

**Standardy kvality společnosti RegioJet, a. s.
2015 – vyhodnocení**

Obsah dokumentu

OBSAH DOKUMENTU	2
ÚVOD	3
PŘEHLED KARET STANDARDŮ KVALITY	4
VYHODNOCENÍ PLNĚNÍ JEDNOTLIVÝCH STANDARDŮ KVALITY	5
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet	5
2. Vypravené vlaky InterCity RegioJet	6
3. Kvalita palubního personálu	7
4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet	8
5. Přeprava imobilních cestujících vlaky InterCity RegioJet	9
6. Čistota vlakových souprav	10
7. Stížnosti a pochvaly cestujících	11
8. Provozovaná vozidla	12
9. Průzkumy spokojenosti cestujících	13
10. Komplexní vyhodnocení	14

Úvod

Dokument Standardy kvality společnosti RegioJet, a. s. - vyhodnocení je nedílnou součástí dokumentu Standardy kvality společnosti RegioJet, a. s. a obsahuje vyhodnocení měření ukazatelů jednotlivých karet standardů kvality.

Přehled karet standardů kvality

Název karty	Vyhodnocení		
	Způsob	Periodicita	Oddělení
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity	STAT	roční	Provoz
2. Vypravené vlaky InterCity	STAT	roční	Provoz
3. Kvalita palubního personálu	KMT	roční	Zák. servis
4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet	KMT	roční	Zák. servis
5. Přeprava imobilních cestujících vlaky IC RJ	STAT	roční	Zák. servis
6. Čistota vlakových souprav	KMT	roční	Zák. servis
7. Stížnosti a pochvaly cestujících	INT	roční	Zák. servis
8. Provozovaná vozidla	INT	roční	Provoz
9. Průzkumy spokojenosti zákazníků	INT	roční	Zák. servis

Seznam použitých zkratk	
STAT	Zjištění ze zaznamenávané statistiky
KMT	Kontrolní mechanismy v terénu (kontrolní jízdy, mystery shopping...)
INT	Využití interního systému zaznamenávajícího tyto hodnoty

Vyhodnocení plnění jednotlivých standardů kvality

1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet

Vlaky InterCity RegioJet jsou vypravovány včas dle určeného jízdního řádu.

a. Zpoždění, vzniklé působením zásahů vyšší moci a třetích stran

Náročnost:

- Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet je **5 minut** a méně.

Vyhodnocení:

Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet za rok 2015 bylo 17,1 minuty.

Vliv na výši celoročního průměrného zpoždění měly zejména dopady velké výlukové činnosti SŽDC, četné mimořádnosti na trati [např.: vysoký počet střetů vlaků s překážkou (osoba či automobil) jako byla i mimořádná událost ve Studénce].

Ukazatel nebyl splněn.

5

b. Zpoždění z důvodů na straně dopravce

Náročnost:

- Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet je **0,5 minut** a méně.

Vyhodnocení:

Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet za rok 2015 bylo 0,303 minuty.

Ukazatel byl splněn.

2. Vypravené vlaky InterCity RegioJet

Všechny vlaky dle jízdního řádu jsou vypraveny.

Náročnost:

- 99% vlaků InterCity RegioJet je vypraveno
- Do těchto situací se nepočítá odřeknutí vlaků z důvodu mimořádných událostí.

Vyhodnocení:

V roce 2015 bylo odřeknuto 0% vlaků IC RegioJet z důvodů na straně dopravce.

Ukazatel byl splněn.

3. Kvalita palubního personálu

Palubní personál poskytuje stoprocentní pro klientský servis. Pečuje o klienty na palubách vlaků, provádí roznos občerstvení, kontrolu jízdních dokladů a je klientům schopen zajistit relevantní informace, které jsou požadovány. Stará se o čistotu vlakové soupravy během jízdy vlaku.

Náročnost:

- Palubní personál je hodnocen **80%** úspěšností při kontrolních akcích.

Vyhodnocení:

Průměrné hodnocení palubního personálu ve vlacích RegioJet za rok 2015 bylo 95%.

Ukazatel byl splněn.

4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet

Personál prodejních míst poskytuje stoprocentní proklientský servis. Klientům je schopen zajistit relevantní informace o všech službách společnosti RegioJet i STUDENT AGENCY. Personál se orientuje i ve všech doplňkových nabídkách a produktech ostatních partnerů jako DB apod.

Náročnost:

- Personál je hodnocen **80%** úspěšností při kontrolních akcích.

Vyhodnocení:

Průměrné hodnocení personálu prodejních míst REGIOJET za rok 2015 bylo **95,2%**.

Ukazatel byl splněn.

5. Přeprava imobilních cestujících vlaky InterCity RegioJet

Klientům společnosti je zajištěna přeprava vlaky InterCity RegioJet při dodržení všech stanovených technologických postupů a s přihlédnutím na možnosti vozového parku RegioJet.

Náročnost:

- Je přepraveno 100% imobilních klientů na vozíku, kteří si tuto službu u společnosti RegioJet objednali.
- Je umožněn pohodlný nástup pomocí plošiny dopravce České dráhy, a. s. a pomocí mobilních plošin umístěných ve vlacích RegioJet.

Vyhodnocení:

V roce 2015 bylo přepraveno **100%** imobilních cestujících, kteří si službu objednali a k vlaku se dostavili.

