



MÁV RAIL TOURS

MÁV Rail Tours Kft.
H-1142 Budapest, Tatai út 95.

Az Európai Parlament és Tanács 1371/2007/EK (2007. október 23.) rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló rendelet 28. cikkének előírásai szerinti

**Szolgáltatásminőségi jelentés
2020. évről**

a MÁV Rail Tours Kft-nél

www.mavrailtours.hu

Defining the Service Quality Standards 2020

according to Art. 28 of REGULATION (EC) No 1371/2007 OF THE EUROPEAN
PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 23 October 2007 on rail passengers' rights and
obligations

by MAV Rail Tours Ltd.

www.mavrailtours.hu

in Hungarian

Bevezető

A MÁV Zrt., amelynek alapvető tevékenysége a pályaüzemeltetés, küldetésének tekinti a történelmi értékek megőrzését és a kapcsolódó társadalmi szerepvállalást (pl. Vasúttörténeti park, MÁV Szimfonikusok) is. Ezzel a küldetéstudattal összhangban került 2020 februárjában megalapításra a MÁV Rail Tours Kft. 100%-os MÁV-csoport leányvállalatként (99 % MÁV Zrt., 1 % MÁV-START Zrt.).

Az új cég fő tevékenysége a vasúti személyszállítás, melynek keretében a klasszikus gőzfelhős nosztalgiautak mellett úgynevezett élményvonatokat is közlekedtet (MRT Expressz) elsősorban környező országok fővárosaiba. Ennek az elemeiben megújuló szolgáltatásnak (családbarát zóna, fedélzeti vendéglátás, szelektív hulladékgyűjtés, stb.) a biztosításához érkeztek az „új Rail Tours” kocsik (MRT Expressz). A járműveket eredetileg az 1950-es évek végén gyártottak, de 2000-ben egy átfogó felújításon estek át, így megfelelnek a jelen kor műszaki elvárásai mellett az utasok fokozódó kényelmi igényeinek is (légkondicionált utastér, zárt rendszerű WC, téli időszakban padlófűtés, stb.). Reményeink szerint még hosszú ideig szolgálják a szabadidejüket aktívan tölteni kívánó, városlátogatással is egybekötött pihenésre vágyó utasok kényelmét és kikapcsolódását.

A MÁV Rail Tours Kft. évente – az aktuális trendekre és igényekre alapozva – állítja össze utazási kínálatát és indít különvonatokat belföldi és európai desztinációkra.

A MÁV Rail Tours Kft. arra törekszik, hogy a szolgáltatásait igénybevevő utasai a kellő tájékoztatást mindvégig megkapják, biztonságban legyenek és kellemesen érezzék magukat.

A felsoroltakon túl különböző ömlesztett áru és vasútépítéshez használt anyagok szállítása mellett vállalkozunk speciális szerelvények és vasúti munkagépek továbbítását, valamint vasúti járművek karbantartását is, melyek fenntartása fő tevékenységeink kiegészítőjeként üzemel.

Jelen minőségjelentésünkben a 2020. évi személyszállítási szolgáltatásunkról adunk – a 1371/2007/EK rendelet előírásának megfelelő – tájékoztatást.

Minőségjelentés

1. Információk és menetjegy

A MÁV Rail Tours Kft. utazási kínálatát a www.mavrailtours.hu című weblapján illetve további offline és online marketingkommunikációs felületeken jelenteti meg.

Jegyek megvásárlására a MÁV Rail Tours Kft. Tatai utcai Értékesítési pontján, online, illetve a partnerirodáiban van lehetőség. A beérkezett e-mailek, érdeklődések megválaszolása 2 napon belül megtörténik. Az internetes jelentkezések feldolgozása 3 munkanapon belül történik.

Az utazás során a személyzet a technikai lehetőségek függvényében (Rail Tours kocsik – modernebb személykocsik technikai lehetőségei, adottságai) élőszavas illetve hangszórón keresztül ad tájékoztatást. A vonatokon hangosításon keresztül történik a tájékoztatás, amely a menetrenden és az esetleges eltérések mellett a programokról, egyéb lehetőségekről, desztinációról is tájékoztatta az utazóközönséget. A hangosítás zavartalan működése érdekében a vonat műszaki kísérlő folyamatosan ellenőrizte a hangminőséget.

