

# SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI USŁUG W ROKU 2020



Przygotowane przez:  
Beata Wagner  
Wydział Promocji i Marketingu

# SPIS TREŚCI

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Wprowadzenie .....                                                     | 01 |
| Misja, wizja i cele .....                                              | 01 |
| Schemat połączeń kolejowych .....                                      | 02 |
| Najważniejsze informacje .....                                         | 03 |
| Dostarczanie informacji podczas podróży .....                          | 04 |
| Sposób udzielania informacji .....                                     | 06 |
| Sprzedaż biletów .....                                                 | 07 |
| Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi .....                   | 09 |
| Postępowanie ze skargami i reklamacjami .....                          | 10 |
| Struktura zatrudnienia .....                                           | 12 |
| Punktualność pociągów .....                                            | 13 |
| Pociągi odwołane .....                                                 | 14 |
| Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego .....                   | 15 |
| Zastępcza komunikacja autobusowa .....                                 | 16 |
| Czystość taboru .....                                                  | 17 |
| Ochrona środowiska .....                                               | 19 |
| Tabor eksploatowany przez Koleje Wielkopolskie .....                   | 20 |
| Pomoc osobom z niepełnosprawnościami .....                             | 22 |
| Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach Spółki ..... | 23 |
| Działalność marketingowa .....                                         | 24 |
| Internet i media społecznościowe .....                                 | 27 |
| Inwestycje .....                                                       | 29 |
| Zapobieganie skutkom epidemii koronawirusa .....                       | 31 |



## WPROWADZENIE

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

W oparciu o wytyczne objęte w/w Rozporządzeniem zostało opracowane przez spółkę Koleje Wielkopolskie niniejsze sprawozdanie z realizacji świadczonych usług za rok 2020.

## MISJA, WIZJA I CELE

Misją Spółki Koleje Wielkopolskie jest sprawne, bezpieczne i efektywne realizowanie regionalnych przewozów pasażerskich na obszarze województwa wielkopolskiego.

Sprawnny pasażerski transport kolejowy stanowi ważny czynnik rozwoju społeczno-gospodarczego danego obszaru. Spółka realizuje przewozy pociągami regionalnymi, których sieć połączeń stanowi kluczowy element pasażerskiego systemu transportowego województwa.

Spółka oferuje usługi transportowe przyjazne środowisku i stanowiące alternatywę dla ruchu kołowego.



# SCHEMAT POŁĄCZEŃ KOLEJOWYCH

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

Pod koniec 2020 roku Spółka prowadziła przewozy na 14 liniach kolejowych.



## NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

LICZBA PRZEWIEZIONYCH  
PASAŻERÓW

**7 572 304**

LICZBA URUCHOMIONYCH  
POCIĄGÓW

**71 051**

LICZBA OBSŁUGIWANYCH  
KILOMETRÓW LINII

**1 086**

Ze względu na wprowadzone na początku roku ograniczenie w przemieszczaniu się, wynikające z pandemii koronawirusa, w drugiej połowie marca 2020 podjęliśmy trudną decyzję o wprowadzeniu ograniczeń w kursowaniu pociągów.

Nastąpiło zmniejszenie liczby uruchamianych pociągów w dobie o ok. 40%. Siatka połączeń podlegała kilkukrotnej korekcie, przy czym już w połowie roku część pociągów wróciła na swoje trasy. Ze względów bezpieczeństwa na przestrzeni całego roku obowiązywało jednak ograniczenie liczby podróży.

Czynniki te wpłynęły na ostateczny wynik liczby przewiezionych w 2020 roku podróży, czyli 7,5 miliona osób. Oznacza to spadek o 37% w porównaniu z 2019 rokiem.

Odpowiednio również wykonana praca eksploatacyjna była mniejsza niż w roku poprzednim i wyniosła 6 501 976 poc-km. Natomiast wartość pracy przewozowej sięgnęła 290 845 554 pas-km.



## DOSTARCZANIE INFORMACJI PODCZAS PODRÓŻY

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

Ponadto wyeksponowane są dodatkowe informacje przydatne podczas podróży, takie jak: schemat obsługiwanych linii, informacja o opłatach dodatkowych, informacja o możliwości zakupu biletu w automacie biletowym, informacje związane z bezpieczeństwem podczas podróży. Tablice kierunkowe posiadają możliwość wyświetlania numeru i relacji pociągu. Dodatkowe elektroniczne tablice informacyjne (świetlne) znajdują się wewnątrz pojazdu, informują o relacji pociągu, dacie, godzinie oraz następnej stacji.



Wszystkie pojazdy trakcji elektrycznej oraz spalinowej posiadają również system prezentacji wizualnej w postaci monitorów LCD z możliwością wyświetlania ważnych komunikatów, informacji przydatnych podczas podróży oraz reklam.

Monitory formatu 22 cale umieszczone są w najbardziej widocznych miejscach, które mają zapewnić jak najwyższą oglądalność wyświetlanych na nich treści.

Łączny czas wyświetlania jednej grafiki to około 800 minut dziennie na ponad 300 monitorach.



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

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



Ponadto informacje o rozkładzie jazdy pociągów można uzyskać u pracowników drużyn konduktorskich w pociągach, na oficjalnej stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl) oraz na stronach naszych partnerów: [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl); [www.jakdojade.pl](http://www.jakdojade.pl); [maps.google.com](http://maps.google.com).

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

Informacje dotyczące numerów peronów, przy których zatrzymują się pociągi Kolei Wielkopolskich zamieszczone są na: tablicach informacyjnych stacji, plakatach rozkładów jazdy znajdujących się w gablotach informacyjnych, wygłaszane są przez megafony.

# SPOSÓB UDZIELANIA INFORMACJI

|                                                               | Kasy biletowe | Obsługa pociągu | Megafony | Strona internetowa KW | Informacja wizualna na pociągach |
|---------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|----------|-----------------------|----------------------------------|
| Rodzaj informacji                                             |               |                 |          |                       |                                  |
| Rozkład jazdy                                                 | +             | +               | -        | +                     | -                                |
| Taryfy                                                        | +             | +               | -        | +                     | -                                |
| Numery peronów, przyj./odj. pociągów                          | -             | -               | +        | +                     | -                                |
| Warunki dostosowania pociągu dla osób z niepełnosprawnościami | +             | +               | -        | +                     | -                                |
| Opóźnienia pociągów                                           | -             | +               | +        | -                     | -                                |
| Warunki niższych opłat                                        | +             | +               | -        | +                     | -                                |
| Możliwość i warunki przewozu rowerów                          | +             | +               | -        | +                     | -                                |
| Wnoszenie skarg i reklamacji                                  | +             | +               | -        | +                     | -                                |
| Numer i relacja pociągu                                       | +             | +               | +        | +                     | +                                |
| Ogólne warunki umowy przewozu                                 | +             | +               | -        | +                     | -                                |



