

Koleje Wielkopolskie

Raport Roczny 2015

Spis Treści

Słowo wstępne Prezesa Kolei Wielkopolskich	str. 2
Działalność Spółki	str. 3 - 5
Organy Spółki	str. 6
Misja i wizja Spółki	str. 7
Struktura organizacyjna Spółki	str. 8
Pracownicy	str. 9 - 10
Schemat połączeń	str. 11
Działalność handlowa	str. 12 - 13
Działalność marketingowa	str. 14
Koleje z Sercem	str. 15
Zintegrowany Transport	str. 16
Tabor	str. 17 - 18
Punkt Serwisowania Taboru	str. 19
Finanse	str. 20 - 21
System Zarządzania Bezpieczeństwem	str. 22
Ochrona środowiska	str. 23
Prawa pasażerów	str. 24 - 26
Nagrody i wyróżnienia	str. 27
Zakończenie	str. 28

Szanowni Państwo,

Z roku na rok Spółka - realizując swój podstawowy cel, jakim jest transport kolejowy pasażerski międzymiastowy prowadzony na terenie województwa wielkopolskiego - notuje wzrost w zakresie wielkości przewozowych, w tym coraz większą liczbę przewożonych pasażerów. Z zadowoleniem widzimy, że dzięki stworzonej ofercie, podróżujący do szkoły, na studia, czy do pracy częściej niż dotychczas wybierają pociąg zamiast samochodu. Chcemy rozwijać tę bezpieczną, ekologiczną i komfortową formę transportu publicznego.

Od początku istnienia, Spółka kładzie bardzo duży nacisk na wysoką jakość świadczonych usług transportowych i rozwój realizowanych przewozów oraz na tworzenie zapleczy serwisowych, które są niezbędne dla utrzymania taboru przewozowego na wysokim poziomie sprawności technicznej.

Odpowiedzią na wysokie oczekiwania wobec świadczonych przez Koleje Wielkopolskie usług, definiowane zarówno przez naszych pasażerów jak i samorząd województwa wielkopolskiego oraz instytucje nadzorujące funkcjonowanie rynku kolejowego była decyzja o wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Był to długotrwały proces, który wiązał się z koniecznością dokonania zmian struktury organizacyjnej spółki i wymagał aktywnego zaangażowania się wszystkich pracowników. W **październiku 2015 spółka uzyskała certyfikaty ISO potwierdzające** prowadzenie polityki najwyższej jakości w świadczeniu usług kolejowych w zakresie Zintegrowanego Systemu Zarządzania jakością, środowiskiem oraz bezpieczeństwem i higieną pracy.

Z wielką satysfakcją przyjmujemy kolejne wyróżnienia potwierdzające najwyższą jakość oferowanych usług, takie jak **Złote Godło Najwyższa Jakość Quality International 2015 w kategorii QI SERVICES – usługi najwyższej jakości.**

Kieruję wyrazy uznania do wszystkich Pracowników Spółki, których efektywna i pełna zaangażowania praca przyczyniła się do realizacji wyznaczonych celów i zadań oraz osiągnięcia bardzo wysokiego poziomu świadczonych przez Spółkę usług przewozowych.

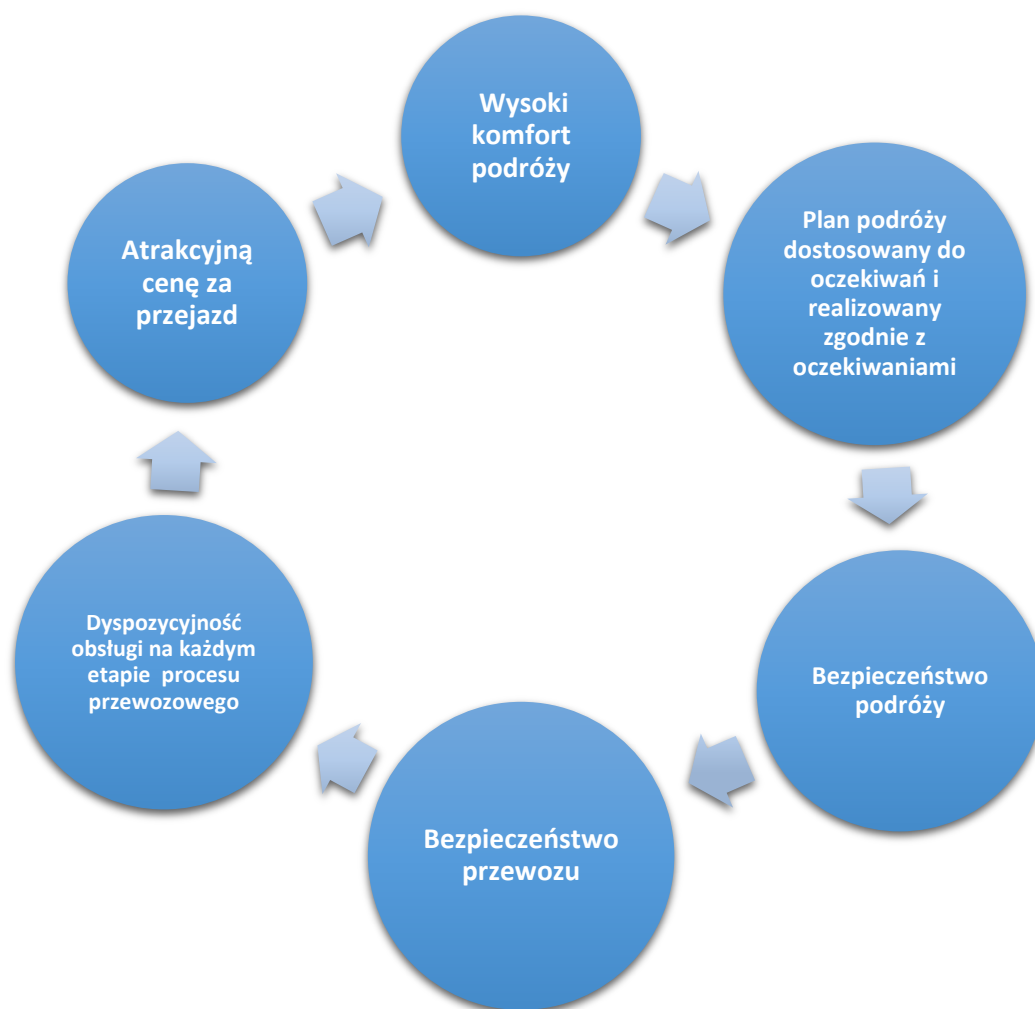
Prezes Zarządu
Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.
Włodzimierz Wilkanowicz

Działalność Spółki

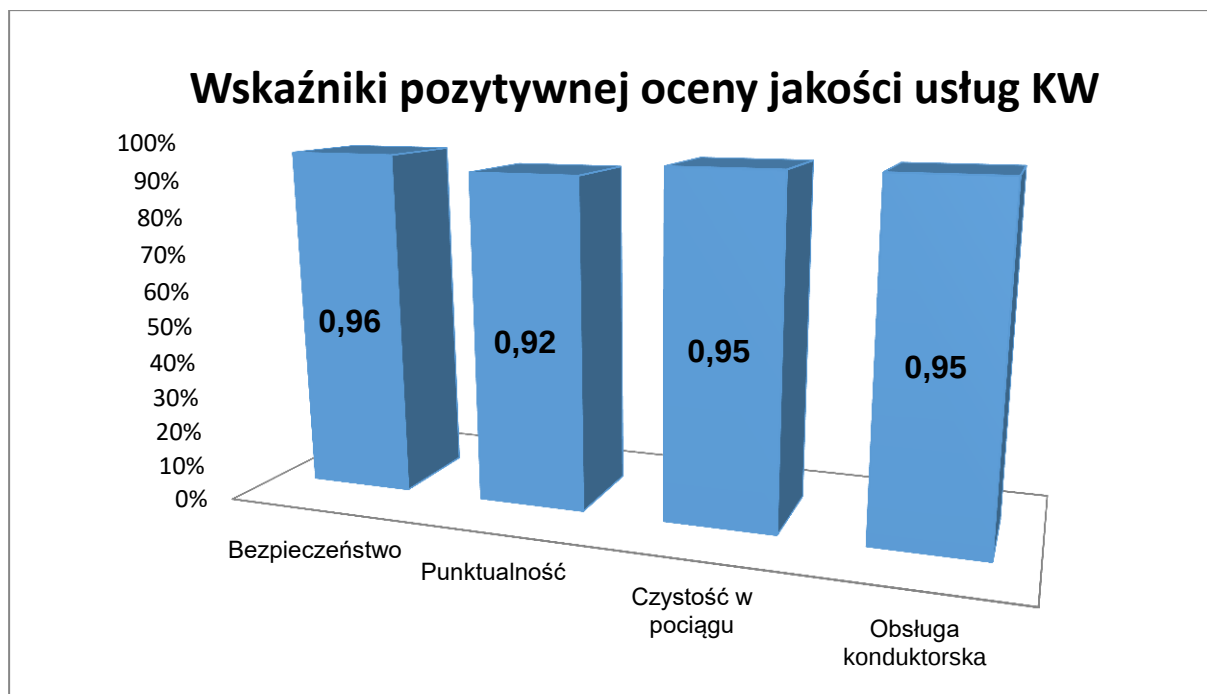
Zatrudniająca obecnie ponad 600 osób spółka Koleje Wielkopolskie została powołana do życia uchwałą Sejmiku Województwa Wielkopolskiego z dnia 28.09.2009 r. z zadaniem wykonywania przewozów pasażerskich w obrębie województwa wielkopolskiego. Spółka prowadzi działalność od czerwca 2011 r., realizując zadania przewozowe zlecone przez Samorząd Wojewódzki.

