



**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](http://www.mavcsoport.hu)

**2019**

### **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](http://www.mavcsoport.hu)

in Hungarian language

**A szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi jelentés minimális tartalma**

**1. Információk és menetjegyek**

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

Típus (új típus)	Sorozat (új sorozat)	Szegmens	Járműtípus	FB állag	Hangos utastájékoztató	Vizuális	
						Külső kijelző	Dinmikus vizuális
30-91	ABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas		
21-91.0	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	élőszavas		
19-91.1	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
19-91.3	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	15	élőszavas		
21-91.1	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	11	gépi és élőszavas	van	van
21-91.3	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	35	élőszavas		
10-91	Apmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.1	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	18	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.4	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	2	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.410	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
84-91	Bbdpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
50-91.1	Bcmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas		
71-91.1	WLABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas		
88-91.1	WRmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas		van
94-91.1	Dms (Ddmee)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	5	élőszavas		
10-71	Apmz	Belföldi IC	Személykocsi	8	élőszavas		van
20-70	Bpm (Bpmee)	Belföldi IC	Személykocsi	24	élőszavas		van
20-71	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	24	élőszavas		
88-71	Wrbumz (WRRmz)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	élőszavas		

19-80	A	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	11	nincs	
20-76	Bpmee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	45	élőszavas	
20-80	B	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	9	nincs	
39-80	AB	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	nincs	
19-30	A	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	4	nincs	
20-30	Bd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	13	nincs	
29-30	Bd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	13	nincs	
59-80	Bc	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	8	élőszavas	
70-80	WLAB	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	élőszavas	
88-44	WRRee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	élőszavas	
94-80	Dd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	nincs	
17-37	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	4	élőszavas	
10-76	Amxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
21-76	Bmxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
80-76	Bmxtz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
10-44	Ap(ee)	Belföldi IC	Személykocsi	26	élőszavas	van
20-44	Bp (ee)	Belföldi IC	Személykocsi	86	élőszavas	van
20-44.080	Bp 8ee)	Belföldi IC	Személykocsi	9	élőszavas	van
19-57	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	GPS alapú gépi és élőszavas	van
29-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	csak hangosítás	
20-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	csak hangosítás	
19-37	Ao	Belföldi távolsági	Személykocsi	14	nincs	
20-37	Bo / Bko	Belföldi távolsági	Személykocsi	50	nincs	
20-37.300	B / Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	50	élőszavas	
29-05	Bp	Belföldi távolsági	Személykocsi	63	nincs	
29-57	Bpee	Belföldi IC	Személykocsi	7	gépi és élőszavas	van
20-17.5	By	Belföldi távolsági	Személykocsi	2	nincs	
20-17	By	Belföldi távolsági	Személykocsi	20	nincs	
21-55	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	118	csak hangosítás	
21-55.600	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	49	élőszavas	

21-55.700	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	8	csak hangosítás		
21-55.800	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	1	élőszavas		
21-55.900	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	21	csak hangosítás		
31-55.900	AByee	Belföldi távolsági	Személykocsi	13	élőszavas		
31.55.000	AByee	Belföldi távolsági	Személykocsi	33	élőszavas		
80-55	Bybdtee	Belföldi távolsági	Személykocsi	10	élőszavas		
80-55.800	Bybdtee	Belföldi távolsági	Személykocsi	16	élőszavas		
84-05.100	Bdmpee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	csak hangosítás		
84-07	Bd	Belföldi standard	Személykocsi	3	nincs		
84-44	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	nincs		
84-55	Bydee	Belföldi távolsági	Személykocsi	22	csak hangosítás		
84-55.900	Bydee	Belföldi távolsági	Személykocsi	4	csak hangosítás		
88-44	WRRee	Belföldi standard	Személykocsi	7	élőszavas		
92-05.100	D(l) (Ddb)	Belföldi távolsági	Személykocsi	3	nincs		
20-07	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	50	nincs		
20-05.500	Bhrv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	5	nincs		
20-05.550	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	49	élőszavas		
20-05.601	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	259	élőszavas		
80-05.100	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	11	nincs		
80-05.300	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	nincs		
80-05.400	BDt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	GPS alapú gépi és élőszavas		
82-28.130	BDd	Belföldi távolsági	Személykocsi	10	nincs		
82-28.100	BDbh	Belföldi távolsági	Személykocsi	15	nincs		
22-05.050	Bpmee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	4	csak hangosítás		
22-05	Bmx	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak hangosítás		
80-05 000	Bmxfee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	élőszavas		
21-05.100	Bmx	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak hangosítás		
80-05.200	Bmxt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	1	élőszavas		
24-29.500	Bzx	Regionális forgalom	Személykocsi	122	nincs		
83-28	BDzx	Regionális forgalom	Személykocsi	7	nincs		

80-29.800	Bfzx	Regionális forgalom	Személykocsi	3	nincs		
25-01 400	Baw-g	Regionális forgalom	Személykocsi	5	nincs		
25-01 600	Daw-w	Regionális forgalom	Személykocsi	1	nincs		
25-01 470	Ba-w	Regionális forgalom	Személykocsi	1	nincs		
434	Bvmot	Elővárosi forgalom	Motorvonat	2	éőszavas		
414	BDV	Elővárosi forgalom	Motorvonat	16	GPS alapú gépi és éőszavas		
424	Bvh	Elővárosi forgalom	Motorvonat	1	GPS alapú gépi és éőszavas		
415	FLIRT	Elővárosi forgalom	Motorvonat	123	GPS alapú gépi és éőszavas	van	van
425	TALENT	Elővárosi forgalom	Motorvonat	6	GPS alapú gépi és éőszavas	van	van (csak szöveges)
416	orosz	Regionális forgalom	Motorvonat	31	nincs	416 021, 029, 031 psz. Motrokocsiknál	416 021, 029, 031 psz. Motrokocsiknál
426	Desiro	Regionális forgalom	Motorvonat	31	GPS alapú gépi és éőszavas	van	van
117	Bz	Regionális forgalom	Motorvonat	188	nincs		
127	Bz inter	Regionális forgalom	Motorvonat	19	éőszavas		
136	Bz iker	Regionális forgalom	Motorvonat	1	éőszavas		

- 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 utastájékoztatási csatornákon keresztül – internetes portal, telefonos ügyélszolgálat – állomásokon, megállóhelyeken kihelyezett hirdetések, tájékoztatók, kivonatok útján is biztosított.

A fentiekén túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban megkezdte személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését. Jelenleg 11 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 a területi személyszállítási igazgatóságok, míg az írásos tevékenységet az ügyfélszolgálati szervezet látja el.

Ügyfélszolgálatok helyszíneit, elérhetőségeit és feladatait az alábbi táblázat foglalja össze:

Budapest-Keleti	
Budapest-Déli	Utasok Könyve (MÁV-START) Észrevételek könyve (MÁV)
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	<a href="mailto:eszrevetel@mav-start.hu">eszrevetel@mav-start.hu</a>
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	<a href="http://www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat">www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat</a>
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 5-ös menüpont
Pécs	
Győr	
Békéscsaba	
Székesfehérvár	
<b>Tevékenységek, feladatok</b>	
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, átalánykártérítési ügyek átvétele	helyesbítő intézkedések, folyamatszmlélet 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, menetrend 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 hirdetményekkel, illetve szórólappal 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/személyes ügyfélszolgálat
          - Szolgáltatásértékesítő által
            - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., egyéb szerződéses partnerek, utazási irodák) által
        - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
          - Géppel
          - Hagyományos készlettel (helyi/belföldi közvetlen forgalmú úrjegy)
        - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
          - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
          - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
        - *Fizetés módja szerint:*
          - Késspénzzel
          - Késspénzt kímélő eszközzel (pl.: bankkártyával)
          - Hitelezetten
          - Központi elszámolás útján (átutalással)
        - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
          - Vasúti értékesítési helyeken (állomások, menetjegyirodák)
          - Vasúti értékesítési hely közelében (szerződéses pénztárak a megállók mellett vagy közelében)
          - Vasúti értékesítési helyen kívül (Utazási irodák,)

- b) Jegyértékesítő automatából:

- *Forgalom szerint:*
      - Belföldi helyi
      - Belföldi közvetlen
      - Nemzetközi
    - *Kezelés szerint:*
      - Utas által
    - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
      - Viszonylati menetjegykiadás
    - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*

- Automatatípusonként korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
  - *Fizetés módja szerint:*
    - Késspénzzel
    - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
  - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
    - Állomáson, megállóhelyen
- c) Egyéb (pl.: pénztári rásegítések esetenként jegyvizsgálók által fedélzeti készülékkel)
- **Online jegyértékesítés:**
  - *Felület szerint:*
    - MÁV-START weboldalról
    - MÁV app okostelefonos applikációból
  - *Forgalom szerint:*
    - Belföldi:
      - Helyi
      - Közvetlen
    - Nemzetközi
  - *Kezelés szerint:*
    - Utas által
  - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
    - Viszonylati menetjegykiadás
  - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
    - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
  - *Fizetés módja szerint:*
    - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
  - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
    - Jegyvásárlás interneten keresztül
    - Jegyvásárlás mobilapplikációból
  - *Jegyvételi módja és jegymedium szerint:*
    - automatából jegypapírra nyomtatva
    - e-vonatjegy:
  - pdf fájlból A/4-es papírra nyomtatva
  - pdf fájl alkalmas eszköz képernyőjén bemutatva
  - okostelefonos alkalmazásba letöltve és alkalmazásból bemutatva
- **Fedélzeti jegyértékesítés:**
  - *Forgalom szerint:*
    - Belföldi:
      - Helyi
      - Közvetlen
    - Nemzetközi (határponttól/ig, határállomástól/ig)
  - *Kezelés szerint:*
    - MÁV-START Zrt. alkalmazottja által
    - Külsős partner (pl.: Gysev Zrt., egyéb szerződéses partnerek, utazási irodák) által
  - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
    - Géppel
  - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
    - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
  - *Fizetés módja szerint:*
    - Késspénzzel
    - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
    - Hitelezetten



