



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

RAPORT ROCZNY 2018

Spis treści

Informacje o Spółce.....	4
Rada Nadzorcza.....	6
Zarząd.....	6
Zgromadzenie wspólników.....	7
Struktura organizacyjna.....	8
Działalność Spółki	9
Oferta Przewozowa.....	10
Kanały Sprzedaży	12
Mapa połączeń.....	13
Tabor	14
Zaplecze Techniczne	15
Bezpieczeństwo przewozów	16
Jakość usług	18
Badanie opinii pasażerów.....	19
Dostępność dla osób niepełnosprawnych.....	20
Pracownicy	22
Marketing i promocja.....	24
Nagrody i wyróżnienia.....	29
Finanse - rachunek zysków i strat	30
Analiza aktywów i pasywów Spółki	32
Plany rozwoju Spółki w roku 2019	34

Informacja o Spółce



FORMA PRAWNA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna funkcjonuje na zasadach spółki z ograniczoną odpowiedzialnością. Jej właścicielem jest Samorząd Województwa Łódzkiego, który posiada 100% udziałów.

LOKALIZACJA

Siedziba Spółki znajduje się w Łodzi. Zakres jej działania związany z realizacją przewozów kolejowych, obejmuje województwo łódzkie oraz mazowieckie.

MARKA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna postrzegana jest, jako przewoźnik nowoczesny, przyjazny pasażerom, oferujący wysoką jakość przewozów kolejowych. Dzięki stale rozwijanej ofercie przewozowej zapewnia mieszkańcom możliwość szybkiego transportu. Nowoczesne pociągi oferują komfort i bezpieczeństwo. Spółka jest obecna w życiu mieszkańców poprzez organizację licznych eventów, akcji promocyjnych, wycieczek itd. Współpracuje z otoczeniem społecznym tzn. organizacjami pozarządowymi, instytucjami kultury, firmami, dzięki czemu pasażerowie ŁKA mogą liczyć na promocje i oferty specjalne. Jest otwarta na nowe technologie i innowacyjne pomysły. Dbą o środowisko naturalne: elektryczne pociągi cechuje duża oszczędność energetyczna, a na zapleczu technicznym zastosowano

ekologiczne rozwiązania, które m.in. pozwalają na znaczną oszczędność wody wykorzystywanej do mycia pociągów. Dzięki podjętym działaniom promocyjnym i wizerunkowym ŁKA stała się silną i rozpoznawalną marką.

MISJA

Misją Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej jest zapewnienie bezpiecznego, sprawnego oraz komfortowego transportu dla mieszkańców województwa łódzkiego.

WIZJA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna to nowoczesny przewoźnik, nastawiony na oczekiwania pasażerów. Dzięki zaangażowaniu pracowników oferuje wysoki komfort podróży i jakość obsługi.

DOMENA DZIAŁANIA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna realizuje przewozy na terenie województwa łódzkiego oraz mazowieckiego na zlecenie Organizatora Przewozów, którym jest Samorząd Województwa Łódzkiego. Spółka uruchamia połączenia na trasach z Łodzi do Sieradza, Kutna, Łowicza, Skierniewic, a w weekendy Łódź Fabryczna- Warszawa Wschodnia. ŁKA obsługuje również ścisłą aglomerację łódzką, gdzie stanowi uzupełnienie dla komunikacji miejskiej.

ŁÓDZKĄ KOLEJ AGLOMERACYJNĄ WYRÓŻNIA:



NOWOCZESNY TABOR

pociągi FLIRT3 oraz Impuls2 zapewniają bezpieczeństwo i wysoki komfort podróży. Pojazdy są wyposażone w wiele udogodnień dla pasażerów. Spółka posiada również własne Zaplecze Techniczne, co gwarantuje wysoki poziom dostępności taboru oraz stałą kontrolę czystości.

DOBRA OFERTA PRZEWOZOWA

kształtowana w porozumieniu z Organizatorem Przewozów Urzędem Marszałkowskim Województwa Łódzkiego. Rozkłady jazdy są również wymiarem stałego dążenia Spółki do zaspokajania potrzeb i oczekiwań mieszkańców.



ELASTYCZNA OFERTA HANDLOWA

w taryfie Spółki znajdują się liczne oferty biletowe, które zapewniają atrakcyjność ŁKA i konkurencyjność względem innych środków transportu.

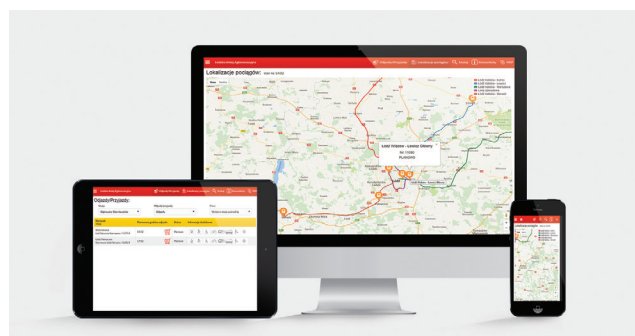
WIELOKANAŁOWY SYSTEM SPRZEDAŻY

zgodnie z preferencjami podróżnych. To kasy własne i agencyjne, biletomaty stacyjne na dworcach, biletomaty w pociągach, sprzedaż u obsługi pociągów czy kanały internetowe.



WYSOKA JAKOŚĆ OBSŁUGI PASAŻERÓW

Spółka stale podnosi kwalifikacje pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem drużyn pociągowych. Jej priorytetem jest dostępność dla osób niepełnosprawnych i z ograniczoną mobilnością. Łódzka Kolej Aglomeracyjna pod tym względem jest najbardziej przyjaznym przewoźnikiem kolejowym w Polsce. W 2018 roku ŁKA podjęła wiele działań w tym zakresie, co potwierdzają przyznane certyfikaty i nagrody.



SYSTEM INFORMACJI PASAŻERSKIEJ

ŁKA uruchomiła INFOPORTAL (<http://infoportal.lka.lodzkie.pl>) dzięki któremu pasażerowie mogą online śledzić położenie pociągów, a w przypadku opóźnień uzyskać szczegółowe informacje.

Rada nadzorcza

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności. W 2018 roku działała w składzie:

 **ANDRZEJ DZIERBICKI**
Przewodniczący Rady Nadzorczej

 **ALINA GIEDRYŚ**
Członek Rady Nadzorczej

 **BARBARA WOŹNIAK**
Członek Rady Nadzorczej

 **TERESA WOŹNIAK**
Członek Rady Nadzorczej

Zarząd



JANUSZ MALINOWSKI
Prezes Zarządu

W okresie sprawozdawczym, czyli od dnia 1 stycznia 2018r. do dnia 31 grudnia 2018r. Zarząd działał w dwuosobowym składzie.

Funkcję Prezesa Zarządu pełnił Pan Janusz Malinowski (powołany na to stanowisko w dniu 01 lipca 2017 r. Uchwałą Nr 13/2017 Rady Nadzorczej Spółki z dnia 30 czerwca 2017 r.).

Funkcję Członka Zarządu pełnił Pan Andrzej Wasilewski (powołany do składu Zarządu w dniu 01 lipca 2017 r. na stanowisko Członka Zarządu Spółki Uchwałą Nr 14/2017 Rady Nadzorczej Spółki z dnia 30 czerwca 2017 r.).



ANDRZEJ WASILEWSKI
Członek Zarządu

Składanie oświadczeń i podpisywanie umów w imieniu Spółki w okresie objętym sprawozdaniem wymagało reprezentacji dwuosobowej. Poza Zarządem do wykonywania tych czynności upoważnione były następujące osoby:

Elżbieta Gamus – Prokura łączna

Monika Bąk – Prokura łączna

Zgromadzenie wspólników



„Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.” jest podmiotem, w którym 100% udziałów posiada Samorząd Województwa Łódzkiego reprezentowany przez Zarząd Województwa Łódzkiego, pełniący w Spółce funkcję Zgromadzenia Wspólników.

Kapitał własny Spółki na dzień 31.12.2018 r. wyniósł 35.039.792,66 zł, na co składało się:

 Kapitał zakładowy w wysokości **36.580.000,00 zł**

 Pozostałe kapitały rezerwowe w wysokości **1.180.000 zł**

W dniu 17 września 2018 r. Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników Uchwałą nr 17/18 dokonało podwyższenia kapitału zakładowego Spółki o kwotę 1.180.000 zł i pokryło go wkładem pieniężnym. Podwyższenie kapitału zakładowego nastąpiło w związku z realizacją projektu „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”. Wszystkie nowoutworzone udziały objął dotychczasowy, jedyny wspólnik Województwo Łódzkie. Zmiana została zarejestrowana w KRS w dniu 8 stycznia 2019r.

