



MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ Zrt.

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

Az Európai Parlament és Tanács 1371/2007/EK (2007. október 23.) rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló rendelet 28. cikkének előírásai szerint

Szolgáltatásminőségi kritériumok meghatározása

a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt-nél

www.mav-start.hu

2012

Defining the Service Quality Standards

according to Art. 28. of REGULATION (EC) No 1371/2007 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations

by MÁV-START Railway Passenger Transport Co.

www.mav-start.hu

in Hungarian language

A szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi jelentés minimális

tartalma

1. Információk és menetjegyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

	közép sorozat szám	pályaszám	gépi utastájékoztató rendszerrel ellátott járművek pályaszáma	gépi és előszavas hangos	vizuális		Megjegyzés
					külső kijelző	dinamikus kijelzés	
DESIRO	63-42	001-031	001-031	van	van	van	üzemel (több jármű utastájékoztató rendszerénél műszaki hiányosság van, emiatt hiányosan ad tájékoztatást)
FLIRT	53-41	001-060	001-060	van	van	van	üzemel
TALENT	53-42	001-010	001-010	van	van	van	üzemel
német vezérlő	80-55	000-026	000-026	van	csak homlok	nincs	nem üzemel, korszerűsítésre vár
iker Bz motorkocsi	63-12	001	001	van	van	van	nem üzemel
3.G IC kocsik 1. osztály	19-57	001-003	001-003	van	van	van	üzemel
3.G IC kocsik 2. osztály	29-57	001-007	001-007	van (3.G IC 1. osztályú kocsik közlekedése esetén)	van	van	üzemel
orosz iker-motorkocsi	63-41	001-040	021, 029,031	van (csak rendkívüli tájékoztatás)	van	van	üzemel (csak célállomás kijelzéssel)
BDt 400-as	80-05	400-414; 416-455	400-414; 416-455	van	nincs	nincs	üzemel
IC villamos motorvonat	90-76	001-002	001-002	van	nincs	nincs	üzembe helyezés várható ideje: 2013.07.01-jétől
		003	003	van	nincs	nincs	üzemel
BDV villamos motorvonat	68-05	001-004, 006-020	001-004, 006, 007, 009, 012, 013, 017	van	nincs	nincs	üzemel
			008, 010, 011, 014, 015, 016, 018-020	nincs	nincs	nincs	üzembe helyezés várható ideje: 2013.07.01-jétől
BVh villamos motorvonat	68-05	200-201	200	nincs	nincs	nincs	üzembe helyezés várható ideje: 2013.07.01-jétől
			201	van	nincs	nincs	üzemel
belföldi forgalmú IC kocsik	10-67, 10-71	összes belföldi forgalmú	összes belföldi forgalmú	nincs	nincs	nincs	telepítés nem kezdődött el

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

- Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

A MÁV-START Zrt. személypénztárosi munkakörben foglalkoztatott munkavállalói esetében az utasok menetrendi, díjszabási információval való ellátása a munkaköri kötelesség körébe tartozó feladat, így az információk biztosítása valamennyi olyan állomáson megoldott, ahol személypénztáros teljesít szolgálatot. Egyéb szolgálati helyeken a forgalmi dolgozók állnak utasaink rendelkezésére.

A fentiekén túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban kezdte meg személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését, mely 2012-ben 8 tagú volt. A személyes ügyfélszolgálatokon a menetrendi, díjszabási, akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet 2012 november 1-től az Ügyfélközpont, az írásos tevékenységet a Működésellenőrzési Szervezet látja el (ezen belül a személyes és írásos terület) feladatait az alábbi táblázat tartalmazza.

A MÁV-START Ügyfélszolgálata	
Személyes	Írásos
Budapest-Keleti	
Budapest-Déli	Észrevételek könyve
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	eszrevetel@mav-start.hu
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 6-os menüpont
Pécs	
Tevékenységek, feladatok	
menetrendi, díjszabási, turisztikai információadás	
engedélyszám alapú mérséklés, visszatérítés, kizárólag vasúthiba esetén	írásbeli válaszadás
igazolások kiállítása (késési, útmegszakítás, utazásról való lemondás stb.)	panaszok utólagos vizsgálata, meghallgatások kezdeményezése
nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítása	kivételes elbírálás mérséklési, visszatérítési ügyekben, utazási kupon alapú kártalanítás szolgáltatási hiányosság esetén
Azonnali problémamegoldás, panaszfelvétel, átalány-kártérítési ügyek átvétele	helyesbítő intézkedések, folyamatszmlélet alapú javaslatok, innovatív megoldások kezdeményezése
Utazási kupon kiadása klíma-meghibásodásra	
Csatlakozásmulasztás miatt jegyek érvénytartamának meghosszabbítása	

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

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

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

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

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

- Jegyvásárlási lehetőségek
- Földi jegyértékesítés:

a) Pénztári:

- Forgalom szerint:
 - Belföldi:
 - Helyi
 - Közvetlen
 - Nemzetközi
- Kezelés szerint:
 - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
 - Személypénztáros által
 - Szolgáltatásértékesítő által
 - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt. Pályavasút Üzletág, egyéb partnerek)
- Jegykiadás megvalósulása szerint:
 - Géppel (viszonylati jegykiadás VMAEF, Ticket Agent géppel)
- Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
 - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- Fizetés módja szerint:
 - Kézpénzzel (mindenhol biztosított)
 - Kézpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott bónnal, üdülési csekkel)
 - 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
 - Kezelés szerint:
 - Utas által
 - Jegykiadás megvalósulása szerint:
 - Viszonylati menetjegykiadás
 - Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Fizetés módja szerint:
 - Készpénzzel
 - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetéssel)
 - Értékesítési helyszínt tekintve:
 - Állomáson, megállóhelyen
- c) Egyéb (pl.: peronkapuknál és egyéb esetekben – pénztári rásegítésnek MJR gépből; telefonos vagy e-mailes előrendelés útján a MÁVDIREKT-en keresztül gépes pénztárban átvéve)
- Elektronikus jegyértékesítés:
 - Forgalom szerint:
 - Belföldi (e-Ticket, e-TicketM, otthon nyomtatott jegy):
 - Helyi
 - Közvetlen
 - Nemzetközi (i-Ticket)
 - Kezelés szerint:
 - Utas által
 - Jegykiadás megvalósulása szerint:
 - Viszonylati menetjegykiadás
 - Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
 - Fizetés módja szerint:
 - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
 - Értékesítési helyszínt tekintve:
 - Jegyvásárlás interneten keresztül, jegyátvétel kijelölt állomásokon kioszkból történik
 - Fedélzeti jegyértékesítés:
 - Forgalom szerint:
 - Belföldi:
 - Helyi
 - Közvetlen (korlátozottan)
 - Nemzetközi
 - Kezelés szerint:
 - MÁV-START Zrt. alkalmazottja

- Jegykiadás megvalósulása szerint:
 - Géppel
- Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- Fizetés módja szerint:
 - Készpénzzel
 - Hitelezetten
- Egyéb termék értékesítése ügyfélszolgálati irodákon keresztül (pl.: menetrend, ajándéktárgyak)

