

## **Szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – Általános szolgáltatásminőségi előírások a GYSEV Zrt-nél**

### **Bevezetés:**

Az Európai Parlament és a Tanács által 2007. október 23-án kiadott, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet 28. cikke által előírt kötelezettségnek eleget téve a **GYSEV Zrt. az általa nyújtott belföldi közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatások tekintetében** az alábbi, 2012. január 1-től érvényes előírásokat határozza meg.

### **GYSEV Zrt. magyar belföldi szolgáltatási területe:**

- 1d. számú vasútvonal: Hegyeshalom – Rajka
- 8-as számú vasútvonal: Győr – Sopron
- 9-es számú vasútvonal: Fertőszentmiklós – Fertőszéplak (határ)
- 15-ös számú vasútvonal: Sopron – Szombathely
- 16-os számú vasútvonal: Szombathely – Csorna - Hegyeshalom
- 17-es számú vasútvonal: Szombathely - Zalaszentiván
- 18-as számú vasútvonal: Szombathely – Kőszeg
- 20-as számú vasútvonal: Szombathely - Porpác
- 21-es számú vasútvonal: Szombathely – Szentgotthárd
- 22-es számú vasútvonal: Körmend – Zalalövő (jelenleg a személyvonat forgalom szünetel)

### **A fenti vasútvonalakon található állomások közül az alábbi állomásokat nem a GYSEV Zrt., hanem a MÁV Zrt. üzemelteti:**

- Győr (8. számú vasútvonal)
- Hegyeshalom (1.d. és 16. számú vasútvonal)
- Zalalövő (22. számú vasútvonal)
- Zalaszentiván (17. sz. vasútvonal)

### **1. Információ és menetjegyek:**

- **Utazási információ biztosítása az utazás alatt:**
  - A GYSEV Zrt. magyar belföldi szolgáltatási területén közlekedő vonatain vonatkísérők teljesítenek szolgálatot, akik folyamatosan rendelkezésre állnak utasaink információigényének kielégítése érdekében, kérésre tájékoztatást tudnak adni a következő állomásról, az átszállási-csatlakozási lehetőségekről, az utazási feltételekről és lehetőségekről, valamint szükség esetén a továbbutazások megszervezéséhez is tudnak információval szolgálni.

- A GYSEV Zrt. magyar belföldi szolgáltatási területén közlekedő IC vonatokon a magyar mellett két idegen nyelven, angolul és németül is köszöntjük utasainkat és adunk információt a közlekedési rendről, valamint a következő állomásról. A pontosan közlekedő IC vonatokon adott állomásra érkeve magyarul tájékoztatást adunk az adott állomásról 30 percen belüli induló vonatok indulási idejéről és célállomásáról is.
- A GYSEV vonalain közlekedő motorvonatokon is biztosított a hangos utastájékoztatás. Ezeken a vonatokon a következő állomásról adunk magyar nyelven, élőszóval tájékoztatást.
- A saját tulajdonú (zöld-sárga) IC kocsijainkban díjmentes internet elérést biztosítunk, lehetőséget teremtve ezzel többek között a honlapunkon található információkhoz, a menetrendi keresőkhöz, valamint a webes szolgáltatásainkhoz (pl. vonatkövetés) való könnyebb hozzáférésre.
- **Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon:**
  - A GYSEV Zrt. által üzemeltett állomásokon és megállóhelyeken statikus állomási utas tájékoztató eszközön keresztül adunk információt
    - az adott vasútvonal teljes menetrendjéről,
    - az adott állomásról induló személyszállító vonatok igénybevételi feltételeiről,
    - a GYSEV területén igénybe vehető szociális és üzletpolitikai kedvezményekről, valamint az ahhoz kapcsolódó árakról,
    - a jegypénztárral nem rendező állomásokon a szomszédos belföldi és nemzetközi személypénztárakról, azok nyitvatartási idejéről,
    - valamint térképes formában bemutatjuk utasainknak a GYSEV Zrt. szolgáltatási területét.
  - Az állomásaink egy része hangos utastájékoztató berendezéssel ellátott, illetve folyamatban van a nagyobb állomásaink dinamikus utastájékoztató berendezéssel való felszerelése is.
  - Szombathely és Sopron állomáson dinamikus utastájékoztató berendezés is tájékoztatást ad az érkező-induló vonatokkal kapcsolatban.
  - A frekventált időszakokban Csornán, Kapuváron, Fertőszentmiklóson, Sopronban, Bükön, Szombathelyen, Répcelakon, Kőszegen, Körmenden, Szentgotthárdon és Vasváron a személypénztári tevékenységet végző munkatársaink a belföldi utazásokhoz kapcsolódóan, a soproni és a szombathelyi nemzetközi személypénztáros munkatársaink a nemzetközi utazásokhoz kapcsolódóan adnak tájékoztatást. A személypénztárainkban az utasok által megtett észrevételeket, javaslatokat, reklamációkat is fogadjuk.
  - A saját tulajdonú (zöld-sárga) IC kocsijainkban díjmentes internet elérést biztosítunk, lehetőséget teremtve ezzel többek között a honlapunkon található információkhoz, a menetrendi keresőkhöz, valamint a webes szolgáltatásainkhoz (pl. vonatkövetés) való könnyebb hozzáférésre.

- Vészjelző és segélykérő berendezések kerülnek folyamatosan telepítésre a személyzet nélküli állomásokra, megállóhelyekre.
  
- **Hogyan biztosítják a tájékoztatást a vonatok menetrendjéről, a jegyárakról és a vágányokról:** A menetrendről, jegyárakról az utazás előtt a honlapunkon, társszolgáltatóink menetrendi keresőiben, valamint az állomásainkon és megállóhelyeinken hirdetések formájában adunk tájékoztatást, illetve telefonon és személyesen a személypénztárainkban is elérhetők ezen információk. Továbbá a vonatainkon szolgáltatást teljesítő vonatkísérőknél is tájékoztatást nyújtunk utasaink számára. A vágányokról az állomásokon megtalálható menetrenden, valamint az állomási utastájékoztató berendezésen keresztül is adunk tájékoztatást.
  
- **Jegyvásárlási lehetőségek, személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárusítás céljából:**
  - A Csornán, Kapuváron, Fertőszentmiklóson, Sopronban, Bükön, Szombathelyen, Répcelakon, Kőszegen, Körmenden, Szentgotthárdon és Vasváron található személypénztáraink a frekventált időszakokban nyitva tartanak, ezekben minden, a belföldi utazáshoz kapcsolódó jegytípus megváltható.
  - A jegypénztárral nem rendelkező állomásokon és megállóhelyeken, valamint a személypénztáraink nyitvatartási idején túl a vonatkísérőknél is megválthatók a GYSEV szolgáltatási területére vonatkozó egy utazásra érvényes, valamint menettérítési menetjegyek. A jegyvizsgáló munkatársaink jelenleg csak készpénzt tudnak elfogadni.
  - A társszolgáltatók viszonteladóként is értékesítik menetjegyeinket, akár online módon is.
    - Az e-ticket menetjegyet Szombathelyen (valamint Győrben) lehet kiváltani. Továbbá, 2011 novemberétől a MÁV-START Zrt.-vel közösen elindítottuk az otthon nyomtatott menetjegyek internetes értékesítését, mellyel az utasok részére a sorban állás mellőzésével ajánljuk utazásainkat, amely egyre népszerűbb.
  - A feláras vonatokra pót- és helyjegyet a személypénztárainkban telefonon is meg lehet rendelni.
  - Az állomásainkon és megállóhelyeinken megtalálható hirdeteinket keresztül adunk tájékoztatást információs munkatársaink telefonos elérhetőségéről.
  
- **Tájékoztatás a fogyatékkal élők és mozgáskorlátozottak számára:**
  - A fogyatékkal élők és mozgáskorlátozott utasaink számára mind a honlapunkon, mind az állomásainkon és megállóhelyeinken tájékoztatókat tettünk közzé a szolgáltatásainkhoz való speciális hozzáférési feltételekkel kapcsolatban,
  - Vakok tájékozódását segítő sávval rendelkeznek az alábbi állomások:

- Győr, Hegyeshalom, Zalaszentiván
- a 15-ös számú vasútvonal (Sopron – Szombathely) összes állomása (kivéve Harka)
- 21-es számú vasútvonal (Szombathely – Szentgotthárd) összes állomása
- Mozgássérültek, kerekesszékekkel közlekedők számára a GYSEV Zrt. által üzemeltetett állomások közül az alábbi állomásokon tudunk emelő berendezéssel segíteni a fel-, le-, és az átszállásban, illetve mozgássérültek által is igénybe vehető WC is rendelkezésre áll:
  - Sopron, Csorna, Bük, Szombathely

## **2. A szolgáltatások pontossága és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek:**

- **Üzemviteli zavar esetén** a zavar okának megszüntetéséhez szükséges várható idő mérlegelésével - amennyiben az lehetséges - alternatív eljutási lehetőséget (vonatpótló busz, kerülő úton történő közlekedés, stb.) biztosítunk.
- **A csatlakozások – átszállások biztosításával kapcsolatos** alapelvünk, hogy a magyar belföldi közforgalmú csatlakozó vonatok késésekor
  - napközben a vonat késésének mértéke, az átszálló utasok száma, a csatlakozásra váró vonaton várakozó utasok száma és az alternatív továbbutazási lehetőségek mérlegelésével döntünk a csatlakozás/átszállás biztosításáról,
  - a napi utolsó továbbutazási lehetőség elmulasztása esetén eljuttatjuk utasainkat - akár taxival is - a célállomásukra, vagy biztosítjuk az éjszakai szállás és a másnapi továbbutazás lehetőségét.

