

# Definování norem kvality služeb

## 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 nástupišťích
  - tištěné jízdní řády jsou vyvěšeny ve všech stanicích a zastávkách na nástupišťích a v čekárnách a ve všech železničních vozidlech. Tarify 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 nástupišťích 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, SPP, 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%.
  2. 3% 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 v pravidelných dvouletých 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 směrnice, 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**

- 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            | Růžička                                                                   |
| Jméno               | Petr                                                                      |
| Email               | <u><a href="mailto:petr.ruzicka@arriva.cz">petr.ruzicka@arriva.cz</a></u> |

|          |                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|
| Oslovení | Ing.                                                                      |
| Příjmení | Dokoupil                                                                  |
| Jméno    | Jan                                                                       |
| Email    | <u><a href="mailto:jan.dokoupil@arriva.cz">jan.dokoupil@arriva.cz</a></u> |