

Sprawozdanie z realizacji usług w roku 2025

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 2025.

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 oraz częściowo sąsiednich województw (Kutno, Mogilno, Zbąszynek, Łódź). 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 2025 roku Spółka prowadziła przewozy na 18 odcinkach linii kolejowych.



NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

LICZBA PRZEWIEZIONYCH PASAŻERÓW

19 167 567

Rok 2025 przyniósł kolejne znaczące sukcesy w działalności Kolei Wielkopolskich, potwierdzając trwały trend wzrostowy w liczbie korzystających z przewozów pasażerów oraz rozwój oferty przewozowej.

W 2025 roku przewieźliśmy 19 167 567 osób, co oznacza dalszy wzrost względem 2024 roku i jest potwierdzeniem rosnącego zainteresowania koleją, jako alternatywą dla transportu samochodowego. To ponad 600 000 podróży więcej niż rok wcześniej – kolejny rekord frekwencji w historii naszej spółki.

LICZBA URUCHOMIONYCH POCIĄGÓW

137 308

Praca eksploatacyjna w 2025 r. osiągnęła poziom 10 819 806 pociągokilometrów, co stanowi solidny wynik porównywalny z rokiem 2024.

Praca przewozowa wyniosła 665 424 223 pasażerokilometrów, potwierdzając efektywność rozkładu jazdy i większe wykorzystanie sieci przewozowej przez podróżnych. Te dane obrazują zarówno rozwój sieci połączeń, jak i wzrost intensywności korzystania z usług spółki.

LICZBA OBSŁUGIWANYCH KILOMETRÓW LINII

1 475

W październiku 2025 roku odnotowano najwięcej pasażerów w historii działalności spółki w jednym miesiącu – aż 1 783 931 osób. Dodatkowo rekordowe lato 2025 przyniosło ponad 2 760 484 przewiezionych pasażerów w lipcu i sierpniu, co jest najlepszym wynikiem wakacyjnym w historii Kolei Wielkopolskich.

Rok 2025 to także dynamiczny rozwój oferty kursów i połączeń:

- W grudniu uruchomiono nowe kursy w ramach Aglomeracji Kalisko-Ostrowskiej, zwiększając liczbę par pociągów i znacznie poprawiając ofertę przewozową w południowej Wielkopolsce.
- Od 14 grudnia Koleje Wielkopolskie przejęły obsługę połączeń na linii Leszno – Głogów oraz dodano kolejną parę kursów, co zwiększa dostępność regionalnych połączeń.
- W ramach nowego rozkładu jazdy 2025/26 spółka wprowadziła 13 dodatkowych par pociągów.

Rok 2025 był kontynuacją działań na rzecz poprawy jakości usług – spółka rozwijała kanały sprzedaży biletów (blisko 40 % sprzedanych biletów poprzez aplikacje mobilne i serwisy online) oraz inwestowała w komfort podróży, punktualność i obsługę pasażerów.

DOSTARCZANIE INFORMACJI PODCZAS PODRÓŻY

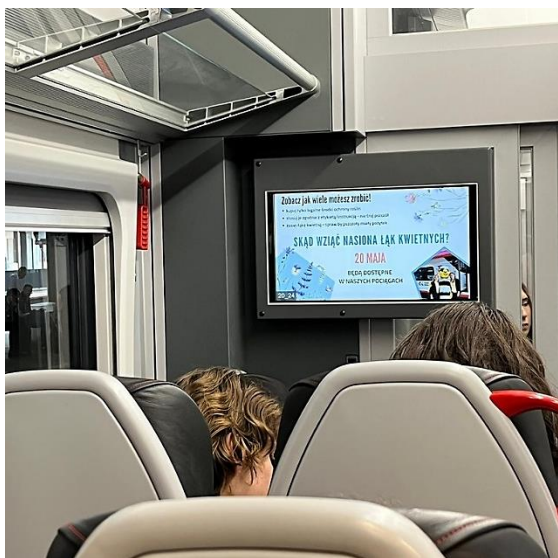
Informacje podczas podróży są dostarczane poprzez automatyczny system zapowiedzi obejmujący zapowiedź powitalną na pokładzie pociągu wraz z godziną odjazdu pociągu oraz informacje o kolejnych stacjach zatrzymania pociągu. Ponadto, w miarę potrzeb, informacje przekazywane są bezpośrednio przez pracowników 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 o przekątnej 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 400 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.bilkom.pl; biletywielkopolskie.pl; e-podroznik.pl; w aplikacjach KW apka; Sky Cash; 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 oraz w aplikacji KW apka.

