



MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ Zrt.

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt 54-60. ■ Postacím: 1940 Budapest

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

2021

Defining the Service Quality Standards

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

by MÁV-START Railway Passenger Transport Co.

www.mavcsoport.hu

in Hungarian language

A szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi jelentés minimális tartalma

1. Információk és menetiígyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

Típus (új típus)	Sorozat (új sorozat)	Szegmens	Járműtípus	FB állag	Hangos utastájékoztató	Vizuális	
						Külső kijelző	Dinmaikus vizuális
30-91	ABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas		
21-91.0	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	élőszavas		
19-91.1	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
19-91.3	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	15	élőszavas		
21-91.1	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	gépi és élőszavas	van	van
21-91.3	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	34	élőszavas		
10-91	Apmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.1	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	18	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.4	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	2	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.410	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
84-91	Bbdpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	45	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
85-91		Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
50-91.2	Bcmz (ex. WSBA)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	élőszavas		
50-91.1	Bcmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas		
59-91.2	Bcmz (ex. WSBA)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	5	élőszavas		
71-91.0	WLABmz (ex. WSBA)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas		

71-91.1	WLABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas	
88-91.1	WRmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas	van
94-91.1	Dms (Ddmee)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	5	élőszavas	
10-71	Apmz	Belföldi IC	Személykocsi	8	élőszavas	van
20-70	Bpm (Bpmee)	Belföldi IC	Személykocsi	24	élőszavas	van
20-71	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	24	élőszavas	
88-71	Wrbumz (WRRmz)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	3	élőszavas	
19-80	A	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	11	nincs	
20-76	Bpmee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	45	élőszavas	
20-80	B	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	1	nincs	
39-80	AB	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	0	nincs	
19-30	A	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	4	nincs	
20-30	Bd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	13	nincs	
29-30	Bd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	13	nincs	
59-80	Bc	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	8	élőszavas	
70-80	WLAB	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	élőszavas	
88-44	WRRee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	élőszavas	
88-81	WRm	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	0	nincs	
89-70 500	WSpz	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	0	élőszavas	
94-80	Dd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	nincs	
17-37	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	élőszavas	
10-76	Amxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
21-76	Bmxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
80-76	Bmxtz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
10-44	Ap(ee)	Belföldi IC	Személykocsi	26	élőszavas	van
20-44	Bp (ee)	Belföldi IC	Személykocsi	86	élőszavas	van
20-44.080	Bp 8ee)	Belföldi IC	Személykocsi	9	élőszavas	van
19-57	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	GPS alapú gépi és élőszavas	van
29-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	csak hangosítás	

20-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	csak hangosítás	
19-37	Ao	Belföldi távolsági	Személykocsi	0	nincs	
20-37	Bo / Bko	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	nincs	
20-37.300	B / Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	50	élőszavas	
29-05	Bp	Belföldi távolsági	Személykocsi	23	nincs	
29-57	Bpee	Belföldi IC	Személykocsi	7	gépi és élőszavas	van
20-17.5	By	Belföldi távolsági	Személykocsi	0	nincs	
20-17	By	Belföldi távolsági	Személykocsi	2	nincs	
21-55	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	78	csak hangosítás	
21-55.600	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	75	élőszavas	
21-55.700	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	csak hangosítás	
21-55.800	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	8	élőszavas	
21-55.900	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	33	csak hangosítás	
31-55.900	AByee	Belföldi távolsági	Személykocsi	1	élőszavas	
80-55	Bybdtee	Belföldi távolsági	Személykocsi	6	élőszavas	
84-05.100	Bdmpee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	csak hangosítás	
84-07	Bd	Belföldi standard	Személykocsi	3	nincs	
84-44	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	nincs	
84-55	Bydee	Belföldi távolsági	Személykocsi	11	csak hangosítás	
84-55.700	Byd	Belföldi távolsági	Személykocsi	8	csak hangosítás	
84-55.900	Bydee	Belföldi távolsági	Személykocsi	7	csak hangosítás	
88-44	WRRee	Belföldi standard	Személykocsi	7	élőszavas	
92-05.100	D(l) (Ddb)	Belföldi távolsági	Személykocsi	3	nincs	
20-07	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	22	nincs	
20-05.500	Bhrv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	4	nincs	
20-05.550	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	49	élőszavas	

20-05.601	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	259	élőszavas		
80-05.100	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	nincs		
80-05.300	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	0	nincs		
80-05.400	BDt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	GPS alapú gépi és élőszavas		
82-28.130	BDd	Belföldi távolsági	Személykocsi	10	nincs		
82-28.100	BDbh	Belföldi távolsági	Személykocsi	14	nincs		
22-05.050	Bpmee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	3	csak hangosítás		
22-05	Bmx	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak hangosítás		
80-05 000	Bmxfee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	élőszavas		
21-05.100	Bmx	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak hangosítás		
80-05.200	Bmxt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	0	élőszavas		
24-29.500	Bzx	Regionális forgalom	Személykocsi	124	nincs		
83-28	BDzx	Regionális forgalom	Személykocsi	7	nincs		
80-29.800	Bfzx	Regionális forgalom	Személykocsi	3	nincs		
25-01 400	Baw-g	Regionális forgalom	Személykocsi	5	nincs		
25-01 600	Daw-w	Regionális forgalom	Személykocsi	1	nincs		
25-01 470	Ba-w	Regionális forgalom	Személykocsi	1	nincs		
434	Bvmot	Elővárosi forgalom	Motorvonat	2	élőszavas		
414	BDV	Elővárosi forgalom	Motorvonat	16	GPS alapú gépi és élőszavas		
424	Bvh	Elővárosi forgalom	Motorvonat	1	GPS alapú gépi és élőszavas		
415	FLIRT	Elővárosi forgalom	Motorvonat	123	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
815	KISS	Elővárosi forgalom	Motorvonat	30	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
425	TALENT	Elővárosi forgalom	Motorvonat	9	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van (csak szöveges)

416	orosz	Regionális forgalom	Motorvonat	34	nincs	416 021, 029, 031 psz. Motrokocsikná	416 021, 029, 031 psz. Motrokocsikná
426	Desiro	Regionális forgalom	Motorvonat	31	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
117	Bz	Regionális forgalom	Motorvonat	172	nincs		
127	Bz inter	Regionális forgalom	Motorvonat	17	élőszavas		
136	Bz iker	Regionális forgalom	Motorvonat	1	élőszavas		
406	TramTrain	Regionális forgalom	Motorvonat	8	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van

- 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 ügyélszolgálat – állomásokon, megállóhelyeken kihelyezett hirdetések, tájékoztatók, kivonatok útján is biztosított.

A fentiekben túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban megkezdte személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését. Jelenleg 11 állomáson üzemel személyes ügyfélszolgálat, ahol a menetrendet, díjszabást, értékesítést ösztönző akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet a területi személyszállítási igazgatóságok, míg az írásos tevékenységet az ügyfélszolgálati szervezet látja el.

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

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

Vasúti menetjegy, menetren és egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: Budapest Kártya, ajándéktárgy)	
---	--

- Hogyan biztosítják a tájékoztatást a vonatok menetrendjéről, a jegyárakról, és a vágányokról
A MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzatának II. fejezet 7. és 8. pontja tartalmazza a menetrendre és az utastájékoztatásra vonatkozó előírásokat.
A MÁV-START Zrt. a menetrendet elektronikus formában a honlapján és a vasúttársaság által fejlesztett mobil applikációban (Vonatinfón) teszi közzé.
A vasúti társaság az alkalmazott árakról, a legfontosabb utazási kedvezményekről a vasútállomásokon és a megállóhelyeken kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató 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/személyes ügyfélszolgálat
 - Szolgáltatásértékesítő által
 - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., egyéb szerződéses partnerek, utazási irodák) által
 - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Géppel
 - Hagyományos készlettel (helyi/belföldi közvetlen forgalmú úrjegy)
 - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - *Fizetés módja szerint:*
 - Késspénzzel
 - Késspénzt kímélő eszközzel (pl.: bankkártyával)
 - Hitelezetten
 - Központi elszámolás útján (átutalással)
 - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Vasúti értékesítési helyeken (állomások, menetjegyi irodák)
 - Vasúti értékesítési hely közelében (szerződéses pénztárak a megállók mellett vagy közelében)
 - Vasúti értékesítési helyen kívül (Utazási irodák,)
 - b) Jegyértékesítő automatából:
 - *Forgalom szerint:*
 - Belföldi helyi
 - Belföldi közvetlen
 - Nemzetközi
 - *Kezelés szerint:*
 - Utas által
 - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*

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

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

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

- A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárúsítás céljából

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

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

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

- Díjszabási tájékoztató
- Üzletszabályzat kivonatok (feltüntetve a legközelebbi pénztár elérhetősége, fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok közvetlen segítségnyújtási helye)
- Érkező- induló vonatok jegyzéke
- Menetrendváltozásra figyelmeztető felhívás (vágányzári menetrendi információk első oldalát tartalmazó utastájékoztató hirdetmény)

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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

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

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

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

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

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

Vác, Székesfehérvár, Solymár, Pilisvörösvár, Dorog, Esztergom, Klotildliget, Piliscsaba, Kelenföld, Budafok, Budatétény, Barosstelep, Érdliget, Érd-felső, Martonvásár, Velencefürdő, Velence, Gárdony, Agárd, Ódinnyés, Tata, Komárom, Győr, Férihegy, Vecsés, Vecsés-Kertekalja Üllő, Monor, Monorierdő, Pilis, Albertirsa, Ceglédbercel, Ceglédbercel- Csertő, Budai út, Cegléd, Celldömölk, Nemeskocs, Boba, Kemenespálfa, Jánosháza, Nemeskeresztúr, Rigács, Ukk, Dabronc, Túrje, Zalabér-Batyk, Pákoz, Pókaszeptk, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg-Ola, Andrásida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakajka, Zalaövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Óriszentpéter, Bajánsenye, Hodos Budapest- Keleti, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza, Keszthely, Tapolca, Pécs, Kaposvár, Balatonszentgyörgy, Szekszárd, Egyek, Fegyvernek-Örményes, Karcag, Kék, Törökszentmiklós, Békéscsaba, Murony, Mezőberény, Csárdaszállás, Hódmezővásárhelyi Népkert, Szeged.