Értékesítési helyszínek

Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése	2008. évben	2009. évben	2010. évben	2011. évben	2012. évben	2013. április 22-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)
MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt. PÜ munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár	584	559	505	503	459	360
MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda	10	10	10	10	10	10
Felsőoktatási pénztárakon keresztül menetjegy-értékesítés	9	7	8	8	8	7
Külső partner által kezelt korlátolt menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztül menetjegy-értékesítés	48	35	40	32	35	0
Viszonteladó partnereken keresztül nemzetközi menetjegy-értékesítés	0	11	15	14	10	0
Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztül menetjegy-értékesítés - utazási irodák, Ferihegyi pt.	30	27	24	16	13	31
Jegyértékesítő automaták	5	5	5	6	6	6
E-ticket kioszk	40	40	40	40	40	42
Szolgáltatás-értékesítők	22	22	21	21	19	21
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlet és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében	104	133	128	134	136	126

Egyéb szolgáltatás-értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése, Atlasz biztosítás, City Tour programcsomag értékesítés, Discont Phone kártya értékesítés, Balaton mix értékesítés, Hungary Card értékesítés stb.)	7	9	11	13	12	11
Egysoros sorban állási rendszer	0	0	1	2	2	2
ügyfélfívó rendszer	1	2	2	2	2	3
Business Váró	1	1	1	1	1	1

- A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárúsítás céljából

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

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

Díjszabás

Üzletszabályzat kivonatok

Az állomásról induló és oda érkező vonatok jegyzéke

Az állomást érintő vasútvonalak menetrendje

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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

Az állomásról induló és oda érkező vonatok jegyzéke

Utazási feltételek kivonat

MÁVDIREKT és a MÁV-START honlapjának elérhetősége

Pénztár zárva tartási időben, 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 MÁV-START Zrt. honlapján menetrendi kereső működik, valamint az Üzletszabályzat és a Díjszabás is elérhető folyamatosan.

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

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

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

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

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

Kelenföld, Budafok, Budatétény, Barosstelep, Érdliget, Érd-felső, Martonvásár, Velencefürdő, Velence, Gárdony, Agárd, Ódinnyés, Tata, Komárom, Győr, Ferihegy, Vecsés, Vecsés-Kertekalja

Üllő, Monor, Monorierdő, Pilis, Albertirsa, Ceglédbercel, Ceglédbercel- Csertő, Budai út, Cegléd, Celldömölk, Nemeskocs, Boba, Kemenespálfa, Jánosháza, Nemeskeresztúr, Rigács, Ukk, Dabronc, Túrje, Zalabér-Batyk, Pákozd, Pókaszeptek, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg, Zalaegerszeg-Ola, Andránhida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakajla, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Óriszentpéter, Bajánsenye, Hodos Budapest- Keleti pályaudvar, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza

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

a) Késések

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

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Budapest elővárosi	20,57	79,43
Minőségi távolsági	29,04	70,96
Regionális	10,96	89,04
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	44,43	55,57
Távolsági	25,53	74,47
Összes	16,92	83,08

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

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

- Késések indulásnál %-ban

Szegmens	Késétt indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Budapest elővárosi	24,89	75,11
Minőségi távolsági	20,74	79,27
Regionális	20,15	79,85
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	33,16	66,84
Távolsági	23,37	76,65
Összes	21,90	78,10

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

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

- Késések érkezésnél %-ban
 - A 60 percnél kisebb késések %-ban
 - A 60-119 perc közötti késések %-ban

- A 120 perces vagy annál nagyobb késések %-ban

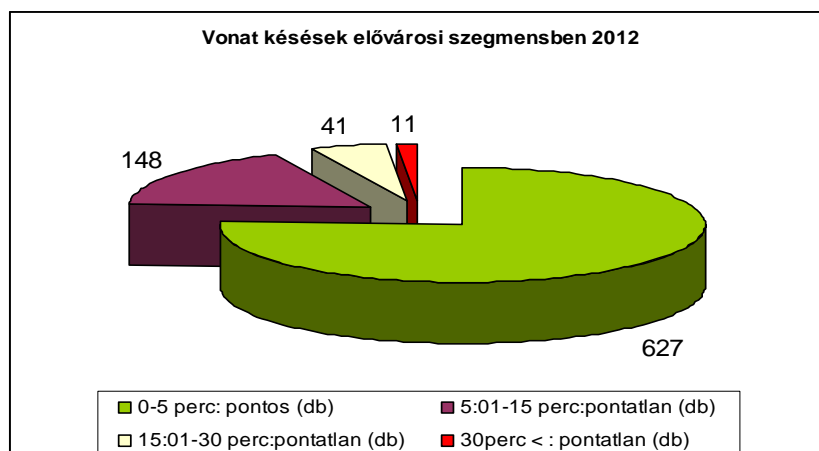
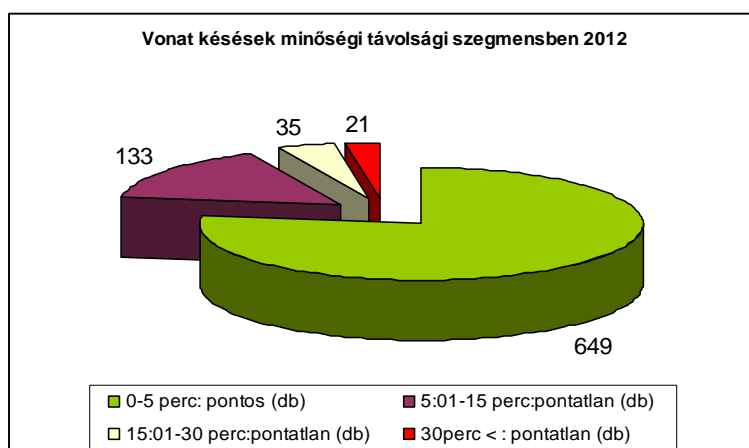
Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerúség (%)
Budapest elővárosi	57,91	0,23	0,04	41,82
Minőségi távolsági	58,90	0,90	0,20	40,00
Regionális	29,82	0,13	0,03	70,02
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	68,75	2,32	0,70	28,23
Távolsági	55,82	0,56	0,13	43,49
Összes	42,82	0,28	0,06	56,84

