

**Arriva Service s.r.o.,
Bratislavská cesta 1804, 945 01 Komárno**

Správa o kvalite služieb za rok 2018

**Nariadenie európskeho parlamentu a rady (ES) č.1371/2007 o právach
a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave**

Správa o činnosti z hľadiska kvality služieb za rok 2018

Správu vypracoval: Arriva Service s.r.o., úsek železničnej dopravy

V Komárne dňa: 30.05.2019

OBSAH

ÚVOD	4
1.ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2018	5
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality.....	5
1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality.....	6
2.INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY	7
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty	7
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach	7
2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach	8
2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov	8
2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou	9
3. PRESNOŠ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH	
SPOJOV	9
3.1. Meškania	10
3.2. Narušenia	11
4. ODRIEKNU Tie SPOJOV	12
5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ	
NA STANICIACH	13
6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV	13
6.1. Priama spätná väzba – ankety.....	14
6.3. Marketingové aktivity – propagácia.....	14
7. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY	
ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY	
SLUŽIEB	14
8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM	
A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU	15
8.1. Používané postupy pomoci.....	15
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci	15

ÚVOD

Spoločnosť Arriva Service s.r.o.(ďalej v texte len „Arriva“) od 1.marca 2016 prevádzkuje osobnú železničnú dopravu na vlastné komerčné riziko bez dotácií. Arriva prevádzkovala medzinárodnú osobnú železničnú dopravu na trati Praha – Trenčín - Praha do 10.12.2016 a od 11.12.2016 prevádzkuje medzinárodnú osobnú železničnú dopravu na trati Nitra – Praha – Nitra. Arriva na tejto trati vypravuje 1 pár vlakov denne a počas víkendov a štátnych sviatkov ešte 1 pár vlakov navyše.

Strategickým cieľom spoločnosti je byť moderným a efektívnym dopravcom. 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, ktorými sa riadi Arriva, vychádzajú najmä zo snahy poskytnúť zákazníkom najlepší servis, dopraviť cestujúcich do ich cieľovej stanice včas a uspokojiť ich prania v čo najlepšej možnej miere.

Rozhodujúcim faktorom smerom do vnútra spoločnosti je systém a kvalita riadenia spoločnosti. K tomu je potrebné zavádzať do praxe nové metódy riadenia a zmeny v prístupoch. Základným cieľom je zvyšovanie efektívnosti, výkonnosti spoločnosti a kvality produktov.

Kvalitu poskytovaných služieb však ovplyvňujú aj iné faktory ako sú napríklad výluky železničných tratí spojené s náhradnou autobusovou dopravou, čím dochádza k meškaniu vlakov a narušeniu pravidelnosti cestovného poriadku a tým sa znemožňuje dosahovanie včasnosti vlakov.

1. ŠTANDARDY KVALITY PRE ROK 2018

1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality

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

Oblasť 1: Informácie a prepravné doklady	
Štandard 1	Predaj cestovných dokladov (CD) – internetový predaj CD
	Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja cestovných dokladov z celkových tržieb za predané CD
	Plán: 90 % Skutočnosť: 94%
	Výsledok plnenia štandardu : splnený
Štandard 2	Kvalita ľudských zdrojov – plnenie profilov pracovných miest u zamestnancov prvého kontaktu
	Popis: Podiel (%) zamestnancov prvého kontaktu, ktorí spĺňajú profily pracovného miesta z celkového počtu zamestnancov
	Plán:
	Celková kvalita ľudských zdrojov: 75,00 %
	- Spreádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 75,00 %
	- Personál predaja CD: 75,00 %
Skutočnosť:	
Celková kvalita ľudských zdrojov: 88,00 %	
- Spreádzajúci personál vo vlakoch osobnej prepravy: 88,00 %	
- Personál predaja CD: nehodnotený	
Výsledok plnenia štandardu : splnený	

Oblasť 2: Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušeníach spojov	
Štandard 3	Plnenie celkového dopravného výkonu (medzinárodná doprava)
	Popis: Podiel (%) plnenia celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu
	Plán: 90 % Skutočnosť: 100 %
Výsledok plnenia štandardu : splnený	
Štandard 4	Miera presnosti – osobná doprava celkom
	Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov uvedených v grafíkone vlakovej dopravy
	Plán: 90,00 % Skutočnosť: 97,10 %
Výsledok plnenia štandardu : splnený	
Štandard 5	Miera spoľahlivosti – osobná doprava celkom
	Popis: Podiel (%) prevádzkovaných vychádzajúcich vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu vychádzajúcich vlakov
	Plán: 95,00 % Skutočnosť: 100,00 %
Výsledok plnenia štandardu : splnený	
Štandard 6	Odrieknutie východných vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny Arrivy
	Popis: Podiel (%) odrieknutých vychádzajúcich vlakov medzinárodnej dopravy z celkového počtu z viny Arrivy
	Plán: 95,00 % Skutočnosť: 100,00 %
Výsledok plnenia štandardu : splnený	
Oblasť 3: Čistota železničného parku a zariadení na staniciach	

Štandard 7	Čistota a komfort dopravných prostriedkov	
	Popis: Podiel (%) zistených výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu čistenia	
	Plán: 90,00 %	Skutočnosť: 99,9 %
	Výsledok plnenia štandardu : splnený	

Oblasť 4: Prieskum spokojnosti zákazníkov		
Štandard 8	Prieskum spokojnosti zákazníkov	
	Popis: meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou poskytovaných služieb v sledovanej kategórii vlakov metódikou marketingových prieskumov	
	Plán: hodnotenie zlepšiť o 0,1	Skutočnosť: zlepšenie o 0,58
	Výsledok plnenia štandardu : splnený	

Oblasť 5: Vybavovanie sťažností, vrátenie peňazí a náhrady škody v prípade nedodržania noriem kvality		
Štandard 9	Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom	
	Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny Arrivy z celkového počtu podaní	
	Plán: znížiť o 10,00 %	Skutočnosť: 28 %
	Výsledok plnenia štandardu : splnený	

Oblasť 6: Pomoc poskytovaným osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou		
Štandard 10	Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou	
	Popis: Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb osobám so zdravotným postihnutím zo strany Arrivy z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb	
	Plán: znížiť o 90,00 %	Skutočnosť: 100,00 %
	Výsledok plnenia štandardu : splnený	

1.2. Ovplyvňujúce skutočnosti pri nesplnených štandardoch kvality

Výrazne sa na neplnení podieľala výluková činnosť ŽSR a to 95,1 % z celkového počtu ovplyvňujúcich skutočností. 0,1 % sa podieľala nehodovosť a v 4,8 % to boli iné vplyvy, ktoré ovplynili nesplnenie príslušného kritéria.

2. INFORMÁCIE A PREPRAVNÉ DOKLADY

2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty.

Vo vlakoch dopravcu Arriva sú cestovné informácie počas cesty poskytované zákazníkom:

- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu
- písomnou formou: informačné plagáty, vývesky
- on-line portál: www.arriva.cz, www.arriva.sk
- informácia o polohe a pohybe vlakov on-line portál žsr: www.zsr.sk
- audio/vizuálna forma (informačné tabule, informačný palubný systém....)

Dostupnosť informácií cestujúcim je podporovaná službami kontaktného centra, zákaznícke volania sú vybavované podľa určených časových mier a priemerná úroveň dosiahla v roku 2018 hodnotu 98 %.

Za účelom vyhľadávania určitého vlakového spojenia majú zákazníci k dispozícii aj malý knižný cestovný poriadok. Zmeny CP sa vydávajú k stanoveným termínom, mimoriadne zmeny sa oznamujú výveskami na staniach.

2.2. Spracovávanie požiadaviek a poskytnutie informácií na staniach.

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na železničných staniach informácie prostredníctvom:

- informačných tabúl, vývesiek (plagáty, letáky...)
- vývesiek o podmienkach v medzinárodnej doprave (výňatky z prepravných podmienok a cenníkov)
- informačného elektronického systému
- behom pobytu vlaku v stanici prostredníctvom vlakového personálu

Požadované informácie sa s železničnými stanicami dojednávajú osobne, písomne, telefonicky. O plánovaných výlukách na trati, zmenách cestovných poriadkov, prípadnej náhradnej autobusovej doprave a iných mimoriadnostiach informujeme cestujúcich prostredníctvom stewardov, pomocou oznamov na staniach, v ktorých zastavujeme a na internetovej stránke.

2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach.

