

Plnění standardů kvality společnosti RegioJet, a.s. Vyhodnocení za rok 2019

Úvod

Rok 2019 ve znamení rekordu

Je mi velkým potěšením, že Vás mohu úvodem naší výroční zprávy za rok 2019 informovat, že i tento rok byl pro RegioJet bezprecedentně úspěšným. Bezesporu se dá také označit za „největší ve všech směrech“ v naší dosavadní historii. Kromě toho, že jsme přepravili nejvíce cestujících, tak jsme také vykázali nejlepší hospodářské výsledky a nejvyšší zisk v naší historii. Nejvíce jsme investovali do rozšiřování vozového parku a s největší intenzitou jsme si také vyzkoušeli nejružnější novinky a nové přístupy.

Základní milníky loňského roku se dají shrnout následovně: rekordní zisk, rekordní počet cestujících, rekordní investice a premiérový vstup na klíčové závazkové vlakové linky v ČR.

RegioJet si dále upevnil svou pozici největšího ryze soukromého osobního železničního dopravce ve střední Evropě a společně s partnerskými žlutými autobusy RegioJet a regionálními vlakovými spoji na Slovensku tvoří síť až pro dvě desítky milionů cestujících ročně.

Růst na mezinárodních linkách

Vlakové spoje RegioJet přepravily v roce 2019 na dálkových linkách (spoje provozované na komerční riziko na trasách Praha – Ostravsko – Košice, Praha – Opava a Praha – Brno – Vídeň / Bratislava a na objednávku státu na trase R8 Brno – Bohumín) celkem 6,5 milionů cestujících. To znamená meziroční nárůst o přibližně 600 tisíc nových cestujících, kteří nově využili dálkových spojů RegioJet.

Za růstem počtu cestujících je zejména úspěch vlaků RegioJet na mezinárodních trasách z České republiky do Rakouska a na Slovensko. Vlaky RegioJet umožnily výrazné zlevnění cestování do zahraničí a přinesly výrazný nárůst kvality služeb. Růst cestujících podpořily také například navýšení kapacit spojů díky nasazení nových vozů Astra do provozu nebo nová aplikace na prodej jízdenek na spoje RegioJet. Dalšími chystanými novinkami budou změny v palubním občerstvení a finalizace nového způsobu jeho objednávání prostřednictvím aplikace on-line.

Vstup na objednávané trasy R8 a v Ústeckém kraji

V prosinci 2019 zahájil RegioJet provoz svých vlaků podle nového jízdního řádu, kdy poprvé v České republice vstoupil do tzv. závazkové dopravy – objednávané s veřejných finančních zdrojů. Tyto vlakové spoje začal RegioJet provozovat na základě vítězství v poptávkových řízeních vypsanych ministerstvem dopravy (linka R8) a Ústeckým krajem (regionální spoje), kde RegioJet předložil nejvýhodnější nabídku.

Denně RegioJet přidal kolem 150 nových spojů, když ke stávajícím spojům přibýlo 34 rychlíkových spojů na lince R8 – Brno – Přerov – Ostrava – Bohumín a zpět a téměř 120 regionálních osobních vlaků denně v Ústeckém kraji. V historii dopravce se jedná o bezprecedentní nárůst počtu spojů a velikosti provozu, který dopravce úspěšně zvládl připravit za krátkých 9 měsíců a uvést v život během jediné noci ze 14. na 15. prosince, kdy dochází ke změně jízdního řádu.

Právě závazková doprava je jednou z dalších oblastí, na kterou se i do budoucna chce RegioJet zaměřit ve svých růstových plánech.

Služby pod značkou RegioJet jsou služby první volby u zákazníků na železnici a staly se vzorem pro další dopravce. Jednoduchý způsob rezervace a nabídka nejlepších služeb za nejlepší cenu jsou v oboru dopravy z pohledu cestujících stále nepřekonatelnou metou. Také o tyto silné stránky se budeme i nadále opírat v realizaci našich dalších rozvojových plánů a zejména v bezprecedentně náročném a turbulentním roce 2020.

V Brně, červen 2020



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 2019 přijalo call centrum 593 554 hovorů, přičemž průměrná délka čekání na obsluhu byla 20 vteřin. Nejčastějšími důvody kontaktování call centra byly dotazy na způsoby plateb jízdenek, do jakých destinací jezdíme, pomoc s rezervací jízdenek a dotazy na jízdní řády.

Informace jsou zákazníkům k dispozici rovněž na všech prodejních místech – včetně poboček STUDENT AGENCY. Přímě 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, Vídní, Bratislavě a v Košicích. V Praze a Brně je na hlavních nádražích zákazníkům kromě standardního servisu pobočky poskytován servis čekárenské zóny. V roce 2019 došlo k otevření několika prodejních míst z důvodu vstupu na trať R8, a to ve městech Studénka, Suchdol nad Odrou, Přerov, Bohumín, Vyškov na Moravě a Kojetín.

Klienti na pobočkách získají informace o veškerých spojkách, 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 již před rokem 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 spojení 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 2019 (od data výroby nebo generální rekonstrukce) byl 14,53 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 2015-2019
- vozy, které prošly generální rekonstrukcí u jiných dopravců – SBB, DB, od kterých byly pořízeny
- vozy lehátkové řady DB rekonstruované do uspořádání pro sezení

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 2019 9,78 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 2019 0,391 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 2019 bylo odřeknuto 0,1903 % vlaků kategorie Ex RegioJet z důvodu na straně dopravce.



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 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. 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 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 2019 ve výši 91,6%. 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 2019 evidujeme 22 667 reklamací za rok, což reprezentuje 0,35% podíl vztažených k množství přepravených cestujících a je to mírné zvýšení přesně o zanedbatelnou setinu procenta oproti roku 2018.

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.