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	9,57	90,43
Feláras országos	28,25	71,75
Regionális	8,50	91,50
Nem közszolgáltatási (belföldi)	8,32	91,68
Országos	13,40	86,60
Összes	11,54	88,46

Az adatok a MÁV Zrt. Forgalmi és Üzemviteli Főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

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

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

- Késések indulásnál %-ban

Szegmens	Késétt indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Előváros	23,45	76,61
Feláras országos	28,12	71,88
Regionális	19,81	80,19
Nem közszolgáltatási (belföldi)	11,59	88,41
Országos	24,29	75,71
Összes	22,39	77,63

Az adatok a MÁV Zrt. Forgalmi és üzemviteli főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

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

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

- Késések érkezésnél %-ban

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerűség (%)
Előváros	127 101	261	90	58,49
Feláras országos	62 107	780	191	39,54
Regionális	145 638	531	73	68,92
Nem közszolgáltatási (belföldi)	204	0	1	87,36
Országos	66 659	459	73	57,72
Összes	401 709	2 031	428	61,24

Az adatok a MÁV Zrt. Forgalmi és üzemviteli főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság által működtetett PÁVA rendszeréből

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

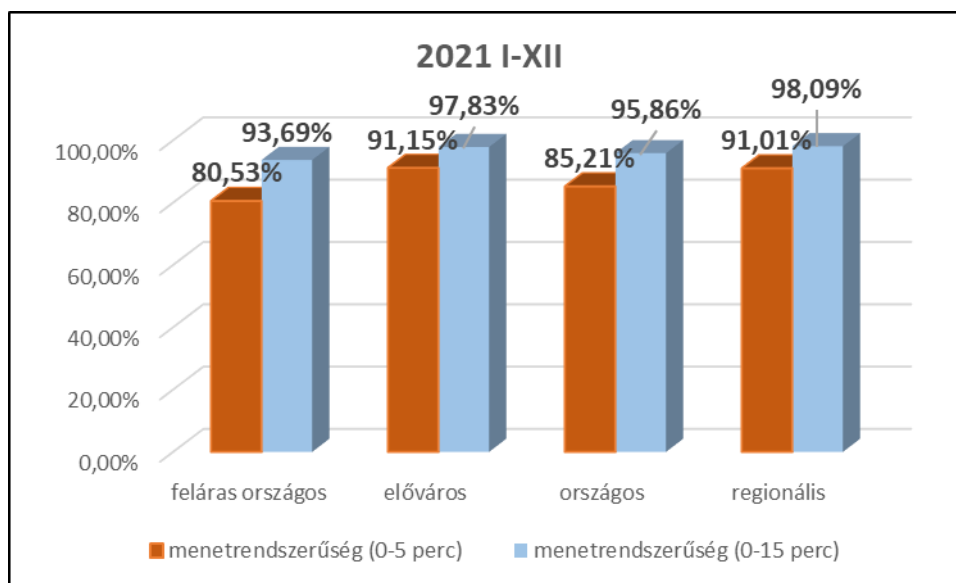
1-60, 60-120 és 120 perc feletti késés (%): Az 1-60 perc közötti, a 60-120 perc közötti és 120 perc feletti késést szenvedett vonatok mennyiségének az összes késett vonat számához viszonyított, százalékban kifejezett aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezet a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2021-ben is végeztetett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

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

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

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



- A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban

Az elmulasztott csatlakozások pontos számáról a MÁV-START Zrt. nem rendelkezik információval, csak az ezek miatt tett utaspanaszokról a 2021. évben:

A szervezet mérésében, a közszolgáltatási szerződés 8. számú melléklete alapján, pontosnak akkor minősül egy vonat, ha az indulások és érkezések a menetrendben meghirdetetthez képest a késése legfeljebb 5 perc (0-5'59") a mért állomásokon, továbbá egyik mért állomásról sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetettnél korábban, valamint a menetrendszerűség értéke mellett a szolgáltató kiegészítő menetrendszerűségi értéket is mér a legalább 15 perccel 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 2021. évben:

b) Zavarok

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

A bekövetkezett rendkívüli (havaria) események kezelésére vonatkozóan az alábbi hatályos utasítások,

rendeletek alapján szükséges eljárni:

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény, valamint az ezzel összefüggő törvények módosításáról,
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 328/2013(IX.3) kormányrendelet,
- F. 2. sz. Forgalmi utasítás és függelékei,
- F. 3. sz. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására,
- 5/2012. (II. 24. MÁV Ért. 4.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a védett vezetők utazásainak és különleges szabályozást igénylő vonatok közlekedésének lebonyolítására.
- Balesetvizsgálati utasítás,
- a MÁV Magyar Államvasutak Zrt. Műszaki mentési és segélynyújtási utasításáról kiadott 39/2021. (VII. 23. MÁV Ért. 13.) EVIG sz. utasítás hatályba léptetéséről
- 4/2015. (II. 6. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás A téli időjárás alkalmával követendő eljárásról – D.4. sz. utasítás
- 93/2017. (XII. 22. MÁV Ért. 32.) EVIG sz. utasítás A MÁV Zrt. vagyonvédelméről
- 37/2010. (VI. 25. MÁV Ért. 20.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. területén bekövetkezett biztonsági események során teljesítendő ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról.
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- 23/2020. (II. 10. MÁV-START Ért. 8.) a közszolgáltatás keretében nyújtott földi utastájékoztatási tevékenység végrehajtásáról
- 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),
- 1/2020. (I. 17. MÁV Ért. 1.)EVIG sz. utasítás A kapacitáskorlátozást okozó karbantartási, fejlesztési és felújítási tevékenységek tervezéséről és üzemviteli feltételeiről szóló 1/2015 (I.15. MÁV Ért. 1.) EVIG utasítás 2. sz. módosításáról
- 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)
- 43/2021. (VIII. 20. MÁV Ért. 15) EVIG sz. utasítás a MÁV-csoport válságkezelési és válságkommunikációs feladatairól
- 2/2017. (I. 13. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás a pályahálózaton telepített jármű ellenőrző berendezések riasztási jelzése esetén követendő eljárásról és adatainak felhasználásáról
- 84/2019. (XI. 23. MÁV Ért. 28.) EVIG. sz. utasítás A vonatok pontosságának értékelésére és elemzésére, valamint a rendkívüli események információinak kezelésére
- 43/2020. (II. 28. MÁV Ért. 8.) EVIG sz. utasítás a rendkívüli események következtében szükségessé váló ideiglenes és végleges helyreállítási tevékenységek megszervezésére, végrehajtására a pályalétesítményi szakterületen
- Végrehajtási Utasítás A Havária csoport működésére

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 %
Előváros	0,73	1,84
Feláras országos	0,37	1,63
Regionális	0,25	0,30
Nem közszolgáltatási (belföldi)	0,48	0,00
Országos	0,25	1,48
Összes	0,40	1,07

Az adatok a MÁV Zrt. Forgalmi és Üzemviteli Főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

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

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

A tisztítás szervezése és előírásai a Gördülőállomány esetében

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

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

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

Tisztítási feladat	Gyakoriság	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
T2 tisztítás	naponta 2 alkalommal, de legalább egyszer	a tisztításra biztosított idő 50 perc	a tisztasági állapot függvényében és az utasterhelés alapján ettől el lehet térni
T1 tisztítás	a tisztasági állapot és az utasterhelés	a tisztításra biztosított idő 30	

	figyelembevételével	perc	
T0 tisztítás		a tisztításra biztosított idő 15 perc	
Egészségügyi feltöltés (Eü) (Eü_N; Eü_ICFO; Eü_BPER; Eü_200; Eü_RSZ; Eü_FSZ)	az utasterhelés figyelembevételével, de legalább naponta egyszer	minimum rendelkezésre állási idő 15 perc, amely beletartozik az adott tisztítási nem rendelkezésre állási időtartamába	WC papír, kéztörölő papír és rúdszappan kihelyezése, illetve a folyékony szappan fel/utántöltés
Vízöltés (Vt)	naponta	minimum rendelkezésre állási idő 20 perc, amely beletartozik az adott tisztítási nem rendelkezésre állási időtartamába	
Zártrendszerű WC szennyvíztartály ürítése (Zü)	legfeljebb 2 naponta, az utasterhelés figyelembevételével	minimum rendelkezésre állási idő 20 perc	szükség szerint a gyakoriság növelhető vagy csökkenthető
Fejtámla védőhuzatok, papírok cseréje (H)	nemzetközi forgalomban fordulónként, de legalább 5 naponta	minimum rendelkezésre állási idő 30 perc, amely beletartozik az adott tisztítási nem rendelkezésre állási időtartamába	a T2-es tisztítás alkalmával
	belföldi forgalomban szükség szerint, de legalább 5±1 naponta		
Szélvédő tisztítás (SZÉLT)	naponta egyszer, a T2-es tisztítás alkalmával	minimum rendelkezésre állási idő 20 perc	vontatójármű esetében rendkívüli megrendelésre
Vonali tisztítás (V)	igény szerint	viszonylat alapján	
Utazó takarítás (U)	igény szerint	viszonylat alapján	

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

Tisztítási feladat	Gyakoriság	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
T3 tisztítás	14±5 dolgozó naponként	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
Mennyezet- és lámpaburkolat tisztítás (Mt)	minimum 60±5 naponta a T3 tisztítással egy időpontban	minimum rendelkezésre állási idő 2 óra	dízel motoros járműveknél 30±5 naponta
Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függönytisztítás (Tex)	kárpittisztítás 60±5 naponta, szőnyegtisztítás 28±5 naponta, függőnytisztítás 90±5 naponta, vagy igény szerint a T3 tisztítással egy időpontban	minimum rendelkezésre állási idő 8 óra	
Rágcsáló- és rovarirtás (RRI)	180 nap±30 nap	minimum rendelkezésre állási idő 6 óra	
Külső mosás (GKM, KKM), Tetőmosás (T)	10±3 dolgozó naponként	a telephely technológiai terve szerint	
Kézi külső ablaktisztítás (KA)	amennyiben külső mosás nem végezhető 10±3 dolgozó naponként	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra, amely beletartozik a T3 tisztítás rendelkezésre állási időtartamába	

A SARS-CoV-2 koronavírus-világjárvány következményeinek elhárítása és utasaink valamint munkavállalóink egészségének és életének megóvása érdekében folytattuk a 2020-ban bevezetett különböző fertőtlenítő eljárásokat. Így például a permetezéssel felületfertőtlenítést a fertőtlenítő padlófelmosással, amelyet a kritikus időszakban naponta végeztünk a járműveinken, a meleg ködös fertőtlenítést, amelyet átlagosan két-háromhetente vagy szükség szerint rendeltünk meg. Az év első felében a meleg ködös eljárást alkalmaztuk, majd a második félévben pedig ehelyett bevezettük a mobil UV-sterilizáló berendezéssel végzett UV fertőtlenítést. A folyékony szappan adagolókból már a járványhelyzet kezdete óta, azaz 2020 márciusától „virucid” hatású kézfertőtlenítő folyékony szappan kerül feltöltésre.

A tisztítás szervezése és előírásai az Állomási létesítmények esetében

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

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

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

- **A levegőminőség műszaki mérése** – ilyen mérést társaságunk nem végez.
- **Az elvárások teljesítése**

A közlekedő vonatokba sorozott járművek és az egyes állomások meghatározott minőségi jellemzőit a MÁV-START Zrt. szolgáltatásfelügyelői mintavételes rendszer szerint ellenőrzik. Ez alapján a 2021-ben elért minőségi szintek a járművek, illetve az állomások tisztasága esetében az egyes szolgáltatási szegmensekben az alábbiak szerint alakultak:

2021	Feláras Országos		Előváros (Bp.)		Országos		Regionális	
	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért
Tisztaság		97,50%		96,20%		97,66%		97,40%
Jármű (vonat)	96,00%	97,03%	94,90%	96,25%	95,60%	96,94%	95,60%	97,03%
Állomás		98,38%		96,11%		99,00%		98,10%

5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

A MÁV-START közvéleménykutatást végzett az utasok elégedettségéről 2021. októberben. Az adatfelvétel módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú volt, a kutatást a New Land Media és alvállalkozója a Századvég Közéleti Tudásközpont Alapítvány végezte. Összesen 1500, 18 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak vonaton az adatfelvételt megelőző évben. Az eredményeket a 2019-es és 2020-as kutatással vetettük össze.

