



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA ROK 2022

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



Łódź 2023



Spis treści

Wstęp.....	3
1. Informacja i bilety	7
1.1. Sposób dostarczania informacji podczas podróży	8
1.2. Informacja na stacjach i przystankach	8
1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy.....	9
1.4. Strona internetowa.....	10
1.5. Bilety.....	11
1.6. Sprzedaż własna	13
1.7. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	14
1.8. Dostępność informacji dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.....	14
2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów.....	16
2.1. Opóźnienia	16
2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	17
3. Odwołania pociągów.....	18
4. Czystość taboru	19
4.1. Częstotliwość czyszczeń	19
4.2. Pomiar jakości powietrza	21
4.3. Dostępność toalet.....	21
5. Badanie opinii pasażerów	22
6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	25
6.1. Sposób informowania pasażerów o ich prawach i obowiązkach	25
6.2. Stosowane procedury	25
6.3. Statystyka	27
6.4. Odwołania od zapłaty	30
7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.....	30
7.1. Standardy dostępności usług „ŁKA” sp. z o.o.	31
7.2. Wyniki przewozowe	32
7.3. Zero Project 2022 Award	33

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 „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwana dalej „ŁKA” sp. z o.o., zobowiązana do realizacji wyznaczonych norm jakości, opracowała niniejsze sprawozdanie za 2022 rok.

Spółka „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. posiada licencję na świadczenie usług transportu kolejowego w Unii Europejskiej oraz Europejskim Obszarze Gospodarczym, ważną od 3 czerwca 2011 r., wydaną przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego. Misją Spółki jest zapewnienie bezpiecznego, sprawnego oraz komfortowego transportu pasażerskiego. W 2022 r. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. realizowała przewozy na terenie województwa łódzkiego, mazowieckiego, wielkopolskiego, kujawsko-pomorskiego oraz świętokrzyskiego na zlecenie Organizatora Przewozów, którym jest Samorząd Województwa Łódzkiego, obsługując również miejską aglomerację łódzką, gdzie stanowiła uzupełnienie dla komunikacji lokalnej. W ciągu roku Spółka uruchomiła nowe połączenia do Torunia i Spały (weekendowe), a wraz z wejściem w życie nowego rocznego rozkładu jazdy 2022/2023 do Opoczna i Skarżyska-Kamiennej.

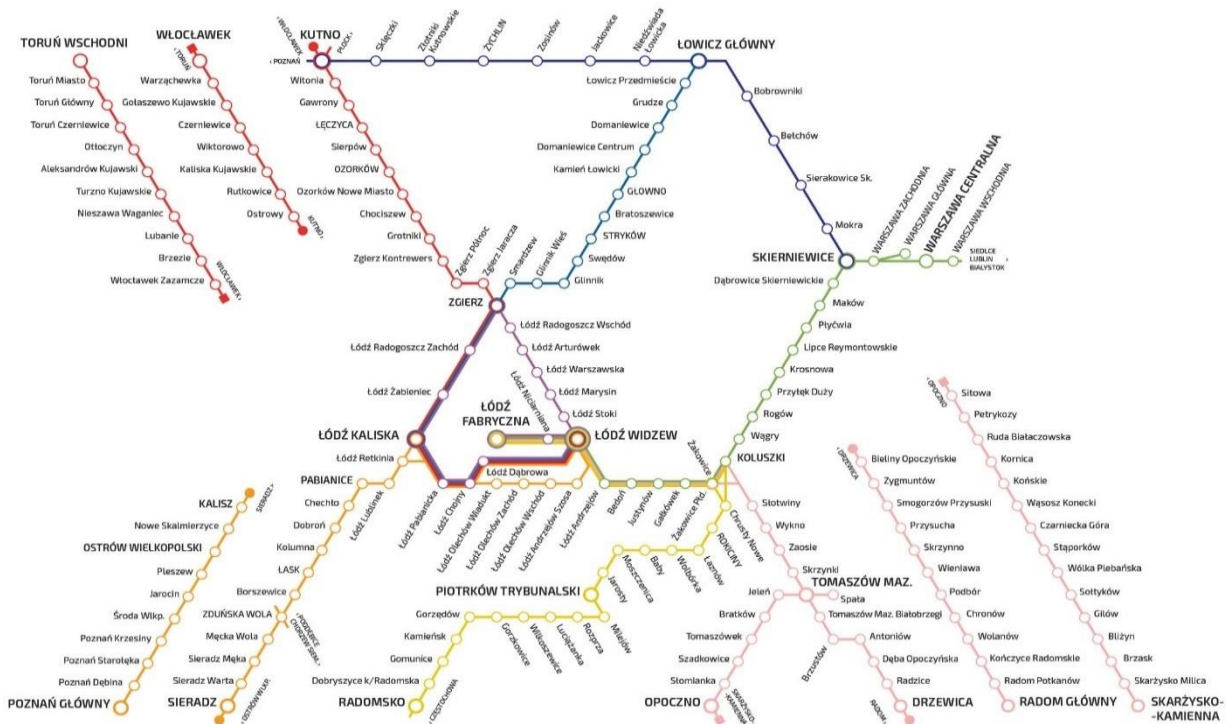
Rys. 1. Nowe połączenia ŁKA

The infographic is divided into several sections:

- Top Left:** "NOWY KIERUNEK ŁKA" (New Direction ŁKA) featuring a route to **TORUŃ**. It highlights "CODZIENNE POŁĄCZENIA" (Daily Connections), a "BILET NORMALNY 34,20 zł" (Normal Ticket 34.20 zł), and a "CZAS PRZEJAZDU ok. 3'10''" (Travel Time approx. 3'10'').
- Top Right:** "NOWY KIERUNEK ŁKA" (New Direction ŁKA) featuring a route to **OPOCZNO I SKARŻYSKO-KAMIENNA**. It highlights "17 POŁĄCZEŃ W TYM 12 BEZPŁATNYCH DO HELIKÓW ŁÓDŹ - OPOCZNO - ŁÓDŹ" (17 connections, including 12 free to Helikows), a travel time of "**~78 MINUT**" (approx. 78 minutes), and "ATRAKCYJNE CENY BILETÓW" (Attractive Ticket Prices).
- Bottom Section:** "WYSTARTUJ Z ŁKA DO SPAŁY" (Start from ŁKA to Spały) event on **25.06 sobota** (Saturday, June 25) at 9:40 from Łódź Fabryczna. It includes a family picnic in Spały from 11:30 to 19:00 and a special offer "OFERTA „ŁKA STARTUJE DO SPAŁY”" (Offer "ŁKA Starts to Spały") where the train ride is free for everyone on June 25.

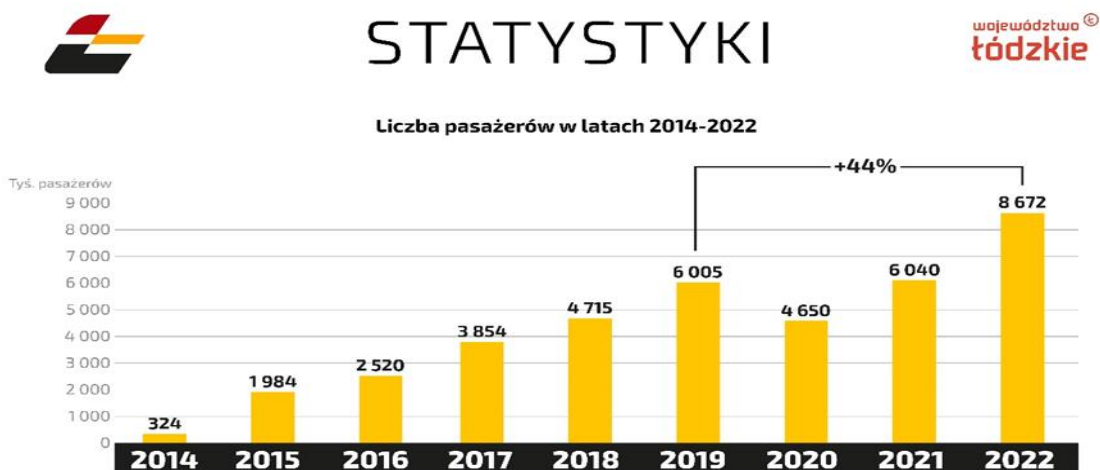
Logos for Łódzka Kolej Aglomeracyjna, województwo łódzkie, and "URODZINY 8 ŁKA" (8th Anniversary of ŁKA) are also present.

Rys. 2. Aktualna mapa połączeń



Zgodnie z polityką Spółki celem nadrzędnym jest stałe podwyższanie standardów jakości świadczonych usług z położeniem nacisku na jak najlepszą, miłą i fachową obsługę pasażerów, zapewnienie odpowiedniego komfortu podróży poprzez nowoczesny tabor, a także budowanie rozpoznawalności i wizerunku „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o., jako przewoźnika nowoczesnego, niezawodnego, komfortowego i nastawionego na oczekiwania pasażerów. Realizując powyższe cele Spółka w 2022 r. zwiększyła pracę eksploatacyjną, która wyniosła 5 468 312 pociągokilometrów i była o 8% wyższa niż w 2021 roku. W 2022 roku z pociągów „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. skorzystało 8 671 728 pasażerów – to o 2 631 270 , czyli o 44% więcej, niż w roku 2021.

