

|| REGIOJET

| STUDENT | AGENCY |

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

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2017

**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 2017

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

V Bratislave dňa 31.5. 2018

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2017

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 2017 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 2017 RegioJet prepravil na tejto trati takmer 2,8 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, následne až do 31.1. 2017 dopravca RegioJet prevádzkoval na trati Bratislava – Košice opäť 3 páry expresných vlakov. Počas obdobia 1.2.2017 – 25.2.2017 neprevádzkoval dopravca RegioJet žiadne expresné vlaky, dňa 26.2.2017, pri 1. zmene grafikonu vlakovej dopravy 2016/2017 začal dopravca RegioJet prevádzkovať 1 pár expresných vlakov na trase Vrútky – Košice a späť. Odo dňa platnosti grafikonu vlakovej dopravy 2017/2018, od nedele 10.12. začal dopravca RegioJet prevádzkovať ďalší pár expresných vlakov, tento krát na trase Košice – Humenné a späť. Oba páry uvedených vlakov priamo nadväzujú na medzinárodné vlaky idúce z/do Prahy. Rok 2017 bol pre spoločnosť z hľadiska rozsahu expresných vlakov výnimočne premenlivý.

Štandardy kvality, ktorými sa RegioJet riadi, vychádzajú najmä zo snahy poskytnúť zákazníkom najlepší možný servis, dopraviť cestujúceho do cieľovej stanice včas a uspokojiť prania zákazníkov v maximálnej možnej miere. Ako základnú inšpiráciu pri definovaní štandardov kvality považujeme zákaznícke podnety 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, dosahovať včasnosť vlakov a súčasne to 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,
- zmluvní predajcovia,
- pobočky Student Agency
- predajné miesta Železničnej Spoločnosti Slovensko,
- komerční pracovníci dopravcu na palube vlaku,
- cez internet na stránke dopravcu.

U cestovných lístkov na osobné vlaky na trati Bratislava – Komárno prevažujú cestovné doklady kupované priamo vo vlakoch, u cestovných lístkov v expresných vlakoch výrazne prevažuje predaj cestovných lístkov cez internet. Výhodou nákupu cestovných lístkov cez internet je lepšia manipulácia s cestovnými lístkami v prípade prerezovania plánovanej cesty na iný čas,

výhodnejšie storno podmienky a všeobecne lepšia cena.

Tabuľka 1 – Predaj cestovných lístkov

Predaj cestovných lístkov	Os, REX	RJ
On-line		79,37 %
Na predajných miestach	40,60 %	20,15 %
Vo vlaku	55,78 %	0,48 %
Zmluvný predaj - ZSSK	3,78 %	

Z tabuľky 1 vyplýva, že medziročný pohyb v podieloch jednotlivých spôsoboch nákupu cestovných lístkov je minimálny.

Dostupnosť cestovných a prepravných poriadkov :

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

O plánovaných výlukách na trati, zmenách cestovných poriadkov, prípadnej náhradnej autobusovej doprave a ostatných podstatných informáciách informujeme cestujúcich pomocou oznamov umiestnených vo vlakoch, na predajných miestach a zákazníckych centrách, na zastávkach a staniach 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 : 79,37 %
	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 20,23 % prípadov. Podiel viny dopravcu na meškani oproti minulému roku mierne klesol.

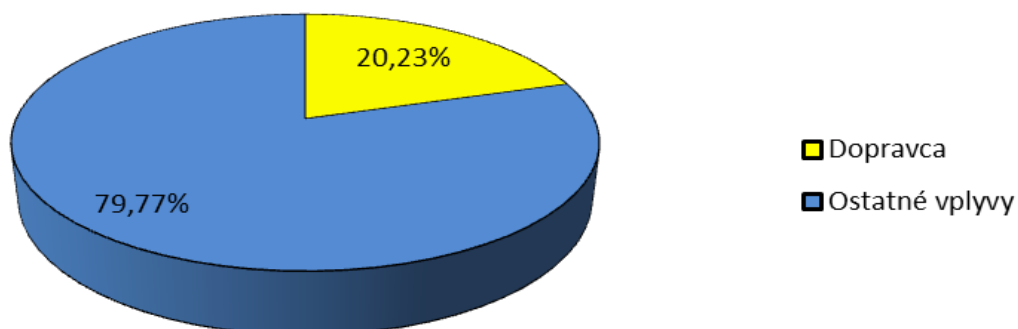
U dopravcu boli tieto situácie spôsobené prevažne zvýšenou frekvenciou cestujúcich a technickými problémami na hnacích koľajových vozidlách. Ostatné vplyvy predstavujú hlavne sled vlakov, prekročené jazdné doby, nehodové udalosti, problémy na strane železničnej infraštruktúry a cudzie vplyvy.

