

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.



Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011

Materiál bol spracovaný:
V súlade s požiadavkami článku 28 Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.
Materiál obsahuje:
1. Štruktúra správy 2. Vlastný materiál
Dátum:
Bratislava, 12. 04. 2012

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 2 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

ŠTRUKTÚRA SPRÁVY

I. Úvod

II. Napĺňanie požiadaviek Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

1. Informácie a prepravné doklady
2. Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušeníach spojov, odrieknutie spojov, bezpečnosť dopravy
3. Čistota železničného parku
4. Zvyšovanie komfortu cestovania
5. Prieskum spokojnosti zákazníkov
6. Vybavovanie sťažností, vrátenie peňazí a náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality služieb
7. Poskytovanie pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou (ďalej aj „ZPO/OZP“)

III. Záver

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 3 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011

I. Úvod

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. (ZSSK) ako podnik služieb od vzniku v r. 2005 kladie stále väčší dôraz na skvalitňovanie ponuky poskytovaných produktov a služieb pre našich zákazníkov, modernizáciu, inováciu a integráciu informačných a komunikačných prostriedkov a technológií pre zabezpečenie vybavenia cestujúcich.

Predpokladom zabezpečenia adekvátnej kvality produktov a služieb je pravidelná a systematická spätná väzba od zákazníkov. Mapovanie potrieb a očakávaní zákazníkov, meranie zákazníckeho vnímania a spokojnosti cestujúcich s našimi službami zisťujeme periodickým zákazníckym prieskumom, ale i ďalšími formami – internetovými anketami, interakciou priamo pri poskytovaní služieb na mieste, pri riešení reklamácií a podaní (sťažností). Spätnú väzbu získavame nielen od našich zákazníkov, ale aj zamestnancov prvého kontaktu. Ďalšími zdrojmi sú informácie od partnerov, od zástupcov našich spotrebiteľov a tiež pravidelné monitorovanie obrazu ZSSK v médiách.

Najvýznamnejšie obmedzujúce faktory, ktoré musí naša spoločnosť pri naplňaní potrieb a očakávaní zákazníkov nevyhnutne akceptovať, sú:

- stav a tempo obnovy infraštruktúry,
- možnosti financovania rozvojových potrieb spoločnosti - stav a tempo obnovy, modernizácie alebo rekonštrukcie nevyhovujúcej vekovej skladby a technického stavu dráhových vozidiel, technických a technologických zariadení,
- technické zázemie a podmienky pre vykonávanie údržby, opráv a čistenia dráhových vozidiel,
- dosiahnutá úroveň komunikačnej a informačnej podpory,
- reálna kvalita ľudských zdrojov, najmä zamestnancov prvého kontaktu,
- vplyv externých faktorov a tretích strán - poskytovanie služieb v nájomných priestoroch ŽSR a ZSSK Cargo, zmluvné vzťahy v otázkach kvality s partnermi ŽSR, ZSSK Cargo a ďalšími, vzťahy s obcou, mestom a VUC.

Ich vplyv, tempo a medzoročný rozsah zmien neumožňujú v plnej miere naplniť požiadavky v jednotlivých oblastiach Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave a zo strany ZSSK pretrvávajú nutnosť uplatnenia výnimiek.

Kvalitu vlastných produktov a služieb sledujeme pomocou vybraných ukazovateľov – 26 strategických a ďalších operatívnych, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb pravidelným monitorovaním, meraním charakteristík procesov a kontrolou zhody v riadení kvality. Ročne pre nich určujeme cieľové hodnoty a žiaduce trendy vývoja. Úroveň kvality vlastnej práce monitorujeme tiež auditorskou, kontrolnou a inšpekčnou činnosťou (integrovateľný kontrolný systém s on-line databázou) a anketovým prieskumom medzi zamestnancami prvého kontaktu. Analýza zistení je východiskom pre implementáciu opatrení na zlepšenie procesov v jednotlivých oblastiach.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 4 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

Normy kvality služieb

Ako nástroj na zabezpečenie a dosiahnutie prijatých cieľov je v spoločnosti zavedený, budovaný a udržiavaný Integrovaný manažérsky systém kvality (IMS).

V hodnotenom r. 2011 zahŕňa:

- systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2008 s certifikovanými produktmi v kľúčovej službe:
 - o Predaj cestovných dokladov
 - o IC (Inter City) vlaky na trati Bratislava – Žilina – Košice a späť
 - o Ex (Expres) vlaky na trati Bratislava – Banská Bystrica a späť
 - o Prevádzka súprav segmentu „EUROVLAKY“
- systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci podľa normy OHSAS 18001:2007 s certifikáciou pre:
 - o Prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe.

