



ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO
NÁRODNÝ DOPRAVCA

SPRÁVA O KVALITE SLUŽIEB | 2017

SPRÁVA
o činnosti z hľadiska kvality služieb
za rok 2017

V Bratislave dňa: 25.04.2018

OBSAH

ÚVOD.....	4
1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2017	5
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality	5
1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality	7
2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY	8
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty.....	8
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach	8
2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarífach a nástupištiach	9
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov.....	9
2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou (OZP)	10
3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV	11
3.1. Meškania.....	11
3.2. Narušenia.....	12
4. ODRIEKNU Tie SPOJOV	14
5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH.....	15
6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	17
6.1. Priama spätná väzba – ankety	17
6.2. Marketingové aktivity – propagácia.....	17
7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB.....	19
8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU.....	20
8.1. Používané postupy pomoci	20
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodná a vnútroštátna preprava).....	20

ÚVOD

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. (ďalej v texte len „spoločnosť“) je celosieťový dopravca, ktorý poskytuje komplexné služby vo verejnom záujme a zabezpečuje mobilitu obyvateľstva v rámci celého Slovenska.

Strategickým cieľom spoločnosti je byť moderným a efektívnym dopravcom, ktorý je lídrom v mobilite a v prístupe k cestujúcim.

V súčasnosti prebieha v spoločnosti proces modernizácie osobných vozňov a hnacích dráhových vozidiel. Rozsiahle investície sú plánované do obnovy vozidlového parku a vybudovania prevádzkovo-údržbárskych základni po Slovensku.

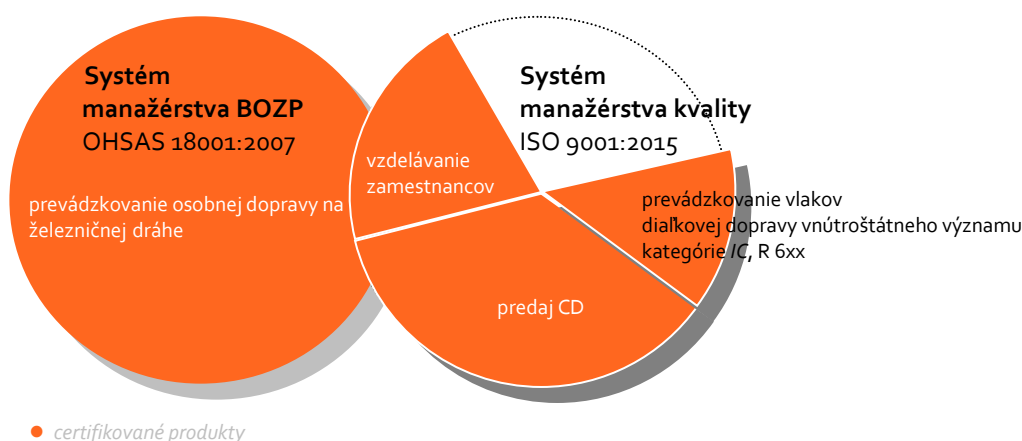
Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňuje požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach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

Štandardy kvality stanovujú požadovanú úroveň kvality poskytovaných služieb voči zákazníkom. 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.

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 produktov.

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

Obrázok 1 - Schéma integrovaného manažérského systému



1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2017

1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality

V nasledujúcich tabuľkách 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: 9,00% skutočnosť: 15,00%
Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ	
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: celková kvalita ľudských zdrojov: 78,00% - sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 77,50% - personál predaja CD: 78,50% skutočnosť: celková kvalita ľudských zdrojov: 79,14% - sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 78,88% - personál predaja CD: 79,57%
Výsledok 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% do 100,00% skutočnosť: 99,99%
Výsledok 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: 91,55%
Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ	
Štandard č. 5	Plnenie GVD medzinárodných vlakov
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR.</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: 94,25%
Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ	

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: 99,93%
Výsledok 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 východných vlakov medzinárodnej dopravy podľa platného GVD</i>	
	plán: 1,00%	skutočnosť: 0,03%
Výsledok 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: 99,98%
Výsledok 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 metódikou marketingových prieskumov</i>	
	plán: hodnotenie zlepšiť o 0,01	skutočnosť: zlepšenie známky o 0,18 zlepšenie o 8% v sledovanej kategórii vlakov hodnotíme vlaky rovnakej kategórie – vnútroštátne vlaky r. 2015: 2,39 / r. 2016 : neevidovaný/ r. 2017: 2,21)
Výsledok plnenia 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: znížiť o 10,00% oproti predch. roku	skutočnosť: 37,00%
Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ		

