

Č. j.: 31/2024-O17

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2023

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 (do 7. 6. 2023). Vyhodnocení standardů za rok 2023 probíhalo podle výše stanovených norem. Žádný z těchto dokumentů neuvádí závazné hodnoty pro plnění jednotlivých požadovaných standardů kvality.

Od 7. 6. 2023 platí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, článek 29 a Příloha č. 3 Minimální normy kvality služeb. S platností od 1. 1. 2024 byl vydán nový předpis Standardy kvality společnosti České dráhy, a.s., podle kterého budou standardy kvality Českých drah, a.s. vyhodnoceny za rok 2024.

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.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2023

Předpisem Standardy kvality společnosti České dráhy, a. s. (č. j. 55122/2022-O17) platným do 31. 12. 2023, máme interně stanoveno sedm základních karet standardů kvality. Některé karty jsou dále rozděleny na podskupiny. Celkově tedy vyhodnocujeme 50 dílčích standardů kvality, kdy 40 bylo splněno a 10 nebylo splněno v daném intervalu.

Dílčí neplnění těchto interně nastavených hodnot standardů kvality neznamena porušení legislativy. Může však představovat důvod pro uplatnění sankcí vyplývajících ze smluv uzavřených s jednotlivými objednateli, které jsou nastaveny individuálně.

Při plnění předepsaných standardů kvality došlo k neplnění.

„Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku“, kdy požadované plnění je 95 % a skutečnost je 92,83 %:

V roce 2023 došlo ke zlepšení celkového plnění dodržení plánovaného řazení o 2,24 % oproti roku 2022 (z 90,59 % v roce 2022 na 92,83 % v roce 2023). Nicméně stále se nedaří tento ukazatel naplnit.

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 odstavování 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.

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

V roce 2023 došlo ke zlepšení celkového plnění JŘ o 2,8 procentního bodu oproti roku 2022 (z 84,6 % v roce 2022 na 87,4 % v roce 2023). Plnění JŘ za rok 2023 s odečtem příčin zpoždění mimo dopravce bylo 98,7 %, tedy zlepšení o 0,2 % oproti roku 2022.

Příčiny tohoto poklesu jsou dohledatelné v nárůstu zpoždění přenášených mezi vlaky. Meziročně tato (sekundární) zpoždění opět narostla, tentokrát o 0,7 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 32 % všech narušení jízdního řádu (snížení o 2,4 % oproti roku 2022). Za 13,6 % 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 8,9 % pak připadá na externí vlivy (zejm. zpoždění vlaků na příjezdu ze zahraničních železnic a nepříznivé povětrnostní vlivy). U těchto příčin je také patrný nárůst v roce 2023 a to o 1,6 %.

Z rozboru důvodů zpoždění je patrné, že se situace zlepšila, největší nárůst důvodů narušení sledujeme u externích vlivů a sekundárních příčin zpoždění.

„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 97,31 %:

Kontrola a prodej jízdních dokladů ve vlaku je přímo ovlivněna průchodností vlakové soupravy. V období přepravních špiček, zejména ve vazbě na denní dojíždku v kombinaci s nedodržováním plánovaného řazení vlaků a nemožností řazení posilových vozů, resp. zkrácení plánované soupravy, docházelo k přeplňování souprav v rozsahu, který často znemožňoval plynulý pohyb vlakového doprovodu po soupravě. V rámci preference 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 97,24 %:

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). Pochybení zaměstnanců má vzestupný trend v důsledku přetrvávajících problémů v dodržování plánovaného řazení, kdy jsou operativně řazeny jiné typy vozů bez informačních systémů. Vývoj parametru odpovídá průběhu správkového stavu plánovaných vozidel.



„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 92,87 %:

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). Vývoj parametru odpovídá průběhu správkového stavu plánovaných vozidel. Opakujícím se problémem bylo nesprávné zobrazení informací v informačních systémech vozidel vlivem výlukové činnosti a mimořádností v provozu (změna trasy vlaků, spojování souprav).

Závěry z kontrolní činnosti za rok 2023 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2023 bylo celkem provedeno 47 293 kontrol, z toho 17 721 ve stanicích a 29 572 ve vlacích. Kontrolní činnost v roce 2024 bude zaměřena na ověření účinnosti přijatých opatření k plnění standardů kvality.

Ve stanicích bylo v roce 2023 provedeno 17 721 kontrol, ve 3 385 případech kontroly (19,1%) byla zjištěna a prostřednictvím příslušného kontrolního listu vykázána minimálně jedna závada.

Ve vlacích byla kontrolní činnost zaměřena na všechny kategorie vlaků osobní dopravy, včetně vlaků 0/0-S. Celkem bylo v roce 2023 provedeno 29 572 kontrol, v 9 612 případech kontroly (32,5%) byla zjištěna a prostřednictvím příslušného kontrolního listu vykázána minimálně jedna závada.

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 2023 bude publikováno ve Výroční zprávě 2023 Skupiny České dráhy.



Karta standardů		Úroveň náročnosti	2023	Plnění standardů
1. Informace a přepravní doklady				
1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích				
	Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo ND)	99%	97,31%	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%	97,24%	nesplněno
	Kvalita výkonu práce vlakového doprovodu	99%	99,95%	splněno
1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích				
	Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce	99%	99,05%	splněno
	Zabezpečení náhradního způsobu odbavení	99%	99,99%	splněno
1.4. Poskytování informací cestujícím ve stanicích				
	Zabezpečení informování cestujících v obsazené stanici/zastávce	90%	99,14%	splněno
	Kvality výkonu práce staničního personálu	99%	99,98%	splněno
1.5. Chování vlakového a staničního personálu		99%	99,98%	splněno
1.6. Informační systémy ve vozidlech				
	Funkčnost poskytování informací	99%	92,87%	nesplněno
	Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu	99%	99,88%	splněno
1.7. Informační systémy ve stanicích				
	Funkčnost poskytování informací	99%	99,51%	splněno
	Kvalita výkonu práce staničního personálu	99%	99,99%	splněno
2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností				
2.1. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě				
	Spolehlivost jízdního řádu	98%	98,70%	splněno
	Kvalita řešení mimořádností	75%	80,40%	splněno
2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku		95%	92,83%	nesplněno
2.3. Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové, regionální a komerční dopravě				
Dálková a komerční doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	min. 78%	67,80%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	max. 20%	31,00%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	max. 2%	1,20%	splněno
Dálková a komerční doprava – odpovědnost dopravce				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	min. 94%	93,70%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	max. 5,5%	6,20%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	max. 0,5%	0,10%	splněno
Regionální doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	min. 91%	89,50%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	max. 8%	10,40%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	max. 1%	0,10%	splněno



Regionální doprava – odpovědnost dopravce				
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz</i>	<i>min. 97%</i>	<i>99,10%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 2,5%</i>	<i>0,80%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz</i>	<i>max. 0,5%</i>	<i>0,10%</i>	<i>splněno</i>
2.4.	Přípojové vazby			
	<i>Dodržení hranice plánování přípojů</i>	<i>95%</i>	<i>98,96%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Dodržení postupu k zajištění přípojných vazeb (méně než 500 případů za rok)</i>	<i>500</i>	<i>47</i>	<i>splněno</i>
3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů				
	<i>Plnění sjednaného rozsahu dopravy</i>	<i>99%</i>	<i>99,85%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Odřeknutí dopravních spojů</i>	<i>1%</i>	<i>0,15</i>	<i>splněno</i>
4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic				
4.1.	Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC	98%	100%	splněno
	<i>Odstranění závad</i>	<i>do 24 hod</i>	<i>Ano</i>	<i>splněno</i>
4.2.	Čistota vozidel	95%	99,61%	splněno
5. Průzkum spokojenosti zákazníků				
	Průzkum spokojenosti zákazníků	100%	100%	splněno
6. Vyřizování stížností, uplatnění práva a odškodnění cestujících v případě nedodržení norem kvality služeb				
6.1.	Vyřizování stížností cestujících	100%	100%	splněno
	<i>Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících</i>	<i>7</i>	<i>6,24</i>	<i>splněno</i>
	<i>Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících</i>	<i>2</i>	<i>1,60</i>	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná doba vyřízení podání</i>	<i>30 dní</i>	<i>15 dnů</i>	<i>splněno</i>
6.2.	Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících	100%	100%	splněno
	<i>Neoprávněné zamítnutí žádosti</i>	<i>pod 1%</i>	<i>0%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Ztráta žádosti nebo odmítnutí přijetí žádosti</i>	<i>pod 1%</i>	<i>0%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Vyřízení žádosti ve stanovené lhůtě UPPS</i>	<i>99%</i>	<i>100%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Vyřízení žádosti ve stanovené lhůtě odškodnění</i>	<i>99%</i>	<i>100%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná délka vyřízení žádosti UPPS</i>	<i>28 dní</i>	<i>28 dní</i>	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná délka vyřízení žádosti odškodnění</i>	<i>28 dní</i>	<i>28 dní</i>	<i>splněno</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>99,60%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky</i>	<i>99%</i>	<i>99,10%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin</i>	<i>98%</i>	<i>99,96%</i>	<i>splněno</i>