

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2023

**podle článku 29 NAŘÍZENÍ (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v
železniční přepravě 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

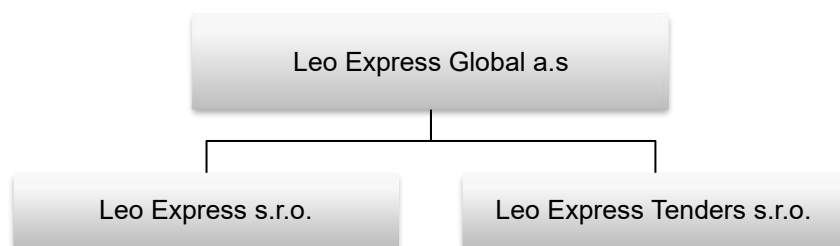
Osoba odborně způsobilá k licencím Leo
Express Global a. s., Leo Express s.r.o.
a Leo Express Tenders s.r.o.

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 výřatku 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.



Tato Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2023 se vztahuje na všechny, zde jmenované, tři dopravce Leo Express, kteří provozují drážní dopravu v České republice, na Slovensku a v Polsku. Dopravce **Leo Express Global a.s.**, v roce 2023 zajišťoval provozování veřejné drážní dopravy na území Polska, konkrétně v relacích Chalupki – Kraków Główny, a také zajišťoval nepravidelnou drážní dopravu, především soupravových vlaků na území České republiky a Polska. Dopravce zajišťoval drážní dopravu 5 elektrickými stejnosměrnými jednotkami řady 480 FLIRT.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, v roce 2023 zajišťoval provozování veřejné drážní osobní dopravy na území České republiky a Slovenska.

V lednu roku 2023 byl provoz dopravce Leo Express s.r.o. částečně omezen z důvodu generální opravy brzd na elektrické jednotce řady 480. Od února do září roku 2023 bylo při plném provozu společnosti provozováno 8 párů vlaků denně na území ČR, a to v relaci Praha hl. n. – Bohumín (Karviná hl. n.). Dopravce Leo Express pokračoval v provozování drážní dopravě od ledna do srpna roku 2023 na trati č. 330 ve spolupráci s dopravcem Arriva vlaky s.r.o. v relaci Přerov – Staré Město u Uherského Hradiště. Dopravce Arriva vlaky s.r.o. zajišťoval drážní dopravu motorovými jednotkami. Celkem se jednalo o 3 páry vlaků denně. V měsících lednu, únoru a březnu roku 2023 byly spoje omezeny na 2 páry denně z důvodu nízké poptávky přepravy od cestujících. V říjnu roku 2023 byla elektrická jednotka řady 480 odstavena v Hranicích na Moravě z důvodu instalace evropského vlakového zabezpečovače ETCS. Z důvodu odstavení jednotky byla frekvence spojů snížena o 2 páry denně na celkem 6 párů spojů denně v relaci Praha – Bohumín. Na území Slovenska provozoval dopravce Leo Express s.r.o. celoročně 2 páry spojů denně.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, v roce 2023 provozoval drážní dopravu v závazku veřejné služby v Pardubickém kraji v relacích:

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

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o. provozoval v loňském roce 61 spojů v plném provozu denně.

V průběhu loňského roku dopravce zajišťoval drážní dopravu motorovými jednotkami Alstom LINT 41 (řada 846), motorovým vozem Alstom LINT 27 (řada 832) a ucelenou elektrickou jednotkou řady 480 FLIRT.

Rok 2023 byl provozně významný z hlediska rozsáhlých výlukových činností. Významné stavby, které ovlivnily provoz byly např.: modernizace úseku Choceň (mimo) – Ústí nad Orlicí (mimo – dokončeno v polovině roku 2023), pokračování v modernizaci železničního uzlu Pardubice, na podzim roku 2023 byla zahájena modernizace úseku Lipník nad Bečvou – Drahotuše aj.. Provozovatel dráhy ŽSR pokračuje v rozsáhlé výlukové činnosti v železničních stanicích Žilina a Prešov. Všechny tyto uvedené dlouhodobé výluky významně neovlivnily železniční provoz dopravce Leo Express s.r.o.

Dopravce v následujících kvartálech vyvíjel marketingové aktivity k získávání zákazníků na mezinárodních vlakových linkách (Praha – Košice, Praha – Kraków), kdy i posiloval frekvenci svých mezinárodních spojů.

Vlivem zvyšující se poptávky po cestách na Ukrajinu pokračoval dopravce v provozu dvou párů autobusové linky v úseku Mukačevo – Košice, který navazuje v Košicích na vlakové spoje a umožnil tak cestujícím propojení Prahy s ukrajinským Užhorodem a Mukačevem. V rámci zkvalitňování služeb došlo ke změně většiny dodavatelů cateringu – cílem bylo zajistit vyšší stabilitu kvality prodávaných pokrmů a s tím spjatou pozitivní zákaznickou zkušenost.

1. Informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím a veřejnosti o přepravě 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 denním provozu od 8:00 do 20:00. 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 2023 byla u skupiny dopravce Leo Express provedena změna 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 2023 celkem 2x.
- Nejdůležitějšími změnami byly Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** změnil Smluvní a přepravní podmínky a Tarif během roku 2023 celkem 2x.

Mezi důležité změny SPP a Tarifů patřilo zrušení skupinových slev. U možnosti storna jízdenek proběhla změna pro neregistrované členy - nově storno jízdenek mohou provádět 15 minut před pravidelným odjezdem daného spoje. Pro členy Smile klubu zůstala možnost storna stejná, a to až do pravidelného odjezdu spoje. Dále pak zrušení možnosti přezervace jízdenek ve lhůtě 6 měsíců a zrušení promo jízdenek.

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 webové stránky dopravců. V Polsku je dopravce LE veden ve společných jízdních řádech s polskými vlaky, kde má Leo Express uvedeno své logo a základní kontakty.

Pro prodej přepravních dokladů a poskytnutí informací mohou cestující i nadále využívat vlastní místa dopravce. Pokladny skupiny dopravců společnosti Leo Express se nacházejí ve stanicích Praha hlavní nádraží, Olomouc hlavní nádraží, Ostrava-Svinov, Letohrad, Králíky a Jablonné nad Orlicí. Pokladna v železniční stanici Ostrava-Svinov byla znovuotevřena dne 01.05.2023, kde i nadále spolupracujeme s trafikou Relay jakožto provizním prodejcem, který nám zaštiťuje prodej jízdenek mimo otevírací dobu pokladny. Kromě přepravních dokladů si mohou cestující na pokladně v Praze na hlavním nádraží zakoupit mimo jiné také chlazené nápoje a využívat wifi pro cestující s jízdním dokladem Leo Express.

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.

01.02.2023 vstoupily v platnost nové podmínky Smile clubu. Hlavními změnami bylo, že standartní leo kredity již nebudou podléhat žádné expiraci (předtím byly 3 roky). Bonusové a tarifní leo kredity mají nově expiraci 6 měsíců (předtím byl 1 rok).

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 20,91 % a odjezdových spojů pak 15,4 % z celkového počtu 6 696 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem. Důvodem byla převážně výluková činnost způsobena provozovatelem dráhy. Zpoždění příjezdů způsobené dopravcem bylo 3,2 %.

Dopravce **Leo Express s.r.o.**, vypravil v roce 2023 celkem 6 696 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2023	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	98,80 %	0,79 %	0,41 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	99,20 %	0,62 %	0,18 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, bylo v loňském roce 10,00 % a odjezdových spojů pak 12,6 % z celkového počtu 22 027 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem. Zpoždění příjezdů způsobené dopravcem bylo 0,2 %.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, vypravil v roce 2023 celkem 22 027 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2023	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	99,92 %	0,07 %	0,01 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	99,98 %	0,01 %	0,01 %

Zpoždění příjezdů vlakových spojů dopravce **Leo Express Global a.s.**, bylo v loňském roce 2023 15,02 % a odjezdových spojů pak 5,27 % z celkového počtu 226 spojů. Zpoždění vlaků nebylo ve většině případů způsobeno dopravcem.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, vypravil v roce 2023 celkem 226 spojů. Zpoždění těchto spojů je uvedeno v následující tabulce:

Rok 2023	zpoždění 59 minut a méně	zpoždění 60 až 119 minut	zpoždění 120 a více minut
Příjezdy vlaků do cílové stanice	97,00 %	2,60 %	0,40 %
Odjezdy vlaků z výchozí stanice	99,90 %	0,10 %	0,00 %

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 bylo evidováno u dopravce Leo Express s.r.o. za rok 2023, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění.

dopravce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express s.r.o.	1268	30.03.2023	310	1268 opožděn z důvodu výluky v Č. Třebové
Leo Express s.r.o.	1268	10.04.2023	305	1268 opožděn z důvodu ROV 53074 – ZP v Č. Třebové
Leo Express s.r.o.	1268	13.04.2023	301	1268 opožděn z důvodu ROV 53074 – ZP v Č. Třebové
Leo Express s.r.o.	1268	11.04.2023	294	1268 opožděn z důvodu ROV 53074 – ZP v Č. Třebové
Leo Express s.r.o.	1265	13.02.2023	285	Štěpánov – Červenka spadlý strom přes trolejové vedení dotčené provoz zastaven od 19:30 do 0:41
Leo Express s.r.o.	1246	29.03.2023	232	1246 opožděn z důvodu výluky v Č. Třebové
Leo Express s.r.o.	1256	21.03.2023	194	Mimořádnost v úseku Čadca – Mosty dotčený spoj Ex 1256
Leo Express s.r.o.	1263	14.02.2023	193	V žst Mohelnice střet vlaku cizího dopravce s osobou
Leo Express s.r.o.	1268	13.02.2023	185	Štěpánov – Červenka spadlý strom přes trolejové vedení dotčené provoz zastaven od 19:30 do 0:41
Leo Express s.r.o.	1263	13.05.2023	181	střet vlaku 1263 s civilní osobou za zast. Polanka nad Odrou

