

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI USŁUG W ROKU 2021



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
Tabor eksploatowany przez Koleje Wielkopolskie	19
Pomoc osobom z niepełnosprawnościami	21
Działalność marketingowa	24
Internet i media społecznościowe	26
Jubileusz 10-lecia Kolei Wielkopolskich	27
Międzynarodowe Targi Kolejowe TRAKO	28



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 2021.

MISJA, WIZJA I CELE

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

Sprawny 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 2021 roku Spółka prowadziła przewozy na 15 liniach kolejowych.



NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

LICZBA PRZEWIEZIONYCH
PASAŻERÓW

9 262 432

LICZBA URUCHOMIONYCH
POCIĄGÓW

89 311

LICZBA OBSŁUGIWANYCH
KILOMETRÓW LINII

1 361

W 2021 roku uruchomiliśmy o ponad 18 tys. więcej pociągów niż w roku poprzednim, a liczba obsługiwanych przez Spółkę kilometrów linii zwiększyła się o około 40 km.

Liczba przewiezionych w 2021 roku podróżnych to 9 262 432, czyli ok. 2 mln więcej niż w roku 2020. Odpowiednio również wykonana praca eksploatacyjna była wyższa niż w roku poprzednim i wyniosła 7 341 315 poc-km. Natomiast wartość pracy przewozowej sięgnęła 419 691 929 pas-km.

12 grudnia 2021 r., a więc wraz z wejściem w życie nowego rozkładu jazdy, uruchomiliśmy 63 nowe połączenia. Większa liczba pociągów zwiększa atrakcyjność, dostępność i konkurencyjność kolei w podróżach regionalnych i aglomeracyjnych.

Celem Spółki niezmiennie jest sukcesywna rozbudowa siatki połączeń i łączenie kolejnych miejscowości, które dotychczas nie posiadały realnej alternatywy do podróży samochodem.



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 (światłne) 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 oraz na stronach naszych partnerów: www.koleo.pl, www.mpay.pl, www.bilkom.pl, www.jakdojade.pl, e-podroznik.pl, portalpasazera.pl, 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 rozkładach 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 (wielkopolskiebilety.pl, BILKOM, KOLEO).

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

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW	Własne kasy biletowe KW	Agencyjne kasy biletowe KW	Kasy biletowe PKP Intercity	Kasy biletowe POLREGIO	Kasy biletowe Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej
Liczba stacji	219	10	12	8	24	3

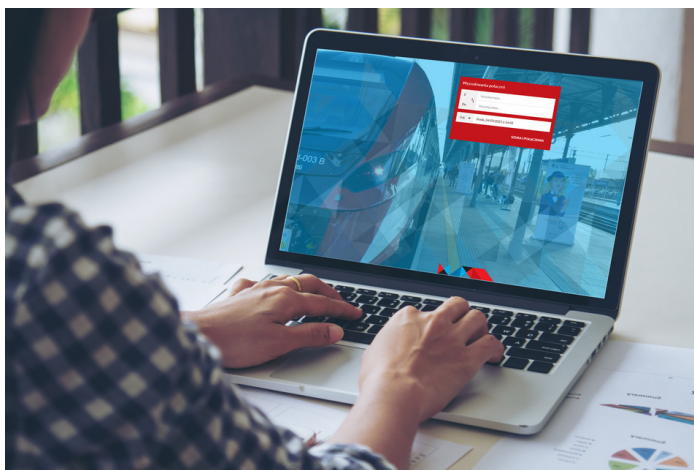


SPRZEDAŻ BILETÓW

W 2021 r. bilety na pociągi uruchamiane przez Koleje Wielkopolskie można było kupić na 21 stacjach i przystankach osobowych na obszarze, który obsługujemy. Jest to 10 kas własnych (w tym dwie kasy na stacji Poznań Gł.) i 12 agencyjnych. Dodatkowo na terenie całego kraju bilety na pociągi Spółki można kupić 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 (wielkopolskiebilety.pl), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash lub mPay, w automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 30 stacjonarnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach: Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1), Wągrowiec (1), Leszno (1), Krotoszyn (1), Czempin (1), Czerwonak (1), Granowo Nowotomyskie (1), Grodzisk Wielkopolski (1), Owińska (1), Stęszew (1), Zielone Wzgórza (1), Kalisz (1), Piła (1) oraz Poznań Garbary (1), Biskupice Wlkp. (1), Luboń k/Poznania (1), Zbąszynek (1).

