

Plnění standardů kvality společnosti RegioJet, a.s.

Vyhodnocení za rok 2016

Obsah dokumentu

Úvod.....	3
Přehled karet standardů kvality.....	4
Vyhodnocení jednotlivých karet 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 cestujících se zdravotním postižením a se sníženou schopností pohybu.....	9
6. Čistota vlakových souprav.....	10
7. Stížnosti a pochvaly cestujících.....	11
8. Provozovaná vozidla.....	12
9. Průzkumy spokojenosti cestujících.....	13
10. Souhrnný přehled	14

Úvod

RegioJet v roce 2016 – 3,72 miliónu cestujících. Meziroční nárůst o 20%

Přibližně 3,72 miliónu cestujících přepravily v roce 2016 dálkové vlaky RegioJet v České republice. Ve srovnání s rokem 2015 se jedná o nárůst počtu cestujících o více jak 600 tisíc – tedy o 20%. Tehdy vlaky RegioJet v České republice a na mezinárodních linkách na Slovensko přepravily necelých 3,1 milionů cestujících.

Za růstem počtu cestujících v roce 2016 stojí zejména navýšování kapacit na nejpopulárnější lince Praha – Ostravsko – Slovensko až na 10 vozové soupravy ve špičkách, stejně jako každodenní provoz nočního spoje Praha – Ostravsko – Košice, na který RegioJet nasazuje až 14 vozové soupravy včetně spacích vozů. Na trase Praha – Ostravsko – Košice se přitom z hlediska počtu cestujících RegioJet stal největším železničním dopravcem.

Pozitivní dopad na růst celé žluté sítě vlakových a autobusových spojů RegioJet mělo také sjednocení obchodní značky autobusové a vlakové dopravy pod název RegioJet v dubnu loňského roku, kdy se celé síti žlutých spojů, kam navíc patří ještě vnitrostátní vlakové spoje na Slovensku, podařilo v roce 2016 přepravit více než 15 milionů cestujících.

Kromě atraktivních cen a servisu oslovily cestující také nové typy služeb, jako například zařazení spacích vozů do mezinárodních vlaků nebo nasazení do provozu zcela nových vozů Astra s individuálními obrazovkami v sedačkách. Cestující pozitivně hodnotí také novou kvalitu vysokorychlostního připojení k internetu.

V souvislosti se zhodnocením výkonu a služeb v roce 2016 zveřejňuje dopravce v souladu se svými zákonnými povinnostmi dokument - „Standardy kvality společnosti RegioJet, a.s.“, a to v podobě vyhodnocení jednotlivých měřených ukazatelů – zaznamenaných ve formě karet standardů kvality za uplynulý rok.

RegioJet, a.s.

V Brně, červen 2017

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, tzv. mystery shopping...)
INT	Využití interního systému zaznamenávajícího tyto hodnoty



Vyhodnocení plnění standardů kvality v jednotlivých oblastech

1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet

Hodnocené kritérium:

Vlaky InterCity RegioJet jsou vypravovány a provozovány včas dle platného 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 2016 bylo 9,4 minuty.
- Vliv na výši celoročního průměrného zpoždění měly zejména dopady velké výlukové a stavební činnosti SŽDC a četné mimořádnosti na trati (střet s překážkou na trati či na přejezdu, porucha trakčního vedení).
- Výrazná zpoždění mimo zavinění dopravce RegioJet byla způsobena také kriminální činností – anonymními výhrůžkami, jejichž opakované nahlášení a následné šetření vedlo ke zpoždění spojů RegioJet v rozsahu mnoha hodin.

Výsledné hodnocení:

Ukazatel nebyl splněn

(Poznámka: dopravce tento ukazatel sleduje a hodnotí jej s ohledem na důležitost pro provoz zákazníka, přestože má omezené možnosti ovlivnění jeho výsledku).

B) Zpoždění z důvodů na straně dopravce

Náročnost:

- Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet z důvodů na straně dopravce je **0,5 minut** a méně.

Vyhodnocení:

- Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet za rok 2016 bylo 0,328 minuty.
- V případě zpoždění z důvodů na straně dopravce poskytl RegioJet cestujícím kompenzace v souladu se smluvními přepravními podmínkami

Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn.

2. Vypravené vlaky InterCity RegioJet

Hodnocené kritérium:

Všechny vlaky uvedené v jízdním řádu jsou vypraveny. Nedochozí k odřeknutí spojů z rozhodnutí ovlivněným výhradně situací na straně dopravce.

