



# **Autostrada Eksploatacja 2016**

**Podróźni – Pracownicy – Przyroda**

Poznań, 2017 r.

## Spis treści:

<b>Spis treści:</b> .....	<b>2</b>
<b>O firmie</b> .....	<b>4</b>
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
<b>Dlaczego warto pracować dla Autostrady Eksploatacji?</b> .....	<b>10</b>
Struktura zatrudnienia .....	10
Inwestowanie w rozwój i dodatkowe świadczenia na rzecz pracowników .....	13
Wynagrodzenia .....	14
Etyka i przeciwdziałanie mobbingowi .....	16
Bezpieczeństwo w pracy .....	16
Dialog z pracownikami .....	18
<b>Dlaczego warto korzystać z autostrady?</b> .....	<b>20</b>
Codzienny ład i porządek na trasie przejazdu .....	20
Trudne warunki atmosferyczne .....	22
Wypadki .....	22
Sytuacje krytyczne .....	23
Satysfakcja podróżnych .....	24
Reklamacje .....	26
<b>Dlaczego autostrada jest bezpieczna dla środowiska?</b> .....	<b>27</b>
Wycieki substancji i skażenia .....	27
Zarządzanie odpadami .....	28
Wpływ na bioróżnorodność .....	29
Zużycie paliw i energii .....	30
Woda i ścieki .....	32
Hałas i jakość powietrza .....	33
<b>Indeks GRI G4</b> .....	<b>34</b>

[G4-1, G4-2]

Szanowni Państwo,

Przekazujemy w Państwa ręce kolejny, dziewiąty już raport Autostrady Eksploatacji, w którym prezentujemy aktualne wyniki społeczne i środowiskowe przedsiębiorstwa, którym mamy przyjemność kierować. Oczywiście tak jak nie zmienia się specyfika naszej działalności, tak samo nie zmienia się w sposób istotny charakter naszego wpływu na otoczenie, tak społeczne, jak i przyrodnicze. Jednocześnie mamy świadomość tego, że nie musi oznaczać to zmiany skali wpływu. Możemy dążyć do ograniczania negatywnego charakteru oddziaływania i jednocześnie do maksymalizacji jego pozytywnych aspektów. Każda działalność gospodarcza, oznacza występowanie obu typów oddziaływania, a odpowiedzialne zarządzanie pozwala eliminować lub ograniczać aspekty negatywne, a wspierać te pozytywne. Jednocześnie jest to możliwe tylko i wyłącznie wtedy, kiedy każdej podejmowanej decyzji towarzyszy analiza wpływu decyzji, nie tylko na sam biznes, ale również na otoczenie.

Niezmiennie naszym priorytetem, tak w zarządzaniu społeczną odpowiedzialnością, jak i po prostu priorytetem biznesowym, pozostaje bezpieczeństwo. Bezpieczeństwo, które zapisaliśmy w naszej misji, i które rozumiemy szeroko, tj. w odniesieniu do różnych grup osób, które mają styczność z naszą organizacją i wchodzi z nią w interakcje. Myślimy tu tak o konieczności zapewniania najwyższego możliwego poziomu bezpieczeństwa podróżnym, korzystającym z naszych usług, jak również o bezpieczeństwie naszych pracowników, tak w rozumieniu fizycznym, jak również socjalno-bytowym. To wreszcie również bezpieczeństwo otoczenia przyrodniczego i przyszłość poszczególnych ekosystemów, które w bezpośrednim sąsiedztwie autostrady funkcjonują. To także bezpieczeństwo lokalnych społeczności, tj. wszystkich osób, które mieszkają i pracują w jej otoczeniu.

Raport ten, podobnie jak poprzedni, przygotowany został w oparciu o wytyczne Global Reporting Initiative (GRI) G4. Jednocześnie jest on wywiązaniem się ze zobowiązań związanych z publikowaniem naszych wyników, do których zobowiązaliśmy się przystępując do inicjatywy UN Global Compact. Communication on Progress (CoP) i wywiązanie się ze zobowiązań, wynikających z uczestniczenia w inicjatywie UN Global Compact. Odniesienia do poszczególnych z 10 Zasad UN Global Compact, które popieramy i dla których poparcie wyrażamy w dalszym ciągu, można odnaleźć na końcu raportu w Indeksie GRI.

Zapraszamy do lektury.

Z poważaniem,

Edward Targosz

Prezes Zarządu

Jan Jancewicz

Wiceprezes Zarządu

## O firmie

### Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne

Autostrada Eksploatacja ugruntowała pozycję krajowego lidera na rynku eksploatacji i utrzymania autostrad, zarówno pod względem posiadanego doświadczenia, a co za tym idzie kompetencji, jak i skali prowadzonej działalności. Na młodym i niewielkim jeszcze rynku prywatnych spółek specjalizujących się w eksploatacji i utrzymaniu autostrad, nasza firma odpowiada za eksploatację i utrzymanie całego, 254 kilometrowego, odcinka autostrady A2 Świecko – Nowy Tomyśl.

[G4-4] Zakres odpowiedzialności zespołu jest niezmienny, tj.:

- pobór opłat (obsługa punktów poboru opłat i związane z tym pobieranie należności za przejazd)
- prace utrzymaniowe (regularne patrolowanie autostrady, jej odśnieżanie, interwencje w przypadku zagrożeń i zabezpieczanie zdarzeń drogowych, itp.).

Spółka odpowiedzialna jest również za utrzymanie terenów zielonych i infrastruktury autostradowej. Prowadzi też w uzgodnionym z koncesjonariuszem zakresie, monitoring przyrodniczy.

[G4-EC6, G4-EC7, G4-EC8] Zastanawiając się nad wpływem Autostrady Eksploatacji na otoczenie, w tym na otoczenie w ujęciu społeczno-gospodarczym, należy analizować je w szerszym kontekście, tj. jako element niezbędny do prawidłowego funkcjonowania infrastruktury autostradowej. Infrastruktura drogowa, zwłaszcza o znaczeniu międzynarodowym, oznacza dla regionu szansę na rozwój. Sama z kolei praca przy eksploatacji i utrzymaniu odcinka autostrady A2 oznacza mierzalne wpływy do budżetów gospodarstw domowych w regionie, tak pracowników spółki, jak i przedsiębiorstw na jej rzecz pracujących. 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 oczywiście nie tylko wpływy do budżetów domowych związane z pracą pracowników Autostrady Eksploatacji. Analogicznie dzieje się w przypadku innych pracowników firm bezpośrednio lub pośrednio związanych z autostradą (np. stacji benzynowych, restauracji, centrów logistycznych i magazynów zlokalizowanych w sąsiedztwie węzłów autostradowych).

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na to, że od lat niezmiennie ponad 90% wszystkich pracowników Autostrady Eksploatacji, włączając kierownictwo, to osoby pochodzące ze społeczności lokalnych. Często są to mieszkańcy najbliższych miejscowości, bezpośrednio sąsiadujących z poszczególnymi Punktami Poboru Opłat (PPO) czy Obwodami Utrzymania Autostrady (OUA).

Dziś, kiedy w Polsce bezrobocie przestało być problemem i coraz częściej mówi się wręcz o braku rąk do pracy, może ma to mniejsze znaczenie. Niemniej jeszcze do niedawna fakt tworzenia miejsc pracy na terenach borykających się z wysokim bezrobociem, takich jak Ziemia Lubuska, zwłaszcza miejsc na terenach wiejskich, miał ogromne znaczenie społeczne. 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 działalnościami<sup>1</sup>. Przekłada się to w przybliżeniu na 22,5 tys. miejsc pracy w regionie. Jest to doskonałą miarą społecznego oddziaływania autostrady na otoczenie społeczne.

[G4-9, G4-EC1] Podstawowe wielkości opisujące skalę działalności przedsiębiorstwa na koniec roku 2016 zostały przedstawione w poniższej tabeli.

