

SPRÁVA

o činnosti z hľadiska kvality služieb
za rok 2018

V Bratislave dňa: 30.04.2019

OBSAH

ÚVOD	4
1.ŠTANDARDY KVALITY	5
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality pre rok 2018.....	5
2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY	7
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty.....	7
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach.....	7
2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach	8
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov.....	8
2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou pohyblivosťou.....	9
3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV	10
3.1. Meškania.....	10
3.2. Narušenia.....	11
4. ODRIEKNU Tie SPOJOV	13
5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH	14
6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	16
6.1. Priama spätná väzba – ankety.....	16
6.2. Marketingové aktivity – propagácia:.....	16
7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB.....	19
8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU 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. (ďalej v texte len „spoločnosť“) je celosieťový dopravca, ktorý poskytuje komplexné služby vo verejnom záujme a zabezpečuje mobilitu obyvateľstva v rámci celého Slovenska.

Strategickým cieľom spoločnosti je byť moderným a efektívnym dopravcom, ktorý je lídrom v mobilite a v prístupe k cestujúcim.

V súčasnosti prebieha v spoločnosti proces modernizácie osobných vozňov a hnacích dráhových vozidiel. Rozsiahle investície sú plánované do obnovy vozového parku a vybudovania prevádzkovo-údržbárskych základní po Slovensku.

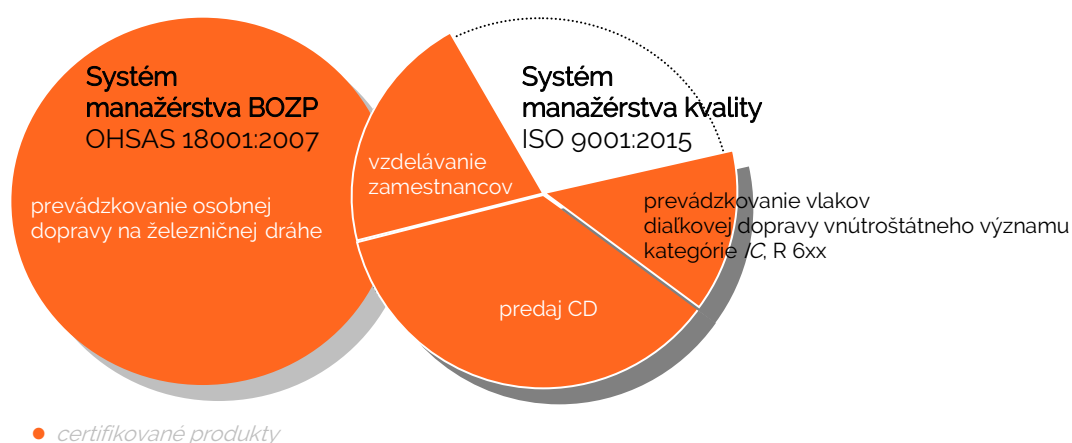
Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňa požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach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

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 vlastníkovi 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.

Obrázok 1 - Schéma integrovaného manažérského systému



1. ŠTANDARDY KVALITY

1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality pre rok 2018

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

OBLASŤ 1: INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY		
Štandard č. 1	Predaj cestovných dokladov (CD) - internetový predaj CD	
	<i>Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja CD z celkových tržieb za predané CD vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave.</i>	
	plán: 15,00% skutočnosť: 17,12%	
Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ		
Štandard č. 2	Kvalita ľudských zdrojov - plnenie profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu	
	<i>Popis: Podiel (%) zamestnancov prvého kontaktu, ktorí spĺňajú profily pracovného miesta z celkového počtu zamestnancov.</i>	
	<i>plán:</i>	
	<i>celková kvalita ľudských zdrojov:</i>	<i>78,00%</i>
	<i>- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy:</i>	<i>77,50%</i>
<i>- personál predaja CD:</i>	<i>78,50%</i>	
<i>skutočnosť:</i>		
<i>celková kvalita ľudských zdrojov:</i>	<i>78,53%</i>	
<i>- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy:</i>	<i>78,59%</i>	
<i>- personál predaja CD:</i>	<i>78,44%</i>	
Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ		
OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV		
Štandard č. 3	Plnenie celkového dopravného výkonu	
	<i>Popis: Plnenie (% plnenia) celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu</i>	
	plán: 99,00% do 100,00% skutočnosť: 99,67%	
Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ		
Štandard č. 4	Miera presnosti - osobná doprava celkom	
	<i>Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov, uvedených v grafikone, jazdiacich načas.</i>	
	plán: 93,00% skutočnosť: 89,91%	
Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ		
Štandard č. 5	Plnenie GVD medzinárodných vlakov	
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR.</i>	
	plán: 93,00% skutočnosť: 92,95%	
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ	
	Vplyvy na plnenie štandardov:	
Na strane ŽSR:		
- výluková činnosť (prevažne neplánovaná) v počte 222 378 prípadov vo výške 457 889 minút (7 631,5 h),		
- sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 159 401 prípadov vo výške 631 848 minút (10 530,8 h),		
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 81 473 prípadov vo výške 517 101 minút (8 618,4 h).		
Na strane ZSSK		
- zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 179 474 prípadov vo výške 224 177 minút (3 736,3 h)		

