

Č. j.: 56550/2019

## Standardy kvality společnosti České dráhy, a.s.

Účinnost od 1. 6. 2019

*Schváleno generálním ředitelem Českých drah, a.s. dne 24. 5. 2019*

Úroveň přístupu „B2,C“

## OBSAH

Záznam o změnách .....	3
Obsah změn.....	4
Rozsah znalostí .....	5
Seznam značek a zkratek.....	6
Úvod.....	7
Úvodní ustanovení.....	7
Přehled standardů.....	8
Karty standardů kvality.....	9
1. Informace a přepravní doklady.....	9
2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností.....	16
3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů.....	20
4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic.....	21
5. Průzkum spokojenosti zákazníků.....	23
6. Vyřizování stížností, uplatnění práva a odškodnění cestujících v případě nedodržení norem kvality služeb.....	24
7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.....	26



## OBSAH ZMĚN

Změna č.	Obsah změny	Účinnost od	Změnu provedl

## ROZSAH ZNALOSTÍ

Organizační složka	Funkce	Znalost
GŘ KON	Zaměstnanci dotčení problematikou	Úplná dle vykonávané pracovní činnosti
GŘ O 14	Zaměstnanci dotčení problematikou	Úplná dle vykonávané pracovní činnosti
GŘ O 15	Zaměstnanci dotčení problematikou	Úplná dle vykonávané pracovní činnosti
GŘ O 16	Zaměstnanci dotčení problematikou	Úplná dle vykonávané pracovní činnosti
GŘ O 18	Zaměstnanci dotčení problematikou	Úplná dle vykonávané pracovní činnosti
GŘ O 32	Zaměstnanci dotčení problematikou	Úplná dle vykonávané pracovní činnosti
OPT	Zaměstnanci dotčení problematikou	Úplná dle vykonávané pracovní činnosti
ZAP	Zaměstnanci dotčení problematikou	Úplná dle vykonávané pracovní činnosti

## SEZNAM ZNAČEK A ZKRATEK

CZS	Centrální zákaznický servis
ČD, a.s.	České dráhy, a.s.
EM	Email management podání u ČD
EU	Evropská unie
GVD	Grafikon vlakové dopravy
ID	DISOD
IDS	Integrovaný dopravní systém
IS	Informační systém
K	Kontrola (interní, externí)
KM	Kontinuální měření
KON	Kancelář NGŘ pro obchod
KÚ	Krajský úřad
MD ČR	Ministerstvo dopravy České republiky
MP	Marketingové průzkumy
MZ	Mezinárodní přeprava
O12	Odbor kolejových vozidel
O14	Odbor cenotvorby a produktové komunikace
O15	Odbor regionální dopravy
O16	Odbor dálkové dopravy
O17	Odbor interního auditu a kontroly
O18	Odbor provozu osobní dopravy
O20	Odbor správy a údržby kolejových vozidel
O32	Odbor správy a prodeje majetku
OCP	Oblastní centra provozu
OCÚ	Oblastní centra údržby
OPT	Odúčtovna přepravních tržeb Olomouc
P	PARIS, DTOP
PARIS	Portál PARIS
R	Roční analýza
RSM	Regionální správa majetku
ROC	Regionální obchodní centrum
S	Stížnosti, podání cestujících
SART	SART – stavby a rekonstrukce, a.s.
SP	Sledování, přehledy objednatelům
SMP	Specifický marketingový průzkum
ST	Stanice ČD
SŽDC	Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
V	Vlaky ČD
VN	Vnitrostátní přeprava
ZAP	Zákaznický personál
ZVS	Smlouva Závazku veřejné služby

## Úvod

Standardy kvality společnosti České dráhy, a.s. stanovují úroveň kvality poskytovaných služeb vůči cestujícím a objednatelům a vycházejí ze stanoviska Evropské Komise JS/290311 pod názvem „Normy kvality služeb“ a Metodického pokynu Drážního úřadu k normám kvality služeb dle článku 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech cestujících v železniční přepravě. Systém řízení kvality u ČD je nastaven pro zabezpečení plnění požadavků z výše definovaných norem kvality služeb, certifikovaných norem ISO (ISO 9001, ISO 50001 a OHSAS 18001), vychází ze současného technického a technologického zabezpečení a je přizpůsoben finančním možnostem společnosti. Standardy kvality jsou závazným dokumentem pro všechny organizační složky ČD, které jsou účastny na dopravním a přepravním procesu.

Rozhodující ukazatele jednotlivých standardů vychází z klíčových potřeb zákazníků a definují minimální požadovanou úroveň kvality poskytované služby.

Plnění standardů kvality je ověřováno interními kontrolními mechanismy společnosti, analýzou výstupů z kontroly ze strany objednatelů a vyhodnocením zaslaných stížností a podnětů. Vhodnost stanovených standardů je ověřováno výstupy z kontinuálního měření spokojenosti zákazníků s úrovní poskytovaných služeb, anketními průzkumy a průzkumy kvality služeb formou utajeného zákazníka. Činnosti vedoucí k naplňování standardů kvality jsou rovněž předmětem prováděných interních auditů ISO u ČD.