## SPRZEDAŻ BILETÓW

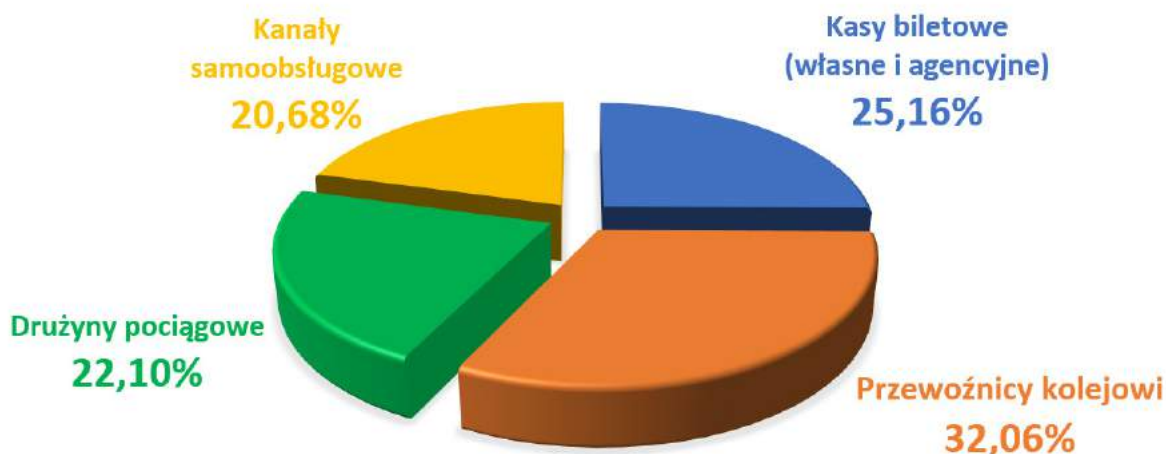
Spółka posiada własną sieć sprzedaży biletów, co pozwala oferować zaawansowane metody sprzedaży, w tym:

- sprzedaż w kasach biletowych Kolei Wielkopolskich;
- sprzedaż biletów przez pracowników drużyn konduktorskich;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki POLREGIO oraz PKP Intercity;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółek: Koleje Mazowieckie, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście; Koleje Śląskie, Koleje Małopolskie, Arriva RP;
- sprzedaż w stacjonarnych automatach biletowych;
- sprzedaż w mobilnych automatach biletowych, zainstalowanych w pojazdach trakcji elektrycznej;
- sprzedaż biletów przez telefon komórkowy (aplikacje SkyCash, mPay);
- sprzedaż biletów przez Internet (biletywielkopolskie.pl, BILKOM, KOLEO).

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

|               | Stacje,<br>na których<br>zatrzymywały<br>się pociągi KW | Własne<br>kasy biletowe<br>KW | Agencyjne<br>kasy biletowe<br>KW | Kasy biletowe<br>PKP Intercity | Kasy biletowe<br>POLREGIO | Kasy biletowe<br>Łódzkiej Kolei<br>Aglomeracyjnej |
|---------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|
| Liczba stacji | 214                                                     | 10                            | 13                               | 8                              | 24                        | 3                                                 |

### SPRZEDAŻ NA POCIĄGI WE WŁASNEJ SIECI SPRZEDAŻY BILETÓW Z PODZIAŁEM NA KANAŁY DYSTRYBUCJI



## SPRZEDAŻ BILETÓW

W 2020 r. bilety na pociągi KW można było kupić na 23 stacjach i przystankach osobowych, w tym w 10 kasach własnych i 13 agencyjnych oraz w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: POLREGIO, PKP Intercity S.A., Koleje Mazowieckie sp. z o.o. oraz Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Koleje Małopolskie sp. z o.o.

Kontynuowaliśmy sprzedaż biletów przez Internet (biletywielkopolskie.pl), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash, w automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 27 stacjonarnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach: Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1), Wągrowiec (1), Leszno (1), Krotoszyn (1), Czempiń (1), Czerwonak (1), Granowo Nowotomyskie (1), Grodzisk Wielkopolski (1), Owińska (1), Stęszew (1), Zielone Wzgórza (1), Kalisz (1), Piła (1) oraz Poznań Garbary (1).

Ponadto bilety można kupić w pociągu przy użyciu terminali mobilnych, w które wyposażeni są wszyscy pracownicy drużyn konduktorskich. Przy zakupie biletu u pracownika obsługi pociągu możliwa jest płatność gotówką lub kartą.



## POROZUMIENIA Z INNYMI PRZEWOŹNIKAMI

Porozumienia z przewoźnikami kolejowymi pozwalają na sprawną obsługę pasażerów oraz wzajemną współpracę w ramach realizacji usług.

**01****POLREGIO SP. Z O.O.**

- Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych
- Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń

**02****PKP INTERCITY S.A.**

- Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych
- Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń

**03****ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA**

- Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych
- Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń

**04****KOLEJE MAZOWIECKIE**

Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

**05****PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O.**

Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

**06****KOLEJE ŚLĄSKIE SP. Z O.O.**

Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

**07****KOLEJE MAŁOPOLSKIE SP. Z O.O.**

Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

**08****KOLEJE DOLNOŚLĄSKIE S.A.**

Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów na odcinku Krotoszyn – Milicz

**09****ARRIVA RP SP. Z O.O.**

Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych



# POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I REKLAMACJAMI

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

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

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

## **Podróżny może złożyć reklamację:**

- z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz,
- z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- z tytułu odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia, uszkodzenia bądź utraty mienia spowodowanego wypadkiem związanym z ruchem kolejowym,
- gdy w związku z nieokazaniem biletu w pociągu, może udowodnić, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego,
- gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu tzn. bilet lub dokument poświadczający o uprawnieniu do ulgi, który został zakwestionowany podczas przewozu w pociągu.



# POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I REKLAMACJAMI

## Skargi i reklamacje składa się w formie pisemnej:

- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;
- na adres e-mail: [reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl);
- w kasie biletowej;
- u pracownika drużyny konduktorskiej - tylko w przypadku skargi dotyczącej nieprawidłowego działania automatu biletowego w danym pociągu.

Do skargi lub reklamacji powinny być dołączone oryginały bądź czytelne kopie dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (np. poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, biletu okresowego lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej).

Reklamacje podróżni mogą składać nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty.

