



14153

Elif ESEN
İstanbul Milletvekili
DEVA Partisi Genel Başkan Yardımcısı
Kadın Politikaları Başkanı

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Sayın Abdulkadir URALOĞLU tarafından Anayasanın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim. 18/07/2024

Elif ESEN
İstanbul Milletvekili

Son dönemde, İstanbul ve Ankara arasında hizmet veren Yüksek Hızlı Tren (YHT) seferleri sırasında gözlemlediğim ve vatandaşlarımızdan gelen şikayetler doğrultusunda, çay ve kahve servisi esnasında ciddi problemler yaşandığı tespit edilmiştir. Özellikle 1. vagona yolculara sunulan ikram paketleri ve sıcak içecek servisi sırasında, bozuk ve gürültülü çalışan termoslar nedeniyle yolcular rahatsızlık yaşamaktadır. Bu durum, sadece yolculuk konforunu olumsuz etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda servis edilen içeceklerin kalitesini de düşürmektedir. Görevli personel de bu sorunlardan muzdarip olup, sık sık ellerinin yanması gibi kazalarla karşılaşmaktadır.

Bu şikayetlerin ve gözlemlerin ardından görevlilerin ihaleyi alan ve gıda dağıtımından sorumlu ilgili firmaya bu durumu defalarca rapor etmesine rağmen, sorunun giderilmediği anlaşılmaktadır. Trenlerde vatandaşa sunulan hizmetin kalitesinin, bilet fiyatları ile doğru orantılı olarak devam etmesi ve iyileştirilmesi gerektiği düşüncesiyle, hizmet sağlayıcı firmaların ve TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin bu konudaki bakım ve denetim süreçlerini gözden geçirmesi gerekmektedir.

Bu bağlamda;

1. TCDD'nin gıda hizmetini ihale ettiği, bu vagonlarda sunulan hizmetin işletimini devrettiği ve hizmeti sunan personelden, ekipmana ve malzeme tedarikine, yönetimine kadar özgür bıraktığı ihaleyi alan ilgili firma üzerinde nasıl bir kontrol, denetim ve müeyyide ilişkisi vardır?

TBMM Halkla İlişkiler Binası
3.Kat, Oda: D-303 Bakanlıklar- Ankara
Telefon: +90 (312) 420 20 70 +90 (312) 420 27 69 Faks: +90 (312) 420 26 10



Elif ESEN
İstanbul Milletvekili
DEVA Partisi Genel Başkan Yardımcısı
Kadın Politikaları Başkanı

2. YHT yolcularına sunulan ikram ve ekipman hizmetlerinin kalite standartlarını kontrol eden bir sistem var mıdır? Performans değerlendirme, etki analizi, müşteri memnuniyeti anketi vb. gibi yöntemler kullanılmakta mıdır? Varsa son 1 yıllık rapor sonuçları nelerdir?
3. Yolcuların olumsuzluk ya da mağduriyet yaşanması halinde ihaleyi alan ve yürüten firma üzerinde herhangi bir yaptırım mekanizmanız var mıdır, varsa nasıl bir sistem işlemektedir?
4. Yolculara sunulan ikramların, ekipmanların, hizmet kalitesinin korunması, iyileştirilmesi, sürdürülebilirliğinin sağlanması için ne gibi önlemler alınmakta, planlamalar yapılmaktadır? Ekipmanların bakım ve yenilenme süreçleri nasıl yönetilmektedir?
5. İstanbul-Ankara YHT hattında çay ve kahve servisi sırasında kullanılan termosların bozuk olması ve yolcuları rahatsız eden yüksek sesler çıkarması, ayrıca çay kalitesinin de düşük olmasıyla ilgili olarak, görevli personelin defalarca şikayette bulunmalarına rağmen, ihale edilen firmanın bu şikayetlere duyarsız kalmasının sebebi nedir?