W 2015 roku Koleje Wielkopolskie obsługiwały 7 linii komunikacyjnych: Poznań–Wągrowiec–Gołańcz, Poznań–Zbąszynek, Poznań–Konin–Kutno, Poznań–Wolsztyn, Leszno–Zbąszynek, Leszno–Ostrów Wielkopolski, Poznań–Gniezno–Mogilno o łącznej długości 644 km. Przewieźliśmy prawie 7,3 mln osób, uruchamiając ponad 45,5 tys. pociągów. Wykonana praca eksploatacyjna to ponad 3,6 mln poc/km.

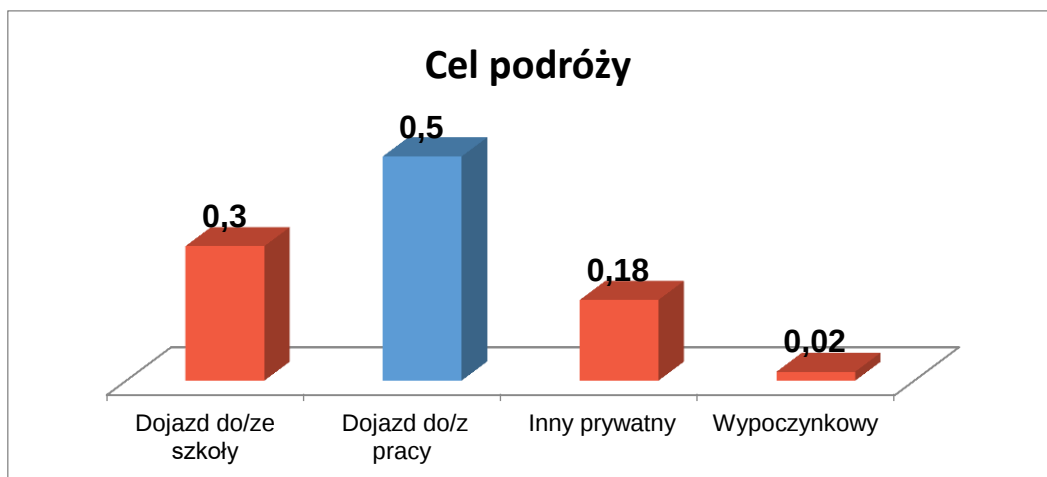
Wiemy, iż Klient wybiera przewoźnika, który oferuje usługę przewozową na wysokim poziomie zapewniającą:



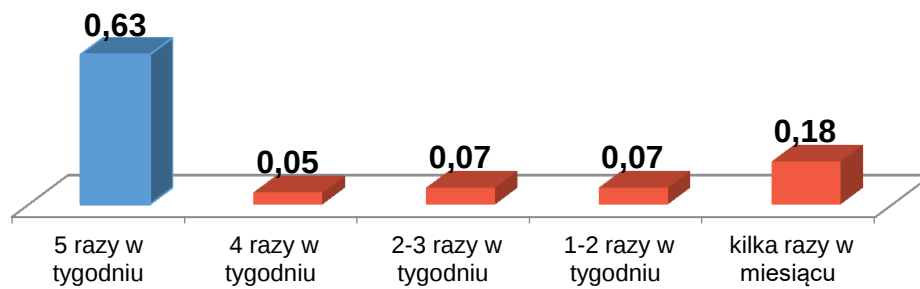
Naszą pracę nieustannie weryfikują podróżni. Badania jakości usług przeprowadzone w 2015 r. wykazały, że bezpieczeństwo pozytywnie ocenia 96% osób, punktualność 92%, czystość w pociągu 95%, a obsługę konдукorską 95%.



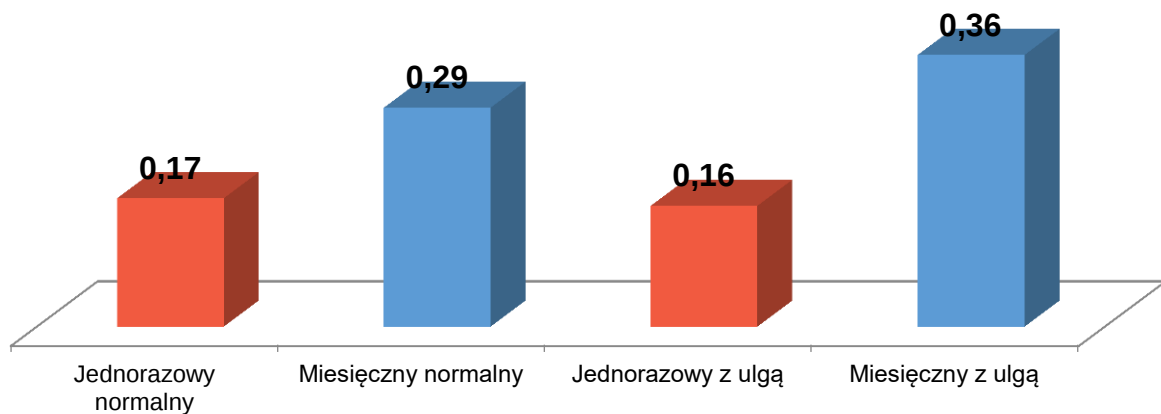
80% pasażerów Spółki dojeżdża pociągami do szkoły lub pracy, większość 63% - 5 razy w tygodniu. 65% z nich kupuje miesięczne bilety – są to nasi stali podróżni, dla których w 29% dogodność połączenia jest elementem decyzyjnym w wyborze środka transportu. Częstotliwość połączeń dla 52% podróżnych stanowi najważniejszy element rozkładu jazdy, a ten - aż w 90% został pozytywnie oceniony. 59% podróżnych zadeklarowało, iż informację o usługach Kolei Wielkopolskich czerpie głównie z Internetu.



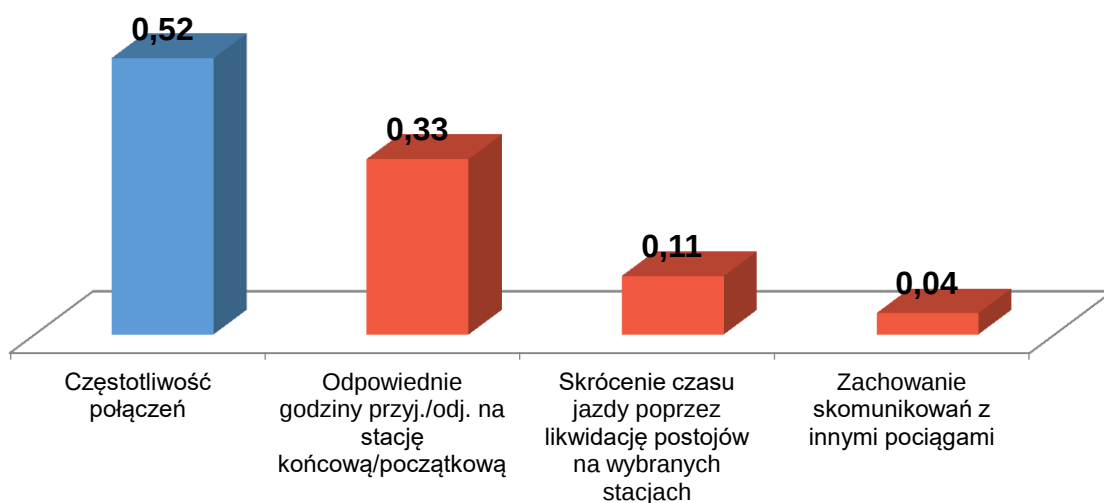
Częstotliwość podróżowania pociągami KW



Rodzaj biletów z jakich korzystają pasażerowie pociągów KW



Najważniejszy z elementów rozkładu jazdy pociągów



Rada Nadzorcza

W skład Rady Nadzorczej sprawującej stały nadzór nad działalnością Spółki we wszystkich jej obszarach wchodzi:

-  Marian Duszyński – Przewodniczący Rady Nadzorczej
-  Dorota Dziopak – Członek Rady Nadzorczej
-  Jerzy Kriger – Członek Rady Nadzorczej
-  Małgorzata Ratajczak – Członek Rady Nadzorczej
-  Izabela Witkiewicz – Członek Rady Nadzorczej
-  Jan Woźniak – Członek Rady Nadzorczej

Zarząd

Zarząd reprezentujący Spółkę na zewnątrz i prowadzący bieżącą działalność operacyjną tworzą:

-  Włodzimierz Wilkanowicz - Prezes Zarządu
-  Marek Nitkowski - Członek Zarządu

Zgromadzenie Wspólników

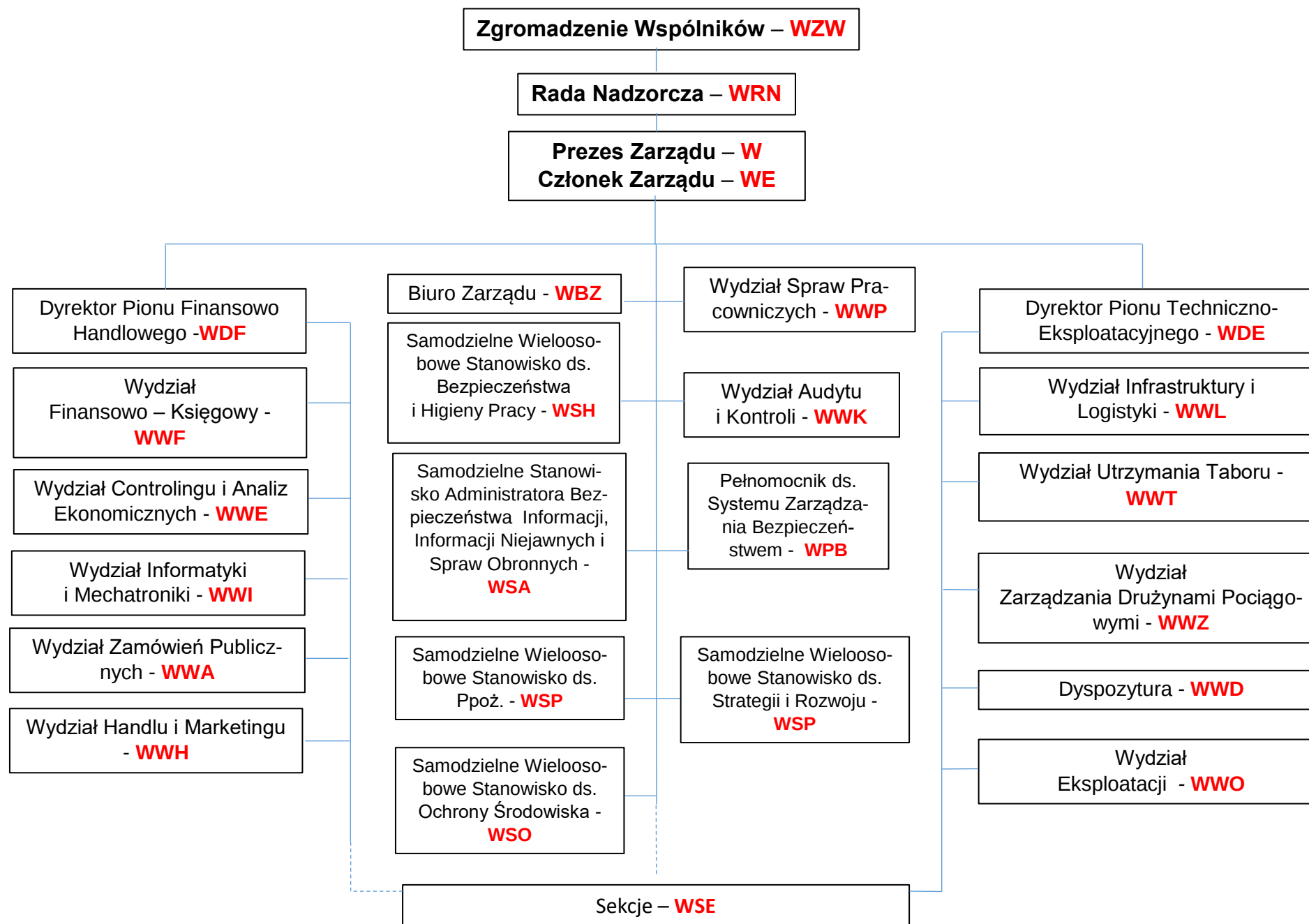
Zgromadzenie Wspólników stanowi Zarząd Województwa Wielkopolskiego. Samorząd Województwa Wielkopolskiego posiada 100% wartości nominalnej udziałów w kapitale zakładowym Spółki.

Misja i wizja Spółki

Oczekiwania naszych Klientów są motorem rozwoju organizacyjnego i technologicznego Spółki oraz ciągłego doskonalenia świadczonych usług, które leżą u podstaw budowy trwałych relacji z Klientami.

1. Misją Spółki Koleje Wielkopolskie jest sprawne, bezpieczne i efektywne realizowanie regionalnych przewozów pasażerskich na obszarze województwa wielkopolskiego.
2. Celem naszym jest dążenie do ciągłego podwyższania standardów podróży oraz świadczonych usług. Spółka stale wychodzi naprzeciw potrzebom mieszkańców regionu, zarówno w wymiarze czasowym – poprzez dostosowanie częstotliwości kursowania pociągów, jak też w wymiarze jakościowym – poprzez wprowadzanie nowoczesnego i bezpiecznego taboru kolejowego oraz zatrudnianie odpowiednio wykwalifikowanego personelu.
3. Działalność Spółki w dużej części pokrywa zapotrzebowanie ludności województwa wielkopolskiego na przewozy do szkół, uczelni oraz miejsc pracy. Oferta Spółki przyczynia się także do zaspokajania potrzeb ludności w zakresie przejazdów wycieczkowych oraz turystyczno-rekreacyjnych, co wzmacnia promocję Wielkopolski jako regionu o dużym potencjale turystycznym.
4. Spółka oferuje usługi transportowe przyjazne środowisku i stanowiące alternatywę dla ruchu kołowego, a także aktywnie współuczestniczy w przestrzennym planowaniu zintegrowanego transportu publicznego województwa wielkopolskiego.
5. Spółka przy współpracy z samorządem województwa Wielkopolskiego wraz z autoryzowanym zarządcą infrastruktury będzie dążyć do rewitalizacji zamkniętych linii kolejowych, a poprzez wysoki komfort świadczonych usług i konkurencyjny czas podróży będzie przejmowała pasażerów z innych środków transportu.