**Odpowiedzi na reklamacje** udzielane są nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.

**Odpowiedzi na skargi** z zakresu praw i obowiązków podróżnego udzielane są w ciągu 20 dni od ich otrzymania.

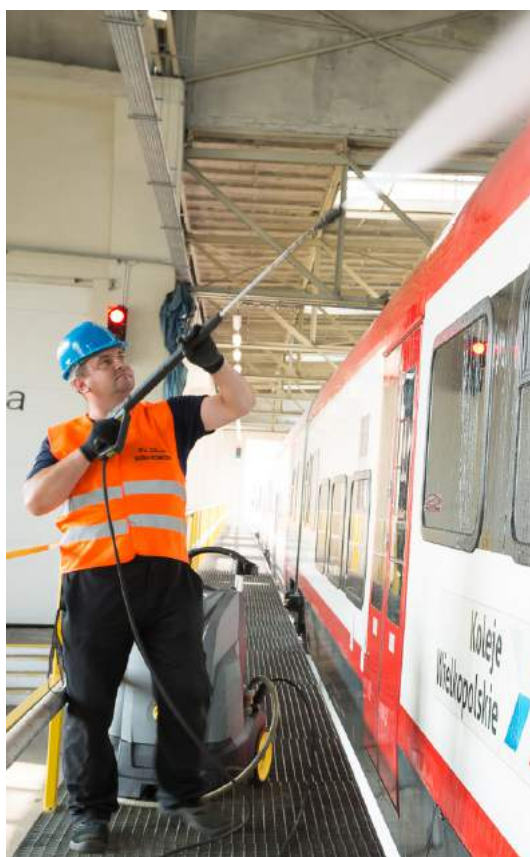
Poniżej zaprezentowano zestawienie złożonych skarg i reklamacji wraz z porównaniem do roku poprzedniego. W 2020 roku z tytułu odszkodowań wypłacono 550 zł.

|                                       | 2019       | 2020      |
|---------------------------------------|------------|-----------|
| Liczba pasażerów                      | 12 166 467 | 7 572 304 |
| Reklamacje                            | 1093       | 2105      |
| Skargi i wnioski                      | 689        | 423       |
| Korespondencja e-mailowa z podróżnymi | 434        | 648       |

## STRUKTURA ZATRUDNIENIA

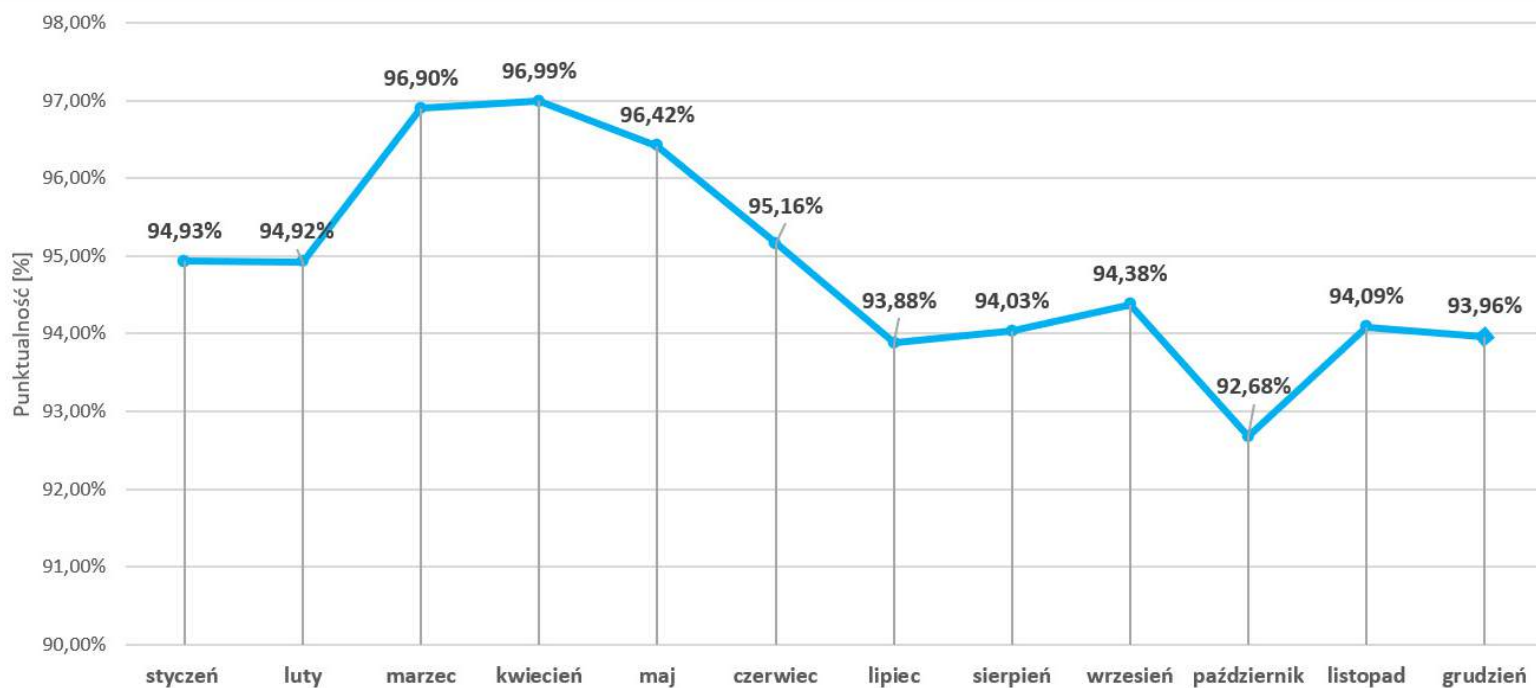
Poniżej przedstawiono strukturę zatrudnienia w Spółce z podziałem na grupy zawodowe związane z procesem zawodowym na koniec 2020 roku.

| Zespół pracowniczy          | Liczba pracowników |
|-----------------------------|--------------------|
| Maszynista                  | 184                |
| Maszynista stażysta         | 49                 |
| Konduktor                   | 19                 |
| Kierownik pociągu           | 184                |
| Kasjer (kasy własne)        | 35                 |
| Rewident                    | 7                  |
| Pracownik utr. czystości    | 22                 |
| Pracownik utr. technicznego | 71                 |





# PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW



Powyższy wykres obrazuje zestawienie punktualności dla pociągów uruchamianych przez Koleje Wielkopolskie w 2020 roku. Uwzględniono pociągi opóźnione powyżej 5 min.



