

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.



Správa
o činnosti Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s.
z hľadiska kvality služieb za rok 2012

93/2013- OSMV

Materiál sa predkladá:

V súlade s požiadavkami článku 28 Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.



ŠTRUKTÚRA SPRÁVY

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

II. SPRÁVA O ČINNOSTI Z HĽADISKA KVALITY SLUŽIEB

v zmysle ustanovení Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/ 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

1. Informácie a prepravné doklady
2. Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušení spojov
3. Odrieknutie spojov
4. Čistota železničného parku a zariadení na staniciach
5. Prieskum spokojnosti zákazníkov
6. Vybavovanie sťažností, vrátenie peňazí a náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality služieb
7. Pomoc poskytovaná zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou

III. ZÁVER

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. ÚVOD

Poslaním Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (ďalej v texte len „ZSSK“) je vybudovanie efektívneho nosného dopravného systému na Slovensku s jeho napojením na zahraničie. Poskytovaním kvalitných a spoľahlivých služieb orientovaných na potreby zákazníka plní ZSSK jeden zo základných strategických cieľov „**Zabezpečenie trvalého zvyšovania spokojnosti zákazníkov a zlepšovania výkonnosti spoločnosti**“.

Mottom „**Vlaky pre ľudí**“ kladie ZSSK stále väčší dôraz na skvalitňovanie ponuky poskytovaných produktov a služieb pre svojich zákazníkov, modernizáciu, inováciu a integráciu informačných a komunikačných prostriedkov a technológií pre zabezpečenie vybavenia cestujúcich.

Kvalitu produktov, služieb a procesov sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Analýzou a vyhodnotením zistení z jednotlivých oblastí sú implementované príslušné opatrenia za účelom zvýšenia efektívnosti daných procesov a činností. Zlepšovaním procesov súčasne naplňa ZSSK požiadavky Nariadenia č. 1371/2007 Európskeho parlamentu a rady (ES) o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

Stanovenie cieľov a programov v oblasti kvality sa odvíja od celkovej stratégie spoločnosti, v rámci ktorej majú špecifické postavenie jednotlivé manažérske systémy. ZSSK vytvorila, zdokumentovala, zaviedla a udržiava integrovaný manažérsky systém (IMS) a trvalo zlepšuje jeho efektívnosť, v súlade s požiadavkami noriem ISO 9001 a štandardu OHSAS 18001.

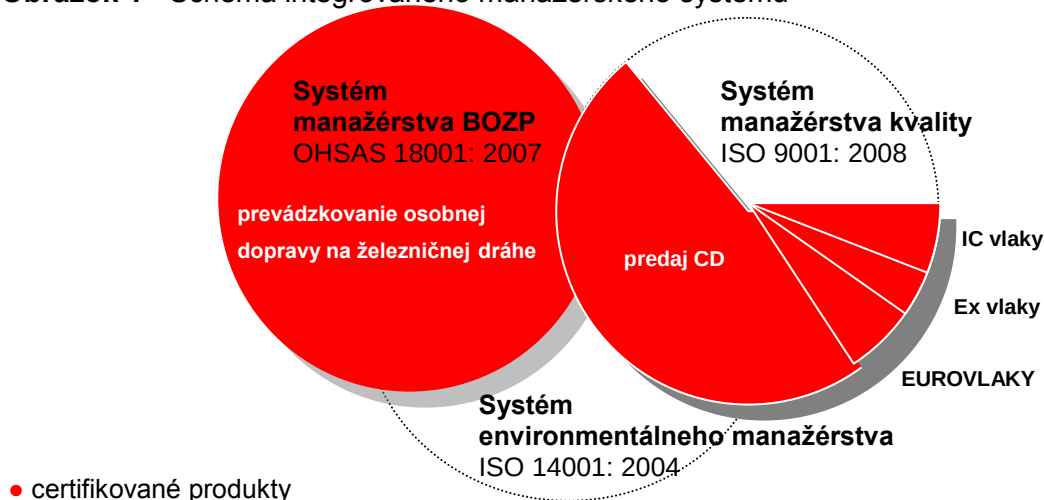
V súčasnosti IMS spoločnosti zahŕňa certifikované produkty:

- ✓ predaj cestovných dokladov,
- ✓ IC vlaky na trati Bratislava – Žilina – Košice a späť,
- ✓ Ex vlaky na trati Bratislava – Banská Bystrica a späť,
- ✓ prevádzka súprav segmentu „EUROVLAKY“ podľa normy ISO 9001(o kvalite)

a certifikovaný SM BOZP

- ✓ prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe podľa štandardu OHSAS 18001 (o bezpečnosti ochrane zdravia pri práci).

Obrázok 1 - Schéma integrovaného manažérského systému



2. ŠTANDARDY KVALITY

Štandardy kvality spoločnosti (ďalej v texte len „štandard“) stanovujú požadovanú úroveň kvality poskytovaných služieb voči zákazníkom. V súčasnej dobe v spoločnosti vychádzajú z požiadaviek definovaných v zmluve o dopravných službách vo verejnom záujme a požiadaviek normy kvality ISO 9001.

Štandardy sú súčasťou aj politiky a cieľov IMS. Ukazovatele plnenia, 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 hodnotiacej správy IMS pre príslušný rok.

Meranie a monitorovanie plnenia štandardov je zabezpečované útvarmi internej kontroly, interného auditu, internými auditmi IMS, kontrolou zo strany objednávateľa, podaní, podnetov a meraniami spokojnosti zákazníkov formou anketového prieskumu.