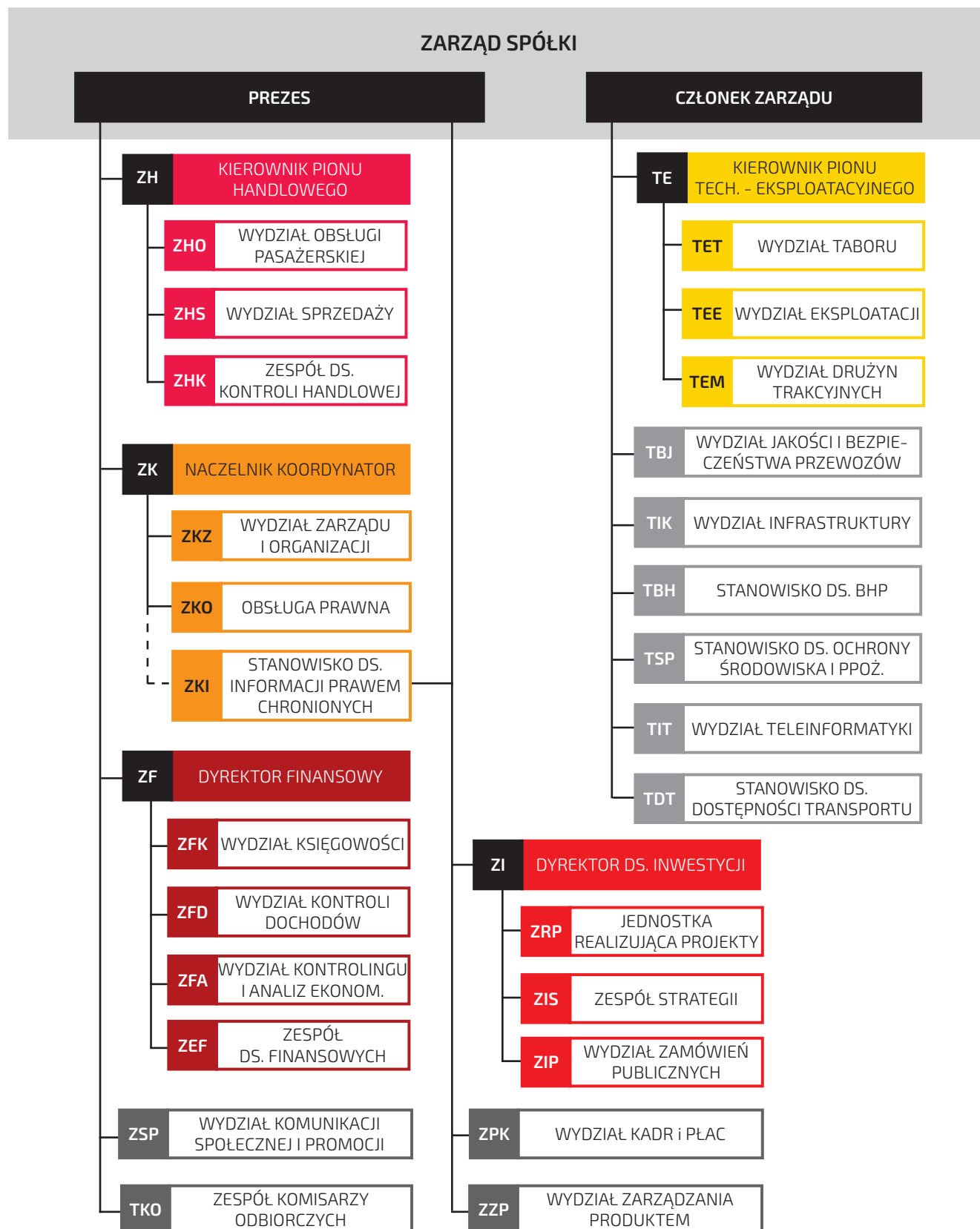
 Straty z lat ubiegłych w wysokości **2.765.583,41 zł;**

 Zysk netto w wysokości **45.376.07 zł.**

Dane o strukturze własności kapitału zakładowego:

Kapitał zakładowy	36 580 000,00
Wyszczególnienie udziałowców	Województwo Łódzkie
Liczba posiadanych udziałów	36 580
Wartość jednego udziału	1 000,00
Wartość posiadanych udziałów	36 580 000,00
Udział % posiadanych udziałów	100,00 %

Struktura organizacyjna



Działalność Spółki



Spółka koncentruje działalność na terenie województwa łódzkiego, wykonując zadania własne Samorządu Województwa Łódzkiego z zakresu gospodarki komunalnej o charakterze użyteczności publicznej, których celem jest zaspokojenie zbiorowych potrzeb ludności w drodze świadczenia usług powszechnie dostępnych w zakresie transportu zbiorowego.

W okresie objętym sprawozdaniem Spółka zrealizowała wszystkie zakładane cele:

- ✚ wykonywano przewozy kolejowe, z uwzględnieniem racjonalnego poziomu zaangażowania środków publicznych, w relacjach zgodnych z umową na prowadzenie publicznego transportu zbiorowego zawartą z organizatorem przewozów;
- ✚ sukcesywnie zwiększano atrakcyjność kolejowych przewozów pasażerskich poprzez optymalizację siatki połączeń i uruchamianie kolejnych połączeń oraz rozwój kanałów dystrybucji biletów;
- ✚ uzyskano trwały wzrost liczby pasażerów w przewozach kolejowych o ponad 22% w stosunku rocznym;
- ✚ zapewniono sprawne i bezpieczne funkcjonowanie pasażerskiego ruchu kolejowego na przydzielonych trasach;
- ✚ osiągnięto wyższe, niż zakładano, Wskaźniki rezultatu Projektu pn. „Budowa systemu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”, współfinansowanego z Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2007-2013, wpisanego na listę podstawową projektów indywidualnych pod numerem 7.3-19.;
- ✚ realizowano Projekt inwestycyjny pn. „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”, na podstawie Umowy o dofinansowanie projektu Nr UDA-RPLD.03.04.00-10-0001/16-00;
- ✚ przeprowadzono negocjacje z Wykonawcą oraz przygotowano i złożono dokumentację aplikacyjną w ramach Projektu pn. „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap III”. Zarząd Województwa Łódzkiego Uchwałą Nr 1715/18 z dnia 20 grudnia 2018 r. wyłonił Projekt do dofinansowania w ramach Osi priorytetowej III Transport Działanie III.4 Transport kolejowy w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020;
- ✚ zoptymalizowano struktury organizacyjne przedsiębiorstwa.

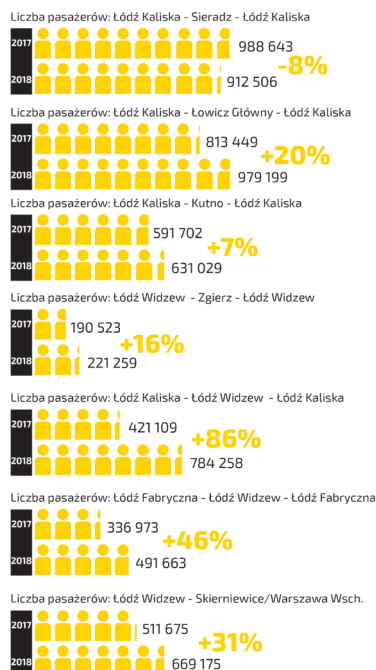
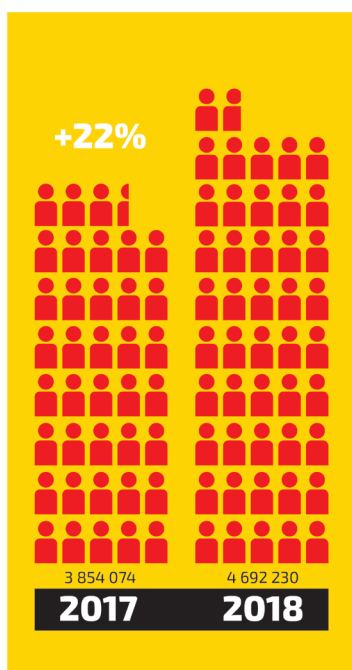
Oferta przewozowa

W roku 2018 ŁKA przewiozła łącznie **4 715 367** pasażerów i wykonała pracę eksploatacyjną **2 707 921,056** pociągokilometrów.

W roku 2018 Spółka realizowała przewozy na następujących liniach:

Linia	Liczba pociągów obsługujących linie
Łódź Kaliska – Sieradz	40
Łódź Widzew – Zgierz	24
Łódź Kaliska – Łódź Widzew	69
Łódź Kaliska – Łowicz	36
Łódź Widzew – Łódź Fabryczna	52
Łódź Kaliska – Kutno	26
Łódź Widzew – Skierniewice/Warszawa Wschodnia	36

Od grudnia 2018 w ramach realizacji projektu „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej – Etap II” rozpoczęła realizację przewozów na linii komunikacyjnej Skierniewice – Łowicz Główny.



