Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.

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.

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 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 podróżnych.

Czynniki te wpłynęły na ostateczny wynik liczby przewiezionych w 2020 roku podróżnych, 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 INFORMAJI 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 oraz na stronach naszych partnerów: www.koleo.pl; www.jakdojade.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, plakatowych rozkładach jazdy znajdujących się w gablotach informacyjnych, wygłaszane są przez megafony.

SPOSÓB UDZIELANIA INFORMACJI

Rodzaj informacji	Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	Strona internetowa KW	Informacja wizualna na pociągach
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

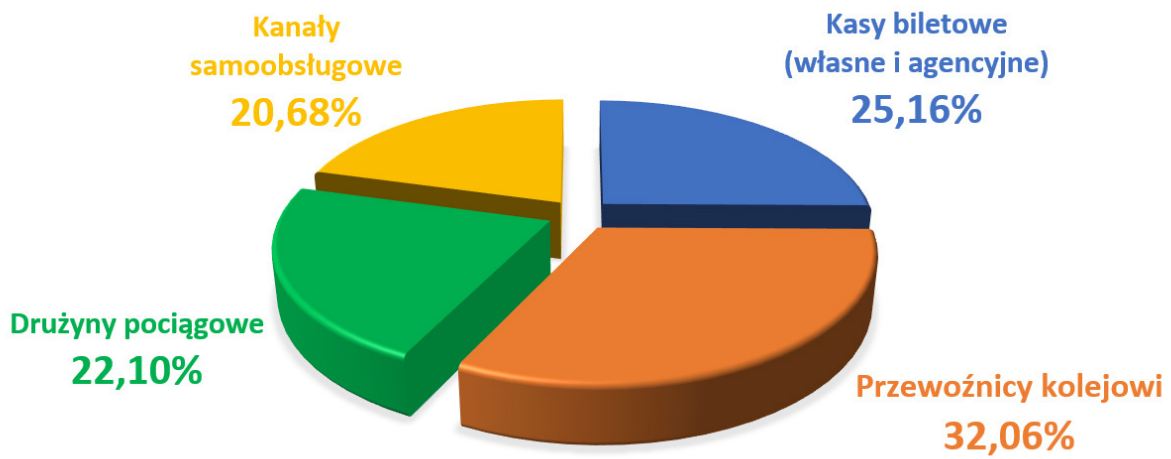
Spółka posiada własną sieć sprzedaży biletów, co pozwala oferować zaawansowane metody sprzedaży, w tym:

- 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, 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	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*;
- 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.