Náročnost:

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

Vyhodnocení:

V roce 2016 bylo odřeknuto pouze 0,0098% vlaků IC RegioJet z důvodů na straně dopravce. To znamená, že 99,9902% spojů bylo vypraveno.

Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn.



3. Kvalita palubního personálu

Hodnocené kritérium:

Palubní personál poskytuje pro-klientský servis. Stará se o obsluhu klientů na palubách vlaků, provádí roznos občerstvení, kontrolu jízdních dokladů (zejména nároků na slevy jízdného) a je klientům schopen zajistit relevantní informace, které se týkají jejich cesty. Stará se o čistotu vlakové soupravy během jízdy vlaku a celkově pozitivní dojem cestujícího z využitých služeb.

Personál přitom vychází ze závazných dokumentů a manuálů popisujících povinnosti při obsluze klientů ve vlacích IC RegioJet.

Personál je schopen zvládnout mimořádné provozní situace, kdy dochází k narušení provozu vlaků RegioJet a standardů zákaznického servisu tak, aby tyto dopady na cestující byly minimalizovány.

Personál je pravidelně (měsíčně) hodnocen – a to na základě výsledků zákaznického hodnocení, mystery travellingu a pravidelných kontrol zákaznického servisu RegioJet.

S výsledky kontrolní činnosti práce personálu jsou zaměstnanci seznamováni na každoměsíční bázi a tyto jsou součástí kritérií pro stanovování výše pohyblivé složky odměňování zaměstnanců.

Náročnost:

- Kritériem je dosažení 80 % spokojenosti zákazníků – a to na základě jejich hodnocení, průběžné kontroly a realizace mystery travellingu.

Vyhodnocení:

- Průměrné hodnocení palubního personálu ve vlacích RegioJet za rok 2016 bylo 90,56 %.

Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn.



4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet

Hodnocené kritérium:

Personál prodejních míst poskytuje pro-klientský servis při prodeji jízdních dokladů, návazných služeb a poskytování informací týkajících se spojů RegioJet. Klientům je schopen zajistit relevantní informace o všech službách společností RegioJet a STUDENT AGENCY. Personál se orientuje i ve všech doplňkových nabídkách a produktech dalších partnerů, jako jsou například DB IC Bus, Arriva apod.

Personál přitom vychází ze závazných dokumentů a manuálů popisujících povinnosti při obsluze klientů na prodejních místech dopravce RegioJet.

Personál je schopen zvládnout mimořádné provozní situace, kdy dochází k narušení provozu vlaků RegioJet a standardů zákaznického servisu tak, aby tyto dopady na cestující byly minimalizovány.

Personál je pravidelně (měsíčně) hodnocen – a to na základě výsledků zákaznického hodnocení, mystery shoppingu a pravidelných kontrol zákaznického servisu RegioJet.

S výsledky kontrolní činnosti práce personálu jsou zaměstnanci seznamováni na každoměsíční bázi a tyto jsou součástí kritérií pro stanovování výše pohyblivé složky odměňování zaměstnanců.

Náročnost:

- Kritériem je dosažení 80 % spokojenosti zákazníků – a to na základě jejich hodnocení, průběžné kontroly a realizace mystery shoppingu.

Vyhodnocení:

- Průměrné hodnocení personálu prodejních míst RegioJet za rok 2016 bylo 89,05 %.

Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn.



5. Přeprava cestujících se zdravotním postižením a sníženou schopností pohybu vlaky InterCity RegioJet

Hodnocené kritérium:

Cestujícím se zdravotním postižením a sníženou schopností pohybu je zajištěna přeprava vlaky InterCity RegioJet při dodržení národních a evropských legislativních norem a stanovených technologických postupů a s přihlédnutím na možnosti vozového parku RegioJet a infrastruktury SŽDC.

Náročnost:

- Je přepraveno 100 % imobilních klientů na vozíku, kteří si tuto službu u společnosti RegioJet objednali.
- Je umožněn bezpečný nástup za pomoci plošiny dopravce České dráhy, a.s., nebo za pomoci mobilních nástupních můstků umístěných ve vozech vlaků REGIOJET.
- Přeprava je uskutečněna za asistence palubního personálu RegioJet – dle standardů uvedených ve smluvních přepravních podmínkách dopravce.