OBLASŤ 7: POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM 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 OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb</i>	
	plán: 80,00%	skutočnosť: 92,77 %
Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ		

1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality

OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Štandard č. 4: Miera presnosti - osobná doprava celkom

Ovplyvňujúce skutočnosti:

- sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 139 981 prípadov vo výške 550 964 minút;
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 72 465 prípadov vo výške 447 054 minút.

Výrazne sa na neplnení podieľala rozsiahla výluková činnosť ŽSR v počte 172 345 prípadov v dĺžke trvania 403 505 minút, t.j. prechodné obmedzenia traťovej rýchlosti a sledy vlakov počas výlukových prác.

S ohľadom na objektívne príčiny, ktoré mali za následok nesplnenie predmetného ukazovateľa, MDV SR v zmysle listu č.06240/2017/SŽDD/85393 zo dňa 08.12.2017 neuplatní za rok 2017 sankcie voči ZSSK.

2. INFORMÁCIE A PREPRÁVNÉ DOKLADY

Zvýšenie kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti poskytovania informácií a vybavovania cestujúcich prepravnými dokladmi (PD) zabezpečuje spoločnosť 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 spoločnosťou 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
- online portál: spoločnosti: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk
- informácie o polohe a pohybe vlakov online: 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 2017 hodnotu 89,54%.

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 prípochoch, spojeniach, najvýhodnejších ponukách spoločnosti ...) prostredníctvom:

- siete pracovísk prvého kontaktu – osobné pokladnice (OP)
- siete zákazníckych centier (ZC) - nadštandardné vybavenie zákazníkov
- informačných tabúl, 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 zákazníkom nasledovne:

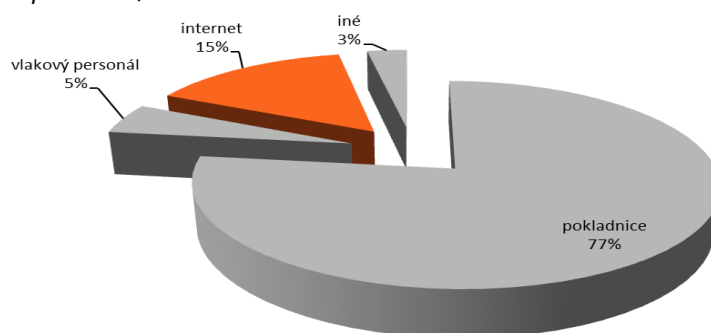
- v elektronickej forme na elektronickej adrese: info@slovakrail.sk
- on-line portál: ZSSK: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk
- informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: www.zsr.sk
- prostredníctvom Zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188)
- v knižnej forme CP
- audio/vizuálnou formou (informačné tabule, informačný el. systém...)
- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu spoločnosti 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.
- ⇒ **doplňkové distribučné kanály** - moderné formy predaja PD:
 - internetový predaj (prostredníctvom webovej stránky www.slovakrail.sk),
 - SMS ticketing (systém predaja lístkov prostredníctvom SMS cez mobilný telefón alebo prostredníctvom KC).
 - 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)



2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou.

Informácie o prístupnosti služieb a podmienkach prepravy pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou (OZP) vrátane kontaktu na KC 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 OZP do a z vlaku. On-line informácie sú dostupné na webovej stránke www.slovakrail.sk a prostredníctvom KC 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 OZP je zabezpečená prostredníctvom KC v spolupráci s partnerom služby - správcom infraštruktúry ŽSR. Rezervácia a prepravné doklady pre OZP sa poskytujú bez dodatočných poplatkov.

3. RESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

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

Pre zabezpečovanie strategických cieľov je špecifickým produktom Grafikon vlakovej dopravy (GVD)/ Cestovný poriadok. Spoločnosť 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 (použiteľnosť, dostupnosť, informácie, čas, starostlivosť o zákazníka, pohodlie, bezpečnosť, dosah na životné prostredie), ktoré reprezentujú zákazníkov pohľad na poskytovanú službu.