Identifikácia okruhov nekvality s dopadom na plnenie štandardov je obsahom pravidelných porád riaditeľa OU. Sú predmetom aj obsahom Informácií o činnosti OU predkladaných mesačne na poradu GR spolu s prijatými opatreniami na ich plnenie.

3. PREHĽAD A VYHODNOTENIE ŠTANDARDOV KVALITY

V nasledujúcej tabuľke je uvedený prehľad jednotlivých štandardov kvality s vyhodnotením ich plnenia.

Štandard kvality	Dosiahnutá hodnota r. 2012	Vyhodnotenie
Plnenie celkového dopravného výkonu	100,02%	splnený
<u>Špecifikácia štandardu:</u> Požadovaný rozsah dopravnej obsluhy v rámci Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme (ZoDSVZ) je zabezpečovaný v súlade s platným cestovným poriadkom. V roku 2012 bol objednaný celkový dopravný výkon v objeme 29,35 mil. vlkm a realizovaný v objeme 29 357 991 vlkm. Prekročenie celkového plánovaného rozsahu dopravných výkonov o 0,02% (5 734 vlkm) bolo spôsobené prekročením plánu v oblasti súpravných a rušňových vlakov. <u>Spôsob a rozsah merania:</u> - priebežné sledovanie plnenia dopravných výkonov, - hodnotenie prevádzkovej situácie.		
Sankcie za nedodržanie požadovanej kvality služieb.	5 prípadov/ vo výške 1 091 EUR	nesplnený
<u>Špecifikácia štandardu:</u> Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky (MDVRR SR) má právo uplatniť si voči spoločnosti sankciu, v zmysle ZoDSVZ za nedodržanie požadovanej kvality služieb. V rámci ukazovateľov kvality si MDVRR SR v roku 2012 uplatnilo sankciu v piatich prípadoch nedodržanie požadovanej kvality služieb, vo výške 1 091 EUR. O danú čiastku sa zníži úhrada nekrytej straty. <u>Spôsob a rozsah merania:</u> - priebežné sledovanie plnenia dopravných výkonov, - hodnotenie prevádzkovej situácie, - kontrolná činnosť.		

Predaj cestovných dokladov (internetový predaj)	3,95%	splnený
<u>Špecifikácia štandardu:</u> K zakúpeniu cestovných dokladov (PD) majú zákazníci k dispozícii sieť hlavných distribučných kanálov (osobné pokladnice) a moderných doplnkových foriem predaja PD (internet, SMS správa, stacionárny automat). ZSSK v snahe zvýšenia kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti vybavenia cestujúcich PD zvyšuje podiel doplnkových foriem predaja PD z celkových tržieb. Medziročný nárast podielu tržieb z internetového predaja PD dosiahol úroveň 1,32%.		
<u>Spôsob a rozsah merania:</u> - priebežné sledovanie plnenia plánu tržieb z osobnej prepravy, - priebežné sledovanie podielu jednotlivých distribučných kanálov na celkových tržbách.		
Kontrola cestovných dokladov		splnený
<u>Špecifikácia štandardu:</u> Sprevádzajúci personál každého vlaku je povinný v priebehu celej jazdy vlaku vykonávať kontrolu cestovných dokladov. Výnimku tvoria vlaky osobnej dopravy so zavedeným samoobslužným výpravným systémom. Kontrolu cestovných dokladov začne vykonávať sprevádzajúci personál ihneď po odchode vlaku. Cestujúci musia byť skontrolovaní do 30 min. po odchode z ktorejkoľvek stanice alebo 20 min. pred príchodom vlaku do najbližšej stanice.		
<u>Spôsob a rozsah merania:</u> - výstup iPOP (inovovaná prenosná osobná pokladnica) - kontrolná činnosť.		
Zvyšovanie rýchlosti vlakov os. prepravy	+ 0,6%	splnený
<u>Špecifikácia štandardu:</u> Zvyšovanie cestovnej rýchlosti vlakov osobnej dopravy. GVD 2010/2011 51,6 km/h GVD 2011/2012 52,2 km/h Rozdiel +0,6 km/h		
<u>Spôsob a rozsah merania:</u> - výstup ZONA CP VT (ZOstava NAKresného Cestovného Poriadku Výpočtovou Technikou).		
Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom	99,94%	splnený
Miera presnosti - osobná doprava celkom	94,19%	
<u>Špecifikácia štandardu:</u> Vlak sa považuje za prevádzkovaný, ak bol vedený v celej alebo aspoň v časti plánovanej trasy, ak bol nahradený vo zvyšnej časti plánovanej trasy náhradnou autobusovou dopravou, resp. preprava cestujúcich bola zabezpečená inými vhodnými a porovnateľnými prostriedkami alebo ak bol vlak v celej trase nahradený autobusovou dopravou.		
Miera spoľahlivosti: percentuálny podiel prevádzkovaných východných vlakov z celkového stanoveného počtu východných vlakov. Miera spoľahlivosti stanovená pre rok 2012 vo výške 99%.		
Miera presnosti: vlak ide načas, ak príde do miesta určenia najneskôr do 5 minút po plánovanom čase príchodu. Miera presnosti stanovená pre rok 2012 vo výške 94%.		
<u>Spôsob a rozsah merania:</u> - hodnotenie prevádzkovej situácie, - kontrolná činnosť.		

