



Zpráva pro přezkoumání systému vedením

za rok 2023

Schválení pro použití ve společnosti

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Pavel Míka	PVK	28.3.2024	
Schválil	Ing. Ladislav Sova	JS – doprava	28.3.2024	
	Ing. Bohuslav Juračka	JS – servis	28.3.2024	
	Ing. Stanislav Štěrba	JS – ekonomika	28.3.2024	

0. OBSAH

0.	OBSAH	2
1.	STAV OPATŘENÍ Z PŘEDCHOZÍCH PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU	3
2.	VÝSLEDKY INTERNÍCH, EXTERNÍCH A ZÁKAZNICKÝCH AUDITŮ	3
3.	ZMĚNY INTERNÍCH A EXTERNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ, KTERÉ JSOU RELEVANTNÍ PRO SYSTÉM MANAGEMENTU, KONTEXT ORGANIZACE	4
4.	POTŘEBY A OČEKÁVÁNÍ ZAJINTERESOVANÝCH STRAN VČETNĚ ZÁVAZNÝCH POVINNOSTÍ ..	4
5.	HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA	4
6.	STAV PLNĚNÍ CÍLŮ KVALITY.....	6
7.	HODNOCENÍ VÝKONNOSTI PROCESŮ, STAVU NÁPRAVNÝCH A SHODY PRODUKTŮ A SLUŽEB.....	8
	Výkonnost realizačních procesů	8
	Hodnocení opatření k nápravě, preventivní opatření.....	9
	Proces nakupování – hodnocení dodavatelů.....	10
	Proces řízení lidských zdrojů	10
	Hodnocení dopravních nehod.....	10
8.	VÝSLEDKY MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ PROCESŮ A PRODUKTŮ	10
9.	HODNOCENÍ VÝKONNOSTI EXTERNÍCH POSKYTOVATELŮ	10
10.	HODNOCENÍ PŘIMĚŘENOSTI ZDROJŮ	10
11.	SDĚLENÍ OD ZAJINTERESOVANÝCH STRAN VČETNĚ STÍŽNOSTÍ	11
12.	HODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI OPATŘENÍ PŘIJATÝCH PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ ..	11
13.	POSOUZENÍ AKTUÁLNOSTI DOKUMENTACE A POLITIKY KVALITY	11
14.	ZMĚNY, KTERÉ BY MOHLY OVLIVNIT SYSTÉM ŘÍZENÍ.....	11
15.	NOVÉ POTENCIÁLNÍ PŘÍLEŽITOSTI K NEUSTÁLÉMU ZLEPŠOVÁNÍ.....	11
16.	PŘÍLOHY	11

1. STAV OPATŘENÍ Z PŘEDCHOZÍCH PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

Stav opatření z předchozího přezkoumání systému. Komentář jednotlivých bodů je následující.

1. Další zlepšování provozních a ekonomických charakteristik

- obrat, výnos, náklady – zajistit plnění cílových ukazatelů finančního obratu
Odpovědnost: jednatelé společnosti

Toto opatření je plněno průběžně a výše finančního obratu je toho důkazem.

2. Zlepšování produktu ve vztahu k požadavkům zákazníka a ostatních zainteresovaných stran

- minimalizovat systémové neshody, a reklamace ze strany zákazníka, dále zamezit negativním podnětům zainteresovaných stran. Uplatňovat metody prevence neshodných činností, dbát na dodržování smluvních podmínek zakázek všemi pracovníky.

termín: trvale

Odpovědnost: jednatelé společnosti

Toto opatření je plněno průběžně a výše finančního obratu je toho důkazem.

3. Potřeby zdrojů

- potřeby finančních zdrojů vyplývají z nově plánovaných cílů, především při nákupu nových vozidel.
termín: do 12/2023

Odpovědnost: jednatelé společnosti

Opatření je průběžně sledováno a plněno.

2. VÝSLEDKY INTERNÍCH, EXTERNÍCH A ZÁKAZNICKÝCH AUDITŮ

Interní audity

Interní audit QMS ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. proběhl dle programu auditů. Jednotlivé termíny auditů:

IA v roce 2023:

- 5.10.2023 – IA č. 01/2023, provoz- pravidelná autobusová doprava, nepravidelná autobusová doprava, mezinárodní kamionová doprava, 27 komentářů.
- 5.10.2023 – IA č. 02/2023, proces provozování čerpací stanice PHM, Interní audit procesu obsahuje 28 komentářů, bez připomínek.
- 8.11.2023 – IA č.03/2023, provoz, Servis vozidel'' - Interní audit procesu neidentifikoval žádné připomínky, 28 komentářů.
- 9.11.2023 - IA č. 04/2023, prověřovaný útvar celá společnost. - Interní audit procesu neidentifikoval žádnou neshodu a 49 komentářů.

