



Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě v roce 2010

Dopravce: Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.
Sídlo: Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec, Česká republika
Kontaktní údaje: tel. +420 384 361 165, office@jhmd.cz, www.jhmd.cz
Držitel národních licencí: L/1995/0004 a L/2009/1528

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 roce 2010 vydala firma Jindřichohradecké místní dráhy a.s. (dále jen JHMD) vnitropodnikový předpis „Systém řízení jakosti a normy kvality služeb při přepravě cestujících“. Cílem zavedeného systému je sledovat a trvale zvyšovat kvalitu služeb v oblasti provozování 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 JHMD.

Přesnost a spolehlivost poskytovaných dopravních služeb

V roce 2010 bylo vypraveno celkem 10 160 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 99,73 %. Celkově bylo zpožděno o více než 15 minut pouze 27 spojů, což činí 0,26 %. Žádný z osobních vlaků jedoucích podle jízdního řádu nebyl zrušen bez náhrady, cestujícím nebylo vráceno žádné jízdné ani nebyla vyplácena kompenzace či odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních služeb.

Zařízení pro cestující

Na regionálních dráhách Jindřichův Hradec - Obrataň a Jindřichův Hradec - Nová Bystřice byly nahrazeny v zastávkách Křeč a Benešov nad Lipou původní nevyhovující přístřešky novými zastávkami. Program náhrady původních přístřešků bude pokračovat i v dalších letech.

Vozidla pro osobní dopravu

V roce 2010 byl do provozu uveden další modernizovaný osobní vůz řady Balm/ú s nově polstrovanými sedačkami, novým systémem vytápění a informačním systémem pro cestující. Program modernizace drážních vozidel pro osobní dopravu bude v roce 2011 pokračovat zahájením modernizace motorových vozů řady M 27.0, na jejichž modernizaci budou využity prostředky z fondů evropské unie.

Komunikace s veřejností, vyřizování stížností

V květnu 2010 byl proveden průzkum spokojenosti cestujících formou dotazníků se zaměřením na informace a podněty z oblasti spokojenosti s jízdním řádem, přehledností poskytovaných informací a jízdního řádu. Dále byla zkoumána spokojenost s čistotou drážních vozidel, veřejně přístupných prostor železničních stanic, a s úrovní a chováním personálu JHMD. Získané podněty a připomínky posloužily pro stanovení cílů a konkrétních úkolů v krátkodobém a střednědobém výhledu.

V roce 2011 bylo doručeno 6 stížností cestující veřejnosti. Z nich byly 2 vyhodnoceny jako stížnosti oprávněné. Tyto stížnosti byly bezodkladně vyřešeny a stěžovatelům byla zaslána písemná informace o vyřízení jejich stížnosti. Většina stížností se týkala konstrukce jízdního řádu, podnětné

připomínky byly zapracovány popř. projednány s objednateli veřejné dopravy a s navazujícími dopravci.

Pro potřeby informování cestujících o činnosti JHMD, nových technologiích a změnách v přepravě je využíván nově založený firemní časopis „Naše lokálka“ distribuovaný zdarma cestující veřejnosti a vydávaný v nákladu 2 tis. kusů zhruba každé čtyři měsíce.

Kontrolní činnost

Při plánovaných přepravních kontrolách ve vlacích nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. Při kontrolách infrastruktury JHMD jsou průběžně zjišťovány závady z důvodu vandalství popř. krádeží. Vzniklé závady jsou odstraňovány průběžně a bez zbytečného odkladu.

V Jindřichově Hradci 03.05.2011

Bc. Martin Vochozka
-vedoucí přepravy-