

Koleje Wielkopolskie

Raport Roczny 2016

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 - 15
Wielkopolskie dla Młodzieży Świata	str. 16 - 17
Tabor	str. 18 - 19
Punkt Serwisowania Taboru	str. 20
Finanse	str. 21 - 22
System Zarządzania Bezpieczeństwem	str. 23
Ochrona środowiska	str. 24
Prawa pasażerów	str. 25 - 26
Pomoc osobom niepełnosprawnym	str. 27
Nagrody i wyróżnienia	str. 28
Zakończenie	str. 29

Szanowni Państwo,

Rok 2016 kończymy wspominając rocznicę 5-lecia funkcjonowania naszej Spółki jako przewoźnika. Spotkanie uświadomiło nam, iż były to pracowite i owocne lata. Stworzyliśmy zgrany zespół chętnie ze sobą współpracujących ludzi, a otoczenie biznesu potwierdziło, iż jesteśmy firmą rzetelną i wiarygodną.

Potężnym wyzwaniem roku 2016, oprócz realizacji codziennych przejazdów w województwie, była organizacja przewozu uczestników Światowych Dni Młodzieży w Krakowie. Przetarliśmy dla nas nowe szlaki do Małopolski uruchamiając 35 specjalnych pociągów z trzech okolicznych Diecezji: wrocławskiej, gnieźnieńskiej i poznańskiej. Przewieźliśmy ponad 7 000 młodych pielgrzymów jadących na spotkanie z Papieżem Franciszkiem pod hasłem „Wielkopolskie dla Młodzieży Świata”.

Wyznaczone cele udało się zrealizować dzięki dużemu zaangażowaniu Pracowników Spółki i dobremu doborowi firm współpracujących. Posiadanie i wypełnianie założeń certyfikatów ISO przyznanych w 2015r. to prowadzenie polityki najwyższej jakości w świadczeniu usług kolejowych w zakresie Zintegrowanego Systemu Zarządzania jakością, środowiskiem oraz bezpieczeństwem i higieną pracy. Zobowiązują nas do solidnej, codziennej pracy, którą nagrodzono Perłą Najwyższej Jakości oraz Złotym Godłem Quality International – Najwyższa Jakość 2016r.

Konsekwentne motywowanie pracowników do należytego traktowania klienta w połączeniu z parametrami nowoczesnego taboru pozwoliło osiągnąć przewagę nad konkurencją międzygałęziową w zakresie czynników, takich jak dostępność komunikacyjna, komfort, szybkość podróżowania czy poczucie bezpieczeństwa.

Znana maksyma mówi, że o wiele łatwiej osiągnąć wysoki poziom jakości realizowanych usług, aniżeli utrzymać go. Dlatego chcielibyśmy konsekwentnie realizować nasze działania, według wypracowanych i sprawdzonych już wzorców i procedur, a wszystkim Pracownikom serdecznie dziękuję za solidną, wielkopolską rzetelność.

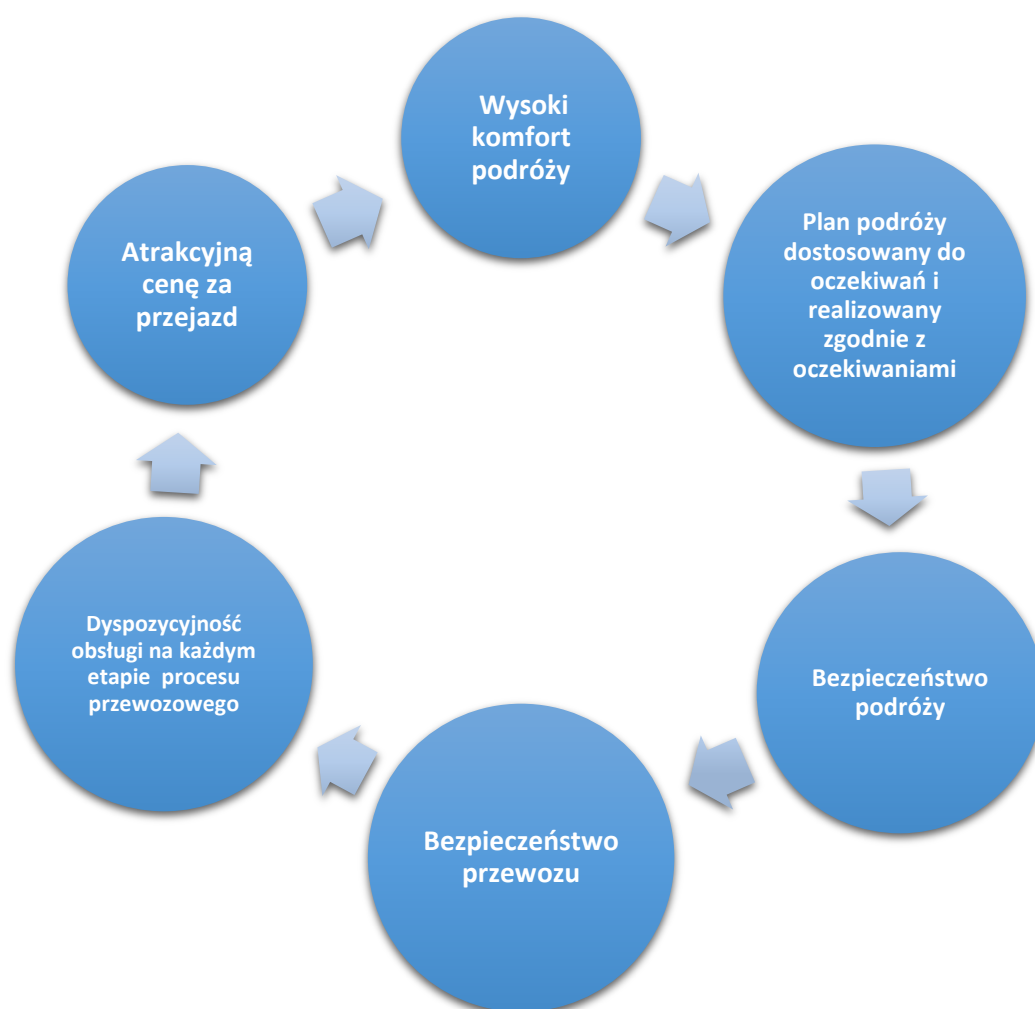
Prezes Zarządu
Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.
Włodzimierz Wilkanowicz

