

*Az Európai Parlament és a Tanács által 2021. április 29-én kiadott, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2021/782/EU rendelet 29. 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 2022-ben

### 1. Információ és menetjegyek

- **Utazási információ biztosítása az utazás alatt:** 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, tájékoztatást tudnak adni a következő állomásról, az átszállási-csatlakozási lehetőségekről, az utazási feltételekről és lehetőségekről, valamint szükség esetén a továbbutazások megszervezéséhez segítséget adnak. 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 személypénztárral rendelkező állomásainkon a személyzetünk a személypénztárak nyitvatartási ideje alatt elérhető. A Sopron-Szombathely-Szentgotthárd vasútvonal személyzet nélküli állomásain, megállóhelyein vészjelző és segélykérő berendezés található. Az állomási hirdetőműveken elérhető a központi információs telefonszámunk.
- **Hogyan biztosítják a tájékoztatást a vonatok menetrendjéről, a jegyárakról és a vágányokról:** A menetrendről, jegyárakról az utazás előtt a honlapunkon; a menetrendi keresőkben; az összes állomásunkon és megállóhelyünkön hirdetőművek formájában; telefonon és személyesen a személypénztárainkban; Sopron és Szombathely állomások Utascentrumaiban, valamint a vonatainkon szolgálatot teljesítő vonatkísérőknél lehet információt kapni. A vágányokról az állomásokon megtalálható menetrendben, valamint az állomási utastájékoztató berendezésen és az online elérhető virtuális érkező-induló menetrendi jegyzéken keresztül adunk tájékoztatást.
- **Jegyvásárlási lehetőségek:** személypénztárainkban, a vonaton a vonatkísérőknél van lehetőség a menetjegyek megvásárlására, valamint applikációkon keresztül on-line módon is.



- **A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyértékesítés céljából:** személypénztáraink a vonatok közlekedési idejében, a frekventált időszakokban nyitva tartanak, illetve az állomásainkon megtalálható hirdetőmenyeeinken 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 hirdetőmenyeeinkben 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** 8,63 %
  - **Késések érkezésnél %-ban**
    - **a 60 percnél kisebb késések %-ban** 8,67 %
    - **60-119 perc közötti késések %-ban** 0,14 %
    - **a 120 perces, vagy annál nagyobb késések %-ban** 0,03 %
- **A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban:** 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 2022-ben kimaradt, nem pótlott járatok száma 20 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 írtunk elő. Ezen túl, napi rendszerességgel, az utasokkal érintkező felületeken valamint havi legalább egy alkalommal a jármű belterében megbontás nélkül hozzáférhető minden felületen teljes körű takarítást végzünk/végeztünk. 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 található mellékhelyiségek, ezek tisztítását azok forgalmának függvényében változó gyakorisággal végezzük.
- **A levegőminőség műszaki mérése** ilyen mérést nem végeztünk.

#### **5. Az utasok elégedettségének vizsgálata:**

2022-ben az utaselégedettségi kérdőívben feltett kérdéseinkre összesen 404 válasz érkezett. Utasainkat megkérdeztük, miért a vasúti utazási formát választják, hasonlóan az előző évekhez, a „kényelmes, gyors” válaszkombináció volt a leggyakrabban választott lehetőség. (a kérdésnél több válasz megjelölésére volt lehetőség). Szolgáltatásainkkal való elégedettségüket utasaink egy 4 fokozatú skálán tudták értékelni. Megállapítható, hogy a legtöbb kiváló értékelést az utaskísérő személyzet magatartása, szakmai felkészültsége, illetve az állomás megközelíthetősége, valamint az állomások rendezettsége válaszlehetőségek kapták. A vonatok pontosságával az idei évben arányaiban többen voltak csak inkább/többnyire elégedettek. A jegypénztári szolgáltatásokkal való elégedettségi kérdésben kiemelkedően nagy számban kapott kiváló értékelést az Ügyintézők magatartása, az Ügyintézők szakmai felkészültsége és a kapott információ hasznossága, valamint a megközelíthetőség, kialakítás.

#### **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: 6 %
- menetrendi struktúra 3 %
- menetrendszerűség: 21 %
- utastájékoztatás 4 %
- díjszabás 22 %
- jármű 16 %
- egyéb 29 %

- **benyújtott panaszok** 832 db, a GYSEV magyar szolgáltatási területére vonatkozó, vagy azt is érintő panasz érkezett

- **feldolgozott panaszok** az összes panasz fel lett dolgozva

- **átlagos válaszadási idő** 18 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) hirdetőtáblákat helyeztünk ki, amik tartalmazzák a fenti dokumentumok kivonatait. Természetesen ezek a dokumentumok a honlapunkon is elérhetők.

- **Az átalánykártérítések száma:** 132 db, ebből elfogadott 88, kifizetés 75 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 276 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.