Vyhodnocovanie a preskúvanie 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.

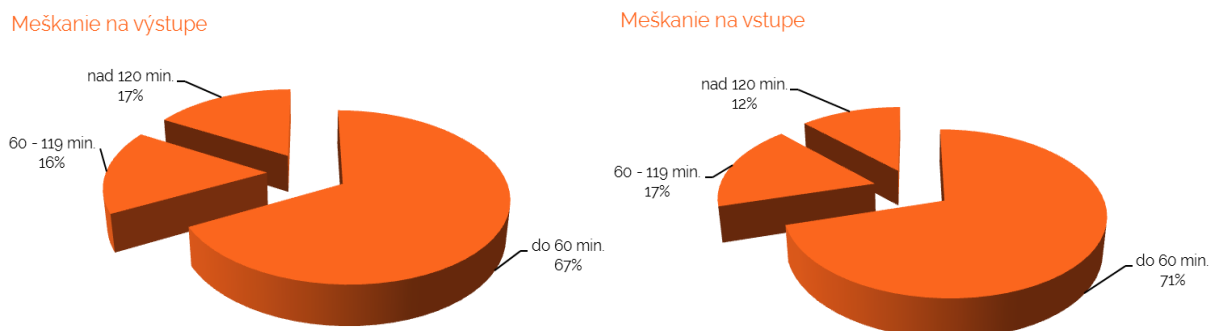
Tabuľka č. 1: Prehľad plnenia GVD podľa kategórií osobných vlakov.

Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)	% plnenia r. 2012	% plnenia r. 2013	% plnenia r. 2014	% plnenia r. 2015	% plnenia r. 2016	% plnenia r. 2017
Medzištátne rýchliky	81,64	82,83	79,39	90,50	89,80	85,14
Vnútroštátne rýchliky	86,27	86,80	84,25	80,90	82,33	80,61
Zrýchlené a osobné vlaky	94,83	94,38	92,81	91,46	93,62	92,46
Osobná doprava celkom	94,19	93,54	91,88	90,48	92,93	91,55

3.1. Meškania

Tabuľka č. 2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2017

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	4530	5374	3262	761	507	3568	1291	515	844
február	1789	2687	1440	349	0	2028	659	659	898
marec	2130	2877	1440	466	0	2293	584	584	747
apríl	2284	3072	2115	169	0	2566	506	0	788
máj	2752	3681	2320	310	122	3241	308	132	929
jún	5333	8079	3181	1087	1065	4799	1520	1760	2 746
júl	3964	6652	2675	764	525	4382	1264	1006	2 688
august	5971	12073	3135	1423	1413	6305	2100	3668	6 102
september	3790	6607	3119	400	271	5244	1013	350	2 817
október	4267	7136	2666	956	645	4517	738	1881	2 869
november	2231	4062	1933	156	142	3616	296	150	1 831
december	3257	4860	2346	423	488	3416	827	617	1 603
sumár	42 298	67 160	29 632	7 264	5 178	45 975	11 106	11 322	24 862

Graf č. 2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2017

3.2. Narušená

Nárastom za rok 2017 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 91,55%.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2017 bolo dosiahnuté vo výške 98,73%.

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2017:

⇒ výluková činnosť

najvýraznejšou mierou sa na plnení GVD podieľali koridorové výluky na traťovom úseku Žilina – Púchov a výluky na traťovom úseku Zvolen – Šurany, z dôvodu výrazného zníženia priepustnosti tohto traťového úseku boli niektoré osobné vlaky odriekané a nahradzované NAD.

⇒ nehody a mimoriadne udalosti

- ŽST Košice, nesprávne postavenie a uzamknutie výhybky
- ŽST Žilina, prepálenie trolejového drôtu
- traťový úsek Trenčín - Zlatovce, prejedenie odchodového návěstidla v polohe STOJ a rozrezanie výhybky
- traťový úsek Dúbrava - Jablonica, poškodenie TV a zberača HKV
- traťový úsek Beša – Podhájska, lom koľajnice
- traťový úsek Turzovka - Čadca, zrážka vlaku s CMV
- traťový úsek Turany - Vrútky, spadnutý strom cez obe koľaje – prerušená doprava
- traťový úsek Kúty – Kúty št. hr, náraz vlaku do spadnutého stromu
- traťový úsek Žarnovica – Nová Baňa, roztrhnutie spriahadlového ústrojenstva
- traťový úsek Sládkovičovo – Senec, zrážka vlaku a nákladného auta s následkom usmrtenia rušňovodiča.

