

**Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.**



**Správa**  
**o činnosti Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s.**  
**z hľadiska kvality služieb za rok 2012**

**93/2013- OSMV**

**Materiál sa predkladá:**

V súlade s požiadavkami článku 28 Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.



## ŠTRUKTÚRA SPRÁVY

### I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

### II. SPRÁVA O ČINNOSTI Z HĽADISKA KVALITY SLUŽIEB

v zmysle ustanovení Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/ 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

1. Informácie a prepravné doklady
2. Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušeniach spojov
3. Odrieknutie spojov
4. Čistota železničného parku a zariadení na staniciach
5. Prieskum spokojnosti zákazníkov
6. Vybavovanie sťažností, vrátenie peňazí a náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality služieb
7. Pomoc poskytovaná zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou

### III. ZÁVER

## I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

### 1. ÚVOD

Poslaním Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (ďalej v texte len „ZSSK“) je vybudovanie efektívneho nosného dopravného systému na Slovensku s jeho napojením na zahraničie. Poskytovaním kvalitných a spoľahlivých služieb orientovaných na potreby zákazníka plní ZSSK jeden zo základných strategických cieľov „**Zabezpečenie trvalého zvyšovania spokojnosti zákazníkov a zlepšovania výkonnosti spoločnosti**“.

Mottom „**Vlaky pre ľudí**“ kladie ZSSK stále väčší dôraz na skvalitňovanie ponuky poskytovaných produktov a služieb pre svojich zákazníkov, modernizáciu, inováciu a integráciu informačných a komunikačných prostriedkov a technológií pre zabezpečenie vybavenia cestujúcich.

Kvalitu produktov, služieb a procesov sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Analýzou a vyhodnotením zistení z jednotlivých oblastí sú implementované príslušné opatrenia za účelom zvýšenia efektívnosti daných procesov a činností. Zlepšovaním procesov súčasne naplňa ZSSK požiadavky Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady (ES) o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

Stanovenie cieľov a programov v oblasti kvality sa odvíja od celkovej stratégie spoločnosti, v rámci ktorej majú špecifické postavenie jednotlivé manažérske systémy. ZSSK vytvorila, zdokumentovala, zaviedla a udržiava integrovaný manažérsky systém (IMS) a trvalo zlepšuje jeho efektívnosť, v súlade s požiadavkami noriem ISO 9001 a štandardu OHSAS 18001.

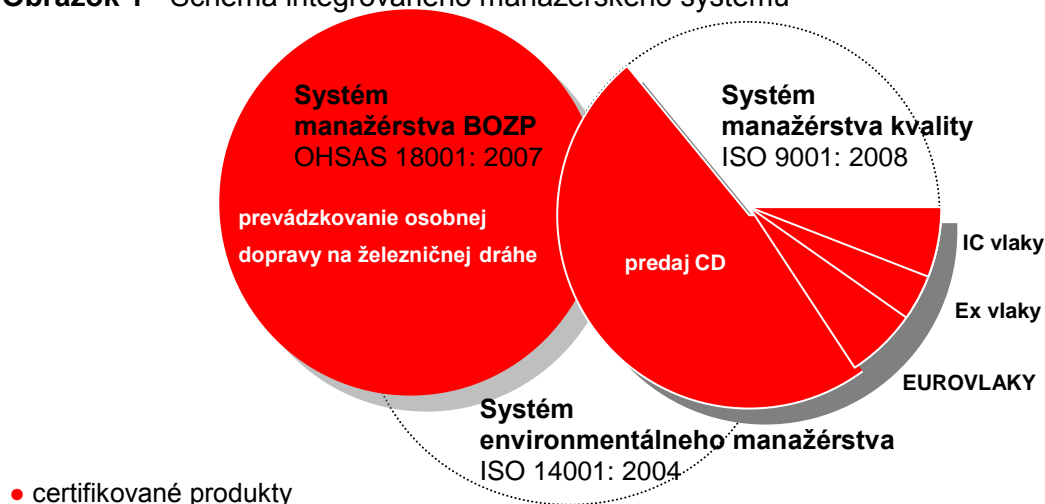
V súčasnosti IMS spoločnosti zahŕňa certifikované produkty:

- ✓ predaj cestovných dokladov,
- ✓ IC vlaky na trati Bratislava – Žilina – Košice a späť,
- ✓ Ex vlaky na trati Bratislava – Banská Bystrica a späť,
- ✓ prevádzka súprav segmentu „EUROVLAKY“ podľa normy ISO 9001(o kvalite)

a certifikovaný SM BOZP

- ✓ prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe podľa štandardu OHSAS 18001 (o bezpečnosti ochrane zdravia pri práci).

**Obrázok 1 - Schéma integrovaného manažérského systému**



## 2. ŠTANDARDY KVALITY

Štandardy kvality spoločnosti (ďalej v texte len „štandard“) stanovujú požadovanú úroveň kvality poskytovaných služieb voči zákazníkom. V súčasnej dobe v spoločnosti vychádzajú z požiadaviek definovaných v zmluve o dopravných službách vo verejnom záujme a požiadaviek normy kvality ISO 9001.

Štandardy sú súčasťou aj politiky a cieľov IMS. Ukazovatele plnenia, ako nástroj monitorovania miery kvality, sú konkrétne a merateľné. Zodpovednosť za ich plnenie je priradená vlastníkom procesov, zúčastnených na činnostiach súvisiacich so zabezpečením dopravného a prepravného procesu.

Aktualizácia štandardov prebieha ročne. Ich sledovanie a vyhodnocovanie sa vykonáva mesačne a predkladá sa manažmentu spoločnosti ročne formou vyhodnotenia zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme a hodnotiacej správy IMS pre príslušný rok.

Meranie a monitorovanie plnenia štandardov je zabezpečované útvarmi internej kontroly, interného auditu, internými auditmi IMS, kontrolou zo strany objednávateľa, podaní, podnetov a meraniami spokojnosti zákazníkov formou anketového prieskumu.

Identifikácia okruhov nekvality s dopadom na plnenie štandardov je obsahom pravidelných porád riaditeľa OU. Sú predmetom aj obsahom Informácií o činnosti OU predkladaných mesačne na poradu GR spolu s prijatými opatreniami na ich plnenie.

