

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2012 SPOLEČNOSTI

GW Train Regio a.s.



	zpracoval	přezkoumal	schválil
Funkce	Vedoucí obchodního oddělení	Ředitel Úseku bezpečnost a jakost	Ředitel společnosti
Jméno	Ing. Pavel Faugner	Ing. Tomáš Francík	Ing. František Kozel
Datum	19. 06. 2013	21. 06. 2013	27. 06. 2013
Podpis			

OBSAH ZPRÁVY

1	ZÁKLADNÍ INFORMACE O SPOLEČNOSTI.....	3
1.1	IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE.....	3
1.2	PŘEDMĚT PODNIKÁNÍ	3
1.3	CERTIFIKACE SPOLEČNOSTI.....	3
1.4	STATUTÁRNÍ ORGÁN - PŘEDSTAVENSTVO	3
2	ÚVOD.....	4
3	INFORMACE A PŘEPRAVNÍ DOKLADY	5
4	PŘESNOST DOPRAVNÍCH SPOJŮ A OBECNÉ ZÁSADY POSTUPU V PŘÍPADĚ PROVOZNÍCH MIMOŘÁDNOSTÍ.....	7
5	ODŘEKnutí DOPRAVNÍCH SPOJŮ	8
6	ČISTOTA ŽELEZNIČNÍCH VOZŮ A ZAŘÍZENÍ ŽELEZNIČNÍCH STANIC (KVALITA VZDUCHU VE VOZECH, HYGIENA SOCIÁLNÍCH ZAŘÍZENÍ ATD.)	9
7	PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	11
8	VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, VRACENÍ PŘEPRAVNÉHO A ODŠKODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ NOREM KVALITY SLUŽEB	12
9	POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝM OSOBÁM A OSOBÁM S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE	13
10	KONTAKTNÍ ÚDAJE NA ZÁSTUPCE ŽELEZNIČNÍHO PODNIKU	14

1 Základní informace o společnosti

1.1 Identifikační údaje

GW Train Regio a.s.

se sídlem Ústí nad Labem, Střekov, U Stanice 827/9, PSČ 400 03

IČ: 28664116

DIČ: CZ28664116

tel.: +420 475 351 542

fax: +420 972 422 153

email: info@gwtr.cz

web: www.gwtr.cz

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Ústí nad Labem

číslo účtu 43-2269580297/0100

společnost je zapsána v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1942, dne 19. června 2008

1.2 Předmět podnikání

- provozování drážní dopravy dle zákona č.266/1994 Sb. v rozsahu vydané licence
- silniční motorová doprava - vnitrostátní příležitostná osobní, - mezinárodní příležitostná osobní, - vnitrostátní veřejná linková, - vnitrostátní zvláštní linková
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona

1.3 Certifikace společnosti

- systém managementu kvality pro provozování drážní dopravy a pro provozování silniční motorové dopravy dle ČSN EN ISO 9001 : 2009
- systém environmentálního managementu pro provozování drážní dopravy a pro provozování silniční motorové dopravy dle ČSN EN ISO 14001 : 2005
- systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci pro provozování drážní dopravy a pro provozování silniční motorové dopravy dle ČSN OHSAS 18001 : 2008

1.4 Statutární orgán - představenstvo

předseda představenstva	Ing. František Kozel
místopředseda představenstva	Jan Chudina
člen představenstva	Ing. Stanislav Lešák

2 Úvod

Tato Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb společnosti GW Train Regio a.s. za rok 2012 byla zpracována podle Metodického pokynu k Normám kvality služeb dle článku 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě, vypracovaného Drážním úřadem.

3 Informace a přepravní doklady

- **Poskytování cestovních informací během jízdy**

Během jízdy vlaku informace poskytuje vlakový personál. Některé údaje zjišťuje za pomoci přenosné osobní pokladny (POP), tabletů, včetně vyhledání spojení v systému pro jízdní řády. Dále jsou informace poskytovány během jízdy vyvěšenými jízdními řády, tarifními informacemi a také např. turistickými mapkami z okolí tratě. Poskytovány jsou také aktuální informace o mimořádnostech v provozu.

- **Jak jsou zodpovídaný dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích**

Dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích, kde má dopravce kanceláře (pokladnu) jsou zodpovídaný zaměstnanci dopravce, případně provozovatele dráhy v jejich pracovní době. U neobsazených stanic jsou zodpovídaný prostřednictvím telefonu. Během pobytu vlaku ve stanici zodpovídá za dotazy ohledně cestovních informací také vlakový personál.

