

**SPRAWOZDANIE  
Z REALIZACJI USŁUG  
ZA ROK 2019**

## SPIS TREŚCI

Wprowadzenie.....	3
Liczba uruchamianych pociągów .....	5
<b>Informacje i bilety .....</b>	<b>6</b>
Dostarczanie informacji podczas podróży.....	6
Sposób udzielania informacji.....	7
Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów .....	8
Sprzedaż biletów.....	9
Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety .....	10
Struktura zatrudnienia .....	11
Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi .....	12
<b>Zestawienie punktualności dla pociągów Kolei Wielkopolskich</b>	<b>14</b>
Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego.....	15
Wymagania stawiane przez Spółkę dla przewoźników drogowych realizujących zastępczą komunikację autobusową .....	17
<b>Informacja o czystości taboru.....</b>	<b>18</b>
Czyszczenia taboru kolejowego.....	19
Informacje o pomiarach hałasu w pojazdach.....	20
Informacje dotyczące ochrony środowiska .....	20
Rodzaj eksploatowanego taboru kolejowego.....	22
<b>Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.....</b>	<b>23</b>
<b>Pomoc osobom z niepełnosprawnością i osobom</b>	<b>25</b>
<b>Nagrody i wyróżnienia .....</b>	<b>28</b>
<b>Ważne wydarzenia kulturalne .....</b>	<b>28</b>
<b>Nowy tabor dla Poznańskiej Kolei.....</b>	<b>36</b>

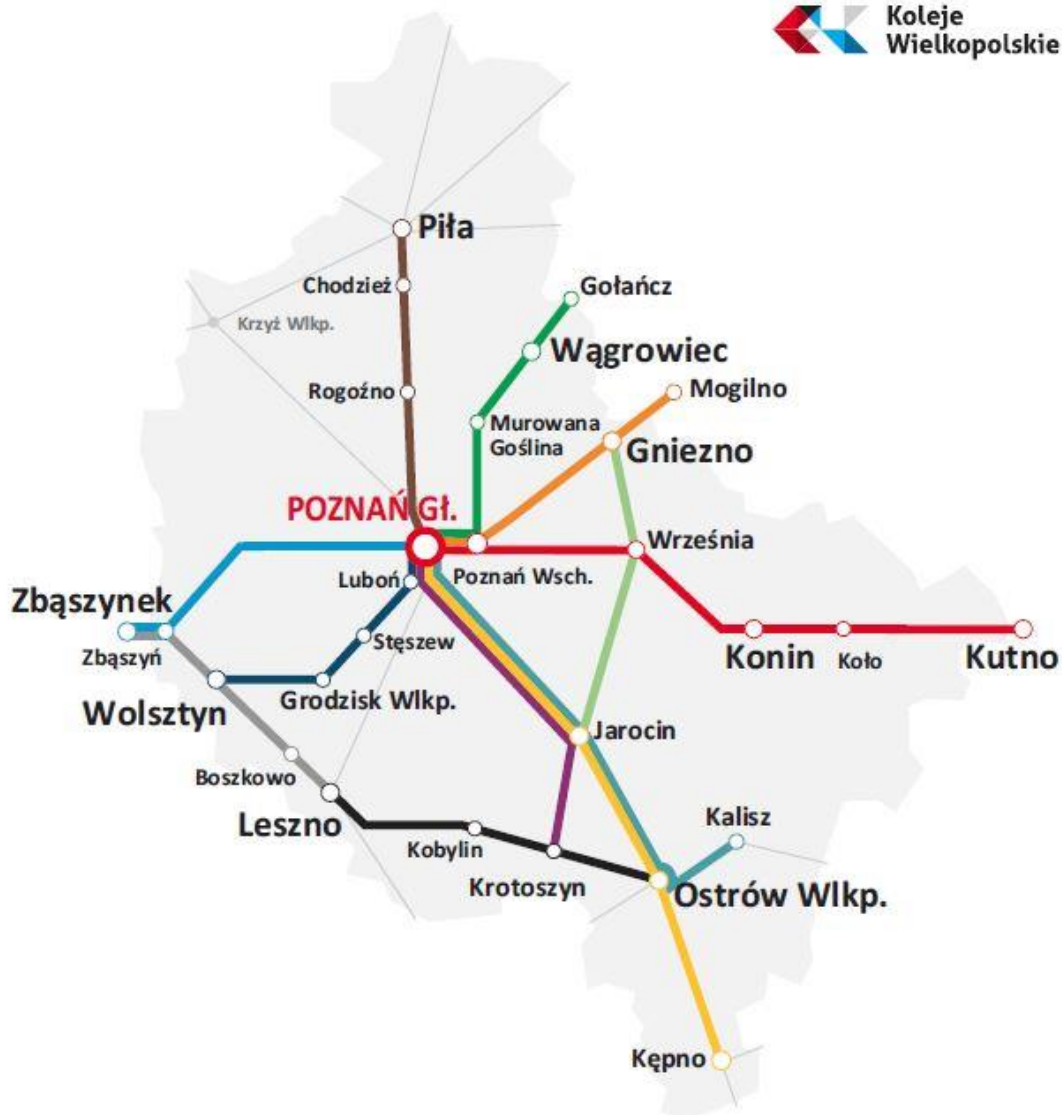
Zgodnie z art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione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

W oparciu o wytyczne objęte w/w Rozporządzeniem zostało opracowane przez spółkę Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji świadczonych usług za rok 2019.

