

Č.j.: 0025/2020-O17

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2019

Vypracovala: Ing. Petra Kloknerová
Oborový specialista O17/2

Ověřil: Ing. Jiří Nevřela
Vedoucí oddělení O17/2

Schválil: Bc. Václav Nebeský
Generální ředitel

Úvod

Kvalita poskytovaných služeb cestující veřejnosti tvoří rozhodující část image Českých drah, protože je viditelná a sledovaná jak širokou veřejností, sdělovacími prostředky, konkurenčními dopravci, tak i objednateli osobní dopravy v regionální a dálkové dopravě. Standardy kvality Českých drah, a.s. stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb vůči cestujícím a objednatelům a vycházejí ze současných finančních možností společnosti.

Systém managementu kvality je ve společnosti České dráhy uplatňován v rozsahu všech požadavků norem ČSN EN ISO 9001, ČSN OHSAS 18001 a ČSN EN ISO 50001.

Měření naplňování standardů kvality s využitím interní kontroly, výstupů z kontrol ze strany objednatelů, zaslaných stížností a podnětů je doplněno také měřením spokojenosti zákazníků s úrovní poskytovaných služeb formou anketního průzkumu, utajeného nákupu a specifických průzkumů.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2019

U plnění předepsaných standardů kvality došlo u některých jednotlivých standardů k jejich neplnění. Neplněný je standard „*Přesnost jízdního řádu v dálkové a regionální dopravě*“, v těchto kategoriích:

- vlak přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz v dálkové i regionální dopravě.
- vlak přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz v dálkové i regionální dopravě.

Celkové zpoždění vlaků osobní dopravy ČD se meziročně snížilo o 4 % (pohled přes celkový počet minut zpoždění). Značný podíl zpoždění vlaků vznikl z důvodu výluk a ostatních stavebních důvodů na straně Správy železnic, s.o. a následných souvisejících důvodů (zejména sled a křižování vlaků, obraty souprav, lokomotiv a personálu ČD), v meziročním srovnání se ale jedná o mírný pokles. Naopak se meziročně zvýšil počet případů spadajících pod tzv. ostatní vlivy (nehody, srážky na přejezdu, zásahy složek IZS apod.) – podíl těchto příčin zpoždění představuje větší polovinu příčin zpoždění (52,6%).

Podíl vlastní viny ČD na uvedené skutečnosti je v dálkové dopravě v toleranci **0 – 5 minut** pro přesný provoz **5,7 %**, v regionální dopravě je pak podíl v toleranci **0 – 5 minut** pro přesný provoz **2 %**. Z tohoto pohledu není neplnění uvedených dílčích ukazatelů zásadní.

Neplněný standard „*Prodej jízdních dokladů ve stanicích*“: došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblastech:

- Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce.

Neplněný standard „*Informační systémy ve vozidlech*“: došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblastech:

- Funkčnost poskytování informací.

Neplněný standard „*Informační systémy ve stanicích*“: došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblastech:

- Funkčnost poskytování informací.

V souvislosti se značnou fluktuací zaměstnanců a zácvkem nově přichozích zaměstnanců byl provoz prodejních míst často omezován. Také v návaznosti na časté rekonstrukce staničních prostor nebylo možné vždy technicky zabezpečit provoz prodejních míst plnohodnotně ve stanoveném čase.

Poskytování informací ve vlaku, stejně jako poskytování dalších služeb, je přímo ovlivněna průchodností vlakové soupravy. V období přepravních špiček, zejména ve vazbě na denní dojíždku v kombinaci s dodržováním plánovaného řazení vlaků a možností řazení posilových vozů docházelo k přeplňování souprav v rozsahu, který znemožňoval pohyb vlakového doprovodu po soupravě. V rámci opatření ke zvýšení bezpečnosti byla rovněž upřednostněna oblast úkonů spojených s odjezdem vlaku – projevuje se zejména u spojů s vyšší četností zastavení.



Do hodnocení funkčnosti informačních systémů ve vozidlech je zahrnut i elektronický systém rezervací. V závislosti na záměnách řad vozů, řazených v dálkové dopravě bylo nutno tento rezervační systém nahrazovat lístečkováním. Plnění ukazatele bylo značně ovlivněno i řazením náhradních souprav za jednotky 660 (náhradní soupravy bez elektronického systému označování míst s rezervací).

Informační systémy ve stanicích jsou provozovány Správou železnic, s. o., plnění je posuzováno jako subdodávka systému. Výsledné hodnocení není vázáno pouze na kontrolní zjištění, ale i na počet oprávněných stížností, které jsou do této oblasti směřovány. Mírně narostl počet případů, kdy dochází ke změně zveřejněného nástupiště, nadále přetrvává problém nejednotného zveřejňování zpoždění vlaku ve stanicích na trati (souhrnné předpokládané zpoždění versus postupné navyšování zpoždění v intervalu 10 min.). Zjištěné závady jsou s provozovatelem dráhy projednávány. Nezanedbatelný podíl na neplnohodnotném zveřejnění informací pro cestující veřejnost má také vandalismus, především v oblasti zveřejnění tištěných informací o mimořádnostech a výlukové činnosti. Během roku 2019 probíhaly v mnoha stanicích rekonstrukce prostor pro cestující, docházelo tak k nesouladu v označení prodejních prostor a ke zveřejnění informací neodpovídajících aktuálnímu stavu prostor.