■ = 100 000 pasażerów

Praca eksploatacyjna i liczba pasażerów ŁKA w latach 2015-2018

Liczba pasażerów	2015	2016	2017	2018	zmiana 2018/2017
Łódź Kaliska - Sieradz	816 917	814 788	988 643	915 572	-7%
Łódź Kaliska - Łowicz Główny	450 833	588 135	813 449	985 299	21%
Łódź Kaliska - Kutno	221 349	446 714	591 702	629 670	6%
Łódź Widzew - Żgierz	224 979	177 940	190 523	219 751	15%
Łódź Kaliska - Łódź Widzew	88 780	157 862	421 109	782 886	86%
Łódź Fabryczna - Łódź Widzew		11 934	336 973	494 624	47%
Łódź Widzew - Koluszki/Skierniewice/Warszawa Wschodnia	181 186	322 742	511 675	684 630	34%
Łowicz Główny - Skierniewice				2 935	
Suma	1 984 044	2 520 115	3 854 074	4 715 367	225
Zmiana r/r		27%	53%	22%	
Praca eksploatacyjna	2015	2016	2017	2018	zmiana 2018/2017
Łódź Kaliska - Sieradz	639 667,394	595 147,946	631 534,429	625 157,976	-1%
Łódź Kaliska - Łowicz Główny	448 941,459	546 460,667	565 539,010	630 728,616	12%
Łódź Kaliska - Kutno	259 315,780	479 247,036	480 307,149	488 143,578	2%
Łódź Widzew - Żgierz	134 227,466	91 227,468	106 583,706	101 809,316	-4%
Łódź Kaliska - Łódź Widzew	75 141,854	117 565,561	184 544,698	332 974,034	80%
Łódź Fabryczna - Łódź Widzew	0,000	2 427,544	59 767,272	63 173,080	6%
Łódź Widzew - Koluszki/Skierniewice/Warszawa Wschodnia	156 684,803	208 097,570	351 363,061	463 237,580	32%
Łowicz Główny - Skierniewice				2 696,876	
Suma	1 713 978,756	2 040 173,792	2 379 639,325	2 707 921,056	14%
Zmiana r/r		19%	17%	14%	

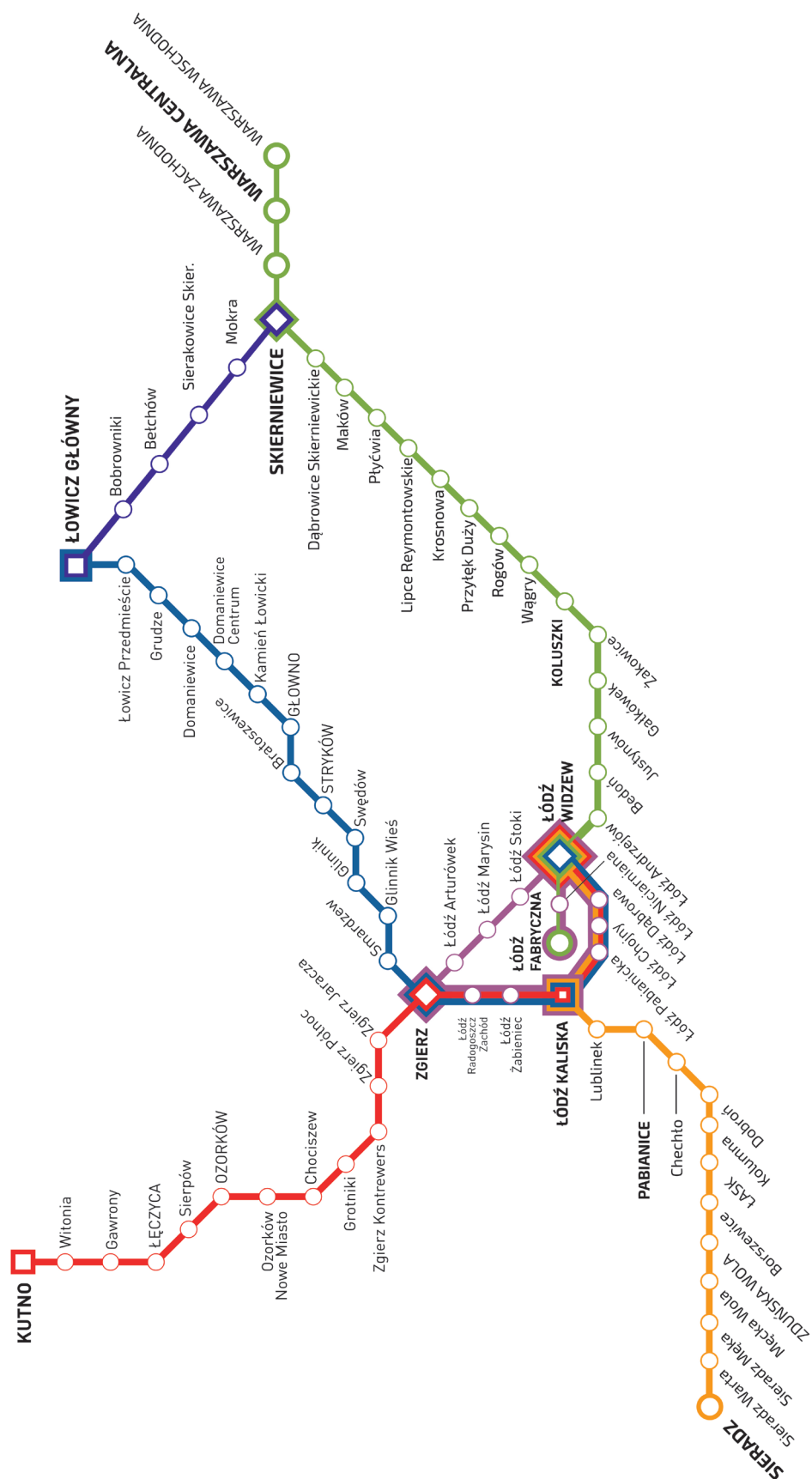
Kanały sprzedaży

W 2018 roku sprzedaż oferty Spółki prowadzona była:

- 🚩 w kasach własnych zlokalizowanych na dworcach Łódź Kaliska oraz Łódź Fabryczna w kasach agencyjnych (Sieradz, Zduńska Wola, Pabianice),
- 🚩 w kasach spółki Przewozy Regionalne
- 🚩 w kasach spółki Koleje Mazowieckie,
- 🚩 w kasach spółki Koleje Wielkopolskie,
- 🚩 w kasach spółki PKP Intercity,
- 🚩 w kasach SKM Trójmieście,
- 🚩 na pokładzie pociągów z terminali mobilnych,
- 🚩 w biletomatach montowanych w pojazdach,
- 🚩 w biletomatach stacjonarnych,
- 🚩 poprzez sklepy internetowe,
- 🚩 poprzez aplikację mobilne.



Mapa połączeń:



Tabor



Łódzka Kolej Aglomeracyjna posiada 20 szt. dwuczłonowych elektrycznych zespołów trakcyjnych (EQT) typu FLIRT3. Pojazdy wyprodukowane zostały przez Firmę Stadler Polska sp. z o.o. z siedzibą w Siedlcach, w latach 2014/2015 i jako pierwsze w Polsce uzyskały europejski certyfikat bezpieczeństwa TSI. Pojazdy wyposażone są m.in.: w klimatyzację, biletomaty, bezpłatne Wi-Fi, miejsca na rowery, gniazdko elektryczne i monitory LCD. Są przyjazne dla osób z niepełnosprawnościami oraz rodzin z dziećmi. Pojazdy posiadają 120 miejsc siedzących i osiągają prędkość eksploatacyjną do 160 km/h.

W czwartym kwartale 2018 roku Spółka odebrała 4 szt. (z zakontraktowanych 14 szt.) pojazdów trzyczłonowych (EQT) typu 36WEd/Impuls wyprodukowanych przez Firmę Newag S.A. z siedzibą w Nowym Sączu. Pojazdy wyposażone są m.in.: w klimatyzację, biletomaty, bezpłatne Wi-Fi, miejsca na rowery, gniazdko elektryczne i monitory LCD. Są przyjazne dla osób z niepełnosprawnościami oraz rodzin z dziećmi. Posiadają 160 miejsc siedzących i osiągają prędkość eksploatacyjną do 160 km/h.

Wszystkie Pojazdy zapewniają wysoki komfort i bezpieczeństwo podróży.



Zaplecze techniczne



Spółka Łódzka Kolej Aglomeracyjna dysponuje własnym Zapleczem Technicznym, na stacji węzłowej Łódź Widzew. Jest to jeden z najnowocześniejszych tego typu obiektów w Europie. Na terenie Zaplecza prowadzone są procesy związane z przeglądami technicznymi, naprawą oraz bieżącym utrzymaniem taboru.

Infrastrukturę Zaplecza Technicznego stanowią:

- 🚧 hala przeglądowo-naprawcza,
- 🚧 układ torowy z systemem rozjazdów oraz sterowaniem automatycznym,
- 🚧 układ drogowy wraz z miejscami parkingowymi oraz rampą podjazdową,
- 🚧 myjnia taboru,



- 🚧 system odladzania i napiaszczania,
- 🚧 system odfekalniania oraz uzupełniania wody,

Hala przeglądowo-naprawcza wyposażona jest m.in. w: stanowisko laserowe, do pomiaru zużycia zestawów kołowych, tokarkę podtorową, urządzenie do pomiaru nacisku kół. W budynku hali mieszczą się także magazyn części, warsztaty oraz pomieszczenia administracyjne dla pracowników.