## Wprowadzenie

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

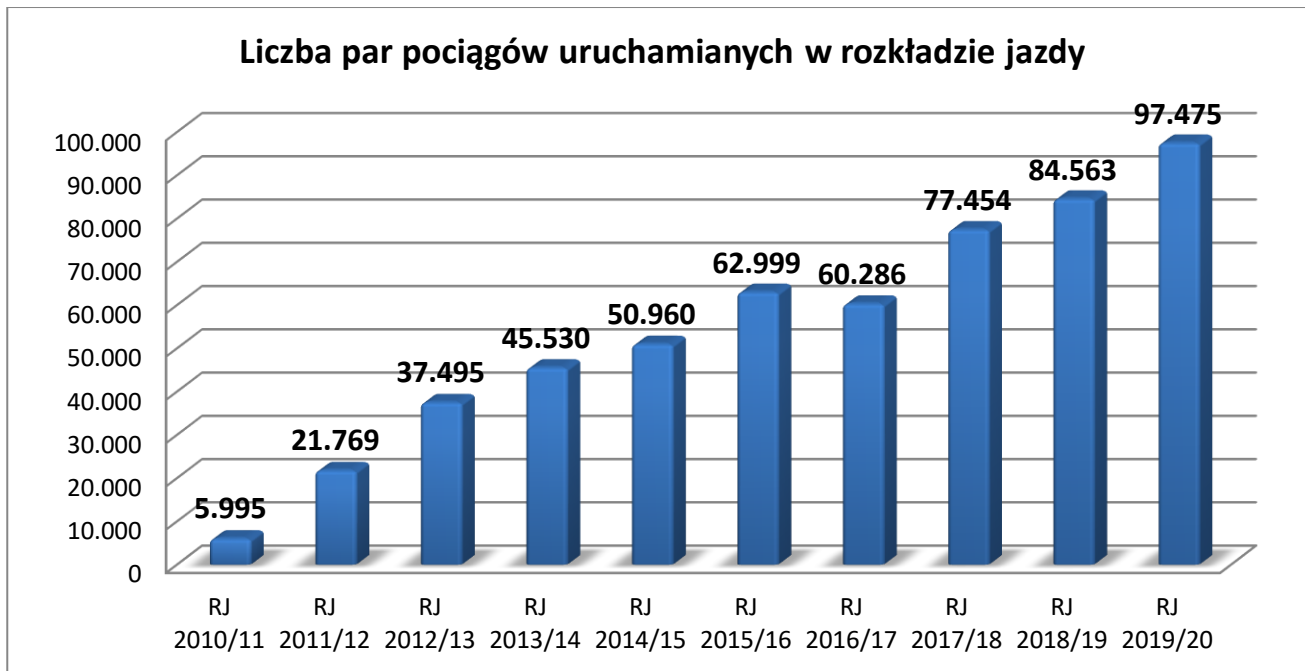
- od czerwca 2011r. - trakcja spalinowa
  - ✓ **Leszno – Ostrów Wlkp.**
  - ✓ **Leszno – Zbąszynek**
  
- od grudnia 2011r. - trakcja spalinowa
  - ✓ **Poznań – Wolsztyn**
  - ✓ **Poznań – Wągrowiec – Gołańcz**
  
- od grudnia 2012r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Zbąszynek – Poznań**
  - ✓ **Poznań – Konin – Kutno**
  
- od grudnia 2013r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Poznań – Gniezno – Mogilno**
  
- od grudnia 2017r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Poznań – Kępno**
  - ✓ **Poznań – Krotoszyn**
  
- od czerwca 2018r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Gniezno – Września – Jarocin**
  
- od grudnia 2018r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Poznań – Kalisz**
  
- od grudnia 2019r. - trakcja elektryczna
  - ✓ **Poznań – Piła Gł.**



**Legenda:**

 Poznań - Kutno	 Poznań - Zbąszynek	 Leszno - Ostrów Wlkp.	 Gniezno - Jarocin
 Poznań - Mogilno	 Poznań - Wolsztyn	 Poznań - Kępno	 Poznań - Kalisz
 Poznań - Gotańcz	 Leszno - Zbąszynek	 Poznań - Krotoszyn	 Poznań - Piła*

\* Obsługiwane przez Koleje Wielkopolskie od grudnia 2019r.

