

## Pro Pražáky i mimopražské: Veřejná doprava se značkou CZECH MADE

David Kubla

**O získání značky CZECH MADE, naplňování klimatického závazku, ale i o nových službách pro zákazníky a budoucí nové lince metra D jsme hovořili s Ing. Bc. Pavlem Edvardem Vančurou, Ph.D., vedoucím oddělení Řízení kvality a předpisů Dopravního podniku hl. m. Prahy (DPP).**

**Na úvod taková hodně obecná, „originální“ otázka: Co je pro DPP kvalita?**

DPP vnímá kvalitu jako základní prvek realizace přepravní služby, jehož nedílnou součástí je bezpečnost. Doprava musí být bezpečná a kvalitní. Znamená to, že naším cílem je přepravit bezpečně cestující v požadované kvalitě. Bezpečností rozumíme jak tu technickou, aby vše fungovalo, jak má (vozidla, dopravní cesta, řídicí a informační systém), tak i bezpečnost spojenou s řízením, aby strojvedoucí a řidiči dodržovali daná provozní pravidla. Kvalitu služby máme definovanou soustavou takzvaných standardů kvality.

**DPP má propracovaný program kvality služby. Můžete nám ho představit?**

Program kvality služby byl v DPP založen již před více než dvaceti lety. Inspirací byl tehdy pařížský dopravní podnik (RATP), s nímž jsme v té době byli v úzkém kontaktu.

DPP společně s dalšími zahraničními dopravními podniky fungoval v rámci jakési pracovní skupiny CYQUAL. V ní byly dopravní podniky, které se zajímaly intenzivně o kvalitu, a na její půdě také vznikl nynější koncept evropské normy EN 13816 – to ale až po roce 2000. Již od roku 1997 má pražský dopravní podnik Program kvality služby. V něm byly zpočátku čtyři oblasti standardů kvality – přesnost, informace, chování personálu a jeho vzhled (stejnokroj). Jak šel čas a řešily se různé problémy, přicházely i nové standardy – odbavení cestujících

(jízdenkové automaty), bezbariérovost, plnění grafikonu, čistota, dopad na životní prostředí, už výše zmíněná bezpečnost (zařazení i mezi standardy kvality) a v loňském roce pak i komunikace na sociálních sítích a webu DPP. Větší část standardů se člení podle dopravního modu na autobusy, tramvaje a metro.

**Co pro vás znamená získání značky CZECH MADE?**

Získání této značky je v první řadě důležitým oceněním práce všech kolegů a kolegyně, kteří každodenně svou prací přispívají k plnění výše popsaného Programu kvality služby. Vedle tohoto programu v DPP rozvíjíme i systém řízení kvality, jehož součástí standardy kvality jsou. Představují vlastně soubor KPI, klíčových ukazatelů výkonnosti, pro náš hlavní proces – veřejnou přepravu osob. Značka CZECH MADE je tedy oceněním nastavení systému managementu kvality v DPP. Je to ovšem i závazek neustrnout a dále rozvíjet kvalitu našich služeb.

**Klíčová je dlouhodobá spolupráce se zákazníky, jak probíhá? Můžete uvést příklady?**

Naš zákazník je cestující. Smluvně je ovšem zákazníkem Hlavní město Praha (prostřednictvím ROPID), se kterým máme uzavřenou smlouvu. Ze zákona je ale každé pořízení jízdenky jakýmsi uzavřením smlouvy a akceptací přepravních podmínek (SPP) a tarifu. Každý cestující je pak naším zákazníkem. A spolupráce je pak vlastně zprostředkována, probíhají přepravní průzkumy, aby se mohly upravovat trasy linek, intervaly, kapacity vozidel a tak dále. Reagujeme na všechny podněty, a pokud jsou přínosné, tak je i snaha je realizovat. Čas od času probíhají také průzkumy spokojenosti s našimi službami a cílené průzkumy na vybraná témata, například cestování s kočárky, vypovídací schopnost informačních letáček atd.