Tam, kde byla úroveň plnění jednotlivých standardů pro definované období nižší, než stanovená minimální hodnota, jsou jednotlivé organizační složky povinny prověřit důvody, přijmout opatření vedoucí k nápravě a neprodleně je provést.

Závěry z kontrolní činnosti za rok 2019 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2019 bylo celkem provedeno 114 496 kontrol, z toho 11 722 ve stanicích a 102 774 ve vlacích. Kontrolní činnost v roce 2020 bude zaměřena na ověření účinnosti přijatých opatření k plnění standardů kvality.

Vyhodnocení jednotlivých Standardů kvality za rok 2019 bude publikováno ve Výroční zprávě 2019 Skupiny České dráhy.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001, OHSAS 18001 a ISO 50001

Praha 1, Nábřeží L. Svobody 1222, PSČ 110 15, www.cd.cz

IČ 70994226, DIČ CZ70994226. Zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8039

Karta standardů		Úroveň náročnosti	2019	Plnění standardů
1. Informace a přepravní doklady				
1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích				
	Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo NAD)	99%	99,29%	splněno
	Kvalita práce vlakového doprovodu při prodeji jízdních dokladů	99%	99,96%	splněno
1.2. Poskytování informací ve vlacích				
	Zabezpečení informování ve vlaku (mimo NAD)	99%	99,85%	splněno
	Kvalita výkonu práce vlakového doprovodu	99%	99,99%	splněno
1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích				
	Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce	99%	98,73%	nesplněno
	Zabezpečení náhradního způsobu odbavení	99%	99,99%	splněno
1.4. Poskytování informací ve stanicích				
	Zabezpečení informování cestujících v obsazené stanici/zastávce	90%	96,81%	splněno
	Kvality výkonu práce staničního personálu	99%	99,95%	splněno
1.5. Chování vlakového a staničního personálu		99%	99,86%	splněno
1.6. Informační systémy ve vozidlech				
	Funkčnost poskytování informací	99%	98,60%	nesplněno
	Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu	99%	99,94%	splněno
1.7. Informační systémy ve stanicích				
	Funkčnost poskytování informací	99%	96,61%	nesplněno
	Kvalita výkonu práce staničního personálu	99%	99,93 %	splněno
2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností				
2.1. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě				
	Spolehlivost jízdního řádu	98%	98,00%	splněno
	Kvalita řešení mimořádností	75%	86,24%	splněno
2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku		95%	95,25%	splněno
2.3. Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a regionální				
Dálková doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	78%	66,70%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	20%	32,30%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	2%	1,00%	splněno
Dálková doprava – odpovědnost dopravce				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	94%	94,30%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	5,5%	5,50%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	0,5%	0,18%	splněno

Regionální doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	91%	87,70%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	8%	12,25%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	1%	0,05%	splněno
Regionální doprava – odpovědnost dopravce				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	97%	98,40%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	2,5%	1,55%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	0,5%	0,05%	splněno
2.4.	Přípojové vazby			
	Dodržení hranice plánování přípojů	95%	97,00%	splněno
	Dodržení postupu k zajištění přípojných vazeb	99%	99,96%	splněno
3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů				
	Plnění sjednaného rozsahu dopravy	99%	99,51%	splněno
	Odřeknutí dopravních spojů	1%	0,49%	splněno
4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic				
4.1.	Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC	99%	100%	splněno
4.2.	Čistota vozidel	95%	95,07%	splněno
5. Průzkum spokojenosti zákazníků				
5.	Průzkum spokojenosti zákazníků	100%	100%	splněno
6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb				
6.1.	Vyřizování stížností cestujících	100%	100%	splněno
	Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících	7	6,34	splněno
	Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících	4	1,45	splněno
	Průměrná doba vyřízení podání	30 dnů	14,5 dnů	splněno
6.2.	Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících	100%	100%	splněno
	Neoprávněné odmítnutí žádosti	žádné	žádné	splněno
	Ztráta žádosti	žádná	žádná	splněno
	Vyřízení žádosti ve stanovené lhůtě	100%	100%	splněno
	Průměrná délka vyřízení žádosti	4 týdny	10-28 dnů	splněno
7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace				

	<i>Splnění odsouhlasené objednávky (požadavku zákazníka)</i>	99%	99,80%	<i>splněno</i>
	<i>Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky</i>	99%	99,25%	<i>splněno</i>
	<i>Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin</i>	99%	99,15%	<i>splněno</i>



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001, OHSAS 18001 a ISO 50001

Praha 1, Nábřeží L. Svobody 1222, PSČ 110 15, www.cd.cz

IČ 70994226, DIČ CZ70994226. Zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8039