



**SPRÁVA**  
o činnosti z hľadiska kvality služieb  
za rok 2019

V Bratislave dňa: 18.05.2020

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ŠTANDARDY KVALITY</b> .....	<b>5</b>
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality pre rok 2019.....	5
<b>2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY</b> .....	<b>8</b>
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty.....	8
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach .....	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 pohyblivosťou.....	11
<b>3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV</b> .....	<b>12</b>
3.1. Meškania.....	12
3.2. Narušenia.....	13
<b>4. ODRIEKNU Tie SPOJOV</b> .....	<b>15</b>
<b>5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH</b> .....	<b>16</b>
<b>6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV</b> .....	<b>17</b>
6.1. Priama spätná väzba – ankety .....	17
6.2. Marketingové aktivity – propagácia .....	17
<b>7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB</b> .....	<b>20</b>
<b>8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU</b> .....	<b>21</b>
8.1. Používané postupy pomoci .....	21
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodná a vnútroštátna preprava) .....	21

## 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.

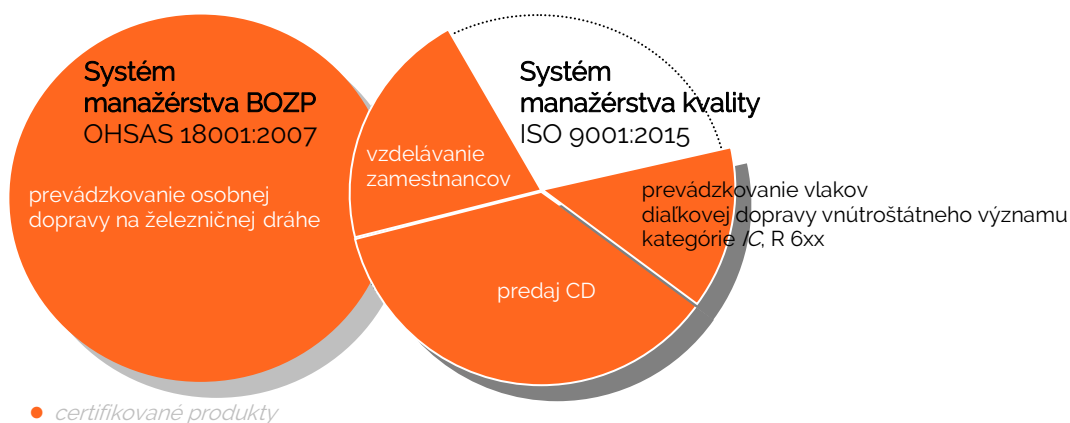
Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňa požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach 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 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 2019

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

OBLASŤ 1: INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY	
<b>Štandard č. 1</b>	<b>Predaj cestovných dokladov (CD) - internetový predaj CD</b>
	<i>Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja CD z celkových tržieb za predané CD vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave</i>
	plán: 25,00% <span style="float: right;">skutočnosť: <b>20,51%</b></span>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>NESPLNENÝ</b>
<b>Štandard č. 2</b>	<b>Kvalita ľudských zdrojov - plnenie profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu</b>
	<i>Popis: Podiel (%) zamestnancov prvého kontaktu, ktorí spĺňajú profily pracovného miesta z celkového počtu zamestnancov</i>
plán:	
celková kvalita ľudských zdrojov: <span style="float: right;">78,00%</span>	
- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: <span style="float: right;">77,50%</span>	
- personál predaja CD: <span style="float: right;">78,50%</span>	
skutočnosť:	
celková kvalita ľudských zdrojov: <span style="float: right;"><b>78,96%</b></span>	
- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: <span style="float: right;"><b>78,86%</b></span>	
- personál predaja CD: <span style="float: right;"><b>79,11%</b></span>	
Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>	

OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV	
Štandard č. 3	<b>Plnenie celkového dopravného výkonu</b>
	<i>Popis: Plnenie (% plnenia) celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu</i>
	plán: 99,00% do 100,00% skutočnosť: <b>99,60%</b>
Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>	
Štandard č. 4	<b>Miera presnosti - osobná doprava celkom</b>
	<i>Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov, uvedených v grafíkone, jazdiacich načas</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: <b>88,54%</b>
Výsledok plnenia štandardu – <b>NESPLNENÝ</b>	
<p><i>Komentár:</i></p> <p>Za rok 2019 bol absolútny GVD splnený na 88,54%, čo predstavuje nedodržanie záväzku stanoveného platnou Zmluvou o dopravných službách vo verejnom záujme (ZoDSVZ) o 4,46%. Neplnenie spôsobili najmä nezaradené dôvody ako:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 172 181 prípadov vo výške 708 267 minút,</li> <li>- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 88 680 prípadov vo výške 605 194 minút.</li> </ul> <p>ŽSR sa na neplnení podieľali predovšetkým výlukovou činnosťou v počte 260 429 prípadov v úhrnej výške 542 819 minút, vrátane prechodných obmedzení traťovej rýchlosti a sledov vlakov počas výlukových prác.</p> <p>ZSSK sa na neplnení v najväčšom rozsahu podieľala meškaniami spôsobenými zvýšenou frekvenciou cestujúcich (pri nástupe a výstupe) v počte 189 745 prípadov vo výške 236 325 minút.</p> <p>S ohľadom na objektívne príčiny, ktoré mali za následok nesplnenie predmetného ukazovateľa, MDV SR neuplatnilo za rok 2019 sankcie voči ZSSK.</p> <p>Minimálne percento plnenia podielového grafikonu vlakovej dopravy z príčin na strane dopravcu je stanovené na úrovni 98,30%. Za rok 2019 bol podielový GVD splnený na 98,40%, čo prekračuje limit stanovený platnou ZoDSVZ o 0,10%.</p>	
Štandard č. 5	<b>Plnenie GVD medzinárodných vlakov</b>
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: <b>91,94%</b>
Výsledok plnenia štandardu – <b>NESPLNENÝ</b>	
<i>Komentár: je uvedený v štandarde č.4</i>	
Štandard č. 6	<b>Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom</b>
	<i>Popis: Podiel (%) prevádzkovaných východných vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu východných vlakov</i>
	plán: 99,00% skutočnosť: <b>99,88%</b>
Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>	
OBLASŤ 3: ODRIEKNU Tie SPOJOV	
Štandard č. 7	<b>Odrieknutie východných vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny ZSSK</b>
	<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: <b>0,011</b>
Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>	

**OBLASŤ 4: ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH**

<b>Štandard č. 8</b>	<b>Čistota a komfort dopravných prostriedkov</b>	
	<i>Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia</i>	
	plán: 91,00%	skutočnosť: <b>99,08%</b>
	Výsledok plnenia štandardu - <b>SPLNENÝ</b>	

**OBLASŤ 5: PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV**

<b>Štandard č. 9</b>	<b>Index celkovej spokojnosti zákazníkov</b>	
	<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: zlepšenie indexu spokojnosti zákazníkov oproti zmonitorovanému stavu v roku 2018 - v roku 2018 dosiahol hodnotu 60,125%.	skutočnosť: <b>59,9%</b>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>NESPLNENÝ</b>	
	<b>Komentár:</b> <i>Stúpajúcu tendenciu roka 2018 prerušili negatívne mimoriadne udalosti v prevádzke resp. nehodách, ktoré výrazným spôsobom ovplyvnili celkovú spokojnosť v roku 2019. V konečnom dôsledku sa spokojnosť zákazníkov ZSSK vyšplhala v 4Q 2019 na úroveň 60,4%, čím dosiahla nielen úroveň z roka 2018, ale ju tiež prekonalala, zároveň pokračuje stúpajúca tendencia spokojnosti naďalej.</i>	

**OBLASŤ 6: VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB**

<b>Štandard č.10</b>	<b>Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom</b>	
	<i>Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní</i>	
	plán: dosiahnuť hodnotu nižšiu ako 50,00%	skutočnosť: <b>33,46 %</b>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>	

