



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

SPRÁVA **O ČINNOSTI Z HL'ADISKA** **KVALITY SLUŽIEB**

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

rok 2014



Bratislava

SPRÁVA O ČINNOSTI Z HL'ADISKA KVALITY SLUŽIEB za rok 2014

Materiál vypracoval:

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

Zodpovedný:

Ing. Július Slíž
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: 18.05.2015

ÚVOD.....	4
1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2014.....	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, tarifách a nástupištiach	9
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov (PD).....	9
2.5. Poskytovanie informácií pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou (ZPO/OZP)	10
3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV.....	12
3.1. Meškania	12
3.2. Narušenia	13
4. ODRIEKNUTIE SPOJOV	15
5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH	16
6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	18
7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB.....	19
8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU	20
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

Orientácia na zákazníka „Naši zákazníci požadujú kvalitu – my ju poskytujeme“.

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.

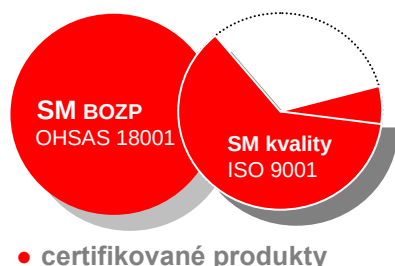
Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňuje požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach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



Jedným zo základných manažérskych nástrojov na zabezpečenie a dosiahnutie kvality je **systém manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001**.

Zavedený integrovaného manažérského systému (ďalej v texte len „IMS“) zahŕňa viacero koordinovaných aktivít, prostredníctvom ktorých sa usmerňuje a riadi zlepšovanie kvality zabezpečovaných činností. Certifikované systémy sú zamerané na manažérstvo kvality a ochranu zdravia a bezpečnosť pri práci.

Obrázok 1 - Schéma integrovaného manažérského systému



SM kvality:

- ⇒ *predaj cestovných dokladov*
 - ⇒ *prevádzkovanie IC vlakov*
- podľa normy ISO 9001: 2008.

SM BOZP:

- ⇒ *prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe*
- podľa štandardu OHSAS 18001: 2007.

Štandardy kvality stanovujú požadovanú úroveň kvality poskytovaných služieb voči zákazníkom. Vychádzajú z požiadaviek definovaných v zmluve o dopravných službách vo verejnom záujme a IMS.

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 v hodnotiacej správe IMS.

Meranie a monitorovanie plnenia štandardov je zabezpečované útvarmi internej kontroly, interného auditu a internými auditmi IMS.

1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2014

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: 5,50% skutočnosť: 5,96%
	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: 77,50%
	- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 77,50%
	- personál predaja CD: 78,00%
	skutočnosť:
	celková kvalita ľudských zdrojov: 77,50%
	- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 77,00%
	- personál predaja CD: 78, 00%
	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% skutočnosť: 100,07 %
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ
Štandard č. 4	Miera presnosti - osobná doprava celkom
	<i>Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov, uvedených v grafikone, jazdiacich načas.</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: 91,88 %
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ
Štandard č. 5	Plnenie GVD medzinárodných vlakov
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR za ZSSK.</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: : 90,84 %
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ

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: 99,97 %
	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 východiskových vlakov medzinárodnej dopravy podľa platného GVD.</i>	
	plán: 1,00%	skutočnosť: 0,00013%
	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 vhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia.</i>	
	plán: 91,00%	skutočnosť: 94,24. %
	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 metodikou marketingových prieskumov.</i>	
	plán: hodnotenie zlepšiť o 0,01	skutočnosť: zhoršenie o 0,13 (hodnotenie: za vlaky ZoDSVZ r.2012: 2,46, r.2013: 2,45, r.2014: 2,58.) IC vlaky r.2014: 2,27
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ	
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: zníženie o 3,42 %
	Výsledok plnenia 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: 92,35%
	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

Štandard č. 5: Plnenie GVD medzinárodných vlakov

Ovplyvňujúce skutočnosti:

- podrobná informácia o vplyvoch na plnenie štandardov kvality je uvedená v článku 3.1 a 3.2 tohto dokumentu.

OBLASŤ 5: PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Štandard č. 9: Prieskum spokojnosti zákazníkov

Ovplyvňujúce skutočnosti

- stúpajúca náročnosť zákazníkov - dôsledok získavania cestovateľských skúseností,
- nástup konkurencie – aj keď boli prieskumy zamerané na spokojnosť zákazníkov s kvalitou cestovania v kategórií IC vlakov vykonávané pred príchodom konkurencie, cielená reklama nastupujúcej konkurencie a očakávanie deklarovaných služieb zapríčinilo negatívnejšie vnímanie a hodnotenie súčasných IC vlakov.

