



SPRÁVA O KVALITE SLUŽIEB | 2021



SPRÁVA

**o činnosti z hľadiska kvality služieb
za rok 2021**

V Bratislave dňa: 16.05.2022

OBSAH

ÚVOD	4
1. ŠTANDARDY KVALITY.....	5
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality pre rok 2019	5
2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY.....	8
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty	8
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach	9
2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarífach a nástupištiach	9
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov	9
2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu.	11
3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV.....	12
3.1. Meškania.....	12
3.2. Narušenia.....	13
4. ODRIEKNUTIE SPOJOV	15
5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH.....	16
6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV.....	18
6.1. Priama spätná väzba – ankety	18
6.2. Marketingové aktivity – propagácia	18
7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB	21
8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU	22
8.1. Používané postupy pomoci	22
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodná a vnútroštátna preprava)	22

ÚVOD

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. (ďalej v texte len „spoločnosť“) je národný 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.

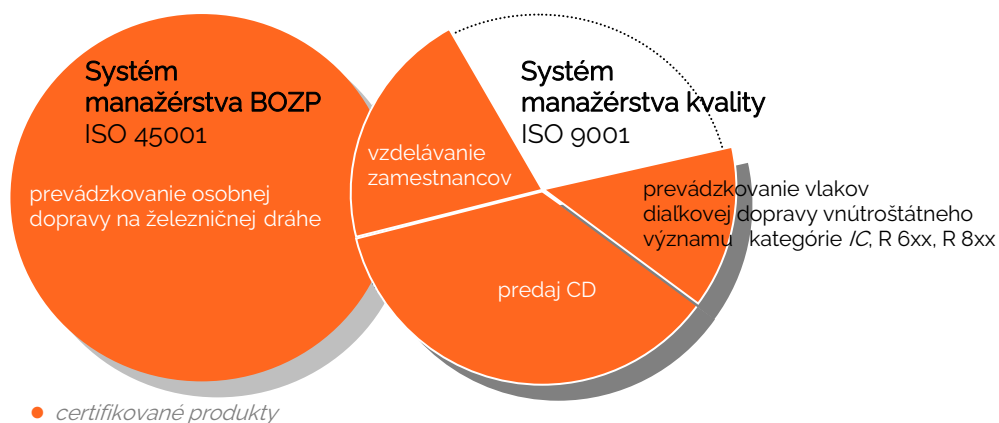
Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňuje požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach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

Štandardy kvality stanovujú požadovanú úroveň kvality poskytovaných služieb voči zákazníkom. Ukazovatele plnenia štandardov ako nástroj monitorovania miery kvality sú konkrétne a merateľné. Zodpovednosť za ich plnenie je priradená vlastníkom procesov podieľajúcich sa 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 2021

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: 27,00%	skutočnosť: 25,12%
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ	
	<u>Komentár:</u>	
	Výsledok podielu tržieb bol primárne ovplyvnený dopadom pandemických opatrení, čo malo za následok znížený záujem o cestovanie hlavne v prvom polroku. Pre zlepšenie užívateľskej spokojnosti zákazníkov v prostredí online predaja ZSSK, boli v priebehu roka doplnené nasledovné funkcionality v e-shope (INT nad API):	
	- umožnený predaj medzinárodných rezervácií pre definované vlaky, úseky a rezervačné servery cudzích železníc (ČD, OBB, MÁV, PKP, DB, SBB), - umožnený predaj cestovných dokladov na vnútroštátny úsek ZSSK do vlakov SC Pendolino v preprave ZSSK/ČD a opačne, - výdaj medzinárodných cestovných dokladov na viaceré nadväzujúce spojenia v jednom nákupnom kroku - možný aj pre prestupné vlakové spojenia (predtým bolo možné vydať cestovný lístok iba ZO a DO staníc, v ktorých konkrétny medzištátny vlak zastavoval, - umožnený výdaj medzinárodného cestovného lístka v jednom nákupnom kroku aj v prípade, ak nástupná stanica ZSSK nemá medzinárodné výpravné oprávnenie (sme schopní vydať online lístok do zahraničia z každého nástupného bodu ZSSK), - zavedenie predaja cestovných dokladov v preprave ZSSK – MÁV, ponuka EURÓPA EXPRES (cestovný doklad je viazaný na konkrétne vlaky vo vybranom vlakovom spojení, výhodnejšia cena oproti štandardnej medzinárodnej tarife NRT (NRT tarifa v predaji len v OP KVC), možnosť dokúpenia rezervácie, - výdaj úsekových cestovných dokladov na trate ČD.	
	Zmluva pre podporu a rozvoj mobilnej aplikácie ZSSK Ideme vlakom, je funkčná od júna 2021. Do konca roku 2021 boli z pohľadu zákazníka doplnené nasledovné funkcionality:	
	- pridanie platobných možností Google Pay, Apple Pay (zrýchlenie procesu platby kartou využitím virtuálnej peňaženky), - pridanie možnosti nákupu spätočnej cesty, - nákup rezervácii na vnútroštátny úsek ZSSK z rezervačných systémov MÁV, ČD a DB.	
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>	
	plán:	
	celková kvalita ľudských zdrojov: 78,00%	
	- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 77,50%	
	- personál predaja CD: 78,50%	
	skutočnosť:	
	celková kvalita ľudských zdrojov: 79,04%	
	- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 78,55%	
	- personál predaja CD: 79,92%	
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: 99,41%
	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: 89,48 %
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ
	<u>Komentár:</u> Plnenie GVD ovplyvňovala najmä výluková činnosť ŽSR v počte 332 584 prípadov vo výške 726 662 minút, vrátane prechodných obmedzení traťovej rýchlosti a sledov vlakov počas výlukových prác. Nezaradené dôvody: - sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 160 744 prípadov vo výške 667 862 minút, - čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 71 409 prípadov vo výške 487 392 minút. Za ZSSK sa na neplnení v najväčšom rozsahu podieľala zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 128 680 prípadov vo výške 157 807 minút. S ohľadom na objektívne príčiny, ktoré mali za následok nesplnenie predmetného ukazovateľa, ZSSK požiadala MDV SR listom č. 6417-S6142/2022-SeM zo dňa 25.1.2022, aby neuplatnilo za rok 2021 sankcie voči ZSSK.
Štandard č. 5	Plnenie GVD medzinárodných vlakov
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: 91,24%
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ
Štandard č. 6	Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom
	<i>Popis: Podiel (%) prevádzkovaných východných vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu východných vlakov</i>
Štandard č. 7	plán: 99,00% skutočnosť: 99,77%
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ
OBLASŤ 3: ODRIEKNUTIE SPOJOV	
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: 0,02 %
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ

OBLASŤ 4: ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH**Štandard č. 8****Čistota a komfort dopravných prostriedkov**

Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia

plán: 91,00%

skutočnosť: **93,74%**Výsledok plnenia štandardu – **SPLNENÝ****OBLASŤ 5: PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV****Štandard č. 9****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: zlepšenie indexu spokojnosti zákazníkov
oproti zmonitorovanému stavu v roku 2020

skutočnosť: **65,9%**Výsledok plnenia štandardu – **NESPLNENÝ****Komentár:**

rok 2020:

Q1 64,9, Q2 66,5, Q3 65,8, Q4 66,5 percentuálnych bodov

Celospoločenské udalosti súvisiace s prijímaním protipandemických opatrení. Z celkového pohľadu – od začiatku sledovania spokojnosti zákazníkov so službami ZSSK v roku 2018, je však pozitívny. Má kontinuálne vzrastajúci priebeh – od úrovne 60,4 percentuálnych bodov v roku 2018, na súčasných 65,9 na konci roka 2021.

**OBLASŤ 6: VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY
V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB****Štandard č.10****Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom**

Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní

plán: dosiahnuť hodnotu nižšiu ako 50,00%

skutočnosť: **23,92 %**Výsledok plnenia štandardu – **SPLNENÝ****OBLASŤ 7: POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM
A OSOBÁM S OBMEDZENOU SCHOPNOSŤOU POHYBU****Štandard č.11****Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutým osobám a osobám s obmedzenou schopnosťou pohybu**

Popis: Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb

plán: 80,00%

skutočnosť: **92,76%**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 ZSSK dodržiavaním pracovných profilov zamestnancov prvého kontaktu a uplatňovaním moderných a perspektívnych trendov v spôsobe predaja cestovných dokladov (CD).

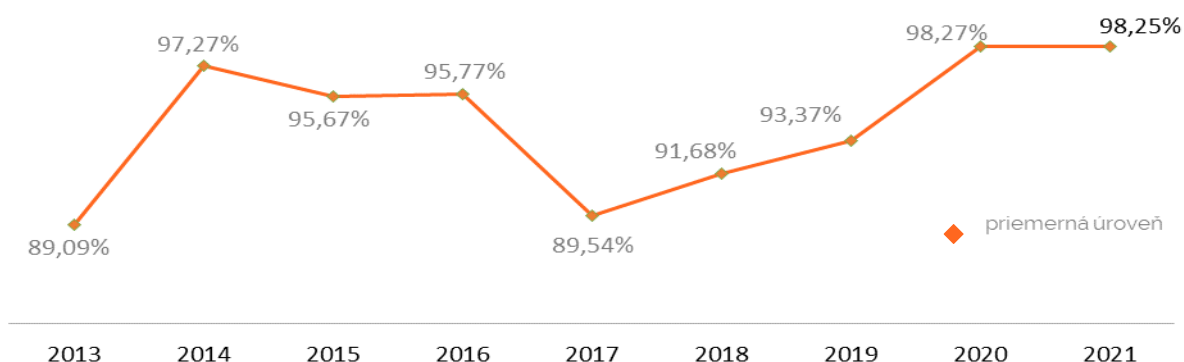
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty

V rámci ciest vlakmi osobnej prepravy 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.zssk.sk a ŽSR: www.zsr.sk
- online chatovanie na portáli spoločnosti www.zssk.sk
- informácie o polohe a pohybe vlakov online: www.zsr.sk
- formou SMS správy prostredníctvom mobilného telefónu,
- prostredníctvom zákazníckej linky Kontaktného centra na tel. č.: 18 188 (zo zahraničia +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 2021 hodnotu 98,25 %.

Graf č. 1.: Úroveň Service levelu



Za účelom vyhľadávania určitého vlakového spojenia je pre zákazníkov k dispozícii knižný cestovný poriadok (CP). Zmeny CP sú vyhradené a vydávajú sa k stanoveným termínom, mimoriadne zmeny sa oznamujú výveskami na staniciach, resp. na internetovej stránke ZSSK.

2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na železničných staniciach (ŽST) informácie (o prípojoch, 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.),
- 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 ŽST cestujúceho vybavená distribučným kanálom, cestujúcim je poskytnutá informácia o možnostiach zakúpenia CD.

2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarífach a nástupištiach

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

- v elektronickej forme na elektronickej adrese info@slovakrail.sk
- prostredníctvom on-line portálu: ZSSK: www.zssk.sk a ŽSR: www.zsr.sk
- online chatovanie na portáli spoločnosti www.zssk.sk
- prostredníctvom informácie o polohe a pohybe vlakov online: www.zsr.sk
- prostredníctvom zákazníckej linky Kontaktného centra na tel. č.: 18 188 (zo zahraničia +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.

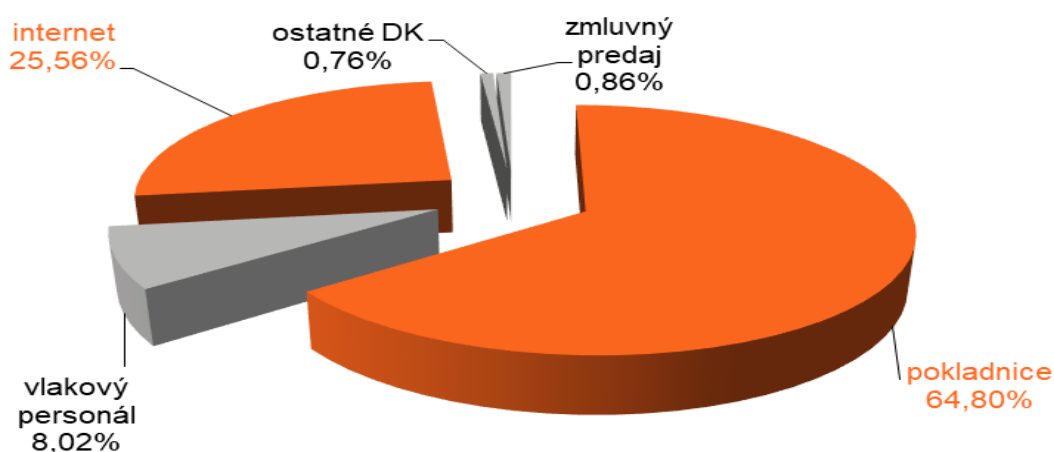
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov

K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

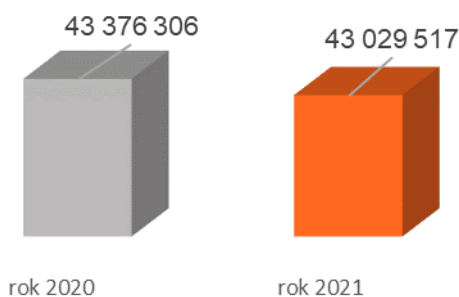
- ⇒ **hlavný distribučný kanál** - osobné pokladnice vybavené:
 - systémom komplexného vybavenia cestujúcich (KVC) ktorý umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzinárodných CD, rezerváciu na konkrétne miesto na sedenie a zakúpenie ležadlových, lôžkových lístkov, príplatkov na vlaky vyššej kategórie a pod.
 - nová prenosná osobná pokladnica v tarifnom bode nPOP TaBo uvedené zariadenia umožňujú zakúpenie len vnútroštátnych CD, pre oblasť medzinárodnej prepravy umožňujú len zakúpenie medzinárodných CD na vybrané relácie a malý pohraničný styk s ČD, zariadenia nemajú možnosť výdaja rezervácií.
- ⇒ **doplnkové distribučné kanály** - moderné formy predaja CD:
 - E-shop (predaj CD prostredníctvom webovej stránky www.zssk.sk a mobilnej aplikácie Ideme vlakom, ktorú je možné stiahnuť cez Google Play priamo do mobilného telefónu, tabletu ...)
 - SMS ticketing (systém predaja lístkov prostredníctvom SMS cez mobilný telefón alebo prostredníctvom KC),

- nová prenosná osobná pokladnica vo vlaku nPOP Vlak
- samoobslužný výpravný systém (SVS)
so stanovenou zodpovednosťou za nástup do vlaku s už zakúpeným CD na strane cestujúceho,
- stacionárny automat
výdaj vybraných druhov CD do vzdialenosti 50 km.
- mobilný automat STADLER
výdaj vybraných druhov CD na tratiach TEŽ/OŽ.

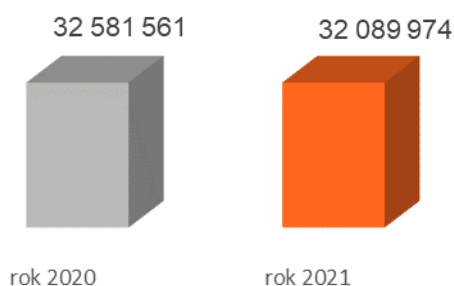
Graf č. 2: Podiel tržieb z predaja CD cez jednotlivé distribučné kanály (mimo cudzích železničných podnikov)



Graf č. 3: Tržby z osobnej prepravy



Graf č. 4: Počet prepravených osôb



Negatívny dopad na plnenie ukazovateľov v roku 2021 bol spôsobený znížením celkového dopytu zákazníkov po službách ZSSK – globálna pandémia COVID 19.

