



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 2016



Bratislava

SPRÁVA O ČINNOSTI Z HL'ADISKA KVALITY SLUŽIEB za rok 2016

ÚVOD.....	4
1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2016.....	5
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality	5
1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality	7
2. INFORMÁCIE A PREPRÁVNÉ DOKLADY	9
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	10
2.5. Poskytovanie informácií pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou (ZPO/OZP)	11
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 (medzinárodná a vnútroštátna preprava)	20

ÚVOD

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. je dopravná spoločnosť prevádzkujúca osobnú regionálnu, diaľkovú a medzinárodnú železničnú dopravu.

Strategickým cieľom Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (ďalej v texte len „ZSSK“) je byť železničným dopravcom prvej voľby pre zákazníkov ako aj objednávateľa dopravných služieb, orientácia na zákazníka a snaha zjednodušať a spríjemňovať využívanie poskytovaných služieb.

V spoločnosti prebieha príprava a realizácia projektov spolufinancovaných z fondov EÚ zameraných na obstaranie nových a modernizovaných koľajových vozidiel, ako aj na zvyšovanie kvality a rozširovanie ponuky našich služieb podľa potrieb zákazníkov.

Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov ZSSK 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.

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

1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2016

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:</i> Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja CD z celkových tržieb za predané CD vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave
	plán: 9,00% skutočnosť: 7,98%
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ
Štandard č. 2	Kvalita ľudských zdrojov - plnenie profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu
	<i>Popis:</i> Podiel (%) zamestnancov prvého kontaktu, ktorí spĺňajú profily pracovného miesta z celkového počtu zamestnancov
	plán: celková kvalita ľudských zdrojov: 78,00% - sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 78,00% - personál predaja CD: 78,00% skutočnosť: celková kvalita ľudských zdrojov: 78,93% - sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 78,61% - personál predaja CD: 79,46%
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ
OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV	
Štandard č. 3	Plnenie celkového dopravného výkonu
	<i>Popis:</i> Plnenie (% plnenia) celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu
	plán: 99,00% do 100,50% skutočnosť: 100,26%
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ
Štandard č. 4	Miera presnosti - osobná doprava celkom
	<i>Popis:</i> Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov, uvedených v grafikone, jazdiacich načas
	plán: 93,00% skutočnosť: 92,93%
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ
Štandard č. 5	Plnenie GVD medzinárodných vlakov
	<i>Popis:</i> Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR
	plán: 93,00% skutočnosť: 95,62%
	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: 99,96%
	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: 0,000128%
	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: 99,89%
	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: ukazovateľ nevyhodnotený
	Výsledok plnenia štandardu – UKAZOVATEĽ NEVYHODNOCOVANÝ	
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: 9,76%
	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: 97,59 %
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ	

1.2. Ovpływujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality

OBLASŤ 1: INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

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

Spomalenie nárastu tržieb spôsobilo zrušenie prevádzky vlakov kategórie IC začiatkom roka 2016. Najvyšší podiel internetového predaja totiž predstavoval práve tento segment služieb z dôvodu zrealizovaných zmien internetového predaja v prospech zákazníkov (Yield manažment, upsale, zľavová akcia...).

V mesiaci apríl 2016 bola v internetovom predaji zavedená funkcionálna „Kreditného konta“, ktorá ponúka zákazníkom väčší objem výhod v porovnaní s doterajšou neadresne poskytovanou plošnou 5% zľavou z cestovného pri nákupe v internetovom obchode.

Jedným z dôvodov nesplnenia plánovaného cieľa v oblasti podielu tržieb bolo aj oneskorené nasadenie rozšírenia internetového predaja v medzinárodnej preprave, keďže z dôvodu výhodnosti uvedených ponúk sme predpokladali markantný nárast tržieb práve z tohto segmentu predaja.

