



**Najwyższa Izba Kontroli
Departament Komunikacji
i Systemów Transportowych**

Warszawa, dnia 16 listopada 2010 r.

**Zarząd
WARS S.A.
w Warszawie**

I/10/005
KKT- 4114-01-05/2010

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli (Dz. U. z 2007 r., Nr 231, poz. 1701 ze zm.), zwanej dalej ustawą o NIK, Najwyższa Izba Kontroli – Departament Komunikacji i Systemów Transportowych przeprowadziła w WARS S.A., zwanej dalej Spółką lub WARS, kontrolę działalności Spółki po jej restrukturyzacji. Kontrolą objęto realizację przez WARS, w latach 2008 – 2010 (do września), zadań związanych ze świadczeniem usług hotelowych i gastronomicznych w wagonach przekazanych przez PKP Intercity S.A.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 22 października 2010 r., Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Zarządowi Spółki niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia, pod względem legalności, rzetelności, celowości i gospodarności, realizację przez WARS zadań polegających na świadczeniu usług hotelowych w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz usług gastronomicznych w wagonach restauracyjnych i barowych, mimo stwierdzonych uchybień.

Powyzszą ocenę ogólną uzasadniają przedstawione niżej ustalenia i oceny cząstkowe:

1. Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia przygotowanie Spółki do realizacji statutowych zadań, związanych z obsługą podróżnych w wagonach gastronomicznych i hotelowych, przekazanych przez PKP Intercity S.A. do obsługi.

Z ustaleń kontroli wynika, że Zarząd Spółki szczegółowo uregulował działalność WARS w powyższym zakresie. Wyczerpująco zostały określone w Regulaminie organizacyjnym Spółki kompetencje jej organów, a także obowiązki, uprawnienia oraz odpowiedzialność poszczególnych komórek organizacyjnych, w tym jej jednostek

wykonawczych (Oddziałów¹). Zarząd Spółki opracował i wdrożył szczegółowe przepisy w postaci instrukcji, regulaminów i procedur postępowania, które odnosiły się do objętej niniejszą kontrolą działalności gastronomicznej i hotelowej, prowadzonej w wagonach PKP Intercity SA. Przepisy dotyczyły takich sfer działalności WARS, jak: udzielanie zamówień publicznych²; prowadzenie postępowań wyjaśniających w sprawach skarg i reklamacji³ oraz postępowań kontrolnych, związanych z prowadzonymi w Spółce kontrolami wewnętrznymi i zewnętrznymi⁴. Stwierdzono ponadto, że już w 2003 r. Zarząd Spółki ustalił, w drodze instrukcji, zakres czynności i obowiązków pracowników zajmujących się czyszczeniem wnętrza wagonów hotelowych⁵.

NIK pozytywnie ocenia w szczególności wdrożenie w październiku 2008 r. przez Zarząd Spółki standardów usług gastronomicznych świadczonych w wagonach barowych i restauracyjnych – tj. Standardów Systemu Franczyzowego (dalej Standardów SF)⁶. W dokumencie tym szczegółowo określone zostały obowiązki franczyzobiorców w zakresie przygotowania wagonów do obsługi podróżnych. Określono w nim także obowiązki franczyzobiorców i ich pracowników, związane z obsługą klientów w wagonach gastronomicznych. Podkreślenia wymaga, że Zarząd Spółki prowadzi aktualnie działania zmierzające do opracowania standardów obsługi podróżnych w wagonach hotelowych – dokumentu odpowiadającego Standardom SF. Zdaniem NIK, działania te są celowe, bowiem ich zamierzeniem jest stworzenie dokumentu scalającego wszelkie regulacje związane z przygotowaniem wagonów hotelowych do drogi oraz z obsługą podróżnych w tych wagonach.

2. NIK pozytywnie ocenia działania Zarządu Spółki związane z uregulowaniem zasad współpracy z podmiotami zewnętrznymi, w zakresie realizacji jej zadań statutowych, związanych ze świadczeniem usług hotelowych i gastronomicznych w wagonach PKP Intercity S.A.

