

**MVK**

A megbízható útitárs

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

## Szolgáltatói nyilatkozat

### Az MVK Zrt. közúti közforgalmú autóbusz és villamos közlekedéséről

Közszolgáltatási szerződés alapján közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végzünk Miskolc és Felsőzsolca város területén, illetve Felsőzsolca és Miskolc között. Utasaink számára olyan közösségi, menetrendszerű személyközlekedési módot kínálunk, amelyet bárki, az utazási feltételek teljesítése esetén igénybe vehet. A Miskolc Városi Közlekedési Zrt. ezen nyilatkozatában teszi közzé azokat a szolgáltatási jellemzőket, amelyeket az utazóközönség számára kíván biztosítani Miskolc város önkormányzatával kötött közszolgáltatási szerződés alapján.

A bevezetett minőségirányítási és környezetközpontú irányítási rendszer (MSZ EN ISO 9001:2001, MSZ EN ISO 14001:2005) segítségével a társaság arra törekszik, hogy a rendelkezésre álló erőforrások ésszerű felhasználásával az utazási lehetőségek térbeli és időbeli választékát kínálja az utazás időtartama alatt az utazás körülményeinek lehető legjobb szintjén. Szolgáltatásunk feladata a rendszeres munkába járással, az oktatással, az egészségügyi ellátással, az állampolgári ügyintézással, a bevásárlással, a kulturális programokkal, valamint a szabadidő hasznosítással kapcsolatos utazási igények kiszolgálása.

Közlekedési kötelezettségünknek vis maior esemény beálltakor nem tudunk eleget tenni. (Az esemény ide vonatkozó rendelkezéseit a közszolgáltatási szerződés 15. pontja szabályozza.)

### Járműveink

Járműveink üzem és forgalombiztosak, alacsony zajkibocsátással teljesítik a környezetvédelmi elvárásokat. Az újonnan beszerzett járműveinket szövettel kárpitozott ülésekkel, csúszásmentes padlózattal, utastájékoztató piktogramokkal, korszerű fűtéssel és szellőzéssel, vizuális utastájékoztatással és egyedi külső arculattal látjuk el. Alacsonypadlós járműveinkkel a segítséggel élők és nyugdíjas utazóközönség fel- és leszállási kényelmét szolgáljuk ki.

### Tisztaság, takarítás

Szükség szerint az igénybevétel és az időjárás függvényében gépi külső és alvázmosást végzünk. A belső takarítás már a forgalomból történő beállást követő kocsiatvételnél megkezdődik, hogy az újbóli üzemkezésre a jármű tisztán kerüljön ki a forgalomba.

A végállomási utasperonokat naponta takarítjuk.

Autóbusz és villamos megállóhelyeink takarítását a közszolgáltatási szerződés alapján végezzük.

### Személyzet

Társaságunk folyamatos képzésben részesíti az utazóközönséggel közvetlen kapcsolatba kerülő munkatársait.

**MVK**

A megbízható útitárs

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

A személyzet kultúrált megjelenéséhez tartozik az egységes formaruha viselése, illetve az udvarias, segítőkész magatartás.

### Járatok közlekedése

Miskolc város autóbusz és villamos vonalhálózata 36 db autóbusz és 2 db villamos viszonylatunkkal, valamint 7 db forgalmi végállomásunkkal áll az utasok rendelkezésére, amelyből 3 db közvetlen villamos átszállási lehetőséget biztosít. A forgalmi végállomásaink utas kiszolgáló és üzemi létesítmények. Járataink a kijelölt viszonylatok mentén kiépített autóbusz- és villamos-megállóhelyeinken állnak meg. Forgalmi zavar esetén a lehetőségekhez mérten igyekszünk annak mihamarabbi elhárítására, járatok pótlására, elvárt szolgáltatási szint visszaállítására. Járataink az M1 közszolgálati televízió teletextjén megjelenő pontos idő szerint közlekednek.

### Utastájékoztatás

Az MVK Zrt. autóbusz és villamos indulási időpontokat tartalmazó menetrendkönyvében, információs és vonalhálózati térképével, Interneten keresztül tájékoztatja az utasokat a közlekedés rendjéről, a közlekedési szolgáltatás igénybevételéről. Társaságunk hivatalos menetrendkönyvét, vonalhálózati és információs térképét kereskedelmi forgalomban a jegy és bérletpénztárakban és a Közönségszolgálati Irodában árusítja.

### Utastájékoztatás az utazás megkezdése előtt

Menetrendi illetve egyéb közlekedéssel kapcsolatos értékes információt nyújt menetrendkönyvünk, valamint internetes weboldalunk.

Honlap: [www.mvkzrt.hu](http://www.mvkzrt.hu)

### Utastájékoztatás a megállóhelyen

Minden megállóhelyen elhelyezett vizuális tájékoztatást nyújtó táblánkon kifüggesztjük a megállóhely nevét, az ott megálló viszonylatok számjelzését, menetrendjét.

### Utastájékoztatás a járművön

Az autóbuszok és villamosok homlok-, hát- és oldalfelületein fix, vagy elektronikusan változtatható jelzéseképű kijelzők segítségével feltüntetjük a viszonylatok számjelzését, végállomások nevét. A jármű belsejében az érintett megálló nevének bemondásával vagy jelzésével, az utazási feltételek, a díjszabási tájékoztató elhelyezésével nyújtunk tájékoztatói lehetőséget.

### Utastájékoztatás a végállomásokon

Végállomásainkon, a kijelölt központi információs helyeken és a megállóhelyeken kifüggesztett nyomtatott utazási és menetrendi információval szolgálunk.

Három végállomáson (Miskolc Tiszai pu., Repülőtér, Újgyőri Főtér) elektronikus utastájékoztató berendezést üzemeltetünk.

**MVK***A megbízható útitárs*

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

## **Utastájékoztatás rendkívüli és ünnepnapokon**

Tarifaváltozásokról, rendkívüli események és ünnepnapok előtt az utazóközönséget az írott és az elektronikus sajtó útján, illetve honlapunkon keresztül tájékoztatjuk a forgalmi változásokról.

## **Ügyfél észrevétel**

Az ügyfél észrevételeket kivizsgáljuk és megválaszoljuk, hogy a megismert panaszok tapasztalatainak felhasználásával javítani tudjuk szolgáltatásaink színvonalát, a biztató észrevételek, javaslatok pedig kijelölik, erősítsék a szolgáltatás minőségileg jó elemeit.

## **Segítséggel élők közlekedése**

A 24-es autóbuszvonalakon kizárólag alacsonypadlós, a második ajtónál kihajtható rámpával felszerelt járművet közlekedtetünk, amelyek lehetővé teszik a kerekesszékkel rendelkezők közösségi közlekedésben való részvételét és megkönnyítik a mozgásukban korlátozott vagy nehezebben mozgó személyek utazását. A járművön egyidőben 2 db kerekesszékkel közlekedő személy utazására van lehetőség.

Akik a közösségi közlekedést nem tudják igénybe venni, azok fordulhatnak a Mozgássérültek és Barátaik Miskolc Városi Egyesületének Támogató Szolgálatához a 06 (46) 414-370-es telefonszámon.

## **Környezetvédelem**

Működésünk során mindig szem előtt tartjuk a környezetvédelem ügyét, a környezetbarát közlekedést. Legfontosabb feladataink a járműveink füstgázemissziójának csökkentése a járművek karbantartásával, járműállomány folyamatos korszerűsítésével, valamint gépjármű telephelyünk és a végállomási létesítményeink üzemeltetésével összefüggő környezetterhelés minimalizálása.