

**ZPRÁVA
O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
ZA ROK 2018**

**podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě
a podle § 35 odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění**



Bc. Martin Bala
Osoba zmocněná k zastupování
dopravce

Úvod

Společnost Leo Express Global a.s. (dále také LE nebo Leo Express) je dopravce, který provozuje veřejnou drážní osobní dopravu na dráze celostátní v České republice podle zveřejněného jízdního řádu provozovatelem dráhy SŽDC s. o., dále na hlavních a vedlejších tratích ŽSR a nově také na síti PKP do polského Krakova.

Pravidelný provoz do Polska zahájil dopravce LE dne 20.7.2018. Vlaky Ex 1361 a Ex 1356 byly prodlouženy na trasu Praha – Bohumín – Katowice – Kraków a zpět. Zajiždění do Polska probíhalo 2x týdně v pátky a neděle v termínech 20. 7. – 8. 10. 2018 a poté od 30.11. až do konce roku 2018. Leo Express se tak stal prvním dálkovým soukromým osobním dopravcem a jediným českým dopravcem s oprávněním pro provoz vlaků v Polsku.

Doprovce LE zrušil od 9.12.2018 zastavení vlaků ve stanicích Bystřice a Kysak. Tento krok byl způsoben malým zájmem cestujících veřejností o tyto stanice a snahou dopravce o snížení cestovního času.

V plném provozu bylo v GVD 2018 provozováno 9 párů vlaků. V době omezeného provozu bylo v GVD 2018 provozováno 7 párů vlaků.

1. Informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím a veřejnosti o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu podle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu na internetových stránkách www.leoexpress.com. Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny přepravní informace lze také obdržet na zákaznické lince 220 311 700, která pracuje v nepřetržitém provozu.

Na území Slovenské republiky provozuje dopravce LE železniční osobní dopravu v souladu se zákonem č. 514/2009 Z. z., o dopravě na dráhách, v platném znění. Provoz železniční dopravy v Polsku probíhá v souladu se zákonem USTAWA z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.

V roce 2018 přistoupil dopravce LE k celkem pěti změnám Smluvních a přepravních podmínek pro veřejnou drážní dopravu. Změny souvisely s expanzí do Polska, rozšířením služeb na palubě a změnou vlastnické struktury.

Doprovce Leo Express i nadále zveřejňuje jízdní řád pro cestující na vývěskách ve stanicích na základě nájemní smlouvy SŽDC a ŽSR. Vývěsky se nacházejí ve stanicích, kde vlaky dopravce Leo Express pravidelně zastavují. Kromě času pravidelného odjezdu vlaků lze na vývěskách najít kontaktní adresu a webové stránky dopravce LE.

Pozitivní reakce cestujících sklízí noční čekárna v Košicích, která je otevřená na základě písemné smlouvy s ŽSR. Smlouva spočívá v otevření výpravní budovy a čekárny zaměstnancem ŽSR pouze pro cestující LE. Cestující v nočním autobuse z Mukačeva, kteří (nejčastěji z důvodů prodloužení kontrol na hranicích) nestihnou návazný vlak, tak mají možnost čekat na následující vlak LE ve směru Praha v komfortních podmínkách. Leo Express také nabízí pomoc s rezervací na druhý vlakový spoj směr Praha.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací mohou cestující i nadále využívat vlastní prodejní místa dopravce. Pokladny LE se nacházejí ve stanicích Praha hl.n., Olomouc hl.n. a Ostrava-Svinov.

V oblasti smluvních prodejců došlo v roce 2018 k selekci z důvodu zvýšeného důrazu na kvalitu. Od února 2018 je možné nakoupit jízdenky na spoje Leo Express na vybraných pobočkách RELAY. Jedná se o pobočky ve stanicích Praha-Libeň, Kolín, Pardubice hl.n., Přerov, Hulín, Otrokovice, Uherské Hradiště, Zábřeh na Moravě, Hranice na Moravě, Studénka, Ostrava hl.n. a Český Těšín. Jízdenky na Leo Express je možné zakoupit také na pobočce RELAY na letišti Václava Havla v Praze.