Ponadto bilety można kupić bezpośrednio u pracowników 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 SZYBKĄ 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



reklamacje

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;
- 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 2021 roku z tytułu odszkodowań wypłacono 960 zł.

	2020	2021
Liczba pasażerów	7 572 304	9 262 432
Reklamacje	2105	1 794
Skargi i wnioski	423	449
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	648	657

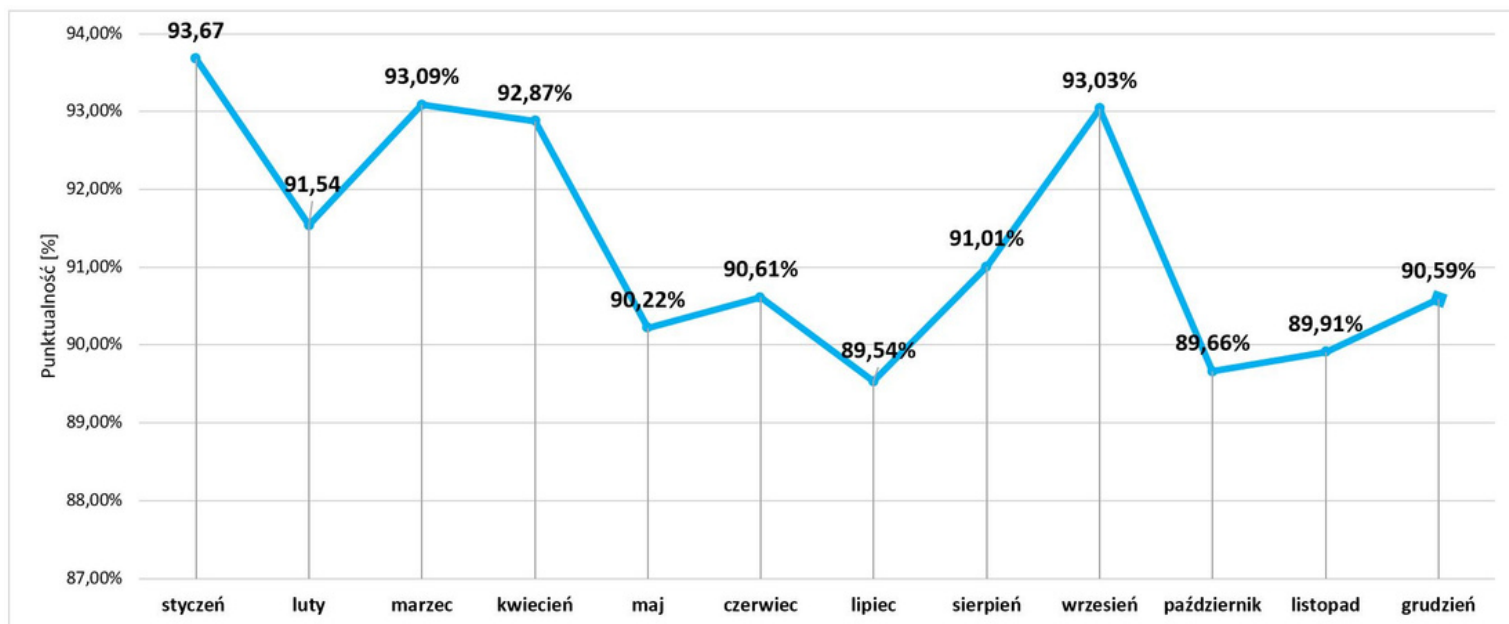
STRUKTURA ZATRUDNIENIA

Poniżej przedstawiono strukturę zatrudnienia w Spółce z podziałem na grupy zawodowe związane z procesem zawodowym na koniec 2021 roku.