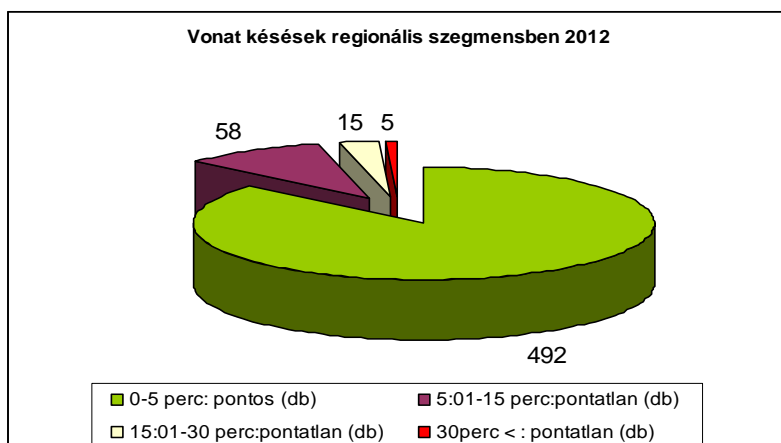
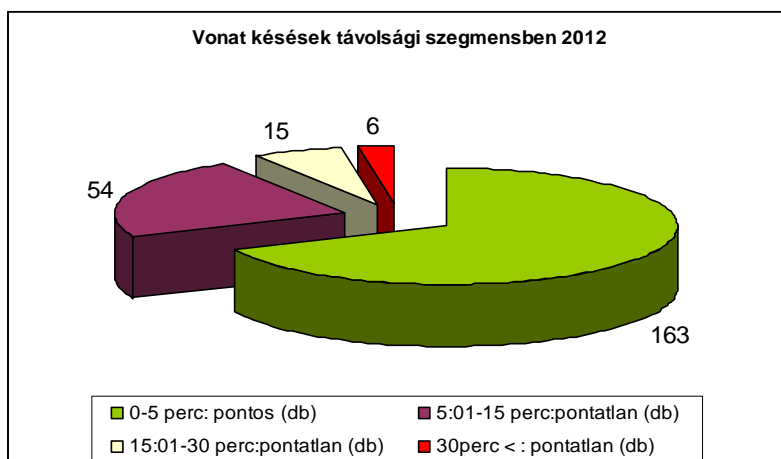
Közlekedési menetrendszerúség: A leközlekedett vonatok közül azok a nem késett vonatok melyeknek menetrendtől eltérése 0 perc, az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a 2010-2012. évi vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2012-ben is végeztetett menetrendszerúségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

A szervezet mérésében a közszolgáltatási szerződés 8. számú melléklete alapján 0-5:00 perc; 5:01-15:00 perc; 15:01-30:00 perc; és a 30:01 percnél túli késések jelennek meg.

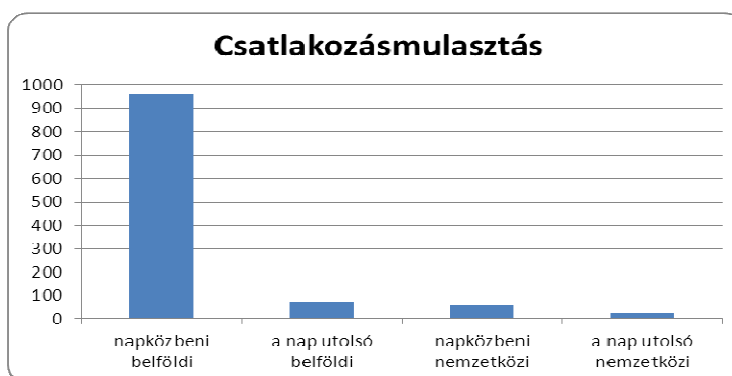
A szervezet által mért, szegmensenként összesített eredményeket az alábbi négy diagram mutatja be.





- 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 2012. évben:



A nap utolsó csatlakozása miatt 2012. évben 188 fő került szállodai elhelyezésre.

b) Zavarok

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

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

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009(XII.1.) kormányrendelet
- F. 2. Forgalmi utasítás és függelékei
- F. 3. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására
- F. 10. utasítás a védett vezetők utazásainak lebonyolítására
- Balesetvizsgálati utasítás
- Műszaki mentési és Segélynyújtási Utasítás,
- D. 4. utasítás a téli forgalommal kapcsolatos teendők ellátására
- 16/2006. (IV. 14. MÁV Ért. 15.) Vigh. sz. általános vezérigazgató- helyettesi utasítás „a MÁV Zrt. területén található létesítményeket érintő közveszély előidézésére irányuló- különös tekintettel a robbantással történő- fenyegetések esetén történő intézkedésekről”
- 14/2003. (X. 24. MÁV Ért. 43.) VIG utasítás, illetve annak 3. sz. módosítása (35/2006. IX. 1.MÁV Ért. 35.) a bekövetkezett biztonsági események során teljesített ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról, valamint a kárelhárítás irányításáról
- MÁV-START Vasúti személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- HŰSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- Hálózat-hozzáférési Szerződés (P-8870/2011. és K-5484/2011) 6. számú melléklete (utastájékoztató és információ-szolgáltatási tevékenység),
- 23/2013. (IV.05. MÁV ÉRT. 11. EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás „a közszolgáltatás keretében nyújtott utastájékoztató normatív előírásairól és azok alkalmazásáról normál üzemi körülmények között, valamint a rendkívüli események bekövetkezéskor” című 23/2011. (VI.03. MÁV ÉRT. 13.) EVIG sz. elnök-vezérigazgatói 2. sz. módosítás egységes szerkezetben.
- HŰSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- MÁV-START Vasúti személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások
- Szabályzat a személy- és poggyászkocsi kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- P-6602/ 2008 sz. „Vágányzári utasítás”
- K-1604/2008. utasítás a MÁV-START Zrt. vezetői készenléti szolgálatának ellátására
- K-1884/2009. számú utasítás a sztrájk esetén követendő szabályokra (41/2009. ÜVH. sz. Üzleti és Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi díjszabási rendelkezés)
- S-1992/2012. sz. üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi utasítás (a „Krizis SMS kiterjesztése a vonatkísérői okostelefonokra” tárgyú utasítás)

3. A járatok törlése

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

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya %
Budapest elővárosi	0,49	0,45
Minőségi távolsági	0,37	0,71
Regionális	0,24	0,09
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	0,19	3,19
Távolsági	0,16	0,40
Összes	0,29	0,27

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

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

- Tisztítási időközök

Gördülőállomány esetén

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Kocsitípus, vonatnem	Technológiai időszükséglet	Megjegyzés
1.	Szerelvényfordulóba épített tisztítási munkák				
1.1.	T0 tisztítás	tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 20 perc	
1.2.	T1 tisztítás	tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	
1.3.	T2 tisztítás	naponta, tisztasági állapot alapján	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	regionális forgalomban az utasterhelés alapján a gyakoriság csökkenthető
1.4.	Egységáras tisztítás (E)	fordulónként	4.2.1.4. szerint	4 óra, de ennél kevesebb is lehet az SZSZK és a Vállalkozó megegyezése alapján	
1.5.	Fejtámvédő huzatok, papírok cseréje (H)	fordulónként, de legalább 3 naponta	nemzetközi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	
		szükség szerint, de legalább 3 naponta	minőségi belföldi távolsági, standard belföldi távolsági és a regionális szegmensű forgalomban közlekedő 1.o. valamint az IC kocsik		
1.6.	Víztöltés (Vt)	4.2.1.6. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	
1.7.	Zártrendszerű WC ürtése (Zü)	4.2.1.7. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	
1.8.	Egészségügyi feltöltés (Eü)	4.2.1.7 szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	

