

# RAPORT ROCZNY 2021



# SPIS TREŚCI

<b>Słowo wstępne</b>	<b>3</b>
<b>Organy Spółki</b>	<b>4</b>
<b>Schemat połączeń kolejowych</b>	<b>5</b>
<b>Misja, wizja, cele</b>	<b>6</b>
<b>Najważniejsze informacje</b>	<b>7</b>
<b>Schemat organizacyjny</b>	<b>8</b>
<b>Pracownicy</b>	<b>9</b>
<b>Sprzedż biletów</b>	<b>10</b>
<b>Prawa Pasażerów</b>	<b>12</b>
<b>Tabor eksploatowany przez Spółkę</b>	<b>13</b>
<b>Punkty Serwisowania Taboru</b>	<b>15</b>
<b>Finanse</b>	<b>16</b>
<b>Pomoc osobom z niepełnosprawnościami</b>	<b>19</b>
<b>Usprawnienia dla OzN w pojazdach Spółki</b>	<b>20</b>
<b>Działalność marketingowa</b>	<b>22</b>
<b>Internet i media społecznościowe</b>	<b>24</b>
<b>Jubileusz 10-lecia Kolei Wielkopolskich</b>	<b>25</b>
<b>Międzynarodowe Targi Kolejowe TRAKO</b>	<b>26</b>

# SZANOWNI PAŃSTWO

Rok 2021 był przede wszystkim Europejskim Rokiem Kolei. Jego celem było zachęcanie do podejmowania wysiłków na rzecz zwiększania udziału kolejowego transportu pasażerskiego i towarowego. Przez cały ten czas Koleje Wielkopolskie promowały kolej jako bezpieczny, ekologiczny i komfortowy środek transportu.

Ważnym wydarzeniem w trakcie Europejskiego Roku Kolei były Międzynarodowe Targi Kolejowe TRAKO. W 2021 roku po raz pierwszy zaprezentowaliśmy nasze własne stanowisko podczas targów, które spotkało się z bardzo pozytywnym przyjęciem ze strony odwiedzających. Obecność na targach branżowych jest istotnym elementem kreowania pozytywnego wizerunku firmy, a także pozwala podkreślić rzetelność Spółki oraz pokazać, że warto nawiązywać z nią kontakty na przyszłość.

W marcu 2021 roku zaproponowaliśmy naszym Podróżnym autorski Magazyn pokładowy – Kolej na Wielkopolskie. Magazyn przygotowany został z myślą o naszych Pasażerach, tak aby każdy znalazł coś dla siebie: miłośnicy kolei, muzyki, rowerów, historii i wypoczynku. W magazynie pokazujemy też funkcjonowanie Kolei Wielkopolskich „od środka”.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom podróżnych, w rozkładzie 2021/2022 uruchomiliśmy aż 63 nowe pociągi, a 12 kolejnych zaczęło kursować w wydłużonej relacji, a nasze pociągi pojawiły się na odcinku Piła – Wyrzysk Osiek.

Dbamy nie tylko o nowe połączenia, ale też zapewnienie nowych pojazdów. W minionym roku podpisaliśmy umowę z Urzędem Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego na dofinansowanie z Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego zakupu dwóch kolejnych spalinowych zespołów trakcyjnych 36WEhd.

Ze względu na ciągle trwający czas pandemii, a tym samym konieczność zapewnienia bezpieczeństwa podczas podróży, również w 2021 roku przeznaczyliśmy znaczne środki finansowe na minimalizowanie skutków pandemii. Ponadto prowadziliśmy dwutorowo kampanię informacyjną związaną z profilaktyką przeciw COVID – skierowaną zarówno do Podróżnych, jak i do naszych pracowników – m.in. zachęcaliśmy do rejestracji na szczepienie przeciwko Covid, zapewnione przez Spółkę. Działania te miały za zadanie podniesienie świadomości pracowników oraz docelowo zwiększanie bezpieczeństwa w miejscu pracy.

