Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o.

RAPORT ROCZNY 2020

Przygotowane przez:
Beata Wagner
Wydział Promocji i Marketingu

SPIS TREŚCI

Słowo wstępne 01
Organy Spółki 02
Schemat połączeń kolejowych 03
Misja, wizja, cele 04
Najważniejsze informacje 05
Schemat organizacyjny 06
Pracownicy 07
Sprzedaż biletów 08
Działalność marketingowa 10
Internet i media społecznościowe 13
Tabor eksploatowany przez Koleje Wielkopolskie 15
Punkty Serwisowania Taboru 18
Finanse 20
Ochrona środowiska 22
Prawa Pasażerów 23
Pomoc osobom z niepełnosprawnościami 24
Usprawnienia dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach Spółki 25
Projekty unijne 26
Zapobieganie skutkom epidemii koronawirusa 28

SZANOWNI PAŃSTWO,

mijający rok 2020 dla wszystkich był pełen wyzwań, jakie postawiła przed nami pandemia Covid-19. Liczne ograniczenia i dynamicznie zmieniające się warunki, w których przyszło nam realizować nasze działania nie przeszkodziły jednak w osiągnięciu wielu ambitnych celów, które sobie postawiliśmy.

Bez wątpienia prawie rok funkcjonowania w specyficznych warunkach wynikających z restrykcji spowodowanych pandemią zweryfikował część naszych planów i skierował uwagę na potrzebę zapewnienia bezpieczeństwa podczas podróży. Wiązało się to również z przeznaczeniem środków finansowych, a także pracy ludzkiej na minimalizowanie skutków tego trudnego czasu. Ze względów bezpieczeństwa na przestrzeni całego roku obowiązywały ograniczenia dotyczące dopuszczalnej liczby osób podróżujących jednocześnie w pociągu, co wpłynęło na ostateczny wynik liczby przewiezionych w 2020 roku osób, czyli 7,5 miliona. Widzimy jednak, że zainteresowanie transportem kolejowym nie maleje, dlatego z optymizmem patrzymy w przyszłość.

Mimo wszystko był to też rok dużych inwestycji i dalszego rozwój Spółki. We wrześniu symbolicznym zawieszeniem wiechy, uroczyście zakończył się kolejny etap prac budowlanych na terenie Punku Utrzymania Taboru w Wągrowcu. W listopadzie włączone do eksploatacji zostały dwa najnowsze pojazdy spalinowe typu 36WEhd. Obydwa przedsięwzięcia są realizowane dzięki wsparciu z funduszy unijnych w ramach WRPO 2014+.

Wraz z wejściem w życie nowego rozkładu jazdy pociągów w grudniu zaoferowaliśmy naszym podróżnym nowe połączenia, a także poprawę standardu podróżowania, dzięki wykorzystaniu zakupionego w tym roku taboru. Z satysfakcją wyruszyliśmy na nowe odcinki w południowej części regionu - do Odolanowa, przez Ostrów Wielkopolski oraz do Milicza, przez Krotoszyn. Nowością jest też połączenie Poznań – Łódź Fabryczna. Warto zaznaczyć, że jest to jedyne bezpośrednie połączenie z Poznania do Łodzi Fabrycznej.

Rok 2020 zakończyliśmy jeszcze jednym pozytywnym akcentem. 10 grudnia 2020 roku podpisana została 10-letnia umowa na świadczenie usług publicznych w zakresie przewozów kolejowych w województwie wielkopolskim. Stanowi ona kontynuację bardzo dobrej współpracy pomiędzy Organizatorem Przewozów a Przewoźnikiem oraz umożliwi budowanie atrakcyjnej i stabilnej oferty przewozowej.

