

Č. j.: 125/2026-KGŘ

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb Českých drah, a.s.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2025

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.

Systém managementu kvality je ve společnosti České dráhy nastaven tak, že naplňuje požadavky normy ČSN EN ISO 9001, dále je rovněž v souladu s Nařízením 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. Vyhodnocení standardů za rok 2025 probíhalo podle výše stanovených norem. 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, vracení přepravného, odškodnění cestujících, zaslaných stížností a podnětů je doplněno také realizovaným marketingovým průzkumem.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2025

Předpisem Standardy kvality společnosti České dráhy, a. s. (č. j. 59049/2023-O17) platným od 1. 1. 2024, máme interně stanoveno osm základních karet standardů kvality. Některé karty jsou dále rozděleny na podskupiny. Celkově tedy vyhodnocujeme 144 dílčích standardů kvality, kdy 112 bylo splněno a 32 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:

Celkové plnění JŘ bez odečtu za rok 2025 a osobní dopravu celkem bylo **88,2 %**, což je **nejlepší plnění JŘ od roku 2016**, od kterého používáme současnou metodiku výpočtu. Druhý nejlepší rok 2020 následuje v závěsu o 0,5 procentního bodu, přičemž výsledky plnění JŘ v roce 2020 byly pozitivně ovlivněny restrikcemi – nižším rozsahem dopravy v souvislosti s pandemií COVID-19. Meziročně (2024 vs. 2025) došlo ke **zlepšení plnění JŘ o 0,6 procentního bodu**.

Přes výše uvedená pozitivní data neplníme stanovené úrovně náročnosti v hladinách průměrných zpoždění vlaků dálkové dopravy, a to ve všech třech nastaveních hodnocené části trasy (výchozí odjezd, nácestná příjezd i odjezd, cílová příjezd / odjezd z výchozí stanice / příjezd do cílové stanice).

Největší vypovídající hodnotu má měření včasnosti vlaků v celé veřejné trase (výchozí odjezd, nácestná příjezd i odjezd, cílová příjezd). Dále uvedené primární příčiny zpoždění tedy budou vztaženy k celé veřejné trase. Zde jsou ty nejčastější:

- vliv plánovaných výluk (29,1 % primárních příčin nadlimitních zpoždění),
- zpoždění z jiných příčin na síti sousedního provozovatele (24,4 %),
- sestava vlaku dopravcem (7,6 %),
- zvýšená frekvence cestujících (4,7 %)
- vliv zabezpečovacích zařízení (4,7 %).

V segmentu dálkové dopravy dále překračujeme stanovenou úroveň náročnosti v podílu odpovědnosti dopravce za příčiny zpoždění. Nejčastějšími primárními příčinami zpoždění na straně dopravce v roce 2025 byly:

- sestava vlaku dopravcem (7,6 % primárních příčin nadlimitních zpoždění),
- technické závady hnacích vozidel (6,2 %),
- zvýšená frekvence cestujících (4,7 %),
- dispozice dopravce (4,2 %),
- technické závady osobních vozů (3,3 %).

„Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti „Zabezpečení prodeje jízdních dokladů - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol“, kdy požadované plnění je 99 % a skutečnost je 97,72 %:

Kontrola a prodej jízdních dokladů ve vlaku je přímo ovlivněn průchodností vlakové soupravy. V regionální dopravě/příměstské dopravě dochází především v čase přepravních špiček k přepřívání souprav v rozsahu, který často znemožňoval plynulý pohyb vlakového doprovodu po soupravě. V takovýchto případech nelze prodej a kontrolu jízdních dokladů zajistit v plném rozsahu. V dálkové dopravě docházelo k přepřívání vlaků především vlivem nedodrženého řazení, kdy nebyl dodržen plánovaný počet vozů, případně nenasazena odpovídající řada vozů a tím snížena kapacita míst. U vlaků vedených v režimu samoobslužného způsobu odbavování cestujících se trvale vyskytuje velmi četná poruchovost mobilních prodejních automatů jízdenek (poruchovost zjištěna v 18 % provedených kontrol automatů), validátorů (poruchovost zjištěna v 14,1 % provedených kontrol validátorů) a označovačů jízdních dokladů.

„Poskytování informací ve vlacích“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: „Zabezpečení informování ve vlaku - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol“, kdy požadované plnění je 99 % a skutečnost je 97,44 %:

Ve výchozí stanici vlaku někteří zaměstnanci vlakového doprovodu vystupují na nástupiště za účelem informování cestujících, vždy pouze 5 minut před odjezdem vlaku, přestože mají dle interních postupů (Procesní listy) vystoupit ihned po splnění nezbytných povinností, nejpozději 5 minut před odjezdem vlaku. Případně se zdržují na místě, kde nelze očekávat příchod cestujících. U vlaků dálkové dopravy je včasný pobyt před vlakem jedním z klíčových faktorů ve vnímání kvality služeb ze strany zákazníka. Jedná se také o jedno z hlavních témat prováděných interních kontrol. Situace se postupem času zlepšuje, přesto stále velká část vlakového doprovodu tuto činnost nepovažuje za prozákaznický důležitou a nevykonává ji.

