

Vogtlandbahn-GmbH, organizační složka
Oldřichovská 696
463 34 Hrádek nad Nisou

ZPRÁVA o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě v roce 2012

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 2012 bylo vypraveno celkem 18 734 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 1,82% vlaků, zpožděno 6 – 15 minut bylo 0,97% 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

Čekárny v železničních stanicích jsou majetkem Českých drah, a.s., čekárny na zastávkách majetkem Správy železniční dopravní cesty, s.o. Firma Vogtlandbahn-GmbH vlastní zařízení pro cestující nemá. Výjimkou je kancelář společnosti v Hrádku nad Nisou sloužící pro cestující jako pokladna a informační kancelář.

Vozidla pro osobní dopravu

V roce 2012 byla jako záložní umístěna v Hrádku nad Nisou motorová jednotka řady 654. Nasazena byla jen v 6,66% případů, a to jen na méně frekventované vlaky, nikdy na školní vlaky.

Komunikace s veřejností, vyřizování stížností

V roce 2012 bylo doručeno 26 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 umístovány i reklamy cizích subjektů.

Kontrolní činnost

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

V Hrádku nad Nisou 3. 6. 2013

Jaroslav Šulc
vedoucí organizační složky
Vogtlandbahn-GmbH

