

Sprawozdanie z realizacji usług w roku 2022



SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	3
Misja, wizja i cele	3
Schemat połączeń kolejowych	4
Najważniejsze informacje	5
Dostarczanie informacji podczas podróży	6
Sposób udzielania informacji	8
Sprzedż biletów	9
Porozumienia z innymi przewoźnikami kolejowymi	11
Postępowanie ze skargami i reklamacjami	12
Struktura zatrudnienia	14
Punktualność pociągów	15
Pociągi odwołane	16
Plany awaryjne i plany zarządzania kryzysowego	17
Zastępcza komunikacja autobusowa	18
Czystość taboru	19
Tabor eksploatowany przez Koleje Wielkopolskie	21
Pomoc osobom z niepełnosprawnościami	23
Usprawnienia dla OzN w pojazdach spółki	24
Działalność marketingowa	26
Internet i media społecznościowe	27



WPROWADZENIE

Zgodnie z art. 28 rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym 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 2022.



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 2022 roku Spółka prowadziła przewozy na 17 liniach kolejowych.



NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

LICZBA PRZEWIEZIONYCH PASAŻERÓW

14 254 082

LICZBA URUCHOMIONYCH POCIĄGÓW

101 293

LICZBA OBSŁUGIWANYCH KILOMETRÓW LINII

1 420

Rok 2022 zakończyliśmy z rekordową liczbą przewiezionych podróżnych. W minionym roku podróżowało z nami 14 254 082 pasażerów i jest to najlepszy wynik od początku naszej działalności. Odpowiednio również wykonana praca eksploatacyjna była wyższa niż w roku poprzednim i wyniosła 8 426 875 poc-km. Natomiast wartość pracy przewozowej sięgnęła 531 219 337 pas-km.

Uruchomiliśmy o prawie 12 tys. więcej pociągów niż w roku poprzednim, a liczba obsługiwanych przez Spółkę kilometrów linii zwiększyła się o około 60 km.

11 grudnia 2022 r., a więc wraz z wejściem w życie nowego rozkładu jazdy, nasze pociągi wyruszyły z Poznania do Krzyża. Jednocześnie uruchomiona została ostatnia z podstawowych linii Poznańskiej Kolei Metropolitalnej, prowadząca do Wronek.

Tak dobre wyniki są potwierdzeniem, że aglomeracyjny i regionalny transport kolejowy odgrywa ważną rolę w funkcjonowaniu mieszkańców Wielkopolski.



DOSTARCZANIE INFORMACJI PODCZAS PODRÓŻY

Informacje podczas podróży są dostarczane poprzez automatyczny system zapowiedzi obejmujący zapowiedź powitalną na pokładzie 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. Informacje z zakresu postanowień Taryfy Przewozowej (KW-TP) oraz Regulaminu Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego dostępne są u pracowników drużyn konduktorskich oraz w kasach biletowych. Pełen tekst ww. przepisów dostępny jest na stronie internetowej: www.koleje-wielkopolskie.com.pl

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.mpay.pl, www.bilkom.pl, www.jakdojade.pl, e-podroznik.pl, portalpasazera.pl, maps.google.com.