Ukazatel byl splněn.

6. Čistota vlakových souprav

Klientům společnosti je zajištěna přeprava vlaky InterCity RegioJet při dodržení veškerých hygienických standardů a čistoty vnitřního vybavení souprav.

Náročnost:

- Každý vlak je na každém obratu uklizen tzv. obratovým úklidem.
- 1x za 2 měsíce je každá souprava hloubkově vyčištěna.
- 1x za měsíc je každá souprava zvenku umyta.
- Přihlíží se k provozním mimořádnostem a nemožnosti zajištění úklidu při provozních mimořádnostech.
- Splnění ukazatele na 95%.

Vyhodnocení:

Vlakové soupravy dopravce REGIOJET byly v roce 2015 uklizeny dle standardů s výsledkem **79%**.

Ukazatel nebyl splněn.

7. Stížnosti a pochvaly cestujících

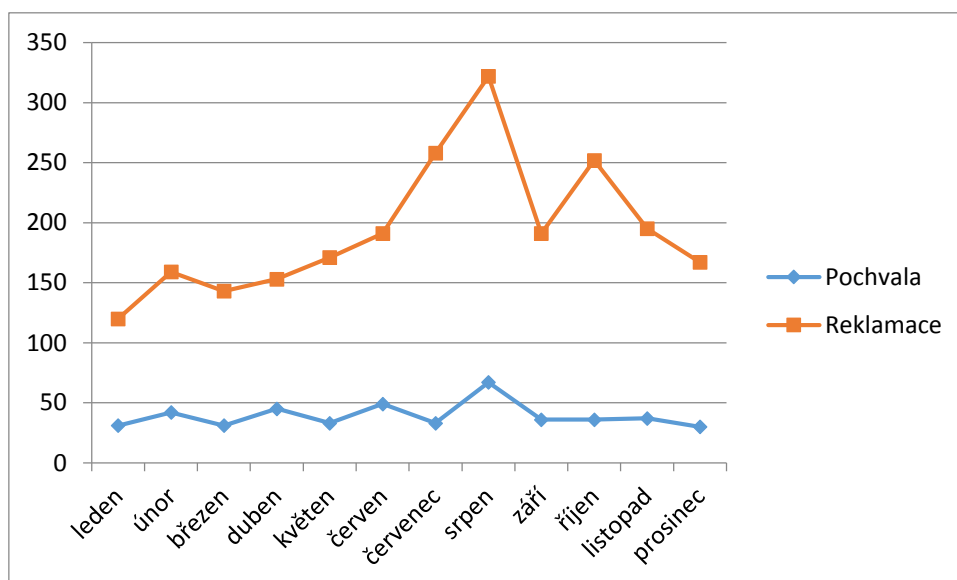
Cílem společnosti RegioJet je zaznamenat co nejmenší počet stížností od klientů v návaznosti na extrémně proklientský přístup.

Náročnost:

- Počet zaznamenaných stížností v celoročním průměru nepřekročí 150ks za měsíc.
- Nárůst či pokles oproti předchozímu roku.

Vyhodnocení:

Průměrný počet stížností byl v roce 2015 **193,5 ks / měsíc**. Jedná se o navýšení proti roku 2014 o 61,97%, což koresponduje s meziročním navýšením počtu cestujících.



Ukazatel nebyl splněn.

8. Provozovaná vozidla

Společnost RegioJet si klade za cíl provozovat vozidla, která svým stářím odpovídají současným požadavkům klientů, a proto provozuje vozy, které prošly generální rekonstrukcí u společnosti ÖBB v letech 2000-2006.

Náročnost:

- Průměrné stáří vozidel, ve kterých je možno přepravovat cestující nepřesáhne 15 let.

Vyhodnocení:

Průměrné stáří vozidel v roce 2015 bylo **12,36** roků.

Ukazatel byl splněn.

9. Průzkumy spokojenosti cestujících

Cílem společnosti RegioJet je získat co nejkvalitnější zpětnou vazbu od svých klientů, který dále slouží ke zkvalitňování služeb.

Náročnost:

- Procento spokojenosti vyhodnocení jízd interním systémem musí být v průměru min. 85%.

Vyhodnocení:

Spokojenost klientů, kteří podali zpětnou vazbu za rok 2015, byla **96,5%**.

Ukazatel byl splněn.

10. Komplexní vyhodnocení

Karta	Požadovaný výsledek	Výsledek za rok 2015	Splněno/nesplněno
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity			
a. zpoždění, vzniklá působením zásahů vyšší moci a třetích stran	5 minut	17,1 minuty	Nesplněno
b. zpoždění z důvodů na straně dopravce	0,5 minuty	0,303 minuty	Splněno
2. Vypravené vlaky InterCity	99%	100%	Splněno
3. Kvalita palubního personálu	80%	95%	Splněno
4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet	80%	95,20%	Splněno
5. Přeprava imobilních cestujících vlaky IC RJ	100%	100%	Splněno
6. Čistota vlakových souprav	95%	79%	Nesplněno
7. Stížnosti a pochvaly cestujících	150ks/měsíc	193,5/měsíc	Nesplněno
8. Provozovaná vozidla	15 let	12,36 roku	Splněno
9. Průzkumy spokojenosti zákazníků	85%	96,50%	Splněno
10. Celkové vyhodnocení		70%	