



ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO
NÁRODNÝ DOPRAVCA



SPRÁVA O KVALITE SLUŽIEB | 2022

SPRÁVA
o činnosti z hľadiska kvality služieb
za rok 2022

V Bratislave dňa: 28.04.2023

OBSAH

ÚVOD	4
1. ŠTANDARDY KVALITY	5
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality pre rok 2022	5
2. INFORMÁCIE A PREPRÁVNÉ 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, tarifách a nástupištiach	9
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov	9
2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou pohyblivosťou	10
3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV	11
3.1. Meškania	11
3.2. Narušenia	12
4. ODRIEKNU Tie SPOJOV	14
5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH	15
6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	17
6.1. Priama spätná väzba – ankety	17
6.2. Marketingové aktivity – propagácia	17
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 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.

Integrovaný manažérsky systém v roku 2022 zahŕňal certifikované predmety:



SM kvality, podľa normy ISO 9001

- ✓ prevádzkovanie vlakov diaľkovej dopravy vnútroštátneho významu kategórie IC, R 6xx, R 8xx na všetkých tratiach,
- ✓ predaj cestovných dokladov,
- ✓ realizácia vzdelávania zamestnancov,



SM BOZP, podľa normy ISO 45001

- ✓ prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe.

1. ŠTANDARDY KVALITY

1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality pre rok 2022

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: 32,96%
	Výsledok plnenia štandardu: SPLNENÝ
	<p>K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ hlavný distribučný kanál - osobné pokladnice vybavené: <ul style="list-style-type: none"> - 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. - inovovaná prenosná osobná pokladnica v tarifnom bode nPOP TaBo 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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 Kontaktného centra 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.

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>		
	<u>plán:</u>		
	celková kvalita ľudských zdrojov:	78,00%	
	- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy:	77,50%	
- personál predaja CD:	78,50%		
<u>skutočnosť:</u>			
celková kvalita ľudských zdrojov:	85,08 %		
- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy:	85,66 %		
- personál predaja CD:	84,49 %		
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: 99,68%	
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: 87,54%	
	Výsledok plnenia štandardu:		NESPLNENÝ
	<u>Komentár:</u>		
Na neplnení GVD sa predovšetkým podieľala výluková činnosť ŽSR v počte 372866 prípadov vo výške 804780 minút, vrátane prechodných obmedzení traťovej rýchlosti a sledov vlakov počas výlukových prác. Nasledujú nezaradené dôvody, a to:			
- sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 190599 prípadov vo výške 777688 minút,			
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 84911 prípadov vo výške 567078 minút.			
Za ZSSK sa na neplnení v najväčšom rozsahu podieľala zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 203990 prípadov vo výške 261269 minút.			
Štandard č. 5	Plnenie GVD medzinárodných vlakov		
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR</i>		
	plán: 93,00%	skutočnosť: 90,03%	
	Výsledok plnenia štandardu:		NESPLNENÝ
<i>Komentár: uvedený v časti 3</i>			
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: 99,56%	
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: 0,01%	
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: 95,00% skutočnosť: 99,87%
	Výsledok plnenia štandardu: SPLNENÝ
OBLASŤ 5: PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	
Štandard č. 9	Index celkovej spokojnosti zákazníkov
	<i>Popis: Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC</i>
	plán: 66,4% skutočnosť: 66,9%
	Výsledok plnenia štandardu: SPLNENÝ
	<u>Komentár:</u> Q1 nebolo meranie zazmluvnené, Q2 66,9%, Q3 65,3%, Q4 64,7 percentuálnych bodov
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: dosiahnuť hodnotu nižšiu ako 50,00% skutočnosť: 22,13 %
	Výsledok plnenia štandardu: SPLNENÝ
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 OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb</i>
	plán: 80,00% skutočnosť: 92,53%
	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).