**Liczba uruchamianych pociągów**

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

Stacja	Rozkład jazdy							
	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
<b>Poznań</b>	95	128	137	180	190	207	225	256
<b>Wolsztyn</b>	26	28	28	34	37	44	44	46
<b>Leszno</b>	22	24	24	26	28	33	30	30
<b>Ostrów Wlkp.</b>	10	11	11	12	12	30	24	30
<b>Konin</b>	25	28	31	34	48	52	54	58
<b>Gniezno</b>	0	24	24	42	36	38	52	58
<b>Krotoszyn</b>	-	-	-	-	-	20	23	23
<b>Kępno</b>	-	-	-	-	-	8	6	6
<b>Jarocin</b>	-	-	-	-	-	-	45	49
<b>Kalisz</b>	-	-	-	-	-	-	4	6

## Informacje i bilety

### Dostarczanie informacji podczas podróży

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

Ponadto wyeksponowane są dodatkowe informacje przydatne podczas podróży, takie jak: schemat obsługiwanych linii, informacja o opłatach dodatkowych, informacja o możliwości zakupu biletu w automacie biletowym, informacje związane z bezpieczeństwem podczas podróży.

Tablice kierunkowe posiadają możliwość wyświetlania numeru i relacji pociągu. Dodatkowe elektroniczne tablice informacyjne (światlne) znajdują się wewnątrz pojazdu, informują o relacji pociągu, dacie, godzinie oraz następnej stacji.

Pojazdy trakcji elektrycznej oraz część spalinowych zespołów trakcyjnych posiadają również system prezentacji wizualnej w postaci monitorów LCD z możliwością wyświetlania komunikatów, reklam itp.



**Sposób udzielania informacji**

	Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	Strona internetowa spółki	Informacja wizualna na pociągach	Statyczna informacja wizualna	Aplikacja Mobilny Pasażer
Rodzaj informacji							
<b>Rozkład jazdy</b>	+	+	-	+	-	+	+
<b>Taryfy</b>	+	+		+	-	+	-
<b>Numery peronów przyj./odj. pociągów</b>	-	-	+	+	-	+	-
<b>Warunki dostosowania pociągu dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej</b>	+	+	-	+	-	+	-
<b>Opóźnienia pociągów</b>	-	+	+	-	-	-	+
<b>Warunki niższych opłat</b>	+	+	-	+	-	+	-
<b>Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług</b>	+	+	-	+	-	+	-
<b>Wnoszenie skarg i reklamacji</b>	+	+	-	+	-	+	-
<b>Numer i relacja pociągu</b>	+	+	+	+	+	+	-
<b>Ogólne warunki umowy przewozu</b>	+	+	-	+	-	+	-



**Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy,  
taryfach i numerach peronów**

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

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

Ponadto informacje o rozkładzie jazdy pociągów można uzyskać:

- u pracowników drużyn konduktorskich w pociągach;
- na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl);
- na stronie internetowej [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl);
- na stronie internetowej [www.jakdojade.pl](http://www.jakdojade.pl);
- na stronie internetowej [maps.google.com](http://maps.google.com);
- na portalu internetowym *Portal Pasażera* ([www.portalpasazera.pl](http://www.portalpasazera.pl));
- poprzez aplikację *Mobilny Pasażer*, która służy do przekazywania informacji o istotnych wydarzeniach, zmianach w rozkładach jazdy, zdarzeniach losowych związanych z kursowaniem pociągów.



