

Sprawozdanie z realizacji usług w roku 2023

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	28

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 2023.

MISJA, WIZJA I CELE

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

Spółka Koleje Wielkopolskie realizuje przewozy pasażerskie na obszarze całego województwa wielkopolskiego. Dążymy do podwyższania standardów podróży oraz świadczonych usług w przewozach regionalnych.

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).

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 2023 roku Spółka prowadziła przewozy na 17 liniach kolejowych.



NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

LICZBA PRZEWIEZIONYCH PASAŻERÓW

16 859 521

LICZBA URUCHOMIONYCH POCIĄGÓW

103 678

LICZBA OBSŁUGIWANYCH KILOMETRÓW LINII

1 445

2023 rok zakończyliśmy z imponującym wynikiem 16 859 521 przewiezionych podróżnych. Przewieźliśmy aż 2,5 miliona pasażerów więcej niż w roku ubiegłym. W samym grudniu 2023 roku podróżowało z nami prawie 1,5 miliona osób, czyli 150 tys. więcej niż w 2022 r.

Wzrosła również wykonana praca eksploatacyjna, która wyniosła 9 265 287 poc-km. Natomiast wartość pracy przewozowej sięgnęła 596 973 881 pas-km.

27 kwietnia 2023 roku przeszedł do historii spółki i na stałe wpisał się w kalendarium najważniejszych wydarzeń firmy. Tego dnia, jednym z naszych pociągów podróżował 100-milionowy pasażer.

W sierpniu odbyła się uroczysta prezentacja pierwszego Hybrydowego Zespołu Trakcyjnego Impuls 2 typu 36WEh. Pojazd 36WEhd został zmodyfikowany i wyposażony w dwusystemowy (hybrydowy) napęd, dzięki czemu możliwa jest jazda zarówno pod trakcją elektryczną (z wykorzystaniem pantografu), jak i na trasach niezelektryfikowanych (z wykorzystaniem silnika spalinowego).



DOSTARCZANIE INFORMACJI PODCZAS PODRÓŻY

Informacje podczas podróży są dostarczane poprzez automatyczny system zapowiedzi obejmujący zapowiedź powitalną na pokładzie pociągu wraz z godziną odjazdu pociągu oraz informacje o kolejnych stacjach zatrzymania pociągu. Ponadto, w miarę potrzeb, informacje przekazywane są bezpośrednio przez pracowników drużyny konдукtorskiej, 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 konдукtorskich 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.jakdojade.pl; maps.google.com.

