

**Die Länderbahn CZ s.r.o.**

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

Značka/č.j.: Zprava_2021_ERA_DLBCZ

Vaše zn.: ---

Vaše č.j.: ---

Vyřizuje: Michal Barták

Mob.:

E-mail: michal.bartak@laenderbahn.com

Datum: 13. 5. 2022

**European Railway Agency
(ERA)**

**120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France**

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě za rok 2021

Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

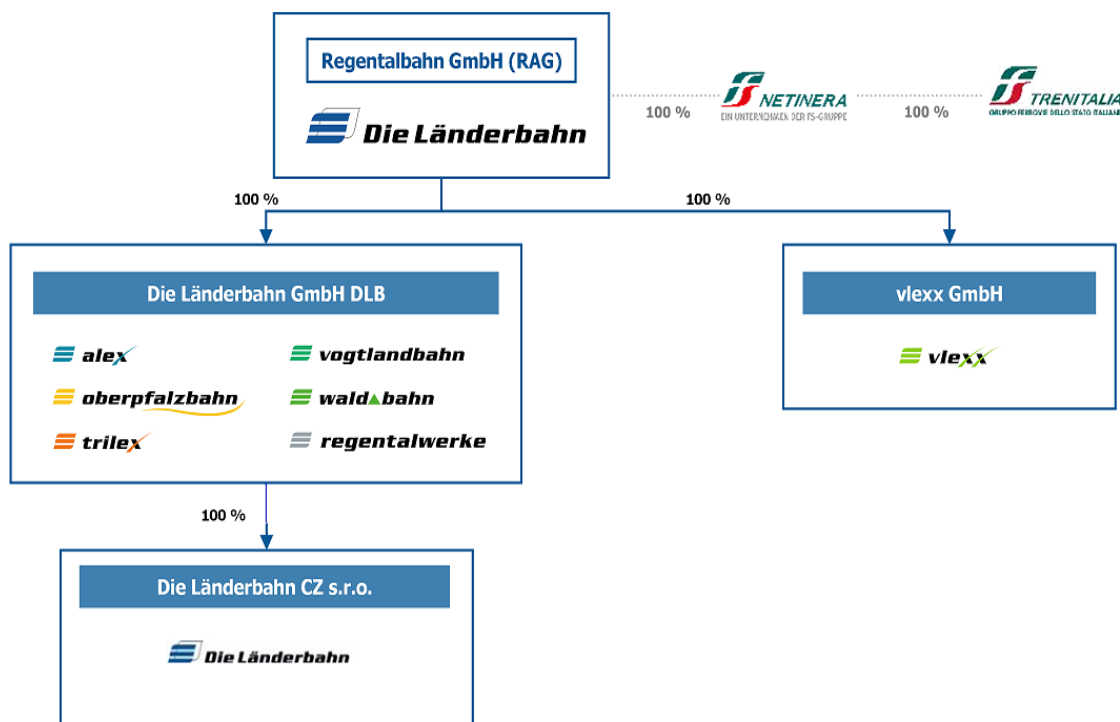
Název společnosti:	Die Länderbahn CZ s.r.o.
Zkratka společnosti:	DLBCZ
Stát:	CZ
Oslovení:	Pan
Příjmení:	Barták
Jméno:	Michal
Email:	Michal.Bartak@laenderbahn.com



Úvodem

Jsmе soukromý železniční dopravce s mateřskou společností v Německu působící na českém trhu již od roku 2010. Historie společnosti Länderbahn má počátky již v roce 1889. Od roku 2011 patří Länderbahn pod společnost NETINERA Deutschland GmbH. Po sloučení od roku 2015 figuruje společnost pod názvem „Die Länderbahn GmbH DLB“. Dceřinná společnost Die Länderbahn CZ s.r.o. byla založena v roce 2019.