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Długość obsługiwanej trasy</b>	254	254	254	254	254
<b>Zatrudnienie (w pełnych etatach)</b>	511	528	535	546	544
<b>Suma aktywów (mln zł)</b>	130,5	137,9	140,4	146,0	146,1
<b>Kapitały własne (mln zł)</b>	51,1	56,	58,0	64,6	64,9

[G4-9, G4-EC1] Bezpośrednim efektem prowadzonej przez Autostradę Eksploatację działalności gospodarczej było wygenerowanie 162 mln złotych wartości ekonomicznej, podczas gdy wartość podzielonej wartości ekonomicznej osiągnęła 204 mln złotych (co wynika m.in. ze zwiększonych wydatków związanych z poszerzeniem działalności):

		2015	2016
<b>Bezpośrednio wygenerowana wartość ekonomiczna</b>		156 321 999,69	162 265 648,32
<b>a) Przychody</b>	Przychody ze sprzedaży netto, przychody z inwestycji finansowych, przychody z aktywów	156 321 999,69	162 265 648,32
<b>Podzielona wartość ekonomiczna</b>		192 146 000,99	203 866 651,81
<b>b) koszty operacyjne</b>	Płatność na rzecz dostawców, inwestycje niestrategiczne, honoraria i opłaty z tytułu mediacji	41444320,67	41 711 602,24
<b>c) wynagrodzenia i świadczenia pracownicze</b>	Łączne wydatki pieniężne z tytułu świadczeń dla pracowników (wypłaty bieżące, bez zobowiązań dotyczących przyszłości)	31 476 855,62	34 937 135,91
<b>d) płatności na rzecz inwestorów</b>	Wszelkie płatności dokonywane na rzecz jednostek zapewniających kapitał organizacji	9 541 463,49	10 072 074,65
<b>e) płatności na rzecz państwa</b>	Podatki brutto	53 798 868,73	59 239 800,00
<b>f) Inwestycje w społeczność</b>	Dobrowolny wkład i inwestowanie funduszy w szerszej rozumianej społeczność (łącznie z darowiznami)	55 730 492,48	57 689 039,01
		154 000,00	217 000,00

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

Wielkość ekonomiczna zatrzymana (wyliczona jako wartość ekonomiczna wytworzona po pomniejszeniu o wartość ekonomiczną podzieloną)	Inwestycje, wpłaty z kapitału itp.	-35 824 001,30	-41 601 003,49
---	------------------------------------	----------------	----------------

## Stabilne i zdrowe fundamenty

[G4-34] Struktura własnościowa spółki nie zmianie się w ciągu ostatnich lat i na koniec 2016 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).

Stabilność i bezpieczeństwo finansowania oraz niekwestionowane doświadczenie branżowe, gwarantowane 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, specjalizujące się w inicjowaniu i prowadzeniu projektów, między innymi w sektorze infrastruktury.

Gwarantem stabilności działania Autostrady Eksploatacji jest również niezmienny od wielu lat skład zarządu oraz ci sami od lat menadżerowie. Dzięki temu uniknąć można szeregu 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 pionki:

- 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),
- finansowy
- personalny, którego pracownicy nie tylko odpowiadają za rekrutację pracowników, płace ale też właściwy dobór szkoleń stanowiskowych

- IT
- Jakości i kontroli wewnętrznej, którego zadaniem jest nie tylko audyt poszczególnych jednostek ale też wprowadzenie w AESA standardów zarządzania jakością według normy ISO 9001:2015

Decyzje w firmie podejmowane są przez dwuosobowy zarząd<sup>2</sup>, 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. 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),
- soli drogowej,
- usług specjalistycznych.

Dostawcy mediów, paliw i soli drogowej należą do czołówki największych krajowych przedsiębiorstw. Są to często spółki silnie zaangażowane we wdrażanie zasad społecznej odpowiedzialności w zarządzaniu.

Z kolei wśród przedsiębiorstw świadczących usługi specjalistyczne, dominują niewielkie, lokalne firmy. Są to prace związane z serwisowaniem pojazdów, usługami ochrony, 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 spółce 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. Przyjęte wiele lat temu rozwiązania pozwalają zarządzać spółką z uwzględnieniem zdefiniowanych kluczowych obszarów odpowiedzialności z uwzględnieniem

<sup>2</sup> życiorysy członków zarządu oraz najważniejszych menadżerów są dostępne na stronie Spółki: <http://www.aesa.pl/pl/firma/ludzie.html>

poszczególnych nazwanych i poznanych grup interesariuszy. Jednocześnie 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.

Najważniejsi interesariusze i formy dialogu:

<b>Grupa interesariuszy</b> (w kolejności alfabetycznej)	<b>częstotliwość i formy kontaktów</b>
<b>administracja i lokalne społeczności</b>	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.
<b>dostawcy i podwykonawcy</b>	Bieżące, bezpośrednie kontakty, głównie na poziomie operacyjnym.
<b>inwestorzy strategiczni</b>	Bieżące, bezpośrednie kontakty władz spółki.
<b>koncesjonariusz</b> (Autostrada Wielkopolska / Autostrada Wielkopolska II)	Bieżące, bezpośrednie kontakty władz i pracowników spółki.
<b>podróżni / klienci końcowi</b>	W 2016 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)(IV fala). Kolejne fale tych badań zostaną zrealizowane w 2017 roku.  (dotyczyły: komfortu i bezpieczeństwa podróży, ale też oceny poszczególnych elementów jej infrastruktury, np.: oznakowanie, stacje benzynowe, parkingi, toalety, opłaty)
<b>pracownicy</b>	W roku 2016 przeprowadzono 4-te badanie satysfakcji pracowników, którego celem jest monitorowanie poziomu zadowolenia z relacji panujących w firmie, wynagrodzeń, kwestii BHP, itp.  Kontynuowane są też prowadzone od wielu lat spotkania z pracownikami (2 razy w roku), podczas których mogą oni i zgłaszają swoje pomysły lub problemy związane z codzienną pracą.
<b>usługi ratunkowe</b>	Regularne kontakty w zależności od potrzeb i oczekiwań, wypracowane procedury współdziałania i okresowe wspólne ćwiczenia na wypadek sytuacji awaryjnych. comiesięczne spotkania służb ratowniczych.



## 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 warsztatu przeprowadzonego z udziałem kluczowych menedżerów. Obszary te, ze względu na specyfikę prowadzonej działalności, są raczej niezmiennie.

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

[G4-33] Sam raport, podobnie jak poprzednie edycje, został przygotowany przez firmę zewnętrzną wobec 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 2016 roku zatrudnienie w spółce wynosiło 544 etatów i było zbliżone do poziomu z początku roku. Niewielkie zmiany związane były głównie z umowami na zastępstwo (np. urlopy macierzyńskie) i naturalną rotacją pracowników.

Szczegółowa struktura zatrudnienia na koniec 2016 r. (w osobach) kształtowała się następująco:

	kobiety	mężczyźni	łącznie
<b>Zatrudnienie na koniec roku (31.12.2016)</b>			
woj. lubuskie	74	95	169
woj. wielkopolskie	208	178	386
woj. mazowieckie	2	0	2
<b>łącznie</b>	<b>284</b>	<b>273</b>	<b>557</b>
<b>Nowoprzyjęci w 2016 roku</b>			
woj. lubuskie	11	7	18
woj. wielkopolskie	18	12	30
woj. mazowieckie	-	-	-
<b>łącznie</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>48</b>
<b>Odejścia w 2016 roku</b>			
woj. lubuskie	3	9	12
woj. wielkopolskie	13	12	25
woj. mazowieckie	0	1	1
<b>łącznie</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>38</b>

Niezmiennie od wielu lat kobiety stanowią połowę załogi firmy (51%). Podobnie na stanowiskach kierowniczych stanowią one ponad 40% załogi.

	kobiety	mężczyźni	łącznie*	% kobiet
stanowiska kierownicze	28	40	68	41,2%
stanowiska niekierownicze	255	234	489	52,1%
<b>łącznie</b>	<b>283</b>	<b>274</b>	<b>557</b>	<b>50,8%</b>

\*z uwzględnieniem 3 osób współpracujących w oparciu o umowę cywilno-prawną.

[G4-LA3] Spółka stara się tworzyć warunki pracy atrakcyjne dla osób posiadających dzieci. Poprzez np. dofinansowywanie opieki przedszkolnej<sup>3</sup>, spółka wychodzi naprzeciw oczekiwaniom rodziców, szczególnie samotnie wychowującym dzieci, którzy zagrożeni są wykluczeniem.