Zdaniem Izby, postanowienia umów zawartych z PKP Intercity S.A. w celu świadczenia przez WARS usług w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz usług gastronomicznych w wagonach restauracyjnych i barowych, włączanych do pociągów przez wymienioną spółkę, w pełni gwarantowała właściwe zabezpieczenie interesów WARS

¹ Oddziały z siedzibami odpowiednio: Centrum w Warszawie, Południe w Krakowie, Północ w Gdyni i Zachód w Szczecinie.

² Zakładowy Regulamin Udzielania Zamówień Publicznych na Dostawy, Usługi i Roboty Budowlane.

³ Zarządzenie Nr 14/2008 Prezesa Zarządu, Dyrektora Naczelnego WARS S.A. z dnia 31 marca 2008 r. w sprawie trybu postępowania i obiegu dokumentacji w trakcie prowadzenia postępowania wyjaśniającego skarg, reklamacji, Arkuszy Oceny lub Raportów sporządzanych przez uprawnione organa kontroli spoza WARS S.A.

⁴ Regulamin Prowadzenia Kontroli Wewnętrznej Przedsiębiorstwa oraz Instrukcja prowadzenia instytucjonalnej kontroli wewnętrznej w Spółce WARS S.A., wprowadzone Zarządzeniem Nr 59/2004 z dnia 24 czerwca 2004 r. Prezesa Zarządu, Dyrektora Naczelnego Spółki WARS S.A.

Ogólne zasady prowadzenia kontroli poziomu usług, świadczonych przez WARS we wszystkich wagonach, wprowadzone Zarządzeniem Nr 5/2008 Prezesa Zarządu, Dyrektora Naczelnego Spółki WARS S.A. w sprawie zamian w prowadzeniu kontroli poziomu usług świadczonych w wagonach obsługiwanych przez WARS S.A.

⁵ Instrukcja WSR-20 Czyszczenia wagonów sypialnych i z miejscami do leżenia.

⁶ Standardy Systemu Franczyzowego zostały przyjęte uchwałą Nr 269/2008 Zarządu WARS S.A. z dnia 21 października 2008 r.

i sprawność realizowanych usług. Izba nie wnosi również uwag do zapisów umów franczyzowych na działalność gastronomiczną w wagonach pasażerskich. Postanowienia tych umów w sposób należyty zabezpieczały roszczenia Spółki, wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania zadań przez franczyzobiorców⁷. Zabezpieczeniem takim był m.in. określony w umowie obowiązek wpłacenia przez franczyzobiorcę wadium w wysokości 15-krotności opłaty franczyzowej.

Podobnie NIK ocenia postanowienia innych umów, np. zawartych z dostawcami towarów i usług, na podstawie których Spółka realizowała zadania statutowe.

3. NIK pozytywnie ocenia sprawowanie przez Zarząd WARS nadzoru nad Kierownictwami Oddziałów – jednostek wykonawczych Spółki, w zakresie przygotowania wagonów barowych i personelu franczyzobiorców do świadczenia usług gastronomicznych oraz przygotowania wagonów hotelowych i konduktorów do obsługi podróżnych. Nadzór ten był skuteczny, o czym świadczą nieliczne uchybienia ujawnione w trakcie badań kontrolnych przeprowadzonych w 74 wagonach obsługiwanych przez Spółkę, tj. w blisko 45% taboru kursującego średniodziennie w składach pociągów PKP Intercity S.A.

