

<b>VÁŠ DOPIS ZN.:</b> <b>ZE DNE:</b> <b>NAŠE ZN.:</b>		<b>EUROPEAN UNION AGENCY FOR RAILWAYS</b>
<b>VYŘIZUJE:</b> <b>TEL.:</b> <b>MOBIL:</b> <b>E-MAIL:</b> <b>DATUM:</b>	Miroslava Radimerská +420 733 744 672 <a href="mailto:miroslava.radimerska@gwtr.cz">miroslava.radimerska@gwtr.cz</a> 30. 6. 2020	<b>120 rue Marc Lefrancq</b> <b>F-59300 Valenciennes</b> <b>France</b>

**Věc: zaslání výroční zprávy o kvalitě poskytovaných služeb za kalendářní rok 2019**

Obchodní společnost **GW Train Regio a.s.** se sídlem U Stanice 827/9, Střekov, 400 03 Ústí nad Labem, s identifikačním číslem IČ: 286 64 116, zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1942, jakožto provozovatel drážní dopravy na dráze celostátních a dráhách regionálních na území České republiky tímto postupem dle čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě předkládá Agentuře Evropské unie pro železnice výroční zprávu o kvalitě poskytovaných služeb za kalendářní rok 2019.

S pozdravem

  
Petr Špetlák, člen představenstva  
GW Train Regio a.s.**Příloha:**

Výroční zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za kalendářní rok 2019





# ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

ZA KALENDÁŘNÍ ROK 2019  
obchodní společnosti  
GW Train Regio a.s.



	zpracoval	přezkoumal	schválil
<b>Funkce</b>	vedoucí Oddělení bezpečnost a jakost	člen představenstva	předseda představenstva
<b>Jméno</b>	Miroslava Radimerská	Ing. Pavel Faugner	Peter Bosáček
<b>Datum</b>	29. 5. 2020	1. 6. 2020	2. 6. 2020
<b>Podpis</b>			

## OBSAH ZPRÁVY

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

## 1 Základní informace o obchodní společnosti

### 1.1 Identifikační údaje

Obchodní firma obchodní společnosti:	<b>GW Train Regio a.s.</b>
se sídlem	U Stanice 827/9, Střekov, 400 03 Ústí nad Labem
IČ:	28664116
DIČ:	CZ28664116
tel.:	+420 475 351 542
fax:	+420 972 422 153
email:	info@gwtr.cz
adresa internetových stránek:	<a href="http://www.gwtr.cz">http://www.gwtr.cz</a>
bankovní spojení:	Československá obchodní banka, a.s.
číslo účtu:	117570453/0300

Obchodní společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1942.

### 1.2 Předmět podnikání

- provozování drážní dopravy dle zákona č. 266/1994 Sb. v rozsahu vydané licence
- silniční motorová doprava – osobní, provozovaná vozidly určenými pro přepravu nejvýše 9 osob včetně řidiče
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona

### 1.3 Certifikace společnosti

- systém managementu kvality pro provozování drážní dopravy a provádění oprav a údržby drážních vozidel dle ČSN EN ISO 9001:2016
- systém environmentálního managementu pro provozování drážní dopravy a pro provádění oprav a údržby drážních vozidel dle ČSN EN ISO 14001:2016
- systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci pro provozování drážní dopravy a provádění oprav a údržby drážních vozidel dle ČSN ISO 45001:2018

### 1.4 Statutární orgán – představenstvo

předseda představenstva	Peter Bosáček
člen představenstva	Ing. Pavel Faugner
člen představenstva	Ing. Miroslav Jemelka
člen představenstva	Ing. Pavel Fábera
člen představenstva	Mgr. Petr Špetlák

## 2 Úvod

Tato zpráva o kvalitě poskytovaných služeb provozovatele veřejné drážní osobní dopravy GW Train Regio a.s. za rok 2019 byla zpracována dle čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě za účelem jejího předložení Drážnímu úřadu jakožto příslušnému drážnímu správnímu úřadu.

