



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

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2014

Název společnosti	Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.
Zkratka společnosti	JHMD
Stát	CZ
Sídlo:	Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec
Zpracoval:	Ing. Petr Panský
Email:	pansky@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 2014 se firma Jindřichohradecké místní dráhy a.s. (dále jen JHMD) řídila a dodržovala mimo jiné i 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 je od roku 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 otevírací době. Dále je ve vybraných stanicích instalován informační kiosk pro zveřejňování a distribuci všech informací o provozu dopravy, jízdních řádech apod. V těchto vybraných stanicích jsou cestující veřejnosti k dispozici veškeré informace o jízdních řádech, přepravních podmínkách i tarifech. Otevírací 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 ve vlacích prostřednictvím pověřených osob nebo na pokladnách ve vybraných stanicích. V roce 2014 byly jízdní doklady pro vybrané vlaky, především pak pro parní trakci, prodávány též elektronicky na adrese www.e-jizdenka.cz. Otevírací doby jednotlivých železničních stanic jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a dále v jednotlivých železničních stanicích. Jízdní doklady na vybrané vlaky byly dále prodávány přes elektronický rezervační systém AMS Bus.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace podávají vybrané železniční stanice na vyžádání těchto osob a dále jsou tyto informace poskytovány v sídle společnosti. Informace jsou také uvedeny a zveřejněny ve Smluvních a přepravních podmínkách.

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

V roce 2014 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	0,32 %
při příjezdu	0,51 %
o 60 a méně minut	0,43 %
o 60 až 119 minut	0,06 %
o 120 a více minut	0,00 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,12 %

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2014 nedošlo k odřeknutí žádného vlaku osobní drážní dopravy.

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 otvírací 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 osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

V únoru 2015 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 2014. Dále bylo zjišťováno, o jaký způsob odbavení cestujících by měli cestující ve vlacích veřejné osobní dopravy zájem. 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	Týdně	Měsíčně	Příležitostně
		17,8 %	32,5 %	20,2%	29,6%
Požadavek na zlepšení stávajících služeb	Cenové slevy a výhody	Četnost spojů	Návaznost spojů	Vybavení a úprava zast.	Úklid vozů
	37,7 %	24,5 %	14,2 %	21,7 %	1,9%
Zájem o možné nové služby v budoucnu	Restaurace nebo občerstvení		Půjčovna skútrů	Půjčovna a úschovna jízdních kol	Půjčovna automobilů
	44,8 %		5,2 %	16,1 %	3,5 %
	Úschovní skříňky		Celoroční provoz infocentra		Jiné
	10,4 %		17,8 %		2,2 %
Co se vám líbí na vozech M27?	Okna		Typ sedadel		Infopanely
	8,3%		27,8		8,3
	Osvětlení		Klimatizace		Celkový vzhled
	13,9		5,6		36,1
Co se vám nelíbí na vozech M27	Okna	Typ sedadel	Klimatizace	Uspořádání interiéru	WC
	8,7%	3,3%	12,7%	6,7%	6,0%
	Vibrace	Nástup do vozu	Celkový vzhled	Vybavení interiéru	Hluk
	28,0%	45,3%	6,0%	14,0%	72,0%
				Ano	Ne
Využili jste již možnost ubytování na nádraží?				6,1 %	88,7 %
Uvítali byste možnost slevy v kavárně Kolonial pro zákazníky				75,0%	25,0%
Uvítali byste možnost bezhotovostní platby jízdenek ve vlaku?				44,7%	55,3%
Jste spokojeni s chováním zaměstnanců JHMD?				99,1 %	0,9 %
Jste spokojeni s čistotou a vybavením osobních vozů JHMD?				90,1 %	9,9 %

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 dopravu“ (dále jen SPPO) a „Tarif JHMD pro vnitrostátní dopravu cestujících“ (dále jen Tarif). Výťah 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 2014 bylo doručeno 8 stížností cestujících veřejnosti. Z nich byly 2 vyhodnoceny jako stížnosti oprávněné. Tyto stížnosti byly bezodkladně vyřešeny (do 3 dnů) a stěžovateli byla zaslána písemná informace o vyřízení jejich stížnosti. Stížnosti se týkaly modernizovaných motorových vozů M27, klimatických podmínek v soupravách a náhradní autobusové dopravy.

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 2014 nedošlo.

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

JHMD přistupuje ke každé žádosti o dopravu 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 2014 bylo přijato 12 žádostí o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace. V roce 2014 byly také upraveny Smluvní přepravní podmínky v osobní dopravě tak, aby odpovídaly požadavkům Nařízení evropského parlamentu a rady (ES) 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících ve veřejné dopravě.

V Jindřichově Hradci 13.08.2015

Zpracoval:



Ing. Petr Panský

koncepce dopravy a přepravy

Schválil:



Ing. Jiří Pavel

výkonný ředitel