

European Railway Agency

BP 20392

Valenciennes Cedex

F-59307

France

INTEROP?
Lorence

Č.j.:
307/2013

Vyřizuje:
Hruška

Datum:
15.4.2013

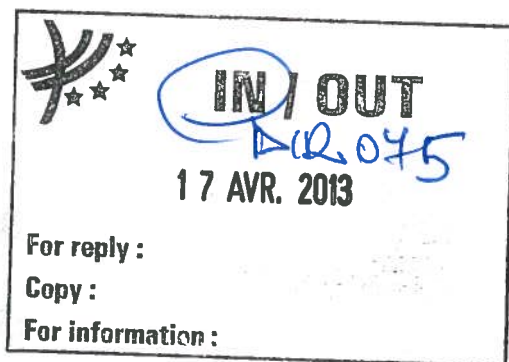
Telefon:
737 204 567

Mail:
hruska@jhmd.cz

Sache: Bericht über Qualität

Wir schicken ihnen laut der Forderung EU Direktive Nr. 1371/2007, Artikel 28 unseren Bericht über den Personenverkehrsqualität für den Jahr 2012. Dieser Bericht ist auf unsere Web-Seite www.jhmd.cz ausgehängt.

Mit freundlichem Gruß



Bc. Jan Hruška
Betriebsdirektor

Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.
Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec
tel.: +420 384 361 165 office@jhmd.cz
IČ: 625 09 870 DIČ: CZ62509870
www.jhmd.cz

Anlage:

- Bericht über den Personenverkehrsqualität für den Jahr 2012 (tschechisch)

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2012

Název společnosti	Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.
Zkratka společnosti	JHMD
Stát	CZ
Sídlo:	Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec
Oslovení	Pan
Příjmení:	Vochozka
Jméno:	Martin
Email:	office@jhmd.cz ; vochozka@jhmd.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. 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

Úvodem

V rámci provozování veřejné drážní dopravy v roce 2012 se firma Jindřichohradecké místní dráhy a.s. (dále jen JHMD) řídila a dodržovala vnitropodnikový předpis „Systém řízení jakosti a normy kvality služeb při přepravě cestujících“. Cílem zavedeného systému je sledovat a trvale zvyšovat kvalitu služeb v oblasti provozování drážní dopravy, 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 JHMD.

Pro celkové zlepšení kvality poskytovaných služeb JHMD byl v roce 2012 zaveden integrovaný systém řízení zavedením norem řady ISO. Firma Jindřichohradecké místní dráhy, a.s. je držitelem těchto certifikátů:

- ISO 9001 - systém managementu kvality,
- ISO 14001 - systém environmentálního managementu kvality,
- OHSAS 18001 - systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

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 formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku. Uvedené informace jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech, jehož vedením je pověřena firma CHAPS, s.r.o. Všechny cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy.

Soupravy vlaků JHMD jsou během jízdy doprovázeny osobou pověřenou odbavením cestujících, která zároveň poskytuje potřebné informace. Vybrané osobní vozy jsou vybaveny audiovizuálním informačním systémem, který podává informace o následujících zastávkách a směru jízdy vlaku, jakož i o zastávkách na znamení.

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, ve vybraných stanicích je přítomna pověřená osoba zajišťující prodej jízdních dokladů a poskytování přepravních informací ve zveřejněné otvírací době. V těchto vybraných stanicích jsou cestující veřejnosti k dispozici veškeré informace o jízdních řádech, přepravních podmínkách i tarifech. Otvírací doby jednotlivých železničních stanic jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a dále na vývěsce v jednotlivých železničních stanicích.

Přepravní doklady se vydávají buď ve vlacích prostřednictvím pověřených osob, ve vybraných stanicích jsou otevřeny osobní pokladny nebo elektronicky na www.e-jizdenka.cz. Otvírací doby jednotlivých železničních stanic jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a dále v jednotlivých železničních stanicích. Jízdní doklady je dále možno prodávat přes elektronický rezervační systém AMS Bus.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace vydávají vybrané železniční stanice na vyžádání těchto osob a dále jsou tyto informace poskytovány v sídle společnosti.

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

V roce 2012 bylo vypraveno celkem 10 146 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 99,48 %. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
při odjezdu	0,29 %
při příjezdu	0,48 %
o 60 a méně minut	0,61 %
o 60 až 119 minut	0,16 %
o 120 a více minut	0,00 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,14 %

3. Odřeknutí dopravních spojů

Odřeknut bez náhrady byl jeden osobní vlak, z důvodu mimořádných povětrnostních podmínek, cestujícím bylo vráceno jízdné.

