

**ZPRÁVA
O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
ZA ROK 2016**

**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**

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 2016 společnost LEO Express, a. s., provozovala denně až 22 spojů. V loňském roce vlaky LEO Express začaly nově zastavovat v ŽST Kolín, Zábřeh na Moravě a na Slovensku v ŽST Prešov. Nově všechny spoje opět začaly zajíždět do ŽST Přerov, čímž byl opět zaručen jednoznačný směr jízdy daného vlaku, který byl v roce 2015 cestující veřejností vnímán velice negativně. Poslední novinkou v loňském GVD bylo zavedení jednoho ranního a jednoho večerního spoje mezi ŽST Přerov a Staré Město u Uherského Hradiště v každém směru.

Dva páry vlaků byly provozovány v rámci mezinárodní dopravy na Slovensku. Jeden pár vlaků byl veden v relaci Praha – Košice, druhý pár vlaků končil svojí jízdu v ŽST Spišská Nová Ves. Teprve během jara 2016 byl i druhý pár nočního spoje prodloužen až do ŽST Košice. Jelikož se jednalo o noční spoje, tak dopravce zabezpečil na tyto trasy službu soukromé bezpečnostní služby (s platnou licenci), 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. Ze strany cestujících veřejnosti je tato služba velmi pozitivně vnímána.

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. 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 220 311 700. 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.

Pro lepší přístup k cestujícím, kteří využívají služeb dopravce i v nočních hodinách byla, v průběhu loňského roku, rozšířena pracovní doba call centra (tedy zákaznické linky) na nepřetržitý provoz. Novinkou je také možnost komunikace v anglickém jazyce.

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 zorientují v informacích o vlakových spojích dopravce a také je tímto možností zveřejnit základní údaje o časových údajích – jízdním řádu.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací byla v roce 2016 k dispozici vlastní prodejní místa společnosti, a to ve stanicích Praha hl. n., Olomouc hl. n., Ostrava-Svinov a Ostrava hl. n. Samozřejmostí je pro cestujícího nákup jízdního dokladu on-line přes internet.

V souvislosti s dalším rozvojem společnosti LEO Express, a. s., (především v oblasti autobusové dopravy či různých doplňkových služeb) docházelo i k dalšímu rozšiřování sítě prodejních míst ve spolupráci s provizními prodejci. Nově v loňském roce přibylo kolem 85 nových prodejních míst, nejvíce jich přibylo na Slovensku (přímo v ŽST Prešov prostřednictvím smluvního prodejce Dopravní podnik města Prešov) a také v Polsku. Většinou se jedná o taková místa, jako jsou cestovní kanceláře, infocentra, prodejny dopravních podniků 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 a call centrum.

Malí cestovatelé mohli i nadále v loňském roce využívat Kubíkův dětský oddíl, který zahrnoval i Kubíkův věrnostní program.

Novinkou v oblasti informování cestujících bylo zavedení zasílání SMS zpráv cestujícím v případě zpoždění spojů LEO Express po vzniku mimořádné situace nebo mimořádné události.

I v roce 2016 se společnost LEO Express, a. s., zabývala oblastí korporátních zákazníků, kterým poskytuje tzv. korporátní program. Smyslem korporátního programu je oslovení silného segmentu trhu, který vyžaduje nadstandardní služby a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Tento program se dělí na čtyři části a to:

- Korporátní program Basic
- Korporátní program Benefit +
- Korporátní program Groups (novinka v roce 2016)
- Korporátní program Rent (novinka v roce 2016)

Korporátní program **LEO Express Groups** nabízí individuální přístup ke každé skupině cestujících, která splňuje podmínku nejméně 11-ti přepravovaných osob. Těmto cestujícím je dopravce schopen zajistit i individuální požadavky, např. na catering.

Korporátní program **LEO Express Rent** se specializuje na pronájem celých vlakových souprav a mimo standardních služeb lze nabídnout např. i technickou pomoc s audiovizuálním palubním systémem.

V průběhu roku 2016 oddělení korporátního prodeje zpracovalo individuální požadavky korporátního segmentu a vytvořilo nový návrh korporátního programu verze 2.0, který čerpá ze čtyřleté zkušenosti v této oblasti. Obsah korporátního programu je nyní v připomínkovém řízení jednotlivých oddělení společnosti LEO Express a předpokládá se, že v roce 2017 dojde k unifikaci korporátního programu v jeden konzistentní systém.

V roce 2016 dopravce nadále pokračoval s věrnostním programem s:)mile^{club}, jehož cílem je nově odměňovat stávající i nové zákazníky za jejich věrnost. Tento program od 1. 4. 2016 prošel rozsáhlou úpravou. Místo kreditů zákazníci nově sbírají ujeté kilometry, za které následně získávají LEO koruny. Výhody lze získat i za nákup LEO korun, zlotých nebo eur.