	2015	2016
Liczba pracowników przebywających w danym roku na	20	20

<sup>3</sup> Dotyczy osób samotnie wychowujących dzieci.

urlopow macierzyńskich / tacierzyńskich, w tym			
	<i>kobiety</i>	19	18
	<i>mężczyźni</i>	1	2
Liczba pracowników, którzy korzystali w danym roku z urlopów ojcowskich		15	14

[G4-10, G4-LA1] Struktura wiekowa zatrudnienia w firmie wg wieku i płci kształtowała się na koniec 2016 r. następująco (w osobach):

wiek	kobiety	mężczyźni	łącznie	kobiety	mężczyźni	łącznie
<b>Zatrudnienie na koniec roku (31.12.2016)*</b>						
19 i mniej	0	2	2	0,0%	0,7%	0,4%
20-25	7	5	12	2,5%	1,8%	2,2%
26-30	22	21	43	7,7%	7,7%	7,7%
31-35	47	45	92	16,5%	16,5%	16,5%
36-40	76	58	134	26,8%	21,2%	24,1%
41-45	60	42	102	21,1%	15,4%	18,3%
46-50	42	36	78	14,8%	13,2%	14,0%
51-55	20	28	48	7,0%	10,3%	8,6%
56-60	9	26	35	3,2%	9,5%	6,3%
61 i więcej	1	10	11	0,4%	3,7%	2,0%
<b>łącznie</b>	<b>284</b>	<b>273</b>	<b>557</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Nowoprzyjęci w 2016 r.</b>						
19 i mniej	0	2	2	0,0%	10,5%	4,2%
20-25	2	6	8	6,9%	31,6%	16,7%
26-30	4	2	6	13,8%	10,5%	12,5%
31-35	3	3	6	10,3%	15,8%	12,5%
36-40	6	4	10	20,7%	21,1%	20,8%
41-45	7	0	7	24,1%	0,0%	14,6%
46-50	4	1	5	13,8%	5,3%	10,4%
51-55	1	1	2	3,4%	5,3%	4,2%
56-60	2	0	2	6,9%	0,0%	4,2%
61 i więcej	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
<b>łącznie</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Odejścia w 2016 r.</b>						
19 i mniej	0	2	2	0,0%	9,1%	5,3%
20-25	1	5	6	6,3%	22,7%	15,8%
26-30	0	3	3	0,0%	13,6%	7,9%
31-35	1	5	6	6,3%	22,7%	15,8%
36-40	1	2	3	6,3%	9,1%	7,9%
41-45	9	1	10	56,3%	4,5%	26,3%
46-50	1	1	2	6,3%	4,5%	5,3%
51-55	2	0	2	12,5%	0,0%	5,3%
56-60	1	1	2	6,3%	4,5%	5,3%
61 i więcej	0	2	2	0,0%	9,1%	5,3%
<b>łącznie</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\*z uwzględnieniem 3 osób współpracujących w oparciu o umowę cywilno-prawną.

Przykładowo: 17% udział osób z grupy 50+, przy jednoczesnym 10% udziale osób młodych (do 30 roku życia) jest doskonałym przykładem zdrowego podejścia do różnorodności w zespole. Zapewnia również naturalne zastępowanie pokoleń, tj. w miejsce osób, przechodzących na emeryturę

przychodzą pracownicy młodzi, w tym osoby, wkraczające dopiero na rynek pracy (21% nowozatrudnionych w ostatnim roku stanowiły osoby poniżej 25-go roku życia). 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. Z kolei mówiąc o ludziach młodych, rozpoczynających dopiero życie zawodowe, warto wspomnieć o uczniach odbywających od kilku lat praktyki i staże w firmie. O ile wcześniej praktyki i staże mogły odbywać się, ale raczej były organizowane ad hoc, o tyle od kilku już lat kwestia ta została sformalizowana w ramach porozumienia zawartego z poznańskim Zespołem Szkół Geodezyjno-Drogowych im. Rudolfa Modrzejewskiego. Praktyki w spółce stanowią często pierwszy krok do podjęcia pracy na etacie. Etatem tym może być właśnie etat w Autostradzie Eksploatacji.

Pracownicy Autostrady Eksploatacji co do zasady 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 łącznie 557 osób na 544 etatach w oparciu o umowę o pracę, w 2016 roku zatrudniała w oparciu o umowy cywilno-prawne jedynie 3 osoby. Nie jest to jednak odpowiedź na zmiany regulacji prawnych, mających na celu ograniczenie liczby tzw. umów śmieciowych -podejście zakładające uczciwe traktowanie, a zatem też uczciwe zatrudnianie, obowiązuje w spółce od lat. Sporadyczne przypadki zatrudnienia na umowę cywilno-prawną są raczej odpowiedzią na indywidualne oczekiwania poszczególnych osób, związane ze specyfiką ich pracy.

Struktura zatrudnienia wg typu umowy o pracę kształtowała się w 2016 roku następująco:

wiek	kobiety	mężczyźni	łącznie	kobiety	mężczyźni	łącznie
<b>Osoby pracujące na rzecz AESA wg charakteru formalnego współpracy</b>						
Pracownicy zatrudnieni w oparciu o umowę o pracę na czas nieokreślony	252	254	506	88,7%	93,0%	90,8%
Pracownicy zatrudnieni w oparciu o umowę o pracę na czas określony	31	15	46	10,9%	5,5%	8,3%
Pracownicy zatrudnieni w oparciu o umowę o pracę na okres próbny	1	1	2	0,4%	0,4%	0,4%
Osoby współpracujące w oparciu o umowę cywilno-prawną	0	3	3	0,0%	1,1%	0,5%
Osoby pracujące w outsourcingu (i wykonujący pracę na stanowiskach w AESA, pod bezpośrednim nadzorem AESA)	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%
<b>łącznie osoby pracujące na rzecz AESA</b>	<b>284</b>	<b>273</b>	<b>557</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

[G4-LA1] Miarą tego na ile pracownicy cenią sobie pracę w Autostradzie Eksploatacji jest utrzymująca się od wielu lat relatywnie niska ich rotacja. Skłonność do zmiany pracy jest też niezmiernie ważna dla samej firmy, ponieważ oznacza odpływ doświadczonych pracowników, na których miejsce konieczne należy wyszkolić nowych. O ile rotacja związana na przykład z przechodzeniem na emeryturę jest czymś naturalnym, o tyle jednak odejście z inicjatywy pracowników, abstrahując od konkretnych sytuacji życiowych, najczęściej oznacza, że znalazł on ofertę pracy, która z jego perspektywy jest korzystniejsza. Wzrost odejść bezpośrednio wiąże się z ogólnokrajowymi zmianami na rynku, niskim bezrobociem ogółem i rosnącą konkurencją o pracownika. Z rynku pracodawcy, rynek pracy stał się rynkiem pracownika, a poszczególne przedsiębiorstwa zaczynają podkupywać pracowników, kusząc propozycjami atrakcyjnych warunków zatrudnienia.

	2014	2015	2016
Rotacja pracowników (z inicjatywy pracowników)	1,32	2,78	4,53
Rotacja pracowników (ogółem)	2,63	5,01	6,35

## Inwestowanie w rozwój i dodatkowe świadczenia na rzecz pracowników

[G4-LA2, G4-EC3] Nowi pracownicy mają zapewniony cykl szkoleń początkowych: od pomagających poznać firmę, poprzez szkolenia z obowiązujących procedur i szkolenia BHP. W przypadku Autostrady Eksploatacji szczególnie istotne są właśnie te ostatnie, ponieważ z jednej strony mają kluczowy charakter z punktu widzenia specyfiki prowadzonego biznesu i zarządzania społeczną odpowiedzialnością oraz ze względu na przyjęte w tym zakresie rozwiązania. Szkolenia BHP swoją tematyką znacznie wykraczają poza obowiązkowy zakres, mają charakter autorski, a przede wszystkim 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.

Spółka 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 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, ale sprawia również, że stają się oni łakomym kąskiem dla innych pracodawców, którzy nie są skłonni do inwestowania w rozwój kwalifikacji młodych ludzi (np. dla firm branży transportowej, poszukujących kierowców z uprawnieniami do prowadzenia samochodów ciężarowych). Znajduje to odzwierciedlenie nie tylko w wyższej rotacji, ale też w wynikach badań pracowniczych przy okazji oceny poziomu atrakcyjności wynagrodzeń na tle tych, na które mogliby liczyć u konkurencyjnych pracodawców w regionie.

