





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

2

## **Správa o kvalite služieb za rok 2019**

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

# **Správa o činnosti z hľadiska kvality služieb za rok 2019**

3

Správu vypracoval: Arriva Service s.r.o., úsek železničnej dopravy

V Komárne dňa: 29.05.2020

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	4
<b>1.ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2019</b> .....	<b>5</b>
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality.....	5
1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality.....	7
<b>2.INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY</b> .....	<b>8</b>
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 .....	9
2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou .....	10
<b>3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV</b> .....	<b>10</b>
3.1. Meškania .....	11
3.2. Narušenia .....	12
<b>4. ODRIEKNU Tie SPOJOV</b> .....	<b>13</b>
<b>5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH</b> .....	<b>14</b>
<b>6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV</b> .....	<b>15</b>
6.1. Priama spätná väzba – ankety.....	15
6.3. Marketingové aktivity – propagácia.....	15
<b>7. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB</b> .....	<b>16</b>
<b>8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU</b> .....	<b>17</b>
8.1. Používané postupy pomoci.....	17
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci .....	17

## ÚVOD

Spoločnosť Arriva Service s.r.o.(ďalej v texte len „Arriva“) od 1.marca 2016 prevádzkuje osobnú železničnú dopravu na vlastné komerčné riziko bez dotácií. Arriva prevádzkovala medzinárodnú osobnú železničnú dopravu na trati Praha – Trenčín - Praha do 10.12.2016 a od 11.12.2016 prevádzkuje medzinárodnú osobnú železničnú dopravu na trati Nitra – Praha – Nitra. Arriva na tejto trati vypravuje 2 páry vlakov denne.

Strategickým cieľom spoločnosti je byť moderným a efektívnym dopravcom. Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňa požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č.1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

5

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

Rozhodujúcim faktorom smerom do vnútra spoločnosti je systém a kvalita riadenia spoločnosti. K tomu je potrebné zavádzať do praxe nové metódy riadenia a zmeny v prístupoch. Základným cieľom je zvyšovanie efektívnosti, výkonnosti spoločnosti a kvality produktov.

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

# 1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2019

## 1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality

V nasledujúcich tabuľkách je uvedený prehľad jednotlivých štandardov kvality s vyhodnotením ich plnenia.

<b>Oblasť 1: Informácie a prepravné doklady</b>	
<b>Štandard 1</b>	<b>Predaj cestovných dokladov (CD) – internetový predaj CD</b>
	Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja cestovných dokladov z celkových tržieb za predané CD
	Plán: 90 % Skutočnosť: 95%
Výsledok plnenia štandardu : <b>splnený</b>	
<b>Štandard 2</b>	<b>Kvalita ľudských zdrojov – plnenie profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu</b>
	Popis: Podiel (%) zamestnancov prvého kontaktu, ktorí spĺňajú profily pracovného miesta z celkového počtu zamestnancov
	Plán:
	Celková kvalita ľudských zdrojov: 85,00 %
	- Sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 85,00 %
	- Personál predaja CD: - %
Skutočnosť:	
Celková kvalita ľudských zdrojov: 90,00 %	
- Sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 90,00 %	
- Personál predaja CD: nehodnotený	
Výsledok plnenia štandardu : <b>splnený</b>	

6

<b>Oblasť 2: Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušeniach spojov</b>	
<b>Štandard 3</b>	<b>Plnenie celkového dopravného výkonu (medzinárodná doprava)</b>
	Popis: Podiel (%) plnenia celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu
	Plán: 90 % Skutočnosť: 100 %
Výsledok plnenia štandardu : <b>splnený</b>	
<b>Štandard 4</b>	<b>Miera presnosti – osobná doprava celkom</b>
	Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov uvedených v grafikone vlakovej dopravy
	Plán: 90,00 % Skutočnosť: 78,31 %
Výsledok plnenia štandardu : <b>nesplnený</b>	
<b>Štandard 5</b>	<b>Miera spoľahlivosti – osobná doprava celkom</b>
	Popis: Podiel (%) prevádzkovaných vychádzajúcich vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu vychádzajúcich vlakov
	Plán: 95,00 % Skutočnosť: 99,66 %
Výsledok plnenia štandardu : <b>splnený</b>	
<b>Štandard 6</b>	<b>Odrieknutie východných vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny Arrivy</b>
	Popis: Podiel (%) odrieknutých vychádzajúcich vlakov medzinárodnej dopravy z celkového počtu z viny Arrivy
	Plán: 95,00 % Skutočnosť: 99,83,00 %
Výsledok plnenia štandardu : <b>splnený</b>	



## 1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality

Výrazne sa na neplnení podieľala výluková činnosť ŽSR a to 90 % z celkového počtu ovplyvňujúcich skutočností. 0,1 % sa podieľala nehodovosť, 3,9 % to bolo zo strany Arrivy a 6% tvorili iné vplyvy, ktoré ovplyvnili nesplnenie príslušného kritéria.