### 3 Informace a přepravní doklady

- **Poskytování cestovních informací během jízdy**

Provozovatel veřejné drážní osobní dopravy GW Train Regio a.s. (dále jen „dopravce“) poskytuje cestovní informace během jízdy vlaku prostřednictvím vlakového informačního systému (na některých tratích) nebo prostřednictvím člena vlakového doprovodu nebo průvodčích juniorů (dále společně jen „vlakový personál“). Při poskytování informací tyto pověřené osoby dopravce zjišťují za pomoci přenosné osobní pokladny (POP), dále ze služebních 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 nebo propagačními materiály integrovaných dopravních systémů příslušných krajů. Poskytovány jsou také aktuální informace o mimořádnostech v provozu, případně vyřizovány požadavky na vyčkání přípoje.

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

Dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích, kde má dopravce kanceláře (pokladnu), jsou zodpovídány zaměstnanci dopravce nebo jinými pověřenými osobami dopravce v jejich pracovní době. U neobsazených stanic jsou zodpovídány prostřednictvím telefonu. Během pobytu vlaku ve stanici zodpovídá za dotazy ohledně cestovních informací také vlakový personál. Rovněž dopravce odpovídá na písemné dotazy k cestovním informacím, které zasílá cestující veřejnost na kontaktní údaje dopravce nebo přímo z internetových stránek dopravce. Za rok 2019 bylo zasláno 173 dotazů a tyto všechny byly dopravcem řádně zodpovězeny. Průměrná doba vyřízení je 1-2 dny. Dopravce také provozuje telefonické infolinky pro příslušné tratě, na kterých dostanou cestující podrobné informace k dané trati a příslušným spojům, včetně zodpovězení jejich dotazů na tarif apod. V roce 2019 bylo vyřízeno prostřednictvím infolinky 3512 požadavků a dotazů.

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

Jízdní řád a tarif dopravce jsou vyvěšeny ve vývěsních tabulích ve stanicích a zastávkách provozovatelů drah i ve vozech dopravce, za pobytu vlaku zodpovídá za informace vlakový personál. Provozovatel dráhy informuje o jízdních řádech na nástupištích vývěskami, v případě výluk pak dopravce příslušnými výlukovými jízdními řády jak ve stanicích, tak na zastávkách NAD. 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. Rovněž dopravce odpovídá na písemné dotazy k požadovaným informacím o tarifech, jízdních řádech, možnosti cestování skupin atd., které zasílají cestující nebo zájemci o přepravu na kontaktní údaje dopravce nebo přímo prostřednictvím internetových stránek dopravce. Za rok 2019 bylo zasláno celkem 636 dotazů a tyto všechny byly dopravcem řádně zodpovězeny. Průměrná doba vyřízení je 1-2 dny. Dopravce také provozuje telefonické infolinky pro příslušné tratě, na kterých dostanou cestující podrobné informace k dané trati a příslušným spojům, včetně zodpovězení jejich dotazů na tarif, výluky na dané trati, aktuálnímu zpoždění apod.

- **Zařízení pro prodej přepravních dokladů**

Všichni průvodčí jsou vybaveni přenosnými osobními pokladnami (POP) pro prodej jízdních dokladů dopravce a dalších společností (např. Koleje Dolnośląskie S.A., Die Länderbahn GmbH DLB). Pokladny dopravce 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, či výstup z e-shopu. Na některých linkách střediska Šumava jsou drážní vozidla vybavena elektronickým odbavovacím zařízením pro výdej jízdních dokladů.

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

Dostupnost vlakového personálu ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů je zajištěna době pobytu vlaku ve stanici. Provozní personál je rovněž v místech, kde má dopravce pokladny, kde je zajištěn prodej dokladů dle otevírací doby 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 nebo během jeho jízdy, jakož i na telefonních infolinkách dopravce. Dále informace poskytují zaměstnanci provozovatele dráhy osobně v obsazených stanicích nebo jsou zodpovídány na základě písemných či telefonických dotazů cestujících nebo zájemců o přepravu, včetně požadavku na přepravu v objednaném termínu. Rovněž jsou informace na webových stránkách dopravce. Pro cestující na ortopedickém vozíku bez doprovodu je vyškolen provozní a vlakový personál k pomoci a zajištění přepravy těchto osob.

#### 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) 5,757 %
2. procento zpoždění o 60 a méně minut 5,634 %
3. procento zpoždění o 60 až 119 minut 0,996 %
4. procento zpoždění o 120 a více minut 0,024 %

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

Dopravce řeší mimořádné události v drážní dopravě v souladu s vnitřním předpisem dopravce GWTR/2019/04 Předpis pro zjišťování příčin a okolností vzniku mimořádných událostí (nabyl účinnosti v průběhu kalendářního roku 2019). Tento předpis uvádí postupy a povinnosti konkrétních osob dopravce při vzniku mimořádnosti v drážní dopravě, včetně následného vyhodnocení této mimořádné události.