## 3. PREHĽAD A VYHODNOTENIE ŠTANDARDOV KVALITY

V nasledujúcej tabuľke je uvedený prehľad jednotlivých štandardov kvality s vyhodnotením ich plnenia.

| Štandard kvality  | Dosiahnutá hodnota r. 2012     | Vyhodnotenie |
|---|--------------------------------|--------------|
| Plnenie celkového dopravného výkonu   | 100,02%                        | splnený      |
| <u>Špecifikácia štandardu:</u><br>Požadovaný rozsah dopravnej obsluhy v rámci Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme (ZoDSVZ) je zabezpečovaný v súlade s platným cestovným poriadkom.<br>V roku 2012 bol objednaný celkový dopravný výkon v objeme 29,35 mil. vlkm a realizovaný v objeme 29 357 991 vlkm. Prekročenie celkového plánovaného rozsahu dopravných výkonov o 0,02% (5 734 vlkm) bolo spôsobené prekročením plánu v oblasti súpravových a rušňových vlakov. |                                |              |
| <u>Spôsob a rozsah merania:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- priebežné sledovanie plnenia dopravných výkonov,</li><li>- hodnotenie prevádzkovej situácie.</li></ul>  |                                |              |
| Sankcie za nedodržanie požadovanej kvality služieb.   | 5 prípadov/ vo výške 1 091 EUR | nesplnený    |
| <u>Špecifikácia štandardu:</u><br>Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky (MDVRR SR) má právo uplatniť si voči spoločnosti sankciu, v zmysle ZoDSVZ za nedodržanie požadovanej kvality služieb.<br>V rámci ukazovateľov kvality si MDVRR SR v roku 2012 uplatnilo sankciu v piatich prípadoch nedodržanie požadovanej kvality služieb, vo výške 1 091 EUR. O danú čiastku sa zníži úhrada nekrytej straty.                                     |                                |              |
| <u>Spôsob a rozsah merania:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- priebežné sledovanie plnenia dopravných výkonov,</li><li>- hodnotenie prevádzkovej situácie,</li><li>- kontrolná činnosť.</li></ul>   |                                |              |

|   |        |         |
|---|--------|---------|
| Predaj cestovných dokladov (internetový predaj)   | 3,95%  | splnený |
| <p><u>Špecifikácia štandardu:</u><br/> K zakúpeniu cestovných dokladov (PD) majú zákazníci k dispozícii sieť hlavných distribučných kanálov (osobné pokladnice) a moderných doplnkových foriem predaja PD (internet, SMS správa, stacionárny automat).<br/> ZSSK v snahe zvýšenia kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti vybavenia cestujúcich PD zvyšuje podiel doplnkových foriem predaja PD z celkových tržieb. Medziročný nárast podielu tržieb z internetového predaja PD dosiahol úroveň 1,32%.</p> <p><u>Spôsob a rozsah merania:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- priebežné sledovanie plnenia plánu tržieb z osobnej prepravy,</li> <li>- priebežné sledovanie podielu jednotlivých distribučných kanálov na celkových tržbách.</li> </ul>   |        |         |
| Kontrola cestovných dokladov  |        | splnený |
| <p><u>Špecifikácia štandardu:</u><br/> Sprevádzajúci personál každého vlaku je povinný v priebehu celej jazdy vlaku vykonávať kontrolu cestovných dokladov. Výnimku tvoria vlaky osobnej dopravy so zavedeným samoobslužným výpravným systémom.<br/> Kontrolu cestovných dokladov začne vykonávať sprevádzajúci personál ihneď po odchode vlaku. Cestujúci musia byť skontrolovaní do 30 min. po odchode z ktorejkoľvek stanice alebo 20 min. pred príchodom vlaku do najbližšej stanice.</p> <p><u>Spôsob a rozsah merania:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- výstup iPOP (inovovaná prenosná osobná pokladnica)</li> <li>- kontrolná činnosť.</li> </ul>   |        |         |
| Zvyšovanie rýchlosti vlakov os. prepravy  | + 0,6% | splnený |
| <p><u>Špecifikácia štandardu:</u><br/> Zvyšovanie cestovnej rýchlosti vlakov osobnej dopravy.<br/> GVD 2010/2011      51,6 km/h<br/> GVD 2011/2012      52,2 km/h<br/> Rozdiel                +0,6 km/h</p> <p><u>Spôsob a rozsah merania:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- výstup ZONA CP VT (ZOstava NAKresného Cestovného Poriadku Výpočtovou Technikou).</li> </ul>   |        |         |
| Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom   | 99,94% | splnený |
| Miera presnosti - osobná doprava celkom   | 94,19% |         |
| <p><u>Špecifikácia štandardu:</u><br/> Vlak sa považuje za prevádzkovaný, ak bol vedený v celej alebo aspoň v časti plánovanej trasy, ak bol nahradený vo zvyšnej časti plánovanej trasy náhradnou autobusovou dopravou, resp. preprava cestujúcich bola zabezpečená inými vhodnými a porovnateľnými prostriedkami alebo ak bol vlak v celej trase nahradený autobusovou dopravou.</p> <p><b>Miera spoľahlivosti:</b><br/> percentuálny podiel prevádzkovaných východných vlakov z celkového stanoveného počtu východných vlakov. Miera spoľahlivosti stanovená pre rok 2012 vo výške 99%.</p> <p><b>Miera presnosti:</b><br/> vlak ide načas, ak príde do miesta určenia najneskôr do 5 minút po plánovanom čase príchodu. Miera presnosti stanovená pre rok 2012 vo výške 94%.</p> <p><u>Spôsob a rozsah merania:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hodnotenie prevádzkovej situácie,</li> <li>- kontrolná činnosť.</li> </ul> |        |         |

|   |       |         |
|---|-------|---------|
| Správanie sprevádzajúceho a staničného personálu  | 4,13% | splnený |
| <p><u>Špecifikácia štandardu:</u></p> <p>Zásady pre výkon činnosti zamestnancov prvého kontaktu stanovuje interná dokumentácia. Pre výkon samostatnej činnosti musia títo zamestnanci spĺňať zdravotnú a zmyslovú spôsobilosť a vykonať predpísanú odbornú skúšku .</p> <p>Zvyšovanie reálnej kvality ľudských zdrojov je zabezpečované dôsledným plnením profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu sprevádzajúceho a staničného personálu.</p> <p>Zdrojom spätnej väzby pre skvalitnenie poskytovaných služieb poskytovaných a pre zlepšovanie oblasti kvality sú podania, petície, reklamácie a pripomienky k cestovnému poriadku.</p> <p><u>Ukazovateľ:</u></p> <p>medziročné zníženie opodstatnených podaní na neprofesionálny prístup zamestnancov prvého kontaktu k zákazníkom.</p> <p><u>Spôsob a rozsah merania:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- podania zákazníkov,</li> <li>- kontrolná činnosť.</li> </ul> |       |         |

## II. SPRÁVA O ČINNOSTI Z HĽADISKA KVALITY SLUŽIEB

### 1. Informácie a prepravné doklady

#### 1.1. *Poskytovanie cestovných informácií počas cesty:*

Vo vlakoch osobnej prepravy prevádzkovaných ZSSK sú cestovné informácie počas cesty poskytované zákazníkom:

- ✓ osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu,
- ✓ prostredníctvom vlakového rozhlasu (v závislosti od disponibility príslušného technického vybavenia),
- ✓ písomnou formou: informačné plagáty, vývesky, vlakový sprievodca vo vozňoch,
- ✓ v elektronickej forme na elektronickej adrese: [info@slovakrail.sk](mailto:info@slovakrail.sk),
- ✓ on-line portál: ZSSK: [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk), ŽSR: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk),
- ✓ informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk),
- ✓ forma SMS správy prostredníctvom mobilného telefónu,
- ✓ prostredníctvom Zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188),
- ✓ audio/vizuálna forma (informačné tabule, informačný elektronický systém...),

Dostupnosť informácií cestujúcim je podporovaná službami Kontaktného centra (KC) nepretržite, 24 hodín denne. Zákaznícke volania sú vybavované podľa určených časových mier a priemerná úroveň „service levelu“ dosiahla v roku 2012 hodnotu 94,09%.