Zavedenie ponuky EUREGIO WIEN TICKET v preprave ZSSK-ÖBB bolo zrealizované v júli, plnohodnotné rozšírenie internetového predaja v preprave ZSSK-ČD (zvýhodnené ceny lístkov na cezhraničné vlaky) bolo v produkčnej prevádzke sprístupnené v priebehu mesiaca september.

V decembri bolo zrealizované zjednodušenie užívateľského rozhrania internetového predaja, ktoré odbúrало najviac pociťované nedostatky v oblasti intuitívnosti a jednoduchosti nákupu (nápoveda formou tooltipov, eliminácia množstva neprehľadných informácií, sprehľadnenie nákupného procesu, zrušenie povinnosti zadávania údajov platiteľa, možnosť rýchleho nákupu...). Zároveň bola znova obnovená prevádzka vlakov kategórie IC vlakov, pri ktorých predaj lístkov predstavuje významnú položku tržieb v internetovom predaji.

Aj na základe uvedených zmien zrealizovaných koncom roku 2016 bol v internetovom predaji v mesiaci december dosiahnutý historicky najvyšší podiel tržieb 10,19%.

Ďalší nárast tržieb v roku 2017 je predpokladaný v súvislosti s ďalšou etapou zjednodušenia nákupu a tiež po zavedení API KVC, ktorého implementácia umožní nasadenie funkcionálnych redizajnu internetového predaja podľa SW-193.

OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Štandard č. 4: Miera presnosti - osobná doprava celkom

Ovpływujúce skutočnosti:

- sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 129 927 prípadov vo výške 489 746 minút,
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 68 646 prípadov vo výške 405 037 minút.
- rozsiahla výluková činnosť ŽSR v počte 186 623 prípadov vo výške 359 368 minút,
- 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.06828/2017/SŽDD/11357 zo dňa 09.02.2017 neuplatnilo za rok 2016 sankcie voči ZSSK.

OBLASŤ 5: PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Štandard č. 9: Prieskum spokojnosti zákazníkov

Ukazovateľ štandardu nebol v roku 2016 vyhodnocovaný, nakoľko došlo k zmene v realizácii ankiety a prieskumov. Prieskum bol realizovaný externou firmou, s hlavným cieľom zmapovať potenciál železničnej dopravy, so zameraním na prepravné návyky zákazníkov a poskytované služby.

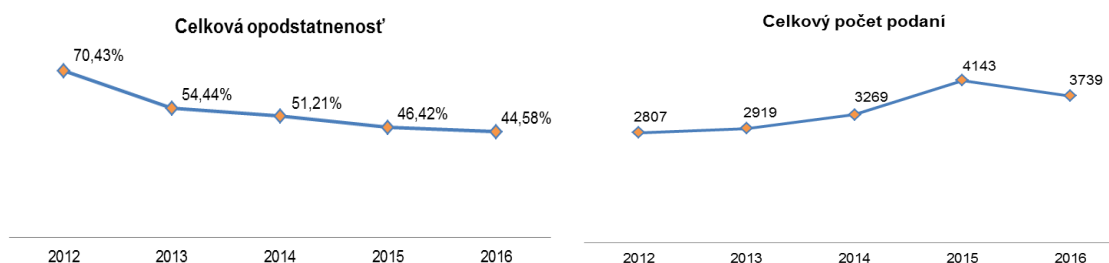
OBLASŤ 6: VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB

Štandard č.10: Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom

Ovplyvňujúce skutočnosti:

- pretrvávajúce nedostatky pri predaji CD cez internet, zložitý internetový predaj,
- zadávanie osobných údajov pri internetovom predaji,
- nedostupnosť – vyčerpaný kontingent lístkov na bezplatnú prepravu,
- nespokojnosť s kreditným systémom,
- zvýšená frekvencia cestujúcich,
- kultúra cestovania, čistota vozňov, WC.
- úrazy cestujúcich - privretie cestujúcich dverami pri nastupovaní alebo vystupovaní,
- obťažovanie rómskymi občanmi, bezdomovcami,
- hliadky L'SNS vo vlakoch,
- zastavenie mimo nástupišťa, vystupovanie do koľajiska.

