

Průzkum spokojenosti v osobní dopravě

V květnu tohoto roku provedla společnost Reliant s.r.o. na základě objednávky PROBO BUS a.s. komplexní výzkum spokojenosti zákazníků na vybraných linkách. Cílem výzkumu bylo zjistit spoulenost zákazníků s poskytovanými dopravními službami společnosti, jejich posouzení kvality poskytovaných služeb, a to jak z hlediska dodržování jízdního řádu tak kvality a chování personálu i technického stavu autobusů.

Výsledky výzkumu dopadly velmi dobře, což svědčí o dobré práci jak manažerů tak všech ostatních pracovníků. Společnost PROBO BUS a.s. dokázala dobře zhodnotit tradiční zkušenosti a reagovat na aktuální potřeby dopravního trhu. Výzkum mimo jiné prokázal, že při rozhodování o volbě dopravce upřednostňují zákazníci logicky časová kritéria spojů a cenu jízdného, velmi pečlivě však sledují i ostatní kvalitativní ukazatele jako je chování řidičů, poskytování potřebných informací a vzhled přistavovaných vozidel.

Hodnocení kvality dodržování jízdního řádu i chování řidičů vychází neobvykle vysoko, zejména uvážíme-li, o jak širokou škálu respondentů se jedná. Celkově pozitivní hodnocení uvádí u obou uvedených kritérií 98 % respondentů.

Každopádně je však třeba vysoce hodnotit dosažené výsledky svědčící o tom, že přípravě řidičů i kontrole kvality jejich práce i stavu autobusů je v rámci společnosti PROBO BUS a.s. věnována potřebná pozornost, která přináší zasloužené výsledky. Vysoké hodnocení kvality autobusů je zase odrazem velmi pečlivé údržby vozidel. Cestující vnímají a pozitivně hodnotí i postupnou obnovu vozového parku.

Také ze srovnání celkové úrovně poskytovaných služeb s nabídkou ostatních dopravců v regionu vychází pro společnost PROBO BUS a.s. příznivě. 93 % z respondentů ji řadí mezi tři nejlepší dopravce v regionu.

Obrazně řečeno, výsledek průzkumu ukazuje, že společnost PROBOBUS a.s. se dostala do čela pomyslného pelotonu, na kterém se pohybuje společně s několika předními dopravci z regionu. Se zájmem budeme sledovat, zda dokáže i nadále zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb, což ostatně vyplývá z principu systému řízení kvality podle mezinárodní normy ISO 9001:2000, který má společnost certifikován.

Obrátili jsme se proto na ředitele společnosti pana Ing. Františka Neterdu s několika otázkami:

■ Co vás vedlo k rozhodnutí provést výzkum zaměřený na úroveň kvality poskytovaných služeb?

Než odpovím na otázku, chtěl bych se alespoň krátce zmínit o naší společnosti PROBO BUS a.s. Společnost zajišťuje pravidelnou linkovou autobusovou dopravu, městskou hromadnou dopravu a dopravu zájezdovou a smluvní. Naše působnost je zejména na území Středočeského kraje a Prahy, dále na území Jihočeského a Plzeňského kraje. Za rok přepravíme více jak 6 milionů cestujících, k dispozici máme 120 autobusů. Jejich průměrné stáří je okolo 7,5 roku. Pracuje u nás 165 řidičů.



Ing. František Neterda

Našími zákazníky - kromě samotných cestujících - jsou krajské, městské a obecní úřady, s nimiž máme uzavřeny dlouhodobé smlouvy na dotování některých ztrátových linek a spojů v pravidelné autobusové dopravě. Ve smlouvách jsou nastaveny určité standardy kvality poskytovaných služeb. Ty společně s uvedenými úřady pravidelně vyhodnocujeme. Podklady pro hodnocení kvality poskytovaných služeb získáváme z kontrol a průzkumů, které provádějí vlastní zaměstnanci a externí organizace.

Na poskytování kvalitních služeb jsou mimo jiné finančně zainteresováni řidiči, pracovníci informačních kanceláří, dispečeri, provozní mistři a jejich nadřízení.

Název naší společnosti - logo PROBO - jsme spojili s našimi cíli. Každé písmeno vyjadřuje ty nejdůležitější: P = přesnost, R = rychlost, O = ochota, B = bezpečnost, O = ohleduplnost.

Výše uvedený výzkum měl mimo jiné za úkol ověřit, jak naplňujeme své cíle, jak nás vnímají a vidí cestující, co by se dalo udělat pro další zlepšování kvality naší poskytovaných služeb. Jistě nemusím zdůrazňovat, že to nyní v období hospodářské krize není jednoduchá záležitost.

V letošním roce jsme tedy požádali společnost Reliant s.r.o., aby pro nás provedla výzkum spokojenosti zákazníků s poskytovanými dopravními službami společnosti PROBO BUS a.s. Výzkum byl zaměřen zejména na dálkové linky.

■ Jak hodnotíte získané výsledky?

Výsledky získané výzkumem mne potěšily. Zejména to, že nás 93 % respondentů řadí mezi nejlepší dopravce regionu. Dále, že 98 % respondentů hodnotí kladně dodržování jízdních řádů a chování řidičů vůči cestujícím. Výsledky jednoznačně ukazují trvale se zlepšující kvalitu poskytovaných služeb.

Tyto výsledky nám samozřejmě nespady, jak se říká, „z nebe“, ale je za nimi dlouhodobá tvrdá a systematická práce, která začala v roce 2004 získáním certifikátu managementu kvality dle normy ISO 9001:2000 od renomované firmy Lloyds.

V lednu letošního roku jsme obhájili certifikát na další 3 roky a zároveň jsme provedli recertifikaci dle normy ISO 9001:2008.

■ Jak se promítnou získané výsledky do manažerského rozhodování vaší společnosti?

Výsledky z výzkumu jsou pro nás vždy poučením a ukazují nám, co je třeba dále dělat pro zlepšení kvality námi poskytovaných služeb, a tím i samozřejmě pro spokojenost našich zákazníků.

V loňském roce jsme například na základě údajů získaných z výzkumu provedli školení zaměřené na prozákaznické chování. Jednalo se o čtyři kurzy pro řidiče a dvě školení pro dispečery, zaměstnance informačních kanceláří a další řídicí pracovníky.

V letošním roce jsme na základě výsledků výzkumu vydali nové propagační a informační materiály týkající se dálkových linek. Dále jsme realizovali dvě úpravy jízdních řádů - změny časové polohy. ■

Anna Hrabáková



Customer Satisfaction Survey in Passenger Transport

This year in May Reliant s.r.o. carried out a complex customer satisfaction survey on selected bus routes of PROBO BUS a.s. The aim of the survey was to determine the level of customer satisfaction with the transport services provided by the company, customer perception of the service quality in terms of sticking to timetables, personnel quality and behaviour and the technical condition of buses.

The survey results were very positive: PROBO BUS a.s. has managed to build on its traditional experience and react to the latest needs of the transport market. The survey has among other things shown that when deciding which transport operator to use, customers give priority to departure time of individual lines and the fare level, however, they monitor also other qualitative indicators very carefully.

The criteria of quality of sticking to timetables and the driver behaviour have reached unusually high levels, especially if you consider the broad range of respondents. Overall positive evaluation has been given by 98 % of respondents.

Anyway, the achieved results should be understood very positively, as an evidence of the fact PROBO BUS a.s. pays a lot of attention to training of drivers and checks of the quality of their work, as well as to the condition of company buses. Such attention brings well-earned results. The highly perceived quality of buses reflects careful maintenance of vehicles. Passengers take notice of and appreciate also gradual renewal of the bus fleet.

Similarly a comparison of the overall level of the provided services with the offer of other transport operators in the region has brought positive results to PROBO BUS a.s. 93 % of respondents ranks the company among three leading carriers in the region.

Metaphorically speaking, the survey results indicate PROBOBUS a.s. has reached the front of the imaginary pack and it is leading the pack together with several other eminent transport operators of the region. It will be interesting to follow up in the future to see whether the quality of the provided service can be still raised and improved continuously, as it arises from the quality management system in accordance with ISO 9001:2000 certified in the company. ■

Anna Hrabáková



PROBO BUS a.s. provides scheduled bus transport services, urban mass transportation, coach transport and contractual bus transport services. It operates predominantly in the Central Bohemia region and Prague, as well as in Southern Bohemia and Pilsen regions. Every year 120 company buses driven by 165 drivers transport more than 6 million passengers. Next to passengers themselves, the service is provided to regional and municipal authorities that subsidise some unprofitable bus lines and connections.

 MSV 2010

13-17.09.2010

B R N O

PAVILON G2
STÁNEK 29

KARDEX
ONE FOR ALL.



KARDEX | ÚSPORA MÍSTA, ČASU A NÁKLADŮ S AUTOMATIZOVANÝMI SKLADOVÝMI SYSTÉMY.

Vážené dámy a pánové, Vážení obchodní partneři, dovoluji abychom Vás u příležitosti 52. mezinárodního strojírenského veletrhu v Brně pozvali k návštěvě naší expozice v pavilonu G2, stánek 29.

Ladies and Gentlemen, Dear business partners,

We have the pleasure to invite you to the 52nd International Engineering Fair in Brno. We are looking forward to meeting you at Pavilion G2, Stand Nr. 29

Kardex, s.r.o.
Petrská 1136/12
CZ - 110 00 Praha 1
Tel. +420 224 829 361
Fax +420 224 829 376

Kardex, s.r.o.
Starobělská 13
CZ - 700 300 Ostrava
Tel. +420 595 701 180
Fax +420 595 701 181

www.kardex.cz • info@kardex.cz