

Standardy kvality společnosti RegioJet, a.s. 2012 - vyhodnocení

Obsah dokumentu

Úvodem.....	3
Přehled karet standardů kvality.....	4
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet.....	5
2. Odřeknuté vlaky InterCity RegioJet.....	6
3. Chování palubního personálu.....	7
4. Chování personálu prodejních míst RegioJet.....	8
5. Doprava 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

Úvodem

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. 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

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

Vyhodnocení:

Průměrné zpoždění vlaků InterCity RegioJet za rok 2012 bylo 4,8 minuty.

Ukazatel byl splněn.

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

Vyhodnocení:

V roce 2012 bylo odřeknuto **0%** vlaků IC RegioJet

Ukazatel byl splněn.

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

Vyhodnocení:

Měsíc	Procento vlaků včas	Vyhodnocení
Leden	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 82,5% .	Ukazatel splněn
Únor	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 83,4% .	Ukazatel splněn
Březen	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 86,2% .	Ukazatel splněn
Duben	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 89,1% .	Ukazatel splněn
Květen	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 81,2% .	Ukazatel splněn
Červen	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 86,2% .	Ukazatel splněn
Červenec	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 81,9% .	Ukazatel splněn
Srpen	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 79,9% .	Ukazatel nesplněn
Září	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 86,5% .	Ukazatel splněn
Říjen	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 90,2% .	Ukazatel splněn
Listopad	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 90,6% .	Ukazatel splněn
Prosinec	V tomto měsíci bylo hodnocení palubního personálu 94,7% .	Ukazatel splněn

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

Vyhodnocení:

Měsíc	Procento vlaků včas	Vyhodnocení
Leden	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 81,2% .	Ukazatel splněn
Únor	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 82,2% .	Ukazatel splněn
Březen	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 81,5% .	Ukazatel splněn
Duben	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 85,6% .	Ukazatel splněn
Květen	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 83,6% .	Ukazatel splněn
Červen	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 79,8% .	Ukazatel nesplněn
Červenec	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 80,0% .	Ukazatel splněn
Srpen	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 83,2% .	Ukazatel splněn
Září	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 81,2% .	Ukazatel splněn
Říjen	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 80,7% .	Ukazatel splněn
Listopad	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 90,3% .	Ukazatel splněn
Prosinec	V tomto měsíci bylo hodnocení personálu prodejních míst 90,5% .	Ukazatel 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	Procento vlaků včas	Vyhodnocení
Leden	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 0 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Únor	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 1 cestujícího a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Březen	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 3 cestující a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Duben	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 7 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Květen	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 11 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Červen	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 16 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Červenec	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 14 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Srpen	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 19 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Září	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 10 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Říjen	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 19 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Listopad	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 15 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn
Prosinec	V tomto měsíci byla objednána plošina pro 14 cestujících a stejný počet cestujících byl přepraven.	Ukazatel splněn

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

Měsíc	Procento čistoty vlakových souprav	Vyhodnocení
Leden	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 95%	Ukazatel splněn
Únor	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 97%	Ukazatel splněn
Březen	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 97%	Ukazatel splněn
Duben	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 98%	Ukazatel splněn
Květen	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 99%	Ukazatel splněn
Červen	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 97%	Ukazatel splněn
Červenec	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 98%	Ukazatel splněn
Srpen	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 96%	Ukazatel splněn
Září	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 95%	Ukazatel splněn
Říjen	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 99%	Ukazatel splněn
Listopad	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 98%	Ukazatel splněn
Prosinec	Čistota souprav byla hodnotícími mechanismy stanovována na 98%	Ukazatel 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 proti předchozímu roku

Měsíc	Procento čistoty vlakových souprav	Nárůst / pokles	Vyhodnocení
Leden	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 27 a počet oprávněných stížností 31 .	---	Ukazatel splněn
Únor	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 19 a počet oprávněných stížností 47 .	---	Ukazatel splněn
Březen	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 22 a počet oprávněných stížností 40 .	---	Ukazatel splněn
Duben	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 15 a počet oprávněných stížností 49 .	---	Ukazatel splněn
Květen	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 15 a počet oprávněných stížností 58 .	---	Ukazatel splněn
Červen	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 27 a počet oprávněných stížností 107 .	---	Ukazatel splněn
Červenec	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 15 a počet oprávněných stížností 70 .	---	Ukazatel splněn
Srpen	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 20 a počet oprávněných stížností 105 .	---	Ukazatel splněn
Září	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 27 a počet oprávněných stížností 142 .	---	Ukazatel splněn
Říjen	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 31 a počet oprávněných stížností 156 .	---	Ukazatel nesplněn
Listopad	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 36 a počet oprávněných stížností 81 .	---	Ukazatel splněn
Prosinec	Počet zaznamenaných pochval za tento měsíc byl 21 a počet oprávněných stížností 147 .	---	Ukazatel 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 2012 bylo 11 let.

Ukazatel byl splněn.

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%

Vyhodnocení:

Spokojenost klientů, kteří podali zpětnou vazbu za rok 2012 byla **90,31 %**.

Ukazatel byl splněn.