

## **Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2010**

Pre Železničnú spoločnosť Slovensko, a.s. (ZSSK) ako podnik služieb je prioritou poskytovanie kvalitných prepravných služieb pre našich zákazníkov.

**Integrovaný systém manažérstva kvality ZSSK v súčasnosti zahŕňa:**

- **systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2008** s certifikovanými produktmi v kľúčovej službe:
  - *InterCity (IC) vlaky na trati Bratislava – Žilina – Košice a späť*
  - *Predaj cestovných dokladov*
- **systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci podľa normy OHSAS 18001:2007** s certifikáciou na predmet:
  - *Prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe.*

Systém je budovaný metódou postupných krokov certifikácie do roku 2015 v súlade s platnou Stratégiou spoločnosti.

**Zhodu budovaného systému s požiadavkami medzinárodných noriem ISO 9001:2008 (o kvalite) a OHSAS 18001:2007 (o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci preverila v r. 2010 nezávislá certifikačná spoločnosť Bureau veritas certification, s.r.o. a ponechala získané certifikáty v platnosti na ďalší rok.**

### **ORIENTÁCIA NA ZÁKAZNÍKA**

ZSSK už od svojho vzniku v r. 2005 skvalitňuje ponuku svojich služieb, modernizuje informačné a komunikačné prostriedky pre zabezpečenie vybavenia cestujúcich.

Požiadavky cestujúcich na naše služby a ich spokojnosť s našimi službami sa pravidelne zisťujú formou ankety medzi cestujúcimi. Okrem toho dostávame spätnú väzbu od našich zákazníkov a zamestnancov prvého kontaktu pri poskytovaní služieb priamo na mieste, v rámci riešenia reklamácií a podaní (sťažností), ako aj pri spolupráci s partnermi, príp. zástupcami našich spotrebiteľov.

Kvalitu našich produktov, služieb a procesov v železničnej osobnej preprave sledujeme pomocou ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Pre jednotlivé ukazovatele sa ročne určujú cieľové hodnoty. Úroveň kvality vlastnej práce monitorujeme aj kontrolnou a inšpekčnou činnosťou (integrovaný kontrolný systém s on-line databázou) a anketovým prieskumom medzi zamestnancami prvého kontaktu. Na základe analýzy zistení zamestnanci zodpovední za jednotlivé oblasti implementujú príslušné opatrenia na zlepšenie daných procesov.

Tým naplňame požiadavky nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady z 23.10.2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

### ***Informácie a prepravné doklady***

#### **Komplexné vybavenie cestujúcich – stále nové služby**

Na zadováženie si cestovného lístka majú zákazníci k dispozícii 10 predajných kanálov.

Z hľadiska tržieb pripadá v roku 2010 najväčší podiel na úrovni až 99,54% na elektronické predajné systémy. Na predaj v osobných pokladniciach ZSSK pripadá podiel

89,24%. Spôsob platby za cestovné doklady cez POS terminály pritom v roku 2010 dosiahol 15%, čo je v porovnaní s rokom 2009 nárast o 1,82 percentuálneho bodu s nárastom v tržbách o 14,57%.

Z hľadiska počtu predaných cestovných lístkov v hodnotenom roku 2010 rovnako vedú elektronické predajné kanály s podielom 98,03%, osobné pokladnice ZSSK majú podiel 77,97%.

Hlavným distribučným kanálom sú teda ako z hľadiska tržieb, tak i z hľadiska cestovných dokladov osobné pokladnice ZSSK. Takmer všetky sú vybavené integrovaným systémom komplexného vybavenia cestujúcich (iKVC). Tento systém umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzištátnych cestovných lístkov, rezerváciu na konkrétne miesto na sedenie, ležadlový a lôžkový lístok.

Ak nie je železničná stanica odchodu vlaku vybavená distribučným kanálom, cestujúcim je vždy poskytnutá informácia o možnostiach zakúpenia cestovného dokladu.

Pri cestách do zahraničia a rezerváciách miest je vhodné navštíviť niektoré z našich 10 Zákazníckych centier, kde vyškolený personál podá cestujúcim informácie o prípojoch, spojeniach či najvýhodnejších ponukách ZSSK.

V porovnaní s rokom 2009 sme za obdobie roku 2010 zaznamenali nárast v tržbách v predaji cez stacionárne automaty o 66,96% a v internetovom predaji o 62,21%.

