

Veřejné

Standardy kvality společnosti České dráhy, a.s.

Číslo jednací	Změna č.	č.j. změny
59049/2023-O17	0	00000/0000-000

Schváleno			
Mgr. Michal Krapinec	Generální ředitel	19. 12. 2023	Podpis

Datum platnosti

1. 1. 2024

Účinnost od

1. 1. 2024

Úroveň přístupu / Klasifikace informací

B

Gestor

Ing. Petra Kloknerová

OBSAH

Záznam o změnách	3
Obsah změn	4
Rozsah znalostí.....	5
Seznam použitých značek a zkratek	6
Vysvětlení pojmů	8
Část První	9
Úvod.....	9
Část Druhá	10
ÚVODNÍ USTANOVENÍ	10
Část TŘETÍ.....	11
PŘEHLED STANDARDŮ	11
Část ČTVRTÁ.....	13
KARTY STANDARDŮ KVALITY	13
Část PÁTÁ.....	36
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	36

ZÁZNAM O ZMĚNÁCH

[illegible]

Veřejné

Číslo jednací **59049/2023-O17**

OBSAH ZMĚN

Změna č.	Číslo jednací	Obsah změny ¹	Změnu provedl/a ²

¹ Uveďte výčet ustanovení předpisu, u kterých proběhla změna, nebo odůvodnění změny (změna právního předpisu, přizpůsobení znění předpisu změně právního předpisu).

² Gestor předpisu

Veřejné

Číslo jednací **59049/2023-O17**

ROZSAH ZNALOSTÍ

Organizační složka	Funkce	Znalost
Generální ředitelství (GŘ)	vedoucí zaměstnanci GŘ	informativní
	zaměstnanci GŘ	informativní
Generální ředitelství (GŘ) O11, O14, O16, O17, O18	vedoucí zaměstnanci GŘ	informativní
	pověření zaměstnanci GŘ	úplná
Organizační jednotky (OJ)	vedoucí OJ	informativní
	zaměstnanci OJ	informativní
Organizační jednotky (OJ) OPT	vedoucí OJ	informativní
	pověření zaměstnanci OJ	úplná

SEZNAM POUŽITÝCH ZNAČEK A ZKRATEK

Zkratka	
CZS	Centrální zákaznický servis
ČD	České dráhy, a.s.
DTOP	Datové tržiště osobní přepravy
EM	Email management podání u ČD
EU	Evropská unie
GŘ	Generální ředitelství Českých drah, a.s.
ID	ID/DISOD (Dispečerský informační systém osobní dopravy)
IDS	Integrovaný dopravní systém
IS	Informační systém
ISO	Mezinárodní normy certifikovaných systémů řízení
JŘ	Jízdní řád
K	Kontrola (interní, externí)
MD ČR	Ministerstvo dopravy České republiky
MP	Marketingové průzkumy
MZ	Mezinárodní přeprava
O11	Odbor zákaznického servisu a zkoušek
O14	Odbor cenotvorby osobní dopravy
O16	Odbor obchodu osobní dopravy
O17	Odbor interního auditu a kontroly
O18	Odbor provozu osobní dopravy
OPT	Odúčtovna přepravních tržeb Olomouc
OŘOD	Oblastní ředitelství osobní dopravy
P	Paris, DTOP
PARIS	Portál PARIS
POP	Přenosná osobní pokladna
R	Roční analýza
RSM	Regionální správa majetku
S	Stížnosti, podání cestujících

Veřejné

Číslo jednací **59049/2023-O17**

SART	SART – stavby a rekonstrukce, a.s.
SM	Systém managementu
SP	Sledování, přehledy objednatelům
SMP	Specifický marketingový průzkum
ST	Stanice ČD
SŽ	Správa železnic, státní organizace
TNŽ	Technická norma železnic
V	Vlaky ČD
vlkm	Vlakové kilometry
VN	Vnitrostátní přeprava
ZVS	Smlouva Závazku veřejné služby

ČÁST PRVNÍ

ÚVOD

1. Standardy kvality společnosti České dráhy, a.s. stanovují úroveň kvality poskytovaných služeb vůči cestujícím a objednatelům a vycházejí z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, dle článku 29 a Přílohy č. 3 Minimální normy kvality služeb. Systém řízení kvality u ČD je nastaven pro zabezpečení plnění požadavků z výše definovaných norem kvality služeb, certifikovaných norem ISO (ISO 9001, ISO 45001 a ISO 50001), 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.
2. Rozhodující ukazatele jednotlivých standardů vychází z klíčových potřeb zákazníků a definují minimální požadovanou úroveň kvality poskytované služby.
3. 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 SM u ČD.
4. 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 nebo v zabezpečení provozu nepřetržité informační linky ČD.
5. 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.