Ve vlacích je informační servis zajišťován především automatizovaně pomocí informačních panelů a vlakového rozhlasu. V případě, kdy není informační systém/automatický vlakový rozhlas funkční, vlakový doprovod nezajistí operativní informování cestujících náhradním způsobem (využití vlakového rozhlasu/mikrofonu ústředny, osobně). Opakovaně zjišťovány neznalosti v obsluze vlakového rozhlasu u zaměstnanců vlakového doprovodu. Vzdělávací proces nových ani současných zaměstnanců není dostatečně zaměřen na technickou zdatnost v obsluze vozidel.

„Informační systémy ve vozidlech“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: „Funkčnost poskytování informací - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol“, kdy požadované plnění je 99 % a skutečnost je 93,71 %:

Stále přetrvávají problémy v dodržování plánovaného řazení, kdy jsou operativně řazeny jiné typy vozů bez informačních systémů. Značně problematická je samotná funkčnost informačních systémů ve vozidlech a korektní zobrazení dat (technická závada EIS, zcela chybí data, data neodpovídají skutečnosti, závada vlakové sítě). Během kontrolní činnosti jsou zjišťovány nedostatky v činnostech vlakového doprovodu při provádění prohlídek soupravy během jízdy vlaku (tj. nedostatečné sledování funkčnosti a stavu technického vybavení vozů - mimo jiné EIRS). Často se v případě zjištění nedostatku ve funkčnosti tohoto technického vybavení vozů u vlakového doprovodu projevuje nedostatečná dovednost tyto závady odstranit (např. provést reset zařízení). Vzdělávací proces nových ani současných zaměstnanců není dostatečně zaměřen na technickou zdatnost obsluhy vozidel.

Závěry z kontrolní činnosti za rok 2025 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2025 bylo celkem provedeno 44 972 kontrol, z toho 14 214 ve stanicích a 30 758 ve vlacích. Ve stanicích bylo v roce 2025 provedeno 14 214 kontrol, ve 2 727 případech kontrol (19,2 %) 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 2025 provedeno 30 758 kontrol, v 8 783 případech kontrol (28,6 %) byla zjištěna a prostřednictvím příslušného kontrolního listu vykázána minimálně jedna závada.

Kontrolní činnost v roce 2026 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.

Karta standardů		Úroveň náročnosti	2025	Plnění standardů
1. Informace a přepravní doklady				
1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích				
	Zabezpečení prodeje jízdních dokladů - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol	99 %	97,72 %	nesplněno
	Zabezpečení prodeje jízdních dokladů - celkový počet závad z KČ a stížností na počet vypravených vlaků	99 %	99,94 %	splněno
1.2. Poskytování informací ve vlacích				
	Zabezpečení informování ve vlaku - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol	99 %	97,44 %	nesplněno
	Zabezpečení informování ve vlaku - celkový počet závad z KČ a stížností na počet vypravených vlaků	99 %	99,94 %	splněno
1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích				
	Kvalita výkonu práce osobního pokladníka - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol	99 %	99,64 %	splněno
	Kvalita výkonu práce osobního pokladníka - celkový počet závad z KČ a stížností na počet vypravených vlaků	99 %	99,99 %	splněno
1.4. Poskytování informací cestujícím ve stanicích				
	Zabezpečení informování - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol	90 %	99,03 %	splněno
	Zabezpečení informování - celkový počet závad z KČ a stížností na počet stanic	99 %	99,97 %	splněno
1.5. Chování vlakového a staničního personálu				
	Chování, vystupování a image vlakového a staničního personálu - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol	99 %	99,87 %	splněno
	Chování, vystupování a image vlakového a staničního personálu - celkový počet závad z KČ a stížností na počet stanic	99 %	99,98 %	splněno
1.6. Informační systémy ve vozidlech				
	Funkčnost poskytování informací - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol	99 %	93,71 %	nesplněno
	Funkčnost poskytování informací - celkový počet závad z KČ a stížností na počet vypravených vlaků	99 %	99,85 %	splněno
1.7. Informační systémy ve stanicích				
	Funkčnost poskytování informací - počet závad z KČ vs. celkový počet kontrol	99 %	99,71 %	splněno
	Funkčnost poskytování informací - celkový počet závad z KČ a stížností na počet stanic	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 %	98,80 %	splněno
	Kvalita řešení mimořádností	75 %	73,00 %	nesplněno
2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku		92 %	92,52 %	splněno
3. Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové, regionální a komerční dopravě				
3.1. Celkové průměrné zpoždění spojů jako podíl v procentech za kategorii spojů				
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) - dálková doprava			
	včas – 5 min	72,2 % min	70,20 %	nesplněno
	6 – 15 min	21,3 % max	21,80 %	nesplněno
	16 – 30 min	4,5 % max	5,20 %	nesplněno
	31 – 60 min	1,6 % max	2,10 %	nesplněno
	61 min a více	0,5 % max	0,70 %	nesplněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) - regionální doprava			
	včas – 5 min	89,3 % min	90,90 %	splněno
	6 – 15 min	9,4 % max	8,20 %	splněno
	16 – 30 min	1,0 % max	0,80 %	splněno