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	229
Maszynista stażysta	40
Konduktor	35
Kierownik pociągu	187
Kasjer (kasy własne)	32
Rewident	6
Pracownik utr. czystości	24
Pracownik utr. technicznego	88



PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW



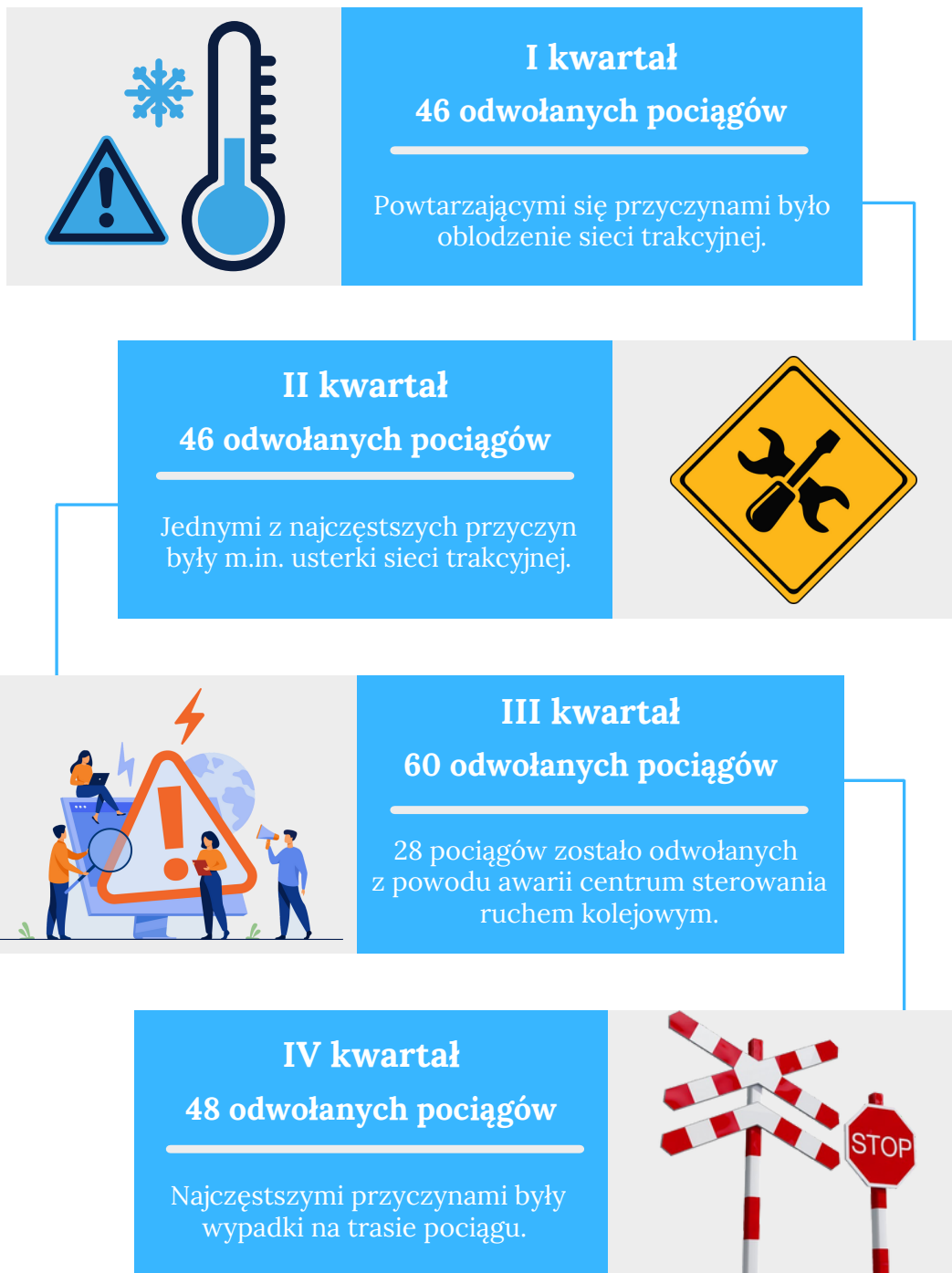
Powyższy wykres obrazuje zestawienie punktualności dla pociągów uruchamianych przez Koleje Wielkopolskie w 2021 roku. Uwzględniono pociągi opóźnione powyżej 5 min.



