



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 Zrt-nél

www.mav-start.hu

2013

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.mav-start.hu

in Hungarian language

A szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi jelentés minimális tartalma

1. Információk és menetjegyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

	közép sorozat szám	pályaszám	gépi utastájékoztató rendszerrel ellátott járművek pályaszáma	gépi és élőlészavas hangos	vizuális		Megjegyzés
					külső kijelző	dinamikus kijelzés	
DESIRO	63-42	001-031	001-031	van	van	van	üzemel
FLIRT	53-41	001-060	001-060	van	van	van	üzemel
TALENT	53-42	001-010	001-010	van	van	van	üzemel
német vezérlő	80-55	000-026	000-026	van	csak homlok	nincs	nem üzemel, korszerűsítésre vár
iker Bz motorkocsi	63-12	001	001	van	van	van	nem üzemel
3.G IC kocsik 1. osztály	19-57	001-003	001-003	van	van	van	üzemel
3.G IC kocsik 2. osztály	29-57	001-007	001-007	van (3.G IC 1. osztályú kocsi közlekedése esetén)	van	van	üzemel
orosz iker-motorkocsi	63-41	001-040	021, 029,031	van	van	van	üzemel
BDt 400-as	80-05	400-455	400-455	van	nincs	nincs	üzemel
IC villamos motorvonat BDV villamos motorvonat	90-76	003	003	van	nincs	nincs	üzemel
	68-05	001-020	001-020	van	nincs	nincs	üzemel
BVh villamos motorvonat DESIRO	68-05	200-201	200-201	van	nincs	nincs	üzemel
	63-42	001-031	001-031	van	van	van	üzemel
FLIRT TALENT	53-41	001-060	001-060	van	van	van	üzemel
	53-42	001-010	001-010	van	van	van	üzemel

- élőlészavas hangosítás van valamennyi emelt szintű (EC, EN, IC) szolgáltatást nyújtó kocsikon, továbbá a Társvasutak járművein (kivéve a CFR és a ZRS/ZBFBH egyes kocsijait, illetve nem IC minőségű MÁV-START erősítő kocsikon), a railjet vonatokon dinamikus kijelzés és élőlészavas hangos bemondás is van, vizuális kijelzés egyes esetekben a CFR, CD kocsikon van, amelyet műszaki-technikai okokból használni nem tudunk,
- élőlészavas hangosítás és bemondás lehetséges műszaki kialakítás szempontjából valamennyi halberstadti kocsin, illetve egyes Bmx kocsikon, azonban jelenleg a hangosítás kezelése nem megoldott, illetve egyes esetekben UIC-kábel csatlakoztatása nincs kiépítve a mozdonyon).

- 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, így az információk biztosítása valamennyi olyan állomáson megoldott, ahol személypénztáros teljesít szolgálatot. Egyéb szolgálati helyeken a forgalmi dolgozók állnak utasaink rendelkezésére. A fentiekben túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban kezdte meg személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését, mely 2012-ben 8 tagú volt, 2013-ban 9 tagúra bővült. A személyes ügyfélszolgálatokon a menetrendi, díjszabási, akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet 2012 november 1-től az Ügyfélközpont, az írásos tevékenységet a Működésellenőrzési Szervezet látja el (ezen belül a személyes és írásos terület) feladatait az alábbi táblázat tartalmazza.

A MÁV-START Ügyfélszolgálata	
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	
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-meghibásodásra	
Csatlakozásmulasztás miatt jegyek érvénytartamának meghosszabbítása	
Csoportos utazásról információszolgáltatás, kártya átvétel	

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

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

A MÁV-START Zrt. a menetrendet a honlapján teszi közzé, illetőleg a menetrend adott vasútállomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatot látható helyen kifüggeszti.

A vasúti társaság az alkalmazott árakról, a legfontosabb utazási kedvezményekről a vasútállomásokon és a megállóhelyeken kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdeteménnyel, 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. Pályavasút Üzletág, egyéb partnerek) által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Géppel (viszonylati jegykiadás VMAEF, Ticket Agent géppel)
 - korlátozottan hagyományos készletből viszonylat feltüntetésével (pl.: ürjegyen)
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
 - Késspénzzel (mindenhol biztosított)
 - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott bónnal, 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:*
 - Automatatípusonként korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
 - Késspénzzel
 - Késspénzt 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.: peronkapuknál és egyéb esetekben – pénztári rásegítésnek MJR gépből)

- **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:*
 - Késpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
 - Mobilegyenlegről
 - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Jegyvásárlás interneten keresztül
 - *Jegyátvétel*
 - kijelölt állomásokon:
 - kioszkból történik
 - új típusú automatákból
 - otthon nyomtatva
 - elektronikusan bemutatva (pl.: pdf dokumentum bemutatásával mobilkészítők képernyőjén keresztül)
- **Fedélzeti jegyértékesítés:**
 - *Forgalom szerint:*
 - Belföldi:
 - Helyi
 - Közvetlen (korlátozottan)
 - Nemzetközi
 - *Kezelés szerint:*
 - MÁV-START Zrt. alkalmazottja által
 - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Géppel
 - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - *Fizetés módja szerint:*
 - Késpénzzel
 - 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
 - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt. Pályavasút Üzletág, egyéb partnerek) által
 - *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
 - MÁV-START jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel (VMAEF géppel)
 - manuális készletből

- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
 - Késszámmal (mindenhol biztosított)
 - Késszámmal kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott bónnal, ajándékutalvánnyal)
- *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 helyszínek