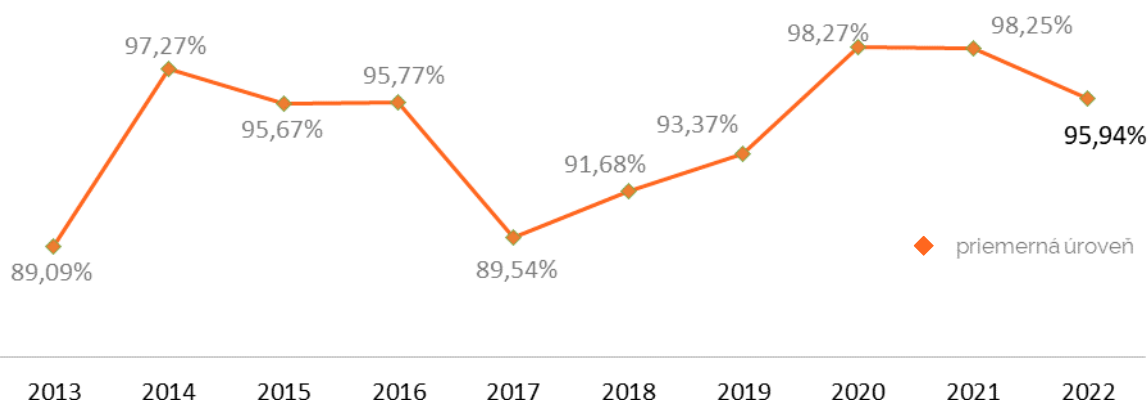
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty

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,
- 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
- prostredníctvom mobilnej aplikácie Ideme vlakom
- 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 2022 hodnotu 95,94 %.

Graf č. 1.: Úroveň Service levelu



Za účelom vyhľadávania 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 prispôbovaná 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 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 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 mobilnej aplikácie Ideme vlakom
- prostredníctvom informácie o polohe a pohybe vlakov online: 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.

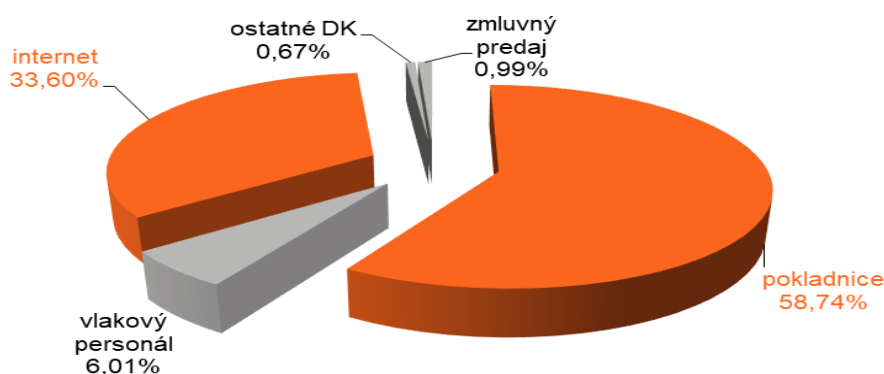
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov

K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

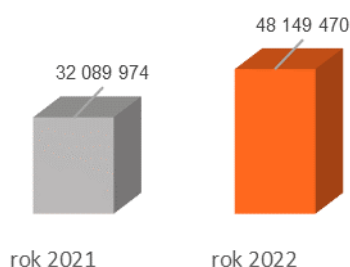
- ⇒ **hlavný distribučný kanál** - osobné pokladnice vybavené:
 - systémom komplexného vybavenia cestujúcich (KVC) ktorý umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzinárodných CD, rezerváciu na konkrétne miesto na sedenie a zakúpenie ležadlových, lôžkových lístkov, príplatkov na vlaky vyššej kategórie a 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.