Dopravce při realizaci objednaných dopravních výkonů zajišťuje plnění ukazatelů kvality služby spočívající zejména v zajištění odpovídající přepravní kapacity souprav na základě vlastních průzkumů frekvence cestujících či v zabezpečení provozu nepřetržité informační linky ČD.

Vyhodnocení plnění jednotlivých standardů kvality se provádí v souladu s kartou standardů 1x ročně v rámci Přezkoumání zavedených systémů managementu dle norem ISO vedením společnosti. Standardy kvality a jejich výsledky jsou veřejné a jsou prezentovány jako součást výroční zprávy ČD za daný rok. V případě, že úroveň plnění jednotlivých standardů bude v průběhu definovaného období nižší, než stanovená minimální hodnota, jsou jednotlivé organizační složky povinny prověřit důvody, navrhnout a neprodleně provést nápravná a preventivní opatření.

## Úvodní ustanovení

Výsledky podle jednotlivých kritérií zpracovává a vyhodnocuje příslušné pracoviště, resp. odbor GŘ, který je za danou problematiku odpovědný. Za předložení kompletní zprávy a kontrolu výsledků odpovídá Oddělení systémů managementu ISO a řízení rizik GŘ O17/2.

Ředitel příslušných odborů stanoví odpovědného garanta za vyhodnocování standardů kvality a e-mailem zašlou jména garantů na adresu iso@cd.cz. Za dodržování jednotlivých standardů kvality odpovídá příslušný útvar GŘ dle Organizačního řádu.

Hlášení o výsledcích měření, o závadách apod. probíhá mezi zúčastněnými stranami přednostně elektronicky e-mailem na vzájemně předem dohodnuté adresy.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001, OHSAS 18001 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

Strana 7/26

## Přehled standardů

Následující tabulka uvádí přehled jednotlivých standardů kvality včetně určení kompetencí zúčastněných stran.

Číslo a název	Způsob měření			Garant vyhodnocení	
	Jak	Kde	Rozsah	Periodičita	Odpovědnost
<b>1. Informace a přepravní doklady</b>					
1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích	K, P, S	síť	V	R	KON,O15,O16,O18
1.2. Poskytování informací ve vlacích	K, S	síť	V	R	KON,O15,O16,O18
1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích	K, P, S	síť	ST	R	KON,O15,O16,O18
1.4. Poskytování informací cestujícím ve stanicích	K, S	síť	ST	R	KON,O14,O15,O16
1.5. Chování vlakového a staničního personálu	K, S	síť	V, ST	R	KON,O14,O15,O16
1.6. Informační systémy ve vozidlech	K, S	síť	V	R	KON,O15,O16,O18
1.7. Informační systémy ve stanicích	K, S	síť	ST	R	KON,O14,O15,O16
<b>2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností</b>					
2.1. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě	K, SP, S	síť	V	KM	KON,O18
2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	K, SP, S	síť	V	KM	O18
2.3. Přesnost plnění JŘ v dálkové, regionální a komerční dopravě	SP	síť	V	R	O18
2.4. Připojové vazby	K, S, ID	síť	V	R	O18
<b>3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů</b>					
3. Plnění sjednaného rozsahu dopravy a odřeknutí dopravních spojů	SP, ID	síť	V	R	O18
<b>4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic</b>					
4.1. Čistota stanic a provozních zařízení	K, S,	síť	ST	KM	ZAP (O32)
4.2. Čistota vozidel	K, S, P	JŘ	V	R	O18
<b>5. Průzkum spokojenosti zákazníků</b>					
5. Průzkum spokojenosti zákazníků	MP	SMP	V, ST	R	O14
<b>6. Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality Služeb</b>					
6.1. Vyřizování stížností cestujících	EM	EM	V, ST	R	KON
6.2. Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících	P	VN, MZ	V, ST	R	OPT
<b>7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace</b>					
7. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace	K, S, P	síť	V, ST	R	O14,O18,ZAP



# Karty standardů kvality

## Standard kvality ČD

č. 1

### Informace a přepravní doklady

#### 1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích

##### Definice standardu

Společnost České dráhy zajišťuje prodej a kontrolu jízdních dokladů v každém vlaku v rozsahu stanoveném vnitřní normou a to následujícím způsobem:

- a) vlakovou četou,
- b) strojvedoucím ve vlacích se samoobslužným způsobem odbavení,
- c) prodejním automatem jízdenek (pouze prodej jízdních dokladů),
- d) označovačem, validátorem.

##### Nepřijatelné situace

- nezajištění prodeje jízdních dokladů ve vlaku,
- nezajištění náhradního způsobu prodeje při nefunkčnosti výdejního a kontrolního zařízení,
- zajištění prodeje jízdních dokladů mimo požadovaný standard,
- neochota, neznalost tarifů a přepravních podmínek,
- neprovádění kontroly jízdních dokladů,
- neznalost obsluhy výdejního zařízení (POP).

##### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících.

##### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Zabezpečení prodeje jízdních dokladů (dle vnitřních norem) v každém vlaku (včetně náhradního způsobu odbavení):

- počet zjištěných neshod, závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí - 1%,
- celkový počet závad, kontrolních zjištění a stížností cestujících na celkový počet vypravených vlaků ve sledovaném období nepřekročí – 1%.