Na uwagę zasługuje w pełni ekologiczna myjnia, która pracuje w systemie zamkniętego obiegu wody, dzięki czemu 70 procent zużytej, do mycia pociągów, wody trafia do oczyszczalni i jest ponownie wykorzystywana.



Bezpieczeństwo przewozów

SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM

„ŁKA” sp. z o.o. posiada opracowany i wdrożony System Zarządzania Bezpieczeństwem, zgodnie z wymaganiami Ustawy z 28.03.2003 r. o transporcie kolejowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 poz. 2117 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Ministra Transportu z dnia 19.03.2007 r. w sprawie systemu zarządzania bezpieczeństwem w transporcie kolejowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 poz. 328), który obejmuje całokształt opracowanych i wdrożonych na potrzeby Spółki zasad (m.in. procedury wewnętrzne, przepisy wewnętrzne), normujących działanie w obszarze bezpieczeństwa (m.in. podział odpowiedzialności, w tym odpowiedzialność kierownictwa, zapewnianie kompetencji do realizacji określonych zadań, zarządzanie zasobami) oraz umożliwiających ułożenie w bezpieczny sposób relacji z innymi podmiotami, w tym z zarządcą infrastruktury oraz podwykonawcami.

REALIZACJA PROGRAMU POPRAWY BEZPIECZEŃSTWA

W Spółce funkcjonuje Program Poprawy Bezpieczeństwa, na rok 2018 wdrożony zarządzeniem Nr 91/2017 Zarządu Spółki z dnia 27 grudnia 2017 r. Program ten opracowany został na podstawie rejestru zagrożeń, bazy danych o wypadkach i incydentach, a także w oparciu o wyniki kontroli i audytów wewnętrznych i obejmuje jednolite zasady i kierunki działań związane z bezpieczeństwem przewozów, zawiera określone sposoby działań w dziedzinie zwiększenia bezpieczeństwa kolejowego, w tym przeciwdziałanie negatywnym



zjawiskom zagrażającym bezpieczeństwu uczestników w procesie transportu kolejowego. Akceptowalny poziom bezpieczeństwa może być zapewniony poprzez ścisłą realizację celów bezpieczeństwa, które określone zostały w harmonogramie stanowiącym załącznik do Programu. Harmonogram ten uwzględnia także osoby odpowiedzialne za realizację celów, termin ich realizacji, wskaźniki monitorowania oraz niezbędne środki. Zadaniem wynikającym z Programu Poprawy Bezpieczeństwa w roku objętym sprawozdaniem było podniesienie wskaźników bezpieczeństwa poprzez podejmowanie działań strategicznych przez Kierownictwo Spółki związanych z zatrudnieniem pracowników związanych z bezpieczeństwem ruchu kolejowego, doskonaleniem funkcjonującego w Spółce

Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem, monitorowaniem zmian prawnych w celu reagowania i dostosowania do nich regulacji wewnętrznych, monitorowaniem i podejmowaniem działań związanych z występującymi zdarzeniami kolejowymi, prowadzeniem doskonalenia zawodowego pracowników, prowadzeniem audytów i kontroli. Przyjęte cele bezpieczeństwa, dotyczące świadczonych usług najwyższej jakości o najwyższych standardach bezpieczeństwa w 2018 r. Spółka zrealizowała zgodnie z opracowaną wizją i misją Spółki.

DZIAŁANIA W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Zarządzanie ryzykiem związanym z bezpieczeństwem przewozów stanowi integralną część Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem „ŁKA” sp. z o.o. i pełni w nim rolę wiodącą. System Zarządzania Bezpieczeństwem zapewnia

stosowanie wspólnych metod oceny (CSM) w zakresie ryzyka opracowanych zgodnie z dyrektywą nr 2004/49/WE w sprawie bezpieczeństwa kolei. Analiza i wycena zmian oraz monitorowanie ryzyka, prowadzenie rejestru zagrożeń i stosowanie środków bezpieczeństwa podlegają szczególnemu nadzorowi.

MONITOROWANIE I DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM (SMS)

„ŁKA” sp. z o.o. wdrożyła proces monitorowania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem, realizując wymogi określone w Rozporządzeniu Komisji (UE) Nr 1078/2012 z dnia 16 listopada 2012 r. w sprawie wspólnej metody oceny bezpieczeństwa w odniesieniu do monitorowania. Istotą monitoringu jest gromadzenie, opracowywanie i przekazywanie informacji przydatnych w zarządzaniu rozwojem bezpieczeństwa w Spółce. Proces monitorowania stanowi podstawę ewaluacji systemu zarządzania, obejmującej ocenę działań kierownictwa Spółki w zakresie zapewnienia najwyższego bezpieczeństwa przewozów pasażerskich, o najwyższym poziomie jakości świadczonych usług oraz budowania pozycji konkurencyjnej na rynku kolejowym. Na podstawie wyników ewaluacji podejmowane są decyzje dotyczące konieczności aktualizacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem.

Przedmiotem monitorowania w roku sprawozdawczym był System Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS), pojmowany jako integralna część składowa całego systemu zarządzania Spółki niezbędny dla osiągnięcia celów określonych w polityce bezpieczeństwa. Proces monitorowania obejmował swym zakresem procesy i procedury zawarte w systemie, realizację celów bezpieczeństwa, jakościowych i ilościowych oraz techniczne, operacyjne

i organizacyjne środki kontroli ryzyka zawarte w rejestrze zagrożeń.

W celu utrzymania określonego poziomu bezpieczeństwa, do priorytetów monitorowania Spółka przyjęła:

- 🚧 cele bezpieczeństwa (jakościowe i ilościowe),
- 🚧 środki kontroli ryzyka,
- 🚧 wskaźniki bezpieczeństwa.

Do podstawowych metod i narzędzi monitorowania SMS w Spółce należą:

- 🚧 audyty wewnętrzne,
- 🚧 kontrole wewnętrzne,
- 🚧 przeglądy Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem.

Priorytetem w zakresie bezpieczeństwa dla „ŁKA” sp. z o.o. na 2018 r. było:

- 🚧 składanie wniosków do UTK związanych z wydawaniem licencji maszynisty dla maszynistów ŁKA posiadających prawo kierowania,
- 🚧 dostawa pierwszych czterech pojazdów trakcyjnych serii 36WE d z rodziny Impuls2 zgodnie z umową Nr 22/2017,
- 🚧 uruchomienie kursu dla pracowników na Świadectwo Maszynisty,
- 🚧 zapewnienie wysokiego poziomu świadczenia usług utrzymaniowo naprawczych przez dostawców taboru,
- 🚧 wdrażanie zasad kultury bezpieczeństwa, zapewnienie właściwego poziomu doskonalenia zawodowego pracowników w tym w szczególności nowo przyjętych na stanowiska związane z bezpieczeństwem ruchu kolejowego i prowadzeniem pojazdów kolejowych,
- 🚧 nadzorowanie dostawców i podwykonawców,
- 🚧 właściwe i ciągłe zarządzanie zmianą i ryzykiem, w tym ryzykiem wspólnym z Zarządcą Infrastruktury.

Jakość usług



Intencją Spółki jest stałe podwyższanie standardów jakości świadczonych usług, zwłaszcza w zakresie obsługi pasażerów, zapewnienie im jak najlepszego komfortu podróży poprzez nowoczesny tabor oraz miłą i fachową obsługę, a także budowanie rozpoznawalności i wizerunku „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o., jako przewoźnika nowoczesnego, niezawodnego, komfortowego i nastawionego na oczekiwanie pasażerów.

W 2018 roku z pociągów Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej skorzystało 4 715 tys. pasażerów, to o 22% więcej niż w roku 2017. Najwięcej podróżnych jeździło na trasie pomiędzy Łodzią a Łowiczem. Najwyższy wzrost frekwencji odnotowano na łódzkich liniach. Wynik za rok 2018 jest o blisko 861 tysięcy pasażerów lepszy w stosunku do roku 2017, kiedy to ŁKA przewiozła 3 854 tys. pasażerów.

Statystycznie w minionym roku prawie każdy mieszkaniec województwa łódzkiego jechał

pociągiem ŁKA dwa razy. Praca przewozowa w 2018 roku wyniosła 2 719 tys. pociągokilometrów i była o 14% wyższa niż w 2017 roku.

W 2017 roku Łódzka Kolej Aglomeracyjna rozpoczęła realizację projektu pod nazwą „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej etap II” dofinansowanego z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego. Projekt zakłada dostawę 14 nowych trzyczłonowych pociągów Impuls2. Pierwsze cztery wyruszyły na trasy w grudniu 2018 roku. Spółka 9 grudnia zainaugurowała przewozy na nowej trasie Skierniewice – Łowicz.

