

**ZPRÁVA  
O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB  
ZA ROK 2015**

podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě

Ing. Michal Miklenda, v. r.  
Osoba odborně způsobilá

## Úvod

Společnost LEO Express, a.s., provozuje veřejnou drážní osobní dopravu na dráze celostátní v České republice podle zveřejněného jízdního řádu provozovatelem dráhy SŽDC s. o. a na hlavních a vedlejších tratích ŽSR na Slovensku.

V roce 2015 společnost LEO Express, a. s., provozovala denně až 18 spojů. Jeden pár vlaků byl provozován v rámci mezinárodní dopravy v relaci Praha – Košice. Jelikož se jednalo o noční spoj, tak dopravce zabezpečil na tyto trasy službu soukromé bezpečnostní služby (s platnou licencí), která spoje na celém území Slovenska doprovázela. Tato služba dohlížela na majetek a bezpečnost cestujících. V určitých situacích služba zasahovala vůči nepřizpůsobivým či agresivním cestujícím.

V rámci neustálého zlepšování služeb dva páry vlaků pravidelně zajížděly do ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Nově všechny spoje opět zastavovaly v ŽST Pardubice hl. n.

Se změnou grafikonu vlakové dopravy dne 13. 12. 2015, společnost LEO Express, a. s., začala provozovat 2 páry vlaků na Slovensku (relace Praha – Košice) a nově vlaky začaly zastavovat v ŽST Kolín, Zábřeh na Moravě a na Slovensku v ŽST Prešov.

### 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.le.cz](http://www.le.cz). Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny cestovní informace lze také obdržet na zákaznické lince 800 222 226. Na území Slovenské republiky provozuje dopravce železniční osobní dopravu v souladu se zákonem č. 514/2009 Z. z., o dopravě na dráhách, v platném znění.

Na základě nájemné smlouvy se SŽDC, s. o. měla společnost LEO Express, a. s. možnost zveřejnit základní informace pro cestující (jízdní řád) tzv. vývěskou v klip rámech, a to ve stanicích, kde vlaky LEO Express pravidelně zastavovaly. Na těchto vývěškách je kromě jízdního řádu uvedena i kontaktní adresa a webové stránky dopravce, na kterých jsou uvedeny základní přepravní podmínky.

V železničních stanicích na tratích ŽSR, kde vlaky LEO Express pravidelně zastavují, jsou také umístěné speciální informační tabule (klip rámy) společnosti LEO Express, a. s., s pravidelnými odjezdy spojů, odkazem na web společnosti a informacemi, kde a jak si lze zakoupit přepravní doklad.

Uvedené informace jsou v unifikovaném formátu – nosič AO a jsou stejné jak na území České, tak i Slovenské republiky. Díky tomu se cestující lépe orientují v informacích o vlakových spojkách dopravce a také je tímto možnost zveřejnit základní údaje o časových údajích – jízdním řádu.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací byla v roce 2015 k dispozici vlastní prodejní místa společnosti, a to ve stanicích Praha hl. n., Olomouc hl. n., Ostrava-Svinov a Ostrava hl. n. Dále má cestující veřejnost možnost zakoupit jízdní doklad on-line přes internet.

V souvislosti s rozšiřováním spojů se během roku 2015 rozšiřovala i síť provizních prodejců. Nově v loňském roce přibýlo kolem 54 nových provizních prodejců, nejvíce jich vzniklo na Slovensku, dále v Polsku a jeden provizní prodejce vznikl na Ukrajině. Celkem má společnost LEO Express okolo 100 provizních prodejců. Většinou se jedná o taková místa, jako jsou cestovní kanceláře, infocentra ve větších městech nebo pokladny autobusových dopravců.

Informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace slouží prodejní místa ve výše vyjmenovaných stanicích, internetové stránky [www.le.cz](http://www.le.cz) a zákaznická linka, která je v provozu denně v době 6 – 21 hodin.

V listopadu 2015 se na všech vlacích dopravce začala nabízet možnost usadit se s dětmi v dětském oddílu. Oddíl se realizoval ve spolupráci se společností Maspex, konkrétně s maskotem dětských nápojů a snacků Kubík. Dětem v dětském oddíle je k dispozici zdarma vitamínová svačinka, omalovánky, hry, dětské časopisy a k zapůjčení tablet s dětskými pohádkami a hrami. I ostatním dětem na palubě vlaku jsou zdarma k dispozici omalovánky, hry a dětské časopisy, které jim ochotně během jízdy vlakový personál poskytne. Současně byl odstartován dětský věrnostní program.

