



Autostrada Eksploatacja 2015

Podróźni – Pracownicy – Przyroda

Poznań, 2016 r.

Spis treści:

Spis treści:	2
O firmie	4
Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne	4
Stabilne i zdrowe fundamenty	6
Łańcuch dostaw	7
Dialog z otoczeniem	7
Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności	9
Dlaczego warto pracować dla Autostrady Eksploatacji?	10
Struktura zatrudnienia	10
Inwestowanie w rozwój i dodatkowe świadczenia na rzecz pracowników	12
Wynagrodzenia	13
Etyka i przeciwdziałanie mobbingowi	15
Bezpieczeństwo w pracy	15
Dialog z pracownikami	17
Praktyki i staże	18
Dlaczego warto korzystać z autostrady?	19
Codzienny ład i porządek na trasie przejazdu	20
Trudne warunki atmosferyczne	21
Wypadki	22
Sytuacje krytyczne	23
Satysfakcja podróżnych	23
Reklamacje	26
Dlaczego autostrada jest bezpieczna dla środowiska?	27
Wycieki substancji i skażenia	27
Zarządzanie odpadami	28
Wpływ na bioróżnorodność	29
Zużycie paliw i energii	31
Woda i ścieki	33
Hałas i jakość powietrza	34
Indeks GRI G4	35

[G4-1, G4-2]

Szanowni Państwo,

Już po raz ósmy oddajemy w Państwa ręce raport społeczny Autostrady Eksploatacji opracowany w oparciu o wytyczne Global Reporting Initiative (GRI). Raport ten prezentuje charakter oddziaływania przedsiębiorstwa, którym mamy przyjemność kierować, w najważniejszych kategoriach wpływu ekonomicznego, społecznego i środowiskowego. Jednocześnie ten sam raport stanowi raport Communication on Progress (CoP) i wywiązanie się ze zobowiązań, wynikających z uczestniczenia w inicjatywie UN Global Compact.

Kolejny rok, to kolejne wyzwania. Choć eksploatacja autostrady przebiegała bez większych zakłóceń, co jest dobrą miarą profesjonalizmu zespołu, który czuwa nad jej utrzymaniem, nie oznacza to, że rzeczy, które udaje się robić dobrze, nie można by zrobić jeszcze lepiej. Staramy się tak organizować naszą pracę, żeby była ona jeszcze bardziej efektywna.

Dzięki odnowieniu floty samochodów patrolowych na pojazdy o specjalnie obniżonym zawieszeniu dzięki mniejszym oporom powietrza. nowe wozy patrolowe są bardziej ekonomiczne i ekologiczne, Część naszych pracowników odbyła szkolenie z ekodrivingu. Podobnie pozytywne i obiecujące wyniki przyniosły testy systemu balastowania oświetlenia, który w przyszłości ograniczy energochłonność naszej działalności. Przy wsparciu PZU zorganizowaliśmy szkolenia z bezpiecznej jazdy oraz szkolenia z pierwszej pomocy. Nawiązaliśmy też współpracę z Laboratorium Skoda Autolab. Ważne były też duże ćwiczenia z udziałem służb ratowniczych, zorganizowane na naszej autostradzie, w których udział wzięły również służby z Niemiec.

Staramy się nie rzucać w oczy, ale robimy wszystko by podróż mogła odbyć się komfortowo i sprawnie. Pojawiamy się bezzwłocznie, gdy któryś z naszych podróżnych potrzebuje wsparcia. Monitorujemy również wszelkie zdarzenia, które mogłyby okazać się groźne dla otoczenia, w tym lokalnych ekosystemów. Przyroda sama się nie obroni, potrzebuje więc naszej uwagi i troski.

Chcemy doskonalić nasze podejście w oparciu o obserwacje i wieloletnie doświadczenia, tak nasze, jak i naszych partnerów eksploatujących inne autostrady. Liczymy, że kolejne lata będą na autostradzie jeszcze bezpieczniejsze, a kierowcy będą świadomie wybierać tę trasę, właśnie ze względu na bezpieczeństwo, komfort i niewidoczną opiekę naszego zespołu.

Z poważaniem,

Edward Targosz

Prezes Zarządu

Jan Jancewicz

Wiceprezes Zarządu

O firmie

Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne

Autostrada Eksploatacja odpowiada za eksploatację i utrzymanie całego, liczącego 254 kilometry, odcinka autostrady A2 Świecko – Konin. Ugruntowuje to pozycję spółki, jako lidera na krajowym, wąskim jeszcze, rynku usług związanych z eksploatacją i utrzymaniem autostrad.

[G4-4] Zakres odpowiedzialności naszego zespołu jest niezmienny. Służby utrzymaniowe zajmują się patrolowaniem autostrady, jej odśnieżaniem, interweniują w przypadku zagrożeń, zabezpieczają zdarzenia drogowe, itp. Spółka odpowiedzialna jest również za utrzymanie terenów zielonych, infrastruktury autostradowej oraz pobór opłat.

[G4-EC6, G4-EC7, G4-EC8] Infrastruktura drogowa, zwłaszcza o znaczeniu międzynarodowym, oznacza dla regionu szansę na rozwój. Budowa i funkcjonowanie odcinka autostrady A2 oznacza dodatkowe wpływy do budżetów gospodarstw domowych w regionie. Dochody, które przekładają się na zwiększoną konsumpcję lub inwestycje. Zyskują na tym kolejni przedsiębiorcy, co pośrednio przyczynia się także do tworzenia kolejnych miejsc pracy w zupełnie innych sektorach gospodarki. To również wpływy do budżetów gospodarstw domowych pracowników Autostrady Eksploatacji i pracowników firm bezpośrednio lub pośrednio związanych z autostradą (np. stacji benzynowych, restauracji, centrów logistycznych i magazynów zlokalizowanych w sąsiedztwie węzłów autostradowych). Tu warto przypomnieć, że ponad 90% wszystkich pracowników Autostrady Eksploatacji, włączając kierownictwo, to osoby pochodzące ze społeczności lokalnych, bezpośrednio sąsiadujących z autostradą. Podobne efekty przynosi korzystanie przez spółkę z usług lokalnych firm. To szczególnie istotne na Ziemi Lubuskiej, która od wielu lat boryka się z problemem wysokiego bezrobocia. Warto przypomnieć wyniki badań przywoływanych także w poprzednich edycjach raportu: według szacunków naukowców, na każdy kilometr autostrady przypada 88,5 miejsc pracy wygenerowanych w mniej lub bardziej pośrednio związanych z nią działalnościach¹. Przekłada się to w przybliżeniu na 22,5 tys. miejsc pracy w regionie.

Miejsca pracy to nie jedyna korzyść dla regionu. Naukowcy, w cytowanym powyżej opracowaniu, zwracają uwagę również na to, że całkowite wpływy do Skarbu Państwa z tytułu zobowiązań² spółek związanych z autostradą³ i to wyłącznie z jej pierwszego segmentu (Nowy Tomyśl – Konin) wyniosą prawie 10,5 mld zł (w okresie obowiązywania koncesji, tj. przez 40 lat do 2037 roku). Dodatkowo,

¹prof. dr hab. Marka Rekowski [red.], „Wpływ autostrady A2 na rozwój gospodarki regionu Wielkopolski”, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Poznań 2011;

²Podatek od towarów i usług, podatek dochodowy od osób prawnych, podatek dochodowy od osób fizycznych, ubezpieczenia społeczne i zdrowotne, czynsz dzierżawny, opłaty przetargowe i koncesyjne, odsetki.

³Analiza uwzględnia spółkę zarządzającą Autostradą Wielkopolską SA (AWSA), spółkę operatorską Autostrada Eksploatacja SA (AES) i firmę odpowiedzialną za budowę autostrady – A2 Bau Development GmbH (A2 BD) i dotyczy wyłącznie pierwszego segmentu autostrady, tj. odcinka Nowy Tomyśl – Konin.

sama tylko oszczędność czasu kierowców wybierających autostradę, przyniesie rocznie gospodarce oszczędności na poziomie 155 mln zł.

Ponadto, z badań Samodzielnej Pracowni Ekonomiki Instytutu Badawczego Dróg i Mostów wynika, że 1000 km autostrad może rocznie zmniejszyć liczbę zabitych na drogach o 200, a ilość osób rannych – o 1300. Nowoczesna infrastruktura koncesyjnego odcinka autostrady A2 Konin – Świecko i codzienna praca osób dbających o bezpieczeństwo i komfort na autostradzie pozwalają co roku zmniejszyć liczbę ofiar śmiertelnych wypadków o 50, a liczbę rannych o ponad 300.

[G4-9, G4-EC1] Podstawowe wielkości opisujące skalę działalności przedsiębiorstwa na koniec roku 2015 zostały przedstawione w poniższej tabeli.

	2011	2012	2013	2014	2015
Długość obsługiwanej trasy	149/254*	254	254	254	254
Zatrudnienie (w pełnych etatach)	429	511	528	535	546
Suma aktywów	102,0 mln zł	130,5 mln zł	137,9 mln zł	140,4 mln zł	146,0 mln zł
Kapitały własne	35,3 mln zł	51,1 mln zł	56,5 mln zł	58,0 mln zł	64,6 mln zł

*od 1 grudnia 2011 r.

[G4-9, G4-EC1] Bezpośrednim efektem prowadzonej przez Autostradę Eksploatację działalności gospodarczej było wygenerowanie 150 mln złotych wartości ekonomicznej, podczas gdy wartość podzielonej wartości ekonomicznej osiągnęła 188 mln złotych (co wynika m.in. ze zwiększonych wydatków związanych z poszerzeniem działalności):

		2014	2015
Bezpośrednio wygenerowana wartość ekonomiczna		150 072 570,92	156 321 999,69
a) Przychody	Przychody ze sprzedaży netto, przychody z inwestycji finansowych, przychody z aktywów	150 072 570,92	156 321 999,69
Podzielona wartość ekonomiczna		188 241 143,29	192 146 000,99
b) koszty operacyjne	Płatność na rzecz dostawców, inwestycje niestrategiczne, honoraria i opłaty z tytułu mediacji	43 113 553,46	41 444 320,67
c) wynagrodzenia i świadczenia pracownicze	Łączne wydatki pieniężne z tytułu świadczeń dla pracowników (wypłaty bieżące, bez zobowiązań dotyczących przyszłości)	31 175 755,46	31 476 855,62
		9 022 471,04	9 541 463,49
d) płatności na rzecz inwestorów	Wszelkie płatności dokonywane na rzecz jednostek zapewniających kapitał organizacji	51 299 544,91	53 798 868,73
e) płatności na rzecz państwa	Podatki brutto	53 519 818,42	55 730 492,48

f) Inwestycje w społeczność	Dobrowolny wkład i inwestowanie funduszy w szerszej rozumianą społeczność (łącznie z darowiznami)	110 000,00	154 000,00
Wielkość ekonomiczna zatrzymana (wyliczona jako wartość ekonomiczna wytworzona po pomniejszeniu o wartość ekonomiczną podzieloną)	Inwestycje, wpłaty z kapitału itp.	-38 168 572,37	-35 824 001,30

Stabilne i zdrowe fundamenty

[G4-34] W ciągu ostatniego roku finansowego struktura własnościowa spółki nie zmieniła się. Na koniec 2015 roku kształtowała się ona następująco:

- Egis Road Operation (42,94%),
- Kulczyk Holding (42,75%),
- A-WAY Infrastrukturprojektentwicklungs-und-betriebs GmbH (9,54%),
- Radwan Investments GmbH (4,74%)
- Autostrada Wielkopolska SA (1 akcja).

Bezpieczeństwo finansowe i niekwestionowalne doświadczenie branżowe, reprezentowane przez dwóch głównych udziałowców, sprzyja rozwojowi unikalnych kompetencji w zakresie utrzymania autostrady. Egis Road Operation to francuska firma, posiadająca doświadczenie w budowie i eksploatacji autostrad na całym świecie. Z kolei Kulczyk Holding, wchodzący w skład międzynarodowej grupy inwestycyjnej Kulczyk Investments, specjalizuje się w inicjowaniu i prowadzeniu projektów, między innymi w sektorze infrastruktury.

Gwarantem stabilności działania Autostrady Eksploatacji jest również niezmienny od wielu lat skład zarządu. Również, wielu menedżerów, nawet najniższego szczebla, pracuje w firmie od chwili jej powstania. Tym samym pozwala to uniknąć wielu negatywnych zjawisk, które towarzyszą zbyt częstym zmianom personalnym. Pozwala również gromadzić i stabilnie rozwijać kompetencje, stanowiące o przewadze konkurencyjnej spółki.

[G4-7] Najważniejszymi jednostkami organizacyjnymi, podlegającymi bezpośrednio zarządowi są piony:

- poboru opłat,
- eksploatacji, który m.in. zarządza Obwodami Utrzymania Autostrady oraz analizami wpływu funkcjonowania autostrady na środowisko naturalne,

- techniczny, zapewniający sprawne funkcjonowanie Stałego Wyposażenia Eksploatacyjnego (elektryka, elektronika, telekomunikacja, informatyka),
- finansowy z jednostką kontroli jakości i raportowania.

Kluczowe decyzje w firmie podejmowane są przez dwuosobowy zarząd⁴, wspomagany przez prokurenta, pełniącego jednocześnie rolę dyrektora finansowego oraz głównego księgowego. Bieżące zarządzanie kwestiami związanymi z odpowiedzialnością spoczywa na: pionie finansów i księgowości, pionie zarządzającym kwestiami administracyjnymi i zasobami ludzkimi oraz menedżerze PR. Od 2015 roku w strukturze firmy pojawiło się stanowisko ds. ochrony danych osobowych. Prawidłowość funkcjonowania firmy monitoruje zespół audytorów wewnętrznych. Nad całością działań zarządu pieczę sprawuje rada nadzorcza. W jej skład wchodzi pięciu członków, którzy reprezentują poszczególnych akcjonariuszy. Ze względu na prostą strukturę zarządczą spółki, nie funkcjonują w niej dedykowane komitety rady nadzorczej o charakterze nadzorczym.

Łańcuch dostaw

[G4-10, G4-12, G4-EC9] Na łańcuch dostaw Autostrady Eksploatacji składają się przede wszystkim dostawcy mediów i paliw (m.in. energia elektryczna, gaz ziemny, olej napędowy i benzyna) oraz soli drogowej. Wszyscy ci dostawcy należą do czołówki największych krajowych przedsiębiorstw. Są to często spółki silnie zaangażowane we wdrażanie zasad społecznej odpowiedzialności w zarządzaniu. Ponadto bezpośrednio na rzecz autostrady pracuje szereg niewielkich, lokalnych firm. Świadczą one różnego rodzaju usługi, w tym związane z serwisowaniem pojazdów, usługami ochrony, sprzątnięciem itd.