ČÁST DRUHÁ ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. 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 Manažer systémů managementu ISO GŘ O17.
2. Ředitelé 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.
3. Hlášení o výsledcích měření, o závadách apod. probíhá mezi zúčastněnými stranami přednostně elektronicky e-mailem na vzájemně předem dohodnuté adresy.

ČÁST TŘETÍ PŘEHLED STANDARDŮ

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

Číslo a název	Způsob měření			Garant vyhodnocení	
	Jak	Kde	Rozsah	Periodicita	Odpovědnost
1. Informace a přepravní doklady					
1.1. Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích	K, P, S	síť	V	R	O11,O16,O17,O18
1.2. Poskytování informací ve vlacích	K, S	síť	V	R	O11,O16,O17,O18
1.3. Prodej jízdních dokladů ve stanicích	K, P, S	síť	ST	R	O11,O16,O17,O18
1.4. Poskytování informací cestujícím ve stanicích	K, S	síť	ST	R	O11,O16,O17
1.5. Chování vlakového a staničního personálu	K, S	síť	V, ST	R	O11,O14,O16,O17
1.6. Informační systémy ve vozidlech	K, S	síť	V	R	O11,O16,O17,O18
1.7. Informační systémy ve stanicích	K, S	síť	ST	R	O11,O16,O17
2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností					
2. 1. Provozní mimořádnosti v drážní dopravě	K, SP, S	síť	V	R	O11,O18
2. 2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku	K, SP, S	síť	V	R	O18
3. Zpoždění					
3.1. Celkové průměrné zpoždění spojů jako podíl v procentech za kategorii spojů	SP	síť	V	R	O18
3.2. Podíly příčin zpoždění v procentech	SP	síť	V	R	O18
3.3. Podíl spojů zpožděných při odjezdu v procentech	SP	síť	V	R	O18
3.4. Podíl spojů zpožděných při příjezdu v procentech	SP	síť	V	R	O18
4. Odřeknutí dopravních spojů					
4.1. Podíl odřeknutých spojů v procentech za kategorii spojů	SP, ID	síť	V	R	O18
4.2. Podíly odpovědnosti za odřeknutí spojů v procentech za kategorii spojů	SP, ID	síť	V	R	O18
5. Čistota drážních vozidel a zařízení železničních stanic					
5.1. Čistota zařízení železničních stanic	K, S,	síť	ST	R	O17
5.2. Čistota drážních vozidel	K, S, P	JŘ	V	R	O18

6. Průzkum spokojenosti zákazníků						
6.1.	Průzkum spokojenosti zákazníků	MP	SMP	V, ST	R	O14
7. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění						
7.1.	Vyřizování stížností cestujících	EM	EM	V, ST	R	O11
7.2.	Vracení přepravného a odškodnění cestujících	P	VN, MZ	V, ST	R	OPT
8. Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace						
8.1.	Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postiženým a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace	K, S, P	sít'	V, ST	R	O11,O18

ČÁST ČTVRTÁ
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, a.s. zajišťuje prodej a kontrolu jízdních dokladů v každém vlaku v rozsahu stanoveném vnitřní normou a to následujícím způsobem:

- a) vlakovou četou, popř. pověřenou osobou dopravce,
- 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 závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí – 1 %,
- celkový počet závad z kontrolní činnosti a stížností cestujících na celkový počet vypravených vlaků ve sledovaném období nepřekročí – 1 %.