Další oblastí, na kterou se společnost LEO Express, a. s. v loňském roce zaměřila, je segment korporátních zákazníků, kterým poskytuje tzv. korporátní program. Smyslem korporátního programu je

oslovení silného segmentu trhu, který vyžaduje nadstandartní služby a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Tento program se dělí na dvě části a to:

- Korporátní program Basic
- Korporátní program Benefit +

V roce 2015 dopravce i nadále pokračoval s vlastním věrnostním programem s:)mile<sup>club</sup>.

## **2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případech provozních mimořádností**

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce LEO Express, a. s., který provozuje pouze dálkové vnitrostátní a mezinárodní spoje, bylo v loňském roce 15,2 % z celkového počtu kolem 6 200 spojů. Již druhý rok po sobě došlo k mírnému zhoršení, které však nebylo způsobeno dopravcem, ve většině případů bylo způsobeno provozovatelem dráhy.

V roce 2015 bylo na příjezdech do cílových stanic zpožděno celkem 1 945 spojů. U těchto spojů se eviduje zpoždění nad 5 minut. Z tohoto počtu pak přibližně 13% bylo zpoždění nad 60 minut.

Zpoždění jednotlivých spojů LEO Express bylo způsobeno nejčastěji cizím vlivem. Vzhledem ke skutečnosti, že v obratových stanicích se obratové časy zkrátily na minimum, tak zpoždění vlaku se následně přenášelo i na obratové soupravy. V nejvyšší míře se na zpoždění podílely následující vlivy:

- výluková a stavební činnost na dráze SŽDC (především v letních měsících traťový úsek Úvaly – Praha-Běchovice nebo ŽST Olomouc hl. n.)
- mimořádné události na dráhách
- zpoždění vlaků ostatních dopravců (např. jízda ve sledu, nedodržování normativu vlaků jiných dopravců, uváznutí vlaku jiného dopravce před naším vlakem, křížování)

Na území Slovenské republiky činilo v loňském roce zpoždění příjezdových vlaků 10% z celkového počtu 120 spojů (opět jde o údaj zpoždění více jak 5 minut). Většina zpoždění vznikla již na území České republiky a v několika málo případech byly na vině mimořádné události na tratích ŽSR, které byly způsobeny cizím vlivem.

V roce 2015 bylo, z důvodů výlukových činností na tratích SŽDC či mimořádných událostí, vedeno ca 5 % vlaků odklonem. Nejčastěji využívaná odklonová trasa pro vlaky LE byla v úseku: Praha hl. n. – Praha-Vysočany – Nymburk hl. n. – Velký Osek – Kolín. Této odklonové trasy se využívalo především v letních měsících, kdy probíhaly rozsáhlé výlukové činnosti v úseku Úvaly – Praha-Běchovice.

Vlivem nepříznivého počasí (námraza, těžký sníh a popadané stromy) byla v noci z 30. na 31. 1. 2015 přerušena železniční doprava v úsecích Králova Lehota – Poprad-Tatry. Z tohoto důvodu vlak EC 1350 zůstal stát v ŽST Východná a na svém odjezdu z této stanice měl historicky největší zaznamenané zpoždění od začátku provozu LEO Express: 621 minut.

Pro řešení mimořádností v drážní dopravě slouží vnitřní předpis dopravce – Provozně organizační předpis, kde je celá kapitola věnována mimořádným situacím a jejím řešením. Jsou zde vyjmenovány nouzové vybavení a prostředky umístěné ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádné situaci.

Za rok 2015 eviduje dopravce LEO Express, a. s., celkem 6 mimořádných událostí v drážní dopravě, ve smyslu § 49 odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Z těchto šesti mimořádných událostí je evidováno 5 mimořádných událostí v kategorii nehoda a 1 mimořádná událost spadá do kategorie ohrožení.

Na železničních tratích ŽSR neevidujeme za loňský rok žádnou nehodovou událost ve smyslu § 85 zákona č. 513/2009 Z.z. o dráhách a o změně a doplnění některých zákonů.

