



**MÁV Nostalgia Idegenforgalmi, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**  
H-1142 Budapest, Tatai út 95.

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

## **Szolgáltatásminőségi jelentés 2010 évről**

**a MÁV Nostalgia Kft-nél**

[www.mavnosztalgia.hu](http://www.mavnosztalgia.hu)

## **Defining the Service Quality Standards**

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 MÁV NOSTALGIA Travel, Trading and Services Ltd.**

[www.mavnosztalgia.hu](http://www.mavnosztalgia.hu)

**in Hungarian**

## 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, de ún. élményvonatokkal a saját tulajdonú retro-személykocsikat közlekedtetni.

A MÁV Nosztalgia Kft. évente 50-60 vonatot indít, melyek részben belföldön, részben szomszédos országokba közlekednek.

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

Jelen minőségjelentésünkben a **2010. évi** személyszállítási szolgáltatásunkról adunk – a **1371/2007/EK rendelet előírásának megfelelő** - tájékoztatást.

## Minőség jelentés

### 1. Információk és menetjegy

A MÁV Nosztalgia Kft. vonatait a [www.mavnosztalgia.hu](http://www.mavnosztalgia.hu) című honlapján, egyes esetekben plakátokon, szórólapokon, különböző sajtóterméken illetve a közmédiában hirdeti meg.

A MÁV Nosztalgia Kft. a 2010-es évben bővítette forgalmazási csatornáit. A Vasúttörténeti Parkban munkaidőben van lehetőséget teremtett részvételi jegyet vásárolásra.

A MÁV Nosztalgia Kft. irodájában a beérkezett E-maileket, érdeklődéseket megválaszolója 2 munkanapon belül megtörténik. Az internetes jelentkezések feldolgozása felgyorsult, jelenleg 3 munkanapon belül a jelentkezéseket visszaigazoljuk.

A pályaudvari információs táblákon szöveges, a hangszórón keresztül élőszavas tájékoztatást adunk.

A MÁV Nosztalgia Kft személyzete a vonat mellett személyesen is ad tájékoztatást.

Az utazás során a személyzet a technikai lehetőségek függvényében élőszavas illetve hangszórón keresztül ad tájékoztatást.

Az állomási utas-tájékoztatást a MÁV Nosztalgia Kft-vel szerződéses kapcsolatban lévő MÁV Zrt illetve GySEV Zrt végzi.

Információs csatornáink megfelelőek, de nagy gondot fordítunk ezen szint megtartására.
--

### 2. Szolgáltatások pontossága és a szolgáltatások zavarainak kezelése

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

A fentiek alapján vonataink 93%-a pontosan közlekedett.

A vonatok késésének oka mintegy 20%-ban a MÁV Nosztalgia Kft-nek felróható, döntően rajta kívül eső forgalmi, vagy műszaki tényező.

A MÁV Nosztalgia Kft. a jövőre nézve továbbra is azt tekinti célkitűzésének, hogy a vonatai pontosak legyenek.

### **3. Járatok törlése**

A MÁV Nosztalgia Kft. járatait nagy körültekintéssel tervezi. Az egyes utak meghirdetése előtt az érintett partnerekkel egyeztet, és felméri az út kockázatait. Tehát a jegyértékesítés megkezdésekor az úttal kapcsolatos valamennyi alapvető információk rendelkezésre áll.

Törekvésünk az, hogy az utat minél színesebbé tegyük, ezért a program bővítésére – esetleg egy új partner bevonására – nyitottak vagyunk.

Ritkán előfordul, hogy valamilyen előre nem látható okból a program egy része elmarad. Ilyenkor azt más – hasonlóan nivós – rendezvényelemmel pótoljuk.

Szélsőséges esetben – valamilyen nyomós (pályaelzárásos baleset, szélsőséges időjárás stb.) okból – járat-törlésre is sor kerülhet.

Ez esetben a már jeggyel rendelkező ügyfelet haladéktalanul tájékoztatjuk.

A gyors tájékoztatást az a körültekintő rendszer biztosítja, mely szerint a jegyvásárláskor a leendő utas elérhetőségét (mobil-telefonszámát, E-mailcímét) megkérdezzük.

Az elérhetőségi adat megléte teszi lehetővé, hogy az egyéb az utazás-szemponyjából alapvető információt (menetrend-módosulás, más útirány stb.) a leendő utasunkhoz eljuttassuk.

Üzletszabályzatunk korrekt módon ismerteti a program-módosulás, járat-törlés stb. esetén alkalmazandó – utas-kártérítési teendőket.

A 2010 év során az 55 meghirdetett vonatunk közül mindössze 2 esetben került sor járat-törlésre, de erről – az üzletszabályzatunknak megfelelően – 2 héttel előbb tájékoztattuk az utasainkat. Az erre az útra vásárolt 90 jegy közül, 28-et visszaváltottunk, 62 utasunk esetében pedig egy következő úthoz **kedvezményesen** beszámítottuk.

## **4. Gördülő állomány és az állomási létesítmények tisztaága**

### **4.1.A gördülő állomány 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:

- jármű külső megjelenése,
- előtér, folyosó,
- utastér, fülke
- higiénias 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.

2010 évben a gördülő állomány tisztasága tekintetében az összesített átlag eredmény 4 körül alakult.

#### **4.2. Az állomási létesítmények tisztasága**

Az állomás és az állomási berendezések tisztántartása a pályalétesítményi szakszolgálat feladata. Ezen létesítmények kezelése az infrastruktúrát üzemeltető pályavasút felelősségi körébe tartozik.

Magyarországon a pályafenntartási feladatokat két vasútvállalat 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.

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 havonta kiértékeljük, melynek eredményéről a MÁV Zrt. Pályavasutat tájékoztatjuk.

2010-ben az ellenőrzés a legtöbbet használt Budapest, Nyugati pályaudvarra koncentrált.

A tisztaság 3-as szintet ért el.

Ennek javítása mind a MÁV-nak mind a Kft-nek érdeke lenne. Ezért a feladatokról az ugyancsak személyszállítást végző MÁV-Start Zrt-vel kezdtünk egyeztetést. A cél az, hogy meghatározzuk azt a színvonalat, és az ennek érdekében teendő intézkedéseket, amely megelégedettség eléréséhez szükséges.

#### **5. Utasok elégedettségének vizsgálata**

Az utaselégedettség vizsgálatra könnyen kitölthető kérdőívet szerkesztettünk, melyet a visszaútban nem sokkal a megérkezés előtt – egy búcsúajándék (pl. utas-szelet) kiosztása mellett begyűjtünk. A lapokon szereplő „X”-szelhető válaszokat összesítjük, és levonjuk a tanulságot, illetve intézkedéseket fogantatunk az adott probléma megoldására.

Az elmúlt évben a visszatérő utaslétszám növekedés, azt jelzi, hogy jó irányban haladunk, és az utasok értékelik a jobbító szándékú törekvéseinket.

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

Az utas az úttal kapcsolatos észrevételeit, panaszát – a MÁV Nosztalgia Kft. Személyszállítási Üzletszabályzatában foglaltak szerint – írásban nyújthatja be, illetve bejegyzést tehet a „Utasok-könyvébe”.

A panaszkezelés módját, a kártérítés formáját és mértékét az Üzletszabályzat tartalmazza.

A felmerült problémát közös megegyezéssel igyekszünk rendezni. 2010 év folyamán megoldatlan ügyünk nem volt.

#### **7. Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére**

A MÁV Nosztalgia Kft. alapelve, hogy a különleges – múltat idéző – vasúti utazást mindenki számára lehetővé tegye.

Ezért lehetőségei határán belül igyekszik mindent megtenni a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasainak érdekében.

Leszállást könnyítő pótlépcsőt visz, melyet a peron nélküli állomásokon a vonatszemélyzet a kocsi lépcsőjére erősít.

Az tény, hogy a Kft. által üzemeltetett személykocsik – jellegükből, életkorukból adódóan – nem alkalmasak kerekesszékekkel való utazásra.

Az ilyen jellegű igényeket egyedileg bíráljuk el, és javaslatot teszünk a lehetséges megoldásra.