



MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ Zrt.

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt 54-60. ■ Postacím: 1940 Budapest
Telefon (1) 511-1171 ■ Fax: (1) 511-1364

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 szerint

Szolgáltatásminőségi kritériumok meghatározása

a MÁV-START Vasúti Személyszállító

Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál

www.mavcsoport.hu

2017

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-START Railway Passenger Transport Co.

www.mavcsoport.hu

in Hungarian language

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line.

A szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi jelentés minimális tartalma
1. Információk és meneti egyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

| Sorozat | Típus | Szegmens | Járműtípus | FB állag | Gépi és élőszavas hangos | Vizuális | |
|---------|-----------|--|--------------|----------|---|----------------------------------|----------------------------------|
| | | | | | | Külső kijelző | Dinamikus kijelzés |
| ABmz | 30-91 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 6 | beszédállás | | |
| Bmz | 21-91 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 13 | beszédállás | | |
| Amz | 19-91 100 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 9 | beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| Avmz | 19-91 300 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 15 | beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| Bmz | 21-91 100 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 12 | beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| Bvmz | 21-91 300 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 35 | beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| Apnz | 10-91 100 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 8 | beszédállás+beépített kézibeszélő | beépítés, beüzemelés folyamatban | beépítés, beüzemelés folyamatban |
| Bpmz | 20-91 100 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 18 | beszédállás+beépített kézibeszélő | beépítés, beüzemelés folyamatban | beépítés, beüzemelés folyamatban |
| Bpmz | 20-91 400 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 2 | beszédállás, gépi hangos, GPS léptetés | van | van |
| Bcmz | 50-91 100 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 9 | beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| WLABmz | 71-91 100 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 6 | beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| WRmz | 88-91 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 9 | beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| Dms | 95-91 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 5 | beszédállás+beépített kézibeszélő | | |

| Apmz | 10-71 | Belföldi IC | Személykocsi | 9 | beszédállás | nincs | van |
|--------|-----------------|--|--------------|----|---|-------|-----|
| Bpm | 20-70 | Belföldi IC | Személykocsi | 25 | beszédállás | nincs | van |
| Bpmz | 20-71 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 24 | beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| WRbumz | 88-71 | Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h | Személykocsi | 10 | beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| Bpmee | 20-76 | Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h | Személykocsi | 49 | beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| Bc | 59-80 | Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h | Személykocsi | 8 | beszédállás | | |
| WLAB | 70-80 | Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h | Személykocsi | 10 | beszédállás | | |
| WRRee | 88-44 | Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h | Személykocsi | 7 | beszédállás | | |
| WSpz | 89-70 500 | Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h | Személykocsi | 2 | beszédállás | | |
| ARp | 84-35 | Belföldi IC | Személykocsi | 4 | beszédállás | | |
| Amxz | 10-76 | Belföldi IC | Személykocsi | 2 | beszédállás | | |
| Bmxz | 21-76 | Belföldi IC | Személykocsi | 3 | beszédállás | | |
| Bmxtz | 80-76 | Belföldi IC | Személykocsi | 2 | beszédállás, mikrofon | | |
| Ap | 10-67/10-44 | Belföldi IC | Személykocsi | 26 | beszédállás | | |
| Bp | 20-67 000/20-44 | Belföldi IC | Személykocsi | 87 | beszédállás | | |
| Bp | 20-67 079/20-44 | Belföldi IC | Személykocsi | 9 | beszédállás | | |
| Apee | 19-57 000 | Belföldi IC | Személykocsi | 3 | beszédállás, GPS léptetés és gépi bemondás | van | van |
| Bd | 29-37 500 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 6 | csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás (a beszédállás kiépítése megkezdődött) | | |

| | | | | | | | |
|---------|-----------|--------------------|--------------|-----|--|--|-------|
| Bd | 20-37 500 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 45 | csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás (a beszédállás kiépítése megkezdődött) | | |
| Bd | 20-30 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 30 | Kiépítésük megkezdődött | | |
| Bd | 20-37 300 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 49 | beszédállás, a felújított kocsik esetében | | |
| Bpee | 29-57 000 | Belföldi IC | Személykocsi | 7 | beszédállás, GPS léptetés és gépi bemonadás csak akkor van, ha 19-57, vagy 2091 400 kocsi vezéri | van | van |
| Byec | 21-55 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 146 | csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon | | |
| By | 21-55 600 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 41 | beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| AByee | 31-55 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 56 | beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő | | |
| Bybdtee | 80-55 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 27 | mikrofon | csak homlokkijelző, jelenleg nem üzemel, korszerűsítésre vár | nincs |
| Bdmpee | 84-05 100 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 8 | csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon | | |
| Bydee | 84-55 | Belföldi távolsági | Személykocsi | 26 | csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon | | |
| Bhvh | 20-05 550 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 49 | beszédállás | | |
| Bhvh | 20-05 600 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 261 | beszédállás | | |

| | | | | | | | |
|----------|-----------|---------------------|--------------|-----|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| BDt | 80-05 400 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 55 | mikrofon, beszédállás, gépi hangos GPS léptetéssel | | |
| Amx | 11-05 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 4 | csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon | | |
| Bmx | 22-05 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 31 | csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon | | |
| Bmxt | 21-05 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 19 | mikrofon | | |
| Bmx | 21-05 100 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 31 | csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon | | |
| Bmxt | 80-05 200 | Elővárosi forgalom | Személykocsi | 2 | mikrofon | | |
| Bvmot | 434 | Elővárosi forgalom | Motorvonat | 1 | mikrofon, 434 003 járműben gépi hangos | | |
| BDV | 414 | Elővárosi forgalom | Motorvonat | 17 | mikrofon, gépi hangos GPS léptetéssel | | |
| Bvh | 424 | Elővárosi forgalom | Motorvonat | 1 | mikrofon, gépi hangos GPS léptetéssel | | |
| FLIRT | 415 | Elővárosi forgalom | Motorvonat | 123 | 001-060 gépi hangos, GPS léptetés, mikrofon; | van | van, 061-123 + monitorok is |
| TALENT | 425 | Elővárosi forgalom | Motorvonat | 10 | gépi hangos, GPS léptetés, mikrofon | van | van |
| orosz | 416 | Regionális forgalom | Motorvonat | 39 | 416 021, 029, 031 psz. Motorkocsiknál gépi hagos, GPS léptetés;mikrofon | 416 021, 029, 031 psz. motorkocsiknál | 416 021, 029, 031 psz. motorkocsiknál |
| Desiro | 426 | Regionális forgalom | Motorvonat | 31 | gépi hangos, GPS léptetés, mikrofon | van | van |
| Bz inter | 127 | Regionális forgalom | Motorvonat | 23 | mikrofon | | |
| Bz iker | 136 | Regionális forgalom | Motorvonat | 1 | mikrofon | | |

- élőlászavas hangosítás van valamennyi emelt szintű (EC, EN, IC) szolgáltatást nyújtó kocsikon, továbbá a Társvasutak járművein. A társvasúti járműveken lévő berendezések üzemképessége műszaki okok miatt nem minden esetben biztosítható,
- utastéri utastályékoztató monitorok kerültek kiépítésre a belföldi IC forgalomban közlekedő 10-44/10-67, 20-44/20-67, 20-70 és 10-71 sorozatú kocsikon,
- utastéri és külső monitorok kerülnek beépítésre a főjavított 10-91 és 20-91 sorozatú kocsikba (folyamatban van) a railjet vonatokon dinamikus kijelzés és élőlászavas hangos bemondás is van,
- vizuális kijelzés a CD kocsikon van, amelyek a legtöbbször működnek (néhány kivételével),
- vizuális kijelzés egyes esetekben a CFR, PKP kocsikon van, amelyet műszaki-technikai okokból használni nem tudunk,
- élőlászavas hangosítás és bemondás lehetséges műszaki kialakítás szempontjából valamennyi csikos Bhv, kocsikon (vezérlő kocsinélkül), schlieren, halberstadti kocsin, illetve egyes Bmx kocsikon, azonban jelenleg a hangosítás kezelése nem megoldott, illetve egyes esetekben UIC-kábel csatlakoztatása nincs kiépítve a mozdonyon,
- az elővárosi forgalomban közlekedő motorvonatok esetében GPS alapú hangos és vizuális utastályékoztatás biztosított (FLIRT, Talent, Desiro),
- a gyorsvonati (gyorsvonati pótyjegyes) kocsik egy részén a hangosítás kiépítése megkezdődött, már 25 járműben működik (2037-500 és 2937-500 sorozat esetében az átmenő hangosítás üzemel, a beszédállások kiépítése folyamatban, a 2037-300 sorozatú kocsik esetében a felújítás során kerül kiépítésre a hangos utastályékoztatás),
- a mozdonyokon megkezdődött a GPS alapú gépi hangos utastályékoztatás kiépítése. A mozdonyfedélzeti berendezések hangkártyával történő kiegészítése megtörtént. Az UIC kábelhez történő összekötés 4 mozdonyonál megvalósult. Tervek szerint a 2020-as menetrend váltásra valamennyi vonatonál ezt alkalmazzuk.

- Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

A MÁV-START Zrt. személypénztárosi munkakörben foglalkoztatott munkavállalói esetében az utasok menetrendi, díjszabási információval való ellátása a munkaköri kötelesség körébe tartozó feladat. Az utasok megfelelő tájékoztatása a MÁV-START Zrt. meghatározott körű munkavállalóin (különösen jegyvizsgáló, személypénztáros, ügyfélszolgálati munkatárs) keresztül, a MÁV Zrt. személyzettel rendelkező szolgálati helyein – ahol a MÁV-START Zrt. ezen szolgáltatást megrendelte –, valamint egyéb utastályékoztatási csatornákon keresztül – internetes portal, telefonos ügyélszolgálat – állomásokon, megállóhelyeken kihelyezett hirdetésmények, tájékoztatók, kivonatok útján is biztosított.

A fentiekén túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban kezdte meg személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését. Jelenleg 10 állomáson üzemel személyes ügyfélszolgálat, ahol a menetrendet, díjszabást, értékesítést ösztönző akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet 2016. január 1-től az Értékesítési Centrum (korábban: Ügyféllközpont), az írásos tevékenységet a Működésellenőrzési Szervezet látja el (ezen belül a személyes és írásos terület) feladatait az alábbi táblázat tartalmazza.

| A MÁV-START Ügyfélszolgálat | |
|---|---|
| Személyes | Írásos |
| Budapest-Keleti | |
| Budapest-Déli | Utasok Könyve (MÁV-START) Észrevételek könyve (MÁV) |
| Szolnok | 1426 Bp. Pf.: 56 |
| Szeged | eszrevetel@mav-start.hu |
| Miskolc | fax: 06 (1) 511 2093 |
| Debrecen | www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat |
| Nyíregyháza | MÁVDIREKT, 5-ös menüpont |
| Pécs | |
| Győr | |
| Békéscsaba | |
| Székesfehérvár | |
| Tevékenységek, feladatok | |
| menetrendi, díjszabási, turisztikai információadás | |
| engedélyszám alapú mérséklés, visszatérítés, kizárólag vasúthiba esetén | írásbeli válaszadás |
| igazolások kiállítása (késési, útmegszakítás, utazásról való lemondás stb.) | panaszok utólagos vizsgálata, meghallgatások kezdeményezése |
| nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítása | kivételes elbírálás mérséklési, visszatérítési ügyekben, utazási kupon alapú kártalanítás szolgáltatási hiányosság esetén |
| Azonnali problémamegoldás, panaszfelvétel, átalány-kártérítési ügyek átvétele | helyesbítő intézkedések, folyamatszemlélet alapú javaslatok, innovatív megoldások kezdeményezése |
| Utazási kupon kiadása klíma, fűtés, világítás-meghibásodása esetén | |
| Csatlakozásmulasztás miatt jegyek érvénytartamának meghosszabbítása | |
| Csoportos utazásról információszolgáltatás, kártya megrendelés és átvétel | |
| Vasúti menetjegy, menetren és egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: Budapest Kártya, ajándéktárgy) | |

- Hogyan biztosítják a tájékoztatást a vonatok menetrendjéről, a jegyárakról, és a vágányokról

A MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzatának II. fejezet 7. és 8. pontja tartalmazza a menetrendre és az utastájékoztatásra vonatkozó előírásokat.

A MÁV-START Zrt. a menetrendet elektronikus formában a honlapján és a vasúttársaság által fejlesztett mobil applikációban (Vonatinfón) teszi közzé.

A vasúti társaság az alkalmazott árakról, a legfontosabb utazási kedvezményekről a vasútállomásokon és a megállóhelyeken kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetőtáblákkal, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást.

A vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján nyújt folyamatos tájékoztatást.

