

**Plnění standardů kvality společnosti RegioJet, a.s.
Vyhodnocení za rok 2018**

Úvod

Rok 2018 byl pro vlakového dopravce RegioJet a.s. zatím nejúspěšnějším obdobím od zahájení provozu v roce 2011

Je symbolické, že právě šťastný sedmý rok byl obdobím, kdy jsme dosáhli rekordního zisku a rostli jsme také nejrychleji z hlediska počtu přepravených cestujících.

S celou sítí svých vlakových spojů se RegioJet stal největším ryze soukromým osobním železničním dopravcem ve střední Evropě a společně s partnerskými žlutými autobusy RegioJet a regionálními vlakovými spoji na Slovensku tvoří síť až pro 17 milionů cestujících ročně. Rok 2018 navíc RegioJet zakončil ziskovým hospodařením se ziskem ve výši 102 milionů Kč. Předpoklad dalšího růstu má i v roce 2019.

V roce 2018 jsme změnilí kvalitu cestování na dalších klíčových mezinárodních a vnitrostátních trasách a vedle stávajících linek jsme se stali dopravcem první volby pro cestující také mezi Prahou, Brnem, Vídní a Bratislavou.

Cestování vlakem do zahraničí – zejména do Rakouska, se díky příchodu RegioJetu stalo výrazně dostupnější. Zvýšila se kvalita služeb a do mezinárodní železniční přepravy vstoupila díky RegioJetu zákaznická flexibilita a skutečná klientská péče. Také na mezinárodních linkách nabízejí vlakové spoje RegioJet servis špičkové kvality – včetně nápojů zdarma, kvalitního internetového připojení či možnosti sledování filmů a další nabídky systému palubní zábavy. Samozřejmostí jsou také další doplňkové služby, které RegioJet neustále rozšiřuje.

Služby pod značkou RegioJet se staly vzorem pro další dopravce v Rakousku, Česku i na Slovensku – ti museli nejen upravit svou nabídku vůči zákazníkům, ale zavést mnohem flexibilnější a férovější přístup například k zákaznickým požadavkům na změny či storna jízdenek. Jednoduchý způsob rezervace, změny či stornování jízdenek prostřednictvím aplikace či internetových stránek RegioJet je v oboru dopravy z pohledu cestujících stále nepřekonatelnou metou.

RegioJet se stal favoritem globální zákazníků – díky našim novým partnerstvím s předními globálními prodejci na celém světě, se naše nové mezinárodní spoje na trase Praha – Brno – Vídeň / Bratislava staly magnetem pro turisty navštěvující středoevropské metropole z celého světa.

V roce 2018 přepravily dálkové vlaky RegioJet, které jezdí pod hlavičkou české společnosti RegioJet a.s. na trasách Praha – Ostravsko, Praha – Košice – Humenné a Praha – Brno – Bratislava / Vídeň, celkem 5,9 milionů cestujících. Meziročně dálkovými spoji RegioJet cestovalo přibližně o 26 % - tedy o 1,2 milionů cestujících více – a to právě zejména díky novým spojům na trase Praha – Brno – Vídeň / Bratislava.

Pokračování silného nárůstu počtu cestujících a tedy i tržeb očekáváme také v dalším období. Je to zejména s ohledem na růst počtu cestujících z řad studentů či seniorů motivovaných k častějšímu využívání služeb veřejné dopravy díky loni zavedeným státem nařízeným 75% slevám pro tyto skupiny

zákazníků. To dává silný základ pro realizaci dalších investičních projektů, jak v oblasti nákupu vozidel, tak v rozšiřování provozu na nových tratích.

Jen v roce 2018 nasadil RegioJet do provozu nová vozidla v hodnotě stovek milionů Kč. Jedná se především o 4 vícesystémové lokomotivy Bombardier TRAXX a dále nové vozy Astra s individuálními obrazovkami v sedačkách pro cestující.

Pořizování a nasazování nové techniky pokračuje také v letošním roce – RegioJet plánuje nasazení dalších nových více systémových lokomotiv – stejně jako dalších nových vozů Astra. Zároveň ale bude RegioJet i nadále investovat do modernizace své stávající flotily. Plánujeme navýšit počty vozů s palubní kuchyňkou, rekonstruovat interiéry vozů, které jsme pořídili v minulých letech – a investovat budeme také jak do stávajících tak i nových prodejních míst a čekárenských zón pro naše cestující.