Externí audity

2. dozorový audit dle normy ČSN EN ISO 9001:2016 se konal dne 18.12.2023. Dle plánu auditu ze dne 18.12.2023 proběhl audit za účasti vedoucího auditora QMS pana Tomáše Trusiny. Byly prověřeny certifikační oblasti silniční motorová nákladní doprava a autobusová doprava, servisní činnosti opravy vozidel a karoserií, provozování čerpacích stanic s palivou a mazivou. V hodnocení auditu nebyla identifikována žádná neshoda ani další zjištění, OBS a OFI.

Zákaznické audity

Na servisu interních oprav skončila platnost certifikátu od výrobce vozidel SOR Libchavy spol. s r.o. k provádění záručních a pozáručních oprav autobusů SOR ke dni 31.12.2023. V současné době probíhá certifikační proces, jehož zakončení vyústí k vystavení nového certifikátu. Na servisu MAN za rok 2023 nebyl proveden externí audit.

Kontroly státní správy

Ve stanoveném období proběhly dvě kontroly z Hasičského záchranného sboru Jihomoravského kraje.

1. kontrola proběhla 19.4.2023, předmětem kontroly bylo dodržování krizového zákona a předpisů vydaných k jeho provedení, zejména zpracování plánu krizové připravenosti.

Kontrolu provedl pplk. Mgr. Miroslav Menšík

2. kontrola proběhla 8.9.2023. Místem kontroly byla veřejná čerpací stanice Cáhlovská 1848,666 01 Tišnov. Předmětem kontroly byla fyzická kontrola místa, včetně dokumentace.

Kontrola státní inspekce práce, oblastní inspektorát práce Jihomoravského kraje.

Kontrola byla zahájena dne 7.2.2023 inspektorem ing. Jakubem Burdou. Kontrole byly předloženy požadované dokumenty a do dnešní doby nebyl doručen protokol o provedení kontroly.

Dle organizační směrnice č. 3/2008 se konaly ve dnech 29.3., 28.6. a 26.10. 2022 čtvrtletní kontroly BOZP a PO za účasti jednatele společnosti. Zjištěné nedostatky včetně termínů odstranění a určení jednotlivých odpovědných pracovníků jsou uvedeny v zápisech. Dne 28.6.2023 proběhla roční prověrka BOZP za účasti vedoucích zaměstnanců a zástupců odborové organizace. Zápis z této prověrky je veden jako organizační směrnice č. 1/2023.

3. ZMĚNY INTERNÍCH A EXTERNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ, KTERÉ JSOU RELEVANTNÍ PRO SYSTÉM MANAGEMENTU, KONTEXT ORGANIZACE

Společnost má vytvořen Kontext organizace - Cíle procesů v ČSAD Tišnov. Jednotlivé body jsou postupně hodnoceny, registry budou postupně doplňovány o nové záležitosti. Komplexní zhodnocení je provedeno v rámci cílů procesů, kde jsou stanoveny konkrétní výstupy a efektivnost plnění.

4. POTŘEBY A OČEKÁVÁNÍ ZAINTERESOVANÝCH STRAN VČETNĚ ZÁVAZNÝCH POVINNOSTÍ

Je zpracován Registr zainteresovaných stran, který obsahuje přehled jednotlivých zainteresovaných stran. Jejich rizika a příležitosti jsou průběžně řešeny v rámci porad vedení. Mezi nejvýznamnější zainteresované strany patří oblast dopravy, role zákazníka a problém s nedostatkem zaměstnanců. Registr zainteresovaných stran z 1.3.2021 byl přezkoumán a je stále aktuální.

5. HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. monitoruje spokojenost svých zákazníků formou osobních formálních i neformálních kontaktů. Spokojenost zákazníků se projevuje nárůstem poptávek (objednávek, smluv). Pro významné zákazníky je při monitoringu využito dotazníkové metody. Reklamace a stížnosti jsou evidovány a vyhodnocovány na sekretariátu společnosti (kap. 6.2), dále na středisku pravidelné autobusové dopravy (příloha č.1, 2, 3) a na středisku mezinárodní autobusové dopravy (příloha č.4). Obdobně probíhá monitoring spokojenosti zákazníků servisu MAN (příloha č. 5).