**MOBILNY PASAŻER**

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

**KORZYSTAJ BEZPŁATNIE !**

GET IT ON  
Google play

Download on the  
App Store

Download from  
Windows Store

Zadbaj o komfort  
swoich podróży

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

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

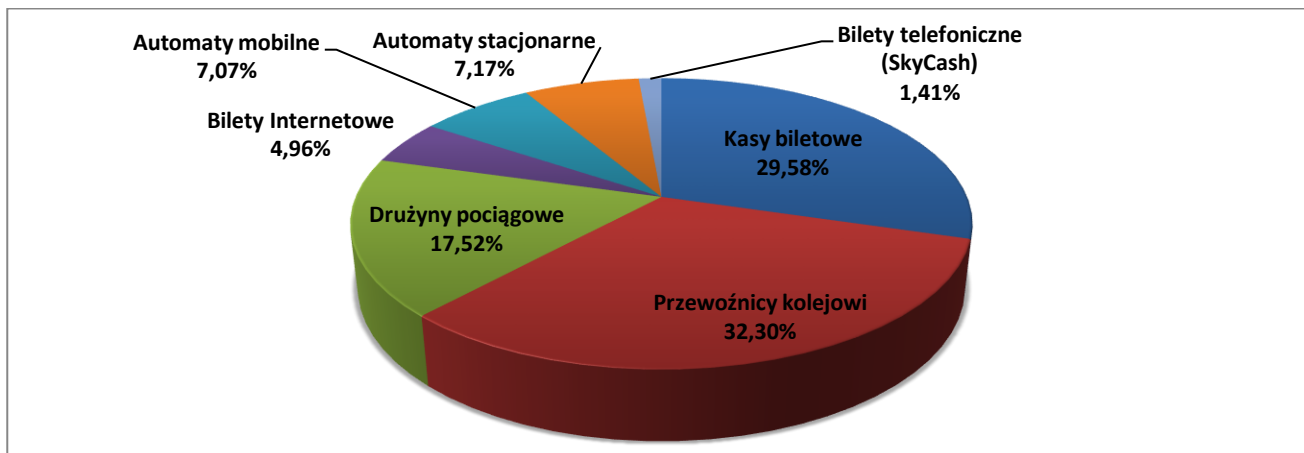
### **Sprzedaż biletów**

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

- sprzedaż w kasach biletowych Kolei Wielkopolskich (10 kas obsługiwanych przez pracowników spółki, 13 kas obsługiwanych przez agentów);
- sprzedaż biletów przez pracowników drużyn konдукtorskich;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki Przewozy Regionalne;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki PKP Intercity;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki Koleje Mazowieckie;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki Łódzka Kolej Aglomeracyjna;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście;
- sprzedaż w stacjonarnych automatach biletowych – 27 sztuk;
- sprzedaż w mobilnych automatach biletowych, zainstalowanych w pojazdach trakcji elektrycznej;
- sprzedaż biletów przez telefon komórkowy (aplikacja SkyCash oraz mPay);
- sprzedaż biletów przez Internet (biletywielkopolskie.pl).

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

## Sprzedaż na pociągi we własnej sieci sprzedaży biletów z podziałem na kanały dystrybucji



## Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Sprzedaż biletów w 2019 r. była prowadzona na 23 stacjach i przystankach osobowych, w tym w 10 kasach własnych i 13 agencyjnych oraz w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: Przewozy Regionalne sp. z o.o., PKP Intercity S.A., Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o. oraz Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Koleje Małopolskie sp. z o.o.

Prowadziliśmy również sprzedaż biletów przez Internet (biletywielkopolskie.pl), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash oraz mPay, w 100 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), 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).

Ponadto bilety można kupić w pociągu przy użyciu terminali mobilnych, w które wyposażeni są wszyscy pracownicy drużyn konduktorskich.

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW	Stacje, na których znajdują się kasy biletowe	Stacje bez obsługi bezpośredniej
<b>Liczba stacji</b>	<b>201</b>	<b>23</b>	<b>178</b>

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

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	169
Maszynista stażysta	22
Konduktor	31
Kierownik pociągu	175
Kasjer (kasy własne)	39
Rewident	7
Pracownik utr. czystości	22
Pracownik utr. technicznego, w tym:	72
Leszno	5
Poznań	25
Zbąszynek	42



