

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2022

**podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě
a podle § 35 odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění**

dopravce:

Leo Express Global a.s.

Leo Express s.r.o.

Leo Express Tenders s.r.o.

.....
Bc. Martin Bala

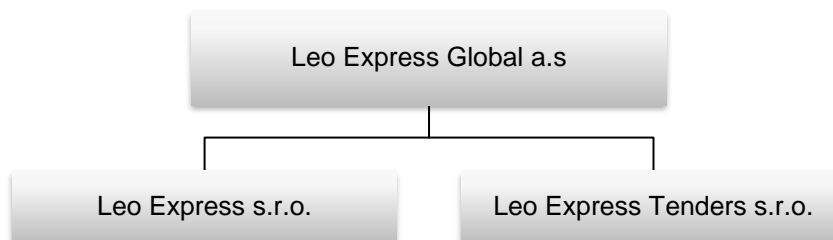
Osoba odborně způsobilá k licencím Leo
Express Global a. s., Leo Express s.r.o. a
Leo Express Tenders s.r.o.

Úvod

Skupina dopravců společnosti Leo Express se skládá ze 3 subjektů, kteří provozují osobní drážní dopravu. Jedná se o následující dopravce:

- Leo Express Global a.s.
- Leo Express s.r.o.
- Leo Express Tenders s.r.o.

Jak vyplývá z výňatku jednoduchého organizačního schématu uvedeného níže, tak náplní činnosti společnosti Leo Express Global a.s., je globální zajišťování fungování a spolupráce všech společností ve skupině Leo Express.



Tato Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2022 se vztahuje na všechny, zde jmenované, tři dopravce Leo Express, kteří provozují drážní dopravu v České republice, na Slovensku a v Polsku.

Doprovce **Leo Express Global a.s.**, v roce 2022 zajišťoval provozování veřejné drážní dopravy na území Polska, konkrétně v relacích Chalupki – Kraków Główny, a také zajišťoval nepravidelnou drážní dopravu, především soupravových vlaků na území České republiky a Polska. Dopravce zajišťoval drážní dopravu 5 elektrickými stejnosměrnými jednotkami řady 480 FLIRT.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, v roce 2022 zajišťoval provozování veřejné drážní osobní dopravy na území České republiky a Slovenska.

V prvním kvartálu roku 2022 byl provoz dopravce Leo Express s.r.o. částečně omezen z důvodu doznívající pandemie koronaviru. Ve druhém kvartálu roku 2022 bylo při plném provozu společnosti provozováno 8 párů vlaků denně na území ČR, a to v relaci Praha hl. n. – Bohumín – (Karviná hl. n.), popř. Praha hl. n. – Staré Město u Uherského Hradiště a 4 páry vlaků denně na území SR v relaci Praha – Prešov – Košice. V červenci roku 2022 došlo ke spuštění zkušebního provozu střídavého napětí mezi stanicemi Nedakonice a Říkovice. Dopravce Leo Express s.r.o. byl tak nucen, z důvodu konverze napájecí soustavy, odklonit přímé spoje v relaci Praha – Staré Město u Uherského Hradiště do cílové stanice Bohumín. Přeprava cestujících na trati č. 330 mezi stanicemi Přerov – Staré Město u Uherského Hradiště byla dopravcem Leo Express, i přes změnu trakční soustavy, zachována. Od srpna roku 2022 provozuje drážní dopravu na trati č. 330 ve spolupráci s dopravcem Arriva vlaky s.r.o. Dopravce zajišťoval drážní dopravu 5 elektrickými stejnosměrnými jednotkami řady 480 FLIRT.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, v roce 2022 provozoval drážní dopravu v závazku veřejné služby v Pardubickém kraji v relacích:

- (Praha) – Ústí nad Orlicí – Lichkov
- Dolní Lipka – Štítý
- Hanušovice – Lichkov
- Česká Třebová – Ústí nad Orlicí

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o. provozoval v loňském roce 58 spojů v plném provozu denně. I přes doznívající pandemii koronaviru byly spoje zachovány a nedošlo k žádnému omezení.

V průběhu loňského roku dopravce zajišťoval drážní dopravu motorovými jednotkami Alstom LINT 41 (řada 846), motorovým vozem Alstom LINT 27 (řada 832) a ucelenou elektrickou jednotkou řady 480 FLIRT.

