

Příloha č. 8

Provozně-marketingová koncepce

I. Provozní koncepce

Způsob provozního ošetření vozidel

Dopravce bude mít zřízeno zázemí na základě smlouvy v areálu společnosti M+L LOGISTIK s.r.o. v lokalitě Obrnice. Zázemí bude určeno k odstavování železničních vozidel, kde bude probíhat doplňování paliv a maziv, dále úkony spojené s běžnou provozní údržbou jako jsou prohlídky a vybavení železničních vozidel spotřebním materiálem (mýdlo, toaletní papír, papírové ručníky, informační materiály pro cestující atd.), vyprazdňování uzavřeného systému WC, úklid a čištění, doplňování vodou. Z uvedených úkonů bude Dopravce schopen zajistit vybavení železničních vozidel spotřebním materiálem (mýdlo, toaletní papír, papírové ručníky, informační materiály pro cestující atd.) také v žst. Most vlastními prostředky.

V případě výluk bude Dopravce spolupracovat s DKV Plzeň (zejména doplňování paliva, vody, mimořádné tankování, ostraha vozidel), případně jinými místními dodavateli.

Čištění a úklid vnitřku vozidel

Čištění a úklid vozidel budou prováděny v předem stanovených pravidelných intervalech a v určených stupních. Rozsahy požadovaných úklidů ukazují následující tabulky:

Stupeň čištění MU

Stručný popis druhu čištění	Pracovní náplň
Malý úklid v obratové stanici	<ul style="list-style-type: none">• podlaha (chodba, mezi skupinami sedadel)• podle potřeby zametení podlahy (v nepřítomnosti cestujících)• kontrola kabiny WC• sběr odpadků/papír a likvidace• doplnění hygienických prostředků na WC (<50%) kontrola stavu nádrže čerstvé vody

Stupeň čištění ZU

Stručný popis druhu čištění	Pracovní náplň
Základní úklid denně na všech vozidlech	<ul style="list-style-type: none">• podlaha (chodba, mezi skupinami sedadel)• sebrat odpadky / papír a zlikvidovat• vyprázdnit odpadkové nádoby• odstranit hrubé znečištění na čalounění/sedadlech• zametení, mokré čištění podlahy• čištění kabiny WC, čištění sedátka a záchodové mísy• čištění WC vytření na mokro a dezinfekce WC• doplnění hygienických prostředků na WC (<50%)• doplnění nádrže čerstvé vody

Stupeň čištění VU

Stručný popis druhu čištění	Pracovní náplň
Velký úklid následuje po denním čištění ZU střídavě obden	<ul style="list-style-type: none">• odstranit znečištění na čalounění / sedadlech• čištění vstupů, rukojetí, přidržovacích tyčí a tlačítek• vyčištění stanovišť strojvedoucího s armaturami• čištění skel (dveře, okna, skleněné mezistěny)• čištění ploch pro odkládání zavazadel a stěn vozu• čištění okenních rámu• čištění topení / ventilátorů

Management oprav vozidel

Dopravce k odstranění poruch a případných škod a na a ve vozidle, v průběhu provozu a také k omezení škod pro Objednatele bude využívat následujícího managementu oprav vozidel.

Škody a poruchy velkého rozsahu na a ve vozidlech typu nevratné poškození dveří a oken, které by měly velký vliv na bezpečnost provozu, budou neprodleně nahlášeny strojvedoucím na dispečerské pracoviště a vozidlo bude staženo z provozu a nahrazeno záložním vozidlem.

U lehčích škod a poruch, které neohrožují provoz, nebo výrazně neomezují kvalitu dopravní nabídky, budou rovněž nahlášeny na dispečerské pracoviště a budou v rámci provozních možností opraveny přímo ve vratných stanicích vlastními zaměstnanci. V případě, že porucha či škoda nebude moci být opravena na místě, bude opravena při nočním pobytu v žst. Plzeň či v žst. Most (Obrnice), popř. proběhne oprava subdodavately odborně způsobilými externími dodavateli.

Rozsah údržby drážních vozidel je závazně stanoven vnitřním předpisem Dopravce a dále vyplývá z udržovacího řádu výrobce vozidel. Odborná způsobilost pracovníků je stanovena požadavky výrobce vozidel a Dopravce.

