

# Standardy kvality společnosti RegioJet, a.s. 2012

## Obsah dokumentu

---

Úvodem.....	3
Přehled karet standardů kvality.....	4
Jednotlivé karty standardů kvality.....	5
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet.....	6
2. Odřeknuté vlaky InterCity RegioJet.....	7
3. Chování palubního personálu.....	8
4. Chování personálu prodejních míst RegioJet.....	9
5. Doprava imobilních klientů vlaky InterCity RegioJet.....	10
6. Čistota vlakových souprav.....	11
7. Stížnosti a pochvaly cestujících.....	12
8. Provozovaná vozidla.....	13
9. Průzkumy spokojenosti cestujících.....	14

## Úvodem

---

Dokument Standardy kvality společnosti RegioJet, a.s. vychází ze stanoviska Evropské komise a také z nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 1371/2007. Dokument definuje standardy kvality, kterých je společnost při svém nejlepším vědomí a s využitím všech dostupných technologií (s přihlédnutím na finanční náročnost určitých technologií), schopna vůči klientovi dosáhnout.

Díky standardům kvality je možno průběžně sledovat trend ve vývoji kvalitativních měřítek v několika hodnocených a sledovaných oblastech ve společnosti a následně přijmout případná opatření k dosažení stále lepších výsledků. Jde o dokument doporučujícího charakteru pro všechny zaměstnance společnosti, ale zároveň jde o dokument závazný pro vybrané zaměstnance, kteří se přímo podílejí na ovlivňování jednotlivých aspektů v oblasti kvality, které mají následně dopad na klienta společnosti.

Standardy kvality se vyhodnocují jedenkrát ročně a to tak, že se vyhodnotí každá karta určené oblasti zvlášť a následně a následně se vytvoří komplexní vyhodnocení. Standardy kvality a jejich následné vyhodnocení je vždy veřejně přístupné na webových stránkách společnosti RegioJet ([www.regiojet.cz](http://www.regiojet.cz)) v sekci Legislativa.

## Přehled karet standardů kvality

Název karty	Vyhodnocení		
	Způsob	Periodicita	Oddělení
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity	STAT	roční	Provoz
2. Odřeknuté vlaky InterCity	STAT	roční	Provoz
3. Chování palubního personálu	KMT	měsíční	Zák. servis
4. Chování 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 reklamace 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

## Jednotlivé karty standardů kvality

---

Na následujících stránkách dokumentu dopravce zveřejňuje jednotlivé karty standardů kvality, které udávají definice oblastí, ve kterých se plnění standardů hodnotí. Karty jsou seřazeny podle Přehledu karet standardů kvality výše.

## 1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet

---

Vlaky InterCity RegioJet jsou vypravovány včas dle určeného jízdního řádu. Do započítaných zpoždění se počítají i zásahy vyšší moci a třetích stran, jako jsou nehody na přejezdech, živelné pohromy apod.

### Náročnost:

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

### Kritické body:

- Průměrná výše zpoždění za rok překročí hodnotu pěti minut

### Měření:

- Provozní hlášení od ředitele provozního úseku
- Výstupy dat Správy železniční dopravní cesty
- Výkaz jízd vlaků poskytovaný dispečinkem RegioJet

### Rozsah měření:

- Roční vyhodnocení jízd vlaků zadanými mechanismy

## 2. Odřeknuté 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

### Kritické body:

- Vlak IC je odřeknut z viny na straně dopravce

### Měření:

- Provozní hlášení od ředitele provozního úseku
- Výstupy dat Správy železniční dopravní cesty
- Výkaz jízd vlaků poskytovaný dispečinkem RegioJet

### Rozsah měření:

- Pravidelné vyhodnocování odjetých vlaků s roční periodicitou

### 3. Chování 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

#### Kritické body:

- Palubní personál nezachová proklientský přístup
- Zjevný nezájem o pohodlí a spokojenost klienta
- Neplnění povinností dle interních dokumentů společnosti

#### Měření:

- Provádění mystery shoppingu ve vlacích InterCity RegioJet
- Kontrolní jízdy určených pracovníků RegioJet

#### Rozsah měření:

- Pravidelné vyhodnocování určených ukazatelů s měsíční periodicitou



## 4. Chování 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

### Kritické body:

- Personál prodejního místa nezachovává proklientský přístup
- Zjevná neznalost portfolia produktů

### Měření:

- Kontrolní návštěvy určených pracovníků RegioJet
- Provádění mystery shoppingu na prodejních místech RegioJet

### Rozsah měření:

- Pravidelné vyhodnocování určených ukazatelů s měsíční periodicitou

## 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.

### Kritické body:

- Plošina pro pohodlný nástup není zajištěna z viny dopravce RegioJet

### Měření:

- Pravidelná zpráva od vedoucí přepravy
- Fakturace servisních služeb od dopravce České dráhy, a.s.

### Rozsah měření:

- Pravidelné vyhodnocování určených ukazatelů s měsíční periodicitou

## 6. Čistota vlakových souprav

---

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

### Náročnost:

- Vypravené soupravy z pravidelných výchozích stanic jsou **95%** uklizené a čisté
- Přihlíží se k provozním mimořádnostem a nemožnosti zajištění úklidu při provozních mimořádnostech

### Kritické body:

- Více než polovina vozů je neuklizená z viny úklidové firmy

### Měření:

- Hlášení nadřízených pracovníků společnosti RegioJet
- Hlášení teamleaderů a stevardů jednotlivých vlaků

### Rozsah měření:

- Pravidelné vyhodnocování určených ukazatelů s měsíční periodicitou

## 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

### Kritické body:

- Nárůst oproti předchozímu roku o více než 0%

### Měření:

- Statistika od vedoucí zákaznického centra

### Rozsah měření:

- Pravidelné vyhodnocování ukazatelů s měsíční periodicitou

## 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

### Kritické body:

- Nárůst oproti předchozímu roku o více než jeden rok
- Stáří vozového parku více než 15 let

### Měření:

- Statistika ředitele provozního úseku

### Rozsah měření:

- Pravidelné vyhodnocování určených ukazatelů s roční periodicitou

## 9. Průzkumy spokojenosti cestujících

---

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

### Náročnost:

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

### Kritické body:

- Spokojenost pod 85%

### Měření:

- Interní systém dotazníků pro klienty
- Kontrolní jízdy pověřených pracovníků

### Rozsah měření:

- Pravidelné vyhodnocování určených ukazatelů s roční periodicitou