2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu.

Informácie o dostupnosti služieb a podmienkach prepravy pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu (OZP) vrátane kontaktu na Kontaktné centrum (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 OZP 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 zákaznickej skupiny je riešené internou dokumentáciou a postupmi vypracovanými v súlade s platnou legislatívou EÚ.

Preprava OZP je zabezpečená prostredníctvom KC v spolupráci s partnerom služby - správcom infraštruktúry ŽSR. Rezervácia a prepravné doklady pre OZP sa poskytujú bez dodatočných poplatkov.

3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Poskytovaním kvalitných a spoľahlivých služieb orientovaných na potreby zákazníka a trhu plní 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 (použiteľnosť, dostupnosť, informácie, čas, starostlivosť o zákazníka, pohodlie, bezpečnosť, dosah na životné prostredie), ktoré reprezentujú pohľad zákazníkov na poskytované služby.

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.

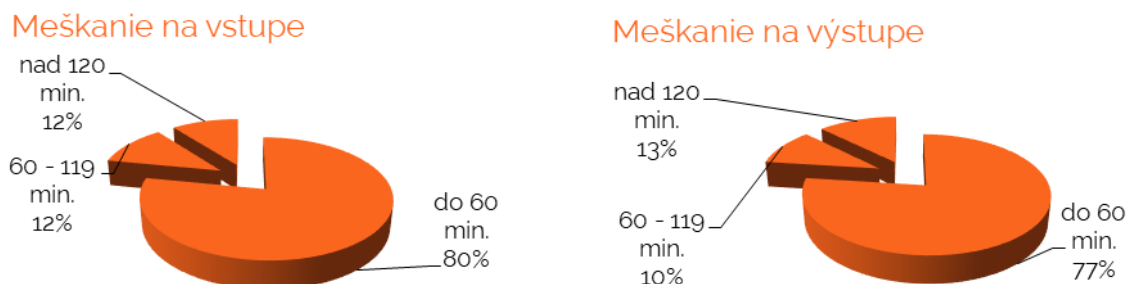
Tabuľka č. 1: Prehľad plnenia GVD podľa kategórií osobných vlakov.

Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)	% plnenia r. 2013	% plnenia r. 2014	% plnenia r. 2015	% plnenia r. 2016	% plnenia r. 2017	% plnenia r. 2018	% plnenia r. 2019	% plnenia r. 2020	% plnenia r. 2021
Medzištátne rýchliky	82,83	79,39	90,50	89,80	85,14	81,12	78,99	75,40	76,70
Vnútroštátne rýchliky	86,80	84,25	80,90	82,33	80,61	78,48	73,67	79,74	75,00
Zrýchlené a osobné vlaky	94,38	92,81	91,46	93,62	92,46	90,95	89,88	91,70	90,69
Osobná doprava celkom	93,54	91,88	90,48	92,93	91,55	89,91	88,54	90,57	89,48

3.1. Meškania

Tabuľka č. 2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2021

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	2 165	4 138	1 675	181	309	3 652	256	450	1 973
február	5 574	12 659	3 159	1 257	1 158	8 932	2 368	3 393	7 085
marec	1 182	6 517	1 091	91	0	6 270	247	0	5 335
apríl	1 995	7 173	1 310	66	619	5 441	641	1 533	5 178
máj	2 536	7 557	2 305	231	0	7 155	402	0	5 021
jún	5 299	8 408	4 009	660	630	6 806	1 211	847	3 109
júl	9 357	12 008	6 794	1 119	1 444	8 668	1 882	2 144	2 651
august	6 653	8 177	5 634	831	188	6 798	903	476	1 524
september	4 420	7 585	3 953	286	181	6 156	709	948	3 165
október	5 875	9 476	4 961	582	332	7 453	659	1 364	3 601
november	3 915	7 990	3 359	310	246	6 749	504	963	4 075
december	2 950	3 414	2 279	353	318	2 612	601	417	464
sumár	51 921	95 102	40 529	5 967	5 425	76 692	10 383	12 535	43 181

Graf č. 5: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2021

3.2. Narušená

Nárastom za rok 2021 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 89,48%.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2021 bolo dosiahnuté vo výške 98,77%.

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2021:

⇒ 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 odrieknuté a nahradené autobusovou dopravou (NAD).

⇒ nehody a mimoriadne udalosti

⇒ iné vplyvy

- časté výkyvy počasia a nepriaznivé poveternostné podmienky, ktoré spôsobovali negatívny vplyv na infraštruktúru resp. neprehľadnosť tratí.