Standard je splněn 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 osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standard kvality ČD

č. 1

Informace a přepravní doklady

1.2. Poskytování informací ve vlacích

Definice standardu

Doprovod vlaku 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 závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí – 1 %,
- celkový počet závad z kontrolní činnosti 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 osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standard kvality ČD

č. 1

Informace a přepravní doklady

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 závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí – 1 %,
- celkový počet závad z kontrolní činnosti 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.

Standard kvality ČD

č. 1

Informace a přepravní doklady

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 SŽ SM100 – 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 závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí – 10 %,
- celkový počet závad z kontrolní činnosti a stížností cestujících na počet stanic (v roce 2023 existuje 2314 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 osobní dopravy dopravce České dráhy, a. s.

Standard kvality ČD

č. 1

Informace a přepravní doklady

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 kategorie EN a nightjet a u vlaků kategorie SuperCity, railjet, EC, IC a Ex, 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 vyšší kvality 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 závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí – 1 %,
- celkový počet závad z kontrolní činnosti a stížností cestujících na mil. přepravených cestujících nepřekročí – 1 %.

Standard je splněn 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 osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Stanice obsazené zaměstnanci ČD a smluvními prodejci.

Standard kvality ČD

č. 1

Informace a přepravní doklady

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:

- 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,
- pokud je vozidlo vybaveno digitálním vnitřním informačním panelem, jsou poskytovány informace o zastávce před výstupem a po ukončení nástupu o následující zastávce,
- 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 požadované stupeň plnění standardu (resp. úroveň náročnosti)

Funkčnost poskytování informací.

Kvalita výkonu práce vlakového a vozového personálu:

- počet závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí – 1 %,
- celkový počet závad z kontrolní činnosti 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 osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standard kvality ČD

č. 1

Informace a přepravní doklady

1.7. Informační systémy ve stanicích

ČD plnění tohoto standardu nezajišťují. Je zajišťováno dle vyhlášky č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů a Směrnice SŽ SM100 – 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 vlaků vyšší kvality,
- ve stanicích vybavených rozhlasovým zařízením je zajištěno akustické hlášení o příjezdu a odjezdu vlaků včetně dalších aktuálních provozních informací, v případě vlaků vyšší kvality SuperCity, railjet, EC, IC, Ex, EN a nightjet 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 závad z kontrolní činnosti vs. celkový počet kontrol nepřekročí – 1 %,

- celkový počet závad z kontrolní činnosti a stížností cestujících na celkový počet stanic (v roce 2023 existuje 2314 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 osobní dopravy dopravce ČD, hodnocení standardu pouze za ČD.

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 přípoje ubytování, taxi).

Způsob měření

- hodnocení provozní práce – analýza dopravce,
- 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 osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standardy kvality ČD

č. 2

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

2.2. Dodržení plánovaných náležitostí a plánované kapacity vlaku

Definice standardu

Každý vlak dálkové dopravy 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,
- snížení kapacity vlaku pod smlouvou o ZVS stanovenou mez,
- nezajištění zveřejněných služeb na vlaku přímo souvisejících se změnou řazení vlaků.

Způsob měření

- kontinuální měření u všech vlaků dálkové dopravy vedených v ZVS MD ČR (sledování změn v nasazení turnusových náležitostí),
- výstupy z IS dopravce,
- sledování změn řazení vlaků dálkové dopravy (plán řazení vs. skutečnost v souladu s platnými smlouvami ZVS).

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

- odchylka od plánu řazení - Plán řazení vlaků je dodržen minimálně na 92 %. Náhrada vozu vozem stejné nebo vyšší kvalitativní úrovně se nepovažuje za porušení standardu. Stejně tak se za porušení standardu nepovažuje snížení skutečné kapacity vlaku, pokud je u daného vlaku dodržena minimální kapacita vlaku stanovená objednatelem.