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

<b>Štandard č.11</b>	<b>Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutým osobám a osobám s obmedzenou pohyblivosťou</b>	
	<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: <b>94,90%</b>
	Výsledok plnenia štandardu – <b>SPLNENÝ</b>	

## 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).

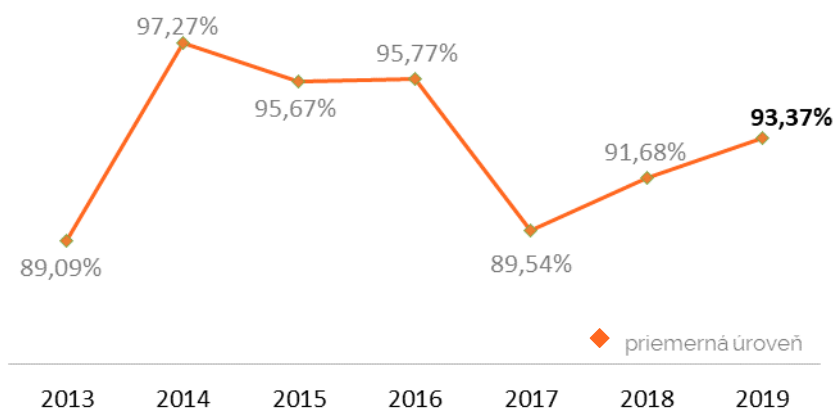
### 2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty

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](mailto:info@slovakrail.sk)
- online portál spoločnosti: [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk) a ŽSR: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk)
- online chatovanie na portáli spoločnosti [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk)
- informácie o polohe a pohybe vlakov online: [www.zsr.sk](http://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 2019 hodnotu 93,37%.

Graf č. 1.: Úroveň Service levelu



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, 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 prípochoch, 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 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](mailto:info@slovakrail.sk)
- prostredníctvom on-line portálu: ZSSK: [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk) a ŽSR: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk)
- online chatovanie na portáli spoločnosti [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk)
- prostredníctvom informácie o polohe a pohybe vlakov online: [www.zsr.sk](http://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

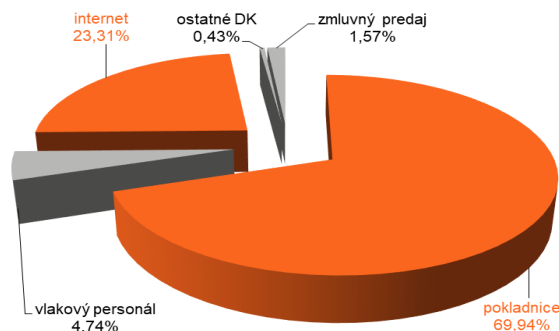
## 2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov

K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

- ⇒ **hlavný distribučný kanál** - osobné pokladnice vybavené:
  - systémom 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](http://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...),

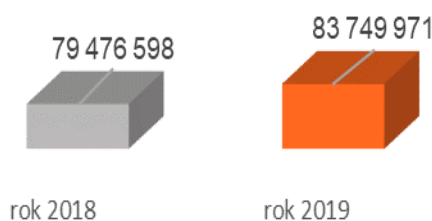
- inovovaná prenosná osobná pokladnica vo vlaku iPOP Vlak (prostredníctvom predaja PD sprevádzajúcim personálom),
- samoobslužný výpravný systém (SVS) so stanovenou zodpovednosťou za nástup do vlaku s už zakúpeným PD na strane cestujúceho,
- stacionárny automat výdaj vybraných druhov PD do vzdialenosti 50 km.

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

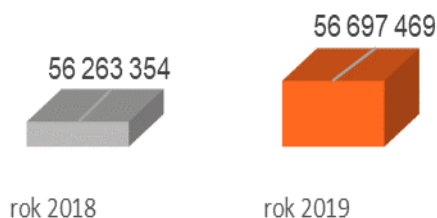


V roku 2019 (v porovnaní s rokom 2018) bol zaznamenaný nárast tržieb z internetového predaja CD o 37,5% a nárast počtu vydaných CD o 47,6%.