Certifikačná spoločnosť v hodnotiacich záveroch integrovaného auditu v r. 2011 konštatovala aplikáciu požiadaviek noriem v požadovanom rozsahu, obhájenie certifikátov a evidentnú snahu o neustále zlepšovanie a zefektívňovanie budovaného IMS. Prispieva k tomu aj vysoká, 90%-ná integrácia jednotlivých subsystémov IMS (kvalita, BOZP). Do IMS sú postupne včleňované prvky normy STN 13 816. Od r. 2010 sme začali pri budovaní systému manažérstva a riadenia kvality aplikovať aj prvky modelu výnimočnosti EFQM v súlade s európskymi štandardmi pre kvalitu. O úspešnosti aktivít ZSSK svedčí získané „Ocenenie zlepšenia výkonnosti“ za dosiahnuté výsledky vo finále súťaže o Národnú cenu SR za kvalitu pre uvedený rok.

Zámerom ZSSK je zahrnúť do integrovaného manažérkeho systému aj ďalšie subsystémy – systém environmentálneho manažérstva podľa normy ISO 14001 a systém riadenia informačnej bezpečnosti podľa normy ISO 27001a ich postupná certifikácia.

II. Napĺňanie požiadaviek Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

1. Informácie a prepravné doklady

Informačnú kampaň o právach cestujúcich v železničnej preprave sme realizovali prostredníctvom vlastných informačných letákov a brožúr distribuovaných na železničných staniciach. Informácie o svojich právach nájdu cestujúci v anglickom a slovenskom jazyku aj na web stránke ZSSK (www.slovakrail.sk), v sekcii Práva cestujúcich/Passengers Rights.

Na informovanie používame všetky dostupné médiá, vonkajšiu reklamu, traťové CP, plagáty, letáky, brožúry, vlakových sprievodcov, direct maily, reklamné plochy (vo vozňoch – trainmail, na vozňoch a rušňoch osobnej dopravy, na cestovných dokladoch a obálkach cestovných lístkov), veľtrhy a výstavy (Slovakiatour, Regiontour a iné), eventy fórum zákazníkov pri strategicky dôležitých rozhodnutiach so zákazníkmi /občanmi na úrovni samospráv, občianskych združení a iných záujmových skupín.

Dostupnosť informácií

- Náš on-line portál www.slovakrail.sk zaznamenáva od vzniku (v decembri 2006) do terajšej podoby iba stúpajúcu tendenciu návštevnosti. Tento informačný kanál označilo až 44% respondentov prieskumu v r. 2011 za najviac využívaný. Profil spoločnosti sme v r. 2011 zriadili aj na facebooku.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 5 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

- Printová a verbálna obojstranná komunikácia so zákazníkmi prebieha prostredníctvom jednotlivých distribučných kanálov v rámci predaja a priamo pri poskytovaní služieb na stanici a vo vlaku pred, počas a po ceste.
- Na zistenie informácie o aktuálnej polohe vlakov ZSSK na sieti ŽSR ponúkame dve on-line možnosti - prostredníctvom počítača s pripojením na internet na www.zsr.sk a prostredníctvom mobilu - SMS správou.
- Vo vlakoch diaľkovej dopravy poskytujeme cestujúcim informácie o najdôležitejších prípochoch, ako i ponuke služieb (vo vlaku a na staniciach, kde vlak zastaví) aj vo forme letákov „Vlakový sprievodca“.

- Dôležitým rozhraním smerom k zákazníkovi je telefónne číslo Kontaktného centra ZSSK (KC) v tvare 18 188 (bez predvoľby), jednotné v celej SR a dostupné 24 hodín denne zo všetkých telekomunikačných sietí na Slovensku. Ročne zavolá do KC cca 169 652 zákazníkov. Úroveň Service Level KC dosahuje štandardne viac ako 96,00%, v r. 2011 bol na úrovni 96,84%.

Prevzaté zákaznícke volania v priemernom počte okolo 13 816 mesačne (nárast o 20,74% od r. 2005) sú vybavované podľa určených časových mier, čakacia doba zákazníka do prijatia prichádzajúceho hovoru operátorom KC sa pohybuje priemerne do 5 sekúnd. Podiel 2,28% nevybavených telefonických hovorov v roku 2011 predstavuje od r. 2005 zlepšenie o cca 9,6%. Spracovanie e-mailových požiadaviek o informácie v priemernom počte cca 1680 mesačne (nárast o cca 415 od r. 2005) sme boli schopní v r. 2011 uzatvoriť do 1 hod. 30 min. od ich prijatia.

Za obdobie posledných 5 rokov neboli zaznamenané žiadne opodstatnené sťažnosti zákazníkov na nedostupnosť servisu KC.

- Informácie o prístupnosti služieb hendikepovaným, zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, o zariadeniach vo vlakoch pre ich prepravu, o pomoci poskytovanej v preprave a možnostiach sprevádzania sú zabezpečované prostredníctvom Cestovného poriadku, Prepravného poriadku ZSSK, na webovej stránke ZSSK www.slovakrail.sk a prostredníctvom KC telefonickou aj elektronickou formou nepretržite, 24 hod. denne.

Potrebné informácie pre tento špecifický okruh zákazníkov, vrátane kontaktu na KC, zverejňujeme aj na každej železničnej stanici prostredníctvom informačných vývesiek. Na neobsadených staniciach sa nachádza informácia o najbližšej stanici, v ktorej týmto našim zákazníkom môže byť poskytnutá pomoc pri nástupe a výstupe do a z vlaku. Osobám s poškodením sluchu a/alebo zraku podáva minimálne informácie počas prepravy primeraným spôsobom sprevádzajúci personál ZSSK.