Rozepsáno podle procesů:

Realizační proces	Komentář
silniční motorová doprava nákladní, pravidelná osobní doprava linková a nepravidelná osobní doprava zahraniční	<p>Na úseku mezinárodní kamionové dopravy byly zabezpečovány služby na paletové i celozozové přepravě nákladů s 26 soupravami MAN a dvěma soupravami značky VOLVO. Všechny tahače splňují nejpřísnější technické a ekologické podmínky pro přepravu. Zahraniční přepravy jsou realizovány na území jižní a západní Evropy včetně Anglie. Snahou dispečerů je zabezpečit požadavky zákazníků dle jejich požadavků. Případné stížnosti jsou řešeny s řidičem konkrétní přepravy a evidovány v knize závad, stížností a pochval. Počet dopravních nehod v rámci celé společnosti byl o 12 vyšší než v předešlém roce. Na úseku MKD stojí za zmínku dopravní nehoda ze dne 7.3.2023, která se stala na v Belgii. Při jízdě přes Antverpy se řidič nevěnoval řízení vozidla a vjel na vysoký obrubník, kde poškodil podvozek tahače a návěsu. Škoda činila 101289 Kč a cena asistenční služby byla 41491 Kč. Další nehoda se stala 20.4.2023 v Německu. Při jízdě po dálnici A3 se řidič nevěnoval plně řízení a došlo k vyjetí soupravy do levé části vozovky zachytil levou část tahače a návěsu o betonový sokl. Částka na opravu převyšovala obecnou hodnotu vozidla a šlo tedy o totální škodu.</p> <p>Střediska pravidelné autobusové dopravy zajišťují autobusovou dopravu převážně v rámci IDS JMK vozidly značky SOR, IVECO, IRISBUS a MAN. Na těchto střediscích je snaha provozovat přepravu ekologičtějšími vozidly poháněnými stlačeným zemním plynem CNG, jde o 18 autobusů značky IVECO a 10 značky SOR. Dále byly pořízeny autobusy hybridním pohonem na naftu + elektrický pohon značky IVECO 7 vozidel a značky MAN 6 vozidel, ostatních 37 autobusů je poháněno motory spalujícími naftu, avšak splňujícími emisní normu E6. Na úseku pravidelné autobusové dopravy stojí za zmínku dopravní nehoda, která se stala 27.7.2023 v Babicích u Rosic. Řidič při průjezdu levotočivou zatáčkou vjel do protisměru a zavadil levým bokem autobusu o přední levou část osobního vozu, které přehlédl. Způsobená škoda na autobusu byla 71 898,- Kč a na osobním vozidle 22 000,- Kč.</p>

	<p>Další nehoda se stala 19.12.2023 na křižovatce Předklášteří-Štěpánovice. Při jízdě křižovatkou po hlavní silnici našemu řidiči nedala přednost řidička, která vyjížděla z vedlejší silnice, došlo ke střetu a poškození přední části autobusu. Cena opravy autobusu činila 90 000,- Kč. Drobné stížnosti nebo připomínky včetně pochval řeší vedoucí dispečer s cestujícími operativně telefonicky nebo elektronickou poštou. Ostatní pochvaly a stížnosti jsou vedeny zvlášť v seznamu stř. 207 a 210 dle aktuálního seznamu řidičů v příloze č.1. Zde je uvedeno 25 stížností s postihem řidičů celkem na obou střediscích 24000,- Kč od krajského úřadu. Ve většině případů se jednalo o nevyčkání spoje nebo dřívější odjezd ze zastávky. V tomto přehledu jsou evidovány i jedna pochvala řidiče. Přehled provedených kontrol a postihů je zpracován dle jednotlivých měsíců ve výkazu kontrol v příloze č.2. Společností Kordis bylo provedeno 240 kontrol na 297 linkách. Všechny kontroly se obešly bez postihu řidičů a cestujících, viz. příloha č.3.</p> <p>Na středisku mezinárodní autobusové dopravy se od minulých let zvýšil objem zakázek pro cestovní kanceláře. Dále jsme se zaměřili na zájezdy pro školní skupiny zejména do Anglie a dalších evropských států o čemž svědčí celoroční provoz vozidel. Realizovali jsme také dopravu 8 linkovými autobusy a 8 zájezdovými autobusy v Novém Městě na Moravě, kde se ve dnech 1.3.- 6.3 2023 konal Světový pohár v biatlonu. Dvěma autobusy byla obsluhována pravidelná linka do Švýcarska. Hodnocení spokojenosti a případné požadavky cestujících jsou zpracovány z vyplněných dotazníků v příloze č. 4.</p>
servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií	<p>Zjišťování spokojenosti zákazníků servisu MAN je stále prováděno předáním údajů od firmy MAN & BUS Czech Republic s.r.o. Další hodnocení spokojenosti zákazníků provádí průběžně vedoucí servisu MAN přímým kontaktem se zákazníky. Jeho hodnocení je zpracováno v přehledu viz. příloha č. 5. V průběhu roku přibylo 6. nových zákazníků, což bylo i výtčeným cílem kvality..</p>
provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy	<p>Provoz na tomto úseku byl ovlivněn turbulencemi v cenách tankovaných paliv včetně CNG. Tyto výkyvy cen měly vliv na jednotlivé výtoče. V závěru roku se situace poměrně ustálila.</p> <p>V roce 2023 byl počet škodních případů vytržení plnicí hadice CNG po naplnění zákazníkem. Bylo zaznamenáno 2 případů z celkovou způsobenou škodou na zařízení 7335,-Kč. Z tohoto důvodu bylo servisní firmou k výdejnímu stojanu instalováno akustické zařízení, upozorňující zákazníky na odpojení hadice po naplnění.</p> <p>Hodnocení spokojenosti zákazníků je provedeno vedoucím čerpacích stanic v příloze č. 6.</p>
personální a mzdové oddělení	<p>V průběhu roku byl prováděn nábor nových zaměstnanců na pozice řidiče autobusové dopravy, řidiče kamionové dopravy, opraváře silničních motorových vozidel a nádvorní. V roce 2023 bylo přijato 35 nových zaměstnanců. Z důvodu rozšiřování linek pravidelné autobusové dopravy bylo přijato 21 nových řidičů autobusů. Z důvodu platnosti vyhlášky č. 452/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 79/2013 Sb. se řešily změny v pracovních lékařských prohlídkách. Účinnost od 1.1.2023.</p>