Trzeba na koniec podkreślić, że Rok Kolei był dla nas szczególnie pod jeszcze jednym względem, obchodziliśmy 10-lecie uruchomienia pierwszego pociągu KW. Zaczynaliśmy skromnie, dziś Koleje Wielkopolskie to duży organizm, ponad 800 wykwalifikowanych pracowników, ok. 300 pociągów dziennie, 15 obsługiwanych linii kolejowych. Jest zatem wiele powodów do dumy, a także coraz więcej motywacji do jeszcze pełniejszej realizacji oczekiwań mieszkańców regionu.

Z poważaniem,

*Marek Nitkowski*

*Prezes Kolei Wielkopolskich*

# ORGANY SPÓŁKI

Organami Spółki są:

Zarząd Spółki, Rada Nadzorcza i Zgromadzenie Wspólników.

Kompetencje, tryb pracy i inne zagadnienia dotyczące organów Spółki określają:

- 1) Ustawa z dnia 15 września 2000r. – Kodeks spółek handlowych,
- 2) Umowa Spółki,
- 3) Regulaminy i uchwały organów Spółki,
- 4) Inne przepisy prawa.

Zarząd prowadzi sprawy Spółki i reprezentuje ją na zewnątrz, natomiast Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad wszystkimi dziedzinami jej działalności.

## Rada Nadzorcza

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

- 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:

- **Marek Nitkowski** - Prezes 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 2021 roku Spółka prowadziła przewozy na 15 liniach kolejowych.



## MISJA, WIZJA, 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).

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**

**9 262 432**

**LICZBA URUCHOMIONYCH  
POCIĄGÓW**

**89 311**

**LICZBA OBSŁUGIWANYCH  
KILOMETRÓW LINII**

**1 361**

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

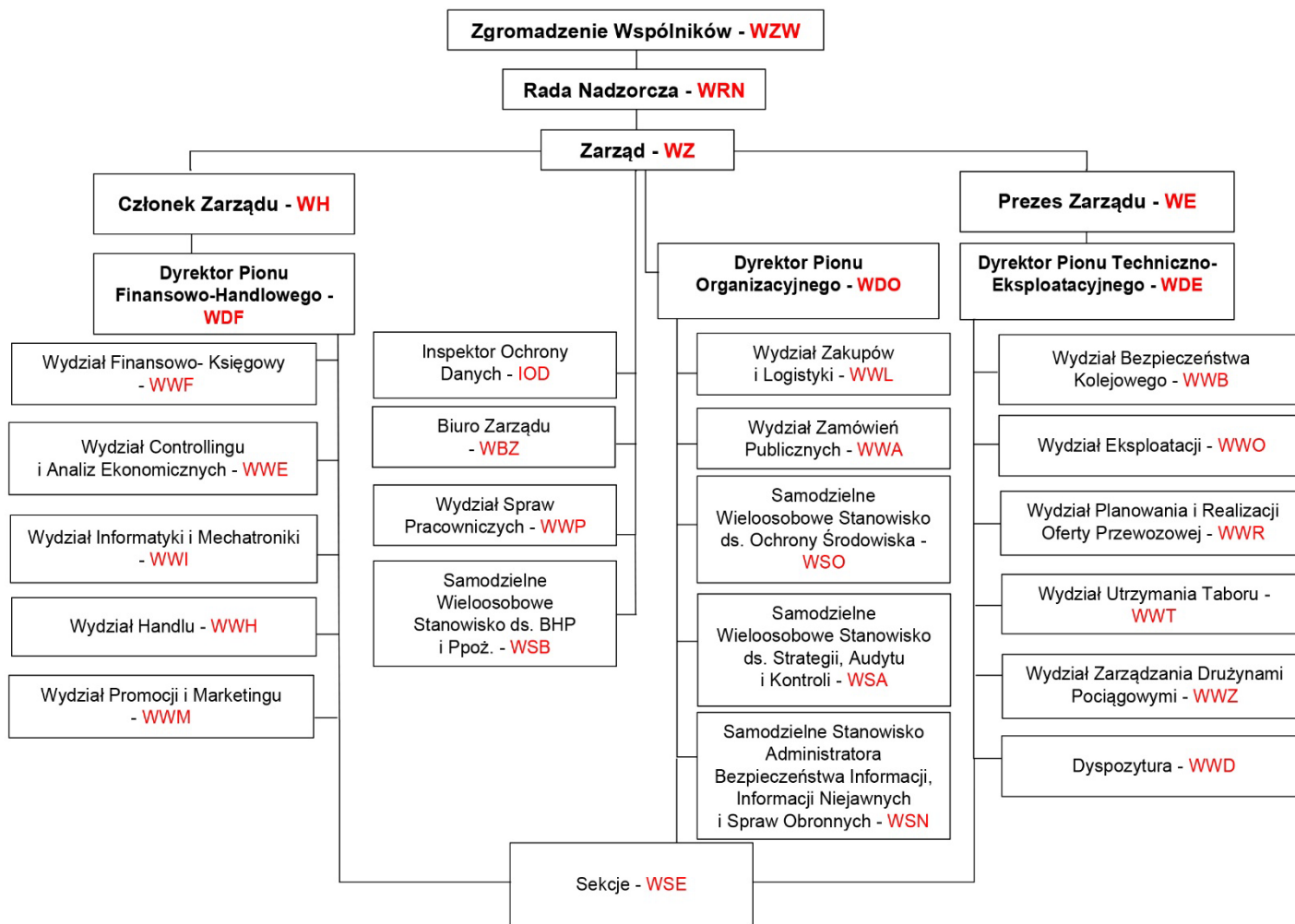
Liczba przewiezionych w 2021 roku podróżnych to 9 262 432, czyli ok. 2 mln więcej niż w roku 2020. Odpowiednio również wykonana praca eksploatacyjna była wyższa niż w roku poprzednim i wyniosła 7 341 315 poc-km. Natomiast wartość pracy przewozowej sięgnęła 419 691 929 pas-km.

