

|| REGIOJET

| STUDENT | AGENCY |

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

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2016

**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 2016

Správu vypracoval :	RegioJet a.s., úsek zákazníckeho servisu
Zodpovedný :	Ing. Juraj Zelina, koordinátor prepravy
Správu schvaľuje :	Ing. Ladislava Blahová, manažer zákazníckeho servisu

V Bratislave dňa 25.5. 2017

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2016

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 2016 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 spia-točných prepráv. Za rok 2016 RegioJet prepravil na tejto trati približne 2,6 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 2015, konkrétne od 14.6. 2015 spoločnosť RegioJet začala prevádzkovať 3 krát do týždňa jeden pár nočných vlakov. Prevádzka nočných vlakov bola ukončená dňa 12.12. 2015 a v roku 2016 sme každý deň medzi Bratislavou a Košicami vypravili 3 páry expresných vlakov, spolu sme v tomto roku týmito vlakmi prepravili približne 1 090 000 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 dopravcu 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 telefonickú 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 staniciach,
- zmluvní predajcovia,
- pobočky 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 na trati Bratislava – Žilina – Košice výrazne prevažuje predaj cestovných lístkov cez internet. Výhodou nákupu cestovných lístkov cez internet je lepšia manipulácia s cestovnými lístkami v prípade prerezervovania plánovanej cesty na iný čas a výhodnejšie storno podmienky.

Tabuľka 1 – Predaj cestovných lístkov

Predaj cestovných lístkov	Os, REX	RJ
On-line		78,91%
Na predajných miestach	42,29%	20,47%
Vo vlaku	54,15%	0,62%
Zmluvný predaj - ZSSK	3,56%	

Dostupnosť cestovných a prepravných poriadkov :

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

O plánovaných výlukách na trati a prípadnej náhradnej autobusovej doprave informujeme cestujúcich pomocou oznamov umiestnených vo vlakoch, na predajných miestach a zákazníckych centrách, na zastávkach a staniciach a na internetovej stránke. V prípade mimoriadnej výluky, alebo v prípade inej mimoriadnej udalosti na trati informujeme cestujúcich cez internetovú stránku, v prípade expresných vlakov zasielame cestujúcim informácie SMS správou. Cestujúci sa môžu o mimoriadnostiach informovať aj pomocou non stop telefonickej infolinky. Samozrejmosťou je podávanie informácií v dotknutom vlaku vlakovým rozhlasom a prostredníctvom stevardov.

Tabuľka 2 - Štandard č. 1

Štandard č. 1	On-line predaj CL na RJ vlaky	
	Podiel internetového predaja cestovných lístkov na RJ vlaky z celkového predaja cestovných lístkov na RJ vlaky	
	plán : viac ako 75 %	skutočnosť : 79,91 %
	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 v 22,20 % prípadov. Podiel viny dopravcu na meškanií oproti minulému roku mierne stúpol.

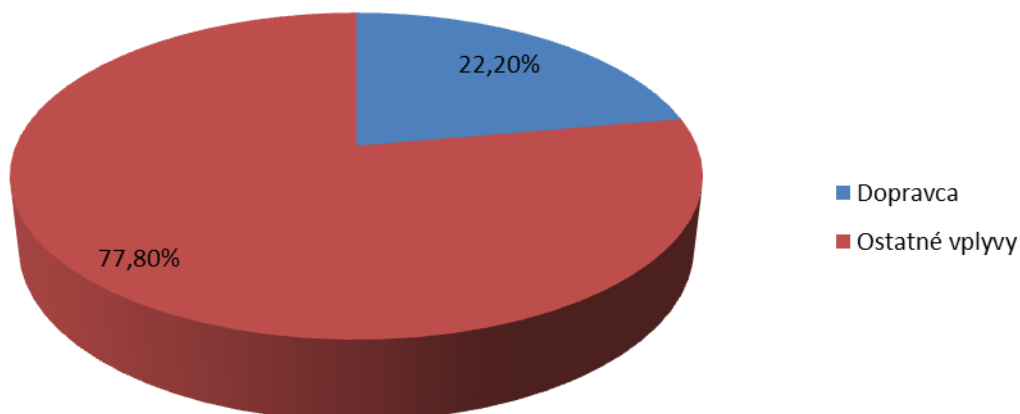
U dopravcu boli tieto situácie spôsobené prevažne zvýšenou frekvenciou cestujúcich a technickými problémami na hnacích koľajových vozidlách.

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		RJ	
	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	369	22,20 %	150	14,94 %	219	33,28%
Ostatné vplyvy	1 293	77,80 %	854	85,06 %	439	66,72 %
spolu	1 662		1004		658	

Zodpovednosť za meškania vlakov

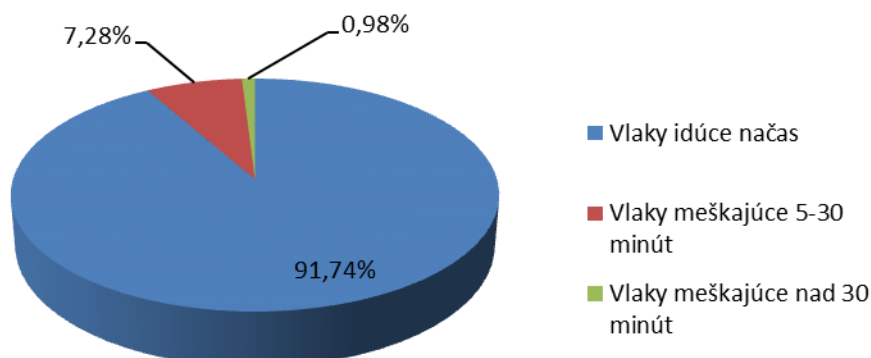


V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania vlakov rozdelené podľa kategórií vlaku a podľa dĺžky meškania. Vyše 91 % vlakov spoločnosti RegioJet v roku 2016 dorazilo do cieľovej stanice načas. Väčší podiel meškajúcich expresných vlakov oproti vlakom kategórie Os a REX bol spôsobený ostrými obrátami v obratových staniách 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		RJ	
	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	18 463	91,74 %	16 925	94,40 %	1 538	70,04 %
Vlaky meškajúce 5-30 minút	1 465	7,28 %	932	5,20 %	533	24,27 %
Vlaky meškajúce nad 30 minút	197	0,98 %	72	0,40 %	125	5,69 %
Spolu vypravených vlakov	20 125		17 929		2 196	

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	
	plán : menej ako v roku 2015 (19,42 %)	skutočnosť : 22,20 %
	Plnenie štandardu - nesplnený	
Štandard č. 3	Vlaky idúce načas	
	Podiel vlakov idúcich načas z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán : viac ako v roku 2015 (91,06 %)	skutočnosť : 91,74 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Oblasť 3 : Odriekanie spojov

V roku 2016 spoločnosť RegioJet odriekla v celej trase 17 vlakov (z toho 14 regionálnych vlakov a 3 vlaky kategórie RJ), 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 technickým problémom na hnacích vozidlách.

Tabuľka 6 - Odrieknutia vlakov v celej trase

Odrieknutia vlakov v celej trase	Všetky vlaky spolu		Os, REX		RJ	
	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	4	0,02 %	3	0,02 %	1	0,05 %
Ostatné vplyvy	5	0,02 %	5	0,03 %	0	0,00 %
Spolu odrieknutých vlakov	9	0,04 %	8	0,04 %	1	0,05 %
Spolu vypravených vlakov	20 125		17 929		2 196	

V časti trasy spoločnosť RegioJet odriekla v roku 2016 spolu iba 9 vlakov, čo je výrazne menej ako v roku 2015. Hlavným dôvodom odriekania vlakov v časti trasy boli nehody s kamiónmi na železničných priecestiach na trati Bratislava – Komárno, ktoré výrazne narušili dopravnú situáciu. Na trati Bratislava – Košice sme v roku 2016 boli nútený v časti trasy odrieknuť jediný vlak.

Dopravca 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 použitím iného hnacieho vozidla, prípadne inej vlakovej súpravy.

Tabuľka 7 - Odrieknutia vlakov v časti trasy

Odrieknutia vlakov v časti trasy	Všetky vlaky spolu		Os, REX		RJ	
	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

Odriekanie vlakov v celej časti trasy	
Štandard č. 4	Podiel odrieknutých vlakov v celej trase z celkového počtu vypravených vlakov
	plán : do 0,1 % skutočnosť : 0,04 %
	Plnenie štandardu -splnený

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

U motorových jednotiek Bombardier Talent, Siemens Desiro a u klasickej súpravy s lokomotívou nezávislej trakcie 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 vždy keď je to možné.

Vozne expresných vlakov 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. Každý vozeň minimálne raz za týždeň absolvuje takzvané veľké obratové čistenie. Vonkajšie strojové čistenie sa vykonáva každý deň.

Zastávky na trati Bratislava - Komárno, ktoré spravuje spoločnosť RegioJet sa čistia minimálne raz za 120 dní. Pracovníci zákazníckeho servisu navyše na zastávkach na tejto trati vykonávajú pravidelnú údržbu.

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 má 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 hlavne zamŕzaním vody v zimnom období.

