




ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2017

SPOLEČNOSTI
GW Train Regio a.s.



	zpracoval	přezkoumal	schválil
Funkce	Člen představenstva	vedoucí Oddělení bezpečnost a kvalita	Předseda představenstva
Jméno	Pavel Faugner	Alena Janotová	Peter Bosáček
Datum	22.06. 2018	25.06. 2018	26.06. 2018
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 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

web: www.gwtr.cz

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

číslo účtu: 117570453/0300

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 OHSAS 18001 : 2008

1.4 Statutární orgán - představenstvo

Předseda představenstva	Peter Bosáček
člen představenstva	Ing. Pavel Faugner
člen představenstva	Ing. Miroslav Jemelka (od 1. února 2017)
člen představenstva	Ing. Pavel Fábera (od 1. února 2017)

2 Úvod

Tato Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb společnosti GW Train Regio a.s. za rok 2017 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 – DUCR-42177/12/Kj.

3 Informace a přepravní doklady

- **Poskytování cestovních informací během jízdy**

Během jízdy vlaku informace poskytuje na některých tratích vlakový informační systém, v případě výpadku a na ostatních tratích pak vlakový personál. Některé údaje zjišťuje 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 (není ale ze strany ČD respektováno).

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

Dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích, kde má dopravce kanceláře (pokladnu), jsou zodpovídány zaměstnanci dopravce, případně provozovatele dráhy, 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 zodpovídá písemné dotazy k cestovním informacím, které zasílá cestující veřejnost na kontaktní údaje dopravce nebo přímo z webu dopravce. Za rok 2017 bylo zasláno 439 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.

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

Jízdní řád a tarif dopravce jsou vyvěšené ve vývěsních tabulích ve stanicích 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 zodpovídá písemné dotazy k požadovaným informacím o tarifech, jízdních řádech, možnosti cestování skupin atd., které zasílá cestující veřejnost na kontaktní údaje dopravce nebo přímo z webu dopravce. Za rok 2017 bylo zasláno 439 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 pro prodej jízdních dokladů dopravce a dalších společností (např. Koleje Dolnośląskie, Vogtlandbahn, resp. DLB). 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, či výstup z e-shopu. Tyto přepravní doklady vycházejí vždy z příslušného systému integrované dopravy, provozovaného krajem, pro který dopravce smluvně zajišťuje závazek veřejné služby.

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

Vlakový personál ve stanicích pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů je dostupný v době pobytu vlaku ve stanicích. 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 stanicích nebo na telefonních infolinkách dopravce. Dále informace poskytují zaměstnanci provozovatele dráhy osobně v obsazených stanicích nebo jsou zodpovídaný na základě písemných či telefonických dotazů cestujících, včetně požadavku na přepravu v objednaném termínu. Pro invalidní cestující bez doprovodu je vyškolen provozní 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)	4,769 %
2. % zpoždění při odjezdu	1,450 %
3. % zpoždění při příjezdu	3,319 %
4. % zpoždění o 60 a méně minut	4,706 %
5. % zpoždění o 60 až 119 minut	0,052 %
6. % zpoždění o 120 a více minut	0,012 %
7. % zmeškaných přípoju na jiné železniční spoje	neevidováno

Z toho R25

ad 1.	11,678 %
ad 2.	3,893 %
ad 3.	7,785 %
ad 4.	11,501 %
ad 5.	0,118 %
ad 6.	0,059 %

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

Dopravce řeší mimořádné události v drážní dopravě v souladu s vnitřním předpisem dopravce GWTR_2014_06 „O systému bezpečnosti provozování drážní dopravy a postupech při vzniku mimořádných událostí 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 v následujícím pořadí:

- a) zajištění náhradního motorového vozu (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	0,064 %
Regionální	0,003 %
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, v případě znečištění během jízdy je úklid proveden ihned