6. STAV PLNĚNÍ CÍLŮ KVALITY**1. Obrat firmy**

metoda měření: dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2021

výchozí stav: cílové ukazatele 2020

odpovědná osoba: Dle předchozího bodu.

Středisko	Plán obrátů v roce 2022 bez vnitro výnosů	Skutečnost v roce 2022 bez vnitro výnosů	Plán obrátů v roce 2023 bez vnitro výnosů	Skutečnost v roce 2023 bez vnitrovýnosů	Plán obrátů v roce 2024 bez vnitrovýnosů	
110 - Nákladní doprava I.	21000	26651	27600	24095	24500	Jednatel – doprava
111 - Spedice ND I.	4	0	5	0	0	Jednatel – doprava
115 - Nákladní doprava II.	48000	46916	48000	39693	42000	Jednatel – doprava
117 - Spedice ND II.	40	234	35	675	300	Jednatel – doprava
120-Nákladní doprava III.	28000	32940	34000	28410	29000	Jednatel- doprava
121-Spedice ND III.	4	0	3		0	Jednatel- doprava
131-Spedice	-	0	-		0	Jednatel- doprava
207-PAD Boskovicko	52000	60000	62000	74599	75000	Jednatel- doprava
210 - Autob.doprava prav.	118000	121155	124000	129798	130000	Jednatel – doprava
215 - Autob.doprava ost.	28600	39600	43000	46328	50000	Jednatel – doprava
217- mezinárodní autobusová doprava- Spedice	48000	42760	0	828	0	Jednatel - doprava
381 - Dílna pro interní opravy	750	1692	1800	1680	19000	Jednatel- servis
382 - Sklad,prodej ND,PHM	3000	2604	2800	3286	3500	Jednatel- servis
383 - Dílna pro ext.opravy	18000	18131	19500	23396	24000	Jednatel- servis
384 - PNEU- nákup,prodej	100	50	100	26	50	Jednatel- servis
385 - Mycí linka	400	425	450	449	450	Jednatel- servis
386 - Obchodní středisko	6700	6688	6800	7786	7800	Jednatel- servis
387 - Benzina PENNY	110000	137992	140000	105979	110000	Jednatel- servis
388 - Mycí linka PENNY	1450	1414	1500	1389	1400	Jednatel- servis
389 - Čerpací stanice areál	15000	19520	20000	13534	13500	Jednatel – servis
392- plnicí stanice CNG,areál	400	389	300	95	85	Jednatel – servis
394- plnicí stanice CNG,Penny	3500	6968	4000	3138	3202	Jednatel – servis

Tento cíl nebyl splněn. Plánovaného obrátu nebylo dosaženo u 14-ti středisek z celkově 22 hodnocených. V celkovém součtu byly cílové ukazatele splněny na 96% to je o 30709 tKč méně.

2. Udržení (snížení) stávajícího počtu reklamací

metoda měření:	dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023
výchozí stav:	2023: 10 – běžné reklamace 0 – oficiálních stížností za porušení smlouvy
cílová hodnota:	udržení výchozího stavu – max. 10 – běžné reklamace, z toho max. 0 – oficiálních stížností za porušení smlouvy
odpovědná osoba:	Vedoucí zaměstnanci, vyhodnocuje PVK

Tento cíl byl splněn. Bylo evidováno 10 běžných reklamací. Všechny reklamace se týkaly linek na pravidelné autobusové dopravě.

