



Ministerstvo dopravy



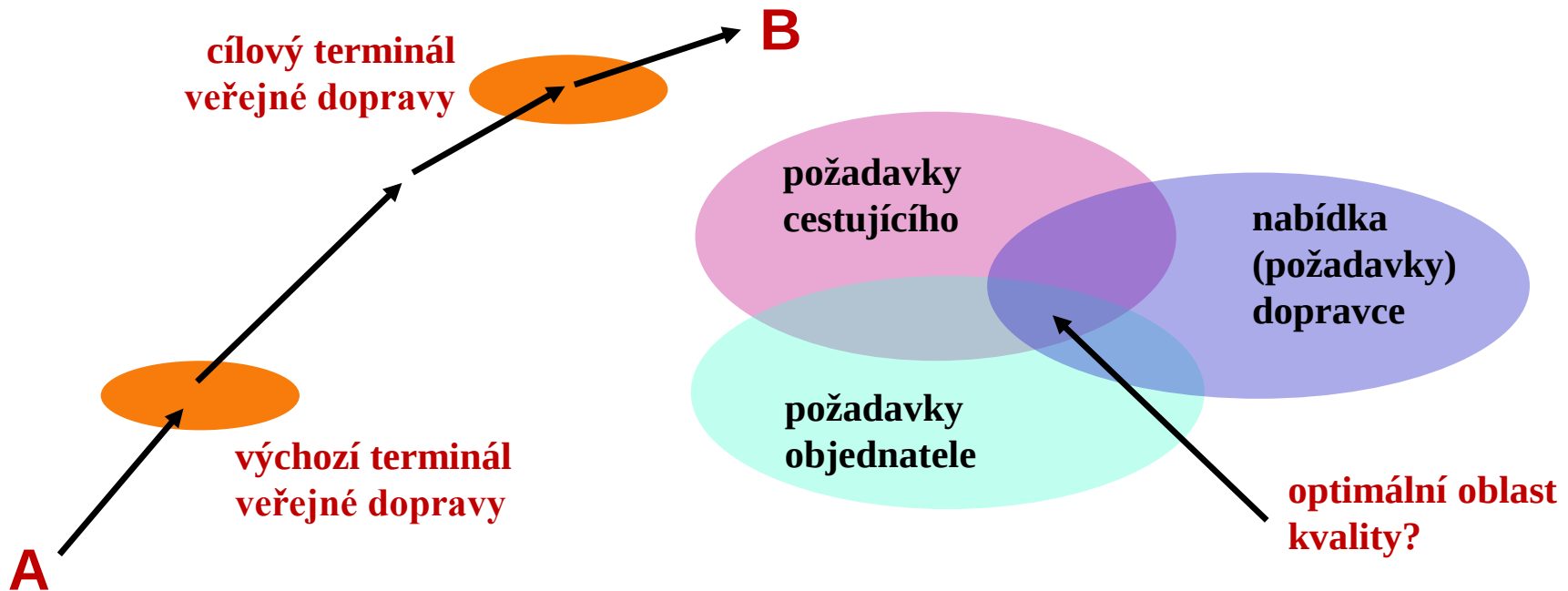
Cestující v přepravním procesu

**požadavky objednatele dálkové dopravy
na kvalitu přepravního procesu**

**Vendryně, 13. října 2016
František Vichta
Ministerstvo dopravy České republiky**

Úvod - Kvalita přepravního procesu

1. Požadavky na kvalitu služby **před „započetím cesty“** (nákup jízdního dokladu, informace před cestou, požadavky na kvalitu v průběhu „první míle“ – cestující dosahuje terminál veřejné dopravy, služby a informace poskytované ve výchozí stanici).
2. Požadavky na kvalitu služby **v průběhu přepravy** (možnost využít přepravní službu, kvalita při přepravě, doplňkové služby v rámci přepravy).
3. Požadavky na kvalitu služby **po příjezdu do cílové stanice a popřípadě v průběhu „poslední míle“** – cesta z terminálu veřejné dopravy do cíle cesty.



