



**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)

**2018**

### **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

Sorozat	Típus	Szegmens	Járműtípus	FB állag	Gépi és élőszavas hangos	Vizuális	
						Külső kijelző	Dinamikus kijelzés
ABmz	30-91	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	beszédállás		
Bmz	21-91	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	13	beszédállás		
Amz	19-91 100	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	beszédállás+beépített kézibeszélő		
Avmz	19-91 300	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	15	beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bmz	21-91 100	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bvmz	21-91 300	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	35	beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő		
Apmz	10-91 100	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bpmz	20-91 100	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	18	beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bpmz	20-91 400	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	2	beszédállás, gépi hangos, GPS léptetés	van	van
Bcmz	50-91 100	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	beszédállás+beépített kézibeszélő		
WLABmz	71-91 100	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	beszédállás+beépített kézibeszélő		
WRmz	88-91	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	beszédállás+beépített kézibeszélő		
Dms	95-91	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	5	beszédállás+beépített kézibeszélő		
Apmz	10-71	Belföldi IC	Személykocsi	9	beszédállás	nincs	GPS alapú vizuális utastájékoztató monitorok beépítése 2017. év végéig megtörténik

Bpm	20-70	Belföldi IC	Személykocsi	25	beszédállás	nincs	GPS alapú vizuális utastájékoztató monitorok beépítése 2017. év végéig megtörténik
Bpmz	20-71	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	24	beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő		
WRbumz	88-71	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bpmee	20-76	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	49	beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bc	59-80	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	8	beszédállás		
WLAB	70-80	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	beszédállás		
WRRee	88-44	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	beszédállás		
WSpz	89-70 500	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	2	beszédállás		
ARp	84-35	Belföldi IC	Személykocsi	4	beszédállás		
Amxz	10-76	Belföldi IC	Személykocsi	2	beszédállás		
Bmxz	21-76	Belföldi IC	Személykocsi	3	beszédállás		
Bmxtz	80-76	Belföldi IC	Személykocsi	2	beszédállás, mikrofon		
Ap	10-67/10-44	Belföldi IC	Személykocsi	26	beszédállás		
Bp	20-67 000/20-44	Belföldi IC	Személykocsi	87	beszédállás		
Bp	20-67 079/20-44	Belföldi IC	Személykocsi	9	beszédállás		
Apee	19-57 000	Belföldi IC	Személykocsi	3	beszédállás, GPS léptetés és gépi bemonás	van	van
Bd	29-37 500	Belföldi távolsági	Személykocsi	6			
Bd	20-37 500	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	Kiépítésük megkezdődött		

Bd	20-30	Belföldi távolsági	Személykocsi	30	Kiépítésük megkezdődött már 24 járműben van		
Bd	20-37 300	Belföldi távolsági	Személykocsi	49			
Bpee	29-57 000	Belföldi IC	Személykocsi	7	beszédállás, GPS léptetés és gépi bemondás csak akkor van, ha 19-57, vagy 2091 400 kocsi vezérli	van	van
Byee	21-55	Belföldi távolsági	Személykocsi	146	csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon		
By	21-55 600	Belföldi távolsági	Személykocsi	41	beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő		
AByee	31-55	Belföldi távolsági	Személykocsi	56	beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bydtee	80-55	Belföldi távolsági	Személykocsi	27	mikrofon	csak homlokkijelző, jelenleg nem üzemel, korszerűsítésre vár	nincs
Bdmpee	84-05 100	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon		
Bydee	84-55	Belföldi távolsági	Személykocsi	26	csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon		
Bhv	20-05 550	Elővárosi forgalom	Személykocsi	49	beszédállás		
Bhv	20-05 600	Elővárosi forgalom	Személykocsi	261	beszédállás		
BDt	80-05 400	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	mikrofon, beszédállás, gépi hangos GPS léptetéssel		

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

- élőszavas hangosítás van valamennyi emelt szintű (EC, EN, IC) szolgáltatást nyújtó kocsikon, továbbá a Társvasutak járművein. A társvasúti járműveken lévő berendezések üzemképessége műszaki okok miatt nem minden esetben biztosítható.
- a railjet vonatokon dinamikus kijelzés és élőszavas hangos bemondás is van,
- vizuális kijelzés a CD kocsikon van, amelyek a legtöbbször működnek (néhány kivétellel),
- vizuális kijelzés egyes esetekben a CFR, PKP kocsikon van, amelyet műszaki-technikai okokból használni nem tudunk,
- élőszavas hangosítás és bemondás lehetséges műszaki kialakítás szempontjából valamennyi csíkos Bhv, kocsikon (vezérlő kocsi nélkül), schlieren, halberstadti kocsin, illetve egyes Bmx kocsikon, azonban jelenleg a hangosítás kezelése nem megoldott, illetve egyes esetekben UIC-kábel csatlakoztatása nincs kiépítve a mozdonyon),
- a gyorsvonati (gyorsvonati pótjegyes) kocsik egy részén a hangosítás kiépítése megkezdődött, már 25 járműben működik,
- A mozdonyokon megkezdődött a GPS alapú gépi hangos utastájékoztató kiépítése. A mozdonyfedélzeti berendezések hangkártyával történő kiegészítése megtörtént. Az UIC kábelhez történő összekötés 4 mozdonynál megvalósult. Tervek szerint a 2020-as menetrend váltásra valamennyi vonatonál ezt alkalmazzuk.

- Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

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

A fentiekben túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban megkezdte személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését. Jelenleg 10 állomáson üzemel személyes ügyfélszolgálat, ahol a menetrendet, díjszabást, értékesítést ösztönző akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet a területi személyszállítási igazgatóságok, míg az írásos tevékenységet az ügyfélszolgálati szervezet látja el.

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

<b>A MÁV-START Ügyfélszolgálat</b>	
<b>Személyes</b>	<b>Írásos</b>
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, átalány-kártérítési 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, menetren és egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: Budapest Kártya, ajándéktárgy)	

- Hogyan biztosítják a tájékoztatást a vonatok menetrendjéről, a jegyárakról, és a vágányokról  
A MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzatának II. fejezet 7. és 8. pontja tartalmazza a menetrendre és az utastájékoztatásra vonatkozó előírásokat.  
A MÁV-START Zrt. a menetrendet elektronikus formában a honlapján és a vasúttársaság által fejlesztett mobil applikációban (Vonatinfon) teszi közzé.  
A vasúti társaság az alkalmazott árakról, a legfontosabb utazási kedvezményekről a vasútállomásokon és a megállóhelyeken kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetésekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást.  
A vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján nyújt folyamatos tájékoztatást.
- Jegyvásárlási lehetőségek
  - **Földi jegyértékesítés:**
    - a) Pénztári:
      - *Forgalom szerint:*
        - Belföldi:
          - Helyi
          - Közvetlen
        - Nemzetközi
      - *Kezelés szerint:*
        - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
          - Személypénztáros által
          - Szolgáltatásértékesítő által

- Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., egyéb partnerek) által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Géppel (viszonylati jegykiadás VMAEF, JÉ géppel)
  - korlátozottan hagyományos készletből viszonylat feltűntetésével (pl.: úrjegy)
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - Késszpénzzel (mindenhol biztosított)
  - Késszpénzt 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:*
  - Késszpénzzel
  - Késszpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetéssel)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Állomáson, megállóhelyen
- *Egyéb funkció (új beszerzésű automaták esetében):*
  - interneten vásárolt menetjegyek átvétele
  - menetrendi és díjszabási információk

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



- **Elektronikus jegyértékesítés:**

- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi
    - Helyi
    - Közvetlen
  - Nemzetközi
- *Kezelés szerint:*
  - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Viszonylati menetjegykiadás
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
- *Fizetés módja szerint:*
  - Késpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Jegyvásárlás interneten keresztül
  - Jegyvásárlás mobilapplikációból
- *Jegyátvétel*
  - kijelölt állomásokon:
    - kioszkból történik
    - új típusú automatákból
  - otthon nyomtatva
  - elektronikusan bemutatva (pl.: pdf dokumentum bemutatásával mobil eszköz képernyőjén keresztül)
  - az applikációban vásárolt jegy csak az applikációban mutatható be

- **Fedélzeti jegyértékesítés:**

- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi:
    - Helyi
    - Közvetlen (korlátozottan)
  - Nemzetközi
- *Kezelés szerint:*
  - MÁV-START Zrt. alkalmazottja által
  - Egyéb tagvasút dolgozója által (pl.: GYSEV Zrt.)
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Géppel
  - Korlátozottan hagyományos készletből (pl.: úrjegy)
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - Késpénzzel
  - Késpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés új fedélzeti JÉ eszköz esetén)
  - Hitelezetten

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

Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése	2008. évben	2009. évben	2010. évben	2011. évben	2012. évben	2013. április 22-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2014. június 10.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2015. július 1.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2016. május 17.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2017. december 31-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2018. december 31-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)
Nincs MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár (helyszín)	584	559	505	503	459	360	303	299	296	296	296
MÁV-START Zrt.munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda (helyszín)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Felsőoktatási pénztárakon keresztüli menetjegy- értékesítés (helyszín)	9	7	8	8	8	7	7	8	8	3	3
Külső partner által kezelt korlátolt menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztüli menetjegy- értékesítés (helyszín)	48	35	40	32	35	0	0	0	0	25	31
Viszonteladó partnereken keresztüli nemzetközi menetjegy-értékesítés	0	11	15	14	10	0	10	15	15	16	16
Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztüli menetjegy- értékesítés - utazási irodák, (helyszín)	30	27	24	16	13	31	44	31	34	4	3
Jegyértékesítő automaták (helyszín)	5	5	5	6	6	6	30	28	41	60	44
E-ticket kioszk (helyszín)	40	40	40	40	40	42	42	42	42	42	38
Szolgáltatás-értékesítők (fő)	22	22	21	21	19	21	22	21	21	17	16
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlet és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében (db)	104	133	128	134	136	126	129	141	147	152	142
Egyéb nem vasúti, vagy részben vasúti szolgáltatást is tartalmazó értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése,, City Tour programcsomag értékesítés, stb. - partneri db.)	7	9	11	13	12	11	12	15	14	9	15
Egysoros sorban állási rendszer (helyszín)	0	0	1	2	2	2	2	2	3	2	6
Ügyfélfhívó rendszer (helyszín)	1	2	2	2	2	3	3	5	5	5	10
Business váró (helyszín)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mobilpénztár	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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 váróterem a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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 címeket, amin érdeklődhetnek.