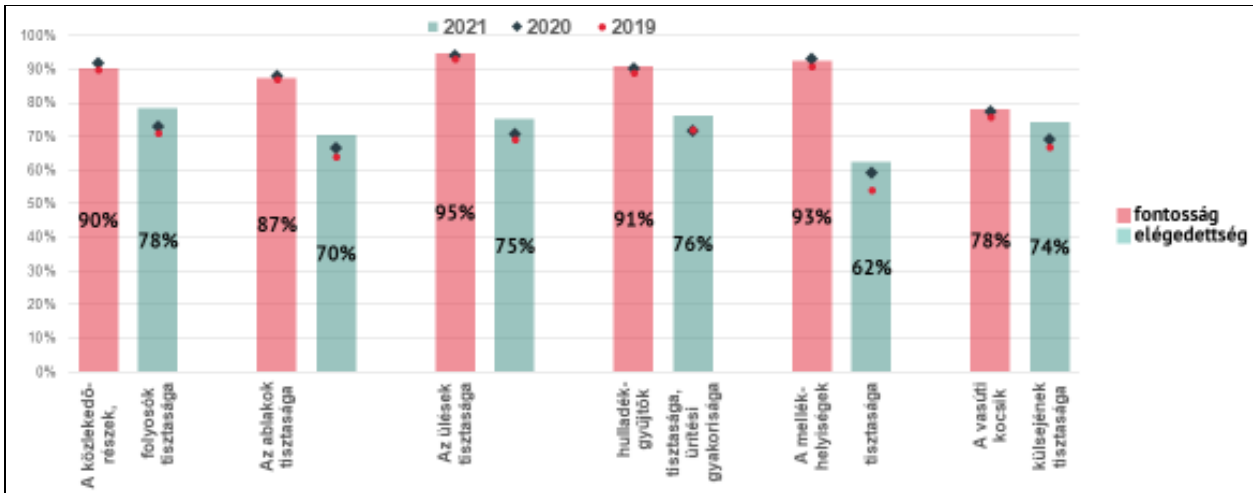
Az utaselégedettséget a következő szempontok alapján vizsgáltuk:

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

Az utazás időtartama

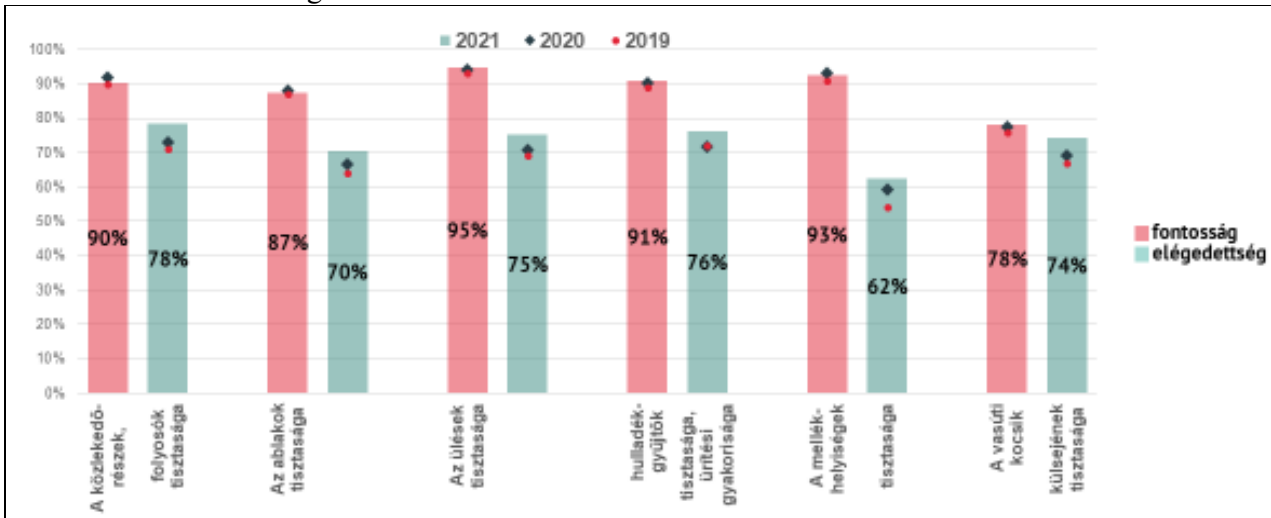
A válaszadók az utazás időtartamát tekintve leginkább a jegyvásárlással eltöltött idővel elégedettek, amely eredménye lehet az elmúlt évek fokozatos jegyvásárlási fejlesztéseinek piaci penetrációjának növekedéséhez. (pl. jegyautomaták, MÁV APP). Az értékelt szolgáltatásjellemzők közül a MÁV-START leginkább a pénztárnál

eltöltött idő tekintetében teljesít az elvárásoknak megfelelően. Illetve a válaszadók szerint a digitális platformokon való jegyvásárlás időigényét tekintve még túl is teljesíti az elvárásokat. Az utazási időt tekintve fejlesztendő terület lehet a vonatok pontossága, az átszálláshoz rendelkezésre álló idő és a megtett távolsághoz viszonyított idő.



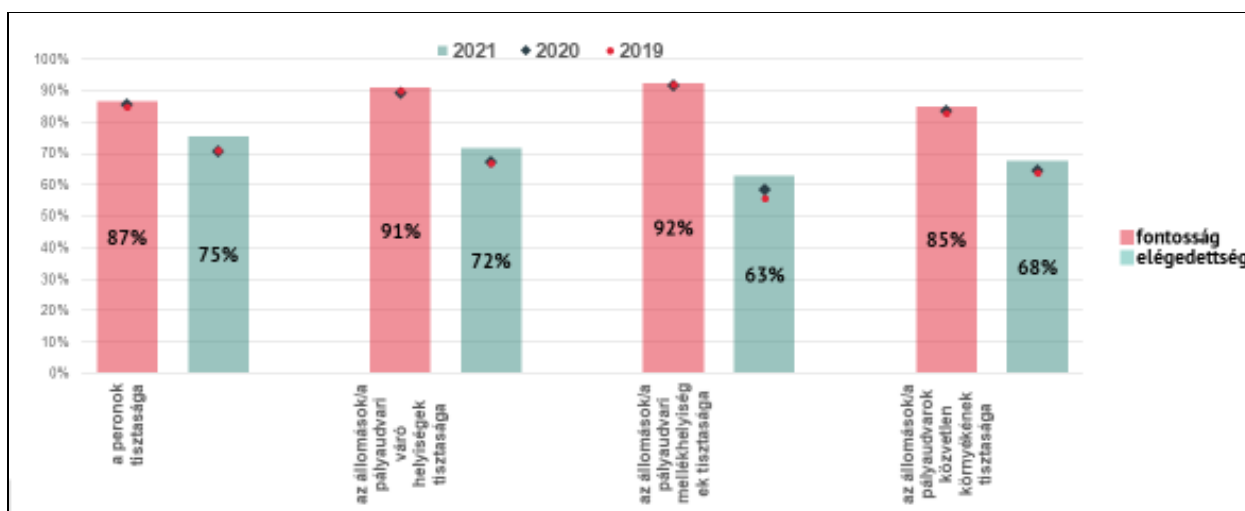
A vasúti kocsik tisztasága

A válaszadók a vonatok tisztaságát tekintve leginkább a közlekedő folyosók tisztaságával elégedettek. Ezzel szemben legkevésbé a mellékhelyiségek tisztasága áll. A tisztaság dimenziók a legrosszabbul értékelték a vizsgáltak közül. A legrosszabb értékelést a fiatalok és a magasabb iskolai végzettségűek, valamint a nők adták. A vonatok tisztaságát tekintve kulcsfontosságú a mellékhelyiségek, az ülések és a közlekedőrészek tisztaságának biztosítása.



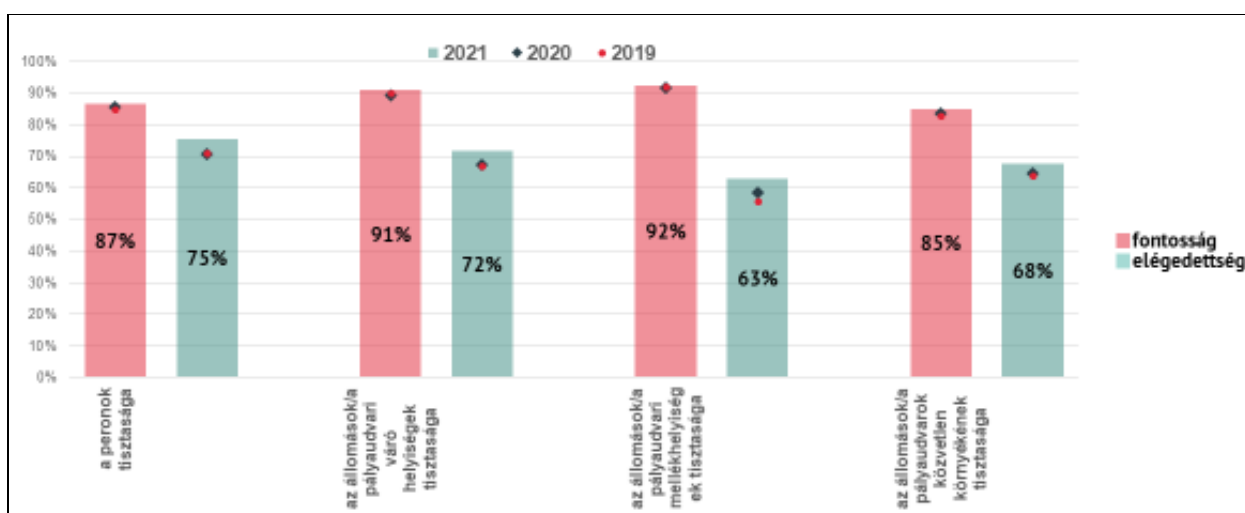
A pályaudvarok és környékük tisztasága

A pályaudvarokon a peronok tisztaságával elégedettek leginkább a válaszadók, míg itt is problémás a WC-k tisztasága. A legrosszabb értékelést a fiatalok és a magasabb iskolai végzettségűek, valamint a nők adták. A pályaudvarokon a váróhelyiségek tisztasága kulcsfontosságú.



