
Raport Roczny 2014



**Koleje
Wielkopolskie**

SPIS TREŚCI

■	Spis treści:	– str.2
■	Słowo wstępne Marszałka Województwa Wielkopolskiego	– str.3
■	Słowo wstępne Przewodniczącego Rady Nadzorczej	– str.4
■	Słowo wstępne Prezesa Kolei Wielkopolskich	– str.5
■	Działalność Spółki	– str.6
■	Organy Spółki	– str.7
■	Misja i wizja Spółki	– str.8
■	Struktura organizacyjna Spółki	– str.9
■	Pracownicy	– str. 10
■	Obsługiwane linie	– str.11
■	Sprzedaż biletów	– str.12
■	Działalność marketingowa	– str.13
■	Tabor	– str.14
■	Punkty Serwisowania Taboru	– str.15
■	Finanse	– str. 16 -17
■	System Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS)	– str. 18
■	Ochrona środowiska	– str.19
■	Prawa pasażerów	– str.20
■	Nagrody i wyróżnienia	– str. 21



Słowo wstępne Marszałka Województwa Wielkopolskiego

Drodzy Państwo,

Nowa jakość podróżowania w naszym regionie pojawiła się wraz z powstaniem Kolei Wielkopolskich. Przewoźnik powołany przez Samorząd Województwa Wielkopolskiego oferuje przejazdy przyjaznym taborom spalinowym oraz nowymi lub zmodernizowanymi pociągami elektrycznymi. Dynamiczne sylwetki „Elfów” w barwach województwa dobrze wpisały się w pejzaż Wielkopolski.

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. Tak, jak dotychczas, zamierzamy wykorzystywać na ten cel fundusze unijne. Nasza wizja rozwoju regionalnej kolei wpisuje się w światowe i europejskie trendy w zakresie transportu. Odważna decyzja zakupu 22 sztuk nowoczesnego taboru EN76 za kwotę 470 mln zł – pierwszej, tak dużej inwestycji dokonanej przez polskie województwo przy wsparciu funduszy unijnych – procentuje obecnie osiągnięciem standardu, o którym kiedyś marzyliśmy. Warto do tego dodać niedawno przeprowadzone modernizacje istniejącego taboru KW oraz inwestycje dokonywane przez zarządcę narodowej sieci kolejowej PLK na liniach kolejowych Poznań – Wolsztyn i Poznań – Wągrowiec. W następnych latach planujemy dalsze taborowe wzmocnienie Spółki Koleje Wielkopolskie.

Wszystko to sprawia, że z optymizmem możemy spojrzeć w przyszłość naszego samorządowego przewoźnika kolejowego, zwłaszcza, że Zarząd Spółki wraz z Samorządem Województwa podejmuje systematyczne działania mające na celu spełnianie oczekiwań Podróżnych. Zapraszam mieszkańców Wielkopolski do korzystania z podróży Kolejami Wielkopolskimi, zarówno służbowo, jak i w celu poznania uroków i atrakcji naszego regionu!

Marszałek Województwa Wielkopolskiego
Marek Woźniak



Słowo wstępne Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Państwo,

Rok 2014 był wyjątkowy pod wieloma względami i wiązał się z podejmowaniem przez Organy Spółki szeregu działań i decyzji, które wpłynęły pozytywnie na jej rozwój. Z roku na rok Spółka - realizując swój podstawowy cel, jakim jest transport kolejowy pasażerski międzymiastowy prowadzony na terenie województwa wielkopolskiego - notuje wzrost w zakresie pracy eksploatacyjnej, liczby uruchamianych pociągów i przewożonych pasażerów. W minionym roku Spółka osiągała pracę eksploatacyjną na poziomie 3.597.572 poc/km, uruchomiła 45.530 pociągów i przewiozła 5.397.811 pasażerów, co stanowi istotny wzrost w stosunku do lat poprzednich i świadczy o stabilnej pozycji na rynku kolejowym.

W 2014 roku Spółka po raz pierwszy podjęła prace związane z pozyskaniem środków unijnych z Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007–2013, w efekcie czego podpisała w dniu 16.06.2014 r. umowę o dofinansowanie projektu pn. „Przygotowanie dokumentacji umożliwiającej modernizację i zakup taboru oraz modernizację i budowę zaplecza technicznego”.

Od początku istnienia, Spółka kładzie bardzo duży nacisk na wysoką jakość świadczonych usług transportowych i rozwój realizowanych przewozów oraz na tworzenie punktów utrzymania taboru (zapleczy serwisowych), które są niezbędne dla utrzymania taboru przewozowego na wysokim poziomie sprawności technicznej. W związku z powyższym przystąpiono do prowadzonego przez PKP SA postępowania przetargowego na zbycie prawa użytkowania wieczystego zabudowanej nieruchomości położonej w Zbąszynku. Spółka wygrała to postępowanie. Omawiana nieruchomość stanowić będzie główny punkt utrzymania taboru przewozowego, w którym realizowane będą prace utrzymaniowo-naprawcze pociągów na własne potrzeby.

Z zadowoleniem przyjąłem uzyskany przez Koleje Wielkopolskie w roku 2014 wynik finansowy, który wykazał zysk w wysokości 336.479,24 zł. Jest to pierwszy taki wynik od początku działalności Spółki, co świadczy o jej dynamicznym rozwoju.

Chciałbym serdecznie podziękować pasażerom korzystającym z usług Kolei Wielkopolskich za okazane zaufanie. Wyrazy uznania kieruję pod adresem Zarządu i 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.

