



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 2012 évről

a MÁV Nostalgia Kft-nél

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

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 90-100 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 2012. 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” című honlapján, egyes esetekben plakátokon, szórólapokon, különbözőt sajtóterméken illetve a közmédiában hirdeti meg.

A MÁV Nosztalgia Kft. a 2012-es évben jelentős fejlesztéseket hajtott végre a gyorsabb és kényelmesebb ügyfélszolgálat érdekében. A Vasúttörténeti Parkban munkaidőben továbbra is van lehetőség részvételi jegyet vásárolni a MÁV Nosztalgia Kft. irodájában A beérkezett e-mailek, érdeklődések megválaszolása 2 napon belül megtörténik. Az internetes jelentkezések feldolgozása felgyorsult, jelenleg 3 munkanapon belül a jelentkezéseket visszaigazolja a MÁV Nosztalgia Kft. A 2012 évben történt a Nyugati pályaudvari Nosztalgia Bolt átalakításának a terve, a kivitelezés azonban 2013-ban jött létre, a hatásairól a következő éves beszámolóban tudunk nyilatkozni.

A pályaudvari információs táblákon szöveges – a hangszórókon keresztül élőszavas tájékoztatást ad. A MÁV Nosztalgia Kft. vonatainak személyzete a vonat mellett személyesen is ad tájékoztatást (esetenként vonat-összeállítás tábla, regisztrációs pult segítségével).

Az utazás során a személyzet a technikai lehetőségek függvényében (nosztalgia kocsik – modernebb személykocsik technikai lehetőségei, adottságai) élőszavas illetve hangszórón keresztül adott tájékoztatást. Az Élményvonat és Gyertyafény Expressz esetén minden úton hangosításon keresztül történt 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 – MÁV illetve GYSEV – végzi.

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

2. A szolgáltatások pontossága és a szolgáltatások zavarainak kezelése vonatkozó általános elvek

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

A fentiek alapján 2012-ben vonataink 95%-a pontosan közlekedett.

A vonatok késésének oka döntően a Kft. hatáskörén kívül eső műszaki probléma volt.

A vonatkésés esetén az utasok tájékoztatásáért a vonatmenedzser és a vonatvezető a felelős.

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 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 2012 év során az 96 meghirdetett vonatunk közül mindössze 1 esetben került sor járat-törlésre (Budapest – Puchberg élményvonat), de erről - az üzletszabályzatunknak megfelelően - 2 héttel előbb tájékoztattuk az utasainkat. Az erre az útra vásárolt 44 jegy közül, 35-et visszaváltottunk, 9 utasunk esetében pedig egy következő úthoz **kedvezményesen** beszámítottuk.

4. A gördülőállomány és az állomási létesítmények tisztasága

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
- higiéniai 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.

2012 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 nem a kft. feladata. Ezen létesítmények kezelése az infrastruktúrát üzemeltető pályavasút felelősségi körébe tartozik.

Magyarországon a pályafenntartási feladatokat két vasútállalat a MÁV Magyar Államvasutak Zrt. és a GySEV Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. végzi, melyek a vállalkozó vasúttársaságokkal (operátorokkal) – köztük a MÁV Nostalgia 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.

2012-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 reálisan meghatározzuk azt a színvonalat, és az ennek érdekében teendő intézkedéseket, amely megelégedettség eléréséhez szükséges.

5. Az utasok elégedettség vizsgálata

Az utasok elégedettség vizsgálatára bevezettük az utas-kérdőíveket, melyet utazás során kiosztunk és az út végén begyűjtünk. A kérdőíveken a rövidség kedvéért a legfontosabb jellemzőkre koncentrálnak. Így a járat kényelmét, higiéniáját és a személyzet viselkedését osztályoztatjuk, de emellett lehetőséget adunk bármilyen utas-észrevétel megtételére.

Ennek előnye:

- az észrevétel megtételének egyszerűsége, (nem kell az utasok-könyvét elkérni),

- a spontaneitás (közvetlenül az utazás során szerzett benyomás alapján történik az értékelés), és
- a névtelenség (a kitöltő adatait nem kötelező megadni).

A MÁV Nostalgia Kft. célja, hogy szolgáltatásainak minősége révén a visszatérő utasok számát még nagyobb arányban növelje.

Az elmúlt évben végzett elégedettség-vizsgálat adatai számszerű következtetések levonásához nem elegendőek, de az utas-szám bővülés, a (visszatérő) „törzs-utas” szám növekedése alapvetően az elégedettséget sugallja.

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

Az utas az úttal kapcsolatos bárminemű észrevételét, panaszát - a MÁV Nostalgia 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.

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

2012-ben vonatkésés miatt egy esetben volt szükség kártérítésre:

- A szeptemberi Gyertyafény Expressz a Nyugati pályaudvaron történő műszaki hiba következtében több mint 60 perc késéssel tudott indulni. Azon vendégeket, akik nem várták meg az indulást, azoknak foglalását egy másik időpontra áthelyeztük.

A késés előre nem látható, műszaki okokból (biztosító berendezés meghibásodás) következett be. A vonat személyzete a vonatmenedzser és a vonatvezető által kapott utasítások alapján intézkedett az utasok kényelme érdekében. A vonaton utazókat a teljes vonatban hallható hangosítási rendszer, valamint a vonat személyzetének segítségével pontosan tájékoztatták a késés és a várható érkezés mértékéről, idejéről.

7. Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a mozgásképtességű személyek részére

A MÁV Nostalgia Kft. lehetőségei határára belül mindent megtesz a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképtességű utasainak érdekében.

Az tény, hogy a Kft. által üzemeltetett személykocsik – jellegetükből, 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 megállaskor - ha szükség van rá - a vonatszélyzet a kocsik lépcsőjére erősít.