

|| REGIOJET

| STUDENT | AGENCY |

RegioJet a.s., Obchodná 48, 810 06 Bratislava

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2015

**Nariadenie európskeho parlamentu a rady č.137/2007 o právach a povinnostiach
cestujúcich v železničnej preprave**



Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2015

Správu vypracoval :	RegioJet a.s., úsek zákazníckeho servisu
Zodpovedný :	Ing.Juraj Zelina, koordinátor prepravy
Správu schvaľuje :	Michal Jeník, manažér zákazníckeho servisu

V Bratislave dňa 5.5. 2016

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2015

Úvod

Spoločnosť RegioJet a. s. (ďalej len „RegioJet“) od 4. marca 2012 prevádzkuje osobnú dopravu na železničných dráhach na základe Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno. Dopravné výkony v osobnej doprave, ktoré RegioJet v roku 2015 uskutočnil, boli realizované prevažne na trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno v súlade s vyššie uvedenou zmluvou. Svojim charakterom išlo o výkony v prímestskej až regionálnej doprave s dominantným podielom denných spiatočných prepráv. Za rok 2015 RegioJet prepravil spolu na tejto trati vyše 2,394 milióna cestujúcich. Spoločnosť RegioJet začala ďalej 14.12. 2014 na vlastné komerčné riziko, bez dotácií, prevádzkovať expresné vlaky kategórie Intercity (od 13.12. 2015 kategórie *RJ*) na trati Bratislava – Žilina – Košice. Od tohto dňa spoločnosť RegioJet vypravovala medzi dvoma najväčšími slovenskými mestami 3 páry vlakov, v polovici júna, konkrétne od 14.6. 2015 spoločnosť RegioJet začala prevádzkovať aj nočné vlaky. Za rok 2015 bolo vlakmi medzi Bratislavou a Košicami prepravených vyše 897 tisíc cestujúcich.

Štandardy kvality, ktorými sa RegioJet riadi, vychádzajú najmä zo snahy poskytnúť zákazníkom najlepší možný servis a uspokojiť prania zákazníkov v maximálnej možnej miere. Ako základnú inšpiráciu pri definovaní štandardov kvality považujeme zákaznícke námety a v krajnom prípade aj sťažnosti a reklamácie, ktoré často poukazujú na potrebu zdokonalenia určitého segmentu služieb. Kvalitu poskytovaných služieb však do značnej miery ovplyvňujú zásahy tretej strany a vyššej moci, čo často znemožňuje realizovať garantovaný servis a súčasne vrhá negatívny obraz na spoločnosť RegioJet. Príkladom takýchto javov sú výluky železničných tratí spojené s jazdou náhradnej autobusovej dopravy, čím dochádza k zníženiu komfortu cestujúcich a súčasne tiež k meškaniu vlakov a narušeniu pravidelnosti cestovného poriadku.

V súlade s nariadením Európskeho parlamentu a rady č. 1371/2007 uvedieme nasledujúce základné charakteristiky stanovených štandardov kvality a miery ich plnenia.

Oblasť 1 : Informácie a prepravné doklady

Zákazníci RegioJet môžu využiť viacero informačných kanálov, týkajúcich sa zistenia informácií o tarifných a prepravných podmienkach. Všetky potrebné informácie sú dostupné prostredníctvom internetovej stránky spoločnosti. Zákazníci sa môžu navyše informovať priamo na telefonickej infolinke alebo spísaním mailu, resp. listu. Osobne je možné informácie získať v zákazníckych centrách RegioJet, prípadne u komerčných pracovníkov na palube vlakov. Informácie o cestovných poriadkoch a základných cenách sú dostupné tiež prostredníctvom voľne prístupnej internetovej celoštátnej databázy cestovných poriadkov.

Predaj cestovných dokladov je umožnený formou nasledujúcich kanálov:

- zákaznícke centrá a predajné miesta RegioJet, predajcovia v staniaciach,
- zmluvní predajcovia,
- všetky pobočky partnerskej spoločnosti Student Agency na celom území Slovenska,
- predajné miesta Železničnej Spoločnosti Slovensko,
- komerční pracovníci dopravcu na palube vlaku,
- cez internet na stránke dopravcu.

U cestovných lístkoch na osobné vlaky na trati Bratislava – Komárno prevažujú cestovné doklady kupované priamo vo vlakoch, u cestovných lístkoch na vlaky InterCity na trati Bratislava – Žilina – Košice výrazne prevažuje predaj cestovných lístkov cez internet.