Vyhodnocení:

- V roce 2016 bylo přepraveno 100% imobilních cestujících, kteří si službu objednali a k přepravě se dostavili.

Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn.



6. Čistota vlakových souprav

Hodnocené kritérium:

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

V této souvislosti se dopravce RegioJet řídí jak interními standardy tak obecně platnými a závaznými předpisy.

Náročnost:

- Každá souprava na každém spoji je na každém obratu v koncové / počáteční stanici uklizena tzv. obrátovým úklidem.
- Nejméně 1x za 2 měsíce je interiér každé soupravy hloubkově vyčištěn – dle kritérií určených dopravcem a smluvně zakotvených se společností provádějící úklid.
- Nejméně 1x za měsíc je každá souprava umyta zvenčí.
- Přihlíží se k provozním mimořádnostem a nemožnosti zajištění úklidu při provozních mimořádnostech s tím, že dopravce a jeho zaměstnanci vyvinou vždy maximální snahu z hlediska zajištění čistoty souprav a jejich interiérů
- Splnění ukazatele na 95%

Vyhodnocení:

- Vlakové soupravy dopravce REGIOJET byly v roce 2016 uklizeny dle standardů s výsledkem splnění ukazatelů náročnosti na 96 %.

Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn.



7. Stížnosti a pochvaly cestujících

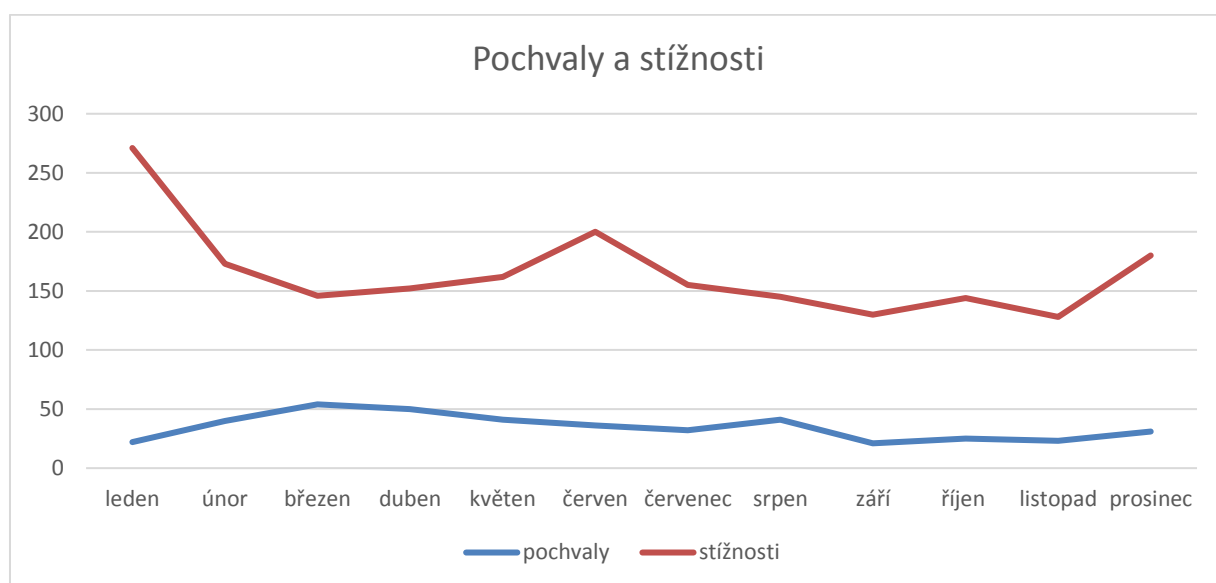
Hodnocené kritérium:

Cílem společnosti RegioJet je zaznamenat co nejmenší počet stížností od klientů v souvislosti s realizací přepravní služby a poskytnutým servisem zákazníkům.

Náročnost:

- Počet zaznamenaných stížností v celoročním průměru nepřekročí 180 stížností za kalendářní měsíc.
- Sledováno je kritérium nárůstu či poklesu oproti předchozímu roku.

Průměrný počet stížností byl v roce 2016 165,5/měsíc. Jedná se o snížení proti roku 2015 o 14,5% - a to při nárůstu počtu cestujících o 20 %.



Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn – absolutní počet stížností měsíčně navíc při 20 % růstu cestujících pokles. Na větší počet přepravených cestujících tak byl absolutně menší počet stížností.

