

RAPORT ROCZNY 2024



SPIS TREŚCI

Słowo wstępne	3
Organy Spółki	4
Schemat połączeń kolejowych	5
Misja, wizja, cele	6
Najważniejsze informacje	7
Schemat organizacyjny	8
Pracownicy	9
Sprzedaż biletów	10
Prawa Pasażerów	12
Tabor eksploatowany przez Spółkę	13
Punkty Utrzymania Taboru	15
Finanse	18
Pomoc osobom z niepełnosprawnościami	20
Usprawnienia dla OzN w pojazdach Spółki	21
Działalność marketingowa	23
Internet i media społecznościowe	25
Aplikacja mobilna Kolei Wielkopolskich	26

SŁOWO WSTĘPNE

Z przyjemnością przedstawiam raport roczny Kolei Wielkopolskich za rok 2024, który stanowi podsumowanie niezwykle dynamicznego okresu w historii naszej spółki. Rok 2024 był czasem, w którym po raz kolejny udało nam się przekroczyć kolejne granice rozwoju, zarówno w zakresie liczby pasażerów, jak i jakości świadczonych usług. Osiągnięte wyniki są efektem wspólnej pracy całego zespołu oraz naszej nieustającej dbałości o pasażerów, innowacyjność oraz rozwój przedsiębiorstwa, jako całości.

Z radością mogę poinformować, że w 2024 roku przewieźliśmy 18 569 445 pasażerów, co oznacza wzrost o ponad 1,7 miliona osób w porównaniu do roku 2023. Jest to nie tylko wynik wzrostu liczby podróży, ale także dowód na to, że nasze usługi cieszą się coraz większym zaufaniem wśród pasażerów. Rekordowy miesiąc to październik, w którym odnotowaliśmy aż 1 775 620 pasażerów. Ten wynik doskonale obrazuje rosnącą popularność naszych połączeń oraz potrzeby transportowe, które skutecznie zaspokajamy.

Warto również wspomnieć o nowoczesnej aplikacji mobilnej KW, którą udostępniliśmy naszym pasażerom 10 kwietnia 2024 roku. Aplikacja umożliwia łatwy dostęp do informacji o rozkładzie jazdy, zakupie biletów oraz innych usługach, które ułatwiają podróże. To kolejny przykład naszej gotowości do wdrażania innowacyjnych rozwiązań, które odpowiadają na zmieniające się potrzeby pasażerów.

Mikołaj Grzyb

Członek Zarządu Kolei Wielkopolskich

Rok 2024 to także rok nowych połączeń. We wrześniu uruchomiliśmy nowe połączenie kolejowe między Wolsztynem a Powodowem, które zapewnia pasażerom komfortowy dojazd do szkół i miejsc pracy. Z kolei w grudniu 2024 roku rozpoczęliśmy kursowanie pociągów na nowej linii Krzyż – Piła, co znacząco poprawi dostępność komunikacyjną w regionie. Te nowe połączenia są odpowiedzią na potrzeby naszych pasażerów i stanowią kolejny krok w budowaniu jeszcze bardziej rozbudowanej i zróżnicowanej sieci kolejowej.

Możemy również poszczycić się największą liczbą pociągów uruchomionych w roku, było to ponad 126 tys. pociągów, oraz najlepszą punktualnością w historii Spółki.

W obszarze infrastruktury zrealizowaliśmy kluczową inwestycję w modernizację bazy serwisowej dla elektrycznego taboru w Poznaniu. W styczniu 2024 roku zakończyliśmy prace związane z elektryfikacją toru prowadzącego do hali serwisowej, co umożliwia nam jeszcze efektywniejszą obsługę pojazdów elektrycznych. To ważny krok w kierunku rozwoju zrównoważonego transportu i zwiększenia liczby pojazdów o niskiej emisji, które stanowią przyszłość transportu publicznego.

Był to zatem rok intensywnego rozwoju, w którym zrealizowaliśmy ważne cele operacyjne i innowacyjne. Osiągnięte wyniki stanowią fundament dalszego rozwoju, a także motywację do podejmowania kolejnych wyzwań. Naszym celem na przyszłość pozostaje dalsze podnoszenie jakości usług oraz przygotowywanie Spółki do realizacji nowych zadań.

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
- Adrian Król – Członek Rady Nadzorczej
- Franciszek Marszałek – Członek Rady Nadzorczej
- Rafał Marek – 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 2024 roku Spółka prowadziła przewozy na 18 odcinkach linii kolejowych.



MISJA, WIZJA, 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 województwa wielkopolskiego oraz częściowo sąsiednich województw (Kutno, Mogilno, Zbąszynek, Łódź). Dążymy do podwyższania standardów podróży oraz świadczonych usług w przewozach regionalnych. Oferujemy usługi transportowe przyjazne środowisku i stanowiące alternatywę dla ruchu kołowego.

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).

NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

LICZBA PRZEWIEZIONYCH PASAŻERÓW

18 569 445

W 2024 roku przewieźliśmy 18 569 445 pasażerów, co oznacza wzrost w stosunku do 2023 roku o ponad 1,7 mln. osób. Najwięcej podróżnych odnotowaliśmy w październiku, było to aż 1 775 620 pasażerów.

Wielkość pracy eksploatacyjnej po raz pierwszy przekroczyła 10 milionów i wyniosła dokładnie 10 935 564 poc-km. Natomiast wartość pracy przewozowej sięgnęła 662 994 149 pas-km.

LICZBA URUCHOMIONYCH POCIĄGÓW

126 295

W styczniu 2024 r. zmodernizowana została baza dla serwisowania elektrycznego taboru w Poznaniu. Elektryfikacja toru prowadzącego do hali serwisowej umożliwia obecnie obsługę pojazdów elektrycznych.

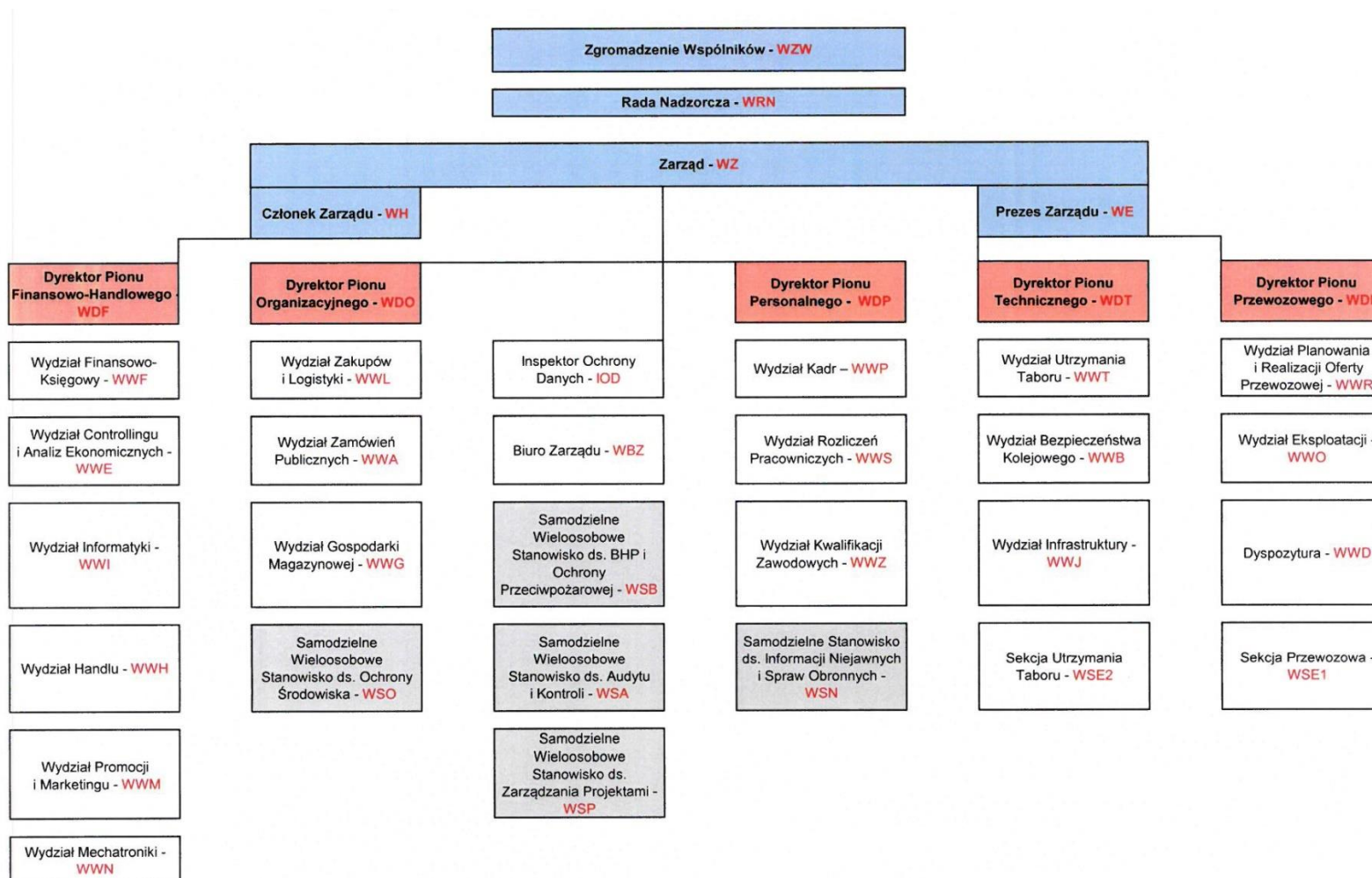
LICZBA OBSŁUGIWANYCH KILOMETRÓW LINII

1 445

2024 to także rok, w których uruchomiliśmy nowe połączenia kolejowe. We wrześniu uruchomiliśmy połączenie zapewniające dojazd do szkoły oraz pracy pomiędzy Wolsztynem a Powodowem. Pociągi ponownie ruszyły tą trasą po 30 latach. Natomiast w grudniu nasze pociągi wyruszyły na nową linię Krzyż – Piła.



