



Die Länderbahn GmbH DLB | organizační složka | Oldřichovská 696 | CZ 463 34 Hrádek nad Nisou

European Railway Agency (ERA)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

Die Länderbahn GmbH DLB
organizační složka
Michal Barták
Oldřichovská 696
463 34 Hrádek nad Nisou
Česká republika
tel: +420 484 800 595
mob: +420 724 158 891
E-mail: michal.bartak@laenderbahn.com
Značka: Zpráva_2017_ERA.docx
Datum: 06.06.2018
www.laenderbahn.com

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě za rok 2017

Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

Název společnosti:	Die Länderbahn GmbH DLB, organizační složka
Zkratka společnosti:	DLB
Stát:	CZ
Oslovení:	Pan
Příjmení:	Barták
Jméno:	Michal
Email:	Michal.Bartak@laenderbahn.com

Úvodem

Společnost Die Länderbahn GmbH DLB, se svou organizační složkou v České republice, provozuje v rámci závazku veřejné služby drážní dopravu v České republice od roku 2010. Společnost zajišťuje provoz na trati Liberec – Rybníště/Seifhennersdorf (linka L 7) na základě dopravní smlouvy s Libereckým krajem, Ústeckým krajem a dopravním svazem ZVON.

Hlavním cílem je neustálé zvedání kvality služeb a spokojený cestující – zákazník. Cestujícím nabízíme profesionální přístup, informovanost a komfort cestování spojený s čistotou a bezpečností našich vozidel.

Informace a přepravní doklady

- Cestující jsou o stanicích a zastávkách informováni pomocí audiovizuálního informačního systému ve vozidle. Během jízdy jsou pak cestující servisním personálem informováni o přípojích v přestupních uzlech a koncových stanicích.
- Cestovní informace jsou poskytovány na zákaznické telefonní lince nebo osobně v novém zákaznickém centru.

- Informace o jízdních řádech a tarifech jsou uveřejněny v elektronické podobě na stránkách dopravce www.trilex.de. Cestujícím jsou ve vlacích i na vybraných místech k dispozici zdarma kapesní jízdní řády. O nástupišťích a odjezdových kolejích se cestující dozví z odjezdových tabulí a prostřednictvím staničního rozhlasu.
- Prodej přepravních dokladů zajišťuje servisní personál ve vlaku nebo zákaznické centrum.
- Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou poskytovány v zákaznickém centru a na zákaznické lince.

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

V roce 2017 bylo vypraveno celkem 16.044 vlaků osobní dopravy.

Zpoždění

- Míra plnění grafikonu vlakové dopravy je ze strany objednavatelů stanovena na 94 %, což s 97,86% bylo splněno.

Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

- Čistota vozidel je zajišťována pravidelným vnějším mytím a vnitřním čištěním.
- Všechna provozovaná vozidla jsou vybavena klimatizací.
- Toalety jsou dostupné ve všech vozidlech a ve vybraných železničních stanicích.
- Společnost Die Länderbahn GmbH DLB nemá vlastní zařízení pro cestující. Disponuje pouze kanceláří v Hrádku nad Nisou. Čekárny pro cestující jsou majetkem Českých drah, a.s., nebo majetkem Správy železniční dopravní cesty, s.o.

Průzkum spokojenosti zákazníků

- Spokojenost cestujících je zajišťována individuálním přístupem a dotazy cestujícím přímo.
- Nepravidelně provádíme dotazy prostřednictvím internetových služeb.
- Velkou váhu přikládáme ohlasům a připomínkám cestujících, které jsou nám zprostředkovány objednavateli dopravy.

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

V roce 2017 bylo doručeno celkem:

- 33 stížností,
- žádné připomínky,
- 3 pochvaly,
- 131 dotazů.

Míra oprávněnosti stížností byla mnohdy sporná, avšak všechny stížnosti byly bezodkladně vyřešeny, případně došlo také ke kompenzaci.

Stížnosti na konstrukci jízdního řádu byly projednány s objednateli s tím, že se se podněty využily pro konstrukci jízdního řádu na následující možné období. Komplikace v jízdním řádu způsobily rekonstrukce ve stanici Zittau spojené s jednokolejným provozem v úseku Zittau – Mittelherwigsdorf a kompletním uzavření stanice Zittau. Správce infrastruktury navíc 2 x posunul termín ukončení výluky, čímž situaci dopravci i cestujícím značně zkomplikoval.

Pro informovanost cestujících jsou vydávány kapesní jízdní řády, informace o výlukách a změnách. Dále jsou distribuovány různé reklamní letáky s tipy na výlet nebo na výhodné jízdenky. V provozu jsou samozřejmě také internetové stránky.

Ve vlacích jsou k dipozici vývěsné plochy, které slouží především k informovanosti cestujících o nabídkách společnosti Die Länderbahn GmbH DLB, ale slouží také jako reklamní plochy.

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

Pro pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je k dipozici servisní personál na vlaku. Vozidla disponují nájezdovými rampami.

Vozidla pro osobní dopravu

V jízdním řádu 2016/2017 byly na většinu výkonů nasazeny motorové vozy BR 650 RegioShuttle a motorové jednotky BR 642 Desiro.

Kontrolní činnost

Při přepravních kontrolách nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. Proběhlo i několik kontrol ze strany objednatelů, kde také nebyly zjištěny zásadní nedostatky a obdrželi jsme náměty na případné zlepšení. Aby se případným nedostatkům zabránilo, jsou podněty cestujících nebo objednatelů zahrnuty do pravidelných školení provozních zaměstnanců.

V Hrádku nad Nisou dne 6. června 2018.

 **Die Länderbahn** 1
Die Länderbahn GmbH DLB
organizační složka
Oldřichovská 696
463 34 Hrádek nad Nisou
IČ: 29018889, DIČ: CZ29018889

Ing. Michal Barták
vedoucí organizační složky
Die Länderbahn GmbH DLB