

**SPRAWOZDANIE  
Z REALIZACJI USŁUG  
ZA ROK 2018**

## **SPIS TREŚCI**

Wprowadzenie .....	3
Liczba uruchamianych pociągów .....	5
<b>Informacje i bilety .....</b>	<b>6</b>
Dostarczanie informacji podczas podróży .....	6
Sposób udzielania informacji .....	7
Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów .....	8
Sprzedaż biletów .....	9
Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety .....	10
Struktura zatrudnienia .....	11
Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi .....	12
<b>Zestawienie punktualności dla pociągów Kolei Wielkopolskich</b> .....	<b>14</b>
Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego .....	15
Wymagania stawiane przez Spółkę dla przewoźników drogowych realizujących zastępczą komunikację autobusową .....	17
<b>Informacja o czystości taboru.....</b>	<b>18</b>
Czyszczenia taboru kolejowego .....	19
Informacje o pomiarach hałasu w pojazdach .....	20
Informacje dotyczące ochrony środowiska .....	20
Rodzaj eksploatowanego taboru kolejowego .....	22
<b>Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług .....</b>	<b>23</b>
<b>Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom .....</b>	<b>25</b>
<b>Nagrody i wyróżnienia .....</b>	<b>28</b>
<b>Ważne wydarzenia kulturalne .....</b>	<b>28</b>
<b>Inauguracja Poznańskiej Kolei Metropolitalnej.....</b>	<b>34</b>

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 2018.

## Wprowadzenie

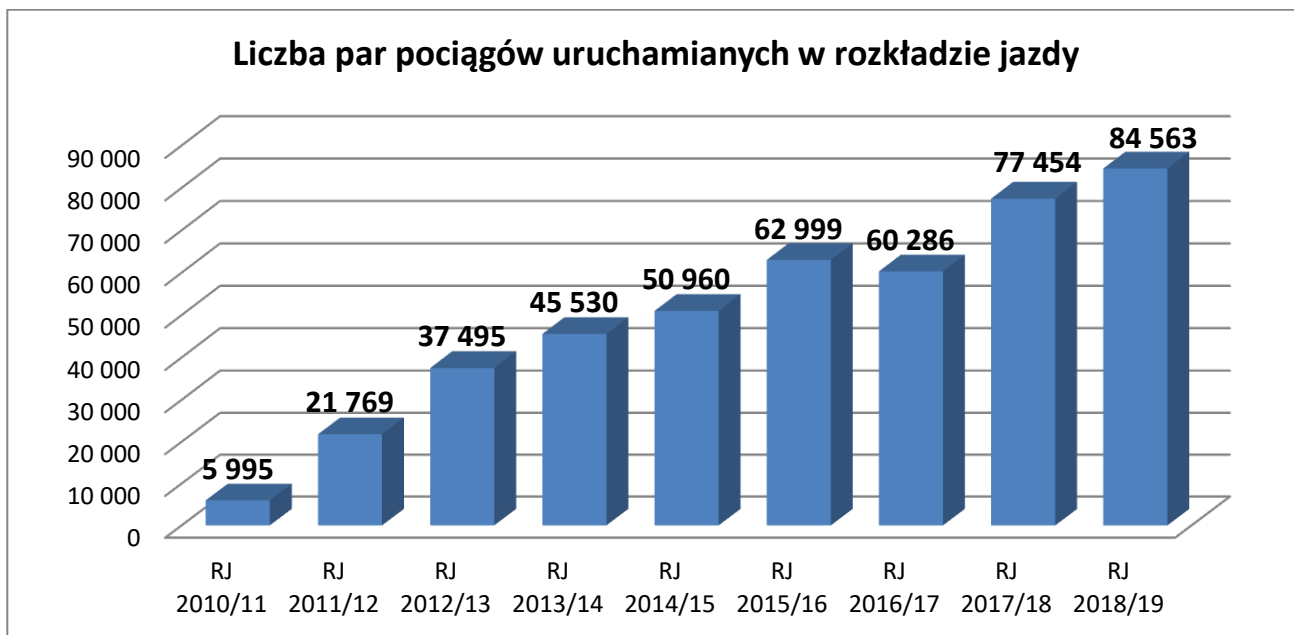
Koleje Wielkopolskie to spółka prawa handlowego powołana do wykonywania kolejowych przewozów pasażerskich, w której 100% udziałów posiada województwo wielkopolskie. Przewozy spółka prowadzi od czerwca 2011 roku i realizuje zadania przewozowe zlecone przez Samorząd Województwa Wielkopolskiego:

- 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**
  
- od grudnia 2017r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Poznań – Kępno**
  - ✓ **Poznań – Krotoszyn**
  
- od czerwca 2018r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Gniezno – Września – Jarocin**
  
- od grudnia 2018r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Poznań – Kalisz**



**Legenda:**

<span style="color: red;">■</span> Poznań - Kutno	<span style="color: blue;">■</span> Poznań - Zbąszynek	<span style="color: black;">■</span> Leszno - Ostrów Wlkp.	<span style="color: lightgreen;">■</span> Gniezno - Jarocin
<span style="color: orange;">■</span> Poznań - Mogilno	<span style="color: darkblue;">■</span> Poznań - Wolsztyn	<span style="color: yellow;">■</span> Poznań - Kępno	<span style="color: lightblue;">■</span> Poznań - Kalisz
<span style="color: green;">■</span> Poznań - Gołańcz	<span style="color: grey;">■</span> Leszno - Zbąszynek	<span style="color: purple;">■</span> Poznań - Krotoszyn	

**Liczba uruchamianych pociągów**

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

Stacja	Rozkład jazdy						
	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
<b>Poznań</b>	95	128	137	180	190	207	225
<b>Wolsztyn</b>	26	28	28	34	37	45	44
<b>Leszno</b>	22	24	24	26	28	33	30
<b>Ostrów Wlkp.</b>	10	11	11	12	12	31	24
<b>Konin</b>	25	28	31	34	48	52	54
<b>Gniezno</b>	0	24	24	42	36	38	52

## Informacje i bilety

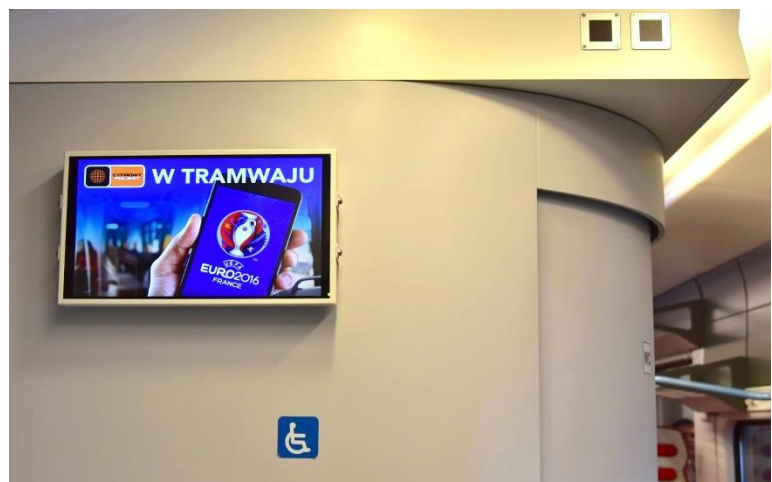
### Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje podczas podróży są dostarczane poprzez automatyczny system zapowiedzi obejmujący zapowiedź powitalną na pokładzie pociągu 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.

Tablice kierunkowe 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 spalinowych zespołów trakcyjnych 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	Aplikacja Mobilny Pasażer
Rodzaj informacji							
<b>Rozkład jazdy</b>	+	+	-	+	-	+	+
<b>Taryfy</b>	+	+		+	-	+	-
<b>Numery peronów przyj./odj. pociągów</b>	-	-	+	+	-	+	-
<b>Warunki dostosowania pociągu dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej</b>	+	+	-	+	-	+	-
<b>Opóźnienia pociągów</b>	-	+	+	-	-	-	+
<b>Warunki niższych opłat</b>	+	+	-	+	-	+	-
<b>Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług</b>	+	+	-	+	-	+	-
<b>Wnoszenie skarg i reklamacji</b>	+	+	-	+	-	+	-
<b>Numer i relacja pociągu</b>	+	+	+	+	+	+	-
<b>Ogólne warunki umowy przewozu</b>	+	+	-	+	-	+	-



**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 aplikację *Mobilny Pasażer*, która służy do przekazywania informacji o istotnych wydarzeniach, zmianach w rozkładach jazdy, zdarzeniach losowych związanych z kursowaniem pociągów.