Wśród dostawców są też firmy świadczące sezonowo różnego typu usługi, w tym też utrzymaniowe i serwisowe (np. serwis oświetlenia) bezpośrednio na autostradzie. Wiąże się to z określonym ryzykiem BHP. Tego typu usługodawcy są zobowiązani do zapewniania swoim pracownikom stosownych szkoleń, które umożliwią im bezpieczną pracę na autostradzie. Nieprzedłożenie stosownych zaświadczeń uniemożliwia współpracę. Prace prowadzone bezpośrednio na autostradzie przez osoby trzecie nie są realizowane na co dzień, a wiążą się jedynie z bardzo konkretnymi zleceniami. Łącznie liczba pracowników różnych podwykonawców, pracujących w ciągu roku na rzecz Autostrady Eksploatacji, może sięgać nawet 500 osób.

W firmie funkcjonuje Platforma Zakupowa Open Nexus, która stanowi zbiór nowoczesnych narzędzi elektronicznych wspierających realizację procesów handlowych. Czyni ona procesy zakupowe jeszcze bardziej transparentnymi i efektywnymi.

Dialog z otoczeniem

[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27] Autostrada Eksploatacja od 2008 r. publikuje raporty społeczne w oparciu o wytyczne GRI. W 2010 roku w spółce odbyły się warsztaty, w których udział wzięli członkowie zarządu i kluczowi menedżerowi, mające na celu m.in.:

- zmapowanie interesariuszy⁵

⁴ życiorysy członków zarządu oraz najważniejszych menedżerów są dostępne na stronie Spółki:

<http://www.aesa.pl/pl/firma/ludzie.html>

⁵ Kluczowi spośród zidentyfikowanych interesariuszy to (w kolejności alfabetycznej): administracja, Autostrada Wielkopolska S.A./ Autostrada Wielkopolska II S.A., GDDKiA, inspektorzy pracy, inspektorzy ochrony

- ocenę istotności poszczególnych aspektów oddziaływania spółki na otoczenie.

Przyjęta wówczas klasyfikacja jest wciąż obowiązująca i wykorzystywana. Specyfika prowadzonej działalności gospodarczej sprawia, że ani kategorie interesariuszy, ani też sposób oddziaływania na otoczenie społeczne i przyrodnicze nie zmieniają się zasadniczo z roku na rok. Fakt, że część odcinka autostrady (odcinek Świecko - Nowy Tomyśl) przebiega w większości przez tereny leśne, w tym cenne przyrodniczo, znajduje odzwierciedlenie tak w raporcie, jak i przede wszystkim w bieżącym zarządzaniu autostradą.

Najważniejsi interesariusze i formy dialogu:

Grupa interesariuszy (w kolejności alfabetycznej)	częstotliwość i formy kontaktów
administracja i lokalne społeczności	Regularne kontakty w zależności od potrzeb i oczekiwań, mające charakter typowo sąsiedzkich relacji. Z niektórymi jednostkami, np. Zespołem Szkół Geodezyjno-Drogowych w Poznaniu, kontakty przerodziły się w partnerstwo, które zostało sformalizowane w postaci umowy o współpracy.
dostawcy i podwykonawcy	Bieżące, bezpośrednie kontakty, głównie na poziomie operacyjnym.
inwestorzy strategiczni	Bieżące, bezpośrednie kontakty władz spółki.
koncesjonariusze (Autostrada Wielkopolska / Autostrada Wielkopolska II)	Bieżące, bezpośrednie kontakty władz i pracowników spółki.
podróżni / klienci końcowi	W 2015 r., wzorem lat ubiegłych, przeprowadzono dwa uzupełniające się badania satysfakcji kierowców jadących A2: pierwsze w Punktach Poboru Opłat (IV fala), drugie, pogłębione na parkingach (Miejsca Obsługi Podróżnych)(III fala). Kolejne fale tych badań zostaną zrealizowane w 2016 roku. (dotyczyły: komfortu i bezpieczeństwa podróży, ale też oceny poszczególnych elementów jej infrastruktury, np.: oznakowanie, stacje benzynowe, parkingi, toalety, opłaty)
pracownicy	W roku 2015 przeprowadzono 3-cie badanie satysfakcji pracowników, którego celem jest monitorowanie poziomu zadowolenia z relacji panujących w firmie, wynagrodzeń, kwestii BHP, itp.. Kolejna, III fala, planowana jest na 2016 rok. Kontynuowane są też prowadzone od wielu lat spotkania z pracownikami (2 razy w roku), podczas których zgłaszają swoje pomysły lub problemy związane z codzienną pracą.

środowiska, inwestorzy strategiczni, klienci (użytkownicy dróg), kluczowi dostawcy, media, podwykonawcy, pracownicy etatowi, pracownicy podwykonawców i dostawców, policja, straż pożarna (państwowa, ochotnicza) i inne służby ratunkowe oraz UOKiK.

Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności

[G4-18, G4-19, G4-20] Proces definiowania raportu, a dokładnie obszary i wskaźniki, które zostały uznane za istotne, został oparty o rezultaty wspomnianego wcześniej warsztatu z 2010 roku. Obszary te, ze względu na specyfikę prowadzonej działalności, są raczej niezmiennie.

Aspekt społeczny lub środowiskowy	Aspekty oddziaływania i wskaźniki wg GRI	Ważność
relacje z pracownikami - bezpieczeństwo (BHP), warunki zatrudnienia, proces dialogu z zespołem	<ul style="list-style-type: none"> • Miejsce pracy: bezpieczeństwo i higiena pracy (G4-LA-DMA, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7 G4-LA8) • Zatrudnienie (G4-LA1, G4-LA3, G4-EC7) • Poziom wynagrodzeń (G4-EC5) • Relacje z pracodawcą (G4-LA4) 	wysoka
bezpieczeństwo użytkowników autostrady - stopień ich zadowolenia z bezpieczeństwa i komfortu poruszania się po drodze	<ul style="list-style-type: none"> • Zdrowie i bezpieczeństwo klienta (G4-PR1, G4-PR5, G4-PR9) 	wysoka
potencjalnie niekorzystny wpływ na środowisko naturalne - ze szczególnym uwzględnieniem kwestii związanych z ryzykiem skażeń w sytuacjach awaryjnych oraz polityką zarządzania odpadami, a także wpływu na otoczenie zużycia paliw i energii	<ul style="list-style-type: none"> • Surowce (G4-EN1) (wyłącznie: sól kamienna) • Energia (G4-EN3, G4-EN5) • Bioróżnorodność (G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-EN14) • Emisje (G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18) • Ścieki i odpady (G4-EN23, G4-EN24, G4-EN27, G4-EN28, G4-EN30) • Społeczność lokalna (G4-SO1, G4-SO2) 	wysoka

[G4-33] Sam raport, podobnie jak poprzednie edycje, został przygotowany przez firmę zewnętrzną w stosunku do Autostrady Eksploatacji, która czuwa nad wiarygodnością prezentowanych w nim informacji. Raport został przygotowany w oparciu o wytyczne GRI G4 („in accordance”) w opcji podstawowej („core”). Raport nie był poddawany dodatkowej weryfikacji przez niezależny podmiot zewnętrzny.

Dlaczego warto pracować dla Autostrady Eksploatacji?

Struktura zatrudnienia

[G4-9, G4-10; G4-LA1, G4-LA12] Na koniec 2015 roku zatrudnienie w spółce wynosiło 546 osób i było zbliżone do zatrudnienia z początku roku. Niewielkie zmiany były związane głównie z umowami na zastępstwo (np. urlopy macierzyńskie) i rotacją pracowników. Szczegółowa struktura zatrudnienia na koniec 2015 r. kształtowała się następująco:

	kobiety	mężczyźni	łącznie
Zatrudnienie na koniec roku (31.12.2015)			
woj. lubuskie	66	95	161
woj. wielkopolskie	203	179	382
łącznie	269	274	543*
Nowoprzyjęci w 2015 r			
woj. lubuskie	7	8	15
woj. wielkopolskie	13	8	21
łącznie	20	16	36
Odejścia w 2015			
woj. lubuskie	4	7	11
woj. wielkopolskie	9	6	15
łącznie	13	13	26

*bez uwzględnienia osób zatrudnionych poza tymi województwami

Niezmiennie od wielu lat kobiety stanowią połowę załogi firmy (49,3%). Podobnie na stanowiskach kierowniczych stanowią one blisko 40% załogi.

	kobiety	mężczyźni	łącznie*	% kobiet
stanowiska kierownicze	27	41	68	39,7%
stanowiska niekierownicze	242	236	478	50,6%
łącznie	269	277	546*	49,3%

*z uwzględnieniem 4 osób współpracujących w oparciu o umowę cywilno-prawną.

[G4-LA3] Autostrada Eksploatacja jest miejscem pracy przyjaznym rodzicom. Poprzez m.in. ułatwienie podejmowania aktywności zawodowej czy dofinansowywanie opieki przedszkolnej⁶, spółka wychodzi naprzeciw oczekiwaniom rodziców, szczególnie samotnie wychowującym dzieci, którzy zagrożeni są wykluczeniem.

	2014	2015
Liczba pracowników przebywających w danym roku na urloпах macierzyńskich / tacierzyńskich, w tym	15	20

⁶ Dotyczy osób samotnie wychowujących dzieci.

	<i>kobiety</i>	14	19
	<i>mężczyźni</i>	1	1
Liczba pracowników, którzy korzystali w danym roku z urlopów ojcowskich		10	15

[G4-10, G4-LA1] Struktura wiekowa zatrudnienia w firmie wg wieku i płci kształtowała się na koniec 2015 r. następująco (w osobach):

wiek	kobiety	mężczyźni	łącznie	kobiety	mężczyźni	łącznie
Zatrudnienie na koniec roku (31.12.2015)*						
19 i mniej	0	1	1	0,0%	0,4%	0,2%
20-25	8	8	16	3,0%	2,9%	2,9%
26-30	23	31	54	8,5%	11,2%	9,9%
31-35	51	42	93	18,9%	15,2%	17,0%
36-40	75	54	129	27,8%	19,6%	23,6%
41-45	52	49	101	19,3%	17,8%	18,5%
46-50	38	28	66	14,1%	10,1%	12,1%
51-55	15	29	44	5,6%	10,5%	8,1%
56-60	7	27	34	2,6%	9,8%	6,2%
61 i więcej	1	7	8	0,4%	2,5%	1,5%
łącznie	270	276	546*	100,0%	100,0%	100,0%
Nowoprzyjęci w 2015 r.						
19 i mniej	0	1	1	0,0%	6,3%	2,8%
20-25	6	2	8	30,0%	12,5%	22,2%
26-30	2	6	8	10,0%	37,5%	22,2%
31-35	4	1	5	20,0%	6,3%	13,9%
36-40	4	2	6	20,0%	12,5%	16,7%
41-45	2	4	6	10,0%	25,0%	16,7%
46-50	2	0	2	10,0%	0,0%	5,6%
51-55	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
56-60	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
61 i więcej	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
łącznie	20	16	36	100,0%	100,0%	100,0%
Odejścia w 2015 r.						
19 i mniej	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
20-25	5	0	5	38,5%	0,0%	19,2%
26-30	1	3	4	7,7%	23,1%	15,4%
31-35	2	2	4	15,4%	15,4%	15,4%
36-40	0	3	3	0,0%	23,1%	11,5%
41-45	0	1	1	0,0%	7,7%	3,8%
46-50	2	2	4	15,4%	15,4%	15,4%
51-55	2	1	3	15,4%	7,7%	11,5%
56-60	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
61 i więcej	1	1	2	7,7%	7,7%	7,7%
łącznie	13	13	26	100,0%	100,0%	100,0%

*z uwzględnieniem 4 osób współpracujących w oparciu o umowę cywilno-prawną.

Różnorodność zespołu, w tym różnorodność wiekowa, z 16% udziałem osób z grupy 50+, jest najlepszym dowodem na zdrową kulturę pracowniczą w firmie. W zespole pojawiają się też osoby bardzo młode, dla których praca w Autostradzie Eksploatacji stanowi początek ścieżki zawodowej, na

trudnym dziś rynku pracy. Warto wspomnieć o uczniach, dla których praktyki w spółce stanowią pierwszy krok do podjęcia pracy na etacie.

Blisko co czwarty mężczyzna (23%), który pracuje w AESA, należy do grupy wiekowej 50+. Pracownicy najstarsi to na ogół pracownicy z ogromnym doświadczeniem i długoletnim stażem pracy w firmie. Niektórzy spośród nich, za obopólną zgodą, pozostają w Autostradzie Eksploatacji, pomimo tego, że osiągnęli już wiek emerytalny.

Co do zasady pracownicy Autostrady Eksploatacji zatrudnieni są na umowę o pracę na czas nieokreślony. Praktyką jest przyjmowanie pracowników najpierw na umowę próbną, a następnie na umowę roczną, która w dalszej kolejności przechodzi w umowę na czas nieokreślony. Stabilność finansowa spółki, a tym samym stabilność miejsc pracy, jest jednym z głównych atutów wymienianych spontanicznie przez pracowników. Warto również zaznaczyć, że spółka, zatrudniając 542 na umowę o pracę, zatrudniała w roku 2015 na umowy cywilno-prawne jedynie 4 osoby.

Struktura zatrudnienia wg typu umowy o pracę kształtowała się następująco:

	kobiety	mężczyźni	łącznie	kobiety	mężczyźni	łącznie
Wg typu umowy o pracę						
Umowa o pracę na czas nieokreślony	247	258	505	91,5%	94,9%	93,2%
Umowa o pracę na czas określony	19	14	33	7,0%	5,1%	6,1%
Umowa o pracę na okres próbny	4	0	4	1,5%	0,0%	0,7%
łącznie	270	272	542	100,0%	100,0%	100,0%
<i>Umowa cywilno-prawna</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>0,0%</i>	<i>1,5%</i>	<i>0,7%</i>

[G4-LA1] O tym, że pracownicy od wielu lat cenią sobie pracę w Autostradzie Eksploatacji najlepiej świadczy niezbyt duża rotacja. Jest ona niezmiernie ważna dla samej firmy. Dzięki niej spółka chroni się przed odpływem cennych kompetencji, a zespół zachowuje wysoką efektywność.

	2014	2015
Rotacja pracowników (z inicjatywy pracowników)	1,32	2,78
Rotacja pracowników (ogółem)	2,63	5,01

Inwestowanie w rozwój i dodatkowe świadczenia na rzecz pracowników

[G4-LA2, G4-EC3] Wszyscy nowi pracownicy mają zapewniony cykl szkoleń początkowych: od pomagających poznać firmę, poprzez szkolenia z obowiązujących na konkretnych stanowiskach procedur i szkolenia BHP. Te ostatnie tematyką znacznie wykraczają poza obowiązkowy zakres i mają na celu przekazanie bardzo praktycznej wiedzy np. z zasad bezpiecznego poruszania się po

autostradzie. Dodatkowo, nowi pracownicy przechodzą szereg specjalistycznych szkoleń z zakresu m.in. budowania kompetencji interpersonalnych.

