

Arriva Service s.r.o.
Bratislavská cesta 1804, 945 01 Komárno

Správa o kvalite služieb za rok 2017

Nariadenie európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007
o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

Obsah

1. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY	4
1.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty	4
1.2. Spracovávanie požiadaviek a poskytnutie informácií na staniciach	4
1.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarífach a nástupištiach	4
1.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov	5
1.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou	5
2. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV	5
2.1. Meškania	5
2.2. Narušenia	6
3. ODRIEKNUTIE SPOJOV	6
4. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH	6
5. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	7
6. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA ORIEM KVALITY SLUŽIEB	7
7. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU	7
7.1. Používané postupy pomoci	7
7.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci	8

ÚVOD

Spoločnosť Arriva Service s.r.o. (ďalej v texte len „Arriva Service“) od 1. marca 2016 prevádzkuje osobnú železničnú dopravu na vlastné komerčné riziko bez dotácií. Arriva Service prevádzkovala medzinárodnú osobnú železničnú dopravu na trati Praha – Trenčín – Praha do 10.12.2016 a od 11.12.2016 prevádzkuje medzinárodnú osobnú železničnú dopravu na trati Nitra – Praha – Nitra. Arriva Service na tejto trati vypravuje 1 pár vlakov denne a počas víkendov a štátnych sviatkov ešte 1 pár vlakov navyše.

Strategickým cieľom spoločnosti je byť moderným a efektívnym dopravcom. Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb.

Štandardy kvality, ktorými sa riadi Arriva Service, vychádzajú najmä zo snahy poskytnúť zákazníkovi najlepší servis, dopraviť cestujúcich do ich cieľovej stanice včas a uspokojiť ich prania v čo najlepšej možnej miere.

Kvalitu poskytovaných služieb však ovplyvňujú aj iné faktory ako sú napríklad výluky železničných tratí spojené s náhradnou autobusovou dopravou, čím dochádza k meškaniu vlakov a narušeniu pravidelnosti cestovného poriadku a tým sa znemožňuje dosahovanie včasnosti vlakov.

1. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

1.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty

Vo vlakoch dopravcu Arriva Service sú cestovné informácie počas cesty poskytované zákazníkom:

- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu,
- písomnou formou: informačné plagáty, vývesky,
- on-line portál: www.Arriva Service.sk,
- informácia o polohe a pohybe vlakov on-line portál ŽSR: www.zsr.sk,
- audio/vizuálna forma (informačné tabule, informačný palubný systém ...).

1.2. Spracovávanie požiadaviek a poskytnutie informácií na staniciach

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na železničných staniciach informácie prostredníctvom:

- informačných tabúlí, vývesiek (plagáty, letáky ...),
- vývesiek o podmienkach v medzinárodnej doprave (výňatky z prepravných podmienok a cenníkov),
- behom pobytu vlaku v stanici prostredníctvom vlakového personálu.

Požadované informácie sa s železničnými stanicami dojednávajú osobne, písomne, telefonicky. O plánovaných výlukách na trati, zmenách cestovných poriadkov, prípadnej náhradnej autobusovej doprave a iných mimoriadnostiach informujeme cestujúcich prostredníctvom stevardov, pomocou oznamov na staniciach, v ktorých zastavujeme a na internetovej stránke.

1.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarífach a nástupištiach

Informácie o cestovných poriadkoch, tarífach a nástupištiach sa poskytujú nasledovne:

- osobne prostredníctvom vlakového personálu sprevádzajúceho cestujúcich počas cesty
- informácie o polohe a pohybe vlakov on-line portál ŽSR: www.zsr.sk,
- v knižnej forme cestovného poriadku,
- audio/vizuálnou formou (informačné tabule na železničnej stanici, informačný elektronický systém ...),
- písomnou formou (vlakový sprievodca, vývesky ...),
- informácie o zmluvných prepravných podmienkach a tarífach sú k dispozícii vo všetkých vlakoch dopravcu Arriva Service a na internetových stránkach dopravcu.

1.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov

Predaj cestovných dokladov je umožnený pomocou nasledujúcich kanálov:

- elektronický predaj lístkov: e-shop na adrese: listky.arrivaexpres.sk,
- elektronický predaj lístkov: e-shop na adrese: jizdenky.arriva.cz,
- pomocou prenosnej osobnej pokladne vo vlaku obsluhujúcim vlakovým personálom.

Tabuľka 1 – predaj cestovných lístkov

Predaj cestovných lístkov	AEx
On-line	74,55%
Vo vlaku	24,45%

1.5. 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 sú zverejnené:

- v cestovnom poriadku,
- v prepravnom poriadku,
- informácie sú poskytované vlakovým personálom,
- informácie sú poskytované telefonicky prostredníctvom informačnej linky: +420 725 100 725,
- elektronickou poštou.

2. PRESNOŠť SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

2.1. Meškania

Poskytovaním kvalitných a spoľahlivých služieb zákazníkom si plní spoločnosť Arriva Service jeden zo základných strategických cieľov „Zabezpečenie trvalého zvyšovania spokojnosti zákazníkov a zlepšovania výkonnosti spoločnosti“.