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



Společnost DLB CZ poskytuje svoje služby na linkách:

- U12 Osek město – Lužná u Rakovníka
- U14 Jirkov – Lužná u Rakovníka
- L4 Rumburk – Mladá Boleslav město
- L2 Liberec – Česká Lípa (vybrané spoje)

Sezónní doprava:

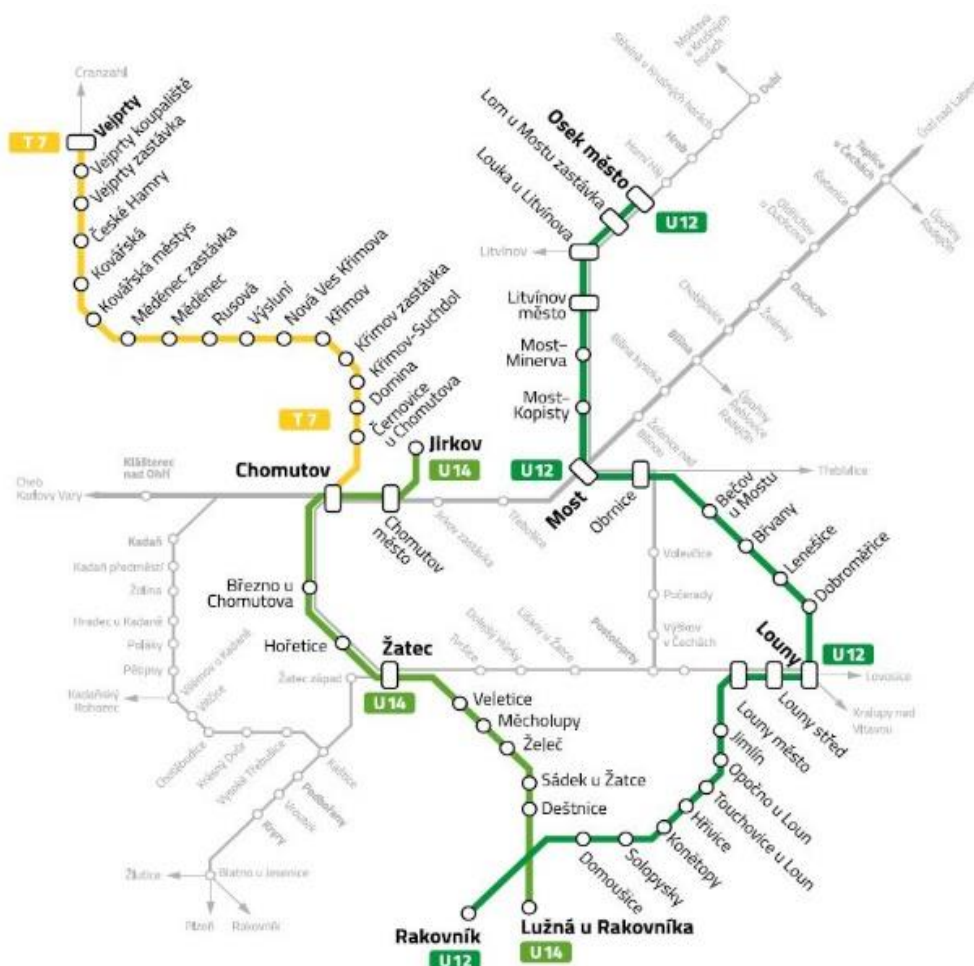
T9 Liberec – Varnsdorf – Mikulášovice

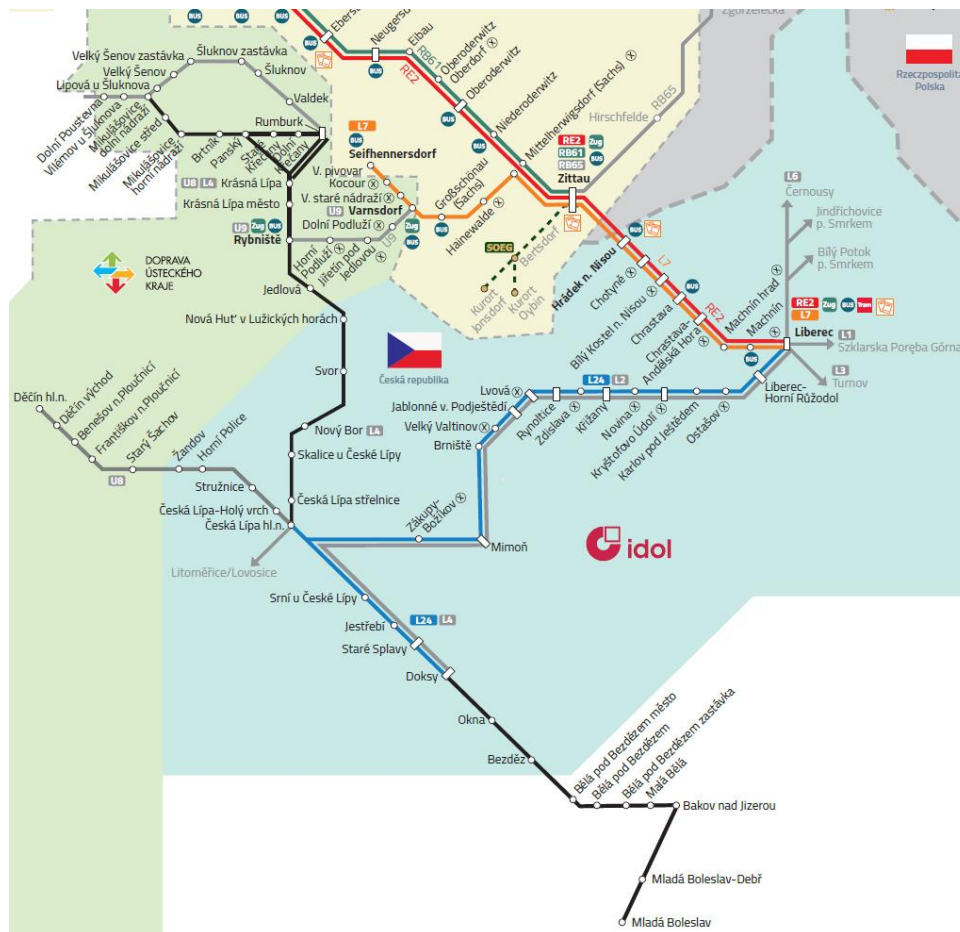
T7 Chomutov – Vejprty

T2 Panský – Rumburk

L24 Liberec – Doksy

Společnost Die Länderbahn CZ s.r.o. provozuje v rámci závazku veřejné služby drážní dopravu v České republice od roku 2019 na území Ústeckého, Středočeského a Libereckého kraje na linkách U12, U14, T7, L4 a částečně L2.





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 2021 bylo vypraveno celkem 24 591 vlaků osobní dopravy.

Zpoždění

- Míra plnění grafikonu vlakové dopravy byla za DLB CZ splněna na 98,16 % (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 2021 bylo doručeno celkem:

- 32 stížností;
- 15 připomínek;
- 42 pochval;
- 2.138 dotazů.