Rozsah měření

Vlaky osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standardy kvality ČD

č. 3

Zpoždění

3.1. Celkové průměrné zpoždění spojů jako podíl v procentech za kategorii spojů

Definice standardu

Parametr kvality ke zhodnocení časové spolehlivosti (přesnosti) vlakových spojů. V zásadě vyjadřuje odchylku (resp. odchylku z viny dopravce) od JŘ. Hodnoty jsou prezentovány v hladinách průměrných zpoždění vlaků. Hodnocenou částí trasy vlaku je zde odjezd z výchozí stanice, příjezd i odjezd v nácestných stanicích vlaku a příjezd do konečné stanice. U mezistátních vlaků je za odjezd z výchozí stanice, resp. za příjezd do cílové stanice vlaku považován odjezd, resp. příjezd na státní hranici. Prezentované hodnoty vyjadřují podíly počtu průměrných zpoždění vlaků v procentech, z celkového počtu odjetých vlaků připadající na tu, kterou konkrétní hladinu zpoždění. Hladiny zpoždění jsou hodnoceny odděleně za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

Nepřijatelné situace

Nedodržení úrovně náročnosti.

Způsob měření

- kontinuální měření všech vlaků dálkové a regionální dopravy ve veřejných bodech běhu (výchozí stanice vlaku, nácestná stanice příjezd i odjezd a konečná stanice vlaku),
- výstupy z IS dopravce,
- oddělené sledování za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

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

Podíly počtu průměrných zpoždění vlaků v procentech z celkového počtu odjetých vlaků.

Kategorie dopravy	Hladiny průměrných zpoždění vlaků [%]				
	včas – 5 min.	6–15 min.	16–30 min.	31–60 min.	61 min. a více
Dálková doprava	72,2 %	21,3 %	4,5 %	1,6 %	0,5 %
Regionální doprava	89,3 %	9,4 %	1,0 %	0,2 %	0,0 %
Osobní doprava celkem	88,0 %	10,3 %	1,3 %	0,3 %	0,1 %

Kategorie dopravy	Hladiny průměrných zpoždění vlaků z viny dopravce [%]				
	včas – 5 min.	6–15 min.	16–30 min.	31–60 min.	61 min. a více
Dálková doprava	96,7 %	2,5 %	0,5 %	0,2 %	0,1 %
Regionální doprava	99,0 %	0,7 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %
Osobní doprava celkem	98,9 %	0,9 %	0,2 %	0,1 %	0,0 %

Rozsah měření

Vlaky osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standardy kvality ČD

č. 3

Zpoždění

3.2. Podíly příčin zpoždění v procentech

Definice standardu

Parametr kvality ke zhodnocení příčin zpoždění osobních vlaků. Hodnoceny jsou příčiny každého ze zpoždění ve veřejných bodech běhu vlaku, které je vyšší než 5 minut, přičemž je použito kódování příčin zpoždění provozovatele dráhy. Příčiny zpoždění jsou hodnoceny odděleně za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

Nepřijatelné situace

Nedodržení úrovně náročnosti.

Způsob měření

- kontinuální měření všech vlaků dálkové a regionální dopravy ve veřejných bodech běhu (výchozí stanice vlaku, nácestná stanice příjezd i odjezd a konečná stanice vlaku),
- výstupy z IS dopravce,
- oddělené sledování za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

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

Procentuální podíl odpovědnosti za zpoždění na straně dopravce, na straně provozovatele dráhy z ostatních příčin (tj. z externích a sekundárních důvodů).

Kategorie dopravy	Odpovědnost za zpoždění		
	dopravce	provozovatel dráhy	ostatní příčiny
Dálková doprava	15,7 %	37,0 %	47,3 %
Regionální doprava	12,0 %	25,1 %	62,8 %
Osobní doprava celkem	13,0 %	28,3 %	58,7 %

Rozsah měření

Vlaky osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standardy kvality ČD

č. 3

Zpoždění

3.3. Podíl spojů zpožděných při odjezdu v procentech

Definice standardu

Parametr kvality ke zhodnocení časové spolehlivosti (přesnosti) vlakových spojů. V zásadě vyjadřuje odchylku (resp. odchylku z viny dopravce) od JŘ. Hodnoty jsou prezentovány v hladinách zpoždění vlaků. Hodnocenou částí trasy vlaku je zde odjezd z výchozí stanice (u mezistátních vlaků odjezd ze státní hranice). Prezentované hodnoty vyjadřují podíly počtu zpoždění vlaků v procentech z celkového počtu odjetých vlaků připadající na tu, kterou konkrétní hladinu zpoždění. Hladiny zpoždění jsou hodnoceny odděleně za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

Nepřijatelné situace

Nedodržení úrovně náročnosti.