- **Jak jsou poskytovány informace o jízdních řádech, tarifech a nástupišťích**

Jízdní řád a tarif dopravce jsou vyvěšené ve vývěsních tabulích ve stanicích, za pobytu vlaku zodpovídá za informace vlakový personál. Provozovatel dráhy informuje o jízdních řádech na nástupišťích svými vývěskami. Zaměstnanci provozovatele dráhy informují o jízdních řádech osobně v obsazených stanicích, prostřednictvím telefonu v neobsazených stanicích. Veškeré informace jsou také k dispozici na internetových stránkách dopravce.

- **Zařízení pro prodej přepravních dokladů**

Všichni průvodčí jsou vybaveni přenosnými osobními pokladnami pro prodej jízdních dokladů dopravce a dalších společností (např. České dráhy a.s., Przewozy Regionalne, Vogtlandbahn). Pokladny společnosti ve stanicích jsou vybaveny místními osobními pokladnami (MOP). Jízdní doklady se vystavují také jako elektronický záznam na bezkontaktní čipové kartě, dále v papírové podobě, elektronicky tištěné, nebo jako psané.

- **Jak je dostupný personál ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů**

Vlakový personál ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů je dostupný v době pobytu vlaku ve stanici a v místech, kde má dopravce pokladny. Zaměstnanci provozovatele dráhy informují o jízdních řádech osobně v obsazených stanicích.

- **Jak jsou poskytovány informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace**

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou poskytovány vlakovým personálem v době pobytu vlaku ve stanici. Dále informace poskytují zaměstnanci provozovatele dráhy osobně v obsazených stanicích.

4 Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- **Zpoždění**

1. Celkové průměrné zpoždění spojů v procentech podle kategorií spojů (mezinárodní, vnitrostátní, dálkové, regionální, městské/příměstské)	5,189 %
2. % zpoždění při odjezdu	4,995 %
3. % zpoždění při příjezdu	5,382 %
4. % zpoždění o 60 a méně minut	7,730 %
5. % zpoždění o 60 až 119 minut	0,040 %
6. % zpoždění o 120 a více minut	0,000 %
7. % zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	není dopravcem evidováno

- **Provozní mimořádnosti (mimořádnosti v drážní dopravě)**

Dopravce řeší mimořádné události v souladu s vnitřním předpisem dopravce GWTR_2012_06 „O systému bezpečnosti provozování drážní dopravy a postupech při vzniku mimořádných událostech na dráhách ve smyslu vyhlášky č. 376/2006 Sb., v platném znění“. Tento předpis uvádí postupy a zodpovědnosti konkrétních osob dopravce při vzniku mimořádnosti v drážní dopravě včetně následného vyhodnocení této mimořádné události.

Dále dopravce řeší mimořádné události neschopnosti jízdy vlaku řešit v následujícím pořadí:

- a) zajištění náhradního motorového vozu
- b) zajištění náhradní autobusové dopravy

5 Odřeknutí dopravních spojů

- **Odřeknutí dopravních spojů jako části spoje v procentech dle kategorie spoje (mezinárodní, vnitrostátní, dálkové, regionální, městské/příměstské)**

Mezinárodní	0,290%
Vnitrostátní	0,000%
Dálkové	0,000%
Regionální	0,057%
Městské/příměstské	0,000%

6 Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

• Interval čištění

Vratné čištění – při každém obratu vozidla

- a) vyprázdnění odpadkových košů
- b) doplnění sáčků na odpadky
- c) doplnění hygienických potřeb na toalety (toaletní papír, mýdlo, papírové ručníky)
- d) v případě potřeby vytření podlahy včetně podlahy toalety

Denní čištění – 1 x denně

- a) vyleštění zrcadel
- b) omytí a desinfekce toalety na vnitřní a vnější straně, sedátko, kryt, umývadlo, nádoba na použité ručníky
- c) vyprázdnění odpadkových košů včetně jejich umytí, doplnění sáčků na odpadky
- d) vytření podlahy a umytí obložení
- e) doplnění hygienických potřeb, toaletní papír, mýdlo, papírové ručníky
- f) odstranění hrubého smetí a silných znečištění
- g) vytření podlahy včetně vyčištění rohoží

Týdenní čištění – 1-2 x týdně

- a) omytí a desinfekce toalety (vnitřní a vnější strana) sedátko, kryt, umývadlo, nádoba na použité ručníky, doplnění hygienických potřeb (toaletní papír, mýdlo, papírové ručníky)
- b) vyprázdnění odpadkových košů včetně jejich umytí
- c) vytření podlahy a umytí obložení včetně podlahy toalety, vyčištění rohoží
- d) otření prachu na policích pro zavazadla, otření obložení stěn dveří včetně klik
- e) otření rámců oken, rukojetí, tyčí
- f) vyleštění zrcadel a dělicích příček
- g) vyleštění zrcadla toalety
- h) umytí oken z vnitřní strany
- i) vysátí potahů sedadel a opěrek rukou a hlavy
- j) otření kostry sedadel
- k) otření prachu na větracích mřížkách a ostatních přístupných prvků vytápění

Mimořádné čištění – podle potřeby

- a) mytí skříně vozidla
- b) mokré mytí potahů sedadel

- **Kvalita vzduchu uvnitř vozidel (např. zda je zajištěno dodržení hodnot stanovených v TSI)**

Tento ukazatel není dopravcem sledován.