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)
MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt. Pályavasút Üzletágának munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár (helyszín)	584	559	505	503	459	360	303
MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda (helyszín)	10	10	10	10	10	10	10
Felsőoktatási pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés (helyszín)	9	7	8	8	8	7	7
Külső partner által kezelt korlátozott menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés (helyszín)	48	35	40	32	35	0	0
Viszonteladó partnereken keresztüli nemzetközi menetjegy-értékesítés (helyszín)	0	11	15	14	10	0	10
Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztüli menetjegy-értékesítés - utazási irodák, Ferihegyi pt. (helyszín)	30	27	24	16	13	31	44
Jegyértékesítő automaták (helyszín)	5	5	5	6	6	6	30
E-ticket kioszk (helyszín)	40	40	40	40	40	42	42
Szolgáltatás-értékesítők (fő)	22	22	21	21	19	21	22
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlet és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében (db)	104	133	128	134	136	126	129

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)
Egyéb nem vasúti, vagy részben vasúti szolgáltatást is tartalmazó értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése, Atlasz biztosítás, City Tour programcsomag értékesítés, Balaton mix értékesítés stb. - partneri db.)	7	9	11	13	12	11	12
Egysoros sorban állási rendszer (helyszín)	0	0	1	2	2	2	2
Ügyfélfelhívó rendszer (helyszín)	1	2	2	2	2	3	3
Business váró (helyszín)	1	1	1	1	1	1	1

- A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárúsítás 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.mav-start.hu weboldalon menetrendi kereső is működik, valamint az aktuális Üzletszabályzat és a Díjszabás is folyamatosan elérhető.

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

Díjszabás

Üzletszabályzat kivonatok

Az állomásról induló és oda érkező vonatok jegyzéke

Az állomást érintő vasútvonalak menetrendje

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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

Az állomásról induló és oda érkező vonatok jegyzéke

Utazási feltételek kivonat

MÁVDIREKT és a MÁV-START honlapjának elérhetősége

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 kimerítő tájékoztatást adunk, ezen kívül minden állomáson és megállóhelyen és a vonatban is kihelyezésre került egy tájékoztató plakát, ahol feltüntettük a címeiket, 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.mav-start.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 tájékozódását segítő vezető sávval 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 Üllő, Monor, Monorierdő, Pilis, Albertirsa, Ceglédbercel, Ceglédbercel- Csertő, Budai út, Cegléd, Celldömölk, Nemeskocs, Boba, Kemenespálfa, Jánosháza, Nemeskeresztúr, Rigács, Ukk, Dabronc, Túrje, Zalabér-Batyk, Pákozd, Pókaszeptek, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg, Zalaegerszeg-Ola, Andrásbida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakalja, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Óriszentpéter, Bajánsénye, Hodos Budapest- Keleti pályaudvar, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza

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

a) Késések

- A késések aránya százalékban szolgáltatáskategóriánként (nemzetközi, belföldi, helyi)

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Budapest elővárosi	22,26	77,74
Minőségi távolsági	32,45	67,55
Regionális	13,18	86,82
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	31,51	68,49
Távolsági	24,95	75,05
Összes	18,84	81,16

Az adatok a Pályavasúti üzemeltetési főigazgatóság 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 (%)
Budapest elővárosi	29,49	70,51
Minőségi távolsági	23,48	75,57
Regionális	22,33	77,67
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	39,92	60,08
Távolsági	25,72	74,29
Összes	24,72	75,28

Az adatok a Pályavasúti üzemeltetési főigazgatóság 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
 - A 60 percnél kisebb késések %-ban
 - A 60-119 perc közötti késések %-ban
 - A 120 perces vagy annál nagyobb késések %-ban

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerűség (%)
Budapest elővárosi	62,23	0,21	0,03	37,52
Minőségi távolsági	64,98	1,05	0,37	33,60
Regionális	36,98	0,14	0,04	62,85
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	47,90	1,68	0,84	49,58
Távolsági	53,12	0,57	0,19	46,12
Összes	47,84	0,30	0,09	51,77

Az adatok a Pályavasúti üzemeltetési főigazgatóság PÁVA rendszeréből származnak.

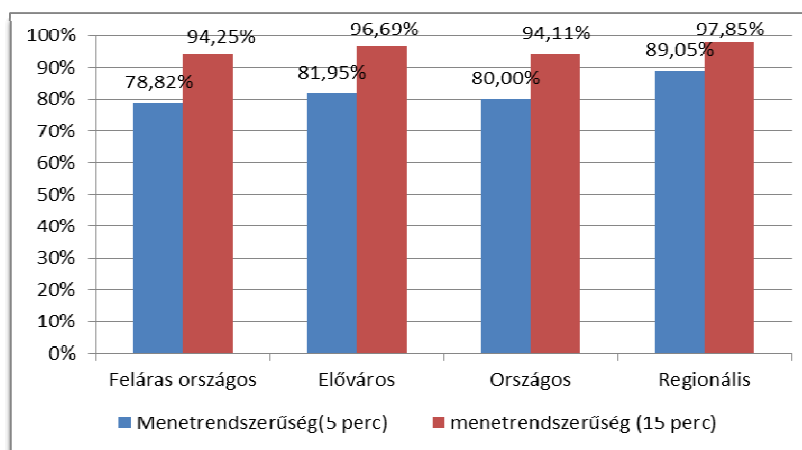
Közlekedési menetrendszerűség: A leközlekedett vonatok közül azok a nem késétt vonatok melyeknek menetrendtől eltérése 0 perc, az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2013-ban is végezett 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 meghirdetetthez képesti késése legfeljebb 5 perc a mért állomásokon, továbbá egyik mért állomásról sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetettnél korábban.

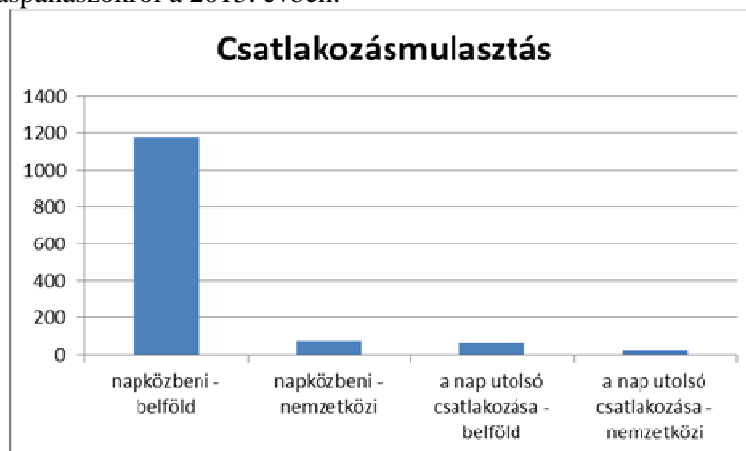
Valamint a menetrendszerűség értéke mellett a szolgáltató kiegészítő menetrendszerűségi értéket is mér a legalább 15 percet késő vonatokról.

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 2013. évben:



A nap utolsó csatlakozása miatt 2013. évben 99 fő került szállodai elhelyezésre.

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
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009(XII.1.) kormányrendelet
- F. 2. Forgalmi utasítás és függelékei
- F. 3. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására
- F. 10. utasítás a védett vezetők utazásainak lebonyolítására
- Balesetvizsgálati utasítás
- Műszaki mentési és Segélynyújtási Utasítás,
- D. 4. utasítás a téli forgalommal kapcsolatos teendők ellátására
- 16/2006. (IV. 14. MÁV Ért. 15.) Vigh. sz. általános vezérigazgató- helyettesi utasítás „a MÁV Zrt. területén található létesítményeket érintő közveszély előidézésére irányuló- különös tekintettel a robbantással történő- fenyegetések esetén történő intézkedésekről”
- 14/2003. (X. 24. MÁV Ért. 43.) VIG utasítás, illetve annak 3. sz. módosítása (35/2006. IX. 1. MÁV Ért. 35.) a bekövetkezett biztonsági események során teljesített ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról, valamint a kárelhárítás irányításáról
- HŰSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- Hálózat-hozzáférési Szerződés (P-8870/2011. és K-5484/2011) 6. számú melléklete (utastájékoztató és információ-szolgáltatási tevékenység),
- 23/2013. (IV.05. MÁV ÉRT. 11. EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás „a közszolgáltatás keretében nyújtott utastájékoztató normatív előírásairól és azok alkalmazásáról normál üzemi körülmények között, valamint a rendkívüli események bekövetkezésakor” című 23/2011. (VI.03. MÁV ÉRT. 13.) EVIG sz. elnök-vezérigazgatói 2. sz. módosítás egységes szerkezetben.
- HŰSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások

- Szabályzat a személy- és poggyászkocsi kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- P-6602/ 2008 sz. „Vágányzári utasítás”
- K-1604/2008. utasítás a MÁV-START Zrt. vezetői készenléti szolgálatának ellátására
- K-1884/2009. számú utasítás 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)

3. A járatok törlése

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

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya %
Budapest elővárosi	0,43	0,28
Minőségi távolsági	0,51	0,91
Regionális	0,17	0,21
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	2,40	0,41
Távolsági	0,18	0,97
Összes	0,26	0,42

Az adatok a Pályavasúti üzemeltetési főigazgatóság PÁVA rendszeréből származnak.

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

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

- Tisztítási időközök

Gördülőállomány esetén

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Kocsitípus, vonatnem	Technológiai időszükséglet	Megjegyzés
1.	Szerelvényfordulóba épített tisztítási munkák				
1.1.	T0 tisztítás	tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 20 perc	
1.2.	T1 tisztítás	tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	
1.3.	T2 tisztítás	naponta, tisztasági állapot alapján	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	regionális forgalomban az utasterhelés alapján a gyakoriság csökkenthető
1.4.	Egységáras tisztítás (E)	fordulónként	nemzetközi forgalomban közlekedő Z1 és Z2-es kocsiknál	4 óra, de ennél kevesebb is lehet a JBK és a Vállalkozó megegyezése alapján	
1.5.	Fejtámvédő huzatok, papírok cseréje (H)	fordulónként, de legalább 3 naponta	nemzetközi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	

		szükség szerint, de legalább 3 naponta	minőségi belföldi távolsági, standard belföldi távolsági és a regionális szegmensű forgalomban közlekedő 1.o. valamint az IC kocsik		
1.6.	Vízöltés (Vt)	naponta a rendelkezésre állási idő figyelembevételével	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	
1.7.	Zártrendszerű WC őrítése (Zü)	rendelkezésre állási idő és az utasterhelés figyelembevételével szükség szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	
1.8.	Egészségügyi feltöltés (Eü)	naponta többször, a közlekedési szegmensnek megfelelően	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	
2.	Időszakos tisztítási munkák				
2.1.	T3 tisztítás	14±3 dolgozó napon-ként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 4 óra	
2.2.	T4 tisztítás	6 havonta	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 24 óra	
2.3.	Külső mosás (KM), Tetőmosás (T)	7±2 dolgozó napon-ként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	telephely technológiai terve szerint	
2.4.	Kézi külső ablaktisztítás (KA)	amennyiben külső mosás nem végezhető 7±2 dolgozó naponként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 2 óra	
2.5.	Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függöny tisztítás (Tex)	a T4-tisztításnál vagy igény szerint a T3-tisztítással egy időpontban	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 8 óra	
2.6.	Mennyezet és lámpaburkolat tisztítás (Mt)	minimum 2 havonta a T3-tisztítással egy időpontban	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 4 óra	
3.	Egyéb tisztítások				
3.1.	Vonali tisztítás (V)	szükség szerint, az utasterhelés figyelembevételével naponta többször	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik		
3.2.	Idegen vasutak nemzetközi forgalomban közlekedő kocsijainak tisztítása (It)	RIC szabályzás szerint, fordulónként	nemzetközi forgalomban közlekedő idegen kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	