K zvýšeniu predaja cez automaty pomohol upravený cenník od 1.1.2009 smerom dole, postupná výchova a návyk cestujúcich k samostatnému zakupovaniu cestovných lístkov a zníženie počtu mincí potrebných na nákup lístka po prechode na menu EUR.

Internetový predaj narastá v súvislosti s rozšírením produktov predávaných cez internet (v r. 2010 rozšírenie na všetky vlaky vo vnútroštátnej preprave, zavedenie "Cestovného lístka tlačeného doma", produkt SparNight ZSSK-ČD - balík cestovného lístka s rezerváciou ležadla alebo lôžka). Skrátil sa aj čas predaja a vrátenia – anulácie dokladu s priamym vyplatením hotovosti zákazníkovi v osobných pokladniciach iKVC. V najbližšom období sa predaj cez internet rozšíri aj o možnosť nákupu cestovných lístkov do Rakúska.

Po nemeckých železniciach zaviedla ZSSK na internetových cestovných lístkoch systém tzv. 2D kódu, ktorý je špecifický pre každý cestovný doklad a umožňuje rýchlejšiu kontrolu cestovných lístkov vo vlaku personálom.

### Informácie – zvyšovanie dostupnosti

Pred samotnou cestou, počas nej a po nej ponúkame našim zákazníkom prostredníctvom rôznych médií rozsiahle množstvo informácií:

- Náš on-line portál [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk) zaznamenáva rastúcu návštevnosť - v roku 2010 sme na internetových stránkach ZSSK zaznamenali celkom 1 821 856 návštevníkov, z nich 1 184 390 unikátnych (prišli na stránku len raz), ktorí si prezreli celkom 4 274 721 stránok. Oproti roku 2009 je ročný nárast návštevnosti o 33,99%. Atraktivnosť webových stránok ZSSK zvyšuje aj TV portál a vyhľadávač vlakových spojení na úvodnej stránke vo formáte tzv. „user friendly“.
- Na stanici a vo vlaku počas cesty informujeme našich zákazníkov viacerými kanálmi (písomná forma, webové stránky, telefonická forma, audio/vizuálna forma, priame poskytovanie informácií personálom, informačné plagáty). K nadštandardnému vybaveniu zákazníkov prispievajú aj 3 Informačné kancelárie ZSSK a samostatní informátori vo vybraných predajných miestach.
- 4-krát počas roka aktualizujeme v úhrnnom ročnom počte cca 1 520 000 kusov 33 druhov letákov „Vlakový sprievodca“, ktoré sú vyložené vo vlakoch diaľkovej dopravy a cestujúcim poskytujú informácie o najdôležitejších prípojoch, ako i ponuke

služieb vo vlaku a na staniach, kde vlak zastaví. Ročne v celkovom počte 15 500 kusov zabezpečujeme vydanie 12 druhov Traťových cestovných poriadkov.

- Dôležitým rozhraním smerom k zákazníkom je telefónne číslo Kontaktného centra ZSSK v tvare 18 188 (bez predvoľby). Číslo je jednotné v celej SR a dostupné zo všetkých telekomunikačných sietí na Slovensku. Cena hovoru pri využití mobilných sietí je maximálne 0,16 €/min. s DPH. Pohodlná dostupnosť a rýchlosť informácií o službách v osobnej preprave je našim Kontaktným centrom zabezpečovaná nepretržite, 24 hodín denne.

Ročne zavolá do Kontaktného centra cca 178 000 zákazníkov, podiel nevybavených telefonických hovorov bol v r. 2010 4,99%, čo od r. 2005 je zlepšenie o 6,85% (r. 2005 - 11,84%). Prevzaté zákaznicke volania v priemernom počte okolo 14 820 mesačne sú vybavované podľa určených časových mier - čakacia doba zákazníka do prijatia prichádzajúceho hovoru operátorom Kontaktného centra sa pohybuje priemerne do 14 sekúnd. Úroveň Service Level Kontaktného centra dosahuje za obdobie od r. 2008 štandardne viac ako 96,00%. Dôvodom jeho poklesu v niekoľkých mesiacoch roku 2010 pod túto úroveň bola mimoriadna situácia počas tohoročných povodní a zimných kalamít.

Spracovanie e-mailových požiadaviek o informácie v priemernom počte cca 1360 mesačne sme boli schopní v roku 2010 uzatvoriť do 1,5 hod.

Za obdobie posledných 5 rokov neboli zaznamenané žiadne opodstatnené sťažnosti zákazníkov na nedostupnosť servisu Kontaktného centra.

