

	Szolgáltatások minőségi mutatói	2015.
---	--	------------------------------------

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 Continental Railway Solution Kft. (CRSHU) által nyújtott személyszállítási szolgáltatások tekintetében az alábbi jelentést adja.

Szolgáltatásminőségi előírások meghatározása - A szolgáltatásminőségi előírások minimális tartalma

1. Információ és menetjegyek

Utazási információ biztosítása az utazás alatt

Élőszavas és vonathangosításon keresztül történő utastájékoztatás.

Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

A vonatok közlekedésével kapcsolatos információkat szerződés alapján a pályaudvarüzemeltetők személyzete biztosítja.

Hogyan biztosítják a tájékoztatást a vonatok menetrendjéről, a jegyárakról és a vágányokról

A CRSHU kizárólag különvonatokat közlekedtetett. A menetrendről és a jegyárat magában foglaló programokról szóló információkat az utasokkal a program meghirdetésekor közöljük. A vonat indulásához használt vágányról szóló információkat szerződés alapján a pályaudvarüzemeltetők személyzete a pályaudvari utastájékoztató berendezés használatával teszi közzé.

Jegyvásárlási lehetőségek

A Személyszállítási Üzletszabályzatban feltüntetett módon.

A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárusítás céljából

A CRSHU állomási személyzettel nem rendelkezik, vonatkísérőink élőszavas utastájékoztatást nyújtanak. 2015-ben közlekedtetett személyszállító különvonatainkra csak elővételes jegyvásárlási lehetőség volt.

Fogyatékkal élők és mozgáskorlátozottak számára hogyan biztosítják a tájékoztatást

A fogyatékkal élők és mozgáskorlátozott utasaink számára a honlapunkon írásban tesszük közzé a szükséges információkat.

2. A szolgáltatások pontossága és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

a) Késések

- A késések aránya százalékban:
- Késések indulásnál %-ban 0%
- Késések érkezésnél %-ban
 - a 60 percnél kisebb késések %-ban: 0%
 - 60-119 perc közötti késések %-ban: 0%
 - a 120 perces, vagy annál nagyobb késések %-ban: 0%
- A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban: a mutatószám nem alkalmazható.

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 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 2015-ben kimaradt, nem pótolta járatok száma 0 volt.

4. A gördülő állomány és az állomás létesítményének tisztasága (például levegőminőség a kocsikon, a szaniter berendezések higiénája stb.)

- **Tisztítási időközök:** Minden út előtt, többnapos utakon szükség szerint, akár naponta többször is belső tisztítás.
- **A levegőminőség műszaki mérése:** ilyen mérést nem végeztünk.
- **Az illemhelyek használhatósága:** a takarítási tevékenységek a járművek illemhelyeire is kiterjednek.

5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

A külvonatokon végzett megkérdezéses elégedettségvizsgálat során kapott válaszok alapján megállapítható, hogy az utasok teljes mértékben elégedettek

az utastájékoztatással, a személyzet felkészültségével, segítőkészségével, az utazás biztonságával.

6. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

- **Követett eljárásrend:** Személyszállítási Üzletszabályzat szerint.

- A panaszok száma és eredménye

- **A panaszok kategóriái**

- személyzet: 0%
- menetrendi struktúra: 0%
- menetrendszerűség: 0%
- utastájékoztatás 0%
- díjszabás 0%
- jármű 0%
- egyéb 0%

- **Benyújtott panaszok:** 0 db panasz érkezett

- **Feldolgozott panaszok:** n/a

- **Átlagos válaszadási idő:** n/a

- **Lehetséges intézkedések a minőség javítására:** n/a

- **A kártérítések és visszatérítések száma:** 0

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 úticéljára.
- **Segítségnyújtás esetszámai kategóriánként (nemzetközi / belföldi):** 0/0

Budapest, 2016. június 6.

Szigeti András
ügyvezető