Rozsah běžné a plánované údržby do stupně S1 údržby vyplývá z udržovacího řádu výrobce vozidla a předpisu Dopravce a bude prováděna v areálu depa Dopravce v žst. Bečov nad Teplou, postupně Dopravce plánuje přesun této činnosti do areálu v Obrnicích a dále i do areálu v Lovosicích.

Od stupně S2 budou udržovací práce zajištěny odborně způsobilými pracovníky Dopravce v areálu depa Dopravce v žst. Bečov nad Teplou a případně jejich část bude zajištěna smluvně odborně způsobilými externími dodavateli.

V případě mimořádné údržby a v případě nedostatků na vozidlech budou tyto nedostatky řešeny operativně přes dispečerské pracoviště nasazením záložních vozidel.

Způsob komunikace s provozovatelem dráhy, řešení provozních nepravidelností

Dopravce má pro zajištění svého stávajícího provozu k dispozici nepřetržitě dispečerské pracoviště. Toto dispečerské pracoviště plní v současné době pro Dopravce mimo jiné funkci ohlašovacího pracoviště, pracoviště evidence oběhu vozidel, evidenci zpoždění na jednotlivých spojích, mimořádné zadávání vlaků do systému APORT. Nově pro zajištění požadavků Objednatele za účelem plnění závazku plynoucího ze Smlouvy bude dispečerské pracoviště zajišťovat také komunikaci s pracovníky provozovatele dráhy řídicími provoz, přispívat ke snižování souhrnných časových ztrát cestujících a ke snižování rozsahu šíření provozních poruch a dále také spolupracovat na zajišťování přestupních vazeb.

Dopravce bude mít zajištěno telefonní spojení mezi jízdním personálem (strojvedoucí a průvodčí) a dispečerským stanovištěm. Dále bude mít spojení na příslušné zaměstnance řídící provoz na infrastruktuře a zaměstnance dalších dopravců potřebné k zajištění návaznosti přípojů.

Zajištění náhradní dopravy v případě přerušení provozu na dráze

Dopravce ke dni zahájení provozu bude mít k dispozici možnost operativního zajištění náhradní dopravy. Dopravce bude plnit minimální požadavky na náhradní dopravu včetně dalších zpřesňujících požadavků:

- používat bezpečná, zákonným způsobem pojištěná, čistá a uklizená, pro provoz náhradní dopravy způsobilá a dle příslušných právních předpisů schválená vozidla, jež budou schopna přepravovat imobilní občany, kočárky a jízdní kola (variantně lyže)
- přistavit řádně a včas do výchozího stanoviště náhradní dopravy dohodnutý počet vozidel náhradní dopravy
- dodržet stanovené trasy náhradní dopravy a obsloužit všechna stanoviště náhradní dopravy
- v případě potřeby přistavit zálohové (posilové) vozidlo, přičemž doba přistavení tohoto vozidla nesmí přesáhnout stanovenou lhůtu pro přistavení
- viditelně označit vozidla, jež Dopravce pro náhradní dopravy použije nápisem „Výluka GW Train Regio a. s. - Náhradní autobusová doprava“ a názvem tratě (nebo úseku tratě), na kterém jsou aktuálně nahrazovány vlakové spoje prostřednictvím náhradní dopravy
- zajistit možnost komunikace nasazeného personálu s pracovníkem Dopravce vhodnými komunikačními prostředky (např. radiostanice, mobilní telefon apod.)
- zajistit součinnost vlastním personálem při organizaci náhradní dopravy, zejména pak při podávání základních informací o náhradní dopravy cestující veřejnosti (např. z jakého důvodu je náhradní dopravy nasazena a po jakou dobu apod.) nebo při provádění kontroly bezpečného nástupu a výstupu cestujících apod.
- o odchylkách od pravidelného provozu bude Dopravce informovat cestující i Objednatele smluvně dohodnutým způsobem prostřednictvím dostupných informačních zdrojů.

Technické útvary

Dopravce začlení zajištění provozu na lince R25 Plzeň – Most do osvědčené koncepce, uplatňované v rámci organizace osobní drážní dopravy u společnosti GW Train Regio a.s. a to z důvodu maximálního využití synergických efektů. Využije tím současný personál vysoké odborné a morální úrovně, schopný zajistit kvalitní, bezpečnou, pohodlnou a pohodovou dopravu a veškeré další činnosti s tím související.