Správanie sprevádzajúceho a staničného personálu	4,13%	splnený
<u>Špecifikácia štandardu:</u> Zásady pre výkon činnosti zamestnancov prvého kontaktu stanovuje interná dokumentácia. Pre výkon samostatnej činnosti musia títo zamestnanci spĺňať zdravotnú a zmyslovú spôsobilosť a vykonať predpísanú odbornú skúšku . Zvyšovanie reálnej kvality ľudských zdrojov je zabezpečované dôsledným plnením profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu sprevádzajúceho a staničného personálu. Zdrojom spätnej väzby pre skvalitnenie poskytovaných služieb poskytovaných a pre zlepšovanie oblasti kvality sú podania, petície, reklamácie a pripomienky k cestovnému poriadku. Ukazovateľ: medziročné zníženie opodstatnených podaní na neprofesionálny prístup zamestnancov prvého kontaktu k zákazníkom. <u>Spôsob a rozsah merania:</u> - podania zákazníkov, - kontrolná činnosť.		

II. SPRÁVA O ČINNOSTI Z HĽADISKA KVALITY SLUŽIEB

1. Informácie a prepravné doklady

1.1. 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 levelu“ dosiahla v roku 2012 hodnotu 94,09%.

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.

1.2. Spôsob spracovávania požiadaviek o podanie informácie a dostupnosť personálu na staniciach pre poskytovanie informácií a predaj lístkov:

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na staniciach rozsiahle množstvo informácií (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 – pragotron.

Požadované informácie na železničných staniciach sa spracovávajú osobným rozhovorom (sieť pracovísk prvého kontaktu, ZC a IK), písomnou formou (elektronická pošta), telefonickou formou (KC, ZC, OP ...) a vizuálnou formou (informačné tabule, plagáty, letáky ...).

Otváracia doba našich pracovísk je prispôbovaná 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 cestovného dokladu.

1.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarífach a nástupištiach:

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

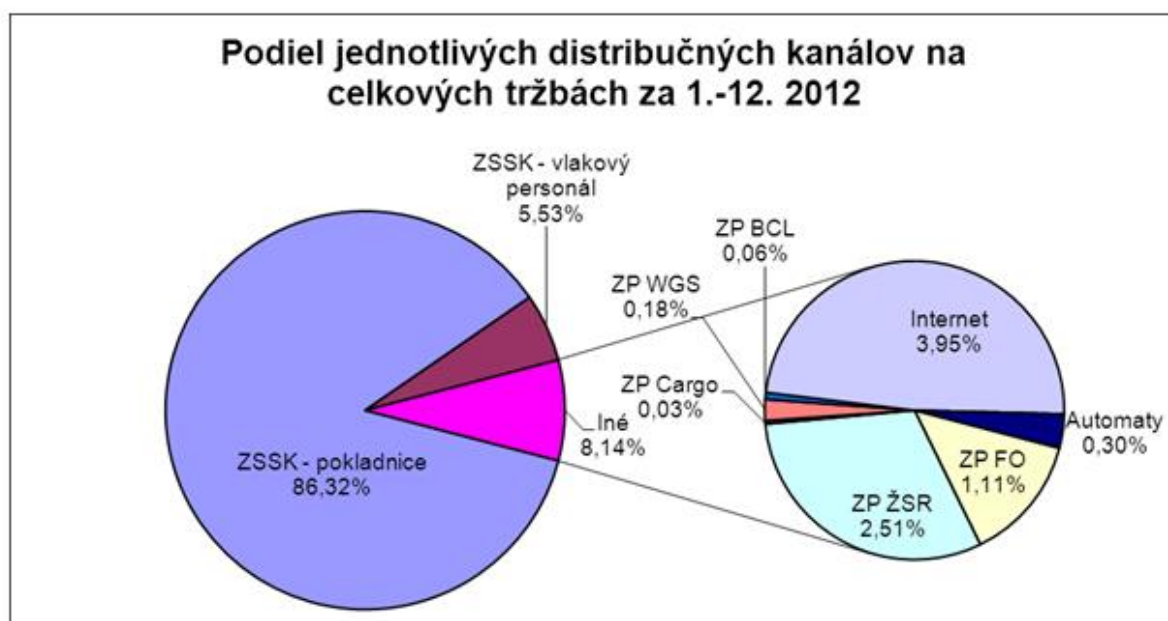
- ✓ v elektronickej forme na elektronickej adrese: info@slovakrail.sk,
- ✓ on-line portál: ZSSK: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk,
- ✓ informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: www.zsr.sk,
- ✓ prostredníctvom Zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188)),
- ✓ v knižnej forme Cestovného poriadku,
- ✓ 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 jednotlivých železničných staniciach,
- ✓ písomnou formou: informačné plagáty, vývesky, vlakový sprievodca.

1.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov (PD):

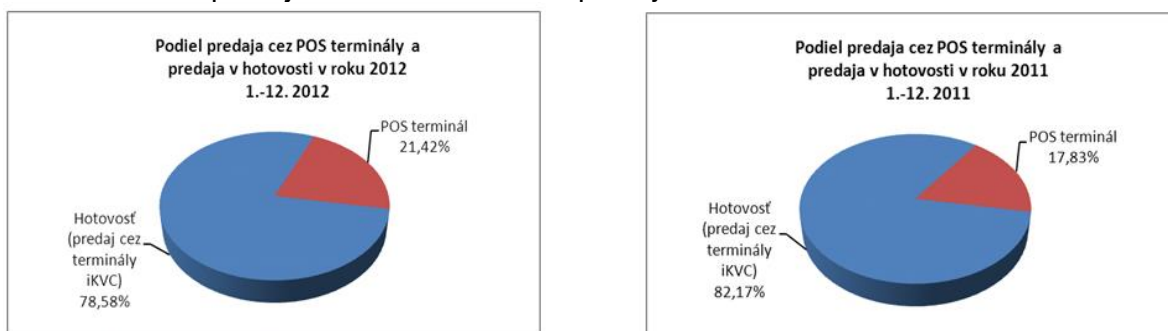
K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