Z poważaniem,

Włodzimierz Wilkanowicz
Prezes Kolei Wielkopolskich

ORGANY SPÓŁKI

Rada Nadzorcza

W skład Rady Nadzorczej sprawującej stały nadzór nad działalnością Spółki we wszystkich jej obszarach wchodzą:

- Marian Duszyński – Przewodniczący Rady Nadzorczej
- Izabela Witkiewicz – Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej
- Dorota Dziopak – Sekretarz Rady Nadzorczej
- Małgorzata Ratajczak – Członek Rady Nadzorczej
- Jan Woźniak – Członek Rady Nadzorczej
- Michał Pyrzyk – Członek Rady Nadzorczej
- Adrian Król – Członek Rady Nadzorczej

Zarząd Spółki

Zarząd reprezentujący Spółkę na zewnątrz i prowadzący bieżącą działalność operacyjną tworzą:

Włodzimierz Wilkanowicz - Prezes Zarządu

Marek Nitkowski - Wiceprezes Zarządu

Mikołaj Grzyb - Członek Zarządu

Zgromadzenie Wspólników

Zgromadzenie Wspólników stanowi Zarząd Województwa Wielkopolskiego. Samorząd Województwa Wielkopolskiego posiada 100% wartości nominalnej udziałów w kapitale zakładowym Spółki.

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.

MISJA, WIZJA I CELE

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

Celem Spółki jest wychodzenie naprzeciw potrzebom mieszkańców, zarówno w wymiarze czasowym (np. poprzez dostosowanie częstotliwości kursowania pociągów do potrzeb mieszkańców), jak też w wymiarze jakościowym (np. poprzez wprowadzanie nowoczesnego taboru kolejowego, przystosowanego do potrzeb osób niepełnosprawnych).

Nowoczesny wymiar Spółki przejawia się także w świadczeniu wysokiej jakości obsługi pasażerów, w szczególności poprzez zatrudnianie wysoko wykwalifikowanego personelu, cieszącego się uznaniem pasażerów.

Działalność Spółki Koleje Wielkopolskie w dużej części pokrywa zapotrzebowanie ludności województwa wielkopolskiego na przewozy do szkół, uczelni oraz miejsc pracy. Oferta Spółki przyczynia się także do zaspokajania potrzeb ludności w zakresie przejazdów wycieczkowych oraz turystyczno-rekreacyjnych. W dalszej perspektywie przyczynia się to do promocji Wielkopolski, a także pozytywnie wpływa na wizerunek Wielkopolski jako regionu o dużej atrakcyjności turystycznej.