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: 99,93%
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: 0,02642%
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: 97,66%
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 metódikou marketingových prieskumov</i>	
	plán: hodnotenie zlepšiť o 0,01	skutočnosť: hodnota neuvedená
Výsledok plnenia štandardu – NEVYHODNOTENÝ		

Usmernenie k štandardu č. 9:

Spokojnosť zákazníkov sa od roku 2018 sleduje cez **index spokojnosti pravidelne cestujúcich zákazníkov ZSSK**.

Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich (ďalej v texte len „index“) je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC.

Prieskum je zabezpečovaný externou spoločnosťou a vyhodnocovanie indexu zabezpečuje SeDRS štvrťročne.

Index celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich v roku 2018 dosiahol hodnotu 60,125%.

Z dôvodu zmeny spôsobu sledovania spokojnosti zákazníkov upravujeme znenie štandardu č. 9 pre rok 2019 nasledovne:

- Názov: index celkovej spokojnosti zákazníkov
- Popis: *Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC.*
- Plán pre rok 2019: zlepšenie indexu spokojnosti zákazníkov oproti zmonitorovaného stavu v roku 2018
- Vyhodnocovanie: SeDRS, ročne.

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: + 44%
Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ		
Vplyvy na plnenie štandardu:		
<ul style="list-style-type: none"> - <i>nárast počtu podaní o 33,4%, v porovnaní s rokom 2017</i> - <i>zvýšenie opodstatnenosti o 1,2%, v porovnaní s rokom 2017</i> 		

OBLASŤ 7: POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU

Štandard č.11	Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutým osobám a osobám s obmedzenou pohyblivosťou	
	<i>Popis: Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb OOP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb</i>	
	plán: 80,00%	skutočnosť: 94,15%
Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ		

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 spoločnosť dodržiavaním pracovných profilov zamestnancov prvého kontaktu a uplatňovaním moderných a perspektívnych trendov v spôsobe predaja cestovných dokladov (CD).

2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty

Vo vlakoch osobnej prepravy prevádzkovaných spoločnosťou 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 spoločnosti: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk,
- informácie o polohe a pohybe vlakov online: www.zsr.sk,
- formou 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 tejto služby „service level“ dosiahla v roku 2018 hodnotu 91,68%.

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 pripojoch, spojeniach, najvýhodnejších ponukách spoločnosti ...) 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 zákazníkom nasledovne:

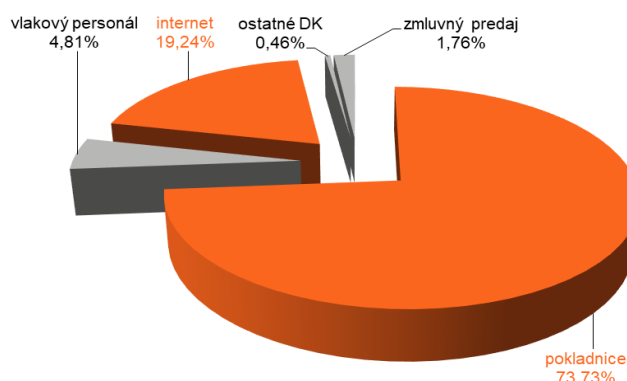
- v elektronickej forme na elektronickej adrese info@slovakrail.sk,
- prostredníctvom on-line portálu: ZSSK: www.slovakrail.sk, ŽSR: www.zsr.sk,
- prostredníctvom informácie o polohe a pohybe vlakov on – line: www.zsr.sk,
- prostredníctvom Zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188),
- v knižnej forme CP,
- audio/vizuálnou formou (informačné tabule, informačný el. systém),
- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu spoločnosti 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:
 - systemom komplexného vybavenia cestujúcich (KVC) ktorý umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzinárodných 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 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.ZSSK.sk),
 - SMS ticketing (systém predaja lístkov prostredníctvom SMS cez mobilný telefón alebo prostredníctvom KC),
 - mobilná aplikácia ZSSK (systém predaja lístkov cez aplikáciu, ktorú je možné prostredníctvom internetu stiahnuť cez Google Play priamo do mobilného telefónu, tabletu ...),
 - inovovaná prenosná osobná pokladnica vo vlaku iPOP 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 osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou pohyblivosťou.

Informácie o dostupnosti služieb a podmienkach prepravy pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou pohyblivosťou (OOP) vrátane kontaktu na KC 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 OOP do a z vlaku. On-line informácie sú dostupné na webovej stránke www.ZSSK.sk a prostredníctvom KC 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 EU.

Preprava OOP je zabezpečená prostredníctvom KC v spolupráci s partnerom služby - správcou infraštruktúry ŽSR. Rezervácia a prepravné doklady pre OOP 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 spoločnosť jeden zo základných strategických cieľov „Zabezpečenie trvalého zvyšovania spokojnosti zákazníkov a zlepšovania výkonnosti spoločnosti“.

Pre zabezpečovanie strategických cieľov je špecifickým produktom Grafikon vlakovej dopravy (GVD)/ Cestovný poriadok. Spoločnosť 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	% plnenia r. 2017	% plnenia r. 2018
Medzištátne rýchliky	81,64	82,83	79,39	90,50	89,80	85,14	81,12
Vnútroštátne rýchliky	86,27	86,80	84,25	80,90	82,33	80,61	78,48
Zrýchlené a osobné vlaky	94,83	94,38	92,81	91,46	93,62	92,46	90,95
Osobná doprava celkom	94,19	93,54	91,88	90,48	92,93	91,55	89,91

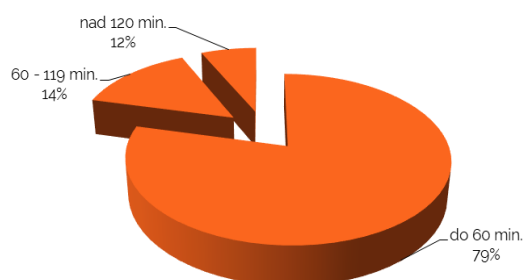
3.1. Meškania

Tabuľka č. 2: *Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2018*

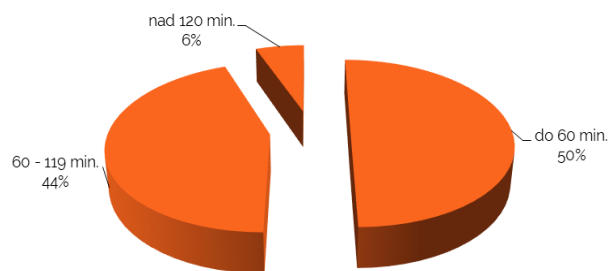
Mesiac meškania	na vstupe	na výstupe	do 60 min. na vstupe	60 - 119 min. na vstupe	120 a viac min. na vstupe	do 60 min. na výstupe	60 - 119 min. na výstupe	120 a viac min. na výstupe	na sieti ŽSR
január	2054	2333	1643	188	196	1947	180	198	279
február	2361	3552	1816	404	141	2922	481	149	1191
marec	2412	4776	1813	170	429	4018	318	440	2364
apríl	2771	5902	2157	614	0	5090	683	129	3131
máj	5904	2750	5129	734	0	2118	614	0	3154
jún	3724	6127	3141	463	120	5206	5850	277	2403
júl	4809	8198	3176	805	825	5266	6457	1741	3389
august	4600	8644	3379	1025	196	6102	7398	1246	4044
september	4638	9684	3943	555	140	8139	9072	612	5046
október	4168	9715	3440	224	504	8264	9060	655	5539
november	4618	9206	3468	893	257	6663	8416	790	4588
december	4190	4754	3347	531	312	3667	4183	571	564
sumár	46 249	75 641	36 452	6 606	3 120	59 402	52 712	6 808	29 384

Graf č. 2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2018

Meškание na vstupe



Meškание na výstupe



3.2. Narušenia

Nárastom za rok 2018 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 89,91%.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2018 bolo dosiahnuté vo výške 98,38%.