Škála služieb pri komplexnom vybavení cestujúcich

Jedným z cieľov ZSSK je flexibilne reagovať na dopyt v oblasti spôsobu vybavenia cestujúcej verejnosti cestovnými dokladmi. Predaj produktov a poskytovaných služieb cestujúcej verejnosti je zabezpečovaný prostredníctvom pracovísk distribučnej siete, ktorú tvoria osobné pokladnice, zákaznícke centrá, kontaktné centrum, rezervačné pracoviská, informačné kancelárie. Frekvenciu cestujúcich v jednotlivých tarifných bodoch priebežne sledujeme a v snahe vyhovieť potrebám našich zákazníkov prispôbujeme prevádzkovú dobu pracovísk.

K zakúpeniu cestovného dokladu majú zákazníci k dispozícii 10 druhov predajných kanálov – okrem osobných pokladníkov aj predaj sprevádzajúcim personálom, zmluvný

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 6 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

predaj zamestnancami ŽSR, ZSSK Cargo, WGS alebo inými fyzickými osobami, predaj blokových cestovných lístkov, predaj ŽRID, predaj cez internet, predajné automaty.

Ak nie je nástupná železničná stanica cestujúceho vybavená distribučným kanálom, cestujúcim je vždy poskytnutá informácia o možnostiach zakúpenia cestovného dokladu.

Hlavným distribučným kanálom sú osobné pokladnice ZSSK. Z hľadiska tržieb dosiahli v r. 2011 podiel 87,74%, z hľadiska počtu predaja cestovných dokladov podiel 75,66%. Všetky sú vybavené inovovaným systémom komplexného vybavenia cestujúcich (iKVC), ktorý umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzištátnych cestovných dokladov, rezerváciu na konkrétne miesto na sedenie, ležadlový a lôžkový lístok. Práve na elektronické predajné systémy pripadá v hodnotenom roku najvyšší, až viac ako 98% podiel.

Nadštandardné vybavenie zákazníkov zabezpečujú špecializované pracoviská v predajnej sieti ZSSK - 10 zákazníckych centier, 3 informačné kancelárie a samostatní informátori vo vybraných predajných miestach. Vyškolený personál v nich podá cestujúcim komplexné informácie o prípochoch, spojeniach či najvýhodnejších ponukách ZSSK. Nepretržité služby elektronickým a telefonickým spôsobom poskytuje KC ZSSK, ktorého špecializovaný tím operátorov je k dispozícii 24 hodín denne pripravený odpovedať na akúkoľvek otázku spojenú s cestovaním vlakom.

ZSSK v r. 2011 prijala opatrenia na intenzívne rozvojové aktivity v oblasti obslužnosti a komunikácie so zákazníkmi. Prioritne rozvíjame plne automatizované predajné systémy – internetový predaj, predaj prostredníctvom SMS, KIOSK-ov. Medziročne sme opäť zaznamenali nárast v tržbách v internetovom predaji o 99,5 % a v predaji cez stacionárne automaty o 13,9 %.

Priebežne prehodnocujeme projekt bezkontaktných čipových kariet, vernostné programy, na požiadanie zákazníka vieme zabezpečiť osobné doručenie cestovných dokladov na miesto určenia. Vyčlenení zamestnanci (sprevádzajúci, pokladníčky, obchodníci) sú školení v marketingovej komunikácii a v jazykovej znalosti.

Významným medzníkom je rozhodnutie o prevádzkovaní vlakov kategórie IC na trase Košice – Bratislava a späť na komerčnej báze (mimo Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme).

2. Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušení spojov, odrieknutie spojov, bezpečnosť dopravy

Presnosť a spoľahlivosť dopravy

Za účelom merania presnosti porovnávame skutočné časy príchodov s plánovanými časmi pri každej jazde vlaku podľa platného GVD. Ukazovateľ „Plnenie grafikonu vlakovej dopravy“ (miera presnosti) ZSSK splnila za posledných 5 rokov na viac ako 94 percent (tolerancia +5 min. meškania do cieľovej stanice, resp. meškania po štátnu hranicu u medzištátnych rýchlikov).

Prehľad plnenia GVD v členení podľa kategórií vlakov a celkom		
Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)	% plnenia r. 2010	% plnenia r. 2011
Medzištátne rýchliky	83,01	88,50
Vnútroštátne rýchliky	89,50	90,04
Zrýchlené a osobné vlaky	95,22	96,33
Osobná doprava celkom	94,83	95,94

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 7 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

Meškanie vlakov spôsobujú nepredpokladané mimoriadne udalosti na železnici a vonkajšie vplyvy. Najvyšší podiel na meškaniach vlakov v r. 2011 z celkového pohľadu – až 54,05% majú práve externé príčiny (vyššia moc, tretia strana, zapríčinenie cestujúcimi). Z interných príčin (45,95%) pripadá na zavinenia spoločnosťou podiel 17,19%.

