

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 feltételeiről és lehetőségeiről, valamint szükség esetén a továbbutazások megszervezéséhez is tudnak információval szolgálni. Felújított vonalaink állomásain és megállóhelyein dinamikus és hangos utastájékoztató berendezéseket működtetünk, állomásaink 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 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 hirdetmények 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 állomásainkon megtalálható hirdetményeinken 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 hirdetőmenyünkben 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 pótol 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 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.
- **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.