



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

**Sprawozdanie
z realizacji norm jakości usług
za 2014 rok**



Łódź 2015

Spis treści

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

Wstęp

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwana dalej „ŁKA” prowadzi od dnia 15 czerwca 2014 r. przewozy pasażerskie, realizując tym samym zadania zlecone przez Samorząd Województwa Łódzkiego.

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 ŁKA zobowiązana do realizacji norm jakości, opracowała niniejsze sprawozdanie za 2014 rok.

W nawiązaniu do ww. rozporządzenia Zarząd Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. Zarządzeniem Nr 37/2014 Prezesa Zarządu z dnia 10 czerwca 2014 r. wdrożył w Spółce 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 ŁKA w formie elektronicznej na wewnętrznym portalu 24 registry.com. Każdy pracownik ma również dostęp do formy papierowej oryginału, który znajduje się u Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Priorytetowym zadaniem Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” jest stałe podwyższanie standardów jakości świadczonych usług w zakresie obsługi pasażerów. Zapewnienie im jak najlepszego komfortu podróży poprzez nowoczesny tabor oraz miłą i fachową obsługę.

W ramach propagowania standardów jakości świadczonych usług Spółka brała udział w szeregu działań promujących kolej. W 2014 r. zorganizowano m.in. akcję promocyjną ekologicznego środka transportu jakim jest kolej i rowery, które można przewozić pociągiem. Promocji dokonano podczas realizowanego przez ŁKA, dla mieszkańców województwa, projektu "eko-kolej".

W ramach tego projektu mieszkańcy województwa podczas realizowanego cyklu: „Wycieczka z Łódzką Koleją Aglomeracyjną” odbyli wyprawy pociągiem z Łowicza do Parku Krajobrazowego Międzyrzecza Warty i Widawki a także z Sieradza do Bolimowskiego Parku Krajobrazowego, Arkadii i Nieborowa.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna zdobyła I miejsce w konkursie „Firma Przyjazna Rodzinie”, organizowanym przez Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi



Możemy pochwalić się również dwiema nagrodami przyznanymi za prowadzenie działalności. Gwiazdą Gospodarki, czyli wyróżnieniem dla firm, m.in. z branży kolejowej, które swoimi działaniami przyczyniają się do korzystnych zmian w polskiej gospodarce. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. została doceniona za doprowadzenie do wzrostu jakości usług transportowych, integracji oraz rozwoju regionu łódzkiego. ŁKA sp. z o.o. zdobyła również II miejsce w konkursie "Lider Innowacji Województwa Łódzkiego 2012". O tej nagrodzie dla „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. zdecydowali internauci. Przewoźnik nominowany jest do tytułu „Jakość Roku 2014”.





1. Informacja i bilety

1.1. Informacje:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. w ramach obowiązku informowania podróżnych o rozkładzie jazdy, cenach biletów, taryfach przewozowych oraz obowiązujących promocjach i wydarzeniach wykorzystuje wszystkie dostępne kanały informacyjne jakimi są: plakaty, ulotki, wyświetlacze LCD umieszczone w pociągach, drużyny pociągowe, call center, internet oraz wszystkie imprezy promocyjne organizowane przez ŁKA.

1.1.2. Rozkład jazdy:

Informacja o bieżącym rozkładzie jazdy , jak i o zmianach umieszczona jest:

- Na stronie internetowej ŁKA
- Na tablicach informacyjnych
- Na stacjach i przystankach osobowych
- W kasach biletowych
- Na stronach internetowych: www.rozklad-pkp.pl, www.sitkol.pl

Udzielana jest:

- Przez pracowników drużyn konduktorskich w pociągach
- Przez pracowników kas biletowych
- Przez pracowników infolinii pod nr: 42 205 55 15

1.1.3. Informacja na stacjach i przystankach:

Wszystkie stacje oraz przystanki obsługiwane przez ŁKA zaopatrzone są w tablice informacyjne z plakatami informującymi o:

- Bieżącym rozkładzie
- Połączeniach obsługiwanych przez ŁKA
- „Wspólnym Bilecie Aglomeracyjnym”
- Ofertach specjalnych „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
- Możliwościach i zasadach podróży z rowerami
- Zasadach przewozu zwierząt
- Zasadach pomocy w podróżowaniu dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Informacja dostarczana jest również poprzez urządzenia sieci rozgłoszeniowej Pracownicy kas biletowych mają obowiązek udzielania informacji o połączeniach, cenach biletów, promocjach, obowiązujących przepisach oraz innych informacjach związanych z możliwością odbycia podróży.



1.1.4. Informacje dostarczane podczas podróży:

- Na wyświetlaczach LCD w pociągach wskazywana jest: aktualna godzina, numer pociągu, relacja, przystanek
- Na monitorach informacyjnych LCD wyświetlane są informacje o ofertach handlowych ŁKA, akcjach promocyjnych, wydarzeniach w regionie
- W przypadku opóźnienia pociągu, nieplanowanego postoju lub innych zdarzeń pasażerowie informowani są przez wewnętrzny system informacji audio lub przez drużynę pociągową

1.1.5. Strona internetowa zawiera informacje w zakładkach:

- Sklep internetowy – informacje o połączeniach i cenach biletów z możliwością zakupu
- Aktualności: informacje na temat możliwości zakupu biletów, wyszukiwania połączeń, rozkładu jazdy, zasad honorowania biletów Przewozów Regionalnych, nowych połączeń, pociągów promocyjnych, inne informacje handlowe, promocyjne oraz dotyczące wydarzeń Spółki
- Informacje o Spółce: władze, certyfikaty, partnerzy ŁKA sp. z o.o., dostawcy
- Oferty: informacje na temat stosowanych ofert specjalnych np.: „Łódź bliżej Ciebie”, wspólny bilet aglomeracyjny, oferta dla rodzin, bilet wypoczynkowy, oferta dla grup, oferta biletów okresowych, oferta dla seniorów, bilet wycieczkowy, oferta dla firm, bilety strefowe
- Niezbędnik pasażera: informacje na temat: gdzie kupić bilet, zasad honorowania biletów, przewozu rowerów i zwierząt, informacje dla osób niepełnosprawnych, liniowy rozkład jazdy, taryfy i regulaminy, informacje na temat podróży z dzieckiem oraz możliwości składania reklamacji, skarg i uwagi, najczęściej zadawane pytania
- Mapa połączeń: mapę połączeń, nawigację w komunikacji miejskiej przez portal: www.jakdojade.pl, szczegółowe informacje o przystankach
- Wydarzenia z regionu: informacje o wydarzeniach promocyjnych, zdjęcia, informacje o regionie, informacje o konkursach
- Eko-kolej: informacje na temat eko-projektów ŁKA, WOŚP, itp.
- Dla mediów
- Galeria zdjęć i filmów
- Kariera: informacja o naborach
- Kontakt: dane kontaktowe, tłumacz migowy online, infolinia, formularz kontaktowy
- Projekt „Budowa systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”: wszystkie wiadomości dotyczące projektu, budowy, zakupionego taboru, aktualności itp.

Ogólna ocena wystawiona przez pasażerów dotycząca dostępności informacji na temat podróży uzyskana z badania satysfakcji klientów mierzona w skali 10 stopniowej wyniosła 8,30 punktów. Nie zarejestrowano skarg i reklamacji dotyczących braku odpowiedniej informacji.

