

Standardy kvality společnosti České dráhy, a.s. pro rok 2011

Obsah

1.	Obecné podmínky	
	2	
1.1.	Úvod	2
1.2.	Ostatní ujednání	3
1.3.	Přehled standardů	4
1.4.	Vysvětlivky	4
2.	Karty standardů kvality	
	5	
2.1.	Plnění sjednaného rozsahu dopravy	5
2.2.	Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	6
2.3.	Bezbariérovost spojení	7
2.4.	Prodej a kontrola jízdních dokladů a poskytování	8
2.5.	Prodej jízdních dokladů ve stanicích a zastávkách	9
2.6.	Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích	10
2.7.	Přesnost plnění jízdního řádu	11
2.8.	Přípojové vazby	12
2.9.	Čistota a komfort vozidel, čistota stanic	13
2.10.	Podíl stížností cestujících v přepočtu na počet přepravených osob	14
2.11.	Chování vlakového a staničního personálu	15

1. Obecné podmínky

1.1. Úvod

Standardy kvality Českých drah, a.s. stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb vůči cestujícím a objednatelům a vycházejí z doporučení evropské normy ČSN EN 13 816 a také ze současných finančních možností společnosti. Standardy byly nastaveny podle zjištěných klíčových potřeb cestujících tak, aby se mohly stát základem smlouvy s objednatelem, resp. cestujícím s definovanou minimální jednotnou úrovní poskytované kvality služby. Pomocí zaváděných standardů je možné sledovat, vyhodnocovat a porovnávat plnění jednotlivých aspektů služby a pomocí dalších vyplývajících opatření jejich kvalitu trvale zlepšovat. Měření naplňování standardů kvality s využitím interní kontroly, výstupů kontroly ze strany objednatelů a zaslaných stížností a podnětů může být doplněno i měřením spokojenosti zákazníků s úrovní poskytovaných služeb formou anketního průzkumu.

Standardy kvality jsou závazným dokumentem pro všechny organizační složky zúčastněných na dopravním a přepravním procesu nebo k němu podpůrných procesech. Aktualizace standardů kvality probíhá jednou ročně. Jsou součástí politiky kvality v rámci certifikace hlavních činností dopravce ČD, a.s.

Dopravce při realizaci objednaných dopravních výkonů zajistí ukazatele kvality služby spočívající v zabezpečení odpovídající přepravní kapacity souprav na základě vlastních průzkumů frekvence cestujících a v zabezpečení provozu nepřetržité informační linky „Call-centra“.

České dráhy v rámci zlepšování kvality nabízené služby sledují zejména:

- 1) měsíčně - zpoždění vlaků podle objednatelů, v dálkové dopravě podle jednotlivých linek, a to ve smluvně definovaných stanicích
- 2) měsíčně - dodržování jednotlivých přípojových vazeb definovaných v jednotlivých smlouvách k zajištění dopravní obslužnosti nebo garantovaných pomůckou Čekací doby
- 3) měsíčně - dodržení plánovaného řazení a dostatečnosti nabízené kapacity na jednotlivých linkách a dle jednotlivých objednatelů
- 4) měsíčně - nerealizované spoje z důvodů na straně dopravce, neexistují-li objektivní důvody vedoucí k odřeknutí vlaku
- 5) ročně - koeficient podaných stížností na 100 tis. přepravených zákazníků, s tím, že kontrolní vyhodnocení je prováděno čtvrtletně

Vyhodnocení plnění jednotlivých standardů kvality se předpokládá čtyřikrát ročně, vždy po uplynulém čtvrtletí (do konce následujícího měsíce). Standardy kvality a jejich výsledky jsou navrženy jako veřejné a měly by se stát základem pro prezentaci kvality poskytovaných služeb. Vedení společnosti jsou prezentovány minimálně jednou ročně, jako součást informace o vyřizování stížností a vývoji kvality služeb dopravce České dráhy a.s. Plnění standardů se sleduje v dálkové dopravě podle linek, v regionální dopravě komplexně podle objednatelů.