Několik bodů k problematice započetí cesty a k otázce „první míle“

- Z většiny průzkumů cestujících vyplývá, že doba před započtím cesty má nezanedbatelnou váhu z hlediska subjektivně vnímané kvality z pohledu cestujícího.
- Vyhledání spojení (úloha CIS).
- **Nákup jízdního dokladu** před započtím cesty nebo ve výchozím terminálu veřejné dopravy.
- **Systém veřejné dopravy jako celek**, schopnost uspokojit jeho poptávku včetně „první“ a „poslední“ míle. *(Příklad: integrace švýcarské místní dopravy do systému veřejné dopravy a schopnost této funkcionality využít.)*
- Cestující očekává ve výchozí železniční stanici **určitý rozsah poskytovaných služeb** (možnost nákupu jízdních dokladů, informace potřebné pro zahájení cesty). V jakém rozsahu bude rozsah těchto služeb udržitelný v době „elektronizace“ provozování dráhy s veřejným vlastnictvím infrastruktury (důležité i pro možnosti spolufinancování modernizace výpravních budov např. z evropských fondů) a v jakém rozsahu bude personalizován (nebo zajištěn bez přítomnosti osobní obsluhy). Vývoj odbavení cestujících.
- Pohled objednatele dálkové dopravy **na rozsah služeb ve stanicích**.
- Informovanost cestujících. *Informace v železniční stanici, na nástupišti, v podchodech, schopnost zprostředkovat informaci o přestupech; akustický / informační šum.*

Kvalita přepravního procesu v průběhu cesty 1

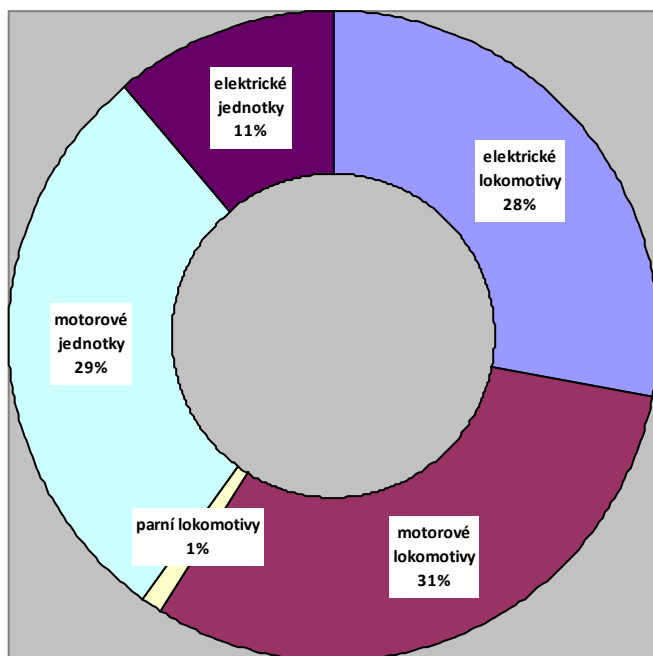
V průběhu cesty je klient konfrontován například s následujícími klíčovými faktory:

- **kvalita provozního konceptu** (včetně cestovní rychlosti, četnosti přepravy, zastavovací koncepce a optimalizace přestupů),
- **kvalita vozidlového parku** (v současnosti jeden ze základních předpokladů dobrého přijetí služby, technická kvalita vozidla, ale je jeho vybavení sedadly atd. – viz dále),
- **kvalita personálního přijetí** (v oblasti dálkové dopravy se očekává personální doprovod, jehož hlavním úkolem by však neměla být jen kontrola platnosti jízdních dokladů; v oblasti regionální dopravy je otázkou, zda zajišťovat personální doprovod, pokud bude zajištěno odbavení ze všech tarifních bodů na trati – pozor na negativní příklady),
- **kvalita doplňkových služeb** (například wi-fi, prodej občerstvení).

