

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

**Hodnocení kvality osobní železniční dopravy v regionu  
Ústí nad Labem**

**Bc. Andrea Fafejtová Táborská**

Diplomová práce

2011

# ZADÁNÍ

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera  
Akademický rok: 2010/2011

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Andrea FAFEJTOVÁ TÁBORSKÁ**  
Osobní číslo: **D08855**  
Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**  
Studijní obor: **Technologie a řízení dopravy**  
Název tématu: **Hodnocení kvality osobní železniční dopravy v regionu  
Ústí nad Labem.**  
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Analýza současného stavu úrovně železniční osobní dopravy
2. Návrh opatření ke zlepšení kvality
3. Technologické a ekonomické vyhodnocení návrhu

Závěr

Rozsah grafických prací: 3-5  
Rozsah pracovní zprávy: 40-50  
Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

MOJŽÍŠ, V. - DRDLA, P. - KLEPRLÍK, J. - MATUŠKA, J. - MOLKOVÁ, T., - SOUŠEK, R. Kvalita dopravních a přepravních procesů. Pardubice: Institut Jana Pernera, o.p.s., 2003. 153 s. ISBN 80-86530-09-4

MELICHAR, V. - JEŽEK, J. Ekonomika dopravního podniku. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. 176s. ISBN 80-7194-359-2

VONKA, J. - DRDLA, P. - BÍNA, L. - ŠIROKÝ, J. Osobní doprava. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. 162s. ISBN 80-7194-630-3


Materiály ČD, a.s.

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Tatiana Molková, Ph.D.  
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání diplomové práce: 1. února 2011  
Termín odevzdání diplomové práce: 23. května 2011

  
prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.  
děkan

L.S.

  
doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. února 2011

**Prohlašuji:**

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladu, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Duchcově dne 15.5.2011

*Bc. Andrea Fafajková Tálková*

## ANOTACE

Práce je zaměřena na posouzení kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem, analýzy současného stavu a navržených opatření ke zlepšení. Návrhy jsou zpracovány nejen z mého subjektivního pohledu pozorovatele, ale také z pohledu cestujících. Možná řešení zahrnují obnovu železniční infrastruktury, rekonstrukci vozového parku, změnu jízdného, řešení zpoždění, to vše s ohledem na ekonomické a technologické zhodnocení.

## KLÍČOVÁ SLOVA

kvalita, osobní železniční doprava, modernizace, rekonstrukce, zpoždění vlaků

## TITLE

Evaluation of the Quality of Rail Transport in the Region of Usti nad Labem

## ANNOTATION

The work is aimed at assessing the quality of rail transport in the region of Usti nad Labem, analysis of current and proposed measures for improvement. The proposals are drawn not only from my subjective perspective of the observer, but also in terms of passengers. Possible solutions include the reconstruction of railway infrastructure, rebuilding the fleet, a change in fare, the solutions of delay, all with regard to economic and technological evaluation.

## KEYWORDS

quality, passenger transport, upgrading, reconstruction, delay trains

## PODĚKOVÁNÍ

Poděkování patří všem, kteří mi věnovali svůj volný čas a přispěli ke vzniku mé diplomové práce. Zvláště pak paní doc. Ing. Tatianě Molkové, Ph.D. za odborné vedení a konzultace.

## OBSAH

Úvod .....	10
1 Analýza současného stavu .....	11
1.1. Historie .....	11
1.2. Současnost .....	12
1.3. Vozový park .....	14
1.3.1 Specifikace jednotlivých druhů vlaků .....	14
1.3.2 Motorové jednotky .....	15
1.3.3 Soupravové vlaky .....	16
1.3.4 Vlaky vyšší kvality .....	17
1.4. Infrastruktura .....	18
1.5. Železniční stanice a zastávky .....	20
1.5.1 Časová a prostorová dostupnost zastávek a železničních stanic (ŽST) .....	20
1.5.2 Rychlost přepravy tzv. „z domu do domu“ .....	21
1.5.3 Vybavení a zázemí .....	21
1.6. Jízdní řád .....	22
1.6.1 Použití jízdních řádů a právní předpisy v ČR .....	23
1.6.2 Časová návaznost na ostatní spoje- taktový jízdní řád .....	23
1.6.3 Eliminace zpoždění .....	24
1.7. Péče o zákazníka .....	25
1.7.1 Dostupnost, včasnost informací .....	25
1.7.2 Doplnkové služby .....	26
1.8. Cena jízdného .....	31
1.8.1 Druhy jízdného .....	31
1.8.2 Slevy .....	32
1.9. Zhodnocení současného stavu- vlastní šetření .....	36
1.9.1 Výběr metod – dotazník .....	37
1.9.2 Interpretace zjištěných výsledků .....	38
1.9.3 Závěr vlastního šetření .....	46
2 Návrh opatření ke zlepšení kvality .....	47
2.1. Obnova železničního parku v ústeckém regionu .....	49
2.2. Opravy a údržba infrastruktury .....	55

2.3. Opatření na zastávkách .....	59
2.4. Řešení zpoždění .....	62
2.5. Změny jízdného .....	65
3 Technologické a ekonomické vyhodnocení návrhu .....	71
3.1. Ekonomické zhodnocení obnovy vozového parku .....	71
3.2. Technologické zhodnocení opravy a údržby infrastruktury .....	73
3.3. Technologické a ekonomické zhodnocení opatření na zastávkách .....	74
3.4. Ekonomické zdůvodnění změny jízdného .....	75
Závěr .....	79
Seznam použité literatury a zdrojů .....	80
Seznam obrázků .....	82
Seznam tabulek .....	84
Seznam zkratk .....	85
Seznam příloh .....	86



# ÚVOD

Pro svou diplomovou práci (dále jen DP) jsem si vybrala téma „Hodnocení kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem“. Výběr tématu DP byl ovlivněn několika faktory s nimiž jsem se setkala na Univerzitě Pardubice, při studiu na Dopravní fakultě Jana Pernera, studijního oboru Technologie a řízení dopravy, dále osobními zkušenostmi při vykonávání mého povolání.

Regionální doprava propojuje města v rámci většího území, např. kraje. V regionu Ústí nad Labem je železniční doprava v současné době stále hojně využívána. Vzhledem k velkému počtu konkurenčních dopravců, nejen železničních je zapotřebí poskytnout zákazníkům kvalitní služby. Pro dopravce je kritériem minimalizace nákladů a maximalizace zisku, pro spotřebitele pak kvalitní služba za odpovídající cenu. Cílem je tedy určit a plnit potřeby zákazníků, a to i potencionálních, a zároveň si udržet místo na trhu.

Důležité je poznamenat, že kvalita by nikdy neměla klesnout pod minimálně přijatelnou úroveň nebo pod úroveň stanovenou zákony a předpisy.

V poslední době se v oblasti dopravy prosazují a uplatňují normy ISO 9000 a TQM (systémy řízení a zajišťování kvality) a normy GQM (bezpečnost a ochrana životního prostředí).

Jako zpětnou vazbu pro kvalitu poskytovaných služeb lze použít stupeň spokojenosti zákazníka. Zákazník hodnotí kvalitu hledanou a kvalitu vnímanou. Kvalitu poskytovaných služeb hodnotí zákazník z hlediska vlastních zkušeností s danou službou, z informací o dané službě a z referencí, které získal od ostatních uživatelů služby.

Cílem DP je zhodnocení současného stavu úrovně kvality železniční osobní dopravy a na základě analýzy tohoto stavu navrhnout opatření ke zlepšení kvality, včetně ekonomického posouzení. Diplomová práce je rozdělena do několika částí. První část obsahuje úvod a analýzu současného stavu, kam zahrnuji např. vozový park, infrastrukturu, železniční stanice a zastávky, jízdní řád, péči o zákazníka, cenu jízdného a vlastní šetření hodnocení kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem. Ve druhé části navazuji na zjištěné nedostatky v kvalitě osobní dopravy z vlastního šetření a blíže specifikuji návrh opatření ke zlepšení kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem. Technologické a ekonomické vyhodnocení návrhu a závěr obsahuje třetí část DP. Vzhledem k rozsáhlosti regionu Ústí nad Labem se ve druhé a třetí části DP zaměřuji při navrhování a hodnocení vlastních řešení na konkrétní trať č.130, úsek Ústí nad Labem- Most.

# 1 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

V této kapitole se věnuji podrobné analýze současného stavu, týkající se kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem. Pro celkové zhodnocení situace a k získání vlastních zkušeností, jsem většinu tratí v regionu Ústí nad Labem osobně procestovala různými druhy vlaků.

## 1.1. Historie

Území severních Čech bylo odnepaměti důležitou křižovatkou suchozemských obchodních cest. Nejstarší je chlumecká stezka, která vedla z Prahy do Míšně, Drážďan a Lipska přes Lovosice a Ústí nad Labem. Počátkem 19. století přichází Dr. Friedrich List (\* 6. srpna 1789 – †30. listopadu 1846) s prvními plány na výstavbu železnice Lipsko-pražské. Konečný návrh StEG (Společnost státní dráhy) dokončil a vyprojektoval v letech 1842 - 43 inženýr Jan Perner (\*7. září 1815 - †10. září 1845). Vlastní stavba byla zakončena sérií slavnostních jízd. Celá trať byla odevzdána všeobecnému provozu ve dnech 6. – 8. dubna 1851 jízdou slavnostních vlaků z Prahy a Drážďan do Podmokel (dnes Děčín hlavní nádraží).

Další neméně důležitá trať začala vznikat roku 1856 Ústecko – teplická dráha (dnešní trať 130). Koncesi na stavbu a provoz tratě v úseku Teplice - Šanov - Ústí nad Labem uděluje císař František Josef I. dne 2. srpna 1856. Již 20. května 1858 zahajuje slavnostní jízdou provoz. Významné bylo také napojení na již existující kolejiště StEG v Ústí nad Labem.

Koncem léta roku 1864 začal usilovat výbor velkostatkářů a průmyslníků severních Čech o výstavbu tratě z Bakova nad Jizerou přes Českou Lípu a Jedlovou do Rumburka a německého Löbau s odbočením do Benešova nad Ploučnicí, Podmokel a k labskému přístavu v Děčíně. Trať z Jedlové do Děčína byla otevřena 16. ledna 1869. V Podmoklech došlo k napojení na kolejiště StEG díky stavbě železničních mostů o rozpětí 2 x 50m přes Labe a 34 m přes Ploučnici.

V letech 1868 – 1871 vznikla další dráha „severu“ – původně uhelná Duchcovsko – podmokelská. Tato skoro 52 km dlouhá trať z Ledvic do Podmokel byla vystavěna z prostředků několika průmyslníků k zásobování uhelného přístavu na levém břehu Labe v Podmoklech. První vlak projel tratí 2. října 1871.

Další historickou událostí, je udělení koncese CK mocnářství ke stavbě 137 km dlouhé tratě po pravém břehu Labe z Nymburka přes Mělník do Ústí nad Labem a Děčína s odbočkou do Prahy. 5. října 1874 dorazil slavnostní vlak do dnešní stanice Děčín východ – dolní nádraží. Napojen na železnici byl říční přístav Loubí a koleje StEG přemostěním v Prostředním Žlebu.

## 1.2. Současnost

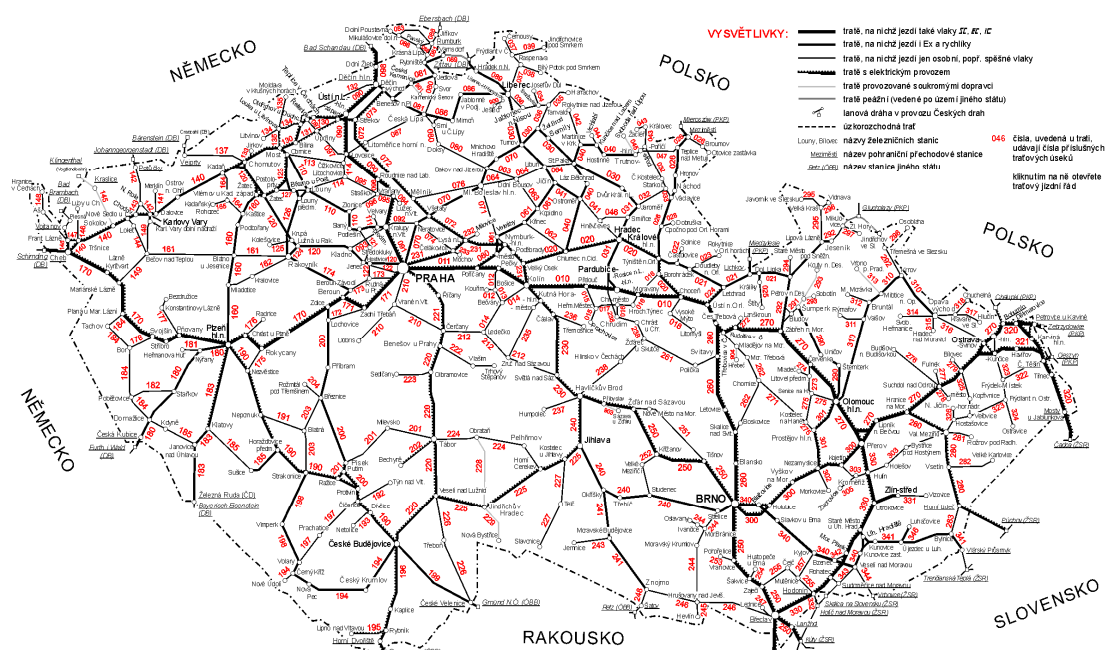
Železnice má v kraji své nezastupitelné místo. Region Ústí nad Labem zahrnuje oblasti - Děčína, Chomutova, Litoměřic, Loun, Mostu, Roudnice nad Labem a Žatce (obrázek č. 1).

Patří sem těchto 32 tratí:

- 072 – Lysá nad Labem – Ústí nad Labem západ
- 073 – Ústí nad Labem – Střekov – Děčín
- 080 – Bakov nad Jizerou – Jedlová
- 081 – Děčín – Rumburk, Benešov nad Ploučnicí – Česká Lípa
- 083 – Rumburk – Dolní Poustevna
- 084 – Rumburk – Panský – Mikulášovice, Rumburk – Krásná Lípa – Panský
- 086 – Liberec – Česká Lípa
- 087 – Lovosice – Česká Lípa
- 088 – Rumburk – Ebersbach (Sachs)
- 089 – Liberec – Zittau – Rybniště
- 090 – Praha – Kralupy nad Vltavou – Děčín
- 094 – Vraňany – Lužec nad Vltavou
- 095 – Vraňany – Zlonice
- 096 – Roudnice nad Labem – Libochovice
- 097 – Lovosice – Teplice v Čechách
- 098 – Děčín – Bad Schandau
- 110 – Kralupy nad Vltavou – Louny
- 114 – Lovosice – Postoloprty
- 120 – Praha – Kladno – Rakovník
- 123 – Most – Žatec západ
- 124 – Lužná u Rakovníka – Chomutov

- 125 – Lužná u Rakovníka – Krupá – Kolečovice
- 126 – Most – Rakovník
- 130 – Ústí nad Labem – Chomutov
- 131 – Ústí nad Labem – Úpořiny – Bílina
- 134 – Teplice v Čechách – Litvínov
- 135 – Most – Moldava v Krušných horách
- 137 – Chomutov – Vejprty
- 140 – Chomutov – Karlovy Vary – Cheb
- 160 – Plzeň – Žatec
- 161 – Rakovník – Bečov nad Teplou
- 164 – Kadaň – Pruněřov – Kaštice, Vilémov u Kadaně – Kadaňský Rohozec

Polohou je kraji zaručen vysoký dopravní význam, dnes násobený vazbou na Evropskou Unii. Hlavním železničním tahem je mezinárodní trať ze Spolkové republiky Německo přes Ústí nad Labem do Prahy (trať 090). V Ústí nad Labem je napojena trať 130 tzv. „podkrušnohorská magistrála“, směřující přes Teplice, Bílinu a Most do Chomutova. Území kraje je dnes protkáno sítí železničních tratí o celkové délce 1023 km, přepraví se zde několik milionů cestujících za rok.



Obrázek č. 1 – mapa železniční sítě v ČR

Zdroj: <http://mapa.rychnovskyy.cz/>

## 1.3. Vozový park

Vozový park jsem rozdělila podle druhů vlaků neboť každý z nich má jinou úroveň a poskytuje tedy rozdílnou kvalitu služby.

V ústeckém regionu jsem se setkala s vlaky motorovými a vlaky elektrické trakce, které jsem dále ještě rozdělila na vlaky osobní (Os), spěšné (Sp), rychlíky (R) a vlaky vyšší kvality (EC, EN). Rozdělení vlaků do těchto kategorií je důležité také z hlediska řazení jednotlivých vozů do vlaků.

Jednotlivé vozy jsou označeny velkými a malými písmeny. Velká písmena (viz. příloha č. 1 - tabulka č. 1) určují tzv. řady vozů. Jedná se o základní rozdělení jednotlivých provedení železničních vozů. Malá písmena (viz. příloha č.1 - tabulka č. 2) označují přímé typy osobních vozů podle technických parametrů.

V současné době jsou v ústeckém regionu řazeny do vlaků osobních pouze vozy s označením B (příloha č. 2 - obr. č. 2, 3), do vlaků spěšných vozy s označením A (příloha č. 2 - obr. č. 4, 5) i B, do vlaků vyšší kvality vozy A, B, WL (příloha č. 2 - obr. č. 6, 7), WR (příloha č.2 - obr. č. 8, 9).

### 1.3.1 Specifikace jednotlivých druhů vlaků

**Osobní vlaky (Os)** zajišťují většinou přepravu na krátké vzdálenosti na určité trati. Zastavují až na výjimky ve všech stanicích a zastávkách.

**Spěšné vlaky (Sp)** slouží k přepravě na středně dlouhé vzdálenosti. Spěšné vlaky zastavují pouze ve významnějších stanicích a zastávkách.

**Rychlíkové vlaky (R)** jsou vypravovány na střední až dlouhé vzdálenosti, vedeny zpravidla klasickou soupravou s lokomotivou, ale mohou být sestaveny i z motorových vozů.

Vozový park u vlaků osobních, spěšných a rychlíků v ústeckém regionu je převážně zastaralý, nevyhovující moderním požadavkům současné doby. Železniční vozy neposkytují cestujícím dostatečný komfort, nejsou uzpůsobeny pro imobilní cestující. Interiér vozů je často znečištěný (nejvíce okna, okenní prostory a wc, které zapáchá a mnohdy na něm neteče ani voda).

U vlaků **EuroCity (EC)** a **EuroNight (EN)** se jedná o nesrovnatelnou kvalitu a celý prožitek z cestování oproti vlakům např. osobním. EuroCity je druh vlakového spoje v rámci evropské mezinárodní železniční sítě.

Vlaky EuroNight jsou komfortními nočními vlaky, spojují velká nebo hospodářsky významná města v Evropě. Tyto vlaky jezdí v době od 22 do 6 hodin. Jsou tvořeny nejmodernějšími spacími vozy a jezdí pouze na hlavních tratích. Průměrná rychlost vlaku je vyšší než 90 km/h.

### 1.3.2 Motorové jednotky

Motorové jednotky v regionu Ústí nad Labem obsluhují místa, která nejsou elektrifikovaná nebo místa, která se dopravci nevyplatí obsluhovat soupravovým vlakem s lokomotivou. Motorové jednotky mohou být trasovány jako osobní vlaky (Os) nebo rychlíkové vlaky (R). Staré motorové jednotky řady 810 obsahuje příloha č.3 (obrázek č. 10, 11).

V následujících letech však dojde k výrazné obnově vozové vozového parku v části ústeckého regionu. Malé zlepšení nastalo již v letošním roce, kdy České dráhy nasadily do pravidelného provozu v Ústeckém kraji první moderní motorové vlaky. Tyto soupravy od letošního roku obsluhují tratě na severu kraje. České dráhy letos vypíší také výběrové řízení na úplně nové klimatizované a nízkopodlažní pantografy pro páteřní trasu Děčín – Ústí nad Labem – Kadaň a Ústí nad Labem – Litvínov. Nejméně 7 souprav by mělo začít jezdit přibližně do tří let. Investice do nových vlaků přesáhne celkem miliardu korun. Komfort moderních vlaků si cestující mezi Děčínem, Ústím nad Labem a Mostem již mohou vyzkoušet. Zkušební jízdy na této trase se uskutečňují soupravami City Elefant, které nabízejí cestujícím moderní interiér, polstrované sedačky, klimatizaci a bezbariérové řešení.

Cestující v Ústeckém kraji čeká ještě letos další změna v kvalitě vlakových souprav. České dráhy od prosince 2010 nasadily na některé spoje první moderní motorové soupravy. O tratích, na které vyjedou zatím nebylo definitivně rozhodnuto. Půjde o první z celkem osmi moderních motorových jednotek, které České dráhy do roku 2014 uvedou v Ústeckém kraji do provozu.

Přibližně do tří let vyjedou na hlavní páteřní trať Děčín – Ústí nad Labem – Teplice – Most – Chomutov – Kadaň a Ústí nad Labem – Teplice – Litvínov také nové moderní pantografy. Těch by mělo v regionu jezdit nejméně sedm. České dráhy vyhlásí mezinárodní zadávací řízení (soutěž) a uzavřou kontrakt na jejich výrobu. Do tří až čtyř let tak pořídí České dráhy pro Ústecký kraj nové soupravy v hodnotě více než jedna miliarda korun.

Požadavky na tyto vlaky jsou velmi vysoké:

- klimatizace
- bezbariérové řešení včetně WC, s pohodlným nástupem pro vozíčkáře, seniory, maminky s kočárky
- prostor pro přepravu kočárků, jízdních kol a velkých zavazadel
- moderní audiovizuální informační systém
- tlačítka ovládaná a za jízdy bezpečnostně blokována dveře
- příprava na zavedení dalších doplňkových služeb, např. prodej občerstvení nebo wi-fi

Kromě nových vlaků vyjedou na tratě Ústeckého kraje desítky dalších modernizovaných vozidel, především regionální nízkopodlažní soupravy Regionova (příloha č. 3, obrázek č. 12, 13). Tyto soupravy výrazně zlepšily úroveň služeb již v uplynulém období. Rozšířily počet bezbariérových spojů na území celého kraje v loňském i v letošním jízdním řádu. Regionovy jsou v provozu jak v severní části regionu, například na tratích z Děčína do České Lípy nebo do Rumburku, tak v jeho jižní části z Mostu do Loun a Rakovníka, z Jirkova a Chomutova do Žatce a Rakovníka nebo mezi Jirkovem, Chomutovem a Kadaní.

Na trati Ústí nad Labem – Lovosice – (Praha) a také na přibližně polovině spojů mezi Děčínem a Mostem jezdí moderní bezbariérové a klimatizované soupravy CityElefant (příloha č. 3, obrázek č. 14, 15).

Jednotky Desiro (příloha č. 3, obrázek č. 16, 17), zapůjčené Českými drahami od partnerských německých drah, pak o víkendech obsluhují spoje ze SRN, které v Česku jezdí mezi Děčínem a Litoměřicemi nebo z Vejprtu do Chomutova.

### **1.3.3 Soupravové vlaky**

Soupravové vlaky mohou být složeny z motorových jednotek (příl. č. 3, obr. 18) nebo z vozů, které jsou taženy lokomotivou (příl. č.3, obr. 19). Vlaky obsluhují železniční stanice a zastávky tam, kde je větší kapacita cestujících a nestačilo by použít pouze jednu motorovou jednotku. Jsou trasovány jako vlaky osobní (Os), spěšné (Sp), rychlíkové (R) a vyšší kvality (EC, EN). Soupravové vlaky, zejména pak vlaky vyšší kvality obsluhují převážně delší vzdálenosti.

### 1.3.4 Vlaky vyšší kvality

**EuroCity** (příl. č.3, obr. č. 20) – do vlaků EuroCity jsou řazeny vozy 1. a 2. třídy. Vozy jsou vybaveny klimatizací. Ve vlaku by měl být zařazen jídelní (restaurační) vůz. U některých EC vlaků se doporučuje rezervace míst, z důvodu naplněné kapacity vozů. Ve vlaku není zařazen lůžkový ani lehátkový vůz.

Co se týká kvality, tyto vlaky jistě uspokojí i nejnáročnějšího zákazníka. Z mého pohledu nebylo příliš vhodné zrušení příplatků na vlaky EC. Jízdné je stanoveno podle počtu ujetých kilometrů stejně jako u ostatních druhů vlaků, které jezdí v regionu Ústí nad Labem. Ve vlacích jsou vždy řazeny vozy bez rezervace míst, proto tímto vlakem cestují i ne příliš přízřiví občané, kteří ničí interiér vozu a snižují tak vysokou kvalitu těchto vlaků.

**EuroNight** (příl. č.3, obr. č. 21) - ve vlacích kategorie EuroNight jsou řazeny převážně vozy určené pro spaní. Z hlediska kvality se jedná o vozy vybavené klimatizací a kvalitním sociálním zázemím, které zde musí obsahovat i sprchu. Ve vlaku jsou řazeny vozy lůžkové a vozy lehátkové.

Lůžkové vozy splňují kritéria pro nejnáročnější cestování. V oddílech těchto vozů je možné připravit oddíly pro jednoho cestujícího - *single*, dva cestující - *double* nebo tři cestující - *tourist*. U nejdražších oddílů je samozřejmostí samostatná sprcha a WC, ostatní oddíly mají sprchu a WC společné.