Graf č. 1: Podania: opodstatnenosť/ počet za rok 2012 - 2016



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,
- ✓ online portál: ZSSK: 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 2016 hodnotu 95,77%.

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:

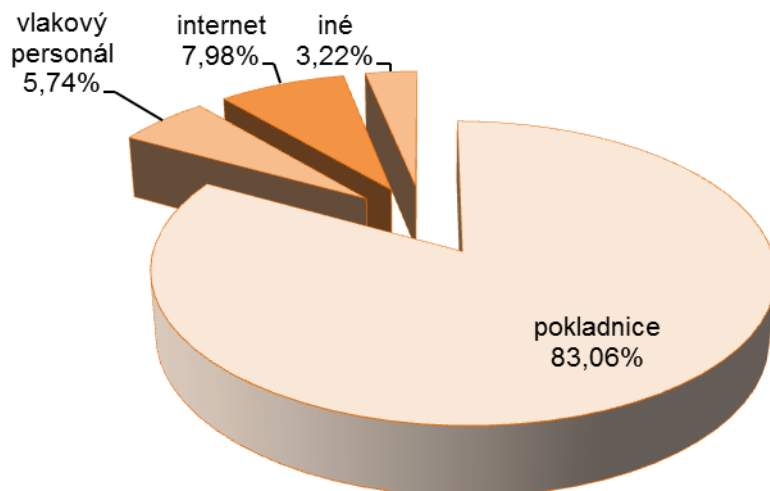
- ✓ v elektronickej forme na elektronickej adrese: info@slovakrail.sk,
- ✓ on-line portál: ZSSK: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk,
- ✓ informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: www.zsr.sk,
- ✓ prostredníctvom Zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188),
- ✓ v knižnej forme CP,
- ✓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



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 a prostredníctvom KC ZSSK telefonickou aj elektronickou formou nepretržite 24 hod. denne.

Zabezpečovanie prepravy tejto špecifickej zákazníckej skupiny je riešené internou dokumentáciou a postupmi vypracovanými v súlade s platnou legislatívou EÚ.

Preprava ZPO/ OZP je zabezpečená prostredníctvom KC v spolupráci s partnerom služby - správcou 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	% plnenia r. 2016
Medzištátne rýchliky	81,64	82,83	79,39	90,50	89,80
Vnútroštátne rýchliky	86,27	86,80	84,25	80,90	82,33
Zrýchlené a osobné vlaky	94,83	94,38	92,81	91,46	93,62
Osobná doprava celkom	94,19	93,54	91,88	90,48	92,93

