

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 2010-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 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 is adunk tájékoztatást.
- **Jegyvásárlási lehetőségek:** személypénztárainkban, a vonaton a vonatkísérőknél, 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 is át lehet venni.
- **A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárusítás céljából:** személypénztáraink többnyire nyitva tartanak a vonatok közlekedési idejében, 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 a személyzettel rendelkező állomásainkon neki szóló tájékoztatókat tettünk közzé.

### 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 23%, nemzetközi 67%, helyi nincs*
- Késések érkezésnél %-ban
  - a 60 percnél kisebb késések %-ban *belföldi 99,71, nemzetközi 98,16, helyi nincs*
  - 60-119 perc közötti késések %-ban *belföldi 0,23 %, nemzetközi 1,51 %, helyi nincs*
  - a 120 perces, vagy annál nagyobb késések %-ban *belföldi 0,006%, nemzetközi 0,33%, 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 0,27 %, belföldi viszonylatban 0,125 % volt a törölt 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.*
- A levegőminőség műszaki mérése *erről nem készült összesítés*
- Az illemhelyek használhatósága *a vonatok indulása előtt végzett takarítási tevékenységek a rendelkezésre álló idő függvényében a személykocsik illemhelyeire is kiterjednek. Ezen túl a személykocsikon egy-két naponta elvégzett teljes körű takarítás az illemhelyekre, s azok teljes fertőtlenítésére is kiterjed.*

### 5. Az utasok elégedettségének vizsgálata 2010-ben nem végeztünk utas-elégedettségi felmérés

### 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 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) 26 vonatkozik vonatkésésre**
  - **benyújtott panaszok 143, a GYSEV magyar szolgáltatási területére vonatkozó panasz érkezett**
  - **feldolgozott panaszok az összes panasz fel lett dolgozva**
  - **átlagos válaszadási idő 23 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) hirdetőtáblákat 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) 3 esetben nemzetközi viszonylatú és 45 esetben magyar belföldi viszonylatú utazáshoz kérték a segítségünket, mindegyik esetben közreműködtünk.**