

Č.j.: 18/2021-O17

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2020

Vypracovala: Ing. Petra Kloknerová
Oborový specialista O17/2

Ověřil: Ing. Jiří Nevřela
Vedoucí oddělení O17/2

Schválil: Ivan Bednárik, MBA
Generální ředitel



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001, ISO 45001 a ISO 50001

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

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 EN ISO 45001 a ČSN EN ISO 50001.

Měření naplňování standardů kvality s využitím interní kontroly, výstupů kontrol 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.

V roce 2020 byla kvalita poskytovaných služeb cestující veřejnosti ovlivněna dopady způsobené pandemií nemoci COVID-19. Snahou Českých drah, a.s. bylo i přes tuto skutečnost udržet úroveň dle jednotlivých standardů.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2020

U plnění předepsaných standardů kvality došlo u některých jednotlivých standardů k jejich neplnění.

Neplněný je standard „Přesnost jízdního řádu v dálkové a regionální dopravě“, v těchto kategoriích:

- vlak přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz v dálkové i regionální dopravě.
- vlak přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz v dálkové i regionální dopravě.

Celkové plnění jízdního řádu vlaků osobní dopravy ČD se meziročně zvýšilo o 2,4 % (85,3% vs. 87,7 %).

U příčin zpoždění můžeme konstatovat, že na zlepšení plnění jízdního řádu se podílel zejména snížený počet vlaků z důvodů opatření v osobní dopravě a to v souvislosti s pandemií COVID-19 a ze stejných důvodů snížený počet vlaků ze zahraničí (nedocházelo tedy k takovému přenosu zpoždění mezi vlaky a k přenosu zpoždění ze zahraničních jako v jiných letech).

Rozhodující podíl zpoždění připadá na výluky a ostatní stavební důvody na straně Správy železnic, státní organizace (29,3 %) a z těchto důvodů vzniklá sekundární zpoždění (zejména sled a křížování vlaků, obraty souprav, lokomotiv a personálu ČD). Podíl viny ČD na příčinách zpoždění všech vlaků osobní dopravy je 11,8 %.

Obdobné je to i u segmentů dálkové i regionální dopravy, kde hlavní příčinou zpoždění byly důvody na straně provozovatele dráhy a přenos zpoždění mezi vlaky následkem těchto skutečností.

Podíl vlastní viny ČD, a. s. je v dálkové dopravě 15,2 % a v regionální dopravě 10,6 %.

Neplněný je standard „Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku“.

Na zhoršení plnění standardu se podílel zejména snížený počet vlaků z důvodu přijímaných opatření v osobní dopravě v souvislosti s pandemií COVID-19. Jako další, poměrně významný vliv, lze označit skutečnost, že s podpisem "nových" smluv od jízdního řádu 2019/2020, pro plnění závazku veřejné služby objednatele MD ČR, došlo k výraznému zprísnění podmínek v tzv. "obchodní zastupitelnosti" jednotlivých řad vozidel.

Neplněný standard „Prodej jízdních dokladů ve stanicích“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce.

V důsledku pandemie COVID-19, byly od března do konce roku 2020, prováděny operativní změny v personálním obsazení prodejních míst, nebylo možné vždy zabezpečit plnohodnotný provoz. V rámci opatření zamezení nekontrolovatelného šíření viru COVID-19 došlo k výraznému omezení provozu vlakových spojů a návazně k omezení provozu prodejních míst.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001, ISO 45001 a ISO 50001

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

Neplněný standard „Informační systémy ve vozidlech“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: Funkčnost poskytování informací.

Dlouhodobě přetrvávají problémy v dodržování plánovaného řazení, kdy jsou operativně řazeny jiné typy vozů bez informačních systémů. V rámci dlouhodobého opatření ke zvýšení bezpečnosti, bylo upřednostněno u zaměstnanců vlakového doprovodu zaměření činnosti na bezpečné provádění úkonů spojených s odjezdem vlaku, z tohoto důvodu došlo ke snížení časové kapacity pro informování cestujících (projevuje se zejména u spojů s vyšší četností zastavení). Plnění ukazatele bylo také ovlivněno omezením provozu v souvislosti s COVID-19 a s tím opět spojené změny v řazení souprav. Přetrvávajícími problémy v roce 2020 byly záměny jednotek InterPanter za vozy klasické soupravy na lince R 19 (náhradní soupravy bez elektronického systému označování míst s rezervací).

Neplněný standard „Informační systémy ve stanicích“, došlo k dílčímu nesplnění standardu u stanovených ukazatelů v oblasti: Funkčnost poskytování informací.

Informační systémy ve stanicích jsou provozovány Správou železnic, státní organizace, plnění je posuzováno jako subdodávka systému. Přetrvává problémové zveřejnění informace o změně nástupiště (informace zveřejněna až v době příjezdu vlaku, opakovaně změněna - opakovaný přesun cestujících mezi nástupišti), stále přetrvává nevhodný přístup nejednotného zveřejňování zpoždění vlaku ve stanicích na trati (souhrnné předpokládané zpoždění versus postupné navyšování zpoždění v intervalu 10 min.). Novým aspektem jsou nedostatečné nebo opožděné informace o zrušení spojů v souvislosti s COVID-19, omezení provozu se mění v návaznosti na aktuální epidemickou situaci. Zjištěné závady jsou s provozovatelem dráhy projednávány. Nezanedbatelný podíl na neplnohodnotném zveřejnění informací pro cestující veřejnost má také vandalismus, především v oblasti zveřejnění tištěných informací o mimořádnostech a výlukové činnosti. Během roku 2020, byly ve stanicích v důsledku epidemické situace, bohužel často také operativně uzavírány prodejní přepážky a zveřejnění provozních informací tak neodpovídalo aktuálnímu stavu provozní doby.