Rys. 3. Liczba przewiezionych pasażerów (2014-2022)



Kontynuując działania z lat poprzednich, zgodne z przyjętą strategią, Spółka realizowała działania promocyjno-informacyjne, wydarzenia specjalne, przejazdy, eventy, kampanie reklamowe, promując tym nowe połączenia, oferty biletowe, kanały sprzedaży oraz rozbudowany tabor.

Rys. 4. Wydarzenia specjalne/eventy w 2022 r.



W ramach Programu Zielona Kolej ŁKA, jako pierwszy przewoźnik w Polsce, zawarła wieloletnią umowę PKP Energetyką na dostawę energii trakcyjnej z odnawialnych źródeł. Obowiązująca od początku 2022 roku umowa zawarta pomiędzy ŁKA a PKP Energetyka to prawdziwy kamień milowy w realizacji Programu Zielona Kolej – zakładającego przejście całego transportu kolejowego w Polsce na zasilanie energią trakcyjną z elektrowni solarnych i wiatrowych. Celem tego przedsięwzięcia jest osiągnięcie udziału OZE w źródłach jej pochodzenia na poziomie 50% w 2025 r., 85% w 2030 r., a docelowo – w 100%. Program realizowany jest przez PKP Energetyka w ramach Centrum Efektywności Energetycznej Kolei (CEEK) – branżowej inicjatywy, której celem jest optymalizacja zużycia energii elektrycznej w transporcie kolejowym w Polsce.

Rys. 5. ŁKA w Programie Zielona Kolej



W związku z konfliktem zbrojnym na terenie Ukrainy ŁKA włączyła się w koordynowaną przez PKP Intercity akcję przewozu potrzebujących z miejscowości granicznych w głąb kraju. W okresie od 26 lutego do 31 marca 2022 r. ŁKA uruchomiła sześć pociągów specjalnych: trzykrotnie obsłużona została relacja Przemyśl – Łódź, a jednokrotnie – Jarosław – Łódź i Chełm – Łódź. Raz pociąg humanitarny pojechał zaś z Łodzi przez Grodzisk Mazowiecki i Warszawę do Rzepina na granicy polsko-niemieckiej. W sumie pociągami specjalnymi Spółki podróżowało ponad 2500 uchodźców. Równoległe ŁKA przewoziła potrzebujących także swoimi kursami regularnymi, wprowadzając możliwość skorzystania z bezpłatnych przejazdów dla obywateli Ukrainy.

Rys. 6. ŁKA Solidarna z Ukrainą



1. Informacja i bilety

Założona przez „ŁKA” sp. z o.o. norma jakościowa:

- Udostępnianie pasażerom aktualnych informacji na stronie internetowej i na stronach mediów społecznościowych,
- Przekazywanie informacji wizualnej w pociągach,
- Przekazywanie informacji w pociągach przez kierownika pociągu lub osoby upoważnione,
- Przekazywanie informacji na peronach,
- Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.

W celu określenia spełnienia powyższych norm jakościowych raz w roku dokonuje się analizy rejestru skarg, wniosków i reklamacji oraz badania satysfakcji klienta. W założeniu średnia ocen uzyskanych z badania satysfakcji pasażerów nie powinna być niższa niż 6,0 w dziesięciostopniowej skali opinii. Natomiast stosunek skarg i reklamacji do liczby przewiezionych pasażerów nie powinien przekroczyć 10%.

W 2022 r. cel norm jakości dotyczących informacji oraz sprzedaży biletów został osiągnięty.

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

Rys. 7. Kanały informacyjne dostępne w „ŁKA” sp. z o.o.



W celu rozpowszechnienia powyższych informacji Spółka wykorzystywała media społecznościowe, plakaty, ulotki, wyświetlacze LCD znajdujące się w pociągach, kasach biletowych własnych, call center, internet, a także imprezy okolicznościowe organizowane przez „ŁKA” sp. z o.o. Obowiązek udzielania informacji, bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające, spoczywał na drużynach pociągowych. Pracownicy kas biletowych, punktów sprzedaży i Centrum Obsługi Pasażera mieli obowiązek udzielania informacji o połączeniach, cenach biletów, promocjach, obowiązujących przepisach oraz innych informacjach związanych z możliwością odbycia podróży.

1.1. Sposób dostarczania informacji podczas podróży

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

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

Pociągi wyposażono w:

- monitory informacyjne LCD, wyświetlające informacje pasażerskie, informacje o akcjach promocyjnych, ofertach handlowych „ŁKA” sp. z o.o. i partnerów, akcjach dotyczących bezpieczeństwa w ruchu kolejowym, jak i o wydarzeniach w regionie,
- wyświetlacze – tablice LED systemu informacji pasażerskiej LCD z wyświetlaną aktualną datą i godziną, numerem pociągu, relacją, przystankami osobowymi,
- wewnętrzny system informacji pasażerskiej głosowej przekazujący informację o realizowanej trasie pociągu, bieżącej i następnej stacji zatrzymania pociągu.

W przypadku opóźnienia pociągu, nieplanowanego postoju lub innych zdarzeń, pasażerów informowały drużyny pociągowe oraz wewnętrzne systemy informacji audio.

1.2. Informacja na stacjach i przystankach

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

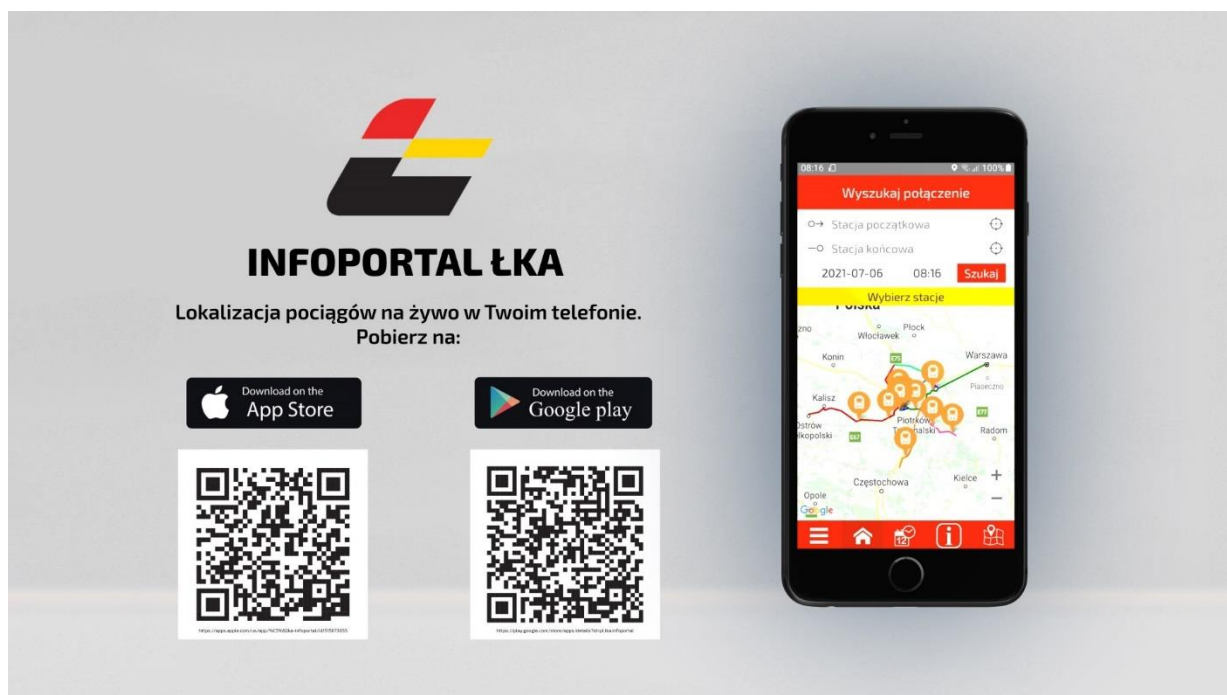
- bieżącym rozkładzie,
- połączeniach obsługiwanych przez „ŁKA” sp. z o.o.,
- ofercie *Wspólny Bilet Aglomeracyjny*,

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

1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy

Łódzka Kolej Aglomeracyjna jako pierwszy przewoźnik kolejowy w Polsce zaoferowała swoim klientom nowe, wszechstronne narzędzie dostępne na telefony ułatwiające podróżowanie – aplikację „Infoportal ŁKA”, która umożliwia pasażerom śledzenie pociągów w czasie rzeczywistym, wyszukiwanie połączeń, uzyskanie informacji o opóźnieniach, czy zdarzeniach na trasie. To kolejne działanie ze strony Spółki zwiększające dostępność do kolei i spełniające oczekiwania współczesnego pasażera.

Rys. 8. Aplikacja *Infoportal ŁKA*.



Dodatkowo informacje o rozkładzie jazdy, jak i o wszelkich zmianach w nim udostępniano:

- na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl,
- na platformie INFOPORTAL (www.infoportal.lka.lodz.pl),
- na tablicach informacyjnych, stacjach kolejowych i przystankach osobowych,
- w kasach biletowych oraz punktach sprzedaży,
- w pociągach u pracowników drużyn konduktorskich,

- na infolinii pod nr: 887 879 980,
- w wyszukiwarkach internetowych:
 - www.rozklad-pkp.pl,
 - www.bilkom.pl,
 - www.e-podroznik.pl,
 - www.rozklad.sitkol.pl,
 - www.portalpasazera.pl,
 - www.koleo.pl.