Všechny reklamace byly vyřízeny bezodkladně, poslední 19.10.2023. Podklady jsou uloženy v evidenci stížností na sekretariátu společnosti. Žádná z reklamací se netýkala nedodržení smlouvy.

Oblast – doprava:

1. Zlepšení vybavení společnosti – nákup nových vozidel

metoda měření:	dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023
výchozí stav:	stávající vozový park
cílová hodnota:	2023: - pořízení 0 ks nových busů pro mezinárodní autobusovou dopravu - pořízení 0 ks návěsů pro mezinárodní kamionovou dopravu - pořízení 3 ks nových tahačů na mezinárodní kamionovou dopravu - pořízení 12 ks nových busů pro pravidelnou autobusovou dopravu
odpovědná osoba:	JS – Doprava

Tento cíl byl splněn částečně. Byly nakoupeny 3 nové tahače pro MKD. Oproti stanovené cílové hodnotě však bylo pořízeno 6 autobusů pro příměstskou dopravu.

Oblast – servis:

1. Získání nových zákazníků servisu

metoda měření:	dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023
výchozí stav:	stávající počet zákazníků je 147
cílová hodnota:	získání 5 nových zákazníků v servisu
odpovědná osoba:	JS – Servis

Tento cíl byl splněn. Za sledované období bylo registrováno 6 nových zákazníků servisu MAN, vše uvedeno v příloze č.5. Celkový počet zákazníků 147.

2. Rekonstrukce technického vybavení olejového hospodářství ve skladu PHM areálu Červený mlýn 1538

metoda měření:	dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023
výchozí stav:	Pouze jedno zařízení
cílová hodnota:	Pořízení druhého diagnostického zařízení
odpovědná osoba:	JS – Servis

Tento cíl byl splněn. Byla provedena výměna výdejních stojanů na olej včetně ovládání a rozvodů.

Oblast – čerpací stanice:

1. Zvýšení počtu transakcí na obou plnicích stanicích CNG bez ohledu na způsob platby

metoda měření:	dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023
výchozí stav:	11104 zákazníků
cílová hodnota:	8000 zákazníků

odpovědná osoba: JS – Servis

Vytýčený cíl byl překročen. Počet transakcí zákazníků na plnicích stanicích CNG za rok 2023 činil 11104, což je o 3104 více než stanovená cílová hodnota. Splnění tohoto cíle napomohl postupný nárůst vozidel na alternativní pohon.

2. Zvýšení počtu transakcí u VČS-PH, platba Bonus kartou

metoda měření: dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023

výchozí stav: 29379 zákazníků

cílová hodnota: 30000 zákazníků

odpovědná osoba: JS – Servis

Vytýčený cíl nebyl splněn. Počet transakcí zákazníků na VČS-PH platících Bonus kartou za rok 2023 činil 29379, což je o 621 méně než stanovená cílová hodnota. .

3. Zvýšení počtu transakcí u VČS-PH, platba Fakturační kartou

metoda měření: dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023

výchozí stav: 17257 zákazníků

cílová hodnota: 16500 zákazníků

odpovědná osoba: JS – Servis

Vytýčený cíl byl splněn. Počet transakcí zákazníků na VČS-PH platících Fakturační kartou za rok 2023 činil 17257, což je o 757 více než stanovená cílová hodnota.

4. Zvýšení počtu transakcí ČS- areál Červený mlýn, platba Fakturační kartou

metoda měření: dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023

výchozí stav: 4357 zákazníků

cílová hodnota: 4300 zákazníků

odpovědná osoba: JS – Servis

Vytýčený cíl byl splněn. Počet transakcí zákazníků na ČS – areálu Červený mlýn platících Fakturační kartou za rok 2023 činil 4357, což je o 57 více než stanovená cílová hodnota.

5. Modernizace prodejny čerpací stanice (nové osvětlení, regálový systém)

metoda měření: dvouhodnotová logika – ano/ne, termín 12/2023

výchozí stav: Nepodařilo se splnit v roce 2023

cílová hodnota: Modernizace prodejny

odpovědná osoba: JS – Servis

Vytýčený cíl byl splněn jen částečně a to výměnou osvětlení. Dobudování zbylého zařízení bude přesunuto do cílů v roce 2024.

7. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI PROCESŮ, STAVU NÁPRAVNÝCH A SHODY PRODUKTŮ A SLUŽEB

Výkonnost realizačních procesů

Hospodářské výsledky společnosti odpovídají celkové situaci v ekonomice naší republiky a reálným možnostem společnosti. Další hodnocení procesů bude provedeno v rámci řádného přezkoumání. Hodnocení výkonnosti procesů bude i nadále sledováno. Kritéria pro rok 2023 jsou stanovena v následujícím přehledu.