Autostrada Eksploatacja nie tylko zatrudnia pracowników w oparciu o bezterminowe umowy o pracę, oferując stabilne zatrudnienie i pewność terminowego wypłaty wynagrodzeń. Część rozwiązań

płacowych przyjętych w firmie, dotyczących np. dyżurów, jest korzystniejsza od rozwiązań przewidzianych przez prawo. Co więcej spółka oferuje pracownikom różnorodne pozapłacowe korzyści. Są one dostępne dla wszystkich pracowników, niezależnie od wieku, czy stażu pracy w firmie. W przeprowadzonym w 2016 roku, badaniu satysfakcji pracowników, aż 80,5% zatrudnionych deklaroowało, że oferowany pakiet socjalny jest bardziej atrakcyjny od pakietów oferowanych przez inne przedsiębiorstwa. Co więcej podobne wyniki notowano wcześniej.

Jeżeli chodzi o dodatkowe benefity pozapłacowe:

- 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 świadcząca usługi medyczne umożliwiła pracownikom opcjonalne wykupienie pakietów medycznych dla 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 samych zatrudnionych w spółce.

Również, dzięki dobrowolnym odpisom akcjonariuszy, od wielu już lat działania finansowane z tzw. funduszu socjalnego realizowane są na poziomie wykraczającym ponad wymogi prawa. Akcjonariusze w przybliżeniu podwajają wysokość funduszu w stosunku do wartości odpisów, do których są zobligowani.

## 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 ubezpieczeniem społecznym, zdrowotnym i emerytalnym, Pracowniczym Programem Emerytalnym, opieką medyczną czy dodatkowymi ubezpieczeniami.

	2013 r.	2014	2015	2016	2016/2015
Przeciętne wynagrodzenie w	4217 <sup>4</sup>	4 378 <sup>5</sup>	4514 <sup>6</sup>	4635 <sup>7</sup>	2,7%

<sup>4</sup> Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 20 stycznia 2014 r. w sprawie przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw w 2013 r.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 18 stycznia 2017 r. w sprawie przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w grudniu 2016 r.

kraju (grudzień)					
Przeciętne wynagrodzenie w woj. wielkopolskim (grudzień)	3 676 <sup>8</sup>	3 795 <sup>9</sup>	3907 <sup>10</sup>	3871 <sup>11</sup>	-0,9%
Autostradzie Eksploatacji (grudzień)					
Przeciętne wynagrodzenie w woj. lubuskim (grudzień)	3 496 <sup>12</sup>	3 689 <sup>13</sup>	3871 <sup>14</sup>	4102 <sup>15</sup>	6,0%
Przeciętne wynagrodzenie w Autostradzie Eksploatacji (grudzień)	4 167	4 414	4 743	5024	5,9%

W 2016 roku dynamika wzrostu płac w spółce (+5,9%), kolejny rok z rzędu, była wyższa od dynamiki odnotowywanej w kraju (+2,7%) i zdecydowanie wyższa niż w Wielkopolsce, gdzie odnotowano wręcz symboliczny spadek (-0,9%). Z kolei spory wzrost, na poziomie zbliżonym do wzrostu płac w AESA, odnotowano w województwie lubuskim (+6,0%).

Wynagrodzenia w spółce kształtują się na poziomie nieco wyższym od średniej krajowej (108,4%). Na tle płac w regionie, są już zauważalnie wyższe - średnia płaca w Autostradzie Eksploatacji była w grudniu 2016 r. wyższa od średniej w województwie wielkopolskim o 30% i lubuskim o 22%. Z jednej strony warto zauważyć, że spora część działalności operacyjnej Autostrady Eksploatacji prowadzona jest poza dużymi miastami i aglomeracjami, gdzie podaż pracy jest mniejsza a przeciętne dochody gospodarstw domowych niższe. Z drugiej strony sąsiedztwo granicy niemieckiej sprawia, że sporo potencjalnych pracowników decyduje się na pracę poza Polską. Przykładowo wielu mężczyzn, posiadających odpowiednie kwalifikacje, znajduje zatrudnienie w firmach transportowych.

Wyższy niż w regionie poziom płac, bogaty pakiet socjalny, stabilność zatrudnienia i ustalone godziny pracy czynią Autostradę Eksploatację atrakcyjnym pracodawcą. Niemniej zmieniający się rynek pracy zaczyna się zmieniać i to już nie pracownik poszukuje pracodawcy, a pracodawca pracownika. Zaczyna się konkurencja między pracodawcami - przykładowo na zachodnim odcinku autostrady coraz trudniej znaleźć jest wysokokwalifikowanych kierowców, ze względu na wspomnianą już konkurencję branży transportowej.

Badanie satysfakcji pracowników z października 2016 r. wskazuje, że 44% poleciłoby pracę w Autostradzie Eksploatacji znajomemu. Już w 2015 roku wyniki wśród męskiej części załogi, były niższe i tym słabsze, im bliżej niemieckiej granicy zatrudnieni byli pracownicy. Zjawisko stało się jeszcze bardziej wyraźne w 2016 roku, co należy wiązać właśnie ze zmianami na rynku pracy.

Ciekawym rozwiązaniem wdrożonym w Autostradzie Eksploatacji jest nagradzanie pracowników, którzy w danym miesiącu wykazali się zerową absencją. Otrzymują oni specjalny dodatek do wynagrodzenia.

<sup>8</sup> Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego z dn. 30 stycznia 2014

<sup>9</sup> Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego - grudzień 2014 z dn. 29.01.2015

<sup>10</sup> Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego – grudzień 2015 z dn. 28 stycznia 2016

<sup>11</sup> Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa wielkopolskiego – grudzień 2016 z dn. 30 stycznia 2017

<sup>12</sup> Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa lubuskiego w grudniu 2013 r. z dn. 30.01.2014

<sup>13</sup> Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa lubuskiego w grudniu 2014 r. z dn. 30.01.2015

<sup>14</sup> Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa lubuskiego w grudniu 2015 r. z dn. 29.01.2016

<sup>15</sup> Komunikat o sytuacji społeczno-gospodarczej województwa lubuskiego w grudniu 2016 r. z dn. 30.01.2017



Pracownicy obok standardowego wynagrodzenia, otrzymują też inne dodatki, których wysokość ustalana jest w sposób bardziej korzystny niż wynikałoby to bezpośrednio z Kodeksu Pracy. Rozwiązania takie były odpowiedzią na potrzeby i oczekiwania załogi, które były 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.

Wielu pracowników ceni sobie możliwość dodatkowego zarobku dzięki pracy w nadgodzinach – wg badania satysfakcji z października 2016 roku aż 67,3% deklaruje, że chętnie bierze nadgodziny.

## Etyka i przeciwdziałanie mobbingowi

[G4-56] Funkcjonujący 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 spółce obowiązuje również 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 nękaniu 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 wybranych 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] Kwestie bezpieczeństwa i higieny pracy są od lat w Autostradzie Eksploatacji traktowane priorytetowo. Uczyniono wręcz z nich kluczowy element Misji firmy. Praca bezpośrednio na drodze,



a zwłaszcza na czynnej autostradzie, należy do wyjątkowo 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 ograniczać.

Spółka od lat bardzo dużą rolę przywiązuje do 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. Zgodnie z deklaracjami 86,3% (2016) czuje się komfortowo i bezpiecznie (BHP) kiedy wykonuje obowiązki służbowe. Z tym, że w firmie kładzie się duży nacisk na standardy BHP zgadza się aż 96,8% (2016) zatrudnionych. Równocześnie o tym, że rozwiązania techniczne oraz opracowane procedury pracy zapewniają bezpieczeństwo pracowników, przekonanych było 94,5%.

Założeniem mądrej 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, obowiązkowe szkolenia BHP, nie zawsze okazują się wystarczające.

W latach wcześniejszych spółka opracowała i wydała specjalną broszurę. Każdy pracownik, włączając także te osoby, które dopiero rozpoczynają pracę w Autostradzie Eksploatacji, otrzymuje, oprócz podstawowych informacji o firmie i zakresie obowiązków, również broszurę dotyczącą praktycznych aspektów BHP w pracy na autostradzie. Jej zawartość różni się w zależności od działu. Znajomość opisanych w broszurze procedur jest elementem corocznej oceny pracowników.

