

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě v roce 2011

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

Od prosince roku 2010 provozuje firma Vogtlandbahn-GmbH díky své organizační složce v České republice drážní dopravu na trati Liberec – Rybníště/Seifhennersdorf na základě vyhraného výběrového řízení vyhlášeného Libereckým krajem, Ústeckým krajem a dopravním svazem ZVON. Cílem firmy 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 společností Vogtlandbahn-GmbH.

Přesnost a spolehlivost poskytovaných dopravních služeb

V roce 2011 bylo vypraveno celkem 17 315 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy je ze strany objednatelů stanovena na 94%. Podle dopravní smlouvy se sleduje i zpoždění do 5 minut, což bylo 1,70% vlaků, zpožděno 6 – 15 minut bylo 0,99% vlaků, 16 – 60 minut bylo 0,31% vlaků, odřeknuto bylo 0,01% vlaků. Metodika sledování zpoždění je odlišná od jiných dopravců, zpoždění se sleduje v určitých bodech, tudíž u jednoho vlaku se může objevit i více zpoždění a vyjádření počtem vlaků by dalo zkreslenou informaci.

Zařízení pro cestující

Od března do září 2011 po dobu sedmi měsíců byla zřízena na opakovanou žádost Libereckého kraje prodejna jízdenek v Chrastavě. Ukázalo se však, že cestujícím lépe vyhovuje prodej jízdenek ve vlacích a o stacionární prodej nemají zájem. Prodej činil v průměru 10 jízdenek denně a neustále klesal, dohodla se firma Vogtlandbahn s Libereckým krajem i s administrátorem výběrového řízení, dopravním svazem ZVON a Liberecký kraj už dále netrval na přesném naplnění dopravní smlouvy, která prodej v Chrastavě požadovala. Naopak firma Vogtlandbahn posílila o druhého průvodčího v pracovních dnech ranní vlaky mezi Hrádkem nad Nisou a Chrastavou a odpolední vlaky mezi Libercem a Chrastavou.

Vozidla pro osobní dopravu

V roce 2011 byla jako záložní umístěna v Hrádku nad Nisou motorová jednotka řady 654. Nasazena byla jen v 7,3% případech, a to jen na méně frekventované vlaky, nikdy na školní vlaky.

Komunikace s veřejností, vyřizování stížností

V roce 2011 bylo doručeno 43 stížností cestujících veřejnosti. Míra oprávněnosti byla mnohdy sporná, byly však 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.

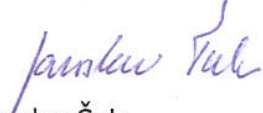
Pro potřeby informování cestujících o činnosti společnosti Vogtlandbahn-GmbH se vydávají letáky s jízdními řády, a to i úpravy jízdních řádů při výlukách, tarifní informace, tipy na výlety v okolí. Vše je k dispozici zdarma v motorových jednotkách i v sídle společnosti, ale i v informačních centrech, hotelech, školách apod.

V motorových jednotkách jsou umístěny i reklamy cizích subjektů.

Kontrolní činnost

Při plánovaných přepravních kontrolách ve vlacích nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky.

V Hrádku nad Nisou 19. 6. 2012


Jaroslav Šulc
vedoucí organizační složky
Vogtlandbahn-GmbH