	31 – 60 min	0,2 % max	0,20 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) – osobní doprava celkem			
	včas – 5 min	88,0 % min	89,30 %	splněno
	6 – 15 min	10,3 % max	9,20 %	splněno
	16 – 30 min	1,3 % max	1,10 %	splněno
	31 – 60 min	0,3 % max	0,30 %	splněno
	61 min a více	0,1 % max	0,10 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - dálková doprava			
	včas – 5 min	96,7 % min	95,80 %	nesplněno
	6 – 15 min	2,5 % max	3,30 %	nesplněno
	16 – 30 min	0,5 % max	0,70 %	nesplněno
	31 – 60 min	0,2 % max	0,20 %	splněno
	61 min a více	0,1 % max	0,10 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - regionální doprava			
	včas – 5 min	99,0 % min	99,30 %	splněno
	6 – 15 min	0,7 % max	0,60 %	splněno
	16 – 30 min	0,2 % max	0,10 %	splněno
	31 – 60 min	0,0 % max	0,00 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - osobní doprava celkem			
	včas – 5 min	98,9 % min	99,00 %	splněno
	6 – 15 min	0,9 % max	0,80 %	splněno
	16 – 30 min	0,2 % max	0,20 %	splněno
	31 – 60 min	0,1 % max	0,00 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
3.2.	Podíly příčin zpoždění v procentech			
	Odpovědnost za zpoždění – dopravce			
	Dálková doprava	15,7 %	16,70 %	nesplněno
	Regionální doprava	12,0 %	11,00 %	splněno
	Osobní doprava celkem	13,0 %	12,70 %	splněno
	Odpovědnost za zpoždění – provozovatel dráhy			
	Dálková doprava	37,0 %	25,50 %	splněno
	Regionální doprava	25,1 %	16,30 %	splněno
	Osobní doprava celkem	28,3 %	19,10 %	splněno
	Odpovědnost za zpoždění – ostatní příčiny			
	Dálková doprava	47,3 %	57,80 %	nesplněno
	Regionální doprava	62,8 %	72,70 %	nesplněno
	Osobní doprava celkem	58,7 %	68,20 %	nesplněno
3.3.	Podíl spojů zpožděných při odjezdu v procentech			
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) - dálková doprava			
	včas – 5 min	87,6 % min	84,60 %	nesplněno
	6 – 15 min	9,1 % max	11,00 %	nesplněno

	16 – 30 min	2,2 % max	2,60 %	nesplněno
	31 – 60 min	0,8 % max	1,30 %	nesplněno
	61 min a více	0,3 % max	0,40 %	nesplněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) - regionální doprava			
	včas – 5 min	92,6 % min	93,40%	splněno
	6 – 15 min	6,6 % max	5,90 %	splněno
	16 – 30 min	0,7 % max	0,60 %	splněno
	31 – 60 min	0,1 % max	0,10 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) – osobní doprava celkem			
	včas – 5 min	92,2 % min	92,70 %	splněno
	6 – 15 min	6,7 % max	6,30 %	splněno
	16 – 30 min	0,8 % max	0,70 %	splněno
	31 – 60 min	0,2 % max	0,20 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,10 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - dálková doprava			
	včas – 5 min	98,2 % min	97,80 %	nesplněno
	6 – 15 min	1,3 % max	1,60 %	nesplněno
	16 – 30 min	0,4 % max	0,40 %	splněno
	31 – 60 min	0,1 % max	0,20 %	nesplněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - regionální doprava			
	včas – 5 min	99,3 % min	99,50 %	splněno
	6 – 15 min	0,5 % max	0,40 %	splněno
	16 – 30 min	0,2 % max	0,10 %	splněno
	31 – 60 min	0,0 % max	0,00 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - osobní doprava celkem			
	včas – 5 min	99,2 % min	99,30 %	splněno
	6 – 15 min	0,6 % max	0,50 %	splněno
	16 – 30 min	0,2 % max	0,10 %	splněno
	31 – 60 min	0,0 % max	0,00 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
3.4.	Podíl spojů zpožděných při příjezdu v procentech			
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) - dálková doprava			
	včas – 5 min	68,0 % min	67,10 %	nesplněno
	6 – 15 min	20,7 % max	21,20 %	nesplněno
	16 – 30 min	7,6 % max	7,40 %	splněno
	31 – 60 min	2,7 % max	3,10 %	nesplněno
	61 min a více	1,1 % max	1,20 %	nesplněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) - regionální doprava			
	včas – 5 min	88,4 % min	90,30 %	splněno
	6 – 15 min	9,6 % max	8,30 %	splněno