SPOSÓB UDZIELANIA INFORMACJI

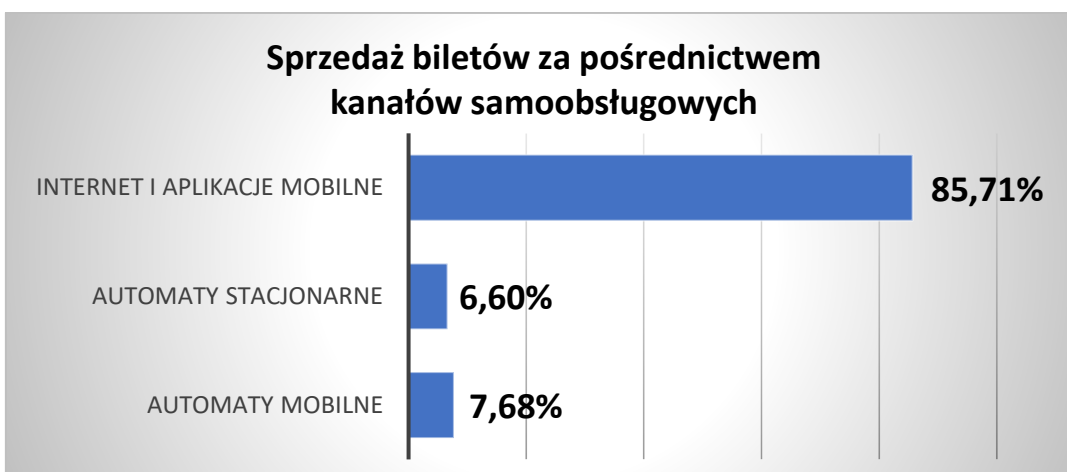
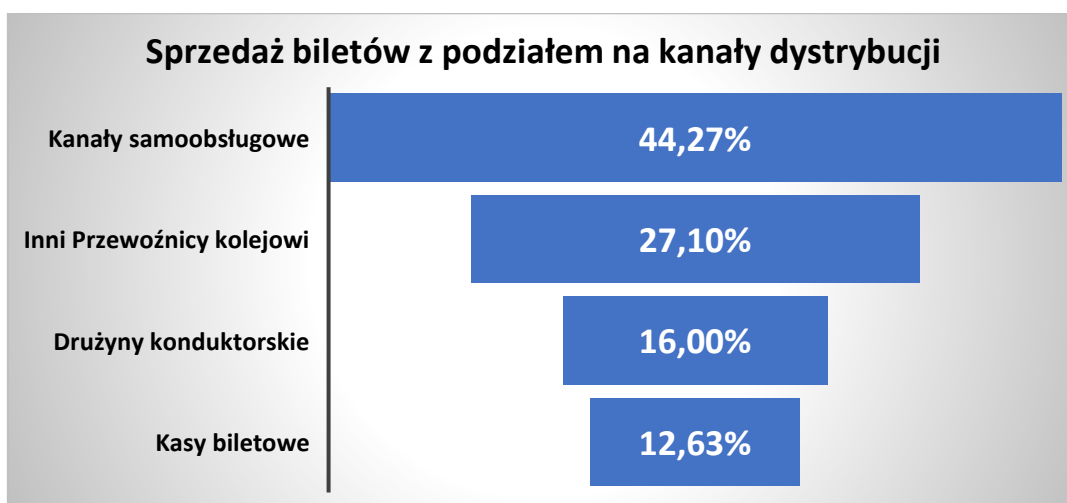
	Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	Strona internetowa KW	Informacja wizualna na pociągach
Rozkład jazdy	+	+	-	+	-
Taryfy	+	+	-	+	-
Numery peronów, przyj./odj. pociągów	-	-	+	-	-
Warunki dostosowania pociągu dla osób z niepełnosprawnościami	+	+	-	+	-
Opóźnienia pociągów	-	+	+	-	-
Warunki niższych 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 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 Internet oraz aplikacje na telefon komórkowy (biletywielkopolskie.pl, BILKOM, KOLEO, Biletico, e- podróżnik, aplikacje: KW apka, SkyCash).