- ✓ **hlavný distribučný kanál:** osobné pokladnice vybavené:
 - integrovaným systémom komplexného vybavenia cestujúcich (iKVC), 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.
 - jednoduché elektronické zariadenie (JEZ)
 - inovovaná prenosná osobná pokladnica v tarifnom bode iPOPKVC 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** sú moderné formy predaja PD
 - internetový predaj (prostredníctvom webovej stránky www.slovakrail.sk)
 - inovovaná prenosná osobná pokladnica vo vlaku iPOPKVC 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 distribučných kanálov na tržbách



Graf 2 – Podiel predaja cez POS terminál a predaj v hotovosti



V záujme zvýšenia kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti vybavenia cestujúcich cestovnými dokladmi (PD) sú v ZSSK realizované projekty v oblasti skvalitnenia bezhotovostného platobného styku na báze bezkontaktných čipových kariet a automatizovaných predajných systémov:

- ✓ „Projekt Platobné médium ZSSK“
- ✓ „Projekt rozšírenia automatizovaného predaja PD – distribučný kanál KIOSK a Stacionárny automat“

1.5. 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 železničnej stanici prostredníctvom informačných vývesiek. Na neobsadených staniciach sa nachádza informácia o najbližšej stanici, v ktorej môže byť poskytnutá pomoc 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 v podmienkach spoločnosti 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.

2. Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušeníach spojov

Špecifickým produktom pre zabezpečovanie strategických cieľov spoločnosti orientovaných na potreby zákazníka a trhu je „**Grafikon vlakovej dopravy/ Cestovný poriadok**“.

Pre plánovanie, riadenie, realizáciu, kvalitatívnu a kvantitatívnu obmenu tohto produktu má ZSSK vypracované procesy a internú dokumentáciu napr. „**Opatrenie/ Predkladanie a spracovanie objednávky pre zostavu GVD a jeho pomôcok**“, „**Štandardy Plánovanie služieb kvality verejnej osobnej dopravy**“

Interná dokumentácia je vypracovaná v zmysle kritérií kvality STN EN 13 816, ktoré pri posudzovaní kvality verejnej osobnej dopravy vychádzajú z ôsmich 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 spoločnosti 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. 2010	% plnenia r. 2011	% plnenia r. 2012
Medzištátne rýchliky	83,01	88,50	81,64
Vnútroštátne rýchliky	89,50	90,04	86,27
Zrýchlené a osobné vlaky	95,22	96,33	94,83
Osobná doprava celkom	94,83	95,94	94,19

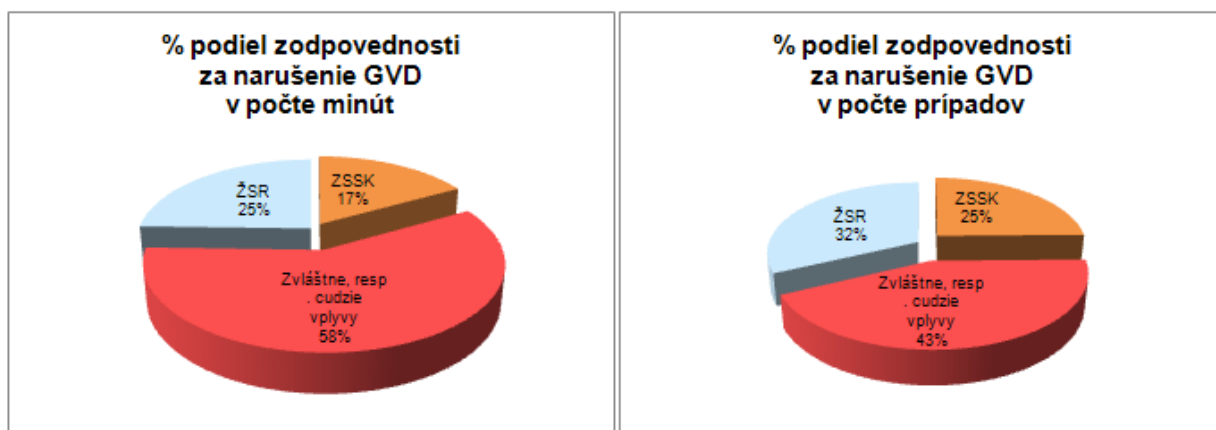
Najvýznamnejší vplyv na plnenie GVD tvoria meškania vlakov spôsobené zvláštnymi, resp. cudzími vplyvmi. V najväčšej miere sa na tomto meškaní za osobnú dopravu spolu podieľali dôvody ako sledy vlakov, čakanie na prípoje a obraty čo predstavuje spolu **39,72%**.

Tabuľka 2 – 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	46 864	137 383	112 498	307 138	24,74	16,92
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	57 808	240 195	249 895	1 062 446	43,25	58,51
ŽSR	74 641	177 747	162 042	446 189	32,01	24,57
Spolu	179 313	555 325	524 435	1 815 773	100,00	100,00

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

Graf 3 – Podiel zodpovednosti za narušenie GVD osobná doprava celkom

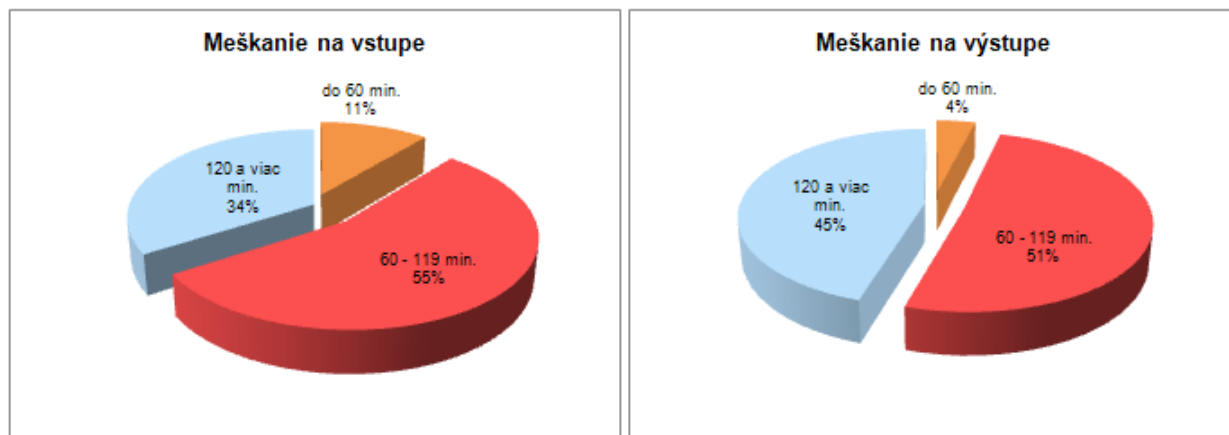


V zmysle platného kódovníka za kategórie vlakov EC, IC, Ex, R mali na meškaní spôsobenými zvláštnymi, resp. cudzími vplyvmi najväčší podiel cudzie železnice vo výške **33,95%**.

Tabuľka 3 – Meškanie medzištátnych vlakov

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	1044	2761	141	424	479	1275	117	1369	1717
február	5274	8925	405	3054	1815	150	4172	4603	3651
marec	786	1403	17	769	0	0	1129	274	617
apríl	1385	3536	45	497	843	0	1026	2510	2151
máj	1872	2584	273	713	886	0	1522	1062	712
jún	1826	2726	18	1290	518	0	1667	1059	900
júl	2657	4329	500	1129	1028	112	2305	1912	1672
august	2469	5017	621	1252	596	96	3202	1719	2548
september	1441	2184	78	958	405	41	1160	983	743
október	2405	4057	231	1774	400	0	2724	1333	1652
november	1275	1832	131	650	494	0	1162	670	557
december	2226	4311	272	1053	901	58	2013	2240	2085
sumár	24 660	43 665	2 732	13 563	8 365	1 732	22 199	19 734	19 005

Graf 4 – Prehľad meškania medzištátnych vlakov



3. Odrieknutie spojov

Prevádzkyschopnosť vlakovej dopravy je zabezpečovaná nepretržite 24 hodín denne na celej sieti v spolupráci s partnermi služby ŽSR a ZSSK Cargo. 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 zákazníkom 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 2012 využili služby „taxi“ vo výške 110 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie sme uhradili v čiastke 80 EUR.

4. Čistota železničného parku a zariadení na staniciach

Celková kvalita osobnej prepravy poskytovaná ZSSK zahŕňa rozsiahly súbor opatrení. Zostava plánu služieb a vyhodnocovania kritérií kvality osobnej prepravy vychádza z prijatého systému manažérstva kvality v spoločnosti a požiadaviek normy ISO 9001.

Meradlom úspešnosti a jednou z rozhodujúcich kategórií z pohľadu spoločnosti je pohodlie a starostlivosť o zákazníka, ktoré priamo súvisia s kvalitou a úrovňou čistoty mobilných prostriedkov spoločnosti. Poskytovaná kvalita služby je dosahovaná na každodennej báze, pričom jej úroveň sa meria z pohľadu zákazníka.

Systémové riadenie kvality služieb v oblasti čistenia mobilných prostriedkov spoločnosti je definované internou dokumentáciou a štandardom čistoty mobilných prostriedkov.

Cieľom štandardu čistoty mobilných prostriedkov je stanovenie úrovne služieb, rozsahu činností a stupňa zodpovednosti za čistotu mobilných prostriedkov, 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 mobilných prostriedkov v podmienkach spoločnosti je zabezpečovaná externe dodávateľským spôsobom prostredníctvom čistiacich firiem v regiónoch Košice, Žilina, Bratislava, Nové Zámky, Zvolen. Špecifikácia výkonov čistenia je obsahom Rámcových zmluv s ich dodávateľmi, ktoré primerane zohľadňujú požiadavku spoločnosti a očakávania zákazníkov.

Prevádzkové (základné) čistenie sa vykonáva 1x za 24 hodín v obratových, resp. východiskových staniciach, vo všetkých vozňoch radených do vlakov osobnej prepravy.

Čistenie počas jazdy sa vykonáva v určených druhoch vlakov, podľa potreby na základe požiadaviek a pripomienok cestujúcej verejnosti.

Vyprázdňovanie bezodpadového WC sa vykonáva stanovenom mieste a to vždy po príchode vozňov do domovskej stanice 1x za 24 hodín.

Kontrola čistoty mobilných prostriedkov je definovaná technologickým postupom so stanovením zásad na zabezpečenie požadovaného rozsahu prác objednaného výkonu čistenia mobilných prostriedkov.