Struktura organizacyjna Spółki

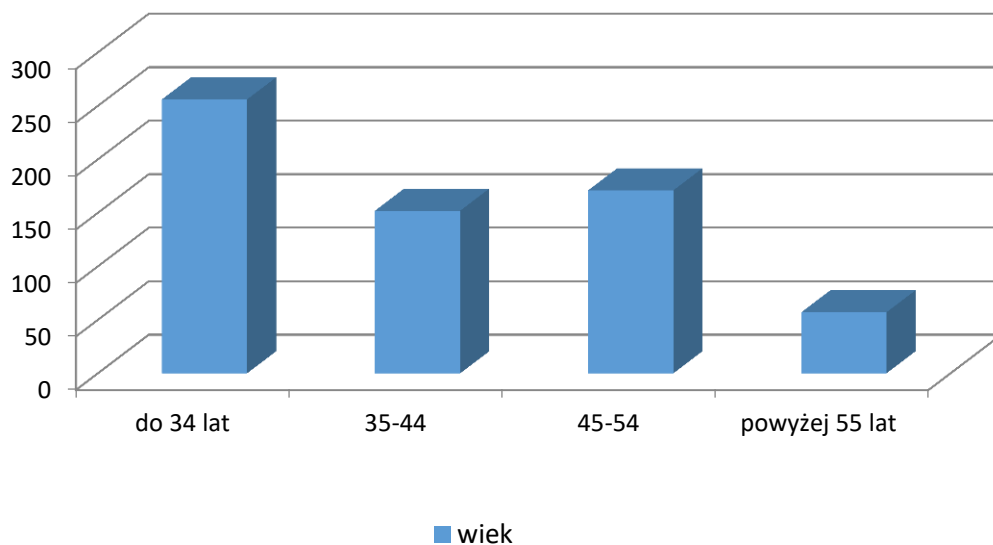


Struktura zatrudnienia pracowników wg grup zawodowych – stan 31.12.2015r		
Nazwa jednostki org.	Liczba osób	% osób
Zarząd	2	0,31%
Administracja	32	5,03%
Wydział Handlu i Marketingu	10	1,57%
Wydział Utrzymania Taboru	8	1,26%
Wydział Infrastruktury i Logistyki	12	1,89%
Wydział Informatyki i Mechatroniki	7	1,10%
Zespół Maszynistów	167	26,26%
Zespół Drużyn Konduktorskich	180	28,30%
Zespół Serwisu Pojazdów	118	18,55%
Kasy Biletowe	48	7,55%
Dyspozytura	15	2,36%
Zespół Rewidentów	10	1,57%
Magazyn	5	0,79%
Zespół Organizacji i Zarządzania Drużynami Pociągowymi	22	3,46%
Razem	636	100%

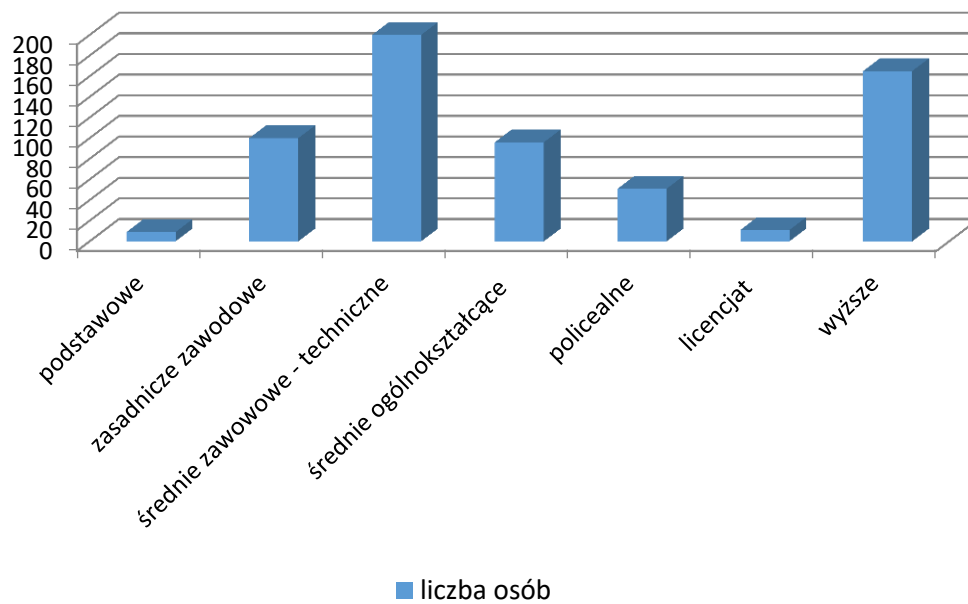
Koleje Wielkopolskie od początku swego istnienia podjęły aktywne działania na rzecz wyeliminowania istniejącej na rynku branżowej luki pokoleniowej, prowadząc świadomą politykę zatrudnienia. Pozyskanie młodych fachowców posiadających wiedzę i doświadczenie było jednym z najważniejszych wyzwań stojących przed nową Spółką.

Pracownicy każdego szczebla podlegają szkoleniom adekwatnym do postawionych im celów i zadań.

