

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2020

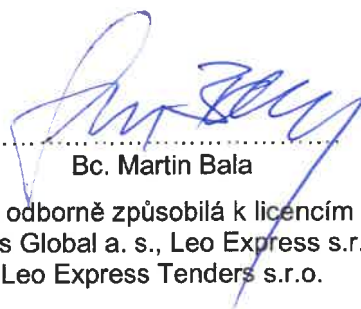
podle článku 28 Nařízení (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční dopravě
a podle § 35 odst. 3 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění

dopravce:

Leo Express Global a.s.

Leo Express s.r.o.

Leo Express Tenders s.r.o.



Bc. Martin Bala

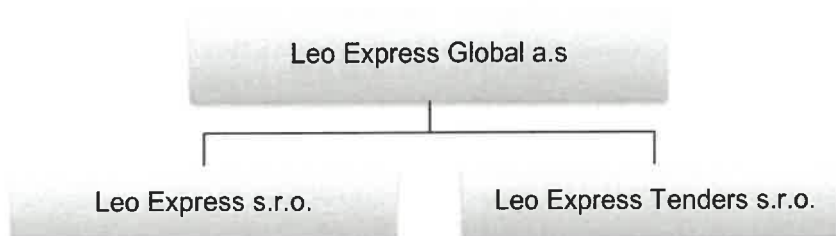
Osoba odborně způsobilá k licencím Leo
Express Global a. s., Leo Express s.r.o. a
Leo Express Tenders s.r.o.

Úvod

Skupina dopravců společnosti Leo Express se skládá ze 3 subjektů, kteří provozují osobní drážní dopravu. Jedná se o následující dopravce:

- Leo Express Global a.s.
- Leo Express s.r.o.
- Leo Express Tenders s.r.o.

Jak vyplývá z výňatku jednoduchého organizačního schématu uvedeného níže, tak náplní činnosti společnosti Leo Express Global a.s., je globální zajišťování fungování a spolupráce všech společností ve skupině Leo Express.



Doprovce **Leo Express Global a.s.**, v roce 2020 zajišťoval provozování veřejné drážní dopravy na území Polska, konkrétně v relacích Zebrzydowice – Kraków Główny a Międzyzlesie – Wrocław, a také zajišťoval nepravidelnou drážní dopravu, především soupravových vlaků na území České republiky.

Doprovce **Leo Express s.r.o.**, v roce 2020 zajišťoval provozování veřejné drážní osobní dopravy na území České republiky a Slovenska.

Doprovce **Leo Express Tenders s.r.o.**, v loňském roce provozoval dopravu v závazku veřejné služby v Pardubickém kraji v relacích:

- (Praha –) Ústí nad Orlicí – Lichkov
- Dolní Lipka – Štítý
- Hanušovice – Lichkov
- Česká Třebová – Ústí nad Orlicí

Stejně jako v roce 2019, tak i v roce 2020 bylo při plném provozu společností Leo Express s.r.o. provozováno 8 párů vlaků na území ČR, a to v relaci Praha hl. n. – Bohumín – (Karviná hl. n.), popř. Praha hl. n. – Staré Město u Uherského Hradiště. Bohužel, tento plný provoz byl v polovině března 2020 značně narušen coronavirovou pandemií a během dalšího období postupně obnovován a zase rušen až do konce roku.

Doprovce Leo Express Tenders s.r.o. provozoval v loňském roce 53 spojů v plném provozu. V době pandemie koronaviru (jaro a podzim) byly spoje, na základě rozhodnutí Pardubického kraje redukovány a část spojů byla dokonce odřeknuta.

Novinkou v loňském roce bylo zavedení víkendové linky do polské Wroclavi, kterou provozoval dopravce Leo Express Global a.s. Tyto spoje byly zajišťovány pouze elektrickými jednotkami typu Flirt.

Doprovci skupiny Leo Express v loňském roce nezavedli a ani nezrušili destinace, ve kterých vlaky pravidelně zastavovaly v roce předešlém, tedy v roce 2019.

