ZPRÁVA
O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
ZA ROK 2018

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

Bc. Martin Bala
Osoba zmocněná k zastupování dopravce
Úvod

Společnost Leo Express Global a.s. (dále také LE nebo Leo Express) je dopravce, který provozuje veřejnou drážní osobní dopravu na dráze celostátní v České republice podle zveřejněného jízdního řádu provozovatelem dráhy SŽDC s. o., dále na hlavních a vedlejších tratích ZSR a nově také na trati PKP do polského Krakova.


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.


V roce 2018 přistoupil dopravce LE k celkem pěti změnám Smluvních a přepravních podmínek pro veřejnou drážní dopravu. Změny souvisely s expanzí do Polska, rozšířením služeb na palubě a změnou vlastnické struktury.

Dopravce Leo Express i nadále zveřejňuje jízdní řád pro cestující na vývěsách ve stanicích na základě nájemní smlouvy SŽDC a ŽSR. Vývěsky se nacházejí ve stanicích, kde vlaky dopravce Leo Express pravidelně zastavují. Kromě času pravidelného odjezdu vlaků lze na vývěskách najít kontaktní adresu a webové stránky dopravce LE.

Pozitivní reakce cestujících sklízí noční čekárna v Košicích, která je otevřena na základě písemné smlouvy s ŽSR. Smlouva spočívá v otevření vypravového budovy a čekárny zaměstnancem ŽSR pouze pro cestující LE. Cestující v nočním autobuse z Mukačeva, kteří (nejčastěji z důvodů prodloužení kontrol na hranicích) nestihnou návazný vlak, tak mají možnost čekat na následující vlak ve směru Praha v komfortních podmínkách. Leo Express také nabízí pomoc s rezervací na druhý vlakový spoj směr Praha.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací mohou cestující i nadále využívat vlastní prodejní místa dopravce. Pokládny LE se nacházejí ve stanicích Praha hl.n., Olomouc hl.n. a Ostrava-Svinov.


Novinkou v roce 2018 bylo také představení mobilní aplikace Leo Express, kterou si od spuštění stáhlo pro zařízení s operačními systémy iOS a Android více než 70 000
cestujících. V aplikaci zákazníci najdou všechny vlakové, autobusové a minibusové spoje až s půlročním předstihem.


V průběhu června 2018 byla spuštěna nová platební metoda Twisto. Výhoda této metody spočívá v odložené platbě za jízdenku o 14 dnů a v rychlosti platby, která je realizována na dvoře kliknutí. Tuto platební metodu si oblibila zejména mladá generace, která preferuje rychlost a jednoduchost platby.


I v loňském roce se dopravce Leo Express zabýval oblastí korporátních zákazníků, kterým poskytuje tzv. korporátní program. Smyšlem korporátního programu je oslovení silného segmentu trhu, který vyžaduje nadstandardní služby a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Tento program čerpá z více jak pětileté historie a má ve své oblasti velkou řadu příznivců.

Nákup hromadné jízdenky přes webový portál www.leoexpress.com je nově po úpravě webu možný až pro 20 osob. Původně web umožňoval nákup hromadné jízdenky pouze pro 10 osob. V současné době se pracuje na zjednodušení pro nákup hromadné jízdenky přes web.

Věrnostní program Smile Club se dopravce snaží neustále vylepšovat a nabízet jeho členům nejnízjeho odměny a výhody, například vodu zdarma na palubě, platbu koruny nebo bezplatné storno jízdenek. S příchodem státních slev pro děti, studenty a seniory je těmto skupinám registrovaným do Smile Clubu nabízen i speciální 25 % cashback ve formě leo korun po každé projeděné jízdě – cestují tak prakticky zdarma.

V druhém kvartálu roku 2019 se zákazníci mohou těšit na nový, vylepšený Smile Club s dalšími bonusy a výhodami.

V roce 2018 byl přepraven větší počet cestujících klientely ze zahraničí díky zlepšené spolupráci v oblasti prodeje se zahraničními partnery.

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

Zpoždění příjezdu vlakových spojů dopravce Leo Express bylo v loňském roce 34,42 % a odjezdových spojů pak 36,47 % z celkového počtu 5 177 spojů. Zpoždění vlaků nebylo v dřívějších případech způsobeno dopravcem.