Následující tabulka uvádí 10 největších zpoždění, které bylo evidováno u dopravce Leo Express Tenders s.r.o. za rok 2023, a to sestupně od největšího evidovaného zpoždění. Při vzniku mimořádné události na území ČR byla vždy operativně zajištěna náhradní autobusová doprava nebo mimořádný obrat kolejového vozidla k maximální eliminaci zpoždění.

dopravce	vlak	datum	zpoždění (min)	událost
Leo Express Tenders s.r.o.	7150	07.09.2023	207	Zastavený provoz z důvodu střetu vlaku 7153 s osobním automobilem – Dolní Libchavy
Leo Express Tenders s.r.o.	6287	30.06.2023	193	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	7163	12.05.2023	146	Zastavený provoz z důvodu střetu vlaku 7163 o osobním automobilem.
Leo Express Tenders s.r.o.	1290	31.10.2023	127	Střet vlaku Sp 1290 v úseku Kolín – Kolín zastávka
Leo Express Tenders s.r.o.	6289	29.07.2023	125	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	1340	22.07.2023	109	Zastavený provoz z důvodu spadlého stromu do prostoru dráhy
Leo Express Tenders s.r.o.	1341	22.07.2023	108	Zastavený provoz z důvodu spadlého stromu do prostoru dráhy
Leo Express Tenders s.r.o.	6285	30.06.2023	103	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).
Leo Express Tenders s.r.o.	7143	22.12.2023	102	Zastavený provoz z důvodu spadlého stromu do prostoru dráhy
Leo Express Tenders s.r.o.	6283	05.08.2023	97	Zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (PKP).

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 Předpis pro hlášení a šetření mimořádných událostí (LE-MU)
- 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. Dopravce **Leo Express s.r.o.**, byl v roce 2023 účastníkem 5 mimořádných událostí. Šetřením daných MU bylo zjištěno, že ve všech případech nebyla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express s.r.o.

Dopravce **Leo Express Global a.s.**, při provozování drážní dopravy nebyl v roce 2023 účastníkem žádné mimořádné události.

Dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.**, byl v loňském roce účastníkem 4 mimořádných událostí, ke kterým došlo na celostátní dráze provozované provozovatelem dráhy SŽ. Šetřením daných MU bylo zjištěno, že v jednom případě byla příčina vzniku MU na straně dopravce Leo Express Tenders s.r.o.

3. Odřeknutí dopravních spojů

Značná část spojů u dopravce Leo Express s.r.o. byla odřeknuta, v lednu roku 2023 z důvodu generální opravy brzd a v měsících listopad a prosinec téhož roku, z důvodu instalace vlakového zabezpečovače ETCS.

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

Počet spojů	Důvod odřeknutí spoje
240	Instalace vlakového zabezpečovače ETCS
94	plánovaná údržba jednotek

U dopravce **Leo Express Tenders s.r.o.** nedošlo v roce 2023 k výraznému omezení dopravy. Důvodem omezení dopravy byl vliv výlukové činnosti konané provozovatelem dráhy nebo vliv mimořádné události.

U dopravce **Leo Express Global a.s.** nedošlo v roce 2023 k výraznému omezení dopravy. Důvodem omezení dopravy byl vliv výlukové činnosti konané provozovatelem dráhy nebo vliv mimořádné události. Od května do září roku 2023 byl provoz v úseku Praha – Kraków-Glówny navýšen o jeden pár vlaků za týden. Jelikož dopravce Leo Express Global a.s. na území České republiky provozoval drážní dopravu nepravidelně, a to především soupravnými vlaky, není odřeknutí spojů v daných podmínkách relevantní. 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.**, se již několik let praktikuje zaběhlý systém provádění čištění a úklidu vlakových jednotek, který se skládá z:

- **Obratový (běžný) úklid** – tj. vynesení odpadků, vyluxování a vytření podlahy vozů, očištění stolků a úklid WC (vytření podlahy, 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. **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 3x týdně v ŽST Bohumín. 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. Rozsah úklidu je obdobný jako u výše uvedeného „Obratový (běžný) úklid.“

U dopravce **Leo Express Global a.s.**, probíhal úklid jednotek Flirt na území Polska, konkrétně v ŽST Kraków Główny. Postupy a úkony jsou popsány v interním manuálu dopravce.