1.2 Bilety

Spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. posiada własną sieć dystrybucyjną sprzedaży biletów: kasy biletowe, sklep internetowy, biletomaty, terminale mobilne. Prowadzona jest również sprzedaż, na podstawie zawartej umowy, w kasach biletowych spółki Przewozy Regionalne. Bilety okresowe, w ofercie Wspólny Bilet Aglomeracyjny, można zakupić w każdym stacjonarnym punkcie sprzedaży MPK (Biurach Obsługi Klienta, Punktach Obsługi Klienta, wybranych oddziałach Banku Zachodniego WBK i Punktach Sprzedaży Biletów). Spółka honoruje wszystkie ulgi ustawowe, stosuje własne ulgi handlowe jak również honoruje wybrane oferty specjalne Przewozów Regionalnych m.in.: regio karnet 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 oraz możliwość generowania biletów na urządzeniach mobilnych podróżnych.

1.2.1 Sprzedaż własna

Sprzedaż prowadzona jest:

- W pociągach ŁKA sp. z o.o.
 - z terminali mobilnych, w które wyposażone są drużyny konduktorskie
 - poprzez biletomaty umieszczonych w każdym składzie gdzie można zakupić bilet płacąc gotówką lub kartą płatniczą
- W kasach biletowych ŁKA: Spółka posiada trzy własne kasy biletowe zlokalizowane na stacjach: Łódź Widzew, Łódź Kaliska, Łowicz Główny
- Poprzez sklep internetowy – <https://e-bilet.lka.lodzkie.pl>, można dokonać zakupu wszystkich rodzajów biletów

1.2.2 Sprzedaż za pośrednictwem

- Sprzedaż biletów poprzez kasy spółki Przewozy Regionalne oraz w pociągach uruchamianych przez PR
- Sprzedaż biletów w kasach agencyjnych – do końca 2014 r spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. posiadała 4 kasy agencyjne zlokalizowane w Pabianicach, Zduńskiej Woli, Kolumnie i Sieradzu
- Oferta „Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego” umożliwiła sprzedaż biletów za pośrednictwem Biur Obsługi Klienta i Punktów Obsługi Klienta MPK oraz wybranych oddziałów Banku Zachodniego WBK

L.p.	Roczna sprzedaż biletów	
1	% biletów sprzedawanych przez internet	1,30
2	% biletów sprzedawanych w kasach	62,37
3	% biletów sprzedawanych przez konduktorów	29,32
4	% biletów sprzedawanych w biletomatach	7,01



Ocena ogólna dostępności kanałów dystrybucji biletów jest bardzo pozytywna, badanie satysfakcji klientów w skali od 1 do 10 wykazało ocenę na poziomie 8,26 punktów. W 2014 roku zarejestrowano 46 reklamacji dotyczących nieprawidłowości podczas sprzedaży biletów, występujących głównie przy zakupie przez stronę internetową bądź za pomocą biletomatów co stanowi 0,013 % nieprawidłowości w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów.

2. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Pracownicy „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. obsługujący kasy biletowe zobowiązani są do udzielania wszelkich informacji dotyczących połączeń, oferty przewozowej, możliwości zakupu biletu oraz innych informacji w ramach posiadanych kompetencji i wiedzy.

Na koniec 2014 r. ŁKA sp. z o.o. posiadała 7 czynnych kas biletowych w tym 3 własne oraz 4 agencyjne.

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

3.1 Opóźnienia

Statystyka opóźnień w okresie od 15 czerwca do 31 grudnia 2014 r.

Zestawienie za 2014 r.							
	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień
liczba pociągów kursujących	200	403	392	1080	1114	1714	2338
liczba pociągów uruchomionych z opóźnieniem	12	20	19	27	41	50	142
liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:							
z opóźnieniem nie większym niż 5 min.	28	72	77	204	250	410	562
z opóźnieniem nie większym niż 20 min.	23	50	64	181	208	370	491
z opóźnieniem nie większym niż 60 min.	26	64	72	199	245	403	543
z opóźnieniem nie większym niż 120 min.	28	72	77	203	250	410	559
	28	72	77	204	250	410	562
% opóźnień z uruchomienia	6,00%	4,96%	4,85%	2,50%	3,68%	2,92%	6,07%
% opóźnień na przybyciu < 5 min.	11,50%	12,41%	16,33%	16,76%	18,67%	21,59%	21,00%
% opóźnień na przybyciu <20 min.	13,00%	15,88%	18,37%	18,43%	21,99%	23,51%	23,22%
% opóźnień na przybyciu <60 min.	14,00%	17,87%	19,64%	18,80%	22,44%	23,92%	23,91%

