



SPRÁVA O KVALITE SLUŽIEB | 2020

SPRÁVA

**o činnosti z hľadiska kvality služieb
za rok 2020**

V Bratislave dňa: 27.07.2021

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, 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.....	11
3. PRESNOŠŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV.....	12
3.1. Meškania.....	12
3.2. Narušenia.....	13
4. ODRIEKNUTIE 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	20
8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU	21
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.

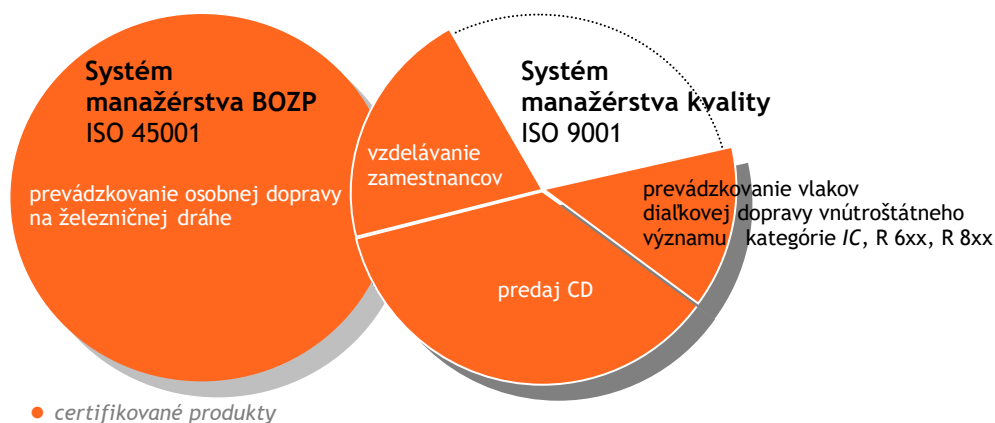
Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov spoločnosť sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňuje požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 1371/2007 o právach a povinnostiach 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 2020

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: 25,00% skutočnosť: 23,99%
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ
	<u>Komentár:</u>
	Negatívny dopad na plnenie stanoveného cieľa v roku 2020 bol spôsobený znížením celkového dopytu zákazníkov po službách ZSSK – globálna pandémia Covid 19.
	Analogicky so znížením mobility občanov už v prvej vlně pandémie počas marca 2020 evidujeme celkový prepád tržieb ZSSK, a nadväzne aj zastavenie trendu z roku 2019, kedy sme v dlhodobom horizonte zaznamenávali vzostupný podiel online nákupov.
	Pre zvýšenie atraktivity online predaja ZSSK boli v priebehu roka realizované rozvojové aktivity a komunikačné kampane, ktorých účelom bolo znížiť vplyv celospoločenských negatívnych vplyvov (zavedenie predaja bicyklov a batožiny, predaja miesteniek prostredníctvom Kontaktného centra (telefonicky) pre nové typy cestujúcich, zavedenie nového platobného systému BESTERON (zjednodušenie procesu platby), zavedenie mobilnej aplikácie ZSSK Ideme Vlakom do AppGallery v Huawei atď.)
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: 79,05%
	- sprevádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 78,58%
	- personál predaja CD: 78,95%
	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: 94,81%
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ <u>Komentár:</u> Nenaplnenie plánu produktívnych dopravných výkonov bolo spôsobené zavedením mimoriadneho GVD (opatrenia za účelom eliminácie šírenia ochorenia spôsobeného koronavírusom) od 13.3. 2020.
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: 90,57 %
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ <u>Komentár:</u> Na neplnení GVD sa predovšetkým podieľala výluková činnosť ŽSR v počte 307 553 prípadov v celkovej dĺžke 650 118 minút, vrátane prechodných obmedzení traťovej rýchlosti a sledov vlakov počas výlukových prác. Nezaradené dôvody: – sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 135 656 prípadov v dĺžke 542 374 minút, – čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 63 580 prípadov v dĺžke 423 434 minút. Za ZSSK sa na neplnení v najväčšom rozsahu podieľala zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 131 659 prípadov vo výške 160 608 minút. S ohľadom na objektívne príčiny, ktoré mali za následok nesplnenie predmetného ukazovateľa.
Štandard č. 5	Plnenie GVD medzinárodných vlakov
	<i>Popis: Percento plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR</i>
	plán: 93,00% skutočnosť: 90,96%
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ <u>Komentár:</u> uvedený v časti 3
Štandard č. 6	Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom
	<i>Popis: Podiel (%) prevádzkovaných východných vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu východných vlakov</i>
	plán: 99,00% skutočnosť: 99,93%
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ
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	
	Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia	
	plán: 91,00%	skutočnosť: 89,64%
	Výsledok plnenia štandardu – NESPLNENÝ	
	Komentár: Plnenie prijatých opatrení v súvislosti so šírením ochorenia Covid-19.	
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 2019 - v roku 2019 dosiahol hodnotu 66,7%.	skutočnosť: 72,1%
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ	
	Komentár: V roku 2020 bol zaznamenaný vzostupný trend: Q1 68,2., Q2 71,9., Q3 71,4., Q4 72,1 percentuálnych bodov	
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: 25,01 %
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ	
Oblasť 7: Pomoc poskytovaná osobám so zdravotným postihnutím a osobám s obmedzenou pohyblivosťou		
Štandard č.11	Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutých osôb a osôb s obmedzenou pohyblivosťou	
	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: 94,92%
	Výsledok plnenia štandardu – SPLNENÝ	