Fyzická kontrola po výkone všetkých druhov čistenia je zabezpečovaná zamestnancami spoločnosti na základe dohodnutého časového harmonogramu po dobu platnosti zmluvy, spravidla na obdobie platnosti GVD.

V prevádzkových podmienkach pre potrebu tohto technologického postupu rozdeľujeme mobilné prostriedky, v oblasti čistenia do dvoch skupín:

- ✓ osobné vozne (ŽDV),
- ✓ hnacie dráhové vozidlá, motorové vozne, prípojné vozne, ucelené motorové a elektrické jednotky (HDV).

V roku 2012 bol dosiahnutý podiel 8,55 % zistených nezhodných výkonov čistenia interiéru voči plánu výkonov čistenia a vyžadovanej úrovni kvality čistenia, čo je zhoršenie v porovnaní s rokom 2011 o 0,69 %. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté aj čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidelností a obehov mobilných prostriedkov v medzištátnych vlakoch.

Prípady nezhodových zistení v oblasti čistoty:

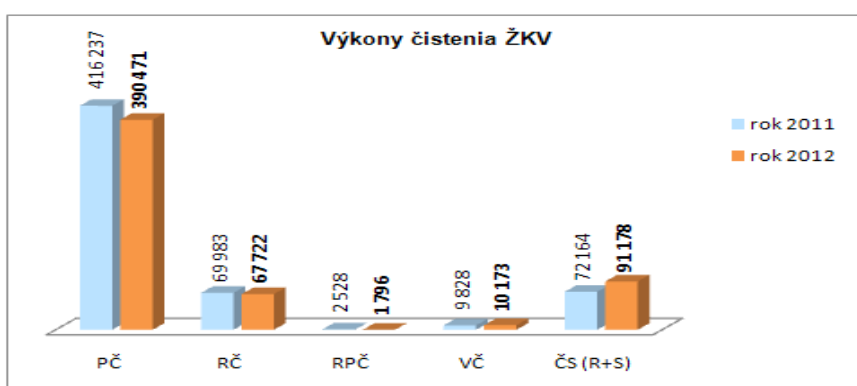
✓ **mobilné prostriedky:**

- 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,

✓ **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



LEGENDA

- PČ – prevádzkové čistenie
- RČ – redukované prev. čistenie
- RPČ – rozšírené prev. čistenie
- VČ – veľké čistenie
- ČS – čistenie skriň (ručné, strojné)

5. Prieskum spokojnosti zákazníkov

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

Metodiku marketingových prieskumov a výskumov má ZSSK definovanú v internej dokumentácii.

Zistenia a odporúčania zákazníckych prieskumov sú vyhodnocované s cieľom identifikovať slabé miesta. Implementácia v spoločnosti je zabezpečovaná formou akčných úloh a programov.

Sekcia marketingu zrealizovala v roku 2012 štyri ankety s obsahovým zameraním na:

- ✓ **Predaj cestovných dokladov prostredníctvom internetu**
 - zmapovanie prepravných návykov pri obstarávaní PD a zlepšenie informovanosti zákazníkov o možnostiach a zľavách pri nákupe PD prostredníctvom internetovej stránky www.slovakrail.sk,
- ✓ **Kvalita IC vlakov v zmysle QMS**
 - spokojnosť zákazníkov s kvalitou IC vlakov,
- ✓ **Kvalita cestovania vo vnútroštátnych vlakoch**
 - spokojnosť zákazníkov s kvalitou cestovania a ich cestovné návyky vo všetkých kategóriách vlakov okrem kategórie IC,
- ✓ **Cestovanie v medzištátnych vlakoch**
 - zameranie na cestovanie podnikateľov.

Okrem plánovaných ankiet a prieskumov boli realizované v roku 2012 ankety, ktoré vznikli na základe prevádzkovej potreby.

Tieto ankety boli zamerané na:

- ✓ na zistenie záujmu a spokojnosti so zavedením bezdrôtového pripojenia k internetu vo vybraných certifikovaných IC vlakoch – IC 502, IC 503
- ✓ zistenie spokojnosti zákazníkov v nových eurojednotkách (jednotky typu EPJ, PP, DMJ)

