

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2021

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 2021 na objednávku hlavního města Prahy linku S49 Praha-Hostivař – Rostoky u Prahy, veřejnou drážní dopravu na objednávku Ministerstva dopravy České republiky (rychlíkové linky R14: A – Pardubice – Liberec; B – Liberec – Ústí nad Labem; R21 Praha – Turnov – Tanvald; R22 Kolín – Rumburk – Šluknov; R24 Praha – Kladno – Rakovník a R26 Praha – Příbram – České Budějovice), na objednávku Zlínského kraje (provozní soubor B Staré Město u Uherského Hradiště – (Veselí nad Moravou -) Uherský Brod (-Luhačovice) – Bylnice – Vsetín (- Velké Karlovice) – Valašské Meziříčí a Libereckého kraje (Liberec – Stará Paka – Jaroměř a Železný Brod – Tanvald).

1. Informace a přepravní doklady

- Poskytování cestovních informací během jízdy
 - prostřednictvím palubního informačního systému (informace jsou poskytovány vizuálně a akusticky)
 - prostřednictvím vlakového personálu
- Jak jsou zodpovídány dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích
 - prostřednictvím informačních panelů ve stanicích
 - dotazy ohledně cestovních informací byly řešeny prostřednictvím telefonní infolinky +420 725 100 725, sociálních sítí a emailu
 - prostřednictvím pokladních ve stanicích
 - během pobytů vlaků ve stanicích zodpovídal na dotazy ohledně cestovních informací vlakový personál
- Jak jsou poskytovány informace o jízdních řádech, tarifech a nástupišťích
 - jízdní 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 a pokladnách. Dále je možno informace získat na internetových stránkách Společnosti, na internetovém vyhledávači www.idos.cz a případně v propagačních materiálech Společnosti.
 - informace o nástupišťích zajišťuje provozovatel dráhy prostřednictvím staničního rozhlasu a informačními panely
 - denně je možné kontaktovat zákaznickou linku Společnosti na výše uvedeném telefonu a e-mailu
- Zařízení pro prodej přepravních dokladů
 - elektronický prodej jízdenek – e-shop na adrese jizdenky.arriva.cz
 - přenosná osobní pokladna – ve vlaku,
 - prodej jízdních dokladů v uzlových stanicích v pokladnách nebo prostřednictvím prodejních automatů jízdenek a prodejních míst se vzdálenou obsluhou
- Jak je dostupný personál ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů
 - Provoz pokladen je zajištěn v uzlových stanicích. Zároveň jsou instalována prodejní místa se vzdálenou obsluhou, kde je možné připojit se ve velmi krátké době audio-vizuálně k asistentce v kontaktním centru. Asistentka je vedle podání informací schopná také prodat vnitrostátní i mezinárodní jízdenku klientovi u terminálu
- Jak jsou poskytovány informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
 - informace jsou poskytovány vlakovým personálem, telefonicky prostřednictvím infolinky Společnosti (+420 725 100 725), elektronickou poštou příp. prostřednictvím sociálních sítí
 - kontaktní linka SJT (provozovatele CENDIS s.p.) se společným dispečinkem pro plánování cest osob s omezenou schopností pohybu a orientace

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

- Zpoždění
 1. Celkové průměrné zpoždění spojů v drážní dopravě je 4,2%.
 2. 1,1 % zpoždění při odjezdu
 3. 5,3 % zpoždění při příjezdu
 4. 3,9 % zpoždění o 60 a méně minut
 5. 0,2 % zpoždění o 60 až 119 minut
 6. 0,1 % 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 nákrešů) 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 61 vlaků v celé trase.

