

České dráhy, a.s.
Generální ředitelství
Obor interního auditu a kontroly
Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1
IČ: 70994226

J.: 57/2023-O17



Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2022

Vypracovala: Ing. Petra Kloknerová
Manažer systémů managementu ISO

Schválil: Mgr. Michal Krapinec
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. interně stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb vůči cestujícím a objednatelům.

Systém managementu kvality je ve společnosti České dráhy nastaven tak, že naplňuje požadavky norem ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 45001 a ČSN EN ISO 50001, dále je rovněž v souladu se stanoviskem Evropské Komise JS/290311 a s Metodickým pokynem Drážního úřadu k normám kvality služeb dle článku 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007. Žádný z těchto dokumentů neuvádí závazné hodnoty pro plnění jednotlivých požadovaných standardů kvality.

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

Na začátku roku 2022 byla kvalita poskytovaných služeb cestující veřejnosti opět ovlivněna dopady způsobené pandemií nemoci COVID-19. Snahou Českých drah, a.s. bylo i přes tuto skutečnost udržet úroveň dle jednotlivých standardů.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2022

Předpisem Standardy kvality společnosti České dráhy, a. s. (č. j. 55122/2022-O17) máme interně stanoveno sedm základních karet standardů kvality. Některé karty jsou dále rozděleny na podskupiny. Celkově tedy vyhodnocujeme 50 dílčích standardů kvality, kdy 36 bylo splněno, 7 bylo plněno v intervalu 95 – 99,9 %, 2 byly plněny v intervalu 93 – 94,9 % a 5 bylo plněno pod hranicí 93 %.

Dílčí neplnění těchto interně nastavených hodnot standardů kvality neznamena porušení smluv nebo závazků, ani tím nedochází k porušení legislativy.

Při plnění předepsaných standardů kvality došlo k neplnění.

„Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku“, kdy požadované plnění je 95 % a skutečnost je 90,59 %:

V roce 2022 došlo k poklesu celkového plnění dodržení plánovaného řazení o 1,9 % oproti roku 2021 (z 92,49 % v roce 2021 na 90,59 % v roce 2022).

Příčiny nedodržení plánovaného řazení je potřeba rámcově vnímat v těchto souvislostech:

- širší souvislost se stavem vozů na vybraných expresních linkách – neplnění smluvních termínů dodavatelských opravců, kteří překračují lhůty plánovaných oprav vozů. Opravci prodloužení oprav zdůvodňují objektivními okolnostmi vyšší moci, jako tzv. okolnost vylučující odpovědnost (např. dopady války na Ukrajině). Je zřejmé, že nasmlouvané termíny jsou překračovány v řádech dnů až měsíců,
- zvýšený důraz na dodržování systému údržby jednotlivých ŽKV v souvislosti se striktním dodržováním TSI OPE a zákona o dráhách, a to i za cenu odstavení ŽKV z provozu bez možnosti jejich adekvátního nahrazení,
- nedodržení řazení vlaků, které jsou sestaveny z vozidel zahraničních partnerů (např. I-DLB),
- nedostatečná kapacita vlastní opravárenské činnosti, související zejména s nedostatkem kvalifikovaného personálu,
- vliv nehodovosti a poruch provozní povahy.

Na výše uvedené výpadky nebyl a ani není dimenzován počet záložních vozů příslušných řad. Z tohoto důvodu pak dochází ke stavu, kdy musí být na vybrané vlaky / linky prioritně nasazeny vozy odpovídajících parametrů (a to jak na vozy ČD, tak případně partnerských dopravců) tak, aby nebyl zásadním způsobem narušen provoz těchto vlaků. To s sebou poté přináší nutnost přesunu jednotlivých vozů mezi linkami – prakticky to pak znamená, že přesunem vozů dojde k "udržení provozu" na jedné lince na úkor zhoršení plnění na lince jiné.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001, ISO 45001 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

„Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové, regionální a komerční dopravě“:

V roce 2022 došlo k poklesu celkového plnění JŘ o 2,7 procentního bodu oproti roku 2021 (z 87,3 % v roce 2021 na 84,6 % v roce 2022). Plnění JŘ za rok 2022 s odečtem příčin zpoždění mimo dopravce bylo 98,5 %.

Příčiny tohoto poklesu jsou dohledatelné v nárůstu zpoždění přenášených mezi vlaky. Meziročně tato (sekundární) zpoždění narostla o 4,5 procentního bodu. Jednalo se zejména o nárůsty ve zpožděních vlivem křížování a předjíždění vlaků, čekání na přípoj v rámci čekacích dob, mimořádných událostí a obrátů náležitostí vlaků.