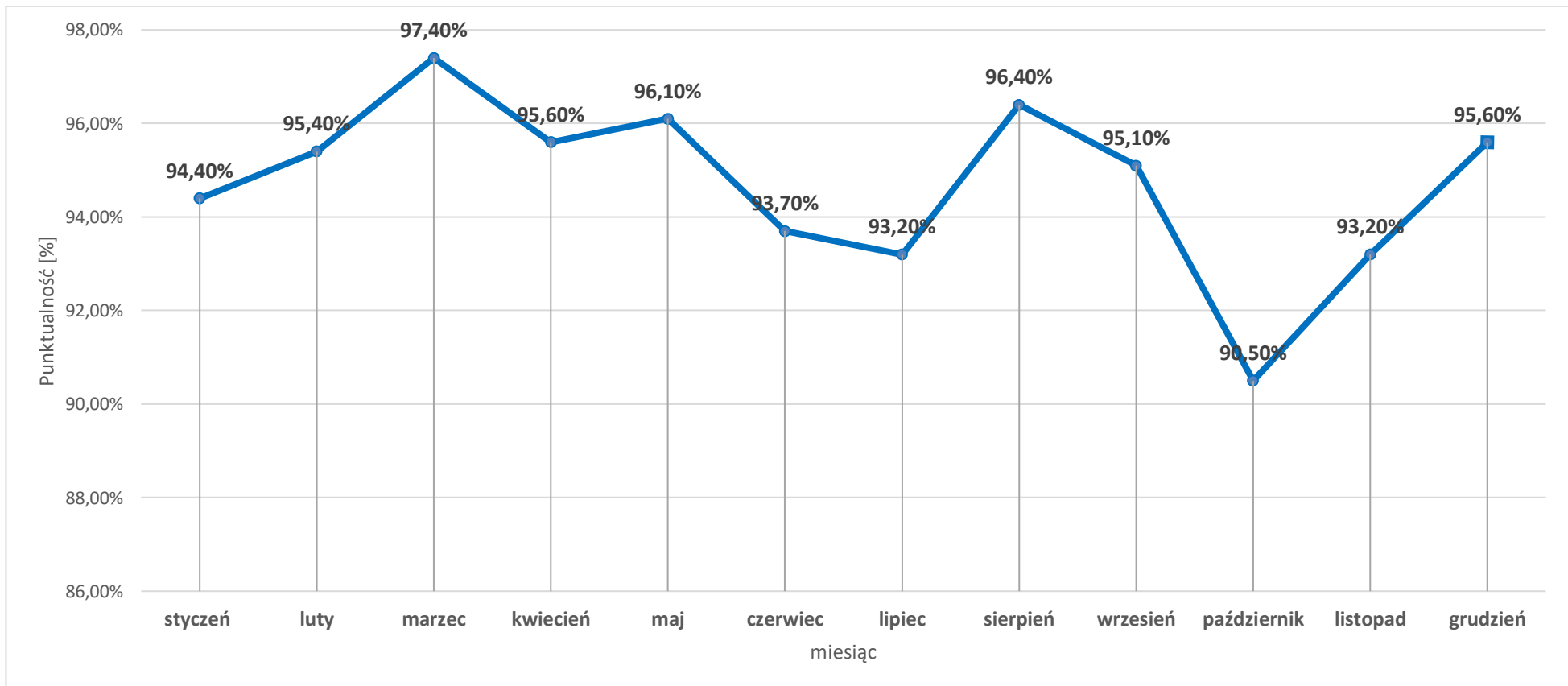
## Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi

Nazwa spółki	Rodzaj współpracy
<b>Przewozy Regionalne Sp. z o.o.</b>	<p>Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń.</p> <p>Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>
<b>PKP Intercity S.A.</b>	<p>List intencyjny dotyczący współpracy odnośnie opracowania rozkładów jazdy przewoźników, które uwzględniałyby możliwości dogodnej podróży z przesiadką z wykorzystaniem pociągów uruchamianych przez obu przewoźników.</p> <p>Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń</p> <p>Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>
<b>Łódzka Kolej Aglomeracyjna</b>	<p>Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>
<b>Koleje Mazowieckie</b>	<p>Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych</p>

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



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



## Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego

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

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

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

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

Ww. dokumenty określają zadania pracowników Spółki w zakresie wzajemnego powiadamiania o sytuacji zagrożenia, powiadamiania innych podmiotów, np. zarządcy infrastruktury, policji, pogotowia ratunkowego, straży pożarnej, itp., postępowania po zaistnieniu sytuacji niebezpiecznej oraz raportowania wewnętrznego.

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

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



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

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

Spółka Koleje Wielkopolskie aktywnie wspiera wszelkiego rodzaju akcje społeczno – edukacyjne organizowane przez PKP PLK S.A. mające na celu uświadamianie w zakresie szeroko pojętego bezpieczeństwa. Udział w wydarzeniach propagujących bezpieczeństwo na terenie kolejowym oraz dystrybucja materiałów promocyjnych i edukacyjne są bezcennym doświadczeniem oraz wzbogacają wiedzę pracowników Spółki i uczestników w zakresie praktycznego reagowania i zachowania w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Informacje o czystości taboru

### Czyszczenie taboru eksploatowanego przez Spółkę jest wykonywane:

- 1) przez zespół pracowników KW – czyszczenie elektrycznych zespołów trakcyjnych w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku;
- 2) przez firmę zewnętrzną - czyszczenie elektrycznych zespołów trakcyjnych i spalinowych zespołów trakcyjnych na wybranych stacjach i punktach utrzymania taboru KW.



Średni przebieg pojazdu w 2019 między czyszczeniami to 93,78 km, przy czym w przypadku trakcji elektrycznej 93,69 km, natomiast w odniesieniu do trakcji spalinowej: 93,96 km.

Bieżące utrzymanie czystości taboru jest realizowane przez czyszczenie podstawowe i pobieżne. Spółka i wykonawcy stosują środki chemiczne wykorzystywane do czyszczenia w pełni biodegradowalne i niezagrażające środowisku naturalnemu, a ponadto spełniające wymagania Rozporządzenia (WE) nr 648/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004 r. w sprawie detergentów (Dz. U. L 104 z 08.04.2004, str. 1)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Źródło: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?qid=1456397055929&uri=CELEX:02004R0648-20150601>, dostęp dnia 25.02.2016 r.