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2017:

⇒ výluková činnosť

- najvýraznejšou mierou sa na plnení GVD podieľali koridorové výluky na traťovom úseku Žilina – Púchov a výluky na traťovom úseku Zvolen – Šurany, z dôvodu výrazného zníženia priepustnosti tohto traťového úseku boli niektoré osobné vlaky odriekané a nahradzované NAD.

⇒ nehody a mimoriadne udalosti

- ŽST Žilina, počas vykonávania posunu s auto-vozňami od vlaku EN 443 došlo k vykoľajeniu vozňa na výhybke č. 141 /139. (samovoľný pohyb odstavených ŽKV, ktoré narazili do posunujúceho dielu),
- traťový úsek Vlkanová-Radvaň zrazenie a usmrtenie civilnej osoby,
- traťový úsek Kalná nad Hronom - LOK, po odchode vlaku došlo na priecestí k zrážke s CMV, ktoré bolo účastníkom inej cestnej dopravnej nehody.
- ŽST Žilina, po odvesení a odstúpení HKV došlo k samovoľnému pohybu vozňov, rezaniu výhybky č. 116 vozne zastavené utiahnutím ručnej brzdy sprievodcom rušňov.
- traťový úsek Lúky pod Makytou - Púchov, pri jazde vlaku cez ŽST Lúky pod Makytou zistil výpravca poškodenie zberača na HKV následne zistené poškodenie TV 1. a 2. TK,
- traťový úsek Krásno n/Kysucou - Čadca, náraz vlaku do spadnutých konárov, popadaných v priechodnom priereze 2. TK a na TV,
- traťový úsek Trenčín Zlatovce – Výh. Nivy počas jazdy vlaku došlo k poškodeniu TV na 2 TK v km 115,500 - 115,200 a k odtrhnutiu zberača HKV.
- traťový úsek P. Bystrica – P. Teplá, zrazenie a usmrtenie civilnej osoby.

⇒ iné vplyvy

- nízke teploty v mesiaci január s negatívnym vplyvom na infraštruktúru a kolajové vozidlá.

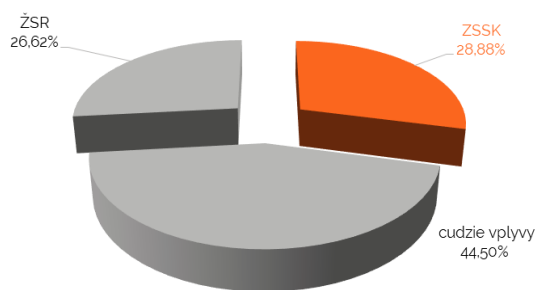
Tabuľka č. 3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD za rok 2018

Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov		Počet minút		Podiel na celkovom meškani z počtu	
	vlaky EC, IC, Ex, R	osobná doprava spolu	vlaky EC, IC, Ex, R	osobná doprava spolu	prípadov (%)	minút (%)
					osobná doprava spolu	osobná doprava spolu
ZSSK	90 108	268 601	160 472	470 402	28,88	17,09
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	103 443	413 772	396 817	1 738 930	44,50	63,16
ŽSR	103 375	247 549	214 243	543 905	26,62	19,75
Spolu	296 926	929 922	771 532	2 753 237	100,00	100,00

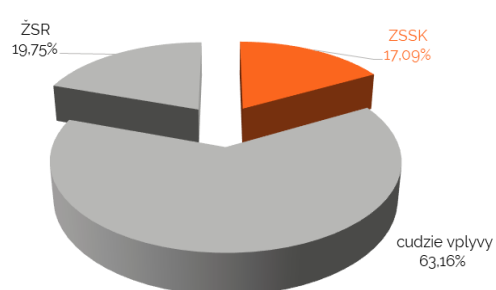
Poznámka: Tabuľka obsahuje počty prípadov zmeškania vlakov a nie počty zmeškaných vlakov po príchode do cieľovej stanice.

Graf č. 3: Podiel zodpovednosti za narušenie GVD - osobná doprava celkom

Počet prípadov: % podiel na celkovom meškani



Počet minút: % podiel na celkovom meškani



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 východzích vlakov a podiel (%) odrieknutých východzích vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny spoločnosti.

Počet prípadov rušenia vlakových spojov je vo všeobecnosti nízky, najmä vďaka prevádzkovej zálohe mobilných prostriedkov, operatívneho riadeniu 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 v roku 2018 spoločnosť vyplatila cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku službu „taxi“ v čiastke 60,00EUR, náhradu nákladov za ubytovanie v čiastke 295,33EUR a občerstvenie v čiastke 0,00EUR.

5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Súčasťou kvality osobnej prepravy poskytovanej spoločnosťou je čistota železničných koľajových vozidiel (ŽKV), ktorá je zabezpečovaná dodávateľsky alebo vlastnými zamestnancami. Jednotlivé činnosti a pracovné postupy charakterizované rozsahom, počtom a miestom vykonania sú definované v technologických postupoch kontroly čistoty ŽKV.

Rozhodujúcim ukazovateľom kvality je % zhodných výkonov čistenia ŽKV, pričom poskytovaná kvalita a jej úroveň sa meria z pohľadu dodávateľa (% nedostatkov pri preberaní) a z pohľadu zákazníka (% neodstránených nedostatkov).

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 obratových, resp. východných staniach vo všetkých vozňoch.

Vyprázdňovanie nádrží bezodpadového WC sa vykonáva v domovskej stanici vozňa spravidla raz za 24 hodín.

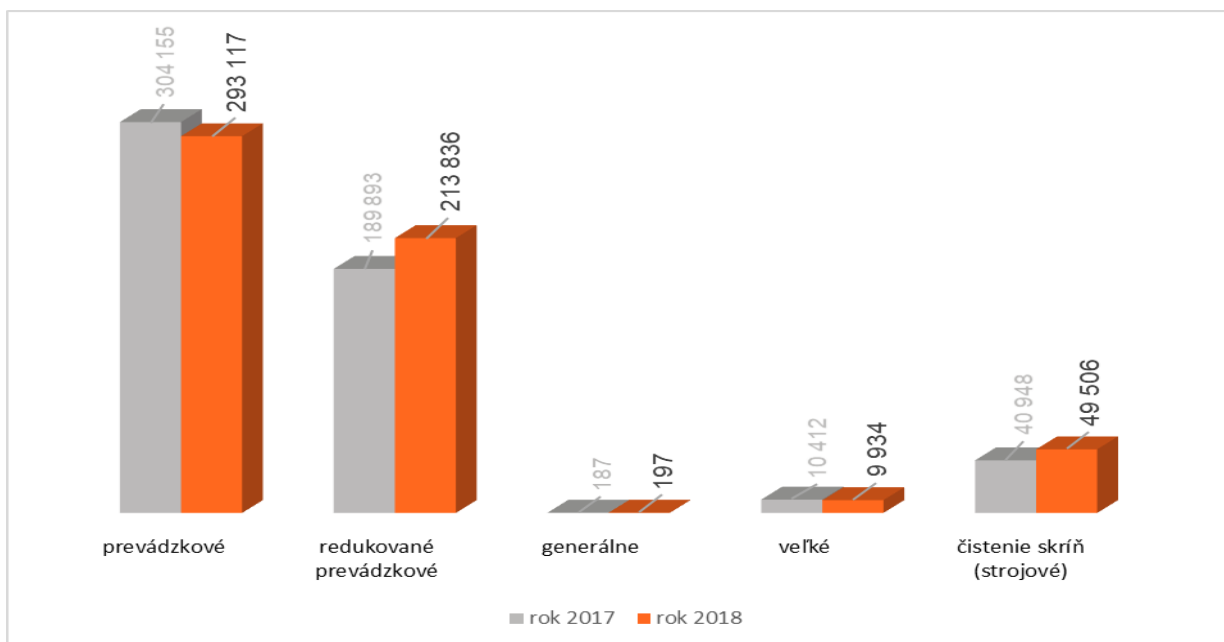
Kontrola čistoty ŽKV sa vykonávala do 31.7.2018 na základe technologického postupu preberačmi čistenia ŽKV, vozmajstrami a sprevádzajúcim personálom, od 1.8.2018 sa vykonáva len námatkovo špecialistami pre preberanie ŽKV.

V roku 2018 boli plánované čistenia ŽKV realizované na 97,72%. Z pohľadu kvality nakupovaných služieb od dodávateľa bolo zaznamenaných 0,172% nezhodných realizovaných výkonov, voči plánu to bolo 97,66%. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté zistené nedostatky v čistení po kontrole čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidelností a obehov koľajových vozidiel.

Prípady nezhodných zistení v oblasti čistoty:

- ⇒ mobilné prostriedky:
 - podlaha - znečistená, odpadky na podlahe, prilepené žuvačky,
 - odpadové nádoby - znečistené, prilepené žuvačky,
 - WC, steny - znečistené, postriekané od grafitov,
 - skriňa - znečistená, postriekaná od grafitov,
 - nástupné schodíky, madlá - znečistené.
- ⇒ železničné stanice (prevádzkovateľ infraštruktúry ŽSR):
 - znečistenie staníc, nezabezpečenie priebežného čistenia,
 - pobyt nežiaducich osôb.

Graf č. 4: Prehľad výkonov čistenia ŽKV



6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Prieskum spokojnosti zákazníkov je dôležitým nástrojom zlepšenia komunikácie spoločnosti 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.

6.1. Priama spätná väzba – ankety

Sekcia marketingu, oddelenie taríf a analýz v spolupráci s ostatnými oddeleniami zrealizovali v roku 2018 ankety:

- **Internetová anketa zameraná na mládež do 26 rokov, č. 1** – cieľom bolo zistiť využívanie bezplatnej prepravy, počet jazd mladých na cestovný lístok BP vo vlakoch spoločnosti, prepravné návyky mladých (periodicitu cestovania), využívanie internetového pripojenia vo vlakoch spoločnosti a akého operátora cestujúci využívajú pre internetové pripojenie. Prieskum bol realizovaný v 05/2018 online cez internetovú stránku www.slovakrail.sk a Facebook.
- **Internetová anketa zameraná na mládež do 26 rokov, č. 2** – opakovanie ankety za účelom jej rozšírenia o periodicitu cestovania na mesačné cestovné lístky BP a dôvody nevyužívania BP. Prieskum bol realizovaný v 11/2018 online cez internetovú stránku www.slovakrail.sk a Facebook.
- **Cestovanie v medzištátnych vlakoch** – spoločnosti 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, výstavby a regionálneho rozvoja a Výskumným ústavom dopravným, a. s. Žilina, povinnosť každoročne poskytovať relevantné informácie pre spracovanie štatistických údajov. Prieskum bol vykonávaný vo všetkých druhoch medzištátnych vlakov, ale len na území SR a len v pracovných dňoch.
- **Prieskum vykonaný a spracovaný externou firmou GfK**. – každý štvrtrok bol uskutočnený prieskum realizovaný a vyhodnotený externou firmou GfK v gescii SeDRS. Uskutočnené prieskumy mapovali spokojnosť zákazníka so spoľahlivosťou spoločnosti, s jej produktmi a službami vo vlakoch.
- **Prieskum vykonaný a spracovaný externou firmou**, ktorá komplexne zabezpečila, zrealizovala a vyhodnotila prieskum v 4 etapách: Podpora a kľúčové parametre značky- spoločnosť plánuje dlhodobu podporu kľúčové parametre značky. Imidžová kampaň začala na konci roka 2017 a komunikácia pokračovala v roku 2018. Preto bolo potrebné vedieť ako sa v čase vyvíja znalosť značky, vnímanie imidžu, povedomie o poskytovaných službách a ďalšie kľúčové parametre. Cieľom prieskumu v roku 2018 bolo nadviazať na realizovaný prieskum v roku 2017 a sledovať posun v kľúčových parametroch značky. Prieskum tiež slúži na vytvorenie benchmarkov.

