

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2016

Vypracoval: Ing. Jiří Nevřela, v.r.
Manažer systémů ISO
Ing. Petra Kloknerová, v.r.
Vedoucí oddělení kvality osobní dopravy

Schválil: Ing. Radek Dvořák, v.r.
Ředitel KOD

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, 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 2016

Výše plnění předepsaných standardů kvality je na dobré úrovni, přestože některé standardy nejsou plněny, je jejich plnění většinou nad úrovní 90 %. Neplnění standardů se týká oblastí:

- prodej jízdních dokladů ve stanicích (dílčí neplnění jednoho ukazatele)
- poskytování informací ve stanicích (dílčí neplnění jednoho ukazatele)
- informační systémy ve vozidlech (dílčí neplnění jednoho ukazatele)
- informační systémy ve stanicích (dílčí neplnění jednoho ukazatele)
- průzkum spokojenosti zákazníků (neúplnost dotazníku dle požadovaných kritérií)

Neplnění uvedených ukazatelů (dílčích) není zásadní v kontextu s probíhající výlukovou činností a provozními mimořádnostmi. Tato situace je zapříčiněna mj. navýšením počtu stížností ze strany cestujících v dotčených oblastech či upravením rozsahu kontrolní činnosti.

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.

Závěry z kontrolní činnosti za rok 2016 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2016 bylo celkem provedeno 134 687 kontrol, z toho 21 818 ve stanicích a 112 869 ve vlacích. Kontrolní činnost v roce 2017 bude zaměřena na ověření účinnosti přijatých opatření k plnění standardů kvality.

Vyhodnocení jednotlivých Standardů kvality za rok 2016 bude publikováno ve Výroční zprávě 2016 Skupiny České dráhy.

Karta standardů		úroveň náročnosti	2016	plnění standardů
1. Informace a přepravní doklady				
1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích				
	Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo NAD)	99%	99,9%	splněno
	Kvalita práce vlakového doprovodu při prodeji jízdních dokladů	95%	98,8%	splněno
1.2. Poskytování informací ve vlacích				
	Zabezpečení informování ve vlaku (mimo NAD)	99%	99,9%	splněno
	Kvalita výkonu práce vlakového doprovodu	95%	99,6%	splněno
1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích				
	Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce	99%	97,7%	nesplněno
	Zabezpečení náhradního způsobu odbavení	99%	99,8%	splněno
1.4. Poskytování informací ve stanicích				
	Zabezpečení informování cestujících v obsazené stanici/zastávce	99%	98,8%	nesplněno
	Zabezpečení poskytování informací ze strany SŽDC	99%	98,4%	nesplněno
	Kvality výkonu práce staničního personálu	95%	88,2%	nesplněno
1.5. Chování vlakového a staničního personálu		98%	99,3%	splněno
1.6. Informační systémy ve vozidlech				
	Funkčnost poskytování informací	99%	99,9%	splněno
	Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu	99%	98,6%	nesplněno
1.7. Informační systémy ve stanicích				
	Funkčnost poskytování informací	99%	99,9%	splněno
	Kvalita výkonu práce staničního personálu	99%	98,7%	nesplněno
2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásada postupu v případě provozních mimořádností				
2.1. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě		98%	99,9%	splněno
2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku		91%	98,1%	splněno
2.3. Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a regionální				splněno
Dálková doprava				
	Celková průměrná včasnost dálkových spojů	78%	78%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci do 60 min.		98%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 min.	2%	2%	splněno
Regionální doprava				
	Celková průměrná včasnost regionálních spojů	91%	91%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci do 60 min.		99%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 min.	1%	1%	splněno
2.4. Přípojové vazby		90%	97,7%	splněno

3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů				
3.	Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů	99%	99,6%	splněno
4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic				
4.1.	Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC	85%	90%	splněno
4.2.	Čistota vozidel	95%	96,2%	splněno
5. Průzkum spokojenosti zákazníků				
5.	Průzkum spokojenosti zákazníků	100%	96%	nesplněno
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	7	splněno
	Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících	4	2,3	splněno
	Průměrná doba vyřízení podání	30 dnů	11 dní	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	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
	Splnění odsouhlasené objednávky (požadavku zákazníka)	99%	99% (93%)	Částečně splněno
	Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky	99%	99%	splněno
	Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin	99%	99%	splněno