1.4. Strona internetowa

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

Poprzez portal internetowy www.lka.lodzkie.pl dostarczano wszystkim zainteresowanym niezbędnymi wiadomościami o:

- zakupie biletów przez sklepy internetowe lub aplikacje mobilne,
- rozkładzie jazdy oraz wszelkich jego zmianach,
- remontach i utrudnieniach zaplanowanych na lata 2022-2023,
- ofertach handlowych Spółki,
- lokalizacji pociągów on-line,
- szczegółowych informacjach dla pasażera dotyczących m.in.:
 - honorowania biletów,
 - regulaminu i taryfy przewozowej,
 - podróży z dzieckiem, zwierzęciem, bagażem lub rowerem,
 - odległości taryfowych,
 - trybu składania reklamacji, skarg oraz wniosków,
 - punktu rzeczy znalezionych,
 - informacji dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej.
- Spółce: władze, certyfikaty, partnerzy „ŁKA” sp. z o.o., informacje dla dostawców, zamówienia publiczne, informacje dla mediów, nagrody, wyróżnienia, podziękowania, raport roczny, sprawozdania z realizacji norm jakości usług,
- danych kontaktowych Spółki, numerze infolinii, komunikatach Rzecznika prasowego,
- Wideotłumaczu – tłumacz migowy on-line:
- zasadach korzystania z Obiektu Infrastruktury Usługowej „ŁKA” sp. z o.o. – boczniczy kolejowej,

- projektach: Budowa systemu „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” – wiadomości dotyczące projektów, budowy, zakupionego taboru, aktualności itp.,
- regionie łódzkim, trasach wycieczkowych, informacje o możliwości dojechania oraz zakupie biletu, imprezach okolicznościowych,
- weekendowym połączeniu Łódź – Warszawa,
- możliwości reklamy w „ŁKA” sp. z o.o.,
- karierze: informacja o naborach, rekrutacji na dane stanowisko,
- aplikacji e-podróżnik.pl,
- aplikacji KOLEO,
- aplikacji mPay,
- aplikacji SkyCash,
- aplikacji Bilkom,
- kampanii: „Bezpieczny przejazd”,
- nawigacji w komunikacji miejskiej przez portal: www.jakdojadę.pl oraz szczegółowe informacje o przystankach.

1.5. Bilety

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

Sprzedaż biletów w 2022 r. prowadzono również za pośrednictwem:

- kas biletowych spółek: PKP „Intercity” S.A., POLREGIO S.A., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., Koleje Śląskie Sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. i Arriva RP sp. z o.o.,
- automatów biletowych MPK-Łódź (w taborze oraz w automatach stacjonarnych) – sprzedaż biletów jednorazowych,
- biletomatów stacjonarnych usytuowanych na terenie miasta Pabianice – sprzedaż biletów jednorazowych czasowych strefowych ważnych w strefie A aglomeracji łódzkiej.

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

W ramach współpracy z Fundacją Polskich Kolei Wąskotorowych w Rogowie (dalej: FPKW) została wprowadzona wspólna oferta „ŁKA + Kolej Wąskotorowa”. Według przedmiotowej oferty

każda osoba mogła kupić jednorazowy bilet na przejazd pociągiem ŁKA w relacji do/z Rogowa i pociągiem FPKW, w dniach kursowania pociągów FPKW.

W ramach współpracy z Zarządem Dróg i Transportu w Łodzi oraz Zarządem Transportu Miejskiego w Warszawie w zakresie specjalnej oferty dla weekendowych pasażerów „ŁKA” sp. z o.o. podróżujących na linii łódzko-warszawskiej obowiązuje oferta: „ŁKA łączy z Warszawą” oraz „ŁKA łączy z Łodzią”. W ramach ofert „ŁKA łączy – WWA” pasażer otrzymuje dwa bilety na odrębnych blankietach, tj. bilet jednorazowy „ŁKA łączy”, upoważniający do przejazdu pociągiem ŁKA Sprinter z Łodzi do Warszawy Zachodniej, Centralnej lub Wschodniej oraz bilet „ŁKA łączy – WWA”, na podstawie którego po opuszczeniu dworca może podróżować przez 75 minut w 1 strefie ZTM wszystkimi środkami warszawskiej komunikacji, czyli autobusami, tramwajami, pociągami Szybkiej Kolei Miejskiej i metrem. Analogicznie pasażerowie przyjeżdżający z Warszawy i Skierniewic do Łodzi pociągiem ŁKA Sprinter na podstawie biletu „ŁKA łączy” mogą dalej podróżować tramwajami i autobusami w strefie miejskiej i podmiejskiej lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi przez okres 60 minut na podstawie biletu „ŁKA łączy – ŁDZ”.

Dodatkowo „ŁKA” sp. z o.o. wprowadziła oferty specjalne „ŁKA łączy z Poznaniem” oraz „ŁKA łączy z Włocławkiem” dzięki, którym Pasażerowie otrzymują dwa bilety na odrębnych blankietach, tj. bilet jednorazowy „ŁKA łączy”, upoważniający do przejazdu pociągiem ŁKA z Łodzi do Poznania/Włocławka oraz bilet „ŁKA łączy z Poznaniem/Włocławkiem” upoważniający do przejazdu komunikacją miejską w wyżej wskazanych miastach.

W swojej ofercie taryfowej „ŁKA” sp. z o.o. posiada również „Wspólny Bilet Samorządowy”. Bilet ten jest biletem imiennym, uprawniającym do nieograniczonej liczby przejazdów w ciągu 24 godzin od określonej na nim daty i godziny zakupu lub godziny wskazanej przez nabywcę we wszystkich pociągach przewidzianych w rozkładzie jazdy, uruchamianych przez przewoźników, którzy przystąpili do powyższej inicjatywy. Nabycie powyższego biletu możliwe jest jedynie poprzez kasy biletowe, biletomaty oraz aplikację mobilną SkyCash i mPay.

Usługę płatności kartą płatniczą za zakup biletu można zrealizować:

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

W Spółce funkcjonuje Pakiet Podróżnika umożliwiający przejazd na jednym blankiecie pociągami kilku przewoźników oraz oferta Wspólnego Biletu uprawniająca do przejazdu

pociągami kilku przewodników w ramach wspólnej taryfy. Sprzedaż Wspólnego Biletu jest także dostępna poprzez sklep internetowy Bilkom.pl.

Wprowadzono, na skalę dotychczas niestosowaną, integrację różnych środków transportu. W aglomeracji łódzkiej wzajemnie honorowane są bilety pomiędzy przewoźnikami kolejowymi PKP „Intercity” S.A., POLREGIO S.A., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. oraz „ŁKA” sp. z o.o.

W 2022 r. wzajemne honorowanie biletów z POLREGIO S.A. w pociągach ŁKA zostało rozszerzone o wspólne odcinki: Tomaszów Mazowiecki – Skarżysko Kamienna, Kutno – Toruń Główny. Natomiast na odcinku Łódź Fabryczna – Poznań Główny zostało wprowadzone wzajemne honorowanie biletów z Kolejami Wielkopolskimi sp. z o.o.

1.6. Sprzedaż własna

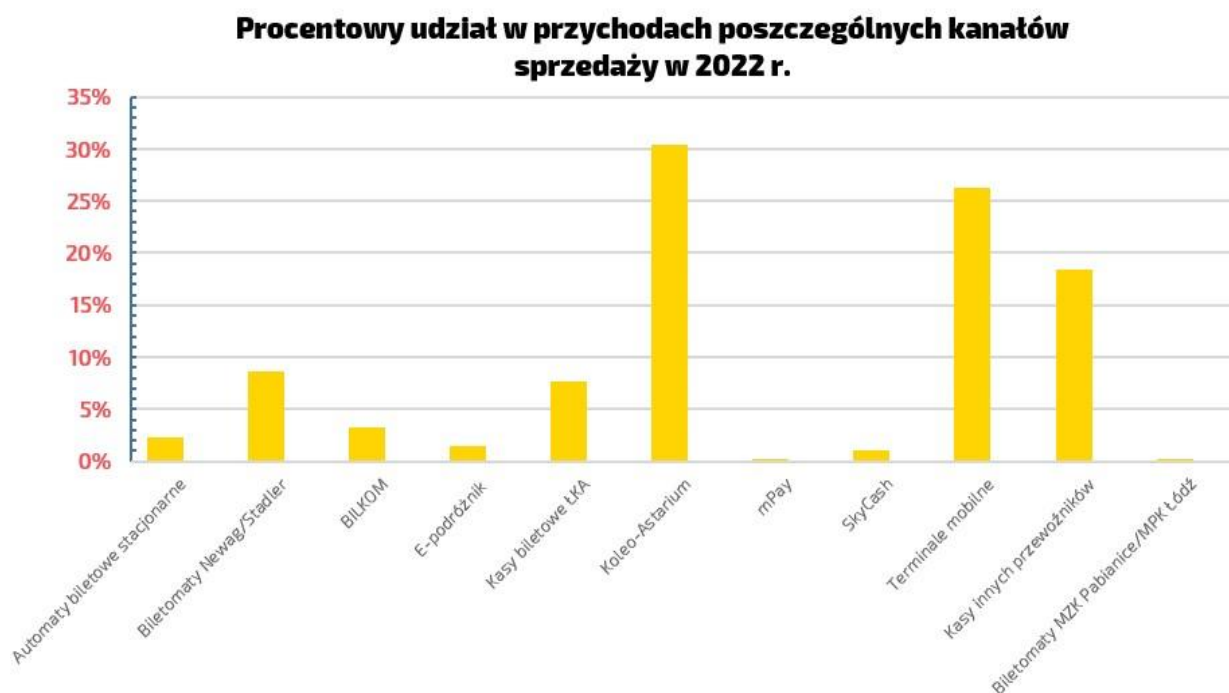
Spółka prowadziła sprzedaż biletów:

- w pociągach za pomocą terminali mobilnych lub biletów blankietowych, w które wyposażone są Drużyny Konduktorskie,
- w biletomatach umieszczonych w pociągach – można zakupić bilet płacąc gotówką lub kartą płatniczą (wyłącznie zbliżeniowo),
- w kasach biletowych własnych na stacjach: Łódź Kaliska, Łódź Fabryczna.