Česká republika se i v prvním čtvrtletí roku 2022 potýkala s pandemií koronaviru, které zapříčinilo snížení poptávky po vnitrostátním i mezinárodním cestování. Z těchto důvodů byly zrušeny některé spoje na Slovensko a do Polska.

Velkou ránou bylo zahájení ruské agrese na Ukrajině, což zpomalilo rehabilitaci mezinárodní dopravy po pandemii Coronaviru. Dopravce v prvních týdnech konfliktu nabídnul všem občanům Ukrajiny cestování zdarma na svých vlakových spojích po prokázání se svou národní příslušností.

Dopravce v následujících kvartálech vyvíjel marketingové aktivity k získávání zákazníků na mezinárodních vlakových linkách (Praha – Košice, Praha – Kraków), kdy i posiloval frekvenci svých mezinárodních spojů.

Z důvodů změny trakční proudové soustavy byl dopravce nucen zrušit přímé vlakové spoje Praha – Staré Město u Uherského Hradiště mezi stanicemi Přerov a Staré Město u Uherského Hradiště, které nahradil nízkopodlažními jednotkami Stadler GTW v barvách ARRIVA vlaky.

Po více než 2 letech dopravce vypravil pravidelnou autobusovou linku Praha – Salzburg, která jezdila v letních měsících a v zimě v rámci vybraných dnů. Vlivem zvyšující se poptávky po cestách na Ukrajinu vypravil dopravce ve třetím kvartále i druhý autobusový pár, který navazuje v Košicích na vlakové spoje a umožnil tak cestujícím propojení Prahy s ukrajinským Užhorodem a Mukačevem.

V rámci zkvalitňování služeb došlo ke změně většiny dodavatelů cateringu – cílem bylo zajistit vyšší stabilitu kvality prodávaných pokrmů a s tím spjatou pozitivní zákaznickou zkušenost.

1. Informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím a veřejnosti o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu podle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu na internetových stránkách www.leoexpress.com. Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny přepravní informace lze také obdržet na zákaznické lince 220 311 700, která pracuje v denním provozu od 8:00 do 20:00. Na zákaznické lince lze využít možnost obdržení informace rovněž v anglickém a polském jazyce.

Na území Slovenské republiky je železniční osobní doprava provozována v souladu se zákonem č. 514/2009 Z. z., o dopravě na dráhách, v platném znění. Provoz železniční dopravy v Polsku probíhá v souladu se zákonem USTAWA z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.

V roce 2022 byla u skupiny dopravce Leo Express provedena změna Smluvních přepravních podmínek (včetně Tarifů) pro veřejnou drážní dopravu. Jednalo se zejména o následující změny a úpravy:

- Dopravci **Leo Express s.r.o.** a **Leo Express Global a.s.** změnili Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2022 celkem 5x.
Nejdůležitějšími změnami byly úpravy ohledně zrušení komerční slevy v 1. vozové třídě pro tarif Junior, přidán Tarif ZTP pro dítě 0-5 let, přidán Tarif pro držitele průkazu invalidity třetího stupně, zrušena skupinová sleva, negarantovaný přestup mezi společnostmi LE a LET, negarantovaný přestup mezi vlaky LE a autobusy přijíždějící a odjíždějící na/z Ukrajiny. Nově zavedena možnost platby na území Polska ve všech měnách a to CZK, EUR i PLN. Řešení ztrát a nálezů bylo plně převedeno pouze pod Zákaznickou linku, která řeší kompletně celou problematiku.
- Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** změnil Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2022 celkem 4x.
Mezi důležité změny SPP patřilo, zrušení komerční slevy v 1. vozové třídě pro tarif Junior, přidán Tarif ZTP pro dítě 0-5 let, přidán Tarif pro držitele průkazu invalidity třetího stupně, negarantovaný přestup mezi společnostmi LE a LET. Řešení ztrát a nálezů bylo plně převedeno pouze pod Zákaznickou linku, která řeší kompletně celou problematiku.