Za účelom vyhľadávania určitého vlakového spojenia je pre zákazníkov k dispozícii knižný cestovný poriadok (CP) a letáková forma traťových CP. Zmeny CP sú vyhradené a vydávajú sa k stanoveným termínom, mimoriadne zmeny sa oznamujú výveskami na staniciach.

#### 1.2. *Spôsob spracovávanía požiadaviek o podanie informácie a dostupnosť personálu na staniciach pre poskytovanie informácií a predaj lístkov:*

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na staniciach rozsiahle množstvo informácií (o prípojoch, spojeniach, najvýhodnejších ponukách ZSSK ...) prostredníctvom:

- ✓ siete pracovísk prvého kontaktu – osobné pokladnice (OP),
- ✓ siete zákazníckych centier (ZC) a informačných kancelárií (IK) - nadštandardné vybavenie zákazníkov,
- ✓ informačných tabúľ, vývesiek rôznych foriem (plagáty, letáky k jednotlivým zákazníckym ponukám a pod.),
- ✓ vývesiek o podmienkach v medzinárodnej preprave (výňatky z prepravných podmienok a cenníkov),
- ✓ informačného elektronického systému – pragotron.

Požadované informácie na železničných staniciach sa spracovávajú osobným rozhovorom (sieť pracovísk prvého kontaktu, ZC a IK), písomnou formou (elektronická pošta), telefonickou formou (KC, ZC, OP ...) a vizuálnou formou (informačné tabule, plagáty, letáky ...).

Otváracia doba našich pracovísk je prispôbovaná potrebám zákazníkov v záujme skvalitňovania našich služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti vybavenia zákazníkov prepravnými dokladmi (PD). Ak nie je nástupná železničná stanica cestujúceho vybavená distribučným kanálom, cestujúcim je vždy poskytnutá informácia o možnostiach zakúpenia cestovného dokladu.



### 1.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach:

Informácie o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach sa poskytujú zákazníkom nasledovne:

- ✓ v elektronickej forme na elektronickej adrese: [info@slovakrail.sk](mailto:info@slovakrail.sk),
- ✓ on-line portál: ZSSK: [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk), ŽSR: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk),
- ✓ informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk),
- ✓ prostredníctvom Zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188)),
- ✓ v knižnej forme Cestovného poriadku,
- ✓ audio/vizuálnou formou (informačné tabule, informačný elektronický systém...),
- ✓ osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu ZSSK počas cesty vo vlaku alebo siete pracovísk prvého kontaktu: ZC, IK a OP na jednotlivých železničných staniciach,
- ✓ písomnou formou: informačné plagáty, vývesky, vlakový sprievodca.

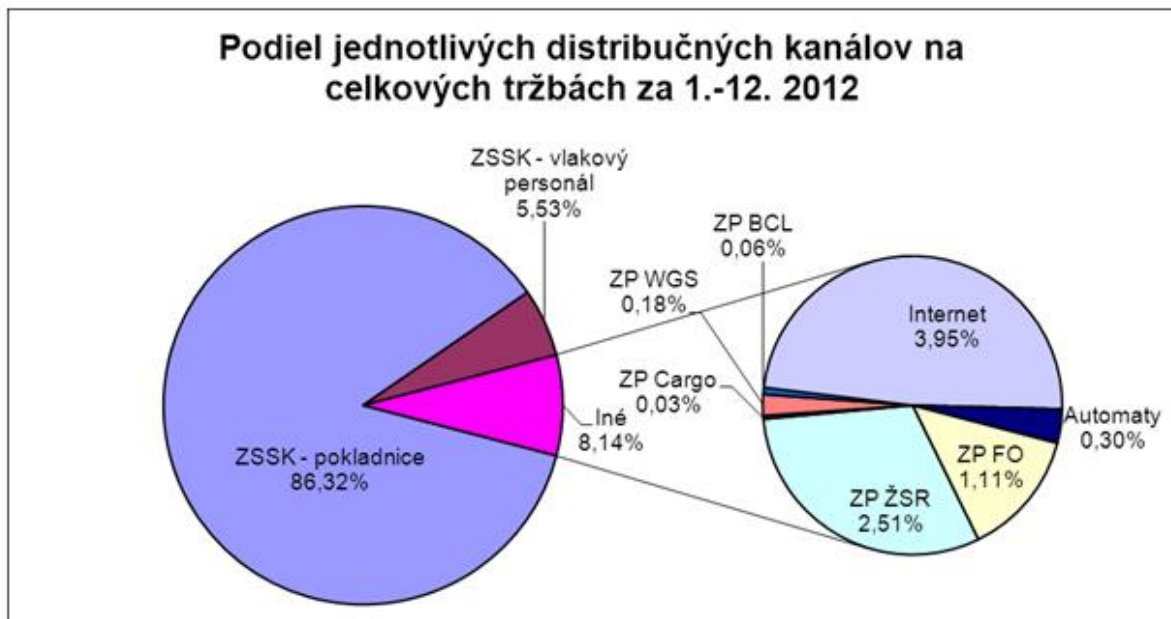
### 1.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov (PD):

K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

- ✓ **hlavný distribučný kanál:** osobné pokladnice vybavené:
  - integrovaným systémom komplexného vybavenia cestujúcich (iKVC), ktorý umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzištátnych PD, rezerváciu na konkrétne miesto na sedenie a zakúpenie ležadlových, lôžkových lístkov, príplatkov na vlaky vyššej kategórie a pod.
  - jednoduché elektronické zariadenie (JEZ)
  - inovovaná prenosná osobná pokladnica v tarifnom bode iPOPKVC TaBo uvedené zariadenia umožňujú zakúpenie len vnútroštátnych PD, pre oblasť medzinárodnej prepravy umožňujú len zakúpenie medzinárodných PD na vybrané relácie a malý pohraničný styk s ČD, zariadenia nemajú možnosť vydaja rezervácií.
- ✓ **doplňkové distribučné kanály** sú moderné formy predaja PD
  - internetový predaj (prostredníctvom webovej stránky [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk) )
  - inovovaná prenosná osobná pokladnica vo vlaku iPOPKVC Vlak (prostredníctvom predaja PD sprevádzajúcim personálom)
  - samoobslužný výpravný systém (SVS) so stanovenou zodpovednosťou za nástup do vlaku s už zakúpeným PD na strane cestujúceho.
  - stacionárny automat vydaj vybraných druhov PD do vzdialenosti 50 km.