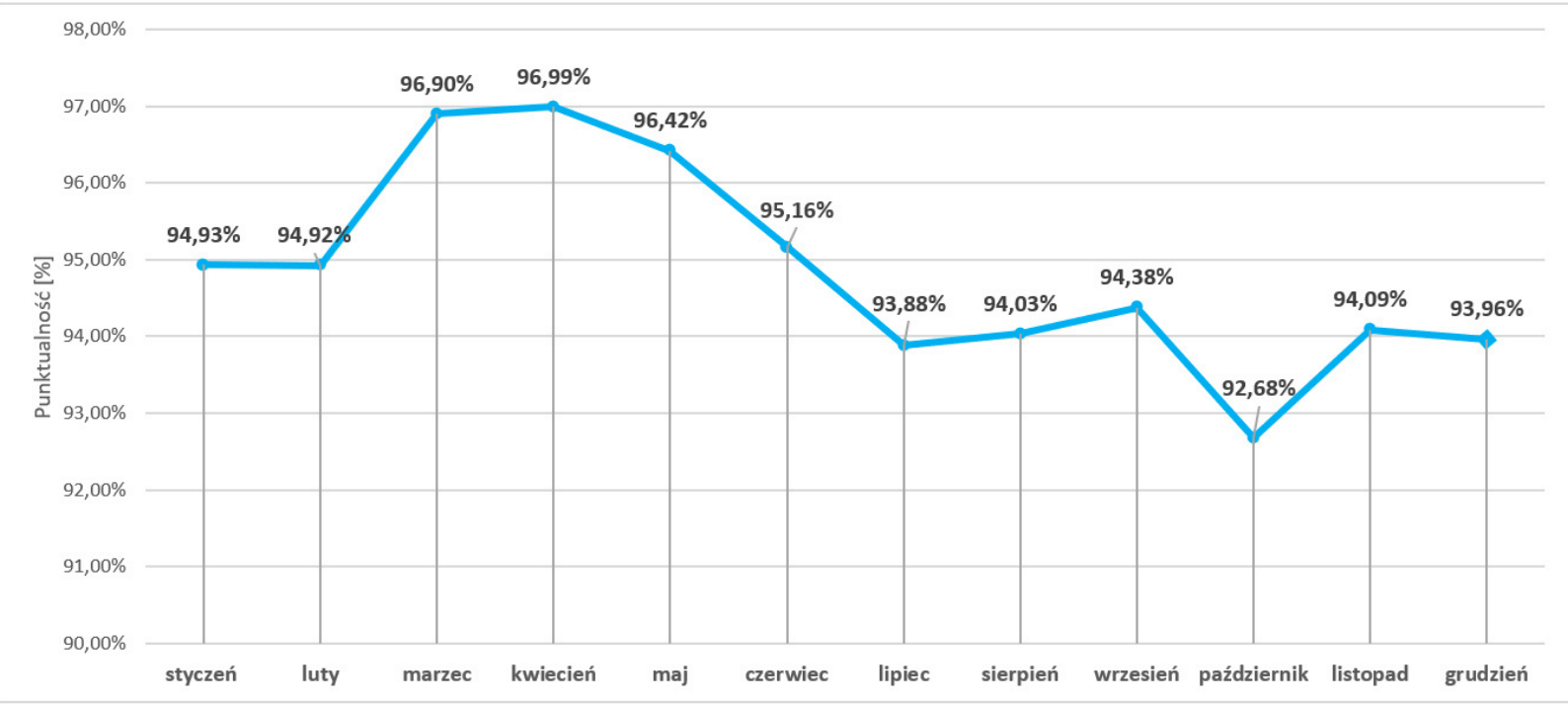
Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	184
Maszynista stażysta	49
Konduktor	19
Kierownik pociągu	184
Kasjer (kasy własne)	35
Rewident	7
Pracownik utrz. czystości	22
Pracownik utrz. technicznego	71







PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW



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



Fot. Artur Wieczorek

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 23.03 - 12.31.2020
Trakcja spalinowa	**181**	**678**	**674**	**693**	**675**	**602**	**554**	**560**	**444**	**416**	**5 477**
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
Trakcja elektryczna	**459**	**1 928**	**1 910**	**1 835**	**1 825**	**1 711**	**1 342**	**1 337**	**1 218**	**1 091**	**14 656**
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 - KROTOSZYN - OSTRÓW 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania pojazdów w czystości oraz w należytym stanie technicznym.

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 EKSPLOATAOWANY 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 EKSPLOATAOWANY 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 Al

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*;
- **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).

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 Podróży. 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. Opisaliśmy 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-lecia 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 *#PowstanieNa*102 zachęcając 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.