V případě, že úroveň plnění jednotlivých standardů bude pro definované období nižší, než stanovená minimální hodnota jsou jednotlivé organizační složky povinny prověřit důvody a navrhnout opatření vedoucí k nápravě a neprodleně provést opatření k nápravě dopravce povinen tato opatření neprodleně provést.

Obecné podmínky, jednotlivé karty standardů a s nimi související manuály tvoří komplexní materiál.

1.2. Ostatní ujednání

1.2.1. Výkazy podle jednotlivých smluv zpracovává a vyhodnocuje síťový dispečink pro dálkovou dopravu, v regionální dopravě místně příslušný regionální dispečink regionální dopavy ve spolupráci s Krajským centrem osobní dopavy a místně příslušným Depem kolejových vozidel.

1.2.2. Pravidelné hlášení o výsledcích měření, o závadách apod. probíhá mezi zúčastněnými stranami přednostně elektronicky e-mailem na vzájemně předem dohodnuté adresy.

1.3. Přehled standardů

Následující přehled uvádí přehled jednotlivých standardů kvality včetně určení kompetencí zúčastněných stran.

číslo a název	Způsob měření			vyhodnocení
	jak	kde	rozsah	periodicita
2.1. Plnění sjednaného rozsahu dopravy	SP, ID	síť	JŘ	M
2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	K, SP, S	síť	JŘ,Ř	M
2.3. Bezbariérovost spojení	K, SP, S	síť	JŘ,Ř	M
2.4. Prodej a kontrola jízdních dokladů Ve vlacích a informování cestujících	K, S, P	síť	JŘ	M
2.5. Prodej jízdních dokladů ve stanicích, zastávkách a informování cestujících	K, S, P	síť	V	M
2.6. Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích	K, S, SP	síť	JŘ	Q
2.7. Přesnost plnění jízdního řádu	ID, SP	síť	JŘ	M
2.8. Dodržování přípojových vazeb	ID, SP	síť	JŘ	M
2.9. Čistota a komfort vozidel, čistota stanic	K, S	síť	JŘ,Ř	M
2.10. koeficient podání na 100 tis. přepravených cestujících		EM	vše	Q
2.11. Chování jízdního a staničního personálu	K, S	síť	JŘ	M

1.4. Vysvětlivky

M – měsíčně

Q – čtvrtletně

K – kontrola (interní, externí)

SP – sledování, přehledy objednatelům

A – analýza ISOŘ, DISOD

EM – email management podání u ČD

JŘ – všechny vlaky uvedené v KJŘ

Ř – všechny vlaky podle zpracovaného plánu řazení

V – výdejny jízdenek vlastní, smluvní prodejci

ID – ISOŘ, DISOD

S – stížnosti, podání cestujících

P – PARIS, DTOP

2. Karty standardů kvality

2.1. Plnění sjednaného rozsahu dopravy

Definice standardu

Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem – všechny objednané a plánované vlaky jsou řádně odjety.

Úroveň náročnosti

98% plánovaných vlaků je odjeto (nezahrnují se případy bez zavinění dopravce a z vyšší moci).

Nepřijatelné situace

Nezajištění jízdy vlaku nebo jeho části z viny dopravce, bez objektivních důvodů

Způsob měření

- průběžné sledování plnění odjetých vlkm v hlášeních objednatelům do posledního dne následujícího měsíce,
- namátkové měření při kontrolní činnosti,
- hodnocení provozní práce provozovatele dráhy,
- ukazatel: podíl provedených vlkm z počtu plánovaných vlkm.

Rozsah měření

- kontinuální měření celého rozsahu dopravy dle jednotlivých objednatelů a samostatně na obchodní riziko ČD.

2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku

Definice standardu

Spoje jsou zajišťovány po celou dobu a v celé délce předepsanou pravidelnou turnusovanou náležitostí včetně dodržení plánované kapacity 1. třídy.

