

Evropská agentura pro železnice (ERA)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

č.j. 22/2016/HH

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb 2015 dopravce KŽC Doprava, s.r.o.
Annual report of service quality 2015 provided by KŽC Doprava, s.r.o.

Ve smyslu čl. 28 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen nařízení) a ve smyslu § 35 zákona 266/1994 Sb., o dráhách, Vám předkládáme zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce KŽC Doprava, s.r.o. za rok 2015.

V Praze dne 27.4.2016


Bc. Jan Hruška
zástupce ředitele

Na vědomí: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2

 **KŽC Doprava, s.r.o.**
Meinlinova 336, 190 16 Praha 9
internet: doprava.kzc.cz e-mail: doprava@kzc.cz



KŽC Doprava, s.r.o., IČ 2742 3069, DIČ CZ 2742 3069, č.úctu: 43 - 940 515 0227 / 0100, ☒
Meinlinova 336, 190 16 Praha 9 – Koloděje, ☎ +420 776 628 728, <http://doprava.kzc.cz/>,
doprava@kzc.cz zapsána u obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 112125



Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2015

Název společnosti	KŽC Doprava, s.r.o.
Zkratka společnosti	KŽCD
Stát	CZ
Sídlo:	Meinlinova 336, 190 16 Praha 9
Oslovení	Pan
Příjmení:	Svoboda
Jméno:	Aleš
Email:	doprava@kzc.cz, ales.svoboda@kzc.cz

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb je sestavena na základě požadavku § 35, odst. 3 zákona č. 266/1994Sb. ve znění pozdějších předpisů a požadavku článku č. 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

Úvodem

V rámci provozování veřejné drážní dopravy v roce 2015 se firma KŽC Doprava, s.r.o. (dále jen KŽCD) řídila a dodržovala vnitropodnikový předpis „KŽCD-04 Smluvní přepravní podmínky“. Cílem firmy systémem je sledovat a trvale zvyšovat kvalitu služeb v oblasti provozování veřejné osobní 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 KŽCD.

1. Informace a přepravní doklady

Cestovní informace jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle § 22, odst. 1 zákona o dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku. Uvedené informace jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.kzc.cz a jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech, jehož vedením je pověřena firma CHAPS, s.r.o. Všechny cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy.

Soupravy vlaků KŽCD jsou během jízdy doprovázeny osobou pověřenou odbavením cestujících, která zároveň poskytuje potřebné informace.

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, což zajišťuje na základě smlouvy o přístupu na železniční dopravní cestu provozovatel dráhy, firma Správa železniční dopravní cesty, s.o.

Přepravní doklady se vydávají buď ve vlacích prostřednictvím pověřených osob, dále ve vybraných stanicích a dalších prodejních místech v rámci integrované dopravního systému provozovaného organizátorem ROPID. Podrobné informace jsou zveřejněny na webových stránkách www.ropid.cz a dále v železničních stanicích a dalších prodejních místech.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou poskytovány v sídle společnosti.

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

V roce 2015 bylo vypraveno celkem 9 224 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 98,25%. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
při odjezdu	0,45 %
při příjezdu	1,75 %
o 60 a méně minut	1,64 %
o 60 až 119 minut	0,11 %
o 120 a více minut	0,00 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,00 %

1. Odřeknutí dopravních spojů

Odřeknuto bez náhrady bylo celkem 26 osobních vlaků. Kompenzace či odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních služeb nebylo vyplaceno.

Odřeknutí dopravního spoje		Procentuální vyjádření
Celého spoje	v závazku veřejné služby	0,13 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %
Jeho části	v závazku veřejné služby	0,28 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %

Ostatní spoje odřeknuté v důsledku plánovaných údržbových prací nebo mimořádných událostí byly nahrazeny zcela nebo v části náhradní dopravou.

2. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaku KŽCD jsou pravidelně uklízeny a čištěny v předem stanovených intervalech a dle daných postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. je prováděno denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu.

Na celostátních a regionálních drahách provozovaných SŽDC jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 5 km.

Na regionální dráze Česká Kamenice – Kamenický Šenov jsou přístupné toalety pouze ve stanici Česká Kamenice během otvírací doby stanice.

Toalety jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

3. Průzkum spokojenosti zákazníků

Průzkum spokojenosti zákazníků je prováděn trvale, KŽCD si provádí vlastní průzkumy kvality a spokojenosti cestujících prostřednictvím vlakového personálu a vedení společnosti. Tyto průzkumy jsou pravidelně vyhodnocovány na poradách vedení a přijatá opatření jsou aplikována prostřednictvím pokynů dopravce popř. během pravidelných školení zaměstnanců. Průzkum spokojenosti dále provádí v části vlaků objednatel – ROPID vlastním nákladem a podle vlastních kritérií s tím, že dopravce KŽC Doprava, s.r.o. je s výsledky seznámen na ročním projednání.

4. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

KŽCD využívají k informování cestujících o jejich právech a povinnostech dokument označený „KŽCD-04 Smluvní přepravní podmínky (dále jen SPPO). Výtah ze SPPO je k dispozici u doprovodu vlaku, resp. je vyvěšen ve vlaku se samoobslužným způsobem odbavení cestujících. Plné znění je k dispozici u pověřených zaměstnanců KŽCD a dále na vlastních internetových stránkách www.kzc.cz.

V roce 2015 byly doručeny 3 stížnosti cestujících, které se týkaly zpoždění vlaků (2 případy, zavinění zpoždění byla na straně manažera infrastruktury) a odřeknutého vlaku (1 případ, vlak byl odřeknut z důvodu výluky na straně manažera infrastruktury, informace o odřeknutí byla zveřejněna na vývěškách v dotčeném úseku).

Případné odškodnění bude řešeno na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplácet. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2015 nedošlo.



DOPRAVA s.r.o.

... tak trochu jiný

5. Pomoc poskytnutá zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

KŽCD přistupuje ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se ji vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat. V roce 2015 nebyla řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V Praze 15.04.2016


KŽC Doprava, s.r.o.
IČO: 27423069
DIČ: CZ27423069
Meinlinova 336
190 16 Praha 9
Internet: doprava.kzc.cz
e-mail: doprava@kzc.cz

Ing. Aleš Svoboda

dispečer