Jak již bylo výše zmíněno, od poloviny března roku 2020 vypukla i na území České republiky coronavirová pandemie, což znamenalo omezení a posléze i zrušení velké části spojů na všech trasách včetně Slovenska a Polska. Navíc u dopravce Leo Express Tenders s.r.o., probíhala v období 24. 2. – 21. 4. 2020 rozsáhlá výluka, kdy vlaky byly nahrazeny náhradní autobusovou dopravou. Z výše uvedeného jednoznačně vyplývá, že nelze přesně určit počty pravidelných spojů.

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.leoexpress.com. Informace o jízdních řádech jsou též přístupné v celostátním informačním systému, jehož vedením je pověřena společnost CHAPS s.r.o. Všechny přepravní informace lze také obdržet na zákaznické lince 220 311 700, která pracuje v nepřetržitém provozu. Na zákaznické lince lze využít možnost obdržení informace rovněž v anglickém a polském jazyce.

Na území Slovenské republiky je železniční osobní doprava provozována v souladu se zákonem č. 514/2009 Z. z., o dopravě na dráhách, v platném znění. Provoz železniční dopravy v Polsku probíhá v souladu se zákonem USTAWA z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym.

V roce 2020 bylo u skupiny dopravce Leo Express provedeno několik změn Smluvních přepravních podmínek (včetně Tarifů) pro veřejnou drážní dopravu. Jednalo se zejména o následující změny a úpravy:

- Dopravci **Leo Express s.r.o. a Leo Express Global a.s.** změnili Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2020 celkem 5x.
Nejdůležitější změnou byla implementace nových smluvních podmínek Smile clubu do SPP a Tarifů a přidání nové vozové třídy Economy Plus. Mezi další změny, které během roku byly vydány, patří např. úpravy leo kreditů, zavedení pokuty, pokud vznikne zpoždění vlaku, která byla na straně cestujícího, odškodnění za zpoždění spoje, které se nově vypočítá v poměru k ceně, kterou cestující skutečně zaplatil za jízdné a v neposlední řadě došlo k úpravě tarifu pro přepravu kola nebo psa.
- Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** změnil Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2020 celkem 4x.

Mezi důležité změny SPP patřily změny související se změnou dodavatele odbavovacího zařízení na vlacích a na pokladnách, ke kterému došlo od září 2020 (Telmax byl nahrazen ODP software). Dále byl od prosince spuštěn provoz systému jednotného tarifu (SJT). Mezi další úpravy SPP a Tarifu patřily zejména změny v tarifech pro přepravu kola nebo psa, zavedení pokuty, pokud vznikne zpoždění vlaku, která byla na straně cestujícího.

Dopravci skupiny společnosti Leo Express i nadále zveřejňují jízdní řády pro cestující na vývěskách ve stanicích na základě nájemní smlouvy se SŽ a ŽSR. Vývěsky se nacházejí ve stanicích, kde vlaky dopravců Leo Express pravidelně zastavují. Kromě času pravidelného odjezdu vlaků lze na vývěskách najít kontaktní adresu a odkaz na webovou stránku dopravců.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací mohou cestující i nadále využívat vlastní prodejní místa dopravce. Pokladny skupiny dopravců společnosti Leo Express se nacházejí ve stanicích Praha hl. n., Olomouc hl. n., Ostrava-Svinov, Letohrad, Králíky a Jablonné nad Orlicí.

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o. uznává a prodává (kromě PID) kromě vlastního tarifu též integrované tarify IREDO (platné ve všech vlacích vyjma úseku Praha – Přelouč), IDSOK (platný v úsecích Dolní Lipka – Hanušovice a Dolní Lipka – Mlýnský Dvůr), PID (platný v úseku Praha – Kolín) a SJT (platný na celé síti). V úseku Lichkov – Lichkov st.hr. byli cestující odbavováni dle tarifu dopravce Koleje Dolnoslaskie S. A.

Dopravci skupiny Leo Express měli v plánu v loňském roce nabídnout další nové programy a zajímavé výhody pro cestující. Bohužel pandemie COVID-19 nedovolila tento plán uskutečnit. Lze předpokládat, že v roce 2021, kdy se situace kolem pandemie uklidní, vše se vrátí k normálnímu stavu, tak Leo Express bude moci nabídnout všem cestujícím nerealizované novinky a změny, které byly v plánu pro rok 2020.

