

## Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

### Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2017

**Vypracoval:** Ing. Jiří Nevřela, v. r.  
*Manažer systémů ISO*

Ing. Petra Kloknerová, v. r.  
*Vedoucí oddělení kvality osobní dopravy*

**Schválil:** JUDr. Barbora Potůčková, Ph.D. , v. r.  
*Ředitelka 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 objednateli 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 2017

Výše plnění předepsaných standardů kvality je na dobré úrovni a celkově došlo u jednotlivých standardů ke zlepšení jejich plnění. Neplněný je standard Přesnost jízdního řádu v dálkové a regionální dopravě avšak pouze v dílčích kategoriích:

- vlak přijíždí v toleranci 0 – 5 minut pro přesný provoz
- vlak přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz

Plnění ukazatele velikosti narušení plnění jízdního řádu jednotlivých vlaků, resp. výše jejich zpoždění byla ovlivněna zvýšenou četností výskytu mimořádností způsobených povětrnostními vlivy (bouře a orkány) v r. 2017, kdy ze strany provozovatele dráhy došlo k zastavení provozování dráhy pouze jednou, a to v omezené lokalitě Libereckého kraje v rámci bouře Herwart. V ostatních případech bylo provozování dráhy a tím i drážní dopravy zachováno, byť s dopadem do výše dosahovaného zpoždění vlaků.

Podíl vlastní viny ČD na uvedené skutečnosti je v dálkové dopravě v toleranci **0 – 5 minut** pro přesný provoz **4,77%**, resp. **4,6%** pro toleranci **6 – 60 minut**. V regionální dopravě je pak podíl v toleranci 0 – 5 minut pro přesný provoz **1,49%**, resp. **1,47%** pro toleranci **6 – 60 minut**. Z tohoto pohledu není neplnění uvedených dílčích ukazatelů zásadní.

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 2017 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2017 bylo celkem provedeno 132 387 kontrol, z toho 20 610 ve stanicích a 111 777 ve vlacích. Kontrolní činnost v roce 2018 bude zaměřena na ověření účinnosti přijatých opatření k plnění standardů kvality.

Vyhodnocení jednotlivých Standardů kvality za rok 2017 bude publikováno ve Výroční zprávě 2017 Skupiny České dráhy.



| Karta standardů                                                                        |                                                                     | úroveň<br>náročnosti | 2017    | plnění<br>standardů |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|---------------------|
| 1. Informace a přepravní doklady                                                       |                                                                     |                      |         |                     |
| 1.1.                                                                                   | Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích                       |                      |         |                     |
|                                                                                        | Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo NAD)                     | 99%                  | 99,4%   | splněno             |
|                                                                                        | Kvalita práce vlakového doprovodu při prodeji jízdních dokladů      | 99%                  | 99,97%  | splněno             |
| 1.2.                                                                                   | Poskytování informací ve vlacích                                    |                      |         |                     |
|                                                                                        | Zabezpečení informování ve vlaku (mimo NAD)                         | 99%                  | 99,85%  | splněno             |
|                                                                                        | Kvalita výkonu práce vlakového doprovodu                            | 99%                  | 99,99%  | splněno             |
| 1.3.                                                                                   | Prodej jízdních dokladů ve stanicích                                |                      |         |                     |
|                                                                                        | Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce      | 99%                  | 99,4%   | splněno             |
|                                                                                        | Zabezpečení náhradního způsobu odbavení                             | 99%                  | 99,98%  | splněno             |
| 1.4.                                                                                   | Poskytování informací ve stanicích                                  |                      |         |                     |
|                                                                                        | Zabezpečení informování cestujících v obsazené stanici/zastávce     | 90%                  | 92%     | splněno             |
|                                                                                        | Kvality výkonu práce staničního personálu                           | 99%                  | 99,8%   | splněno             |
| 1.5.                                                                                   | Chování vlakového a staničního personálu                            | 99%                  | 99,52%  | splněno             |
| 1.6.                                                                                   | Informační systémy ve vozidlech                                     |                      |         |                     |
|                                                                                        | Funkčnost poskytování informací                                     | 99%                  | 99,03%  | splněno             |
|                                                                                        | Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu                 | 99%                  | 99,95%  | splněno             |
| 1.7.                                                                                   | Informační systémy ve stanicích                                     |                      |         |                     |
|                                                                                        | Funkčnost poskytování informací                                     | 99%                  | 99,61%  | splněno             |
|                                                                                        | Kvalita výkonu práce staničního personálu                           | 99%                  | 99,99 % | splněno             |
| 2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásada postupu v případě provozních mimořádností |                                                                     |                      |         |                     |
| 2.1.                                                                                   | Provozní mimořádnosti v drážní dopravě                              |                      |         | splněno             |
|                                                                                        | Spolehlivost jízdního řádu                                          | 98%                  | 99,9%   | splněno             |
|                                                                                        | Kvalita řešení mimořádností                                         | 75%                  | 86,82%  | splněno             |
| 2.2.                                                                                   | Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku         | 95%                  | 98,6%   | splněno             |
| 2.3.                                                                                   | Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a regionální                |                      |         | nesplněno           |
| Dálková doprava                                                                        |                                                                     |                      |         |                     |
|                                                                                        | Vlakové spoje přijíždí v toleranci (0 - 5 minut) pro přesný provoz  | 78%                  | 72,2%   | nesplněno           |
|                                                                                        | Vlakové spoje přijíždí v toleranci (6 - 60 minut) pro přesný provoz | 20%                  | 27%     | nesplněno           |
|                                                                                        | Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz   | 2%                   | 0,8%    | splněno             |
| Dálková doprava – odpovědnost dopravce                                                 |                                                                     |                      |         |                     |
|                                                                                        | Vlakové spoje přijíždí v toleranci (0 - 5 minut) pro přesný provoz  | 94%                  | 95,23%  | splněno             |
|                                                                                        | Vlakové spoje přijíždí v toleranci (6 - 60 minut) pro přesný provoz | 5.5%                 | 4,63%   | splněno             |
|                                                                                        | Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz   | 0,5%                 | 0,02%   | splněno             |

