

Standardy kvality společnosti RegioJet, a.s. 2013 - vyhodnocení

Obsah dokumentu

Úvod.....	3
Přehled karet standardů kvality.....	4
Vyhodnocení plnění jednotlivých standardů kvality.....	5
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet.....	5
2. Vypravené vlaky InterCity RegioJet.....	6
3. Kvalita palubního personálu.....	7
4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet.....	8
5. Přeprava imobilních klientů vlaky InterCity RegioJet.....	9
6. Čistota vlakových souprav.....	10
7. Stížnosti a pochvaly cestujících.....	11
8. Provozovaná vozidla.....	12
9. Průzkumy spokojenosti cestujících.....	13

Úvod

Dokument Standardy kvality společnosti RegioJet, a.s. - vyhodnocení je nedílnou součástí dokumentu Standardy kvality společnosti RegioJet, a.s. a obsahuje vyhodnocení měření ukazatelů jednotlivých karet standardů kvality.

Přehled karet standardů kvality

Název karty	Vyhodnocení		
	Způsob	Periodicita	Oddělení
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity	STAT	roční	Provoz
2. Vypravené vlaky InterCity	STAT	roční	Provoz
3. Kvalita palubního personálu	KMT	měsíční	Zák. servis
4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet	KMT	měsíční	Zák. servis
5. Přeprava imobilních cestujících vlaky IC RJ	STAT	měsíční	Zák. servis
6. Čistota vlakových souprav	KMT	měsíční	Zák. servis
7. Stížnosti a pochvaly cestujících	INT	měsíční	Zák. servis
8. Provozovaná vozidla	INT	roční	Provoz
9. Průzkumy spokojenosti zákazníků	INT	roční	Zák. servis

Seznam použitých zkratk

STAT	Zjištění ze zaznamenávané statistiky
KMT	Kontrolní mechanismy v terénu (kontrolní jízdy, mystery shopping...)
INT	Využití interního systému zaznamenávajícího tyto hodnoty

Vyhodnocení plnění jednotlivých standardů kvality

1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet

Vlaky InterCity RegioJet jsou vypravovány včas dle určeného jízdního řádu.

a. zpoždění, vzniklá působením zásahů vyšší moci a třetích stran

Náročnost:

- Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet je **5 minut** a méně

Vyhodnocení:

Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet za rok 2013 bylo 5,94 minuty.

Vliv na výši celoročního průměrného zpoždění měly zejména extrémní dopady výlukové činnosti SŽDC v listopadu 2013, kdy průměrné zpoždění vlaků přesahovalo více než dvojnásobně celoroční průměr.

Ukazatel nebyl splněn

b. zpoždění z důvodů na straně dopravce

Náročnost:

- Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet je **0,5 minut** a méně

Vyhodnocení:

Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet za rok 2013 bylo 0,38 minuty.

Ukazatel byl splněn.

2. Vypravené vlaky InterCity RegioJet

Všechny vlaky dle jízdního řádu jsou vypraveny.

Náročnost:

- 99% vlaků InterCity RegioJet je vypraveno
- Do těchto situací se nepočítají odřeknutí vlaků v části trasy z důvodu mimořádných událostí

Vyhodnocení:

V roce 2013 bylo odřeknuto 0% vlaků IC RegioJet

Ukazatel byl splněn.

3. Kvalita palubního personálu

Palubní personál poskytuje stoprocentní proklientský servis. Pečuje o klienty na palubách vlaků, provádí roznos občerstvení, kontrolu jízdních dokladů a je klientům schopen zajistit relevantní informace, které jsou požadovány. Stará se o čistotu vlakové soupravy během jízdy vlaku.

Náročnost:

- Palubní personál je hodnocen **80%** úspěšností při kontrolních akcích

Vyhodnocení:

Průměrné hodnocení palubního personálu ve vlacích RegioJet za rok 2013 bylo **85,13%**

Ukazatel byl splněn.

4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet

Personál prodejních míst poskytuje stoprocentní proklientský servis. Klientům je schopen zajistit relevantní informace o všech službách společnosti RegioJet i Student Agency. Personál se orientuje i ve všech doplňkových nabídkách a produktech ostatních partnerů jako DB apod.

Náročnost:

- Personál je hodnocen **80%** úspěšností při kontrolních akcích

Vyhodnocení:

Průměrné hodnocení palubního personálu ve vlacích RegioJet za rok 2013 bylo **80,59%**

Ukazatel byl splněn.

5. Přeprava imobilních cestujících vlaky InterCity RegioJet

Klientům společnosti je zajištěna přeprava vlaky InterCity RegioJet při dodržení všech stanovených technologických postupů a s přihlédnutím na možnosti vozového parku RegioJet.

Náročnost:

- Je přepraveno 100% imobilních klientů na vozíku, kteří si tuto službu u společnosti RegioJet objednali
- Je umožněn pohodlný nástup pomocí plošiny dopravce České dráhy, a.s.

Vyhodnocení:

měsíc	počet objednaných přeprav pomocí plošiny	počet přepravených cestujících	V %	splnění ukazatele
leden	4	4	100,00%	splněn
únor	5	5	100,00%	splněn
březen	3	3	100,00%	splněn
duben	7	7	100,00%	splněn
květen	6	6	100,00%	splněn
červen	5	5	100,00%	splněn
červenec	9	9	100,00%	splněn
srpen	0	0	100,00%	splněn
září	7	7	100,00%	splněn
říjen	1	1	100,00%	splněn
listopad	0	0	100,00%	splněn
prosinec	0	0	100,00%	splněn

Ukazatel byl splněn.

6. Čistota vlakových souprav

Klientům společnosti je zajištěna přeprava vlaky InterCity RegioJet při dodržení veškerých hygienických standardů a čistoty vnitřního vybavení souprav.

Náročnost:

- Každý vlak je na každém obratu uklizen tzv. obrátovým úklidem
- 1x za 2 měsíce je každá souprava hloubkově vyčištěna
- 1x za měsíc je každá souprava zvenku umyta
- Přihlíží se k provozním mimořádnostem a nemožnosti zajištění úklidu při provozních mimořádnostech
- Splnění ukazatele na 95%

Vyhodnocení :

měsíc	hodnocení v %	ukazatel splněn
leden	99,46%	splněn
únor	100,00%	splněn
březen	99,64%	splněn
duben	96,30%	splněn
květen	98,39%	splněn
červen	98,70%	splněn
červenec	98,75%	splněn
srpen	99,64%	splněn
září	99,63%	splněn
říjen	99,07%	splněn
listopad	99,26%	splněn
prosinec	98,92%	splněn

Ukazatel byl splněn.

7. Stížnosti a pochvaly cestujících

Cílem společnosti RegioJet je zaznamenat co nejmenší počet stížností od klientů v návaznosti na extrémně proklientský přístup.

Náročnost:

- Počet zaznamenaných stížností nepřekročí 150ks za měsíc
- Nárůst či pokles oproti předchozímu roku

	počet pochval	počet stížností	nárůst pochval v % oproti r. 2012	nárůst stížností v % oproti r. 2013	splnění ukazatele
leden	39	98	44,44%	216,13%	splněn
únor	45	81	136,84%	72,34%	splněn
březen	46	56	109,09%	40,00%	splněn
duben	36	93	140,00%	89,80%	splněn
květen	31	70	106,67%	20,69%	splněn
červen	24	77	-11,11%	-28,04%	splněn
červenec	15	75	0,00%	7,14%	splněn
srpen	25	144	25,00%	37,14%	splněn
září	32	113	18,52%	-20,42%	splněn
říjen	36	132	16,13%	-15,38%	splněn
listopad	49	113	36,11%	39,51%	splněn
prosinec	29	106	38,10%	-27,89%	splněn
celkem	407	1158	48,00%	12,10%	splněn

Ukazatel byl splněn.

8. Provozovaná vozidla

Společnost RegioJet si klade za cíl provozovat vozidla, která svým stářím odpovídají současným požadavkům klientů, a proto provozuje vozy, které prošly generální rekonstrukcí u společnosti ÖBB v letech 2000-2006.

Náročnost:

- Průměrné stáří vozidel, ve kterých je možno přepravovat cestující nepřesáhne 15 let

Vyhodnocení:

Průměrné stáří vozidel v roce 2013 bylo 12 let.

Ukazatel byl splněn.

9. Průzkumy spokojenosti cestujících

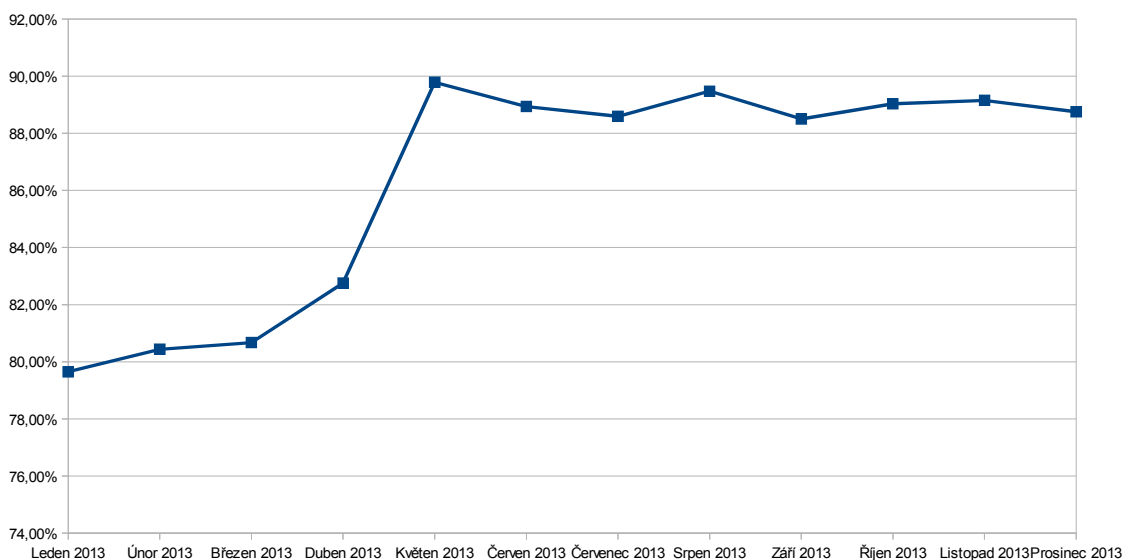
Cílem společnosti RegioJet je získat co nejkvalitnější zpětnou vazbu od svých klientů, který dále slouží ke zkvalitňování služeb.

Náročnost:

- Procento spokojenosti vyhodnocení jízd interním systémem musí být v průměru min. 85%

Vyhodnocení:

Spokojenost klientů, kteří podali zpětnou vazbu za rok 2013, byla 86,31 %.



Ukazatel byl splněn.