



**Continental Railway Solution Kft.**  
H-1143 Budapest, Hungária körút 80/A II/3.

## **Szolgáltatásminőségi jelentés**

**2023. évről**

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

**a Continental Railway Solution Kft-nél**

## **Defining the Service Quality Standards**

**2023**

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 Continental Railway Solution Ltd.**

**in Hungarian**

## Bevezető

---

A Continental Railway Solution Kft. (továbbiakban: CRS) egy 2014-ben alakult magyar vasútvállalat, mely az áruszállítás és a vontatásszolgáltatás mellett a teljesen magánkézben lévő vasútvállalatok között egyedülállóan személyszállítási engedéllyel is rendelkezik. Rendszeresen közlekedő, piaci alapon indított személyszállító vonataink mellett alkalmi jelleggel kirándulónvonatokat is indítunk, valamint luxus utazások és charter vonatok teljes körű szervezését és lebonyolítását is vállaljuk Magyarországon és Közép-Európában egyaránt. A CRS célja, hogy ügyfelei teljes körű tájékoztatást kapjanak, biztonságban érezzék magukat, és kellemes élményben részesüljenek a szolgáltatások során.

Jelen minőségjelentésben részletes információt nyújtunk 2023. évi személyszállítási szolgáltatásunkról, az 1371/2007/EK rendelet előírásainak megfelelően.

## Minőségjelentés

---

### 1. Információ és menetjegyek

#### 1.1. Utazási információ biztosítása az utazás alatt

Élőszavas tájékoztatás a vonathangosítási rendszeren keresztül.

#### 1.2. Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

A vonatok közlekedésével kapcsolatos információkat szerződés alapján a pályauzemeltetők személyzete biztosítja.

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

A CRS Személyszállítási Üzletszabályzatának 4. pontja tartalmazza az utastájékoztatásra vonatkozó előírásokat.

A CRS a saját szervezésű, alkalmi jelleggel közlekedő vonatainak (továbbiakban CRS különvonatok) menetrendjét és jegyárait elektronikus formában a honlapján ([www.continentaltrain.com](http://www.continentaltrain.com)) teszi közzé. A vonatok indulásához és érkezéséhez használt vágányról szóló információkat szerződés alapján a pályauzemeltetők személyzete a pályaudvari utastájékoztató berendezések használatával teszi közzé.

A Magyarországon a CRS által közlekedtetett RegioJet vonatok (továbbiakban: RegioJet vonatok) menetrendjét és jegyárait elektronikus formában a RegioJet a saját honlapján ([www.regiojet.com](http://www.regiojet.com)) teszi közzé. A vonatok indulásához és érkezéséhez használt vágányról szóló információkat szerződés alapján a pályauzemeltetők személyzete a pályaudvari utastájékoztató berendezések használatával teszi közzé.

#### 1.4. Jegyvásárlási lehetőségek

A CRS különvonatokra elektronikus formában a CRS honlapján ([www.continentaltrain.com](http://www.continentaltrain.com)) van lehetőség jegyet váltani.

A RegioJet vonatokra elektronikus formában a RegioJet a saját honlapján ([www.regiojet.com](http://www.regiojet.com)), valamint a RegioJet által fejlesztett mobil applikációban van lehetőség jegyet váltani.

### 1.5. A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárúsítás céljából

A CRS állomási személyzettel nem rendelkezik, vonatkísérőink élőszavas utastájékoztatást nyújtanak. A 2023-as saját szervezésű, alkalmi jelleggel közlekedelő vonataira, valamint a RegioJet vonatokra kizárólag elővételes jegyvásárlási lehetőség volt biztosítva.

### 1.6. Fogyatékkal élők és mozgáskorlátozottak számára hogyan biztosítják a tájékoztatást

A fogyatékkal élők és mozgáskorlátozott utasaink számára a CRS és a RegioJet egyaránt saját honlapján írásban teszi közzé a szükséges információkat.

## 2. A szolgáltatások pontossága és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

### 2.1. Késések

#### a) Késések aránya százalékban

Szegmens	Pontossági menetrendszerűség (%)
CRS különvonatok	59
RegioJet vonatok	53
<b>Összes (átlag)</b>	<b>56</b>

**Pontossági menetrendszerűség:** A menetrend szerint 5 percnél nagyobb késéssel közlekedett nem pontos vonatoknak az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

#### b) Késések indulásnál százalékban

Szegmens	Késétt indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
CRS különvonatok	58	42
RegioJet vonatok	31	69
<b>Összes (átlag)</b>	<b>45</b>	<b>55</b>

**Késétt indulás aránya:** A késéttel indult vonatok mennyiségének az összes közlekedett vonathoz viszonyított aránya.

**Indulási menetrendszerűség:** Nem késéttel indult vonatoknak az összes közlekedett vonathoz viszonyított aránya.

c) **Késések érkezésnél százalékban**

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerúség (%)
CRS különvonatok	86	14	0	41
RegioJet vonatok	97	2	1	21
<b>Összes (átlag)</b>	<b>91</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>62</b>

**Közlekedési menetrendszerúség:** A leközlekedett vonatok közül azok a nem késett vonatok melyeknek menetrendtől eltérése 0 perc, az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

**1-60, 60-120 és 120 perc feletti késés (%):** Az 1-60 perc közötti, a 60-120 perc közötti és 120 perc feletti késést szenvedett vonatok mennyiségének az összes késett vonat számához viszonyított, százalékban kifejezett aránya.

d) **A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban:**

A mutatószám nem alkalmazható.

## 2.2. Zavarok

Ha a vonataink menetrend szerinti közlekedése veszélybe kerül és ez a helyzet nem orvosolható, akkor az utasaink célállomásra történő eljuttatását a lehetőségek függvényében alternatív útvonalon vagy alternatív eszközzel oldjuk 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.

## 2.3. A járatok törlése

A törölt járatok aránya az összes járat számához viszonyítva %-ban:

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya (%)
CRS különvonatok	4	0,0
RegioJet vonatok	0	0,1

**Teljes és részleges lemondás aránya:** A teljes és részleges lemondott vonatok aránya a meghirdetett vonatokhoz viszonyítva.

## 3. A gördülőállomány és az állomás létesítményének tisztasága

### 3.1. A gördülőállomány tisztasága

A gördülő állomány alatt a teljes vonatszerelvényt, tehát a vontatójárművet és a vontatott járműveket, esetünkben a különböző célú személykocsikat értjük.

A tisztaság szempontjából értékelt területek az alábbiak:

- járműszekrény külseje,
- előtér, folyosó,
- utastér, fülkék,
- szociális helységek (WC, mosdó, fürdő).

Tisztítási időközök:

- CRS különvonatok: minden indulás előtt.
- RegioJet vonatok: minden indulás előtt.

### **3.2. Az állomási létesítmények tisztasága**

Az állomás és az állomási berendezések tisztántartása nem tartozik a CRS feladatkörébe. Ezen létesítmények kezelése az infrastruktúrát üzemeltető pályavasutak felelősségi körébe tartozik, melyek a vállalkozó vasúttársaságokkal szerződéses jogviszonyban állnak. A szerződés kiterjed az állomás és az állomási berendezések igénybevételére. Így azokat az elvárható minőségben és tisztasági állapotban kell a CRS utasai számára rendelkezésre bocsátani. Az állomás, az állomási létesítmények (váróterem, mosdó, WC, utasperon stb.) tisztasága, valamint az állomási berendezések (fűtés, világítás stb.) működőképessége alapvető elvárás.

## **4. Az utasok elégedettségének vizsgálata**

A CRS különvonatokon végzett megkérdezéses elégedettségvizsgálat során kapott válaszok alapján megállapítható, hogy az utasok teljes mértékben elégedettek az utastájékoztatással, a személyzet felkészültségével, segítőkészségével, az utazás biztonságával.

A RegioJet vonatokon az utasok elégedettségének mérését a RegioJet saját hatáskörben végzi.

## **5. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért**

### **5.1. CRS különvonatok esetében**

A CRS biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését):

- a vonatmenedzsernél vagy a vezető utaskísérőnél az Utasok könyvébe tett bejegyzéssel,
- levélben a CRS részére a 1143 Budapest, Hungária krt. 80/A II/3. címre megküldve, vagy
- e-mailben a [travel@continentaltrain.com](mailto:travel@continentaltrain.com) címen

bejelenthesse.

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

A vonaton felmerült problémákat a személyzet – lehetősége szerint – a helyszínen igyekszik megoldani a vonatmenedzser iránymutatásával.

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

#### **A panaszok száma és eredménye:**

- A panaszok kategóriái
  - személyzet: 0%
  - menetrendi struktúra: 0%
  - menetrendszerűség: 0%
  - utastájékoztatás 0%
  - díjszabás 0%
  - jármű 100%
  - egyéb 0%
- Benyújtott panaszok: 3
- Feldolgozott panaszok: 3
- Átlagos válaszadási idő: 7 nap
- Lehetséges intézkedések a minőség javítására: n/a
- A kártérítések és visszatérítések száma: 2

#### **5.2. RegioJet vonatok esetében**

A RegioJet vonatokkal kapcsolatos panaszkezelést a RegioJet saját határákörben végzi. A CRS minden szükséges adatot – mely rendelkezésére áll – megad a RegioJet számára a panaszkezelési feladatok megfelelő ellátása érdekében (késés oka, állomás minősége stb.).

Amennyiben a RegioJet vonatokkal kapcsolatban a CRS-hez érkezik panasz, azt a CRS továbbítja a RegioJet felé ügyintézésre, melyről az utas is tájékoztatást kap.

### **6. 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: 0
- belföld: 0

Budapest, 2024.05.30.