V roce 2018 bylo vypraveno celkem 5 177 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Rok 2018</th>
<th>zpoždění 59 minut a méně</th>
<th>zpoždění 60 až 119 minut</th>
<th>zpoždění 120 a více minut</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Příjezdy vlaků do cílové stanice</td>
<td>96,66 %</td>
<td>2,63 %</td>
<td>0,71 %</td>
</tr>
<tr>
<td>Odjezdy vlaků z výchozí stanice</td>
<td>96,78 %</td>
<td>2,52 %</td>
<td>0,70 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nárůst zpoždění oproti roku 2017 byl způsoben zejména:

- Zkrácením taktovalých obratů v Praze hl.n.
- Stavebními pracemi v úsecích Dětmarovice – Karviná hl.n. a Louky nad Olší – Český Těšín
Následující tabulka ukazuje 10 největších zpoždění v roce 2018:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Vlak</th>
<th>Datum</th>
<th>Zpoždění [min]</th>
<th>Důvod zpoždění</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ex 1367</td>
<td>2.12.2018</td>
<td>430</td>
<td>ledovková kalamita – okolí České Třebíče</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1358</td>
<td>30.10.2018</td>
<td>332</td>
<td>špatné stromy – ŽST Mosty u Jablunkova</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1350</td>
<td>3.12.2018</td>
<td>331</td>
<td>ledovková kalamita – okolí České Třebíče</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1362</td>
<td>29.3.2018</td>
<td>297</td>
<td>MU: srážka Ex 1362 s překážkou (technickým zařazením dráhy) – ŽST Řečany nad Labem</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1352</td>
<td>3.12.2018</td>
<td>276</td>
<td>ledovková kalamita – okolí České Třebíče</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1350</td>
<td>9.7.2018</td>
<td>253</td>
<td>střet vlaku jiného dopravce s osobou na území SR a porucha zabezpečovacího zařazení v ŽST Brandýs n/O</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1354</td>
<td>3.12.2018</td>
<td>216</td>
<td>ledovková kalamita – okolí České Třebíče</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1361</td>
<td>20.8.2018</td>
<td>207</td>
<td>zpožděný obrat vlaku: požár u trati v okolí ŽST Jistebník</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1358</td>
<td>23.8.2018</td>
<td>196</td>
<td>MU: srážka Ex 1358 s překážkou – ŽSR Karviná</td>
</tr>
<tr>
<td>Ex 1366</td>
<td>14.7.2018</td>
<td>189</td>
<td>vykolejení motorového vozu provozovatele dráhy – ŽSR Brandýs n/O</td>
</tr>
</tbody>
</table>

K řešení mimořádností a mimořádných událostí (dále také MU) drážní dopravě slouží vnitřní předpis dopravce – Provozní 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 2018 byl dopravce Leo Express na síti SŽDC s. o. účastníkem u celkem 3 mimořádných událostí v drážní dopravě, ve smyslu § 49 odst. 1 a 2 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění. Tyto 3 mimořádné událost náleží do kategorie Nehoda.


Šetřením MU bylo prokázáno, že příčiny a okolnosti jejich vzniku nebyly na straně dopravce LE.

3. Odřeknutí dopravních spojů

GVD na rok 2018 byl ovlivněn odstávkou jedné jednotky po mimořádné události v Přerově ze dne 5.6.2017. V době odstavení této jednotky byl GVD upraven na provoz pro 4 jednotky. Po zprovoznění této jednotky byl dne 23.11. 2018 obnoven provoz vlaků Ex 1354, Ex 1355, Ex 1364 a Ex 1365. Celkem bylo v roce 2018 evidováno 281 odřeknutých spojů, což bylo 5,43 % ze všech spojů.

Počet odřeknutých spojů s odůvodněním udává následující tabulka:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Počet spojů</th>
<th>Důvod odřeknutí spoje</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>212</td>
<td>odklad zprovoznění jednotky</td>
</tr>
<tr>
<td>26</td>
<td>plánovaná údržba</td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td>závada na vozidle</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>akce „Party Kybl“</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>oprava po MU</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>ledovková kalamita v prosinci 2018</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>eliminace zpoždění obratových souprav</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

Součástí zkvalitňování osobní přepravy je zabezpečení čistoty vozidel. Jednotky Flirt, které dopravce Leo Express provozuje, pravidelně procházejí procesem čištění dle interní směrnice dopravce. Stejně jako v předešlých letech se provádějí následující druhy čištění:

- Obratový (běžný) úklid – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytěžení vozů, úklid WC (vytírání, umytí toaletní misy, podle potřeby doplnění toaletního papíru a mýdla). Tyto činnosti se vždy provádějí při obratu souprav v obratových stanicích Praha hl.n., Bohumín, Karviná hl.n. a Staré Město u Uherského Hradiště.