Dopravci skupiny společnosti Leo Express i nadále zveřejňují jízdní řády pro cestující na vývěskách ve stanicích na základě nájemní smlouvy se SŽ a ŽSR. Vývěsky se nacházejí ve stanicích, kde vlaky dopravců Leo Express pravidelně zastavují. Kromě času pravidelného odjezdu vlaků lze na vývěskách najít kontaktní adresu a odkaz na webové stránky dopravců. V Polsku je dopravce LE veden ve společných jízdních řádech s polskými vlaky, kde má Leo Express uvedeno své logo a základní kontakty.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací mohou cestující i nadále využívat vlastní místa dopravce. Pokladny skupiny dopravců společnosti Leo Express se nacházejí ve stanicích Praha hlavní nádraží, Olomouc hlavní nádraží, Ostrava-Svinov, Letohrad, Králíky a Jablonné nad Orlicí. Bohužel z důvodu rekonstrukce nádraží Ostrava-Svinov a v návaznosti na provozní důvody dopravce byla pokladna ve stanici Ostrava-Svinov uzavřena od 1.5.2022. Místo pokladny byl prodej přepravních dokladů přesunut do trafiky Relay, která je součástí provizních prodejců. Kromě přepravních dokladů si mohou cestující na pokladně v Praze na hlavním nádraží nově zakoupit mimo jiné také chlazené nápoje a využívat wifi pro cestující s jízdním dokladem Leo Express.

Doprovce Leo Express Tenders s.r.o. uznává a prodává (kromě PID) kromě vlastního tarifu též integrované tarify IREDO (platné ve všech vlacích vyjma úseku Praha – Přelouč), IDSOK (platný v úsecích Dolní Lipka – Hanušovice a Dolní Lipka – Mlýnický Dvůr), PID (platný v úseku Praha – Kolín) a SJT (platný na celé síti). V úseku Lichkov – Lichkov st.hr. byli cestující odbavováni dle tarifu dopravce Koleje Dolnoslaskie S. A.

Během roku 2022 byly provedeny plány změn věrnostního programu Smile club, který přinese ještě více zvýhodnění pro jeho uživatele v podobě odměn, slev a rychlejšího nákupního procesu. Realizace byla naplánována na začátek roku 2023. Dále proběhly změny v mobilní aplikaci i na webových stránkách pro cestující – zpřístupnění polohy vlaku a aktuální dopravní informace (zpoždění).

Důležité je připomenout, že i v roce 2021 skupina dopravců Leo Express uplatňovala Výměr MF č. 06/2022 týkající se slev na jízdném uznávaných státem. Před vypuknutím pandemie bylo zřejmé, že tento krok znamenal zvýšený zájem o využívání služeb vlakových dopravců. K největšímu nárůstu zájmu o cestování vlakem došlo u studentů.

2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express s.r.o.**, bylo v loňském roce 38,56 % a odjezdových spojů pak 24,5 % z celkového počtu 6 509 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem. Důvodem byla převážně výluková činnost způsobena provozovatelem dráhy.

Doprovce **Leo Express s.r.o.**, vypravil v roce 2022 celkem 6 509 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2022	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	97,30 %	2,12 %	0,58 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	98,65 %	1,17 %	0,18 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, bylo v loňském roce 10,57 % a odjezdových spojů pak 17,6 % z celkového počtu 21 181 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

Doprovce **Leo Express Tenders s.r.o.**, vypravil v roce 2022 celkem 21 181 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2022	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	99,88 %	0,09 %	0,03 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	99,90 %	0,09 %	0,01 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Global a.s.**, bylo v loňském roce 30,02 % a odjezdových spojů pak 24,13 % z celkového počtu 209 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, vypravil v roce 2022 celkem 209 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2022	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	97,57 %	2,43 %	0,00 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	98,1 %	1,9 %	0,00 %

Jelikož dopravce **Leo Express Global a.s.**, na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především soupravovými vlaky, není přesnost zpoždění v daných podmínkách relevantní.

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které bylo evidováno u dopravce Leo Express s.r.o. za rok 2022, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění.

dopravce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express s.r.o.	1252	06.08.2022	475	MU uváznutí cizího dopravce nedaleko ŽST Brandýs nad Orlicí
Leo Express s.r.o.	1252	30.06.2022	367	Srážka vlaku 1252 s překážkou na trati v ŽST Bystřice
Leo Express s.r.o.	1263	13.12.2022	252	Porucha TV v ŽST Č. Třebová, uváznutí vlaku 1263 v beznapěťovém úseku
Leo Express s.r.o.	1259	26.11.2022	237	MU uváznutí cizího dopravce nedaleko ŽST Suchdol nad Odrou
Leo Express s.r.o.	1236	14.06.2022	183	MU uváznutí cizího dopravce nedaleko ŽST Brandýs nad Orlicí
Leo Express s.r.o.	411	17.05.2022	183	MU uváznutí cizího dopravce nedaleko ŽST Brandýs nad Orlicí
Leo Express s.r.o.	1262	14.01.2022	179	Srážka nákladních dopravců nedaleko ŽST Prosenice
Leo Express s.r.o.	413	21.07.2022	171	MU uváznutí cizího dopravce nedaleko ŽST Brandýs nad Orlicí
Leo Express s.r.o.	1261	14.01.2022	143	Srážka nákladních dopravců nedaleko ŽST Prosenice
Leo Express s.r.o.	1258	01.05.2022	100	Střet vlaku 1258 s osobou