Úroveň náročnosti

95%

Nepřijatelné situace

- snížení kapacity vlaku oproti obsazenosti vyplývající z průzkumů frekvence (nevztahuje se na případy nepředhlášených skupin),
- nasazení náhradních náležitostí kvalitativně nižší úrovně než plánované.

Způsob měření

- průběžné sledování změn pravidelně nasazovaných turnusovaných náležitostí (hlášení objednatelům do posledního dne následujícího měsíce),
- namátkové měření při kontrolní činnosti,
- namátková kontrola výkazů vozidel s plánovaným řazením,
- stížnosti,
- ukazatel: procento plnění vlaků s předepsanými turnusovanými náležitostmi.

Rozsah měření

- kontinuální měření celého rozsahu jízdního řádu (sledování změn v nasazení turnusovaných náležitostí – měsíční evidence změn).

2.3. Bezbariérovost spojení

Definice standardu

České dráhy provozují bezbarierově přístupná vozidla, meziroční nárůst bezbariérových vozidel v rozmezí 2-5%.

Úroveň náročnosti

Na každé lince existuje minimálně jeden pár vlaků, umožňující přepravu osob se sníženou schopností pohybu a orientace, včetně vozíčkářů, na koridorových tratích minimálně 2 páry vlaků /24 hod.

Nepříjemné situace

Neexistující nabídka přepravy osobám se sníženou schopností pohybu a orientace na lince (nižší počet vlaků než výše uvedený), nedodržení plánovaných náležitostí na vlaku.

Způsob měření

- počet vlaků uvedených v úředním JŘ s odpovídajícím piktogramem,
- průběžné sledování změn pravidelně nasazovaných turnusovaných náležitostí (hlášení objednatelům do posledního dne následujícího měsíce),
- namátkové měření při kontrolní činnosti,
- počet vlaků uvedených v úředním JŘ s odpovídajícím piktogramem.

Rozsah měření

- kontinuální měření celého rozsahu jízdního řádu v dálkové a komerční dopravě dle linek, v regionální dopravě dle objednatelů.

2.4. Prodej a kontrola jízdních dokladů a poskytování informací ve vlacích

Definice standardu

Vlakový doprovod je povinen v každém vlaku prodávat jízdní dokladů pomocí POP (v případě výpadku náhradním způsobem), současně je povinen v průběhu celé jízdy kontrolovat jízdní doklady. Výjimku tvoří vlaky se specifickým způsobem odbavení nebo vozidla vybavená prodejními automaty a označovači jízdenek. Vlakový doprovod je k prodeji řádně proškolen. Současně v průběhu celé jízdy a před ukončením nástupu cestujících poskytuje informace o tarifu, přepravních podmínkách, nabízených službách, vyhledává přípoje a spojení. Zvýšenou pozornost věnuje informování při mimořádnostech.

Úroveň náročnosti

100%

Nepřijatelné situace

- nezajištění prodeje jízdních dokladů (neochota, neznalost tarifu ČD a ostatních tarifů, které jsou v daném spoji platné - IDS, přepravních podmínek, nezajištění náhradního způsobu prodeje při nefunkčnosti zařízení),
- neprovádění kontroly jízdních dokladů vůbec nebo průběžně nebo v celé délce vlaku,
- neposkytnutí informací, je-li cestujícími dotazován.

Způsob měření

- kontrolní činnost interní a externí (objednatelé),
- výstupy z PARIS
- ukazatel: počet zjištěných závad na základě provedených kontrol.

Rozsah měření

- sledování závad v rámci kontrolní činnosti a statistické výstupy z POP na PARIS.