Denní čištění – 1 x denně

- a) vyleštění zrcadel
- b) omytí a desinfekce toalety na vnitřní a vnější straně, sedátko, kryt, umyvadlo, nádoba na použité ručníky
- c) vyprázdnění odpadkových košů, včetně jejich umytí, doplnění sáčků na odpadky
- d) vytření podlahy a umytí obložen
- 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, umyvadlo, nádoba na použité ručníky, doplnění hygienických potřeb (toaletní papír, mýdlo, papírové ručníky)
- b) vyprázdnění odpadkových košů, včetně jejich umytí
- c) vytření podlahy a umytí obložen, včetně podlahy toalety, vyčištění rohoží
- d) otření prachu na policích pro zavazadla, otření obložen 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. U jednotek BR 654 a BR 628/928 jsou toalety pro vozíčkáře. Ukazatel vzdálenosti v km není sledován.

7 Průzkum spokojenosti zákazníků

Dopravce v roce 2017 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 Českými drahami či jinými dopravci, není v silách společnosti jako dopravce tuto oblast vyřešit jakýmkoliv postupem z jeho strany. Nejvíce těchto námitek pak vzešlo právě při zavedení dopravy na lince R25 v roce 2017 a také při rozjezdu spojů na třech tratích na Šumavě od nového jízdního řádu v prosinci 2017.

Při spuštění dopravy na lince R25 a následně během zahájení provozu na Šumavě také 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.

Cestující veřejnost své dotazy, náměty či připomínky směřovala vůči:

- Systém integrované dopravy (DÚK či jiných krajů)
- E-shop a nákup jízdenek
- Uznávání IN Karet ČD a ostatních slevových karet ČD, uznávání a nakupování jízdenek (tzv. lomených) na jednu cestu s různými dopravci
- Rozvrhnutí spojů, chybějící spoje, návrhy na nové zastávky, které nejsou v JŘ
- Cestování skupin na všech linkách dopravce, které dopravce provozuje, možnost rezervace míst, pokud dojde předem k ohlášení
- Přeprava kol ve vlacích dopravce

Nejen, že jako dopravce dostáváme dotazy a stížnosti, ale těší nás, že jsme obdrželi od veřejnosti i našich cestujících pochvaly a poděkování za práci a přístup našeho provozního personálu, včetně poděkování za poskytnutí první pomoci při náhlých zdravotních obtížích ve vlaku. Naši cestující zmiňují i čistotu a úroveň cestování v našich vlacích, možnost wi-fi připojení a dobíjení mobilních zařízení u modernizovaných motorových jednotek. Rovněž bylo i několik poděkování naší společnosti.

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 www stránkách dopravce a v Tarifním věstníku Ministerstva Dopravy (při změně Smluvních přepravních podmínek).

- **Zavedené postupy**

Reklamace, 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 webu dopravce, 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, výluky na tratích a zavedení NAD. Po zavedení rychlíkových vlaků na lince R25 stížnosti na neuznávání dokladů ČD, to samé pak ještě před rozjezdem linek na Šumavě.

Obdržené stížnosti:

26 stížností

Vyřízené stížnosti:

26 stížností

Průměrná délka vyřizování:

4,04 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 našeho provozního personálu, kde je vodítkem 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 slevu. Tyto případy jsou ojedinělé, nicméně společnost se je snaží řešit vždy k plné spokojenosti cestující veřejnosti.

Případná přijatá opatření k nápravě:

Pravidelná školení provozního personálu (např. tarifní, asertivní, technická), včasné informace o výlukách a NAD na vlakových stanicích a od provozního personálu dopravce. Poučování průvodčích/pokladních o vydávání příslušných jízdních dokladů s ohledem na získané informace od cestujícího k jím zamýšlené cestě tak, aby získal co nejvýhodnější jízdné, včetně využití systémů integrovaného systému dopravy v příslušném kraji. Úprava SPP dle změn v integrované dopravě jednotlivých krajů a jejich aktualizace na všech místech, kde jsou zveřejňována.

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, abychom byli schopni 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), poskytujeme dopravu automobilem, upraveným pro převoz invalidů.

- **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	paní
Příjmení	Janotová
Jméno	Alena
Email	alena.janotova@gwtr.cz