Oblasť 5 : Prieskum spokojnosti zákazníkov

Spoločnosť RegioJet v roku 2016 realizovala formou anketových otázok 2 krát 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 percentuálne hodnotenie spokojnosti. Posledná otázka bola otvorená, kde respondent mohol doplniť svoje názory a námety na zlepšenie služieb.

V tabuľke 9 uvádzame výsledky prieskumu, ktorý sme realizovali v decembri. Do prieskumu spokojnosti sa zapojilo spolu 258 respondentov, pričom skoro všetci využili možnosť pridať vlastné slovné hodnotenie.

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 pod., prislúchajúcim k trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno ?	84,88%
Ako hodnotíte prácu predajcu cestovných dokladov na tejto trati?	77,60%
Ako hodnotíte prácu stevardov?	79,07%
Ako hodnotíte úroveň čistoty vo vlakoch spoločnosti RegioJet na trati Bratislava – Dunajská Streda - Komárno ?	74,30%
Ako hodnotíte stav WC vo vlaku?	72,48%
Aký je Váš celkový dojem zo služieb našej spoločnosti pri cestovaní na trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno ?	71,20%
Ako hodnotíte súčasnú podobu webovej stránky www.regiojet.sk ?	87,48%

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 klimatizácie vo vlakoch. Ďalšie podnety boli zamerané na obmedzenie výlukových činností, staničné rozhlasy, zapojení sa do Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji a podobne.

Od cestujúcich z expresných vlakov dostávame každý mesiac vyše 8 000 dotazníkov o spokojnosti cestujúcich s hodnotením ich cesty. Jedná sa o výraznú vzorku cestujúcich, z ktorej plynie, že spokojnosť cestujúcich vyjadrená v percentách dosahuje okolo 93 %.

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 expresných vlakov 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 2016 zaevidovala na linke Bratislava – Komárno celkovo 19 reklamácií. Vo väčšine prípadov sa jednalo o žiadosť o vrátenie cestovného z časového cestovného lístka. Skoro 79 % reklamácií bolo uznaných a cestujúcim bolo vrátené cestovné. Oproti minulým rokom sa výrazne znížil počet podaných 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. Väčšina sťažností bola vyhodnotená ako neopodstatnená.

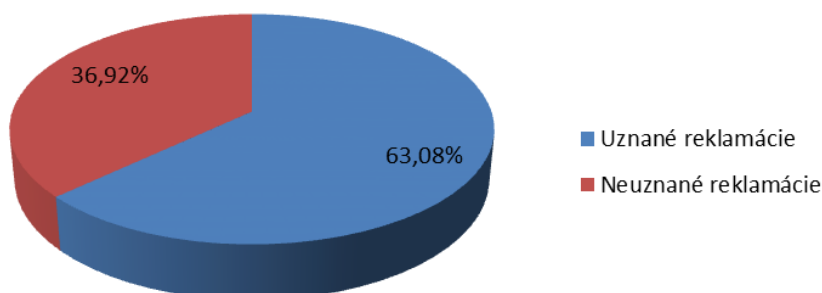
Od cestujúcich z expresných vlakov spoločnosť RegioJet sme v roku 2016 zaznamenali 1116 reklamácií, z ktorých 701 bolo uznaných ako opodstatnených. Počet pochvál bol 151. Reklamácie sa týkali hlavne meškaní a technických problémov s kúrením/klimatizáciou, pochvaly sa týkali hlavne spokojnosti so službami 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	716	63,08%	15	78,95 %	701	62,81%
Reklamácie	1 135		19		1116	

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 takmer bez obmedzenia. Vplyvom 3 nehôd našich vlakových súprav s kamiónmi na železničných priecestiach sme dočasne prišli o jednu štvrtinu vlakových súprav, ktoré obsluhujú trať Bratislava – Komárno. Túto situáciu sme kompenzovali dočasným nasadením klasickej súpravy zloženej z lokomotívy nezávislej trakcie a klasických železničných vozňov, ktoré ale žiaľ nie sú nízkopodlažné a vhodné na prepravu cestujúcich na invalidnom vozíku, čím sme cestujúcim na invalidných vozíkoch čiastočne obmedzili ich cestovanie. Túto súpravu však nasadzujeme výlučne počas pracovných dní a iba na 2 vlaky za pracovný deň. Imobilných cestujúcim, ktorí by chceli cestovať týmito vlakmi počas nahlásenia prepravy o tejto komplikácii informujem a nájdeme iné vhodné riešenie.

Nízkopodlažnosť interiéru všetkých ostatných 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.

V expresných vlakoch 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 uspošobená pre nástup/výstup takýchto cestujúcich), resp. minimálne 24 hodín (ak stanica/zastávka nie je uspošobená pre nástup/výstup takýchto cestujúcich) pred zamýšľanou prepravou. V prípade prepravy na trase Bratislava – Košice 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.