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

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

SPOSÓB UDZIELANIA INFORMACJI

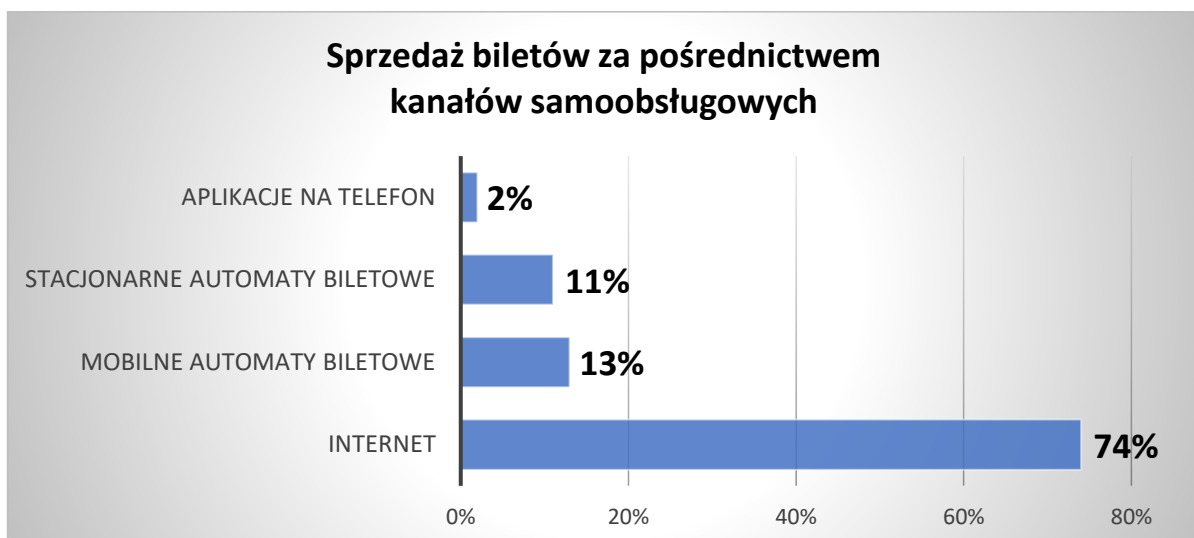
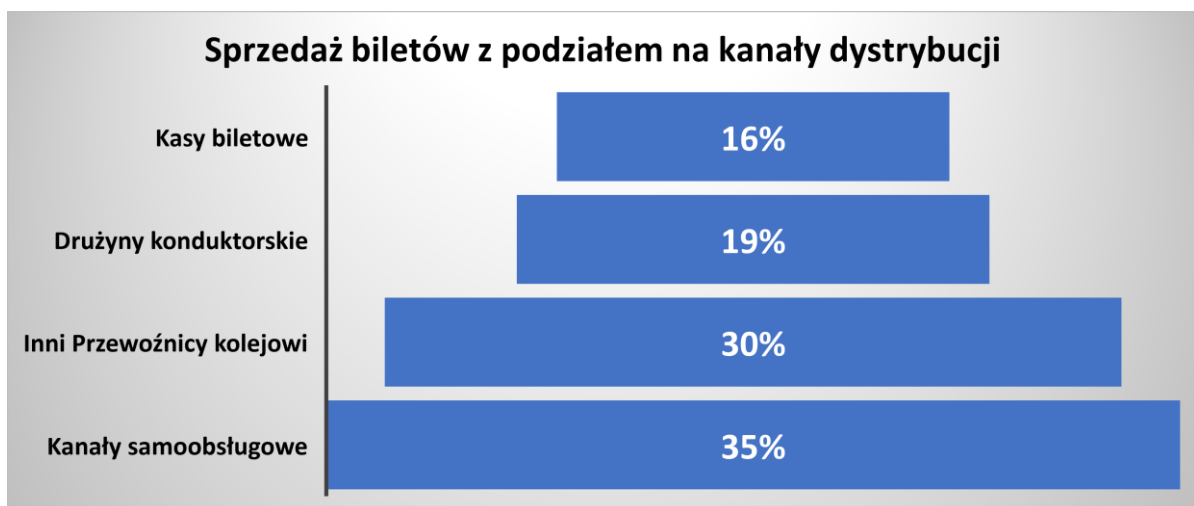
	Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	Strona internetowa KW	Informacja wizualna na pociągach
Rozkład jazdy	+	+	-	+	-
Taryfy	+	+		+	-
Numery peronów, przyj./odj. pociągów	-	-	+	+	-
Warunki dostosowania pociągu dla osób z niepełnosprawnościami	+	+	-	+	-
Opóźnienia pociągów	-	+	+	-	-
Warunki niższych opłat	+	+	-	+	-
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 (biletywielkopolskie.pl, BILKOM, KOLEO, Biletico).

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

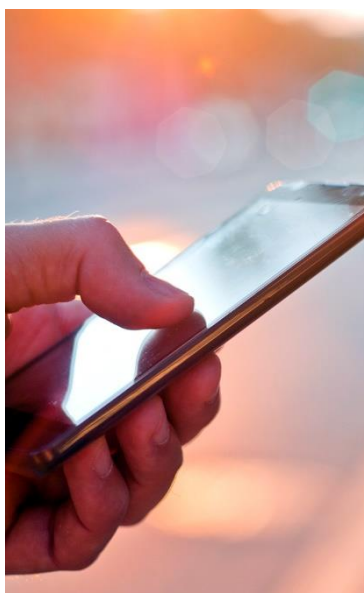


Kasy biletowe Kolei Wielkopolskich	Stacjonarne automaty biletowe	Mobilne automaty biletowe	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW
23	36	187	250

W 2023 r. bilety na pociągi KW można było kupić na 21 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, telefon komórkowy za pomocą aplikacji, w automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 36 stacjonarnych automatach biletowych zlokalizowanych na stacjach: Poznań Gł. (12), Ostrów Wielkopolski (1), Konin (1), Gniezno (2), 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), Rogoźno Wlkp. (1), Chodzież (1), Pobiedziska Letnisko(1), Nekla (1).