Lehátkové vozy mají o něco menší komfort. Oddíly nabízejí místo i pro více cestujících. Kvalita jednotlivých oddílů je promítána do ceny jízdenky. Jednotlivé spací vozy mívají většinou uzamykatelné přechody mezi sebou. Pokud chce kdokoliv projít z vozu do vozu, jsou u přechodů instalovány zvonky, kterými se přivolává doprovodná četa daného spacího vozu. Vlaky kategorie EuroNight mají řazeny také vozy na sezení. Ty jsou většinou pouze 2. třídy, výjimečně 1. třídy. I zde se jedná o vozy komfortní, vybavené klimatizací.

U mnoha železničních správ se na vlacích kategorie EuroNight řadí vozy oddílové, jejichž interiér lze upravit sklopením sedaček na improvizovanou velkou postel, rozloženou přes celý oddíl (tzv. *sleeperette*). U velkoprostorových vozů se většinou jedná pouze o polohovatelné sedačky. U některých vlaků jsou řazeny i vozy se služebním oddílem nebo kombinované vozy se služebním oddílem a prostorem na sezení.

Vlaky většinou nemají řazeny restaurační vozy neboť jezdí přes noc. Občerstvení je provedeno pojízdným minibarem. U cestujících v lůžkových vozech bývá občerstvení v podobě snídaně běžně součástí ceny jízdenky.



## 1.4. Infrastruktura

Vliv dopravní infrastruktury na lokální a regionální rozvoj je v odborné literatuře trvale sledovanou problematikou. Nepřímé efekty zahrnují dlouhodobé vlivy dopravy a jsou dále členěny dle charakteristiky, kterou ovlivňují. Nejvýznamnějšími nepřímými efekty jsou vlivy na produktivitu regionální ekonomiky, kvalitu pracovní síly, lokalizaci firem, chování domácností či působení na ceny půdy. Produktivita firem je ovlivněna poklesem dopravních nákladů a také snazším transportem hotových výrobků. Tyto změny umožňují firmám jejich expanzi a využívání úspor z rozsahu, což se projeví v dalším nárůstu produktivity.

Dopravní infrastruktura tudíž umožňuje lepší fungování trhu a v případě značného poklesu dopravních nákladů může ze zlepšené infrastruktury profitovat i periferie. Vliv dopravní infrastruktury na trh práce se projevuje na jedné straně příchodem nových firem do regionu, na straně druhé i možným poklesem produkce místních podniků v důsledku nárůstu konkurence z okolních vyspělejších regionů.

Bez flexibilní pracovní síly, tj. bez ochoty pracovníků absolvovat rekvalifikační kurzy či dojíždět za prací na delší vzdálenosti, by tedy negativní vlivy nového dopravního koridoru mohly významně převážit nad dopady pozitivními. Lokalizace firem je považována za jeden z významných projevů vybudování dopravní infrastruktury. Většinou je totiž v regionu tato změna patrná „na první pohled“. V současnosti hraje dopravní dostupnost, resp. kvalita infrastruktury poměrně důležitou roli při rozhodování firem o svém umístění v rámci regionu či státu.

Dalším nepřímým vlivem je působení na obyvatelstvo resp. domácnosti. Kromě ovlivnění situace na trhu práce vznikem, ale i zánikem firem či zlepšenou vyjížděnkou za prací dochází také k ovlivňování migračních proudů. V periferiích, ve kterých vybudování infrastruktury zapříčinilo významné zlepšení dopravní dostupnosti, se může zprvu zvýšit vyjížděnkou za prací, kterou postupem času nahradí emigrace do ekonomicky silnějších regionů.

Situace z hlediska infrastruktury není v dnešní době velmi příznivá rozvoji železniční dopravy v některých částech ústeckého regionu. V posledních letech se modernizují zejména koridorové tratě. Do ústeckého regionu patří I. (Děčín – Praha – Brno – Břeclav) a IV. (Děčín – Praha – České Budějovice – Horní Dvořiště) železniční koridor, konkrétně trať 090 + 091 Děčín - Ústí nad Labem - Kralupy nad Vltavou – Praha Holešovice/Praha hl.n..

Železniční koridory předpokládají kapacitní a rychlé spojení, ideálně až rychlostí 160 km/h. Jelikož Česká republika je členitým státem střední Evropy, naplňuje se tato

představa poněkud hůře. Již od začátku bylo jasné, že některé úseky budou muset zůstat v nižší rychlosti. Budování těchto koridorů představuje obnovu železničního svršku i spodku včetně instalace pružného uložení kolejí, výstavbu elektrizace, instalací moderního zabezpečovacího zařízení, umožnění průjezdu vlaků o hmotnosti 22,5 t na nápravu a zvýšení prostorové průchodnosti vlaků, někde i peronizace stanic apod.

Naopak tratě v méně atraktivních lokalitách nebo málo využívané z hlediska kapacity cestujících v dopravních prostředcích jsou v téměř žalostném stavu. Dočasným řešením ze strany SŽDC, s.o. – Správa a údržba dopravní cesty jsou různá omezení, např. pomalé jízdy. V některých případech jsou však tato omezení platná již několik let neboť chybí finanční prostředky na údržbu nebo uvedení daného úseku do odpovídajícího stavu. Výjimkou není ani zastavení provozu na trati. V ústeckém regionu se jedná např. o trať č. 132 Oldřichov u Duchcova – Děčín hl.n.

Vzhledem k vysoké nezaměstnanosti v regionu by bylo přínosem železniční infrastrukturu zachovat a udržovat ji v přijatelném, provozuschopném stavu. Poslední dobou zde vznikají průmyslová a obchodní centra, která mohou zaměstnat velký počet potenciálních ekonomicky aktivních obyvatel.

Za zmínku stojí také bezpečnost při cestování. Bezpečnost zákazníků by měla být prioritou každého dopravce.

Dalším důvodem zastavení provozu nebo ponechání infrastruktury ve stávajícím stavu je „neochota“ podpory z kraje. Na tratě, které nejsou „přiměřeně“ využité, kraj nechce poskytovat dotace a železniční dopravu tak raději nahradí dopravou silniční.

Pokud se silniční doprava z výše uvedených důvodů preferuje před dopravou železniční má tento fakt neblahý dopad i na životní prostředí. Železniční doprava je bezesporu ekologičtější než doprava silniční, zvláště dnes, když lidé ještě k dopravě hromadné, volí dopravu individuální. Převedení železniční dopravy na dopravu silniční má vliv nejen na životní prostředí, ale také na přetížení silnic a dálnic. A v konečném důsledku i na mnohem vyšší náklady při jejich běžné, hlavní i mimořádné údržbě, opravách a modernizaci.

Závěrem uvádím několik zásad důležitých pro železniční infrastrukturu:

- zajištění efektivní a kvalitní dopravní obslužnosti všech regionů
- přesun silniční kamionové dopravy na dopravu kombinovanou (ze silnic na železnici)
- modernizaci železničních koridorů, propojení s evropským železničním systémem
- zvýšení bezpečnosti na železnici

## 1.5. Železniční stanice a zastávky

Určitou úroveň a kvalitu služeb v ústeckém regionu požadovanou zákazníkem nabízí pouze železniční stanice ve velkých městech a na koridorových tratích, např. Most, Ústí nad Labem, Děčín, Lovosice, Teplice v Čechách, Bílina, Chomutov. Ve stanicích jsou zřízena ČD centra, čekárny, obchody, nápojové automaty a množství ostatních služeb. Cestujícímu jsou poskytovány informace týkající se spojů, jízdních dokladů, přepravy. Zastávky na koridorech jsou zmodernizovány, upraveny bezbariérově, poskytují zákazníkům potřebný komfort.

Zastávky mimo koridorové tratě jsou často jen přístřešky, které nechrání cestující před nepříznivým počasím, zimou, sněhem, větrem, sluncem, deštěm. Na většině zastávek nejsou lavičky, cestující je nucen po celou dobu čekání na svůj spoj stát. Další problém je v informovanosti cestujících zejména při zpoždění vlaku na neobsazených zastávkách.

### 1.5.1 Časová a prostorová dostupnost zastávek a železničních stanic (ŽST)

Časová a prostorová dostupnost železničních stanic a zastávek ve větších městech a obcích je vyhovující. Zejména železniční stanice jsou umístěny v centru města nebo v jeho bezprostředním okolí, kdy cestující může využít individuální nebo městskou hromadnou dopravu. Pokud cestující z jakéhokoli důvodu používá k vlastní dopravě individuální způsob, pak je velkou nevýhodou absence, malá kapacita nebo příliš vysoká cena za parkování v centru, příp. v blízkosti železniční stanice. V ústeckém regionu bohužel dosud chybí multimodální terminály, jako např. Bike and Ride, Park and Ride, které se velmi osvědčily a jsou hojně využívány zákazníky v jiných městech, např. v Praze.

U železničních stanic a zastávek v menších městech nebo obcích vzniká problém v příliš velké docházkové vzdálenosti z místa bydliště nebo od zastávky veřejné hromadné dopravy a také ve špatné návaznosti na ostatní spoje. To způsobuje malou poptávku po železniční dopravě v určitých lokalitách regionu, důsledkem je redukce spojů a ostatních služeb. Nejsou akceptovány požadavky zákazníků a většina jich přechází ke konkurenčním dopravcům nebo k individuální automobilové dopravě.

## 1.5.2 Rychlost přepravy tzv. „z domu do domu“

Rychlost přepravy pro zákazníka neznamena jen čas strávený v dopravním prostředku, ale přepravu tzv. „z domu do domu“, v některé odborné literatuře se můžeme též setkat s termínem „ode dveří ke dveřím“.

K výpočtu času přepravy používáme tento matematický vzorec:

$$\min T_p^{D \rightarrow M} = T_{CH}^{D \rightarrow V} + T_Z + T_J^{V \rightarrow C} + \sum_{I=1}^n T_{P\check{R}} + T_{CH}^{C \rightarrow M}$$

$T_p^{D \rightarrow M}$	.....	doba přemístění z domu do místa určení
$T_{CH}^{D \rightarrow V}$	... ..	doba chůze z domu do výchozí zastávky
$T_Z$	.....	doba zdržení na zastávce
$T_J^{V \rightarrow C}$	.....	doba jízdy z výchozí do cílové zastávky
$T_{P\check{R}}$	.....	doba přestupů
$T_{CH}^{C \rightarrow M}$	.....	doba chůze z cílové zastávky do místa určení
$n$	.....	počet zastávek

$$T_Z = \frac{1}{2} \cdot I \quad - \text{ v dálkové a příměstské dopravě méně než } \frac{1}{2}$$

## 1.5.3 Vybavení a zázemí

Modernizace železniční dopravy zvyšuje bezpečnost a její rychlost. Umožňuje mít železniční stanice, zastávky a další dopravní neobsazené zaměstnanci. Tím se šetří nemalé náklady, ale má to i své stinné stránky (uniká část tržeb za jízdenky, objekty jsou vydány na nemilost vandalů). Vyhrocují se dva základní problémy.

Jde o vztah :

**a) k vlastním pracovníkům železnic i k firmám, kterým je část služeb železnicí pronajímána** (například úklid vlakových souprav, železničních stanic a zastávek)

**b) k uživatelům železniční dopravy – cestujícím.**

**Ad a)** První problém je ovlivňován výrazným snižováním počtu pracovníků železnice. Se změnami technologie železničního provozu mizí např. výpravčí v železničních stanicích,

strojvedoucí provádějí i jiné dopravní úkony. K tomu přistupují dopady oddělení dopravní cesty od železnice, rozdělení ČD na dceřiné společnosti a pronájem některých prací soukromým subjektům.

Tak vznikla situace, kdy v jedné výkonné jednotce pracují vedle sebe pracovníci různých společností (např. výpravčí versus dozorce výhybek). Vzhledem k tomu, že bylo podceňeno jednoznačné a přesné stanovení kompetencí, dochází ke značným nejasnostem, následně i třenicím a rozepřím mezi zaměstnanci.

**Ad b)** Druhý problém je dán tím, že ČD sice vedou trvale reklamní kampaň za přesun cestujících na železnici, sponzorují mistrovství světa v lyžování, filmy apod. Menší železniční stanice a zastávky, ale mají uzavřené pokladny a čekárny. Prodej jízdenek ve vlacích je odkázán na průvodčího, který zároveň vykonává vlakvedoucího a je pověřen i jinými pracemi. Systém jízdného je pro cestující složitý a neustále se každoročně mění tarify.

Na neobsazených zastávkách se cestující nemůže obrátit na zaměstnance ČD, který by mu v momentální situaci poradil, či poskytl potřebné informace. Problém je i kvalita práce úklidových služeb a bezpečnost na neobsazených zastávkách. Zde se často zdržují v prostorách pro cestující různí „nepřizpůsobiví občané“, kteří v cestujících vzbuzují nemalé obavy.

Nutno podotknout, že v posledních několika letech došlo k výrazné přestavbě a modernizaci velkých či dopravně významných železničních stanic. Pro cestující to znamená zejména bezbariérovou přístupnost stanice včetně nástupiště, možnost použití mobilní zvedací plošiny, přístupnost pro sluchově postižené, kdy je stanice vybavena panely pro vizuální informace, vybudování nebo zkulturnění prostor pro cestující, čekáren a ČD center.

## **1.6. Jízdní řád**

Jízdní řád je dokument, který popisuje, kdy a kam jedou dopravní spoje na určité lince, trati nebo v určité dopravní síti, oblasti. Případně je i časovým plánem jednotlivé jízdy. V původním významu termín označuje abstraktní řád, který je možno vyjádřit různými formami zápisu, v praxi se tak označují knihy, sešity, listy, tabule, nebo výstupy v elektronické podobě. Formou jízdního řádu je i grafikon dopravy. Druhy jízdních řádů, blíže popisují v příloze č. 4.

### **1.6.1 Použití jízdních řádů a právní předpisy v ČR**

Jízdní řády se používají zejména v drážní dopravě (osobní i nákladní železniční doprava, metro, tramvajová doprava, trolejbusová doprava) a v osobní silniční linkové dopravě (kterou představuje zejména autobusová doprava). Termín jízdní řád se v současné době běžně používá i pro vodní dopravu, třebaže nejde o jízdy, ale o plavby (termín plavební řád je však obsazen jiným významem). Pro leteckou dopravu se v obdobném významu používá označení letový řád.

#### **Jízdních řádů se týkají zejména tyto právní předpisy:**

- Zákon č. 266/1994 Sb., o drahách, v platném znění
- Vyhláška č. 173/1995 Sb., kterou se vydává dopravní řád drah, v platném znění (zejména § 50–§ 58)
- Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v platném znění
- Vyhláška č. 49/1998 Sb., o jízdních řádech a organizaci celostátního informačního systému o jízdních řádech (platila do 9. června 2001)
- Vyhláška č. 388/2000 Sb., o jízdních řádech veřejné linkové osobní dopravy, účinná od 10. června 2001
- Vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu

### **1.6.2 Časová návaznost na ostatní spoje – taktový jízdní řád**

Časová návaznost na ostatní spoje v ústeckém regionu je vyhovující. Velkou měrou se na časové návaznosti podílí nejen stav dopravní infrastruktury a modernizace traťových a staničních zabezpečovacích zařízení, ale také taktový jízdní řád.

Taktová doprava nabízí rovnoměrné rozložení spojů po celý den. Vlaky jedou pravidelně každou hodinu. Výhodou taktové dopravy jsou mimo jiné stabilní časy odjezdů, tzn. pravidelný cestující ani nepotřebuje jízdní řád. Stačí si pamatovat, že např. z Ústí nad Labem odjíždí vlaky do Chomutova každou 57- mou minutu. Další výhodou taktové dopravy je zlepšení vzájemné návaznosti vlaků a autobusů, návaznost je pak zajištěna po celý den stejně každou hodinu. Díky taktu je zajištěna i návaznost na ostatní tratě.

Méně příjemným důsledkem taktového jízdního řádu je projíždění zastávek, kde nastupuje a vystupuje nejméně cestujících. Důvod je prostý, konstrukce taktového jízdního řádu si vyžádala zkrácení jízdních dob. V některých úsecích toho bylo možné dosáhnout pouze za cenu projíždění některých zastávek.

### 1.6.3 Eliminace zpoždění

Zpoždění je čas mezi plánovanou jízdou spoje a jeho skutečnou jízdou. Zpoždění nastává tehdy, když skutečný čas příjezdu, odjezdu nebo průjezdu nastane později, než bylo plánováno.

Příčin zpoždění v železniční dopravě může být řada, mezi nejběžnější patří tyto:

- stavební práce (snížená rychlost v úseku se stavebními pracemi, snížení propustné výkonnosti v úseku s výlukou aj.)
- závada vozidla (hnacího či taženého)
- závada na železniční infrastruktuře (závady železničního spodku či svršku, poruchy zabezpečovacího zařízení)
- nehody (vykolejení železničních vozidel, nehody na přejezdech aj.)
- nepřízeň počasí (zavátí tratě, spadané stromy či sloupy v důsledku vichřice; často se jedná o výše uvedenou závadu na železniční infrastruktuře, která byla způsobena povětrnostními vlivy)
- zvýšený počet cestujících, překládka zavazadel či jízdních kol

V hlášeních pro cestující bývají jako důvod zpoždění udávány i následující případy:

- čekání na přípojný vlak
- zpožděné převzetí vlaku ze železnice sousedního státu

Tyto dva důvody však nelze považovat za primární příčinu zpoždění, neboť zpoždění již vzniklo u vlaku, na který se čeká (1. důvod) nebo na sousední železnici (2. důvod). Příčinu zpoždění tedy musíme hledat tam.

## 1.7. Péče o zákazníka

Péče o zákazníka tvoří velmi významnou součást i v resortu železniční dopravy. Spokojený zákazník opakovaně a rád využívá služby ČD. Přispívá tedy nejen k provozu, ale mnohdy i k reklamě. Uspokojení potřeb zákazníka v určité míře je tedy prioritou. Z hlediska uspokojování potřeb zákazníka se zpracovávají a vyhodnocují průzkumy zaměřené na kvalitu poskytovanou dopravcem (provozovatelem) a vnímanou zákazníkem. Na základě vyhodnocených výsledků se hledá optimální řešení pro obě zúčastněné strany.

### 1.7.1 Dostupnost, včasnost informací

Dostupnost a včasnost informací se zajišťuje v ústeckém regionu několika způsoby. V železničních stanicích bývají informace o vlacích oznamovány hlášením staničního rozhlasu a zobrazovány na proměnných informačních tabulích (tzv. pragotron), cestující může navštívit železniční stanici osobně a informovat se v ČD centru, nebo získat příslušné informace telefonicky.

Pravidelnost provozu vlaků je centrálně sledována a evidována. Mnoho cenných informací získá cestující také na internetu. Potřebné a aktuální informace tak sleduje z pohodlí domova. České dráhy poskytují na svých webových stránkách, prostřednictvím Celostátního informačního systému o jízdních řádech i prostřednictvím některých operátorů mobilních telefonů on-line informace o aktuální pozici vlaku. V případě vyhledání těchto informací je však nutné, aby zákazník vlastnil počítač, měl internetové připojení a ovládal základní počítačovou gramotnost.

#### Vyhledání informací o vlaku

K vyhledání příslušných informací o vlaku pomocí internetu slouží cestujícím systém IDOS. **IDOS** (Informační DOPravní Systém) je softwarové rozhraní pro vyhledávání dopravního spojení různými druhy veřejné hromadné dopravy, a to včetně jejich kombinací. V současné době je webová verze IDOSu společností MAFRA, a.s. použita pro veřejně přístupný výstup z Celostátního informačního systému o jízdních řádech (CIS JŘ), a z výhradního pověření ministerstva dopravy ji provozuje firma CHAPS spol. s.r.o.



System umožňuje vyhledávat:

- železniční spojení v rámci celé železniční sítě, včetně vybraných vlaků v zahraničí (ČR + Evropa)
- kombinovaná spojení vlaky + autobusy
- kombinovaná spojení vlaky + autobusy + MHD měst Praha, Brno a Ostrava
- kombinovaná spojení IDS PID a IDS JMK
- mapy
- informace o jízdních řádech
- řazení vlaků
- celkový čas jízdy vlaku, vzdálenost mezi stanicemi, cenu, detail spojení

Cestující si může sám zvolit v tarifním kalkulátoru jízdného druh jízdenky, třídu, počet osob, z/do, případně použitou slevu. Kalkulátor následně spočítá jízdné.

Velice užitečný je i další internetový pomocník tzv. **Babitron**. Student Matematicko-fyzikální fakulty UK Robert Babilon zprovoznil v průběhu roku 2004 webovou stránku s on-line sledováním aktuální polohy vlaků na území České republiky (s využitím dat získávaných ze systému SŽDC s.o.) a statistické sledování pravidelnosti. Babitron je využíván nejen ze strany cestujících. Všechny vlaky na cestě můžeme v tomto systému sledovat. Každý z nich je označen barevným trojúhelníčkem s ohraničením, podle toho o jaký druh vlaku se jedná a jak velké je jeho zpoždění. Vlaky jsou označeny číslem dle jízdního řádu a zpoždění se uvádí v minutách. Babitron také rozlišuje zda se jedná o liché nebo sudé číslo vlaku, a zobrazuje výluky.

Dalším otázkám týkající se dostupnosti, včasnosti a srozumitelnosti poskytovaných informací, ochotě a vystupování personálu se blíže věnuji ve svém vlastním šetření v kapitole 1.9.

### 1.7.2 Doplnkové služby

Doplnkové služby tvoří nezanedbatelnou součást komplexní péče o zákazníka u ČD. Tyto služby byly vytvořeny s ohledem na potřeby zákazníka, poskytují se v některých vlacích nebo v železničních stanicích.

## Ve vlaku se jedná se o tyto služby:

- **Zavazadla**

Ve vybraných vlacích lze cestovat i s rozměrnějšími zavazadly (např. jízdní kolo). Pro tato zavazadla jsou ve vlaku určeny označené prostory. Nakládku a překládku si vždy zajišťuje cestující sám.

- **Cestování se psem**

Za přepravu psa beze schránky přímo ve vlaku (v 1. nebo 2. třídě), se platí přepravné. Pes musí mít nasazen bezpečný náhubek a být držen na vodítku nakrátko. Nesmí být přepravován na sedadle. Vodicí pes nevidomého držitele průkazu ZTP/P a asistenční pes se přepravuje **bezplatně**.

- **Přeprava živých zvířat ve vlaku**

Ze živých zvířat může cestující vzít s sebou do vlaku kromě psa i drobná domácí a jiná malá zvířata, pokud jsou zcela uzavřena ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných schránkách s nepropustným dnem umístěných na klíně nebo pod sedadlem. Malá zvířata se přepravují **zdarma** jako ruční zavazadlo.

- **Přeprava lyží ve vlaku**

Pár lyží s hůlkami se přepravuje ve vlacích ČD zdarma. Lyže jsou považovány za ruční zavazadlo a je třeba je ve vlaku uložit nad nebo pod místo, které cestující zaujímá, případně do speciálních ukládacích prostor.

- **Přeprava kočárků ve vlaku**

Dětský kočárek je možné přepravit jako spoluzavazadlo ve všech vlacích, pokud není vyčerpaná volná kapacita vlaku. Přeprava dětského kočárku **pro spolucestující dítě je zdarma** a je upřednostněna při současném nástupu před přepravou ostatních spoluzavazadel.

- **Úschova během přepravy**

Tato služba je provozována ve vybraných vlacích označených v jízdním řádu symbolem kufru. Za každý uschovaný kus zaplatí zákazník ve vlaku úschovné. Uložené předměty vydá průvodčí ve vlaku po předložení dokladu o úschově.

- **Přeprava kol ve vlaku**

**- přeprava kola jako spoluzavazadla**

Přeprava jízdního kola jako spoluzavazadla je možná ve všech vlacích označených v jízdním řádu symbolem jízdního kola. Platí se přepravné. Přepravit jízdní kolo jako spoluzavazadlo je možné také v osobních vlacích, spěšných vlacích a rychlících neoznačených v jízdním řádu symbolem jízdního kola a to na prvním nebo posledním představku soupravy v prostoru nástupních dveří.

**- kolo v úschově během přepravy**

Ve vlacích, které jsou v jízdním řádu označeny symbolem kufru, je možné si jízdní kolo během přepravy uschovat. Do vagonu, který je označen stejným symbolem. Platí se za úschovu, při přestupu do jiného vlaku je třeba znovu zaplatit.

- **Úschova během přepravy**

Zavazadlo při úschově během přepravy si vždy nakládá a vykládá cestující sám. Za každý uschovaný kus zaplatí zákazník při předání předmětu ve vlaku úschovné.

- **Rezervace místa pro jízdní kolo**

U označených vlaků je umožněna přeprava jízdních kol s možností rezervace místa (symbol kufr v kroužku) nebo na základě povinné rezervace místa (symbol kufr v rámečku). Rezervaci místa pro kolo ve vlacích se službou úschova během přepravy je možné zakoupit v předprodeji až 2 měsíce předem.