POCIĄGI ODWOŁANE

W 2021 roku z przyczyn niezależnych od Kolei Wielkopolskich odwołanych zostało 200 pociągów, czyli o ponad połowę mniej niż w roku poprzednim. W 78% przypadków zapewniona była zastępcza komunikacja autobusowa.

Najczęstszą przyczyną odwołań były problemy związane z siecią trakcyjną, rozjazdami lub awarią urządzeń sterowania ruchem kolejowym (60 przypadków). Inne częste przyczyny to wypadki pociągu z udziałem pojazdu drogowego (27 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 sytuacji kryzysowej oraz zdarzeń kolejowych”,
- „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 (w tym również 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”.

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

- Centralnego Zespołu ds. bezpieczeństwa na obszarach kolejowych i w pociągach;
- Wielkopolskiego Zespołu ds. bezpieczeństwa na obszarach kolejowych i w pociągach;
- Lubuskiego Zespołu ds. bezpieczeństwa na obszarach kolejowych i w pociągach.

Koleje Wielkopolskie aktywnie promują wszelkiego rodzaju akcje społeczno – edukacyjne związane z szeroko pojętym bezpieczeństwem w transporcie kolejowym wykorzystując do tego celu stronę internetową oraz konto na portalu społecznościowym, a także umieszczając prezentacje na ekranach wewnątrz pojazdów kolejowych.



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.



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



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.



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

CZYSTOŚĆ TABORU



Czyszczenia pojazdów Kolei Wielkopolskich realizowane są przez:

Zespół pracowników KW – czyszczenie elektrycznych zespołów trakcyjnych w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku. 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. Firma zewnętrzna wykonująca czyszczenia składów przeprowadza dezynfekcje elementów przestrzeni Spalinowych i Elektrycznych Zespołów Trakcyjnych na wybranych stacjach zwrotnych w związku z zagrożeniem chorobami zakaźnymi, a w szczególności wirusem SARS-CoV-2. Dezynfekcje są przeprowadzane dla ostatnich w dobie pociągów KW na stacjach końcowych.

CZYSTOŚĆ TABORU

Czyszczenie taboru Spółka wykonuje na wyznaczonych stacjach postoju pojazdów zgodnie z planem pracy taboru. Bieżące utrzymanie czystości taboru jest realizowane przez czyszczenie podstawowe i pobieżne.

Rodzaj czyszczenia		Średnia liczba czyszczeń w miesiącu	
		Elektryczne zespoły trakcyjne	Spalinowe zespoły trakcyjne
okresowe	własne	59	-
	zlecone	-	16
podstawowe	własne	185	-
	zlecone	-	417
pobieżne	własne	186	-
	zlecone	3263	1301
RAZEM		3693	1734

Średni przebieg pojazdu w 2021 roku między czyszczeniami to 115,44 km:

- w przypadku trakcji elektrycznej wynosił: 117,70 km,
- w przypadku trakcji spalinowej wynosił: 109,87 km.

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).

TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ KOLEJE WIELKOPOLSKIE

TABOR SPALINOWY



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 105

2 SZT.



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 108

4 SZT.



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 132

11 SZT.



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 134

2 SZT.



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 139

3 SZT.



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu 36 WEhd

4 SZT.



TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ KOLEJE WIELKOPOLSKIE

TABOR ELEKTRYCZNY



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu 48WE

10 SZT.



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu 48WEb

5 SZT.



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu EN76

22 SZT.



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu EN57A1

5 SZT.



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu EN57Akw

7 SZT.



POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

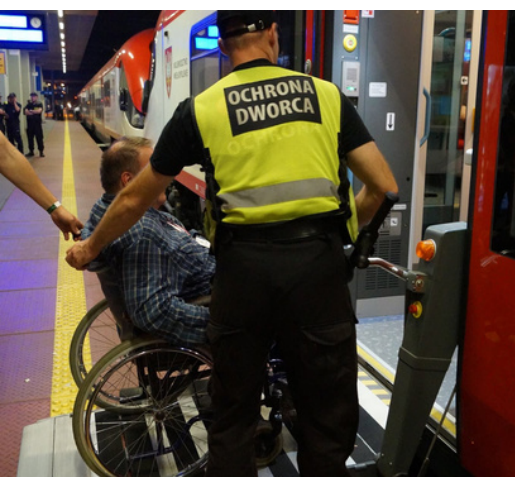
Pomoc osobom z niepełnosprawnością zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Spółka dokona wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba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