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

NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

LICZBA PRZEWIEZIONYCH PASAŻERÓW

7 572 304

LICZBA URUCHOMIONYCH POCIĄGÓW

71 051

LICZBA OBSŁUGIWANYCH KILOMETRÓW LINII

1 086

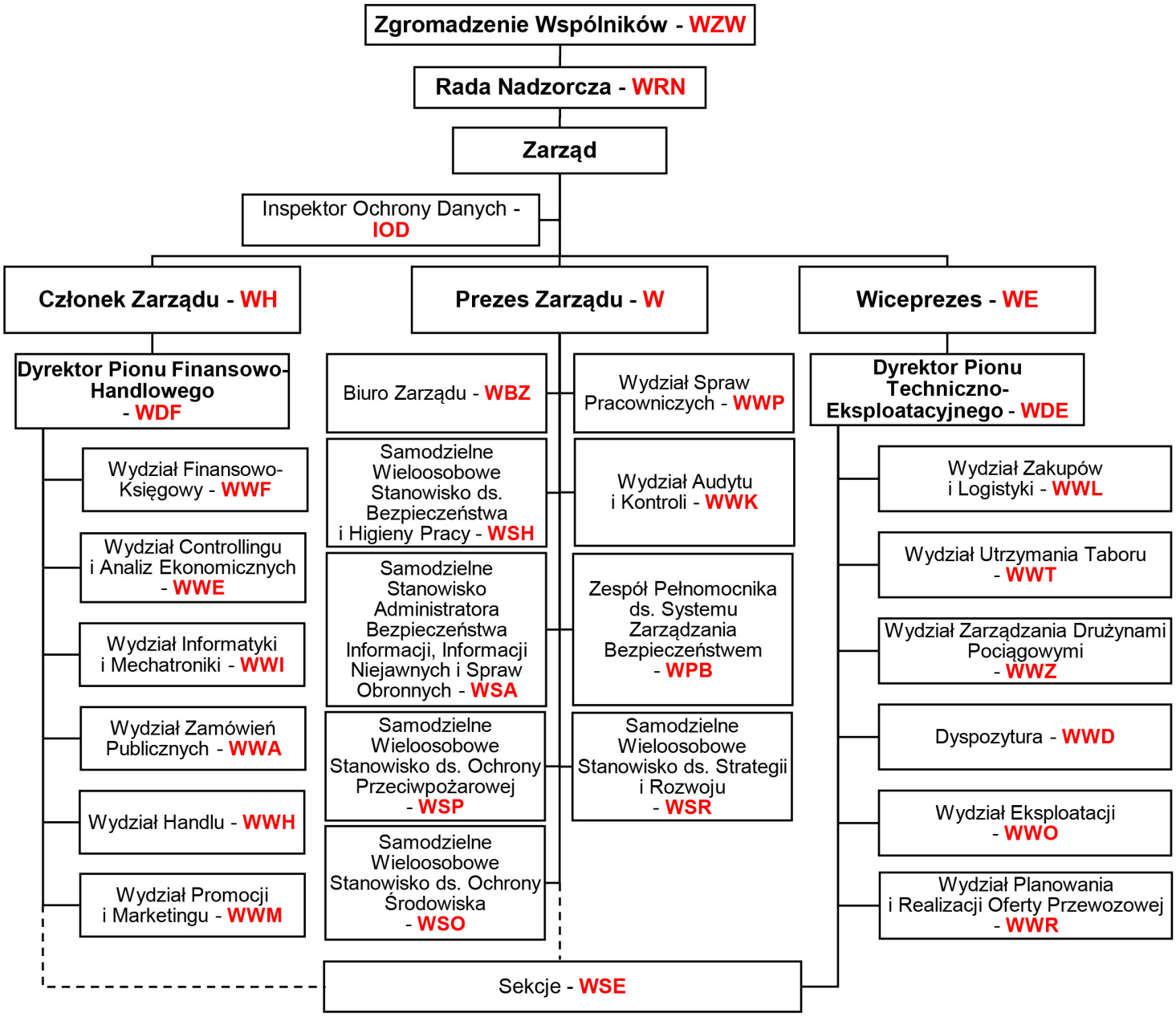
Ze względu na wprowadzone na początku roku ograniczenie w przemieszczaniu się, wynikające z pandemii koronawirusa, w drugiej połowie marca 2020 podjęliśmy trudną decyzję o wprowadzeniu ograniczeń w kursowaniu pociągów.

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.

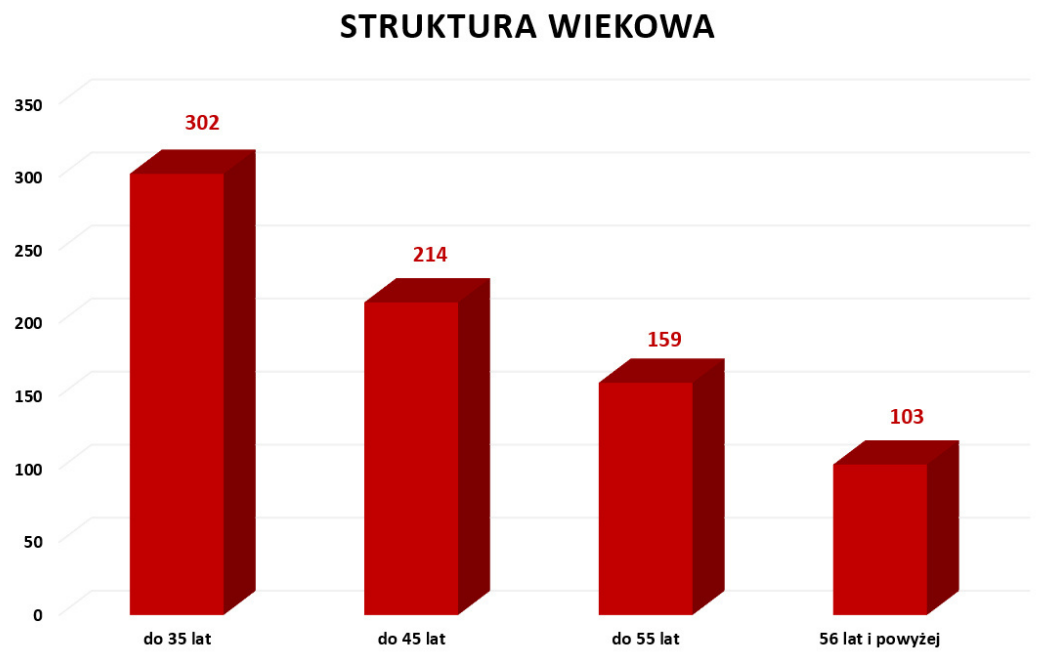
Odpowiednio również wykonana praca eksploatacyjna była mniejsza niż w roku poprzednim i wyniosła 6 501 976 poc-km. Natomiast wartość pracy przewozowej sięgnęła 290 845 554 pas-km.