SCHEMAT ORGANIZACYJNY



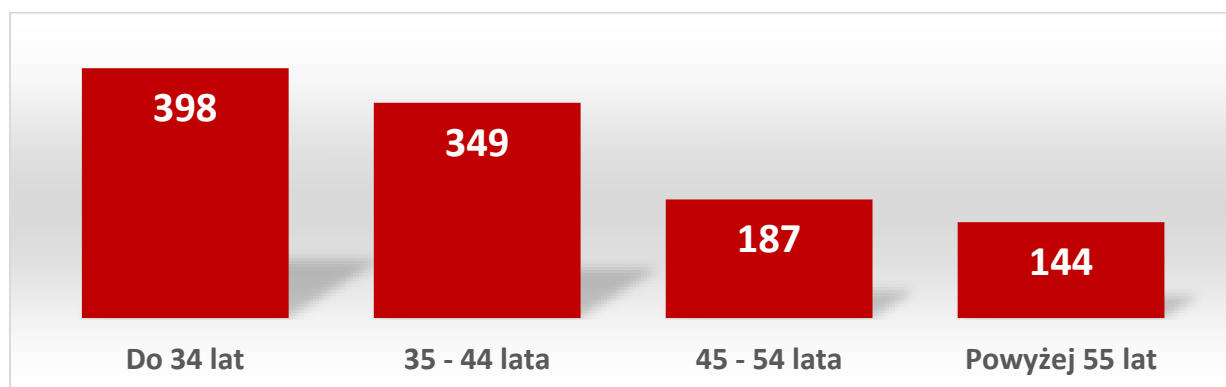
Obowiązuje od 28 listopada 2023 r.

PRACOWNICY

Struktura zatrudnienia pracowników wg grup zawodowych



Struktura zatrudnienia pracowników wg wieku



Szkolenia pracowników

Spółka organizuje szkolenia i warsztaty dla nowych oraz dotychczasowych pracowników, w tym regularne szkolenia z zakresu BHP, pierwszej pomocy, zamówień publicznych czy szkolenia dla konduktorów i kierowników pociągu. Ponadto prowadzone są specjalistyczne szkolenia dedykowane konkretnym stanowiskom.

Miesiąc	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Liczba szkoleń	4	13	17	18	13	17	7	3	18	27	23	19