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



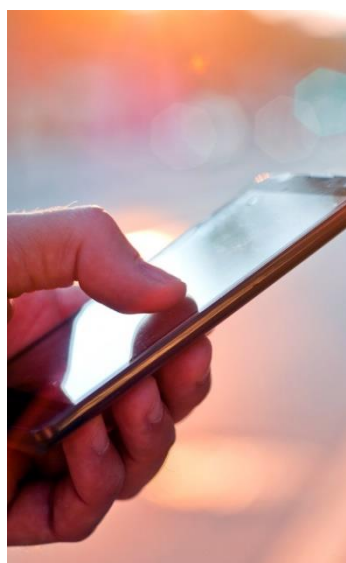
Kasy biletowe Kolei Wielkopolskich	Stacjonarne automaty biletowe	Mobilne automaty biletowe	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KW
20	43	199	255

Bilety na pociągi KW można również 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.

Kontynuowaliśmy sprzedaż biletów przez Internet oraz telefon komórkowy za pomocą aplikacji. Od lipca 2025 roku został uruchomiony nowy kanał sprzedaży biletów na przejazdy pociągami KW za pośrednictwem platformy internetowej e-podróżnik.

Sprzedaż biletów realizowana była też w automatach mobilnych znajdujących się w pojazdach elektrycznych oraz w 43 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), 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), Buk (1), Kościan (1), Nowy Tomyśl (1), Politechnika Poznańska (1), Rawicz (1), Września (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 są 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.2024.1262 t.j. z dnia 2024.08.21),
- 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.

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.

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 w wyniku wypadku związanego 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 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.

Poniżej zaprezentowano zestawienie złożonych skarg i reklamacji wraz z porównaniem do roku poprzedniego. **W 2025 roku z tytułu odszkodowań wypłacono 1 316,80 zł.**

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Liczba pasażerów	12 166 467	7 572 304	9 262 432	14 254 082	16 859 521	18 569 445	19 167 567
Reklamacje	1093	2105	1 794	2924	3732	4727	5285
Skargi i wnioski	689	423	449	609	644	628	628
Korespondencja e-mailowa z podróżnymi	434	648	657	1204	1084	1536	522