Úroveň spokojnosti zákazníka s presnosťou vlakov v prieskume „face to face“, vyjadrená známkou spokojnosti (známka 1= najlepšie až známka 5 = najhoršie) dosiahla v r. 2011 priemernú hodnotu 2,31 v IC vlakoch a 2,48 v ostatných vlakoch vnútroštátnej prepravy.

Prevenčia a operatívnosť zvládania porúch

Na sieti ŽSR je v prevádzke denne takmer 1570 vlakov osobnej prepravy. Počet prípadov rušenia vlakov je vo všeobecnosti nízky. Plánované prepravy vyjadrené vo vlakokilometroch sú od r. 2005 uskutočnené stabilne v objeme min. 99,4%. Miera spoľahlivosti meraná ako indikátor kvality pre účel vyhodnotenia Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme za r. 2011 dosiahla úroveň 99,97 %.

Prevádzkyschopnosť ŽDV zabezpečujeme nepretržite 24 hodín denne na celom území Slovenska v spolupráci s partnerom služby ZSSK Cargo. Vďaka prevádzkovej zálohe ŽDV, operatívneho riadenia dispečerského aparátu, údržbárskej základni, nastavenému systému riešenia mimoriadnych, havarijných a núdzových situácií v preprave vo vzťahu ku zákazníkovi sa vieme v prípade mimoriadností postarať o cestujúcich - pristaviť náhradný vlak, resp. náhradnú autobusovú dopravu a prepraviť ich do cieľovej stanice, alebo napr. ponúknuť ubytovanie v hoteli.

V medzinárodnej preprave sme v r. 2011 využili služby „taxi“ v 9 prípadoch vo výške spolu 80,00 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie sme uhradili v 3 prípadoch spolu v čiastke 100,00 EUR.

Poskytnutie informácií o mimoriadnostiach v doprave a o spôsobe zabezpečenia alternatívnej služby /dopravy je zabezpečené cestou zložiek riadenia dopravy ZSSK a ŽSR vo vyčlenených priestoroch železničnej stanice a vo vlaku audio/vizuálnou formou a /alebo priamym poskytovaním informácií sprevádzajúcim personálom.

Bezpečnosť dopravy

Na Slovensku je najbezpečnejším druhom dopravy práve železničná doprava. Od r. 2005 vo vlaku zahynuli 2 cestujúci a 66 cestujúcich sa počas cesty vlakom zranilo z dôvodu vzniku nehody z viny ZSSK.

V r. 2011 sme prevádzkovali 8 rušňov vybavených moderným zabezpečovacím zariadením ETCS, používaným v rámci celoeurópskej dohody o doprave.

Problematicku osobnej bezpečnosti zákazníkov aktívne riešime zavedením vozňov so zónou zvýšeného dohľadu (garantovaný prístup k informáciám ako sa zachovať v prípade nebezpečenstva, telefónne čísla na políciu, zvýšený dohľad sprevádzajúcim personálom, zdroj intenzívnejšieho osvetlenia počas celej doby jazdy vlaku) vo vybraných vlakoch regionálnej a prímestskej dopravy najmä večer a v noci.

3. Čistota železničného parku

Hygienickú údržbu a komerčný stav čistoty dopravných prostriedkov ZSSK zabezpečuje ako súčasť základnej prepravnej služby.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 8 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

Pre systémové riadenie rozsahu a kvality služieb čistenia dopravných prostriedkov ZSSK sú zavedené interné predpisy, implementovaný štandard čistoty, technologický postup kontroly a sú dohodnuté špecifikácie výkonov čistenia v zmluvách s ich dodávateľmi, ktoré primerane zohľadňujú očakávania zákazníkov.

Interiér dopravných prostriedkov sa čistí minimálne 1x za 24 hodín. Dodržiavanie intervalu čistenia, rozsah a kvalitu upratovacích a čistiacich služieb pravidelne kontrolujeme. V hodnotenom r. 2011 bol dosiahnutý doteraz najnižší podiel 7,86% zistených nezhodných výkonov čistenia interiéru voči plánu výkonov čistenia a vyžadovanej úrovni kvality čistenia, čo je zlepšenie v porovnaní s r. 2010 o 3,61%. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté aj čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidelností a obehov dopravných prostriedkov v medzinárodných vlakoch.

Okrem povinnosti vykonávania kontroly čistoty v IC vlakoch v r. 2011 ZSSK zaviedla prostredníctvom sprevádzajúceho personálu a dodávateľa čistenia zabezpečenie dotovania základných hygienických potrieb (toaletný papier, papierové utierky) počas jazdy vlaku. Zároveň sme zvýšili zodpovednosť rušňovodičov za čistotu vozidiel vo vybraných regionálnych vlakoch.

Na vonkajšie čistenie skríň ŽDV ZSSK využívame 3 vlastné stabilné a 1 mobilné umývacie zariadenie.

Za účelom dosiahnutia vysokého štandardu Úrad verejného zdravotníctva MDVRR SR pravidelne kontroluje kvalitu pitnej vody a hygienu železničných koľajových vozidiel zaraďovaných do vlakov osobnej dopravy.

