

# **Plnění standardů kvality společnosti RegioJet a.s. Vyhodnocení za rok 2020**

## Úvod

Rok 2020 byl pro všechny naprosto zásadním zlomem. Pandemie Covid 19 a omezující opatření přijatá jak v České republice, tak i v dalších zemích tvrdě a celoplošně zasáhly do fungování celé společnosti a to doslova v globálním měřítku.

Přestože se jednalo o celoplošný dopad, některé obory – a to zejména doprava či cestovní ruch byly zasaženy absolutně nejvíce. Omezení mobility obyvatelstva, zákaz turistiky a cestovního ruchu s cílem zamezit přenosu nákazy, měly fatální dopad na dopravce a poskytovatele cestovních služeb.

Zásadní dopady přitom postihly nejen volnočasové cestování. Ale celkový lock-down, uzavření mnoha provozů, uzavření škol a také státních hranic pro dopravu – vedly k útlumu poptávky po veškerém cestování.

RegioJet coby vlakový a autobusový dopravce byl naplno zasažen dopady omezení spojených s pandemií Covid 19 a v návaznosti na ně se musel vypořádat až s více než 90% propadem poptávky ze strany cestujících. Hlavní příčiny propadu poptávky byly přitom následující:

- Uzavření škol pro výuku a zákaz pravidelného dojíždění studentů a žáků do škol, přítomnost rodičů s dětmi doma
- Uzavření firem, převedení práce na home office, omezení pracovních a služebních cest
- Zákaz mezinárodního cestování – vyhlášený navíc v rozporu s legislativou ČR a zákaz veškeré přeshraniční železniční dopravy
- Podobná omezení na území dalších států, kde RegioJet provozuje svá spojení

RegioJet na situaci operativně reagoval a přijal zásadní opatření ve svém provozu. Prioritou přitom za všech okolností bylo, aby zůstalo spojení – byť v minimálním rozsahu - zachováno na všech trasách, kde to nebylo zakázáno vládními opatřeními – tak, aby ti cestující, kteří i přes veškerá omezení museli cestovat, měli možnost se dostat do svých cílových destinací.

Přesto byl v období od poloviny března do poloviny června 2020 provoz výrazně omezen – a to až na úroveň 80 % zrušených spojů. Podobně pak RegioJet postupoval během podzimního pandemického období – kdy opět maximálně optimalizoval nabídku svých přepravních služeb tak, aby odpovídala měnící se poptávce.

**RegioJet nastavil model operativních úprav rozsahu provozu tak, aby maximalizoval tržby v období, kdy poptávka rostla a naopak maximalizoval úspory v obdobích, kdy poptávka byla omezena. Tento přístup bych charakteristický pro většinu období roku 2020 – přitom stát zatím k tomu nedokázal jakkoli přispět a zmírnit dopady všech omezení.**

Nicméně díky rychlé reakci na vývoj poptávky a její opětovný růst po ukončení opatření a při přechodném zlepšení situace v létě 2020 a také díky flexibilitě a schopnosti přijít s novými nabídkami a novými řešeními se RegioJetu vždy podařilo rychle dostat zpět zákazníky do

svých vlaků. V řadě případů to bylo i díky oslovení zákazníků dalších dopravců, kteří ocenili, že RegioJet jako první dokázal obnovit své spojení a v tomto vždy byl o krok napřed.

Přes veškerou snahu a operativní krizové řízení měla pandemie a opatření s ní spojená zásadní dopad do ekonomiky dopravce. Díky rekordně úspěšnému roku 2019 a prvním dvěma měsícům roku 2020 bylo možné tento zásadní zlom ekonomicky ustát.

Nicméně právě komplikace spojené s pandemií Covid 19 dokázal RegioJet přeměnit v pozitivní motivaci a realizaci nových rozvojových plánů a projektů, které se staly základem úspěšného působení i v dalších letech. Díky nim se také podařilo částečně omezit dopady pandemie na hospodaření firmy.

Zásadním projektem v roce 2020 byl provoz letních vlaků do Chorvatska. Ty se staly nejen absolutně ekonomicky úspěšným a ziskovým projektem, ale současně vytvořily zázemí pro další rozvoj služeb v segmentu noční vlakové dopravy. RegioJet přepravil v roce 2020 svými chorvatskými vlaky více než 60 tisíc cestujících s průměrnou obsazeností více než 90 %. Absolutním přelomem byla také publicita spojená s realizací celého projektu, kdy o startu vlaků do Chorvatska informovala celosvětová média první kategorie – například New York Times a další.

Vedle vlaků do Chorvatska realizoval RegioJet ale také další významné projekty. Výrazně investoval do rozvoje vozového parku. Právě pořízení dalších vozů a lokomotiv umožnilo další expanzi a rozvoj služeb. Rozšířili jsme naše mezinárodní spojení o maďarskou metropoli Budapešť a využili maximálně poptávky po domácím cestování a turistice v rámci ČR. Díky tomu se v letních měsících 2020 mohl RegioJet rychle vrátit k ukazatelům roku 2019 a získat tam prostor pro fungování v komplikovaném podzimním období.

Výrazným milníkem byl provoz objednávaných spojů – ať už v Ústeckém kraji nebo na lince R8 Brno – Ostravsko – Bohumín. V obou případech RegioJet zajistil úspěšné fungování této dopravy v závazku veřejné služby.

V souvislosti s tím také RegioJet úspěšně implementoval tzv. Státní jednotný tarif – OneTicket, kde od začátku vystupuje jako aktivní hráč a účastní se přípravy a postupného spouštění celého projektu.