- Jegyvásárlási lehetőségek
 - **Földi jegyértékesítés:**
 - a) Pénztári:
 - *Forgalom szerint:*
 - Belföldi:
 - Helyi
 - Közvetlen
 - Nemzetközi
 - *Kezelés szerint:*
 - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
 - Személypénztáros által
 - Szolgáltatásértékesítő által
 - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., egyéb partnerek) által
 - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Géppel (viszonylati jegykiadás VMAEF, JÉ géppel)
 - korlátozottan hagyományos készletből viszonylat feltűntetésével (pl.: úrjegy)
 - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - *Fizetés módja szerint:*
 - Kézpénzzel (mindenhol biztosított)
 - Kézpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott bónusszal, ajándékutalvánnyal)
 - Hitelezetten
 - Átutalással
 - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Állomáson, megállóhelyen vagy annak közvetlen közelében
 - Állomáson, megállóhelyen kívüli helyszínen (pl.: menetjegyirodai pénztár, utazási irodában lévő pénztár, felsőoktatási intézményben lévő pénztár stb.)
 - b) Jegyértékesítő automatából:
 - *Forgalom szerint:*
 - Belföldi helyi
 - Közvetlen (új beszerzésű automaták esetében)
 - *Kezelés szerint:*
 - Utas által
 - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Viszonylati menetjegykiadás
 - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Automatátípusonként korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - *Fizetés módja szerint:*
 - Kézpénzzel
 - Kézpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetéssel)
 - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Állomáson, megállóhelyen
 - *Egyéb funkció (új beszerzésű automaták esetében):*
 - interneten vásárolt menetjegyek átvétele
 - menetrendi és díjszabási információk

c) Egyéb (pl.: pénztári rásegítések esetenként jegyvizsgálók által fedélzeti készülékkel)

- **Elektronikus jegyértékesítés:**
 - *Forgalom szerint:*
 - Belföldi (e-Ticket, e-TicketM, otthon nyomtatott jegy):
 - Helyi
 - Közvetlen
 - Nemzetközi (i-Ticket)
 - *Kezelés szerint:*
 - Utas által
 - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Viszonylati menetjegykiadás
 - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
 - *Fizetés módja szerint:*
 - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
 - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Jegyvásárlás interneten keresztül
 - Jegyvásárlás mobilapplikációból (korlátozott elérhetőségű tesztüzem indult november végén)
 - *Jegyátvétel*
 - kijelölt állomásokon:
 - kioszkból történik
 - új típusú automatákból
 - otthon nyomtatva
 - elektronikusan bemutatva (pl.: pdf dokumentum bemutatásával mobil eszköz képernyőjén keresztül)
 - az applikációban vásárolt jegy csak az applikációban mutatható be
- **Fedélzeti jegyértékesítés:**
 - *Forgalom szerint:*
 - Belföldi:
 - Helyi
 - Közvetlen (korlátozottan)
 - Nemzetközi
 - *Kezelés szerint:*
 - MÁV-START Zrt. alkalmazottja által
 - Egyéb tagvasút dolgozója által (pl.: GYSEV Zrt.)
 - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Géppel
 - Korlátozottan hagyományos készletből (pl.: ürjegy)
 - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - *Fizetés módja szerint:*
 - Késspénzzel
 - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés új fedélzeti JÉ eszköz esetén)
 - Hitelezetten

- **Egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: Volán menetjegyek és bérletek, biztosítások, turisztikai kártyák, programcsomagok, menetrend, ajándéktárgyak stb.):**
 - *Kezelés szerint:*
 - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
 - Személypénztáros által
 - Szolgáltatásértékesítő által
 - Személyes ügyfélszolgálaton keresztül
 - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., egyéb partnerek) által
 - *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
 - MÁV-START jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel (VMAEF, JÉ géppel)
 - Partner által biztosított hagyományos készletből, gépből
 - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - *Fizetés módja szerint:*
 - Készpénzzel (mindenhol biztosított)
 - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott utazási kuponnal, ajándékutalvánnyal)
 - Hitelezetten
 - Átutalással
 - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Állomáson, megállóhelyen vagy annak közvetlen közelében
 - Állomáson, megállóhelyen kívüli helyszínen (pl.: menetjegyirodai pénztár, utazási irodában lévő pénztár, felsőoktatási intézményben lévő pénztár stb.)

| Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése | 2008. évben | 2009. évben | 2010. évben | 2011. évben | 2012. évben | 2013. április 22-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva) | 2014. június 10.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva) | 2015. július 1.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva) | 2016. május 17.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva) | 2017. december 31-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva) |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|---|---|---|
| MÁV-START Zrt. és/vagy MÁV Zrt munkavállalója által üzemeltetett állomási pénziár (helyszín) | 584 | 559 | 505 | 503 | 459 | 360 | 303 | 299 | 296 | 296 |
| MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menedzseriroda (helyszín) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Felsőoktatási pénziárakon keresztüli menedzseriroda értékesítés (helyszín) | 9 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 8 | 8 | 3 |
| Külső partner által kezelt koflátolt menedzseriroda jogosult pénziárakon keresztüli menedzseriroda értékesítés (helyszín) | 48 | 35 | 40 | 32 | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| Viszonteladói partnereken keresztüli nemzetközi menedzseriroda értékesítés (helyszín) | 0 | 11 | 15 | 14 | 10 | 0 | 10 | 15 | 15 | 16 |
| Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztüli menedzseriroda értékesítés - utazási irodák, (helyszín) | 30 | 27 | 24 | 16 | 13 | 31 | 44 | 31 | 34 | 4 |
| Jegyértékesítő automatiák (helyszín) | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 30 | 28 | 41 | 60 |
| E-ticket kioszk (helyszín) | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 |
| Szolgáltatás-értékesítők (fő) | 22 | 22 | 21 | 21 | 19 | 21 | 22 | 21 | 21 | 17 |
| Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlés és menedzseriroda értékesítés utólagos elszámolása, fizetési mód szelvése érdekében (db) | 104 | 133 | 128 | 134 | 136 | 126 | 129 | 141 | 147 | 152 |
| Egyéb nem vasúti, vagy részben vasúti szolgáltatást is tartalmazó értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése, City Tour programcsomag értékesítése, stb. - partnertől db.) | 7 | 9 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 | 15 | 14 | 9 |
| Egysoros sorban állási rendszer (helyszín) | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| Ügyfélhívó rendszer (helyszín) | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| Business váró (helyszín) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Mobilpénziár | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

- A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárusítás céljából

A pénztárak nyitva tartási időben tájékoztatás és jegyvásárlás céljából is elérhetők az utazóközönség részére. A pénztárak nyitva tartása az adott állomáson, valamint a MÁV-START Zrt. hivatalos honlapján van meghirdetve.

A MÁV-START Zrt. honlapján a www.mavcsoport.hu weboldalon és a vasúttársaság által fejlesztett mobil applikáción (Vonatinfó) menetrendi kereső is működik, valamint az aktuális Üzletszabályzat és a Díjszabás is folyamatosan elérhető.

Minden állomáson és megállóhelyen a váróteremben, peronokon vagy a pénztáraknál az alábbi információk vannak kifüggesztve, vagy a betekintés biztosított:

- Díjszabási tájékoztató
- Üzletszabályzat kivonatok (feltüntetve a legközelebbi pénztár elérhetősége, fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok közvetlen segítségnyújtási helye, MÁVDIREKT és a MÁV-START honlapjának elérhetősége)
- Érkező- induló vonatok jegyzéke
- Vágányzári információk (szükség esetén)

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

Azokon az állomásokon, megállóhelyeken, ahol nincs utasforgalmi épület, az alábbi információk vannak kitáblázva:

- Díjszabási tájékoztató
- Üzletszabályzat kivonatok (feltüntetve a legközelebbi pénztár elérhetősége, fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok közvetlen segítségnyújtási helye, MÁVDIREKT és a MÁV-START honlapjának elérhetősége)
- Érkező- induló vonatok jegyzéke
- Vágányzári információk (szükség esetén)

Pénztár zárva tartási idejében, illetve személyzet nélküli állomásokon, megállóhelyeken a MÁVDIREKT telefonos ügyfélszolgálat (telefon: 06 40 49 49 49, elérhető minden nap 0.00-24.00-ig) ad tájékoztatást menetrendi és díjszabási kérdésekben.

- A társaság milyen módon biztosítja az utastájékoztatást a mozgáskorlátozott, és a fogyatékkal élő utasok számára?

Társaságunk honlapján részletes tájékoztatást adunk, ezen kívül minden állomáson és megállóhelyen kihelyezésre került egy tájékoztató plakát, ahol feltüntettük a címeket, amin érdeklődhetnek.

Az utazási szolgáltatás megrendelése, illetve információkérés a szolgáltatásainkról történhet interneten, írásban és telefonon/faxon.

- A megrendelést e-mailben a megrendeles@mav-start.hu címre kérjük elküldeni. Ehhez kérjük a www.mavcsoport.hu honlapról a letölthető űrlap használatát.
- Írásbeli megrendelés címe: MÁV-START Zrt., 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
- Telefonos megrendelés: **06 (80) 630-053** ingyenesen hívható.

Vakok és gyengénlátók tájékozódását segítő vezető sávval részben rendelkeznek a következő állomások, megállóhelyek:

Kelenföld, Budafok, Budatétény, Barosstelep, Érdliget, Érd-felső, Martonvásár, Velencefürdő, Velence, Gárdony, Agárd, Ódinnyés, Tata, Komárom, Győr, Ferihegy, Vecsés, Vecsés-Kertekalja Úlló, Monor, Monorierdő, Pilis, Albertirsa, Ceglédbercel, Ceglédbercel- Csertő, Budai út, Cegléd, Szeged, 120 sz. vonal felújított állomásai Szolnoktól Békéscsabáig, Celldömölk, Nemeskocs, Boba, Kemenespálfa, Jánosháza, Nemeskeresztúr, Rigács, Ukk, Dabronc, Túrje, Zalabér-Batyk, Pákozdi, Pókaszeptk, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg, Zalaegerszeg-Ola, Andrásrhida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakfalja, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Óriszentpéter, Bajánsenye, Hodos Budapest- Keleti, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza

2. A szolgáltatások pontossága és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

a) Késések

- Késések aránya %-ban

| Szegmens | Nem pontos vonatok aránya (%) | Pontossági menetrendszerűség (%) |
|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Előváros | 13,59 | 86,41 |
| Feláras országos | 26,64 | 73,36 |
| Regionális | 7,06 | 92,94 |
| Nem közszolgáltatási (belföldi) | 24,40 | 75,60 |
| Országos | 14,90 | 85,10 |
| Összes | 11,72 | 88,28 |

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Szolgáltatások Főosztály által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

Nem pontos vonatok aránya: A leközlekedett menetrend szerint 5 percnél nagyobb késéssel érkezett nem pontos vonatok mennyiségének az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

Pontossági menetrendszerűség: A menetrend szerint 5 percnél nagyobb késéssel közlekedett pontos vonatoknak az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

- Késések indulásnál %-ban

| Szegmens | Késétt indulás aránya (%) | Indulási menetrendszerűség (%) |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Előváros | 25,70 | 74,30 |
| Feláras országos | 30,98 | 69,02 |
| Regionális | 19,06 | 80,94 |
| Nem közszolgáltatási (belföldi) | 32,40 | 67,60 |
| Országos | 22,78 | 77,22 |
| Összes | 22,42 | 77,58 |

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Szolgáltatások Főosztály által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

Késétt indulás aránya: A késetten indult vonatok mennyiségének az összes közlekedett vonathoz viszonyított aránya.

Indulási menetrendszerűség: Nem késetten indult vonatoknak az összes közlekedett vonathoz viszonyított aránya.