- **Spoluzavazadla**

Jako spoluzavazadlo lze přepravovat věci (jízdni kola, koloběžky, dětské tříkolky, kočárky a věci, překračující jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm), které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě ve vlaku v prostoru pro cestující. Cestující může přepravit tímto způsobem pouze jedno spoluzavazadlo.

- **Občerstvení**

Ve vybraných vlacích je zařazen jídelní vůz nebo bistro s nabídkou teplých nebo studených jídel a studených i teplých nápojů. V jídelních vozech jsou samostatná místa k sezení pro konzumaci jídel jako v restauraci. Bistro je naopak vybaveno pouze barovými pulty. V některých vlacích je zajištěna rozvážka občerstvení po vlaku.

- **Cestující s dětmi**

Pro cestující s dětmi do 10 let jsou zpravidla v dálkových vlacích vyhrazena samostatná místa k sezení, kde mají tito cestující přednost před ostatními cestujícími. Vozy s takovými místy jsou zvlášť označeny.

- **Doplňkové vybavení**

V některých nových vozech, především 1. třídy, je možno využívat zásuvky pro napájení drobných elektrospotřebičů, např. notebook, mobilní telefon.

### **Ve stanicích jsou provozovány tyto doplňkové služby:**

#### **ČD centrum**

ČD centra nabízejí hlavní i doplňkové služby. Kromě nákupu vnitrostátní či mezinárodní jízdenky nebo místenek zde cestující získá informace o spojení. V řadě ČD center lze též zakoupit propagační předměty ČD nebo praktické drobnosti pro cestování vlakem.

## **Automat na jízdenky ČD**

Kromě pokladny a elektronického obchodu lze jízdenky na vlak zakoupit i v automatu na nádraží. V těchto automatech (tzv. UNIPAJ) si může cestující se slevou koupit jízdenky prostřednictvím In-karty, resp. její aplikace Elektronická peněženka.

## **ČD-Kurýr - přeprava zásilek po ČR**

Kromě přepravy cestujících nabízí ČD i expresní přepravu kurýrních zásilek mezi vybranými železničními stanicemi systému ČD-Kurýr. Charakteristickým znakem je krátká dodací lhůta s garantovaným časem dodání do stanice určení.

## **InterKurýr - přeprava zásilek na Slovensko**

Tato služba představuje nadstavbu systému ČD-Kurýr v tom ohledu, že své zásilky může zákazník kromě území ČR přepravovat i na Slovensko.

## **Úschovna zavazadel**

České dráhy provozují v některých železničních stanicích ústeckého regionu úschovny zavazadel nebo úschovní skříňky, kde je možné za poplatek uschovat zavazadla po omezenou dobu.

## **Výdej In-karet**

Ve vybraných stanicích si cestující může objednat In-kartu, díky níž při cestování vlakem ušetří. Na In-kartu lze nahrát různé typy slevových aplikací podle toho, do jaké věkové kategorie patří nebo jak často jezdí vlakem.

## **Úschovna kol**

Ve vybraných stanicích je zpravidla jako doplněk úschovy zavazadel umožněna i úschova jízdních kol. Bližší podmínky závisí na konkrétní železniční stanici.

## **Veřejné parkoviště**

V blízkosti některých stanic se nacházejí veřejná parkoviště, přímo určená (případně využitelná) pro cestující. Dá se zkombinovat dojíždění do práce tak, že z domova dojede cestující ke stanici automobilem a dále pokračuje pohodlně vlakem.

## 1.8. Cena jízdného

Cena jízdného patří mezi důležitá kritéria, která cestující neopomíjí při volbě určitého způsobu dopravy. Všechny ceníky jízdného obsahuje předpis TR 10- Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel. Rozdělení tarifů uvádím v příloze 5.

Výše jízdného je uvedena v cenících a vypočte se podle:

- a) skutečné tarifní vzdálenosti, která činí minimálně 1 kilometr a maximálně 600 kilometrů,
- b) zvolené vozové třídy,
- c) použitého jízdného,
- d) použité slevy.

Jízdné se vypočítá za skutečnou tarifní vzdálenost (minimálně 1, maximálně 600 kilometrů) na tratích, po nichž se jízda koná, není-li v platném jízdním řádu ČD u konkrétního vlaku nebo trati uvedeno jinak. Pokud cestující sám neurčí trasu, jízdné se vypočte za nejkratší tarifní vzdálenost.

### 1.8.1 Druhy jízdného

V praxi se můžeme setkat s těmito pojmy: **lomené jízdné, sdružené jízdné, doplatek, přeplatek**

#### **Lomené jízdné**

Projíždí-li cestující v rámci jedné přepravní smlouvy úsek jedné trati dvakrát, vypočte se jízdné zvlášť za úsek z nástupní stanice do stanice, ze které projíždí stejnou trať podruhé, a zvlášť za úsek z této stanice do stanice cílové.

#### **Sdružené jízdné**

Výše sdruženého jízdného, kdy cestující použije na části trati 1. vozovou třídu a na části trati 2. vozovou třídu, se vypočte tak, že k ceně jízdného pro 2. vozovou třídu za celou trať

se přičte rozdíl mezi jízdným za 1. vozovou třídu a za 2. vozovou třídu pro úsek trati, ve kterém cestující použije 1. vozovou třídu.

### **Doplatek**

Doplatek se vypočte jako rozdíl mezi jízdným na předložené jízdence a jízdným, na které cestující prokáže nárok. Doplatek lze u pokladní přepážky nebo ve vlaku vystavit pouze na základě předložení původního jízdního dokladu a je platný pouze s tímto dokladem, jehož číslo je na doplatku uvedeno.

### **Přeplatek**

Přeplatky vzniklé nesprávným výpočtem jízdného nebo přepravného nebo neoprávněně účtované poplatky vrátí ČD cestujícímu na jeho žádost. Cestující nemá nárok na vrácení přeplatku při specifickém způsobu odbavení cestujících.

## **1.8.2 Slevy**

Slevy poskytují výhodné zlevněné jízdné zákazníkům, kteří využívají opakovaně k přepravě vlaky Českých Drah. Z mého vlastního šetření vyplynulo, že slevy využívá více než polovina cestujících ČD.

### **Rozdělení slev:**

- a) Zpáteční sleva (ZS)
- b) Traťové jízdenky (TJ)
- c) Síťové jízdenky ČD Net (ČDN)
- d) Zákaznické jízdné na In-kartě/Rail plus
- e) Obchodní nabídky pro jednotlivé jízdy cestujících bez In-karty/Rail plus
- f) Kilometrická banka ČD (KMB)
- g) Síťová jízdenka IN-GOLD (IN-G)
- h) Víkendová síťová jízdenka SONE+ (SN)
- i) Krajské síťové jízdenky REGIONet (RN)

### **Zpáteční sleva (ZS)**

Jízdné se zpáteční slevou se poskytuje v 1. i 2. vozové třídě při zakoupení zpáteční jízdenky cestujícím za obvyčejné a zvláštní jízdné.

### **Traťové jízdenky (TJ)**

Traťovou jízdenku lze v době platnosti použít ve vlacích ČD pro opakované jízdy mezi stanicemi uvedenými na jízdním dokladu po uvedené trase. Traťové jízdenky lze zakoupit na maximální tarifní vzdálenost 120 km a platí vždy pouze pro jednu osobu.

Pro 1. a 2. vozovou třídu se prodávají traťové jízdenky:

- týdenní (sedmidenní) obousměrné,
- měsíční obousměrné,
- čtvrtletní (tříměsíční) obousměrné.

Jen pro 2. vozovou třídu se prodávají žákovské traťové jízdenky týdenní (sedmidenní) obousměrné a pouze jako aplikace na In-kartě/Rail plus nebo In-kartě pololetní obousměrné.

Jako **přenosné** lze zakoupit traťové jízdenky za základní cenu elektronicky tištěné a ručně psané.

Jako **nepřenosné** lze zakoupit traťové jízdenky:

- za zákaznické jízdné a to buď čtvrtletní, měsíční a ode dne vyhlášení i týdenní nahrané do čipu In-karty/Rail plus nebo týdenní vystavené ke konkrétní In-kartě/Rail plus jako elektronicky tištěné a ručně psané,
- traťové pololetní jízdenky pro žáky nahrané do čipu In-karty/Rail plus nebo In-karty,
- traťové jízdenky za základní jízdné nahrané do čipu In-karty nebo In-karty/Rail plus bez platné zákaznické aplikace.

### **Síťové jízdenky ČD Net (ČDN)**

Síťová jízdenka ČD Net opravňuje předkladatele k jízdám ve všech vlacích ČD v době své platnosti. Síťová jízdenka ČD Net se vystavuje pro jednu osobu jako přenosná jednodenní nebo týdenní jízdenka platná ve 2. vozové třídě.



## **Zákaznické jízdné na In-kartě/Rail plus**

### **A. IN – ZÁKAZNÍK (IN-Z)**

Cestující, který prokáže nárok na některou z aplikací In-zákazník (1/1 – cestující starší 26 let, 1/2 – děti a důchodci nebo 1/4 - ZTP, ZTP/P), obdrží slevu **25 %** ze základního jízdného odpovídajícího dané kategorii cestujícího.

### **B. IN-SENIOR (IN-S)**

Aplikace IN-S je určena pro cestující starší 70 let. Věk dokládá žadatel o aplikaci osobním dokladem vydaným příslušným správním úřadem.

Aplikace IN-S opravňuje držitele k použití 2. vozové třídy osobních a spěšných vlaků ČD bez zakupování jízdenek pro jednotlivou jízdu a k získání slev.

- **25 %** ze zvláštního jízdného pro důchodce a zpáteční slevy pro důchodce při použití rychlíků a vlaků vyšší kvality,
- **25 %** z obyčejného jízdného a zpáteční slevy pro cestující starší 15 let (15+) v 1. vozové třídě,
- **25 %** z ceny síťových jízdenek ČD Net a traťových jízdenek, vyjma traťových jízdenek pro žáky.

### **C. IN-JUNIOR (IN-J)**

Aplikace IN-J opravňuje držitele k získání slev:

**50 %** z obyčejného jízdného a zpáteční slevy pro cestující starší 15 let (15+),

**25 %** z ceny síťových jízdenek ČD Net a traťových jízdenek 15+, vyjma traťových jízdenek pro žáky.

## **Obchodní nabídky pro jednotlivé jízdy cestujících bez In-karty/Rail plus**

### **A. SLEVA NA KARTU ISIC**

Sleva určená pro studenty do 26 let (tj. do dne, který předchází dni 26. narozenin), kteří jsou držiteli mezinárodního studentského průkazu KARTA ISIC.

Cestující získává slevu **25 %** z ceny síťových jízdenek ČD Net

## **SLEVA PRO SKUPINU (SK)**

Sleva jízdného se poskytuje ve 2. vozové třídě pro společnou jízdu minimálně 2, maximálně 30 platících cestujících, odbavených na jedné společné jízdence nebo na více vzájemně provázaných jízdenkách.

U jednoduché jízdenky se slevou pro skupinu se přiznává sleva:

- **25 %** z obvyčejného jízdného (15+) pro prvního a druhého cestujícího,
- **50 %** z obvyčejného jízdného pro třetího a každého dalšího cestujícího ve skupině do celkového počtu 30 cestujících.
- U zpáteční jízdenky se slevou pro skupinu se přiznává sleva:
- **25 %** ze zpáteční slevy pro cestujícího staršího 15 let (15+) pro prvního a druhého cestujícího,
- **50 %** ze zpáteční slevy pro cestujícího staršího 15 let (15+) pro třetího a každého dalšího cestujícího ve skupině do celkového počtu 30 cestujících.

## **Kilometrická banka ČD (KMB)**

KMB je přenosný jízdní doklad, který lze použít ve všech vlacích ČD v 1. i ve 2. vozové třídě pro přepravu osob. Na jednu KMB mohou cestovat max. 3 cestující starší 15 let (15+), kteří mají zapsanou stejnou nástupní i cílovou stanici, přičemž dvě děti od 6 do 15 let (-15) se považují za jednoho cestujícího staršího 15 let (15+).

## **Síťová jízdenka IN-GOLD (IN-G)**

Síťová jízdenka IN-G je nepřenosný jízdní doklad, který se vystavuje se jako elektronická aplikace na In-kartě/Rail plus.

Aplikaci síťové jízdenky IN-G lze zakoupit s platností:

- roční s volbou na jeden, dva nebo max. tři po sobě jdoucí roky,
- tříměsíční (čtvrtletní),
- měsíční,
- týdenní.

## **Víkendová síťová jízdenka SONE+ (SN)**

SONE+ je jednodenní síťová jízdenka platná pouze v sobotu nebo v neděli dle zvoleného druhu ve 2. vozové třídě:

- osobních vlaků, spěšných vlaků, rychlíků a vlaků vyšší kvality ČD.

Síťovou jízdenku SONE+ může současně použít maximálně 5 spolucestujících, přičemž pouze maximálně 2 cestující z celkového počtu mohou být starší 15 let (15+).

### **Krajské síťové jízdenky REGIONet (RN)**

REGIONet je jednodenní síťová jízdenka platná každý den ve vymezeném obvodu příslušného kraje ve 2. vozové třídě osobních a spěšných vlaků ČD.

Jízdenka REGIONet se vystavuje:

- pro jednoho cestujícího
- pro dva až pět cestujících.

## **1.9. Zhodnocení současného stavu- vlastní šetření**

Vlastní šetření jsem do této části diplomové práce zařadila úmyslně. Sběr dat byl proveden v měsících 8/2010 – 12/2010. Chtěla jsem, aby zhodnocení současného stavu nebylo interpretováno jen z mého pohledu, ale i z pohledu zákazníků Českých drah. Výsledné hodnocení je tedy více objektivní.

Tuto kapitolu jsem rozdělila na tři podkapitoly, v první z nich popisují výběr metod, druhá obsahuje interpretaci zjištěných výsledků s grafickým zobrazením v kruhových výsečových grafech, závěr vlastního šetření je ve třetí podkapitole.

V úvodní fázi vlastního šetření jsem nejdříve sestavila dotazník pro zákazníky, kteří využívají služeb Českých drah (vyplněné dotazníky jsou přiloženy v příloze č.7 DP). Dotazníkům jsem dala přednost před řízenými rozhovory, neboť jsem se domnívala, že dotazník je více anonymní a proto respondenti snadněji odpoví na otázky, na které by v řízeném rozhovoru z jakéhokoliv důvodu nechtěli nebo nemohli odpovědět. Usoudila jsem, že použít dotazník bude vhodnější jak pro samotné zákazníky, tak pro mé vlastní šetření.

### 1.9.1 Výběr metod – dotazník

Dotazník je způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí. Umožňuje získat údaje od velkého množství respondentů v poměrně krátkém čase. Mají-li mít údaje získané dotazníkem informační hodnotu a obecnější platnost, je třeba věnovat dostatečnou pozornost přípravě, zadávání a vyhodnocení údajů.

Přesná formulace cíle je základní podmínkou účelnosti. Z cíle vychází i struktura dotazníku a pokyny k vyplnění, druhá část obsahuje vlastní otázky. Na konci je poděkování za spolupráci. Podle stupně otevřenosti se rozlišují otázky otevřené, polouzavřené a uzavřené (nabízejí hotové alternativy).

Vyplnění dotazníku musí předcházet vysvětlení (buď ústní nebo písemné v záhlaví dotazníku), k čemu budou odpovědi použity. Pokud nepotřebuji znát odpovědi konkrétních respondentů, může být dotazník anonymní.

Otázky jsem rozdělila na dva okruhy, první okruh obsahoval otázky uzavřené – těch je nakonec v dotazníku většina a druhý otázky otevřené. V otázkách uzavřených měli zákazníci na výběr z několika možností, které bylo potřeba označit. Způsob označení je uveden pro každou otázku zvlášť. Tam, kde bylo vhodné doplnila jsem u jednotlivých otázek možnost jiné a respondenti mohli odpověď uvést.

Více prostoru jsem dala respondentům v otázkách otevřených, kde mohli vyjádřit svůj vlastní názor, vztahující se k dané otázce. Tím, že jsem nedala na výběr z určitých možností, jsem se nenucenou formou dozvěděla, co si zákazníci myslí ve vztahu k dané otázce.

Dotazník má celkem 15 otázek. Na konci dotazníku najdeme sociálně- ekonomické údaje (S-E údaje), které nemají na kvalitu osobní železniční dopravy vliv a anonymita dotazníku je i poté zachována. Po krátkém váhání, zda S-E údaje vložit do dotazníku na první stranu před otázky nebo na stranu poslední, jsem zvolila druhou možnost. Obávala jsem se reakce zákazníků na sociálně - ekonomické údaje, které by mohli vést k nechuti dotazník vyplnit již v počátku, aniž by věděli, co obsahuje dále.

Dotazník byl záměrně předepsán, místa pro odpovědi vytečkována, což sloužilo především pro mě k přehlednější a snadnější orientaci v dotazníku a jeho následnému vyhodnocení. Všechny otázky v dotazníku byly směřovány ke kvalitě osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem a sloužily tedy ke stanovenému cíli v mé DP. Vzor dotazníku uvádím v příloze 6.

Výběr vzorku nebyl pro mě složitý. Nejprve jsem požádala o vyplnění dotazníků 6 náhodných zákazníků v železničních stanicích. Teprve poté, kdy mi tito vrátili vyplněný dotazník a já si ověřila, že zadané otázky jsou správně chápány, jsem dotazníky v hojném počtu umístila do různých železničních stanic a zastávek v regionu Ústí nad Labem.

Musím přiznat, že 70- ti procentní návratnost dotazníků mě příjemně překvapila. Na druhou stranu jsem však bohužel některé dotazníky z různých důvodů (neúplnost nebo nepoužitelnost) vyřadila. Na konec jsem v rámci objektivního vyhodnocení vybrala 70 řádně vyplněných dotazníků. 10 vyplněných dotazníků obsahuje příloha č.7.

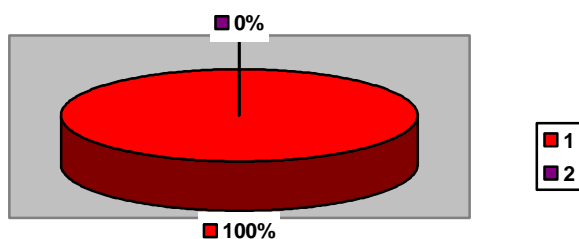
Pro grafické znázornění odpovědí jednotlivých otázek jsem použila kruhové výsečové grafy doplněné legendou a vysvětlivkami.

### 1.9.2 Interpretace zjištěných výsledků

V této podkapitole uvádím zjištěné výsledky z mého vlastního šetření provedeného u zákazníků Českých drah.

Otázka číslo 1 v dotazníku má toto znění: **Využíváte k cestování také vlak?** Odpověď u této otázky byla jednoznačná. 100% dotazovaných respondentů odpovědělo ANO. V případě, že by některý respondent odpověděl záporně, nemohl by odpovídat na další otázky týkající se hodnocení osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem.

Graf č. 1



Obrázek č. 22  
Zdroj: Autor

#### Vysvětlivky ke grafu č.1:

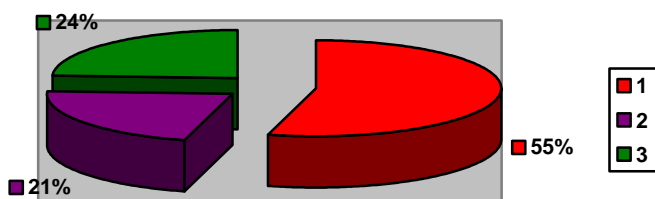
1: ANO

2: NE

číselné vyjádření: počet odpovědí

Otázka č. 2: **Jak často využíváte vlak?** Otázku jsem do dotazníku zařadila proto, abych mohla zjistit jak často zákazníci ČD využívají cestování vlakem. Na tu to otázku již nebyla tak jednoznačná odpověď jako u otázky předchozí. 55% cestujících využívá vlak denně, 21% cestujících 1x týdně, 24% cestujících méně než 1x týdně.

**Graf č. 2**



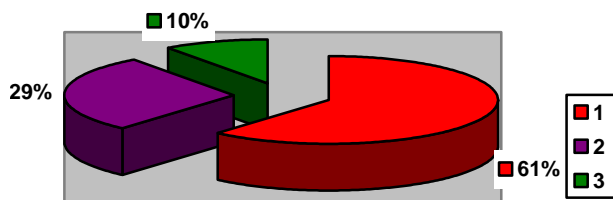
Obrázek č. 23  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.2:**

- 1: denně
  - 2: 1x týdně
  - 3: méně než 1x za týden
- číselné vyjádření: počet odpovědí

Za vhodné jsem považovala do dotazníku zařadit i otázku č. 3: **Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?** Ze strany cestujících je nejčastěji využíván vlak osobní- celkem 61%, dále rychlík 29%, a nejméně vlak vyšší kvality 10%. V tomto případě se však jedná i o to, jaký druh vlaku je cestující „nucen“ použít, např. z důvodu projíždění železničních stanic a zastávek u vlaků vyšší kvality.

**Graf č. 3**



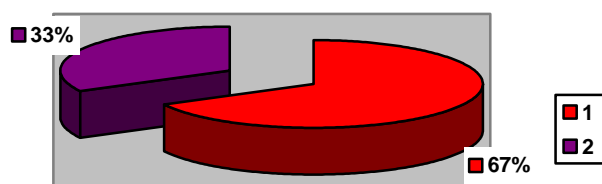
Obrázek č. 24  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.3:**

- 1: osobní
  - 2: rychlík
  - 3: vlak vyšší kvality
- číselné vyjádření: počet odpovědí

Zda používá cestující vlak k dopravě do zaměstnání nebo do školy, případně jinam měla ukázat odpověď na otázku č. 4: **Používáte vlak k dopravě ...** 67% cestujících používá vlak k cestám do zaměstnání nebo do školy. 33% cestujících používá vlak z jiných důvodů, nejčastěji za kulturou a výlety. Což je jistě přínosem pro životní prostředí.

**Graf č. 4**

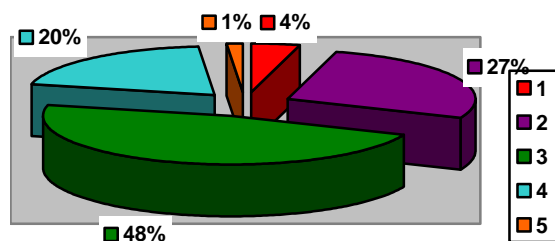


Obrázek č. 25  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.4:**  
1: do zaměstnání, do školy  
2: jiné  
číselné vyjádření: počet odpovědí

Do hodnocení kvality osobní přepravy zajisté patří i následující otázka č.5: **Zdá se Vám jízdné přiměřené?** V tomto grafu můžeme vyčíst jak přiměřené se jízdné zákazníkům zdá. Měli označit od 1 do 5, přičemž 5 označovala nejméně přiměřené jízdné. Skoro polovina z dotázaných- 48% odpověděla, řekla bych v pásmu průměru, tedy ohodnotila známkou 3. Dalších 31% cestujících ohodnotilo v pásmu nadprůměru- tedy známkou 1 a 2. Dalo by se říci, že 79% dotázaných hodnotí jízdné jako přiměřené.

**Graf č. 5**

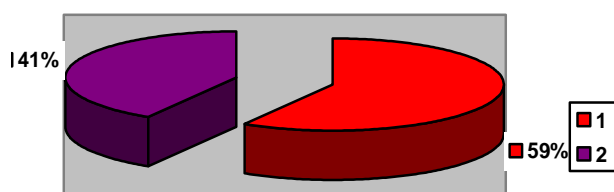


Obrázek č. 26  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.5:**  
1 - 5 (5 = nejdražší)  
číselné vyjádření: počet odpovědí

Na otázku přiměřeného jízdného logicky navazuje další otázka č.6: **Používáte nějaké slevy jízdného?** 59% z dotázaných používá slevy a to zejména zákaznické jízdné. Zbýlých 41% respondentů nevyužívá žádné slevy. Což se pak samozřejmě promítne v celkové ceně jízdného a není vyloučeno, že zrovna těmto respondentům se zdá jízdné nepřiměřené.

**Graf č. 6**



Obrázek č. 27  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.6:**

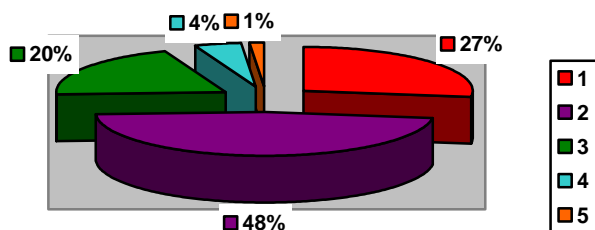
1: ANO

2: NE

číselné vyjádření: počet odpovědí

**Jste spokojeni s ochotou zaměstnanců ČD?**- tak zní otázka č.7. Respondenti opět měli oznámkovat od 1 do 5, přičemž známka 5 je nejhorší. Z grafu vyplývá, že s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých drah je nejméně spokojeno 5% zákazníků, 95% zákazníků je spokojeno.