- Nácestní čištění – provádí se 4x denně v ŽST Bohumín. Toto čištění se provádí na spojích, které přijíždějí nebo odjíždějí do Košic. Nově se toto čištění 4x týdně týká i spojů jedoucích z a do Polska.

- Večer po odstavení souprav – čištění souprav se provádí denně v ŽST Bohumín a ve Starém Městě u Uherského Hradiště. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

- Hloubkové čištění (interiér vozidel) – 5x týdně v depu v ŽST Bohumín. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

- Mytí vozové skříně – 2x týdně v ŽST Bohumín.

Na Slovensku probíhá čištění (obdobně jako v předešlých letech) v ŽST Košice. Dodavatel úklidových služeb zde stále provádí pouze základní úklid interiéru vozidla, a to v rozsahu interních předpisů provozovatele dráhy ŽSR.

Od 20.7.2018 se 2x týdně provádí úklid ve stanici Kraków Główny. Svým rozsahem a časem se jedná o večerní úklid většího rozsahu. Úklid je zde prováděn několik hodin. Zaměstnanci nové firmy byly poučeni o základní technice vlaku, obsluze prvků potřebných pro úklid vlaku a bezpečnosti při práci. Vše je popsáno v interním manuálu dopravce.

V roce 2018 došlo k výběrovému řízení na nové úklidové firmy do všech obratových stanic v České republice. Svoje pozice dokázaly obhájit dosavadní úklidové firmy, proto zde pokračujeme ve spolupráci a nastolení spokojenosti a komplexnosti úklidu.

Jednotky jsou vybaveny třemi toaletami s vakuovým systémem a jejich čistota je během jízdy průběžně monitorována vlakovým personálem.

Kvalita vzduchu vozidel odpovídá hodnotám stanoveným v TSI. Jelikož naše společnost provozuje drážní dopravu na tratích SŽDC s.r.o., ŽSR a PKP není problematika zařízení železničních stanic relevantní.

5. Průzkum spokojenosti zákazníků

Na začátku roku 2018 došlo k modifikaci mystery dotazníků a na tzv. dotazník po jízdě (dále také DPJ). Jedná se o stručný dotazník obsahující otázky ke zjištění zákaznické spokojenosti, jež je cestujícím rozsílán emailem vždy 15 minut po dojezdu spoje do jejich cílové destinace.

K niže uvedeným otázkám může v DPJ cestující přihlásit bodové hodnocení, kdy hodnota 1 znamená absolutní nespokojenost a hodnota 10 maximální spokojenost. Z vyplněných DPJ, jichž jsme za rok 2018 obdrželi celkem 66 849, jsme získali následující bodové hodnocení:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Otázka</th>
<th>Průměrná hodnota za rok 2018</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jak máte celkový dojem z cesty?</td>
<td>8,21</td>
</tr>
<tr>
<td>Jak hodnotíte chování a přístup stewardů?</td>
<td>8,87</td>
</tr>
<tr>
<td>Jak vnitřní nabídku občerstvení?</td>
<td>7,63</td>
</tr>
<tr>
<td>Jak hodnotíte pořádek na palubě vlaku?</td>
<td>8,46</td>
</tr>
<tr>
<td>Doporučili byste cestování s Leo Express vlaky svým přátelům a rodičům?</td>
<td>8,35</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Dále DPJ zahnuje hodnotící otázky, ve kterých má cestující možnost zvolit jednu z nabízených možností. Výsledky hodnotících otázek ukazují následující tabulky:

| Procházel palubní personál během cesty pravidelně vozem a nabízel Vám občerstvení? |
|---------------------------------|------------------------------|
| ANO – dostatečně                 | 78 %                         |
| ANO – ale málo                   | 16 %                         |
| NE                               | 4 %                          |
| NEVÍM                            | 2 %                          |

Procházel palubní personál pravidelně během cesty vozem a odnášel odpadky z Vašeho místa?

| Procházel palubní personál pravidelně během cesty vozem a odnášel odpadky z Vašeho místa? |
|---------------------------------|------------------------------|
| ANO – dostatečně                 | 72 %                         |
| ANO – ale málo                   | 16 %                         |
| NE                               | 8 %                          |
| NEVÍM                            | 4 %                          |

Z odpovědi je patrný pokračující trend vzrůstající spokojenosti s palubním personálem i meziroční zlepšení spokojenosti s čistotou vozů. Na druhou stranu, z navazujících otevřených odpovědí, jež jsou rovněž součástí DPJ, můžeme vybrat opakující se problémy poukazované cestujícími. Mezi nejčastěji zmiňované problémy patří čistota a funkčnost toalet a zpoždění spojů.