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

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce LEO Express, a. s., který provozuje pouze dálkové vnitrostátní a mezinárodní spoje, bylo v loňském roce 19,08% a odjezdových spojů pak 4,7% z celkového počtu okolo 7 500 spojů. Zpoždění vlaků nebylo v drtivé většině případů způsobeno dopravcem.

Následující tabulka ukazuje počty zpožděných spojů dopravce LEO Express, a. s., v roce 2016.

	zpoždění 10 až 59 minut	Zpoždění 60 až 119 minut	Zpoždění 120 a více minut
Odjezdy vlaků z výchozí ŽST	86,9%	9,7%	3,4%
Příjezdy vlaků do cílové ŽST	93,8%	4,2%	2%

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 přestavba ŽST Olomouc hl. n. a oprava zabezpečovacího zařízení v ŽST Bohumín),
- mimořádné situace a mimořádné události na dráhách,
- zpoždění vlaků ostatních dopravců (např. jízda ve sledu, mezistaničním úseku, nedodržování normativu vlaků jiných dopravců, uvážnutí vlaku jiného dopravce před naším vlakem aj.).

Ze strany dopravce došlo během loňského roku ke zpoždění přibližně 30 spojů do 15 minut, které bylo způsobeno především vyloučením nevhodně se chovajících cestujících za asistence policie, a to nejen na území České republiky, ale i na území Slovenské republiky nebo vznikem drobných závad, např. poruchou nástupních dveří soupravy.

Na území Slovenské republiky činilo v loňském roce zpoždění příjezdových vlaků 6,8% a odjezdových vlaků 3,6% z celkového počtu okolo 1 420 spojů (opět jde o údaj zpoždění více jak 10 minut). Většina zpoždění vznikla již na území České republiky, jen v několika málo případech byly na vině mimořádnosti a mimořádné události na tratích ŽSR, které byly způsobeny cizím vlivem.

V roce 2016 bylo, nejčastěji z důvodů výlukových činností na tratích SŽDC či mimořádných událostí, vedena ca 2% vlaků odklonem. Nejčastěji využívané odklonové trasy pro vlaky LE byly v úsecích: Praha hl. n. – Praha-Vysočany – Nymburk hl. n. – Velký Osek – Kolín a Ostrava hl. n. – Havířov – Český Těšín. Druhé jmenované odklonové trasy se využívalo během několika denního přerušení provozu v ŽST Bohumín, ve které dne 10. 2. 2016 došlo k rozsáhlému požáru zabezpečovacího zařízení.

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 2016 eviduje dopravce LEO Express, a. s., celkem 9 mimořádných událostí v drážní dopravě, ve smyslu § 49 odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Z těchto devíti mimořádných událostí je evidováno 7 mimořádných událostí v kategorii nehoda a 2 mimořádné události spadají 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 2016 měl v oblasti odřeknutých spojů stejný vývoj, jak tomu bylo v roce 2015. Celkem v loňském roce bylo odřeknuto 17 spojů v celé své trase (zde se počet odřeknutých spojů oproti loňsku snížil). Mezi nejzásadnější případ, při němž došlo k odřeknutí vlaků v celé své délce, bylo odstavení jedné ze souprav na 3 dny po mimořádné události, kdy došlo k rozbití bočního a čelního skla na stanovišti strojvedoucího, a to od horní části koruny stromu nacházející se v průjezdném průřezu 2. traťové koleje.

V části své trasy bylo v loňském roce odřeknuto kolem 70 spojů (zde došlo k mírnému navýšení odřeknutých spojů oproti roku 2015). Nejčastější úsek odřeknuté trasy byl mezi stanicemi Ostrava (hlavní nádraží nebo Svinov) a Bystřice, a to z důvodu eliminace velkého zpoždění na obrátové soupravy. V drtivé většině případů došlo k odřeknutí spojů z důvodů mimořádností (nahlášení výstražného výbušného systému, poruchy zabezpečovacího zařízení, popadané stromy vlivem povětrnostních podmínek) nebo mimořádných událostí jiných dopravců (střety s osobami, střetnutí na železničních přejezdech).

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 roce 2016, stejně jako v letech předešlých, se prováděly následující druhy čištění:

- běžný úklid, tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, úklid WC (vytření, doplnění toaletního papíru či mýdla) aj – je prováděno během dne vždy při obrátě souprav v obrátových 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 obrátové stanici Košice. Dodavatel úklidových služeb zde provádí základní úklid pouze interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy.