**Standard je splněný v případě dodržení úrovně náročnosti všech ukazatelů. Splnění poloviny a více ukazatelů znamená částečné splnění standardu, splnění méně než poloviny ukazatelů je nesplnění standardu jako celku.**

##### Rozsah měření

Vlaky společnosti České dráhy, a.s.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001. OHSAS 18001 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

Strana 9/26

### 1.2. Poskytování informací ve vlacích

#### Definice standardu

Vlakový doprovod v každém vlaku před ukončením nástupu cestujících a v průběhu celé jízdy poskytuje informace o tarifu, přepravních podmínkách, nabízených službách, vyhledává přípoje a spojení.

Zvýšenou pozornost věnuje informování při mimořádnostech, kdy aktivně informuje cestující zejména o přípojných vlacích a zabezpečuje případné čekání návazných vlaků.

#### Nepřijatelné situace

- neposkytnutí správných a úplných informací vlakovým doprovodem, je-li cestujícími dotazován,
- neposkytnutí informací vlakovým doprovodem při mimořádnostech,
- nezajištění poskytování informací,
- neznalost obsluhy mobilních zařízení pro odbavení a informování cestujících.

#### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Zabezpečení informování (dle vnitřních norem) v každém vlaku:

- počet zjištěných neshod, závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí - 1 %,
- celkový počet závad, kontrolních zjištění a stížností cestujících na celkový počet vypravených vlaků ve sledovaném období nepřekročí - 1%.

**Standard je splněný v případě dodržení úrovně náročnosti všech ukazatelů. Splnění poloviny a více ukazatelů znamená částečné splnění standardu, splnění méně než poloviny ukazatelů je nesplnění standardu jako celku.**

#### Rozsah měření

Vlaky společnosti České dráhy, a.s.

### 1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích

#### Definice standardu

Prodejní místo v obsazené stanici (označené příslušnými piktogramy) umožňuje prodej všech nebo stanoveného portfolia jízdních dokladů a informuje o způsobu úhrady.

Prodejní místo je otevřené v rámci své určené provozní doby.

V případě mimořádností je zabezpečen náhradní způsob odbavení cestujícího např. ve vlaku.

Tento standard se vztahuje i na výdejny smluvních partnerů v rozsahu oprávnění jejich prodeje.

#### Nepřijatelné situace

- nezajištění prodeje jízdních dokladů,
- nezajištění prodeje stanoveného portfolia jízdních dokladů,
- neznalost přepravních podmínek a tarifů,
- neznalost obsluhy výdejního zařízení,
- prodejní místo není během své provozní doby obsazeno personálem a zároveň není zabezpečen náhradní způsob odbavení cestujících,
- čekání na odbavení u prodejního místa je delší než 10 minut.

#### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní, externí – souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Prodej jízdních dokladů v každé obsazené stanici.

Zabezpečení náhradního způsobu odbavení cestujícího.

Kvalita výkonu práce osobního pokladníka při prodeji jízdních dokladů:

- počet zjištěných neshod, závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí - 1%,
- celkový počet závad, kontrolních zjištění a stížností cestujících na celkový počet vypravených vlaků ve sledovaném období nepřekročí – 1%.

**Standard je splněný v případě dodržení úrovně náročnosti všech ukazatelů. Splnění poloviny a více ukazatelů znamená částečné splnění standardu, splnění méně než poloviny ukazatelů je nesplnění standardu jako celku.**

#### Rozsah měření

Stanice obsazené zaměstnanci ČD a smluvními prodejci.

### 1.4. Poskytování informací cestujícím ve stanicích

#### Definice standardu

Prodejní místo v obsazené stanici (označené příslušnými piktogramy) poskytuje informace o tarifu, přepravních podmínkách, nabízených službách, vyhledává přípoje a spojení.

Zvýšenou pozornost věnuje informování při mimořádnostech, kdy aktivně informuje cestující zejména o dalších přípojných vlacích, místech zastávek náhradní dopravy a v případě potřeby zabezpečuje starostlivost o cestující.

Tento standard se vztahuje i na výdejny smluvních partnerů v rozsahu oprávnění jejich prodeje.

Poskytování vizuálních (akustických) informací a hlášení pro cestující – tento standard je zabezpečován provozovatelem dráhy. Tento standard se vztahuje na zákonné informace a na doplňkové informace poskytované na základě smluvních ujednání s provozovatelem dráhy (*Směrnice SŽDC č. 100 – Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a na zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy, Smlouva se SART*).

#### Nepřijatelné situace

- neposkytnutí informací, je-li cestujícími dotazován,
- neposkytnutí informací při mimořádnostech,
- neposkytnutí zákonných informací ze strany provozovatele dráhy,
- neposkytnutí doplňujících informací na základě smlouvy s provozovatelem dráhy.

#### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Zabezpečení informování - v každé obsazené stanici nebo zastávce.

Kvalita výkonu práce staničního personálu při poskytování informací.