Informácie o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach sa poskytujú nasledovne:

- informácie o polohe a pohybe vlakov on-line portál žsr: www.zsr.sk
- v knižnej forme cestovného poriadku
- audio/vizuálnou formou (informačné tabule na žst., informačný elektronický systém...)
- osobne prostredníctvom vlakového personálu sprevádzajúceho cestujúcich počas cesty
- písomnou formou (vlakový sprievodca, vývesky...)
- informácie o zmluvných prepravných podmienkach a tarifách sú k dispozícii vo všetkých vlakoch dopravcu Arriva a na internetových stránkach dopravcu
- on-line portál: www.arriva.cz, www.arriva.sk prostredníctvom zákaznickej linky na tel.č. +420 725 100 725; 0915 733 733

2.4. Možnosti zakúpenia prepravných dokladov.

Predaj cestovných dokladov je umožnený pomocou nasledujúcich kanálov:

- elektronický predaj lístkov na adrese: „listky.arrivaexpres.sk“
- elektronický predaj lístkov: e-shop na adrese „jizdenky.arriva.cz“
- provízny predaj vo vlaku obsluhujúcim vlakovým personálom

Graf č.1: Podiel tržieb z predaja CD cez jednotlivé distribučné kanály



2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou

Informácie o prístupnosti služieb a podmienkach prepravy pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou sú zverejnené:

- v cestovnom poriadku
- prepravnom poriadku
- informácie sú poskytované vlakovým personálom
- informácie sú poskytované telefonicky prostredníctvom infolinky +420 725 100 725, 0915 733 733
- elektronickou poštou

3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Poskytovaním kvalitných a spoľahlivých služieb zákazníkom si plní spoločnosť Arriva jeden zo základných strategických cieľov „ Zabezpečenie trvalého zvyšovania spokojnosti zákazníkov a zlepšovania výkonnosti spoločnosti“.

Pre zabezpečenie týchto cieľov je dôležité plnenie grafikonu vlakovej dopravy, predovšetkým dostupnosť, informácie, čas, starostlivosť o zákazníka, pohodlie, bezpečnosť a dosah na životné prostredie, ktoré reprezentujú zákazníkov pohľad na poskytovanú službu.

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

Kategória vlaku	% plnenia rok 2016	% plnenia rok 2017	% plnenia rok 2018
Medzištátne vlaky	95,8	96,9	97,1

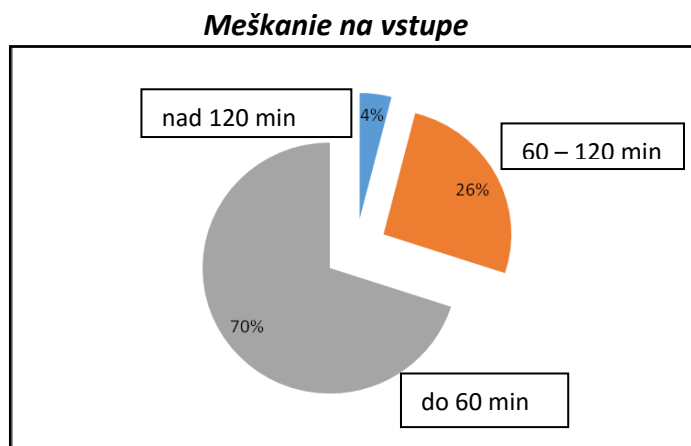
3.1. Meškania

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

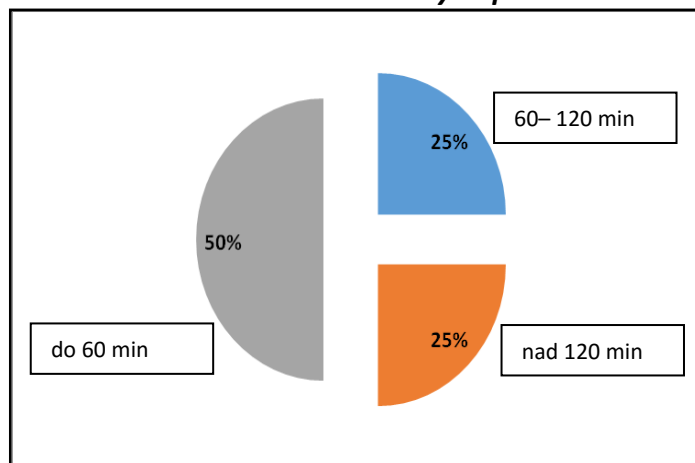
Mesiac meškania	Na vstupe	Na výstupe	do 60 min na vstupe	60- 120 min na vstupe	viac ako 120 min na vstupe	do 60 min na výstupe	60 – 120 na výstupe	viac ako 120 min na výstupe	Na sieti ŽSR
Január	5	2	3	2	-	1	-	1	2
Február	4	1	2	1	1	-	-	1	1
Marec	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Apríl	2	1	1	1	-	-	-	1	-
Máj	2	1	2	-	-	-	1	-	-
Jún	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Júl	-	-	-	-	-	-	-	-	-
August	2	1	1	1	-	-	1	-	-
September	2	1	1	1	-	1	-	-	-
Október	2	1	2	-	-	1	-	-	-
November	4	3	3	1	-	2	1	-	-
December	2	1	2	-	-	1	-	-	-
sumár	27	12	19	7	1	6	3	3	3

Celkové priemerné meškanie spojov v železničnej doprave činí 2,9 %.

