

Die Länderbahn CZ s.r.o.

U Studánky 39/1
400 07 Ústí nad Labem
Česká republika

Tel.: +420 484 800 595
Mob.: +420 724 158 891
E-mail: michal.bartak@laenderbahn.com

Vaše
značka:

Zn. / č.j.: 2020_05_31_ERA_kval_2019
Vyřizuje: Michal Barták
Datum: 31. 5. 2020

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

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě za rok 2019

Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

Název společnosti:	Die Länderbahn CZ s.r.o.
Zkratka společnosti:	DLBCZ
Stát:	CZ
Oslovení:	Pan
Příjmení:	Barták
Jméno:	Michal
Email:	Michal.Bartak@laenderbahn.com

Úvodem

Společnost Die Länderbahn CZ s.r.o. v České republice, provozuje v rámci závazku veřejné služby drážní dopravu v České republice od roku 2019. Společnost zajišťuje provoz na tratích Lužná u Rakovníka - Žatec - Jirkov (linka U14), Rakovník – Louny – Most – Osek město (linka U12), Chomutov – Vejprty (linka T7) na základě dopravní smlouvy s Ústeckým krajem.

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 přípojích v přestupních uzlech a koncových stanicích.
- Cestovní informace jsou poskytovány na zákaznické telefonní lince nebo osobně v novém zákaznickém centru.

- Informace o jízdních řádech a tarifech jsou uveřejněny v elektronické podobě na stránkách dopravce www.laenderbahn.cz. Cestujícím jsou ve vlacích i na vybraných místech k dispozici 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 2019 bylo vypraveno celkem 1 354 vlaků osobní dopravy.

Zpoždění

- Míra plnění grafikonu vlakové dopravy byla splněna na 97 %.

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 Die Länderbahn CZ s.r.o. nemá vlastní zařízení pro cestující. Disponuje pouze kanceláří v Lounech a v Ústí nad Labem. Čekárny pro cestující jsou majetkem Českých drah, a.s., nebo majetkem Správy železnic, 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, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

V roce 2019 bylo doručeno celkem:

- 6 stížností;
- 3 připomínky;
- 1 pochvala;
- 28 dotazů.

Míra oprávněnosti stížností byla mnohdy sporná, avšak všechny stížnosti byly bezodkladně vyřešeny, případně došlo také ke kompenzací.

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 Die Länderbahn CZ s.r.o., ale slouží také jako reklamní plochy.

Kvalita služeb je také průběžně diskutována s objednateli.

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

V jízdním řádu 2019/2020 byly na většinu výkonů nasazeny motorové vozy řady 654 známé jako Regiosprinter.

Kontrolní činnost

Při přepravních kontrolách nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. Proběhlo i několik kontrol ze strany objednatelů, kde také nebyly zjištěny zásadní nedostatky a obdrželi jsme náměty na případné zlepšení. Aby se případným nedostatkům zabránilo, jsou podněty cestujících nebo objednavatelů zahrnuty do pravidelných školení provozních zaměstnanců.

V Ústí nad Labem dne 31. května 2020.

Ing. Michal Barták
jednatel
Die Länderbahn CZ s.r.o.