

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení standardů kvality za rok 2012

Standardy kvality Českých drah, a.s. stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb vůči cestujícím a objednatelům a vycházejí ze současných finančních možností společnosti.

Měření naplňování standardů kvality s využitím interní kontroly, výstupů kontroly 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.

Plnění standardů se sleduje v dálkové dopravě podle typů spojů jak v závazkové, tak komerční dopravě, V regionální dopravě se sleduje plnění komplexně podle objednatelů.

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.

Karta standardů		úroveň náročnosti	2012	plnění standardů
2.1.	Plnění sjednaného rozsahu dopravy*	99%	99,0%	splněno
2.2.	Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	97%	97,0%	splněno
2.3.	Bezbariérovost spojení (meziroční nárůst)	20-25%	23,2%	splněno
2.4.	Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích a informování cestujících	100%	98,8%	nesplněno
2.5.	Prodej jízdních dokladů ve stanicích, zastávkách a informování cestujících	100%	97,9%	nesplněno
2.6.	Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích	95%	98,1%	splněno
2.7.	Přesnost plnění jízdního řádu **			
A.	Dálková doprava (EC, SC, Ex, R)**	80%	86,1%	splněno
	EC - EuroCity		77,2	nesplněno
	SC - SuperCity		93,4	splněno
	Ex - expres		78,3	nesplněno
	R - rychlík		87,4	splněno
	EN -EuroNight		71,7	nesplněno
	IC - InterCity		91,9	splněno
B.	Regionální doprava (Sp, Os)**	90%	93,7%	splněno
	Sp - spěšný vlak		90,5	splněno
	Os- osobní vlak		93,9	splněno
2.8.	Dodržování přípojových vazeb*	90%	96,8%	splněno

Karta standardů		úroveň náročnosti	2012	plnění standardů
2.9.	Čistota a komfort vozidel, čistota stanic			
A.	Čistota stanic a provozních zařízení	70%	73,8%	splněno
	dostupnost WC ve stanicích	50%	80,0%	splněno
B.	Čistota a komfort vozidel	80%	91,5%	splněno
	dodržení intervalu čištění vozidel v oběhu*	80%	91,0%	splněno
2.10.	Vyřizování stížností cestujících ***			
	koef. podání na 100tis. přepravených cestujících	7	5,33	splněno
	koef. oprávněných podání	4	2,69	splněno
	průměrná doba vyřízení podání	30 dnů	20 dnů	splněno
2.11.	Chování jízdního a staničního personálu	100%	98,4%	nesplněno
2.12.	Stáří vozidel	27 let	23,4 roků	splněno
2.13.	Vyhodnocení a prověření provozních mimořádností v drážní dopravě	100%	87,2%	nesplněno
2.14.	Celkové průměrné zpoždění v procentech podle typu spojů a rozsahu zpoždění vlakového spoje			
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci (0 - 5 min.) pro přesný provoz	90%	91,7%	splněno
	EC - EuroCity		72,4	
	SC - SuperCity		88,7	
	Ex - expres		72,3	
	R - rychlík		82,1	
	EN - EuroNight		72,9	
	IC - InterCity		86,8	
	Sp - spěšný vlak		87,8	
	Os- osobní vlak		92,8	
	Zpoždění vlakových spojů o 6 až 15 minut	8%	6,6%	splněno
	EC - EuroCity		15,8	
	SC - SuperCity		7,6	
	Ex - expres		19,0	
	R - rychlík		12,8	
	EN - EuroNight		10,0	
	IC - InterCity		8,3	
	Sp - spěšný vlak		9,5	
	Os- osobní vlak		5,9	
	Zpoždění vlakových spojů o 15 až 30 minut	8%	1,2%	splněno
	EC - EuroCity		15,8	
	SC - SuperCity		7,6	
	Ex - expres		19,0	
	R - rychlík		12,8	
	EN - EuroNight		10,0	
	IC - InterCity		8,3	
	Sp - spěšný vlak		9,5	
	Os- osobní vlak		5,9	

Karta standardů		úroveň náročnosti	2012	plnění standardů
	Zpoždění vlakových spojů o 31 až 60 minut	8%	0,3%	splněno
	EC - EuroCity		3,3	
	SC - SuperCity		1,1	
	Ex - expres		4,7	
	R - rychlík		1,1	
	EN - EuroNight		6,1	
	IC - InterCity		1,3	
	Sp - spěšný vlak		0,5	
	Os- osobní vlak		0,2	
	Zpoždění vlakových spojů o více než 60 minut	2%	0,1%	splněno
	EC - EuroCity		1,8	
	SC - SuperCity		0,8	
	Ex - expres		1,1	
	R - rychlík		0,5	
	EN - EuroNight		4,6	
	IC - InterCity		0,9	
	Sp - spěšný vlak		0,2	
	Os- osobní vlak		0,1	
2.15.	Podíl odřeknutých vlaků	1%	0,23%	splněno
	EC - EuroCity		0,27	
	SC - SuperCity		0,15	
	Ex - expres		3,24	
	R - rychlík		0,29	
	EN - EuroNight		0,2	
	IC - InterCity		0,10	
	Sp - spěšný vlak		0,27	
	Os- osobní vlak		0,22	
2.16.	Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu (9946 objednávek)	100%	99,8%	nesplněno
2.17.	Uplatnění práva z přepravní smlouvy			
	Vyřízené žádosti do 30 dnů	100%	100%	splněno
	Oprávněné žádosti v mezinárodní dopravě		77%	
	při zpoždění od 60 do 119 minut		35%	
	při zpoždění nad 120 minut		42%	
	Oprávněné žádosti ve vnitrostátní dopravě		37%	
	při zpoždění od 60 do 119 minut		17%	
	při zpoždění nad 120 minut		20%	
	Ostatní náhrady - oprávněné žádosti		100%	
	úhrada taxi v případě ujetí posledního přípoje		85%	
	úhrada ubytování - hotel		9%	
	Odstoupení od cesty		6%	

Karta standardů		úroveň náročnosti	2012	plnění standard ů
2.18	Hodnocení kvality z výsledků marketingových průzkumů			
	Kontinuální měření spokojenosti cestujících			
	Dodržení jízdního řádu, přesnost a spolehlivost		84%	
	Informovanost během cesty o jejím průběhu, hlášení o zastávkách hlášení o zpoždění		76%	
	Bezpečnost cestování		89%	
	Čistota a pořádek ve voze		78%	
	Mystery travelling			
	Hodnocení exteriéru vlaku		92%	
	Hodnocení interiéru vlaku (čistota, stav zařízení a součástí včetně WC)		92%	
	Bezpečnost při cestování ve vlacích		97%	
	Poskytování informací o službách, vlakových spojích (zpoždění, mimořádnosti)		43%	
	Hodnocení interiéru stanice (čistota, stav zařízení a součástí)		85%	
	Čistota WC ve stanicích		92%	
	Bezpečnost při pobytu ve stanicích		79%	
	Dostupnost, rychlost odbavení (dostatek obsluhujících pracovníků na počet zákazníků)		95%	
	Monitoring přepravy zdravotně postižených osob s omezenou schopností pohybu			
	Přístup na nádraží pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu *		82%	
	Nástup do vlaku a výstup z vlaku pro zdrav. postižené osoby a s omezenou schopností pohybu.		71%	

*nezahrnují se případy bez zavinění dopravce a z vyšší moci

** zavinění dopravce

*** z celkového počtu evidovaných stížností

čtvrtletní a roční výkony jsou vypočteny jako aritmetický průměr výsledků příslušného období

Za zpracování odpovídá Němečková Jarmila, v. r.

Datum 29. 3. 2013