

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení standardů kvality za rok 2013



Certificate Number 6451
ISO 9001

České dráhy, a.s., Generální ředitelství

KNOD - držitel certifikátu ISO 9001:2008

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

Strana 1/5

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 objednatelem 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 a ČSN OHSAS 18001.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2013

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 jej provést.

Vyhodnocení jednotlivých Standardů kvality za rok 2013 bylo publikováno ve Výroční zprávě 2013 Skupiny České dráhy.



Certificate Number 6451
ISO 9001

České dráhy, a.s., Generální ředitelství

KNOD - držitel certifikátu ISO 9001:2008

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

Karta standardů		úroveň náročnosti	2013	plnění standardů
2.1.	Plnění sjednaného rozsahu dopravy*	99%	99,96%	splněno
2.2.	Provozní mimořádnosti v drážní dopravě	90%	88,71%	nesplněno
2.3.	Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	97%	97%	splněno
2.4.	Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a komerční dopravě **			
A.	Dálková doprava (EC, SC, Ex, R)**	83%	83,90%	splněno
	EC – EuroCity		74,4	
	SC – SuperCity		87,9	
	Ex – expres		80,8	
	R – rychlík		85,2	
	EN –EuroNight		67,5	
	IC – InterCity		90,0	
2.5.	Přesnost plnění jízdního řádu v regionální dopravě **			
	Regionální doprava (Sp, Os)**	93%	93,20%	splněno
	Sp - spěšný vlak		90,3	
	Os- osobní vlak		93,3	
2.6.	Celkové průměrné zpoždění spojů v procentech podle typu spojů dle jízdního řádu			
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci (0 - 5 min.) pro přesný provoz	91%	91%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci (6 - 60 min.) pro přesný provoz	8%	9%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 min. pro přesný provoz	2%	0,2%	splněno
	Zpoždění vlakových spojů do 5 minut (včas)	91%	91%	
	EC – EuroCity	68,8		
	SC – SuperCity	78,3		
	Ex – expres	74,8		
	R – rychlík	78,7		
	EN – EuroNight	68,0		
	IC – InterCity	84,6		
	Sp - spěšný vlak	87,6		
	Os- osobní vlak	92,1		
	Zpoždění vlakových spojů o 6 až 15 minut	8%	7,2%	
	EC – EuroCity	16,1		
	SC – SuperCity	15,4		
	Ex – expres	15,6		
	R – rychlík	14,8		
	EN – EuroNight	14,1		
	IC – InterCity	9,6		



Certificate Number 6451
ISO 9001

České dráhy, a.s., Generální ředitelství
KNOD - držitel certifikátu ISO 9001:2008

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

	Sp - spěšný vlak	9,4		
	Os- osobní vlak	6,5		
	Zpoždění vlakových spojů o 16 až 30 minut	8%	1,4%	
	EC – EuroCity	8,0		
	SC – SuperCity	3,7		
	Ex – expres	3,6		
	R – rychlík	4,4		
	EN – EuroNight	5,9		
	IC – InterCity	3,2		
	Sp - spěšný vlak	2,3		
	Os- osobní vlak	1,0		
	Zpoždění vlakových spojů o 31 až 60 minut	8%	0,4%	
	EC – EuroCity	4,5		
	SC – SuperCity	1,7		
	Ex – expres	4,5		
	R – rychlík	1,4		
	EN – EuroNight	5,4		
	IC – InterCity	1,6		
	Sp - spěšný vlak	0,5		
	Os- osobní vlak	0,2		
	Zpoždění vlakových spojů nad 60 minut	2%	0,2%	
	EC – EuroCity	2,7		
	SC – SuperCity	0,9		
	Ex – expres	1,5		
	R – rychlík	0,7		
	EN – EuroNight	6,6		
	IC – InterCity	1,0		
	Sp - spěšný vlak	0,2		
	Os- osobní vlak	0,1		
2.7.	Přípojové vazby – dodržování přípoju*	95%	96%	splněno
2.8.	Podíl odřeknutých vlaků	99%	99,72%	splněno
2.9.	Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým a osobám s omezenou schopností pohybu (9861 objednávek)	100%	100%	splněno
2.10.	Chování jízdního a staničního personálu	100%	98,06%	nesplněno
2.11.	Prodej a kontrola jízdních dokladů a poskytování informací ve vlacích	100%	97,82%	nesplněno
2.12.	Prodej a kontrola jízdních dokladů a poskytování informací ve stanicích	100%	82,51%	nesplněno
2.13.	Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích	100%	99,38%	nesplněno

2.14.	Čistota stanic a provozních zařízení	70%	89%	splněno
	Dostupnost WC ve stanicích	80%	80%	splněno
2.15.	Čistota a komfort vozidel	95%	95,38%	splněno
2.16.	Vyřizování stížností cestujících***	100%	100%	splněno
	Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících	7	5,43	splněno
	Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících	4	2,68	splněno
	Průměrná doba vyřízení podání	30 dnů	18 dnů	splněno
2.17.	Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících	100%	100%	splněno
	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	3 týdny	splněno
	Stáří vozidel	27 let	21,67 roků	splněno
2.19. Průzkum spokojenosti zákazníků				
	Minimální počet respondentů	300	5253	splněno
	Požadovaný počet průzkumů	3	4	splněno

*nezahrnují se případy bez zavinění dopravce a z vyšší moci

** zavinění dopravce

*** z celkového počtu evidovaných stížností



Certificate Number 6451
ISO 9001

České dráhy, a.s., Generální ředitelství

KNOD - držitel certifikátu ISO 9001:2008

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

Strana 5/5