Tabuľka 1 – Predaj cestovných lístkov

Predaj cestovných lístkov	Os, REX	IC
On-line		75,88%
Na predajných miestach	41,96%	22,78%
Vo vlaku	55,58%	1,34%
Zmluvný predaj - ZSSK	2,46%	

Dostupnosť cestovných a prepravných poriadkov :

- v každom vlaku,
- vo vybraných železničných zastávkach a staniach,
- v zákazníckych a predajných miestach RegioJet,
- na internetovej stránke dopravcu,
- na infolinke.

O výlukách na trati a prípadnej náhradnej autobusovej doprave informujeme cestujúcich pomocou oznamov umiestnených vo vlakoch, na predajných miestach a zákazníckych centrách, na zastávkach a staniach a na internetovej stránke.

Tabuľka 2 - Štandard č. 1

Štandard č. 1	On-line predaj CL na IC vlaky	
	Podiel internetového predaja cestovných lístkov na IC vlaky z celkového predaja cestovných lístkov na IC vlaky	
	plán : nad 70 %	skutočnosť : 75,88 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Oblasť 2 : Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušeníach spojov

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania vlakov rozdelené podľa kategórií vlakov a zodpovednosti za vzniknuté meškania vlakov. Dopravca bol za spomínané situácie zodpovedný iba v 19,42 % prípadov.

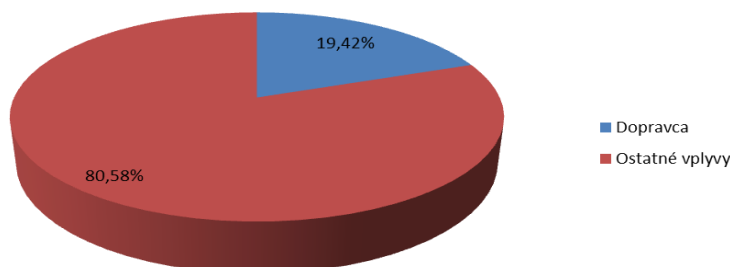
U dopravcu boli tieto situácie spôsobené prevažne zvýšenou frekvenciou cestujúcich a technickými problémami na hnacích koľajových vozidlách.

Ostatné vplyvy predstavujú hlavne sled vlakov, prekročené jazdné doby, nehodové udalosti, problémy na strane železničnej infraštruktúry a cudzie vplyvy.

Tabuľka 3 – Zodpovednosť za meškania vlakov

Zodpovednosť za meškania vlakov	Všetky vlaky spolu		Os, REX		IC	
	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte meškaní	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte meškaní	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte meškaní
Dopravca	357	19,42%	170	16,24%	187	23,64%
Ostatné vplyvy	1481	80,58%	877	83,76%	604	76,36%
spolu	1 838		1 047		791	

Zodpovednosť za meškania vlakov

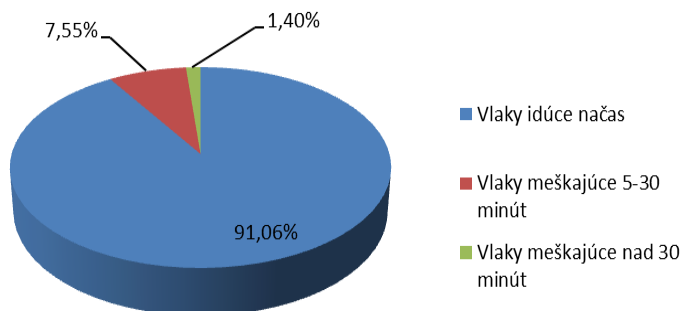


V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania vlakov rozdelené podľa kategórií vlaku a podľa dĺžky meškania. Vyše 91 % vlakov spoločnosti RegioJet v roku 2015 dorazilo do cieľovej stanice načas. Väčší podiel meškajúcich vlakov kategórie IC bol spôsobený ostrými obratmi v obratových staniach a s tým súvisiacimi prenášanými meškami a s výlukami konanými na koridore, ktoré mali za následok prekročené jazdné doby.