- **Dostupnost toalet (v km)**

Toalety jsou přístupné v každém vozidle. Ukazatel vzdálenosti v km není sledován.

7 Průzkum spokojenosti zákazníků

Dopravce provedl průzkum spokojenosti zákazníků na železniční trati číslo 036 v úseku Kořenov - Harrachov - státní hranice. Průzkum probíhal v měsících srpnu a září 2012 ve vlacích na trati Kořenov – Harrachov – Szklarska Poreba Górna, oslovováni byli zejména česky mluvící cestující mířící v ranních hodinách z České republiky směrem do Polska. Během dopravního průzkumu bylo k dispozici 100 dotazníků. Do vyhodnocení bylo zahrnuto 96 dotazníků. První část dotazníku byla zaměřena na zjištění skladby cestujících, frekvence a účelu cestování.

Druhá dotazníku část obsahovala hodnocení služeb společnosti dopravce s těmi to výsledky:

jednání vlakového personálu	1,00
technická úroveň vozidel	1,69
čistota vozidel	1,20
informace ve vozidlech	1,24
jízdní řád, nabídka spojení	1,63
tarif, cena jízdného	1,44

Dále druhá část dotazníku obsahoval podněty a připomínky ke zlepšení služeb na této trati:

- placení jízdného, složitý systém s několika jízdenkami v různých měnách
- nutnost přestupů
- pochvala služeb nebo personálu dopravce
- nutnost zlepšit informace u pokladen České Dráhy a.s.
- požadavek na rozšíření spojení
- špatné spojení od Prahy v pracovní dny
- více informací o historii tratě a jejím zprovoznění
- chybí informace o ceně jízdného v úseku Szklarska Poreba – Jelenia Góra
- požadavek na více spojů v pracovní dny v turistické sezóně
- složitý (nepřehledný) jízdní řád
- víkendové spoje by mohly jezdit i v říjnu
- dlouhé čekání při přestupu od Jelenia Góra na vlak 25454
- změna uniforem personálu dopravce
- požadavek na uznávání slev pro důchodce z ČR i na území Polska
- čisté a dobře vybavené WC ve voze

8 Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

- **Jak železniční podnik při prodeji přepravních dokladů informují cestující o jejich právech a povinnostech dle článku 29 Nařízení**

Vyvěšením Smluvních přepravních podmínek ve vozidlech nebo dotazem u průvodčího při prodeji jízdenek ve vlaku.

- **Zavedené postupy**

Reklamace, stížnosti, náměty apod., může cestující uplatnit na pokladní přepážce zápisem do Knihy přání a stížností na kontaktním místě zápisem do Knihy přání a stížností telefonicky elektronicky na E-mail adresu písemně na adresu sídla Dopravce ústním sdělením pověřené osobě dopravce ve vlaku s předáním kontaktního údaje.

Dopravce reaguje pouze na reklamace, stížnosti, náměty apod., u kterých bude uvedeno jméno a nejméně jeden z kontaktních údajů:

- a) telefonní číslo
- b) poštovní adresa
- c) emailová adresa

- **Počet stížností a důsledky**

Druhy stížností:

Nevhodné chování personálu, špatně vydaný jízdní doklad, zpoždění vlaku.

Obdržené stížnosti:

9 stížností

Vyřízené stížnosti:

9 stížností

Průměrná délka vyřizování:

15 dní

Případná přijatá opatření k nápravě:

Pravidelná školení provozního personálu (např. tarifní, asertivní, technická)

9 Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

- **Poskytovaná pomoc**

Vyznačená vyhrazená místa ve všech vozidlech.

- **Počet případů poskytnuté pomoci dle kategorie spoje (mezinárodní, vnitrostátní, dálkové, regionální, městské/příměstské)**

Není dopravcem evidováno.

10 Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

Název společnosti	GW Train Regio a.s.
Zkratka společnosti	GWTR
Stát	CZ
Oslovení	pan
Příjmení	Frančík
Jméno	Tomáš
Email	tomas.francik@gwtr.cz