2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

Zvýšenie kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti poskytovania informácií a vybavovania cestujúcich prepravnými dokladmi (PD), zabezpečuje spoločnosť dodržiavaním pracovných profilov zamestnancov prvého kontaktu a uplatňovaním moderných a perspektívnych trendov v spôsobe predaja cestovných dokladov (CD).

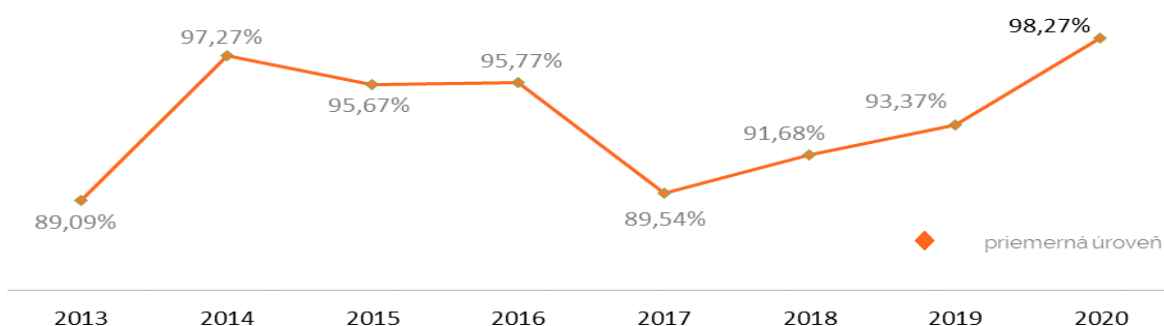
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty

Vo vlakoch osobnej prepravy prevádzkovaných spoločnosťou sú cestovné informácie počas cesty poskytované zákazníkom:

- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu,
- prostredníctvom vlakového rozhlasu (v závislosti od disponibility príslušného technického vybavenia),
- písomnou formou: informačné plagáty, vývesky, vlakový sprievodca vo vozňoch,
- v elektronickej forme na elektronickej adrese: info@slovakrail.sk
- online portál spoločnosti: www.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 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 2020 hodnotu 98,27%.

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 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.),
- vývesiek o podmienkach v medzinárodnej preprave (výňatky z prepravných podmienok a cenníkov),
- informačného elektronického systému.