Działalność Spółki

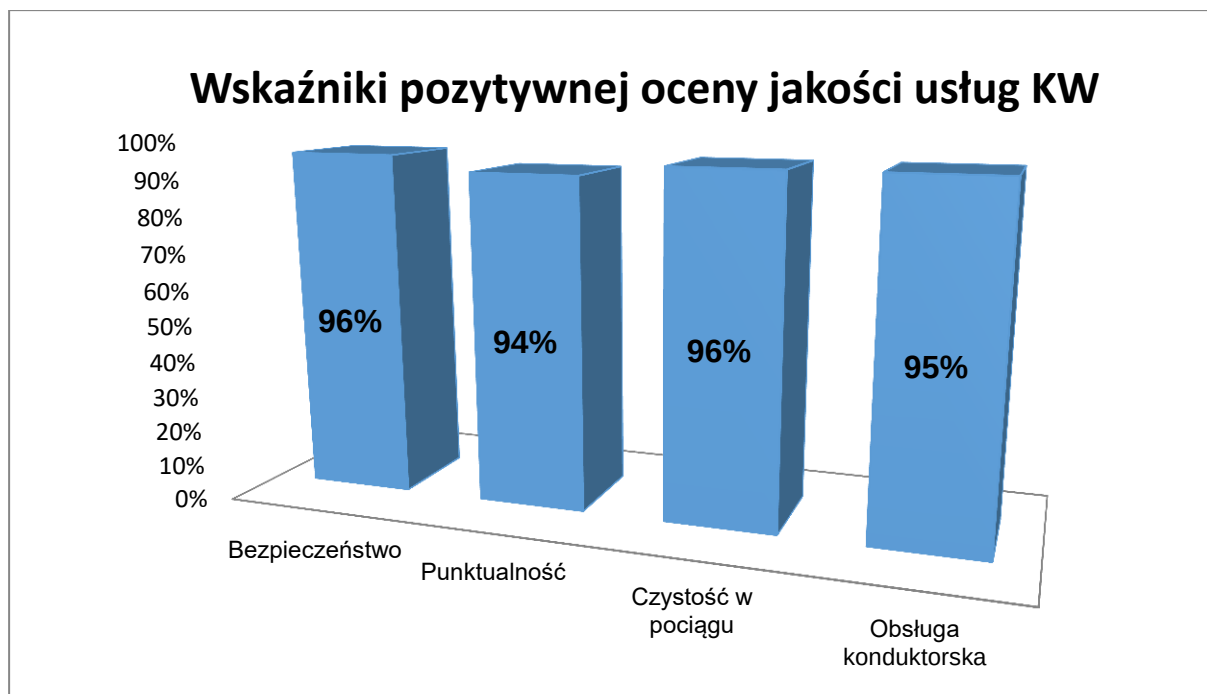
Zatrudniająca obecnie ponad 600 osób spółka Koleje Wielkopolskie została powołana do życia uchwałą Sejmiku Województwa Wielkopolskiego z dnia 28.09.2009 r. z zadaniem wykonywania przewozów pasażerskich w obrębie województwa wielkopolskiego. Spółka prowadzi działalność od czerwca 2011 r., realizując zadania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

W 2016 roku Koleje Wielkopolskie obsługiwały 7 linii komunikacyjnych: Poznań–Wągrowiec–Gołańcz, Poznań–Zbąszynek, Poznań–Konin–Kutno, Poznań–Wolsztyn, Leszno–Zbąszynek, Leszno–Ostrów Wielkopolski i Poznań–Gniezno–Mogilno o łącznej długości 644 km. Przewieźliśmy prawie **8,3 mln osób**, uruchamiając prawie **63 tys. pociągów**. Wykonana praca eksploatacyjna to ponad **4,9 mln poc/km**.

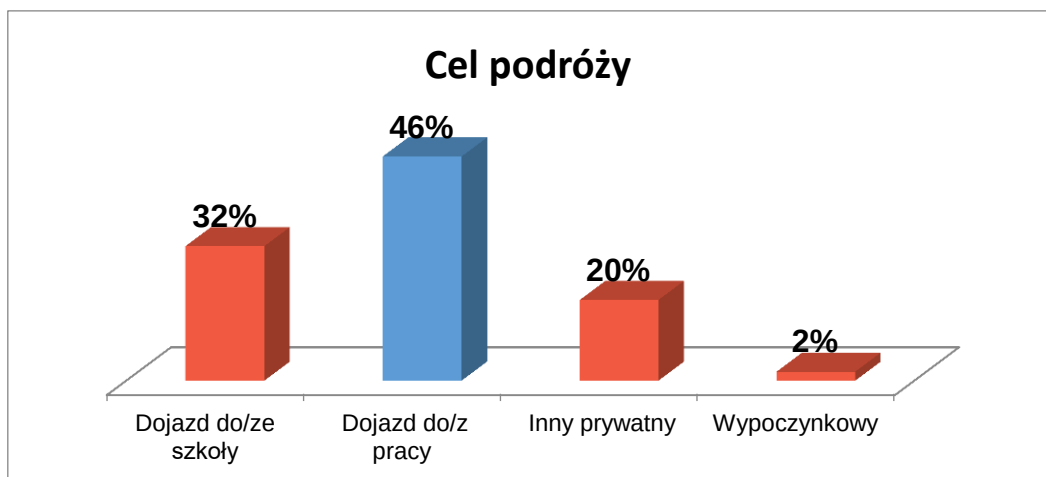
Wiemy, iż Klient wybiera przewoźnika, który oferuje usługę przewozową na wysokim poziomie zapewniającą:



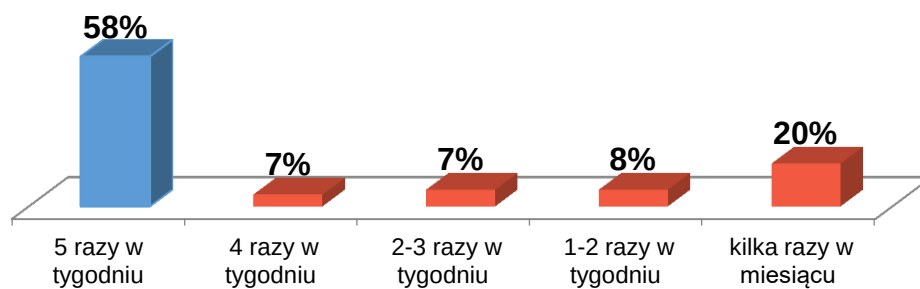
Naszą pracę nieustannie weryfikują podróżni. Badania jakości usług przeprowadzone w 2016 r. wykazały, że bezpieczeństwo pozytywnie ocenia 96% osób, punktualność 94%, czystość w pociągu 96%, a obsługę konдукorską 95%.