Subjektivně vnímaná nulová hodnota některého významného faktoru může dramaticky snižovat „nulovat“ celkovou kvalitu služby. Je třeba poměřovat vždy význam parametru a jeho (zpravidla subjektivně vnímanou) hodnotu.

Kvalita přepravního procesu v průběhu cesty 2

Současná struktura vozidlového parku v České republice nedopovídá požadavkům jak co se týče **stáří vozidel**, tak co do **technických požadavků na vozidla** (včetně dopravní technologie). Stejně tak **kvalita přepravy cestujících v aktuálně provozovaných vozidlech** neodpovídá současným standardům, značná část vozidlového parku totiž byla pořízena před rokem 1989 za zcela jiných ekonomických a dopravně-politických podmínek. V porovnání se západní Evropou se přitom z významné části jednalo o vozidla morálně zastaralá již v době svého vzniku.



Tato situace je založena na vysokých investičních nákladech železničních vozidel a jejich dlouhé životnosti. Zatímco vozidlo pro silniční veřejnou dopravu o kapacitě 60 míst lze pořídit přibližně za 6 mil. Kč a jeho ekonomická životnost je zpravidla 8 let, cena motorového vozu pro veřejnou drážní dopravu pro 120 cestujících je řádově 85-100 mil. Kč a jeho ekonomická životnost je standardně 30 let. Vyšší cena železničního vozidla je dána nikoliv jen jeho delší životností, ale i vysokými požadavky na bezpečnost železniční dopravy, zabezpečovací systémy, tuhost vozidlové skříně a dalšími skutečnostmi.

Průměrné stáří flotily osobní železniční dopravy v roce 2009 bylo asi 26 let a v roce 2012 asi 23,4 let, ale tyto hodnoty jsou stále jedny z nejhorších ve střední a západní Evropě, například rakouské železnice ÖBB uvádějí průměrné stáří vozidlového parku 17 let.

Požadavky na kvalitu vozidlového parku 1

Tabulka obecných požadavků objednatele dálkové dopravy na vozidla nově pořizovaná především v rámci nabídkových řízení. Parametry obecně udávají hodnoty, jejichž splnění bude dostatečné pro uplatnění vozidel na linkách dálkové dopravy objednávané Ministerstvem dopravy, tj. při splnění těchto požadavků lze vozidla uplatnit v jakékoliv nabídce. S ohledem na technické parametry infrastruktury, potřeby provozního konceptu nebo ekonomické potřeby mohou v případě jednotlivých položek být uvedené parametry zmírněny.

požadavek	vlaky Expresního segmentu	vlaky R páteřních linek (převážně elektrická trakce)	vlaky R ostatních linek (převážně motorová trakce)
čísla linek	Ex 1,2,3,4 (výhledově Ex 6+7)	R 5,6,7,8,9,10,11,12, 13,18,19,20,23	R 14,15,21,22,24,26,27
schválení na předemětných dráhách	ano	ano	ano
maximální nedostatek převýšení (mm)	130 (150)	130 (150)	130
maximální rychlost vozidla alespoň (km/h)	200	160	140
elektrická trakce	ano	podle nasazení	podle nasazení
evropský zabezpečovač ETCS	ano	ano	ano
změna směru jízdy (min)	5	4	4
dynamické vlastnosti (kW/t)	10	10	8
jednotný vzhled vozidel na lince	ano	ano	ano
logo MD na obou stranách vozidla	ano	ano	ano
směrové tabule na stranách vozidla	ano	ano	ano