**MOBILNY PASAŻER**

**Koleje Wielkopolskie**  
informują  
o opóźnieniach i utrudnieniach  
w bezpłatnej aplikacji  
**MOBILNY PASAŻER**

**KORZYSTAJ BEZPŁATNIE!**

GET IT ON  
Google play

Download on the  
App Store

Download from  
Windows Store

**MOBILNY PASAŻER**

Zadbaj o komfort  
swoich podróży

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

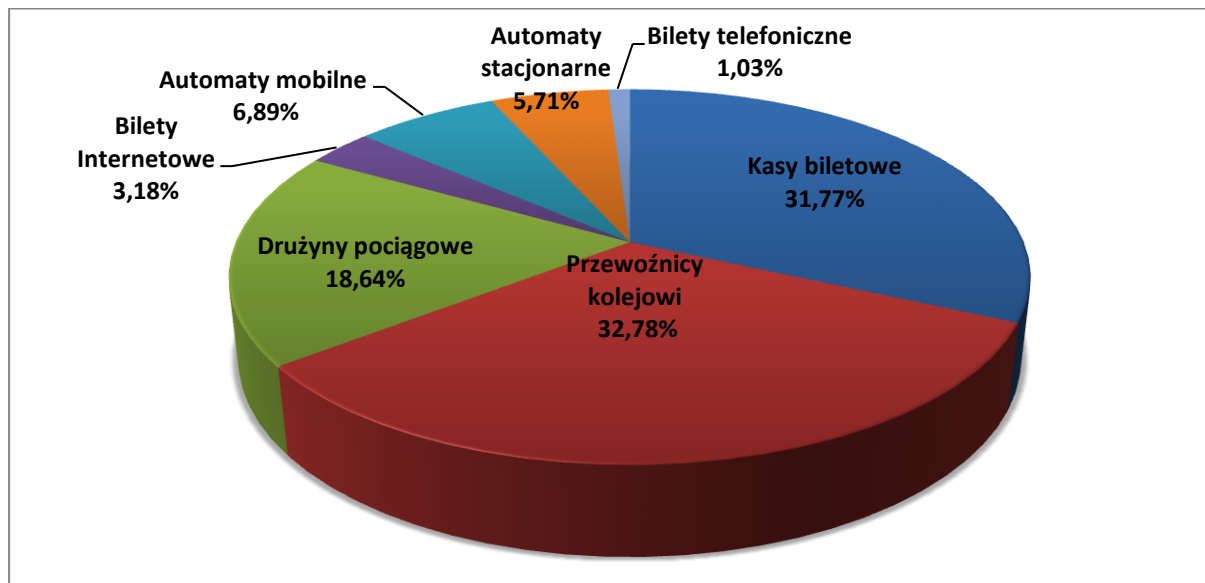
### **Sprzedaż biletów**

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

- sprzedaż w kasach biletowych Kolei Wielkopolskich (12 kas obsługiwanych przez pracowników spółki, 13 kas obsługiwanych przez agentów);
- sprzedaż biletów przez pracowników drużyn konдукtorskich;
- 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 biletów we wszystkich kasach spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście;
- sprzedaż w stacjonarnych automatach biletowych – 19 sztuk;
- sprzedaż w mobilnych automatach biletowych, zainstalowanych w pojazdach trakcji elektrycznej;
- sprzedaż biletów przez telefon komórkowy (aplikacja SkyCash);
- sprzedaż biletów przez Internet (biletywielkopolskie.pl).

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

Sprzedaż biletów w 2018 r. była prowadzona przy użyciu fiskalnych stanowisk rPOS. Bilety można było kupić na 25 stacjach i przystankach osobowych, w tym w 12 kasach własnych i 13 agencyjnych oraz w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: Przewozy Regionalne sp. z o.o., PKP Intercity S.A., Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o. oraz Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Koleje Małopolskie sp. z o.o.