3.3.	Étkezőkocsi tisztítás (Ét)	Utasellátó Központ által meghatározott gyakorisággal, figyelembe véve a T2-, T3-, T4-ciklusidejét	MÁV tulajdonú étkező-, étkező-bisztró, és bisztró kocsik	T2-, T3-, T4-tisztítások technológiai idősükséglete szerint	
3.4.	Hálókocsi tisztítás (Ht)	Utasellátó Központ által meghatározott gyakorisággal, figyelembe véve a T2-, T3-, T4-ciklusidejét	MÁV tulajdonú háló és fekvőhelyes kocsik	T2-, T3-, T4-tisztítások technológiai idősükséglete szerint	
3.5.	Graffiti eltávolítás (G)	keletkezést követő legrövidebb időn belül	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	a graffiti mértékétől függően egyedileg meghatározni	
3.6.	Rendkívüli tisztítás (Rt)	szennyeződés mértékétől függően T0-, T1-, T2-, T3-, T4 -tisztítások, szükség esetén kisorozással	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	T0-, T1-, T2-, T3-, T4 -tisztítások technológiai idősükséglete szerint	

Állomási létesítményeknél:

- I. minőségi távolsági szegmens: folyamatos- ügyeletes takarító, naponta
 - II. Budapest elővárosi szegmens: naponta- heti 5-3 alkalommal
 - III. távolsági szegmens: heti 5-3 alkalommal (Kiemelt üdülő területen üdülési szezonban 06.01.-08.31 között naponta)
 - IV. regionális szegmens: heti 3-1- havonta 1 alkalommal
- Szüneteltetett megállóhelyek: havonta 1 alkalommal- esetileg

- A levegőminőség műszaki mérése

A levegő minőségének műszaki mérését a társaság nem végzi.

- Az illemhelyek használhatósága

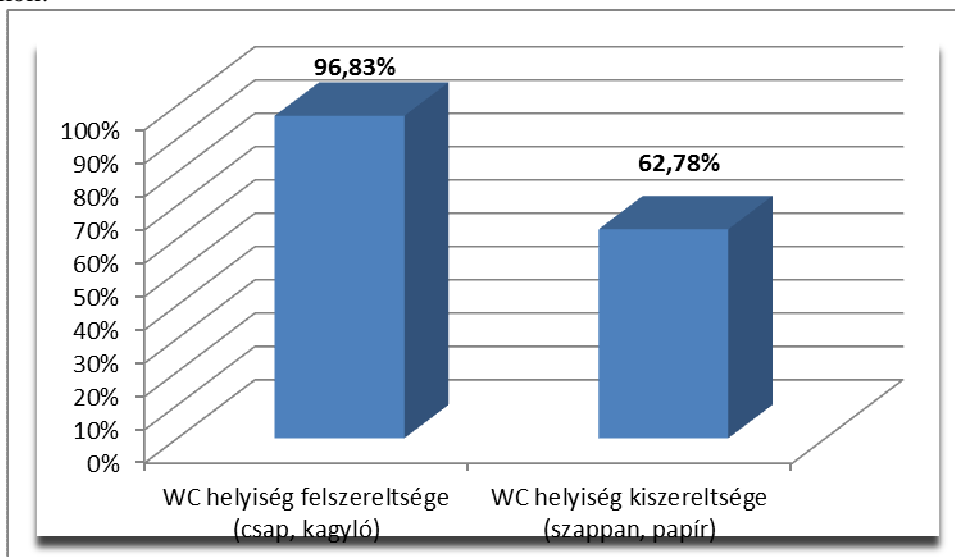
A MÁV Zrt. Ingatlankezelési Igazgatóságának jelenleg az alábbi adatok állnak rendelkezésére:

Területi Ingatlanirodák	Útas illemhelyek száma	Használható	Használhatatlan	Használaton kívül
Budapest	206+8 mobil	172	26	16
Debrecen	180	120	43	17
Miskolc	119	102	6	11
Pécs	192	116*	54	22
Szeged	140+13 mobil	68	42	30
Szombathely	100+6 mobil	76	24	0
Összesen	933	662	186	85

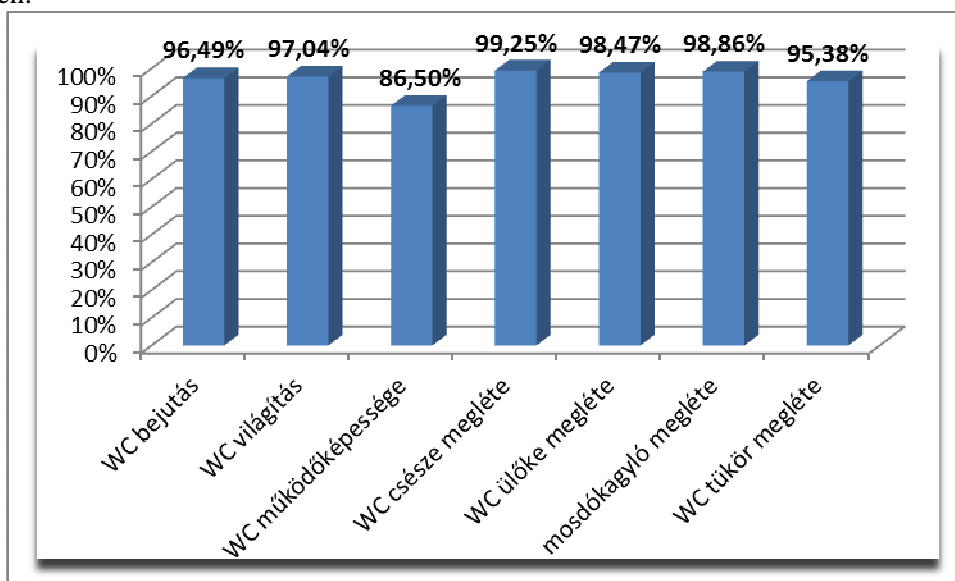
*ebből 8 db. időszakos mobil wc

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon, és a járműveken 2013-ban felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

A Társaság 2013. évben utaselégedettségi felmérést készített.

A 2013-as utaselégedettségi kutatás körülményei:

A MÁV-START Zrt. Értékesítési Szervezete kérdőíves felmérést végzett az utasok körében az utazási körülményekkel való elégedettségről. Az adatfelvétel az SZSZK-k jegyvizsgálóinak közreműködésével és a MÁV-START honlapján elérhető, online kitölthető kérdőív segítségével történt, a vonaton kiosztott kérdőívek számát viszonylatonként határoztuk meg.

A felmérés időpontja: 2013. július 24 - augusztus 6.

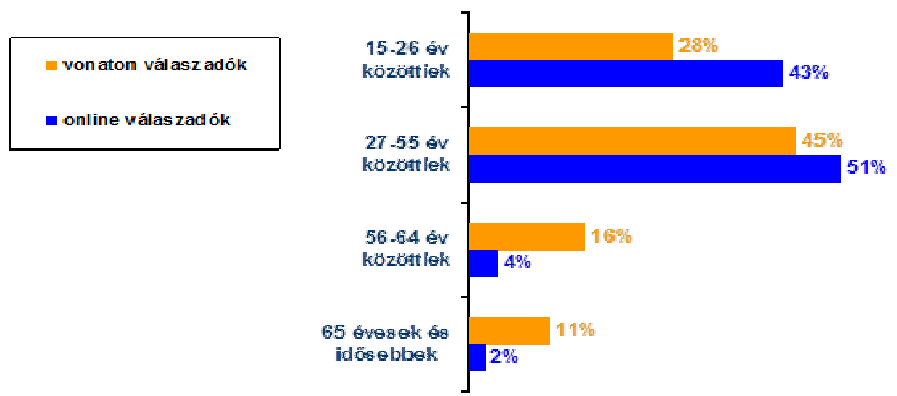
Az összefoglaló 5469 vonaton kitöltött kérdőív adatainak elemzésével, 25906 online kitöltött kérdőív számainak bemutatásával és a két adatfelvétel számainak összehasonlításával készült.

A vonaton és az interneten keresztüli adatfelvétel közül a vonaton kiosztott kérdőívek eredményeit mutatjuk be részletesen, de az összefoglalóban bemutatjuk a vonaton történt és az online adatfelvétel különbségeit és az online adatfelvétel torzító hatását.

Az értékelt utazási körülmények:

- az utazásra fordított idő
- a vonatok érkezési, indulási pontossága
- az ön által leggyakrabban használt vasútvonalon a járatok sűrűsége
- a pénztárosok tájékozottsága, segítőkészsége
- a jegyvizsgálók tájékozottsága, segítőkészsége
- a késésekről, változásokról való tájékoztatás
- más vonatokhoz való csatlakozás
- a vasúti utazás kényelme
- a vasúti kocsik hűtése, fűtése
- a vasúti kocsik zsúfoltsága
- a vonatok tisztasága
- a mellékhelyiségek tisztasága a vonatokon
- az állomások tisztasága
- a pályaudvarok tisztasága
- a váróhelyiségek hűtése, fűtése

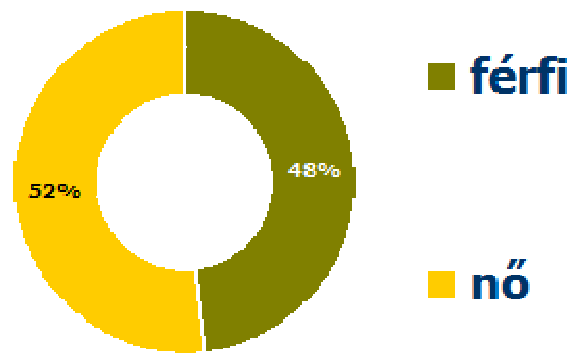
Életkori csoportok megoszlása a válaszadók körében:



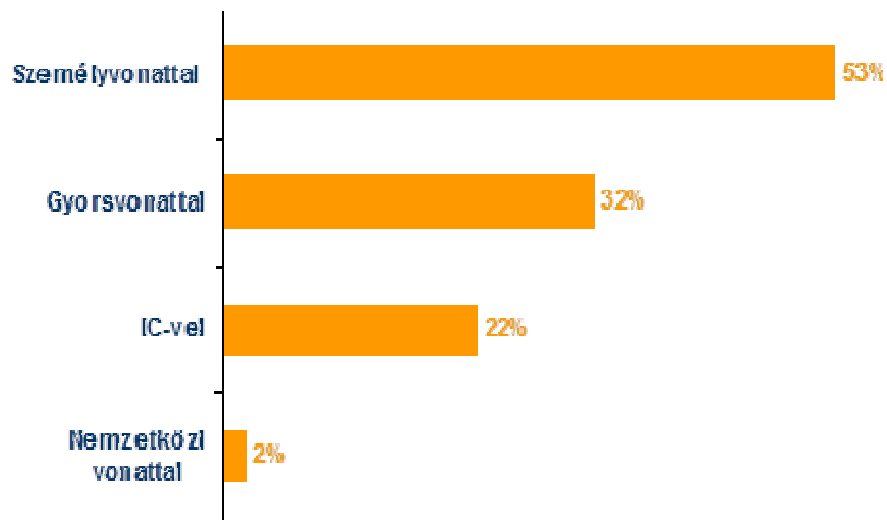
Bázis: válaszadók a vonaton, n=5469.

Bázis: online válaszadók, n=25906.

Nemek megoszlása a válaszadók körében:

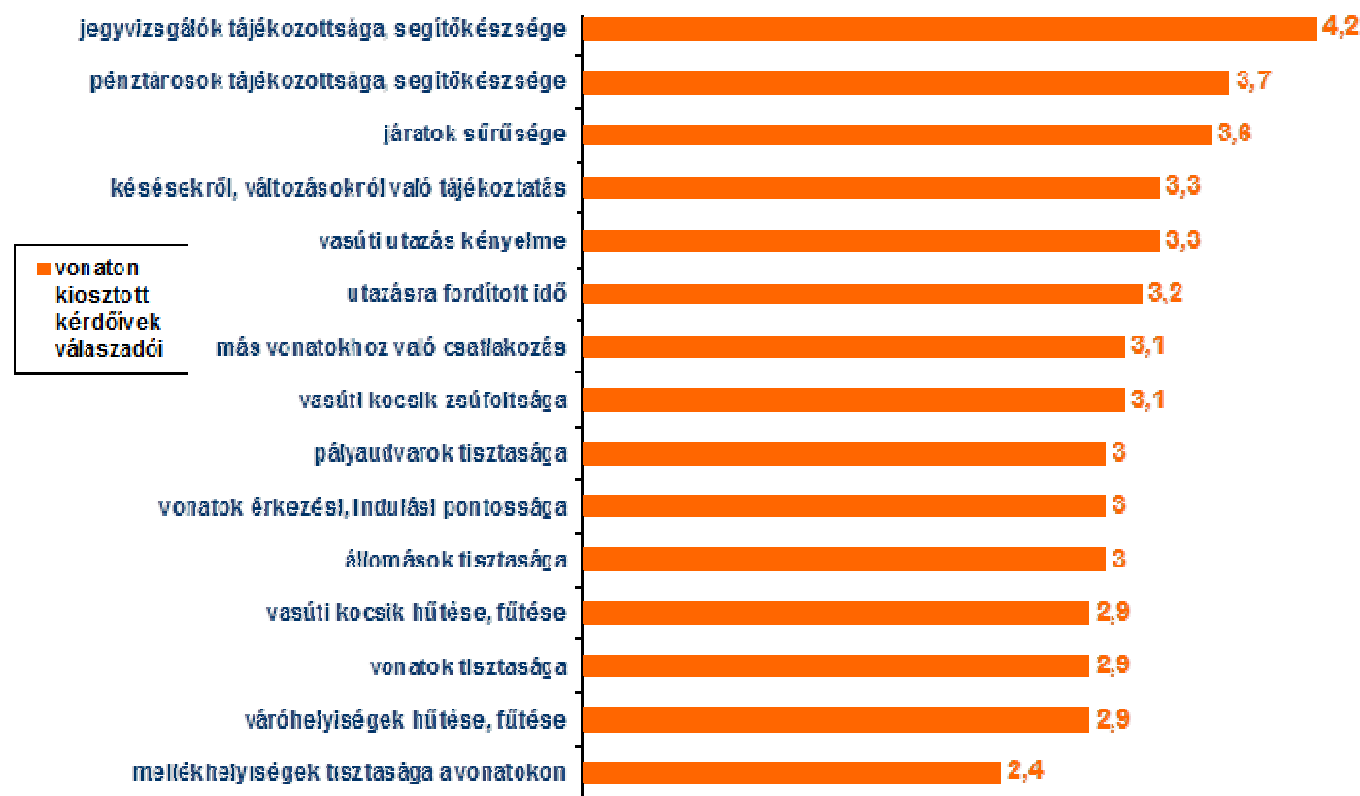


Vonattípusok igénybevétele:

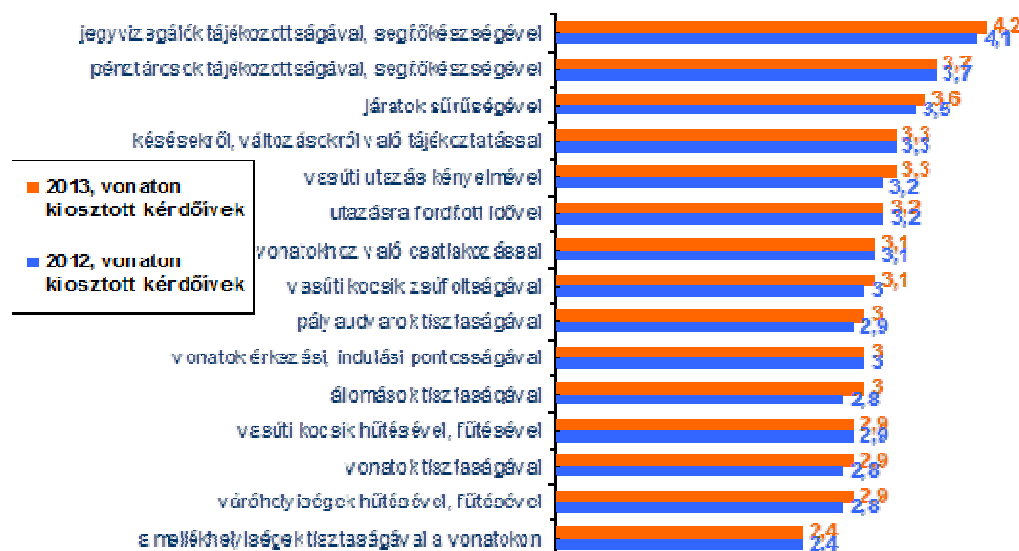


Bázis: válaszadók, n=5469, a vonaton kiosztott kérdőívek kitöltői.

Utazási körülmények értékelése (átlagok, értékelés 1-5-ig):



Bázis: válaszadók, n=5469, a vonaton kiosztott kérdőívek kitöltői.



Bázis: válaszadók a vonaton, 2013, n=5469.

Bázis: válaszadók a vonaton, 2012, n=6686.

A nem és a korcsoportok kapcsolata az értékelt szempontokkal

A **nők jobbnak** értékelték, mint a férfiak:

- az utazásra fordított időt,
- a vonatok pontosságát,
- a járatok sűrűségét,

- a késésekről, változásokról való tájékoztatással,
- más vonatokhoz való csatlakozással,
- az utazás kényelmét,
- a kocsik hűtése, fűtése,
- a kocsik zsúfoltságát.

A 65 évesek és idősebbek csoportja **jobbnak** értékelte, mint a többi korcsoport:

- az utazásra fordított időt,
- a vonatok pontosságát,
- a pénztárosok tájékozottságát,
- jegyvizsgálók tájékozottságát,
- a késésekről, változásokról való tájékoztatással,
- az utazás kényelmét,
- a kocsik hűtése, fűtése,
- a kocsik zsúfoltságát,
- a mellékhelyiségek tisztaságát a vonatokon
- a váróhelyiségek hűtését, fűtését és
- az állomások tisztaságát.

Az utazási gyakoriság és az értékelt szempontok kapcsolata

Utazási gyakoriság alapján szignifikáns különbségeket tapasztaltunk a megadott szempontok értékelésében.

- A naponta és munkanapokon utazók szignifikánsan alacsonyabb pontszámot adtak, vagyis **rosszabbnak** értékelték minden utazási körülményt mint a többi utazási gyakorisági csoport.
- A havonta, vagy ritkábban utazók szignifikánsan magasabb pontszámot adtak, vagyis **jobbnak** értékelték minden utazási körülményt, mint a többi utazási gyakorisági csoport.

A leggyakrabban választott vonattípus kapcsolata az értékelt szempontokkal

A leggyakrabban IC-vel és a nemzetközi vonatokon utazók a szempontok többségével **elégedettebbek**, mint a gyorsvonattal, személyvonattal utazók csoportjai.

Az IC-vel utazók **elégedettebbek** mint a a gyorsvonattal, személyvonattal utazók csoportjai:

- a vonatok pontosságával, járatsűrűséggel,
- jegyvizsgálók tájékozottságát,
- a késésekről, változtatásokról szóló utastájékoztatással,
- más vonatokhoz való csatlakozással,
- a vasúti utazás kényelmével,
- a vasúti kocsik hűtésével, fűtésével,
- a vasúti kocsik zsúfoltságával,
- a vonatok tisztaságával,
- a mellékhelyiségek tisztaságával a vonaton és
- a váróhelyiségek hűtésével, fűtésével.

A nemzetközi vonattal utazók **elégedettebbek** mint a gyorsvonattal, személyvonattal utazók csoportjai:

- a vonatok pontosságával, járatsűrűséggel,
- a késésekről, változtatásokról szóló utastájékoztatással,
- a vasúti utazás kényelmével,
- a vasúti kocsik hűtésével, fűtésével,
- a vasúti kocsik zsúfoltságával,
- a vonatok tisztaságával,

- a mellékhelyiségek tisztaságával a vonaton
- az állomások tisztaságával és
- a váróhelyiségek hűtésével, fűtésével.

A kutatás eredményeinek összefoglalása

A jegyvizsgálók és a pénztárosok munkájával elégedettek leginkább az utasok.

Legkevésbé az utazás komfortjával, az utazási körülményekkel – vonatok, mellékhelyiségek, állomások – tisztaságával és a hűtéssel, fűtéssel elégedettek az utasok.

Az utazási körülmények többségével a 65 évesek és idősebbek, a nők és a havonta egyszer vagy ritkábban utazók elégedettebbek, mint a többi korcsoport.

Szolgáltatásainkkal a naponta, vagy minden munkanap utazók voltak legkevésbé elégedettek.

Az egyes vonattípusokat leggyakrabban választók csoportjai közül az IC-vel és a nemzetközi vonatokkal utazók a leginkább elégedettek.

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

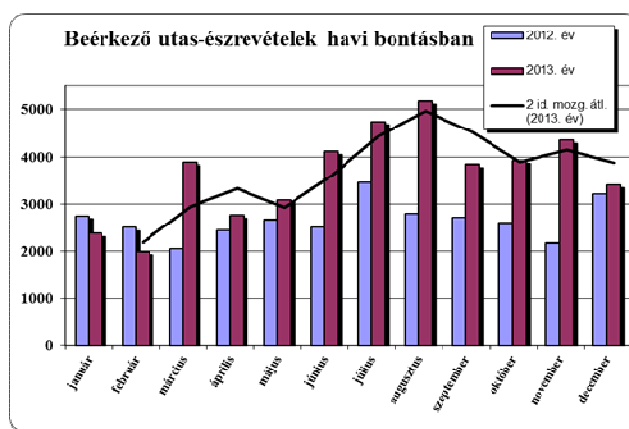
- Követett eljárásrend

A MÁV-START ügyfélszolgálat a egykapus és központosított, vagyis a különféle meghirdetett ügyfélszolgálati csatornákon beérkező megkeresések egy helyre, a központosított írásos ügyfélszolgálatához 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

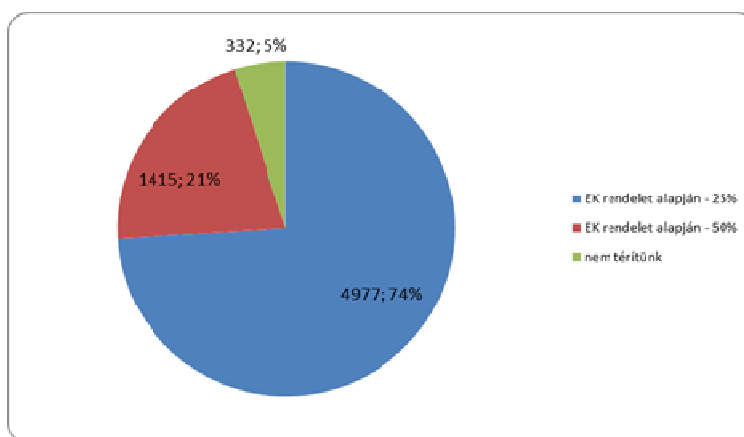
2013-ban 44 829 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 35 457 db megkeresés.

Megkeresések száma átalány-kártérítésekkel együtt

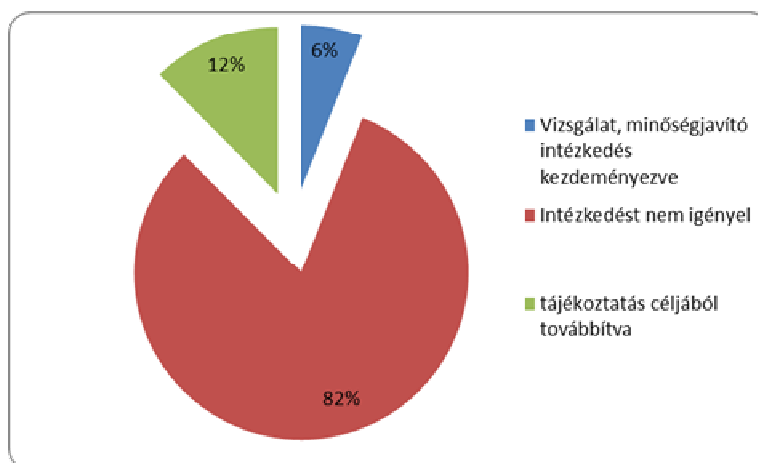


Megkeresések átalány-kártérítés nélkül

Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok



- 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 kísézője 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.

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:

- állomási emelő-berendezés illetve menetrendben meghirdetett önemelős berendezéssel ellátott vonatok esetén a tervezett utazást megelőző munkanap 14 óráig,
- a menetrendben meghirdetettől eltérő utazási viszonylat és nemzetközi utazás esetén a tervezett utazást megelőző 3 munkanappal korábban,
- csoportos utazás esetén a tervezett utazást megelőző 7 munkanappal korábban,
- nemzetközi körutazás esetén az utazást megelőző 7 munkanappal korábban.

Állomási emelő-berendezéssel az alábbi állomásokon rendelkezünk:

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

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

Agárd, Badacsony, Badacsonytomaj, Balatonalmádi, Balatonboglár, Balatonfenyves, Balatonfüred, Balatonlelle, Balatonszentgyörgy, Békéscsaba, Berettyóújfalu, Biharkeresztes, Budapest-Nyugati, Debrecen, Eger, Egyek, Fényeslitke Fonyód, Füzesabony, Gárdony, Gyömrő, Gyula, Hajdúszoboszló, Hegyeshalom, Kaposvár, Kápolnásnyék, Keleti Pályaudvar, Keszthely, Komárom, Kisbér Maglód, Maglódi nyaraló, Martonvásár, Mátészalka, Miskolc-Tiszai, Monor, Nagykáta, Nagykanizsa, Nyíregyháza, Nyírábrány, Pápa, Pécs (felvételi épület felújítása alatt üzemelő ideiglenes pénztárcsarnok, és váróteremben) Püspökladány, Révfülöp, Sátoraljaújhely, Siófok, Sopron, Sülysáp, Szajol, Székesfehérvár, Szerencs, Szombathely, Szőlősnyaraló, Tapolca, Tápiógyörgye Tápiószecső, Tápiószéle, Tiborszállás, Tokaj, Törökszentmiklós Újszász, Velence, Velencefürdő, Záhony, Zánka-Köveskál, Fegyvernek-Örményes, Karcag, Mende és Szentmártonkáta állomásokon pedig tervezett az ilyen berendezés.

Emelések statisztikája 2013. évre vonatkozóan:

SZSZK	Állomási mobilemelő	Beépített emelő	Összesen
Bp. Keleti	404	1100	1504
Bp. Nyugati	1562	70	1632
Bp. Déli	581	1625	2206
Szolnok	613	514	1127
Miskolc	179	48	227
Debrecen	118	34	152
Nyíregyháza	96	79	175
Szeged	730	2	732
Pécs	47	272	319
Nagykanizsa	137	105	242
Szombathely	18	803	821
ÖSSZESEN	4485	4652	9137

Az előző évhez képest jelentős emelkedés történt, amelyet a 2014. évben várakozásaink szerint további emelkedés fog jellemezni.

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.mav-start.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	100a, 120a, 70
80 05 4.. (BDt)	55	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
53 41 0 (FLIRT)	60	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 30a, 40a, 80a
80 55 0.. (ex. német)	27	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	40, 80, 100
81 27 011	1	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
82 28116	1		300 kg	igen	normál	nincs	
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1
Összesen	152						

Emelőlap mérete: 800*1200 mm

Egyéb akadálymentes jármű:

Jármű pályaszáma, sorozatszám	Jármű állag (db)	Akadálymentes WC	Padlómagasság	Állomási mobilemelő berendezés	Rámpa	Közlekedés irányai
53 42 0 (TALENT)	10	igen	alacsony	csak magas peron esetén kell	van	1
6342 (Desiro)	31	igen	alacsony	kell	nincs	2, 142
20 67 (IC kocsi)	9	igen	normál	kell	nincs	külön besorozás alapján
Összesen	50					

Kitekintés 2014. évre

2014. március 1-vel a következőképpen változik a bejelentési határidő:

A segítségnyújtás iránti igényről legalább 48 órával annak szükségessége előtt értesíteni szükséges a vasúti társaságot.

Átalakításra kerül 5 darab 20 05 501 psz. jármű, mely alkalmas lesz gépi meghajtású kerekesszékekkel utazó mozgáskorlátozottak utaztatására.

Újabb 42 darab FLIRT alacsonypadlós motorvonat beszerzése van folyamatban.