Podľa internetového prieskumu realizovaného v r. 2010 až 16% zapojených respondentov získava informácie cez Kontaktné centrum, vedúcim informačným kanálom sa stal internet s podielom 44%.

## ***Spôľahlivosť dopravy***

### *Presnosť spojov - plnenie GVD na úrovni štandardu Európy*

Dôležitým ukazovateľom kvality je pre našich zákazníkov presnosť. Požiadavky na túto charakteristiku nie sú pri žiadnom inom spôsobe dopravy také vysoké ako pri železničnej doprave.

Za účelom merania presnosti porovnávame skutočné časy príchodov s plánovanými časmi pri každej jazde vlaku a zaznamenávame do ukazovateľa „Plnenie grafikonu vlakovej dopravy“. V roku 2010 bola dosiahnutá celková presnosť železničnej osobnej prepravy na úrovni 94,83% (tolerancia +5 min. meškania do cieľovej stanice). Za posledných 5 rokov splnila ZSSK plánovaný grafikon na viac ako 92 percent. Plnenie GVD u medzištátnych rýchlikov bolo v r. 2010 dosiahnuté na úrovni 83,01% (tolerancia +5 min. meškania po štátnu hranicu). Výnimkou boli nepredpokladané mimoriadne udalosti na železnici a vonkajšie vplyvy (mimoriadne poruchy, zásah železničnej polície, extrémne poveternostné podmienky a iné). V takýchto situáciách sa snažíme obmedzenia minimalizovať.

Úroveň spokojnosti zákazníka s presnosťou vlakov, vyjadrená v prieskume „face to face“ známku spokojnosti (známka 1= najlepšie až známka 5 = najhoršie), dosiahla v r. 2010 priemernú hodnotu 2,24 v IC vlakoch a 2,36 v ostatných vlakoch vnútroštátnej prepravy.

Skrátený jazdný čas o 8-9 minút majú od nového grafikonu 2010/2011 diaľkové InterCity Kriváň, Gerlach a Tatran. Umožňuje to kompletne zrekonštruovaná trať z Bratislavy-Rače do Nového Mesta nad Váhom, kde môžu tieto vybrané vlaky jazdiť 160-kilometrovou rýchlosťou. ZSSK disponuje rušňami a vozňami, ktoré prevádzke v tejto rýchlosti vyhovujú.

V medzinárodnej preprave od nového grafikonu České dráhy v spolupráci so ZSSK opäť vypravujú jediný rýchlovlak SuperCity Slovenská strela súpravami Pendolino so skráteným časom jazdy na trase Praha – Bratislava o pol hodiny, t.z. za 3 hodiny a 45 minút. V 2. vozňovej triede pritom majú cestujúci miestenku započítanú už v cene cestovného lístka (odbúrava sa povinný príplatok za miestenku).

#### Informácie o polohe a pohybe vlakov - on-line

Na zistenie aktuálnej polohy vlakov na trati a pohybe vlakov medzi východnou a cieľovou stanicou ZSSK ponúka dve možnosti:

- prostredníctvom počítača s pripojením na internet - na [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk),
- prostredníctvom mobilu - SMS správou na číslo 7772 v tvare MES a číslo vlaku, cena spätnej SMS je maximálne 0,10 € s DPH.

#### Narušenia spojov, výpadky vlakov, odrieknutie spojov

Počet výpadkov vlakov je vo všeobecnosti nízky. Plánované prepravy vyjadrené vo vlakokilometroch sú od r. 2005 uskutočnené stabilne v objeme min. 99,4%.

#### Zvládanie porúch – prevencia a operatívnosť

Po slovenskej železničnej sieti premáva denne takmer 1570 vlakov osobnej prepravy. Už aj malé poruchy alebo závady môžu viesť k reťazovej reakcii. Naše aktivity a procesy preto smerujú k tomu, aby boli dopady porúch čo možno najnižšie. V r. 2010 pripadlo na 1 poruchu hnacieho dráhového vozidla 17 490,67 vkm, na 1 poruchu vozňa 96 762,7 vzk.

Prevádzkyschopnosť všetkých dráhových vozidiel zabezpečujeme 24 hodín denne a plošne na celom území Slovenska v spolupráci s partnerom služby ZSSK Cargo. Technologické priestory ZSSK Cargo využívané pre údržbu našich dráhových vozidiel sú historicky lokálne späté s priestormi prevádzkových pracovísk ZSSK, náš partner disponuje potrebným, ale zastaraným technickým, technologickým, personálnym a dokumentačným vybavením vo všetkých regiónoch a staniach s prístupom na dopravné koľaje.

