

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2023

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. 29, bod 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2021/782.

Úvodem

V rámci provozování veřejné drážní dopravy v roce 2023 se firma KŽC Doprava, s.r.o. (dále jen KŽCD) řídila a dodržovala vnitropodnikový předpis „KŽCD-04 Smluvní přepravní podmínky“. Cílem firmy je sledovat a trvale zvyšovat kvalitu služeb v oblasti provozování veřejné osobní drážní dopravy, a 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 jízdní 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 a jízdní řády jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech, jehož vedením je pověřena firma CHAPS, s.r.o. Všechny cestovní informace jsou k dispozici rovněž 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 cestujícím potřebné informace, na vlacích se samoobslužným způsobem odbavování cestujících zajišťuje tyto informace a prodej přepravních dokladů strojvedoucí (jakožto pověřená osoba).

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, společnost Správa železnic, s.o.

Přepravní doklady se vydávají ve vlacích KŽCD prostřednictvím pověřených osob, ve vlacích, které jsou zařazeny jak do systému státního jednotného tarifu „Oneticket“, tak do integrovaných dopravních systémů PID, resp. DÚK se jízdní doklady prodávají i v dalších prodejních místech provozovaných jinými dopravci a subjekty, příp. pomocí e-shopu či mobilních aplikací. Podrobné informace o možnostech nákupu jízdních a přepravních dokladů jsou zveřejněny na webových stránkách www.kzc.cz, www.pid.cz, www.dopravauk.cz, 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 2023 bylo vypraveno celkem 12 356 vlaků veřejné osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 89,4 %. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
- z toho zpoždění způsobené dle článku 19, odst. 10 nařízení 2021/782	1,15%
při odjezdu	1,37%
při příjezdu	9,23%
o 60 a méně minut	9,55 %
o 60 až 119 minut	0,65 %
o 120 a více minut	0,40 %
zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,00 %

V případě provozních mimořádností, které způsobují zpoždění vlaků, dojedou vlaky do cíle zpožděné. V případě spojů, kde jsou vlaky provozovány v hustých intervalech (např. 60 minut a méně) jsou vlaky případně v části trasy odřeknuty a převedeny na protijedoucí vlak, aby došlo ke snížení přenosu zpoždění na protijedoucí vlak a uvolnění kapacity pro ostatní vlaky, což přispěje k rychlejší stabilizaci provozu na trati. Tato opatření jsou koordinována s objednateli těchto vlaků.

3. Odřeknutí dopravních spojů

KŽC Doprava, s.r.o., IČ 2742 3069, DIČ CZ 2742 3069, číslo účtu 43 – 940 515 0227 / 0100

✉ Meinlinova 336, 190 16 Praha 9 – Koloděje, ☎ +420 776 628 728, 🌐 <http://doprava.kzc.cz/>, 📧 doprava@kzc.cz

zapsána u obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 112 125

Odřeknuto bez náhrady bylo celkem 54 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	0,24%
	mimo závazek veřejné služby	0 %
Jeho části	v závazku veřejné služby	0,19 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %
z toho odřeknutí způsobené dle článku 19, odst. 10 nařízení 2021/782		0,04 %

Ostatní spoje odřeknuté v důsledku plánovaných výluk na tratích nebo mimořádných událostí byly nahrazeny zcela nebo v dotčené části náhradní dopravou, příp. byly odřeknuty a nahrazeny jinými vlaky dle s objednateli projednaného a zveřejněného výlukového jízdního řádu.

4. Čistota drážních vozidel 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 ve stanovených intervalech při pravidelném odstavení vozu.

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 a dodržování požadovaných standardů kvality dále provádí v části vlaků i objednatel – ROPID, IDSK či Ústecký kraj formou fiktivního zákazníka vlastním nákladem a podle vlastních kritérií s tím, že dopravce KŽC Doprava, s.r.o. je s výsledky seznámen na ročním jednání, příp. formou pravidelně zasílaných hlášení.

6. Vyřizování stížnosti, 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.

V roce 2023 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 ze strany KŽCD v roce 2023 nedošlo. V případě, že byl cestující přepravován na jízdní doklad SJT „OneTicket“, řeší dle SPPO uplatnění práva cestujícího z přepravní smlouvy včetně případného odškodnění správce systému SJT, společnost CENDIS, s.p.

7. Pomoc poskytnutá zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a diskuze o této pomoci s organizacemi tyto osoby zastupujícími a případně se zástupci osob se zdravotním postižením a osob 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 2023 bylo řešeno celkem 6 žádostí o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které cestující uplatnili prostřednictvím správce systému SJT, společnosti CENDIS, s.p. Poskytnutá pomoc spočívala především v asistenci při nástupu a výstupu cestujícího do/z vlaku, příp. rovněž při doprovodu cestujícího v prostoru železniční stanice.

V Praze 29.5.2023

Mgr. Bohumil Augusta, MBA
jednatel společnosti