Způsob měření

- kontinuální měření všech vlaků dálkové a regionální dopravy ve výchozí stanici vlaku,
- výstupy z IS dopravce,
- oddělené sledování za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

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

Podíly počtu zpoždění vlaků v procentech z celkového počtu odjetých vlaků.

Kategorie dopravy	Hladiny zpoždění vlaků [%]				
	včas – 5 min.	6–15 min.	16–30 min.	31–60 min.	61 min. a více
Dálková doprava	87,6 %	9,1 %	2,2 %	0,8 %	0,3 %
Regionální doprava	92,6 %	6,6 %	0,7 %	0,1 %	0,0 %
Osobní doprava celkem	92,2 %	6,7 %	0,8 %	0,2 %	0,0 %

Kategorie dopravy	Hladiny zpoždění vlaků z viny dopravce [%]				
	včas – 5 min.	6–15 min.	16–30 min.	31–60 min.	61 min. a více
Dálková doprava	98,2 %	1,3 %	0,4 %	0,1 %	0,0 %
Regionální doprava	99,3 %	0,5 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %
Osobní doprava celkem	99,2 %	0,6 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %

Rozsah měření

Vlaky osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standardy kvality ČD

č. 3

Zpoždění

3.4. Podíl spojů zpožděných při příjezdu v procentech

Definice standardu

Parametr kvality ke zhodnocení časové spolehlivosti (přesnosti) vlakových spojů. V zásadě vyjadřuje odchylku (resp. odchylku z viny dopravce) od JŘ. Hodnoty jsou prezentovány v hladinách zpoždění vlaků. Hodnocenou částí trasy vlaku je zde příjezd do cílové stanice (u mezistátních vlaků příjezd na státní hranice). Prezentované hodnoty vyjadřují podíly počtu zpoždění vlaků v procentech z celkového počtu odjetých vlaků připadající na tu, kterou konkrétní hladinu zpoždění. Hladiny zpoždění jsou hodnoceny odděleně za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

Nepřijatelné situace

Nedodržení úrovně náročnosti.

Způsob měření

- kontinuální měření všech vlaků dálkové a regionální dopravy v cílové stanici vlaku,
- výstupy z IS dopravce,
- oddělené sledování za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

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

Podíly počtu zpoždění vlaků v procentech z celkového počtu odjetých vlaků.

Kategorie dopravy	Hladiny zpoždění vlaků [%]				
	včas – 5 min.	6–15 min.	16–30 min.	31–60 min.	61 min. a více
Dálková doprava	68,0 %	20,7 %	7,6 %	2,7 %	1,1 %
Regionální doprava	88,4 %	9,6 %	1,6 %	0,3 %	0,1 %
Osobní doprava celkem	86,9 %	10,4 %	2,0 %	0,5 %	0,2 %

Kategorie dopravy	Hladiny zpoždění vlaků z viny dopravce [%]				
	včas – 5 min.	6–15 min.	16–30 min.	31–60 min.	61 min. a více
Dálková doprava	95,5 %	3,3 %	0,8 %	0,3 %	0,1 %
Regionální doprava	98,9 %	0,8 %	0,2 %	0,1 %	0,0 %
Osobní doprava celkem	98,7 %	1,0 %	0,2 %	0,1 %	0,0 %

Rozsah měření

Vlaky osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Standardy kvality ČD

č. 4

Odřeknutí dopravních spojů

4.1. Podíl odřeknutých spojů v procentech za kategorii spojů

Definice standardu

Parametr kvality ke zhodnocení výpadků výkonů vlaků oproti JŘ. Za odřeknutý vlak je pro účely tohoto standardu považován vlak, který byl odřeknut z části nebo zcela, přičemž vlaky se zavedenou přímou náhradní dopravou se za odřeknuté nepovažují. Výpadky výkonů jsou hodnoceny odděleně za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

Nepříjemné situace

Výpadky výkonů vlaků oproti JŘ.
Nižší než stanovená úroveň náročnosti.

Způsob měření

- průběžné sledování výpadků výkonů vlaků.

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

- podíl odřeknutých vlaků z plánovaného počtu vlaků.