Míra oprávněnosti stížností byla také sporná, avšak všechny stížnosti byly bezodkladně vyřešeny, případně došlo také ke kompenzaci nebo návrhu řešení. Nejvíce stížností se týkalo výlukové činnosti – omezení provozu ze strany provozovatele infrastruktury Správy železnic, s.o.

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. Společnost se také pravidelně účastní jednání Správy železnic, s.o. a Národní rady osob se zdravotním postižením České republiky, zaměřené na problematiku cestování osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Vozidla pro osobní dopravu

V jízdním řádu 2021 byly na většinu výkonů nasazeny následující motorové vozy:

- Na linkách U12, U14 a T7 jsou provozovány motorové jednotky řady BR 654 Regiosprinter.
- Na linkách L2 a L4 jsou provozovány motorové jednotky řady BR 642 Siemens Desiro.

V průběhu roku 2021 došlo k modernizacím několika vozidel BR 642 Desiro, které jsou zaměřeny na interiér – nové potahy sedadel, nová podlahová krytina a stolky. Byl dosazen nový informační systém, zásuvky včetně USB a možnost připojení na síť Wifi. Vozidla získala nový lak.

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 28. května 2022.

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

Na vědomí:

Drážní úřad Praha

Strana 6 z 6

www.laenderbahn.cz