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

- a) zajištění náhradního drážního vozidla/motorové jednotky (DV),
- 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	0,000 %
Vnitrostátní	0,000 %
Dálkové	0,074 %
Regionální	0,046 %
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

- vyprázdnění odpadkových košů
- doplnění sáčků na odpadky
- doplnění hygienických potřeb na toalety (toaletní papír, mýdlo, papírové ručníky)
- v případě potřeby vytření podlahy, včetně podlahy toalety, v případě znečištění během jízdy je úklid proveden ihned

Denní čištění – jednou denně

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

Týdenní čištění – jednou až dvakrát týdně

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

Mimořádné čištění – podle potřeby

- mytí skříně vozidla
- mokrý 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. U jednotek typu 628 a 928, resp. typu 654 a jednotek typu 814 a 914 jsou toalety pro osoby používající ortopedický vozík. Ukazatel vzdálenosti v km není sledován.



## 7 Průzkum spokojenosti zákazníků

Dopravce v roce 2019 provedl průzkum spokojenosti zákazníků na vybraných železničních tratích formou vyhodnocení odevzdaných dotazníků a také na základě vyhodnocení námětů a stížností cestujících.

Na základě obdržených dotazů a stížností lze stanovit zásadní okruhy k případnému zlepšení či řešení.

Bohužel, u nejčastěji nastiňovaného problému, a to je uznávání jízdních dokladů a průkazů na slevy, vydávaných jinými dopravci, není v silách dopravce tuto oblast vyřešit jakýmkoliv postupem z jeho strany; v tomto směru dopravce očekává přínos implementace tzv. systému jednotného tarifu (§ 7a zákona č. 194/2010 Sb. ve znění účinném ode dne 1. 10. 2020).

Největší objem dotazů od cestující veřejnosti směřoval k prodeji jízdních dokladů, možnosti nákupu přes e-shop a také zapojení do integrovaného systému dopravy příslušného kraje, možností čerpání slev pro žáky, studenty a cestující v důchodovém věku, vyhrazení míst pro skupiny a přepravu kol.

Po zavedení slev pro děti, studenty a důchodce byla řada dotazů a připomínek řešena operativně s cestujícími jak na místě ve vlaku, při nákupu v pokladnách nebo na infolinkách dopravce.

Cestující veřejnost své dotazy, náměty či připomínky směřovala vůči:

- Systém integrované dopravy (Doprava Ústeckého kraje či jiných krajů),
- E-shop a nákup jízdenek,
- Uznávání dokladů na komerční slevu jiného dopravce, uznávání a nakupování jízdenek (tzv. lomených) na jednu cestu s různými dopravci,
- Rozvrhnutí spojů, chybějící spoje, návrhy na nové zastávky, které nejsou v jízdním řádu,
- Cestování skupin na všech linkách dopravce, které dopravce provozuje, možnost rezervace míst, pokud dojde předem k ohlášení, včetně přepravy nahlášených kol,
- Přeprava kol ve vlacích dopravce a tarif za přepravu kol,
- Kapacita vlaků na linkách na Šumavě v hlavní sezóně,
- Slevy na jízdném zavedené cenovým rozhodnutím Ministerstva financí – potíže s prokazováním totožnosti.

Dopravce vedle stížnosti obdržel i celou řadu poděkování za poskytované služby, a to adresovaných obecně nebo ve vztahu k členům provozního a vlakového personálu, včetně poděkování za poskytnutí první pomoci při náhlých zdravotních obtížích ve vlaku. Cestující zmiňují i čistotu a úroveň cestování ve vlacích dopravce, možnost wi-fi připojení k síti internet a dobíjení mobilních zařízení u modernizovaných motorových jednotek.

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

- Jak železniční podnik při prodeji přepravních dokladů informuje cestující o jejich právech a povinnostech dle článku 29 nařízení

Vyvěšením výtahu ze smluvních přepravních podmínek ve vozidlech, nebo dotazem cestujících u průvodčího při prodeji jízdenek ve vlaku, vyvěšením smluvních přepravních podmínek ve stanicích a rovněž jejich zveřejněním na internetových stránkách dopravce a vyhlášením v Přepravním a tarifním věstníku Ministerstva dopravy (při změně smluvních přepravních podmínek).

