

Standardy kvality společnosti RegioJet, a.s. 2013

Obsah dokumentu

Úvod.....	3
Přehled karet standardů kvality.....	4
Jednotlivé karty standardů kvality.....	5
1. Plnění jízdního řádu vlaků InterCity RegioJet.....	6
2. Vypravené vlaky InterCity RegioJet.....	7
3. Kvalita palubního personálu.....	8
4. Kvalita personálu prodejních míst RegioJet.....	9
5. Přeprava 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

Úvod

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) v sekci Dokumenty.

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

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.

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

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**

b. zpoždění z důvodů na straně dopravce

Náročnost:

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

Kritické body:

- Průměrná výše zpoždění za rok překročí hodnotu 0,5 minuty

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. 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

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. 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

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. 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

Kritické body:

- Personál prodejního místa nezachová 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:

- Každý vlak je na každém obratu uklizen tzv. obratovým 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%

Kritické body:

- Více než polovina vozů je neuklizená z viny úklidové čety

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 zpětnou vazbu 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