V roce 2018 bylo pokračováno ve sledování témat dotazů, s nimiž se zákazníci obrazem na naše call centrum. Čtyři nejčastěji témata hovorů směřovaných na call centrum udává následující tabulka:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Téma hovoru</th>
<th>Četnost</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>informace o spoji</td>
<td>22,28 %</td>
</tr>
<tr>
<td>storno nebo přerezervace jízdenky</td>
<td>18,01 %</td>
</tr>
<tr>
<td>nákup nebo informace o možnostech nákupu jízdenky</td>
<td>12,90 %</td>
</tr>
<tr>
<td>volná místa ve spoji</td>
<td>6,80 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

Stížnosti mohou cestující a veřejnost uplatnit na naši non stop zákaznické podpůrné 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 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.

Standardní doba návratu jízdného je 4 pracovní dny. Naše společnost kompenzuje cestující i v případě, že zavinění zpoždění nese třetí strana, a to podle smluvních a přepravních podmínek dopravce. V případě komplekované reklamace se snažíme volit vždy individuální přístup takovým způsobem, aby bylo vyhověno oběma stranám a zároveň bylo v souladu s našimi smluvními a přepravními podmínkami.

Kompensace lze provádět na pokladnách společnosti Leo Express a na call centru. Na pokladnách se částky vypíácely v hotovosti nebo byly vráceny formou leo korun na klientský účet cestujícího. Na call centru se návratky jízdného vracely, po vyplnění
příslušného formuláře, na bankovní účet klienta nebo opět formou leo korun na knikovský účet cestujícího. Termín vyřízení takového žádosti byl do 30 dnů od požádání. Částky byly vždy vypláceny v souladu s platnou legislativou.

Vrácení přepravního bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobeny především vylukami a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati. Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2018 patřily:

- odřeknutí spojů
- zpoždění spojů či ujetí přípoje jiného dopravce nebo i jiného druhu dopravy a návazných autobusových spojů
- nefunkčnost toalet
- nedostatek cateringu
- nefunkční či pomalý internet na palubě vlaků a rezervační systém
- stornování jízdenek nebo přerezervace jízdenek
- ostatní (např. problematika ztrát a nálezů, nedostatečná informovanost ze strany dopravce nebo nevhodné chování palubního personálu)

Jednou z dalších častých 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 (výpadek dodávky zboží) nebo byl snížen komfort cestujících v 1. vozové třídě (např. chyběly deky nebo spaci sady).

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

Neopomenutelnou skupinou stížnosti bylo nedodržování smluvních a přepravních podmínek dopravce ze strany cestujících. Neoprávněné stížnosti cestujících na dopravce se týkaly slepých příkazů cestujících, nevhodného chování spolucestujících, přepravy zvířát bez schránky s nepropustným dnem nebo porušení zákazu kouření na palubě vlaku, především na toaletách. V oprávněných případech byla cestujícímu vystavena přípravka nebo doplatek za porušení smluvné přepravních podmínek dopravce.

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

Vláky dopravce 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 přihládí sedadlo určené pro tyto osoby. Pro zajištění rychlého nástupu (vysunutí plošiny a navazující asistenci stevárdů při nástupu) je třeba informovat záznamník linku alespoň 24 hodin před plánovanou cestou. Zákonom 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 pouze v doprovodu průvodce, který bude s cestujícím přítomen po celou dobu přepravy a to do/ze stanic, které jsou uzpůsobeny pro výstup/nástup takových cestujících. Ve všech lze cestovat pouze s ortopedickým vozíkem, který je opatřen funkcí ruční brzdy 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 opravdu zdarma.

Na webových stránkách dopravce Leo Express lze nalézt seznam stanic v České republice a na Slovensku, kde může cestující na ortopedickém vozíku nastoupit do vlaku Leo Express bez jakýchkoli problémů. Jedná se o stanic, 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.