

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.: 2021_01_15_ERA_kval_2020
Vyřizuje: Michal Barták
Datum: 15. 1. 2021

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

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě za rok 2020

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 zákaznickém centru na osobní pokladně v Lounech.

- 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 2020 bylo vypraveno celkem 33 140 vlaků osobní dopravy.

Zpoždění

- Míra plnění grafikonu vlakové dopravy byla splněna na 95 % (zpoždění 6 min a více).

Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

- Čistota vozidel je zajišťována pravidelným vnějším mytím a vnitřním čištěním.
- 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, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

V roce 2020 bylo doručeno celkem:

- 8 stížností;
- 16 připomínek;
- 4 pochvaly;
- 1082 dotazů.

Míra oprávněnosti stížností byla také sporná, avšak všechny stížnosti byly bezodkladně vyřešeny, případně došlo také ke kompenzaci nebo návrhu řešení.

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 2020 byly na většinu výkonů nasazeny motorové vozy řady 654 známé jako Regiosprinter spolu se záložním vozidlem řady 810.

V průběhu roku 2020 došlo k modernizacím 4 vozidel Regiosprinter, které jsou zaměřeny na interiér – nové potahy sedadel, hlavové opěrky, nová podlahová krytina. Byl dosazen nový informační systém, zásuvky včetně USB a možnost připojení na síť Wifi. Vozidla získala nový lak v barvách Ústeckého kraje a byla vybavena klimatizací.

Kontrolní činnost

Při přepravních kontrolách nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. Proběhlo i několik kontrol ze strany objednatelů, kde zjištěné nedostatky byly odstraněny nebo byl vytvořen plán, pro nutné dlouhodobější realizace. Obdrželi jsme také 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 15. ledna 2021.

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

Na vědomí:
Drážní úřad Praha