Přehled hodnocení je následující:

01/2023

Proces	Ukazatel	Cílová hodnota 2018	Hodnota 2018	Cílová hodnota 2019	Hodnota 2019	Cílová hodnota 2020	Hodnota 2020	Cílová hodnota 2021	Hodnota 2021	Cílová hodnota 2022	Hodnota 2022	Cílová hodnota 2023	Hodnota 2023	Cílová hodnota 2024	Hodnota 2024
Odpovědnost managementu, přezkoumání	Celková účinnost procesů systému řízení kvality	Dodržení všech cílových hodnot	Nesplněno – 2 ukazatele nebyly splněny	Dodržení všech cílových hodnot	Nesplněno – 2 ukazatele nebyly splněny	Dodržení všech cílových hodnot	Nesplněno – 1 ukazatel nebyl splněn	Dodržení všech cílových hodnot	Nesplněno – 1 ukazatel nebyl splněn	Dodržení všech cílových hodnot	Nesplněno – 2 ukazatele nebyly splněny, 2 částečné	Dodržení všech cílových hodnot	Nesplněno – 2 ukazatele nebyly splněny, 2 částečné	Dodržení všech cílových hodnot	
	Efektivita procesů	Max. 10 reklamací /rok	Splněno – řešeno 8 reklamací (4-PAD, 2-NAD, 2-CK) žádná za porušení smlouvy	Max. 10 reklamací /rok	Splněno – řešeno 4 reklamací (3-PAD, 0-NAD, 1-CK) žádná za porušení smlouvy	Max. 10 reklamací /rok	Splněno – řešeno 9 reklamací (7-PAD, 2-NAD, 0-CK) žádná za porušení smlouvy	Max. 10 reklamací /rok	Splněno – řešeny 4 reklamace (4-PAD, 0-NAD, 0-CK) žádná za porušení smlouvy	Max. 4 reklamací /rok	Nesplněno – řešeno 10 reklamací (10-PAD, 0-CK) žádná za porušení smlouvy	Max. 10 reklamací /rok	Splněno – řešeno 10 reklamací (10-PAD, 0-NAD, 0-CK) žádná za porušení smlouvy	Max. 10 reklamací /rok	
Řízení opatření, řízení neshod, produktů a procesů	Dodržování termínů realizace opatření	shoda s plánem	Splněno	shoda s plánem	Splněno	shoda s plánem	Splněno	shoda s plánem	Splněno	shoda s plánem	Splněno	shoda s plánem	Splněno	shoda s plánem	
	Efektivita opatření	nulový výskyt stejných druhů neshod	Splněno	nulový výskyt stejných druhů neshod	Splněno	nulový výskyt stejných druhů neshod	Splněno	nulový výskyt stejných druhů neshod	Splněno	nulový výskyt stejných druhů neshod	Splněno	nulový výskyt stejných druhů neshod	Splněno	nulový výskyt stejných druhů neshod	
Řízení dokumentace a záznamů	Počet neshod při popř. externím auditu	zlepšení stavu	Splněno - při IA 0 neshod	zlepšení stavu	Splněno - při IA 0 neshod	zlepšení stavu	Splněno - při IA 0 neshod	zlepšení stavu	Splněno - při IA 0 neshod	zlepšení stavu	Splněno - při IA 0 neshod	zlepšení stavu	Splněno - při IA 0 neshod	zlepšení stavu	
Interní audity	Provedení plánovaných auditů	100% dodržení plánu auditů	Splněno	100% dodržení plánu auditů	Splněno	100% dodržení plánu auditů	Splněno	100% dodržení plánu auditů	Splněno	100% dodržení plánu auditů	Splněno	100% dodržení plánu auditů	Splněno	100% dodržení plánu auditů	
	Počet neshodných měřidel.	0	Splněno	0	Splněno	0	Splněno	0	Splněno	0	Splněno	0	Splněno	0	
Metrologie a monitoring	Sběr dat pro zlepšování SR	Min. 2 prevent. a zlepš. opatření/rok	Nesplněno, žádné nebylo podáno	Min. 2 prevent. a zlepš. opatření/rok	Nesplněno, žádné nebylo podáno	Min. 2 prevent. a zlepš. opatření/rok	Nesplněno, žádné nebylo podáno	Min. 2 prevent. a zlepš. opatření/rok	Nesplněno, žádné nebylo podáno	Min. 2 prevent. a zlepš. opatření/rok	Nesplněno, žádné nebylo podáno	Min. 2 prevent. a zlepš. opatření/rok	Nesplněno, žádné nebylo podáno	Min. 2 prevent. a zlepš. opatření/rok	
Nakupovací hodnocení dodavatelů.	Spolehlivost dodavatelů a připravenost dodávek pro realizaci zakázek.	90 - 110% shoda objemu, rozsahu, termínu dodávky.	Splněno	90 - 110% shoda objemu, rozsahu, termínu dodávky.	Splněno	90 - 110% shoda objemu, rozsahu, termínu dodávky.	Splněno	90 - 110% shoda objemu, rozsahu, termínu dodávky.	Splněno	90 - 110% shoda objemu, rozsahu, termínu dodávky.	Splněno	90 - 110% shoda objemu, rozsahu, termínu dodávky.	Splněno	90 - 110% shoda objemu, rozsahu, termínu dodávky.	
Personální a vzdělávání.	Efektivita profesního školení (přes počet vnitřních neshod).	Max. 2/člověk/rok.	Splněno	Max. 2/člověk/rok.	Splněno	Max. 2/člověk/rok.	Splněno	Max. 2/člověk/rok.	Splněno	Max. 2/člověk/rok.	Splněno	Max. 2/člověk/rok.	Splněno	Max. 2/člověk/rok.	
	Realizace zakázek	Plnění smluvních parametrů (objednávka, smluva).	100%	Splněno	100%	Splněno	100%	Splněno	100%	Splněno	100%	Splněno	100%	Splněno	100%
	Počet reklamací od zákazníků	max. 10/rok	Splněno – řešeno 8 reklamací (4-PAD, 2-NAD, 2-CK) žádná za porušení smlouvy	max. 10/rok	Splněno – řešeno 8 reklamací (4-PAD, 2-NAD, 2-CK) žádná za porušení smlouvy	max. 10/rok	Splněno – řešeno 9 reklamací (7-PAD, 2-NAD, 0-CK) žádná za porušení smlouvy	max. 10/rok	Splněno – řešeno 9 reklamací (7-PAD, 2-NAD, 0-CK) žádná za porušení smlouvy	max. 10/rok	Nesplněno – řešeno 10 reklamací (10-PAD, 0-NAD, 0-CK) žádná za porušení smlouvy	max. 10/rok	Splněno – řešeno 10 reklamací (10-PAD, 0-NAD, 0-CK) žádná za porušení smlouvy	max. 10/rok	
Plánování	Naplnění plánů (termíny, ukazatele).	90 -110% shoda	Splněno	90 -110% shoda	Splněno	90 -110% shoda	Splněno	90 -110% shoda	Splněno	90 -110% shoda	Splněno	90 -110% shoda	Splněno	90 -110% shoda	