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



Meškanie na výstupe



3.2. Narušenia

V roku 2018 bolo dosiahnuté plnenie GVD celkom za medzištátnu osobnú dopravu vo výške 97,1 %

Vplyvy na plnenie GVD v roku 2018:

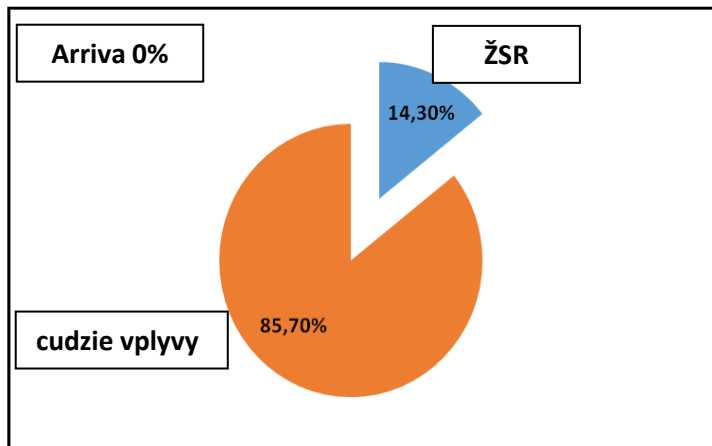
- výluková činnosť, predovšetkým výluky na českej strane v úseku Vlársky priesmyk – Uherské Hradište, kvôli ktorým bola vlaková doprava nahradzovaná náhradnou autobusovou dopravou.
- V roku 2018 sme zaznamenali 1 nehodovú udalosť, mimoriadne udalosti sme nezaznamenali, spoločnosť má spracované alternatívne plány a plány krízového managementu, je spracovaná smernica pre postup pri mimoriadnych udalostiach, v ktorom sú popísané plány pre mimoriadne situácie včítane konkrétnych postupov, ďalej sú spracované smernice o bezpečnosti a možných rizík, vyplývajúcich z prevádzky železničnej dopravy.
Nehody: traťový úsek Nitra-Lužianky, zrazenie chodca na cestnom prechode

Tabuľka č.3: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD v roku 2018

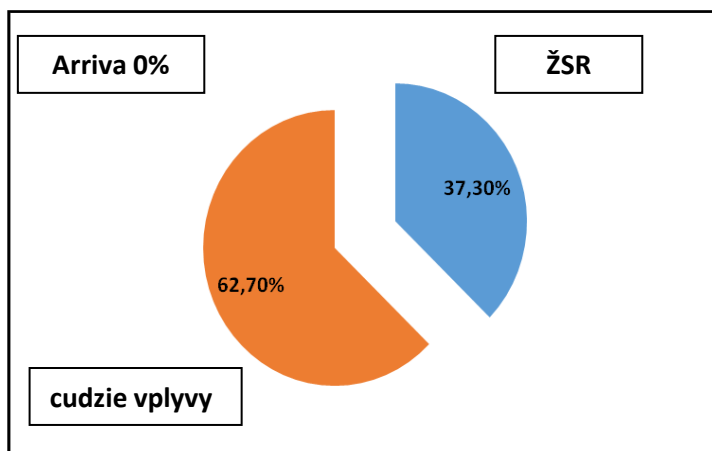
Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov		Počet minút		Podiel na celkovom meškaní z počtu	
	Vlaky Ec,Ic,R	Σ	Vlaky Ec,Ic,R	Σ	prípadov (%)	minút (%)
Arriva	-	-	-	-	-	-
ŽSR	2	2	28	28	14,30	37,30
Cudzie vplyvy	12	12	47	47	85,70	62,70
sumár	14	14	75	75	100,00	100,00

Graf č.3: Podiel zodpovednosti za narušenie GVD v osobnej doprave celkom

Počet prípadov % podiel na celkovom meškaní



Počet minút podiel na celkovom meškaní



4. ODRIEKNUTIE SPOJOV

V sledovanom období sme neevidovali žiadne odrieknutie spojov.