8. Provozovaná vozidla

Hodnocené kritérium:

Společnost RegioJet si klade za cíl provozovat vozidla, která odpovídají současným požadavkům klientů na moderní železniční přepravu.

RegioJet provozuje vozový park, který odpovídá následujícímu složení z hlediska výroby, modernizace a generálních rekonstrukcí:

- Vozy, které prošly generální rekonstrukcí u společnosti ÖBB v letech 2000-2006.
- Vozy Astra, která byly vyrobeny a dodány v roce 2015, případně na počátku roku 2016.
- Vozy, které prošly generální rekonstrukcí u jiných dopravců – SBB, DB, od kterých byly vozy pořízeny.

Náročnost:

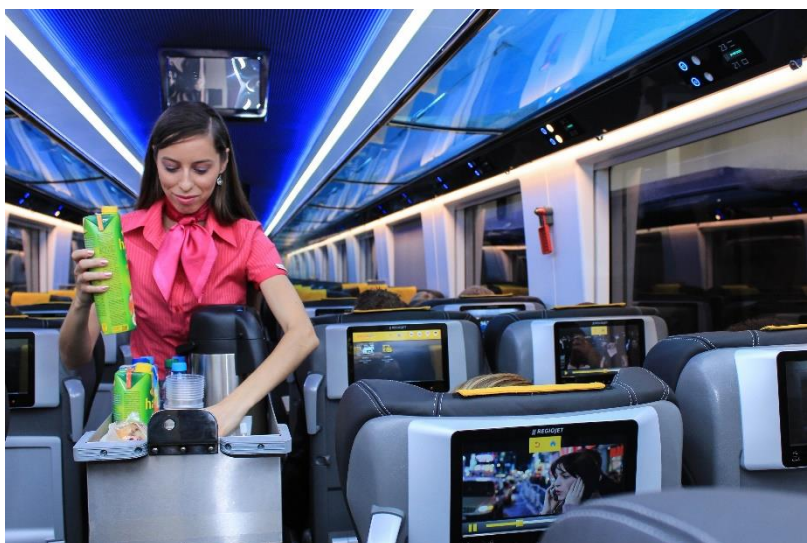
- Průměrné stáří vozidel od jejich výroby nebo generální rekonstrukce, které jsou nasazovány do provozu, nepřesáhne 15 let.

Vyhodnocení:

- Průměrný věk vozidel v roce 2016 (od data výroby nebo generální rekonstrukce) byl 13,43 let.

Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn.



9. Průzkumy spokojenosti cestujících

Hodnocené kritérium:

Cílem společnosti RegioJet je pravidelně získávat co nejucelenější zpětnou vazbu od svých klientů, která dále slouží ke zkvalitňování služeb a k hlídání průběžného dodržování standardů kvality dopravce RegioJet.

Náročnost:

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

Vyhodnocení:

- Míra spokojenosti klientů, kteří podali zpětnou vazbu za rok 2016, byla 93,69 %.

Výsledné hodnocení:

Ukazatel byl splněn.



10. Souhrnný přehled měřených ukazatelů dle výsledků na jednotlivých kartách

Karta	Požadovaný výsledek	Výsledek za rok 2016	Splněno/nesplněno
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity			
a. zpoždění, vzniklá působením zásahů vyšší moci a třetích stran	5 minut	9,4 minuty	nesplněno
b. zpoždění z důvodů na straně dopravce	0,5 minuty	0,328 minuty	splněno
2. Vypravené spoje InterCity RegioJet	99%	99,9902%	splněno
3. Kvalita palubního personálu IC RJ	80%	90,56%	splněno
4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet	80%	89,05%	splněno
5. Přeprava imobilních cestujících vlaky IC RJ	100%	100%	splněno
6. Čistota vlakových souprav IC RJ	95%	96%	splněno
7. Stížnosti a pochvaly cestujících	180ks/měsíc	165,5/měsíc	splněno
8. Provozovaná vozidla	15 let	13,43roku	splněno
9. Průzkumy spokojenosti zákazníků	85%	93,69%	splněno

Celková míra splnění kritérií tak byla 89 %, kdy z 9 sledovaných kritérií nebylo splněno pouze jediné, a to kritérium, které RegioJet navíc dokáže ovlivnit minimálně (zpoždění vzniká zásahem vyšší moci a třetích stran).