Důležité je připomenout, že i v roce 2020 skupina dopravců Leo Express uplatňovala Výměr MF č. 02/2018 týkající se slev na jízdném uznávaných státem. Před vypuknutím pandemie bylo zřejmé, že tento krok znamenal zvýšený zájem o využívání služeb vlakových dopravců. K největšímu nárůstu zájmu o cestování vlakem došlo u studentů.

I v loňském roce se skupina dopravců společnosti Leo Express 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. V polovině roku 2020 došlo ke změně korporátního programu, který nyní více reflektuje potřeby korporátních zákazníků a nabízí dynamické slevy v závislosti na loajálnosti zákazníka.

Program byl rozdělen do dvou skupin, a to na:

- Corporate – je určen pro nákup jízdenek na fakturu s kvartální obrátovou slevou
- Corporate Family – zdvojnásobený cashback za projeté jízdné pro zaměstnance firem v tomto programu.

Tato změna zajistila férové podmínky pro participující strany a zároveň pomohla celý systém zjednodušit vstříc akvizicím nových klientů.

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

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express s.r.o.**, bylo v loňském roce 41,38 % a odjezdových spojů pak 36,43 % z celkového počtu 4 395 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, vypravil v roce 2020 celkem 4 395 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2020	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	97,30 %	2,19 %	0,51 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	97,93 %	1,89 %	0,18 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, bylo v loňském roce 9,11 % a odjezdových spojů pak 8,01 % z celkového počtu 18 757 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, vypravil v roce 2020 celkem 18 575 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2020	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	99,88 %	0,07 %	0,05 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	99,95 %	0,03 %	0,02 %

Jelikož dopravce **Leo Express Global a.s.**, na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především soupravovými vlaky, není přesnost zpoždění v daných podmínkách relevantní.

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které se u dopravce Leo Express s.r.o. staly, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění.

dopravce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express s.r.o.	1250	01.06.2020	246	MU Výhybna Polanka nad Odrou: střet vlaku Ex 1250 s osobou
Leo Express s.r.o.	1263	10.07.2020	209	jízda vlaku odklonem (porucha TV) a přetah LNT přes výluky
Leo Express s.r.o.	1224	12.07.2020	175	MU jiného dopravce v úseku Studénka – Jistebník
Leo Express s.r.o.	1263	08.08.2020	172	MU Krafovary: střet vlaku Ex 1263 s osobou (událost se stala na území Slovenské republiky)
Leo Express s.r.o.	1254	02.01.2020	158	MU jiného dopravce nejprve v ŽST Olomouc a poté v ŽST Pardubice
Leo Express s.r.o.	1251	04.07.2020	133	MU v ŽST Prosenice
Leo Express s.r.o.	1233	07.07.2020	147	MU jiného dopravce v úseku Zámorsk – Choceň

Leo Express s.r.o.	1233	15.07.2020	119	MU jiného dopravce v ŽST Český Brod
Leo Express s.r.o.	1254	21.09.2020	115	MU jiného dopravce v ŽST Kostofany nad Hornádom (událost se stala na území Slovenské republiky)
Leo Express s.r.o.	1260	15.07.2020	99	MU jiného dopravce v ŽST Český Brod

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které se u dopravce Leo Express Tenders s.r.o. staly, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění.

doprovce	vlak	datum	zpoždění (min)	Událost
Leo Express Tenders s.r.o.	1294	24.02.2020	349	MU Zámorsk – Uhersko: Střet vlaku Sp 1294 s osobou
Leo Express Tenders s.r.o.	7152	22.07.2020	247	MU Jablonné na Orlicí: nedovolená jízda vlaku Os 7125 kolem návěstidla zakazující jízdu
Leo Express Tenders s.r.o.	7151	22.07.2020	219	MU Jablonné na Orlicí: nedovolená jízda vlaku Os 7125 kolem návěstidla zakazující jízdu
Leo Express Tenders s.r.o.	1293	10.07.2020	200	jízda vlaku odklonem (porucha TV) a přetah LNT přes výluku
Leo Express Tenders s.r.o.	1290	07.07.2020	170	MU jiného dopravce v úseku Zámorsk – Choceň
Leo Express Tenders s.r.o.	1290	06.11.2020	147	MU jiného dopravce v ŽST Poříčany – odklon přes Nymburk hl. n.
Leo Express Tenders s.r.o.	1291	09.08.2020	135	MU v ŽST Praha-Libeň
Leo Express Tenders s.r.o.	1294	10.07.2020	109	jízda vlaku odklonem (porucha TV)
Leo Express Tenders s.r.o.	7156	22.07.2020	107	MU jiného dopravce v ŽST Lichkov
Leo Express Tenders s.r.o.	1290	15.07.2020	78	MU jiného dopravce v ŽST Český Brod