## POCIĄGI ODWOŁANE

Ze względu na wprowadzony w marcu 2020 r. stan zagrożenia epidemicznego oraz ograniczenia niezbędne do powstrzymania rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2, a także w związku ze znacznym spadkiem liczby podróżnych korzystających z usług Kolei Wielkopolskich od 23 marca zastosowaliśmy ograniczenia w kursowaniu pociągów.

Na każdej linii, na której połączenia obsługują Koleje Wielkopolskie zachowana została minimalna liczba połączeń umożliwiająca dojazd do/z pracy.

Poniżej zestawienie pociągów odwołanych w wyniku wprowadzonych restrykcji:

| Odcinek linii                                     | marzec     | kwiecień     | maj          | czerwiec     | lipiec       | sierpień     | wrzesień     | październik  | listopad     | grudzień     | Pociągi odwołane<br>23.03 - 12.31.2020 |
|---------------------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------------------|
| <b>Trakcja spalinowa</b>                          | <b>181</b> | <b>678</b>   | <b>674</b>   | <b>693</b>   | <b>675</b>   | <b>602</b>   | <b>554</b>   | <b>560</b>   | <b>444</b>   | <b>416</b>   | <b>5 477</b>                           |
| LESZNO - ZBĄSZYNEK                                | 14         | 44           | 43           | 44           | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 45           | 190                                    |
| LESZNO - OSTRÓW                                   | 14         | 44           | 42           | 44           | 46           | 42           | 44           | 44           | 10           | 26           | 356                                    |
| POZNAŃ - WOLSZTYN                                 | 62         | 211          | 217          | 219          | 223          | 207          | 170          | 172          | 116          | 146          | 1 743                                  |
| POZNAŃ - GOŁAŃCZ                                  | 91         | 379          | 372          | 386          | 406          | 353          | 340          | 344          | 318          | 199          | 3 188                                  |
| <b>Trakcja elektryczna</b>                        | <b>459</b> | <b>1 928</b> | <b>1 910</b> | <b>1 835</b> | <b>1 825</b> | <b>1 711</b> | <b>1 342</b> | <b>1 337</b> | <b>1 218</b> | <b>1 091</b> | <b>14 656</b>                          |
| POZNAŃ - ZBĄSZYNEK                                | 118        | 374          | 364          | 324          | 293          | 279          | 238          | 243          | 239          | 150          | 2 622                                  |
| POZNAŃ - KUTNO                                    | 91         | 371          | 361          | 371          | 392          | 364          | 326          | 282          | 274          | 270          | 3 102                                  |
| POZNAŃ - GNIEZNO                                  | 91         | 416          | 404          | 370          | 346          | 318          | 206          | 229          | 190          | 241          | 2 811                                  |
| JAROCIN - GNIEZNO                                 | 41         | 189          | 185          | 189          | 200          | 188          | 192          | 194          | 188          | 116          | 1 682                                  |
| POZNAŃ - PIŁA                                     | 71         | 298          | 296          | 297          | 316          | 298          | 216          | 221          | 165          | 63           | 2 241                                  |
| POZNAŃ - JAROCIN -<br>KROTOSZYN - OSTRÓW<br>WLKP. | 47         | 280          | 300          | 284          | 278          | 264          | 164          | 168          | 162          | 251          | 2 198                                  |

Ponadto w 2020 roku z przyczyn niezależnych od Kolei Wielkopolskich odwołanych zostało 413 pociągów, przy czym w 97% przypadków zapewniona była zastępcza komunikacja autobusowa.

Najczęstszą przyczyną odwołań były wypadki pociągu z udziałem pojazdu drogowego (105 przypadków). Inne przyczyny to m.in. prace prowadzone przez Zarządcę infrastruktury PKP PLK (43 przypadki) i awaria urządzeń sterowania ruchem kolejowym (19 przypadków).

## PLANY AWARYJNE I PLANY ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO

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

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

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

- procedurze Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem nr P/15 „Przygotowanie planów postępowania na wypadek zagrożenia lub zdarzenia”,
- „Wytycznych postępowania pracowników Spółki przy wystąpieniu zagrożenia lub zdarzenia oraz sytuacji kryzysowej”,
- „Wytycznych postępowania w warunkach zimowych spółki Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.”, wśród których jest „Regulamin prowadzenia akcji zimowej”.

Ww. dokumenty określają zadania pracowników Spółki w zakresie wzajemnego powiadamiania o sytuacji zagrożenia, powiadamiania innych podmiotów, postępowania po zaistnieniu sytuacji niebezpiecznej oraz raportowania wewnętrznego.

Spółka wyznaczyła swoich przedstawicieli do zespołów zarządzania kryzysowego organizowanych przez zarządcę infrastruktury PKP PLK S.A. na podstawie „Zasad organizacji kolejowego systemu zarządzania kryzysowego w czasie wystąpienia zagrożeń oraz sytuacji kryzysowych na liniach kolejowych zarządzanych przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz w budynkach i budowlach przeznaczonych do obsługi osób i rzeczy”.

Od roku 2015 współpracujemy z Wydziałem Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu w ramach wymiany informacji o zdarzeniach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo pasażerów oraz sprawność funkcjonowania Kolei Wielkopolskich.

W roku 2020, z uwagi na stan epidemii, nie przeprowadzono testów planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego. Ostatnie ćwiczenia odbyły się w październiku 2019.





## ZASTĘPCZA KOMUNIKACJA AUTOBUSOWA

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



Wykonawca powinien dysponować taką ilością autobusów, która zapewni prawidłową i całkowitą realizację usługi; pojazdy powinny umożliwiać przewóz 49 osób, z czego co najmniej 31 na miejscach siedzących oraz być przystosowane do przewozu osób o ograniczonej sprawności ruchowej.



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



Autobusy powinny znajdować się w bardzo dobrym stanie technicznym, powinny być wyprodukowane nie wcześniej niż w 2001 roku, posiadać aktualne ubezpieczenie i badanie techniczne oraz spełniać normę emisji spalin co najmniej Euro 3, posiadać sprawne ogrzewanie i sprawny układ schładzania powietrza przestrzeni pasażerskiej.



Autobusy powinny być odpowiednio oznaczone w sposób umożliwiający ich identyfikację z Zamawiającym poprzez umieszczenie tablic ze stacją docelową i logotypem KW na szybie czołowej tablicami kierunkowymi dostarczonymi przez Spółkę.



Pojazdy muszą być wyposażone w pasy bezpieczeństwa dla osób z niepełnosprawnościami.



W przypadku awarii autobusu wykonawca zobowiązuje się do podstawienia na własny koszt autobusu zastępczego w takim samym standardzie.