6.2. Marketingové aktivity – propagácia:

kampane:

- **Ideme vlakom**
 - *odštartovanie progresívnej komunikácie v roku 2018;*
 - *nosným prvkom komunikácie bol song/video IDEME VLAKOM s Hudbou Vesmírnou;*
 - *media mix: Youtube, Facebook, Rádio, OOH, Print, microsite.*

- **1. zmena GVD**
 - cieľom 1. zmeny GVD bola komunikácia častejších a rýchlejších vlakových spojení;
 - media mix: OOH, lokálna podpora v regiónoch.
- **Vlak/BUS**
 - cieľ: aktivácia cestujúcich v autobusoch, aby prestúpili do vlakov v regiónoch Bratislava - Pezinok, Senec, Malacky; Banská Bystrica - Zvolen; Košice - Prešov - Trebišov; Žilina - Kysucké Nové Mesto;
 - media mix- billboardy a citylights.
- **IC Košice - Viedeň**
 - cieľom bola podpora cestovania priamymi vlakmi kategórie IC na trase Košice Viedeň a späť;
 - media mix- online, Facebook, Google.
- **2. zmena GVD**
 - cieľom bolo informovanie cestujúcich o novinkách a zmenách v cestovnom poriadku od 10.6.2018;
 - media mix: on-line, print, FB, OOH.
- **Čistota vo vlakoch**
 - počas leta sme komunikovali pravidlá a kultúru slušného cestovania vlakom a boli vytvorené „pravidlá“ slušného správania sa;
 - media mix: FB/Instagram, Google/Youtube, PR články a vlastné média.
- **„SLOVAKY“**
 - cieľom bolo podporiť produkty „SLOVAK“ – výhodnejšie a jednoduchšie cestovanie počas leta;
 - media mix- online, Facebook.
- **ALL GVD (Hlavu hore)**
 - kampaň v sebe kombinovala image komunikáciu a predovšetkým jednoznačné dôvody pre nasadenie do vlaku s výpovednou hodnotou: Ži, Nešoféruj!
 - media mix: own media, PR, social, mobile mktg, rádio, online, specials, direct mktg, OOH.
- **GVD 2018/2019**
 - cieľom komunikácie bolo vyzdvihnutie medzinárodných vlakových spojení, zavedenie nového priameho spojenia Bratislava- Zürich (Railjet xpress);
 - media mix: outdoor plochy, web zssk.sk, branding cp.sk, výkonnostný online, social a vlog s SHV.

podujatia:

- **ITF SLOVAKIA Tour**
 - účasť na veľtrhu cestovného ruchu;
 - vizuál stánku-imitácia vozňa, predaj cestovných dokladov cez KVC, poskytovanie informácií k produktom, propagácia spoločnosti.
- **Európsky týždeň mobility**
 - podpora cestovania verejnou dopravou;
 - media mix- online, print.

- **POHODA festival**
 - *on-line, vlastný mediálny priestor, soc.siete – v spolupráci s partnerom;*
 - *informačný a propagačný leták;*
 - *účasť na festivale.*

- **Art Film Fest**
 - *kino - vozeň na trase BA-KE v dvoch rýchlikoch;*
 - *spoločnosť bola partnerom podujatia;*
 - *distribúcia letákov vo vlakoch,*

- **Urban Summit**
 - *Urban summit priniesol v septembri do Bratislavy odborné diskusie o živote v Bratislave, vrátane otázky dopravy;*
 - *spoločnosť na diskusii zastupoval člen predstavenstva Ing. Karol Martinček s témou „Auto verzus hromadná doprava“;*
 - *počas Urban Summitu spoločnosť prostredníctvom dvoch hostesiek rozdávalo na Poštovej ulici a v okolí naše cestovné poriadky Bratislava, letáky k službe Smartcitybike a reklamný predmet „Vráť ma“.*

- **Cyklopotulky:**
 - *zabezpečenie natáčania, koordinácia so štábom;*
 - *vysielanie v RTVS;*
 - *propagácia cestovania vlakom, propagácia nových jednotiek;*
 - *propagácia produktov a služieb spoločnosti.*

- **Restart challenge ZSSK**
 - *zabezpečenie natáčania výzvy Restart challenge;*
 - *propagácia cestovania vlakom, propagácia nových jednotiek;*
 - *propagácia produktov a služieb spoločnosti.*

- **Tlač propagačných materiálov**
 - *vlakoví sprievodcovia;*
 - *letáky, plagáty, billboardy.*

- **Aktualizácia propagačných materiálov na**
 - *web, FB, IDIS/PIREDI, POS..*

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

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. má stanovené pravidlá a postupy vybavovania zákaznických podaní (sťažností), reklamácií 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 zákaznických podaní v železničnej osobnej preprave v roku 2018 dosiahol 6 995 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 44 %.