Kontynuowaliśmy sprzedaż biletów przez Internet (biletywielkopolskie.pl), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash, w 100 automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 19 stacjonarnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1), Wągrowiec (1), Zielone Wzgórza (1), Leszno (1), Krotoszyn (1) oraz Czempień (1). Ponadto bilety można kupić w pociągu przy użyciu terminali mobilnych, w które wyposażeni są wszyscy pracownicy drużyn konduktorskich.

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW	Stacje, na których znajdują się kasy biletowe	Stacje bez obsługi bezpośredniej
<b>Liczba stacji</b>	<b>178</b>	<b>33</b>	<b>145</b>

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

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	168
Maszynista stażysta	0
Konduktor	36
Kierownik pociągu	149
Kasjer (kasy własne)	39
Rewident	7
Pracownik utrż. czystości	20
Pracownik utrż. technicznego, w tym:	61
Leszno	5
Poznań	17
Zbąszynek	39



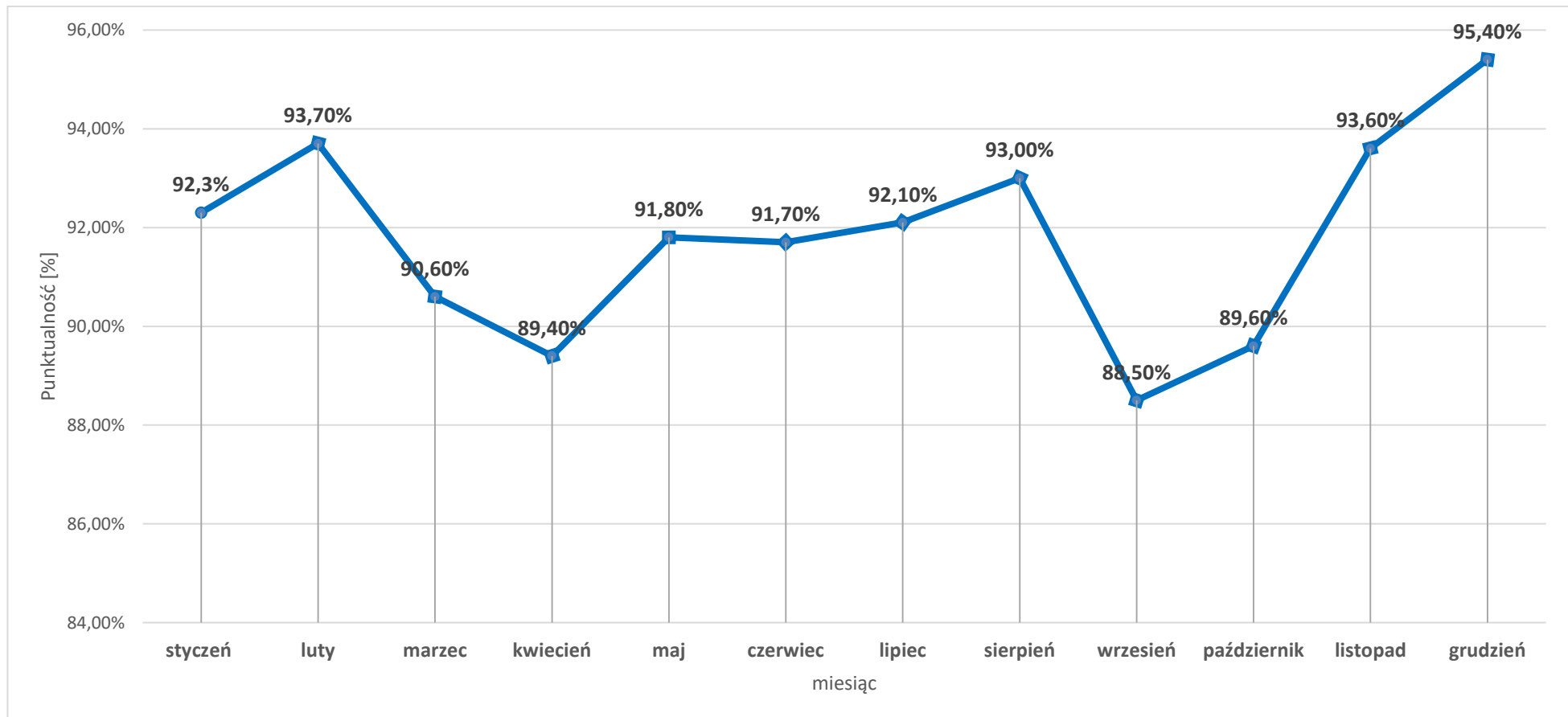
## Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi

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 honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń</p> <p>Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>
Łódzka Kolej Aglomeracyjna	Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych
Koleje Mazowieckie	Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

<p><b>PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.</b></p>	<p>Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>
<p><b>Koleje Śląskie sp. z o.o.</b></p>	<p>Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>
<p><b>Koleje Małopolskie sp. z o.o.</b></p>	<p>Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>



## Zestawienie punktualności dla pociągów Kolei Wielkopolskich opóźnionych powyżej 5 min.



## 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”,
- „Wytyczne postępowania pracowników Spółki przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia oraz sytuacji kryzysowej”.

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”,
- „Wytycznych postępowania pracowników Spółki przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia oraz sytuacji kryzysowej”,
- „Wytycznych 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.

Spółka Koleje Wielkopolskie aktywnie współpracuje i podejmuje szereg czynności w ramach Zespołów ds. bezpieczeństwa na obszarach kolejowych i w pociągach. Jesteśmy członkiem następujących zespołów:

1. Centralnego Zespołu ds. bezpieczeństwa na obszarach kolejowych i w pociągach;



2. Wielkopolskiego Zespołu ds. bezpieczeństwa na obszarach kolejowych i w pociągach;
3. Lubuskiego Zespołu ds. bezpieczeństwa na obszarach kolejowych i w pociągach.

Podczas spotkań ww. Zespołów opracowywane są wspólne strategie działań oraz zadania mające na celu poprawę poziomu bezpieczeństwa oraz zapobiegania sytuacjom kryzysowym. Przedstawiciele Spółki aktywnie uczestniczą w obradach oraz realizują i wdrażają wypracowane koncepcje.

Spółka Koleje Wielkopolskie aktywnie wspiera wszelkiego rodzaju akcje społeczno – edukacyjne organizowane przez PKP PLK S.A. mające na celu uświadamianie w zakresie szeroko pojętego bezpieczeństwa. W ramach kampanii Bezpieczny przejazd – „Szlaban na ryzyko!” przedstawiciele Spółki Koleje Wielkopolskie wzięli udział w zorganizowanej przez PKP PLK S.A. symulacji zderzenia lokomotywy z samochodem – w której szczegółowo zaprezentowano współpracę odpowiedzialnych służb w sytuacji kryzysowej jaką jest zderzenie pociągu z samochodem. Udział w tego rodzaju eventach oraz materiały multimedialne i edukacyjne przekazane przez organizatorów są bezcennym doświadczeniem oraz wzbogacają wiedzę pracowników Spółki w zakresie praktycznego reagowania i zachowania w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej.

Ponadto w ramach organizacji spotkań edukacyjnych z dziećmi w wieku przedszkolnym i wczesnoszkolnym Spółka Koleje Wielkopolskie kreuje i buduje wśród najmłodszych świadomość w zakresie postępowania w sytuacjach kryzysowych – sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia. Podczas spotkań „maluchy” poznają obsługę Defibrylatora AED oraz uczestniczą w zajęciach z pierwszej pomocy, na których mają możliwość samodzielnie wykonać resuscytację krążeniowo – oddechową pod okiem doświadczonego ratownika medycznego (Spółka dysponuje kompletem fantomów do ćwiczeń).

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

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

Pojazdy powinny umożliwiać przewóz 49 osób, z czego co najmniej 35 na miejscach siedzących oraz być przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej;

Autobusy i mikrobusy powinny znajdować się w bardzo dobrym stanie technicznym, posiadać aktualne ubezpieczenie i badanie techniczne oraz spełniać normę emisji spalin co najmniej Euro 3, posiadać sprawne ogrzewanie i sprawny układ schładzania powietrza przestrzeni pasażerskiej;

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

Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania pojazdów w czystości oraz w należytym stanie technicznym.

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

W przypadku wielotygodniowego przewozu zastępczego autobusy i mikrobusy powinny posiadać barwy i logotyp Spółki.



## Informacje o czystości taboru

### Czyszczenie taboru eksploatowanego przez Spółkę jest wykonywane:

- 1) przez zespół 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.