Vďaka zálohovým vlakom a operatívosti dispečerskej i údržbárskej základne je spravidla možné reagovať primeraným spôsobom a pristaviť náhradný vlak, resp. náhradnú autobusovú dopravu. V prípade porúch sa tak vieme postarať o cestujúcich a prepraviť ich ďalej, alebo napr. ponúknuť ubytovanie v hoteli.

ZSSK má nastavený systém riešenia mimoriadnych, havarijných a núdzových situácií v preprave. Rušňovodiči a personál spoločnosti, sprevádzajúci vlak, sú vyškolení na zvládanie týchto situácií.

Poskytnutie informácií o mimoriadnom narušení a o zabezpečení alternatívnej služby je zabezpečené cestou zložiek riadenia dopravy ZSSK a ŽSR vo vyčlenených priestoroch železničnej stanice a vo vlaku audio/vizuálnou formou a/alebo priamym poskytovaním informácií personálom.

#### Program Euro fondy – obnova vozňového parku

ZSSK ako prvá železničná spoločnosť v rámci Európy získala prostriedky z fondov Európskej únie na nákup a modernizáciu vozňového parku. V závere roka 2010 na slovenských koľajniciach začala prevádzka prvej súpravy z 10 kontrahovaných elektrických poschodových jednotiek, následne bude postupne nasadzovaných v rámci celého Slovenska 10 nových súprav Push – Pull a tiež 12 nových poschodových motorových jednotiek, ktoré nahradia zastaraný vozňový park.

#### Bezpečnosť dopravy – naša priorita

Na Slovensku je najbezpečnejším druhom dopravy práve železničná doprava. Od r. 2005 vo vlaku zahynul 1 cestujúci a 65 cestujúcich sa počas cesty vlakom zranilo z dôvodu vzniku nehody. V r. 2010 sme z tohto počtu zaznamenali 0 úmrtí a 23 zranení.

ZSSK neustále dbá na bezpečnosť cestujúcich a jej skvalitňovanie.

V hodnotenom roku 2010 boli moderným zabezpečovacím zariadením ETCS používaným v rámci celoeurópskej dohody o doprave, vybavené štyri rušne. Tento systém kontroluje napr. rýchlosť súpravy či sklon koľajníc na základe informácií o traťových pomeroch, ktoré vysielajú do antény na rušni snímače umiestnené v koľajisku. Ďalšie lokomotívy pribudnú v roku 2011.

V tomto roku sa naša spoločnosť stala členom prestížneho medzinárodného konzorcia spoločností bezpečnostného priemyslu pod vedením talianskej priemyselnej spoločnosti Ansaldo STS. Jeho cieľom je vytvoriť integrovaný systém bezpečnostných technológií a organizačných opatrení v rámci spoločného projektu Partnerstva železničného priemyslu pre integrovanú bezpečnosť železničnej dopravy - PROTECTRAIL. ZSSK sa bude aktívne podieľať najmä na prvej fáze projektu, týkajúcej sa špecifikácie bezpečnostných požiadaviek, zadefinovania krízových scenárov a posúdenia regionálnych disparít z pohľadu železničných dopravcov.

## **Čistota železničného parku**

### Čistota vozidiel – súčasť základnej prepravnej služby ZSSK

Hygienickú údržbu a komerčný stav čistoty dopravných prostriedkov ZSSK zabezpečuje ako súčasť základnej prepravnej služby ZSSK.

Pre systémové riadenie rozsahu a kvality služieb čistenia dopravných prostriedkov ZSSK sú zavedené interné predpisy, implementovaný štandard, technologický postup kontroly a sú dohodnuté špecifikácie výkonov čistenia v zmluvách s ich dodávateľmi, ktoré primerane zohľadňujú očakávania zákazníkov.

ZSSK udržiava čistotu svojho vozňového parku v troch stabilných zariadeniach (stabilné umývače Košice, Zvolen, Žilina) a jedným mobilným umývacím zariadením (Nové Zámky), ktoré sa využívajú na vonkajšie čistenie skriň železničných koľajových vozidiel, najmä u diaľkovej dopravy (37 vlakov denne).

Čistenie dopravných prostriedkov v pôsobnosti ZSSK je realizované minimálne 1x za 24 hodín. Okrem toho v 15 % vlakov diaľkovej dopravy sa vykonáva upratovanie aj počas cesty.