Oproti predchádzajúcemu roku výrazne stúpol počet meškaní vlakov. Na trati Bratislava – Komárno to bolo spôsobené najmä vyššou intenzitou výlukovej činnosti kvôli oprave a údržbe železničnej infraštruktúry a lokálnymi obmedzeniami traťových rýchlostí. Meškania vznikali v zvýšenej miere aj z dôvodu "frekvencia cestujúcich" ktorý predstavuje predĺženie plánovaných pobytov na zastávkach a stanicach z dôvodu vysokého počtu cestujúcich (predĺženie potrebného času na nástup a výstup cestujúcich). Na jednokoľajnej trati Bratislava – Komárno s hustou intenzitou vlakov sa počas dopravnej špičky pri križovaní prenášajú meškania z jedného zmeškaného vlaku na ostatné vlaky na trati a meškanie viacerých vlakov môže vzniknúť napríklad predĺžením pobytu jediného vlaku.

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	588	20,23 %	502	19,11 %	86	30,82%
Ostatné vplyvy	2 318	79,77 %	2 125	80,89 %	193	69,18 %
spolu	2 906		2 627		279	

Zodpovednosť za meškania vlakov

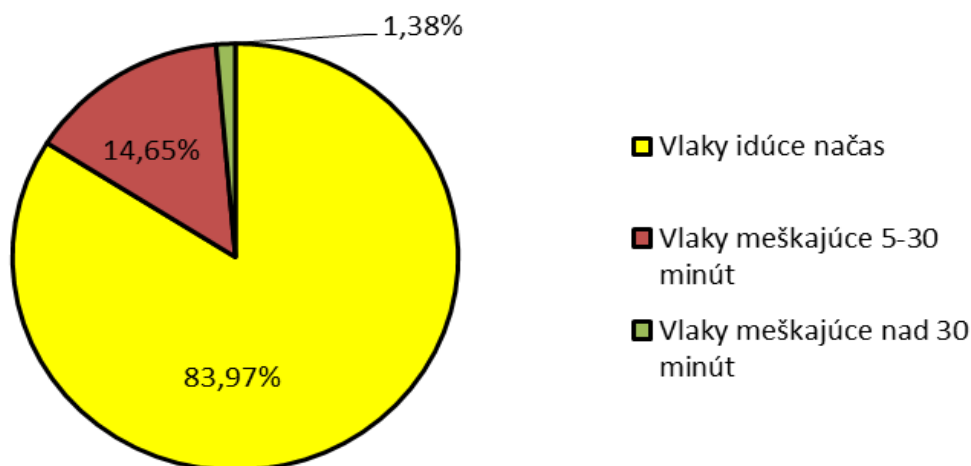


V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania vlakov rozdelené podľa kategórií vlaku a podľa dĺžky meškania. Takmer 84 % vlakov spoločnosti RegioJet v roku 2017 dorazilo do cieľovej stanice načas. Oproti roku 2016 nastal pokles presnosti jázd vlakov dopravcu RegioJet približne o 5 %.

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	15 532	83,97 %	14 973	85,07 %	559	66,71 %
Vlaky meškajúce 5-30 minút	2 656	14,65 %	2 427	13,79 %	229	27,33 %
Vlaky meškajúce nad 30 minút	250	1,38 %	200	1,14 %	50	5,97 %
Spolu vypravených vlakov	18 438		17600		838	

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 meškání	
	plán : menej ako v roku 2016 (22,20 %)	skutočnosť : 20,23 %
	Plnenie štandardu – splnený	
Štandard č. 3	Vlaky idúce načas	
	Podiel vlakov idúcich načas z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán : viac ako v roku 2016 (91,74 %)	skutočnosť : 83,97 %
	Plnenie štandardu - nesplnený	