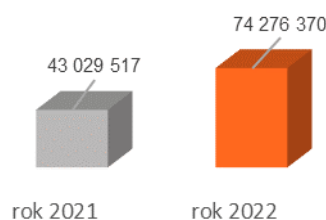
Graf č. 2: Podiel tržieb z predaja CD cez jednotlivé distribučné kanály (mimo cudzích železničných podnikov)



Počet prepravených osôb



Tržby z osobnej prepravy



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

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 (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 zákazníckej 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 (použitelnosť, 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.

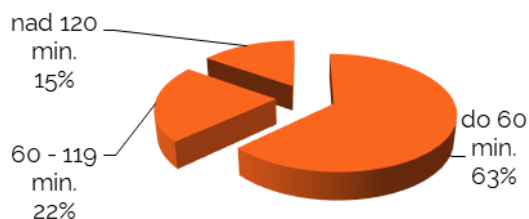
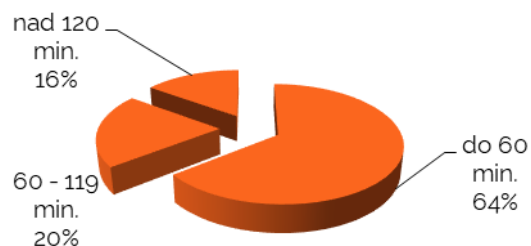
Tabuľka č. 1: Prehľad plnenia GVD podľa kategórií osobných vlakov.

Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)	%plnenia r. 2014	%plnenia r. 2015	%plnenia r. 2016	%plnenia r. 2017	%plnenia r. 2018	%plnenia r. 2019	%plnenia r. 2020	%plnenia r. 2021	%plnenia r. 2022
Medzištátne rýchliky	79,39	90,50	89,80	85,14	81,12	78,99	75,40	76,70	78,70
Vnútroštátne rýchliky	84,25	80,90	82,33	80,61	78,48	73,67	79,74	75,00	72,55
Zrýchlené a osobné vlaky	92,81	91,46	93,62	92,46	90,95	89,88	91,70	90,69	89,01
Osobná doprava celkom	91,88	90,48	92,93	91,55	89,91	88,54	90,57	89,48	87,54

3.1. Meškania

Tabuľka č. 2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2022

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	1 875	2 878	1 459	99	317	1 934	454	490	1 003
február	2 853	3 493	1 809	493	551	1 970	406	1 117	640
marec	5 447	7 851	4 058	1 083	306	5 146	1 651	1 054	2 404
apríl	4 321	5 100	3 317	795	209	3 949	809	342	779
máj	6 196	10 654	4 137	756	1 303	5 948	2 144	2 562	4 458
jún	17 705	26 761	6 500	6 215	4 990	10 342	9657	6 762	9 056
júl	10 952	19 550	6 352	2 869	1 731	11 178	4 332	4 040	8 598
august	8 433	15 661	6 934	1 005	494	11 087	3 308	1 266	7 228
september	6 097	13 022	4 673	493	931	9 896	1 983	1 143	6 925
október	6 479	14 118	5 018	1 101	360	11 110	2 086	922	7 639
november	5 212	12 357	4 157	603	452	9 423	2 065	869	7 145
december	7 080	12 296	4 845	1 478	757	8 624	2 383	1 289	5 216
sumár	82 650	143 741	53 259	16 990	12 401	90 607	31 278	21 856	61 091

Graf č. 3: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2022**Meškanie na výstupe****Meškanie na vstupe****3.2. Narušenia**

Nárastom za rok 2022 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 87,54%.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2022 bolo dosiahnuté vo výške 98,40%.

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2022:výluková činnosť

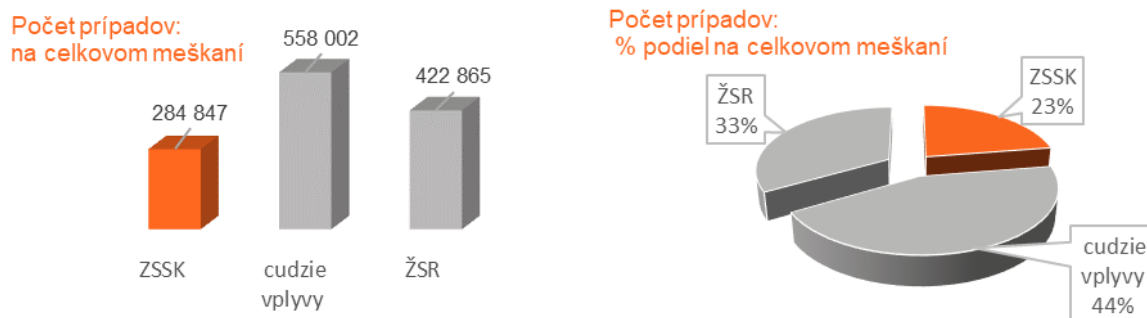
- najvýraznejšou mierou sa na plnení GVD podieľali výluky na traťovom úseku Žilina – Vrútky, Čadca – Mosty u Jablunkova, Zvolen – Šurany a Trnava - Kúty, z dôvodu výrazného zníženia priepustnosti tohto traťového úseku boli niektoré osobné vlaky odrieknuté a nahradené autobusovou dopravou (NAD).

nehody a mimoriadne udalostiiné vplyvy (najmä poveternostné)

Tabuľka č. 3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD za rok 2022

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 (%)
					spolu	spolu
ZSSK	87 629	284 847	160 484	510 481	22,50	13,69
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	119 313	558 002	538 925	2 262 754	44,09	60,70
ŽSR	156 084	422 865	349 437	954 695	33,41	25,61
Spolu	363 026	1 265 714	1 048 846	3 727 930	100,00	100,00

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

Graf č. 4: Podiel zodpovednosti za narušenie GVD - osobná doprava celkom


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 resp. prepraviť ich do cieľovej stanice, prípadne alternatívne im ponúknuť ubytovanie.

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 medzi plánom a skutočnosťou súvisia s obmedzením dopravy z dôvodu opatrení proti šíreniu koronavírusu začiatkom roka. Ďalšie menšie rozdiely boli spôsobené zmenami, ktoré nie je možné vopred naplánovať (výluky, mimoriadnosti, zmeny radenia vlakov).

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 uplatnením sankcií voči dodávateľom.

Strojové umývanie skriň ŽKV na stabilných umývačoch sa vykonávalo podľa platných harmonogramov. Pri nadmernom znečistení boli skrine umývané ručne. V zimných mesiacoch je strojové čistenie skriň vybraných súprav medzištátnych vlakov ZSSK zabezpečované v spolupráci s českými partnermi v Prahe resp. Bohumíne.

Technické vybavenie pracovísk technicko-hygienickej údržby (THÚ) hlavne v oblasti plnenia vodou, vyprázdňovania uzavretých systémov WC, čistenia interiéru, ako aj skriň ŽKV neumožňuje - predovšetkým v zimnom období - v plnej miere realizáciu potrebných úkonov. Taktiež časť vozidlového parku neumožňuje plnenie vody v zimnom období z dôvodu jej zamrzania. S ohľadom na postupnú modernizáciu parku ŽKV si aktuálny stav pracovísk vyžaduje obnovu vo všetkých regiónoch. ZSSK momentálne dokončuje výstavbu nových stredísk THÚ Nové Zámky, Zvolen a Humenné, ktoré situáciu výrazne zlepšia. Zároveň prebieha projektovanie stredísk THÚ Žilina a Košice.

Tabuľka č. 4: Prehľad počtu plánovaného a skutočne vykonaného čistenia ŽKV ZSSK za rok 2022

rok 2022		Košice		Zvolen		Žilina		Bratislava		Spolu	
		Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.
VH	PČ (ks)	53 905	54 553	12 217	9 463	39 500	33 533	68 467	66 426	174 089	163 975
	RČ (ks)	42 570	41 383	37 083	30 615	33 660	33 094	73 610	72 982	186 923	178 074
	RČp (ks)	30 072	28 521	880	886	90	0	0	0	31 042	29 407
	GČ (ks)	150	201	116	42	0	0	33	0	299	243
	VČ (ks)	1 821	1 458	1 063	861	860	674	2 919	2 469	6 663	5 462
	ČS -R (ks)	1 220	1 429	662	527	0	0	1 617	1 542	3 499	3 498
	ČS -S (ks)	12 479	11 999	0	0	0	0	11 053	8 407	23532	20406
RH	PČ (ks)	36 570	30 723	18 215	16 286	33 210	25 629	40 446	34 389	128 441	107 027
	RČ (ks)	20 273	22 078	3 606	3 954	7 749	8 286	30 758	28 628	62 386	62 946
	RČp (ks)	2 890	3 080	0	0	0	0	0	0	2 890	3 080
	GČ (ks)	418	406	143	90	0	0	0	0	561	496
	VČ (ks)	1 204	864	756	600	1 320	1 029	1 117	537	4 397	3 030
	ČS -R (ks)	1 188	733	718	571	416	189	1 447	840	3 769	2 333
	ČS -S (ks)	0	93	0	0	0	600	1 747	962	1 890	3 615

Legenda:

VH – vozňové hospodárstvo

RH – rušňové hospodárstvo

PČ – prevádzkové čistenie

RČ – redukované čistenie

RČp – redukované čistenie s umytím podlahy

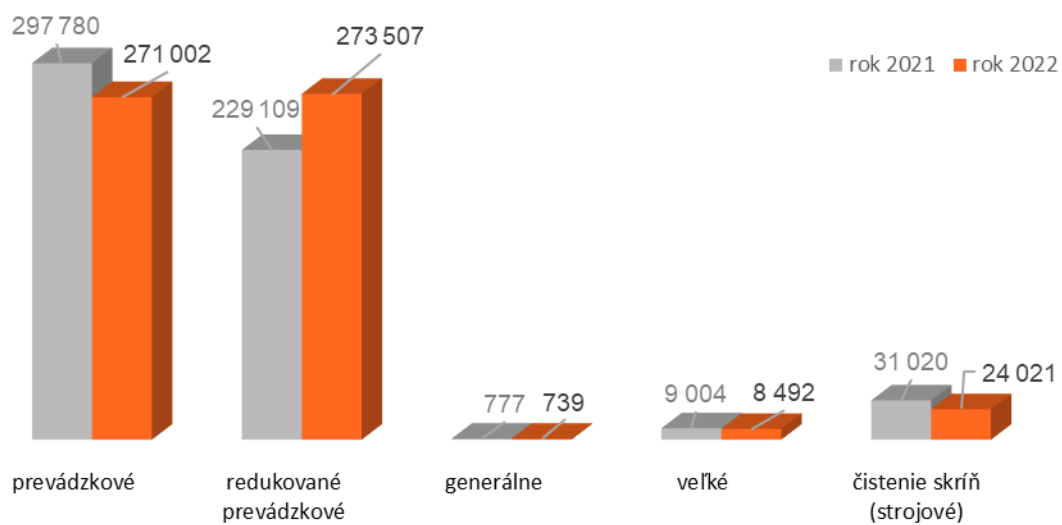
GČ – generálne čistenie

VČ – veľké čistenie

ČS-R – čistenie skriň ručné

ČS-S – čistenie skriň strojové

V roku 2022 bolo plnenie plánu výkonov čistenia na 92,65%. Znížené percento plnenia bolo zapríčinené pandemiou, ale aj obmedzenými podmienkami pre čistenie ŽKV a to najmä na pracoviskách, kde sa stavajú strediská THÚ. Z pohľadu kvality nakupovaných služieb od dodávateľa bol zaznamenaný pokles nezhodných realizovaných výkonov o stotinu percenta na 99,87%

Graf č. 5: 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 2022 boli pod hlavičkou ZSSK realizované nasledovné ankety, prieskumy:

- Cestovanie v medzištátnych vlakoch – spoločnosti ako spravodajskej jednotke vyplýva zo zákona č. 540/2001 Z.z. o štátnej štatistike povinnosť každoročne poskytovať relevantné informácie pre spracovanie štatistických údajov. Štatistické zisťovanie (anketa) bolo vykonávané vo všetkých druhoch medzištátnych vlakoch, na území SR v pracovných dňoch.
- V roku 2022 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 pravidelne cestujúcich bola v roku 2022 vo vlakoch ZSSK meraná 3x. Z pohľadu piatich rokov sme v Q2 roku 2022 dosiahli najvyšší index celkovej spokojnosti všetkých cestujúcich a to 66,9 (najnižšie hodnotenie v Q4 roku 2018: index 59). Žiaľ, v Q4 2022 index klesol na hodnotu 64,7, čo pripisujeme hlavne zmenám, ktoré priniesol GVD 2022/2023 (neakceptovanie zmien cestujúcimi).

6.2. Marketingové aktivity – propagácia

Počas roka 2022 bolo vyhodnotenie komunikačných aktivít realizované prostredníctvom komunikačných platforiem, výsledky konkrétnych kampaní boli zanalyzované v Google Adwords a Facebook business manager.

Realizované kampane:

GVD 2021/2022

Súčasť dlhodobej komunikácie, v rámci online komunikácie – online výkonnostné kampane v Google Ads, Facebook/Instagram reklamy, obsah na sociálne siete.

Dlhodobá produktová komunikácia

- dlhodobá podpora produktov: RAILPLUS – resp. JUNIOR, KLASIK, SENIOR, MAXI KLASIK, traťové lístky, MA IDeme vlakom, ZSSK ID
- mediamix: online výkonnostné kampane v Google Ads, Facebook/Instagram reklamy, obsahy na sociálnych sieťach

BRATISLAVA – VIEDEŇ – SPLIT

- podpora komerčného sezónneho vlakového spojenia vypravovaného v kooperácii s ÖBB

LETNÉ VLAKY & SLOVAK

- podpora mimoriadnych letných vlakov s cieľom väčšieho cestovania verejnosti a podpory cestovného ruchu na Slovensku
- koordinácia kooperácie so Slovakia.Travel a krajskými organizáciami cestovného ruchu (KOCR)

HR kampaň = nábor zamestnancov

- náborová kampaň pre podporu získania nových zamestnancov: rušňovodič, mechanik, elektromechanik, zámočník, posunovač...
- Podpora účasti na pracovnom veľtrhu ProfesiaDays a na železničiarских podujatiach
- Súťaž Najzamestnávateľ.sk → aktívna komunikácia zaradenia ZSSK do ankety najzamestnavatel.sk (social: FB/IG/LI)
 - Výsledky: 2. miesto doprava a logistika

HR kampaň = Duálne vzdelávanie

- Kampaň na podporu duálneho vzdelávania
- Podpora účasti na evente Študuj dopravu, pri prezentáciách na SŠ, DOD

Podujatia:**DO PRÁCE NA BICYKLI (DONB)**

- ZSSK ako národný dopravca podporil aj v roku 2022 aktívnou účasťou projekt DPNB, v rámci ktorej je uprednostnená verejná forma dopravy – primárne bicyklov, s poukázaním na pozitívny ekologický dopad
- uprednostnenie iných druhov dopravy pred individuálnou automobilovou dopravou v každodennom živote zamestnancov ZSSK
- ZSSK sa zo všetkých zapojených spoločností umiestnila na 3. mieste

MAJSTROVSTVÁ EURÓPY V MALOM FUTBALE (KOŠICE)

- podpora využívania verejnej hromadnej dopravy pre návštevu podujatia – motivácia formou extra bonusového kreditu pre fanúšikov, ktorí prišli na zápasy

FASTER THAN A TRAIN

- 0-tý ročník netradičných pretekov: človek vs. vlak
- ZSSK ako hlavný partner – branding na dresoch, OOH, posteroch, viac ako 20 mediálnych výstupov, PR aktivity v rámci TV

Festival POHODA

- ekologický partner 25.ročníka festivalu
- podpora využitia železničnej dopravy & vypravenie mimoriadnych rýchlikov z Bratislavy a Košíc do Trenčína a späť
- elektrický vláčik – preprava ľudí v rámci areálu, hlavný message: HR kampaň

Letný európsky olympijský festival mládeže (EYOF) 2022, Banská Bystrica

- ekologický dopravný partner festivalu
- podpora podujatia prepravou dobrovoľníkov
- ZSSK súčasť komunikácie EYOF: TV spoty, OOH, inzercie, sociálne siete & web podujatia

EURÓPSKY TÝŽDEŇ MOBILITY – Cestujme zodpovedne

- podpora cestovania verejnou dopravou → 50 % zľava na cestovné lístky vo vlakoch kategórií Os, REX, ako aj preprava bicyklov zadarmo vo vybraných vlakoch

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 2022 dosiahol 11 815 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 22,13 %.

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 staniách 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	% podiel r. 2022
osobné podanie	0,64	0,59	-	-	-	-	-
list alebo iné tlačivo	22,68	19,26	17,31	3,12	2,99	2,38	1,43
elektronické podanie	73,79	77,12	79,42	65,41	97,01	97,59	98,33
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,88	3,03	3,26	31,47	-	0,03	0,23

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

Obdobie	r. 2016	r. 2017	r. 2018	r. 2019	r. 2020	r. 2021	r. 2022
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	879	724	807	1 124	248	284	1 778
Výška odškodnenia v EUR	17 629,06	19 106,56	11 877,70	21 525,20	5 021,30	5 102,80	31 144,20

8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM (OZP) A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU (OOP)

8.1. Používané postupy pomoci

Sociálna zodpovednosť v podmienkach spoločnosti spočíva v snahe bezpečne a pohodlne prepraviť aj cestujúcich so zdravotným postihnutím resp. s obmedzenou pohyblivosťou.

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 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 OZP, 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 sa realizuje projekt zavedenia mobilných zdvíhacích plošín v ŽST 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.

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

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

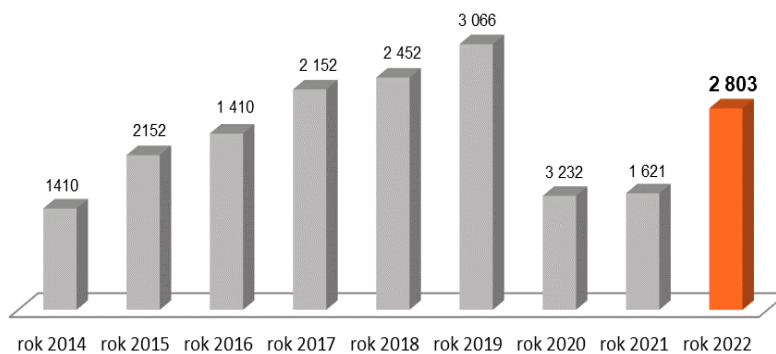
Spoločnosť patrí medzi členské železnice UIC, ktoré používajú program Assistance Booking Tool (ABT) na objednávanie prepravy OZP v medzinárodných vlakoch.

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
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
2019	2 936	760	3 696
2020	1 339	246	1 585
2021	1 418	203	1 621
2022	2 369	434	2 803

Graf č. 6: Prehľad počtu zrealizovaných požiadaviek OZP



Graf č. 7: Počet/ % podiel zrealizovanej prepravy OZP

