

	Szolgáltatásminőségi jelentés	2013. évről
MÁV Nosztalgia Idegengazdasági, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. H-1142 Budapest, Tatai utca 95.		

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 MÁV Nosztalgia Kft. által nyújtott személyszállítási szolgáltatások tekintetében az alábbi jelentést adja.

Bevezető

A MÁV Nosztalgia Kft. 2008 óta végez saját jogú személyszállítást.

Járműparkja zömét a MÁV Zrt. és a Magyar Műszaki és Közlekedési Múzeum muzeális járművei adják. A járművek között megtalálhatóak a 30 évvel ezelőtt megszűnt gőzüzem üzemképesen megmentett gőzmozdonyai, az 1800-as évek végéről illetve az 1900-as évek elejéről származó személykocsik, továbbá saját tulajdonú retro-személykocsikkal kirándulóvonatokat is közlekedtet.

A MÁV Nosztalgia Kft. évente – az aktuális trendekre és igényekre alapozva – 70-80 vonatot indít, belföldi és európai desztinációkra.

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

1. INFORMÁCIÓ ÉS MENETJEGYEK

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

Jegyek megvásárlására a MÁV Nosztalgia Kft. Nyugati pályaudvari Értékesítési irodájában, 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 (nosztalgia kocsik – modernebb személykocsik technikai lehetőségei, adottságai) élőszavas illetve hangszórón keresztül ad tájékoztatást. Az Élményvonatok és Gyertyafény Expresszek esetén minden úton 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 kísérője folyamatosan ellenőrizte a hangminőséget.

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

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

2. A SZOLGÁLTATÁSOK PONTOSSÁGA ÉS A SZOLGÁLTATÁS ZAVARAINAK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK

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

**MÁV Nosztalgia Idegenforgalmi, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
H-1142 Budapest, Tatai utca 95.**

2013. évben egy vonatunk közlekedett 15 percet meghaladó késéssel. 2013. március 15-én kialakult rendkívüli időjárási helyzet következtében a korábbi tavaszi időjárás után helyenként rövid idő alatt 25 centiméternél is több hó hullott. A havazás lebénította az országot. Az erre a napra meghirdetett, Csehországba közlekedő PIVO Expresz Élményvonat mintegy három óra késéssel tudott csak útnak indulni. A nem mindennapi helyzet miatt rengeteg utas késte le a vonatot, vagy útnak sem indult – ők egyedi méltányosság alapján másik utazásra átválthatták jegyüket.

A rendkívüli havazás után júniusban rendkívüli árvíz következett. A dunai árvíz miatt a 2013. június 22-én Spitz an der Donauban közlekedő Élményvonat kerülő útirányon, Székesfehérvár – Komárom felé közlekedett. Az utasokat az utazás előtt értesítettük a menetrendváltozásról.

A MÁV Nosztalgia 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 Nosztalgia 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.

2013-ban egy utazás mondtunk le az alacsony utasszám miatt.

4. A GÖRDÜLŐÁLLOMÁNY ÉS AZ ÁLLOMÁSI LÉTESÍTMÉNYÉNEK TISZTASÁGA

4.1. A gördülőállomány 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:

- járműszekrény külseje,
- előtér, folyosó,
- utastér, fülkék,

**MÁV Nosztalgia Idegenforgalmi, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
H-1142 Budapest, Tatai utca 95.**

- szociális helységek (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.

2013. évben a gördülő állomány tisztasága tekintetében az összesített átlag eredmény 4,5 körül alakult.

4.2. Az állomási létesítmények tisztasága

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

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

A MÁV Nosztalgia 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 dolgozóink rendszeresen ellenőrzik. Az ellenőrzésről készült felmérő lapokat kiértékeljük, melynek eredményéről a fenntartót értesítjük.

2013-ban az ellenőrzés a Nyugati pályaudvarra koncentrált. A tisztaság 3-as szintet ért el.

5. AZ UTASOK ELÉGEDETTSÉGÉNEK VIZSGÁLATA

A különvonatokon 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

Az utas az úttal kapcsolatos bárminemű észrevételét, panaszát – a MÁV Nosztalgia Kft. Személyszállítási Üzletszabályzatában foglaltak szerint – írásban nyújthatja be, illetve az „Utasok-könyvébe” tehet bejegyzést. A panaszkezelés rendszerét, a kártérítés módját szintén az Üzletszabályzat tartalmazza.

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

**MÁV Nostalgie Idegénforgalmi, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
H-1142 Budapest, Tatai utca 95.**

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

2013-ban hét panasz érkezett be társaságunkhoz, az alábbi megoszlás szerint:

- személyzet: 1 db
- menetrendi struktúra: 0 db
- menetrendszerűség: 3 db
- utastájékoztató 1 db
- díjszabás 0 db
- jármű: 2 db
- fakultatív program, szállás, egyéb: 0 db

Minden panasz esetében sikeres megállapodás született a társaság és a panasztevő között, felettes szerv bevonására nem került sor.

7. SEGÍTSÉGNYÚJTÁS A FOGYATÉKKAL ÉLŐ ÉS A CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK RÉSZÉRE

A MÁV Nostalgie Kft. lehetőségei határában belül mindent megtesz a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasainak érdekében.

Az tény, hogy a Kft. 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 kocsik lépcsőjére erősít.

A MÁV Nostalgie Kft. – a technikai lehetőségek korlátain belül – törekszik a fogyatékkal élő, illetve mozgáskorlátozott utasok megkülönböztetés nélküli kiszolgálására.