## **3. Odřeknutí dopravních spojů**

Rok 2015 byl v oblasti odřeknutí spojů lepší, než tomu bylo v roce 2014. Celkem v loňském roce bylo odřeknuto 20 spojů v celé své trase. Mezi nejzásadnější události, kdy došlo k odřeknutí vlaků v celé své délce, bylo odstavení soupravy na 2 dny z důvodu rozbití čelního skla odlétnuvším předmětem z nákladního vozu cizího dopravce a také jednodenní nesjízdnost úseku trati Studénka – Jistebník z důvodu mimořádné události dne 22. 7. 2015, kdy došlo ke střetnutí vlaku jiného dopravce s nákladním autem na železničním přejezdu.

V části trasy bylo v roce 2015 odřeknuto kolem 60 spojů. Nejčastější část odřeknuté trasy byla v úseku Bohumín – Bystřice, a to z důvodu eliminace velkého zpoždění.

Z výše uvedených případů, kdy docházelo k odřeknutí spojů vlaků LEO Express, a. s., byl pouze jeden případ způsoben dopravcem, ve všech ostatních případech se vždy jednalo o cizí zavinění.

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

Součástí kvality osobní přepravy je zabezpečení čistoty vozidel. Jednotky Flirt, které dopravce LEO Express, a.s. provozuje, jsou pravidelně uklízeny a čištěny podle interní směrnice dopravce. V loňském roce se prováděly následující druhy čištění:

- běžný úklid, tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, umytí WC apod. – je prováděno během dne vždy při obratu souprav v obratových stanicích
- večer po odstavení soupravy – denně (v ŽST Praha hl. n., Bohumín (Karviná hl. n.), Staré Město u Uherského Hradiště)
- hloubkové (interiér vozidla) – 1x za 14 dnů
- mytí vozové skříně – 1x za 14 dnů.

Na Slovensku probíhá čištění v obratové stanici Košice. Dodavatel úklidových služeb zde provádí základní úklid pouze interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy.

Během jara a léta 2015 byl změněn dodavatel úklidových služeb a ostrahy. Tímto krokem jsme získali kvalitnější úklid a lepší ostrahu než do té doby byla. Součástí zlepšení byla i změna úklidových prostředků, která je šetrnější nejen k materiálům (vozová skříně, sedačky, okna, koberce atp.), ale i k životnímu prostředí.

Jednotky jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem (3 na jednotce) a jejich čistota je během jízdy nepřetržitě monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

Jelikož naše společnost provozuje drážní dopravu na tratích SŽDC s. o., a ŽSR, není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

#### **5. Průzkum spokojenosti zákazníků**

V roce 2015 bylo odesláno 57 673 dotazníků cestujícím LEO Express prostřednictvím online dotazníků. Výsledky ukázaly, že 95 % cestujících doporučuje LEO Express svým známým. Dotazníky spokojenosti také sloužily pro zjišťování provozních nedostatků na denní bázi. Díky nim se neustále po celý rok monitorovala kvalita našich služeb a následně se činila nápravná opatření.

Přes 80 % cestujících ohodnotilo jako výtečné (maximální počet bodů), spokojenost s prací stevardů na palubě. Naši cestující jsou spokojeni i s výběrem a kvalitou občerstvení a rovněž s celkovou čistotou interiéru. Z dotazníků vyplynula nespokojenost s hlučností dětí na palubě. Tento problém byl vyřešen zavedením speciální zóny pro děti (Kubíkův dětský oddíl). Dále mezi negativní jevy patřila problematika pohodlí (málo místa na nohy a pro zavazadla) nebo problémy s nefunkčním internetem na palubách vlaků. Dopravce také vyslyšel volání cestujících po rozšíření nabídky občerstvení o teplá a vegetariánská jídla a zavedení některých nových návazných služeb.

Další průzkumy byly prováděny zejména v souvislosti s novými návaznými autobusovými linkami.

V oblasti korporátních zákazníků slouží k vyhodnocování spokojenosti zákazníků dotazníky spokojenosti, které má každý cestující po uskutečněné jízdě k dispozici a může bezprostředně po jízdě vyjádřit svůj názor se spokojeností či nespokojeností s danou službou. Mimo tyto dotazníkové metody se využívají cyklické hodnocení se samotným zákazníkem, kdy na pravidelných jednáních jsou diskutovány požadavky jednotlivých zákazníků a na základě vyhodnocení daných požadavků jsou následně připravovány produkty a služby, které zajistí maximalizaci spokojenosti v tomto segmentu.