Požadavky na kvalitu vozidlového parku 2

% první třída alespoň	16% do hodnoty 54 míst, dále konst.	12% do hodnoty 54 míst, dále konst.	8
prostorové oddělení 1. a 2. tř. a 1. tř. a nástupního prostoru	ano, dveřmi	ano, dveřmi	ano, dveřmi
prostorové oddělení 2. tř. a nástupního prostoru	ano, dveřmi	ano	ano
modul kapacita osob	300, 200	300, 200	180, 120
stojící cestující	nepřipouštějí se (4)	30', 10%	30', 10%
povinná rezervace	nesmí být požadována (5)	nesmí být požadována	nesmí být požadována
možnost rezervace vč. označení míst	ano	ano	ano
invalidní vozík	dle TSI	dle TSI	dle TSI
dětský kočárek	1 na 50 míst, od 300 dále 1 na 100 míst	1 na 50 míst, od 300 dále 1 na 100 míst	1 na 50 míst, od 300 dále 1 na 100 míst
jízdní kolo	jedno na 50 míst	2 na 50 míst, od 200 dále 1 na 50 míst	2 na 50 míst, od 200 dále 1 na 50 míst
nízkopodlažnost (550-650 mm nad TK)	nepovinná (platí pozn. 13)	1 dveře z obou stran vlaku	20% podlahové plochy ve 2. třídě
vnitřní bezbariérovost	ano	nepovinná (doporučena v části soupravy či v jednom patře s ohledem na poskytování služeb)	nepovinná
centrální zavírání dveří	ano	ano	ano
klimatizace	ano	ano	ano
počet sedadel na šířku skříně 2. tř.	max. 4	max. 4	max. 4
počet sedadel na šířku skříně 1. tř.	max. 3	max. 3	max. 3
nekuřácký prostor včetně WC	ano	ano	ano

Požadavky na kvalitu vozidlového parku 3

	nezapočítávají se do kapacity vlaku	max. 10% ve 2. třídě	max. 10 % ve 2. třídě
sklopná sedadla			
vysoká celoplošná opěrka zad	ano	ano	ano
opěrky hlavy	ano	ano	ano
opěrky rukou v 1. třídě	ano	ano	ano
opěrky rukou v 2. třídě	ano	ano	ano
polohovatelná sedadla	alespoň v 1. třídě	alespoň v 1. třídě	alespoň v 1. třídě
stolek u sedadel	ano	ano	ano
police na zavazadla s alespoň částečně průhledným dnem	ano	ano	ano
počet míst k sezení na jedno WC	80	100	120
tónovaná termální skla	ano	ano	ano
celoplošná stínitelnost oken u míst k sezení	ano	ano	nepovinná
bezbariérové WC dle TSI	ano	ano	ano
uzavřený systém WC	ano	ano	ano
počet míst k sezení na 1 zásuvku 230 V, 2. třída	2	4	4
počet míst k sezení na 1 zásuvku 230 V, 1. třída	2	2	2
prodej občerstvení (minibar, automat)	ano	ano	nepovinný, výhodou
restaurační oddíl	ano	nepovinný	nepovinný
bezdrátové připojení k internetu (wi-fi)	ano	ano	ano
akustický informační systém	ano	ano	ano
vizuální informační systém	ano	ano	ano

Informační systémy ve vozidle

Schopnost zobrazovat **různé informace na různých zařízeních** - v čele vozidla, na boku, uvnitř vozidla. *Je vhodné výrazné rozlišit informací vně a uvnitř vozidla. Informačně bohaté datové prostředí systému veřejné dopravy – příklad příjezdu městské dopravy ve švýcarských městech k terminálu veřejné dopravy – zobrazení informací o odjezdech v reálném čase.*

Je důležitá **srozumitelnost informací**. *Negativním příkladem může být střídavé rozsvěcení výchozí a cílové stanice na čele komerčního autobusu. – v souladu s právními předpisy, avšak nikoliv v souladu se zdravým rozumem.*

Jaké informace umí zprostředkovat stávající systémy?