Autostrada Eksploatacja kładzie od lat duży nacisk na działania rozwojowe. Typowe szkolenia to kursy kasjera walutowego, kursy spawania, operatorów koparko-ładowarki, kursy prawa jazdy kat. E, szkolenia z obsługi klienta, negocjacji, radzenia sobie w sytuacjach stresowych. Poza szkoleniami zleconymi przez pracodawcę, Autostrada Eksploatacja zachęca pracowników do nauki języków obcych, finansując koszty tych kursów. Dzięki zdobytym kwalifikacjom atrakcyjność pracowników firmy na rynku pracy z roku na rok staje się coraz większa. Podejście takie zakłada długoterminowe wiązanie się z pracownikami. Dlatego też spółka nie tylko zatrudnia pracowników w oparciu o bezterminowe umowy o pracę, stara się też oferować różnorodne pozapłacowe korzyści, które nie są uzależnione od stażu pracy w firmie. Co więcej, nie są one wymagane zapisami prawa, ale są wyrazem nastawienia firmy do pracowników. W przeprowadzonym w 2015 roku, badaniu satysfakcji pracowników, aż 83,3% zatrudnionych deklарowało, że oferowany pakiet socjalny jest bardziej atrakcyjny od pakietów oferowanych przez inne przedsiębiorstwa.

Są to między innymi:

- od wielu lat wszyscy pracownicy Autostrady Eksploatacji są objęci opieką medyczną (co jest szczególnie ważne na terenach wiejskich, gdzie dostępność do nowoczesnej opieki medycznej nie zawsze jest dostateczna),
- w 2009 r. pakiet medyczny rozszerzono, a w 2010 roku nowa umowa z firmą świadczącą usługi medyczne umożliwiła pracownikom opcjonalne wykupienie pakietów medycznych dla ich rodzin,
- na początku 2009 roku uruchomiony został Pracowniczy Program Emerytalny obejmujący wszystkich chętnych pracowników, w którym pracodawca finansował składkę emerytalną w wysokości 5% wynagrodzenia, która w 2011 r. została podwyższona do 7%,
- pracownicy mogą korzystać z karty sportowej MultiSport, umożliwiającej korzystanie z bardzo wielu obiektów sportowych,
- samotni rodzice otrzymują dofinansowanie do opłat za żłobki i przedszkola,
- osoby, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, mogą liczyć na finansową pomoc pracodawcy,
- firma dofinansowuje letni i zimowy wypoczynek dla dzieci pracowników oraz dla samych zatrudnionych w spółce.

Od wielu już lat działania finansowane z tzw. funduszu socjalnego również realizowane są na poziomie wykraczającym ponad wymogi prawa. Wynika to z woli akcjonariuszy, którzy corocznie tworzą dodatkowe odpisy na fundusz, w przybliżeniu podwajając jego wysokość.

Wynagrodzenia

[G4-EC5] Corocznie do lokalnych społeczności transferowanych jest w postaci samych tylko wynagrodzeń blisko 31,5 mln zł. Dodatkowo dochodzą do tego świadczenia związane z ubezpieczaniem społecznym, zdrowotnym i emerytalnym, Pracowniczym Programem Emerytalnym, opieką medyczną czy dodatkowymi ubezpieczeniami.

	2011 r.	2012 r.	2013 r.	2014	2015
Przeciętne wynagrodzenie w kraju (grudzień)	4015 ⁷	4108 ⁸	4217 ⁹	4 378 ¹⁰	4514 ¹¹
Przeciętne wynagrodzenie w woj. wielkopolskim (grudzień)	3526 ¹²	3 591 ¹³	3 676 ¹⁴	3 795 ¹⁵	3907 ¹⁶
Przeciętne wynagrodzenie w woj. lubuskim (grudzień)	n/d	3 357 ¹⁷	3 496 ¹⁸	3 689 ¹⁹	3871 ²⁰
Przeciętne wynagrodzenie w Autostradzie Eksploatacji (grudzień)	3 754	3 888	4 167	4 414	4 743

W 2015 roku dynamika wzrostu płac w spółce, kolejny rok z rzędu, była wyższa od dynamiki odnotowywanej w kraju i regionie (woj. lubuskie, woj. wielkopolskie). Płace w Autostradzie Eksploatacji wzrosły przeciętnie o 7,5% (rok wcześniej o 5,9%) w porównaniu do 3,0% (woj. wielkopolskie), 4,9% (woj. lubuskie) oraz 3,1% (Polska).

Wynagrodzenia w spółce kształtują się na poziomie wyższym od średniej krajowej (105,1%). Na tle płac w regionie, są już zauważalnie wyższe - średnia płaca w Autostradzie Eksploatacji była bowiem w grudniu 2015 r. wyższa od średniej w województwie wielkopolskim i lubuskim o ponad 20%. Znaczna część działalności operacyjnej Autostrady Eksploatacji prowadzona jest na terenach uboższych – wiejskich, gdzie bezrobocie jest nie tylko z reguły wyższe, a oferowane płace są mniej atrakcyjne.

Biorąc pod uwagę stabilność zatrudnienia, atrakcyjne na tle regionu wynagrodzenie i dodatkowe świadczenia socjalne, praca w firmie cieszy się zainteresowaniem. Choć Autostrada Eksploatacja jest postrzegana przez otoczenie jako pracodawca gwarantujący dobre i stabilne warunki zatrudnienia, rynek pracy zaczyna się zmieniać. Zwłaszcza na zachodnim odcinku autostrady coraz trudniej znaleźć jest wysokokwalifikowanych kierowców ze względu na konkurencję branży transportowej.

W badaniu satysfakcji pracowników realizowanym w 2015 roku, około 50% wskazywało, że poleciliby pracę w Autostradzie Eksploatacji znajomemu. Niemniej wyniki wśród męskiej części załogi, były niższe i tym gorsze, im bliżej niemieckiej granicy.

⁷ Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 18 stycznia 2012 r. w sprawie przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw w 2011 r.

⁸ Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 22 stycznia 2013 r. w sprawie przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw w 2012 r.

⁹ Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 20 stycznia 2014 r. w sprawie przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw w 2013 r.

¹⁰ Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 20 stycznia 2015 r. w sprawie przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w grudniu 2014 r.

¹¹ Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w grudniu 2015 r.

¹² Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego z dn. 27 stycznia 2012

¹³ Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego z dn. 29 stycznia 2013

¹⁴ Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego z dn. 30 stycznia 2014

¹⁵ Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego - grudzień 2014 z dn. 29.01.2015

¹⁶ Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego – grudzień 2015 z dn. 28 stycznia 2016

¹⁷ Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa lubuskiego w grudniu 2012 r. z dn. 29.01.2013

¹⁸ Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa lubuskiego w grudniu 2013 r. z dn. 30.01.2014

¹⁹ Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa lubuskiego w grudniu 2014 r. z dn. 30.01.2015

²⁰ Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa lubuskiego w grudniu 2015 r. z dn. 29.01.2016

Od niedawna pracownicy, którzy w danym miesiącu wykazali się zerową absencją, otrzymują dodatek do wynagrodzenia. W 2015 r. obok podwyżki, dwukrotnie wypłacono premie. Obok standardowego wynagrodzenia, pracownicy otrzymują też inne dodatki, których wysokość jest bardziej korzystna niż ta określona bezpośrednio w Kodeksie Pracy. To wychodzące ponad wymogi zapisów prawa rozwiązanie zostało przyjęte przez zarząd i było odpowiedzią na oczekiwania zgłaszane podczas okresowych spotkań menedżerów z zespołami poszczególnych obwodów. Przykładowo, za pracę w godzinach nocnych pracownicy otrzymują 20% stawki osobistej, a nie stawki minimalnej, jak określają to przepisy. Analogicznie, 20% wynagrodzenia za dyżury domowe również liczone jest od stawki osobistej, podczas gdy Kodeks Pracy nie przewiduje żadnego wynagrodzenia za dyżury domowe. Oczywiście, w przypadku wezwania dyżurującego pracownika do pracy (np. awaria systemu lub urządzenia Stałego Wyposażenia Eksploatacyjnego, czy intensywne opady śniegu), otrzymuje on stawkę jak za nadgodziny. Pracownicy otrzymują także ryczałt, mający zrefundować koszt dodatkowego dojazdu do pracy, co jest dobrowolnym zobowiązaniem firmy. Niektórzy możliwość uzyskania dodatkowych dochodów postrzegają jako dużą zaletę pracy w firmie.

Etyka i przeciwdziałanie mobbingowi

[G4-56] Obowiązujący w spółce kodeks etyki, pełni również rolę polityki antydyskryminacyjnej, antykorupcyjnej i przeciwdziałającej ewentualnym zachowaniom antyrynkowym. Kodeks wspiera pracowników w sytuacjach, które mogą stanowić dla nich dylematy etyczne. Zawiera procedury zgłaszania przypadków różnego rodzaju naruszeń i nieprawidłowości, nieprzestrzegania zobowiązań wynikających z przepisów prawa, zagrożenia dla bezpieczeństwa i higieny pracy, zdrowia klientów i osób postronnych, czy bezpieczeństwa środowiska naturalnego. Daje on szansę wszystkim pracownikom, niezależnie od zajmowanego stanowiska, możliwość zgłaszania problemów menedżerom wysokiego szczebla, tym samym zapewniając ochronę przed ewentualnymi represjami ze strony przełożonych. Zasady kodeksu etyki obejmują wszystkich pracowników spółki w sposób równy, niezależnie od zajmowanego stanowiska, czy stażu pracy. W ostatnim roku nie odnotowano zgłoszeń o nieprawidłowościach.

W grudniu 2015 r do zbioru polityk obowiązujących w Autostradzie Eksploatacja dołączyła Polityka antymobbingowa. Pomaga ona pracownikom przeciwdziałać występowaniu wszelkich zachowań, które nosiłyby znamiona mobbingu i czyni ich identyfikowanie i eliminowanie skuteczniejszym. Ma ona na celu dodatkowe zabezpieczenie pracowników przed wszelkimi przejawami przemocy psychicznej, jaką właśnie jest mobbing. Chodzi o wszelkie zachowania polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu, wywołujące u pracownika zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników. Co ważne nie pracodawca będzie decydował o tym czy do mobbingu faktycznie doszło, czy nie, ale komisja antymobbingowa. W jej skład wchodzi, poza dwoma przedstawicielami pracodawcy (Dyrektorem Personalno-Administracyjnym oraz wybranym menedżerem), trzech przedstawicieli pracowników i to wybrani przez załogę w głosowaniu. Taki skład komisji, oznacza, że to właśnie pracownicy mają w niej bezwzględny przewagę. Prawo odwołania się do komisji przysługuje każdemu pracownikowi.

Bezpieczeństwo w pracy

[G4-LA6] Od wielu lat kwestie bezpieczeństwa i higieny pracy w Autostradzie Eksploatacji traktowane są priorytetowo. Praca bezpośrednio na autostradzie, na której odbywa się ruch pojazdów, należy do niebezpiecznych. Nieprzestrzeganie procedur i nieodpowiednie zachowanie, może stanowić realne zagrożenia dla życia i zdrowia. Ryzyka nigdy całkowicie nie da się w pełni wyeliminować, ale z pewnością można je skutecznie ograniczyć. Dlatego też firma od lat bardzo poważnie podchodzi do kwestii BHP. Nie jest to tylko ocena zarządu spółki, ale właśnie pracowników. W przywoływanych już wcześniej wynikach badań satysfakcji, zespół bardzo pozytywnie postrzega kompleksowe działanie firmy w obszarze BHP, tj. kwestie związane z dbałością o bezpieczeństwo i higienę pracy uzyskały jedne z najwyższych ocen. 91,5% (2015) czuje się komfortowo i bezpiecznie (BHP) kiedy wykonują obowiązki służbowe. Z tym, że w firmie kładzie się duży nacisk na standardy BHP zgadza się aż 97,9% (2015) zatrudnionych. Równocześnie o tym, że rozwiązania techniczne oraz opracowane procedury pracy zapewniają bezpieczeństwo pracowników, przekonanych było 95,2%.

Celem racjonalnej polityki BHP nie powinno być wyłącznie wywiązanie się z wymagań prawnych. Choć oczywiście jest ono bezwzględnie konieczne i bezsprzecznie sprawia, że miejsce pracy staje się bezpieczniejszym, nie może stanowić celu samego w sobie. Rolą odpowiedzialnej firmy jest podjęcie działań, które przyczynią się do skutecznego zmniejszenia wypadkowości, nawet jeśli są to działania wykraczające ponad prawne wymogi. Trzeba pamiętać, że ani opracowane dla wszystkich stanowisk oceny ryzyka, czy nawet najlepsze środki ochrony fizycznej uchronią przed wypadkiem, tylko i wyłącznie wtedy, kiedy będą właściwie wykorzystywane. Jak pokazują analizy prowadzone w firmie i dotychczasowe doświadczenia – problem bezpieczeństwa nie leży w samych zabezpieczeniach, ale najczęściej w rutynie i ignorowaniu zasad bezpieczeństwa. Przechodzone okresowo, obligatoryjne szkolenia BHP, nie zawsze okazują się wystarczające.

W 2015 r., przy wsparciu funduszu prewencyjnego PZU, zrealizowano szkolenia z bezpiecznej jazdy oraz przeprowadzono kolejne szkolenia z pierwszej pomocy. Zakupiono również nowe kamizelki odbłaskowe. W latach wcześniejszych spółka opracowała i wydała specjalne broszury, których zadaniem jest przypominanie wszystkim pracownikom o podstawowych zasadach bezpieczeństwa w pracy i pomoc w ich przestrzeganiu. Każdy pracownik, włączając także te osoby, które dopiero rozpoczynają pracę w Autostradzie Eksploatacji, otrzymuje, oprócz podstawowych informacji o firmie i zakresie obowiązków, również w/w broszurę. Jej zawartość różni się w zależności od działu. Znajomość opisanych w niej procedur jest elementem corocznej oceny pracowników.

Rzadko, zapewne zbyt rzadko, mówi się choćby w mediach o jeszcze jednym aspekcie związanym z bezpieczeństwem pracowników, pracujących bezpośrednio na drodze. Jak już wspomniano nieprzestrzeganie procedur nieodpowiedzialne zachowanie, bezpośrednio przekłada się na zagrożenie życia i zdrowia pracowników. Niemniej na drodze, na której odbywa się ruch, przestrzeganie procedur i zachowanie szczególnej ostrożności obowiązuje nie tylko pracowników utrzymania, ale też kierowców. Niestety bywa z tym różnie, a pracownicy utrzymania i placów poboru opłat mogliby przytoczyć niejedną przykłąd nieodpowiedzialności, brawury, czy zwykłej głupoty kierowców. Można jedynie nagłaśniać problem, uwrażliwiać i prosić o zdjęcie nogi z gazu, i dostosowanie prędkości do ograniczeń wprowadzanych w miejscach, w których prowadzone są prace lub pobierane opłaty za przejazd. Miejsca te są zawsze bardzo wyraźnie oznakowane, a wprowadzone ograniczenia mają właśnie zapewnić wszystkim znajdującym się na drodze bezpieczeństwo. Sprawić, że pracownicy cali i zdrowi wrócą do domu, do swoich rodzin.