Sprzedaż biletów w roku minionym prowadzona była również:

- we wszystkich kasach spółek: POLREGIO S.A., „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o., „Koleje Wielkopolskie” sp. z o.o., „PKP Intercity” S.A., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., „Koleje Śląskie” sp. z o.o., „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., Arriva RP sp. z o.o. poprzez stacjonarne automaty biletowe usytuowane na terenie województwa mazowieckiego i łódzkiego (od czerwca 2022 r. sprzedaż została rozszerzona o biletomaty na dworcu w Radomsku oraz Piotrkowie Trybunalskim),
- w kasach agencyjnych „ŁKA” sp. z o.o. na stacjach: Pabianice, Sieradz;
- przy użyciu aplikacji mobilnej SkyCash oraz mPAY,
- za pośrednictwem sklepów internetowych: KOLEO, pod adresem: www.koleo.pl oraz „Bilkom”, pod adresem: www.bilkom.pl, www.e-podroznik.pl,
- w ramach Oferty: „Wspólnego Biletu Aglomeracyjnego” w kasach biletowych (własnych i agencyjnych) „ŁKA” sp. z o.o., wybranych kasach PR oraz Biurach Obsługi Klienta MPK-Łódź, Punktach Obsługi Klienta MPK-Łódź i Punkt Sprzedaży Biletów MPK-Łódź,
- w automatach biletowych MPK-Łódź (Biletomaty BM-102 – w taborze MPK oraz w automatach stacjonarnych MPK) – bilety strefowe jednorazowe.

Rys. 9. Kanały dystrybucji biletów i ich udział w przychodach na rzecz „ŁKA” sp. z o.o.



W Spółce funkcjonuje projekt sprzedaży biletów w KOLEO na przejazdy jednorazowe wraz ze wskazaniem miejsca do siedzenia w pociągach kategorii ŁKA Sprinter (ŁS) kursujących w relacji Łódź Fabryczna – Warszawa Wschodnia – Łódź Fabryczna.

1.7. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Pracownicy kas biletowych własnych i agencyjnych oraz pracownicy kas innych przewoźników, z którymi „ŁKA” sp. z o.o. zawarła umowy o współpracę w zakresie wzajemnego świadczenia usług obsługujących punkty sprzedaży zobowiązani są do udzielania wszelkich informacji dotyczących połączeń, oferty przewozowej, możliwości zakupu biletu oraz innych informacji w ramach posiadanych kompetencji i wiedzy.

Na koniec 2022 r. „ŁKA” sp. z o.o. posiadała cztery czynne kasy biletowe, w tym trzy własne oraz jedną agencyjną.

1.8. Dostępność informacji dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Głównym własnym kanałem informacyjnym jest strona internetowa przewoźnika. Spełnia ona wymogi ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych i jest zgodna ze standardem WCAG2.1.

Informacje przekazywane za pośrednictwem mediów społecznościowych są dostępne zgodnie z generalnymi zasadami obowiązującymi w portalach tych mediów. Kasy biletowe własne

i agencyjne oraz Centrum Obsługi Pasażera są wyposażone w pętle indukcyjne i dostęp do tłumacza języka migowego. „ŁKA” sp. z o.o. umożliwia poprzez stronę internetową połączenie z infolinią z pośrednictwem tłumacza języka migowego. Istnieje również możliwość połączenia się z tłumaczem języka migowego online na tabletach obsługi pociągów i udzielenie na życzenie informacji w trakcie podróży w języku migowym. Natomiast w 19 pojazdach Spółki są pętle indukcyjne umożliwiające słyszenie informacji bezpośrednio w aparatach słuchowych.

Wszystkie pociągi posiadają wyświetlacze z informacjami o trasie i najbliższych stacjach/przystankach, a także system głosowych zapowiedzi stacji i przystanków. Innowacyjnym rozwiązaniem w ŁKA jest oznaczenie numerów siedzeń w pociągach Flirt oraz Newag, które integruje druk wypukły i druk w alfabecie Braille’a ze znacznikiem NFC. Znacznik NFC umożliwia odczytanie numeru siedzenia przy pomocy telefonu. Ułatwia to znalezienie miejsca osobom, które nie czytają biegle Braille’a.

Rys. 10. Oznakowanie miejsc w pociągu.



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

Założona przez „ŁKA” sp. z o.o. norma jakościowa:

- Kursowanie pociągów ŁKA zgodnie z rozkładem jazdy.

W celu określenia spełnienia powyższej normy dwa razy w roku dokonuje się analizy dokumentacji. W założeniu udział pociągów opóźnionych *na przybyciu* w ogólnej liczbie kursujących pociągów Spółki za kwartał – nie większy niż 10%. Udział pociągów opóźnionych z *odejścia* w ogólnej liczbie kursujących pociągów Spółki za kwartał – nie większy niż 8%. Natomiast średnie opóźnienie pociągów z *odejścia* i *na przybyciu* za kwartał – nie większe niż 25 minut.

W 2022 r. założone przez Spółkę wartości wskaźnika nie zostały w pełni osiągnięte – udział pociągów opóźnionych *na przybyciu* oraz z *odejścia* był większy niż zakładano. Z kolei średnie opóźnienie pociągów roku 2022 wynosiło około 16 minut, w związku z powyższym ten cel normy jakościowej został osiągnięty.

2.1. Opóźnienia

Poniższa tabela zawiera dane dotyczące wskaźnika udziału pociągów opóźnionych z *uruchomienia* oraz *na przybyciu* w ogólnej liczbie pociągów kursujących. Wyżej wymienione wskaźniki – odpowiednio – wynoszą: z *uruchomienia* – 8,86%, *na przybyciu* – 33,50%.

Rys. 11. Punktualność kursowania pociągów uruchamianych przez „ŁKA” sp. z o.o. w 2022 r.

Punktualność kursowania pociągów w 2022 r.	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	2022
liczba pociągów faktycznie kursujących	6451	5884	6653	6238	6507	6495	6714	6694	6186	6247	6105	6688	76862
liczba pociągów uruchomionych z odejścia z opóźnieniem	516	335	508	333	508	611	855	749	544	471	556	822	6808
liczba pociągów opóźnionych na przybyciu:	1948	1222	1766	1432	1727	2319	2859	2566	2517	2336	2274	2780	25746
z opóźnieniem nie większym niż 60 min.	1918	1210	1726	1425	1720	2306	2844	2554	2480	2329	2272	2767	25551
z opóźnieniem 61-119 min	27	6	28	4	4	12	14	8	28	7	2	11	151
z opóźnieniem większym lub równym 120 min.	3	6	12	3	3	1	1	4	9	0	0	2	44
% opóźnień z uruchomienia	8,00%	5,69%	7,64%	5,34%	7,81%	9,41%	12,73%	11,19%	8,79%	7,54%	9,11%	12,29%	8,86%
% opóźnień na przybyciu	30,20%	20,77%	26,54%	22,96%	26,54%	35,70%	42,58%	38,33%	40,69%	37,39%	37,25%	41,57%	33,50%
% opóźnień nie większych niż 60 min.	29,73%	20,56%	25,94%	22,84%	26,43%	35,50%	42,36%	38,15%	40,09%	37,28%	37,22%	41,37%	33,24%
% opóźnień 61-119 min.	0,42%	0,10%	0,42%	0,06%	0,06%	0,18%	0,21%	0,12%	0,45%	0,11%	0,03%	0,16%	0,20%
% opóźnień większych lub równych 120 min.	0,05%	0,10%	0,18%	0,05%	0,05%	0,02%	0,01%	0,06%	0,15%	0,00%	0,00%	0,03%	0,06%
% utraconych połączeń z innymi pociągami													

Zgodnie z umową zawartą między Spółką a PKP PLK S.A. o wykorzystanie zdolności przepustowej do przewozu osób w rozkładzie jazdy pociągów, do wzajemnych rozliczeń z tytułu punktualnego kursowania pociągów przyjmuje się opóźnienia *na przybyciu* od 6 minut wzwyż.

Zarządca infrastruktury kolejowej, tj. „PKP Polskie Linie Kolejowe” S.A., odpowiedzialny za prowadzenie i dokumentowanie realizacji ruchu kolejowego nie prowadzi rejestracji skomunikowań zrealizowanych, bądź niezrealizowanych. Spółka „ŁKA” sp. z o.o. również nie prowadzi i nie prowadziła rejestru utraconych skomunikowań.