Pre zabezpečenie týchto cieľov je dôležité plnenie grafikonu vlakovej dopravy, predovšetkým dostupnosť, informácie, čas, starostlivosť o zákazníka, pohodlie, bezpečnosť a dosah na životné prostredie, ktoré reprezentujú zákazníkov pohľad na poskytovanú službu.

Takmer 94 % vlakov dopravcu Arriva Service v roku 2017 dorazilo do cieľovej stanice načas. V nasledujúcej tabuľke je uvedený % podiel meškaní na celkovom meškaní vlakov:

Tabuľka 2. – meškania vlakov

Meškania vlakov	Podiel na celkovom meškaní
Vlaky meškajúce pri odchode	0,4%
Vlaky meškajúce pri príchode	3,5%
Meškania 60 a menej minút	2,1%
Meškania 60 až 120 minút	0,1%
Meškania 120 a viac minút	0,0%

Celkové priemerné meškanie spojov v železničnej doprave činí 3,1 %.

2.2. Narušenia

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2017:

- výluková činnosť, predovšetkým výluky na českej strane v úseku Vlársky priesmyk - Uherské Hradište, kvôli ktorým bola vlaková doprava nahradzovaná náhradnou autobusovou dopravou,
- nehody a mimoriadne udalosti sme v roku 2017 nezaznamenali, spoločnosť má spracované alternatívne plány a plány krízového managementu, je spracovaná smernica pre postup pri mimoriadnych udalostiach, v ktorom sú popísané plány mimoriadne situácie včítane konkrétnych postupov, ďalej sú spracované smernice o bezpečnosti a možných rizík, vyplývajúcich z prevádzky železničnej dopravy.

3. ODRIEKNUTIE SPOJOV

V sledovanom období sme neevidovali žiadne odrieknutie spojov.

4. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Súčasťou kvality osobnej prepravy poskytovanej dopravcom je čistota železničných koľajových vozidiel. Jednotlivé činnosti a pracovné postupy sú popísané v smernici „Čistenie vozňov“. Súpravy sa primárne čistia v Českej republike. Intervaly čistení:

- prevádzkové čistenie, vykonáva sa pri každom obrate vlakov v cieľovej stanici,
- denné čistenie,
- veľké čistenie, prevádza sa raz mesačne.

Vyprázdňovanie nádrží bezodpadového WC sa vykonáva v domovskej stanici súpravy spravidla každý deň. V každej motorovej jednotke jazdiacej na trase Nitra – Praha je jedna toaleta. Občasné poruchy toaliet v súpravách sú prevažne spôsobené vhadením nevhodných predmetov do toalety vinou cestujúcich, čo spôsobuje upchatie toalety a následne jej nefunkčnosť. Tieto poruchy sa vlakový personál snaží odstraňovať pri prvej príležitosti, ale väčšinou v najbližšej obratovej stanici.

Kvalita vzduchu vnútri vozidiel je zaistená tlakovým vetraním a vetraním pomocou okien.

5. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Cieľom spoločnosti Arriva Service je pravidelne získavať od svojich zákazníkov spätnou väzbou informácie o ich spokojnosti prípadne nespokojnosti s poskytovaním našich služieb cestujúcim. Od cestujúcich dostávame rôzne informácie a podnety ich hodnotením cesty našou spoločnosťou.

Spokojnosť cestujúcich s vlakovým personálom bola v roku 2017 na úrovni 90%.

Vlakový personál v našich vlakoch sa stará o obsluhu cestujúcich formou roznášania občerstvenia pojazdným bufetom, kontrolou a vydaním cestovných lístkov a poskytuje informácie týkajúce sa ich cesty, prípadne ďalšie potrebné informácie. Personál sa počas cesty stará aj o čistotu vlakovej súpravy v rámci svojich možností.

Pre všetky potrebné odborné činnosti ma personál potrebnú odbornú spôsobilosť.

Na základe vyššie uvedených skutočností a priamo od zamestnancov prvého kontaktu – stevardov (vlakvedúcich) a z e-mailovej komunikácie môžeme zhodnotiť, že spoločnosť Arriva Service má spokojných cestujúcich. Vyskytne sa aj občasná nespokojnosť, ktorá je v prevažnej miere spôsobená meškaním vlakov.

6. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA ORIEM KVALITY SLUŽIEB

Spoločnosť Arriva Service má spracovanú smernicu, ktorá obsahuje postupy vybavovania sťažností, reklamácií aj s následným riešením.

Spoločnosť zaevidovala v sledovanom období 14 sťažností. Priemerná doba ich vybavenia bola 6 dní. Vo väčšine prípadov sa jednalo o vrátenie cestovného.

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

7.1. Používané postupy pomoci

Sociálna zodpovednosť v podmienkach spoločnosti spočíva v snahe bezpečne a pohodlne prepraviť aj cestujúcich zdravotne postihnutých v rámci našich možností.

Pomoc zdravotne postihnutým osobám a cestujúcim so zníženou pohyblivosťou je poskytovaná v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä nariadením (ES) č.1371/2007 o právach cestujúcich v železničnej doprave.

7.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci

V roku 2017 sme evidovali 2 požiadavky na asistenciu pri preprave cestujúcich so zníženou pohyblivosťou.