- **Dyspozytura** – na email: dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl;
- **Infolinia** – 19 757 (czynna w całą dobę);
- **Formularz zgłoszeniowy** – na stronie 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).

Osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w tym poruszające się na wózku inwalidzkim, a także osoby niewidome, które nie posiadają ważnego biletu, oraz osoby, które mają ograniczoną sprawność poruszania się nie muszą zgłaszać się do obsługi pociągu w celu jego nabycia. Bilet kupują podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

Połączenia Spółki obsługiwane są przez pojazdy, w których są specjalne miejsca wyznaczone dla osób podróżujących na wózkach inwalidzkich, tym samym osoby z niepełnosprawnością nie muszą, jeśli tego nie chcą przesiadać się na siedzenia w które wyposażone są pojazdy i mogą całą podróż odbyć bezpiecznie korzystając ze swojego sprzętu. Wejście do pojazdu oraz korytarze i przedsionki są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

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 pociąg 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.

KOMUNIKACJA BEZ BARIER

Komunikacja Bez Barier to wygodny kanał komunikacji dla osób Głuchych. Pozwala on zapewnić wszystkim naszym Klientom nieograniczony dostęp do usług Kolei Wielkopolskich.

Chcąc zlikwidować barierę komunikacyjną pomiędzy osobami Głuchymi a pracownikami Kolei Wielkopolskich oraz informacjami związanymi z podróżą, Koleje Wielkopolskie oferują usługę tłumacza języka migowego on-line pod nazwą „Komunikacja bez barier”, polegającą na natychmiastowym połączeniu wideo z tłumaczem języka migowego, z dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę wraz z podłączeniem do Internetu (przeglądarka internetowa, aplikacja mobilna).

Koleje Wielkopolskie stawiają sobie za cel, aby każdy pasażer mógł czerpać korzyści płynące z rozwoju komunikacji publicznej i technologii, niezależnie od swoich ograniczeń. Materiały audio i wideo coraz częściej pojawiają się na naszej stronie internetowej i stanowią istotną drogę przekazu informacji. Jednak ze względu na swój charakter mogą pozostawać poza zasięgiem osób ze specjalnymi potrzebami.

PODRÓŻE KOLEJ-LOVE

Spółka Koleje Wielkopolskie jako pierwszy przewoźnik kolejowy w Polsce, podjęła się rozpowszechniania i promowania wśród Pasażerów Innowacji Społecznej Wielkich Jutra prowadzonej przez Portal KolejLove.

KolejLove służy pasażerom i realizacji ich podróży poprzez obecność asystenta, czyli towarzysza w podróży uzyskanego podczas korzystania z Projektu KolejLove. Ten nowatorski projekt powstał pod auspicjami Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju i przynosi pozytywny oddźwięk społeczny. Zostając Partnerem kolejowym w tego rodzaju działaniach prospołecznych, stajemy się jeszcze bliżsi społecznemu odbiorowi przez Pasażera kolei przyjaznej i przystępnej każdemu.



DZIAŁALNOŚĆ MARKETINGOWA

Jednym z celów Spółki jest uczestnictwo i propagowanie kulturalnych i sportowych wydarzeń odbywających się w województwie wielkopolskim. Regularnie współpracujemy z instytucjami samorządowymi i środowiskami kulturotwórczymi poszczególnych gmin i miast regionu.

Poza cyklicznymi wydarzeniami, w których aktywnie bierzemy udział, w 2021 roku rozpoczęliśmy również kilka nowych, oryginalnych projektów, które pozwoliły zaangażować naszych Podróżnych na wielu płaszczyznach:

WYDARZENIA I KONFERENCJE

- Akcja "Chrońmy Pszczoły";
- XXIX Festival Blues Express;
- Rodzinne Podróże „Pod Parą”;
- Gra miejska z okazji ETZT;
- Podpisanie umowy na dofinansowanie zakupu dwóch pojazdów spalinowych;
- Inscenizacja przyjazdu I.J. Paderewskiego.