Każdy, nawet najdrobniejszy wypadek, należy uznać za sytuację niepożądaną i dołożyć wszelkich starań, żeby dokładnie przeanalizować jej przyczyny, w celu uniknięcia analogicznego zdarzenia w przyszłości. Od początku działalności operacyjnej Autostrady Eksploatacji, czyli od grudnia 2002 roku, w firmie doszło do kilkudziesięciu wypadków przy pracy. Rok 2015 przyniósł mniej zdarzeń wypadkowych, co spowodował spadek wskaźnika częstości wypadków. Niestety, jeden z wypadków (upadek z solarki) okazał się mieć dość poważne konsekwencje zdrowotne, co skutkowało długotrwałą niezdolnością do pracy i w efekcie wzrostem wskaźnika ciężkości wypadków.

	2013	2014	2015
Wskaźnik częstości wypadków	34,09	18,69	14,76
Wskaźnik ciężkości wypadków	13,66	14,08	60,37
Liczba wypadków przy pracy	18	10	8
Liczba śmiertelnych wypadków przy pracy	0	0	0
Liczba stwierdzonych chorób zawodowych	0	0	0

Dialog z pracownikami

W 2015 roku nie zaszły żadne istotne zmiany w zakresie i charakterze dialogu prowadzonego z pracownikami. Jak co roku na zamknięcie sezonu zimowego, a następnie letniego, miały miejsce spotkania kierownictwa firmy z pracownikami poszczególnych obwodów i placów poboru opłat. Są one szansą na wymianę opinii, bezpośrednie zgłaszanie problemów i oczekiwań oraz rozstrzygnięcie wątpliwości dotyczących miejsca i warunków pracy.

Na rok 2015 przypadły również, realizowane dotychczas w cyklu dwuletnim, badania satysfakcji pracowników. Ocenie podlegały m.in. relacje z przełożonymi i ich stosunek do pracowników, atmosfera i relacje koleżeńskie w pracy, wyposażenie stanowisk, szkolenia, bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP) czy wreszcie poziom wynagrodzeń i pakiet socjalny.

Poprzednie podobne badania przeprowadzono odpowiednio w 2011 oraz 2013 roku. O ile pomiędzy rokiem 2011 a 2013 odnotowano bardzo wyraźne umocnienie się większości wskaźników, o tyle pomiędzy rokiem 2013 a 2015 w przypadku wielu ocen odnotowano spadki. Ma to jednak logiczne wytłumaczenie. W 2013 roku wzrost ocen i związane z nimi doskonałe wyniki były efektem wysokich ocen nowo przyjętych pracowników drugiego segmentu. W zdecydowanie mniejszym stopniu ich wzrost można było tłumaczyć umocnieniem się ocen pracowników pracujących na pierwszym segmencie, czyli najczęściej o dłuższym stażu. Niemniej najczęściej oczekiwania i wyobrażenia związane z nowym miejscem pracy ulegają z czasem weryfikacji, a entuzjazm opada, a w konsekwencji oceny podlegają rewizji. Wysokie oceny z drugiego segmentu zostały skorygowane. W większości przypadków zrównały się z ocenami pracowników z pierwszego segmentu. Tym samym w pewnym sensie sztuczny wynik z 2013 roku został urealniony. Choć w efekcie skutkuje to obniżeniem ocen ogólnych, te ostatnie należy raczej rozpatrywać w kategoriach urealniania niż spadku. Z drugiej strony nie można nie zauważyć, że dla istotnej części pytań wyniki z pierwszego segmentu, który wydaje się być bardziej miarodajny, najczęściej nieznacznie, ale konsekwentnie umacniały się.

W przypadku wielu pytań o relacje z przełożonymi odnotowano wzrosty, które są szczególnie widoczne, kiedy spojrzysz się właśnie na wyniki pierwszego segmentu. Z kolei obniżyła się ocena szans na rozwój i awans w firmie (72,7→66,8 proc.). Podobne osłabienie rezultatów widać też w przypadku innych pytań dotyczących szkoleń i rozwoju. W przypadku pytania o szanse rozwojowe odnotowany spadek jest efektem znaczącej korekty pierwotnych wyobrażeń pracowników drugiego segmentu (93,5→65,7 proc.) przy jednoczesnym nieznacznym umocnieniu się ocen wśród pracowników pierwszego segmentu (65,0→67,3 proc.). Warto zauważyć, że oceny pracowników obu segmentów praktycznie zrównały się, co może świadczyć o stabilizacji i urealnieniu nastrojów. Jak wspomniano, zjawisko takie jest bardzo charakterystyczne dla całego badania. Stabilnie i bardzo wysoko oceniane są przez pracowników z kolei ich kompetencje w kontekście przydzielanych zadań – czują się dobrze przygotowani do pracy (94,9→94,2 proc.). Tym samym mimo krytycznej oceny systemu szkoleń przez część załogi nie przekłada się ona na percepcję samego przygotowania do pełnionych obowiązków i pracy. Cieszy wysoko oceniana przyjazna atmosfera między pracownikami (81,3→84,3 proc.), która umacnia się mimo charakterystycznej dla całego badania korekty ocen. Nieznacznie słabiej, ale wciąż niezmiernie wysoko (96,5→93,0 proc.), oceniane jest wyposażenie stanowisk. Szczególnie wysoko oceniany jest nacisk firmy na standardy BHP (97,2→97,9 proc.), podobnie jak stosowane rozwiązania techniczne oraz procedury pracy zapewniające bezpieczeństwo pracowników (95,5→95,2 proc.) oraz poczucie własnego bezpieczeństwa (89,2→91,5 proc.).

Praktyki i staże

Od kilku lat Autostrada Eksploatacja oferuje uczniom możliwość odbywania praktyk i staży. Również w ostatnim roku uczniowie z Zespołu Szkół Geodezyjno-Drogowych im. Rudolfa Modrzejewskiego, z którą Autostradą Eksploatacją zawarła umowę o współpracy, odbywali staże w warsztatach spółki. Pomagali w naprawach i serwisowaniu pojazdów technicznych. Praktyka taka stanowi cenne uzupełnienie wiedzy zdobywanej w szkole i pozwala zdobyć rzadkie umiejętności.

DLaczego warto korzystać z autostrady?

Autostrada Eksploatacja jest liderem wśród nielicznych operatorów drogowych, zajmujących się w Polsce eksploatacją autostrad. Na tle konkurentów wyróżnia się zdecydowanie wieloletnim doświadczeniem. Niekwestionowane kompetencje sprawiają, że pracownicy spółki często wypowiadają się jako eksperci. Chodzi zarówno o wypowiedzi na tematy związane z autostradami w mediach, jak również o zwykłą, nieformalną koleżeńską pomoc, o którą zwracają się koledzy z konkurencyjnych firm. Tym co wyróżnia spółkę na tle konkurentów jest możliwość czerpania z wiedzy zagranicznych firm, od dziesięcioleci zajmujących się eksploatacją autostrad. Autostrada Eksploatacja od lat jest członkiem stowarzyszenia Club Exploatacja, organizacji zrzeszającej operatorów autostrad, w których udziały ma Egis Road Operations. Dzięki aktywnemu współdziałaniu i dzieleniu się doświadczeniami z innymi zrzeszonymi w organizacji operatorami autostrad, spółka ma szansę budować unikalne w skali Polski kompetencje. Warto jednak zaznaczyć, że od kilku lat to nie tylko Autostrada Eksploatacja uczy się od innych, ale coraz częściej jest tą firmą, z której wiedzy i doświadczeń czerpią inni operatorzy.

[G4-PR1] Najlepsze rozwiązania są z reguły efektem partnerskiej współpracy. Przykładem szczególnie owocnej kooperacji pomiędzy Autostradą Eksploatacją, Koncesjonariuszem a służbami ratowniczymi (m.in. Policja, Straż Pożarna) jest wypracowanie Planu Działań Ratowniczych. Niewielu kierowców zdaje sobie sprawę z tego jak szczegółowe są te ustalenia. Niemniej kiedy dojdzie do poważnego wypadku, nie tylko podzielone są role poszczególnych służb, ale nawet pozycje i kolejność w jakiej pojazdy poszczególnych z nich zatrzymują się od miejsca zdarzenia. Tam nie ma miejsca na przypadkowość – droga do drzwi karetki pogotowia musi być możliwie najkrótsza, dlatego ta zatrzymuje się przed pojazdem. Swoje miejsce ma policja oraz strażacy, a także pracownicy utrzymania, którzy muszą je zabezpieczyć. Również śmigłowce Lotniczego Pogotowia Ratunkowego wiedzą gdzie, w zależności od miejsca zdarzenia, mogą bezpiecznie lądować by przejąć poszkodowanych. Aby w sytuacji awaryjnej procedury zadziałały bez zarzutu, na koncesyjnym odcinku, cyklicznie, odbywają się wspólne ćwiczenia na autostradzie. Współpraca ze służbami ratowniczymi rozpoczęła się jeszcze przed otwarciem wspomnianego segmentu autostrady. Przedstawiciele służb ratowniczych działających w sąsiedztwie nowego odcinka, wspólnie z pracownikami Autostrady Eksploatacji, zapoznawali się trasą, z urządzeniami technicznymi, systemem bram, umożliwiającym dojazd w najkrótszym możliwym czasie do miejsca ewentualnego zdarzenia. Wypracowane rozwiązania pozwalają reagować szybko, a jasne procedury, wzajemny dialog, zrozumienie ról oraz po prostu dobre relacje, pozwalają efektywnie współpracować, zwłaszcza w sytuacjach krytycznych, kiedy każda minuta ma znaczenie.

We wrześniu 2015 roku odbyły się szóste już ćwiczenia służb ratowniczych, które biorą udział w obsłudze zdarzeń na A2. Po raz drugi odbywały się one na gorzowskim odcinku autostrady. Organizatorami ćwiczeń były Autostrada Eksploatacja, Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej w Gorzowie Wielkopolskim i Autostrada Wielkopolska. Zgodnie ze scenariuszem na trasie doszło do wypadku z udziałem 4 samochodów osobowych, autobusu i samochodu ciężarowego. W jego efekcie poszkodowanych zostało kilkadziesiąt osób. W ćwiczeniach na autostradzie udział brały jednostki straży pożarnej woj. lubuskiego oraz niemieckie z Frankfurtu nad Odrą, Lubuski Urząd Wojewódzki, Wydział Ruchu Drogowego Policji w Gorzowie, Państwowe Ratownictwo Medyczne,

gorzowski PCK, Inspekcja Transportu Drogowego oraz służby utrzymania autostrady. W trakcie ćwiczeń sprawdzona została nie tylko organizacja działań ratowniczych na A2, ale również umiejętność korzystania z infrastruktury autostradowej, w tym z bram i przejazdów awaryjnych. Sprawdzone zostały też procedury alarmowania i przepływu informacji podczas zdarzeń i funkcjonowanie numeru alarmowego 112 oraz, co było nowością, koordynacji działań ze służbami z Niemiec.

Codzienny ład i porządek na trasie przejazdu

[G4-PR1] Kluczową częścią prac utrzymaniowych jest standardowy i rutynowy monitoring. Niemniej tego typu działania, w pewnym sensie prewencyjne, najskuteczniej przyczyniają się do ograniczenia ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa podróżnych. Pracownicy działu eksploatacji regularnie, w dzień i w nocy, patrolują autostradę, reagując na zauważone nieprawidłowości (np. usuwając niebezpieczne przedmioty, które mogłyby stanowić zagrożenie dla użytkowników, czy zabezpieczając uszkodzenia ogrodzeń). Patrole autostradowe są w każdym miejscu autostrady co 2 godziny w ciągu dnia i co 4 godziny w nocy przejeżdżając rocznie około 2 mln kilometrów. Weryfikują też zgłoszenia wpływające do Centrum Zarządzania Autostradą (np. zgłoszenia użytkowników na numer alarmowy). Te same służby czuwają także nad stanem technicznym infrastruktury i szeroko pojętym porządkiem na parkingach. Kwestie bezpieczeństwa koordynowane są przez specjalistę do spraw bezpieczeństwa.

Mimo że opisana powyżej praca jest pracą powtarzalną, która wiąże się ze ścisłym przestrzeganiem procedur, to jednak kluczową rolę w utrzymaniu autostrady odgrywa wieloletnie doświadczenie oznaczające wyższą skuteczność prowadzonych działań. Pracownicy o dłuższym stażu pracy dostrzegają elementy, które z pewnością nigdy nie zwróciłyby uwagi osób postronnych. Co więcej, w kontrolowany sposób potrafią bardzo szybko i sprawnie reagować na zauważone nieprawidłowości. Doświadczenie pracowników pozwala także udoskonalać obowiązujące procedury. Dzięki sprawnie przeprowadzonym akcjom, udaje się uratować większość zwierząt, które mimo systemu ogrodzeń, wtargnęły na autostradę. Takie incydenty stanowią zagrożenie dla życia i zdrowia zarówno uczestników ruchu, jak i spłoszonych zwierząt. Dzięki szybkiej akcji, zagubione zwierzę trafia z powrotem do lasu, a kierowcy nawet nie są świadomi, że jeszcze kilkanaście minut wcześniej w mijanym przez nich miejscu istniała sytuacja alarmowa.

Od 2010 roku na wszystkich wozach patrolowych umieszczone zostały numery alarmowe do Centrum Zarządzania Autostradą. Pracownicy Centrum współpracują i pozostają w kontakcie z Centrum Powiadamiania Ratunkowego (CPR), obsługującym ogólnopolski numer alarmowy 112, co sprawia, że informacje o zdarzeniach drogowych trafiają do niego znacznie szybciej. Główną bolączką wydaje się tu być swoista obojętność i brak świadomości, że informacja o nawet niewielkim przedmiocie, który spadł z jadącego pojazdu, może przyczynić się nawet do uratowania czyjegoś życia. Pracownicy eksploatacji reagują na każdy tego typu sygnał: odpowiednio oznakowany pojazd pojawi się w określonym miejscu w ciągu kilkunastu minut, ale nie później niż w ciągu 30 minut i usunie zagrożenie. Bez informacji od kierowców obiekt taki będzie mógł zostać zidentyfikowany dopiero przez regularny patrol.

ładu i porządku na autostradzie pilnują również funkcjonariusze policji. Policja interweniuje nie tylko w przypadku zauważania nieprawidłowości, ale także w momencie zgłaszania nieprawidłowości przez pracowników Autostrady Eksploatacji zatrudnionych tak w Obwodach Utrzymania Autostrady jak i na Placach Poboru Opłat (np. o nietrzeźwych kierowcach). W sytuacji kiedy kasjer na Placach Poboru Opłat ma choćby cień podejrzenia, iż obsługiwany przez niego kierowca może znajdować się pod wpływem alkoholu, od razu, każdorazowo, powiadamiana jest policja. Na trasie A2 rocznie policja zatrzymuje około stu nietrzeźwych kierowców, w dużym stopniu dzięki czujności kasjerów Autostrady Eksploatacji.

