

Definování norem kvality služeb osobní žel. dopravy u ARRIVA MORAVA a.s.

1. Informace a přepravní doklady

- Poskytování cestovních informací během jízdy
 - prostřednictvím informačního a odbavovacího systému (akustická, optická)
 - vozovým rozhlasem
 - osobní poskytování informací obsluhou vlaku
- Jak jsou zodpovídány dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích
 - v obsazených žst. jsou informace podávány komerčními pracovníky
- Jak jsou poskytovány informace o jízdních řádech, tarifech a nástupištích
 - tištěné jízdní řády jsou vyvěšeny ve všech stanicích a zastávkách na nástupištích a v čekárnách a ve všech železničních vozidlech. Tarifní podmínky a ceník jízdného jsou k dispozici ve všech vlacích a stanicích. Dále je možno informace získat na internetových stránkách, celostátním informačním systémem, firemním Cool centrem a propagačními materiály.
 - informace o nástupištích zajišťuje provozovatel dráhy prostřednictvím staničního rozhlasu a informačními panely.
- Zařízení pro prodej přepravních dokladů
 - přenosná osobní pokladna – ve vlaku,
 - malá osobní pokladna v obsazených stanicích,
 - smluvní předprodej
- Jak je dostupný personál ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů
 - personál je dostupný v pravidelných směnách v období od 04,15 do 00,15 hod.
- Jak jsou poskytovány informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
 - osobně, telefonicky, internetem, smluvními přepravními podmínkami, informačním systémem, Cool centrem

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

- Zpoždění
 1. Celkové průměrné zpoždění spojů v regionální dopravě je 5,0%.
 2. 3,0% zpoždění při odjezdu
 3. 2,% zpoždění při příjezdu
 4. 0 % zpoždění o 60 a méně minut
 5. 0 % zpoždění o 60 až 119 minut
 6. 0 % zpoždění o 120 a více minut
 7. Zmeškané přípoje na jiné železniční spoje neevidujeme
- Provozní mimořádnosti (mimořádnosti v drážní dopravě)

Alternativní plány a plány krizového managementu

Je zpracována směrnice pro postup při mimořádných událostech, ve které jsou popsány a stanoveny plány pro mimořádné (krizové) situace včetně konkrétních postupů (vzorových nákresů) a technických pomůcek (fotoaparát, pásmo, baterky apod.) a dále jsou zpracovány směrnice vztahující se k bezpečnosti a možným rizikům, vyplývajícím z provozování drážní dopravy:

Zajištění bezpečnosti drážní dopravy,

Pravidla BOZP a PO na ŽD,

Bezpečnostní rizika při provozování drážní dopravy,

Stanovením politiky a bezpečnostních cílů při zajišťování bezpečnosti provozování drážní dopravy.

3. Odřeknutí dopravních spojů

- za sledované období nebyly evidovány žádné odřeknuté dopravní spoje v kategorii spoje – regionální.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

- Interval čištění,
 - vratné čištění – denně,
 - základní čištění – měsíčně,
- Kvalita vzduchu uvnitř vozidel,
 - ve vozidlech je zajištěno větrání okny
 - stanoviště strojvedoucího na jednotce 814/914 – klimatizováno
- Dostupnost toalet – toalety jsou k dispozici ve všech vozech a obsazených žst.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků (Minimální rozsah zahrnutých kategorií)

Průzkum je prováděn podle potřeby, zpravidla ve dvou až tříletých periodách a jsou v něm zahrnuty následující kategorie:

- Jak hodnotíte spolehlivost železniční dopravy?,
- Jak hodnotíte úroveň služeb (jízdní řády na zastávkách)?,
- Jsou informace o jízdních řádech a službách pro Vás dostačující a snadno přístupné?,
- Jak hodnotíte vnější vzhled, pořádek a čistotu uvnitř žel. vozidel, a ve stanicích (vč. WC)?,
- Jaké je jednání a chování obsluhy vlaku vůči cestujícím?,
- Jak hodnotíte ustrojení strojvedoucích a obsluhy vlaku, jejich upravenost, čistotu oděvu apod.?,
- Jaký je rozsah zajišťované dopravní obslužnosti?,
- Jsou pro Vás informace podané zaměstnanci ŽD dostačující a v časové relaci?,
- Myslíte si, že se služby ARRIVA MORAVA a.s. na ŽD zlepšují, nebo zhoršují?,
- Je úroveň ARRIVA MORAVA a.s. lepší nebo horší ve srovnání s jinými dopravci?,
- Je dostatečná informovanost o případném zpoždění?,

- Jaká je úroveň poskytování informací a služeb imobilním občanům?.
- 6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb**
- Je zpracována vnitřní směrnice zaměstnavatele, ve které je tento postup zpracován a je prokazatelně k dispozici všem zaměstnancům.
 - Za sledované období nebyly zaznamenány žádné stížnosti.
- 7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace**
- V návaznosti na Rozhodnutí komise č. 2008/164/ES ze dne 21. prosince 2007 o technické specifikaci pro interoperabilitu týkající se „osob s omezenou schopností pohybu a orientace“ společnost ARRIVA MORAVA a.s. stanovila vnitřním předpisem provozní pokyny a povinnosti při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace ve vlacích ŽD.
 - Poskytovaná pomoc osobám tělesně postiženým na regionální trati je poskytována podle potřeby průběžně a velmi často (na trati je lázeňské město), - k dispozici je nízkopodlažní jednotka.

Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

Název společnosti	ARRIVA MORAVA a.s.
Zkratka společnosti	AM
Stát	CZ
Oslovení	Ing.
Příjmení	Růžicka
Jméno	Petr
Email	<u>petr.ruzicka@arriva.cz</u>

Oslovení	pan.
Příjmení	Caha
Jméno	Jiří
Email	<u>jiri.caha@arriva.cz</u>