

|| REGIOJET

| STUDENT | AGENCY |

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

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2014

**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 2014

Správu vypracoval : RegioJet a.s., úsek zákazníckeho servisu

Zodpovedný : Ing. Juraj Zelina, koordinátor prepravy

Správu schvaľuje : Michal Jeník, manažér zákazníckeho servisu

V Bratislave dňa 20.5. 2014

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2014

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 2014 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 spiatocných prepráv. Za rok 2014 RegioJet prepravil spolu na tejto trati cca 2,025 milióna cestujúcich.

Spoločnosť RegioJet začala ďalej 14.12. 2014 na vlastné komerčné riziko, bez dotácií, prevádzkovať vlaky kategórie InterCity na trati Bratislava – Žilina – Košice.

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 staniciach,
- zmluvní predajcovia,
- všetky pobočky partnerskej spoločnosti Student Agency na celom území Slovenska,
- predajné miesta Železničnej Spoločnosti Slovensko,
- komerční pracovníci dopravcu na palube vlaku,
- na internetových stránkach dopravcu.

Pri cestovných lístkoch na osobné vlaky na trati Bratislava – Komárno prevažujú cestovné doklady kupované v zákazníckych centrách a predajných miestach RegioJet, pri cestovných lístkoch na vlaky InterCity na trati Bratislava – Žilina – Košice prevažuje predaj cestovných lístkov cez internet.

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 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 staniciach a na internetovej stránke.

Oblasť 2 : Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušení spojov

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania a odrieknutia vlakov rozdelené podľa kategórií vlakov a zodpovednosti za vzniknuté meškania a odrieknutia vlakov. Dopravca bol za spomínané situácie zodpovedný iba v 18,71 % prípadov.

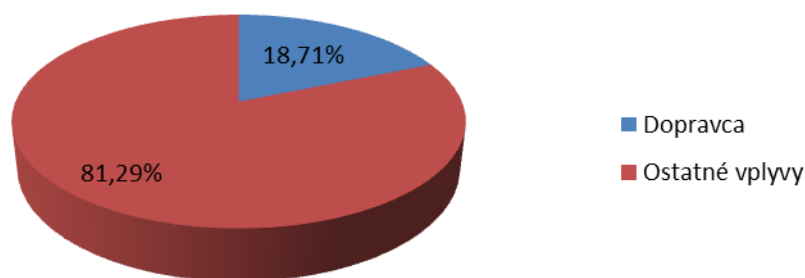
U dopravcu boli tieto situácie spôsobené prevažne zvýšenou frekvenciou cestujúcich a poruchami hnacích koľajových vozidiel.

Ostatné vplyvy predstavujú hlavne sled vlakov, nehodové udalosti a cudzie vplyvy.

Tabuľka 1. Odrieknuté a zmeškané vlaky

Zodpovednosť za meškania a odrieknutia 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	197	18,71%	169	16,95%	28	50,00%
Ostatné vplyvy	856	81,29%	828	83,05%	28	50,00%
spolu	1053		997		56	

Zodpovednosť za meškania a odrieknutia vlakov

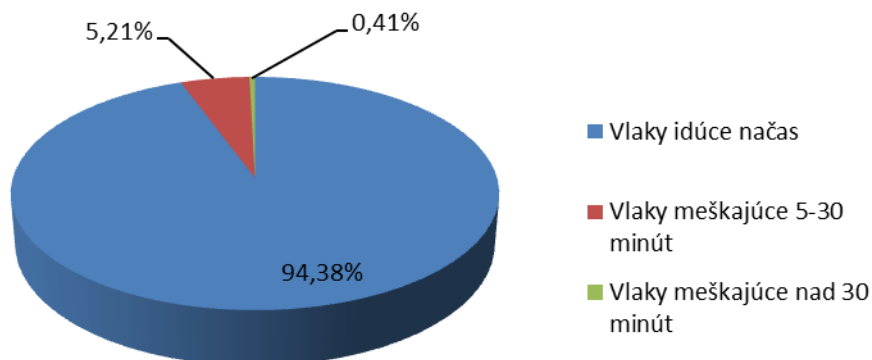


V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania vlakov rozdelené podľa kategórií vlaku a podľa dĺžky meškania. Vyše 94 % vlakov spoločnosti RegioJet šlo v roku 2014 načas. Väčší počet meškaní u vlaku kategórie InterCity bol spôsobený softwarovými problémami na lokomotive, typickými pre začiatok prevádzky a krátkym intervalom, ku ktorému sa táto štatistika vzťahuje.

Tabuľka 2. 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	17568	94,38%	17516	94,65%	52	48,60%
Vlaky meškajúce 5-30 minút	969	5,21%	924	4,99%	45	42,06%
Vlaky meškajúce nad 30 minút	77	0,41%	67	0,36%	10	9,35%
Spolu vypravených vlakov	18614		18507		107	

Meškania vlakov



Tabuľka 3. Štandardy 1,2

Štandard č. 1	Zodpovednosť za meškание vlakov	
	Podiel prípadov v ktorých je za meškание a odrieknutie vlakov zodpovedný dopravca z celkového počtu vzniknutých meškaní a odrieknutí vlakov.	
	plán : 20 %	skutočnosť : 18,71 %
	Plnenie štandardu - splnený	
Štandard č. 2	Vlaky idúce načas	
	Podiel vlakov idúcich načas z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán : 94 %	skutočnosť : 94,38 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Oblasť 3 : Odriekanie spojov

V roku 2014 spoločnosť RegioJet musela odrieknuť 7 vlakov, čo predstavuje 0,04 % zo všetkých vypravených vlakov. Tieto odrieknutia boli spôsobené vinou na strane dopravcu – technickými problémami hnacích vozidiel.

Tabuľka 4. Odriekanie vlakov

Odriekanie vlakov	Všetky vlaky spolu		Os, REX		IC	
	Počet prípadov spolu	Podiel odrieknutých vlakov	Počet prípadov spolu	Podiel odrieknutých vlakov	Počet prípadov spolu	podiel odrieknutých vlakov
Dopravca	7	0,04%	6	0,03%	1	0,93%
Ostatné vplyvy	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vypravených vlakov	18614		18507		107	

Tabuľka 5. Štandard 3

Štandard č. 3	Odriekanie vlakov	
	Podiel odrieknutých vlakov z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán : 0,08 %	skutočnosť : 0,04 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Oblasť 4 : Čistota železničného parku a zariadenia na staniciach

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 koľaj 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.

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

Oblasť 5 : Prieskum spokojnosti zákazníkov

Spoločnosť RegioJet v roku 2014 nevykonávala žiadny prieskum spokojnosti zákazníkov. 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 slúchadlá, možnosť pripojiť sa na zábavný portál a možnosť objednať si občerstvenie z ponúkanej širokej ponuky.

Občasná nespokojnosť cestujúcich je spôsobená hlavne meškaním vlakov, ktoré bolo analyzované vyššie v oblasti 2.

Oblasť 6 : Vybavovanie sťažností, náhrady a odškodnenie

Spoločnosť RegioJet v roku 2014 zaevidovala na linke Bratislava – Komárno celkovo 73 žiadostí o vrátenie cestovného - reklamácií. 65 z týchto žiadostí bolo vyhodnotených ako opodstatnené (uznané) a cestujúcim boli vrátené peniaze za cestovné. Oproti minulý rokom sa znížil počet reklamácií a zvýšil sa podiel opodstatnených reklamácií, z čoho sa dá usudzovať, že cestujúci sa naučili rozoznávať v ktorých prípadoch majú na vrátenie cestovného nárok a lepšie chápu prepravný poriadok.

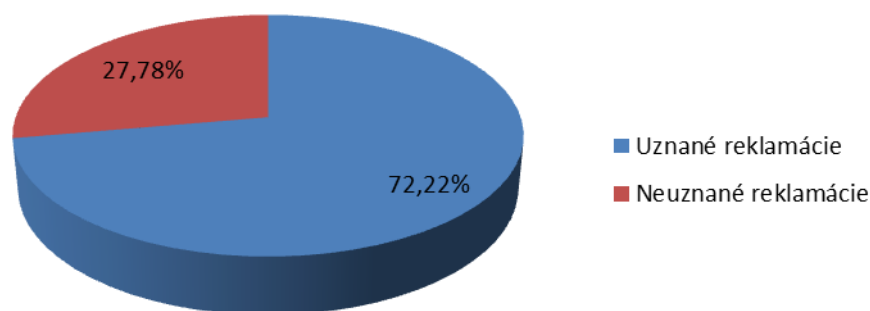
Sťažnosti cestujúcich sa týkali prevažne občasných výpadkov bezdrôtového internetu a občasnej tepelnej nepohody spôsobenej poruchami klimatizácie/kúrenia. V malej miere sa vyskytovali sťažnosti na zamestnancov prvého kontaktu a zle vydané cestovné lístky. Väčšina sťažností bola vyhodnotená ako neopodstatnená.

Od cestujúcich IC vlakmi spoločnosť RegioJet v roku 2014 zaznamenala 125 reklamácií, z ktorých 75 bolo vyhodnotených ako opodstatnených. Počet pochvál bol 23. Reklamácie sa týkali hlavne technických problémov s kúrením, pochvaly sa týkali hlavne spokojnosti so službami palubného personálu.

Tabuľka 6. 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	143	72,22%	65	89,04%	78	62,40%
Reklamácie	198		73		125	

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 nástupišť, 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 minimálne 2 hodiny pred zamýšľanou prepravou v prípade, že je stanica alebo zastávka uspôsobená pre výstup a nástup takýchto cestujúcich. V prípade, že stanica alebo zastávka nie je uspôsobená pre výstup

a nástup takýchto cestujúcich, má cestujúci povinnosť informovať dopravcu o zamýšľanej preprave minimálne 24 hodín vopred. V prípade, ak preprava nie je hlásená a cestujúci sa rozhodne cestovať, prepravu podľa možnosti umožníme a cestujúceho aj napriek porušeniu uvedenej povinnosti prepravíme okamžite. Štatistiky o prepravených cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu nevidujeme.

Vo vlakoch InterCity na trati Bratislava – Košice sa môžu cestujúci na invalidných vozíkoch prepravovať z/do staníc Bratislava hlavná stanica a Poprad-Tatry.