Tabuľka 4 - Meškania vlakov

Meškania vlakov	Všetky vlaky spolu		Os, REX		IC	
	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte meškaní	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte meškaní	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte meškaní
Vlaky idúce načas	18 716	91,06%	17 161	94,25%	1 555	66,28%
Vlaky meškajúce 5-30 minút	1 551	7,55%	927	5,09%	624	26,60%
Vlaky meškajúce nad 30 minút	287	1,40%	120	0,66%	167	7,12%
Spolu vypravených vlakov	20 554		18 208		2 346	

Meškania vlakov



Tabuľka 5 - Štandardy č. 2 a č. 3

Štandard č. 2	Zodpovednosť za meškania vlakov	
	Podiel prípadov keď je za meškание vlakov zodpovedný dopravca z celkového počtu vzniknutých meškaní a odrieknutí vlakov.	
	plán : menej ako v roku 2014 – 18,71 %	skutočnosť : 19,42 %
	Plnenie štandardu - nesplnený	
Štandard č. 3	Vlaky idúce načas	
	Podiel vlakov idúcich načas z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán : viac ako 94 %	skutočnosť : 91,06 %
	Plnenie štandardu - nesplnený	

Oblasť 3 : Odriekanie spojov

V roku 2015 spoločnosť RegioJet odriekla v celej trase 17 vlakov (z toho 14 regionálnych vlakov a 3 vlaky Inter city), čo predstavuje 0,08 % zo všetkých vypravených vlakov. Tieto odrieknutia boli spôsobené prevažne vinou ostatných vplyvov a to hlavne vplyvmi počasia a závadami na železničnej infraštruktúre. Z viny dopravcu boli vlaky odrieknuté kvôli technický problém na hnacích vozidlách.

Tabuľka 6 - Odrieknutia vlakov v celej trase

Odrieknutia vlakov v celej trase	Všetky vlaky spolu		Os, REX		IC	
	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte odrieknutí	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte odrieknutí	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte odrieknutí
Doprovca	2	0,01%	1	0,01%	1	0,04%
Ostatné vplyvy	15	0,07%	13	0,07%	2	0,09%
Spolu odrieknutých vlakov	17	0,08%	14	0,08%	3	0,13%
Spolu vypravených vlakov	20 554		18 208		2 346	

V časti trasy spoločnosť RegioJet odriekla v roku 2015 spolu 60 vlakov (z toho iba 1 vlak bol vlak kategórie Inter city). Dôvody boli obdobné ako pri odrieknutiach v celej časti trasy.

Doprovca RegioJet v situáciách kedy vie ovplyvniť odrieknutie vlakov pristupuje k odriekaniu vlakov iba v nevyhnutných prípadoch. Snahou dopravcu je vyhnúť sa v kritických situáciách odriekaniu vlakov použitím náhradnej autobusovej dopravy, alebo v prípade poruchy hnacieho dráhového vozidla prenajatím si lokomotívy od iného dopravcu.

Tabuľka 7 - Odrieknutia vlakov v časti trasy

Odrieknutia vlakov v časti trasy	Všetky vlaky spolu		Os, REX		IC	
	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte odrieknutí	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte odrieknutí	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte odrieknutí
Dopravca	3	0,01%	2	0,01%	1	0,04%
Ostatné vplyvy	57	0,28%	57	0,31%	0	0,00%
Spolu odrieknutých vlakov	60	0,29%	59	0,32%	1	0,04%
Spolu vypravených vlakov	20 554		18 208		2 346	

Tabuľka 8 – Štandard č. 4

Štandard č. 4	Odriekanie vlakov v celej časti trasy	
	Podiel odrieknutých vlakov v celej trase z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán : do 0,1 %	skutočnosť : 0,08 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Oblasť 4 : Čistota železničného parku a zariadenia na staniciach, dostupné toalety

U motorových jednotiek Bombardier Talent a Siemens Desiro sa vykonáva prevádzkové čistenie, veľké čistenie, vonkajšie ručné čistenie a vonkajšie strojové čistenie. Každá jednotka má prevádzkové čistenie každý deň počas prevádzky, veľké čistenie minimálne raz za 20 dní a vonkajšie ručné čistenie minimálne raz za 27 dní. Vonkajšie strojové čistenie sa vykonáva v závislosti na obsadenosti čistiacej koľaje na odstavnom koľajisku.

Vozne vlakov InterCity sa primárne čistia v Českej republike, okrem tohto čistenia sa v obratových staniciach Bratislava a Košice vykonávajú na obratových súpravách každý deň 4 redukované čistenia a 2 hĺbkové čistenia. Oproti roku 2014 v priebehu roku 2015 pribudlo raz za týždeň veľké obratové čistenie každého vozňa.