Az állomási utas-tájékoztatást a MÁV Rail Tours Kft.-vel szerződéses kapcsolatban lévő pályavasút végzi.

Információs csatornáink megfelelőek, ezeket folyamatosan ellenőrizzük a minőség megőrzése érdekében.

2. A szolgáltatások pontossága és a szolgáltatások zavarainak kezelése vonatkozó általános elvek

A MÁV Rail Tours Kft. pontosnak tekinti azon vonatait, amelyek indulása és érkezése a meghirdetett időponttól 15 percnél nem későbbi.

A fentiek alapján 2020-ban vonataink 33%-a pontosan közlekedett.

A vonatok késésének oka az MRT hatáskörén kívül eső forgalmi, pályavasúti probléma, illetve utasra várás volt.

A vonatkésés esetén az utasok tájékoztatásáért a vonatmenedzser és a vonatvezető a felelős.

A MÁV Rail Tours Kft. a jövőre nézve továbbra is azt tekinti célkitűzésnek, hogy vonatai pontosak, a meghirdetett menetrend szerint közlekedjenek minden esetben.

3. A járatok törlése

A MÁV Rail Tours Kft. járatait kellő körültekintéssel tervezi. Az egyes utak meghirdetése előtt az érintett üzleti partnerekkel egyeztet, és felméri az utazás esetleges kockázatait, így a jegyértékesítés megkezdésekor az úttal kapcsolatos valamennyi alapvető információ rendelkezésre áll.

A program meghirdetésekor rendelkezésre álló információ ellenére az értékesítés ideje alatt előfordulhat olyan szélsőséges eset (baleset, természeti katasztrófa, stb.), mely az utazás megtartását, a vonat elindulását ellehetetleníti. Ilyen esetben mind a már jeggyel rendelkező utasokat, mind az érdeklődőket haladéktalanul tájékoztatjuk a megfelelő csatornákon.

A jegyértékesítés során az utasnak meg kell adnia egy elérhetőséget, melyen a későbbiek folyamán tájékoztatni tudjuk az esetlegesen bekövetkező módosításokról.

Üzletszabályzatunk megfelelő módon ismerteti a program-módosulás, járat-törlés stb. esetén alkalmazandó – utas-kártérítési teendőket.

2020. évben az új koronavírus (COVID-19) terjedésének megállítása érdekében hozott kormányzati és hatósági döntések következtében társaságunk mindössze kettő személyszállító vonatot közlekedtetett le.

4. A gördülőállomány és az állomási létesítmények tisztasága

4.1. A gördülő állomány tisztasága

A gördülő állomány alatt a teljes vonatszerelvényt, tehát a vontatójárművet (mozdony, motorkocsi) és a vontatott járműveket, esetünkben a különböző célú (üllőhelyes, szalon- és étkezőkocsikat) személykocsikat értjük.

A tisztaság szempontjából értékelt területek az alábbiak:

- járműszerény külseje,
- előtér, folyosó,
- utastér, fülkék,
- szociális helyiségek (WC, mosdó, fürdő).

Szolgáltatásaink minőségi színvonalát egyrészt saját alkalmazottaink ellenőrzik, másrészt az utasok körében végzett elégedettség-méréssel kontrolláljuk. Az értékelést mindkét esetben egy 1-től 5-ig terjedő skálán végezzük, ahol az 1-es a legrosszabb (elfogadhatatlan), az 5-ös pedig a legjobb (kiváló) minőséget jelenti.

2020. évben a gördülő állomány tisztasága tekintetében az összesített átlageredmény: 5.

4.2. Az állomási létesítmények tisztasága

Az állomás és az állomási berendezések tisztántartása nem a MÁV Rail Tours kft. feladata. Ezen létesítmények kezelése az infrastruktúrát üzemeltető pályavasút felelősségi körébe tartozik.