2. Időszakos tisztítási munkák					
2.1.	T3 tisztítás	14±3 dolgozó naponként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	min. rendelkezésre állási idő: 4 óra	
2.2.	T4 tisztítás	6 havonta	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	min. rendelkezésre állási idő: 24 óra	
2.3.	Külső mosás (KM), Tetőmosás (T)	7±2 dolgozó naponként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	telephely technológiai terve szerint	
2.4.	Kézi külső ablaktisztítás (KA)	amennyiben külső mosás nem végezhető 7±2 dolgozó naponként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	min. rendelkezésre állási idő: 2 óra	
2.5.	Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függöny tisztítás (Tex)	a T4-tisztításnál vagy igény szerint a T3-tisztítással egy időpontban	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	min. rendelkezésre állási idő: 8 óra	
2.6.	Mennyezet és lámpaburkolat tisztítás (Mt)	minimum 2 havonta a T3-tisztítással egy időpontban	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	min. rendelkezésre állási idő: 4 óra	
3. Egyéb tisztítások					
3.1.	Vonali tisztítás (V)	4.2.3.1. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi		
3.2.	Idegen vasutak nemzetközi forgalomban közlekedő kocsijainak tisztítása (It)	4.2.3.2. szerint	nemzetközi forgalomban közlekedő idegen kocsi	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	
3.3.	Étkezőkocsi tisztítás (Ét)	4.2.3.3. szerint	MÁV tulajdonú étkező-, étkező-bisztró, és bisztró kocsik	T2-, T3-, T4-tisztítások technológiai időszükséglete szerint	
3.4.	Hálókocsi tisztítás (Ht)	4.2.3.4. szerint	MÁV tulajdonú háló és fekvőhelyes kocsik	T2-, T3-, T4-tisztítások technológiai időszükséglete szerint	
3.5.	Graffiti eltávolítás (G)	4.2.3.5. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	a graffiti mértékétől függően egyedileg meghatározni	
3.6.	Rendkívüli tisztítás (Rt)	4.2.3.6. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	T0-, T1-, T2-, T3-, T4 -tisztítások technológiai időszükséglete szerint	

Állomási létesítményeknél:

- I. minőségi távolsági szegmens: folyamatos- ügyeletes takarító, naponta
 - II. Budapest elővárosi szegmens: naponta- heti 5-3 alkalommal
 - III. távolsági szegmens: heti 5-3 alkalommal
 - IV. regionális szegmens: heti 3-1- havonta 1 alkalommal
- Szüneteltetett megállóhelyek: havonta 1 alkalommal- esetileg

- A levegőminőség műszaki mérése

A levegő minőségének műszaki mérését a társaság nem végzi.

- Az illemhelyek használhatósága

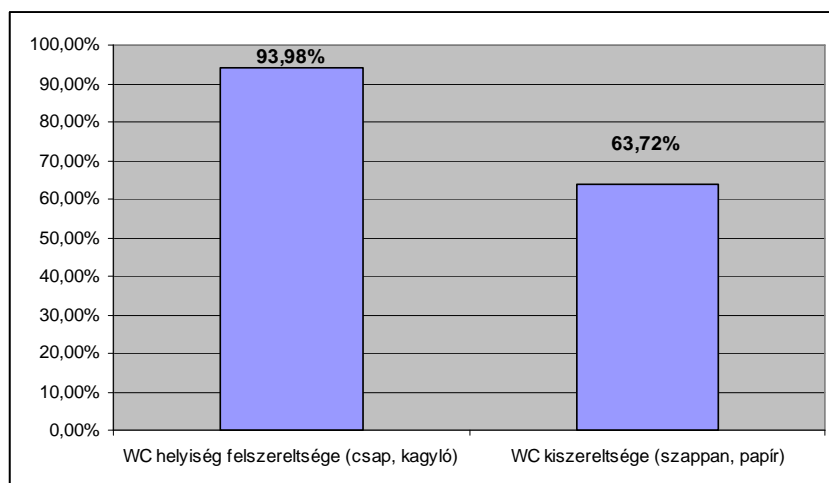
A MÁV Zrt. Ingatlankezelési Igazgatóságának jelenleg az alábbi adatok állnak rendelkezésére:

	Utazó illemhelyek száma	Használható	Használhatatlan	Használaton kívül
Budapest	202	170	27	5
Debrecen	180	120	43	17
Miskolc	119	102	6	11
Pécs	192	116*	54	22
Szeged	140	78	32	30
Szombathely	100	76	24	0
Összesen	933	662	186	85

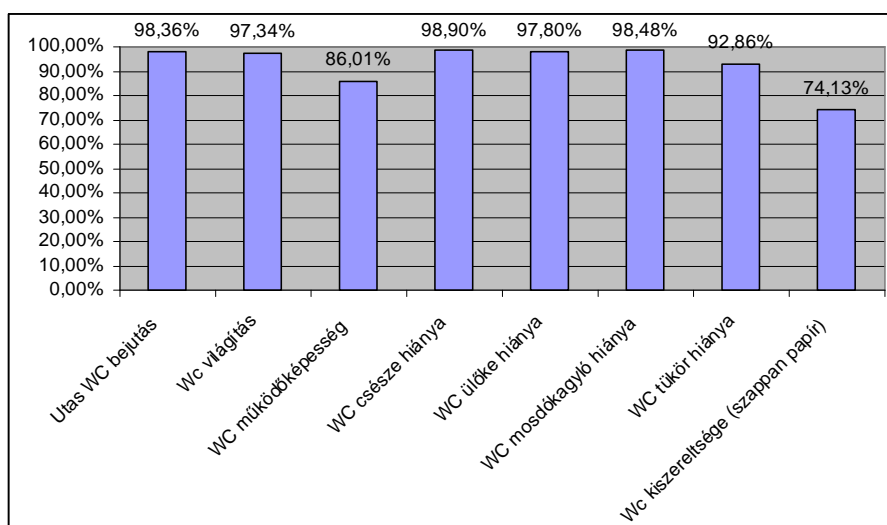
*ebből 8 db. időszakos mobil wc

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon, és a járműveken 2012-ben felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

A Társaság 2012. évben utaselégedettségi felmérést készített.

A 2012-es utaselégedettségi kutatás körülményei:

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

A felmérés időpontja: 2012. július 24 - augusztus 6.