**Graf č. 7**



Obrázek č. 28  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.7:**

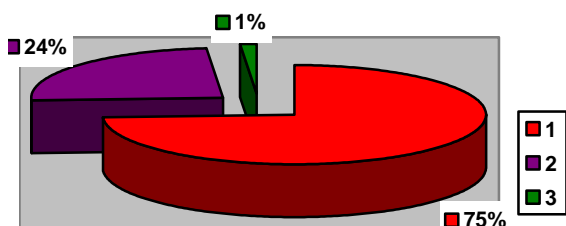
1 - 5 (5 = nejméně)

číselné vyjádření: počet odpovědí



Informace o dopravě jsou jistě důležitým kritériem k hodnocení. Proto jsem zařadila otázku č. 8: **Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?** 75% respondentů dostává tyto informace včas, 24% respondentů odpovědělo záporně a 1% odpovědělo neurčitě- někdy.

**Graf č. 8**



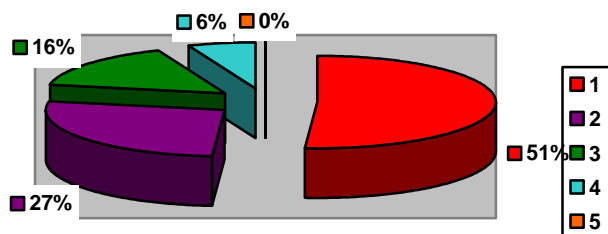
Obrázek č. 29  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.8:**

- 1: ANO
  - 2: NE
  - 3: jiné
- číselné vyjádření: počet odpovědí

Na otázku č. 8 navazuje otázka č. 9: **Jsou pro Vás tyto informace dostatečné?** Nedostatečné informace měli respondenti ohodnotit opět známkou 1 – 5 (5 = nedostatečné). Pro respondenty, jak ukazuje graf jsou informace dostatečné. Známkou 1, 2, 3, 4 ohodnotilo tuto otázku všech 100% dotazovaných.

**Graf č. 9**



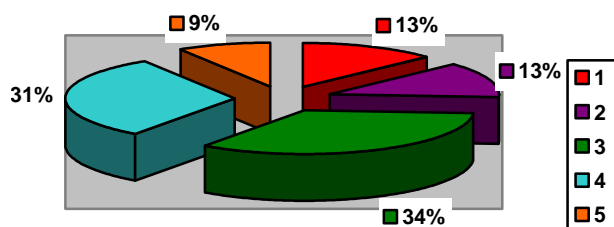
Obrázek č. 30  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.9:**

- 1 - 5 (5 = nedostatečné)
- číselné vyjádření: počet odpovědí

Železničních stanic a zastávek se týká následující otázka z dotazníku. Otázka č. 10: **Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek?** Číselné ohodnocení 1 – 5 (5= nespokojeni). S vybavením ŽST a zastávek je nespokojeno 9% zákazníků, naopak 91% je spokojeno. Domnívám se, že tyto odpovědi velmi korespondují s tím, jaké stanice a zastávky zákazník využívá. Může se jednat jak o velká, opravená, moderní a vybavená nádraží, tak o zanedbané, špinavé a chátrající objekty.

**Graf č. 10**

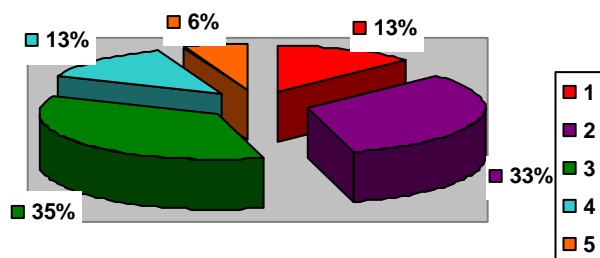


Obrázek č. 31  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.10:**  
1 - 5 (5 = nespokojeni)  
číselné vyjádření: počet odpovědí

Další otázka, ve které se zabýváme stanicemi a zastávkami je otázka č. 11: **Vyhovuje Vám dostupnost železničních stanic a zastávek?** Znamka 5 značila nevyhovující dostupnost. Za nevyhovující označilo pouze 6% respondentů, dalších 13% za méně vyhovující. Ostatních 81% respondentů označilo dostupnost jako vyhovující.

**Graf č. 11**

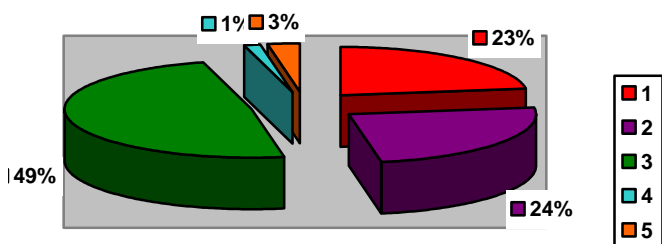


Obrázek č. 32  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.11:**  
1 - 5 (5 = nevyhovuje)  
číselné vyjádření: počet odpovědí

Poslední otázka uzavřená, kde měli cestující hodnotit opět číslem se týká kultury cestování. Otázka č. 12: **Jak jste spokojeni s kulturou cestování?** (5 = nespokojeni). Dle odpovědí v dotaznících, je většina respondentů s kulturou cestování spokojena. Známkou 1, 2, 3 ohodnotilo 96% dotázaných, pouze 4% odpověděli známkou 4, 5.

**Graf č. 12**

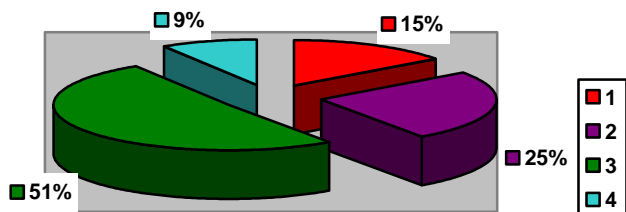


Obrázek č.33  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.12:**  
1 - 5 (5 = nespokojeni)  
číselné vyjádření: počet odpovědí

K mému překvapení i otázky otevřené jsem mohla znázornit v grafu. Respondenti odpovídali téměř totožně. Otázka č. 13: **Uved'te tři klady železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem.** Nejčastější odpověď 51 % bylo dobré, vhodné spoje/ spojení, 25% jako klad uvedlo informovanost, 15% ochotu personálu ČD, 9% jiné. Z jiných odpovědí uváděli respondenti např. vybavení některých železničních stanic, kvalitu vlaků, dostupné služby.

**Graf č. 13**

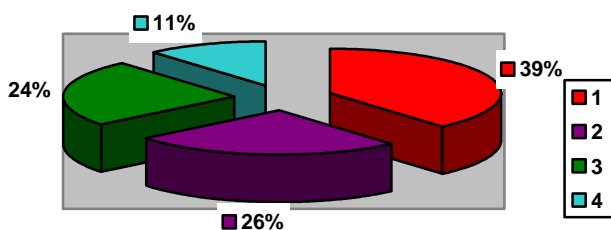


Obrázek č. 34  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.13:**  
1: ochota personálu  
2: informovanost  
3: vhodné spoje  
4: jiné  
číselné vyjádření: počet odpovědí

V otázce č. 14 měli naopak cestující uvést záporné odpovědi. otázka č. 14: **Uved'te tři záporné kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem.** Největším nedostatkem cestující ohodnotili zpoždění vlaků- celkem 39%, jako další zápor uvedli znečištěný interiér vozů- 26%, špinavé wc hodnotilo záporně 24% cestujících. V jiných případech uváděli zejména nulové informace na neobsazených zastávkách, hlavně v případech zpoždění vlaků, dále nedostatečné vybavení vozů ve vlacích osobních a to 11%.

Graf č. 14



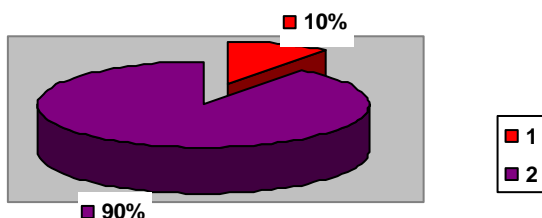
Obrázek č. 35  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.14:**

- 1: zpoždění
  - 2: znečištěný interiér
  - 3: špinavé wc
  - 4: jiné
- číselné vyjádření: počet odpovědí

Dotazník uzavírá poslední otázka č. 15: **Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?** I přes nespokojenost patrnou z odpovědí cestující příliš neuváděli možnosti, kterými by mohlo být jejich cestování zkvalitněno či zpříjemněno. 90% dotázaných by neuvítalo žádné doplňkové služby, zatímco jen 10% z nich ano. V kladném případě uváděli respondenti kuřácký vagon, občerstvení, policii ve vlaku, wifi, klimatizaci.

Graf č. 15



Obrázek č.36  
Zdroj: Autor

**Vysvětlivky ke grafu č.1:**

- 1: ANO
  - 2: NE
- číselné vyjádření: počet odpovědí

### 1.9.3 Závěr vlastního šetření

V úvodní části této kapitoly jsem zmínila tzv. sociálně- ekonomické údaje (dále jen S- E), kterými jsem doplnila dotazník. Jsou v nich obsaženy údaje: pohlaví (žena, muž), vzdělání (základní, střední, vysoké), věk (do 20 let, 21- 40 let, 41- 60 let), město nebo obec ze které využívají služby ČD. Všichni dotazovaní však na S- E údaje neodpověděli, i přes to, že dotazník vyplnili. Domnívám se, že jedním z možných důvodů by mohlo být utajení jejich anonymity. Neúplné dotazníky byly vyřazeny, jak jsem již uváděla.

Z uvedených údajů mohu říci, že z celkového počtu 70 zákazníků odpovědělo 36 žen a 34 mužů. Z toho 19 mělo základní, 40 střední a 11 vysoké vzdělání. Při věkové struktuře do 20 let odpovědělo 17 zákazníků, od 20- 40 let 30 zákazníků, od 41- 60 let 33 zákazníků. Z posledního údaje vyplynulo, že odpovědělo 28 zákazníků z obcí a 42 zákazníků z měst.

V závěru vlastního šetření musím říci, že některé odpovědi či celkové výsledky mě velice překvapily. Pomohly mi vidět a zamyslet i nad skutečnostmi, které jsem dříve nevnímala. Nejvíce mne udivily odpovědi týkající se jízdného. Ač si cestující neustále stěžují na drahé jízdné, 79% cestujících považuje jízdné za přiměřené. Může na tento názor mít vliv i používání slev, kterých je u ČD skutečně velké množství. Také na ochotu zaměstnanců slyším dost stížností ze strany zákazníků, přesto nám šetření ukázalo, že 95% respondentů, je s ochotou zaměstnanců ČD spokojeno. Kladně byla hodnocena i informovanost ohledně dopravy. Naopak negativní postoj mají zákazníci k vybavení železničních stanic a zastávek.

Domnívám se, že i otevřené otázky splnily velmi dobře svůj účel. Do jisté míry jsem očekávala, co cestující budou pravděpodobně hodnotit záporně. Nečistota ve vlacích a zpoždění u ČD není žádnou výjimkou, ale spíše pravidlem. Obojí je trochu sporné, na nečistotě se podílí z velké části i někteří cestující. Naopak kladně respondenti ohodnotili vhodné spoje a informovanost, což koresponduje s odpověďmi předchozími. Nejsem si jistá, zda cestující ví, co si má představit pod pojmem doplňkové služby a jaké služby tato nabídka poskytuje nebo je skutečně nemá potřebu využívat a stávající služby jsou pro něj dostatečné.

Myslím si, že v zájmu objektivního hodnocení a analýzy současného stavu kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem, bylo mnou provedené šetření vhodné, a skutečně přínosné pro mou diplomovou práci. V další části své práce navrhuji vhodná opatření ke zlepšení zjištěných nedostatků a kvality osobní železniční dopravy ve výše zmíněném regionu.

## 2. NÁVRH OPATŘENÍ KE ZLEPŠENÍ KVALITY

V této části své diplomové se zabývám vlastními navrženými opatřeními pro zlepšení stávající situace kvality osobní železniční dopravy v ústeckém regionu. Ústecký region zahrnuje celkem 32 tratí, pro značnou obsáhlost a nemožnost navržení opatření pro celý region, jsem se zaměřila na konkrétní trať č.130 v úseku Ústí nad Labem- Most. Trať jsem vybrala po zralé úvaze z prostého důvodu, na tomto uvedeném úseku nebyla doposud provedena žádná změna týkající se zkvalitnění osobní železniční dopravy. A to ani z hlediska železniční infrastruktury, obnovy vozového parku, rekonstrukce a modernizace zastávek. Vše je v původním několik desítek let starém stavu. Pro úsek Ústí nad Labem- Most navrhnu opatření, která budou směřována ke zlepšení kvality dosud poskytovaných služeb stávajícím i potencionálním zákazníkům Českých drah, a.s.

Dříve než přistoupím ke konkrétním vlastním řešením a návrhům, uvádím obecné zásady a celkový přehled pro lepší orientaci v problému. Při navrhování opatření ke zlepšení kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem jsem vycházela zejména ze skutečností, které mi poskytlo vlastní šetření. Šetření objektivně odhalilo kladné i záporné stránky úrovně kvality v regionu Ústí nad Labem. Nejdříve uvádím důležitá kritéria kvality, která zákazník při využívání služeb ČD hodnotí a následně navrhuji příslušná opatření. V další části této kapitoly se zaměřím na nedostatky, které uváděli z hlediska kvality respondenti z mého šetření a na návrh k jejich zlepšení. Konkrétně na obnovu železničního vozového parku, obnovu železniční infrastruktury, opatření na zastávkách, změny jízdného, eliminaci zpoždění.

Mezi **kritéria kvality**, která by měla být dodržena a zákazník je hodnotí patří :

- péče o zákazníka
- dostupnost, včasnost, srozumitelnost informací
- komfort a čistota dopravního prostředku
- ochota, slušnost a vystupování personálu
- rychlost přepravy tzv. „z domu do domu“
- eliminace zpoždění
- cena
- bezpečnost
- jízdní řád, časová návaznost na ostatní spoje

- časová a prostorová dostupnost zastávek a železničních stanic (ŽST)
- doplňkové služby

Ke zkvalitnění železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem mohou přispět **tyto faktory**:

a) obnova vozového parku - již zde nacházíme problém. Vozový park Českých drah je rozsáhlý, proto postupná obnova bude trvat ještě mnoho let, neboť je pro každého dopravce značnou finanční investicí. Obnova vozového parku neslouží jen veřejnosti ke zlepšení komfortu a zvýšení bezpečnosti při cestování, ale také ke snížení nákladů spojených s opravami, provozem a údržbou dopravci. Zanedbatelný není ani aspekt týkající se ekologie a šetření životního prostředí.

b) zvýšení rychlosti vlaků- kdy se výrazně zkrátí přeprava cestujících. Rychlost vlaků v ústeckém regionu byla částečně zvýšena výstavbou I. železničního koridoru (Německo - Ústí nad Labem - Praha - Česká Třebová - Brno - Břeclav – Rakousko). Na ostatních tratích je nejvyšší dovolená rychlost 120 km/h. Zvýšení rychlosti vlaků nesouvisí jen s obnovou vozového parku a zvýšením konstrukční rychlosti vozidel, ale zejména s obnovou a modernizací železniční infrastruktury.

c) plánování četnosti, kapacity a návaznosti vlakových spojů – bylo by žádoucí ve špičce posílit počet vlaků popř. zvýšit kapacitu vlaků a vhodně navázat vlakové spoje na ostatní druhy dopravy.

d) zlepšení informovanosti cestujících především na zastávkách- zde vidím jako velký nedostatek uzavření odbavovacích hal a čekáren v určitou hodinu. Cestující pak již nemá žádnou možnost zjistit potřebné a pro něj důležité informace, týkající se spojů a zpoždění vlaků. Nežádoucí je to zejména v nočních hodinách a při nepříznivém počasí nebo v zimě, kdy cestující musí čekat na svůj spoj mimo krytou budovu.

e) vybavení, modernizace a úpravy železničních stanic a zastávek- v poslední době se větší železniční stanice a zastávky modernizují, tak aby vyhovovaly standardům a požadavkům cestujících. Vznikají ČD centra, odbavovací haly a moderní prostory pro veřejnost. Menší železniční stanice a zastávky, umístěné např. mimo koridor nebo na regionálních tratích jsou ve špatném stavu. Jejich kvalita jak po technické, tak bezpečnostní a hygienické stránce je velmi nízká.

f) eliminace zpoždění- zpoždění je nepříjemnou stránkou při přepravě cestujících. Ve většině případů není na vině lidský činitel, ale poruchy způsobené na straně vozového parku, dopravní cesty (např. porucha staničního a traťového zabezpečovacího zařízení), výlukové činnosti, a navazující čekání na přípoje.

Na základě mnou provedeného šetření ke zjištění kvality osobní železniční dopravy v ústeckém regionu, se však zaměřuji pouze na ta kritéria, která respondenti uváděli nejčastěji. V dalších kapitolách této části diplomové práce se tedy budu zabývat navrženými opatřeními pro obnovu železničního vozového parku, opravu a údržbu infrastruktury, opatřeními na zastávkách, řešením zpoždění a změnami jízdného.

## **2.1. Obnova železničního parku v ústeckém regionu**

České dráhy v roce 2010 odstartovaly rozsáhlý proces obnovy vozidlového parku. Společnost uzavřela kontrakty na modernizaci současných vozidel i dodávku zcela nových souprav s celkem osmi dodavateli v hodnotě 9,9 miliardy Kč. K financování projektu využívá různé formy, např. leasing, bankovní úvěry, dluhopisy a k nákupu regionálních souprav také prostředky Evropské unie v rámci Regionálních operačních programů.

V úvodní fázi se České dráhy zaměřily na obnovu regionálních spojů po celé České republice. Z vozidel objednaných v loňském roce jsou to například motorové jednotky Regionova, jejichž dosavadní dodávky během krátké doby významně zlepšily kvalitu cestování na stovkách regionálních spojů. Díky nízkopodlažnímu nástupu navíc usnadňují cestování seniorům, maminkám s kočárky nebo vozíčkářům a rychle odstraňují bariéry v jejich cestování na kratší vzdálenosti. Byl uzavřen kontrakt na modernizaci 58 osobních vozů 1. a 2. třídy pro vlaky EuroCity a InterCity s ŽOS Třnava a na modernizaci 21 restauračních vozů s ŽOS Vrútky. Probíhá revitalizace 110 vozů pro běžné rychlíky u pražské společnosti JANOZA CZ. První takto revitalizované vozy jsou již v provozu. V letošním roce budou České dráhy pokračovat v dalších projektech modernizace expresních spojů a v pořízení nových moderních souprav pro dálkové spoje.

Pro osobní železniční dopravu je na trať č.130 Ústí nad Labem- Most objednáno 7 třívozových jednotek s trakčním napájením stejnoměrným proudem 3kV. První souprava má být dodána ve druhé polovině roku 2012. Další soupravy budou dodány do roku 2014.



Jednotky budou vybaveny klimatizací a uzamčeným systémem wc. Kromě moderního interiéru bude instalován také audiovizuální infosystém. Cestujícím budou k dispozici zásuvky na 230V pro použití drobných elektronických zařízení. Tyto vozové jednotky budou mít také 1.třídu. Obsaditelnost v 1. třídě bude však velmi malá- pouze 9 míst k sezení. Ve 2. třídě bude obsaditelnost činit 241 míst k sezení.

Financování modernizovaných a nových vozidel je rozloženo do několika let postupně, jak budou soupravy vyráběné a dodávané. K financování projektů jsou užívané různé zdroje, bankovní úvěry, dluhopisy, leasing a také zdroje Evropské unie prostřednictvím Regionálních operačních programů. Evropská podpora nákupu regionálních vlaků může dosáhnout až 40 % hodnoty těchto kontraktů.

Největší kontrakt s podílem 23 % je uzavřen na modernizaci a leasing 58- mi vozů pro spoje EuroCity a InterCity se slovenskou společností ŽOS Trnava a druhý nejúspěšnější partner je společnost Stadler se zakázkami v hodnotě 1,78 miliardy korun a podílem 18 %. Teprve na třetím a čtvrtém místě jsou podniky z holdingu Škoda Transportation, Škoda Vagonka a Pars nova.

#### **Přehled uzavřených kontraktů v roce 2010:**

- Krnovské opravny a strojírny s.r.o.: modernizace 66- ti čtyř nápravových vozů 2. třídy pro motorové soupravy = 837,5 mil. Kč
- CZ LOKO, a.s. + IMPULS- Leasing- AUSTRIA s.r.o.: modernizace a leasing 19- ti motorových lokomotiv řady 750.7 „brejlovec“= 924,1 mil. Kč;
- ŽOS Trnava a.s. + ING Lease (C.R.), s.r.o., ČSOB Leasing, a.s.SG Equipment Finance Czech: modernizace a leasing 58- mi vozů 1. a 2. třídy pro vlaky EC/IC= 2 183,5 mil. Kč;
- ŽOS Vrútky a.s.: modernizace 21- ti restauračních vozů= 728,4 mil. Kč;
- Škoda Vagonka a.s.: dodávka 8- mi nových souprav CityElefant= 1 748 mil. Kč;
- Pars nova a.s.: modernizace motorových a přípojných vozů řady 810 a 010 na 62 dvoudílných motorových jednotek řady 814= 1 579,8 mil. Kč;
- Stadler Pankow GmbH: dva kontrakty na celkem 33 motorových vozů RegioShuttle RS 1= 1 775,9 mil. Kč;
- JANOZA CZ s.r.o.: dva kontrakty na revitalizaci celkem 110 vozů různého typu pro rychlíkové soupravy= 128,7 mil. Kč.

Situace ohledně obnovy železničního vozového parku v České republice se výrazně zlepšuje. Bohužel tomu tak není v ústeckém regionu na trati č. 130, v úseku Ústí nad Labem-Most. Navrhuji proto následující změny a opatření.

Dle mého názoru, je nutné pokračovat v obnově vozového parku v ústeckém regionu. Postupná obnova železničního parku na vybraných tratích byla zahájena v roce 2010. Již v první části své diplomové práce jsem uváděla, že během tří až čtyř let budou v provozu nové vlaky. Dvacet nových souprav by mělo být pro obsluhu ústeckého regionu dostačující. Toto rozhodnutí se týká vlaků osobních a rychlíkových.

Vzhledem k provedené analýze v předchozí části mé práce a k vyhodnocení dotazníků od zákazníků Českých drah v ústeckém regionu využívá osobní vlaky 61% cestujících, vlaky rychlíkové 29% cestujících. Pravděpodobně i z tohoto důvodu dochází k rychlejší obnově vozového parku u vlaků osobních a pozvolně u vozů rychlíkových. Přesto se domnívám, že je vhodná rychlejší obnova u vlaků rychlíkových.

Původní rychlíkové vlaky nevyhovují z hlediska kvality nejen z hygienických důvodů, ale nejsou např. přizpůsobeny pro imobilní cestující, cestující s kočárkem, neposkytují cestujícím dostatečný komfort. Nové tzv. „revitalizované“ rychlíkové vozy neprochází kompletní modernizací, ale pouze se vylepšuje jejich interiér. Při revitalizaci těchto vozů se opravují sedáky, instalují se nové povrchy podlah a stěn. Komplexní rekonstrukci prodělají okna a nástupní dveře, což zlepší tepelnou pohodu ve vozech především v zimním období. Velká pozornost je věnována rekonstrukci toalet, včetně výměny části jejich vybavení. Tím se podstatně zlepší čistota ve vlacích a hygienické poměry, které hodnotí v mém šetření negativně 50% cestujících.

České dráhy mají problémy se získáním financí na nákup nových vozů. Proto alespoň rekonstruují ty staré tak, aby je bylo možné použít na rychlíkových tratích, kde se očekávají poněkud jiné standardy cestování, než jsou nabízeny nyní. První série zrekonstruovaných vozů byla uvedena do provozu na podzim 2010. Rychlíkové vozy se nasazují především na rychlíky spojující Cheb a Prahu přes Ústí nad Labem.

Nové motorové a soupravové jednotky na osobních vlacích a „revitalizované“ rychlíkové vozy, to je jen začátek možné modernizace vozového parku v ústeckém regionu. Pokud by se podařilo uzavřít všechny důležité smlouvy a najít zajímavé finanční partnery, mohla by nastat skutečně razantní modernizace vozidel pro dálkovou a i regionální dopravu. Provádí se sice výroba dalších CityElefantů, výroba nebo modernizace motorových vozů 810 a přívěsných vozů 010 na jednotky RegioNova, ale výroba nových rychlíkových vozů dosud neprobíhá žádná.

Hlavní problém tkví v tom, že se zatím nenašel vhodný finanční partner, který by zakázku překryl. Modernizované vozy se musí kupovat na půjčku (leasing) a tam je, v dnešní době velice složité vyjednávání o financích.

Jistou souvislost přináší i ekonomická krize, kdy banky zvyšují své nároky na různé jištění a další administrativní složitosti. Je proto těžké najít banku, která má požadavky vyhovující oběma zúčastněným stranám.

Výhodou by bylo uzavírání smluv, na delší období na rychlíkovou dopravu. Kdo uzavře dlouhodobou smlouvu na provozování osobní dopravy, ať už s regionem nebo se státem, má určité finanční možnosti. S dlouhodobou smlouvu, například na 10 nebo na 15 let, tak lze modelovat finanční situaci a koupit vozidlo – ať už regionální nebo pro dálkovou dopravu. Dále je potřeba, aby finanční instituce zhotovila finanční plán. Dokud ale taková dlouhodobá smlouvu není, příliš se toho nezmění.