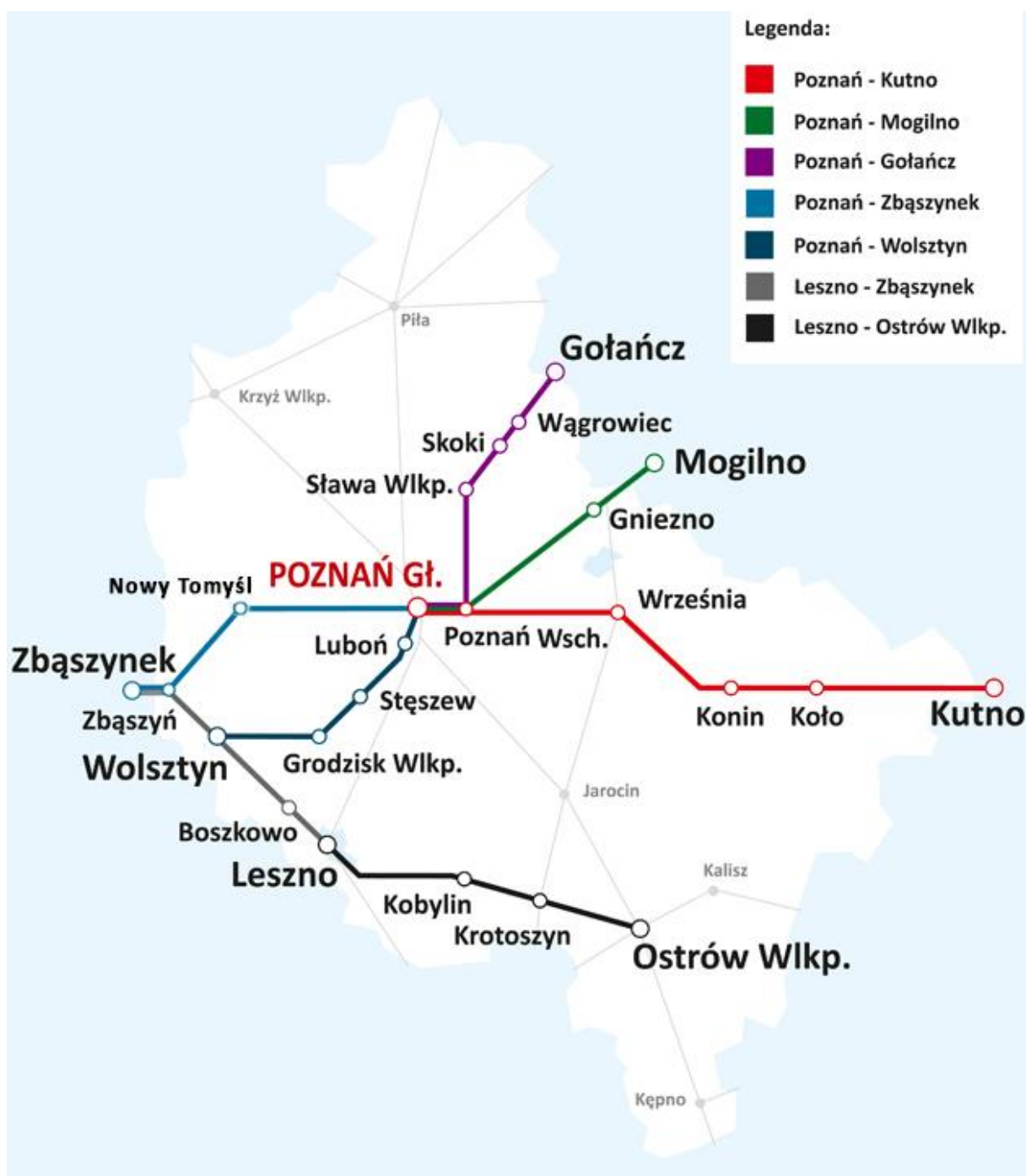
Struktura zatrudnienia wg. wieku



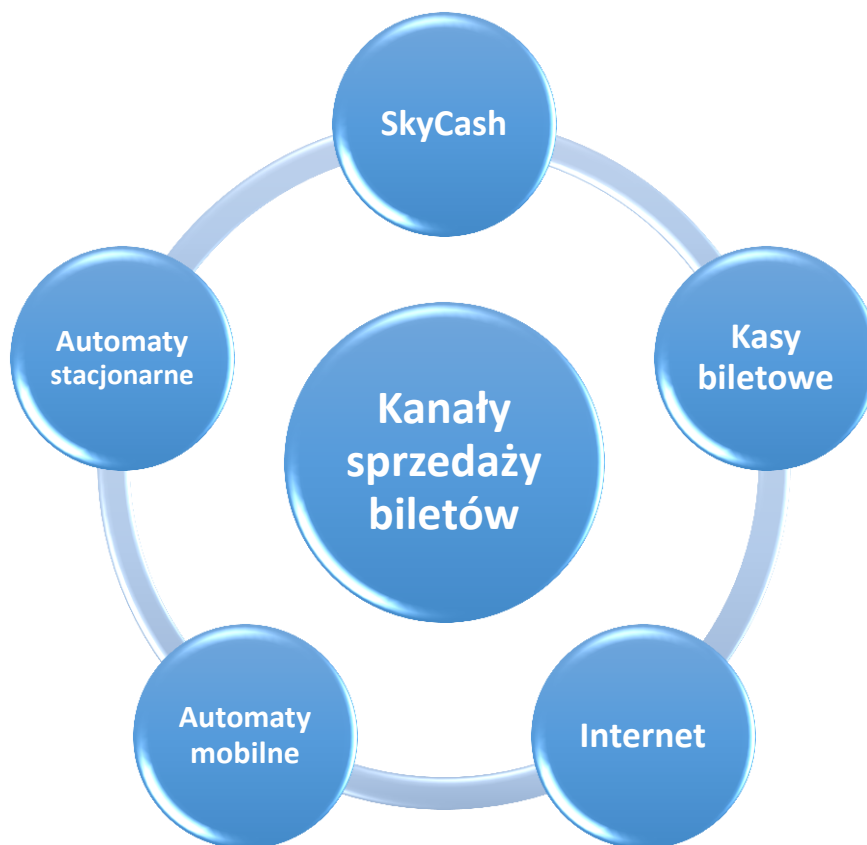
Struktura zatrudnienia wg. wykształcenia



Schemat połączeń



Kanały sprzedaży biletów



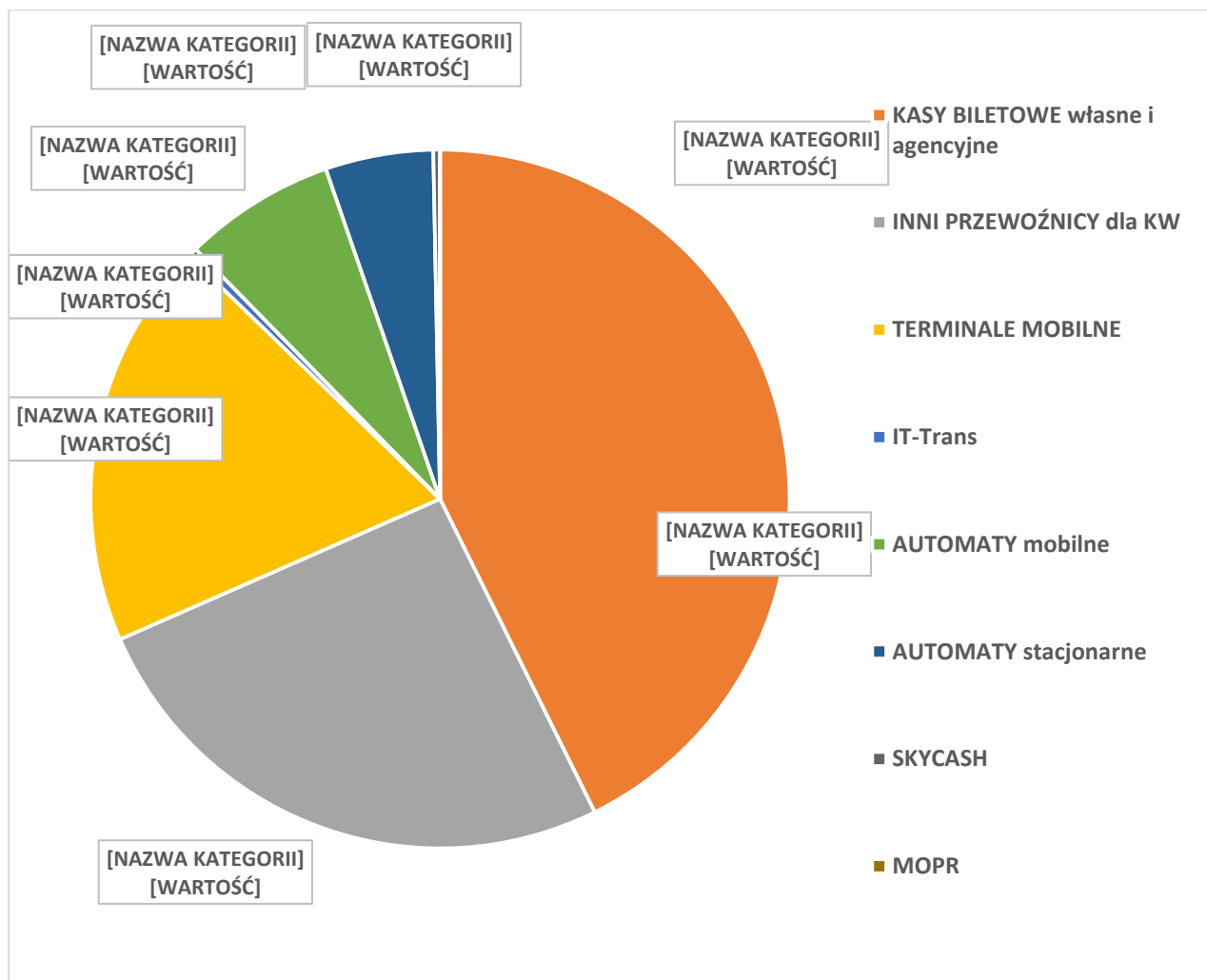
Sprzedaż biletów w 2015 r. była prowadzona przy użyciu fiskalnych stanowisk rPOS. Bilety można było kupić na 28 stacjach i przystankach osobowych, w tym w 13. kasach własnych i 15. agencyjnych oraz w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: Przewozy Regionalne sp. z o.o., PKP Intercity S.A., Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o. oraz Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.

Ponadto bilety można kupić w pociągu przy użyciu mobilnych kas konduktorskich, w które wyposażeni są wszyscy pracownicy drużyn konduktorskich.

Kontynuowaliśmy sprzedaż biletów przez Internet (IT-trans), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash, w 100 automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 15 stacyjnych automatach biletowych Avista zlokalizowanych na stacjach Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1) oraz Leszno (1).

Pod koniec 2015 roku umożliwiliśmy również zakup biletów miesięcznych przez Internet.

Udział przychodów w poszczególnych kanałach sprzedaży:



Wciąż dążymy do tego, aby jazda koleją była atrakcyjną alternatywą podróży samochodowej. Dlatego też, ściśle współpracujemy z Organizatorem Przewozów – Urzędem Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego w kwestii monitoringu naszej pracy poprzez cykliczne jakościowe badania usług przewozowych i na bieżąco korygujemy niedoskonałości.

Działalność marketingowa

Koleje Wielkopolskie są aktywnym propagatorem wydarzeń sportowych i kulturalnym w województwie wielkopolskim. Regularnie zamieszczamy na 220 monitorach w naszych pojazdach aktualne informacje od: instytucji samorządowych, środowisk kulturotwórczych, poszczególnych gmin i miast województwa oraz klubów sportowych z naszego regionu.

W 2015 r. rozpowszechnialiśmy wiadomości z Muzeum Narodowego w Poznaniu, Teatru Nowego w Poznaniu, Teatru Miejskiego w Gnieźnie, Wrzesińskiego Ośrodka Kultury, Muzeum Rolnictwa w Szreniawie, Muzeum Początków Państwa Polskiego w Gnieźnie, Zbąszyńskiego Centrum Kultury, Muzeum Poznańskiego Czerwca 1956.