### Czyszczenia taboru kolejowego

Rodzaj czyszczenia		Średnia liczba czyszczeń w miesiącu	
		Elektryczne zespoły trakcyjne	Spalinowe zespoły trakcyjne
okresowe	własne	33	0
	zleczone	0	7
podstawowe	własne	221	0
	zleczone	0	370
pobieżne	własne	205	0
	zleczone	3273	1565
RAZEM		3732	1942

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



### **Informacja o pomiarach hałasu w pojazdach**

Pojazdy EN 76 i EN 57Akw spełniają następujące normy:

- PN-K-11000:1992 – Tabor kolejowy. Hałas. Ogólne wymagania i badania.;
- PN-K-11001:1990 – Ochrona pracy. Kabina maszynisty lokomotywy elektrycznej dwukabinowej. Metodyka badania hałasu.;
- PN-K-11003-1990 – ochrona pracy. Kabina maszynisty lokomotywy elektrycznej dwukabinowej. Metodyka. Badania drgań.

### **Informacje dotyczące ochrony środowiska**

Koleje Wielkopolskie, realizując swoje usługi związane z przewozami pasażerskimi, kładą duży nacisk na działania proekologiczne. Przy ciągłym rozszerzaniu zakresu swojej działalności, dokładamy wszelkich starań, by realizować nasze zadania zgodnie z doktryną „równoważonego rozwoju”. Dzięki temu znajdujemy optymalne rozwiązania, by pogodzić ciągły rozwój Spółki, dbałość o zadowolenie pasażerów oraz efektywną ochronę środowiska naturalnego.

W 2019 roku zrealizowaliśmy szereg zadań, które znacząco wspomogły jedną ze składowych naszej polityki, jaką jest minimalizowanie negatywnego wpływu Spółki na środowisko. Na szczególną uwagę zasługuje zaplanowanie inwestycji, na terenie jednego z punktów utrzymania taboru, polegającej na wybudowaniu systemu podczyszczania ścieków wytwarzanych w taborze. Przedsięwzięcie to ma na celu redukcję nie tylko obciążenia środowiskowego związanego z wytwarzaniem ścieków, ale też zmniejszenie kosztów gospodarowania tymi ściekami.

Dbając o przestrzeganie wymagań prawnych oraz wewnętrznych regulaminów i procedur dotyczących ochrony środowiska, w 2019 roku przeprowadzono szereg wewnętrznych szkoleń dla pracowników Spółki, na których w szczególności poruszona była tematyka gospodarki odpadami.

Koleje Wielkopolskie prowadzą gospodarkę w zakresie dwóch strumieni odpadów - są to odpady komunalne oraz odpady przemysłowe wytwarzane w związku z działalnością remontowo-naprawczą. Prowadzenie selektywnej zbiórki tych odpadów umożliwia przekazywanie dużej ich części do recyklingu. Pomimo

wytworzenia trzech dodatkowych rodzajów odpadów przemysłowych w 2019 roku, ilość wytworzonych w Spółce odpadów pozostała na niezmiennym poziomie w stosunku do roku poprzedniego.

Wszelkie działania ochrony środowiska w Spółce spajane są poprzez System Zarządzania Środowiskowego (Norma PN-EN ISO 14001: 2015), który poparty jest wystawionym dla firmy certyfikatem.

### Spółka posiada certyfikaty ISO w zakresie:

- systemów zarządzania jakością (Norma PN-EN ISO 9001:2008);
- systemów zarządzania środowiskowego (Norma PN-EN ISO 14001:2004);
- systemów zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (Norma PN-N-18001: 2004).



**Rodzaj eksploatowanego taboru kolejowego na koniec 2019 r.:**

**Tabor spalinowy:**

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



**Tabor elektryczny:**

- Elektryczne zespoły trakcyjne EN76 - **22 szt.;**
- Elektryczne zespoły trakcyjne 48WE - **8 szt.;**
- Elektryczne zespoły trakcyjne EN57AKW - **7 szt.;**
- Elektryczne zespoły trakcyjne EN57AL - **5 szt.**



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

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

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

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

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

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



**Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej:**

- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;
- na adres e-mail [reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl);
- w kasie biletowej.

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

**Reklamacje składa się w formie pisemnej:**

- na adres pocztowy spółki Koleje Wielkopolskie;



Odpowiedzi na skargi z zakresu praw i obowiązków podróżnego udzielane są w formie pisemnej w ciągu 20 dni od ich otrzymania. W uzasadnionych przypadkach pasażer zostaje poinformowany o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

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

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

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

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

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

**Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnością  
w pojazdach Spółki Koleje Wielkopolskie**

**Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnością 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 niepełnosprawnością 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 niepełnosprawnością w pojazdach typu EN76:**

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



### **Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnością w pojazdach typu WE48:**

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

## Nagrody i wyróżnienia uzyskane w 2019 roku

### Solidna Firma 2019



Po raz szósty zostaliśmy docenieni przez kapitułę Programu Solidna Firma.

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

## Ważne wydarzenia kulturalne, w których spółka uczestniczyła w 2019 roku

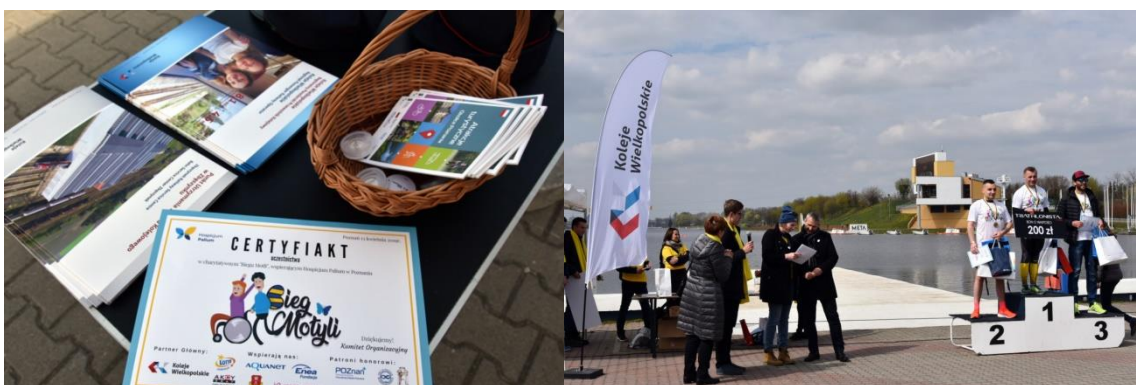
Jednym z celów Spółki jest uczestnictwo i propagowanie kulturalnych i sportowych wydarzeń województwa. Regularnie zamieszczamy na naszych monitorach w pojazdach informacje od instytucji samorządowych i środowisk kulturotwórczych poszczególnych gmin i miast województwa.

Poprzez współorganizację i uczestnictwo w ciekawych wydarzeniach w regionie promujemy również usługi i oferty Spółki. W 2019 roku nasze stoisko promocyjne pojawiło się m.in. na takich imprezach:

- Akcja propagująca bezpieczeństwo na dworcu Poznań Główny



- Bieg Motyli na poznańskiej Malcie



- XXVI Parada Parowozów w Wolsztynie



- Dzień Dziecka z Kolejami Wielkopolskimi



- XXVII Festiwal Blues Express



- „Niedziela w Muzeum” w Szreniawie



- „Koronacja Królewska” – Festiwal Kultury Słowiańskiej w Gnieźnie



- Dni Zbąszynka



- Strefa Rozrywki z Lech-em Poznań





- Bieg charytatywny IntegRUN



- II Pomarańczowym Biegu Marzeń



- Obchody 100. rocznicy wybuchu Powstania Wielkopolskiego



- Pociąg specjalny do Kalisza



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

- Widowisko historyczne „Orzeł i Krzyż” w Murowanej Goślinie;
- Festiwal Akademia Gitary 2019 na terenie województwa wielkopolskiego;
- Europejski Dzień bez Samochodu;
- Festiwal Fantastyki „Pyrkon” w Poznaniu;
- Spotkanie Młodych Lednica 2000;
- Pol’and’Rock Festiwal w Kostrzynie nad Odrą;
- Imprezy organizowane przez Międzynarodowe Targi Poznańskie;
- Imprezy okolicznościowe w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie:
  - Jarmark Wielkanocny,
  - Piwo z kulturą – szreniawski Festiwal Piwa,
  - Poznańska Pyra.

### **Koleje Wolności 1939-2019 - Wielkopolanie w kampanii wrześniowej 1939 r**

W 2019 roku obchodziliśmy 80. rocznicę wybuchu II wojny światowej oraz kampanii wrześniowej. Z tej okazji Muzeum Początków Państwa Polskiego w Gnieźnie wspólnie z Urzędem Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego, Kolejami Wielkopolskimi oraz Ośrodkiem Doskonalenia Nauczycieli w Poznaniu przygotowało specjalną atrakcję o charakterze popularyzatorskim i edukacyjnym – „Wielkopolanie w Kampanii Wrześniowej 1939 r.”.

W dniach od 1 do 4 października 2019 r. po szlakach kolejowych Wielkopolski kursował specjalny pociąg retro – stare, drewniane wagony ciągnięte przez prawdziwy parowóz.