Średni przebieg pojazdu w 2018 między czyszczeniami to 92,75 km, przy czym w przypadku trakcji elektrycznej 83,67 km, natomiast w odniesieniu do trakcji spalinowej: 112,01 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	33	0
	zleczone	0	8
podstawowe	własne	201	0
	zleczone	0	334
pobieżne	własne	184	0
	zleczone	2854	1201
<b>RAZEM</b>		<b>3272</b>	<b>1543</b>

Czyszczenie taboru Spółka wykonuje na wyznaczonych stacjach postoju pojazdów zgodnie z planem pracy taboru.



## 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

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

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

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

Ogółem w trakcie działań mających na celu wdrożenie normy środowiskowej zidentyfikowano ponad tysiąc powiązań między czynnikami, wymaganiami stron zainteresowanych, aspektami środowiskowymi oraz wymaganiami prawnymi

a zidentyfikowanymi ryzykami i szansami z nich wynikającymi. Szczegółowo oszacowano wszystkie zidentyfikowane ryzyka oraz szanse przez pryzmat ich przyczyn, a najbardziej znaczące trafiły do programu środowiskowego na rok 2018.

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

Prawidłowość działań Spółki w zakresie wdrożenia wymagań nowej normy PN-EN ISO 14001:2015 została potwierdzona w trakcie audytu przeprowadzonego przez akredytowaną jednostkę TÜV Rheinland.

### Spółka posiada 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 koniec 2018 r.:

### Tabor spalinowy:

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



### Tabor elektryczny:

- Elektryczne zespoły trakcyjne EN76 – 22 szt.;
- Elektryczne zespoły trakcyjne EN57AKW – 7 szt.
- Elektryczne zespoły trakcyjne EN57AL – 5 szt.



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

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 i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z Regulaminem Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego, § 23, §24.

### **Podróżny może złożyć reklamację:**

- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz,
- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- z tytułu odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia, uszkodzenia bądź utraty mienia spowodowanego wypadkiem związanym z ruchem kolejowym,
- 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,
- gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu tzn. bilet lub dokument



poświadczający o uprawnieniu do zniżki, a który został zakwestionowany podczas przewozu w pociągu.

**Skargi i wnioski 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.

W przypadku skargi dotyczącej nieprawidłowego działania automatu biletowego w danym pociągu, zgłoszenie można również przekazać do pracownika drużyny konduktorskiej.

**Reklamacje składa się w formie pisemnej:**

- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;



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.

## Pomoc osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Pomoc osobom z niepełnosprawnością 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 poprzez:

- Dyspozytura – na email: [dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl);
- Infolinia – 19 757 (czynna w całą dobę);
- Formularz zgłoszeniowy na stronie Spółki:  
<http://koleje-wielkopolskie.com.pl/zgloszenie/>;
- Zgłoszenie bezpośrednio (osobiste) do kasy (zgłoszenie kasjera) lub w siedzibie Spółki (telefonicznie 61 279 27 00 poprzez Sekretariat Spółki lub osobiście w siedzibie Spółki).

Otrzymawszy zgłoszenie jako pierwszy podmiot kolejowy Spółka obejmuje podróżnego kompleksową obsługą bez odsyłania do innego podmiotu kolejowego. Po ustaleniu szczegółów podróży informacje o przejeździe osoby z niepełnosprawnością przekazujemy do innych podmiotów, które będą uczestniczyć w przewozie. Przekazaniem informacji do podmiotów kolejowych zajmuje się **Dyspozytura KW** (informując w zależności od zgłoszenia np. PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., PKP S.A Oddział Gospodarowania Nieruchomościami, PKP S.A. Oddział Dworce Kolejowe, PKP Intercity S.A., Przewozy Regionalne Sp. z o. o.).

Koordynatorem wszelkich niezbędnych działań w celu udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością 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.



### Usprawnienia dla niepełnosprawnych w pojazdach typu WE48:

- rampy dla osób niepełnosprawnych;
- przedział WC przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych;
- układ pętli indukcyjnych wykorzystywanych do współpracy z aparatami słuchowymi;
- dwa miejsca przystosowane do przewozu osób na wózkach inwalidzkich.