Wyniki oględzin przeprowadzonych w wagonach gastronomicznych⁸ wykazały, że były one przygotowane do przyjęcia i obsługi podróżnych zgodnie z obowiązującymi w Spółce Standardami SF. Franczyzobiorcy oraz ich pracownicy również byli przygotowani do realizacji usług gastronomicznych zgodnie z powyższymi Standardami. Ujawnione w toku oględzin nieliczne usterki polegały na: niedokładnym sprzątnięciu przedsionka wagonowego, nieusunięciu kurzu z grzejników w wagonie pociągu relacji Kraków Gł. – Warszawa Wsch.; niesprawności trzech sufitowych punktów świetlnych w wagonie pociągu relacji Kraków Gł.-Legnica-Berlin, braku świadectwa legalizacji urządzeń pomiarowych (wag i odważników) oraz aktualnej tabeli kursowej w wagonie restauracyjnym pociągu międzynarodowego relacji Warszawa – Wiedeń – Villach i długotrwały brak wody w toalecie służbowej w jednym wagonie barowym (od dnia 23 maja 2010 r. do dnia przeprowadzenia oględzin – tj. 17 września 2010 r.). NIK jednocześnie zwraca uwagę na małą przydatność tzw. placemat⁹, układanych na stolikach barowych. Wyniki oględzin wskazują na małą ich odporność na zabrudzenia, marszczenie się pod wpływem wilgoci i wysokich temperatur oraz przyklejanie się ich do tac kelnerskich.

Badania kontrolne przeprowadzone w wagonach hotelowych¹⁰ wykazały, że były one przygotowane do przyjęcia i obsługi podróżnych. Wyniki oględzin ujawniły jedynie nieliczne

⁷ Każda umowa franczyzowa zawierała załącznik w postaci Standardów Systemu Franczyzowgo.

⁸ W toku kontroli przeprowadzonych w Oddziałach: Centrum, Północ i Południe poddano oględzinom ogółem 24 wagony gastronomiczne, w tym 15 barowych i 9 restauracyjnych. Oględzinami objęto ogółem 70 aspektów ujętych w Standardach SF, odnoszących się do: dokumentacji wagonowej, przygotowania personelu franczyzobiorcy, przygotowania sali gastronomicznej do przyjęcia i obsługi podróżnych, sposobu obsługi klientów oraz stanu zaplecza kuchennego i socjalnego w tych wagonach.

⁹ Placemata – podkładka pod podawane potrawy – pełniąca rolę mini-obrusu.

¹⁰ W toku kontroli przeprowadzonych w Oddziałach: Centrum, Zachód, Północ i Południe poddano oględzinom ogółem 50 wagonów hotelowych (sypialnych i z miejscami do leżenia). Oględzinami objęto ogółem 101 aspektów przygotowania wagonów, odnoszących się do: dokumentacji wagonowej, przygotowania personelu konduktorskiego, przygotowania wnętrza wagonu (przedsionków, korytarza, przedziałów pasażerskich, przedziału służbowego oraz toalet) oraz sposobu obsługi podróżnych

przypadki występowania uchybień w tym zakresie. Polegały one głównie na niedostatecznym sprzątnięciu i przygotowaniu wyposażenia eksploatacyjnego tych wagonów. Stwierdzono m.in., że wagony wyposażone były w znacznie zużyte, choć czyste: dywaniki i chodniki oraz firanki i rolety okienne. Wycieraczki rusztowe¹¹ w przedsionkach wagonowych były niedoczyszczone, a ruszty wycieraczek w dwóch wagonach były zdeformowane, zaś wycieraczki były w nich słabo zamocowane. Zużyte – zapuszczone były podłogi lub wykładziny przedsionków wagonowych. NIK podkreśla jednak, że stwierdzone niedostatki w przygotowaniu wagonów do drogi, zwłaszcza pod względem czystości, były przede wszystkim wynikiem znacznego ogólnego zużycia wnętrza wagonowych, a zwłaszcza zapleczy sanitarnych i wyposażenia przedziałów służbowych wagonów z miejscami do leżenia (kuszetek), których wiek eksploatacyjny wynosił od 33 do 37 lat.

4. Izba pozytywnie ocenia prowadzenie przez WARS postępowań w sprawie skarg i reklamacji wpływających do Spółki, związanych z działalnością objętą kontrolą.