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

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

SPOSÓB UDZIELANIA INFORMACJI

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

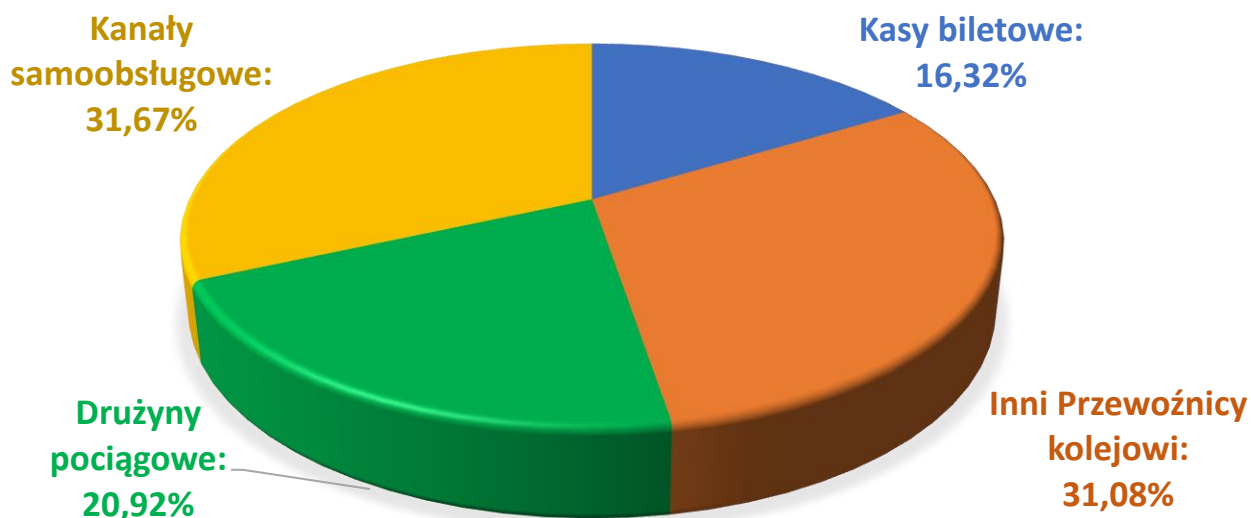
Spółka posiada własną sieć sprzedaży biletów, co pozwala oferować zaawansowane metody sprzedaży, w tym:

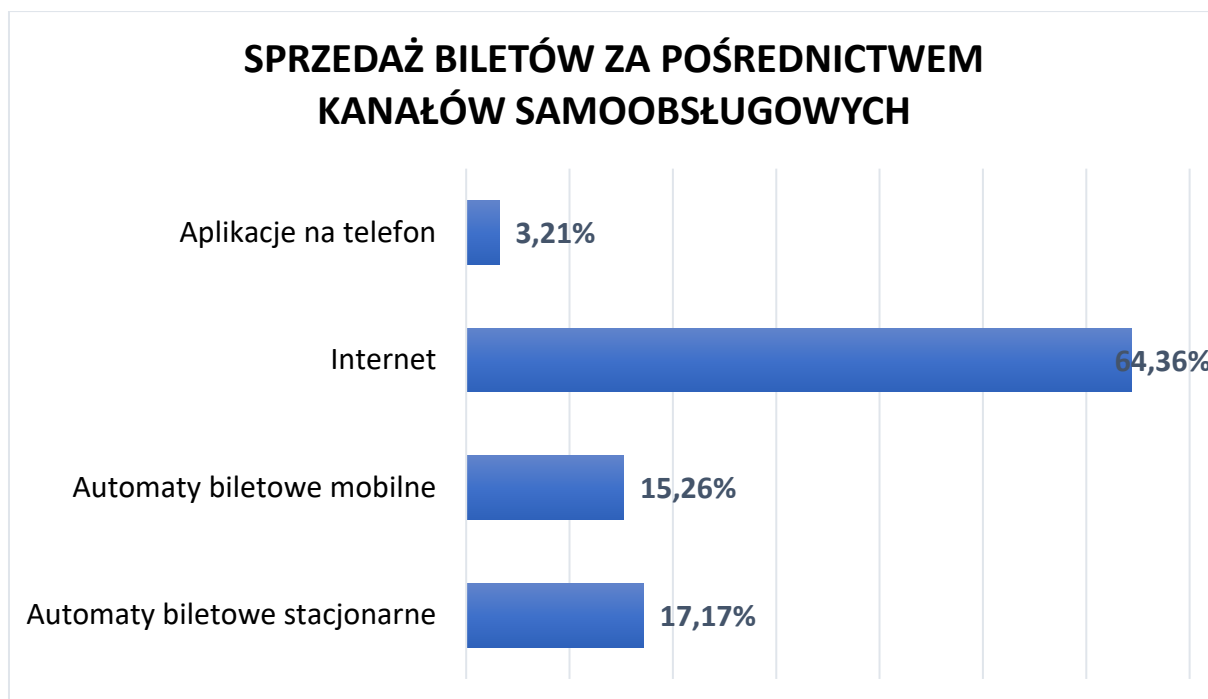
- sprzedaż w kasach biletowych Kolei Wielkopolskich;
- sprzedaż biletów przez pracowników drużyn konduktorskich;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółek POLREGIO, PKP Intercity, Koleje Mazowieckie, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście; Koleje Śląskie, Koleje Małopolskie, 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 (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	Kasy biletowe KW	Kasy biletowe PKP Intercity	Kasy biletowe POLREGIO	Kasy biletowe Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej
Liczba stacji	231	21	8	24	3

