

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 2017-ben**

1. Információ és menetjegyek

- **Utazási információ biztosítása az utazás alatt:** Saját fejlesztésű fedélzeti dinamikus utas tájékoztató rendszert működtetünk, ami szinte az összes közlekedő GYSEV járműben érhető el. Így az ezekkel a járművekkel közlekedtetett InterCity és 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 feltételeiről és lehetőségeiről, valamint szükség esetén a továbbutazások megszervezéséhez is tudnak információval szolgálni. Minden pénztárral rendelkező állomáson, valamint az állomások és megállóhelyek több, mint felén dinamikus és hangos utastájékoztató berendezéseket működtetünk.
- **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, társzolgáltatóink 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 személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárusítás céljából:** személypénztáraink a vonatok közlekedési idejében, a frekvenciált időszakokban nyitva tartanak, illetve az

állomásainkon megtalálható hirdetőmeneteinken 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 5,34 %**
- **Késések érkezésnél %-ban**
 - **a 60 percnél kisebb késések %-ban 5,75%**
 - **60-119 perc közötti késések %-ban 0,12 %**
 - **a 120 perces, vagy annál nagyobb késések %-ban 0,02 %**
- **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 operatív üzemirányítói 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 2017-ben kimaradt, nem pótolat járatok száma 57 volt, ami az összes járatnak mintegy 0,06 %-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 vonatok a 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 járművek*

külső mosását a fagymentes hónapokban átlagosan kétheti, de legfeljebb havi rendszerességgel 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 járművek illemhelyeire is kiterjednek. A személyzettel rendelkező állomásokon mindenhol találhatók mellékhelyiségek, ezek tisztítását azok forgalmának függvényében változó gyakorisággal (a leggyakrabban óránként, legritkábban hetente) végezzük.

5. Az utasok elégedettségének vizsgálata: A 2017. június 7-augusztus 28-ig terjedő időszakban végzett, több, mint 3600 főre kiterjedő utaselégedettségi vizsgálat eredménye alapján megállapítható, hogy a legtöbb kiváló értékelést az utaskísérő személyzet felkészültsége, magatartása, illetve a menetjegyváltási lehetőségek kapták, csakúgy, mint az előző években, a vonatközlekedés (menetrend), csatlakozási lehetőségekkel való elégedettség a korábbi évekhez képest javulást mutat.

Utasainkat megkérdeztük az egyes kocsi típusokkal és motorvonatokkal kapcsolatos elégedettségükről is, kocsitípusonkénti bontásban a legtöbb kiváló értékelést a FLIRT motorvonat kapta.

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 közösségi oldalakról érkező megkereséseket nem tekinti Társaságunk hivatalos panasz bejelentési csatornának)
- **A panaszok száma és eredménye**
 - **panaszok kategóriái**
 - személyzet: 9 %
 - menetrendi struktúra 2 %
 - menetrendszerűség: 8 %
 - utastájékoztatás 7 %
 - díjszabás 9 %
 - jármű 39 %
 - egyéb 26 %

- **benyújtott panaszok** 704 db, a GYSEV magyar szolgáltatási területére vonatkozó, vagy azt is érintő panasz érkezett
- **feldolgozott panaszok** az összes panasz fel lett dolgozva
- **átlagos válaszadási idő** 17 nap
- **lehetséges intézkedések a minőség javítására** minden egyes, az utasainktól származó szolgáltatásfejlesztési kérdést érintő megkeresés (panasz, javaslat, kérelem, közösségi oldalak, 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:** 228, ebből elfogadott 193, kifizetés 100 esetben történt.

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 430 esetben kértek és kaptak is segítséget magyar belföldi viszonylatú, vonattal történő utazásukhoz lebonyolításában. Továbbá több utasunk, illetve különböző fogyatékossgal élő diákokból álló csoportunk is heti rendszerességgel vette igénybe járatainkat, valamint fontos kiemelni, hogy Társaságunk az illetékes szervezetekkel folyamatos kapcsolatban van.