Wyniki badań dokumentacji pięciu spraw wniesionych do Spółki w tym zakresie wskazują, że skargi i reklamacje były rozpatrywane przez WARS z zachowaniem wszystkich rygorów zawartych w Zarządzeniu Nr 14/2008 Prezesa Zarządu WARS S.A. z dnia 31 marca 2008 r. w sprawie trybu postępowania i obiegu dokumentacji w trakcie postępowania wyjaśniającego dotyczącego skarg, reklamacji, Arkuszy Oceny lub Raportów sporządzonych przez uprawnione organy kontroli spoza WARS S.A. Ponadto, przy rozpatrywaniu skarg i reklamacji, WARS przestrzegał przepisów zawartych w art. 8 Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego¹².

Izba podkreśla, że szczegółowa analiza postępowań skargowych wykazała, że ponad 2/3 wszystkich skarg dotyczyło niezadowalającego poziomu obsługi konduktorskiej. W toku czynności kontrolnych ustalono, że postępowania wyjaśniające były prowadzone prawidłowo, z zachowaniem terminów, a w stosunku do osób dopuszczających się uchybień, podejmowane były środki dyscyplinujące. Zdaniem NIK świadczy to o dążeniu do utrzymania wysokiego standardu obsługi podróżnych.

5. NIK pozytywnie ocenia funkcjonowanie kontroli wewnętrznej w Spółce. Prowadzenie kontroli instytucjonalnej i funkcjonalnej w WARS regulowały szczegółowo przepisy wprowadzone przez Zarząd Spółki, powołane w pkt 1 niniejszego wystąpienia. Przepisy te były adresowane głównie do pracowników Zespołu Kontroli, podległego bezpośrednio Prezesowi Zarządu Spółki.

Z ustaleń kontroli wynika, że Zespół Kontroli prawidłowo i rzetelnie sporządzał roczne plany i sprawozdania z kontroli. Każdorazowo, w zakresie wyznaczonym przez tematykę, kontrolą obejmowano wszystkie Oddziały Spółki. Stwierdzono, że poza kontrolami planowymi, Zespół przeprowadzał również kontrole doraźne jakości świadczonych przez

¹¹ Wycieraczki „rusztowe” – wycieraczki umieszczone na przejściach z przedsionków do korytarzy wagonowych – skonstruowane z ramy stalowej wpuszczonej w podłogę wagonu, wypełnione sztywnym materiałem czyszczącym (włosem).

¹² Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.

WARS usług w wagonach hotelowych i gastronomicznych. Zgodnie ze sprawozdaniami rocznymi, sporządzanymi za lata 2008-2009, przeprowadzono w tym okresie 854 takie kontrole. Zespół Kontroli na ich podstawie sporządzał zestawienia najczęściej występujących usterek we wszystkich wagonach obsługiwanych przez WARS. Powyższe analizy wykorzystywane były głównie do oceny franczyzobiorców świadczących usługi gastronomiczne oraz do oceny pracy poszczególnych Oddziałów.

Podkreślenia wymaga, zdaniem NIK, wprowadzenie przez Zarząd Spółki w IV kwartale 2008 r. mechanizmu wspomagającego kontrolę wewnętrzną, jakim jest program Tajemniczego Gościa (program TG). Program ten pozwalał na dokonywanie rzetelnej oceny jakości usług gastronomicznych świadczonych przez poszczególnych franczyzobiorców.

