



**AŽD Praha s.r.o.**  
Ředitelství společnosti  
Žirovnická 3146/2  
Záběhllice  
106 00 Praha 10  
Tel.: +420 267 287 111  
E-mail: info@azd.cz

Drážní úřad  
Wilsonova 300/8  
Praha 2 - Vinohrady  
PSČ 121 06

**VÁŠ DOPIS ZNAČKY ZE DNE**

**NAŠE ZNAČKA**  
023/2023-ODD

**VYŘIZUJE/TELEFON**  
Pavlík/737 204 549  
pavlik.jiri@azd.cz

**DATUM**  
17. 5. 2023

## Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb

### I. Základní ustanovení

Ve smyslu ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. 10. 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen Nařízení) a dále dle § 35 zákona 266/1994 Sb., o drahách, ve znění pozdějších předpisů, Vám předkládáme Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce AŽD Praha s.r.o. za rok 2022.

AŽD Praha s.r.o. je řádným držitelem Licence k provozování drážní dopravy a vlastní Osvědčení o bezpečnosti, je proto uznána drážním správním úřadem jako provozovatel drážní dopravy (dopravce). Dopravce AŽD Praha s.r.o. provozuje veřejnou a neveřejnou osobní drážní dopravu a nákladní drážní dopravu, vyjma přepravy nebezpečných věcí, na dráze celostátní a dráhách regionálních.

V roce 2022 bylo provozování veřejné i neveřejné drážní dopravy soustředěno převážně na regionální dráze Litoměřice – Most a Litoměřice - Chotiměř. Jedním z předních cílů je trvalé sledování a zvyšování kvality služeb v oblasti provozování veřejné drážní osobní dopravy, tím také vytvoření pro cestující veřejnost a zákazníky přitažlivé nabídky a dosáhnout maximální míry spokojenosti cestujících s úrovní poskytovaných služeb v přepravě cestujících ve vlacích provozovaných dopravcem.

### II. Informace a přepravní doklady

Informace z oblasti osobní přepravy jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu Ústeckého kraje a ceníku jízdného DUK. Uvedené informace a informace o jízdním řádu jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách [www.azd.cz](http://www.azd.cz) a [www.svestkovadraha.cz](http://www.svestkovadraha.cz).

V železničních stanicích a zastávkách, kde vlaky osobní dopravy s přepravou cestujících pravidelně zastavují, jsou zveřejňovány a pravidelně aktualizovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní osobní dopravy. Zveřejnění a aktualizaci těchto údajů zajišťuje





dle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů, provozovatel dráhy, kterým je Správa železniční dopravní cesty, státní organizace a AŽD Praha s.r.o.

Přepravní doklady (jízdní doklady) se vydávají ve vlacích AŽD Praha s.r.o. prostřednictvím pověřených osob a u smluvních partnerů Ústeckého kraje.

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

Z celkových 21 151 jelo 99,4% vlaků včas nebo se zpožděním do 20 minut. Míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 98,8 %.

Odřeknut bez náhrady byly dva vlaky osobní dopravy provozované AŽD Praha s.r.o.

Při provozních mimořádnostech byl vždy kladen důraz na bezpečnost a včasnou informovanost cestující veřejnosti za použití všech dostupných prostředků dopravce AŽD Praha s.r.o. a provozovatele dráhy SŽ, s.o. a AŽD Praha s.r.o.

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

Úklid a desinfekce jednotlivých vnitřních prostor železničních vozů vč. sociálních zařízení ve voze je prováděn v souladu se směrnicí AŽD Praha s.r.o.

Na celostátní dráze a regionálních drahách provozovaných SŽ jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otevírací doby stanice.

Toalety ve vlaku AŽD Praha s.r.o. jsou přístupné ve všech vozech, které jsou vždy před každým provozním dnem plněny užitkovou vodou.

### **V. Průzkum spokojenosti zákazníků (cestujících)**

Průzkum je prováděn formou vlastních pověřených osob ve vlaku, jejichž závěry jsou po vyhodnocení vedoucími pracovníky aplikovány do systému prostřednictvím opatření, pokynů a pravidelným proškolením zaměstnanců.

### **VI. Vyřizování stížností, vrácení jízdného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb**

AŽD Praha s.r.o. využívá k řádné informovanosti cestujících o jejich právech a povinnostech Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu. Jejich úplné znění je k nahlédnutí ve vlaku, na stránkách [www.svestkovadraha.cz](http://www.svestkovadraha.cz) a dále na vlastních internetových stránkách Ústeckého kraje.

V roce 2022 bylo společnosti AŽD Praha s.r.o. doručeno 14 stížností cestujících.





Případné odškodnění bude řešeno na základě případu, jehož okolnosti musí být doloženy pro případ vyplacení odškodnění. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění. K odškodnění cestujících v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních a přepravních služeb v roce 2022 nedošlo.

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

AŽD Praha s.r.o. přistupuje ke každé žádosti o přepravu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se jí vyřešit ke spokojenosti cestujícího. Při tom dopravce AŽD Praha s.r.o. zohledňuje možnosti drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat.

V roce 2022 bylo řešeno několik žádostí o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace a všechny žádosti byly řešeny kladně.

V Praze 17. 5. 2023

Jiří Pavlík  
vedoucí odboru drah  
a drážní dopravy AŽD



AŽD Praha s.r.o.  
Žirovnická 3146/2  
Záběhlice  
106 00 Praha 10 -18-