Smlouvy na nové rychlíkové vozy uzavřené sice jsou, ale nepokrývají veškeré provozování rychlíkové dopravy. Proto se domnívám, že hlavní prioritou by mohlo být uzavření dalších smluv se státem na provozování rychlíkové dopravy na dobu 10 let. Pokud by se toto povedlo, lze uvažovat o nákupu nových nebo modernizaci rychlíkových vozidel.

Mezi nejdůležitější cizí zdroje financování patří i úvěry od Eurofimy a státní podpora z programů Ministerstva dopravy na podporu pořízení a obnovu železničních kolejových vozidel. Eurofima je organizace evropských železničních společností, která se zabývá financováním obnovy vozového parku a tyto úvěry podléhají nostrifikaci Evropské komise v Bruselu.

Dále bych se chtěla ještě zmínit o jednotkách Desiro. Tyto jednotky jsou zapůjčené Českými drahami od partnerských německých drah, o víkendech obsluhují spoje ze SRN, které v Česku jezdí mezi Děčínem a Litoměřicemi nebo z Vejprtu do Chomutova. Dle mého názoru by bylo ekonomicky více zajímavé tyto nebo podobné jednotky zakoupit než si je pronajímat. Zde však opět narážíme na problém priorit jednotlivých tratí. Z důvodu, že České dráhy a.s. chtějí zvýšit komfort na těchto regionálních tratích hned, pronájem jednotek Desiro je v krátkodobém pohledu finančně výhodnější alternativou.

Způsob financování pro obnovu železničního parku by se mohl rozfázovat na 15- 20 let, kdy jde stále o stejný princip- leasing, který se vrací provozováním železniční dopravy. Dlouhodobé smlouvy jsou ale nutností, bez nich nejsou ČD zajímavým zákazníkem pro banku.

V dotazníku od zákazníků ČD se také objevily požadavky týkající se doplňkových služeb ve vlaku, konkrétně wifi. Toto lze uskutečnit pouze pokud by se prováděla na vlcích

generální oprava celého vozu. Wifi ve vlaku však není jenom o příjmu internetového signálu, ale o celé informační technologii ve vozech. Dalším problémem se jeví pokrytí celé železniční sítě telefonními operátory. Trať mnohdy vede územím, které není pokryto dostatečným signálem. Není to ale problémem ČD, a.s., nýbrž poskytovatelů mobilního spojení.

Zákazníci by podle závěrů mého průzkumu také uvítali i další doplňkové informace ve vlaku, jako je např. digitální značení uvnitř a vně vozů, navigace, informace o dalších stanicích, čas, trasa, přípoje. Tak, jak je tomu i u vozů MHD nebo v metru. Pokud by si cestující mohl informace vyhledat sám ve vlaku, opadla by z větší části povinnost vlakovému personálu. Ve vlaku je průvodčí/ vlakvedoucí jediným zprostředkovatelem pro cestujícího ohledně informací, týkající se jeho přepravy. Vyhledává-li cestujícímu informace o přípojích, může se stát, že nestihne zkontrolovat ostatní cestující, zda mají platný jízdní doklad. Dochází tak k tzv. „černým jízdám“, a to má následně nežádoucí dopad na tržby. Vše je ale otázka financí.

Pro větší přehlednost shrnuji mnou navržená opatření týkající se obnovy vozového parku do tří kategorií- **nutná, žádoucí, ostatní**.

#### **opatření nutná:**

- úprava interiéru vozu
- obnova sociálního zařízení
- nová elektroinstalace
- úprava brzdového zařízení
- častější úklid, mytí vozů a příslušenství

#### **opatření žádoucí:**

- úprava vozu pro imobilní cestující (nízkopodlažní vozy nebo plošiny pro cestující na vozíčku)
- úprava vozu pro přepravu dětských kol a kočárků (velkoprostorové vozy)
- zabudování zásuvek na chodbičky vozů, do oddílů i do kupé
- nové čalounění sedadel
- výměna podlahy (nové linoleum, příp. koberec)
- zřízení sedadel v chodbičkách vozu
- výměna oken a těsnění
- modernizace vozů pro cestující s dětmi (zřízení herny nebo herních ploch ve voze, zvětšení prostorových oddílů pro možnost přepravy kočárku a osobních věcí dítěte)

**opatření ostatní:**

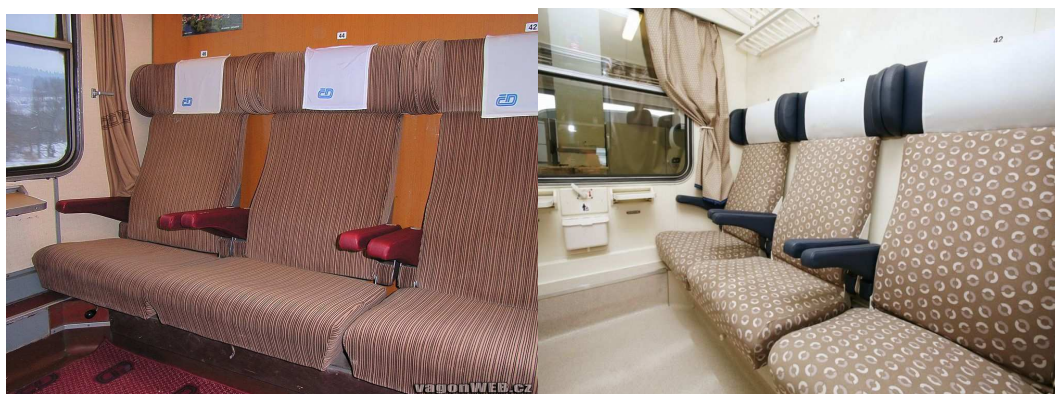
- instalace informačních a rozhlasových systémů
- wifi
- klimatizace
- poslech hudby z instalovaného reproduktoru

Příklady zrekonstruovaných vozů uvádím na obrázcích č. 37, 38, 39, 40, 41



Obrázek č.37, 38 – interiér rychlíkového vozu 2. třídy před a po rekonstrukci

Zdroj: <http://www.vagonweb.cz>



Obrázek č.39, 40– interiér rychlíkového vozu 1. třídy před a po rekonstrukci

Zdroj: <http://www.vagonweb.cz>



Obrázek č.41 – oddílový infosystém na chodbě vozu

Zdroj: <http://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/-10164/>

Domnívám se, že provedení těchto opatření by splnilo požadovaný cíl, tj. zlepšení kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem.

Dále by bylo dosaženo:

- zvýšení komfortu a kultury cestování ve vlacích
- zvýšení bezpečnosti při cestování
- zvýšení spolehlivosti vlaků
- snížení hluku, prachu a nečistot ve vozech
- úspory elektrických energií

## 2.2. Opravy a údržba infrastruktury

Obecně železniční infrastruktura v České republice posiluje, bohužel nikoliv v ústeckém regionu. Již několik se hovoří o obnově železniční infrastruktury na trati č. 130 Ústí nad Labem- Most- Chomutov. Poslední rekonstrukce na této trati proběhly během posledních pěti let. Kdy byla kompletně zrekonstruována nádražní budova a kolejiště v železniční stanici Teplice v Čechách, proběhla i výměna zabezpečovacího zařízení.

Další rozsáhlá rekonstrukce byla provedena v rámci výstavby I. koridoru. Týkala se všech objektů na trati č. 090 Děčín- Ústí n. L.- Praha, výstavby nového modernějšího zabezpečovacího zařízení a kompletní rekonstrukce kolejiště v tomto úseku. Ostatní regionální tratě jsou dlouhodobě nedostatečně udržované, nejsou vybaveny moderním

zabezpečovacím ani řídicím zařízením. Stávající železniční infrastruktura je v regionu Ústí nad Labem v neuspokojivém stavu, v důsledku dlouhodobého nedostatku financí na údržbu a zejména na obnovy. Uspokojivým řešením pro provozovatele dráhy je, uzavřít prodělečné tratě nebo velmi zredukovat provoz na těchto tratích. V ústeckém regionu se jedná konkrétně o trať č. 132 Oldřichov u Duchcova – Děčín hl.n. a trať č. 113 Obrnice-Čížkovice, kde byl provoz zastaven úplně. Řešení situace se naskýtá i v tomto případě. SŽDC, s.o. jako vlastník tratí by mohla tzv. „nevýhodné“ tratě prodat nebo pronajmout soukromým dopravcům, kteří by provozovali drážní dopravu, a zabezpečili tak provozuschopnost tratí.

Vzhledem k hustému osídlení a malých pracovních příležitostech v okolních obcích, jsou lidé nuceni za prací dojíždět. Pokud by byla na těchto tratích provozována doprava vyhovující požadavkům zákazníků, jistě by služby byly náležitě využívány a na tratích by se nemusel omezovat či úplně zastavovat provoz.

Omezení či zastavení provozu vede k nízké nebo nulové údržbě na těchto tratích, v důsledku toho pak jsou opravy finančně náročnější. Výjimkou nejsou ani časté krádeže nebo zdemolování různých částí železničního svršku, či zabezpečovacích zařízení.

Kromě koridoru se několik let neprovádí rekonstrukce za účelem zlepšení technického stavu zabezpečovacího zařízení, ale probíhají pouze práce nutné k zachování současného stavu. Rovněž nebyla věnována dostatečná pozornost odstraňování nebezpečných a z hlediska propustnosti úzkých míst na železničních tratích. Infrastruktura v ústeckém regionu nevytváří technický a udržovací stav pro rozvoj železniční dopravy a tím i potřebnou konkurenceschopnost vůči neekologické silniční dopravě. Proto je jednou z priorit zajištění kvalitní dopravní infrastruktury.

Upravit 100% železničních tratí v ústeckém regionu např. do 5- ti let do normového stavu, je však nereálné. Je proto nezbytné zaměřit se na zefektivnění udržovacích prací a osvojování progresivních technologií. Významnou součástí tohoto postupu musí být i širší uplatňování bezúdržbových komponent a celkové prodlužování životnosti součástí železniční dopravní cesty. Toho je možné dosáhnout pouze za pomoci aplikovaného výzkumu a následné inovace součástí železniční dopravní cesty, které musí především odpovídat technickým specifikacím interoperability.

### **Ke splnění tohoto náročného úkolu navrhuji následující opatření:**

- zmodernizovat další železniční stanice a zastávky
- rekonstruovat další tratě v ústeckém regionu dle vypracovaného harmonogramu
- provádět řádně údržbu všech tratí
- provádět technická opatření vedoucí k minimalizaci vlivů výstavby na životního prostředí
- uplatňovat co nejvyšší návratnost materiálů ze staveb tedy znovu využití materiálu
- recyklace všech materiálů (u kterých je to možné) ze staveb
- zlepšení vlastností železničního svršku a spodku
- zvýšení únosnosti, rychlosti
- snížení hluku
- inovace a modernizace výhybek a výhybkových konstrukcí
- vybavení trati technologickým zařízením pro bezpečnost provozu

Stále více by se měla prosazovat myšlenka zahrnovat do nákladů na pořízení stavby celý cyklus „života stavby“. Všechna stádia navrhování, provádění, provozu až po demolici a zhodnocení pozůstatků. Jde o provádění celkové analýzy celoživotního cyklu stavby a ekonomické rozvahy o nákladech. Tím by se mohlo předejít problémům při financování staveb dopravní infrastruktury v regionu.

Logicky to mohu odůvodnit tím, že ani nejbohatší země nemají dostatečné prostředky na krytí všech požadovaných investic ze svých rozpočtů. Systém ekonomické rozvahy o nákladech stavby umožňuje v případě státních zakázek účast soukromého sektoru, neboť zajistí všechny potřebné podklady o investiční náročnosti zakázky. Na základě toho se partneři mohou rozhodovat, zda do investice vloží své prostředky nebo nikoliv.

Důležité je přesné vyjádření nákladových položek, které je nutno specifikovat v rámci návrhu stavby. Jde o optimalizaci nákladů v období provozu, nákladů na údržbu a cyklus oprav, případně výměn dožitých konstrukcí. Je zřejmé, že právě v těchto cyklech provozu stavby může být dosaženo největších úspor. V této oblasti by měly vyvíjet aktivitu především investiční útvary, které připravují zakázky ve spolupráci s projekčními organizacemi

V rámci procesu projektování a schvalování je proto nutno usilovat alespoň o to, aby budoucí udržovací náklady dopravních staveb byly minimalizovány. Pokud jde o modely a technologie údržby, oprav a rekonstrukcí je nutná jejich inovace s cílem celkového zefektivnění.



V ústeckém regionu je řada lokálních tratí, na kterých v rámci úspory na mzdách zaměstnanců, údržbě zařízení a provozních nákladech, jsou pracoviště neobsazená. Z tohoto důvodu vznikly dlouhé traťové úseky a není možno trať efektivně využít. Řešením by bylo vybudovat automatické hradlo, které dlouhý úsek rozdělí. Tím by se traťový úsek zkrátil a celková propustnost trati by se zvýšila. Pak by mohlo dojít i k nárůstu osobní železniční dopravy v daném úseku, a k rychlejší návratnosti vložených investic do přestavby infrastruktury.

Propustnost žel. tratí byla také razantně snížena kapacitními možnostmi kolejí v ŽST. Koleje ve stanicích byly odstraněny nebo vyřazeny z provozu, případně se zkrátila jejich užitečná délka a tím pádem se i kapacita stanic snížila. Pokud by se i na těchto kolejích prováděla údržba a byly znovu uvedeny do provozu, celková propustnost tratí by se zvýšila.

Zlepšení by mělo nastat i v řádném zabezpečení při úrovňovém křížení tratí s pozemní komunikací, tak aby se stalo bezpečnější jak pro uživatele pozemní komunikace, tak pro uživatele dráhy. V ústeckém regionu je několik tratí, kde je provoz výrazně omezen, hlavně z důvodu neobjednání osobní přepravy krajem. Proto jsou zde neobsazená pracoviště částečně nebo úplně. Tato skutečnost výraznou měrou nahrává kriminálním živlům, tím dochází k opakovanému zcizování zabezpečovacích a traťových zařízení, to má velice negativní vliv na bezpečnost a plynulost provozování drážní dopravy.

S ohledem na to, že každý účastník pozemní komunikace musí dodržovat vyhlášky, zákony, předpisy a bezpečnostní pravidla o pozemních komunikacích, bylo by na místě úrovňové křížení lépe zabezpečit. Ze statistik se každoročně vykazuje velké procento usmrcených a těžce zraněných osob na železničních přejezdech. Za rok 2010 bylo na přejezdech usmrceno celkem 248 osob, což je o 12% více než v předchozím roce. Opatření, které se zatím provedlo ke zvýšení bezpečnosti na přejezdech bylo označení přejezdů štítkem a příslušným číslem. Tak, aby nedocházelo k mylným informacím ohledně přesné identifikace přejezdu při mimořádných událostech.

V tomto směru navrhuji dvě řešení. **První** z nich je označit nezabezpečené přejezdy silniční dopravní značkou STOP. Kde podle vyhlášky musí účastník pozemní komunikace před přejezdem zastavit, a přesvědčit se o tom, že se neblíží k přejezdu vlak. Víím, že ani tak není zaručena 100% bezpečnost při jízdě před přejezdem, všichni účastníci silničního provozu totiž nerespektují ani výstražné zvuky na přejezdu, natož dané značky. Nejbezpečnější je tedy mé **druhé řešení**, které je však finančně nákladné a ne vždy proveditelné. Jedná se o mimoúrovňové křížení železnice s pozemní komunikací- tedy mosty nebo podjezdy.

Pokud budu hovořit o zvýšení traťové rychlosti, pak je ekonomicky zdůvodnitelné pouze na hlavních tratích č. 072, 090, 130, 140. Ostatní tratě jsou tzv. „lokálky“ s častými zastávkami, kde by úprava infrastruktury- na zvýšení cestovní rychlosti byla nerentabilní.

Celkové zlepšení infrastruktury a posílení dopravní obslužnosti v ústeckém regionu umožní současně s plánovaným posílením stávajících silničních komunikací zrychlit spojení a vytvořit předpoklady pro vyšší ekonomický rozvoj regionu.

## **2.3. Opatření na zastávkách**

V ústeckém regionu kromě koridorové trati č. 090 jsou zastávky zastaralé, nevyhovující moderním požadavkům dnešní doby. Na koridoru jsou sice moderní a nové zastávky, přesto nesplňují nároky zákazníků. Zejména, co se týká informací o vlacích, bezpečnosti a nedostatečného vybavení objektu na zastávce pro cestující.

Největším problémem, na který poukazovali zákazníci ČD v mém dotazníku byla nedostatečná informovanost o vlakových spojích a zpoždění vlaku na neobsazených zastávkách.

### **Navrhuji na zastávkách zřídit:**

- a) informační tabule obdobné těm, které se běžně používají v železničních stanicích. Cestujícímu by kromě přesného času poskytovaly informace o jízdě vlaku- konkrétně číslo vlaku, směr jízdy vlaku, zpoždění.
- b) drážní telefon pro dostupnosti potřebných informací týkajících se jízdy vlaku. Cestující by měl možnost dovolat k železničnímu operátorovi, který by mu informace o vlaku a hlavně zpoždění poskytl v krátkém časovém horizontu a bezplatně.
- c) bezplatnou telefonní linku pro poskytování informací o jízdě vlaku. Provozování linky má však jednu velkou nevýhodu- jsou i tací cestující, kteří nevlastní mobilní telefon nebo ho nemusí mít vždy u sebe, v tom případě mohou tuto službu vyloučit.
- d) rozhlas obsluhovaný určeným pracovníkem, pravděpodobně z nejbližší obsazené železniční stanice. Znění hlášení by bylo stejné a dle platných předpisů, jako ve stanicích, kde se rozhlas používá.

Uvedená zařízení by se mohla použít, ale bylo by zapotřebí, je vhodně zabezpečit před krádeží či rozbitím. V dnešní době uchránit neobsazené objekty před vandalismem je velký problém. V případě provedení opatření týkající se infosystémů na trati č. 130 v úseku Ústí nad Labem- Most je možno na zastávkách Duchcov a Želénky instalovat infosystém přímo do podchodu, jak ukazují na obrázku č. 47. Na ostatních zastávkách na tomto úseku tj. Proboštov, Chotějovice, Bílina Kyselka, Želenice nad Bílinou by se infosystém musel nainstalovat do přístřešku pro cestující neboť zde nejsou podchody ani krytá nástupiště.

Dalším negativem je bezpečnost na zastávkách. Na koridoru jsou sice moderní a nové zastávky, které ale nespĺňují nároky zákazníků. Zejména, co se týká informací o vlacích, bezpečnosti a nedostatečného vybavení objektu na zastávce pro cestující. Jakým způsobem by se dala vyřešit informovanost cestujících týkající se jízdy vlaku jsem popisovala výše. Co se týče bezpečnosti jediným řešením je rekonstrukce zastávek dle platných norem pro bezpečnost a kvalitu.

#### **Vhodná jsou následující opatření:**

- vybudování a údržba řádného fungujícího osvětlení po celé délce nástupiště
- udržování přístupových cest k nástupišti
- zřízení bezbarierového přístupu na nástupiště
- oprava nebo výstavba nových přístřešků pro cestující
- zřízení laviček a odpadkových košů
- označení hrany nástupiště reflexním pruhem

Na obrázcích č. 42, 43, 44, 45 uvádím možné návrhy zrekonstruované železniční zastávky na řešeném úseku Ústí nad Labem- Most.



Obrázek č. 42, 43- železniční zastávka před a po rekonstrukci

Zdroj: Autor, <http://zeleznice.cnds.cz/pro/ul-027.htm>



Obrázek č. 44, 45- přístřešek pro cestující před a po rekonstrukci

Zdroj: Autor, <http://www.info-brandys.cz/nova-vlakova-zastavka-v-brandyse-nad-labem/>

Předchozí opatření jsem uvedla z důvodu, že se s těmito nepříjemnými skutečnostmi často setkávám. I když je osvětlení na nástupišti vybudováno a řízeno fotobuňkou, několik stožárů nesvítí. Pokud cestující musí k odchodu od vlaku použít přístupovou cestu, je nutné, aby byla udržována v provozuschopném stavu a řádně osvětlena.

O přístřešcích jsem již hovořila v analytické části mé diplomové práce. Bylo by vhodné, aby cestujícím poskytovaly ochranu před sluncem, deštěm, větrem, zimou. Na mnohých zastávkách také není ani lavička, kde by si zejména starší cestující mohli odpočinout. V případě, že vlak má zpoždění nemají si kam sednout.

Odpadkové koše jsou nahrazovány pouze igelitovými pytli nebo chybí úplně. Nepříznivé je to nejen pro cestující, ale také pro zaměstnance, kteří na zastávkách provádějí úklidové činnosti a odpadky sbírají po celém nástupišti a v kolejích. Označení hran nástupišť reflexním pruhem by mohlo rovněž zvýšit bezpečnost cestujících- znázorněno na obrázku č. 46.



Obrázek č.46- označení hrany nástupišť

Obrázek č.47- zrekonstruovaný podchod s informačním systémem

Zdroj: <http://www.estav.cz/zpravy/new/koridor-veseli-tabor.html>

## 2.4. Řešení zpoždění

Jako další možnost pro zlepšení kvality cestování navrhuji omezit zpoždění vlaků. Domnívám se, že eliminace zpoždění by vedla k větší spokojenosti stávajících zákazníků při využívání osobní železniční dopravy. Zároveň by toto opatření mohlo přispět k získání nových zákazníků, kteří nyní preferují jiný způsob dopravy.

Pro řešení tohoto problému jsem musela získat analýzu rušivých vlivů za určité období a za mnou zvolenou oblast. Data mi byla poskytnuta Regionálním centrem provozu v Ústí nad Labem. Zdrojem jsou údaje elektronického zpracování jízd vlaku za období 1.1.2010- 1.1.2011 a oblast Most- Ústí nad Labem. Získaná data jsem zpracovala do tabulek č.3 a č.4. Po analýze těchto dat jsem se mohla zaměřit na nejčastější důvody vzniku zpoždění a následně navrhnout vhodná opatření ke zlepšení.

Tabulka č. 3- rozbor rušivých vlivů za oblast Most- Ústí nad Labem,  
v období 01.01.2010 - 01.01.2011

<b>Zpoždění vlaků</b>					
<b>druh vlaku</b>	<b>počet vlaků celkem</b>	<b>z toho včas</b>	<b>vyjádřeno v %</b>	<b>výchozí v %</b>	<b>končící v %</b>
osobní doprava celkem	91 128	71 592	78,56	84,49	83,38
mezistátní EN, R	1488	660	44,35	0	0
vnitrostátní Ex, R	11 184	5844	52,25	80,77	0
spěšné a osobní	78 456	65 088	82,96	84,57	83,38

Zdroj: Regionální centrum provozu Ústí nad Labem, Autor

V tabulce č. 3 jsem přehledně zpracovala celkový počet vlaků, dále kolik vlaků jelo včas, procentuální vyjádření, zpoždění u výchozích a končících vlaků rovněž v procentech a to konkrétně pro trať č.130, úsek Most- Ústí nad Labem. Jednotlivé druhy závad, způsobující zpoždění vlaků uvádím v tabulce č.4.

Tabulka č. 4- podíl narušení jízdního řádu podle jednotlivých druhů závad

<b>Narušení dle jednotlivých druhů závad</b>			
<b>důvody zpoždění (závady)</b>	<b>počet narušení</b>	<b>celkové narušení v minutách</b>	<b>% podíl v minutách</b>
traťové	180	528	0,58
zabezpečovací a sdělovací	1692	5412	5,96
trakční	240	1800	1,98
vozové	216	1476	1,63
čekání na přípoj	5856	22 140	24,39
přepravní důvody	8952	18 048	19,88
hnacích vozidel	408	5232	5,76
dopravní a provozní	822	3444	3,79
ostatní	11 784	32 712	36,03
celkem	30 156	90 792	100

Zdroj: Regionální centrum provozu Ústí nad Labem, Autor

Pro upřesnění konkrétních důvodů zpoždění (závad) jsem použila Směrnici pro analýzu a výpočet plnění jízdního řádu na tratích SŽDC. Z tabulky č.4- podílu narušení JŘ vyplývá, že největší skupinu zpoždění tvoří ostatní důvody, pod které dle směrnice zahrnujeme:

- vliv nehodových události
- povětrnostní vlivy
- zákrok policie, či zásah zdravotnické služby
- obrat soupravy

Druhým nejčastějším důvodem z tabulky č.4 je čekání na přípoj. Čekání se uskutečňuje v rámci čekacích dob, které jsou uvedeny pro každou stanici a vlak zvlášť. Tento důvod je však druhotným faktorem zpoždění vlaku z důvodu návaznosti spojení a garantování přípojů. Nelze jej však vyřadit ze sledování zpoždění, protože jeho četnost je značná.

Třetím největším důvodem zpoždění jsou přepravní důvody. Mezi přepravní důvody se dle směrnice řadí:

- příkládka a vykládka zboží
- zvýšená nebo mimořádná frekvence cestujících

Příkládku a vykládku zboží, stejně jako zvýšenou či mimořádnou frekvenci cestujících je velice problematické eliminovat. V několika málo případech lze toto zpoždění předpokládat, např. konají-li se v některém městě významné kulturní či sportovní akce. Právě z důvodu nepravidelnosti a malé možnosti předvídání nelze tyto druhy zpoždění zahrnout do jízdního řádu a prodloužit tak jízdní dobu vlaku.