Novinkou v roce 2018 bylo také představení mobilní aplikace Leo Express, kterou si od spuštění stáhlo pro zařízení s operačními systémy iOS a Android více než 70 000

cestujících. V aplikaci zákazníci najdou všechny vlakové, autobusové a minibusové spoje až s půlročním předstihem.

Jedná se o další krok, kterým dopravce usnadňuje zákazníkům nákup jízdenek a cestování. Aplikace je propojená se zákaznickým účtem. Kromě nákupu a správy jízdenek aplikace cestující informuje o blížícím se času odjezdu. K dispozici je zdarma na Google Play a v App Store. Nová mobilní aplikace reaguje na stále narůstající počet cestujících, kteří nakupují jízdenky právě z mobilních telefonů.

V průběhu června 2018 byla spuštěna nová platební metoda Twisto. Výhoda této metody spočívá v odložené platbě za jízdenku o 14 dnů a v rychlosti platby, která je realizována na dvě kliknutí. Tuto platební metodu si oblíbila zejména mladá generace, která preferuje rychlost a jednoduchost platby.

Dopravce Leo Express začal od 1. září 2018 uplatňovat Výměr MF č. 02/2018 týkající se slev na jízdném uznávaných státem. Jako důsledek této legislativní změny dopravce eviduje zvýšený zájem o přepravu. Dopravce LE také zaznamenal zvýšený podíl zlevněného jízdného v rámci celkové objemu přepravy. K největšímu nárůstu zájmu o cestování vlakem došlo u studentů.

I v loňském roce se dopravce Leo Express zabýval oblastí korporátních zákazníků, kterým poskytuje tzv. korporátní program. Smyslem korporátního programu je oslovení silného segmentu trhu, který vyžaduje nadstandardní služby a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Tento program čerpá z více jak pětileté historie a má ve své oblasti velkou řadu příznivců.

Nákup hromadné jízdenky přes webový portál www.leoexpress.com je nově po úpravě webu možný až pro 20 osob. Původně web umožňoval nákup hromadné jízdenky pouze pro 10 osob. V současné době se pracuje na zjednodušení pro nákup hromadné jízdenky přes web.

Věrnostní program Smile Club se dopravce snaží neustále vylepšovat a nabízet jeho členům nejruznější odměny a výhody, například vodu zdarma na palubě, platbu leo korunami nebo bezplatné storno jízdenek. S příchodem státních slev pro děti, studenty a seniory je těmto skupinám registrovaným do Smile Clubu nabízen i speciální 25 % cashback ve formě leo korun po každé projeté jízdě – cestují tak prakticky zadarmo.

V druhém kvartálu roku 2019 se zákazníci mohou těšit na nový, vylepšený Smile Club s dalšími bonusy a výhodami.

V roce 2018 byl přepraven větší podíl cestující klientely ze zahraničí díky zlepšené spolupráci v oblasti prodeje se zahraničními partnery.

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

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce Leo Express bylo v loňském roce 34,42 % a odjezdových spojů pak 36,47 % z celkového počtu 5 177 spojů. Zpoždění vlaků nebylo v drtivé většině případů způsobeno dopravcem.

V roce 2018 bylo vypraveno celkem 5 177 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2018	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	96,66 %	2,63 %	0,71 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	96,78 %	2,52 %	0,70 %

Nárůst zpoždění oproti roku 2017 byl způsoben zejména:

- Zkrácením taktových obrátů v Praze hl.n.
- Stavebními pracemi v úsecích Dětmorovice – Karviná hl.n. a Louky nad Olší – Český Těšín

Následující tabulka ukazuje 10 největších zpoždění v roce 2018:

Vlak	Datum	Zpoždění [min]	Důvod zpoždění
Ex 1367	2.12.2018	430	ledovková kalamita – okolí České Třebové
Ex 1358	30.10.2018	332	spadlé stromy – ŽST Mosty u Jablunkova
Ex 1350	3.12.2018	331	ledovková kalamita – okolí České Třebové
Ex 1362	29.3.2018	297	MU: srážka Ex 1362 s překážkou (technickým zařízením dráhy) – ŽST Řečany nad Labem
Ex 1352	3.12.2018	276	ledovková kalamita – okolí České Třebové
Ex 1350	9.7.2018	253	sřet vlaku jiného dopravce s osobou na území SR a porucha zabezpečovacího zařízení v ŽST Brandýs n/O
Ex 1354	3.12.2018	216	ledovková kalamita – okolí České Třebové
Ex 1361	20.8.2018	207	zpožděný obrat vlaku: požár u trati v okolí ŽST Jistebník
Ex 1358	23.8.2018	196	MU: srážka Ex 1358 s překážkou – ŽST Karviná
Ex 1366	14.7.2018	189	vykolejení motorového vozu provozovatele dráhy – ŽST Brandýs n/O

K řešení mimořádností a mimořádných událostí (dále také MU) drážní dopravě slouží vnitřní předpis dopravce – Provozně organizační předpis, kde je celá kapitola věnována mimořádným situacím a jejím řešení. Jsou zde vyjmenovány nouzové vybavení a prostředky umístěné ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádné situaci.

Za rok 2018 byl dopravce Leo Express na síti SŽDC s.o. účastníkem u celkem 3 mimořádných událostí v drážní dopravě, ve smyslu § 49 odst. 1 a 2 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Tyto 3 mimořádné události náleží do kategorie nehoda.

Na železničních drahách ŽSR eviduje dopravce Leo Express za rok 2018, ve smyslu § 92 odst. 2 Zákona č. 513/2009 Z. z. o dráhách, celkem 1 vážnou nehodu kategorie A3.

Šetřením MU bylo prokázáno, že příčiny a okolnosti jejich vzniku nebyly na straně dopravce LE.

3. Odřeknutí dopravních spojů

GVD na rok 2018 byl ovlivněn odstávkou jedné jednotky po mimořádné události v Přerově ze dne 5.6.2017. V době odstavení této jednotky byl GVD upraven na provoz pro 4 jednotky. Po zprovoznění této jednotky byl dne 23.11. 2018 obnoven provoz vlaků Ex 1354, Ex 1355, Ex 1364 a Ex 1365. Celkem bylo v roce 2018 evidováno 281 odřeknutých spojů, což bylo 5,43 % ze všech spojů.

Počet odřeknutých spojů s odůvodněním udává následující tabulka:

Počet spojů	Důvod odřeknutí spoje
212	odklad zprovoznění jednotky
26	plánovaná údržba
23	závada na vozidle
6	akce „Party Kýbl“
6	oprava po MU
6	ledovková kalamita v prosinci 2018
2	eliminace zpoždění obrátových souprav

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

Součástí zkvalitňování osobní přepravy je zabezpečení čistoty vozidel. Jednotky Flirt, které dopravce Leo Express provozuje, pravidelně procházejí procesem čištění dle interní směrnice dopravce. Stejně jako v předešlých letech se provádějí následující druhy čištění:

- Obrátový (běžný) úklid – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, úklid WC (vytření, umytí toaletní mísy, podle potřeby doplnění toaletního papíru a mýdla). Tyto činnosti se vždy provádí při obrátu souprav v obrátových stanicích Praha hl.n., Bohumín, Karviná hl.n. a Staré Město u Uherského Hradiště.

- Nácestné čištění – provádí se 4x denně v ŽST Bohumín. Toto čištění se provádí na spojích, které přijíždějí nebo odjíždějí do Košic. Nově se toto čištění 4x týdně týká i spojů jedoucích z a do Polska.

- Večer po odstavení soupravy – čištění souprav se provádí denně v ŽST Bohumín a ve Starém Městě u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

- Hlubkové čištění (interiér vozidla) – 5x týdně v depu v ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

- Mytí vozové skříně – 2x týdně v ŽST Bohumín.

Na Slovensku probíhá čištění (obdobně jako v předešlých letech) v ŽST Košice. Dodavatel úklidových služeb zde stále provádí pouze základní úklid interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy ŽSR.