Tabuľka 6 – Vyhodnotenie vybraných ankiet s obsahovým zameraním

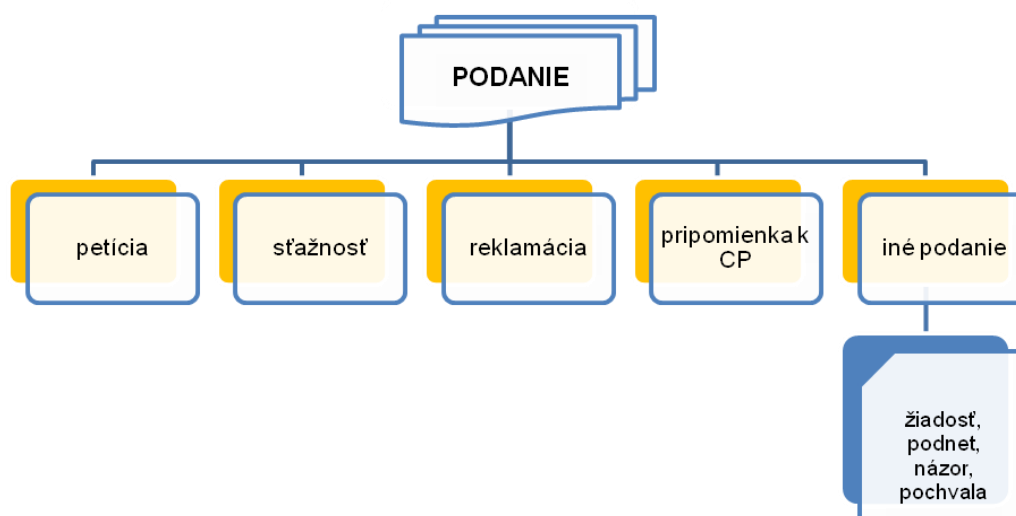
Anketa	Kvalita IC vlakov		Kvalita cestovania vo vnútroštátnych vlakoch	
	Známka / %			
	hodnotenie	dôležitosť	hodnotenie	dôležitosť
presnosť vlakov	2,05 / 73,75%	1,29 / 92,75%	2,56 / 61,00%	1,38 / 90,50%
informácie pre cestujúcich v prípade meškania alebo odrieknutia spoja vo vlaku	2,15 / 71,25%	1,45 / 88,75%	2,64 / 59,00%	1,51 / 87,25%
úroveň bezpečnosti vo vlaku na stanici	1,96 / 76,00%	1,22 / 94,50%	2,23 / 69,25%	1,31 / 92,25%
úroveň bezpečnosti vo vlaku z hľadiska nehodových udalostí	1,56 / 86,00%	1,30 / 92,50%	1,85 / 78,75%	1,30 / 95,50%
čistota vo vlakoch	2,12 / 72,00%	1,31 / 92,25%	2,87 / 53,25%	1,34 / 91,50%
poskytovanie informácií počas cesty	2,19 / 70,25%	1,94 / 76,50%	2,58 / 60,50%	1,91 / 77,25%
stav a čistota hygienických zariadení	2,70 / 57,50 %	1,27 / 93,25%	3,33 / 42,50%	1,31 / 92,25%

6. Vybavovanie podaní, 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.).

Interný dokument smernica „Vybavovanie podaní“ stanovuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania podaní. Je spracovaný 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.

Obrázok 2 - Grafické znázornenie druhu podaní



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 2012 dosiahol 2807 podaní. Z viny spoločnosti podiel tzv. interne opodstatnených sťažností dosiahol úroveň 25,47 %.

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 železničných staniciach a prostredníctvom verejne dostupných informačných kanálov.

Tabuľka 7 – Podiel komunikačných kanálov v procese podaní

Podiel komunikačných kanálov v procese riadenia zákazníckych podaní (sťažností)		
Forma doručenia	% podiel r. 2011	% podiel r. 2012
osobné podanie	1,34	2,17
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	41,31	35,27
elektronické podanie	56,02	58,89
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	1,33	2,14

Tabuľka 8 – Vyhodnotenie žiadostí o odškodnenie z titulu meškania vlaku pre rok 2012

Prehľad riešenia prípadov odškodnenia podľa nariadenia EP a Rady 1371/2007 ES			
Obdobie	r. 2010	r. 2011	r. 2012
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	449	395	855
Počet neopodstatnených a preto odmietnutých prípadov	102	97	231
Počet žiadostí odstúpených	82	53	118
Počet prípadov odškodnenia	263	245	506
Výška odškodnenia v EUR	6 025,59	12 854,85	10 306,93
Priemerný čas vybavenia jednej žiadosti	14 dní	9 dní	12 dní

Odstúpené žiadosti boli odoslané na adresu železničnej spoločnosti príslušnej na vybavenie (v zmysle medzinárodných predpisov). Zamietnutia boli z dôvodu vylúčenia zodpovednosti spoločnosti za meškание vlaku (snehová kalamita, námraza, zrážka s cestným vozidlom na priecestí, povodne, zosuv pôdy, narušenie železničnej prevádzky treťou osobou vrátane samovraždy, alebo nevznikol nárok na odškodnenie - výška odškodnenie po výpočte nižšia ako 4,- EUR).

7. Pomoc poskytovaná zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou

7.1 Používané postupy pomoci:

Sociálna zodpovednosť ZSSK spočíva v snahe poskytovania adekvátnych služieb aj hendikepovaným cestujúcim a cestujúcim s obmedzenou mobilitou.

Z hľadiska zlepšenia poskytovaných služieb pre túto cieľovú skupinu zákazníkov boli do vlakov osobnej dopravy v prímestskej a regionálnej doprave zaradené nové, poschodové, elektrické vlakové súpravy, ktoré sú upravené viacerými zlepšeniami pre ZPO/OZP (nizkopodlažné vstupné dvere, 4 miesta pre vozíky so ZPO/OZP, špeciálna plošina pre nástup/ výstup, 2 bezbariérové toalety, tlačidlá na otváranie dverí a na privolanie pomoci usporiadané pre nevidiacich / popísané aj Braillovým písmom/).