2.2. 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”.
- Umowy zawierane przez Spółkę z innymi przewoźnikami o wzajemnym honorowaniu biletów i przewozie podróżnych w przypadku sytuacji awaryjnych.
- Zasady postępowania i informowania o niebezpieczeństwach, w tym sytuacjach kryzysowych zaistniałych na terenie działania „ŁKA” sp. z o.o. oraz opis organizacji systemu zarządzania kryzysowego w „ŁKA” sp. z o. o.
- Zasady postępowania po zaistnieniu wydarzenia eksploatacyjnego.
- Zasady postępowania podczas zarządzenia przesiadania podróżnych z pociągu do pociągu lub zastępczej komunikacji drogowej, w przypadkach nieplanowego zatrzymania pociągu na szlaku.
- Plan postępowania na wypadek pożaru w pojazdach kolejowych.
- Wytyczne w sprawie organizacji przewozów w warunkach zimowych.
- Instrukcja postępowania w sprawach wypadków, poważnych wypadków i incydentów ŁKAr-9.
- Procedury zarządzania kryzysowego i moduły zadaniowe PKP PLK S.A.
- Instrukcja Ir-1 o prowadzeniu ruchu pociągów.
- Instrukcja Ir-8 Instrukcja o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków i incydentów w transporcie kolejowym.

Spółka przy pomocy platformy INFOPORTAL (infoportal.lka.lodzkie.pl), pozwalającej na bieżące śledzenie ruchu pociągów, dzięki danym z GPS, udostępnia podróżnym informacje o lokalizacji pociągów online. Ponadto niezbędne informacje o opóźnieniach pociągów kierowano do pasażerów za pośrednictwem komunikatów wygłaszanych przez pracowników Zarządcy Infrastruktury na stacjach i przystankach osobowych, wewnętrznego systemu informacji audio, drużyny pociągowej, strony internetowej www.lka.lodzkie.pl oraz mediów społecznościowych.

3. Odwołania pociągów

Założona przez „ŁKA” sp. z o.o. norma jakościowa:

- Brak odwołań pociągów z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji.

W celu określenia spełnienia powyższej normy dwa razy w roku dokonuje się analizy dokumentacji. W założeniu udział pociągów odwołanych z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji w stosunku do ogólnej liczby kursujących pociągów Spółki za półrocze – nie większy niż 2%. Natomiast udział pociągów odwołanych z przyczyn awaryjnych w całej i częściowej relacji w stosunku do ogólnej liczby kursujących pociągów Spółki, bez zapewnienia komunikacji zastępczej za półrocze – nie większy niż 1%.

W 2022 r. cel powyższej normy jakości został osiągnięty

Głównymi przyczynami odwoływania pociągów „ŁKA” sp. z o.o. w 2022 r. były zmiany organizacji ruchu kolejowego, spowodowane prowadzoną przez Zarządcę Infrastruktury modernizacją torów kolejowych na wielu liniach województwa łódzkiego, a także innymi, niezależnymi od Spółki, zdarzeniami kolejowymi, powodującymi przerwę lub ograniczenie w ruchu na poszczególnych szlakach.

Rys. 12. Liczba wszystkich odwołanych pociągów w latach 2016-2022.

Pociągi odwołane	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Liczba pociągów przewidziana do kursowania w rozkładzie jazdy	34270	42494	50225	63278	73128	80126	80619
Liczba pociągów faktycznie kursujących	34267	42488	50218	62325	63272	69057	76862
Liczba pociągów odwołanych (w całej i częściowej relacji)	789	3049	8420	16414	39968	30347	15447
% pociągów odwołanych względem planowanych do uruchomienia	2,30%	7,18%	16,76%	25,94%	54,65%	37,87%	19,16%

Zgodnie z postanowieniami Prawa Przewozowego oraz Umowy o świadczeniu usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego zawartej z Organizatorem przewozów – Województwo Łódzkie, dla zapewnienia pasażerom możliwości kontynuowania podróży, Spółka podejmowała działania mające na celu zorganizowanie, w miejsce odwołanych pociągów, przewozu zastępczego, w tym zastępczej komunikacji autobusowej. 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 poprzez wygłaszanie na stacjach i przystankach osobowych odpowiednich komunikatów megafonowych, w pociągach przez Drużyny Konduktorskie, Infoportal ŁKA (aplikację oraz stronę internetową) oraz media społecznościowe.

4. Czystość taboru

Założona przez „ŁKA” sp. z o.o. norma jakościowa:

- Zapewnienie czystości taboru;
- Terminowość realizacji przeglądów technicznych urządzeń zapewniających odpowiednią jakość, temperaturę oraz wilgotność powietrza.

W celu określenia spełnienia powyższych norm dwa razy w roku dokonuje się analizy zestawienia terminowości realizowanych czyszczeń oraz przeglądów technicznych a także, raz w roku, rejestru skarg, wniosków i reklamacji oraz badania satysfakcji klienta. W założeniu wskaźnik terminowości realizacji czyszczeń oraz przeglądów technicznych powinien być równy, bądź większy niż 95%. Natomiast średnia ocen uzyskanych z badania satysfakcji pasażerów nie powinna być niższa niż 6,0 w dziesięciostopniowej skali opinii. Z kolei stosunek skarg i reklamacji do liczby przewiezionych pasażerów nie powinien przekroczyć 10%.

W 2022 r. cel normy jakości dotyczący czystości taboru został osiągnięty.

4.1. Częstotliwość czyszczeń

Realizacja czyszczeń pociągów „ŁKA” sp. z o.o. odbywa się na podstawie umowy Nr 38/2012 zawartej z firmą Stadler Polska Sp. z o.o. oraz umowy Nr 22/2017 zawartej z firmą Newag S.A., a także na podstawie miesięcznych harmonogramów czyszczeń taboru.

W I półroczu 2022 r. „ŁKA” sp. z o.o. rozpoczęła eksploatację bimodalnych pojazdów nowego typu 36WEha. W związku z powyższym, zarówno utrzymanie pojazdów w czystości, jak i czynności przeglądowo-utrzymeniowe odbywają się zgodnie z zapisami określonymi w umowie nr 76/E/2021 z dnia 23 lipca 2021 r. zawartej z firmą Newag S.A.

Do obowiązków Wykonawców należy bieżące utrzymanie czystości taboru, tj. wykonywanie czyszczeń pobieżnych i codziennych polegających m.in. na zmiataniu – zmywaniu w zależności od warunków zewnętrznych, odkurzaniu, myciu, dezynfekcji, opróżnianiu śmietniczek i usuwaniu śmieci, a także uzupełnianiu środków sanitarnych. Zarówno firma Stadler Polska sp. z o.o., jak również NEWAG S.A. zobowiązane są do realizacji mycia nadwozia, czyszczeń przeprowadzanych okresowo oraz gruntownie, jak i napełnianie zbiorników pociągu wodą (wodowanie) i opróżniania zbiorników z fekaliami (WC).

Sprawdzanie jakości świadczonych usług z zakresu codziennego sprzątnia oraz przeprowadzanych czyszczeń realizowanych przez firmy Stadler oraz NEWAG spoczywa na pracownikach „ŁKA” sp. z o.o.

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

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

Rys. 13. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach 2014-2022 (L-4268 oraz LM-4268)

Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2014 w %	Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie w %							
					2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%	czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%	97%	97%	97%	97%	97% *	97% *	96% *
czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	98%	czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	97%	98%	97%	96%	96%	97% *	96% *	96% *
mycie nadwozia	co 30 dni	96%	mycie nadwozia	co 30 dni	94%	98%	95%	95%	96%	95%	95%	95%
czyszczenie okresowe	co 18 dni	70%	czyszczenie okresowe	co 30 dni	90%	95%	97%	96%	97%	96%	97%	97%
czyszczenie gruntowne	co 35 dni + 3 dni	90%	czyszczenie gruntowne	po każdym P2 – tj. 90 dni	93%	96%	98%	96%	96%	95%	96%	95%

Rys. 14. Częstotliwość i rodzaj czyszczeń wykonywanych w pociągach w latach 2019-2022 (36WEd „Impuls”)

Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie w %			
		2019	2020	2021	2022
czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	95%	96% *	96% *	96% *
czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	96%	95% *	97% *	96% *
Mycie nadwozia	co 14 dni	95%	95%	95%	95%
czyszczenie okresowe	co 18 dni	95%	96%	96%	96%
czyszczenie gruntowne	co 35 dni	96%	95%	95%	95%

Rys. 15. Częstotliwość i rodzaj wykonywanych czyszczeń w pociągach 2022 r. (36WEha) – Tabela uwzględnia dane procentowe od momentu rozpoczęcia eksploatacji 3 szt. pojazdów typu 36WEha tj. od dnia 06.06.2022 r. oraz od 2 szt. od dnia 01.12.2022 r.

Rodzaj czyszczenia	Planowana częstotliwość czyszczenia	Wykonanie za rok 2022 w %
czyszczenie pobieżne	2 razy w ciągu dnia	96%
czyszczenie codzienne	1 raz dziennie	96%
Mycie nadwozia	co 14 dni	95%
czyszczenie okresowe	co 18 dni	96%
czyszczenie gruntowne	co 35 dni	95%

4.2. Pomiary jakości powietrza

Pojazdy serii Flirt, typ L-4268, LM-4268 oraz pojazdy serii Impuls2 typ 36WE d i 36WE ha eksploatowane przez „ŁKA” sp. z o.o. wyposażono w klimatyzację. Elementami mającymi zasadniczy wpływ na poprawę jakości powietrza w taborze są filtry powietrza poddawane okresowej wymianie lub czyszczeniu. Czynności te wykonywane są zgodnie z zaleceniami producenta klimatyzatorów podczas wykonywanych prac utrzymaniowo-naprawczych w cyklach obowiązujących zgodnie z zapisami w Dokumentacji Systemu Utrzymania.

Dodatkowo system klimatyzacji wyposażony jest w czujniki CO₂, z których rejestrowane wartości wykorzystywane są do sterowania klapami powietrza zewnętrznego/obiegowego. Tak więc system pracuje w taki sposób, że im więcej podróżnych w pociągu (więcej CO₂), wówczas praca klimatyzatorów jest bardziej wydajna tzn. większa wymiana powietrza, więcej dostarczanego świeżego powietrza.

4.3. Dostępność toalet

Pojazdy eksploatowane przez Spółkę „ŁKA” sp. z o.o. w 100% wyposażone są w dostępne toalety dostosowane w pełni dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również dla matek z małymi dziećmi. Każdą toaletę w pociągach ŁKA cechuje przede wszystkim bardzo szerokie wejście, dzięki któremu osoba na wózku inwalidzkim bez problemu może wjechać do środka. W toaletach znajduje się również rozkładany przewijak dla najmłodszych pasażerów.

Rys. 16. Standardy w ŁKA



5. Badanie opinii pasażerów

Założona przez „ŁKA” sp. z o.o. norma jakościowa:

- Badanie satysfakcji pasażerów.

W celu określenia spełnienia powyższych norm raz w roku dokonuje się analizy zebranych danych z badania satysfakcji klienta. W założeniu średnia ocen uzyskanych z badania satysfakcji pasażerów nie powinna być niższa niż 6,0 w dziesięciostopniowej skali opinii.

W 2022 r. cel normy jakości dotyczący badania satysfakcji klientów został osiągnięty.

„ŁKA” sp. z o.o. corocznie w celu monitorowania oraz stałego podwyższania poziomu jakości oferowanych usług prowadzi badania satysfakcji klientów. Zgodnie z normami jakości przyjętymi w Spółce, raz w roku przeprowadza się badania satysfakcji klientów z oferowanych usług.

W ramach analizy ocenie pasażerów poddano sześć kluczowych obszarów:

- jakość informacji na temat podróży (strona internetowa/Facebook, infolinia, informacja wizualna i ustna w pociągach, informacja na peronach),
- dostępność informacji na temat podróży (dostępność informacji na temat: rozkładu jazdy, cen biletów i struktury taryfowej, przewozu rowerów, opóźnień, prac torowych),
- dostępność biletów (liczba kanałów sprzedaży i łatwość zakupu biletów w poszczególnych kanałach,;
- sposób realizacji usługi (punktualność, częstotliwość, czas podróży, praca Konduktorów i Kierowników Pociągów),
- komfort podróży (klimatyzacja, czystość, poziom hałasu, stan techniczny taboru, liczba miejsc siedzących w stosunku do zapelnienia pociągów, poczucie bezpieczeństwa),
- stacje i przystanki kolejowe (czystość, bezpieczeństwo, liczba stacji i przystanków, łatwość dotarcia do stacji i przystanków, integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej z rozkładem jazdy pociągów).

W kluczowej, drugiej części narzędzia badawczego (Opinia na temat jakości usług realizowanych przez ŁKA), pasażer ocenia ww. elementy składowe poszczególnych bloków tematycznych, zaznaczając na skali oceny od 1 do 10 swój poziom zadowolenia, gdzie:

- ocena od 1 do 2 – pasażer jest bardzo niezadowolony,
- ocena od 3 do 4 – pasażer jest niezadowolony,
- ocena od 5 do 6 – pasażer nie ma jednoznacznej opinii (ani niezadowolony, ani zadowolony),
- ocena od 7 do 8 – pasażer jest zadowolony,
- ocena od 9 do 10 – pasażer jest bardzo zadowolony.

Rys. 17. Porównanie wyników badania satysfakcji klientów „ŁKA” sp. z o.o. w latach 2021-2022

OBSZAR	2021	2022
JAKOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM	7,9	7,6
informacja na stronie internetowej/na Facebooku	7,8	7,4
informacja telefoniczna - infolinia	7,0	7,0
Informacja wizualna w pociągach (informacje o taryfie, wyciągi z regulaminów, piktogramy)	8,1	7,9
informacja w pociągach przekazywana przez kierowników pociągów	8,4	8,1
informacja na peronie (megafony, plakaty i ogłoszenia)	7,7	7,4
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI NA TEMAT PODRÓŻY - OGÓŁEM	7,7	7,6
dostępność informacji na temat rozkładu jazdy	8,4	8,4
dostępność informacji na temat cen biletów i oferty taryfowej	8,0	8,0
dostępność informacji na temat możliwości przewozu rowerów	8,0	7,9
dostępność informacji na temat opóźnień	7,2	7,0
dostępność informacji na temat prac torowych mogących powodować opóźnienia	6,9	6,7
DOSTĘPNOŚĆ BILETÓW - OGÓŁEM	8,3	8,3
liczba kanałów dystrybucji biletów (biletomaty, kasy biletowe, sprzedaż internetowa, SkyCash zakup u konduktora)	8,0	8,1
łatwość zakupu biletu (łatwość obsługi biletomatu, łatwość zakupu przez sklep internetowy)	8,5	8,5
REALIZACJA USŁUGI - OGÓŁEM	8,0	7,9
punktualność	8,2	7,9
częstotliwość	7,2	7,1
czas podróży	8,2	8,3
koszt podróży	7,9	7,7
praca konduktorów i kierowników pociągów	8,8	8,7
KOMFORT W POCIĄGU - OGÓŁEM	8,5	8,2
klimatyzacja, jakość powietrza	8,4	8,3
czystość	8,6	8,5
poziom hałasu	8,2	8,1
stan techniczny	8,7	8,6
liczba miejsc siedzących w stosunku do liczby pasażerów	8,1	7,3
poczucie bezpieczeństwa	8,8	8,6
STACJE I PRZYSTANKI KOLEJOWE - OGÓŁEM	7,6	7,6
czystość stacji i przystanków	7,7	7,6
poziom bezpieczeństwa	7,5	7,5
liczba stacji i przystanków kolejowych	8,0	8,0
łatwość dotarcia do stacji i przystanków kolejowych	7,8	7,8
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w Łodzi z rozkładem jazdy pociągów	7,3	7,2
integracja rozkładów jazdy komunikacji publicznej w miejscu zamieszkania z rozkładem jazdy pociągów	7,2	7,0
OGÓŁEM:	8,0	7,8

Elementem drugiej części narzędzia badawczego jest pytanie dotyczące oceny prawdopodobieństwa polecenia przez ankietowanego usług „ŁKA” sp. z o.o. swoim znajomym/kolegom z pracy/członkom rodziny (również w skali 1-10). Pytanie to finalnie ma na celu obliczenie wskaźnika NPS (Net Promoter Score) dla marki „ŁKA” sp. z o.o. (tj. tzw. wskaźnika „polecalności”). Ww. wskaźnik liczony jest wg wzoru: $NPS = \% \text{ promotorów} - \% \text{ krytyków}$, gdzie respondenci są podzieleni na trzy grupy:

- krytycy (ocena 1-6),
- neutralni (ocena 7-8),
- promotorzy (ocena 9-10).

Poziom satysfakcji klientów „ŁKA” sp. z o.o. w roku 2022 był wysoki – wynika to z obserwacji średniej oceny poszczególnych bloków tematycznych diagnozowanych w ramach badania satysfakcji.

Rys. 18. Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) – wskaźnik polecalności/lojalności klientów.



Drugi pomiar wskaźnika NPS (wskaźnik „polecalności”) nadal utrzymuje się na wysokim poziomie i w roku 2022 wyniósł 47.

6. Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług

Założona przez „ŁKA” sp. z o.o. norma jakościowa:

- Rozpatrywanie skarg i reklamacji w określonym w Regulaminie RPO-ŁKA terminie.

W celu określenia spełnienia powyższych norm jakościowych dwa razy w roku dokonuje się analizy rejestru skarg, wniosków i reklamacji oraz raz w roku badania satysfakcji klienta. W założeniu średnia ocen uzyskanych z badania satysfakcji pasażerów nie powinna być niższa niż 6,0 w dziesięciostopniowej skali opinii. Natomiast stosunek skarg i reklamacji do liczby przewiezionych pasażerów nie powinien przekroczyć 10%.

W 2022 r. cel normy jakości dotyczący rozpatrywania skarg i reklamacji został osiągnięty.

6.1. Sposób informowania pasażerów o ich prawach i obowiązkach

Zgodnie z art. 29 Rozporządzenia 1371/2007 każdy Pasażer może zapoznać się ze swoimi prawami i obowiązkami m.in. poprzez stronę internetową <https://lka.lodzkie.pl/strona-glowna/>, gdzie w zakładce *DLA PASAŻERA* i dalej *Prawa i obowiązki Podróżnych* znajdują się niezbędne informacje na ten temat. Dodatkowo pracownicy kas biletowych, punktów sprzedaży i Centrum Obsługi Pasażera mają obowiązek udzielania informacji o obowiązujących przepisach. Ponadto na odwrocie każdego biletu wydanego w kasie „ŁKA” sp. z o.o. oraz przez Drużyny Konduktorskie widnieje informacja o tym, że przejazd na podstawie biletu w pociągach ŁKA jest regulowany przepisami prawa krajowego oraz Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007.

6.2. Stosowane procedury

Zasady postępowania ze skargami, reklamacjami oraz zwrotami należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości w zakresie świadczonych usług reguluje procedura P/35 Rozpatrywanie skarg, reklamacji oraz ubieganie się o odszkodowanie i zwrot opłat – stosowana w ramach Systemu Zarządzania Jakością opracowanego w oparciu o:

- wymagania normy PE-EN ISO 9001:2015,
- Rozporządzenie (WE) 1371/2007,
- Ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe
- Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
- Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością.

Celem procedury P/35 jest staranne i rzetelne rozpatrywanie skarg, reklamacji oraz wniosków podróźnych. Stanowi ona jednolity tryb postępowania decydujący o podstawie do korygowania niezgodności występujących w procesie obsługi klientów.

Zgodnie z ww. procedurą Zespół ds. Jakości Przewozów prowadzi rejestry:

- reklamacji,
- skarg i wniosków,
- odszkodowań.

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

- na adres e-mail: reklamacje@lka.lodzkie.pl,
- poprzez formularz kontaktowy na stronie internetowej Spółki <https://lka.lodzkie.pl/formularz-kontaktowy/>,
- osobiście w siedzibie Spółki,
- pocztą tradycyjną na adres siedziby Spółki,
- w kasach biletowych (własnych i agencyjnych) na odpowiednich formularzach.

Podróźni mogą składać reklamacje:

- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu,
- w przypadku udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadali ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, którego wystawiono im bilet w pociągu,
- w przypadku, gdy nie zgadzali się z treścią wezwania i mogli udowodnić, że posiadali ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu,
- gdy nie zgadzali się z treścią wezwania do zapłaty w przypadkach innych niż wyżej wymienione.

Reklamacje rozpatrywano po dołączeniu odpowiednio do przedmiotu roszczenia:

- potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego pracownika „ŁKA” sp. z o.o., wystawcę, notariusza), dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (np. biletu okresowego, dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej),
- kopie dokumentów dot. zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz).

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

Średni czas udzielenia odpowiedzi w 2022 roku wynosił 11 dni.

Skargi dotyczące jakości usług świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o., a także przestrzegania praw i obowiązków, niezwiązane z roszczeniami finansowymi podróźni mogli składać w terminie

do 14 dni od dnia zdarzenia. Niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia wniesienia skargi, udzielano wnoszącemu odpowiedzi. Średni czas udzielenia odpowiedzi w 2022 roku wynosił 14 dni. W usprawiedliwionych przypadkach Spółka przestrzega obowiązku informowania pasażera o wydłużeniu terminu odpowiedzi na okres nie dłuższy niż trzy miesiące od daty złożenia skargi. Odpowiedź na skargę przekazywano taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskazał w treści skargi inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź. Natomiast w przypadku jeżeli skarga dotyczyła kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty, bądź też ich rozpatrzenie nie leżało do kompetencji „ŁKA” sp. z o.o., sprawę przekazywano niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

6.3. Statystyka

W 2022 roku zarejestrowano 2785 reklamacji oraz 411 skarg. Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2022 r. wyniosła 0,04%.

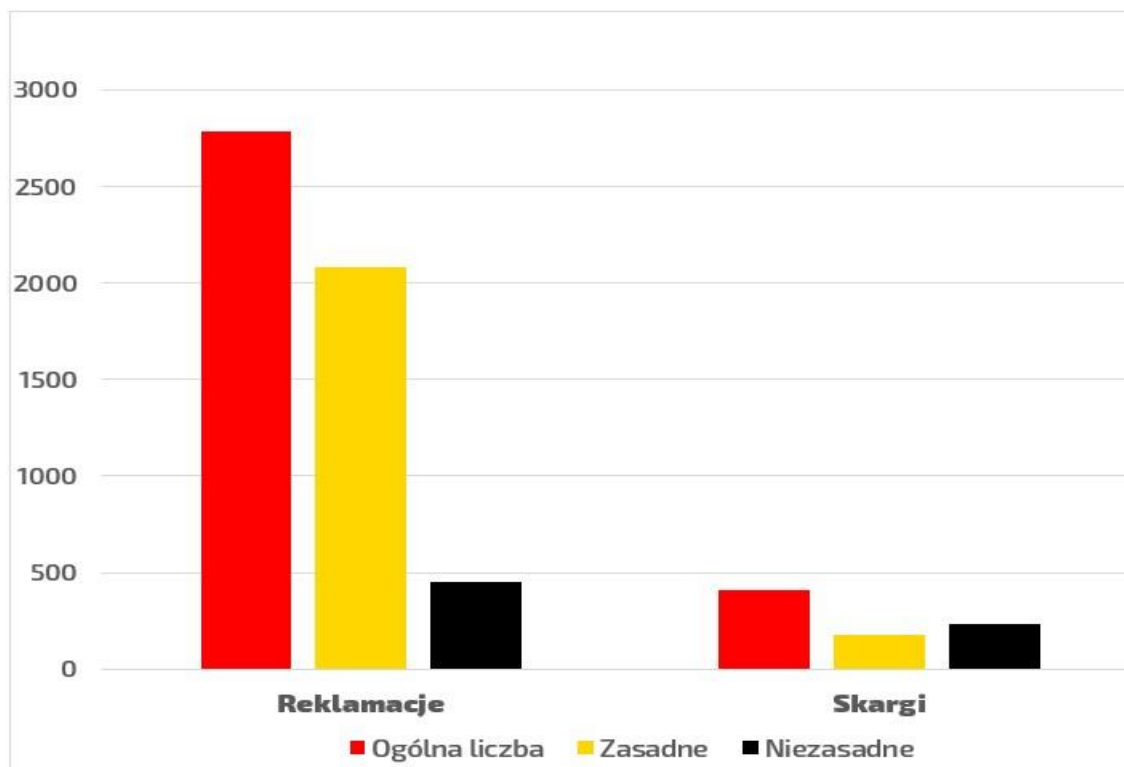
Rys. 19. Liczba skarg, reklamacji 2022 r.

LICZBA SKARG I REKLAMACJI			SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG I REKLAMACJI			
Łącznie	Reklamacje	Skargi	Pozytywnie	Odmownie	Pozostawiono bez rozpatrzenia	Przekazano wg właściwości
3196	2785	411	2268	625	159	144

Rys. 20. Udział % skarg i reklamacji w ogólnej liczbie zgłoszeń z podziałem na kategorie.

OBSZARY ZAGADNIĘŃ Z REKLAMACJI I SKARG	Liczba zgłoszeń oraz udział % w ogólnej liczbie zgłoszeń					
	2020		2021		2022	
	Wpłynęło	% z całości	Wpłynęło	% z całości	Wpłynęło	% z całości
Punktualność kursowania pociągów	35	2,07%	41	2,31%	118	3,69%
Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróźnych	8	0,47%	13	0,73%	54	1,69%
Sprzedaż biletów (zwrot za niewykorzystany bilet)	1507	89,18%	1538	86,84%	2790	87,30%
Komfort podróży	4	0,24%	22	1,24%	93	2,91%
Czystość taboru i warunki sanitarne	1	0,06%	1	0,05%	1	0,03%
Stan techniczny taboru	1	0,06%	2	0,11%	1	0,03%
Ogrzewanie taboru	3	0,18%	6	0,34%	5	0,16%
Bezpieczeństwo podróży	13	0,77%	5	0,28%	1	0,03%
Przekazywanie informacji podróźnym	10	0,59%	5	0,28%	6	0,19%
Jakość obsługi podróźnych przez pracowników kas biletowych i punktu informacji	2	0,12%	2	0,11%	5	0,16%
Jakość obsługi podróźnych przez drużyny konduktorskie i trakcyjne	48	2,78%	62	3,5%	67	2,10%
Jakość infrastruktury przystankowej i stacyjnej	1	0,06%	12	0,68%	9	0,28%
Ograniczenia mobilności (dot. osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, matek z dziećmi)	0	0,00%	0	0,00%	1	0,03%
Pozostałe	59	3,42%	61	3,44%	17	0,53%
Zastępcza Komunikacja Autobusowa	-	-	-	-	28	0,88%

Rys. 21. Zestawienie reklamacji oraz skarg zasadnych i niezasadnych.



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

Proces zarządzania skargami i reklamacjami kończony jest w „ŁKA” sp. z o.o. etapem optymalizacji.

Na proces ten składają się:

- analiza ilościowa i jakościowa danych zawartych w rejestrze, która ma na celu definiowanie najczęściej występujących skarg i reklamacji oraz określenie źródeł ich występowania, uwzględnia również informacje dotyczące satysfakcji klienta z realizacji procesu obsługi skarg i reklamacji,
- wnioski z analizy przekazywane są właścicielom poszczególnych procesów w Spółce oraz poddawane działaniom usprawniającym związanym z ciągłym doskonaleniem procesów i wdrażaniem programów prewencyjnych, zapobiegających pojawieniu się przyczyn skarg oraz 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.

