

Koleje Wielkopolskie

Raport Roczny 2018

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 - 15
Poznańska Kolej Metropolitalna	str. 16
Tabor	str. 17 - 18
Punkt Serwisowania Taboru	str. 20 - 21
Finanse	str. 22 - 23
System Zarządzania Bezpieczeństwem	str. 24
Ochrona środowiska	str. 25
Prawa pasażerów	str. 26
Pomoc osobom niepełnosprawnym	str. 27
Nagrody i wyróżnienia	str. 27
Zakończenie	str. 28

Szanowni Państwo,

Rok 2018, mimo wielu nowych wyzwań, był dla nas wyjątkowo udany. Wyniki spółki na każdym polu stanowią powód do dumy – był to rekordowy rok. Uruchomiliśmy ponad 70 000 pociągów, które przewiozły prawie 11 milionów pasażerów, tj. o ponad 2 mln pasażerów więcej aniżeli w roku 2017. Nasze pociągi pokonały łącznie ponad 5 milionów kilometrów. Nieustannie dążymy do spełnienia oczekiwań mieszkańców Wielkopolski, czego dowodem jest obsługa 11 linii w naszym województwie.

Rok 2018 był dla nas szczególnie jeszcze pod jednym względem, to właśnie w tym roku została zainaugurowana Poznańska Kolej Metropolitalna, która ma bezpośredni wpływ na wzrastającą popularność pasażerskiego transportu kolejowego. 10 czerwca, tego dnia nastąpiło zwiększenie liczby połączeń na trasach położonych wzdłuż czterech linii kolejowych Poznańskiego Węzła Kolejowego, tj. Poznań Główny – Grodzisk Wielkopolski, Poznań Główny – Wągrowiec, Poznań Główny – Nowy Tomyśl, Poznań Główny – Jarocin. We wrześniu do grona gmin uczestniczących w projekcie dołączył Swarzędz.

2018 rok to nie tylko obchody 100 rocznicy odzyskania niepodległości, ale także setna rocznica wybuchu Powstania Wielkopolskiego! Dlatego wspólnie z Urzędem Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego oraz Muzeum Początków Państwa Polskiego postanowiliśmy zrobić coś, co na stałe zostanie w pamięć mieszkańcom Wielkopolski! W ramach projektu „Koleje Wolności 1918-2018” w dniach 3-5 października 2018 roku, zostały uruchomione specjalne pociągi, składające się z lokomotywy parowej i wagonów retro. Ich pasażerowie, blisko 2500 uczniów uczestniczyło w tej żywej lekcji historii prowadzonej przez nauczycieli i rekonstruktorów, którzy przybliżyli historię tego zwycięskiego zrywu niepodległościowego.