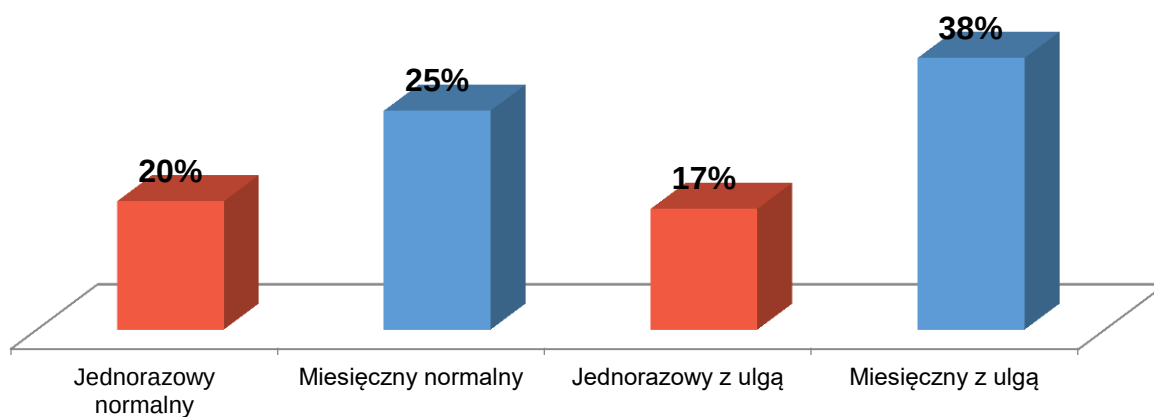
78% pasażerów Spółki dojeżdża pociągami do szkoły lub pracy, większość 58% - 5 razy w tygodniu. 63% z nich kupuje miesięczne bilety – są to nasi stali podróżni, dla których w 29% dogodność połączenia jest elementem decyzyjnym w wyborze środka transportu. Częstotliwość połączeń dla 53% podróżnych stanowi najważniejszy element rozkładu jazdy, a ten - aż w 92% został pozytywnie oceniony. 50% podróżnych zadeklarowało, iż informację o usługach Kolei Wielkopolskich czerpie głównie z Internetu.



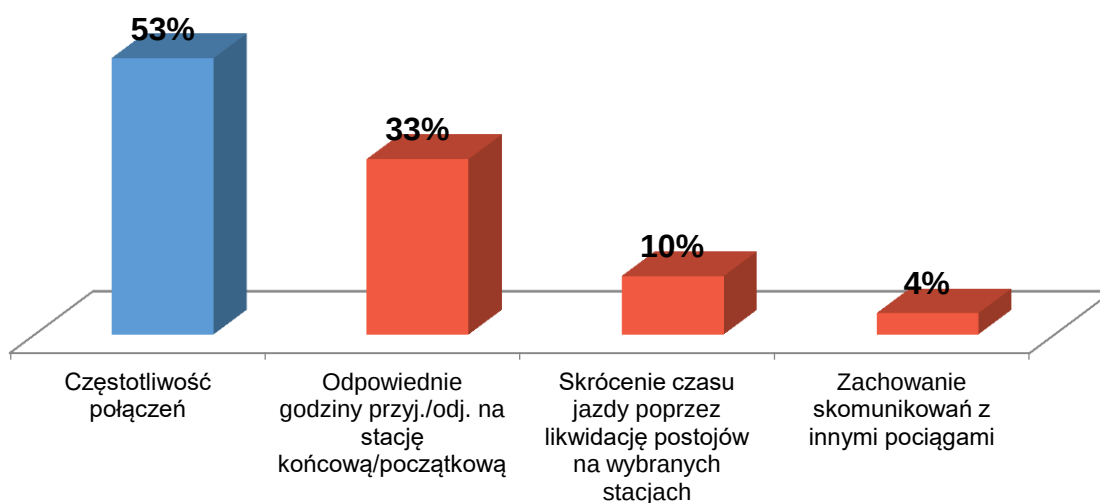
Częstotliwość podróżowania pociągami KW



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
-  Małgorzata Ratajczak – Członek Rady Nadzorczej
-  Izabela Witkiewicz – Członek Rady Nadzorczej
-  Jerzy Kriger – 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

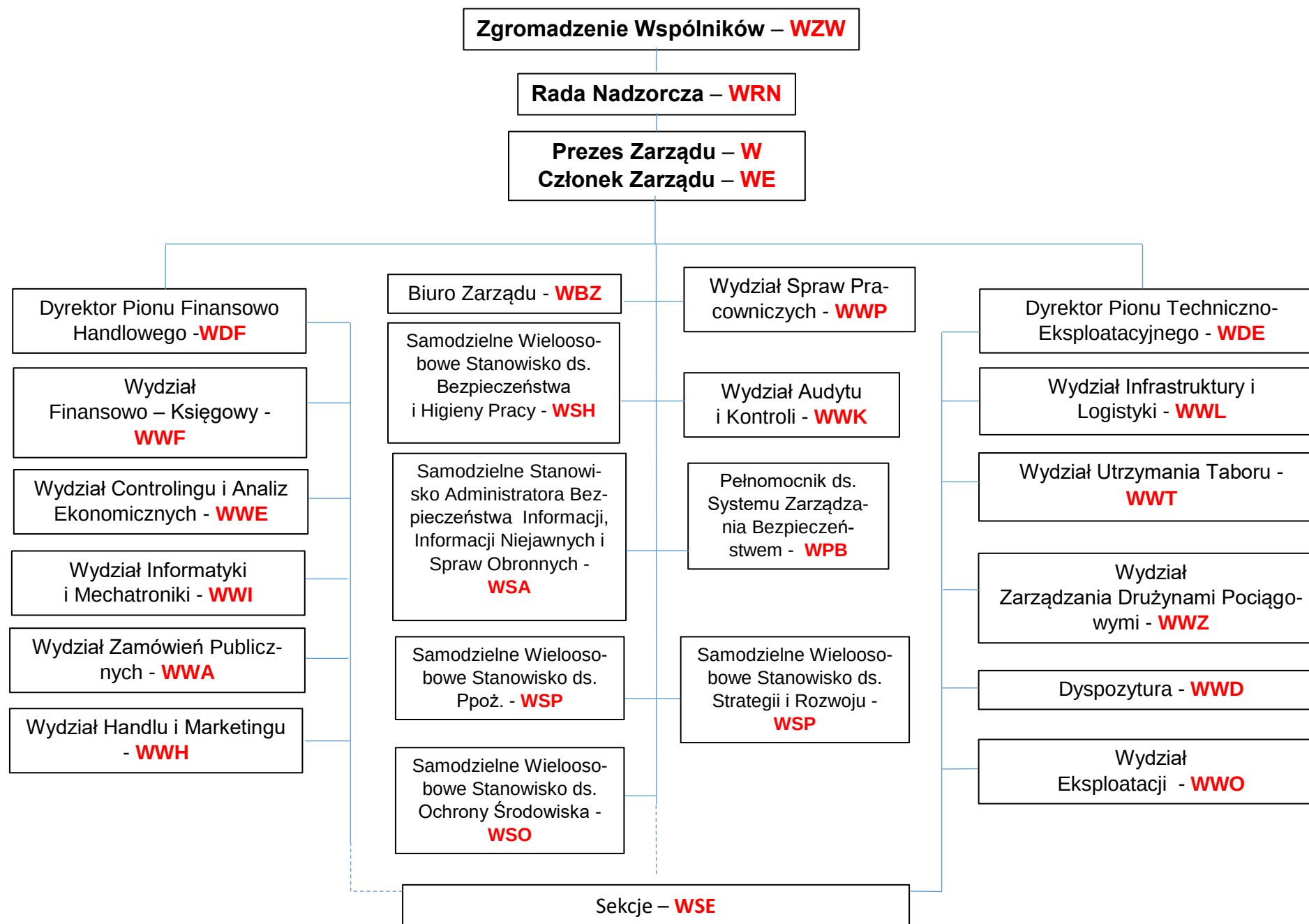
Zgromadzenie Wspólników stanowi Zarząd Województwa Wielkopolskiego. Samorząd Województwa Wielkopolskiego posiada 100% wartości nominalnej udziałów w kapitale zakładowym Spółki.

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

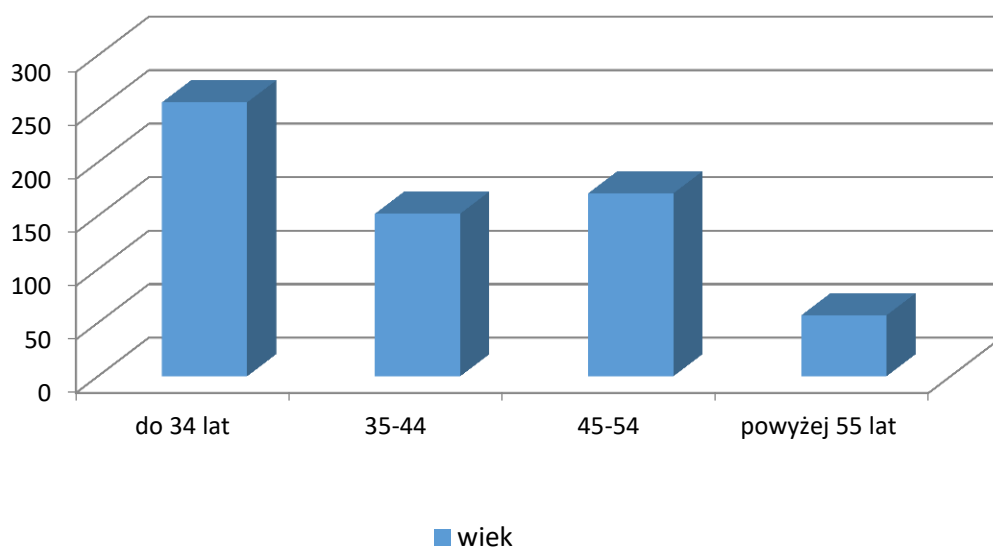


Struktura zatrudnienia pracowników wg grup zawodowych – stan 31.12.2016 r.		
Nazwa jednostki org.	Liczba osób	% osób
Zarząd	2	0,31%
Administracja	69	10,82%
Wydział Handlu i Marketingu	9	1,41%
Wydział Utrzymania Taboru	7	1,10%
Wydział Infrastruktury i Logistyki	7	1,10%
Wydział Informatyki i Mechatroniki	9	1,41%
Zespół Maszynistów	188	29,47%
Zespół Drużyn Konduktorskich	152	23,82%
Zespół Serwisu Pojazdów	90	14,11%
Kasy Biletowe	46	7,21%
Dyspozytura	22	3,45%
Zespół Rewidentów	9	1,41%
Magazyn	7	1,10%
Zespół Organizacji i Zarządzania Drużynami Pociągowymi	21	3,29%
Razem	638	100%

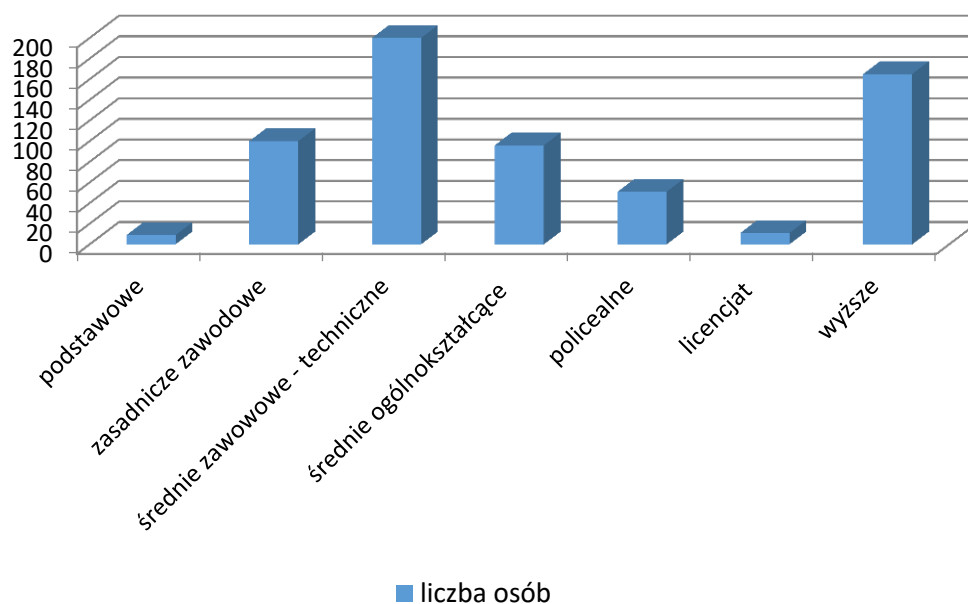
Koleje Wielkopolskie od początku swego istnienia podjęły aktywne działania na rzecz wyeliminowania istniejącej na rynku branżowej luki pokoleniowej, prowadząc świadomą politykę zatrudnienia. Pozyskanie młodych fachowców posiadających wiedzę i doświadczenie było jednym z najważniejszych wyzwań stojących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

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

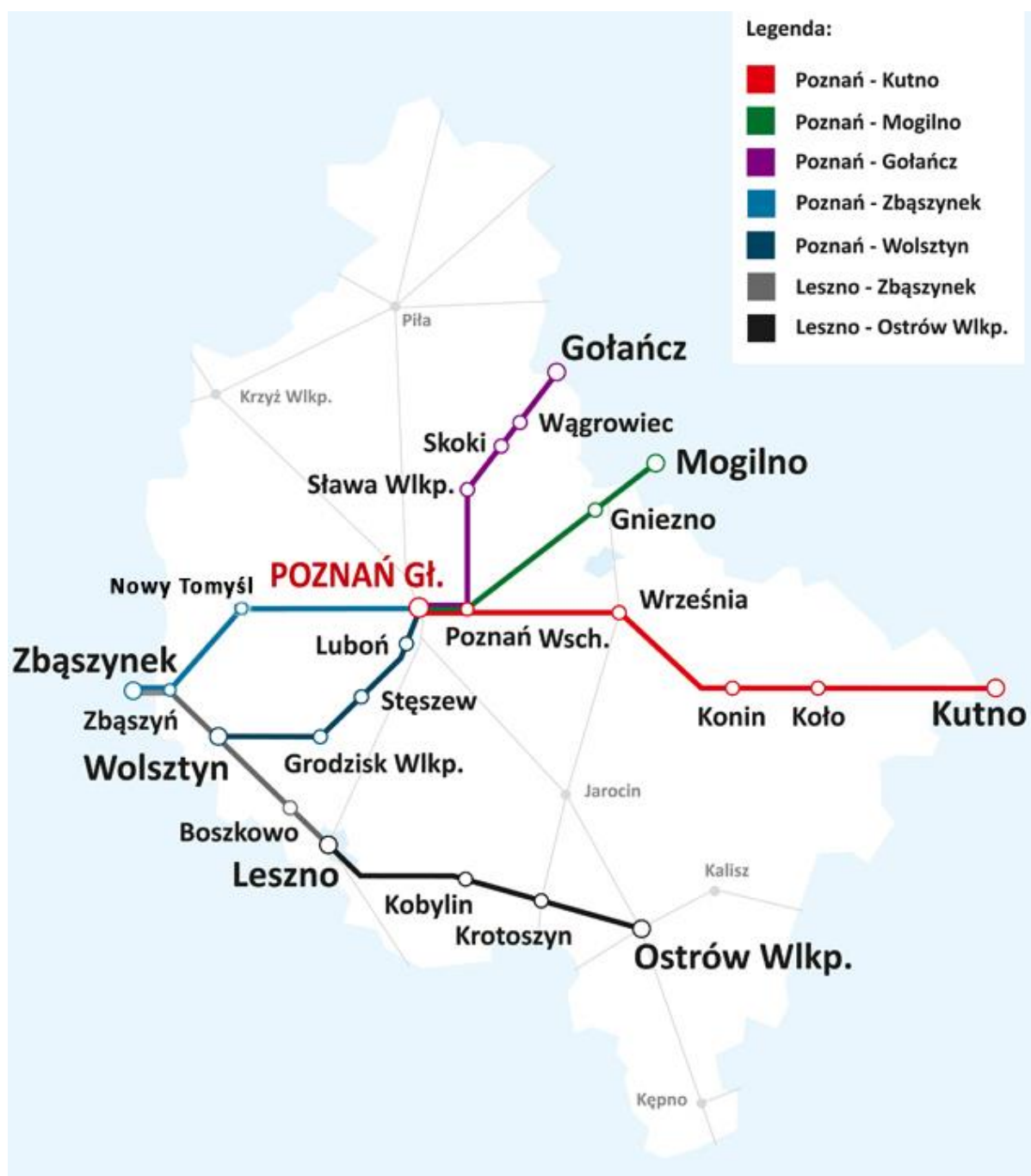
Struktura zatrudnienia wg. wieku



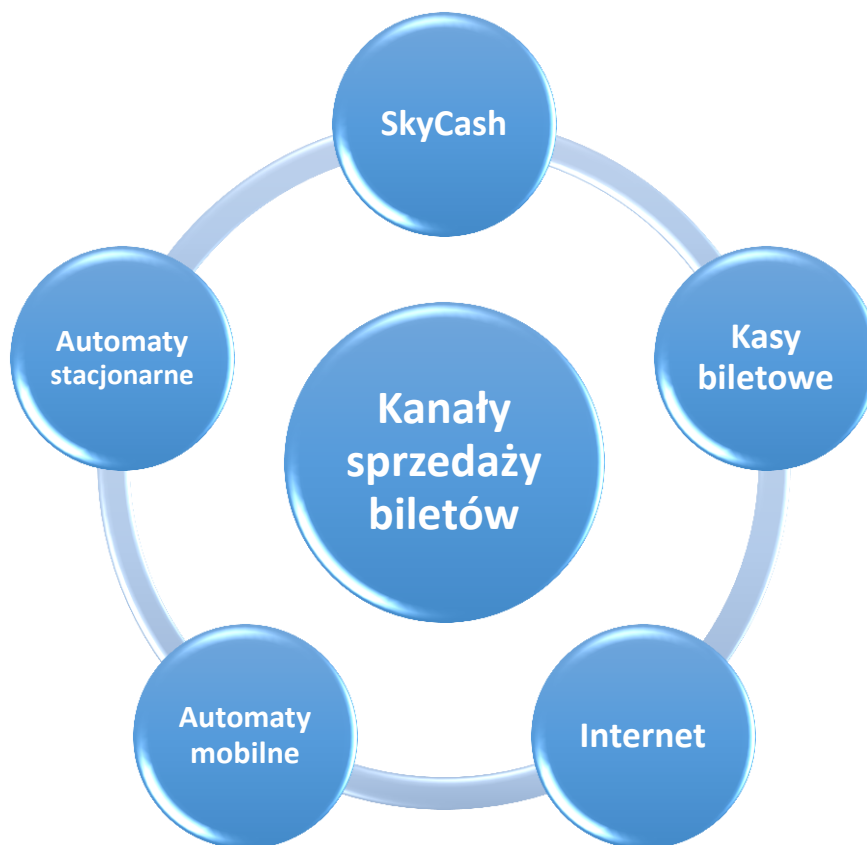
Struktura zatrudnienia wg. wykształcenia



Schemat połączeń



Kanały sprzedaży biletów

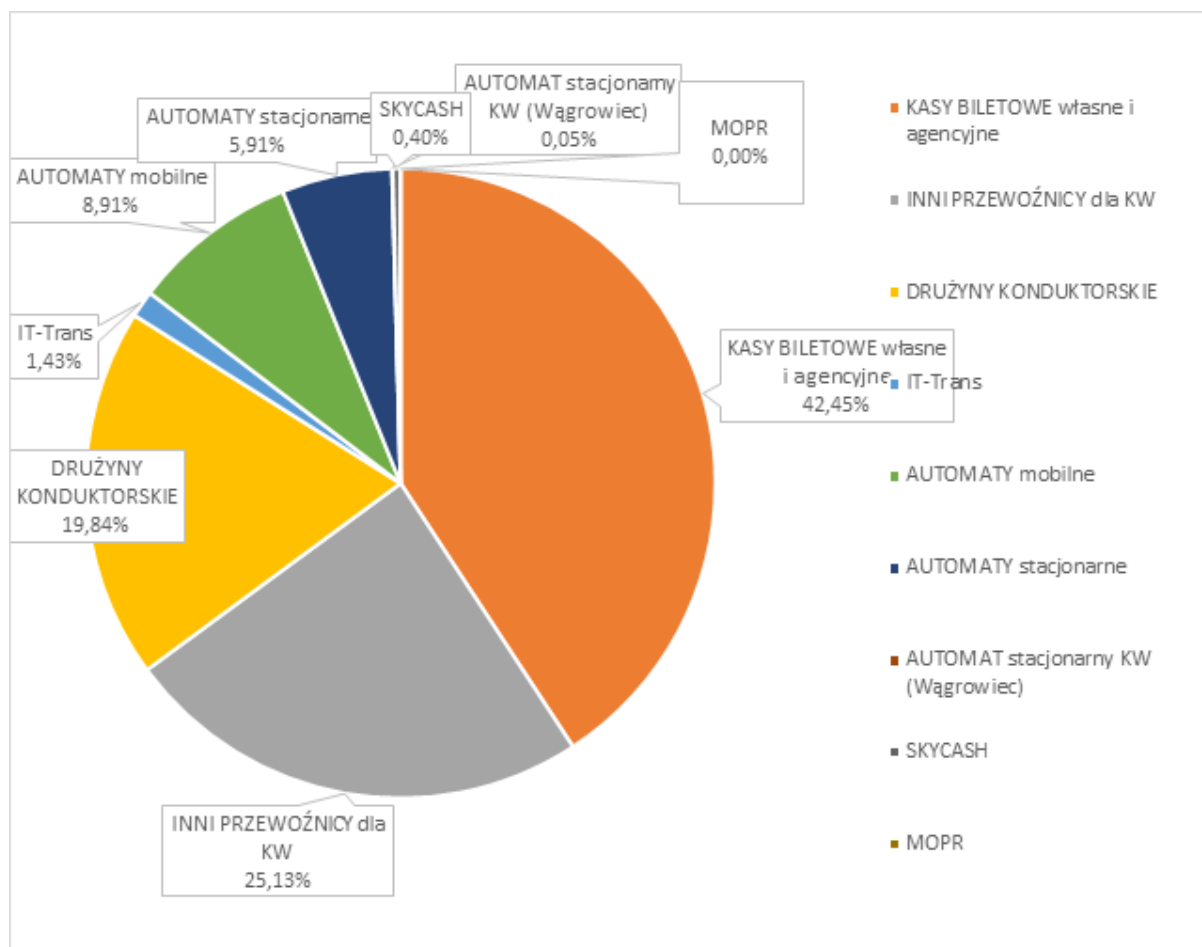


Sprzedaż biletów w 2016 r. była prowadzona przy użyciu fiskalnych stanowisk rPOS. Bilety można było kupić na 27 stacjach i przystankach osobowych, w tym w 13 kasach własnych i 14 agencyjnych oraz w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: Przewozy Regionalne sp. z o.o., PKP Intercity S.A., Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o. oraz Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.

Ponadto bilety można kupić w pociągu przy użyciu terminali mobilnych, 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 16 stacyjnych automatach biletowych Avista zlokalizowanych na stacjach Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1), Wągrowiec (1) oraz Leszno (1).

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 2016 roku Spółka organizowała m.in. takie wydarzenia jak Dzień Dziecka z Kolejami Wielkopolskimi, Pociąg specjalny „Rodzinne podróże z Kolejami Wielkopolskimi”, Projekt „Pociąg do Turystyki”, 25. listopada - Święto Kolejarza.



Ponadto współorganizowaliśmy i uczestniczyliśmy w takich wydarzeniach jak:

- XIII Międzynarodowy Konkurs Skrzypcowy im. Telemanna;
- Imprezy okolicznościowe w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie;
- XXIII Parada Parowozów w Wolsztynie;
- X Spotkanie Młodych Lednica 2000;
- Widowisko historyczne „Orzeł i Krzyż”;
- Festiwal Akademia Gitary 2016;
- Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu;
- Poznań Game Arena;

- Obchody 98. rocznicy wybuchu Powstania Wielkopolskiego;
- XII edycja kampanii społecznej Bezpieczny przejazd;
- Międzynarodowych Pokazów Lotniczych Aerofestival;
- II edycja kampanii „Szacun dla Zawodowców”.



Wielkopolskie dla Młodzieży Świata

Pod hasłem „Wielkopolskie dla Młodzieży Świata” Spółka Koleje Wielkopolskie wykonywały przewozy pielgrzymów – uczestników Światowych Dni Młodzieży z terenu Wielkopolski do Krakowa.

Decyzja o uruchomieniu pociągów do Krakowa zapadła w lutym 2016 r.

Podczas Światowych Dni Młodzieży przewoźnik uruchomił 35 pociągów, które zabrały ponad 7 tys. podróżnych z diecezji poznańskiej, gnieźnieńskiej, kaliskiej, włocławskiej oraz wielu gości z zagranicy. 23 sierpnia zostały uruchomione trzy specjalne pociągi, które zabrały pielgrzymów z Gniewkowa do Gniezna. Kolejne pociągi pojechały do Krakowa:

- 24.07 – dwa pociągi z Inowrocławia, trzy z Poznania,
- 25.07 – dwa pociągi z Poznania,
- 28.07 – dwa pociągi z Poznania, jeden z Koźmina, jeden z Kalisza;
- 29.07 – trzy pociągi z Poznania, dwa z Inowrocławia,
- 30.07 – jeden pociąg z Poznania

Na stacjach w Poznaniu, Inowrocławiu i Ostrowie Wlkp. w godzinach wieczornych i nocnych uruchomione były mobilne punkty informacyjne. Wszystkie pociągi powrotne do Wielkopolski wyruszały w podróż ze stacji Kraków Bieżanów, na którym również uruchomiony był specjalny punkt obsługi podróżnych. Przewóz pielgrzymów zorganizowany został we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego oraz Archidiecezją Poznańską.

Do przewozu pielgrzymów zaangażowano 20 elektrycznych zespołów trakcyjnych EN76 Elf, łącznie uruchomiono 78 pociągów:

- ☐ 35 pociągów z pielgrzymami (17 pociągów do Krakowa, 14 pociągów z Krakowa i 4 pociągi Gniezno – Gniewkowo – Gniezno),
- ☐ 43 pociągi służbowe.

Pociągi uruchomione na Światowe Dni Młodzieży łącznie przejechały 21 695,088 km, z czego:

- ☐ Pociągi z Pielgrzymami – 13 640,058 km,
- ☐ Pociągi służbowe – 8 055,02 km.

Łącznie zaangażowano 66 pracowników drużyn trakcyjnych i konduktorskich:

- ☐ 32 maszynistów,
- ☐ 34 pracowników drużyn konduktorskich.



Tabor

Koleje Wielkopolskie w 2016 r. zarządzały 26 elektrycznymi zespołami trakcyjnymi oraz 22 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 – 4 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 – 3 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. Miejsowość 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.

Przeglądy pojazdów wykonane w 2016 r.			
	EZT	SZT	Razem
P1*	1 906	1 314	3 220
P2**	164	84	248
P3***	25	2	27

*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>2015</u>	<u>2016</u>
A	Aktywa trwałe	15 757	15 871
I	Wartości niematerialne i prawne	645	513
II	Rzeczowe aktywa trwałe	14 797	15 109
III	Należności długoterminowe	113	193
IV	Inwestycje długoterminowe	0	0
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	201	56
B	Aktywa obrotowe	25 998	24 040
I	Zapasy	3 880	3 702
II	Należności krótkoterminowe	13 013	10 137
III	Inwestycje krótkoterminowe	8 272	9 618
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	831	583
RAZEM AKTYWA		41 745	39 911
A	Kapitał własny	18 190	18 767
I	Kapitał podstawowy	18 727	23 727
II	Kapitał rezerwowy	5 000	-
III	Zysk (strata) z lat ubiegłych	-6 036	-5 537
IV	Zysk (strata) netto	500	577
B	Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	23 564	21 144
I	Rezerwy na zobowiązania	4 771	4 590
II	Zobowiązania długoterminowe	504	154
III	Zobowiązania krótkoterminowe	17 280	15 620
IV	Rozliczenia międzyokresowe	1 010	782
RAZEM PASYWA		41 754	39 911

<u>RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT (w tys. zł)</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
A Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	76 452	83 690
B Koszty działalności operacyjnej	133 539	142 775
C Zysk (strata) ze sprzedaży (A - B)	-57 087	-59 085
D Pozostałe przychody operacyjne	59 447	62 978
E Pozostałe koszty operacyjne	1 918	3 372
F Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C + D - E)	442	521
G Przychody finansowe	164	124
H Koszty finansowe	107	69
I Zysk (strata) brutto (F + G - H)	500	577
J Podatek dochodowy	-	-
K Zysk (strata) netto (I - J)	500	577

<u>RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (w tys. zł)</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
A Przepływ środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
I Zysk (strata) netto	500	577
II Korekty razem	-279	3 452
III Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)	220	4 029
B Przepływ środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
I Wpływy	4 069	0
II Wydatki	11 677	2 246
III Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+/-II)	-7 608	-2 246
C Przepływ środków pieniężnych z działalności finansowej		
I Wpływy	5 000	0
II Wydatki	491	438
III Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+/-II)	4 509	-438
D Przepływy pieniężne netto razem(A.III+/-B.III+/-C.III+/-)	-2 879	1 345
E Bilansowa zmiana stanu środków pieniężnych	-2 879	1 345
F Środki pieniężne na początek okresu	11 151	8 272
G Środki pieniężne na koniec okresu	8 272	9 618

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. Spółka posiada certyfikaty ISO wydane 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:

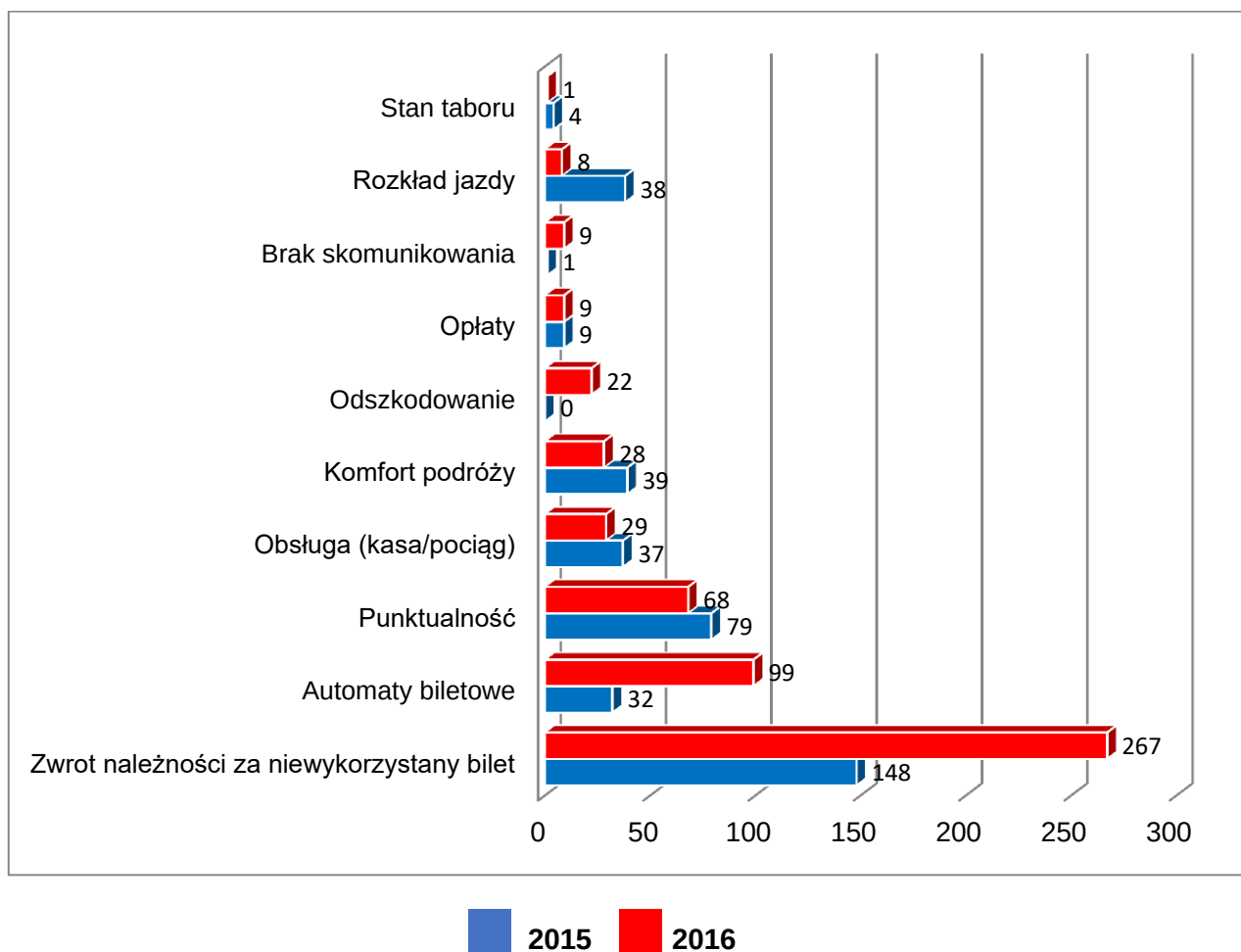
- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;
- osobiście w siedzibie Spółki;
- na adres e-mail reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl;
- w kasie biletowej;
- u drużyny konduktorskiej.

W 2016 r. do Kolei Wielkopolskich wpłynęło 606 spraw reklamacyjnych oraz 174 skargi i wnioski. Wartość wypłaconych odszkodowań (w 281 sprawach) wyniosła 11 331,91 zł.

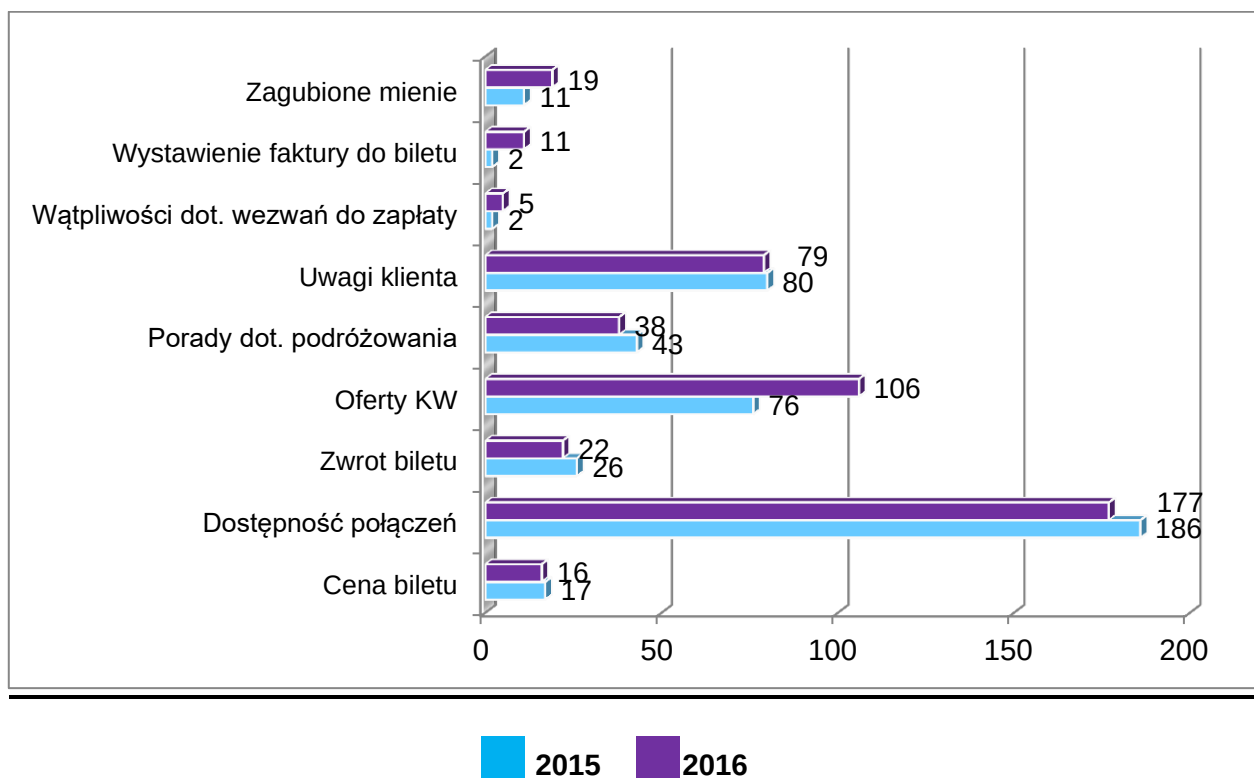
	2013	2014	2015	2016
Praca eksploatacyjna	3 159 862	3 638 863	3 987 960	4 931 128
Liczba pasażerów	5 397 811	7 240 758	7 366 186	8 257 223
Reklamacje	305	420	348	606
Skargi i wnioski	-	-	150	174
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	-	567	503	506
Reklamacje/ Praca eksploatacyjna	0,0097	0,0115	0,0125	0,0261
Reklamacje/ Pasażerowie	0,0057	0,0058	0,0068	0,0156

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 2015 i 2016



Liczba korespondencji elektronicznej z podróżnymi – porównanie lat 2015 i 2016



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. 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

Złote Godło Najwyższa Jakość – Quality International 2016



29.09.2016r. Koleje Wielkopolskie zostały uhonorowane Perłą Najwyższej Jakości oraz Złotym Godłem Najwyższa Jakość Quality International 2016.

Symbol Skutecznego Zarządzania w ramach nagrody Symbol Publicity 2016



Symbol Skutecznego Zarządzania to nagroda nie tylko za punktualność, dostępność biletów i rozkładów jazdy we wszystkich kanałach sprzedaży, ale również prowadzenie regularnych badań opinii pasażerów i ich preferencji oraz wprowadzenie zintegrowanego systemu zarządzania obejmującego zarządzanie jakością, środowiskiem i BHP.

Solidna Firma 2016



Trzeci rok z rzędu zostaliśmy docenieni przez kapitułę Programu Solidna Firma! To potwierdza, że nasze usługi są ciągle na najwyższym poziomie.

Zakończenie

W 2016 roku odnotowaliśmy 10-procentowy wzrost ilości przewiezionych pasażerów oraz kilometrów pracy eksploatacyjnej, w porównaniu z rokiem 2015r. Liczba pasażerów wzrosła z 7,367 mln do 8,257 mln osób, natomiast praca eksploatacyjna z 3,988 mln poc.km do 4,931 mln poc.km. Łączny udział Spółki w rynku przewozów w Polsce wyniósł 2,79 proc., w stosunku do 2,63 proc. w roku 2015r. Biorąc pod uwagę fakt, że w 2016r. roku spółka realizowała przewozy na analogicznych odcinkach linii kolejowych co w 2015r., przy ustabilizowanym poziomie zasobów majątkowych i osobowych Spółki - rezultaty cieszą.

Wzrosty przewozów są najlepszym podsumowaniem działań podejmowanych zarówno przez organizatora przewozów Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego, jak i nas przewoźnika. Nie jesteśmy perfekcjonistami, ale hołdujemy tezie, iż mimo wszystko nigdy nie jest tak dobrze, aby nie mogło być jeszcze lepiej. Potwierdzają to systematyczne badania poziomu satysfakcji klienta i jego oczekiwań, regularnie przeprowadzane w Spółce w odstępach półrocznych.

Stabilny i ciągły przyrost ilości przewożonych osób utwierdza nas w przekonaniu, że stworzona przez nas oferta spotyka się z zainteresowaniem mieszkańców regionu, którzy poszukują transportu ekologicznego, jednocześnie spełniającego wysokie parametry jakości i bezpieczeństwa. Mówiąc o bezpieczeństwie, nie sposób nie wspomnieć wzorowej postawy naszego maszynisty p. Mariusza Szymańskiego, który został wyróżniony przez Prezesa UTK w ramach konkursu „Kultura bezpieczeństwa w transporcie kolejowym”.

Przed nami wyzwanie roku 2017 – organizacja zastępczej komunikacji autobusowej dla społeczności lokalnej na modernizowanej linii do Kutna i realizowana do 2018r. Wierzimy, że sprostamy temu zadaniu, a nasi Klienci, po kilkumiesięcznym okresie niedogodności będą jeszcze bardziej zadowoleni ze wspólnych podróży. Mimo obiektywnych trudności naszą największą satysfakcją pozostaje pozytywna weryfikacja obecnych i nowych Klientów.

Misją Spółki i jej ostatecznym punktem odniesienia pozostaje kreowanie najwyższych standardów w wielkopolskim, regionalnym transporcie pasażerskim i ciągłe utrzymywanie wysokiej jakości przejazdów, spełniających oczekiwania naszych Pasażerów.