- **Egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: Volán menetjegyek és bérletek, turisztikai kártyák, programcsomagok stb.):**
  - *Kezelés szerint:*
    - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
      - Személypénztáros által
      - Szolgáltatásértékesítő által
      - Személyes ügyfélszolgálaton keresztül
  - *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
    - MÁV-START jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel
    - Partner által biztosított hagyományos készletből, gépből
  - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
    - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
    - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
  - *Fizetés módja szerint:*
    - Késszámmal
    - Késszámmal kímélő eszközzel (bankkártyával)
    - Hitelezetten
    - Központi elszámolás útján (átutalással)
  - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
    - vasúti értékesítési helyeken (állomások, menetjegyirodák)

<b>Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése</b>	<b>2015 évben</b>	<b>2016 évben</b>	<b>2017 évben</b>	<b>2018 évben</b>	<b>2019 évben</b>	<b>2020 évben</b>	<b>2021 évben</b>
MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár (helyszín)	299	296	296	296	278	274	267
MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda (helyszín)	10	10	10	10	9	9	9
Külső partner által kezelt korlátolt menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztül menetjegy-értékesítés - állomási partnerek. (helyszín).	0	0	25	31	37	16	14
Viszonteladó partnereken keresztül nemzetközi menetjegy-értékesítés	15	15	16	16	16	16	16
Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztül menetjegy-értékesítés - utazási irodák, (helyszín)	31	34	4	3	4	4	4
Jegyértékesítő automaták (helyszín)	28	41	60	44	50	51	106
Szolgáltatás-értékesítők (fő)	21	21	17	16	18	19	19
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlés és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében (db)	141	147	152	142	150	145	150
Egyéb nem vasúti, vagy részben vasúti szolgáltatást is tartalmazó értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése, programcsomagok, turisztikai kártyák értékesítés, stb. - partneri db.)	15	14	9	15	5	8	11
Egysoros sorban állási rendszer (helyszín)	2	3	2	6	6	6	5
Ügyfélfelhívó rendszer (helyszín)	5	5	5	10	10	10	10
Business váró (helyszín)	1	1	1	1	1	1	1
Mobilpénztár	0	0	2	2	2	2	2

### **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.mavcsoport.hu](http://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)
- Érkező- induló vonatok jegyzéke
- Menetrendváltozásra figyelmeztető felhívás (vágányzári menetrendi információk első oldalát tartalmazó utastájékoztató hirdetmény)

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

A 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 utastájékoztatót 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 címeteket, amelyen érdeklődhetnek.

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

- A megrendelést e-mailben a [megrendeles@mav-start.hu](mailto:megrendeles@mav-start.hu) címre kérjük elküldeni. Ehhez kérjük a [www.mavcsoport.hu](http://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:**

Vác, Székesfehérvár, Solymár, Pilisvörösvár, Dorog, Esztergom, Klotildliget, Piliscsaba, 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, Pákoz, Pókaszeptk, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg-Ola, Andrásida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakalja, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Óriszentpéter, Bajánsenye, Hodos Budapest- Keleti, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza, Keszthely, Tapolca, Pécs, Kaposvár, Balatonszentgyörgy, Szekszárd, Egyek, Fegyvernek-Örményes, Karcag, Kék, Törökszentmiklós, Békéscsaba, Murony, Mezőberény, Csárdaszállás, Hódmezővásárhelyi Népkert, Szeged.

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

#### a) Késések

- Késések aránya %-ban

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Előváros	15,18	84,82
Feláras országos	26,17	73,83
Regionális	8,12	91,88
Nem közszolgáltatási (belföldi)	25,44	74,56
Országos	14,11	85,89
<b>Összes</b>	<b>12,49</b>	<b>87,51</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Üzemeltetési főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság 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	25,36	74,65
Feláras országos	28,68	71,32
Regionális	18,63	81,37
Nem közszolgáltatási (belföldi)	36,69	63,61
Országos	26,95	73,05
<b>Összes</b>	<b>22,66</b>	<b>77,34</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Üzemeltetési főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság 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	153 234	472	78	47,86
Feláras országos	44 738	697	221	42,27
Regionális	141 078	510	115	71,13
Nem közszolgáltatási (belföldi)	143	4	3	55,62
Országos	71 293	495	124	56,08
<b>Összes</b>	<b>410 486</b>	<b>2 178</b>	<b>541</b>	<b>59,84</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Üzemeltetési főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság 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 2018-ban 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 meghirdetettnél korábban.

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

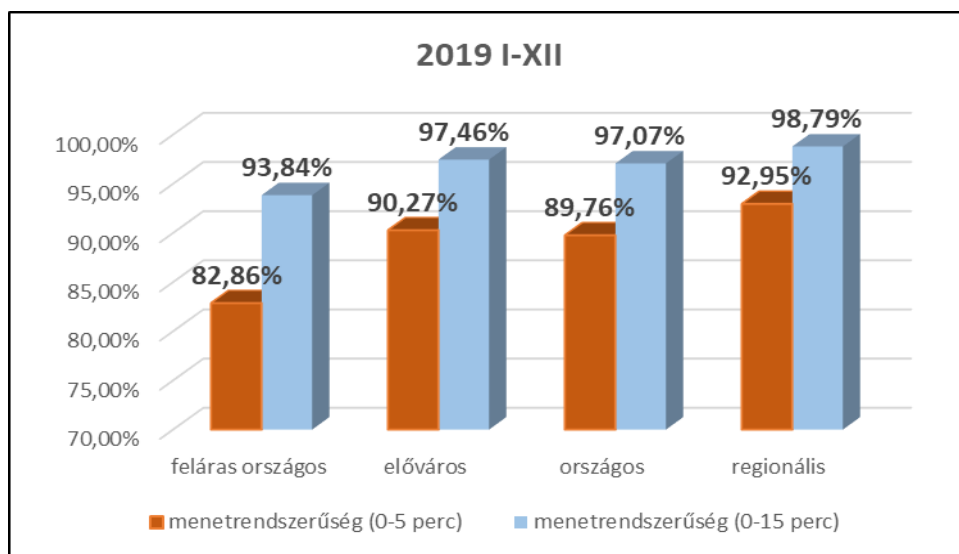
A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2019-ben is végeztetett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

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 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:

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 2021. 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
- 4/2015. (II. 6. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás A téli időjárás alkalmával követendő eljárásról – D.4. sz. utasítás
- 93/2017. (XII. 22. MÁV Ért. 32.) EVIG sz. 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 üzembiztos és vészhelyzet esetén
- 26/2018. (VIII. 17. MÁV Ért. 8.) EVIG sz. utasítás
- A közszolgáltatás keretében nyújtott földi utastájékoztatási tevékenység pályaműködtetési szerződés szerinti végrehajtásáról 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),
- **49/2018. (XII. 21. MÁV Ért. 13.) EVIG sz. utasítás**  
A kapacitáskorlátozást okozó karbantartási, fejlesztési és felújítási tevékenységek tervezéséről és üzemviteli feltételeiről szóló 1/2015. II. 15. MÁV Ért. 1.)  
EVIG sz. utasítás 1. sz. módosításáról (egységes szerkezetben)
- 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 válságkezelési 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
- 84/2019. (XI. 23. MÁV Ért. 28.) EVIG. sz. utasítás A vonatok pontosságának értékelésére és elemzésére, valamint a rendkívüli események információinak kezelésére
- 4/2012. (IV. 27. MÁV Ért. 10.) IÁVIGH számú infrastruktúra általános vezérigazgató-helyettesi utasítás a rendkívüli események következtében szükségessé váló ideiglenes és végleges helyreállítási tevékenységek megszervezésére, végrehajtására.
- Végrehajtási Utasítás A Havária csoport működésére

## 4. A járatok törlése

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

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya %
Előváros	0,55	0,60
Feláras országos	0,15	0,95
Regionális	0,13	0,17
Nem közszolgáltatási (belföldi)	2,47	0,56
Országos	0,07	0,53
<b>Összes</b>	<b>0,24</b>	<b>0,41</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Üzemeltetési főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

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

5. **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**

A szolgáltatásra vonatkozó minőségi elvárásokat a járművek tisztaságára, illetve a higiénára vonatkozóan [a MÁV-START Zrt. Közszolgáltatási Szerződésének 8. számú melléklete](#) részletesen tartalmazza.

A WC helyiségek vonatkozásában az elvárás, hogy a WC szappannal, vízzel, WC-papírral fel legyen töltve, a WC-kagyló, WC ülőke, tükör, mosdókagyló, padló, falak elszennyeződése nem haladhatja meg az igénybevételből adódó, és padló esetén az időjárás okozta szokásos mértéket, figyelembe véve a kocsi konstrukcióját és műszaki állapotát, valamint az állomás infrastrukturális adottságait. A WC csésze, ülőke nem lehet szennyezett, hulladékoktól mentesnek kell lennie.

Ennek teljesítése érdekében a személyszállító vonatainkban közlekedő járműveket az országban mintegy 70 szolgálati helyen tisztítatjuk. Az egyes fordulóállomásokon ún. szerelvényfordulóba épített tisztítási tevékenységeket (T2, T1 és T0 tisztítások) végzünk. Ezeknek az utasterekben (beleértve a WC helyiségeket is) elvégzendő tevékenységeknek a részletes munkatartalma nagymértékben a rendelkezésre állási időtől függ. Ezekkel egy időben még további tevékenységek is elvégzésre kerülhetnek, így például az egészségügyi anyagokkal (WC-papír, szappan, stb.) való feltöltés, víztöltés, zártrendszerű WC szennyvíztartály ürítése stb., amelyeket részletesen az alábbi táblázatban foglaltunk össze. A víztöltést, illetve a zártrendszerű WC szennyvíztartályok ürítését az infrastrukturális adottságok és lehetősége figyelembevételével tudjuk szervezni. Az előbbieken túl a nemzetközi ajánlások (RIC Szabályzat), illetve az ellenőrzések tapasztalatai és az utasterhelés figyelembevételével néhány viszonylaton menet közben is végzünk az adottságok figyelembevételével tisztítási és egészségügyi anyagokkal való feltöltési tevékenységet, amelyet vonali tisztításnak nevezünk.

Tisztítási feladat	Gyakoriság	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
<b>T2 tisztítás</b>	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
<b>T1 tisztítás</b>	a tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	minimum rendelkezésre állási idő 40 perc	
<b>T0 tisztítás</b>		minimum rendelkezésre	

		állási idő 20 perc	
<b>Egészségügyi feltöltés (Eü)</b>	az utasterhelés figyelembevételével (de legalább naponta)	minimum rendelkezésre állási idő 15 perc	WC papír, kéztörölő papír és rúdszappan kihelyezése, illetve a folyékony szappan fel/utántöltése
<b>Vízöltés (Vt)</b>	naponta	minimum rendelkezésre állási idő 20 perc	
<b>Zártrendszerű WC szennyvíztartály ürítése (Zü)</b>	maximum 48 óra, az utasterhelés figyelembevételével	minimum rendelkezésre állási idő 20 perc	szükség esetén a gyakoriság növelhető
<b>Fejtámla védőhuzatok, papírok cseréje (H)</b>	nemzetközi forgalomban fordulónként, de legalább 5 naponta	minimum rendelkezésre állási idő 30 perc	
	belföldi forgalomban szükség szerint, de legalább 5±1 naponta		
<b>Vonali tisztítás (V)</b>	igény szerint	viszonylat alapján	

A külső és a belső tisztaság biztosítása érdekében az országban mintegy 20 szolgálati helyen időszakos tisztításokat is végzünk, amelyeket az alábbi táblázatban foglaltunk össze. 9 helyen gépi mosóberendezéssel és további 8 helyen pedig emberi közreműködéssel, kézi mosással tisztítjuk a járműveink külső felületeit.



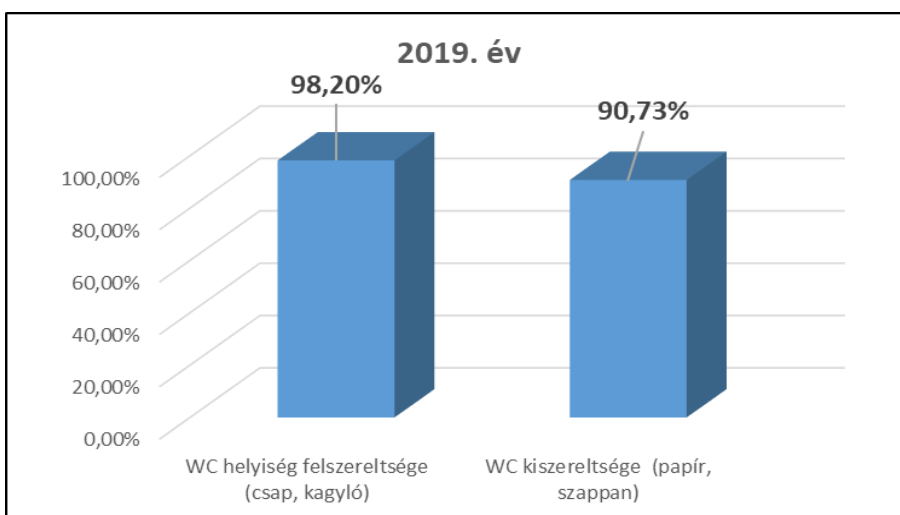
Tisztítási feladat	Gyakoriság	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
T3 tisztítás	14±3 dolgozó naponként	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
Mennyezet- és lámpaburkolat tisztítás (Mt)	minimum 60±10 naponta a T3 tisztítással egy időpontban	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függönytisztítás (Tex)	90±5 naponta vagy igény szerint a T3 tisztítással egy időpontban	minimum rendelkezésre állási idő 8 óra	
Rágcsáló- és rovarirtás (RRI)	180 nap±30 nap	minimum rendelkezésre állási idő 6 óra	
Külső mosás (GKM, KKM), Tetőmosás (T)	10±3 dolgozó naponként	a telephely technológiai terve szerint	
Kézi külső ablaktisztítás (KA)	amennyiben külső mosás nem végezhető 10±3 dolgozó naponként	minimum rendelkezésre állási idő 2 óra	

### A tisztítás szervezése és előírásai az Állomási létesítmények esetében

A szolgáltatásra vonatkozó minőségi elvárásokat az állomások tisztaságára, illetve a higiéniára vonatkozóan a [MÁV-START Zrt. Közszolgáltatási Szerződésének 8. számú melléklete](#) részletesen tartalmazza.

A WC-k esetében a WC-kagyló, mosdókagyló, padló, falak elszennyeződése – figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát – nem haladhatja meg az igénybevételből adódó és az időjárás okozta szokásos mértéket. A mellékhelyiségek WC papírral fel vannak töltve, WC-nek csak a vízőblítéses angol WC tekinthető.

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 – ilyen mérést társaságunk nem végez.
- Az elvárások teljesítése

A közlekedő vonatokba sorozott járművek és az egyes állomások meghatározott minőségi jellemzőit a MÁV-START Zrt. szolgáltatásfelügyelői mintavételes rendszer szerint ellenőrzik. Ez alapján a 2019-ben elért

minőségi szintek a járművek, illetve az állomások tisztasága esetében az egyes szolgáltatási szegmensekben az alábbiak szerint alakultak:

<b>2019</b>	<b>Feláras Országos</b>		<b>Előváros (Bp.)</b>		<b>Országos</b>		<b>Regionális</b>	
	Elvárt	<b>Elért</b>	Elvárt	<b>Elért</b>	Elvárt	<b>Elért</b>	Elvárt	<b>Elért</b>
<b>Tisztaság</b>		<b>96,39%</b>		<b>96,14%</b>		<b>96,92%</b>		<b>96,75%</b>
Jármű (vonat)	95,80%	<b>95,57%</b>	94,70%	<b>95,99%</b>	95,40%	<b>96,09%</b>	95,40%	<b>96,56%</b>
Állomás		<b>97,91%</b>		<b>96,44%</b>		<b>98,47%</b>		<b>97,11%</b>

## 6. Az utasok elégedettségének vizsgálata

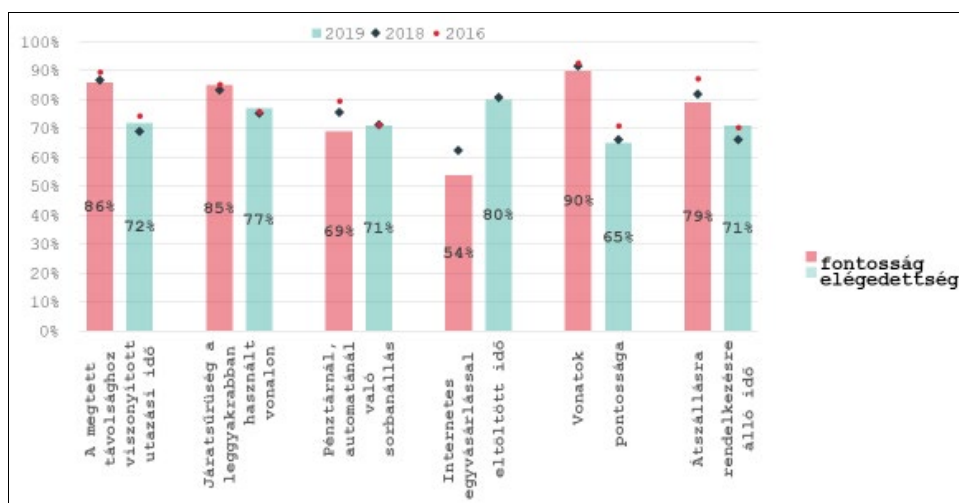
A MÁV-START közvéleménykutatást végzett az utasok elégedettségéről 2021. októberben. Az adatfelvétel módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú volt, a kutatást a Századvég Politikai Iskola Alapítvány végezte. Összesen 1500, 15 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak vonaton az adatfelvételt megelőző évben. Az eredményeket a 2016-os és 2018-as kutatással vetettük össze.

Az utaselégedettséget a következő szempontok alapján vizsgáltuk:

- utazás időtartama,
- tisztaság a vonatokon,
- tisztaság az állomásokon,
- utazás közbeni kényelem,
- utasok biztonsága az állomásokon és a vonatokon,
- átszállások, csatlakozások,
- utastájékoztató, tájékozódás és
- a MÁV-START munkatársainak munkavégzése.