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



POROZUMIENIA Z INNYMI PRZEWOŹNIKAMI

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

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 2023 na zasadach określonych w:

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.U.E.L.2021.172.1),
- 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 2023 wartość wypłaconych odszkodowań wyniosła 0,00 zł.**

	2022	2023
Liczba pasażerów	14 254 082	16 859 521
Reklamacje	2 924	3 732
Skargi i wnioski	609	644
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	1 204	1 084

STRUKTURA ZATRUDNIENIA

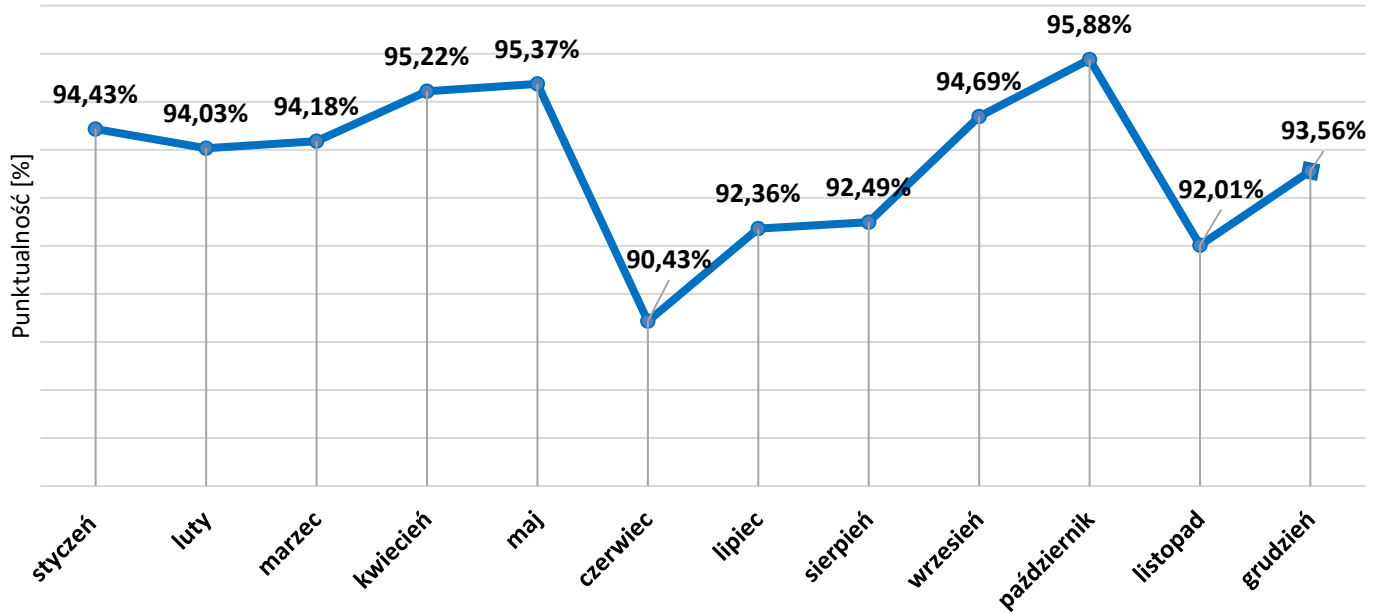
Poniżej przedstawiono strukturę zatrudnienia w Spółce z podziałem na grupy zawodowe związane z procesem zawodowym na koniec 2023 roku.

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	249
Maszynista stażysta	34
Konduktor	70
Kierownik pociągu	217
Kasjer	29
Rewident	5
Pracownik utrzymania czystości	53
Pracownik utrzymania technicznego	98



PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW

Poniższy wykres obrazuje zestawienie punktualności dla pociągów uruchamianych przez Koleje Wielkopolskie w 2023 roku. Uwzględniono pociągi opóźnione powyżej 5 min.



POCIĄGI ODWOŁANE

W 2023 roku z przyczyn niezależnych od Kolei Wielkopolskich odwołanych zostało 159 pociągów. W przypadku 111 przypadków zapewniona była zastępcza komunikacja autobusowa.

Najczęstszą przyczyną odwołań były problemy związane z siecią trakcyjną, awarią urządzeń sterowania ruchem kolejowym lub brakiem zasilania SRK (47 przypadków).

Przyczyna odwołania	Liczba odwołanych pociągów
Problemy związane z siecią trakcyjną, awarią urządzeń sterowania ruchem kolejowym, brakiem zasilania SRK itp.	47
Problemy techniczne pojazdu KW	45
Potrącenie osoby postronnej	43
Wypadki pociągu z udziałem pojazdu drogowego lub przeszkody na torze (drzewo, zwierzyna leśna)	10
Awaria pojazdów innych przewoźników	4
Przyjęcia pociągu na niewłaściwy tor	5
Wykolejenie pociągu	3
Brak maszynisty	2

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



W 2023 roku czyszczenia pojazdów Kolei Wielkopolskich realizowane były przez:

Zespół pracowników KW – czyszczenia elektrycznych zespołów trakcyjnych w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku, Punkcie Utrzymania Taboru w Poznaniu i w Punkcie Utrzymania Taboru w Lesznie. Czyszczenia spalinowych i bimodalnych 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 i bimodalnych zespołów trakcyjnych..