**Graf č. 3:** Tržby z osobnej prepravy



**Graf č. 4:** Počet prepravených osôb



V roku 2019 bol zaznamenaný nárast tržieb v súvislosti so zavedením API IKVC, ktorá zabezpečila spustenie nového responzívneho e-shopu ZSSK ako aj natívnej mobilnej aplikácie pre nákup lístkov. Implementácia týchto zmien zaznamenala vzrast počtu nákupov zrealizovaných prostredníctvom inovovaných samoobslužných predajných systémov ZSSK.

## **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](http://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 preskúvanie 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.

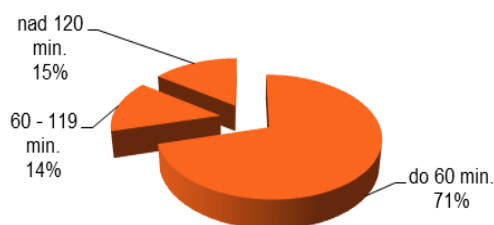
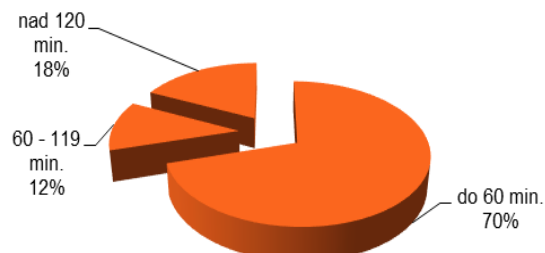
**Tabuľka č. 1: Prehľad plnenia GVD podľa kategórií osobných vlakov.**

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	% plnenia r. 2019
Medzištátne rýchliky	81,64	82,83	79,39	90,50	89,80	85,14	81,12	78,99
Vnútroštátne rýchliky	86,27	86,80	84,25	80,90	82,33	80,61	78,48	73,67
Zrýchlené a osobné vlaky	94,83	94,38	92,81	91,46	93,62	92,46	90,95	89,88
<b>Osobná doprava celkom</b>	<b>94,19</b>	<b>93,54</b>	<b>91,88</b>	<b>90,48</b>	<b>92,93</b>	<b>91,55</b>	<b>89,91</b>	<b>88,54</b>

#### 3.1. Meškania

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

Mesiac meškania	na vstupe	na výstupe	do 60 min. na vstupe	60 - 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	4028	4680	3279	511	217	3545	911	224	652
február	2579	3073	2093			2602			494
marec	6311	6771	5121	885	305	5429	900	442	460
apríl	4762	5636	4243	519		4742	711	183	874
máj	4314	5459	3452	552	310	4096	910	453	1145
jún	8684	11773	6352	1501	830	8530	2400	843	3089
júl	12713	12624	4894	830	6989	6283	1969	4372	-89
august	7488	14590	5186	831	1471	9195	1961	3434	7102
september	6401	8591	4831	1074	496	5950	1191	1450	2190
október	5022	7330	4097	447	478	7330	771	932	2308
november	6693	8545	5015	722	956	6399	1005	1141	1852
december	4608	6354	2970	616	1023	4314	1001	1039	1746
<b>sumár</b>	<b>73603</b>	<b>95426</b>	<b>51533</b>	<b>8488</b>	<b>13075</b>	<b>68415</b>	<b>13730</b>	<b>14513</b>	<b>21823</b>

**Graf č. 5: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2019****Meškanie na výstupe****Meškanie na vstupe**

### 3.2. Narušená

Nárastom za rok 2019 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 88,54%.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2019 bolo dosiahnuté vo výške 98,40%.

#### Vplyvy na plnenie GVD v roku 2019:

##### ⇒ 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

- traťový úsek Gbely – Kúty, vlak narazil do stromu zasahujúceho do priechodového prierezu koľaje vyvráteného následkom silného vetra. Strom pádom strhol ja trakčné vedenie (TV) na traťovej koľaji (TK),
- traťový úsek Čadca - Makov, počas jazdy vlaku došlo k zrážke s nákladným CMV a následnému vykoľajeniu súpravy,
- ŽST Zbehy, po výprave vlaku výpravcom dobiehal k vlaku cestujúci, ktorý sa snažil naskočiť na odchádzajúci vlak z opačnej strany, pošmykol sa a spadol pod vlak, následkom čoho prišlo k vážnemu úrazu cestujúceho,
- traťový úsek Stožok - Kriváň, vlak sa zrazil s cestným motorovým vozidlom (CMV) na priecestí, kde spolujazdec nadvihol závoru a auto vošlo na uzavreté priecestie,
- traťový úsek Devínska Nová Ves – Devínske jazero, vlak zrazil dve osoby – pohybujúce sa v priechodovom priereze 2. TK,
- ŽST Šaľa, pri prejazde nákladného motorového vozidla cez PZZ došlo k poškodeniu TV na 1. a 2. staničnej koľaji a k poškodeniu odchodových návěstidiel. Vodič nerešpektoval najvyššiu povolenú výšku nákladu.

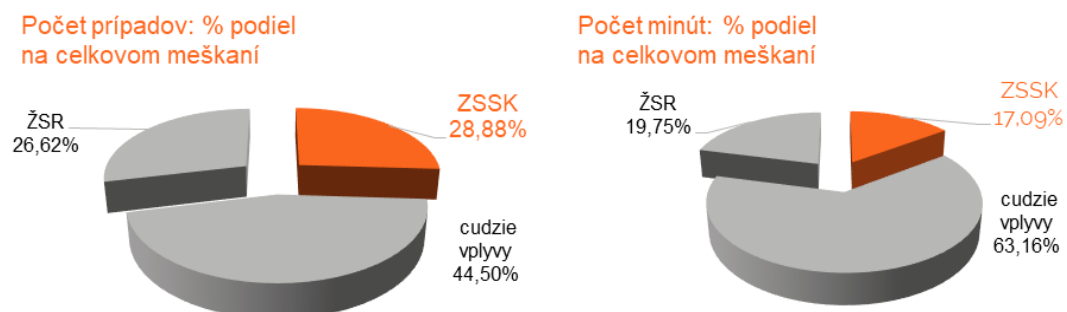
##### ⇒ iné vplyvy

- búrky a silný vietor v mesiacoch júl a august s negatívnym vplyvom na infraštruktúru (spadnuté stromy zasahujúce do priechodového prierezu, poruchy TV)

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

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	89 518	270 380	161 486	475 253	25,93	14,94
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	122 525	473 073	491 713	2 035 557	45,37	64,01
ŽSR	135 470	299 324	285 826	669 404	28,70	21,05
<b>Spolu</b>	<b>347 513</b>	<b>1 042 777</b>	<b>939 025</b>	<b>3 180 214</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

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

**Graf č. 6: 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 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.

Potvrďuje to tiež skutočnosť, že v medzinárodnej preprave v roku 2019 spoločnosť vyplatila cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku službu „taxi“ v čiastke 102,09 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie v čiastke 373,00 EUR a občerstvenie v čiastke 33,90 EUR.

## 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.

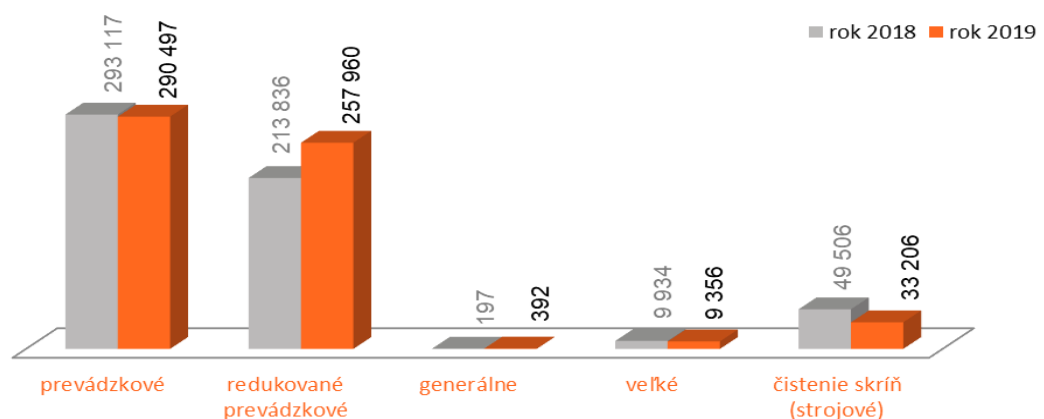
Vyprázdňovanie nádrží bezodpadového WC sa vykonáva v domovskej stanici vozňa spravidla raz za 24 hodín.

