



Die Länderbahn GmbH DLB,
organizační složka
Ing. Michal Barták
Oldřichovská 696
463 34 Hrádek nad Nisou
Česká republika

European Railway Agency (ERA)
120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

Tel.: +420 484 800 595
Mob.:
E-mail: michal.bartak@laenderbahn.com
Značka/č.j.: Zprava_2020_ERA_DLB.docx
Vaše zn.: ---
Vaše č.j.: ---
Datum: 27. 5. 2022

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb v osobní dopravě **za rok 2021**

Kontaktní údaje na zástupce železničního podniku

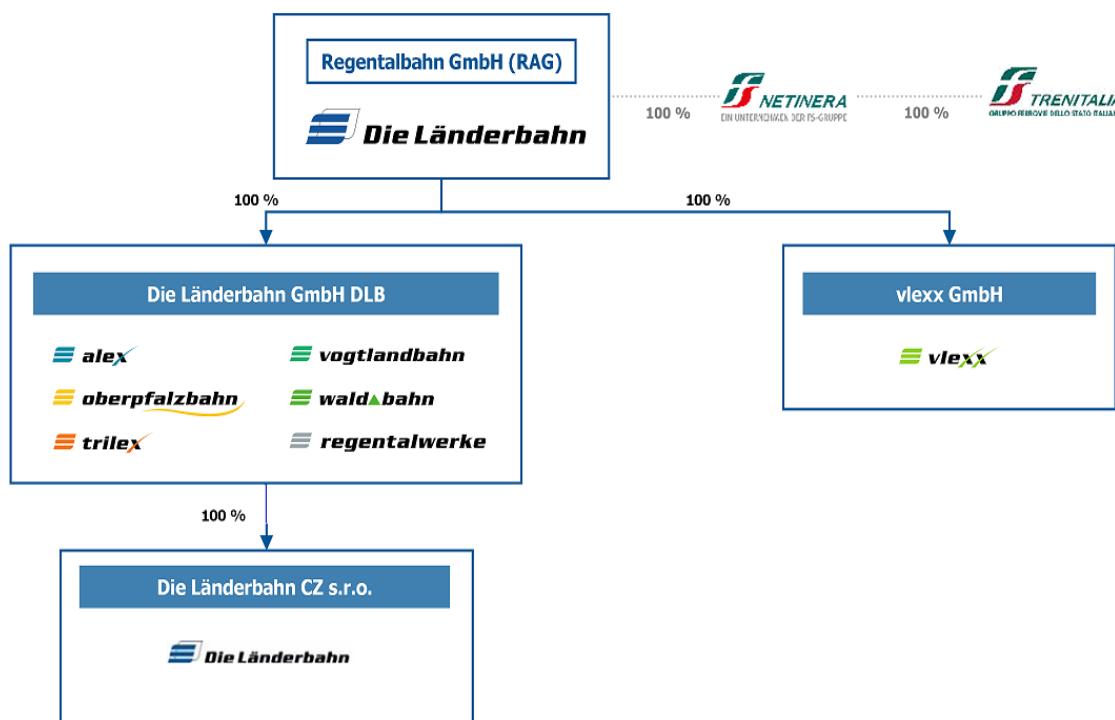
Název společnosti: Die Länderbahn GmbH DLB
Zkratka společnosti: DLB
Stát: CZ
Oslovení: pan
Příjmení: Barták
Jméno: Michal
Email: Michal.Bartak@laenderbahn.com

Úvodem

Jsme soukromý železniční dopravce s mateřskou společností v Německu působící na českém trhu již od roku 2010. Historie společnosti Länderbahn má počátky již v roce 1889. Od roku 2011 patří Länderbahn pod společnost NETINERA Deutschland GmbH. Po sloučení od roku 2015 figuruje společnost pod názvem „Die Länderbahn GmbH DLB“. Dceřinná společnost Die Länderbahn CZ s.r.o. byla založena v roce 2019.

Společnost Die Länderbahn GmbH DLB, se svou organizační složkou v České republice, provozuje v rámci závazku veřejné služby drážní dopravu v České republice od roku 2010. Společnost zajišťuje provoz na trati Liberec – Rybníště/Seifhennersdorf (linka L 7) na základě dopravní smlouvy s Libereckým krajem, Ústeckým krajem a dopravním svazem ZVON

Hlavním cílem je neustálé zlepšování kvality služeb a spokojený cestující – zákazník. Cestujícím nabízíme profesionální přístup, informovanost a komfort cestování spojený s čistotou a bezpečností našich vozidel.



