

Praha, 7. dubna 2011

## Ombudsman bude jednou týdně úřadovat na hlavním nádraží v Praze

Kancelář ombudsmana kvality Českých drah začala fungovat v plnohodnotném režimu. S podněty na zlepšení služeb ČD se mohou zákazníci obrátit na ombudsmana e-mailem, písemně i telefonicky. Každou středu mezi 14. a 18. hodinou bude Petr Fejk úřadovat v ČD centru na pražském hlavním nádraží.

### Kontakty na ombudsmana kvality ČD:

**e-mail:** [ombudsman@cd.cz](mailto:ombudsman@cd.cz)

**telefon:** 972 222 297

**poštovní adresa:** ČD, a.s., Generální ředitelství, nábr. L. Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1

**úřední hodiny kanceláře ombudsmana v ČD centru:** středa 14:00 – 18:00

Do týmu ombudsmana Petra Fejka patří čtyři pracovníci – manažeři kvality. Kromě přímé komunikace se zákazníky mají za úkol prověřovat podněty, kontrolovat nápravu zjištěných nedostatků a připravovat návrhy systémových změn, které povedou ke zvýšení komfortu zákazníků. Všichni manažeři kvality k ombudsmanovi přešli z jiných úseků ČD, kde pracovali ve styku s cestujícími.

### 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.