Magyarországon a pályafenntartási feladatokat két vasútállomás a MÁV Magyar Államvasutak Zrt. és a GySEV Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. végzi, melyek a vállalkozó vasúttársaságokkal (operátorokkal) – köztük a MÁV Rail Tours Kft.-vel is – szerződéses jogviszonyban vannak. A szerződés kiterjed az állomás és az állomási berendezések igénybevitelére. Így azokat az elvárható minőségben, tisztasági állapotban kell a Kft. utasainak a rendelkezésére bocsátania.

A MÁV Rail Tours Kft. járatai sok esetben a Magyar Vasúttörténeti Parkból indulnak, mely utasforgalmi egységeit a Park saját hatáskörben tart karban.

Az állomás, az állomási létesítmények (váróterem, mosdó, WC, utasperon stb.) tisztasága, valamint az állomási berendezések (fűtés, világítás stb.) működőképessége alapvető elvárás.

Ezt az utasaink által igénybevett állomásoknál saját dolgozók rendszeresen ellenőrzik. Az ellenőrzésről készült felmérő lapokat kiértékeljük, melynek eredményéről a fenntartót értesítjük.

2020-ban az ellenőrzés a Budapest-Nyugati pályaudvarra összpontosítódott. A tisztaság 4-es szintet ért el.

5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

Az utazást követő három munkanapon belül online kérdőívet küldünk ki az utasok által megadott e-mail címekre, melyet bármilyen internetkapcsolattal rendelkező készüléken ki tudnak tölteni az utasok. A kérdőíveken továbbra is az utazás minőségi jellemzőit véleményeztetjük (szerelvény tisztasága, programok és ételek minősége stb.) továbbá marketingkommunikáció szempontjából fontos információkat gyűjtünk.

Ennek előnye:

- az észrevétel megtételének egyszerűsége, (nem kell az utasok-könyvét elkérni),
- a névtelenség (a kitöltő adatait nem kötelező megadni),
- egyszerűség kitöltésnél,
- egyszerű kiértékelés (automatikus),
- környezetbarát.

A MÁV Rail Tours Kft. célja, hogy szolgáltatásainak minősége révén a visszatérő utasok számát még nagyobb arányban növelje.

Az elmúlt évben végzett elégedettség-vizsgálat adatai számszerű következtetések levonásához nem elegendőek.

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

Az MRT biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését):

- a) az MRT Értékesítési Centrumban az Utasok könyvébe tett bejegyzéssel,
- b) a vonatmenedzsernél vagy a vezető utaskísérőnél az Utasok könyvébe tett bejegyzéssel,
- c) a hálókocsi-kalauznál, illetve az étkezőkocsiban a Vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel,
- d) levélben a MÁV Rail Tours Kft. részére a 1142 Budapest, Tatai u. 93/A címre megküldve, vagy
- e) e-mailben az info@mavrailtours.hu címen

bejelenthesse.

A panaszkezelés rendszerét, a kártérítés módját a Személyszállítási Üzletszabályzat tartalmazza.

A vonaton felmerült problémákat a személyzet – lehetősége szerint – a helyszínen igyekszik megoldani, ennek felelőse a vonatmenedzser.

Az Üzletszabályzatban megtalálható a MÁV Rail Tours Kft. felettes szerve, ahová az esetben fordulhat az utas, ha a panaszára kapott választ illetve kártérítést nem tartja megfelelőnek.

2020-ban utaspanasz nem érkezett be társaságunkhoz.

7. Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a mozgásképességű személyek részére

A MÁV Rail Tours Kft. lehetőségei határára belül mindent megtesz a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasainak érdekében.

Az tény, hogy az MRT által üzemeltetett személykocsik – jellegükből, életkorukból adódóan – nem alkalmasak kerekesszékekkel való utazásra, de kellő rákészüléssel egy-egy esetet képesek vagyunk kezelni.

A peron nélküli állomások esetére az ülőkocsikhoz leszállást könnyítő pótlépcsőt viszünk, melyet megálláskor – ha szükség van rá – a vonatszemélyzet a kocsi lépcsőjére erősít.

A MÁV Rail Tours Kft. – a technikai lehetőségek korlátain belül – törekszik a fogyatékkal élő, illetve mozgássérült utasok megkülönböztetés nélküli kiszolgálására.