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

Zarząd

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

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

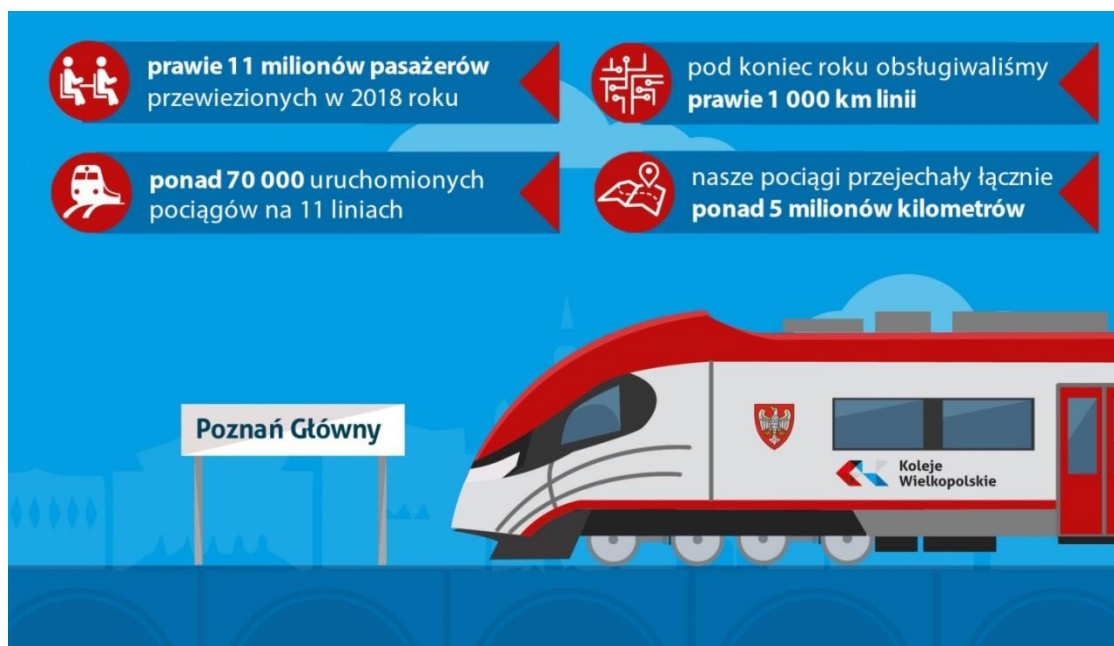
Zgromadzenie Wspólników

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

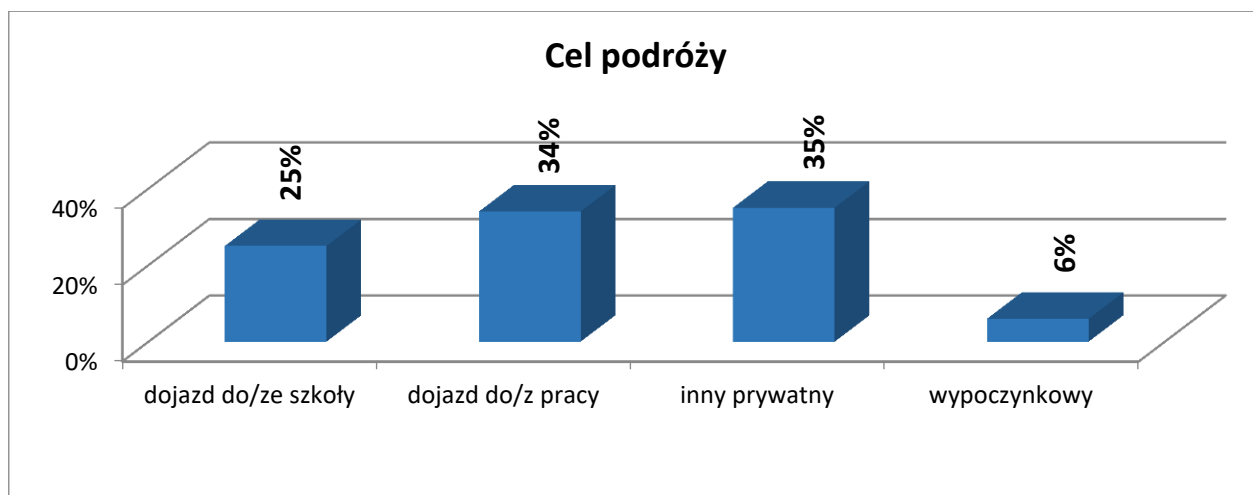
Działalność Spółki

Zatrudniająca 662 osób (stan na 31.12.2018.) 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.

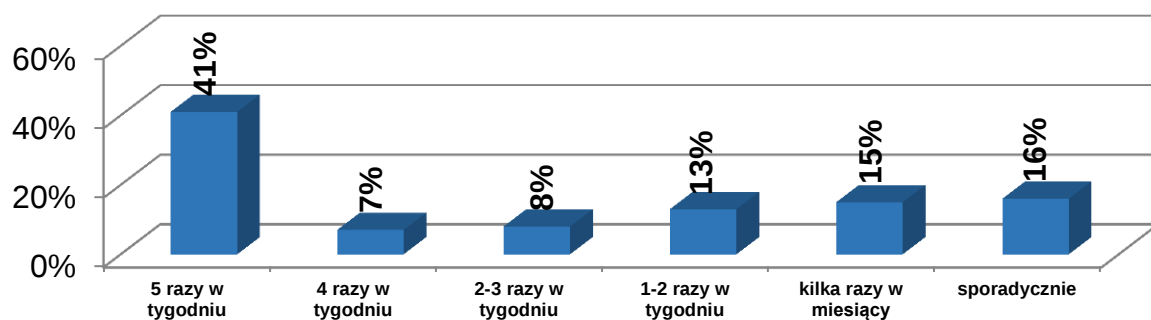
W 2018 roku Koleje Wielkopolskie obsługiwały 11 linii komunikacyjnych: Poznań - Wągrowiec - Gołańcz, Poznań - Zbąszynek, Poznań - Konin - Kutno, Poznań - Wolsztyn, Leszno - Zbąszynek, Leszno - Ostrów Wielkopolski, Poznań - Gniezno - Mogilno, Poznań - Jarocin - Kępno, Poznań - Jarocin - Krotoszyn, Poznań - Kalisz, Gniezno - Września - Jarocin, o łącznej długości 952 km. Przewieźliśmy prawie **11 mln osób**, uruchamiając ponad **70 tys. pociągów**. Wykonana praca eksploatacyjna to ponad **5,5 mln poc/km**.



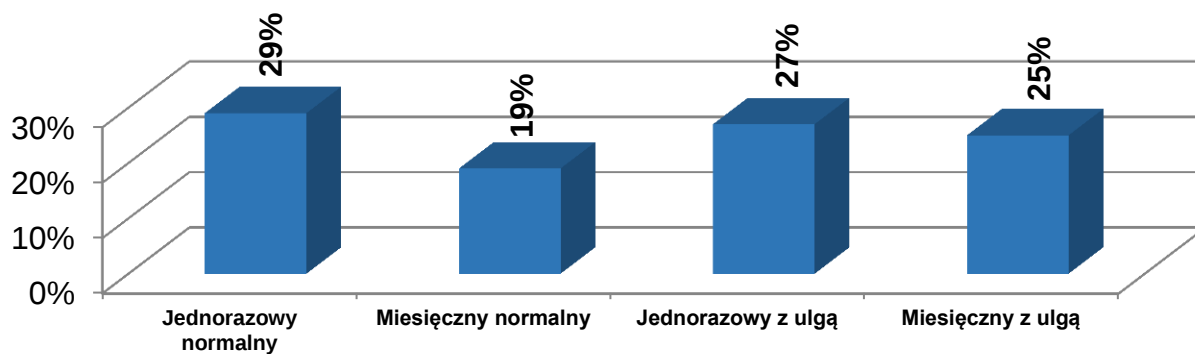
Badania jakości usług przeprowadzone w 2018 r. wykazały, że blisko 60% pasażerów Spółki dojeżdża pociągami do szkoły lub pracy, większość 5 razy w tygodniu. Częstotliwość połączeń dla 55% podróżnych stanowi najważniejszy element rozkładu jazdy. 51% podróżnych zadeklarowało, iż informację o usługach Kolei Wielkopolskich czerpie głównie z Internetu. Ponad 95% podróżnych pozytywnie ocenia bezpieczeństwo przewozu, punktualność, obsługę oraz czystość w pociągu.



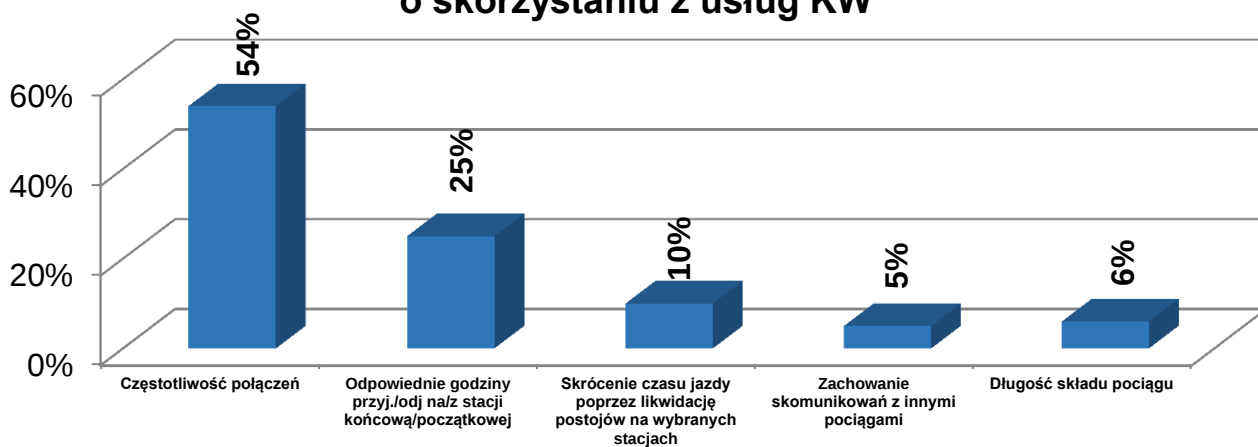
Częstotliwość podróżowania pociągami KW



Rodzaj biletów z jakich korzystają pasażerowie pociągów KW



Istotne elementy rozkładu jazdy decydujące o skorzystaniu z usług KW

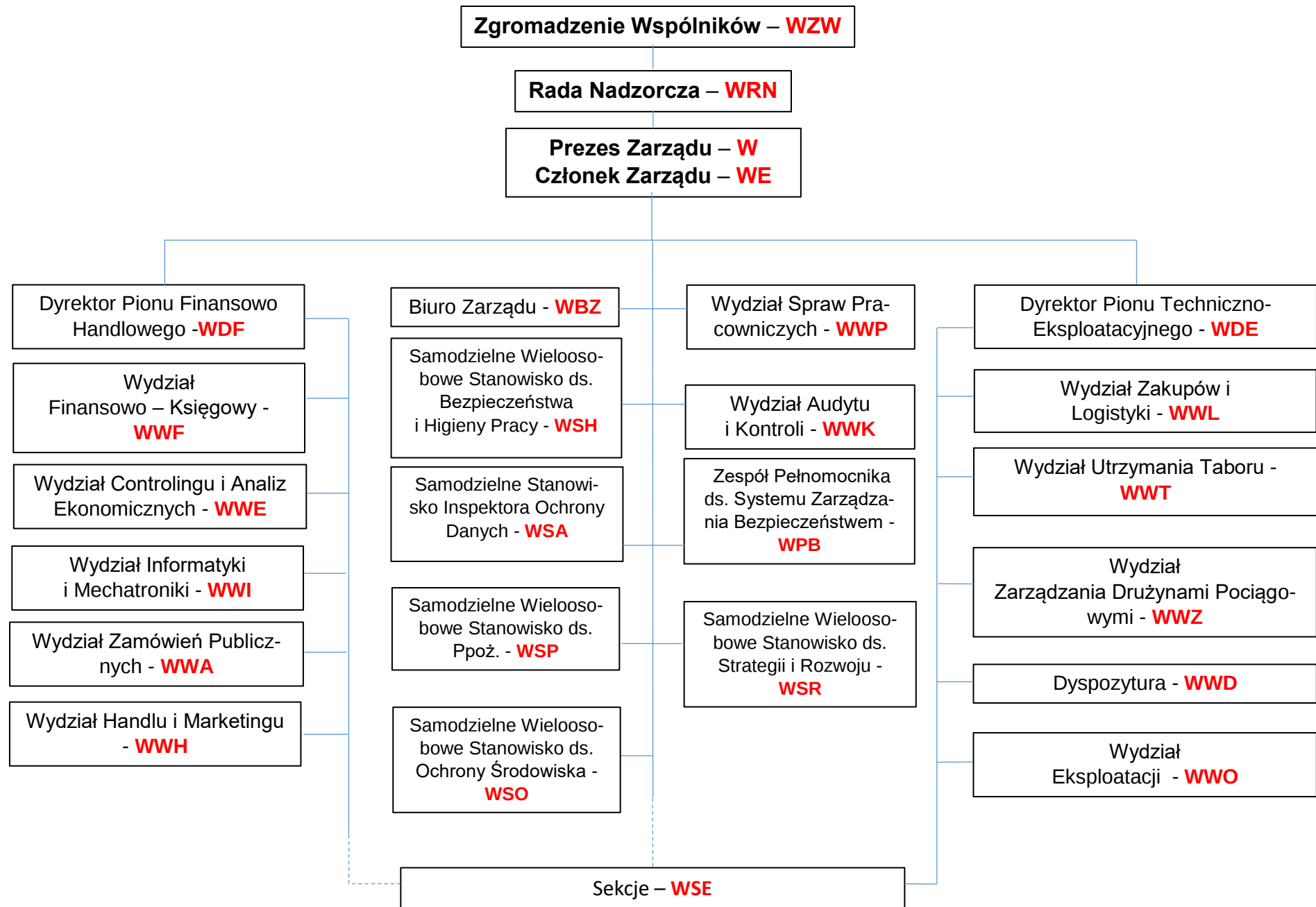


Misja i wizja Spółki

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.

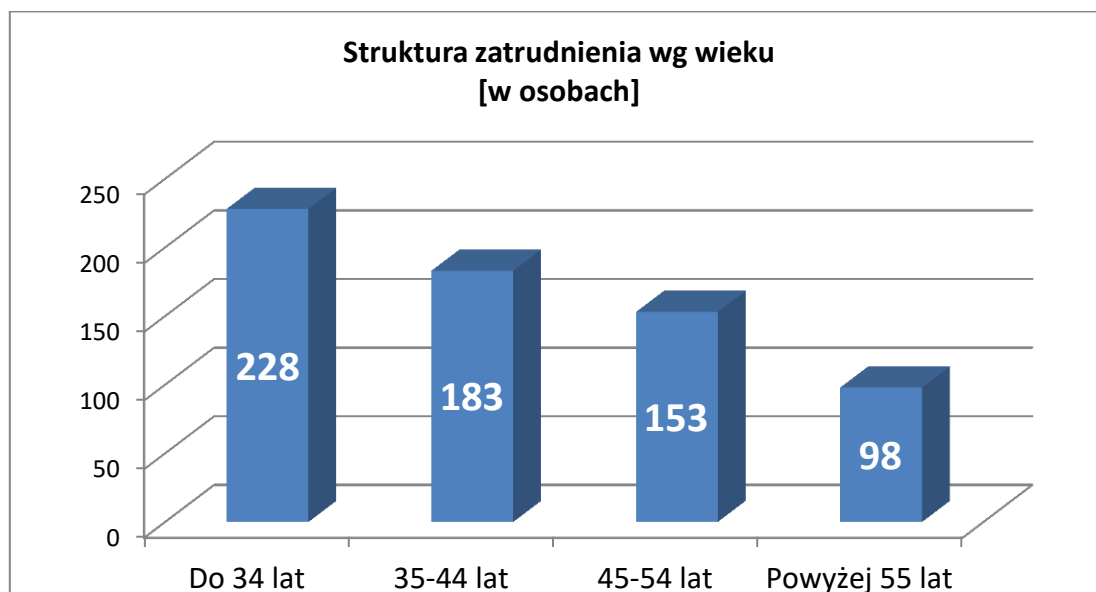
1. Misją Spółki Koleje Wielkopolskie jest sprawne, bezpieczne i efektywne realizowanie regionalnych kolejowych przewozów pasażerskich na obszarze województwa wielkopolskiego.
2. Celem naszym jest dążenie do ciągłego podwyższania standardów podróży oraz świadczonych usług. Spółka stale wychodzi naprzeciw 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.

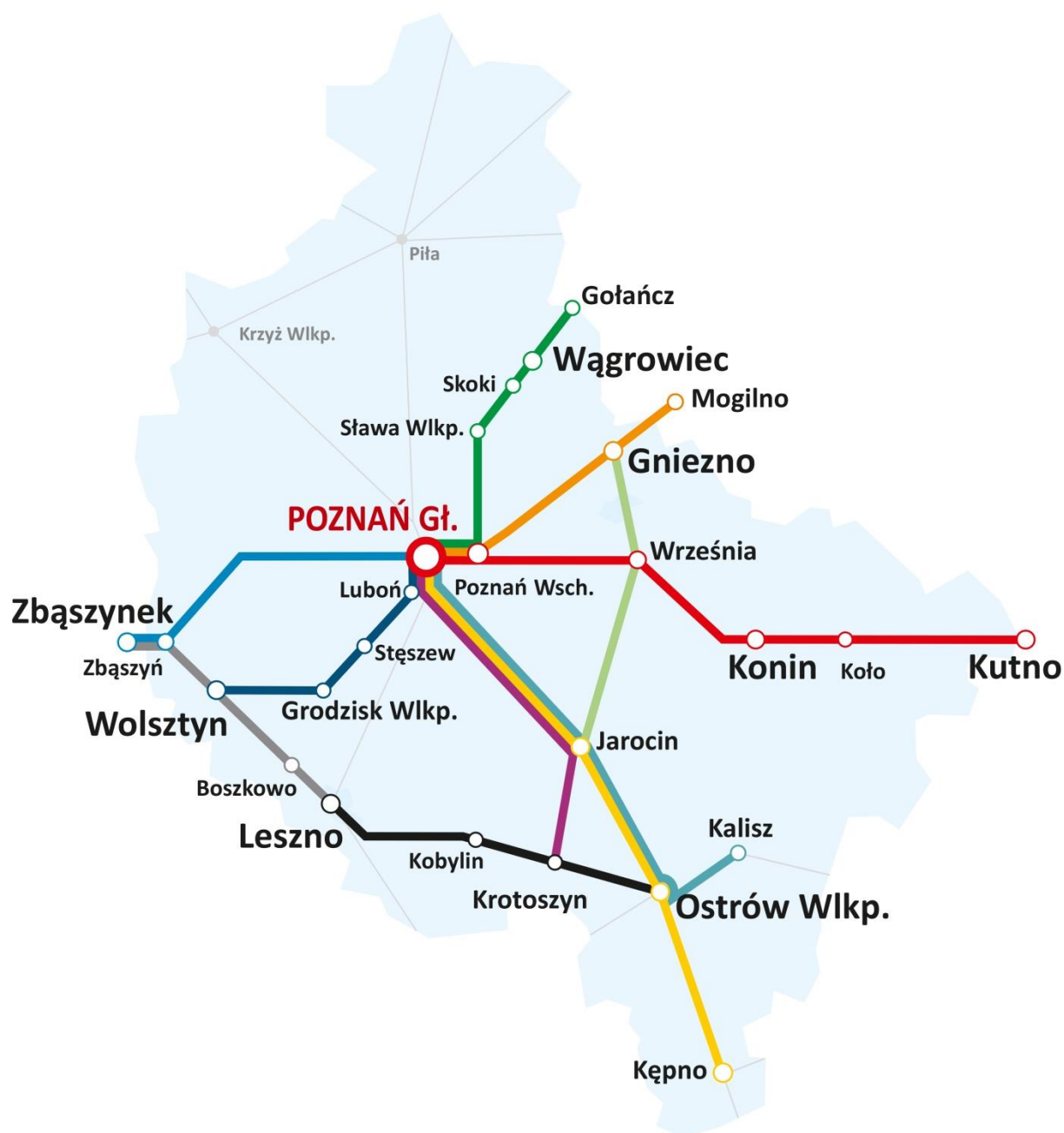


Struktura zatrudnienia pracowników wg grup zawodowych – stan na koniec 2018 roku		
Nazwa jednostki org.	Liczba osób	% osób
Administracja	101	15,25
Wydział Handlu i Marketingu	13	1,96
Wydział Utrzymania Taboru	7	1,06
Wydział Zakupów i Logistyki	9	1,36
Wydział Informatyki i Mechatroniki	9	1,36
Zespół Maszynistów	174	26,27
Zespół Drużyn Konduktorskich	185	27,95
Zespół Serwisu Pojazdów	81	12,24
Kasy Biletowe	39	5,89
Dyspozytura	26	3,93
Zespół Rewidentów	7	1,06
Magazyn	5	0,76
Zespół Organizacji i Zarządzania Drużynami Pociągowymi	6	0,91
Razem	662	100%

Ponadto Zarząd Spółki stanowią 2 osoby zatrudnione na podstawie odrębnego kontraktu.



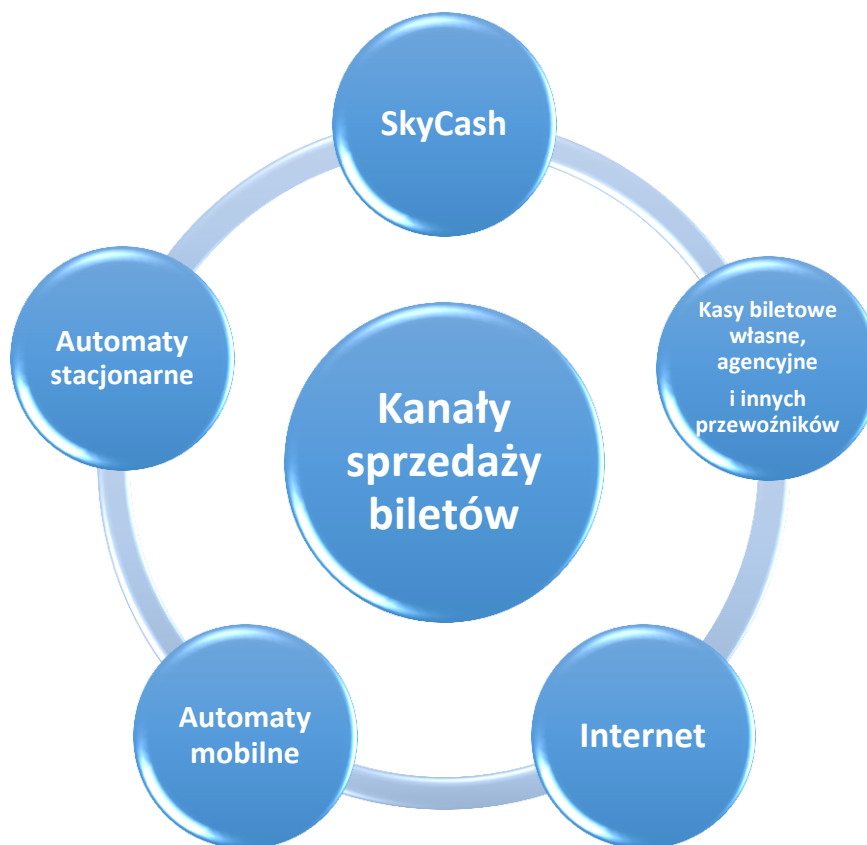
Schemat połączeń



Legenda:

■ Poznań - Kutno	■ Poznań - Zbąszynek	■ Leszno - Ostrów Wlkp.	■ Gniezno - Jarocin
■ Poznań - Mogilno	■ Poznań - Wolsztyn	■ Poznań - Kępno	■ Poznań - Kalisz
■ Poznań - Gołańcz	■ Leszno - Zbąszynek	■ Poznań - Krotoszyn	

Kanały sprzedaży biletów

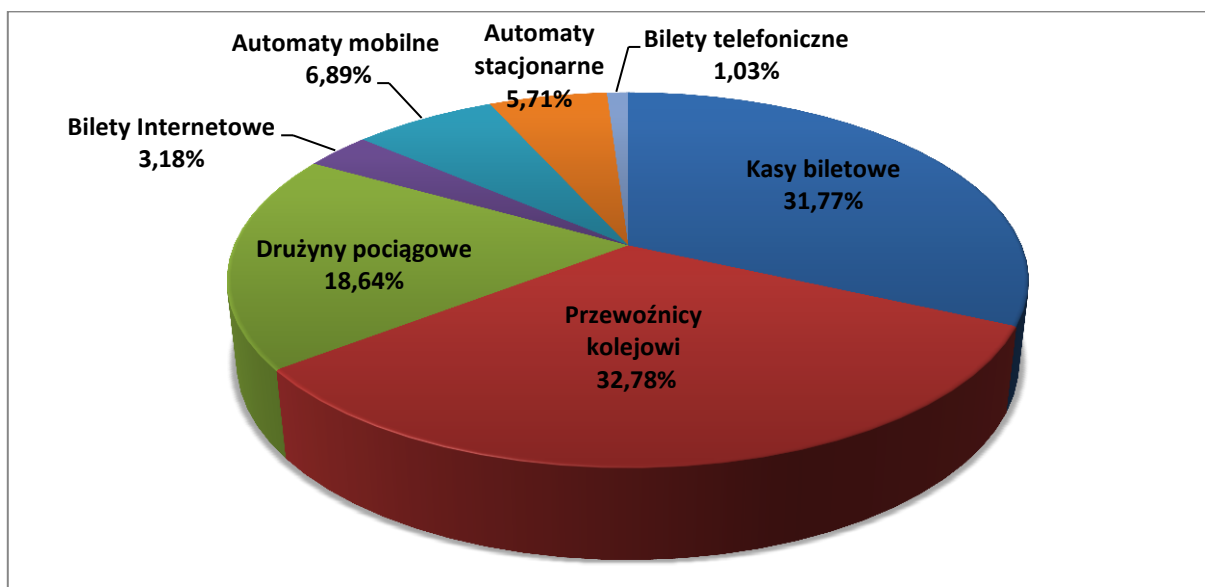


Sprzedaż biletów w 2018 r. była prowadzona na 25 stacjach i przystankach osobowych, w tym w 12 kasach własnych i 13 agencyjnych oraz w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: Przewozy Regionalne sp. z o.o., PKP Intercity S.A., Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. oraz PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Koleje Małopolskie 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 19 stacjonarnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1), Wągrowiec (1), Zielone Wzgórza (1), Leszno (1), Krotoszyn (1) oraz Czempień (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. Dzięki temu propagujemy aktywne spędzanie czasu w naszym regionie, jednocześnie promując usługi i oferty Spółki. W 2018 roku Spółka organizowała takie wydarzenia jak:

- Bieg Motyli na poznańskiej Malcie



- Dzień Dziecka Kolejami Wielkopolskimi w Szreniawie



- XXV Parada Parowozów w Wolsztynie



- Poznańska Parada Pokoleń



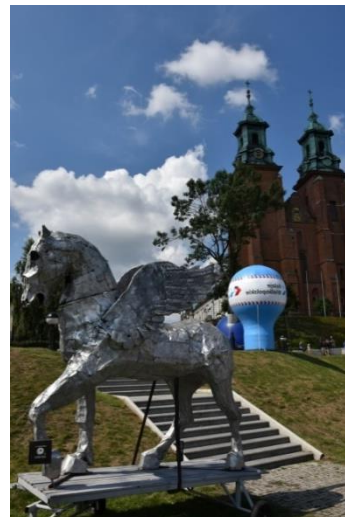
- XXVI Festiwal Blues Express



- Akcja „Bezpieczeństwo naszą wspólną sprawą” w Szreniawie



- „Koronacja Królewska” w Gnieźnie



- „170 rocznica przyjazdu pierwszego pociągu do Poznania”



- „Rodzinne Podróże z Kolejami Wielkopolskimi”



- Dni Pary w Gnieźnie oraz Dni Zbąszynka



- Festyn Kolejowy w Jarocinie oraz Dni Konina



- Dni Grodziska Wlkp. oraz Festyn w Kościanie



Współpracowaliśmy również przy organizacji innych wydarzeń kulturalnych, które pozwoliły nam dotrzeć do jeszcze większej grupy odbiorców dzięki aktywnej współpracy w ramach wzajemnej promocji:

- Widowisko historyczne „Orzeł i Krzyż” w Murowanej Goślinie;
- Festiwal Akademia Gitary 2018 na terenie województwa wielkopolskiego;
- Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu „Przesiądź się i jedź”;
- Festiwal Fantastyki „Pyrkon” w Poznaniu;
- Festiwal muzyczny „Polibuda Open Air” w Poznaniu;
- Festyn „AirShow” w Poznaniu;
- Spotkanie Młodych Lednica 2000;
- Jarocin Festiwal 2018;
- Imprezy okolicznościowe w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie;
- Imprezy organizowane przez Międzynarodowe Targi Poznańskie.

W 2018 roku, w związku z obchodami 100. rocznicy wybuchu Powstania Wielkopolskiego, wspólnie z Muzeum Początków Państwa Polskiego, Parowozownią Wolsztyn, Urzędem Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego oraz Ośrodkiem Doradztwa Nauczycieli w Poznaniu zorganizowaliśmy projekt „Koleje Wolności 1918-2018”.

W ramach projektu w dniach 3-5 października, uruchomione zostały specjalne pociągi, składające się z lokomotywy parowej i wagonów retro. Ich pasażerowie - uczniowie i młodzież szkolna (z wielu miejscowości na terenie województwa) uczestniczyli w żywej lekcji historii prowadzonej przez nauczycieli i rekonstruktorów.

Dodatkowo 6 października uruchomiony został biletowany pociąg specjalny relacji Poznań Główny – Swarzędz – Rokietnica – Kiekrz dostępny dla wszystkich zainteresowanych. Pociąg kończył bieg na dworcu Poznań Dworzec Letni, gdzie odbył się uroczysty finał projektu.



Poznańska Kolej Metropolitalna

Moment rozpoczęcia funkcjonowania przedsięwzięcia pod nazwą Poznańska Kolej Metropolitalna miał miejsce 25 maja 2018 r. na Dworcu Letnim w Poznaniu. Dla mieszkańców naszego regionu inicjatywa to oznacza większą liczbę połączeń, więcej składów pociągów oraz wybrane połączenia w godzinach szczytu co 30 minut na odcinkach do Jarocina, Wągrowca, Nowego Tomyśla i Grodziska Wlkp.

W wydarzeniu inaugurującym funkcjonowanie PKM wzięli udział przedstawiciele władz samorządów położonych wzdłuż wymienionych linii, a także reprezentanci gmin i powiatów usytuowanych wzdłuż kolejnych linii, na których połączenia w systemie PKM będą sukcesywnie uruchamiane. Byli też przedstawiciele spółek kolejowych i duża reprezentacja mediów.

Po oficjalnych wystąpieniach uczestnicy mieli możliwość zapoznania się z nowoczesnymi pociągami, które rozpoczęły przewóz pasażerów Poznańskiej Kolei Metropolitalnej. Jednym ze składów goście pokonali trasę z Dworca Głównego do dworca Poznań Wschód i z powrotem.



Natomiast 6 września na terenie dworca kolejowego w Swarzędzu odbyło się uroczyste podpisanie umowy przystąpienia gminy Swarzędz do systemu Poznańskiej Kolei Metropolitalnej. Połączenia, których dotyczy umowa zaczęły obowiązywać wraz z wrześniową korektą rozkładu jazdy. W ramach Poznańskiej Kolei Metropolitalnej uruchomione zostały dodatkowe połączenia na trasie Poznań Główny – Swarzędz.

Tabor

Koleje Wielkopolskie w 2018 r. zarządzały 34 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



EN57AL

5 pojazdów

Miejsca siedzące /stojące – 168 /249

Prędkość maksymalna – 120 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 - LINK

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	332	338	1692	2362
P2	56	21	185	262
P3	4	0	21	25

SZT – spalinowe zespoły trakcyjne; EZT – elektryczne zespoły trakcyjne

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 2018	
Rodzaj zdarzenia	Liczba zdarzeń
Wypadki na przejazdach kolejowych z pojazdami drogowymi	8
Najechanie na zwierzynę	256
Najechanie na kamienie, obrzucanie kamieniami)	20
Akty wandalizmu (graffiti)	44
Razem	328

BILANS (w tys. zł)		<u>2017</u>	<u>2018</u>
A	Aktywa trwałe	15 361	15 351
I	Wartości niematerialne i prawne	443	312
II	Rzeczowe aktywa trwałe	14 699	14 639
III	Należności długoterminowe	190	365
IV	Inwestycje długoterminowe	0	0
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	29	35
B	Aktywa obrotowe	25 734	33 717
I	Zapasy	4 022	4 205
II	Należności krótkoterminowe	11 278	9 659
III	Inwestycje krótkoterminowe	10 241	19 176
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	193	677
RAZEM AKTYWA		41 095	49 068
A	Kapitał własny	19 531	23 764
I	Kapitał podstawowy	23 727	27 726
II	Kapitał rezerwowy	0	0
III	Zysk (strata) z lat ubiegłych	-4 960	-4 196
IV	Zysk (strata) netto	764	234
B	Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	21 564	25 304
I	Rezerwy na zobowiązania	3 100	3 954
II	Zobowiązania długoterminowe	343	365
III	Zobowiązania krótkoterminowe	17 232	20 193
IV	Rozliczenia międzyokresowe	889	792
RAZEM PASYWA		41 095	49 068

<u>RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT (w tys. zł)</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
A Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	81 865	94 371
B Koszty działalności operacyjnej	146 243	166 873
C Zysk (strata) ze sprzedaży (A - B)	-64 378	-72 502
D Pozostałe przychody operacyjne	69 971	74 968
E Pozostałe koszty operacyjne	4 972	1 801
F Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C + D - E)	621	665
G Przychody finansowe	192	208
H Koszty finansowe	49	21
I Zysk (strata) brutto (F + G - H)	764	852
J Podatek dochodowy	0	618
K Zysk (strata) netto (I - J)	764	234

<u>RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (w tys. zł)</u>		
A Przepływ środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
I Zysk (strata) netto	764	234
II Korekty razem	891	6 443
III Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)	1 655	6 677
B Przepływ środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
I Wpływy	0	0
II Wydatki	613	1 615
III Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+/-II)	-613	-1 615
C Przepływ środków pieniężnych z działalności finansowej		
I Wpływy	0	4 000
II Wydatki	419	126
III Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+/-II)	-419	3 874
D Przepływy pieniężne netto razem(A.III+/-B.III+/-C.III+/-)	623	8 936
E Środki pieniężne na początek okresu	9 618	10 241
F Środki pieniężne na koniec okresu	10 241	19 177

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, 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



Rok 2018 upłynął w Kolejach Wielkopolskich pod znakiem wdrażania wymagań nowej normy PN-EN ISO 14001:2015. Konieczność dostosowania działań organizacji do zapisów nowego standardu stała się dla Spółki pretekstem do wszczęcia szerszej dyskusji na temat dalszego rozwoju systemu zarządzania środowiskowego.

Dzięki doświadczeniu nabytemu w trakcie wprowadzania oraz codziennego funkcjonowania poprzedniej wersji normy środowiskowej opracowaniem nowych rozwiązań mogli zająć się od początku do końca pracownicy Spółki. Takie rozwiązanie było nie tylko wyzwaniem, ale także szansą na poprawienie efektywności środowiskowej dzięki dokładnej znajomości realiów panujących w organizacji.

Bardziej kompleksowe podejście do zagadnień związanych z kontekstem organizacji zaowocowało stworzeniem obszernego rejestru ryzyka i szans. Rejestr uwzględniający jedenaście głównych czynników wewnętrznych oraz zewnętrznych, dziewięć znaczących wymagań stron zainteresowanych, siedem kategorii aspektów środowiskowych oraz niemalże sto aktów prawnych stał się bazą dla określania głównych kierunków rozwoju systemu zarządzania środowiskowego.

Ogółem w trakcie działań mających na celu wdrożenie normy środowiskowej zidentyfikowano ponad tysiąc powiązań między czynnikami, wymaganiami stron zainteresowanych, aspektami środowiskowymi oraz wymaganiami prawnymi a zidentyfikowanymi ryzykiem i szansami z nich wynikającymi. Szczegółowo oszacowano wszystkie zidentyfikowane ryzyka oraz szanse przez pryzmat ich przyczyn, a najbardziej znaczące trafiły do programu środowiskowego na rok 2018.

Zorientowanie działań środowiskowych Spółki na kwestie związane z jej otoczeniem wpłynęło także na większe uwzględnianie cyklu życia produktów przy szacowaniu aspektów środowiskowych. Dzięki takiemu podejściu, pomimo zwiększającej się liczby przewozów, udało się utrzymać ilość wytwarzanych odpadów na podobnym poziomie.

Prawidłowość działań Spółki w zakresie wdrożenia wymagań nowej normy PN-EN ISO 14001:2015 została potwierdzona w trakcie audytu przeprowadzonego przez akredytowaną jednostkę TÜV 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. 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 2018 r. do Kolei Wielkopolskich wpłynęło 706 spraw reklamacyjnych oraz 519 skarg i wniosków. W 2018 wartość wypłaconych odszkodowań (w 16 sprawach) wyniosła 1 049,70 zł.

	2017	2018
Praca eksploatacyjna	4 486 246	5 444 025
Liczba pasażerów	8 096 779	10 961 600
Reklamacje	619	706
Skargi i wnioski	469	519
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	197	142

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

Koordinacja 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 składane są drogą mailową: dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl, poprzez Infolinię (19 757 - czynny całą dobę), osobiście w siedzibie Spółki lub w kasie biletowej, a także poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej Spółki.

Nagrody i wyróżnienia



Solidna Firma 2018

Po raz piąty zostaliśmy docenieni przez kapitułę Programu Solidna Firma.

Certyfikat Solidna Firma to potwierdzenie stabilnej sytuacji finansowej firmy; realizacji założeń Społecznej Odpowiedzialności Biznesu; wysokich standardów załogi i zarządu firmy; przynależności do grona znanych i cenionych firm.

Zakończenie

Mimo nadal prowadzonych prac modernizacyjnych na odcinku linii Poznań – Konin, 2018 rok zakończyliśmy z sukcesem, ponieważ przewieźliśmy ok. 3 mln. więcej pasażerów niż w 2017. Tak dobry wynik zawdzięczamy częściowo uruchomieniu przewozów na nowych liniach: z Poznania do Kalisza oraz z Gniezna do Jarocina. Jednak tak znaczący wzrost to również zasługa wielu składowych, m.in.: intensyfikacji działań promocyjnych, uczestnictwu w coraz większej liczbie wydarzeń w regionie, wprowadzeniu nowych ofert handlowych (np. Wspólny Bilet Samorządowy), przystąpieniu Spółki do projektu Pakiet Podróżnik oraz dużemu zaangażowaniu w bezpośredni kontakt z podróżnymi poprzez media społecznościowe.

Jednym z większych projektów zrealizowanych w 2018 roku była akcja „Koleje Wolności 1918 – 2018”. Specjalnie uruchomione pociągi retro, na pokładach których prowadzone były żywe lekcje historii dla uczniów wielkopolskich szkół stanowiły zupełną nowość i cieszyły się ogromnym zainteresowaniem. Dzięki temu wydarzeniu młodzież poznała bliżej nie tylko historię, ale również miała okazję jechać koleją – niejednokrotnie po raz pierwszy. Zaszczepienie radości z podróżowania pociągiem to dla nas zawsze powód do dumy i nadzieja na ciągłe zwiększanie liczby pasażerów.

15 lipca 2018 r., po roku funkcjonowania zastępczej komunikacji autobusowej pociągi wróciły na tory pomiędzy Wrześnią a Koninem, a wyłączony z ruchu został kolejny odcinek linii: Konin – Kutno. Przez cały rok prowadzenia zastępczej komunikacji autobusowej zrealizowaliśmy ok. 28 000 kursów autobusowych na odcinku Września – Konin i z powrotem. Nasi pasażerowie przejechali w autobusach pod szyldem Kolei Wielkopolskich prawie 2 miliony km. Sprostaliśmy nie lada wyzwaniu i zdobyliśmy nowe doświadczenia, które wykorzystamy w kolejnym roku. W całym roku 2018 autobusy komunikacji zastępczej wykonały 1 906 626,90 wozokilometrów, co daje średnio 158 885,58 wozokilometrów miesięcznie oraz pomiędzy 1 136 wozokilometrów (najniższa wartość), a 9 090 wozokilometrów na dobę.