



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

Jakość i dostępność usług podstawą rozwoju.



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo



www.lka.lodzkie.pl



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

Szczególne znaczenie transportu w życiu codziennym



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo

Podstawą włączania do życia społecznego – szkolnictwa, zatrudnienia, życia prywatnego jest równy dostęp do systemu transportu publicznego.

Ograniczenie dostępności systemu transportu publicznego rodzi największe wykluczenie społeczne – uniemożliwiając **komfortowy, tani i powszechny** dojazd do pracy, do szkoły i normalne funkcjonowanie w życiu prywatnym.





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

ŁKA – nowy standard w systemie transportu publicznego



Niezwadność



Komfort



Bezpieczeństwo

Umożliwiamy samodzielną podróż:
100% dostępnego taboru,
wyposażonego w **windy dla wózków inwalidzkich** (nie rampy), jednolicie
oznakowanego informacją w
alfabecie **Braille**.

Nowość:

Nasze pociągi Impuls 2 są
wyposażone w pętle indukcyjne.



www.lka.lodzkie.pl



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo

ŁKA – nowy standard w systemie transportu publicznego



Sama dostępność taboru nie oznacza automatycznie dostępności usługi.

Aby odbyć podróż w komfortowym i dostępnym taborze trzeba:

- Pozyskać informację potrzebną do zorganizowania podróży
- Kupić bilet
- Uzyskać odpowiednią pomoc w odbyciu podróży
- Pozyskać informację w trakcie podróży



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo



ŁKA – kompleksowa polityka dostępności



Tabor



Informacja



Komunikacja oferty



Zakup biletu



Pomoc



Jakość usługi



www.lka.lodzkie.pl



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo



Nowe standardy dla pasażera

Ułatwiamy uzyskanie informacji o podróży i zakup biletów:

- certyfikat „**OBIĘKT BEZ BARIER**” przyznany przez Fundację Integracja dla Centrum Obsługi Pasażera na Dworcu Łódź Fabryczna;
- Certyfikat „**Firma przyjazna Głuchym**” – tłumacz języka migowego dostępny w kasach biletowych, na pokładach pociągów i na stronie internetowej;
- **Pętle indukcyjne** we wszystkich kasach biletowych;
- W pełni dostępna strona internetowa – 1 miejsce w rankingu UTK z 2017 i tytuł „**Strona bez Barier**”. IX edycja Konkursu „**Strona Internetowa Bez Barier**” (16 kwietnia 2018) – nagroda w kategorii „**Najlepszy z najlepszych**”.



STRONA
INTERNETOWA
BEZ BARIER





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwadność



Komfort



Bezpieczeństwo



Nowe standardy dla pasażera

Wysoka jakość usług dla każdego pasażera

- „Dostępność w standardzie” (2014 rok) – certyfikat dostępności taboru i poświadczenie właściwego przeszkolenia obsługi;

Nowość: wdrożyliśmy w 2018 roku **regularne szkolenia pracowników obsługi pociągów i pracowników kas biletowych**. Wyprzedzamy zmiany w Rozporządzeniu 1371/2007.

- **Nie ograniczamy swobody mobilności pasażera. Bezpłatna pomoc w podróży dostępna w każdej chwili.** Możliwość zgłoszenia podróży na 24 godziny przed podróżą (nie 48 godzin) jest usługą dodatkową i oferowaną w trosce o pełen komfort pasażera.





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwadność



Komfort



Bezpieczeństwo



Nowe standardy dla pasażera

Dbamy o bezpieczeństwo – w konkursie „Kultura Bezpieczeństwa w Transporcie Kolejowym” organizowanym przez Urząd Transportu Kolejowego w kategorii „Pasażer z niepełnosprawnością” ŁKA otrzymała:

- **Nagrodę w II edycji** - za wzorcowe świadczenie usług osobom z niepełnosprawnością. We wszystkich kasach biletowych, własnych i agencyjnych spółka zamontowała pętle indukcyjne ułatwiające komunikację osobom słabosłyszącym z odpowiednio wyposażonymi aparatami słuchowymi. W kasach i w pociągach dostępna jest usługa Wideotłumacza języka migowego.
- **Wyróżnienie w III edycji** - za prowadzoną w spółce politykę dostępności dla osób z niepełnosprawnością w szczególności rozwiązanie w zakresie zastępczej komunikacji autobusowej, które gwarantuje przejazd specjalistycznym pojazdem osobom podróżującym na wózkach inwalidzkich



