

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2021

**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**

dopravce:

Leo Express Global a.s.

Leo Express s.r.o.

Leo Express Tenders s.r.o.



Bc. Martin Bala

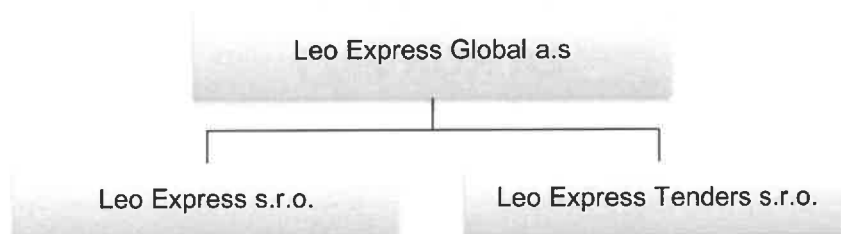
Osoba odborně způsobilá k licencím Leo
Express Global a. s., Leo Express s.r.o. a
Leo Express Tenders s.r.o.

Úvod

Skupina dopravců společnosti Leo Express se skládá ze 3 subjektů, kteří provozují osobní drážní dopravu. Jedná se o následující dopravce:

- Leo Express Global a.s.
- Leo Express s.r.o.
- Leo Express Tenders s.r.o.

Jak vyplývá z výňatku jednoduchého organizačního schématu uvedeného níže, tak náplní činnosti společnosti Leo Express Global a.s., je globální zajišťování fungování a spolupráce všech společností ve skupině Leo Express.



Tato Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2021 se vztahuje na všechny, zde jmenované, tři dopravce Leo Express, kteří provozují drážní dopravu v České republice, na Slovensku a v Polsku.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, v roce 2021 zajišťoval provozování veřejné drážní dopravy na území Polska, konkrétně v relacích Chalupki – Kraków Główny, a také zajišťoval nepravidelnou drážní dopravu, především soupravek vlaků na území České republiky a Polska.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, v roce 2021 zajišťoval provozování veřejné drážní osobní dopravy na území České republiky a Slovenska.

V roce 2021 bylo při plném provozu společností Leo Express s.r.o. provozováno 8 párů vlaků denně na území ČR, a to v relaci Praha hl. n. – Bohumín – (Karviná hl. n.), popř. Praha hl. n. – Staré Město u Uherského Hradiště a 4 páry vlaků denně na území SK v relaci Praha – Prešov – Košice. Bohužel, tento plný provoz byl v roce 2021 značně narušen coronavirovou pandemií a během dalšího období postupně obnovován a zase rušen až do konce kalendářního roku.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, v roce 2021 provozoval drážní dopravu v závazku veřejné služby v Pardubickém kraji v relacích:

- (Praha) – Ústí nad Orlicí – Lichkov
- Dolní Lipka – Štítý
- Hanušovice – Lichkov
- Česká Třebová – Ústí nad Orlicí

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o. provozoval v loňském roce 57 spojů v plném provozu denně. V době pandemie koronaviru (jaro 2021) byly spoje, na základě rozhodnutí Pardubického kraje redukovány a část spojů byla dokonce odřeknuta.

V průběhu loňského roku dopravce zajišťování drážní dopravy motorovými jednotkami Alstom LINT 41 (řada 846), motorovým vozem Alstom LINT 27 (řada 832) a ucelenou elektrickou jednotkou Stadler FLIRT (řada 480). Vlivem okolností, zejména rozsáhlé výlukové činnosti provozovatele dráhy v období od března do června 2021 a následných jednotlivých výluk, bylo nutné zavést náhradní autobusovou dopravu (NAD). Vlivem těchto výluk došlo i k mimořádné změně GVD od 6. 4. 2021, kdy bylo nutné přizpůsobit polohy vlaků dopravce Leo Express Tenders s.r.o. tak, aby navazovaly na rychlíky dopravce ČD na celostátní trati. Tím došlo dočasně ke zkrácení jízdních dob a zkrácení obřátů v koncových stanicích, což mělo negativní vliv na přenos zpoždění. Dále od tohoto data přestaly jednotky LINT jezdit v úseku Praha – Ústí nad Orlicí, takže od té doby jsou v provozu pouze na tratích 024, 025 a v úseku Ústí nad Orlicí – Česká Třebová.

Uvedené okolnosti si vyžádaly i různé změny v zavedených technologických postupech (např. změny umístění zastávek NAD), které byly řešeny tak, aby neovlivnily bezpečnost drážní dopravy.