STRUKTURA ZATRUDNIENIA

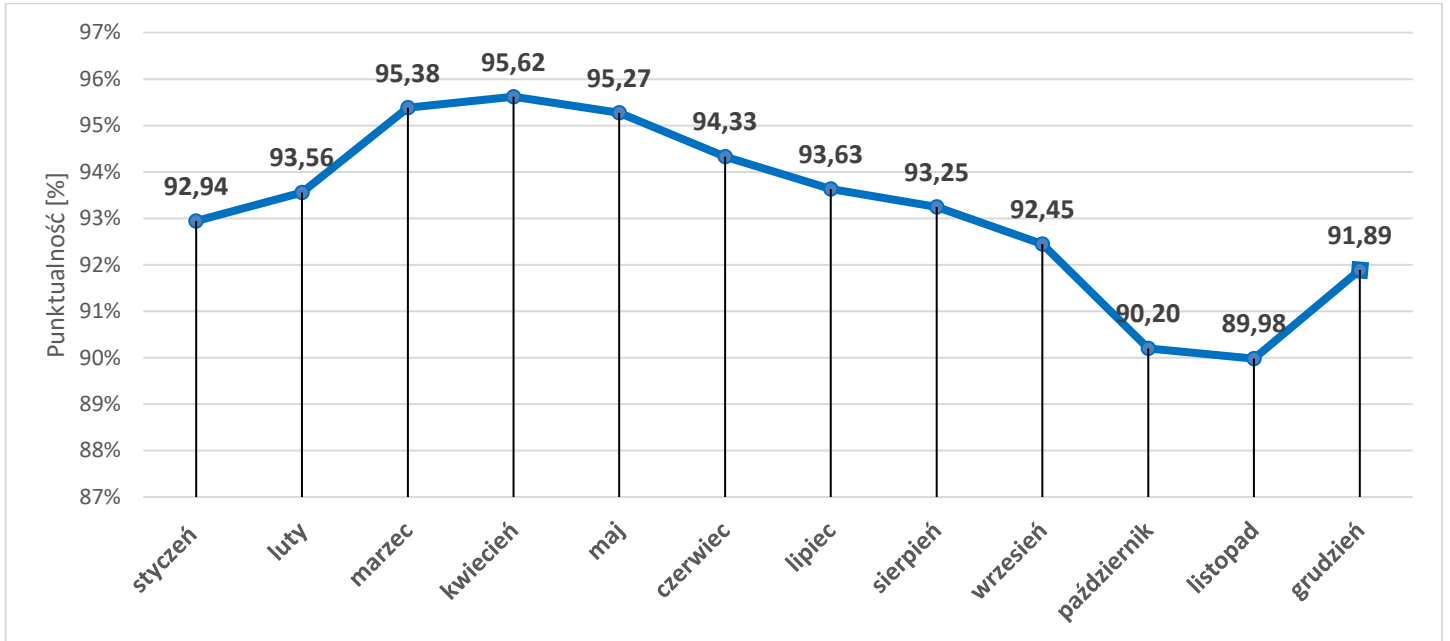
Poniżej przedstawiono strukturę zatrudnienia w Spółce z podziałem na grupy zawodowe związane z procesem zawodowym na koniec 2025 roku.

Zespół pracowniczy	Liczba pracowników
Maszynista	290
Maszynista stażysta	62
Konduktor	84
Kierownik pociągu	268
Kasjer	34
Rewident taboru	5
Pracownik utrzymania czystości	64
Pracownik utrzymania technicznego	120



PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW

Poniższy wykres obrazuje zestawienie punktualności dla pociągów uruchamianych przez Koleje Wielkopolskie w 2025 roku. Uwzględniono pociągi opóźnione powyżej 5 min.



POCIĄGI ODWOŁANE

W 2025 roku z przyczyn niezależnych od Kolei Wielkopolskich odwołanych zostało 368 pociągów. W 187 przypadkach zapewniona była zastępcza komunikacja autobusowa.

Przyczyna odwołania	Liczba odwołanych pociągów
Problemy techniczne pojazdu KW	80
Awaria sieci trakcyjnej	74
Potrącenie osoby postronnej	71
Wypadki pociągu z udziałem pojazdu drogowego	70
Usterki urządzeń sterowania ruchem kolejowym (LCS, SBL)	21
Wypadki pojazdów innych Przewoźników	15
Zagrożenie w ruchu pociągów	12
Potrącenie zwierzyny leśnej	12
Zamknięcie toru	8
Inne (niewłaściwy tor, pominięcie semafora, prace komisji powypadkowej, obfite opady śniegu)	5

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 2025 roku czyszczenia pojazdów Kolei Wielkopolskich realizowane były przez:

Zespół pracowników KW – czyszczenia elektrycznych zespołów trakcyjnych realizowane są w Punkcie Utrzymania Taboru w Zbąszynku, Punkcie Utrzymania Taboru w Poznaniu i w Punkcie Utrzymania Taboru w Lesznie. Natomiast czyszczenia spalinowych i bimodalnych zespołów trakcyjnych realizowane są w Punktach Utrzymania Taboru w Poznaniu, Wągrowcu i Lesznie. 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 ujętych w harmonogramie czyszczeń.

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	89	39
	zleczone	-	-
podstawowe	własne	441	620
	zleczone	-	-
pobieżne	własne	467	446
	zleczone	1 464	444
RAZEM		2 461	1 549

Średni przebieg pojazdu w 2025 roku między czyszczeniami to 228,065 km:

- w przypadku trakcji elektrycznej wynosił: 301,919 km,
- w przypadku trakcji spalinowej wynosił: 154,211 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 SPÓŁKĘ

TABOR SPALINOWY: 23 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 136-ATR

2



Spalinowe zespoły trakcyjne
typu SA 139

3



TABOR EKSPLOATOWANY PRZEZ SPÓŁKĘ

TABOR ELEKTRYCZNY: 53 pojazdów

Elektryczne zespoły trakcyjne
typu 48WE 10



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu 48WEb 5



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu 48WEd 4



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu EN76 22



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu EN57AI 5



Elektryczne zespoły trakcyjne
typu EN57Akw 7



TABOR BIMODALNY: 6 pojazdów

Bimodalne zespoły trakcyjne
typu 36 WEh 6



POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

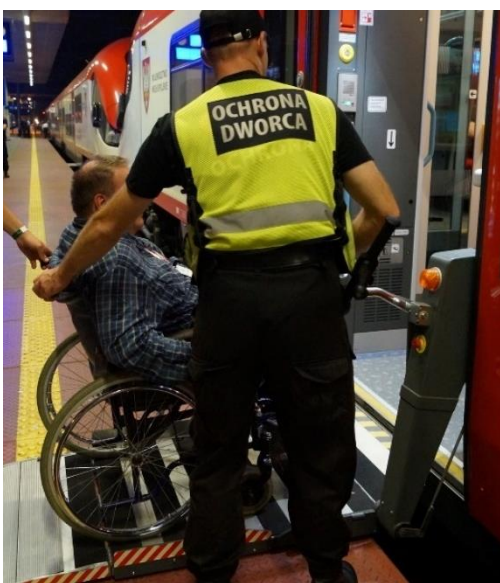
Pomoc osobom z niepełnosprawnością w 2024 r. zapewniana była, jeżeli o potrzebie jej udzielenia Koleje Wielkopolskie zostały powiadomione przynajmniej z 24-godzinnym wyprzedzeniem. Jeżeli takiego powiadomienia nie dokonano, Spółka dokładała wszelkich możliwych działań dla zapewnienia pomocy w taki sposób, 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, 136, 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 36WEh:

- 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 EN57AI, EN57Akw:

- 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. 48WEd:

- 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 Pasażerom 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 przykłada 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

- Konferencja ZSPK „Koleje Samorządowe – doświadczenia i perspektywy”;
- Konferencja poświęcona rozwojowi kolei w regionie (Ostrzeszów);
- II Mistrzostwa Związku Samorządowych Przewoźników Kolejowych w Piłce Nożnej;
- Prezentacja pociągu z okleiną z okazji Koronacji Królewskiej 1025-2025;
- V edycja konkursu „Pociąg do sztuki”;
- Udział w targach branżowych TRAKO w Gdańsku;
- Obchody 107. rocznicy wybuchu Powstania Wielkopolskiego.

Udział i promocja spółki podczas wydarzeń w regionie

- 33. Festiwal Blues Express;
- XXIX Parada Parowozów w Wolsztynie;
- Piknik na Fest w Poznaniu i Koninie;
- Antidotum Airshow Leszno;
- Dzień Dziecka w Łodzi;
- Obchody Dnia Strażaka w Lesznie;
- zaBIEGaj o FUNdusze;
- 150-lecie Parowozowni Gniezno;
- XI edycja Rodziny Podróży „Pod Parą”;
- ENEA IronMan 70.3 Poznań;
- Miasteczko Powstańcze w Poznaniu.