V roku 2019 boli plánované čistenia ŽKV realizované na 99,08%. Z pohľadu kvality nakupovaných služieb od dodávateľa bolo zaznamenaných 0,13% nezhodných realizovaných výkonov, plán bol teda splnený na 99,87%. Do nezhodných výkonov sú zahrnuté zistené nedostatky v čistení po kontrole čistenia v intervale dlhšom ako 24 hodín, ktoré vyplývajú z prevádzkových nepravidielností a obehov koľajových vozidiel.

Prípady nezhodných zistení v oblasti čistoty:

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

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 2019 boli pod hlavičkou ZSSK realizované nasledovné ankety, prieskumy:

- ⇒ Cestovanie v medzištátnych vlakoch – spoločnosti ako spravodajskej jednotke vyplýva zo zákona c 540/2001 Z.z. o štátnej štatistike v súlade so Zmluvou o trvalých a analytických činnostiach uzavretou medzi Ministerstvom dopravy a výstavby a Výskumným ústavom dopravným, a. s. Žilina, povinnosť každoročne poskytovať relevantné informácie pre spracovanie štatistických údajov. Štatistické zisťovanie (anketa) bolo vykonávané vo všetkých druhoch medzištátnych vlakov, avšak len na území SR v pracovných dňoch.
- ⇒ Prieskumy vykonané a spracované externou firmou Go4insight v gescii SeDRS so zameraním na meranie spokojnosti zákazníka so spoľahlivosťou, s komfortom, s produktmi a službami
  - spokojnosť pravidelne cestujúcich (štvrtročne) vo vlakoch spol. ZSSK,
  - porovnanie spokojnosti pravidelne cestujúcich v Českej republike a tiež cestujúcich vlakmi spoločnosti RegioJet.
- ⇒ Prieskum vykonaný a spracovaný externou firmou 2 muse, ktorá komplexne zabezpečila, zrealizovala a vyhodnotila v 4 etapách: Spoločnosť marketingovou komunikáciou podporuje vnímanie značky a jej hodnot verejnou, znalosť jej produktov, služieb a motiváciu zákazníkov využívať ich. Prieskum marketingovej komunikácie spoločnosti prináša potrebné dáta pre správne nastavenie komunikačnej stratégie.

### 6.2. Marketingové aktivity – propagácia

kampane:

- ⇒ GVD 2018/2019
  - cieľom komunikácie bolo vyzdvihnutie medzinárodných vlakových spojení, zavedenie nového priameho spojenia Bratislava- Zürich (Railjet xpress),
  - média mix: outdoor plochy, web zssk.sk, branding cp.sk, výkonnostný online, social a vlog s SHV.
- ⇒ MS v hokeji
  - ako ekologický dopravca sme zabezpečovali prepravu rozhodcov, hráčov a fanúšikov,
  - špeciálne polepy vozňov a rušňov,
  - výstava fotografií v spoločenskom vozni,
  - mediámix: OOH, FB, online, plagáty, www.vlakomnahokej.sk, print, youtube.
- ⇒ 2. zmena GVD
  - cieľom bolo informovanie cestujúcich o novinkách a zmenách v cestovnom poriadku,
  - zameranie na nové medzinárodné spojenia do Mukačeva, Muszyny, nové spojenie kategórie railjet do Prahy
  - média mix: online, print, FB, OOH, Instagram.