Dopravci skupiny Leo Express v loňském roce nezavedli a ani nezrušili destinace, ve kterých vlaky pravidelně zastavovaly v roce předešlém, tedy v roce 2020.

Celá Evropa se i v roce 2021 potýkala s pandemií koronaviru, což znamenalo omezení a v některých případech i zrušení velké části spojů na všech trasách včetně Slovenska a Polska.

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 denním provozu od 8:00 – 20:00. Na zákaznické lince lze využít možnost obdržení informace rovněž v anglickém a polském jazyce.

Na území Slovenské republiky je železniční osobní doprava provozována 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 2021 byla u skupiny dopravce Leo Express provedena změna Smluvních přepravních podmínek (včetně Tarifů) pro veřejnou drážní dopravu. Jednalo se zejména o následující změny a úpravy:

- Dopravci **Leo Express s.r.o.** a **Leo Express Global a.s.** změnili Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2021 celkem 1x.
Nejdůležitějšími změnami byly úpravy ohledně uhlíkové stopy, kdy poplatek za uhlíkovou stopu je nevratný, a to jak v případě storna jízdenky, tak i její refundace. Také byla doplněna informace, že v případě neuposlechnutí pokynů pověřené osoby může být cestující vyloučen z přepravy a jako poslední bod bylo doplnění pravidel pro přepravu kola, které zahrnují maximální povolenou hmotnost, která byla stanovena na 23 kg.
- Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** změnil Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2021 celkem 1x.
Mezi důležité změny SPP patřily, že cestující je povinen mít dostatečnou hotovost pro nákup jízdního dokladu nebo občerstvení na palubě vlaku, dále pak, že poplatek za uhlíkovou stopu je nevratný, a to jak v případě storna jízdenky, tak i její refundace. Také byla doplněna informace, že v případě neuposlechnutí pokynů pověřené osoby může být cestující vyloučen z přepravy a jako poslední bod bylo doplnění pravidel pro přepravu kola, které zahrnují maximální povolenou hmotnost, která byla stanovena na 23 kg.

Dopravci skupiny společnosti Leo Express i nadále zveřejňují jízdní řády pro cestující na vývěskách ve stanicích na základě nájemní smlouvy se SŽ a ŽSR. Vývěsky se nacházejí ve stanicích, kde vlaky dopravců Leo Express pravidelně zastavují. Kromě času pravidelného odjezdu vlaků lze na vývěskách najít kontaktní adresu a odkaz na webové stránky dopravců. V Polsku je dopravce LE veden ve společných jízdních řádech s polskými vlaky, kde má Leo Express uvedeno své logo a základní kontakty.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací mohou cestující i nadále využívat vlastní prodejní místa dopravce. Pokladny skupiny dopravců společnosti Leo Express se nacházejí ve stanicích Praha hl. n., Olomouc hl. n., Ostrava-Svinov, Letohrad, Králupy a Jablonné nad Orlicí.

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o. uznává a prodává (kromě PID) kromě vlastního tarifu též integrované tarify IREDO (platné ve všech vlacích vyjma úseku Praha – Přelouč), IDSOK (platný v úsecích Dolní Lipka – Hanušovice a Dolní Lipka – Mlýnský Dvůr), PID (platný v úseku Praha – Kolín) a SJT (platný na celé síti). V úseku Lichkov – Lichkov st.hr. byli cestující odbavováni dle tarifu dopravce Kolej Dolnoslaskie S. A.

Dopravci skupiny Leo Express měli v plánu v loňském roce nabídnout další nové programy a zajímavé výhody pro cestující. Bohužel pandemie COVID-19 nedovolila tento plán uskutečnit. Lze předpokládat, že v roce 2022, kdy se situace kolem pandemie uklidní, vše se vrátí k normálnímu stavu, tak Leo Express bude moci nabídnout všem cestujícím nerealizované novinky a změny, které byly v plánu pro rok 2021.

Důležité je připomenout, že i v roce 2021 skupina dopravců Leo Express uplatňovala Výměr MF č. 02/2018 týkající se slev na jízdném uznávaných státem. Před vypuknutím pandemie bylo zřejmé, že tento krok znamenal zvýšený zájem o využívání služeb vlakových dopravců. K největšímu nárůstu zájmu o cestování vlakem došlo u studentů.