W czerwcu aktywnie uczestniczyliśmy w Spotkaniach Młodych organizowanych na polach lednickich. Przełom czerwca i lipca, to także uruchomienie dodatkowych pociągów na największe w Polsce widowisko multimedialne, odbywające się co roku w Murowanej Goślinie, które jest nie lada gratką dla miłośników historii. Również w lipcu zorganizowaliśmy promocyjny przejazd pociągiem Kolei Wielkopolskich dla uczestników festiwalu „Akademia Gitary”.

Wspólnie z Muzeum Rolnictwa w Szreniawie przeprowadziliśmy szereg akcji marketingowych zaspokajając potrzeby wszystkich naszych grup docelowych: dzieci - uruchomienie specjalnych pociągów na Dzień Dziecka, rodzin - „Festyn Pyra Poznańska”, IV Festiwal Piwa.

Ponadto w lipcu 2015 roku razem z Parowozownią Wolsztyn, Gminnym Ośrodkiem Kultury Komorniki oraz lokalnymi parafiami, udało nam się zorganizować rodzinny piknik „Pod Parą” dla mieszkańców gminy Komorniki, który cieszył się ogromną popularnością.

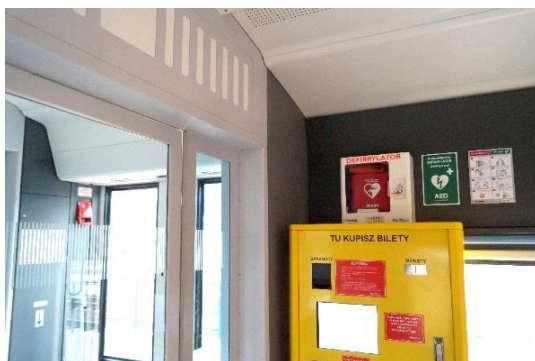
Zbąszynek jest szczególnym miejscem w Spółce – tutaj mieści się główny Punkt Utrzymania Taboru. Dlatego nie mogło zabraknąć nas w sierpniu, podczas Dni Zbąszynka, których byliśmy współgospodarzem.

26 grudnia na Dworcu Letnim przeprowadziliśmy inscenizację przyjazdu J.I. Paderewskiego do Poznania; tym samym włączając się w obchody 97. rocznicy wybuchu Powstania Wielkopolskiego.

Koleje z Sercem

20 marca 2015 r. pociągi Kolei Wielkopolskich, którymi rocznie jeździ ok. 7,3 mln osób, zostały wyposażone w przenośne defibrylatory AED Philips – 49 sztuk oraz jeden został zainstalowany na terenie Dworca Letniego. Były to pierwsze urządzenia AED zainstalowane w polskich pociągach, dostępne dla wszystkich pasażerów. Oficjalne przekazanie sprzętu do użytku publicznego nastąpiło 25 marca 2015 r. Zainstalowane defibrylatory AED są urządzeniami pozwalającymi uratować życie podczas nagłego zatrzymania krążenia – NZK. Szacunki oparte na danych Europejskiej Rady Resuscytacji mówią, że NZK dotyka rocznie ok. 40 000 Polaków; przeżywa zaledwie 2-5% z tej liczby.

Defibrylatory AED pozwalają zapewnić bezpieczeństwo osobom, które doznają NZK podczas podróży lub na stacjach, na których zatrzymują się pociągi Kolei Wielkopolskich. Urządzenia są dostępne i gotowe do użycia przez 24 godziny na dobę, są uniwersalne – umożliwiają bezpieczną defibrylację zarówno dorosłych, jak i dzieci na każdej nawierzchni, w tym także mokrej i metalowej. By zapewnić niezawodność sprzętu, umieszczono je w zabezpieczonej gablocie, przy drzwiach wejściowych do pociągu.



Obsługa konduktorska przechodzi cykliczne szkolenia z ich obsługi, prowadzone są także pokazy podczas wielu akcji marketingowych Kolei Wielkopolskich, np. podczas spotkań z młodzieżą na Polach Lednickich.

Zakup defibrylatorów wpisuje się w politykę Spółki, w której dbałość o jakość obsługi Pasażerów stawiana jest na pierwszym miejscu. Akcja zakupu defibrylatorów była wspólną inicjatywą Kolei Wielkopolskich i Samorządu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego.

Zintegrowany Transport

Tydzień Zrównoważonego Transportu to projekt społeczny zainicjowany przez Komisję Europejską w 2002 r. i odbywający się corocznie w dniach 16-22 września. Celem kampanii jest zachęcenie mieszkańców miast do zmiany niekorzystnych dla zdrowia przyzwyczajeń i wybranie alternatywnych, ekologicznych środków podróżowania: chodzenia pieszo, jazdy na rowerze czy jazdy pociągiem.

W 2015 r. głównym hasłem było „WYBIERAJ. ZMIENIAJ. ŁĄCZ.”, stawiające na multimodalność i zachęcające do zapoznania się z dostępnymi opcjami transportu i wyboru właściwej kombinacji podczas planowania podróży. O inicjatywie tej pisaliśmy na naszej stronie internetowej, Facebooku, oraz monitorach w pociągach.

Zostaliśmy także partnerem **konkursu fotograficznego** organizowanym przez Komisję Europejską i Ministerstwo Środowiska „Pokaż nam jak spędzasz Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu!”



Tabor

Koleje Wielkopolskie w 2015 r. zarządzały 28 elektrycznymi zespołami trakcyjnymi oraz 21 spalinowymi zespołami trakcyjnymi, stanowiącymi własność Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego.

Elektryczne zespoły trakcyjne:



EN 76 – ELF – 22 pojazdy
Miejsca siedzące / stojące – 204 /246
Prędkość maksymalna– 160 km/h



EN 57Akw – 6 pojazdów
Miejsca siedzące / stojące – 180/170
Prędkość maksymalna– 120 km/h

Spalinowe zespoły trakcyjne:



SA 108 – 4 pojazdy
Miejsca siedzące / stojące – 110/95
Prędkość maksymalna – 100 km/h



SA 132 – 11 pojazdów
Miejsca siedzące / stojące – 164 /140
Prędkość maksymalna– 120 km/h



SA 134 – 2 pojazdy
Miejsca siedzące/stojące – 138 /140
Prędkość maksymalna – 120 km/h



SA 139 – 4 pojazdy
Miejsca siedzące/stojące -126/80
Prędkość maksymalna – 120 km/h

Wiemy, że tabor dla realizowanych przewozów jest szalenie istotny i powinien być:

dedykowany do parametrów technicznych linii i rozkładu jazdy

dostosowany do każdego dnia i celu podróżowania

efektywny

zapewniający wysokie standardy podróżowania

profesjonalnie obsługiwany przed , w czasie
i po zakończeniu podróży

sprawnie serwisowany przez producenta /dostawcę lub
przewoźnika.



Punkt Serwisowania Taboru

Koleje Wielkopolskie posiadają w **Zbąszynku** własny **Punkt Utrzymania Taboru kolejowego (PUT)**, w którym samodzielnie serwisują użytkowane pojazdy. Miejscowość oddalona jest ok. 90 km od zachodniej granicy Polski. Dojedźcie Państwo do Zbąszynka linią kolejową nr 3 (E-20), linią kolejową nr 358, linią kolejową nr 367, linią kolejową nr 359 albo autostradą A2 (węzeł Trzciel) lub drogą ekspresową S3 (węzeł Sulechów lub Świebodzin).

Dysponujemy kompletnie wyposażoną halą napraw taboru o powierzchni 4600m², w której znajduje się:

- tor przeglądowo - naprawczy z kanałem rewizyjnym;
- tor wypoziomowany tzw. „zerowy”, z kolumnowymi podnośnikami śrubowymi o udźwigu 15 ton każdy;
- 3 zelektryfikowane tory naprawcze - 126 metrów długości każdy;
- 1 tor - 80 metrów długości - wyposażony w obustronne pomosty do mycia pudeł taboru;
- sieć sprężonego powietrza dostępna w każdym miejscu hali;
- bogate wyposażenie warsztatów w narzędzia i przyrządy pomiarowe.

W 2015 r. wykonaliśmy 1816 przeglądów P1*, 178 przeglądów P2** oraz 23 przeglądy P3***.

*P1 - oględziny techniczne pojazdu, kwalifikacja zużytych części, wyposażenie pojazdu w materiały eksploatacyjne.

**P2 - szereg czynności zgodnych z dokumentacją systemu utrzymania danego typu pojazdu, diagnostyka zestawów kołowych oraz odbieraków prądu, oględziny szaf SE, SR/SN, przegląd, falownika, sprawdzenie ciśnienia uzupełnienie płynu chłodzącego, zmiana średnic kół.

***P3 - wszystkie czynności j/w., wykonanie przeglądu klimatyzacji, wykonanie ultradźwiękowego badania zestawów kołowych, odbiór podnośników dla niepełnosprawnych przez inspektora TDT.



BILANS (w tys. zł)		<u>2014</u>	<u>2015</u>
A	Aktywa trwałe	9 234	15 757
I	Wartości niematerialne i prawne	623	645
II	Rzeczowe aktywa trwałe	8 324	14 797
III	Należności długoterminowe	125	113
IV	Inwestycje długoterminowe	0	0
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	161	201
B	Aktywa obrotowe	22 835	25 788
I	Zapasy	2 499	3 880
II	Należności krótkoterminowe	8 904	12 804
III	Inwestycje krótkoterminowe	11 151	8 272
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	281	831
RAZEM AKTYWA		32 069	41 545
A	Kapitał własny	11 964	17 981
I	Kapitał podstawowy	15 000	18 727
II	Kapitał rezerwowy	3 000	5 000
III	Zysk (strata) z lat ubiegłych	- 6 691	-6 036
IV	Zysk (strata) netto	655	290
B	Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	20 105	23 564
I	Rezerwy na zobowiązania	3 077	4 771
II	Zobowiązania długoterminowe	687	504
III	Zobowiązania krótkoterminowe	16 325	17 280
IV	Rozliczenia międzyokresowe	15	1010
RAZEM PASYWA		32 069	41 545

<u>RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT (w tys. zł)</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
A Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	72 800	76 452
B Koszty działalności operacyjnej	122 809	133 539
C Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)	- 50 009	- 57 087
D Pozostałe przychody operacyjne	53 530	59 238
E Pozostałe koszty operacyjne	3 000	1 918
F Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+ D –E)	520	233
G Przychody finansowe	199	164
H Koszty finansowe	65	107
I Zysk (strata) z działalności gospodarczej (F+ G – H)	655	290
J Wynik zdarzeń nadzwyczajnych	0	0
K Zysk (strata) brutto (I+/- J)	655	290
L Podatek dochodowy	0	0
N Zysk (strata) netto (K +/- L)	655	290

<u>RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (w tys. zł)</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
A Przepływ środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
I Zysk (strata) netto	655	290
II Korekty razem	2 950	- 70
III Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)	3 605	220
B Przepływ środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
I Wpływy	0	4 069
II Wydatki	2 615	11 677
III Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+/-II)	-2 615	-7 608
C Przepływ środków pieniężnych z działalności finansowej		
I Wpływy	6 000	5 000
II Wydatki	407	491
III Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+/-II)	5 593	4 509
D Przepływy pieniężne netto razem(A.III+/-B.III+/-C.III+/-)	6 583	-2 879
E Bilansowa zmiana stanu środków pieniężnych	6 583	-2 879
F Środki pieniężne na początek okresu	4 568	11 151
G Środki pieniężne na koniec okresu	11 151	8 272

System Zarządzania Bezpieczeństwem

Bezpieczne wykonywanie usług przewozowych to priorytet w naszej Spółce. Zgodnie z dyrektywą 2004/49/WE Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie bezpieczeństwa kolei wspólnotowych, Koleje Wielkopolskie ustanowiły i wdrożyły System Zarządzania Bezpieczeństwem (Safety Management System – SMS), który jest potwierdzony wydaniem przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego Certyfikatem Bezpieczeństwa. System Zarządzania Bezpieczeństwem uwzględnia niezbędną strukturę organizacyjną, przypisanie odpowiedzialności, politykę bezpieczeństwa i instrukcje wewnętrzne. Poprzez wdrożony SMS Spółka zapewnia nie tylko procedury, wysoką jakość świadczonych usług, ale przede wszystkim bezpieczeństwo - zarówno Pasażerów, jak i Pracowników oraz Kooperantów.

Spółka wdrożyła Zintegrowany System Zarządzania Bezpieczeństwem i Jakością, obejmujący standardy określone w normach ISO 9001 – jakość usług pasażerskich, ISO 14001 – bezpieczeństwo środowiska oraz ISO 18001 – bezpieczeństwo i higiena pracy. Skutkowało to otrzymaniem 3 certyfikatów ISO wydanych przez TÜV Rheinland potwierdzających, iż w Spółce funkcjonuje Zintegrowany System Zarządzania jakością, ukierunkowany na świadczenie najwyższego poziomu jakości usług oraz bezpieczeństwa przewozów przez wykwalifikowaną kadrę, przy jednoczesnej dbałości o środowisko i bezpieczeństwo warunków pracy.

Kolej na Jakość – Jakość na Kolej



Ochrona środowiska

W transporcie kolejowym polityka dbałości o środowisko realizowana jest zawsze dwuetapowo: w procesie inwestycyjnym odpowiada głównie przedsiębiorstwo budujące / modernizujące linie kolejowe – PKP PLK SA oraz w działalności eksploatacyjnej, za którą indywidualnie odpowiada każda spółka przewozowa.

W Kolejach Wielkopolskich sformułowano adekwatną do charakteru działań firmy politykę środowiskową. Niemalże 60 zidentyfikowanych aspektów środowiskowych podzielono na kilka kategorii, wśród których są: wytwarzanie odpadów, emisje, gospodarka wodnościekowa, zakup i zużycie mediów, magazynowanie i transport czy nadzorowanie firm zewnętrznych. Na ich podstawie wyłoniono 3 aspekty znaczące, które posłużyły jako baza do opracowania programu oraz monitoringu środowiskowego na rok 2015, którego celem było bieżące zmniejszenie wpływu szkodliwych czynników na środowisko naturalne oraz poprawa bilansu ekologicznego w dłuższej perspektywie czasowej.

Wdrożyliśmy nowy program ułatwiający prowadzenie dokumentacji związanej z wprowadzonym systemem zarządzania środowiskowego. Zaangażowanie wszystkich pracowników oraz skuteczność podejmowanych przez nich działań została doceniona przyznaniem Spółce certyfikatu firmy TUV Rheinland ISO 14001:2004 o numerze rejestracyjnym 0198 104 10669 w obszarze świadczenia usług transportu kolejowego w zakresie przewozów pasażerskich, świadczenia usług trakcyjnych, utrzymania i naprawy taboru kolejowego, użytkowania bocznic kolejowych oraz zapewnienia kompetencji i kwalifikacji zawodowych personelu.

Prawa pasażerów

Dewizą Kolei Wielkopolskich jest, aby podróżny dotarł do celu w sposób szybki, bezpieczny i komfortowy. Podczas prowadzonej działalności Spółka respektuje *Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23.10.2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Ustawa z dnia 15.11.1984 r., Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601).*

Prawa Pasażerów eksponowane są na głównej, internetowej stronie Spółki w karcie „Prawa pasażerów w zasięgu ręki”. Skargi i reklamacje można składać w formie pisemnej:

- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;
- osobiście w siedzibie Spółki;
- na adres e-mail reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl;
- w kasie biletowej;
- u drużyny konduktorskiej.

