



MÁV Nostalgie 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 2019. évről

a MÁV Nostalgie 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 MAV 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, továbbá saját tulajdonú retro-személykocsikkal kirándulóvonatokat is közlekedtet.

A MÁV Nosztalgia Kft. évente – az aktuális trendekre és igényekre alapozva – 90-100 vonatot indít, belföldi és európai desztinációkra.

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

Jelen minőségjelentésünkben a 2019. évi személyszállítási szolgáltatásunkról adunk – a 1371/2007/EK rendelet előírásának megfelelő – tájékoztatást.

Minőség jelentés

1. Információk és menetjegy

A MÁV Nosztalgia Kft. utazási kínálatát a www.mavnosztalgia.hu című weblapján illetve további offline és online marketingkommunikációs felületeken jelenteti meg.

Jegyek megvásárlására a MÁV Nosztalgia Kft. Nyugati pályaudvari Értékesítési irodájában, online, illetve a partnerirodáiban van lehetőség.

A beérkezett e-mailek, érdeklődések megválaszolása 2 napon belül megtörténik. Az internetes jelentkezések feldolgozása 3 munkanapon belül történik.

Az utazás során a személyzet a technikai lehetőségek függvényében (nosztalgia kocsik – modernebb személykocsik technikai lehetőségei, adottságai) előszavas illetve hangszórón keresztül ad tájékoztatást. Az Élmenyvonatok és Gyertyafény Expresszek esetén minden úton hangosításon keresztül történik 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 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 2019-ben vonataink 90%-a pontosan közlekedett.

A vonatok késésének oka döntően a Kft. hatáskörén kívül eső forgalmi, pályavasúti 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 utazás esetleges kockázatait, így a jegyértékesítés megkezdésekor az úttal kapcsolatos valamennyi alapvető információ rendelkezésre áll.

A program meghirdetésekor rendelkezésre álló információ ellenére az értékesítés ideje alatt előfordulhat olyan szélsőséges eset (baleset, természeti katasztrófa, stb.), mely az utazás megtartását, a vonat elindulását ellehetetleníti. Ilyen esetben mind a már jeggyel rendelkező utasokat, mind az érdeklődőket haladéktalanul tájékoztatjuk a megfelelő csatornákon.

A jegyértékesítés során az utasnak meg kell adnia egy elérhetőséget, melyen a későbbiek folyamán tájékoztatni tudjuk az esetlegesen bekövetkező módosításokról.

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

2019. évben nem került sor társaságunknál járat-törlésre.

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:

- járműszerény külseje,
- előtér, folyosó,
- utastér, fülkék,
- szociális 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.

2019. 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 MÁV Nosztalgia 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 Nosztalgia Kft-vel is – szerződéses jogviszonyban vannak. A szerződés kiterjed az állomás és az állomási berendezések igénybevitelére. Így azokat az elvárható minőségben, tisztasági állapotban kell a Kft. utasainak a rendelkezésére bocsátania.

A MÁV Nosztalgia Kft. járatai sok esetben a Magyar Vasúttörténeti Parkból indulnak, mely utasforgalmi egységeit a Park saját hatáskörben tart karban.

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 kiértékeljük, melynek eredményéről a fenntartót értesítjük.

2019-ben az ellenőrzés a Magyar Vasúttörténeti Parkra koncentrált. A tisztaság 5-ös szintet ért el.

5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

2019-ben a papír alapon végzetről áttértünk az online utaselégedettség-mérésre. Az utazást követő első munkanapon online kérdőívet küldünk ki az utasok által megadott e-mail címekre, melyet bármilyen internetkapcsolattal rendelkező készüléken ki tudnak tölteni az utasok. A kérdőíveken továbbra is az utazás minőségi jellemzőit véleményeztetjük (szerelvény tisztasága, programok és ételek minősége stb.) továbbá marketingkommunikáció szempontjából fontos információkat gyűjtünk.

Ennek előnye:

- az észrevétel megtételének egyszerűsége, (nem kell az utasok-könyvét elkérni),
- a névtelenség (a kitöltő adatait nem kötelező megadni),
- egyszerűség kitöltésnél,
- egyszerű kiértékelés (automatikus), és
- környezetbarát.

A MÁV Nosztalgia 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 bármilyen észrevételét, panaszát – a MÁV Nosztalgia 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 Nosztalgia Kft. felettes szerve, ahová az esetben fordulhat az utas, ha a panaszára kapott választ illetve kártérítést nem tartja megfelelőnek.

2019-ben vonatkésés miatt egy esetben volt szükség kártérítésre:

A 2019. szeptember 21-én közlekedő Semmering Expressz különvonat felsővezeték szakadás miatt csak 90 perc késéssel tudott elindulni Kelenföld állomásról. Az utasokat tájékoztattuk a késve indulásról, többségük nem szakított meg az utazást. Mindössze két utas jelezte, hogy nem tud így elutazni, és visszakéri a jegyárát.

7. Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a mozgásképeségű személyek részére

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

Az tény, hogy a Kft. által üzemeltetett személykocsik – jellegükből, 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 megálláskor – ha szükség van rá – a vonatszemélyzet a kocsi lépcsőjére erősít.

A MÁV Nosztalgia Kft. – a technikai lehetőségek korlátain belül – törekszik a fogyatékkal élő, illetve mozgássérült utasok megkülönböztetés nélküli kiszolgálására.