Zabezpečení poskytování informací ze strany provozovatele dráhy v určené stanici nebo zastávce vybavené rozhlasem:

- počet zjištěných neshod, závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí - 10%,
- celkový počet závad, kontrolních zjištění a stížností cestujících na počet stanic (v roce 2018 existuje 2550 stanic) nepřekročí – 1%.

**Standard je splněný v případě dodržení úrovně náročnosti všech ukazatelů. Splnění poloviny a více ukazatelů znamená částečné splnění standardu, splnění méně než poloviny ukazatelů je nesplnění standardu jako celku.**

#### Rozsah měření

Stanice, kde zastavují vlaky ČD.

### 1.5. Chování vlakového a staničního personálu

#### Definice standardu

Vlakový a staniční personál (zaměstnanci, kteří přicházejí do kontaktu s cestujícími) se chová vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém (slovenském) jazyce a je vhodně upraven a oblečen tak, aby reprezentoval ČD, a.s.

V mezinárodních pokladnách, u nočních vlaků a u vlaků kategorie SC, EC, IC, rj, Ex, a Nj se u vlakového a staničního personálu vyžaduje znalost jednoho světového jazyka v úrovni A2.

Vlakový a staniční personál nesmí při kontaktu s cestujícími jíst, pít, žvýkat a kouřit.  
Chování, vystupování a image vlakového a staničního personálu.

#### Nepřijatelné situace

- hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím (např. vulgární vyjadřování, urážení cestujících, fyzický kontakt s cestujícím – napadení),
- bezdůvodné odmítnutí přepravy osob,
- kouření provozního personálu ve vozidle, na nástupišti nebo v prostorách odbavení cestujících,
- personál neumí komunikovat českým (slovenským) jazykem,
- personál neumí ve vlacích kategorie Ex a vyšších a v mezinárodních pokladnách komunikovat cizím jazykem.

#### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Chování, vystupování a image vlakového a staničního personálu:

- počet zjištěných neshod, závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí - 1%,
- celkový počet závad, kontrolních zjištění a stížností cestujících na mil. přepravených cestujících nepřekročí- 1%.

**Standard je splněný v případě dodržení úrovně náročnosti všech ukazatelů. Splnění poloviny a více ukazatelů znamená částečné splnění standardu, splnění méně než poloviny ukazatelů je nesplnění standardu jako celku.**

#### Rozsah měření

Vlaky společnosti České dráhy, a.s.

Stanice obsazené zaměstnanci ČD a smluvními prodejci.

### 1.6. Informační systémy ve vozidlech

#### Definice standardu

Informace na vozidle a ve vozidle jsou kompletní, aktuální a čitelné.

V každém vozidle jsou následující informační prvky:

- a) směrová tabule s uvedením výchozí a cílové stanice, případně rozhodujícími nácestnými stanicemi, v případě spojů zařazených do systému IDS také číslo a označení linky IDS,
- b) pokud je vozidlo vybaveno digitálním vnitřním informačním panelem, jsou poskytovány informace o zastávce před výstupem a po ukončení nástupu o následující zastávce,
- c) je-li vozidlo současně vybaveno akustickým systémem, je zajištěno hlášení stanic a zastávek.

V případě mimořádností nutnost zabezpečit náhradní způsob označení / informování.

#### Nepřijatelné situace

- chybějící nebo nefunkční informační prvky,
- chybné (poškozené, nečitelné, nesprávné, nejednoznačné nebo neplatné) označení vlaku,
- nezabezpečení náhradního způsobu označení vlaku,
- neodstranění závady informačních prvků do 5 dnů od zjištění závady,
- nezajištění náhradního řešení při výpadku (poruše) informačního systému.

#### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Funkčnost poskytování informací.

Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu:

- počet zjištěných neshod, závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí - 1 %,
- celkový počet závad, kontrolních zjištění a stížností cestujících na celkový počet vypravených vlaků ve sledovaném období nepřekročí – 1%.

**Standard je splněný v případě dodržení úrovně náročnosti všech ukazatelů. Splnění poloviny a více ukazatelů znamená částečné splnění standardu, splnění méně než poloviny ukazatelů je nesplnění standardu jako celku.**

#### Rozsah měření

Vlaky společnosti České dráhy, a.s.

### 1.7. Informační systémy ve stanicích

ČD, a.s. plnění tohoto standardu nezajišťují. Je zajišťováno dle Vyhlášky 175/2000 Sb. a Směrnice SŽDC č. 100 – Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a na zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy a Smlouvou se SART.

#### Definice standardu

Informace ve stanicích jsou kompletní, aktuální a čitelné.