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které bylo evidováno u dopravce Leo Express Tenders s.r.o. za rok 2022, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění. Při vzniku mimořádné události na území ČR byla vždy operativně zajištěna náhradní autobusová doprava nebo mimořádný obrat kolejového vozidla k maximální eliminaci zpoždění.

dopravce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express Tenders s.r.o.	20501	30.01.2022	175	Vliv povětrnostních vlivů – najetí vlaku 20501 na překážku na trati
Leo Express Tenders s.r.o.	20531	01.02.2022	165	Závada na hnacím drážním vozidle
Leo Express Tenders s.r.o.	20507	01.05.2022	162	Srážka vlaku 20507 s osobou
Leo Express Tenders s.r.o.	20506	23.07.2022	132	Vliv povětrnostních vlivů – najetí vlaku 7174 na překážku na trati

Leo Express Tenders s.r.o.	6285	12.10.2022	123	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	7174	23.07.2022	107	Vliv povětrnostních vlivů – najetí vlaku 7174 na překážku na trati
Leo Express Tenders s.r.o.	6285	01.09.2022	85	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	1290	28.06.2022	77	Vliv mimořádných událost v ŽST Ústí n. Orlicí
Leo Express Tenders s.r.o.	7144	19.11.2022	76	Vliv poruchy staničního zab. zařízení v dopravně D3 Králíky
Leo Express Tenders s.r.o.	7175	15.03.2022	69	Porucha zabezpečovacího zařízení provoz. dráhy

K řešení mimořádností a mimořádných událostí (dále také MU) v drážní dopravě u skupiny dopravce Leo Express slouží jeho vnitřní předpisy:

- v případě dopravce **Leo Express Global a.s.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LEG-MU)
- v případě dopravce **Leo Express s.r.o.**, se jedná o Provozně organizační předpis (LE-POP)
- v případě dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LET-MU)

Ve všech výše uvedených předpisech se nacházejí pasáže, ve kterých je popsán postup a řešení mimořádností a mimořádných událostí. V těchto předpisech lze také nalézt informace o nouzovém vybavení a prostředcích umístěných ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádných situacích.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, byl v roce 2022 účastníkem 3 mimořádných událostí.

Šetřením daných MU bylo zjištěno, že ve všech případech nebyla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express Tender s.r.o.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, při provozování drážní dopravy nebyl v roce 2022 účastníkem žádné mimořádné události.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, byl v loňském roce účastníkem 3 mimořádných událostí, ke kterým došlo na celostátní dráze provozované provozovatelem dráhy SŽ.

Šetřením daných MU bylo zjištěno, že ve všech případech nebyla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express s.r.o.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Značná část spojů u dopravce Leo Express s.r.o. byla v první polovině loňského roku odřeknuta z důvodu pandemické situace, která omezila a také i zastavila provozování drážní dopravy nejen na území České republiky, ale i na Slovensku.

Počet odřeknutých spojů u dopravce **Leo Express s.r.o.** zobrazuje následující tabulka:

Počet spojů	Důvod odřeknutí spoje
364	pandemie koronaviru
86	plánovaná údržba jednotek
12	technická závada na HDV po MU ze dne 30. 06. 2022 (jednotka odstavena od 30. 06. do 02. 07. 2022)

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** nedošlo v roce 2022 k výraznému omezení dopravy. Důvodem omezení dopravy byl vliv výlukové činnosti konané provozovatelem dráhy nebo vliv mimořádné události.

U dopravce **Leo Express Global a.s.** došlo v první polovině roku 2022 k výraznému omezení provozování drážní dopravy z důvodu coronavirové pandemie. Od dubna téhož roku byl provoz na území Polska plně obnoven. Od června do září roku 2022 byl provoz v úseku Praha – Kraków-Główny navýšen o jeden pár vlaků za týden. Jelikož dopravce Leo Express Global a.s. na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především soupravovými vlaky, není odřeknutí spojů v daných podmínkách relevantní. Jiný důvod odřeknutí spojů dopravce nevede.