### Jaké nové služby pro cestující plánujete? Které z těch stávajících jsou mezi cestujícími nejoblíbenější?

Kromě základní služby, kterou je samotná přeprava – a řekl bych, že ta je ta nejoblíbenější, neboť s námi denně cestuje více než tři milióny cestujících, přesněji řečeno cestovalo před pandemií covid – poskytujeme řadu informací v podobě tištěné (zastávky, stanice, letáčky) i elektronické (web, sociální sítě, ale i některé zastávky a stanice). Můžete zavolat na infolinku, navštívit infocentrum, muzeum MHD, lze si objednat i nostalgickou jízdu, vyrazit na zážitkovou turistiku. Nesmíme zapomenout ani na nákup jízdních dokladů, vyřizování podnětů a další. Mezi nové služby můžeme zařadit možnost nákupu jízdenek v povrchové dopravě. Systém, který je již několik let funkční v tramvajích, se od příštího roku rozšíří i na autobusy, kde budou takzvané terminály pro bezkontaktní platbu k pořízení vybraných druhů jízdenek.

### Jak pracujete s podněty a stížnostmi veřejnosti?

Již několik let je agenda podnětů řízena centrálně a zabezpečena vnitropodnikovou aplikací. Každý podnět, ať je to stížnost, pochvala, dotaz či nějaký nápad, je v rámci aplikace rozklíčován a rozeslán na příslušné útvary v DPP. Po jejich reakci je pro podávajícího připravena ucelená reakce. Podnik zpracovává pro své potřeby i analýzu celé agendy podnětů, abychom viděli, co cestující nejvíce zajímá, co je trápí, a mohli případně některé procesy upravit a tím zlepšit i poskytovanou přepravní službu.

### Jaké kvalitativní hledisko je pro cestující nejdůležitější a jak to zjišťujete?

Necháváme si v pravidelných intervalech zpracovávat průzkumy spokojenosti. Ty nám přinášejí obrázek toho, jak nás cestující vnímají, co je nejvíce zajímavé, na čem jim záleží.

V podstatě se výsledek z pohledu kvality nemění, mění se jen technologie. Určitě vždy vede spolehlivost, kam patří nabídka služby, přesnost provozu, dodržování jízdních řádů. Dále jsou to kvalitní a srozumitelné informace, vstřícnost personálu, bezbariérovost. Dalšími tématy jsou pak komfort, dopad na životní prostředí a bezpečnost. Tomu v podstatě odpovídá i struktura našeho Programu kvality služby.

### Spolupracujete i s dalšími dopravními podniky z evropských měst? Určitě provádíte benchmarking s obdobnými podniky z Evropy...

V rámci České republiky probíhá spolupráce v rámci Sdružení dopravních podniků a za hranicemi je to UITP. Nicméně v oblasti kvality jsou také důležité osobní kontakty. Každé město je jiné, velikosti, reliéfem, druhy dopravních prostředků. Srovnávat jedna ku jedné není moc snadné. Existuje ale řada mezinárodních srovnání, kde Praha zaujímá vždy první příčky. V rámci ČR se srovnávat moc nedá, ale spolupráce v rámci konkrétních oblastí je určitě nutná. Můžeme jmenovat například změny v legislativě,



veřejné dotace, přepravní kontrolu a v poslední době i zkušenosti kupříkladu s elektromobilitou a elektrifikací MHD. Já pak s kolegy z jiných dopravních podniků probírám zkušenosti s externími audity QMS (certifikace), s nastavením kritérií a jejich vyhodnocováním. Témat je dlouhá řada.

### Jak se daří podniku naplňovat klimatický závazek Prahy, kterým deklaruje svůj přístup k naplnění mezinárodních cílů snižování emisí CO<sub>2</sub>?

Praha má v MHD velký podíl elektrické trakce. Jsou zde tři linky metra, čtvrtá se staví. Tramvajová doprava se také po dlouhých letech stagnace opět rozvíjí, staví se prodloužení stávajících tratí, pracuje se i na projektech nových tratí či jejich propojení. V autobusové dopravě je také řada novinek. DPP provozuje zatím menší flotilu elektrobusů a staví se trolejbusová trať, kde budou provozovány takzvané parciální trolejbusy. Počítá se i s dalšími trolejbusovými tratěmi a také s rozšířením flotily elektrobusů. Ale i konvenční autobusy dnes přispívají, jak se říká, svou troškou do mlýna. Velká část naší flotily splňuje nejnáročnější podmínky, normu EURO VI – spolu s EURO V je to 99 % vozového parku DPP.

