

Vogtlandbahn-GmbH, organizační složka
Oldřichovská 696
463 34 Hrádek nad Nisou

ZPRÁVA

o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě v roce 2014

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

Od prosince roku 2010 provozuje firma Vogtlandbahn-GmbH díky své organizační složce v České republice drážní dopravu na trati Liberec – Rybníště/Seifhennersdorf na základě vyhraného výběrového řízení vyhlášeného Libereckým krajem, Ústeckým krajem a dopravním svazem ZVON. Cílem firmy 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 společností Vogtlandbahn-GmbH.

Přesnost a spolehlivost poskytovaných dopravních služeb

V roce 2014 bylo vypraveno celkem 18 358 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy je ze strany objednatelů stanovena na 94%. Podle dopravní smlouvy se sleduje i zpoždění do 5 minut, což bylo 1,75% vlaků, zpožděno 6 – 15 minut bylo 0,97% vlaků, zpožděno 16 – 60 minut bylo 0,16% vlaků. Metodika sledování zpoždění je odlišná od jiných dopravců, zpoždění se sleduje v určitých bodech, tudíž u jednoho vlaku se může objevit i více zpoždění a vyjádření počtem vlaků by dalo zkreslenou informaci.

Zařízení pro cestující

Čekárny v železničních stanicích jsou majetkem Českých drah, a.s., čekárny na zastávkách majetkem Správy železniční dopravní cesty, s.o. Firma Vogtlandbahn-GmbH vlastní zařízení pro cestující nemá. Výjimkou je kancelář společnosti v Hrádku nad Nisou sloužící pro cestující jako pokladna a informační kancelář.

Vozidla pro osobní dopravu

Po celý jízdní řád 2013-2014 byly nasazeny motorové jednotky řady 642 (Desiro). Od nového jízdního řádu 2014-2015 byly nasazeny motorové jednotky řady 654 (RegioSprinter), u sedmi vlakových dvojic mezi Libercem a Hrádkem nad Nisou ve zdvojené trakci, čímž stoupla nabídka míst k sezení. Přesto se objevilo mnoho stížností cestujících na jejich zastaralost, hlučnost, vytápění, zavírání dveří, informační systém. Z hlediska cestujících se jedná o značné zhoršení kultury cestování. I když řada 654 sloužila v lednu a v říjnu jako záložní, výhrady k ní nebyly, protože se objevovala jen sporadicky.

Komunikace s veřejností, vyřizování stížností

V roce 2014 bylo doručeno 50 stížností, 15 připomínek, 220 dotazů a 5 pochval cestujících veřejnosti. Míra oprávněnosti byla mnohdy sporná, byly však bezodkladně vyřešeny a stěžovatelům byla zaslána písemná informace o vyřízení jejich stížnosti. Většina stížností, připomínek a dotazů se týkala konstrukce jízdního řádu, podnětné připomínky byly zapracovány popř. projednány s objednateli veřejné dopravy.

Pro potřeby informování cestujících o činnosti společnosti Vogtlandbahn-GmbH se vydávají letáky s jízdními řády, a to i úpravy jízdních řádů při výlukách, tarifní informace a tipy na výlety v okolí. Vše je k dispozici zdarma v motorových jednotkách i v sídle společnosti, ale i v informačních centrech, hotelech, školách apod.

V motorových jednotkách jsou umístovány i reklamy cizích subjektů.

Kontrolní činnost

Při plánovaných přepravních kontrolách ve vlacích nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky.

V Hrádku nad Nisou 3. 3. 2015

Jaroslav Šulc

vedoucí organizační složky

Vogtlandbahn-GmbH



Vogtlandbahn-GmbH
organizační složka
Oldřichovská 696
CZ-463 34 Hrádek nad Nisou

Vedoucí organizační složky:
Ing. Jaroslav Šulc
Geschäftsführer:
Gerhard Knöbel
Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Frank Engeler

Československá obchodní banka, a.s.
1. Máje 18 • 461 78 Liberec
IBAN:
CZ10 0300 0000 0002 4029 5098 (CZK)
CZ88 0300 0000 0002 4137 1558 (EUR)
BIC: CEKOCZPP

Identifikační číslo: 2901 8889
Z obchodního rejstříku vedeného
Krajským soudem
v Ústí nad Labem
Oddíl A, vložka 26780
Steuer-Nr./DIČ: CZ 2901 8889