Z ustaleń kontroli wynika, że Zarząd WARS podejmował działania naprawcze w zakresie usterek ujawnianych przez kontrolerów Spółki i w ramach programu TG. Nie wszystkie działania przynosiły jednak oczekiwane efekty, o czym świadczy powtarzanie się istotnych uchybień, wskazywanych w kolejnych sprawozdaniach z kontroli, a także wyniki oględzin wagonów, przeprowadzone przez kontrolerów NIK w trakcie niniejszej kontroli (o czym w pkt 6 niniejszego wystąpienia). Dotyczyło to głównie takich ustaleń, jak: niepełne przygotowanie wnętr wagonowych; nieegzekwowanie od zleceniobiorców należytego wywiązywania się z warunków określonych w umowach, a w konsekwencji niewywiązywanie się w pełni przez firmy usługowe z warunków umów zawartych z WARS, w zakresie jakości wykonywanych prac porządkowych i technicznych, związanych z przygotowywaniem wagonów do drogi. Kontrole te wykazywały również niedostateczny nadzór ze strony dyspozytorów wagonowych, w poszczególnych Oddziałach, nad przygotowaniem wagonów do drogi.

6. Spółka w okresie objętym kontrolą osiągała dodatnie wyniki finansowe z działalności podstawowej. Wskazują na to dane zamieszczone w sprawozdaniach finansowych i sprawozdaniach z działalności Spółki. Dobrą kondycję ekonomiczną WARS w latach 2008 – 2009 potwierdzają opinie sporządzone przez niezależnych biegłych rewidentów, według których nie występowało zagrożenie kontynuowania działalności gospodarczej Spółki.

Potwierdzeniem pozytywnego kształtowania się podstawowych mierników ekonomicznych jest również uhonorowanie WARS w 2010 r., na podstawie wyników działalności z lat 2007-2009, certyfikatem „Solidna Firma” i tytułem „Gazeli Biznesu”. Fakt wymienionych wyżej uhonorowań wynikał ze spełnienia wymaganych do tego kryteriów, a przede wszystkim z analizy wyników finansowych od roku 2007, wskazujących na osiąganie zysku z działalności i niezaleganie z opłatami podatkowymi. Powyższe wyróżnienia wskazują na to, że Spółka była dobrze – nowocześnie zarządzana.

W ocenie NIK, na pozytywną ocenę realizacji przez Zarząd WARS zadań statutowych, obok powyższych wyróżnień, wpływają również podjęte w okresie objętym kontrolą działania Zarządu Spółki w zakresie kształtowania dobrego wizerunku firmy¹³,

¹³ Wskazują na to m.in. wyniki badań przeprowadzone przez GFK Polonia w okresie kwiecień-maj 2009 r., według których prawie 80% respondentów deklaruowało korzystanie w wagonie gastronomicznego WARS, a ponad 60% oceniło usługi świadczone przez Spółkę co najmniej dobrze.

a także zapewnienia stabilności wpływów z działalności podstawowej, w tym głównie z usług gastronomicznych. Do działań tych należy zaliczyć m.in. wprowadzenie w końcu 2008 r. Standardów SF oraz wprowadzenie na początku 2008 r. tzw. Nowej Linii Obsługi¹⁴ (dalej NLO) – nowego systemu jakości usług gastronomicznych. W ramach NLO m.in. unowocześniono ofertę asortymentową, serwowaną w wagonach gastronomicznych, zmieniono ubiór personelu świadczącego usługi gastronomiczne oraz podjęto działania mające na celu zmodernizowanie wnętrz wagonów barowych. Do końca 2009 r. Spółka wdrożyła system NLO w 57 wagonach restauracyjnych i barowych, w tym przeprowadziła modernizację wnętrz (tzw. lifting) w 38 wagonach barowych¹⁵ – co pozwoliło na oferowanie standardów NLO w blisko 80% obsługiwanych przez WARS pociągów¹⁶. W rezultacie, w 2009 r. przychody Spółki z tytułu franczyzy usług gastronomicznych uległy wzrostowi o 15,6%, w porównaniu do 2008 r.