K řešení mimořádností a mimořádných událostí (dále také MU) v drážní dopravě u skupiny dopravce Leo Express slouží jeho vnitřní předpisy:

- v případě dopravce **Leo Express Global a.s.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LEG-MU)
- v případě dopravce **Leo Express s.r.o.**, se jedná o Provozně organizační předpis (LE-POP)
- v případě dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se jedná o Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LET-MU)

Ve všech výše uvedených předpisech se nacházejí pasáže, ve kterých je popsán postup a řešení mimořádností a mimořádných událostí. V těchto předpisech lze také nalézt informace o nouzovém vybavení a prostředcích umístěných ve vlacích a také postup posádky vlaku a dispečera při mimořádných situacích.

Doprovce **Leo Express s.r.o.**, byl v roce 2020 účastníkem 6 mimořádných událostí. Ke 2 z nich došlo na tratích provozovatele dráhy SŽ, ke 3 na tratích provozovatele dráhy ŽSR a k jedné MU došlo v depu ŽST Bohumín, kde jsou provozovatelem dráhy ČD, a.s.

Šetřením výše uvedených MU bylo prokázáno, že pouze v jedno případě byla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express s.r.o.

Doprovce **Leo Express Global a.s.**, při provozování drážní dopravy nebyl v roce 2020 účastníkem žádné mimořádné události.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, byl v loňském roce účastníkem 5 mimořádných událostí, ke kterým došlo na tratích provozovatele dráhy SŽ.

Šetřením daných MU bylo zjištěno, že ve čtyřech z pěti případů byla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express Tender s.r.o. Ve všech čtyřech případech byla dopravcem přijata nápravná opatření, která mají za úkol eliminovat vznik podobných MU.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Značná část spojů u dopravce Leo Express s.r.o. byla v loňském roce odřeknuta z důvodu pandemické situace, která omezila a také i zastavila provozování drážní dopravy nejen na území České republiky, ale i na Slovensku.

Redukce spojů v souvislosti s pandemií koronaviru dosáhla za celý rok 32 %. Největší redukce spojů proběhla v měsíci březnu, kde tato hodnota činila 88 %, v měsíci listopadu pak 85 %.

Počet odřeknutých spojů u dopravce **Leo Express s.r.o.** s odůvodněním udává následující tabulka:

Počet spojů	Důvod odřeknutí spoje
1497	pandemie koronaviru
33	eliminace zpoždění
24	plánovaná údržba jednotek
4	technická závada na HDV

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** došlo nejprve k přerušení provozování drážní dopravy a zavedení náhradní autobusové dopravy v období 24. 2. – 21. 4. 2020, na které pak navázala redukce spojů stanovené Pardubickým kraje z důvodu pandemie koronaviru.

I když byl během léta provoz zase plně obnoven, během podzimu, kdy udeřila další vlna pandemie COVID-19, byly spoje opět redukovány a rušeny.

Jelikož dopravce **Leo Express Global a.s.** na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především soupravovými vlaky, není odřeknutí spojů v daných podmínkách relevantní. Na území Polské republiky došlo ke zrušení spojů z důvodu pandemie koronaviru. Jiný důvod odřeknutí spojů dopravce nevede.

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

Jednou ze součástí zkvalitňování osobní dopravy je zabezpečení čistoty vozidel. To je základním pravidlem všech tří dopravců skupiny společnosti Leo Express.