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

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express s.r.o.**, bylo v loňském roce 31,4 % a odjezdových spojů pak 13,5 % z celkového počtu 5 084 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem. Důvodem byla převážně výluková činnost způsobena provozovatelem dráhy.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, vypravil v roce 2021 celkem 5 084 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2021	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	98,20 %	1,3 %	0,5 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	99,33 %	0,55 %	0,11 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, bylo v loňském roce 32 % a odjezdových spojů pak 23,1 % z celkového počtu 20 705 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, vypravil v roce 2021 celkem 20 705 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2021	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	99,81 %	0,15 %	0,04 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	99,85 %	0,12 %	0,03 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Global a.s.**, bylo v loňském roce 39,8 % a odjezdových spojů pak 16,5 % z celkového počtu 103 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, vypravil v roce 2021 celkem 103 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2021	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	96,12 %	3,88 %	0,00 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	98,1 %	1,9 %	0,00 %

Jelikož dopravce **Leo Express Global a.s.**, na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především soupravovými vlaky, není přesnost zpoždění v daných podmínkách relevantní.

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které bylo evidováno u dopravce Leo Express s.r.o. za rok 2021, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění.

dopravce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express s.r.o.	1254	05.05.2021	352	MU Česká Třebová – Třebovice: srážka vlaku Ex 1254 s kamením v průj. průřezu (převrácený automobil)
Leo Express s.r.o.	1233	12.05.2021	228	MU ŽST Brandýs nad Orlicí: poškození TV a HDV LE
Leo Express s.r.o.	1241	05.02.2021	214	MU střet vlaku s osobou vlakem jiného dopravce

Leo Express s.r.o.	1253	20.02.2021	181	Cizí MU Tlumačov – Otrokovice
Leo Express s.r.o.	411	05.02.2021	179	MU střet vlaku s osobou vlakem jiného dopravce
Leo Express s.r.o.	1257	28.11.2021	170	MU střet vlaku Ex 1257 s osobou Brandýs nad Orlicí
Leo Express s.r.o.	1238	12.05.2021	169	MU ŽST Brandýs nad Orlicí: poškození TV a HDV LE
Leo Express s.r.o.	1254	05.06.2021	165	Porucha TV
Leo Express s.r.o.	1255	17.07.2021	154	Porucha TV v ŽST Kolín
Leo Express s.r.o.	1230	20.02.2021	141	Cizí MU Tlumačov – Otrokovice

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které bylo evidováno u dopravce Leo Express Tenders s.r.o. za rok 2021, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění. V tabulce jsou uvedena z větší části data o zpoždění z důvodu zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele. Při vzniku mimořádné události na území ČR byla vždy operativně zajištěna náhradní autobusová doprava nebo mimořádný obrat kolejového vozidla k maximální eliminaci zpoždění.

doprovce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express Tenders s.r.o.	1294	05.02.2021	143	Vliv poruchy staničního zab. zařízení v ŽST Kolín
Leo Express Tenders s.r.o.	6283	08.02.2021	97	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP)
Leo Express Tenders s.r.o.	6285	09.02.2021	75	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP)
Leo Express Tenders s.r.o.	1294	10.02.2021	68	Vlivem nepříznivého počasí – povětrnostní vlivy
Leo Express Tenders s.r.o.	6281	12.03.2021	62	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP)
Leo Express Tenders s.r.o.	6283	15.02.2021	58	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP)
Leo Express Tenders s.r.o.	6283	07.02.2021	38	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	1291	01.02.2021	33	Vliv poruchy staničního zab. zařízení v ŽST Praha-Libeň
Leo Express Tenders s.r.o.	1291	01.02.2021	33	Vliv poruchy staničního zab. zařízení v ŽST Pečky
Leo Express Tenders s.r.o.	7146	13.01.2021	25	Vliv poruchy staničního zab. zařízení v ŽST Ústí nad Orlicí

K řešení mimořádností a mimořádných událostí (dále také MU) v drážní dopravě u skupiny dopravce Leo Express slouží jeho vnitřní předpisy:

- v případě dopravce **Leo Express Global a.s.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LEG-MU)
- v případě dopravce **Leo Express s.r.o.**, se jedná o Provozně organizační předpis (LE-POP)

- v případě dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LET-MU)

Ve všech výše uvedených předpisech se nacházejí pasáže, ve kterých je popsán postup a řešení mimořádností a mimořádných událostí. V těchto předpisech lze také nalézt informace o nouzovém vybavení a prostředcích umístěných ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádných situacích.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, byl v roce 2021 účastníkem 6 mimořádných událostí. 5 mimořádných událostí se stalo na tratích provozovatele dráhy SŽ, 1 mimořádná událost pak připadá na provozovatele dráhy ŽSR.

