Warszawa, 29 kwietnia 2015 r.

**Komunikat prasowy**

**Klient najważniejszy – pozytywne zmiany w Grupie PKP**

**Klient, bezpieczeństwo, inwestycje i zarządzanie – to cztery filary realizowanej od 3 lat strategii Grupy PKP, które przełożyły się na poprawę obsługi podróżnych. W każdym z czterech obszarów wdrożono szereg istotnych usprawnień. Łączne inwestycje Grupy w unowocześnienie polskich kolei w latach 2012-2014 wyniosły 19 mld zł, w tym roku realizowane są kolejne o wartości 11 mld zł.**

**Inwestycje i bezpieczeństwo**

Miniony rok był najbezpieczniejszy w historii polskiej kolei. To rezultat działań podejmowanych przez Grupę PKP w latach 2012-2014. Tylko w tym czasie PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. zmodernizowały 3600 km torów, 2744 rozjazdów i 1070 przejazdów kolejowo-drogowych. Na wyremontowanych liniach zarządca infrastruktury montuje nowoczesne urządzenia sterowania ruchem, które bezpośrednio podnoszą poziom bezpieczeństwa.

PKP S.A. w ponad 130 obiektach zainstalowała w ostatnich latach monitoring. Ponad 200 dworców zostało objętych ochroną przez firmy, które muszą spełniać wysokie wymagania. Na wzrost bezpieczeństwa wpłynęły również regularne patrole Straży Ochrony Kolei, które prowadzone są w pociągach i na największych dworcach.

Efektami inwestycji przeprowadzonych przez Grupę PKP w latach 2012 – 2014 jest ponad 4000 km linii kolejowych z podniesioną prędkością przejazdu pociągów, blisko 500 odnowionych peronów i ponad 60 nowych lub wyremontowanych dworców. Łączne wydatki na ten cel od 2012 do końca 2015 roku wyniosą ponad 30 mld zł. Dzięki prowadzonym pracom inwestycyjnym Grupa PKP oferuje atrakcyjne czasy przejazdu, a także lepiej wyposażone i dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych dworce i perony.

**Zarządzanie**

Nowa strategia to przede wszystkim nowe podejście do sposobu zarządzania. Wprowadzone

w ostatnich 3 latach zmiany korzystnie wpłynęły na poprawę efektywności w tym obszarze. Uporządkowano strukturę, skoordynowano działania poszczególnych podmiotów. W efekcie odnotowano znaczącą poprawę wyników finansowych. PKP S.A. istotnie przyspieszyła procesy prywatyzacyjne spółek z Grupy. Dzięki środkom z prywatyzacji oraz sprzedaży nieruchomości udało się znacząco zredukować historyczne zadłużenie PKP. W kwietniu 2012 dług netto wynosił 4 mld zł, a pod koniec 2014 było to już 0,8 mld zł. Nowe podejście do zarządzania pozwoliło Grupie PKP m.in. na osiągnięcie oszczędności na poziomie 60 mln zł z tytułu powołania Grupy Zakupowej, 125 mln zł dzięki integracji działów wsparcia oraz 20 mln zł z tytułu przeprowadzonych audytów i wykrytych nieprawidłowości.

**Klient**

Coraz więcej podróżnych docenia zmiany i lepsza obsługę na dworcach, peronach krótkie czasy przejazdu pomiędzy największymi miastami w Polsce. Wyniki najnowszych badań PKP S.A. dotyczących satysfakcji klienta wskazują, że 63% pasażerów jest zadowolonych z podróży pociągiem PKP Intercity. To o ponad 20 punktów procentowych więcej niż 2 lata temu. W ciągu ostatnich dwóch lat z 34 do 56% wzrosła też satysfakcja podróżnych dotycząca czasów przejazdu. Aż 73% pasażerów pozytywnie ocenia punktualność pociągów PKP Intercity, to o 10 punktów procentowych więcej niż w 2013 r. Coraz więcej podróżnych dostrzega poprawę bezpieczeństwa na kolei. 67% z nich czuje się pewnie podczas podróży pociągami. Zdaniem 53% badanych bezpieczniejsze są również dworce.

W porównaniu do 2013 r. to wzrost odpowiednio o 21 i 17 punktów procentowych. Rośnie liczba klientów zadowolonych z czystości na dworcach, peronach i w pociągach PKP Intercity. Docenia to odpowiednio 50 i 61% badanych.

*- Najnowsze badania satysfakcji klienta potwierdzają, że przyjęta trzy lata temu i konsekwentnie realizowana strategia, która stawia pasażera w centrum uwagi, przynosi oczekiwane efekty –* mówi Jakub Karnowski, prezes PKP S.A. *– Takie rezultaty bardzo nas cieszą. Nie zamierzamy jednak na tym poprzestać, pozytywne wyniki bardzo mobilizują do dalszej pracy. Chcemy, aby polska kolej stała się jeszcze bardziej przyjazna pasażerom* – dodaje.

Badania satysfakcji klienta prowadzone są regularnie, co pół roku. Pierwsze z nich odbyło się w 2012 r. Uzyskane wyniki pokazały w jakim stopniu jakość usług oferowanych przez Grupę PKP jest zgodna z oczekiwaniami pasażerów oraz pozwoliły na zdefiniowanie dalszych niezbędnych zmian. Zrealizowane dotychczas badania prowadziły: konsorcjum IBC IQS, Millward Brown.

Szybsza podróż to tylko jedna z wielu zmian, jakie wprowadzono z myślą o podróżnych. PKP Intercity prowadzi obecnie największy w historii spółki program inwestycyjny. Dzięki niemu do końca 2015 r. większość pociągów PKP Intercity będzie nowych lub zmodernizowanych. Z myślą o pasażerach przewoźnik usprawnił również obsługę w kasach, m.in. dzięki systemowi jednej kolejki. Poprawiła się także informacja pasażerska, zmiany w tym zakresie dostrzega już 55% badanych. Podróżni zauważają też wyższy komfort podróży. To efekt dodatkowych usług wprowadzonych przez Grupę PKP, takich jak możliwość zakupu biletu przez Internet, planowanie podróży przez aplikację IC Mobile Navigator, czy darmowe Wi-Fi na ponad 120 dworcach i w wybranych składach.

W kolejnych latach Grupa PKP będzie kontynuować działania we wszystkich wyżej wymienionych obszarach i dążyć do uzyskania jeszcze lepszych wyników satysfakcji klienta.

**Grupa PKP została oceniona także przez niezależną firmę konsultingową.**

Eksperci PwC przeanalizowali strategię i zmiany wprowadzone w Grupie PKP w ciągu ostatnich 3 lat. Do największych osiągnięć zaliczyli m.in. udaną prywatyzację PKP Cargo, która umożliwiła spłatę większości historycznego zadłużenia PKP. Od roku 2012 dług netto został zredukowany o 80%. Analitycy PwC docenili dynamicznie rosnące nakłady na inwestycje, coraz wyższy poziom wykorzystania środków unijnych oraz osiągnięcia w obszarze poprawy bezpieczeństwa i wzrost przychodów ze sprzedaży i wynajmu nieruchomości.