



P R A H A

AŽD PRAHA S.R.O.

ŘEDITELSTVÍ SPOLEČNOSTI

ŽIROVNICKÁ 3146/2, 106 00 PRAHA 10

TEL.: +420 267 287 111

FAX: +420 272 650 831

E-MAIL: INFO@AZD.CZ

WEB: WWW.AZD.CZ

European Rail Agency (ERA)

120 rue MarcLeFrancq

F-59300 Valenciennes

FRANCE

VÁŠ DOPIS ZNAČKY/ZE DNE

NAŠE ZNAČKA

014/2019-ODD

VYŘIZUJE/LINKA

Toman/722 795 538/

toman.ondrej@azd.cz

DATUM

28. 6. 2019

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb

I. Základní ustanovení

Ve smyslu ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. 10. 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen Nařízení) a dále dle § 35 zákona 266/1994 Sb., o drahách, ve znění pozdějších předpisů, Vám předkládáme Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce AŽD Praha s.r.o. za rok 2018.

AŽD Praha s.r.o. je řádným držitelem Licence k provozování drážní dopravy a vlastní Osvědčení o bezpečnosti, je proto uznána drážním správním úřadem jako provozovatel drážní dopravy (doprovce). Dopravce AŽD Praha s.r.o. provozuje veřejnou a neveřejnou osobní drážní dopravu a neveřejnou nákladní drážní dopravu, vyjma přepravy nebezpečných věcí, na dráze celostátní a dráhách regionálních.

V roce 2018 bylo provozování veřejné i neveřejné drážní dopravy soustředěno výhradně na regionální dráze Lovosice - Most. Jedním z předních cílů je trvalé sledování a zvyšování kvality služeb v oblasti provozování veřejné drážní osobní dopravy, tím také vytvoření pro cestující veřejnost a zákazníky přitažlivé nabídky a dosáhnout maximální míry spokojenosti cestujících s úrovní poskytovaných služeb v přepravě cestujících ve vlacích provozovaných dopravcem.

Vrcholem sezóny 2018 byly oslavy 120 let Švestkové dráhy, které se konaly 28. a 29. září. Během těchto dvou dnů bylo vypraveno 14 veřejných vlaků osobní dopravy

II. Informace a přepravní doklady

Informace z oblasti osobní přepravy jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu Ústeckého kraje a ceníku jízdného DUK. Uvedené informace a informace o jízdním řádu jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.azd.cz.





P R A H A

V železničních stanicích a zastávkách, kde vlaky osobní dopravy s přepravou cestujících pravidelně zastavují, jsou zveřejňovány a pravidelně aktualizovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní osobní dopravy. Zveřejnění a aktualizaci těchto údajů zajišťuje dle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů, provozovatel dráhy, kterým je Správa železniční dopravní cesty, státní organizace a AŽD Praha s.r.o.

Přepravní doklady (jízdní doklady) se vydávají ve vlacích AŽD Praha s.r.o. prostřednictvím pověřených osob a u smluvních partnerů Ústeckého kraje

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

Z celkových 428 vlaků byl jeden vlak opožděn o 61 minut z důvodu požáru porostu na trati SŽDC, ostatní vlaky jely včas nebo se zpožděním do 10 minut. Míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 97,4 %.

Odřeknut bez náhrady nebyl žádný vlak osobní dopravy provozovaný AŽD Praha s.r.o.

Při provozních mimořádnostech byl vždy kladen důraz na bezpečnost a včasnou informovanost cestujících veřejnosti za použití všech dostupných prostředků dopravce AŽD Praha s.r.o. a provozovatele dráhy SŽDC, s.o. a AŽD Praha s.r.o.

IV. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Úklid a desinfekce jednotlivých vnitřních prostor železničních vozů vč. sociálních zařízení ve voze je prováděn v souladu se směrnicí AŽD Praha s.r.o.

Na celostátní dráze a regionálních drahách provozovaných SŽDC jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otevírací doby stanice.

Toalety ve vlaku AŽD Praha s.r.o. jsou přístupné za jízdy vlaku ve všech vozech, které jsou vždy před každým provozním dnem plněny užitkovou vodou.

V. Průzkum spokojenosti zákazníků (cestujících)

Průzkum je prováděn formou vlastních pověřených osob ve vlaku, jejichž závěry jsou po vyhodnocení vedoucími pracovníky aplikovány do systému prostřednictvím opatření, pokynů a pravidelným proškolením zaměstnanců.

VI. Vyřizování stížností, vrácení jízdného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

AŽD Praha s.r.o. využívá k řádné informovanosti cestujících o jejich právech a povinnostech Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu. Jejich úplné znění je k nahlédnutí ve vlaku a dále na vlastních internetových stránkách Ústeckého kraje.



P R A H A

V roce 2018 nebyly společnosti AŽD Praha s.r.o. doručeny stížnosti cestujících.

Případné odškodnění bude řešeno na základě případu, jehož okolnosti musí být doloženy pro případ vyplacení odškodnění. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních a přepravních služeb v roce 2018 nedošlo.

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

AŽD Praha s.r.o. přistupuje ke každé žádosti o přepravu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se jí vyřešit ke spokojenosti cestujícího. Při tom dopravce AŽD Praha s.r.o. zohledňuje možnosti drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat.

V roce 2018 nebyla řešena žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

V Praze 28. 6. 2019

Ondřej Toman
vedoucí oddělení provozování drážní dopravy



AŽD Praha s.r.o.
Žirovnická 3146/2
Záběhlice
106 00 Praha 10
-53-