**Graf 1 - Podiel distribučných kanálov na tržbách**



**Graf 2 – Podiel predaja cez POS terminál a predaj v hotovosti**



V záujme zvýšenia kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti vybavenia cestujúcich cestovnými dokladmi (PD) sú v ZSSK realizované projekty v oblasti skvalitnenia bezhotovostného platobného styku na báze bezkontaktných čipových kariet a automatizovaných predajných systémov:

- ✓ „Projekt Platobné médium ZSSK“
- ✓ „Projekt rozšírenia automatizovaného predaja PD – distribučný kanál KIOSK a Stacionárny automat“

### **1.5. Poskytovanie informácií pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou (ZPO/OZP):**

Informácie o prístupnosti služieb a podmienkach prepravy pre ZPO/OZP vrátane kontaktu na KC ZSSK sú zverejnené v Cestovnom poriadku (CP), Prepravnom poriadku (PP) a na každej železničnej stanici prostredníctvom informačných vývesiek. Na neobsadených staniaciach sa nachádza informácia o najbližšej stanici, v ktorej môže byť poskytnutá pomoc pri nástupe a výstupe ZPO/OZP do a z vlaku. On-line informácie sú dostupné na webovej stránke ZSSK [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk) a prostredníctvom KC ZSSK telefonickou aj elektronickou formou nepretržite, 24 hod. denne.

Zabezpečovanie prepravy tejto špecifickej zákazníckej skupiny je v podmienkach spoločnosti riešené internou dokumentáciou a postupmi vypracovanými v súlade s platnou legislatívou EU.

Preprava ZPO/ OZP je zabezpečená prostredníctvom KC v spolupráci s partnerom služby - správcom infraštruktúry ŽSR. Rezervácia a prepravné doklady pre ZPO/OZP sa poskytujú bez dodatočných poplatkov.

## 2. Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušeníach spojov

Špecifickým produktom pre zabezpečovanie strategických cieľov spoločnosti orientovaných na potreby zákazníka a trhu je „**Grafikon vlakovej dopravy/ Cestovný poriadok**“.

Pre plánovanie, riadenie, realizáciu, kvalitatívnu a kvantitatívnu obmenu tohto produktu má ZSSK vypracované procesy a internú dokumentáciu napr. „**Opatrenie/ Predkladanie a spracovanie objednávky pre zostavu GVD a jeho pomôcok**“, „**Štandardy Plánovanie služieb kvality verejnej osobnej dopravy**“

Interná dokumentácia je vypracovaná v zmysle kritérií kvality STN EN 13 816, ktoré pri posudzovaní kvality verejnej osobnej dopravy vychádzajú z ôsmich kategórií (*použitelnosť, dostupnosť, informácie, čas, starostlivosť o zákazníka, pohodlie, bezpečnosť, dosah na životné prostredie*), ktoré reprezentujú zákazníkov pohľad na poskytovanú službu.

Vyhodnocovanie a preskúmanie plnenia GVD je vykonávané príslušnými organizačnými útvarmi spoločnosti na základe stanovených kritérií a z pohľadu plnenia definovaných požiadaviek ako aj identifikovania problémových oblastí a ich riešení.

**Tabuľka 1 – Prehľad plnenia GVD podľa kategórií vlakov osobná doprava celkom**

| Prehľad plnenia GVD v členení podľa kategórií vlakov a celkom |                   |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)                       | % plnenia r. 2010 | % plnenia r. 2011 | % plnenia r. 2012 |
| Medzištátne rýchliky  | 83,01             | 88,50             | 81,64             |
| Vnútroštátne rýchliky   | 89,50             | 90,04             | 86,27             |
| Zrýchlené a osobné vlaky                                      | 95,22             | 96,33             | 94,83             |
| <b>Osobná doprava celkom</b>                                  | <b>94,83</b>      | <b>95,94</b>      | <b>94,19</b>      |

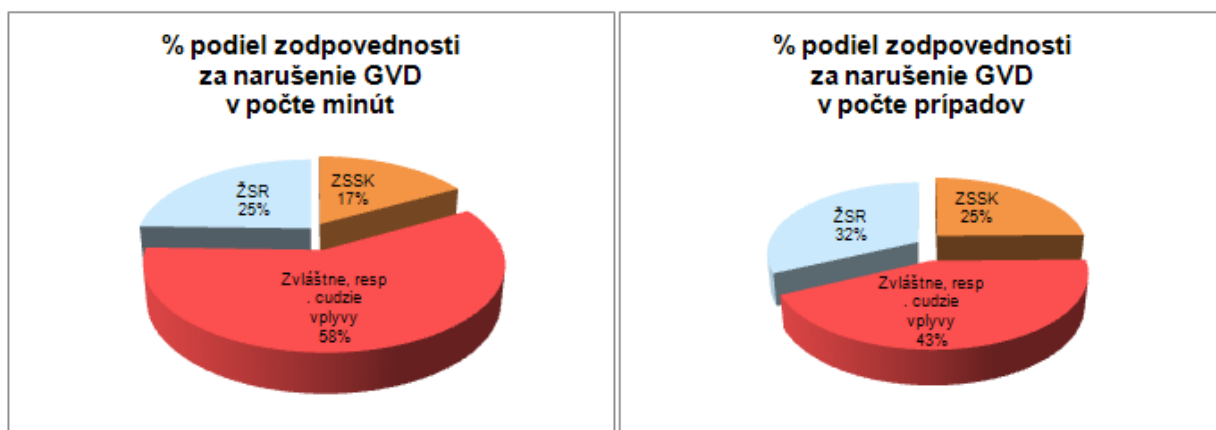
Najvýznamnejší vplyv na plnenie GVD tvoria meškania vlakov spôsobené zvláštnymi, resp. cudzími vplyvmi. V najväčšej miere sa na tomto meškaní za osobnú dopravu spolu podieľali dôvody ako sledy vlakov, čakanie na prípoje a obraty čo predstavuje spolu **39,72%**.

**Tabuľka 2 – Zodpovednosť za narušenie GVD**

| Zodpovednosť za narušenie GVD | Počet prípadov      |                      | Počet minút         |                      | Podiel na celkovom meškaní z počtu |                      |
|-------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------------------|----------------------|
|                               | vlaky EC, IC, Ex, R | osobná doprava spolu | vlaky EC, IC, Ex, R | osobná doprava spolu | prípadov (%)                       | minút (%)            |
|                               |                     |                      |                     |                      | osobná doprava spolu               | osobná doprava spolu |
| ZSSK                          | 46 864              | 137 383              | 112 498             | 307 138              | 24,74                              | 16,92                |
| Zvláštne, resp. cudzie vplyvy | 57 808              | 240 195              | 249 895             | 1 062 446            | 43,25                              | 58,51                |
| ŽSR                           | 74 641              | 177 747              | 162 042             | 446 189              | 32,01                              | 24,57                |
| <b>Spolu</b>                  | <b>179 313</b>      | <b>555 325</b>       | <b>524 435</b>      | <b>1 815 773</b>     | <b>100,00</b>                      | <b>100,00</b>        |

**Poznámka:** Tabuľka obsahuje počty prípadov zmeškania vlakov a nie počty zmeškaných vlakov na príchod do cieľovej stanice.