Šetřením výše uvedených MU bylo prokázáno, že ve dvou případech byla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express s.r.o. V obou případech byla dopravcem přijata nápravná opatření, která mají za úkol eliminovat vznik podobných MU.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, při provozování drážní dopravy nebyl v roce 2021 účastníkem žádné mimořádné události.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, byl v loňském roce účastníkem 5 mimořádných událostí, ke kterým došlo na celostátní dráze provozované provozovatelem dráhy SŽ.

Šetřením daných MU bylo zjištěno, že ve všech případech nebyla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express Tender s.r.o.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Značná část spojů u dopravce Leo Express s.r.o. byla v loňském roce odřeknuta z důvodu pandemické situace, která omezila a také i zastavila provozování drážní dopravy nejen na území České republiky, ale i na Slovensku.

Redukce spojů v souvislosti s pandemií koronaviru dosáhla za celý rok 25 %. Největší redukce spojů proběhla v měsíci lednu, kde tato hodnota činila 51 %, v měsíci březnu pak 47 %.

Počet odřeknutých spojů u dopravce **Leo Express s.r.o.** s odůvodněním udává následující tabulka:

Počet spojů	Důvod odřeknutí spoje
1300	pandemie koronaviru
27	eliminace zpoždění
21	plánovaná údržba jednotek
75	technická závada na HDV po MU ze dne 5. 5. 2021 (jednotka odstavena od 5. do 30. 5. 2021)

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** došlo k omezení dopravy v souvislosti s coronavirovou pandemií pouze na začátku roku 2021. Poté byl provoz plně obnoven. V období od 1. do 19. 9. 2021 byl dopravce nucen omezit drážní dopravu a nahradit některá vlaková spojení autobusy z důvodu poškození dvou jednotek při mimořádné události.

U dopravce **Leo Express Global a.s.** došlo v první polovině roku 2021 k přerušení provozování drážní dopravy z důvodu coronavirové pandemie. Od června téhož roku byl provoz na území Polska plně obnoven. Jelikož dopravce Leo Express Global a.s. na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především souprakovými vlaky, není odřeknutí spojů v daných podmínkách relevantní. Jiný důvod odřeknutí spojů dopravce nevede.

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

Jednou ze součástí zkvalitňování osobní dopravy je zabezpečení čistoty vozidel. To je základním pravidlem všech tří dopravců skupiny společnosti Leo Express.

Jednotky Flirt, které Leo Express provozuje, pravidelně procházejí procesem čištění dle interního manuálu.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, se již několik let praktikuje zaběhlý systém provádění čištění a úklidu vlakových jednotek, který se skládá z:

- **Obratový (běžný) úklid** – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření podlahy vozů, očištění stolků a úklid WC (vytření podlahy, umytí toaletní mísy, podle potřeby doplnění toaletního papíru a mýdla). Tyto činnosti se vždy provádí při obratu souprav v obratových stanicích, kterými v loňském roce byly: 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 odjíždějí na Slovensko a do Polska, případně se z těchto zemí vrací zpět.
- **Večer po odstavení soupravy** – čištění souprav se provádí každý večer v ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Hloubkové čištění (interiér vozidla)** – provádí se 5x týdně v depu ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně** – provádí se 2x týdně v ŽST Bohumín, popřípadě dle domluvy, potřeby a funkčnosti myčky.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, probíhal úklid jednotek Flirt také na území Slovenské republiky, konkrétně v ŽST Košice. Dodavatel úklidových služeb zde stále provádí pouze základní úklid interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy. Rozsah úklidu je obdobný jako u výše uvedeného „Obratový (běžný) úklid.“

U dopravce **Leo Express Global a.s.**, probíhal úklid jednotek Flirt na území Polska, konkrétně v ŽST Kraków Główny. V této stanici probíhal podobný postup úklidu jako je tomu u dopravce Leo Express s.r.o. během večerního odstavení soupravy v ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

Jednotky Flirt jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem. Nacházejí se vždy 3 toalety na jednotce jejichž funkčnost, čistota a vybavenost hygienickými prostředky je během jízdy nepřetržitě monitorováno a dle potřeby doplňováno vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se v loňském roce prováděl následující pravidelný úklid:

- **Obratový (běžný) úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 2 x denně v ŽST Letohrad. Postupy a úkony jsou detailně popsány v interním manuálu dopravce. Tento úklid probíhá i ve večerních hodinách v dopravně Králíky, a to denně.
- **Hloubkový úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 6x týdně v dopravně Králíky. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně motorových jednotek LINT** – probíhá v ŽST Česká Třebová. Četnost mytí vozové skříně stanovuje úsek údržby dle údržbových plánů.

