

Koleje Wielkopolskie

Raport Roczny 2017

Spis Treści

Słowo wstępne Prezesa Kolei Wielkopolskich	str. 2
Organy Spółki i działalność	str. 3 - 5
Misja i wizja Spółki	str. 6
Struktura organizacyjna Spółki	str. 7
Pracownicy	str. 8
Schemat połączeń	str. 9
Działalność handlowa	str. 10 - 11
Działalność marketingowa	str. 11 – 12
Międzynarodowe Targi Trako	str. 13
Tabor	str. 14 - 16
Punkt Serwisowania Taboru	str. 17 - 18
Finanse	str. 19 - 20
System Zarządzania Bezpieczeństwem	str. 21
Ochrona środowiska	str. 22
Prawa pasażerów	str. 22 - 23
Pomoc osobom niepełnosprawnym	str. 23
Nagrody i wyróżnienia	str. 24
Zakończenie	str. 25

Szanowni Państwo,

Za nami kolejny rok działalności i rozwoju firmy, który obfitował w wydarzenia będące nierzadko nowym doświadczeniem, wyzwaniem oraz źródłem osobistej satysfakcji wielu z nas, a także – co ważne - naszych pasażerów.

Największym sprawdzianem był rozpoczęty w czerwcu remont trasy kolejowej Poznań – Warszawa (E-20), co oznaczało zamknięcie odcinka linii dla ruchu pociągów. Przygotowanie się do wprowadzenia zastępczej komunikacji autobusowej wiązało się m.in. z wieloma godzinami spędzonymi w drodze, częstymi analizami i elastycznością. To wyjątkowe i nowe zarazem wyzwanie udało nam się zrealizować w sposób optymalny, mimo obaw pasażerów i pesymistycznych komentarzy. Świadczą o tym liczby, ponad 8. milionów pasażerów wybrało w ubiegłym roku podróż Kolejami Wielkopolskimi, a praca eksploatacyjna wyniosła 4 486 426 poc-km.

Podążając za trendami rynku w obszarze łączenia dostępu do usług transportowych, ale też w ślad za oczekiwaniami podróżnych rozszerzyliśmy o kolejne strefy ofertę biletu BUS-TRAMWAJ-KOLEJ. Ten bez wątpienia ważny krok na rzecz rozwoju transportu aglomeracyjnego, znalazł ciekawe uzupełnienie w postaci „Wspólnego Biletu Samorządowego”, będącego pierwszym takim, wspólnym przedsięwzięciem przewoźników zrzeszonych w Związku Samorządowych Przewoźników Kolejowych. Pamiętaliśmy również o seniorach - najlepszym tego dowodem jest skierowana właśnie dla tej grupy oferta „Bilet 60+”.

Poszukujemy nowych inspiracji, kontakt z branżą kolejową, dialog z kooperantami traktujemy priorytetowo. Targi TRAKO są właśnie takim miejscem. Byliśmy tam, a otrzymane wyróżnienie w konkursie Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie, jest ważnym akcentem naszych działań o obszarze Corporate Social Responsibility.

Nowe połączenia jakie uruchomiliśmy z Poznania przez Ostrów Wlkp. do Kępna oraz z Poznania przez Jarocin do Krotoszyna sprawiają, że Wielkopolskimi Kolejami jesteśmy nie tylko z nazwy.

Przekazując Państwu niniejszy raport wyrażam przekonanie, że jego lektura dostarczy nie tylko wiedzy niezbędnej do analizy działalności Naszej spółki.

z poważaniem,

/-/ Włodzimierz Wilkanowicz
Prezes Kolei Wielkopolskich

Organy Spółki i jej Działalność

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
- Jan Woźniak – Członek Rady Nadzorczej
- Jerzy Kriger – Członek Rady Nadzorczej do dnia 30.11.2017.

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.

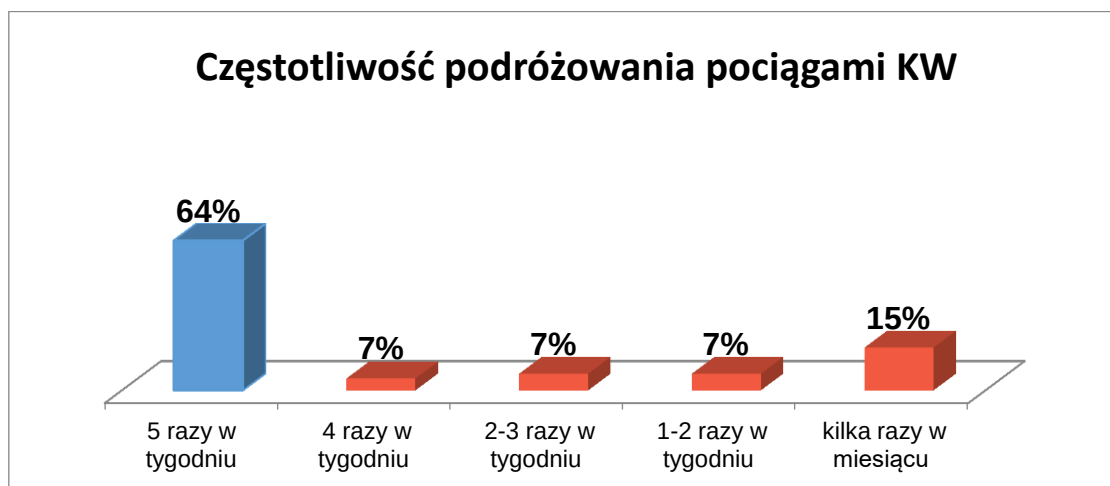
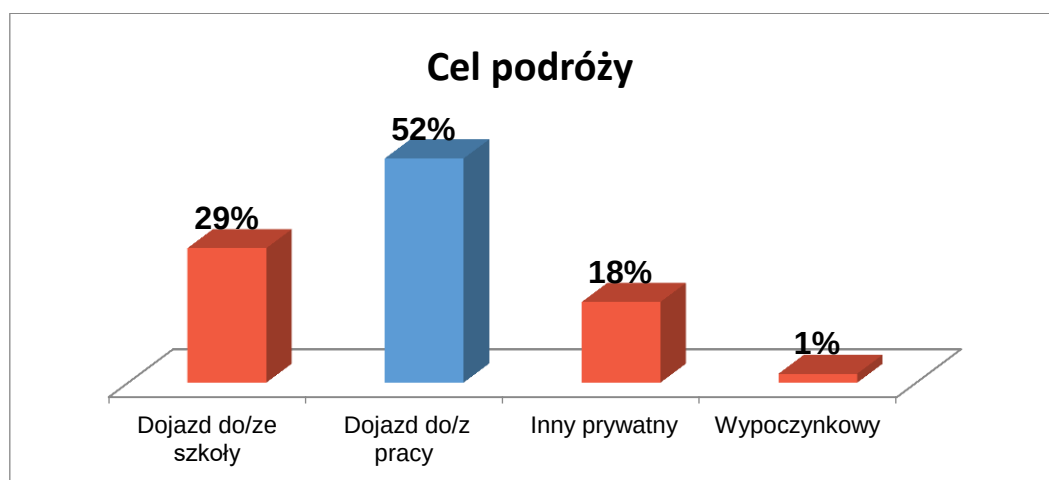
Działalność Spółki

Zatrudniająca 648 osób (stan na 31.12.2017.) spółka Koleje Wielkopolskie została powołana do życia uchwałą Sejmiku Województwa Wielkopolskiego z dnia 28.09.2009. z zadaniem wykonywania kolejowych przewozów pasażerskich w obrębie województwa wielkopolskiego. Spółka prowadzi działalność przewozową od czerwca 2011., realizując zadania zlecone przez Samorząd Wojewódzki.

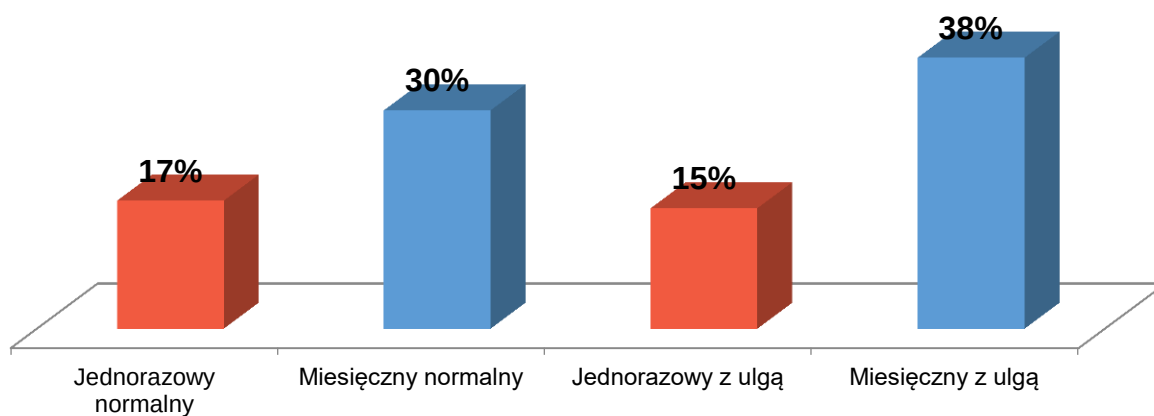
W 2017 roku Koleje Wielkopolskie obsługiwały 9 linii komunikacyjnych: Poznań - Wągrowiec - Gołańcz, Poznań - Zbąszynek, Poznań – Konin - Kutno, Poznań - Wolsztyn, Leszno - Zbąszynek, Leszno - Ostrów Wielkopolski, Poznań - Gniezno - Mogilno, Poznań – Jarocin - Kępno, Poznań – Jarocin - Krotoszyn, o łącznej długości 903 km. Przewieźliśmy prawie **8,1 mln osób**, uruchamiając prawie **63 tys. pociągów**. Wykonana praca eksploatacyjna to ponad **4,48 mln poc/km**.

Blisko 81% pasażerów Spółki dojeżdża pociągami do szkoły lub pracy, większość 64% - 5 razy w tygodniu. 68% z nich kupuje miesięczne bilety. Częstotliwość połączeń dla 55% podróżnych stanowi najważniejszy element rozkładu jazdy, a ten - aż w 87% został pozytywnie oceniony. 50% podróżnych zadeklarowało, iż informację o usługach Kolei Wielkopolskich czerpie głównie z Internetu.

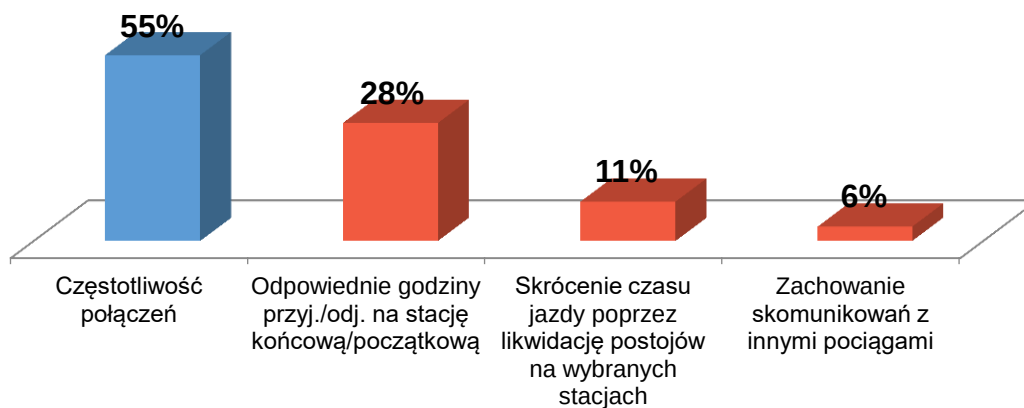
Naszą pracę nieustannie weryfikują podróżni. Badania jakości usług przeprowadzone w 2017 r. wykazały, że bezpieczeństwo przewozu pozytywnie ocenia 94% osób, punktualność 87%, czystość w pociągu 92%, a obsługę konduktorską 93%.



Rodzaj biletów z jakich korzystają pasażerowie pociągów KW



Istotne elementy rozkładu jazdy decydujące o skorzystaniu z usług przewoźnika

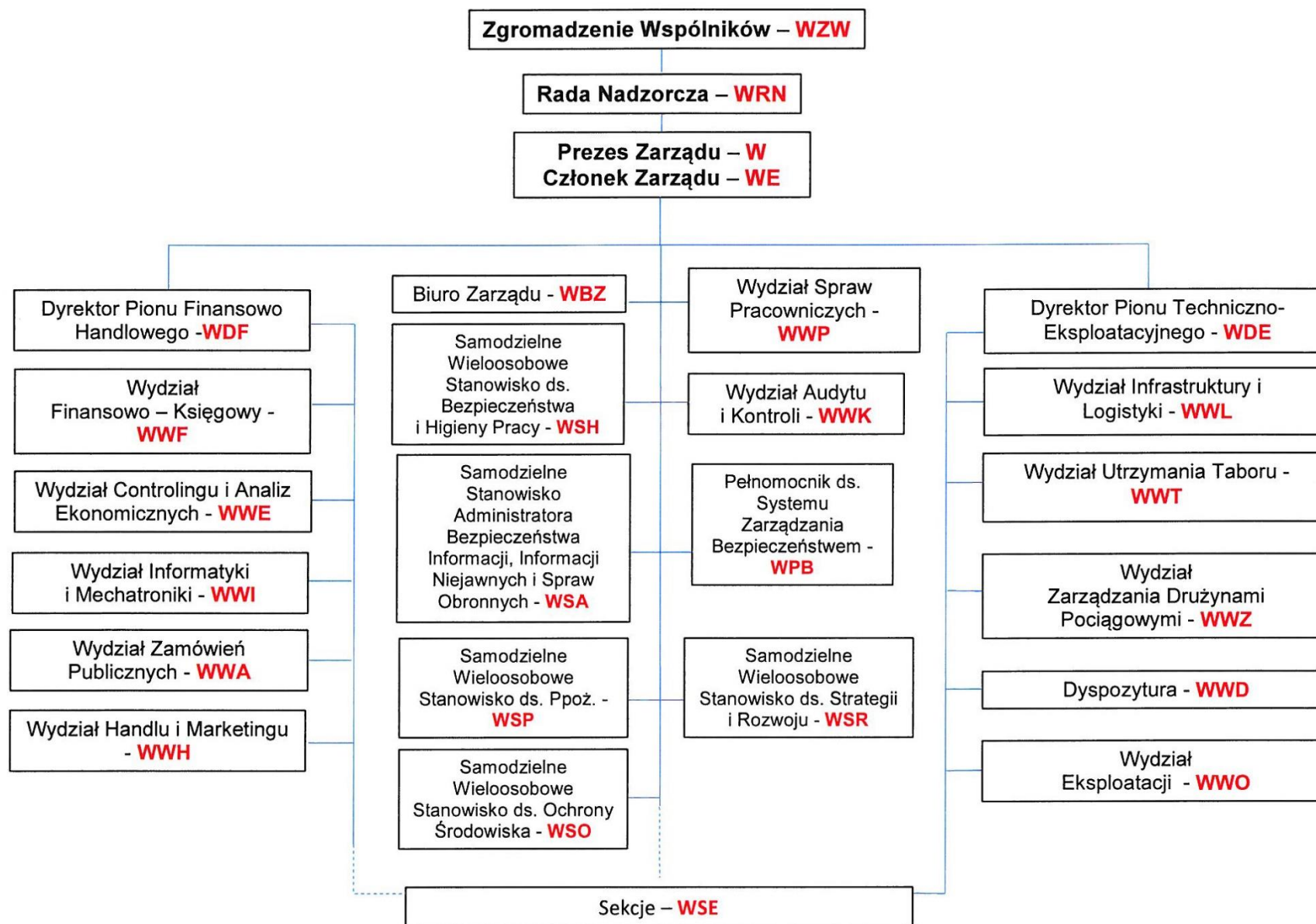


Misja i wizja Spółki

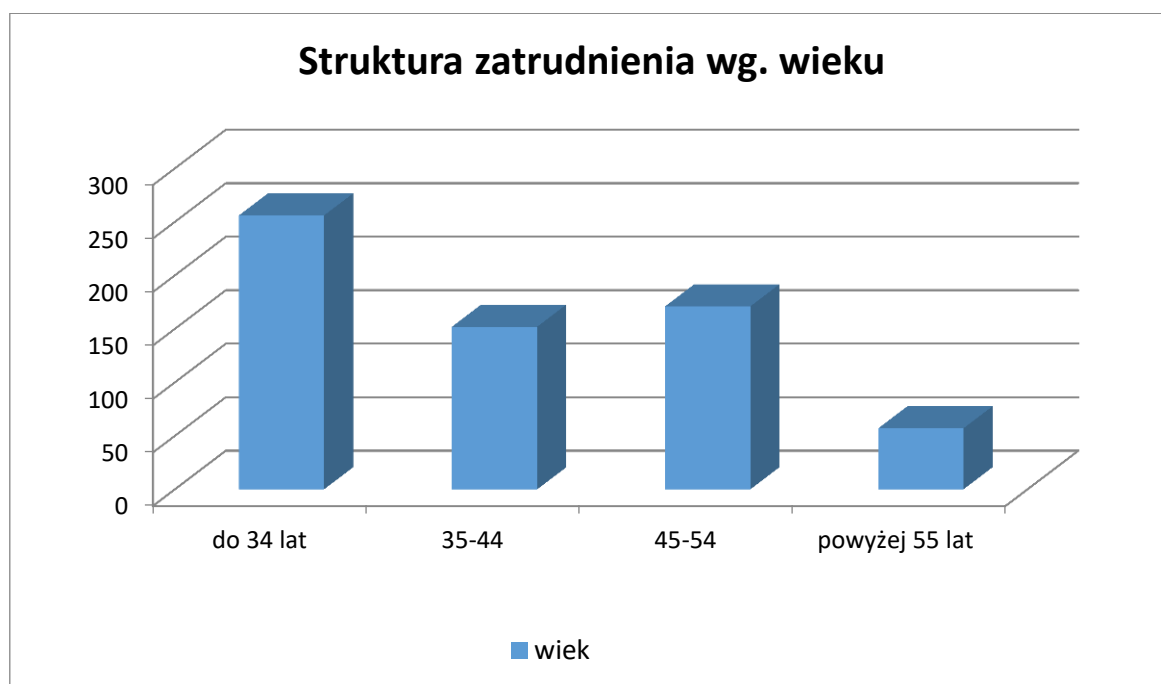
Oczekiwania naszych Klientów są motorem rozwoju organizacyjnego i technologicznego Spółki oraz pretekstem do podnoszenia standardów świadczonych usług, leżących u podstaw budowy trwałych relacji z Klientami.

1. Misją Spółki Koleje Wielkopolskie jest sprawne, bezpieczne i efektywne realizowanie regionalnych kolejowych 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. Dodatkowym elementem działalności są przejazdy wycieczkowe, wynikające z walorów turystycznych i rekreacyjnych regionu.
4. Spółka oferuje usługi transportowe przyjazne środowisku.

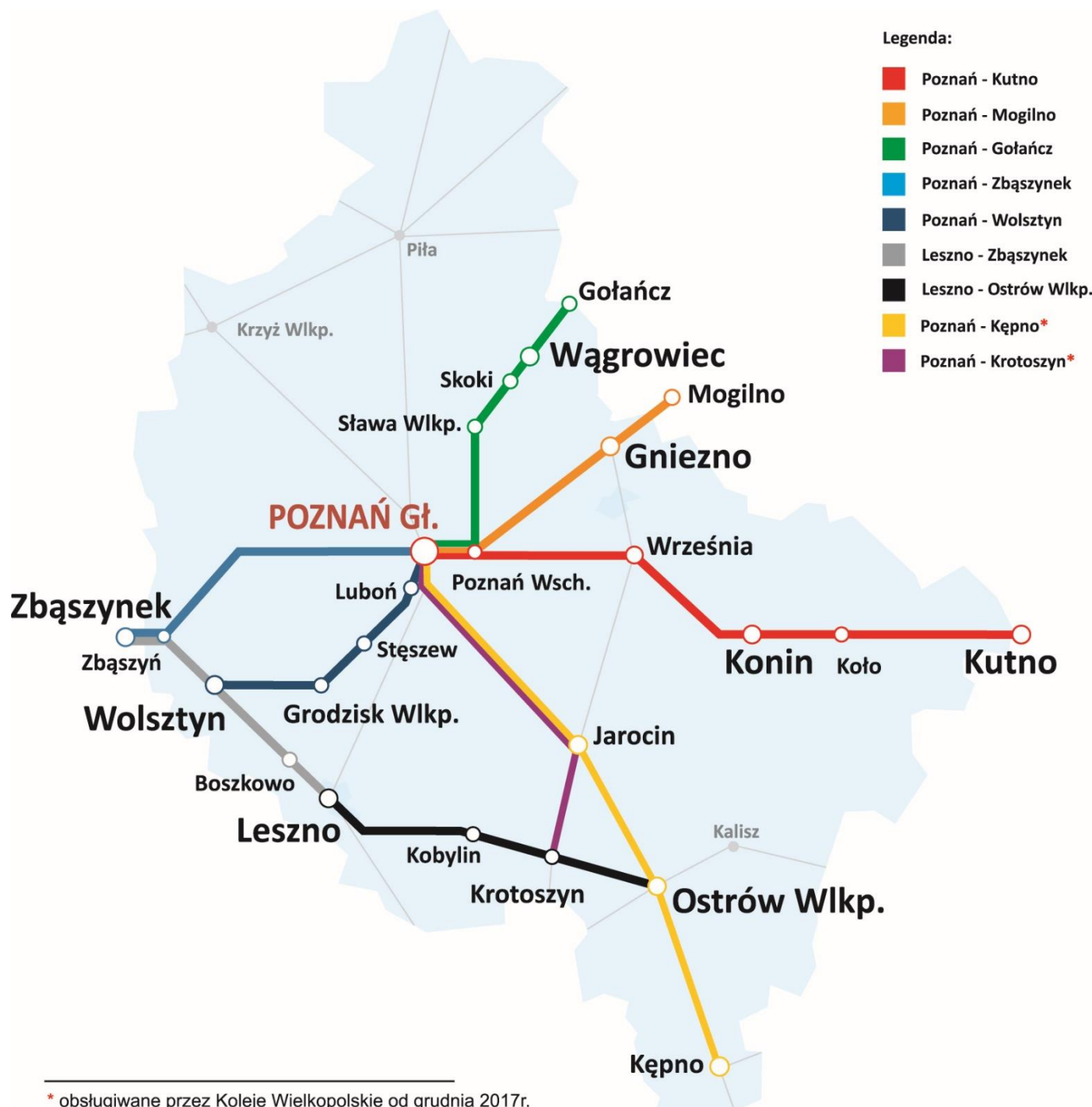
SCHEMAT ORGANIZACYJNY KOLEJE WIELKOPOLSKIE SP. Z O. O.



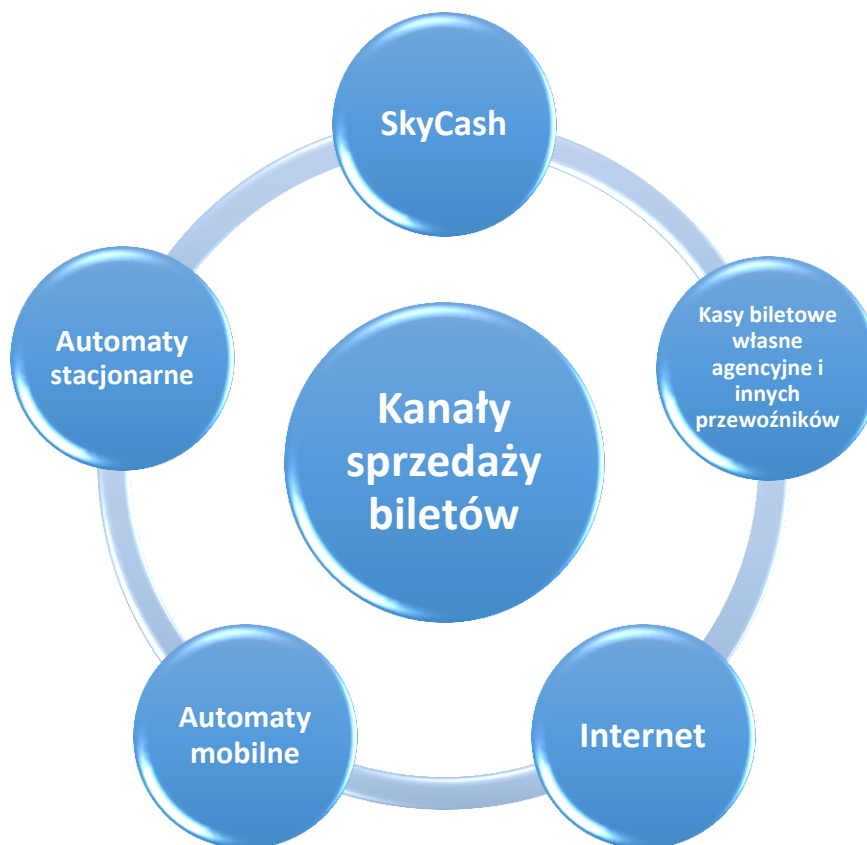
Struktura zatrudnienia pracowników wg grup zawodowych – stan 31.12.2017 r.		
Nazwa jednostki org.	Liczba osób	% osób
Zarząd	2	0,30%
Administracja	57	8,79%
Wydział Handlu i Marketingu	11	1,69%
Wydział Utrzymania Taboru	7	1,08%
Wydział Infrastruktury i Logistyki	9	1,38%
Wydział Informatyki i Mechatroniki	9	1,38%
Zespół Maszynistów	171	26,38%
Zespół Drużyn Konduktorskich	180	27,77%
Zespół Serwisu Pojazdów	93	14,35%
Kasy Biletowe	46	7,09%
Dyspozytura	24	3,70%
Zespół Rewidentów	10	1,54%
Magazyn	7	1,08%
Zespół Organizacji i Zarządzania Drużynami Pociągowymi	21	3,24%
Razem	648	100%



Schemat połączeń



Kanały sprzedaży biletów

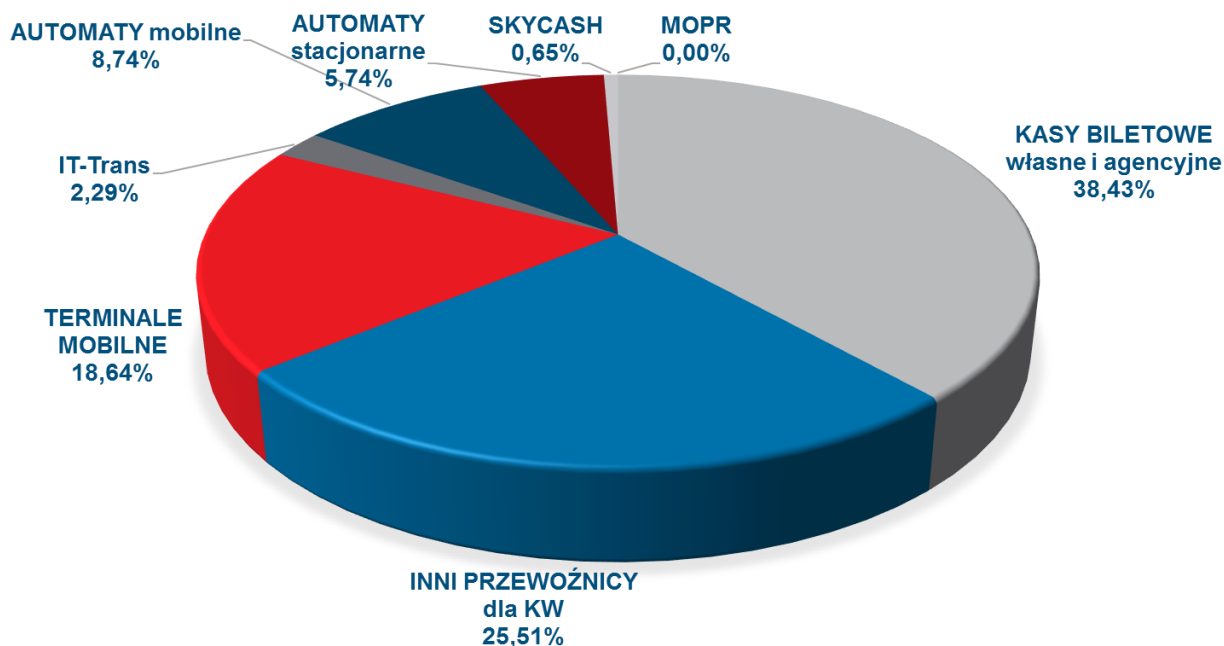


Sprzedaż biletów w 2017 r. była prowadzona przy użyciu fiskalnych stanowisk rPOS. Bilety można było kupić na 26 stacjach i przystankach osobowych, w tym w 13 kasach własnych i 13 agencyjnych oraz w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: Przewozy Regionalne sp. z o.o., PKP Intercity S.A., Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o. oraz Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.

Kontynuowaliśmy sprzedaż biletów przez Internet (biletywielkopolskie.pl), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash, w ponad 100 automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 17 stacyjnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1), Wągrowiec (1), Leszno (1) oraz Krotoszyn (1).

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

Udział przychodów w poszczególnych kanałach sprzedaży:



Wciąż dążymy do tego, aby jazda koleją była atrakcyjną alternatywą dla podróży samochodem. Dlatego też, ściśle współpracujemy z Organizatorem Przewozów – Urzędem Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego analizując naszą pracę poprzez badania jakościowe usług przewozowych. Wnioski będące efektem tych badań są wdrażane w strategię naszych działań obejmujących dostosowanie naszych usług do potrzeb potencjalnych pasażerów.

Działalność marketingowa

Koleje Wielkopolskie aktywnie współuczestniczą w licznych wydarzeniach sportowych i kulturalnych odbywających się w województwie wielkopolskim. W 2017 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:

- Imprezy okolicznościowe w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie;
- XXIV Parada Parowozów w Wolsztynie;
- XI Spotkanie Młodych Lednica 2000;
- Widowisko historyczne „Orzeł i Krzyż”;
- Festiwal Akademia Gitary 2017; Air Show Ławica –pokazy lotnicze;
- Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu;
- Dni Konina; Dni Gniezna; Dni Zbąszynka;
- Obchody 99. rocznicy wybuchu Powstania Wielkopolskiego;
- XIII edycja kampanii społecznej Bezpieczny przejazd;
- III edycja kampanii „Szacun dla Zawodowców

Rodzinne Podróżowanie



Bus Tramwaj Kolej - uroczysta inauguracja



Festiwal Blues Express



Parada Parowozów Wolsztyn



Lednica 2017



XII Międzynarodowe Targi TRAKO

Organizowane w cyklu dwuletnim targi są drugimi pod względem wielkości w Europie spotkaniami branży kolejowej. 30 tys. m kw. powierzchni wystawienniczej, 1 tys. m. torów do ekspozycji taboru oraz maszyn i urządzeń torowych, 700 wystawców z 25 krajów, 40 wydarzeń i spotkań branżowych, ok. 20 000 zwiedzających - to najważniejsze liczby tej imprezy. Wśród gości nie zabrakło również Kolei Wielkopolskich, które wspólnie z innymi spółkami samorządowymi promowały Związek Samorządowych Przewoźników Kolejowych pod hasłem Koleje Samorządowe – największy przewoźnik w Polsce.

Nasze stoisko cieszyło się ogromną popularnością, a odbyte spotkania biznesowe z pewnością zaowocują wspólnymi projektami z korzyścią dla pasażera. Stanowisko odwiedziła też młodzież z Zespołu Szkół Komunikacji w Poznaniu, szkoła z którą ściśle współpracujemy m.in. w ramach organizowanych Dni Kariery.

Podczas odbywających się targów, Koleje Wielkopolskie otrzymały wyróżnienie w konkursie Firma Kolejowa Odpowiedzialna Społecznie.



Koleje Wielkopolskie w 2017 r. zarządzały 34 elektrycznymi zespołami trakcyjnymi oraz 21 spalinowymi zespołami trakcyjnymi, stanowiącymi własność Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego.

Elektryczne zespoły trakcyjne:



EN57AL – 5 pojazdów
Miejsca siedzące /stojące – 168 /249
Prędkość maksymalna– 120 km/h



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



EN 57Akw – 7 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 – 4 pojazdy
Miejsca siedzące/stojące – 138 /140
Prędkość maksymalna – 120 km/h



SA 139 – 2 pojazdy
Miejsca siedzące/stojące -126/80
Prędkość maksymalna – 120 km/h

Wiemy, że tabor dla realizowanych przewozów jest 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

elektryczny



Punkty Serwisowania Taboru

Zbąszynek (ZB), Poznań (PZ) i Leszno (PL) to miejscowości gdzie działają własne **Punkty Utrzymania Taboru kolejowego (PUT)**, w których Koleje Wielkopolskie samodzielnie serwisują użytkowane pojazdy. Ich krótka charakterystyka poniżej.

Powierzchnia hal napraw taboru między 4600m² (ZB) a 3800 m² (PZ).

- tor przeglądowo - naprawczy z kanałem rewizyjnym (PZ, ZB)
- tor „zerowy”, z kolumnowymi podnośnikami śrubowymi o udźwigu 15 ton każdy (PZ, ZB)
- zelektryfikowane tory naprawcze(PZ,ZB) ;
- 1 tor - 80 metrów długości - wyposażony w obustronne pomosty do całorocznego mycia pudeł taboru(ZB);
- sieć sprężonego powietrza dostępna w każdym miejscu hali;
- bogate wyposażenie warsztatów w narzędzia i przyrządy pomiarowe;
- komputerowa diagnostyka układów sterowania (PZ,PL,ZB).

Spółka udostępnia obiekty infrastruktury kolejowej innym przewoźnikom i podmiotom dla:

- napraw i serwisowania taboru,
- odstawiania pojazdów kolejowych.

W celu utrzymania wysokiej sprawności eksploatacyjnej oraz oczekiwanego przez naszych klientów komfortu podróżowania Spółka;

- wdrożyła specjalny system mobilnego serwisu technicznego pojazdów, gdzie w każdej porze doby inżynierowie i technicy są gotowi do wyjazdu po za PUT
- realizuje procesy utrzymania czystości dedykowanych do przewozów pojazdów elektrycznych przez zespół wyposażony w specjalistyczny sprzęt.

przeglądy techniczne eksploatowanych pojazdów

Przegląd poziomu utrzymania	PUT Poznań (SZT)	PUT Leszno (SZT)	PUT Zbąszynek (EZT)	RAZEM
P1	720	164	1737	2621
P2	56	10	165	231
P3	6	0	20	26

Zakresy czynności w poszczególnych poziomach utrzymania są zgodne z dokumentacją systemu utrzymania właściwych pojazdów.



Spółka współpracuje z innymi podmiotami realizując naprawy pojazdów po zdarzeniach i wypadkach powstałych w związku z eksploatacją.

Naprawy awaryjne po zdarzeniach i wypadkach realizowane w roku 2017.	
Rodzaj zdarzenia	Liczba zdarzeń
Wypadki na przejazdach kolejowych z pojazdami drogowymi	6
Najechanie na zwierzynę	4
Zdarzenia na szlaku (najechanie na kamienie, urwanie pantografu, itp.)	10
Akty wandalizmu (graffiti)	3
Razem	23

BILANS (w tys. zł)		<u>2016</u>	<u>2017</u>
A	Aktywa trwałe	15 871	15 361
I	Wartości niematerialne i prawne	513	443
II	Rzeczowe aktywa trwałe	15 109	14 699
III	Należności długoterminowe	193	190
IV	Inwestycje długoterminowe	0	0
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	56	29
B	Aktywa obrotowe	24 040	25 734
I	Zapasy	3 702	4 022
II	Należności krótkoterminowe	10 137	11 278
III	Inwestycje krótkoterminowe	9 618	10 241
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	583	193
RAZEM AKTYWA		39 911	41 095
A	Kapitał własny	18 767	19 531
I	Kapitał podstawowy	23 727	23 727
II	Kapitał rezerwowy	-	-
III	Zysk (strata) z lat ubiegłych	-5 537	-4 960
IV	Zysk (strata) netto	577	764
B	Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	21 144	21 564
I	Rezerwy na zobowiązania	4 590	3 100
II	Zobowiązania długoterminowe	154	343
III	Zobowiązania krótkoterminowe	15 620	17 232
IV	Rozliczenia międzyokresowe	782	889
RAZEM PASYWA		39 911	41 094

<u>RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT (w tys. zł)</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
A Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	83 690	81 865
B Koszty działalności operacyjnej	142 775	146 243
C Zysk (strata) ze sprzedaży (A - B)	-59 085	-64 378
D Pozostałe przychody operacyjne	62 978	69 971
E Pozostałe koszty operacyjne	3 372	4 972
F Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C + D - E)	521	621
G Przychody finansowe	124	192
H Koszty finansowe	69	49
I Zysk (strata) brutto (F + G - H)	577	764
J Podatek dochodowy	-	-
K Zysk (strata) netto (I - J)	577	764

<u>RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (w tys. zł)</u>		
A Przepływ środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
I Zysk (strata) netto	577	764
II Korekty razem	3 452	891
III Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)	4 029	1 655
B Przepływ środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
I Wpływy	0	0
II Wydatki	2 246	613
III Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+/-II)	-2 246	-613
C Przepływ środków pieniężnych z działalności finansowej		
I Wpływy	0	0
II Wydatki	438	418
III Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+/-II)	-438	-419
D Przepływy pieniężne netto razem(A.III+/-B.III+/-C.III+/-)	1 345	623
E Bilansowa zmiana stanu środków pieniężnych	1 345	623
F Środki pieniężne na początek okresu	8 272	9 618
G Środki pieniężne na koniec okresu	9 618	10 241

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 wydanym 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, 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 potwierdzając, iż w Spółce funkcjonuje Zintegrowany System Zarządzania, 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 Spółce Koleje Wielkopolskie sformułowano adekwatną do charakteru działań firmy politykę środowiskową. Siedemdziesiąt zidentyfikowanych aspektów środowiskowych podzielono na kilka kategorii, wśród których są: wytwarzanie odpadów, emisje, gospodarka wodnościekowa, zakup i zużycie mediów, magazynowania i transport czy nadzorowanie firm zewnętrznych. Opracowano program oraz monitoring środowiskowy na rok 2018, którego celem jest zmniejszenie negatywnego wpływu Spółki na środowisko naturalne oraz poprawa bilansu ekologicznego w dłuższej perspektywie czasowej.

Zaangażowanie wszystkich pracowników oraz skuteczność podejmowanych przez nich działań została doceniona pozytywnym wynikiem audytu certyfikującego na zgodność z wymaganiami normy ISO 14001:2015 przeprowadzonego przez TUV Rheinland.

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. dotyczące 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 2017 r. do Kolei Wielkopolskich wpłynęło 619 spraw reklamacyjnych oraz 469 skarg i wniosków. Wartość wypłaconych odszkodowań (w 198 sprawach) wyniosła 13 080,15 zł.

	2014	2015	2016	2017
Praca eksploatacyjna	3 638 863	3 987 960	4 931 128	4 486 246
Liczba pasażerów	7 240 758	7 366 186	8 257 223	8 096 779
Reklamacje	420	348	606	619
Skargi i wnioski	-	150	174	469
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	567	503	506	197
Reklamacje/ Praca eksploatacyjna	0,0115	0,0125	0,0261	0,0137
Reklamacje/ Pasażerowie	0,0058	0,0068	0,0156	0,0076

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.).

Pomoc osobom z niepełnosprawnością

Koordynacja pomocy podczas przejazdu osób z niepełnosprawnością jest w Spółce sprawą priorytetową. Pomoc zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Spółka została powiadomiona przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem. 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.

Spółka realizując działania zmierzające do pomocy pasażerom niepełnosprawnym, działa w oparciu o treść *Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego z 2007 roku, dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym*. Zgłoszenia drogą mailową: dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl, osobiście w siedzibie Spółki lub pod numerem telefonu: (61) 279 27 78 (w godz. 7.00.-21.00.), oraz w punktach kasowych przewoźnika a także poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej Spółki.

Nagrody i wyróżnienia

Złote Godło Najwyższa Jakość – Quality International 2017



Koleje Wielkopolskie zostały uhonorowane Perłą Najwyższej Jakości oraz Złotym Godłem Najwyższa Jakość Quality International 2017., w kategorii Service.

Wiarygodny Partner w Biznesie



Wyróżnienie honorujące najlepiej zarządzane firmy i instytucje w Polsce. Uzyskane tytuł jest przedłużeniem certyfikatu „Firma Godna Polecenia”.

Solidna Firma 2017



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

Zakończenie

Miniony 2017 rok zakończyliśmy z niewielkim spadkiem liczby pasażerów – ca. 8,1 mln podróżnych (rok 2016 / 8,25 mln przewiezionych osób) – co wiązało się bezpośrednio z prowadzonymi pracami modernizacyjnymi na odcinku linii Poznań – Konin. Wynik ten choć sumarycznie niższy od zanotowanego w roku 2016, jest rezultatem budzącym optymizm, biorąc pod uwagę liczbę osób jaka powtórnie zacznie korzystać z połączeń kolejowych po zakończeniu prac przez PKP PLK na remontowanym odcinku.

Z Zastępczej Komunikacji Autobusowej (dalej ZKA) uruchomionej na remontowanych odcinkach z Poznania do Wrześni i dalej do Konina skorzystało łącznie 500 000 pasażerów. Wydarzenie to choć bez precedensu w dotychczasowej działalności Spółki jako przewoźnika, w oparciu o te liczby, ale także niepoliczalny wymiar podjętych działań o charakterze organizacyjnym i logistycznym, zasługuje na uwagę.

Poniższe zestawienie (tabela) obrazuje zakres zaangażowania Spółki w okresie od lipca do grudnia 2017 roku w zorganizowaniu Zastępczej Komunikacji Autobusowej. Jest to czas, w którym z uwagi na remont linii kolejowej E20, pociągi KW zostały wycofane z obsługi podróżnych na wybranych trasach i zastąpione przez ZKA. W tym okresie wykonaliśmy 1.188.230. wozokilometrów co daje średnio 170.tys. wozokilometrów miesięcznie oraz pomiędzy 5.608 wozokilometrów (najniższa wartość) a 8.239 wozokilometrów na dobę.

	Relacja	liczba kursów	Relacja	liczba kursów	Razem liczba kursów	km	liczba wozokm	Razem Wozokm
12-30 czerwca 2017	Września-Konin	673	Konin-Września	695	1 368	67	91 656	134 900
	Poznań-Konin	188	Konin-Poznan	188	376	115	43 240	
lipiec 2017	Września-Konin	816	Konin-Września	814	1 630	67	109 210	173 800
	Poznań-Konin	281	Konin-Poznan	281	562	115	64 630	
sierpień 2017	Września-Konin	846	Konin-Września	828	1 674	67	112 158	178 200
	Poznań-Konin	287	Konin-Poznan	287	574	115	66 010	
wrzesień 2017	Września-Konin	932	Konin-Września	903	1 835	67	122 945	197 100
	Poznań-Konin	322	Konin-Poznan	323	645	115	74 175	
październik 2017	Września-Konin	961	Konin-Września	992	1 953	67	130 851	211 000
	Poznań-Konin	343	Konin-Poznan	354	697	115	80 155	
listopad 2017	Września-Konin	1149	Konin-Września	1184	2 333	67	156 311	247 200
	Poznań-Konin	396	Konin-Poznan	394	790	115	90 850	
grudzień 2017	Września-Konin	1133	Konin-Września	1118	2 251	67	150 817	243 200
	Poznań-Konin	401	Konin-Poznan	402	803	115	92 345	