



European Railway Agency
120 rue Marc Lefrancq
FR-59307 Valenciennes Cedex
France

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2019
Service quality report for the year 2019

Podle čl. 28 Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23.10.2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a ve smyslu § 35 zákona 266/1994 Sb. o dráhách předkládáme zprávu o kvalitě služeb, poskytovaných dopravcem MBM rail s.r.o.

Dopravce MBM rail s.r.o. provozuje veřejnou osobní dopravu výhradně v oblasti turistických vlaků v měsících duben až říjen 2019. Pravidelně byly provozovány pravidelné linky v regionu Ústí nad Labem a Ostrava.

Podle přílohy III nařízení uvádíme:

- informace a přepravní doklady: poskytovány v souladu s platnou legislativou
- odřeknutí dopravních spojů: byly odřeknuty dva spoje z technických důvodů
- čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic: úklid vozidel je prováděn před nasazením do provozu, čistota a vybavení hygienickými pomůckami podléhají kontrolám. Dopravce MBM neprovozuje vlastní železniční stanice, čistotu v železničních stanicích provozovaných jiným subjektem nemůže dopravce ovlivnit.
- přesnost dopravních spojů a obecné zásady v případě provozních mimořádností: zpoždění vlaků bylo v řádu nejvýše 20 minut z provozních důvodů, počet zpožděných spojů 6% z celkového počtu vlaků. Ve všech případech byli cestující včas a srozumitelně informováni.
- průzkum spokojenosti zákazníků: je prováděn průběžně, provádí přímo vlakový personál, ev. nedostatky se řeší operativně. Nebyly evidovány žádné stížnosti na chování personálu.
- vyřizování stížností, vracení přepravného: ve sledovaném roce nebylo zaznamenáno
- pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám: poskytována v souladu s platnou legislativou

V Jaroměři 22.6.2020

Ing. Jiří Mužík
jednatel