5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Súčasťou kvality osobnej prepravy poskytovanej dopravcom je čistota železničných koľajových vozidiel. Jednotlivé činnosti a pracovné postupy sú popísané v smernici „Čistenie vozňov“.

Súpravy sa primárne čistia v Českej republike.

Intervaly čistení:

- Prevádzkové čistenie, vykonáva sa pri každom obrate vlakov v cieľovej stanici
- Denné čistenie
- Veľké čistenie, prevádza sa raz mesačne

Vyprázdňovanie nádrží bezodpadového WC sa vykonáva v domovskej stanici súpravy spravidla každý deň. V každej motorovej jednotke jazdiacej na trase Nitra – Praha je jedna toaleta. Občasné poruchy toaliet v súpravách sú prevažne spôsobené vhadením nevhodných predmetov do toalety vinou cestujúcich, čo spôsobuje upchatie toalety a následne jej nefunkčnosť. Tieto poruchy sa vlakový personál snaží odstraňovať pri prvej príležitosti, ale väčšinou v najbližšej obratovej stanici.

Kvalita vzduchu vnútri vozidiel je zaistená tlakovým vetraním a vetraním pomocou okien.

Rozhodujúcim ukazovateľom kvality je % podiel zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu čistenia, ktorý za rok 2018 činí hodnotu: 99,9 %.

6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

Cieľom spoločnosti Arriva je pravidelne získavať od svojich zákazníkov spätnou väzbou informácie o ich spokojnosti prípadne nespokojnosti s poskytovaním našich služieb cestujúcim. Od cestujúcich dostávame rôzne informácie a podnety ich hodnotením cesty našou spoločnosťou.

Zistenia a odporúčania zákazníckych prieskumov sú vyhodnocované s cieľom identifikovať slabé miesta a implementovať ich do našich úloh a programov.

6.1. Priama spätná väzba – ankety

V roku 2018 naša spoločnosť zrealizovala 2 ankety metódou dotazníkov zameraných na:

- Cestovanie v medzištátnych vlakoch – prieskum bol vykonávaný v našich medzištátnych vlakoch na území SR aj mimo neho v spolupráci s našou partnerskou organizáciou

6.2. Marketingové aktivity – propagácia

V roku 2018 naša spoločnosť realizovala propagáciu celoročne prostredníctvom internetovej stránky

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

Spoločnosť Arriva má spracovanú smernicu, ktorá obsahuje postupy vybavovania sťažností, reklamácií aj s následným riešením.

Celkový počet zákazníckych podaní v roku 2018 dosiahol 12. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 74 %.

Informácie v oblasti podaní, odškodnení a pomoci sú zákazníkom k dispozícii on-line na portáli spoločnosti, u sprevádzajúceho personálu a prostredníctvom verejne dostupných informačných kanálov.

Tabuľka č.4: Podiel jednotlivých komunikačných kanálov v procese podaní

Forma doručenia	% podiel r.2016	% podiel r.2017	% podiel r.2018
Osobné podanie	-	1	-
Kniha sťažností	4	2	4
Elektronické podanie	7	12	8
Kritika v masmédiách, iná forma	11	15	12

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

Obdobie	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	-	-	-
Výška odškodnenia v eurách	-	-	-

8. POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

8.1. Používané postupy pomoci

Sociálna zodpovednosť v podmienkách spoločnosti spočíva v snahe bezpečne a pohodlne prepraviť aj cestujúcich zdravotne postihnutých v rámci našich možností.

Pomoc zdravotne postihnutým osobám a cestujúcim so zníženou pohyblivosťou je poskytovaná v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä nariadením (ES) č.1371/2007 o právach cestujúcich v železničnej doprave.

Zákazníci si môžu nahlásiť(objednať) asistenčné služby osobne, telefonicky na čísle +420 725 100 725 a na portáli www.arriva.cz .

Doba na nahlásenie (objednanie) asistenčných služieb je 24 hodín vopred.

8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci

V roku 2018 sme evidovali 2 požiadavky na asistenciu pri preprave cestujúcich so zníženou pohyblivosťou.

Tabuľka č.6: Počet zrealizovaných požiadaviek OZP

Rok	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	sumár
2016	-	2	2
2017	8	4	12
2018	9	7	16

Graf č.4: Podiel zrealizovanej prepravy OZP