Další důvody z tabulky č.4, které již nejsou tolik zastoupeny ve zpoždění vlaku, jsou závady vyplývající z infrastruktury a závady na vozech a hnacích vozidlech. Mezi závady na infrastruktuře se řadí dle směrnice:

- vliv plánovaných výluk
- vliv nepředpokládaných výluk
- prodloužení jízdní doby z důvodu pomalých jízd
- poruchy staničních a traťových zabezpečovacích zařízení
- poruchy sdělovacích zařízení
- výpadky napájení trakčního vedení

Do zpoždění z důvodu závady hnacích vozidel a vozového parku směrnice zahrnuje:

- závady na hnacích vozidlech
- prodloužení jízdní doby vlivem hnacího vozidla
- závady vytápěcího a osvětlovacího zařízení vozu
- závady na brzdách
- překročení jízdní doby z důvodu zařazení vozu se sníženou rychlostí

Závěrem této podkapitoly bych chtěla říci, že první tři skupiny (ostatní důvody, čekání na přípoj, přepravní důvody) lze jen těžko ovlivnit. Není možno tato zpoždění dostatečně předvídat a tudíž připravit varianty na jejich řešení. V době vzniku těchto zpoždění je potřeba vycházet z aktuální situace a reagovat co nejlépe z pohledu potřeb cestujících. Ráda bych podotkla, že málokdy lze vyhovět všem. Téměř vždy bude některá skupina cestujících či jednotlivec nespokojena či určitým způsobem znevýhodněna.

Zpoždění z důvodu závad infrastruktury, lokomotivních a vozových náležitostí se jeví jako ta, která lze nejjednodušším způsobem odstranit. Na druhou stranu je nutné poznamenat, že právě tyto dvě kategorie odstraňování zpoždění patří mezi finančně nejnáročnější.

Nejlepší způsob odstranění zpoždění z důvodu infrastruktury je včasná a řádná údržba, důkladná obnova či vybudování nových zařízení, u kterých nejsou potřeba časté opravy.

U lokomotivních a vozových záležitostí je nevhodnějším řešením zpoždění obnova železničního vozového parku. Tato řešení, návrhy, opatření ke zlepšení a zhodnocení blíže specifikuji v samostatných podkapitolách 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2. a 3.3. této práce.

## **2.5. Změny jízdného**

Při zakoupení jízdního dokladu mohou cestující ČD v současné době využívat velké množství slev. Jak vyplývá z mého šetření slevy jízdného využívá 59% z dotázaných a to zejména zákaznické jízdné. Zbýlých 41% respondentů nevyužívá žádné slevy.

Domnívám se, že určité procento z těchto respondentů- šetření vykazuje 21%, pak označuje jízdné za nepřiměřené právě z tohoto důvodu. Můj návrh ohledně jízdného obsahuje celkem tři významné změny.

Navrhuji slevy a tarify pozměnit tak, aby tato změna vedla k lepšímu využívání slev a byla prospěšná nejen dopravcům, ale i ke spokojenosti cestujících. Šetření vykazuje, že jen 55% zákazníků cestuje vlakem denně. Myslím si, že mnou navržené změny jízdného by přispěly k získání dalších zákazníků a k častějšímu používání vlaku jako dopravního prostředku při přepravě.

Hlavní nevýhodu stávajícího jízdného spatřuji ve velkém množství často se měnících slev a v jejich nepřehledném systému. Dle závěrů z šetření se domnívám, že určité procento zákazníků se v systému slev se nevyzná, proto slevu nevyužívá. Další nevýhoda pro zákazníky je nemožnost sčítání či kombinace slev.

Negativně hodnotím i vysokou pořizovací cenu při zakoupení In karty. In karta je nutná, pokud chce cestující využít zákaznické (levnější) jízdné. Platnost In karty je na 3 roky od zakoupení. Pořízení In karty se vyplatí pouze těm, kteří cestují pravidelně a na delší vzdálenosti. Ušetřené jízdné při občasných jízdách není rovno nebo vyšší než cena za In kartu (ceník za In karty uvádím v tabulce č. 5).



Tabulka č. 5- ceníky In karet

Aplikace	Kč
In-zákazník 1/1 pro všechny cestující starší 26 let s platností 3 roky	990
In-zákazník 1/1 pro cestující 15-26 s platností 3 roky	330
In-zákazník 1/2 pro děti do 15 let (-15) s platností 3 roky	330
In-zákazník 1/2 pro důchodce	990
In-zákazník 1/4 s platností 3 roky	990
In-zákazník - dokoupení aplikace na 1 den, vždy však do konce platnosti In-karty/Rail plus	1
In-senior na 1. rok platnosti u prvožadatele o In-kartu/Rail plus	990
Dokoupení aplikace In-senior na jeden rok do hotové In-karty/Rail plus	900
Dokoupení aplikace Rail plus do konce platnosti hotové In-karty	900

Zdroj: ČD TR 10 – Změna č. 3, účinnost od 7.3.2010

První opatření jízdného navrhuji v systému skutečné tarifní vzdálenosti. Nyní je výše jízdného je uvedena v cenících předpisu TR 10 a vypočte se podle:

- a) skutečné tarifní vzdálenosti, která činí minimálně 1 kilometr a maximálně 600 kilometrů,
- b) zvolené vozové třídy,
- c) použitého jízdného,
- d) použité slevy.

**Ve výpočtu jízdného preferuji tyto 3 změny:**

- progresivní jízdné
- znovu zavedení příplatků pro vlaky rychlíkové a vlaky vyšší kvality
- změna u slev jízdného

**Progresivní jízdné** místo skutečné tarifní vzdálenosti- sleva na počet ujetých kilometrů za jednu jízdu, přesněji řečeno čím více kilometrů činí jedna jízda zákazníka, tím větší sleva.

Sleva by byla účtována po ujetí 40 km a více a to 1 Kč na každých dalších započatých 5 ujetých kilometrů. Např. pokud cestující zakoupí jízdenku z Chomutova do Ústí n. L. hl. n.,

zaplatí v současné době dle platného ceníku ČD bez slev za 71 km 95 Kč. Pokud by byla uplatněna sleva po ujetí 40 km, zaplatil by za 71 km 88 Kč, tedy na 21 km o 7 Kč méně.

Sleva by byla více patrná u delších vzdáleností např. při jízdě z Chomutova do Děčína, nyní cestující bez slevy zaplatí za obyčejné jízdné za 94 km 123 Kč, při slevě by zaplatil za 94 km 112 Kč, což je o 11 Kč méně na 44 km.

Tuto slevu by mohl využít každý cestující- i bez In karty, který by splnil podmínku ujetí 40 a více km při jedné jízdě. Slevu by bylo možno kombinovat s ostatními mnou navrženými druhy slev. V současné době nelze kromě zpátečního jízdného žádné slevy sčítat.

**Znovu zavedení příplatků** za vlaky rychlíkové a vlaky vyšší kvality (EC, IC, Ex)- cestují poměrně často vlaky EC na trati č. 130 z Ústí nad Labem do Prahy a z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že vlakem cestují i různí nepřizpůsobiví občané. Právě proto, že jízdné je stejné jako při použití kteréhokoliv jiného druhu vlaku. Bonusem je nejen větší komfort, ale navíc kratší jízdní doba než u vlaků osobních, spěšných a rychlíkových. Domnívám se, že zavedení těchto příplatků by velmi významnou měrou přispělo ke komfortu a spokojenosti cestujících. Zvýšila by se bezpečnost a zabránilo by se znečištění a ničení interiérů vozů.

Pes by i nadále mohl cestovat pouze ve druhé třídě všech druhů vlaků, a to na zemi, za ½ jízdné příslušného druhu. Rovněž ostatní příplatky týkající se místenek, lehátkových, lůžkových vozů, příplatky za kola, kočárky se mi zdají vyhovující a nic bych na nich neměnila. Vlastní návrh příplatků uvádím v tabulce č. 6.

Tabulka č. 6- příplatky ve vlacích

Příplatky	
současné příplatky	navrhnuté příplatky
rychlíkový vlak- 0 Kč	20 Kč
vlaky vyšší kvality	
- EC, IC- 0 Kč	40 Kč
- SC- 200 Kč	200 Kč

Zdroj: Autor

**Změna u slev jízdného-** změnou by prošla i řada slev, které nevyužívá uspokojivý počet cestujících, jak jsem již uváděla v úvodu této kapitoly a jak je patrné i z mého šetření. U traťových jízdenek navrhuji i jednosměrné, tak aby cestující mohl zvolit i jiný způsob dopravy, v případě nevyhovujícího vlakového spojení při druhé jízdě. Tento způsob využijí

zejména cestující vracející se např. ze zaměstnání v pozdních večerních hodinách, kdy jim nejede už žádný spoj. Traťové jízdenky navrhuji přenosné i neprenosné, přičemž přenosnou TJ může využít i jiný zákazník, jemuž je jízdenka zapůjčena.

Také u seniorů nad 70 let bych jízdné upravila, tak jak uvádím v tabulce č. 5. Ve druhé třídě vlaků osobních a spěšných by cestovali zdarma, ve vlacích rychlíkových by platili pouze rychlíkový příplatek. Při použití vlaků vyšší kvality nebo při jízdě první třídou by platili poloviční jízdné dle platného ceníku. Nové slevy navrhuji v tabulce č. 5.

Jízdné bych počítala následovně:

a) u obyčejného jízdného

- zpáteční sleva by činila 20% z celkového jízdného
- sleva pro skupinu- 2 cestující by zaplatili celé jízdné, každý další ½ jízdné

b) u zákaznického jízdného

- sleva 25% (počítáno z obyč. jízdného pro příslušný druh jízdného)
- zpáteční sleva by byla 25% ze zákaznického jízdného (příslušný druh)
- sleva pro skupinu- 1 cestující by zaplatil celé jízdné, každý další ½ jízdné

Ekonomické zhodnocení navrhnutých opatření řeším ve třetí části této diplomové práce. V tabulce č. 12 uvádím mimo jiné i údaj, kolik cestujících by muselo být přepraveno, aby se takto změněné jízdné vyplatilo i dopravci.

Zde pro ilustraci zde uvádím 4 modelové příklady:

př.: Zákazník cestuje druhou třídou z Mostu do České Lípy nemá průkaz In karta, chce použít zpáteční slevu. Vzdálenost = 100 km.

před změnou: jízdné = 247 Kč

po změně: jízdné = 247 Kč – 12 Kč (km sleva) = 235 Kč

20% (zpáteční sleva) z 235 Kč = 188 Kč

ušetří 59 Kč

př.: Zákazník cestuje druhou třídou z Mostu do České Lípy uplatňuje zákaznickou zpáteční slevu. Vzdálenost = 100 km.

před změnou: jízdné = 186 Kč

po změně: jízdné = 186 Kč – 12 Kč (km sleva) = 174 Kč

25% (zpáteční sleva) z 174 Kč = 131 Kč

ušetří 56 Kč

př.: Skupina 2 zákazníků cestuje druhou třídou z Mostu do České Lípy uplatňuje obyčejnou skupinovou zpáteční slevu. Vzdálenost 100 km.

před změnou: jízdné = 372 Kč

po změně: jízdné = 372 Kč – 12 Kč (km sleva) = 360 Kč

20% (zpáteční sleva) z 360 Kč = 288 Kč

ušetří 84 Kč

4 . př.: Skupina 2 zákazníků cestuje druhou třídou z Mostu do České Lípy uplatňuje zákaznickou skupinovou zpáteční slevu.

před změnou: jízdné = 372 Kč

po změně: jízdné = 372 Kč – 12 Kč (km sleva) = 360 Kč

25% (zpáteční sleva) z 360 Kč = 270 Kč

ušetří 102 Kč

Na uvedených příkladech je patrné, že cestující ačkoliv nemá In kartu, může uplatňovat slevy a celková částka za jízdné je nižší než při současném stavu.

Při vlastním návrhu změn jízdného jsem vycházela ze současného ceníku jízdného, který je uveden v předpise ČD TR 10. Současné slevy jsem specifikovala v analytické části této práce. Vlastní navržené slevy jsem přehledně zpracovala do tabulky č.7.

Tabulka č. 7- slevy jízdného

Slevy	
Stávající slevy	Navrhnuté slevy
Zpáteční sleva (ZS)	Zpáteční sleva- u všech slev zákaznického i obyčejného jízdného
Traťové jízdenky (TJ)	Traťové jízdenky- měsíční, týdenní, čtvrtletní <ul style="list-style-type: none"> <li>- jednosměrné i obousměrné</li> <li>- přenosné i neprenosné</li> </ul>
Síťové jízdenky ČD Net (ČDN)	-----
Zákaznické jízdné na In-kartě/Rail plus	Zákaznické jízdné <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1/1 od 15 let</li> <li>- 1/2 děti a důchodci do 70 let</li> <li>- 1/4 ZTP, ZTP/P</li> <li>- 1/4 student od 15- 26 let (denní i kombinované studium)</li> <li>- sleva pro skupinu (2 a více osob)</li> </ul>
Obchodní nabídky pro jednotlivé jízdy cestujících bez In-karty/Rail plus	Obyčejné jízdné <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1/1 od 15 let</li> <li>- 1/2 děti a důchodci do 70 let</li> <li>- 1/4 ZTP, ZTP/P</li> <li>- 1/4 student od 15- 26 let (denní i kombinované studium)</li> <li>- sleva pro skupinu (2 a více osob)</li> <li>- 1/2 pes</li> </ul>
Kilometrická banka ČD (KMB)	Kilometrická banka
Síťová jízdenka IN-GOLD (IN-G)	-----
Víkendová síťová jízdenka SONE+ (SN)	-----
Krajské síťové jízdenky REGIONet (RN)	-----
	Senior- cestující nad 70 let <ul style="list-style-type: none"> <li>- zdarma ve 2. vozové třídě osobních vlaků a rychlíků</li> <li>- 1/2 jízdné ve vlacích vyšší kvality</li> <li>- 1/2 jízdné v 1. třídě všech druhů vl.</li> </ul>

Zdroj: Autor

### 3. TECHNOLOGICKÉ A EKONOMICKÉ VYHODNOCENÍ NÁVRHU

V této části diplomové práce se rovněž věnuji při technologickém a ekonomickém zhodnocení mnou navržených opatření konkrétní trati č. 130 v úseku Ústí nad Labem- Most. Vyhodnocuji navržená opatření tak, abych mohla v závěru práce zhodnotit, zda jsou rentabilní a optimální jak pro zákazníka, tak dopravce a provozovatele dráhy. Průběh trati č. 130 je přiložen v příloze č.8.

#### 3.1. Ekonomické zhodnocení obnovy vozového parku

Konstrukce nových vozů musí odpovídat předpisům TSI (Technické specifikace interoperability ), UIC (Unie mezinárodních železničních cest) a musí vyhovět i standardům kvality. Vozy budou rekonstruovány na maximální rychlost 120 km/h, nosnost nápravy 22,5 tun a životnost 20 let. Rekonstruované železniční vozy tak splní vyšší nároky na bezpečnost, hospodárnost a spolehlivost, zároveň poskytnou cestujícím potřebný a žádaný komfort.

Při změnách ve vozovém parku jsem vycházela ze stávajícího grafikonu vlakové dopravy, tj. ze situace za současného jízdního řádu, obratových souprav a počtu vlaků. Za 24 hodin jede při současném jízdním řádu v úseku Most- Ústí nad Labem a zpět 48 osobních vlaků, 9 spěšných vlaků a 17 rychlíkových vlaků. Přičemž osobní a spěšné vlaky se sestávají ze tří vozových jednotek druhé třídy, vlaky rychlíkové ze čtyř vozových jednotek druhé třídy a jedné vozové jednotky první třídy. Přehledně označuji v tabulce č.8.

Tabulka č.8- statistika vlaků za 24 hodin na trati č. 130, úsek Ústí n. L- Most- Ústí n. L.

Statistika vlaků, UL- Most- UL/ 24 hod			
druh vlaku	počet vlaků	počet vozů 2. třídy	počet vozů 1. třídy
Os	48	144	0
Sp	9	27	0
R	17	68	17

Zdroj: Autor

Dle jízdního řádu a obrátů je nyní potřeba na počet vlaků z tabulky č. 8 celkem 14 vozových souprav viz. tabulka č. 9.

Tabulka č.9- přehled obratových souprav na trati č.130, úsek Ústí n. L. hl.n.- Most a zpět

<b>Přehled obratových souprav</b>	
<b>číslo soupravy a druh soupravy</b>	<b>čísla vlaků dle jízdního řádu</b>
1. osobní, spěšná	1688, 1689, 6800, 6843, 6806, 6849, 6812, 6855, 6818, 6861, 6824, 6827, 6830, 6887
2. osobní	6880, 6841, 6804, 6847, 6810, 6853, 6816, 6859, 6822, 6865, 6828, 6871, 6834
3. osobní	6881, 6802, 6845, 6808, 6851, 6814, 6857, 6820, 6863, 6826, 6869, 6832
4. spěšná	1690, 1693, 1694
5. osobní, spěšná	1692, 1695, 6876, 6877, 1696, 6883
6. osobní, spěšná	6878, 1698, 6879
7. rychlíková	611, 610
8. rychlíková	613, 612
9. rychlíková	615, 614
10. rychlíková	440, 441
11. rychlíková	606, 609
12. rychlíková	617, 616
13. rychlíková	608, 607
14. rychlíková	618, 619, 605

Zdroj: Autor

V tabulce č. 10 uvádím ekonomické vyčíslení za rekonstruované vozy. V tomto návrhu neberu v úvahu nákup nových vozů z úsporných opatření. Dle údajů z železničního periodika „Železničář“ je mi známo, že průměrná cena jednoho rekonstruovaného rychlíkového vozu je 23,8 milionů korun českých.

Stanovím si tedy cenu u rychlíkového vozu 1. třídy na 25 milionů korun českých a u vozu 2. třídy na 20 milionů korun českých. U osobních a spěšných vlaků stanovuji cenu za jeden rekonstruovaný vůz na 18 milionů korun českých.

Tabulka č.10- ekonomické vyčíslení za rekonstruované vozy v úseku UL- Most

<b>Cena v Kč za rekonstruované vozy na trati č. 130, úsek UL- Most</b>				
<b>druh vlaku</b>	<b>cena za jeden vůz 2. třídy</b>	<b>cena za jeden vůz 1. Třídy</b>	<b>cena za jednu soupravu</b>	<b>celková částka za počet souprav/24 hod</b>
Os, Sp	18 000 000 Kč	0	54 000 000 Kč	324 000 000 Kč
R	20 000 000 Kč	25 000 000 Kč	105 000 000 Kč	840 000 000 Kč

Zdroj: Autor

Dle výpočtu z tabulky č.10 by při realizaci mnou navrhnutého opatření celková obnova vozového parku u zrekonstruovaných vozů na trati č. 130, v úseku Ústí nad Labem- Most činila 1 164 000 000 Kč.

### **3.2. Technologické zhodnocení opravy a údržby infrastruktury**

Při opravě stávající infrastruktury v úseku Ústí nad Labem – Most bych preferovala skladbu žel. svršku a spodku používanou na koridorových tratích, a to zejména pro modernost, funkčnost, plynulejší jízdu, snížení opotřebení žel. svršku a s ohledem na údržbu infrastruktury. Tuto skladbu železničního svršku a spodku popisuji v příloze č. 9 své práce.

Při technologickém a ekonomickém zhodnocení oprav infrastruktury na trati č. 130, v úseku Ústí nad Labem- Most byly pro mě vodítkem informace z jiných projektů. Z těchto zveřejněných staveb jsem vycházela a mohla tak určit přibližnou cenu pro svá navržená opatření. Do rekonstrukce stávající infrastruktury jsem nezahrnula z důvodu finanční náročnosti elektrické vedení, rychlostníky a jiná návěstidla.

Navržená rekonstrukce 46 km v uvedeném úseku se týká:

- nahrazení stávajícího železničního svršku novým železničním svrškem
- montáží betonových pražců
- montáží bezstykových kolejí
- montáží nových kolejnic s pružným upevněním
- pročištění stávajícího kolejového lože strojní čističkou (kromě úseků s mostní konstrukcí)
- odvodnění železničního spodku
- pročištění odvodňovacích příkopů



- rekonstrukcí železničních přejezdů (tvořena vnitřními betonovými přejezdovými panely a vnější živičnou konstrukcí)
- rekonstrukcí propustků

Pro vyčíslení opravy a údržby infrastruktury byly pro mne vodítkem informace z jiných uskutečněných projektů. Veřejně přístupné projekty jsem našla zejména na internetových stránkách SŽDC, s.o. Při stejném druhu rekonstrukce je průměrná cena oprav 259 000 000 Kč na 6,850 km tratě. Úsek Ústí nad Labem- Most měří 46 km. Celková částka na opravu infrastruktury v tomto úseku by tedy byla 1 702 000 000 Kč.

Další neméně důležité opatření, které navrhuji, je včasná a řádná údržba stávající infrastruktury. Při údržbě je třeba upravovat geometrickou polohu kolejí, podbíjet pražce šterkem, čistit kolejové lože, brousit kolejnice, udržovat trakční vedení a přejezdy.

### **3.3. Technologické a ekonomické zhodnocení opatření na zastávkách**

Kromě rekonstrukce železniční infrastruktury tratě č.130 v úseku Ústí nad Labem hl. nádraží- Most navrhuji, opravit stávající železniční zastávky. Dle přiložených obrázků č.42 a 43 ve druhé části mé diplomové práce je velmi jasně vidět, v jakém jsou špatném stavu. Za standard lze považovat funkční přístřešek nebo čekárnu pro cestující, dostatečné a fungující osvětlení nástupiště a přístupových cest k zastávce, zpevnění nástupiště. Při navržené rekonstrukci jsem stanovila částku na jednu zastávku opět již dle zhotovených a provedených projektů a staveb a to na 6 000 000 Kč.

**Při opravách počítám s:**

- rekonstrukcí mimoúrovňového nástupiště s povrchem ze zámkové dlažby
- rekonstrukcí osvětlení nástupiště
- rekonstrukcí přístřešku pro cestující obr. č. 43, prosklených čekáren obr. č. 45
- rekonstrukcí přístupové cesty s osvětlením
- instalací infosystému pro cestující obr. č.47
- zřízením laviček a odpadkových košů
- zřízením bezbariérového přístupu pro osoby se sníženou mobilitou

V úseku Ústí nad Labem hl. n.- Most je celkem 6 železničních zastávek, konkrétně: Proboštov, Duchcov, Želénky, Chotějovice, Bílina Kyselka, Želenice nad Bílinou. Při stanovené ceně 6 000 000 Kč za rekonstrukci jedné železniční zastávky, by mnou navrhnuté rekonstrukce na vyjmenovaných zastávkách činily celkem 36 000 000 Kč.

### 3.4. Ekonomické zdůvodnění změny jízdného

Pro ekonomické zdůvodnění změn jízdného jsem musela prověřit, zda se změny skutečně vyplátí. Pro verifikaci navrhnutých opatření jsem vypracovala modelovou situaci, týkající se počtu přepravených osob v ústeckém regionu za rok. Pro nemožnost získání údajů pro konkrétní trať č.130, jsem musela vycházet z údajů pro Ústecký kraj. Statistické údaje jsem měla k dispozici z Českého statistického úřadu, další data jsem získala ze stránek Českých drah, konkrétně z hlavních ukazatelů pro skupinu ČD. Uvedená data jsou z roku 2009- viz. tabulka č. 11, pozdější data zatím nejsou k dispozici.

Tabulka č.11- přeprava cestujících za rok 2009

<b>Statistika přepravy cestujících za rok 2009</b>	
Přeprava cestujících v rámci Ústeckého kraje	7986
Výjezdy cestujících z Ústeckého do jiných krajů	2005
Cestující průměrně ujel km/rok	40
Počet přepravených cestujících (mil.)	163
Přepravní výkon (mil. osobo-kilometrů)	6 462
Dopravní výkon (mil. vlako-kilometrů)	125,2
Průměrná přepravní vzdálenost (km)	40
Obsazenost nabízené kapacity (%)	22

Zdroj: [http://www.czso.cz/csu/2010edicniplan.nsf/t/980047BE18/\\$File/4210711101701.xls](http://www.czso.cz/csu/2010edicniplan.nsf/t/980047BE18/$File/4210711101701.xls)  
<http://www.ceskedrahy.cz/assets/skupina-cd/fakta-a-cisla/financni-ukazatele/ukazatele-2009.pdf>

Do modelu pro svůj výpočet jsem zahrнула různé skupiny cestujících, dle nejčastěji používaných slev jízdného, dle použitého druhu vozové třídy a na kilometrickou vzdálenost 40 km, kterou průměrně cestující za rok ujede. Pro výpočet průměrné ceny jízdenky za jednu jízdu a jednoho cestujícího na vzdálenost 40 km jsem musela vyloučit skupinové jízdné (2 a více osob), zpáteční jízdenky dělit 2 směry a obousměrné traťové jízdenky dělit 2 směry a příslušným počtem dnů (týdenní, měsíční, čtvrtletní). Ceny jízdného jsou zaokrouhleny na celé koruny a vycházejí ze současného ceníku dle předpisu ČD TR10. Pro zhodnocení

sloužila komparace výsledků současného a mnou navrženého stavu. Současné a navržené jízdné uvádím v tabulce č.12.