**Graf 3 – Podiel zodpovednosti za narušenie GVD osobná doprava celkom**

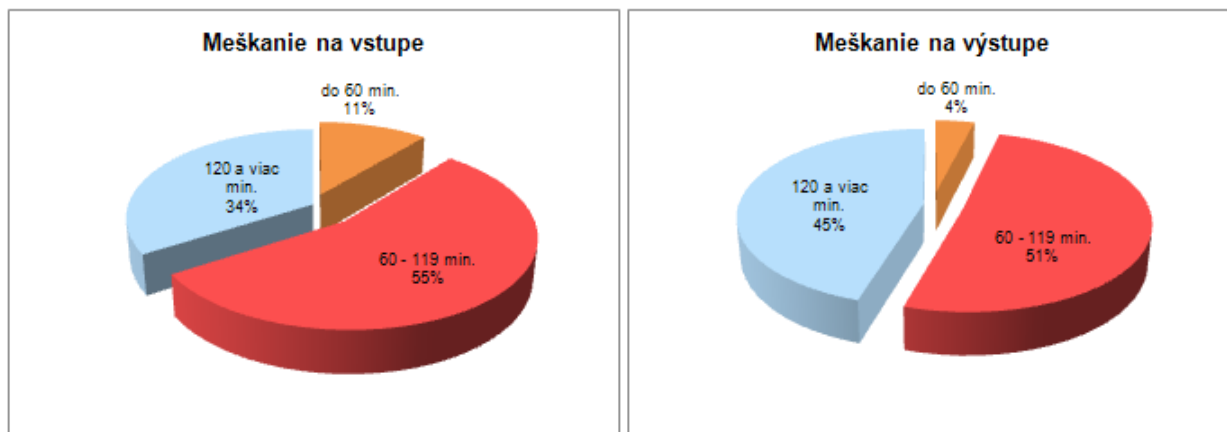


V zmysle platného kódovníka za kategórie vlakov EC, IC, Ex, R mali na meškani spôsobenými zvláštnymi, resp. cudzími vplyvmi najväčší podiel cudzie železnice vo výške **33,95%**.

**Tabuľka 3 – Meškanie medzištátnych vlakov**

| Mesiac meškania | na vstupe     | na výstupe    | do 60 min. na vstupe | 60 - 119 min. na vstupe | 120 a viac min. na vstupe | do 60 min. na výstupe | 60 - 119 min. na výstupe | 120 a viac min. na výstupe | na sieti ŽSR  |
|-----------------|---------------|---------------|----------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|
| január          | 1044          | 2761          | 141                  | 424                     | 479                       | 1275                  | 117                      | 1369                       | 1717          |
| február         | 5274          | 8925          | 405                  | 3054                    | 1815                      | 150                   | 4172                     | 4603                       | 3651          |
| marec           | 786           | 1403          | 17                   | 769                     | 0                         | 0                     | 1129                     | 274                        | 617           |
| apríl           | 1385          | 3536          | 45                   | 497                     | 843                       | 0                     | 1026                     | 2510                       | 2151          |
| máj             | 1872          | 2584          | 273                  | 713                     | 886                       | 0                     | 1522                     | 1062                       | 712           |
| jún             | 1826          | 2726          | 18                   | 1290                    | 518                       | 0                     | 1667                     | 1059                       | 900           |
| júl             | 2657          | 4329          | 500                  | 1129                    | 1028                      | 112                   | 2305                     | 1912                       | 1672          |
| august          | 2469          | 5017          | 621                  | 1252                    | 596                       | 96                    | 3202                     | 1719                       | 2548          |
| september       | 1441          | 2184          | 78                   | 958                     | 405                       | 41                    | 1160                     | 983                        | 743           |
| október         | 2405          | 4057          | 231                  | 1774                    | 400                       | 0                     | 2724                     | 1333                       | 1652          |
| november        | 1275          | 1832          | 131                  | 650                     | 494                       | 0                     | 1162                     | 670                        | 557           |
| december        | 2226          | 4311          | 272                  | 1053                    | 901                       | 58                    | 2013                     | 2240                       | 2085          |
| <b>sumár</b>    | <b>24 660</b> | <b>43 665</b> | <b>2 732</b>         | <b>13 563</b>           | <b>8 365</b>              | <b>1 732</b>          | <b>22 199</b>            | <b>19 734</b>              | <b>19 005</b> |

**Graf 4 – Prehľad meškania medzištátnych vlakov**



### **3. Odrieknutie spojov**

Prevádzkyschopnosť vlakovej dopravy je zabezpečovaná nepretržite 24 hodín denne na celej sieti v spolupráci s partnermi služby ŽSR a ZSSK Cargo. Počet prípadov rušenia vlakových spojov je vo všeobecnosti nízky. Vďaka prevádzkovej zálohe mobilných prostriedkov, operatívne riadeniu dispečerského aparátu, údržbárskej základni, nastavenému systému riešenia mimoriadnych, havarijných a núdzových situácií v preprave vo vzťahu k zákazníkovi sa vieme v prípade mimoriadností postarať o cestujúcich – odklonovou vozbou, náhradnou súpravou vlaku, náhradnou autobusovou dopravou a prepraviť ich do cieľovej stanice, resp. ponúknuť ubytovanie v hoteli.

V medzinárodnej preprave sme v roku 2012 využili služby „taxi“ vo výške 110 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie sme uhradili v čiastke 80 EUR.

### **4. Čistota železničného parku a zariadení na staniciach**

Celková kvalita osobnej prepravy poskytovaná ZSSK zahŕňa rozsiahly súbor opatrení. Zostava plánu služieb a vyhodnocovania kritérií kvality osobnej prepravy vychádza z prijatého systému manažérstva kvality v spoločnosti a požiadaviek normy ISO 9001.

Meradlom úspešnosti a jednou z rozhodujúcich kategórií z pohľadu spoločnosti je pohodlie a starostlivosť o zákazníka, ktoré priamo súvisia s kvalitou a úrovňou čistoty mobilných prostriedkov spoločnosti. Poskytovaná kvalita služby je dosahovaná na každodennej báze, pričom jej úroveň sa meria z pohľadu zákazníka.

Systémové riadenie kvality služieb v oblasti čistenia mobilných prostriedkov spoločnosti je definované internou dokumentáciou a štandardom čistoty mobilných prostriedkov.

Cieľom štandardu čistoty mobilných prostriedkov je stanovenie úrovne služieb, rozsahu činností a stupňa zodpovednosti za čistotu mobilných prostriedkov, s cieľom dosiahnuť súlad medzi poskytovanou službou a požiadavkami zákazníka.

Štandard definuje:

- ✓ znaky kvality čistoty ŽKV,
- ✓ požiadavky na kvalitu čistoty ŽKV,
- ✓ kontrolné metódy zisťovania kvality čistoty ŽKV,
- ✓ druh, rozsah a spôsob čistenia ŽKV.

