

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2019

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 2019 na své obchodní riziko veřejnou drážní osobní dopravu na trati Praha – Nitra a na objednávku hlavního města Prahy linku S49 Praha-Hostivař – Roztoky u Prahy. Od prosince 2019 pak veřejnou drážní dopravu na objednávku Ministerstva dopravy České republiky (rychlíkové linky 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) – Bylnice – Vsetín (- Velké Karlovice) – Valašské Meziříčí a Libereckého kraje (Liberec – Stará Paka – Lomnice nad Popelkou 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
 - pomocí wifi připojení i online na www.arriva.cz
- 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 a případně v propagačních materiálech Společnosti.
 - informace o nástupišťích zajišťuje provozovatel dráhy prostřednictvím staničního rozhlasu a informačními panely.
- Zařízení pro prodej přepravních dokladů
 - elektronický prodej jízdenek – eshop na adrese jizdenky.arriva.cz
 - přenosná osobní pokladna – ve vlaku,
 - Od prosince 2019 je zajištěn rovněž 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
 - Od prosince 2019 je zajištěn provoz pokladen 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 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 +420 725 100 725, elektronickou poštou příp. prostřednictvím sociálních sítí

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

- Zpoždění
 1. Celkové průměrné zpoždění spojů v drážní dopravě je 4,9 %.
 2. 1,1 % zpoždění při odjezdu
 3. 5,4 % zpoždění při příjezdu
 4. 4,2 % zpoždění o 60 a méně minut
 5. 0,2 % zpoždění o 60 až 119 minut
 6. 0,0 % 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 14 vlaků v celé trase.

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

- Interval čištění,
 - Obrátové čištění – provádí se při obratu 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 a 846 je pak instalována klimatizace
- Dostupnost toalet,
 - toalety jsou k dispozici ve všech provozovaných vozidlech

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Průzkum spokojenosti cestujících byl zpracován v květnu 2019 pro výkony na trati Praha – Uherské Hradiště - Nitra. Průzkumu se zúčastnilo 250 cestujících.

- Celkové hodnocení spojů Arriva na dané trase:
 - velice spokojeno bylo 82 % cestujících
 - spíše spokojeno bylo 12 % cestujících
 - průměrně spokojeno byly 6 % cestujících
- Hodnocení jednotlivých atributů služby (velice spokojeni + spíše spokojeni):
 - vlakový personál: 99%
 - délka (doba) jízdy: 94%
 - nabízená kapacita počtu míst k sedění: 96%
 - čistota vlaku: 98%
 - kvalita vlakových souprav: 96%
 - způsob nákupu jízdních dokladů: 94%
 - ceny jízdenek: 95%
 - nabídka doplňkových služeb: 97%
 - nabídka občerstvení: 81%
 - jízdní řád: 72%

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

- Společnost má zpracovanu směrnici, ve které je tento postup zapracován a je prokazatelně k dispozici všem zaměstnancům
- za sledované období bylo zaznamenáno 44 stížností, průměrná doba vyřízení stížnosti byla 6 dní.

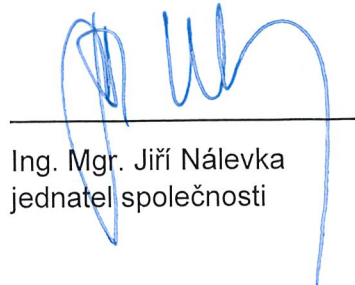
7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

- pomoc zdravotně postiženým osobám a cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace je poskytována v souladu s platnými právními předpisy, zejména nařízením (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě. Za sledované období bylo evidováno 14 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	jiri.nalevka@arriva.cz

V Praze dne 18. června 2020



Ing. Mgr. Jiří Nálevka
jednatel společnosti



5

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