Jednotky Flirt, které Leo Express provozuje, pravidelně procházejí procesem čištění dle interního manuálu.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, stejně jako v letech minulých se i v roce 2020 se prováděly následující druhy čištění a úklidu:

- **Obratový (běžný) úklid** – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření vozů, úklid WC (vytření, umytí toaletní mísy, podle potřeby doplnění toaletního papíru a mýdla). Tyto činnosti se vždy provádí při obratu souprav v obratových stanicích, kterými v loňském roce byly: Praha hl. n., Bohumín, Karviná hl. n. a Staré Město u Uherského Hradiště.
- **Nácestné čištění** – provádí se 4x denně v ŽST Bohumín. Toto čištění se provádí na spojích, které odjíždějí na Slovensko a do Polska, případně se z těchto zemí vrací zpět.
- **Večer po odstavení soupravy** – čištění souprav se provádí každý večer v ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Hloubkové čištění** (interiér vozidla) – provádí se 5x týdně v depu ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně** – provádí se 2x týdně v ŽST Bohumín, popřípadě dle domluvy, potřeby a funkčnosti myčky.

U dopravce **Leo Express s.r.o.**, probíhal úklid jednotek Flirt také na území Slovenské republiky, konkrétně v ŽST Košice. Dodavatel úklidových služeb zde stále provádí pouze základní úklid interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy.

V první polovině roku 2020 proběhlo interní výběrové řízení na všechny úklidové firmy. Konkrétně se jednalo o úklid v Praze hl. n., Bohumín a Staré Město u Uherského Hradiště. Kromě úklidové firmy v Bohumíně došlo následně k výměně úklidových firem, a to konkrétně v srpnu v Praze hl. n. a v září ve Starém Městě u Uherského Hradiště.

U dopravce **Leo Express Global a.s.**, probíhal úklid jednotek Flirt na území Polska, konkrétně v ŽST Kraków Główny. V této stanici probíhal podobný postup úklidu jako je tomu u dopravce Leo Express s.r.o. během večerního odstavení soupravy v ŽST Staré Město u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

Jednotky Flirt jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem. Nacházejí se vždy 3 toalety na jednotce a jejich čistota je během jízdy nepřetržitě monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI.

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, se v loňském roce prováděl následující pravidelný úklid:

- **Obratový (běžný) úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 2 x denně v ŽST Letohrad. Postupy a úkony jsou detailně popsány v interním manuálu dopravce. Tento úklid probíhá i ve večerních hodinách v dopravně Králíky, a to denně.
- **Hlubkový úklid motorových jednotek LINT** – probíhá 6x týdně v dopravně Králíky. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.
- **Mytí vozové skříně motorových jednotek LINT** – probíhá v ŽST Česká Třebová. Četnost mytí vozové skříně stanovuje úsek údržby dle údržbových plánů.

Jednotky LINT jsou vybaveny jednou toaletou s vakuovým systémem a jejich čistota je během jízdy průběžně monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným TSI.

Do března 2020, a poté během léta roku 2020, jezdily jednotky Flirt během víkendů do polské Wroclawy. V této obratové stanici rovněž probíhal pravidelný úklid soupravy, který se praktikuje v ŽST Kraków Główny.

Úklid vlaků u všech třech dopravců je monitorován pravidelnými kontrolami tak, aby všechny nastavené procesy byly dodržovány a případně rozšířeny o nová pravidla, která vznikla během pandemie koronaviru, neboť bylo potřeba na tuto skutečnost reagovat zpřísněním interních hygienických postupů.

Pro dodržení všech opatření vydaných vládou ČR během pandemie koronaviru byly stanovené striktní podmínky pro úklid vlaků, a to tak, aby byla zajištěna bezpečnost cestujících. Cestujícím byly k dispozici roušky a také respirátory, dezinfekce (na jednotky Flirt byly nainstalovány dávkovače dezinfekce Anti-Covid do nástupních prostorů), jednotky byly pravidelně ionizovány a probíhala pravidelná dezinfekce všech prostor ve vlacích.

Vlivem pandemie koronaviru došlo na jaře a na podzim loňského roku k redukci jízdních řádů, a tím i omezení nebo zrušení spojů. Tím docházelo i k rušení pravidelnosti úklidu jednotek. Jak již bylo zmíněno, důraz při úklidu u spojů, které zůstaly v provozu, byl kladen především na řádnou dezinfekci všech jednotek. Vzhledem k zrušení provozu do zahraničí, bylo přistoupeno ke zrušení úklidu ve stanicích Košice, Kraków Główny i Wroclaw.