Przedstawiając Zarządowi WARS S.A. powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli – Departament Komunikacji i Systemów Transportowych wnosi o:

- zintensyfikowanie prac nad opracowaniem i wdrożeniem standardów obsługi podróżnych w wagonach hotelowych,
- zapewnić kontynuacji działań mających na celu podniesienie poziomu świadczonych usług gastronomicznych i hotelowych, z uwzględnieniem ich wpływu na sytuację ekonomiczną Spółki,
- zapewnienie w pełni skutecznej realizacji zaleceń formułowanych przez Zespół Kontroli kontrolnych, zmierzających do wyeliminowania nieprawidłowości dotyczących przygotowania wagonów i pracy dyspozytorów.

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, zwraca się do Zarządu WARS S.A. o przedstawienie, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków oraz o podjętych działaniach na rzecz realizacji wniosków lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego Zarządowi przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora Departamentu Komunikacji i Systemów Transportowych NIK umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o którym wyżej mowa, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.

DYREKTOR
Departamentu Komunikacji
i Systemów Transportowych

Krzysztof Wierzejski

¹⁴ Nowa Linia Obsługi – system jakości usług gastronomicznych zaprezentowany w styczniu 2008 r.

¹⁵ WARS S.A. dysponował w okresie objętym kontrolą 89 wagonami barowymi oraz 18 restauracyjnymi.

¹⁶ Według Sprawozdania z działalności Zarządu WARS S.A jako organu spółki w roku obrotowym 2009.

a także zapewnienia stabilności wpływów z działalności podstawowej, w tym głównie z usług gastronomicznych. Do działań tych należy zaliczyć m.in. wprowadzenie w końcu 2008 r. Standardów SF oraz wprowadzenie na początku 2008 r. tzw. Nowej Linii Obsługi¹⁴ (dalej NLO) – nowego systemu jakości usług gastronomicznych. W ramach NLO m.in. unowocześniono ofertę asortymentową, serwowaną w wagonach gastronomicznych, zmieniono ubiór personelu świadczącego usługi gastronomiczne oraz podjęto działania mające na celu zmodernizowanie wnętrz wagonów barowych. Do końca 2009 r. Spółka wdrożyła system NLO w 57 wagonach restauracyjnych i barowych, w tym przeprowadziła modernizację wnętrz (tzw. lifting) w 38 wagonach barowych¹⁵ – co pozwoliło na oferowanie standardów NLO w blisko 80% obsługiwanych przez WARS pociągów¹⁶. W rezultacie, w 2009 r. przychody Spółki z tytułu franczyzy usług gastronomicznych uległy wzrostowi o 15,6%, w porównaniu do 2008 r.

Przedstawiając Zarządowi WARS S.A. powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli – Departament Komunikacji i Systemów Transportowych wnosi o:

- zintensyfikowanie prac nad opracowaniem i wdrożeniem standardów obsługi podróżnych w wagonach hotelowych,
- zapewnienie kontynuacji działań mających na celu podniesienie poziomu świadczonych usług gastronomicznych i hotelowych, z uwzględnieniem ich wpływu na sytuację ekonomiczną Spółki,
- zapewnienie w pełni skutecznej realizacji zaleceń formułowanych przez Zespół Kontroli kontrolnych, zmierzających do wyeliminowania nieprawidłowości dotyczących przygotowania wagonów i pracy dyspozytorów.

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, zwraca się do Zarządu WARS S.A. o przedstawienie, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków oraz o podjętych działaniach na rzecz realizacji wniosków lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego Zarządowi przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora Departamentu Komunikacji i Systemów Transportowych NIK umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o którym wyżej mowa, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.

16.11.2010 r.
[Signature]

DYREKTOR
Departamentu Komunikacji
i Systemów Transportowych
[Signature]
Krzysztof Wierzejski

¹⁴ Nowa Linia Obsługi – system jakości usług gastronomicznych zaprezentowany w styczniu 2008 r.

¹⁵ WARS S.A. dysponował w okresie objętym kontrolą 89 wagonami barowymi oraz 18 restauracyjnymi.

¹⁶ Według Sprawozdania z działalności Zarządu WARS S.A. jako organu spółki w roku obrotowym 2009.