### Jaké chystáte v městské hromadné dopravě ve vztahu k životnímu prostředí novinky?

O novinkách jsem se zmiňoval vlastně už výše. Vztah k životnímu prostředí řeší podnik poměrně intenzivně. Nejde jen o uvedení vozidla, ale třeba o úspornější formy osvětlení, nejen v metru, ale i v našich provozech – depech, vozovkách, garážích, dílnách... Cestující vidí DPP většinou jen jako stanice a tunely metra, koleje, na nich tramvaje a v ulicích autobusy. Máme ale i obrovské zázemí, kde už dlouhodobě řešíme různé aspekty dopadu našich činností na životní prostředí. A v principu, podle mého názoru, je už samo o sobě provozování městské hromadné dopravy příspěvkem k ochraně životního prostředí.

**Jak motivujete zaměstnance? Hodnocení ukázalo, že implementace a neustálé zlepšování systému managementu kvality je úkolem, který plní všichni zaměstnanci společnosti.**

Motivace vyplývá z nastavené firemní kultury. Systém byl zaveden za účasti vrcholového managementu a do nejnižších struktur pronikl jako přirozená součást řízení. Rozhodně žádný řidič nemusí citovat příručku kvality nebo vědět, kdo je představitelem vedení pro kvalitu. Naopak jsou si ale všichni vědomi, čeho jsou součástí, jaké standardy kvality svou prací ovlivňují a kdo je náš zákazník. Standardy jsou kritérii procesu veřejná přeprava osob, a tedy jsou celkem jednoduchým a srozumitelným měřítkem. Přehled standardů má každý k dispozici a může konfrontovat výsledky metra, tramvají a autobusů. U autobusů máme navíc i srovnání s ostatními dopravci v rámci Pražské integrované dopravy.



**Sít' metra se v brzké budoucnosti rozroste o novou linku D. Jak složité je vše implementovat do stávajících struktur? A v čem zásadně se nová linka bude naopak lišit?**

Nová linka metra D bude pro cestující i nás nová svými technologiemi, především bezobslužným provozem. Strojvedoucí již nebudou řídit jednotlivé vlaky. To bude asi největší změna. Z hlediska QMS a standardů kvality ale půjde, troufnu si říct, jen o další „škatulku“. Určitě bude třeba zohlednit nové technologie, v podstatě ale jen přidáme k zelené, žluté a červené lince další barvu, a to modrou. Určitě budou velmi zajímavé interní audity QMS z pohledu nových technologií a výsledky standardů kvality vůči konvenčnímu metru.

**A k tomu všemu vám určitě všichni přejeme, ať už Pražáci, nebo „přespolní“, ať se v zájmu nás všech daří...**

**Autor:**

David Kubla, šéfredaktor PK

## Dopravní podnik v číslech

Počet cestujících v (tis)	2019	2021
metro	440 489	237 946
tramvaje	368 874	225 630
lanová dráha	2 230	1 015
městské autobusy	354 320	180 080
trolejbusy	115	0,3
příměstské autobusy	6 501	3 675
celkem	1 172 859	648 346
PID	1 259 626	724 343

Délka sítě (2021)	km tratě	km linky	počet linek
metro	65,1	65,4	3
tramvaje	143,0	563,9	35 (9 nočních)
autobusy	845,6	1 819,4	143 (14 nočních)
trolejbusy	1,4	4,9	1

Počet vozů (2021)	(ks)	přůměrné stáří (roky)
metro	730	16,35
tramvaje	802	12,62
autobusy	1216	6,06

Počet zaměstnanců (2021)	
celkem	11 089
z toho řidiči	4 328
z toho technici (údržba, opravy)	3 588
ve zbytku TH jsou i provozní zaměstnanci, např. dispečerů či dozorců metra, zaměstnanci infocenter a předprodejů, revizoři...	