Od początku lipca 2015 r. kierowcy podróżujący koncesyjnym odcinkiem A2 Świecko- Konin są na bieżąco informowani o utrudnieniach na drodze dzięki tablicom zmiennej treści wyświetlanym w aplikacji mobilnej Yanosik. Osoby korzystające z Yanosika, zbliżając się np. zatoru, czy miejsca gdzie doszło do wypadku otrzymują powiadomienie o typie i miejscu utrudnienia. Informacja pojawia się na ekranie 2 km przed dwoma ostatnimi zjazdami z autostrady, tak by kierowca mógł podjąć decyzję, czy zjechać z autostrady na najbliższym, czy na kolejnym węźle.

W czerwcu 2015 r. w Poznaniu zainaugurowany został projekt „Bezpieczne drogi Poznania”, którego głównym partnerem jest Autostrada Eksploatacja. Inicjatorem projektu „Bezpieczne drogi Poznania” jest Skoda Auto Szkoła, od ponad 11 lat działająca na rzecz poprawy bezpieczeństwa na polskich drogach. Głównym celem programu jest poprawa bezpieczeństwa ruchu drogowego, rozwinięcie zdolności komunikacyjnych miasta i promocja alternatywnych środków komunikacji. Projekt prowadzony jest pod patronatem Prezydenta Miasta Poznania ze wsparciem Policji i Inspekcji Transportu Drogowego.

Trudne warunki atmosferyczne

[G4-PR1, G4-EN1] Dla bezpieczeństwa kierowców niezmiernie istotne jest zagwarantowanie skutecznych i efektywnych procedur, choćby w przypadku spodziewanych opadów śniegu. Centrum Zarządzania Autostradą dysponuje dedykowanymi prognozami pogody, co pozwala zawczasu przewidzieć zbliżające się opady i przygotować na ich nadejście.

Obwody Utrzymania Autostrad wyposażone są w nowoczesny sprzęt, który pozwala na utrzymanie przejezdności trasy, nawet w bardzo trudnych warunkach atmosferycznych. Przykładowo, w sezonie zimowym utrzymaniem autostrady zajmują się solarki wyposażone w nowoczesne dozowniki, które dostosowują ilość soli do bieżących warunków atmosferycznych. Dzięki współpracy z renomowanymi i sprawdzonymi dostawcami, wykorzystuje się surowiec (sól drogową) o optymalnych parametrach.

Co więcej, stosowana sól jest wcześniej nawilżana solanką, dzięki czemu, proces topnienia śniegu zaczyna się szybciej, a sama sól przykleja się do powierzchni i nie jest np. zdmuchiwana przez wiatr. Rozwiązanie to z jednej strony poprawia bezpieczeństwo drogowe, z drugiej dba o środowisko poprzez ograniczanie przedostawania się nadmiernych ilości soli do gleby i wód gruntowych. W przypadku wystąpienia szczególnie niskich temperatur, w miejsce chlorku sodu (soli drogowej), stosuje się chlorek wapnia wykazujący wówczas większą skuteczność. Z założenia, ze względów bezpieczeństwa na autostradzie, nigdy nie stosuje się piasku ani jego mieszanek z solą.

Sezon zimowy 2014/2015 był raczej krótki. Podobnie końcówka roku 2015 okazała się być raczej łagodna i bezśnieżna. W efekcie znacząco niższe było zużycie soli drogowej.

	j.m.	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Zużycie soli	tona	5 576,6	17 316,2	5 495,3	4 048,1
Zużycie soli na 1 km autostrady	ton/km	22,0	68,2	21,6	15,9

Wypadki

[G4-PR1] Autostrady zaliczane są do najbezpieczniejszej kategorii dróg. Mimo większych prędkości, bezkolizyjne skrzyżowania, dwa pasy ruchu, brak pieszych, odpowiednio zaprojektowane zakręty, zabezpieczenie drogi przed wtargnięciem na nią zwierzyzny, czy wreszcie dobry stan nawierzchni, sprawiają, że na drogach tego typu rzadziej dochodzi do wypadków. Potwierdzają to statystyki. Odnosząc liczbę zdarzeń drogowych do długości odcinka i porównując je z analogicznymi wielkościami obliczonymi ze statystyk dotyczących polskich ogółu dróg, zobaczymy, że prawdopodobieństwo wypadku na koncesyjnym odcinku autostrady A2 jest znacząco niższe. Opinię tę podzielają również kierowcy.

W badaniu przeprowadzonym na przy autostradowych parkingach w połowie 2015 roku **pozytywnie poziom bezpieczeństwa oceniło 93,9% ankietowanych kierowców** (w porównaniu do 96,1% w roku 2014). Jednocześnie na jego obniżenie, zdaniem respondentów, wpływ ma raczej zachowanie innych uczestników ruchu, a nie utrzymanie drogi. Niestety nie znajduje tu potwierdzenia hipoteza mówiąca o niewielkim doświadczeniu kierowców z jazdy autostradami i stopniowym nabieraniu swoistej „ogłady”, albowiem w 2013 r. negatywnie o zachowaniu innych kierowców wypowiadało się 23% podróżnych, podczas gdy w 2014 r. aż 25%, a w 2015 już blisko 40%.

Warto jednak też zauważyć, że uwzględnwszy ruch na trasie, rok 2015, okazał się być jednym z najbezpieczniejszych pod względem statystyk wypadków na całym ponad 250 kilometrowym odcinku autostrady (wypadki przypadające na 1 mld przejechanych kilometrów).

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
I segment (Nowy Tomyśl – Konin)						
Liczba wypadków	23	23	15	21	20	24
Liczba rannych	27	30	16	29	24	31
Liczba zabitych	7	3	4	8	7	2
Wypadki na 1 mld przejechanych km	21,21	21,63	14,10	17,22	15,34	17,54
Ranni na 1 mld przejechanych km	24,89	28,21	15,04	23,77	18,4	22,65
Zabici na 1 mld przejechanych km	6,45	2,82	3,76	6,56	5,37	1,46
II segment (Świecko - Nowy Tomyśl)						
Liczba wypadków	-	-	10	8	16	8
Liczba rannych	-	-	18	11	28	12
Liczba zabitych	-	-	1	1	4	4

Wypadki na 1 mld przejechanych km	-	-	21,51	15,47	26,02	13,58
Ranni na 1 mld przejechanych km	-	-	38,71	21,28	45,53	18:10
Zabici na 1 mld przejechanych km	-	-	2,15	1,93	6,5	6,3
Łącznie (Świecko – Konin)						
Liczba wypadków	23	23	25	29	36	32
Liczba rannych	27	30	34	40	52	43
Liczba zabitych	7	3	5	9	11	6
Wypadki na 1 mld przejechanych km	21,21	21,63	16,35	16,70	18,76	16,24
Ranni na 1 mld przejechanych km	24,89	28,21	22,23	23,03	27,1	21,17
Zabici na 1 mld przejechanych km	6,45	2,82	3,27	5,18	5,73	2,95

Sytuacje krytyczne

[G4-EN27, G4-EN30] Infrastruktura koncesyjnego odcinka autostrady A2 Konin – Świecko została zaprojektowana w sposób, który gwarantuje ograniczenie skutków groźnych wypadków, takich jak przykładowo rozszczelnienie się cysterny z ładunkiem niebezpiecznym. Rozwiązania takie obecne są zarówno na starszym odcinku Nowy Tomyśl – Konin, jak i na oddanym do użytku w 2011 roku odcinku prowadzącym od Świecka do Nowego Tomyśla. Miejsca Obsługi Podróżnych wyposażone są w system umożliwiający bezpieczny dla środowiska postój nieszczelnej cysterny. Również w przypadku awarii na trasie przejazdu, gdyby nie udało się dotrzeć do Miejsca Obsługi Podróżnych, system odwadniający autostrady jest zaprojektowany w sposób, który zapewnia środowisku bezpieczeństwo, a pracownicy Autostrady Eksploatacji przygotowani są do tego, by w krytycznej sytuacji pomóc służbom ratowniczym w zabezpieczeniu miejsca wypadku i ograniczeniu jego negatywnych skutków.

W roku 2015 nie odnotowano żadnych poważniejszych awarii, ani wypadków, które skutkowałyby poważnym skażeniami środowiska naturalnego.

Satysfakcja podróżnych

[G4-PR5] Na przełomie czerwca i lipca 2015 roku Autostrada Eksploatacja już po raz czwarty przeprowadziła badanie ankietowe kierowców (w trakcie płacenia przez nich za przejazd w Punktach Poboru Opłat), które miało na celu ocenę:

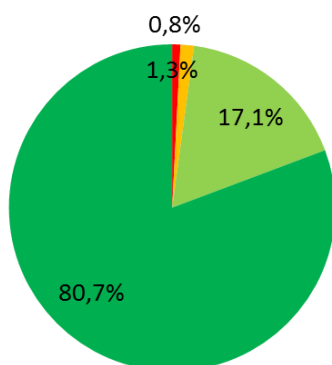
- ogólnego zadowolenia z podróży autostradą i skłonności do polecania jej innym kierowcom,
- zadowolenia z utrzymania trasy,
- obsługi w Punktach Poboru Opłat,
- utrzymania Miejsc Obsługi Podróżnych,
- poziomu opłat za przejazd.

Po raz kolejny przeprowadzono też równoległe, pogłębione badanie kierowców, które zrealizowane zostało na parkingach zlokalizowanych w Miejscach Obsługi Podróżnych. Dzięki niemu udało się jeszcze lepiej poznać opinie kierowców. Ankieterzy, mając więcej czasu, mogli zapytać podróżnych nie tylko o ogólną ocenę komfortu podróży autostradą, ale też o jakość nawierzchni, bezpieczeństwo, oznakowanie, zachowanie innych kierowców, dostępność stacji paliw, stan techniczny parkingów i toalet.

Oceniając rezultaty z 2015 roku, należałoby powiedzieć, że są bardzo zbliżone do tych z 2014 roku. Ze względu na fakt, że notowane wyniki są z reguły bardzo wysokie, samo ich utrzymanie należy uznać za sukces. Choć w przypadku odpowiedzi na niektóre pytania nastąpiły niewielkie spadki w stosunku do roku poprzedniego, to kluczowy, syntetyczny wskaźnik satysfakcji, tj. wskaźnik Net Promoters Score (NPS) po raz kolejny poprawił się. Od 2012 roku notuje on stabilny wzrost. W kolejnych latach przyjmował on wartość 60,8 (2012), 63,6 (2013), 65,1 (2014), a w tym roku aż 67,7 (2015).

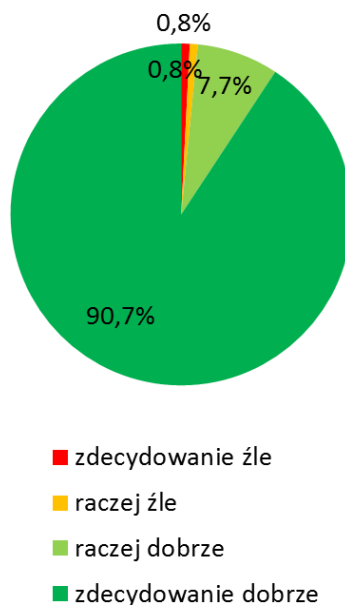
Patrząc na wyniki badania realizowanego w Punktach Poboru Opłat łatwo dostrzec, że niezmiennie najsilniejszymi stronami autostrady w ocenie kierowców są: obsługa w punktach poboru opłat, stan utrzymania trasy oraz utrzymanie Miejsc Obsługi Podróżnych. Odpowiednio pozytywnie, tj. dobrze lub bardzo dobrze obsługę w punktach poboru opłat ocenia 98% kierowców, utrzymanie trasy – 98%, a utrzymanie Miejsc Obsługi Podróżnych – 94%.

Pyt.: Jak ocenia Pan(i) stan utrzymania trasy?



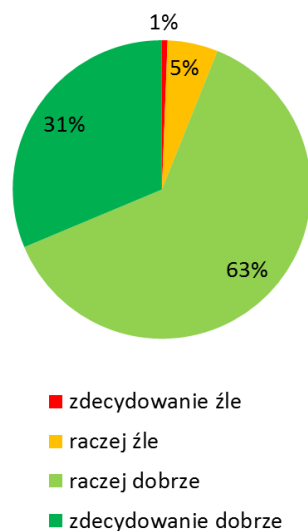
- zdecydowanie źle
- raczej źle
- raczej dobrze
- zdecydowanie dobrze

Pyt.: Jak ocenia Pan(i) sprawność obsługi w punkcie poboru opłat?



Niezmiernie ważne są również wysokie oceny płynności ruchu na trasie. W percepcji podróżnych jest ona odbierana pozytywnie przez 94% ankietowanych.

Pyt.: Jak ocenia Pan(i) płynność ruchu na trasie?



Jeżeli chodzi o infrastrukturę, która towarzyszy autostradzie, kierowcy coraz lepiej oceniają dostępność stacji paliw na A2. Aż 88% z nich ocenia ją pozytywnie. Nieco gorzej, w porównaniu do roku poprzedniego, odbierana jest dostępność parkingów i toalet, włączając w to ich stan techniczny i czystość.

Reklamacje

[G4-PR5] Obowiązujące w spółce procedury reklamacyjne, stanowiące element kompleksowego planu zarządzania jakością, gwarantują rzetelne i terminowe rozpatrzenie reklamacji klientów. 100% odpowiedzi udzielanych jest w terminie, nie przekraczającym 14 dni. Około 1/3 z nich uznano za zasadne.

	2013	2014	2015
Liczba reklamacji	139	87	104

Kiedy roczną liczbę reklamacji odniesiemy do liczby pojazdów, jaka każdego dnia przejeżdża autostradą (ponad 20 tys./dobę), zobaczymy jak jest ich niewiele.

Dlaczego autostrada jest bezpieczna dla środowiska?

[G4-2] Autostrada Eksploatacja SA, jako operator, zajmuje się bieżącym zarządzaniem i utrzymaniem autostrady A2 Świecko – Konin. Oznacza to m.in. dbałość o eliminowanie różnego rodzaju nieprawidłowości, mających wpływ na otoczenie przyrodnicze. Zadaniem firmy jest m.in. monitorowanie stanu technicznego infrastruktury i dbanie o jej należyty stan. To z kolei bezpośrednio przyczynia się do minimalizowania ryzyka i szeroko pojętego negatywnego wpływu na środowisko. Zadaniem pracowników jest też reagowanie na wszelkie zdarzenia, które stanowić mogą zagrożenie dla środowiska, w tym powiadamianie i pomoc w pracy służbom ratowniczym.