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

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



# SCHEMAT ORGANIZACYJNY



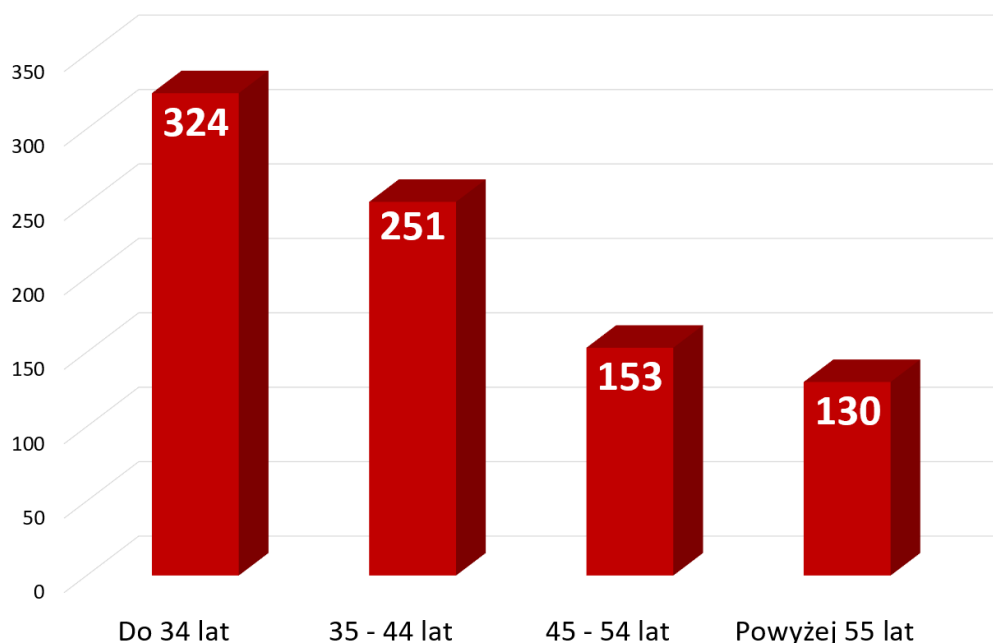


# PRACOWNICY

## Struktura zatrudnienia pracowników wg grup zawodowych

Nazwa jednostki org.	Liczba osób	% osób
Administracja	104	12%
Wydział Handlu	13	1,5%
Wydział Promocji i Marketingu	7	0,8%
Wydział Utrzymania Taboru	9	1%
Wydział Zakupów i Logistyki	9	1%
Wydział Informatyki i Mechatroniki	11	1,3%
Zespół Maszynistów	269	31,4%
Zespół Drużyn Konduktorskich	231	27%
Zespół Serwisu Pojazdów (PUT, BUT)	88	10,4%
Kasy Biletowe	32	3,7%
Dyspozytura	24	2,8%
Zespół Rewidentów taboru	6	0,7%
Magazyn	6	0,7%
Zespół Organizacji i Zarządzania Drużynami Pociągowymi	7	0,8%
Mistrz	5	0,6%
Pracownik techniczno-gospodarczy	13	1,5%
Zespół utrzymania czystości pojazdów	24	2,8%
<b>Razem</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>