Jednotky LINT jsou vybaveny jednou toaletou s vakuovým systémem a jejich čistota je během jízdy průběžně monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným TSI.

Úklid vlaků u všech třech dopravců je monitorován pravidelnými kontrolami tak, aby všechny nastavené procesy byly dodržovány a případně rozšířeny o nová pravidla, která vznikla během pandemie koronaviru, neboť bylo potřeba na tuto skutečnost reagovat zpřísněním interních hygienických postupů. O výsledcích kontroly je zápisem rovněž informován poskytovatel úklidových služeb s případným úkolem k nápravě zjištěných závad.

Pro dodržení všech opatření vydaných vládou ČR během pandemie koronaviru byly stanovené striktní podmínky pro úklid vlaků, a to tak, aby byla zajištěna bezpečnost cestujících. Cestujícím byly k dispozici roušky a také respirátory, dezinfekce (na jednotky Flirt byly nainstalovány dávkovače dezinfekce Anti-Covid do nástupních prostorů), jednotky byly pravidelně ionizovány a probíhala pravidelná dezinfekce všech prostor ve vlacích.

Vlivem pandemie koronaviru došlo na jaře loňského roku k redukci jízdních řádů, a tím i omezení nebo zrušení spojů. Tím docházelo i k rušení pravidelnosti úklidu jednotek. Jak již bylo zmíněno, důraz při úklidu u spojů, které zůstaly v provozu, byl kladen především na řádnou dezinfekci všech jednotek. Vzhledem ke značnému omezení provozu do zahraničí docházelo také k rušení úklidu ve

stanicích Košice a Kraków Główny. K postupnému obnovování spojů docházelo během léta a s tím také souvisel i návrat pravidelného úklidu vlaků.

Jelikož všechny tři společnosti provozují drážní dopravu na tratích SŽ, ŽSR a PKP, není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Na oblast průzkumu spokojenosti zákazníků se dopravci Leo Express Global, a.s. a Leo Express s.r.o. zaměřili společnými dotazníky spokojenosti a týkaly se všech cest jednotkami Flirt na území České, Slovenské a Polské republiky během roku 2021.

Spokojenost zákazníků se zjišťovala pomocí tzv. dotazníků po jízdě (dále jen DPJ). Jedná se o stručný dotazník obsahující otázky ke zjištění zákaznické spokojenosti, jež je cestujícím rozesílán e-mailem vždy 15 minut po dojetí spoje do jejich 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 2021 obdrželi celkem 36 426, jsme získali následující bodové ohodnocení:

Otázka	Průměrná hodnota za rok 2021
Jak hodnotíte palubní personál?	9,08
Jak hodnotíte čistotu na palubě vlaku?	9,13

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

Jak hodnotíte kvalitu občerstvení?	
S občerstvením jsem byl/a spokojen/a	95,07 %
S občerstvením jsem nebyl/a spokojen/a	4,93 %

Procházel palubní personál pravidelně během cesty vozem a odnášel odpadky z Vašeho místa?	
ANO	91,06 %
NE	8,94 %

Z odpovědí, které cestující zaslali a jejich výsledky lze vidět ve výše uvedených tabulkách vyplývá, že je stále vidět vysoký podíl spokojenosti cestujících s palubním personálem.

Nově se od září 2021 začal sledovat nový ukazatel, takzvané NPS skóre (ukazatel oblíbenosti firmy), které ukazuje míru dalšímu doporučení cestujících dalším cestujícím. Za tři měsíce dosáhla tato hodnota výši 65,97, přičemž 100 je hodnota nejvyšší a 0 nejnižší. Nejedná se ovšem o procentuální vyjádření, nýbrž jde o specifický výpočet.

Bohužel i rok 2021 byl, stejně jako rok 2020, ovlivněn pandemií COVID-19, kdy většina spojů převážně na jaře byla zrušena. Zároveň byly zrušeny veškeré mezinárodní spoje a přestupy z vlaků na autobusy, což se odrazilo na jarním hodnocení cestujících a také snížením počtu vyplněných dotazníků. Cestující i palubní personál si během pandemie koronaviru stěžovali především na problematiku zakrývání si dýchacích cest. Hodně také ovlivnily hodnoty zpoždění, která nastaly z důvodu výlukových činností na trati, nikoli z důvodů na straně dopravce.