Rzadko, zapewne zbyt rzadko, mówi się o jeszcze jednym aspekcie związanym z bezpieczeństwem pracowników, pracujących bezpośrednio na drodze. Należy pamiętać o tym, że 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. Aby dodatkowo zwiększyć bezpieczeństwo pracowników na drodze w 2016 roku zdecydowano się na zakup specjalnych poduszek zderzeniowych, które dostarczone zostaną w 2017 roku. Będą wykorzystywane przy pojazdach z sygnalizatorem „strzałki”, zabezpieczających prace na autostradzie. Poduszki takie, absorbując energię potencjalnego zderzenia, pomagają chronić zarówno pracowników, jak i użytkowników drogi.

Nawet najdrobniejszy wypadek, należy uznać za sytuację niepożądaną. Musi on zostać przeanalizowany. Wnioski płynące z tej analizy mogą pomóc uniknąć niebezpiecznych zdarzeń w przyszłości. Od początku działalności operacyjnej Autostrady Eksploatacji, czyli od grudnia 2002 roku, w firmie doszło do kilkudziesięciu wypadków przy pracy. Rok 2016 przyniósł nieznaczny spadek wskaźnika wypadkowości. Jednocześnie jednak wypadki te nie były aż tak poważne niż rok wcześniej.

	2014	2015	2016
Wskaźnik częstości wypadków	18,69	14,76	14,44
Wskaźnik ciężkości wypadków	14,08	60,37	26,13
Liczba wypadków przy pracy	10	8	8
Liczba śmiertelnych wypadków przy pracy	0	0	0
Liczba stwierdzonych chorób zawodowych	0	0	0

## Dialog z pracownikami

W 2016 roku nie zaszły 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.

Zrealizowano również badanie satysfakcji pracowników. Tak jak w poprzednich jego falach 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.

O ile pomiędzy wynikami dwóch pierwszych fal badania, tj. pomiędzy rokiem 2011 a 2013, odnotowano bardzo wyraźne umocnienie się większości wskaźników, o tyle w kolejnych, tj. pomiędzy rokiem 2013 a 2015, w przypadku wielu ocen zarejestrowano 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.

Z kolei pomiędzy rokiem 2015 a 2016 odnotowano spadek skłonności do polecenia Autostrady Eksploatacji jako pracodawcy (NPS), co jest konsekwencją zmian na rynku pracy. Jednocześnie towarzyszył mu względnie stabilny poziom wskaźników szczegółowych. Ponownie przyczyny można szukać w zmianach na rynku pracy: w ocenie samej spółki niewiele się zmienia, ale badani nie są tak skłonni jej polecać, ponieważ docierają do nich sygnały na temat innych pracodawców.

Istotnych zmian nie odnotowano w przypadku oceny uznania wyrażanego przez bezpośrednich przełożonych, oceny szans na rozwój i awans, odpowiedzialności przełożonych za decyzje, odpowiedzialności pracowników za decyzje, szczerości i wiarygodności menedżerów, możliwości otwartej rozmowy z przełożonymi, rozwiązywania konfliktów, przyjmowania krytyki przez przełożonych, jasności kryteriów oceny ich pracy, poszanowania czasu wolnego pracowników, podejścia do oceniania pracy, prewencji przed presją i przymusem, dbałość o rozwój pracowników, dopasowanie oferty szkoleniowej, relacji międzyludzkich w zespole.

## 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 Exploation, 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.

## 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.

Opisana powyżej praca jest pracą powtarzalną, która wiąże się ze ścisłym przestrzeganiem procedur, niemniej 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.

Na wszystkich wozach patrolowych umieszczone zostały numery alarmowe do Centrum Zarządzania Autostradą. Pracownicy Centrum współpracują i pozostają w kontakcie z Centrum Powiadomienia 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 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.

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. do 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.

## 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 2015/2016 był nieco bardziej śnieżny niż wyjątkowo łagodny sezon 2014/2015. Zaowocowało to widocznym wzrostem zużycia soli drogowej.

	j.m.	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Zużycie soli	tona	5 495,3	4 048,1	7 286,5
Zużycie soli na 1 km autostrady	ton/km	21,6	15,9	28,6

## 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 zwierzyny, 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 polskiego 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 2016 roku **pozytywnie poziom bezpieczeństwa oceniło 96,9% ankietowanych kierowców** (w porównaniu do 93,9% w roku 2015). Poprawiło się też, zdaniem respondentów, zachowanie innych uczestników ruchu – pozytywnie ocenia je 71,3% pytanych (w porównaniu do 61,4% rok wcześniej). Również lepiej użytkownicy oceniają poziom utrzymania drogi pod kątem poziomu bezpieczeństwa drogowego – odsetek pozytywnych ocen wzrósł 96,2% (z 91,8% rok wcześniej).

Rok 2016, okazał się być najbezpieczniejszym od wielu lat pod względem statystyk wypadków na całym ponad 250 kilometrowym odcinku autostrady (wypadki przypadające na 1 mld przejechanych kilometrów).

	2014	2015	2016
<b>I segment (Nowy Tomyśl – Konin)</b>			
Liczba wypadków	20	24	19
Liczba rannych	24	31	19
Liczba zabitych	7	2	2
Wypadki na 1 mld przejechanych km	15,34	17,54	12,7
Ranni na 1 mld przejechanych km	18,4	22,65	12,7
Zabici na 1 mld przejechanych km	5,37	1,46	1,34
<b>II segment (Świecko - Nowy Tomyśl)</b>			
Liczba wypadków	16	8	18
Liczba rannych	28	12	34
Liczba zabitych	4	4	1
Wypadki na 1 mld przejechanych km	26,02	13,58	25,09
Ranni na 1 mld przejechanych km	45,53	18:10	47,39
Zabici na 1 mld przejechanych km	6,5	6,3	1,39
Liczba wypadków	36	32	37
Liczba rannych	52	43	53
Liczba zabitych	11	6	3
Wypadki na 1 mld przejechanych km	18,76	16,24	16,71
Ranni na 1 mld przejechanych km	27,1	21,17	23,94
Zabici na 1 mld przejechanych km	5,73	2,95	1,36

## 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 2016 nie odnotowano żadnych poważniejszych awarii, ani wypadków, które skutkowałyby poważnymi skażeniami środowiska naturalnego.

## Satysfakcja podróżnych

[G4-PR5] Na początku lipca 2016 roku Autostrada Eksploatacja kolejny raz 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 polecenia jej innym kierowcom,
- zadowolenia z utrzymania trasy,
- obsługi w Punktach Poboru Opłat,
- utrzymania Miejsc Obsługi Podróżnych,
- poziomu opłat za przejazd.

Analogicznie do lat poprzednich 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.

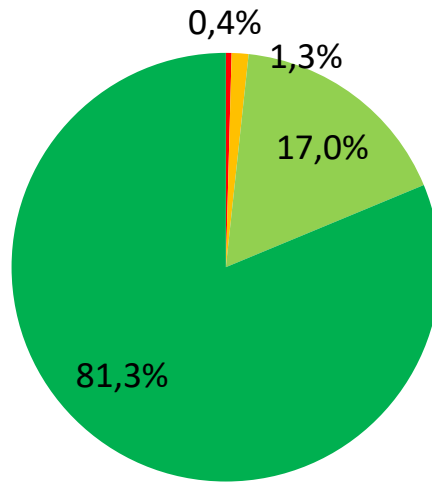
Mimo że rezultaty badania są zbliżone do tych z roku poprzedniego, warto odnotować kilka zmian. To co cieszy, to wspomniana już wcześniej, poprawa wyników związanych z percepcją bezpieczeństwa. Ogólny poziom bezpieczeństwa na trasie pozytywnie ocenia aż 96,9% pytanym kierowców (rok wcześniej było to 93,9%). Z kolei zachowanie się innych kierowców pod kątem bezpieczeństwa drogowego pozytywnie oceniło 71,3% respondentów, podczas gdy w 2015 r. odpowiedzi takiej udzieliło 61,4 % (wzrost o 10,1 pkt %). Bardzo dobrze oceniany jest poziom utrzymania drogi pod kątem poziomu bezpieczeństwa drogowego, czyli coś na co bezpośrednio przekłada się praca jednostek utrzymania. Pozytywne oceny stanowiły aż 96,2% (w 2015 r. było to 91,8%). Inną ciekawą i trudną do wyjaśnienia zmianą jest gorsza zdaniem kierowców niż w ubiegłym roku dostępność stacji paliw (pozytywnie oceniło ją odpowiednio: 87,8% (2015) i 79,2% (2016)). Jednocześnie więcej ankietowanych zadeklarowało, że w dniu badania skorzystało ze stacji paliw przy autostradzie (pozytywne odpowiedzi: 57,2% (2015) i 69,6% (2016)). Może właśnie większy ruch na stacjach jest w jakimś stopniu wytłumaczeniem ich mniejszej dostępności? Co ciekawe, choć nieco mniej osób korzystało z toalet i parkingów, ich stan techniczny, estetyka i czystość oceniane są nieznacznie lepiej niż rok wcześniej.