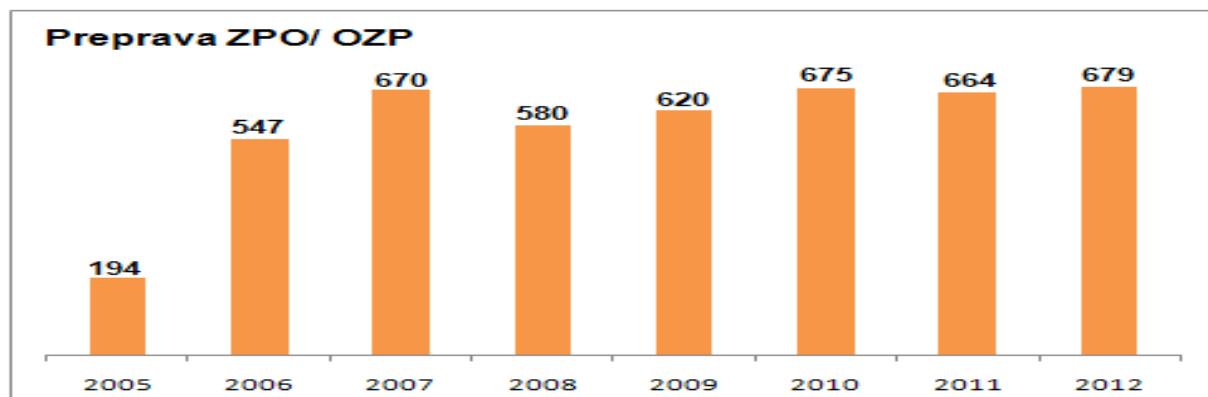
V snahe zjednodušiť cestovanie vlakom pre ZPO/OZP realizuje ZSSK projekt zavedenia 53 mobilných zdvíhacích plošín v 41 železničných staniciach spolufinancovaný prostredníctvom fondov EÚ. Ide o spoločný projekt ŽSR a ZSSK, ktorým sa zlepší dostupnosť služby pre ZPO/OZP v oblasti komplexného zabezpečenia 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 železničných staniciach.

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

Graf 4 – Preprav ZPO/ OZP



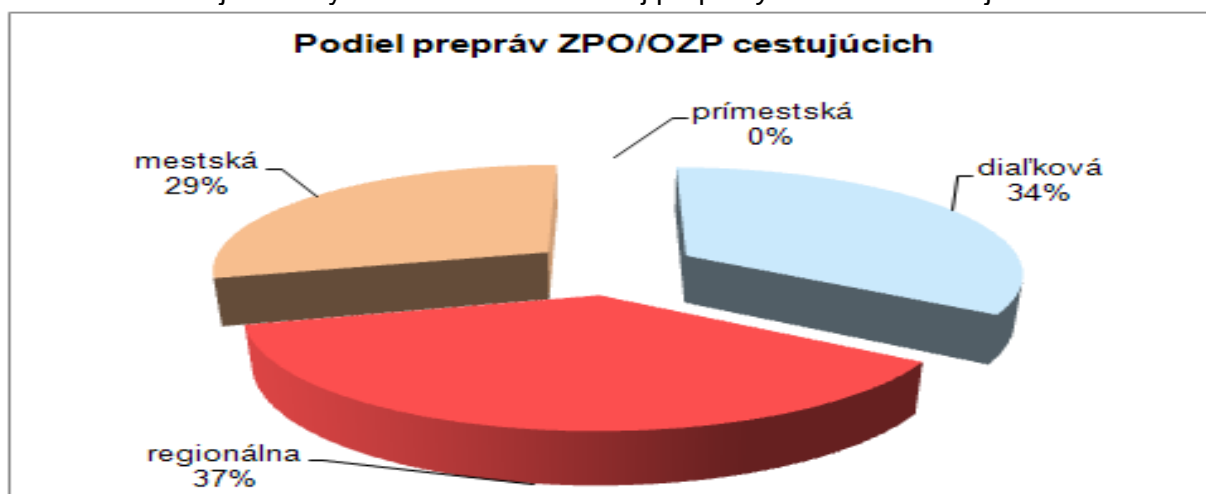
Tabuľka 9 – Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP

Rok	Počet zrealizovaných požiadaviek		Celkom
	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	
2011	597	67	664
2012	548	131	679

Tabuľka 10 – Počet zrealizovaných požiadaviek ZPO/OZP v rozdružení zahraničných železničných spoločností

Rok	Počet zrealizovaných požiadaviek v rozdružení na jednotlivé zahraničné železničné správy					Celkom
	ČD	ÖBB	MÁV	PKP	DB	
2011	61	4	2	0	0	67
2012	120	10	0	1	1	131

Graf 5 – Podiel jednotlivých druhov vnútroštátnej prepravy ZPO/OZP cestujúcich



III. ZÁVER

Za účelom napĺňania strategických cieľov, rastu kvalitatívnych a výkonových parametrov služieb železničnej osobnej dopravy a zvýšenia spokojnosti zákazníkov ZSSK s využitím finančných prostriedkov z fondov EÚ realizuje:

- ✓ projekt obnovy parku železničných koľajových vozidiel ZSSK pre prímestskú a medziregionálnu verejnú železničnú osobnú dopravu SR,
- ✓ projekt (PP5) **RAIL4SEE, Rail Hub Cities for South East Europe**, ktorého realizácia je spolufinancovaná z Operačného programu Juhovýchodná Európa. V rámci uvedeného projektu sa ZSSK zameria na riešenie dopravnej obslužnosti podunajského regiónu, s nadväznosťou na prihraničný región Maďarskej republiky a Rakúska,
- ✓ projekt **RAILHUC**, ktorý je spolufinancovaný z operačného programu Central Europe. Cieľom pripravovaného projektu je zlepšenie železničnej dopravy skvalitnením napájacích funkcií na železničných tratiach hlavných uzlových miest a v príslušných regiónoch.

Všetky podrobnosti o cestovaní vlakom je možné získať na čísle Kontaktného centra 18188, v osobných pokladniciach a zákaznických centrách Železničnej spoločnosti Slovensko a.s. alebo na internetovej stránke www.slovakrail.sk.