Vnímanie čistoty zákazníkmi v našich vlakoch v rámci zákazníckeho prieskumu „face to face“, bolo ohodnotené v r. 2011 priemernou známkou spokojnosti 2,35 v IC vlakoch a 3,09 vo vlakoch vnútroštátnej prepravy (známka 1= najlepšie až známka 5 = najhoršie). Cestujúci nespokojní s čistotou vo vlakoch sa môžu sťažovať sprevádzajúcemu personálu alebo v zákazníckych centrách ZSSK, ústne a písomne v hlásení o chybách a nedostatkoch. On-line možnosti - telefonicky na čísle 18 188 KC a e-mailom na info@slovakrail.sk.

4. Zvyšovanie komfortu cestovania

Skracovanie cestovných časov

Nový grafikon 2011/2012 prináša skrátenie cestovných časov pre cestujúcich aj na regionálnych tratiach. Na niektorých traťových úsekoch sú už vďaka modernizácii tratí a vozňového parku vytvorené podmienky na vyššie rýchlosti vlakov - a to až na 160 kilometrov za hodinu. ZSSK disponuje rušňami a vozňami, ktoré prevádzke v tejto rýchlosti vyhovujú.

Klimatizované vozne - aj v obyčajných rýchlikoch

ZSSK v reálnej prevádzke disponuje 366 klimatizovanými vozňami. V nových súpravách a ucelených jednotkách z prostriedkov EÚ, ako i všetkých nových osobných vozňoch 1. a 2. triedy vrátane nových a rekonštruovaných vozňov špeciálnej stavby (lôžkové a ležadlové vozne, reštauračné vozne a spoločenský vozeň) je klimatizácia a zabezpečenie kvalitného vetrania samozrejmosťou.

Obnova vozňového parku

ZSSK ako prvá železničná spoločnosť v rámci Európy získala prostriedky z fondov Európskej únie na nákup nových železničných súprav, plánovanú obnovu a modernizáciu zastaraného vozňového parku.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 9 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

Nové vlaky v celkovom počte 13 začali premávať na sieti ŽSR od konca r. 2010 nielen na západnom Slovensku, kde je najvyšší potenciál cestujúcich, ale aj v regiónoch stredného a východného Slovenska. Z toho je 7 súprav z celkovo 10 kontrahovaných elektrických poschodových jednotiek pre prímestskú dopravu, 4 nové súpravy Push – Pull z celkového cieľového počtu 10 pre prímestskú dopravu a tiež 3 nové poschodové motorové jednotky z celkového cieľového počtu 12 pre medziregionálnu dopravu.

Komfort cestovania aj v používaných regionálnych vlakoch

Viac ako dvesto používaných motorových a príviesných vozňov prejde obnovou v rámci projektu tzv. ľahkej humanizácie motorových vozňov radu 810, 811 a 812 vo vlastnej réžii spoločnosti. Interiér vozňov dostane v najbližších dvoch rokoch 2626 nanovo prečalúnených sedadiel a tie najviac zničené i nové podlahové krytiny. V r. 2011 bolo obnovených prvých 6 vozňov.

Služby s pridanou hodnotou

- vozne 1. triedy, reštauračné a lôžkové vozne,
- prípojky k elektrickej sieti,
- preprava batožiny a bicyklov,
- preprava v tzv. tichej zóne s eliminovaním rušivých faktorov hluku vo vybraných vozňoch 1. a 2. vozňovej triedy vo vlakoch kategórie IC na trase Košice – Bratislava a späť,
- služby stewardov vo vybraných IC vlakoch.

Doplňkové služby

- možnosť zakúpenia vstupenky na rôzne verejné, spoločenské, kultúrne a športové podujatia prostredníctvom Ticketportálu počas pobytu vo vybraných tarifných bodoch,
- zľavnené služby zazmluvnených taxi služieb v krajských mestách, resp. možnosť prenájmu auta so zľavou,
- možnosť zakúpiť si cestovné lístky na MHD Bratislava a Žilina,
- ďalšie služby vo vybraných tarifných bodoch - cestovné poriadky, cestovné poistenie poisťovne UNION, preprava zásielok malých rozmerov v rámci vybraných staníc SR a ČR, cestovné potreby, kopírovacie a faxové služby, predaj doplnkového tovaru s tematikou železníc.

5. Prieskum spokojnosti zákazníkov

Zdroje poznania potrieb zákazníkov

Na vnímanie našich služieb zákazníkmi sa pýtame v rámci minimálne 3 prieskumov spokojnosti zákazníkov ročne a tiež internetových ankiet, oslovíme takmer 15 500 respondentov. Realizáciou prieskumov trhu poverujeme aj nezávislé inštitúcie.

V r. 2011 zrealizovala Sekcia marketingu tri plánované ankety „face to face“ orientované na kvalitu cestovania, spokojnosť zákazníkov a ich cestovné návyky vo vlakoch kategórie IC, vo vnútroštátnych vlakoch (všetkých kategóriách vlakov okrem kategórie IC) a medzi vybranými zamestnancami prvého kontaktu (zber podnetov v osobných pokladniach).