## **3. Járatok törlése:**

- Járatok törlését csak abban az esetben rendeljük el, ha a vonat leközlekedtetése fizikailag lehetetlen. Ebben az esetben - amennyiben az lehetséges - alternatív eljutási lehetőséget (vonatpótló busz, stb.) biztosítunk.

## **4. A gördülő állomány és az állomás létesítményének tisztasága:**

- **Járművek tisztasága:** minden személyszállító vonatunkat a menetrend szerinti indulási állomásáról tisztítva indítjuk, ennek érdekében az indulás előtt rendelkezésre álló idő függvényében különböző típusú takarítási tevékenységeket végzünk/végeztetünk. Ezen túl rendszeres időközönként főtisztítást végzünk/végeztetünk, valamint a fagymentes hónapokban általában kétheti, de legfeljebb havi rendszerességgel a külső mosásukat is elvégezzük.
- **Állomások tisztasága:** az állomások és az ott található, utasforgalom számára megnyitott helyiségek és mellékhelyiségek tisztaságát az alábbi rendszerességgel mérjük, illetve biztosítjuk:
  - kétóránként: Sopron, Csorna
  - naponta kétszer: Szombathely

- naponta: Kapuvár, Fertőszentmiklós, Bük, Vasvár, Bősárkány, Jánossomorja, Mosonszolnok, Rajka, Körmend, Szentgotthárd
  - hetente háromszor: Hegyfalu, Répcelak,
  - hetente kétszer: Püspökmolnári, Pácsony, Vép, Porpác, Ölbő-Alsószeleste, Beled, Szil-Sopronnémeti, Egervár-Vasboldogasszony
  - hetente: Kőszeg és az összes megállóhely
- **A levegőminőség műszaki mérése:** erről nem készült mérés. A légtisztító-légtisztító rendszerek karbantartása/felülvizsgálata az előírt műszaki normák szerint történik.

### **5. Az utasok elégedettségének vizsgálata:**

Minden évben egyszer (évente más-más időszakban) vevői (utas-elégedettségi) felmérést végzünk, s a gyakorlatban is megvalósítható fejlesztési javaslatokat beépítjük a működési folyamatokba, ezáltal is elősegítve a személyszállítási tevékenységünk minőségi színvonalának növelését.

### **6. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért:**

- A személypénztárainkban, valamint postai és elektronikus úton is fogadjuk az utasok által megtett észrevételeket, javaslatokat, reklamációkat.
- Az írásos formában érkező megkeresésekben foglaltak dokumentáltan kivizsgálásra és megválaszolásra kerülnek. Az utasainktól származó, szolgáltatásfejlesztést érintő megkeresések (panasz, javaslat, kérelem, stb.) alapján minőség fejlesztésére irányuló intézkedéseket fogalmazunk meg, amiket folyamatosan beépítünk a napi tevékenységekbe is.
- A nem írásos formában érkezett megkeresésekkel kapcsolatban megkérünk minden utasunkat, hogy amennyiben nem kapott kielégítő választ, akkor megkeresését írásban is nyújtsa be vállalatunkhoz.
- Személypénztárainkban, menetjegy-értékesítő partnereinknél és a vonatokon szolgálatot teljesítő munkatársainknál is hozzáférhetővé tettük azokat a dokumentumokat (üzletszabályzat, díjszabás, menetdíjtáblázat, szociális- és üzletpolitikai kedvezmények), amik tartalmazzák az utazáshoz kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket. Emellett állomásainkon és megállóhelyeinken hirdetőanyagokat helyeztünk ki, amik tartalmazzák a fenti dokumentumok kivonatait. Természetesen ezek a dokumentumok a honlapunkon is elérhetők.

### **7. Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére:**

- **A követett segítségnyújtási eljárásrend:** amennyiben az időben és fizikailag is megvalósítható, minden egyes fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasunkat igyekszünk eljuttatni célállomásukra az üzletszabályzatban rögzített feltételekkel.