Jiná kompenzace či odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních služeb nebylo vyplaceno.

Odřeknutí dopravního spoje		Procentuální vyjádření
Celého spoje	v závazku veřejné služby	0 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %
Jeho části	v závazku veřejné služby	0 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %

Ostatní spoje odřeknuté v důsledku plánovaných údržbových prací nebo mimořádných událostí byly nahrazeny zcela nebo v části náhradní dopravou.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaku JHMD 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 prováděno denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa v Jindřichově Hradci. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu.

Na regionální dráze Jindřichův Hradec – Obrataň jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 11 km. Na regionální dráze Jindřichův Hradec – Nová Bystřice jsou přístupné toalety opět ve vybraných stanicích během otvírací doby stanice, zde je však

provoz stanic sezonní (červen – září). Průměrná dostupnost WC během sezony je každých 8 km, mimo sezonu (říjen – květen) každých 16 km.

Mimo otevírací dobu stanic jsou klíče od staničních WC u pověřené osoby doprovodu vlaku, ten je vždy na vyžádání odemkne.

WC jsou k dispozici cestujícím též v každém osobní vlaku veřejné drážní dopravy.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

V roce 2012 byl proveden průzkum spokojenosti cestujících formou dotazníků pro získání informací o cestujících (zákaznících), jejich všeobecném vnímání dění u JHMD a toho, co se podařilo zrealizovat v roce 2012. Dále bylo zjišťováno, o jaké nové služby by měli cestující ve vlacích veřejné osobní dopravy zájem. Posledním okruhem dotazů byly otázky týkající se rekonstrukce motorových vozů řady M 27.0. Jejich cílem bylo zjistit, požadavky cestujících na moderní a pohodlné cestování. Získané podněty a připomínky poslouží pro stanovení a upravení cílů a konkrétních úkolů pro krátko a střednědobé plánovací období.

Stručný přehled procentuálních výsledků průzkumu v tabulce:

Četnost využívání spojů JHMD		Denně	Vícekrát týdně	O víkendech	Příležitostně
		18	32	10	40
Důvod	Škola	Zaměstnání	Úřad	Lékař	Volný čas
	15,4	27,1	8,7	12,8	36
Rozšíření sortimentu o:	Tisk	Pečivo	Občerstvení	Cest. potřeby	Internet
	32,2	7	30,4	5,8	24,6
Využívání nákupu jízdenky prostřednictvím internetu				Ano	Ne
				6,4	93,6
Uvítáte zřízení IC v centru J. Hradec				71,5	28,5
Uvítali byste ve vlacích:					
- video/infopanely				55,6	44,4
- klimatizaci				76,3	23,7
- bezbariérový nastup/výstup				90,2	9,8
Způsob sezení				Proti sobě	Za sebou
				70,8	29,2
Povrchová úprava sedáků		Dřevo	Látka	Koženka	Kůže
		4,5	68,1	14,6	12,8

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

JHMD využívají k informování cestujících o jejich právech a povinnostech „Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní přepravu“ (dále jen SPPO) a „Tarif JHMD pro vnitrostátní přepravu cestujících“ (dále jen Tarif). Výtah z SPPO a Tarifu je vyvěšen ve

vybraných stanicích (obsazených) v prostorách určených cestujícím. Plné znění je k dispozici u pověřených zaměstnanců JHMD (staniční pracovníci, vlakvedoucí resp. průvodčí) a dále na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz.

V roce 2012 bylo doručeno 5 stížností cestujících veřejnosti. Z nich byly 3 vyhodnoceny jako stížnosti oprávněné. Tyto stížnosti byly bezodkladně vyřešeny (do 3 dnů) a stěžovatelům byla zaslána písemná informace o vyřízení jejich stížnosti. Stížnosti se týkaly čistoty soupravy, organizace při organizování náhradní dopravy a zpoždění spoje.

Případné odškodnění bude řešeno na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplátit. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2012 nedošlo.

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

JHMD 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 2012 byla řešena a kladně vyřízena jedna žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu (cestující na elektrickém invalidním vozíku).

V Jindřichově Hradci 15.04.2013

Bc. Martin Vochozka

-vedoucí přepravy-