KAMPAKIE INFORMACYJNE I PROMOCYJNE

- Kampania rekrutacyjna;
- Kampania promująca przejazdy na podstawie karty PEKA;
- Kampania informacyjna związana z profilaktyką przeciw COVID;
- Kampania informacyjna z okazji Dnia Ziemi;
- Kampania informacyjna – przeszkody na torach.



WSPÓŁPRACA Z INNYMI PODMIOTAMI

- Współpraca ze Schroniskiem dla Zwierząt w Poznaniu;
- Współpraca z klubami Lech Poznań i Warta Poznań;
- Współpraca z Muzeum Narodowym w Poznaniu;
- Współpraca z Europe Direct Poznań;
- Współpraca z Międzynarodowymi Targami Poznańskimi.



KONKURSY DLA PODRÓŻNYCH

- Konkurs walentynkowy;
- Konkurs na Dzień Kobiet;
- Konkurs z okazji Dnia Matki oraz Dnia Ojca;
- EKO-Konkurs z okazji Dnia Dziecka;
- Konkurs „Spacer po Luboniu”.



MAGAZYN POKŁADOWY - KOLEJ NA WIELKOPOLSKIE



Prace nad pierwszym numerem naszego Magazynu pokładowego rozpoczęliśmy w marcu 2021 roku.

Magazyn przygotowany został z myślą o naszych Pasażerach, tak aby każdy znalazł coś dla siebie: miłośnicy kolei, muzyki, rowerów, historii i wypoczynku. W magazynie pokazujemy też funkcjonowanie Kolei Wielkopolskich „od środka” – w pierwszym numerze poruszony został m. in. temat budowania rozkładu jazdy. Tematem przewodnim pierwszego wydania był nasz Jubileusz.

Nasz magazyn jest dostępny w pociągach Kolei Wielkopolskich oraz w formie e-wydania na naszej stronie internetowej.



KOLEJE WIELKOPOLSKIE - POCIĄG DO SZTUKI

Z okazji jubileuszu Spółki, wspólnie z Szymonem Chwaliszem, wielkopolskim malarzem i grafikiem, przygotowaliśmy konkurs na plakat, skierowany do uczniów szkół średnich, studentów i każdego, kto lubi tworzyć. Na konkurs wpłynęło 105 zgłoszeń.

Po rozstrzygnięciu konkursu zorganizowaliśmy mobilne wystawy wyróżnionych prac. Plakaty były prezentowane w przestrzeniach publicznych m.in. w Starym Browarze w Poznaniu, a także w innych miejscowościach (m.in. w Luboniu, Wolsztynie, Murowanej Goślinie, Kościanie.)

Ze względu na wysoki poziom zgłoszonych prac, wydaliśmy również album prezentujący przesłane do nas grafiki.



INTERNET I MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE



FACEBOOK
14 945
OBSERWUJĄCYCH



INSTAGRAM
2 037
OBSERWUJĄCYCH



YOUTUBE
1 170
OBSERWUJĄCYCH

W 2021 roku naszą stronę internetową odwiedziło prawie 290 tys. użytkowników. Co ciekawe, najczęściej, bo aż 72% użytkowników korzysta z mobilnej wersji strony www.

Liczba obserwujących nasz profil na Facebooku wzrosła o 1 070 osób w porównaniu do poprzedniego roku. Kluczowy w mediach społecznościowych okazuje się odbiór licealistów oraz studentów. Dużą popularnością cieszyły się tzw. "memy" oraz wydarzenia, w których braliśmy udział. Istotne dla obserwujących były też informacje techniczne, np. dotyczące nowych pojazdów i tras. Na Instagramie zyskaliśmy 266 nowych obserwatorów, przy czym aż 78% odbiorców to mężczyźni - przede wszystkim uczniowie i studenci.