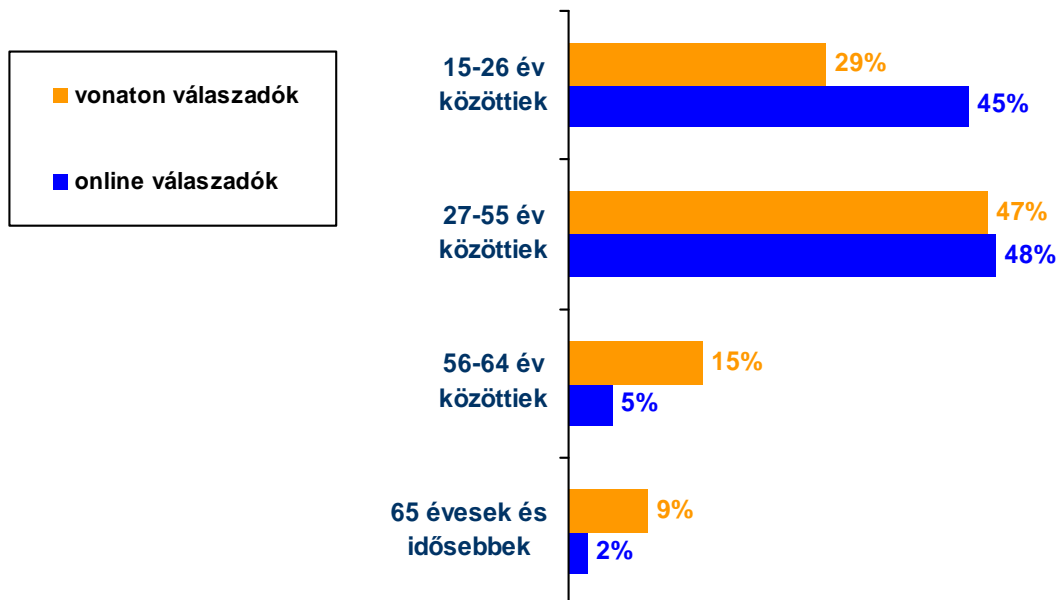
Az összefoglaló 5685 vonaton kitöltött kérdőív adatainak elemzésével, 42936 online kitöltött kérdőív számainak bemutatásával és a két adatfelvétel számainak összehasonlításával készült. A vonaton és az interneten keresztüli adatfelvétel közül a vonaton kiosztott kérdőívek eredményeit mutatjuk be részletesen, de az összefoglalóban bemutatjuk a vonaton történt és az online adatfelvétel különbségeit és az online adatfelvétel torzító hatását.

Az értékelt utazási körülmények:

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

- a vonatok tisztasága
- a mellékhelyiségek tisztasága a vonatokon
- az állomások tisztasága
- a pályaudvarok tisztasága
- a váróhelyiségek hűtése, fűtése

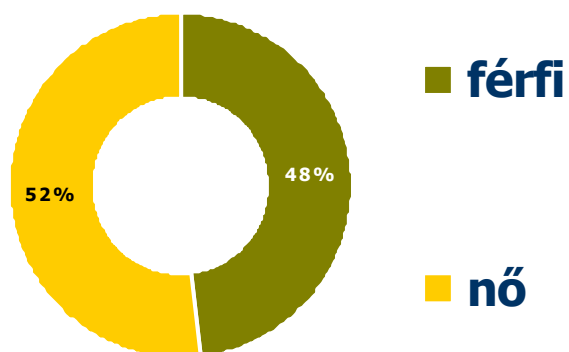
Életkori csoportok megoszlása a válaszadók körében:



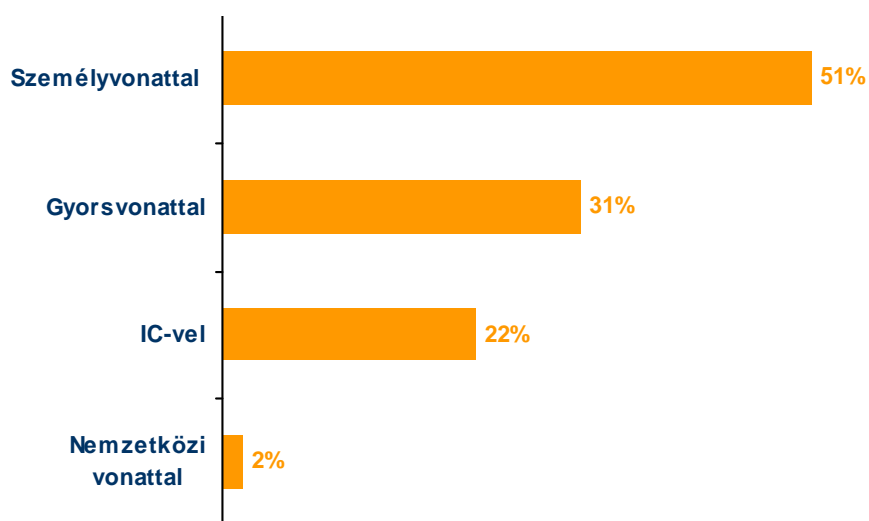
Bázis: válaszadók a vonaton, n=5685.

Bázis: online válaszadók, n=42936.

Nemek megoszlása a válaszadók körében:

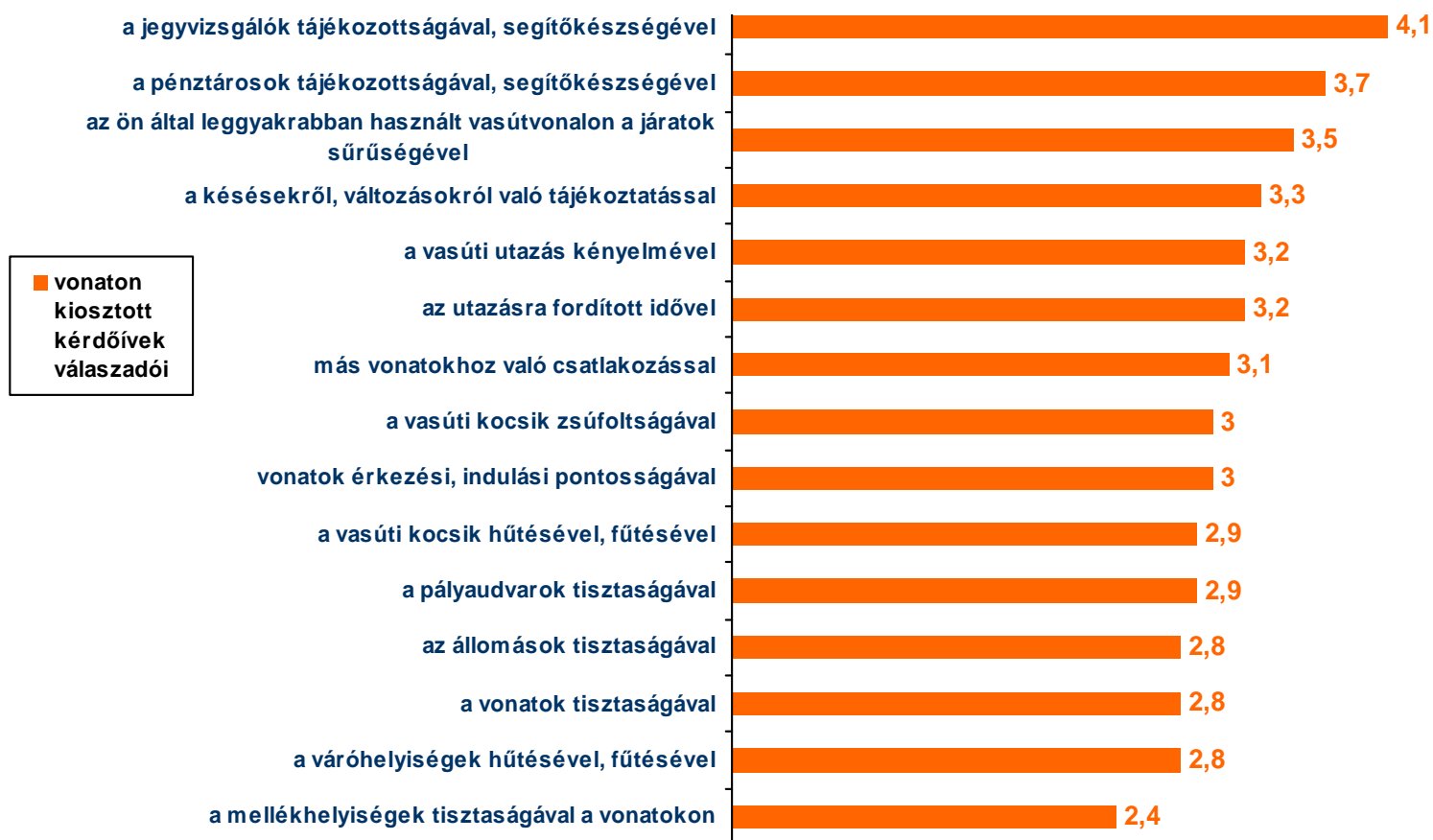


Vonattípusok igénybevétele:

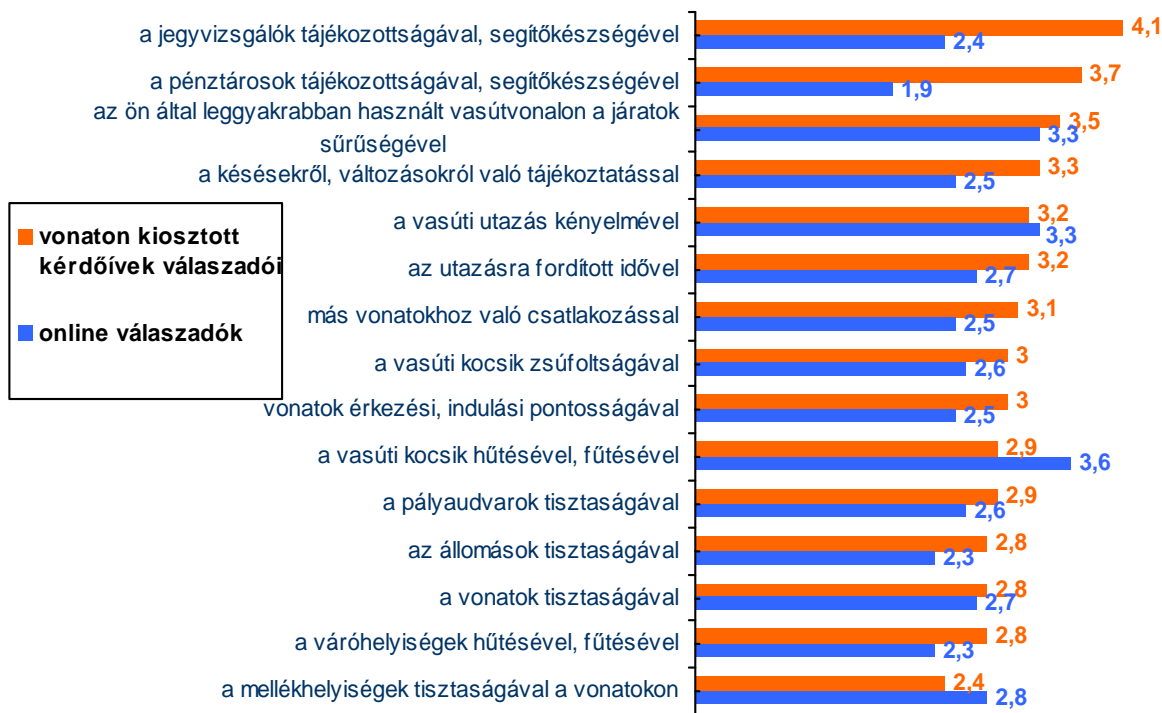


Bázis: válaszadók, n=5685, a vonaton kiosztott kérdőívek kitöltői.

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



Bázis: válaszadók, n=5685, a vonaton kiosztott kérdőívek kitöltői.



Bázis: válaszadók a vonaton, n=5685.

Bázis: online válaszadók, n=42936.

Az életkor kapcsolata az értékelt szempontokkal:

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

- az utazásra fordított időt,
- a vonatok pontosságát,
- a pénztárosok tájékozottságát,
- az utazás kényelmét,
- a kocsik hűtése, fűtése,
- a kocsik zsúfoltságát,
- a mellék helyiségek tisztaságát a vonatokon és
- az állomások tisztaságát.

65 évnél fiatalabb csoportok **jobbnak** értékelték a legidősebb korcsoportnál:

- a más vonatokhoz való csatlakozást és
- a váróhelyiségek hűtését, fűtését .

15-26 év közöttiek **rosszabbnak** értékelték, mint a többi korcsoport:

- a kocsik hűtésével, fűtésével,
- a pénztárosok tájékozottságával,
- a kocsik és a vonatok mellék helyiségeinek tisztaságával

Az utazási gyakoriság és az értékelt szempontok kapcsolata:

Utazási gyakoriság alapján szignifikáns különbségeket tapasztaltunk a megadott szempontok értékelésében.

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

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

A leggyakrabban választott vonattípus kapcsolata az értékelt szempontokkal:

A leggyakrabban IC-vel utazók a szempontok többségével **elégedettebbek**, mint a többi csoport.

Az IC-vel utazók **elégedettebbek** mint a többi csoport:

- az utazásra fordított idővel,
- a vonatok pontosságával, járatsűrűséggel,
- a késésekről, változtatásokról szóló utastájékoztatóval,
- a vasúti utazás kényelmével,
- a vasúti kocsik hűtésével, fűtésével,
- a vasúti kocsik zsúfoltságával,
- a vonatok és mellékhelyiségek tisztaságával és
- a váróhelyiségek hűtésével, fűtésével.

A kutatás eredményeinek összefoglalása:

A jegyvizsgálók és a pénztárosok munkájával elégedettek leginkább az utasok. Legkevésbé az utazás komfortjával, az utazási körülményekkel – vonatok, mellékhelyiségek, állomások – tisztaságával és a hűtéssel, fűtéssel elégedettek az utasok. Az utazási körülmények többségével a 65 évesek és idősebbek, a havonta egyszer vagy ritkábban utazók elégedettebbek, mint a többi korcsoport. Szolgáltatásainkkal a naponta, vagy minden munkanap utazók, a korcsoportok közül pedig a 15-26 év közöttiek voltak legkevésbé elégedettek. Az egyes vonattípusokat leggyakrabban választók csoportjai közül az IC-vel utazók a leginkább elégedettek.