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	% podiel r. 2017	% podiel r. 2018
osobné podanie	0,76	0,84	0,64	0,59	-
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	30,80	26,72	22,68	19,26	17,31
elektronické podanie	66,11	71,04	73,79	77,12	79,42
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,32	1,33	2,88	3,03	3,26

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

Obdobie	r. 2014	r. 2015	r. 2016	r. 2017	r. 2018
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	1 075	1 012	879	724	807
Výška odškodnenia v EUR	15 835,01	19 010,80	17 629,06	19 106,56	11 877,70

8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU

8.1. Používané postupy pomoci

Sociálna zodpovednosť v podmienkach spoločnosti spočíva v snahe bezpečne a pohodlne prepraviť aj cestujúcich OOP ako aj OOP.

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 spoločnosťou zaradené nové vlakové súpravy, ktoré sú vybavené zariadeniami pre prepravu OOP (nizkopodlažné vstupné dvere, 4 miesta pre vozíky pre OOP, špeciálna plošina pre nástup/výstup, 2 bezbariérové toalety, tlačidlá na otváranie dverí a na privolanie pomoci prispôsobené pre nevidiacich/ popísané aj Braillovým písmom/).

V súčasnosti disponuje spoločnosť celkovo 85 nizkopodlažnými vlakovými jednotkami, resp. 36 vozňami umožňujúcimi prepravu cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou.

V spolupráci so ŽSR sa realizuje projekt zavedenia mobilných zdvíhacích plošín v ŽST spolufinancovaný prostredníctvom fondov EÚ. Ide o spoločný projekt, ktorého cieľom je zlepšenie dostupnosti služieb pre OOP v oblasti komplexného zabezpečenia prístupu a pomoci na nediskriminačnom základe.

Fázy realizácie projektu:

- úprava priestorov železničných výpravných budov a nástupísk 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 25 ks plošín v 21 ŽST.

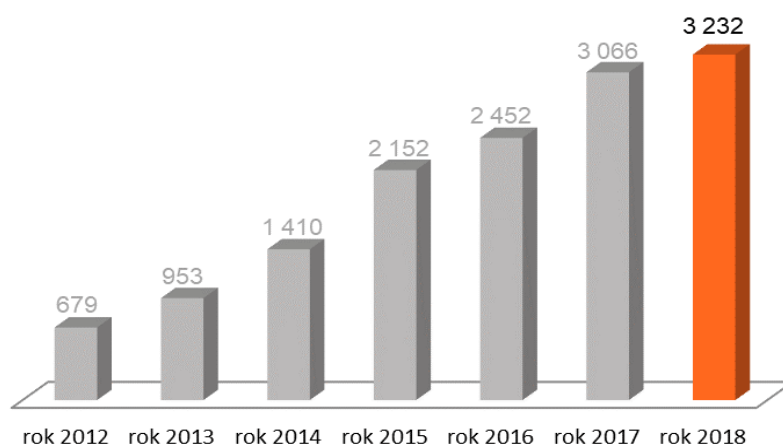
Zabezpečovanie medzinárodných prepráv OOP je realizované pomocou programu na rezerváciu asistencie pri medzinárodných cestách (UIC PRM ABT) .

Spoločnosť patrí medzi členské železnice UIC, ktoré používajú program Assistance Booking Tool (ABT) na objednávanie prepravy OOP v medzinárodnej preprave.

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

Tabuľka č. 6: Počet zrealizovaných požiadaviek OOP

Rok	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	celkom
2012	548	131	679
2013	771	182	953
2014	1 106	304	1 410
2015	1 876	276	2 152
2016	2 048	404	2 452
2017	2 645	421	3 066
2018	2 723	509	3 232

Graf č. 5: *Prehľad počtu zrealizovaných požiadaviek OOP*Graf č. 6: *Podiel zrealizovanej prepravy OOP*