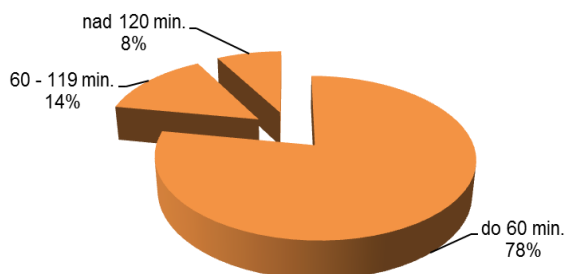
3.1. Meškania

Tabuľka č. 2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2016

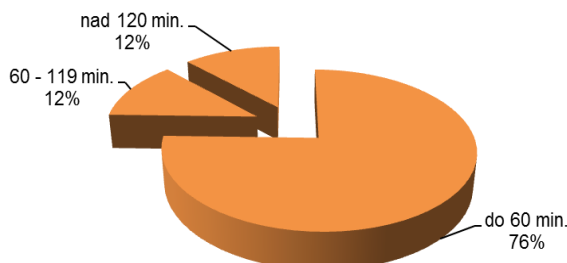
Mesiac meškania	na vstupe	na výstupe	do 60 min. na vstupe	60 - 119 min. na vstupe	120 a viac min. na vstupe	do 60 min. na výstupe	60 - 119 min. na výstupe	120 a viac min. na výstupe	na sieti ŽSR
január	3657	4124	2447	796	414	2614	820	690	2910
február	2154	3003	2005	149		2759	244		1856
marec	3083	4255	2459	504	120	3362	706	187	2845
apríl	2619	5187	2172	447		3836	796	555	2568
máj	3546	6645	2182	558	806	4286	1168	1191	3099
jún	3342	4994	2603	604	135	4222	458	314	1652
júl	3050	6405	2526	391	133	4413	541	1451	3355
august	3910	7541	3445	319	146	6527	867	147	3631
september	3106	5377	2520	241	345	4492	178	707	2271
október	3145	5123	2480	79	586	4238	294	591	1978
november	2628	5328	1895	579	154	3182	761	1385	2927
december	2878	4387	2172	559	147	3106	906	375	1460
sumár	37118	62369	28906	5226	2986	47037	7739	7593	30552

Graf č. 3: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2016

Meškanie na vstupe



Meškanie na výstupe



3.2. Narušenia

Nárastom za rok 2016 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 92,93%.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2016 bolo dosiahnuté vo výške 98,98%.

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2016:

- výluková činnosť
Najvýraznejšou mierou sa na plnení GVD podieľali koridorové výluky na traťovom úseku Žilina – Púchov. Z dôvodu výrazného zníženia priepustnosti tohto traťového úseku boli niektoré osobné vlaky odriekané a nahradzované NAD.
- nehody a mimoriadne udalosti
 - ŽST Turany, poškodenie zberača HKV,
 - ŽST Margecany, vykoľajenie traťového stroja,
 - ŽST Zlatovce, vykoľajenie Os vlaku,
 - traťový úsek Hronský Beňadik – Nová Baňa, vykoľajenie služobného vlaku ŽSR,
 - traťový úsek Výh. Tatranská Polianka – Vyšné Hágy, poškodenie mosta,
 - traťový úsek Bratislava Lamač – Zohor, porucha napájania 6 kV UAB,
 - traťový úsek Východná – Kráľova Lehota, poškodenie HKV.
- iné vplyvy
 - husté sneženie v mesiaci február na horských úsekoch tratí.

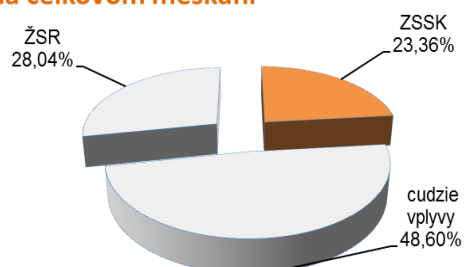
Tabuľka č. 3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD

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	39 681	176 791	79 691	322 148	23,36	15,07
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	86 808	367 764	290 894	1 372 908	48,60	64,23
ŽSR	87 423	212 227	169 976	442 449	28,04	20,70
Spolu	213 912	756 782	540 561	2 137 505	100,00	100,00

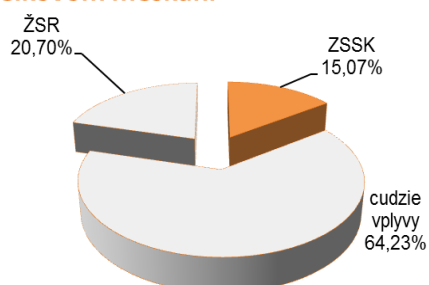
Poznámka: Tabuľka obsahuje počty prípadov zmeškania vlakov a nie počty zmeškaných vlakov na príchode do cieľovej stanice

Graf č. 4: 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 ZSSK.