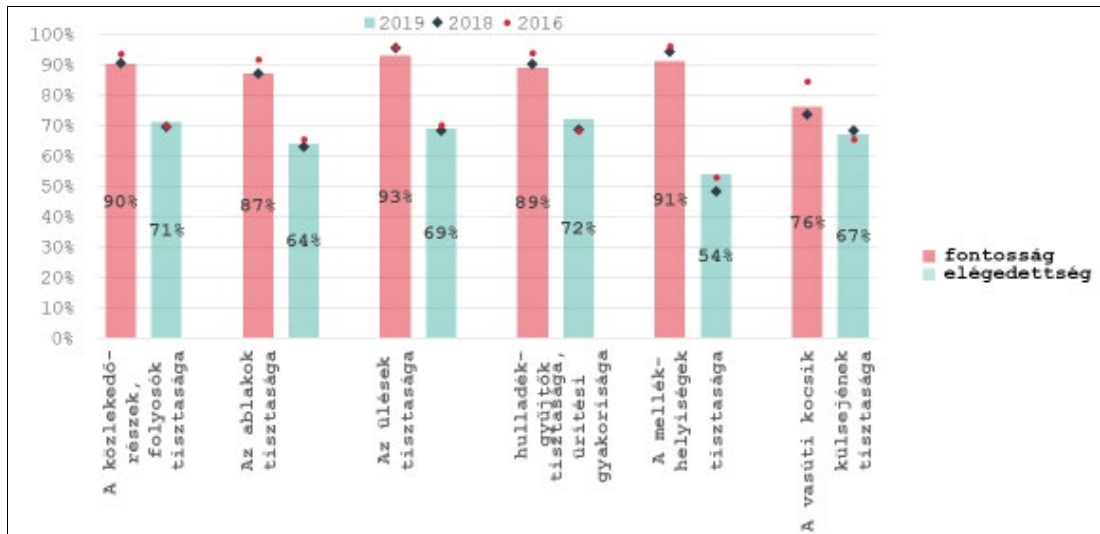
### Az utazás időtartama

A válaszadók – a korábbi adatfelvételhez hasonlóan – a vonatok pontosságát tartják a legfontosabb dimenzióknak, a fontossághoz viszonyítva azonban kiemelkedően elégedetlenek ezzel. Vagyis, bár a pontosságot fontosnak tartják, úgy érzik ez nem teljesül megfelelően. Az utazás időtartamára vonatkozó általános elégedettséget azonban szignifikánsan jobban befolyásolja a késések percepciója, tehát azok a válaszadók, akik elégedetlenek a megtett távolsághoz viszonyított utazás időtartamával, azok összeségében is elégedetlenebbek ezzel a dimenzióval.



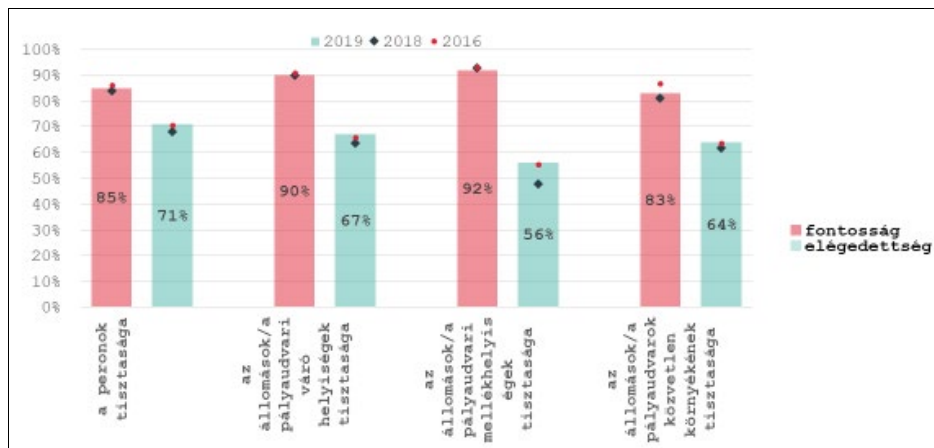
### A vasúti kocsik tisztasága

A válaszadók – az előző évi adatfelvételekhez hasonlóan – az ülések, mellékhelységek és közlekedőrészek tisztaságát tartják a legfontosabbnak. A fontossághoz viszonyítva a mellékhelységek tisztaságával a leginkább elégedetlenek. Mindazonáltal a tisztasággal való általános elégedettséget a közlekedő részek és folyosók percepciója befolyásolja a legerősebben.



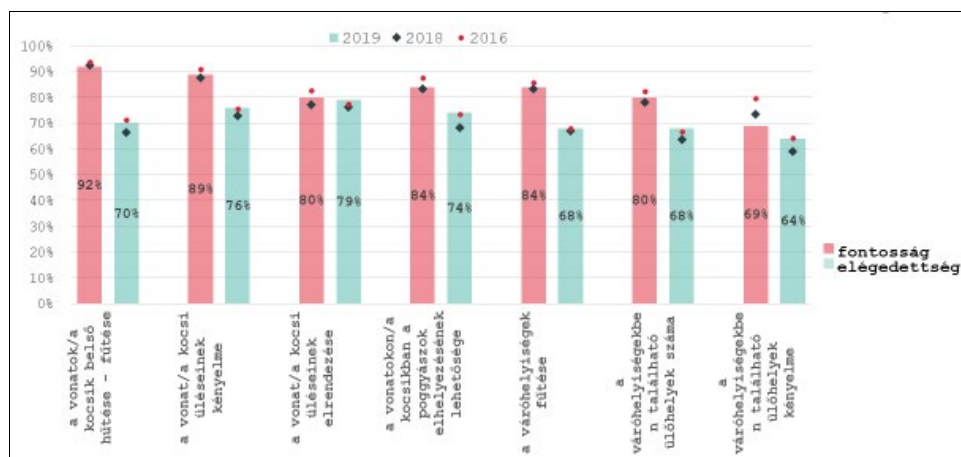
### A pályaudvarok és környékük tisztasága

A pályaudvar környékét vizsgálva megállapítható, hogy a legfontosabbnak az állomáson található mellék- és váróhelyiségek tisztaságát tartják. Leginkább – a fontossághoz viszonyítva – a mellék-helyiségek tisztaságával elégedetlenek. Az általános elégedettséget azonban a peronok tisztasága befolyásolja leginkább.



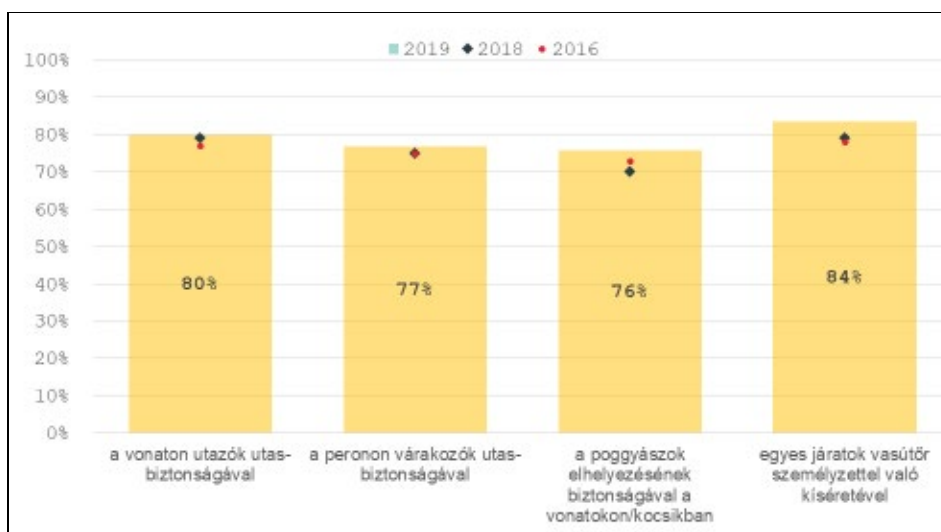
### Az utazás kényelme

A megkérdezettek számára a legfontosabb a vonatok belső fűtése / hűtése és az ülések kényelme. A fontossághoz viszonyítva legkevésbé a váróhelyiségekben található ülések kényelmével és a belső fűtés / hűtéssel elégedettek. Ezzel összhangban a kényelemmel való általános elégedettség szintjét leginkább a belső fűtés / hűtés percepciója alakítja.



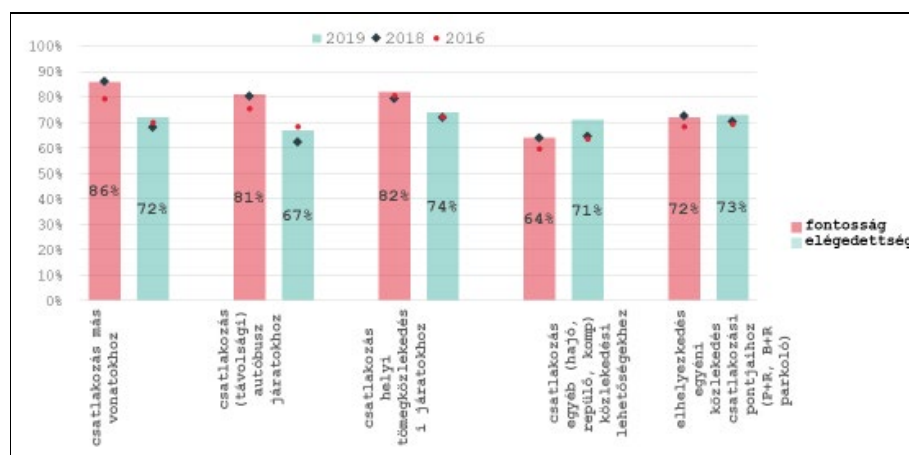
## Az utazás biztonsága

A biztonság kapcsán egyrészt megállapítható, hogy az utasok abszolút többsége nem tapasztalt atrocitást sem az utastársak sem pedig a jegyvizsgáló részéről. Azok körében, akik mégis tapasztaltak, legnagyobb arányban a pályaudvaron tartózkodó nem vasúti dolgozótól, hanem utastársaktól érte atrocitás az embereket. Az atrocitást átélők szociodemográfiai háttérét megvizsgálva elmondható, hogy szignifikánsan nagyobb arányban éri valamilyen atrocitás a 15-29 éveseket. Az elégedettséget vizsgálva elmondható, hogy a biztonsággal való általános elégedettséget legnagyobb mértékben a vonaton utazók biztonságának percepciója befolyásolja.