Od 20.7.2018 se 2x týdně provádí úklid ve stanici Kraków Główny. Svým rozsahem a časem se jedná o večerní úklid většího rozsahu. Úklid je zde prováděn několik hodin. Zaměstnanci nové firmy byly poučeni o základní technice vlaku, obsluze prvků potřebných pro úklid vlaku a bezpečnosti při práci. Vše je popsáno v interním manuálu dopravce.

V roce 2018 došlo k výběrovému řízení na nové úklidové firmy do všech obrátových stanic v České republice. Svoje pozice dokázaly obhájit dosavadní úklidové firmy, proto zde pokračujeme ve spolupráci a nastolení spokojenosti a komplexnosti úklidu.

Jednotky jsou vybaveny třemi toaletami s vakuovým systémem a jejich čistota je během jízdy průběžně monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

Jelikož naše společnost provozuje drážní dopravu na tratích SŽDC s.r.o., ŽSR a PKP není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Na začátku roku 2018 došlo k modifikaci mystery dotazníků a na tzv. dotazník po jízdě (dále také DPJ). Jedná se o stručný dotazník obsahující otázky ke zjištění zákaznické spokojenosti, jež je cestujícím rozesílán emailem vždy 15 minut po dojetí spoje do jejich cílové destinace.

K níže uvedeným otázkám může v DPJ cestující přiřadit bodové hodnocení, kdy hodnota 1 znamená absolutní nespokojenost a hodnota 10 maximální spokojenost. Z vyplněných DPJ, jichž jsme za rok 2018 obdrželi celkem 66 849, jsme získali následující bodové ohodnocení:

Otázka	Průměrná hodnota za rok 2018
Jaký máte celkový dojem z cesty?	8,21
Jak hodnotíte chování a přístup stevardů?	8,87
Jak vnímáte nabídku občerstvení?	7,63
Jak hodnotíte pořádek na palubě vlaku?	8,46
Doporučili byste cestování s Leo Express vlaky svým přátelům a rodině?	8,35

Dále DPJ zahrnuje hodnotící otázky, ve kterých má cestující možnost zvolit jednu z nabízených možností. Výsledky hodnotících otázek ukazují následující tabulky:

Procházel palubní personál během cesty pravidelně vozem a nabízel Vám občerstvení?	
ANO – dostatečně	78 %
ANO – ale málo	16 %
NE	4 %
NEVÍM	2 %

Procházel palubní personál pravidelně během cesty vozem a odnášel odpadky z Vašeho místa?	
ANO – dostatečně	72 %
ANO – ale málo	16 %
NE	8 %
NEVÍM	4 %

Z odpovědí je patrný pokračující trend vzrůstající spokojenosti s palubním personálem i meziroční zlepšení spokojenosti s čistotou vozů. Na druhou stranu, z navazujících otevřených odpovědí, jež jsou rovněž součástí DPJ, můžeme vybrat opakující se problémy poukazované cestujícími. Mezi nejčastěji zmíněné problémy patří čistota a funkčnost toalet a zpoždění spojů.

V roce 2018 bylo pokračováno ve sledování témat dotazů, s nimiž se zákazníci obrazejí na naše call centrum. Čtyři nejčastější témata hovorů směřovaných na callcentrum udává následující tabulka:

Téma hovoru	Četnost
informace o spoji	22,28 %
storno nebo přerazervace jízdenky	18,01 %
nákup nebo informace o možnostech nákupu jízdenky	12,90 %
volná místa ve spoji	6,80 %

6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na naší non stop zákaznické podpoře společnosti, a to buď na zákaznické lince (220 311 700) nebo pomocí e-mailu na adrese: info@le.cz.

Stížnosti na stornování jízdenek či připsání leo korun se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na poškozenou či zničenou věc ve vlaku nebo nevhodné chování vlakového personálu, předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

Standardní doba návratku jízdného jsou 4 pracovní dny. Naše společnost kompenzuje cestující i v případě, že zavinění zpoždění nese třetí strana, a to podle smluvních a přepravních podmínek dopravce. V případě komplikované reklamace se snažíme volit vždy individuální přístup takovým způsobem, aby bylo vyhověno oběma stranám a zároveň bylo v souladu s našimi smluvními a přepravními podmínkami.