SCHEMAT ORGANIZACYJNY



PRACOWNICY

Struktura zatrudnienia pracowników wg grup zawodowych		
Nazwa jednostki organizacyjnej	**Liczba osób**	**% osób**
Zarząd	-	-
Administracja	121	15,55 %
Wydział Handlu	6	0,77 %
Wydział Promocji i Marketingu	11	1,41 %
Wydział Utrzymania Taboru	8	1,03 %
Wydział Zakupów i Logistyki	9	1,16 %
Wydział Informatyki i Mechatroniki	9	1,16 %
Zespół Maszynistów	238	30,59 %
Zespół Drużyn Konduktorskich	203	26,09 %
Zespół Serwisu Pojazdów	91	11,70 %
Kasy Biletowe	35	4,50 %
Dyspozytura	26	3,34 %
Zespół Rewidentów	6	0,77 %
Magazyn	7	0,90 %
Zespół Organizacji i Zarządzania Drużynami Poc.	8	1,03 %
Razem	**778**	**100%**



SPRZEDARZ BILETÓW

W 2020 r. bilety na pociągi Kolei Wielkopolskich 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).

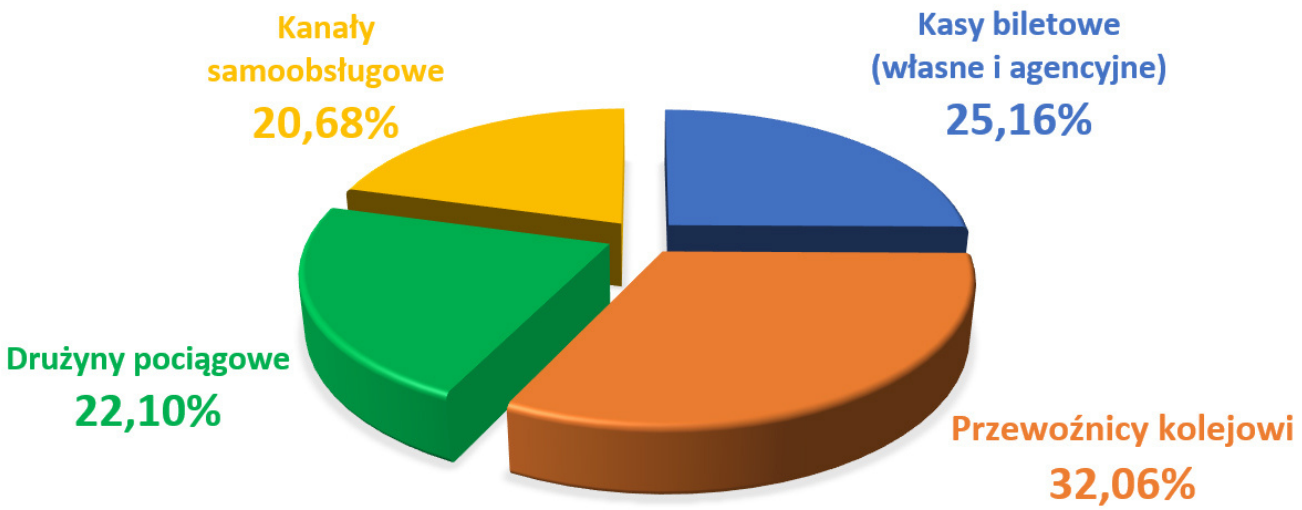
Ponadto bilety można kupić w pociągu przy użyciu terminali mobilnych, w które wyposażeni są wszyscy pracownicy drużyn konduktorskich. Przy zakupie biletu u pracownika obsługi pociągu możliwa jest płatność gotówką lub kartą.