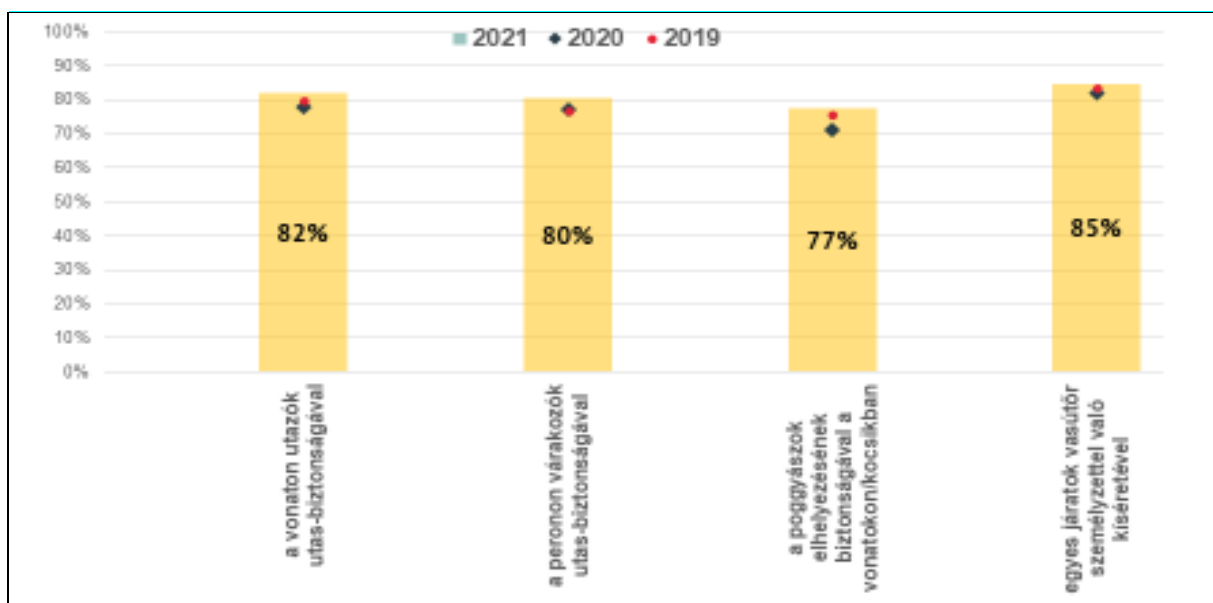
Az utazás kényelme

A kényelem dimenzióban – ahogy a korábbi években is – a válaszadók kiemelten elégedettek az ülések elrendezésével és kényelmével. Legkevésbé a váróhelyiségek kényelmével elégedettek, ugyanakkor e tekintetben a korábbi évekhez képest fejlődés látható. A kényelemmel való elégedettség tekintetében kulcsfontosságú az ülések kényelme, valamint a megfelelő hőmérséklet (hűtés/fűtés) biztosítása.



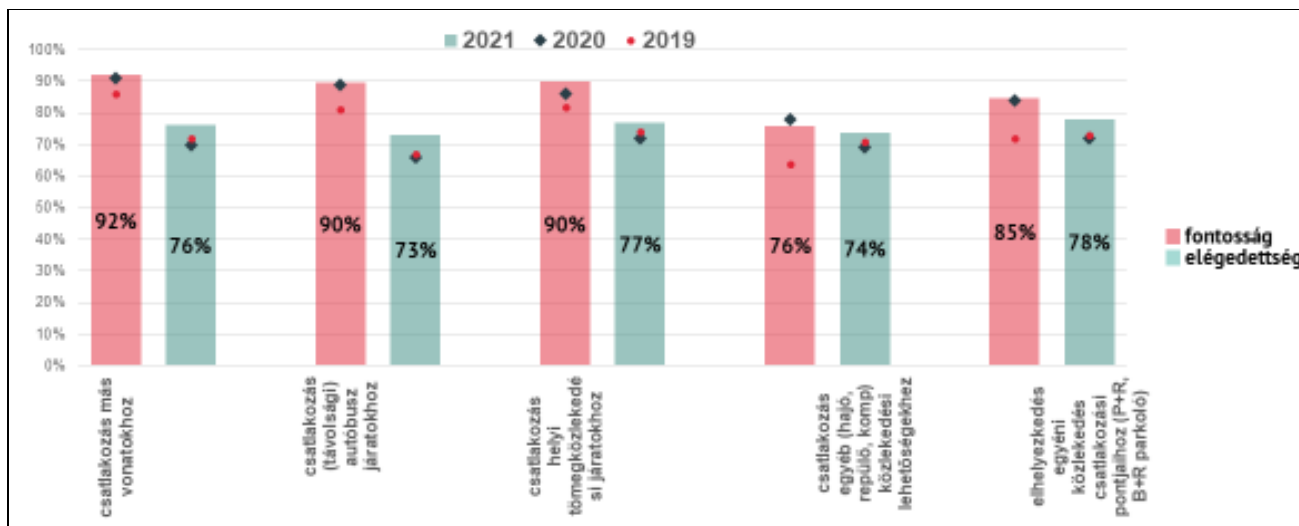
Az utazás biztonsága

A 2020-as évhez képest kis mértékben megnőtt idén az atrocitásokkal szembesülők aránya, a sűrűn utazók esetében ez minden 10 utasból egyre (12,8 százalékra) igaz. A leggyakoribb a más utas által elkövetett atrocitás. A MÁV-START alkalmazottai csupán az utazóközönség 2,2 százalékát bántották meg valamilyen módon. A pályaudvarokon a vonatokhoz képest magasabb az atrocitásokkal szembesülők aránya, ennek okozója jellemzően nem vasúti dolgozó. Legnagyobb arányban a fiatalok és a nők szembesülnek kellemetlen helyzetekkel, ezen belül is főként a városok lakói. Ugyanakkor a biztonság dimenzió a második legmagasabban értékelt dimenzió, amely az atrocitásokkal inkább találkozó csoportokat leszámítva egységesen magas elégedettségi szintet mutat.



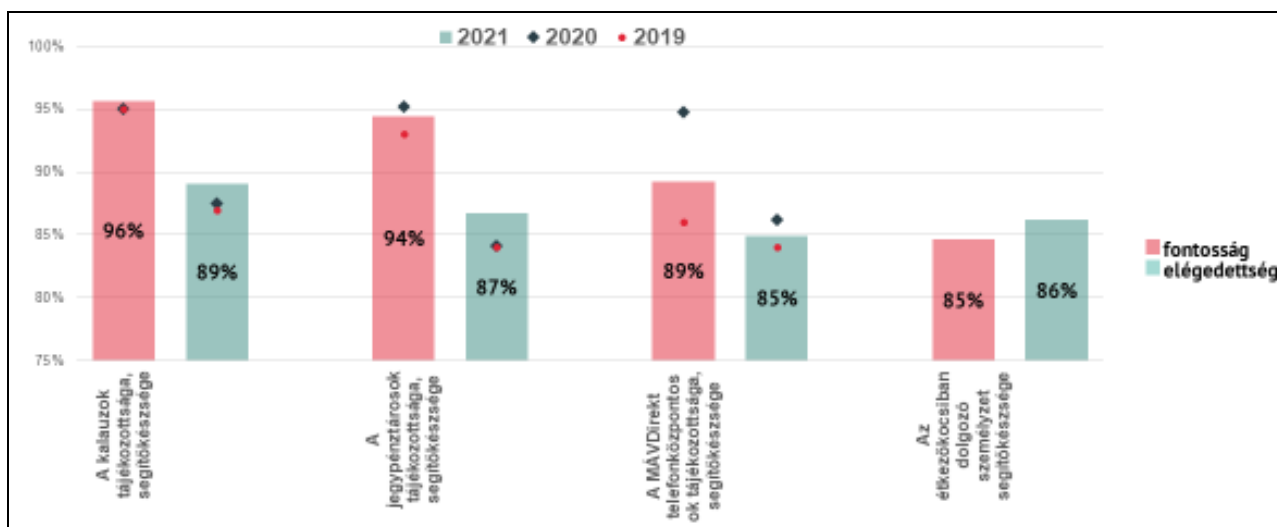
Átszállás, csatlakozás

Az átszálláshoz köthető tényezők közül a legjobbnak értékelt az egyéb tömegközlekedéshez való csatlakozás volt. A legnagyobb fejlődés pedig a távolsági buszokhoz, valamint egyéni közlekedési eszközökhöz való csatlakozás tekintetében figyelhető meg. A dimenzióban a két kulcstényező a más vonatokhoz való csatlakozás, valamint a távolsági buszokhoz való csatlakozás.



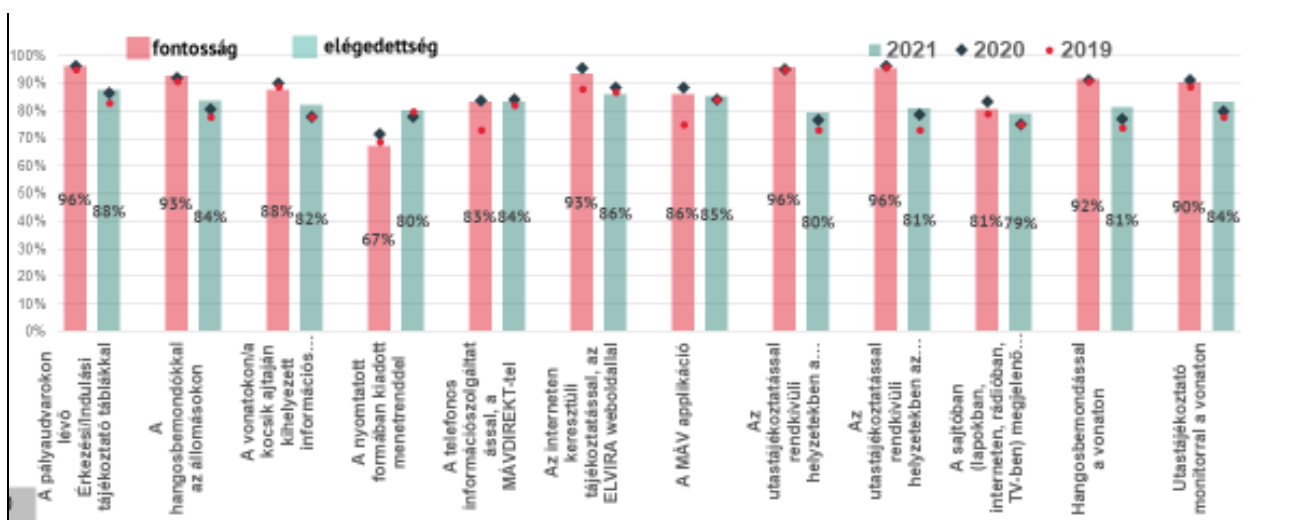
Vasúti személyzet

A személyzettel kiemelten elégedettek a válaszadók. A legjobb értékelést a jegyvizsgálók kapták, míg az étkezőkocsik dolgozói az elvárások felett teljesítettek. A személyzet tekintetében fejlesztendő terület nem látható. A személyzetből a kulcsfigurák a jegyvizsgálók és a jegypénztárosok.



