍ Z REKLAMACJI I SKARG	Udział % w ogólnej liczbie zgłoszeń	
	2014	2015
Punktualność kursowania pociągów	1,56%	6,80%
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	3,10%	16,80%
Sprzedaż biletów	73,00%	56,20%
Komfort podróży	0,00%	1,70%
Czystość taboru i warunki sanitarne	0,00%	0,20%
Stan techniczny taboru	0,00%	0,00%
Ogrzewanie taboru	1,56%	0,20%
Bezpieczeństwo podróży	0,00%	0,20%
Przekazywanie informacji podróżnym	1,56%	4,20%
Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych i punktu informacji	0,00%	0,80%
Jakość obsługi podróżnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne	7,85%	4,60%
Jakość infrastruktury przystankowej i stacyjnej	0,00%	1%
Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi)	0,00%	0,80%
Pozostałe	6,25%	6,40%

Większość otrzymanych reklamacji dotyczyła nieprawidłowości występujących podczas zakupu biletów na stronie internetowej ŁKA sp. z o.o. oraz nieprawidłowego działania biletomatów. Pasażerowie składali również skargi dotyczące dostosowania rozkładu jazdy pociągów do swoich potrzeb. Zauważalny został wzrost skarg związanych z punktualnością kursowania pociągów, przyczyną czego były prace modernizacyjne prowadzone przez Zarządcę Infrastruktury jak i inne zdarzenia kolejowe.

Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2015 r. wyniosła 0,019%. Wnioski wpływające od pasażerów po przeanalizowaniu i opracowaniu przekazywano niezwłocznie do odpowiednich komórek organizacyjnych merytorycznie odpowiedzialnych za wskazane nieprawidłowości.

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. odpowiedzialnością 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 podawane 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

W związku z wejściem w życie z dniem 3 grudnia 2009 r. Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wprowadziła, „Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się”.

Niniejszy dokument reguluje kwestię 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.

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 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.

LKA sp. z o.o. gwarantuje pełen zakres pomocy w odbywanej podróży w przypadku dokonania jej zgłoszenia przynajmniej z 48-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.

W 2015 r. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zrealizowała 40 przejazdów osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej, co stanowiło 0,002% w stosunku do przewiezionej ilości pasażerów.