Počet prípadov rušenia vlakových spojov je vo všeobecnosti nízky, najmä vďaka prevádzkovej zálohe mobilných prostriedkov, operatívneho riadenia 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 sme v roku 2016 vyplatili cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku službu „taxi“ v čiastke 50 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie v čiastke 155 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 vyhodnocovanie 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 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 vlastnými zamestnancami ZSSK na základe stanoveného časového harmonogramu. Pre zlepšenie kvality zabezpečených výkonov je zriadená funkcia Preberač čistenia ŽKV.

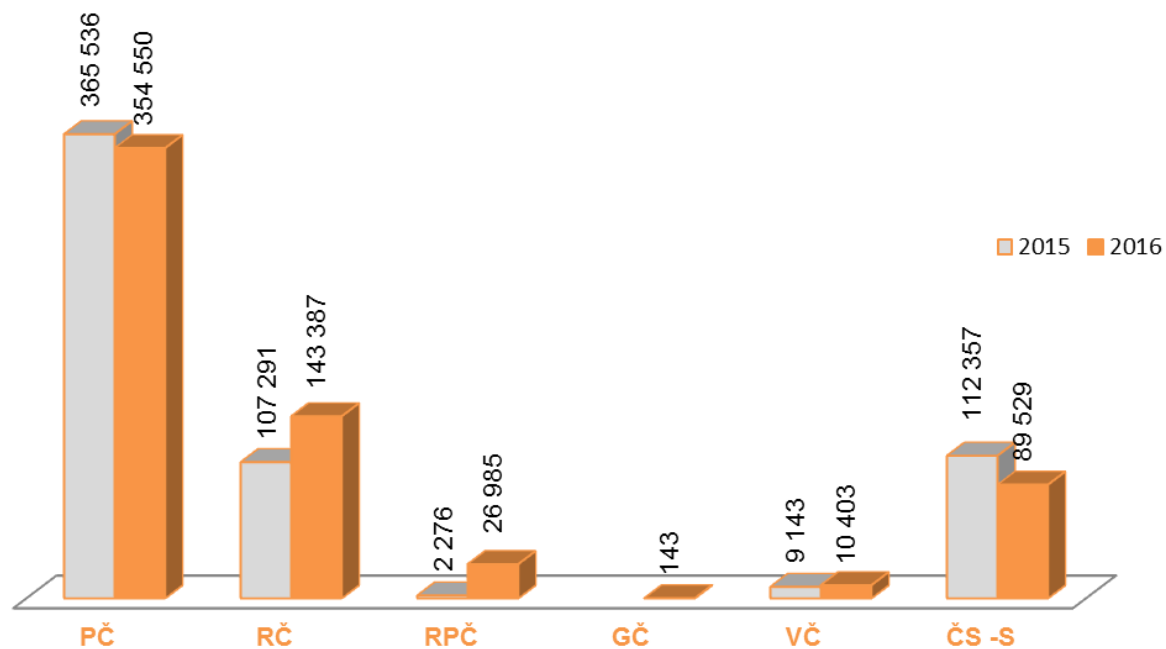
Z pohľadu kvality nakupovaných služieb od dodávateľa bol v roku 2016 podiel 2,80% nezhodných výkonov čistenia voči plánu a požadovanej kvalite čistenia, čo je zlepšenie v porovnaní s rokom 2015 o 2,71%. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté zistené nedostatky po prvom preberaní, ako aj čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidielností a mimoriadností.

Z pohľadu kvality služieb voči zákazníkovi bol v roku 2016 podiel 0,11% nezhodných výkonov čo je zlepšenie v porovnaní s rokom 2015 o 0,15%. 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 graffiti, počmárané,
- skriňa - znečistená, postriekaná od graffiti, počmáraná.

Graf č. 5: Prehľad výkonov čistenia ŽKV



LEGENDA:

- PČ - prevádzkové čistenie
- RČ - redukované prev. čistenie
- RPC - rozšírené prev. čistenie
- VČ - veľké čistenie
- GČ - generálne čistenie
- ČS - čistenie skríň (ručné, strojové)

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.