Celkem má RegioJet připraveny další nákupy a rekonstrukce vozů v hodnotě přes 1 mld. Kč, které by rád začal realizovat během následujících 2-3 let, tak aby pokračoval ve zvyšování počtu nabízených sedaček a mohl tím zajistit dostatek míst pro zvyšující se počet pasažérů.

V souvislosti se zhodnocením výkonu a služeb v roce 2017 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.

V Brně, červen 2019



1. informace a přepravní doklady

Informace jsou cestujícím dostupné na internetových stránkách společnosti www.regiojet.cz (v české a v dalších jazykových verzích), kde jsou pravidelně aktualizovány. Klient zde najde veškeré důležité informace o službách a typech servisu, cenách, typech jízdenek, smluvní přepravní podmínky, informace o aktuální situaci na tratích, mapách linek, prodejních místech a další, jakožto i klíčové kontakty na RegioJet pro možnost přímé komunikace. Zákazník si zde může zakoupit plné portfolio jízdenek na vlakové a autobusové spoje RegioJet.

Kromě informací dostupných online může klient získat informace na call centru, firemních pobočkách, ve firemním časopise Žlutý či na nádražních vývěskách a také u partnerských prodejců a případně dopravců. Samozřejmostí jsou informace na portálu IDOS.cz distribuované přes CIS. Zde RegioJet postupuje stejně jako všichni ostatní dopravci provozující železniční dopravu na síti SŽDC.

Call centrum je dostupné pro klienty 24/7 na telefonní lince 222 222 221 a vyřizuje veškeré typy dotazů, stížností a reklamací. V roce 2018 přijalo call centrum 408 682 hovorů, přičemž průměrná délka čekání na obsluhu byla 20 vteřin. Nejčastějšími důvody kontaktování call centra byly dotazy na cenu jízdného, destinace a způsoby rezervace jízdenek.

Informace jsou zákazníkům k dispozici rovněž na všech prodejních místech – včetně poboček STUDENT AGENCY. Přimo na vlakových nádražích jsou prodejní místa umístěna v Praze hl. n., Brně hl. n., Pardubicích hl. n., Olomouci hl. n., Ostravě – Svinov, Ostravě - hlavním nádraží, České Třebové, Zábřehu na Moravě, Hranicích na Moravě, Havířově, Českém Těšíně, Břeclavi, Vídni, Bratislavě a v Košicích. V Praze a Brně je na hlavních nádražích zákazníkům kromě standardního servisu pobočky poskytován servis čekárenské zóny. V roce 2018 došlo k rozšíření prodejních kapacit v Brně, Vídni a v Břeclavi. Zde RegioJet rozšířil nebo otevřel svá prodejní místa.

Klienti na pobočkách získají informace o veškerých spojích, cenách, slevách, a poskytovaném servisu, případně o zpoždění a další informace. Kromě jízdenek na spoje RegioJet je k dispozici na vybraných pobočkách i prodej jízdenek na spoje společností Arriva, Deutsche Bahn a WestBahn.

Regiojet se také stal součástí globálního projektu Interrail, kdy je klientům nabídnuto cestování v rámci Evropy na jediný jízdní doklad/pas.

Informace i jízdenky RegioJet jsou k dispozici také u palubního personálu na vlaku, který během jízdy vedle servisu pro cestující provádí také kontrolu dokladů – zejména nároku na uplatňovanou slevu. RegioJet vysílá namátkově do vlaků vlastní revizory k systematické kontrole jízdních dokladů a poskytovaných služeb.

Jízdenky je možné zakoupit i u smluvních prodejců v České republice, na Slovensku a v dalších zemích.

Pro informování cestujících o mimořádných situacích využívá společnost RegioJet také přímé kontakty na cestující, které si cestující zaregistrovali při rezervaci jízdenky.

Časopis Žlutý je palubní časopis dostupný klientům ve vlacích a na pobočkách. Časopis je zaměřen na cestovní tematiku, mimo jiné však informuje zákazníky o standardech a službách poskytovaných cestujícím během přepravy.

2. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

Společnost RegioJet provozuje vozový park, který odpovídá současným požadavkům na moderní železniční přepravu. Průměrný věk vozů v roce 2018 (od data výroby nebo generální rekonstrukce) byl 14,03 let.

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, které byly vyrobeny a dodány v roce 2015-2018
- Vozy, které prošly generální rekonstrukcí u jiných dopravců – SBB, DB, od kterých byly pořízeny.

Vlaky RegioJet jsou vypravovány a provozovány dle platného jízdního řádu.

Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet vzniklé působením zásahů vyšší moci a třetích stran bylo za rok 2018 9,8 min. Vliv na výši celoročního průměrného zpoždění měly rozsáhlé výlukové práce na koridorových tratích a dále střety s osobami vstupujícími neoprávněně do kolejiště či jiné mimořádné události. Dopravce tento ukazatel sleduje a hodnotí jej s ohledem na důležitost pro provoz a zákazníka, přestože má omezené možnosti ovlivnění jeho příčin. V takových situacích je prioritou dopravce maximální zákaznický servis.

Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet z důvodů na straně dopravce bylo za rok 2018 0,394 min. Ve všech případech zpoždění poskytl RegioJet cestujícím kompenzace v souladu se smluvními přepravními podmínkami a se zákaznickým programem Garance včasného příjezdu.

Ten je v platnosti od září 2017 a cestujícímu garantuje automaticky kompenzace v případě zpoždění – bez ohledu na to, na čí straně bylo zpoždění zaviněno.

3. Odřeknutí spojů

V roce 2018 bylo odřeknuto 0,2197 % vlaků IC RegioJet z důvodů na straně dopravce. Počet odřeknutých spojů odpovídá meziročnímu navýšení celkového počtu spojů dopravce RegioJet spojeným zejména nástupem na novou trasu Praha Vídeň.



4. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)

Klientům společnosti RegioJet je zajištěna přeprava vlaky InterCity RegioJet při dodržení veškerých hygienických standardů a čistoty vnitřního vybavení a prostor souprav. V roce 2018 jsme čištění souprav zintenzivnili téměř dvojnásobně oproti roku 2017.

V této souvislosti se dopravce RegioJet řídí jak interními standardy, tak obecně platnými a závaznými předpisy. Přihlíží se k provozním mimořádnostem a omezeným možnostem zajištění úklidu při mimořádnostech s tím, že dopravce a jeho zaměstnanci vyvíjí vždy maximální snahu z hlediska zajištění čistoty souprav a jejich interiérů.

- Každá souprava na každém spoji je na každém obratu v koncové / počáteční stanici uklizena tzv. obratovým 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 14dnů je každá souprava umyta zvenčí.



5. Průzkum spokojenosti zákazníků

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.

Kromě dotazníků spokojenosti klientů pracuje společnost RegioJet i s různými formami mystery travellingu / shoppingu zaměřenými jak na palubní personál, tak i na personál pobočkových prodejen a pokladen.

Spokojenost klientů s palubním personálem byla v roce 2018 ve výši 92,37%. Palubní personál poskytuje proklientský servis. Stará se o obsluhu klientů na palubách vlaků, provádí roznos občerstvení, kontrolu jízdních dokladů 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. Palubní personál si také plní dopravní povinnosti s ohledem na řádné zajištění bezpečné jízdy vlaku. Pro všechny tyto činnosti je palubní personál řádně vyškolen.

Personál RegioJet 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.

S výsledky průzkumu jsou zaměstnanci seznamováni na každoměsíční bázi a vybraná kritéria jsou součástí kritérií pro stanovování výše pohyblivé složky odměňování zaměstnanců.



6. Vyřizování stížností, vracení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

V roce 2018 evidujeme 20 531 reklamací za rok, což reprezentuje 0,34% podíl vztažených k množství přepravených cestujících.

Současně dopravce RegioJet – zcela nad rámec zákonných povinností – poskytoval kompenzace v případě zpoždění spojů dle vlastní aktivní zákaznické politiky nazvané „Garance včasného příjezdu.“ Ta je v platnosti od září 2017 a cestujícímu garantuje automaticky kompenzace v případě zpoždění – bez ohledu na to, na čí straně bylo zpoždění zaviněno.

Kompenzace je vyplácena stejným způsobem, jako proběhla platba jízdenky. Kompenzace za jízdenky zakoupené v hotovosti na pobočce probíhá na pobočkách. Kompenzace jízdenek zakoupených bezhotovostně probíhá vrácením odpovídající částky přes prodejní pobočkovou síť. Ke kompenzaci dochází automaticky, bez nutnosti cestujícího o ni žádat, zpravidla do 24 hod.

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

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

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.

Kromě přepravy, která je objednána, je RegioJet schopen (v návaznosti na aktuální provozní podmínky) operativně vyřešit situaci spojenou s přepravou osob se sníženou schopností pohybu, které se dopravci předem neohlásili k přepravě. Toto je upraveno interní směrnici a pokyny palubnímu personálu s cílem zajistit maximum pro umožnění přepravy těchto cestujících.

Pro rezervaci přepravy imobilního cestujícího slouží zákazníkům přímá emailová schránka vozickari@regiojet.cz.