Během podzimu 2016 došlo ke změně dodavatele úklidových prostředků, která jsou šetrnější nejen k materiálům ve vozidle (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 2016 společnost LEO Express, a. s., přešla na nový systém LEVIS, který ukončil automatické odesílání dotazníků spokojenosti našim zákazníkům. Místo toho vznikly tzv. Mystery dotazníky mezi cestujícími (vycházelo se ze vzorku pravidelných cestujících, jež využívají vlaky LEO Express). Za rok 2016 jsme touto cestou získali 288 vyplněných Mystery dotazníků. Z jejich následných výsledků vyplývá, že stevardi se v 93% vítali nebo loučili s cestujícími u dveří ve stanici, dokázali cestujícímu poradit např. s nalezením svého místa nebo umístěním svého zavazadla a následně provedli kontrolu jízdních dokladů a slevových průkazů.

Naopak mírně negativně dopadla oblast, kdy v téměř 30% případů dostal cestující možnost si objednat občerstvení na palubě vlaku po více než 20 minutách své jízdy z výchozí destinace a objednávka byla následně donesena do 20 minut po tomto objednání. Cestující byli spokojeni s čistotou svých míst k sezení a chválili stevardy za jejich profesionalitu a vstřícnost. Naopak byly časté výhrady na čistotu toalet (přes 20%). Cestující měli minimální výhrady ke vzhledu nebo nabídce menu, ale také byl zaznamenán zvýšený požadavek na rozšíření nabídky bezlepkového občerstvení. Průměrné hodnocení cesty vlakem bylo 4,18 (kde 1 znamená nejhorší a 5 naopak nejlepší hodnocení).

V oblasti korporátních zákazníků slouží k vyhodnocování spokojenosti zákazníků dotazníky spokojenosti, které má každý cestující po uskutečnění jízdy 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 přes call centrum společnosti a to buď na zákaznické lince (220 311 700) nebo pomocí e-mailu na adrese: info@le.cz. Stížnosti na stornování jízdenek či připsání LEO korun (do 31. 3. 2016 kreditů) se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na poškozenou či zničenou věc ve vlaku nebo nevhodné chování vlakového personálu, předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

V několika málo případech se vyskytlo zpoždění ve vyplácení kompenzací cestujícím, které bylo způsobeno složitějšími případy především po mimořádných událostech.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2016 patřily:

- zpoždění spojů či ujetí přípoje jiného dopravce nebo i jiného druhu dopravy a návazných autobusových spojů – ca 29%
- stornování jízdenek, přesazování cestujících nebo přerezervace jízdenek – 24%
- nefunkční či pomalý internet na palubě vlaků a rezervační systém – 16%
- stížnosti na palubní personál – 5%
- ostatní (např. nefunkčnost toalet na vlaku, nedostatek cateringu, ztráty a nálezy nebo nedostatečná informovanost o aktuální výši zpoždění) – 12%

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

Vracení přepravného bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobené především výlukami a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati. Vzhledem k tomu, že velké množství stížností bylo i na neinformovanost cestujících o aktuálním zpoždění, bylo zavedeno zasílání SMS zpráv cestujícím, kterých se aktuální zpoždění týkalo.

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 LEO korun (do 31. 3. 2016 formou kreditů) na klientský účet cestujících. Na call centru se návratky jízdného vracely, po vyplnění příslušného formuláře, na bankovní účet klienta nebo opět formou LEO korun (do 31. 3. 2016 formou kreditů) na klientský účet cestujících. 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 nebyl cestujícímu poskytnut catering, na který měl dle podmínek nárok (vypadávka dodávky zboží) nebo byl snížen komfort cestujících v 1. vozové třídě (např. chyběly deky nebo spací sady).

V ojedinělých případech, kdy nebyl, z důvodu vysokého zpoždění, zaručen přípoj mezi autobusovou linkou a vlakovým spojem v ŽST Bohumín, bylo zajištěno pro cestující přenocování a následné využití prvního ranního vlakového spoje do cílové destinace.

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

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 rychlého nástupu (vysunutí plošiny a navazující asistenci stevardů při nástupu) je třeba informovat zákaznickou linku alespoň 24 hodin před plánovanou cestou. Základním dokumentem, který řeší přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou Smluvně přepravní 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 2016 se vyskytlo několik stížností stran osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Jednalo se většinou o takové případy, že si cestující neměl možnost kam odložit zakoupené občerstvení nebo nemohl využít, z důvodu poruchy, toaletu v místě pro osoby se sníženou schopností orientace a pohybu. Všechny tyto případy vyřešil vlakový personál vždy bez větších komplikací.

Naopak odpadly stížnosti cestujících v ŽST Karviná hl. n., neboť se změnou GVD byl zapracován požadavek o zastavování vlaků LEO Express u prvního nástupiště této stanice přímo do žádostí o trasy u provozovatele dráhy a odpadlo tak složité přepravování cestujících na ortopedickém vozíku na jiná nástupiště.