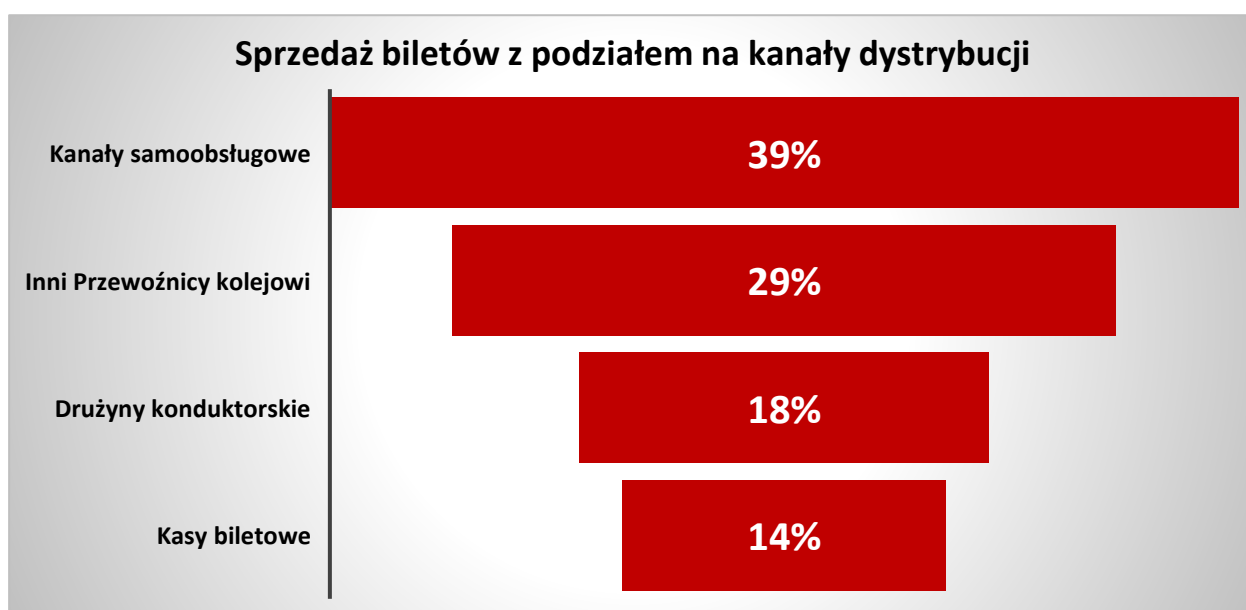
SPRZEDAŻ BILETÓW

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

- sprzedaż w kasach biletowych Kolei Wielkopolskich;
- sprzedaż biletów przez pracowników drużyn konduktorskich;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółki POLREGIO oraz PKP Intercity;
- sprzedaż biletów we wszystkich kasach spółek: Koleje Mazowieckie, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście; Koleje Śląskie, Koleje Małopolskie, Arriva RP;
- sprzedaż w stacjonarnych automatach biletowych;
- sprzedaż w mobilnych automatach biletowych, zainstalowanych w pojazdach trakcji elektrycznej;
- sprzedaż biletów przez telefon komórkowy (aplikacje KW apka, 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
20	37	187	256

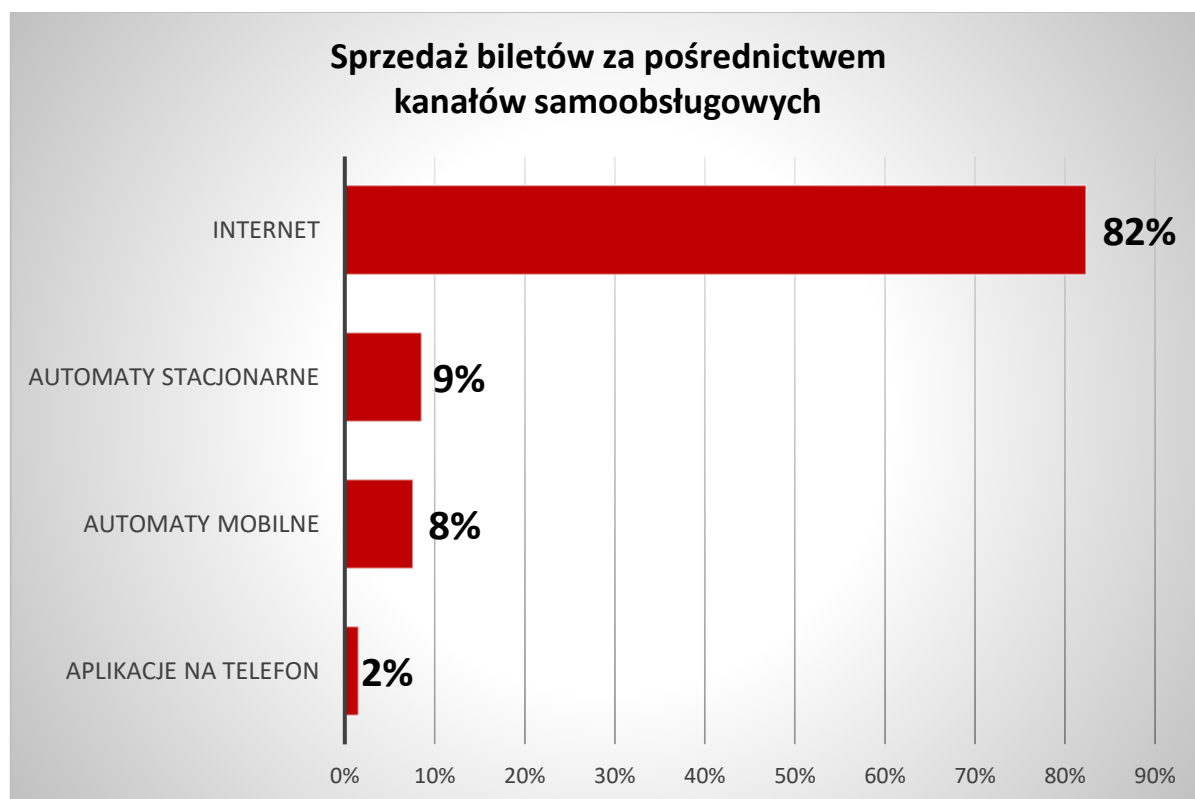


W 2024 r. bilety na pociągi KW można było kupić na 18 stacjach i przystankach osobowych, w tym w 8 kasach własnych i 12 agencyjnych oraz w kasach innych przewoźników pasażerskich tj.:

- **POLREGIO,**
- **PKP Intercity S.A.,**
- **Koleje Mazowieckie sp. z o.o.,**
- **Koleje Śląskie sp. z o.o.,**
- **Koleje Małopolskie sp. z o.o.,**
- **Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.,**
- **PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o.**

Od kwietnia 2024 roku została wprowadzona sprzedaż w nowym kanale dystrybucji - aplikacji mobilnej na telefon: KW apka. Kontynuowaliśmy sprzedaż biletów przez Internet (biletywielkopolskie.pl, BILKOM, KOLEO, Biletico), telefon komórkowy za pomocą aplikacji SkyCash, mPay, w automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 37 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), Biskupice Wlkp. (1), Luboń k/Poznania (1), Zbąszynek (1), Rogoźno Wlkp. (1), Chodzież (1), Pobiedziska Letnisko(1), Nekla (1), Pałędzie (1), Murowana Goślina (1), Krzyż (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.