## Nagrody i wyróżnienia uzyskane w 2018 roku

### Solidna Firma 2018



Po raz piąty zostaliśmy docenieni przez kapitułę Programu Solidna Firma.

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

## Ważne wydarzenia kulturalne, w których spółka uczestniczyła w 2018 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.

Poprzez współorganizację i uczestnictwo w ciekawych wydarzeniach w regionie promujemy również usługi i oferty Spółki. W 2018 roku nasze stoisko promocyjne pojawiło się m.in. na takich imprezach:

- Bieg Motyli na poznańskiej Malcie



- Dzień Dziecka Kolejami Wielkopolskimi w Szreniawie



- XXV Parada Parowozów w Wolsztynie



- Poznańska Parada Pokoleń



- XXVI Festiwal Blues Express



- Akcja „Bezpieczeństwo naszą wspólną sprawą” w Szreniawie



- „Koronacja Królewska” w Gnieźnie



- „170 rocznica przyjazdu pierwszego pociągu do Poznania”



- „Rodzinne Podróże z Kolejami Wielkopolskimi”



- Dni Pary w Gnieźnie oraz Dni Zbąszynka



- Festyn Kolejowy w Jarocinie oraz Dni Konina

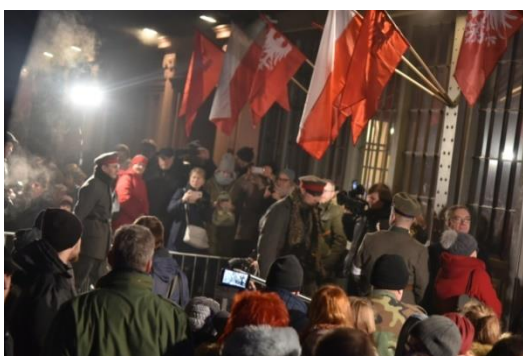




- Dni Grodziska Wlkp. oraz Festyn w Kościanie



- Obchody 99. rocznicy wybuchu Powstania Wielkopolskiego



Poniżej również pozostałe wydarzenia kulturalne, które pozwoliły nam dotrzeć do jeszcze większej grupy odbiorców dzięki aktywnej współpracy w ramach wzajemnej promocji:

- Widowisko historyczne „Orzeł i Krzyż” w Murowanej Goślinie;
- Festiwal Akademia Gitary 2018 na terenie województwa wielkopolskiego;
- Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu „Przesiądź się i jedź”;
- Festiwal Fantastyki „Pyrkon” w Poznaniu;
- Festiwal muzyczny „Polibuda Open Air” w Poznaniu;
- Festyn „AirShow” w Poznaniu;
- Spotkanie Młodych Lednica 2000;
- Jarocin Festiwal 2018
- Imprezy okolicznościowe w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie:
  - Jarmark Wielkanocny
  - Piwo z kulturą – szreniawski Festiwal Piwa
  - Poznańska Pyra

- Imprezy organizowane przez Międzynarodowe Targi Poznańskie:
  - Tour-Salon – Targi turystyczne;
  - Rybomania – Targi wędkarskie;
  - Boatex – Targi sprzętu pływającego i sportów wodnych;
  - Gardenia – Targi Ogrodnictwa i Architektury Krajobrazu;
  - Smaki Regionów;
  - Poznań Game Arena;
  - Retro Motor Show;
  - Cavaliada.

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

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

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



## Inauguracja Poznańskiej Kolei Metropolitalnej

Moment rozpoczęcia funkcjonowania przedsięwzięcia pod nazwą Poznańska Kolej Metropolitalna miał miejsce 25 maja 2018 r. na Dworcu Letnim w Poznaniu. Dla mieszkańców naszego regionu inicjatywa to oznacza większą liczbę połączeń, więcej składów pociągów oraz wybrane połączenia w godzinach szczytu co 30 minut na odcinkach do Jarocina, Wągrowca, Nowego Tomysła i Grodziska Wlkp. W wydarzeniu inauguracyjnym funkcjonowanie PKM wzięli udział przedstawiciele władz samorządów położonych wzdłuż wymienionych linii, a także reprezentanci gmin i powiatów usytuowanych wzdłuż kolejnych linii, na których połączenia w systemie PKM będą sukcesywnie uruchamiane. Byli też przedstawiciele spółek kolejowych i duża reprezentacja mediów.

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



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