

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2025

Název společnosti CityRail, a.s.
Zkratka společnosti CTR
Stát CZ
Sídlo: Magistrů 16/202, 140 00 Praha 4, Česká republika
Příjmení: Hruška
Jméno: Jan
Email: hruska@cityrail.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 (EU) 2021/782.

1. Informace 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. Uvedené informace jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech. Všechny další cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy nebo na webových stránkách firmy.

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, což zajišťuje na základě základního balíčku služeb v drážní dopravě provozovatel dráhy, zpravidla firma Správa železnic, s.o.

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

V roce 2025 bylo vypraveno celkem 41 vlaků veřejné osobní dopravy, míra plnění jízdního řádu činí 85,88 %. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
při odjezdu	2,74 %
při příjezdu	9,22 %
o 60 a méně minut	7,41 %
o 60 až 119 minut	0,00 %
o 120 a více minut	0,00 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	4,13 %

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2025 nebyl odřeknut žádný veřejný osobní vlak.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaků jsou pravidelně uklízeny a čištěny v předem stanovených intervalech a dle daných postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. je prováděn denně vždy během pobytu souprav vlaků v obrátových stanicích. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozů/souprav.

O zařízení stanic se stará jejich provozovatel jako o zařízení služeb.

Na celostátních a regionálních drahách provozovaných Správou železnic jsou přístupné toalety ve vybraných stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 5-8 km. Toalety jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

V roce 2025 nebyl prováděn žádný průzkum spokojenosti zákazníků.

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

V roce 2025 nebyly doručeny žádné stížnosti cestujících.

Případné odškodnění bude řešeno na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplácet. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2025 nedošlo.

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

CTR 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 nebyla řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V Praze 17.3.2026

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jan Hruška', is written over a circular stamp.

Bc. Jan Hruška
člen správní rady