⇒ iné vplyvy

- nízke teploty v mesiaci január s negatívnym vplyvom na infraštruktúru a koľajové vozidlá.

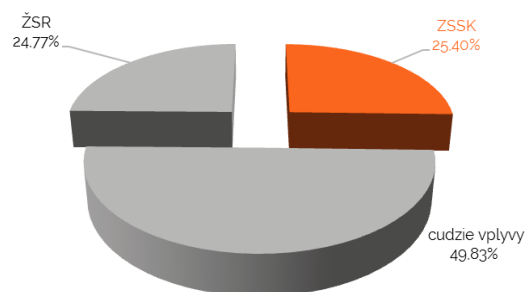
Tabuľka č. 3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD

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	55 235	200 184	115 305	386 874	25,40	16,15
Zvláštna, resp. cudzie vplyvy	105 779	392 680	358 369	1 526 670	49,83	63,74
ŽSR	75 611	195 215	175 526	481 763	24,77	20,11
Spolu	236 625	788 079	649 200	2 395 307	100,00	100,00

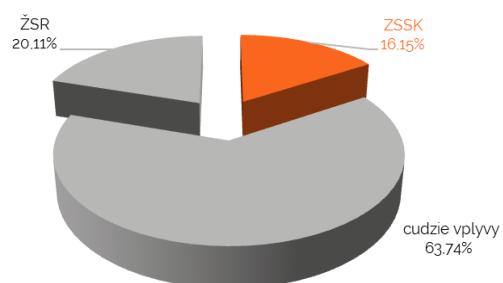
Poznámka: Tabuľka obsahuje počty prípadov zmeškania vlakov a nie počty zmeškaných vlakov na príchode do cieľovej stanice.

Graf č. 3: Podiel zodpovednosti za narušenie GVD osobná doprava celkom

Počet prípadov: % podiel na celkovom meškaní



Počet minút: % podiel na celkovom meškaní



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 východných vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny spoločnosti .

Počet prípadov rušenia vlakových spojov je vo všeobecnosti nízky, najmä vďaka prevádzkovej zálohe mobilných prostriedkov, operatívne riadeniu dispečerského aparátu, údržbárskej základni, nastavenému systému riešenia mimoriadnych, havarijných a núdzových situácií.

V prípade mimoriadností sa dokážeme o cestujúcich postarať zabezpečením odklonovej vozby, náhradnej súpravy vlaku, náhradnej autobusovej dopravy a prepraviť ich do cieľovej stanice, resp. alternatívne im ponúknuť ubytovanie.

V medzinárodnej preprave v roku 2017 spoločnosť vyplatila cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku službu „taxi“ v čiastke 104,80 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie v čiastke 497,50 EUR a občerstvenie v čiastke 1,00 EUR.

5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Súčasťou kvality osobnej prepravy poskytovanej spoločnosťou je čistota železničných koľajových vozidiel (ŽKV), ktorá je zabezpečovaná dodávateľsky, alebo vlastnými zamestnancami. Jednotlivé činnosti a pracovné postupy charakterizované rozsahom, počtom a miestom vykonania sú definované v technologických postupoch kontroly čistoty ŽKV.

Rozhodujúcim ukazovateľom kvality je % zhodných výkonov čistenia ŽKV, pričom poskytovaná kvalita a jej úroveň sa meria z pohľadu dodávateľa (% nedostatkov pri preberaní) a z pohľadu zákazníka (% neodstránených nedostatkov).

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 staniciach 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 spoločnosti na základe stanoveného časového harmonogramu. Pre zlepšenie kvality zabezpečených výkonov je zriadená funkcia preberač čistenia ŽKV.

