

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ve veřejné osobní dopravě v roce 2018

Název společnosti:	Jindřichohradecké místní dráhy, a.s.
Zkratka společnosti:	JHMD
Stát:	CZ
Sídlo:	Nádražní 203/II, 377 01 Jindřichův Hradec
Zpracoval:	Ing. Klára Marková
Email:	kmarkova@uzkokolejky.cz

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

V rámci provozování veřejné drážní dopravy v roce 2018 se firma Jindřichohradecké místní dráhy a. s. (dále jen JHMD) řídila a dodržovala mimo jiné i vnitropodnikový předpis „Systém řízení jakosti a normy kvality služeb při přepravě cestujících“. Cílem zavedeného systému 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 JHMD.

Pro celkové zlepšení kvality poskytovaných služeb JHMD je od roku 2012 zaveden integrovaný systém řízení zavedením normy řady ISO. Firma Jindřichohradecké místní dráhy, a.s. je držitelem tohoto certifikátu:

- *ISO 9001 - systém managementu kvality,*

1. Informace a přepravní doklady

Cestovní informace jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle § 22, odst. 1 zákona o dráhách č. 266/1994 Sb. v platném znění a dále zveřejněním smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku. Uvedené informace jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a jsou přístupné v celostátním informačním systému o jízdních řádech, jehož vedením je pověřena firma CHAPS, s.r.o. Všechny cestovní informace jsou k dispozici v sídle firmy.

Soupravy vlaků JHMD jsou během jízdy doprovázeny osobou pověřenou odbavením cestujících, která zároveň poskytuje potřebné informace. Vybrané osobní vozy jsou vybaveny audiovizuálním informačním systémem, který podává informace o následujících zastávkách a směru jízdy vlaku, jakož i o zastávkách na znamení.

V železničních stanicích a zastávkách jsou pravidelně zveřejňovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní dopravy, ve vybraných stanicích je přítomna pověřená osoba zajišťující prodej jízdních dokladů a poskytování přepravních informací ve zveřejněné otevírací době. Dále je ve vybraných stanicích instalován informační kiosk pro zveřejňování a distribuci všech informací o provozu dopravy, jízdních řádech apod. V těchto vybraných stanicích jsou cestující veřejnosti k dispozici veškeré informace o jízdních řádech, přepravních podmínkách i tarifech. Otevírací doby jednotlivých železničních stanic jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a dále na vývěsce v jednotlivých železničních stanicích.

Přepravní doklady se vydávají ve vlacích prostřednictvím pověřených osob nebo na pokladnách ve vybraných stanicích. V roce 2018 byly jízdní doklady pro vybrané vlaky, především pak pro parní trakci, prodávány též elektronicky na adrese www.e-jizdenka.cz. Otevírací doby jednotlivých železničních stanic jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz a dále v jednotlivých železničních stanicích. Jízdní doklady je dále možno prodávat přes elektronický rezervační systém AMS Bus.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace podávají vybrané železniční stanice na vyžádání těchto osob a dále jsou tyto informace poskytovány v sídle společnosti. Informace jsou také uvedeny a zveřejněny ve Smluvních přepravních podmínkách.

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

V roce 2018 bylo vypraveno celkem 11 394 vlaků osobní dopravy, míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 99,52 %. Informace o zpoždění spojů zobrazuje tabulka:

Celkové průměrné % zpoždění spojů	Spoje vnitrostátní - regionální
Při odjezdu	0,20 %
Při příjezdu	0,28 %
O 60 a méně minut	0,45 %
O 60 až 119 minut	0,03 %
O 120 a více minut	0,01 %
Zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje	0,04 %

3. Odřeknutí dopravních spojů

V roce 2018 nedošlo k odřeknutí vlaku osobní drážní dopravy.

Jiná kompenzace či odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních služeb nebylo vyplaceno.

Odřeknutí dopravního spoje		Procentuální vyjádření
Celého spoje	v závazku veřejné služby	0 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %
Jeho části	v závazku veřejné služby	0 %
	mimo závazek veřejné služby	0 %

Ostatní spoje odřeknuté v důsledku plánovaných údržbových prací nebo mimořádných událostí byly nahrazeny zcela nebo v části náhradní dopravou.

4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Soupravy vlaku JHMD jsou pravidelně uklízeny a čištěny v předem stanovených intervalech a dle daných technologických postupů. Běžný úklid, tj. vynesení odpadků, zametení a vytření vozu, umytí WC apod. je prováděno denně vždy během pobytu souprav vlaků v prostorách depa v Jindřichově Hradci. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje především čištění sedadel, mytí oken, interiéru a skříňe vozu, probíhá jednou měsíčně při pravidelném odstavení vozu.

Na regionální dráze Jindřichův Hradec – Obrataň jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otevírací doby stanice. Dostupnost WC je v průměru každých 11 km. Na regionální dráze Jindřichův Hradec – Nová Bystřice jsou přístupné toalety opět ve vybraných stanicích během otevírací doby stanice, zde je však provoz stanic sezonní (červen – září). Průměrná dostupnost WC během sezóny je každých 8 km, mimo sezónu (říjen – květen) každých 16 km.

Mimo otevírací dobu stanic jsou klíče od staničních WC u pověřené osoby doprovodu vlaku, ten je vždy na vyžádání odemkne.

WC jsou k dispozici cestujícím též v každém osobní vlaku veřejné drážní dopravy.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

JHMD provádí vlastní průzkumy kvality a spokojenosti cestujících prostřednictvím vlakového personálu a vedení společnosti. Průzkumy jsou pravidelně vyhodnocovány na poradách vedení a přijatá opatření jsou aplikována prostřednictvím pokynů dopravce, popř. během pravidelných školení zaměstnanců.

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

JHMD využívají k informování cestujících o jejich právech a povinnostech „Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní přepravu“ (dále jen SPPO) a „Tarif JHMD pro vnitrostátní přepravu cestujících“ (dále jen Tarif). Výtah z SPPO a Tarifu je k dispozici u doprovodu vlaku a dále je vyvěšen ve vybraných stanicích (obsazených) v prostorách určených cestujícím. Plné znění je k dispozici u pověřených zaměstnanců JHMD a dále na vlastních internetových stránkách www.jhmd.cz.

V roce 2018 bylo doručeno 10 stížností cestující veřejnosti. Stížnosti byly bezodkladně vyřešeny a stěžovatelům byly zaslány písemné informace o vyřízení jejich stížností. Stížnosti se převážně týkaly nefunkčních WC, nefunkčního topení, znečištění oken u přípojných vozidel, poškození kola při přepravě, nespokojenost cestujících při náhradní autobusové dopravě.

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

JHMD přistupuje ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se ji vyřešit ke spokojenosti cestujícího v závislosti na možnostech drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat. V roce 2018 nebyla žádost o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

V Jindřichově Hradci 30.6.2019

Ing. Klára Marková
provozní ředitelka