

# **Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2022**

**podle čl. 28 nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě**

Společnost ARRIVA vlaky s.r.o. (dále jen „Společnost“) provozovala v roce 2022 na objednávku hlavního města Prahy linku S49 Praha-Hostivař – Roztoky u Prahy, veřejnou drážní dopravu na objednávku Ministerstva dopravy České republiky (rychlíkové linky R14: A – Pardubice – Liberec; B – Liberec – Ústí nad Labem; R21 Praha – Turnov – Tanvald; R22 Kolín – Rumburk – Šluknov; R24 Praha – Kladno – Rakovník a R26 Praha – Příbram – České Budějovice), na objednávku Zlínského kraje (provozní soubor B Staré Město u Uherského Hradiště – (Veselí nad Moravou - ) Uherský Brod (-Luhačovice) – Bynice – Vsetín (- Velké Karlovice) – Valašské Meziříčí – Rožnov pod Radhoštěm a Libereckého kraje (Liberec – Stará Paka – Jaroměř a Železný Brod – Tanvald).

## 1. Informace a přepravní doklady

- Poskytování cestovních informací během jízdy
  - prostřednictvím palubního informačního systému (informace jsou poskytovány vizuálně a akusticky)
  - prostřednictvím vlakového personálu
- Jak jsou zodpovídaný dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích
  - prostřednictvím informačních panelů ve stanicích
  - dotazy ohledně cestovních informací byly řešeny prostřednictvím telefonní infolinky +420 725 100 725, sociálních sítí a emailu
  - prostřednictvím pokladních ve stanicích
  - během pobytů vlaků ve stanicích zodpovídal na dotazy ohledně cestovních informací vlakový personál
- Jak jsou poskytovány informace o jízdních řádech, tarifech a nástupišťích
  - jízdní řády spojů Společnosti jsou zveřejněny ve všech stanicích a zastávkách provozovatelem dráhy v souladu se zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění.
  - informace o smluvních přepravních podmínkách a tarifech Společnosti jsou k dispozici ve všech vlacích a pokladnách. Dále je možno informace získat na internetových stránkách Společnosti, na internetovém vyhledávači [www.idos.cz](http://www.idos.cz) a případně v propagačních materiálech Společnosti.
  - informace o nástupišťích zajišťuje provozovatel dráhy prostřednictvím staničního rozhlasu a informačními panely
  - denně je možné kontaktovat zákaznickou linku Společnosti na výše uvedeném telefonu a e-mailu
- Zařízení pro prodej přepravních dokladů
  - elektronický prodej jízdenek – e-shop na adrese [jizdenky.arriva.cz](http://jizdenky.arriva.cz)
  - přenosná osobní pokladna – ve vlaku,
  - prodej jízdních dokladů v uzlových stanicích v pokladnách nebo prostřednictvím prodejních automatů jízdenek a prodejních míst se vzdálenou obsluhou
- Jak je dostupný personál ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů
  - Provoz pokladen je zajištěn v uzlových stanicích. Zároveň jsou instalována prodejní místa se vzdálenou obsluhou, kde je možné připojit se ve velmi krátké době audio-vizuálně k asistentce v kontaktním centru. Asistentka je vedle podání informací schopná také prodat vnitrostátní i mezinárodní jízdenku klientovi u terminálu
- Jak jsou poskytovány informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
  - informace jsou poskytovány vlakovým personálem, telefonicky prostřednictvím infolinky Společnosti (+420 725 100 725), elektronickou poštou příp. prostřednictvím sociálních sítí
  - kontaktní linka SJT (provozovatele CENDIS s.p.) se společným dispečinkem pro plánování cest osob s omezenou schopností pohybu a orientace

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

- Zpoždění
  1. Celkové průměrné zpoždění spojů v drážní dopravě je 4,1%.
  2. 1,0 % zpoždění při odjezdu
  3. 5,5 % zpoždění při příjezdu
  4. 3,8 % zpoždění o 60 a méně minut
  5. 0,3 % zpoždění o 60 až 119 minut
  6. 0,1 % zpoždění o 120 a více minut
  7. Zmeškané přípoje na jiné železniční spoje Společnost neevidovala
- Provozní mimořádnosti (mimořádnosti v drážní dopravě)

Alternativní plány a plány krizového managementu

Je zpracována směrnice pro postup při mimořádných událostech, ve které jsou popsány a stanoveny plány pro mimořádné (krizové) situace včetně konkrétních postupů (vzorových nákrešů) a technických pomůcek (fotoaparát, pásmo, baterky apod.) a dále jsou zpracovány směrnice vztahující se k bezpečnosti a možným rizikům, vyplývajícím z provozování drážní dopravy:

Zajištění bezpečnosti drážní dopravy,

Pravidla BOZP a PO,

Bezpečnostní rizika při provozování drážní dopravy.

Stanovením politiky a bezpečnostních cílů při zajišťování bezpečnosti provozování drážní dopravy.

