

**SPRAWOZDANIE  
Z REALIZACJI USŁUG  
ZA ROK 2015**

## **SPIS TREŚCI**

Wprowadzenie .....	3
Liczba uruchamianych pociągów .....	4
<b>Informacje i bilety .....</b>	<b>5</b>
Dostarczanie informacji podczas podróży .....	5
Sposób udzielania informacji .....	6
Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów .....	7
Sprzedaż biletów .....	8
Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety .....	9
Struktura zatrudnienia .....	9
<b>Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi .....</b>	<b>10</b>
<b>Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów .....</b>	<b>11</b>
Odwołania pociągów .....	12
Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego .....	13
Wymagania stawiane przez Spółkę dla przewoźników drogowych realizujących kolejową komunikację zastępczą .....	16
<b>Informacja o czystości taboru.....</b>	<b>17</b>
Czyszczenia taboru kolejowego .....	18
Miejsca wykonywania czyszczeń taboru kolejowego .....	18
Informacje o pomiarach hałasu w pojazdach .....	19
Informacje dotyczące ochrony środowiska .....	19
Struktura eksploatowanego taboru kolejowego .....	21
<b>Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług .....</b>	<b>22</b>
Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom .....	25
Nagrody i wyróżnienia .....	27
Ważne wydarzenia kulturalne .....	29

Zgodnie z art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III do w/w Rozporządzenia.

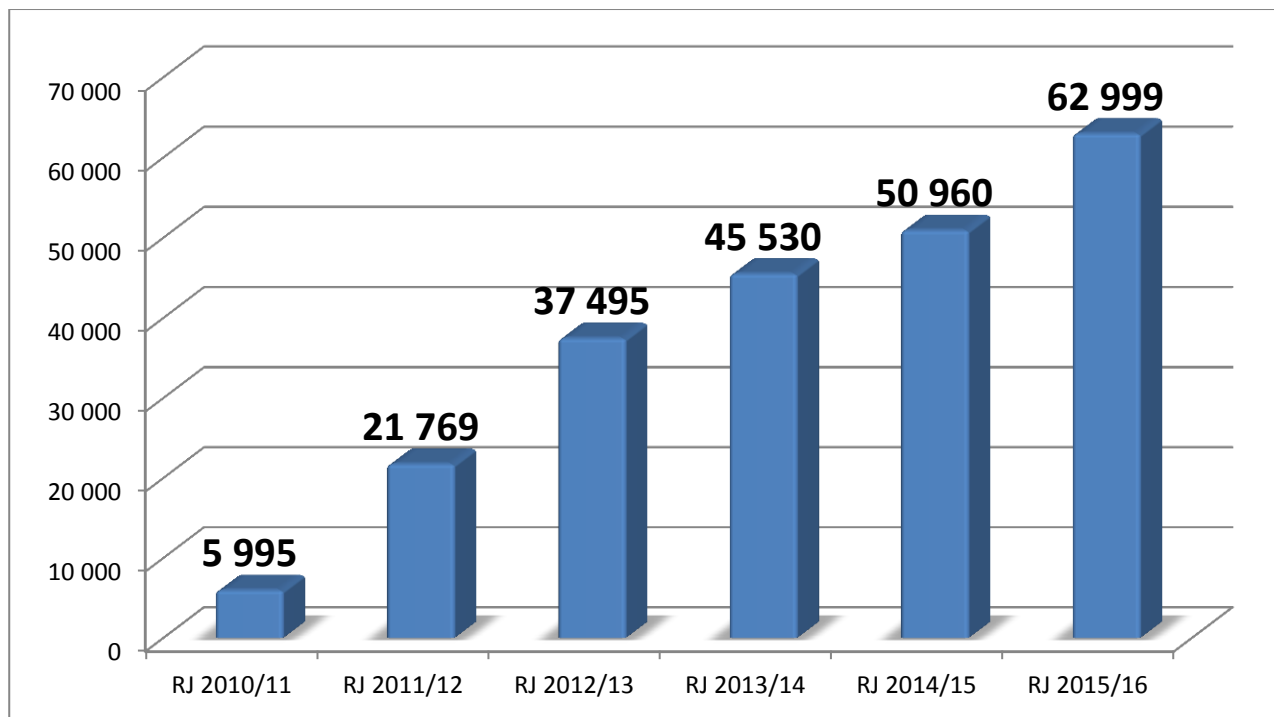
W oparciu o wytyczne objęte w/w Rozporządzeniem zostało opracowane przez spółkę Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji świadczonych usług za rok 2015.

## Wprowadzenie

Koleje Wielkopolskie to spółka prawa handlowego powołana do wykonywania kolejowych przewozów pasażerskich, w której 100% udziałów posiada województwo wielkopolskie. Przewozy spółka prowadzi od czerwca 2011 roku i realizuje zadania przewozowe zlecone przez Samorząd Województwa Wielkopolskiego:

- od czerwca 2011r. - trakcja spalinowa
  - ✓ **Leszno – Ostrów Wlkp.**
  - ✓ **Leszno – Zbąszynek**
- od grudnia 2011r. - trakcja spalinowa
  - ✓ **Poznań – Wolsztyn**
  - ✓ **Poznań – Wągrowiec – Gołańcz**
- od grudnia 2012r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Zbąszynek – Poznań**
  - ✓ **Poznań – Konin – Kutno**
- od grudnia 2013r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Poznań – Gniezno – Mogilno**



**Liczba uruchamianych pociągów**

**Liczba pociągów wjeżdżających i wyjeżdżających  
(średnio w dobie)**

Stacja	Rozkład jazdy			
	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
<b>Poznań</b>	95	128	137	180
<b>Wolsztyn</b>	26	28	28	34
<b>Leszno</b>	22	24	24	26
<b>Ostrów Wlkp.</b>	10	11	11	12
<b>Konin</b>	25	28	31	34
<b>Gniezno</b>	0	24	24	42

## Informacje i bilety

### Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje podczas podróży są dostarczane poprzez automatyczny system zapowiedzi obejmujący zapowiedź powitalną wraz z godziną odjazdu pociągu oraz informacje o kolejnych stacjach zatrzymania pociągu. Ponadto, w miarę potrzeb, informacje przekazywane są bezpośrednio przez pracowników drużyny konduktorskiej, która obsługuje pociąg za pomocą: urządzeń nagłaśniających lub osobiście, w przypadku pojawienia się takiej potrzeby. We wszystkich pojazdach znajdują się podstawowe informacje:

- przepisy przeciwpożarowe;
- przepisy porządkowe;
- wyciąg z Taryfy Przewozowej – Koleje Wielkopolskie sp. z o.o.

Ponadto wyeksponowane są dodatkowe informacje przydatne podczas podróży, takie jak: schemat obsługiwanych linii, informacja o opłatach dodatkowych, informacja o możliwości zakupu biletu w automacie biletowym, informacje związane z bezpieczeństwem podczas podróży (informacja o zachowaniu bezpieczeństwa podczas wsiadania i wysiadania z pociągu).

Tablice kierunkowe (minimum po jednej na każdej stronie pojazdu kolejowego) posiadają możliwość wyświetlania numeru i relacji pociągu. Dodatkowe elektroniczne tablice informacyjne (świetlne) znajdują się wewnątrz pojazdu, informują o relacji pociągu, dacie, godzinie oraz następnej stacji. Pojazdy trakcji elektrycznej oraz część pojazdów spalinowych posiadają również system prezentacji wizualnej w postaci monitorów LCD z możliwością wyświetlania komunikatów, reklam itp.

**Sposób udzielania informacji**

	<b>Kasy biletowe</b>	<b>Obsługa pociągu</b>	<b>Megafony</b>	<b>Strona internetowa spółki</b>	<b>Informacja wizualna na pociągach</b>	<b>Statyczna informacja wizualna</b>	<b>Komunikator iSMS</b>
<b>Rodzaj informacji</b>							
Rozkład jazdy	+	+	-	+	-	+	-
Taryfy	+	+		+	-	+	-
Numery peronów przyj./odj. pociągów	-	-	+	+	-	+	-
Warunki dostosowania pociągu dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej	+	+	-	+	-	+	-
Opóźnienia pociągów	-	+	+	-	-	-	+
Warunki niższych opłat	+	+	-	+	-	+	-
Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług	+	+	-	+	-	+	-
Wnoszenie skarg i reklamacji	+	+	-	+	-	+	-
Numer i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	-
Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	-	+	-	+	-

## **Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów**

Informacje o rozkładzie jazdy pociągów Kolei Wielkopolskich dostępne są na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi spółki:

- na tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy;
- na plakatach wywieszonych w gablotach informacyjnych;
- w kasach biletowych.

Ponadto informacje o rozkładzie jazdy pociągów można uzyskać:

- u pracowników drużyn konduktorskich w pociągach;
- na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl);
- na stronie internetowej [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl);
- na stronie internetowej [www.jakdojade.pl](http://www.jakdojade.pl);
- na stronie internetowej [maps.google.com](http://maps.google.com);
- poprzez system iSMS, który służy do przekazywania informacji o istotnych wydarzeniach, zmianach w rozkładach jazdy, zdarzeniach losowych związanych z kursowaniem pociągów za pomocą wiadomości SMS.

Taryfa przewozowa zamieszczona jest na stronie internetowej spółki. Informacje o ofertach przewozowych Spółki przekazują również pracownicy kas biletowych na poszczególnych stacjach oraz drużyny konduktorskie w pociągach.

Informacje dotyczące numerów peronów, przy których zatrzymują się pociągi Kolei Wielkopolskich zamieszczone są na: tablicach informacyjnych stacji, plakatowych rozkładach jazdy znajdujących się w gablotach informacyjnych, stronie internetowej przewoźnika, wygłaszane są przez megafony, a także wskazane są na „liniowych” rozkładach jazdy wydawanych przez spółkę.



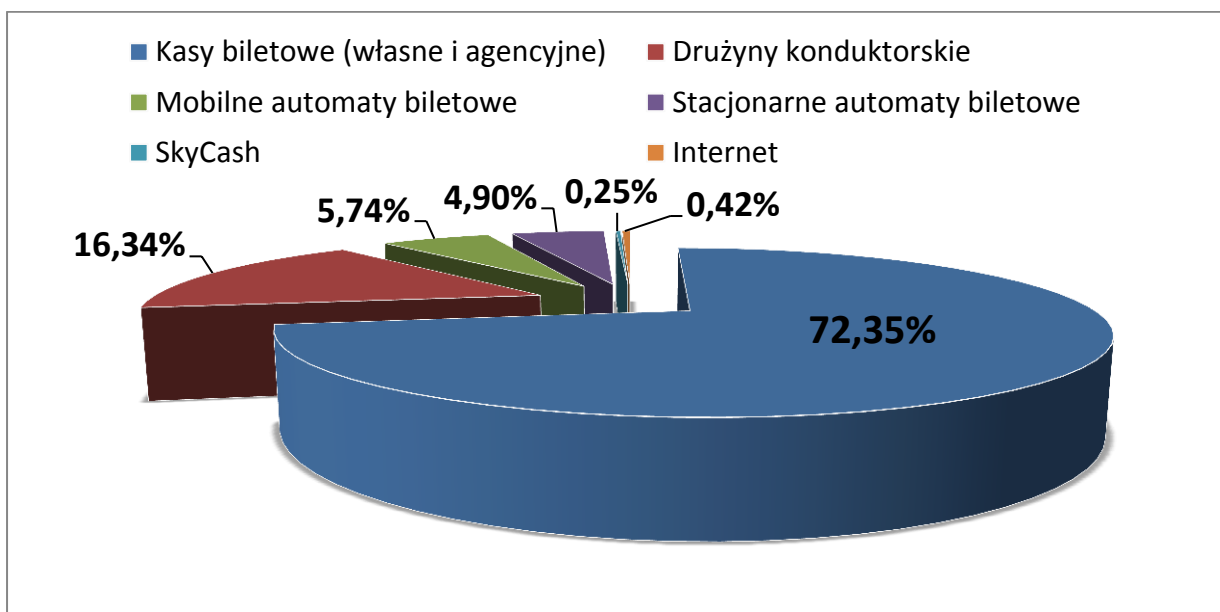
## Sprzedaż biletów

Spółka posiada własną sieć sprzedaży biletów, co pozwala oferować zaawansowane metody sprzedaży, w tym:

- sprzedaż w kasach biletowych Kolei Wielkopolskich (13 kas obsługiwanych przez pracowników spółki, 14 kas obsługiwanych przez agentów);
- sprzedaż biletów przez pracowników drużyn konduktorskich;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki Przewozy Regionalne;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki PKP Intercity;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki Koleje Mazowieckie;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki Łódzka Kolej Aglomeracyjna;
- sprzedaż w stacjonarnych automatach biletowych – 15 sztuk;
- sprzedaż w mobilnych automatach biletowych, zainstalowanych w pojazdach trakcji elektrycznej;
- sprzedaż biletów przez telefon komórkowy (aplikacja SkyCash);
- sprzedaż biletów przez Internet.

W uruchamianych przez spółkę pociągach honorowane są wszystkie ulgi ustawowe, jak również wybrane oferty specjalne spółki Przewozy Regionalne.

### Sprzedaż na pociągi we własnej sieci sprzedaży biletów z podziałem na kanały dystrybucji



**Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji  
i sprzedających bilety**

Informacje o pociągach spółki Koleje Wielkopolskie udzielane są w 27 kasach biletowych, a także przy współpracy z pracownikami innych spółek kolejowych na podstawie wzajemnych umów, za pomocą megafonów na stacjach i przystankach.

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW	Stacje z własnymi kasami biletowymi	Stacje z obsługą kas agencyjnych	Stacje bez obsługi bezpośredniej
<b>Liczba stacji</b>	<b>126</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>99</b>

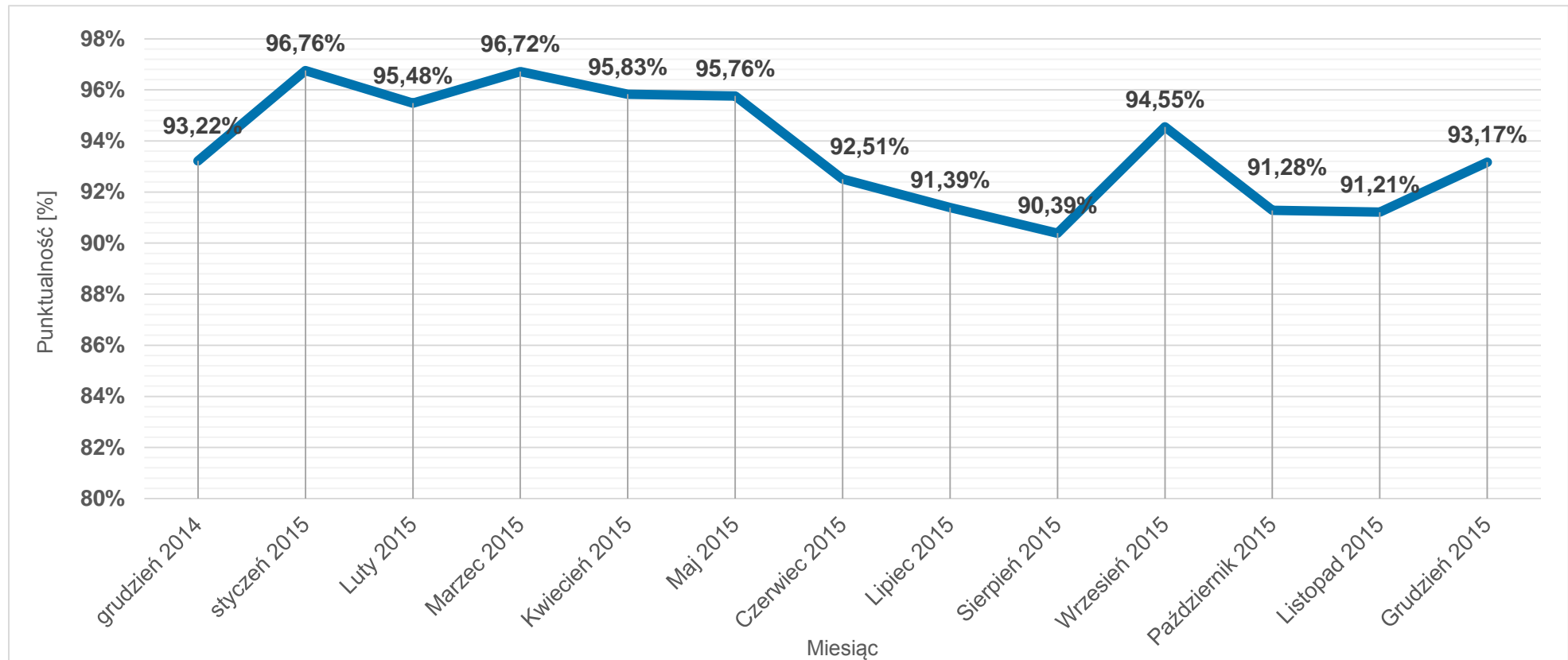
**Struktura zatrudnienia w spółce z podziałem na grupy zawodowe  
związane z procesem zawodowym**

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
<b>Maszynista</b>	<b>148</b>
<b>Konduktor</b>	<b>65</b>
<b>Kierownik pociągu</b>	<b>115</b>
<b>Kasjer (kasy własne)</b>	<b>48</b>
<b>Rewident</b>	<b>10</b>
<b>Pracownik utr. czystości</b>	<b>26</b>
<b>Pracownik utr. technicznego, w tym:</b>	<b>60</b>
<b>Leszno</b>	<b>5</b>
<b>Poznań</b>	<b>21</b>
<b>Zbąszynek</b>	<b>34</b>

## Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi

Nazwa spółki	Rodzaj współpracy
Przewozy Regionalne Sp. z o.o.	<p>Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń.</p> <p>Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>
PKP Intercity S.A.	<p>List intencyjny dotyczący współpracy odnośnie opracowania rozkładów jazdy przewoźników, które uwzględniałyby możliwości dogodnej podróży z przesiadką z wykorzystaniem pociągów uruchamianych przez obu przewoźników.</p> <p>Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>
Łódzka Kolej Aglomeracyjna	Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych
Koleje Mazowieckie	Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych

## Zestawienie punktualności w rozkładzie jazdy pociągów 2014/15 dla pociągów KW opóźnionych powyżej 5 min.



## **Odwołania pociągów**

- I. W pierwszym kwartale 2015 roku odwołano 14 pociągów (wszystkie z zapewnieniem komunikacji zastępczej).
  - 3 pociągi zostały odwołane z powodu potrącenia osób postronnych,
  - 7 pociągów zostało odwołanych z powodu usterek pojazdów,
  - 2 pociągi zostały odwołane z powodu najechania pociągu na przeszkodę,
  - 2 pociągi zostały odwołane z powodu wypadku z pojazdem drogowym.
  
- II. W drugim kwartale 2015 odwołano 15 pociągów (wszystkie z zapewnieniem komunikacji zastępczej).
  - 2 pociągi zostały odwołane z powodu najechania pociągu na przeszkodę,
  - 2 pociągi zostały odwołane z powodu usterki pojazdu,
  - 7 pociągów zostało odwołanych z powodu wypadku,
  - 2 pociągi zostały odwołane z powodu natrafienia na niewybuch odkopany w pobliżu Poznań Wschód,
  - 2 pociągi zostały odwołane z powodu pożaru tartaku w pobliżu stacji Włoszakowice.
  
- III. W trzecim kwartale 2015 odwołano 13 pociągów, w tym 11 z zapewnieniem komunikacji zastępczej. Bez zapewnienia zastępczej komunikacji odwołano 2 pociągi.
  - 4 pociągi zostały odwołane z powodu potrącenia osób postronnych,
  - 5 pociągów zostało odwołanych z powodu awarii pojazdu,
  - 4 pociągi zostały odwołane z powodu wypadku z pojazdem drogowym.
  
- IV. W czwartym kwartale 2015 odwołano 22 pociągów, w tym 14 z zapewnieniem komunikacji zastępczej. Bez zapewnienia zastępczej komunikacji odwołano 8 pociągów.
  - 5 pociągów odwołano z powodu przeszkody w torze,
  - 6 pociągów odwołano z powodu zerwania sieci trakcyjnej,
  - 8 pociągów odwołano z powodu wypadku z pojazdem drogowym,
  - 2 pociągi odwołano z powodu awarii pojazdu,
  - 1 pociąg odwołano z powodu potrącenia osoby postronnej.

W każdym przypadku bez zapewnienia komunikacji zastępczej podróżni przesiedli się na inny pociąg KW lub przejechali na danym odcinku pociągiem innego przewoźnika.

## Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego

Zasady postępowania w przypadku zaistnienia zdarzenia kolejowego opisane są w procedurze Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem nr P/16 „Postępowanie w sytuacji wystąpienia zagrożenia lub zdarzenia”, „Instrukcji postępowania w sprawach wypadków, poważnych wypadków i incydentów kolejowych KW-11” zatwierdzonej decyzją Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego nr DBK-500-345/10/12 z dnia 27 grudnia 2012, oraz w „Instrukcji o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków i incydentów na liniach kolejowych Ir-8” PKP PLK S.A. Plany postępowania na wypadek zakłócenia w ruchu pociągów (także w okresie zimowym) zostały ujęte w „Instrukcji postępowania dyspozytora KW przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia” (zaktualizowanej w grudniu 2015) opracowanej na podstawie procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem nr P/15 „Przygotowanie planów postępowania na wypadek zagrożenia lub zdarzenia”, a także w „Wytocznych postępowania w warunkach zimowych spółki Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.”, wśród których jednym z załączników jest „Regulamin prowadzenia akcji zimowej”. Ww. dokumenty określają zadania pracowników Spółki w zakresie wzajemnego powiadamiania o sytuacji zagrożenia, powiadamiania innych podmiotów, np. zarządcy infrastruktury, policji, pogotowia ratunkowego, straży pożarnej, itp., postępowania po zaistnieniu sytuacji niebezpiecznej oraz raportowania wewnętrznego. Procedury systemu zarządzania bezpieczeństwem były aktualizowane w roku 2015.

Zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych określone są w ww. „Instrukcji postępowania dyspozytora KW przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia” jak również w „Zasadach organizacji systemu zarządzania kryzysowego w czasie wystąpienia zagrożeń oraz sytuacji kryzysowych na liniach kolejowych zarządzanych przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz w budynkach i budowlach przeznaczonych do obsługi osób i rzeczy” i „Zasadach monitorowania bieżącej pracy eksploatacyjno – przewozowej i postępowania w czasie zaistnienia zagrożeń, sytuacji kryzysowych, innych wydarzeń na sieci zarządzanej przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz w budynkach i budowlach przeznaczonych do obsługi osób i rzeczy”. Spółka Koleje Wielkopolskie jest zobowiązana przestrzegać i stosować się do ww. dokumentów na mocy §35 „Regulaminu przydzielania tras pociągów

i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy pociągów 2015/2016” oraz załącznika 3.2 przywołanego regulaminu. Dokumenty te określają zadania i zasady współpracy przewoźnika kolejowego i innymi instytucjami (głównie zarządcą infrastruktury) po zaistnieniu sytuacji kryzysowej i powołaniu zespołu zarządzania kryzysowego odpowiedniego szczebla. Ostatnia aktualizacja przez zarządcę infrastruktury ww. dokumentów miała miejsce w kwietniu 2015 roku.

W roku 2015 wystąpiły przypadki wymagające powołania zespołów Centralnego i Zakładowego Centrum Zarządzania Kryzysowego przez PKP PLK, w pracach których uczestniczyli przedstawiciele Spółki. Sytuacjami tymi był zdarzenia:

- planowany w roku 2015 strajk pracowników spółki Przewozy Regionalne, co spowodowałoby duże utrudnienia komunikacyjne na terenie całego kraju, w tym województwa wielkopolskiego,
- występujące w krótkim czasie usterki urządzeń sterowania ruchem kolejowych na stacji Poznań Główny, co było wywołane uszkodzeniem komputera Lokalnego Centrum Sterowania w nastawni PoA.

Ponadto Spółka w roku 2015 podpisała porozumienie o współpracy z Wojewódzkim Centrum Zarządzania Kryzysowego w Poznaniu, w ramach którego Koleje Wielkopolskie otrzymują niezwłocznie informacje o sytuacjach, mogących powodować potencjalne zakłócenia w ruchu kolejowym.

W roku 2015 odbyły się ćwiczenia postępowania w razie zaistnienia sytuacji kryzysowej – wypadku kolejowego na przejeździe kolejowym, w wyniku którego powstały ofiary w ludziach. W ćwiczeniach uczestniczyli pracownicy i tabor Spółki. Ćwiczenia przeprowadzone zostały w miejscowości Pępowo przy współudziale Starostwa Powiatowego w Gostyniu (organizator), Policji, Straży Pożarnej, Pogotowia Ratunkowego, Żandarmerii Wojskowej i Prokuratury Wojskowej. Spółka otrzymała materiał z ćwiczeń, który jest wykorzystywany w procesie szkoleń i doskonalenia zawodowego pracowników Spółki.

W roku 2015 Spółka przeprowadziła ćwiczenia obejmujące ewakuację podróżnych ze składu pociągu i ich bezpiecznego przechodzenia na szlaku do pociągu podstawionego na sąsiednim torze. Ewakuacja nastąpiła z wykorzystaniem uchylnych podestów, służących w warunkach normalnej eksploatacji do umożliwienia wsiadania i wysiadania podróżnych o ograniczonej możliwości poruszania się (na wózkach inwalidzkich). W sytuacjach awaryjnych mogą one zostać wykorzystane jako podesty łączące dwa pojazdy kolejowe, co zapewni bezpieczne przesiadanie podróżnych bez konieczności schodzenia na międzytorze; pracownicy KW zapewniają asekurację na czas przesiadania. W ramach ćwiczeń powstał film dydaktyczny, który jest wykorzystywany w procesie szkoleń i doskonalenia zawodowego pracowników Spółki. Po serii szkoleń pracowników takie rozwiązanie jest stosowane w sytuacjach, kiedy konieczne jest ewakuacja podróżnych.



**Wymagania stawiane przez Spółkę dla przewoźników drogowych  
realizujących kolejową komunikację zastępczą**

Dysponować taką ilością autobusów i mikrobusów, która zapewni prawidłową i całkowitą realizację usługi;

Autobusy i mikrobusy powinny znajdować się w bardzo dobrym stanie technicznym, posiadać aktualne ubezpieczenie i badanie techniczne;

W przypadku awarii autobusu/ mikrobusu, wykonawca zobowiązuje się do podstawienia na własny koszt autobusu zastępczego w takim samym standardzie;

Zobowiązany jest do utrzymywania pojazdów w czystości oraz w należyłym stanie technicznym.

Autobusy i mikrobusy powinny być odpowiednio oznaczone tablicami kierunkowy dostarczonymi przez Spółkę.

## Informacje o czystości taboru

### **Czyszczenie taboru eksploatowanego przez Spółkę jest wykonywane:**

- 1) przez pracowników KW – czyszczenie elektrycznych i spalinowych zespołów trakcyjnych w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku;
- 2) przez firmę zewnętrzną - czyszczenie EZT i SZT na wybranych stacjach i punktach utrzymania taboru KW.

W celu utrzymania czystości taboru wykonuje się czyszczenie, które polega m. in. na zamiataniu, odkurzaniu, myciu, dezynfekcji parowej, opróżnianiu śmieci, sprzątaniu WC, zgodnie z harmonogramem. Do czynności dodatkowych zalicza się napełnianie zbiorników wodą (wodowanie) i opróżnianie zbiornika fekalii (WC).

Eksploatowane pojazdy szynowe trakcji spalinowej i elektrycznej Spółki Koleje Wielkopolskie w 2015 roku średnio w miesiącu były poddawane procesowi czyszczenia co około 110 km.

Bieżące utrzymanie czystości taboru jest realizowane przez czyszczenie podstawowe i pobieżne. Spółka i wykonawcy stosują środki chemiczne wykorzystywane do czyszczenia w pełni biodegradowalne i niezagrażające środowisku naturalnemu, a ponadto spełniające wymagania Rozporządzenia (WE) nr 648/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004 r. w sprawie detergentów (Dz. U. L 104 z 08.04.2004, str. 1)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Źródło: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?qid=1456397055929&uri=CELEX:02004R0648-20150601>, dostęp dnia 25.02.2016 r.

### Czyszczenia taboru kolejowego

Rodzaj czyszczenia		Średnia liczba czyszczeń w miesiącu	
		Elektryczne zespoły trakcyjne	Spalinowe zespoły trakcyjne
okresowe	własne	<b>26</b>	-
	zlecone	-	<b>13</b>
podstawowe	własne	<b>128</b>	-
	zlecone	-	<b>236</b>
pobieżne	własne	<b>174</b>	-
	zlecone	<b>1520</b>	<b>1008</b>
<b>RAZEM</b>		<b>1848</b>	<b>1257</b>

#### Miejsca wykonywania czyszczeń taboru kolejowego:

##### Trakcja spalinowa (SZT):

- Poznań (pobieżne, podstawowe, okresowe);
- Leszno (pobieżne, podstawowe, okresowe);
- Wągrowiec (pobieżne);
- Wolsztyn (pobieżne);
- Ostrów Wlkp. (pobieżne);
- Zbąszynek (pobieżne, podstawowe, okresowe).

##### Trakcja elektryczna (EZT):

- Zbąszynek (pobieżne, podstawowe wewn. i zewn., okresowe wewn. i zewn.);
- Poznań (pobieżne);
- Konin (pobieżne);
- Kłodawa (pobieżne);
- Mogilno (pobieżne);
- Koło (pobieżne);
- Września (pobieżne);
- Gniezno (pobieżne).

## **Informacja o pomiarach hałasu w pojazdach**

Pojazdy EN 76 i EN 57Akw spełniają następujące normy:

- PN-K-11000:1992 – Tabor kolejowy. Hałas. Ogólne wymagania i badania.;
- PN-K-11001:1990 – Ochrona pracy. Kabina maszynisty lokomotywy elektrycznej dwukabinowej. Metodyka badania hałasu.;
- PN-K-11003-1990 – ochrona pracy. Kabina maszynisty lokomotywy elektrycznej dwukabinowej. Metodyka. Badania drgań.

## **Informacje dotyczące ochrony środowiska**

Będąc przewoźnikiem odpowiedzialnym oraz świadomym znaczenia zagrożeń ekologicznych, jakie niesie za sobą prowadzenie tak rozbudowanej działalności gospodarczej Koleje Wielkopolskie wdrożyły oraz opracowały procedury Systemu Zarządzania Środowiskowego w oparciu o wymagania Normy ISO 14001 oraz jego unifikacji ze Zintegrowanym Systemem Zarządzania.

Organizacja zidentyfikowała aspekty środowiskowe. Na ich podstawie określony został wstępny Program oraz Monitoring Środowiskowy mające na celu zredukowanie negatywnego oddziaływania Spółki na środowisko. Część zadań środowiskowych dotyczy także taboru, który Spółka zamierza eksploatować w sposób jak najmniej wykorzystujący zasoby środowiska i ograniczać emisję dwutlenku węgla, czego dowodem jest zakup nowych pojazdów SA 139 LINK, do których stosowany jest roztwór mocznika AdBlue. Jest, to Produkt stosowany w branży motoryzacyjnej jako reduktor w celu rozłożenia w katalizatorze szkodliwych dla środowiska tlenków azotu.

Spółka zwiększa świadomość ekologiczną pracowników, poprzez organizowanie szkoleń dedykowanych z zakresu obowiązków wynikających z korzystania ze środowiska przez Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.

Aby usprawnić cały proces gospodarowania odpadami oraz zminimalizować wytwarzaną ich ilość stosowany jest Regulamin Gospodarowania Odpadami

w Spółce Koleje Wielkopolskie. Wszystkie zarządzane przez Spółkę nieruchomości mają uregulowaną gospodarkę odpadami komunalnymi.

Duża część odpadów wytwarzanych przez Spółkę jest oddawana jako surowiec i poddawana jest recyklingowi np. przepracowane oleje czego dowodem jest np., oświadczenie Rafinerii Nafty JEDLICZE S.A.

Dodatkowo Spółka zwiiera roczne umowy ramowe na wywóz wszystkich odpadów przemysłowych oraz biurowych, które są selektywnie magazynowane w odpowiednich pojemnikach.

Dbamy również o poprawę jakości ścieków wytwarzanych na myjniach, poprzez montowanie urządzeń podczyszczających i właściwe zabezpieczenie podłoża stanowisk mycia.

W celu zabezpieczenia środowiska punkty tankowania, które posiada spółka są wyposażone w bezpieczne dwupłaszczowe zbiorniki do magazynowania oleju napędowego, wyposażone w elektroniczne czujnik przecieku paliwa pomiędzy płaszczami, które stanowią sygnalizację rozszczelnienia.

**14 października 2015 roku Spółka uzyskała certyfikaty ISO w zakresie:**

- systemów zarządzania jakością (Norma PN-EN ISO 9001:2008);
- systemów zarządzania środowiskowego (Norma PN-EN ISO 14001:2004);
- systemów zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (Norma PN-N-18001: 2004).



## Rodzaj eksploatowanego taboru kolejowego

na dzień 31.12.2015:

### Tabor spalinowy:

- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA108 – 4 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA132 – 11 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA134 – 2 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA139 – 4 szt.



### Tabor elektryczny:

- Elektryczne zespoły trakcyjne EN76 – 22 szt.;
- Elektryczne zespoły trakcyjne EN57AKW – 5 szt.





## Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług

### Stosowane procedury

Skargi i reklamacje z tytułu świadczonych usług, jak również wnioski przyjmowane i rozpatrywane są na zasadach określonych w:

- Rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
- Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.),
- Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

Skargi, wnioski i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z **Regulaminem Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego** - § 27, § 28.

Podróżny może złożyć reklamację:

- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz,
- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- gdy w związku z nieokazaniem biletu w pociągu, może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego,
- w przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią Wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, którego brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu,
- w przypadku odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu

zdrowia podróżnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu, oraz odpowiedzialności za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiół ze sobą, jako bagaż ręczny (dotyczy to również roweru i zwierząt domowych, które podróżny miał ze sobą).

Skargi i reklamacje składa się w formie pisemnej:

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

Złożone skargi/reklamacje powinny zawierać:

- datę sporządzenia skargi/reklamacji;
- nazwę i adres przewoźnika;
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę/reklamację;
- tytuł oraz uzasadnienie skargi/reklamacji, w przypadku reklamacji dotyczącej wezwania należy podać serię i numer wystawionego wezwania;
- kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
- wykaz załączonych dokumentów (do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu, w szczególności bilet oraz oryginały lub kopie – poświadczone za zgodność z oryginałem przez notariusza lub przez przewoźnika - innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia);
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi/reklamacji.

Reklamacje dotycząca zawartej umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty podróży mogą składać nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. Odpowiedź na



reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.

Reklamacje dotyczące odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu, oraz odpowiedzialności za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiół ze sobą, jako bagaż ręczny, podróżni mogą składać w ciągu 12 miesięcy licząc od chwili uzyskania przez osobę uprawnioną wiadomości o wypadku.

Reklamacje dotyczące udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika Koleje Wielkopolskie podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, których wystawiono mu bilet w pociągu, podróżni mogą składać nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu nie wliczając dnia wystawienia biletu.

Odpowiedzi na skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego udzielane są w formie pisemnej w ciągu 20 dni od ich otrzymania. W uzasadnionych przypadkach pasażer zostaje poinformowany o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

Bieg przedawnienia zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

## Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

W oparciu o zapisy Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2017 r. oraz Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w zakresie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym odbywającym podróż koleją spółka Koleje Wielkopolskie współpracuje m.in. z PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., z PKP S.A. Oddział Gospodarowania Nieruchomościami, Centrum Bezpieczeństwa Dworców Kolejowych PKP S.A. oraz innymi przewoźnikami, w szczególności z PKP Intercity S.A. i Przewozy Regionalne Sp. z o.o.

Pomoc osobom niepełnosprawnym zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Koleje Wielkopolskie dokonają wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba niepełnosprawna mogła odbyć podróż. Powiadomienie może się odbyć się drogą mailową na adres: [dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl), osobiście w siedzibie spółki lub bądź też pod numer telefonu (061) 27 92 778. Koordynatorem wszelkich niezbędnych działań w celu udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym jest dyspozytor Kolei Wielkopolskich pełniący całodobowy dyżur. Każdorazowo przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz lokowaniu podróżnego w pociągu pomocy udziela drużyna konduktorska.

## **Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach Spółki Koleje Wielkopolskie**

### **Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach typu SA 108, 132, 134, 139:**

- rampa ręczna;
- dwa miejsca do przewozu osób na wózkach inwalidzkich;
- modułowa kabina WC przystosowana dla niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich.

### **Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach typu EN57:**

- podest mechaniczny;
- dwa miejsca do przewozu osób na wózkach inwalidzkich;
- modułowa kabina WC przystosowana dla niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich.

### **Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach typu EN76:**

- winda / podnośnik;
- dwa miejsca do przewozu osób na wózkach inwalidzkich;
- modułowa kabina sanitarna WC w systemie zamkniętym przystosowana dla niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich zgodnie z TSI PRM;
- oznakowanie minimum 10% miejsc piktogramami jako miejsc dla osób uprzywilejowanych.

## Nagrody i wyróżnienia uzyskane w 2015 roku

### Symbol Komunikacji Kolejowej 2015



Wyróżnienie to potwierdza, że bezpieczeństwo, punktualność i wygoda podróży to główne atuty Kolei

Wielkopolskich, symbolu odrodzenia pasażerskiej komunikacji szynowej, a zarazem pioniera organizacyjnej restrukturyzacji publicznego pasażerskiego transportu szynowego w Polsce.

### Złote Godło Najwyższa Jakość Quality International 2015 w kategorii QI SERVICES – usługi najwyższej jakości



Najwyższa Jakość Quality International jest projektem mającym na celu promowanie efektywnych metod zarządzania jakością w firmach i instytucjach oraz wskazanie firm i instytucji reprezentujących najwyższe standardy w zakresie zapewniania produktów lub usług na najwyższym poziomie.

### Medal Polskiej Przedsiębiorczości – Firma Roku 2015



Założeniem programu jest wyłonienie najlepszych firm w Polsce oraz promowanie dynamicznych, aktywnych przedsiębiorstw cieszących się uznaniem klientów. Jest to wyróżnienie potwierdzające jakość usług jak i szczególną pozycję marki wśród klientów.

### Solidna Firma 2015



Spółka została doceniona za terminowe regulowanie wszelkich zobowiązań oraz poszanowanie ekologii i praw konsumenta. Certyfikat Solidna Firma to specjalne wyróżnienie poświadczające rzetelność i wiarygodność przedsiębiorstwa.

## **Projekty unijne wdrożone i nadzorowane w spółce w 2015 roku**

### **Projekt pt. „Przygotowanie dokumentacji umożliwiającej modernizację i zakup taboru oraz modernizację i budowę zaplecza technicznego”**

Umowa o dofinansowanie projektu nr UDA-RPWP.07.01.02 -30-011/14 -00 z 16.06.2014 r. Aneks nr 1 z 19.10.2015r. Aneks nr 2 z 16.11.2015r. współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach: Priorytetu VII „Pomoc techniczna” Działania 7.1 „Wsparcie instytucjonalno-kadrowe procesu zarządzania i wdrażania WRPO” Schemat II „Instytucje strategiczne” Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007-2013. Celem realizacji projektu było przygotowanie dokumentacji umożliwiającej modernizację i zakup taboru oraz modernizację w Zbąszynku i budowę w Gnieźnie i Wągrowcu zaplecza technicznego do obsługi tego taboru.

### **Projekt pt. „Strefa 45 plus. Kompleksowy program aktywizacji zawodowej osób po 45 roku życia”**

Projekt dotyczy dofinansowania z Krajowego Funduszu Szkoleniowego działań obejmujących kształcenie ustawiczne pracowników w wieku powyżej 45 roku życia zgodnie z art. 69a i 69b ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 149 ze zmianami).

## Ważne wydarzenia kulturalne, w których spółka uczestniczyła w 2015 roku

Jednym z celów Spółki jest uczestnictwo i propagowanie kulturalnych i sportowych wydarzeń województwa. Regularnie zamieszczamy na naszych monitorach w pojazdach informacje od instytucji samorządowych i środowisk kulturotwórczych poszczególnych gmin i miast województwa.

W 2015 roku podjęliśmy też współpracę z Muzeum Poznańskiego Czerwca 56'. Z okazji 59 rocznicy Powstania Poznańskiego, drużyny konduktorskie oddały hołd poległym, zakładając okolicznościowe emblematy. Wspólnie z Kolejarską Służbą Krwi organizujemy coroczne akcje krwiodawstwa.

Spółka organizowała m.in. takie wydarzenia jak:

- Akcja "Bezpieczny powrót do szkoły";
- Akcja „Koleje z Sercem!” połączona z wprowadzeniem defibrylatorów do pociągów;
- Dzień Dziecka z Kolejami Wielkopolskimi;
- Pociąg specjalny „Rodzinne podróże z Kolejami Wielkopolskimi”.





Ponadto współorganizowaliśmy i uczestniczyliśmy m.in. w takich wydarzeniach jak:

- Akcja honorowego oddawania krwi „Kolej na wakacje porusza donacją”;
- Spektakl historyczny „Husaria pod Gniezmem”;
- Festiwal Akademia Gitary 2015;
- Imprezy okolicznościowe w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie;
- XIII Międzynarodowy Turniej Koszykówki w Gnieźnie;
- Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu;
- XXIII Blues Express Festival;
- Pociąg DREZYNIARZ do Bzowa Goraju;
- Gnieźnieńskie Dni Pary 2015;
- XXII Parada Parowozów w Wolsztynie;
- Targi Skół Zawodowych 2015 pod hasłem "Szacun dla Zawodowców".



**HUSARIA  
POD GNIEZNEM**  
Największe widowisko piennorów w Polsce  
Murowana Goślina, teren „Starego Probstwa”  
26, 27, 28 czerwca oraz 3, 4, 5 lipca  
o godzinie 22:00

Z Kolejami Wielkopolskimi dojedziesz prosto na miejsce!

Pociąg specjalny **Husarz** wyrusza z Poznania o godzinie 20:21!  
Bilet tam i powrót za jedyne **5 ZŁ**

Poznań Główny	20:21	Mierzeja Goślina	23:55
Poznań Garbary	20:24	Zaborna Włocza	00:00
Poznań Perła	20:28	Białobrzegi	00:03
Poznań Karłowice	20:31	Owczka	00:07
Czerwonka	20:35	Czerwonka Osiedle	00:10
Czerwonka Osiedle	20:38	Czerwonka	00:13
Owczka	20:42	Poznań Karłowice	00:16
Białobrzegi	20:46	Poznań Perła	00:20
Zaborna Włocza	20:50	Poznań Garbary	00:24
Mierzeja Goślina	21:01	Poznań Główny	00:34

**LANCZOSZ WIDOWISKA  
WIELKOPOLSKIE**



**DREZYNIARZ** Koleje Wielkopolskie **NKO**  
NIEWIARSKA KOLEJ DZIWIWA

**pociągiem do Lubusza**

**14.06  
2015**



**Atrakcje:**







