

European Railway Agency
120 rue Marc Lefrancq
FR-59307 Valenciennes Cedex
France

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2012 *Service quality report for the year 2012*

Podle čl. 28 Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23.10.2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a ve smyslu § 35 zákona 266/1994 Sb. o dráhách předkládáme zprávu o kvalitě služeb, poskytovaných dopravcem MBM rail s.r.o.

Dopravce MBM rail s.r.o. provozuje veřejnou osobní dopravu výhradně v oblasti výletních a nostalgických vlaků. Pravidelně byly provozovány linky v regionech Ústí nad Labem, Hradec Králové a Jičín. Mimo to provozujeme veřejnou osobní dopravu nepravidelně, podle objednávek zákazníků.

Podle přílohy III nařízení uvádíme:


- informace a přepravní doklady: poskytovány v souladu s platnou legislativou
- přesnost dopravních spojů a obecné zásady v případě provozních mimořádností: zpoždění vlaků bylo v rádu nejvýše 10 minut z provozních důvodů, počet zpožděných spojů 9% z celkového počtu vlaků. Při provozních mimořádnostech je zavedena náhradní doprava, nebo spoje byly odkloněny. Ve všech případech byli cestující včas a srozumitelně informováni.
- odřeknutí dopravních spojů: spoje byly odřeknuty pouze v jednom případě (povětrnostní vlivy), cestující přepraveni náhradním způsobem
- čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic: úklid vozidel je prováděn před nasazením do provozu, čistota a vybavení hygienickými pomůckami podléhají kontrolám. Dopravce MBM neprovozuje vlastní železniční stanice, čistotu v železničních stanicích provozovaných jiným subjektem nemůže dopravce ovlivnit.
- průzkum spokojenosti zákazníků: je prováděn průběžně, pomocí vlakového personálu. Event. nedostatky řeší dopravce operativně. Nebyly evidovány žádné stížnosti na chování personálu.
- vyřizování stížností, vrácení přepravného: ve sledovaném roce nebylo zaznamenáno
- pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám: poskytována v souladu s platnou legislativou

V Jaroměři 27.6.2013


Ing. Jiří Mužík
jednatel

Od: CityRail, a.s., Praha 5, Smíchov, Janáčkovo nábřeží 1153/13,
PŠČ 150 00, IČ: 241 99 010

Pro: Evropská agentura pro železnice (ERA)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

 IN / OUT <i>12/119</i> 03 JUL. 2013
For reply : Copy : For information :
27.6.2013

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb.

Ve smyslu čl.28 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen nařízení), Vám předkládáme zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce CityRail, a.s. za rok 2012.

K jednotlivým položkám uvedeným v příloze III nařízení uvádíme:

Informace a přepravní doklady

- byly poskytovány v souladu s platnou legislativou.

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

Odřeknutí dopravních spojů

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

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

- úklid vozidel dopravce je prováděn v souladu s vnitřními předpisy dopravce v předem určených dobách a na předem určených místech.

Průzkum spokojenosti zákazníků

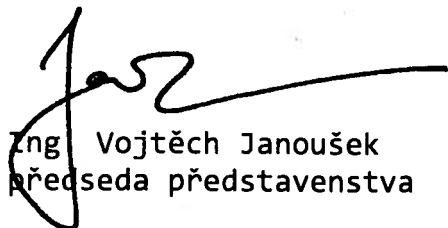
- je prováděn trvale a výsledky jsou aplikovány prostřednictvím pokynů dopravce a prostřednictvím pravidelných školení zaměstnanců.

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

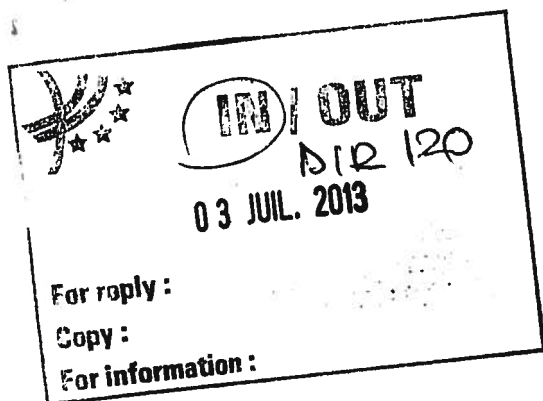
- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

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

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.


Ing. Vojtěch Janoušek
předseda představenstva

Na vědomí: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2



abellio[®]

Evropská agentura pro železnice (ERA)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb.

Ve smyslu čl. 28 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen nařízení), Vám předkládáme zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce **Abellio CZ a.s.** za rok 2012.

K jednotlivým položkám uvedeným v příloze III nařízení uvádíme:

Informace a přepravní doklady

- byly poskytovány v souladu s platnou legislativou.

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

Odřeknutí dopravních spojů

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

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

- úklid vozidel dopravce je prováděn v souladu s vnitřními předpisy dopravce v předem určených dobách a na předem určených místech.

Průzkum spokojenosti zákazníků

- je prováděn trvale a výsledky jsou aplikovány prostřednictvím pokynů dopravce a prostřednictvím pravidelných školení zaměstnanců.

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

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

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

- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

V Praze dne 31.5.2013

Ing. Petr Moravec

Na vědomí: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2