

ČD otestují nové služby v komerčních spojkách

České dráhy dnes představily pilotní projekt zvyšování kvality služeb ve vlacích EuroCity a InterCity. Do projektu bylo zařazeno 8 spojů mezi Prahou a Moravou, na kterých budou dráhy garantovat nasazení nových nebo modernizovaných vozů v 1. i ve 2. vozové třídě a kvalitnější servis ze strany personálu. Dopravce chce postupně stejný standard poskytovat také v dalších spojkách.

V první fázi budou České dráhy věnovat zvýšenou pozornost první vozové třídě vybraných vlaků, kde cestující dostanou zdarma denní tisk a teplý nebo studený nápoj. Personál bude průběžně kontrolovat vůz, odstraňovat hrubé nečistoty, doplňovat hygienické potřeby na toaletách a pečovat o pohodlí cestujících.

O cestující se postarají stevardi jako v Pendolinu

Stevardky vlaků EC/IC budou zákazníkům první třídy k dispozici po celou cestu, podají jim základní informace o jízdě vlaku, zajistí objednávky občerstvení z jídelního vozu nebo jim při nástupu pomohou s umístěním zavazadel a usazením na místo. Stevardky posílí profesionální personál vybraných vlaků EC/IC po dobu pilotního projektu, který je zatím plánován do 4. června. Výhledově by pak měly jejich povinnosti přejít na kmenové zaměstnance ČD - profese průvodčí-stevard, tedy obdobně, jako to funguje již několik let ve spojkách SuperCity Pendolino. Kromě péče o zákazníky první třídy a čistotu vozu i toalet budou stevardky provádět ve spojkách sčítání a průzkumy mezi cestujícími. Dopravce bude zajímat nejen spokojenost s poskytovanými službami v komerčních vlacích, ale také přání zákazníků na jejich zlepšování. Po splnění povinností ve vozech první třídy se budou stevardky věnovat i cestujícím druhé třídy.

„Vlaky EuroCity a InterCity provozujeme na vlastní podnikatelské riziko. Abychom obstáli v konkurenci silniční dopravy a přicházejících železničních dopravců, musíme cestujícím nabídnout výrazně vyšší standard služeb i samotných vozů,“ vysvětluje generální ředitel ČD Petr Žaluda. **„Nové služby, jejich rozsah i reakce zákazníků chceme prověřit v osmi vybraných spojkách, u nichž dokážeme už nyní garantovat nasazení kvalitních vozů. Postupně je ale rozšíříme i na další vlaky tak, jak budeme přebírat modernizované vozy od výrobců.“**

Garantované standardy vozů

Ve vybraných vlacích bude garantována kvalita vozů 1. třídy – klimatizace, vlakový rozhlas, uzavřené WC, čalounění, zásuvky 230V. Také vozy 2. třídy budou na těchto vlacích přednostně klimatizované. Zároveň bude zpracován systém náhrady plánovaných vozů pro případy mimořádností za vozy vyhovující požadavkům na kvalitu.

Základní povinnosti personálu ČD ve vozech 1. třídy vybraných spojů EC a IC

- přivítání cestujících, a to již před nástupem do vlaku
- pomoc při nastupování případně doprovod na místo
- bezplatná roznáška novin cestujícím
- zajištění nápoje zdarma – dle výběru cestujícího (studený nebo teplý nápoj)
- zajištění objednávek placeného občerstvení z jídelního vozu nebo bistrovozu
- roznáška informačních materiálů
- spolupráce s vlakovou četou, zejména při informování o mimořádnostech
- průběžný monitoring čistoty interiéru a drobný úklid během jízdy vlaku
- pravidelný monitoring stavu WC včetně podpisové evidence
- trvalé sledování frekvence cestujících ve vozech 1. třídy formou vyplňování sčítacích lístků

Po splnění těchto povinností se bude věnovat i cestujícím 2. třídy.

Seznam spojů zařazených do pilotního projektu						
Kategorie	Číslo vlaku	Název	Z	Do	Počet vozů 1. tř.	Počet vozů 2. tř.
IC	544	Ostravan	Bohumín	Praha	1	8
EC	75	Franz Schubert	Praha	Břeclav	1	4
EC	70	Gustav Mahler	Břeclav	Praha	1	4
EC	111	Praha	Praha	Bohumín	1	8
EC	110	Praha	Bohumín	Praha	1	8
EC	273	Jaroslav Hašek	Praha	Břeclav	1,5	6
EC	272	Jaroslav Hašek	Břeclav	Praha	1,5	6
IC	545	Ostravan	Praha	Bohumín	1	8

Mgr. Radek Joklík

vedoucí tiskového oddělení – tiskový mluvčí ČD

M: 724 845 091, T: 972 232 532

hotline tiskového oddělení ČD: 724 977 822, press@cd.cz