Primární příčiny (tj. původní, neodvozené) zpoždění, většina z nich je způsobena příčinami na straně provozovatele dráhy (nejčastěji výluky, stavební důvody a závady na zařízeních infrastruktury). Konkrétně pak na ně připadá 53,9 % všech primárních narušení jízdního řádu. Za 28,6 % primárních narušení JŘ odpovídá dopravce (zejména prodloužené pobyty vlaků v nácestných stanicích z důvodů zvýšené frekvence cestujících, čekání na zpožděné přípoje nad rámec základních čekacích dob, poruchy vozidel a závady při sestavě vlaků) a 17,5 % pak připadá na externí vlivy (zejm. zpoždění vlaků na příjezdu ze zahraničních železnic a nepříznivé povětrnostní vlivy).

„Vyřizování stížností cestujících“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: „Koeficient podání na 100 tis přepravených cestujících“, kdy požadované plnění je 7 podání na 100 tisíc přepravených cestujících a skutečnost je 8,41 podání:

V roce 2022 je nejvyšší počet stížností za dobu evidence v EM. Hlavní příčina je nedodržování řazení a zpoždění (výluky a velké množství mimořádností). Na to navazuje extrémní nárůst odškodnění podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě a prodloužení jeho vyřizování výrazně nad rámec 1. měsíce, což generovalo další stížnosti na délku vyřízení (řešil to i Drážní úřad jako dozorující orgán).

„Odškodnění cestujících“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: „Nevyřízení žádostí ve stanovené lhůtě“, kdy požadované plnění je 99 % vyřízení ve stanovené lhůtě 28 dní a skutečnost je 50 %:

Při vyřizování žádosti o odškodnění při zpoždění v souladu s článkem 17 Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě. České dráhy této své povinnosti beze zbytku dostály od zahájení vyplácení odškodnění za zpoždění 11. 12. 2011 až do 8. června roku 2022. Poté došlo ke kumulaci několika provozních událostí s často dlouhodobým dopadem do včasnosti jízdy vlaků a tím i nárůstu žádostí o odškodnění. V roce 2021 jich bylo podáno 1 423 a v roce 2022 bylo podáno 5 194, což představuje meziroční nárůst o 265 % (nárůst o 3 771 žádostí). Zde je na místě konstatovat, že v naprosté většině případů se jedná o události, na kterých ČD nenesou žádnou vinu, a tedy se nemohly dopředu připravit. Z těch nejzásadnějších událostí vybíráme ty, které měly v kombinaci s výlukovou činností Správy železnic, státní organizace dopad na včasnost jízdy stovek cestujících:

- od května 2022 kontroly na hranicích mezi ČR a Německem, v případě zpoždění končí EC vlaky směr Mnichov ve Schwandorfu, v opačném směru výchozí ze Schwandorfu, nutný přestup a další zpoždění při příjezdu do cílové stanice,
- 8. 6. vyhořelá trafostanice v Otrokovicích,
- 15. 6. povodně v Maďarsku a sesuv skály na trati mezi stanicemi Szob až Budapešť,
- 27. 6. nehodová událost vlaku SC v Bohumíně,
- 1. 7. sesuv skály na trati Praha – Beroun,
- 6. 8. zastavený provoz v úseku Choceň – Brandýs nad Orlicí na celý den,
- 25. 9. zastavení provozu v obou směrech úseku Řečany n. L. – Záboří n. L.,
- 26. 9. zastavení provozu v obou směrech v úseku Červenka – Štěpánov.

Situace se dále vyhroutil v říjnu, za který evidujeme již 5 velkých událostí, z nichž největší bylo zastavení provozu v úseku Pardubice – Kostelnice, a z toho vyplývající zpoždění přenesené až do pozdních hodin, v neděli 30. 10. 2022. Jen tato jedna událost vygenerovala několik stovek žádostí o odškodnění.



Všechny žádosti prověřujeme a průběžně vyřizujeme. V této souvislosti musíme konstatovat, že asi 20 % z podaných žádostí je nakonec zamítnuto, protože nesplňují podmínky pro vyplacení odškodného. Abychom zajistili vyřizování žádostí o odškodnění v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007, o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, přijali jsme několik opatření. Na úrovni OPT Olomouc, došlo k přerozdělení pracovních činností tak, aby tyto žádosti vyřizoval větší počet zaměstnanců. Na základě značného nárůstu žádostí o odškodnění jsme objednali úpravu našich systémů, která zajistí automatické vyplacení odškodnění za zpoždění v nezpochybnitelných případech, aniž by o něj cestující musel žádat. Tento systém byl spuštěn 7. listopadu 2022.

„Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti „Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo náhradní dopravu)“, kdy požadované plnění je 99 % a skutečnost je 98,78 %:

Kontrola a prodej jízdních dokladů ve vlaku je přímo ovlivněna průchodností vlakové soupravy. V období přepravních špiček, zejména ve vazbě na denní dojížděku v kombinaci s nedodržováním plánovaného řazení vlaků a nemožností řazení posilových vozů docházelo k přeplňování souprav v rozsahu, který často znemožňoval plynulý pohyb vlakového doprovodu po soupravě. V rámci dlouhodobého opatření ke zvýšení bezpečnosti bylo upřednostněno u zaměstnanců vlakového doprovodu zaměření činnosti na bezpečné provádění úkonů spojených s odjezdem vlaku, projevuje se zejména u spojů s vyšší četností zastavení. U vlaků vedených v režimu samoobslužného způsobu odbavování cestujících byly mobilní prodejní automaty jízdenek a označovače jízdních dokladů často mimo provoz a s ohledem na interní a lokálně platné požadavky objednavatelů na nastavení přednosti plnění dopravních a technologických povinností strojvedoucích, nelze prodej a kontrolu jízdních dokladů zajistit v plném rozsahu.

„Poskytování informací ve vlacích“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: „Zabezpečení informování ve vlaku (mimo náhradní dopravu)“, kdy požadované plnění je 99 % a skutečnost je 97,67 %:

Zajištění aktivní péče o cestující včetně informačního servisu od vlakového doprovodu na nástupišti před odjezdem vlaku není vždy možné zajistit v plné výši. Z důvodu plnění všech technologických úkonů spojených s převzetím a přípravou soupravy vlaku (časově ovlivněno změnou řazení, zpožděním / přechodem vlakové čety ze soupravy na soupravu, výskyt technické závady na vozidlech) a zaměření zaměstnanců vlakového doprovodu na bezpečné provádění úkonů spojených s odjezdem vlaku. Ve vlacích je informační servis zajišťován především automatizovaně pomocí informačních systémů vozidel. V případě, kdy není informační systém funkční, vlakový doprovod nezajistí operativní informování cestujících náhradním způsobem (využití vlakového rozhlasu, osobně). Toto pochybení zaměstnanců má vzestupný trend v důsledku přetrvávajících problémů v dodržování plánovaného řazení, kdy jsou operativně řazeny jiné typy vozů bez informačních systémů.

„Prodej jízdních dokladů ve stanicích“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: „Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce“, kdy požadované plnění je 99 % a skutečnost je 98,88 %:

Toto dílčí neplnění je způsobeno tím, že se nejedná o systémovou chybu, ale zaměstnanci pokladen nezjistí vždy od cestujících přesné požadavky na přepravu, tak aby byl požadavek vyřešen k jejich plné spokojenosti (především odbavení na vlaky dálkové dopravy), nenabídnou tedy nejvýhodnější variantu odbavení a komplexní nabídku služeb (cenová relace, místenky, doplňkové služby na vlacích).



„Informační systémy ve vozidlech“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: „Funkčnost poskytování informací“, kdy požadované plnění je 99 % a skutečnost je 93,58 %:

Dlouhodobě přetrvávají problémy v dodržování plánovaného řazení, kdy jsou operativně řazeny jiné typy vozů bez informačních systémů. V rámci dlouhodobého opatření ke zvýšení bezpečnosti bylo upřednostněno u zaměstnanců vlakového doprovodu zaměření činnosti na bezpečné provádění úkonů spojených s odjezdem vlaku, z tohoto důvodu došlo ke snížení časové kapacity pro informování cestujících (projevuje se zejména u spojů s vyšší četností zastavení). Krátkodobým, ovšem opakujícím se problémem, bylo nesprávné zobrazení informací v informačních systémech vozidel při rozsáhlých výlukách po celý rok 2022 (změna trasy vlaků, spojování souprav).

Závěry z kontrolní činnosti za rok 2022 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2022 bylo celkem provedeno 43 124 kontrol, z toho 16 931 ve stanicích (se zjištěním 2 901 – 17,1 %) a 26 193 ve vlacích (se zjištěním 7 620 – 29,1 %). Kontrolní činnost v roce 2023 bude zaměřena na ověření účinnosti přijatých opatření k plnění standardů kvality.

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.

Vyhodnocení jednotlivých Standardů kvality za rok 2022 bude publikováno ve Výroční zprávě 2022 Skupiny České dráhy.