Okrem plánovaných ankiet a prieskumov boli v r. 2011 realizované ankety, vyvolané prevádzkovou potrebou, napr. zistenie spokojnosti zákazníkov:

- o so zavedením priameho spojenia Bratislava – Brezno a späť,
- o so zavedením novej služby - stewardky v 1. vozňovej triede vo vybraných IC vlakoch,

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 10 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

o s podmienkami cestovania počas letnej a zimnej turistickej sezóny vo Vysokých Tatrách.

Internetovým spôsobom boli uskutočnené ankety na témy informovanosti o právach a povinnostiach cestujúcich v medzinárodnej preprave; využívanie možností na informovanie sa o cestovaní; využívanie predaja cestovných dokladov cez internetovú stránku ZSSK; využívanie ponuky produktov - cestovanie na hokejové majstrovstvá sveta na Slovensku, na dovolenku, v deň narodenín; hodnotenie nových uniforiem; hodnotenie zavedeného GVD 2011/2012.

Informácie získavame, vyhodnocujeme a následne implementujeme aj z iných zdrojov, ako napr. výstupy štatistického úradu, zverejnené prieskumy vykonané rôznymi inštitúciami a firmami, tlač a iné médiá, podklady od VÚC, obcí a miest, podnetov a sťažností, súkromných a služobných ciest zamestnancov spoločnosti.

Spokojnosť zákazníkov – náš cieľ

Pre vykonávanie marketingových prieskumov a výskumov má ZSSK vypracovanú internú koncepciu. Dosahovaná spoľahlivosť realizovaných prieskumov ZSSK podľa spôsobu zberu dát v posledných 3 rokoch $\geq 90\%$ pri metóde „face to face“ a min. 60-70% pri ostatných metódach (internetové a korešpondenčné prieskumy).

Zistenia a odporúčania zákazníckych prieskumov ZSSK sú vyhodnocované štruktúrovaným spôsobom s cieľom identifikovať slabé miesta. Slúžia tak ako informačný zdroj pre riadenie zmien (podporujú plánovanie zlepšenia kvality služieb, rozhodovací proces, riešenie problémov a manažment rizík ZSSK). Do podnikového prostredia sú implementované vo forme akčných úloh a programov.

Prieskum spokojnosti zákazníkov je aj dôležitým nástrojom zlepšenia komunikácie ZSSK so zákazníkom, keďže možnosti osobných stretnutí s cestujúcimi sú objektívne obmedzené.

Zlepšenie poskytovaných služieb v r. 2011 vníma celkovo 41,42% respondentov zákazníckeho prieskumu „face to face“ v rámci prepráv v IC vlakoch a 33,54% respondentov vo vnútroštátnej preprave (bez IC). Celková spokojnosť respondentov uvedených ankiet, vyjadrená priemernou známkou, je stabilizovaná od r. 2006 v rozpätí cca 2,2 - 2,45 (známka 1= najlepšie až známka 5 = najhoršie).

6. Vybavovanie sťažností, vrátenie peňazí a náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality služieb

ZSSK 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.). Ku kompetentnému a plynulému riešeniu požiadaviek prispieva centrálna evidencia, kategorizácia, vyhodnocovanie a písomné vybavovanie.

Zákom určená lehota pre vybavenie reklamácií a sťažností, ako i pre uplatnenie nároku na náhradu škody a jeho zánik je kontrolovaná a dodržiavaná.

ZSSK je na pokrytie svojej zodpovednosti za nedodržanie kvality služieb primerane poistená a má pre tento účel zavedené ďalšie opatrenia.

Informácie o odškodnení a pomoci sú užívateľom služieb k dispozícii on-line na <http://www.slovakrail.sk/sk/prava-cestujucich>, prostredníctvom KC ZSSK, osobne u vlakového personálu, u informátorov v informačných kanceláriách ZSSK, na výveskách na železničných staniciach a verejne dostupnými informačnými kanálmi.

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 11 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

Vybavovanie reklamácií

Z celkového počtu 43 258 vybavovaných reklamácií cestujúcich v r. 2011, týkajúcich sa cestovného, bolo až 92% prípadov vybavených v miestach predaja. Reklamácie, ktoré nebolo možné vybaviť v predajných miestach, vybavila Sekcia odúčtovania tržieb ZSSK (8%). Medziročné zvýšenie tohto podielu o 0,6% súvisí so zvýšením podielu internetového predaja cestovných dokladov, pri ktorom sú reklamácie vybavované výlučne na Sekcii odúčtovania tržieb ZSSK.

Z celkového počtu vybavovaných reklamácií pripadá na medzinárodnú prepravu podiel 15,15%. Z viny železnice bolo v medzinárodnej preprave v 230 prípadoch vyplatených 5440,92 EUR reklamačných plnení.