## Struktura zatrudnienia pracowników wg wieku



# 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 oraz wszystkich kasach spółek: Koleje Mazowieckie, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście; Koleje Śląskie, Koleje Małopolskie, Arriva RP;
- sprzedaż w stacjonarnych automatach biletowych;
- sprzedaż w mobilnych automatach biletowych, zainstalowanych w pojazdach trakcji elektrycznej;
- sprzedaż biletów przez telefon komórkowy (aplikacje SkyCash, mPay);
- sprzedaż biletów przez Internet (wielkopolskiebilety.pl, BILKOM, KOLEO).

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

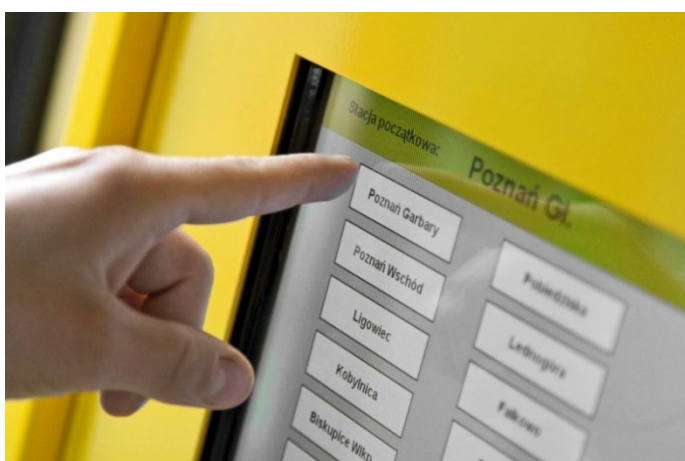
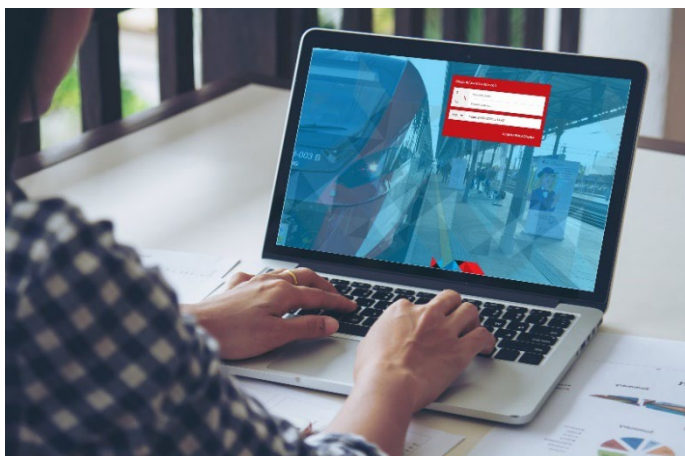
	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW	Własne kasy biletowe KW	Agencyjne kasy biletowe KW	Kasy biletowe PKP Intercity	Kasy biletowe POLREGIO	Kasy biletowe Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej
Liczba stacji	<b>219</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>3</b>