- ⇒ Kampaň k sieťovým lístkom „SLOVAK“
  - podpora letných sieťových lístkov, media mix online & social
- ⇒ Back to school
  - hlavným posolstvom kampane bolo „Podďte s nami, cestujte ekologicky“,
  - vyzdvihnutie konkrétnych benefitov pre regióny a vybrané spojenia,
  - podpora národnej dopravy: regionálnej/prímestskej a diaľkovej,
  - media mix: FB/Instagram, vlastné médiá -OOH, obrazovky vo vlakoch, print, GDN, Waze.
- ⇒ PF 2020 + GVD 2019/2020
  - 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.
- ⇒ Náborová komunikácia
  - podpora HR pri nábere vybraných pozícií (podujatia: „Profesia days“, mini kampaň mediamix online).
- ⇒ Korporátna komunikácia
  - časozberné video – GVD v takte,
  - video – Vízia 2030,
  - video – Vízia ZSSK – Mobilita na Slovensku,
  - použitie na webe, aktívnej prezentácii ZSSK na odborných fórach,
  - vytvorenie korporátnej časti webu: Vízia, Stratégia & Ciele.
- ⇒ Podpora zvýhodnených balíkov/ponúk
  - Aquapass Poprad,
  - Aquapass Dolný Kubín,
  - Oktoberfest.
- ⇒ Nový dizajn TEŽ
  - Súťaž o dizajn nových tatranských električiek – budú nosiť názov neznámejších tatranských štítov.

podujatia:

- ⇒ ITF SLOVAKIA Tour
  - účasť na veľtrhu cestovného ruchu,
  - vizuál stánku - imitácia vozňa, predaj cestovných dokladov cez KVC, poskytovanie informácií k produktom, propagácia spoločnosti.
- ⇒ Do práce na bicykli
  - podpora verejnej, no predovšetkým ekologickej formy prepravy v každodennom živote.
- ⇒ Ekotopfilmfest
  - aktívna prezentácia na najstaršom a najväčšom eko festivale,
  - september až december: jesenná a jarná tour v 48 mestách na Slovensku,
  - PLNENIE MMF EKO – logo na webe, 2x článok na webe, článok vo festivalových novinách, príspevky na sociálnych sieťach, prezentácia priamo na festivale –stánok, logo na promostene/ letákoch.
- ⇒ Európsky týždeň mobility
  - podpora cestovania verejnou dopravou,
  - media mix - online, print.

- ⇒ Techsummit
  - konferencia a otvorená platforma zameraná na prezentáciu aktuálnych trendov a informácií z oblasti inovácií v IT a súvisiacich technológiách, s dôrazom na dynamiku prostredia veľkého i malého biznisu, zlepšovanie verejného prostredia a medzinárodnú výmenu know-how,
  - ZSSK prezentovalo tému: Súčasná a budúca podoba mobility.
- ⇒ Mágio pláž
  - Mágio pláž je najväčšie massmarketové podujatie na Slovensku s návštevnosťou až 300 tisíc ľudí. ZSSK vystupuje ako ekologický partner Mágio pláže,
  - Nosné témy: ZSSK ako ekologický dopravca  
Mobilná aplikácia a e-shop  
Cestovanie vlakom v Bratislavskom kraj
  - Aktivity: Infokiosk, ktorý v sebe nesie informácie o témach uvedených vyššie, panelová diskusia na tému „Cestovanie v Bratislavskom kraji po novom“, branding ZSSK v areáli pláže, prezentovanie ZSSK ako ekologického dopravcu na soc. sieťach a na webe partnera atď.
- ⇒ POHODA festival
  - ekologický partner festivalu,
  - vypravenie mimoriadnych rýchlikov z Bratislavy a Košíc do Trenčína a späť,
  - hlavný odkaz - Ekológia a digitalizácia. V areáli festivalu mala ZSSK stánok s predajom lístkov a oddychovou zónou, festivalový vláčik a zastávky s retro sedačkami.
- ⇒ Urban Summit
  - Urban summit priniesol v septembri do Bratislavy odborné diskusie o živote v Bratislave, vrátane otázky dopravy,
  - spoločnosť na diskusií zastupoval podpredseda predstavenstva Ing. Karol Martinček s témou „Hodnota za peniaze“,
  - počas podujatia boli prostredníctvom dvoch hostesiek rozdávané na Poštovej ulici a v okolí naše cestovné poriadky Bratislava, letáky k službe Smartcitybike a reklamné predmety.
- ⇒ Tlač propagačných materiálov
  - vlakoví sprievodcovia,
  - letáky, plagáty, billboardy.
- ⇒ Aktualizácia propagačných materiálov na
  - web, FB, IDIS/PIREDI, POS.
- ⇒ Kooperácia s médiami a ďalšími tretími stranami
  - redakčné články, inzercie, podpora cestovného ruchu v regiónoch, spolupráca s Bratislava Tourist Board, VUC PO.