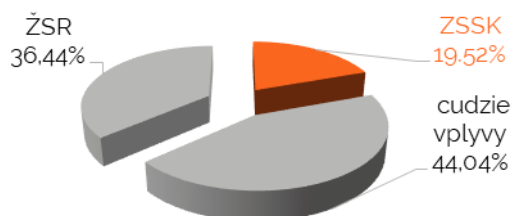
Tabuľka č. 3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD za rok 2021

Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov		Počet minút		Podiel na celkovom meškaní z počtu	
	vlaky SC, EC, EN, Ex, R, RR, ER	spolu	vlaky SC, EC, EN, Ex, R, RR, ER	spolu	prípadov (%)	minút (%)
ZSSK	54 665	199 603	103 930	367 475	19,52	12,22
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	94 391	450 420	364 082	1 786 537	44,04	59,40
ŽSR	144 491	372 638	329 301	853 493	36,44	28,38
Spolu	293 547	1 022 661	797 313	3 007 505	100,00	100,00

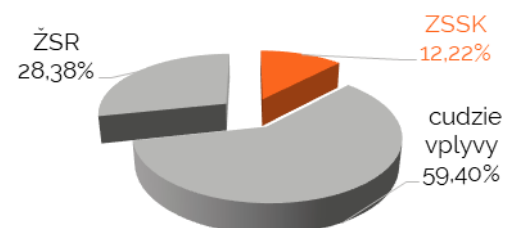
Poznámka: Tabuľka obsahuje počty prípadov meškania vlakov, nie počty zmeškaných vlakov po príchode do cieľovej stanice.

Graf č. 6: Podiel zodpovednosti za narušenie GVD - osobná doprava celkom

Počet prípadov: % podiel
na celkovom meškaní



Počet minút: % podiel
na celkovom meškaní



4. ODRIEKNUTIE SPOJOV

Prevádzkyschopnosť vlakovej dopravy je zabezpečovaná nepretržite 24 hodín denne na celej sieti, v spolupráci s partnermi služby ŽSR a ZSSK CARGO.

Kritériom je zabezpečenie ročnej miery spoľahlivosti z celkového zmluvne dohodnutého počtu východných vlakov a podiel (%) odrieknutých východných 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.

Potvrdzuje to tiež skutočnosť, že v medzinárodnej preprave v roku 2021 spoločnosť vyplatila cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku službu „taxi“ v čiastke 50 EUR a náhradu nákladov za ubytovanie v čiastke 20 EUR . Za občerstvenie nebola vyplatená žiadna suma.

5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Plán čistenia ŽKV vychádzal z platných Štandardov vlakov, obehov ŽKV a schválených technologických postupov. Objednávanie výkonov čistenia bolo realizované na základe kvartálnych objednávok v zmysle uzavretých rámcových dohôd. Rozdiely súvisia s obmedzením dopravy z dôvodu opatrení proti šíreniu koronavírusu. Ďalšie malé rozdiely boli spôsobené zmenami, ktoré nie je možné vopred naplánovať (výluky, mimoriadnosti, zmeny radenia vlakov a pod...).

Kvalita čistenia je sledovaná náhodnou kontrolou po čistení. V prípade zistenia nedostatkov sú tieto riešené v zmysle platných dokumentov ZSSK zrážkou z ceny čistenia a sankciou voči dodávateľom.

S ohľadom na postupnú modernizáciu parku ŽKV si aktuálny stav pracovísk vyžaduje obnovu vo všetkých regiónoch.

ZSSK momentálne stavia 3 nové strediská THÚ v Nových Zámkoch, vo Zvolene a v Humennom a pripravuje výstavbu centier THÚ v Žiline a v Košiciach, ktoré situáciu v tejto oblasti výrazne zlepšia.

Tabuľka č. 4: Prehľad počtu plánovaného a skutočne vykonaného čistenia ŽKV ZSSK za rok 2021

		Košice		Zvolen		Žilina		Bratislava		Spolu	
		plán	skut.	plán	skut.	plán	skut.	plán	skut.	plán	skut.
VH	PČ (ks)	51333	50140	21406	17037	39042	35601	96661	85972	208442	188750
	RČ (ks)	35889	36528	24847	23966	34189	30826	63954	63437	158879	154757
	RČp (ks)	26078	27612	0	0	391	203	0	0	26469	27815
	GČ (ks)	120	192	130	94	24	2	57	4	331	00292
	VČ (ks)	1812	1336	1372	1189	1024	958	3127	2709	7335	06192
	ČS-R (ks)	1560	1454	917	971	130	0	1425	1614	4032	04039
	ČS-S (ks)	9780	9512	6270	12365	160	160	6989	7543	23199	29580
RH	PČ (ks)	37485	33269	17664	15611	30634	30841	30055	29309	115838	109030
	RČ (ks)	21240	18963	2351	2998	8136	4755	16954	17344	48681	43561
	RČp (ks)	2590	2976	0	0	0	0	0	0	2590	02976
	GČ (ks)	0	0	124	76	312	409	0	0	436	00485
	VČ (ks)	1309	1070	836	641	789	713	523	388	3457	02812
	ČS-R (ks)	1301	1093	759	614	288	176	1028	710	3376	02593
	ČS-S (ks)	0	88	0	0	800	320	2252	1032	3052	01440

Legenda:

VH – vozňové hospodárstvo

RH – rušňové hospodárstvo

PČ – prevádzkové čistenie

RČ – redukované čistenie

RČp – redukované čistenie s umytím podlahy

GČ – generálne čistenie

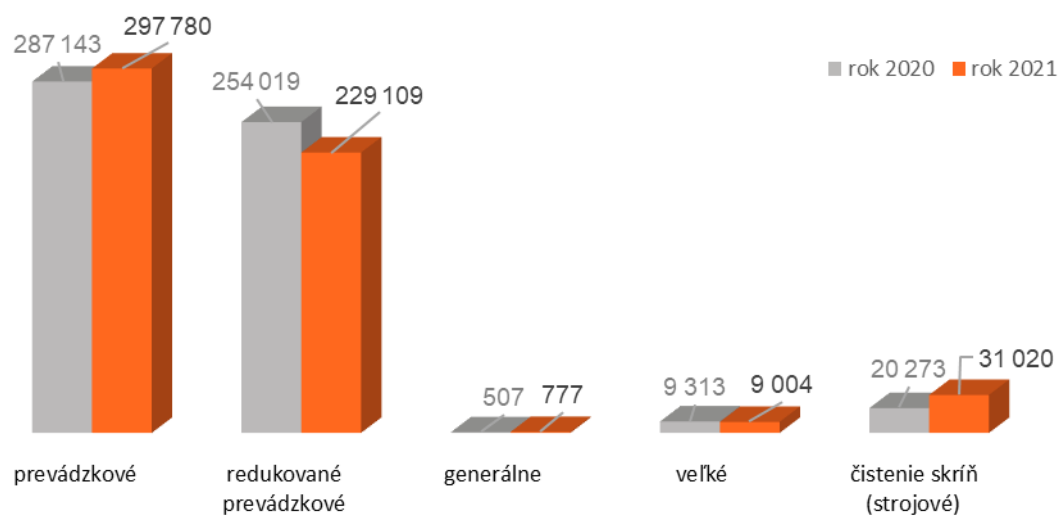
VČ – veľké čistenie

ČS-R – čistenie skriň ručné

ČS-S – čistenie skriň strojné

V roku 2021 dosahovalo plnenie plánu výkonov čistenia na 93,74%, znížené percento plnenia bolo zapríčinené pretrvávajúcou pandemiou, ale tiež dlhodobým obmedzením prevádzky niektorých vlakov (IC vlaky, medzištátna doprava...).

Z pohľadu kvality nakupovaných služieb od dodávateľa bolo zaznamenaných 0,12% nezhodných realizovaných výkonov, plán bol teda splnený na 99,88%.

Graf č. 7: Prehľad výkonov čistenia ŽKV

6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Prieskum spokojnosti zákazníkov je dôležitým nástrojom zlepšenia a zefektívnenia komunikácie spoločnosti so zákazníkmi, 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

V roku 2021 boli pod hlavičkou ZSSK realizované **prieskumy** vykonané a spracované externou firmou Go4insight so zameraním **na meranie spokojnosti zákazníka so spoľahlivosťou, s komfortom, s produktmi a službami**. Spokojnosť pravidelných cestujúcich je meraná štvrťročne vo vlakoch ZSSK. V porovnaní štyroch rokov sme v roku 2021 dosiahli najvyšší index celkovej spokojnosti všetkých cestujúcich a to 65,9 (v roku 2018 bol index 60,1). Predpokladáme, že k celkovému zvýšeniu indexu spokojnosti prispelo zníženie počtu cestujúcich vo vlakoch v období pandémie, kedy mali cestujúci vyšší komfort a zároveň bol objektívne lepší stav čistoty vozňov a WC vo vlaku.

Spoločnosť marketingovou komunikáciou podporuje vnímanie značky a jej hodnoty verejnosťou, znalosť jej produktov, služieb a motiváciu zákazníkov využívať ich.

Prieskum marketingovej komunikácie prináša potrebné dáta pre správne nastavenie komunikačnej stratégie.

Niektoré plánované ankety vzhľadom na neštandardnú situáciu v cestovných návykoch zákazníkov ZSSK z dôvodu COVID-19 neboli vykonané (*napr. anketa Cestovanie v medzištátnych vlakoch*).

6.2. Marketingové aktivity – propagácia

Najdôležitejšie kampane:



GVD 2020/2021

Súčasť dlhodobej komunikácie, v rámci online komunikácie – Google Ads, sociálne médiá

- po obnovení IC vlakov 44/45 – výraznejšia podpora komerčného spojenia Košice – Bratislava – Viedeň (online)



ZSSK ID

- 2021 = rok ZSSK ID, aktívna komunikácia benefitov ZSSK ID, motivácia na registráciu či aktiváciu ZSSK ID, ako aj pridanie potrebných údajov
- mediamix:
 - offline – outdoor plochy, plochy na TB
 - online – video, web zssk.sk, výkonnostný online, sociálne médiá



Bratislava – Komárno

- informovanie zákazníkov o zmene prepravných podmienok a nástupu do vlaku s platným cestovným lístkom
- mediamix:
 - offline – outdoor plochy na TB
 - online – animácia, web zssk.sk, výkonnostný online, sociálne médiá



Dlhodobá produktová komunikácia

- dlhodobá podpora produktov: RAILPLUS, MAXI KLASIK, IDeme vlakom
- mediamix: výkonnostný online, sociálne médiá

➤ **To SAVie – (COVID-19)**

- podpora vnímania ZSSK ako bezpečného dopravcu
- zvýšenie dôveryhodnosti cestujúcich voči verejnej doprave a motivácia na opätovné cestovanie vlakom
- v spolupráci so SAV – Biomedicínske centrum sme zrealizovali štúdie povrchov na vybraných pracoviskách
- mediamix:
 - offline – plochy na TB
 - online – video, web zssk.sk, výkonnostný online, sociálne médiá

➤ **BRATISLAVA – VIEDEŇ – SPLIT**

- podpora komerčného sezónneho vlakového spojenia realizovaného v kooperácii s Rakúskymi železnicami ÖBB
- mediamix:
 - offline – plochy na TB, outdoor plochy
 - online – web zssk.sk, výkonnostný online, sociálne médiá

➤ **LETNÉ VLAKY & SLOVAK**

- podpora mimoriadnych letných vlakov, vypravených na základe objednávky MINDOP, s cieľom podpory cestovania verejnosti a všeobecne podpory cestovného ruchu na Slovensku
- koordinácia kooperácie so Slovakia.Travel a KOČR
- mediamix:
 - offline – plochy na TB
 - online – web zssk.sk, výkonnostný online, sociálne médiá

➤ **HR kampaň**

- náborová kampaň pre podporu získania nových zamestnancov, najmä v prevádzkových a robotníckych profesiách
- mediamix:
 - offline – plochy na TB, outdoor plochy, využitie priestoru ÚPSVaR, ubytovacích zariadení
 - online – web zssk.sk, výkonnostný online, sociálne médiá
- Najzamestnávateľ.sk → aktívna komunikácia zaradenia ZSSK do ankety najzamestnavatel.sk (sociálne siete: FB/IG/LI)

➤ **XMAS & THX**

- imidž a lojalitná komunikácia na existujúcich zákazníkov – poďakovanie sa za využívanie služieb ZSSK počas celého roka, výzva k cestovaniu aj v novom roku
- mediamix:
 - offline – plochy na TB, outdoor plochy
 - online – web zssk.sk, výkonnostný online, sociálne médiá

➤ **BRANDING TEŽ**

- Polep nových 5ks hybridných jednotiek zo Stadleru
- Realizácia verejnej súťaže, z ktorej vzišli názvy nových jednotiek ako aj ich branding po menej známych tatranských štítoch: Bradavica, Ganek, Vysoká, Kostolík, Stredohrot

➤ **Eurosouvenir bankovky k 50-temu výročiu OŽ**

- Dizajn – Pavel Fuks
- Dražba 25ks bankoviek s najnižšími číslami – v celkovej hodnote takmer 700 €, ktorým bol podporený Slovenský horolezecký spolok James
- Spustenie predaja pre verejnosť do 8.000 ks

- Pri príležitosti sprevádzkovania ozubnicovej trate (16.02.2022) spustené 2. kolo predaja bankoviek s prítláčou „anniversary“ (8.000 – 10.000 ks)

Podujatia:

DO PRÁCE NA BICYKLI (DPNB)

- ZSSK ako národný dopravca podporil aj v roku 2021 aktívnu účasťou projekt DPNB, v rámci ktorej je uprednostnená verejná forma dopravy – primárne bicyklov, s poukázaním na pozitívny ekologický vplyv
- uprednostnenie iných hromadných druhov dopravy pred individuálnou automobilovou dopravou v každodennom živote zamestnancov ZSSK

EURÓPSKY TÝŽDEŇ MOBILITY – Bud'me zdraví, cestujme ekologicky

- podpora cestovania verejnou dopravou → 50 % zľava na CD vo vlakoch kategórií Os, REX, ako aj preprava bicyklov zadarmo
- mediamix:
 - offline – plochy na TB
 - online – sociálne médiá

Iné aktivity:

TLAČ PROPAGAČNÝCH MATERIÁLOV

AKTUALIZÁCIA INFORMÁCIÍ v online prostredí ZSSK

- web, sociálne médiá, IDIS/PIREDY

SPOLUPRÁCE S MÉDIAMI, PARTNERSTVÁ A KOOPERÁCIE S TRETÍMI STRANAMI

- #EUYearofRail → počas celého roka podpora Európskeho roka železníc (súčasť ucelenej komunikačnej kampane) naprieč jednotlivými výstupmi; vytvorenie „badgu“ a jeho implementácia v online kampaniach, branding lokomotívy Vectron (návrh vzišiel z verejnej súťaže a o víťazovi rozhodla odborná porota zložená zo zástupcov ZSSK ako aj poverených členov zo Zastúpenia Európskej komisie na Slovensku)
- Reštartni sa
- Hikemates
- Doby hory
- Cyklopotulky
- SHS James
- Štátne lesy – TANAP

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

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. má definované pravidlá a postupy vybavovania zákazníckych 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 zákazníckych podaní v železničnej osobnej preprave v roku 2021 dosiahol 7 397 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 23,92 %.

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 osobných pokladní a zákazníckych centier, na výveskách v železničných staniciach a tiež prostredníctvom verejne dostupných informačných kanálov.

Tabuľka č. 5: Podiel jednotlivých komunikačných kanálov v procese podaní

Forma doručenia	% podiel r. 2016	% podiel r. 2017	% podiel r. 2018	% podiel r. 2019	% podiel r. 2020	% podiel r. 2021
osobné podanie	0,64	0,59	-	-	-	-
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	22,68	19,26	17,31	3,12	2,99	2,38
elektronické podanie	73,79	77,12	79,42	65,41	97,01	97,59
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,88	3,03	3,26	31,47	-	0,03

Tabuľka č. 6: Prehľad odškodnenia v zmysle Nariadenia 1371/2007

Obdobie	r. 2016	r. 2017	r. 2018	r. 2019	r. 2020	r. 2021
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	879	724	807	1 124	248	284
Výška odškodnenia v EUR	17 629,06	19 106,56	11 877,70	21 525,20	5 021,30	5 102,80

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 cestujúcich so zdravotným postihnutím resp. obmedzenou schopnosťou pohybu.