Jelikož všechny tři společnosti provozují drážní dopravu na tratích SŽ, ŽSR a PKP, není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Na oblast průzkumu spokojenosti zákazníků se dopravci Leo Express Global, a.s. a Leo Express s.r.o. zaměřili společnými dotazníky spokojenosti a týkaly se všech cest jednotkami Flirt na území České, Slovenské a Polské republiky během roku 2020.

Spokojenost zákazníků se zjišťovala pomocí tzv. dotazníků po jízdě (dále jen DPJ). Jedná se o stručný dotazník obsahující otázky ke zjištění zákaznické spokojenosti, jež je cestujícím rozesílán e-mailem vždy 15 minut po dojetí spoje do jejich destinace.

K níže uvedeným otázkám může v DPJ cestující přiřadit bodové hodnocení, kdy hodnota 1 znamená absolutní nespokojenost a hodnota 10 maximální spokojenost. Z vyplněných DPJ, jichž jsme za rok 2020 obdrželi celkem 40 141, jsme získali následující bodové ohodnocení:

Otázka	Průměrná hodnota za rok 2020
Jaký máte celkový dojem z cesty Leo Express?	8,3
Jak hodnotíte palubní personál?	8,8
Jak hodnotíte čistotu na palubě vlaku?	8,94

Dále DPJ zahrnuje hodnotící otázky, ve kterých má cestující možnost zvolit jednu z nabízených možností. Výsledky hodnotících otázek ukazují dvě níže uvedené tabulky:

Jak hodnotíte kvalitu občerstvení?	
S občerstvením jsem byl/a spokojen/a	94,57 %
S občerstvením jsem nebyl/a spokojen/a	5,43 %

Procházel palubní personál pravidelně během cesty vozem a odnášel odpadky z Vašeho místa?	
ANO	89,93 %
NE	10,07 %

Z odpovědí je vidět stále vysoký podíl spokojenosti cestujících s palubním personálem.

Nově se od září 2020 začal sledovat nový ukazatel, takzvané NPS skóre (ukazatel oblíbenosti firmy), které ukazuje míru dalšímu doporučení cestujících dalším cestujícím. Za tři měsíce dosáhla tato hodnota výši 67,95, přičemž 100 je hodnota nejvyšší a 0 nejnižší. Nejedná se ovšem o procentuální vyjádření, nýbrž jde o specifický výpočet.

Bohužel rok 2020 měl určitá specifika, především byl ovlivněn pandemií COVID-19, kdy většina spojů, převážně na jaře a na podzim 2020, byla zrušena. Zároveň byly zrušeny veškeré mezinárodní spoje a přestupy z vlaků na autobusy, což se odrazilo na jarním hodnocení cestujících a také snížením počtu vyplněných dotazníků. Cestující i palubní personál si během pandemie koronaviru stěžovali především na problematiku zakrývání si dýchacích cest.

Na podzim loňského roku se přešlo k novému zprostředkovateli dotazníků spokojenosti, který právě pomáhá odhalovat NPS skóre a další zajímavé parametry, jako je například spokojenost zákazníků s informovaností. Zde výsledek dosáhl 95,43 %.

V roce 2020 se také pokračovalo ve sledování témat dotazů, s nimiž se zákazníci obrazejí na naše call centrum. I zde je jasně vidět, jak moc pandemie COVID-19 ovlivnila chod celé společnosti. Čtyři nejčastější témata hovorů směřovaných na call centrum udává následující tabulka:

Téma hovoru	Četnost
Storno nebo přerezervace jízdenky (vliv pandemie COVID-19)	48,15 %
COVID-19 (dotazy ohledně spojů, kdy a který spoj pojedě, podmínky cestování apod.)	14,28 %
Zpoždění spojů	10,70 %
Nákup nebo informace ohledně nákupu jízdenky	7,60 %

Výše uvedená tabulka se vztahuje na všechny tři dopravce Leo Express.

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

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na zákaznické podpoře společnosti skupiny dopravců společnosti Leo Express, a to buď na zákaznické lince (220 311 700) nebo pomocí emailu na adrese: info@le.cz. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění cestujících v případě nedodržení norem kvality služeb je pro všechny 3 dopravce skupiny společnosti Leo Express stejné. Především jde o dopravce Leo Express s.r.o. a také Leo Express Tenders s.r.o., který provozuje drážní dopravu v Pardubickém kraji.