Dodržiavanie intervalu čistenia, rozsah a kvalita upratovacích a čistiacich služieb sa pravidelne kontrolujú. Podiel zistených nezhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov ZSSK voči plánu výkonov čistenia a vyžadovanej úrovni kvality čistenia dopravných prostriedkov ZSSK podľa platných noriem, štandardov a špecifikácie úrovne kvality v zmluvách s dodávateľom sa stabilizoval od r. 2009 na úrovni  $\leq 12,5\%$ .

Vnímanie čistoty sa v našich vlakoch sa zisťuje formou zákazníckeho prieskumu „face to face“. Úroveň spokojnosti zákazníka s ponúkanou kvalitou v oblasti čistoty vozňov, vyjadrená známkou spokojnosti (známka 1= najlepšie až známka 5 = najhoršie), dosiahla v r. 2010 priemernú hodnotu 2,33 v IC vlakoch a priemernú hodnotu 2,96 vo vlakoch vnútroštátnej prepravy, u ktorých sme oproti r. 2009 zaznamenali zlepšenie o 0,21 stupňa.

Za účelom dosiahnutia vysokého štandardu Úrad verejného zdravotníctva MDVRR SR pravidelne kontroluje kvalitu pitnej vody a hygienu železničných koľajových vozidiel zaraďovaných do vlakov osobnej dopravy.

### Klimatizované vozne - aj v obyčajných rýchlikoch

ZSSK v reálnej prevádzke disponuje viac ako 300 klimatizovanými vozňami. Všetky nové osobné vozne 1. a 2. triedy ZSSK vrátane nových a rekonštruovaných vozňov špeciálnej stavby (lôžkové a ležadlové vozne, reštauračné vozne a spoločenský vozeň) sú vybavené klimatizačnými jednotkami. V nových súpravách a ucelených jednotkách z prostriedkov EÚ je klimatizácia a zabezpečenie kvalitného vetrania samozrejmosťou.

### **Prieskum spokojnosti zákazníkov**

#### Zákaznícke prieskumy - zdroj poznania potrieb zákazníkov

Predpokladom zabezpečenia adekvátnej kvality produktov a služieb je pravidelná a systematická spätná väzba od zákazníkov.

ZSSK má pre vykonávanie marketingových prieskumov a výskumov vypracovanú internú koncepciu. Ročne osobne oslovíme cca 2 300 a cez internet okolo 10 000 respondentov. V rámci najmenej 3 prieskumov spokojnosti zákazníkov ročne a internetových ankiet sa pýtame na vnímanie našich služieb. Rozlišujeme pri tom medzi jednotlivými procesnými krokmi v rámci prepravného reťazca, začínajúc informáciami a rezerváciou cestovného lístka, cez dojem zákazníkov na stanici a vnímanie služieb vo vlaku, až po prípadne potrebnú starostlivosť v cieľovej stanici alebo vybavovanie reklamácií. Realizáciou prieskumov poverujeme raz za tri roky aj nezávislé inštitúcie zaoberajúce sa výskumom trhu. Výsledky štúdií sa vyhodnocujú štruktúrovaným spôsobom, aby pre slabé miesta mohli byť prijaté ciele opatrenia.

V roku 2010 boli zákaznícke prieskumy orientované na kvalitu cestovania v IC a vnútroštátnych vlakoch, cestovné návyky rodičov s deťmi a spokojnosť s frekvenciou a kvalitou spojení na hlavnom ťahu Zvolen – Košice.

Internetovým spôsobom boli realizované ankety na témy informovanosti o právach a povinnostiach cestujúcich v medzinárodnej preprave a cestovanie v medzištátnych vlakoch; ohodnotenie železničiarov a ich služieb v osobnej preprave; využívanie zliav pre žiakov študentov a mládež; využívanie pokladníc mimo železničných staníc; zrušenie Orange teleplatby pri internetovom predaji cestovných dokladov a využívanie možností na informovanie o cestovaní.

Prvýkrát bola realizovaná minianketa „Vlakové čaty“ s cieľom zmapovať základné informácie o stave spokojnosti a vnímaní bezpečnosti našimi zákazníkmi a priamom vnímaní tejto problematiky personálom prvého kontaktu.

#### Hodnovernosť prieskumov – základ odborného využitia poznatkov

Dosahovaná spoľahlivosť realizovaných prieskumov ZSSK podľa spôsobu zberu dát v posledných 2 rokoch  $\geq 90\%$  pri metóde „face to face“ a min. 60-70% pri ostatných metódach (napr. internetové ankety, korešpondenčné prieskumy).

