

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 2013-ban

1. Információ és menetjegyek

- **Utazási információ biztosítása az utazás alatt:** IC vonataink fedélzetén menet közben adunk információt a vonat menetrendjéről, az átszállási lehetőségekről, valamint a következő állomásról. 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. Felújított vonalaink állomásain és megállóhelyein dinamikus és hangos utastájékoztató berendezéseket működtetünk, állomásain többségén van hangos utastájékoztató berendezés, a továbbiak fejlesztése is folyamatos. Saját fejlesztés keretében fedélzeti dinamikus utas tájékoztató berendezést üzemeltünk be, ezeket első lépésben a regionális szegmensben közlekedő járművünkbe szereljük be. Célunk, hogy a teljes járműparkunkat ellássuk fedélzeti dinamikus utastájékoztató berendezéssel.
- **Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon:** a személyzettel rendelkező állomásaink a személyzetiünk 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 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 állomásaink 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 és megállóhelyeinken megtalálható hirdetőmeneteinkben 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:**
- **Késések indulásnál %-ban 10,39 %**
- **Késések érkezésnél %-ban**
 - **a 60 percnél kisebb késések %-ban 9,85 %**
 - **60-119 perc közötti késések %-ban 0,23%**
 - **a 120 perces, vagy annál nagyobb késések %-ban 0,05%**
- **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. Előre látható, illetve várhatóan hosszabb ideig tartó válságos helyzetek kezelésére, szükség szerint a napi munka átszervezésével krízis ügyeleti rendszert üzemeltetünk, amivel a vonatok menetrend szerinti közlekedtetését, valamint az utasok megfelelő tájékoztatását biztosítjuk.

3. A járatok törlése

- **A törölt járatok aránya az összes járat számához viszonyítva %-ban:** a 2013-ben kimaradt, nem pótoljt járatok száma 140 volt, ami az összes járatnak mintegy 0,15 %-a.

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

- **Tisztítási időközök** a személyszállító vonatainkban közlekedő járműveket naponta többször is tisztítjuk. A legtöbb, menetrend szerinti indulási állomásról tisztán indítjuk, ennek érdekében az indulás előtt rendelkezésre álló idő függvényében – ahol erre lehetőség van - különböző típusú takarítási tevékenységeket végzünk/végeztünk. Ezen túl napi, valamint havi szintű teljes körű takarításnak is alávetjük a járműveinket. A fagymentes hónapokban átlagosan kétheti, de legfeljebb havi rendszerességgel a külső mosásukat is elvégezzük. Az állomásaink tisztítását azok forgalmának függvényében változó gyakorisággal (a leggyakrabban óránként, legritkábban hetente) végezzük.
- **A levegőminőség műszaki mérése** ilyen mérést nem végeztünk.
- **Az illemhelyek használhatósága** a vonatok indulása előtt végzett takarítási tevékenységek a rendelkezésre álló idő függvényében a járművek illemhelyeire is kiterjednek. Ezen túl a járműveken naponta elvégzett takarítás az illemhelyekre is teljes körűen kiterjed. A személyzettel rendelkező állomásokon mindenhol található mellékhelyiségek, ezek tisztítását

azok forgalmának függvényében változó gyakorisággal (a leggyakrabban óránként, legritkábban hetente) végezzük.

5. Az utasok elégedettségének vizsgálata: 2013. június 6.- július 5. között végzett, több mint 2000 főre kiterjedő utas elégedettségi vizsgálat eredménye alapján elmondható, hogy utasaink leginkább a jegyvizsgálók felkészültségével, udvariasságával és az utazás biztonságosságával kapcsolatban elégedettek, s utasainknak leginkább a járatsűrűség, a csatlakozási lehetőségek, a vonatok tisztasága valamint a parkolási lehetőségek tekintetében vannak a jelenlegi színvonalnál magasabb elvárásaik.

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

- **Követett eljárásrend** Minden egyes írásos 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**
 - személyzet: 11 %
 - menetrendi struktúra 9 %
 - menetrendszerűség: 12 %
 - utastájékoztatás 9%
 - díjszabás 28 %
 - jármű 13%
 - egyéb 18 %
 - **benyújtott panaszok 479, a GYSEV magyar szolgáltatási területére vonatkozó, vagy azt is érintő panasz érkezett**
 - **feldolgozott panaszok az összes panasz fel lett dolgozva**
 - **átlagos válaszadási idő 21,33 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 üzemviteli tevékenységünkbe is.**
 - **hogyan biztosítja a vasúti társaság a jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatást a jegyvásárlás során?** minden személypénztárunkban, menetjegy-értékesítő partnerünknel hozzáférhetővé tettük azokat a dokumentumokat (üzletszabályzat, díjszabás, menetdíjtáblázat, üzletpolitikai kedvezmények), amik tartalmazznak minden, az utazáshoz kapcsolódó jogot és kötelezettséget. Emellett az összes állomásunkon (a személyzettel nem rendelkező állomásokon is) hirdetőtáblákat helyeztünk ki, amik tartalmazzák a fenti dokumentumok kivonatait. Természetesen ezek a dokumentumok a honlapunkon is elérhetők.
- **A kártérítések és visszatérítések száma: 943, ebből elfogadott 743**

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 – akár az előírt bejelentési határidőn túl érkező igények esetében is - igyekszünk eljuttatni úti céljára.**
- **Segítségnyújtás esetszámai kategóriánként (nemzetközi / belföldi) fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek mintegy 79 esetben kértek és kaptak is segítséget magyar belföldi viszonylatú, vonattal történő utazásukhoz lebonyolításában.** Továbbá több utasunk, illetve különböző fogyatékkal élő diákokból álló csoportunk is heti rendszerességgel vette igénybe járatainkat.