W 2014 roku Spółka obchodziła 5-lecie powołania, w związku z tym jeszcze raz dziękuję za osiągnięte wyniki i życzę wszystkim Pracownikom rozwoju oraz dalszych sukcesów.

Przewodniczący Rady Nadzorczej
Marian Duszyński



Słowo wstępne Prezesa Kolei Wielkopolskich

Drodzy Państwo,

Misją Spółki Koleje Wielkopolskie jest kreowanie nowych standardów w regionalnym transporcie pasażerskim Województwa Wielkopolskiego. W centrum naszego zainteresowania są zawsze ludzie – pasażerowie, pracownicy Spółki i partnerzy w biznesie.

Każdego dnia czynimy starania, aby podnieść jakość naszych usług: Klient ma dotrzeć tam dokąd zmierza w sposób: bezpieczny, szybki i wygodny.

Z przeprowadzonej w 2014 r. wśród podróżujących ankiety wynika, że pasażerowie doceniają nasze działania. Wśród atutów wymieniają najczęściej nowoczesny tabor, przystosowany do obsługi osób niepełnosprawnych oraz wysokie kompetencje obsługi. Ponad 85% ankietowanych ocenia usługi świadczone przez Koleje Wielkopolskie jako dobre i bardzo dobre.

Gdy pod koniec roku odbierałem Certyfikat „Koleje Wielkopolskie – Solidna Firma 2014 r.” czułem ogromny zaszczyt, ale miałem też świadomość podjęcia pewnego zobowiązania. Zobowiązania, które oznacza dla nas nieustanne doskonalenie, stałe ulepszanie oferty przewozowej oraz wielką odpowiedzialność, właśnie wobec pasażerów, pracowników i partnerów w biznesie. To od solidnych firm zależy jak wygląda gospodarka naszego kraju, jak tworzone są miejsca pracy i jakiej są one jakości.

Opracowaliśmy wieloletnie plany rozwoju, oparte na ścisłej współpracy z Samorządem Województwa Wielkopolskiego. Ich głównym celem jest zapewnienie jeszcze wyższego poziomu usług i budowa nowego wizerunku przewoźnika kolejowego. Staramy się to robić według zasad wielkopolskiej gospodarności.

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



Misja i wizja Spółki

Misją Spółki Koleje Wielkopolskie jest sprawne, bezpieczne i efektywne realizowanie przewozów pasażerskich na obszarze województwa wielkopolskiego. Nasz cel to dążenie do ciągłego podwyższania standardów jazdy oraz jakości świadczonych usług w przewozach regionalnych.

Spółka wychodzi naprzeciw potrzebom mieszkańców regionu, zarówno w wymiarze czasowym – poprzez dostosowanie częstotliwości kursowania pociągów, jak również w wymiarze jakościowym – poprzez wprowadzanie nowoczesnego i bezpiecznego taboru kolejowego.

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.

Spółka oferuje usługi transportowe przyjazne środowisku i stanowiące alternatywę dla ruchu kołowego, a także aktywnie współuczestniczy w przestrzennym planowaniu zintegrowanego transportu publicznego województwa wielkopolskiego.

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



Organy Spółki

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności.

W jej skład wchodzi:

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

Zarząd

Zarząd prowadzi sprawy Spółki i reprezentuje ją na zewnątrz.

W skład Zarządu wchodzi:

- | | |
|----------------------------------|-------------------|
| • 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.



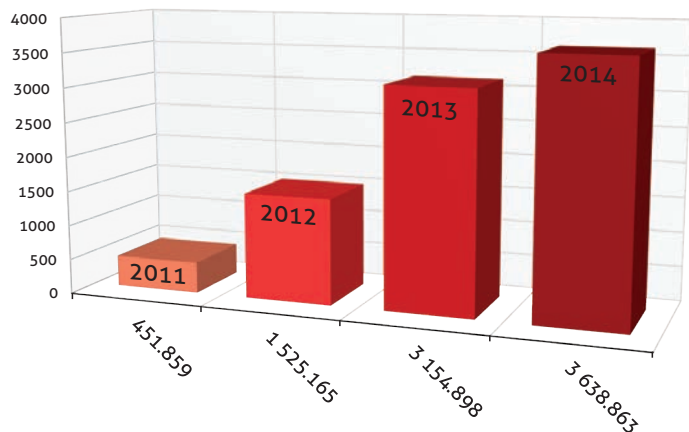
Działalność Spółki

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

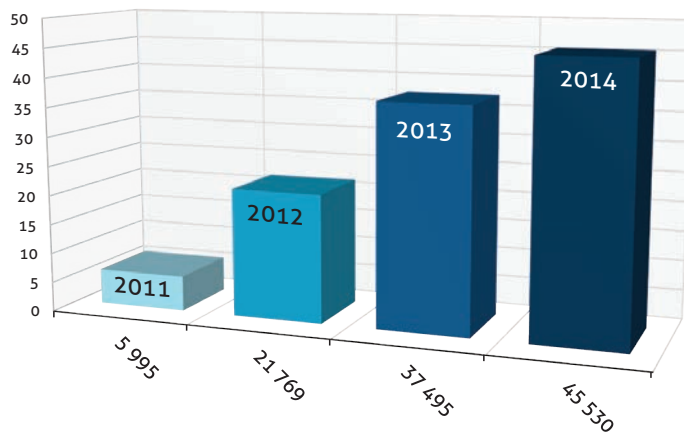
W 2014 Koleje Wielkopolskie obsługiwały 7 odcinków linii kolejowych: Poznań–Wągrowiec–Gołańcz, Poznań–Zbąszynek, Poznań–Konin–Kutno, Poznań–Wolsztyn, Leszno–Zbąszynek, Leszno–Ostrów Wielkopolski, Poznań–Gniezno–Mogilno o łącznej długości 644 km. Przewieźliśmy prawie 7,3 mln osób, uruchamiając ponad 45,5 tys. pociągów. Wykonana praca eksploatacyjna to ponad 3,6 mln poc/km.

Liczba par pociągów dziennie wjeżdżających / wyjeżdżających do większych miejscowości (Poznań, Wolsztyn, Leszno, Ostrów Wlk., Konin, Gniezno) zwiększyła się ze 178 do 247.

Pociągo-kilometry

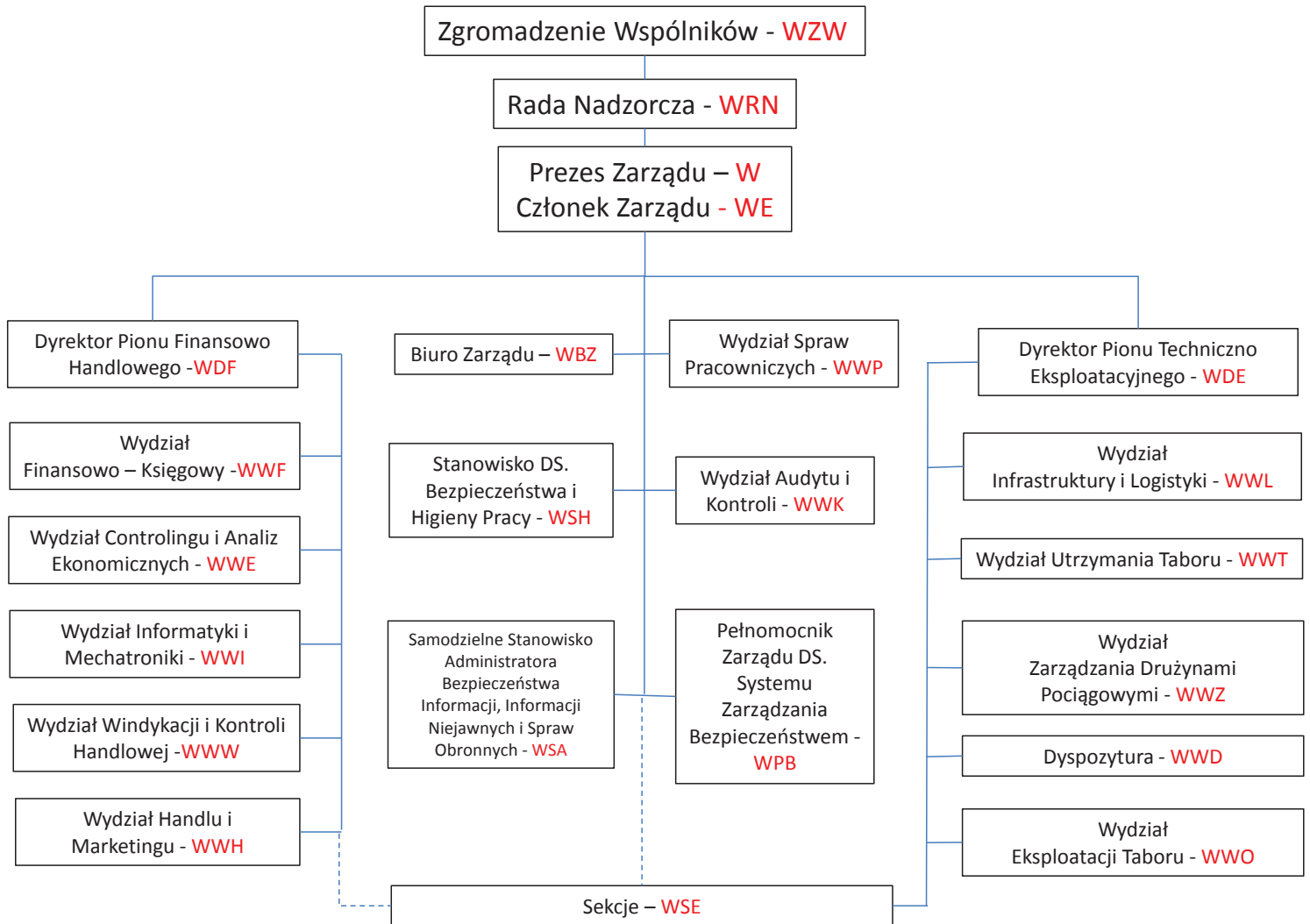


Liczba pociągów





Struktura organizacyjna Spółki





Pracownicy

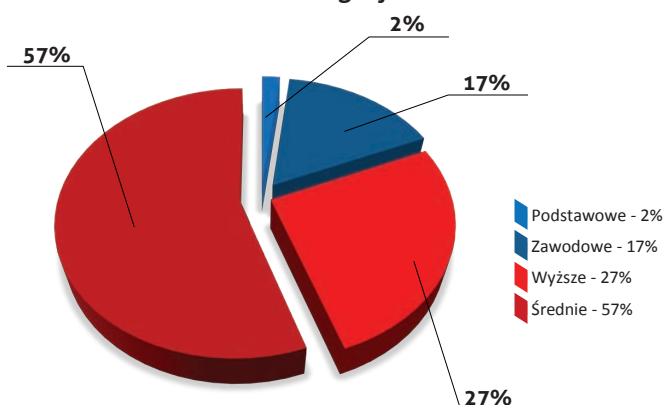
Koleje Wielkopolskie od początku swego istnienia podjęły aktywne działania na rzecz wyeliminowania istniejącej na rynku branżowej luki pokoleniowej, prowadząc świadomą politykę zatrudnienia. Pozyskanie fachowców posiadających wiedzę i doświadczenie było jednym z najważniejszych wyzwań stojących przed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

Efekt jest widoczny i wysoce zadawalający. Dzisiejsza kadra to

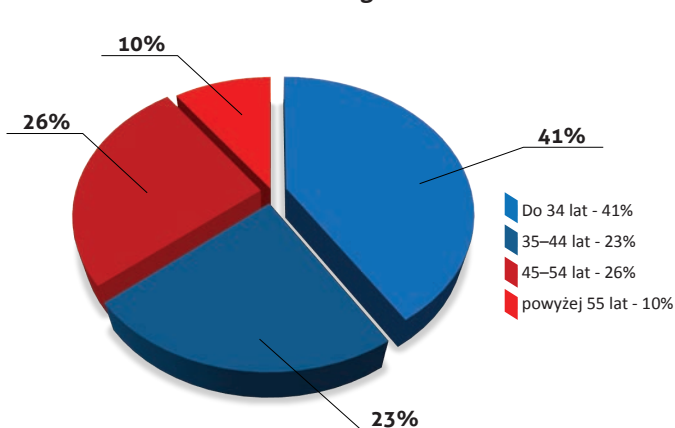
- w 40% ludzie młodzi,
- w 70% z wykształceniem średnim lub wyższym,
- w 40% pracujący w bezpośredniej relacji z klientem.

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

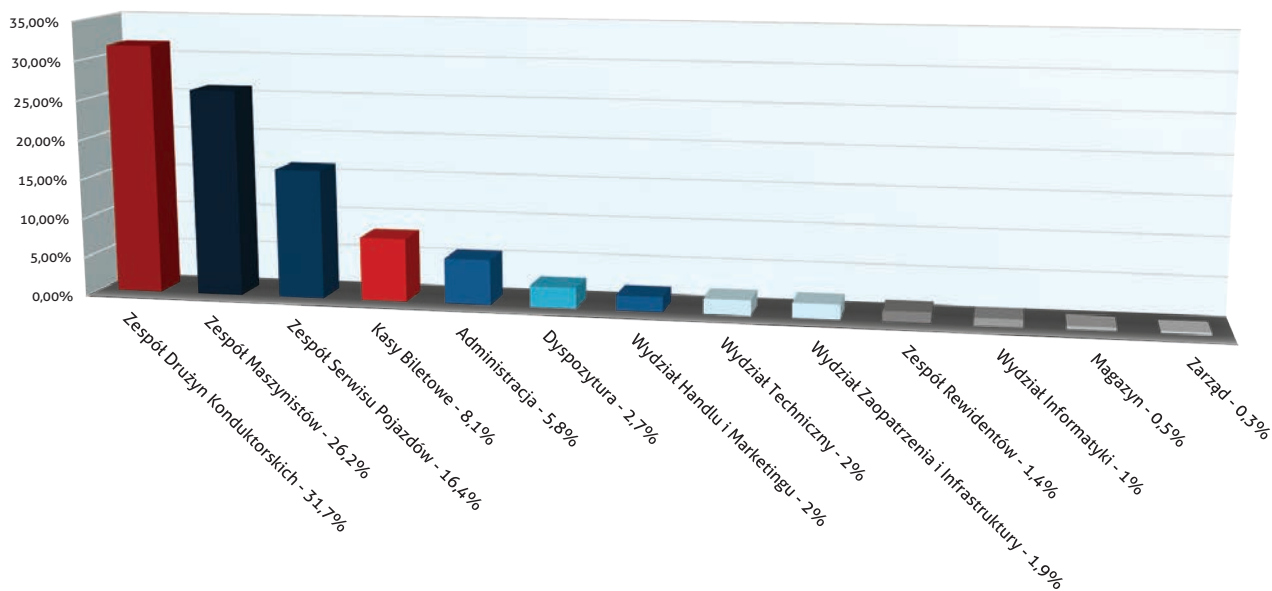
Struktura zatrudnienia wg wykształcenia



Struktura zatrudnienia wg wieku

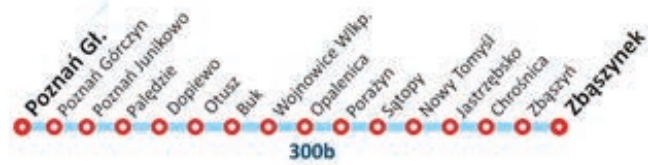
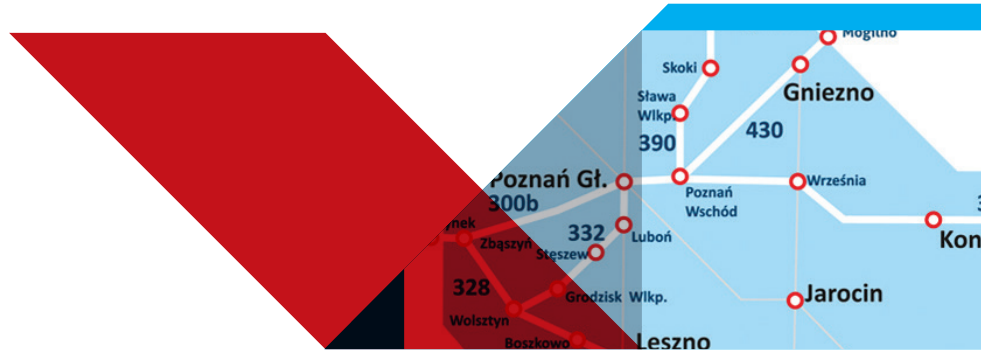


Struktura zatrudnienia pracowników wg grup zawodowych – stan 31.12.2014r





Obsługiwane linie





Sprzedaż biletów

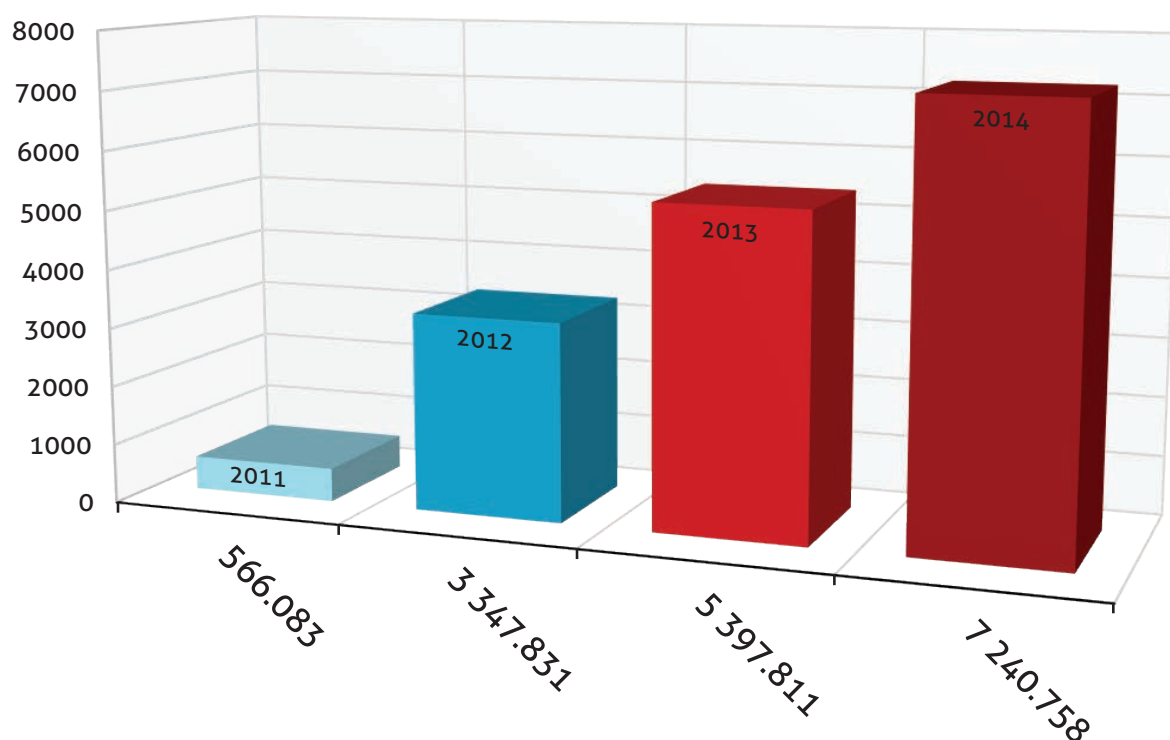
Sprzedaż biletów w 2014 r. była prowadzona w 13 kasach własnych, 15 kasach agencyjnych a także w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: Przewozy Regionalne Sp. z o.o., PKP Intercity S.A. oraz Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o.

Bilety można było kupić również w pociągu u pracowników drużyn konduktorskich, którzy wyposażeni są w mobilne kasy konduktorskie, przez telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash oraz w 15 stacjonarnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach Poznań Główny, Ostrów Wielkopolski, Konin, Gniezno oraz Leszno.

W roku 2014 udało nam się uruchomić również dwa nowe kanały sprzedaży, 100 mobilnych automatów biletowych, które znajdują się w pociągach kursujących na trasach: Poznań – Konin - Kutno, Poznań – Zbąszynek, Poznań – Gniezno - Mogilno oraz sklep internetowy biletywielkopolskie.pl, w którym możliwy był zakup biletów jednorazowych.

Dalsza praca nad rozwojem nowoczesnych kanałów sprzedaży, takie jak automaty mobilne czy sklep internetowy to wyzwania jakie stawiamy przed sobą na rok 2015.

Liczba pasażerów





Działalność marketingowa

Celem naszego działania jest, aby podróż koleją stanowiła bardziej atrakcyjną alternatywę dla podróży samochodem. Dlatego też, współpracując z Organizatorem Przewozów ściśle monitorujemy jakość świadczonych przez nas usług.

Badania jakości usług przeprowadzone w 2014 r. wykazały, że bezpieczeństwo pozytywnie ocenia 94% osób, punktualność 91%, czystość w pociągu 95%, a obsługę konduktorską 95%. 81% pasażerów Spółki dojeżdża pociągami do szkoły lub pracy, większość - 5 razy w tygodniu. 66% z nich kupuje miesięczne bilety – są to nasi stali podróżni, dla których w 46% dogodność połączenia jest elementem decyzyjnym w wyborze środka transportu. Częstotliwość połączeń dla 44% podróżnych stanowi najważniejszy element rozkładu jazdy, a ten - aż w 87% został pozytywnie oceniony.

Bardzo ważnym elementem komunikacji z klientami jest wstuchiwanie się w ich opinie. Temu celowi służyła m.in. debata społeczna w Murowanej Goślinie pt. „Więcej pociągów czy więcej dostępnych miejsc w pojeździe-dylematy organizujących przewozy” której byliśmy współorganizatorem.

Od wielu lat jesteśmy partnerem kampanii „Bezpieczny Przejazd”, której celem jest propagowanie zasad bezpiecznego przekraczania przejazdów kolejowo - drogowych i zwiększanie świadomości w tym zakresie. Informacja o założeniach kampanii i materiały jej towarzyszące były prezentowane na stronie internetowej Spółki i wykorzystywane w czasie przeprowadzanych własnych akcji marketingowych.

Koleje Wielkopolskie aktywnie włączają się w propagowanie kulturalnych i sportowych wydarzeń województwa. Regularnie zamieszczamy na monitorach w naszych pojazdach informacje od instytucji samorządowych i środowisk kulturotwórczych poszczególnych gmin i miast województwa. W 2014 r. były przez nas rozpowszechniane wiadomości z Muzeum Narodowego w Poznaniu, Teatru Nowego w Poznaniu, Teatru Miejskiego w Gnieźnie, Galerii Arsenał w Poznaniu, Wrzesińskiego Ośrodka Kultury, Muzeum Rolnictwa w Szreniawie, Muzeum Początków Państwa Polskiego w Gnieźnie, Zbąszyńskiego Centrum Kultury itd.

Przeprowadziliśmy szereg akcji marketingowych wspólnie z Muzeum Rolnictwa w Szreniawie – uruchomienie specjalnych pociągów, Dzień Dziecka, „Festyn Pyra Poznańska”, IV Festiwal Piwa maj–październik 2014.

W lipcu byliśmy patronem XII Międzynarodowego Turnieju Koszykówki organizowanego w Gnieźnie. W tym samym miesiącu uruchomiliśmy dodatkowe pociągi do Murowanej Gośliny dla miłośników historii chcących obejrzeć multimedialny spektakl „Śpiący rycerze królowej Jadwigi”. Dla wakacyjnych uczestników festiwalu Akademii Gitary w Poznaniu wprowadziliśmy bezpłatny przejazd pociągami KW.



Tabor

25 lutego 2014 r. odbieraliśmy na Dworcu Letnim ostatniego „Elfa” – 22. zakupionego przez Samorząd Województwa ze środków unijnych w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007–2013.

Koleje Wielkopolskie w 2014 r. użytkowały 28 pojazdów elektrycznych oraz 18 pojazdów spalinowych.



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



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



SA 105 – 1 pojazd
Miejsca siedzące / stojące – 34 / 45
Prędkość konstrukcyjna – 100 km/h



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



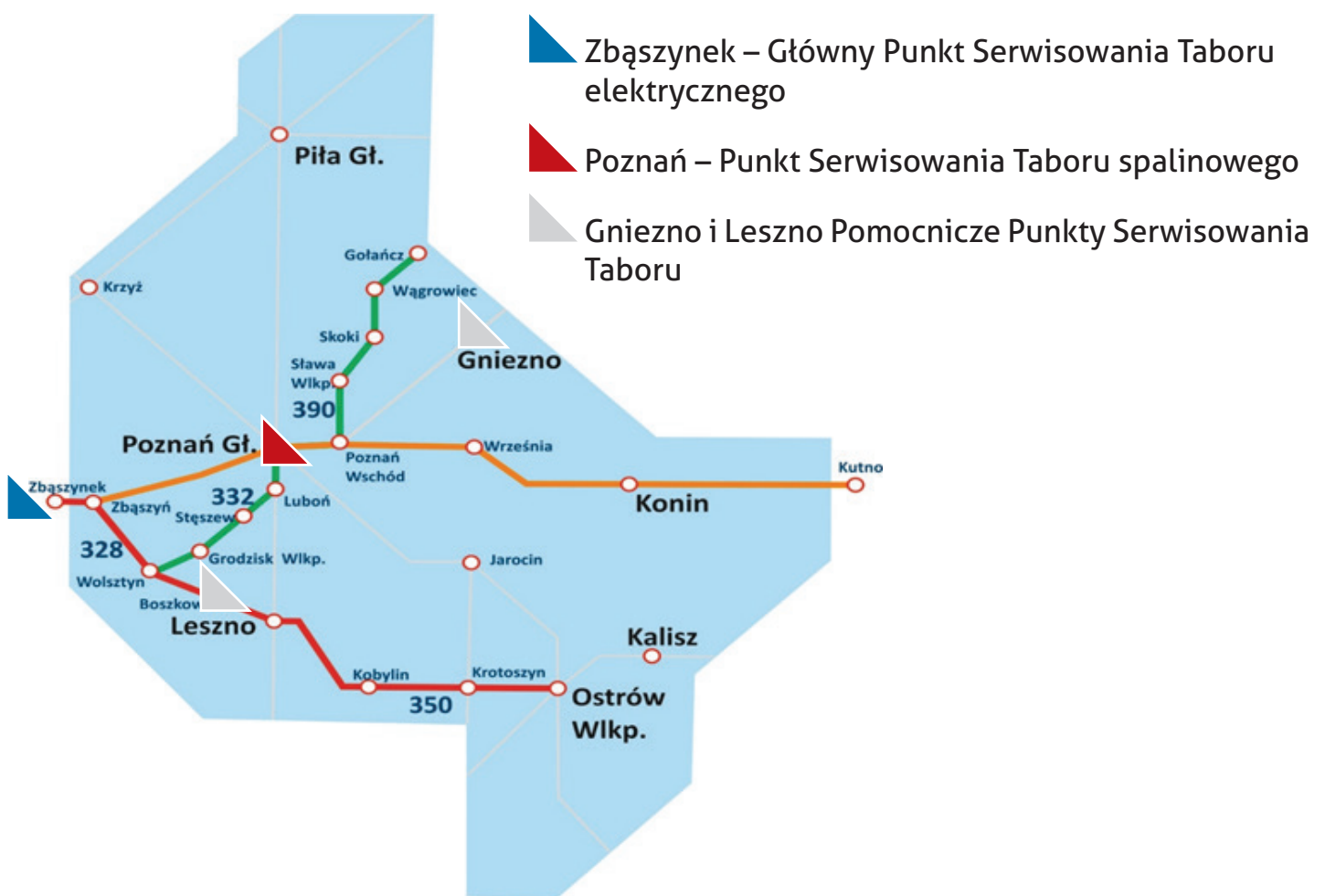
SA 132 – 11 pojazdów
Miejsca siedzące / stojące – 164 / 140
Prędkość eksploatacyjna – 120 km/h



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

Punkty Serwisowania Taboru

Koleje Wielkopolskie, jako jedna z niewielu spółek kolejowych w Polsce, ma własne Punkty Serwisowania Taboru, które znajdują się w:



W Punktach Serwisowania Taboru nasze pojazdy są regularnie przeglądane, naprawiane, tankowane i czyszczone.

W Zbąszynku i Gnieźnie serwisujemy elektryczne zespoły trakcyjne EN 76 i EN 57, natomiast w Poznaniu i Lesznie serwisujemy pojazdy spalinowe SA 105, SA 108 i SA 132.



Finanse

BILANS (w tys. zł)

2013
2014

A		Aktywa trwałe	7 028	9 233
I	Wartości niematerialne i prawne		704	704
II	Rzeczowe aktywa trwałe		6 097	8 324
III	Należności długoterminowe		125	125
IV	Inwestycje długoterminowe		0	0
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe		102	161
B		Aktywa obrotowe	15 748	22 517
I	Zapasy		1 423	2 499
II	Należności krótkoterminowe		9 692	8 586
III	Inwestycje krótkoterminowe		4 568	11 151
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe		65	281
		RAZEM AKTYWA	22 776	31 750

A		Kapitał własny	5 309	11 646
I	Kapitał podstawowy		12 000	15 000
II	Kapitał rezerwowy		0	3 000
III	Zysk (strata) z lat ubiegłych		-5 840	-6 691
IV	Zysk (strata) netto		-851	337
B		Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	17 467	20 104
I	Rezerwy na zobowiązania		1 834	3 077
II	Zobowiązania długoterminowe		190	687
III	Zobowiązania krótkoterminowe		15 442	16 325
IV	Rozliczenia międzyokresowe		1	15
		RAZEM PASYWA	22 776	31 750



Rachunek Zysków i Strat (w tys. zł)

2013

2014

A.	Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	100 439	121 716
B.	B. Koszty działalności operacyjnej	100 699	122 809
C.	Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)	-260	-1 093
D.	Pozostałe przychody operacyjne	4 543	4 296
E.	Pozostałe koszty operacyjne	4 923	3 001
F.	Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C+ D -E)	-640	202
G.	Przychody finansowe	88	199
H.	Koszty finansowe	89	64
I.	Zysk (strata) z działalności gospodarczej (F+ G – H)	-641	337
J.	Wynik zdarzeń nadzwyczajnych	0	0
K.	Zysk (strata) brutto (I+/- J)	-641	337
L.	Podatek dochodowy	210	0
N.	Zysk (strata) netto (K +/- L)	-851	337

Rachunek przepływów pieniężnych (w tys. zł)

2013

2014

A	Przepływ środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
I	Zysk (strata) netto	-851	337
II	Korekty razem	7 034	3 268
III	Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)	6 183	3 605
B	Przepływ środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
I	Wpływy	0	0
II	Wydatki	4 521	2 615
III	Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+/-II)	-4 521	-2 615
C	Przepływ środków pieniężnych z działalności finansowej		
I	Wpływy	0	6 000
II	Wydatki	53	407
III	Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+/-II)	-53	5 593
D	Przepływy pieniężne netto razem(A.III+/-B.III+/-C.III+/-)	1 609	6 583
E	Bilansowa zmiana stanu środków pieniężnych	1 609	
F	Środki pieniężne na początek okresu	2 959	4 568
G	Środki pieniężne na koniec okresu	4 568	11 151

System Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS)

Dla Spółki Koleje Wielkopolskie priorytetem jest bezpieczne wykonywanie usług przewozowych. Zgodnie z dyrektywą 2004/49/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie bezpieczeństwa kolei wspólnotowych, Koleje Wielkopolskie ustanowiły i wdrożyły System Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS), który jest potwierdzony wydanym przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego Certyfikatem Bezpieczeństwa. System Zarządzania Bezpieczeństwem uwzględnia niezbędną strukturę organizacyjną, przypisanie odpowiedzialności, politykę i instrukcje wewnętrzne. Poprzez wdrożony SMS Spółka chce zapewnić nie tylko procedury, wysoką jakość świadczonych usług, ale przede wszystkim bezpieczeństwo - zarówno pasażerów, jak i pracowników Spółki, kooperantów oraz innych uczestników systemu kolejowego.

W celu dalszego doskonalenia naszych działań Spółka jest na etapie wdrażania Zintegrowanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Jakością, obejmującym standardy określone w normach ISO 9001 – jakość usług pasażerskich, ISO 14001 – bezpieczeństwo środowiska oraz ISO 18001 – bezpieczeństwo i higiena pracy.



Ochrona środowiska

Spółka Koleje Wielkopolskie czując się odpowiedzialna za stan środowiska naturalnego, eliminuje nadmierne zużycie hamulców, wycieki z maszyn i agregatów pociągu (oleje smarne), emisję spalin NO, CO, HC, emisję hałasu. W 2014 r. podjęliśmy decyzję o wdrożeniu oraz opracowaniu procedur Systemu Zarządzania Środowiskowego w oparciu o wymagania Normy ISO 14001 oraz jego połączenia z Zintegrowanym Systemem Zarządzania. W sposób ciągły dążymy do wprowadzania innowacji technologicznych i stosowania produktów przyjaznych środowisku naturalnemu oraz ludziom. Współpracując z nami sprawdzeni partnerzy spełniają wymagania formalnoprawne, wynikające z polskiego ustawodawstwa, a zapisy środowiskowe dla kontrahentów zawarliśmy w dokumentach przetargowych. Czyszcząc nasze pojazdy stosujemy w pełni biodegradowalne i niezagrożające środowisku naturalnemu środki chemiczne spełniające wymagania Rozporządzenia (WE) nr 648/2004/WE Parlamentu Europejskiego.

W 2014 r. zidentyfikowaliśmy ok. 60 aspektów środowiskowych, a na ich podstawie określiliśmy wstępny Program oraz Monitoring Środowiskowy, mający na celu zredukowanie negatywnego oddziaływania Spółki na środowisko. Koleje Wielkopolskie - wiedząc, iż efekt działalności środowiskowej organizacji zależy od zaangażowania wszystkich członków Spółki - rozpoczęły szkolenia w zakresie ochrony środowiska, obejmujące grono pracowników wszystkich szczebli. Nowy Regulamin Gospodarowania Odpadami podpisany w 2014 r. ma zoptymalizować zarządzanie odpadami przemysłowymi i biurowymi.



Prawa pasażerów

Dewizą Kolei Wielkopolskich jest, aby podróżny dotarł do celu w sposób szybki, bezpieczny i komfortowy. Z tytułu całkowitego/częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz lub z tytułu niewykonania/nienależytego wykonania umowy przewozu podróżny może złożyć reklamację.

Respektujemy Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23.10.2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Ustawę z dnia 15.11.1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601).

Reklamacje z tytułu świadczonych usług, jak również skargi i wnioski przyjmowane i rozpatrywane są przez pracowników Spółki na zasadach określonych w/w aktach prawnych. Pasażerowie muszą dysponować pełną wiedzą w kwestii przepisów dotyczących podróżowania, aby mogli egzekwować swoje prawa w razie pojawienia się ewentualnego problemu – dlatego akcja „Prawa pasażerów w zasięgu ręki” eksponowana jest na głównej, internetowej stronie Spółki.

Skargi i reklamacje są składane w formie pisemnej lub elektronicznej (to Podróżny decyduje o wyborze dogodnej dla niego formy reklamacji), jednak powinny być złożone w ustawowo przewidzianym terminie:

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

W 2014 r. do Kolei Wielkopolskich wpłynęło łącznie 420 spraw reklamacyjnych, skarg i wniosków. Porównując ich liczbę z liczbą pasażerów korzystających z usług Spółki i skalą przewozów, jest to wartość niewielka. Do Spółki wpłynęło 225 reklamacji z tego 164 reklamacje rozpatrzono na korzyść pasażera. Wpłynęło także 195 skarg i wniosków z których 49 rozstrzygnięto na korzyść pasażera).

Wartość wypłaconych odszkodowań w konkretnych 213 sprawach zamknęła się kwotą łączną 3.656,45 zł a więc wartością stosunkowo niewielką.

Nagrody i wyróżnienia

Spółka Koleje Wielkopolskie została nagrodzona tytułem Najwyższa Jakość Quality International – 2014. 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 2014 r. pociągi Kolei Wielkopolskich wygrywały pod względem punktualności - mówi o tym raport UTK opublikowany w marcu 2015 r. Urzędnicy badali punktualność wszystkich przewoźników w poszczególnych kwartałach 2014 r. Wynik nie jest dla nas zaskoczeniem! **Pociągi Kolei Wielkopolskich jeżdżą zgodnie z rozkładem w ok. 94% przypadków.** To jeden z najlepszych wyników w kraju. Wyłączając przewoźników, którzy poruszają się głównie po własnej infrastrukturze oraz operatorów „na starcie”, takich jak Koleje Małopolskie i Łódzka Kolej Aglomeracyjna osiągamy najwyższą pozycję w Polsce!

Jeśli opublikowane przez Urząd Transportu Kolejowego dane potraktować jak ranking, to nasza spółka plasuje się na podium pod względem punktualności pociągów w Polsce. Biorąc pod uwagę, że codziennie ponad 140 naszych pociągów wyjeżdża na tory Wielkopolski, jest to wynik, którym możemy się pochwalić.

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



Przekazanie nagrody w kategorii

QI SERVICES
Usługa Najwyższej Jakości – Usługi Przewozowe



Przekazanie certyfikatu

Solidna Firma

Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.
ul. Składowa 5
61-897 Poznań

tel.: 61-27-92-700, fax.: 61-27-92-708
e-mail: biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl
www: www.koleje-wielkopolskie.com.pl