## 3. Odřeknutí dopravních spojů

- za sledované období bylo evidováno odřeknutí 59 vlaků v celé trase.

| Příčina odřeknutí vlaku                                                              | Podíl      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <i>eliminace zpoždění</i>                                                            | <b>3%</b>  |
| <i>mimořádná událost (nehody, srážky se zvěří, poruchy na infrastruktuře. apod.)</i> | <b>18%</b> |
| <i>ostatní důvod</i>                                                                 | <b>1%</b>  |
| <i>porucha žel. vozidel</i>                                                          | <b>7%</b>  |
| <i>povětrnostní vlivy</i>                                                            | <b>4%</b>  |
| <i>vlak veden odklonem</i>                                                           | <b>9%</b>  |
| <i>Výluka</i>                                                                        | <b>58%</b> |

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

- Interval čištění,
  - Obrátové čištění – provádí se při obrátu vlaku v cílové stanici
  - Denní čištění – provádí se 1 x denně
  - Měsíční čištění – provádí se 1 x měsíčně

- Kvalita vzduchu uvnitř vozidel,
  - ve vozidlech je zajištěno tlakové větrání a větrání okny, v jednotkách řady 642, 832, 846, 848 a čtyřech jednotkách řady 845 je pak instalována klimatizace
- Dostupnost toalet,
  - toalety jsou k dispozici ve všech provozovaných vozidlech

## 5. Průzkum spokojenosti zákazníků

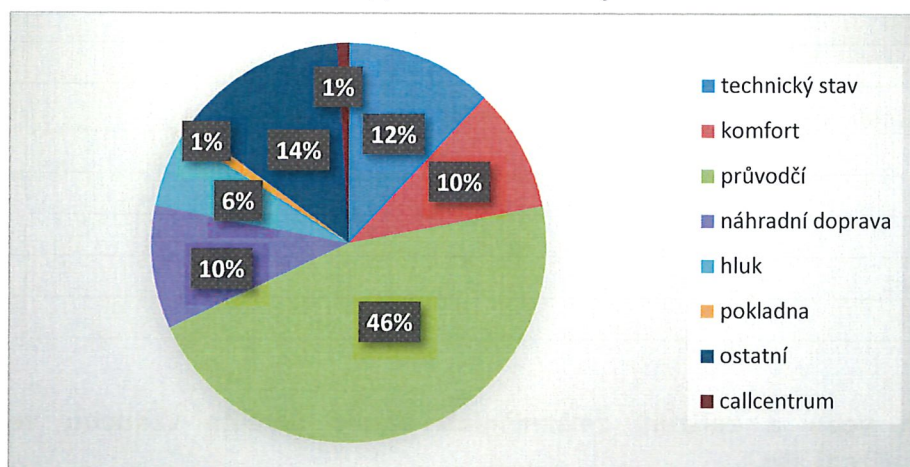
- V měsíci říjnu 2022 byl proveden komplexní průzkum spokojenosti zákazníků. Byl veden formou dotazníků, které cestující mohli vyplnit jak v papírové podobě (například v pokladnách nebo ve vlacích), tak on-line na internetových stránkách společnosti v počítačové i mobilní verzi.
- Výsledky kvalitativních dotazů z průzkumu jsou uvedené v následující tabulce:

| Parametr                     | Průměrné hodnocení* |
|------------------------------|---------------------|
| Provozní personál            | 4,42                |
| Čistota vozidel              | 4,31                |
| Dodržování jízdního řádu     | 3,74                |
| E-shop                       | 3,96                |
| Pohodlí přepravy             | 4,24                |
| Spokojenost s cenou jízdenek | 4,30                |
| Nabízená kapacita            | 4,15                |

\*hodnocení od 1 do 5 bodů, kde 1 znamená nejnižší a 5 nejvyšší spokojenost

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

- Společnost má zpracovanou směrnici, ve které je tento postup zapracován a je prokazatelně k dispozici všem zaměstnancům
- za sledované období bylo zaznamenáno 334 stížností, průměrná doba vyřízení stížnosti byla 7 dní.
- Grafické znázornění důvodů, pro které si cestující stěžovali:



- Vracení přepravného a odškodnění (reklamace) jsou řešené v souladu s vnitřní směrnicí a Smluvními přepravními podmínkami pro přepravu cestujících a zavazadel, dostupné zde: [https://www.arriva.cz/file/edee/2022/03/spp\\_arriva\\_2022\\_04.pdf](https://www.arriva.cz/file/edee/2022/03/spp_arriva_2022_04.pdf)

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

- pomoc zdravotně postiženým osobám a cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace je poskytováno v souladu s platnými právními předpisy, zejména nařízením (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě. Problematika je důsledně řešena ve vnitřní směrnici S-02 formou popisu objednání i zpracování na straně dopravce. Pro cestující je informace dostupná na webovém odkazu <https://www.arriva.cz/cs/info-na-cestu/servis-na-palube>. Zároveň jsou informace cestujícím k dispozici na telefonické informační lince dopravce 725 100 725, e-mailem na [info@arriva.cz](mailto:info@arriva.cz) nebo na prodejních místech. Za sledované období bylo evidováno 89 požadavků na asistenci při přepravě cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace.

## 8. Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

|                     |                                                                    |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Název společnosti   | ARRIVA vlaky s.r.o.                                                |
| Zkratka společnosti | ARR                                                                |
| Stát                | CZ                                                                 |
| Oslovení            | Pan                                                                |
| Příjmení            | Nálevka                                                            |
| Jméno               | Jiří                                                               |
| Email               | <a href="mailto:jiri.nalevka@arriva.cz">jiri.nalevka@arriva.cz</a> |

V Praze dne 23. června 2023

  
Ing. Mgr. Jiří Nálevka  
jednatel společnosti



ARRIVA vlaky s.r.o.  
Budova Corso Ila, Křížkova 148/34  
186 00 Praha 8 - Karlín  
IČ: 28955196 | DIČ: CZ699001947  
Tel.: +420 281 012 001