

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2024

Název společnosti: KŽC Doprava, s.r.o.
Zkratka společnosti: KŽCD
Stát: CZ
Sídlo: Meinlinova 336, 190 16 Praha 9
Oslovení: Pan
Příjmení: Svoboda
Jméno: Aleš
Email: doprava@kzc.cz, ales.svoboda@kzc.cz

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb je sestavena na základě požadavku § 35, odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb. ve znění pozdějších předpisů a požadavku článku č. 29, bod 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2021/782.

Úvodem

V rámci provozování veřejné drážní dopravy v roce 2024 se firma KŽC Doprava, s.r.o. (dále jen KŽCD) řídila a dodržovala vnitropodnikový předpis „KŽCD-04 Smluvní přepravní podmínky“. Cílem firmy je sledovat a trvale zvyšovat kvalitu služeb v oblasti provozování veřejné osobní drážní dopravy, a tím vytvořit pro veřejnost přitažlivou nabídku v oblasti dopravní obslužnosti obsluhovaného regionu a dosáhnout maximální míry spokojenosti cestujících s úrovní poskytovaných služeb v přepravě cestujících ve vlacích provozovaných KŽCD.

1. Informace a jízdní a přepravní doklady

Cestovní informace jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle § 22, odst. 1 zákona o dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku. Uvedené informace jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.kzc.cz a jízdní řády jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech, jehož vedením je pověřena firma CHAPS, s.r.o. Všechny cestovní informace jsou

k dispozici rovněž v sídle firmy. Dále jsou informace uvedeny rovněž v mobilních aplikacích či informačních systémech, jejichž provoz a správu zajišťují objednatelé dopravy.

Soupravy vlaků KŽCD jsou během jízdy doprovázeny osobou pověřenou odbavením cestujících, která zároveň poskytuje cestujícím potřebné informace, na vlacích se samoobslužným způsobem odbavování cestujících zajišťuje tyto informace a prodej přepravních dokladů strojvedoucí (jakožto pověřená osoba).

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, což zajišťuje na základě smlouvy o přístupu na železniční dopravní cestu provozovatel dráhy, společnost Správa železnic, s.o.

Přepravní doklady se vydávají ve vlacích KŽCD prostřednictvím pověřených osob, ve vlacích, které jsou zařazeny jak do systému státního jednotného tarifu „OneTicket“, tak do integrovaných dopravních systémů PID, resp. DÚK se jízdní doklady prodávají i v dalších prodejních místech provozovaných jinými dopravci a subjekty, příp. pomocí e-shopu či mobilních aplikací. Podrobné informace o možnostech nákupu jízdních a přepravních dokladů jsou zveřejněny na webových stránkách www.kzc.cz, www.pid.cz, www.dopravauk.cz, www.oneticket.cz a dále v železničních stanicích a dalších prodejních místech.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou poskytovány v sídle společnosti a jsou rovněž obsaženy ve smluvních přepravních podmínkách.

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

V roce 2024 bylo vypraveno celkem 12 604 vlaků veřejné osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 86,5 %. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
- z toho zpoždění způsobené dle článku 19, odst. 10 nařízení 2021/782	1,88%
při odjezdu	2,25%
při příjezdu	11,25%
o 60 a méně minut	11,96 %
o 60 až 119 minut	1,10 %
o 120 a více minut	0,44 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,00 %

V případě provozních mimořádností, které způsobují zpoždění vlaků, dojedou vlaky do cíle zpožděné. V případě spojů, kde jsou vlaky provozovány v hustých intervalech (např. 60 minut a méně) jsou vlaky případně v části trasy odřeknuty a převedeny na protijedoucí vlak, aby došlo ke snížení přenosu zpoždění na protijedoucí vlak a uvolnění kapacity pro ostatní vlaky, což přispěje k rychlejší stabilizaci provozu na trati. Tato opatření jsou koordinovány s objednateli těchto vlaků.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Odřeknuto bez náhrady bylo celkem 48 osobních vlaků. Kompenzace (návratek části či celého jízdného) či odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních služeb bylo vyplaceno v 82 případech.

Odřeknutí dopravního spoje		Procentuální vyjádření
Celého spoje	v závazku veřejné služby	0,24%
	mimo závazek veřejné služby	0 %
Jeho části	v závazku veřejné služby	0,14 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %
z toho odřeknutí způsobené dle článku 19, odst. 10 nařízení 2021/782		0,05 %

Ostatní spoje odřeknuté v důsledku plánovaných výluk na tratích nebo mimořádných událostí byly nahrazeny zcela nebo v dotčené části náhradní dopravou, příp. byly odřeknuty a nahrazeny jinými vlaky dle s objednateli projednaného a zveřejněného výlukového jízdního řádu.

4. Čistota drážních vozidel a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaku KŽCD jsou pravidelně uklizeny a čistěny v předem stanovených intervalech a dle daných technologických postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. je prováděno denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá ve stanovených intervalech při pravidelném odstavení vozu.

Na celostátních a regionálních drahách provozovaných Správou železnic jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 5 km.

Na regionální dráze Česká Kamenice – Kamenický Šenov jsou přístupné toalety pouze ve stanici Česká Kamenice během otvírací doby stanice.

Toalety jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Průzkum spokojenosti zákazníků je prováděn trvale, KŽCD si provádí vlastní průzkumy kvality a spokojenosti cestujících prostřednictvím vlakového personálu a vedení společnosti. Tyto průzkumy jsou pravidelně vyhodnocovány na poradách vedení a přijatá opatření jsou aplikována prostřednictvím pokynů dopravce popř. během pravidelných školení zaměstnanců. Průzkum spokojenosti a dodržování požadovaných standardů kvality dále provádí v části vlaků i objednatel – ROPID, IDSK či Ústecký kraj formou fiktivního zákazníka vlastním nákladem a podle vlastních kritérií s tím, že dopravce KŽC

Doprava, s.r.o. je s výsledky seznámen na ročním projednání, příp. formou pravidelně zasílaných hlášení.

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

KŽCD využívají k informování cestujících o jejich právech a povinnostech dokument označený „KŽCD-04 Smluvní přepravní podmínky“ (dále jen SPPO). Výtah ze SPPO je k dispozici u doprovodu vlaku, resp. je vyvěšen ve vlaku se samoobslužným způsobem odbavení cestujících. Plné znění je k dispozici u pověřených zaměstnanců KŽCD a dále na vlastních internetových stránkách www.kzcd.cz.

V roce 2024 bylo doručeno ze strany cestujících celkem 122 stížností.

Případné odškodnění se řeší na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplatit. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících ze strany KŽCD v roce 2024 došlo celkem v 82 případech. V případě, že byl cestující přepravován na jízdní doklad SJT „OneTicket“, řeší dle SPPO uplatnění práva cestujícího z přepravní smlouvy včetně případného odškodnění správce systému SJT, společnost CENDIS, s.p., která jej následně řeší přímo se společností KŽCD v rámci pravidelného vyúčtování.

7. Pomoc poskytnutá zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a diskuze o této pomoci s organizacemi tyto osoby zastupujícími a případně se zástupci osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

KŽCD přistupuje ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se ji vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat. V roce 2024 byly řešeny celkem 2 žádosti o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které cestující uplatnili prostřednictvím správce systému SJT, společnosti CENDIS, s.p., resp. přímo u dopravce KŽCD. Poskytnutá pomoc spočívala především v asistenci při nástupu a výstupu cestujícího do/z vlaku, příp. rovněž při doprovodu cestujícího v prostoru železniční stanice.

V Praze 22.5.2025

Mgr. Bohumil Augusta, MBA
jednatel společnosti