



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 pályauzemeltetők személyzete biztosítja.

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

A CRSHU kizárólag különvonatokat közlekedtetett. A menetrendről és a jegyárak magában foglaló programokról szóló információkat az utasokkal a program meghirdetésekor közöljük. A vonat indulásához használt vágányról szóló információkat szerződés alapján a pályauzemeltetők 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. 2017-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:



## Szolgáltatások minőségi mutatói

2017

- 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 2017-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 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**

**Követett eljárásrend:** Személyszállítási Üzletszabályzat szerint.

A panaszok száma és eredménye

- A panaszok kategóriái



## Szolgáltatások minőségi mutatói

2017

- személyzet: 0%
- menetrendi struktúra: 0%
- menetrendszerűség: 0%
- utastájékoztató 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, 2018. június 29.**

Szigeti András  
ügyvezető