Záměrem Dopravce je získat do dlouhodobého pracovního poměru provozní pracovníky z Plzeňského a Ústeckého kraje a vytvořit tak nové pracovní příležitosti v regionu. Bude se jednat o pozice **strojvedoucí, průvodčí a pracovník do informačních center Dopravce**. Současně tím dojde k posílení sounáležitosti občanů s regionem, který jim dává práci, bydliště a vyžití a dojde k oslabení tendence často měnit zaměstnání, která je při použití tzv. přespolních pracovníků vždy mnohem vyšší. Dlouhodobý pracovní poměr navíc umožní v rámci systematického působení na personál zvyšování jeho kvality formou dalšího vzdělávání a propracovaných motivačních programů.

Dopravce využívá osvědčený koncept provozních středisek řízených centrálou společnosti se sídlem v Ústí nad Labem. Provoz linky R25 Plzeň – Most Dopravce začlení do svého největšího střediska, které je současně geograficky nejbližší lince R25 – středisko Karlovarsko. Toto středisko v rámci GW Train Regio a.s. disponuje výkonnými provozními pracovníky (střední management) se zaměřením na

údržbu drážních vozidel, provoz, jízdní řády a zpracování výluk, má vlastního strojmistra a plně vybavené místo pro zpracování a vyhodnocování tržeb z jízdného. Současně středisko Karlovarsko řídí a vede hlavní správkářenské zázemí pro železniční vozidla Dopravce v žst. Bečov nad Teplou. Zde má oprávce k dispozici odborně vyškolený servisní personál a technické zázemí v podobě opravářenské haly včetně sloupových zvedáků, točny, tankovací stanice, zařízení pro vyprazdňování uzavřeného systému WC atd.

II. Marketingová koncepce

a) Návrh marketingových aktivit

Dopravce bude poskytovat služby v takové kvalitě a na takové úrovni, aby jeho cílová skupina byla co nejširší. Kromě pravidelných cestujících využívající železniční dopravu hodlá Dopravce také získávat i cestující, kteří v současné době využívají např. individuální automobilovou dopravu. Důležitým úspěchem může být získání cestujících například při víkendových přepravách za sportem či turistikou. Dále hodlá Dopravce rozšířit cílovou skupinu i o cestující, kteří se rozhodnou trávit v regionu dovolenou, víkendové či wellness pobyty, a to jak v zimě, tak i v létě. Nejširší skupině pravidelných cestujících (studující, pracující) Dopravce pak bude nabízet a poskytovat kvalitní služby při každé jejich jízdě. Znamená to například, že v zimním období se může pravidelný cestující spolehnout, že si každý den ve vozidle umyje ruce, nebo že ve vozidle bude vždy funkční topení a udržovaná teplota ve vozidle bude odpovídat venkovním klimatickým podmínkám.

Dopravce umístí ve vybraných stanicích velkoformátové grafické logotypy navržené přímo pro propagaci linky R25 Plzeň – Most. Přibližně jeden měsíc před zahájením provozu Dopravce umístí stejné logotypy formátu A4 do dopravních prostředků městské hromadné dopravy v Mostě, Chomutově a Plzni. Přepokládaný počet je cca 100 ks do každého města.

V rámci svých webových stránek zřídí Dopravce samostatnou sekci pro linku R25 Plzeň – Most. Budou zde k dispozici jízdní řády, tarify, mapa sítě, aktuality, smluvní přepravní podmínky, kontakty, nejčastější dotazy a odpovědi. Logotyp linky R25 Plzeň – Most bude obsahovat QR kód pro přímý odkaz na webové stránky Dopravce.

Dopravce bude prostřednictvím svého personálu („informátorů“) předávat současným cestujícím informace o změně Dopravce od prosince 2016. Informace budou předávány jak ústně, tak také papírovou formou (letáčky). Informace budou cestujícím podávány přímo v železničních stanicích v termínu 1-2 týdny před zahájením provozu.

b) koncepce odbavování cestujících

Prodej jízdních dokladů

Jízdenku si cestující bude moci zakoupit:

- v obsazené stanici u pokladní přepážky Dopravce (informačního centra),
- v obsazené stanici u pokladní přepážky smluvního prodejce
- ve vlaku Dopravce pomocí přenosné osobní pokladny (POP) u obsluhy vlaku při nástupu jízdy v neobsazené stanici
- na internetu přes webové stránky Dopravce