Oblasť 3 : Odriekanie spojov

V roku 2017 spoločnosť RegioJet odriekla v celej trase 28 vlakov, čo predstavuje 0,15 % zo všetkých vypravených vlakov. Oproti roku 2016 došlo k zvýšeniu počtu odrieknutých spojov v celej trase. Do počtu odrieknutých vlakov sa nezapočítavajú spoje, ktoré boli nahradené autobusovou dopravou. Všetky odrieknutia vlakov boli realizované na regionálnej trati Bratislava – Komárno. Odrieknutia boli spôsobené prevažne vinou ostatných vplyvov a to hlavne vplyvmi počasia, nehodovými udalosťami 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 vlakov	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte vlakov	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte vlakov
Dopravca	4	0,02 %	4	0,02 %	0	0,00 %
Ostatné vplyvy	24	0,13 %	24	0,14 %	0	0,00 %
Spolu odrieknutých vlakov	28	0,15 %	28	0,16 %	0	0,00 %
Spolu vypravených vlakov	18 438		17 600		838	

V časti trasy spoločnosť RegioJet odriekla v roku 2017 spolu iba 18 vlakov, čo oproti roku 2017 predstavuje výrazný pokles. Aj v tomto ukazovateli sa odriekania spojov týkali iba regionálnej linky Bratislava – Komárno a v roku 2017 nebol čo i len v časti trasy odrieknutý žiadny expresný vlak spoločnosti RegioJet. Hlavným dôvodom odriekania vlakov v časti trasy boli aj v tomto prípade závady na železničnej infraštruktúre, ostatné prevádzkové dôvody, nehody a podobne.

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	0,02%	3	0,02%	0	0,00%
Ostatné vplyvy	15	0,08%	15	0,09%	0	0,00%
Spolu odrieknutých vlakov	18	0,10%	18	0,11%	0	0,00%
Spolu vypravených vlakov	18 438		17 600		838	

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 0,10 %	skutočnosť : 0,10 %
	Plnenie štandardu -splnený	

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

U motorových jednotiek 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 (v lete). Vonkajšie strojové čistenie sa vykonáva v závislosti na obsadenosti čistiacej koľaje na odstavnom koľajisku a v závislosti na vonkajšej teplote vždy keď je to možné.

Vozne expresných vlakov sa primárne čistia v Českej republike, takzvané prevádzkové čistenia sa vykonávajú v obratových staniach denne. Každý vozeň minimálne raz za týždeň absolvuje takzvané veľké obratové čistenie. U vykonávaní vonkajšieho strojového čistenia expresných vlakov platí to čo pri rovnakom čistení u motorových jednotiek.

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

V každej motorovej jednotke jazdiacej na trase Bratislava – Komárno je jedna toaleta. Občasné poruchy toaliet v motorových súpravách sú spôsobené hlavne vhodným 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 expresných vlakov sa v každom vozni nachádzajú 2 toalety, jedna toaleta v súprave je určená pre palubný personál. Občasné závady na týchto toaletách sú spôsobené hlavne zamrzaním vody v zimnom období.

Oblasť 5 : Prieskum spokojnosti zákazníkov

Cieľom spoločnosti RegioJet je pravidelne získavať čo najúčelnejšiu spätnú väzbu od svojich klientov, ktorá nám ďalej slúži ako nástroj ku skvalitňovaniu služieb a k sledovaniu príbežného dodržiavania štandardov kvality dopravcu RegioJet.

Od cestujúcich dostávame každý mesiac niekoľko tisíc dotazníkov o spokojnosti cestujúcich s hodnotením ich cesty. Okrem dotazníkov spokojnosti od cestujúcich pracuje spoločnosť RegioJet aj s rôznymi formami mystery shoppingu, zameranými ako na palubný personál, tak aj na personál

predajcov na predajných miestach.