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

- A megrendelést e-mailben a [megrendeles@mav-start.hu](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, Celledömök, Nemeskocs, Boba, Kemenespálfa, Jánosháza, Nemeskeresztúr, Rigács, Ukk, Dabronc, Túrje, Zalabér-Batyk, Pákozd, Pókaszpetk, 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 Népker, Szeged.

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

### a) Késések

- Késések aránya %-ban

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Előváros	15,93	84,07
Feláras országos	26,54	73,46
Regionális	9,29	90,71
Nem közszolgáltatási (belföldi)	27,52	72,48
Országos	15,66	84,34
<b>Összes</b>	<b>13,55</b>	<b>86,45</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Üzemeltetési főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság által működtetett PAVA 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	26,14	73,86
Feláras országos	29,10	70,90
Regionális	22,15	77,85
Nem közszolgáltatási (belföldi)	39,45	60,55
Országos	25,28	74,72
<b>Összes</b>	<b>24,32</b>	<b>75,68</b>

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

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

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

- Késések érkezésnél %-ban

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerűség (%)
Előváros	99,57	0,36	0,07	46,08
Feláras országos	97,79	1,67	0,54	44,07
Regionális	99,53	0,40	0,07	68,51
Nem közszolgáltatási (belföldi)	95,14	2,78	2,08	57,52
Országos	98,66	1,07	0,27	55,71
<b>Összes</b>	<b>99,28</b>	<b>0,65</b>	<b>0,07</b>	<b>58,37</b>

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

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

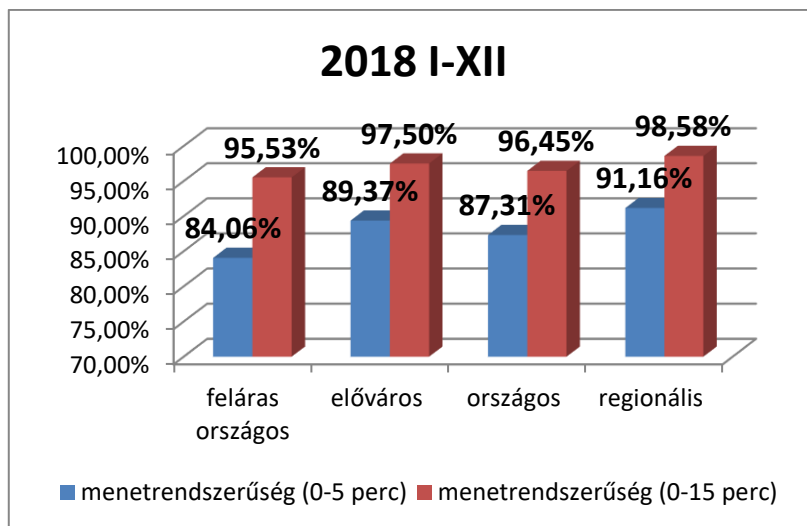
**1-60, 60-120 és 120 perc feletti késés (%):** Az 1-60 perc közötti, a 60-120 perc közötti és 120 perc feletti késést szenvedett vonatok mennyiségének az összes késő vonat számához viszonyított, százalékban kifejezett aránya.

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 meghirdetettél korábban.

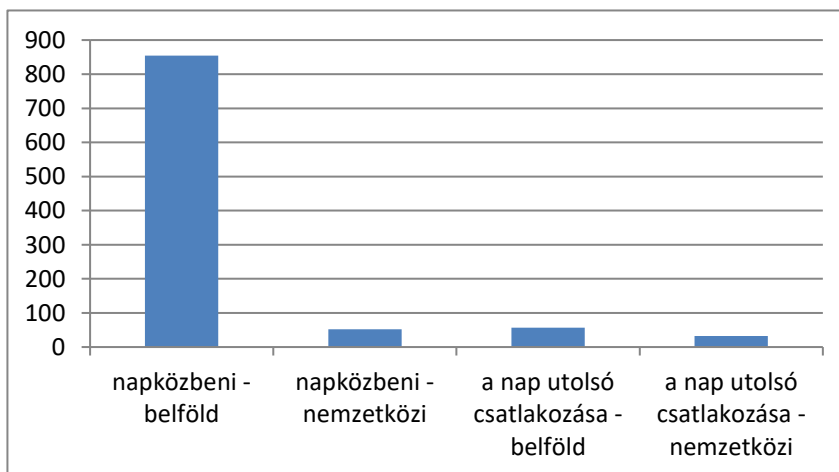
Valamint a menetrendszerűség értéke mellett a szolgáltató kiegészítő menetrendszerűségi értéket is mér a legalább 15 percet késő vonatokról.

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



- A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban

Az elmulasztott csatlakozások pontos számáról a MÁV-START Zrt. nem rendelkezik információval, csak az ezek miatt tett utaspanaszokról a 2018. évben:



**b) Zavarok**

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

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

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

### 3. A járatok törlése

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

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya %
Előváros	0,45	0,64
Feláras országos	0,12	0,84
Regionális	0,12	0,20
Nem közszolgáltatási (belföldi)	3,14	0,29
Országos	0,06	0,54
<b>Összes</b>	<b>0,20</b>	<b>0,43</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.



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

- Tisztítási időközök

**A járműtisztítás szervezése és előírásai a Gördülőállomány esetén**

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Szegmens*, vonatnem, kocsitípus	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
1.	<b>Szerelvényfordulóba épített tisztítási munkák</b>				
1.1.	<b>T0 tisztítás</b>	a tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	belföldi forgalomban közlekedő vonat	minimum tartózkodási idő 20 perc	
1.2.	<b>T1 tisztítás</b>			minimum rendelkezésre állási idő 40 perc	
1.3.	<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
1.4.	<b>Egységáras tisztítás (E)</b>	fordulónként	a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett nemzetközi forgalomban közlekedő Z1 és Z2-es kocsik	4 óra, de ennél kevesebb is lehet a JBI és a vállalkozó megegyezése alapján	
1.5.	<b>Fejtámvédő huzatok, papírok cseréje (H)</b>	fordulónként, de legalább 5 naponta	nemzetközi forgalomban közlekedő kocsik	minimum rendelkezésre állási idő 30 perc	
		szükség szerint, de legalább 5±1 naponta	minőségi belföldi távolsági, standard belföldi távolsági és a regionális szegmensű forgalomban közlekedő 1.o. valamint az ICR, IC, IP kocsik		
1.6.	<b>Víztöltés (Vt)</b>	naponta	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	minimum rendelkezésre állási idő 20 perc	
1.7.	<b>Zártrendszerű WC ürítése (Zü)</b>	maximum 48 óra, utasterhelés figyelembevételével	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	minimum rendelkezésre állási idő 20 perc	szükség esetén gyakoriság növelhető.
1.8.	<b>Egészségügyi feltöltés (Eü)</b>  (beleértve: a WC papír, a kéztörölő papír és a rúdszappan kihelyezést, illetve a folyékony szappan fel/utántöltést)	utasterhelés figyelembevételével (de minimum naponta)	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	minimum rendelkezésre állási idő 15 perc	

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Szegmens*, vonatnem, kocsitípus	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
2.	<b>Időszakos tisztítási munkák</b>				
2.1.	<b>T3 tisztítás</b>	14±33 dolgozó nap	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
2.2.	<b>Külső mosás (GKM, KKM), Tetőmosás (T)</b>	10±3 dolgozó naponként		a telephely technológiai terve szerint	
2.3.	<b>Kézi külső ablaktisztítás (KA)</b>	amennyiben külső mosás nem végezhető 10±3 dolgozó naponként		minimum rendelkezésre állási idő 2 óra	
2.4.	<b>Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függönytisztítás (Tex)</b>	90±5 naponta vagy igény szerint a T3 tisztítással egy időpontban		minimum rendelkezésre állási idő 8 óra	
2.5.	<b>Mennyezet- és lámpaburkolat tisztítás (Mt)</b>	minimum 60±10 naponta a T3 tisztítással egy időpontban		minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
2.6.	<b>Rágcsáló- és rovarirtás (RRI)</b>	180 nap±30 nap		minimum rendelkezésre állási idő 6 óra	
3.	<b>Egyéb tisztítások</b>				
3.1.	<b>Vonali tisztítás (V)</b>	igény szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	viszonylat alapján	
3.2.	<b>Étkezőkocsi tisztítás (Ét)</b>	az Utasellátó által meghatározott időpontokban	MÁV-START Zrt. étkező-, étkező-bisztró, és bisztró kocsik	a T2 és T3 tisztítások technológiai időszükséglete szerint	
3.3.	<b>Hálókocsi tisztítás (Ht)</b>	A hálókocsik külföldi tisztításának menetét (üzleti vonat) az Utasellátó szabályozza a RIC Szabályzat vonatkozó pontja(i) alapján.	MÁV-START Zrt. háló- és fekvőhelyes kocsik		
3.4.	<b>Graffiti eltávolítás (Gb, Gk)</b>	felmerülő rongálás esetén	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	a graffiti mértékétől függően egyedileg kell meghatározni	
3.5.	<b>Rendkívüli tisztítás (RT)</b>	a szokásos mértéket jelentősen meghaladó szennyeződés esetén		a T0, T1, T2, T3 tisztítások technológiai időszükséglete szerint	
3.6.	<b>Belső fertőtlenítés (BF)</b>	a járműben történt vérzéssel járó sérülés, baleset, lefolyt szülés, fertőző beteg szállítása, elhalálozás stb.		minimum rendelkezésre állási idő 6 óra	
3.7.	<b>Külső fertőtlenítés (KF)</b>	gázolás után		minimum rendelkezésre állási idő 2 óra	

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

### Állomási létesítményeknél:

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

- A levegőminőség műszaki mérése

A levegő minőségének műszaki mérését a társaság nem végzi.