Co jednak chyba najważniejsze kluczowy, syntetyczny wskaźnik satysfakcji, tj. wskaźnik Net Promoters Score (NPS) po raz kolejny poprawił się. Wskaźnik ten, stosowany przez bardzo wiele firm, pokazuje różnicę pomiędzy odsetkiem klientów, którzy byliby skłonni polecić produkt lub usługę, a tymi, którzy zdecydowanie odradziliby ją znajomym. Od 2012 roku notuje on stabilny wzrost. W kolejnych latach przyjmował on wartość 60,8 (2012), 63,6 (2013), 65,1 (2014), 67,7 (2015). W ostatnim roku osiągnął on poziom 70,5 . Jest to niezmiernie wysoki wynik.

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 99,2% kierowców, utrzymanie trasy – 98,3%, a utrzymanie Miejsc Obsługi Podróżnych – 95,1%. Kierowcy niezadowoleni są jednak ze zbyt wysokich w ich odczuciu opłat.

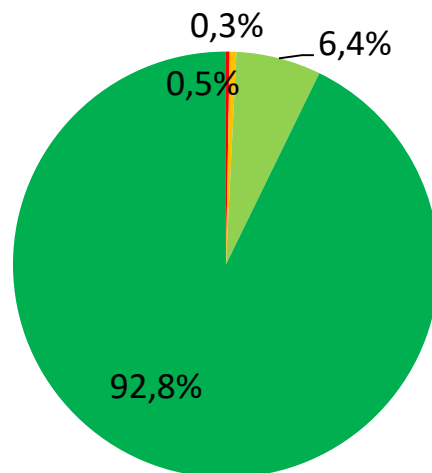


Pyt.: Jak ocenia Pan(i) stan utrzymania trasy?



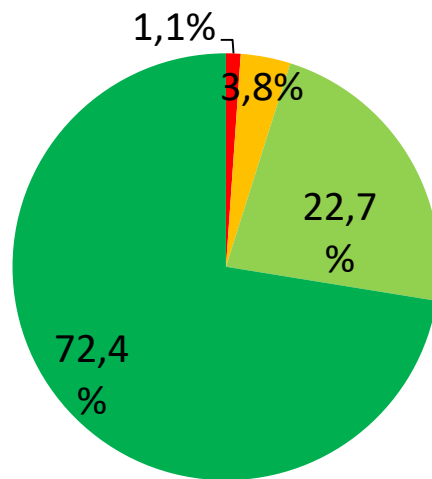
- zdecydowanie źle
- raczej źle
- raczej dobrze
- zdecydowanie dobrze

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



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

Pyt.: Jak ocenia Pan(i) stan utrzymania Miejsc Obsługi Podróżnych?



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

## 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.

	2014	2015	2016
Liczba reklamacji	87	104	119

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. Zadaniem pracowników jest też reagowanie na wszelkie sygnały i zdarzenia, które stanowią zagrożenie dla środowiska, w tym powiadamianie i pomoc w pracy służbom ratowniczym. Prawidłowo zarządzana autostrada, na której sprawnie usuwane są wszelkie nieprawidłowości, jest autostradą z najmniejszym negatywnym wpływem na środowisko.

[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 poprzecanie 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.

Na odcinku Świecko – Nowy Tomyśl autostrada przebiega głównie przez tereny leśne, w tym tereny o dużej wartości przyrodniczej. Tym samym oznacza to wzrost istotności zagrożeń związanych z bioróżnorodnością.

Warto również podkreślić, że mimo formalnego wygaśnięcia obowiązku monitoringu, Autostrada Eksploatacja zdecydowała się na nieobligatoryjne kontynuowanie monitoringu przejść dla dużych zwierząt.

### Wycieki substancji i skażenia

[G4-EN27] Infrastruktura koncesyjnego odcinka autostrady A2 Świecko - Konin została zaprojektowana i wybudowana z uwzględnieniem rozwiązań, które mogą pomóc w ograniczeniu skażeń i ich skutków środowiskowych. 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 2016 roku nie odnotowano zdarzeń drogowych w wyniku, których doszłoby 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<sup>16</sup>:

surowce wtórne	2015*	2016
Opakowania z tworzyw sztucznych [T]	4,0	3,1
Opakowania z papieru i tektury [T]	2,0	3,3
Opakowania z metalu [T]	0,3	0,2
Opakowania szklane [T]	6,0	5,6

\*skorygowano dane za 2015 r. tak by uwzględniły strumień odpadów zarówno z instalacji, jak i spoza niej i by były tym samym porównywalne z danymi z 2016 roku.

Niezmiennie od lat podstawowym problemem segregacji odpadów pozostaje niewystarczająca świadomość ekologiczna części podróżnych. Choć dzięki powszechnemu segregowaniu odpadów w gospodarstwach domowych sytuacja powinna ulegać poprawie, to o braku wystarczającej staranności świadczy wrzucanie przypadkowych, odpadów do kolorowych pojemników, służących zbiórce selektywnej lub wrzucanie surowców wtórnych do pojemników na odpady zmieszane.

W biurach Autostrady Eksploatacji wykorzystuje się papier wyprodukowany z certyfikowanego surowca. Kilka lat temu zrezygnowano z małych, biurkowych 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. Działania te przyniosły oszczędności tak finansowe, jak i środowiskowe.

Wśród odpadów produkowanych przez firmę, są odpady zakwalifikowane do odpadów niebezpiecznych. Są to m.in.: oleje silnikowe i przekładniowe, akumulatory ołowiowe, filtry oleju itp. W 2016 roku było ich 3,3 tony. 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

<sup>16</sup> Zestawienie uwzględnia zarówno odpady „z instalacji”, jak i „spoza instalacji” (np. odpady biurowe, z napraw maszyn drogowych, pozostawione przez podróżnych i podrzucone przez osoby trzecie, odpady komunalne i z koszenia).

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 2016 r. sama Autostrada Eksploatacja wytworzyła 45 ton (w tzw. instalacji). Łączna masa odpadów wytworzonych poza instalacją (np. odpady biurowe, z napraw maszyn drogowych, pozostawione przez podróżnych i podrzucone przez osoby trzecie, odpady komunalne i z koszenia) wyniosła 625 ton. Zostały one poddane unieszkodliwieniu lub powtórnemu wykorzystaniu.

## Wpływ na bioróżnorodność

Charakter wpływu eksploatacji autostrady na otoczenie przyrodnicze nie zmienia się istotnie z roku na rok. Kluczowe znaczenie na 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, w tym ryzyko powstania skażeń, zostały zminimalizowane. Ewentualnych błędów popełnionych na etapie projektowania i późniejszej budowy, nie dałoby się naprawić na etapie eksploatacji, dlatego etap planowania inwestycji był kluczowy dla jej późniejszego wpływu na otoczenie przyrodnicze. Niemniej pod tym względem trasa jest jedną z lepiej przygotowanych w Polsce.

[G4-EN11, G4-EN13, G4-EN14, G4-EN26] Odcinek Nowy Tomyśl – Konin przebiega głównie przez tereny rolnicze, a nie 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 obszar<sup>17</sup>: „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 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:

---

<sup>17</sup> 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>

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 przechodzić 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.

## 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 wpływu<sup>18</sup>. Warto jednak zaznaczyć, że samo wyprowadzenie ruchu poza tereny zurbanizowane przyczynia się do poprawy jakości powietrza w miejscowościach, przez które musiałyby przejechać pojazdy, gdyby autostrada nie istniała. Coraz częściej zwraca się uwagę na pogarszającą się jakość powietrza w miastach. Źródła problemu upatruje się głównie w emisji zanieczyszczeń z przestarzałych i opalanych niskiej jakości paliwem pieców domowych, ale także w transporcie, w tym transporcie tranzytowym. 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

---

<sup>18</sup> Z formalnego punktu widzenia nie zalicza się ona do emisji Autostrady Eksploatacji.