## 2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

### 2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty.

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

- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu
- písomnou formou: informačné plagáty, vývesky
- on-line portál: [www.arriva.cz](http://www.arriva.cz), [www.arriva.sk](http://www.arriva.sk)
- informácia o polohe a pohybe vlakov on-line portál žsr: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk)
- audio/vizuálna forma (informačné tabule, informačný palubný systém....)

8

Dostupnosť informácií cestujúcim je podporovaná službami kontaktného centra, zákaznícke volania sú vybavované podľa určených časových mier a priemerná úroveň dosiahla v roku 2019 hodnotu 97 %.

Za účelom vyhľadávania určitého vlakového spojenia majú zákazníci k dispozícii aj malý knižný cestovný poriadok. Zmeny CP sa vydávajú k stanoveným termínom, mimoriadne zmeny sa oznamujú výveskami na staniciach.

### 2.2. Spracovávanie požiadaviek a poskytnutie informácií na staniciach.

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na železničných staniciach informácie prostredníctvom:

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



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

### **2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach.**

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

- informácie o polohe a pohybe vlakov on-line portál žsr: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk)
- v knižnej forme cestovného poriadku
- audio/vizuálnou formou (informačné tabule na žst., informačný elektronický systém...)
- osobne prostredníctvom vlakového personálu sprevádzajúceho cestujúcich počas cesty
- písomnou formou ( vlakový sprievodca, vývesky...)
- informácie o zmluvných prepravných podmienkach a tarifách sú k dispozícii vo všetkých vlakoch dopravcu Arriva a na internetových stránkach dopravcu
- on-line portál: [www.arriva.cz](http://www.arriva.cz), [www.arriva.sk](http://www.arriva.sk) prostredníctvom zákazníckej linky na tel.č. +420 725 100 725; 0915 733 733

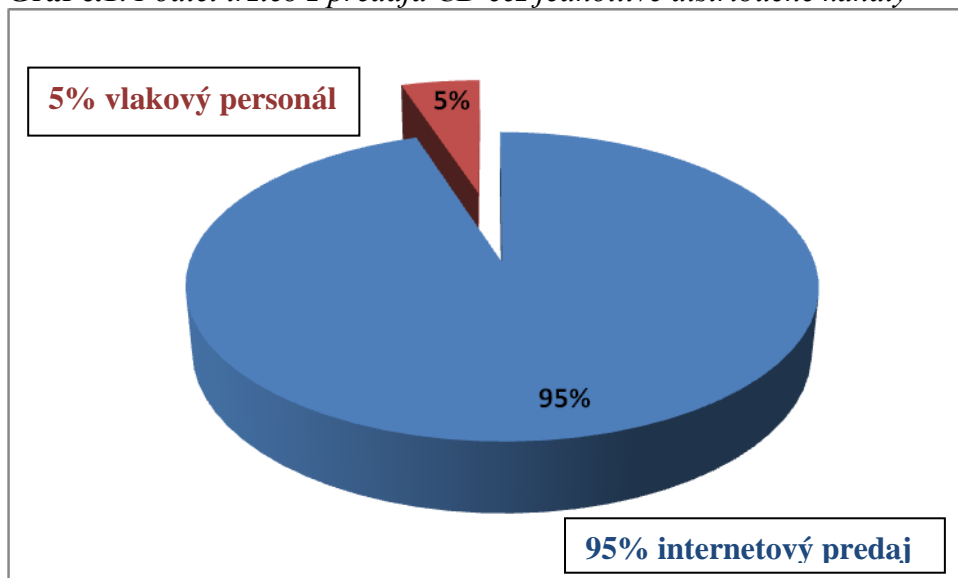
9

### **2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov.**

Predaj cestovných dokladov je umožnený pomocou nasledujúcich kanálov:

- elektronický predaj lístkov na adrese: „[listky.arrivaexpres.sk](http://listky.arrivaexpres.sk)“
- elektronický predaj lístkov: e-shop na adrese „[jizdenky.arriva.cz](http://jizdenky.arriva.cz)“
- provízny predaj vo vlaku obsluhujúcim vlakovým personálom

**Graf č.1:** Podiel tržieb z predaja CD cez jednotlivé distribučné kanály



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

10

Informácie o prístupnosti služieb a podmienkach prepravy pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou sú zverejnené:

- v cestovnom poriadku
- prepravnom poriadku
- informácie sú poskytované vlakovým personálom
- informácie sú poskytované telefonicky prostredníctvom infolinky +420 725 100 725, 0915 733 733
- elektronickou poštou

## 3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

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

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

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

Kategória vlaku	% plnenia rok 2017	% plnenia rok 2018	% plnenia rok 2019
Medzištátne vlaky	96,9	97,1	78,3

### 3.1. Meškania

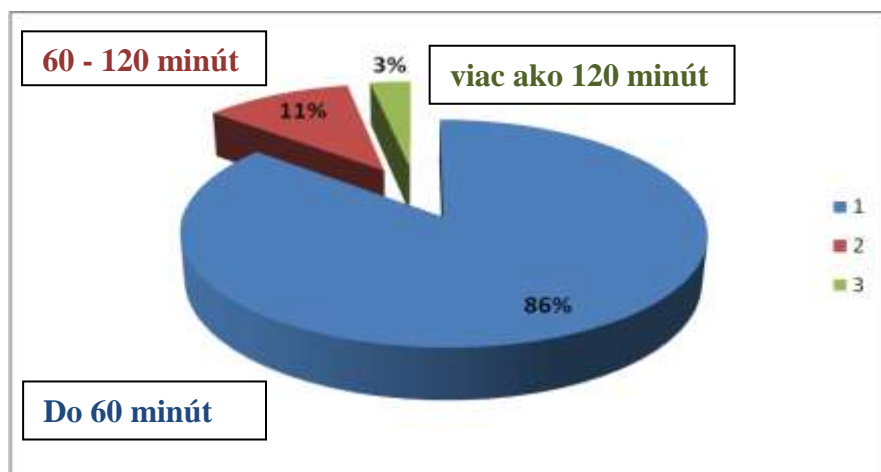
**Tabuľka č.2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2019**

Mesiac meškania	Na vstupe	Na výstupe	do 60 min na vstupe	60- 120 min na vstupe	viac ako 120 min na vstupe	do 60 min na výstupe	60 – 120 na výstupe	viac ako 120 min na výstupe	Na sieti ŽSR
Január	4	2	4	-	-	2	-	-	2
Február	4	-	3	1	-	-	-	-	-
Marec	9	1	9	-	-	1	-	-	1
Apríl	7	-	5	-	2	-	-	-	-
Máj	11	3	10	1	-	3	-	-	3
Jún	13	4	12	-	1	4	-	-	5
Júl	26	1	24	1	1	1	-	-	2
August	7	2	5	2	-	2	-	-	4
September	32	3	27	5	-	2	1	-	4
Október	51	1	46	4	1	1	-	-	2
November	52	5	38	12	2	5	-	-	5
December	13	3	13	-	-	3	-	-	3
sumár	229	25	196	26	7	24	1	-	31

Celkové priemerné meškanie spojov v železničnej doprave činí 21,69 %.

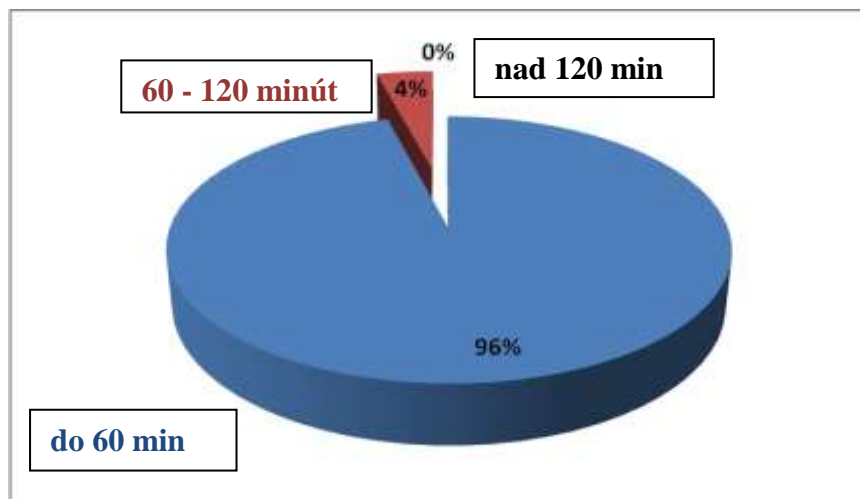
**Graf č.2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2019**