Zákazníci si môžu nahlásiť (objednať) asistenčné služby osobne u zamestnancov osobných pokladníc, telefonicky v Kontaktnom centre na tel. č. 18 188 (zo zahraničia +421 24 48 58 188) a elektronicky na 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 OZP (nízkopodlažné 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 nízkopodlažnými vlakovými jednotkami, resp. 36 vozňami umožňujúcimi prepravu cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou.

V spolupráci so ŽSR je naďalej realizovaný projekt zavedenia mobilných zdvíhacích plošín v železničných staniciach spolufinancovaný prostredníctvom fondov EÚ. Ide o spoločný projekt, ktorého cieľom je zlepšenie dostupnosti služieb pre OZP v oblasti komplexného zabezpečenia prístupu a pomoci na nediskriminačnom základe.

Fázy realizácie projektu:

- úprava priestorov železničných výpravných budov a nástupíšť pre bezbariérový prístup,
- nákup mobilných zdvíhacích plošín, ktoré budú umiestnené vo vybraných ŽST.

ŽSR postupne realizujú jednotlivé kroky projektu implementácie mobilných zdvíhacích plošín v určených ŽST. Aktuálny počet plošín v prevádzke je zverejnený na stránke ŽSR: <http://www.zsr.sk/pre-cestujucich/pre-cestujucich-so-znizenou-mobilitou/>

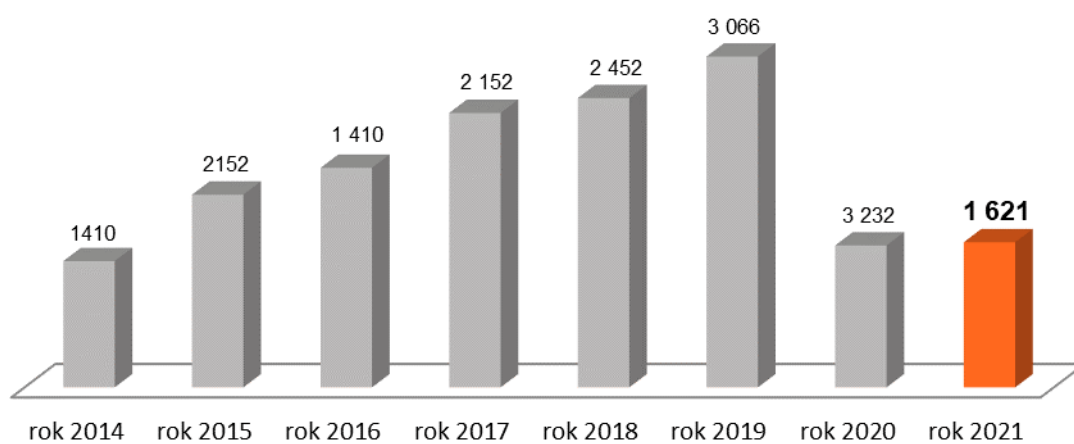
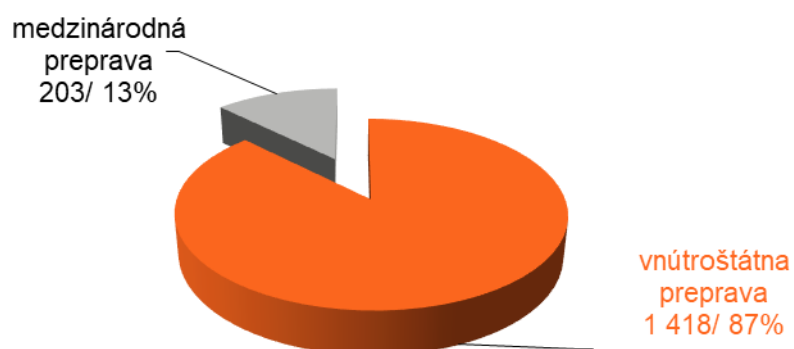
Zabezpečovanie medzinárodných prepráv OZP/OOP je realizované pomocou programu na rezerváciu asistencie pri medzinárodných cestách (UIC PRM ABT) .

ZSSK patrí medzi členské železnice UIC, ktoré používajú nástroj Assistance Booking Tool (ABT) na objednávanie prepravy OZP v medzinárodných vlakoch.

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

Tabuľka č. 7: Počet zrealizovaných požiadaviek OZP

Rok	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	celkom
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
2019	2 936	760	3 696
2020	1 339	246	1 585
2021	1 418	203	1 621

Graf č. 8: *Prehľad počtu zrealizovaných požiadaviek OZP***Graf č. 9:** *Počet / % podiel zrealizovanej prepravy OZP*

Z dôvodu vzniknutej celosvetovej pandemickej situácie v súvislosti s vírusom COVID – 19 bol v rokoch 2020 a 2021 zaznamenaný pokles počtu zrealizovaných požiadaviek OZP.