## CZYSTOŚĆ TABORU



Czyszczenia pojazdów Kolei Wielkopolskich realizowane są przez:

**Zespół pracowników KW** – czyszczenie elektrycznych zespołów trakcyjnych w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku; Ponadto od 16.03.2020 do chwili obecnej pracownicy PUT Zbąszynek wykonują dezynfekcję elementów przestrzeni pasażerskiej Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych w trakcie wykonywania czyszczeń ujętych w harmonogramie czyszczeń.

**Firmę zewnętrzną** – czyszczenie elektrycznych zespołów trakcyjnych i spalinowych zespołów trakcyjnych na wybranych stacjach i punktach utrzymania taboru KW. Dodatkowo w okresie od 16.03.2020 do 12.12.2020 firma zewnętrzna wykonywała dezynfekcje elementów przestrzeni pasażerskiej Spalinowych Zespołów Trakcyjnych w związku z zagrożeniem chorobami zakaźnymi, a w szczególności wirusem SARS-CoV-2, po przyjeździe ostatnich w dobie pociągów KW na stacjach Wągrowiec, Wolsztyn, Leszno, Grodzisk Wielkopolski oraz Ostrów Wielkopolski. Od 13.12.2020 dezynfekcja elementów przestrzeni pasażerskiej została rozszerzona dodatkowo o Elektryczne Zespoły Trakcyjne. Dezynfekcje są przeprowadzane dla ostatnich w dobie pociągów KW na stacjach końcowych.

## CZYSTOŚĆ TABORU

| Rodzaj czyszczenia |         | Średnia liczba czyszczeń w miesiącu |                             |
|--------------------|---------|-------------------------------------|-----------------------------|
|                    |         | Elektryczne zespoły trakcyjne       | Spalinowe zespoły trakcyjne |
| okresowe           | własne  | 37                                  | -                           |
|                    | zlecone | -                                   | 6                           |
| podstawowe         | własne  | 209                                 | -                           |
|                    | zlecone | -                                   | 392                         |
| pobieżne           | własne  | 183                                 | -                           |
|                    | zlecone | 3044                                | 1416                        |
| dezynfekcje        | zlecone | 25*                                 | 264                         |
| RAZEM              |         | 3498                                | 2078                        |

\* od 13.12.2020

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

Średni przebieg pojazdu w 2020 roku między czyszczeniami to 104,18 km - w przypadku trakcji elektrycznej wynosił: 102,38 km, natomiast w odniesieniu do trakcji spalinowej wynosił: 108,70 km. Bieżące utrzymanie czystości taboru jest realizowane przez czyszczenie podstawowe i pobieżne.

Spółka i wykonawcy stosują środki chemiczne wykorzystywane do czyszczenia w pełni biodegradowalne i niezagrażające środowisku naturalnemu, a ponadto spełniające wymagania Rozporządzenia (WE) nr 648/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004 r. w sprawie detergentów (Dz. U. L 104 z 08.04.2004, str. 1).



## OCHRONA ŚRODOWISKA

Rok 2020 obfitował w przełomowe decyzje związane z gospodarowaniem odpadami w spółce Koleje Wielkopolskie. Z jednej strony, wprowadziliśmy selektywną zbiórkę odpadów komunalnych w budynkach poznańskiej administracji, z drugiej zaś, gospodarka odpadami przemysłowymi została z powodzeniem zintegrowana z systemem teleinformatycznym BDO.

Wdrożenie segregacji odpadów komunalnych w budynkach poznańskiej administracji Kolei Wielkopolskich był kolejnym krokiem na drodze do świadomego postępowania z odpadami przez naszych pracowników. Na korytarzach i w pomieszczeniach socjalnych należących do Spółki pojawiły się dedykowane selektywnej zbiórce pojemniki z kolorowymi infografikami odpowiadającymi strumieniowi odpadów. Odpowiednią segregację odpadów, ułatwiły zawieszone nad pojemnikami tablice informacyjne, podpowiadające w jaki sposób poprawnie zaklasyfikować odpad. Pilotażowo rozwieszono również arkusze z alfabetycznym spisem odpadów, których wytworzenie uznano za potencjalnie prawdopodobne w warunkach pracy biurowej. W efekcie, długo wyczekiwana zmiana w aspekcie gospodarowania odpadami komunalnymi, pozwoliła nam poczuć, że jesteśmy świadomymi wytwórcami odpadów, którym zależy na tym, aby finalnie zostały one poddane recyclingowi i mogły zyskać „nowe życie”, jako surowce wtórne.

Ubiegły rok przyniósł również innowację w gospodarce odpadami przemysłowymi. Dzięki sprzężeniu naszych działań z bazą danych o produktach i opakowaniach oraz gospodarce odpadami (BDO), możemy z łatwością śledzić drogę jaką przebywa odpad przemysłowy, od chwili wytworzenia go przez nas, po moment jego przejęcia przez zakład przetwarzający odpady. Kolejną korzyścią z wdrożenia systemu, jest możliwość codziennego ewidencjonowania odpadów w formie elektronicznej. Zintegrowany system to nie tylko korzyści, ale również nowe obowiązki i pole do optymalizacji procesu gospodarki odpadami. W związku z tym, wdrożyliśmy specjalny arkusz, dzięki któremu możemy na bieżąco monitorować graniczną datę zagospodarowania odpadu ze względu na jego kod, wynikający z katalogu odpadu.

Spółka systematycznie realizowała też przyświecającą jej doktrynę „zrównoważonego rozwoju”. W 2020 r. priorytetowo traktowana była kwestia przestrzegania wymagań prawnych oraz wewnętrznych regulaminów i procedur dotyczących ochrony środowiska. Kolejny rok z rzędu wszelkie działania ochrony środowiska w Spółce spajane były poprzez System Zarządzania Środowiskowego (Norma PN-EN ISO 14001: 2015), który poparty jest wystawionym dla firmy certyfikatem. Warto również zauważyć, że po raz kolejny, mimo zwiększającej się liczby przewozów, nadal udaje nam się utrzymywać ilość wytwarzanych odpadów na podobnym poziomie co w minionych latach.

# TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ KOLEJE WIELKOPOLSKIE

## TABOR SPALINOWY



**Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 108**

4 SZT.



**Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 132**

11 SZT.



**Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 134**

4 SZT.



**Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 139**

2 SZT.



**Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu 36 WEhd**

3 SZT.



# TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ KOLEJE WIELKOPOLSKIE

## TABOR ELEKTRYCZNY



**Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu 48WE**

**10 SZT.**



**Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu 48WEb**

**4 SZT.**



**Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu EN76**

**22 SZT.**



**Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu EN57 A1**

**5 SZT.**



**Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu EN57 Akw**

**7 SZT.**





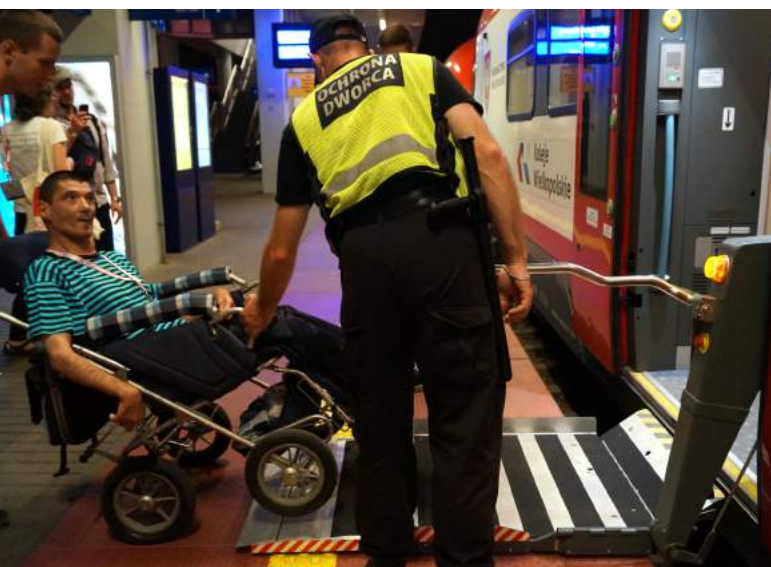
## POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Pomoc osobom z niepełnosprawnością zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Koleje Wielkopolskie dokonają wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnościami mogła odbyć podróż. Powiadomienie może się odbyć poprzez:

- **Dyspozytura** – na email: [dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl);
- **Infolinia** – 19 757 (czynna w całą dobę);
- **Formularz zgłoszeniowy** – na stronie [www.koleje-wielkopolskie.com.pl/zgloszenie/](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl/zgloszenie/);
- **Zgłoszenie bezpośrednie** – osobiście w kasie biletowej lub w siedzibie Spółki (osobiście lub telefonicznie 61 279 27 00 poprzez Sekretariat Spółki).

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

Koordynatorem wszelkich niezbędnych działań w celu udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością jest dyspozytor Kolei Wielkopolskich pełniący całodobowy dyżur. Każdorazowo przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz lokowaniu podróżnego w pociągu pomocy udziela drużyna konduktorska.



# USPRAWNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W POJAZDACH SPÓŁKI

## **Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach typu SA 108, 132, 134, 139:**

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

## **Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach typu 36WEhd:**

- rampa dla osób z niepełnosprawnościami;
- dwa miejsca do przewozu osób na wózkach inwalidzkich;
- duża kabina WC przystosowana dla osób z niepełnosprawnościami zgodna z TSI PRM;
- układ pętli indukcyjnych wykorzystywanych do współpracy z aparatami słuchowymi.

## **Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach typu EN57:**

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

## **Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach typu EN76:**

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

## **Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach typu 48WE:**

- rampa dla osób z niepełnosprawnościami;
- dwa miejsca do przewozu osób na wózkach inwalidzkich;
- kabina WC przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami;
- układ pętli indukcyjnych wykorzystywanych do współpracy z aparatami słuchowymi.

## DZIAŁALNOŚĆ MARKETINGOWA

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

Mimo trudnego roku, nie zrezygnowaliśmy z dodatkowych wydarzeń, które co roku z przyjemnością organizujemy. Choć ze względu na zasady bezpieczeństwa, wiele projektów musiało przyjąć inną formę. Większość eventów przeniosła się do Internetu, jednak w sezonie letnim udało nam się zaprosić naszych podróżnych na kilka wydarzeń:

### FESTIWAL BLUES EXPRESS

1 sierpnia zaprosiliśmy na pokład pociągu specjalnego Kolei Wielkopolskich z Poznania do Zakrzewa. Na Dworcu Letnim w Poznaniu zorganizowany został koncert powitalny.



### RODZINNE PODRÓŻE Z KOLEJAMI WIELKOPOLSKIMI

12 września wyruszyliśmy pociągiem do Kalisza w ramach kolejnej edycji Rodzinnych Podróżów. W tym roku odwiedziliśmy Kalisz, a następnie pociągiem prowadzonym trakcją parową - Muzeum Narodowe Rolnictwa i Przemysłu Rolno-Spożywczego w Szreniawie. Podróżowało z nami ponad 120 osób.





## WAKACJE Z KOLEJAMI WIELKOPOLSKIMI

Wakacje 2020 były nieco inne niż zwykle, dlatego w tym sezonie przygotowaliśmy dla naszych Podróżnych coś wyjątkowego. 25 czerwca, rozpoczęliśmy nowy cykl – Wakacje z Kolejami Wielkopolskimi.

W każdy wakacyjny czwartek zapraszaliśmy do wybranej miejscowości w naszym regionie. Opisaliliśmy najciekawsze atrakcje turystyczne zlokalizowane w 10 miastach Wielkopolski. Umieściliśmy w naszych pociągach naklejki zawierające kod QR, który przekierowywał do dedykowanej tej akcji zakładce utworzonej na naszej stronie internetowej.

Podjęliśmy również współpracę z Radiem EMAUS, promującą nasz cykl. Na antenie radia prezentowany był cotygodniowy program „Kolej na...” powiązany z naszymi publikacjami.



## EUROPEJSKI TYDZIEŃ ZRÓWNOWAŻONEGO TRANSPORTU

W dniach od 16 do 22 września 2020 r. włączyliśmy się w europejską kampanię podnoszącą świadomość obywateli w zakresie zrównoważonej mobilności miejskiej. Motyw tegorocznej edycji to „Zeroemisyjna mobilność dla każdego”. Każdego dnia publikowaliśmy w mediach społecznościowych ciekawostki związane z tematyką ekologii i transportu. Kampania informacyjna wyświetlana była również na monitorach w pociągach.

Podjęliśmy współpracę z Departamentem Strategii Transportu Ministerstwa Infrastruktury, a także Koleje Wielkopolskie zostały oficjalnie wpisane do rejestru firm biorących udział w ETZT.

W ramach ETZT w dniu 22 września umożliwiliśmy też podróżowanie pociągami Kolei Wielkopolskich na podstawie dowodu rejestracyjnego. Z oferty skorzystało ponad 240 osób.

## KONKURSY, PROJEKTY I WYDARZENIA

W 2020 roku mieliśmy też okazję zorganizować kilka ciekawych konkursów dla naszych Podróżnych:

- konkurs fotograficzny "Stwórz z nami kalendarz Kolei Wielkopolskich";
- konkurs z okazji rocznicy 100-lecie Bitwy Warszawskiej;
- współpraca przy organizacji konkursu "Wielkopolska Press Photo 2020".