PRAWA PASAŻERA

Skargi i reklamacje z tytułu świadczonych usług, jak również wnioski przyjmowane i rozpatrywane były w roku 2024 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.UE.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 Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 2406)).

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 2024 wartość wypłaconych odszkodowań wyniosła 0,00 zł.**

	2023	2024
Liczba pasażerów	16 859 521	18 569 445
Reklamacje	3 732	4 727
Skargi i wnioski	644	628
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	1 084	1 536

TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ SPÓŁKĘ

TABOR SPALINOWY: 21 pojazdów

Autobusy szynowe
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



TABOR BIMODALNY: 6 pojazdów

Zespoły trakcyjne
typu 36 WEh

6



TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ SPÓŁKĘ

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

Koleje Wielkopolskie od samego początku swojej działalności kładą duży nacisk na zapewnienie wysokiej jakości i niezawodności swojego taboru, co stanowi fundament sprawnej obsługi pasażerów. Istotnym elementem w tym procesie są punkty utrzymania taboru, które odpowiadają za serwisowanie, naprawy i codzienną konserwację pojazdów kolejowych. Posiadamy cztery takie lokalizacje: w Poznaniu, Lesznie, Zbąszynku i Wągrowcu. Każdy z tych punktów pełni kluczową rolę w zapewnieniu nieprzerwanego i bezpiecznego kursowania naszych pociągów na terenie Wielkopolski i poza nią.

Poznań – punkt serwisowania i napraw taboru trakcji spalinowej i elektrycznej

Przy stacji Poznań Gł. Zlokalizowany jest jeden z najważniejszych punktów utrzymania taboru Kolei Wielkopolskich. To tutaj znajduje się nowoczesna hala serwisowa o powierzchni 3 800m², w której odbywają się kompleksowe prace związane z konserwacją i naprawą zarówno elektrycznych, jak i spalinowych pojazdów szynowych. W 2024 roku zrealizowano istotną inwestycję w postaci elektryfikacji torów tej bocznicy, co umożliwiło obsługę elektrycznego taboru kolejowego. Dzięki tej modernizacji, również pojazdy elektryczne mogą być serwisowane, co znacząco zwiększa efektywność oraz ogranicza czas potrzebny na ich konserwację.

W punkcie utrzymania taboru w Poznaniu przeprowadza się naprawy, przeglądy okresowe oraz prace związane z utrzymaniem czystości i gotowości technicznej pojazdów. To również tutaj realizowane są testy diagnostyczne, które pozwalają monitorować stan techniczny taboru i zapobiegać awariom. Dbłość o stan techniczny taboru jest kluczowa dla zapewnienia bezpieczeństwa pasażerów, a także w celu zminimalizowania kosztów wynikających z nieplanowanych napraw.



Zbąszynek – punkt utrzymania taboru na wschodnich trasach

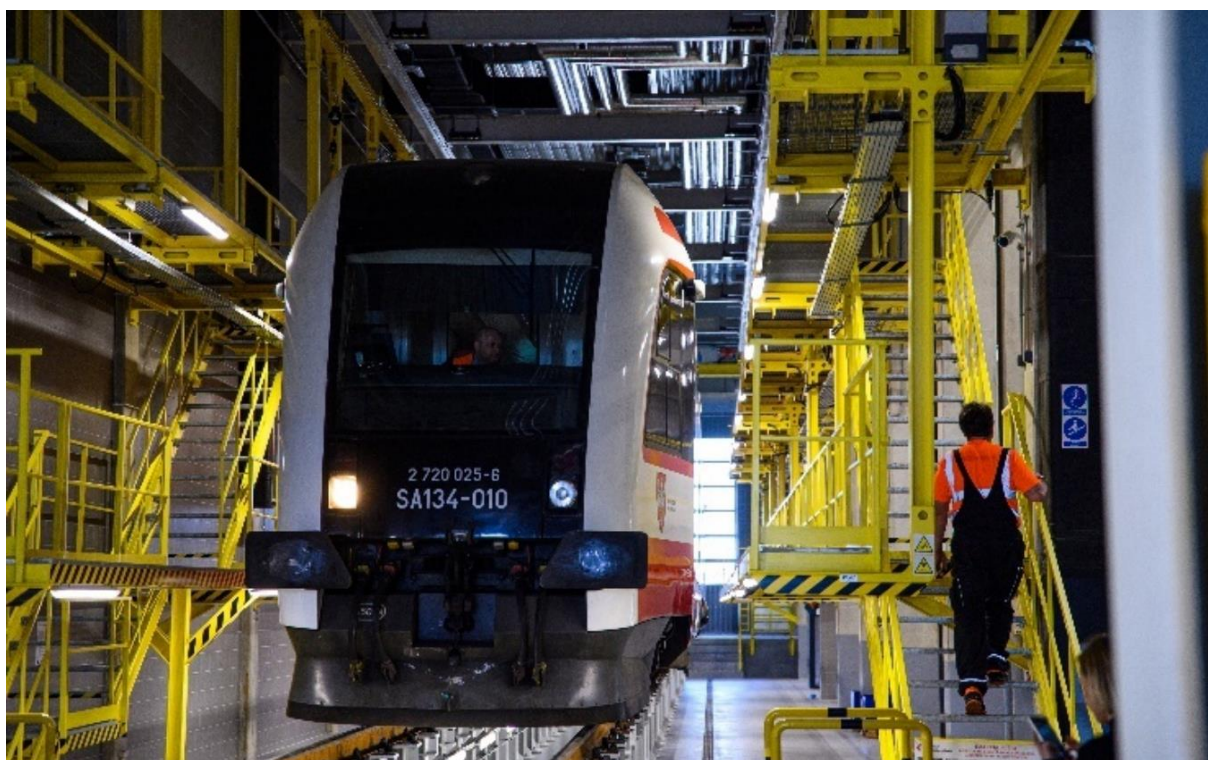
Punkt utrzymania taboru w Zbąszynku pełni istotną rolę w zapewnianiu ciągłości operacyjnej Kolei Wielkopolskich. Odpowiednia infrastruktura serwisowa hali w Zbąszynku o powierzchni 4 600m² umożliwia przeprowadzanie regularnych przeglądów, w tym naprawy układów napędowych, hamulcowych, toczenie zestawów kołowych oraz innych systemów kluczowych dla bezpieczeństwa i sprawności pociągów.



