



Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2018

podle čl. 28 nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě

Společnost ARRIVA vlaky s.r.o. (dále jen „Společnost“) provozovala v roce 2018 na své obchodní riziko veřejnou drážní osobní dopravu na trati Praha – Benešov (do prosince 2018), Praha – Nitra a na objednávku hlavního města Prahy linku S49 Praha-Hostivař – Roztoky u Prahy (od prosince 2018)

1. Informace a přepravní doklady

- Poskytování cestovních informací během jízdy
 - prostřednictvím palubního informačního systému (informace jsou poskytovány opticky a akusticky)
 - prostřednictvím vlakového personálu
- Jak jsou zodpovídány dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích
 - dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích byly řešeny prostřednictvím telefonní infolinky +420 725 100 725, sociálních sítí a emailu
 - během pobytů vlaků ve stanicích zodpovídal na dotazy ohledně cestovních informací vlakový personál
- Jak jsou poskytovány informace o jízdních řádech, tarifech a nástupištích
 - jízdni řády spojů Společnosti jsou zveřejněny ve všech stanicích a zastávkách provozovatelem dráhy v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění.
 - informace o smluvních přepravních podmínkách a tarifech Společnosti jsou k dispozici ve všech vlacích. Dále je možno informace získat na internetových stránkách Společnosti, na internetovém vyhledávači www.idos.cz a případně v propagačních materiálech Společnosti.
 - informace o nástupištích zajišťuje provozovatel dráhy prostřednictvím staničního rozhlasu a informačními panely.
- Zařízení pro prodej přepravních dokladů
 - elektronický prodej jízdenek – eshop na adrese jizdenky.arriva.cz
 - přenosná osobní pokladna – ve vlaku,
 - Společnost neumožňovala v předmětném období prodej jízdních dokladů ve stanicích nebo prostřednictvím prodejních automatů jízdenek
- Jak je dostupný personál ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů
 - Společnost v předmětném období roku 2018 neprovozovala pokladní přepážky ve stanicích
 - během pobytů vlaků ve stanicích cestujícím podává informace vlakový personál
- Jak jsou poskytovány informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
 - informace jsou poskytovány vlakovým personálem, telefonicky prostřednictvím infolinky +420 725 100 725, elektronickou poštou příp. prostřednictvím sociálních sítí

2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- Zpoždění
 1. Celkové průměrné zpoždění spojů v drážní dopravě je 4,8 %.
 2. 1,1 % zpoždění při odjezdu
 3. 5,3 % zpoždění při příjezdu
 4. 4,1 % zpoždění o 60 a méně minut
 5. 0,1 % zpoždění o 60 až 119 minut
 6. 0,0 % zpoždění o 120 a více minut
 7. Zmeškané přípoje na jiné železniční spoje Společnost neevidovala

- Provozní mimořádnosti (mimořádnosti v drážní dopravě)

Alternativní plány a plány krizového managementu

Je zpracována směrnice pro postup při mimořádných událostech, ve které jsou popsány a stanoveny plány pro mimořádné (krizové) situace včetně konkrétních postupů (vzorových nákresů) a technických pomůcek (fotoaparát, pásmo, baterky apod.) a dále jsou zpracovány směrnice vztahující se k bezpečnosti a možným rizikům, vyplývajícím z provozování drážní dopravy:

Zajištění bezpečnosti drážní dopravy,

Pravidla BOZP a PO,

Bezpečnostní rizika při provozování drážní dopravy.

Stanovením politiky a bezpečnostních cílů při zajišťování bezpečnosti provozování drážní dopravy.

3. Odřeknutí dopravních spojů

- za sledované období bylo evidováno odřeknutí 14 vlaků v celé trase.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

- Interval čištění,
 - vratné čištění – provádí se při obratu vlaku v cílové stanici
 - denní čištění – provádí se 1 x denně
 - základní čištění – provádí se 1 x měsíčně
- Kvalita vzduchu uvnitř vozidel,
 - ve vozidlech je zajištěno tlakové větrání a větrání okny
- Dostupnost toalet,
 - toalety jsou k dispozici ve všech provozovaných vozidlech

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Průzkum spokojenosti cestujících byl zpracován v květnu 2018 pro výkony na trati Praha – Uherské Hradiště - Nitra. Průzkumu se zúčastnilo 240 cestujících.

- Celkové hodnocení spojů Arriva na dané trase:
 - velice spokojeno bylo 81 % cestujících
 - spíše spokojeno bylo 14% cestujících
 - průměrně spokojeno byly 4% cestujících
- Hodnocení jednotlivých atributů služby (velice spokojeni + spíše spokojeni):
 - vlakový personál: 99%
 - délka (doba) jízdy: 97%
 - nabízená kapacita počtu míst k sedění: 95%

- čistota vlaku: 97%
- kvalita vlakových souprav: 95%
- způsob nákupu jízdních dokladů: 93%
- ceny jízdenek: 95%
- nabídka doplňkových služeb: 95%
- nabídka občerstvení: 79%
- jízdní řád: 49%

6. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

- Společnost má zpracovávána směrnici, ve které je tento postup zpracován a je prokazatelně k dispozici všem zaměstnancům
- za sledované období bylo zaznamenáno 37 stížností, průměrná doba vyřízení stížnosti byla 5 dní.

7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

- pomoc zdravotně postiženým osobám a cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace je poskytována v souladu s platnými právními předpisy, zejména nařízením (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě. Za sledované období bylo evidováno 10 požadavků na asistenci při přepravě cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace.

8. Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

Název společnosti	ARRIVA vlaky s.r.o.
Zkratka společnosti	ARR
Stát	CZ
Oslovení	Pan
Příjmení	Nálevka
Jméno	Jiří
Email	jiri.nalevka@arriva.cz

V Praze dne 29. června 2019

Ing. Mgr. Jiří Nálevka
jednatel společnosti



ARRIVA vlaky s.r.o.
Budova Corso Itca, Křižíkova 148/34
186 00 Praha 8 - Karlín
IČ: 28955196 | DIČ: CZ699001947
Tel.: +420 281 012 001