Udział w wydarzeniach branżowych w regionie

- Targi Pracy i Kariery Politechniki Poznańskiej
- Festiwal Zawodów w Grodzisku Wlkp.
- Dzień Doradztwa Zawodowego w Zbąszynku
- PUT Absolvent's Day na Politechnice Poznańskiej
- Udział w Festiwalu Podróżniczym „Śladami Marzeń”

Kampanie informacyjne i promocyjne

- objęcie patronatem XXII Studenckim Festiwalem Podróżniczym „Dni Turystyki”;
- promocja oferty bezpłatnego powrotu pociągiem dla uczestników 17. Półmaratonu oraz 24. Maratonu Poznań;
- promocja połączeń specjalnych do Kołobrzegu
- kampania rekrutacyjna - wzmocnienie wizerunku marki oraz promocja zatrudnienia maszynistów;
- kampania promocyjna dotycząca oferty “Rabat na Start” w związku z uruchomieniem połączeń na linii Leszno – Głogów;
- kampania promocyjna “Prześiądź się na pociąg”.

Współpraca z innymi podmiotami

UCZELNIE I SZKOŁY BRANŻOWE	Politechnika Poznańska, Zespół Szkół Komunikacji w Poznaniu, Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego im. Jana Pawła II w Zbąszynku, Zespół Szkół Technicznych im. Eugeniusza Kwiatkowskiego w Grodzisku Wielkopolskim
KLUBY SPORTOWE	Lech Poznań, SSNC Meblorz Swarzędz, LZS w Siedlikowie, Nielba Wągrowiec, Akademią Piłkarską w Dąbrówce, LZS Pelikan Grabów, KS Olimpia Plewiska, MKS Patria Buk, Luboński KS, Park Tenisowy Olimpia
FUNDACJE	Fundacja na rzecz Osób Niewidomych „Labrador – Pies Przewodnik”, Fundacja Aktywnej Rehabilitacji Emerytowanych Osób Niepełnosprawnych „FAREON”, Fundacja Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy
INSTYTUCJE KULTURY	Muzeum Okręgowe w Pile, Centrum Kultury i Sztuki w Koninie, Muzeum w Lewkowie, Teatr Nowy w Poznaniu, CK Zamek w Poznaniu, Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy, Polski teatr Tańca w Poznaniu, Muzeum Narodowe w Poznaniu, Muzeum Narodowe Rolnictwa i Przemysłu Rolno-Spożywczego w Szreniawie, Filharmonia Poznańska

Ponadto w 2025 roku kontynuowaliśmy prowadzenie naszego Magazynu pokładowego. Poza dystrybucją na pokładach pociągów, część nakładu przekazywana była również na Politechnikę Poznańską oraz do Centrum Informacji Turystycznej w Wolsztynie. Rozpoczęliśmy też nowy autorski cykl dla pasażerów, podcast „Na gwizdek”, który nagrywany jest na pokładach naszych pociągów. Podcast zadebiutował w lipcu. Nowe odcinki pojawiają się w każdym miesiącu i udostępniane są w serwisach YouTube oraz Spotify.

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
2025	27 409 obserwujących	4 319 obserwujących	9 914 obserwujących	1 750 obserwujących

W 2025 roku naszą stroną internetową odwiedziło 318 tys. użytkowników. Najczęściej sprawdzane informacje dotyczyły rozkładu jazdy pociągów (114 tys.), bieżących ofert pracy w Kolejach Wielkopolskich (90 tys.) raz cen biletów (36 tys.)

Liczba obserwujących nasz profil na Facebooku wzrosła o ponad 3 600 osób w porównaniu do poprzedniego roku. Natomiast na Instagramie zyskaliśmy ponad 700 nowych obserwatorów. Duży przyrost zanotowaliśmy na platformie TikTok, przybyło ponad 1 800 nowych obserwujących. Nasze profile w mediach społecznościowych obserwują głównie młodzi odbiorcy, w wieku 18-34 lata. Nasz kanał na platformie YouTube zyskał 190 nowych obserwatorów.