

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2013

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

Společnost ARRIVA vlaky s.r.o. (dále jen „Společnost“) provozovala na své obchodní riziko veřejnou drážní osobní dopravu v pilotním provozu na trati Praha Masarykovo nádraží – Kralupy nad Vltavou v období od 1. září 2013 do konce grafikonu vlakové dopravy 2012/2013, tj. do 14. prosince 2013. V období platnosti jízdního řádu 2013/2014 (tj. od 15. prosince 2013 do 31. prosince 2013) již Společnost žádnou veřejnou drážní osobní dopravu neprovozovala.

1. Informace a přepravní doklady

- Poskytování cestovních informací během jízdy
 - prostřednictvím palubního informačního systému (informace jsou poskytovány opticky a akusticky)
 - prostřednictvím poskytování informací obsluhou vlaku
- Jak jsou zodpovídaný dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích
 - Společnost v předmětném období roku 2013 neposkytovala cestovní informace ve stanicích
- 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. 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.
- Zařízení pro prodej přepravních dokladů
 - přenosná osobní pokladna – ve vlaku,
 - Společnost neumožňovala v předmětném období prodej jízdních dokladů ve stanicích, prostřednictvím prodejních automatů jízdenek ani eShopu.
- Jak je dostupný personál ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů
 - Společnost v předmětném období roku 2013 neprovozovala pokladní přepážky ve stanicích
- Jak jsou poskytovány informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
 - osobně, telefonicky, internetem, SPP

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

- Zpoždění
 1. Celkové průměrné zpoždění spojů v regionální dopravě je 8 %.
 2. 2 % zpoždění při odjezdu
 3. 6 % zpoždění při příjezdu
 4. 8 % zpoždění o 60 a méně minut
 5. 0 % zpoždění o 60 až 119 minut
 6. 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 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 11 dopravních spojů v kategorii spoje – regionální.

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

- Interval čištění,
 - vratné čištění – denně,
 - základní čištění – měsíčně,
- Kvalita vzduchu uvnitř vozidel,
 - ve vozidlech je zajištěno větrání okny
- Dostupnost toalet – toalety jsou k dispozici ve všech provozovaných vozidlech

5. Průzkum spokojenosti zákazníků (Minimální rozsah zahrnutých kategorií)

Průzkum spokojenosti cestujících je prováděn podle potřeby, alespoň jednou za dva roky, a jsou v něm zahrnuty následující kategorie:

- Jak hodnotíte spolehlivost železniční dopravy?,
- Jak hodnotíte úroveň služeb (jízdní řády na zastávkách)?,
- Jsou informace o jízdních řádech a službách pro Vás dostačující a snadno přístupné?,
- Jak hodnotíte vnější vzhled, pořádek a čistotu uvnitř žel. vozidel, a ve stanicích (vč. WC)?,
- Jaké je jednání a chování obsluhy vlaku vůči cestujícím?,
- Jak hodnotíte ustrojení strojvedoucích a obsluhy vlaku, jejich upravenost, čistotu oděvu apod.?,

- Jaký je rozsah zajišťované dopravní obslužnosti?,
- Jsou pro Vás informace podané zaměstnanci dostačující a v časové relaci?,
- Myslíte si, že se služby Společnosti zlepšují, nebo zhoršují?,
- Je úroveň služeb Společnosti lepší nebo horší ve srovnání s jinými dopravci?,
- Je dostatečná informovanost o případném zpoždění?,
- Jaká je úroveň poskytování informací a služeb imobilním občanům?.

Vzhledem k pilotnímu charakteru provozu nebyl průzkum spokojenosti zákazníků v roce 2013 proveden.

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

- Je zpracována směrnice, ve které je tento postup zapracován a je prokazatelně k dispozici všem zaměstnancům.
- Za sledované období nebyla zaznamenána žádná stížnost a bylo obdrženo 5 pochval od cestujících.

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 byl evidován 1 požadavek na asistenci při přepravě cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace.

V Praze dne 26. června 2014.



Ivo Novotný
Jednatel Společnosti