Ve stanicích jsou následující informační prvky:

- aktuální a platné zastávkové jízdní řády jednotlivých tratí, umístěné na nástupišti nebo v odbavovacích halách v blízkosti hlavního proudu cestujících na nástupiště - tato část standardu je zajišťována provozovatelem dráhy,
- ve všech stanicích, kde zastavují vlaky dálkové dopravy, jsou v chronologickém uspořádání k dispozici přehledy řazení vlaků kategorie R a vyšší,
- ve stanicích vybavených rozhlasovým zařízením je zajištěno akustické hlášení o příjezdu a odjezdu vlaků včetně dalších aktuálních provozních informací, v případě vlaků kategorií SC, EC, IC, rj, Ex, a Nj i v jednom světovém jazyce - tato část standardu je zajišťována provozovatelem dráhy,
- ve stanicích s vizuálním odjezdovým/příjezdovým systémem je zajištěna jeho správná funkčnost. V případě nefunkčnosti IS je zajištěna informovanost cestujících náhradním (ale jednoznačným a přehledným) způsobem. Ve stanicích bez tohoto vizuálního IS je informovanost zajištěna vytištěnou informační tabulí Příjezdy/Odjezdy. Tato část standardu je zajišťována provozovatelem dráhy.

#### Nepřijatelné situace

- chybějící nebo nefunkční informační prvky,
- chybné (poškozené, nečitelné nebo neplatné) označení stanice (osobní pokladny),
- nezabezpečení staničního hlášení,
- chybné nebo neúplné staniční hlášení,
- nefunkční vizuální informační systém (IS) bez zajištění náhradního způsobu,
- neodstranění závady informačních prvků do 3 dnů od zjištění závady.

#### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Funkčnost poskytování informací.

Kvalita výkonu práce staničního personálu:

- počet zjištěných neshod, závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí - 1%,
- celkový počet závad, kontrolních zjištění a stížností cestujících na celkový počet stanic (v roce 2018 existuje 2550 stanic) nepřekročí - 1%.

Standard je splněný v případě dodržení úrovně náročnosti všech ukazatelů. Splnění poloviny a více ukazatelů znamená částečné splnění standardu, splnění méně než poloviny ukazatelů je nesplnění standardu jako celku.

## Rozsah měření

Stanice, kde zastavují vlaky ČD, a.s., hodnocení standardu pouze za ČD, a.s.

# Standardy kvality ČD

## č. 2

### Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

## 2.1. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě

### Definice standardu

Pro případ vzniku provozní mimořádnosti v drážní dopravě jsou přijaty a každý rok aktualizovány plány krizového managementu a alternativní plán řešení mimořádnosti v dopravě a přepravě k eliminaci dopadu na cestující.

### Nepřijatelné situace

- neexistuje plán krizového managementu nebo je pro vzniklou mimořádnost nepoužitelný,
- neplnění alternativního plánu řešení krizové situace a plánu krizového managementu,
- neplnění standardů vyplývajících z nároku cestujících na kompenzaci (ujetí posledního připoje ubytování, taxi).

### Způsob měření

- hodnocení provozní práce – analýza dopravy,
- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících.

### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Ve spolupráci s provozovatelem dráhy 30 dnů před začátkem platnosti jízdního řádu aktualizovat vydané dokumenty k řešení mimořádností v provozu trvalé platnosti ve vazbě na změny v zajištění a provozu železniční infrastruktury a personálnímu obsazení. Sledování počtu mimořádností a požadovaný stupeň plnění:

- počet oprávněných stížností cestujících vs. celkový počet stížností na mimořádnosti – max. 25%,
- spolehlivost jízdního řádu při zohlednění mimořádností na straně dopravce – nad 98%.

### Rozsah měření

Měsíční kontinuální měření celého rozsahu počtu mimořádností.

Vlaky společnosti České dráhy, a.s.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001. OHSAS 18001 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

Strana 16/26



### 2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku

#### Definice standardu

Každý vlak je řazen v souladu s plánem řazení. Vlaky jsou vždy vedeny předepsanými pravidelnými turnusovými náležitostmi v souladu s plánovanou frekvencí cestujících.

Ve vlacích jsou po celou dobu jízdy poskytovány služby zveřejněné v JŘ, nejsou-li pro příslušný úsek omezeny a jejich omezení je oznámeno.

#### Nepřijatelné situace

- nedodržení řazení vlaku,
- nasazení náhradních náležitostí kvalitativně nižší úrovně než plánované, včetně vozů se sníženou rychlostí a snížení kapacity vlaku,
- nezajištění zveřejněných služeb na vlaku,

#### Způsob měření

- kontinuální měření celého rozsahu jízdního řádu (sledování změn v nasazení turnusových náležitostí),
- průběžné sledování změn pravidelně nasazovaných turnusových náležitostí (např. hlášení objednatelům do posledního dne následujícího měsíce) = plán řazení vs. skutečnost v následujícím členění:
  - a) řazení vlaků a vozů v dálkové dopravě,
  - b) řazení vlaků a vozů v regionální dopravě na základě smluvních ujednání ROC a příslušného objednatele.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

- odchylka od plánu řazení - Plán řazení vlaků je dodržen minimálně na 95%, náhrada vozu vozem stejné nebo vyšší kvalitativní úrovně se nepovažuje za porušení standardu.

#### Rozsah měření

Vlaky společnosti České dráhy, a.s.

### 2.3. Přesnost plnění JŘ v dálkové, regionální a komerční dopravě

#### Definice standardu

Provoz je zajišťován v souladu s platným JŘ. Provoz se považuje za přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice v rozmezí 0 až 5 min. Pravidelně jsou vyhodnocovány odchylky od jízdního řádu z viny dopravce.