| Regionální doprava                                                                                  |                                                                     |         |          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------|
|                                                                                                     | Vlakové spoje přijíždí v toleranci (0 - 5 minut) pro přesný provoz  | 91%     | 89,5%    | nesplněno |
|                                                                                                     | Vlakové spoje přijíždí v toleranci (6 - 60 minut) pro přesný provoz | 8%      | 10,5%    | nesplněno |
|                                                                                                     | Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz   | 1%      | 0,1%     | splněno   |
| Regionální doprava – odpovědnost dopravce                                                           |                                                                     |         |          |           |
|                                                                                                     | Vlakové spoje přijíždí v toleranci (0 - 5 minut) pro přesný provoz  | 97%     | 98,51%   | splněno   |
|                                                                                                     | Vlakové spoje přijíždí v toleranci (6 - 60 minut) pro přesný provoz | 2,5%    | 1,47%    | splněno   |
|                                                                                                     | Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz   | 0,5%    | 0,02%    | splněno   |
| <b>2.4. Přípojové vazby</b>                                                                         |                                                                     |         |          |           |
|                                                                                                     | Dodržení hranice plánování přípojů                                  | 95%     | 97,85%   | splněno   |
|                                                                                                     | Dodržení postupu k zajištění přípojných vazeb                       | 99%     | 99,14%   | splněno   |
| 3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů                                   |                                                                     |         |          |           |
|                                                                                                     | Plnění sjednaného rozsahu dopravy                                   | 99%     | 99,89%   | splněno   |
|                                                                                                     | Odřeknutí dopravních spojů                                          | 1%      | 0,43%    | splněno   |
| 4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic                                         |                                                                     |         |          |           |
| <b>4.1.</b>                                                                                         | Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC                | 99%     | 100%     | splněno   |
| <b>4.2.</b>                                                                                         | Čistota vozidel                                                     | 95%     | 96,81%   | splněno   |
| 5. Průzkum spokojenosti zákazníků                                                                   |                                                                     |         |          |           |
| <b>5.</b>                                                                                           | Průzkum spokojenosti zákazníků                                      | 100%    | 100%     | splněno   |
| 6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb |                                                                     |         |          |           |
| <b>6.1.</b>                                                                                         | Vyřizování stížností cestujících                                    | 100%    | 100%     | splněno   |
|                                                                                                     | Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících             | 7       | 6,9      | splněno   |
|                                                                                                     | Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících | 4       | 1,53     | splněno   |
|                                                                                                     | Průměrná doba vyřízení podání                                       | 30 dnů  | 14,5 dní | splněno   |
| <b>6.2.</b>                                                                                         | 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**

| <b>7.</b> | <b>Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace</b> |            |               | <b>splněno</b> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|----------------|
|           | <i>Splnění odsouhlasené objednávky (požadavku zákazníka)</i>                                           | <i>99%</i> | <i>99,70%</i> | <i>splněno</i> |
|           | <i>Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky</i>                                                  | <i>99%</i> | <i>99,57%</i> | <i>splněno</i> |
|           | <i>Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin</i>                                              | <i>99%</i> | <i>99,13%</i> | <i>splněno</i> |