3.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

W przypadkach wystąpienia zdarzeń, wydarzeń lub trudności eksploatacyjnych postępowanie regulowane jest przez niżej wymienione dokumenty:

- Procedura „Gotowość i postępowania w wypadku stwierdzenia wystąpienia zagrożenia/zdarzenia”
- Instrukcja postępowania w sprawach wypadków, poważnych wypadków i incydentów
- Plan postępowania w sytuacjach kryzysowych
- 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

Ponadto każdorazowo w wypadku opóźnienia pociągów informacja kierowana jest do pasażerów przez informację wygłaszaną na stacjach i przystankach osobowych na podstawie odrębnych umów zawartych z podmiotami odpowiedzialnymi za systemy rozgłoszeniowe, infolinię, przez wewnętrzny system informacji audio oraz przez drużynę pociągową.

3.3 Odwołania pociągów

Dane za 2014 r.	
Liczba pociągów przewidziana do kursowania w rozkładzie jazdy	7689
Liczba pociągów faktycznie kursujących	7241
Liczba pociągów odwołanych	448
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	5,83%

Powodem odwołania pociągów „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. w 2014 r. były zmiany organizacji ruchu spowodowane prowadzoną przez Zarządcę Infrastruktury modernizacją stacji Łódź Widzew oraz przebudową wyznaczonych przejazdów kolejowych na linii nr 14, a także awarią urządzeń srk na stacji Łódź Kaliska w dniu 22.12.2012 r. Należy podkreślić, że żaden z pociągów nie został odwołany z powodów leżących po stronie Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. W przypadku odwołania pociągów związanych z modernizacją infrastruktury zapewniona została komunikacja zastępcza: od dnia 1 września 2014 r. do 11 października 2014 r. zgodnie z zastępczym rozkładem jazdy Nr ZZRJP_2014-5-1 z dnia 23.07.2014 oraz w oparciu o regulamin tymczasowy prowadzenia ruchu pociągów (Nr IZESg-703-25/14 z dnia 21.05.2014 r.) miało miejsce zamknięcie torów nr 1 i 2 na linii nr 14.

Na skutek powyższego odwołane zostały n/w pary pociągów Spółki ŁKA:

- pociąg nr 11597 odjeżdżający ze st. Łódź Kaliska o godz. 12.10 do Sieradza,
- pociąg nr 11535 odjeżdżający ze st. Łódź Kaliska o godz. 15.21 do Sieradza,
- pociąg nr 11598 odjeżdżający ze st. Sieradz o godz. 14.10 do Łodzi Kaliskiej,
- pociąg nr 11618 odjeżdżający ze st. Sieradz o godz. 16.44 do Łodzi Kaliskiej.



W celu zapewnienia realizacji postanowień Ustawy Prawo Przewozowe oraz Umowy o świadczenie usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zawartej z organizatorem przewozów, ŁKA zapewniła przewóz zastępczy (komunikację autobusową).

Informacje o zmianach w rozkładzie jazdy oraz uruchomieniu komunikacji zastępczej umieszczane są każdorazowo na stronie internetowej ŁKA, na wszystkich stacjach i przystankach kolejowych na tablicach informacyjnych, na ulotkach, w kasach biletowych, w pociągach na wyświetlaczach informacyjnych. Podróżni o zmianach informowani są przez drużyny konduktorskie oraz poprzez wygłaszane na stacjach odpowiednie komunikaty zamawiane u podmiotów odpowiedzialnych za systemy rozgłoszeniowe na stacjach i przystankach.

