

SPRÁVA O ČINNOSTI Z HĽADISKA KVALITY SLUŽIEB

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 1371/2007
o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

2013



ODCHODY / DEPARTURES

20:22

ODCHOD DEPARTURE	DRUH CATEGORY	CIELOVÁ STANICA DESTINATION	SMER JAZDY DIRECTION	KOLAJ TRACK	MEŠKÁ DELAY
20:52	IC	Košice	Poprad-Tatry		
21:05	Os	Ružomberok	Liptovská Teplá		
23:39	EN	Praha hl.n.	Žilina		
0:10	R	Praha hl.n.	Žilina		
2:10	R	Bratislava hl.st.	Žilina		
3:50	Os	Košice	Poprad-Tatry		
4:05	R	Humenné	Košice		
4:49	EN	Košice	Poprad-Tatry		

Bratislava

SPRÁVA O ČINNOSTI Z HL'ADISKA KVALITY SLUŽIEB za rok 2013

Materiál vypracoval:

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.
Odbor stratégie a medzinárodných vzťahov

Zodpovedný:

Ing. Rastislav Glasa
riaditeľ Odboru stratégie a medzinárodných vzťahov

Ing. Roman Kusý
riaditeľ Odboru inšpekcie a kontroly

Materiál schvaľuje:

Ing. Pavol Gábor
predseda Predstavenstva a generálny riaditeľ

V Bratislave dňa: 26.05.2014

OBSAH SPRÁVY

ÚVOD	3
1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2013	4
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality	4
1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti plnenia štandardu kvality.....	6
2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY	7
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty:	7
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach:	7
2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach:	8
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov (PD):.....	8
2.5. Poskytovanie informácií pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou (ZPO/OZP):	9
3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV	10
3.1. Meškania	10
3.2. Narušenia	11
4. ODRIEKNU Tie SPOJOV	13
5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH	14
6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	16
7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB	17
8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU	18
8.1. Používané postupy pomoci:	18
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodné, vnútroštátne, diaľkové, regionálne a mestské/prímestské):.....	18

ÚVOD

Motto „**Vlaky pre ľudí**“ zaväzuje Železničnú spoločnosť Slovensko, a. s. (ďalej v texte len „ZSSK“) klásť 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.

Cieľom spoločnosti je preto poskytovať zákazníkom kvalitnejšie a inovatívnejšie služby - v železničnej osobnej prímestskej, regionálnej a medziregionálnej doprave, aj s využitím „**Operačného programu Doprava**“.

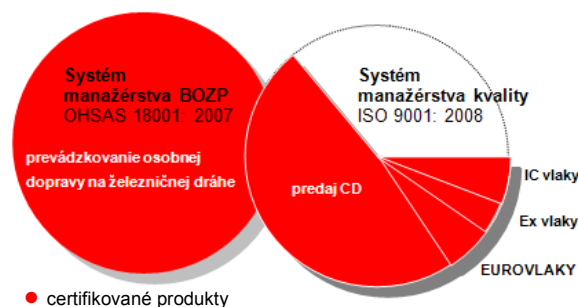


Operačný program Doprava (ďalej v texte len „OPD“) predstavuje programový dokument SR pre čerpanie pomoci z fondov Európskej únie v sektore dopravy na roky 2007 – 2013.

Jeho globálnym cieľom je podpora trvalo udržateľnej mobility prostredníctvom rozvoja dopravnej infraštruktúry a rozvoja verejnej osobnej dopravy. Realizáciou tohto cieľa sa prispeje k zlepšeniu dostupnosti SR, jednotlivých regiónov a ich vzájomného prepojenia a k znižovaniu regionálnych disparít a k podpore rozvoja ekonomických aktivít a zvyšovaniu konkurencieschopnosti SR.

Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne napĺňa požiadavky Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady (ES) o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

Štandardy kvality stanovujú požadovanú úroveň kvality poskytovaných služieb voči zákazníkom. Vychádzajú z požiadaviek definovaných v zmluve o dopravných službách vo verejnom záujme a požiadaviek integrovaného manažérskeho systému (IMS) v zmysle noriem kvality ISO 9001 a štandardu OHSAS 18001.



Ukazovatele plnenia štandardov ako nástroj monitorovania miery kvality, sú konkrétne a merateľné. Zodpovednosť za ich plnenie je priradená vlastníkom procesov, zúčastnených na činnostiach súvisiacich so zabezpečovaním 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.

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 príslušných riaditeľov odborných útvarov (OU) a mesačne sa predkladajú na poradu GR spolu s prijatými opatreniami na ich plnenie.

1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2013

1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality

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

OBLASŤ 1: INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY	
Štandard č. 1	Predaj cestovných dokladov (CD) - internetový predaj CD
	<i>Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja CD z celkových tržieb za predané CD vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave.</i>
	plán: 5,00% skutočnosť: 4,53%
Plnenia štandardu - NESPLNENÝ	
Štandard č. 2	Kvalita ľudských zdrojov - plnenie profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu
	<i>Popis: Podiel(%) zamestnancov prvého kontaktu, ktorí spĺňajú profily pracovného miesta z celkového počtu zamestnancov</i>
	plán: a. sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 77,00% b. personál predaja CD: 78,00%
skutočnosť: a. sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 77,10% b. personál predaja CD: 78,60%	
Plnenia štandardu - SPLNENÝ	
OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV	
Štandard č. 3	Plnenie celkového dopravného výkonu
	<i>Popis: Plnenie (% plnenia) celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu.</i>
	plán: 99,00% skutočnosť: 100,07%
Plnenia štandardu - SPLNENÝ	
Štandard č. 4	Miera presnosti - osobná doprava celkom
	<i>Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov, uvedených v grafíkone, jazdiacich načas.</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: 93,54%
Plnenia štandardu - SPLNENÝ	
Štandard č. 5	Plnenie GVD medzinárodných vlakov za ZSSK
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR za ZSSK.</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: 93,12%
Plnenia štandardu - SPLNENÝ	

OBLASŤ 3: ODRIEKANIE SPOJOV	
Štandard č. 6	Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom
	<i>Popis: Podiel (%) prevádzkovaných východných vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu východných vlakov.</i>
	plán: 99,00% skutočnosť: 99,94%
	Plnenia štandardu - SPLNENÝ
Štandard č. 7	Odrieknutie východných vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny ZSSK
	<i>Popis: Podiel (%) odrieknutých východných vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny ZSSK z celkového počtu východiskových vlakov medzinárodnej dopravy podľa platného GVD.</i>
	plán: 1,00% skutočnosť: 0,00%
	Plnenia štandardu - SPLNENÝ
OBLASŤ 4: ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH	
Štandard č. 8	Čistota a komfort dopravných prostriedkov
	<i>Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia.</i>
	plán: 91,00% skutočnosť: 93,64%
	Plnenia štandardu - SPLNENÝ
OBLASŤ 5: PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	
Štandard č. 9	Prieskum spokojnosti zákazníkov
	<i>Popis: Meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou poskytovaných služieb v sledovanej kategórii vlakov metodikou marketingových prieskumov.</i>
	plán: hodnotenie zlepšiť o 0,01 skutočnosť: zlepšenie o 0,01 (hodnotenie: r.2012: 2,46, r.2013: 2,45)
	Plnenie štandardu - SPLNENÝ
OBLASŤ 6: VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB	
Štandard č.10	Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom
	<i>Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní.</i>
	plán: 23,00% skutočnosť: 53,99 %
	Plnenie štandardu - NESPLNENÝ
OBLASŤ 7: POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU	
Štandard č.11	Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou
	<i>Popis: Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb ZPO/ OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb.</i>
	plán: 80,00% skutočnosť: 80,83%
	Plnenie štandardu - SPLNENÝ

1.2. Ovplyňujúce skutočnosti plnenia štandardu kvality

Štandard č. 1	Predaj cestovných dokladov (CD) - internetový predaj CD	
	<i>Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja CD z celkových tržieb za predané CD vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave.</i>	
	plán: 5,00%	skutočnosť: 4,53%
	Plnenia štandardu - NESPLNENÝ	
<p>Ovplyňujúce skutočnosti – realizácia zmien v internetovom predaji CD. Dosaiahnutý podiel tržieb, aj napriek nesplneniu štandardu, možno hodnotiť kladne. Efektívita realizovaných zmien v internetovom predaji CD prejavuje aj v počte predaných CD ITD, ktorý sa v roku 2013 zvýšil o 27,7%.</p>		

Štandard č. 3	Plnenie celkového dopravného výkonu	
	<i>Popis: Plnenie (% plnenia) celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu.</i>	
	plán: 99,00%	skutočnosť: 100,06%
	Plnenia štandardu - SPLNENÝ	
<p>Usmernenie – prekročenie celkového plánovaného rozsahu dopravných výkonov o 0,07% (16 687 vlkm) bolo spôsobené prekročením plánu v oblasti produktívnych výkonov, z dôvodu medziročného zvýšenie objednávky zo strany MDVRR SR o 500 tis. Vlkm.</p>		

Štandard č.10	Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom	
	<i>Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní.</i>	
	plán: 23,00%	skutočnosť: 53,99 %
	Plnenie štandardu - NESPLNENÝ	
<p>Ovplyňujúce skutočnosti – nárast počtu podaní o 3,9% (2 919 evidovaných podaní), dôsledné uplatňovanie práv a požiadaviek cestujúcich s využitím všetkých foriem podania podaní. Podania sú smerované hlavne do oblastí: meškania vlakov, straty prípoja, čistoty a funkčnosti technických zariadení.</p>		

2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

Zvýšenie kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti poskytovania informácií a vybavovania cestujúcich prepravnými dokladmi (PD) zabezpečuje ZSSK dodržiavaním pracovných profilov zamestnancov prvého kontaktu a uplatňovaním moderných a perspektívnych trendov v spôsobe predaja cestovných dokladov (CD).

2.1. 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,
- ✓ on-line portál: ZSSK: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk,
- ✓ informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: 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 2013 hodnotu 89,09%.

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.

2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach:

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na železničných staniciach (ŽST) informácie (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 ŽST sa spracovávajú osobným rozhovorom (ZC a IK), písomnou formou (elektronická pošta), telefonicou formou (KC, ZC, OP) a vizuálnou formou (informačné tabule, plagáty, letáky).

Otváracia doba pracovísk je prispôsobovaná 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 (CD).

2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach:

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

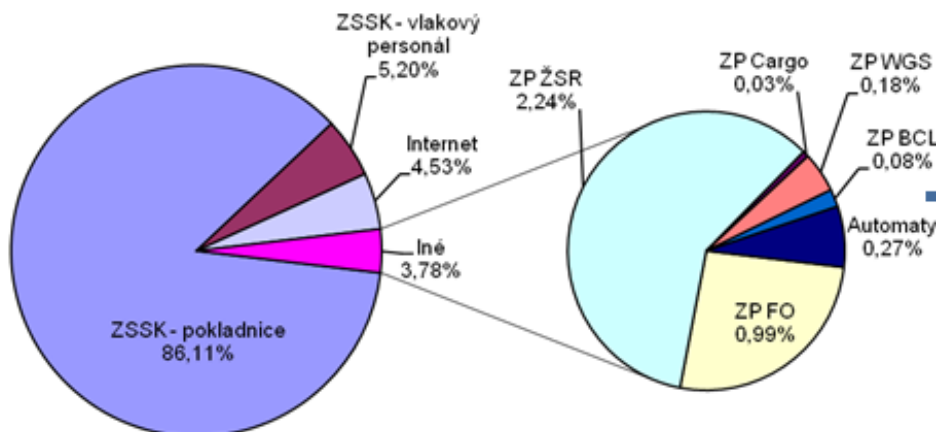
- ✓ v elektronickej forme na elektronickej adrese: info@slovakrail.sk,
- ✓ on-line portál: ZSSK: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk,
- ✓ informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: www.zsr.sk,
- ✓ prostredníctvom Zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188)),
- ✓ v knižnej forme Cestovného 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.

2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov (PD):

K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

- ✓ **hlavný distribučný kanál** - osobné pokladnice vybavené:
 - systemom 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 výdaja rezervácií.
- ✓ **doplnkové distribučné kanály** - moderné formy predaja PD
 - internetový predaj (prostredníctvom webovej stránky 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
výdaj vybraných druhov PD do vzdialenosti 50 km

Graf 1 - Podiel distribučných kanálov na tržbách



V záujme zvýšenia kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti vybavenia cestujúcich cestovnými dokladmi sú 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“
- ✓ „Projekt Internet“

2.5. 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 ŽST prostredníctvom informačných vývesiek. Na neobsadených ŽST sa nachádza informácia o najbližšej ŽST, v ktorej je možnosť poskytnutia pomoci pri nástupe a výstupe ZPO/OZP do a z vlaku. On-line informácie sú dostupné na webovej stránke ZSSK www.slovakrail.sk a prostredníctvom KC ZSSK telefonickou aj elektronickou formou nepretržite 24 hod. denne.

Zabezpečovanie prepravy tejto špecifickej zákazníckej skupiny je v podmienkach ZSSK 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.

3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Poskytovaním kvalitných a spoľahlivých služieb orientovaných na potreby zákazníka a trhu plní ZSSK jeden zo základných strategických cieľov „**Zabezpečenie trvalého zvyšovania spokojnosti zákazníkov a zlepšovania výkonnosti spoločnosti**“.

Pre zabezpečovanie strategických cieľov ZSSK je špecifickým produktom „**Grafikon vlakovej dopravy (GVD)/ Cestovný poriadok (CP)**“. ZSSK má definované procesy na realizáciu tohto produktu a vypracovanú internú dokumentáciu v zmysle kritérií kvality STN EN 13 816, ktoré pri posudzovaní kvality verejnej osobnej dopravy vychádzajú z kategórií (*použitelnosť, dostupnosť, informácie, čas, starostlivosť o zákazníka, pohodlie, bezpečnosť, dosah na životné prostredie*), ktoré reprezentujú zákazníkov pohľadom na poskytovanú službu.

Vyhodnocovanie a preskúmanie plnenia GVD je vykonávané príslušnými organizačnými útvarmi 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

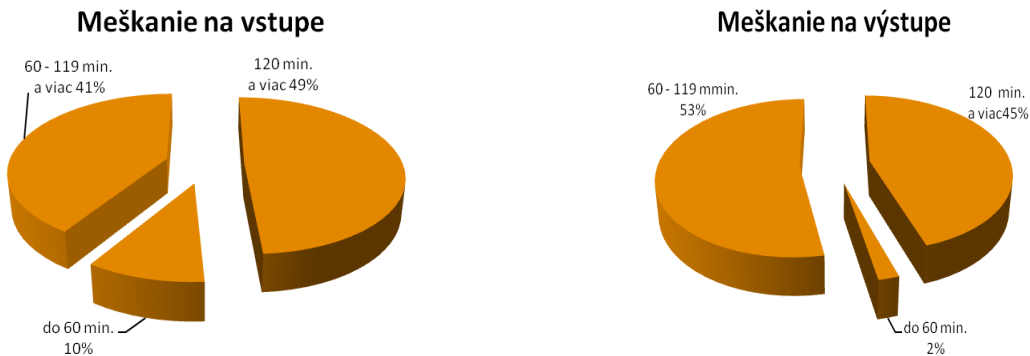
Prehľad plnenia GVD v členení podľa kategórií vlakov a celkom			
Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)	% plnenia r. 2011	% plnenia r. 2012	% plnenia r. 2013
Medzištátne rýchliky	88,50	81,64	82,83
Vnútroštátne rýchliky	90,04	86,27	86,80
Zrýchlené a osobné vlaky	96,33	94,83	94,38
Osobná doprava celkom	95,94	94,19	93,54

3.1. Meškania

Tabuľka 2 – Meškание medzištátnych vlakov 2013

Mesiac meškание	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	4624	6851	541	1098	2985	226	2333	4292	2919
február	2030	3617	361	981	688	112	1571	1934	1276
marec	3054	4507	369	1018	1667	138	1539	2830	1370
apríl	1596	2140	200	1033	363	54	1290	796	467
máj	2300	3253	368	1036	896	114	1947	1194	948
jún	8269	9008	461	3734	4074	57	4663	4288	844
júl	3291	3852	375	1954	962	215	2505	1267	747
august	4012	6273	938	1611	1463	59	3624	2590	2263
september	3697	4496	265	2108	1324	149	2743	1604	900
október	3879	5420	387	2425	1067	92	3411	1917	1575
november	3157	3871	483	1788	886	142	2631	1098	766
december	2749	3610	172	1285	1226	0	2032	1578	993
sumár	42 658	56 898	4 920	20 071	17 601	1 358	30 289	25 388	15 068

Graf 2 – Prehľad meškania medzištátnych vlakov r. 2013



Najvýznamnejší vplyv na plnenie GVD tvoria meškания vlakov spôsobené zvláštnymi, resp. cudzími vplyvmi. V najväčšej miere sa na tomto meškání za osobnú dopravu spolu podieľali dôvody ako sledy vlakov, čakanie na prípoje a obraty čo predstavuje spolu 38,88%.

3.2. Narušenía

Narušenie plnenia GVD z dôvodu meškания a odriekania vlakov v roku 2013 bolo spôsobené:

- ✓ snežením a námrazou (začiatok roka), ani v jednom prípade sa však nejednalo o celoplošnú kalamitu,
- ✓ povodňovou situáciou (letné mesiace) u nás, ale najmä v susedných štátoch (ČR a Rakúsko),
- ✓ požiarimi v blízkosti tratí, spôsobené suchým a veľmi horúcim letným počasím,
- ✓ zlými adhéznymi podmienkami (popadané lístie).

Rozhodujúce mimoriadne udalosti:

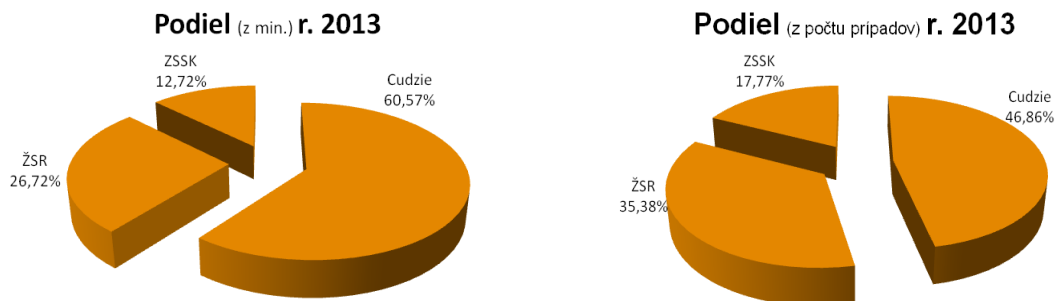
- ✓ dňa 23.1.2013 zrážka vlaku IC 507 s posýpacím autom na priecestí v úseku trate L. Mikuláš – L. Hrádok, s následkom smrti rušňovodiča a výrazným meškáním vlakov,
- ✓ dňa 17.10.2013 prevrátenie žerjavu v úseku trate Trenčín – Trenčianska Teplá, ktorý zasahoval do priečného priezvu trate.

Tabuľka 3 – Zodpovednosť za narušenie GVD

Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov		Počet minút		Podiel na celkovom meškání 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	36 970	117 846	96 731	260 663	17,77	12,72
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	67 704	310 793	278 839	1 241 538	46,86	60,57
ŽSR	94 895	234 657	204 567	547 627	35,38	26,72
Spolu	199 569	663 296	580 137	2 049 828	100,00	100,00

Poznámka: Tabuľka obsahuje počty prípadov zmeškания vlakov a nie počty zmeškanych vlakov na príchod do cieľovej stanice

Graf 2 – Podiel zodpovednosti za narušenie GVD osobná doprava celkom



V zmysle platného kódovníka za kategórie vlakov EC, IC, Ex, R mali na meškaní spôsobenými zvláštnymi, resp. cudzími vplyvmi najväčší podiel cudzie železnice vo výške 39,72%.

4. ODRIEKNU Tie SPOJOV

Prevádzkyschopnosť vlakovej dopravy je zabezpečovaná nepretržite 24 hodín denne na celej sieti v spolupráci s partnermi služby ŽSR a ZSSK Cargo.

Kritériom je zabezpečenie ročnej miery spoľahlivosti z celkového zmluvne dojednaného počtu východných vlakov a podiel (%) odrieknutých východiskových vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny ZSSK .

Počet prípadov rušenia vlakových spojov je vo všeobecnosti nízky. Vďaka prevádzkovej zálohe mobilných prostriedkov, operatívne mu 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 2013 využili služby „taxi“ vo výške 197 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie sme uhradili v čiastke 80 EUR.

5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Súčasťou kvality osobnej prepravy poskytovanej ZSSK je zabezpečenie čistoty ŽKV v požadovanej kvalite. Zostava plánu a vyhodnocovania kritérií kvality čistoty ŽDV osobnej prepravy vychádza z prijatého systému manažérstva kvality a požiadaviek normy ISO 9001. Jednotlivé činnosti charakterizované rozsahom, počtom a miestom výkonu sú zapracované v technologických postupoch kontroly čistoty dráhových vozidiel.

Jedným z rozhodujúcich ukazovateľov je percento zhodných výkonov čistenia ŽKV. Poskytovaná kvalita služby je dosahovaná na každodennej báze, pričom jej úroveň sa meria z pohľadu zákazníka.

Systémové riadenie kvality služieb v oblasti čistenia ŽKV je definované internou dokumentáciou a štandardom čistoty ŽKV. Cieľom štandardu čistoty je stanovenie úrovne služieb, rozsahu činností a stupňa zodpovednosti za čistotu ŽKV 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 ŽKV je zabezpečovaná externe dodávateľským spôsobom. Prevádzkové (základné) čistenie sa vykonáva minimálne raz za 24 hodín v obratových, resp. východných staniach vo všetkých vozňoch.

Vyprázdňovanie nádrží bezodpadového WC sa vykonáva v domovskej stanici vozňa spravidla raz za 24 hodín.

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

Fyzická kontrola po výkone všetkých druhov čistenia je zabezpečovaná zamestnancami ZSSK na základe dohodnutého časového harmonogramu. Pre zlepšenie kvality zabezpečených výkonov bola zriadená funkcia Preberač čistenia ŽKV.

V roku 2013 bol dosiahnutý podiel 6,36 % zistených nezhodných výkonov čistenia interiéru voči plánu výkonov čistenia a vyžadovanej úrovni kvality čistenia, čo je zlepšenie v porovnaní s rokom 2012 o 2,19 %. 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. ZSSK pri čistení ŽKV za rok 2013 vykazovalo 93,64% zhodných výkonov čistenia oproti plánu.

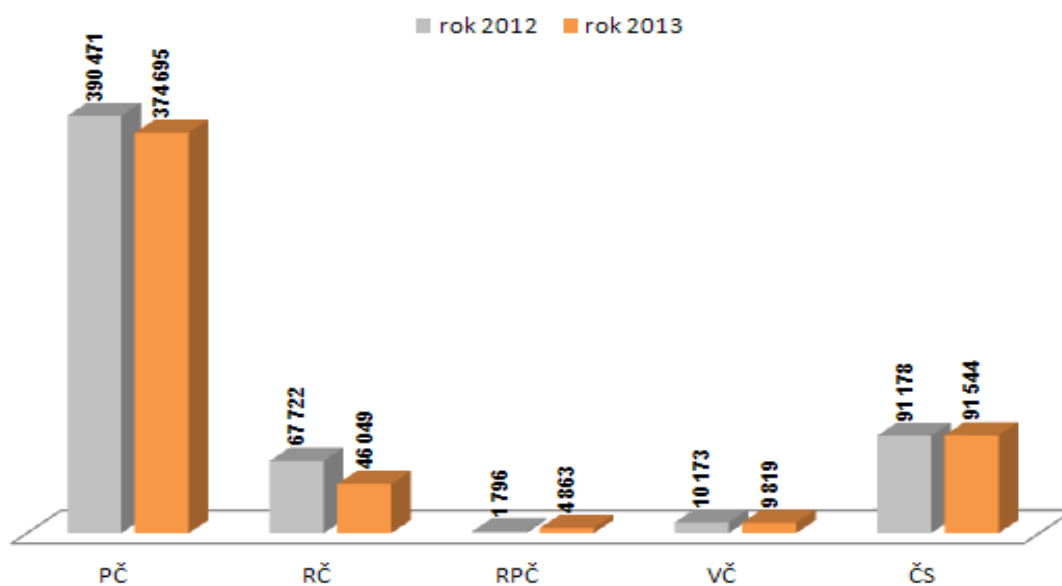
Prípady nezhodných zistení v oblasti čistoty:

- ✓ **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.

ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

- ✓ **železničné stanice** (prevádzkovateľ infraštruktúry ŽSR):
 - znečistenie staníc, nezabezpečenie priebežného čistenia,
 - pobyt nežiaducich osôb,
 - prístupnosť a stav hygienických zariadení,
 - zhoršené klimatické podmienky.

Graf 4 – Výkony čistenia ŽKV



- PČ - prevádzkové (základné) čistenie
- RČ - redukované čistenie
- RPČ - rozšírené prevádzkové čistenie
- VČ - veľké čistenie
- ČS - čistenie skríň a okien z vonkajšej strany

6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Prieskum spokojnosti zákazníkov je dôležitým nástrojom zlepšenia komunikácie ZSSK so zákazníkom, keďže možnosti osobných stretnutí s cestujúcimi sú objektívne obmedzené. Metodika marketingových prieskumov a výskumov je definovaná v internej dokumentácii. Zistenia a odporúčania zákazníckych prieskumov sú vyhodnocované s cieľom identifikovať slabé miesta. Implementácia je zabezpečovaná formou akčných úloh a programov. Hodnota (známka) hodnotenia kvality a dôležitosti je definovaná v intervale od 1,00 do 5,00).

Sekcia marketingu (SeM) zrealizovala v roku 2013 ankety:

- **„Rámcový návrh cestovného poriadku 2013/2014“** - anketa bola vykonávaná prostredníctvom internetu formou dotazníka zverejneného na internetovej stránke www.slovakrail.sk s informáciou (odkazom) o zverejnení aj na stránke www.facebook.com/slovakrail.
- **„Kvalita cestovania vo vnútroštátnych vlakoch“** - spokojnosť zákazníkov s kvalitou cestovania a ich cestovné návyky vo všetkých kategóriách vlakov okrem kategórie IC, spôsobom face to face.
- **Cestovanie kúpeľných hostí „do“ a „z“ kúpeľov** - v spolupráci s kúpeľnými zariadeniami.
- **Cestovanie v medzištátnych vlakoch** - zameranie na cestovanie podnikateľov.
- **Wifi pripojenie v IC vlakoch** – v spolupráci s UP.

Okrem uvedených ankiet SeM v roku 2013 menežovala zabezpečenie a spolupracovala na príprave ankety, ktorej realizátor bola externá firma: **„Cestovné návyky obyvateľov SR“**.

VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB

7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. 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.).

Interná dokumentácia stanovuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania podaní. Je spracovaná 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.

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 2013 dosiahol 2 919 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny ZSSK dosiahol úroveň 53,99 %.

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 ŽST a prostredníctvom verejne dostupných informačných kanálov.

Tabuľka 4 – Podiel jednotlivých komunikačných kanálov v procese podaní

Forma doručenia	% podiel r. 2012	% podiel r. 2013
osobné podanie	2,17	1,13
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	35,27	36,62
elektronické podanie	58,89	58,38
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,14	3,56

Tabuľka 5 – Vyhodnotenie žiadostí o odškodnenie z titulu meškania vlaku pre rok 2013

Obdobie	r. 2012	r. 2013
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	854	1 045
Výška odškodnenia v EUR	10 068,16	18 098,94

Opodstatnené žiadosti boli odstúpené príslušnej železničnej spoločnosti na vybavenie (v zmysle medzinárodných predpisov). Zamietnutia boli z dôvodu vylúčenia zodpovednosti spoločnosti za meškanie vlaku (snehová kalamita, námraza, zrážka s cestným vozidlom na priecestí, povodne, zosuv pôdy, narušenie železničnej prevádzky treťou osobou vrátane samovraždy a pod.).

8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

8.1. Používané postupy pomoci:

Sociálna zodpovednosť v podmienkach ZSSK spočíva v snahe bezpečne a pohodlne prepraviť aj cestujúcich so zdravotným postihnutím resp. obmedzenou pohyblivosťou ako aj ZPO/OZP pohybujúce sa na invalidnom vozíku.

Z hľadiska zlepšenia poskytovaných služieb pre túto cieľovú skupinu zákazníkov boli do vlakov osobnej dopravy v prímestskej a regionálnej doprave prevádzkovaných ZSSK zaradené nové vlakové súpravy, ktoré sú vybavené zariadeniami pre prepravu ZPO/OZP (nizkopodlažné vstupné dvere, 4 miesta pre vozíky pre ZPO/OZP, špeciálna plošina pre nástup/výstup, 2 bezbariérové toalety, tlačidlá na otváranie dverí a na privolanie pomoci prispôbené pre nevidiacich/ popísané aj Braillovým písmom/).

Železnice Slovenskej republiky v spolupráci so ZSSK realizujú projekt zavedenia 45 mobilných zdvíhacích plošín v 39 ŽST spolufinancovaný prostredníctvom fondov EÚ. Ide o spoločný projekt, ktorého cieľom je zlepšenie dostupnosti služieb 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 ŽST.

V súčasnosti ŽSR realizuje jednotlivé postupové kroky projektu implementácie mobilných zdvíhacích plošín v určených ŽST. Aktuálne je dodaných cca 21 ks plošín pre vybrané ŽST, v ktorých prevádzkové pomery vyhovujú pre manipuláciu s týmito zariadením. Prebieha proces vyškolenia zamestnancov z ich obsluhy a využívania pre cestujúcu verejnosť.

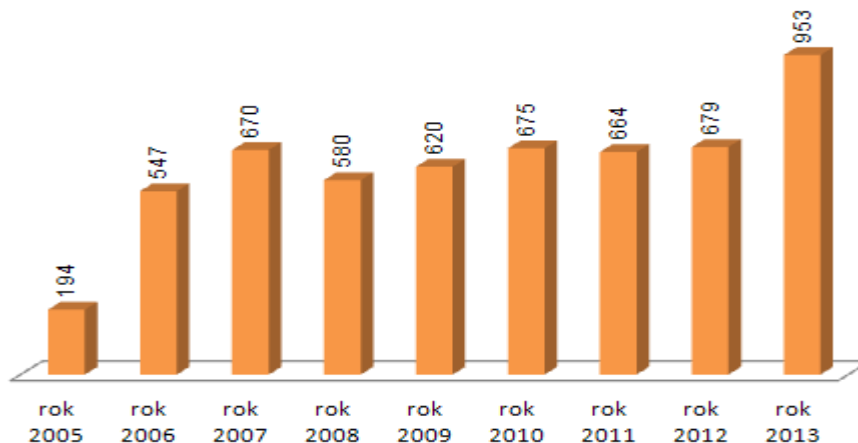
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodné, vnútroštátne, diaľkové, regionálne a mestské/prímestské):

Tabuľka 6 – Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP

Rok	Počet zrealizovaných požiadaviek		Celkom
	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	
2012	548	131	679
2013	771	182	953

POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

Graf 5 – Preprava ZPO/ OZP



Tabuľka 7 – Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP

Rok	Počet zrealizovaných požiadaviek v rozčlenení na jednotlivé zahraničné železničné správy					
	ČD	ÖBB	MÁV	PKP	DB	Celkom
2012	120	10	0	1	1	132
2013	164	10	3	4	1	182

Graf 6 – Podiel jednotlivých druhov vnútroštátnej prepravy ZPO/OZP cestujúcich