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 vlakov 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 3 269 podaní - nárast o 11,99%, interná opodstatnenosť sťažností na úrovni 50,57%).

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 level“ dosiahla v roku 2014 hodnotu 97,27%.

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.

Požadované informácie na ŽST sa spracovávajú osobným rozhovorom (ZC a IK), 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 prepravnými dokladmi (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:

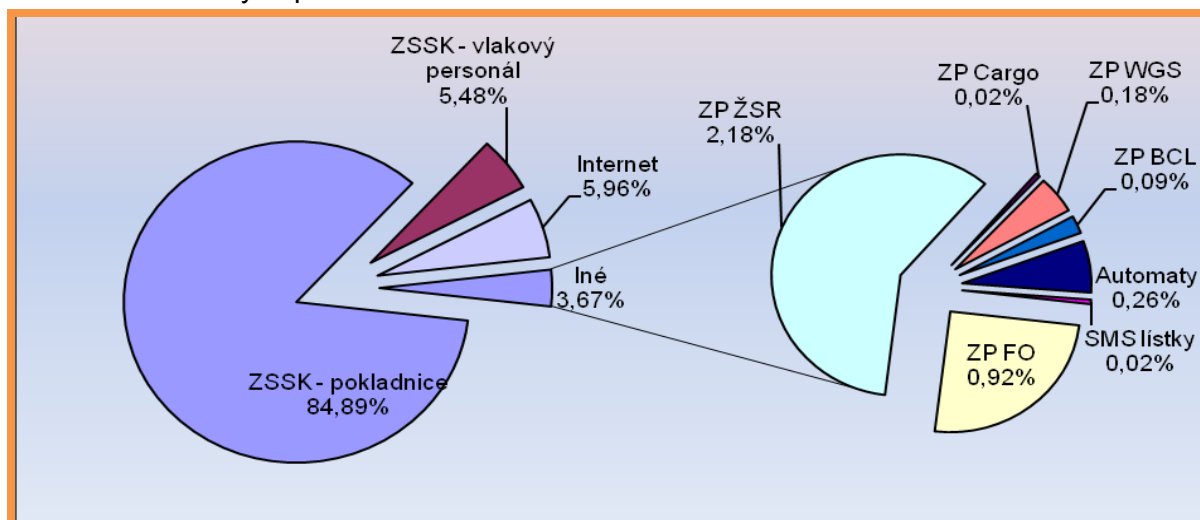
- ✓ v elektronickej forme na elektronickej adrese: info@slovakrail.sk,
- ✓ on-line portál: ZSSK: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk,
- ✓ informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: www.zsr.sk,
- ✓ prostredníctvom Zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188)),
- ✓ v knižnej forme CP,
-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

2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov (PD)

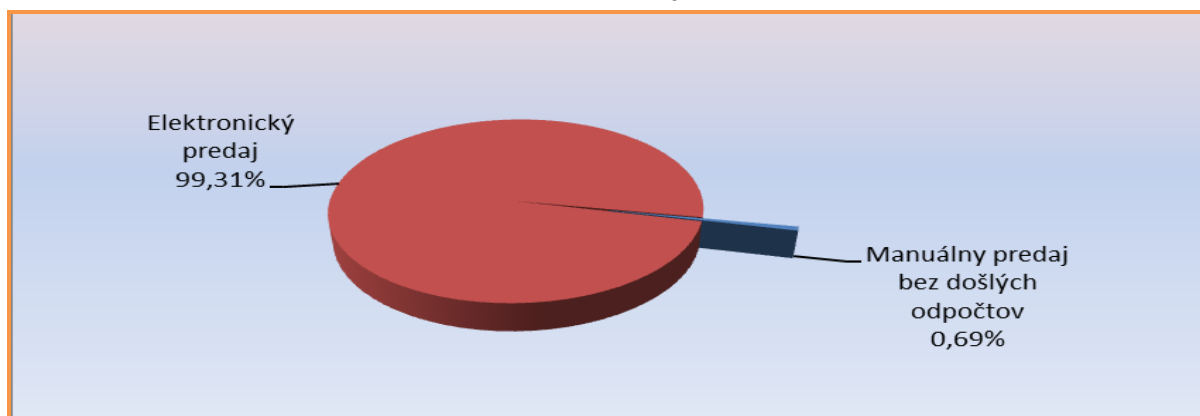
K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

- ✓ **hlavný distribučný kanál** - osobné pokladnice vybavené:
 - 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),
 - 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 1 - Podiel tržieb z predaja CD cez jednotlivé distribučné kanály (mimo cudzích železničných podnikov)



Graf 2 - Podiel manuálneho a elektronického predaja CD za rok 2014



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 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.

INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

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 (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 pohľad 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

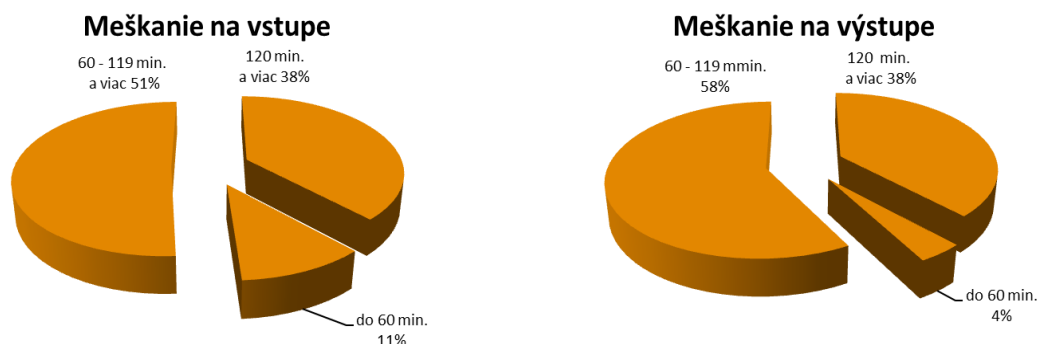
Prehľad plnenia GVD v členení podľa kategórií vlakov a celkom				
Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)	% plnenia r. 2011	% plnenia r. 2012	% plnenia r. 2013	% plnenia r. 2014
Medzištátne rýchliky	88,50	81,64	82,83	79,39
Vnútroštátne rýchliky	90,04	86,27	86,80	84,25
Zrýchlené a osobné vlaky	96,33	94,83	94,38	92,81
Osobná doprava celkom	95,94	94,19	93,54	91,88

3.1. Meškania

Tabuľka 2 – Meškanie medzištátnych vlakov 2014

Mesiac meškanie	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	2633	2980	174	1259	1261	46	1622	1248	596
február	557	995	92	170	295	113	454	428	476
marec	1522	2637	67	1038	417	164	1632	841	1263
apríl	2030	2998	250	1011	769	119	1556	1323	836
máj	1942	3061	297	1359	348	61	1944	1056	932
jún	2664	3397	239	1706	743	275	2061	1038	513
júl	3634	5329	732	1996	906	59	3861	1409	1707
august	2607	3973	371	1248	988	195	2565	1213	1215
september	2719	3301	166	1291	1262	242	1965	1094	840
október	2240	3454	418	1545	277	0	2534	1010	1015
november	2625	4347	373	1763	489	277	2927	1143	1112
december	6106	6386	172	1739	4195	76	2045	4265	413
sumár	31 279	42 858	3 351	16 125	11 950	1 627	25 166	16 068	10 918

Graf 3 – Prehľad meškania medzištátnych vlakov r. 2014



Najvýznamnejší vplyv na plnenie GVD tvoria meškania vlakov spôsobené zvláštnymi, resp. cudzími vplyvmi. V najväčšej miere sa na tomto meškaní za osobnú dopravu spolu podieľali dôvody ako sledy vlakov, čakanie na prípoje a obraty čo predstavuje spolu 58,11%.

Poznámka: uvedené číslo predstavuje všetky nezaradené meškania za osobnú dopravu z počtu minút.

3.2. Narušená

✓ pozitívny vplyv na plnenie GVD

- zimné obdobie s mimoriadne teplým počasím s minimom snehových zrážok (okrem TEŽ v mesiaci január).

✓ nepriaznivý vplyv na plnenie GVD

Nehodové udalosti:

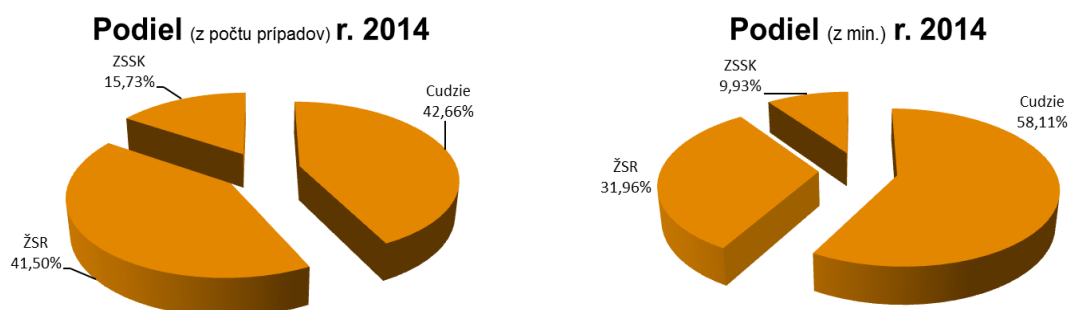
- mesiac február, v úseku Krásna nad Hornádom – Nižná Myšľa, vykoľajeniu nákladných vozňov, doprava bola úplne prerušená v trvaní takmer 24 h.,
- mesiac máj, vplyvom silného vetra a dažďa došlo k nezjazdnosti tratí vo viacerých regiónoch, čo si vyžiadalo odriekanie vlakov a zavádzanie NAD,
- mesiac august, v úseku Bánovce n. Bebravou – Rybany, stret Os vlaku s nákladným CMV zranilo 14 osôb, vrátane zamestnancov ZSSK,
- mesiac august, pri rekonštrukcii ŽST Púchov, výpadok zab. zariadenia s následkom zavádzania NAD, odriekania vlakov a vysokým meškaním vlakov.
- mesiac december silná námraza na ČD výrazne ovplyvnila prevádzku aj u nás a mala vplyv na dopravu až 4 dni.

Tabuľka 3 – Zodpovednosť za narušenie GVD

Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov		Počet minút		Podiel na celkovom meškaní z počtu	
					prípadov (%)	minút (%)
	vlaky EC, IC, Ex, R	osobná doprava spolu	vlaky EC, IC, Ex, R	osobná doprava spolu	osobná doprava spolu	osobná doprava spolu
ZSSK	38 993	110 066	89 796	225 941	15,73	9,93
Cudzie vplyvy	89 077	299 168	337 235	1 322 026	42,76	58,11
ŽSR	150 475	290 358	370 537	727 035	41,50	31,96
Spolu	278 545	699 592	797 568	2 275 002	100,00	100,00

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

Graf 4 – 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 33,03 %.

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 riadenia 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 2014 vyplatili cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku službu „taxi“ v čiastke 137, - EUR, náhradu nákladov za ubytovanie v čiastke 248,50 EUR a občerstvenie v čiastke 8,- 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 obrátových, 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 ZSSK na základe dohodnutého časového harmonogramu. Pre zlepšenie kvality zabezpečených výkonov bola zriadená funkcia Preberač čistenia ŽKV.

V roku 2014 bol dosiahnutý podiel 5,76% zistených nezhodných výkonov čistenia interiéru voči plánu výkonov čistenia a vyžadovanej úrovni kvality čistenia, čo je zlepšenie v porovnaní s rokom 2013 o 0,6%. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté aj čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidielností a obehov mobilných prostriedkov v medzištátnych vlakoch.

Z pohľadu kvality služieb voči zákazníkovi bol v roku 2014 podiel 0,31% nezhodných výkonov. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté neodstránené nedostatky po čistení ŽKV.

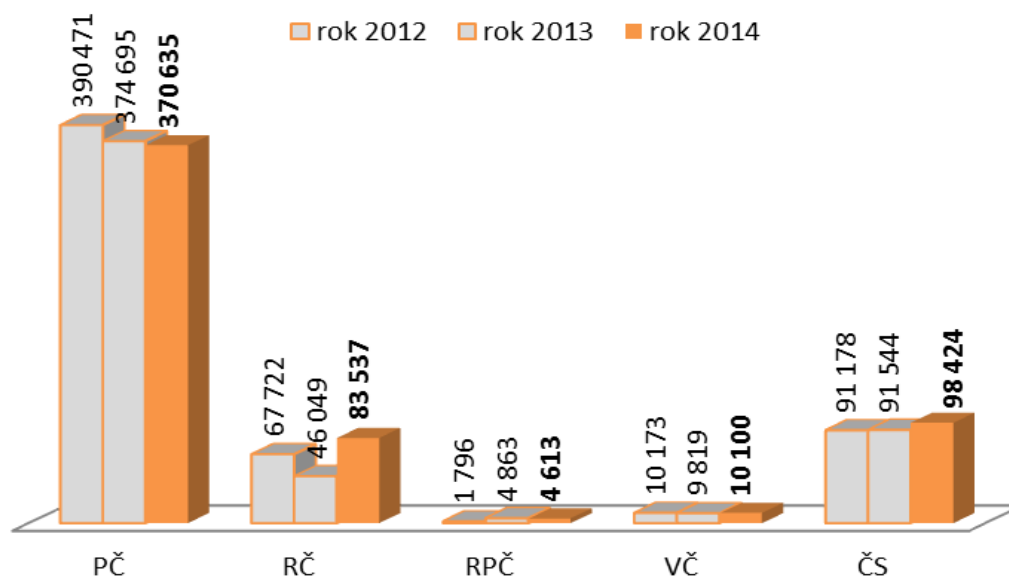
Prípady nezhodných zistení v oblasti čistoty:

- ✓ **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 5 – 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 zrealizovala v roku 2014 ankety:

- ✓ **Kvalita cestovania v IC vlakoch** - zameranie na spokojnosť zákazníkov s kvalitou cestovania v kategórii IC vlakov a ich cestovné návyky, vykonávaná priamo vo vlakoch kategórie IC na trase Košice - Bratislava.
- ✓ **Cestovanie v medzištátnych vlakoch** - zameranie na cestovanie podnikateľov.
- ✓ **Anketa v IC vlakoch** – zameranie na požiadavky zákazníkov využívajúcich IC vlaky, vykonávaná pred zmenou koncepcie vedenia IC vlakov.
- ✓ **Zákaznícky prieskum – Anketa EU 4** vykonávaný v súčinnosti SeM a OREP, s cieľom zistiť do akej miery ovplyvňuje kvalita vozidlového parku železničnej osobnej dopravy rozsah a kvalitu ponúkaných služieb vo vlaku, atraktivitu cestovného poriadku a integráciu jednotlivých druhov verejnej osobnej dopravy, dopyt po železničnej osobnej doprave, popřípade jej preferenciu pred využívaním individuálnej automobilovej dopravy, resp. autobusovej dopravy (na vybraných tratiach).

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 2014 dosiahol 3 269 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny ZSSK dosiahol úroveň 50,57 %.

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. 2013	% podiel r. 2014
osobné podanie	1,13	0,76
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	36,62	30,80
elektronické podanie	58,38	66,11
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	3,56	2,32

Tabuľka 5 – Vyhodnotenie žiadostí o odškodnenie v zmysle Nariadenia 1371/2007

Obdobie	r. 2013	r. 2014
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	1 045	1 075
Výška odškodnenia v EUR	18 098,94	15 835,01

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 (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 prispôsobené 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 19 ks plošín pre vybrané ŽST, v ktorých prevádzkové pomery vyhovujú pre manipuláciu s týmto zariadením. Prebieha proces výškolenia zamestnancov z ich obsluhy a využívania pre cestujúcu verejnosť.

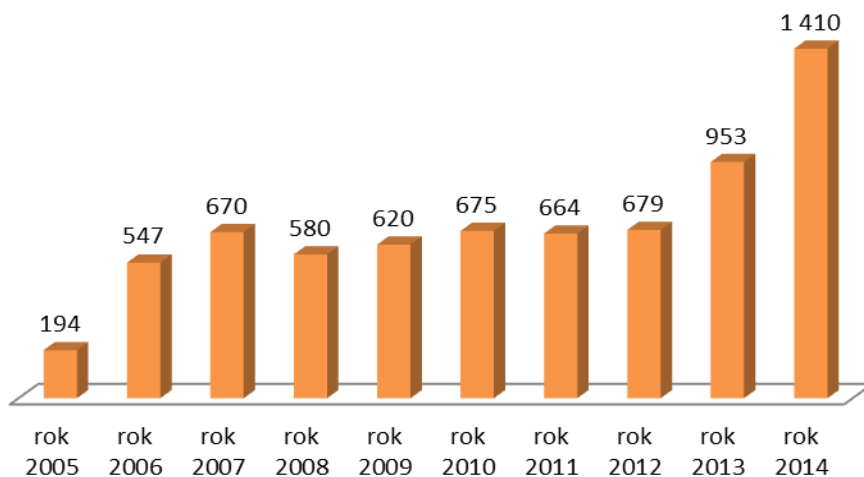
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodné, vnútroštátne, diaľkové, regionálne a mestské/prímestské)

Tabuľka 6 – Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP

Rok	Počet zrealizovaných požiadaviek		Celkom
	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	
2012	548	131	679
2013	771	182	953
2014	1106	304	1410

POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

Graf 6 – Celkový počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP



Graf 7 – Podiel jednotlivých druhov zrealizovanej prepravy 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
2014	254	35	10	3	2	304