**KULTURA
BEZPIECZEŃSTWA**
W TRANSPORCIE KOLEJOWYM

www.lka.lodzkie.pl



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo



Wyzwania

Proces zwiększania dostępności usług nigdy się nie kończy:

- Wdrażanie **nowych rozwiązań technologicznych** (aplikacje asystujące w podróży, systemy nawigujące osoby niewidome) – problem finansowania i koordynacji działań,
- Pokonanie **dyskryminacji w dostępie do transportu multimodalnego**:
 - Niedostosowany tabor komunikacji dowozowej (prywatny, gminny, miejski)
 - Różne systemy ulg,
 - Współpraca z podmiotami prywatnymi nad wdrażaniem wspólnych rozwiązań dla pasażerów z niepełnosprawnością,
 - Dostosowanie infrastruktury.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

Korzyści dla pasażera i dla przewoźnika



Niezawodność

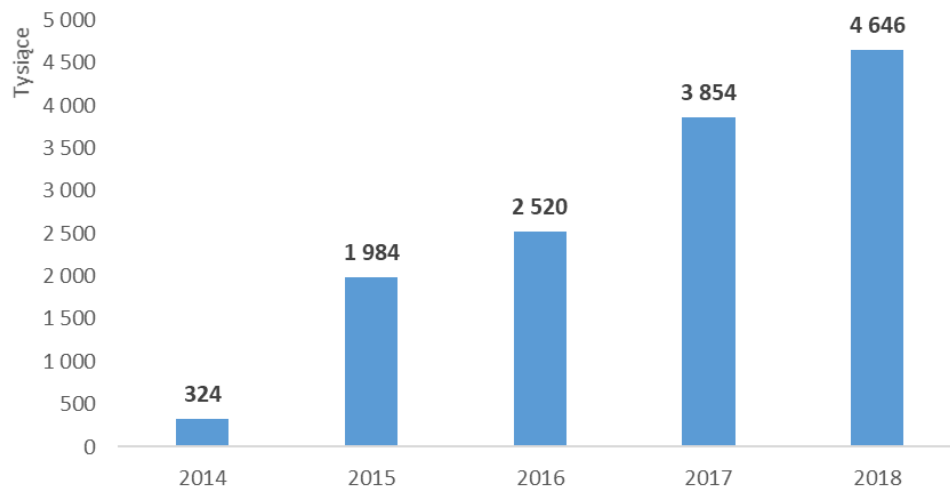


Komfort

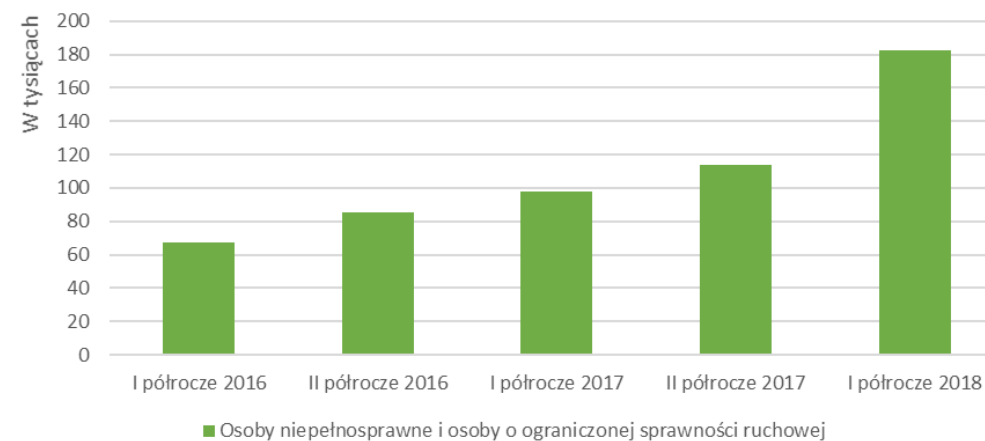


Bezpieczeństwo

Liczba pasażerów w latach 2014-2018
(w tys. pasażerów)



Liczba osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej
sprawności ruchowej wg danych z systemu sprzedaży
(w tys pasażerów)





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo



Dostępność dotyczy każdego pasażera.



www.lka.lodzkie.pl



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ.

www.lka.lodzkie.pl