- Késések érkezésnél %-ban

| Szegmens | 1-60 perc közötti késés (%) | 61-120 perc közötti késés (%) | 120 perc feletti késés (%) | Közlekedési menetrendszerűség (%) |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| Előváros | 99,57 | 0,35 | 0,08 | 47,11 |
| Feláras országos | 97,91 | 1,55 | 0,54 | 42,30 |
| Regionális | 99,52 | 0,40 | 0,08 | 73,21 |
| Nem közszolgáltatási (belföldi) | 97,32 | 1,79 | 0,89 | 55,20 |
| Országos | 99,08 | 0,75 | 0,17 | 55,78 |
| Összes | 99,27 | 0,58 | 0,15 | 60,72 |

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Szolgáltatások Főosztály által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

Közlekedési menetrendszerűség: A leközlekedett vonatok közül azok a nem késett vonatok melyeknek menetrendtől eltérése 0 perc, az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

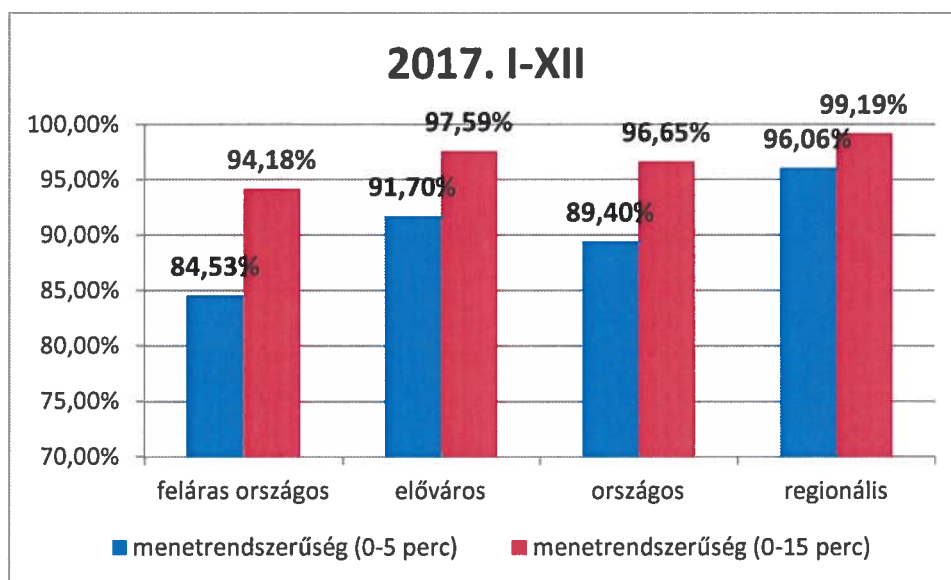
1-60, 60-120 és 120 perc feletti késés (%): Az 1-60 perc közötti, a 60-120 perc közötti és 120 perc feletti késést szenvedett vonatok mennyiségének az összes késett vonat számához viszonyított, százalékban kifejezett aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2017-ben is végeztetett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

A szervezet mérésében, a közszolgáltatási szerződés 8. számú melléklete alapján, pontosnak akkor minősül egy vonat, ha az indulások és érkezések a menetrendben meghirdetethez képesti késése legfeljebb 5 perc (0-5'59'') a mért állomásokon, továbbá egyik mért állomásról sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetettél korábban.

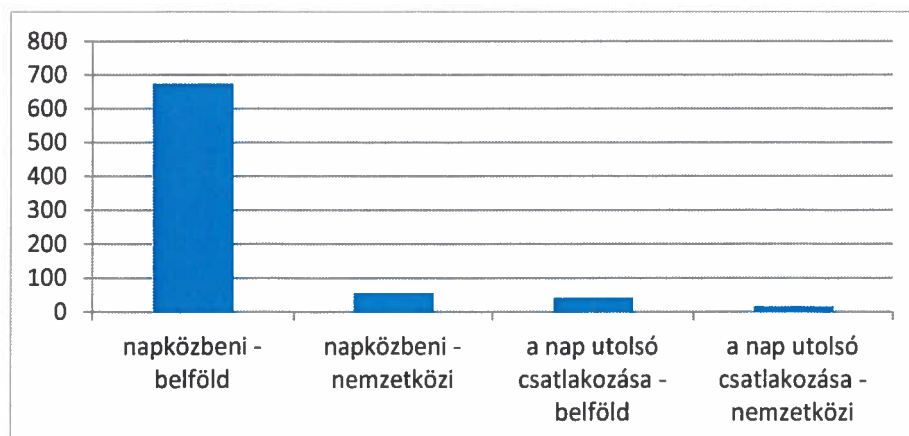
Valamint a menetrendszerűség értéke mellett a szolgáltató kiegészítő menetrendszerűségi értéket is mér a legalább 15 percet késő vonatokról.

A szervezet által mért, szegmensenkénti menetrendszerűség értékeket az alábbi diagram mutatja be.



- A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban

Az elmulasztott csatlakozások pontos számáról a MÁV-START Zrt. nem rendelkezik információval, csak az ezek miatt tett utaspanaszokról a 2017. évben:



b) **Zavarok**

- Előre nem látható események ill. válságos helyzetek kezelésére vonatkozó tervek léte, rövid leírása

A bekövetkezett rendkívüli (havaria) események kezelésére vonatkozóan az alábbi hatályos utasítások, rendeletek alapján szükséges eljárni:

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény, valamint az ezzel összefüggő törvények módosításáról,
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 328/2013(IX.3) kormányrendelet,
- F. 2. sz. Forgalmi utasítás és függelékei,
- F. 3. sz. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására,
- 5/2012. (II. 24. MÁV Ért. 4.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a védett vezetők utazásainak és különleges szabályozást igénylő vonatok közlekedésének lebonyolítására.
- Balesetvizsgálati utasítás,
- 16/2009. (II. 13. MÁV Ért. 6.) VIG sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. műszaki mentési és segítségnyújtási utasításáról szóló 20/2006 (MÁV. Ért. 21.) Biztonság - Általános vezérigazgató-helyettesi utasítás 1. számú módosításáról 34/2010. (VI. 11. MÁV Ért. 19.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. Műszaki Mentési és Segítségnyújtási Utasításáról szóló 20/2006. (MÁV Ért. 21.) Biztonság – általános vezérigazgató-helyettesi utasítás 2. számú módosításáról,
- 18/2017. (III. 17. MÁV Ért. 8.) EVIG sz. utasítás a téli időjárás alkalmával követendő eljárásról D.4. sz. utasítás,
- 24/2009 (III.27 MÁV ért. 11.) VIG számú vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. vagyonvédelméről,
- 37/2010. (VI. 25. MÁV Ért. 20.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. területén bekövetkezett biztonsági események során teljesítendő ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról.
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- 86/2014. (XII. 04. MÁV-START Ért. 49.) VIG sz. utasítás, a közszolgáltatás keretében nyújtott utastájékoztató normatív előírásairól és azok alkalmazásáról normál üzemi körülmények között, valamint rendkívüli események bekövetkezésekor tárgyú 45/2014. (X. 31. MÁV Ért. 20.) EVIG sz. utasítás hatályba léptetéséről
- MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások
- Szabályzat a személy- és poggyászkocsik kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- 1/2015. (I.15. MÁV ÉRT. 1.) EVIG sz. utasítás a kapacitáskorlátozást okozó karbantartási, fejlesztési és felújítási tevékenységek tervezéséről és üzemviteli feltételeiről
- K-203/2009. 2010.1. Értesítő a sztrájk esetén követendő szabályokra (41/2009. ÜVH. sz. Üzleti és Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi díjszabási rendelkezés)
- S-1992/2012. sz. üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi utasítás (a „Krisis SMS kiterjesztése a vonatkísérői okostelefonokra” tárgyú utasítás)
- 76/2017. (XI. 17. MÁV Ért. 28.) EVIG sz. utasítás A MÁV Zrt. és a jelen utasításban felsorolt leányvállalatok válsákezelési és válságkommunikációs feladatairól
- 2/2017. (I. 13. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás a pályahálózaton telepített jármű ellenőrző berendezések riasztási jelzése esetén követendő eljárásról és adatainak felhasználásáról

3. A járatok törlése

- A törölt járatok aránya az összes járathoz viszonyítva %-ban, szolgáltatási kategóriánként (nemzetközi, belföldi, helyi)

| Szegmens | Teljes lemondás aránya (%) | Részleges lemondás aránya % |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Előváros | 0,44 | 0,58 |
| Feláras országos | 0,12 | 1,14 |
| Regionális | 0,1 | 0,21 |
| Nem közszolgáltatási (belföldi) | 2,97 | 0,00 |
| Országos | 0,09 | 0,47 |
| Összes | 0,19 | 0,42 |

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Szolgáltatások Főosztály által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

Teljes és részleges lemondás aránya: A teljes és részlegesen lemondott vonatkaránya a megrendelt vonatokhoz viszonyítva.

4. A gördülőállomány és az állomás létesítményeinek tisztasága (például levegőminőség a kocsikon, a szaniter berendezések higiénája stb.)

- Tisztítási időközök

A járműtisztítás szervezése és előírásai a Gördülőállomány esetén

| Nr. | Tisztítási feladat | Gyakoriság | Szegmens*, vonatnem, kocsitípus | Technológiai időszükséglete | Megjegyzés |
|------|---|---|--|---|--|
| 1. | Szerelvényfordulóba épített tisztítási munkák | | | | |
| 1.1. | T0 tisztítás | a tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével | belföldi forgalomban közlekedő vonat | minimum rendelkezésre állási idő 20 perc | |
| 1.2. | T1 tisztítás | | | minimum rendelkezésre állási idő 40 perc | |
| 1.3. | T2 tisztítás | naponta, de a tisztasági állapot függvényében előzetes engedély alapján naponta legfeljebb 2 alkalommal | | minimum rendelkezésre állási idő 60 perc | regionális forgalomban az utasterhelés alapján a gyakoriság csökkenthető |
| 1.4. | Egységáras tisztítás (E) | fordulónként | a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett nemzetközi forgalomban közlekedő Z1 és Z2-es kocsik | 4 óra, de ennél kevesebb is lehet a JBI és a vállalkozó megegyezése alapján | |
| 1.5. | Fejtámvédő huzatok, papírok cseréje (H) | fordulónként, de legalább 5 naponta | nemzetközi forgalomban közlekedő kocsik | minimum rendelkezésre állási idő 30 perc | |
| | | szükség szerint, de legalább 5±1 naponta | minőségi belföldi távolsági, standard belföldi távolsági és a regionális szegmensű forgalomban közlekedő 1.o. valamint az ICR, IC, IP kocsik | | |
| 1.6. | Vízöltés (Vt) | naponta | nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat | minimum rendelkezésre állási idő 20 perc | |
| 1.7. | Zártrendszerű WC ürítése (Zü) | maximum 48 óra, utasterhelés figyelembevételével | nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi | minimum rendelkezésre állási idő 20 percc | szükség esetén gyakoriság növelhető |
| 1.8. | Egészségügyi feltöltés (Eü) (beleértve: a WC papír, a kéztörölő papír és a rúdszappan kihelyezést, illetve a folyékony szappan fel/utántöltést) | utasterhelés figyelembevételével (de minimum naponta) | nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat | minimum rendelkezésben a szegmensre/vona | |

| Nr. | Tisztítási feladat | Gyakoriság | Szegmens*, vonatnem, kocstípus | Technológiai időszüksége | Megjegyzés |
|------|---|--|---|---|------------|
| 2. | Időszakos tisztítási munkák | | | | |
| 2.1. | T3 tisztítás | 14±3 dolgozó naponként | nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi | minimum rendelkezésre állási idő 4 óra | |
| 2.2. | Külső mosás (GKM, KKM), Tetőmosás (T) | 10±3 dolgozó naponként | | a telephely technológiai terve szerint | |
| 2.3. | Kézi külső ablaktisztítás (KA) | amennyiben külső mosás nem végezhető 10±3 dolgozó naponként | | minimum rendelkezésre állási idő 2 óra | |
| 2.4. | Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függőnytisztítás (Tex) | 90±5 naponta vagy igény szerint a T3 tisztítással egy időpontban | | minimum rendelkezésre állási idő 8 óra | |
| 2.5. | Mennyezet- és lámpaburkolat tisztítás (Mt) | minimum 60±10 naponta a T3 tisztítással egy időpontban | | minimum rendelkezésre állási idő 4 óra | |
| 2.6. | Rágcsáló- és rovarirtás (RRI) | 180 nap±30 nap | | minimum rendelkezésre állási idő 6 óra | |
| 3. | Egyéb tisztítások | | | | |
| 3.1. | Vonali tisztítás (V) | igény szerint | nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi | viszonylat alapján | |
| 3.2. | Étkezőkocsi tisztítás (Ét) | az Utasellátó Központ által meghatározott időpontokban | MÁV-START Zrt. étkező-, étkező-bisztró, és bisztró kocsik | a T2 és T3 tisztítások technológiai időszüksége szerint | |
| 3.3. | Hálókocsi tisztítás (Ht) | A hálókocsik külföldi tisztításának menetét (üzleti vonat) az Utasellátó Központ szabályozza a RIC Szabályzat vonatkozó pontja(i) alapján. | MÁV-START Zrt. háló- és fekvőhelyes kocsik | | |
| 3.4. | Graffiti eltávolítás (Gb, Gk) | felmerülő rongálás esetén | nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi | a graffiti mértékétől függően egyedileg kell meghatározni | |
| 3.5. | Rendkívüli tisztítás (RT) | a szokásos mértéket jelentősen meghaladó szennyeződés esetén | | a T0, T1, T2, T3 tisztítások technológiai időszüksége szerint | |
| 3.6. | Belső fertőtlenítés (BF) | a járműben történt vérzéssel járó sérülés, baleset, lefolyt szülés, fertőző beteg szállítása, elhalálozás stb. | | minimum rendelkezésre állási idő 6 óra | |
| 3.7. | Külső fertőtlenítés (KF) | gázolás után | | minimum rendelkezésre állási idő 2 óra | |

*: a Közszolgáltatási szerződés szerinti szegmensok: Feláras országos, Országos, Előváros (Budapest előváros), illetve Regionális.

Állomási létesítményeknél:

A "2014-2023. évi Vasúti Személyszállítási közszolgáltatási szerződés és mellékletei" tárgyában kötött szerződésben deklarált követelményeknek megfelelően, a szegmensek állomási létesítményeinek utasforgalmi területei vonatkozásában a jelenleg hatályos MÁV Zrt. teljes működési területét lefedő Takarítási Szolgáltatási Keretszerződésekben az előírt tisztaság folyamatos biztosításának érvényesülése érdekében került meghatározásra a takarítási tevékenység.

- A levegőminőség műszaki mérése

A levegő minőségének műszaki mérését a társaság nem végzi.

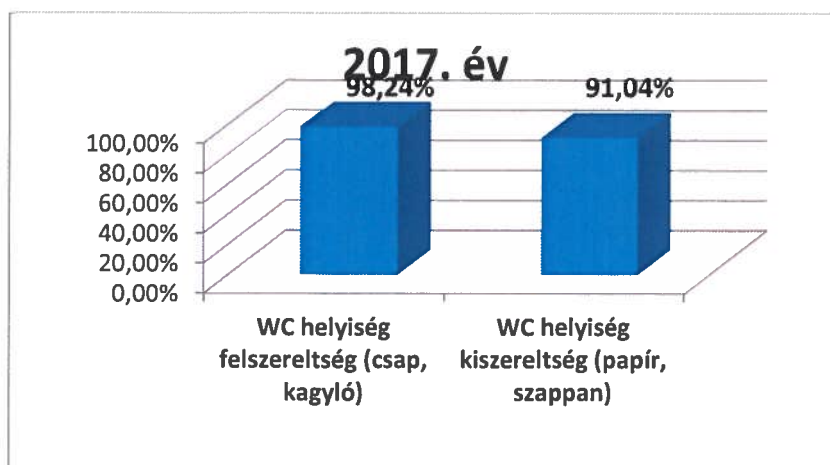
A MÁV Zrt. Üzemeltetési vezérigazgató-helyettes Ingatlanüzemeltetési és magasépítmenyi főosztály tájékoztatás alapján jelenleg az alábbi adatok állnak rendelkezésre:

- Az illemhelyek száma és azok használhatósága

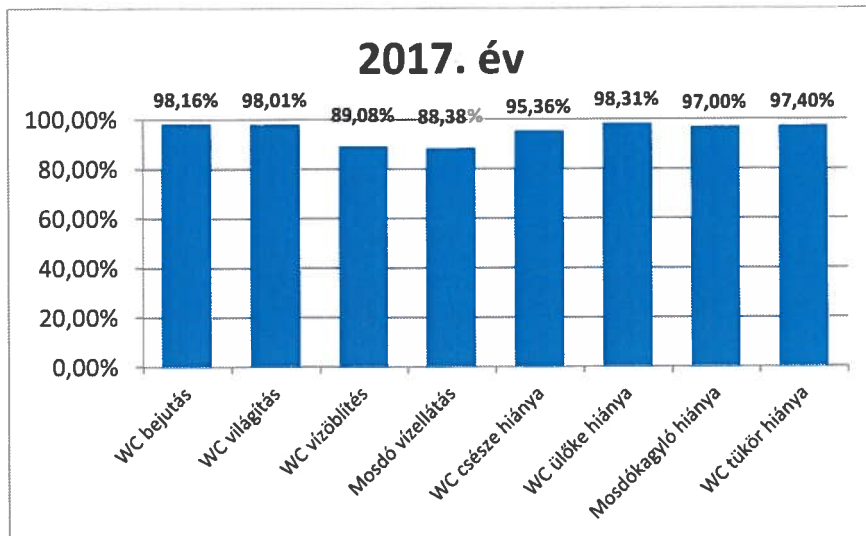
| Területi Ingatlankezelés és Zöldterület karbantartási osztályok | Utas illemhelyek száma | Használható | Használhatatlan | Használaton kívül |
|---|------------------------|-------------|-----------------|-------------------|
| Budapest | 383+26 mobil | 294 | 29 | 60 |
| Debrecen | 118+13 mobil | 83 | 25 | 10 |
| Miskolc | 85+4 mobil | 58 | 8 | 19 |
| Pécs | 154+28 mobil | 92 | 38 | 24 |
| Szeged | 137+12 mobil | 68 | 34 | 35 |
| Szombathely | 79+15 mobil | 66 | 13 | 0 |

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon és a járműveken 2017-ben felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

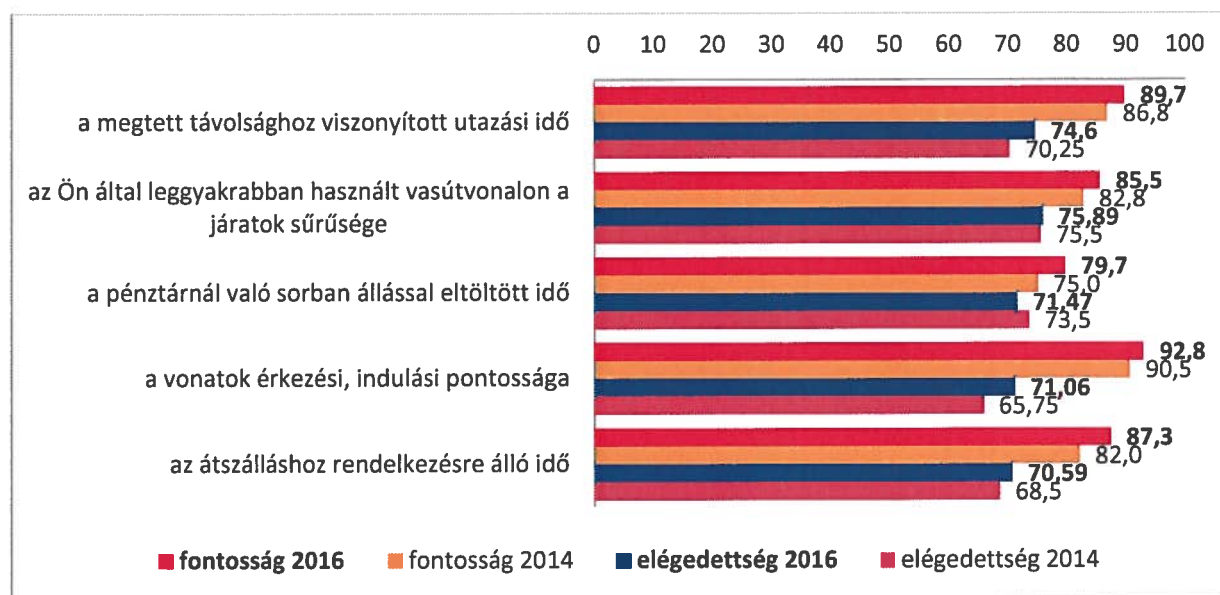
Az INSPIRA Research a MÁV-START Zrt. megbízásából közvélemény kutatást végzett 2016 év végén. A kutatás módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú (CATI) volt. Összesen 1500 15 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak vonaton. Az eredményeket a 2014-es kutatással vetettük össze.

A kutatás adatfelvételének időszaka: 2016.11.15. - 2016.12.08.

Az alábbiakban részletesen bemutatjuk az utasaink vizsgált kritériumokkal való elégedettségét.

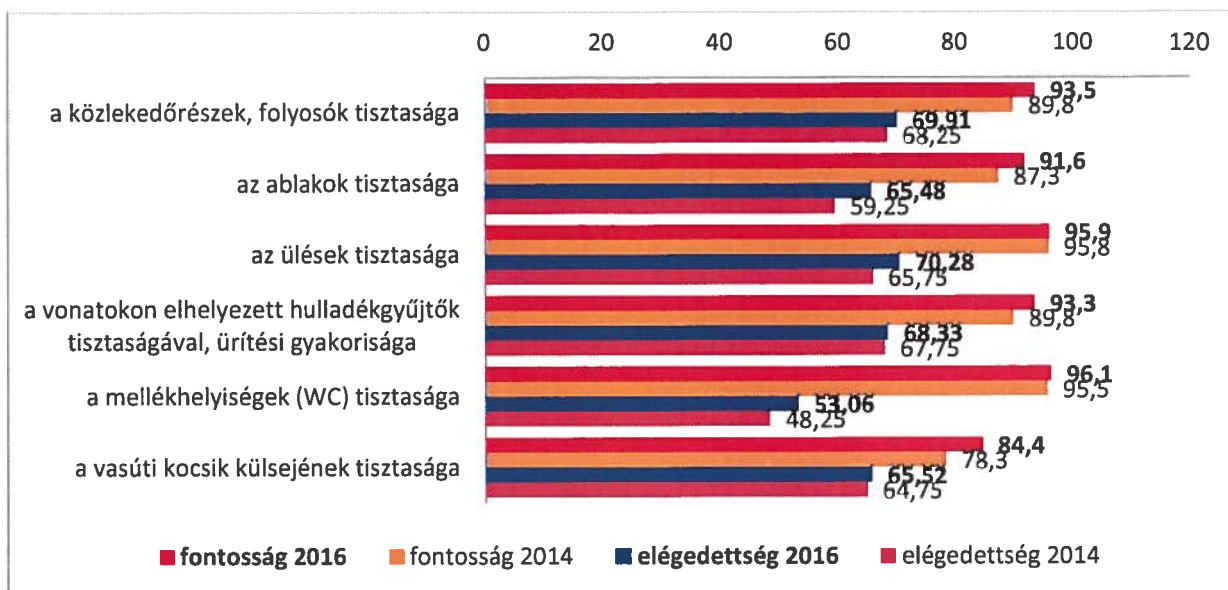
Az utazás időtartama

Az utasok számára az utazás időtartamával kapcsolatban a vonatok indulásának, érkezésének pontossága és a megtett távolsághoz viszonyított utazási idő a legfontosabb. A regresszió analízis során kiderült, hogy a dimenzió (utazási idővel kapcsolatos elégedettség) kulcstényezői (a dimenzióval kapcsolatos összelégedettségre a legnagyobb hatással vannak) a megtett távolsághoz viszonyított idő és másodsorban a vonatok érkezési, indulási pontossága, akár csak 2014-ben. Az előző két méréshez képest elmondható, hogy a fontossági mutatók mindenhol magasabbak, az elégedettségi átlagok is emelkedtek, kivéve a pénztárnál való sorban állást (csökkenés volt tapasztalható). Az utasok a leggyakrabban használt vasútvonalon a járatok sűrűségével voltak a legelégedettebbek.



A vasúti kocsik tisztasága

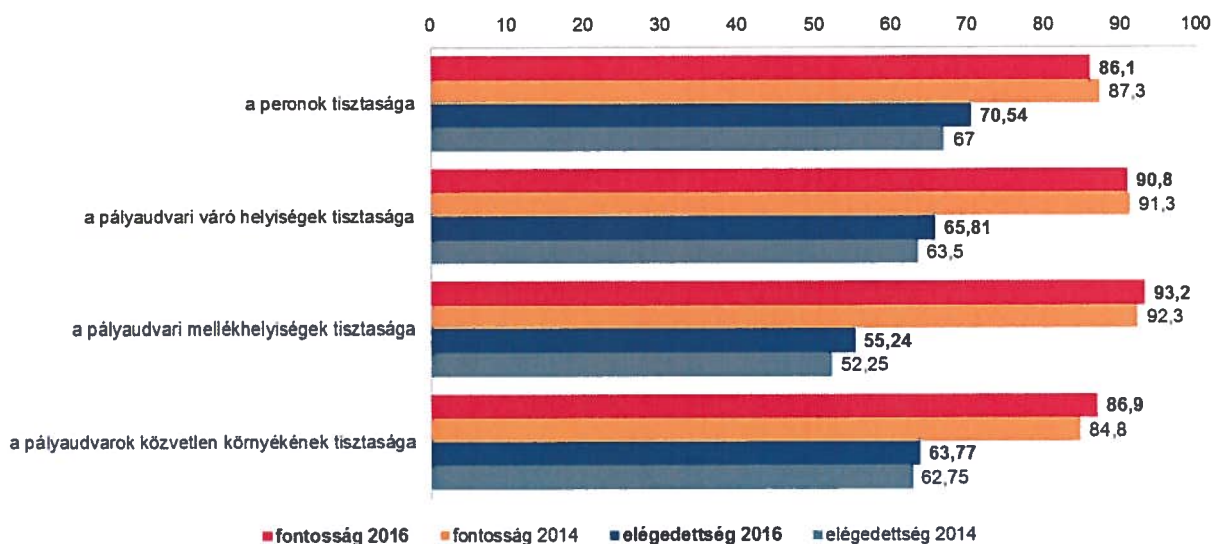
A vasúti kocsik tisztasága dimenzióban a legfontosabb tényezők az ülések és a mellékhelyiségek tisztasága. A legalacsonyabb elégedettséget a mellékhelyiségek tisztasága érte el. A 2014-es kutatáshoz képest a fontossági átlagok lényegében nem változtak. A többváltozós elemzésben kiderült, hogy a vonaton elhelyezett hulladékgyűjtők tisztasága, ürítési gyakorisága is komoly hatással van a dimenzió összelégedettségére.



A pályaudvarok és környékük tisztasága

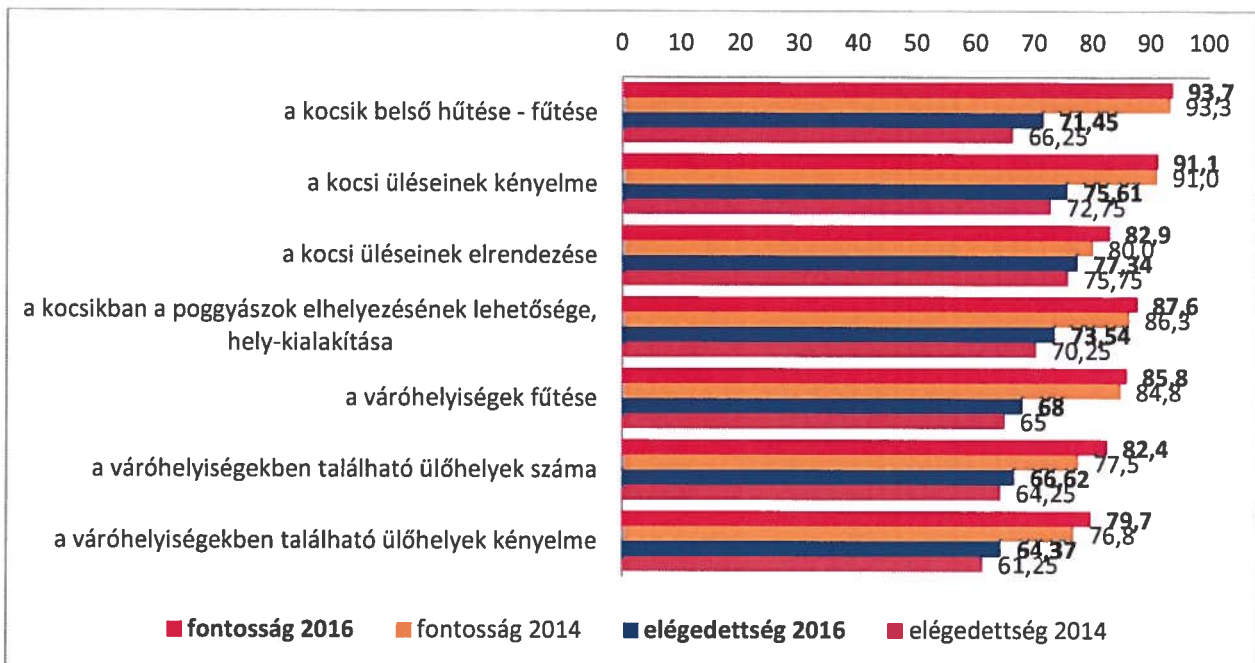
A 2017. évre vonatkozóan a “2014-2023. évi Vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés és mellékletei” (továbbiakban: KÖSZ) tárgyában kötött szerződésben meghatározott követelményeknek való megfelelés szempontjából a 2015. december 29-én “Szolgáltatási keretszerződés(ek) épület, épületrészek és építmények, külső területek takarítása, valamint hó- és síkosságmentesítése” tárgyában megkötött szerződésben foglaltak értelmében a takarítási tevékenység a KÖSZ-nek való megfelelés szemelölt tartásával került teljesítésre a szolgáltatást végző vállalkozónk által.

Legfontosabb tényezők a várók és a mellékhelyiségek tisztasága. Legkisebb az elégedettség a mellékhelyiségek tisztaságával, és amennyiben összevetjük a fontossággal egyben ez a legproblematisabb tényező is. Tudatküszöb alatt a dimenzió összelégedettségére erős hatással van a vasútállomás közvetlen környékének tisztasága. 2014-hez képest az elégedettségi átlagok minimálisan növekedtek.



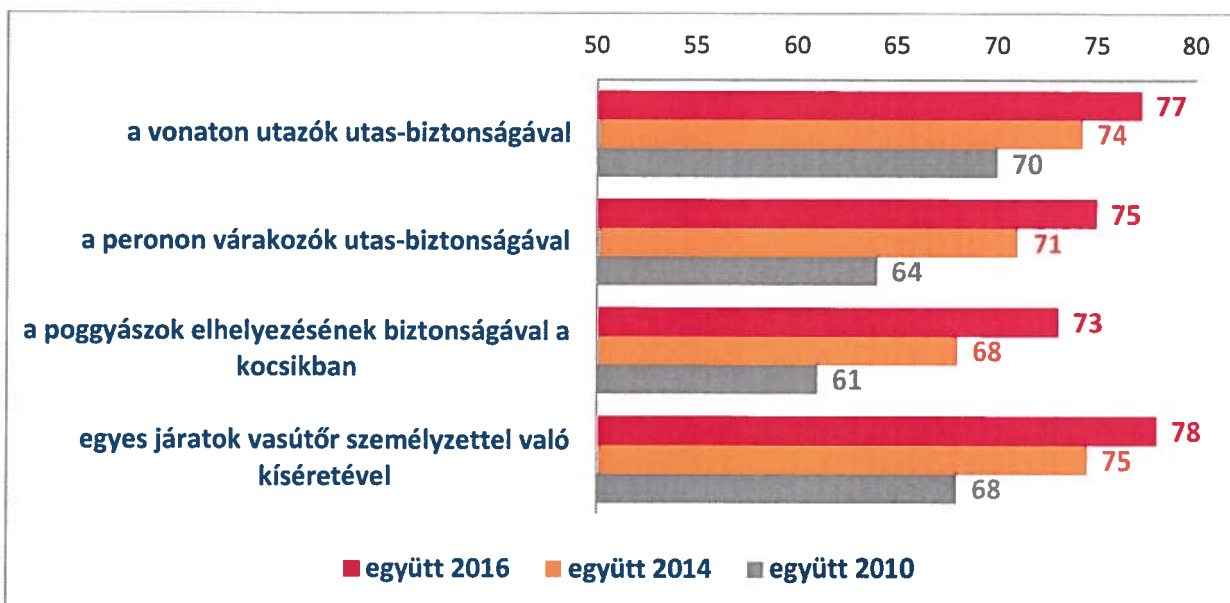
Az utazás kényelme

Akárcsak 2014-ben, jelenleg is a legfontosabb tényezők a vasúti kocsik hűtése – fűtése és az ülések kényelme. A váróhelyiségekkel kapcsolatos kényelmi kérdések fontossága növekedett a 2014-hez képest. A kulcstényezők a már említett kocsik hűtése – fűtése, az ülések kényelme a kocsikban és a váróhelyiségek fűtése.



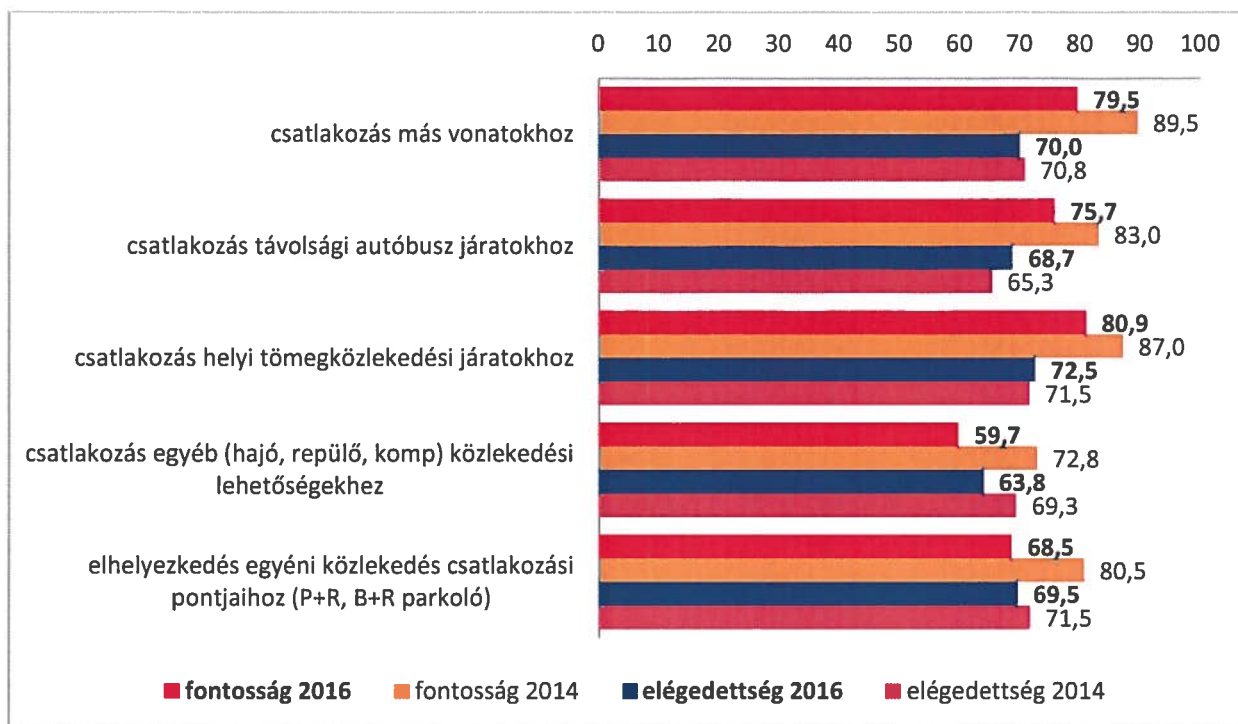
Az utazás biztonsága

A válaszadók 14%-át érte bármiféle atrocitás, ez kevesebb, mint 2014-ben. Ez az arány a sűrűn utazók között 17%, a ritkán utazóknál 13%. Ebben az esetben is csak elégedettséget kérdeztünk. A dimenzió összéledettségre elmondható, hogy a válaszadók elégedettebbek, mint az előző két hullám időszakában. A dimenzióra legnagyobb hatással a vonaton utazók biztonsága és az egyes járatok vasútör személyzettel való kísérete van.



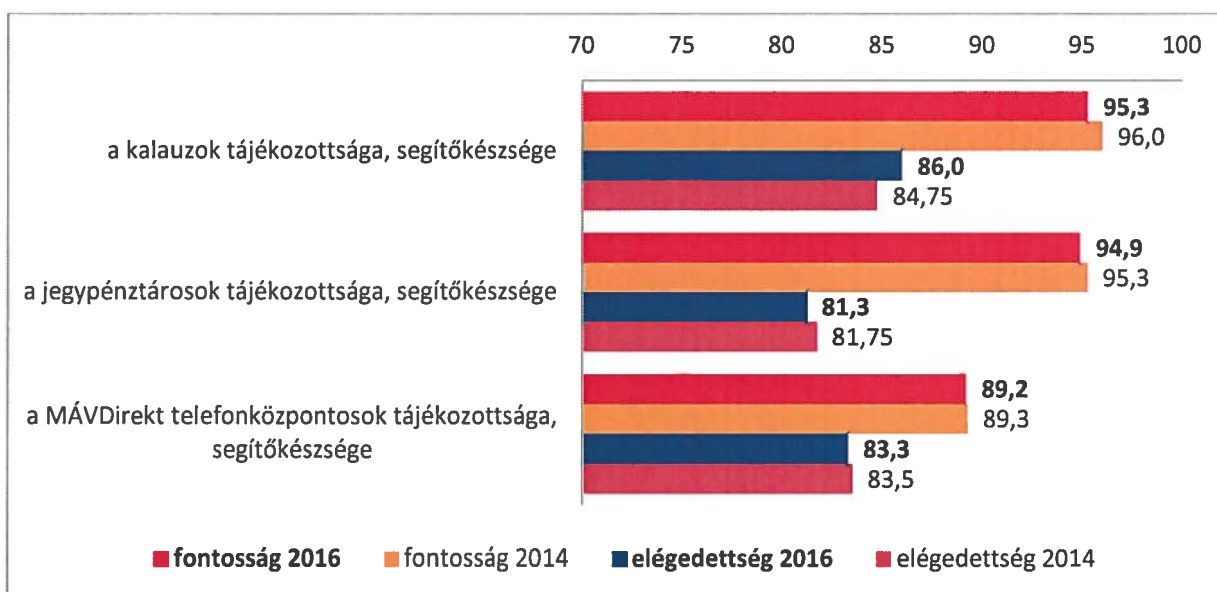
Átszállás, csatlakozás

A dimenzió legfontosabbnak tartott tényezői: csatlakozás más vonatokhoz, ill. távolsági autóbushoz. Elmondható, hogy 2014-hez képest minden területen csökkent a fontosság mértéke. A távolsági buszok és helyi járatok esetében kis mértékben nőtt az elégedettség.



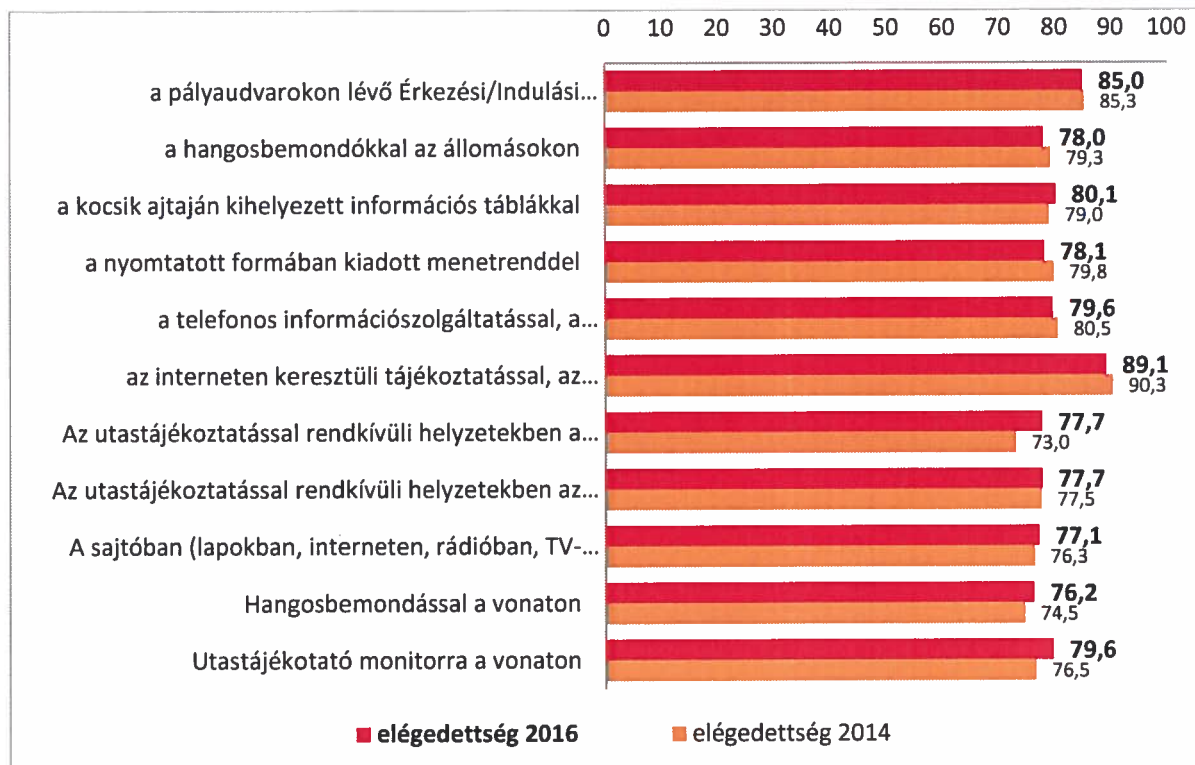
Vasúti személyzet

A vasúti személyzettel való elégedettség az összes dimenzió között a legmagasabb. A kalauzok és a jegypénztárosok felkészültségét valamivel fontosabbnak tartják a válaszadók, mint a telefonos ügyfélszolgálatét. A dimenzió kulcsváltozója a jegypénztárosok. 2014-hez képest az elégedettségi értékek csak a kalauzok felkészültsége terén növekedett.



Tájékozódás, tájékoztatás

Az utazók 99%-a szokott valahogyan tájékozódni utazás előtt. Legtöbben interneten (82%). A legkevésbé fontos tényező továbbra is a nyomtatott menetrend. Az elégedettségi értékek szinte megegyeznek a 2014-es méréssel. A dimenzió kulcsváltozói: a hangosbemondás és az állomásokon történő utas-tájékoztatás rendkívüli helyzetekben.

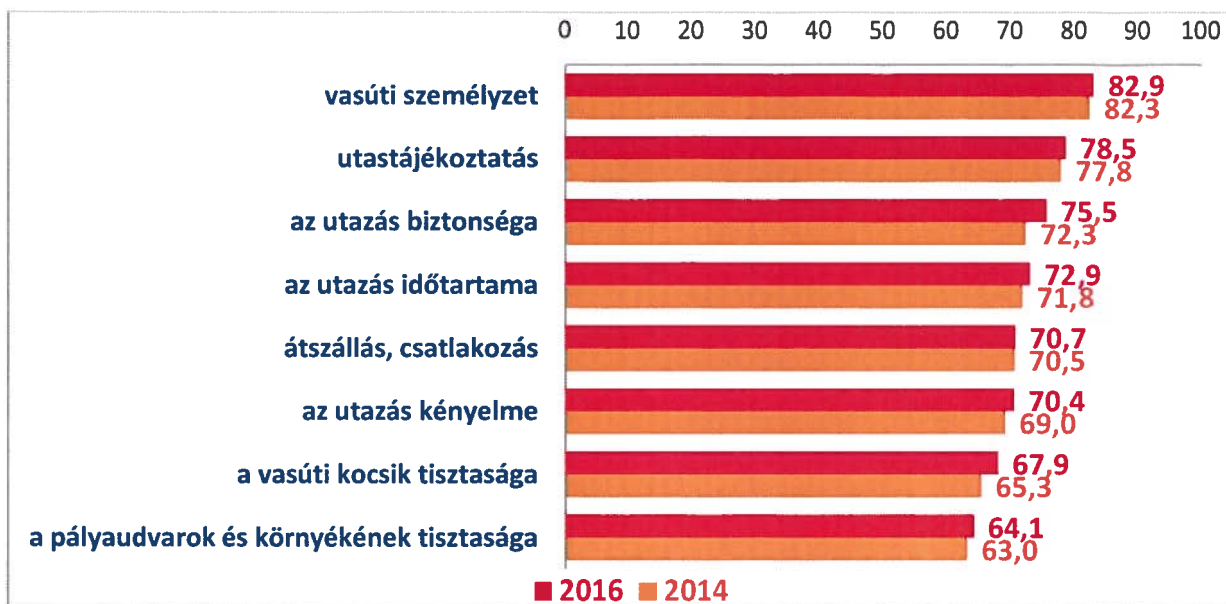


2017/2018. évi menetrendtől már nem kerülnek kiadásra nyomtatott menetrend.

A KTI Személyközlekedési Igazgatóság Közszolgáltatási Szerződés 8. melléklete III/3. pontja szerinti internetes utastájékoztatási ellenőrzés végrehajtásainak eredményei, amelyek a 2016/2017. évi 1-2-3. sz. pótlékok és a 2017/2018. évi menetrend meghirdetése alkalmával, egy kivétellel, 100 százalékos eredményt hoztak.

A kutatás eredményeinek összefoglalása

A legmagasabb elégedettségeket a vasúti személyzet, az utastájékoztatás és az utazás biztonsága dimenziókban mértük. Ez szinte megegyezik a 2014-es méréssel. A legalacsonyabb értékeket a pályaudvarok és a vasúti kocsik tisztasága kapta. A csoportelégedettségek közül az összelégedettségre legnagyobb hatással az utazás időtartama és az utazás kényelme van. Elmondható, hogy mindegyik tényező területén, ha kis mértékben is, de nőtt az elégedettség.



Az utasforgalom rövid elemzése

A **budapesti elővárosi szegmens** 2016-ban növekedést mutatott mind az utasfők, mind az átlagos utazási távolság, mind a menetdíj-bevételek tekintetében. A bevételek alakulását nagy mértékben befolyásolja, hogy a budapesti elővárosban több helyre (pl. velencei tavi állomások, Tatabánya) került kihelyezésre **jegykiadó automata**, csökkentve ezzel a bliccelés lehetőségét. A **2-es vonal pályafelújítása** 2015. augusztus 20-án fejeződött be, ekkor indult újra a forgalom a teljes vasútvonalon. Mind az elszállított utasfő, mind a bevétel jelentős növekedésnek indult, amely nagy mértékben befolyásolja a szegmens eredményeit.

A **távolsági szegmens** helyzete változatos képet mutat, míg a **minőségi távolsági járatokat egyre több utas veszi igénybe, összességében visszaesést tapasztalhatunk**. Az utasfő teljesítmény minimális mértékben növekedett, a többi naturália azonban csökkenést mutat. A távolsági szegmens utasforgalmában a **bevétel növekedés a 120 km-es övezetben** mutatkozik, főként a Budapest-Veszprém, Budapest-Siófok és Budapest-Kecskemét viszonylatok bevételei emelkedtek. Szintén nagymértékben nőtt a 140 km-es és a 220 km-es övezetben a bevétel.

A **regionális forgalom** naturália **teljesítményei** az elővárosi szegmens változásához hasonlóan alakultak. Az elszállított utasfő és az utaskm növekedett, emellett azonban az átlagos utazási távolság nem változott. A menetdíj bevételek meghaladják a bázisértékeket.

A bázishoz képest **növekedett a teljesárú és az üzletpolitikai jegyek vásárolása, de csökkent a szociálpolitikai kedvezményű jegyek**. Az elmaradás legfőbb oka a **vidéki térségek elnéptelenedése és a lakosság elöregedése**. A munkaképes és fiatal népesség nagy része elköltözik a kisebb településekről a munkalehetőséget kínáló közeli városokba.

Fejlesztések az utaselégedettség növelése érdekében

1. Járműkomfort javítását célzó intézkedések

2017. évben is folytatódtak az utazási komfort javítását célzó járműfelújítások. A komfortjavítás keretében megújult a járművek utastere: megtörtént az üléskárpitok lecserélése, az oldalfalak antigraffiti védelme (festés vagy fóliázás formájában), a kocsik padlóburkolatának cseréje, a WC helyiségek felújítása, valamint egyes járműsorozatok esetében kerékpárszállító rész került kialakításra a kocsi egyik végén. Felújításra kerültek az ablakszigetelések, szükség esetén a teljes ablakkeret, illetve a kapcsolódó lemezfelületek is, valamint a komfortjavított járművek szinterve is kisebb módosításon esett át. 2017-ben elkezdődött a 10-67 és 20-67 sorozatú IC kocsik komfortjavítása is, valamint ezekbe a járművekbe, illetve a belföldi forgalmú 20-70 és 10-71 sorozatú kocsikba utastájékoztató monitorok is beépítésre kerültek (összesen 152 db járműben szereltük be a monitorokat). 2017-ben összesen 115 db különböző típusú jármű komfortjavítását végeztük el.

2017-ben elindult a nemzetközi forgalomban közlekedő 10-91 és 20-91 sorozatú (CAF) kocsik főjavítása, műszakilag és esztétikailag is teljes mértékben megújultak a járművek, külső és belső utastályékoztató monitorok is beépítésre kerülnek, ezek beépítése és beüzemelése folyamatban van, 2017-ben 18 db főjavított jármű állt forgalomba.

A **regionális forgalom járműállományának** komfortjavítása érdekében elindult a Bz motorkocsik utastéri klímaberendezéssel való felszerelése, 2017. év végéig 29 db jármű esetében készült el. Elkeztük a 416 sorozatú (orosz) motorkocsik felújítását is, ennek tartalma az utastér és külső megjelenés frissítése, valamint a szükséges műszaki karbantartások, javítások elvégzése 2017-ben 2 db jármű készült el, a továbbiakban évi 4-5 db jármű felújítását tervezzük.

2. Az automaták és az elektronikus jegyértékesítés népszerűségének növekedése

A bevezetése óta az új jegykiadó automatás értékesítés egyre inkább teret nyer a többi értékesítési csatornával szemben. Az automatás vásárlás gyors, megbízható, és egyre több helyen elérhető az utasok számára. Az automaták földrajzi elhelyezését Budapest elővárosában a következő térkép mutatja:

Jegyértékesítő automaták a budapesti elővárosi vasútvonalakon Ticket vending machines on the suburban railway lines of Budapest



Az automaták mellett az elektronikus jegyvásárlásnak is növekvő a népszerűsége, hiszen az új automaták telepítésével egyre több helyen lehet átvenni a megvásárolt jegyeket. 2016-ban 2 millió utasfő élt az internetes vásárlás lehetőségével, mely 2 850 MFt bevételt eredményezett. A bázishoz képest ez 18 %-os utasfő és közel 350 MFt-os bevétel növekedést jelent. Ebből a bevételből 1 270 MFt otthon nyomtatott jegyekből származik, amely bázisidőszakhoz képest 49%-os növekedés.

3. Az e-vonatjegy bevezetésének hatásai

2016. november 10-től az elektronikusan vásárolt jegyek rendszere kibővült, sőt, újdonságként lehetőség van a menetjegyek elektronikus formában történő bemutatására, nem csak a feláras vonatok esetén, hanem minden belföldi vonattípuson.. Ezzel a funkcióbővítéssel az utasok számára még népszerűbb lehet az otthoni vásárlási lehetőség, mind az e-vonatjegyet választók aránya, mind az online vásárlók száma ugrásszerűen nőtt. A növekedés mértéke megduplázódott az e-vonatjegy bevezetése előtti időszak növekedéséhez képest. 2016. november-decemberben 30,5%-kal növekedett a tranzakciószám, a vásárlások 65,5%-a otthon nyomtatott menetjegy.

4. Menetrendi fejlesztések

26 sz. Balatonszentgyörgy – Tapolca – Ukk vonal:

- A személyvonatok 12 órától kezdve új, kétórás ütemes struktúrában közlekednek, amelyek csatlakozást biztosítanak:
 - Balatonszentgyörgy állomáson a 30 sz. vonalon kétórás ütemben közlekedő gyorsvonati rendszerhez, valamint
 - Ukk állomáson a 25 sz. vonalon közlekedő személyvonatokhoz Celldömölk és Zalaegerszeg felé egyaránt.

30 sz. (Budapest –) Székesfehérvár – Siófok – Balatonszentgyörgy – Gyékényes vonal:

- AGRAM és GRADEC Budapest Zágráb viszonylatú nemzetközi vonatok egész évben a déli parton közlekednek, keszthelyi közvetlen kocsikat továbbítanak.
- Budapest Nagykanizsa viszonylaton az ütemes gyorsvonatok változatlanul keszthelyi közvetlen kocsikkal közlekednek, menetidejük 10-15 perccel csökken és megállnak Balatonberényben és Vörsön is. A keszthelyi vonatrész menettartama minimálisan csökken a kocsicsoportok sorrendjének megváltozása miatt.
- Egyes sebes- és személyvonatok rövidebb viszonylaton közlekednek a Balatonszentgyörgy Nagykanizsa szakaszon végrehajtott teljesítményracionálizálás miatt.

36 sz. Kaposvár – Fonyód vonal:

- A közlekedési korlátozások kismértékű változása mellett változatlan menetrendszerkezetben közlekednek a vonatok, az átépítés következtében 20-30 perccel, rövidebb menettartammal.

41 sz. Dombóvár – Kaposvár – Gyékényes vonal:

- A nemzetközi vonatok a déli parton közlekednek egész évben, ezért a SOMOGY InterCity mellett - a Budapest-Pécs viszonylatú ütemes IC vonatokkal Dombóvárig egyesítve - 2 pár új InterCity vonat közlekedik Budapest Kaposvár között.
- Dombóvár Gyékényes közti eljutási idők rövidítése érdekében a kaposvári tartózkodási idők egyes személyvonatoknál csökkentésre kerültek.

70 sz. Budapest – Vác – Szob vonal:

- Az EuroCity vonatok Budapest-Keleti helyett Budapest-Nyugati kiinduló-és célállomással közlekednek.

90 sz. Miskolc – Hidasnémeti vonal:

- Valamennyi vonatot érintő új menetrend került bevezetésre.

100 sz. (Budapest –) Szolnok – Debrecen – Nyíregyháza – Záhony (- Chop) vonal:

- a vágányzár keretében előreláthatólag 2020. év végéig, Püspökladánytól –Debrecenig történik a pálya felújítása, állomásrekonstrukciók.

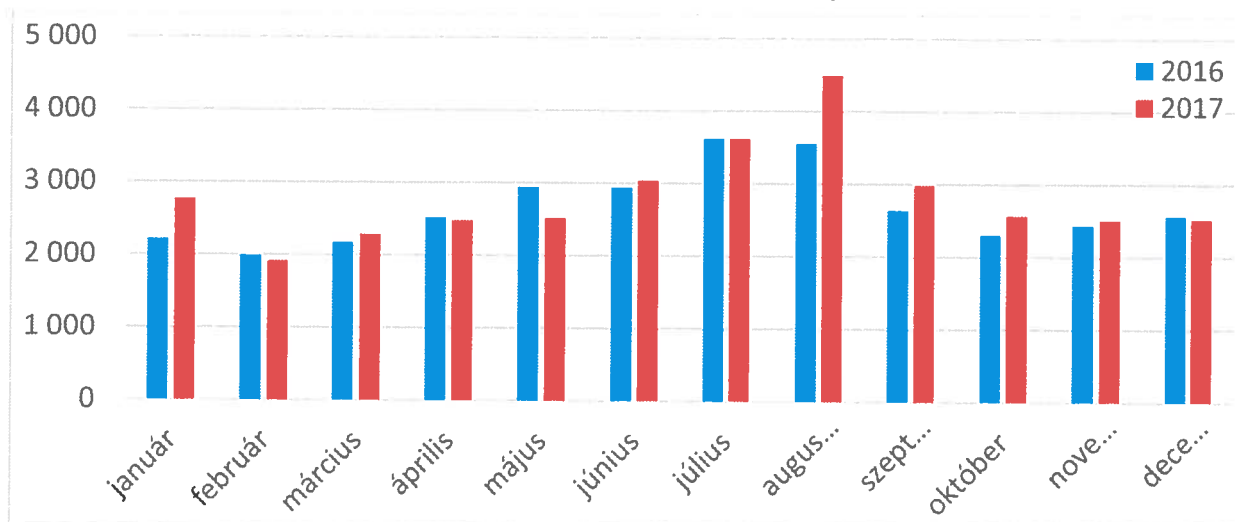
6. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

- Követett eljárásrend

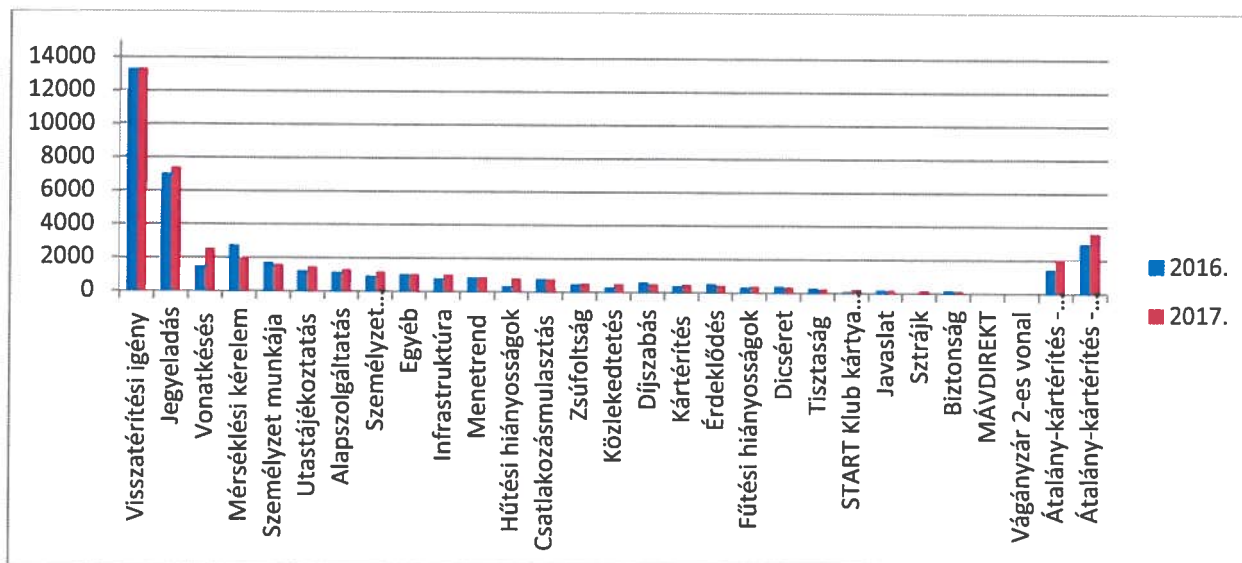
A MÁV-START ügyfélszolgálat egykapus és központosított, vagyis a különféle meghirdetett ügyfélszolgálati csatornákon beérkező megkeresések egy helyre, a központosított írásos ügyfélszolgálatba érkeznek be, ahol digitalizálásra, a tartalmuk alapján kiértékelésre kerülnek. Ezt követően - amennyiben szükséges - a megkeresések illetékes szervezet általi vizsgálatára kerül sor, egyúttal a szolgáltatási minőséget érintő megkeresésekről az ügyfélszolgálat a szolgáltatás adott részterületéért felelős szervezet részére visszacsatolást biztosít. Az utas részére a rendelkezésre álló adatok alapján az ügyfélszolgálat küldi meg a választ. Az ügyfélszolgálat méltányossági jogkörökkel bír, valamint feladata, hogy a panaszokból kinyert adatok alapján javaslatot tegyen a szolgáltatási színvonal javítására. A megkeresések statisztikáit elemzik, és negyedévente beszámoló készül a vállalatvezetés számára.

- A panaszok száma és eredménye:
 - panaszok kategóriái

2017-ben 33.716 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 28.143 db megkeresés.

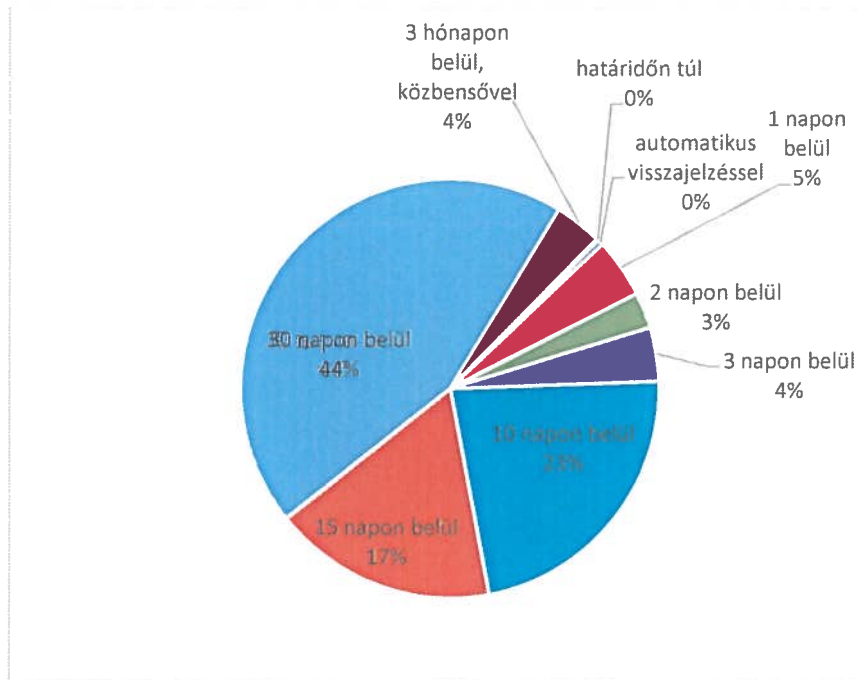


Észrevétel-kategóriák – elmozdulás:



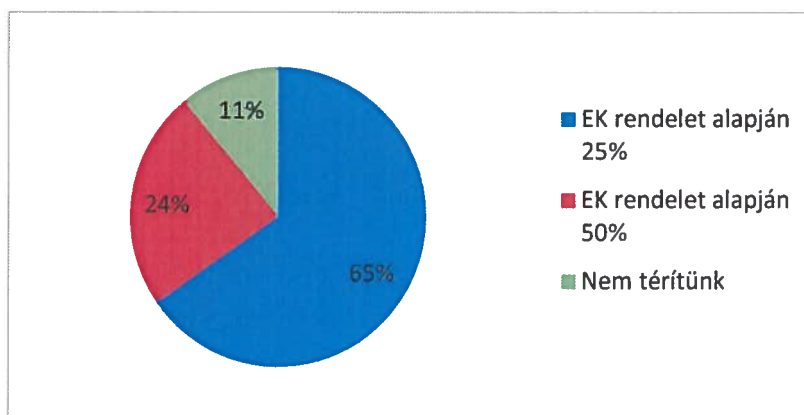
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
- benyújtott panaszok
- feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): 44.702 db
- Visszautasított levelek arány: 2 %
- Átlag megválaszolási idő: 17 nap

Válaszok megoszlása határidők szerint

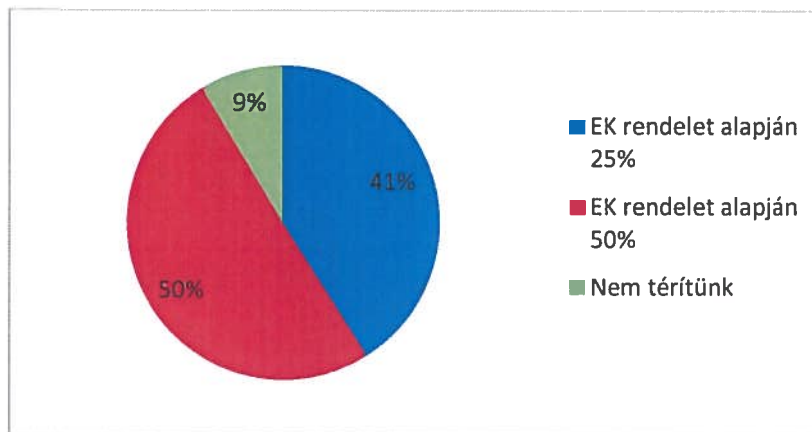


Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

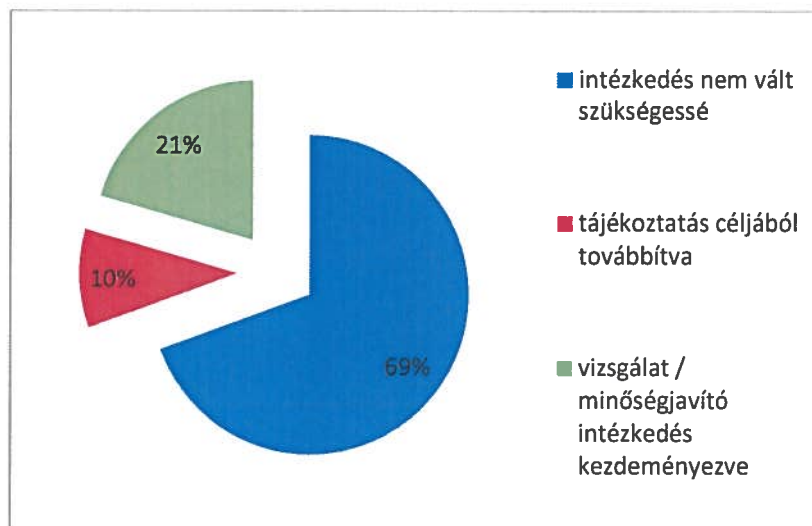
- belföldi:



- nemzetközi:



o lehetséges intézkedések a minőség javítására



A „Vizsgálat/minőségjavító intézkedés kezdeményezve” kategória azon észrevételeket mutatja meg, amelyek kapcsán vizsgálatot, illetve helyesbítő intézkedést kezdeményeztünk a minőségtechnikában is használatos PDCA (folyamatos fejlesztés) elv alapján. A megoldás érdekében tett intézkedések által - az Észrevétel-kísérő lap kitöltésével, visszaküldésével –az illetékes szervezet hatékonysága mérhetővé és statisztikázhatóvá válik.

Az utasoktól érkezett javaslatokat (pl.: e-ticket felvetések, szabályozási javaslatok) minden esetben az illetékes szerveknek továbbítjuk.

- A társaság hogyan tájékoztatja az utasokat jogaikról és kötelezettségeikről?

Az utas jogainak és kötelezettségeinek részletes szabályozását a polgári jogi szempontból általános szerződési feltételnek tekintendő Személyszállítási Üzletszabályzat tartalmazza, melyet a Nemzeti Közlekedési Hatóság hagy jóvá. Minden állomáson és megállóhelyen és a vonatban is kihelyezésre került az Üzletszabályzat kivonata. Az Üzletszabályzat a Társaságunk honlapján is megtalálható.

7. Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére

Egyéni utasaink utazása esetén a mozgáskorlátozott személyek speciálisan kialakított kocsikat vehetnek igénybe. A menetrendben megjelölt vonatok esetében a kocsik beépített emelőberendezéssel vannak felszerelve. A beépített emelő teherbírása 300 kg. Egyes, a menetrendben megjelölt vonatok esetében a kocsik beépített emelőberendezéssel nincsenek felszerelve, de kerekesszékes utasok szállítására alkalmas. Az utazáshoz ilyen esetben állomási emelő igénybevétele szükséges, amelynek emelési teherbírása 250 kg. Az emelőlap felülete 800x1200 mm.

A kocsi belsejében egy vagy két részükre kialakított hely található és a mellékhelyiség kerekesszékes személyek által is igénybe vehető.

Csoportos utazás (legalább 10 fő mozgáskorlátozott személy) esetén az előre megrendelt, különleges kialakítású, önemelő berendezéssel ellátott, mozgássérültek kocsiját vehetik igénybe, a kocsikban a kerekesszékes utasok által is használható mellékhelyiség található. A kocsi kísérője az emelőt kezeli és a csoportot a kiindulási állomástól a célállomásig kíséri.

Fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasaink kedvezményes menetdíjjal utazhatnak, a vasút a kerekesszéket díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja. Az utasnak mindig megfelelő menetjeggyel kell rendelkeznie, menetjegyüket a vonaton pótdíj felszámítása nélkül megválthatják.

Az állomási és vonatkísérő személyzet köteles be- és kiszállásnál valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és minden szükséges segítséget megadni a fogyatékkal élő utasoknak az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében.

Igénybejelentést a szolgáltatásra mind belföldi, mind pedig nemzetközi utazáshoz az alábbi határidőkkel kérjük megtenni:

A segítségnyújtás iránti igényről legalább 48 órával annak szükségessége előtt értesíteni szükséges a vasúti társaságot. Amennyiben többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik az utas, elegendő egy értesítés, ha abban elegendő információ áll rendelkezésre a további utazások időpontjáról.

Állomási emelő-berendezéssel az alábbi állomásokon rendelkezünk:

| | | |
|--------------------|------------------|----------------|
| Balatonszentgyörgy | Kaposvár | Pécs |
| Békéscsaba | Kecskemét | Piliscsaba |
| Budapest-Déli | Kelebia | Püspökladány |
| Budapest-Keleti | Keszthely | Siófok |
| Budapest-Nyugati | Kiskunfélegyháza | Szeged |
| Cegléd | Lökösháza | Szerencs |
| Debrecen | Mátészalka | Székesfehérvár |
| Dombóvár | Miskolc-Tiszai | Szolnok |
| Fonyód | Nagykanizsa | Szombathely |
| Gyékényes | Nyíregyháza | Záhony |
| Győr | Orosháza | Zalaegerszeg |
| Hatvan | Pápa | |

A mozgáskorlátozottak által használható vécével ellátott állomásokat, megállóhelyeket a következő felsorolás tartalmazza:

Agárd, Alsóörs, Badacsony, Badacsonytomaj, Balatonakali-Dörgicse, Balatonboglár, Balatonfüred, Balatonkenese, Balatonszentgyörgy, Békéscsaba, Berettyóújfalu, Biharkeresztes, Celldömölk, Csárdaszállás, Debrecen, Egyek, Fegyvernek-Örményes, Fényeslitke Fonyód, Füzesabony, Gárdony, , Gyula, Hajdúszoboszló, Hódmezővásárhely, Kaposvár, Kápolnásnyék, Karcag, Kecskemét, Kelebia, Keszthely, Kisbér, Kiskőrös, Kiskunfélegyháza, Maglód, Maglódi nyaraló, Martonvásár, Mátészalka, Mende, Mezőberény, Miskolc-Tiszai, Monor, Murony, Nagykáta, Nagykanizsa, Nyíregyháza, Nyírábrány, Nyírmada, Óriszentpéter, Pápa, Pécs, Pestszentlőrinc, Pusztaszabolcs, Püspökladány, Révfülöp, Sárvár, Sátoraljaújhely, Siófok, Szabadszállás, Süllyáp, Szajol, Szeged, Székesfehérvár, Szentmártonkáta, Szerencs, Tapolca, Tápiógyörgye Tápiószecső, Tápiószele, Tárnok, Tiborszállás, Tokaj, Törökszentmiklós Újszász, Ukk, Vác, Velence, Velencefürdő, Vésztő, Záhony, Zalabér-Batyk, Zalaegerszeg, Zalalövő, Zalaszentiván, Zamárdi, Zánka- Köveskál

Emelések statisztikája 2017. évre vonatkozóan:

| Központ | JBI | TSZVI | Összesen |
|-------------|---------------------|-----------------|----------|
| | Állomási mobilemelő | Beépített emelő | |
| Budapest | 1678 | 7407 | 9085 |
| Debrecen | 1067 | 327 | 1394 |
| Miskolc | 137 | 480 | 617 |
| Pécs | 192 | 767 | 959 |
| Szeged | 876 | 219 | 1095 |
| Szombathely | 84 | 376 | 460 |
| ÖSSZESEN | 4034 | 9576 | 13610 |

Az előző évhez képest csekély visszaesés mutatkozik a mozgássérültek utazásában úgy, hogy a bejelentett utazások másfélszeresére növekedtek. Az emelések számának kis mértékű csökkenése nem jelenti a tényleges utazások csökkenését.

A FLIRT motorvonatok hálózati szintű elterjedésével a mozgássérült utasok nem jelentik be utazásukat, hanem önállóan, segítségkérés nélkül begördülnek a vasúti járműbe ott, ahol magas peron áll rendelkezésre.

A szolgáltatás megrendelése, illetve információkérés a szolgáltatásainkról történhet interneten, írásban és telefonon.

- A megrendelés internetes címe: megrendeles@mav-start.hu; Erre kell elküldeni a letölthető űrlapot.
- Írásbeli megrendelés címe: MÁV-START Zrt. Üzemeltetési Szervezet, 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. (Figyelembe kell venni a postai szolgáltatás időtartamát is.)
- Telefonos megrendelés: **06 (80) 630-053** ingyenesen hívható telefonszámon adatainak meghagyásával.

Az akadálymentes kocsik közlekedéséről, az akadálymentes állomásokról és mellékhelyiségekről bővebb információ a www.mavcsoport.hu honlapon található, mely folyamatosan az aktuális állapotnak megfelelően frissítésre kerül.

Az alábbi járműállománnyal teljesítjük az esélyegyenlőségben előírt kötelezettségeinket:

| Jármű pályaszáma, sorozatszám | Jármű állag (db) | Emelési magasság | Emelhető tömeg | Akadálymentes WC | Padlómagasság | Rámpa | Közlekedés irányai |
|-------------------------------|---|------------------|----------------|------------------|---------------|-------|--|
| 80 05 403 (BDt) | 1 | 1000 mm | 300 kg | igen | normál | nincs | 70, 80a, 100a, 120a |
| 80 05 4.. (BDt) | 54 | 1250 mm | 300 kg | igen | normál | nincs | |
| 415 (FLIRT) | 123 | 850 mm | 300 kg | igen | alacsony | nincs | 1, 20,30a, 40a, 70, 71, 80a, 87a, 100a, 120a, 150, 2 |
| 80 55 0.. (ex. német) | 27 | 1250 mm | 300 kg | igen | normál | nincs | külön besorozás alapján |
| 81 27 011 | 1 | 1250 mm | 250 | igen | normál | nincs | külön besorozás alapján |
| 82 28 116 | 1 | | kg | | | | |
| Jármű pályaszáma, sorozatszám | Jármű állag (db) | Emelési magasság | Emelhető tömeg | Akadálymentes WC | Padlómagasság | Rámpa | Közlekedés irányai |
| 2006 (Byh) | 3 | nincs | nincs | nem | normál | nincs | előzetes bejelentés alapján a 80 sz. vonal |
| 5342 (Talent) | 10 | nincs | nincs | igen | alacsony | igen | 1 |
| 416 (Orosz motor) | 39 | nincs | nincs | igen | normál | nincs | 81 sz. vonal dél-alföldi, és észak-alföldi (101, 106, 108 sz. vonalak) régió |
| 426 (Desiro) | 31 | nincs | nincs | igen | alacsony | nincs | 2, 142, 29 |
| 2005-500 (Bhrv) | 5 | nincs | nincs | nem | normál | nincs | külön besorozás alapján |
| 8455-000 (Byd ex-német) | 26 | nincs | nincs | nem | normál | nincs | 30, 30a |
| 9247-100 | 4 | nincs | nincs | igen | normál | nincs | külön besorozás alapján |
| 73 81 85 90 5 (Railjet) | 7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db | 1000 mm | 300 | igen | normál | nincs | 1 |
| | | | kg | | | | |

Emelőlap mérete: 800*1200 mm

Budapest, 2018. június 27.