

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. által nyújtott személyszállítási szolgáltatások tekintetében az alábbi jelentést adja:

## Szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi előírások minimális tartalma a GYSEV Zrt.-nél 2011-ben

### 1. Információ és menetjegyek

- **Utazási információ biztosítása az utazás alatt:** IC vonatainkon három nyelven köszöntjük utasainkat és adunk információt a vonat menetrendjéről. Menet közben is adunk tájékoztatást a menetrend szerinti átszállási lehetőségekről, valamint három nyelven (magyar, német, angol) mondjuk be a következő állomást. Vonatkísérő munkatársaink kérésre az összes vonatunkon tudnak tájékoztatást adni a következő állomásról, az átszállási-csatlakozási lehetőségekről, az utazás feltételekről és lehetőségekről, valamint szükség esetén a továbbutazások megszervezéséhez is tudnak információval szolgálni. Az állomásaink többségén hangos utastájékoztató berendezést szereltünk fel, és folyamatban van a nagyobb állomásaink dinamikus utastájékoztató berendezéssel való felszerelése.
- **Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon:** a személyzettel rendelkező állomásainkon a személyzetünk a vonatok közlekedése alatt elérhető. Folyamatosan bővül a személyzet nélküli, de vészjelző és segélykérő berendezéssel felszerelt állomásainknak a köre.
- **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 összes állomásunkon hirdetésmények formájában, illetve telefonon és személyesen a személypénztárainkban, valamint a vonatainkon szolgálatot teljesítő vonatkísérőknél is elérhető ez az információ. A vágányokról az állomásokon megtalálható menetrendben, valamint az állomási utastájékoztató berendezésen keresztül is adunk tájékoztatást.
- **Jegyvásárlási lehetőségek:** személypénztárainkban, a vonaton a vonatkísérőknél van lehetőség a menetjegyek megvásárlására, illetve a társszolgáltatók viszonteladóként is értékesítik menetjegyeinket, akár on-line módon is. A feláras vonatokra pót- és helyjegyet telefonon is meg lehet vásárolni, amit személypénztárainkban igény szerint soron kívül át lehet venni.
- **A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárusítás céljából:** személypénztáraink a vonatok közlekedési idejében, a frekvenciált időszakokban nyitva tartanak, illetve az állomásainkon megtalálható hirdetésményeinken keresztül adunk tájékoztatást a telefonon elérhető munkatársaink elérhetőségéről.
- **Fogyatékkal élők és mozgáskorlátozottak számára hogyan biztosítják a tájékoztatást:** a fogyatékkal élők és mozgáskorlátozott utasaink számára mind a honlapunkon, mind az állomásainkon megtalálható hirdetésményeinkben tesszük közzé az ezzel kapcsolatos általános információt.

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

### a) Késések

- **A késések aránya százalékban szolgáltatáskategóriánként (nemzetközi, belföldi, helyi)**
- **Késések indulásnál %-ban** *belföldi 17,08%, nemzetközi 53,97%, helyi nincs*
- **Késések érkezésnél %-ban**
  - **a 60 percnél kisebb késések %-ban** *belföldi 99,79, nemzetközi 99,04, helyi nincs*
  - **60-119 perc közötti késések %-ban** *belföldi 0,17 %, nemzetközi 0,68 %, helyi nincs*
  - **a 120 perces, vagy annál nagyobb késések %-ban** *belföldi 0,04%, nemzetközi 0,27%, helyi nincs*
- **A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban** *erről nem készült összesítés*

### b) Zavarok

- **Előre nem látható események ill. válságos helyzetek kezelésére vonatkozó tervek léte, rövid leírása** *ha a vonataink menetrend szerinti közlekedése veszélybe kerül és ez a helyzet nem orvosolható, akkor az utasaink célállomásra történő eljuttatását a lehetőségek függvényében vagy következő alkalmas vonattal, vagy vonatpótló busszal, taxival valósítjuk meg.*

## 3. A járatok törlése

- **A törölt járatok aránya az összes járat számához viszonyítva %-ban, szolgáltatási kategóriánként (nemzetközi, belföldi, helyi)** *nemzetközi viszonylatban nem volt helyettesítő járművel (vonatpótló autóbusz, taxi) sem pótolta járat, belföldi viszonylatban 0,10 % volt a törölt, helyettesítő járművel (vonatpótló autóbusz, taxi) sem pótolta személyszállító vonatok aránya, helyi nincs*

## 4. A gördülő állomány és az állomás létesítményének tisztasága (például levegőminőség a kocsikon, a szaniter berendezések higiénája stb.)