Poskytování informací

Dopravce zřídí zákaznická centra v následujících místech:

Plzeň hlavní nádraží, s provozní dobou: 5:30 - 16:10 hod. v pracovní dny a sobotu,
5:30 - 20:10 hod. v neděli,

Plasy, s provozní dobou: 6:15 - 14:45 hod. v pracovní dny,
8:30 - 17:00 v sobotu,
11:00 - 19:30 hod v neděli,

Žihle, s provozní dobou:	6:50 - 15:20 hod. v pracovní dny, 15:15 - 19:15 hod. v sobotu, 8:30 - 12:30 hod. v neděli,
Podbořany, s provozní dobou:	6:00 - 14:30 hod. v pracovní dny, 8:00 - 12:00 hod. v sobotu, 14:00 - 18:00 hod. v neděli,
Žatec, s provozní dobou:	7:15 - 18:15 hod. v pracovní dny a sobotu, 7:15 - 22:15 hod. v neděli,
Chomutov, s provozní dobou:	7:00 - 17:45 hod. v pracovní dny a sobotu, 7:00 - 19:45 hod. v neděli,
Most, s provozní dobou:	6:30 - 17:10 hod. v pracovní dny a sobotu, 6:30 - 19:10 hod. v neděli.

V neobsazených železničních stanicích a zastávkách bude Dopravce poskytovat informace prostřednictvím internetu a telefonicky, budou zde k dispozici i vlakové průvodce.

c) formování vztahu se zákazníkem a vyhodnocování záležitostí zákazníka

Dopravce si uvědomuje, že se jedná o jednu z nejdůležitějších částí tohoto marketinkového konceptu. Zákazník by měl vždy opouštět vlaky linky R25 Plzeň – Most s pocitem, že mu byla poskytnuta služba na takové úrovni, jež zákazníka po čase opět do tohoto systému navrátí. Je proto zákazníka nutné nabízeným systémem zaujmout, oslovit ho a motivovat ho kvalitou a úrovní služeb k jeho dalším cestám.

Zákazník bude mít možnost se kdykoliv během cesty, před cestou, nebo po ní obrátit zvoleným způsobem na Dopravce se svým dotazem, přáním, připomínkou a případně i se stížností. Příslušný pracovník Dopravce bude muset vždy vyhodnotit to, s čím se na něj zákazník obrátil a poskytnout mu příslušné informace, a to na takové úrovni, s níž bude zákazník spokojen. Dotazy, jež nebude personál moci odpovědět okamžitě nebo stížnosti, které budou vyžadovat došetření, budou řešeny v nejkratší možné době. Vždy však bude zákazník vhodně zvolenou formou informován, jak byl jeho požadavek řešen. Veškeré přijaté stížnosti budou na straně Dopravce zaevidovány, vyhodnocovány a dále budou za vybrané období stížnosti vyhodnoceny i statisticky. Dopravce stanoví metodiky na jejich vyhodnocení a dále stanoví vyhodnocovací kritéria stížností. Vyhodnocení stížností bude i součástí sledování parametrů kvality poskytovaných služeb na straně Dopravce ve vztahu k cestujícím (k zákazníkům). Zákazník bude moci stížnost podat osobně u personálu Dopravce, písemně poštou, telefonicky, či emailem. Personál Dopravce převezme případnou stížnost také v informační kanceláři, v místě předprodeje jízdenek nebo i telefonicky. Veškeré vyhodnocování záležitostí zákazníka bude probíhat v souladu s vnitřním předpisem Dopravce.

Dopravce každoročně zrealizuje průzkum spokojenosti cestujících na R25 Plzeň – Most, přičemž tento průzkum bude proveden v souladu se Smlouvou a bude schválen objednatelem.

d) rámcový návrh vlakových průvodů a propagačních tiskových materiálů

Dopravce zvolil variantu jednoho integrovaného tiskového materiálu, který v sobě sloučí vlakového průvodce a propagační tiskový materiál.