Stížnosti na stornování jízdenek či připsání leo kreditů se vyřizují na call centru ihned. Ve složitějších případech, např. stížnost na poškozenou nebo zničenou věc ve vlaku nebo nevhodné chování palubního personálu předává call centrum kompetentním osobám, kteří do 30 dnů záležitost vyřeší.

Standardní doba návratku jízdného jsou 4 pracovní dny. V období od března do srpna roku 2020 se doba prodloužila na 90 dní, a to z důvodu pandemické situace. Vyplácení návratku jízdného stále probíhalo v souladu s platnou legislativou.

Doprovci skupiny společnosti Leo Express kompenzují cestující i v případě, že zavinění zpoždění nese třetí strana, a to podle smluvních a přepravních podmínek dopravce. V případě komplikované reklamace s snažíme volit vždy individuální přístup takovým způsobem, aby bylo vyhověno oběma stranám a zároveň to bylo v souladu se smluvními přepravními podmínkami dopravců.

Kompenzace lze provádět na pokladnách společnosti Leo Express a na call centru. Na pokladnách se částky v loňském roce vyplácely v hotovosti nebo byly vráceny formo leo kreditů na klientský účet cestujícího. Z důvodu pandemické situace se v období od března do srpna 2020 vyplácely kompenzace na pokladně minimálně. Zákazníci byli skoro vždy odkazováni na řešení online formou, tedy přes call centrum.

Na call centru se návratky jízdného vracely po vyplnění příslušného formuláře na bankovní účet klienta nebo formou leo kreditů na klientský účet cestujícího. Standardní termín vyřízení takové žádosti je 30 dnů ode dne přijetí takové žádosti. V období od března do srpna 2020 se doba prodloužila na 90 dní z důvodu pandemické situace. Vyplácení návratku jízdného stále probíhalo v souladu s platnou legislativou.

Vrácení přepravného bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobeny především pandemickou situací, dále pak výlukami (především v Pardubickém kraji, kde po dobu téměř 2 měsíců byla zavedena náhradní autobusová doprava), a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2020 patřily:

- odřeknutí spojů
- 90-i denní lhůta na vrácení jízdného
- pozdní informování o zrušených spojiích
- nedodržování vládních opatření ostatních cestujících (absence roušek a respirátorů)
- zamítání žádostí členů SmileClub o výplatu leo kreditů na bankovní účet
- nesouhlas členů SmileClub se storno jízdenek do leo kreditů

Z důvodu pandemické situace docházelo v roce 2020 k výraznému rušení vlakových spojů, a to nejen vnitrostátních, ale i zahraničních. Rušení se též dotklo spojů v Pardubickém kraji. Většina stížností či připomínek ze strany cestujících byla právě z důvodu nespokojenosti z nečasného informování o zrušení spoje, opakovaného přesazování na spoj, který byl následně také zrušen, nevyplácení zůstatků leo kreditů na bankovní účet, zrušení 50% kompenzace za zrušený spoj nebo nespokojenost s prodlouženou lhůtou pro výplatu návratku jízdného na 90 dní.

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

Všichni tři dopravci spadající do skupiny Leo Express disponují pěti elektrickými stejnosměrnými jednotkami Flirt, které 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 Smluvní přepravní podmínky Leo Express.

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

Na webových stránkách dopravců Leo Express lze nalézt seznam stanic v České republice, na Slovensku a v Polsku, kde může cestující na ortopedickém vozíku nastoupit nebo vystoupit do/z vlaku Leo Express bez jakýchkoliv problémů. Jedná se o stanice, které mají bezbariérový přístup. Ve stanicích, kde není bezbariérový přístup je třeba, aby byl cestující na ortopedickém vozíku dopředu nahlášen, aby dopravce včas s danou stanicí zajistil nástup nebo výstup těchto osob.

Doprovce **Leo Express Tenders s.r.o.**, provozuje 5 motorových jednotek Alstom LINT. Tyto jednotky jsou rovněž plně bezbariérové a slouží cestujícím na ortopedickém vozíku v závazkové dopravě v Pardubickém kraji. Pro přepravu osob na ortopedickém vozíku v těchto jednotkách platí stejné podmínky a pravidla přepravy jako je tomu v elektrických jednotkách Flirt.