Hodnocení opatření k nápravě, preventivní opatření

Ve sledovaném období nebylo podáno žádné nápravné opatření. Byly podány pouze připomínky z IA a dozorového auditu. Tato opatření byla uzavřena v požadovaném termínu. Celková účinnost a efektivita bude ověřena příslušnými interními audity. Preventivní opatření nebylo podáno.

Proces nakupování – hodnocení dodavatelů

V rámci implementace QMS bylo zahájeno hodnocení a periodické sledování dodavatelů. Pro hodnocení dodavatelů slouží přehled hodnocení dodavatelů, který obsahuje i hodnocení. K hodnocení jsou vybíráni pouze „hlavní“ dodavatelé služeb, jejichž dodávky výrazně ovlivňují kvalitu produktů společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. Dodavatelé splňující stanovená kritéria jsou zařazeni do seznamu kvalifikovaných dodavatelů, kteří jsou přednostně poptáváni pro procesy společnosti. Jeden dodavatel z oblasti dodávek pohonných hmot byl do seznamu přiřazen. Aktualizace dodavatelů společnosti byla provedena.

Proces řízení lidských zdrojů

Další vzdělávání pracovníků společnosti je prováděno s ohledem na splnění zákonných a profesních předpokladů na jednotlivé pracovní pozice. Tyto školení jsou sledovány v SW programu Prytanis a v přehledně zpracovaném plánu školení s určením odpovědnosti jednotlivých vedoucích zaměstnanců.

Pro vzdělávání pracovníků a zvyšování jejich odborné způsobilosti byly vyčleněny zdroje.

Program speciálních školení servisních pracovníků MAN, IVECO, atd., jsou zapracovávána průběžně do seznamu školení, tak jak jednotlivé druhy školení nabíhají. Od školicích středisek jsou vyžadovány záznamy (certifikáty) o absolvovaném školení. Tyto jsou zakládány do osobních složek zaměstnanců na personálním oddělení společnosti.

Hodnocení dopravních nehod

Přehled dopravních nehod je uveden v následující tabulce.