W 2021 r. bilety na pociągi uruchamiane przez Koleje Wielkopolskie można było kupić na 21 stacjach i przystankach osobowych na obszarze, który obsługujemy. Jest to 10 kas własnych (w tym dwie kasy na stacji Poznań Gł.) i 12 agencyjnych. Dodatkowo na terenie całego kraju bilety na pociągi Spółki można kupić w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: POLREGIO, PKP Intercity, Koleje Mazowieckie, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście, Koleje Śląskie, Koleje Małopolskie oraz ARRIVA RP.

Kontynuowaliśmy sprzedaż biletów przez Internet ([wielkopolskiebilety.pl](http://wielkopolskiebilety.pl)), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash lub mPay, w automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 30 stacjonarnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach: Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1), Wągrowiec (1), Leszno (1), Krotoszyn (1), Czempin (1), Czerwonak (1), Granowo Nowotomyskie (1), Grodzisk Wielkopolski (1), Owińska (1), Stęszew (1), Zielone Wzgórza (1), Kalisz (1), Piła (1) oraz Poznań Garbary (1), Biskupice Wlkp. (1), Luboń k/Poznania (1), Zbąszynek (1).

Ponadto bilety można kupić bezpośrednio u pracowników drużyn konduktorskich. Przy zakupie biletu u pracownika obsługi pociągu możliwa jest płatność gotówką lub kartą.



## PRAWA PASAŻERA

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](mailto:reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl);
- w kasie biletowej;
- u pracownika drużyny konduktorskiej - tylko w przypadku skargi dotyczącej nieprawidłowego działania automatu biletowego w danym pociągu.

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

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

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

Poniżej zaprezentowano zestawienie złożonych skarg i reklamacji wraz z porównaniem do roku poprzedniego. W 2021 roku z tytułu odszkodowań wypłacono 960 zł.

	2020	2021
Liczba pasażerów	7 572 304	9 262 432
Reklamacje	2 105	1 794
Skargi i wnioski	423	449
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	648	657

# TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ KOLEJE WIELKOPOLSKIE

## TABOR SPALINOWY

Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 105

2



Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 108

4



Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 132

11



Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 134

2



Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu SA 139

3



Spalinowe zespoły trakcyjne  
typu 36 WEhd

4



# TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ KOLEJE WIELKOPOLSKIE

## TABOR ELEKTRYCZNY

Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu 48WE

10



Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu 48WEb

5



Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu EN76

22



Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu EN57Al

5



Elektryczne zespoły trakcyjne  
typu EN57Akw

7



## PUNKTY SERWISOWANIA TABORU

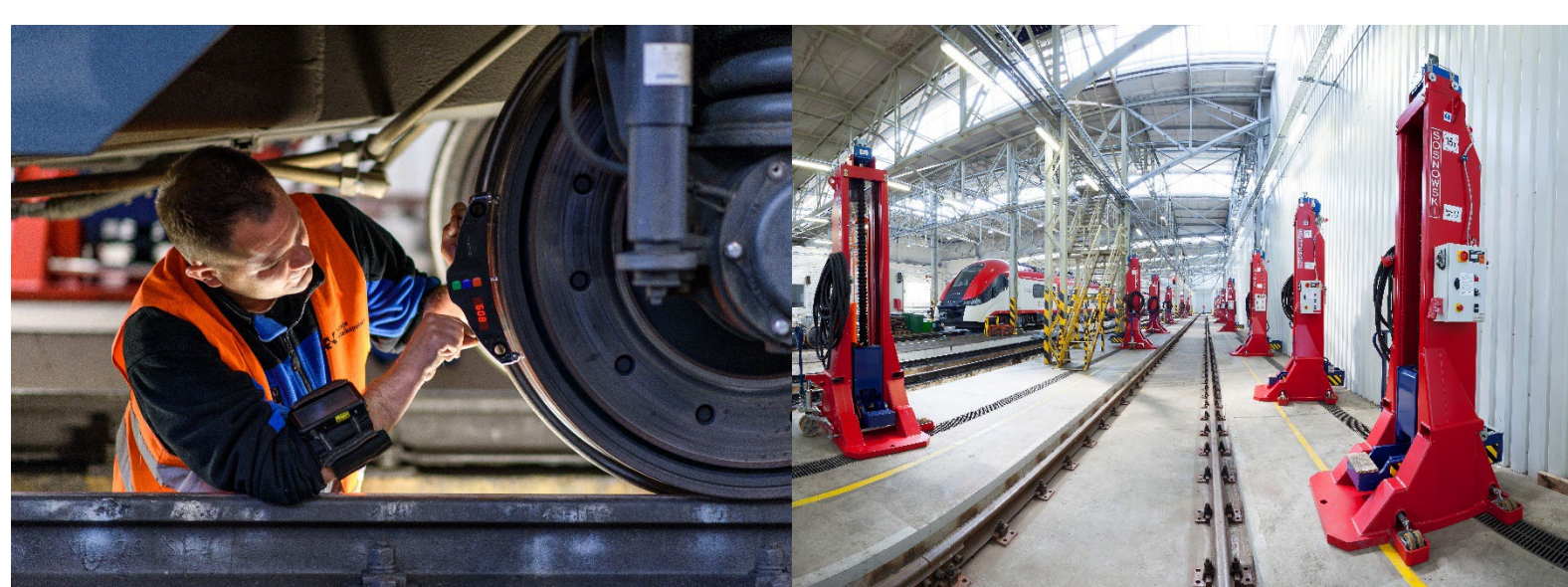
Punkty Utrzymania Taboru Kolejowego zapewniają możliwość sprawnych przeglądów serwisowych i napraw taboru, co pozwala zachować płynność kursowania pociągów w ramach planowanych połączeń. Pojazdy użytkowane przez Koleje Wielkopolskie są serwisowane w PUT Zbąszynek, PUT Poznań i PUT Leszno. Na ukończeniu jest też budowa Punktu Utrzymania Taboru w Wągrowcu.

Do najważniejszych elementów infrastruktury technicznej, z której korzystamy w ramach Punktów Utrzymania Taboru należą m.in.: tor przeglądowo - naprawczy z kanałem rewizyjnym, tor wypoziomowany „zerowy”, z kolumnowymi podnośnikami śrubowymi, bogate wyposażenie warsztatów w narzędzia i przyrządy pomiarowe czy komputerowa diagnostyka układów sterowania.

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.

W 2021 roku wyposażenie Punktu Utrzymania Taboru w Zbąszynku uzupełniła sterowana numerycznie dwusuportowa tokarka podtorowa, przeznaczona do regeneracji profili kół jezdnych i powierzchni ciernych tarcz hamulcowych pojazdów trakcji szynowej, bez konieczności demontażu zestawów kołowych. Zapewnia to radykalne skrócenie czasu wyłączenia pojazdu z ruchu, dzięki czemu znacznie wzrasta efektywność jego eksploatacji.



## PRZEGLĄDY TECHNICZNE

Przeгляд poziomu utrzymania	PUT Poznań (SZT)	PUT Leszno (SZT)	PUT Zbąszynek (EZT)	RAZEM
P1	923	259	1 775	2 957
P2	52	13	233	298
P3	6	0	33	39

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.