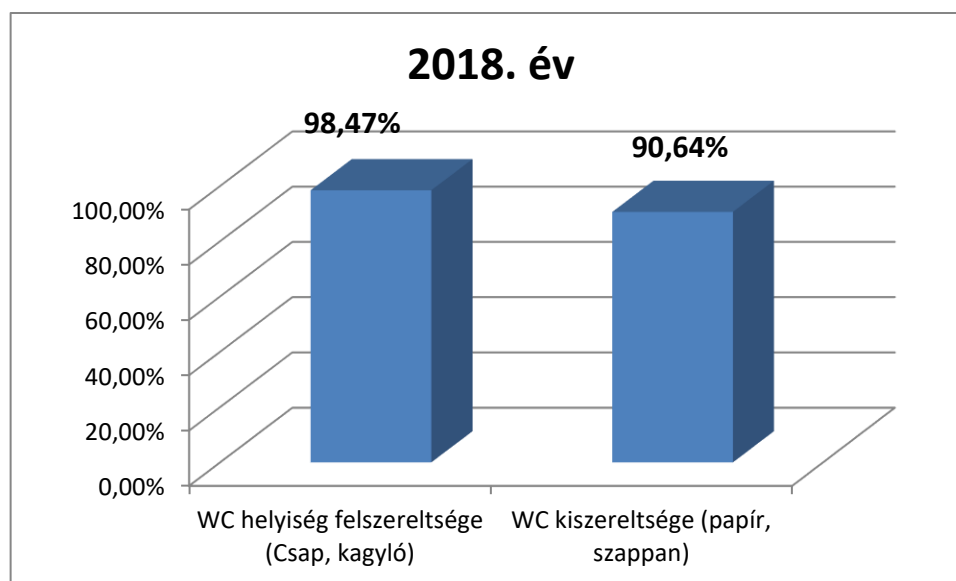
A MÁV Zrt. Üzemeltetési főigazgatóság, Ingatlanüzemeltetési és magasépítmenyi igazgatóság tájékoztatás alapján jelenleg az alábbi adatok állnak rendelkezésre:

- Az illemhelyek száma és azok használhatósága

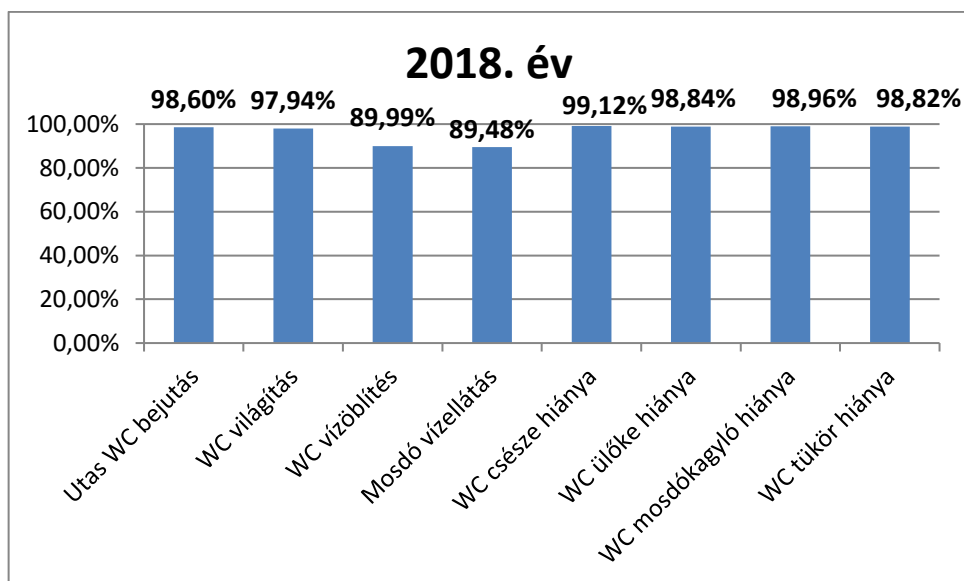
Területi Ingatlanüzemeltetési és magasépítmenyi osztályok	Utas illemhelyek száma	Használható	Használhatatlan	Használaton kívül
Budapest	386 (+29 mobil)	302	60	24
Debrecen	100 (+14 mobil)	82	13	5
Miskolc	87 (+8 mobil)	63	8	16
Pécs	146 (+28 mobil)	86	36	24
Szeged	128+9 mobil	86	21	21
Szombathely	77+33 mobil	66	11	0

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon és a járműveken 2018-ban felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



### 5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

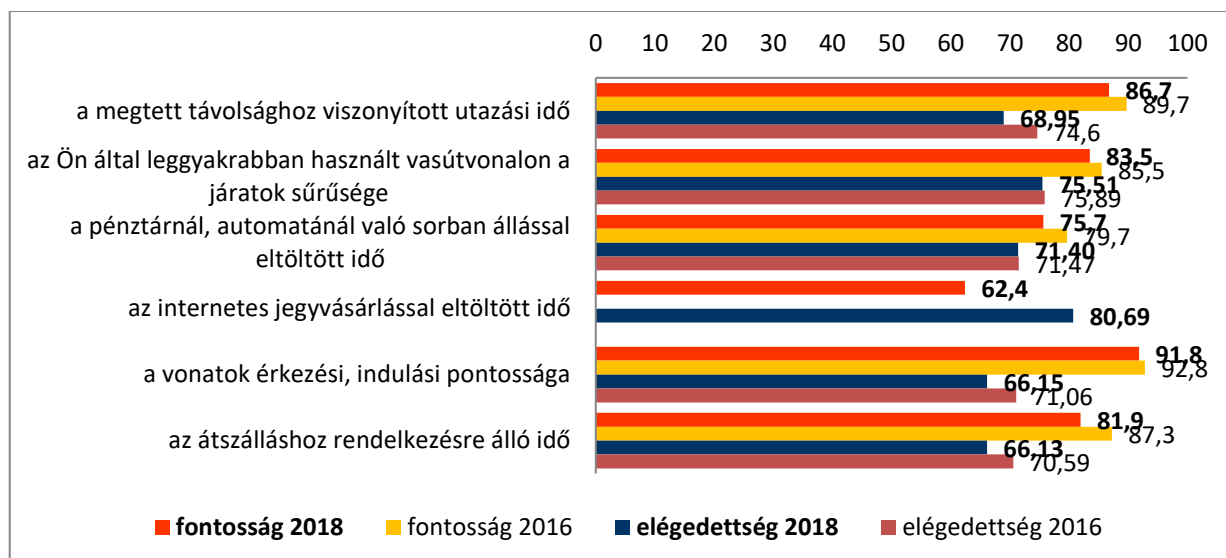
A Kutatópont Kft. a MÁV-START Zrt. megbízásából közvélemény kutatást végzett 2018 áprilisában. A kutatás módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú (CATI) volt. Összesen 1500, 15 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak vonaton. Az eredményeket a legutóbbi, 2016-os kutatással vetettük össze.

A kutatás adatfelvételének időszaka: 2018.04.05. - 2018.04.25.

Az alábbiakban részletesen bemutatjuk az utasaink vizsgált kritériumokkal való elégedettségét.

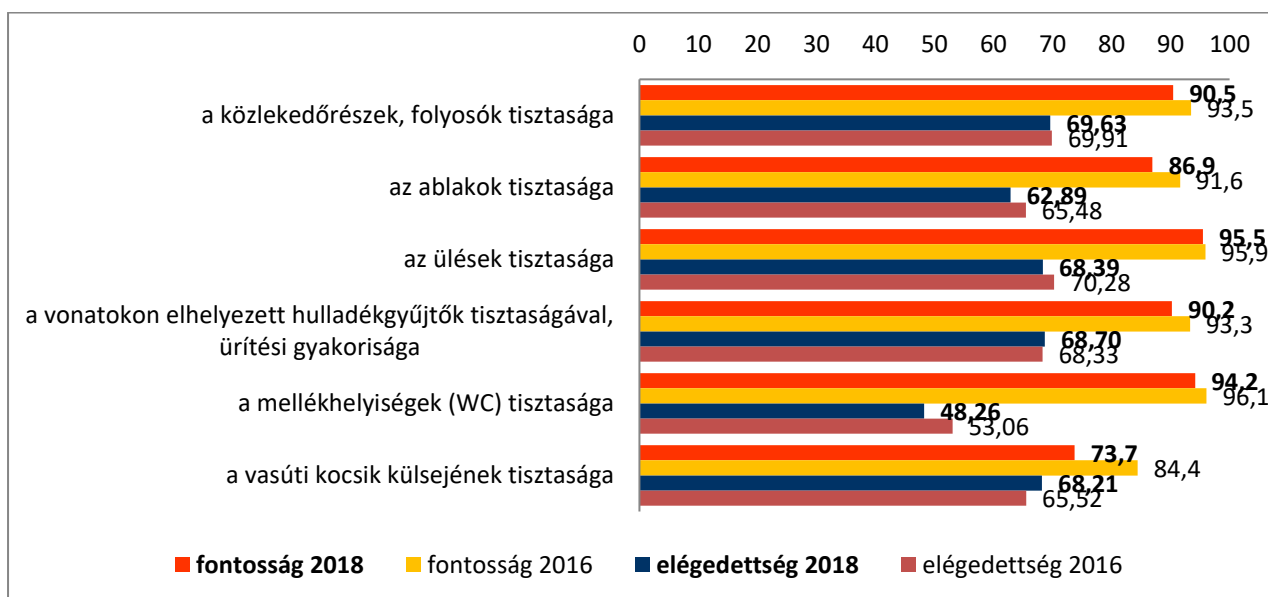
#### Az utazás időtartama

Az utazás időtartamát tekintve, az utasok által legfontosabbnak ítélt tényezők a vonatok érkezési, indulási pontossága és a megtett távolsághoz viszonyított utazási idő voltak. Fontos tényezőként értékelték továbbá a leggyakrabban használt vasútvonalon a járatok sűrűségét, valamint az átszálláshoz rendelkezésre álló időt. A megkérdezett utasok az internetes jegyvásárlás idejével vannak leginkább megelégedve, és a járatok sűrűségével való elégedettség is magas. 2016-hoz képest kisebb mértékben csökkentek mind a fontosság, mind az elégedettség tényezőinek átlagértékei. Az utazás időtartamával kapcsolatos elégedettségre legnagyobb hatást a megtett távolsághoz viszonyított utazási idő gyakorol (hasonlóan 2016-hoz idén is kulcsfontosságú). Másodsorban a vonatok érkezési, indulási pontossága, valamint a járatok sűrűsége befolyásolja az utazás időtartamával való elégedettséget.



## A vasúti kocsik tisztasága

2018-ban is a legfontosabb tényezők az ülések és a mellékhelyiségek tisztasága. Magas átlagértékekkel (90 feletti) illették még az utasok a közlekedőrészek, folyosók és az elhelyezett hulladékgyűjtők tisztaságát is. A válaszadók leginkább a közlekedőrészek, folyosók tisztaságával vannak megelégedve (69,6-os érték). Hasonló átlagértékeket vett fel a hulladékgyűjtők-, az ülések-, és a vasúti kocsik külsejének tisztasága is (68,2-68,7 között). Legkevésbé a mellékhelyiségek tisztaságával elégedettek (2016-hoz hasonlóan). A fontossági átlagok az előző kutatáshoz képest kisebb mértékben csökkentek, nagyobb változást a vasúti kocsik külsejének tisztasága kapcsán tapasztalunk (84,4-ről 73,7-re változott). Az elégedettségi értékek a vonatokon elhelyezett hulladékgyűjtők és a vasúti kocsik külsejének tisztasága kapcsán növekedtek 2016-hoz képest. A vasúti kocsik tisztaságának vizsgált tényezői közül a közlekedőrészek, folyosók-, a mellékhelyiségek-, és az ülések tisztasága kulcstényezők.



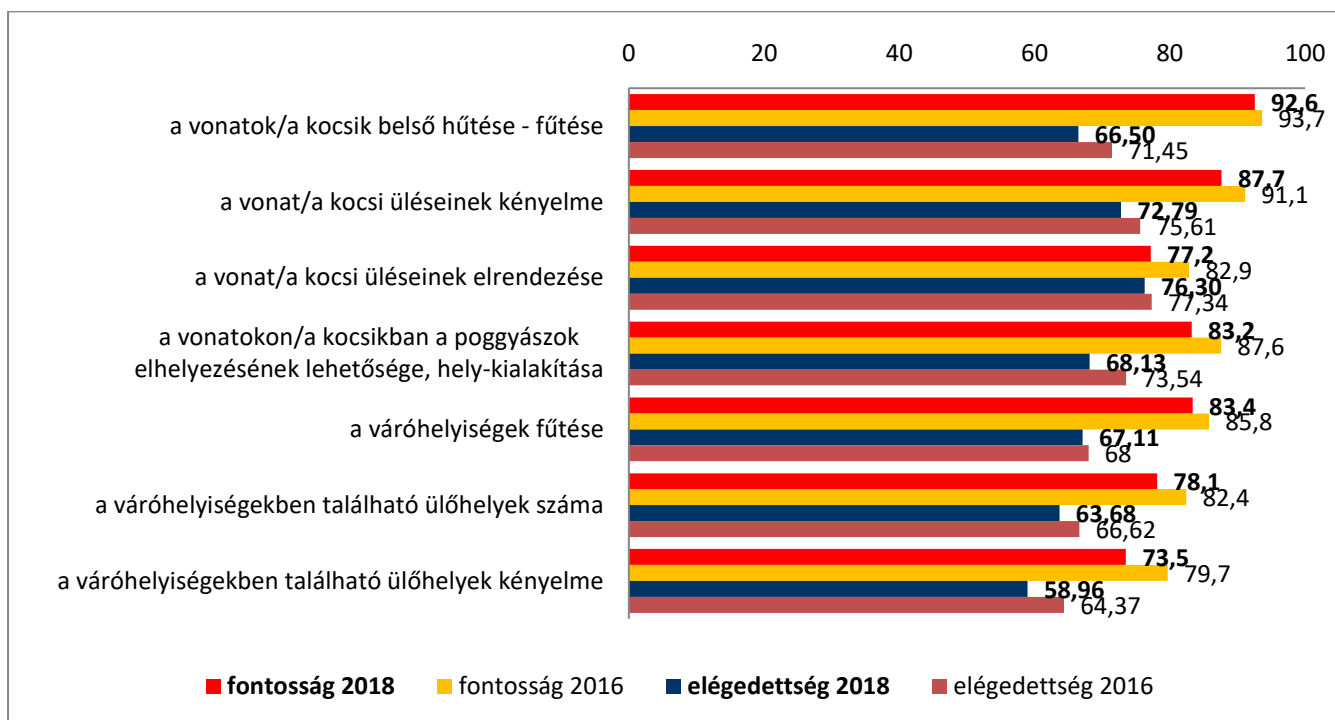
## A pályaudvarok és környékük tisztasága

A 2018. évre vonatkozóan a “2014-2023. évi Vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés és mellékletei” (továbbiakban: KÖSZ) tárgyában kötött szerződésben meghatározott követelményeknek való megfelelés szempontjából a 2015. december 29-én “Szolgáltatási keretszerződés(ek) épület, épületrészek és építmények, külső területek takarítása, valamint hó- és síkosságmentesítése” tárgyában megkötött szerződésben foglaltak értelmében a takarítási tevékenység a KÖSZ-nek való megfelelés szemelölt tartásával került teljesítésre a szolgáltatást végző vállalkozónk által.

2018-hoz hasonlóan idén is az állomások mellék-, és váróhelyiségeinek tisztasága voltak a legfontosabb tényezők a válaszadók számára. Ezzel szemben a legmagasabb elégedettségi átlagértéket a peronok tisztasága érte el. Legkevésbé az állomások mellékhelyiségeinek tisztaságával elégedettek a válaszadók. 2018-hoz képest a fontossági és elégedettségi átlagértékek is kisebb mértékben csökkentek (az állomások mellékhelyiségeinek kapcsán az elégedettség nagyobb mértékben). Bár a tényezők közül az állomások közvetlen környékének tisztaságát értékelték legkevésbé fontosnak, mégis az összelégedettségre ez van a legnagyobb befolyással. Az állomások mellékhelyiségeinek tisztasága kulcstényezőként hat erre a dimenzióra, a pályaudvarok és környékük tisztaságának megítélésére.

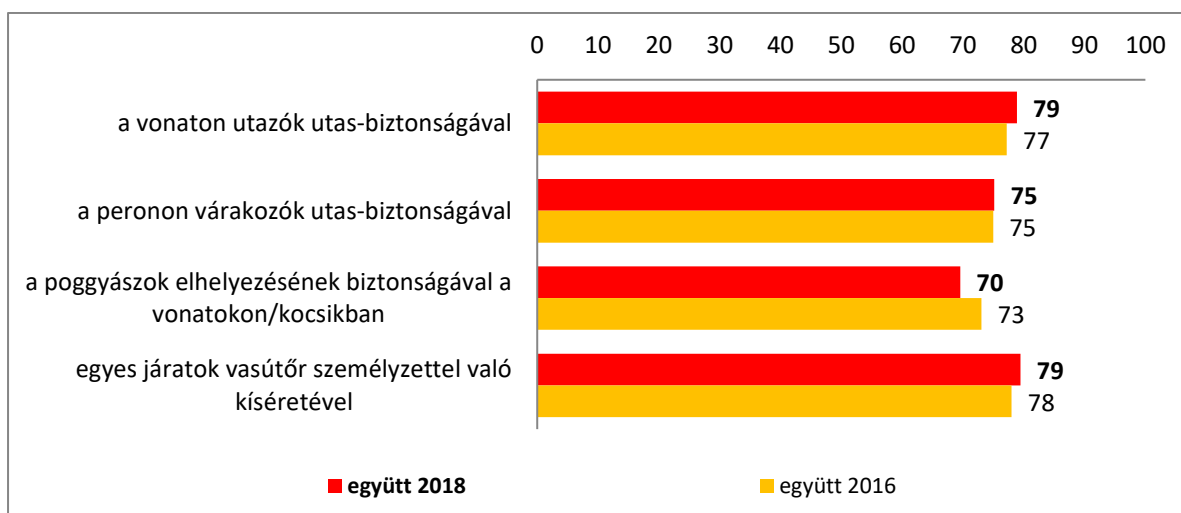
## Az utazás kényelme

Idén is a vonatok hűtése-fűtése és a vonat üléseinek kényelme voltak a legfontosabbnak értékelt tényezők. Az utasok leginkább a vonat üléseinek elrendezésével és kényelmével elégedettek. Az utazás kényelme kulcstényezői a vonatok hűtése-fűtése, az ülések kényelme, valamint a poggyászok elhelyezésének lehetősége.