Włączyliśmy się w kilka ważnych akcji:

- projekt PKP PLK S.A. „Bezpieczne piątki”;
- akcję Stowarzyszenia Nasz Czas promującą dbałość o czyste powietrze poprzez wybór alternatywnych środków komunikacji, takich jak rower czy pociąg;
- inicjatywę Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego #PowstanieNa102 i zachęcaliśmy do wspólnego świętowania.

We wrześniu Koleje Wielkopolskie miały okazję być gościem w Bibliotece Raczyńskich w Poznaniu podczas spotkania z cyklu „Czytaty” poświęconego kolei. Opowiadaliśmy o tym, dlaczego wynalezienie pociągu było taką rewolucją, jak zmieniała się kolej, jak dziś funkcjonują pociągi i o czym należy pamiętać wybierając się w podróż koleją.



W 2020 roku obchodzone było 100-lecie bitwy warszawskiej, wraz z Muzeum Początków Państwa Polskiego w Gnieźnie, Fundacją Koncept Kultura z Warszawy oraz Muzeum Powstańców Wielkopolskich w Lusowie przygotowaliśmy projekt mający na celu pokazanie udziału Wielkopolan w wydarzeniach sprzed 100 lat.

Ze względu na panującą pandemię zmieniona została formuła wydarzenia – w pociągach Kolei Wielkopolskich wyświetlane były specjalnie przygotowane prezentacje ukazujące wybranych Wielkopolan, uczestników wydarzeń roku 1920.

Dodatkowo w wybranych pojazdach wyznaczone zostały dwa indywidualne stanowiska, gdzie prezentowany był film "Wiktoria 1920" w technologii VR 360, przygotowany przez Fundację Koncept Kultura.

## INTERNET I MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Nasz najpopularniejszy post w mediach społecznościowych zdobył 2400 polubień oraz 260 komentarzy. Został też udostępniony ponad 650 razy, a jego ogólny zasięg wyniósł 270 000. Post promował alternatywne metody zakupu biletów.



**FACEBOOK**

**13 700**

**OBSERWUJĄCYCH**



**INSTAGRAM**

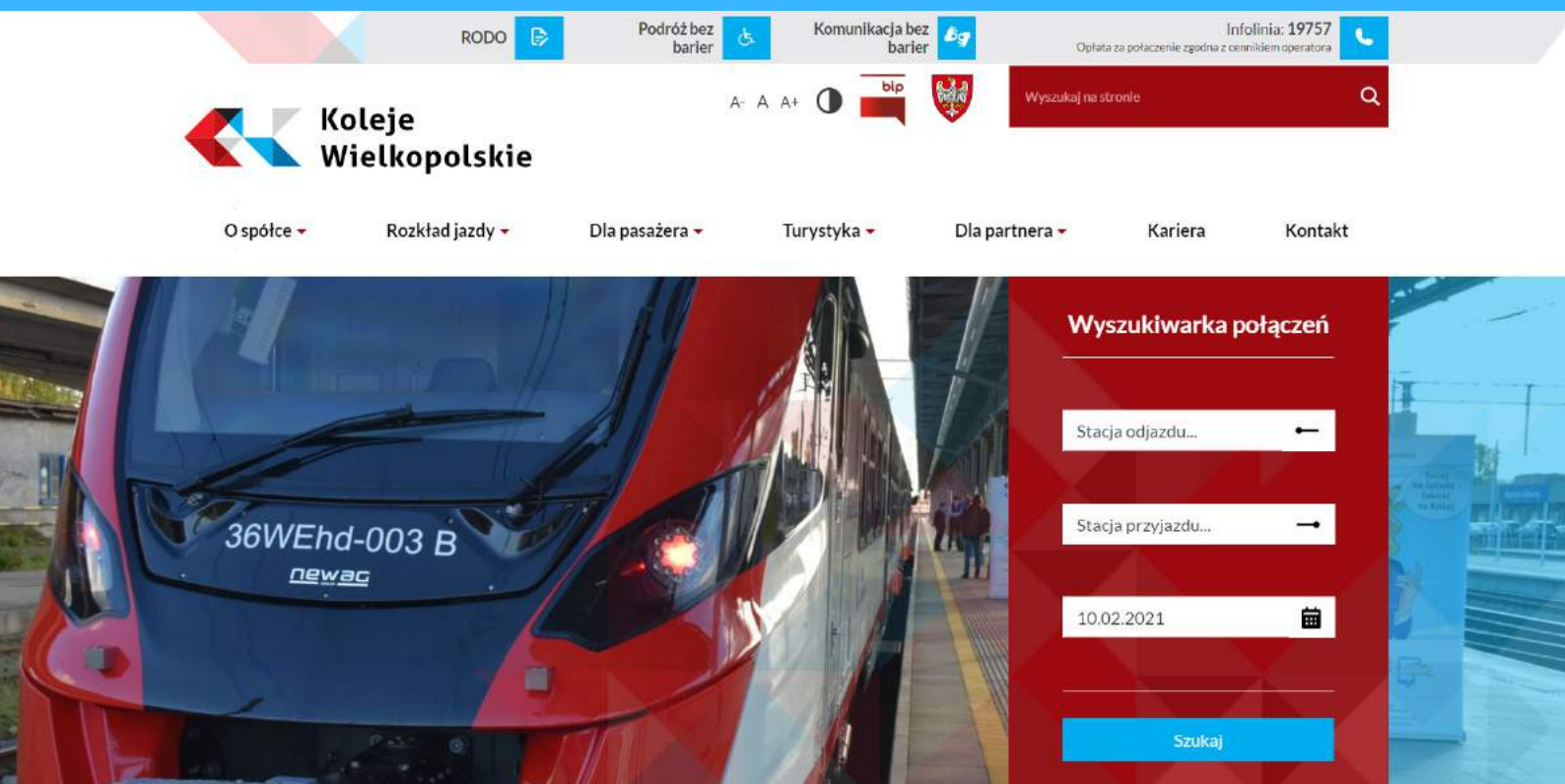
**1 700**

**OBSERWUJĄCYCH**

Rok 2020 to zwiększona obecność w Internecie. Sporo naszych zadań realizowaliśmy on-line. Dlatego też postawiliśmy na intensyfikację działań w mediach społecznościowych. Dzięki zwiększeniu częstotliwości interakcji z odbiorcami na firmowym profilu Instagram oraz publikacji, dedykowanych na tę platformę grafik, ruch na profilu zwiększył się o 700%.