Odbornosť efektívneho využívania informácií z prieskumov ZSSK je zaručená:

- zostavením anketových dotazníkov kvalifikovanými zamestnancami ZSSK v spolupráci so zainteresovanými odbornými útvarmi alebo odborne spôsobilou externou firmou,
- sieťou odborne pripravených interných anketárov alebo externých odborne spôsobilých anketárov,
- splnením špecifikácie požiadaviek na výkon externej dodávateľskej firmy najmenej v rozsahu dvojitej kontroly zadávania dát a min. 20% kontroly uskutočnených rozhovorov s respondentmi.

### Spokojnosť zákazníkov – náš cieľ

V internetovej ankete na on-line portáli ZSSK ohodnotilo železničiarov a ich služby v osobnej doprave zo zúčastnených respondentov školskou známkou

	r. 2009	r. 2010
výborný a chválitebný	41,47%	46,00%
dobrý a dostatočný	27,03%	26,50%
nedostatočný	31,50%	27,50%

Zlepšenie poskytovaných služieb v roku 2010 vníma celkovo 41,42% respondentov zákazníckeho prieskumu „face to face“ v rámci preprav v IC vlakoch a 31,03% respondentov vo vnútroštátnej preprave (bez IC).

Celková spokojnosť respondentov počas cesty v IC vlakoch a vo vlakoch vnútroštátnej prepravy, vyjadrená priemernou známkou, je stabilizovaná od r. 2006 v rozpätí cca 2,2 - 2,4 (známka 1= najlepšie až známka 5 = najhoršie).

Hlavné zistenia a odporúčania zákazníckych prieskumov ZSSK sú informačným nástrojom pre riadenie zmien - podporujú plánovanie zlepšenia kvality služieb, rozhodovací proces, riešenie problémov a manažment rizík ZSSK. Do podnikového prostredia sú implementované vo forme akčných úloh a programov. Prieskum spokojnosti zákazníkov je aj nástrojom zlepšenia komunikácie ZSSK so zákazníkom.

### ***Vybavovanie sťažností, vrátenie peňazí a náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality služieb***

Užívatelia služieb ZSSK môžu reklamovať, resp. sa sťažovať na kvalitu alebo spôsob poskytovania služieb a uplatniť nárok na náhradu škody. Využitie uvedených foriem na riešenie nároku zákazníkom sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by mu spôsobili akúkoľvek ujmu.

ZSSK má stanovené štandardné a zdokumentované pravidlá a postupy vybavovania zákazníckych reklamácií, podaní (sťažnosti) a uplatňovania nárokov na náhradu škody.

Užívatelia služieb sú o svojich právach pri riešení svojich nárokov informovaní verejne dostupnými informačnými kanálmi.

Zákaznícke reklamácie, podania (sťažnosti) a nároky na náhradu škody sú v rámci riadených procesov centrálné evidované, kategorizované, vyhodnocované a písomne vybavované. Ide pri tom predovšetkým o to, aby boli požiadavky v rámci transparentného a férového dialógu kompetentne a plynulo vyriešené.

Zákonom určená lehota pre vybavenie reklamácií a sťažností, ako i pre uplatnenie nároku na náhradu škody a jeho zánik je kontrolovaná a dodržiavaná.

ZSSK je na pokrytie svojej zodpovednosti za nedodržanie kvality služieb primerane poistená a má pre tento účel zavedené ďalšie opatrenia.

### Reklamácie – vybavenie v mieste predaja

Reklamácie cestujúcich týkajúce sa cestovného sú až v 92,6% prípadov vybavované v miestach predaja. Reklamácie, ktoré nebolo možné vybaviť v predajných miestach (7,4%), vybavila Sekcia odúčtovania tržieb ZSSK. Z viny železnice bolo vyplatených celkom 9 815,92 EUR náhrad z reklamácií.

### Podania (sťažnosti) – nízky podiel zavinenia ZSSK

Celkový počet zákazníckych podaní (sťažností) v železničnej osobnej preprave v r. 2010 dosiahol 2454 podaní. Po prudkom raste v rokoch 2005 – 2007 sa v nasledujúcich rokoch 2007 – 2009 počet zákazníckych podaní (sťažností) stabilizoval na úrovni cca 1960 podaní. V roku 2010 došlo znova k prudkému rastu. Okrem rastu počtu elektronických podaní (1229) sme v roku 2010 zaznamenali aj nárast anonymných podaní (183).