Niezmiennym zadaniem Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. w roku sprawozdawczym było podwyższanie standardów jakości świadczonych usług, szczególnie w zakresie obsługi pasażerów, zapewnienie im komfortu podróży poprzez nowoczesny tabor oraz miłą i fachową obsługę.

Badanie opinii pasażerów

W celu monitorowania założonych celów statemu badaniu podlega informacja zwrotna od pasażerów, w ramach której ocenie pasażerów poddaje się kluczowe obszary działalności Spółki:

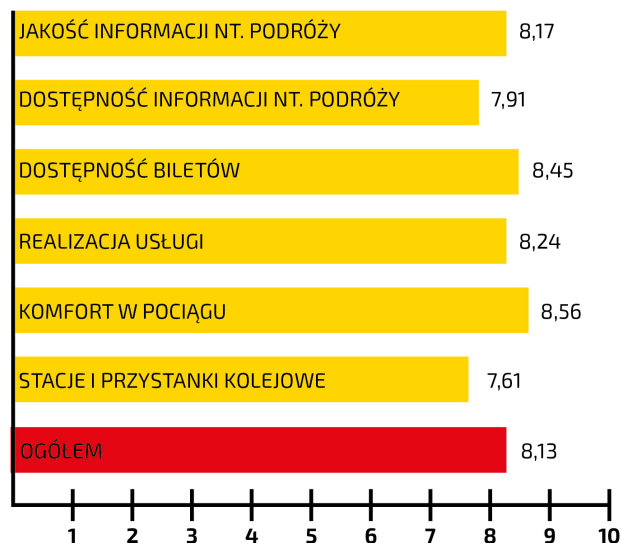
1. Jakość informacji na temat podróży (strona internetowa/Facebook, infolinia, informacja wizualna i ustna w pociągach, informacja na peronach).
2. Dostępność informacji na temat podróży (dostępność informacji na temat: rozkładu jazdy, cen biletów i struktury taryfowej, przewozu rowerów, opóźnień, prac torowych).
3. Dostępność biletów (liczba kanałów sprzedaży i łatwość zakupu biletów w poszczególnych kanałach).
4. Sposób realizacji usługi (punktualność, częstotliwość, czas podróży, praca konduktorów i kierowników pociągów).
5. Komfort podróży (klimatyzacja, czystość, poziom hałasu, stan techniczny taboru, liczba miejsc siedzących w stosunku do zapewnienia pociągów, poczucie bezpieczeństwa).
6. 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).

Poprawa ocen pasażerów powiązana jest z wprowadzeniem i ugruntowaniem wzajemnego honorowania biletów ŁKA i MPK Łódź, dalszym wzrostem popularności biletów WBA, jak również wprowadzeniem do użytku nowego taboru.

Innym ważnym miernikiem celów jakościowych oraz sprawności procesów zachodzących w Spółce jest analiza skarg i reklamacji pod kątem ich przyczyn. Proces ten kończony jest w „ŁKA” sp. z o.o. etapem optymalizacji. Na proces składają się:

1. Analiza ilościowa i jakościowa danych zawartych w rejestrze, która ma na celu definiowanie najczęściej występujących skarg/reklamacji i określenie źródeł ich występowania,

BADANIE OPINII PASAŻERA - JESIEŃ 2018



uwzględnia również informacje dotyczące satysfakcji klienta z realizacji procesu obsługi skarg/reklamacji.

2. Przekazanie wniosków właścicielom poszczególnych procesów, poddanie ich działaniom usprawniającym związanym z ciągłym doskonaleniem i wdrażaniem programów prewencyjnych, zapobiegających pojawieniu się przyczyn skarg/reklamacji w przyszłości.
 3. Formułowanie zagadnień poruszanych podczas okresowych pouczeń organizowanych dla pracowników Spółki.
 4. Przekazywanie informacji dotyczących stanu infrastruktury kolejowej do Zarządcy zgodnie z kompetencjami.
 5. W przypadku uwag i wniosków dotyczących rozkładu jazdy, wszystkie sugestie pasażerów w miarę możliwości, brane są pod uwagę podczas konstruowania i zmian rozkładów jazdy.
- W minionym okresie większość otrzymanych reklamacji dotyczyła zwrotu należności za niewykorzystany z przyczyn niezależnych od „ŁKA” sp. z o.o. bilet. Liczba skarg i reklamacji w stosunku do ilości przewiezionych pasażerów w 2018 r. wyniosła 0,03 % utrzymując się na tym samym poziomie, co w 2017 r.

Dostępność dla osób niepełnosprawnych



Łódzka Kolej Aglomeracyjna w 2018 roku kontynuowała działania mające na celu stałe podnoszenie dostępności świadczonych usług dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.



Spółka została w 2018 roku laureatem 3. edycji Konkursu Architektoniczno-Urbanistycznego „Lider Dostępności”, organizowanego przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji i Towarzystwo Urbanistów Polskich pod patronatem Prezydenta RP Andrzeja Dudy. Nagrodę otrzymała w kategorii: Sieć Placówek, za spójną

i przemyślaną politykę zwiększania dostępności swoich usług dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.



W pełni dostępna strona internetowa Spółki otrzymała nagrodę w konkursie Strona Internetowa bez Barrier w kategorii Najlepszy z Najlepszych.

Łódzka Kolej Aglomeracyjna dysponuje wyłącznie taborem dostosowanym do potrzeb osób z niepełnosprawnością (ruchową i sen-

soryczną) i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Wejście do pociągu znajduje się na poziomie peronów o wysokości 780 mm. Pojazdy są oznakowane w alfabecie Braille'a.



W 2018 roku zostały dostarczone pierwsze pociągi Impuls2. Są one wyposażone w pętlę indukcyjną – takie rozwiązanie ŁKA zastosowała jako pierwszy przewoźnik na rynku transportowym w Polsce.

Tłumacz języka migowego online jest wdrożony w całym procesie obsługi pasażera. Wideo-tłumacz jest dostępny u obsługi pociągów na tabletach będących elementem standardowego wyposażenia każdego z konduktorów i kierowników pociągów. Wideo-tłumacz jest dostępny w każdej z kas biletowych (własnych na dworcach Łódź Kaliska i Łódź Fabryczna oraz agencyjnych – w Pabianicach, Zduńskiej Woli i Sieradzu), a także w Centrum Obsługi Pasażerów na Dworcu Łódź Fabryczna. Są to wszystkie miejsca, gdzie ma miejsce kontakt pracowników ŁKA z pasażerem.

Kasy biletowe są również wyposażone od 2016 roku w pętlę indukcyjną. Są one instalowane jako standardowe wyposażenie kas biletowych, również agencyjnych.

Centrum Obsługi Pasażera wyposażone w pętlę indukcyjną oraz dostęp do tłumacza języka migowego posiada certyfikat „Obiekt bez barier” przyznany przez Fundację Integracja.

W 2018 roku, po raz drugi z rzędu ŁKA otrzymała wyróżnienie w konkursie „Kultura Bezpieczeństwa w Transporcie Kolejowym” organizowanym przez Urząd Transportu Kolejowego w kategorii „Pasażer z niepełnosprawnością”. Tym razem było to wyróżnienie (nagrody głównej nie przyznano) 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.



W 2018 roku wpisano w ramach procedur obowiązek realizacji zastępczej komunikacji autobusowej dostępnym taborem autobusowym lub zapewnienia dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej transportu specjalistycznego. Wdrożony został również system szkoleń dla pracowników obsługi konduktorskiej i kas biletowych w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Pracownicy

Znaczącą zmianą mającą wpływ na porządek i organizację pracy było dostosowanie struktury i wielkości zatrudnienia do nowo ustalonego podziału zadań i obowiązków w Spółce w 2018 roku. Działania te spowodowały zwiększenie zapotrzebowania na wyspecjalizowany, kompetentny i odpowiedzialny personel do wykonywania działań związanych z prawidłowym i bezpiecznym funkcjonowaniem Spółki.

W pierwszej kolejności podjęte zostały działania, aby wykorzystać potencjał z istniejących już zasobów ludzkich. W związku z tym procesem pracownicy w ramach podnoszenia swoich umiejętności oraz kwalifikacji zawodowych uczestniczyli w różnych seminariach, kursach oraz szkoleniach.

Spółka organizowała również wewnętrzne szkolenia i kursy na stanowiska pośrednio i bezpośrednio związane z prowadzeniem i bezpieczeństwem ruchu kolejowego tj.:

- ⚡ „Kandydat na Maszynistę”,
- ⚡ „Konduktor”.

Pomimo podjętych działań niezbędnym było przeprowadzenie otwartego i transparentnego naboru na wolne stanowiska pracy.