Pomiędzy poszczególnymi przystankami podczas biegu pociągu przeprowadzane były wyjątkowe lekcje historii przez rekonstruktorów ubranych w mundury oraz stroje z 1939 r. Ich opowieści przybliżyły uczestnikom wiedzę o udziale Wielkopolan w tragicznym wrześniu sprzed 80 lat. Po raz kolejny udało nam się połączyć przyjemne z pożytecznym – przejażdżkę starodawnym pociągiem oraz naukę historii. Tego rodzaju wydarzeń nie organizuje żadne województwo!



## Koleje Wielkopolskie na Międzynarodowych Targach TRAKO 2019



Koleje Wielkopolskie wraz z innymi spółkami zrzeszonymi w Związku Samorządowych Przewoźników Kolejowych po raz kolejny uczestniczyły w Międzynarodowych Targach Kolejowych TRAKO 2019.

## Galeria na Letnim – Nowe miejsce spotkań

Galeria na Letnim w Poznaniu zainaugurowało swoją działalność 24 maja 2019 roku.

Wystawy fotografii oraz propagowanie wielkopolskiej turystyki i historii to wspólne przedsięwzięcia Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej, Centrum Animacji Kultury w Poznaniu i Kolei Wielkopolskich w przestrzeniach historycznego i bardzo urokliwego Dworca Letniego przy ul. Dworcowej 1.

NOWE MIEJSCE SPOTKAŃ



GALERIA NA LETNIM



Działalność Galerii na Letnim to między innymi: pokonkursowe wystawy fotograficzne „Moja Wielkopolska” i „Wielkopolska Press Photo” oraz wystawy tematyczne dotyczące wielkopolskiej przyrody, turystyki i historii.

Koleje Wielkopolskie i Wojewódzka Biblioteka Publiczna planują także konkursy fotograficzne dla Wielkopolan, z prezentacją nagradzanych zdjęć w Galerii na Letnim.

## Nowy tabor dla Poznańskiej Kolei Metropolitarnej

14 lutego 2019 roku w siedzibie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu Wicemarszałek Wojciech Jankowiak podpisał umowę pomiędzy Województwem Wielkopolskim a konsorcjum Pojazdy Szynowe PESA Bydgoszcz SA i Zakłady Naprawcze Taboru Kolejowego ZNTK Mińsk Mazowiecki na dostawę nowych, pięcioczłonowych elektrycznych zespołów trakcyjnych serii „Elf 2” do wykonywania aglomeracyjnych kolejowych przewozów pasażerskich na obszarze Poznańskiej Kolei Metropolitarnej.

Inwestycja o wartości 127,305 mln zł (w tym dofinansowanie z UE w wysokości 48,75 mln zł) zrealizowana zostanie w okresie czerwiec-grudzień 2020 r. W ramach umowy przewidziano także przeprowadzenie instruktaży technicznych, udzielenie 60-cio miesięcznej gwarancji, opracowanie dokumentacji technicznej i udzielenie licencji na dokumentację techniczną i oprogramowanie.

Zakup pojazdów współfinansowany został ze środków Unii Europejskich w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko na lata 2014-2020.



Nowy tabor jest dostosowany do obsługi ruchu aglomeracyjnego (2 pary drzwi na człon) z prędkością 160 km/h. W każdym pojeździe znajduje się 286 miejsc siedzących, 5 automatów biletowych, klimatyzacja przestrzeni pasażerskiej, system dynamicznej informacji pasażerskiej, monitoring, miejsca dla osób

z niepełnosprawnością i do przewozu rowerów, pętle indukcyjne dla osób słabosłyszących, automatyczne odświeżacze powietrza, defibrylatory. Ponadto pojazdy są przystosowane do zainstalowania systemu Poznańskiej Karty Aglomeracyjnej (PEKA) na pokładzie.

Nowe pojazdy są przeznaczone przede wszystkim do obsługi połączeń w ramach Poznańskiej Kolei Metropolitalnej na linii Opalenica – Poznań – Września, lecz będą wykorzystywane również na innych liniach kolejowych – do Gniezna, Czempinia, Wroniek i do Rogoźna.

19 września 2019 r. na Dworcu Letnim w Poznaniu Wicemarszałek Wojciech Jankowiak uroczyście odebrał od producenta i zaprezentował jeden z egzemplarzy elektrycznych zespołów trakcyjnych Elf 2 typu 48WE.

Odbył się też inauguracyjny przejazd na trasie Poznań Gł. – Swarzędz- Poznań Gł.



Samorząd Województwa Wielkopolskiego dzięki realizacji zakupu nowoczesnych pociągów Elf 2 umożliwił mieszkańcom naszego regionu poprawę standardu i bezpieczeństwa podróży. Dotychczasowe nasze starania w tym zakresie przynoszą efekty – systematycznie wzrasta liczba osób wybierających kolej jako środek podróży do miejsca pracy i szkoły.