Čistota mobilných prostriedkov v podmienkach spoločnosti je zabezpečovaná externe dodávateľským spôsobom prostredníctvom čistiacich firiem v regiónoch Košice, Žilina, Bratislava, Nové Zámky, Zvolen. Špecifikácia výkonov čistenia je obsahom Rámcových zmluv s ich dodávateľmi, ktoré primerane zohľadňujú požiadavku spoločnosti a očakávania zákazníkov.

Prevádzkové (základné) čistenie sa vykonáva 1x za 24 hodín v obratových, resp. východiskových staniciach, vo všetkých vozňoch radených do vlakov osobnej prepravy.

Čistenie počas jazdy sa vykonáva v určených druhoch vlakov, podľa potreby na základe požiadaviek a pripomienok cestujúcej verejnosti.

Vyprázdňovanie bezodpadového WC sa vykonáva stanovenom mieste a to vždy po príchode vozňov do domovskej stanice 1x za 24 hodín.

Kontrola čistoty mobilných prostriedkov je definovaná technologickým postupom so stanovením zásad na zabezpečenie požadovaného rozsahu prác objednaného výkonu čistenia mobilných prostriedkov.

Fyzická kontrola po výkone všetkých druhov čistenia je zabezpečovaná zamestnancami spoločnosti na základe dohodnutého časového harmonogramu po dobu platnosti zmluvy, spravidla na obdobie platnosti GVD.

V prevádzkových podmienkach pre potrebu tohto technologického postupu rozdeľujeme mobilné prostriedky, v oblasti čistenia do dvoch skupín:

- ✓ osobné vozne (ŽDV),
- ✓ hnacie dráhové vozidlá, motorové vozne, prípojné vozne, ucelené motorové a elektrické jednotky (HDV).

V roku 2012 bol dosiahnutý podiel 8,55 % zistených nezhodných výkonov čistenia interiéru voči plánu výkonov čistenia a vyžadovanej úrovni kvality čistenia, čo je zhoršenie v porovnaní s rokom 2011 o 0,69 %. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté aj čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidelností a obehov mobilných prostriedkov v medzištátnych vlakoch.

Prípady nezhodových zistení v oblasti čistoty:

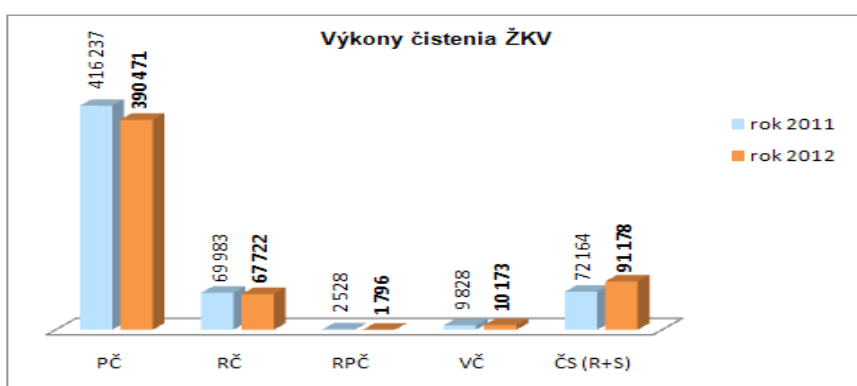
✓ **mobilné prostriedky:**

- podlaha - znečistená, porozlievané nápoje, odpadky,
- odpadové nádoby - znečistené, mechanicky poškodené,
- WC, steny - znečistené, postriekané od grafitov, počmárané,
- skriňa - znečistená, postriekaná od grafitov, počmáraná,
- nástupné schodíky, madlá - znečistené, mechanicky poškodené,

✓ **železničné stanice** (prevádzkovateľ infraštruktúry ŽSR):

- znečistenie staníc, nezabezpečenie priebežného čistenia,
- pobyt nežiaducich osôb,
- prístupnosť a stav hygienických zariadení
- zhoršené klimatické podmienky.

**Graf 5 – Výkony čistenia ŽKV**



**LEGENDA**

- PČ – prevádzkové čistenie
- RČ – redukované prev. čistenie
- RPČ – rozšírené prev. čistenie
- VČ – veľké čistenie
- ČS – čistenie skriň (ručné, strojné)

## 5. Prieskum spokojnosti zákazníkov

Prieskum spokojnosti zákazníkov je dôležitým nástrojom zlepšenia komunikácie ZSSK so zákazníkom, keďže možnosti osobných stretnutí s cestujúcimi sú objektívne obmedzené.

Metodikou marketingových prieskumov a výskumov má ZSSK definovanú v internej dokumentácii.

Zistenia a odporúčania zákazníckych prieskumov sú vyhodnocované s cieľom identifikovať slabé miesta. Implementácia v spoločnosti je zabezpečovaná formou akčných úloh a programov.

Sekcia marketingu zrealizovala v roku 2012 štyri ankety s obsahovým zameraním na:

- ✓ **Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetu**
  - zmapovanie prepravných návykov pri obstarávaní PD a zlepšenie informovanosti zákazníkov o možnostiach a zľavách pri nákupe PD prostredníctvom internetovej stránky [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk),
- ✓ **Kvalita IC vlakov v zmysle QMS**
  - spokojnosť zákazníkov s kvalitou IC vlakov,
- ✓ **Kvalita cestovania vo vnútroštátnych vlakoch**
  - spokojnosť zákazníkov s kvalitou cestovania a ich cestovné návyky vo všetkých kategóriách vlakov okrem kategórie IC,
- ✓ **Cestovanie v medzištátnych vlakoch**
  - zameranie na cestovanie podnikateľov.

Okrem plánovaných ankiet a prieskumov boli realizované v roku 2012 ankety, ktoré vznikli na základe prevádzkovej potreby.

Tieto ankety boli zamerané na:

- ✓ na zistenie záujmu a spokojnosti so zavedením bezdrôtového pripojenia k internetu vo vybraných certifikovaných IC vlakoch – IC 502, IC 503
- ✓ zistenie spokojnosti zákazníkov v nových eurojednotkách (jednotky typu EPJ, PP, DMJ)

**Tabuľka 6 –** Vyhodnotenie vybraných ankiet s obsahovým zameraním

| Anketa   | Kvalita IC vlakov |               | Kvalita cestovania vo vnútroštátnych vlakoch |               |
|--|-------------------|---------------|--|---------------|
|  | Známka / %        |               |  |               |
|  | hodnotenie        | dôležitosť    | hodnotenie                                   | dôležitosť    |
| presnosť vlakov  | 2,05 / 73,75%     | 1,29 / 92,75% | 2,56 / 61,00%                                | 1,38 / 90,50% |
| informácie pre cestujúcich v prípade meškania alebo odrieknutia spoja vo vlaku | 2,15 / 71,25%     | 1,45 / 88,75% | 2,64 / 59,00%                                | 1,51 / 87,25% |
| úroveň bezpečnosti vo vlaku na stanici   | 1,96 / 76,00%     | 1,22 / 94,50% | 2,23 / 69,25%                                | 1,31 / 92,25% |
| úroveň bezpečnosti vo vlaku z hľadiska nehodových udalostí                     | 1,56 / 86,00%     | 1,30 / 92,50% | 1,85 / 78,75%                                | 1,30 / 95,50% |
| čistota vo vlakoch   | 2,12 / 72,00%     | 1,31 / 92,25% | 2,87 / 53,25%                                | 1,34 / 91,50% |
| poskytovanie informácií počas cesty  | 2,19 / 70,25%     | 1,94 / 76,50% | 2,58 / 60,50%                                | 1,91 / 77,25% |
| stav a čistota hygienických zariadení  | 2,70 / 57,50 %    | 1,27 / 93,25% | 3,33 / 42,50%                                | 1,31 / 92,25% |