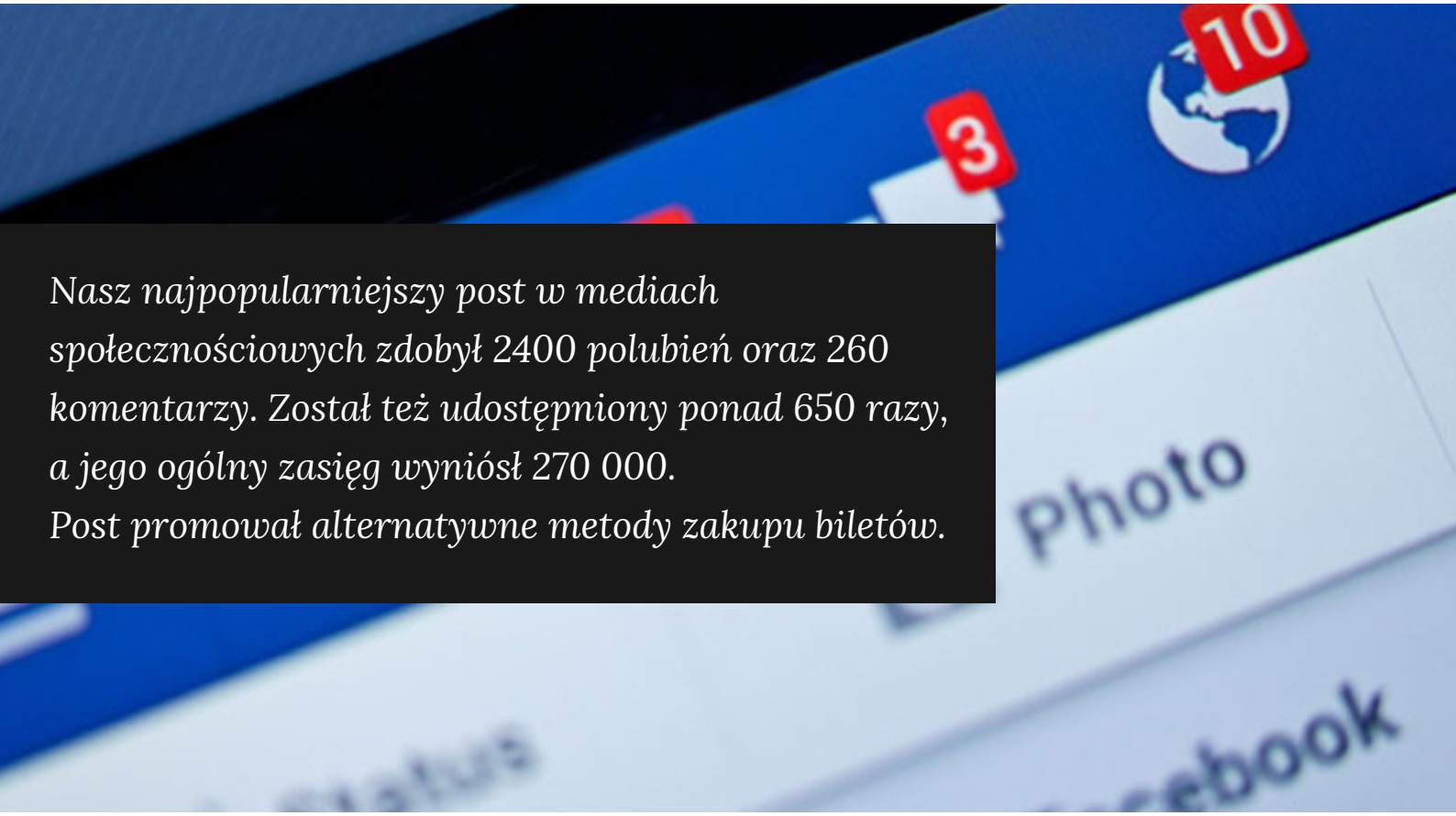


W 2020 roku obchodzone było 100-lecie bitwy warszawskiej. Wraz z Muzeum Początków Państwa Polskiego w Gnieźnie, Fundacją Koncept Kultura z Warszawy oraz Muzeum Powstańców Wielkopolskich w Lusowie przygotowaliśmy projekt mający na celu pokazanie udziału Wielkopolan w wydarzeniach sprzed 100 lat.