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

Jednou ze součástí zkvalitňování osobní dopravy je zabezpečení čistoty vozidel. To je základním pravidlem všech tří dopravců skupiny společnosti Leo Express.

Jednotky Flirt, které Leo Express provozuje, pravidelně procházejí procesem čištění dle interního manuálu.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, se již několik let praktikuje zaběhlý systém provádění čištění a úklidu vlakových jednotek, který se skládá z:

- **Obratový (běžný) úklid** – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření podlahy vozů, očištění stolků a úklid WC (vytření podlahy, umytí toaletní mísy, podle potřeby doplnění toaletního papíru a mýdla). Tyto činnosti se vždy provádí při obratu souprav v obratových stanicích, kterými v loňském roce byly: Praha hl. n., Bohumín, Karviná hl. n. a Staré Město u Uherského Hradiště (zde pouze do června 2022).
- **Nácestné čištění** – provádí se 4x denně v ŽST Bohumín. Toto čištění se provádí na spojích, které odjíždějí na Slovensko a do Polska, případně se z těchto zemí vrací zpět.
- **Večer po odstavení soupravy** – čištění souprav se provádí 3x týdně v ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Hlubkové čištění** (interiér vozidla) – provádí se 5x týdně v depu ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně** – provádí se 2x týdně v ŽST Bohumín, popřípadě dle domluvy, potřeby a funkčnosti myčky.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, probíhal úklid jednotek Flirt také na území Slovenské republiky, konkrétně v ŽST Košice. Dodavatel úklidových služeb zde stále provádí pouze základní úklid interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy. Rozsah úklidu je obdobný jako u výše uvedeného „Obratový (běžný) úklid.“

U dopravce **Leo Express Global a.s.**, probíhal úklid jednotek Flirt na území Polska, konkrétně v ŽST Kraków Główny. V této stanici probíhal podobný postup úklidu jako je tomu u dopravce Leo Express s.r.o. během večerního odstavení soupravy v ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

Jednotky Flirt jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem. Nacházejí se vždy 3 toalety na jednotce jejichž funkčnost, čistota a vybavenost hygienickými prostředky je během jízdy nepřetržitě monitorováno a dle potřeby doplňováno vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se v loňském roce prováděl následující pravidelný úklid:

- **Obratový (běžný) úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 2 x denně v ŽST Letohrad. Postupy a úkony jsou detailně popsány v interním manuálu dopravce. Tento úklid probíhá i ve večerních hodinách v dopravně Králíky, a to denně.
- **Hlubkový úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 6x týdně v dopravně Králíky. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně motorových jednotek LINT** – probíhá v ŽST Česká Třebová. Četnost mytí vozové skříně stanovuje úsek údržby dle údržbových plánů.

Jednotky LINT jsou vybaveny jednou toaletou s vakuovým systémem a jejich čistota je během jízdy průběžně monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným TSI.

Úklid vlaků u všech třech dopravců je monitorován pravidelnými kontrolami tak, aby všechny nastavené procesy byly dodržovány a případně rozšířeny o nová pravidla, která vznikla během pandemie koronaviru, neboť bylo potřeba na tuto skutečnost reagovat zpřísněním interních hygienických postupů. O výsledcích kontroly je zápisem rovněž informován poskytovatel úklidových služeb s případným úkolem k nápravě zjištěných závad.

Pro dodržení všech opatření vydaných vládou ČR během pandemie koronaviru byly stanovené striktní podmínky pro úklid vlaků, a to tak, aby byla zajištěna bezpečnost cestujících. Cestujícím byly k dispozici roušky a také respirátory, dezinfekce (na jednotky Flirt byly nainstalovány dávkovače dezinfekce Anti-Covid do nástupních prostorů), jednotky byly pravidelně ionizovány a probíhala pravidelná dezinfekce všech prostor ve vlacích. Výše uvedené pravidlo platilo pro první kvartál roku 2022, dále pak zůstaly už jen dávkovače dezinfekce v nástupních prostorech jednotek. Ionizace a dezinfekce všech prostor nadále probíhaly.