Wągrowiec – punkt serwisowy pojazdów trakcji spalinowej

Punkt utrzymania taboru w Wągrowcu pełni kluczową rolę w obsłudze Kolei Wielkopolskich, Wągrowiec jest jednym z miejsc, w którym nasze pojazdy przechodzą regularne przeglądy techniczne, w tym sprawdzenie stanu technicznego, konserwację układów trakcyjnych oraz naprawy bieżące. Punkt ten specjalizuje się w taborze spalinowym, który kursuje na liniach poza obszarem elektryfikacji, ale także w bimodalnych pojazdach serii 36WEh. Łączna powierzchnia obydwu hal (przeglądowej i postojowej) w Wągrowcu to 4 754,61 m².

Ponadto, punkt w Wągrowcu odpowiada za przygotowanie pociągów do codziennej eksploatacji, co obejmuje zarówno czyszczenie, jak i zaopatrzenie pojazdów w paliwa, płyny eksploatacyjne oraz inne materiały niezbędne do ich bezpiecznej pracy.



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

Przeгляд poziomu utrzymania	PUT Poznań (SZT)	PUT Leszno (SZT)	PUT Wągrowiec (SZT)	PUT Zbąszynek (EZT)	RAZEM
P1	305	353	998	1741	3397
P2	42	21	36	257	356
P3	0	0	9	20	29

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 2024:

Rodzaj zdarzenia	Liczba zdarzeń
Wypadki na przejazdach kolejowych z pojazdami drogowymi	7
Najechanie na zwierzynę	529
Najechanie na przeszkody (np. kamienie)	69
Obrzucenie kamieniami	2
Akty wandalizmu (graffiti)	69
Razem	676

FINANSE

BILANS (w tys. zł)		2023	2024
A	Aktywa trwałe	186 811	173 603
I	Wartości niematerialne i prawne	763	623
II	Rzeczowe aktywa trwałe	182 852	172 317
III	Należności długoterminowe	558	393
IV	Inwestycje długoterminowe		
V	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	2 638	270
B	Aktywa obrotowe	72 585	97 632
I	Zapasy	11 628	15 395
II	Należności krótkoterminowe	29 964	19 561
III	Inwestycje krótkoterminowe	30 357	61 887
IV	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	636	789
RAZEM AKTYWA		259 396	271 235
A	Kapitał własny	30 523	51 421
I	Kapitał podstawowy	27 739	47 738
II	Kapitał zapasowy	1 381	2 785
III	Zysk (strata) z lat ubiegłych	0	0
IV	Zysk (strata) netto	1 403	898
B	Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	228 872	219 814
I	Rezerwy na zobowiązania	17 485	19 641
II	Zobowiązania długoterminowe	17 460	13 319
III	Zobowiązania krótkoterminowe	74 407	73 375
IV	Rozliczenia międzyokresowe	119 520	113 479
RAZEM PASYWA		259 395	271 235

