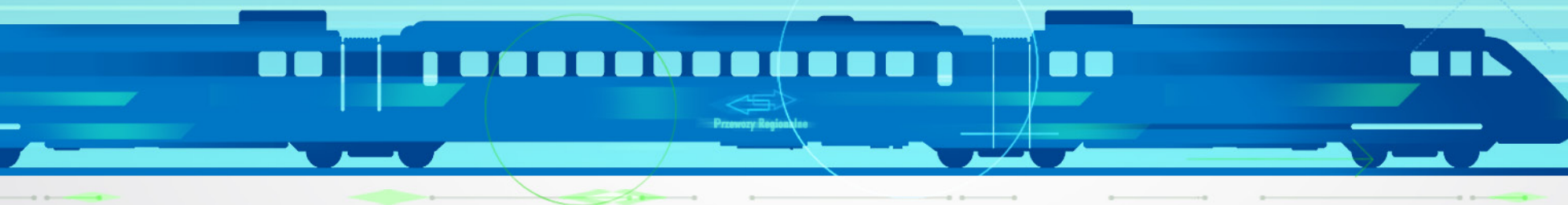




Przewozy Regionalne



RAPORT
ROCZNY 2011

SPIS TREŚCI

- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ Finanse
- ➔ Prawa pasażerów



→ Słowo wstępne Prezesa Zarządu

→ Zarząd

→ Rada Nadzorcza

→ Struktura organizacyjna

→ Profil działalności

→ Dofinansowanie przez samorządy województw

→ Finansowanie z budżetu państwa

→ Oferta handlowa

→ Wydarzenia 2011

→ Pracownicy

→ Tabor

→ Finanse

→ Prawa pasażerów

Słowo wstępne

Szanowni Państwo!

Oddajemy kolejny roczny raport z naszej działalności. Rok 2011 był dla naszej spółki wyjątkowy. W październiku Przewozy Regionalne obchodziły bowiem dziesiąte urodziny. W ciągu 10 lat zaufało nam prawie dwa miliardy pasażerów. Staramy się nie zawieść tego zaufania. Świadczyć o tym nasze działania, które podejmujemy przede wszystkim z myślą o wygodzie i bezpieczeństwie podróżnych.

Działania te zostały dostrzeżone i nagrodzone. W marcu eksperci Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji przyznali nam zaszczytny tytuł „JAKOŚĆ ROKU 2010” za sieć szybkich i ekonomicznych pociągów dalekobieżnych interREGIO. Doceniona została nie tylko popularna marka, ale również system zarządzania firmą, polityka jakości oraz strategia budowania zaufania i trwałych relacji z pasażerami i kontrahentami.

W minionym roku podróżni korzystający z pociągów IR na trasie Łódź – Warszawa przesiedli się do nowoczesnych składów EN57 AKM. Na mapie sieci połączeń interREGIO pojawiło się wiele nowych punktów, m.in. Lublin, Chełm, Gorzów Wielkopolski, Jelenia Góra i Kłodzko.

Po czterech latach przerwy pociągi pasażerskie powróciły na wyremontowaną trasę z Łodzi do Łowicza. 12 pociągów dziennie poprawiło skomunikowanie Łowicza, Głowna, Strykowa i wielu innych miejscowości ze stolicą regionu. Z kolei nasza letnia oferta zwyciężyła w sondzie na portalu Kuriera Kolejowego, jednego z najważniejszych mediów branżowych w Polsce. Prawie połowa głosujących uznała ją za najlepszą spośród zaprezentowanych przez polskich przewoźników kolejowych.

Nie zaprzestaliśmy też rozwoju nowoczesnych technologii sprzedaży biletów. Ciesząc się dużym uznaniem klientów Internetowy System Sprzedaży został wzbogacony o możliwość kupowania biletów jednorazowych na wszystkie pociągi krajowe. Od tej pory przy „wirtualnym” okienku kasowym obsługujemy także pasażerów 2700 pociągów REGIO.



→ Słowo wstępne Prezesa Zarządu

→ Zarząd

→ Rada Nadzorcza

→ Struktura organizacyjna

→ Profil działalności

→ Dofinansowanie przez samorządy województw

→ Finansowanie z budżetu państwa

→ Oferta handlowa

→ Wydarzenia 2011

→ Pracownicy

→ Tabor

→ Finanse

→ Prawa pasażerów

Słowo wstępne

W kasach biletowych zainstalowanych zostało 190 urządzeń umożliwiających płacenie kartami. Pojawiła się też możliwość kupna biletów okresowych. Jako pierwszy ogólnopolski operator kolejowy zaoferowaliśmy nową usługę – System Bezpłatnej Informacji SMS-owej. Dzięki niej wszyscy pasażerowie zyskali możliwość otrzymywania informacji o utrudnieniach w ruchu na interesującej ich trasie, krótkotrwałych zmianach w rozkładzie jazdy i nowych ofertach promocyjnych.

Przewozy Regionalne od wielu lat są oficjalnym przewoźnikiem Przystanku Woodstock, największego festiwalu muzycznego w Europie. Rok 2011 był rekordowym pod względem liczby przewiezionych uczestników.

Z dodatkowych pociągów musicREGIO i tych kursujących na co dzień skorzystało w sumie prawie 100 tysięcy pasażerów! Bezpieczny dojazd i powrót uczestników Przystanku to załuga ogromnego zaangażowania pracowników z Przewozów Regionalnych i innych spółek kolejowych, a także wolontariuszy Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy.

Mam nadzieję, że lektura raportu przekona o tym, że w kolej opłaca się inwestować. Może być ona bardzo istotnym czynnikiem wpływającym na rozwój aglomeracji. Może także przyczyniać się do rozwoju urbanistycznego regionu, ale wymaga inwestycji, które zwrócą się w przyszłości.

Prezes Zarządu - Dyrektor Generalny
Przewozy Regionalne spółka z o.o.



Małgorzata Kuczeńska-Laska

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Zarząd



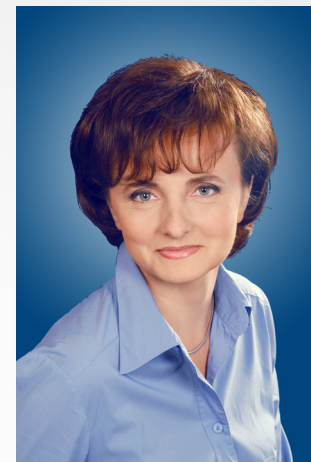
**Małgorzata
KUCZEWSKA-ŁASKA**

Prezes Zarządu
Dyrektor Generalny



**Danuta
BODZEK**

Członek Zarządu
Dyrektor ds. pracowniczych



**Elżbieta
GRUDZIĘ**

Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy



**Paweł
STEFAŃSKI**

Członek Zarządu
Dyrektor ds. techniczno-
-eksploatacyjnych

Skład Zarządu na dzień 20.10.2011 r.

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- **Rada Nadzorcza**
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Rada Nadzorcza

Przewodniczący Rady Nadzorczej

Pan Krzysztof Dzierwa

Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Pan Jan Śmietanko

Sekretarz Rady Nadzorczej

Pan Zbigniew Czajor

Członkowie Rady Nadzorczej

Pan Piotr Bernaciak

Pani Irena Cebula

Pan Jacek Dmowski

Pani Wiesława Franus

Pani Urszula Jeziorna

Pani Zofia Kochan

Pan Tomasz Matera

Pan Mirosław Maniecki

Pan Stefan Mucha

Pan Norbert Radek

Pan Grzegorz Szymański

Pan Wojciech Świnder

Pani Teresa Woźniak

Pani Katarzyna Zajkowska



Stan składu Rady Nadzorczej na dzień 31.12.2011 r.



Przewozy Regionalne

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- **Struktura organizacyjna**
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

NASZ ADRES (CENTRALA)

ul. Wileńska 14a, 03-414 Warszawa
tel: (22) 474 47 44, (22) 474 14 05
783 828 700, 783 828 702
fax: (22) 474 40 39
email: info@p-r.com.pl

Struktura organizacyjna

**Podlaski Zakład
Przewozów Regionalnych w Białymstoku**
ul. Kopernika 60, 15-397 Białystok
e-mail: pr.bialystok@p-r.com.pl
tel.: (85) 673 35 20, fax: (85) 673 35 22

**Kujawsko – Pomorski Zakład
Przewozów Regionalnych w Bydgoszczy**
ul. Dworcowa 104-108, 85-010 Bydgoszcz
email: pr.bydgoszcz@p-r.com.pl
tel. (52) 322 11 22, fax: (52) 322 11 22

**Pomorski Zakład
Przewozów Regionalnych w Gdyni**
ul. Bolesława Krzywoustego 7
81-035 Gdynia, pr.gdynia@p-r.com.pl
tel.: 722 341 338, fax: 58 721 13 28

**Śląski Zakład
Przewozów Regionalnych w Katowicach**
ul. Raciborska 58, 40-076 Katowice
e-mail: pr.katowice@p-r.com.pl
tel.: (32) 710 55 00, fax: (32) 710 62 47

**Świętokrzyski Zakład
Przewozów Regionalnych w Kielcach**
Aleja Niepodległości 90, 26 -110
Skarżysko-Kamienna
e-mail: pr.kielce@p-r.com.pl
tel.: (41) 36 63 898, fax: (41) 36 63 898

**Małopolski Zakład
Przewozów Regionalnych w Krakowie**
al. płk. Władysława Beliny-Prażmowskiego 6A,
31-514 Kraków
e-mail: pr.krakow@p-r.com.pl
tel.: 782 556 696, fax: (12) 393 57 27

**Lubelski Zakład
Przewozów Regionalnych w Lublinie**
ul. Gazowa 4, 20-406 Lublin
e-mail: pr.lublin@p-r.com.pl
tel.: 722 349 302, fax: (81) 472 59 54

**Łódzki Zakład
Przewozów Regionalnych w Łodzi**
ul. Tuwima 22/26, 90-002 Łódź
e-mail: pr.lodo@p-r.com.pl
tel.: 722 355 305, fax: (42) 663 43 51

**Warmińsko-Mazurski Zakład
Przewozów Regionalnych w Olsztynie**
Plac Konstytucji 3-go Maja 2a, 10-589
Olsztyn
e-mail: prol@p-r.com.pl
tel.: (89) 677 53 09, fax: (89) 677 55 52

**Opolski Zakład
Przewozów Regionalnych w Opolu**
ul. Krakowska 48, 45-075 Opole
e-mail: pr.opole@p-r.com.pl
tel.: (77) 554 15 18, fax: (77) 554 14 18

**Wielkopolski Zakład
Przewozów Regionalnych w Poznaniu**
ul. Dworcowa 1, 61-801 Poznań
e-mail: pr.poznan@p-r.com.pl
tel.: (61) 633 57 80, fax: (61) 633 36 93

**Podkarpacki Zakład
Przewozów Regionalnych w Rzeszowie**
Obszar kolei 1, 35-201 Rzeszów
e-mail: pr.rzeszow@p-r.com.pl
tel.: 782 450 445, fax: (17) 711 23 00

**Zachodniopomorski Zakład
Przewozów Regionalnych w Szczecinie**
ul. Czarnieckiego 9, 70-221 Szczecin
e-mail: pr.szczecin@p-r.com.pl
tel.: (91) 471 55 10, fax: (91) 471 14 36

**Dolnośląski Zakład
Przewozów Regionalnych we Wrocławiu**
ul. Małachowskiego 9, 50-084 Wrocław
e-mail: pr.wroclaw@p-r.com.pl
tel.: (71) 717 55 00, fax: (71) 717 55 09

**Lubuski Zakład
Przewozów Regionalnych w Zielonej Górze**
ul. Ułańska 4, 65-033 Zielona Góra
e-mail: pr.zielonagora@p-r.com.pl
tel.: (68) 419 23 65, fax: (68) 419 23 01, kom.
665 916 410

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- **Profil działalności**
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

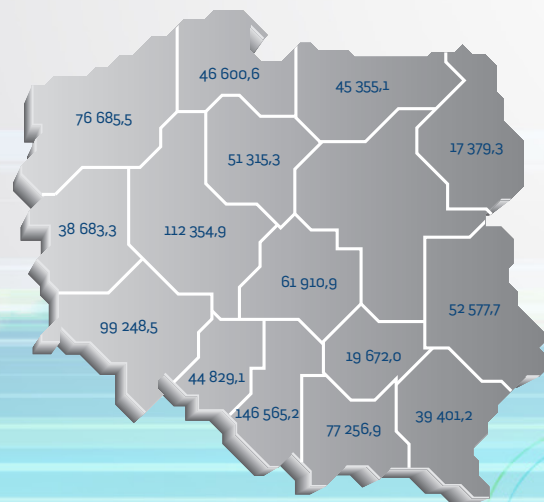
Profil działalności

Przewozy Regionalne sp. z o.o. wykonują usługę publiczną w zakresie kolejowych przewozów pasażerskich w oparciu o umowy zawierane z urzędami marszałkowskimi. W ramach służby publicznej spółka realizuje przewozy regionalne pociągami REGIO oraz międzynarodowe w ruchu przygranicznym. Organizuje także komercyjne przewozy międzyregionalne pociągami interREGIO i REGIOekspres. Przewozy Regionalne współpracują także z innymi przewoźnikami w zakresie: wzajemnej sprzedaży biletów, bieżącej informacji pasażerów oraz obsługi technicznej taboru.

Przewozy Regionalne powstały w 2001 roku na bazie Sektora Przewozów Pasażerskich PKP. W grudniu 2008 roku zostały wydzielone z grupy PKP i ich właścicielami zostały samorządy wszystkich województw. Przewozy Regionalne są największym w Polsce przewoźnikiem kolejowym, posiadającym wieloletnie doświadczenie na rynku przewozów pasażerskich oraz wyspecjalizowaną kadrę. Od wielu lat są liderem w segmencie przewozów pasażerskich mierzonych przewiezioną liczbą pasażerów. W 2011 roku miały ponad 40% udział w rynku.



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- **Dofinansowanie przez samorządy województw**
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

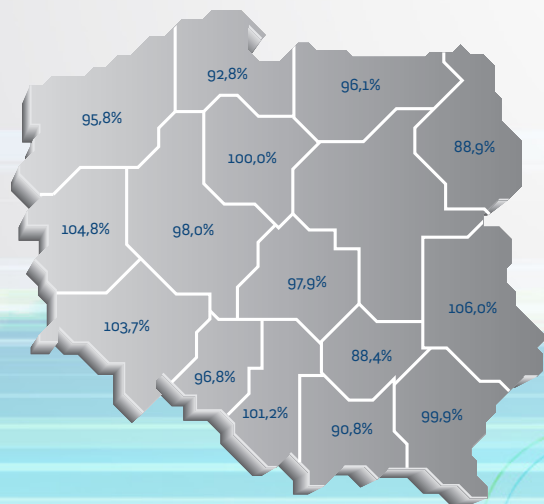


Dofinansowanie przez samorządy województw

W 2011 r. dopłaty samorządowe z przeznaczeniem na dofinansowanie przewozów i naprawy taboru wyniosły 929 835,5 tys. zł, co w porównaniu do roku poprzedniego stanowiło wzrost o 120 090,4 tys. zł, tj. 14,8%. Dofinansowanie pokryło deficyt z realizacji przewozów objętych umowami w około 98,2%.

Lp.	Województwo	2010 (tys. zł)	2011 (tys. zł)
1.	dolnośląskie	83 650,8	99 248,5
2.	kujawsko-pomorskie	34 046,0	51 315,3
3.	lubelskie	43 630,0	52 577,7
4.	lubuskie	31 625,2	38 683,3
5.	łódzkie	52 646,5	61 910,9
6.	małopolskie	69 000,0	77 256,9
7.	opolskie	38 069,6	44 829,1
8.	podkarpackie	37 997,5	39 401,2
9.	podlaskie	21 042,6	17 379,3
10.	pomorskie	43 695,4	46 600,6
11.	śląskie	110 463,3	146 565,2
12.	świętokrzyskie	23 589,4	19 672,0
13.	warmińsko-mazurskie	43 807,7	45 355,1
14.	wielkopolskie	106 921,8	112 354,9
15.	zachodniopomorskie	69 559,3	76 685,5
OGÓŁEM		809 745,1	929 835,5

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów



Dofinansowanie przez samorządy województw

Stopień pokrycia deficytu z tytułu przewozów realizowanych w ramach umów zawartych z samorządami województw w latach 2010-2011 prezentuje poniższa tabela.

Lp.	Województwo	stopień pokrycia deficytu	
		2010	2011
1.	dolnośląskie	96,7%	103,7%
2.	kujawsko – pomorskie	74,5%	100,0%
3.	lubelskie	86,2%	106,0%
4.	lubuskie	98,8%	104,8%
5.	tódzkie	90,1%	97,9%
6.	małopolskie	85,6%	90,8%
7.	opolskie	84,8%	96,8%
8.	podkarpackie	99,1%	99,9%
9.	podlaskie	87,7%	88,9%
10.	pomorskie	62,8%	92,8%
11.	śląskie	79,6%	101,2%
12.	świętokrzyskie	98,4%	88,4%
13.	warmińsko-mazurskie	91,3%	96,1%
14.	wielkopolskie	100,0%	98,0%
15.	zachodniopomorskie	96,6%	95,8%
OGÓŁEM		88,0%	98,2%

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- **Finansowanie z budżetu państwa**
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Finansowanie z budżetu państwa

DOFINANSOWANIE POCIĄGÓW MIĘDZYNARODOWYCH

W związku z wejściem w życie w dniu 1 marca 2011 r. ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U z 2011 r. Nr 5, poz. 13) minister właściwy do spraw transportu przestał być organizatorem kolejowych przewozów realizowanych w strefie transgranicznej. Obowiązująca w roku 2011 umowa Ministra Infrastruktury ze spółką Przewozy Regionalne została zawarta w dniu 28 lutego 2011 r., na podstawie przepisów obowiązujących w dniu jej podpisania, dlatego do 31

maja 2011 r. przewozy te były nadal dofinansowane przez ministra właściwego ds. transportu. Od 1 czerwca 2011 r. zmieniono zakres obowiązywania umowy i ustalono limit wysokości rekompensaty na rok 2011 w wysokości 34 792,2 tys. zł. Jednocześnie na wniosek przewoźnika umową objęto również połączenie Białystok - Grodno do końca okresu obowiązywania rozkładu jazdy 2010/2011.

Spółka otrzymała w 2011 roku dofinansowanie w wysokości

30 392 tys. zł,

które było niższe od planu o

14 691 tys. zł

i wykonania w 2010 r. o

18 736,4 tys. zł.

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- **Finansowanie z budżetu państwa**
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Finansowanie z budżetu państwa

DOTACJA PRZEDMIOTOWA

Dotacja przedmiotowa, stanowiąca zwrot utraconych przychodów z tytułu honorowania ulg ustawowych, w 2011 r. wyniosła

158 999,7 tys. zł.

Była wyższa w porównaniu do planowanej o 17,7%, tj. o 23 878,9 tys. zł i w porównaniu do wykonania w 2010 r. o 23,9%, tj. o 30 636,4 tys. zł.

Na wzrost przychodów z tego tytułu wpływ miała m.in. nowelizacja Ustawy o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego.

Od 1 stycznia 2011 r. wprowadzone zostały dwie nowe ulgi przejazdowe:

- w wysokości 51% na bilety jednorazowe oraz miesięczne imienne dla studentów do ukończenia 26 roku życia, zamiast dotychczasowej w wysokości 37% na bilety jednorazowe i 49% na bilety okresowe.
- w wysokości 93% na bilety jednorazowe oraz miesięczne imienne dla osób niewidomych, uznanych za niezdolne do samodzielnej egzystencji, w miejsce ulgi 37%.



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- **Oferta handlowa**
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Oferta handlowa

OFERTA PRZEWOZOWA

Pociągi międzynarodowe i transgraniczne

W okresie obowiązywania rocznego rozkładu jazdy 2010/2011 Przewozy Regionalne uruchamiały 141 pociągów międzynarodowych i przygranicznych łączyących Polskę z Niemcami (85), Czechami (34), Białorusią (16) i Słowacją (6), umożliwiając bezpośredni dojazd do takich miejscowości jak: Grodno, Brześć, Żylin, Pardubice, Drezno, Frankfurt nad Odrą, Berlin czy Lubeka.

W wyniku wejścia w życie ustawy o publicznym transporcie zbiorowym Minister Infrastruktury przestał być organizatorem przewozów kolejowych realizowanych w strefie transgranicznej. W związku z tym faktem organizację dużej liczby połączeń przejął samorządy województw. W grudniu 2010 roku oprócz Ministerstwa Infrastruktury za organizację pasażerskich połączeń przygranicznych odpowiadały także samorządy województw: lubelskiego, dolnośląskiego, opolskiego, lubuskiego, wielkopolskiego i zachodniopomorskiego.

Połączenia interREGIO i REGIOekspres (od 12.12.2010 r.)

W okresie obowiązywania rocznego rozkładu jazdy 2010/2011 Przewozy Regionalne uruchamiały 87 pociągów interREGIO oraz 10 pociągów REGIOekspres („Mewa”, „Mazowsze”, Wrocław – Drezno).

Wraz z wprowadzeniem rocznego rozkładu jazdy 2010/2011 pierwsze interREGIO dotarły na Lubelszczyznę. Pociąg „Bolko” kursował codziennie z Lublina do Wrocławia przez Radom, Kielce i Katowice. Natomiast weekendowy pociąg IR „Skrzyczne” pozwolił bezpośrednio dotrzeć z Łukowa do Bielska-Białej przez Warszawę i Katowice. Również w weekendy do Bielska-Białej dojeżdżał IR „Adam Mickiewicz” z Poznania. Do sieci szybkich i tanich połączeń interREGIO włączone zostały także: Bolestawiec z codziennym pociągiem „Łużyce” do Przemyśla oraz Zielona Góra z IR „Ślązak” do Krakowa. Dla mieszkańców rejonu Stalowej Woli przygotowano dwa nowe połączenia interREGIO – z Poznaniem przez Kraków, Katowice, Wrocław, Opole („Wielkopolanin”) i z Gliwicami („San”).

Ze względu na spore różnice w zainteresowaniu podróżnych poszczególnymi kursami w różne dni tygodnia niektóre pociągi w pełnej relacji jeździły tylko w wybrane dni, np. w weekendy. Pozwoliło to optymalnie wykorzystywać tabor, wysyłając go w konkretne dni tam, gdzie jest najbardziej potrzebny.

Na trasie Warszawa – Poznań – Szczecin do REGIOekspresu „Mewa” (wyróżniającego się możliwością rezerwacji miejsc w nowoczesnych bezprzedziałowych wagonach m.in. z klimatyzacją i Internetem na pokładzie) dołączył RE „Mazowsze”.



- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ **Oferta handlowa**
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ Finanse
- ➔ Prawa pasażerów

Oferta handlowa

OFERTA PRZEWOZOWA

Od 1 marca 2011 roku ruszyły „studenckie” interREGIO „Bystrzyca” i „Cisy” z Lublina do Warszawy. Weekendowe popołudniowe kursy zostały zaplanowane pod kątem bardzo licznej lubelskiej społeczności studenckiej, a to żacy stanowią największą grupę pasażerów korzystających z sieci połączeń interREGIO.

Kolejne nowe połączenie uruchomiono w okresie wakacyjnym. Nowy pociąg interREGIO „Harpun” wyruszył z Lublina do Kołobrzegu. Dzięki skierowaniu go przez Warszawę, Toruń, Bydgoszcz i Piłę pasażerowie z Lubelszczyzny i Mazowsza mogli dojechać nad morze o kilka godzin szybciej niż pociągami konkurencji. Do Kołobrzegu trzy razy w tygodniu można też było dojechać z Poznania pociągiem IR „Delfin”. Do Trójmiasta, oprócz catorocznego IR „Pomorzanie” z Warszawy, dojeżdżały także: sezonowy

pociąg „Lazur” z Łodzi (przez Toruń, Iławę) oraz IR „Bursztyn” z Katowic (przez Częstochowę, Zduńską Wolę, Bydgoszcz). Dojazd nad zachodnie wybrzeże Bałtyku umożliwiły z kolei pociągi IR „Barbakan” z Krakowa, Katowic, Wrocławia i Jeleniej Góry oraz IR „Bosman” z Warszawy.

W wakacje 2011 roku pociągi interREGIO po raz pierwszy dotarły do Jeleniej Góry. Oprócz wspomnianego „Barbakana” ze Świnoujścia, w weekendy do podnóża Karkonoszy można było dojechać IR „Galicja” z Rzeszowa przez Kraków, Katowice, Wrocław. Innym nowym połączeniem w góry był wyjeżdżający rano z Wrocławia IR „Giewont”, jadący przez Katowice, Bielsko-Białą, Żywiec, Suchą Beskidzką i Rabkę-Zdrój do Zakopanego.

Dane przewozowe za 2011 r.

2011	Liczba pasażerów [mln osób]	Praca przewozowa [mln paskm]	Praca eksploatacyjna [mln pockm]
Pociągi krajowe:			
- REGIO	92,24	4 058,47	62,29
- interREGIO, REGIOekspres	17,33	2 528,93	7,42
Pociągi międzynarodowe i transgraniczne (REGIO, REGIOekspres)	0,17	49,90	1,03
razem	109,74	6 637,30	70,74

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

**DO NAJCHĘTNIEJ
WYBIERANYCH OFERT
OGÓLNOPOLSKICH
NALEŻY POPULARNY
REGIOKARNET ORAZ
POZWALAJĄCA
PODRÓŻOWAĆ TANIEJ
KILKUOSOBOWYM
GRUPOM OFERTA
„TY I RAZ, DWA, TRZY”.**

Oferta handlowa

OFERTA TARYFOWA

Wśród lokalnych ofert promocyjnych niezmienną popularnością cieszyły się oferty regionalne „BiT” i „WiT”, Bilet świętokrzyski oraz bilety w aglomeracjach: katowickiej, trójmiejskiej i wrocławskiej. Dzięki „Potążeniom w dobrej cenie” pasażerowie Przewozów Regionalnych podróżują taniej niż osoby korzystające z potążeń autobusowych i busowych. W maju liczba tras objętych tą promocją wzrosła do 181. Od tego czasu taniej mogą przemieszczać się kolejni pasażerowie z Lubelszczyzny, Podkarpacia, Małopolski i Kujaw.

Coraz więcej klientów Przewozów Regionalnych uczestniczy w programie lojalnościowym, którego podstawowym narzędziem jest REGIOkarta, stwarzająca możliwość kupowania biletów do 30% taniej! Doceniając zaufanie, jakim liczni klienci obdarzyli przewoźnika, Przewozy Regionalne aż trzykrotnie zaoferowały REGIOkartę w okazyjnych cenach. Ci, którzy postanowili sprawić prezent swoim bliskim z okazji Dnia Babci i Dnia Dziadka, kupili REGIOkartę SENIOR za jedynie 19 zł. W lutym mniej za REGIOkartę zapłacili zakochani. Przy zakupie jednej REGIOkarty, druga – dla drugiej połówki

– kosztowała o połowę taniej. Kolejna promocja na zakup REGIOkarty została przygotowana z myślą o najwierniejszych pasażerach, którzy zapłacili za kolejną znacznie mniej.

Wcześniej niż zwykle, bo już od 1 kwietnia, amatorzy „dwóch kótek” mogli przewozić swoje jednoślady pociągami REGIO za symboliczną złotówkę. Weekendowa promocja obowiązywała przez cały szczyt sezonu rowerowego, aż do końca września.

Atrakcyjne ceny biletów zostały przygotowane również z myślą o wybierających się na ważne wydarzenia kulturalne i religijne. Na przykład wierni wybierający się do Warszawy na Misterium Męki Pańskiej zapłacili tylko za bilet w jedną stronę. Podczas powrotów skorzystali oni ze specjalnej oferty „Powrót gratis”.

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- **Oferta handlowa**
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Oferta handlowa

Liczba osób przewiezionych w poszczególnych miesiącach (porównanie lat 2010 i 2011 w pociągach REGIO, interREGIO i REGIOekspres)

REGIO [mln osób]

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	Razem
2010	8.15	7.86	8.37	8.26	8.36	7.54	6.98	7.49	8.10	8.77	8.82	7.38	96.10
2011	8.05	7.60	8.34	7.62	8.60	7.39	6.72	7.36	7.87	8.13	7.76	6.80	92.24

interREGIO i REGIOekspres [mln osób]

	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	Razem
2010	1.56	1.49	1.61	1.57	1.28	1.52	1.60	1.61	1.51	1.57	1.51	1.39	18.22
2011	1.39	1.35	1.51	1.47	1.53	1.46	1.51	1.48	1.39	1.47	1.40	1.38	17.33

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Wydarzenia 2011 > STYCZEŃ - LUTY

Na początku roku Przewozy Regionalne tradycyjnie zagrały z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy.

Tym razem największy pasażerski przewoźnik kolejowy wspomógł tę wielką akcję ludzi wielkich serc w pozyskaniu pieniędzy na leczenie dzieci z chorobami urologicznymi i nefrologicznymi. Kolejowych akcentów nie zabrakło w Krakowie, Białymstoku i Opolu. Należały do nich m.in. przejażdżka orkiestrowym pociągiem malowniczą, nieczynną na co dzień linią kolejową na Podlasiu oraz nietypowe licytacje w jednym z serwisów aukcyjnych. Zwycięzca jednej z nich mógł już w lutym spełnić marzenie niejednego sympatyka kolei – przejazd w kabinie lokomotywy elektrycznej prowadzącej REGIO-ekspres z Warszawy do Poznania.



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Wydarzenia 2011 > MARZEC

W marcu 2011 r. kapituła jednego z największych projakościowych konkursów w kraju doceniła sieć szybkich i ekonomicznych pociągów dalekobieżnych inter-REGIO, przyznając Przewozom Regionalnym zaszczytny tytuł „JAKOŚĆ ROKU 2010”.

Eksperti Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji docenili nie tylko tę popularną markę, ale również system zarządzania firmą, politykę jakości oraz strategię budowania zaufania i trwałych relacji z pasażerami i kontrahentami.

Marcowa korekta rozkładu jazdy przyniosła kilka bardzo dobrze przyjętych przez pasażerów zmian. Pociągi interREGIO połączyły Lublin z Warszawą, a podróżni korzystający z połączeń IR na trasie Łódź – Warszawa przesiedli się do nowoczesnych, zmodernizowanych ze środków Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego składów EN57 AKM.



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Wydarzenia 2011 > KWIECIEŃ - MAJ

Kwiecień upłynął pod znakiem rozwoju nowoczesnych technologii sprzedaży biletów. Cieszący się dużym uznaniem klientów Internetowy System Sprzedaży został wzbogacony o możliwość kupowania biletów na wszystkie pociągi krajowe.

Od tej pory przy „wirtualnym” okienku kasowym pojawili się także pasażerowie 2700 pociągów REGIO.

W maju Przewozy Regionalne wzięły udział w jednej z ciekawszych ogólnoeuropejskich inicjatyw kulturalnych – Nocy Muzeów. Specjalny pociąg z Łodzi umożliwił uczestnikom kolejowej imprezy zgłębienie pod osłoną nocy tajemnic historii kolejnictwa w skansenie w Skierniewicach i na stacji zabytkowej kolei wąskotorowej w Rogowie. Nocna wyprawa zakończyła się nie lada atrakcją: wspólnym ogniskiem.



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Wydarzenia 2011 > CZERWIEC

Kolej i ekologia od zawsze szły w parze. W czerwcu ruszyła pierwsza edycja konkursu fotograficznego „Pociąg do ekologii”. Zwycięzcy konkursu, czyli entuzjaści fotografii, dalszych i bliższych podróży, udali się w przepiękną licznymi atrakcjami podróż autobusem szynowym do serca Puszczy Białowieskiej.



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Wydarzenia 2011 > LIPIEC - SIERPIEŃ

Wakacyjne miesiące to czas pociągów specjalnych. Na przełomie lipca i sierpnia na trasy wyjechały pociągi viaREGIO, zapewniające szybki i wygodny powrót z Częstochowy m.in. do Trójmiasta, Łodzi, Torunia, Poznania, Szczecina i Warszawy. To specjalna oferta zarówno dla indywidualnych pielgrzymów, jak również grup zorganizowanych powracających do domów z jasnogórskich uroczystości.

Przewozy Regionalne od wielu lat są oficjalnym przewoźnikiem Przystanku Woodstock, największego festiwalu muzycznego w Europie. Dla fanów muzyki to ogromna dawka dobrej muzyki i pozytywnych emocji – dla organizatorów olbrzymie przedsięwzięcie logistyczne. Rok 2011 był rekordowym pod względem liczby przewiezionych uczestników. Z dodatkowych pociągów musicREGIO i kursujących na co dzień pozostałych pociągów skorzystało w su-

mie prawie 100 tysięcy pasażerów! Na Przystanek można było dojechać aż ze 100 stacji! Bezpieczny dojazd i powrót tysięcy uczestników przystanku to zasługa ogromnego zaangażowania kolejarzy z Przewozów Regionalnych i innych spółek kolejowych, a także wolontariuszy Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy.

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Wydarzenia 2011 > WRZESIEŃ

Wakacje to czas wyjazdów na nadmorskie plaże, w góry, do najciekawszych miast i uzdrowisk, do rodziny i znajomych. W podróże – te małe i te duże – wielu Polaków wyrusza pociągiem.

Jesienią przychodzi pora na podsumowanie i ocenę przewozów kolejowych w okresie wakacji. Tym razem oceny dokonali sami pasażerowie i osoby interesujące się transportem kolejowym. Letnia oferta Przewozów Regionalnych zwyciężyła w sondzie na portalu Kuriera Kolejowego, jednego z najważniejszych medium branżowych w Polsce. Prawie połowa głosujących uznała ją za najlepszą spośród kilku czołowych przewoźników kolejowych w Polsce.



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów



Wydarzenia 2011 > PAŹDZIERNIK – LISTOPAD

Po czterech latach przerwy, wraz z rozpoczęciem roku akademickiego, pociągi pasażerskie powróciły na nowo wyremontowaną trasę z Łodzi do Łowicza. 12 pociągów dziennie poprawiło skomunikowanie Łowicza, Głowna, Strykowa i wielu innych miejscowości ze stolicą regionu.

W październiku Przewozy Regionalne obchodziły swoje dziesiąte urodziny! W ciągu 10 lat przewoźnikowi zaufało prawie dwa miliardy pasażerów. Z tej okazji ruszył – trwający do końca roku – cykl konkursów jubileuszowych „10 lat wspólnych podróży”, w których pasażerowie i przyjaciele firmy wygrali wiele atrakcyjnych nagród, głównie zestawów firmowych upominków i bezpłatnych biletów. Uczestnicy okolicznościowych turniejów wykazali się imponującą wiedzą na temat teraźniejszości i historii firmy.



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów



Wydarzenia 2011 > GRUDZIEŃ

Koniec roku przyniósł wiele ważnych i docenianych przez podróżnych zmian. Podobnie jak wszyscy przewoźnicy kolejowi w całej Unii Europejskiej Przewozy Regionalne wprowadziły w życie nowy rozkład jazdy pociągów.

Na mapie sieci dalekobieżnych połączeń interREGIO pojawiło się wiele nowych punktów, m.in. Chełm, Gorzów Wielkopolski i Kłodzko. W grudniu nastąpiła również rozbudowa nowoczesnych kanałów dystrybucji. W kasach biletowych Przewozy Regionalne zainstalowały 190 urządzeń umożliwiających płacenie kartami, do Internetowego Systemu Sprzedaży została wprowadzona możliwość kupna biletów okresowych. Jako pierwszy operator kolejowy w kraju Przewozy Regionalne zaofertowały nową, ułatwiającą podróżnym dostęp do informacji usługę – System Bezpłatnej Informacji SMS-owej. Dzięki niej wszyscy chętni pasażerowie zyskali możliwość otrzymywania SMS-ów z informacjami o utrudnieniach w ruchu na interesującej ich trasie, krótkotrwałych zmianach w rozkładzie jazdy i nowych ofertach promocyjnych.

„Pociąg do ekologii”, pierwszy ogólnopolski projekt ukierunkowany na konkurs fotograficzny, okazał się strzałem w dziesiątkę. Autorski projekt Przewozów Regionalnych zajął pierwsze miejsce w kategorii „Najlepszy produkt promocyjny 2011 roku”. Konkursu INNOWATOR. Nagrody rokrocznie przyznawane są przez Akademię Samorządu.

W 2011 roku zakończył się współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego program „Doskonalenie wizerunku spółki Przewozy Regionalne poprzez rozwój kompetencji kadr”. W programie uczestniczyło 312 pracowników, wśród których znakomitą większość stanowili pracownicy bezpośrednio kontaktujący się klientami – m.in. kasjerzy, konduktorzy, kierownicy pociągów. Osoby te skorzystały z kursów języków obcych – angielskiego i niemieckiego. Szkolenie adresowane było również do pracowników administracji i maszynistów.



- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ **Pracownicy**
- ➔ Tabor
- ➔ Finanse
- ➔ Prawa pasażerów

Pracownicy ZATRUDNIENIE NA DZIEŃ 31.12.2011 R.

TABELA NR 1 - STRUKTURA ZATRUDNIENIA WEDŁUG WYKSZTAŁCENIA

Wykształcenie	wyższe		średnie		pozostałe		Razem	
	2010 r.	2011 r.	2010 r.	2011 r.	2010 r.	2011 r.	2010 r.	2011 r.
techniczne	271	278	3,735	3,596			4,006	3,874
ekonomiczne	194	183	505	468			699	651
prawnicze	28	28					28	28
pozostali	439	468	2,182	2,131	6,367	5,855	8,988	8,454
Razem	932	957	6,422	6,195	6,367	5,855	13,721	13,007

TABELA NR 2 - STRUKTURA ZATRUDNIENIA WEDŁUG STAŻU PRACY

Staż pracy w latach	Liczba pracowników		% do ogółem zatrudnionych	
	2010r	2011r	2010r	2011r
Do 1 roku	63	124	0.5	1.0
1 - 5	589	591	4.3	4.5
6 - 10	236	208	1.7	1.6
11 - 15	564	483	4.1	3.7
16 - 20	666	563	4.8	4.3
21 - 25	2,069	1,599	15.1	12.3
26 - 30	4,086	3,740	29.8	28.8
powyżej 30	5,448	5,699	39.7	43.8
Razem	13,721	13,007	100.0	100.0



- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy**
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Pracownicy ZATRUDNIENIE NA DZIEŃ 31.12.2011 R.

TABELA NR 3 - STRUKTURA ZATRUDNIENIA WEDŁUG WIEKU

Grupy wiekowe w latach	Liczba pracowników		% do ogółem zatrudnionych	
	2010 r.	2011 r.	2010 r.	2011 r.
Do 25 lat	145	131	1.1	1.0
26 - 30	264	270	1.9	2.1
31 - 35	636	439	4.6	3.4
36 - 40	1,384	1,200	10.1	9.2
41 - 45	2,631	2,290	19.2	17.6
46 - 50	3,717	3,417	27.1	26.3
51 - 55	3,636	3,690	26.5	28.3
powyżej 55 lat	1,308	1,570	9.5	12.1
Razem	13,721	13,007	100.0	100.0

TABELA NR 4 - STRUKTURA ZATRUDNIENIA WEDŁUG PŁCI

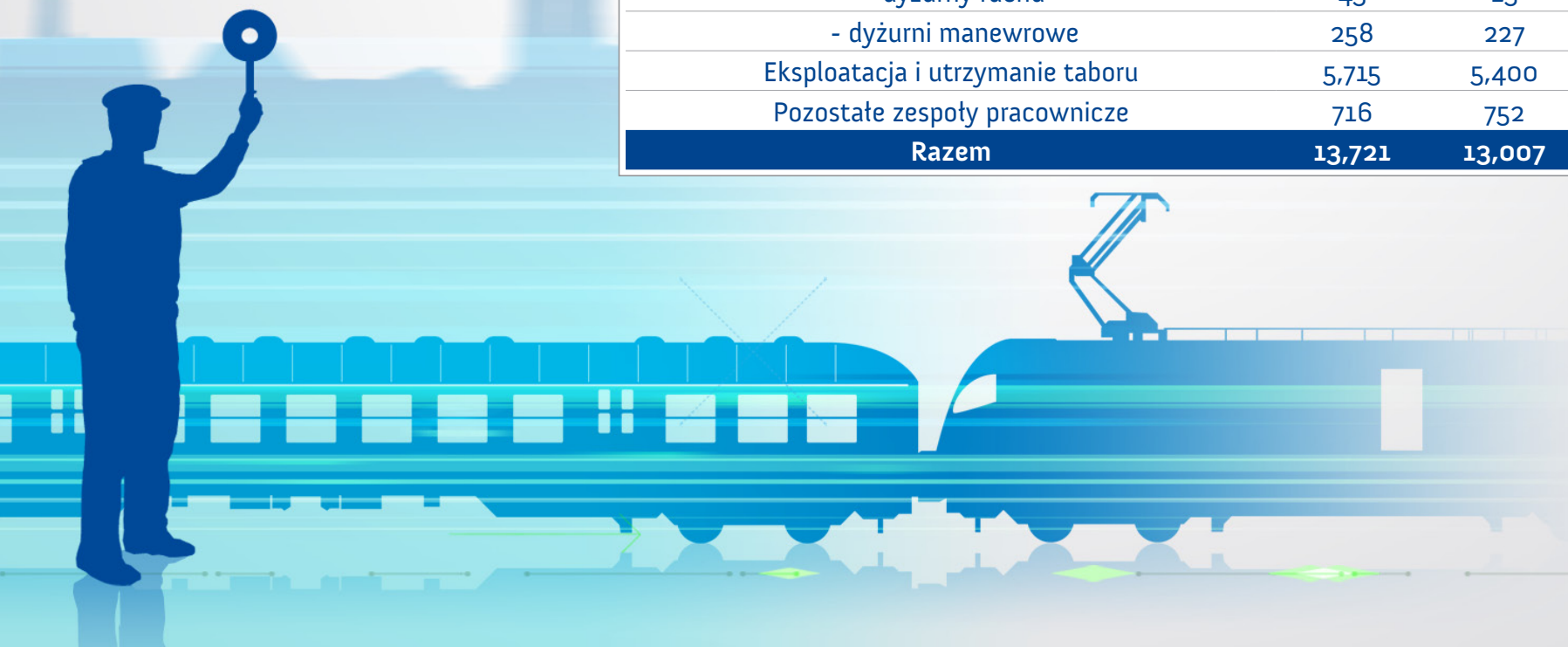
Wyszczególnienie	Liczba pracowników		% do ogółem zatrudnionych	
	2010 r.	2011 r.	2010 r.	2011 r.
Kobiety	3,992	3,730	29.1	28.7
Mężczyźni	9,729	9,277	70.9	71.3
Razem	13,721	13,007	100.0	100.0

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy**
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Pracownicy ZATRUDNIENIE NA DZIEŃ 31.12.2011 R.

TABELA NR 5 - STRUKTURA ZATRUDNIENIA WEDŁUG GRUP ZAWODOWYCH

Wyszczególnienie grup zawodowych	Liczba pracowników		% do ogółem zatrudnionych	
	2010 r.	2011 r.	2010 r.	2011 r.
Nadzór, obsługa administracyjna i technologiczna	1,750	1,657	12.8	12.7
Realizacja przewozów, w tym m.in.:	5,540	5,198	40.4	40.0
- drużyny konduktorskie	3,021	2,944	22.0	22.6
- kasjerzy biletowi i liniowi	1,388	1,208	10.1	9.3
- informatorzy	267	242	1.9	1.9
- dyżurny ruchu	45	25	0.3	0.2
- dyżurni manewrowe	258	227	1.9	1.7
Eksploatacja i utrzymanie taboru	5,715	5,400	41.6	41.5
Pozostałe zespoły pracownicze	716	752	5.2	5.8
Razem	13,721	13,007	100.0	100.0



- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ Finanse
- ➔ Prawa pasażerów

Tabor

Działalność przewozowa prowadzona przez Przewozy Regionalne opiera się głównie na wykorzystaniu własnego taboru. Park taboru składa się z elektrycznych zespołów trakcyjnych, autobusów szynowych, wagonów pasażerskich i lokomotyw spalinowych. Spółka korzysta również z pojazdów użyczonych bądź dzierżawionych od urzędów marszałkowskich. Elektrowozy do obsługi wybranych połączeń interREGIO i REGIOekspres przewoźnik wynajmuje od PKP CARGO.

W 2010 roku Przewozy Regionalne testowały również 9 nowoczesnych lokomotyw elektrycznych wyprodukowanych przez Siemens i 3 produkcji Bombardiera.

ILOSTAN TABORU UŻYTKOWANEGO PRZEZ PR NA DZIEŃ 31 GRUDNIA 2011 R.:

	kl. 1	kl. 2	piętrowe	osob-bag.	bagażowe	gastronomiczne	pozostałe	RAZEM
WAGONY	142	227	184	0	2	3	12	570

	SM42	SU42	SP32	SU45	SMo4	RAZEM
LOKOMOTYWY	28	40	13	26	3	110

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

Tabor

Do potrzeb pasażerów niepełnosprawnych przystosowanych było około 12% pojazdów Przewozów Regionalnych. Znaczna część taboru z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych to nowoczesne autobusy szynowe zakupione przez samorządy wojewódzkie. Pozostałe to elektryczne zespoły trakcyjne serii EN57 zmodernizowane w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego TRANSPORT oraz nowe pociągi elektryczne serii EN76 (popularnie nazywane Elfami) oraz EN77 (Acatus II)



ILOSTAN TABORU UŻYTKOWANEGO PRZEZ PR NA DZIEŃ 31 GRUDNIA 2011 R.:

ELEKTRYCZNE ZESPOŁY TRAKCYJNE	EN57	EN57*	EN71	EN71*	EN75*	EN77*	ED59*	ED72	ED72*	ED73	EN61	EN96*	RAZEM
	754	54	33	3	1	5	1	17	4	1	1	4	878

* Zespoły trakcyjne należące do samorządów województw (EN57 UM, EN75, EN77, ED59, EN96)

AUTOBUSY SZYNOWE	SA101	SA102	SA103	SA104	SA105	SA106	SA107	SA108	SA109	SA110	SA131	SA132	SA133	SA134	SA135	SA136	SA137	SA138	SN81	SN82	SN83	EN81 (elektr.)	RAZEM
Razem	3	3	13	1	6	5	2	6	7	6	1	3	20	14	5	12	4	4	4	1	3	8	131

SA101, SA102, SA104, SN81 – szynobusy należące do PR

dane finansowe w zł

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- **Finanse**
- Prawa pasażerów

Finanse

AKTYWA	stan na dzień 31.12.2010	stan na dzień 31.12.2011
A. AKTYWA TRWAŁE	680,448,152.01	645,215,433.06
I. Wartości niematerialne i prawne	528,893.34	392,319.58
II. Rzeczowe aktywa trwałe	660,657,187.23	624,605,829.43
z tego:		
1. Środki trwałe, z tego:	631,348,685.18	613,835,685.13
a) Grunty, w tym:	81,124,396.03	76,932,787.78
- prawo użytkowania wieczystego gruntów	81,124,396.03	76,932,787.78
b) Budynki, lokale i obiekty inżynierii lądowej i wodnej	213,494,311.92	225,520,095.01
c) Urządzenia techniczne i maszyny	19,025,793.86	16,188,311.93
d) Środki transportu	316,309,484.85	293,369,937.45
e) Inne środki trwałe	1,394,698.52	1,824,552.96
2. Środki trwałe w budowie	29,308,502.05	10,770,144.30
3. Zaliczki na poczet środków trwałych w budowie	0.00	0.00
III. Należności długoterminowe	0.00	0.00
IV. Inwestycje długoterminowe	25,000.00	25,000.00
z tego:		
1. Długoterminowe aktywa finansowe	25,000.00	25,000.00
a) w jednostkach powiązanych	25,000.00	25,000.00
z tego:		
- udziały lub akcje	25,000.00	25,000.00
b) w pozostałych jednostkach	0.00	0.00
V. Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	19,237,071.44	20,192,284.05
z tego:		
1. Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	19,237,071.44	20,192,284.05

dane finansowe w zł

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- **Finanse**
- Prawa pasażerów

Finanse

AKTYWA	stan na dzień 31.12.2010	stan na dzień 31.12.2011
B. AKTYWA OBROTOWE	227,621,937.13	266,625,159.35
I. Zapasy	22,578,367.39	39,602,692.48
z tego:		
1. Materiały	22,502,919.36	31,401,146.48
2. Towary	68,369.19	51,817.67
3. Zaliczki na dostawy	7,078.84	8,149,728.33
II. Należności krótkoterminowe	154,191,220.82	165,152,373.43
z tego:		
1. od jednostek powiązanych	176,221.38	0.00
a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty	176,221.38	0.00
- do 12 miesięcy	176,221.38	0.00
- powyżej 12 miesięcy	0.00	0.00
b) inne	0.00	0.00
2. od pozostałych jednostek	154,014,999.44	165,152,373.43
a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty	34,928,155.79	54,454,146.37
- do 12 miesięcy	34,928,155.79	54,454,146.37
- powyżej 12 miesięcy	0.00	0.00
b) z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	75,785,471.08	70,525,723.78
c) inne	43,301,372.57	40,172,503.28
III. Inwestycje krótkoterminowe	32,759,207.89	32,121,752.88
z tego:		
1. Krótkoterminowe aktywa finansowe	32,759,207.89	32,121,752.88
a) środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	32,759,207.89	32,121,752.88
z tego:		
- środki pieniężne w kasie i na rachunkach	2,886,604.79	3,286,840.03
- inne środki pieniężne	29,872,603.10	28,834,912.85
IV. Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	18,093,141.03	29,748,340.56
AKTYWA RAZEM	908,070,089.14	911,840,592.41

dane finansowe w zł

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- **Finanse**
- Prawa pasażerów

Finanse

PASYWA	stan na dzień 31.12.2010	stan na dzień 31.12.2011
A. KAPITAŁ WŁASNY	-239,684,401.76	-292,390,380.04
I. Kapitał zakładowy	1,540,606,000.00	1,540,606,000.00
II. Kapitał zapasowy	2,037,057,057.23	2,037,057,057.23
III. Zysk (strata) z lat ubiegłych	-3,647,796,958.54	-3,817,347,458.99
IV. Zysk (strata) netto	-169,550,500.45	-52,705,978.28
B. Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	1,147,754,490.90	1,204,230,972.45
I. Rezerwy na zobowiązania	223,268,390.21	277,750,040.21
z tego:		
1. Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	19,237,071.44	20,192,284.05
2. Rezerwa na świadczenia emerytalne i podobne	156,424,856.60	166,320,790.74
a) długoterminowa	118,968,543.38	108,188,607.89
b) krótkoterminowa	37,456,313.22	58,132,182.85
3. Pozostałe rezerwy	47,606,462.17	91,236,965.42
a) długoterminowe	0.00	0.00
b) krótkoterminowe	47,606,462.17	91,236,965.42
II. Zobowiązania długoterminowe	0.00	0.00
z tego:		
1. wobec jednostek powiązanych	0.00	0.00
2. wobec pozostałych jednostek	0.00	0.00

dane finansowe w zł

- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ **Finanse**
- ➔ Prawa pasażerów

Finanse

PASYWA

	stan na dzień 31.12.2010	stan na dzień 31.12.2011
III. Zobowiązania krótkoterminowe	769,502,958.90	784,707,612.50
z tego:		
1. wobec jednostek powiązanych	63,354.73	9,137.12
a) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	63,354.73	9,137.12
- do 12 miesięcy	63,354.73	9,137.12
- powyżej 12 miesięcy	0.00	0.00
b) inne	0.00	0.00
2. wobec pozostałych jednostek	749,716,950.84	765,898,410.12
a) kredyty i pożyczki	0.00	0.00
b) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	630,366,273.23	654,152,177.77
- do 12 miesięcy	630,366,273.23	654,152,177.77
- powyżej 12 miesięcy	0.00	0.00
c) zaliczki otrzymane na dostawy	0.00	0.00
d) z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	69,827,604.49	45,944,560.13
e) z tytułu wynagrodzeń	31,220,559.08	30,988,388.13
f) inne	18,302,514.04	34,813,284.09
3. fundusze specjalne	19,722,653.33	18,800,065.26
IV. Rozliczenia międzyokresowe	154,983,141.79	141,773,319.74
z tego:		
1. inne rozliczenia międzyokresowe	154,983,141.79	141,773,319.74
- długoterminowe	138,711,636.72	127,407,736.54
- krótkoterminowe	16,271,505.07	14,365,583.20
PASYWA RAZEM	908,070,089.14	911,840,592.41

dane finansowe w zł

- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ **Finanse**
- ➔ Prawa pasażerów

Finanse

PRZYCHODY / KOSZTY

	2010	2011
A. Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi, z tego:	777,250,778.41	826,088,512.37
I. Przychody netto ze sprzedaży produktów, w tym	769,604,630.47	818,568,695.15
dotacja przedmiotowa do ulg ustawowych	128,363,332.72	158,999,730.53
II. Zmiana stanu produktów (zwiększenie (+), zmniejszenie (-))	0.00	0.00
III. Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby jednostki	644,034.79	811,259.48
IV. Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	7,002,113.15	6,708,557.74
B. Koszty działalności operacyjnej, z tego:	1,805,762,538.75	1,836,147,993.97
I. Amortyzacja	53,564,105.50	57,220,073.71
II. Zużycie materiałów i energii	360,922,163.70	361,774,204.94
III. Usługi obce	646,535,546.74	673,087,348.64
IV. Podatki i opłaty	18,662,671.78	19,135,143.53
V. Wynagrodzenia	570,132,267.05	557,933,156.08
VI. Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	129,384,673.77	137,081,590.33
VII. Pozostałe koszty rodzajowe	24,762,131.21	27,437,680.54
VIII. Wartość sprzedanych materiałów i towarów	1,798,979.00	2,478,796.20
C. Zysk (Strata) na sprzedaży (A-B)	-1,028,511,760.34	-1,010,059,481.60
D. Pozostałe przychody operacyjne	971,933,814.94	1,078,376,279.47
I. Zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	41,225,000.04	34,877,119.69
II. Dotacje	869,801,451.82	971,716,434.63
III. Inne przychody operacyjne	60,907,363.08	71,782,725.15
E. Pozostałe koszty operacyjne	62,102,905.00	58,147,530.05
I. Strata ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	0.00	0.00
II. Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	7,478,842.72	1,414,910.25
III. Inne koszty operacyjne	54,624,062.28	56,732,619.80

dane finansowe w zł

- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ **Finanse**
- ➔ Prawa pasażerów