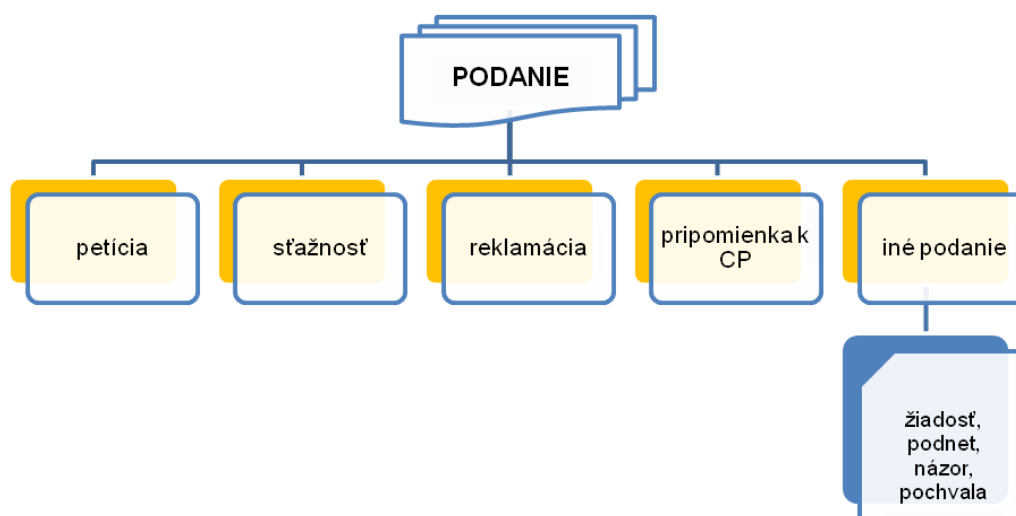


## 6. Vybavovanie podaní, vrátenie peňazí a náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality služieb

ZSSK má stanovené štandardné a zdokumentované pravidlá a postupy vybavovania zákazníckych reklamácií, podaní (sťažností) a uplatňovania nárokov na odškodnenie, resp. náhradu škody v prípade mimoriadnych udalostí (meškanie, strata prípoja a pod.).

Interný dokument smernica „Vybavovanie podaní“ stanovuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania podaní. Je spracovaný v zmysle metodiky zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, v súlade s internou dokumentáciou spoločnosti, STN EN 13 816 „Verejná osobná doprava“ a Nariadením Európskeho parlamentu a Rady ES č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

**Obrázok 2** - Grafické znázornenie druhu podaní



Centrálna evidencia podaní je vedená formou on-line databáz v členení, kódovaní a štruktúre kritérií kvality podľa normy STN EN 13 816.

Celkový počet zákazníckych podaní v železničnej osobnej preprave v roku 2012 dosiahol 2807 podaní. Z viny spoločnosti podiel tzv. interne opodstatnených sťažností dosiahol úroveň 25,47 %.

Informácie v oblasti podaní, odškodnení a pomoci sú zákazníkom k dispozícii on-line na portáli <http://www.slovakrail.sk/sk/prava-cestujucich>, prostredníctvom zamestnancov KC, osobne u sprevádzajúceho personálu, u informátorov IK, na výveskách v železničných staniach a prostredníctvom verejne dostupných informačných kanálov.

**Tabuľka 7** – Podiel komunikačných kanálov v procese podaní

| Podiel komunikačných kanálov v procese riadenia zákazníckych podaní (sťažností) |                  |                  |
|---|------------------|------------------|
| Forma doručenia   | % podiel r. 2011 | % podiel r. 2012 |
| osobné podanie  | 1,34             | 2,17             |
| list, kniha sťažností alebo iné tlačivo   | 41,31            | 35,27            |
| elektronické podanie  | 56,02            | 58,89            |
| postúpené, kritika v masmédiách, iná forma                                      | 1,33             | 2,14             |



**Tabuľka 8 – Vyhodnotenie žiadostí o odškodnenie z titulu meškania vlaku pre rok 2012**

| <b>Prehľad riešenia prípadov odškodnenia podľa nariadenia EP a Rady 1371/2007 ES</b> |                 |                  |                  |
|--|-----------------|------------------|------------------|
| <b>Obdobie</b>   | <b>r. 2010</b>  | <b>r. 2011</b>   | <b>r. 2012</b>   |
| Počet prijatých žiadostí o odškodnenie   | <b>449</b>      | <b>395</b>       | <b>855</b>       |
| Počet neopodstatnených a preto odmietnutých prípadov                                 | 102             | 97               | 231              |
| Počet žiadostí odstúpených   | 82              | 53               | 118              |
| Počet prípadov odškodnenia   | <b>263</b>      | <b>245</b>       | <b>506</b>       |
| Výška odškodnenia v EUR  | <b>6 025,59</b> | <b>12 854,85</b> | <b>10 306,93</b> |
| Priemerný čas vybavenia jednej žiadosti  | <b>14 dní</b>   | <b>9 dní</b>     | <b>12 dní</b>    |

Odstúpené žiadosti boli odoslané na adresu železničnej spoločnosti príslušnej na vybavenie (v zmysle medzinárodných predpisov). Zamietnutia boli z dôvodu vylúčenia zodpovednosti spoločnosti za meškание vlaku (snehová kalamita, námraza, zrážka s cestným vozidlom na priecestí, povodne, zosuv pôdy, narušenie železničnej prevádzky treťou osobou vrátane samovraždy, alebo nevznikol nárok na odškodnenie - výška odškodnenie po výpočte nižšia ako 4,- EUR).

## **7. Pomoc poskytovaná zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou**

### **7.1 Používané postupy pomoci:**

Sociálna zodpovednosť ZSSK spočíva v snahe poskytovania adekvátnych služieb aj hendikepovaným cestujúcim a cestujúcim s obmedzenou mobilitou.

Z hľadiska zlepšenia poskytovaných služieb pre túto cieľovú skupinu zákazníkov boli do vlakov osobnej dopravy v prímestskej a regionálnej doprave zaradené nové, poschodové, elektrické vlakové súpravy, ktoré sú upravené viacerými zlepšeniami pre ZPO/OZP (nízkopodlažné vstupné dvere, 4 miesta pre vozíky so ZPO/OZP, špeciálna plošina pre nástup/ výstup, 2 bezbariérové toalety, tlačidlá na otváranie dverí a na privolanie pomoci uspôsobené pre nevidiacich / popísané aj Braillovým písmom/).

