

Evropská agentura pro železnice (ERA)

120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

Věc: Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb 2012 dopravce KŽC Doprava, s.r.o.
Annual report of service quality 2012 provided by KŽC Doprava, s.r.o.

Ve smyslu čl.28 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen nařízení) a ve smyslu § 35 zákona 266/1994 Sb., o dráhách, Vám předkládáme zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce **KŽC Doprava, s.r.o.** za rok 2012.

Dopravce KŽC Doprava, s.r.o. provozuje veřejnou osobní dopravu na železničních dráhách v České republice ve Středočeském, Ústeckém, Libereckém a na území hlavního města Prahy a to pravidelně na základě zveřejněného jízdního řádu. Současně provozujeme nepravidelnou osobní dopravu na přání zákazníka po celém území České republiky.

K jednotlivým položkám uvedeným v příloze III nařízení uvádíme:

Informace a přepravní doklady

- *byly poskytovány v souladu s platnou legislativou.*

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- *zpoždění vlakových spojů dopravce nepřekračovala řád několika minut, počet zpožděných spojů (vlaků) nepřekročil 9% z celkového počtu vlaků). Zpoždění jednotlivých spojů bylo způsobeno výlukovou a stavební činností na dráze, mimořádnými událostmi, které nezpůsobila naše společnost)*

- *při provozních mimořádnostech (mimořádná událost, povětrnostní vlivy) byl kladen důraz na včasnou informovanost cestujících, současně se společnost snažila při včasné informaci od provozovatele dráhy operativně odklonit vlakový spoj po jiné trati.*

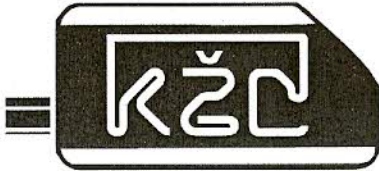
Odřeknutí dopravních spojů

- *vlakové spoje dopravce byly odřeknuty jen v několika ojedinělých případech, cestující byli přepraveni do cílových stanic náhradním způsobem. Počet odřeknutých vlaků nepřekročil 2% všech spojů.*

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

- *úklid vozidel dopravce je prováděn v souladu s vnitřními předpisy dopravce v předem určených dobách a na předem určených místech.*

Průzkum spokojenosti zákazníků



... tak trochu jiný vlak

DOPRAVA s.r.o.

- je prováděn trvale a výsledky jsou aplikovány prostřednictvím pokynů dopravce a prostřednictvím pravidelných školení zaměstnanců,
- dopravce si provádí vlastní průzkumy kvality a spokojenosti cestujících prostřednictvím vlakového personálu a vedení společnosti. Tyto průzkumy pravidelně vyhodnocuje na poradách vedení.
- vedení společnosti dále sleduje počet stížností na chování provozních zaměstnanců společnosti a provádí namátkové kontroly práce těchto zaměstnanců. KŽC Doprava, s.r.o. neviduje žádnou podobnou stížnost.

Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb
- ve sledovaném roce se nevyskytlo.

Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.
- bylo poskytováno v souladu s platnou legislativou.

Dopravce v rámci sledování kvality služeb v železniční dopravě zvyšuje důraz na údržbu, výborný technický stav vozidel, aby došlo ke snížení technických závad na vozidle, pravidelnosti a přesnosti jízdy vlaku podle jízdního řádu. Dopravce neviduje závažné porušení vnitřních předpisů dopravce ze strany zaměstnanců společnosti. Náměty ze strany cestujících jsou prověřovány a zapracovány popřípadě do vnitřních předpisů.

V Praze dne 28. 2. 2013

Na vědomí: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2

Mgr. Bohumil Augusta



KŽC Doprava, s.r.o.

IČO: 27423069

DIČ: CZ27423069

Meinlinova 336

190 16 Praha 9 ①

internet: doprava.kzc.cz
e-mail: doprava@kzc.cz