Návrh obsahu:

- jízdní řád pro aktuální rok
- tematická mapa linky
- základní informace o tarifu (případně odkaz na tarif)
- seznam kontaktních míst
- další případné informace (např. turistické cíle)

Propagační tiskové materiály budou distribuovány ve vozidlech, stanicích linky R25 Plzeň – Most, a turistických informačních centrech. Tematická mapa linky bude umístěna také v každém vozidle.

e) popis případné dodatečné nabídky služeb ve vozidle

Dopravce chystá vyhradit část vozidla k možnosti využití pro zábavnou přepravu mladších dětí. K dispozici bude desková hra umístěná na stolku po oknem. Vlakový personál bude disponovat omalovánkami s motivem železničních vozidel Dopravce a dále k tomu základní sadou vybraných barevných pastelků. Tyto materiály budou poskytovány zdarma (pozn. Dopravce nemůže garantovat 100 % nabídku těchto materiálů zdarma po celou dobu provozu např. z důvodu jejich dotisku či jiných technických okolností atp.).

f) závazek prezentace dopravních služeb na internetu

Dopravce bude mít na svých internetových stránkách k dispozici veškeré informace pro cestující týkající se linky R25 Plzeň – Most. Bude se jednat o jízdní řád, tarif, mapu linky, seznam kontaktních míst atd. Na webových stránkách Dopravce budou uvedeny kontaktní informace Dopravce (telefony, e-mail). K dispozici zde budou také smluvní přepravní podmínky Dopravce a v neposlední řadě informace týkající se mimořádností v provozu, výluk atp.

Internetové stránky obsahující základní informace (aktuality, jízdní řád, tarif, smluvní přepravní podmínky) budou k dispozici také ve verzi pro mobilní telefony.

g) návrh postupů pro styk s cestující veřejností

Způsob vyřizování stížností včetně informačních kanálů

Viz bod c) formování vztahu se zákazníkem a vyhodnocování záležitostí zákazníka.

Jako informační kanál k oznámení stížnosti bude moci cestující využít

- informační kancelář Dopravce (pokladna)
- telefonický kanál
- elektronický kanál zasláním stížnosti na e-mail Dopravce
- odkaz k zaslání stížnosti přímo na internetových stránkách Dopravce
- písemné zaslání stížnosti na adresu sídla Dopravce
- ústní sdělení pověřené osobě Dopravce ve vlaku s předáním kontaktního údaje

Způsob informování cestujících mimo vozidla a kontaktní místa

- telefonní linka Dopravce
- helpdesk
- FAQ na internetových stránkách Dopravce

Správa ztrát a nálezů

Dopravce řeší správu ztrát a nálezů v rámci svých smluvních přepravních podmínek v kapitole Pátrání po ztracené věci. Cestující může ve stanici obsazené pověřenou osobou Dopravce nebo telefonicky požádat o pátrání po jeho ztracené nebo opuštěné věci v prostorách Dopravce nebo ve vlacích Dopravce. Nalezená věc se vlastníku vydá po prokázání osobních údajů a popsání rozhodujících znaků věci, doby a místa ztráty a okolností, za nichž byla věc ztracena. Nalezená věc bude předána na základě potvrzení převzetí podpisem v knize nálezů na kontaktním místě Dopravce, v odůvodněných případech též na základě potvrzení převzetí podpisem na příslušném tiskopisu v dohodnuté stanici nebo na jiném dohodnutém místě.

h) specifikace nákladů na marketing

Dopravce předpokládá hodnotu nákladů na marketing ve výši cca 100 tis. Kč na období platnosti jízdního řádu. Tuto hodnotu marketingových nákladů hodlá Dopravce využívat rovnoměrně pro každý rok zakázky.

i) návrh koncepce reklamních ploch a reklamní činnosti

Vzhledem k tomu, že vozidla budou jednotného firemního vzhledu Dopravce, neplánuje využívat reklamních ploch vně vozidel.

Uvnitř vozidel bude Dopravce využívat transparentní držáky pro reklamní letáky, dále stojany na reklamní a propagační tiskoviny (informační, turistické, regionální). Dále také nainstaluje Dopravce uvnitř vozidel zobrazovací displeje. Tyto plochy a prostory současně Dopravce částečně využije pro umístění vlakového průvodce linky R25 Plzeň – Most a propagačních tiskové materiály.

Dopravce zajistí, aby reklama umístěná v interiéru i exteriéru vozidel nepůsobila rušivě a neomezovala cestujícím výhled z vozidel.

Dále bude Dopravce mít k dispozici i menší reklamní plochy v prostorách svých informačních kanceláří, případně mobilní stojany před kanceláří atp.