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



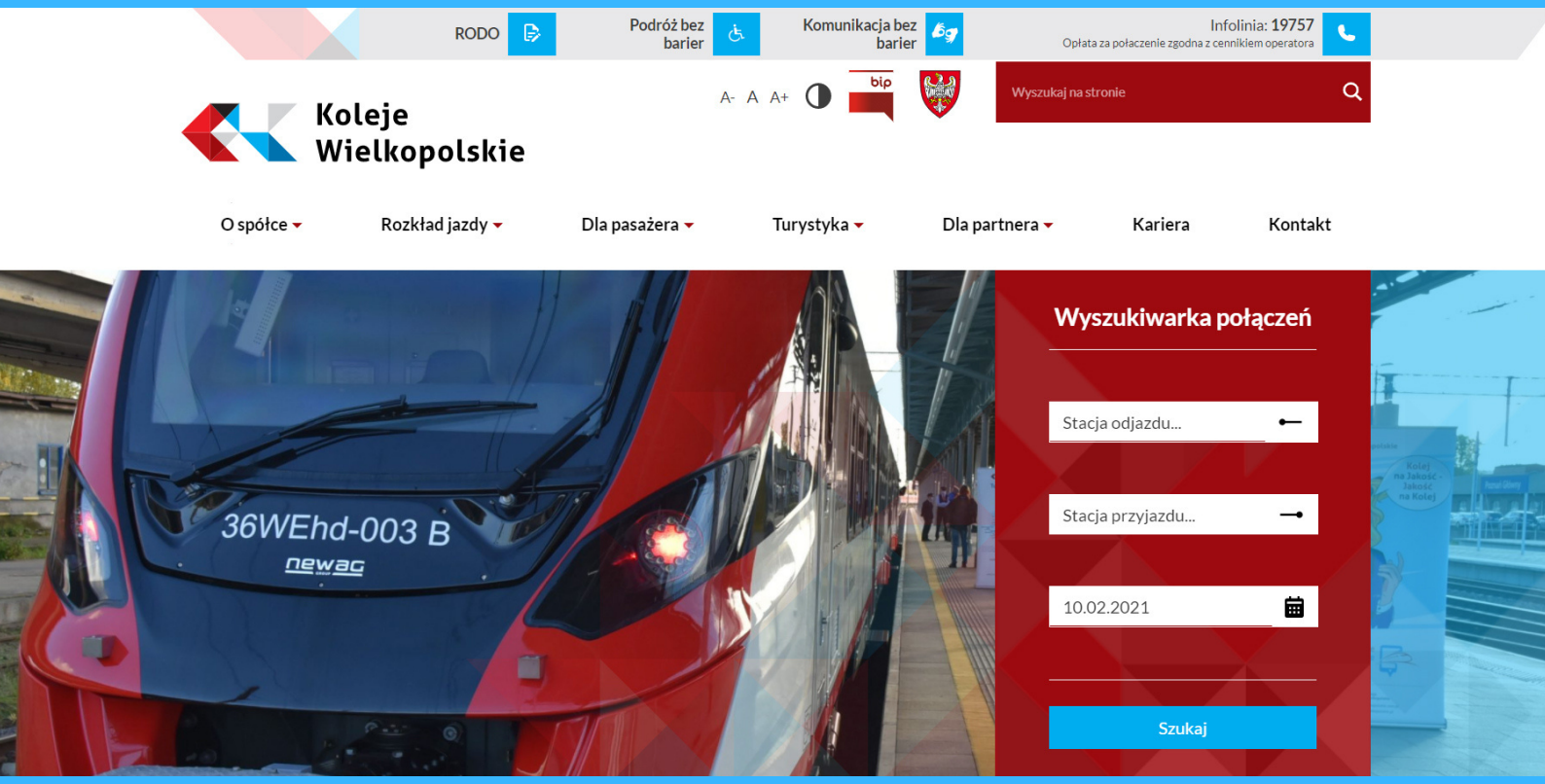
Nasz najpopularniejszy post w mediach społecznościowych zdobył 2400 polubień oraz 260 komentarzy. Został też udostępniony ponad 650 razy, a jego ogólny zasięg wyniósł 270 000.
Post promował alternatywne metody zakupu biletów.

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 SPOŁECZNOŚCIOWE



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 odwiedziło ją ponad 19 tys. użytkowników.

Rozbudowujemy też firmowy kanał na YouTub-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 poruszani się, a przestrzeń uzupełniają gniazdka 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 koleją 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.



Fot. Newag S.A.

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.