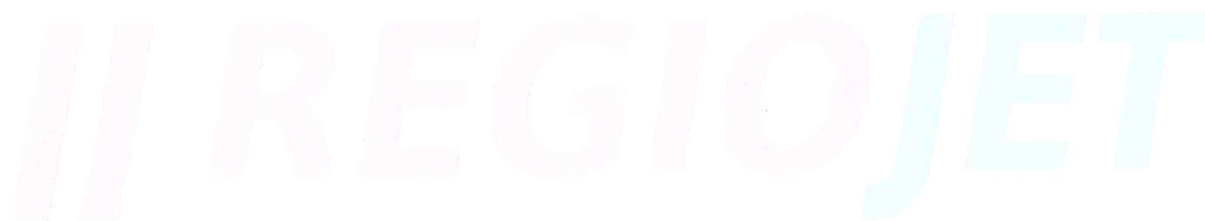
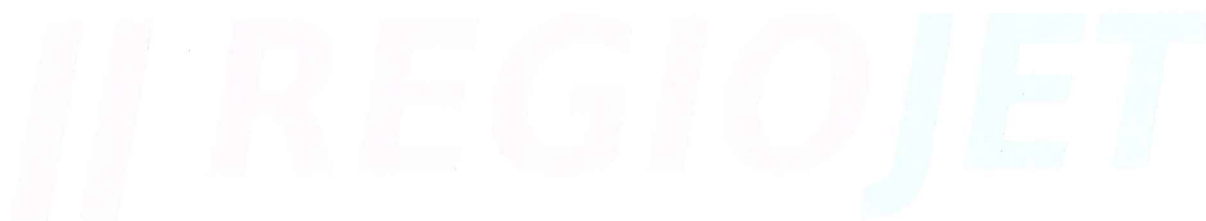


ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2020 PROVOZOVATELE DRÁŽNÍ DOPRAVY RJÚK



**Společnosti RegioJet ÚK a.s.
náměstí Svobody 86/17, Brno – město, 60200 Brno
IČ 07544014**

A large, faint, light blue watermark of the REGIOJET logo is centered on the page.

OBSAH

SEZNAM ZKRATEK	4
ČLÁNEK 1 - Úvod	5
ČLÁNEK 2 – Informace A PŘEPRAVNÍ DOKLADY	5
ČLÁNEK 3 – PŘESNOST DOPRAVNÍCH SPOJŮ A OBECNÉ ZÁSADY POSTUPU V PŘÍPADĚ DOPRAVNÍCH MIMOŘÁDNOSTÍ.....	6
článek 4 – ČISTOTA ŽELEZNIČNÍCH VOZŮ A ZAŘÍZENÍ ŽELEZNIČNÍCH STANIC.....	8
ČLÁNEK 5 – PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ (CESTUJÍCÍCH)	9
ČLÁNEK 6 – VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, VRÁCENÍ JÍZDNÉHO A ODŠKODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ NOREM KVALITY SLUŽEB.....	9
ČLÁNEK 7 – POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝM OSOBÁM A OSOBÁM S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE	10

II REGIOJET

SEZNAM ZKRATEK

CS	– cizí subjekt
DV	– drážní vozidlo
ETCS	– European Train Control Systém
GVD	- grafikon vlakové dopravy
HDV	– hnací drážní vozidlo
MU	– mimořádná událost
Oskm	- osobokilometry
SMS	– safety management systém (systém bezpečnosti)
THP	– technickohospodářský pracovník
Vlkm	- vlakokilometry
ZoKPS	– Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2020