Příčina odřeknutí vlaku	Podíl
<i>eliminace zpoždění</i>	2%
<i>mimořádná událost (nehody, srážky se zvěří, poruchy na infrastruktuře. apod.)</i>	17%
<i>ostatní důvod</i>	1%
<i>porucha žel. vozidel</i>	10%
<i>povětrnostní vlivy</i>	5%
<i>vlak veden odklonem</i>	9%
<i>Výluka</i>	57%

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

- Interval čištění,
 - Obrátové čištění – provádí se při obrátu vlaku v cílové stanici
 - Denní čištění – provádí se 1 x denně
 - Měsíční čištění – provádí se 1 x měsíčně

- Kvalita vzduchu uvnitř vozidel,
 - ve vozidlech je zajištěno tlakové větrání a větrání okny, v jednotkách řady 642, 832, 846, 848 a čtyřech jednotkách řady 845 je pak instalována klimatizace
- Hygienické opatření během pandemie COVID 19
 - Pravidelné ozónování vnitřních prostor železničních vozidel
 - Desinfekce prostor a model železničních vozidel při denním čištění
- Dostupnost toalet,
 - toalety jsou k dispozici ve všech provozovaných vozidlech

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

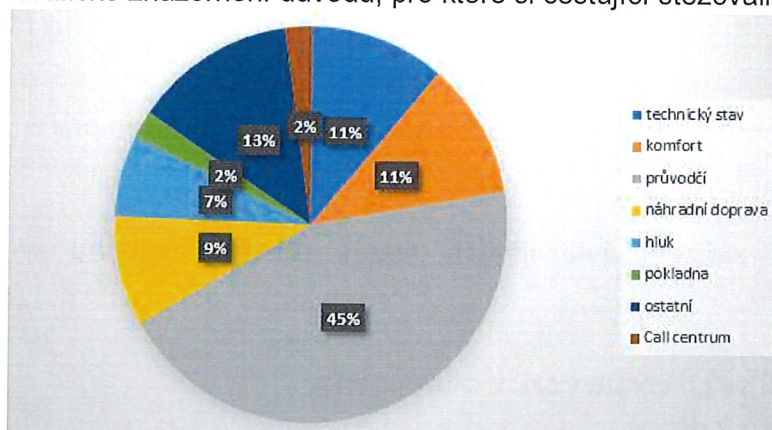
- V měsíci říjnu 2022 byl proveden komplexní průzkum spokojenosti zákazníků. Byl veden formou dotazníků, které cestující mohli vyplnit jak v papírové podobě (například v pokladnách nebo ve vlacích), tak on-line na internetových stránkách společnosti v počítačové i mobilní verzi.
- Výsledky kvalitativních dotazů z průzkumu jsou uvedené v následující tabulce:

Parametr	Průměrné hodnocení*
Provozní personál	4,23
Čistota vozidel	4,03
Dodržování jízdního řádu	4,01
E-shop	3,82
Pohodlí přepravy	3,82
Spokojenost s cenou jízdenek	4,23
Nabízená kapacita	4,05

*hodnocení od 1 do 5 bodů, kde 1 znamená nejnižší a 5 nejvyšší spokojenost

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

- Společnost má zpracovanou směrnici, ve které je tento postup zapracován a je prokazatelně k dispozici všem zaměstnancům
- za sledované období bylo zaznamenáno 172 stížností, průměrná doba vyřízení stížnosti byla 6 dní.
- Grafické znázornění důvodů, pro které si cestující stěžovali:



- Vracení přepravného a odškodnění (reklamacce) jsou řešené v souladu s vnitřní směrnicí a Smluvními přepravními podmínkami pro přepravu cestujících a zavazadel, dostupné zde: https://www.arriva.cz/file/edee/2022/03/spp_arriva_2022_04.pdf

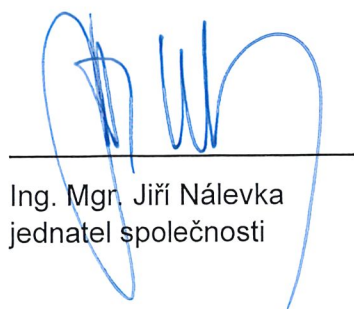
7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

- pomoc zdravotně postiženým osobám a cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace je poskytováno v souladu s platnými právními předpisy, zejména nařízením (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě. Problematika je důsledně řešena ve vnitřní směrnici S-02 formou popisu objednání i zpracování na straně dopravce. Pro cestující je informace dostupná na webovém odkazu <https://www.arriva.cz/cs/info-na-cestu/servis-na-palube>. Zároveň jsou informace cestujícím k dispozici na telefonické informační lince dopravce 725 100 725, e-mailem na info@arriva.cz nebo na prodejních místech. Za sledované období bylo evidováno 69 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 20. června 2022


Ing. Mgr. Jiří Nálevka
jednatel společnosti

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