[G4-EN12, G4-EN30] Charakter oddziaływania autostrady na środowisko jest niezmienny od lat. Jako kluczowe kategorie wpływu zidentyfikowano:

- potencjalne zagrożenie dla gleby i wód gruntowych związane z wyciekami substancji ropopochodnych z pojazdów poruszających się autostradą i ich przenikanie do wód i gleby oraz potencjalne wydarzenia o charakterze katastroficznym (wypadek pojazdu przewożącego ładunek niebezpieczny),
- odpady powstające na autostradzie,
- defragmentacja ekosystemów poprzez poprzeciny szlaków migracyjnych zwierząt i ograniczenie zbiorowisk roślinnych,
- zużycie paliw, wody, środków do zwalczania śliskości i energii w wyniku eksploatacji (bilans masowy),
- hałas i spaliny emitowane przez poruszające się autostradą pojazdy.

Zwłaszcza odcinek Świecko – Nowy Tomyśl, w większości przebiega przez tereny leśne, w tym tereny o dużej wartości przyrodniczej co tym samym oznacza wzrost istotności zagrożeń związanych z bioróżnorodnością.

Jednocześnie warto nadmienić, że w związku z objęciem eksploatacją nowego odcinka A2 uległ zmianie zakres odpowiedzialności spółki Autostrada Eksploatacja. Działania związane z monitoringiem wybranych aspektów wpływu na środowisko (np. monitoring hałasu, powietrza, czystości wód) na odcinku Nowy Tomyśl – Konin wykonywane są przez Koncesjonariusza lub osoby przez niego zatrudnione, podczas gdy na nowym odcinku część tych zadań jest realizowana przez Autostradę Eksploatację.

Wycieki substancji i skażenia

[G4-EN27] Jak już wspomiano, infrastruktura koncesyjnego odcinka autostrady A2 Świecko - Konin przygotowana została tak, by zapobiegać skażeniom i ograniczać ich skutki środowiskowe. Zastosowane na autostradzie rozwiązanie daje możliwość zgromadzenia w specjalnie do tego przeznaczonych zbiornikach substancji wyciekających z uszkodzonego pojazdu. Systemy odwodnienia

pozwalają na odseparowanie substancji ropopochodnych, stanowiących zagrożenie dla wód powierzchniowych, poprzez uruchomienie zasuw zabezpieczających przed przedostaniem się substancji niebezpiecznych do środowiska wodnego jak i wyłapanie substancji ropopochodnych z wód spływających z autostrady poprzez zainstalowanie tzw. separatorów. Rolą Autostrady Eksploatacji jest powiadomienie służb ratunkowych w sytuacjach zagrożenia oraz podjęcie działań minimalizujących rozprzestrzenianie się substancji niebezpiecznych przed przybyciem służb ratowniczych.

[G4-EN24] W 2015 roku zostało odnotowane jedno zdarzenie drogowe w wyniku, którego doszło do skażenia gruntu.

Zarządzanie odpadami

[G4-EN23] W Obwodach Utrzymania Autostrady, Miejscach Obsługi Podróżnych oraz na Placach Poboru Opłat znajdują się pojemniki do selektywnej zbiórki odpadów (papier, szkło, metal, plastik). Analogicznie segregowane są odpady w biurach firmy. Łącznie zebrano następujące ilości surowców wtórnych:

surowce wtórne	2012	2013	2014	2015
Opakowania z tworzyw sztucznych [T]	4,7	3,1	5,0	1,6
Opakowania z papieru i tektury [T]	4,8	3,3	5,0	2,7
Opakowania z metalu [T]	1,4	1,1	0,4	0,1
Opakowania szklane [T]	8,6	7,0	9,0	1,1

Od wielu lat podstawowym problemem segregacji odpadów pozostaje niska świadomość ekologiczna części podróżnych. Świadczy o tym wrzucanie innych, dość przypadkowych, odpadów do kolorowych pojemników, służących zbiórce selektywnej lub wrzucanie surowców wtórnych do pojemników na odpady zmieszane. Należy mieć nadzieję, że obowiązkowa segregacja odpadów w gospodarstwach domowych przyczyni się do zmiany postaw, a tym samym do większej efektywności wstępnej segregacji odpadów.

W biurach Autostrady Eksploatacji wykorzystuje się papier wyprodukowany z surowca pozyskiwanego z lasów zarządzanych w sposób zrównoważony. Oszczędności przyniosła też centralizacja wydruków. Kilka lat temu zrezygnowano z małych drukarek, na rzecz wielofunkcyjnych urządzeń biurowych, które zlokalizowane są na korytarzach. Zaopatrzone są one w system blokowania druku co pozwala na wycofanie niechcianego dokumentu, a także pomaga monitorować nieracjonalne korzystanie z drukarek. Preferowany jest system dwustronnego drukowania, a jednostronnie zapisane kartki, wykorzystywane są jako brudnopisy.

Wśród odpadów produkowanych przez firmę, są odpady zakwalifikowane do odpadów niebezpiecznych. Są to m.in.: oleje silnikowe i przekładniowe, akumulatory ołowiowe, filtry oleju itp. Wszystkie one odbierane są przez firmy posiadające wymagane zezwolenia, a ich zagospodarowanie jest odpowiednio udokumentowane. Ponadto odpady niebezpieczne zgodnie z najwyższymi standardami są magazynowane w odpowiednich pojemnikach ustawionych w zamkniętych pomieszczeniach i zabezpieczonych przed dostępem osób trzecich. Firma posiada wydzielone miejsca

magazynowania na odpady oraz boksy na odpady większe gabarytowo. Zgodnie z decyzjami administracyjnymi miejsce i sposób magazynowania odpadów zabezpiecza środowisko przed zagrożeniami takimi jak m.in. wymywaniem substancji szkodliwych do środowiska.

łącznie w 2015 r. sama Autostrada Eksploatacja wytworzyła 213,9 ton (rok wcześniej 233,8 ton) odpadów w tym:

- 49,5 tony stanowiły niesegregowane odpady komunalne,
- 11,8 tony odpady biodegradowalne,
- 5,5 tony surowce wtórne
- 8,2 tony odpady niebezpieczne
- pozostałe odpady 138,8 tony (odpady inne niż komunalne to np. odpady z napraw samochodów, napraw infrastruktury drogowej)

Zostały one poddane unieszkodliwieniu lub powtórnemu wykorzystaniu. Z zarządzanego odcinka autostrady A2 w 2015 roku zebrano 477,7 ton odpadów pozostawionych tu przez kierowców.

Wpływ na bioróżnorodność

Charakter wpływu eksploatacji autostrady na otoczenie przyrodnicze, w tym zwłaszcza na tereny szczególnie cenne, nie zmienia się na przestrzeni czasu. Kluczowe znaczenie na późniejsze oddziaływanie na etapie użytkowania, miał sam projekt autostrady. Chodzi zarówno o jej przebieg, jak i o zastosowane rozwiązania techniczne, sprzyjające ochronie przyrody. Koncesjonariusz przykładał do w/w kwestii bardzo dużą wagę, dzięki czemu, potencjalny negatywny wpływ autostrady na środowisko został zminimalizowany. Jest to o tyle ważne, że ewentualnych błędów popełnionych na etapie projektowania i późniejszej budowy, nie da się potem naprawić na etapie eksploatacji. Niemniej pod tym względem trasa jest jedną z lepiej przygotowanych w Polsce.

[G4-EN11, G4-EN13, G4-EN14, G4-EN26] Starszy odcinek A2, tj. odcinek Nowy Tomyśl – Konin, nie przebiega bezpośrednio przez tereny chronione i uznane za szczególnie cenne przyrodniczo. Jedynie na pewnym odcinku graniczy on z Nadwarciańskim Parkiem Krajobrazowym, a na wysokości Poznania przebiega w odległości kilku kilometrów od Wielkopolskiego Parku Narodowego. W przypadku odcinka Świecko – Nowy Tomyśl sytuacja wygląda jednak zgoła odmiennie: w ponad 80% przebiega przez tereny leśne, w tym cenne przyrodniczo, w tym kilka obszarów Natura 2000.

Wśród wspomnianych obszarów Natura 2000 i cennych przyrodniczo są obszary niekolidujące bezpośrednio z przebiegiem autostrady A2, ale znajdujące się w relatywnie niewielkiej odległości od niej. Pozostałe graniczą z nią a w paru przypadkach autostrada bezpośrednio je przecina. Do pierwszej grupy zaliczyć należy obszar²¹: „Nietoperek” (kod: PLH080003, powierzchnia 7 377,4 ha), „Dolina Środkowej Odry” (kod: PLB080004, powierzchnia 33 677,8 ha), „Dolina Pliszki” (kod: PLH080011, powierzchnia 5033,9 ha), „Ujście Ilanki” (kod: PLH080015, powierzchnia 908,4 ha), „Łęgi Słubickie” (kod: PLH080013, powierzchnia 825,1 ha), „Stara Dąbrowa w Korytach” (kod: PLH080042, powierzchnia 1630,4 ha), „Rynna Jezior Torzymskich” (kod: PLH08_17, powierzchnia 307,3 ha, obszar

²¹ Dokładne i aktualne opisy poszczególnych obszarów, w tym chronionych siedlisk i szczególnie cennych gatunków, a także walorów turystycznych i zagrożeń przyrodniczych można znaleźć dzięki wyszukiwarce: <http://www.obszary.natura2000.org.pl/index.php?s=lista&o=wyszukiwarka>

konsultowany przez Ministerstwo Środowiska od 2010 r.), „Lasy Dobrosułowskie” (kod: PLH080037, powierzchnia 11 192,9 ha).

Autostrada bezpośrednio graniczy z obszarem „Buczyny Łagowsko – Sulęcińskie” (na długości ok. 3 km) (kod: PLH080008, powierzchnia 6771,0 ha), „Dolina Ilanki” (na odcinku ok. 1,8 km) ” (kod: PLH080009, powierzchnia 2232,8 ha), „Ujście Ilanki” (w granicach proponowanych przez Wojewódzkie Zespoły Specjalistyczne, (potencjalnie na odcinku 0,8 km) (kod: PLH080015, powierzchnia 908,4ha).

Południkowy układ cieków wodnych, wokół których życie biologiczne jest szczególnie bogate i równoleżnikowy układ autostrady sprawił, że nie udało się uniknąć sytuacji, w których autostrada nie przechodziła będzie przez obszary chronione. Warto jednak podkreślić, że projektanci starali się by odcinki te były możliwie krótkie. Niemniej autostrada przecina następujące obszary cenne przyrodniczo: „Jeziora Pszczewskie i Dolina Obry” (na odcinku 2,45 km) (kod: PLB080005/PLH080002, powierzchnia 14 793,3 / 15 305,7 ha), „Dolina Leniwej Obry” (na odcinku 2,5 km, ponadto na odcinku 7,7 km autostrada przebiega w sąsiedztwie obszaru, z czego w bliskim sąsiedztwie 160-600 m na odcinku 3,2 km, a na dalszym odcinku 4,5 m oddalona jest od autostrady od 800 – 1600 m) (kod: PLH080001, powierzchnia 7137,7 ha), „Rynna Jezior Rzepińskich” (na odcinku 0,6 km; jest to obszar cenny przyrodniczo, proponowany do utworzenia obszar Natura 2000) (kod: PLH080049, powierzchnia 293,9 ha).

Koncesjonariusz przygotował, przy współpracy z ekologami, rozwiązanie w postaci przejść dla zwierząt i przepustów dla płazów, tak by zapewnić dzikim zwierzętom możliwość względnie niezakłóconego migrowania z jednej strony trasy na drugą. Szczególnie ciekawe rozwiązania zastosowano by umożliwić migrację nietoperzy. Rolą Autostrady Eksploatacji jest monitorowanie zarówno stanu ogrodzeń, jak i przejść dla zwierząt oraz towarzyszących im nasadzeń. Roślinność zapewnia zwierzętom poczucie większego bezpieczeństwa i pozwala korzystać z wybudowanych dla nich przejść.

Warto wspomnieć, że wśród zagrożeń dla wszystkich powyżej wymienionych terenów cennych przyrodniczo, tylko w przypadku dwóch bezpośrednio wymienia się obecność autostrady A2 („Lasy Dobrosułowskie”, „Rynna Jezior Rzepińskich”). Z reguły znacznie groźniejsze dla ich życia biologicznego mają zjawiska takie jak wydobycie żwiru (żwirownie), kłusownictwo, wycinka lasów łęgowych, nieodpowiedzialna produkcja rolna, czy lokalne prace melioracyjne i hydrologiczne. Przygotowane przy współpracy z leśnikami i ekologami przejścia dla zwierzyny zlokalizowane są w miejscach pokrywających się ze ścieżkami migracji. Nie bez znaczenia jest zapewne również to, że odcinek ten, w odróżnieniu od odcinka Konin – Nowy Tomyśl, funkcjonuje w tzw. zamkniętym systemie opłat. Okazuje się, że ma to również znaczenie dla przyrody, ponieważ zwierzyna nie ma możliwości wejścia na wygradzoną autostradę na węzłach autostradowych. Do przypadków takich dochodzić może na odcinku funkcjonującym w otwartym systemie opłat – zwierzęta wędrując wzdłuż ogrodzeń z siatki, dochodzą do węzła drogowego i idąc ciągiem drogi, z którą krzyżuje się autostrada, ostatecznie przedostają się na autostradę.

Zużycie paliw i energii

Mówiąc o emisji gazów cieplarnianych wynikającej ze spalania paliw kopalnych, należy rozdzielić jej dwie kategorie związane z:

- ruchem pojazdów po autostradzie (klientów),
- utrzymaniem i bieżącą eksploatacją autostrady (Autostrada Eksploatacja).

[G4-EN7, G4-EN30] Pierwsza z wielkości będzie z pewnością większa, ale firma zajmująca się utrzymaniem autostrady praktycznie nie ma na nią wpływu²². Warto jednak zaznaczyć, że dzięki płynności ruchu na autostradzie, sam wolumen spalin będzie nieco mniejszy, niż gdyby ruch odbywał się trasą alternatywną, co więcej prowadzącą przez tereny zabudowane. Korzystne jest także to, że ruch zostaje wyprowadzony z terenów zurbanizowanych, co przyczynia się do poprawy jakości powietrza w miejscowościach, przez które przejeżdżałyby pojazdy. W ostatnich latach coraz częściej zwraca się uwagę na pogarszającą się czystość powietrza w miastach i wskazuje właśnie na transport, jako na jednego z głównych winowajców. Niemniej w konsekwencji zanieczyszczenie powietrza powodowane przez transport zaczyna stanowić nowe obciążenie dla lokalnych ekosystemów na terenach, przez które prowadzi autostrada.

[G4-EN3] Jeżeli chodzi o drugą kategorię, tj. emisję związaną z utrzymaniem i eksploatacją autostrady, to głównym źródłem bezpośredniej emisji dwutlenku węgla (Scope 1) w przypadku Autostrady Eksploatacji są pojazdy spalinowe wykorzystywane w pracach utrzymaniowych oraz kotłownie gazowe, dostarczające ciepło. Pojazdy eksploatacyjne i urządzenia należące do Autostrady Eksploatacji spełniają wysokie wymagania dotyczące jakości spalin. Sprzęt utrzymaniowy kupowany w związku z przejściem do eksploatacji odcinka Świecko – Nowy Tomyśl wybierany był między innymi pod kątem niskiej emisji spalin i wysokiej wydajności. W praktyce jednak najwięcej paliwa zużywają pojazdy patrolowe, które monitorują w sposób ciągły całą autostradę. Pokonują one rocznie gigantyczne dystanse, około 2 mln kilometrów. Dlatego kupione w 2015 r. samochody patrolowe zostały dostosowane do oczekiwań Autostrady Eksploatacji, tj. dzięki czemu udało się zmniejszyć opory powietrza i w efekcie zmniejszyć zużycie paliwa.

Odpowiednio niższą emisję bezpośrednią gazów cieplarnianych ze spalania paliw udaje się osiągnąć dzięki wytwarzaniu ciepła w oparciu o gaz ziemny, a nie np. węgiel.

Pośrednia emisja (Scope2) związana jest z produkowaniem energii elektrycznej używanej przez firmę. Firma nie analizuje emisji klasyfikowanej przez protokół GHG jako Scope 3. Jeżeli chodzi o zużycie energii elektrycznej, czyli o emisję pośrednią (Scope 2), głównymi źródłami jej konsumpcji jest:

- oświetlenie odcinków i węzłów autostrady
- oświetlenie oraz zasilanie urządzeń w Obwodach Utrzymania Autostrad, na Placach Poboru Opłat, w Miejscach Obsługi Podróżnych i warsztatach mechanicznych; energią elektryczną ogrzewane są kabiny na Placach Poboru Opłat i Miejscach Obsługi Podróżnych.

²² Z formalnego punktu widzenia nie zalicza się ona do emisji Autostrady Eksploatacji.

[G4-EN6] Najwięcej energii konsumuje oświetlenie autostrady, które jest kluczowe z punktu widzenia bezpieczeństwa drogowego. Aby je zoptymalizować stosuje się typowe rozwiązania, takie jak włączniki zmierzchowe lub zegary. Stosuje się również rozwiązania, które pozwalają ograniczyć zbędne rozpraszanie światła, które zamiast oświetlać trasę, może wręcz oślepić. W coraz większej liczbie elementów oświetlenia dodatkowego, takiego jak np. znaki zajętości pasa, stosuje się w miejsce starszych i mniej oszczędnych rozwiązań technicznych, energooszczędne diody LED. Spółka na bieżąco monitoruje możliwość wykorzystania diod LED do celów oświetleniowych, współpracując z ich dostawcami. Technologia ta jednak z punktu widzenia drogownictwa jest jeszcze technologią nową. Głównym wyzwaniem, które na dzień dzisiejszy wymaga dopracowania, jest uzyskanie odpowiedniej barwy ciepła światła, która gwarantowałaby odpowiednie doświetlenie trasy, a w konsekwencji bezpieczeństwo.

W 2015 roku przeprowadzono testy balastowania oświetlenia, które potwierdziły ekonomiczną opłacalność przedsięwzięcia. Może ono przełożyć się na największe bo sięgające wg dostawców nawet 40%, oszczędności zużycia energii elektrycznej na cele oświetleniowe.

[G4-EN3, G4-EN5, G4-EN15, G4-EN16] Zapotrzebowanie na energię wg źródeł jej pozyskania oraz szacunki dotyczące emisji CO₂ kształtowało się w dwóch ostatnich latach na następującym poziomie:

	Zużycie energii (w GJ)		Przybliżona emisja CO ₂ (w tonach)		Zmiana %
	2014	2015	2014	2015	
Energia elektryczna (zakupiona)	39 731 (11 036,3 MWh)	36 183 (10 050,8 MWh)	7 269	6620	-8,9%
Olej napędowy	25 533 (588,6 T)	25 159 (580,0 T)	1 892	1864	-1,5%
Benzyna	483 (10,8 T)	573 (12,8 T)	36	42	18,6%
Gaz ziemny wysokometanowy	2 282 (63,4 dam ³)	2 567 (71,3 dam ³)	128	144	12,5%
Gaz propan-butan	895 (19,4 T)	992 (21,5 T)	56	63	10,9%
Łącznie	68 925	65 474	9 381	8 733	-5,0% (w GJ) -6,9% (w CO ₂)

[G4-EN5, G4-EN18] Tak naprawdę bardziej miarodajne jest odniesienie zarówno zapotrzebowanie na energię pozyskiwaną z różnych źródeł oraz związaną z nią emisję, do skali działalności spółki, której prostą miarą może być np. długość utrzymywanego odcinka autostrady:

	j.m.	2014	2015
Łączne zużycie energii	GJ	68 925	65 474
Efektywność związana z całkowitym zużyciem energii (na 1 km)	GJ/km	271,36	257,77
Łączna emisja CO ₂	tony	9 381	8 733
Efektywność związana z emisją CO ₂ (na 1 km)	ton/km	36,93	34,38

W ostatnim roku udało się zmniejszyć całkowite zużycie energii. Przede wszystkim niższe było zapotrzebowanie na energię elektryczną, które mimo wzrostu konsumpcji innych nośników przełożyło się na 5% spadek całkowitego zużycia, a w przeliczeniu na emisję CO₂ był to blisko 7% spadek. Należy mieć świadomość, że zapotrzebowanie na energię często jest niezależne od spółki, a jest np. pochodną utrzymujących się warunków atmosferycznych. Długa i śnieżna zima oznacza zarówno większe zużycie oleju napędowego przez intensywniej pracujące solarki, czy też większe zużycie gazu ziemnego do celów grzewczych. Podobnie pochmurne zimowe, czy jesienne dni, oznaczają realnie szybciej zapadający zmrok i dłuższą pracę oświetlenia.

Woda i ścieki

[G4-EN8, G4-EN9, G4-EN22, G4-EN27] Gospodarka wodno – ściekowa ma dla autostrady dwa wymiary, wiążące się z:

- odprowadzaniem wód deszczowych
- funkcjonowaniem urządzeń sanitarnych.

System odprowadzania wód deszczowych pozwala odprowadzać je w sposób bezpieczny dla otoczenia. Układ separatorów i zbiorników wodnych zabezpiecza ekosystemy sąsiadujące z A2 przed ewentualnym przedostawaniem się do nich substancji ropopochodnych zmywanych przez deszcz z nawierzchni drogi.

Innym aspektem gospodarki wodno – ściekowej jest oszczędność wody zużywanej do celów sanitarnych w Miejscach Obsługi Podróżnych i biurach. Jej oszczędne zużycie jest możliwe dzięki stosowaniu automatycznych urządzeń sanitarnych (np. krany uruchamiane na podczerwień). Monitoring Miejsc Obsługi Podróżnych prowadzony przez pracowników Autostrady Eksploatacji pozwala na szybką reakcję w przypadku uszkodzenia lub dewastacji któregoś z urządzeń. Jedynie w Bolewicach woda pobierana jest ze studni głębinowej, w związku z czym firma uiszcza stosowne opłaty środowiskowe. W pozostałych lokalizacjach wykorzystywana jest woda z wodociągów publicznych.

Wraz z poszerzeniem zakresu działalności o nowy odcinek, a tym samym przejęciem obsługi nowych Miejsc Obsługi Podróżnych, wzrosło także zapotrzebowanie na wodę. Co więcej, coraz częstsze korzystanie z parkingów, na które wskazują badania ankietowe prowadzone wśród kierowców, przekłada się również na większe zużycie wody.

	j.m.	2012	2013	2014	2015
Zużycie wody	tys. m ³	60,7	116,2	104,2	120,4
Względne zużycie wody	tys. m ³ /km	0,239	0,457	0,410	0,474

(odniesione do skali działalności, tj. długości obsługiwanej autostrady)

[G4-EN10] Równocześnie 100% ścieków bytowych powstających w Miejscach Obsługi Podróżnych poddawane jest oczyszczeniu. Są one kierowane do wybudowanych w tym celu oczyszczalni biologicznych lub do oczyszczalni gminnych, po czym wracają do obiegu przyrodniczego. Natomiast, w związku ze zmianą pozwolenia wodno-prawnego, ścieki z myjni samochodowych Obwodów Utrzymania Autostrady (OUA) mają być wywożone, a nie odprowadzane do lokalnych oczyszczalni.

Hałas i jakość powietrza

Kluczową rolę w przeciwdziałaniu zwiększonemu hałasowi, którego źródłem są pojazdy użytkujące autostradę, odgrywa system ekranów wybudowanych przez Koncesjonariusza. Przed nadmiernym hałasem pośrednio chronią nasadzenia zieleni, stanowiące naturalne bariery dźwiękochłonne wspomagające działanie ekranów akustycznych. Rolą pracowników Autostrady Eksploatacji jest monitorowanie stanu urządzeń oraz pielęgnowanie zieleni.

Indeks GRI G4

Indeks	Wytyczne GRI	Obszar wg ISO 26000	Komentarz / Opis	Strona
Strategia i analiza				
G4-1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	6.2.	[List prezesa]	3
G4-2	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	6.2.	[List prezesa] [Dlaczego autostrada jest bezpieczna dla środowiska?]	3, 27
Profil organizacji				
G4-3	Nazwa organizacji	-	Autostrada Eksploatacja Spółka Akcyjna	-
G4-4	Główne marki, produkty i/lub usługi	-	[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]	4
G4-5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	-	ul. Głogowska 431, 60-004 Poznań Polska	-
G4-6	Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów, gdzie zlokalizowane są główne operacje organizacji lub tych, które są szczególnie adekwatne w kontekście treści raportu	-	Polska - województwa wielkopolskie i lubuskie (dokładna mapa przebiegu autostrady na odcinku Świecko – Nowy Tomyśl dostępna jest na www.aesa.pl).	-
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	-	Spółka Akcyjna (S.A.) [Stabilne i zdrowe fundamenty]	6
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	-	Formalnie klientem spółki jest Koncesjonariusz, tj. Autostrada Wielkopolska S.A. i Autostrada Wielkopolska II S.A.. Finalnymi konsumentami usług są osoby prywatne i prawne (np. firmy	-

			transportowe) z kraju i z zagranicy. Nie są oni ograniczeni terytorialnie do obszaru województw wielkopolskiego i lubuskiego. Szczegółowa struktura ruchu (liczba, kategoria pojazdów oraz informacje dotyczące pokonywanych dystansów) stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa.	
G4-9	Skala działalności	-	[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne] [Struktura zatrudnienia]	5, 10
G4-10	Liczba pracowników własnych i znajdujących się pod nadzorem spółki wg płci i rodzaju umowy	6.4. 6.4.3.	[Łańcuch dostaw] [Struktura zatrudnienia]	7, 10, 11
G4-11	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi		Brak układu zbiorowego.	-
G4-12	Opis łańcucha wartości		[Łańcuch dostaw]	7
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	-	Brak znaczących zmian w raportowanym okresie.	-
G4-14	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.	6.2.	Zasada ta, ze względu na specyfikę działalności operacyjnej, ma w szczególności zastosowanie w procedurach ratowniczych, w przypadku, w którym nie ma pewności co do zagrożenia jakie może stanowić przewożona substancja, jest ona traktowana jako niebezpieczna.	-
G4-15	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	6.2.	<ul style="list-style-type: none"> • Sygnatariusz Europejskiej Karty Bezpieczeństwa Drogowego • UN Global Compact 	-
G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/ międzynarodowych organizacjach	6.2.	<ul style="list-style-type: none"> • Związek Pracodawców Polskich • Club Exploatation 	-
Identyfikacja aspektów materialnych i ograniczeń				
G4-17	Jednostki gospodarcze ujmowane w skonsolidowanym		Spółka nie posiada spółek zależnych. Raport	-

	sprawozdaniu finansowym		społeczny, tak jak i finansowy, jest wyłącznie obrazem spółki Autostrada Eksploatacja S.A..	
G4-18	Proces definiowania treści raportu		[Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności]	9
G4-19	Zidentyfikowane istotne aspekty wpływu społecznego i środowiskowego		[Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności]	9
G4-20	Istotność zidentyfikowanych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego dla poszczególnych podmiotów biznesowych		[Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności]	9
G4-21	Ograniczenia raportu w stosunku do istotnych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego, z uwzględnieniem podmiotów, spoza organizacji		Brak istotnych ograniczeń.	-
G4-22	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)		Nie wprowadzano korekt w stosunku do poprzedniego raportu.	-
G4-23	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie		Brak istotnych zmian.	-
Zaangażowanie interesariuszy				
G4-24	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację		[Dialog z otoczeniem]	7
G4-25	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację		[Dialog z otoczeniem]	7
G4-26	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy		[Dialog z otoczeniem]	7
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie		[Dialog z otoczeniem]	7
Profil raportu				