Opodstatnenosť zákazníckych podaní (sťažností) v rokoch 2005 – 2010 sa pohybuje od 61% do 69%. Podiel opodstatnených podaní (sťažností) zavinených ZSSK za toto obdobie je stabilizovaný systémom preventívnych a nápravných opatrení pod hranicou 25%, v r. 2010 dosiahla jeho úroveň 24,93%.

Pre znižovanie tzv. externej opodstatnenosti (podielu opodstatnených sťažností na kvalite poskytovaných služieb, ktoré nie sú zapríčinené ZSSK) realizujeme kroky v spolupráci s MDVRR SR a ostatnými zúčastnenými partnermi na službe. Externá opodstatnenosť podaní dosiahla v roku 2010 podiel 44,10%.

Podiel komunikačných kanálov z celkového počtu v procese riadenia zákazníckych podaní (sťažností) v r. 2010:

osobné podanie	0,65%
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	48,39%
elektronické podanie	50,14%
postúpené podanie, kritika v masmédiách	0,78%
iná forma	0,04%.

### Odškodnenie za nedodržanie noriem kvality služieb – v medzinárodnej preprave

Dňom 3.12.2009 vstúpilo do platnosti Nariadenie EP a Rady 1371/2007 ES o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

Naši zákazníci si počnúc týmto dátumom môžu v medzinárodnej preprave uplatňovať nárok na odškodnenie za meškanie na trati, na ktorú použili medzinárodný cestovný doklad vydaný na ZSSK. Na tento účel môžu použiť formulár „Žiadosť o poskytnutie odškodnenia a náhrady nákladov v medzinárodnej osobnej preprave“.

Spracovaním nárokov na odškodnenie v ZSSK je poverená Sekcia odúčtovania tržieb ZSSK. Keď sú k dispozícii všetky podklady, zabezpečíme ich spracovanie do zákonom stanovenej lehoty jedného mesiaca. Odškodnenie je uhradené na účet, poštou poukazom na adresu zákazníka alebo ohláškou pre cudziu železnicu pre zákazníka - cudzinca.

Počet prijatých žiadostí o odškodnenie od 3.12.2009 do 31.12.2010	449
Počet neopodstatnených a preto odmietnutých prípadov	102
Počet rozpracovaných prípadov	2
Počet žiadostí odstúpených na adresu železnice, príslušnej na vybavenie (väčšinou ČD)	82
Počet prípadov odškodnenia	263
Výška odškodnenia podľa nariadenia EP a Rady 1371/2007 ES	6 025,59 EUR

Na základe analýzy podaní (sťažností a petícií), reklamácií, riešených nárokov na náhradu škody a iných podnetov ku kvalite alebo spôsobu poskytovania služieb sú realizované neustále a cielené opatrenia pre rozvoj a zlepšovanie služby.

### ***Poskytovanie pomoci hendikepovaným osobám a osobám s obmedzenou mobilitou (ďalej aj „ZPO/OZP“)***

Ročne využíva naše služby v železničnej doprave približne 45 miliónov osôb. Súčasťou našej sociálnej zodpovednosti je, aby sme boli v podobe adekvátnych služieb nápomocní aj hendikepovaným cestujúcim a cestujúcim s obmedzenou mobilitou. V roku 2010 bola pomoc pri preprave poskytnutá v 660 prípadoch, čo je od r. 2005 tri a pol násobné zvýšenie počtu.

Pre zabezpečovanie prepravy tejto špecifickej zákazníkovej skupiny sú v podmienkach ZSSK spracované a zavedené interné postupy v súlade s platnou legislatívou EU. Pri súvisiacich otázkach a úlohách spolupracujeme so ZPO/OZP prostredníctvom organizácií, ktoré ich zastupujú a partnerom služby - správcom infraštruktúry ŽSR.

V priamom kontakte s hendikepovanými cestujúcimi a cestujúcimi s obmedzenou mobilitou využívame naše skúsenosti a ich spätnú väzbu na to, aby sme čo najlepšie prispôsobili naše služby špecifickým požiadavkám tejto cieľovej skupiny.

### **Obnova vozňového parku – zlepšenie komfortu aj pre hendikepovaných cestujúcich a cestujúcich s obmedzenou mobilitou**

V r. 2010 bolo denne v 66 vybraných vlakoch ZSSK radených 11 špeciálnych vozňov so zdvíhacími hydraulickými plošinami a 7 motorových jednotiek prispôsobených na úrovňový nástup a výstup cestujúcich v peronizovaných staniach. Okrem týchto vlakov je možné za istých podmienok mimoriadne radiť vozeň so zdvíhacou hydraulickou plošinou - ako posilový vozeň aj do iných vlakov. Je možné požiadať o asistenciu pri nakladaní postihnutého človeka na vozíku.