REGIOJET

ČLÁNEK 1 - ÚVOD

1. Tato zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2020 vypracovaná dopravcem na celostátních a regionálních dráhách, dopravcem RegioJet ÚK a.s., je předkládána na základě požadavků § 35 odst. 3 zákona o dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění, požadavků § 4 vyhlášky č. 376/2006 Sb. v platném znění a požadavků přímo použitelných předpisů Evropské unie.
2. Na území ČR dopravce RegioJet ÚK, a.s. provozoval v roce 2020 pravidelnou vnitrostátní osobní dopravu:
 - celoročně, regionální dopravu na linkách „U“ pro zajištění dopravní obslužnosti na území Ústeckého kraje na tratích Ústí nad Labem - Úpořiny - Bílina - Most, Ústí nad Labem hl.n. - Teplice - Most, Ústí nad Labem západ - Ústí nad Labem Střekov - Děčín východ - Děčín hl.n., Ústí nad Labem hl.n. - Děčín hl.n., Ústí nad Labem západ - Štětí, Most - Žatec západ, Litvínov - Jeníkov-Oldřichov. Kadaň - Kadaň Pruněřov - Chomutov.
 - Výše uvedené spoje byly zaváděny a rušeny dle požadavků objednavatele dopravy - DÚK

	výkon vlkm)	výkon oskm (mil)
osobní doprava	975 112	2 222 000
Celkem	975 112	2 222 000

3. Provozovatel drážní dopravy RegioJet ÚK, a.s., provozuje veřejnou osobní železniční dopravu na základě platné smlouvy uzavřené s Krajským úřadem Ústeckého kraje č. 18/SML4828/SoVS/DS zveřejněné v Registru smluv ČR.
4. Podmínky přepravy osob, stejně jako Přepravní řád je definován statěmi platné smlouvy mezi objednavatelem (ÚK) a dopravcem (RJÚK).
5. Rok 2020 je prvním uceleným rokem působení dopravce v osobní veřejné dopravě dle této smlouvy.

ČLÁNEK 2 – INFORMACE A PŘEPRAVNÍ DOKLADY

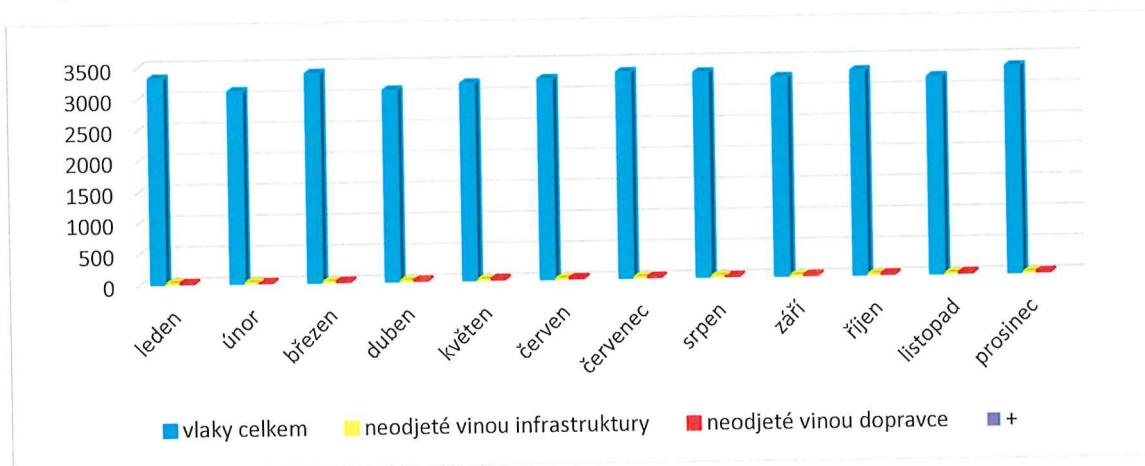
6. Informace jsou cestujícím dostupné na internetových stránkách společnosti www.regiojet.cz (v české a v dalších jazykových verzích), kde jsou pravidelně aktualizovány. Klient zde najde veškeré důležité informace o službách, cenách, typech jízdenek, smluvní přepravní podmínky, informace o aktuální situaci na tratích, mapách linek, prodejních místech a další, jakožto i klíčové kontakty na RegioJet pro možnost přímé komunikace. Zákazník si zde může zakoupit plné portfolio jízdenek na vlakové i autobusové spoje RegioJet.
7. Informace o přepravě v rámci DÚK (Doprava ústeckého kraje), včetně tarifu a informací i jízdních řádech všech dopravců sdružených do DÚK jsou dostupné na stránkách www.kr-ustecky.cz/duk.
8. Kromě informací dostupných online může klient získat informace na call centru, firemních