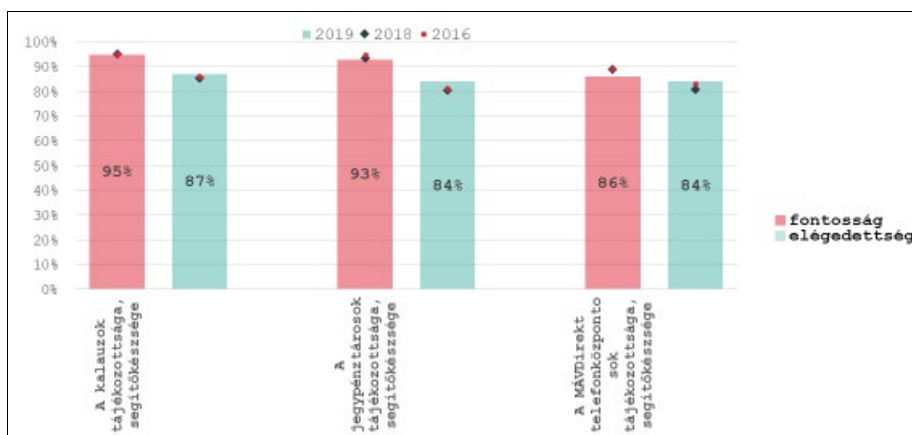
## Átszállás, csatlakozás

A válaszadók számára leginkább a más vonatokhoz való csatlakozás a fontos. Azonban arányaiban éppen ezzel a leginkább elégedetlenek. Mindazonáltal ez a változó hat legmarkánsabban az átszállással kapcsolatos általános elégedettséget mérő változóra.



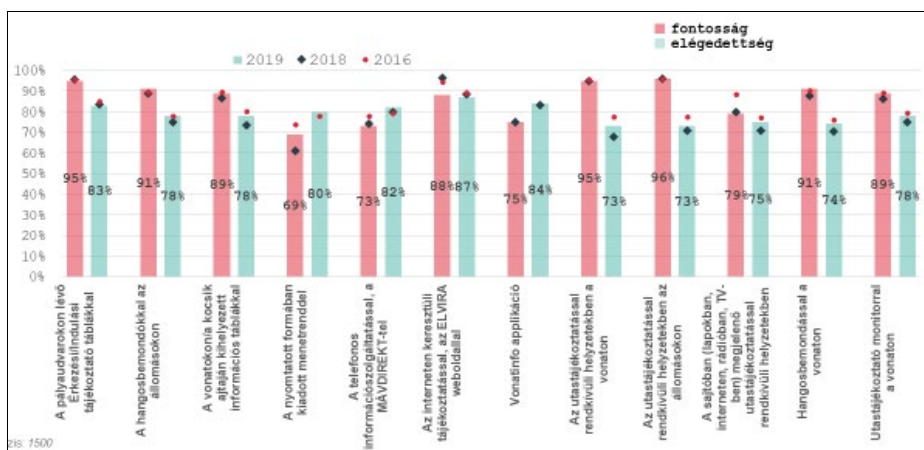
## Vasúti személyzet

A megkérdezettek számára leginkább a jegyvizsgálók és jegypénztárosok tájékozottsága és segítőkészsége a fontos. A fontossághoz képest azonban ezekkel a dimenziókkal némiképp elégedetlenebbek a válaszadók. A személyzettel való általános elégedettséget is ez a két változó határozza meg a legerősebben.



## Tájékozódás, tájékoztatás

Az eredmények alapján elmondható, hogy a válaszadók többsége interneten keresztül tájékozódik. Legfontosabbnak a pályaudvarokon lévő érkezési/indulási tájékoztató táblákat, rendkívüli helyzetekben és a vonatokon történő utastájékoztatót tartják. A fontossághoz viszonyítva utóbbi kettővel a legelégedetlenebbek, a tájékoztatással való általános elégedettséget ezek illetve a vonaton lévő hangsbemondóval és utastájékoztatóval való elégedettséget mérő változók befolyásolják.



## A kutatás eredményeinek összefoglalása

A MÁV-START szolgáltatásait rendszeresen igénybe vevő utazóközönség elégedettsége a vállalat szolgáltatásaival 2019-ben a 2018-ban mért elégedettségi szinthez képest jelentősen nem változott. Az utazóközönség továbbra is többségében elégedettnek mondható. Ugyanakkor a vélemények a korábbi évek eredményeihez mérten némiképp diverzifikálódtak, miszerint a szélsőségesebb vélemények aránya kis mértékben növekedett a semleges középértéket választók arányának csökkenése mellett.

Megállapítható, hogy leginkább az utastájékoztató és utasbiztonság dimenziójával voltak a legelégedettebbek a válaszadók. A korábbi adatfelvételekhez viszonyítva egyedül a vasúti személyzet munkájának értékelésekor regisztrálhatunk szignifikáns változást. Ez megközelítőleg 10 ponttal romlott az elmúlt egy évben. Az általános elégedettség szintjét legmarkánsabban az utazás időtartalmával való elégedettség befolyásolta.

## Az utasforgalom rövid elemzése

2019-ben az 138 millió fő utazott belföldön a MÁV-START járatain, ez 2018-hoz képest 0,9%-kal kevesebb. Az elvárosi és távolsági szegmensben az utasszámok enyhén emelkedtek 2018-hoz képest, de a regionális szegmensben tapasztalt utasszámcsökkenés ezt nem tudta ellensúlyozni.

A **távolsági szegmensben** az utasfő teljesítmény kismértékben, 0,8%-kal növekedett.

A 80. sz. vonalon jelentős felújítási munkálatok zajlottak, ez komoly kellemetlenséget jelentett az utasoknak a buszos pótlás és az átszállással járó kényelmetlenségek miatt, ezért a 80 sz. vonali utasforgalom jelentősen csökkent a bázishoz képest.

A budapesti **előváros** utasainak alapját a napi ingázók, a munkába és iskolába járók adják. A hivatásforgalmat a reggeli Budapest felé, és a délutáni Budapestről kiinduló irányban megjelenő csúcsidőszakok kialakulása jellemzi. Az elővárosi szegmensben az utazások száma 0,7%-os növekedést mutatott. A szegmens teljesítményéhez nagymértékben hozzájárult a dolgozói bérletek növekedése, amely a foglalkoztatottsági szint változásával egy irányba mutat.

Az **elővárosi szegmens** pozitív teljesítménye – tekintetbe véve a 80 sz. vonalon folyó vágányzári munkák miatti jelentős utasvesztést – különös jelentőséggel bírt.

A **regionális forgalomban** az utasforgalom 5,5%-kal csökkent 2018-hoz képest. A regionális szegmensben egyértelműen látszik az általános demográfiai folyamatok hatása: a lakosság elvándorol a jobb munkahelyeket kínáló főváros irányába, a „vidék” elöregedik, a 65 éven felüliek aránya növekszik.

Folytatódott az előző év tendenciája, nőtt a teljesárú menetjegyek értékesítési volumene, míg a szociálpolitikai kedvezményű 90 %-os menetjegy és a tanulóbérlet értékesítése visszaesett.

## **Fejlesztések az utaselégedettség növelése érdekében**

### **a. Járműkomfort javítását célzó intézkedések**

2019 évben az IC+ kocsi gyártási projektnek köszönhetően forgalomba állt 5 db nemzetközi közlekedésre alkalmas többcélú személykocsi, valamint 10 db szintén nemzetközi forgalomra alkalmas 2. osztályú ülőhelyes személykocsi. A többcélú kocsik teljes mértékben akadálymentesek 4 kerekesszékes utas biztonságos elhelyezésére van lehetőség, ezen felül pedig 8 kerékpár is szállítható a kocsikban. A következő években a belföldi forgalmú többcélú kocsikkal, valamint a bisztrószakasszal is felszerelt 1. osztályú kocsikkal folytatódik az IC+ program. Az IC+ kocsik mindegyike klimatizált, GPS alapú dinamikus hangos és vizuális utastájékoztatással, elektronikus külső iránytáblával van felszerelve.

2019. évben is folytatódott a meglévő járműállomány komfortosítása, ennek keretében 21 db belföldi IC forgalomban közlekedő kocsi kapott ráncfelvarrást, amely keretében a kocsik belső és külső arculata is megújul. Hasonló felújításon esett át 23 db nemzetközi forgalomban közlekedő ülőhelyes személykocsi, valamint 4 db utasellátó célú (fekvőhelyes és bisztrókocsi) is.

A távolsági forgalomban közlekedő xx-55 sorozatú kocsik esetében pedig a forgóvázak tárcsafékes átalakítás, végezzük, ebből 16 db készült el 2019. évben.

### **~~b. Az automaták és az elektronikus jegyértékesítés népszerűségének növekedés~~**

~~e. — Az applikációból történő értékesítésértékesítésértékesítésértékesítés bevezetésének hatásai~~  
Javasolt cím: Az önkiszolgáló csatornák népszerűségének növekedése

2014. év óta az önkiszolgáló csatornák (jegykiadó automata, e-Ticket és MÁV app) mind abszolút volumenükben, mind részarányukban egyre nagyobb szerepet vállalnak a vasúti jegyértékesítésből, részben tehermentesítve ezzel a pénztárakat és a fedélzeten dolgozó munkatársakat.

2017 decemberében a Társaság a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium jóváhagyásával és engedélyével **csatorna- és peremidős kedvezményeket vezetett be** a vasúti menetjegyek önkiszolgáló csatornákon történő megváltása esetén. Az intézkedés az

- automatából történő vásárlás, illetve internetes vásárlás automatából (kioszkból) történő átvétele esetén 5 %;
- az e-vonatjegyekre 10 %;
- a peremidőben közlekedő, menetrendben megjelölt vonatokra e-vonatjegyként megvásárolható, vonathoz kötött menetjegyekre összesen 20 % (a 10 % csatorna-kedvezményen felül további 10 %) üzletpolitikai kedvezmény nyújtását jelentette 100 km feletti utazás esetén.

Az online csatornák (e-Ticket és MÁV applikáció) a tervezetthez képest is komoly többletet realizáltak az év során.

2019. évben az **önkiszolgáló csatornák** (online és automata) ugrásszerű növekedést értek el: az értékesített jegydarabból a részesedésük 6,2 %-kal nőtt (27,7%-ról 33,9%-ra). Tehát 2019. évben már **minden 3,5. jegyet önkiszolgáló csatornából váltottak az utasok**.

Az **automatából vásárolt jeggyel utazók száma 4%-kal nőtt** az előző évhez képest. Új automaták beszerzése, telepítése nem történt 2019-ben, a növekedést a gépek javuló rendelkezésre állása, illetve a pénztári nyitvatartási idő csökkenése magyarázza. A MÁV-START Zrt. hálózatán 2019. év végére (a rongálás vagy alkatrészellátási gond miatt leállított készülékeket leszámítva) több mint 150 automata üzemelt.

Az **online** (interneten vagy a MÁV appból) **vásárolt jeggyel utazók száma 63%-kal nőtt az előző évhez képest**. A növekedés a MÁV app-nak köszönhető: 2019-ben a 2018-as forgalom több mint négyszeresét teljesítette. Ennek oka, hogy a MÁV app éles üzemű működése minden felhasználó számára 2018. május végétől július végéig, több lépcsőben vált elérhetővé, míg 2019-ben már egész éves teljesítmény volt mérhető. A gyors növekedést az is jelzi, hogy MÁV app részesedése az értékesítésen belül 2019. decemberben több mint duplája volt a 2019. januárinak. Decemberben az online jegyet váltók 47%-a, azaz közel fele már az applikációból vásárolt jeggyel utazott. 2019. év végére több mint 250 ezer felhasználó regisztrált a jegyvásárlási funkcióra. Az internetes felület bevételben 11 %-kal, utasszámban 16%-kal haladta meg az előző évit. Az e-vonatjegy részesedése az online vásárláson belül több mint 97 % volt.



#### d. Menetrendi fejlesztések

##### Nyugat-Magyarország

- Átalakult az utolsó közvetlen Budapest—Győr—Celldömölk—Szombathely viszonylatú gyorsvonat közlekedése. A Győr—Celldömölk vasútvonal közvetlen budapesti kapcsolata inentől egy pár Győr—Celldömölk viszonylatú személyvonaton továbbított, közvetlen InterCity kocsival került kiszolgálásra, mely Győrben kerül besorozásra az onnan induló reggeli ARRABONA InterCity vonatra. Ellenkező irányban a közvetlen kocsi, délután a Szentgotthárdig közlekedő RÉPCE InterCity vonat végéről kerül lekapcsolásra. A Budapest—Győr közötti szakaszon a felszabaduló menetvonalat reggel az önálló menetvonalra kerülő SCARBANTIA InterCity, délután az újonnan induló TRANSILVANIA EuroCity használja.
- A reggeli, Csornán egyesülő InterCity vonat a továbbiakban önállóan közlekedik. A Szombathelyről induló SAVARIA InterCity vonat gyorsítva közlekedik, Győr és Kelenföld között nem áll meg. A Sopronból induló SCARBANTIA InterCity vonat az eredeti megállási rendje szerint közlekedik.
- Új G10-es gyorsított személyvonatok indulnak pénteki napokon 12:53-kor, és 14:53-kor Budapest-Keletiből Győrbe, illetve Győrből 15:08-kor, mely péntekenként a Győr—Komárom viszonylatú személyvonattal egyesítve közlekedik. Egy pár vasárnaponként közlekedő Győr—Budapest-Déli, és vissza viszonylatú G10-es gyorsított személyvonat a továbbiakban csak tanítási időszakban közlekedik.
- A Győr—Celldömölk vasútvonalon a kisforgalmú Ménfőcsanak-felső, Ménfőcsanak, Győrszemere, Halipusztá megállóhely, és Gyömöre állomás kiszolgálása alacsony utasforgalom miatt napi néhány vonatpárra csökkent.
- A Balatonszentgyörgy—Tapolca—Ukk vasútvonalon a kisforgalmú Fenékpusztá, Becsehegy, és Nyírlak megállóhelyek kiszolgálása alacsony utasforgalom miatt napi néhány vonatpárra csökkent.
- A kishatárforgalom újra indulása miatt a Pécs—Villány—Magyarbóly/Mohács vasútvonalakon új menetrendi struktúra szerint közlekednek a vonatok: a vonatok összefűzésével négyóránként Pécs—Beli Manastir viszonylatú személyvonatok jöttek létre.

##### Kelet-Magyarország

- Az utazási igények kiszolgálása és a kapacitások egyenletesebb elosztása érdekében a Budapest—Vác—Szob vonalon, Dunakeszi állomáson is megállnak a gyorsított személyvonatok. Megkezdődött a hétvégi, óránkénti éjszakai közlekedés, Budapest-Nyugatiból 1:52-kor, 2:52-kor és 3:52-kor is indulnak személyvonatok Szobra. Budapest-Nyugatiból 19:25-kor és 20:25-kor is indulnak G70-es gyorsított személyvonatok.
- A 100a sz. Budapest—Cegléd—Szolnok vonalon bővült az éjszakai kínálat: szombati és vasárnapi közlekedési napokon új személyvonat közlekedik Budapest-Nyugati—Szolnok között, Budapest-Nyugatiból 1:43-kor indul.
- A Budapest—Cegléd—Kecskemét—Kiskunfélegyháza—Szeged vonalon kiterjedt az üzemidő, Cegléd helyett Kecskemétig közlekedik a Budapest-Nyugatiból 21:43-kor induló vonat.
- Új InterCity vonatok közlekednek az iskola időszakban pénteki és vasárnapi napokon Budapest-Nyugati—Nyíregyháza között, Budapest-Nyugatiból indul 20:23-kor, Záhony—Budapest-Nyugati között, Záhonyból indul 18:35-kor.
- Új vonatpár közlekedik a 102 sz. vonalon Karcag és Tiszafüred között a nyári időszakban, Karcagról 10:50-kor, Tiszafüredről 12:14-kor indul.
- A 105-ös sz. Debrecen—Nyírábrány vonalon 4 vonatpárral bővült a kínálat a hivatásforgalmi időszakban.

- Új SZENT GELLÉRT IC vonatpár közlekedik Budapest—Szeged viszonylatban iskolai pénteki közlekedési rend szerint, 19:28-as indulással, Szeged—Budapest viszonylatban iskolai vasárnap-i közlekedési rend szerint 17:12-es indulással, csak Zugló, Kőbánya-Kispest és Kecskemét megállással.
- A 150-es sz. Budapest—Kelebia vonalon közlekedő valamennyi személyszállító vonat Kőbánya-Kispest helyett Budapest-Keletiből indul, és oda érkezik.

## Kiemelt menetrendi változások a nemzetközi szegmensben

Az alábbiakban mutatjuk be a társvasutakkal történt megállapodások szerinti főbb változásokat, fejlesztéseket:

### Magyarország—Ausztria—Románia

- EC143/EC144 sz. alatt új vonatpár közlekedik Bécs—Budapest-Keleti—Kolozsvár között, ezzel egyidejűleg megszűnt az IC363/IC362 sz. ADY ENDRE vonatpár közlekedése Budapest-Keleti—Kolozsvár között.

### Magyarország—Románia

- Az IC407/IC406 sz. CORONA vonatpár az egész menetrendi időszakban továbbít hálókocsit, a fekvőhelyes kocsik közlekedési időszaka meghosszabbításra került.
- A Brassó—Budapest-Keleti között közlekedő IC74/IC75 sz. TRANSILVANIA vonatpár neve FOGARAS-ra módosult az új, fenti EC143/EC144 sz. alatt közlekedő Bécs—Kolozsvár vonat elnevezése miatt.
- A Temesvár—Budapest-Keleti között közlekedő IC78/IC79 sz. KÖRÖS vonatpár az alacsony kereslet miatt nem továbbít 1. osztályú kocsit.

### Magyarország—Szerbia

- A Belgrád—Újvidék—Szabadka pályaátépítés miatt a Belgrád—Budapest-Keleti—Bécs, illetve a Belgrád—Budapest-Keleti viszonylatú vonatok közlekedése 2019. február 1-től megszüntetésre került.
- A Belgrád—Budapest-Keleti viszonylatú 340/341 sz. BEOGRAD vonatpár nem került pótlásra, az eredetileg Belgrád—Budapest-Keleti viszonylatú 342/343 sz. IVO ANDRIC vonatpár Újvidék—Szabadka—Kelebia között közlekedik, kelebiai átszállással.
- Az EC344/EC345 sz. AVALA vonatpár ettől az időponttól kezdődően a vonatszám változatlanul hagyása mellett SEMMEILWEIS név alatt közlekedik Budapest-Keleti—Bécs között.

### Magyarország—Horvátország

- Az IC200/IC205 sz. vonatok csak a nyári menetrendi időszakban közlekednek, a napontás eljutást Budapest-Déli—Zágráb között az IC204/IC201 sz. AGRAM vonatpár biztosítja.
- Ismét közlekedik a 4 pár kishatárforgalmi vonat Pécs—Pélmonostor között.

### Magyarország—Szlovákia—Csehország—Lengyelország—Németország

- Az EN476/EN477 sz. METROPOL vonatpár Budapest-Keleti—Berlin Charlottenburg között közvetlen kocsicsoportot továbbít.

### Magyarország—Szlovákia—Csehország—Lengyelország

- Az EC130/EC131 sz. VARSOVIA vonatpár közvetlen kocsicsoportot továbbít Budapest-Nyugati—Krakkó között, egyidejűleg a neve BATHORY-ra változik.

### Magyarország—Szlovákia—Csehország

- Az EC270 sz. METROPOLITAN vonat végállomása Brno hl.n. helyett Praha hl.n.-re módosult.

### Magyarország—Ukrajna

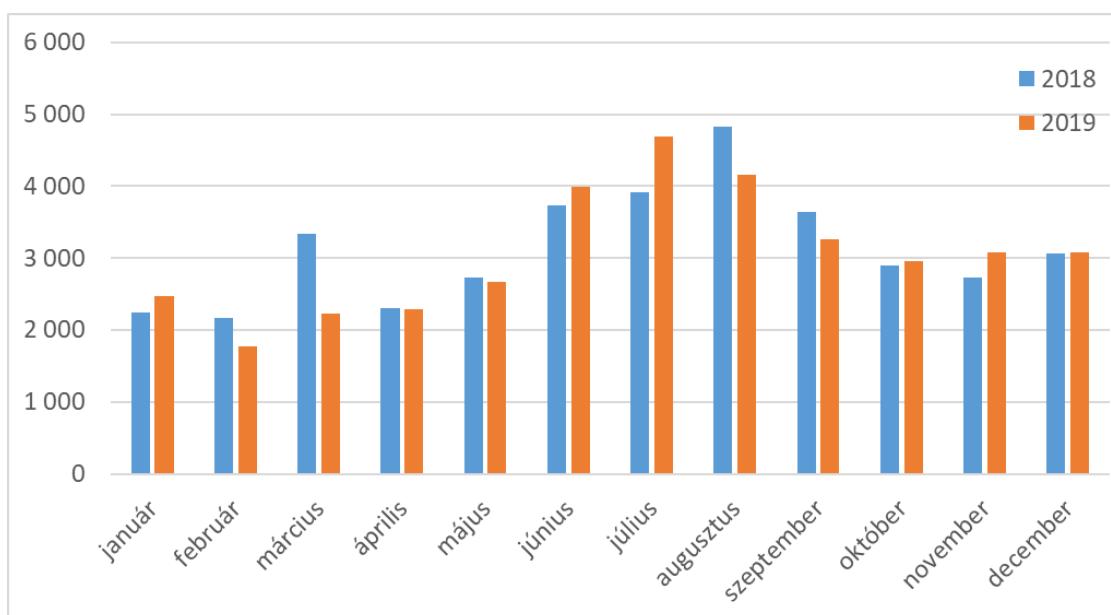
- Az IC33/IC34 sz. LATORCA vonatpár Lemberg—Budapest-Nyugati között nem továbbítja az UZ közvetlen hálókocsijait, ezzel egyidejűleg normál nyomtávon (1435 mm) közvetlen Budapest-Nyugati—Munkács ülőkocsit továbbít.
- Az összeköttetés megteremtésének feltételeként a Záhony—Csap viszonylatú 32512 sz. vonat útvonala meghosszabbodik Munkácsig, illetve az IC34 sz. vonat szerelvénye 32521 sz. vonatként közlekedik Munkács—Záhony között.

### **Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért**

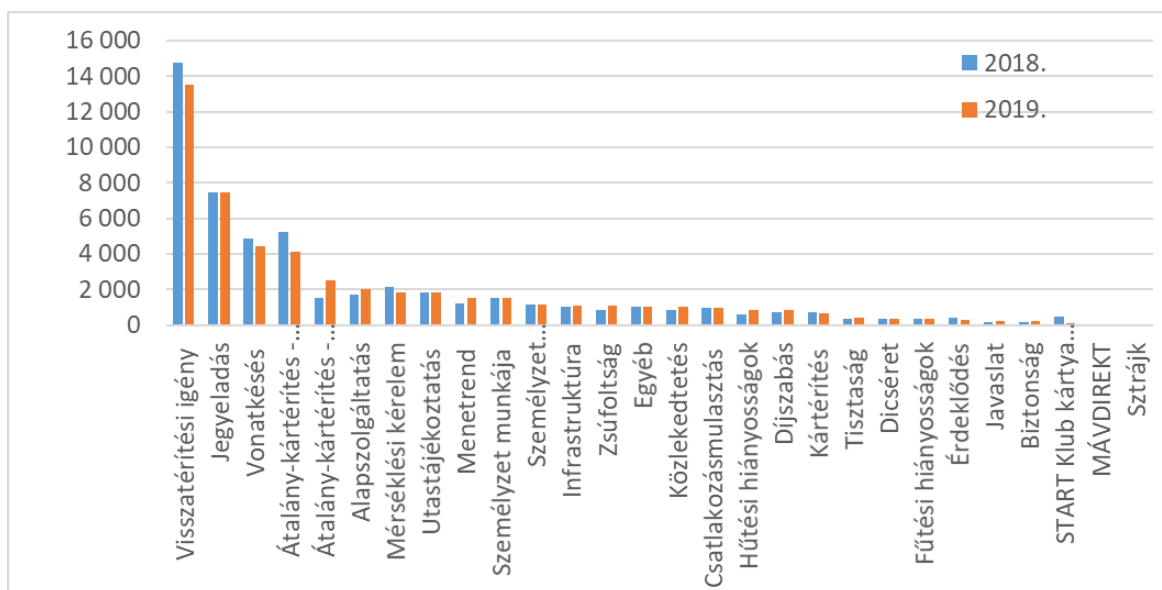
- Követett eljárásrend

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

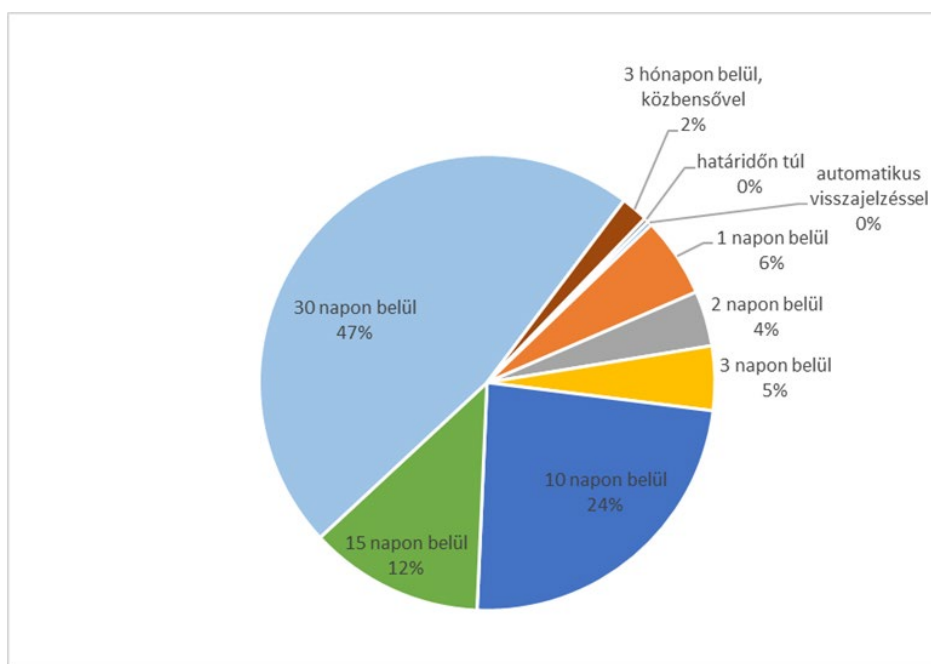


## Észrevétel-kategóriák – elmozdulás:



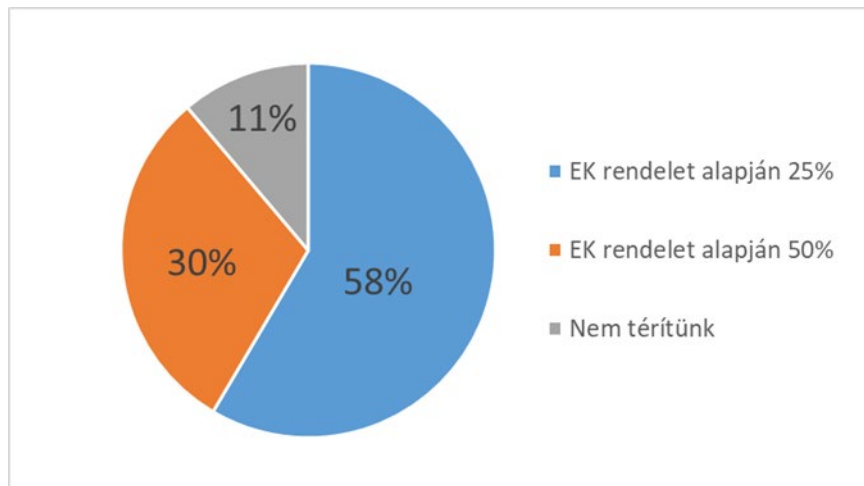
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
  - benyújtott panaszok
  - feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): db
- Visszautasított levelek arány: %
- Átlag megválaszolási idő: nap

## Válaszok megoszlása határidők szerint

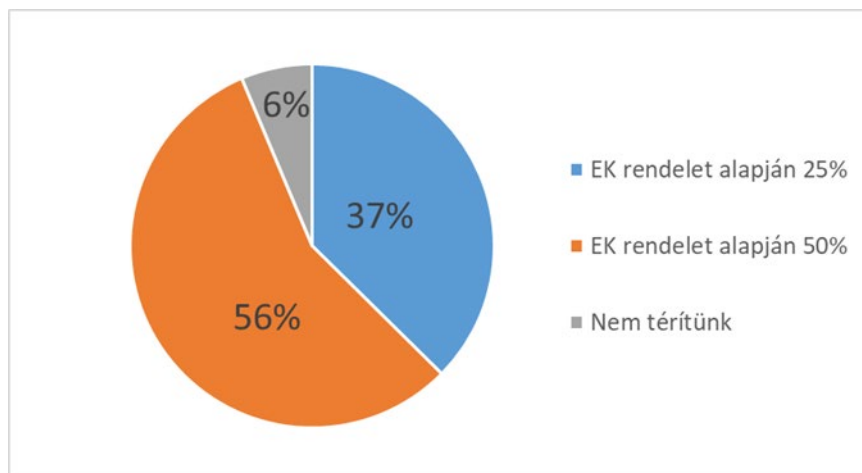


## Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

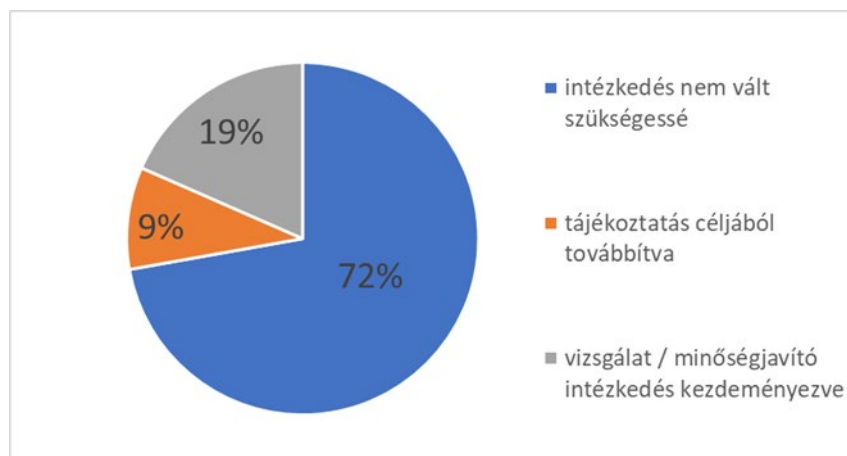
- belföldi:



- nemzetközi:



- o lehetséges intézkedések a minőség javítására



A „Vizsgálat/minőségjavító intézkedés kezdeményezve” kategória azon észrevételeket mutatja be, amelyek kapcsán vizsgálatot, illetve helyesbítő intézkedést kezdeményeztünk a minőségtechnikában is használatos PDCA (folyamatos fejlesztés) elv alapján. A megoldás érdekében tett intézkedések által - 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 vasúti igazgatási szerv 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**

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

Egyéni utazás esetén a mozgáskorlátozottak speciálisan kialakított kocsikat külön bejelentés mellett vehetnek igénybe. Ezen kocsik egy része önemelő berendezéssel ellátott, egy részük pedig önemelő nélküli, ezek kiszolgálása mobil emelővel történik. A járművek a kerekesszékes utas komfortos utazásához szükséges térrel, valamint akadálymentes mosdóval is el vannak látva.

Az önemelő berendezéssel ellátott kocsik egy része alacsonypadlós kialakítású.

Csoportos utazási igények kielégítésére 2 darab önemelővel ellátott, nagy kapacitású vasúti kocsi áll rendelkezésre. Az egyik kocsiba 8 kerekesszékes hely és 40 ülőhely, míg a másikba 12 kerekesszékes hely és 16 ülőhely került beépítésre. Ezekben a kocsikban a kerekesszékes utasok által is használható akadálymentes mosdó található.

Egyéb, fel nem sorolt járművek a mozgáskorlátozottak utazásánál nem vehetők figyelembe, mivel ezek feljáróajtói túl keskenyek. Ezekben a járműveken a kerekesszékes utasok ki- és beszállása még emelőberendezéssel ellátott állomásokon sem lehetséges. Ez alól kivételt képeznek azok az esetek, amikor az utas kísérővel utazik és a segítségével ki tud szállni a kerekesszékből, a normál mellékhelyiséget tudja használni, és az emelőt csak a kerekesszéknek a kocsi peronszintjére emeléshez kéri. Ez esetben a kerekesszéket összecsukott állapotban kell az utasterben elhelyezni.

Állomási és vonatkísérő személyzet a be- és kiszállásnál valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordít, és minden szükséges segítséget megad a fogyatékkal élő utasoknak az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében.

A speciális kocsi továbbítását a MÁV-START Zrt. csak az üzemi körülményektől függően vállalja el.

A képjellel megjelölt ülőhelyeket a vasút a mozgáskorlátozottak és kerekesszékük számára tartja fenn.

A vasút a kerekesszéket és egyéb mozgássegítő eszközöket díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja. Az utasnak megfelelő menetjeggyel kell rendelkeznie.

**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	PüspökladányPüspökladány
Budapest-Déli	Kelebia	Siófok
Budapest-Keleti	Keszthely	Szeged
Budapest-Nyugati	Kiskunfélegyháza	Szerencs
Cegléd	Lőkősháza	Székesfehérvár
Debrecen	Mátészalka	Szolnok
Dombóvár	Miskolc-Tiszai	Szombathely
Fonyód	Nagykanizsa	Záhony
Gyékényes	Nyíregyháza	Zalaegerszeg
Győr	Orosháza	
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, Cegléd, Celldömölk, Csárdaszállás, Debrecen, Egyek, Eger, Esztergom, Fegyvernek-Örményes, Fényeslitke Fonyód, Füzesabony, Gárdony, Gyékényes, Győr, Gyula, Hajdúszoboszló, Hódmezővásárhely, Hódmezővásárhelyi Népker, Kaposvár, Kápolnásnyék, Karcag, Kecskemét, Kelebia, Keszthely, Kék, Kisbér, Kiskőrös, Kiskunfélegyháza, Kiskunhalas, Maglód, Maglódi nyaraló, Martonvásár, Mátészalka, Mende, Mezőberény, Miskolc-Tiszai, Monor, Murony, Nagykáta, Nagykanizsa, Nagykőrös, Nyíregyháza, Nyirábrány, Nyírmada, Öriszentpéter, Pápa, Pécs, Pestszentlőrinc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pusztaszabolcs, Püspökladány, Révfülp, Röske, Sárvár, Sátoraljaújhely, Siófok, Szabadszállás, Soltvadkert, Solymár, Süllyás, Szajol, Szeged, Székesfehérvár, Szentmártonkáta, Szerencs, Tapolca, Tápiógyörgye Tápiószecső, Tápiószele, Tárnok, Tiborszállás, Tiszatenyő, Tokaj, Szőlősnaraló, Törökszentmiklós Újszász, Ukk, Vác, Velence, Velencefürdő, Vésztő, Záhony, Zalabér-Batyk, Zalaegerszeg, Zalalövő, Zalaszentiván, Zamárdi, Zánka-Köveskál

Emelések statisztikája 2019. évre vonatkozóan:

Igazgatóság	JBI Állomási mobilemelő	TSZVI Beépített emelő	Összesen
Budapest	1840	12237	14087
Debrecen	962	710	1672
Miskolc	99	368	467
Pécs	211	1124	1335
Szeged	2201	215	2416
Szombathely	147	881	1028
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>5460</b>	<b>15535</b>	<b>21005</b>

Az akadálymentes kocsik közlekedéséről, az akadálymentes állomásokról és mellékhelyiségekről bővebb információ a [www.mavcsoport.hu](http://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 vezérlőkocsi)	1	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	70, 71,80a, 100, 100a, 120a
80 05 4.. (BDt vezérlőkocsi)	54	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
415 (FLIRT motorvonat)	123	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 71100a, 120a, 30, 30a, 40, 40a, 150
80 55 8. (Halberstadti vezérlőkocsi)	26	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	30, 40, 120a
8228 M (Speciális, csoportos utazásra alkalmas)	2	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
425 (Talent)	9	nincs	nincs	igen	alacsony	igen	1
416 (Uzsgyi orosz motor)	34	nincs	nincs	igen	normál	nincs	81 sz. vonal dél-alföldi, és észak-alföldi (101,106, 108 sz.vonalak) régió, 142
426 (Desiro)	8	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	Pécs-Kaposvár-Celldömölk-Győr, Pécs-Szombahely
	23	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	
2005-500 (Bhrv)	3	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján
8455-000 (Byd)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9247-100 (Pakli)	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
8491-400 8IC+ (többcélú))	10	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1, 20, 80, 100, 120
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	Bp.-Bécs (Salzburg, München)

Emelőlap mérete: 800\*1200 mm

**Budapest, 2022. november .**