Zastávky, ktoré spravuje spoločnosť RegioJet sa čistia minimálne raz za 120 dní.

V každej motorovej jednotke jazdiacej na trase Bratislava – Komárno je jedna toaleta. Občasné poruchy toaliet v motorových súpravách sú spôsobené hlavne vhadením nevhodných predmetov do toalety vinou cestujúcich, čo ma za následok upchatie toalety a jej následnú nefunkčnosť. Vlakový personál tieto poruchy odstraňuje pri prvej príležitosti, čiže väčšinou v najbližšej obratovej

stanici.

Vo vlakových súpravách jazdiacich na trase Bratislava – Košice sa v každom vozni nachádzajú 2 toalety, jedna toaleta v každom vlaku je určená pre palubný personál. Občasné závady na týchto toaletách sú spôsobené zamrznutím vody v zimnom období.

Oblasť 5 : Prieskum spokojnosti zákazníkov

Spoločnosť RegioJet v septembri roku 2015 realizovala formou anketových otázok anonymný prieskum spokojnosti zákazníkov. Prieskum bol realizovaný na dotovanej trati Bratislava – Komárno. Dotazník obsahoval 8 otázok, z čoho v 7 otázkach mohol respondent zvoliť vlastné hodnotenie (známky od 1 do 5, pričom hodnota 1 znamenala najlepšie a 5 najhoršie hodnotenie). Posledná otázka bola otvorená, kde respondent mohol doplniť svoje názory a námety na zlepšenie služieb. Do prieskumu spokojnosti sa zapojilo spolu 174 respondentov, pričom 114 z nich využilo možnosť pridať vlastné slovné hodnotenie. Výsledné hodnotenie otázok 1 – 7 znázorňuje tabuľka 9.

Tabuľka 9- Prieskum spokojnosti so službami spoločnosti RegioJet na trati Bratislava - Komárno

Otázka	Hodnotenie
Ako ste spokojná/ý s poskytovaním informácií o spojeniach, cenách, cestovnom poriadku a podobne ?	2,0
Ako hodnotíte prácu predajcu cestovných dokladov?	1,9
Ako hodnotíte prácu stevardov?	2,0
Ako hodnotíte úroveň čistoty v našich vlakoch?	1,9
Ako hodnotíte stav WC vo vlaku?	2,5
Vyhovuje Vám súčasná podoba webovej stránky www.regiojet.sk ?	ÁNO 76 % NIE 24 %
Aký je Váš celkový dojem zo služieb našej spoločnosti?	2,1

Z odpovedí na 8. otázku sme zistili, že najčastejšie podnety sa týkali zvýšenia kapacity vlakov v špičke, úpravy cestovného poriadku vrátane zvýšenia počtu vlakov, eliminovania meškaní vlakov a doladenie klimatizácie vo vlakoch. Ďalšie podnety boli zamerané na obmedzenie výlukových činností, staničné rozhlas, zapojení sa do Bratislavskej integrovanej dopravy a podobne.

Na základe informácií od zamestnancov prvého kontaktu – stevardov, predajcov, vlakvedúcich a z emailovej komunikácie môžeme zhodnotiť, že spoločnosť RegioJet má spokojných cestujúcich. Je to spôsobené taktovým cestovným poriadkom a nadštandardnými bezplatnými službami ponúkanými v našich vlakoch – wifi , denná tlač a časopisy. U vlakov InterCity ďalej poskytujeme každému cestujúcemu vodu a kávu zadarmo, možnosť vypožičať si zadarmo slúchatka, možnosť

použiť zábavný portál a možnosť objednať si občerstvenie z ponúkanej širokej ponuky. Občasná nespokojnosť cestujúcich je spôsobená hlavne meškaním vlakov.

Oblasť 6 : Vybavovanie sťažností, náhrady a odškodnenie

Spoločnosť RegioJet v roku 2015 zaevidovala na linke Bratislava – Komárno celkovo 59 žiadostí o vrátenie cestovného - reklamácií. 56 z týchto žiadostí bolo vyhodnotených ako opodstatnené (uznané) a cestujúcim bolo vrátené cestovné. Oproti minulému roku sa opäť znížil počet reklamácií z čoho sa dá usudzovať, že cestujúci stále lepšie rozoznávajú v ktorých prípadoch majú na vrátenie cestovného nárok a lepšie chápu prepravný poriadok.