W związku z koniecznością realizacji podstawowych celów Spółki jakimi jest zapewnienie efektywnej organizacji pasażerskiego ruchu kolejowego w regionie łódzkim oraz prawidłowe jego funkcjonowanie, Spółka kładła duży nacisk na zatrzymanie pracowników, którzy posiadają wysokie kwalifikacje, kompetencje, doświadczenie zawodowe oraz stosowne



uprawnienia. W związku z tym dbała przede wszystkim o bezpieczeństwo i zdrowie swoich pracowników jak i odpowiednie warunki pracy i płacy, co ma odzwierciedlenie w funkcjonującym Zakładowym Układzie Zbiorowym Pracy dla Pracowników Spółki „ŁKA” sp. z o.o. Spółka zapewniła pracownikom dodatkowe świadczenia takie jak np.:

- ✚ wykupienie dla pracowników ulgowej usługi transportowej,
- ✚ możliwość skorzystania przez pracowników z prywatnej opieki medycznej,
- ✚ udzielenie dodatkowego dnia wolnego od pracy z okazji „Dnia Kolejarza”,
- ✚ waloryzację wynagrodzenia zasadniczego

W 2018 roku Spółka zapewniła świadczenia w ramach ZFŚS, w tym:

- ✚ dofinansowanie wypoczynku dla pracowników Spółki,
- ✚ dofinansowanie wypoczynku dla dzieci pracowników,
- ✚ dofinansowanie do działalności kulturalno-oświatowej i sportowo-rekreacyjnej:
- ✚ dofinansowanie uczestnictwa w imprezach artystycznych, kulturalnych oraz sportowych,

Stan zatrudnienia w Spółce na koniec 2018 roku wynosił **299 osób na 296,48 etatach.**



Marketing i promocja

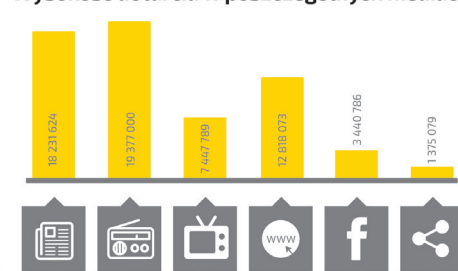
Liczba publikacji:



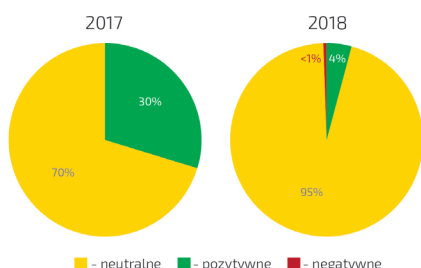
Wykres liczby publikacji w podziale na miesiące:



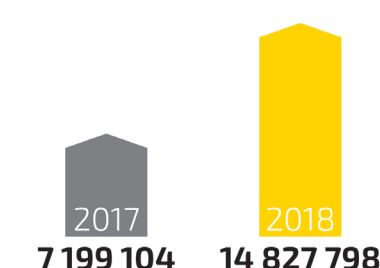
Wysokość dotarcia w poszczególnych mediach:



Liczba publikacji z podziałem na wydźwięk:



Wysokość ekwiwalentu reklamowego:



Źródła zamieszczające najwięcej informacji na temat ŁKA:

rynek-kolejowy.pl	143
Polskie Radio Łódź	132
Express Ilustrowany	73
Dziennik Łódzki	71
TVP3 ŁÓDŹ	61

W roku 2018 działania marketingowe Spółki koncentrowały się pozyskiwaniu nowych pasażerów, promocji strategicznych projektów oraz zwiększaniu rozpoznawalności marki. Kluczowy dla omawianego obszaru był kontrakt z firmą Newag S.A. na dostawę 14 nowych pociągów Impuls2 oraz rozwój przewozów kolejowych w obszarze województwa łódzkiego. Kolejnym istotnym zadaniem była promocja połączeń ŁKA Sprinter i rozwiązań związanych z podnoszeniem jakości przewozów tej kategorii.

Spółka w minionym roku uczestniczyła w wielu wydarzeniach na terenie województwa łódzkiego. Organizowała eventy, wycieczki, wspierała lokalne inicjatywy. Współpracowała z otoczeniem społecznym tzn. organizacjami pozarządowymi, instytucjami kultury czy firmami. Angażowała się społecznie w działania csr służące mieszkańcom i pasażerom takie jak promocja zdrowego trybu życia, krwiodawstwo, ochrona środowiska.

W działalności marketingowej Spółka wykorzystywała zróżnicowane kanały dotarcia takie jak public relations, BTL i digital media (Internet).

Podjęte działania w zakresie public relations zagwarantowały utrzymanie pozytywnych relacji z mediami i otoczeniem społecznym. Stałym zadaniem w zakresie komunikacji społecznej jest zapewnienie pasażerom aktualnych informacji o ruchu pociągów i działalności Spółki. W 2018 w mediach ukazało się 8 929 publikacji na temat ŁKA, ponad dwukrotnie więcej niż w roku 2017. Ekwiwalent reklamowy (AVE) - wskaźnik wyrażający ilość pieniędzy, jaką należałoby wydać na publikację lub emisję danego przekazu, gdyby był on reklamą, stosowany jako indeks oceny efektywności działań Public Relation, wyniósł 14 827 798 zł (w roku 2017 AVE wyniósł 7 milionów zł).

Zrealizowane działania marketingowe przyczyniły się do wzrostu liczby pasażerów o 22% w stosunku do roku 2017. W dalszym ciągu rosta rozpoznawalność marki, która stała się już jednym z kluczowych elementów budujących wizerunek województwa łódzkiego. ŁKA postrzegana jest jako firma nowoczesna, oferująca wysoką jakość usług i nastawiona na oczekiwania pasażerów. Potwierdzają to Badania Satysfakcji Klienta realizowane

cyklicznie, w szczególności badanie Net Promoter Score, które bada lojalność klientów. W przypadku ŁKA NPS jest wysoki (Badanie wiosenne NPS 49, badanie jesienne NPS 56) i notuje tendencję rosnącą.

Poza działaniami wizerunkowymi w minionym roku Spółka intensywnie rozwinęła usługi marketingowe związane z pozyskiwaniem dodatkowych źródeł przychodu.

Najważniejsze działania zrealizowane w 2018 roku:

DOSTAWA POCIĄGÓW IMPULS2 I URUCHOMIENIE NOWYCH POŁĄCZEŃ



W minionym roku kluczowym zadaniem Spółki była realizacja projektu pn. „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”, który zakłada zakup 14 pojazdów Impuls2 oraz uruchomienie nowych połączeń na terenie województwa łódzkiego. Jego realizacja była wspierana działaniami promocyjnymi. Na etapie produkcji pojazdów w mediach ukazywały się systematyczne publikacje na temat postępów prac.

W czerwcu w fabryce Newag S.A. w Nowym Sączu odbyła się oficjalna prezentacja pierwszego pojazdu z udziałem przedstawicieli zarządów ŁKA, Newag oraz władz samorządowych. W lipcu dla blogerów i dziennikarzy

kolejowych zorganizowana została wycieczka na tor doświadczalny Instytutu Kolejnictwa w Żmigrodzie. 14 września na Dworcu Łódź Fabryczna odbyła się oficjalna premiera



pociągu. Event zrealizowany został w atrakcyjnej dla widzów formie (pociąg wjechał na dworzec w blasku światła i rytmach muzyki nawiązującej z jednej strony do Łodzi, a z drugiej do nowoczesności pociągu). Prezentacji towarzyszył koncert Grzegorza Hyżego, zorganizowany w postindustrialnej przestrzeni EC1. W wydarzeniu wzięło udział około dwóch tysięcy osób.

9 grudnia wraz z wprowadzeniem nowego rocznego rozkładu jazdy Spółka rozpoczęła obsługę nowej trasy Skierniewice – Łowicz. Uruchomienie połączeń poprzedziła kampania informacyjna w mediach łowickich i skierniewickich: reklamy w prasie, radiu i internecie wspierały komunikaty prasowe i inne działania pr.

NA BIEŻĄCO Z PASAŻEREM

W działalności Spółki bardzo istotne jest przekazywanie pasażerom ŁKA aktualnych informacji takich jak zmiany rozkładu jazdy, wdrażanie nowych ofert taryfowych i specjalnych czy sposobów zakupu biletów. Spółka prowadzi stałą komunikację z klientem za pośrednictwem profili społecznościowych Facebook, Twitter, Instagram. Kontakt możliwy jest także przez stronę internetową i dwie Infolinie. Informacje o utrudnieniach w ruchu pociągów są dostępne na stronie Infoportal.lka.lodzkie.pl, która umożliwia śledzenie pociągów online. W celu dotarcia do klienta Spółka prowadzi intensywne działania public relations, wykorzystując takie narzędzie jak konferencje prasowe, komunikaty prasowe czy wywiady. Wpiera je reklama w mediach tradycyjnych i Internecie, reklamy wielkoformatowe, citylighty na dworcach, ulotki, plakaty w pociągach itp.

Duży nacisk Spółka kładzie na promocję połączenia Łódź Fabryczna - Warszawa Wschodnia w oparciu o korzyści: niska cena przejazdu, komfort, integracja z komunikacją miejską MPK Łódź i ZTM Warszawa oraz wzajemne honorowanie biletów ŁKA – MPK na terenie miasta Łodzi.