Odškodnenie za nedodržanie noriem kvality služieb – v medzinárodnej preprave

Od 3.12. 2009 si môžu naši zákazníci v medzinárodnej preprave uplatňovať nárok na odškodnenie za meškanie na trati, na ktorú použili medzinárodný cestovný doklad vydaný na ZSSK (napr. pre poruchy, nefunkčnosť a poškodenie ŽDV, trolejového vedenia, zberača, výpadok zabezpečovacieho zariadenia, pre nehodovú udalosť, zlú organizáciu dopravy, čakanie na sprevádzajúci personál a pod.). Postupy na predloženie sťažností v medzinárodnej preprave (GCC-CIV/PRR) sú spolu so zoznamom hlavných zákazníckych oddelení zverejnené na <http://www.slovakrail.sk/sk/prava-cestujucich> a v angličtine na www.cit-rail.org alebo na www.railpassenger.info.

Nároky na odškodnenie v ZSSK Sekcia odúčtovania tržieb vybavuje na základe podania „Žiadosti o poskytnutie odškodnenia a náhrady nákladov v medzinárodnej osobnej preprave“ cestujúcim priamo alebo prostredníctvom centier predaja. Ak sú k dispozícii všetky podklady, zabezpečíme spracovanie žiadostí o odškodnenie do zákonom stanovenej lehoty jedného mesiaca a uhradíme ho na účet, poštou poukazom na adresu zákazníka alebo ohláškou - čiastkou k dispozícii cudzej železnici cez BCC pre zákazníka – cudzinca.

Prehľad riešenia prípadov odškodnenia podľa nariadenia EP a Rady 1371/2007 ES		
Obdobie	3.12.2009-31.12.2010	1.1.-31.12.2011
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	449	395
Počet neopodstatnených a preto odmietnutých prípadov	102	97
Počet rozpracovaných prípadov	2	0
Počet žiadostí odstúpených na adresu železnice, príslušnej na vybavenie (väčšinou ČD)	82	53
Počet prípadov odškodnenia	263	245
Výška odškodnenia podľa nariadenia EP a Rady 1371/2007 ES	6 025,59 EUR	12 854,85 EUR
Priemerný čas vybavenia jednej žiadosti o odškodnenie od jej prijatia	14 dní	9 dní

Podania (sťažnosti) – nízky podiel zavinenia ZSSK

Podania sú spätnou väzbou o poskytnutej kvalite služieb našej spoločnosti. Dôsledné prešetrovanie, vybavovanie a realizácia opatrení sú základom pre obnovenie dôvery zákazníkov. Celkový počet zákazníckych podaní (sťažností) v železničnej osobnej preprave v r. 2011 dosiahol 2617 podaní. Okrem rastu počtu elektronických podaní (1466), narastá medziročne naďalej počet anonymných podaní (357).

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 12 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

Podiel komunikačných kanálov v procese riadenia zákazníckych podaní (sťažností)		
Forma doručenia	% podiel r. 2010	% podiel r. 2011
osobné podanie	0,65	1,34
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	48,39	41,31
elektronické podanie	50,14	56,02
postúpené podanie, kritika v masmédiách, iná forma	0,82	1,33

Z dôvodu jednotného systému komunikácie so zákazníkom sa všetky prvotné zákaznícke podania a pochvaly bez ohľadu na formu ich doručenia bezodkladne postupujú k zaevidovaniu do on-line Centrálnej evidencie (CE) podaní, kódovanej v štruktúre kritérií kvality normy EN STN 13816 v súlade s platnou slovenskou aj európskou legislatívou pre túto oblasť a k následnému vybaveniu.

Celková opodstatnenosť zákazníckych podaní (sťažností) zotrúva v stále rastúcom trende, v r. 2011 dosiahla úroveň 69,43%. Podiel opodstatnených podaní (sťažností) zavinených ZSSK je pritom od roku 2007 stabilizovaný pod hranicou 25%, v r. 2011 dosiahla jeho úroveň 24,65%.

Od r. 2005 má neustále rastúci trend podiel opodstatnených sťažností na kvalite poskytovaných služieb, ktoré nie sú zapríčinené ZSSK (externá opodstatnenosť podaní), ktorý v r. 2011 dosiahol úroveň 44,78%. Pre znižovanie tzv. externej opodstatnenosti realizujeme kroky v spolupráci s MDPT SR a ostatnými zúčastnenými partnermi na službe.

7. Poskytovanie pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou (ďalej aj „ZPO/OZP“)

Súčasťou našej sociálnej zodpovednosti je, aby sme boli v podobe adekvátnych služieb nápomocní aj hendikepovaným cestujúcim a cestujúcim s obmedzenou mobilitou.

V r. 2011 bola pomoc pri preprave poskytnutá v 632 prípadoch, čo je od r. 2005 zvýšenie počtu o 69,30% v celkovom počte prípadov. V medzinárodnej preprave bola v r. 2011 poskytnutá pomoc pri preprave v 67 prípadoch.

Zvýšenie prístupnosti služieb pre ZPO/OZP

Informácie o prístupnosti služieb a podmienkach prepravy pre ZPO/OZP vrátane kontaktu na KC ZSSK sú zverejnené v Cestovnom poriadku, Prepravnom poriadku ZSSK a na každej železničnej stanici prostredníctvom informačných vývesiek. Na neobsadených staniciach sa nachádza informácia o najbližšej stanici, v ktorej týmto našim zákazníkom môže byť poskytnutá pomoc pri nástupe a výstupe 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.