6.4. Odwołania od wezwań do zapłaty

W 2022 roku do „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. wpłynęły 72 wnioski dotyczące anulowania wezwań do zapłaty, co stanowi 4% wszystkich wystawionych wezwań. Z kolei 65% odwołań zostało uznane za zasadne. „ŁKA” sp. z o.o. w drodze szczególnego wyjątku, po otrzymaniu takiego wniosku, umożliwia podróżnym spłatę roszczeń w systemie ratalnym.

Rys. 22. Odwołania od wezwań do zapłaty w 2022 r.

ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY		
Z tytułu braku ważnego biletu na przejazd	Z tytułu nieposiadania uprawnień do ulgi	Przekazane wg właściwości
54	18	0

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Założona przez „ŁKA” sp. z o.o. norma jakościowa:

- Pomoc osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej zdolności ruchowej.

W celu określenia spełnienia powyższych norm jakościowych dwa razy w roku dokonuje się analizy dokumentacji. W założeniu stopień realizacji przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną zdolnością ruchową w zestawieniu z ilością zgłoszeń powinien wynosić 100%.

W 2022 r. cel normy jakości dotyczący udzielanej pomocy został osiągnięty

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

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

- Dostępność taboru 100%: „ŁKA” sp. z o.o. posiada wyłącznie w pełni przystosowany tabor, zgodny z wymogami technicznych specyfikacji interoperacyjności TSI PRM – 20 EZT Flirt (Stadler), 14 EZT Impuls oraz 5 bimodalnych zespołów trakcyjnych Impuls.
- Pociągi są oznakowane informacjami w alfabecie Braille’a. Numeracja siedzeń w pojazdach Flirt wykonana jest w formie tabliczek (z drukiem wypukłym i alfabetem Braille’a) zintegrowanych ze znacznikami NFC i kodem QR, dla umożliwienia odczytu informacji o numerze miejsca przy pomocy telefonu komórkowego.
- 1 człon pojazdu Impuls jest wyposażony w pętle indukcyjne.
- Pojazdy wyposażone są w windy dla wózków inwalidzkich.
- Każdy pracownik posiada dostęp do aplikacji Wideotłumacz, która umożliwia połączenie się z tłumaczem języka migowego online.
- „ŁKA” sp. z o.o. zapewnia zgodnie z Rozporządzeniem 1371/2007 możliwość wcześniejszego zgłoszenia podróży na 24 h przed jej odbyciem. Zgłoszenie jest całkowicie fakultatywne i nie jest wymagane do uzyskania asysty przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pojazdu, a także w poruszaniu się po pojeździe. Zgłoszenie jest możliwe telefonicznie przez infolinię lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki.
- Spółka nie zapewnia pomocy w dotarciu na peron. W tym zakresie odpowiedzialny jest zarządca infrastruktury: PKP PLK lub PKP S.A.
- Kasy biletowe i Centrum Obsługi Pasażera są wyposażone w pętle indukcyjne i dostęp do aplikacji Wideotłumacz, która umożliwia połączenie się z tłumaczem języka migowego online.
- „ŁKA” sp. z o.o. udostępnia możliwość połączenia się osób głuchych z infolinią za pośrednictwem tłumacza języka migowego online. Opcja ta jest zapewniana poprzez stronę internetową www.lka.lodzkie.pl.
- Strona internetowa Spółki spełnia wymogi WCAG2.0. Zgodność ta jest potwierdzona przez niezależnego audytora – strona internetowa posiada tytuł „Strona Internetowa bez Barier”.
- Spółka w ramach pouczeń okresowych prowadzi regularne szkolenia pracowników obsługi konduktorskiej i pracowników kas biletowych oraz Centrum Obsługi Pasażera z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Program jest autorski, przygotowany przez zatrudnionego w Spółce specjalistę w zakresie dostępności usług transportowych, w konsultacji z niezależną Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego. Program obejmuje symulacje niepełnosprawności, a także spotkania z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Rys. 23. Dostępność ŁKA



7.2. Wyniki przewozowe

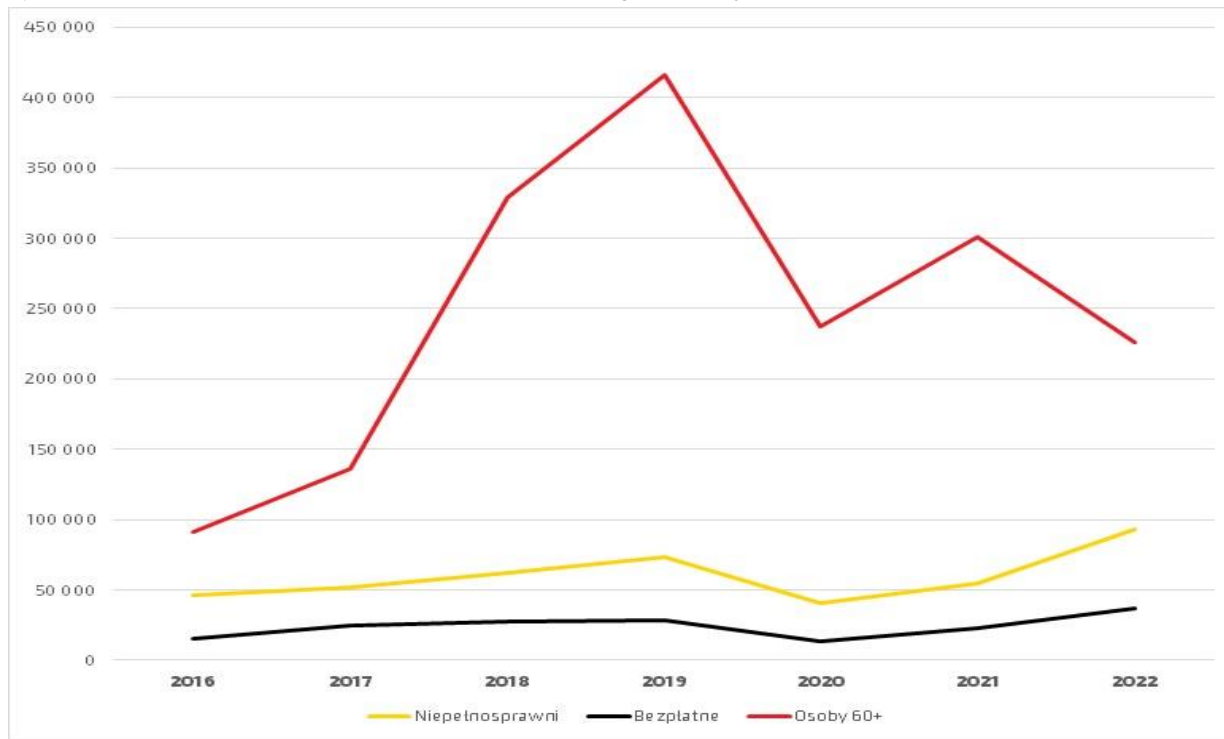
Dane z systemu sprzedaży pokazują, iż liczba pasażerów z niepełnosprawnościami wzrosła w stosunku do lat ubiegłych i liczba przewiezionych pasażerów z niepełnosprawnościami jest wyższa, niż sprzed okresu pandemii z 2019 roku. ŁKA dysponuje dwoma źródłami wiedzy o liczbie przewożonych pasażerów z niepełnosprawnościami. Według badań prowadzonych na pokładach pociągów 4% pasażerów deklaruje się jako osoby z niepełnosprawnościami. To oznacza, iż w 2022 roku w pociągach ŁKA przewiezionych zostało prawie 350 000 pasażerów z niepełnosprawnościami.

Drugie dane pochodzą z systemu sprzedaży, dotyczą niewielkiej grupy osób z niepełnosprawnościami, które posiadają w Polsce w transporcie kolejowym uprawnienie do ulg ustawowych. W podanej powyżej liczbie znajduje się więc 92 947 osób z niepełnosprawnościami z uprawnieniem do ulg ustawowych.

W pociągach ŁKA według danych z systemu sprzedaży zmalała w stosunku do 2021 roku liczba przewożonych pasażerów korzystających z ulgi handlowej 60+. Liczba pasażerów korzystających z ulgi 60+ nadal jest znacząco niższa w stosunku do okresu sprzed pandemii. W prowadzonych badaniach na pokładach pociągów udział osób powyżej 67 roku życia

pozostaje na podobnym poziomie – jest to 8% ogółu pasażerów, a więc prawie 700 000 pasażerów powyżej 67 roku życia. Znacząco zmalał natomiast udział tych osób w podróżach w weekendy – z 10% przed pandemią do 7% w 2022 roku.

Rys. 24. Liczba pasażerów z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej w latach 2016-2022.



7.3. Zero Project 2022 Award

W 2022 roku w Wiedniu międzynarodowe grono ekspertów ze 180 krajów doceniło „ŁKA” sp. z o.o. jako jedyną z Polski w programie ZERO PROJECT – Spółka została laureatem międzynarodowej nagrody w dziedzinie dostępności. Jest to międzynarodowy projekt skoncentrowany na wdrażaniu Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych i tworzeniu świata bez barier. Wśród innowacji w pociągach ŁKA eksperci docenili m.in. oznaczenia numeru siedzeń w alfabecie Braille`a i znacznikiem NFC, możliwość połączenia się z tłumaczem języka migowego przez obsługę pociągu, podnośniki dla wózków inwalidzkich uruchamiane przez pracowników obsługi i inne wyposażenie wewnątrz składów.

Rys. 25. Nagroda Zero Project Award