*Meškanie na vstupe*



12

*Meškanie na výstupe*



### 3.2. Narušená

V roku 2019 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za medzištátnu osobnú dopravu vo výške 78,31 %

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2019:

- výluková činnosť, predovšetkým na vstupe, výluky na českej strane v úseku Vlársky priesmyk – Uherské Hradište, kvôli ktorým bola vlaková doprava nahradzovaná náhradnou autobusovou dopravou, alebo presmerovaná na obchádzkové trate cez Veličku ( CZ) a Vrbovce (SK), a Horní Lideč ( CZ) – Lúky pod Makytou ( SK), ktoré trvali nepretržite od septembra do konca novembra.
- Iné vplyvy, zrazenie lesnej zveri
- Nehody a mimoriadne udalosti, v roku 2019 sme zaznamenali 1 nehodovú udalosť, mimoriadne udalosti sme nezaznamenali, spoločnosť má spracované alternatívne plány a plány krízového managementu, je spracovaná smernica pre postup pri mimoriadnych udalostiach, v ktorom sú popísané plány pre mimoriadne situácie včítane konkrétnych postupov, ďalej sú spracované smernice o bezpečnosti a možných rizikách, vyplývajúcich z prevádzky železničnej dopravy.  
Nehody: žst. Nitra, prevádzková porucha kat.D 3 – nedodržanie pokynov výpravcu, pri posune rozrezanie výmeny.

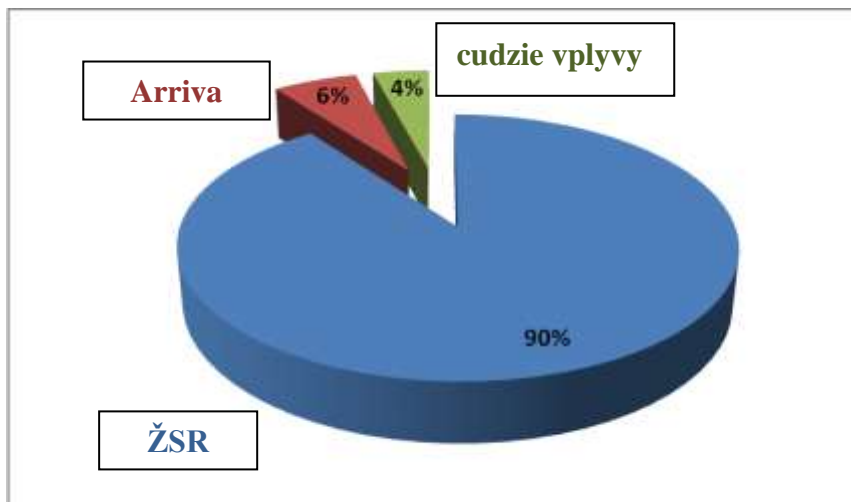
13

**Tabuľka č.3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD v roku 2019**

Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov	Počet minút	Podiel na celkovom meškaní z počtu	
	Vlaky Ex	Vlaky Ex	prípadov (%)	minút (%)
<b>Arriva</b>	2	45	6	14
<b>ŽSR</b>	28	164	90	52
<b>Cudzíe vplyvy</b>	1	107	4	34
<b>sumár</b>	31	316	100,00	100,00

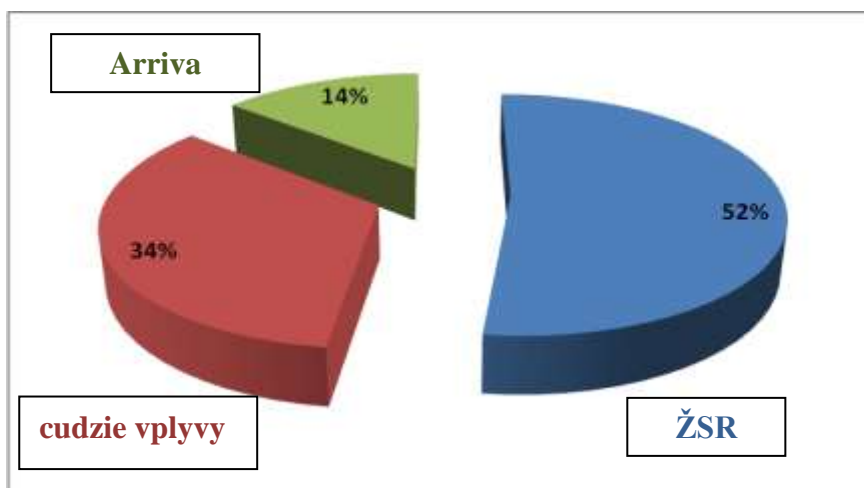
**Graf č.3:** Podiel zodpovednosti za narušenie GVD v osobnej doprave celkom