## 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 2019 dosiahol 8 274 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 38,46 %.

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. 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	% podiel r. 2019
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	<b>3,12</b>
elektronické podanie	66,11	71,04	73,79	77,12	79,42	<b>65,41</b>
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,32	1,33	2,88	3,03	3,26	<b>31,47</b>

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

Obdobie	r. 2014	r. 2015	r. 2016	r. 2017	r. 2018	r. 2019
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	1 075	1 012	879	724	807	<b>1 124</b>
Výška odškodnenia v EUR	15 835,01	19 010,80	17 629,06	19 106,56	11 877,70	<b>21 525,20</b>

## 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 kategórie OZP ako aj OOP.

Zákazníci môžu požiadať o poskytnutie asistenčných služieb osobne u zamestnancov v osobných pokladniaciach, telefonicky na Kontaktnom centre tel. 18 188 (+421 24 48 58 188) alebo e-mailom na [info@slovakrail.sk](mailto: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 prispôbena 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.

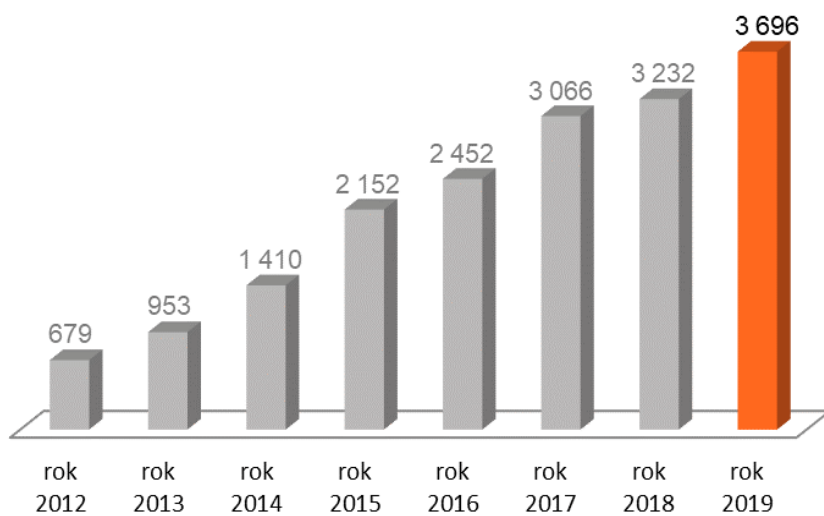
V súčasnosti ŽSR realizujú jednotlivé postupové kroky projektu implementácie mobilných zdvíhacích plošín v určených ŽST. Aktuálne sú v prevádzke plošiny v 21 ŽST.

Zabezpečovanie medzinárodných prepráv OZP je realizované pomocou nástroja na rezerváciu asistencie pri medzinárodných cestách (UIC PRM ABT) – ZSSK patrí medzi členské železnice UIC, ktoré používajú program Assistance Booking Tool (ABT) na objednávanie prepravy OZP v medzinárodných spojeniach.

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

Tabuľka č. 6: 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
<b>2019</b>	<b>2 936</b>	<b>760</b>	<b>3 696</b>

**Graf č. 8:** Prehľad počtu zrealizovaných požiadaviek OZP**Graf č. 9:** Podiel zrealizovanej prepravy OZP