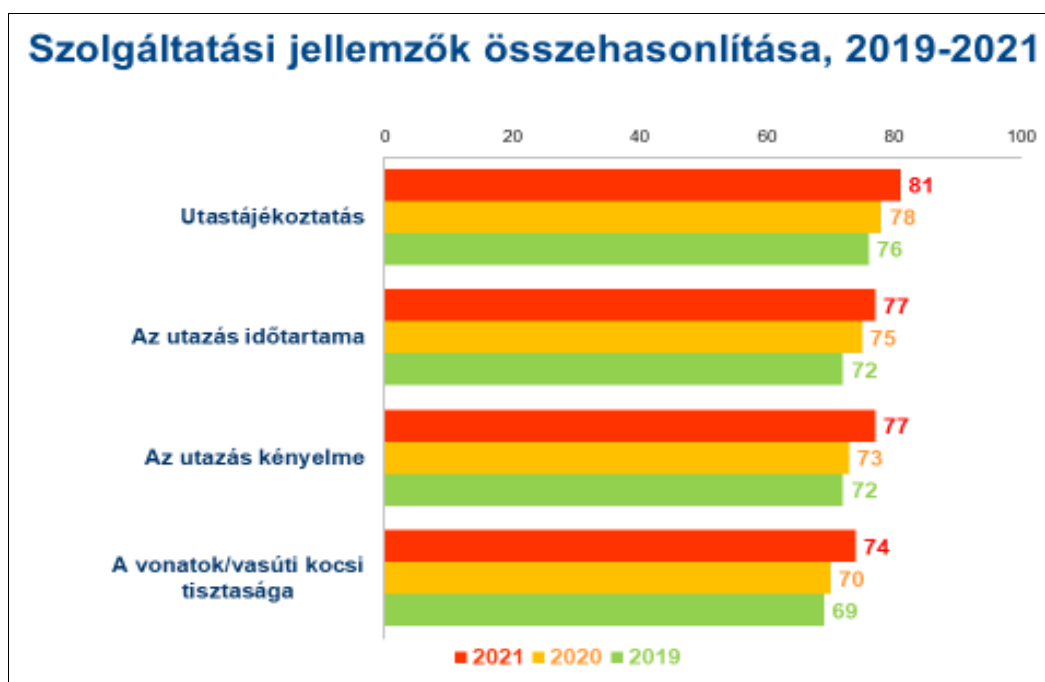
Tájékozódás, tájékoztatás

A tájékozódás/tájékoztatás dimenzióban a pályaudvari, a digitális (APP és internet), valamint a vonaton monitorokon közölt információkkal szembeni elégedettség a legmagasabb. Legkevésbé a sajtómegjelenéssel elégedettek a válaszadók. A dimenzióban azonosított kulcstényezők: (1) Monitoros utastájékoztatás a vonatokon, (2) Hangosbemondás vonatokon, (3) Sajtóban megjelenő utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben, (4) utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben állomásokon. A válaszadók főleg digitális platformokon tájékozódnak a menetrendről és az árakról utazás előtt. A legnépszerűbb tájékoztató formákat tekintve az állomási és telefonos tájékoztató az idősekre és az alacsony iskolai végzettségűekre jellemzőbb. Ezzel szemben a digitális platformokon való tájékozódás a 60 év alattiak körében a legalább érettségivel rendelkezőknél egységesen dominál.



A kutatás eredményeinek összefoglalása

A 2021-es kutatásban 2019-hez és 2020-hoz viszonyítva a vizsgált szempontok többsége szerint javulást tapasztaltunk, összességében a MÁV-START-tal való elégedettségre átlagosan 100-ból 2019-ben 67, 2020-ban 71, 2021-ben 73 pontot adtak a válaszadók¹. A szolgáltatási jellemzők közül az utazás időtartama, a vonatok tisztasága, az utazás közbeni kényelem és az utastájékoztató befolyásolja leginkább az utasok véleményét. Mind a négy szolgáltatási jellemzőben javult a MÁV-START megítélése, 2019-hez viszonyítva 5-5 ponttal, 2020-hoz viszonyítva 2-4 ponttal, ahogyan az alábbi ábrán látható.



¹ A kérdés szövege: *Minden szempontot figyelembe véve mennyire elégedett Ön összességében a MÁV-START-tal?*

Az utasforgalom rövid elemzése

2021-ben az előzetesen vártakkal ellentétben nem csökkent tovább az utasok száma, összességében hasonló utazási teljesítményeket realizáltunk, mint 2020-ban, bár ezek időbeli eloszlása jelentősen eltért 2020-tól a járvány hullámainak felfutása, a kapcsolódó korlátozó intézkedések miatt. A koronavírus járvány, illetve az ennek kapcsán bevezetett intézkedések hatására az utasforgalom jelentősen elmaradt a pandémia előtti szinttől. 2020 tavaszi és őszi járványos hónapjaihoz képest 2021-ben a releváns hónapok utasforgalma meghaladta a bázist.

A 2021. év teljesítményeit két, egymástól eltérő irányú és nagyságú hatás alakította:

1. Az év első hónapjaiban a világszerte sok áldozatot követelő koronavírus járvány a vasúti forgalom csökkenésében éreztette hatását. A korlátozások enyhítésével a második félévben emelkedett a forgalom, a bázis szintjét év végére érte el, így végül az éves teljesítmény az előző évi felett alakult.
2. A nyári hónapokban a járványhoz kötődő korlátozások nagyrészt megszűntek, a fertőzések alacsony szintje és a belföldi turizmus előnyben részesítése miatt sok utas tért vissza a vasúti utazáshoz is. A Balatonnál a szezon egészében a bázisév azonos időszakánál nagyobb utasforgalom volt megfigyelhető.
3. Szeptember elejétől ismét emelkedésnek indult az új fertőzöttek száma, a járvány negyedik hullámának felfutása miatt ismét nőni kezdett a fertőzöttek száma, azonban a korlátozások hiánya miatt jelentős visszaesés az értékekben nem volt megfigyelhető.

Az utolsó két negyedév hónapjaiban – részben a Balatonnál tapasztalt erős utasforgalom miatt – a teljesítmények megközelítették, sőt időnként meg is haladták nem csak a 2020-as, hanem a 2019-es bázist is. 2020-ban a járvány második hullámának felfutása miatt szeptembertől ismét csökkeni kezdett a vonatok utasszáma. Ezt a mintát a 2021. évi értékek nem követték, így a III-IV. negyedév mind a távolsági szegmensben, mind hálózati szinten pozitív eredményt mutat 2020 azonos időszakához képest.

A **regionális szegmensben** a vegyes, részben elővárosi jellegű, jelentős hivatásforgalommal bíró vonalszakaszok, valamint a turisztikai célú utazások mixe miatt a visszaesés mértéke kisebb, mint a budapesti elővárosi szegmensben. Vagyis a turisztikai célú utazások képesek voltak ellensúlyozni a vidéki hivatásforgalom csökkenését, így összességében a teljesítmények kis mértékben a bázis felett alakultak.

A budapesti **elővárosi szegmensben** minimális mértékben visszaesett az utasfő teljesítmény.

A járványhelyzet a dolgozó bérlettel történő utazásokat vetette vissza a leginkább, mivel sokan a kiterjesztett home office miatt alkalmanként teljesárú jeggyel utaznak. A home office fennmaradásával a dolgozói bérletek értékesítésének csökkenése hosszú távú hatássá változott.

Fejlesztések az utaselégedettség növelése érdekében

- a. **Járműkomfort javítását célzó intézkedések**
- b. **Az önkiszolgáló csatornák népszerűségének növekedése**

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

2021. évben az önkiszolgáló csatornák (internet, applikáció és automata) összességében megőrizték 2020. évi arányukat: az értékesített jegydarab 40,2%-át vásárolták önkiszolgáló csatornán.

Az automatából vásárolt jegyek száma csökkent részben a pandémiás helyzet, részben az automaták alacsonyabb üzemkészsége miatt. 2021. október végén megkezdődött az új automaták telepítése, az év végéig rendelkezésre álló idő alatt azonban a csatorna az éves szintű teljesítményeket nem tudta olyan mértékben növelni, hogy a bázishoz képest növekedést mutasson. A MÁV-START Zrt. hálózatán 2021. december végén már 50 új típusú automata üzemelt.

Az **online** (interneten vagy a MÁV app-ból) vásárolt jegyek száma 22,7 %-kal nőtt az előző évhez képest.

A növekedés a **MÁV applikációnak** köszönhető, a jegydarab 68,8%-kal haladta meg a 2020. évit. A gyors növekedést az is jelzi, hogy MÁV app részesedése az értékesítésen belül másfélszeresére nőtt a jegydarab tekintetében. Az applikáció növekedéséhez hozzájárult, hogy 2019. decembertől már bérletet is lehet vásárolni a MÁV app-ban. 2021. év végére közel 1 millió felhasználó regisztrált a jegyvásárlási funkcióra.

A 2008. óta működő **internetes jegyvásárlási rendszer** 2020. december 12-ével leállt, december 13-tól a megújult Elvira vette át a helyét, ami a MÁV app-pal közös felhasználói fiókkal érhető el. Az internetes felületet nagyobb részt a távolsági utasok, azon belül is diákok használták nagyobb számban, a járványhelyzetben pedig ezek a típusú utazások maradtak el leginkább, ez magyarázza az internetes felület teljesítményének a csökkenését, ill. ebben az applikációra való átterelődés is szerepet játszik.

A MÁV applikációban 2021. során folytatódott az a tendencia, hogy egyre több helyi közlekedési termék lett megvásárolható a MÁV-Volán szinergia eredményeképp.

~~e. Az applikációból történő értékesítésértékesítésértékesítésértékesítés bevezetésének hatásai~~

d. Menetrendi fejlesztések

Kiemelt menetrendi változások a nemzetközi szegmensben

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

Magyarország—Szlovákia

Budapest—Kassa között 7 pár IC vonat közlekedik a megállapodás alapján, de ez a COVID-19 utóhatása és a lecsökkent utazási igények miatt a 2020. decemberi menetrendváltástól nem került bevezetésre, csak 2021 decemberétől.

Magyarország—Szlovákia—Csehország—Lengyelország

Az EC130/EC131 sz. BÁTHORY vonatpárral továbbított Budapest—Krakkó kocsicsoport útvonala meghosszabbodik Przemysl állomásig.

Magyarország—Ausztria—Németország

Két pár EC vonat közlekedtetése és egy új pár vonat közlekedése teszi teljessé a Budapest-Keleti—Bécs közötti órás ütemes szerkezetet.

Magyarország—Románia

Az IC78/IC79 sz. KÖRÖS vonatpár neve MUNTENIA-ra módosult, és útvonala jelentősen meghosszabbodott, Temesvár helyett Bukarestből közlekedik, mint éjszakai vonat, ezért az ülőkocsik mellett fekvőhelyes kocsit is továbbít.