RACHUNEK ZYSKÓW I STRAT (w tys. zł)	2023	2024
A Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, w tym:	181 603	212 369
B Koszty działalności operacyjnej	375 375	418 524
C Zysk (strata) ze sprzedaży (A - B)	-193 772	-206 155
D Pozostałe przychody operacyjne	201 651	213 298
E Pozostałe koszty operacyjne	5 943	2 577
F Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C + D - E)	1 936	4 566
G Przychody finansowe	3 513	1 223
H Koszty finansowe	2 331	1 648
I Zysk (strata) brutto (F + G - H)	3 118	4 141
J Podatek dochodowy	1 715	3 243
K Zysk (strata) netto (I - J)	1 403	898

RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (w tys. zł)	2023	2024
A Przepływ środków pieniężnych z działalności operacyjnej		
I Zysk (strata) netto	1 403	898
II Korekty razem	75 756	24 127
III Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)	77 159	25 025
B Przepływ środków pieniężnych z działalności inwestycyjnej		
I Wpływy	0	
II Wydatki	57 208	5 518
III Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+/-II)	-57 208	-5 518
C Przepływ środków pieniężnych z działalności finansowej		
I Wpływy	5 790	20 000
II Wydatki	6 980	7 977
III Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+/-II)	-1 190	12 023
D Przepływy pieniężne netto razem(A.III+/-B.III+/-C.III+/-)	18 761	31 530
E Środki pieniężne na początek okresu	11 596	30 357
F Środki pieniężne na koniec okresu	30 357	61 887

POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

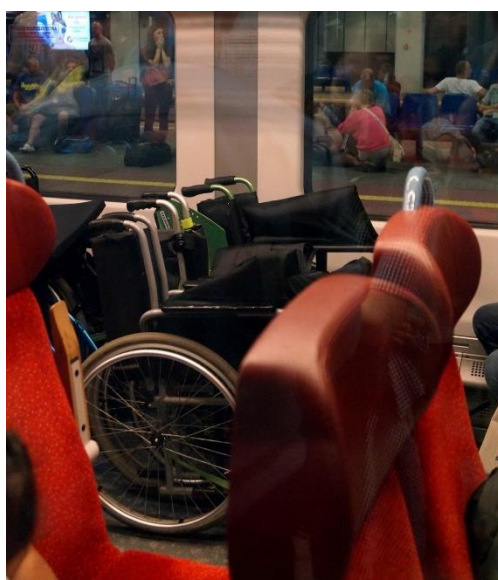
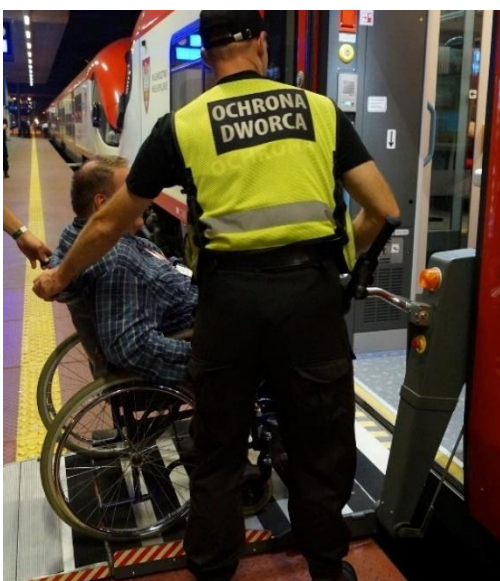
Pomoc osobom z niepełnosprawnością w 2024 r. zapewniana była, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 24-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Spółka dokładała wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, 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 105, 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, 48WEb:

- 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

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.

KARTY POMOCY

Idąc za wzorem dobrych praktyk, przekazaliśmy do użytku Karty Pomocy, dostępne na naszej stronie internetowej, które Pasażer może wydrukować, wyciąć i pokazać obsłudze pociągu, jako sposób dyskretnego wyrażenia pytania o dodatkową pomoc. Szczególnie w sytuacji jeśli Pasażer woli nie pytać na głos.

Karty można posiadać wydrukowane lub pobrane na smartfona, aby móc pokazać wybraną kartę obsłudze drużyny konduktorskiej podczas wsiadania. Nasza przeszkolona obsługa pociągu przykładą szczególną uwagę w przypadku osób, które wymagają dodatkowej pomocy lub asysty.



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.

Najważniejsze eventy i konferencje

- „Pociąg Zwycięstwa” – lekcje historii na pokładzie pociągu;
- Prezentacja pociągu WARCIAK;
- Mistrzostwa Polski Związku Samorządowych Przewoźników Kolejowych w Piłce Nożnej;
- Piknik dla pracowników spółki;
- IV edycja konkursu „Pociąg do sztuki”;
- Pociąg spec. Poznań – Gniezno – Sława Wlkp.;
- Obchody 106. Rocznicy Powstania Wlkp.
- Rodzinne podróże „Pod Parą”



Udział i promocja spółki podczas wydarzeń w regionie

- 32. Festiwal Blues Express;
- XXVIII Parada Parowozów w Wolsztynie;
- Piknik na Fest w Poznaniu i Kaliszu;
- Antidotum Airshow Leszno;
- SempAIR Optimi Show;
- zaBIEGaj o FUNdusze;
- X edycja Rodzinnych Podróż „Pod Parą”;
- ENEA IronMan;
- Targi Hobby w Poznaniu.