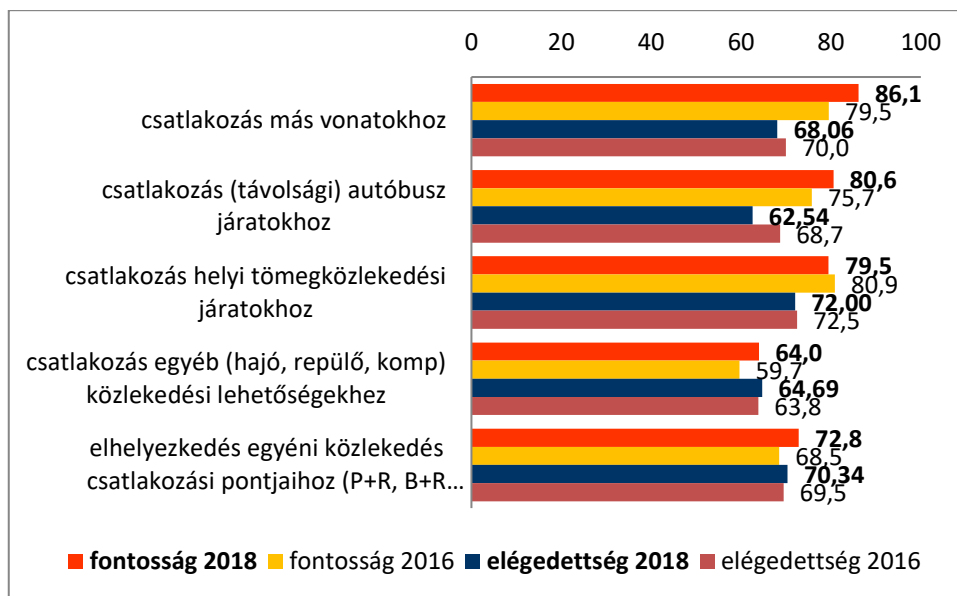
### Az utazás biztonsága

2018-ban a bármilyen atrocitást, zaklatást elszenvedők tábora 19% (2016-ban 14% volt). A vasúti utazás biztonságának egyes elemeivel való elégedettség szinte minden tényező kapcsán nőtt 2016-hoz képest, egyedül a poggyászok elhelyezésének biztonságával elégedetlenebbek a válaszadók. Az utazás biztonságára legnagyobb hatást a peronon várakozók utasbiztonsága és az egyes járatok vasútór személyzettel való kíséréte gyakoroltak.



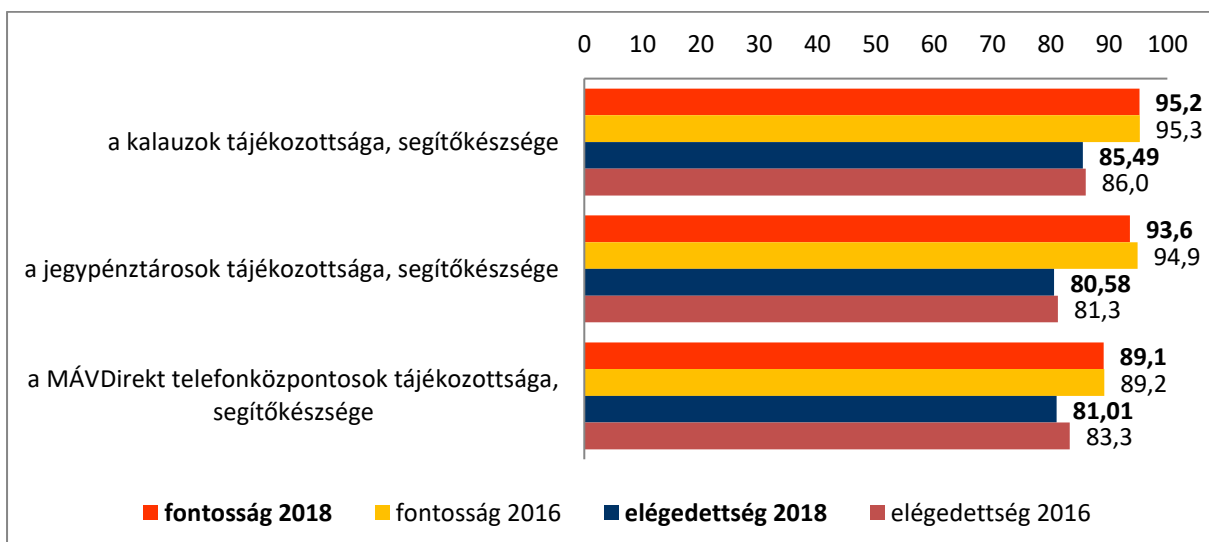
## Átszállás, csatlakozás

Az átszállással, csatlakozással kapcsolatban a legfontosabbnak értékelt tényezők a más vonatokhoz és az autóbusz járatokhoz való csatlakozások voltak. Az utasok idén leginkább a helyi tömegközlekedési járatokhoz való csatlakozással, legkevésbé pedig az autóbusz járatokhoz való csatlakozással elégedettek. 2016-hoz képest a helyi tömegközlekedési járatokhoz való csatlakozáson kívül minden tényező fontossága nőtt. Az elégedettség az egyéb közlekedési lehetőségekhez való csatlakozás, illetve az egyéni közlekedés csatlakozási pontjaihoz való elhelyezkedés kapcsán nőtt. Az átszállással és csatlakozással való elégedettségre legnagyobb hatással a más vonatokhoz való csatlakozás (kulcstényező) és az egyéb közlekedési lehetőségekhez való csatlakozás vannak. Kulcstényezőnek számít még a helyi tömegközlekedési járatokhoz való csatlakozás is.



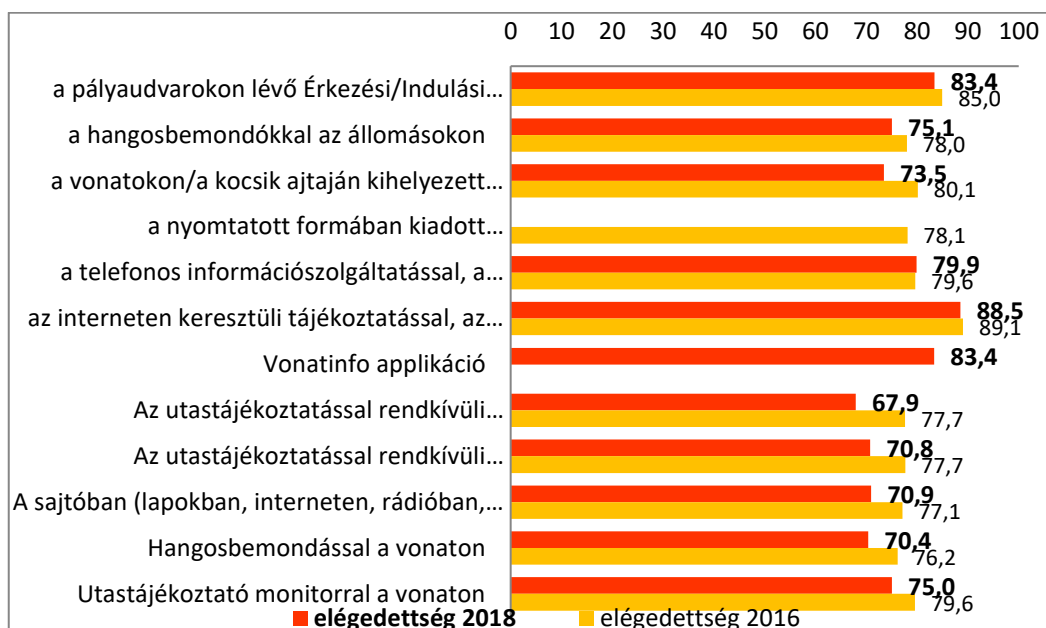
## Vasúti személyzet

A vasúti személyzettel kapcsolatos tényezők mindegyikét fontosnak tartják a válaszadók (89 feletti átlagértékek). Az egyes elemekkel való elégedettség is magas, 81-85 közötti átlagokat ért el. A vasúti személyzet megítélésére ható kulcstényezők a pénztárosok, valamint a jegyvizsgálók tájékozottságával, segítőkészségével való elégedettség.



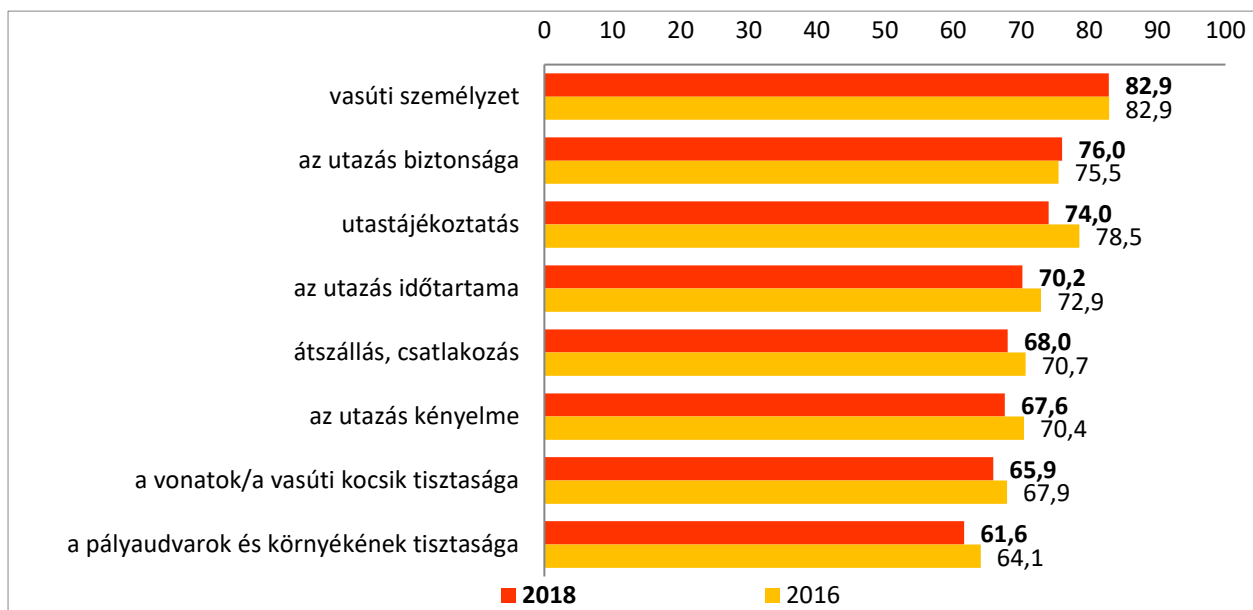
## Tájékozódás, tájékoztatás

A MÁV-START vonalain utazók 97%-a szokott valamilyen módon tájékozódni utazás előtt. Legtöbben interneten a MÁV-START honlapján, vagy a menetrendi keresőn keresztül tájékozódnak (81%). Az utastájékoztatással kapcsolatban a legfontosabbnak tartott tényezők az interneten keresztüli és az állomásokon történő, rendkívüli helyzetekkel kapcsolatos tájékoztatások. Leginkább az interneten keresztüli informálással, a pályaudvarokon lévő érkezési-indulási tájékoztató táblákkal és a Vonatinfo applikációval vannak megelégedve válaszadók. A tájékozódással, tájékoztatással való elégedettséget leginkább befolyásoló tényezők az utastájékoztató monitorok, a rendkívüli helyzetekkel kapcsolatos tájékoztatás a vonatokon, valamint az ott elhelyezett információs táblák.



### A kutatás eredményeinek összefoglalása

2018-ban a legmagasabb elégedettségi értékeket a vasúti személyzet, az utazás biztonságának, az utastájékoztatás és az utazás időtartamának dimenzióiban mértük (70 feletti átlagok). A legalacsonyabb értékekkel idén is a pályaudvarok és környékének, valamint a vonatok, vasúti kocsik tisztasága kapcsán találkoztunk. A vizsgált részterületekkel való elégedettségek közül az általános elégedettségre 2018-ban is az utazás időtartama van a legnagyobb hatással. Fontos tényezők továbbá a vonatok tisztasága, az utastájékoztatás és az utazás kényelme is.





## Az utasforgalom rövid elemzése

A **budapesti elővárosi szegmens** 2018-ban növekedést mutatott mind az utasfők, mind az átlagos utazási távolság, mind a menetdíj-bevételek tekintetében. A bevételek alakulását nagy mértékben befolyásolja, hogy a budapesti elővárosa mind a járműparkot, mind az értékesítési helyek számát tekintve kiemelt célterülete a fejlesztéseknek. A **2-es vonal villamosítása** 2018. áprilisában fejeződött be, ekkor csökkent a menetidő a vasútvonalon. Mind az elszállított utasfő, mind a bevétel újra jelentős növekedésnek indult, amely jelentősen befolyásolja a szegmens eredményeit.

A **távolsági szegmens** helyzete változatos képet mutat, míg a **minőségi távolsági járatokat évek óta stagnáló utasvolumen veszi igénybe, összességében visszaesést** tapasztalhatunk. Az utasfő teljesítmény növekedett, a bevételek azonban csökkenést mutatnak. A távolsági szegmens utasforgalmát jelentős mértékben befolyásolják a 40-es és 80-as vonalon végzett nagy zavartatású pályafelújítási munkák.

A **regionális forgalom** naturália **teljesítményei** a távolsági szegmens változásához hasonlóan alakultak. Az elszállított utasfő csökkent, az utaskm növekedett, így az átlagos utazási távolság kis mértékben nőtt. A menetdíj bevételek elmaradnak a bázisértéktől.

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

### Fejlesztések az utaselégedettség növelése érdekében

#### a. Járműkomfort javítását célzó intézkedések

**2018. évben is folytatódtak az utazási komfort javítását** célzó járműfelújítások. A komfortjavítás keretében megújult a járművek utastere: megtörtént az üléskárpitok lecserélése, az oldalfalak antigraffiti védelme (festés vagy fóliázás formájában), a kocsik padlóburkolatának cseréje, a WC helyiségek felújítása, valamint kerékpárszállító rész került kialakításra a kocsi egyik végén. Felújításra kerültek az ablakszigetelések, szükség esetén a teljes ablakkeret, illetve a kapcsolódó lemezfelületek is, valamint a komfortjavított járművek színterve is kisebb módosításon esett át. 2018. évben 81 db jármű komfortjavítása készült el. A **regionális forgalom járműállományának** komfortjavítása érdekében folytatódott a Bz motorkocsik utastéri klímaberendezéssel való felszerelése, 2018. évben 15 db jármű készült el, így összességében 2018. év végére már 46 db Bz motorkocsi üzemelt utastéri klímaberendezéssel.

#### b. Az automaták és az elektronikus jegyértékesítés népszerűségének növekedése

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

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



2014 óta az önkiszolgáló csatornák (jegykiadó automata, e-Ticket és Vonatinfó) mind abszolút volumenükben, mind részarányukban egyre nagyobb szerepet vállalnak a vasúti jegyértékesítésből, részben tehermentesítve ezzel a pénztárakat és a fedélzetén dolgozó munkatársakat. 2018-ban az önkiszolgáló csatornák (online és automata) ugrásszerű növekedést értek el: **az értékesített jegydarabból a részesedésük közel 7%-kal nőtt** (21-ről közel 28%-ra), míg **a nettó menetdíj-bevételekből pedig 5,6%-kal** (17,6%-ról 23,2%-ra). Vagyis **2018-ban már minden 4. jegyet önkiszolgáló csatornából váltottak az utasok.**

A fejlesztések népszerűsítése érdekében a vasúttársaság a 2017 decemberi menetrendváltástól 5 százalékos kedvezményt ad az automatából történő vásárlásnál, az e-vonatjegyek pedig 10 százalékkal olcsóbbak, mint ha pénztárban váltana jegyet az utas, a menetrendben @-cal jelölt, csúcsidőn kívüli vonatokra pedig e-vonatjegy vásárlásánál 20%-os árengedmény vehető igénybe a legalább 100 kilométeres utazások esetén.

**Az automatából vásárolt jeggyel** utazók száma 17%-kal, a bevétel 12%-kal nőtt az előző évhez képest. A 2018. évi növekedés motorja elsősorban az automatás vásárlásra nyújtott 5% kedvezmény volt. Új telepítés 2018 folyamán az e-Ticket kioszkok átalakításával történt: 2018 nyár végétől minden e-Ticket kioszkból is lehetséges a jegyvásárlás (fizetés készpénzzel nem lehetséges). A MÁV-START hálózatán így 2018 végére (a rongálás vagy alkatrészellátási gond miatt leállított készülékeket leszámítva) több mint 150 automata üzemelt.

**Az online** (interneten vagy Vonatinfó alkalmazásból) **vásárolt jeggyel** utazók száma a csatornakedvezmény hatására az előzetes várakozásokat jelentősen meghaladva, 83%-kal, a bevétel 46%-kal nőtt az előző évhez képest. Az e-vonatjegy részesedése az online vásárláson belül több mint 90% volt.

### c. Az applikációból történő értékesítésértékesítésértékesítés bevezetésének hatásai

A Vonatinfó alkalmazáson belüli jegyvásárlás 2017. novemberétől működött tesztüzemben, korlátozott számú felhasználóval. Az éles üzemi működés minden felhasználó számára 2018. május végétől július végéig, több lépcsőben vált elérhetővé. 2018 végére kb. 80 ezer felhasználó regisztrált a jegyvásárlási funkcióra az alkalmazást letöltő mintegy 240 ezerből. Decemberben a Vonatinfó részesedése az online

értékesítés bevételeiből 14%, a jegydarabszámból közel 20% volt. A Vonatinfóra nemcsak a korábban interneten vásárlók egy része tért át, hanem olyanok is, akik korábban nem vásároltak online vonatjegyet.

#### d. Menetrendi fejlesztések

##### Kiemelt belföldi menetrendi változások

- A Balaton déli partján elvégzett pályafelújításoknak köszönhetően a **Budapest–Székesfehérvár–Nagykanizsa/Keszthely** és a **Fonyód–Kaposvár** vonalakon is nagyobb mértékben csökken a menetidő. Balatonmáriafürdő alsó neve **Mária hullámtelepre** változik.
- A fővárosból való éjjeli hazajutás elősegítése érdekében az **utolsó személyvonat Székesfehérvárra 0:40-kor** fog indulni.
- **Budapest és Piliscsaba** között –a felsővezeték-rendszer kiépítésének köszönhetően –reggelként napi egy pár FLIRT motorvonat közlekedik december 11-étől. Mivel a vonal egyelőre csak Piliscsabáig használható villamos vontatással, csak ezen vonatpár esetében biztosítottak a technológiai feltételek. A vasúttársaság a villamosítás befejezése után, várhatóan tavasztól a teljes vonalon további modern FLIRT járműveket állít forgalomba.
- A **Balatonszentgyörgy–Keszthely–Tapolca–Sümege–Ukk** vasútvonalon a személyvonatok délutánonként új, kétórás ütemes rendszerben közlekednek. Balatonszentgyörgyön a budapesti és nagykanizsai gyorsvonatokhoz, Ukk állomáson pedig a celldömölki és zalaegerszegi személyvonatokhoz csatlakoznak.
- **Budapest és Kaposvár** között naponta három pár közvetlen InterCity fog közlekedni (Budapest és Dombóvár között a pécsi InterCity-k közvetlen kocsijaként), ezek közül a már ismert Somogy IC továbbra is Somogyszobon és Csurgón át közlekedik Gyékényesre.
- A **Miskolc–Hidasnémeti** vonalon új, az utasforgalmi igényekhez és a csatlakozásokhoz igazodó menetrendet vezetnek be, az átszállási idők csökkentésével.
- Több térségben is folytatódnak a pályarekonstrukciók, ezért a **Budapest–Pusztaszabolcs–Pécs**, a **Budapest–Hatvan–Miskolc** és a **Budapest–Cegléd–Szolnok–Debrecen** vonalakon évközben menetrendi módosításokkal és forgalomkorlátozásokkal kell számolniuk a vonattal utazóknak.
- A **Budapest–Kunszentmiklós–Tass–Kelebia** vonalon a vonatok budapesti indulási és érkezési időpontjai jelentős mértékben megváltoznak az ideai menetrendhez képest.

##### Nemzetközi menetrendi és díjszabási változások

###### Ausztia

Az eddig Nyíregyházáról Bécsbe közlekedő Hortobágy EuroCity útvonala Záhonyt is eléri. Ezen a vonaton a kerékpárszállítási lehetőséget egész évben biztosítja a vasútállalat. Az Avala és a Lehár EuroCity-k esetében megszűnik az étkezőkocsi.

A Dacia nemzetközi gyorsvonatra már nem lesz kötelező helyjegyet váltani, Budapest és Bécs között pedig a vasúttársaság megbízhatóbb szolgáltatást kínáló kocsijai is közlekednek. A kedvező utazási lehetőségek és az egységes díjszabási kínálat érdekében erre a vonatra is lehet olcsóbb SparSchiene-menetjegyeket váltani.

###### Szlovákia, Csehország, Lengyelország, Németország

A Prágába, Brnóba, Hamburgba és Varsóba közlekedő valamennyi EuroCity-járat Budapest-Nyugati pályaudvarról indul, és oda is érkezik, 15 perccel csökkentve a járatok menetidejét. A Budapest és Brno, illetve Budapest és Prága közötti EuroCity-k egységes „Metropolitan” márkanévvel, de változatlan fedélzeti szolgáltatásokkal és díjszabási kínálattal közlekednek.

A Metropol EuroNight érkezési és indulási helye – a nappali vonatokkal ellentétben – továbbra is a Keleti pályaudvar marad. A vonat külföldre Budapestről 20 perccel később indul, a benne található kocsicsoportok kínálata azonban jelentősen átalakul, az alábbiak szerint:

A korábbi berlini vonatrész – a jelentősen megnövekedett németországi közlekedési költségek miatt – már csak Prágáig, illetve vissza Prágából közlekedik, fekvőhelyes kocsi nélkül. Ez a járat a cseh

fővárosba hajnali 6 órakor érkezik, csatlakozást kínálva az első berlini EuroCity-hez, míg vissza továbbra is nem sokkal éjfél előtt indul.

Az eddigi Budapest–Prága vonatrész a cseh szakaszon sokkal kedvezőbb menetrenddel közlekedik – Prágába reggel 8 órakor érkezik, onnan este 9-kor indul vissza, ráadásul Brno, Česká Třebová, Pardubice és Kolín állomásokra is biztosítja az éjszakai eljutást. Ezt az utazást Csehországban egy étkezőkocsi teszi kellemesebbé; SparSchiene-menetjegyek és helyjegyek erre a járatra is foglalhatók.

A Budapest és Varsó közötti közvetlen kocsik a továbbiakban Auschwitz és Krakkó érintésével közlekednek a lengyel fővárosba, emiatt az önálló krakkói kocsicsoport és a katowicei megálló is megszűnik. A krakkói érkezési és indulási időpontok csaknem változatlanok maradnak, míg Varsóban az érkezés 9 óra utánra, az indulás este 8 óra előttre kerül.

### **Románia, Bulgária, Montenegro**

A menetrendváltástól a Romániába közlekedő nemzetközi vonatok közül kizárólag a Hargita és a Körös InterCity továbbít 1. osztályú kocsit, míg az étkezőkocsi-szolgáltatás gazdasági okokból valamennyi járaton megszűnik. Továbbá forgalmi okokból nem közlekednek a Hargita IC marosvásárhelyi közvetlen kocsijai sem, a kerékpárszállítást pedig csak a nyári menetrendi időszakban biztosítják.

A székelyföldi éjszakai eljutást biztosító Corona IC esetében a fekvőhelyes kocsi továbbra is egész évben naponta jár, hálókocsi azonban – a gazdaságos üzemeltetés érdekében – kizárólag a pünkösdi hosszú hétvégétől szeptember végéig közlekedik. A karácsonyi és a húsvéti időszakokban jelentkező nagyobb keresletet figyelembe véve még egy fekvőhelyes kocsit csatolnak a vonathoz, növelve ezzel a kényelmesebb és biztonságosabb éjszakai utazási kínálatot.

Az Ister IC a román területen zajló pályaépítések miatt ismét Nagyszebenen át közlekedik, ezért Gyulafehérvárt, Medgyest és Segesvárt nem érinti. A Traianus és a Körös IC-k megszűnnek Temesvár és Bukarest között.

Romániába az eddig „Fortuna” néven értékesített, korlátozott számú menetjegyeket a nappali vonatokra SparDay, az éjszakai vonatokra SparNight néven árusítja MÁV-START. A kirándulójegyek új megnevezése Special lesz, ezek érvénytartama egységesen 15 nap lesz, a CityStar-menetjegyekkel és a kedvezményes, egy útra, illetve oda-vissza útra jogosító jegyekkel együtt.

Megszűnnek a Nesebar-Albena nevű (Budapest–Várna/Burgas) és az Avala-Panonija nevű (Budapest–Bar viszonylatú) vonatok, mert a nyári szezonban eddig közlekedő éjszakai járatok már több szempontból sem feleltek meg a mai kor elvárásainak.

### **Horvátország, Szlovénia**

A Budapest és Zágráb közötti Kvarner és Rippl-Rónai InterCity-vonatok egész évben a Balaton déli partja felé, gyorsvonatként, változatlan minőségű személykocsikkal közlekednek. Az eddig Budapest és Rijeka között utasokat szállító, egész évben közlekedő közvetlen nappali vonat a horvát pályaépítések miatt csak Budapest és Zágráb között jár. A megváltozott viszonylatok miatt a vonatok – a horvát fővárosra utalva – új neveket is kapnak: Agram és Gradec néven közlekednek majd.

A Citadella nemzetközi gyorsvonat esetében a kerékpárszállítás csak április közepétől október elejéig áll rendelkezésre. A nyári szezonban a vonat valamennyi kocsija egészen Koperig közlekedik.

A nagy érdeklődésre való tekintettel az Adria nemzetközi gyorsvonaton a fekvőhelyes és a hálókocsik számát is megduplázza a vasúttársaság, hogy ez a szolgáltatási szint minél több utazó számára elérhető legyen. Az Istria nemzetközi gyorsvonat esetében a fekvőhelyes kocsi helyett hálókocsi közlekedik.

### **Ukrajna**

A Hortobágy EuroCity-vel új, közvetlen hálókocsi közlekedik Bécsből Kijevbe, amely így a Győr–Tatabánya–Budapest–Keleti–Szolnok–Debrecen–Záhony útvonalon jut el Ukrajnába – nemcsak az ország fővárosába, hanem Lvov-ba és onnan vissza is éjszakai eljutást kínálva. A Latorca IC korábbi közvetlen kijevi kocsija az új járat miatt megszűnik, de a Budapest–Lvov közötti nappali hálókocsi továbbra is megmarad.

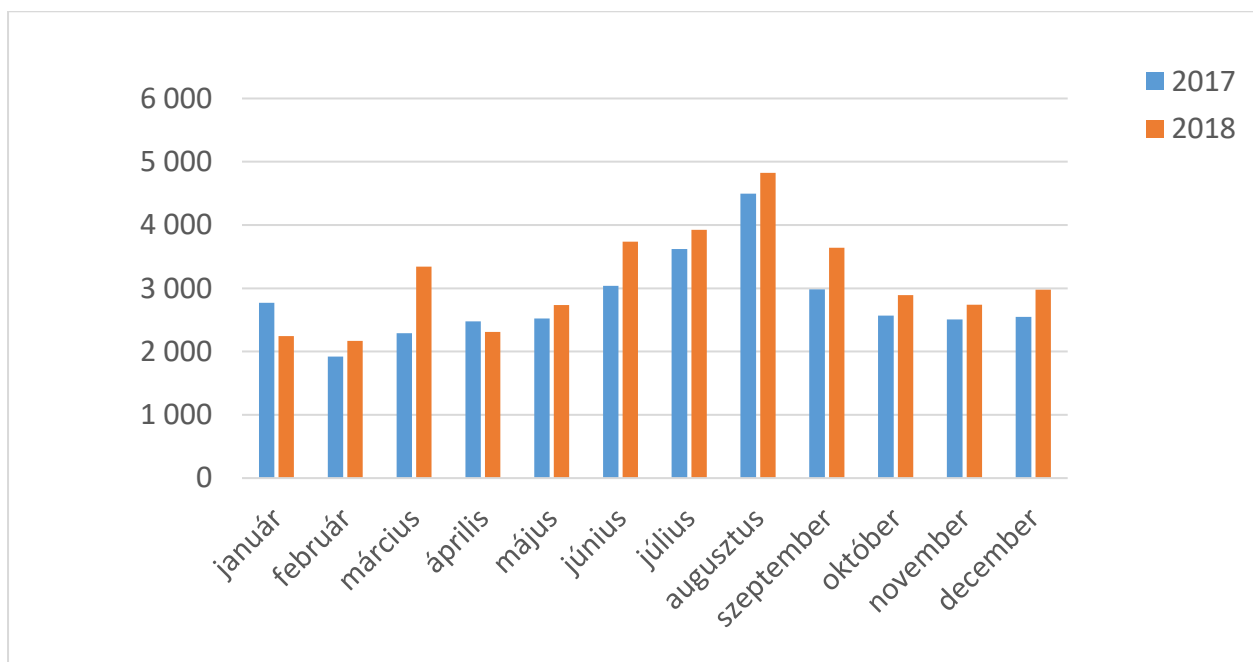
## 6. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

- Követett eljárásrend

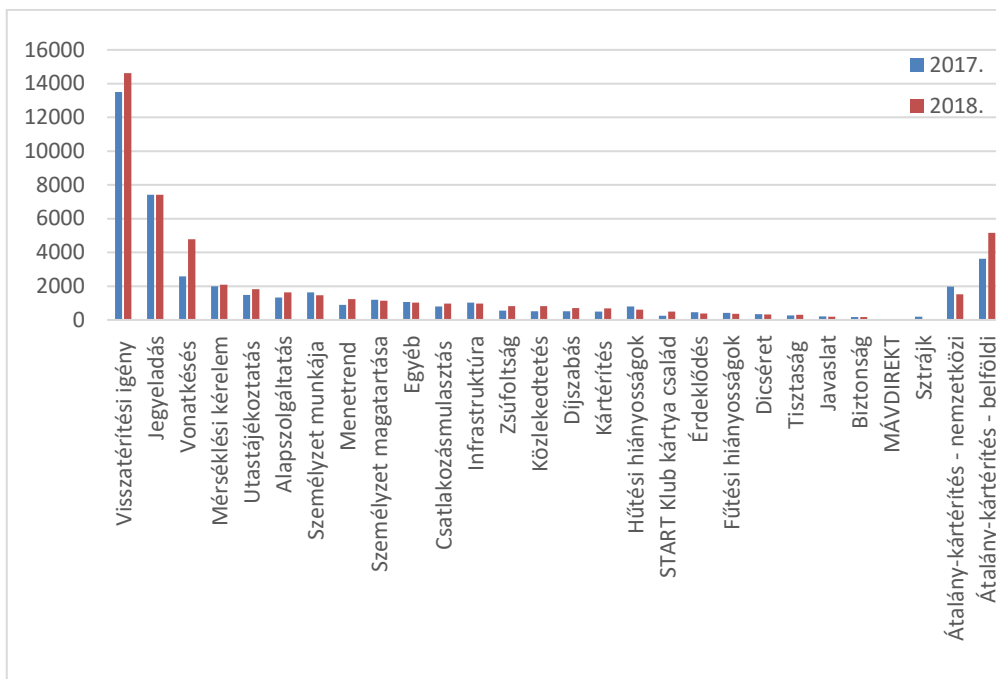
A MÁV-START ügyfélszolgálat egykapus és központosított, vagyis a különféle meghirdetett ügyfélszolgálati csatornákon beérkező megkeresések egy helyre, a központosított írásos ügyfélszolgálatához érkeznek be, ahol digitalizálásra, a tartalmuk alapján kiértékelésre kerülnek. Ezt követően - amennyiben szükséges - 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

2018-ban 37.544 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 30.857 db megkeresés.

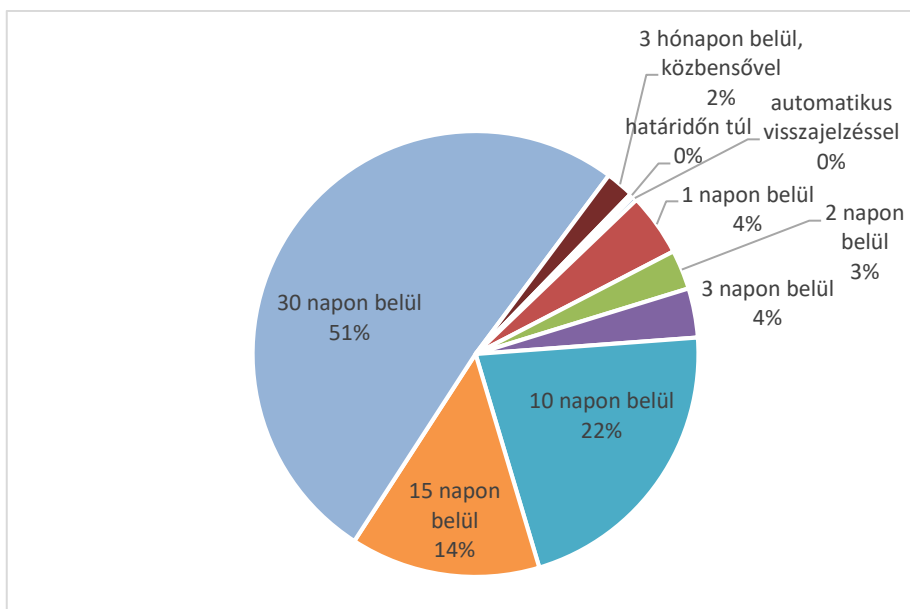


Észrevétel-kategóriák – elmozdulás:



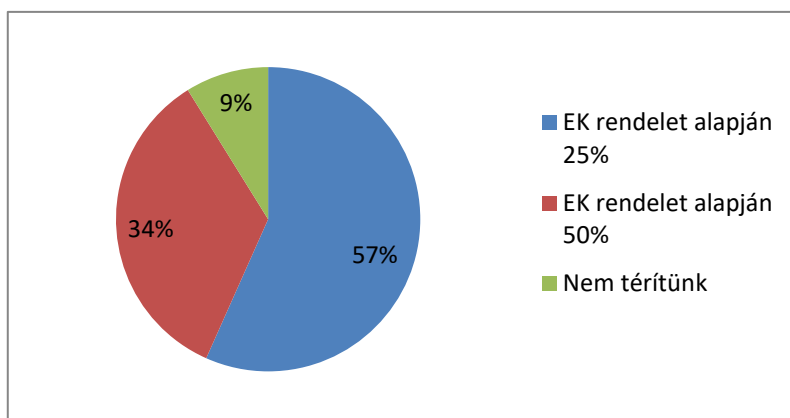
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
  - benyújtott panaszok
  - feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): 48.876 db
- Visszautasított levelek arány: 2 %
- Átlag megválaszolási idő: 17,6 nap

Válaszok megoszlása határidők szerint

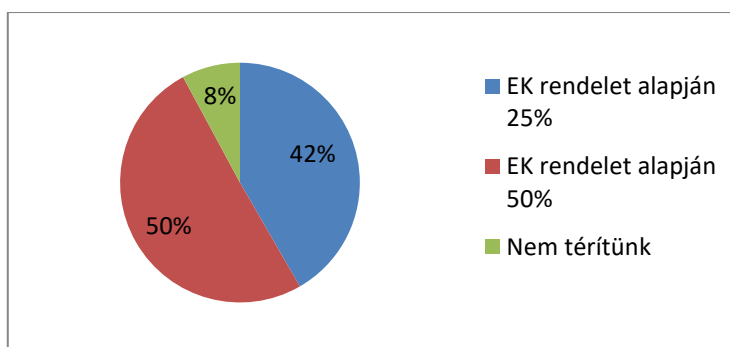


## Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

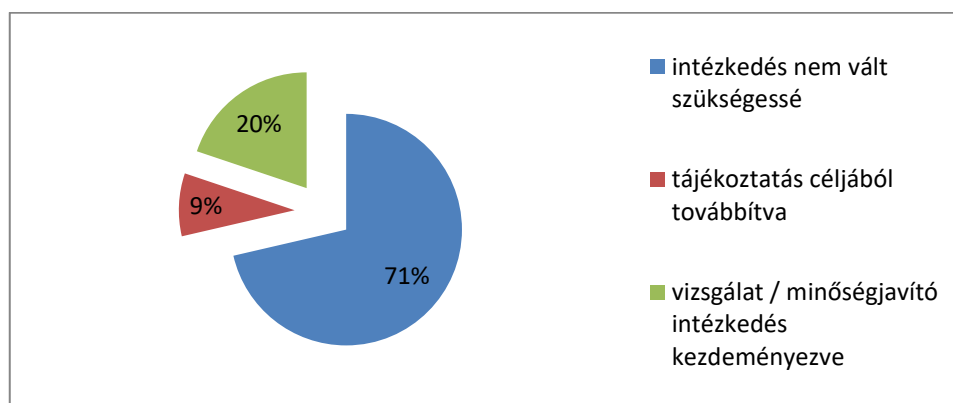
- belföldi:



- 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 szervezetnek 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**

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 feljárójaitól 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 kíséreléssel utazik és a segítségével ki tud szállni a kerekesszékéből, a normál mellékhelyiséget tudja használni, és az emelőt csak a kerekesszéknek a kocsi peronszintjére emeléshez kéri. Ez esetben a kerekesszékét összecukott állapotban kell az utastérben 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 képpjellel megjelölt ülőhelyeket a vasút a mozgáskorlátozottak és kerekesszékük számára tartja fenn.

A vasút a kerekesszékét 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 Népkert, 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, Nyírábrány, Nyírmada, Öriszentpéter, Pápa, Pécs, Pestszentlőrinc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pustaszabolcs, Püspökladány, Révfülöp, Röske, Sárvár, Sátoraljaújhely, Siófok, Szabadszállás, Soltvadkert, Solymár, Sülysáp, 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 2018. évre vonatkozóan:

Igazgatóság	JBÍ Állomási mobilemelő	TSZVI Beépített emelő	Összesen
Budapest	1515	9136	10650
Debrecen	1012	556	1568
Miskolc	114	877	991
Pécs	239	1053	1292
Szeged	1271	445	1716
Szombathely	123	439	562
ÖSSZESEN	4274	12506	16779

Az előző évhez képest 23%-os növekedés mutatkozik a mozgássérültek utazásában, bejelentett utazások 25 %-kal növekedett.

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

Egyre több az új és visszatérő utasunk, valamint a mindennapos szolgáltatást igénybevevő utas a budapesti elővárosban.

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

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

Az akadálymentes kocsik közlekedéséről, az akadálymentes állomásokról és mellékhelyiségekről bővebb információ a [www.mavcsoport.hu](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, 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, 20,30a, 40a, 70, 71, 80a, 87a, 100a, 120a, 150
80 55 0.. (Halberstadti vezérlőkocsi)	27	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
81 27 011 (Speciális, csoportos utazásra alkalmas)	1	1250 mm	250	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
82 28 116 (Speciális, csoportos utazásra alkalmas)	1		kg				
2006 (Byh)	2222	nincs	nincs	nem	normál	nincs	előzetes bejelentés alapján a 80 sz. vonal
425 (Talent)	4444	nincs	nincs	igen	alacsony	igen	1
416 (Uzsgyi orosz motor)	37373737	nincs	nincs	igen	normál	nincs	81 sz. vonal dél-alföldi, és észak-alföldi (101, 106, 108 sz. vonalak) régió
426 (Desiro)	31	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	2, 142
2005-500 (Bhrv)	5	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján
8455-000 (Byd halberstadti kocsi)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9247-100 (Pakli)	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300	igen	normál	nincs	1
			kg				

Emelőlap mérete: 800\*1200 mm

**Budapest, 2018. június 25.**