2.5. Prodej jízdních dokladů ve stanicích a zastávkách a informování cestujících

Definice standardu

Prodejní místo v obsazené stanici nebo zastávce je označené příslušnými piktogramy umožňující prodej nabízených jízdních dokladů a informujících o způsobu úhrady, prodejní místo je otevřené v rámci své určené provozní doby, personál prodejního místa prodává jízdní doklady případně i smluvních partnerů, je řádně proškolen ze znalostí všech potřebných tarifů a přepravních podmínek a ostatních nabízených službách. Vztahuje se i na výdejny smluvních partnerů v rozsahu oprávnění jejich prodeje.

Úroveň náročnosti

100% výdejen ČD, a.s.

Nepřijatelné situace

- nezajištění prodeje celého portfolia jízdních dokladů, které je v prodeji,
- neznalost dotčených tarifů a přepravních podmínek (ČD, smluvní),
- prodejní místo není během své provozní doby obsazeno personálem,
- čekání na odbavení u prodejního místa je delší než 10 minut.

Způsob měření

- kontrolní činnost interní a externí (objednatelé),
- výstupy z PARIS,
- stížnosti v konfrontaci s PARIS,
- ukazatel: počet zjištěných závad na základě provedených kontrol.

Rozsah měření

- sledování závad v rámci kontrolní činnosti a statistické výstupy z POP na PARIS

2.6. Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích

Definice standardu

Informace ve vozidle (vně i uvnitř) jsou kompletní, aktuální a čitelné. V každém vozidle jsou následující informační prvky:

- a) Směrovou tabulí s označením čísla spoje, cílovou stanicí, případně rozhodujícími nácestnými stanicemi, v případě spojů zařazených v systémech IDS ještě číslem a označením linky.
- b) Pokud je vozidlo vybaveno digitálním vnitřním informačním panelem, jsou poskytovány informace o zastávce před výstupem a po ukončení nástupu o následující zastávce.
- c) Je-li vozidlo současně vybaveno akustickým systémem, je zajištěno hlášení stanic a zastávek včetně vybraných možností přestupu – požadavek akustického systému je pro vozidla objednávaná počínaje rokem 2010 povinný.
- d) V případě spojů vyšší kategorie (IC, EC, EN, SC) je hlášení o stanicích zajištěno minimálně v jednom světovém jazyce (AJ nebo NJ).
- e) Ve stanicích jsou povinné aktuální a platné zastávkové jízdní řády jednotlivých tratí a umístěné na nástupišti nebo v odbavovacích halách v blízkosti hlavního proudu cestujících na nástupiště (podklady dodá objednatel) – odpovědnost SŽDC.
- f) Ve všech stanicích, kde zastavují vlaky dálkové dopravy, jsou v chronologickém uspořádání k dispozici přehledy řazení vlaků kategorie R a vyšší.
- g) Ve stanicích je k dispozici výtah z tarifu ČD a přepravních podmínek ČD, případně tarifu místního IDS
- h) Ve stanicích vybavených rozhlasovým zařízením je zajištěno akustické hlášení o příjezdu a odjezdu vlaků včetně dalších aktuálních provozních informací, a to v případě vlaků kategorií IC a vyšších i v jednom světovém jazyce (AJ, NJ) – odpovědnost SŽDC.

Úroveň náročnosti **90%**

Nepřijatelné situace

- chybějící, nefunkční, nečitelné nebo neplatné informační prvky,
- nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek nebo chybně hlášené zastávky (minimálně 3 po sobě jdoucí),
- chybné zobrazování následujících zastávek, chybné označení vlaku směrovkami,
- neodstraněné závady ve vybavení stanice nebo zastávky do 3 pracovních dnů od zjištění.

Způsob měření

- kontrolní činnost interní a externí (objednatel)
- měření fiktivním zákazníkem
- statistické výstupy z informačních systémů
- ukazatel: počet zjištěných závad na základě provedených kontrol

Rozsah měření 30% vlaků a stanic na síti



České dráhy, a.s., Generální ředitelství
Odbor provozu osobní dopravy - držitel certifikátu ISO 9001:2008
Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1, www.cd.cz
IČ 70994226, DIČ CZ70994226. Zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8039

2.7. Přesnost plnění jízdního řádu

Definice standardu

Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice nebo zastávky v rozmezí 0 až +5 min.