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

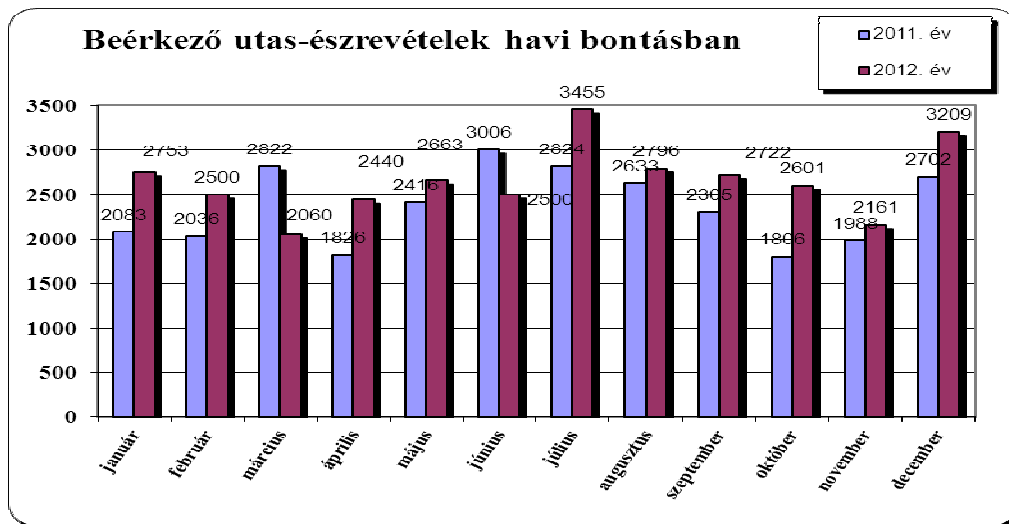
- Követett eljárásrend

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

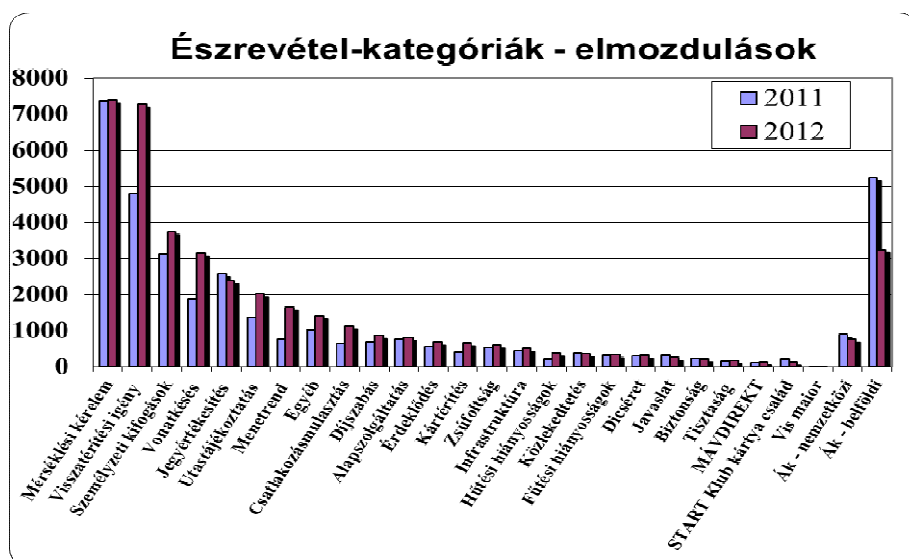
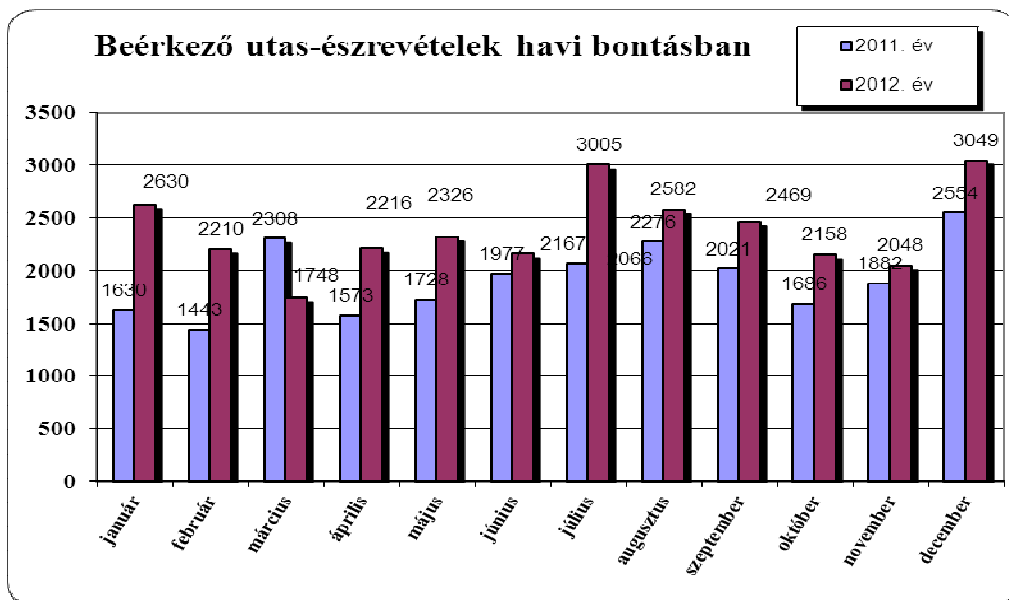
- A panaszok száma és eredménye:
 - panaszok kategóriái

2012-ben 31 860 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 28 608 db megkeresés.