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, PKP Intercity, 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.

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



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.

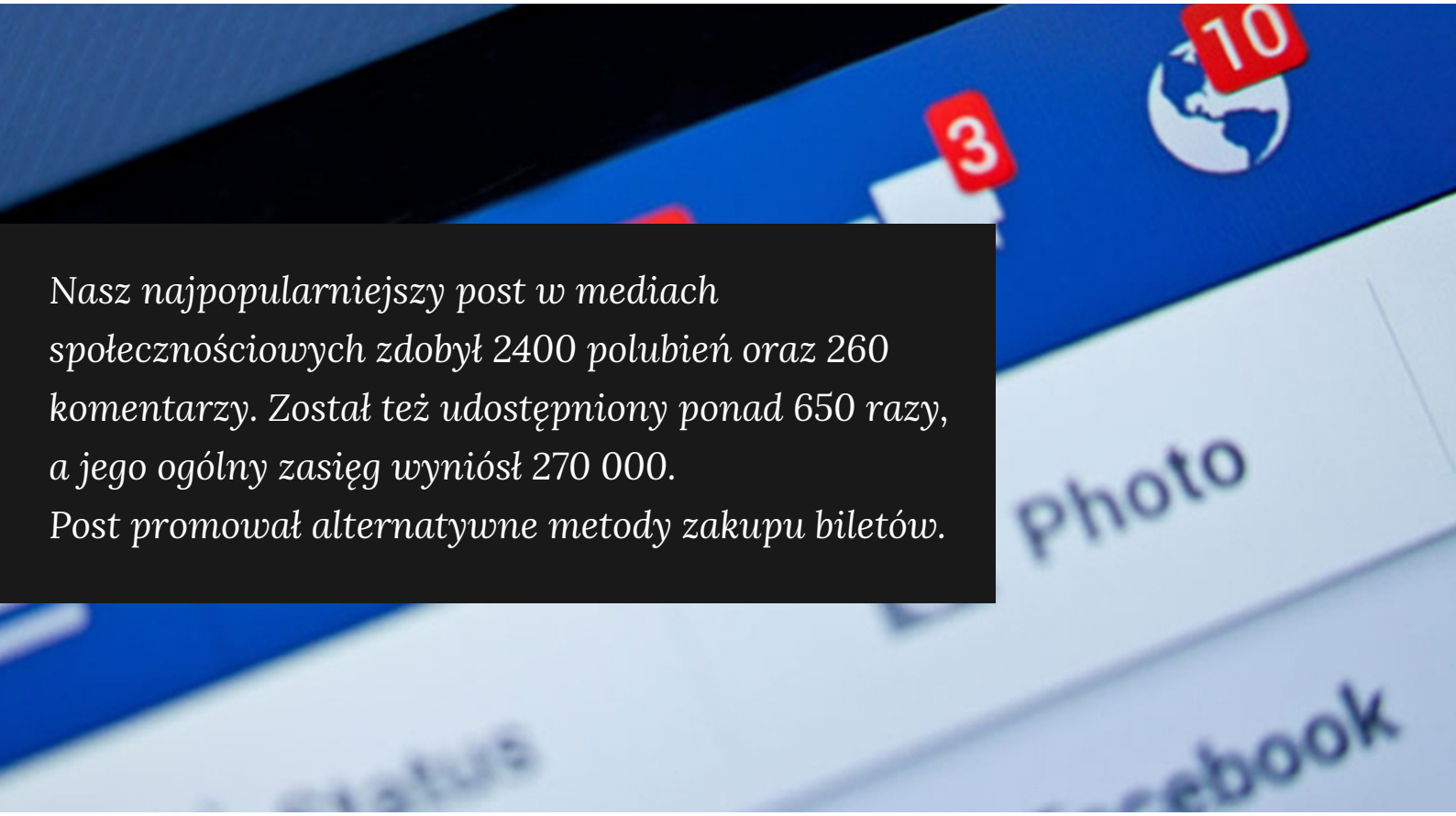
We wrześniu Koleje Wielkopolskie miały okazję być gościem w Bibliotece Raczyńskich w Poznaniu podczas spotkania z cyklu „Czytaty" poświęconego kolei. Opowiadaliśmy o tym, dlaczego wynalezienie pociągu było taką rewolucją, jak zmieniała się kolej, jak dziś funkcjonują pociągi i o czym należy pamiętać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



