

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 2014-ben**

1. Információ és menetjegyek

- **Utazási információ biztosítása az utazás alatt:** IC vonataink, valamint a motorvonatokkal közlekedtetett személyvonataink 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. Minden pénztárral rendelkező állomáson, valamint a Sopron-Szombathely-Szentgotthárd vasútvonal állomásain és megállóhelyein dinamikus és hangos utastájékoztató berendezéseket működtetünk. Állomásaink többségén van hangos utastájékoztató berendezés, a továbbiak fejlesztése is folyamatos. A Sopron-Győr vasútvonal állomásainak, megállóhelyeinek menetrendjét egy okostelefonnal QR kódról, valamint a honlapról elérhető, saját fejlesztésű virtuális állomási utastájékoztató berendezésen keresztül is közzé adjuk. Szintén Saját fejlesztés fedélzeti dinamikus utas tájékoztató rendszert működtetünk, ami az összes GYSEV IC kocsiban, motorvonatban, valamint a személykocsik mintegy felében érhető el..
- **Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon:** a személyzettel rendelkező állomásainkon a személyzetünk a vonatok közlekedése alatt elérhető. A Sopron-Szombathely-Szentgotthárd vasútvonal személyzet nélküli állomásain, megállóhelyein vészjelző és segélykérő berendezés található. Az állomási hirdetőmenyeken elérhető a központi információs telefonszámunk is.
- **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 hirdetőmenyek 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 és a virtuális utastájékoztató berendezésen keresztül adunk tájékoztatást.

- **Jegyvásárlási lehetőségek:** személypénztárainkban, a vonaton a vonatkísérőknél van lehetőség a menetjegyek megvásárlására, illetve a társzolgáltatók 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 frekventált időszakokban nyitva tartanak, illetve az állomásainkon megtalálható hirdetőműnyeinken 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 hirdetőműnyeinken 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 7,56 %**
- **Késések érkezésnél %-ban**
 - a 60 percnél kisebb késések %-ban 7,82 %
 - 60-119 perc közötti késések %-ban 0,18%
 - a 120 perces, vagy annál nagyobb késések %-ban 0,03%
- **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 2014-ben kimaradt, nem pótoltt járatok száma 46 volt, ami az összes járatnak mintegy 0,04 %-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 különböző típusú takarítási tevékenységeket végzünk/végeztetünk. 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: 2014. május 5.- május 18. között végzett, több mint 650 főre kiterjedő utas elégedettségi vizsgálat eredménye alapján elmondható, hogy utasaink leginkább a jegyvizsgálók felkészültségével, udvariasságával, az utas tájékoztatással, a fizetési lehetőségekkel, és az utazás biztonságosságával kapcsolatban elégedettek. Utasainknak leginkább a járatsűrűség, a csatlakozási lehetőségek, az állomások megközelíthetősége, valamint a parkolási és kerékpár tárolási lehetőségek tekintetében vannak a jelenlegi színvonalnál magasabb elvárásaik. Leginkább a WC-k és a vasúti kocsik tisztaságával, valamint a késésekkel elégedetlenek az utasok.

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**
 - o **panaszok kategóriái**
 - személyzet: 22 %
 - menetrendi struktúra 9 %
 - menetrendszerűség: 15 %
 - utastájékoztatás 7 %

- díjszabás 6 %
- jármű 12 %
- egyéb 29 %

- o **benyújtott panaszok** 411 db, a GYSEV magyar szolgáltatási területére vonatkozó, vagy azt is érintő panasz érkezett
- o **feldolgozott panaszok** az összes panasz fel lett dolgozva
- o **átlagos válaszadási idő** 15 nap
- o **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.
- o **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: 614, ebből elfogadott 590**

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 149 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.