

CITY TAXI

Reklamációs és Etikai Bizottság 2025. évi beszámolója

1. Bizottsági tagok összetétele

A Bizottság létszáma az alapszabályban meghatározott teljes létszámnak megfelel.

- Csákvári Attila (918)
- Egyed Zsolt (657) elnök
- Király Károly (586)

2. A társadalmi reklamások összetétele, munkája

A társadalmi reklamások egész évben folyamatos utcai jelenléttel támogatták a Bizottság munkáját, és hozzájárultak a szövetkezet működésének színvonalához.

A munkában az alábbi kollégák vettek részt:

- Rác Dávid (134)
- Gál András (168) – 2025 augusztustól
- Bak Ferenc (173)
- Kókai Csaba (285)
- Kupás Ferenc (478)
- Martin Sándor (530)
- Smilánszki Bence (550) – 2025 februárig
- Vellner Gábor (666) – 2025 áprilisig
- Gönczi Gergely (731)
- Kerekes Gábor (747) – 2025 augusztustól
- Urbanovszki László (760) – 2025 júniusig
- Vellner Gábor (899) – 2025 májusig

Az év során összesen 2179 utcai ellenőrzést végeztek. Részt vettek a 2025. szeptember 16–17-én tartott kötelező szemlén, valamint a később megtartott pótszemlén is.

A napi munkán túl rendszeresen segítették a diszpécserek és a kollégák munkáját rádión keresztül, valamint közreműködtek a reklámanyagok kiosztásában.

Ezúton is köszönjük a kollégák munkáját, amellyel hozzájárultak a szövetkezet zavartalan működéséhez.

3. Mindennapi működés

2025 februárjában létrejött a panasz@citytaxi.hu e-mail-cím, amely a belső kommunikációs csatornákon kívül a megrendelői oldal számára is elérhetővé vált. Azóta a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi észrevétel és panasz ezen a csatornán érkezik, így a panaszkezelés lényegesen hatékonyabbá vált.

A reklamációk kezelése folyamatos napi feladat, amely több területet érint:

- a beérkező panaszok kezelése
- a napi intézkedések dokumentálása
- az iratok és fuvaradatok ellenőrzése az E-Taxi rendszerben
- az új kollégák betanítása és integrálása (155 fő)
- a kilépésekhez kapcsolódó ügyintézés
- kapcsolattartás a társadalmi reklamásokkal

A heti rendszerességű reklamációs ülések mellett (45 alkalom) a Bizottság egész évben folyamatosan elérhető volt, így a felmerülő ügyek jellemzően rövid időn belül rendezésre kerültek.

Ez biztosítja, hogy az utasok és a kollégák is időben visszajelzést kapjanak, ami a működésbe vetett bizalom szempontjából kiemelten fontos.

4. Kommunikációs problémák és konfliktushelyzetek

Az előző évhez hasonlóan ezen a területen nem történt jelentős változás. Továbbra is jellemző, hogy az utasok a fuvar után, telefonon tesznek panaszt, és a helyszínen nem jelzik észrevételeiket.

A bejelentések háttérben leggyakrabban az alábbi okok állnak:

- hiányos vagy nem megfelelő kommunikáció
- nem egyértelmű útvonalválasztás
- kényes témák érintése
- a jármű vagy a sofőr állapotával kapcsolatos kifogások
- fuvar közbeni telefonhasználat

A telefonálás külön kiemelendő, mint visszatérő probléma. A hosszabb, magánjellegű beszélgetések az utasok részéről figyelmetlenségként értelmezhetők, és ronthatják a biztonságérzetet.

Közlekedési konfliktusok esetén a REB nem folytat vizsgálatot. Ugyanakkor az autók azonosíthatósága miatt a kollégák felelőssége, hogy magatartásukkal minden esetben megelőzzék az ilyen helyzetek kialakulását, és biztosítsák, hogy azok semmilyen formában ne veszélyeztessék a City Taxi üzleti megítélését.

A tapasztalatok alapján a problémák egy része megelőzhető lenne tudatosabb kommunikációval és az utasok visszajelzéseinek nagyobb figyelembevételével. A Bizottság

kéri, hogy telefonhasználatra csak indokolt esetben, lehetőség szerint fuvaron kívül kerüljön sor.

5. Reklamációs statisztikák és visszajelzések

A 2025. évben rögzített esetek az alábbiak szerint alakultak.

Főbb kategóriák:

- Vidéki címről késés: 6 db
- Előke késés: 5 db
- Üzleti megítélés veszélyeztetése: 17 db
- Hanyag fuvarkezelés: 33 db
- Dicséret: 37 db
- Sebességtúllépés: 5 db
- Vezetőségi határozat figyelmen kívül hagyása: 51 db
- Félcsendes késés: 8 db
- Téves útvonal: 4 db
- Reptéri arányok túllépése: 7 db
- Felmentve / alaptalan bejelentés: 3 db
- Éterfegyelem megsértése: 6 db
- Szerződésbontási javaslat: 12 db
- Óraindítás szabályainak megsértése: 4 db
- Tabletkezelési probléma: 3 db
- Fuvarmegtagadás: 2 db
- Irányított cím nem elfogadása: 15 db
- Egyéb (utastévesztés, címtévesztés): 352 db
- Kollégákkal szembeni etikátlan magatartás: 9 db

Összesítés:

- Határozattal lezárt ügyek: 227 db
- Határozatot nem igénylő esetek: 352 db
- Összes rögzített esemény: 579 db

A REB a fenti esetek alapján összesen 1.634.400 Ft megváltandó összeget határozott meg.

Értékelés

A legnagyobb esetszám az „egyéb” kategóriában (utas- és címtévesztések) jelentkezett, ami a napi működés során fokozott figyelmet igényel.

A vezetőségi határozatok figyelmen kívül hagyásának száma (51 db) továbbra is magas, amely szervezeti szinten is kezelendő.

Pozitívum, hogy 37 esetben érkezett dicséret, ami jelzi, hogy a szolgáltatás több esetben megfelel az elvárásoknak.

6. Tisztaság és megjelenés

A járművek állapota és a gépkocsivezetők megjelenése továbbra is alapvető elvárás. A tapasztalatok szerint nem minden esetben jelenik meg szolgáltatói szemlélet ezen a területen, pedig ez a City Taxi megítélésének egyik legfontosabb alapeleme.

A beérkező visszajelzések alapján az utasok kiemelten figyelnek a tisztaságra, az autó állapotára és a sofőr megjelenésére.

Ezek magas színvonalon tartása közvetlenül hozzájárul az utazási élményhez és a City Taxi megítéléséhez.

Budapest, 2026. május 4.

Tisztelettel:

Csákvári Attila (918)

Egyed Zsolt elnök (657)

Király Károly (586)