A járványhelyzet áthúzódó következményei a 2019/2020-as menetrendi időszakot követően is éreztették hatásukat a 2020/2021-es menetrendi időszakban. Emiatt a teljeskörű újraindulást illetően a főbb közlekedési összeköttetések terén az újraindulás dátuma 2021. június 1. volt. Ez összhangban volt a partnervasutak szándékával, akik szintén a nyár elejét tekintették lehetséges dátumnak.

Figyelemmel kísérve és elemezve az utazási igényeket, sikerült az optimális közeli vonatösszeállításokat megtalálni, amelyek a csak fokozatosan visszatérő utasok igényeit igyekeztek kiszolgálni.

A 2020/2021-es menetrendi időszak folyamán gyakorlatilag a teljes nemzetközi paletta helyre állt, az egyetlen kivételt a Mátészalka—Ágerdömajör—Nagykároly viszonylatú kishatárforgalmi vonatok jelentették, amelyek egyáltalán nem közlekedtek.

Kiemelt menetrendi változások a belföldi szegmensben

Nyugat-Magyarország

A Budapest—Győr—Hegyeshalom [—Bécs] vasútvonal nemzetközi/minőségi távolsági forgalmában az órás alapütemű közlekedés kiegészítésre került az ütemből hiányzó két pár EuroCity, és egy pár railjet xpress vonatokkal. Ezzel összefüggésben a napi utolsó Budapest—Győr—Csorna—Szombathely viszonylatban közlekedő InterCity vonat 30 perccel később közlekedik, illetve új G10-es gyorsított személyvonat közlekedik 21:40-es indulással Budapest-Keletiből Győrbe bővítve a gyors eljutást biztosító vonatok üzemidejét.

A Budapest—Győr—Hegyeshalom vasútvonal elővárosi forgalmában, a reggeli időszakban személyvonatok viszonylata, és megállási rendje racionalizálásra került, ezáltal hatékonyabb eszközfelhasználással kapacitásbővítés érhető el a legkihasználtabb szakaszon: a munkanapokon Hegyeshalom—Budapest-Keleti viszonylatban közlekedő G10-es gyorsított személyvonatok Alsógalláig minden állomáson, és megállóhelyen megállnak, onnan Budapest-Kelenföldig nem állnak meg. A kimaradó megállási helyek kiszolgálására három új G10-es gyorsított személyvonat indul Bicskéről Budapest-Kelenföldre.

- A munkanapokon az S72-es, Piliscsaba—Angyalföld viszonylatban közlekedő személyvonatok meghosszabbításra kerültek Újpalota megállással Rákos állomásra 30 perces ütemben. Szombati,

vasárnapi, és ünnepnap ki közlekedési rend szerint új S72-es személyvonatok indulnak Rákos—Óbuda viszonylatban 60 perces ütemben.

- A Győr—Balatonszentgyörgy viszonylatban közlekedő vonatok HELIKON InterRégió néven meghosszabbításra kerültek Kaposvárig, illetve egyes vonatok Pécsig, magukba olvasztva a korábbi Pécs—Tapolca vonatpárt. A Szombathely/Celldömölk—Kaposvár vonatpár visszavágásra került Keszthelyig.
- A Székesfehérvár—Budapest vasútvonalon, munkanapokon, a reggeli csúcsidőben egyes személyvonatok közlekedése racionalizálásra került a hatékonyabb eszközfelhasználás által elérhető kapacitásbővítés miatt: egy reggeli Veszprém—Budapest-Déli viszonylatban közlekedő gyorsított személyvonat Gárdony és Martonvásár állomásokon, illetve Érd-alsó megállóhelyen is megáll, pótolva a korábban azonos időfékvésben közlekedő Martonvásár—Budapest Déli viszonylatban közlekedő Z30-as zónázóvonatot. Az egyenletesebb járatsűrűség biztosítása érdekében két új Z30-as zónázóvonat közlekedik Tárnok—Budapest-Kelenföld, illetve Budapest-Déli viszonylatban tanítási időszakban munkanapokon, ezáltal Érd-alsó—Budapest-Kelenföld viszonylatban a legforgalmasabb órában átlagosan 10 perces járatsűrűség jön létre. A két új vonat Tétényliget megállóhelyen is megáll, így ott tanítási időszakban munkanapokon átlagosan 30 perces járatsűrűség jött létre.
- Két új S40-es személyvonat közlekedik Budapest-Déli—Százhalombatta állomások között a munkanap esti órákban.
- A Pécs—Villány—Magyarbóly, illetve a Villány—Mohács vasútvonalakon új menetrendi struktúra szerint közlekednek a vonatok, ezáltal a Budapest—Pécs viszonylatú InterCity vonatokhoz kedvezőbb csatlakozást biztosítanak.

Az 1-es pótléktól, 2021. április 11-től érvényes főbb menetrendi változások

A Győr—Veszprém vasútvonalon kétórás ütemes menetrend került bevezetésre, melyből munkanapokon egy ütem kimarad. 2021. június 19-től ez a vonatpár a nyári időszakban naponta közlekedik. Győr—Bakonyzentlászló viszonylatban a hivatásforgalom igényei alapján betétjáratok közlekednek.

PANNONIA InterRégió vonatok közlekednek Szombathely—Nagykanizsa—Pécs viszonylatban kétórás járatsűrűséggel, korszerű, légkondicionált DESIRO motorvonatokkal. A vonatok a hivatásforgalmi igényeket, illetve az ütemes menetrend kiszervezéséhez szükséges menetidőt figyelembe véve többféle, eltérő megállási renddel közlekednek: a legfontosabb megállási helyeken minden vonat megáll, egyéb helyeken a négyóránkénti kiszolgálás a jellemző, kiváltva ezzel korábban, a részviszonylatokon közlekedő személyvonatok egy részét. Az új InterRégió ütemhez igazodóan több vonat menetrendje módosult a más vonalak által is érintett, illetve csatlakozó Nagykanizsa—Gyékényes, a [Dombóvár—] Szentlőrinc—Pécs (közvetve a Dombóvár—Komló), a Dombóvár—Gyékényes (közvetve a Somogyszob—Nagyatád), illetve a Szentlőrinc—Sellye vasútvonalon/vonalszakaszon is.

A korábban csak a Csömödéri Állami Erdei Vasút napján közlekedő Zalaegerszeg—Lenti viszonylatban közlekedő vonatpár a továbbiakban május 1-től szeptember 30-ig közlekedik szombati közlekedési rend szerint, a turista forgalom kedvezőbb kiszolgálása miatt.

A Sárbogárd—Bátaszék—Baja viszonylatú InterRégió vonatok meghosszabbításra kerültek Székesfehérvárig GEMENC InterRégió néven, korszerű, légkondicionált, DESIRO motorvonatokkal. A korábbi közlekedési korlátozások megszüntetésével, naponta, kétórás ütemes menetrend szerint közlekednek. A fejlesztés következtében a Budapest—Baja viszonylatú GEMENC Expresszvonatpár, illetve a péntek délután Budapestről Bajára közlekedő SUGOVICA Expresszvonat megszűnik, a továbbiakban csak a vasárnap esti SUGOVICA Expresszvonat közlekedik közvetlenül Baja—Budapest viszonylatban. Az új InterRégió ütemhez igazodóan módosult a vonatok közlekedése a Dombóvár—Bátaszék—Baja vasútvonalon is.

2021.május 17-től rendkívüli módosítás keretében:

Feltételes megállási rend került bevezetésre a Szombathely—Nagykanizsa vasútvonalon, Pötréte megállóhelyen; a Nagykanizsa—Pécs vasútvonalon Barcs felső, Kisdobsza, Nemeske, Molvány, Nagypeterd, Szentdénés, Somogyudvarhely és Bélavár megállóhelyeken.

A HELIKON InterRégió vonatok Balatonfenyves-alsó helyett Máriahullámtelep megállóhelyen állnak meg.

A 2-es pótléktól, 2021. június 19-től érvényes főbb menetrendi változások:

A Budapest—Esztergom vasútvonalon fekvő Pázmáneum megállóhelyen a diákforgalom megszűnése miatt a személyvonatok nem állnak meg.

A [Szombathely—] Zalaszentiván—Nagykanizsa vonalon fekvő Nagykapornak, és Újudvar állomásokon a személyforgalom szünetel.

A nyári időszakban két pár gyorsvonat közlekedik naponta Szombathely—Keszthely viszonylatban. A Balatonszentgyörgy—Tapolca vonalszakaszon közlekedő személyvonatok a továbbiakban a BALATON InterCity vonatokhoz csatlakozva közlekednek Keszthely—Tapolca viszonylatban, és Becehegyen, Balatonedericsen, és Raposkán nem állnak meg.

A [Budapest—] Székesfehérvár—Tapolca vasútvonal Szabadbattyán—Balatonfüred szakaszán felvételre került a villamos üzem, ezért új menetrendi struktúra került bevezetésre az alábbiak szerint:

- Budapest-Déli—Balatonfüred viszonylatban kétórás ütemes menetrend szerint közlekednek a KATICA InterRégió vonatok, korszerű, légkondicionált, FLIRT motorvonatokból kiállítva. A vonatok Budapest-Kelenföld és Székesfehérvár között nem állnak meg, Székesfehérvár és Balatonfüred állomások között minden állomáson, és megállóhelyen megállnak.
- Budapest-Déli—Balatonfüred viszonylatban kétórás ütemes menetrend szerint, a KATICA InterRégió vonatokhoz képest ellenkező órában közlekednek a VIZIPÓK InterRégió vonatok InterCity minőségű kocsikból, és nagykapacitású kerékpárszállító kocsiból kiállítva. A vonatok Budapest-Kelenföld és Balatonakarattya között csak Székesfehérvár állomáson állnak meg, Székesfehérvár és Balatonfüred között minden állomáson és megállóhelyen megállnak.
- Budapest-Déli—Tapolca viszonylatban kétórás ütemes menetrend szerint közlekednek a KÉK HULLÁM InterCity vonatok, Balatonfüredig villamos vontatással. A vonatok Budapest-Kelenföld és Balatonfüred között csak Székesfehérvár, és Balatonalmádi állomáson állnak meg, Balatonfüred és Tapolca között Szepezdfürdő, és Badacsonyörs kivételével minden állomáson, és megállóhelyen megállnak. A vonatokban az InterCity kocsikon kívül gyorsvonati kocsik is az utazóközönség rendelkezésére állnak.
- A VIZIPÓK InterRégió vonatokhoz csatlakozva személyvonatok közlekednek Balatonfüred—Tapolca viszonylatban szintén kétórás ütemes menetrend szerint. A vonatok Zánka-Erzsébetábor, és Badacsonyládbihegy megállóhelyek kivételével minden állomáson és megállóhelyen megállnak.
- Zánkafürdő megállóhely átnevezésre került Zánka-Erzsébetáborra.
- Két pár TEKERGŐ Expresszvonat közlekedik: az egyik pár Záhony—Zánka-Erzsébetábor viszonylatban naponta, a másik Szolnok—Tapolca viszonylatban szombati, vasárnapi, és ünnepnap közlekedési rend szerint, a korábbi gyorsvonatok jellemző megállási rendjével, Balatonfüredig villamos vontatással.
- A nyári menetrendi időszakban BAGOLYVONAT-ok közlekednek Székesfehérvár—Tapolca, illetve Tapolca—Keszthely viszonylatban a csütörtökről péntekre, a péntekről szombatra, és a szombatról vasárnapra virradó éjszakákon.

JÉGMADÁR Expresszvonat közlekedik a nyári menetrendi időszakban szombati, vasárnapi, és ünnepnap közlekedési rend szerint Szob—Fonyód viszonylatban KISS motorvonatból kiállítva.

A BAGOLY vonatok közlekedése a Balaton déli partján is bővült, pénteki, szombati, és vasárnapi hajnalokon átlagosan óránkénti eljutási lehetőség áll rendelkezésre a legforgalmasabb Siófok—Fonyód vonalszakaszon, emellett a Budapestig/Budapestről egy pár vonattal bővült a kínálat.

2021. július 1-től a Balatonfenyves GV—Csisztafürdő vonal újrainyitását követően a Balatonfenyvesi Gazdasági vasút mindkét vonalán új menetrendi struktúra került bevezetésre.

2021. augusztus 1-től augusztus 29-ig vasárnapi közlekedési rend szerint új PANORÁMA Expresszvonat került bevezetésre Fonyód—Kőbánya-Kispest viszonylatban KISS motorvonatból kiállítva.

A 3-as pótléktól, 2021. augusztus 30-tól érvényes főbb menetrendi változások

Új Expresszvonat közlekedik vasárnapi közlekedési rend szerint Sopron—Budapest-Déli viszonylatban.

Kialakításra került a [Budapest—] Székesfehérvár—Tapolca vasútvonal Szabadbattyán—Balatonfüred szakaszának villamosítása után érvényes utószezoni, illetve téli menetrend:

- Az utószezonban kétórás ütemes menetrend szerint közlekednek a KÉK HULLÁM vonatok sebesvonatként, illetve a VIZIPÓK InterRégió vonatok. A KATICA vonatok személyvonatként közlekednek Székesfehérvár—Balatonfüred viszonylatban FLIRT motorvonatból kiállítva.
- A téli menetrendben kétórás ütemes menetrend szerint sebesvonatok közlekednek Budapest-Déli—Tapolca viszonylatban a KÉK HULLÁM vonatokhoz képest bővített megállási renddel a Balatonakarattya—Balatonfüred szakaszon. Ellentétes órában személyvonatok közlekednek Székesfehérvár—Balatonfüred viszonylatban FLIRT motorvonatokból kiállítva. A személyvonatok Székesfehérváron csatlakoznak Budapest felől/felé a TÓPART InterCity vonatokhoz.

A téli menetrendi időszakról feltételes megállási rend került bevezetésre:

- A Kaposvár—Fonyód vasútvonalon Kapostűskevár, Várda, Somogyjád, Pamuk, Somogyvár, Öreglak, Tatárvár és Pusztaberény megállóhelyeken,
- A Sárbogárd—Bátaszék vasútvonalon Tengelic, Fácánkert és Őcsény megállóhelyeken,
- A Bátaszék—Baja—Kiskunhalas vasútvonalon Alsónyék megállóhelyen,
- A Szentlőrinc—Sellye vasútvonalon Királyegyháza-Rigópuszta, Gyöngyfa-Magyarmecske, Sumony, Okorág-Kárászpuzta és Kákics megállóhelyeken,
- A Pécs—Villány—Magyarbóly vasútvonalon Pécsudvard, Szökéd, Kistótfalu, Vokány, Palkonya és Villánykövesd megállóhelyeken,
- A Villány—Mohács vasútvonalon pedig Márók, Bóly, Nagynyárad és Középmező megállóhelyeken.

2021. október 10-től rendkívüli módosítás keretében:

A PANNONIA InterRégió vonatok menetrendszerűségének javítása érdekében azok új menetrendi struktúra szerint közlekednek: egymással Babócsa helyett Vízvár állomáson találkoznak. Pécs állomásról 25 perccel korábban indulnak, és 25 perccel később érkeznek oda. Ehhez kapcsolódóan a Pécs—Barcs viszonylatú személyvonatok napközben és délután csak Szentlőrinc és Barcs között közlekednek, Pécs felől átszállással biztosított az eljutás.

Kelet-Magyarország

- A 75 sz. Vác—Balassagyarmat vasútvonalon 2 pár munkanapi vonat naponta közlekedik, bővítve a turisztikai és szabadidős menetrendi kínálatot.
- A 80a sz. Budapest—Hatvan vasútvonal felújításának köszönhetően Budapest és Gödöllő között egész nap, hétvégén is félóránként indulnak személyvonatok, munkanapokon új délutáni sűrítő zónázó vonatok közlekednek Budapest-Keleti—Hatvan viszonylatban, Budapest-Keletiből 13:25 – 18:25-ig óránkénti indulásokkal.
- A 92 sz. Miskolc—Ózd vonalon versenyképessé vált a vasúti közlekedés a párhuzamos főutakon elérhető menetidőkkel. A 120 perces alapütemű vonatok Miskolc-Tiszai pályaudvaron, Miskolc Gömörin, Sajóecsegen, Sajószentpéteren, Kazincbarcika alsó megállóhelyen, Kazincbarcikán, Putnokon, Bánrénvén, Ózd alsó megállóhelyen és Ózdon állnak meg, melyből két pár vonat Kazincbarcika és Ózd között Sajónémeti kivételével minden állomáson és megállóhelyen megáll. 3 pár sűrítő járat Sajókeresztúrt is kiszolgálja.

- A 102 sz. Kisújszállás—Kál-Kápolna és a 103 sz. Karcag—Tiszafüred vasútvonalon új vonatpárok közlekednek a turisztikai időszakban.
- A 106 sz. Debrecen—Nagykerekéri vonalon, munkanapokon új személyvonat közlekedik Debrecen—Nagykerekéri között 18:21-es indulással.
- Új közvetlen TISZA-TÓ Expresszvonat közlekedik Budapest-Keleti és Tiszafüred között a turisztikai időszakban naponta, segítve a Tisza-tó elérhetőségét.
- Budapest—Békéscsaba között minden vonaton óránként elérhető az InterCity szolgáltatás (BÉKÉS InterCity névvel), később este pedig egy új InterCity is indul a fővárosból Békéscsabára.
- Az év végén megkezdődik Szeged és Hódmezővásárhely között a vasút-villamos (tram-train) közlekedése, amely Szeged és Hódmezővásárhely városában villamosként, a két város között vonatként közlekedik. Az üzem felvételekor a vasút-villamos járatok óránként és irányonként egy járatral, Hódmezővásárhely irányába 4:38-tól 0:38-ig, Szeged irányába 3:31-től 23:31-ig közlekedtek.
- A Budapest-Nyugati—Szeged között közlekedő 738 sz. és a fordított útirányon közlekedő 1733 sz. Televonatok nem közlekednek.
- A 142 sz. Budapest—Lajosmizse—Kecskemét vonalon Kecskemét—Hetényegyháza viszonylaton, munkanapokon kilenc pár vonattal bővül a kínálat.

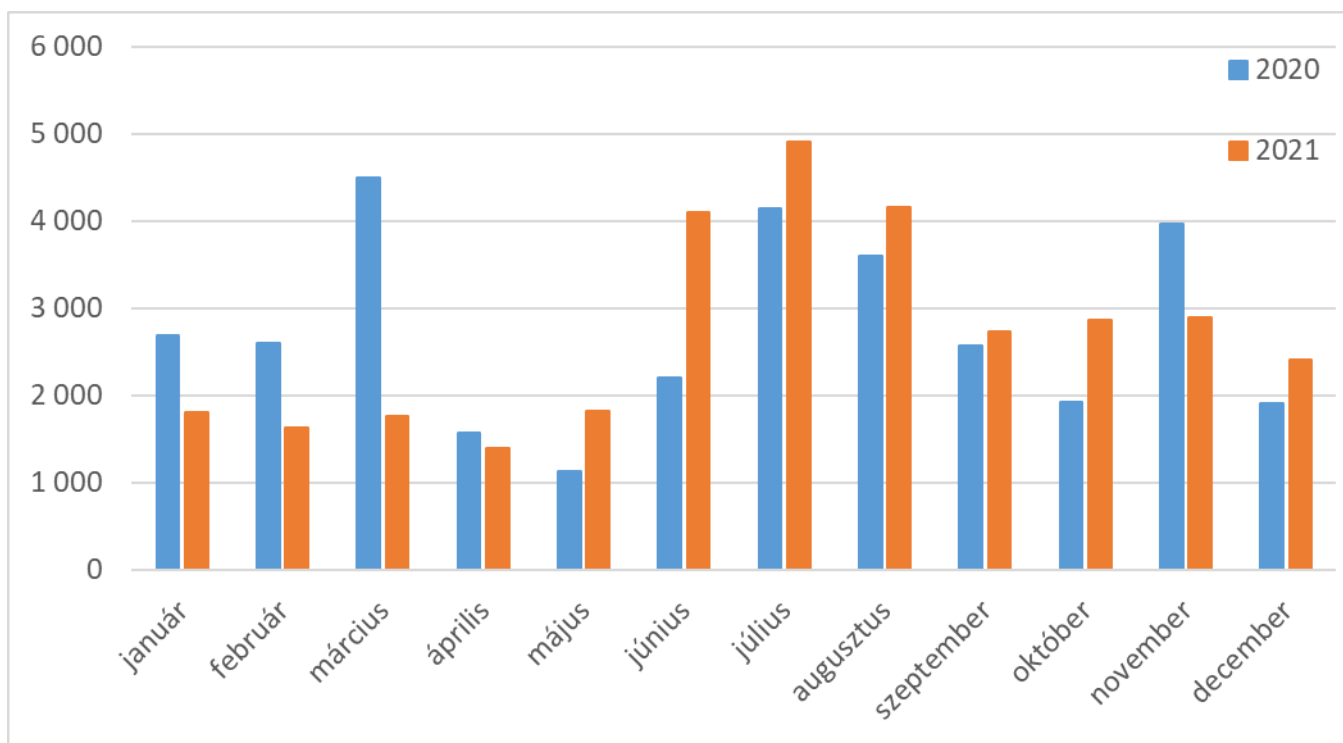
6. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

- 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.

