

Definování norem kvality služeb – Minimální obsah zprávy o kvalitě poskytovaných služeb

- 1. Informace a přepravní doklady**
 - Poskytování cestovních informací během jízdy
 - Jak jsou zodpovídaný dotazy ohledně cestovních informací ve stanicích
 - Jak jsou poskytovány informace o jízdách, tarifech a nástupištích
 - Zařízení pro prodej přepravních dokladů
 - Jak je dostupný personál ve stanici pro poskytnutí informací a prodej přepravních dokladů
 - Jak jsou poskytovány informace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
- 2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností**
 - Zpoždění
 1. Celkové průměrné zpoždění spojů v procentech podle kategorií spojů (mezinárodní, vnitrostátní, dálkové, regionální, městské/příměstské)
 2. % zpoždění při odjezdu
 3. % zpoždění při příjezdu
 4. % zpoždění o 60 a méně minut
 5. % zpoždění o 60 až 119 minut
 6. % zpoždění o 120 a více minut
 7. % zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje
 - Provozní mimořádnosti (mimořádnosti v drážní dopravě)
 1. Alternativní plány a plány krizového managementu – existence a krátký popis
- 3. Odřeknutí dopravních spojů**
 - Odřeknutí dopravních spojů jako části spoje v procentech dle kategorie spoje (mezinárodní, vnitrostátní, dálkové, regionální, městské/příměstské)
- 4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)**
 - Interval čištění
 - Kvalita vzduchu uvnitř vozidel, (např. zda je zajištěno dodržení hodnot stanovených v TSI¹)
 - Dostupnost toalet (v km)
- 5. Průzkum spokojenosti zákazníků (Minimální rozsah zahrnutých kategorií)**
 - Přesnost vlaků
 - Informovanost cestujících o zpoždění
 - Přesnost a dostupnost informací o jízdách, tarifech a o jízdě vlaků na nástupištích

¹ Rozhodnutí o technické specifikaci pro interoperabilitu subsystému kolejová vozidla – lokomotivy a kolejová vozidla pro přepravu osob konvenčního železničního systému (CR TSI LOC & PAS), které vstoupilo v platnost 1. července 2011 (2011/291/EU)

- Důsledně udržovaný/ vynikající stav vlaku
 - Vysoký stupeň bezpečnosti ve vlacích/ve stanicích
 - Čistota interiéru vlaku
 - Poskytování potřebných informací během jízdy
 - Doba reakce na dotaz na požadovanou informaci ve stanici
 - Dostupnost čistých toalet v každém vlaku
 - Čistota a údržba stanic na vysoké úrovni
 - Možnosti přístupu na nádraží a k vlakům
 - Dostupná pomoc pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.
- 6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb**
- Jak železniční podnik při prodeji přepravních dokladů informují cestující o jejich právech a povinnostech dle článku 29 Nařízení
 - Zavedené postupy
 - Počet stížností a důsledky
 - Druhy stížností:
 - ❖ zpoždění (od 60 do 119 minut, delší než 120 minut, odstoupení od cesty, přesměrování, jiný druh dopravy, přenocování)
 - Obdržené stížnosti
 - Vyřízené stížnosti
 - Průměrná délka vyřizování
 - Případná přijatá opatření k nápravě
- 7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace**
- Poskytovaná pomoc
 - Počet případů poskytnuté pomoci dle kategorie spoje (mezinárodní, vnitrostátní, dálkové, regionální, městské/příměstské)

Pokud plnění některých ukazatelů není v kompetenci železničního podniku, uvede se tato skutečnost ve zprávě o kvalitě poskytovaných služeb místo těchto požadovaných údajů.