SPRZEDAŻ BILETÓW Z PODZIAŁEM NA KANAŁY DYSTRYBUCJI





W 2022 r. bilety na pociągi uruchamiane przez Koleje Wielkopolskie można było kupić na 21 stacjach i przystankach osobowych na obszarze, który obsługujemy. Dodatkowo na terenie całego kraju bilety na pociągi Spółki można kupić w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.: POLREGIO, PKP Intercity S.A., Koleje Mazowieckie sp. z o.o. oraz Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o., Koleje Śląskie sp. z o.o., Koleje Małopolskie sp. z o.o., Arriva RP.

Kontynuowaliśmy sprzedaż biletów przez Internet (wielkopolskiebilety.pl), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash lub mPay, w automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 34 stacjonarnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach: Poznań Gł. (11), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (1), Wągrowiec (1), Leszno (1), Krotoszyn (1), Czemiń (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), Rogoźno Wlkp. (1), Chodzież (1), Pobiedziska Letnisko (1) i Nekla (1).

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

POROZUMIENIA Z INNYMI PRZEWOŹNIKAMI

Porozumienia z przewoźnikami kolejowymi pozwalają na sprawną obsługę pasażerów oraz wzajemną współpracę w ramach realizacji usług.

1 POLREGIO SP. Z O.O.

- Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych
- Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń

2 PKP INTERCITY S.A.

- Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych
- Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń

3 ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

- Umowa o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych
- Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów w razie opóźnień, awarii lub zawieszenia połączeń

4 KOLEJE MAZOWIECKIE

- Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

5 PKP SZYBKA KOLEJ MIEJSKA W TRÓJMIEŚCIE SP. Z O.O.

- Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

6 KOLEJE ŚLĄSKIE SP. Z O.O.

- Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

7 KOLEJE MAŁOPOLSKIE SP. Z O.O.

- Umowa o świadczeniu kolejowych usług przewozowych

8 KOLEJE DOLNOŚLĄSKIE S.A.

- Umowa o wzajemnym honorowaniu biletów na odcinku Krotoszyn - Milicz

9 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 były w roku 2022 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.2020.8 t.j. z dnia 2020.01.03);
- Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U.2006.38.266 z dnia 2006.03.07).

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.

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 2022 wartość wypłaconych odszkodowań wyniosła 0,00 zł.**

	2021	2022
Liczba pasażerów	9 262 432	14 254 082
Reklamacje	1 794	2 924
Skargi i wnioski	449	609
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	657	1 204

STRUKTURA ZATRUDNIENIA

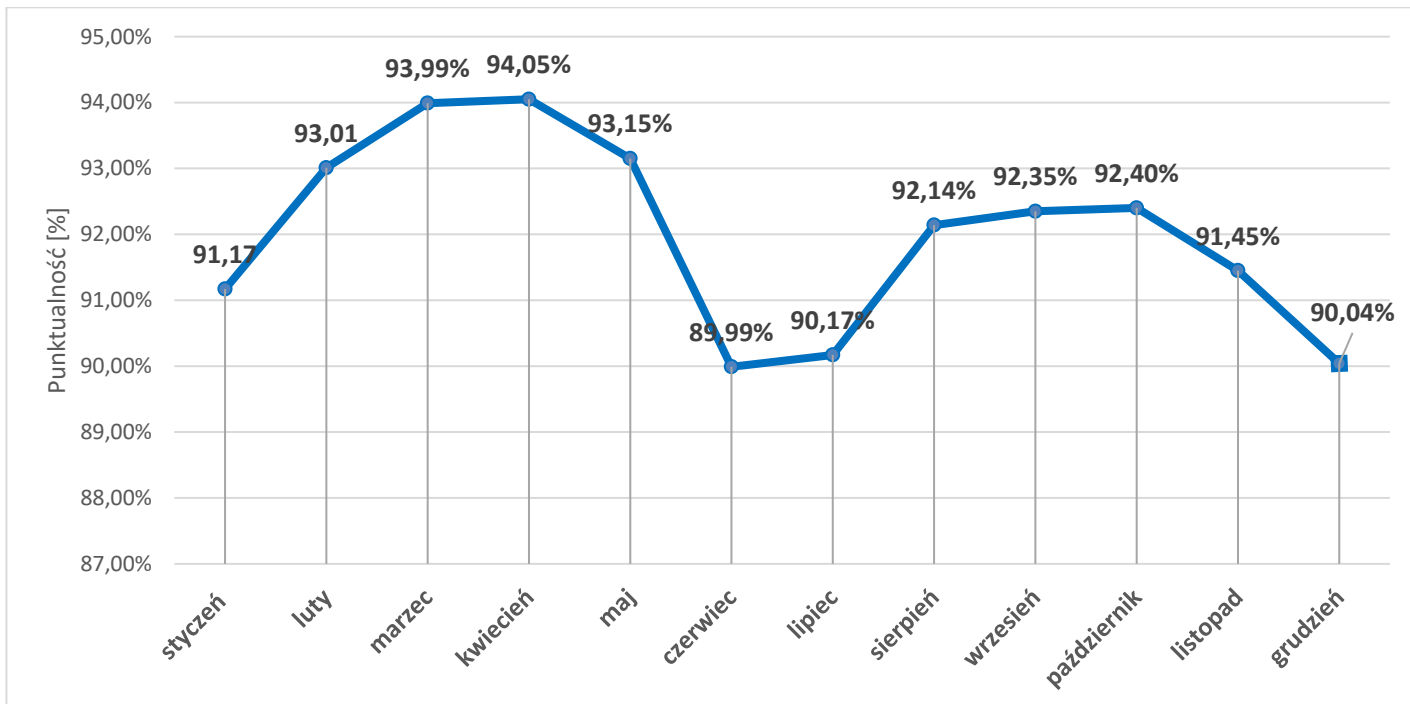
Poniżej przedstawiono strukturę zatrudnienia w Spółce z podziałem na grupy zawodowe związane z procesem zawodowym na koniec 2022 roku.

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	238
Maszynista stażysta	50
Konduktor	79
Kierownik pociągu	186
Kasjer	33
Rewident	7
Pracownik utrzymania czystości	45
Pracownik utrzymania technicznego	97



PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW

Poniższy wykres obrazuje zestawienie punktualności dla pociągów uruchamianych przez Koleje Wielkopolskie w 2022 roku. Uwzględniono pociągi opóźnione powyżej 5 min.



POCIĄGI ODWOŁANE

W 2022 roku z przyczyn niezależnych od Kolei Wielkopolskich odwołanych zostało 336 pociągów. W 76% przypadków zapewniona była zastępcza komunikacja autobusowa. Najczęstszą przyczyną odwołań były problemy związane z siecią trakcyjną, rozjazdami lub awarią urządzeń sterowania ruchem kolejowym (109 przypadków).

Przyczyna odwołania	Liczba odwołanych pociągów
Problemy związane z siecią trakcyjną, rozjazdami lub awarią urządzeń sterowania ruchem kolejowym	109
Awaria pojazdu KW	66
Potrącenie osoby postronnej	52
Wypadki pociągu z udziałem pojazdu drogowego lub przeszkody na torze (drzewo, zwierzyna leśna)	49
Awaria pojazdów innych przewoźników	28
Brak przepustowości linii	13
Planowane zamknięcie toru	10
Inne przyczyny	9

PLANY AWARYJNE I PLANY ZARZĄDZANIA KRYZYSOWEGO

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

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

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

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

Ww. dokumenty określają zadania pracowników Spółki w zakresie wzajemnego powiadamiania o sytuacji zagrożenia, powiadamiania innych podmiotów, postępowania po zaistnieniu sytuacji niebezpiecznej oraz raportowania wewnętrznego.

Spółka wyznaczyła swoich przedstawicieli do zespołów zarządzania kryzysowego organizowanych przez zarządcę infrastruktury PKP PLK S.A. na podstawie „Zasad organizacji kolejowego systemu zarządzania kryzysowego w czasie wystąpienia zagrożeń oraz sytuacji kryzysowych na liniach kolejowych zarządzanych przez PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. oraz w budynkach i budowlach przeznaczonych do obsługi osób i rzeczy”.

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

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

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

ZASTĘPCZA KOMUNIKACJA AUTOBUSOWA

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

Wykonawca powinien dysponować taką ilością autobusów, która zapewni prawidłową i całkowitą realizację usługi; pojazdy powinny umożliwiać przewóz 49 osób, z czego co najmniej 31 na miejscach siedzących oraz być przystosowane do przewozu osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

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 należyłym stanie technicznym.

CZYSTOŚĆ TABORU



Czyszczenia pojazdów Kolei Wielkopolskich realizowane są przez:

Zespół pracowników KW – czyszczenia elektrycznych zespołów trakcyjnych w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku. Czyszczenia spalinowych zespołów trakcyjnych realizowane są w Punkcie Utrzymania Taboru w Poznaniu i Punkcie Utrzymania Taboru w Wągrowcu. Pracownicy PUT Zbąszynek wykonują dezynfekcję elementów przestrzeni pasażerskiej elektrycznych zespołów trakcyjnych w trakcie wykonywania czyszczeń ujętych w harmonogramie czyszczeń. Pracownicy PUT Wągrowiec wykonują dezynfekcję elementów przestrzeni pasażerskiej spalinowych zespołów trakcyjnych.

Firmę zewnętrzną – czyszczenie elektrycznych zespołów trakcyjnych i spalinowych zespołów trakcyjnych na wybranych stacjach i wybranych punktach utrzymania taboru KW. Firma zewnętrzna wykonująca czyszczenia składów przeprowadza dezynfekcje elementów przestrzeni elektrycznych zespołów trakcyjnych na wybranych stacjach zwrotnych ujętych w harmonogramie czyszczeń. Dezynfekcje są przeprowadzane dla ostatnich w dobie pociągów KW na stacjach końcowych.

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

Rodzaj czyszczenia		Średnia liczba czyszczeń w miesiącu	
		Elektryczne zespoły trakcyjne	Spalinowe zespoły trakcyjne
okresowe	własne	59	45
	zleczone	-	4
podstawowe	własne	201	264
	zleczone	-	140
pobieżne	własne	227	31
	zleczone	3 540	1 109
RAZEM		4 077	1 593

Średni przebieg pojazdu w 2022 roku między czyszczeniami to 122,70 km:

- w przypadku trakcji elektrycznej wynosił: 128,31 km,
- w przypadku trakcji spalinowej wynosił: 108,33 km.

Spółka i wykonawcy stosują środki chemiczne wykorzystywane do czyszczenia w pełni biodegradowalne i niezagrażające środowisku naturalnemu, a ponadto spełniające wymagania Rozporządzenia (WE) nr 648/2004/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004 r. w sprawie detergentów (Dz. U. L 104 z 08.04.2004, str. 1).

TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ KOLEJE WIELKOPOLSKIE

TABOR SPALINOWY

Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 105

2



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

6



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



POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

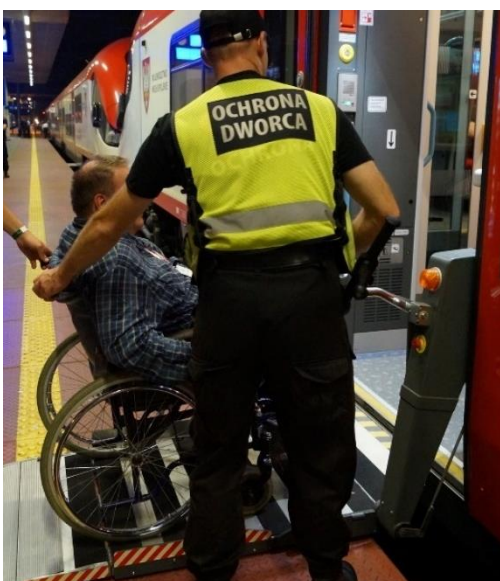
Pomoc osobom z niepełnosprawnością w 2022 r. zapewniana była, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem, natomiast od czerwca 2023 r. z 24-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Spółka dokona wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnościami mogła odbyć podróż. Powiadomienie może się odbyć poprzez:

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

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

Połączenia Spółki obsługiwane są przez pojazdy, w których są specjalne miejsca wyznaczone dla osób podróżujących na wózkach inwalidzkich. 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 Barier to wygodny kanał komunikacji dla osób Głuchych. Pozwala on zapewnić wszystkim naszym Klientom nieograniczony dostęp do usług Kolei Wielkopolskich.

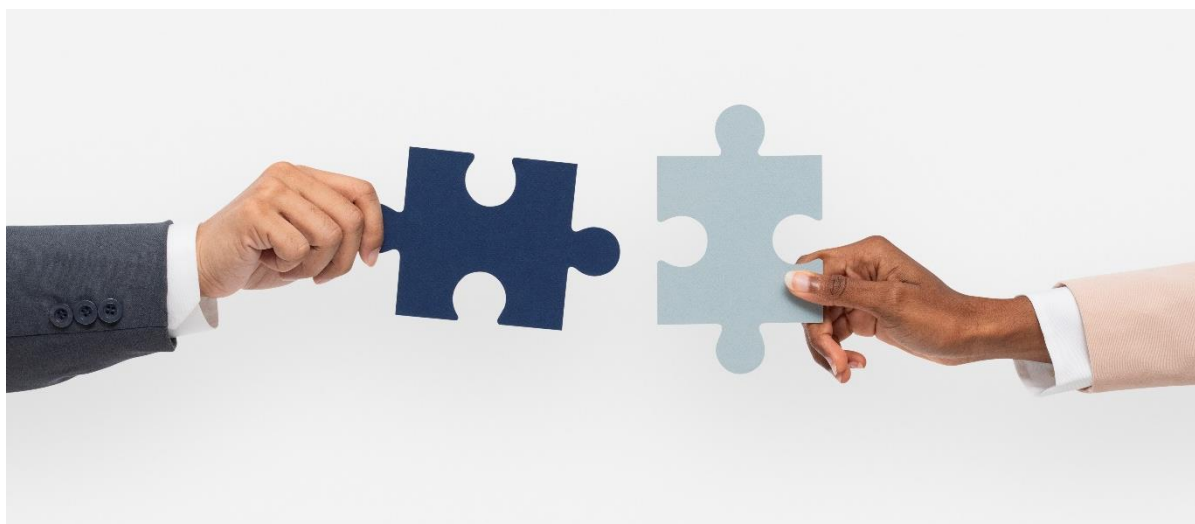
Chcąc zlikwidować barierę komunikacyjną pomiędzy osobami Głuchymi a pracownikami Kolei Wielkopolskich oraz informacjami związanymi z podróżą, Koleje Wielkopolskie oferują usługę tłumacza języka migowego on-line pod nazwą „Komunikacja bez barier”, polegającą na natychmiastowym połączeniu wideo z tłumaczem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

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

PODRÓŻE KOLEJ-LOVE

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

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



DZIAŁALNOŚĆ MARKETINGOWA

Jednym z celów Spółki jest uczestnictwo i propagowanie kulturalnych i sportowych wydarzeń odbywających się w województwie wielkopolskim. Regularnie współpracujemy z instytucjami samorządowymi i środowiskami kulturotwórczymi poszczególnych gmin i miast regionu. Nasze działania miały na celu wzmocnienie wizerunku Kolei Wielkopolskich oraz zachęcanie do korzystania z połączeń kolejowych.

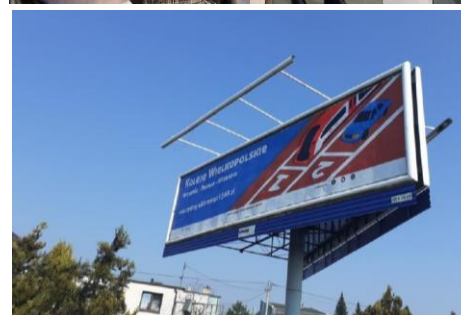
WYDARZENIA I KONKURSY

- Dzień Kolorowej Skarpetki;
- Akcja "Chrońmy Pszczoły";
- Uroczysta inauguracja PUT Wągrowiec;
- XXIX Festival Blues Express;
- Rodzinne Podróże „Pod Parą”
- Konkurs na film lub animację "Wakacje z KW";
- Inscenizacja przyjazdu I.J. Paderewskiego.



KAMPANIE INFORMACYJNE I PROMOCYJNE

- Kampania promocyjna "Postaw na nas";
- Kampania promocyjna "Paliwo drożeje – wybierz koleje!";
- Promocja zakupu biletów w automatach;
- Promocja oferty Wspólny Bilet Samorządowy
- Promocja nowych połączeń do Krzyża.



WSPÓŁPRACA Z INNYMI PODMIOTAMI

- Współpraca z klubami Lech Poznań i Warta Poznań;
- Współpraca z Europe Direct Poznań;
- Współpraca z Międzynarodowymi Targami Poznańskimi;
- Współpraca z instytucjami kultury (Muzeum Narodowe w Poznaniu, Polski Teatr Tańca).



PROMOCJA SPÓŁKI PODCZAS EVENTÓW:

- Scena nad Rusałką;
- Event plenerowy na Polanie Harcerzy w Poznaniu;
- Rodzinne Bieganie na Podolanach;
- Festiwal "Gardłoryki";
- 50-lecie Kolejki Parkowej Maltanka;
- XV Dni Techniki Kolejowej.



Ponadto dbaliśmy o stałą obecność w mediach, przede wszystkim w lokalnych wydawnictwach oraz rozgłośniach radiowych. W ciągu roku zrealizowaliśmy 27 wypowiedzi w radiu oraz przygotowaliśmy 15 publikacji prasowych. W 2022 roku wydane też zostało kolejne 6 numerów magazynu pokładowego „Kolej na Wielkopolskie”.

INTERNET I MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE



FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE
17 490 obserwujących	2 434 obserwujących	1 290 obserwujących

W 2022 roku naszą stronę internetową odwiedziło prawie 361 tys. użytkowników. Najczęściej sprawdzane informacje dotyczyły rozkładu jazdy pociągów, cen biletów oraz informacji o nowym systemie sprzedaży przez Internet.

Liczba obserwujących nasz profil na Facebooku wzrosła o ponad 2 000 osób w porównaniu do poprzedniego roku. Największą popularnością w 2022 roku cieszył się post dotyczący naszego konkursu filmowego oraz informacje o zmianach w rozkładzie jazdy.

Na Instagramie zyskaliśmy 397 nowych obserwatorów, przy czym aż 77% odbiorców to mężczyźni. Zarówno na Facebook-u, jak i Instagramie dominują młodzi odbiorcy, w wieku 18 -34 lata.

Nasz kanał na platformie YouTube posiadał pod koniec roku 1 290 subskrybentów, czyli o 119 więcej niż w roku poprzednim. Łącznie prezentujemy 43 spoty, które uzyskały razem 906 825 wyświetleń.