### Naprawy awaryjne po zdarzeniach i wypadkach realizowane w roku 2021:

Rodzaj zdarzenia	Liczba zdarzeń
Wypadki na przejazdach kolejowych z pojazdami drogowymi	8
Najechanie na zwierzynę	481
Najechanie na przeszkody (np. kamienie)	75
Obrzucenie kamieniami	1
Akty wandalizmu (graffiti)	49
<b>Razem</b>	<b>614</b>





# FINANSE

<b>BILANS ( w tys. zł)</b>		<b><u>2020</u></b>	<b><u>2021</u></b>
<b>A</b>	<b>Aktywa trwałe</b>	<b>103 135</b>	<b>143 128</b>
I	Wartości niematerialne i prawne	555	491
II	Rzeczowe aktywa trwałe	102 304	142 257
III	Należności długoterminowe	237	237
IV	Inwestycje długoterminowe		
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	39	143
<b>B</b>	<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>44 356</b>	<b>34 980</b>
I	Zapasy	6 556	9 096
II	Należności krótkoterminowe	29 659	13 297
III	Inwestycje krótkoterminowe	7 804	12 200
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	337	387
<b>RAZEM AKTYWA</b>		<b>147 491</b>	<b>178 108</b>
<b>A</b>	<b>Kapitał własny</b>	<b>25 274</b>	<b>26 677</b>
I	Kapitał podstawowy	27 739	27 738
II	Kapitał rezerwowy	0	0
III	Zysk (strata) z lat ubiegłych	-3 224	-2 464
IV	Zysk (strata) netto	760	1 403
<b>B</b>	<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>122 216</b>	<b>151 431</b>
I	Rezerwy na zobowiązania	6 042	7 617
II	Zobowiązania długoterminowe	14 311	21 906
III	Zobowiązania krótkoterminowe	42 853	34 708
IV	Rozliczenia międzyokresowe	59 010	87 200
<b>RAZEM PASYWA</b>		<b>147 490</b>	<b>178 108</b>

<b>RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT ( w tys. zł)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
A Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	64 520	83 189
B Koszty działalności operacyjnej	190 718	226 392
<b>C Zysk (strata) ze sprzedaży ( A - B )</b>	<b>-126 198</b>	<b>-143 203</b>
D Pozostałe przychody operacyjne	129 647	150 110
E Pozostałe koszty operacyjne	2 720	4 371
<b>F Zysk (strata) z działalności operacyjnej ( C + D - E )</b>	<b>729</b>	<b>2 536</b>
G Przychody finansowe	110	10
H Koszty finansowe	79	458
<b>I Zysk (strata) brutto ( F + G - H )</b>	<b>760</b>	<b>2 088</b>
J Podatek dochodowy	0	685
<b>K Zysk (strata) netto ( I - J )</b>	<b>760</b>	<b>1 403</b>

<b>RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (w tys. zł)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
A Przepływ środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
I Zysk (strata) netto	760	1 403
II Korekty razem	41 441	58 091
<b>III Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)</b>	<b>42 201</b>	<b>59 494</b>
B Przepływ środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
I Wpływy	0	0
II Wydatki	80 041	48 264
<b>III Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+/-II)</b>	<b>-80 041</b>	<b>-48 264</b>
C Przepływ środków pieniężnych z działalności finansowej		
I Wpływy	27 239	7 580
II Wydatki	144	14 414
<b>III Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+/-II)</b>	<b>27 095</b>	<b>-6 834</b>
D Przepływy pieniężne netto razem(A.III+/-B.III+/-C.III+/-)	-10 745	4 396
E Środki pieniężne na początek okresu	18 549	7 804
<b>F Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>7 804</b>	<b>12 200</b>

# POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

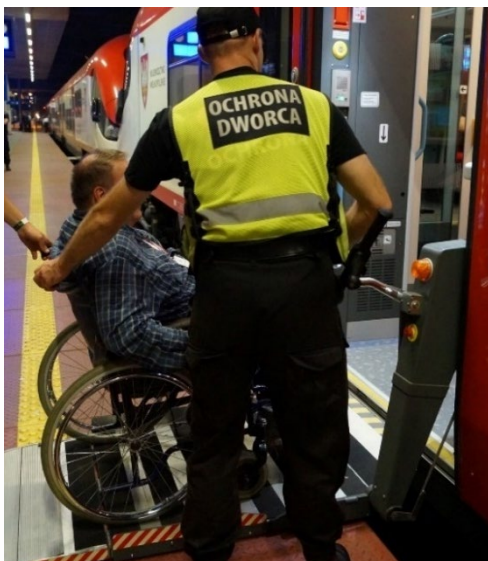
Pomoc osobom z niepełnosprawnością zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Spółka dokonuje wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba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

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

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

Połączenia Spółki obsługiwane są przez pojazdy, w których są specjalne miejsca wyznaczone dla osób podróżujących na wózkach inwalidzkich. Wejście do pojazdu oraz korytarze i przedsionki są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

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

## KOMUNIKACJA BEZ BARIER

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

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

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

## PODRÓŻE KOLEJ-LOVE

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

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



# DZIAŁALNOŚĆ MARKETINGOWA

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

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

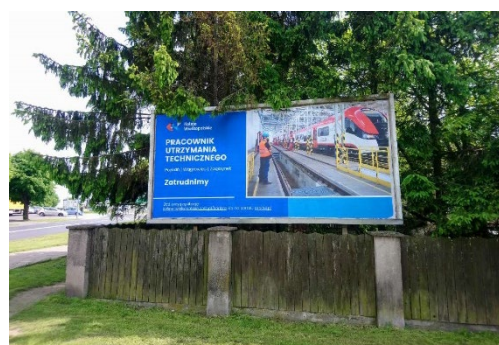
## WYDARZENIA I KONFERENCJE

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



## KAMPANIE INFORMACYJNE I PROMOCYJNE

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



## WSPÓŁPRACA Z INNYMI PODMIOTAMI

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



## KONKURSY DLA PODRÓŻNYCH

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





## MAGAZYN POKŁADOWY - KOLEJ NA WIELKOPOLSKIE

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

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

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



## KOLEJE WIELKOPOLSKIE - POCIĄG DO SZTUKI

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

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

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



# INTERNET I MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE



FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE
14 945 obserwujących	2 037 obserwujących	1 170 obserwujących

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

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

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



# JUBILEUSZ 10-LECIA KOLEI WIELKOPOLSKICH



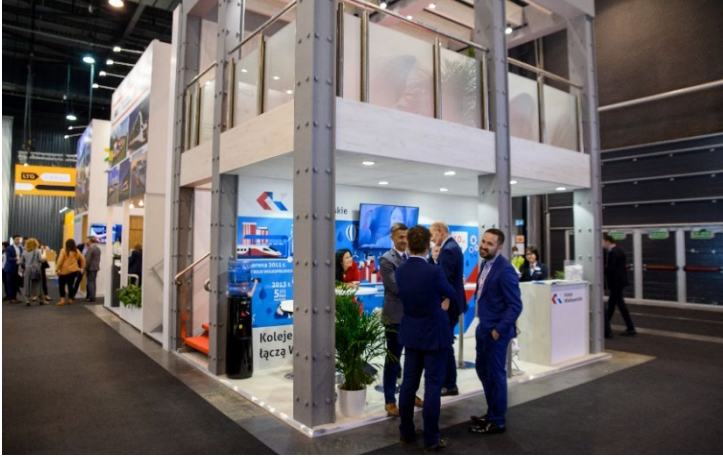
1 czerwca 2011 roku o godzinie 4:40 na tory wyjechał pierwszy w historii pociąg spółki Koleje Wielkopolskie. Dokładnie 10 lat później uroczystie obchodziliśmy nasz Jubileusz.

W ramach obchodów Jubileuszu podjęliśmy szereg ciekawych działań:

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

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

# MIĘDZYNARODOWE TARGI KOLEJOWE TRAKO



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



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