Neplněný standard „Průzkum spokojenosti zákazníků“, došlo k nesplnění standardu u stanovených ukazatelů.

Nepodařilo se zrealizovat průzkum spokojenosti zákazníků, který byl připraven v souladu se standardy kvality a legislativou EU a měl proběhnout v listopadu 2020. Těsně před začátkem realizace, byl však zrušen kvůli okolnostem, které průzkum znemožňovaly (vládní nařízení v souvislosti s pandemií) a byl přesunut na dobu, kdy ho bude možné uskutečnit. Realizace průzkumu je plánována v roce 2021.

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 2020 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2020 bylo celkem provedeno 92 547 kontrol, z toho 10 147 ve stanicích a 82 400 ve vlacích. Kontrolní činnost v roce 2021 bude zaměřena na ověření účinnosti přijatých opatření k plnění standardů kvality.

Vyhodnocení jednotlivých Standardů kvality za rok 2020 bude publikováno ve Výroční zprávě 2020 Skupiny České dráhy.



Karta standardu		Úroveň náročnosti	2020	Plnění standardů
1. Informace a přepravní doklady				
1.1.	Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích			
	Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo NAD)	99%	99,19%	splněno
	Kvalita práce vlakového doprovodu při prodeji jízdních dokladů	99%	99,96%	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%	98,97%	nesplněno
	Zabezpečení náhradního způsobu odbavení	99%	99,99%	splněno
1.4.	Poskytování informací ve stanicích			
	Zabezpečení informování cestujících v obsazené stanici/zastávce	90%	97,95%	splněno
	Kvality výkonu práce staničního personálu	99%	99,97%	splněno
1.5.	Chování vlakového a staničního personálu	99%	99,92%	splněno
1.6.	Informační systémy ve vozidlech			
	Funkčnost poskytování informací	99%	98,41%	nesplněno
	Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu	99%	99,94%	splněno
1.7.	Informační systémy ve stanicích			
	Funkčnost poskytování informací	99%	98,86%	nesplněno
	Kvalita výkonu práce staničního personálu	99%	99,98 %	splněno
2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností				
2.1.	Provozní mimořádnosti v drážní dopravě			
	Spolehlivost jízdního řádu	98%	99,00%	splněno
	Kvalita řešení mimořádností	75%	88,70%	splněno
2.2.	Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	95%	93,15%	nesplněno
2.3.	Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a regionální			
Dálková doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	78%	75,70%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	20%	23,70%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	2%	0,60%	splněno
Dálková doprava – odpovědnost dopravce				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	94%	97,20%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	5.5%	2,80%	splněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	0,5%	0,00%	splněno
Regionální doprava				
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	91%	90,10%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	8%	9,90%	nesplněno
	Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	1%	0,00%	splněno
Regionální doprava – odpovědnost dopravce				



	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz</i>	97%	99,20%	<i>splněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz</i>	2,5%	0,70%	<i>splněno</i>
	<i>Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz</i>	0,5%	0,10%	<i>splněno</i>
2.4.	Přípojové vazby			
	<i>Dodržení hranice plánování přípojů</i>	95%	96,06%	<i>splněno</i>
	<i>Dodržení postupu k zajištění přípojných vazeb</i>	99%	99,97%	<i>splněno</i>
3.	Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů			
	<i>Plnění sjednaného rozsahu dopravy</i>	99%	99,90%	<i>splněno</i>
	<i>Odřeknutí dopravních spojů</i>	1%	0,10%	<i>splněno</i>
4.	Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic			
4.1.	Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC	99%	100%	splněno
4.2.	Čistota vozidel Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic	95%	96,58%	splněno
5.	Průzkum spokojenosti zákazníků			
	Průzkum spokojenosti zákazníků	100%	0%	nesplněno
6.	Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb			
6.1.	Vyřizování stížností cestujících	100%	100%	splněno
	<i>Koeficient podání na 100 tisíc přepravených cestujících</i>	7	6,30	<i>splněno</i>
	<i>Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících</i>	4	1,07	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná doba vyřízení podání</i>	30 dnů	12,3 dnů	<i>splněno</i>
6.2.	Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících	100%	100%	splněno
	<i>Neoprávněné odmítnutí žádosti</i>	žádné	Žádné	<i>splněno</i>
	<i>Ztráta žádosti</i>	žádná	Žádná	<i>splněno</i>
	<i>Vyřízení žádosti ve stanovené lhůtě</i>	100%	100%	<i>splněno</i>
	<i>Průměrná délka vyřízení žádosti</i>	4 týdny	10-28 dnů	<i>splněno</i>
7.	Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace			
	<i>Splnění odsouhlasené objednávky (požadavku zákazníka)</i>	99%	99,50%	<i>splněno</i>
	<i>Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky</i>	99%	99,41%	<i>splněno</i>
	<i>Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin</i>	99%	99,56%	<i>splněno</i>



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001, ISO 45001 a ISO 50001

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