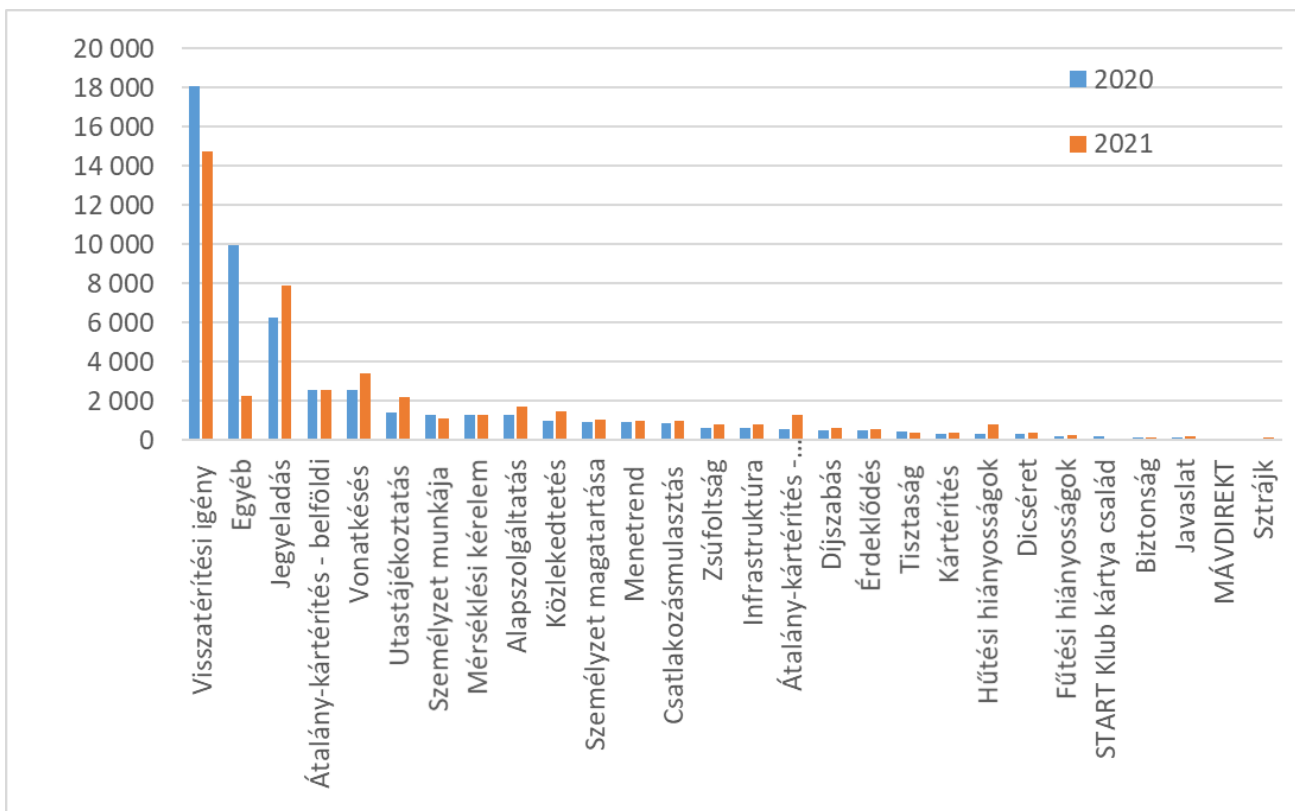
- A panaszok száma és eredménye:
 - panaszok kategóriái

2021-ben 32.507 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 28.677 db megkeresés érkezett.



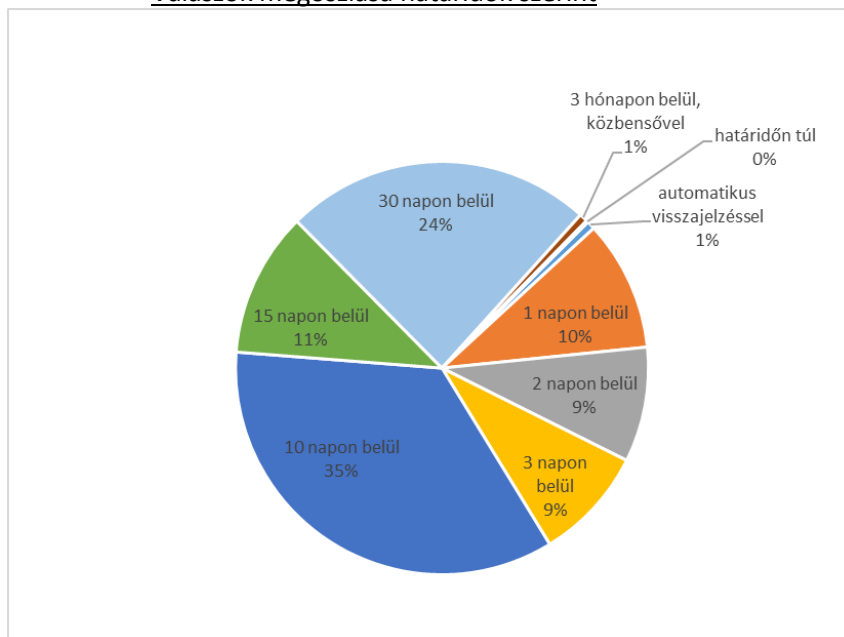
- A panaszok száma és eredménye:
 - panaszok kategóriái

Észrevétel-kategóriák – elmozdulás:



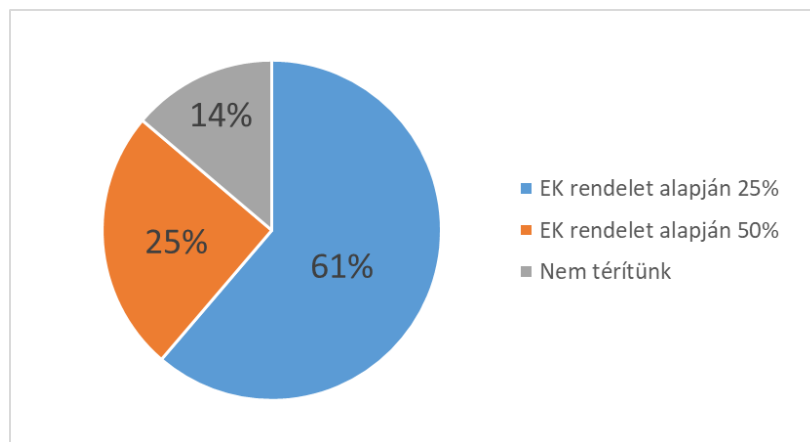
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
 - benyújtott panaszok
 - feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): db
- Visszautasított levelek aránya: 2%
- Átlag megválaszolási idő: 10 nap

Válaszok megoszlása határidők szerint

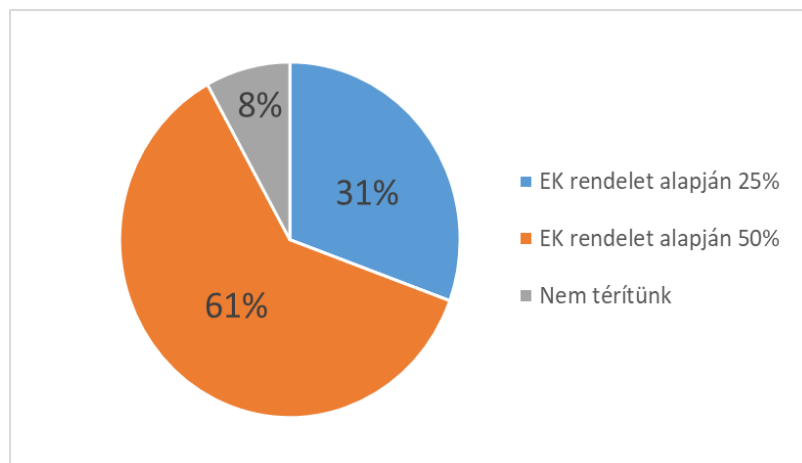


Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

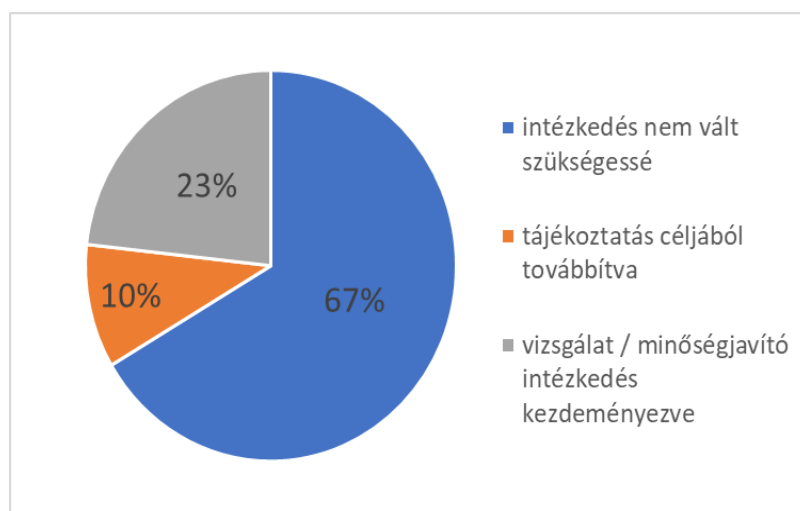
- belföldi:



- 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 feljáróajtói túl keskenyek. Ezeken 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 kerekesszékből, a normál mellékhelyiséget tudja használni, és az emelőt csak a kerekesszékesnek a kocszi peronszintjére emeléshez kéri. Ez esetben a kerekesszéket összecusokott 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

képpel megjelölt ülőhelyeket a vasút a mozgáskorlátozottak és kerekesszékesek számára tartja fenn.

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

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

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

Állomási emelő-berendezéssel az alábbi állomásokon rendelkezünk:

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

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

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

Emelések statisztikája 2021. évre vonatkozóan:

Igazgatóság	JBI Állomási mobilemelő	TSZVI Beépített emelő	Összesen
Budapest	657	6267	6924
Debrecen	292	882	1174
Miskolc	39	1214	1253
Pécs	336	1128	1464
Szeged	2007	168	2015
Szombathely	74	589	663
ÖSSZESEN	3405	10248	13493

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

Az alábbi járműállománnyal teljesítjük az esélyegyenlőségben előírt kötelezettségeinket:

Jármű pályaszáma, sorozatszama	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padlómagasság	Rámpa	Közlekedés irányai
80 05 403 (BDt vezérlőkocsi)	1	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	70, 71,80a, 100, 100a, 120a
80 05 4.. (BDt vezérlőkocsi)	54	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
415 (FLIRT motorvonat)	123	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 71100a, 120a, 30, 30a, 40, 40a, 150
815 (KISS motorvonat)	30	550 mm	350 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 100a, 120a, 30, 30a
80 55 8. (Halberstadti vezérlőkocsi)	26	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	30, 40, 120a
8228 M (Speciális, csoportos utazásra alkalmas)	2	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
425 (Talent)	9	nincs	nincs	igen	alacsony	igen	1
416 (Uzsgyi orosz motor)	34	nincs	nincs	igen	normál	nincs	81 sz. vonal dél-alföldi, és észak-alföldi (101,106, 108 sz.vonalak) régió, 142
426 (Desiro)	8	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	Pécs-Kaposvár-Celldömök-Győr, Pécs- Szombahely
	23	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	
2005-500 (Bhrv)	3	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján
8455-000 (Byd)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9247-100 (Pakli)	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
8491-400 8IC+ (többcélú))	45	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1, 20, 80, 100, 120
406 (TramTrain)	6	nincs	nincs	nincs	alacsony	nincs	Szeged-Hódmezővásárhely
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	Bp.-Bécs (Salzburg, München)

Emelőlap mérete: 800*1200 mm
Budapest, 2022.