Tabulka č. 12- jízdné v Kč za ujetých 40 km

Cena jízdného v Kč/40 km					
současný stav			navrhnutý stav		
druh jízdného	jízdné 2.voz.tř	jízdné 1.voz.tř.	jízdné 2.voz.tř.	jízdné 1.voz.tř.	druh jízdného
OB 1/1	57	86	57	86	OB 1/1
OB ½	28	42	28	42	OB ½
OB ¼	14	--	14	22	IN 50
OB 15-26	31	--	31	--	IN 25
OB zp 1/1	51	77	46	69	OB zp 1/1
OB zp ½	25	38	22	34	OB zp ½
OB zp ¼	13	--	11	17	OB zp ¼
OB zp 15-26	28	--	25	--	OB zp 15-26
ZJ 1/1	43	65	43	65	ZJ 1/1
ZJ ½	21	32	21	32	ZJ ½
ZJ ¼	11	--	11	16	ZJ ¼
ZJ 15-26	23	--	23	--	ZJ 15-26
ZJ senior	21	32	21	32	ZJ senior
ZJ zp 1/1	38	58	32	49	ZJ zp 1/1
ZJ zp ½	19	28	16	24	ZJ zp ½
ZJ zp ¼	9	--	8	12	ZJ zp ¼
ZJ zp 15- 26	21	--	17	--	ZJ zp 15- 26
ZJ zp senior	19	24	16	24	ZJ zp senior
OB TJT zp 1/1	33	39	26	31	OB TJT zp 1/1
OB TJT zp 15-26	18	--	15	--	OB TJT zp 15-26
OB TJM zp	27	32	22	26	OB TJM zp
OB TJČ zp	23	28	18	22	OB TJČ zp
ZJ TJT zp 1/1	25	29	19	22	ZJ TJT zp 1/1
ZJ TJM zp	20	24	10	18	ZJ TJM zp
ZJ TJČ zp čtvrtletní	17	21	13	16	ZJ TJČ zp

Zdroj: Autor

#### Vysvětlivky k tabulce č.12

OB- obyčejné jízdné

ZJ- zákaznické jízdné

TJT/M/Č- traťová jízdenka týdenní/měsíční/čtvrtletní

zp- zpáteční sleva

1/1- cestující nad 15 let

½- dítě, důchodce

¼- ZTP/P

15-26- student od 15 do 26 let

-- sleva se neposkytuje

Z tabulky č.12 jsou na první pohled vidět rozdíly v cenách jízdného. Sloupce s 2.vozovou třídou jsem označila modře, sloupce s 1. vozovou třídou pak zeleně. Kromě obvyčejného a zákaznického jednoduchého jízdného se ceník stávající a mnou navržený liší. Rozdíl v jízdném by byl více patrný při tarifní vzdálenosti nad 40 km. V tom případě by cestující mohl použít mnou navrhnoutou progresivní slevu a jízdné by se tím pádem ještě snížilo.

Dalším krokem, který jsem provedla, bylo stanovení průměrné ceny za jízdné u jednoho zákazníka za ujetou vzdálenost 40 tarifních kilometrů. Neznala jsem přesné počty jednotlivých skupin cestujících, proto jsem vycházela z tabulky č.11. Po součtu cen za jízdné v 1. a 2. vozové třídě současného stavu, a součtu za jízdné v 1. a 2. vozové třídě navrhovaného stavu, jsem částky vydělila počtem slev, a zprůměrovala.

Následně jsem vynásobila výsledek počtem cestujících z přeprav v rámci Ústeckého kraje a výjezdů cestujících z Ústeckého kraje do jiných krajů (údaje z tabulky č.11). Dále jsem celkové výnosy z jízdného v ústeckém kraji vydělila průměrnou cenou za navržené jízdné. Výsledkem je plánovaný počet přepravených cestujících k zachování stávající výnosů z jízdného (označeno červeně). Přehledně ukazují v tabulce č.13.

Tabulka č.13- počet cestujících a výše jízdného

<b>Počet cestujících a výše jízdného</b>		
	<b>současný stav</b>	<b>navrhnutý stav</b>
průměrná cena za jízdné v 1.tř.	655: 16= <b>41 Kč</b>	659: 20= <b>33 Kč</b>
průměrná cena za jízdné ve 2.tř.	635: 25= <b>25 Kč</b>	565: 25= <b>23 Kč</b>
průměr cena za jízdné	33 Kč	28 Kč
celkový počet přepravených cestujících v ústeckém kraji (mil.)	7 986+2 005=9 991	<b>11 775 107</b> <b>plán. počet</b>
celkové výnosy z jízdného v ústeckém kraji	327 703 000 Kč	327 703 000 Kč

Zdroj: Autor

Celkový počet přepravených cestujících v ústeckém regionu za rok 2009 byl 9 991 000, celkové výnosy z jízdného činily 327 703 000 Kč. Aby bylo mnou navrženého jízdného výhodné nejen pro zákazníka, ale i pro dopravce bylo by nutno zvýšit počet přepravených zákazníků na 11 775 107, což je o 1 784 107.

V případě snížení počtu cestujících pod hranici 11 775 107 nebude možno dosáhnout alespoň stejnou částku za tržby z jízdného, která je při současném ceníku. Nedosažení uvedeného počtu zákazníků by znamenalo zvýšení úhrady prokazatelné ztráty. Opatření, které navrhuji pro dosažení zvýšeného počtu cestujících jsou změny jízdného uvedené v kapitole 2.5. Jako další řešení bych zvolila pořádání tzv. propagačních akcí, např. jízdné za symbolickou částku ve vybraných vlacích v určené dny (výročí, státní svátky, významné kulturní, společenské a sportovní akce).

Při akcích by zákazník využíval zrekonstruované vozy, které poskytují větší komfort a vyhovují požadavkům moderní doby a standardům kvality. Sám by tak mohl rozdíly v kvalitě osobní železniční přepravy posoudit.

Akce by významně přispěly ke zvýšení tržeb a k získání potenciálních zákazníků. Také cestující, kteří v současné době využívají vlak nepravidelně nebo zřídka by tento způsob přepravy mohli používat častěji.

## ZÁVĚR

Kvalita osobní železniční dopravy v ústeckém regionu není v současné době vždy zcela vyhovující. Nabízená kvalita plně neodpovídá požadavkům moderní doby, doporučeným standardům a očekáváním zákazníků. To je způsobeno zejména špatným stavem železniční infrastruktury, zastaralým vozovým parkem, četným zpožděním vlaků osobní dopravy z různých důvodů, neuspokojivou cenou za přepravu.

Cílem práce bylo zhodnocení současného stavu úrovně kvality osobní železniční dopravy v regionu Ústí nad Labem a na základě analýzy tohoto stavu navrhnout opatření ke zlepšení kvality. Na počátku bylo nutné provést analýzu současného stavu, dále navrhnout opatření vedoucí ke zlepšení a tato opatření ekonomicky a technologicky zdůvodnit. Pro zlepšení současného stavu úrovně kvality jsem navrhla celkem 5 opatření.

První opatření se týká obnovy železničního vozového parku, kde navrhuji např. úpravu interiéru vozu, obnovu sociálního zařízení, úpravu brzdového zařízení, častější úklid, mytí vozů, úpravu vozu pro imobilní cestující, zabudování zásuvek, nové čalounění sedadel, výměnu podlahy, zřízení sedadel v chodbičkách vozu, výměnu oken a těsnění, modernizaci vozů pro cestující s dětmi.

Druhé opatření je zaměřeno na údržbu železniční infrastruktury, zde doporučuji zmodernizovat další železniční stanice a zastávky, rekonstruovat další tratě v ústeckém regionu dle vypracovaného harmonogramu, provádět řádně údržbu, provádět technická opatření vedoucí k minimalizaci vlivů výstavby na životního prostředí, uplatňovat co nejvyšší návratnost materiálů ze staveb tedy znovu využití materiálu, recyklaci materiálů (u kterých je to možné) ze staveb, zlepšení vlastností železničního svršku a spodku, snížení hluku, inovaci a modernizaci výhybek a výhybkových konstrukcí, vybavení trati technologickým zařízením pro bezpečnost provozu.

Ve třetím opatření se věnuji zastávkám, navrhuji vybudování a údržbu řádného a fungujícího osvětlení po celé délce nástupiště, udržování přístupových cest k nástupišti, zřízení bezbariérového přístupu na nástupiště, opravu nebo výstavbu přístřešků pro cestující, zřízení laviček a odpadkových košů, označení hrany nástupiště reflexním pruhem.

Zpoždění vlaků řeším ve čtvrtém opatření. Poslední opatření je věnováno jízdnému, kde navrhuji změny ve slevách, příplatcích, kombinacích jízdného, s uvedením modelové situace. Domnívám se, že mnou navržená opatření by alespoň malou měrou přispěla ke zvýšení kvality osobní železniční dopravy v ústeckém regionu.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

DISMAN, M.: Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum 2002  
ISBN: 978-80-246-0139-7

MELICHAR, V. – JEŽEK, J.: Ekonomika dopravního podniku. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. ISBN 80-7194-359-2

MOJŽÍŠ, V. – DRDLA, P. – KLEPRLÍK, J. – MATUŠKA, J. – MOLKOVÁ, T., – SOUŠEK, R.: Kvalita dopravních a přepravních procesů. Pardubice: Institut Jana Pernera, o.p.s., 2003. ISBN 80-86530-09-4

PELIKÁN, J.: Základy empirického výzkumu pedagogických jevů. Praha : Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-569-8.

VONKA, J. – DRDLA, P. – BÍNA, L. – ŠIROKÝ, J.: Osobní doprava. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. ISBN 80-7194-630-3

Materiály ČD, a.s.

ČD KC 1 – Předpis pro přepravu cestujících

ČD KC 2 – Předpis pro činnosti v železničních stanicích ve vztahu k osobní dopravě a přepravě

ČD SPPO - Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou osobní dopravu

ČD TR 10 – Změna č. 3, účinnost od 7.3.2010 – Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel

SŽDC (ČD) D2 - Předpis pro organizování a provozování drážní dopravy

Směrnice pro analýzu a výpočet plnění jízdního řádu na tratích SŽDC

<http://drdla.wz.cz/podklady.htm>

<http://ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/-6033/>

<http://www.cd.cz/ustecky-kraj/cd-ustecky-kraj/-6067/>

<http://www.mdcz.cz>

<http://www.vagonweb.cz/oznacovani/>

<http://www.railgallery.cz>

<http://www.ceskazeleznice.cz>

<http://thomas23.txt.cz/clanky/94442/statistika-nehod-na-prejezdech-za-rok-2010>

<http://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/-10164/>

<http://www.estav.cz/zpravy/new/koridor-veseli-tabor.html>

<http://zeleznice.cnds.cz/pro/ul-027.htm>

<http://www.info-brandys.cz/nova-vlakova-zastavka-v-brandyse-nad-labem/>

[http://cs.wikipedia.org/wiki/Tra%C5%A5\\_130](http://cs.wikipedia.org/wiki/Tra%C5%A5_130)

[http://www.czso.cz/csu/2010edicniplan.nsf/t/980047BE18/\\$File/4210711101701.xls](http://www.czso.cz/csu/2010edicniplan.nsf/t/980047BE18/$File/4210711101701.xls)

<http://www.ceskedrahy.cz/assets/skupina-cd/fakta-a-cisla/financni-ukazatele/ukazatele-2009.pdf>



## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č.1- mapa železniční sítě v ČR .....	13
Obrázek č.2- vůz B .....	14
Obrázek č.3- interiér vozu B .....	14
Obrázek č.4- vůz A .....	14
Obrázek č.5- interiér vozu A .....	14
Obrázek č.6- vůz WL .....	14
Obrázek č.7- interiér vozu WL .....	14
Obrázek č.8- vůz WR .....	14
Obrázek č.9- interiér vozu WR .....	14
Obrázek č.10- motorová jednotka řady 810 .....	15
Obrázek č.11- interiér motorové jednotky řady 810 .....	15
Obrázek č.12- vlak Regionova .....	16
Obrázek č.13- interiér vlaku Regionova .....	16
Obrázek č.14- vlak City Elefant .....	16
Obrázek č.15- interiér vlaku City Elefant .....	16
Obrázek č.16- vlak Desiro .....	16
Obrázek č.17- interiér vlaku Desiro .....	16
Obrázek č.18- souprava motorových jednotek .....	16
Obrázek č.19- souprava tažená lokomotivou .....	16
Obrázek č.20- vlak EuroCity .....	17
Obrázek č.21 vlak EuroNight .....	17
Obrázek č.22- graf č.1 .....	38
Obrázek č.23- graf č.2 .....	39
Obrázek č.24- graf č.3 .....	39
Obrázek č.25- graf č.4 .....	40
Obrázek č.26- graf č.5 .....	40
Obrázek č.27- graf č.6 .....	41
Obrázek č.28- graf č.7 .....	41
Obrázek č.29- graf č.8 .....	42
Obrázek č.30- graf č.9 .....	42
Obrázek č.31- graf č.10 .....	43

Obrázek č.32- graf č.11 .....	43
Obrázek č.33- graf č.12 .....	44
Obrázek č.34- graf č.13 .....	44
Obrázek č.35- graf č.14 .....	45
Obrázek č.36- graf č.15 .....	45
Obrázek č.37- interiér rychlíkového vozu 2. třídy před rekonstrukcí .....	54
Obrázek č.38- interiér rychlíkového vozu 2. třídy po rekonstrukci .....	54
Obrázek č.39- interiér rychlíkového vozu 1. třídy před rekonstrukcí .....	54
Obrázek č.40- interiér rychlíkového vozu 1. třídy po rekonstrukci .....	54
Obrázek č.41- oddílový infosystém .....	55
Obrázek č.42- železniční zastávka před rekonstrukcí .....	60
Obrázek č.43- železniční zastávka po rekonstrukci .....	60
Obrázek č.44- přístřešek pro cestující před rekonstrukcí .....	61
Obrázek č.45- přístřešek pro cestující po rekonstrukci .....	61
Obrázek č.46- označení hrany nástupiště .....	61
Obrázek č.47- zrekonstruovaný podchod s infosystémem .....	61

## SEZNAM TABULEK

Tabulka č.1- označení vozů (velká písmena) .....	14
Tabulka č.2- označení vozů (malá písmena) .....	14
Tabulka č.3- rozbor rušivých vlivů- MO- ÚL (1.1.010- 1.1.011) .....	62
Tabulka č.4- podíl narušení jízdního řádu podle jednotlivých druhů závad .....	63
Tabulka č.5- ceníky In karet .....	66
Tabulka č.6- příplatky ve vlacích .....	67
Tabulka č.7- slevy jízdného .....	70
Tabulka č.8- statistika vlaků za 24 hod na úseku UL- Most- UL .....	71
Tabulka č.9- přehled obrátových souprav na úseku UL- Most- UL .....	72
Tabulka č.10- ekonomické vyčíslení za rekonstruované vozy .....	73
Tabulka č.11- přeprava cestujících za rok 2009 .....	75
Tabulka č.12- jízdné v Kč za ujetých 40 km .....	76
Tabulka č.13- komparace počtu cestujících a výše jízdného .....	77

## SEZNAM ZKRATEK

CIS JŘ	Centrální informační systém o jízdních řádech
ČD, a.s.	České dráhy, akciová společnost
ČDN	Síťové jízdenky ČD Net
IN- G	Síťová jízdenka IN-GOLD
IDS	Integrovaný dopravní systém
KMB	Kilometrická banka ČD
MHD	Městská hromadná doprava
RN	Krajské síťové jízdenky REGIONet
ROPID	Regionální organizátor pražské integrované dopravy
S- E	Sociálně- ekonomické údaje
SN	Víkendová síťová jízdenka SONE+
SŽDC, s.o.	Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
TJ	Traťové jízdenky
TR 10	Tarif Českých drah pro vnitrostátní přepravu cestujících a zavazadel
TSI	Technické specifikace interoperability
UIC	Unie mezinárodních železničních cest
UNIPAJ	Prodejní automat jízdenek
ZS	Zpáteční sleva
ZTP	Osoba zdravotně tělesně postižená
ŽST	Železniční stanice

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1- Označení vozů

Příloha č. 2- Druhy vozů

Příloha č. 3- Druhy vlaků

Příloha č. 4- Druhy jízdních řádů

Příloha č. 5- Tarify

Příloha č. 6- Vzor dotazníku pro zákazníky ČD

Příloha č. 7- Vyplněné dotazníky

Příloha č. 8- Průběh trati č.130, úsek Ústí nad Labem- Most

Příloha č. 9- Struktura železničního svršku a spodku

**Označení vozů**

Tabulka č. 1 – označení vozů

A	vůz první třídy
B	vůz druhé třídy
C	vůz třetí třídy, dnes pouze na historických vozech
D	zavazadlový vůz
D_	patrový vůz (pouze v kombinaci, např. DA, DB)
F	poštovní vůz
P	poštovní vůz
Post	poštovní vůz
_R	vůz s restauračním nebo barovým oddílem (vždy v kombinaci, např. AR, BR)
S	speciální / společenský / salónní vůz
Salon	salónní vůz
SR	společenský vůz
WG	společenský vůz
WL_	lůžkový vůz (vždy v kombinaci, např. WLA, WLB, WLAB)
WR	jídelní vůz
WSP	luxusní vůz (Pullmann)
Z	vůz pro zvláštní účely
DD, MD, MDD	otevřený patrový -, krytý -, krytý patrový vůz pro přepravu automobilů (tyto vozy se také řadí mezi osobní)

Zdroj: <http://www.vagonweb.cz>

Znak "\_" znamená, že toto písmeno se používá pouze v kombinaci s jinými písmeny např.:

AB - vůz rozdělen na část první třídy a část druhé třídy

BPost - vůz 2. třídy s poštovním oddílem

WLAD - lůžkový vůz první třídy se zavazadlovým oddílem

## Příloha č. 1

Malá písmena (Tabulka č. 2) označují přímé typy osobních vozů podle technických parametrů.

Tabulka č. 2 – označení vozů

<b>a</b>	dvounápravový vůz
<b>b</b>	vůz vybavený pro tělesně postižené osoby
<b>c</b>	vůz se sedačkami upravitelnými jako místa k ležení (lehátka)
<b>d</b>	vůz s prostorem pro jízdní kola
<b>ee</b>	vůz se zásobováním energií z napájecího vedení (CZE)
<b>f</b>	řídící vůz
<b>g</b>	vůz s alternativním oddílem pro zaměstnance obsluhy vlaku
<b>h</b>	vůz vybavený pro tělesně postižené osoby
<b>j</b>	nerozpojitelná jednotka
<b>k</b>	individuální vytápění kamny
<b>m</b>	vůz delší než 24,5 m
<b>n</b>	vůz pro motorovou trakci, bez průběžného kabelu elektrického topení
<b>o</b>	dvoupodlažní vůz (nepoužívá se u řad DD, MDD)
<b>p</b>	velkoprostorový vůz se středovou uličkou (pro dálkovou dopravu)
<b>r</b>	zvláštní výbava nebo zvláštní uspořádání interiéru
<b>s</b>	postranní chodba v zavazadlovém voze nebo ve voze se zavazadlovým oddílem
<b>t</b>	velkoprostorový vůz se středovou uličkou (pro regionální dopravu)
<b>u</b>	úzkorozchodný vůz
<b>v</b>	vůz s prostorem pro jízdní kola
<b>x</b>	vůz lehké stavby pro motorové vlaky
<b>z</b>	vůz se zásobováním energií z napájecího vedení (CZE)

Zdroj: <http://www.vagonweb.cz>

Druhy vozů



Obrázek č. 2, 3 - vůz B a interiér vozu B

Zdroj: <http://www.vagonweb.cz>



Obrázek č. 4, 5 - vůz A a interiér vozu A

Zdroj: <http://www.vagonweb.cz>



Obrázek č. 6, 7 – vůz WL a interiér vozu WL

Zdroj: <http://www.vagonweb.cz>





Obrázek č. 8, 9 – vůz WR a interiér vozu WR

Zdroj: <http://www.vagonweb.cz>

Druhy vlaků



Obrázek č. 10, 11 - motorová jednotka řady 810 a interiér motorového vozu řady 810

Zdroj: <http://www.zelpage.cz>



Obrázek č. 12, 13 – vlak Regionova a interiér vlaku Regionova

Zdroj: <http://ceskedrahy.cz>



Obrázek č. 14, 15 – vlak CityElefant a interiér vlaku CityElefant

Zdroj: <http://ceskedrahy.cz>



Obrázek č. 16, 17 – vlak Desiro a interiér vlaku Desiro

Zdroj: <http://www.railgallery.cz>



Obrázek č. 18 – souprava motorových jednotek

Zdroj: <http://www.railgallery.cz>

Obrázek č. 19 – souprava tažená lokomotivou

Zdroj: <http://www.ceskazeleznice.cz>



Obrázek č. 20 - EuroCity

Zdroj: <http://www.ceskazeleznice.cz>

Obrázek č. 21 - EuroNight

Zdroj: <http://www.ceskazeleznice.cz>

## Druhy jízdnicích řádů

Jízdní řády se dělí na veřejné a služební. Některé druhy jízdnicích řádů slouží současně oběma účelům.

- Linkový jízdní řád
  - **sloupcový** – jízdní řád typicky používaný zejména v dopravě. Spoj je vyznačen sloupcem časových údajů, v řádku tabulky jsou časy odjezdů (případně příjezdů) spojů v téže zastávce, v horní části sloupce spoje jsou značky vymezující, kdy spoj jede a nejede, případně značky označující druh vozidla nebo vlaku, speciální přepravní podmínky atd.
    - obousměrný – v levé části tabulky se spoje čtou shora dolů, v pravé části zdola nahoru, názvy zastávek jsou uprostřed.
    - jednosměrný – zpracovaný pro každý směr zvlášť
  - **řádkový** – používá se zřídka, často u neoficiálních výtisků jízdního řádu. Časové údaje spoje jsou v řádku, zastávkám přísluší sloupce časových údajů.
  - **tabulkový** – zjednodušená podoba sloupcového jízdního řádu, kde z časových údajů je uveden pouze počet minut, hranice hodinových pásem jsou zvýrazněny graficky (například podbarvením). Umožňuje větší zhuštění údajů. Používá se zřídka, zejména pro intervalovou městskou dopravu.
  - **grafikon dopravy**
- **Traťový jízdní řád** – používá se zejména v železniční dopravě, z hlediska provedení je obdobný linkovému jízdnímu řádu, obvykle se zpracovává pro traťový oddíl a obsahuje i spoje přejíždějící z jiných úseků (oddílů), spoje různých dopravců, rychlíkové i zastávkové, může obsahovat osobní i nákladní dopravu. Formy zpracování jsou obdobné jako u linkového jízdního řádu.
- **Souhrnný jízdní řád** je označení jízdního řádu v zastávkovém nebo linkovém provedení, který zahrnuje v časovém sledu spoje různých linek, různých dopravců nebo i různých druhů dopravy v jedné dopravní relaci. Souhrnné jízdní řády svazků příměstských linek jedoucích podobným směrem občas vydává například ROPID. Souhrnnými jízdní řády až na výjimky, jsou traťové jízdní řády na železnici.

U některých traťových jízdních řádů, je v dálkovém traťovém oddílu v příměstské části uveden pouze výtah z jízdního řádu (vybrané stanice i spoje), zatímco úplný jízdní řád je vydán samostatně pod jiným číslem trati, s označením „Souhrnná doprava“. V současné době je potřeba souhrnných jízdních řádů o něco nižší, protože jsou rozšířené elektronické vyhledávače spojení.

- **Zastávkový (staniční) jízdní řád** – jako zastávkový jízdní řád může být kromě linkového nebo traťového jízdního řádu použit přehled odjezdů, příjezdů nebo příjezdů i odjezdů. Zastávkové jízdní řády městské hromadné dopravy obsahují obvykle přehled odjezdů z příslušné zastávky. Přehledy příjezdů a odjezdů bývají umístovány i v železničních stanicích a zastávkách a na některých autobusových nádražích a stanovištích.
- **Vozový (vlakový) jízdní řád** – slouží jako pracovní pomůcka řidiči či strojvedoucímu, obsahuje údaje o jízdách (oběhu) konkrétního vozidla nebo vlaku. U moderněji vybavených vozidel je obsažen v palubním počítači určeném pro výdej jízdenek, hlášení zastávek a další činnosti. Vozové jízdní řády se ještě začátkem 90. let 20. století například v Dopravním podniku hlavního města Prahy používaly ručně psané (a následně kopírované) v řádkovém provedení, s nástupem výpočetní techniky a tisku se přešlo na sloupcové uspořádání.
- **Oblastní jízdní řád** – v knižní nebo sešitové podobě bývají vydávány jízdní řády určitého státu, městské nebo regionální dopravní sítě nebo určitého dopravce. Obvykle obsahují linkové nebo traťové jízdní řády.
- **Elektronický jízdní řád** – v České republice jej představuje zejména systém IDOS, který v současné době plní funkci Celostátního informačního systému o jízdních řádech na základě pověření ministerstvem. Výstupy jsou odvozeny z klasických forem jízdních řádů, navíc bývají elektronické jízdní řády často doplněny o funkci vyhledávače spojení.

