

Č.j.: 0025/2019-O17

## Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

### Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2018

**Vypracovala:** Ing. Petra Kloknerová  
Oborový specialista O17/2

**Ověřil:** Ing. Jiří Nevřela  
Vedoucí oddělení O17/2

**Schválil:** Ing. Miroslav Kupec  
Generální ředitel



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

## 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 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.

## Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2018

U plnění předepsaných standardů kvality došlo u jednotlivých standardů ke zhoršení jejich plnění oproti předchozímu roku 2017. 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 zvýšilo meziročně o 16 % (pohled přes celkový počet minut zpoždění). K uvedenému nárůstu zpoždění došlo z důvodu výluk a ostatních stavebních důvodů na straně SŽDC a následných souvisejících důvodů (zejména sled a křížování vlaků, obraty souprav, lokomotiv a personálu ČD). Nicméně k nárůstu zpoždění došlo rovněž i z viny na straně ČD a to z přepravních důvodů a z důvodů poruch vozidel a sestavy vlaku. Meziročně se zvýšil počet případů, spadajících pod tzv. ostatní vlivy (nehody, srážky na přejezdu, zásahy složek IZS apod.) – podíl těchto příčin zpoždění představuje polovinu příčin zpoždění (50,4%).

Podíl vlastní viny ČD na uvedené skutečnosti je v dálkové dopravě v toleranci **0 – 5 minut** pro přesný provoz **5,4 %**, v regionální dopravě je pak podíl v toleranci **0 – 5 minut** pro přesný provoz **1,7 %**. Z tohoto pohledu není neplnění uvedených dílčích ukazatelů zásadní.

U standardu „*Informace a přepravní doklady*“ pak došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblastech:

- zabezpečení prodeje jízdních dokladů
- funkčnost poskytování informací u informačních systémů ve vozidlech i stanicích

Kontrola a prodej jízdních dokladů ve vlaku, stejně jako poskytování dalších služeb, je přímo ovlivněna průchodností vlakové soupravy. V období přepravních špiček, zejména ve vazbě na denní dojížďku v kombinaci s dodržováním plánovaného řazení vlaků a možností řazení posilových vozů docházelo k přepřehování souprav v rozsahu, který znemožňoval pohyb vlakového doprovodu po soupravě. V rámci opatření ke zvýšení bezpečnosti byla rovněž upřednostněna oblast výpravy vlaku s ověřením bezpečného uzavírání dveří souprav před odbavením před nástupem do vlaku nebo v průběhu jízdy – projevuje se zejména u spojů s vyšší četností zastavení.

Do hodnocení funkčnosti informačních systémů ve vozidlech je zahrnut i elektronický systém rezervací, který byl v průběhu roku 2018 postupně spouštěn. 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 661 (náhradní soupravy bez elektronického systému označování míst s rezervací).

Informační systémy ve stanicích jsou provozovány SŽDC, 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 nevhodný přístup 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.

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 2018 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2018 bylo celkem provedeno 129 756 kontrol, z toho 21 427 ve stanicích a 108 329 ve vlacích. Kontrolní činnost v roce 2019 bude zaměřena na ověření účinnosti přijatých opatření k plnění standardů kvality.

Vyhodnocení jednotlivých Standardů kvality za rok 2018 bude publikováno ve Výroční zprávě 2018 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](http://www.cd.cz)

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

Karta standardů		Úroveň náročnosti	2018	Plnění standardů
<b>1. Informace a přepravní doklady</b>				
<b>1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích</b>				
Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo NAD)	99%	98,97%	nesplněno	
Kvalita práce vlakového doprovodu při prodeji jízdních dokladů	99%	99,95%	splněno	
<b>1.2. Poskytování informací ve vlacích</b>				
Zabezpečení informování ve vlaku (mimo NAD)	99%	99,66%	splněno	
Kvalita výkonu práce vlakového doprovodu	99%	99,98%	splněno	
<b>1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích</b>				
Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce	99%	99,09%	splněno	
Zabezpečení náhradního způsobu odbavení	99%	99,98%	splněno	
<b>1.4. Poskytování informací ve stanicích</b>				
Zabezpečení informování cestujících v obsazené stanici/zastávce	90%	94,30%	splněno	
Kvality výkonu práce staničního personálu	99%	99,85%	splněno	
<b>1.5. Chování vlakového a staničního personálu</b>	99%	99,96%	splněno	
<b>1.6. Informační systémy ve vozidlech</b>				
Funkčnost poskytování informací	99%	98,86%	nesplněno	
Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu	99%	99,94%	splněno	
<b>1.7. Informační systémy ve stanicích</b>				
Funkčnost poskytování informací	99%	98,56%	nesplněno	
Kvalita výkonu práce staničního personálu	99%	99,96 %	splněno	
<b>2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností</b>				
<b>2.1. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě</b>				<b>splněno</b>
Spolehlivost jízdního řádu	98%	98%	splněno	
Kvalita řešení mimořádností	75%	85,2%	splněno	
<b>2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku</b>	95%	95,84%	<b>splněno</b>	
<b>2.3. Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a regionální</b>				<b>nesplněno</b>
<b>Dálková doprava</b>				
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	78%	68,1%	nesplněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	20%	31%	nesplněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	2%	0,9%	splněno	
<b>Dálková doprava – odpovědnost dopravce</b>				
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	94%	94,6%	splněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	5,5%	5,2%	splněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	0,5%	0,2%	splněno	



Regionální doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	91%	87,8%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	8%	12,1%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	1%	0,1%	splněno
Regionální doprava – odpovědnost dopravce				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	97%	98,3%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	2,5%	1,7%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	0,5%	0%	splněno
<b>2.4.</b>	<b>Přípojové vazby</b>			
	Dodržení hranice plánování přípojů	95%	99,98%	splněno
	Dodržení postupu k zajištění přípojných vazeb	99%	96,87%	nesplněno
3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů				
	Plnění sjednaného rozsahu dopravy	99%	99,9%	splněno
	Odřeknutí dopravních spojů	1%	0,1%	splněno
4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic				
<b>4.1.</b>	<b>Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>splněno</b>
<b>4.2.</b>	<b>Čistota vozidel</b>	<b>95%</b>	<b>96,21%</b>	<b>splněno</b>
5. Průzkum spokojenosti zákazníků				
<b>5.</b>	<b>Průzkum spokojenosti zákazníků</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>splněno</b>
6. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb				
<b>6.1.</b>	<b>Vyřizování stížností cestujících</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>splněno</b>
	Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících	7	6,61	splněno
	Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících	4	1,53	splněno
	Průměrná doba vyřízení podání	30 dnů	18 dnů	splněno
<b>6.2.</b>	<b>Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>splněno</b>
	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	4 týdny	splněno

7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

7.	Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace			splněno
	<i>Splnění odsouhlasené objednávky (požadavku zákazníka)</i>	99%	100%	splněno
	<i>Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky</i>	99%	99,09%	splněno
	<i>Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin</i>	99%	99,11%	splněno

