

## Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2020

|                     |                                     |
|---------------------|-------------------------------------|
| Název společnosti   | KŽC Doprava, s.r.o.                 |
| Zkratka společnosti | KŽCD                                |
| Stát                | CZ                                  |
| Sídlo:              | Meinlinova 336, 190 16 Praha 9      |
| Oslovení            | Pan                                 |
| Příjmení:           | Svoboda                             |
| Jméno:              | Aleš                                |
| Email:              | doprava@kzc.cz, ales.svoboda@kzc.cz |

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb je sestavena na základě požadavku § 35, odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb. ve znění pozdějších předpisů a požadavku článku č. 28, bod 2 nařízení EU č. 1371/2007.

### Úvodem

V rámci provozování veřejné drážní dopravy v roce 2020 se firma KŽC Doprava, s.r.o. (dále jen KŽCD) řídila a dodržovala vnitropodnikový předpis „KŽCD-04 Smluvní přepravní podmínky“. Cílem firmy systému je sledovat a trvale zvyšovat kvalitu služeb v oblasti provozování veřejné osobní drážní dopravy, tím vytvořit pro veřejnost přitažlivou nabídku v oblasti dopravní obslužnosti obsluhovaného regionu a dosáhnout maximální míry spokojenosti cestujících s úrovní poskytovaných služeb v přepravě cestujících ve vlacích provozovaných KŽCD.

### 1. Informace a přepravní doklady

Cestovní informace jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle § 22, odst. 1 zákona o dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku. Uvedené informace jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách [www.kzc.cz](http://www.kzc.cz) a jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech, jehož vedením je pověřena firma CHAPS, s.r.o. Všechny cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy. Dále jsou informace uvedeny rovněž v mobilních aplikacích či informačních systémech, jejichž provoz a správu zajišťují objednatelé dopravy.

Soupravy vlaků KŽCD jsou během jízdy doprovázeny osobou pověřenou odbavením cestujících, která zároveň poskytuje potřebné informace.

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, což zajišťuje na základě smlouvy o přístupu na železniční dopravní cestu provozovatel dráhy, firma Správa železniční dopravní cesty, s.o.

Přepravní doklady se vydávají ve vlacích KŽCD prostřednictvím pověřených osob, ve vlacích, které jsou zařazeny jak do státního jednotného tarifu „Oneticket“, tak do integrovaných dopravních systémů PID, resp. DÚK se jízdní doklady prodávají i v dalších prodejních místech, příp. pomocí mobilních aplikací. Podrobné informace jsou zveřejněny na webových stránkách [www.kzc.cz](http://www.kzc.cz), [www.ropid.cz](http://www.ropid.cz), [www.doprava.kzc.cz](http://www.doprava.kzc.cz), [www.oneticket.cz](http://www.oneticket.cz) a dále v železničních stanicích a dalších prodejních místech.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou poskytovány v sídle společnosti a jsou rovněž obsaženy ve smluvních přepravních podmínkách.

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

V roce 2020 bylo vypraveno celkem 13 064 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 93,60 %. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

| Celkové průměrné % zpoždění spojů           | Spoje vnitrostátní - regionální |
|---------------------------------------------|---------------------------------|
| při odjezdu                                 | 0,95 %                          |
| při příjezdu                                | 5,45 %                          |
| o 60 a méně minut                           | 5,10 %                          |
| o 60 až 119 minut                           | 0,25 %                          |
| o 120 a více minut                          | 0,10 %                          |
| zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje | 0,00 %                          |

## 3. Odřeknutí dopravních spojů

Odřeknuto bez náhrady bylo celkem 35 osobních vlaků. Kompenzace či odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních služeb nebylo vyplaceno.

| Odřeknutí dopravního spoje |                             | Procentuální vyjádření |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Celého spoje               | v závazku veřejné služby    | 0,15 %                 |
|                            | mimo závazek veřejné služby | 0 %                    |
| Jeho části                 | v závazku veřejné služby    | 0,11 %                 |
|                            | mimo závazek veřejné služby | 0 %                    |

Ostatní spoje odřeknuté v důsledku plánovaných údržbových prací na tratích nebo mimořádných událostí byly nahrazeny zcela nebo v části náhradní dopravou.

#### **4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic**

Soupravy vlaku KŽCD jsou pravidelně uklízeny a čištěny v předem stanovených intervalech a dle daných technologických postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. je prováděno denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříně vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu. Kromě toho bylo v roce 2020 přistoupeno během pandemie nemoci COVID-19 i k ozonizaci vozidel a čištění stolků, madel, opěrek či tlačítek dveří pomocí dezinfekce.

Na celostátních a regionálních drahách provozovaných Správou železnic jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otvírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 5 km.

Na regionální dráze Česká Kamenice – Kamenický Šenov jsou přístupné toalety pouze ve stanici Česká Kamenice během otvírací doby stanice.

Toalety jsou k dispozici cestujícím též v každém osobním vlaku veřejné drážní dopravy.

#### **5. Průzkum spokojenosti zákazníků**

Průzkum spokojenosti zákazníků je prováděn trvale, KŽCD si provádí vlastní průzkumy kvality a spokojenosti cestujících prostřednictvím vlakového personálu a vedení společnosti. Tyto průzkumy jsou pravidelně vyhodnocovány na poradách vedení a přijatá opatření jsou aplikována prostřednictvím pokynů dopravce popř. během pravidelných školení zaměstnanců. Průzkum spokojenosti dále provádí v části vlaků objednatel – ROPID, IDSK či Ústecký kraj vlastním nákladem a podle vlastních kritérií s tím, že dopravce KŽC Doprava, s.r.o. je s výsledky seznámen na ročním projednání.

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

KŽCD využívají k informování cestujících o jejich právech a povinnostech dokument označený „KŽCD-04 Smluvní přepravní podmínky“ (dále jen SPPO). Výtah ze SPPO je k dispozici u doprovodu vlaku, resp. je vyvěšen ve vlaku se samoobslužným způsobem odbavení cestujících. Plné znění je k dispozici u pověřených zaměstnanců KŽCD a dále na vlastních internetových stránkách [www.kzc.cz](http://www.kzc.cz).

V roce 2020 nebyla doručena žádná stížnost ze strany cestujících.

Případné odškodnění se řeší na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplatit. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2020 nedošlo.

**7. Pomoc poskytnutá zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace**

KŽCD přistupuje ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se ji vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat. V roce 2020 nebyla řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V Praze 30.4.2021

Mgr. Bohumil Augusta, MBA  
jednatel společnosti