



RegioJet a.s., Obchodná 48, 811 06 Bratislava

Správa o činnosti RegioJet a.s. z hľadiska kvality služieb za rok 2019

podľa

**Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1371/2007
o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave**

Správu vypracoval:
Zodpovedný:

RegioJet a.s., úsek zákaznického servisu
Ing. Lukáš Trepáč

V Bratislave dňa 25. 6. 2020

Úvod

Spoločnosť RegioJet a. s. (ďalej len „RJSK“) 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 RJSK v roku 2019 uskutočnil, boli realizované na trati Bratislava – Dunajská Streda – Komárno v súlade s vyššie uvedenou zmluvou, komerčné vlaky jazdili na trati Bratislava – Kúty št.hr. – (Praha) a Košice – Čadca št.hr. – (Praha). Trať Bratislava – Komárno predstavuje výkony v prímestskej až regionálnej doprave s dominantným podielom denných spiatočných prepráv. Za rok 2019 vlaky RJSK na tejto trati prepravili viac ako 4 milióny cestujúcich. Najväčšou udalosťou dopravcu v regionálnej doprave v roku 2019 bolo nasadenie dvoch poschodových súprav do prevádzky, čo malo za následok výrazné zvýšenie prepravnej kapacity vlakov v rannej a popoludňajšej špičke.

Štandardy kvality, ktorými sa RJSK riadi, vychádzajú zo snahy poskytnúť zákazníkom najlepší možný servis, dopraviť cestujúceho do cieľovej stanice včas a uspokojiť priania zákazníkov v maximálnej možnej miere. Ako základnú inšpiráciu pri definovaní štandardov kvality považujeme zákaznícke podnety a 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 RJSK. 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

Všetky potrebné informácie týkajúce sa jazdy vlakov, tarifných a prepravných podmienok sú dostupné prostredníctvom internetovej stránky spoločnosti a zároveň aj na predajných miestach. Zákazníci sa môžu navyše informovať priamo na telefonickej infolinke alebo napísaním

emailu, prípadne poslaním listu. Osobne je možné informácie získať v zákazníckych centrách dopravcu, prípadne u stevardov priamo vo vlaku počas cesty. Informácie o cestovných poriadkoch a základných cenách sú dostupné tiež prostredníctvom voľne prístupnej internetovej celoštátnej databázy cestovných poriadkov.

Predaj cestovných lístkov (ďalej len „CL“) je umožnený formou nasledujúcich kanálov:

- predajné miesta dopravcu RJSK,
- zamestnanci dopravcu vo vlaku,
- pobočky Student Agency,
- predajné miesta dopravcov zapojených do IDS BK - len pre vlaky na trase Bratislava - Kvetoslavov,
- predajné miesta Železničnej spoločnosti Slovensko a.s. – len pre vlaky na linke Bratislava - Komárno,
- prostredníctvom aplikácie IDS BK - len pre vlaky na trase Bratislava – Kvetoslavov,
- prostredníctvom aplikácie RJSK pre Android a iOS – len komerčné vlaky,
- cez internet na stránke RJSK – len komerčné vlaky,
- zmluvní predajcovia dopravcu RJSK – len komerčné vlaky.

U cestovných lístkov na osobné vlaky na trati Bratislava – Komárno prevažujú cestovné doklady kupované priamo vo vlakoch, pretože na danú trať sa nedajú zakúpiť lístky cez internet, avšak u cestovných lístkov pre komerčné diaľkové vlaky výrazne prevažuje predaj cez internet. Výhodou nákupu cez internet je lepšia manipulácia s cestovnými lístkami v prípade prerezervácie plánovanej cesty na iný čas, výhodnejšie storno podmienky a všeobecne výhodnejšia cena.

Tabuľka 1 – Predaj cestovných lístkov

Predaj CL	Os, REX*	RJ
On-line		80,69 %
Na predajných miestach	39,10 %	18,39 %
Vo vlaku	57,40 %	0,92 %
Zmluvný predaj – ZSSK	3,50 %	

*Údaje o predaji cestovných lístkov na vlaky kategórie Os a REX sa týkajú iba cestovných lístkov vydaných v “železničnej” tarife dopravcu RegioJet a nezohľadňujú integrované cestovné lístky v rámci IDS BK.

Medziročný pohyb v podieloch jednotlivých spôsobov nákupu cestovných lístkov je minimálny.

Dostupnosť cestovných a prepravných poriadkov je:

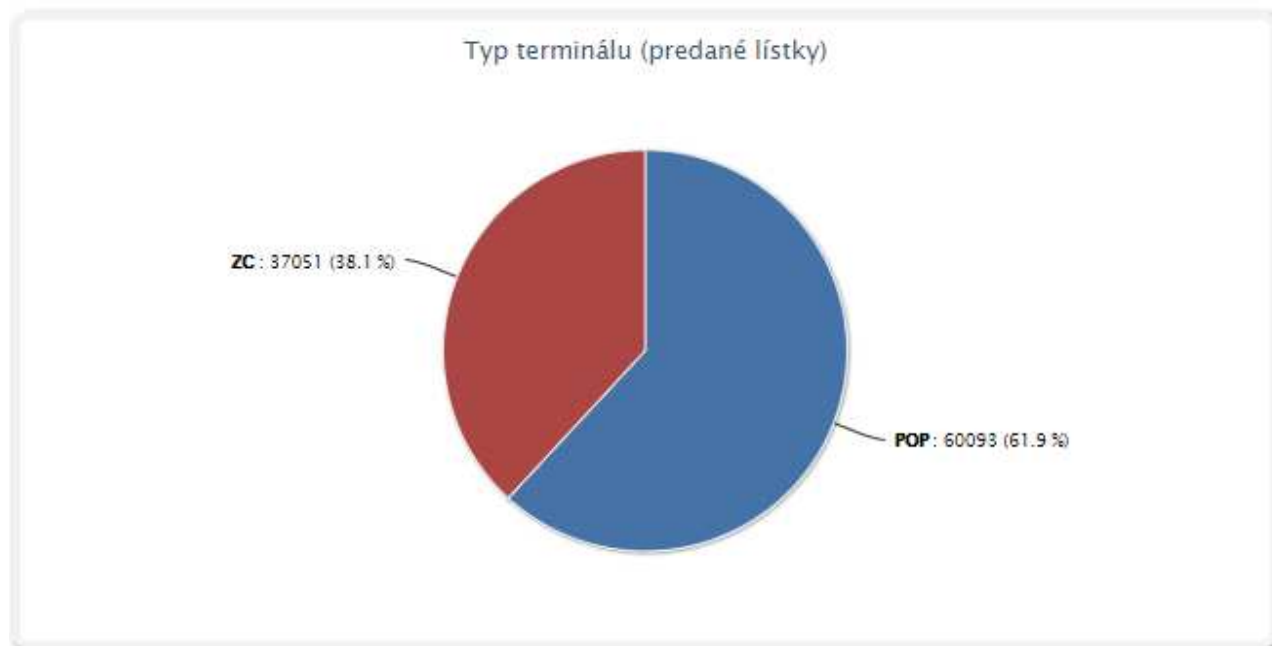
- 1) v každom vlaku,
- 2) vo vybraných železničných zastávkach a staniciach,
- 3) na predajných miestach dopravcu,
- 4) na internetovej stránke dopravcu,
- 5) na telefonической infolinke.

Tabuľka 2 - Štandard č. 1

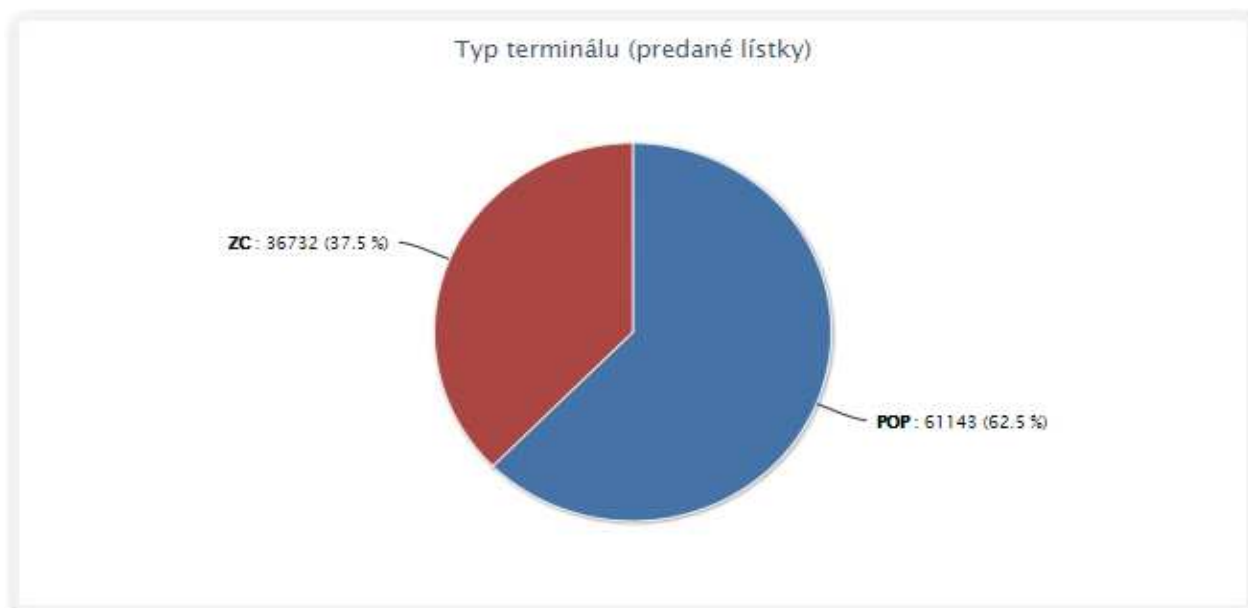
Štandard č. 1	On-line predaj CL na komerčné RJ vlaky	
	Podiel internetového predaja cestovných lístkov na komerčné RJ vlaky z celkového predaja cestovných lístkov na komerčné RJ vlaky	
	plán: viac ako 75 %	skutočnosť: 80,69 %
	Plnenie štandardu - splnený	

Ďalej graficky uvádzame percentuálny podiel predaných CL na zákazníckych centrách a vo vlakoch u stevardov po jednotlivých mesiacoch roka 2019 na linke Bratislava - Komárno.

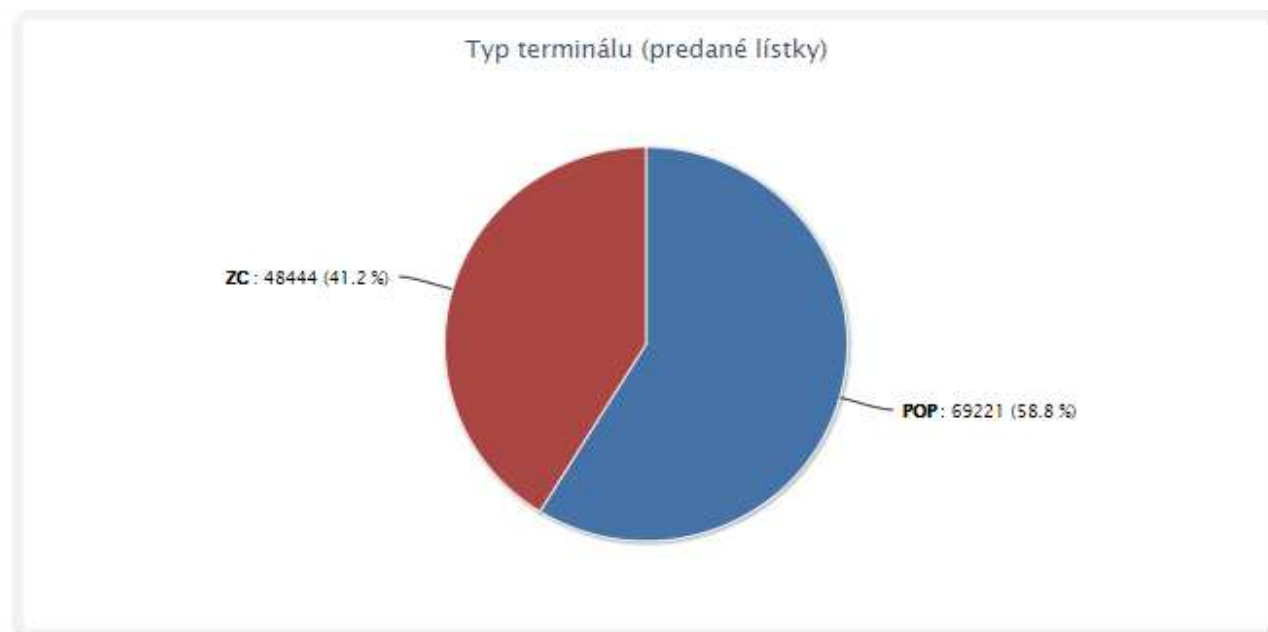
Január 2019



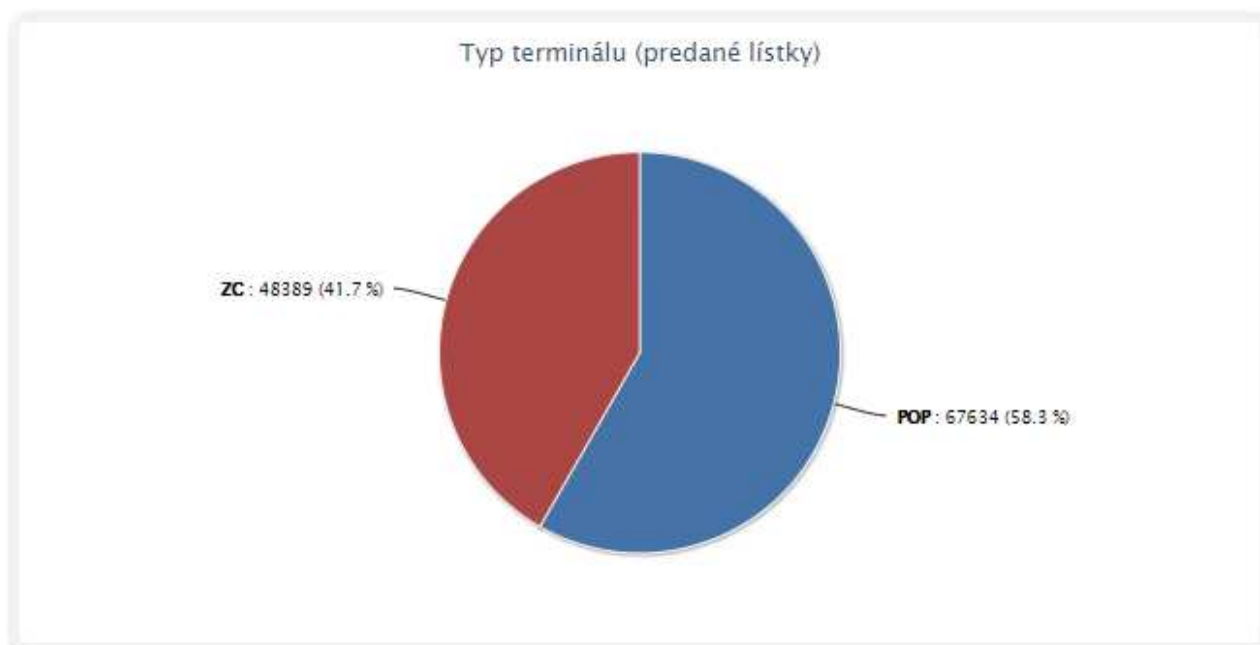
V mesiaci január 2019 bol počet vydaných CL v zákazníckych centrách 38,1 %, oproti tomu priamo vo vlakoch bolo vydaných až 61,9 % CL.

Február 2019

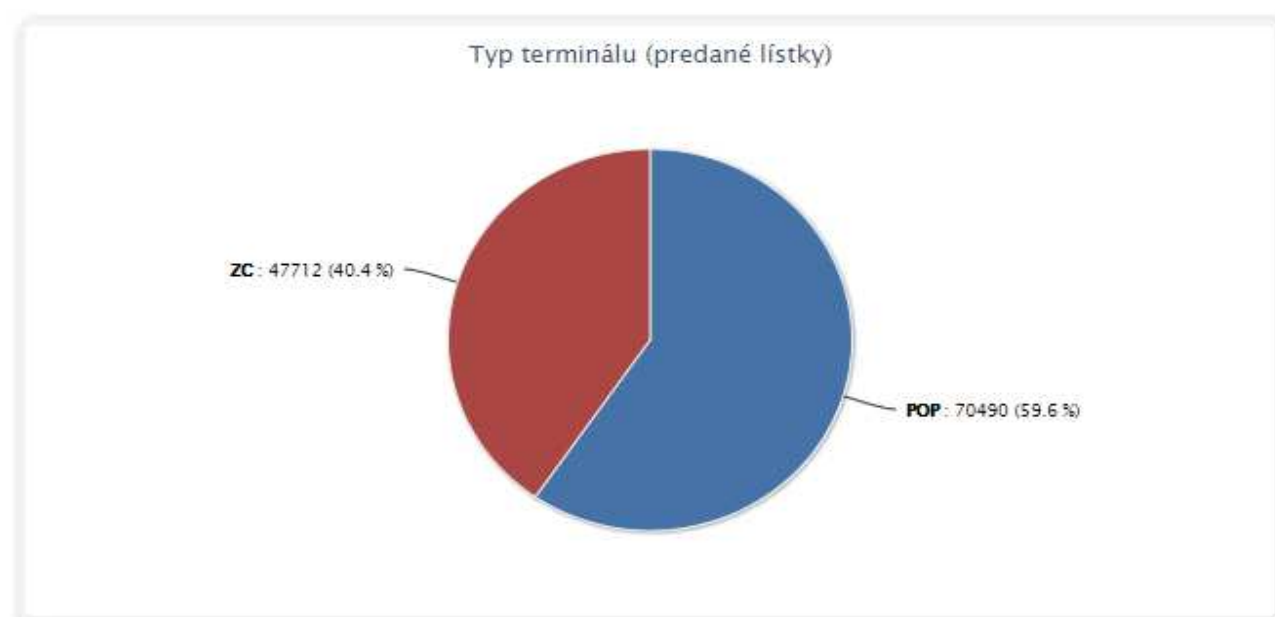
V mesiaci február 2019 bol počet vydaných CL v zákazníckych centrách 37,5 %, pričom priamo vo vlakoch bolo vydaných až 62,5 % CL.

Marec 2019

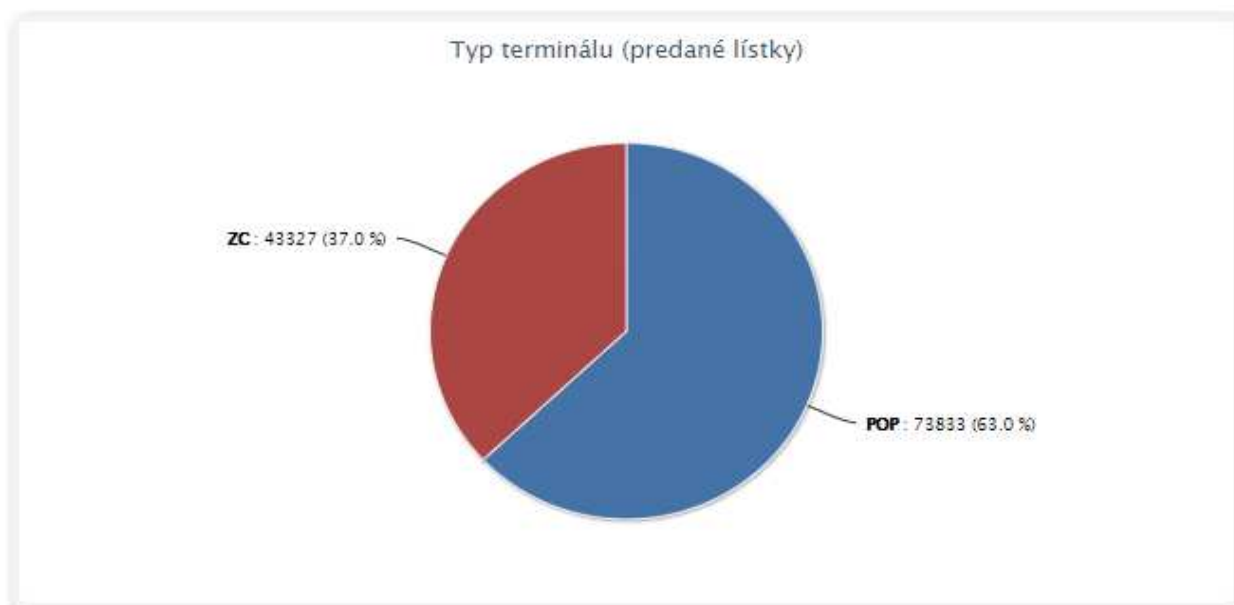
V mesiaci marec 2019 bol počet vydaných CL v zákazníckych centrách 41,2 %, pričom priamo vo vlakoch bolo vydaných až 58,8 % CL.

Apríl 2019

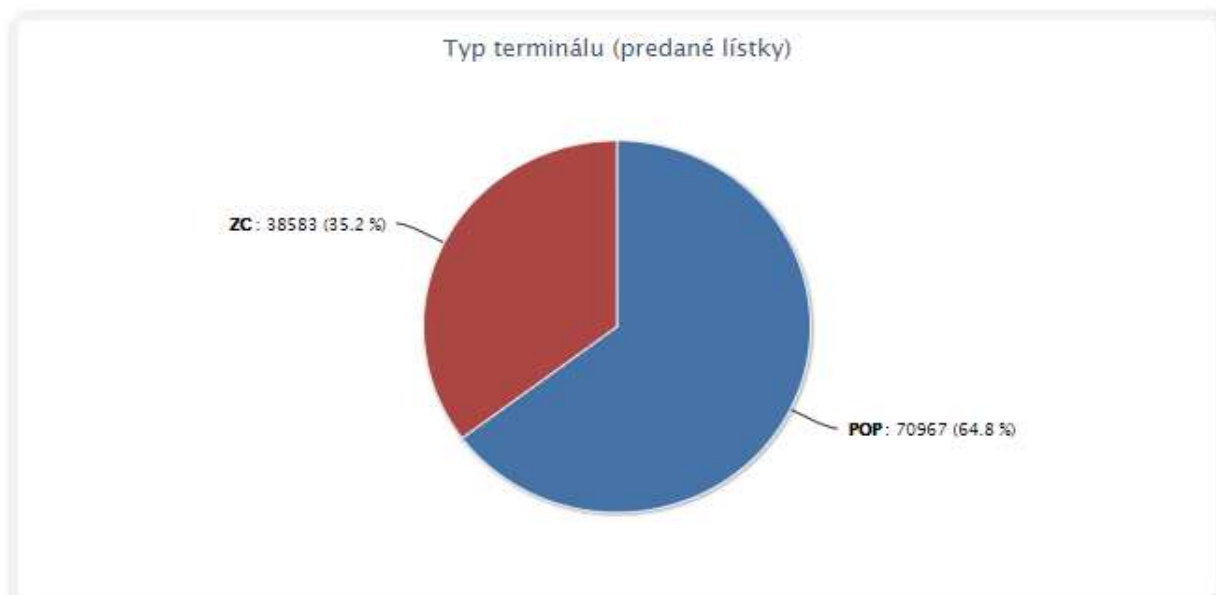
V mesiaci apríl 2019 bol počet vydaných CL v zákazníckych centrách 41,7 %, oproti tomu priamo vo vlakoch bolo vydaných až 58,3 % CL.

Máj 2019

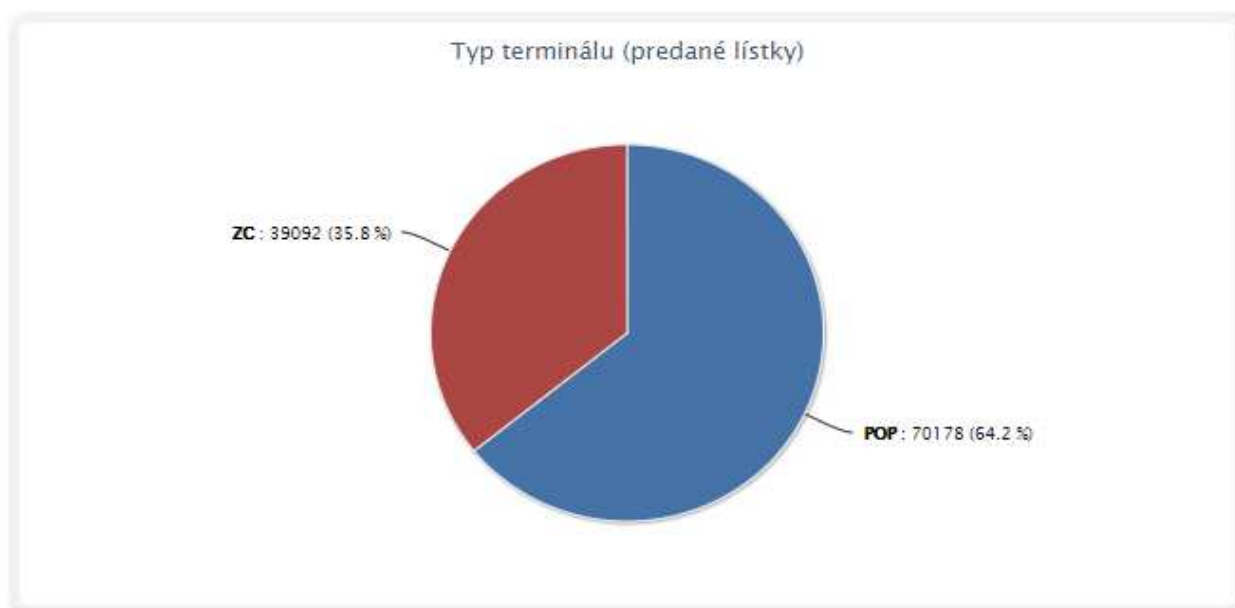
V mesiaci máj 2019 bol počet vydaných CL v zákazníckych centrách 40,4 %, oproti tomu priamo vo vlakoch bolo vydaných až 59,6 % CL.

Jún 2019

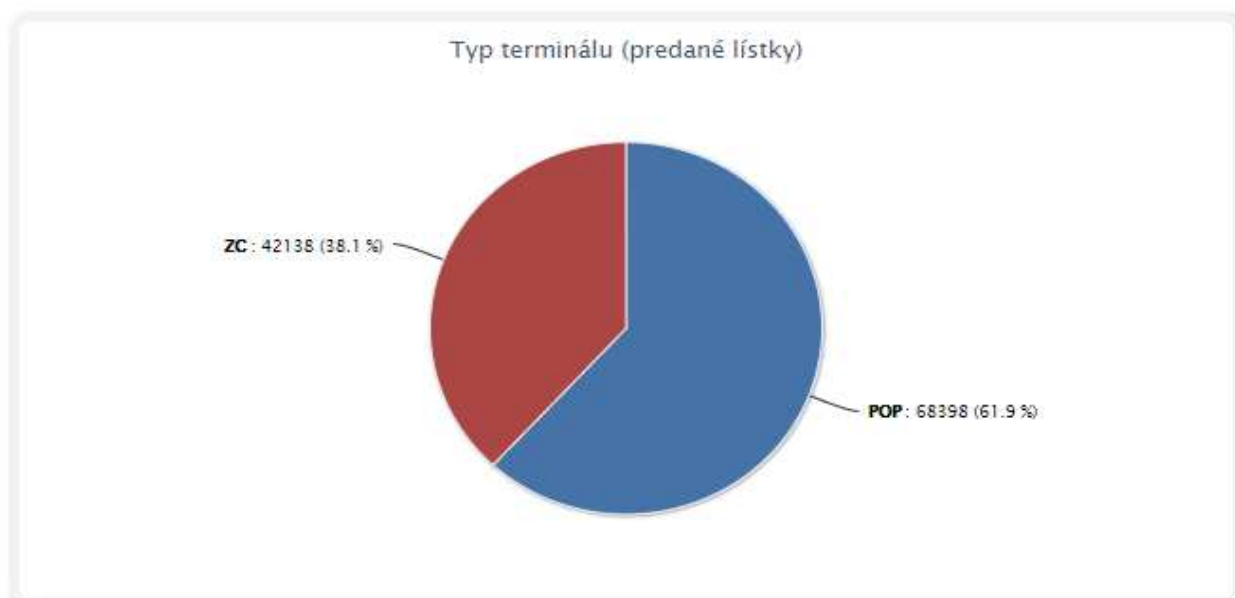
V júni 2019 predstavoval počet vydaných CL v zákazníckych centrách 37,0 %, oproti tomu vo vlakoch bolo vydaných až 63,0 % CL.

Júl 2019

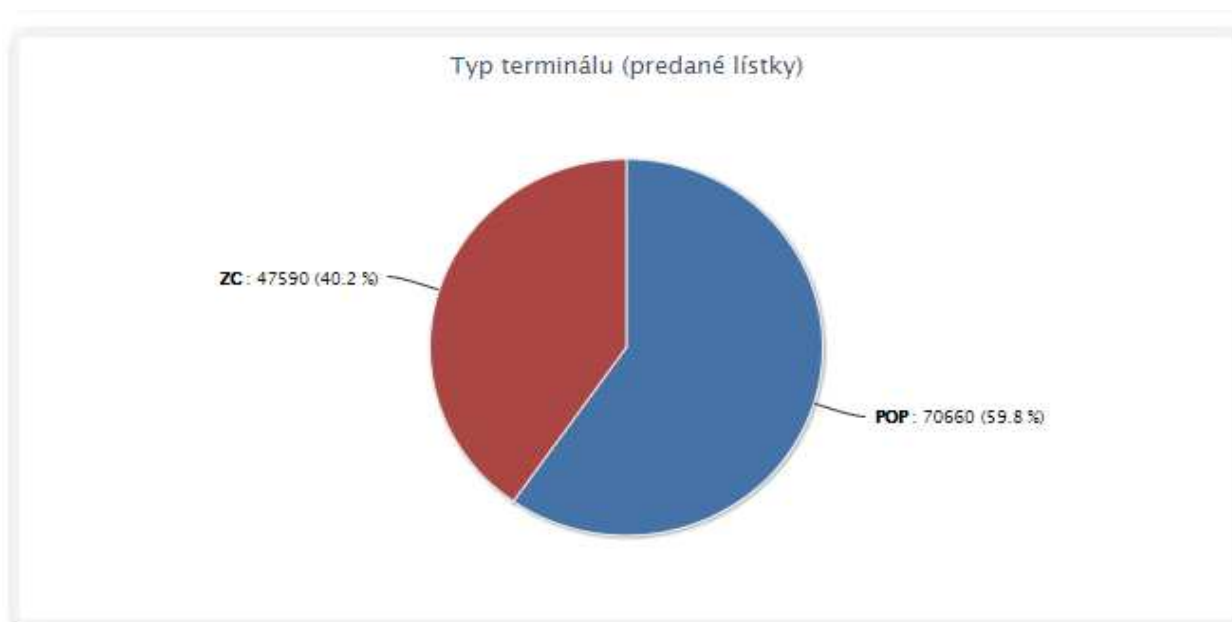
V prázdninovom mesiaci júl 2019 predstavoval počet vydaných CL v zákazníckych centrách 35,2 %, oproti tomu vo vlakoch bolo vydaných až 64,8 % CL.

August 2019

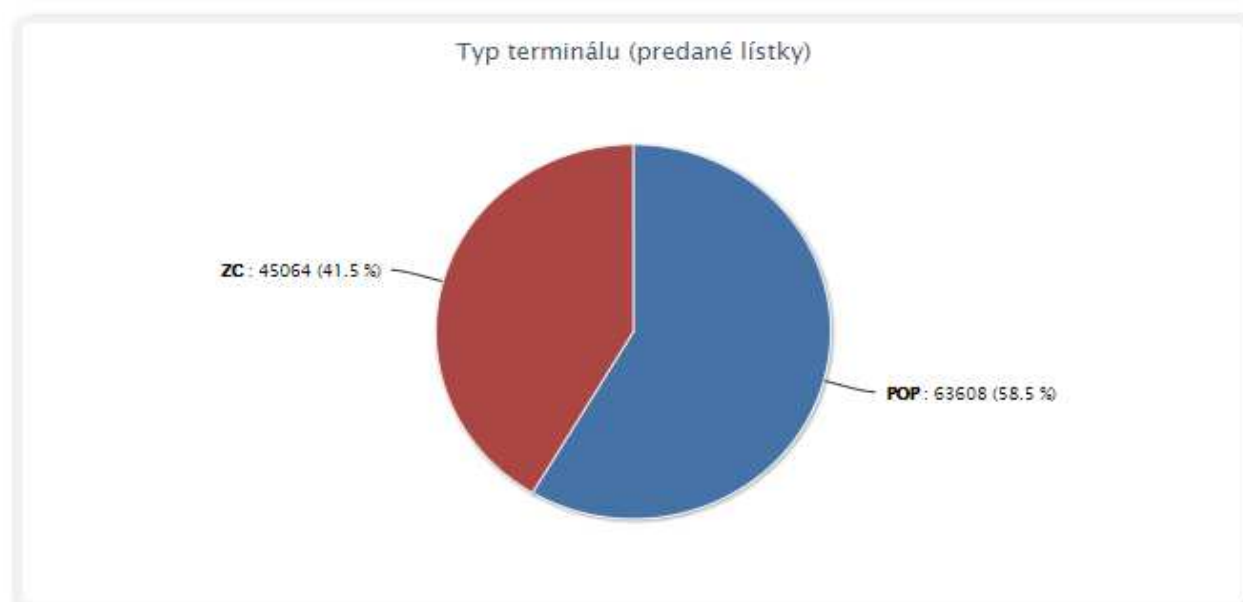
V prázdninovom mesiaci august 2019 sme evidovali počet vydaných CL v zákazníckych centrách 35,8 %, oproti tomu vo vlakoch bolo vydaných až 64,2 % CL.

September 2019

V mesiaci september 2019 bol počet vydaných CL v zákazníckych centrách 38,1 %, oproti tomu priamo vo vlakoch bolo vydaných až 61,9 % CL.

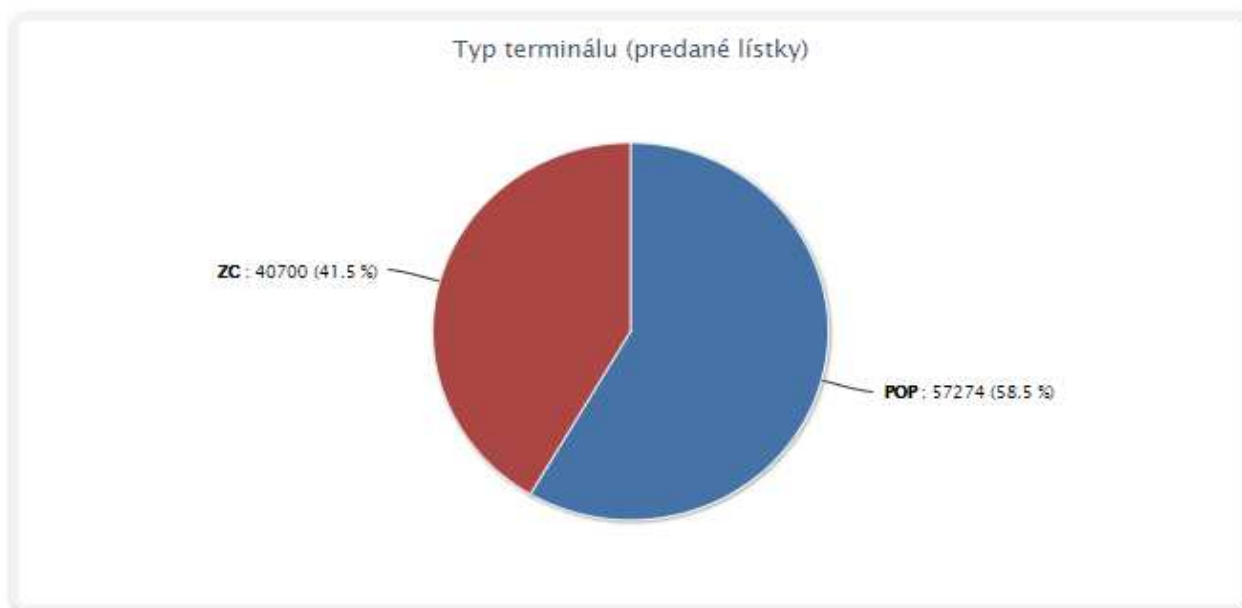
Október 2019

V jesennom mesiaci október 2019 sme evidovali počet vydaných CL v zákazníckych centrách 40,2 %, oproti tomu priamo vo vlakoch bolo vydaných až 59,8 % CL.

November 2019

V mesiaci november 2019 sme evidovali počet vydaných CL v zákazníckych centrách 41,5 %, oproti tomu vo vlakoch bolo vydaných 58,5 % CL.

December 2019



V mesiaci december 2019 sme evidovali počet vydaných CL v zákazníckych centrách 41,5 %, oproti tomu priamo vo vlakoch bolo vydaných 58,5 % CL.

O plánovaných výlukách na tratiach, zmenách cestovných poriadkov, prípadnej náhradnej autobusovej doprave a ostatných podstatných informáciách informujeme cestujúcich pomocou oznamov umiestnených vo vlakoch, na predajných miestach a v zákazníckych centrách, ďalej na zastávkach a staniach ako aj na webovej stránke a facebookovom profile dopravcu. V prípade mimoriadnej výluky, alebo v prípade inej mimoriadnej udalosti na trati, informujeme cestujúcich cez internetovú stránku, v prípade expresných vlakov zasielame cestujúcim informácie prostredníctvom SMS. Cestujúci sa môžu o mimoriadnostiach informovať aj pomocou non-stop telefonickej infolinky. Samozrejmosťou je podávanie informácií v dotknutom vlaku vlakovým rozhlasom a prostredníctvom stevardov.

Oblasť 2: Presnosť spojov a všeobecné zásady o narušení spojov

Meškania vlakov môžu byť spôsobené vinou dopravcu alebo sú zavinené ostatnými dôvodmi, predovšetkým zo strany ŽSR. U dopravcu boli tieto situácie spôsobené vo výraznej miere z dôvodu zvýšenej frekvencie cestujúcich – nástup a výstup do vlaku, v menšej miere technickými

problémami na koľajových vozidlách a v minimálnej miere personálnymi problémami ako aj inými technickými problémami. Medzi ostatné dôvody patria hlavne: sled vlakov, prekročené jazdné doby, nehodové udalosti, problémy na strane železničnej infraštruktúry a cudzie vplyvy. V nasledujúcej tabuľke sú uvedené meškania vlakov rozdelené podľa kategórií vlaku.

Tabuľka 3 – Zodpovednosť za meškania vlakov na trati Bratislava - Komárno

Zodpovednosť za meškania vlakov	Os, REX	
	počet prípadov spolu	podiel na celkovom počte meškaní
dopravca	1 393	29,96 %
ostatné vplyvy	3 257	70,04 %
spolu	4 650	

Z celkového počtu 18 651 vypravených vlakov na trati Bratislava – Komárno bolo 4 650 vlakov zmeškaných, z toho vinou dopravcu RJSK 1 393 vlakov, čo v prepočte vychádza na 29,96 %.



Meškania na trati Bratislava – Komárno sú spôsobené najmä výrazne vyššou intenzitou výlukovej činnosti kvôli opravám a údržbe železničnej infraštruktúry ako aj lokálnymi obmedzeniami traťových rýchlostí. Počas výluk, ktoré viedli k dočasným meškaniam vlakov sa vždy realizovala náhradná autobusová doprava. Napriek zavedeniu náhradnej autobusovej dopravy dochádzalo počas týchto výluk k meškaniu takmer všetkých vlakov. Príčinou bola nedostatočná kapacita železničnej infraštruktúry. 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. Meškanie väčšiny vlakov počas dopravnej špičky môže spôsobiť predĺženie pobytu jedného vlaku z dôvodu dlhšieho nástupu a výstupu cestujúcich.

Tabuľka 4 - Štandardy č. 2 a č. 3

Štandard č. 2	Zodpovednosť za meškania vlakov na trati Bratislava - Komárno	
	Podiel prípadov keď je za meškanie vlakov zodpovedný dopravca z celkového počtu vzniknutých meškaní	
	plán: menej ako v roku 2018 (38,46 %)	skutočnosť: 29,96 %
	Plnenie štandardu – splnený	
Štandard č. 3	Vlaky idúce načas na trati Bratislava - Komárno	
	Podiel vlakov idúcich načas z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán: viac ako v roku 2018 (82,93 %)	skutočnosť: 75,07 %
	Plnenie štandardu - nesplnený	

Oblasť 3: Odriekanie spojov

V roku 2019 dopravca RJSK odriekol v celej trase na trati Bratislava – Komárno 20 vlakov a v časti trasy 24 vlakov. V roku 2019 boli vlaky odrieknuté najmä z dôvodov nehody na trati – najčastejšie šlo o stret vlaku s cestným motorovým vozidlom na priecestí alebo osobu v koľajisku, v minimálnej miere sa jednalo o technické poruchy na železničných koľajových vozidlách. Zastavenie dopravy na jednokoľajnej trati sa následne riešilo objednaním náhradnej autobusovej dopravy a odrieknutím vlakov, nakoľko z dôvodu obmedzenej priepustnosti železničnej infraštruktúry nebolo možné vypraviť všetky vlaky podľa štandardného cestovného poriadku. V uvedených prípadoch odrieknutia vlakov dopravca RJSK prijal všetky možné opatrenia, aby dopady na cestujúcich boli čo najmenšie. O všetkých takýchto opatreniach dopravca informoval cestujúcich v maximálnej možnej miere cez všetky dostupné informačné kanály.

Do počtu odrieknutých vlakov sa nezapočítavajú spoje, ktoré boli nahradené náhradnou autobusovou dopravou.

Tabuľka 5 - Odrieknutia vlakov v celej trase na trati Bratislava - Komárno

Odrieknutia vlakov v celej trase	Os, REX	
	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte vlakov
Dopravca	13	0,070 %
Ostatné vplyvy	7	0,037 %
Spolu odrieknutých vlakov	20	0,107 %
Spolu vypravených vlakov	18 651	

Tabuľka 6 - Odrieknutia vlakov v často trasy na trati Bratislava - Komárno

Odrieknutia vlakov v časti trasy	Os, REX	
	Počet prípadov spolu	Podiel na celkovom počte odrieknutí
Dopravca	10	0,054 %
Ostatné vplyvy	14	0,075 %
Spolu odrieknutých vlakov	24	0,129 %
Spolu vypravených vlakov	18 651	

Tabuľka 7 – počet odrieknutých vlakov na trati Bratislava - Komárno

Štandard č. 4	Odriekanie vlakov v celej časti trasy	
	Podiel odrieknutých vlakov v celej trase z celkového počtu vypravených vlakov	
	plán: do 0,11 %	skutočnosť: 0,107 %
	Plnenie štandardu - splnený	

V roku 2018 bolo v celej časti trasy na trati Bratislava – Komárno odrieknutých spolu 101 vlakov, čo predstavuje skutočnosť 0,56 % z celkového počtu vlakov vedených na trati do Komárna.

V roku 2019 došlo na tejto trati k výraznému zníženiu počtu odrieknutých vlakov dosahujúcich podiel len 0,107 %.

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

Vo vozidlách jazdiacich na regionálnej trati Bratislava – Komárno vykonávame prevádzkové čistenie najmenej raz za 24 hodín, veľké čistenie raz za 20 dní a vonkajšie čistenie skriň vozidiel podľa aktuálneho dobrého počasia pri teplote nad 7 °C.

Zastávky na trati Bratislava - Komárno, ktoré spravuje spoločnosť RegioJet sú pravidelne monitorované a čistenie sa vykonáva podľa potreby. Pracovníci zákazníckeho servisu na zastávkach na tejto trati vykonávajú pravidelné aktualizovanie uverejnených informačných materiálov.

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. V menšej miere poruchy vznikajú aj z dôvodu technickej závady. Vlakový personál, prípadne pracovníci údržby, tieto poruchy odstraňujú pri prvej vhodnej príležitosti, väčšinou v najbližšej obratovej stanici, v prípade komplikovanejšej závady v priestoroch depa alebo u externého dodávateľa.

Súpravy diaľkových komerčných vlakov sa čistia v obratových staniciach a veľké čistenie prebieha v domovskej stanici vozňa.

Oblasť 5: Prieskum spokojnosti zákazníkov

Cieľom RJSK je pravidelne získavať čo najúčelnejšiu spätnú väzbu od svojich cestujúcich, ktorá nám ďalej slúži ako nástroj ku skvalitňovaniu služieb a k sledovaniu priebežného dodržiavania štandardov kvality.

Od cestujúcich dostávame každý mesiac niekoľko tisíc dotazníkov (v rámci Česka a Slovenska) o spokojnosti cestujúcich s hodnotením ich cesty. Okrem dotazníkov spokojnosti od cestujúcich pracuje RJSK aj s rôznymi formami mystery shoppingu, zameranými ako na palubný personál, tak aj na personál predajcov na predajných miestach.

Spokojnosť klientov s palubným personálom v diaľkových komerčných vlakoch bola v roku 2019 na úrovni 94,38 %. Medziročne sa jedná o nárast vyše 4 %. Palubný personál poskytuje nadštandardný servis orientovaný na potreby zákazníka, v expresných vlakoch roznáša

občerstvenie, kontroluje a vydáva cestovné doklady a poskytuje cestujúcim informácie týkajúce sa ich cesty, prípadne ďalšie potrebné informácie. Personál sa ďalej stará o čistotu vlakovej súpravy počas cesty a o celkový pozitívny dojem cestujúceho z využitých služieb dopravcu RJSK. V diaľkových komerčných vlakoch si palubný personál ďalej plní dopravné povinnosti v súvislosti s riadnym zabezpečením bezpečnej jazdy vlaku. Pre všetky potrebné odborné činnosti má personál potrebnú odbornú spôsobilosť.

V regionálnych vlakoch na trati Bratislava – Komárno personál vlaku predáva a kontroluje cestovné lístky, pomáha pri nástupe a výstupe cestujúcich a informuje ich o mimoriadnostiach na trati vzniknutých počas jazdy vlaku.

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

S výsledkami dotazníkov a kontrol 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 RJSK má spokojných cestujúcich. Je to spôsobené taktovým cestovným poriadkom (linka Bratislava – Komárno) a nadštandardnými bezplatnými službami ponúkanými v našich komerčných vlakoch – wifi, denná tlač, časopisy, interný multimedialny obsah. U expresných vlakov ďalej poskytujeme každému cestujúcemu vodu a kávu zadarmo, možnosť použiť zábavný portál a možnosť objednať si ďalšie občerstvenie z ponuky. Občasná nespokojnosť cestujúcich je spôsobená hlavne meškaním vlakov, prípadne zlyhaním jednotlivcov pri komunikácii alebo obsluhu cestujúceho.

Oblasť 6: Vybavovanie podaní – podnety, sťažnosti, reklamácie a odškodnenie

Spoločnosť RJSK na služby na trati Bratislava – Komárno v roku 2019 zaevidovala spolu 631 podaní a na väčšinu z nich odpovedala do 7 dní po ich doručení. Z celkového počtu 631 podaní bolo len 52 podaných osobne cez predajné miesta a až 579 došlo elektronicky. Počet osobne podaných podaní je totožný s rokom 2018, pri doručení elektronicky sme zaevidovali mierny pokles

z necelých 600 podaní v roku 2018 na 579 podaní v roku 2019. Došlé podania sa týkali hlavne preplnených vlakov na trati Bratislava – Komárno počas rannej a poobednej špičky, v menšej miere výpadkov wifi pripojenia a občasnou tepelnou nepohodou spôsobenou poruchou klimatizácie/kúrenia, evidovali sme tiež záujem cestujúcich o spustenie prevádzky poschodových vozňov.

U komerčných vlakov evidujeme reklamácie a pochvaly spolu za všetky vlaky prevádzkované v ČR a SR. Z dôvodu skreslenia údajov nebudeme uvádzať konkrétne údaje o počtoch podnetov. Podnety za komerčné vlaky sa týkali hlavne meškaní a technických problémov s kúrením/klimatizáciou, pochvalné podnety boli zamerané na služby palubného personálu.

Tabuľka 9 – Podania pre služby na trati Bratislava – Komárno na pobočkách RJSK

Podania na pobočke	Os, REX	
	Počet prípadov	% podiel
Spolu	52	100,00 %
Opodstatnené	39	75,00 %

Tabuľka 10 – Podania došlé elektronicky pre služby na trati Bratislava – Komárno

Podania došlé elektronicky	Os, REX	
	Počet prípadov	% podiel
Spolu	579	100,00 %
Opodstatnené	178	30,74 %

Vybavovanie podaní je riešené v zmysle Prepravného poriadku RJSK a v zmysle zákona o sťažnostiach číslo 9/2010 Z.z. Výrazný nepomer opodstatnených podaní podaných na pobočkách je spôsobený tým, že väčšina týchto podaní je ďalej riešená ako reklamácia, kým podania došlé elektronicky majú často charakter dopytu po informáciách. Odpoveď na podania je riešená elektronicky, pokiaľ zákazník vyslovene neuvedie, že si neželá takúto formu odpovede.

Tabuľka 11 – Prehľad vybavenia podnetov pre služby na trati Bratislava – Komárno z hľadiska času

Podnety	Os, REX		
	Počet prípadov	odpovedané do 7 dní	odpovedané nad 7 dní
Celkový počet	631	463	168
% podiel	100,00 %	73,38 %	26,62 %

Oblasť 7: Oblasť poskytovaná zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou

V osobných vlakoch RJSK na trati Bratislava – Komárno sa osoby so zníženou schopnosťou pohybu a osoby na invalidnom vozíku prepravujú takmer bez obmedzenia. Väčšina našich súprav je bezbariérová. Po nahlásení prepravy cestujúceho na invalidnom vozíku overujeme aktuálne nasadenie bezbariérových vozidiel a v prípade potreby aj upravujeme obeh vlakových súprav tak, aby sme cestujúceho odviezli v požadovanom čase. Pokiaľ nie je možné v požadovanom čase prepravu zabezpečiť, dohodneme sa s cestujúcim na použitie vlaku v inej časovej polohe.

Nízkopodlažnosť interiéru všetkých regionálnych motorových jednotiek výrazne zlepšuje výstup, nástup a pohyblivosť tejto skupiny cestujúcich vo vlakoch. Ich mobilitu zvyšuje aj bezbariérovosť vybraných staníc a nástupíšť.

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.