Jednotky Flirt jsou vybaveny toaletami s vakuovým systémem. Nacházejí se vždy 3 toalety na jednotce jejichž funkčnost, čistota a vybavenost hygienickými prostředky je během jízdy nepřetržitě monitorováno a dle potřeby doplňováno 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.

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. O výsledcích kontroly je zápisem rovněž informován poskytovatel úklidových služeb s případným úkolem k nápravě zjištěných závad.

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 2023.

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 emailem vždy 15 minut po dojetí spoje do jejich destinace. Cestující, kteří jsou zaregistrovaní ve věrnostním programu Smile club mají rovněž možnost vyplnit dotazník v mobilní aplikaci.

K níže uvedeným otázkám může v DPJ cestující přiřadit bodové hodnocení, kdy hodnota 1 znamená absolutní nespokojenost a hodnota 5 maximální spokojenost. Z vyplněných DPJ, jichž jsme za rok 2023 obdrželi celkem 39 811, jsme získali následující bodové ohodnocení:

	1	2	3	4	5
Jak jste byl/a spokojen/á s vystupováním palubního personálu?	1,45%	1,74%	4,91%	26,14%	65,76%

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte čistotu na palubě vlaku?	1,02%	1,55%	6,62%	35,04%	55,77%

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

	ANO	NEVÍM	NE
Jaká je pravděpodobnost, že byste Leo Express doporučil/a známým?	76,63%	12,78%	10,59%

	Čas a místo příjezdu/odjezdu	Pohodlí při cestování	Servis a služby na palubě	Výhody věrnostního programu
Proč jste si vybral/a pro tuto cestu právě Leo Express?	34,43%	26,3%	21,2%	18,07%

Využil/a jste během cesty možnost objednat si občerstvení?	
ANO	57,97%
NE	42,03%

Z odpovědí je vidět zájem cestujících o nabízené doplňkové služby ve formě občerstvení. Je také vidět vysoký podíl spokojenosti cestujících s palubním personálem.

Hodnota NPS skóre (ukazatel oblíbenosti firmy, které ukazuje míru dalšímu doporučení cestujících dalším cestujícím), v letošním roce dosáhla výše 62,67, přičemž 100 je hodnota nejvyšší a 0 nejnižší. Nejedná se ovšem o procentuální vyjádření, nýbrž jde o specifický výpočet.

Nižší počet hodnocení cestujících a vyplněných dotazníků bylo ovlivněno hodnotami zpoždění, které nastaly z důvodu výlukových činností na trati, nikoliv z důvodů na straně dopravce. V roce 2023 také pokračovalo sledování témat dotazů, s nimiž se zákazníci obracují na naši zákaznickou podporu. Čtyři nejčastější témata dotazů směřovaných na zákaznickou podporu udává následující tabulka:

Téma dotazů	Četnost
Storno, kompenzace nebo přerezervace jízdenky	50,20 %
Informace o spojích a cenách	14,30 %
Ztráty a nálezy	13,70 %
Smile Club (podmínky věrnostního programu)	9,50 %

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 a také reklamace@le.cz nebo formou on-line chatu na webových stránkách nebo v mobilní aplikaci. 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. Na konci roku 2023, konkrétně od 10.12.2023 také platí pro dopravce Leo Express Slovensko s.r.o..

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 je dle smluvních přepravních podmínek do 30 dnů, avšak většina návratků proběhne do 5 pracovních dnů.

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 se 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 formou leo kreditů na klientský účet cestujícího a nově mohou jsou kompenzovány i jízdenky zakoupeny on-line. Zpět na bankovní účet.

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.

Vrácení přepravného bylo ve velké většině případů za odřeknuté či zpožděné spoje, které byly způsobeny výlukami a také mimořádnostmi a mimořádnými událostmi na trati.

Mezi nejčastější stížnosti ze strany cestujících v roce 2023 patřily:

- odřeknutí spojů
- zpoždění spojů
- zamítání žádostí členů Smile Club o výplatu leo kreditů na bankovní účet
- nesouhlas členů Smile Club se storno jízdenek do leo kreditů

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 nebo výstupu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace se vždy musí použít nástupní plošiny, kterou přichystá člen vlakového personálu. 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 pomoci 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. Díky automatizaci rezervačního a interního systému dopravce se již cestující nemusí ohlašovat 24 hodin dopředu přes call centrum. Pokud však chtějí asistenci ve stanici, pak svou cestu musí nahlásit 24 hodin dopředu na asistence@le.cz.

Dopravce Leo Express Tenders s.r.o., mimo stejnosměrné elektrické jednotky Flirt také 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.