

## Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2019

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 2019 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.

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 dle tarok KŽCD se vydávají ve vlacích KŽCD prostřednictvím pověřených osob, ve vlacích, které jsou zařazeny 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.dopravauk.cz](http://www.dopravauk.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.

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

V roce 2019 bylo vypraveno celkem 14 182 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 94,57 %. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
při odjezdu	0,87 %
při příjezdu	5,43 %
o 60 a méně minut	5,30 %
o 60 až 119 minut	0,09 %
o 120 a více minut	0,04 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,00 %

## 3. Odřeknutí dopravních spojů

Odřeknuto bez náhrady bylo celkem 108 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	0,54 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %
Jeho části	v závazku veřejné služby	0 %
	mimo závazek veřejné služby	0,22 %

Ostatní spoje odřeknuté v důsledku plánovaných údržbových prací 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 skříňe vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu.

Na celostátních a regionálních drahách provozovaných SŽDC 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 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). Výťah 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 2019 bylo doručeno 8 stížností cestujících, které se týkaly zpoždění vlaků (5 případů, zavinění zpoždění byla na mimo působnost KŽCD) a odřeknutého vlaku (3 případy, vlak byl odřeknut z důvodu provozní výluky na straně manažera infrastruktury, informace o odřeknutí byla zveřejněna na vývěškách v dotčeném úseku).

Případné odškodnění bude řešeno na základě dokladovaného případu, kdy bude nutné odškodnění vyplatit. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v roce 2018 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 2019 nebyla řešena žádná žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu.

V Praze 14.4.2020

Ing. Aleš Svoboda

dispečer