

# **Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2015**

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

Společnost ARRIVA vlaky s.r.o. (dále jen „Společnost“) neprovozovala v předmětném období mezi 1. lednem 2015 a 31. prosincem 2015 žádné služby veřejné drážní osobní dopravy.

## 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 neposkytuje cestovní informace ve stanicích
- Jak jsou poskytovány informace o jízdních řádech, tarifech a nástupištích
  - 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](http://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
  - přenosná osobní pokladna – ve vlaku,
  - Společnost neumožňuje 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 neprovozuje 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 – není relevantní
- 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

- není relevantní

### 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 ke skutečnosti, že v roce 2015 nebyla Společností provozována veřejná drážní osobní doprava, nebyl průzkum spokojenosti zákazníků v roce 2015 proveden.

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

ARRIVA vlaky s.r.o.

Křížkova 148/34, 186 00 Praha 8

IČ: 28955196, DIČ: CZ 699 001 947

Tel.: +420 281 012 001

Info.transport@arriva.cz, www.arriva-vlaky.cz

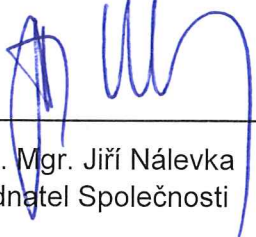
Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 155614

- Je zpracována směrnice, ve které je tento postup zpracován a je prokazatelně k dispozici všem zaměstnancům.
- Pochvaly a stížností: není relevantní

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

V Praze dne 13. června 2016.

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Mgr. Jiří Nálevka  
Jednatel Společnosti **ARRIVA**   
a  company  
ARRIVA vlaky s.r.o.  
Křižíkova 148/34, 186 00 Praha 8  
IČ 28955196, DIČ CZ699001947  
Tel.: +420 281 012 001