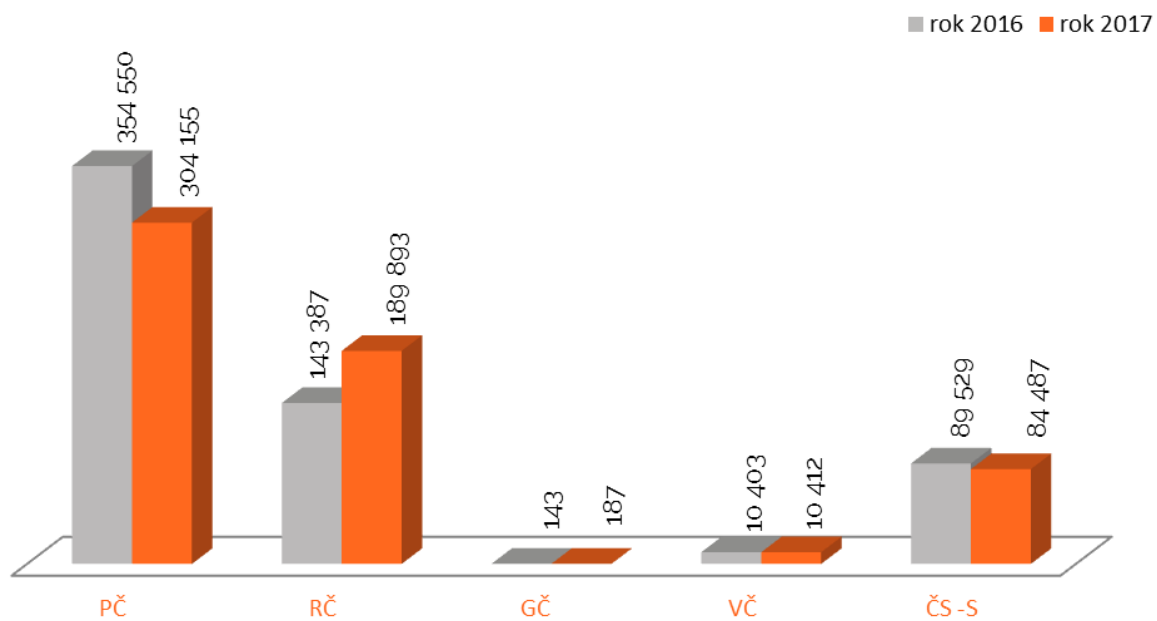
Z pohľadu kvality nakupovaných služieb od dodávateľa v roku 2017 bol zaznamenaný nárast o 3,2 p. b. nezhodných výkonov čistenia voči plánu a vyžadovanej kvalite čistenia v porovnaní s rokom 2016. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté zistené nedostatky v čistení po prvom preberaní aj čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidielností a obehov koľajových vozidiel.

Z pohľadu kvality služieb voči zákazníkovi bol v roku 2017 pokles podielu nezhodných výkonov na 0,017% čo je zlepšenie oproti roku 2016 o 0,093 p. b. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté neodstránené nedostatky po čistení ŽKV.

Prípady nezhodných zistení v oblasti čistoty:

- ⇒ mobilmé prostriedky:
 - podlaha - znečistená, odpadky na podlahe, prilepené žuvačky;
 - odpadové nádoby - znečistené, prilepené žuvačky;
 - WC, steny - znečistené, postriekané od grafitov;
 - skriňa - znečistená, postriekaná od grafitov;
 - nástupné schodíky, madlá – znečistené.
- ⇒ železničné stanice (prevádzkovateľ infraštruktúry ŽSR):
 - znečistenie staníc, nezabezpečenie priebežného čistenia;
 - pobyt nežiaducich osôb,

Graf č. 4: Prehľad výkonov čistenia ŽKV



LEGENDA:

- PČ - prevádzkové čistenie
- RČ - redukované prev. čistenie
- VČ - veľké čistenie
- GČ - generálne čistenie
- ČS-S - čistenie skriň (ručné, strojové)

6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Prieskum spokojnosti zákazníkov je dôležitým nástrojom zlepšenia komunikácie spoločnosti 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.

6.1. Priama spätná väzba – ankety

Sekcia marketingu zrealizovali v roku 2017 ankety:

- ⇒ **Záujem o Business triedu a služby v ležadlách a lôžkach.** - cieľom bolo zistiť záujem o zavedenie triedy Business, záujem o cestovaní v ležadlách/lôžkach a spôsob stravovania sa v vlaku. Prieskum bol realizovaný zamestnancami SeM vo vybraných IC vlakoch a rýchlikoch na trati Bratislava - Košice.
- ⇒ **Kvalita cestovania vo vlakoch ZoDSVZ** - cieľom bolo okrem kvality a hodnotenia služieb spoločnosti, zistiť prepravné návyky cestujúcich, spôsob nákupu cestovného lístka alebo ich skúsenosti s nákupom cestovného lístka cez kreditné konto. Prieskum bol realizovaný zamestnanci SeM vo vnútroštátnych vlakoch, okrem vlakov IC.
- ⇒ **Cestovanie v medzištátnych vlakoch** – spoločnosti 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. Prieskum bol vykonávaný vo všetkých druhoch medzištátnych vlakov, ale len na území SR a len v pracovných dňoch.
- ⇒ **Testovanie sedadiel do vlaku** – testovali sa sedadlá viacerých dodávateľov. Cieľom bolo zistiť, ktoré z týchto sedadiel najviac vyhovujú požiadavkám našich zákazníkov. Testujúcimi bola široká cestujúca verejnosť.

Podrobné výsledky ankiet a prieskumov ich vyhodnotenia, analýzy, zhrnutia a odporúčania sú spracované v materiáloch, ktoré sú k dispozícii na UO.

Pre spoločnosť (iniciátor SeDRS) koncom roku 2017 externá firma komplexne zabezpečila, zrealizovala a vyhodnotila prieskum:

- ⇒ **Customer Journey cestujúcich so ZSSK** (Computer Assisted Web Interviewing) - s cieľom zmapovania spokojnosti respondentov so službami spoločnosti, nákupného správania a očakávaní.

6.2. Marketingové aktivity – propagácia:

- ⇒ **Kampaň Zákaznícke konto:**
 - interná produktová informácia v letákoch spoločnosti.
- ⇒ **Kampaň SMS ticketing:**
 - interná produktová informácia v letákoch spoločnosti;
 - propagácia branding vozňov /samolepky/;
 - online kampaň na propagáciu SMS lístka.

- ⇒ **Kampaň IC vlaky:**
 - on-line, print, vlastný mediálny priestor, FB;
 - informačný a propagačný leták, vlakový sprievodca – distribúcia.
- ⇒ **Kampaň SMS lístok:**
 - online kampaň na podporu SMS lístka v Os, SMS zákazníkom operátorov;
 - mediálny priestor spoločnosti / leták, plagáty, samolepky/;
 - sociálne siete.
- ⇒ **Kampaň ETM:**
 - európsky týždeň mobility;
 - imidžová printová kampaň spoločnosti.
- ⇒ **Kampaň Zlepšujeme sa!:**
 - celoslovenská kampaň na podporu značky spoločnosti;
 - printová, online, rozhlas, outdoor a netradičné médiá.
- ⇒ **Kampaň Metropolitan:**
 - produktová kampaň na podporu medzinárodnej dopravy;
 - online - bannerová kampaň / inzercia.
- ⇒ **Kampaň nové GVD:**
 - produktová kampaň na podporu GVD a nových produktov;
 - online - bannerová kampaň.
- ⇒ **Kampaň Poďakovanie:**
 - súťaž o voľné cestovné lístky a zapojenie čo najviac súťažiacich;
 - online - bannerová kampaň.
- ⇒ **Xmas:**
 - produktová kampaň zameraná na vianočnú ponuku a podporu internetového predaja;
 - online - bannerová kampaň.
- ⇒ **POHODA festival:**
 - on-line, vlastný mediálny priestor, soc.siete – v spolupráci s partnerom;
 - informačný a propagačný leták;
 - účasť na festivale.
- ⇒ **Restart challenge ZSSK**
 - zabezpečenie natáčania výzvy Restart challenge;
 - propagácia cestovania vlakom, nových jednotiek;
 - propagácia produktov a služieb spoločnosti.
- ⇒ **Cyklopotulky:**
 - zabezpečenie natáčania, koordinácia so štábom;
 - vysielanie v RTVS;
 - informačný a propagačný leták – distribúcia;
 - propagácia cestovania vlakom, nových jednotiek;
 - propagácia produktov a služieb spoločnosti.
- ⇒ **Tlač propagačných materiálov:**
 - vlakoví sprievodcovia,;
 - letáky, plagáty.
- ⇒ **Aktualizácia propagačných materiálov na :**
 - web, FB, IDIS/PIREDI, POS.
- ⇒ **Zasielanie Newslettrov:**
 - pravidelná komunikácia so zákazníkom 1.1. - 31.9.2017 v rozsahu newslettrov.

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

Spoločnosť 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 2017 dosiahol 5 245 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 43,74 %.

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	% podiel r. 2016	% podiel r. 2017
osobné podanie	0,76	0,84	0,64	0,59
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	30,80	26,72	22,68	19,26
elektronické podanie	66,11	71,04	73,79	77,12
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,32	1,33	2,88	3,03

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

Obdobie	r. 2014	r. 2015	r. 2016	r. 2017
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	1 075	1 012	879	724
Výška odškodnenia v EUR	15 835,01	19 010,80	17 629,06	19 106,56

8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

8.1. Používané postupy pomoci

Sociálna zodpovednosť v podmienkach spoločnosti spočíva v snahe bezpečne a pohodlne prepraviť aj cestujúcich OZP ako aj 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.

Doba na nahlásenie (objednanie) asistenčných služieb je 24 hodín vopred.

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

V súčasnosti disponuje spoločnosť celkovo 85 nízkopodlažnými vlakovými jednotkami, resp. 36 vozňami umožňujúcimi prepravu cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou.

V spolupráci s ŽSR sa realizuje projekt zavedenia mobilných zdvíhacích plošín v ŽST spolufinancovaný prostredníctvom fondov EÚ. Ide o spoločný projekt, ktorého cieľom je zlepšenie dostupnosti služieb pre 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 realizujú jednotlivé postupové kroky projektu implementácie mobilných zdvíhacích plošín v určených ŽST. Aktuálne je v prevádzke 25 ks plošín v 21 ŽST.

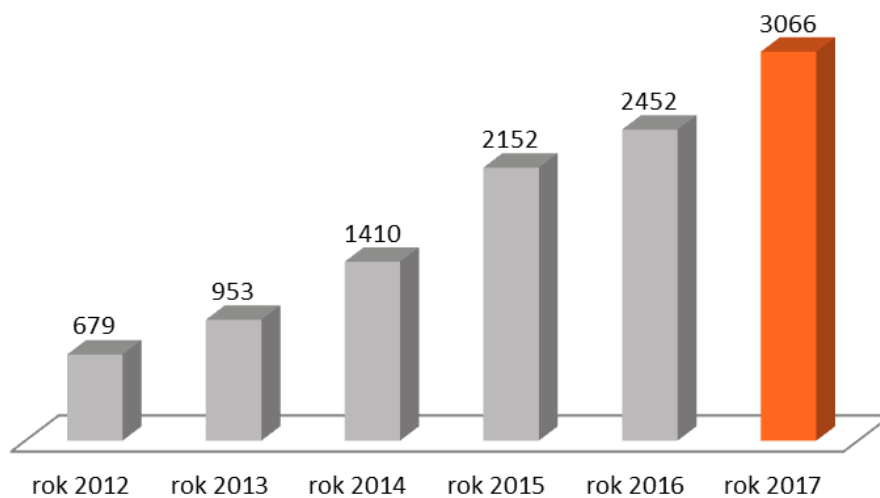
Začiatkom septembra 2017 sme zahájili zabezpečovanie medzinárodných prepráv OZP pomocou programu na rezerváciu asistencie pri medzinárodných cestách (UIC PRM ABT).

Týmto krokom sme sa zaradili medzi ostatné členské železnice UIC, ktoré už používajú program Persons with Reduced Mobility – ABT.

8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodná a vnútroštátna preprava)

Tabuľka č. 6: Počet zrealizovaných požiadaviek OZP

Rok	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	celkom
2012	548	131	679
2013	771	182	953
2014	1106	304	1410
2015	1876	276	2152
2016	2048	404	2452
2017	2645	421	3066

Graf č. 5: Prehľad počtu zrealizovaných požiadaviek OZP**Graf č. 6:** Podiel zrealizovanej prepravy OZP