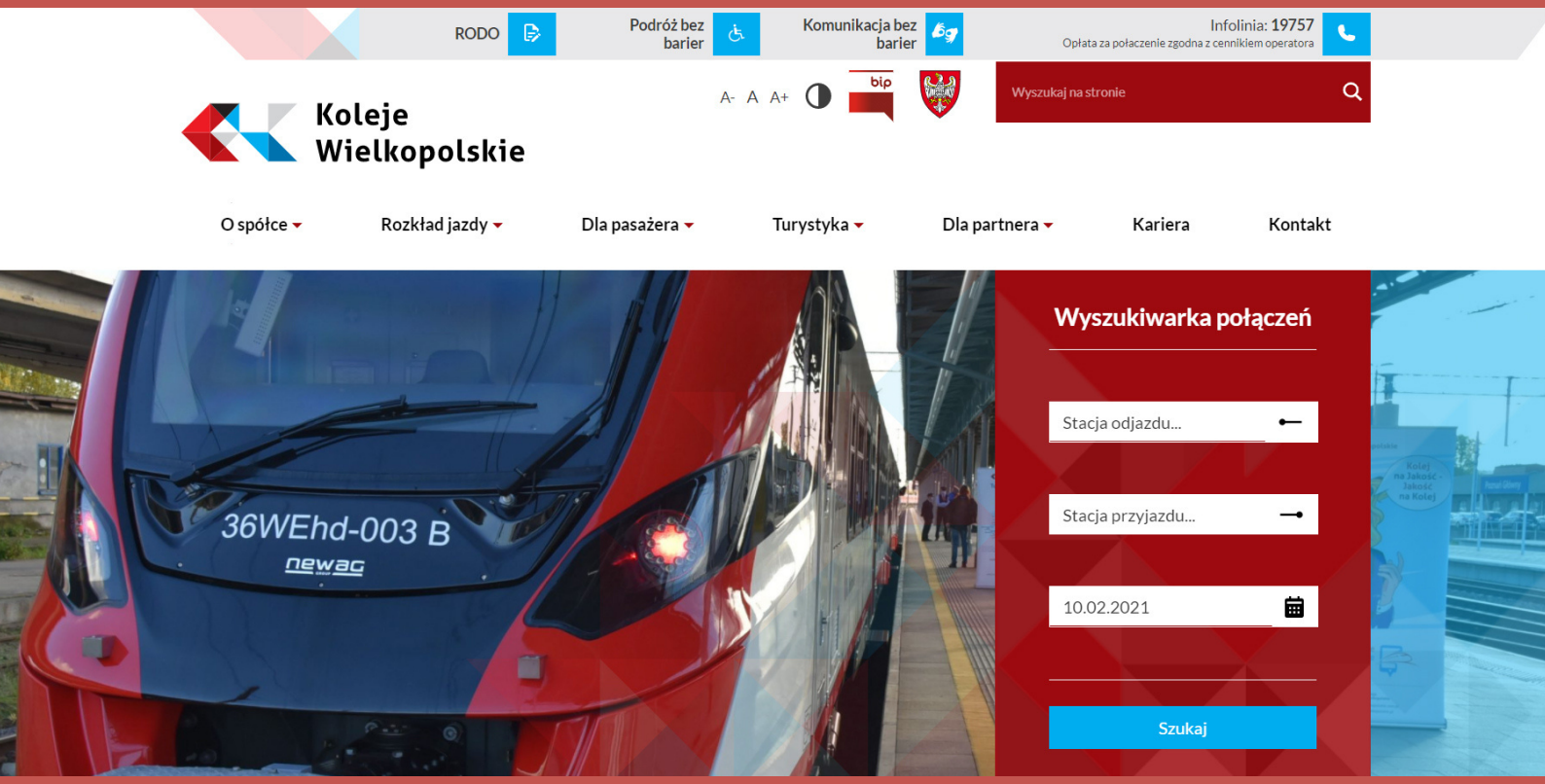
Nasz najpopularniejszy post w mediach społecznościowych zdobył 2400 polubień oraz 260 komentarzy. Został też udostępniony ponad 650 razy, a jego ogólny zasięg wyniósł 270 000.
Post promował alternatywne metody zakupu biletów.