Požadované informácie na ŽST sa spracovávajú osobným rozhovorom (ZC), písomnou formou (elektronická pošta), telefonickou formou (KC, ZC, OP) a vizuálnou formou (informačné tabule, plagáty, letáky).

Otváracia doba pracovísk je prispôsobovaná potrebám zákazníkov v záujme skvalitňovania našich služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti vybavenia zákazníkov PD. Ak nie je nástupná ŽST cestujúceho vybavená distribučným kanálom, cestujúcim je vždy 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 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

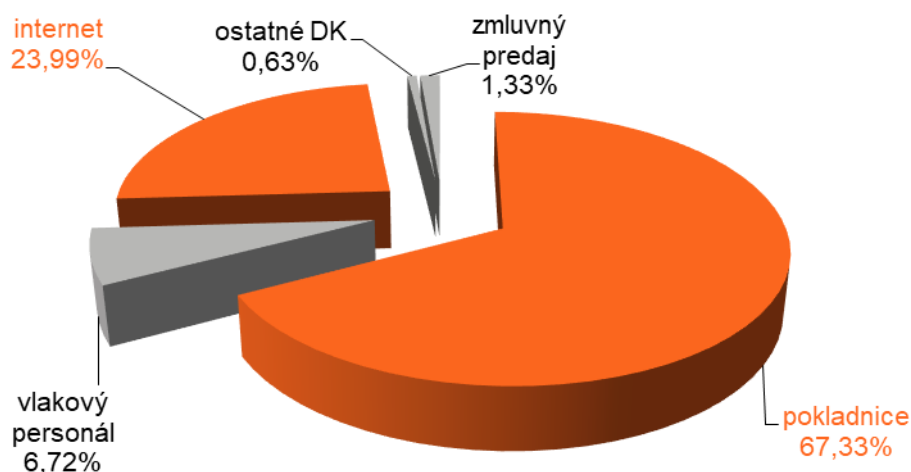
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov

K zakúpeniu PD majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

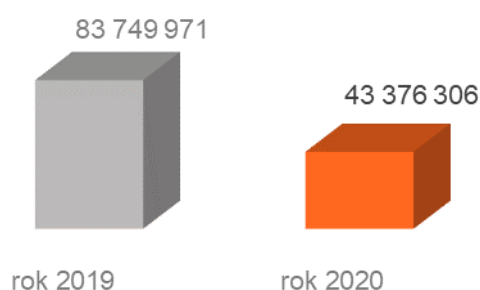
- ⇒ **hlavný distribučný kanál** - osobné pokladnice vybavené:
 - systémom komplexného vybavenia cestujúcich (KVC) ktorý umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzinárodných PD, rezerváciu konkrétneho miesta na sedenie a zakúpenie ležadlových, lôžkových lístkov, príplatkov na vlaky vyššej kategórie a pod.
 - inovovaná prenosná osobná pokladnica v tarífnom 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.
- ⇒ **doplnkové distribučné kanály** - moderné formy predaja PD:
 - E-shop (predaj PD 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 PD na strane cestujúceho,
- stacionárny automat
výdaj vybraných druhov PD do vzdialenosti 50 km.

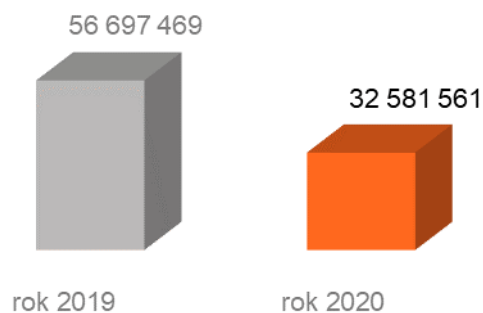
Graf č. 2: Podiel tržieb z predaja CD cez jednotlivé distribučné kanály (mimo cudzích železničných podnikov)



Graf č. 3: Tržby z osobnej prepravy



Graf č. 4: Počet prepravených osôb



Negatívny dopad na plnenie ukazovateľov v roku 2020 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 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 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.

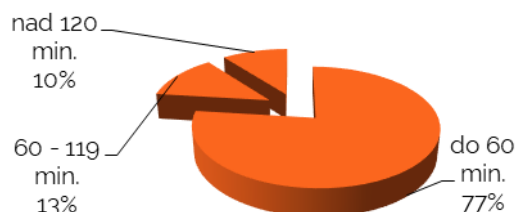
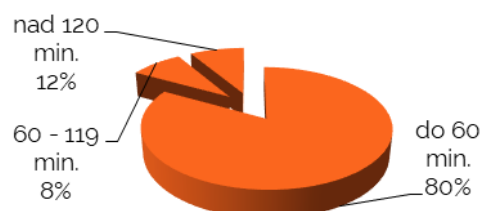
Tabuľka č. 1: Prehľad plnenia GVD podľa kategórií osobných vlakov.

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

3.1. Meškania

Tabuľka č. 2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2020

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	2 565	4 009	1 997	341	227	3 290	492	227	1 444
február	2 708	4 826	19 919	335	454	3 818	426	582	2 118
marec	1 564	2 814	1 131	286	147	1 872	607	335	1 250
apríl	-	-	-	-	-	-	-	-	prevádzka zastavená
máj	-	-	-	-	-	-	-	-	prevádzka zastavená
jún	1 325	3 596	562	343	420	2 434	723	439	2 271
júl	4 160	9 491	2 639	680	841	6 100	1 212	2 179	5 331
august	5 863	11 410	3 943	727	1 193	7 959	1 432	2 019	5 547
september	3 675	9 624	3 078	597	0	74 38	1 935	251	5 949
október	3 690	10 359	3 430	260	0	8 824	1 022	513	6 669
november	3 018	9 929	2 442	207	369	8 791	738	400	6 911
december	2 818	7 576	1 900	325	593	6 108	699	769	4 758
sumár	31 386	73 634	41 041	4 101	4 244	56 634	9 286	7 714	42 248

Graf č. 5: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2020**Meškanie na výstupe****Meškanie na vstupe****3.2. Narušenia**

Nárastom za rok 2020 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 90,57%.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2020 bolo dosiahnuté vo výške 98,84%.

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2020:⇒ 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 najmä silný vietor a búrky, spôsobovali negatívny vplyv na infraštruktúru (spadnuté stromy zasahujúce do priechodového prierezu, poruchy TV a pod.).

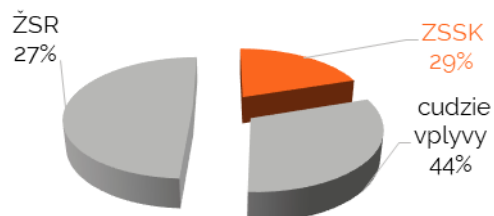
Tabuľka č. 3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD za rok 2020

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	56 660	192 702	104 991	343 360	56 660	192 702
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	88 072	379 478	323 557	1 496 342	88 072	379 478
ŽSR	140 236	346 443	299 982	763 057	140 236	346 443
Spolu	284 968	918 623	728 530	2 602 759	284 968	918 623

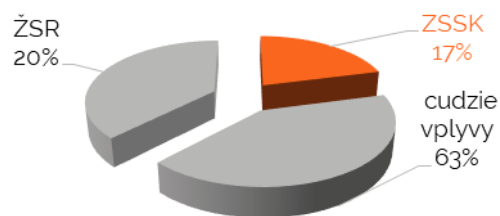
Poznámka: Tabuľka obsahuje počty prípadov zmeškania vlakov a nie počty zmeškaných vlakov po príchode do cieľovej stanice.

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

Počet prípadov: % podiel
na celkovom meškani



Počet minút: % podiel
na celkovom meškani



4. ODRIEKNUTIE SPOJOV

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

Kritériom je zabezpečenie ročnej miery spoľahlivosti z celkového zmluvne 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.

Potvrďuje to tiež skutočnosť, že v medzinárodnej preprave v roku 2020 spoločnosť vyplatila cestujúcim z titulu meškania alebo odrieknutia vlaku službu „taxi“ v čiastke 64 EUR, náhradu nákladov za ubytovanie v čiastke 158,50 EUR a občerstvenie v čiastke 19,01 EUR.

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.

Veľké rozdiely súvisia s obmedzením dopravy z dôvodu opatrení v súvislosti so šírením ochorenia Covid-19. Ďalšie malé rozdiely boli spôsobené zmenami, ktoré nie je možné vopred naplánovať (výluky, mimoriadnosti, zmeny radenia vlakov). Pre zamedzenie šírenia pandémie je vykonávaná pravidelná dezinfekcia kľúčiek madiel a interiéru.

Technické vybavenie pracovísk technicko-hygienickej údržby (THÚ) najmä 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 vozňového 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 pracuje na príprave nových stredísk THÚ, ktoré situáciu výrazne zlepšia.

Tabuľka č. 4: Prehľad počtu plánovaného a skutočne vykonaného čistenia ŽKV ZSSK za rok 2020

		Košice		Zvolen		Žilina		Bratislava		Spolu	
		plán	skut.	plán	skut.	Plán	skut.	plán	skut.	plán	skut.
VH	PČ (ks)	50 620	44 484	24 232	19 511	46 619	41 564	83 958	78 173	205 429	183 732
	RČ (ks)	45 830	40 905	26 204	23 569	49 128	42 052	67 388	59 226	188 550	165 752
	RČp (ks)	31 780	27 734	0	0	1 62	1 451	3 470	2 689	36 312	31 874
	GČ (ks)	125	177	134	158	5	13	35	8	299	356
	VČ (ks)	1 749	1 242	1 377	1 157	1 394	1 333	3 351	2 532	7 871	6 264
	ČS-R (ks)	1 180	1 576	686	1 135	690	308	1 106	1 820	3 662	4 839
	ČS-S (ks)	5 486	4 297	6 765	6 969	3 820	2 525	5 361	5 192	21 432	18 983
RH	PČ (ks)	37 350	35 430	18 979	16 160	23 613	23 961	29 843	27 860	109 785	103 411
	RČ (ks)	16 117	14 533	2 926	2 664	12 026	10 585	16 793	16 109	47 862	43 891
	RČp (ks)	4 32	3 328	434	174	0	0	0	0	4 466	3 502
	GČ (ks)	0	3	62	91	62	52	0	5	124	151
	VČ (ks)	1 356	1 260	835	745	655	510	1 062	534	3 908	3 049
	ČS-R (ks)	1 311	796	743	655	311	265	1 731	989	4 096	2 705
	ČS-S (ks)	0	10	0	0	878	115	1 040	1 165	1 938	1 290

Legenda:

VH – vozňové hospodárstvo

RH – rušňové hospodárstvo

PČ – prevádzkové čistenie

RČ – redukované čistenie

RČp – redukované čistenie s umytím podlahy

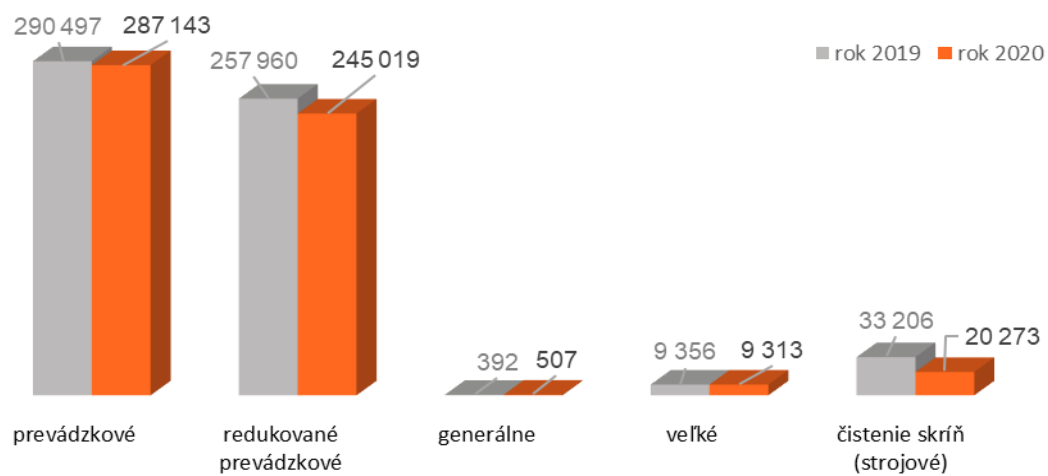
GČ – generálne čistenie

VČ – veľké čistenie

ČS-R – čistenie skriň ručné

ČS-S – čistenie skriň strojné

V roku 2020 bolo plnenie plánu výkonov čistenia na 89,64%. Nízke percento plnenia bolo zapríčinené najmä znížením výkonov vlakov počas prvej vlny pandémie, ale aj dlhodobým obmedzením 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 2020 boli pod hlavičkou ZSSK realizované **prieskumy** vykonané a spracované externou firmou Go4insight so zameraním **na meranie spokojnosti zákazníka so spoľahlivosťou, komfortom, s produktmi a službami**. Spokojnosť pravidelne cestujúcich je meraná štvrťročne vo vlakoch ZSSK.

Prieskum vykonaný a spracovaný spoločnosťou 2muse, ktorá komplexne zabezpečila, zrealizovala a vyhodnotila v dvoch vlnách **prieskum so zameraním na Brandshift značky**, z hľadiska jej kľúčových parametrov, ako aj zmeranie vplyvu kampaní na znalosť značky a posun v image parametroch, vychádzajúcich z dlhodobých hodnôt značky.

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

Kampane:

- **GVD 2019/2020 - IDeme vlakom do stanice Vianoce / IDeme vlakom za zimnou atmosférou**
 - informovanie o zmenách GVD, podpora zimných ponúk
 - mediamix:
 - offline - outdoor plochy, plochy na TB
 - online - web zssk.sk, branding cp.sk, výkonnostný online, social
- **GVD 2019/2020, Február - Vlakom na jeden lístok + Sezónne spojenie PP-Tatry - Muszyna**
 - kampane zamerané na zvýšenie predaja CD v IDS BK a využívania sezónneho spojenia PP-Tatry - Muszyna
 - mediamix:
 - offline - outdoor plochy, plochy na TB
 - online - web zssk.sk, výkonnostný online, social
- **IDEME VLAKOM ZODPOVEDNE - #slusnevlakom (COVID-19)**
 - podpora bezpečného cestovania, informovanie o prijímaných opatreniach a realizácii intervencií (vzduch, povrchy, personál)
 - mediamix:
 - offline - outdoor plochy, plochy na TB
 - online - web zssk.sk, výkonnostný online, social

**NERISKUJ POKUTU**

- informovanie cestujúcich o predajných kanáloch ZSSK dostupných 24/7 (e-shop, MA Ideme vlakom, SMS, lístok na zavolanie), zastrešené komunikáciou #slusnevlakom
- média: branding fabionov (predstavkov) celého vozového parku ZSSK + umiestnenie nálepky „NERISKUJTE POKUTU“ pred vstupom do vozňa/jednotky

**SPOZNÁVAJTE VLAKOM CELÉ SLOVENSKO & SLOVAKY**

- podpora mimoriadnych sezónnych letných spojení s podporou MINDOP (na 10-tich tratiach 44 mimoriadne vypravených letných vlakov) s cieľom rozcestovania verejnosti a podporu cestovného ruchu na Slovensku
- kooperácia s vybranými VUC, KOCR a OOCR
- mediamix:
 - o offline - outdoor plochy, plochy na TB
 - o online - web zssk.sk, výkonnostný online, social, kooperácia so skupinou S Hudbou Vesmírnou

**BRATISLAVA - KOMÁRNO**

- od GVD 2020/2021 ZSSK začalo prevádzkovať osobnú železničnú dopravu v spolupráci s ÖBB na trati č. 131
- informovanie cestujúcich aj širokej verejnosti o zmene prepravcu na tejto trati, product awareness
- mediamix:
 - o offline - outdoor plochy, plochy na TB, oznamy na staniciach, oznamy na tabuliach odchodov BA hl. st., BA N. Mesto, oznamy v miestnych rozhlasoch vo vybraných obciach, branding autobusu na najfrekvencovanejšej linke v Komárne
 - o online - web zssk.sk, výkonnostný online, social, dircom

**BRATISLAVA - KOMÁRNO (HR)**

- Náborová kampaň na vlakvedúcich a rušňovodičov na trať Bratislava - Komárno
- Mediamix:
 - o offline - plochy na TB, miestne nástenky v okresoch, rozhlas, plochy vo vlakoch
 - o online - web zssk.sk, výkonnostný online, social,

**ZSSK IDEME VLAKOM**

- thank you kampaň, v rámci ktorej bola uvedená nová vizualita ZSSK - izometria, ako aj uvedenie názvu zákazníckeho konta ZSSK ID
- fáza 0 = poďakovanie cestujúcim za priazeň a popriatie šťastných ciest v roku 2021
- kampaň dlhodobého charakteru s cieľom motivácie zaregistrovať sa do zákazníckeho konta ZSSK ID a jeho aktívne využívanie pri každom nákupe cestovného dokladu
- v ďalších fázach komunikované konkrétne benefity ZSSK ID
- mediamix:
 - o offline - outdoor plochy, plochy na TB, darčeky pre cestujúcich (dezinfekčné gély)
 - o online - web zssk.sk, výkonnostný online, social, dircom

**BRANDING TEŽ**

- časť stredového hnacieho motoru - prelep pôvodného vizuálu
- key msg: SPÁJAME VYSOKÉ TATRY EKOLOGICKOU DOPRAVOU

Podujatia

ITF SLOVAKIA TOUR

- účasť na medzinárodnom veľtrhu cestovného ruchu - aktívna propagácia ZSSK, utužovanie a nadväzovanie vzťahov
- kreatívne spracovanie propagačného priestoru - imitácia vozňa, možnosť zakúpenia CD, poskytovanie informácií k produktom a službám ZSSK

DO PRÁCE NA BICYKLI

- podpora verejnej formy prepravy s dôrazom na pozitívny ekologický dopad
- uprednostnenie iných módov dopravy pred individuálnou automobilovou dopravou v každodennom živote

EURÓPSKY TÝŽDEŇ MOBILITY - Čistejšia doprava pre všetkých

- podpora cestovania verejnou dopravou → 50 % zľava na CD vo vlakoch kategórií Os, Rex, ako aj preprava bicyklov zadarmo
- mediamix:
 - o offline - plochy na TB
 - o online - social

TECHSUMMIT 2020 - Udržateľná mobilita Slovenska

- virtualtechsummit - diskusie a témy zamerané na prezentáciu aktuálnych trendov a informácií z oblasti inovácií v IT a súvisiacich technológií s dôrazom na dynamiku prostredia
- ZSSK účastné v diskusnom paneli - Prepojené kraje = Rozvoj Slovenska

TLAČ PROPAGAČNÝCH MATERIÁLOV

- vlakoví sprievodcovia, plagáty, brožúry, OOH, POS na TB

AKTUALIZÁCIA INFORMÁCIÍ v online prostredí ZSSK

- web, social, IDIS/PIREDY

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 2020 dosiahol 5 613 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 25,01 %.