Vlivem pandemie koronaviru došlo na jaře loňského roku k redukci jízdnicího řádu, a tím i omezení nebo zrušení spojů. Tím docházelo i k rušení pravidelnosti úklidu jednotek. Jak již bylo zmíněno, důraz při úklidu u spojů, které zůstaly v provozu, byl kladen především na řádnou dezinfekci všech jednotek. Vzhledem ke značnému omezení provozu do zahraničí docházelo také k rušení úklidu ve stanicích Košice a Kraków Główny. K postupnému obnovování spojů docházelo během léta a s tím také souvisel i návrat pravidelného úklidu vlaků. Ve 2. čtvrtletí roku 2022 již tato omezení nebyla.

Jelikož všechny tři společnosti provozují drážní dopravu na tratích SŽ, ŽSR a PKP, není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Na oblast průzkumu spokojenosti zákazníků se dopravci Leo Express Global, a.s. a Leo Express s.r.o. zaměřili společnými dotazníky spokojenosti a týkaly se všech cest jednotkami Flirt na území České, Slovenské a Polské republiky během roku 2022.

Spokojenost zákazníků se zjišťovala pomocí tzv. dotazníků po jízdě (dále jen DPJ). Jedná se o stručný dotazník obsahující otázky ke zjištění zákaznické spokojenosti, jež je cestujícím rozesílán e-mailem vždy 15 minut po dojetí spoje do jejich destinace. Cestující, kteří jsou zaregistrovaní ve věrnostním programu Smile club mají rovněž možnost vyplnit dotazník v mobilní aplikaci.

K níže uvedeným otázkám může v DPJ cestující přiřadit bodové hodnocení, kdy hodnota 1 znamená absolutní nespokojenost a hodnota 5 maximální spokojenost. Z vyplněných DPJ, jichž jsme za rok 2022 obdrželi celkem 39 393, jsme získali následující bodové ohodnocení:

	1	2	3	4	5
Jak jste byl/a spokojen/á s vystupováním palubního personálu?	1,85%	1,97%	5,44%	26,28%	64,46%

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte čistotu na palubě vlaku?	1,11%	1,49%	7,47%	36,07%	53,86%

Dále DPJ zahrnuje hodnotící otázky, ve kterých má cestující možnost zvolit jednu z nabízených možností. Výsledky hodnotících otázek ukazují tři níže uvedené tabulky:

	ANO	NEVÍM	NE
Jaká je pravděpodobnost, že byste Leo Express doporučil/a známým?	71,03%	14,37%	14,6%

	Čas a místo příjezdu/odjezdu	Pohodlí při cestování	Servis a služby na palubě	Výhody věrnostního programu
Proč jste si vybral/a pro tuto cestu právě Leo Express?	34,77%	26,05%	21,6%	17,58%

Využil/a jste během cesty možnost objednat si občerstvení?	
ANO	62%
NE	38%

Z odpovědí je vidět zájem cestujících o nabízené doplňkové služby ve formě občerstvení. Je také vidět vysoký podíl spokojenosti cestujících s palubním personálem.

Hodnota NPS skóre (ukazatel oblíbenosti firmy, které ukazuje míru dalšímu doporučení cestujících dalším cestujícím), v letošním roce dosáhla výše 62, přičemž 100 je hodnota nejvyšší a 0 nejnižší. Nejedná se ovšem o procentuální vyjádření, nýbrž jde o specifický výpočet.

Bohužel i první kvartál roku 2022 bylo stejně jako rok 2021 ovlivněn pandemií koronaviru, kdy část spojů, převážně v prvním čtvrtletí roku 2022 byla zrušena. Nižší počet hodnocení cestujících a vyplněných dotazníků bylo také ovlivněno hodnotami zpoždění, které nastaly z důvodu výlukových činností na trati, nikoliv z důvodů na straně dopravce. V roce 2022 také pokračovalo sledování témat dotazů, s nimiž se zákazníci obrazejí na naši zákaznickou podporu. Čtyři nejčastější témata dotazů směřovaných na zákaznickou podporu udává následující tabulka:

Téma dotazů	Četnost
Storno, kompenzace nebo přerezervace jízdenky	50,20 %
Informace o spojích a cenách	14,30 %
Ztráty a nálezy	13,70 %
Smile Club (podmínky věrnostního programu)	9,50 %

Výše uvedená tabulka se vztahuje na všechny tři dopravce Leo Express.

6. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na zákaznické podpoře společnosti skupiny dopravců společnosti Leo Express, a to buď na zákaznické lince (220 311 700) nebo pomocí emailu na adrese: info@le.cz nebo formou on-line chatu na webových stránkách nebo v mobilní aplikaci. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění cestujících v případě nedodržení norem kvality služeb je pro všechny 3 dopravce skupiny společnosti Leo Express stejné. Především jde o dopravce Leo Express s.r.o. a také Leo Express Tenders s.r.o., který provozuje drážní dopravu v Pardubickém kraji.

Stížnosti na stornování jízdenek či připsání leo kreditů se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na poškozenou nebo zničenou věc ve vlaku nebo nevhodné chování palubního personálu předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

Standardní doba návratku jízdného jsou 4 pracovní dny.

Doprovodci skupiny společnosti Leo Express kompenzují cestující i v případě, že zavinění zpoždění nese třetí strana, a to podle smluvních a přepravních podmínek dopravce. V případě komplikované reklamace se snažíme volit vždy individuální přístup takovým způsobem, aby bylo vyhověno oběma stranám a zároveň to bylo v souladu se smluvními přepravními podmínkami dopravců.

Kompenzace lze provádět na pokladnách společnosti Leo Express a na call centru. Na pokladnách se částky v loňském roce vyplácely v hotovosti nebo byly vráceny formou leo kreditů na klientský účet cestujícího.

Na call centru se návratky jízdného vracely po vyplnění příslušného formuláře na bankovní účet klienta nebo formou leo kreditů na klientský účet cestujícího. Standardní termín vyřízení takové žádosti je 30 dnů ode dne přijetí takové žádosti.

Vrácení přepravného bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobeny především pandemickou situací v prvním kvartálu, dále pak výlukami a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2022 patřily:

- odřeknutí spojů
- zpoždění spojů
- zamítání žádostí členů Smile Club o výplatu leo kreditů na bankovní účet
- nesouhlas členů Smile Club se storno jízdenek do leo kreditů
- nesouhlas se storno podmínkami uvedenými v SPP

7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Všichni tři dopravci spadající do skupiny Leo Express disponují pěti elektrickými stejnosměrnými jednotkami Flirt, které jsou nízkopodlažní, s výsuvnou nástupní plošinou a celkově jsou snadno průchozí. Ve třídě Economy jsou vyčleněna 2 místa pro ortopedické vozíky. Tato místa jsou vyznačena v plánu vlaků v rezervačním systému, který cestujícímu automaticky přiřadí sedadlo určené pro tyto osoby. Pro zajištění rychlého nástupu nebo výstupu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace se vždy musí použít výsuvné nástupní plošiny. Základním dokumentem, který řeší přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou Smluvní přepravní podmínky Leo Express.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná i v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy a to do/ze stanic, které jsou uzpůsobené pro výstup/nástup takovýchto cestujících. Ve vlacích lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkční ruční brzdou pro bezpečné zajištění během přepravy. Při nástupu nebo výstupu cestujícího asistuje člen vlakového personálu, který také manipuluje s plošinou. Doba manipulace s

plošinou trvá v průměru asi 3 minuty. Zajištění přepravy s pomocí při nástupu a výstupu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje dopravce zdarma.

Na webových stránkách dopravců Leo Express lze nalézt seznam stanic v České republice, na Slovensku a v Polsku, kde může cestující na ortopedickém vozíku nastoupit nebo vystoupit do/z vlaku Leo Express bez jakýchkoliv problémů. Jedná se o stanice, které mají bezbariérový přístup.

Abychom všem našim cestujícím na ortopedickém vozíku zajistili pohodlný a bezpečný nástup/výstup, jsou povinni nahlásit svou cestu na call centrum nejlépe 24 hodin před odjezdem jejich spoje. Následně je informován vlakový dispečer LE, který tyto skutečnosti předává posádce vlaku daného spoje.

Doprovce Leo Express Tenders s.r.o., mimo stejnosměrné elektrické jednotky Flirt také provozuje 5 motorových jednotek Alstom LINT. Tyto jednotky jsou rovněž plně bezbariérové a slouží cestujícím na ortopedickém vozíku v závazkové dopravě v Pardubickém kraji. Pro přepravu osob na ortopedickém vozíku v těchto jednotkách platí stejné podmínky a pravidla přepravy jako je tomu v elektrických jednotkách Flirt.