Úroveň náročnosti

90 % vlaků v měřených stanicích a zastávkách přijíždí / odjíždí v toleranci pro přesný provoz.

Nepřijatelné situace

- záporná odchylka vyšší než 10 sec (dřívější odjezd),
- nižší než stanovená úroveň náročnosti.

Způsob měření

- kontinuální měření všech vlaků v určených stanicích a zastávkách,
- výstupy ISOŘ/DISOD,
- měsíční přehledy v dálkové a komerční dopravě dle linek, v regionální dopravě, dle objednatelů do poslední dne následujícího měsíce,
- ukazatel: podíl vlaků v toleranci z počtu měřených vlaků.

Rozsah měření

Celý rozsah jízdního řádu, v dálkové a komerční dopravě po linkách, v regionální dopravě dle objednatelů.

2.8. Přípojové vazby

Definice standardu

Vlaky dodržují předepsané přípojové vazby, a to včetně dodržování opatření pro prodloužení čekacích dob dle pomůcky „Čekací doby“.

Úroveň náročnosti

90% dodržení plánovaných přípojů
100% dodržení opatření Čekací doby

— Nepříjemné situace
nedodržení plánovaného přípoje,
nerealizace opatření dle pomůcky čekací doby,
dosažení nižší než definované úrovně.

Způsob měření

- - kontrola interní a externí,
- kontinuální měření všech přípojných vazeb v určených stanicích a zastávkách,
- **ukazatel:** podíl dodržovaných přípojových vazeb z celkového počtu měřených,
- měsíční přehledy o dodržení přípojových vazeb v dálkové a komerční dopravě dle linek, v regionální dopravě dle objednatelů.

Rozsah měření

- všechny dohodnuté přípojové vazby kontinuálně v určených stanicích a zastávkách

2.9. Čistota a komfort vozidel, čistota stanic

Definice standardu

Interiér i exteriér vozidla je při výjezdu na výkon čistý (exteriér s výjimkou mrazivých dnů, interiér i v průběhu výkonu), udržovaný, upravený, bez poškození jeho součástí, bez neodstraněných a odpudivých prvků. Dopracovává se v rámci svých možností a v co nejkratším čase po zjištění prvky graffiti vně i zevnitř vozidla. Vozidlo je vybaveno hygienickými prostředky a vyjma období s teplotou pod 0°C vodou.

Prostory stanice nebo zastávky jsou udržovány čisté a schůdné i za zhoršených klimatických podmínek.

Úroveň náročnosti

80%

Nepříjemné situace

silné znečištění vozidla, způsobující nečitelnost informačních prvků nebo takové hygienické podmínky, které ohrožují zdraví cestujících (silně znečištěné sedačky, zadržovací tyče, úchyty pro cestující,

znečištění stanice, pobyt závadových osob, nezajišťování průběžného úklidu za zhoršených klimatických podmínek.

Způsob měření

- kontrola interní a externí,
- měření fiktivním zákazníkem,
- elektronická evidence závad ve stanicích,
- stížnosti,
- ukazatel: nastavená bodová škála- rozsah měření 40% vlaků a stanic.

2.10. Podíl stížností cestujících v přepočtu na počet přepravených osob

Definice standardu

Podíl stížností cestujících na 100 tis. přepravených osob za rok

Úroveň náročnosti

10% celkem
7% oprávněných

Nepříjemné situace
Dosažení nižší než nastavené úrovně

Způsob měření

- statistické výstupy z EM,
- výsledky šetření,
- **ukazatel:** počet evidovaných stížností v přepočtu na 100 tisíc přepravených cestujících, počet oprávněných stížností v přepočtu na 100 tisíc přepravených cestujících.