- Zavedené postupy

Reklamacce, stížnosti, náměty apod., může cestující uplatnit na pokladní přepážce zápisem do *knihy přání a stížností*, na kontaktním místě dopravce zápisem do *knihy přání a stížností*, telefonicky, elektronicky na e-mailovou adresu dopravce nebo na internetových stránkách dopravce, písemně na adresu sídla dopravce, ústním sdělením pověřené osobě dopravce ve vlaku s předáním kontaktního údaje.

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

- a) telefonní číslo,
- b) poštovní adresa, nebo
- c) e-mailová adresa.

- Počet stížností a důsledky

### Druhy stížností:

Nevhodné chování provozního personálu, nevhodné chování řidičů náhradní autobusové dopravy, nesprávně vydaný jízdní doklad, neobdržený doklad při koupi v e-shopu, zpoždění vlaku, nečekání na přípoje ze strany jiného dopravce, výluky na tratích a zavedení náhradní autobusové dopravy, nefungující prodejní automaty v drážních vozidlech na linkách Šumava, stížnosti na teplotu ve vlaku zima/léto, stížnosti na cestování sociálně nepřizpůsobivých jedinců.

### Obdržené stížnosti:

41 stížností

### Vyřízené stížnosti:

41 stížností

### Průměrná délka vyřizování:

2,5 dne

- Odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

Tyto případy jsou řešeny vždy individuálně s příslušným cestujícím, který reklamuje službu nebo uplatní stížnost vůči dopravci. Po prošetření daného případu, včetně vysvětlení provozního personálu, kde je vodičkem i podávání písemných hlášení

o mimořádnostech ve službě (strojvedoucích i průvodčích), je přistoupeno k vrácení uhrazeného jízdného, včetně úhrady příslušných prokázaných nezbytných souvisejících nákladů. U případů cestujících skupin pak umožněním cestování v jiném termínu za sjednaných podmínek. Tyto případy jsou ojedinělé, nicméně dopravce se je snaží řešit vždy k plné spokojenosti cestujících.

#### **Případná přijatá opatření k nápravě:**

Pravidelná školení provozního personálu (např. tarifní, asertivní, technická), včasné informace o výlukách a náhradní autobusové dopravě na vlakových stanicích a od provozního personálu dopravce. Poučování průvodčích/pokladních o vydávání příslušných jízdních dokladů s ohledem na získané informace od zájemce o přepravu k jím zamýšlené cestě tak, aby získal co nejvýhodnější jízdné, včetně využití systémů integrovaného systému dopravy v příslušném kraji. Úprava smluvních přepravních podmínek dle změn obecně závazných právních předpisů a podmínek stanovených smluvně a jejich aktualizace na všech místech, kde jsou zveřejňovány.

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

### **• Poskytovaná pomoc**

Vyznačená vyhrazená místa ve všech vozidlech. Na všech tratích je to pomoc, poskytnutá vlakovým personálem při nastupování a vystupování cestujících a jejich usazení či zajištění vozíku. Je doporučeno vždy takovou přepravu ohlásit předem, aby bylo možné zajistit spolupráci provozovatele dráhy v daných nástupních a výstupních stanicích, lze-li tam takovou přepravu s ohledem na infrastrukturu uskutečnit. Na lince R25, kde je tato doprava s ohledem na většinu míst stanic neproveditelná (stanice bez výtahu, úzká nástupiště, nemožnost opustit na vozíku stanici), dopravce poskytuje dopravu automobilem upraveným pro převoz osob na vozíku.

Při přepravě na linkách střediska Šumava lze využít předhlášení přepravy a stanovení okamžiku způsobu dopravy.

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

Není dopravcem evidováno.

## **10 Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku**

Obchodní firma společnosti	<b>GW Train Regio a.s.</b>
Zkratka společnosti	<b>GWTR</b>
Stát	<b>CZ</b>
Oslovení	<b>paní</b>
Příjmení	<b>Miroslava</b>
Jméno	<b>Radimerská</b>
E-mail	<b>miroslava.radimerska@gwtr.cz</b>