Kategorie dopravy	Odřeknuté vlaky
Dálková doprava	2,71 %
Regionální doprava	0,72 %
Osobní doprava celkem	0,86 %

Rozsah měření

Kontinuální hodnocení rozsahu dopravy dle JŘ.

Standardy kvality ČD

č. 4

Odřeknutí dopravních spojů

4.2. Podíly odpovědnosti za odřeknutí spojů v procentech za kategorii spojů

Definice standardu

Parametr kvality ke zhodnocení podílů příčin výpadků výkonů vlaků oproti JŘ. Za odřeknutý vlak je pro účely tohoto standardu považován vlak, který byl odřeknut z části nebo zcela, přičemž vlaky se zavedenou přímou náhradní dopravou se za odřeknuté nepovažují. Výpadky výkonů jsou hodnoceny odděleně za dálkovou, regionální a osobní dopravu celkem.

Nepřijatelné situace

Výpadky výkonů vlaků oproti JŘ.
Nižší než stanovená úroveň náročnosti.

Způsob měření

- průběžné sledování výpadků výkonů vlaků.

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

Podíly odpovědnosti za odřeknutí vlaků (vina dopravce a příčiny mimo dopravce) z plánovaného počtu vlaků.

Kategorie dopravy	Odřeknuté vlaky	
	vina dopravce	příčiny mimo dopravce
Dálková doprava	0,36 %	2,35 %
Regionální doprava	0,14 %	0,57 %
Osobní doprava celkem	0,16 %	0,70 %

Rozsah měření

Kontinuální hodnocení rozsahu dopravy dle JŘ.

Standardy kvality ČD

č. 5

Čistota drážních vozidel a zařízení železničních stanic

5.1. Čistota zařízení železničních stanic

Definice standardu

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

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

Nepřijatelné 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 OŘOD a RSM (prostory pro cestující v nájmu od Správy železnic),
- 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

Stanice v majetku ČD a pronajaté prostory pro cestující ČD v rámci stanic (ČD Lounge apod.).

Standardy kvality ČD

č. 5

Čistota drážních vozidel a zařízení železničních stanic

5.2. Čistota drážních 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 vydezinfikovány.

Sedadla, podhlavníky, ochranné povlaky, opěrky rukou, sklápěcí stolky, 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).

Nepříjemné 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 portálu 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

Vlaky osobní dopravy dopravce České dráhy, a. s.

Standardy kvality ČD

č. 6

Průzkum spokojenosti zákazníků

6.1. Průzkum spokojenosti zákazníků

Definice standardu

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

Nepřijatelné 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, nebo provedení šetření online,
- 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 osobní dopravy dopravce České dráhy, a.s.

Stanice v majetku Českých drah, a.s.

Provedení šetření online s oslovením zákazníků ČD dle specifikovaných kritérií pro danou kampaň.

Standardy kvality ČD

č. 7

Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění

7.1. 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.

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.

Standardy kvality ČD

č. 7

Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění

7.2. Vracení přepravného 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. Práva z přepravní smlouvy v mezinárodní přepravě jsou vyhlášena v příloze č. 2~~1~~ v Tarifních a přepravních podmínkách Českých drah v mezinárodní přepravě a práva a povinnosti cestujících dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2021/782 jsou vyhlášena v příloze č. 3 v Tarifních a přepravních podmínkách Českých drah v mezinárodní přepravě.

Nepřijatelné situace

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

Způsob měření

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

Standardy kvality ČD

č. 8**Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace**

8.1. Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

Definice standardu

České dráhy, a.s. 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 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,
- počet vlaků uvedených v JŘ s odpovídajícím piktogramem vs. skutečnost,
- počet oprávněných stížností cestujících vs. celkový počet stížností na pomoc zdravotně postiženým osobám,
- kontrolní činnost (interní, externí – souhrnně ze všech druhů kontrol),
- 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
- 98 % 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 JŘ).

ČÁST PÁTÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento předpis Standardy kvality společnosti České dráhy, a. s. nabývá účinnosti dne 01. 01. 2024 a dnem účinnosti tohoto předpisu se zrušuje:

Standardy kvality společnosti České dráhy, a. s. č. j. 55122/2022.