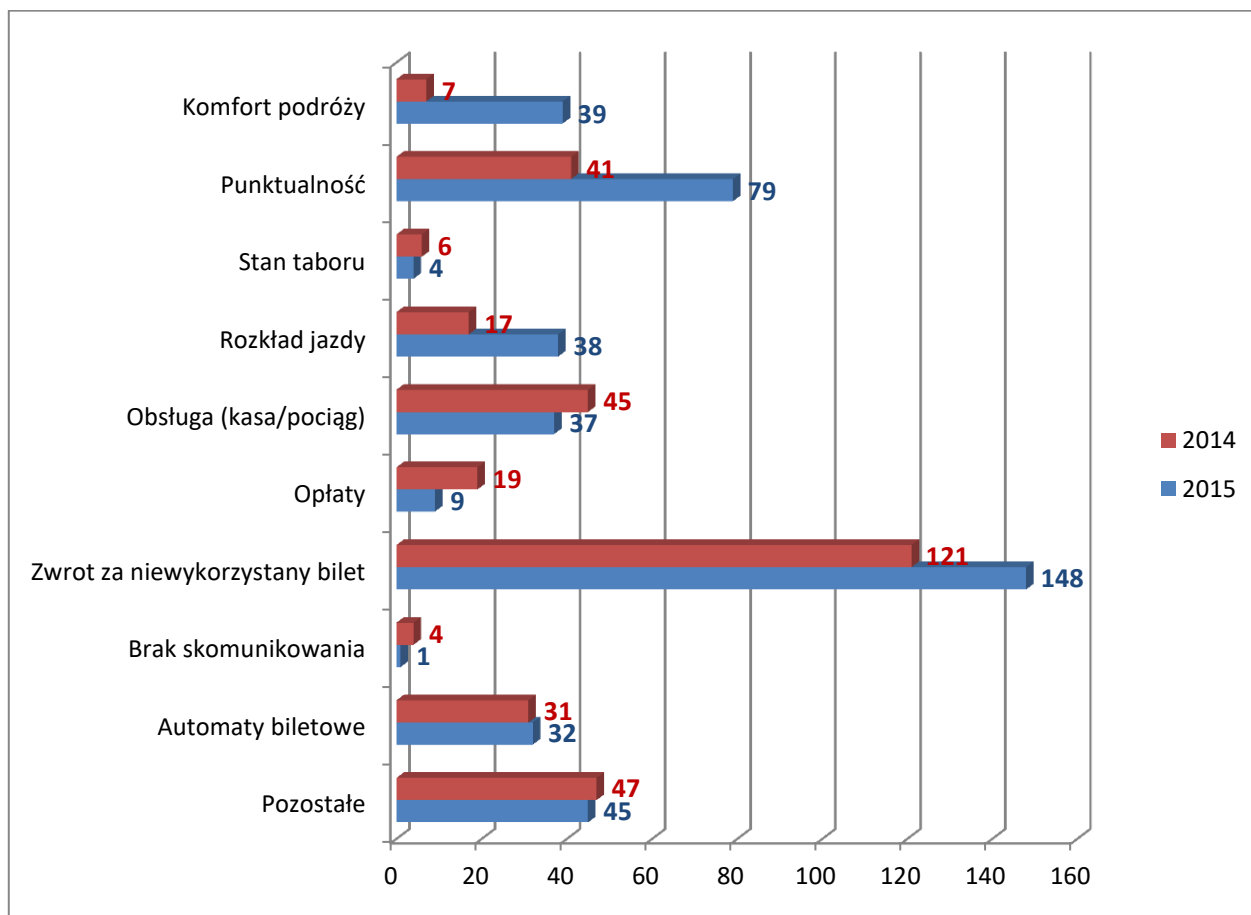
W 2015 r. do Kolei Wielkopolskich wpłynęło 348 spraw reklamacyjnych oraz 150 skarg i wniosków. Na 348 reklamacji, które wpłynęły (218 rozpatrzono na korzyść pasażera). Na 150 skarg i wniosków (72 rozpatrzono na korzyść pasażera).

Wartość wypłaconych odszkodowań (w 213 sprawach) wyniosła 6 422,64 zł. W tym 497,59 zł to zwrot utraconych i wykazanych kosztów z tytułu opóźnienia pociągów, nawet w przypadku braku winy przewoźnika Koleje Wielkopolskie.

	2013	2014	2015
Praca eksploatacyjna	3 159 862	3 638 863	3 987 960
Liczba pasażerów	5 397 811	7 240 758	7 366 186
Reklamacje	305	420	348
Skargi i wnioski	-	-	150
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	-	567	503
Reklamacje/ Praca eksploatacyjna	0,0097	0,0115	0,0125
Reklamacje/ Pasażerowie	0,0057	0,0058	0,0068

Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. do zmiany dziennik ustaw) oraz Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r., dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (DZ. U. UE. L. 2007 Nr 315 ze zm.).

Liczba skarg i reklamacji – porównanie lat 2014 i 2015



Pomoc osobom niepełnosprawnym.

Koordinacja pomocy podczas przejazdu osobom niepełnosprawnym jest w Spółce sprawą priorytetową i zorganizowaną sprawnie. Pomoc zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Spółka została powiadomiona przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem, w celu przeprowadzenia wywiadu, w jakiej formie pomoc będzie potrzebna. Pomaga to stosownie przygotować się do udzielenia różnorodnej i wymaganej pomocy. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, przewoźnik Koleje Wielkopolskie dokłada wszelkich starań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż.

Ww. uregulowania w Spółce opierają się na *Rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*. Powiadomienie o prośbie o pomoc odbywa się drogą mailową na adres: dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl, osobiście w siedzibie Spółki lub pod numerem telefonu: (61) 279 27 78 (24-godzinne dyżury), jak i w punktach kasowych przewoźnika

a także poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej Spółki. Osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w tym poruszające się na wózku inwalidzkim, a także osoby niewidome, które nie posiadają ważnego biletu, nie muszą zgłaszać się do obsługi pociągu w celu jego nabycia. Bilet kupują podczas kontroli bez dodatkowej opłaty. Gdy zaistnieje całkiem niespodziewane zgłoszenie się osoby niepełnosprawnej, wówczas, nawet kosztem opóźnienia pociągu, pomoc zostaje udzielona. Nie miało miejsce w Spółce nieudzielenie pomocy/odmowa pomocy podczas przejazdu osobie niepełnosprawnej.

Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się wymagają niezawodności całego łańcucha transportowego. Jedno brakujące ogniwo, jak np. niedziałająca winda lub przejście między peronami, które można pokonać tylko po schodach mogą sprawić, że podróż stanie się niemożliwa. Dlatego też grupy użytkowników o różnych rodzajach niepełnosprawności powinny być zaangażowane w procesy projektowe i kształtowanie procedur wewnętrznych przewoźników, zarządców dworców w zakresie obsługi pasażerów. Dla dobra zarówno podróżnych jak i samych przewoźników. Pociągi Spółki są przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych w formie przedstawionej poniżej. Poziom zadowolenia naszych podróżnych oraz podziękowania kierowane za zrealizowany, bezpieczny i komfortowy przejazd od naszych podróżnych są dla nas szczególnym wyrazem wartości podejmowanych przez Spółkę działań, mających na celu realizację usługi przewozu osób, rzeczy i mienia.



Nagrody i wyróżnienia

Spółka Koleje Wielkopolskie została nagrodzona tytułem Najwyższa Jakość Quality International – 2014 oraz ponownie w 2015 roku. Wyróżnienie przyznano w kategorii QI SERVICES Usługa Najwyższej Jakości – Usługi Przewozowe, jako dowód skutecznej realizacji polityki jakości, z uwzględnieniem jej roli we wszystkich aspektach działalności firmy.



W tym samym roku Koleje Wielkopolskie zostały uhonorowane kolejnym wyróżnieniem. Za terminowe regulowanie wszelkich zobowiązań oraz poszanowanie ekologii i praw konsumenta spółka została ponownym laureatem programu „Solidna Firma”.



Koleje Wielkopolskie zostały również wyróżnione na rynku firm regionalnych poprzez przyznanie Medalu Polskiej Przedsiębiorczości.

Ponadto, w 2015 roku Koleje Wielkopolskie uhonorowane zostały **Symbolem Komunikacji Kolejowej**. Najważniejsze czynniki brane pod uwagę w tym programie to : bezpieczeństwo, punktualność, wygoda podróży.



Zakończenie

2015 rok obfitował w wiele nowych doświadczeń na płaszczyźnie kolejowych przewozów pasażerskich. Z ważniejszych trzeba wymienić dynamiczny rozwój zaplecza technicznego, gdzie całkowicie samodzielnie serwisujemy nasze pojazdy oraz oferujemy już usługi dla innych podmiotów. Ten rok stał również pod znakiem bezpieczeństwa, jakości i troski o środowisko, co potwierdzone zostało przyznanymi Certyfikatami. Mając na uwadze potrzeby mieszkańców regionu, podjęliśmy kolejne kroki w obszarze integracji transportu regionalnego, m.in. poprzez akcje informacyjno-promocyjne. Ponadto, jako pierwszy przewoźnik udostępniliśmy w naszych pojazdach defibrylatory AED.

Wszystko to służy ciągłemu pogłębianiu założeń misji, dla której Spółka została powołana, czyli kreowania wysokich standardów w regionalnym transporcie pasażerskim województwa wielkopolskiego. W centrum naszego zainteresowania zawsze jest Pasażer.

Pragniemy, aby kolejne lata dowiodły, iż podjęta przez nas misja została wypełniona z sukcesem, a Koleje Wielkopolskie ustanawiały wzorce do naśladowania w praktykach biznesu.