Nadal rozbudowujemy też firmowy kanał na YouTube-ie. Obecnie posiadamy 1 171 subskrybentów. W 2021 opublikowaliśmy 13 nowych filmików. Łącznie prezentujemy już 41 spotów, które uzyskały razem 857 462 wyświetleń.

JUBILEUSZ 10-LECIA KOLEI WIELKOPOLSKICH



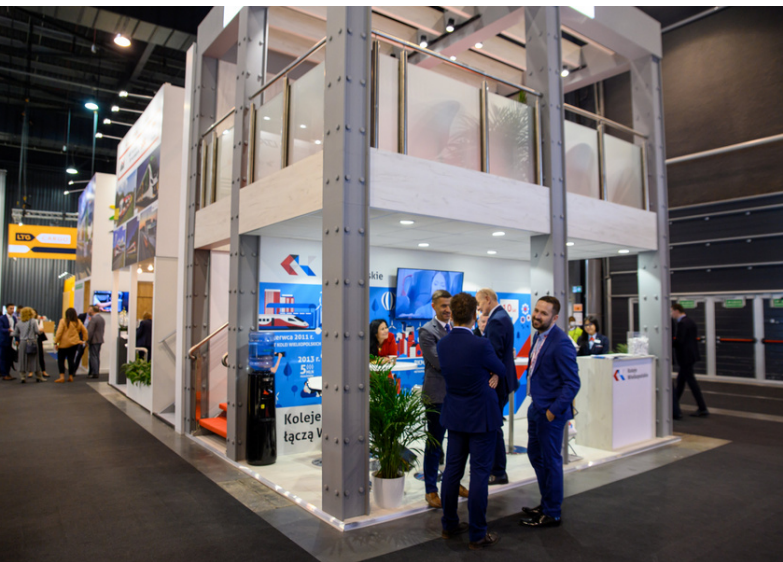
1 czerwca 2011 roku o godzinie 4:40 na tory wyjechał pierwszy w historii pociąg spółki Koleje Wielkopolskie. Dokładnie 10 lat później uroczyste obchodziliśmy nasz Jubileusz.

W ramach obchodów Jubileuszu podjęliśmy szereg ciekawych działań:

- opublikowaliśmy film z przejazdu pierwszego pociągu na kanale YouTube i w mediach społecznościowych;
- otrzymaliśmy nagrania z życzeniami z okazji rocznicy od firm i instytucji, z którymi regularnie współpracujemy – publikowaliśmy je co tydzień w naszych mediach społecznościowych. Życzenia składali nam: Lech Poznań, Warta Poznań, Muzeum Rolnictwa w Szreniawie, Izba Kolei, MTP oraz ZTM Poznań;
- zrealizowaliśmy projekt oklejenia pociągu z wykorzystaniem grafiki jubileuszowej przedstawiającej najważniejsze wydarzenia z dekady działalności Spółki;
- zorganizowaliśmy konkurs na profilu Facebook na najlepsze zdjęcie jubileuszowego ELFa w trasie.

31 sierpnia na terenie Dworca Letniego w Poznaniu odbyło się natomiast uroczyste spotkanie z przedstawicielami Organizatora przewozów oraz naszych długoletnich kontrahentów i Przyjaciół z branży kolejowej.

MIĘDZYNARODOWE TARGI KOLEJOWE TRAKO



W 2021 roku po raz pierwszy zaprezentowaliśmy nasze własne stanowisko podczas targów branży kolejowej, które spotkało się z bardzo pozytywnym przyjęciem ze strony odwiedzających. Obecność na targach branżowych jest istotnym elementem kreowania pozytywnego wizerunku firmy, a także pozwala podkreślić rzetelność Spółki oraz pokazać, że warto nawiązywać z nią kontakty na przyszłość.

Podczas tegorocznej edycji Targów Trako odbyła się też uroczysta inauguracja drugiej edycji kampanii edukacyjnej Urzędu Transportu Kolejowego Kolejowe ABC, promującej bezpieczne zachowanie na dworcach, w pociągach oraz w pobliżu torów kolejowych. Koleje Wielkopolskie podpisały porozumienie o współpracy w zakresie promowania bezpieczeństwa.