V r. 2011 bolo denne v 66 vybraných vlakoch ZSSK radených 30 špeciálnych vozňov so zdvíhacími hydraulickými plošinami, 6 motorových jednotiek, 3 súpravy Push-Pull a 6 súprav elektrických poschodových jednotiek prispôbosených na úrovňový nástup a výstup cestujúcich v peronizovaných staniciach. Okrem týchto vlakov je možné za istých podmienok mimoriadne radiť vozeň so zdvíhacou hydraulickou plošinou ako posilový vozeň aj do iných vlakov alebo požiadať o asistenciu pri nakladaní postihnutého človeka na vozíku.

Od platnosti nového cestovného poriadku 2010/2011 v horizonte do r. 2013 ZSSK postupne zaraďuje do osobnej dopravy nové vlakové súpravy (cieľovo 32 jednotiek), spĺňajúce požiadavky PRM TSI a z hľadiska služieb disponibilné a upravené viacerými

	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 13 z 13
	Správa o činnosti ZSSK z hľadiska kvality služieb v roku 2011	OS

zlepšeniami pre telesne i zrakovo postihnutých cestujúcich. Po osobnom vyskúšaní ich pozitívne ohodnotili aj zástupcovia združení zastupujúcich ZPO/OZP.

Používané postupy pomoci

Pre zabezpečovanie prepravy tejto špecifickej zákazníckej skupiny sú v podmienkach ZSSK spracované a zavedené interné postupy v súlade s platnou legislatívou EU.

Svoje požiadavky o pomoc môžu cestujúci oznámiť prostredníctvom KC ZSSK, ktoré im zabezpečenie pomoci alebo odmietnutie prepravy potvrdí telefonicky. Na požiadanie do 5 dní od odmietnutia je poskytovaná písomná informácia o zamietnutí s uvedením dôvodov odmietnutia (pre nedostatočné technické alebo personálne kapacity pre poskytnutie pomoci). Rezervácie a cestovné doklady pre ZPO/OZP poskytujeme bez dodatočných poplatkov.

So ZPO/OZP spolupracujeme prostredníctvom organizácií, ktoré ich zastupujú a partnerom služby - správcom infraštruktúry ŽSR.

V priamom kontakte s nimi využívame naše skúsenosti a ich spätnú väzbu na to, aby sme čo najlepšie prispôsobili naše služby špecifickým požiadavkám tejto cieľovej skupiny.

Ďalšie podporné aktivity

V snahe zjednodušiť cestovanie vlakom imobilným cestujúcim pripravujú slovenské železnice projekt zavedenia 53 zdvíhacích plošín v 41 železničných staniciach spolufinancovaný prostredníctvom fondov Európskej únie. Ide o spoločný projekt Železníc Slovenskej republiky so Železničnou spoločnosťou Slovensko, ktorej pracovníci budú zabezpečovať obsluhu plošín v spolupráci so zariadeniami sociálnych služieb a s obcami.

V oblasti mobility zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou sa ZSSK zapojila aj do činnosti pracovnej skupiny PASSAGE (Passenger Accessibility Solutions Support and Action Group for Europe) na pôde Medzinárodnej železničnej únie (UIC). Jej cieľom je podpora riešení a výziev ktoré prináša európska legislatíva pri zabezpečení rovnakého štandardu služieb v krajinách západnej a východnej Európy, vyhodnotení existujúcich služieb pre túto cieľovú skupinu, udržiavaní dialógu s Európskym fórom zdravotne postihnutých (EDF) a Európskou platformou starších ľudí (AGE), pri vyhodnotení opatrení, ktoré treba ešte vykonať v záujme dodržiavania európskej legislatívy, pri stanovení výšky nákladov spojených s plnením Nariadenia o právach cestujúcich a pri hľadaní možností finančnej podpory na ich pokrytie.

III. Záver

Dosiahnuté výsledky ZSSK v roku 2011 ukazujú zvýšenie podielu prepravených osôb na verejnej doprave na 6,2%, medziročný nárast počtu cestujúcich o viac ako 2% a tržieb o vyše 6,5%. Úspešnosť spoločnosti potvrdzujú aj certifikáty v rámci IMS a zlatá medaila získaná na veľtrhu Žel-Rail za inovatívny prístup k estetizácii a humanizácii železničnej dopravy s prihliadnutím na korporátnu uniformu.

Na stúpajúci trend efektívnosti má rozhodujúci vplyv revitalizačný proces spojený s redukciou nevykonných tratí, optimalizáciou zamestnanosti, s prechodom prevádzkovania IC vlakov na komerčnú bázu, príchodom konkurencie, s aplikáciou nových trendov pri uspokojovaní požiadaviek zákazníkov.

Všetky podrobnosti o cestovaní vlakom je možné získať na čísle Kontaktného centra 18 188, v osobných pokladniciach a zákazníckych centrách Železničnej spoločnosti Slovensko a.s. alebo na internetovej stránke www.slovakrail.sk.