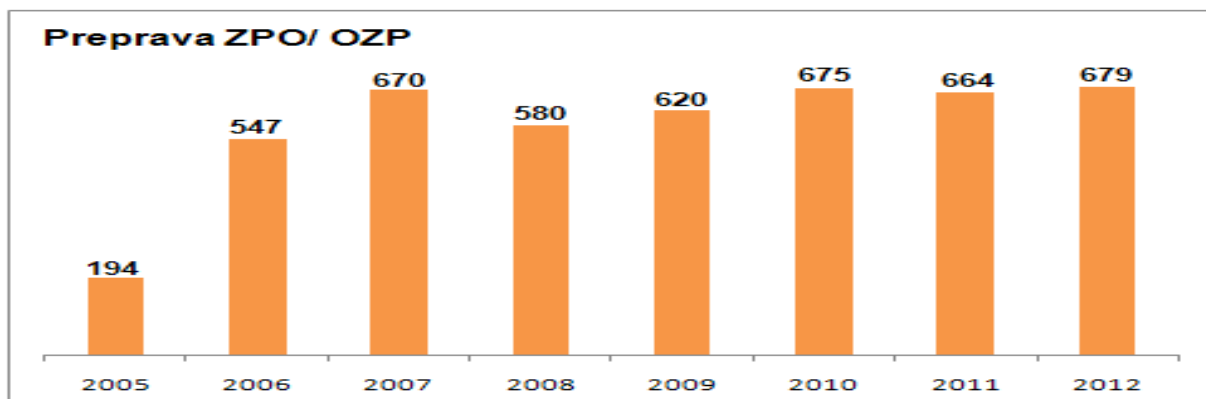
V snahe zjednodušiť cestovanie vlakom pre ZPO/OZP realizuje ZSSK projekt zavedenia 53 mobilných zdvíhacích plošín v 41 železničných staniciach spolufinancovaný prostredníctvom fondov EÚ. Ide o spoločný projekt ŽSR a ZSSK, ktorým sa zlepši dostupnosť služby pre ZPO/OZP v oblasti komplexného zabezpečenia prístupu a pomoci na nediskriminačnom základe.

Fázy realizácie projektu:

- úprava priestorov železničných výpravných budov a nástupíšť pre bezbariérový prístup,
- nákup mobilných zdvíhacích plošín, ktoré budú umiestnené vo vybraných železničných staniciach.

**7.2 Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodné, vnútroštátne, diaľkové, regionálne a mestské/prímestské):**

**Graf 4 – Preprav ZPO/ OZP**



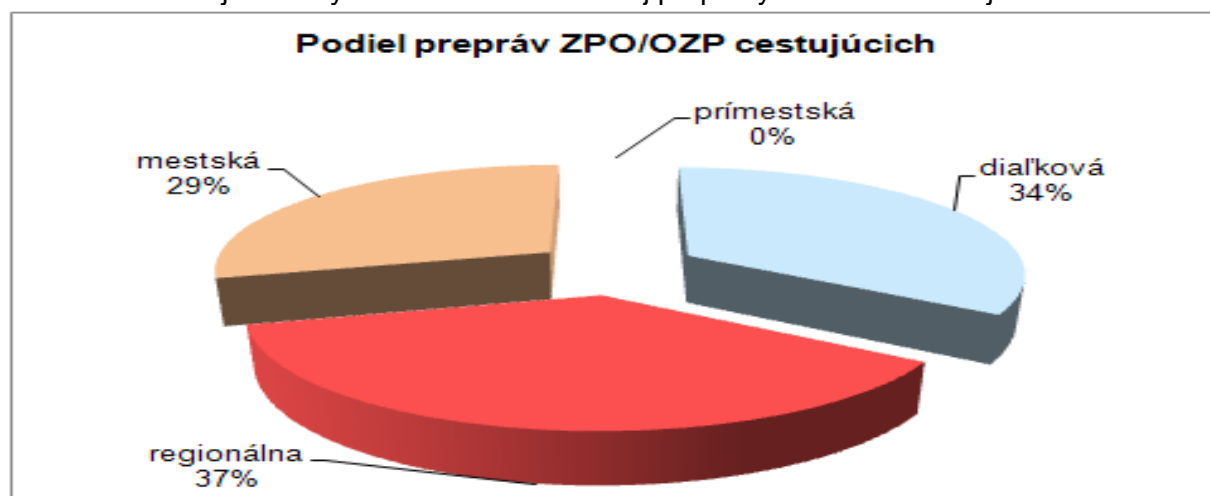
**Tabuľka 9 – Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP**

| Rok  | Počet zrealizovaných požiadaviek |                       | Celkom |
|------|----------------------------------|-----------------------|--------|
|      | Vnútroštátna preprava            | Medzinárodná preprava |        |
| 2011 | 597                              | 67                    | 664    |
| 2012 | 548                              | 131                   | 679    |

**Tabuľka 10 – Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP v rozdzielení zahraničných železničných spoločností**

| Rok  | Počet zrealizovaných požiadaviek v rozdzielení na jednotlivé zahraničné železničné správy |     |     |     |    | Celkom |
|------|---|-----|-----|-----|----|--------|
|      | ČD  | ÖBB | MÁV | PKP | DB |        |
| 2011 | 61  | 4   | 2   | 0   | 0  | 67     |
| 2012 | 120   | 10  | 0   | 1   | 1  | 131    |

**Graf 5 – Podiel jednotlivých druhov vnútroštátnej prepravy ZPO/OZP cestujúcich**



### III. ZÁVER

Za účelom napĺňania strategických cieľov, rastu kvalitatívnych a výkonových parametrov služieb železničnej osobnej dopravy a zvýšenia spokojnosti zákazníkov ZSSK s využitím finančných prostriedkov z fondov EÚ realizuje:

- ✓ projekt obnovy parku železničných koľajových vozidiel ZSSK pre prímestskú a medziregionálnu verejnú železničnú osobnú dopravu SR,
- ✓ projekt (PP5) **RAIL4SEE, Rail Hub Cities for South East Europe**, ktorého realizácia je spolufinancovaná z Operačného programu Juhovýchodná Európa. V rámci uvedeného projektu sa ZSSK zameria na riešenie dopravnej obslužnosti podunajského regiónu, s nadväznosťou na prihraničný región Maďarskej republiky a Rakúska,
- ✓ projekt **RAILHUC**, ktorý je spolufinancovaný z operačného programu Central Europe. Cieľom pripravovaného projektu je zlepšenie železničnej dopravy skvalitnením napájacích funkcií na železničných tratiach hlavných uzlových miest a v príslušných regiónoch.

---

Všetky podrobnosti o cestovaní vlakom je možné získať na čísle Kontaktného centra 18188, v osobných pokladniciach a zákazníckych centrách Železničnej spoločnosti Slovensko a.s. alebo na internetovej stránke [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk).