



**Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.**  
Rožňavská 1  
832 72 Bratislava  
Slovenská republika

# **SPRÁVA**

## **O ČINNOSTI Z HĽADISKA**

### **KVALITY SLUŽIEB**

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

**rok 2015**



**Bratislava**

# **SPRÁVA O ČINNOSTI Z HL'ADISKA KVALITY SLUŽIEB za rok 2015**

V Bratislave dňa: 25.04.2016



Železničná spoločnosť Slovensko, a.s., Rožňavská 1, 832 72 Bratislava  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa, vložka č. 3497/B

<b>ÚVOD</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2015</b> .....	<b>5</b>
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality .....	5
1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality .....	7
<b>2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY</b> .....	<b>9</b>
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty .....	9
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach .....	9
2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach .....	10
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov (PD).....	10
2.5. Poskytovanie informácií pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou (ZPO/OZP).....	11
<b>3. PRESNOŠŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV</b> .....	<b>12</b>
3.1. Meškania .....	12
3.2. Narušenia .....	13
<b>4. ODRIEKNU Tie SPOJOV</b> .....	<b>15</b>
<b>5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH</b> .....	<b>16</b>
<b>6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV</b> .....	<b>18</b>
<b>7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB</b> .....	<b>19</b>
<b>8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU</b> .....	<b>20</b>
8.1. Používané postupy pomoci .....	20
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodné, vnútroštátne, diaľkové, regionálne a mestské/prímestské) .....	20

## ÚVOD

Súčasnú dynamiku sa rozvíjajúce a rýchlo sa meniace ekonomické prostredie spojené s príchodom konkurencie v oblasti osobnej železničnej dopravy kladie čoraz väčší dôraz na kvalitu produktov a poskytovaných služieb.

Strategickým cieľom Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (ďalej v texte len „ZSSK“) je aby sa pri každej činnosti identifikovali a splnili požiadavky zákazníka s cieľom zvýšiť jeho spokojnosť.



**Vlaky pre ľudí!**

Obstaranie železničných koľajových vozidiel pre výkon služby vo verejnom záujme v rámci Projektu obnovy železničných koľajových vozidiel Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. a Operačného programu doprava SR 2007 - 2013.

Náklady Projektu obnovy ŽKV:	231 960 018,00 €
Výška príspevku z ERDF:	88 510 567,50 €
Výška príspevku zo Štátneho rozpočtu SR:	88 510 567,50 €
Výška príspevku ZSSK:	54 938 884,00 €

**Projekt financovaný z prostriedkov EÚ -**  
- Európskeho fondu regionálneho rozvoja (ERDF)

*Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. využíva možnosti získavania finančných prostriedkov z fondov EÚ na nákup železničných koľajových vozidiel.*

*Primárnym zdrojom pre "europrojekty" ZSSK je sektorový operačný program s názvom Operačný program doprava (OPD), ktorý umožňuje čerpať tzv. nenávratné finančné prostriedky (NFP).*

Rozhodujúcim faktorom smerom k zákazníkovi v zdravom trhovom prostredí je marketingová stratégia odvíjajúca sa od reklamy, kvality a ceny produktov.

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

Štandardy kvality stanovujú požadovanú úroveň kvality poskytovaných služieb voči zákazníkovi. 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 zabezpečením dopravného a prepravného procesu.

Rozhodujúcim faktorom smerom do vnútra spoločnosti (interné prostredie) je systém a kvalita riadenia spoločnosti. To si vyžaduje zavádzať do praxe nové metódy riadenia a zmeny v prístupoch. Základným cieľom je zvyšovať efektívnosť, výkonnosť spoločnosti a kvalitu produktu.



*Zavedený integrovaný manažérsky systém zahŕňa viacero koordinovaných aktivít, prostredníctvom ktorých sa usmerňuje a riadi zlepšovanie kvality zabezpečovaných činností.*

*Certifikované systémy sú zamerané na manažérstvo kvality, ochranu zdravia a bezpečnosť pri práci.*

## 1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2015

### 1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality

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

<b>OBLASŤ 1: INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY</b>	
<b>Štandard č. 1</b>	<b>Predaj cestovných dokladov (CD) - internetový predaj CD</b>
	<i>Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja CD z celkových tržieb za predané CD vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave.</i>
	plán: 7,50%   skutočnosť: <b>7,33%</b>
Výsledok plnenia štandardu - <b>NESPLNENÝ</b>	
<b>Štandard č. 2</b>	<b>Kvalita ľudských zdrojov - plnenie profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu</b>
	<i>Popis: Podiel(%) zamestnancov prvého kontaktu, ktorí spĺňajú profily pracovného miesta z celkového počtu zamestnancov</i>
	plán: celková kvalita ľudských zdrojov: 77,50% - sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 77,00% - personál predaja CD: 78,00%
skutočnosť: celková kvalita ľudských zdrojov: <b>78,62%</b> - sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: <b>78,14%</b> - personál predaja CD: <b>79,30%</b>	
Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>	
<b>OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV</b>	
<b>Štandard č. 3</b>	<b>Plnenie celkového dopravného výkonu</b>
	<i>Popis: Plnenie (% plnenia) celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu.</i>
	plán: 99,00%   skutočnosť: <b>99,44 %</b>
Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>	
<b>Štandard č. 4</b>	<b>Miera presnosti - osobná doprava celkom</b>
	<i>Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov, uvedených v grafikone, jazdiacich načas.</i>
	plán: 93,00%   skutočnosť: <b>90,48 %</b>
Výsledok plnenia štandardu – <b>NESPLNENÝ</b>	
<b>Štandard č. 5</b>	<b>Plnenie GVD medzinárodných vlakov</b>
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR.</i>
	plán: 93,00%   skutočnosť: <b>92,54%</b>
Výsledok plnenia štandardu – <b>NESPLNENÝ</b>	

<b>Štandard č. 6</b>	<b>Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom</b>
	<i>Popis: Podiel (%) prevádzkovaných východzích vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu východzích vlakov.</i>
	plán: 99,00%   skutočnosť: <b>99,96 %</b>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>
<b>Štandard č. 7</b>	<b>Odrieknutie východzích vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny ZSSK</b>
	<i>Popis: Podiel (%) odrieknutých východzích vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny ZSSK z celkového počtu východiskových vlakov medzinárodnej dopravy podľa platného GVD.</i>
	plán: 1,00%   skutočnosť: <b>0,000097%</b>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>
<b>OBLASŤ 4: ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH</b>	
<b>Štandard č. 8</b>	<b>Čistota a komfort dopravných prostriedkov</b>
	<i>Popis: Podiel (%) zistených vhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia.</i>
	plán: 91,00%   skutočnosť: <b>94,59%</b>
	Výsledok plnenia štandardu - <b>SPLNENÝ</b>
<b>OBLASŤ 5: PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV</b>	
<b>Štandard č. 9</b>	<b>Prieskum spokojnosti zákazníkov</b>
	<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 <b>0,06</b> <i>(v sledovanej kategórii vlakov hodnotíme vlaky rovnakej kategórie – vnútroštátne vlaky r.2013: 2,45 a r.2015: 2,39)</i>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>
<b>OBLASŤ 6: VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB</b>	
<b>Štandard č.10</b>	<b>Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom</b>
	<i>Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní.</i>
	plán: znížiť o 10,00% oproti predch. roku   skutočnosť: <b>zníženie o 5,36 %</b>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>NESPLNENÝ</b>
<b>OBLASŤ 7: POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU</b>	
<b>Štandard č.11</b>	<b>Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou</b>
	<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: <b>96,14%</b>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>

### 1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality

#### OBLASŤ 1: INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

##### Štandard č. 1: Predaj cestovných dokladov (CD) - internetový predaj CD

###### Ovplyvňujúce skutočnosti:

nedodržanie termínov softvérových zmien do produkčnej prevádzky pri nasledovných funkcionalitách:

- predaj CD: ZSSK-ČD, ZSSK-OB  
*(absencia dohody ZSSK-ČD, ZSSK-OB týkajúca sa cenníka, zapracovanie do produkcie v prvom polroku 2016),*
- využitie: kreditné konto a vernostný systém internetového predaja  
*(zapracovanie do produkcie v mesiaci apríl 2016.),*
- redizajn internetového predaja  
*(požiadavka na zjednodušenie a prehľadnenie nákupného procesu, intuitívne ovládanie a zavedenie nákupného radcu do systému internetového predaja. zapracovanie do produkcie v priebehu roka 2016).*

Zavedením vyššie uvedených funkcionalít do produkcie sa stane internetový predaj CD pre zákazníkov zaujímavejší a dostupnejší. Je predpoklad, že po zapracovaní systémových úprav kvôli výhodnejším ponukám, jednoduchosti a komfortu nákupu uprednostní značná časť zákazníkov internetový predaj CD, čím sa bude percento podielu tržieb naďalej zvyšovať.

#### OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

##### Štandard č. 4: Miera presnosti - osobná doprava celkom

##### Štandard č. 5: Plnenie GVD medzinárodných vlakov

###### Ovplyvňujúce skutočnosti:

- sled vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 141 793 prípadov vo výške 570 962 min.
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 84 714 prípadov vo výške 562 268 min.,
- výluková činnosť ŽSR, prechodné obmedzenia traťovej rýchlosti a sledy vlakov počas výlukových prác v počte 229 767 prípadov vo výške 464 365 min..

S ohľadom na objektívne príčiny, ktoré mali za následok nesplnenie predmetného ukazovateľa, MDVRR SR v zmysle listu č.08046/2015/C300-SŽDD/70120 zo dňa 6.11.2015 neuplatnilo za rok 2015 sankcie voči ZSSK.

#### OBLASŤ 6: VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB

##### Štandard č.10: Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom

###### Ovplyvňujúce skutočnosti:

- zavedenie bezplatnej prepravy pre vybrané skupiny cestujúcich vo vlakoch prevádzkovaných v rámci ZoDSVZ (primárny a sekundárny dopad na vývoji prepravných ukazovateľov),
- dôsledné uplatňovanie práv a požiadaviek cestujúcich s využitím všetkých spôsobov podania podnetov a podaní (evidovaných 4 143 podaní - nárast o 26,73%, interná opodstatnenosť sťažností na úrovni 45,21%).



Zavedenie bezplatnej prepravy spôsobilo väčší záujem o cestovanie zvýhodnených skupín a tým zvýšenie frekvencie cestujúcich v jednotlivých vlakoch, následkom čoho sa zaviedli v jednotlivých R vlakoch kontingenty pre túto skupinu cestujúcich.

I napriek tomu je kapacita niektorých vlakov vyťažená na maximum čo spôsobuje, že plne pliaci cestujúci v prípade nezakúpenia rezervácie stoja na chodbách vozňov a z toho pramení nespokojnosť cestujúcich.

Taktiež zvýhodnení cestujúci si v mnohých prípadoch nevážia vymoženosť bezplatnej prepravy a svojim správaním, netolerantnosťou a nerešpektovaním podmienok prepravy vyostrujú situácie či vo vlakoch alebo pred výdajnými miestami a tak spôsobujú vyhrotené situácie.



## 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 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](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 level“ dosiahla v roku 2015 hodnotu 95,67%.

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) - 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.

Požadované informácie na ŽST sa spracovávajú osobným rozhovorom (ZC), písomnou formou (elektronická pošta), telefonickou 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 PD. Ak nie je nástupná železničná stanica cestujúceho vybavená distribučným kanálom, cestujúcim je vždy poskytnutá informácia o možnostiach zakúpenia CD.

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

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

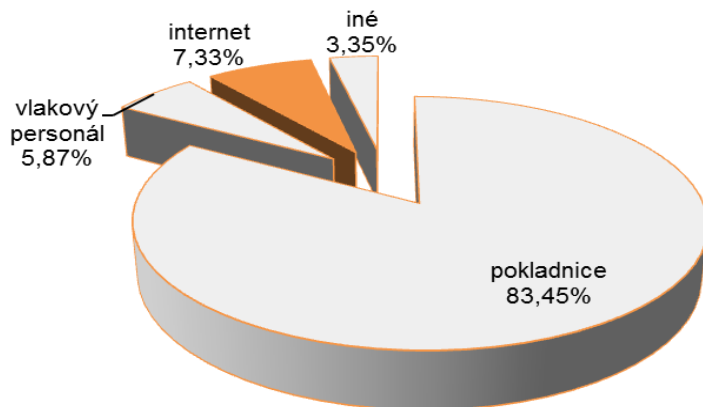
- ✓ v elektronickej forme na elektronickej adrese: [info@slovakrail.sk](mailto:info@slovakrail.sk),
- ✓ on-line portál: ZSSK: [www.slovakrail.sk](http://www.slovakrail.sk), ŽSR: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk),
- ✓ informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk),
- ✓ prostredníctvom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

### 2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov

K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

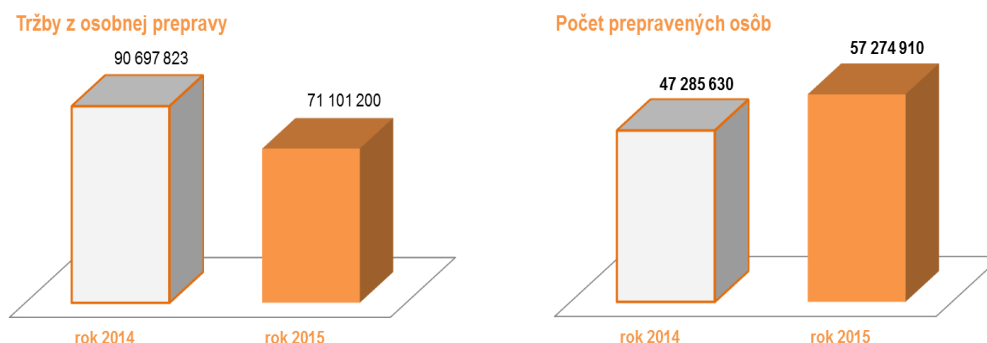
- ✓ **hlavný distribučný kanál** - osobné pokladnice vybavené:
  - systémom komplexného vybavenia cestujúcich (KVC)  
ktorý umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzištátnych PD, rezerváciu na konkrétne miesto na sedenie a zakúpenie ležadlových, lôžkových lístkov, príplatkov na vlaky vyššej kategórie a pod.,
  - inovovaná prenosná osobná pokladnica v tarifnom bode iPOP KVC 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](http://www.slovakrail.sk) ),
  - SMS ticketing (systém predaja lístkov prostredníctvom SMS cez mobilný telefón alebo prostredníctvom KC ZSSK),
  - inovovaná prenosná osobná pokladnica vo vlaku iPOP KVC 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 č. 1:** Podiel tržieb z predaja CD cez jednotlivé distribučné kanály (mimo cudzích železničných podnikov)



Zavedením bezplatnej prepravy bol v roku 2015 (v porovnaní s rokom 2014) zaznamenaný pokles tržieb z internetového predaja CD o 7,2% a nárast počtu vydaných CD o 129,6%.

**Graf č. 2:** Porovnanie prepravných ukazovateľov



## 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, prepravnom poriadku 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](http://www.slovakrail.sk) a prostredníctvom KC ZSSK telefonickou aj elektronickou formou nepretržite 24 hod. denne.

Zabezpečovanie prepravy tejto špecifickej zákaznickej skupiny je 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. 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 pohľad na poskytovanú službu.

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

**Tabuľka č. 1: Prehľad plnenia GVD podľa kategórií osobných vlakov**

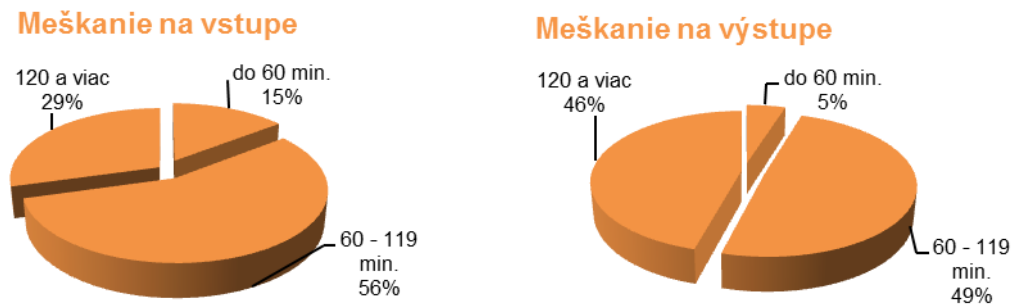
Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)	% plnenia r. 2012	% plnenia r. 2013	% plnenia r. 2014	% plnenia r. 2015
Medzištátne rýchliky	81,64	82,83	79,39	90,50
Vnútroštátne rýchliky	86,27	86,80	84,25	80,90
Zrýchlené a osobné vlaky	94,83	94,38	92,81	91,46
<b>Osobná doprava celkom</b>	<b>94,19</b>	<b>93,54</b>	<b>91,88</b>	<b>90,48</b>

#### 3.1. Meškania

**Tabuľka č. 2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2015**

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	1468	4856	425	400	643	225	1386	3245	3680
február	1167	1744	111	544	515	50	997	697	585
marec	2081	2746	180	1565	336	139	1720	887	852
apríl	1340	1991	321	847	172	176	1169	646	768
máj	1584	2096	106	895	583	208	1002	886	581
jún	1576	2723	237	635	778		1448	1275	1279
júl	5431	8133	698	2762	2026	488	3910	8231	3033
august	5475	7509	650	3126	1686	162	4436	2911	2284
september	3188	4436	553	1595	1040	227	2539	1670	1458
október	2210	2769	357	1544	309	261	2029	479	696
november	734	798	88	646		141	657		123
december	1606	2083	345	1135	126	192	1612	279	561
<b>sumár</b>	<b>27 860</b>	<b>41 884</b>	<b>4 071</b>	<b>15 694</b>	<b>8 214</b>	<b>2 269</b>	<b>22 905</b>	<b>21 206</b>	<b>15 900</b>

Graf č. 3: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2015



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.

**Poznámka:** uvedené číslo predstavuje všetky nezariadené meškания za osobnú dopravu z počtu minút.

### 3.2. Narušenia

Nárastom za rok 2015 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 90,48%.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2015 bolo dosiahnuté vo výške 98,93%.

#### Vplyvy na plnenie GVD v roku 2015:

- výluková činnosť
  - najvýraznejší dopad výluková činnosť v úseku Púchov – Žilina podľa ROV 510
- nehody a mimoriadne udalosti
  - zrážke Os vlaku s CMV na priecestí, v úseku P. Bystrica–Púchov,
  - zrážka Pn vlaku s CMV, v úseku Žilina zr. st.– D. Hričov,
  - zrážke Os vlaku s CMV na priecestí, v úseku Petrovce nad Laborcom–Michalovce,
  - vykoľajenie Pn vlaku, v ŽST Štúrovo, Štrba, v úseku DNV – Bratislava Lamač
  - poškodenie TV, v úseku Bytča – D. Hričov,
  - NU dopravcu RegioJet, v úseku Pezinok–Bratislava Rača, ŽST Bytča,
  - NU v úseku Šenkvice – Cífer.
- iné vplyvy
  - husté sneženie, v úseku Kráľova Lehota–Východná,
  - utečenecká kríza s následkom meškания a odriekania medzinárodných vlakov z Maďarska.

Tabuľka č. 3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD

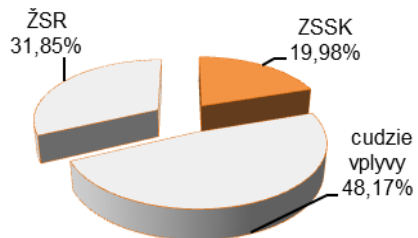
Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov		Počet minút		Podiel na celkovom meškání z počtu	
	vlaky EC, IC, Ex, R	osobná doprava spolu	vlaky EC, IC, Ex, R	osobná doprava spolu	prípadov (%)	minút (%)
					osobná doprava spolu	osobná doprava spolu
ZSSK	55 166	164 276	111 841	307 104	19,98	11,86
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	118 084	396 010	445 827	1 705 616	48,17	65,86
ŽSR	134 770	261 852	285 136	577 068	31,85	22,28
<b>Spolu</b>	<b>308 020</b>	<b>822 138</b>	<b>842 804</b>	<b>2 589 788</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

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

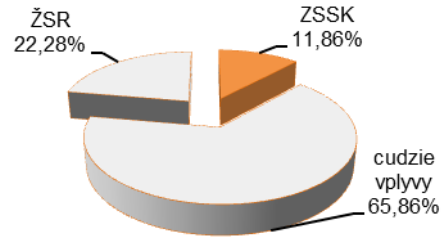
## PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Graf č. 4: Podiel zodpovednosti za narušenie GVD osobná doprava celkom

Počet prípadov: % podiel  
na celkovom meškanií



Počet minút: % podiel  
na celkovom meškanií



## 4. ODRIEKNUTIE 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, operatívneho riadeniu dispečerského aparátu, údržbárskej základni, nastavenému systému riešenia mimoriadnych, havarijných a núdzových situácií.

V prípade mimoriadností sa dokážeme o cestujúcich postarať zabezpečením – odklonej vozby, náhradnej súpravy vlaku, náhradnej autobusovej dopravy a prepraviť ich do cieľovej stanice, resp. ponúknuť ubytovanie v hoteli.

V medzinárodnej preprave sme v roku 2015 vyplatili cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku službu „taxi“ v čiastke 277,69 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie v čiastke 706,75 EUR a občerstvenie v čiastke 18,00 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 ŽKV osobnej prepravy vychádza z prijatého systému manažérstva kvality.

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.

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 voža 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 vlastnými zamestnancami ZSSK na základe stanoveného časového harmonogramu. Pre zlepšenie kvality zabezpečených výkonov je zriadená funkcia Preberač čistenia ŽKV.

Z pohľadu kvality nakupovaných služieb od dodávateľa bol v roku 2015 podiel 5,51% nezhodných výkonov čistenia voči plánu a požadovanej kvalite čistenia, čo je zlepšenie v porovnaní s rokom 2014 o 0,25 %. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté zistené nedostatky po prvom preberaní, ako aj čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidielností a mimoriadností.

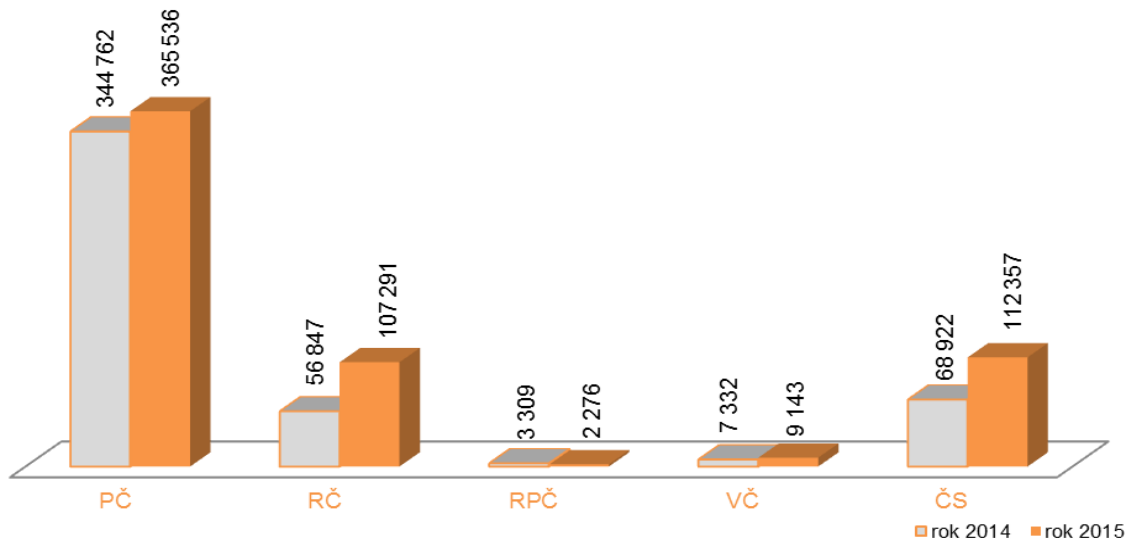
Z pohľadu kvality služieb voči zákazníkovi bol v roku 2015 podiel 0,26% nezhodných výkonov čo je zlepšenie v porovnaní s rokom 2014 o 0,05%. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté nedostatky v čistení ŽKV, ktoré neboli odstránené do odchodu vlaku.

Prípady nezhodných zistení v oblasti čistoty ŽKV:

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

## ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Graf č. 5: Prehľad 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, oddelenie produktov analýzy a taríf v spolupráci s ostatnými oddeleniami zrealizovali v roku 2015 celkom 3 ankety a spolupracovala s MDVRR SR na celoplošnom anketovom prieskume:

- ✓ **Anketa vo vybraných IC a R vlakoch** - prioritným cieľom ankety bolo zistiť, ktorá z troch ponúknutých polôh IC vlaku najviac vyhovuje našim súčasným aj potenciálnym zákazníkom. Ďalším cieľom bolo zistiť, či zákazníci poznajú podmienky predaja konkrétneho distribučného kanála a či pri nákupe tieto podmienky zvažujú.
- ✓ **Cestovanie v medzištátnych vlakoch** - Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. ako spravodajskej jednotke vyplýva zo zákona c 540/2001 Z.z. o štátnej štatistike v súlade so Zmluvou o trvalých a analytických činnostiach uzavretou medzi Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja a Výskumným ústavom dopravným, a.s. Žilina, povinnosť každoročne poskytovať relevantné informácie pre spracovanie štatistických údajov. Podklady sú získavané uvedenou anketou.
- ✓ **Kvalita cestovania vo vnútroštátnych vlakoch** - zameraná na zistenie spokojnosti s kvalitou cestovania vo všetkých kategóriách vnútroštátnych vlakov okrem IC vlakov a na zmapovanie prepravných návykov zákazníkov využívajúcich vlaky ZSSK.

Celoplošný anketový prieskum, vo vlakoch všetkých kategórií a na celom území SR, bol realizovaný zamestnancami SeM v súčinnosti a pre potreby MDVRR SR za účelom realizácie projektu MDVRR SR „**Dopravný model SR**“.

## 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 2015 dosiahol 4 143 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny ZSSK dosiahol úroveň 45,21 %.

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

**Tabuľka č. 4:** Podiel jednotlivých komunikačných kanálov v procese podaní

Forma doručenia	% podiel r. 2014	% podiel r. 2015
osobné podanie	0,76	0,84
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	30,80	26,72
elektronické podanie	66,11	71,04
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,32	1,33

**Tabuľka č. 5:** Prehľad odškodnenia v zmysle Nariadenia 1371/2007

Obdobie	r. 2014	r. 2015
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	1 075	1 012
Výška odškodnenia v EUR	15 835,01	19 010,80

## **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.

Zákazníci si môžu nahlásiť (objednať) asistenčné služby osobne u zamestnancov OP, telefonicky na KC tel. 18 188 (+421 24 48 58 188) a na portáli [info@slovakrail.sk](mailto:info@slovakrail.sk).

Doba na nahlásenie (objednanie) asistenčných služieb bola v roku 2015 skrátená na 24 hodín (z pôvodných 48 hod.).

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 (nízkopodlažné 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 prispôbenedé pre nevidiacich/ popísané aj Braillovým písmom/). V súčasnosti disponuje ZSSK celkovo 85 nízkopodlažnými vlakovými jednotkami, resp. 36 vozňami prispôbenedými na prepravu cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou.

Železnice Slovenskej republiky v spolupráci so ZSSK realizujú projekt zavedenia mobilných zdvíhacích plošín v 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 v prevádzke 18 ks plošín v 14 ŽST.

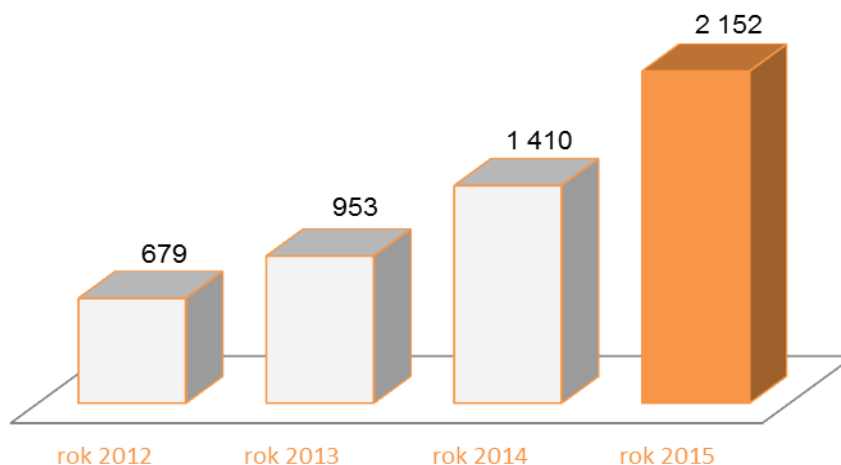
### **8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodné a vnútroštátne)**

**Tabuľka č. 6: Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP**

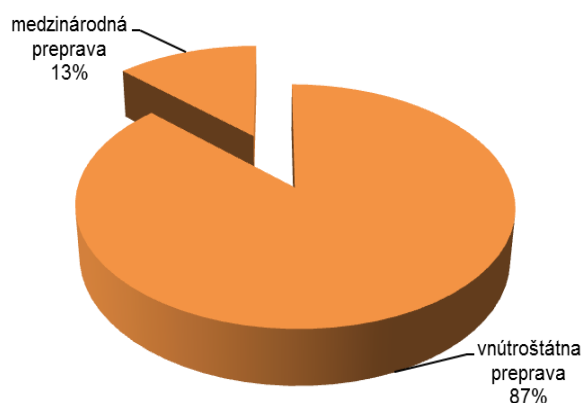
<b>Rok</b>	<b>Vnútroštátna preprava</b>	<b>Medzinárodná preprava</b>	<b>celkom</b>
<b>2012</b>	548	131	<b>679</b>
<b>2013</b>	771	182	<b>953</b>
<b>2014</b>	1106	304	<b>1410</b>
<b>2015</b>	1876	276	<b>2152</b>

## POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

**Graf č. 6:** Prehľad počtu zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP



**Graf č. 7:** Podiel zrealizovanej prepravy ZPO/OZP



**Tabuľka č. 7:** Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP v rozčlenení na jednotlivé zahraničné železničné správy

Rok	ČD	ÖBB	MÁV	PKP	DB	Celkom
2012	120	10	0	1	1	132
2013	164	10	3	4	1	182
2014	254	35	10	3	2	304
2015	230	40	2	0	4	276