

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 2020-ban**

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 elérhető. 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, társszolgáltatóink menetrendi keresőiben, valamint az összes állomásunkon hirdetőmenyek formájában, illetve telefonon és személyesen a személypénztárainkban, Sopron állomás Utascentrumában, 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 társszolgáltatók 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 3,20 %
 - Késések érkezésnél %-ban
 - a 60 percnél kisebb késések %-ban 3,34%
 - 60-119 perc közötti késések %-ban 0,10 %
 - 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 a 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 2020-ban kimaradt, nem pótlott járatok száma 26 db volt, ami az összes járatnak közel 0,02 %-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 vonatokat 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 pandémiára való tekintettel a takarításokat speciális, vírusölő szerrel végezzük, fertőzés gyanúja esetén erre kiképzett és felszerelt fertőtlenítő csoport áll rendelkezésre, a járműveket, helyiségeket ózongenerátoros eljárással is kezeljük.
- **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. A pandémiás időszakban fokozott figyelmet fordítunk a fertőtlenítő tisztításokra, a kézmosók fertőtlenítőszeres kiszerezésére.

5. Az utasok elégedettségének vizsgálata:

2020-ban a pandémiás helyzetre tekintettel online végeztük el az utaselégedettségi felmérést. A kérdőívet 598 fő töltötte ki. Utasainkat megkérdeztük, miért a vasúti utazási formát választják; a válaszok között a leggyakrabban a kényelmet emelték ki, valamint a kényelmes, biztonságos, gyors és színvonalas válaszkombinációkat jelölték meg (a kérdésnél több válasz megjelölésére volt lehetőség).

Utasainknak a szolgáltatásainkkal való elégedettségüket 4 fokozatú skálán volt lehetőségük értékelni. Megállapítható, hogy a legtöbb kiváló értékelést az utaskísérő személyzet felkészültsége, magatartása, illetve az állomás megközelíthetősége, valamint az utastájékoztatók kapták. A vonatközlekedéssel (menetrend, csatlakozás lehetőség) az idei évben arányaiban többen voltak csak inkább/többnyire elégedettek. Az egyes kocsitípusokkal és motorvonatokkal való elégedettségre irányuló kérdés eredményeiről elmondhatjuk, hogy az idei évben is a legtöbb kiváló értékelést a FLIRT motorvonatok kapták.



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: 8 %
 - menetrendi struktúra 5 %
 - menetrendszerűség: 14 %
 - utastájékoztatás 6 %
 - díjszabás 41 %
 - jármű 9 %
 - egyéb 17 %
 - **benyújtott panaszok** 687 db, a GYSEV magyar szolgáltatási területére vonatkozó, vagy azt is érintő panasz érkezett
 - **feldolgozott panaszok** az összes panasz fel lett dolgozva
 - **átlagos válaszadási idő** 14 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 tartalmazzak minden, az utazáshoz kapcsolódó jogot és kötelezettséget. Emellett az összes állomásunkon (a személyzettel nem rendelkező megállóhelyeinken is) hirdetményeket helyeztünk ki, amik tartalmazzák a fenti dokumentumok kivonatait. Természetesen ezek a dokumentumok a honlapunkon is elérhetők.



- **A kártérítések és visszatérítések száma:** 251, ebből elfogadott 198, kifizetés 145 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 célállomására.
- **Segítségnyújtás esetszámai kategóriánként (nemzetközi / belföldi):** Fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek 151 esetben kértek és kaptak is segítséget a belföldi viszonylatú, vonattal történő utazásuk lebonyolításában. Továbbá több fogyatékkal élő utasunk is heti rendszerességgel vette igénybe járatainkat, illetve fontos kiemelni, hogy Társaságunk az illetékes szervezetekkel folyamatos kapcsolatban van.