Spokojnosť klientov s palubným personálom bola v roku 2017 na úrovni 90,59%. Palubný personál poskytuje proklientský servis, v expresných vlakoch sa stará o obsluhu klientov na palubách vlakov, roznáša občerstvenie, kontroluje a vydáva cestovné doklady a poskytuje cestujúcim informácie týkajúce sa ich cesty, prípadne ďalšie potrebné informácie. Personál s ďalej stará o čistotu vlakovej súpravy počas cesty a o celkový pozitívny dojem cestujúceho z využitých služieb dopravcu RegioJet. V expresných vlakoch si palubný personál si ďalej plní dopravné povinnosti v súvislosti s riadnym zabezpečením bezpečnej jazdy vlaku. Pre všetky potrebné odborné činnosti má personál potrebnú odbornú spôsobilosť.

Spokojnosť klientov so servisom poskytovanými predajnými miestami bola v roku 2017 na úrovni 89,73 %. Personál predajných miest poskytuje cestujúcim proklientský servis pri predaji cestovných dokladov, nadväzných služieb a pri poskytovaní informácií týkajúcich sa spojov dopravcu RegioJet. Klientom je personál schopný poskytnúť všetky relevantné informácie aj o všetkých službách spoločností RegioJet a STUDENT AGENCY. Personál poskytuje informácie aj o doplnkových ponukách a produktoch ďalších partnerov, ako sú napríklad DB, Arriva a podobne.

Práca personálu vlakov RegioJet vychádza zo záväzných dokumentov a manuálov popisujúcich povinnosti pri obsluhu klientov v expresných vlakoch spoločnosti RegioJet.

Personál je schopný zvládnuť mimoriadne prevádzkové situácie, kedy dochádza k narušeniu prevádzky vlakov RegioJet a štandardov zákazníckeho servisu tak, aby tieto dopady na cestujúcich boli minimalizované.

S výsledkami prieskumov sú zamestnanci oboznamovaní na každomesačnej báze a vybrané kritéria sú súčasťou kritérií pre stanovanie výšky pohyblivej zložky odmeňovania zamestnancov.

Na základe vyššie uvedených informácií a priamo 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 slúchatku, 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 2017 zaevidovala na linke Bratislava – Komárno celkovo 57 reklamácií. Vo väčšine prípadov sa jednalo o žiadosť o vrátenie cestovného z časového cestovného lístka počas jeho platnosti z rôznych dôvodov. Skoro 74 % reklamácií bolo uznaných a cestujúcim bolo vrátené cestovné. Podiel uznaných reklamácií mierne klesol, celkovo sa však počet reklamácií niekoľko krát navýšil.

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, respektíve bez podielu viny dopravcu RegioJet.

U expresných vlakov evidujeme reklamácie a pochvaly v rámci celého Česka a Slovenska, z dôvodu skreslenia údajov nebudeme uvádzať konkrétne údaje o počtoch. Podiel uznaných reklamácií bol 75,41 %.

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 s prihliadnutím na prozákaznícku orientáciu dopravcu RegioJet.

Tabuľka 10 - Reklamácie

Reklamácie	Os, REX		RJ	
	Počet prípadov	Podiel uznaných reklamácií	Počet prípadov	Podiel uznaných reklamácií
Uznané reklamácie – vina na strane RJ	42	73,68 %	N/A	75,41 %
Reklamácie	57			

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. V súvislosti s neustálym zvyšovaním počtov cestujúcich sme museli túto situáciu vyriešiť a čo najskôr zvýšiť ponúkanú prepravnú kapacitu. Situácia sa dala najrýchlejšie vyriešiť nasadením 4 ďalších motorových súprav, ktoré však nie sú nízkopodlažné a usposobené na prepravu cestujúcich na invalidnom vozíku, čím sme cestujúcim na invalidných vozíkoch čiastočne obmedzili ich cestovanie. V prípade nahlásenia prepravy cestujúceho na invalidnom vozíku upravujeme obeh vlakových súprav tak, aby sme cestujúceho odviezli nízkopodlažnou súpravou, prípadne sa s cestujúcim dohodneme na použití vlaku v inej časovej polohe.

Nízkopodlažnosť interiéru všetkých ostatných vlakových súprav výrazne zlepšuje výstup, nástup a pohyblivosť tejto skupiny cestujúcich vo vlakoch. Ich mobilitu zvyšuje aj bezbariérovosť vybraných staníc a nástupíšť, cez ktoré premávajú vlaky RegioJet.

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