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 najczęściej 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.

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.

[G4-EN6] Najbardziej energochłonnym elementem utrzymywanej infrastruktury jest jej oświetlenie. Jednocześnie jest ono kluczowe z punktu widzenia bezpieczeństwa drogowego. W celu optymalizacji 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. Co ważne, w 2016 roku funkcjonował już częściowo zainstalowany system balastowania oświetlenia. Jest on testowany na fragmencie autostrady. Jeżeli sprawdzą się deklaracje dostawców, możliwe może okazać się zredukowanie konsumpcji energii elektrycznej nawet o 40%.

[G4-EN3, G4-EN5, G4-EN15, G4-EN16] Zapotrzebowanie na energię wg źródeł jej pozyskania oraz szacunki dotyczące emisji CO<sub>2</sub> kształtowało się w dwóch ostatnich latach na następującym poziomie:

	Zużycie energii (w GJ)		Przybliżona emisja CO <sub>2</sub> (w tonach)		Zmiana %
	2015	2016	2015	2016	
Energia elektryczna (zakupiona)	36 183 (10 050,8 MWh)	36 629 (10 174,7 MWh)	6620	6702	1,2%
Olej napędowy	25 159 (580,0 T)	26 110 (601,9 T)	1864	1935	3,8%
Benzyna	573 (12,8 T)	550 (12,3 T)	42	41	-3,9%
Gaz ziemny wysokometanowy	2 567 (71,3 dam <sup>3</sup> )	2 484 (69,0 dam <sup>3</sup> )	144	139	-3,2%
Gaz propan-butan	992 (21,5 T)	1 145 (24,8 T)	63	72	15,3%

<b>Łącznie</b>	<b>65 474</b>	<b>66 918</b>	<b>8 733</b>	<b>8889</b>	<b>1,8%</b> (w GJ)
					<b>2,2%</b> (w CO <sub>2</sub> )

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

	<b>j.m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Łączne zużycie energii	GJ	65 474	66 918
Efektywność związana z całkowitym zużyciem energii (na 1 km)	GJ/km	257,77	263,46
Łączna emisja CO <sub>2</sub>	tony	8 733	8 889
Efektywność związana z emisją CO <sub>2</sub> (na 1 km)	ton/km	34,38	34,99

Zarówno poziom zużycia całkowitej energii, jak i związana z tym emisja CO<sub>2</sub>, okazały się być de facto stabilne. Różnice mają raczej charakter symboliczny. Niemniej można mówić o utrzymaniu większości oszczędności sięgających kilku punktów procentowych, które udało się osiągnąć w roku 2015. 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 używanej 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. W 2016 roku Koncesjonariusz prowadził remonty części toalet.



Toalety korzystają z wody z lokalnych sieci wodociągowych. 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.	2014	2015	2016
<b>Zużycie wody</b>	tys. m <sup>3</sup>	104,2	120,4	124,7
<b>Względne zużycie wody</b>	m <sup>3</sup> /km	410	474	491

(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. Ścieki z myjni samochodowych Obwodów Utrzymania Autostrady (OUA), zgodnie z wydanymi decyzjami administracyjnymi, są obecnie 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	UNGC	Komentarz / Opis	Strona
<b>Strategia i analiza</b>					
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
<b>Profil organizacji</b>					
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 <a href="http://www.aesa.pl">www.aesa.pl</a> ).	-
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	-		Spółka Akcyjna (SA) [Stabilne i zdrowe fundamenty]	6
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki	-		Formalnie klientem spółki jest Koncesjonariusz, tj. Autostrada	-

	klientów/konsumentów i beneficjentów			Wielkopolska S.A. i Autostrada Wielkopolska II S.A.. 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	-		<b>[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]</b> <b>[Struktura zatrudnienia]</b>	5, 10
G4-10	Liczba pracowników własnych i znajdujących się pod nadzorem spółki wg płci i rodzaju umowy	6.4. 6.4.3.	6	<b>[Łańcuch dostaw]</b> <b>[Struktura zatrudnienia]</b>	7, 10, 11
G4-11	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi		3	Brak układu zbiorowego.	-
G4-12	Opis łańcucha wartości			<b>[Łańcuch dostaw]</b>	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	6.2.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sygnatariusz Europejskiej Karty Bezpieczeństwa Drogowego</li> </ul>	-

	i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy			<ul style="list-style-type: none"> <li>UN Global Compact</li> </ul>	
G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/ międzynarodowych organizacjach	6.2.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Związek Pracodawców Polskich</li> <li>Club Exploatacion</li> </ul>	-
<b>Identyfikacja aspektów materialnych i ograniczeń</b>					
G4-17	Jednostki gospodarcze ujmowane w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym			Spółka nie posiada spółek zależnych. Raport społeczny, tak jak i finansowy, jest wyłącznie obrazem spółki Autostrada Eksploatacja S.A..	-
G4-18	Proces definiowania treści raportu			<b>[Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności]</b>	9
G4-19	Zidentyfikowane istotne aspekty wpływu społecznego i środowiskowego			<b>[Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności]</b>	9
G4-20	Istotność zidentyfikowanych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego dla poszczególnych podmiotów biznesowych			<b>[Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności]</b>	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)			Dla wskaźnika G4-EN23 skorygowano dane za 2015 r. tak by uwzględniały strumień odpadów zarówno z instalacji, jak i spoza niej i by były tym samym porównywalne z danymi z 2016 roku.	-
G4-23	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie			Brak istotnych zmian.	-
<b>Zaangażowanie interesariuszy</b>					
G4-24	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację			<b>[Dialog z otoczeniem]</b>	7
G4-25	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy angażowanych przez organizację			<b>[Dialog z otoczeniem]</b>	7
G4-26	Podjęcie do angażowania interesariuszy włączając			<b>[Dialog z otoczeniem]</b>	7

	częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy				
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedzi ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie			<b>[Dialog z otoczeniem]</b>	7
<b>Profil raportu</b>					
G4-28	Okres raportowania (np. rok obrotowy/ /kalendarzowy)	-	- 7.5.3.	1 stycznia 2016 r. – 31 grudnia 2016 r.	-
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	-		2016 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	-		<b>[Indeks GRI G4]</b>	34
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. <b>[Raportowanie i kluczowe obszary odpowiedzialności]</b>	9
<b>Nadzór, zobowiązania i zaangażowanie</b>					
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.		<b>[Stabilne i zdrowe fundamenty]</b>	6
<b>Etyka i rzetelność</b>					
G4-56	Wartości organizacji, zasady, kodeks i normy zachowań i etyki.	6.2.	10	<b>[Etyka i przeciwdziałanie mobbingowi]</b>	16
<b>WYNIKI W WYMIARZE EKONOMICZNYM</b>					

Wyniki ekonomiczne					
G4-DMA-EC				<b>[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]</b>	4
G4-EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych	6.8. 6.8.3. 6.8.7. 6.8.9.		<b>[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]</b>	5
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).  <b>[Inwestowanie w rozwój i dodatkowe świadczenia na rzecz pracowników]</b>	13
G4-EC4	Znaczące wsparcie finansowe uzyskane od państwa	-		0 zł	-
Obecność na rynku					
G4-DMA-EC				<b>[Wynagrodzenia]</b>	14
G4-EC5	Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w stosunku do płacy minimalnej na danym rynku w głównych lokalizacjach organizacji	6.4.4. 6.8.	6	<b>[Wynagrodzenia]</b>  (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)	14
G4-EC6	Odsetek wyższej kadry kierowniczej zatrudnionej z rynku lokalnego	6.8. 6.8.5 6.8.7	6	<b>[Rozwój Autostrady Eksploatacji i jego skutki społeczno-ekonomiczne]</b>	4

<b>Pośredni wpływ ekonomiczny</b>					
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 społeczność	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-EC9	Zakupy u lokalnych dostawców			[Łańcuch dostaw]	7
<b>WYNIKI W WYMIARZE ŚRODOWISKOWYM</b>					
<b>Surowce i materiały</b>					
G4-EN-DMA				[Trudne warunki atmosferyczne]	22
G4-EN1	Wykorzystanie kluczowych surowców i materiałów	6.5. 6.5.4.	7, 8	[Trudne warunki atmosferyczne]	22
<b>Energia</b>					
G4-EN-DMA				[Zużycie paliw i energii]	31
G4-EN3	Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	6.5. 6.5.4.	7, 8	[Zużycie paliw i energii]	30, 31
G4-EN5	Efektywność energetyczna		8	[Zużycie paliw i energii]	31
G4-EN6	Ilość energii zaoszczędzonej dzięki konserwacji/remontom infrastruktury i poprawie efektywności energetycznej dotychczas stosowanych rozwiązań	6.5. 6.5.4.	8, 9	[Zużycie paliw i energii]	31
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.	8, 9	[Zużycie paliw i energii]	30
<b>Woda</b>					

G4-EN-DMA				<b>[Woda i ścieki]</b>	32
G4-EN8	Łączny pobór wody według źródła	6.5. 6.5.4.	7, 8	<b>[Woda i ścieki]</b>	32
G4-EN9	Źródła wody znacząco zubożone przez nadmierny pobór wody	6.5. 6.5.4.	8	Spółka nie przyczyniła się do zubożenia źródeł wody przez jej nadmierny pobór.	32
G4-EN10	Procent i całkowity wolumen wody poddanej recyngowi i ponownemu użyciu		8	<b>[Woda i ścieki]</b>	33
<b>Bioróżnorodność</b>					
G4-EN-DMA				<b>[Wpływ na bioróżnorodność]</b>	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.	8	<b>[Wpływ na bioróżnorodność]</b>  (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.	8	<b>[Dlaczego autostrada jest bezpieczna dla środowiska?]</b>	27
G4-EN13	Gatunki i siedliska chronione lub zrewitalizowane	6.5. 6.5.6.	8	<b>[Wpływ na bioróżnorodność]</b>  Szczegółowe informacje na temat gatunków występujących w pobliżu autostrady i ich ochrony dostępne są na: <a href="http://www.obszary.natura2000.org.pl">www.obszary.natura2000.org.pl</a> .	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	6.5. 6.5.6.	8	<b>[Wpływ na bioróżnorodność]</b>  Szczegółowe informacje na temat gatunków występujących w pobliżu	29



	oddziaływania organizacji według stopnia zagrożenia wyginieciem			autostrady i ich ochrony dostępne są na: <a href="http://www.obszary.natura2000.org.pl">www.obszary.natura2000.org.pl</a> .	
<b>Emisje</b>					
G4-EN-DMA				<b>[Zużycie paliw i energii]</b>	31
G4-EN15	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi (Scope 1)	6.5. 6.5.5.	7, 8	<b>[Zużycie paliw i energii]</b>	31
G4-EN16	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi (Scope 2)	6.5. 6.5.5.	7, 8	<b>[Zużycie paliw i energii]</b>	31
G4-EN18	Efektywność związana z emisją gazów cieplarnianych		8	<b>[Zużycie paliw i energii]</b>	32
<b>Ścieki i odpady</b>					
G4-EN-DMA				<b>[Zarządzanie odpadami]</b>	28 32
G4-EN22	Całkowita objętość ścieków według jakości i docelowego miejsca przeznaczenia		8	<b>[Woda i ścieki]</b>	32
G4-EN23	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu i metody postępowania z odpadem	6.5. 6.5.3.	8	<b>[Zarządzanie odpadami]</b>	28
G4-EN24	Łączna liczba i objętość istotnych wycieków	6.5. 6.5.3.	8	<b>[Wycieki substancji i skażenia]</b>	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.	8	<b>[Wpływ na bioróżnorodność]</b>	29
<b>Produkty i usługi</b>					
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.	7, 8, 9	<b>[Sytuacje krytyczne]</b> <b>[Woda i ścieki]</b> <b>[Wycieki substancji i skażenia]</b>	23, 27, 32
<b>Zgodność z regulacjami, wpływ transportu i wydatki na ochronę środowiska</b>					
G4-EN29	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	6.5.	8	0 zł	-
G4-EN30	Wpływ transportu		8	<b>[Sytuacje krytyczne]</b> <b>[Dlaczego autostrada jest bezpieczna]</b>	23, 27, 30

				dla środowiska?] [Zużycie paliw i energii]	
<b>WYNIKI W WYMIARZE SPOŁECZNYM</b>					
<b>Miejsce pracy: zatrudnienie</b>					
G4-DMA-LA				[Zarządzanie odpadami]	10
G4-LA1	Łączna liczba odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników, według grup wiekowych, płci i regionu	6.4. 6.4.3.	6	[Struktura zatrudnienia]	10, 11, 13
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]	13
G4-LA3	Odsetek powrotów do pracy i wskaźnik retencji po urlopie macierzyńskim/tacierzyńskim, w odniesieniu do płci		6	[Struktura zatrudnienia]	10
<b>Miejsce pracy: relacje między pracownikami a kierownictwem</b>					
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.	-
<b>Miejsce pracy: bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)</b>					
LA DMA	Podejście zarządcze (w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy)	6.2, 6.4, 6.3.10		[Bezpieczeństwo w pracy]	17
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.	-

<b>Miejsce pracy: szkolenia</b>					
G4-LA9	Liczba godzin szkoleń na pracownika w roku		6	14 godzin	-
<b>Miejsce pracy: różnorodność i równość szans</b>					
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.	6	Dwuosobowy zarząd składa się z mężczyzn. Wśród kilku kluczowych menedżerów znaczącą rolę odgrywają kobiety (m.in. HR, PR).  [Struktura zatrudnienia]	10
<b>Prawa człowieka: procedury odnośnie zamówień i inwestycji</b>					
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.	2	0% (ryzyko wystąpienia takiego przypadku przy tym rodzaju działalności gospodarczej jest niewielkie.)	-
<b>Prawa człowieka: przeciwdziałanie dyskryminacji</b>					
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.	6	Nie stwierdzono potwierdzonych przypadków dyskryminacji. Monitoring satysfakcji pracowników wskazał na potencjalne, incydentalne przypadki uznaniowego, być może niesprawiedliwego, promowania wybranych pracowników. Ewentualne skargi analizowane są np. przez Komisję Antymobbingową lub poprzez mechanizmy przewidziane Kodeksem Etyki.	-
<b>Prawa człowieka: swoboda zrzeszania się i prawo do sporów zbiorowych</b>					
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.	3	Nie stwierdzono.	-
<b>Prawa człowieka: praca dzieci</b>					

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.	5	Nie stwierdzono.	-
<b>Prawa człowieka: praca przymusowa i obowiązkowa</b>					
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.	4	Nie stwierdzono.	-
<b>Prawa człowieka: Prawa ludności rdzennej</b>					
G4-HR8	Łączna liczba przypadków naruszenia praw ludności rdzennej oraz podjęte działania	6.3. 6.3.6. 6.3.7. 6.3.8. 6.6.7.	1	Nie stwierdzono.	-
<b>Spółeczność lokalna</b>					
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.	1	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		1	Nie odnotowano skarg związanych z uciążliwościami dla lokalnej społeczności, jakie wiązałyby się z bieżącymi pracami eksploatacyjnymi i utrzymaniovymi.	-
<b>Działania antykorupcyjne</b>					
G4-SO3	Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją	6.6. 6.6.3.	10	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.	10	Szkolenia takie nie były prowadzone.	-
G4-SO5	Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji	6.6. 6.6.3.	10	Nie odnotowano przypadków korupcji.	-
<b>Udział w życiu publicznym</b>					
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.	10	0 zł (stanowiłoby to naruszenie obowiązującego prawa)	-
<b>Zgodność z regulacjami</b>					
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.	-
<b>Odpowiedzialność za produkt: zdrowie i bezpieczeństwo klienta</b>					
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.		<p><b>[Dlaczego warto korzystać z autostrady?]</b>  <b>[Codzienny ład i porządek na trasie przejazdu]</b>  <b>[Trudne warunki atmosferyczne]</b>  <b>[Wypadki]</b></p> <p>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</p>	20, 22

				ekonomicznych.	
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]	24, 26
<b>Odpowiedzialność za produkt: zgodność z regulacjami</b>					
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](mailto:r.rychlewska@aes.pl)

Autostrada Eksploatacja SA  
ul. Głogowska 431  
60-004 Poznań