4. Czystość taboru

Realizacja czyszczeń pojazdów pociągów ŁKA odbywa się na podstawie umowy Nr 38/2012 zawartej z firmą Stadler Polska Sp. z o.o. Do obowiązków wykonawcy należy bieżące utrzymanie czystości taboru tj. wykonywanie czyszczeń pobieżnych i codziennych polegających m.in., na zmiataniu, odkurzaniu, myciu, dezynfekcji i opróżnianiu śmieci. 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 opróżnianie zbiorników z fekaliami (WC). Ponadto sprawdzanie jakości świadczonych usług z zakresu codziennego sprzątania jak i przeprowadzanych czyszczeń realizowanych przez firmę Stadler spoczywa na pracownikach ŁKA sp. z o.o. Jakość tych usług monitorowana jest podczas przeprowadzanych kontroli codziennych oraz doraźnych jak i przez przeprowadzane badania satysfakcji klienta.

4.1. Częstotliwość czyszczeń

Lp.	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2014 w %
1	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%
2	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	98%
3	mycie nadwozia	co 30 dni	96%
4	czyszczenie okresowe	co 18 dni	70%
5	czyszczenie gruntowne	co 35 dni + 3 dni	90%

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 na 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.

5. Badanie opinii pasażerów

W celu monitorowania oraz dalszego podwyższania poziomu oferowanych usług „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. prowadzi coroczne badania satysfakcji klientów. Badanie to w 2014 r. przeprowadzone zostało w dniach 13-19 października. Przeprowadzono łącznie 500 ankiet, przebadano około 34% pasażerów podróżujących średnio w ciągu doby pociągami Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej z czego 48% wśród badanych korzysta z przejazdów codziennie. Ankieta została przeprowadzona przez firmę zewnętrzną, zgodnie ze standardami sprawozdawczości obowiązującymi w danej dziedzinie w krajach Unii Europejskiej. Pasażerowie odpowiadając na pytania, zaznaczali na skali ocen od 0 do 10 swój poziom zadowolenia. Badane były następujące zagadnienia:

5.1. Poziom dostępności informacji:

Udostępnianie informacji na temat podróży:

Ogólna ocena dostępności na temat podróży jest bardzo pozytywna i w skali od 1 do 10 wynosi 8,30. Najniżej przez badanych respondentów została oceniona informacja przekazywana na peronach – usługa ta świadczona jest przez PKP PLK S.A.

- Informacja na peronie (megafony , plakaty, ogłoszenia) - 7,58
- Przekazywanie informacji w pociągach przez konduktorów i kierowników pociągów – 8,73
- Informacja wizualna w pociągach – 8,63
- Informacja telefoniczna – call center – 8,31
- Udostępnianie informacji na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych – 8,26

Treść przekazywanych informacji

Zdecydowanie pasażerowie najbardziej zadowoleni są z poziomu dostępności informacji na temat rozkładu jazdy, który przekazywany jest za pośrednictwem strony internetowej, call center, ulotek rozdawanych przy kasach biletowych na dworcach kolejowych i imprezach organizowanych przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. Dostępny jest on również na każdym przystanku i stacji kolejowej w formie plakatów.

Na ocenę ogólną treści przekazywanych informacji w skali od 1 do 10, która wynosi 7,87 składają się poniższe informacje:

- Dostępność informacji na temat prac torowych – 7,27
- Dostępność informacji na temat opóźnień – 7,43
- Dostępność informacji na temat możliwości przewozu rowerów – 8,54
- Dostępność informacji na temat cen biletów i oferty taryfowej – 7,91
- Dostępność informacji na temat rozkładu jazdy – 8,16

5.2 Dostępność biletów

Ocena ogólna dostępności kanałów dystrybucji biletów jest bardzo pozytywna i wynosi 8,26 w skali od 1 do 10, 71% ankietowanych pasażerów jest zadowolonych z dostępności kanałów dystrybucji biletów. Na ogólną ocenę wpływ miały takie elementy jak:

- Łatwość zakupu biletów (łatwość w obsłudze biletomatu, sklepu internetowego) – 8,15
- Liczba kanałów dystrybucji biletów (biletomaty, kasy biletowe, sprzedaż internetowa, zakup u konduktora) – 8,37

5.3 Realizacja usługi

Realizacja usługi rozumiana jest w przeprowadzonym badaniu jako zbiór elementów przynależnych do oferty przewozowej (punktualność, częstotliwość, czas podróży). Z deklarowanego poziomu satysfakcji klientów wynika że 60% pasażerów jest w pełni zadowolonych z realizowanych usług. Ogólna ocena wynosi 8,23.

Badano elementy:

- Praca konduktorów i kierowników pociągów – 9,17
- Czas podróży – 8,35
- Częstotliwość – 6,94
- Punktualność – 8,45

Zdecydowanie najlepiej ocenieni zostali pracownicy zespołu drużyn konduktorskich „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. Najniższą ocenę uzyskała natomiast częstotliwość kursowania pociągów, co związane jest z niedawnym uruchomieniem przewozów jak i dostępnością do infrastruktury. Czynniki te wymaga dalszych analiz i poprawy.

5.4 Komfort w pociągu

Ogólna ocena komfortu w pociągach ŁKA sp. z o.o. jest bardzo pozytywna i wynosi 9,33 punktów w skali od 1 do 10, 77% pasażerów jest w pełni zadowolonych z komfortu oferowanego w pociągach. W ramach badania wzięto pod uwagę następujące zagadnienia:

- Poczucie bezpieczeństwa – 9,24
- Liczba miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów – 8,84
- Stan techniczny pojazdów – 9,44
- Poziom hałasu – 9,18
- Czystość w pociągu – 9,36
- Klimatyzacja, jakość powietrza – 9,13

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 7,96 punktów w skali od 1 do 10, 50% pasażerów jest w pełni zadowolona z jakości infrastruktury stacji i przystanków kolejowych a także ze stopnia integracji rozkładów



jazdy. Najwyższą ocenę uzyskała gęstość sieci przystanków i łatwość w dotarciu do nich komunikacją miejską i indywidualną. Najniżej pasażerowie ocenili czystość stacji i przystanków, należy tutaj zaznaczyć, że ŁKA nie jest właścicielem ocenianej przez podróżnych infrastruktury.

Ocenie poddane zostały :

- Integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w miejscu zamieszkania z rozkładem jazdy pociągów – 7,66
- Integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w Łodzi z rozkładem jazdy pociągów – 7,83
- Dostępność stacji i przystanków kolejowych (gęstość sieci) – 8,47
- Dostępność stacji i przystanków kolejowych (łatwość w dotarciu samochodem, komunikacją publiczną, rowerem, itp.) - 8,18
- Poziom bezpieczeństwa – 8
- Czystość stacji i przystanków – 7,54

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 2012 r., poz. 1173), Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz.266), „Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt” „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.

Celem procedury jest staranne i rzetelne rozpatrywanie skarg, reklamacji oraz wniosków podróżnych. Stanowi ona jednolity tryb postępowania stanowiący podstawę 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” sp. z o.o. podróżni mogą składać za pośrednictwem :

- Strony internetowej „ŁKA” sp. z o.o. na adres e-mail: reklamacje@lka.lodzkie.pl
- Na adres siedziby spółki

Podróżny może złożyć reklamację:

- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu
- Z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu
- Gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty

- Gdy w związku z nie okazaniem w pociągu może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego/ulgowego

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia:

- Oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (bilet na przejazd)
- Oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów
- Odpowiedź na reklamację udzielana jest 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, podróżny może składać w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia. Niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, udziela się wnoszącemu odpowiedzi. W usprawiedliwionych przypadkach ŁKA informuje pasażera o wydłużeniu terminu odpowiedzi na okres nie dłuższy niż trzy miesiące od daty złożenia skargi. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź. Jeżeli skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie należy do kompetencji ŁKA, sprawa jest przekazywana 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:

Od chwili uruchomienia przewozów pasażerskich przez ŁKA, tj. od dnia 15 czerwca 2014 r. do 31 grudnia 2014 r. wpłynęły 63 reklamacje i skargi w tym 46 reklamacji oraz 17 skarg. Wszystkie skargi i reklamacje zostały rozpatrzone. Na korzyść pasażerów rozpatrzono 36 reklamacji, suma wypłaconych należności z tego tytułu wyniosła 1015,89 zł. Rozpatrzono również wnioski złożone przez pasażerów. Bez rozpatrzenia ze względów formalnych pozostały 2 wnioski.

6.2 Statystyka

Liczba skarg i reklamacji			Sposób rozpatrzenia				Średni czas rozpatrzenia	Suma wypłaconych należności
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości		
63	46	17	36	8	2	0	17,30 dni	1015,89 zł

Reklamacje najczęściej dotyczyły nieprawidłowości podczas sprzedaży biletów w sklepie internetowym ŁKA oraz nieprawidłowego działania biletomatów. Pasażerowie złożyli 6 skarg dotyczących jakości obsługi podróżnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne z czego większość dotyczyła odjazdu pociągu, według oceny podróżnych niezgodnego z rozkładem jazdy lub zakupu niewłaściwego biletu, były to skargi bezzasadne. Liczba skarg i reklamacji w stosunku do liczby przewiezionych pasażerów w 2014 r. wyniosła 0,018%. Wnioski wpływające od pasażerów po przeanalizowaniu i opracowaniu przekazywane są niezwłocznie do odpowiednich komórek organizacyjnych merytorycznie odpowiedzialnych za wskazane nieprawidłowości.

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 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (dalej zwane Rozporządzeniem, w celu zapewnienia wszelkiej możliwej pomocy w odbywaniu podróży osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej) „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o. o. wprowadziła, „Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej”.

Niniejszy dokument reguluje kwestię udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w podróży przez pracowników ŁKA lub pracowników innego podmiotu działającego w imieniu ŁKA 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 jak również w przypadkach podróży z przesiadką do/z pociągu innego przewoźnika.

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. przy obsłudze osób niepełnosprawnych współpracuje m.in. z PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., z PKP S.A. Oddział Gospodarowania Nieruchomościami, z PKP S.A. Oddział 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 gwarantuje pełen zakres pomocy w odbywanej podróży w przypadku dokonania jej zgłoszenia przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem.

Powiadomienie odbywa się:

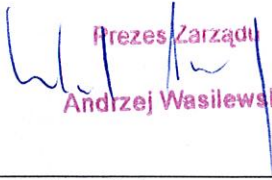
- Telefonicznie na numer telefonu: 42 205 55 15
- Za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki

Podróżni zainteresowani udzieleniem pomocy zostaną poinformowani 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 udziela drużyna pociągowa.

W 2014 r. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. zrealizowała 6 przejazdów osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej, co stanowiło 0,001% w stosunku do przewiezionej ilości pasażerów.

Opracował:  Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania Jakością Magdalena Klusek	Uzgodnił:  Ektor Handlowy Anna Lenarczyk  NACZELNIK WYDZIAŁU Jan Kotyła  Naczelnik Wydziału Jakości i Bezpieczeństwa Przewozów Barbara Szeligowska
Komórka organizacyjna merytorycznie odpowiedzialna Wydział Jakości i Bezpieczeństwa Przewozów	Zatwierdził:  Prezes Zarządu Andrzej Wasilewski
Zabrania się dokonania zmian treści dokumentu, a także jego kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością	