Karta standardů		Úroveň náročnosti	2022	Plnění standardů
1. Informace a přepravní doklady				
1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích				
	Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo ND)	99%	98,78%	nesplněno
	Kvalita práce vlakového doprovodu při prodeji jízdních dokladů	99%	99,95%	splněno
1.2. Poskytování informací ve vlacích				
	Zabezpečení informování ve vlaku (mimo ND)	99%	97,67%	nesplněno
	Kvalita výkonu práce vlakového doprovodu	99%	99,96%	splněno
1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích				
	Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce	99%	98,88%	nesplněno
	Zabezpečení náhradního způsobu odbavení	99%	99,98%	splněno
1.4. Poskytování informací cestujícím ve stanicích				
	Zabezpečení informování cestujících v obsazené stanici/zastávce	90%	98,84%	splněno
	Kvalita výkonu práce staničního personálu	99%	99,97%	splněno
1.5. Chování vlakového a staničního personálu		99%	99,97%	splněno
1.6. Informační systémy ve vozidlech				
	Funkčnost poskytování informací	99%	93,58%	nesplněno
	Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu	99%	99,91%	splněno
1.7. Informační systémy ve stanicích				
	Funkčnost poskytování informací	99%	99,37%	splněno
	Kvalita výkonu práce staničního personálu	99%	99,98 %	splněno



2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností				
2.1.	Provozní mimořádnosti v drážní dopravě			
	<i>Spolehlivost jízdního řádu</i>	98%	99,00%	<i>splněno</i>
	<i>Kvalita řešení mimořádností</i>	75%	83,40%	<i>splněno</i>
2.2.	Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	95%	90,59%	<i>nesplněno</i>
2.3.	Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové, regionální a komerční dopravě			
Dálková a komerční doprava				
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz</i>	<i>min. 78%</i>	61,40%	<i>nesplněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 20%</i>	36,70%	<i>nesplněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 2%</i>	1,90%	<i>splněno</i>
Dálková a komerční doprava – odpovědnost dopravce				
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz</i>	<i>min. 94%</i>	93,90%	<i>nesplněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 5,5%</i>	5,90%	<i>nesplněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 0,5%</i>	0,20%	<i>splněno</i>
Regionální doprava				
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz</i>	<i>min. 91%</i>	86,90%	<i>nesplněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 8%</i>	13,00%	<i>nesplněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 1%</i>	0,10%	<i>splněno</i>
Regionální doprava – odpovědnost dopravce				
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz</i>	<i>min. 97%</i>	99,00%	<i>splněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 2,5%</i>	1,00%	<i>splněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 0,5%</i>	0,00%	<i>splněno</i>
2.4.	Přípojové vazby			
	<i>Dodržení hranice plánování přípojů</i>	95%	96,53%	<i>splněno</i>
	<i>Dodržení postupu k zajištění přípojných vazeb (méně než 500 případů za rok)</i>	500	51	<i>splněno</i>
3.	Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů			
	<i>Plnění sjednaného rozsahu dopravy</i>	99%	99,84%	<i>splněno</i>
	<i>Odřeknutí dopravních spojů</i>	1%	0,16%	<i>splněno</i>
4.	Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic			
4.1.	Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC	98%	100%	<i>splněno</i>
	<i>Odstranění závad</i>	<i>do 24 hod</i>	<i>ano</i>	<i>splněno</i>
4.2.	Čistota vozidel	95%	98,86%	<i>splněno</i>
5.	Průzkum spokojenosti zákazníků			
	Průzkum spokojenosti zákazníků	100%	100%	<i>splněno</i>
6.	Vyřizování stížností, uplatnění práva a odškodnění cestujících v případě nedodržení norem kvality služeb			
6.1.	Vyřizování stížností cestujících	100%	100%	<i>splněno</i>
	<i>Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících</i>	7	8,41	<i>nesplněno</i>
	<i>Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících</i>	2	1,90	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná doba vyřízení podání</i>	30 dní	19,9 dní	<i>splněno</i>
6.2.	Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících	100%	100%	<i>splněno</i>
	<i>Neoprávněné zamítnutí žádosti</i>	<i>pod 1%</i>	0%	<i>splněno</i>
	<i>Ztráta žádosti nebo odmítnutí přijetí žádosti</i>	<i>pod 1%</i>	0%	<i>splněno</i>
	<i>Vyřízení žádosti ve stanovené lhůtě UPPS</i>	99%	100%	<i>splněno</i>



	<i>Vyřízení žádosti ve stanovené lhůtě odškodnění</i>	<i>99%</i>	<i>50%</i>	<i>nesplněno</i>
	<i>Průměrná délka vyřízení žádosti UPPS</i>	<i>28 dní</i>	<i>21 dní</i>	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná délka vyřízení žádosti odškodnění</i>	<i>28 dní</i>	<i>77 dní</i>	<i>nesplněno</i>
7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace				
	<i>Splnění odsouhlasené objednávky (požadavku zákazníka)</i>	<i>99%</i>	<i>99,70%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky</i>	<i>99%</i>	<i>99,42%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin</i>	<i>98%</i>	<i>99,77%</i>	<i>splněno</i>