Rozsah měření

Čtvrtletně a ročně

2.11. Chování vlakového a staničního personálu

Definice standardu

Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Vlakový personál nesmí během pobytu ve vlaku nebo na nástupišti kouřit. Provozní personál je proškolen a seznámen s pravidly jednání se zrakově postiženými a tato pravidla dodržuje. Vlakový a staniční personál ochotně a aktivně podává informace cestujícím a je jim nápomocen při případných dotazech či potížích. V případě vlaků od kategorie Ex a vyšších se znalostí jednoho světového jazyka v úrovni A2, v ostatních vlacích na úrovni A1.

Úroveň náročnosti

100%

Nepříjemné situace

hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím

(např. vulgární vyjadřování, urážení cestujících).

bezdůvodné odmítnutí přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace

kouření provozního personálu ve vozidle nebo na nástupišti

personál neumí komunikovat českým jazykem

personál neumí ve vlacích kategorie Ex a vyšších a ve výdejnách komplexního

a přednostního odbavení komunikovat jedním světovým jazykem

vlakový a staniční personál neposkytne informace o přestupu, výlucce a v případě mimořádností o přijímaných opatřeních

Způsob měření

- kontrola interní, externí,
- stížnosti a podání cestujících,
- ukazatel: počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol.

Rozsah měření

V rámci kontrolní činnosti, není pevně stanoveno

Vyhodnocení standardů kvality za rok 2011

Standardy kvality Českých drah, a.s. stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb vůči cestujícím a objednatelům a vycházejí ze současných finančních možností společnosti.

Měření naplňování standardů kvality s využitím interní kontroly, výstupů kontroly ze strany objednatelů a zaslaných stížností a podnětů může být doplněno i měřením spokojenosti zákazníků s úrovní poskytovaných služeb formou anketního průzkumu.

Plnění standardů se sleduje v dálkové dopravě podle linek, v regionální dopravě 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 a navrhnout opatření vedoucí k nápravě a neprodleně provést opatření k nápravě dopravce povinen tato opatření neprodleně provést.

Vyhodnocení naplňování standardů kvality dopravce České dráhy, a.s. za rok 2011(v %)

Karta standardů		úroveň náročnosti	I.Q 2011	II.Q 2011	III.Q 2011	IV.Q 2011	rok 2011	plnění standardů
2.1.	Plnění sjednaného rozsahu dopravy*	98	98,77	99,46	99,56	99,01	99,2	splněno
2.2.	Dodržení plánovaných náležitostí	95	95,52	97,42	97,97	97,43	97,1	splněno
2.3.	Bezbariérovost vozidel (meziroční nárůst)	2-5	5,62	5,62	5,62	4,99	5,45	splněno
2.4.	Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích a informování cestujících	100	98,98	99,91	99,96	99,85	99,7	nesplněno
2.5.	Prodej jízdních dokladů ve stanicích, zastávkách a informování cestujících	100	99,29	99,34	99,2	99,35	99,3	nesplněno
2.6.	Informační systémy ve vozidlech a ve stanicích	90	95,17	95,88	95,98	96,36	95,8	splněno
2.7.	Přesnost plnění jízdního řádu**	90	97,18	96,67	97,16	96,27	96,8	splněno
2.8.	Dodržování přípojových vazeb	100	93,24	96,14	96,58	95,5	95,4	nesplněno
2.9.	Čistota a komfort vozidel, čistota stanic	80	84,07	87,09	94,87	93,67	89,9	splněno
2.10.	Koef. podání na 100 tis. přepr. cestujících***	10	4,4	4,2	4,4	3,1	4	splněno
2.11.	Chování jízdního a staničního personálu	100	99,46	99,66	99,8	99,97	99,7	nesplněno

*nezahrnují se případy bez zavinění dopravce a z vyšší moci

** zavinění dopravce

*** z celkového počtu přijatých stížností

čtvrtletní a roční výkony jsou vypočteny jako aritmetický průměr výsledků příslušného období