Sťažnosti od cestujúcich sa týkali hlavne preplnených vlakov počas rannej a poobednej špičky, v menšej miere výpadkov bezdrôtového internetu a občasnou tepelnou nepohodou spôsobenou poruchami klimatizácie/kúrenia. V malej miere sa vyskytovali sťažnosti na zamestnancov prvého kontaktu a zle vydané cestovné lístky. Väčšina sťažností bola vyhodnotená ako neopodstatnená.

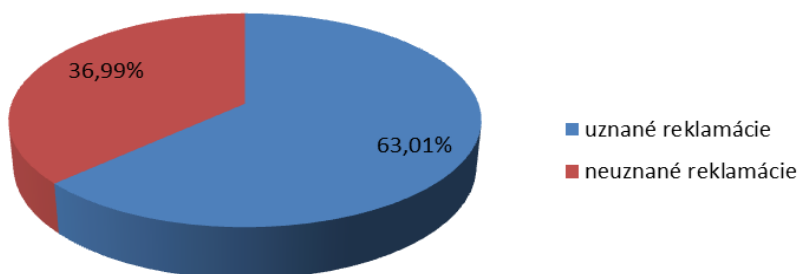
Od cestujúcich IC vlakmi spoločnosť RegioJet v roku 2015 zaznamenala 879 reklamácií, z ktorých 588 bolo uznaných - opodstatnených. Počet pochvál bol 262. Reklamácie sa týkali hlavne meškaní a technických problémov s kúrením/klimatizáciou, pochvaly sa týkali hlavne spokojnosti so službami palubného personálu.

Vybavovanie reklamácií sa riadi príslušným prepravným poriadkom platným pre danú trať.

Tabuľka 10 - Reklamácie

Reklamácie	Všetky vlaky spolu		Os, REX		IC	
	Počet prípadov	Podiel uznaných reklamácií	Počet prípadov	Podiel uznaných reklamácií	Počet prípadov	Podiel uznaných reklamácií
Uznané reklamácie – vina na strane RJ	591	63,01%	3	5,08%	588	66,89%
Reklamácie	938		59		879	

Reklamácie



Oblasť 7 : Oblasť poskytovaná zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou

V osobných vlakoch RegioJet na trati Bratislava – Komárno sa osoby so zníženou schopnosťou pohybu a osoby na invalidnom vozíku prepravujú bez obmedzenia. Nízkopodlažnosť interiéru všetkých vlakových súprav navyše výrazne zlepšuje výstup, nástup a pohyblivosť tejto skupiny cestujúcich vo vlakoch. Ich mobilitu navyše zvyšuje aj bezbariérovosť vybraných staníc a nástupísk, cez ktoré premávajú vlaky RegioJet.

Vo vlakoch kategórie Inter city prepravujeme cestujúcich na invalidnom vozíku taktiež bez obmedzení. V každej vlakovej súprave je minimálne 1 vozeň s nájazdovou plošinou pre bezpečný a pohodlný nástup cestujúceho na invalidnom vozíku.

Pri preprave imobilných cestujúcich poskytujú zamestnanci RegioJet bezplatnú pomoc pri výstupe a nástupe ako aj pri preprave k nástupištiu a o komfort a bezpečnosť takéhoto cestujúceho sa starajú počas celej jeho cesty. Jedinou podmienkou zabezpečenia prepravy je včasné ohlásenie prepravy takejto osoby, čo v prípade prepravy na trati Bratislava - Komárno predstavuje nutnosť informovať dopravcu v predstihu 2 hodín (ak je stanica/zastávka uspôsobená pre nástup/výstup takýchto cestujúcich), resp. minimálne 24 hodín (ak stanica/zastávka nie je uspôsobená pre nástup/výstup takýchto cestujúcich) pred zamýšľanou prepravou. V prípade prepravy na trase Bratislava – Komárno je lehota ohlásenia takejto prepravy minimálne 48 hodín dopredu. V prípade, ak preprava nie je hlásená a cestujúci sa rozhodne cestovať, prepravu podľa možnosti umožníme a cestujúceho aj napriek porušeniu jeho povinnosti prepravíme okamžite. Štatistiky o prepravených cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu nevidujeme.