	16 – 30 min	1,6 % max	1,10 %	splněno
	31 – 60 min	0,3 % max	0,20 %	splněno
	61 min a více	0,1 % max	0,10 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků (%) – osobní doprava celkem			
	včas – 5 min	86,9 % min	88,50 %	splněno
	6 – 15 min	10,4 % max	9,30 %	splněno
	16 – 30 min	2,0 % max	1,60 %	splněno
	31 – 60 min	0,5 % max	0,40 %	splněno
	61 min a více	0,2 % max	0,20 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - dálková doprava			
	včas – 5 min	95,5 % min	94,10 %	nesplněno
	6 – 15 min	3,3 % max	4,50 %	nesplněno
	16 – 30 min	0,8 % max	1,00 %	nesplněno
	31 – 60 min	0,3 % max	0,30 %	splněno
	61 min a více	0,1 % max	0,10 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - regionální doprava			
	včas – 5 min	98,9 % min	99,10 %	splněno
	6 – 15 min	0,8 % max	0,70 %	splněno
	16 – 30 min	0,2 % max	0,20 %	splněno
	31 – 60 min	0,1 % max	0,00 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce (%) - osobní doprava celkem			
	včas – 5 min	98,7 % min	98,70 %	splněno
	6 – 15 min	1,0 % max	1,00 %	splněno
	16 – 30 min	0,2 % max	0,20 %	splněno
	31 – 60 min	0,1 % max	0,10 %	splněno
	61 min a více	0,0 % max	0,00 %	splněno
4. Odřeknutí dopravních spojů				
4.1.	Podíl odřeknutých spojů v procentech za kategorii spojů			
	Dálková doprava	2,71 %	0,89 %	splněno
	Regionální doprava	0,75 %	0,51 %	splněno
	Osobní doprava celkem	0,86 %	0,54 %	splněno
4.2.	Podíly odpovědnosti za odřeknutí spojů v procentech za kategorii spojů – vina dopravce			
	Dálková doprava	0,36 %	0,13 %	splněno
	Regionální doprava	0,14 %	0,15 %	nesplněno
	Osobní doprava celkem	0,16 %	0,15 %	splněno
	Podíly odpovědnosti za odřeknutí spojů v procentech za kategorii spojů – příčiny mimo dopravce			
	Dálková doprava	2,35 %	0,76 %	splněno
	Regionální doprava	0,57 %	0,36 %	splněno
	Osobní doprava celkem	0,70 %	0,39 %	splněno
5. Čistota drážních vozidel a zařízení železničních stanic				
5.1.	Čistota zařízení železničních stanic			
	Znečištění ploch stanic, zajištění průchodnosti	2 %	1 %	splněno

	<i>WC znečištěné nebo nevybavené hygienickými potřebami</i>	2 %	2 %	<i>splněno</i>
	<i>Odstranění závad</i>	<i>do 24 hod</i>	<i>ANO</i>	<i>splněno</i>
5.2.	Čistota drážních vozidel	95 %	99,39 %	splněno
6. Průzkum spokojenosti zákazníků				
6.1.	Průzkum spokojenosti zákazníků	100 %	100 %	splněno
7. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění				
7.1.	Vyřizování stížností cestujících	100 %	100 %	splněno
	<i>Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících</i>	7	6,82	<i>splněno</i>
	<i>Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících</i>	2	1,68	<i>splněno</i>
	<i>Maximální délka vyřizování stížností</i>	<i>30 dní</i>	<i>15 dnů</i>	<i>splněno</i>
7.2.	Vracení přepravného 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>pod 1 %</i>	<i>0 %</i>	<i>splněno</i>
	<i>Vyřízení žádosti ve stanovené lhůtě odškodnění</i>	<i>pod 1 %</i>	<i>0 %</i>	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná délka vyřízení žádosti UPPS</i>	<i>28 dnů</i>	<i>21 dnů</i>	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná délka vyřízení žádosti odškodnění</i>	<i>28 dnů</i>	<i>28 dnů</i>	<i>splněno</i>
8. Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace				
8.1.	Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace			
	<i>Splnění odsouhlasené objednávky (požadavek zákazníka)</i>	99 %	99,70 %	<i>splněno</i>
	<i>Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky</i>	99 %	99,28 %	<i>splněno</i>
	<i>Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin</i>	98 %	99,78 %	<i>splněno</i>