



## **Szolgáltatások minőségi mutatói**

**2016.**

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. 2016-ban 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 pótoltt 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 megkérdezésés 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, 2017. június 6.

Szigeti András  
ügyvezető