Firmę zewnętrzną – czyszczenie elektrycznych zespołów trakcyjnych i spalinowych zespołów trakcyjnych na wybranych stacjach zwrotnych. 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	92	43
	zleczone	-	-
podstawowe	własne	228	678
	zleczone	-	-
pobieżne	własne	222	57
	zleczone	2 843	944
RAZEM		3 385	1 722

Średni przebieg pojazdu w 2023 roku między czyszczeniami to 150,214 km:

- w przypadku trakcji elektrycznej wynosił: 163,548 km,
- w przypadku trakcji spalinowej wynosił: 123,735 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: 27 pojazdów

Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 105

2



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 108

4



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 132

10



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 134

2



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 139

3



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu 36 WEh i WEhd

6



TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ KOLEJE WIELKOPOLSKIE

TABOR ELEKTRYCZNY: 49 pojazdów

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

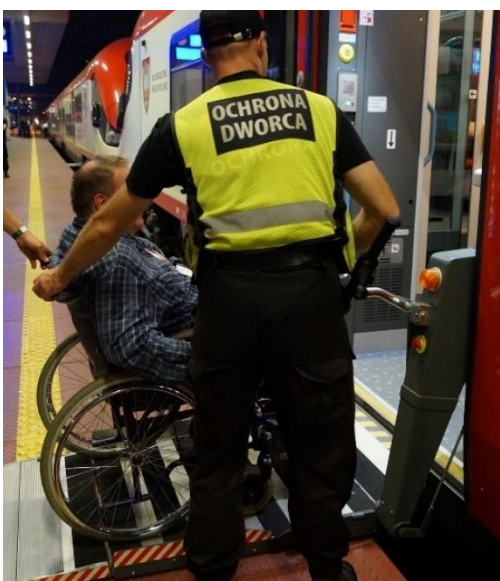
Pomoc osobom z niepełnosprawnością w 2023 r. zapewniana była, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 24-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Spółka dokładała wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób,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

- **Dyspozytura** – na email: dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl;
- **Infolinia** – 616 500 106 (czynna codziennie 7 dni w tygodniu, w godz. 6:00 do 22:00);
- **Formularz zgłoszeniowy** - na stronie www.koleje-wielkopolskie.com.pl/zgloszenie;
- **Zgłoszenie bezpośrednie** - zgłoszenie bezpośrednie (osobiste) do kasy biletowej.

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 kupując 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. Pracownicy drużyny konduktorskiej (konduktor, kierownik pociągu) pomagają w zajęciu miejsca, w poruszaniu się po pojeździe i w dostępie do informacji na pokładzie pojazdu.



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, polegającą na natychmiastowym połączeniu wideo z tłumaczem języka migowego, z dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę wraz z podłączeniem do Internetu (przeglądarka internetowa, aplikacja mobilna).

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.

FUNDACJA „LABRADOR”

W 2023 roku podjęliśmy współpracę z Fundacją na rzecz Osób Niewidomych Labrador – Pies Przewodnik. Fundacja zwróciła się do nas, jako dostępnego przewoźnika kolejowego, w celu przeciwności procesu przemieszczania się w infrastrukturze kolejowej OzN z psem.

Niepełnosprawność nie zawsze jest widoczna i na ten aspekt oraz na psa asystenta w podróży zwracamy uwagę podczas ćwiczeń sprawnego procesu wsiadania i wysiadania do każdego typu pojazdu Spółki.

Udostępniamy nasze pojazdy, aby psy Fundacji mogły oswajać się z konstrukcją pojazdu oraz dźwiękami wydawanymi przez jego funkcjonalności, jak sygnał zamykania drzwi.



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.