- *Označení vlaku – zobrazeno vždy*
- *Významná nácestná stanice určující směr zobrazeno do dané stanice (např. přes Břeclav, následně bez zobrazení)*
- *Linka – zobrazeno vždy*
- *Uvedení daného IDS*
- *Cílová stanice – tučně – zobrazeno vždy*

„Poslední míle“, Závěr

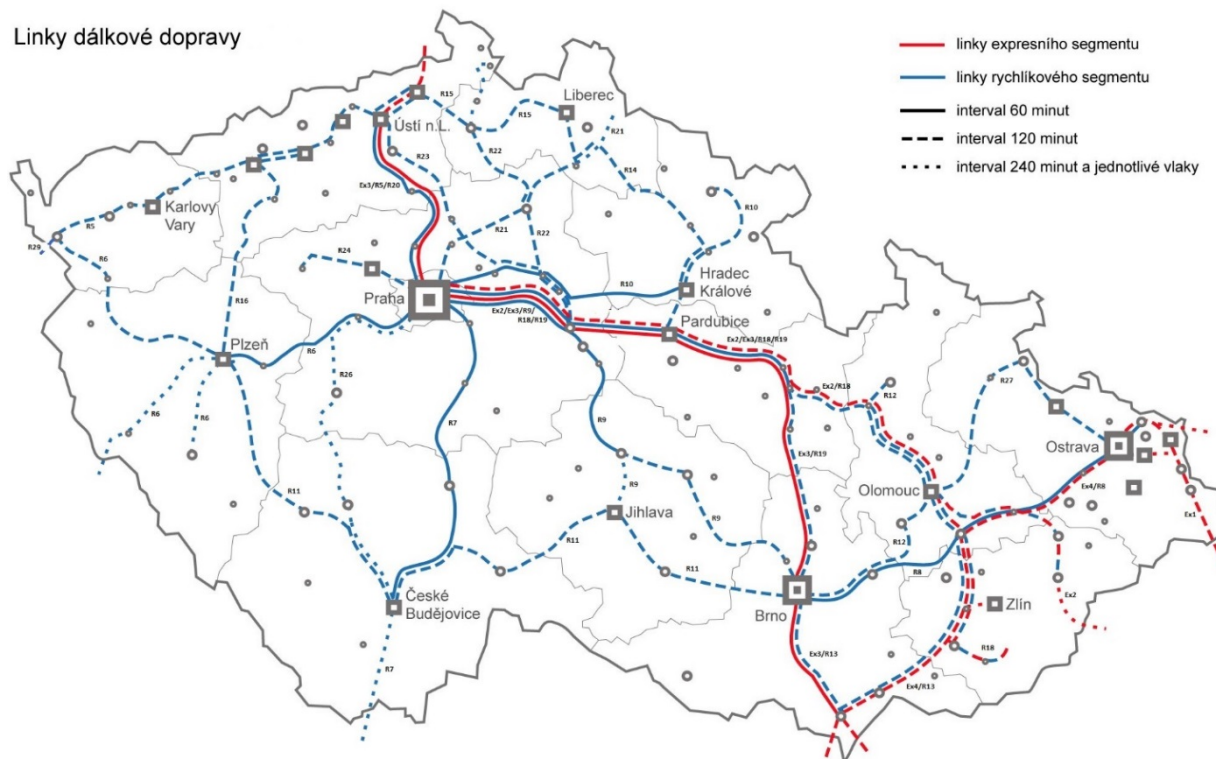
Lze zjednodušeně uvést, že požadavky pro přestupující a vystupující cestující se z pohledu objednatele a zjevně i cestujícího neliší zcela zásadně od požadavků cestujících, kteří v určité železniční stanici nastupují. Existují však určitá specifika - orientace při přestupech.

Na závěr:

Je podstatné **vnímání kvality přepravy** – kvalita je subjektivní faktor (hodnota x významnost)

Lze však uvést, že cestující bezpochyby vnímá – anebo by měl vnímat - **veřejnou dopravu jako řetězec** – pestrý, ale ucelený.

Evidentně existují faktory, jejichž nulová či velmi nízká vnímaná hodnota vede k nepřijatelnosti služby.



Děkuji Vám za pozornost!

František Vichta

Ministerstvo dopravy
nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12
110 15 Praha 1
E-mail: frantisek.vichta@mdcr.cz