Druh nehody	2015		2016		2017	
Velká (nad 100 tis. Kč)	2	0 zaviněná 2 nezaviněné	4	3 zaviněné 1 nezaviněné	4	3 zaviněné 1 nezaviněné
Malá	58	20 zaviněné 31 nezaviněné	67	37 zaviněné 30 nezaviněné	67	37 zaviněné 30 nezaviněné
Druh nehody	2018		2019		2020	
Velká (nad 100 tis. Kč)	4	1 zaviněná 3 nezaviněné	4	1 zaviněná 3 nezaviněné	7	3 zaviněné 4 nezaviněné
Malá	74	44 zaviněné 30 nezaviněné	73	38 zaviněné 33 nezaviněné	47	27 zaviněné 15 nezaviněné
Druh nehody	2021		2022		2023	
Velká (nad 100 tis. Kč)	0	0 0	3	1 zaviněná 2 nezaviněné	0	0 0
Malá	53	21 zaviněné 9 nezaviněné	46	24 zaviněných 22 nezaviněných	58	35 zaviněných 23 nezaviněných

Uvedené hodnoty jsou postupně sledovány.

8. VÝSLEDKY MONITOROVÁNÍ A MĚŘENÍ PROCESŮ A PRODUKTŮ

Výsledky jsou vedeny z různých zdrojů. Sledují se výsledky procesů, kvality poskytovaných služeb, neshod, spokojenost zákazníků. V rámci řádného přezkoumání ve roce 2018 bude provedeno celkové vyhodnocení jednotlivých oblastí. Některé oblasti jsou dílčím způsobem hodnoceny v rámci porad vedení.

9. HODNOCENÍ VÝKONNOSTI EXTERNÍCH POSKYTOVATELŮ

Hodnocení externích poskytovatelů je nutné provádět. V současné době společnost provozuje všechny činnosti vlastními zdroji. V případě, že by došlo k outsourcingování služby, jednalo by se především o zajištění dopravy a servisu vozidel. Případně hodnocení externích poskytovatelů by mělo následující formu.

Externí činnost	proces,	Kritérium	Hodnota	Komentář	plnění
				20xx	

10. HODNOCENÍ PŘIMĚŘENOSTI ZDROJŮ

V současné době jsou pro provoz přiděleny dostatečné zdroje. Vše je sledováno v rámci porad. Jedinou důležitou oblastí, která se jeví jako nedostačující, jsou personální zdroje.

11. SDĚLENÍ OD ZAJINTERESOVANÝCH STRAN VČETNĚ STÍŽNOSTÍ

Ve sledovaném období roku 2023 nebyly na společnost ČSAD žádné stížnosti zainteresovaných stran.

Kontroly státní správy:

Vzhledem k výskytu pandemie koronaviru došlo k útlumu a pozastavení kontrol státní správy.

12. HODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI OPATŘENÍ PŘIJATÝCH PRO ŘEŠENÍ RIZIK A PŘÍLEŽITOSTÍ

V současné době jsou pro provoz přiděleny dostatečné zdroje. Vše je sledováno v rámci porad. Jedinou důležitou oblastí, která se jeví jako nedostačující, jsou personální zdroje.

13. POSOUZENÍ AKTUÁLNOSTI DOKUMENTACE A POLITIKY KVALITY

V rámci přezkoumání byla systémová dokumentace a politika kvality přezkoumána a je v současné době aktuální a vhodná k dalšímu používání.

14. ZMĚNY, KTERÉ BY MOHLY OVLIVNIT SYSTÉM ŘÍZENÍ

V současné době nejsou známy okolnosti, které by mohli ovlivnit systém řízení.

15. NOVÉ POTENCIÁLNÍ PŘÍLEŽITOSTI K NEUSTÁLÉMU ZLEPŠOVÁNÍ

Systém řízení kvality je v současné době aplikován v souladu s požadavky společnosti. Z výsledků interního a externího auditu vyplynuly ještě možnosti na zlepšení, a byly aplikovány do praxe. Další opatření pro zlepšování systému budou aplikována, jakmile se projeví případné nedostatky spojené požadavky každodenní praxe.

Obecně lze konstatovat, že se daří průběžná modernizace infrastruktury a dopravního parku. Naopak se nepodařilo dodržet plány obrátů. Na tyto oblasti bude v následujícím období kladem důraz.

Další oblastí pro zlepšení bude postupná aplikace nových pohledů kontrolních a inspekčních orgánů, či jiných zainteresovaných stran na výklad normy ISO 9001 do praxe.

16. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Pochvaly a stížnosti na střediscích pravidelné autobusové dopravy (210 a 207)

Příloha č. 2 – Záznamy o kontrolách provedených krajským úřadem

Příloha č. 3 – Hodnocení spokojenosti od společnosti KORDIS

Příloha č. 4 - Hodnocení spokojenosti zákazníků Švýcarsko

Příloha č. 5 - Monitoring spokojenosti zákazníků servisu MAN

Příloha č. 6 – Hodnocení spokojenosti zákazníků čerpacích stanic