

Vogtlandbahn-GmbH | organizační složka | Oldřichovská 696 | CZ 463 34 Hrádek nad Nisou

European Railway Agency (ERA)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

Vogtlandbahn-GmbH
organizační složka
Michal Barták
Oldřichovská 696
463 34 Hrádek nad Nisou
Česká republika
tel: +420 484 800 595
mob: +420 724 158 891
E-mail: michal.bartak@laenderbahn.com
Značka: 2016_05_02_ERA_zpráva_kval_2015.docx
Datum: 03.06.2016
www.laenderbahn.com

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě za rok 2015 Vogtlandbahn-GmbH, organizační složka

Annual report of service quality 2015 provided by Vogtlandbahn-GmbH

Vážení,

v příloze Vám předkládáme zprávu o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě v roce 2015 společnosti Vogtlandbahn-GmbH, se svou organizační složkou v Hrádku nad Nisou. Byla zpracována v souladu s požadavky § 35, odst. 3 Zákona 266/1994 Sb. o drahách v platném znění a podle článku 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě.

V Hrádku nad Nisou dne 3. června 2016

S přátelským pozdravem / Kind regards



Michal Barták
vedoucí organizační složky
Vogtlandbahn-GmbH



Na vědomí:

Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2

Přílohy:

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě za rok 2015

Vogtlandbahn-GmbH | organizační složka | Oldřichovská 696 | CZ 463 34 Hrádek nad Nisou

European Railway Agency (ERA)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

Vogtlandbahn-GmbH
organizační složka
Michal Barták
Oldřichovská 696
463 34 Hrádek nad Nisou
Česká republika
tel: +420 484 800 595
mob: +420 724 158 891
E-mail: michal.bartak@laenderbahn.com
Značka: Zpráva_2015_ERA.docx
Datum: 03.06.2016
www.laenderbahn.com

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě za rok 2015

Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

Název společnosti:	Vogtlandbahn-GmbH, organizační složka
Zkratka společnosti:	VBG
Stát:	CZ
Oslovení:	Pan
Příjmení:	Barták
Jméno:	Michal
Email:	Michal.Bartak@laenderbahn.com

Úvodem

Společnost Vogtlandbahn-GmbH, se svou organizační složkou v České republice, provozuje v rámci závazku veřejné služby drážní dopravu v České republice od roku 2010. Společnost zajišťuje provoz na trati Liberec – Rybníště/Seifhennersdorf (linka TL 70) na základě dopravní smlouvy s Libereckým krajem, Ústeckým krajem a dopravním svazem ZVON.

Hlavním cílem je neustálé zvedání kvality služeb a spokojený cestující – zákazník. Cestujícím nabízíme profesionální přístup, informovanost a komfort cestování spojený s čistotou a bezpečností našich vozidel.

Informace a přepravní doklady

- Cestující jsou o stanicích a zastávkách informováni pomocí audiovizuálního informačního systému ve vozidle. Během jízdy jsou pak cestující servisním personálem informováni o přípojkách v přestupních uzlech a koncových stanicích.
- Cestovní informace jsou poskytovány na zákaznické telefonní lince nebo osobně v zákaznickém centru v sídle společnosti.
- Informace o jízdních řádech a tarifech jsou uveřejněny v elektronické podobě na stránkách dopravce www.trilex.de. Cestujícím jsou ve vlacích i na vybraných místech k dipozici

zdarma kapesní jízdní řády. O nástupišťích a odjezdových kolejích se cestující dozví z odjezdových tabulí a prostřednictvím staničního rozhlasu.

- Prodej přepravních dokladů zajišťuje servisní personál ve vlaku nebo zákaznické centrum.
- Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou poskytovány v zákaznickém centru a na zákaznické lince.

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

V roce 2015 bylo vypraveno celkem 18 168 vlaků osobní dopravy.

Zpoždění

- Míra plnění grafikonu vlakové dopravy je ze strany objednavatelů stanovena na 94 %, což s 97,23 % bylo splněno.

Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

- Čistota vozidel je zajišťována pravidelným vnějším mytím a vnitřním čištěním.
- Všechna provozovaná vozidla jsou vybavena klimatizací.
- Toalety jsou dostupné ve všech vozidlech a ve vybraných železničních stanicích.
- Společnost Vogtlandbahn-GmbH nemá vlastní zařízení pro cestující. Disponuje pouze kanceláří v Hrádku nad Nisou. Čekárny pro cestující v železničních stanicích jsou majetkem Českých drah, a.s., čekárny na zastávkách majetkem Správy železniční dopravní cesty, s.o.

Průzkum spokojenosti zákazníků

- Spokojenost cestujících je zajišťována individuálním přístupem a dotazy cestujícím přímo.
- Nepravidelně provádíme dotazy prostřednictvím internetových služeb.
- Velkou váhu přikládáme ohlasům a připomínkám cestujících, které jsou nám zprostředkovány objednavateli dopravy.

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

V roce 2015 bylo doručeno celkem:

- 55 stížností,
- 2 připomínky,
- 3 pochvaly,
- 207 dotazů.

Míra oprávněnosti stížností byla mnohdy sporná, avšak všechny stížnosti byly bezodkladně vyřešeny.

Stížnosti na konstrukci jízdního řádu byly projednány s objednateli s tím, že se se podněty využily pro konstrukci jízdního řádu na následující možné období.

Pro informovanost cestujících jsou vydávány kapesní jízdní řády, informace o výlukách a změnách. Dále jsou distribuovány různé reklamní letáky s tipy na výlet nebo na výhodné jízdenky. V provozu jsou samozřejmě také internetové stránky.

Ve vlacích jsou k dispozici vývěsné plochy, které slouží především k informovanosti cestujících o nabídkách společnosti Vogtlandbahn-GmbH, ale slouží také jako reklamní plochy.

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

Pro pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je k dispozici servisní personál na vlaku. Vozidla disponují nájezdovými rampami.

Vozidla pro osobní dopravu

Se změnou jízdního řádu 2014/2015 byly na většinu výkonů nasazeny motorové jednotky BR 654 RegioSprinter, které na jaře v pravidelném provozu nahradily motorové vozy BR 650 RegioShuttle. Motorové jednotky BR 642 zůstaly nasazeny, stejně jako v předchozích letech, po celou dobu platnosti jízdního řádu. Motorové jednotky BR 654 zůstaly od jara 2015 pouze záložními vozidly.

Kontrolní činnost

Při přepravních kontrolách nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. Aby se případným nedostatkům zabránilo, jsou podněty cestujících nebo objednatelů zahrnuty do pravidelných školení provozních zaměstnanců.

V Hrádku nad Nisou dne 3. června 2016.



Vogtlandbahn
Vogtlandbahn-GmbH
organizační složka
Čidřichovská 696
463 34 Hrádek nad Nisou
IČ: 29018889, DIČ: CZ29018889

Michal Barták
vedoucí organizační složky
Vogtlandbahn-GmbH