## **Tarify**

Informace o tarifech a příslušné ceníky obsahuje předpis ČD TR 10. Základní jízdné se dělí na **obyčejné a zvláštní**.

### **Obyčejné jízdné**

Obyčejné jízdné je cena za jednoduchou jízdenku pro cestující v 1. nebo 2. vozové třídě. Nárok na obyčejné jízdné cestující neprokazují. Obyčejné jízdné je cena regulovaná výměrem Ministerstva financí ČR. Obyčejné jízdné je uvedeno v ceníku 1A.

### **Zvláštní jízdné**

Zvláštní jízdné je cena regulovaná výměrem Ministerstva financí ČR a vypočítá se z obyčejného jízdného. Nárok na zvláštní jízdné jsou povinni cestujícím přiznat všichni železniční dopravci podle stejných podmínek. Při vystavení jízdenky na trať / vlak nebo z tratě / vlaku jiného železničního dopravce se nárok na zvláštní jízdné přiznává do nebo z požadované stanice (tarifního pásma).

Je-li nárok na přiznání zvláštního jízdného vázán na předložení stanoveného průkazu, je cestující povinen se jím prokázat při kontrole jízdních dokladů v době plnění přepravní smlouvy.

Několik druhů zvláštního jízdného nelze sdružovat pro dosažení vyššího zvýhodnění, pokud není u některého druhu jízdného výslovně uvedeno jinak.

### **Zvláštní jízdné je rozděleno na tyto druhy:**

- a) zvláštní jízdné pro děti
- b) zvláštní jízdné pro žáky
- c) zvláštní jízdné pro důchodce
- d) zvláštní jízdné pro osoby zvláště těžce postižené na zdraví a přeprava jejich průvodců
- e) zvláštní jízdné pro rodiče (soudem stanovené opatrovníky) k návštěvě zdravotně postižených dětí umístěných v ústavech na území ČR
- f) zvláštní jízdné pro poslance a senátory parlamentu ČR, soudce ústavního soudu ČR a poslance evropského parlamentu zvolené na území ČR

### **Zvláštní jízdné pro děti**

Cestující starší 10 let s platnou jízdenkou má nárok přepravit s sebou bezplatně nejvýše dvě děti do 6 let, pokud pro ně požaduje pouze jedno místo k sezení. Žádá-li cestující

## **Příloha č. 5**

pro druhé dítě do 6 let samostatné místo, zaplatí za ně i za každé další dítě do 6. roku zvláštní jízdné v 1. nebo 2. vozové třídě podle ceníku 1A.

Děti od 6 do 15 let mají nárok na zvláštní jízdné v 1. a 2. vozové třídě podle ceníku 1A. Pro přiznání nároku na zvláštní jízdné pro děti v souvislosti s věkem je rozhodující den nástupu jízdy.

Bez místenky může ve vlaku s povinnou rezervací nebo v místenkovém voze přepravovat cestující s platnou místenkou pouze jedno dítě přepravované bezplatně, pokud pro ně nepožaduje samostatné místo k sezení. Jednu místenku do vlaku s povinnou rezervací nebo do místenkového vozu zaplatí cestující pro dítě přepravované bezplatně na samostatném místě nebo pro dvě děti přepravované bezplatně na jednom místě.

Cena za místenku pro dítě mladší 6 let se odvíjí od toho, na jakou cenu místenky může prokázat nárok doprovázející cestující.

### **Zvláštní jízdné pro žáky**

Zvláštní jízdné pro žáky se poskytuje pouze ve 2. vozové třídě. A to žákům a studentům (dále jen „žákům“) do 26 let, kteří plní povinnou školní docházku nebo se soustavně připravují na budoucí povolání ve střední, vyšší odborné, vysoké nebo speciální škole v denní nebo prezenční formě studia ve všech školách v ČR a školách v zahraničí, u kterých je studium postavené na roveň studia ve střední nebo vysoké škole v ČR. Zvláštní jízdné pro žáky je uvedeno v ceníku 1A.

Zvláštní jízdné pro žáky se přiznává zásadně směrem nejkratším nebo časově nejvýhodnějším, popř. pro část tohoto úseku při použití více dopravců. Poskytuje v období 1. 9. – 30. 6. školního roku, u studentů vysokých škol nejpozději do 31. 10. příslušného akademického roku vyznačeného školou na průkazu, s výjimkou měsíců červenec a srpen. Při denním dojíždění se zvláštní jízdné uzná podle údajů na žakovském průkazu pouze v pracovních dnech, případně pouze ve dnech, kdy probíhá výuka.

### **Zvláštní jízdné pro důchodce**

Nárok na zvláštní jízdné pro důchodce se přiznává pouze ve 2. vozové třídě osobám:

- pobírajícím starobní důchod,
- pobírajícím invalidní důchod pro invaliditu 3. stupně,
- starším 60 let, pobírajícím vdovský nebo vdovecký důchod nebo měsíčně se opakující peněžité dávky sociální péče z důvodu hmotné nouze.

Zvláštní jízdné pro důchodce je uvedeno v ceníku 1A.

### **Zvláštní jízdné pro osoby zvlášť těžce postižené na zdraví a přeprava jejich průvodců**

Nárok na zvláštní jízdné pro osoby zvlášť těžce postižené na zdraví, kterým byly v ČR poskytnuty výhody podle zvláštních předpisů a jsou držiteli průkazu ZTP nebo ZTP/P, se přiznává pouze ve 2. vozové třídě. Zvláštní jízdné pro osoby zvlášť těžce postižené na zdraví je uvedeno v ceníku 1A.

Držitel průkazu ZTP/P má kromě nároku na zvláštní jízdné ještě nárok na:

- bezplatnou přepravu svého průvodce ve 2. vozové třídě, a to i tehdy, uplatňuje-li držitel průkazu ZTP/P jiné jízdné;
- bezplatnou přepravu jednoho vozíku pro invalidy;
- bezplatnou přepravu dětského kočárku, je-li držitelem průkazu dítě.

Vodící pes nevidomého je bezplatně přepraven i v 1. vozové třídě. Cena za místenku pro průvodce držitele průkazu ZTP/P se odvíjí od toho, na jakou cenu místenky může prokázat nárok držitel průkazu ZTP/P, pokud sám nemůže prokázat nárok na slevu.

Vodící pes nevidomého neplatí cenu za místenku v místenkovém voze nebo povinně místenkovém vlaku.

### **Zvláštní jízdné pro rodiče (soudem stanovené opatrovníky) k návštěvě zdravotně postižených dětí umístěných v ústavech na území ČR**

Rodiče nebo soudem stanovení opatrovníci (dále jen “rodiče”) při jízdách k návštěvám nezaopatřených dětí tělesně, mentálně nebo smyslově postižených nebo chronicky nemocných, trvale nebo dlouhodobě (déle než 3 měsíce) umístěných ve zdravotnických, školských, sociálních zařízeních a ústavech (dále jen “ústavech”) mají nárok na přepravu ve 2. vozové třídě podle ceníku 1A a 1B.

Nárok na zvláštní jízdné se uzná ze stanice nejbližší místu trvalého bydliště rodiče do stanice nejbližší místu ústavu a zpět, nejkratším nebo časově nejvýhodnějším směrem.

Jízdenka ze stanice nejbližší místu ústavu do místa bydliště držitele průkazu může být zakoupena s prvním dnem platnosti nejpozději následující den po potvrzení návštěvy dítěte v ústavu.

Přerušování jízdy je povoleno pouze při společné jízdě s dítětem, vyžaduje-li to jeho zdravotní stav. V ostatních případech není přerušování jízdy dovoleno.



### **Zvláštní jízdné pro poslance a senátory parlamentu ČR, soudce ústavního soudu ČR a poslance evropského parlamentu zvolené na území ČR**

Poslanci a senátoři Parlamentu ČR, soudci Ústavního soudu ČR a poslanci Evropského parlamentu zvolení na území ČR mají nárok na bezplatnou přepravu v 1. i 2. vozové třídě všech vlaků osobní dopravy a vlaků vyšší kvality.

Držitelé průkazů mají nárok na vydání bezplatné místenky. V plné výši zaplatí místenky SC a lůžkové nebo lehátkové příplatky. Při použití vlaku SC si mohou držitelé průkazů dopředu zakoupit místenku SC, čímž získají nárok na místo k sezení. Pokud nastoupí držitelé průkazů do vlaku SC bez místenky, neplatí přírážku za nástup do povinně místenkového vlaku bez místenky. V tomto případě však mohou obsadit pouze takové místo, které nenárokuje cestující s platnou místenkou.



**12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)**

1                       2                       3                       4                       5

**13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:**

.....

.....

.....

.....

**14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:**

.....

.....

.....

.....

**15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?**

ano (uveďte):

.....

.....

.....

.....

ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

- 1) pohlaví:     žena                       muž
- 2) vzdělání:     základní                       střední                       vysoké
- 3) věk: .....
- 4) město nebo obec ze které využíváte vlak: .....

**Děkuji za spolupráci.**

**Vyplněné dotazníky**

**Kopie vyplněných dotazníků od respondentů následují za touto stranou.**

## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

### 1. Využíváte k cestování také vlak?

ano                      ne

### 2. Jak často využíváte vlak?

denně                      1x týdně                       méně než 1x za týden

### 3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)                      rychlík (R)                      vlak vyšší kvality (EC)

### 4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy                       jiné (uved'te): *VÝLETY*

### 5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1                      2                      3                      4                       5

### 6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te): *IN KARTA*                      ne

### 7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1                      2                      3                      4                      5

### 8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano                      ne                      jiné (uved'te):

### 9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1                      2                      3                      4                      5

### 10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)

1                      2                      3                      4                      5

### 11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1                      2                      3                      4                      5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)

1                      X 2                      3                      4                      5

13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

NOVE INTERIERY VOZU  
 30. A NE. ELEFANT  
 REKONSTRUKCE NADRAŽÍ

14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

NA NĚKTERÝCH NADRAŽÍ ZAVRENE ČERKARNY  
 NENAVAZNOST SPOJŮ

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?

ano (uveďte): .....

KURÁCKY VAGON

ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví:            žena                      X muž

2) vzdělání:        základní                      X střední                      vysoké

3) věk: 34.....

4) město nebo obec ze které využíváte vlak: MOST

**Děkuji za spolupráci.**

## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

### 1. Využíváte k cestování také vlak?

ano  ne

### 2. Jak často využíváte vlak?

denně  1x týdně  méně než 1x za týden

### 3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)  rychlík (R)  vlak vyšší kvality (EC)

### 4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy  jiné (uved'te):

### 5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1 2  3 4 5

### 6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te): *NAKAZOVICKÉ*  ne

### 7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1 2  3 4 5

### 8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano  ne  jiné (uved'te):

### 9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1 2 3 4 5

### 10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)

1 2  3 4 5

### 11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1 2  3 4 5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?

ano (uveďte): .....

.....

.....

.....

ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví:  žena                      muž

2) vzdělání:  základní                      střední                      vysoké

3) věk: .....  
 27

4) město nebo obec ze které využíváte vlak: .....  
 Blatná

Děkuji za spolupráci.



## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

### 1. Využíváte k cestování také vlak?

ano                       ne

### 2. Jak často využíváte vlak?

denně                       1x týdně                       méně než 1x za týden

### 3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)                       rychlík (R)                       vlak vyšší kvality (EC)

### 4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy                       jiné (uved'te): **NAKUPY**

### 5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1                       2                       3                       4                       5

### 6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te):                       ne

### 7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1                       2                       3                       4                       5

### 8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano                       ne                       jiné (uved'te):

### 9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1                       2                       3                       4                       5

### 10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)

1                       2                       3                       4                       5

### 11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1                       2                       3                       4                       5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)

1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
---	-------------------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

NOVÉ INTERIERY VOZŮ

14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

POSILKŮ VOZŮ NA VLACÍCH

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?

ano (uveďte): .....

ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví:      žena                       muž

2) vzdělání:      základní                       střední                      vysoké

3) věk:  20 .....

4) město nebo obec ze které využíváte vlak:  DĀRŮSOV

**Děkuji za spolupráci.**

## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

1. Využíváte k cestování také vlak?

ano                      ne

2. Jak často využíváte vlak?

denně                      1x týdně                       méně než 1x za týden

3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)                      rychlík (R)                       vlak vyšší kvality (EC)

4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy                       jiné (uved'te): *OBCHODNÍ CESTY*

5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1                       2                      3                      4                      5

6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te):                       ne

7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1                      2                      3                      4                      5

8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano                      ne                      jiné (uved'te):

9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1                       2                      3                      4                      5

10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)

1                      2                       3                      4                      5

11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1                       2                      3                      4                      5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)

1                      2                      3                      4                      5

13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

SO A NE ELEFANT  
VYSTUPOVÁNÍ VLAKOVÝCH ČET V EC A IC

14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

*6*

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?  
ano (uveďte): .....

ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví:            žena                       muž

2) vzdělání:            základní                      střední                       vysoké

3) věk: ..... 36 .....

4) město nebo obec ze které využíváte vlak: ..... ÚSTÍ NAD LABEM .....

**Děkuji za spolupráci.**

## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

### 1. Využíváte k cestování také vlak?

ano                      ne

### 2. Jak často využíváte vlak?

denně                      1x týdně                       méně než 1x za týden

### 3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)                      rychlík (R)                      vlak vyšší kvality (EC)

### 4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy                       jiné (uved'te): *NAKUPY  
VÝLETY*

### 5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1                      2                       3                      4                      5

### 6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te): *INKARTA*                      ne

### 7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1                       2                      3                      4                      5

### 8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano                      ne                      jiné (uved'te):

### 9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1                       2                      3                      4                      5

### 10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)

1                      2                      3                       4                      5

### 11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1                       2                      3                      4                      5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)

1                      2                       3                      4                      5

13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

VIKENDY JEZDÍ ELEFANT CITY

.....

.....

.....

14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

NEPOŘÁDEK

ŠPATNÁ KLIMATIZACE

ZÁPACH

.....

.....

.....

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?

ano (uveďte): .....

.....

.....

.....

ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví:      žena                      muž

2) vzdělání:     základní                       střední                      vysoké

3) věk: ...53.....

4) město nebo obec ze které využíváte vlak: .....DUCHOV.....

**Děkuji za spolupráci.**

## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

1. Využíváte k cestování také vlak?

ano  ne

2. Jak často využíváte vlak?

denně  1x týdně  méně než 1x za týden

3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)  rychlík (R)  vlak vyšší kvality (EC)

4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy  jiné (uved'te):

5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1 2  3 4 5

6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te): *ZÁKAZNICKÉ*  ne

7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1 2 3  4 5

8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano  ne  jiné (uved'te):

9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1 2 3  4 5

10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)

1 2 3  4 5

11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1 2 3  4 5

<b>12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)</b>				
1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5
<b>13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:</b>				
NOVÝ VLAK ELEFANT				
<b>14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:</b>				
SPINA				
ZPOZDENI				
<b>15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?</b>				
ano (uveďte): .....				
<input checked="" type="checkbox"/> ne				
<b><u>Vaše sociálně - ekonomické údaje:</u></b>				
1) pohlaví: <input checked="" type="checkbox"/> žena                      muž				
2) vzdělání:    základní <input checked="" type="checkbox"/> střední                      vysoké				
3) věk: ..... <sup>52</sup> .....				
4) město nebo obec ze které využíváte vlak: <u>DACHCŮV</u>				
<b>Děkuji za spolupráci.</b>				



## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

### 1. Využíváte k cestování také vlak?

ano                      ne

### 2. Jak často využíváte vlak?

deně                      1x týdně                       méně než 1x za týden

### 3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)                       rychlík (R)                      vlak vyšší kvality (EC)

### 4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy                       jiné (uved'te): *VÝLET*

### 5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1                       2                      3                      4                      5

### 6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te): *IN KANTIA*                      ne

### 7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1                       2                      3                      4                      5

### 8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano                      ne                      jiné (uved'te):

### 9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1                      2                      3                      4                      5

### 10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)

1                      2                      3                      4                      5

### 11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1                       2                      3                      4                      5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)

1	X 2	3	4	5
---	-----	---	---	---

13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

INFORMOVANOST  
NĚKDY NAVAŽNOST

14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

ZPOZDĚNÍ

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?

ano (uveďte): .....

X ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví:      žena                      X muž

2) vzdělání:      základní                      střední                      X vysoké

3) věk: ..... 48 .....

4) město nebo obec ze které využíváte vlak: ..... TEPLICE / ČLCHÁČM

**Děkuji za spolupráci.**

## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

1. Využíváte k cestování také vlak?

ano                      ne

2. Jak často využíváte vlak?

denně                      1x týdně                      méně než 1x za týden

3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)                       rychlík (R)                      vlak vyšší kvality (EC)

4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy                      jiné (uved'te):

5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1                      2                       3                      4                      5

6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te): *IN - KARTU*                      ne

7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1                      2                      3                      4                      5

8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano                      ne                      jiné (uved'te):

9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1                      2                       3                      4                      5

10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)

1                      2                       3                      4                      5

11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1                       2                      3                      4                      5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)

1                      2                       3                      4                      5

13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

informační portál webových stránek

14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

málo hrazek vozů a cyklistů kupacích  
netiďtek v počtu a prostředcích

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?

ano (uveďte): .....

ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví:            žena                       muž

2) vzdělání:            základní                       střední                      vysoké

3) věk: HH.....

4) město nebo obec ze které využíváte vlak: ...**PROKUTOV MĚSTO**.....

**Děkuji za spolupráci.**

## DOTAZNÍK

Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.

1. Využíváte k cestování také vlak?

ano                      ne

2. Jak často využíváte vlak?

denně                      1x týdně                       méně než 1x za týden

3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?

osobní (Os)                      rychlík (R)                      vlak vyšší kvality (EC)

4. Používáte vlak k dopravě

do zaměstnání, do školy                      jiné (uved'te):

5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)

1                      2                      3                       4                      5

6. Používáte nějaké slevy jízdného?

ano (uved'te): *SLUŽBOVÁ JÍZDENKA*                      ne

7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)

1                      2                       3                      4                      5

8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?

ano                      ne                      jiné (uved'te):

9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)

1                      2                       3                      4                      5

10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojení)

1                      2                      3                      4                       5

11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)

1                      2                      3                      4                       5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojeni)

1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
---	---	---	---	---------------------------------------

13. Uved'te tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

.....  
 VNITŘNÍ VYBAVENÍ VAGONŮ  
 CELKOVÝ VZHLED  
 .....

14. Uved'te tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

.....  
 OBČAS VYBAVENÍ VUPE  
 ZAPÁCHAJÍCÍ WC  
 NETEČE VOJA  
 .....

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?

ano (uveďte): .....

.....

.....

ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví:  žena                      muž

2) vzdělání:            základní                       střední                      vysoké

3) věk: ..... 42 .....

4) město nebo obec ze které využíváte vlak: ..... CHOTĚJOVICE .....

Děkuji za spolupráci. *Malá*

<b>DOTAZNÍK</b>				
Tento dotazník bude použit pouze k vlastnímu šetření v mé Diplomové práci. Je anonymní. Odpovídejte, prosím na zadané otázky pečlivě a pravdivě. Odpovědi označte křížkem před určenou možností, případně vypište slovem tam, kde je výslovně uvedeno. Děkuji.				
<b>1. Využíváte k cestování také vlak?</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	ano		ne	
<b>2. Jak často využíváte vlak?</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	denně	<input type="checkbox"/>	1x týdně	<input type="checkbox"/>
				méně než 1x za týden
<b>3. Jaký druh vlaku používáte nejčastěji?</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	osobní (Os)	<input type="checkbox"/>	rychlík (R)	<input type="checkbox"/>
				vlak vyšší kvality (EC)
<b>4. Používáte vlak k dopravě</b>				
	do zaměstnání, do školy		<input checked="" type="checkbox"/> jiné (uved'te): <i>OBCHODNÍ SLUŽBY</i>	
<b>5. Zdá se Vám jízdné přiměřené? (5= nejdražší)</b>				
<input type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
			3	<input type="checkbox"/>
				4
				5
<b>6. Používáte nějaké slevy jízdného?</b>				
ano (uved'te):				<input checked="" type="checkbox"/> ne
<b>7. Jste spokojeni s ochotou a vystupováním zaměstnanců Českých Drah? (5= nejméně)</b>				
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>
				3
				4
				5
<b>8. Dostanete vždy informace týkající se Vaší dopravy včas?</b>				
<input type="checkbox"/>	ano	<input checked="" type="checkbox"/>	ne	<input type="checkbox"/>
				jiné (uved'te):
<b>9. Jsou pro Vás tyto informace dostatečné? (5= nedostatečné)</b>				
<input type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
			3	<input type="checkbox"/>
				4
				5
<b>10. Jste spokojeni s vybavením železničních stanic a zastávek? (5= nespokojeni)</b>				
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>
			3	<input type="checkbox"/>
				4
				5
<b>11. Vyhovuje Vám časová dostupnost železničních stanic a zastávek? (5= nevyhovuje)</b>				
<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>
				3
				4
				5

12. Jste spokojeni s kulturou cestování? (5= nespokojení)

1	X2	3	4	5
---	----	---	---	---

13. Uveďte tři klady kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

ČISTĚ WC VE STANICÍCH  
INTERIER VLAKŮ

14. Uveďte tři zápory kvality železniční osobní dopravy v regionu Ústí nad Labem:

SPÁNA VE VLAKU  
ŠPATNÉ SPOJENÍ  
ZPOZDĚNÍ

15. Uvítali by jste nějaké doplňkové služby při Vašem cestování vlakem?

ano (uveďte): .....

X ne

**Vaše sociálně - ekonomické údaje:**

1) pohlaví: Xžena muž

2) vzdělání: Xzákladní střední vysoké

3) věk: 34.....

4) město nebo obec ze které využíváte vlak: PROBOŠTOV

**Děkuji za spolupráci.**



**Průběh trati č.130, úsek Ústí nad Labem- Most**

**Kilometrovník** (železniční stanice jsem označila černě, železniční zastávky modře)

- **0 žst Ústí nad Labem hlavní nádraží**
- **1 žst Ústí nad Labem západ**
- **5 odbočka Hrbovice**
- **8 žst Chabařovice**
- **12 žst Bohosudov**
- **15 zastávka Proboštov**
- **17 žst Teplice v Čechách**
- **19 žst Řetenice**
- **22 žst Oldřichov u Duchcova**
- **26 zastávka Duchcov**
- **28 zastávka Želénky**
- **31 zastávka Chotějovice**
- **34 žst Bílina**
- **36 zastávka Bílina kyselka**
- **40 zastávka Želenice nad Bílinou**
- **42 odbočka České Zlatníky**
- **46 žst Most**

### Struktura železničního svršku a spodku

Tato struktura se používá na koridorových tratích a to zejména pro modernost, funkčnost, plynulejší jízdu, snížení opotřebení žel. svršku a s ohledem na údržbu infrastruktury.

**Železniční spodek** je tvořen vrstvou uválcované zeminy a geotextilií, která je přesypána jemným materiálem. Další vrstvu tvoří štěrk a nakonec svršek. U mostů na koridoru je vyžadováno tzv. "průběžné štěrkové lože", které bez přerušení pokračuje i na mostě a zvyšuje výrazným způsobem kvalitu jízdy. Na většině mostů na koridoru je toto lože zřízeno. Podloží se zpevňuje vápnem, vrstvou minerál betonu, betonovými deskami.

**Železniční svršek** tvoří kolejnice, svěrky, pražce. Kolejnice jsou používány výhradně profilu UIC 60. Pouze na předjízdných a ostatních vedlejších kolejích jsou užity kolejnice S49 nebo regenerované pásy R65. Kolejnice UIC 60 jsou používány i na výhybkách. Na hlavních kolejích jsou bezстыkové kolejnice. V obzvláště směrově náročných místech, kde by se kolejnice neúměrně opotřebovávaly, se užívají koleje UIC 60 HSH s tvrzenou hlavou.

**Svěrky** se používají bezpodkladnicové Skl 14 a bezšroubové PANDROL, FastClip, předmontují se na pražce. U typu Skl 14 je pod kolejnicí pryžová a pod svěrkou úhlová vodící vložka Wfp 14 K800. Všechno pohromadě udržují dvě vrtule R1 (viz. obrázek níže). Svěrka FC vyžaduje na pražci zvláštní železný aparát, do kterého se zacvakne, žádné šrouby, žádné vrtule. Odpadají tak problémy s nesprávným dotažením svěrek. Pod kolejnicí je rovněž pryžová podložka. Dalším používaným typem je svěrka Skl 12, ta se používá na typických betonových pražcích (případně i na dřevěných pražcích) a má tu výhodu, že se montuje na podkladnice R4, používané i u běžných žebrových svěrek. Posledním běžně používaným typem je svěrka Pandrhol. Hlavním důvodem pro instalaci pružných svěrek jsou jejich vlastnosti. Pružným upevněním se totiž dosáhne snížení příčných tlaků, plynulejší jízdy a nižšího opotřebení svršku. Nezanedbatelným faktorem je i cena, pořizovací je o dost vyšší (import Anglie, Německo), ale již po 7 až 8 letech díky sníženým nákladům na údržbu, je viditelná návratnost.

**Pražce** se používají betonové. Na výhybkách jsou rovné předvrtané betonové pražce, universální na všechny typy výhybek.