

Č. j.: 49/2022-O17

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb ČD, a.s.

Vyhodnocení Standardů kvality za rok 2021

Vypracovala: Ing. Petra Kloknerová
Manažer systémů managementu ISO

Schválil: Ivan Bednárik, MBA
Generální ředitel



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, plnění jízdního řádu, hodnocení a analýzy provozní práce, zaslaných stížností a podnětů je doplněno také měřením spokojenosti zákazníků s úrovní poskytovaných služeb formou anketního průzkumu, utajeného nákupu a specifických průzkumů.

V roce 2021 byla kvalita poskytovaných služeb cestující veřejnosti opět 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 2021

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 snížilo o 0,4 % (87,7 % vs. 87,3 %).

U příčin zpoždění můžeme konstatovat, že na zhoršení plnění jízdního řádu se podílel zejména zvýšený počet výluk a z toho plynoucí sekundární zpoždění.

Rozhodující prvotní podíl zpoždění připadá na výluky a ostatní stavební důvody na straně Správy železnic, státní organizace (21,2 %) a z těchto důvodů vzniklo sekundární zpoždění - zejména sled a křížování vlaků (23,3 %), zajištění přípojí v rámci a nad rámec čekacích dob (21,1 %), obraty souprav, lokomotiv a personálu ČD (8,9 %). Zvýšení podílu zpoždění nastalo zejména u zajišťování přípojí a obrátů souprav, lokomotiv a personálu. Podíl viny ČD na příčinách zpoždění všech vlaků osobní dopravy je 12,0 %.

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 14,7 % a v regionální dopravě 11,0 %.

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. Omezení provozu v souvislosti s COVID-19 mělo rovněž za následek opakované změny v řazení souprav. 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). Krátkodobým problémem bylo nesprávné zobrazení informací v informačních systémech vozidel po změně jízdního řádu v dubnu 2021 (změna trasy vlaků, spojování souprav).



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 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 nevyhovující zveřejňování informací o nástupišti (informace je zveřejněna až v době příjezdu vlaku, informace je opakovaně změněna - opakovaný přesun cestujících mezi nástupišti). Rovněž přetrvává nevyhovující přístup ke zveřejňování zpoždění vlaku ve stanicích na trati (souhrnné předpokládané zpoždění versus postupné navyšování zpoždění po krátkých intervalech). Nezanedbatelný podíl na neplnohodnotném zveřejnění informací pro cestující veřejnost má také vandalismus, zaměřený na poškozování tištěných informací o mimořádnostech a výlukové činnosti na veřejně přístupných stojanech a vývěskách.

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.

Závěry z kontrolní činnosti za rok 2021 jsou v souladu s výstupy hodnocení uvedených standardů kvality. Za rok 2021 bylo celkem provedeno 91 391 kontrol, z toho 11 349 ve stanicích a 80 042 ve vlacích. Kontrolní činnost v roce 2022 bude zaměřena na ověření účinnosti přijatých opatření k plnění standardů kvality.

Vyhodnocení jednotlivých Standardů kvality za rok 2021 bude publikováno ve Výroční zprávě 2021 Skupiny České dráhy.

Karta standardů		Úroveň náročnosti	2021	Plnění standardů
1. Informace a přepravní doklady				
1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích				
	<i>Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (mimo ND)</i>	99%	99,33%	splněno
	<i>Kvalita práce vlakového doprovodu při prodeji jízdních dokladů</i>	99%	99,97%	splněno
1.2. Poskytování informací ve vlacích				
	<i>Zabezpečení informování ve vlaku (mimo ND)</i>	99%	99,48%	splněno
	<i>Kvalita výkonu práce vlakového doprovodu</i>	99%	99,98%	splněno
1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích				
	<i>Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici nebo zastávce</i>	99%	99,49%	splněno
	<i>Zabezpečení náhradního způsobu odbavení</i>	99%	99,99%	splněno
1.4. Poskytování informací ve stanicích				
	<i>Zabezpečení informování cestujících v obsazené stanici/zastávce</i>	90%	98,84%	splněno
	<i>Kvality výkonu práce staničního personálu</i>	99%	99,97%	splněno
1.5. Chování vlakového a staničního personálu		99%	99,97%	splněno
1.6. Informační systémy ve vozidlech				
	<i>Funkčnost poskytování informací</i>	99%	98,23%	nesplněno
	<i>Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu</i>	99%	99,93%	splněno
1.7. Informační systémy ve stanicích				
	<i>Funkčnost poskytování informací</i>	99%	94,43%	nesplněno
	<i>Kvalita výkonu práce staničního personálu</i>	99%	99,90 %	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%	87,30%	splněno	
2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	95%	96,00%	splněno	
2.3. Přesnost plnění jízdního řádu v dálkové a regionální dopravě				
Dálková doprava				
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	78%	72,10%	nesplněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	20%	27,30%	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%	96,70%	splněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	5,5%	3,20%	splněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	0,5%	0,10%	splněno	
Regionální doprava				
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	91%	88,50%	nesplněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	8%	11,40%	nesplněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	1%	0,10%	splněno	
Regionální doprava – odpovědnost dopravce				
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 0 - 5 minut pro přesný provoz	97%	99,00%	splněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci 6 - 60 minut pro přesný provoz	2,5%	1,00%	splněno	
Vlakové spoje přijíždí v toleranci nad 60 minut pro přesný provoz	0,5%	0,00%	splněno	
2.4. Přípojové vazby				
Dodržení hranice plánování přípojů	95%	96,02%	splněno	
Dodržení postupu k zajištění přípojných vazeb	99%	99,96%	splněno	
3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů				
Plnění sjednaného rozsahu dopravy	99%	99,85%	splněno	
Odřeknutí dopravních spojů	1%	0,15%	splněno	
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%	97,65%	splněno	
5. Průzkum spokojenosti zákazníků				
Průzkum spokojenosti zákazníků	100%	100%	splněno	
6. Vyřizování stížností, vrácení 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	6,63	splněno	
Koeficient oprávněných podání na 100 tisíc přepravených cestujících	4	1,24	splněno	
Průměrná doba vyřízení podání	30 dnů	15,9 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	



	<i>Průměrná délka vyřízení žádosti</i>	<i>4 týdny</i>	<i>10-28 dnů</i>	<i>splněno</i>
7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace				
	<i>Splnění odsouhlasené objednávky (požadavku zákazníka)</i>	<i>99%</i>	<i>99,80%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Řazení předepsaných náležitostí dle objednávky</i>	<i>99%</i>	<i>99,68%</i>	<i>splněno</i>
	<i>Funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin</i>	<i>99%</i>	<i>99,04%</i>	<i>splněno</i>