# INTERNET I MEDIA SPEŁECZNOŚCIOWE



Po blisko 10 latach funkcjonowania strony internetowej Kolei Wielkopolskich, nadszedł czas na dostosowanie jej do obecnych trendów i oczekiwań naszych podróżnych. Kierowaliśmy się również wymaganiami prawnymi oraz koniecznością przystosowania do potrzeb osób niedowidzących (wymagania WCAG 2.1). Cel jaki sobie postawiliśmy to przygotowanie strony funkcjonalnej, intuicyjnej ale również dostępnej. Nowa strona wystartowała 1 września i już w pierwszym miesiącu funkcjonowania nowej strony odwiedziło ją ponad 19 tys. użytkowników.

Rozbudowujemy też firmowy kanał na YouTube-ie poprzez publikacje filmów m.in. z budowy nowego PUT w Wągrowcu, czy filmów promujących przejazdy turystyczne. Obecnie prezentujemy 28 filmów. Jedną z ciekawostek jest nakręcony przez nas film z kabiny maszynisty zrealizowany podczas przejazdu z Poznania do Kalisza przy okazji wydarzenia „Rodzinne Podróże”.

# INWESTYCJE

## Punkt Utrzymania Taboru w Wągrowcu

Kolejny punkt serwisowy Kolei Wielkopolskich będzie się składać z: Hali Głównej, gdzie będą dokonywane przeglądy poziomu P1, P2, naprawy bieżące, mycie zewnętrzne, sprzątanie wnętrz pojazdów, Hali Postojowej, gdzie odstawiane będą pojazdy w czasie oczekiwania rozkładowego pomiędzy kursami. Hala będzie czterotorowa i pomieści po dwa spalinowe zespoły trakcyjne o długości do 45 m.

Na terenie inwestycji powstanie także stacja paliw z dwoma dystrybutorami do tankowania pojazdów szynowych oraz inne elementy zagospodarowania terenu. Projekt zakłada również budowę pomieszczeń socjalnych dla pracowników, strefy wypoczynku i noclegu oraz sali szkoleniowej na 50 osób.

4 września 2020 r., po niespełna ośmiu miesiącach od rozpoczęcia inwestycji, miało miejsce uroczyste zawieszenie wiechy. Inwestycja jest na etapie zakończenia prac związanych ze stanem surowym, zrealizowano główne elementy konstrukcyjne obu hal.

Całe przedsięwzięcie jest realizowane dzięki dofinansowaniu w ramach WRPO 2014+ ("Rozwój publicznego transportu zbiorowego w Wielkopolsce poprzez budowę zaplecza technicznego dla taboru spalinowego"). Wartość umowy to 48 741 115,67 zł, a wysokość dofinansowania wynosi 34 055 454,85 zł.





## INWESTYCJE

### Zakup taboru spalinowego

Trzy trzyczłonowe pojazdy typu 36WEhd stanowią istotne uzupełnienie taboru obsługującego połączenia na liniach Poznań – Wągrowiec – Gołańcz oraz Poznań – Grodzisk Wlkp. – Wolsztyn. To na tych odcinkach odnotowujemy coraz większe potoki pasażerskie, dlatego odpowiadamy na rosnące zapotrzebowanie na transport podmiejski.

Nowe składy posiadają 170 miejsc siedzących, a ich prędkość eksploatacyjna wynosi co najmniej 120 km/h. Pociągi są przyjazne dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się, a przestrzeń uzupełniają gniazda do ładowania urządzeń elektrycznych, klimatyzacja oraz ekrany z informacją pasażerską.

Pojazdy te, wraz z pociągami elektrycznymi typu 48WEb zamówionymi przez Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego, pozwolą nam nie tylko sprostać oczekiwaniom pasażerów, ale też utrzymać standard przewozów kolejną na bardzo wysokim poziomie.

Całe przedsięwzięcie jest realizowane dzięki dofinansowaniu w ramach WRPO 2014+ ("Rozwój publicznego transportu zbiorowego w Wielkopolsce poprzez zakup spalinowego taboru kolejowego"). Łączna wartość zamówienia na cztery pojazdy opiewa na 94 956 000 zł, a wysokość dofinansowania wynosi 66 368 000 zł.





## ZAPOBIEGANIE SKUTKOM EPIDEMII KORONAWIRUSA



Reagując na wprowadzone w połowie marca 2020 r. obostrzenia, podjęliśmy działania mające na celu zapewnić bezpieczeństwo podczas podróży w czasie pandemii oraz zrealizowaliśmy kampanię informacyjną związaną z sytuacją pandemiczną.

Na stronie internetowej, w mediach społecznościowych oraz monitorach w pojazdach zamieściliśmy komunikaty, w pierwszej kolejności o działaniach zapobiegawczych. Dotyczyły one m.in.: przestrzegania zaleceń dotyczących higieny, zachowania bezpiecznego odstępu, liczby osób w pojazdach, nie wchodzenia do strefy dla personelu, ograniczeniu pracy kas biletowych.

Pracownicy Kolei Wielkopolskich, w tym przede wszystkim zespoły drużyn konduktorskich oraz kas biletowych, otrzymały wytyczne dotyczące postępowania w przypadku zaobserwowania, bądź zgłoszenia się osoby z podejrzeniem zakażenia koronawirusem. Zapewniliśmy prowadzenie dodatkowej dezynfekcji wszystkich pojazdów na koniec każdej doby, a w naszych pociągach zainstalowane zostały dozowniki z płynem dezynfekującym.



## DOCENIAMY PRACOWNIKÓW NA SŁUŻBIE

Chcąc wyrazić uznanie oraz wdzięczność wszystkim pracownikom ochrony zdrowia zorganizowaliśmy specjalną kampanię z podziękowaniami dla tych, którzy na co dzień walczą z epidemią koronawirusa. Na początku kwietnia na ulicach Poznania pojawiły się m.in. billboardy i plakaty dedykowane służbom medycznym.

Dodatkowo 15 kwietnia wprowadziliśmy specjalną ofertę dla pracowników ochrony zdrowia, która pozwala na zakup biletu miesięcznego za symboliczną złotówkę.

Nie zapomnieliśmy także o naszych pracownikach, którym należą się wielkie podziękowania za ich profesjonalizm i codzienną służbę.

Wraz z innymi Przewoźnikami kolejowymi przyłączyliśmy się do akcji Rynku Kolejowego #ZawszeNaSłużbie. Byliśmy drugą (po PKP Energetyka) spółką, która przyłączyła się do tej inicjatywy. Akcja pojawiła się m.in w mediach ogólnopolskich (TVN 24) oraz na warszawskiej Pradze, w postaci muralu w podziękowaniu kolejarzom za służbę w czasie epidemii koronawirusa.