## **6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb**

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na zákaznické lince (call centrum), pomocí e-mailu info@le.cz. Stížnosti na stornování jízdenek či připsání kreditů se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na nefunkční internet ve vlaku nebo nevhodné chování vlakového personálu, předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2015 patří:

- stornování, přesazování či přerezervování jízdenek, sedadlo ve směru jízdy – ca 30%
- zpoždění spojů či ujetí přípoje jiného dopravce nebo i jiného druhu dopravy a návazných autobusových spojů – ca 26%
- nefunkční či pomalý rezervační systém nebo chybná rezervace – ca 17%
- pomalý nebo nefunkční internet na palubě vlaků – ca 15%
- ostatní (např. nepřehledné či pomalé webové stránky LEO Express, nefunkčnost toalet na vlaku, nedostatek cateringu) – ca 12%

V některých případech museli zaměstnanci řešit stížnosti, které přímo nesouvisely se samotnou přepravou.

Po celý rok 2015 docházelo ke stížnostem, kdy cestující po zakoupení jízdenky neměl zaručené sedadlo ve směru jízdy. Tuto skutečnost však nešlo dopředu nějak ovlivnit, a to z důvodu změny směru jízdy vlaku v ŽST Přešov, která se týkala jen některých spojů. Avšak pokladny i rezervační systém o této skutečnosti, tedy, že směr jízdy není zaručen, informovaly.

Vracení přepravného bylo ve většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobené především výlukami a také mimořádnými událostmi na trati. Pouze v jednom případě mimořádné události byla vina na straně dopravce LEO Express, a. s.

Kompenzace lze provádět na pokladnách společnosti LEO Express, a.s., a na call centru. Na pokladnách se částky vyplácely v hotovosti nebo byly vráceny formou kreditů na klientský účet cestujícího. Na call centru se návratky jízdného vracely, po vyplnění příslušného formuláře, na bankovní účet klienta nebo opět formou kreditů na klientský účet cestujícího. Termín vyřízení takovéto žádosti byl do 1 měsíce od požádání. Částky byly vždy vypláceny v souladu s platnou legislativou.

Jednou z četných kompenzací v loňském roce bylo nedodržení standardu ze strany dopravce, kdy se vyplácely kompenzace ve výši 25% z ceny jízdenky. Jednalo se o případy, kdy byl cestující přesazen do nižší vozové třídy z důvodu duplicitní jízdenky nebo nebyl cestujícímu poskytnut catering, na který měl dle podmínek nárok (vypadávka dodávky zboží).

Neopomenutelnou skupinou stížností bylo nedodržování smluvních a přepravních podmínek LEO Express, a.s., stran cestujících, především pak neoprávněné stížnosti na přepravu psů bez schránky, kouření na toaletách atp. V těchto případech byla cestujícímu vystavena pokuta za porušení smluvně přepravních podmínek.

Většina stížností byla vyhodnocena jako neopodstatněná.

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

Vlaky LEO Express 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 vysunutí plošiny a asistenci při nástupu je třeba informovat zákaznickou linku alespoň 24 hodin předem. Základním dokumentem, který řeší přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou Smluvně přepeřované podmínky LE.

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace nebo osob na ortopedickém vozíku, odkázaných na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby, je možná pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy a to do/z 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.

V roce 2015 se vyskytlo několik stížností stran osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Nejčastěji se jednalo o případy osob na ortopedickém vozíku, kdy vlak přijel v ŽST Karviná hl. n. na jinou kolej, než k 1. nástupišti a nebylo možno tyto osoby přepravit z / na nástupiště. Tyto případy se vždy následně vyřešily, avšak na úkor zpoždění odjezdu příslušného vlaku. Se změnou GVD byl požadavek o zastavování vlaků LEO Express u prvního nástupiště ŽST Karviná hl. n. zapracován přímo do žádostí o trasy u provozovatele dráhy. Další skupinou stížností byla problematika duplicitních jízdenek na místech určených pro osoby na ortopedickém vozíku. I tyto případy vlakový personál vždy bez větších komplikací vyřešil.