#### Nepřijatelné situace

Nedodržení úrovně náročnosti.

#### Způsob měření

- kontinuální měření všech vlaků dálkové a regionální dopravy v určených stanicích,
- výstupy z IS dopravce,
- oddělené sledování pro jednotlivé kategorie vlaků.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Procentuální podíl vlaků jedoucích v toleranci z celkového počtu měřených vlaků:

##### Průměrné zpoždění spojů v dálkové dopravě

78 %	vlaků v měřených stanicích a zastávkách přijíždí v toleranci pro přesný provoz z celkového počtu zpožděných vlaků bylo
20 %	vlaků bylo v cílové stanici zpožděno v rozmezí 6 až 60 minut
2 %	vlaků bylo v cílové stanici zpožděno o více než 61 minut

##### Průměrné zpoždění spojů v regionální dopravě

91 %	vlaků v měřených stanicích a zastávkách přijíždí v toleranci pro přesný provoz z celkového počtu zpožděných vlaků bylo
8 %	vlaků bylo v cílové stanici zpožděno v rozmezí 6 až 60 minut
1 %	vlaků bylo v cílové stanici zpožděno o více než 61 minut

#### Rozsah měření

Vlaky společnosti České dráhy, a.s.

### 2.4. Přípojové vazby

#### Definice standardu

Dodržení sledovaných zájmových přestupních vazeb a dodržování služební pomůcky GVD „Přípoje mezi vlaky osobní dopravy“.

#### Nepřijatelné situace

- rozvázání plánovaného přípoje,
- nedodržení ustanovení opatření pomůcky GVD „Přípoje mezi vlaky osobní dopravy“.

#### Způsob měření

- kontinuální měření vybraných přípojných vazeb v určených stanicích (využití sledování přípojů pro objednatele MD ČR, KÚ),
- kontrolní činnost (interní, externí – souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti zákazníků.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

95 %

Méně než 500 případů za rok

minimální hranice dodržení plánovaných přípojů  
rozvázání přestupní vazby z důvodu nedodržení ustanovení  
Opatření – pomůcky GVD „Přípoje mezi vlaky osobní dopravy“.

- podíl dodržovaných přípojových vazeb z celkového počtu měřených,
- měsíční přehledy o dodržení přípojových vazeb pro vybrané stanice (vazby mezi dálkovou a regionální dopravou),
- celkový počet evidovaných případů projednání se SŽDC.

#### Rozsah měření

Sledované zájmové přestupní vazby definované objednatelem. *Sledovaných zájmových přestupních vazeb.*

### Definice standardu

Všechny plánované a objednané vlaky jely v rozsahu stanoveném platným jízdním řádem.

99% plánovaných vlaků je odjeto (nezahrnují se případy bez zavinění dopravce a z vyšší moci).

Úplně, nebo částečně odřeknutých vlaků z viny dopravce (posuzuje se prvotní příčina), není více než 1 % za sledované období.

### Nepřijatelné situace

Nezajištění jízdy v celé trase nebo její části z viny dopravce, bez objektivních důvodů. Nižší než stanovená úroveň náročnosti.

### Způsob měření

- průběžné sledování plnění odjetých vlkm,
- hodnocení ze smluv o ZVS
- měření počtu úplně, nebo částečně odřeknutých vlaků celkem a z důvodů na straně ČD, a.s.

### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

- podíl odjetých vlkm z počtu plánovaných vlkm,
- podíl odřeknutých vlaků v porovnání s plánovaným počtem vlaků.

99% plánovaných vlaků je odjeto (nezahrnují se případy bez zavinění dopravce a z vyšší moci).

Úplně, nebo částečně odřeknutých vlaků z viny dopravce (posuzuje se prvotní příčina), není více než 1 % za sledované období.

### Rozsah měření

Kontinuální měření celého rozsahu dopravy dle jednotlivých objednatelů a samostatně na obchodní riziko ČD, a.s., vlaky v celé síti ČD, a.s.

### 4.1. Čistota stanic a provozních zařízení / dostupnost WC ve stanicích ČD v rozsahu dle platné TNŽ a vyhl. 173/1995 Sb. v platném znění

#### Definice standardu

Vnitřní i venkovní veřejně přístupné plochy ve vlastnictví ČD, a.s. jsou bez hrubých nečistot, neodstraněných a odpudivých prvků, odpadků, udržované, upravené, čisté, bez poškození instalovaného mobiliáře.

Správce objektu odstraňuje v rámci svých možností a v co nejkratším čase (dle časové skupiny provádění úklidových prací) po zjištění mimořádného znečištění, prvky graffiti, černé skládky v okolí nádražních budov na pozemcích ČD, a.s.

Veřejné WC jsou vybaveny hygienickými prostředky v rámci možností a technického stavu prostor. Venkovní veřejně přístupné prostory v majetku ČD, a.s. jsou udržovány čisté a schůdné i za zhoršených klimatických podmínek (převážně zimní období).

#### Nepříjemné situace

- silné znečištění veřejně přístupných prostor,
- nedodržení standardu úklidu dle smluvního ujednání,
- poškozený, rozbitý nebo chybějící mobiliář,
- nezajišťování průběžného úklidu.

#### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol - stanice ČD), interní kontrolní činnost ZAP a RSM (prostory pro cestující v nájmu od SŽDC),
- elektronická, listinná evidence závad ve stanicích,
- stížnosti cestujících.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

2 %	znečištění ploch a stanic, zajištění schůdnosti
2 %	WC znečištěné nebo nevybavené hygienickými potřebami
24 hodin	odstranění závad

#### Rozsah měření

V rámci stanic v majetku ČD, a.s. a pronajatých prostor pro cestující ČD v rámci stanic (ČD Lounge apod.).

### 4.2. Čistota vozidel

#### Definice standardu

Interiér vozů je při výjezdu bez nepříjemného zápachu, bez nečistot (zrcadla a skleněné plochy bez šmouh a povlaků), u ostatních dílů nesmí po přetření ulpět nečistoty na bílém ubrousku. Na dílech nesmí být opticky nápadné nečistoty a odložené odpadky. Nádoby na odpadky musí být zbaveny všech odpadků a to i použitých papírových ručníků. Podlahy na vlhko setřené a koberce vysáté. Rohože musí být bez hrubých nečistot. Na WC a umývárkách musí být k dispozici naplněný dávkovač mýdla a zásobník papírových ručníků (vyjma WC vybavených elektrickým sušákem na ruce) a dostatek toaletního papíru, společně s dostatečnou zásobou vody (vyjma odchylek v zimním období). Vnitřní i vnější části záchodové mísy, záchodové sedátko, kryt, umyvadlo, odkládací místa, držadla, tyče, přebalovací pulty a podlaha musí být bez viditelných nečistot a vydezinfikována.

Sedadla, podhlavníky, ochranné povlaky, opěrky rukou, sklápěcí stoly, závěsy a rolety se nacházejí v základní poloze a jejich povrch musí být bez viditelných nečistot. Reklamní časopisy a informační materiály srovnány, případně zavěšeny, na určených místech. Zanechané časopisy, kelímky a odpadky musí být odstraněny. Ve vytápěných, klimatizovaných vlacích a při dešti se musí okna přístupných prostorů zavřít.

Ve vlaku je dodržen počet 1 WC na každých 150 míst k sezení (není-li ve Smlouvě ZVS stanoveno jinak).

#### Nepřijatelné situace

- silně zapáchající oddíly pro cestující,
- silné znečištění vozu, způsobující nečitelnost informačních prvků,
- silně znečištěná podlaha, madla, kliky a podobná místa fyzického kontaktu (vnější i vnitřní strana vozidel),
- takové hygienické podmínky, které ohrožují zdraví cestujících (silně znečištěné sedačky nebo WC),
- poházené reklamní a informační tiskové materiály,
- znečištěné prostory, přeplněné nádoby na odpad a poházené odpadky,
- umazaná zrcadla a skleněné plochy,
- exkrementy znečištěná záchodová mísa, chybějící hygienické prostředky a netekoucí voda (vyjma výjimek v zimním období),
- neuzavřená a neoznačená silně znečištěná WC, WC prkénko nelze zajistit ve zvednuté poloze,
- výskyt parazitujícího hmyzu.

#### Způsob měření

- elektronická evidence závad v PARIS,
- kontrolní činnost (interní, externí - souhrnně ze všech druhů kontrol),
- stížnosti cestujících,
- evidence a přejímka realizovaného čištění vozů v souladu s harmonogramem.

**Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)**  
95 % vozidel v oběhu bez závad (splňují požadovaný standard čistoty a komfortu)

**Rozsah měření**  
80 % všech vlaků ČD, a.s. v průběhu platnosti JŘ.

## Standardy kvality ČD

č. 5

### Průzkum spokojenosti zákazníků

#### Definice standardu

Úroveň a míra spokojenosti zákazníků a výše jakosti dodržované při dopravě a přepravě cestujících ve vlacích a stanicích ČD, a.s. se zjišťuje na základě realizovaných marketingových průzkumů.

#### Nepříjemné situace

- nerealizování průzkumu,
- méně než 300 respondentů nebo dotazů v rámci jednoho průzkumu,
- nižší než legislativou EU požadovaný rozsah sledovaných kritérií.

#### Způsob měření

- osobní dotazování ve vlacích,
- osobní dotazování ve stanicích,
- dotazovací průzkum spokojenosti cestujících s omezenou schopností pohybu.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

1 průzkum - specifické skupiny

1 průzkum - kontinuální měření spokojenosti a loajality

**100% plnění minimálního rozsahu kritérií stanovených legislativou EU**

#### Rozsah měření

Vybrané vlaky společnosti České dráhy, a.s.

V rámci stanic v majetku ČD, a.s.



České dráhy, a.s., Generální ředitelství

Držitel certifikátu ISO 9001, OHSAS 18001 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

### 6.1. Vyřizování stížností cestujících

#### Definice standardu

Případná podání klienta ve formě reklamace, stížnosti, dotazu, námětu nebo pochvaly, týkající se služeb, produktů a činnosti Českých drah, a.s. jsou přijímány elektronicky, písemně a pouze v neodkladných záležitostech telefonicky na lince CZS. Podmínky a lhůty vyřízení jsou zveřejněny ve Smluvních přepravních podmínkách Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu, na internetových stránkách společnosti a ve stanicích, kde zastavují vlaky ČD, a.s.