Finanse

PRZYCHODY / KOSZTY

	2010	2011
F. Zysk (Strata) na działalności operacyjnej (C+D-E)	-118,680,850.40	10,169,267.82
G. Przychody finansowe	3,504,064.22	9,056,823.44
I. Dywidendy i udziały w zyskach, w tym:	0.00	0.00
od jednostek powiązanych	0.00	0.00
II. Odsetki, w tym:	2,178,724.86	3,944,446.81
od jednostek powiązanych	11,385.78	0.00
III. Zysk ze zbycia inwestycji	0.00	0.00
IV. Aktualizacja wartości inwestycji	0.00	953,000.00
V. Inne	1,325,339.36	4,159,376.63
H. Koszty finansowe	54,373,714.27	71,932,069.54
I. Odsetki, w tym	53,990,386.70	69,081,160.75
od jednostek powiązanych	74,148.66	382.22
II. Strata ze zbycia inwestycji	0.00	952,047.00
III. Aktualizacja wartości inwestycji	0.00	0.00
IV. Inne	383,327.57	1,898,861.79
I. Zysk (Strata) na działalności gospodarczej (F+G-H)	-169,550,500.45	-52,705,978.28
J. Zysk (Strata) na zdarzeniach nadzwyczajnych	0.00	0.00
I. Zyski nadzwyczajne	0.00	0.00
II. Straty nadzwyczajne	0.00	0.00
K. Zysk (Strata) brutto (I+J.I-J.II)	-169,550,500.45	-52,705,978.28
L. Podatek dochodowy	0.00	0.00
M. Pozostałe obowiązkowe obciążenia wyniku finansowego	0.00	0.00
N. Zysk (Strata) netto (K-L-M)	-169,550,500.45	-52,705,978.28

dane finansowe w zł

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- **Finanse**
- Prawa pasażerów

Finanse

RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (PLN)

A. Przepływy środków pieniężnych działalności operacyjnej

	2010	2011
I. Zysk (strata) netto	-169,550,500.45	-52,705,978.28
II. Korekty razem	-843,036,942.97	-1,081,915,169.11
1. Amortyzacja	53,564,105.50	57,220,073.71
2. Zyski (straty) z tytułu różnic kursowych	0.00	0.00
3. Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	300,000.00	0.00
4. Zysk (strata) z działalności inwestycyjnej	-39,776,423.59	-31,589,003.06
5. Zmiana stanu rezerw	27,668,280.76	54,481,650.00
6. Zmiana stanu zapasów	-3,797,847.39	-17,024,325.09
7. Zmiana stanu należności	15,341,072.15	-10,961,152.61
8. Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów	128,925,145.42	3,984,407.59
9. Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych	-43,243,990.98	-26,916,669.32
10. Inne korekty	-982,017,284.84	-1,111,110,150.33
III. Przepływy środków pieniężnych działalności operacyjnej	-1,012,587,443.42	-1,134,621,147.39

B. Przepływy środków pieniężnych działalności inwestycyjnej

I. Wpływy (+)	39,332,826.75	37,109,876.67
1. zbycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	39,332,826.75	37,109,876.67
2. z aktywów finansowych,	0.00	0.00
3. inne wpływy inwestycyjne	0.00	0.00
II. Wydatki	-37,371,159.90	-15,332,769.75
1. nabycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	-37,371,159.90	-15,332,769.75
2. na aktywa finansowe,	0.00	0.00
3. inne wydatki inwestycyjne	0.00	0.00
III. Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I+II)	1,961,666.85	21,777,106.92

dane finansowe w zł

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- **Finanse**
- Prawa pasażerów

Finanse

RACHUNEK PRZEPŁYWÓW PIENIĘŻNYCH (PLN)

	2010	2011
C. Przepływy środków pieniężnych działalności finansowej		
I. Wpływy (+)	995,207,744.64	1,112,206,585.46
1. Kredyty i pożyczki		0.00
2. Inne wpływy finansowe	995,207,744.64	1,112,206,585.46
II. Wydatki	-7,929,081.00	0.00
1. Odsetki	0.00	0.00
2. Kredyty i pożyczki	-7,929,081.00	0.00
III. Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I+II)	987,278,663.64	1,112,206,585.46
D. Przepływy pieniężne netto, razem	-23,347,112.93	-637,455.01
E. Bilansowa zmiana stanu środków pieniężnych, w tym:	-23,347,112.93	-637,455.01
zmiana stanu środków pieniężnych z tytułu różnic kursowych	0.00	0.00
F. Środki pieniężne na początek okresu	56,106,320.82	32,759,207.89
G. Środki pieniężne na koniec okresu (F+D), w tym:	32,759,207.89	32,121,752.88
o ograniczonej możliwości dysponowania	1,549,577.14	1,104,451.60

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- **Finanse**
- Prawa pasażerów

Finanse

STRUKTURA KOSZTÓW SPÓŁKI ZA 2011 R.

WYSZCZEGÓLNIENIE	Wykonanie (tys. zł)	Struktura (%)
Dostęp do infrastruktury	411,184.8	20.9%
Energia trakcyjna	226,705.7	11.5%
Wynajem druzyn i pojazdów trakcyjnych	27,810.3	1.4%
Zużycie materiałów, paliwa trakcyjnego i pozostałego paliwa	119,734.7	6.1%
Naprawa taboru	77,691.3	4.0%
Koszty czyszczeń taboru i wodowanie	36,620.0	1.8%
Inne usługi obce	119,780.9	6.1%
Amortyzacja	57,220.1	2.9%
Wynagrodzenia	557,933.2	28.4%
Ubezpieczenia spoteczne i świadczenia	137,081.6	7.0%
Pozostałe koszty rodzajowe (koszty sprzedaży usług przewozowych na rzecz innych przewoźników kolejowych, podatki i opłaty i in.) oraz wartość sprzedanych towarów i materiałów	64,385.4	3.2%
Pozostałe koszty operacyjne	58,147.5	3.0%
Koszty finansowe	71,932.1	3.7%
Koszty ogółem	1,966,227.6	100.0%

- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ **Finanse**
- ➔ Prawa pasażerów

Finanse

STRUKTURA PRZYCHODÓW SPÓŁKI ZA 2011 R.

WYSZCZEGÓLNIENIE	Wykonanie (tys. zł)	Struktura (%)
Przychody ze sprzedaży biletów	548,370.0	28.7%
Dotacja przedmiotowa	158,999.7	8.3%
Sprzedaż uprawnień do ulgowych przejazdów	69,222.1	3.6%
Dopłaty do przewozów od samorządów	929,835.5	48.6%
Dopłaty do pociągów przygranicznych i międzynarodowych	30,392.0	1.6%
Odpisane dotacje na zakup i modernizację taboru	11,488.9	0.6%
Pozostałe przychody działalności operacyjnej	156,156.6	8.1%
Przychody finansowe	9,056.8	0.5%
Przychody ogółem	1,913,521.6	100.0%

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse**
- Prawa pasażerów

Finanse

FINANSOWANIE DZIAŁALNOŚCI GOSP. SPÓŁKI ZA 2011 r.

WYSZCZEGÓLNIENIE	Wykonanie (tys. zł)	Struktura (%)
Sprzedaż biletów	548,370.0	27.9%
Dotacja do ulg ustawowych	158,999.7	8.1%
Uprawnienia przejazdowe	69,222.1	3.5%
Dopłaty do przewozów regionalnych	929,835.5	47.3%
Dopłaty do pociągów przygranicznych i międzynarodowych	30,392.0	1.5%
Pozostałe przychody	176,702.3	9.0%
Przychody ogółem	1,913,521.6	97.3%
Koszty ogółem	1,966,227.6	100.0%
Strata	-52,706.0	-2.7%

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- **Finanse**
- Prawa pasażerów

Finanse

DOFINANSOWANIE PRZEZ SAMORZĄDY WOJEWÓDZTW W LATACH 2010-2011

Lp.	Województwo	2010 (tys. zł)	2011 (tys. zł)
1.	dolnośląskie	83,650.8	99,248.5
2.	kujawsko-pomorskie	34,046.0	51,315.3
3.	lubelskie	43,630.0	52,577.7
4.	lubuskie	31,625.2	38,683.3
5.	tódzkie	52,646.5	61,910.9
6.	małopolskie	69,000.0	77,256.9
7.	opolskie	38,069.6	44,829.1
8.	podkarpackie	37,997.5	39,401.2
9.	podlaskie	21,042.6	17,379.3
10.	pomorskie	43,695.4	46,600.6
11.	śląskie	110,463.3	146,565.2
12.	świętokrzyskie	23,589.4	19,672.0
13.	warminsko-mazurskie	43,807.7	45,355.1
14.	wielkopolskie	106,921.8	112,354.9
15.	zachodniopomorskie	69,559.3	76,685.5
OGÓŁEM		809,745.1	929,835.5

- Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- Zarząd
- Rada Nadzorcza
- Struktura organizacyjna
- Profil działalności
- Dofinansowanie przez samorządy województw
- Finansowanie z budżetu państwa
- Oferta handlowa
- Wydarzenia 2011
- Pracownicy
- Tabor
- Finanse
- Prawa pasażerów

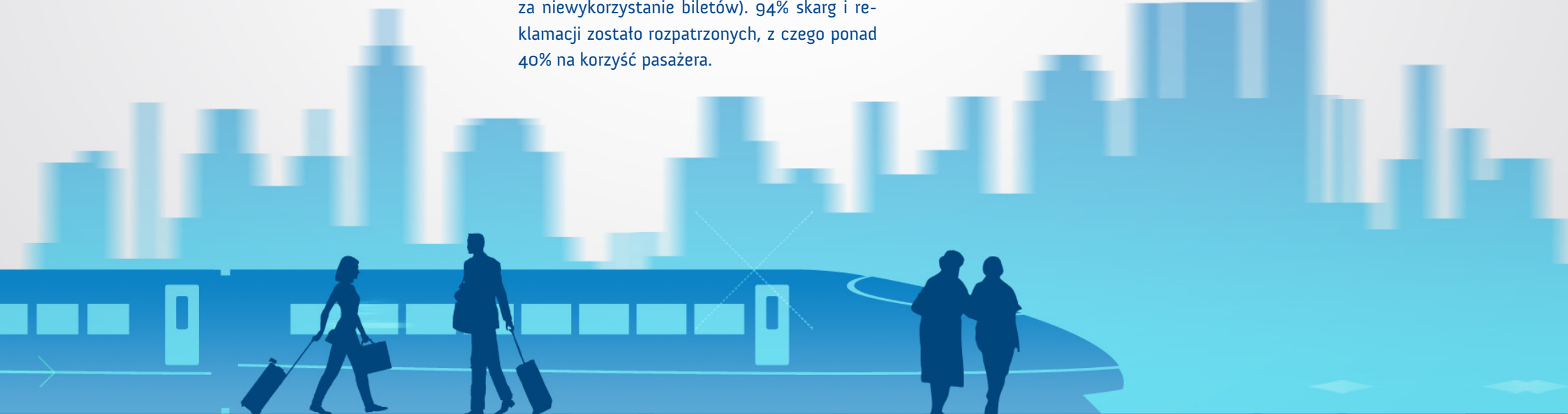
Prawa pasażerów

Od 2009 roku na terenie całej Unii Europejskiej zaczęło obowiązywać Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23.10.2007 r. Określa ono prawa i obowiązki pasażerów. Zgodnie z jego postanowieniami stale dążymy do poprawy jakości oferowanych usług, szkoląc pracowników i monitorując ich pracę.

W 2011 roku do Przewozów Regionalnych wpłynęło 11 901 skarg oraz reklamacji (w tym dotyczących przejazdów bez biletów oraz zwrotów za niewykorzystanie biletów). 94% skarg i reklamacji zostało rozpatrzonych, z czego ponad 40% na korzyść pasażera.

Skargi/reklamacje dotyczyły:

- ❶ poziomu punktualności pociągów – 44%,
- ❷ sprzedaży biletów – 23%,
- ❸ skomunikowań pociągów – 10%,
- ❹ poziomu bezpieczeństwa – 8%,
- ❺ dostępności informacji przekazywanych podróżnym – 7%,
- ❻ zmian w rozkładzie jazdy pociągów – 6%,
- ❼ czystości i estetyki taboru kolejowego – 2%,
- ❽ zabezpieczania potrzeb osób niepełnosprawnych – 1%.



- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ Finanse
- ➔ Prawa pasażerów

Zgodnie z Rozporządzeniem 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. spółka monitoruje jakość obsługi pasażerów w następujących obszarach:

- informacja i bilety,
- punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów,
- odwołania pociągów,
- czystość taboru i wyposażenie stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.),
- postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług,
- pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Realizację tych zadań przedstawiamy w rocznym sprawozdaniu publikowanym na stronie internetowej www.przewozyregionalne.pl oraz na stronie internetowej Europejskiej Agencji Kolejowej www.era.europa.eu.

INFORMACJA I BILETY

Obsługa konduktorska udziela podróżnym informacji bezpośrednio lub poprzez urządzenia nagłaśniające, w które wyposażona jest część użytkowanego przez spółkę taboru.

Poza tym podróżni mają dostęp do znajdujących się w pociągach wybranych informacji przewozowych i taryfowych oraz map i schematów. Wybrane informacje przekazywane są przez urządzenia wizualne, w które wyposażona jest część taboru (np. informacje o prędkości pociągu i najbliższej stacji zatrzymania pociągu).

Wszystkie pociągi od strony czołowej składu lub na ścianach bocznych wagonów posiadają napisy informujące o jego relacji. W czasie podróży, korzystając z Internetu, podróżni mogą na bieżąco pozyskiwać informacje o ewentualnym opóźnieniu pociągu (informacja przy użyciu nadajników GPS, dostępna na stronie spółki).

Stan zatrudnienia na dzień 31.12.2011 r. pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety na dworcach:

- 1208 kasjerów biletowych,
- 242 informatorów.



- ➔ Słowo wstępne Prezesa Zarządu
- ➔ Zarząd
- ➔ Rada Nadzorcza
- ➔ Struktura organizacyjna
- ➔ Profil działalności
- ➔ Dofinansowanie przez samorządy województw
- ➔ Finansowanie z budżetu państwa
- ➔ Oferta handlowa
- ➔ Wydarzenia 2011
- ➔ Pracownicy
- ➔ Tabor
- ➔ Finanse
- ➔ Prawa pasażerów

PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW.

W 2011 roku punktualność pociągów rozpoczynających bieg wynosiła 94,68%, a kończących 89,51%.

CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO

Częstotliwość czyszczenia taboru wynika z umów zawartych z podmiotami świadczącymi te usługi. Tabor własny i dzierżawiony od urzędów marszałkowskich podlegał czyszczeniu pobieżnemu, codziennemu i okresowemu. W 2011 r. dokonano ogółem 10804 kontroli wykonanych czyszczeń składów pociągów. Pracownicy przeprowadzający kontrole stanu czystości zakwestionowali jakość 1607 czyszczeń.

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

W dniach 9 – 22 maja 2011 r. Przewozy Regionalne przeprowadziły badania ankietowe w pociągach REGIO, interREGIO, REGIOekspres. Badania marketingowe wykonywały załogi konduktorskie oraz pracownicy działów marketingu z poszczególnych zakładów Przewozów Regionalnych. Celem badania było poznanie opinii pasażerów o poziomie usług świadczonych przez spółkę i dostosowanie oferty do potrzeb klientów.

Ankiety wypełniło łącznie 43 848 pasażerów, z czego 39 020 stanowili podróżni pociągów REGIO, 4 418 interREGIO, 410 REGIOekspres. Najwyżej oceniono uprzejmość obsługi (4,14) bezpieczeństwo w pociągu (4,00) oraz bezpieczeństwo osobiste w pociągach (3,75). Najniżej oceniono dostępność i czystość toalet (3,03). Koszty podróżowania uzyskały ocenę 3,36.

POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI ORAZ ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG.

W 2011 roku do Przewozów Regionalnych wpłynęło 11901 skarg i reklamacji w tym:

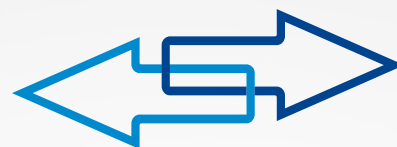
- skargi 2887 (rozpatrzono 2511),
- reklamacje 9014 (rozpatrzono 8693).

Średni czas rozpatrzenia sprawy w roku 2011 wynosił 19 dni.

POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ.

Z pomocy przy planowaniu i organizacji podróży, po wcześniejszym zgłoszeniu telefonicznym lub mailowym, w 2011 roku skorzystało 560 osób niepełnosprawnych.





Przewozy Regionalne



PRZEWOZY REGIONALNE

UL. WILEŃSKA 14A, 03-414 WARSZAWA | TEL.: 783 828 700 | FAX: (22) 474 40 39 | WWW.PRZEWOZYREGIONALNE.PL | E-MAIL: INFO@P-R.COM.PL

↑ ZAPRASZAMY NA NASZĄ STRONĘ INTERNETOWĄ

→	Słowo wstępne Prezesa Zarządu
→	Zarząd
→	Rada Nadzorcza
→	Struktura organizacyjna
→	Profil działalności
→	Dofinansowanie przez samorządy województw
→	Finansowanie z budżetu państwa
→	Oferta handlowa
→	Wydarzenia 2011
→	Pracownicy
→	Tabor
→	Finanse
→	Prawa pasażerów

↑ SZYBKĄ NAWIGACJĄ
MIĘDZY STRONAMI

↑
NUMER
AKTUALNEJ
STRONY

PRZEJDŹ DO
SPISU TREŚCI

OTWÓRZ WERSJĘ
DO DRUKU

TU JESTEŚ

PRZEJDŹ DO
NASTĘPNEJ STRONY