V roce 2021 se také pokračovalo ve sledování témat dotazů, s nimiž se zákazníci obraceli na naše call centrum. I zde je jasné vidět, jak moc pandemie COVID-19 ovlivnila chod celé společnosti. Čtyři nejčastější témata hovorů směřovaných na call centrum udává následující tabulka:

Téma hovoru	Četnost
Storno nebo přerezervace jízdenky (vliv pandemie COVID-19)	38,50 %
COVID-19 (dotazy ohledně spojů, kdy a který spoj pojede, podmínky cestování apod.)	37,50 %
Zpoždění spojů	22,20 %
Smile Club (uplatňování výhod)	1,80 %

Výše uvedená tabulka se vztahuje na všechny tři dopravce Leo Express.

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

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na zákaznické podpoře společnosti skupiny dopravců společnosti Leo Express, a to buď na zákaznické lince (220 311 700) nebo pomocí emailu na adrese: info@le.cz. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění cestujících v případě nedodržení norem kvality služeb je pro všechny 3 dopravce skupiny společnosti Leo Express stejné. Především jde o dopravce Leo Express s.r.o. a také Leo Espress Tenders s.r.o., který provozuje drážní dopravu v Pardubickém kraji.

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

Standardní doba návratku jízdného jsou 4 pracovní dny.

Doprovci skupiny společnosti Leo Express kompenzují 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 to bylo v souladu se smluvními přepravními podmínkami dopravců.

Kompenzace lze provádět na pokladnách společnosti Leo Express a na call centru. Na pokladnách se částky v loňském roce vyplácely v hotovosti nebo byly vráceny formou leo kreditů na klientský účet cestujícího.

Na call centru se návratky jízdného vracely po vyplnění příslušného formuláře na bankovní účet klienta nebo formou leo kreditů na klientský účet cestujícího. Standardní termín vyřízení takové žádosti je 30 dnů ode dne přijetí takové žádosti.

Vrácení přepravného bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobeny především pandemickou situací, dále pak výlukami a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2021 patřily:

- odřeknutí spojů
- zpoždění spojů
- nedodržování vládních opatření ostatních cestujících (absence roušek a respirátorů)
- zamítání žádostí členů Smile Club o výplatu leo kreditů na bankovní účet
- nesouhlas členů Smile Club se storno jízdenek do leo kreditů
- nesouhlas se storno podmínkami uvedenými v SPP

V rámci pro-zákaznického přístupu firmy byla pro všechny společnosti zavedena Garance odjezdu spojů, která měla cestujícím garantovat, že spoje uvedené v rezervačním systému 14 dní před datem odjezdu pojedou, v opačném případě budou cestující kompenzováni 50% z ceny jízdného formou leo kreditů na jejich zákaznický účet.

Z důvodu pandemické situace docházelo v roce na jaře 2021 k výraznému rušení vlakových spojů, a to nejen vnitrostátních, ale i mezinárodních. Většina stížností či připomínek ze strany cestujících byla právě z tohoto důvodu, kam lze zařadit opakované přesazování na spoj, který byl následně také zrušen, nevyplácení zůstatků leo kreditů na bankovní účet atp.

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

Všichni tři dopravci spadající do skupiny Leo Express disponují pěti elektrickými stejnosměrnými jednotkami Flirt, které 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 nebo výstupu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace se vždy musí použít výsuvné nástupní plošiny. 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 i 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 dopravců Leo Express lze nalézt seznam stanic v České republice, na Slovensku a v Polsku, kde může cestující na ortopedickém vozíku nastoupit nebo vystoupit do/z vlaku Leo Express bez jakýchkoliv problémů. Jedná se o stanice, které mají bezbariérový přístup.

Abychom všem našim cestujícím na ortopedickém vozíku zajistili pohodlný a bezpečný nástup/výstup, jsou povinni nahlásit svou cestu na call centrum nejlépe 24 hodin před odjezdem jejich spoje. Následně je informován vlakový dispečer LE, který tyto skutečnosti předává posádce vlaku daného spoje.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, mimo stejnosměrné elektrické jednotky Flirt také provozuje 5 motorových jednotek Alstom LINT. Tyto jednotky jsou rovněž plně bezbariérové a slouží cestujícím na ortopedickém vozíku v závazkové dopravě v Pardubickém kraji. Pro přepravu osob na ortopedickém vozíku v těchto jednotkách platí stejné podmínky a pravidla přepravy jako je tomu v elektrických jednotkách Flirt.