WYCIECZKI TURYSTYCZNE

W minionym roku Spółka realizowała dwa projekty wycieczek tematycznych. Pierwszy „Pociągiem w Filmowe Łódzkie” zakładał organizację trzech wycieczek kolejowych do Łowicza, Skierniewic i Zgierza, w ramach, których uczestnicy poznawali miejsca, które stały się planami filmowymi takich filmów jak Oskarowa „Ida”, „Lalka” czy „Ziemia obiecana”. Drugi zrealizowany projekt pn. „Pociągiem do Niepodległości” nawiązywał do obchodzonej

w 2018 roku 100 Rocznicy Odzyskania Niepodległości. Przejazdy do miast: Kutno, Tomaszów Mazowiecki, Piotrków Trybunalski, Łowicz i Skierniewice realizowane zostały pociągiem „Marszałek”, który w 2017 roku został oklejony specjalną grafiką nawiązującą do Obchodów.



PRZEJAZDY SPECJALNE

Na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Wł Spółka uruchomiła przejazdy specjalne w ramach projektu „Pociągiem w Łódzkie”. Współpracowała także z Organizatorami DOZ Maraton w Łodzi, zapewniając przejazd uczestnikom biegów. W październiku na zlecenie Organizatorów wystawy „Jerzy Antkowiak. Moda Polska” w Centralnym Muzeum Włókiennictwa w Łodzi zapewniła transport uczestnikom wernisażu. Należy podkreślić, iż Organizatorzy sami zwrócili się do Spółki, co było efektem wcześniejszego przejazdu na premierę filmu „Powidoki”, który został bardzo pozytywnie oceniony i nagrodzony.

EVENTY I WYDARZENIA ŁKA

W 2018 roku ŁKA zorganizowała wiele wydarzeń skierowanych do mieszkańców województwa łódzkiego. Z okazji Dnia Dziecka 4 czerwca na Dworcu Łódź Fabryczna Spółka zorganizowała wydarzenie dla blisko 1000 dzieci. Odbyła się prezentacja pociągu „Uszatek”, który udekorowany został grafiką nawiązującą do postaci

znanych z bajki „Miś Uszatek”. Odbyły się także animacje, warsztaty i zabawy dla dzieci.



ŁKA była organizatorem Stacji Kobiety. Wydarzenie skierowane do Pań, z okazji ich święta, miało na celu profilaktykę zdrowotną i promocję zdrowego trybu życia. Na Dworcu Łódź Fabryczna zorganizowane zostały bezpłatne porady i badania, spotkania z kosmetologami, instruktorami fitness, prezentacje ofert firm skierowanych do kobiet. Wydarzenie uświetnił występ solistów Teatru Wielkiego.



W kwietniu Spółka świętowała 10-milionowego pasażera. Odbył się event nawiązujący do konwencji „flash mob”, który został następnie opublikowany w mediach.

Spółka zorganizowała także świąteczne warsztaty, podczas których dzieci tworzyły jak najdłuższy łańcuch choinkowy.

WSPÓŁPRACA Z SAMORZĄDAMI I INSTYTUCJAMI

ŁKA była obecna ze swoim stoiskiem na najważniejszych wydarzeniach w województwie takich jak: Boże Ciało w Łowiczu, Open Hair Festival, Mixer Regionalny, Święto Kwiatów, Owoców i Warzyw w Skierniewicach. Pasażerowie udający się do tych miejsc pociągami ŁKA otrzymywali na bilecie pieczęć upoważniającą



do bezpłatnego powrotu. Spółka uczestniczyła także w FlyFest w Piotrkowie Trybunalskim czy Święcie Łodzi. Podjęta także współpraca z Festiwalem Light Move Festiwal w ramach, której została mecenasem projekcji na budynku Teatru Wielkiego i uruchomiła dodatkowe pociągi dla gości wydarzenia. Spółka współpracowała w Filharmonią Łódzką przy festiwalu „Kolory Polski”. Realizowane były także działania związane z promocją funduszy europejskich.

PROMOCJA POŁĄCZEŃ I OFERT BILETOWYCH

2 stycznia na terenie Województwa Łódzkiego wprowadzone zostało wzajemne honorowanie biletów ŁKA – Przewozy Regionalne. 1 marca Spółka przystąpiła do projektu „Pakiet Podróżnika”, a od 9 grudnia do „Wspólnego Biletu”. Projekty są realizowane przez Ministerstwo Infrastruktury i Grupę PKP. W minionym roku zgodnie z realizowaną strategią produktową wprowadzone zostały oferty specjalne, m.in. Wzorowy Bilet, bezpłatne przejazdy z okazji Dnia Dziecka i Dnia bez Samochodu.



W marcu 2018 roku Spółka wraz z właścicielem platformy, jako pierwszy regionalny przewoźnik w Polsce wdrożyła system fakultatywnej rezerwacji miejsc w pociągach ŁKA Sprinter.

WYDARZENIA BRANŻOWE

We wrześniu 2018 nowy pociąg Impuls2 został zaprezentowany przez producenta – firmę Newag S.A. na Targach Innotrans w Berlinie. To największe branżowe wydarzenie w Europie. Spółka współorganizowała konferencję „Koleje Regionalne i Aglomeracyjne – doświadczenia i perspektywy”, uczestniczyła w wydarzeniach branżowych takie jak konferencja „TRANS-REGIO” czy V Ogólnopolska Konferencja „Konsument na rynku kolejowych

pasażerskich”, organizowana na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego. Spółka prezentowała swoją ofertę podczas Targów Turystycznych „Na Styku Kultur” oraz w Forum Promocji Województwa Łódzkiego.

ŁKA SPOŁĘCZNIE ODPOWIEDZIALNA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna angażuje się w sprawy ważne i akcje społeczne.



W 2018 zrealizowany został, wspierany przez ŁKA projekt „Kolej z Sercem. Zakup defibrylatorów do pociągów województwa łódzkiego”. Projekt ten został wybrany przez mieszkańców do dofinansowania w ramach Budżetu Obywatelskiego Województwa Łódzkiego. Montaż defibrylatorów nastąpił w grudniu 2018 roku. W minionym roku ŁKA wspierała także Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy, Dzień Krwiodawstwa, kampanię „Bezpieczny przejazd” oraz kampanię Urzędu Transportu Kolejowego. Na Zapleczu Technicznym ŁKA cyklicznie odbywały się „dni otwarte”, podczas których pracownicy ŁKA opowiadają m.in. o rozwiązaniach ekologicznych zastosowanych w taborze i na zapleczu. Odbywały się także szkolenia i ćwiczenia służb i pracowników ŁKA.

Nagrody i wyróżnienia



**Nagroda w konkursie
Lider dostępności 2018
w kategorii „Sieć placówek”**



**Wyróżnienie prezesa UTK
w III. Konkursie „Kultura bezpieczeństwa
w transporcie kolejowym”**



**Nominacja do Nagrody Gospodarczej
Wojewody Łódzkiego w kategorii
„Ład organizacyjny i społeczna
odpowiedzialność biznesu”**

Finanse - rachunek zysków i strat



Poniższa tabela przedstawia zestawienie przychodów i kosztów z tytułu działalności operacyjnej, pozostałej działalności operacyjnej, działalności finansowej oraz wysokość straty w latach 2018 - 2017:

Rachunek zysków i strat			
Poz.	Nazwa pozycji	Rok 2018	Rok 2017
A	Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	29 908 585,69	24 596 653,42
B	Koszty działalności operacyjnej	83 542 882,34	74 836 567,33
C	Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)	-53 634 296,65	-50 239 913,91
D	Pozostałe przychody operacyjne	57 216 813,23	52 804 057,41
E	Pozostałe koszty operacyjne	2 251 818,55	1 130 334,59
F	Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+D-E)	1 330 698,03	1 433 808,91
G	Przychody finansowe	89 312,38	88 888,10
H	Koszty finansowe	1 374 634,34	1 471 035,96
I	Zysk (strata) z działalności gospodarczej (F+G-H)	45 376,07	51 661,05
J	Wynik zdarzeń nadzwyczajnych (J.I.-J.II.)	-	-
K	Zysk (strata) brutto (I±J)	45 376,07	51 661,05
L	Podatek dochodowy	-	-128 723,21
M	Pozostałe obowiązkowe zmniejszenia zysku (zwiększenia straty)	-	-
N	Zysk (strata) netto (K-L-M)	45 376,07	180 384,26

Analiza aktywów i pasywów Spółki

Strukturę aktywów w 2018 r. i 2017 r. obrazuje poniższa tabela:

Aktywa				
Nazwa pozycji	Wartość w zł w roku 2018	Udział poszczególnych pozycji w sumie bilansowej w 2018 roku	Wartość w zł w roku 2017	Udział poszczególnych pozycji w sumie bilansowej w 2017 roku
1. Aktywa trwałe:	371 881 141,00	92,05%	332 229 536,88	95,13%
Wartości niematerialne i prawne	112 571,92	0,03%	118 023,79	0,03%
Rzeczowe aktywa trwałe	370 787 871,26	91,78%	331 135 431,82	94,82%
Należności długoterminowe	34 542,92	0,01%	34 542,92	0,01%
Inwestycje długoterminowe	25 000,00	0,01%	25 000,00	0,01%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	921 154,90	0,23%	916 538,35	0,26%
2. Aktywa obrotowe:	32 131 380,75	7,95%	16 997 806,59	4,87%
Zapasy	392 636,05	0,10%	401 970,33	0,12%
Należności krótkoterminowe	26 152 142,17	6,47%	10 573 338,74	3,03%
należności z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpieczeń	14 795 432,56	3,66%	1 378 471,63	0,39%
Inwestycje krótkoterminowe	5 217 053,44	1,29%	5 708 191,94	1,63%
środki pieniężne w kasie i na rachunkach	3 203 911,95	0,79%	5 708 191,94	1,63%
inne środki pieniężne	2 013 141,49	0,50%	0,00	0,00%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	369 549,09	0,09%	314 305,58	0,09%
3.Aktywa razem (1+2)	404 012 521,75	100,00%	349 227 343,47	100,00%

Struktura pasywów w 2018 r. i 2017 r. przedstawia się następująco:

Pasywa				
Nazwa pozycji	Wartość w zł w roku 2018	Udział poszczególnych pozycji w sumie bilansowej w 2018 roku	Wartość w zł w roku 2017	Udział poszczególnych pozycji w sumie bilansowej w 2017 roku
1. Kapitał własny:	35 039 792,66	8,67%	32 754 416,59	9,38%
Kapitał podstawowy	36 580 000,00	9,05%	34 520 000,00	9,88%
Kapitał zapasowy	-	0,00%	-	0,00%
Pozostałe kapitały rezerwowe	1 180 000,00	0,29%	1 000 000,00	0,29%
Zysk/Strata z lat ubiegłych	-2 765 583,41	-0,68%	-2 945 967,67	-0,84%
Zysk/Strata netto	45 376,07	0,01%	180 384,26	0,05%
2. Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania:	368 972 729,09	91,33%	316 472 926,88	90,62%
Rezerwy na zobowiązania	501 182,65	0,12%	210 807,39	0,06%
Zobowiązania długoterminowe, w tym:	50 053 967,04	12,39%	47 362 489,89	13,56%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	50 010 755,68	12,38%	47 289 476,64	13,54%
Zobowiązania krótkoterminowe, w tym:	27 631 393,58	6,84%	12 514 691,91	3,58%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	18 192 687,97	4,50%	5 528 720,96	1,58%
Rozliczenia międzyokresowe	290 786 185,82	71,97%	256 384 937,69	73,41%
3. Pasywa razem (1+2)	404 012 521,75	100,00%	349 227 343,47	100,00%

Wzrost wartości sumy bilansowej z kwoty 349 227 343,47 zł do kwoty 404 012 521,75 zł wynika z realizacji projektu pn. „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej etap II”.

Plany rozwoju Spółki w roku 2019



- ✚ realizacja projektu pn. „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap III” ,
- ✚ odbiór i włączenie do oferty Spółki pozostałych 10 z 14 pojazdów trakcyjnych zamówionych w ramach projektu inwestycyjnego pn. „Budowa Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej Etap II”,
- ✚ dalsze zwiększanie atrakcyjności kolejowych przewozów pasażerskich poprzez optymalizację siatki połączeń i uruchamianie kolejnych z zaplanowanych tras kolejowych;
- ✚ integracja w zakresie oferty przewozowej i taryfowej z innymi przewoźnikami operującymi na rynku, także z innych gałęzi transportu – PKS;
- ✚ współpraca z Jednostkami Samorządu Terytorialnego w celu optymalizacji rozkładu jazdy dostosowanego do potrzeb klientów, utrzymanie wysokiej jakości świadczonych usług;
- ✚ dalszy wzrost liczby pasażerów w przewozach kolejowych;
- ✚ wykonywanie przewozów kolejowych, zdefiniowanych i zamawianych przez Samorząd Województwa, przy możliwie niskim poziomie zaangażowanych środków publicznych;
- ✚ umacnianie marki rynkowej „Łódzka Kolej Aglomeracyjna”, budowanie trwałej więzi z pasażerami zapewniającej wysoką rozpoznawalność marki;
- ✚ promowanie transportu kolejowego jako bezpiecznego i ekologicznego środka podróżowania, promocja oraz reklama usług, sprawny system informacji o usługach;
- ✚ utrzymanie i doskonalenie wysokich standardów podróży;
- ✚ uzyskanie wysokiego stopnia sprawności taboru;
- ✚ tworzenie i utrzymywanie stabilnych miejsc pracy;
- ✚ stworzenie możliwości samorealizacji zawodowej i uzyskiwania wysokich kwalifikacji zawodowych.



Oferta biletowa ŁKA+PKS

W roku 2019 Spółka planuje wprowadzenie ofert zintegrowanych ŁKA + PKS.

Oferta będzie polegać na zintegrowaniu rozkładów jazdy przewoźników kolejowych i autobusowych oraz wprowadzeniu jednego zintegrowanego biletu na przejazd. Opłata za przejazd będzie około 20% tańsza od opłaty za przejazdy zakupione oddzielnie u każdego z przewoźników osobno.

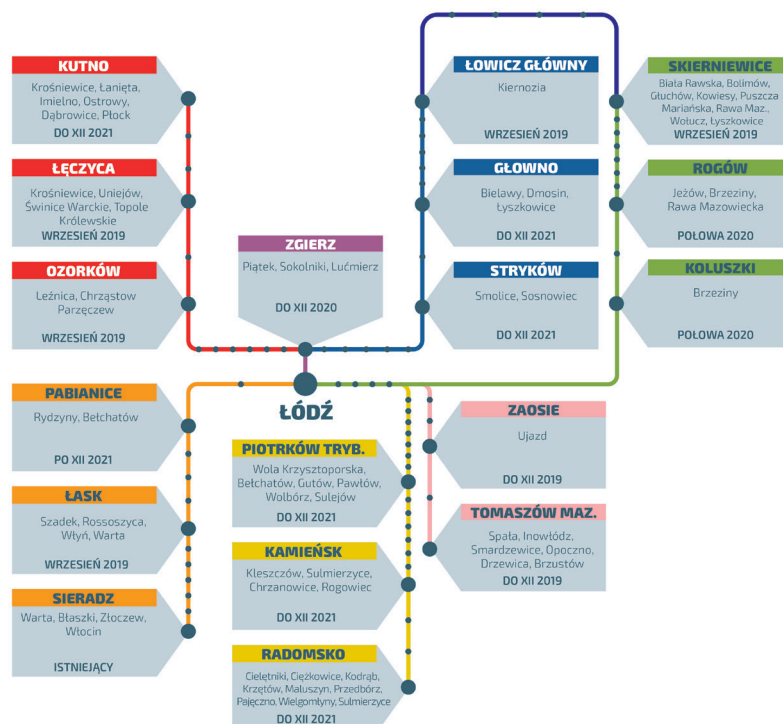
Osobą uprawnioną do skorzystania z przejazdu na podstawie biletu zintegrowanego będzie każda osoba, a w przypadku biletu ulgowego dzieci, młodzież oraz studenci. Opłata za przejazd uzależniona będzie od odległości przejazdu pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. od stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia oraz położenia miejscowości w danej strefie u przewoźnika autobusowego. Sprzedaż biletów zintegrowanych odbywać się będzie w kasach biletowych Spółki, w terminalach mobilnych u obsługi w pociągu, u kierowcy w autobusie – przewoźnika autobusowego. W dalszej kolejności w Internecie (do końca 2021 roku). Prezentacja rozkładu jazdy pociągów i autobusów będzie się odbywała za pośrednictwem serwisu internetowego.

Przygotowując ofertę kolej + PKS analizie poddano przewozy autobusowe i busowe realizowane wokół linii kolejowych obsługiwanych przez „ŁKA” sp. z o.o. W wyniku analizy ustalono miejscowości/stacje styku, w którym następowała będzie zmiana środka transportu z pociągu na autobus lub odwrotnie oraz miejscowości obsługiwane przez przewoźników autobusowych objęte integracją.

Poniższy wykres prezentuje stacje styku, miejscowości objęte ofertą zintegrowaną oraz planowany termin wdrożenia oferty zintegrowanej.

Ponadto, Spółka będzie kontynuowała działania promocyjno-marketingowe mające na celu pozyskanie nowych klientów korzystających obecnie z konkurencyjnych środków transportu zbiorowego czy transportu indywidualnego, jak

również utrzymanie obecnych pasażerów ŁKA. Rok 2019 będzie służył również dalszemu utrwalaniu w świadomości mieszkańców regionu i miasta Warszawy marki „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”.





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź
tel. +48 42 236 17 00
fax +48 42 235 02 05
biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl