

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI USŁUG
ZA ROK 2016**

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	3
Liczba uruchamianych pociągów	4
Informacje i bilety	5
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
Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi	10
Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów	11
Odwołania pociągów	12
Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego	13
Wymagania stawiane przez Spółkę dla przewoźników drogowych realizujących zastępczą komunikację autobusową	16
Informacja o czystości taboru.....	17
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
Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	22
Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom	25
Nagrody i wyróżnienia	27
Ważne wydarzenia kulturalne	28
Wielkopolskie dla Młodzieży Świata	30

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 2016.

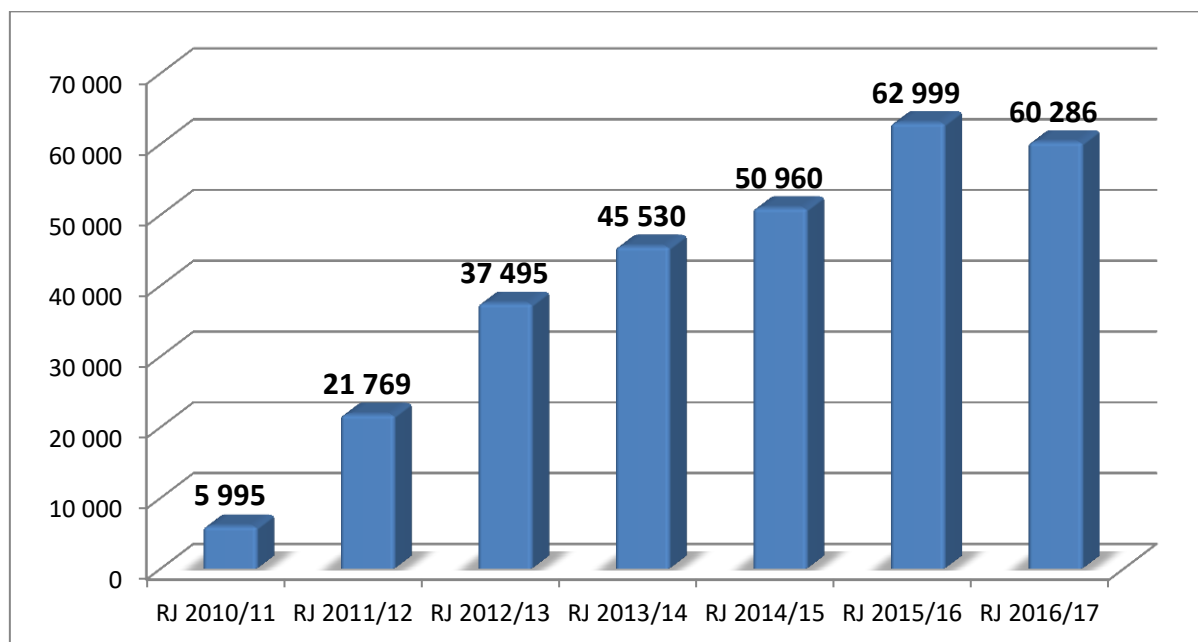
Wprowadzenie

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 czerwca 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	2016/17
Poznań	95	128	137	180	190
Wolsztyn	26	28	28	34	37
Leszno	22	24	24	26	28
Ostrów Wlkp.	10	11	11	12	12
Konin	25	28	31	34	48
Gniezno	0	24	24	42	36

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

	Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	Strona internetowa spółki	Informacja wizualna na pociągach	Statyczna informacja wizualna	Komunikator iSMS
Rodzaj informacji							
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;
- na stronie internetowej www.e-podroznik.pl;
- na stronie internetowej www.jakdojade.pl;
- na stronie internetowej 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 Komunikatora iSMS.

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, wygłaszane są przez megafony, a także wskazane są na „liniowych” rozkładach jazdy wydawanych przez spółkę.

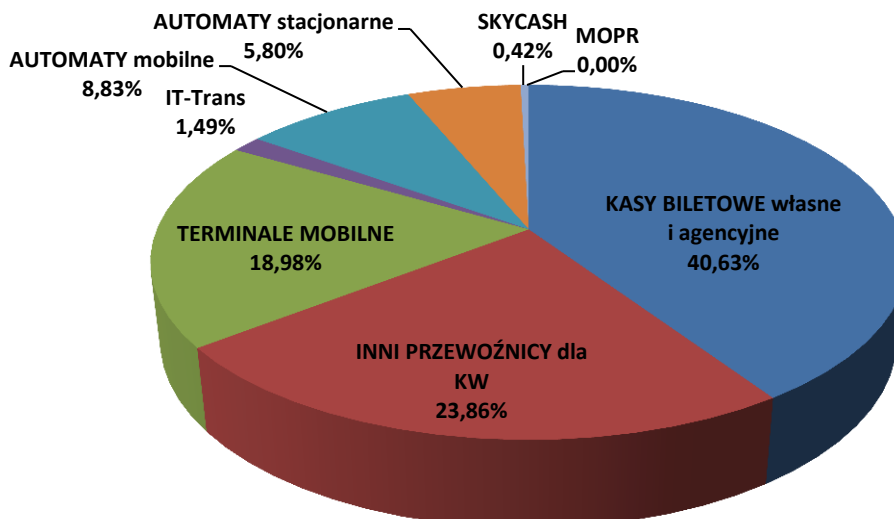
Sprzedż biletów

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 – 16 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.

Sprzedż 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 Kolei Wielkopolskich, w kasach biletowych innych przewoźników na podstawie wzajemnych umów, a także 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
Liczba stacji	126	13	14	99

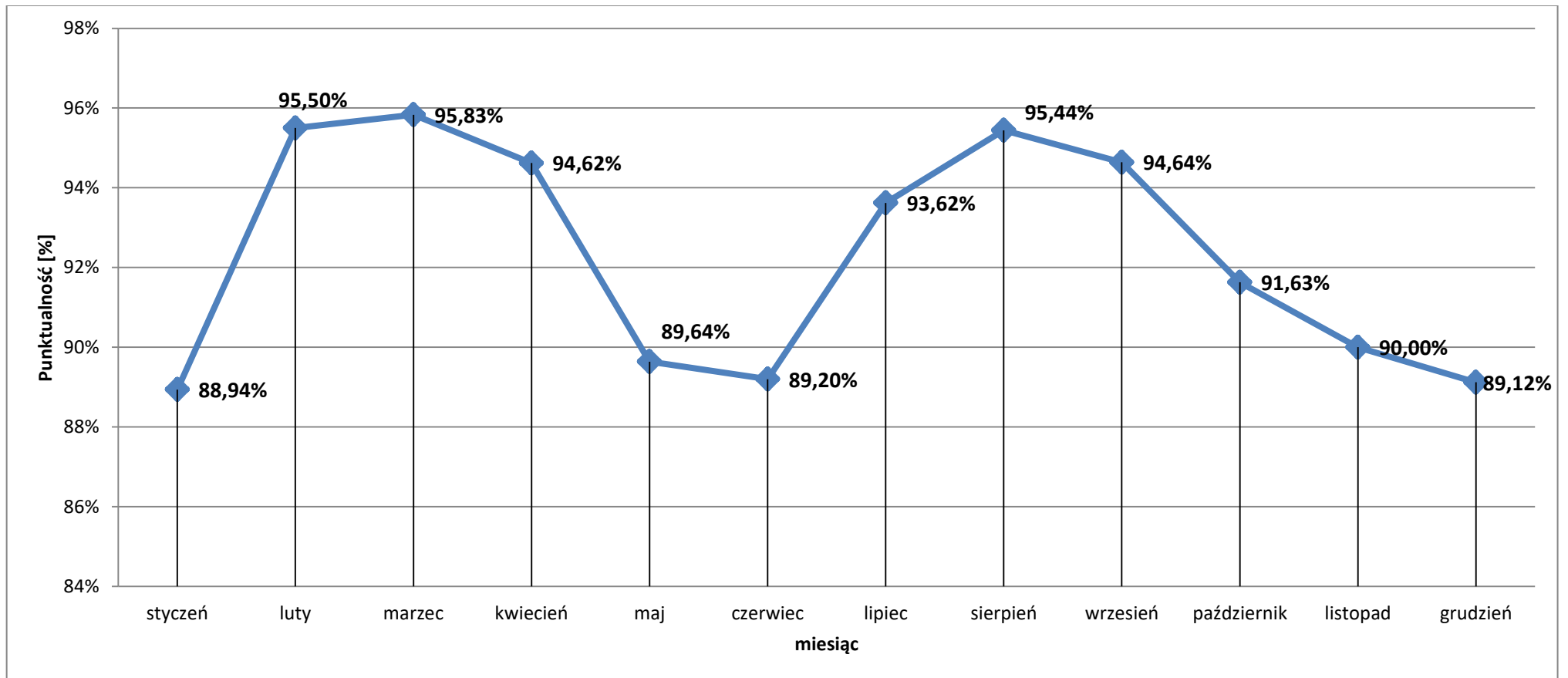
**Struktura zatrudnienia w spółce z podziałem na grupy zawodowe
związane z procesem zawodowym**

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	148
Konduktor	26
Kierownik pociągu	126
Kasjer (kasy własne)	46
Rewident	9
Pracownik utr. czystości	24
Pracownik utr. technicznego, w tym:	58
Leszno	5
Poznań	19
Zbąszynek	34

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 2016 dla pociągów KW opóźnionych powyżej 5 min.



Odwołania pociągów

- I. W pierwszym kwartale 2016 roku odwołano 20 pociągów (16 z zapewnieniem komunikacji zastępczej, 4 bez zapewnienia komunikacji zastępczej).
 - 11 pociągów zostało odwołanych z powodu defektów i usterek pojazdów,
 - 1 pociąg został odwołany z powodu uszkodzonej sieci trakcyjnej,
 - 4 pociągi zostały odwołane z powodu wypadku z pojazdem drogowym,
 - 2 pociągi zostały odwołane z powodu przerwy w ruchu spowodowanej przewróconym drzewem,
 - 2 pociągi zostały odwołane z powodu samo zapalenia lokomotywy przy pociągu towarowym.

- II. W drugim kwartale 2016 roku odwołano 48 pociągów (31 z zapewnieniem komunikacji zastępczej, 17 bez zapewnienia komunikacji zastępczej).
 - 20 pociągów zostało odwołanych z powodu awarii LCS Poznań Gł.,
 - 1 pociąg został odwołany z powodu wykolejenia,
 - 9 pociągów zostało odwołanych z powodu defektów i usterek pojazdów,
 - 4 pociągi zostały odwołane z powodu przerwy w ruchu spowodowanej przewróconym drzewem,
 - 2 pociągi zostały odwołane z powodu awarii LCS Wągrowiec,
 - 4 pociągi zostały odwołane z powodu zerwania sieci trakcyjnej,
 - 8 pociągów zostało odwołanych z powodu wypadku z pojazdem drogowym.

- III. W trzecim kwartale 2016 roku odwołano 36 pociągów (34 z zapewnieniem KKZ, 2 bez zapewnienia KKZ).
 - 20 pociągów zostało odwołanych z powodu wypadków,
 - 11 pociągów zostało odwołanych z powodu defektów i awarii pojazdów,
 - 4 pociągi zostały odwołane z powodu awarii LCS Poznań Gł.,
 - 1 pociąg został odwołany z powodu przerwy w ruchu spowodowanej przewróconym drzewem.

- IV. W czwartym kwartale 2016 roku odwołano 31 pociągów (25 z zapewnieniem KKZ, 6 bez zapewnienia KKZ).
 - 3 pociągi zostały odwołane z powodu wypadków,
 - 3 pociągi zostały odwołane z powodu defektów i awarii pojazdów,
 - 2 pociągi zostały odwołane z powodu przewróconego słupa trakcyjnego,
 - 4 pociągi zostały odwołane z powodu przełączania urządzeń SRK,
 - 19 pociągów zostało odwołanych z powodu awarii LCS Poznań Gł.

W każdym przypadku odwołania pociągu 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

Spółka Koleje Wielkopolskie posiada własne przygotowane i aktualizowane zasady postępowania w przypadku zaistnienia zdarzenia kolejowego, które są elementem systemu zarządzania bezpieczeństwem, tj.:

- procedura Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem nr P/16 „Postępowanie w sytuacji wystąpienia zagrożenia lub zdarzenia”,
- „Instrukcja postępowania w sprawach wypadków, poważnych wypadków i incydentów kolejowych KW-11”
- „Instrukcja postępowania dyspozytora KW przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia”,

Dokumenty te uległy w roku 2016 zmianie i aktualizacji wskutek wejścia w życie rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 16 marca 2016 w sprawie poważnych wypadków, wypadków i incydentów w transporcie kolejowym. Jednym z istotniejszych postanowień przyjętych w ww. rozporządzeniu było przejęcie nadzoru nad komisjami kolejowymi przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego (wcześniej nadzór sprawował Przewodniczący Państwowej Komisji Badania Wypadków Kolejowych) oraz rozszerzenie obszaru nadzorowanego przez rozporządzenie także na bocznicę kolejowe (dotychczasowe rozporządzenie dotyczyło badania zdarzeń kolejowych na liniach kolejowych). Zmiany w dokumentach wewnętrznych Spółki Koleje Wielkopolskie miały na celu dostosowanie do zmienionych wymagań prawnych.

Ponadto na podstawie „Regulaminu przydzielania tras pociągów i korzystania z przydzielonych tras pociągów przez licencjonowanych przewoźników kolejowych w ramach rozkładu jazdy pociągów 2015/2016” Spółka zobligowana była do przestrzegania instrukcji wewnętrznych PKP PLK S.A. wymienionych w załączniku 3.1 i 3.2 do regulaminu, m.in. „Instrukcji o postępowaniu w sprawach poważnych wypadków, wypadków i incydentów na liniach kolejowych Ir-8”.

Spółka opracowała plany postępowania na wypadek zakłócenia w ruchu pociągów (także w okresie zimowym), które zostały opisane w:

- procedurze Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem nr P/15 „Przygotowanie planów postępowania na wypadek zagrożenia lub zdarzenia”,
- „Instrukcji postępowania dyspozytora KW przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia”
- „Wytucznych 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.

Wykonując przewozy na liniach kolejowych zarządzanych przez PKP PLK S.A. na podstawie już wcześniej przywołanego regulaminu przydzielania tras pociągów jesteśmy zobowiązani do stosowania „Zasad 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 „Zasad 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”. Dokumenty te określają zadania i zasady współpracy przewoźnika kolejowego z innymi instytucjami (głównie zarządcą infrastruktury) po zaistnieniu sytuacji kryzysowej i powołaniu zespołu zarządzania kryzysowego odpowiedniego szczebla.

W roku 2016 wystąpiły przypadki wymagające powołania zespołów Krajowego, Regionalnego i Zakładowego Centrum Zarządzania Kryzysowego przez PKP PLK, w pracach których uczestniczyli przedstawiciele Spółki. Sytuacjami tymi były m.in. zdarzenia:

- Usterki urządzeń sterowania ruchem kolejowym zabudowane w Lokalnych Centrach Sterowania (LCS) Opalenica i Poznań Główny,

- Wadliwe podłączenie zmodernizowanej samoczynnej blokady liniowej na szlaku Poznań Główny – Poznań Wschód do dotychczasowego systemu sterowania ruchem co spowodowało w dniach 11-12.12.2016 uszkodzenie komputerów na nastawniach LCS Poznań Główny i Poznań Wschód oraz paraliż stacji Poznań Główny i całkowite, a następnie częściowe wstrzymanie ruchu pociągów na szlaku Poznań Główny – Poznań Wschód. Utrudnienia w ruchu trwały do 14.12.2016. Łączne opóźnienia pociągów Kolei Wielkopolskich w tych dniach (na przybyciu i odejściu) wyniosły ponad 17 000 minut,
- Organizacja Świątowych Dni Młodzieży w dniach 27 – 31.07.2016 w Krakowie. Centrum Zarządzania Kryzysowego uruchomione zostało w połowie lipca 2016 i funkcjonowało do końca pierwszego tygodnia sierpnia 2016. Obejmowało funkcjonowanie Krajowego Centrum Zarządzania Kryzysowego oraz Regionalnych i Zakładowych Centrów Zarządzania Kryzysowego.

Jednocześnie nadal obowiązuje podpisane w 2015 roku 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 2016, przed Świątowymi Dniami Młodzieży, na stacji Poznań Główny odbyły się ćwiczenia postępowania w razie zaistnienia sytuacji kryzysowej – atak terrorystyczny na pociąg pasażerski. W ćwiczeniach uczestniczyli pracownicy i tabor Spółki. Ćwiczenia przeprowadzone przy współudziale Komendy Miejskiej Policji Poznaniu, Komendy Wojewódzkiej Straży Pożarnej, Pogotowia Ratunkowego, Straży Ochrony Kolei, PKP PLK S.A., PKP Energetyka. Obserwatorami ćwiczeń byli przedstawiciele służb i jednostek biorących udział w ćwiczeniach oraz przedstawiciele Urzędu Transportu Kolejowego – Oddział Terenowy w Poznaniu. Testowana była współpraca służb po dojeździe na miejsce zdarzenia oraz akcja jednostki terrorystycznej Policji zmierzająca do obezwładnienia napastnika i ewakuacji podróżnych z pociągu. Spółka otrzymała materiał z ćwiczeń, który jest wykorzystywany w procesie szkoleń i doskonalenia zawodowego pracowników Spółki. Materiał filmowy nie obejmuje odwzorowania technik operacyjnych obezwładniania, wyprowadzenia oraz unieruchomienia napastnika wskutek objęcia klauzulą niejawności tej części akcji przez Policję.

**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 należyтым 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 zespołów trakcyjnych w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku;
- 2) przez firmę zewnętrzną - czyszczenie elektrycznych zespołów trakcyjnych i spalinowych zespołów trakcyjnych 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 fekaliów (WC).

Eksploatowane pojazdy szynowe trakcji spalinowej i elektrycznej Spółki Koleje Wielkopolskie w 2016 roku średnio w miesiącu były poddawane procesowi czyszczenia co około 135 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)¹.

¹ 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	23	-
	zlecone	-	13
podstawowe	własne	117	-
	zlecone	-	201
pobieżne	własne	154	-
	zlecone	1 320	972
RAZEM		1 614	1 186

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);
- 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 wykorzystywanie do obsługi połączeń 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 zawiera 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.

Spółka otrzymała 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 31.12.2016:

Tabor spalinowy:

- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA108 – 4 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA132 – 11 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA134 – 3 szt.;
- Spalinowe zespoły trakcyjne typu SA139 – 4 szt.



Tabor elektryczny:

- Elektryczne zespoły trakcyjne EN76 – 22 szt.;
- Elektryczne zespoły trakcyjne EN57AKW – 4 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 umyślowego 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;
- 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 podróźni 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 podróźnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróźnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu, oraz odpowiedzialności za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróźny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiół ze sobą, jako bagaż ręczny, podróźni 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 podróźny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, których wystawiono mu bilet w pociągu, podróźni 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 podróźnego 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 zawieszają 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, 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

Złote Godło Najwyższa Jakość – Quality International 2016



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

Symbol Skutecznego Zarządzania w ramach nagrody Symbol Publicity 2016



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

Solidna Firma 2016

**solidna
firma 2016**

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

Ważne wydarzenia kulturalne, w których spółka uczestniczyła w 2016 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.

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 m.in. w takich wydarzeniach jak:

- XIII Międzynarodowy Konkurs Skrzypcowy im. Telemanna;
- Imprezy okolicznościowe w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie;
- XXIII Parada Parowozów w Wolsztynie;
- X Spotkanie Młodych Lednica 2000;

- Widowisko historyczne „Orzeł i Krzyż”;
- Festiwal Akademia Gitary 2016;
- Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu;
- Poznań Game Arena;
- Obchody 98. rocznicy wybuchu Powstania Wielkopolskiego;
- XII edycja kampanii społecznej Bezpieczny przejazd;
- Międzynarodowych Pokazów Lotniczych Aerofestival;
- II edycja kampanii „Szacun dla Zawodowców”.



Wielkopolskie dla Młodzieży Świata**- realizacji przewozów do Krakowa na Światowe Dni Młodzieży**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Łącznie zaangażowano 66 pracowników drużyn trakcyjnych i konduktorskich:

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