Společnost DLB GmbH k roku 2022 poskytuje svoje služby na linkách:

DLB GmbH

L7 Liberec – Varnsdorf – Seifhennersdorf

Sezónní doprava:

L24 Liberec – Doksy

- Cestující jsou o stanicích a zastávkách informováni pomocí audiovizuálního informačního systému ve vozidle. Během jízdy jsou pak cestující servisním personálem informováni o přípojích v přestupních uzlech a koncových stanicích.
- Cestovní informace jsou poskytovány na zákaznické telefonní lince nebo osobně v zákaznickém centru.
- Informace o jízdních řádech a tarifech jsou uveřejněny v elektronické podobě na stránkách dopravce www.trilex.de. Cestujícím jsou ve vlacích i na vybraných místech k dispozici zdarma kapesní jízdní řády. O nástupišťích a odjezdových kolejích se cestující dozví z odjezdových tabulí a prostřednictvím staničního rozhlasu.
- Prodej přepravních dokladů zajišťuje servisní personál ve vlaku nebo zákaznické centrum.
- Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace jsou poskytovány v zákaznickém centru a na zákaznické lince.

- V roce 2021 bylo vypraveno celkem 19 743 vlaků osobní dopravy.

Zpoždění

- Míra plnění grafikonu vlakové dopravy byla za DLB GmbH splněna na 98,57 % (zpoždění 6 min a více).

Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

- Čistota vozidel je zajišťována pravidelným vnějším mytím a vnitřním čištěním.
- Všechna provozovaná vozidla jsou vybavena klimatizací.
- Toalety jsou dostupné ve všech vozidlech a ve vybraných železničních stanicích.
- Společnost Die Länderbahn GmbH DLB nemá vlastní zařízení pro cestující. Disponuje pouze kanceláři v Hrádku nad Nisou. Čekárny pro cestující jsou majetkem Českých drah, a.s., nebo majetkem Správy železnic, s.o.

Průzkum spokojenosti zákazníků

- Spokojenost cestujících je zajišťována individuálním přístupem a dotazy cestujícím přímo.
- Nepravidelně provádíme dotazy prostřednictvím internetových služeb či jinou formou.
- Velkou váhu přikládáme ohlasům a připomínkám cestujících, které jsou nám zprostředkovány objednavateli dopravy.

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

V roce 2021 bylo doručeno celkem:

- 11 stížností;
- 23 připomínek;
- 48 pochval;
- 1.872 dotazů.

Míra oprávněnosti stížností byla mnohdy sporná, avšak všechny stížnosti byly bezodkladně vyřešeny, případně došlo také ke kompenzaci. Stížnosti a připomínky se z velké části týkaly výlukové činnosti provozovatele infrastruktury – Správy železnic, s.o.

Stížnosti na konstrukci jízdního řádu byly projednány s objednavateli s tím, že se se podněty využily pro konstrukci jízdního řádu na následující možné období. Většina dotazů byla zaměřena na jízdní řády, výlukovou činnost poté následovaly ztráty a nálezy.

Pro informovanost cestujících jsou vydávány kapesní jízdní řády, informace o výlukách a změnách. Dále jsou distribuovány různé reklamní letáky s tipy na výlet nebo na výhodné jízdenky. V provozu jsou samozřejmě také internetové stránky.

Ve vlacích jsou k dispozici vývěsné plochy, které slouží především k informovanosti cestujících o nabídkách společnosti Die Länderbahn GmbH DLB, ale slouží také jako reklamní plochy.

Kvalita služeb je také průběžně diskutována s objednateli.

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

Pro pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je k dispozici servisní personál na vlaku. Vozidla disponují nájezdovými rampami. Společnost Die Länderbahn se také pravidelně účastní jednání Správy železnic, s.o. a Národní rady osob se zdravotním postižením České republiky, zaměřené na problematiku cestování osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Vozidla pro osobní dopravu

V jízdním řádu 2020/2021 byly na většinu výkonů nasazeny motorové vozy BR 650 RegioShuttle a motorové jednotky BR 642 Desiro.

V průběhu roku 2021 došlo k modernizacím několika vozidel BR 642 Desiro, které jsou zaměřeny na interiér – nové potahy sedadel, nová podlahová krytina a stolky. Byl dosazen nový informační systém, zásuvky včetně USB a možnost připojení na síť Wifi. Vozidla získala nový lak.

Kontrolní činnost

Při přepravních kontrolách nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. Proběhlo i několik kontrol ze strany objednatelů, kde také nebyly zjištěny zásadní nedostatky a obdrželi jsme náměty na případné zlepšení. Aby se případným nedostatkům zabránilo, jsou podněty cestujících nebo objednavatelů zahrnuty do pravidelných školení provozních zaměstnanců.

V Hrádku nad Nisou dne 27. května 2022.

Ing. Michal Barták
vedoucí organizační složky
Die Länderbahn GmbH DLB

Na vědomí:

Strana 5 z 6

Dražní úřad Praha