Kompenzace lze provádět na pokladnách společnosti Leo Express a na call centru. Na pokladnách se částky vyplácely v hotovosti nebo byly vráceny formou leo korun na klientský účet cestujícího. Na call centru se návratky jízdného vracely, po vyplnění

příslušného formuláře, na bankovní účet klienta nebo opět formou lea korun na klientský účet cestujícího. Termín vyřízení takovéto žádosti byl do 30 dnů od požádání. Částky byly vždy vypláceny v souladu s platnou legislativou.

Vracení přepravného bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobené především výlukami a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2018 patřily:

- odřeknutí spojů
- zpoždění spojů či ujetí přípoje jiného dopravce nebo i jiného druhu dopravy a návazných autobusových spojů
- nefunkčnost toalet
- nedostatek cateringu
- nefunkční či pomalý internet na palubě vlaků a rezervační systém
- stornování jízdenek nebo přerezervace jízdenek
- ostatní (např. problematika ztrát a nálezů, nedostatečná informovanost ze strany dopravce nebo nevhodné chování palubního personálu)

Jednou z dalších častých kompenzací v loňském roce bylo nedodržení standardu ze strany dopravce, kdy se vyplácely kompenzace ve výši 25 % z ceny jízdenky. Jednalo se o případy, kdy nebyl cestujícímu poskytnut catering, na který měl dle podmínek nárok (výpadek dodávky zboží) nebo byl snížen komfort cestujících v 1. vozové třídě (např. chyběly deky nebo spací sady).

V ojedinělých případech, kdy nebyl, z důvodu vysokého zpoždění, zaručen přípoj mezi autobusovou linkou a vlakovým spojem v ŽST Bohumín, bylo zajištěno pro cestující přenocování a následné využití prvního ranního vlakového spoje do cílové destinace.

Neopomenutelnou skupinou stížností bylo nedodržování smluvních a přepravních podmínek dopravce ze strany cestujících. Neoprávněné stížnosti cestujících na dopravce se týkaly slevových průkazů cestujících, nevhodného chování spolucestujících, přepravy zvířat bez schrány s nepropustným dnem nebo porušení zákazu kouření na palubě vlaku, především na toaletách. V oprávněných případech byla cestujícímu vystavena přírážka nebo doplatek za porušení smluvně přepravních podmínek dopravce.

7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Vlaky dopravce Leo Express jsou nízkopodlažní, s výsuvnou nástupní plošinou a celkově jsou snadno průchozí. Ve třídě Economy jsou vyčleněna 2 místa pro ortopedické vozíky. Tato místa jsou vyznačena v plánu vlaků v rezervačním systému, který cestujícímu automaticky přiřadí sedadlo určené pro tyto osoby. Pro zajištění rychlého nástupu (vysunutí plošiny a navazující asistenci stevardů při nástupu) je třeba informovat zákaznickou linku alespoň 24 hodin před plánovanou cestou. Základním dokumentem, který řeší přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou Smluvní přepravní podmínky Leo Express.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy a to do/ze stanic, které jsou uzpůsobené pro výstup/nástup takovýchto cestujících. Ve vlacích lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou pro bezpečné zajištění během přepravy. Při nástupu nebo výstupu cestujícího asistuje člen vlakového personálu, který také manipuluje s plošinou. Doba manipulace s plošinou trvá v průměru asi 3 minuty. Zajištění přepravy s pomocí při nástupu a výstupu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje dopravce zdarma.

Na webových stránkách dopravce Leo Express lze nalézt seznam stanic v České republice i na Slovensku, kde může cestující na ortopedickém vozíku nastoupit do vlaku Leo Express bez jakýchkoliv problémů. Jedná se o stanice, které mají bezbariérový přístup. Ve stanicích, kde není bezbariérový přístup je třeba, aby byl cestující na ortopedickém vozíku dopředu nahlášen, aby dopravce včas s danou stanicí zajistil nástup nebo výstup těchto osob.