G4-28	Okres raportowania (np. rok obrotowy/ /kalendarzowy)	-	1 stycznia 2015 r. – 31 grudnia 2015 r.	-
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	-	lipiec 2015 r.	-
G4-30	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd)	-	roczny	-
G4-31	Osoba kontaktowa	-	Renata Rychlewska PR Manager r.rychlewska@aesa.pl	-
G4-32	Indeks CSR	-	[Indeks GRI G4]	35
G4-33	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu. Jeśli nie zawarto takich danych w niezależnym raporcie poświadczającym, wyjaśnienie zakresu i podstaw zewnętrznej weryfikacji oraz relacji pomiędzy organizacją i zewnętrznym podmiotem poświadczającym	7.5.3.	Raport nie był poddawany niezależnej weryfikacji w rozumieniu badania biegłego rewidenta. Jego zawartość została jednak przygotowana przy wsparciu zewnętrznego eksperta. [Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności]	9
Nadzór, zobowiązania i zaangażowanie				
G4-34	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania, jak na przykład tworzenie strategii czy nadzór nad organizacją	6.2.	[Stabilne i zdrowe fundamenty]	6
Etyka i rzetelność				
G4-56	Wartości organizacji, zasady, kodeks i normy zachowań i etyki.	6.2.	[Etyka i przeciwdziałanie mobbingowi]	15
WYNIKI W WYMIARZE EKONOMICZNYM				
Wyniki ekonomiczne				
G4-DMA-EC			[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]	4
G4-EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów	6.8. 6.8.3. 6.8.7.	[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]	5

	operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych	6.8.9.		
G4-EC3	Pokrycie zobowiązań emerytalnych organizacji wynikających z programów o zdefiniowanych świadczeniach.		Wszystkie zobowiązania wobec ZUS są regulowane na bieżąco. Dodatkowo pracodawca opłaca składkę na Pracowniczy Program Emerytalny (7% wynagrodzenia).	12
			[Inwestowanie w rozwój i dodatkowe świadczenia na rzecz pracowników]	
G4-EC4	Znaczące wsparcie finansowe uzyskane od państwa	-	0 zł	-
Obecność na rynku				
G4-DMA-EC			[Wynagrodzenia]	13
G4-EC5	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach organizacji	6.4.4. 6.8.	[Wynagrodzenia] (jako bardziej miarodajne, przedstawiono porównanie średnich wynagrodzeń w firmie, do średnich w kraju i regionie; jednocześnie wszystkie osoby w firmie wynagradzane są na poziomie nie niższym od płacy minimalnej)	13
G4-EC6	Odsetek wyższej kadry kierowniczej zatrudnionej z rynku lokalnego	6.8. 6.8.5 6.8.7	[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]	4
Pośredni wpływ ekonomiczny				
G4-EC7	Wkład w rozwój infrastruktury oraz świadczenie usług na rzecz społeczeństwa poprzez działania komercyjne, przekazywanie towarów oraz działania pro-bono. Wpływ tych działań na społeczeństwo	6.3.9. 6.8. 6.8.3. 6.8.4. 6.8.5. 6.8.6. 6.8.7. 6.8.9.	[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]	4
G4-EC8	Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny na lokalną	6.3.9.	[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki]	4

	społeczność	6.8. 6.8.3. 6.8.4. 6.8.5. 6.8.6. 6.8.7. 6.8.9.	społeczno-ekonomiczne]	
G4-EC9	Zakupy u lokalnych dostawców		[łańcuch dostaw]	7
WYNIKI W WYMIARZE ŚRODOWISKOWYM				
Surowce i materiały				
G4-EN-DMA			[Trudne warunki atmosferyczne]	21
G4-EN1	Wykorzystanie kluczowych surowców i materiałów	6.5. 6.5.4.	[Trudne warunki atmosferyczne]	21
Energia				
G4-EN-DMA			[Zużycie paliw i energii]	31
G4-EN3	Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	6.5. 6.5.4.	[Zużycie paliw i energii]	31
G4-EN5	Efektywność energetyczna		[Zużycie paliw i energii]	32
G4-EN6	Ilość energii zaoszczędzonej dzięki konserwacji/remontom infrastruktury i poprawie efektywności energetycznej dotychczas stosowanych rozwiązań	6.5. 6.5.4.	[Zużycie paliw i energii]	32
G4-EN7	Inicjatywy podjęte w celu dostarczenia produktów i usług efektywnych energetycznie lub opartych na energii odnawialnej oraz wynikające z tych rozwiązań redukcje zapotrzebowania na energię	6.5. 6.5.4.	[Zużycie paliw i energii]	31
Woda				
G4-EN-DMA			[Woda i ścieki]	33
G4-EN8	Łączny pobór wody według źródła	6.5. 6.5.4.	[Woda i ścieki]	33
G4-EN9	Źródła wody znacząco zubożone przez nadmierny pobór wody	6.5. 6.5.4.	Spółka nie przyczyniła się do zubożenia źródeł wody przez jej nadmierny pobór.	33
G4-EN10	Procent i całkowity wolumen wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu		[Woda i ścieki]	34

Bioróżnorodność				
G4-EN-DMA			[Wpływ na bioróżnorodność]	29
G4-EN11	Lokalizacja i powierzchnia posiadanych, dzierżawionych lub zarządzanych gruntów zlokalizowanych w obszarach chronionych lub obszarach o dużej wartości pod względem bioróżnorodności poza obszarami chronionymi bądź przylegających do takich obszarów	6.5. 6.5.6.	[Wpływ na bioróżnorodność] (z formalnego punktu widzenia Autostrada Eksploatacja nie jest właścicielem, ani dzierżawcą gruntów, a jedynie świadczy na rzecz Koncesjonariusza usługi związane z utrzymaniem i eksploatacją autostrady, która formalnie znajduje się na gruntach należących do Skarbu Państwa.)	29
G4-EN12	Opis istotnego wpływu działalności, produktów i usług na bioróżnorodność obszarów chronionych i obszarów o dużej wartości pod względem bioróżnorodności poza obszarami chronionymi	6.5. 6.5.6.	[Dlaczego autostrada jest bezpieczna dla środowiska?]	27
G4-EN13	Gatunki i siedliska chronione lub zrewitalizowane	6.5. 6.5.6.	[Wpływ na bioróżnorodność] Szczegółowe informacje na temat gatunków występujących w pobliżu autostrady i ich ochrony dostępne są na: www.obszary.natura2000.org.pl .	29
G4-EN14	Liczba gatunków znajdujących się w Czerwonej Księdze Międzynarodowej Unii Ochrony Przyrody i Jej Zasobów (IUCN) oraz na krajowych listach gatunków zagrożonych, zidentyfikowanych na obszarze oddziaływania organizacji według stopnia zagrożenia wyginięciem	6.5. 6.5.6.	[Wpływ na bioróżnorodność] Szczegółowe informacje na temat gatunków występujących w pobliżu autostrady i ich ochrony dostępne są na: www.obszary.natura2000.org.pl .	29
Emisje				
G4-EN-DMA			[Zużycie paliw i energii]	32
G4-EN15	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi (Scope 1)	6.5. 6.5.5.	[Zużycie paliw i energii]	32
G4-EN16	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi (Scope 2)	6.5. 6.5.5.	[Zużycie paliw i energii]	32

G4-EN18	Efektywność związana z emisją gazów cieplarnianych		[Zużycie paliw i energii]	32
Ścieki i odpady				
G4-EN-DMA			[Zarządzanie odpadami]	28 33
G4-EN22	Całkowita objętość ścieków według jakości i docelowego miejsca przeznaczenia		[Woda i ścieki]	33
G4-EN23	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu i metody postępowania z odpadem	6.5. 6.5.3.	[Zarządzanie odpadami]	28
G4-EN24	Łączna liczba i objętość istotnych wycieków	6.5. 6.5.3.	[Wycieki substancji i skażenia]	28
G4-EN26	Rodzaj, rozmiar, status ochronny oraz znaczenie dla bioróżnorodności akwenów wodnych i związanych z nimi siedlisk, na które istotny wpływ ma zrzucana przez organizację raportującą woda i wycieki	6.5. 6.5.4. 6.5.6.	[Wpływ na bioróżnorodność]	29
Produkty i usługi				
G4-EN27	Inicjatywy służące zmniejszeniu wpływu produktów i usług na środowisko i zakres ograniczenia tego wpływu	6.5. 6.5.4. 6.6.6. 6.7.5.	[Sytuacje krytyczne] [Woda i ścieki] [Wycieki substancji i skażenia]	23, 27, 33
Zgodność z regulacjami, wpływ transportu i wydatki na ochronę środowiska				
G4-EN29	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	6.5.	0 zł	-
G4-EN30	Wpływ transportu		[Sytuacje krytyczne] [Dlaczego autostrada jest bezpieczna dla środowiska?] [Zużycie paliw i energii]	23, 27, 31
WYNIKI W WYMIARZE SPOŁECZNYM				
Miejsce pracy: zatrudnienie				
G4-DMA-LA			[Zarządzanie odpadami]	10
G4-LA1	Łączna liczba odejść oraz wskaźnik fluktuacji	6.4. 6.4.3.	[Struktura zatrudnienia]	10

	pracowników, według grup wiekowych, płci i regionu			
G4-LA2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin według głównych jednostek organizacyjnych	6.4. 6.4.3. 6.4.4.	[Inwestowanie w rozwój i dodatkowe świadczenia na rzecz pracowników]	12
G4-LA3	Odsetek powrotów do pracy i wskaźnik retencji po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim, w odniesieniu do płci		[Struktura zatrudnienia]	10
Miejsce pracy: relacje między pracownikami a kierownictwem				
G4-LA4	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych, wraz ze wskazaniem, czy okresy te są określone w umowach zbiorowych	6.4. 6.4.3. 6.4.4. 6.4.5.	Zgodnie z wymogami Prawa Pracy.	-
Miejsce pracy: bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)				
LA DMA	Podejście zarządcze (w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy)	6.2, 6.4, 6.3.10	[Bezpieczeństwo w pracy]	16-18
G4-LA5	Odsetek łącznej liczby pracowników reprezentowanych w formalnych komisjach (w których skład wchodzi kierownictwo i pracownicy) ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, które doradzają w zakresie programów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz monitorują takie programy	6.4. 6.4.6.	Brak komisji BHP. Istnieje Komisja Antymobbingowa, która reprezentuje 100% zatrudnionych.	-
G4-LA6	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy, a także liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą według regionów	6.4. 6.4.6.	[Bezpieczeństwo w pracy]	16
G4-LA8	Aspekt BHP w układach zbiorowych pracy	6.4. 6.4.6.	Brak układu zbiorowego pracy.	-
Miejsce pracy: szkolenia				
G4-LA9	Liczba godzin szkoleń na pracownika w roku		12,5h	-
Miejsce pracy: różnorodność i równość szans				
G4-LA12	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	6.3.7. 6.3.10. 6.4. 6.4.3.	Dwuosobowy zarząd składa się z mężczyzn. Wśród kilku kluczowych menedżerów znaczącą rolę odgrywają kobiety (m.in. HR, PR).	10

			[Struktura zatrudnienia]	
Prawa człowieka: procedury odnośnie zamówień i inwestycji				
G4-HR1	Procent i całkowita liczba umów inwestycyjnych zawierających klauzule dotyczące praw człowieka lub które zostały poddane kontroli pod tym kątem	6.3. 6.3.3. 6.3.5. 6.6.6.	0% (ryzyko wystąpienia takiego przypadku przy tym rodzaju działalności gospodarczej jest niewielkie.)	-
Prawa człowieka: przeciwdziałanie dyskryminacji				
G4-HR3	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania podjęte w tej kwestii	6.3. 6.3.6. 6.3.7. 6.3.10. 6.4.3.	Nie stwierdzono potwierdzonych przypadków dyskryminacji. Monitoring satysfakcji pracowników wskazał na potencjalne, incydentalne przypadki uznaniowego, być może niesprawiedliwego, promowania wybranych pracowników. Kwestie te będą analizowane.	-
Prawa człowieka: swoboda zrzeszania się i prawo do sporów zbiorowych				
G4-HR4	Działania zidentyfikowane jako mogące stwarzać zagrożenie dla prawa do swobody zrzeszania się i prawa do sporów zbiorowych oraz inicjatywy wspierające te prawa (z uwzględnieniem podwykonawców)	6.3. 6.3.3. 6.3.4. 6.3.5. 6.3.8. 6.3.10. 6.4.3. 6.4.5.	Nie stwierdzono.	-
Prawa człowieka: praca dzieci				
G4-HR5	Działania zidentyfikowane jako niosące ze sobą istotne ryzyko wykorzystywania pracy dzieci oraz środki podjęte w celu eliminacji takich przypadków	6.3. 6.3.3. 6.3.4. 6.3.5. 6.3.7. 6.3.10.	Nie stwierdzono.	-
Prawa człowieka: praca przymusowa i obowiązkowa				
G4-HR6	Działania zidentyfikowane jako niosące ze sobą istotne ryzyko wystąpienia pracy przymusowej lub obowiązkowej oraz środki podjęte w celu eliminacji takich przypadków	6.3. 6.3.3. 6.3.4. 6.3.5. 6.3.7. 6.3.10.	Nie stwierdzono.	-
Prawa człowieka: Prawa ludności rdzennej				
G4-HR8	Łączna liczba przypadków naruszenia praw ludności	6.3. 6.3.6.	Nie stwierdzono.	-

	rdzennej oraz podjęte działania	6.3.7. 6.3.8. 6.6.7.		
Spółeczność lokalna				
G4-SO1	Charakter, skala i efektywność programów i praktyk w zakresie oceny i zarządzania wpływem działalności organizacji na społeczność lokalną, włączając wpływ wejścia na dany rynek, prowadzenia i zakończenia działalności	6.3.9. 6.8. 6.8.5. 6.8.7. 6.6.7.	W działaniach społecznych AESA stara się zwracać szczególną uwagę na społeczności lokalne (np. szkoły, służby ratownicze). Na wszelkiego rodzaju działania prospołeczne Zarząd spółki postanowił przekazać w 2015 r 136 tys. zł.	-
G4-SO2	Działania o znaczącym potencjalnym bądź istniejącym negatywnym wpływie na lokalną społeczność		Nie odnotowano skarg związanych z uciążliwościami dla lokalnej społeczności, jakie wiązałyby się z bieżącymi pracami eksploatacyjnymi i utrzymaniowymi.	-
Działania antykorupcyjne				
G4-SO3	Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją	6.6. 6.6.3.	Działanie ciągłe prowadzone przez komórkę audytu wewnętrznego. Warto tu nadmienić, że zachowania korupcyjne dotyczą z reguły dość błahych pod względem wartościowym incydentów związanych np. z próbą przekupienia kasjerki (inna klasyfikacja pojazdu, tańsza opłata). Przypadki takie są sporadyczne, a istniejące procedury pozwalają skutecznie je eliminować.	-
G4-SO4	Procent pracowników przeszkolonych w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych organizacji	6.6. 6.6.3.	Szkolenia takie nie były prowadzone.	-
G4-SO5	Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji	6.6. 6.6.3.	Nie odnotowano przypadków korupcji.	-
Udział w życiu publicznym				
G4-SO6	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze według krajów	6.6. 6.6.4. 6.8.3.	0 zł (stanowiłoby to naruszenie obowiązującego prawa)	-
Zgodność z regulacjami				

G4-SO8	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	6.6. 6.6.7. 6.8.7.	Nie nałożono kar.	-
Odpowiedzialność za produkt: zdrowie i bezpieczeństwo klienta				
G4-PR1	Etapy cyklu życia produktu, na których ocenia się wpływ produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo w celu poprawy wskaźników oraz procent istotnych kategorii produktów i usług podlegających takim procedurom	6.3.9. 6.6.6. 6.7. 6.7.4. 6.7.5.	[Dlaczego warto korzystać z autostrady?] [Codzienny ład i porządek na trasie przejazdu] [Nierozpraszanie uwagi kierowców] [Trudne warunki atmosferyczne] [Wypadki] Kwestie oddziaływania autostrady na otoczenie społeczne i środowiskowe były analizowane na etapie projektowania i budowy autostrady przez Koncesjonariusza. Są też przedmiotem monitoringu na etapie eksploatacji, a także analiz ekonomicznych.	19, 20, 21, 22
G4-PR5	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	6.7. 6.7.4. 6.7.5. 6.7.6. 6.7.8. 6.7.9.	[Satysfakcja podróżnych] [Reklamacje]	23, 26
Odpowiedzialność za produkt: zgodność z regulacjami				
G4-PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług.	6.7. 6.7.6.	0 zł	-



Autostrada Eksploatacja S.A.

Kontakt:

Renata Rychlewska
PR Manager

Tel.: + 48 61 83 83 100
Fax: +48 61 83 83 109
e-mail: r.rychlewska@aes.pl

Autostrada Eksploatacja SA
ul. Głogowska 431
60-004 Poznań