Od platnosti nového cestovného poriadku 2010/2011 ZSSK zaradila do osobnej dopravy v prímestskej a regionálnej doprave postupne prvý z desiatich nových, poschodových, elektrických vlakov. Trojvozová vlaková súprava je z hľadiska služieb disponibilná a upravená viacerými zlepšeniami pre telesne i zrakovo postihnutých cestujúcich - má nízkopodlažné vstupné dvere na bezpečný a pohodlný nástup, 4 miesta pre vozíky s imobilnými cestujúcimi, špeciálnu plošinu pre nástup a výstup, dve bezbariérové toalety, pre nevidiacich najnovšie technológie v informačných systémoch pre orientáciu cestujúcich (napr. tlačítka na otváranie dverí a na privolanie pomoci popísané aj Braillovým písmom). Elektrickú poschodovú jednotku osobne vyskúšali a pozitívne ohodnotili zástupcovia združení zastupujúcich ZPO/OZP.

Ďalších 9 poschodových vlakov začne premávať po slovenských železničiach v rokoch 2011 a 2012.

### **Informácie - zvýšenie prístupnosti služieb pre ZPO/OZP**

Informácie o prístupnosti služieb hendikepovaným osobám a osobám s obmedzenou mobilitou, o zariadeniach vo vlakoch pre ich prepravu, o pomoci poskytovanej v preprave a možnostiach sprevádzania sú zabezpečované prostredníctvom Cestovného poriadku, na webovej stránke ZSSK [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk) a prostredníctvom Kontaktného centra ZSSK telefonickou aj elektronickou formou nepretržite, 24 hod. denne. Osobám s poškodením sluchu a/alebo zraku podáva minimálne informácie počas prepravy primeraným spôsobom vlakový personál ZSSK.

Informácie o podmienkach prepravy pre ZPO/OZP vrátane kontaktu na Kontaktné centrum ZSSK sú zverejnené aj na každej železničnej stanici prostredníctvom informačných vývesiek. Na neobsadených staniach sa nachádza informácia o najbližšej stanici, v ktorej týmto našim zákazníkom môže byť poskytnutá pomoc pri nástupe a výstupe do a z vlaku.

Informovanosť o právach ZPO/OZP a poskytovanej pomoci bola v r. 2010 podporená informačnou kampaňou ZSSK o právach cestujúcich.

### **Ocenenie ZSSK za kvalitu**

Objektívne overenie a nezávislé hodnotenie efektívnosti vlastnej činnosti v oblasti rozvoja kvality, ako i porovnanie dosiahnutej úrovne s inými organizáciami v rámci SR získala ZSSK v roku 2010 zapojením sa do celoslovenskej súťaže Národná cena SR za kvalitu. Súťaž je hlavnou programovou aktivitou štátnej politiky kvality v rámci Národného programu kvality SR v gescii Uradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.

**V novembri 2010 hodnotiteľská komisia súťaže Národná cena SR za kvalitu rozhodla o udelení Ocenenia zlepšovania výkonnosti pre ZSSK podľa plnenia kritérií modelu výnimočnosti EFQM v kategórii A2 (organizácie poskytujúce služby nad 51 zamestnancov).**

Všetky podrobnosti o cestovaní vlakom je možné získať na čísle Kontaktného centra 18 188, v osobných pokladniciach a zákazníckych centrách Železničnej spoločnosti Slovensko a.s. alebo na internetovej stránke [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk).

### **Poznámka k plneniu noriem kvality**

Napriek dosiahnutým kladným výsledkom v plnení nastavených noriem v roku 2010, dôvody, ktoré viedli našu spoločnosť k požiadaniu o výnimku pretrvávajú.

Technická a technologická úroveň infraštruktúry ZSSK, najmä zastaraný vozňový park sa v r. 2010 nezlepšil v takom rozsahu, ktorý by zaručoval požadovanú úroveň plnenia stanovených noriem kvality v jednotlivých oblastiach. V podstate neexistencia vlastných a vyhovujúcich základní technicko-hygienickej údržby neumožňuje v súčasnosti ZSSK zabezpečiť požadovanú kvalitu v oblasti čistoty a hygieny vozňového parku a zariadení na staniach.

V Bratislave, marec 2011

Mgr. Pavel Kravec  
Generálny riaditeľ a predseda predstavenstva  
Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.