Liczba eventów	Liczba odwiedzonych miejscowości	Liczba przejechanych kilometrów
29	13	ponad 3000 km

Organizacja eventów i konferencji

- 100-milionowy pasażer KW
- Prezentacja pierwszego pociągu hybrydowego
- III edycja konkursu „Pociąg do sztuki”
- 5-lecie Poznańskiej Kolei Metropolitalnej
- Stanowisko podczas Targów Kolejowych TRAKO
- Obchody 105. Rocznicy Powstania Wlkp.
- Spotkanie przedstawicieli ZSPK



Udział i promocja spółki podczas eventów

- Piknik na FEST
- „ZaBIEGaj o Fundusze”
- Lato z Estradą
- AirShow Leszno
- Targi Hobby
- Blues Express
- Parada Parowozów
- Rodzinne Podróże „Pod Parą”
- Dni Techniki Kolejowej w Ostrowie Wlkp.



Udział w wydarzeniach branżowe

- Targi Edukacyjne w Poznaniu
- Targi Pracy Politechniki Poznańskiej
- Festiwal Zawodów w Grodzisku Wlkp.
- Dzień Doradztwa Zawodowego w Zbąszynku
- Talent Days w Poznaniu



Kampanie informacyjne i promocyjne

- Promocja ofert specjalnych ("Odjazdowa Promocja", "Bilet dobrych relacji");
- Promocja oferty bezpłatnego powrotu pociągiem dla uczestników 15. Półmaratonu oraz 22. Maratonu Poznań;
- Promocja zakupu biletów za pomocą serwisu internetowego wielkopolskiebilety.pl;
- Promocja oferty Wspólny Bilet Samorządowy;
- "Dzień Mikola" w Punkcie Utrzymania Taboru Wągrowcu;
- Kampania "Savoir-vivre podczas podróży";
- Europejski Dzień bez Samochodu - oferta bezpłatnych przejazdów dla kierowców;
- Kampania informacyjna "Funkcjonariusze pod ochroną".

Współpraca z innymi podmiotami

- współpraca z klubami Lech Poznań, Warta Poznań, MKS PR Gniezno oraz lokalnymi klubami piłkarskimi;
- współpraca z Międzynarodowymi Targami Poznańskimi;
- współpraca z POSIR Poznań;
- współpraca z Fundacją na rzecz Osób Niewidomych „Labrador – Pies Przewodnik”;
- współpraca z instytucjami kultury na terenie Wielkopolski.



W 2023 roku wydaliśmy 6 numerów naszego Magazynu pokładowego. Trzeci rok obecności na pokładach pociągów przyniósł znaczne zmiany, ponieważ odświeżona została szata graficzna oraz zwiększony format. Zmiana layoutu magazynu pokładowego jest skutecznym sposobem na uatrakcyjnienie gazety, a także na przyciągnięcie nowych czytelników. Wsłuchując się w głosy czytelników dopasowaliśmy tematykę i rubryki do ich oczekiwań. Dzięki wprowadzonym zmianom udało się podkreślić unikalny charakter gazety. Razem ze zmianami graficznymi i rozmiarowymi magazynu, wzrósł także jego nakład – do 7000.

Ponadto dbaliśmy o stałą obecność w mediach, przede wszystkim w lokalnych wydawnictwach oraz rozgłośniach radiowych i telewizyjnych.

INTERNET I MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE



FACEBOOK	INSTAGRAM	TIK TOK	YOUTUBE
19 457 obserwujących	3 080 obserwujących	7 000 obserwujących	1 400 obserwujących
wzrost o 2 429 w ciągu roku	wzrost o 646 w ciągu roku	profil założony w 2023	wzrost o 210 w ciągu roku

W 2023 roku naszą stronę internetową odwiedziło prawie 343 tys. użytkowników. Najczęściej sprawdzane informacje dotyczyły rozkładu jazdy pociągów, cen biletów oraz bieżących ofert pracy w Kolejach Wielkopolskich.

Liczba obserwujących nasz profil na Facebooku wzrosła o ponad 2 000 osób w porównaniu do poprzedniego roku. Natomiast na Instagramie zyskaliśmy ponad 600 nowych obserwatorów. Zarówno na Facebook-u, jak i Instagramie dominują młodzi odbiorcy, w wieku 18 -34 lata.

Biorąc to pod uwagę, w styczniu 2023 roku wystartowaliśmy na platformie TikTok. W ciągu pierwszego miesiąca nasz profil zaobserwowało prawie 2500 tysięcy użytkowników. Przez ten krótki czas osiągnęliśmy imponujący wynik ponad 100 tys. polubień.

Nasz kanał na platformie YouTube posiadał pod koniec roku 1 400 subskrybentów, czyli o ponad 200 więcej niż w roku poprzednim. Łącznie prezentujemy 49 filmów, które uzyskały razem 951 495 wyświetleń.