#### Nepřijatelné situace

- odmítnutí přijetí stížnosti ze strany ČD nebo ztráta stížnosti,
- nevyřízení stížnosti ve stanovené lhůtě,
- nedodržení úrovně standardu.

#### Způsob měření

statistické výstupy z centrální evidence stížností,  
statistika přepravených osob z portálu PARIS.

#### Ukazatel

- procento vyřízených stížností,
- počet evidovaných stížností v přepočtu na 100 tisíc přepravených cestujících,
- počet oprávněných stížností v přepočtu na 100 tisíc přepravených cestujících,
- doba vyřizování stížností.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

- 100% vyřízených stížností
- méně než 7 evidovaných stížností /100tis. přepravených cestujících
- méně než 2 oprávněné stížnosti /100tis přepravených cestujících
- maximální délka vyřizování stížností 30 dní

#### Rozsah měření

Roční rozbor vývoje evidovaných stížností v rámci společnosti České dráhy, a.s.



### 6.2. Uplatnění práva z přepravní smlouvy a odškodnění cestujících

#### Definice standardu

Postupy pro uplatnění práva z přepravní smlouvy, odškodnění cestujících v případě zpoždění a neplnění vybraných standardů ve vnitrostátní přepravě jsou zveřejněny ve Smluvních přepravních podmínkách Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu (SPPO). Práva z přepravní smlouvy v mezinárodní přepravě jsou vyhlášena v příloze č. 1 ke Zvláštnímu ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ZUJ) a práva a povinnosti cestujících v mezinárodní přepravě dle nařízení ES 1371/2007 jsou vyhlášena v příloze č. 2 ke Zvláštnímu ujednání ČD pro mezinárodní přepravu (ZUJ).

#### Nepříjemné situace

- neoprávněné zamítnutí žádosti,
- odmítnutí přijetí žádosti nebo její ztráta,
- nevyřízení žádosti ve stanovené lhůtě.

#### Způsob měření

- kontrolní činnost (interní specializovaná kontrola dle služebního předpisu ČD KC 15),
- statistické výstupy z informačního systému OPT,
- stížnosti cestujících.

#### Ukazatel

- počet doručených žádostí a způsob vyřízení (uznáno – zamítnuto),
- druhy žádostí - vnitrostátní, mezinárodní přeprava,
- podle typu odškodnění – délky zpoždění, odstoupení od cesty, přesměrování jiný druh dopravy, přenocování,
- průměrná délka vyřízení žádosti.

#### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

- 100% vyřízených žádostí,
- pod 1% neoprávněné zamítnutí žádosti,
- pod 1% odmítnutí přijetí žádosti nebo její ztráta,
- pod 1% nevyřízení žádosti ve stanovené lhůtě.

#### Rozsah měření

Měsíční vyhodnocení vyřízených žádostí v rámci společnosti České dráhy, a.s.

### Definice standardu

České dráhy zajišťují pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace možnost objednávky přepravy a asistenční pomoci při nástupu a výstupu do vlaků, které nejsou bezbariérové na základě objednávky a na koridorových tratích, kde není zajištěn provoz minimálně 2 párů bezbariérových vlaků / 24 hod.

### Nepřijatelné situace

- není zajištěna asistenční pomoc v obsazených stanicích, kde tuto službu ČD, a.s. zajišťují,
- není zajištěna přeprava osobám se sníženou schopností pohybu a orientace na základě schválené objednávky nebo dle parametrů řazení vlaku,
- nedodržení plánovaných nebo objednaných náležitostí pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace na vlaku,
- nefunkčnost plošin ve stanicích nebo vlcích.

### Způsob měření

- počet objednaných přeprav s žádostí o asistenci v celé síti ČD, a.s.,
- počet vlaků uvedených v JŘ s odpovídajícím piktogramem vs. skutečnost,
- počet oprávněných stížností cestujících vs. celkový počet stížností na pomoc zdravotně postiženým osobám,
- interní kontrolní činnost specializované kontroly dle služebního předpisu ČD KC 15,
- interní kontrolní činnost ZAP, O18, OCP, O20, OCÚ a O12,
- externí kontrolní činnost ze strany objednatelů,
- stížnosti cestujících.

### Ukazatele a požadovaný stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

- 99 % splnění odsouhlasené objednávky dle požadavku zákazníka
- 99% řazení předepsaných náležitostí do vlaku plánovaných dle objednávky
- 99% funkčnost a technická způsobilost mobilních plošin

### Rozsah měření

- rozsah stanic, kde je garantována asistence přístupu na nástupiště pomocí zaměstnance (alespoň jedno nástupiště),
- kontinuální měření celého rozsahu počtu poskytnuté pomoci podle druhu vlaku,
- rozsah vlaků označených v jízdním řádu umožňující přepravu imobilních cestujících (dle piktogramu v hlavičce vlaku v jízdním řádu).