Sekcia marketingu, oddelenie produktov, analýzy a taríf v spolupráci s ostatnými oddeleniami zrealizovali v roku 2016 celkom 3 ankety/prieskumy.

- ✓ **Kvantitatívny prieskum, týkajúci sa využívania rôznych druhov dopravy.**
Prieskum bol realizovaný spoločnosťou GfK na reprezentatívnej vzorke ľudí vo veku 15 – 79 rokov s hlavným cieľom zmapovať potenciál železničnej dopravy.
- ✓ **Priame vlakové spojenie Košice – Viedeň a späť** s cieľom zistiť záujem o zavedenie nového spojenia lôžkovým vozňom na trati Košice – Žilina – Bohumín – Břeclav – Viedeň. Prieskum bol vykonávaný vo vybraných R vlakoch na trati Bratislava – Košice.
- ✓ **Cestovanie v medzištátnych vlakoch** - Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. ako spravodajskej jednotke vyplýva zo zákona č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v súlade so Zmluvou o trvalých a analytických činnostiach uzavretou medzi Ministerstvom dopravy a výstavby a Výskumným ústavom dopravným, a.s. Žilina, povinnosť každoročne poskytovať relevantné informácie pre spracovanie štatistických údajov. Podklady sú získavané uvedenou anketou.

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 2016 dosiahol 3 759 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny ZSSK dosiahol úroveň 44,58 %.

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
osobné podanie	0,76	0,84	0,64
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	30,80	26,72	22,68
elektronické podanie	66,11	71,04	73,79
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,32	1,33	2,88

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

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

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.

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 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 umožňujúcimi 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.

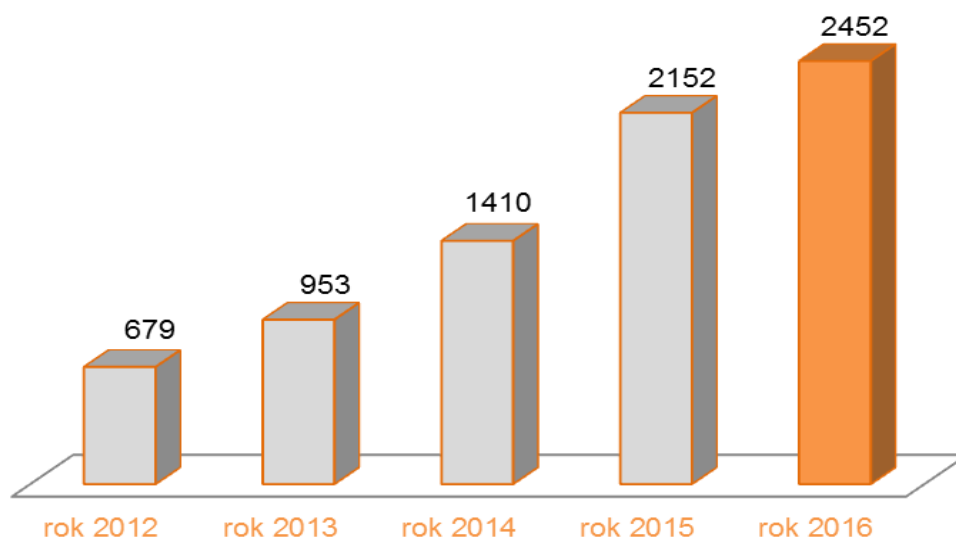
V súčasnosti ŽSR realizujú jednotlivé postupové kroky projektu implementácie mobilných zdvíhacích plošín v určených ŽST. Aktuálne je v prevádzke 28 ks plošín v 21 ŽST.

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

Tabuľka č. 6: Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/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

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



Graf č. 7: Podiel zrealizovanej prepravy ZPO/OZP