*Počet prípadov - % podiel na celkovom meškani*



14

*Počet minút - % podiel na celkovom meškani*



#### 4. ODRIEKNUTIE SPOJOV

Kritériom je zabezpečenie ročnej miery spoľahlivosti z celkového dojednaného počtu východných vlakov a podiel ( %) odrieknutých východných vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny Arrivy.

Počet prípadov rušenia (odrieknutia) vlakových spojov je vo všeobecnosti nízky vďaka opretívnemu riadeniu dispečerského aparátu, prevádzkovej zálohy a údržbárskej základni.

V prípade mimoriadností sa dokážeme o cestujúcich včas postarať zabezpečením odklonovej trasy, náhradnej súpravy alebo náhradnej autobusovej dopravy.

V medzinárodnej doprave Arriva vyplatila cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku sumu vo výške 934 eur.

#### 5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

15

Súčasťou kvality osobnej prepravy poskytovanej dopravcom je čistota železničných koľajových vozidiel. Jednotlivé činnosti a pracovné postupy sú popísané v smernici „Čistenie vozňov“.

Súpravy sa primárne čistia v Českej republike.

Intervaly čistení:

- Prevádzkové čistenie, vykonáva sa pri každom obrate vlakov v cieľovej stanici
- Denné čistenie
- Veľké čistenie, prevádza sa raz mesačne

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

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

Rozhodujúcim ukazovateľom kvality je % podiel zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu čistenia, ktorý za rok 2019 činí hodnotu: 99,9 %.

## **6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV**

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

Zistenia a odporúčania zákazníckych prieskumov sú vyhodnocované s cieľom identifikovať slabé miesta a implementovať ich do našich úloh a programov.

### **6.1. Priama spätná väzba – ankety**

16

V roku 2019 naša spoločnosť zrealizovala 2 ankety vo vlaku metódou dotazníkov zameraných na:

- Cestovanie v medzištátnych vlakoch – prieskum bol vykonávaný v našich medzištátnych vlakoch na území SR aj mimo neho v spolupráci s našou partnerskou organizáciou

### **6.2. Marketingové aktivity – propagácia**

V roku 2019 naša spoločnosť realizovala propagáciu celoročne prostredníctvom internetovej stránky



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

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

Celkový počet zákazníckych podaní v roku 2019 dosiahol 29. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 75 %.

Informácie v oblasti podaní, odškodnení a pomoci sú zákazníkom k dispozícii on-line na portáli spoločnosti, u sprevádzajúceho personálu a prostredníctvom verejne dostupných informačných kanálov.

**Tabuľka č.4:** Podiel jednotlivých komunikačných kanálov v procese podaní

17

Forma doručenia	% podiel r.2017	% podiel r.2018	% podiel r.2019
Osobné podanie	1	-	2
Kniha sťažností	2	4	-
Elektronické podanie	12	8	26
Kritika v masmédiách, iná forma	15	12	1

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

Obdobie	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	-	-	-
Výška odškodnenia v eurách	-	-	-

## 8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

### 8.1. Používané postupy pomoci

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

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

Zákazníci si môžu nahlásiť(objednať) asistenčné služby osobne, telefonicky na čísle +420 725 100 725 a na portáli [www.arriva.cz](http://www.arriva.cz).

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

18

### 8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci

V roku 2019 sme evidovali 14 požiadaviek na asistenciu pri preprave cestujúcich so zníženou pohyblivosťou.

**Tabuľka č.6:** Počet zrealizovaných požiadaviek OZP

Rok	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	sumár
2017	8	4	12
2018	9	7	16
2019	8	6	14

**Graf č.4:** Podiel zrealizovanej prepravy OZP