- pobočkách, na nádražních vývěskách a také u partnerských prodejců a dopravců. Samozřejmostí jsou informace na stránkách www.IDOS.cz distribuované přes CIS. Zde dopravce RegioJet ÚK postupuje stejně jako všichni ostatní dopravci provozující železniční dopravu na síti SŽ.
9. Call centrum je dostupné pro klienty nepřetržitě na telefonní lince 222 222 221 a vyřizuje veškeré typy dotazů, stížností a reklamací. V roce 2020 přijalo call centrum 278 833 hovorů, přičemž průměrná délka čekání na obsluhu byla 20 vteřin. Nejčastějšími důvody kontaktování call centra byly dotazy na způsoby plateb jízdenek, do jakých destinací jezdíme, pomoc s rezervací jízdenky, dotazy na jízdní řády, pravidla spojená s Covid-19.
 10. Přepavní doklady jsou prodávány dle jednotného tarifu DÚK a přestupné ke všem sdruženým dopravcům do DÚK.
 11. Přepavní doklady mají jednotný formát se všemi dopravci sdruženými do DÚK a jsou opatřeny ochrannými prvky zneužití.
 12. Prodej jízdních dokladů je prováděn:
 - a. u průvodčího ve vlaku.
 - b. na prodejním místě dopravce zřízeném dle platné smlouvy s objednavatelem dopravy v žst Postoloprty.
 - c. na prodejních místech ostatních smluvních dopravců sdružených do DÚK.
 - d. u průvodčích ve vlacích ostatních smluvních dopravců sdružených do DÚK.

ČLÁNEK 3 – PŘESNOST DOPRAVNÍCH SPOJŮ A OBECNÉ ZÁSADY POSTUPU V PŘÍPADĚ DOPRAVNÍCH MIMOŘÁDNOSTÍ

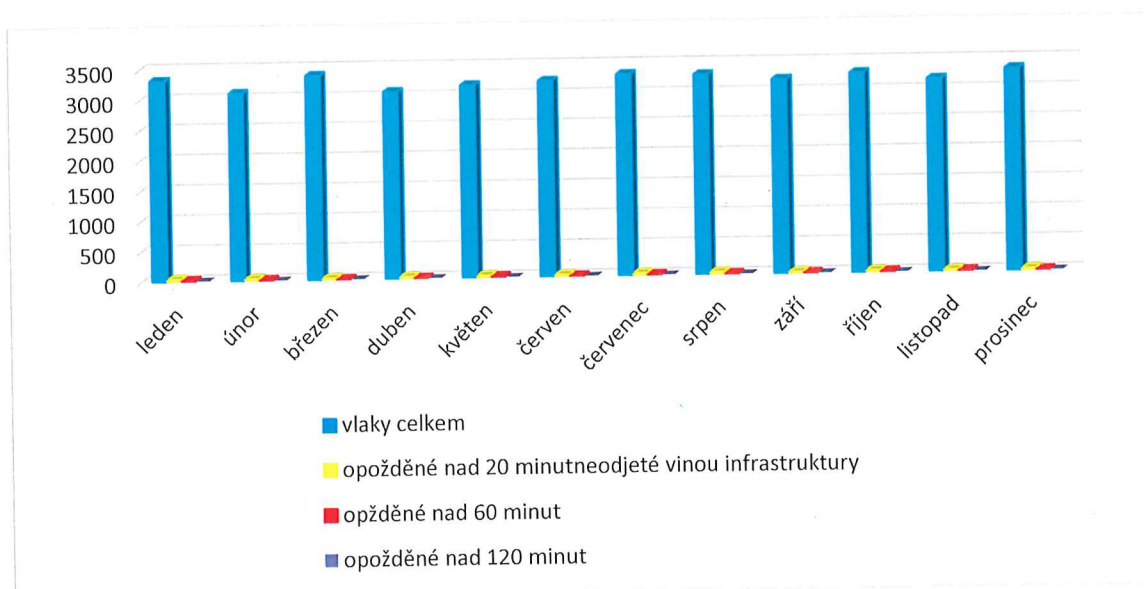
13. Neodjeté vlaky:

měsíc	počet vlaků	neodjeté vinou infrastruktury	neodjeté vinou dopravce
Leden	3318	5	6
Únor	3099	5	2
Březen	3378	0	6
Duben	3090	0	4
Květen	3182	1	9
Červen	3236	0	4
Červenec	3327	2	4
Srpen	3304	4	2
Září	3213	1	5
Říjen	3303	3	5
Listopad	3190	1	7
Prosinec	3 346	0	6
celkem	33 986	22	60



14. Počet neodjetých vlaků vinou dopravce RJÚK činilo 0,0018 % z celkového počtu vlaků.
15. Počet neodjetých vlaků vinou infrastruktury RJÚK činilo 0,0005 % z celkového počtu vlaků.
16. Celkový počet neodjetých vlaků dopravce RJÚK činí 0,0024 % z celkového počtu vlaků.
17. Zpoždění vlaků:

měsíc	zpoždění nad 120 minut	zpoždění nad 60 minut	Zpoždění nad 20 minut
Leden	1	11	31
Únor	0	7	26
Březen	1	6	21
Duben	0	4	25
Květen	0	10	28
Červen	0	4	22
Červenec	0	6	29
Srpen	2	6	30
Září	1	6	16
Říjen	0	8	27
Listopad	0	8	18
Prosinec	1	6	23
celkem	6	82	296



18. Počet opožděných vlaků nad 20 minut zpoždění činí 0,0087 % z celkového počtu vlaků.
19. Počet neodjetých vlaků nad 60 minut zpoždění činí 0,0024 % z celkového počtu vlaků.
20. Počet opožděných vlaků nad 120 minut zpoždění činí 0,00002 % z celkového počtu vlaků.

ČLÁNEK 4 – ČISTOTA ŽELEZNIČNÍCH VOZŮ A ZAŘÍZENÍ ŽELEZNIČNÍCH STANIC

21. Železniční vozidla pro osobní dopravu provozovaná dopravcem RJÚK jsou čištěna dle harmonogramu čištění interiérů, který je připravován na období platnosti celého GVD.
22. Harmonogram čištění stanovuje rozsah očisty prováděné v jednotlivých stupních čištění a také přístavbu konkrétního vozidla.
23. Čištění provádí smluvní dodavatel dle smluvně specifikovaných jednotlivých úkonů očisty.
24. Každá souprava za běžného provozu projde standardním čištěním 2x během 24 hodin, včetně desinfekce hygienického zařízení.
25. Jednou za měsíc vozidla procházejí velkým čištěním interiérů s hloubkovým rozsahem očisty a desinfekce celého prostoru.
26. Jednou za rok potom maximální rozsah čištění vnitřních prostor s důrazem na odstranění zašlých nečistot a regenerací povrchů uvnitř vozidel.
27. Každé provedené čištění je od dodavatele převzato zaměstnanci provozu dopravce RJÚK, nedostatky jsou protokolárně evidovány a dle rozsahu odstraněny ještě před opětovným zařazením daného vozidla do provozu.
28. Dále jsou v provozu vlakové osobní dopravy prováděny pravidelné kontroly čistoty interiérů vozidel ze strany řízení provozu dopravce s cílem optimalizovat čistící úkony v čase i rozsahu.
29. Objednavatel vlakové dopravy (ÚK) provádí nezávisle namátkové kontroly čistoty interiérů svými zaměstnanci. Protokoly těchto kontrol jsou následně řešeny a dopravce přijímá opatření k odstranění závad.
30. Karoserie železničních vozidel jsou pravidelně umývány strojovou myčkou dle oběhu vozidel.
31. Dopravce RJÚK neprovozuje otevřené prostory pro cestující v objektech budov železničních stanic. Tato povinnost je plně v dle provozovatele dráhy (SŽ), včetně udržování provozního stavu a čistoty v nich.