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. 2015	% podiel r. 2016	% podiel r. 2017	% podiel r. 2018	% podiel r. 2019	% podiel r. 2020
osobné podanie	0,84	0,64	0,59	-	-	-
list, kniha sťažností alebo iné tlačivo	26,72	22,68	19,26	17,31	3,12	2,99
elektronické podanie	71,04	73,79	77,12	79,42	65,41	97,01
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	1,33	2,88	3,03	3,26	31,47	-

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

Obdobie	r. 2015	r. 2016	r. 2017	r. 2018	r. 2019	r. 2020
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	1 012	879	724	807	1 124	248
Výška odškodnenia v EUR	19 010,80	17 629,06	19 106,56	11 877,70	21 525,20	5 021,30

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 OZP pohybujúce sa na invalidnom vozíku.

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.

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.

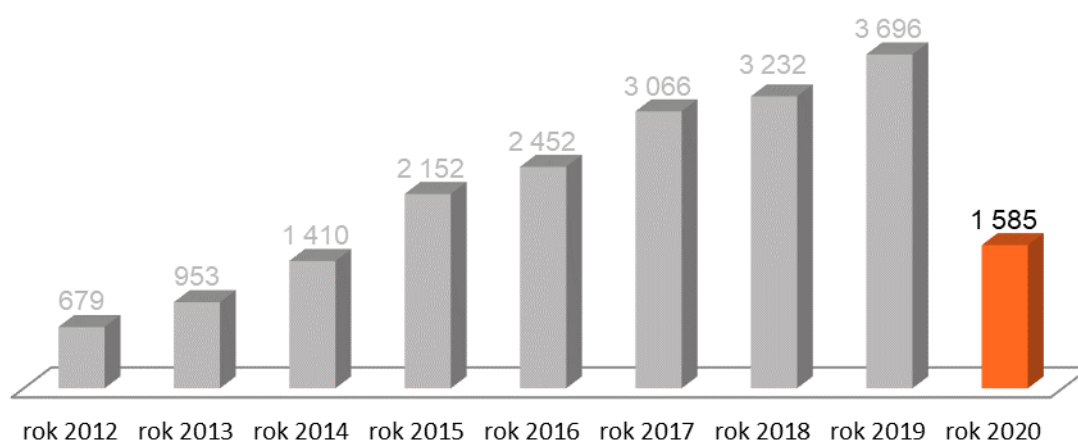
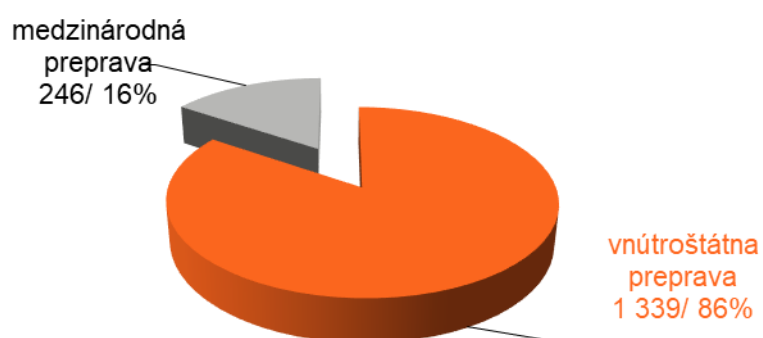
V súčasnosti ŽSR realizujú jednotlivé postupové kroky projektu implementácie mobilných zdvíhacích plošín v určených ŽST. Aktuálne sú v prevádzke 29 ks plošiny v 21 ŽST.

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
2019	2 936	760	3 696
2020	1 339	246	1 585

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 je v roku 2020 zaznamenaný pokles počtu zrealizovaných požiadaviek OZP.