

Správa o činnosti spoločnosti RegioJet a. s. z hľadiska kvality služieb v roku 2013

Úvod

Spoločnosť RegioJet a. s. (ďalej len „RegioJet“) 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* od 4. marca 2012. Dopravné výkony v osobnej doprave, ktoré RegioJet v roku 2013 uskutočnil, boli realizované výhradne v súlade s uvedenou zmluvou a to výhradne na trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno. Svojim charakterom išlo o výkony v prímestskej až regionálnej doprave s dominantným podielom denných spiatočných preprav. Za rok 2013 RegioJet prepravil spolu na tejto trati cca 1,8 milióna 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 zákaznicke 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.

Poskytovanie informácií a dostupnosť cestovných dokladov

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 zákaznických 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:

- zákaznicke centrá RegioJet (dostupné v najfrekventovanejších staniaciach),
- zmluvní predajcovia (dostupné vo vybraných staniaciach),
- všetky pobočky partnerskej spoločnosti Student Agency na celom území Slovenska,
- všetky predajné miesta Železničnej Spoločnosti Slovensko na celom území Slovenska,
- komerční pracovníci dopravcu na palube vlaku.

Presnosť služieb a princípy riešenia mimoriadností

Z pohľadu Zmluvy o dopravných službách vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na železničnej trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno RegioJet eviduje všetky meškania vlakov s dôrazom na meškania, ktoré vznikli z viny dopravcu. Za meškanie sa považuje odchýlka odchodu vlaku z východiskovej stanice alebo príchodu do cieľovej stanice od cestovného poriadku vyššia než 10 min.

V roku 2013 bolo z celkovo 17 353 vypravených vlakov zmeškaných 4,03 % vlakov. Z toho meškania nad 60 min predstavovali 4,29 % prípadov a meškania nad 120 min len 0,71 %. Z hľadiska dôvodu meškania bolo 12,57 % zmeškaných vlakov z viny dopravcu a zvyšných 87,43 % z vonkajších vplyvov (počasie, nezjazdnosť trate, výluky a pod.).

Pri akomkoľvek narušení železničnej premávky je štandardom zabezpečenie náhradnej autobusovej dopravy. Náhradná doprava sa zabezpečuje spravidla vždy, výnimkou sú prípady pri krátkodobom prerušení dopravy (max. niekoľko desiatok minút) alebo v prípade kalamitných situácií, kedy autobus nie je možné zabezpečiť. V podobných výnimočných prípadoch dochádza k odrieknutiu spojov. Za rok 2013 bolo dovedna odrieknutých v časti trasy 9 spojov, čo predstavuje 0,05 % z plánovaného počtu vlakov.

Služby dostupné na palube vlakov

RegioJet využíval v roku 2013 spolu 10 ucelených motorových jednotiek radu 642 Desiro a 643 Talent. Každá motorová jednotka disponuje jedinou toaletou vybavenou uzavretým vákuovým systémom. Stav toalety je nepretržite monitorovaný palubným personálom. Personál sleduje celkovú čistotu a priebežne dopĺňa hygienické potreby. V prípade mimoriadnej poruchy toalety, ktorá znemožní jej použitie, je tento stav napravený pri najbližšom príchode vlaku do servisnej stanice.

Čistota v interiéri vlakových súprav je udržiavaná priebežne. Pravidelné základné čistenie sa uskutočňuje v intervale 24 h. V prípade mimoriadneho znečistenia interiéru sa operatívne interval čistenia skraca s cieľom odstránenia nečistôt ihneď po ich vzniku. Štandardom je garantovanie prijateľnej úrovne čistoty vo všetkých vypravených vlakových spojoch.

Ako nadštandardné služby poskytujeme vo vlakoch bezplatné pripojenie k WiFi internetu a bezplatnú distribúciu dennej tlače a časopisov.

Riešenie sťažností a kompenzácií pri neposkytnutí štandardov kvality

V roku 2013 sme od cestujúcej verejnosti obdržali dovedna 107 sťažností (medziročne menej o 49 %), čo z pohľadu 1,78 milióna prepravených cestujúcich predstavuje 1 sťažnosť na viac než 16 tisíc prepravných osôb. Opodstatnenosť sťažností sa pohybovala na úrovni 50,47 %.

Tabuľka 1: Prehľad sťažností v roku 2013

Druh sťažnosti	Počet sťažností		Podiel opodstatnených
	Spolu	Opodstatnené	
Kvalita cestovania na palube vlakov (klimatizácia, toaleta, WiFi, kapacita vlaku)	48	27	50,00 %
Meškanie vlakov a mimoriadne udalosti	19	12	22,22 %
Poskytovanie informácií a predaj cestovných dokladov	19	9	16,67 %
Palubný personál	13	5	9,26 %
ostatné	8	1	1,85 %
Spolu	107	54	100,00 %

Najvyšší podiel opodstatnených sťažností (50,00 %) sa týkal kvality cestovania na palube vlakov, najčastejšie funkcie klimatizačných zariadení, problémov s toaletami alebo pripojením k WiFi internetu. Druhý najvyšší podiel sťažností boli sťažnosti poukazujúce na meškanie vlakov (22,22 %), nasledovali chyby pri poskytovaní informácií, resp. predaji cestovných lístkov (16,67 %) a poskytovania služieb osobami prvého kontaktu (9,26 %). Doba vybavovania sťažností je v súlade so zákonom o sťažnostiach vždy do 30 dní od ich prijatia.

Napriek pomerne priaznivým výsledkom postupujeme na základe každej jednej sťažnosti k jej prešetreniu a v prípade opodstatnených sťažností sa snažíme okamžite prijať také opatrenia, ktoré vznik takýchto konkrétnych situácií do budúcnosti zamedzia.

Štandardnou a zaužívanou kompenzáciou pri nedodržaní štandardov kvality je možnosť vrátenia časti alebo celého cestovného v súlade s prepravným poriadkom spoločnosti RegioJet. Celkovo boli návratky z cestovných lístkov ako oprávnené z tohto titulu vyplatené v uplynulom roku spolu 72-krát.

Preprava cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu

Vo vlakoch RegioJet 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 nástupíšť, cez ktoré premávajú vlaky RegioJet.

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 predstavuje nutnosť informovať dopravcu v predstihu 2 h, resp. max. 24 h pred zamýšľanou prepravou. 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.