Udział w wydarzeniach branżowych w regionie

- Targi Edukacyjne
- Festiwal Zawodów w Grodzisku Wlkp.
- Dzień Doradztwa Zawodowego w Zbąszynku
- Wielkopolski Festiwal Zawodów w Kaliszu
- XV Międzynarodowa Konferencja Naukowo-Techniczna MET
- Festiwalu Podróżniczym „Śladami Marzeń”



Kampanie informacyjne i promocyjne

- uruchomienie i promocja aplikacji KW apka;
- nieodpłatny przewóz rowerów w marcowe weekendy;
- promocja oferty bezpłatnego powrotu pociągiem dla uczestników 16. Półmaratonu oraz 23. Maratonu Poznań;
- wakacyjna akcja promująca wielkopolskie kolejki wąskotorowe (Poznań-Maltanka, Gniezno, Śmigiel);
- powitanie pierwszego pociągu dojeżdżającego do nowej stacji Powodowo;
- promocja kariery w KW - zwłaszcza zachęających do pracy na stanowisku maszynisty;
- promocja spółki podczas programu TVP "Talentasy";
- kampania promocyjna KW apki;
- Europejski Dzień bez Samochodu - oferta bezpłatnych przejazdów dla kierowców;

Współpraca z innymi podmiotami

- współpraca z klubami Lech Poznań, Warta Poznań, MKS PR Gniezno oraz lokalnymi klubami piłkarskimi;
- współpraca z uczelniami i szkołami branżowymi (Politechnika Poznańska, Zespół Szkół Komunikacji w Poznaniu)
- 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 2024 roku wydaliśmy 6 numerów naszego Magazynu pokładowego, o łącznym nakładzie 42 tysiące.



INTERNET I MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE



	FACEBOOK	INSTAGRAM	TIK TOK	YOUTUBE
2023	19 457 obserwujących	3 080 obserwujących	7 000 obserwujących	1 400 obserwujących
2024	23 725 obserwujących	3 611 obserwujących	8 093 obserwujących	1 560 obserwujących

W 2024 roku naszą stronę internetową odwiedziło 459 tys. użytkowników, czyli ponad 100 tys. więcej niż w roku 2023. 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 4 000 osób w porównaniu do poprzedniego roku. Natomiast na Instagramie zyskaliśmy ponad 500 nowych obserwatorów. Warto zaznaczyć, że w ciągu roku zyskaliśmy również ponad 1000 nowych obserwujących na TikTok-u. Publikowane filmiki uzyskały 260 tys. polubieni. Nasze profile w mediach społecznościowych obserwują głównie młodzi odbiorcy, w wieku 18 -34 lata.

Nasz kanał na platformie YouTube posiadał pod koniec roku 1 560 subskrybentów, czyli o 160 więcej niż w roku poprzednim. Łącznie prezentujemy 50 filmów, które uzyskały razem 978 466 wyświetleń.

APLIKACJA MOBILNA KOLEI WIELKOPOLSKICH

10 kwietnia 2024 roku udostępniliśmy naszym pasażerom *KW apkę*, czyli aplikację Kolei Wielkopolskich do pobrania na urządzenia mobilne.

KW apka to darmowa aplikacja dostępna na urządzeniach mobilnych z systemem Android oraz iOS. Instalując aplikację, Podróżny ma możliwość zakupu biletów jednorazowych oraz okresowych, w tym oferty BUS TRAMWAJ KOLEJ, a także biletu na przewóz psa, roweru oraz bagażu. Co ważne, mamy dostęp do zakupionych biletów w aplikacji w przypadku braku dostępu do Internetu.

Zalety naszej aplikacji to m.in. możliwość wyszukiwania najbliższej stacji oraz zapisywanie ostatnio wybranych oraz ulubionych stacji, wyróżnienie najtańszych ofert, możliwość zakupu dla 6 osób biletów jednorazowych w jednej transakcji, podgląd szczegółów wybranego połączenia (informacja o trasie wybranego pociągu oraz usługach na pokładzie pociągu) oraz aktualności i informacje nt. oferty Kolei Wielkopolskich.

Aplikacja dba także o środowisko naturalne. Kupując bilet w *KW apce* nie ma potrzeby jego drukowania, dzięki czemu ograniczamy zużycie papieru, co wpływa pozytywnie na naszą planetę.



Komu w drogę, temu **KW apka**



WYGODNIE WYSZUKASZ POŁĄCZENIA

SZYBKO KUPISZ BILET, NAWET TUŻ PRZED ODJAZDEM

BEZPIECZNIE DLA ŚRODOWISKA NATURALNEGO



Dowiedz się więcej na
www.koleje-wielkopolskie.com.pl

POBIERZ I KORZYSTAJ OD 10 KWIETNIA

