

## Na kvalitu služeb ČD bude dohlížet ombudsman

České dráhy masivně investují do modernizace vozidlového parku, spolu s tím však chtějí zvyšovat kvalitu služeb, které zákazníkům poskytují jejich personál. Právě na chování zaměstnanců k zákazníkům a dodržování předpisových postupů proto bude od 1. března dohlížet ombudsman kvality.

Jeho úkolem bude další rozvoj služeb a péče o cestující Českých drah. Bude se podílet například na tréninku personálu v oblasti poskytování služeb, jeho lidé budou řešit podněty a stížnosti zákazníků a dostane na starost i pilotní projekt zvyšování kvality služeb ve vlacích EC a IC, který dráhy spustily 1. února.

Ve funkci ombudsmana kvality posílí manažerský tým Českých drah bývalý ředitel Českého centra v New Yorku Petr Fejk. Do povědomí veřejnosti se zapsal především jako dlouholetý ředitel pražské zoologické zahrady, kde během svého dvanáctiletého angažmá zavedl řadu změn, které zásadně zvýšily atraktivitu zahrady a přilákaly nové návštěvníky. Právě těchto zkušeností chtějí České dráhy využít při boji s konkurencí. „**Věřím, že zřízení pozice ombudsmana kvality, o které se u nás diskutuje už delší dobu, pomůže posunout zákaznický servis na úroveň srovnatelnou s německými nebo rakouskými drahami. Samotné nové soupravy nestačí, polovina úspěchu jsou naši zaměstnanci a jejich vztah k lidem, které vozíme,**“ vysvětluje generální ředitel ČD Petr Žaluda.

„**Vedle transparentního a vyrovnaného hospodaření je zvýšení kvality služeb národního železničního dopravce naší další prioritou,**“ dodává ministr dopravy Vít Bárta. „**Myslím, že Petr Fejk je v tomto ohledu dobrá volba.**“

Petr Fejk se narodil v roce 1964 v Mostu. Vystudoval češtinu, historii a pedagogiku na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Kariéru pedagoga a později podnikatele v oblasti kultury ukončil v roce 1997 nástupem do funkce ředitele pražské zoologické zahrady, kde strávil 12 let. Celý rok 2010 působil Petr Fejk v New Yorku jako manažer České národní budovy a ředitel Českého centra, odkud se na vlastní žádost vrátil do Prahy.

### 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](mailto:press@cd.cz)

## Informace o Českých drahách, a. s.

Akciová společnost České dráhy patří k předním železničním dopravcům v rámci Evropské unie. V roce 2010 využilo její spoje 163 milionů cestujících. V jízdním řádu 2010/11 vypraví České dráhy průměrně více než 7 000 spojů každý den. Společnost masivně investuje do obnovy vozidlového parku pro regionální i dálkovou dopravu. Loni uzavřela smlouvy na modernizaci stávajících a nákup nových vagonů a souprav za téměř 10 miliard korun. S tím úzce souvisí zkvalitňování služeb. Letos České dráhy spustily projekt zvyšování kvality ve vlacích EC a IC, a rozšiřují tak obdobný standard servisu jako ve spojích SuperCity Pendolino i na další dálkové vlaky. Veškeré informace o spojích a cenách získají klienti na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) nebo 24 hodin také na lince Kontaktního centra 840 112 113. Na eShopu Českých drah nebo přes Kontaktní centrum je možné nakupovat jízdní doklady na vlaky všech kategorií (Os, Sp, R, Ex, IC, EC a SC). Zároveň zde dopravce nabízí výběr levných SporoTiketů na vnitrostátní i mezinárodní cestování.