

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení standardů kvality za rok 2014

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.

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 2014

Výše plnění předepsaných standardů kvality je na velmi dobré úrovni, i když dílčí standardy nejsou plněny, přesto se jejich plnění pohybuje nad úrovní 90 %. V roce 2014 byl v porovnání s rokem 2013 zaznamenán stoupající trend plnění dílčích ukazatelů standardů kvality, což ukazuje na zlepšování procesů zejména v oblasti práce se zaměstnanci prvního kontaktu se zákazníkem a v oblasti produktů.

Plnění standardů v oblasti 1 - Informace a přepravní doklady zaznamenalo v porovnání s rokem 2013 zlepšení. Jednotlivé standardy jsou plněny nad 96 % a výše, vyjma poskytování informací ve stanicích, což je způsobeno i vlivem kvality zákonných informací ze strany provozovatele dráhy a vandalismem.

Dílčí neplnění v oblasti 2 – Přesnost dopravních spojů bylo způsobeno velmi rozsáhlou výlukovou činností, stavebními pracemi a nepříznivými povětrnostními podmínkami.

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 2014 bude publikováno ve Výroční zprávě 2014 Skupiny České dráhy.

Karta standardů		úroveň náročnosti	2014	plnění standardů
1. Informace a přepravní doklady				
1.1.	Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích	99%	98%	nesplněno
1.2.	Poskytování informací ve vlacích	99%	99%	splněno
1.3.	Prodej jízdních dokladů ve stanicích	99%	96%	nesplněno
1.4.	Poskytování informací ve stanicích	99%	93%	nesplněno
1.5.	Chování vlakového a staničního personálu	99%	98%	nesplněno
1.6.	Informační systémy ve vozidlech	99%	99%	splněno
1.7.	Informační systémy ve stanicích	99%	92%	nesplněno
2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásada postupu v případě provozních mimořádností				
2.1.	Provozní mimořádnosti v drážní dopravě	98%	99%	splněno
2.2.	Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	91%	98%	splněno
2.3.	Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové, regionální a komerční dopravě			
Dálková doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci (0 - 5 min.) pro přesný provoz	78%	73%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci (6 - 60 min.) pro přesný provoz	20%	28%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 min. pro přesný provoz	2%	1%	splněno
Regionální doprava				
	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%	8,9%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 min. pro přesný provoz	1%	0,1%	splněno
Komerční doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci (0 - 5 min.) pro přesný provoz	78%	63%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci (6 - 60 min.) pro přesný provoz	20%	35%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 min. pro přesný provoz	2%	2%	splněno
2.4.	Přípojové vazby	90%	95%	splněno
3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů				
3.	Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů	99%	99%	splněno
4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic				
4.1.	Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC	85%	88%	splněno
4.2.	Čistota vozidel	95%	95%	splněno

5. Průzkum spokojenosti zákazníků				
5.	Průzkum spokojenosti zákazníků	100%	100%	splněno
6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb				
6.1.	Vyřizování stížností cestujících	100%	100%	splněno
	Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících	7	6,52	splněno
	Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících	4	2,29	splněno
	Průměrná doba vyřízení podání	30 dnů	12 dnů	splněno
6.2.	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
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	100%	100%	splněno