- **Tisztítási időközök** *minden személyszállító vonatunkat a menetrend szerinti indulási állomásáról tisztán indítjuk, ennek érdekében az indulás előtt rendelkezésre álló idő függvényében különböző típusú takarítási tevékenységeket végzünk/végeztetünk. Ezen túl egy-két naponta, teljes körű takarításnak vetjük alá a személykocsijainkat, valamint a fagymentes hónapokban átlagosan kétheti, de legfeljebb havi rendszerességgel a külső mosásukat is elvégezzük. Az állomásaink tisztítását azok forgalmának függvényében változó gyakorisággal (a leggyakrabban kétóránként, legritkábban hetente) végezzük.*
- **A levegőminőség műszaki mérése** *ilyen mérést nem végzünk.*
- **Az illemhelyek használhatósága** *a vonatok indulása előtt végzett takarítási tevékenységek a rendelkezésre álló idő függvényében a személykocsik illemhelyeire is kiterjednek. Ezen túl a személykocsikon naponta elvégzett takarítás az illemhelyekre is kiterjed. A személyzettel rendelkező állomásokon mindenhol található mellékhelyiség, ezek tisztítását azok forgalmának függvényében változó gyakorisággal (a leggyakrabban kétóránként, legritkábban hetente) végezzük.*

**5. Az utasok elégedettségének vizsgálata:** A 2011. év második felében végzett utas-elégedettségi felmérés eredményeként elmondható, hogy többnyire a 26 és 65 év közötti aktív dolgozók utaznak a leggyakrabban vonatainkkal, akik számára legfontosabb három kritérium a pontosság, gyorsaság és tisztaság. A válaszadók többsége 4-es illetve 5-ös osztályzatot adott a GYSEV vonatain tapasztalt, szolgáltatásaival kapcsolatos minőségi követelményeknek. Meglepően sokaknak fontos, hogy a GYSEV személyzete (pénztáros, jegyvizsgáló) felkészült, kedves és jó benyomást kelthő legyen. Az utasok elégedettek a fizetési módokkal, a menetjegy vásárlás körülményeinek gyorsaságával. A többség biztonságosnak tartja a vonattal történő utazást. Minden megkérdezett utas igényli a folyamatos, precíz utastájékoztatást (hirdetmények, hangos, vizuális utastájékoztatás), például a wifi internet szolgáltatás kiterjesztését személyvonatokra is, valamint a parkolóhelyek nagyobb számú kiépítését.

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

- **Követett eljárásrend** Minden egyes panasz dokumentáltan kivizsgálásra került, s – amennyiben a vizsgálat addigra lezárul – a vállalathoz érkezést követő 30 napon belül írásban került megválaszolásra. Ha a vizsgálat 30 napon belül nem zárult le, arról, valamint a végleges válasz várható megérkezési idejéről is előzetes tájékoztatást küldtünk.
- **A panaszok száma és eredménye**
  - **panaszok kategóriái**
    - **késés (60 és 119 perc között, 120 perc, vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás) 20 vonatkozik vonatkésésre**
  - **benyújtott panaszok 223, a GYSEV magyar szolgáltatási területére vonatkozó, vagy azt is érintő panasz érkezett**
  - **feldolgozott panaszok az összes panasz fel lett dolgozva**
  - **átlagos válaszadási idő 20 nap**
  - **lehetséges intézkedések a minőség javítására** minden egyes, az utasainktól származó szolgáltatásfejlesztési kérdést érintő megkeresés (panasz, javaslat, kérelem, stb.) alapján megfogalmazásra kerültek a minőség fejlesztésére irányuló intézkedések is, amiket folyamatosan beépítettünk a napi tevékenységekbe is.
  - **hogyan biztosítja a vasúti társaság a jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatást a jegyvásárlás során?** minden személypénztárunkban, menetjegy-értékesítő partnerünknel és a vonatokon szolgálatot teljesítő munkatársunknál hozzáférhetővé tettük azokat a dokumentumokat (üzletszabályzat, díjszabás, menetdíjtáblázat, üzletpolitikai kedvezmények), amik tartalmazzák minden, az utazáshoz kapcsolódó jogot és kötelezettséget. Emellett az összes állomásunkon (a személyzettel nem rendelkező állomásokon is) hirdetményeket 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 úti céljára.



- **Segítségnyújtás esetszámai kategóriánként (nemzetközi / belföldi) 2 esetben nemzetközi viszonylatú és 75 esetben magyar belföldi viszonylatú utazáshoz kérték a segítségünket, mindegyik esetben közreműködtünk.**