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”.

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.

Tabor dla realizowanych przewozów jest jednym z najistotniejszych elementów naszej działalności istotny i powinien być:

- dedykowany do parametrów technicznych linii i rozkładu jazdy
- dostosowany do każdego dnia i celu podróżowania
- efektywny
- zapewniający wysokie standardy podróżowania
- profesjonalnie obsługiwany przed, w czasie i po zakończeniu podróży
- sprawnie serwisowany przez producenta /dostawcę lub przewoźnika

Fot. Jakub Dolniak

PUNKTY SERWISOWANIA TABORU

Zbąszynek (ZB), Poznań (PZ) i Leszno (PL) to miejscowości, gdzie działają własne Punkty Utrzymania Taboru kolejowego (PUT), w których Koleje Wielkopolskie samodzielnie serwisują użytkowane pojazdy. Ich krótka charakterystyka poniżej.

Powierzchnia hal napraw taboru między 3800m2 (PZ) a 4600m2 (ZB):

- tor przeglądowo - naprawczy z kanałem rewizyjnym (PZ, ZB);
- tor „zerowy", z kolumnowymi podnośnikami śrubowymi o udźwigu 15 ton każdy (PZ, ZB);
- zelektryfikowane tory naprawcze (PZ,ZB);
- 1 tor - 80 metrów długości - wyposażony w obustronne pomosty do całorocznego mycia pudeł taboru (ZB);
- sieć sprężonego powietrza dostępna w każdym miejscu hali;
- bogate wyposażenie warsztatów w narzędzia i przyrządy pomiarowe;
- komputerowa diagnostyka układów sterowania (PZ,PL,ZB).

Spółka udostępnia obiekty infrastruktury kolejowej innym przewoźnikom i podmiotom dla:

- napraw i serwisowania taboru,
- odstawiania pojazdów kolejowych.

W celu utrzymania wysokiej sprawności eksploatacyjnej oraz oczekiwanego przez naszych klientów komfortu podróżowania Spółka:

- wdrożyła specjalny system mobilnego serwisu technicznego pojazdów, gdzie w każdej porze doby inżynierowie i technicy są gotowi do wyjazdu poza PUT;
- realizuje procesy utrzymania czystości dedykowanych do przewozów pojazdów elektrycznych przez zespół wyposażony w specjalistyczny sprzęt.

PRZEGLĄDY TECHNICZNE POJAZDÓW

Przegląd poziomu utrzymania	PUT Poznań (SZT)	PUT Leszno (SZT)	PUT Zbąszynek (EZT)	RAZEM
P1	577	224	1965	2766
P2	60	8	261	329
P3	4	0	15	19

SZT - spalinowe zespoły trakcyjne; EZT - elektryczne zespoły trakcyjne

Zakresy czynności w poszczególnych poziomach utrzymania są zgodne z dokumentacją systemu utrzymania właściwych pojazdów.

Spółka współpracuje z innymi podmiotami, realizując naprawy pojazdów po zdarzeniach i wypadkach powstałych w związku z eksploatacją.

Zdarzenia i wypadki w roku 2020.	
Rodzaj zdarzenia	Liczba zdarzeń
Wypadki na przejazdach kolejowych z pojazdami drogowymi	17
Najechanie na zwierzynę	424
Najechanie na kamienie, obrzucanie kamieniami)	23
Akty wandalizmu (graffiti)	47
Razem	**511**

FINANSE

	BILANS (w tys. zł)	2019	2020
A	**Aktywa trwałe**	**15 085**	**103 135**
I	Wartości niematerialne i prawne	396	555
II	Rzeczowe aktywa trwałe	14 492	102 304
III	Należności długoterminowe	90	237
IV	Inwestycje długoterminowe	0	
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	107	39
B	**Aktywa obrotowe**	**38 363**	**44 356**
I	Zapasy	5 949	6 556
II	Należności krótkoterminowe	13 694	29 659
III	Inwestycje krótkoterminowe	18 549	7 804
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	171	337
	RAZEM AKTYWA	**53 448**	**147 491**

A	**Kapitał własny**	**24 502**	**25 274**
I	Kapitał podstawowy	27 726	27 739
II	Kapitał rezerwowy	0	0
III	Zysk (strata) z lat ubiegłych	-3 224	-3 224
IV	Zysk (strata) netto	0	760
B	**Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania**	**28 946**	**122 216**
I	Rezerwy na zobowiązania	5 245	6 042
II	Zobowiązania długoterminowe	264	14 311
III	Zobowiązania krótkoterminowe	22 490	42 853
IV	Rozliczenia międzyokresowe	947	59 010
	RAZEM PASYWA	**53 448**	**147 490**

FINANSE

	RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT (w tys. zł)	2019	2020
A	Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	99 586	64 520
B	Koszty działalności operacyjnej	180 724	190 718
C	**Zysk (strata) ze sprzedaży (A - B)**	**-81 138**	**-126 198**
D	Pozostałe przychody operacyjne	83 256	129 647
E	Pozostałe koszty operacyjne	1 544	2 720
F	**Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C + D - E)**	**574**	**729**
G	Przychody finansowe	350	110
H	Koszty finansowe	33	79
I	**Zysk (strata) brutto (F + G - H)**	**891**	**760**
J	Podatek dochodowy	153	0
K	**Zysk (strata) netto (I - J)**	**738**	**760**

	RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (w tys. zł)	2019	2020
A	Przepływ środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
I	Zysk (strata) netto	738	760
II	Korekty razem	297	41 451
III	**Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)**	**1 035**	**42 239**
B	Przepływ środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
I	Wpływy	0	0
II	Wydatki	1 506	80 078
III	**Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+/-II**	**-1 506**	**-80 078**
C	Przepływ środków pieniężnych z działalności finansowej		
I	Wpływy	0	27 239
II	Wydatki	156	146
III	**Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+/-II)**	**-156**	**27 093**
D	Przepływy pieniężne netto razem(A.III+/-B.III+/-C.III+/-)	-627	-10 745
E	Środki pieniężne na początek okresu	19 176	18 549
F	**Środki pieniężne na koniec okresu**	**18 549**	**7 804**

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 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.

PRAWA PASAŻERÓW

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.

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.

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

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.

PROJEKTY UNIJNE

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 69 019 261,27 zł, a wysokość dofinansowania wynosi 34 055 454,84 zł.

PROJEKTY UNIJNE

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 94 956 000,00 zł, a wysokość dofinansowania wynosi 65 620 000,00 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.