Megkeresések száma átalány-kártérítésekkel együtt

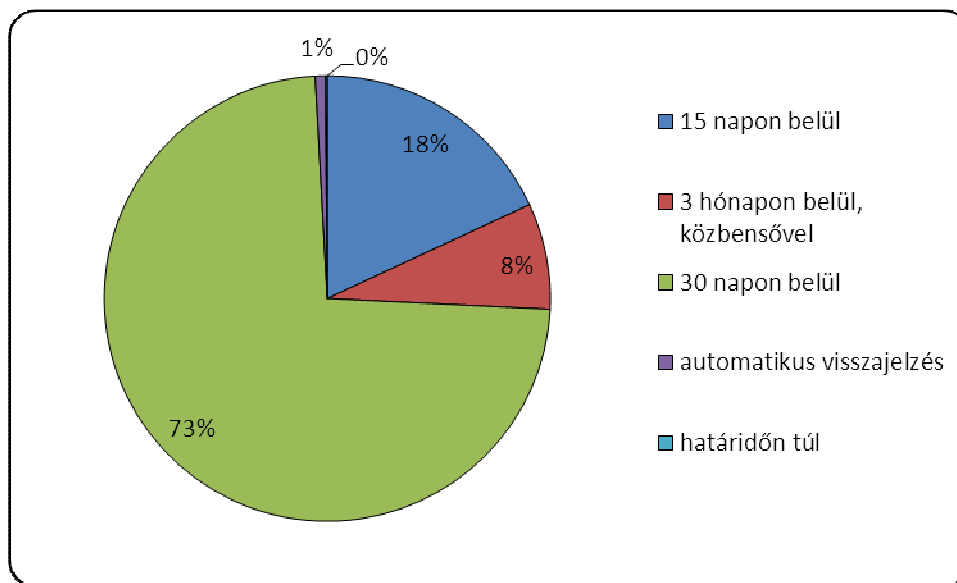


Megkeresések átalány-kártérítés nélkül

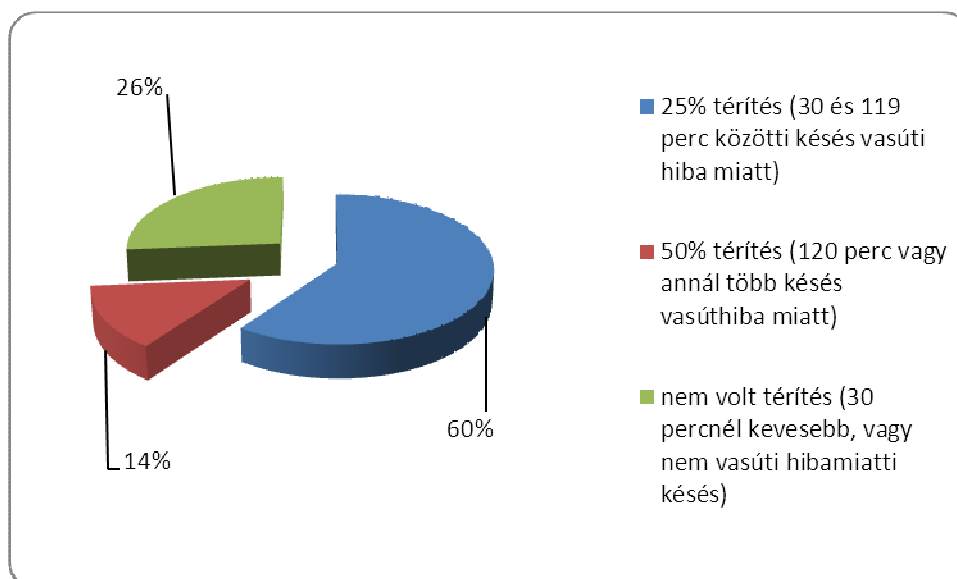


- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
- benyújtott panaszok
- feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): 41 687 db
- Visszautasított levelek aránya: 5 %
- Átlag megválaszolási idő: 22 nap

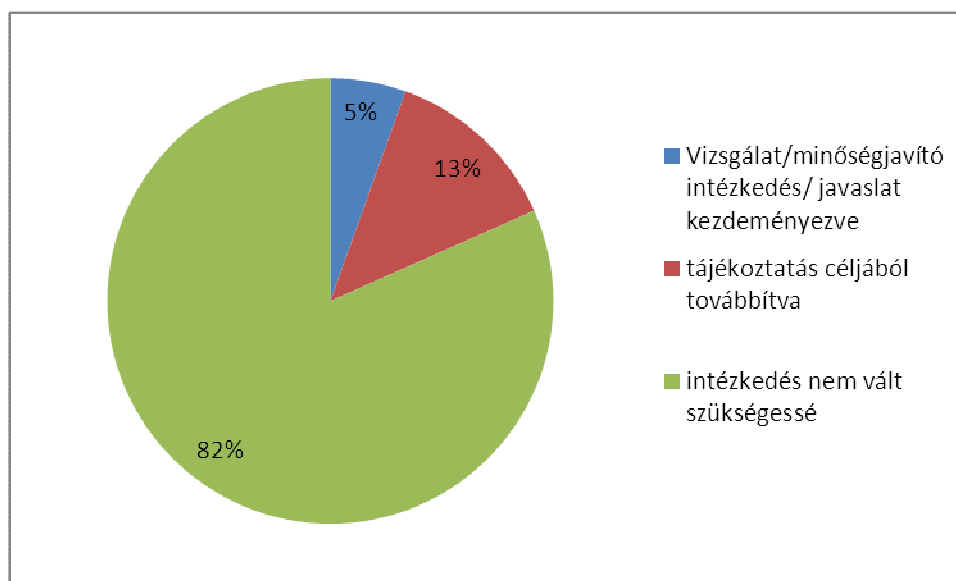
Válaszok megoszlása határidők szerint



Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok



- lehetséges intézkedések a minőség javítására



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

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

- A társaság hogyan tájékoztatja az utasokat jogairól és kötelezettségeikről?

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

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

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

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

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

Fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasaink kedvezményes menetdíjjal utazhatnak. A vasút a kerekesszéket díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja. Az utasnak mindig megfelelő menetjeggyel kell rendelkeznie.

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

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

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

Állomási emelő-berendezéssel az alábbi állomásokon rendelkezünk:

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

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

Badacsony, Badacsonytomaj, Balatonalmádi, Balatonboglár, Balatonfenyves, Balatonfüred, Balatonlelle, Balatonszentgyörgy, Békéscsaba, Biharkeresztes, Budapest-Nyugati, Debrecen Fonyód, Gárdony, Gyula, Hajdúszoboszló, Hegyeshalom, Kaposvár, Keszthely, Komárom, Maglód, Maglói nyaraló, Mende, Miskolc-Tiszai, Nagykáta, Nagykanizsa, Nyíregyháza, Nyírábrány, Pápa, Püspökladány, Révfülöp, Sátoraljaújhely, Siófok, Sopron, Süllyap, Székesfehérvár, Szerencs, Szombathely, Tapolca, Tápiószecső, Tápiószele, Tiborszállás, Újszász, Záhony, Zánka-Köveskál. Tápiógyörgye és Szentmártonkáta állomásokon pedig tervezett az ilyen berendezés.

Emelések statisztikája 2012. évre vonatkozóan:

SZSZK	Állomási mobilemelő	Beépített emelő	Összesen
Bp. Keleti	381	1139	1520
Bp. Nyugati	1379	0	1379
Bp. Déli	204	1366	1570
Szolnok	561	182	743
Miskolc	151	15	166
Debrecen	75	0	75
Nyíregyháza	80	26	106
Szeged	432	0	432
Pécs	58	273	331
Nagykanizsa	159	167	326
Celldömölk	69	698	767
ÖSSZESEN	3549	3866	7415

Az előző évhez képest jelentős emelkedés történt, amelyet a 2013. évben várakozásaink szerint további emelkedés fog jellemezni.

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

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

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

A Bydtee 80-55 sorozatú vezérlőkocsik közül 7 db járműbe került beépítésre kerekesszék emelő, a beépítés költségét az Államkincstár által. Így már mind a 27 db vezérlőkocsi fel van szerelve az emelőberendezéssel.



Kerekesszék emelő a 80-55 sorozatú vezérlőkocsiban

Az alábbi járműállománnyal teljesítjük az esélyegyenlőségben előírt kötelezettségeinket:

Jármű pályaszáma, sorozatszám	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padlómagasság	Rámpa	Közlekedés irányai
80 05 403 (BDt)	1	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	100a, 120a, 70
80 05 4.. (BDt)	55	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
53 41 0 (FLIRT)	60	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 30a, 40a, 80a
80 55 0.. (ex. német)	27	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	40, 80, 100
81 27 011	1	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
82 28116	1	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1
Összesen	152						

Emelőlap mérete: 800*1200 mm

Egyéb akadálymentes jármű:

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

Kitekintés 2013. évre

Az idei évben, amennyiben az ehhez szükséges állami támogatás rendelkezésre áll, tervezzük 2 db Bmx 2105-100 sorozatú kocsit átalakításra mozgáskorlátozott utasok szállítására, ennek keretében speciális WC kerülne kialakításra illetve a kerekesszék emelő beépítése történne meg.