ČLÁNEK 5 – PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ (CESTUJÍCÍCH)

32. Průzkum spokojenosti zákazníků je prováděn průběžně formou dotazů cestujících provozními zaměstnanci, spolu s přenosem získaných dat k dalšímu vyhodnocení.
33. Další formou je anketa vyplnění distribuovaných předtištěných formulářů cestujícími ve spolupráci pověřených zaměstnanců dopravce RJÚK.
34. Vzhledem k smluvnímu objednání železniční dopravy objednavatelem jde u průzkumu spokojenosti prováděného dopravcem k ověření dodržování stanovených postupů zaměstnanci dopravce, vystupování zaměstnanců, čistoty a stavu vozidel apod.
35. Ve spolupráci s objednavatelem železniční dopravy je prováděn průzkum zájmu o jednotlivé produkty, tarify, popř. zaváděné systémy, způsoby plateb za jízdné a pod. V těchto případech se jedná o zadání ze strany objednavatele a následné předání dat dále k internímu zpracování.

ČLÁNEK 6 – VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, VRÁCENÍ JÍZDNÉHO A ODŠKODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ NOREM KVALITY SLUŽEB

36. Námětům, řešení stížností a komunikaci se zákazníky obecně se plně věnuje infolinka v nepřetržitém čase. Její telefonní číslo uvádíme na všech vydávaných i vyvěšených informacích pro naše cestující.
37. Další možností písemného kontaktu jsou odkazy na stránkách www.regiojet.cz i objednavatele osobní dopravy DÚK www.kr-ustecky.cz/duk.
38. Dopravce RJÚK eviduje za rok 2020 celkem 106 podaných písemných stížností a námětů k řešení, kterými se dále zabýval.
39. Termín odpovědi do 14 dnů od podání byl ve všech případech dodržen a pisateli bylo podáno zpět uspokojivé vysvětlení, popř. popsán postup odstranění příčin stížnosti.
40. Pro odbavení stížností je vypracována metodika postupu, kterou se zaměstnanci zákaznické linky řídí.
41. Témata stížností a podnětů cestujících:
 - a. Zpoždění vlaků – výluková činnost na tratích.
 - b. Neuspokojivý stav vozidel.
 - c. Nevhodné chování zaměstnanců provozu.
 - d. Náměty na trasování vlaků, přípoje, návaznosti.
42. K navrácení jízdného za zakoupený jízdní doklad v roce 2020 došlo ve čtyřech případech, kdy zpožděním, nebo neodjetím vlaku vinou dopravce došlo k újmě cestujících, kteří o toto písemně požádali a jejich podnět byl akceptován.
43. Odškodnění byli tři cestující, kteří požadovali realizovat svou dopravu v případě nerealizované jízdy vlaku vinou dopravce. Ve všech těchto třech případech byl s cestujícím dohodnut postup, povoláno taxi a cestující dopravěn do jím určeného místa bez požadavku na úhradu.

ČLÁNEK 7 – POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝM OSOBÁM A OSOBÁM S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE

44. Převážní řád řeší způsob a podmínky přepravy zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Jsou zde uvedeny železniční stanice, kde je možný nástup a výstup cestujících s omezenou schopností pohybu.
45. Průvodčí vlaků dopravce RJÚK je povinen vždy věnovat plnou péči ve spolupráci při přepravě zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.
46. V každé vlakové soupravě jsou vyhrazena místa pro tuto přepravu a každá souprava je vybavena plošinou pro umožnění nástupu cestujících na vozíku.
47. O každé hlášené přepravě cestujícího s omezenou schopností pohybu, dle převážního řádu, je předem informován průvodčí daných vlaků, který dle Manuálu pro průvodčí provede přípravu nástupní plošiny a dle svých možností vypomáhá při nástupu cestujícího s omezenou schopností pohybu.

V Praze dne 30.06. 2021

II REGIOJET
RegioJet ÚK a.s.
nám. Svobody 86/17
602 00 Brno
IČ: 01544014

Radim Noga
Provozní manažer