Výrazně aktivní byl RegioJet také v segmentu digitalizace svých služeb. Konkrétním příkladem zde může být zavedení on-line objednávek občerstvení pro cestující ve vlakových spojích, ale i další projekty, které budou naplno spuštěny až v letošním roce.

RegioJet byl následně úspěšný také v získání bankovního a dalšího financování svého dalšího rozvoje. Jako jasnou vizi si RegioJet stanovil rychlý návrat plného provozu ihned po ukončení pandemie Covid a následný rozvoj svých služeb v celém regionu střední Evropy. Touto politikou se RegioJet řídí i v současnosti s prioritou rychlého návratu k rozsahu služeb a ukazatelům z rekordního roku 2019.

RegioJet je úspěšná silná firma, která je největší a nejrychleji rostoucí ve svém segmentu služeb v rámci celého regionu střední Evropy. Posilování této pozice a rychlý návrat k ziskovému hospodaření je absolutní prioritou dalšího fungování společnosti.



## 1. Informace, přepravní doklady a servis

Informace jsou cestujícím dostupné na internetových stránkách společnosti [www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz) (v české a v dalších jazykových verzích), a také v omezené podobě v prodejní aplikaci. Informace 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 a dalších partnerských dopravců.

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 Správy železnic.

Call centrum je dostupné pro klienty 24/7 na telefonní lince 222 222 221 a vyřizuje veškeré typy dotazů, stížností a reklamací. V roce 2020 přijalo call centrum 278 833 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 jízdenky, dotazy na jízdní řády, pravidla spojená s Covid-19, informace týkající se cestování vlakem do Chorvatska.

Informace jsou zákazníkům k dispozici rovněž na všech prodejních místech – včetně poboček STUDENT AGENCY. Přímou 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, Zábřehu na Moravě, Hranicích na Moravě, Havířově, Břeclavi, Vídni, Bratislavě, Žilině a v Košicích. V Praze a Brně je na hlavních nádražích zákazníkům kromě standardního servisu pobočky poskytován servis čekárenské zóny. V závěru roku 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 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 vybrané spoje společností Arriva.

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

13. 12. 2020 jsme se stali součástí SJT - One Ticket. Jedná se o systém, který sdružuje vlakové dopravce v České republice a klientovi umožní zakoupení 1 jízdenky na více železničních dopravců.

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.

Ve vlacích společnosti RegioJet nabízíme našim klientům velmi kvalitní cateringové služby za příznivé ceny. Novinkou roku 2020 je nabídka ohříváných jídel, která se těší velké oblibě. Samozřejmostí je možnost využívání mobilní aplikace Jízdenky RegioJet, jejíž součástí je i možnost objednání občerstvení pro vybrané cestovní třídy.

V roce 2020 jsme zprovoznili i platby platební kartou jak za cateringové služby, tak i za vlakové jízdenky.

## 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 2020 (od data výroby nebo generální rekonstrukce) byl 14,69 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 letech 2015-2020
- vozy, které prošly generální rekonstrukcí u jiných dopravců – SBB, DB, od kterých byly pořízeny
- vozy lehátkové řady DB rekonstruované do uspořádání pro sezení
- vozy lehátkové řady DB

Vlaky RegioJet jsou vypravovány a provozovány dle platného jízdního řádu.

Průměrné zpoždění vlaků RegioJet (kategorie RJ a R) vzniklé působením zásahů vyšší moci a třetích stran bylo za rok 2020 9,31 min. Vliv na výši celoročního průměrného zpoždění mají rozsáhlé výlukové práce na koridorových tratích a dále střety s osobami vstupujícími neoprávněně do kolejí 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 RegioJet (kategorie RJ a R) z důvodů na straně dopravce bylo za rok 2020 ve výši 0,32 min. Ve všech případech zpoždění přiznal RegioJet cestujícím kompenzace v souladu se smluvními přepravními podmínkami a se zákaznickým programem Garance včasného příjezdu.

3. 12. 2019 také skončila platnost výjimky, kterou měla Česká republika a Slovensko pro uplatnění kompenzací ve vnitrostátní železniční dopravě a kompenzujeme na základě uplatnění práv cestujícího dle legislativy EU či výhodněji právě vnitřním programem GVP. 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 2020 bylo odřeknuto 0,187 % vlaků RegioJet (kategorie RJ a R) 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 RegioJet (kategorie RJ a R) 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. 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 2020 ve výši 92,1%, což je výrazný nárůst oproti letům předchozím. 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 RegioJet (kategorie RJ a R).

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 2020 evidujeme 17201 reklamací za rok, což reprezentuje 0,39% podíl vztažených k množství přepravených cestujících. Komplikace a negativní dopady na provoz a zejména pak nutnost rušit již rezervovaná spojení se tedy také promítly do mírného růstu uvedeného ukazatele. Přesto jako pozitivní hodnotíme fakt, že i když dopady opatření, která RegioJet nemohl nijak ovlivnit, byly na cestující masivní, uvedený ukazatel víceméně stagnoval.

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 RegioJet (kategorie RJ a R) při dodržení národních a evropských legislativních norem a stanovených technologických postupu a s přihlédnutím na možnosti vozového parku RegioJet a infrastruktury SŽ.

Je umožněn bezpečný nástup za pomoci plošiny dopravce České dráhy, a.s., nebo za pomoci mobilních nástupních můstků umístěných vfe 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 směrnicí 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](mailto:vozickari@regiojet.cz).

