



**MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ Zrt.**

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

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

### **Szolgáltatásminőségi kritériumok meghatározása**

**a MÁV-START Vasúti Személyszállító**

**Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál**

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

**2016**

### **Defining the Service Quality Standards**

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

**by MÁV-START Railway Passenger Transport Co.**

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

in Hungarian language

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

**1. Információk és menüjegyek**

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

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

Bpm	20-70	Belföldi IC	Személykocsi	25	beszédállás	nincs	GPS alapú vizuális utastájékoztató monitorok beépítése 2017. év végéig megtörténik
Bpmz	20-71	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	24	beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő		
WRbumz	88-71	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bpmee	20-76	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	49	beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bc	59-80	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	8	beszédállás		
WLAB	70-80	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	beszédállás		
WRRee	88-44	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	beszédállás		
WSpz	89-70 500	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	2	beszédállás		
ARp	84-35	Belföldi IC	Személykocsi	4	beszédállás		
Amxz	10-76	Belföldi IC	Személykocsi	2	beszédállás		
Bmxz	21-76	Belföldi IC	Személykocsi	3	beszédállás		
Bmxtz	80-76	Belföldi IC	Személykocsi	2	beszédállás, mikrofon		
Ap	10-67/10-44	Belföldi IC	Személykocsi	26	beszédállás		
Bp	20-67 000/20-44	Belföldi IC	Személykocsi	87	beszédállás		
Bp	20-67 079/20-44	Belföldi IC	Személykocsi	9	beszédállás		
Apee	19-57 000	Belföldi IC	Személykocsi	3	beszédállás, GPS léptetés és gépi bemozdás	van	van
Bd	29-37 500	Belföldi távolsági	Személykocsi	6			
Bd	20-37 500/2037.300	Belföldi távolsági	Személykocsi	50			

Bpee	29-57 000	Belföldi IC	Személykocsi	7	beszédállás, GPS léptetés és gépi bemozdás csak akkor van, ha 19-57, vagy 2091 400 kocsi vezérli	van	van
Byee	21-55	Belföldi távolsági	Személykocsi	146	csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon		
By	21-55 600	Belföldi távolsági	Személykocsi	41	beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő		
AByce	31-55	Belföldi távolsági	Személykocsi	56	beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő		
Bydtee	80-55	Belföldi távolsági	Személykocsi	27	mikrofon	csak homlokjelző, jelenleg nem üzemel, korszerűsítésre vár	nincs
Bdmpee	84-05 100	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon		
Bydee	84-55	Belföldi távolsági	Személykocsi	26	csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon		
Bhv	20-05 550	Elővárosi forgalom	Személykocsi	49	beszédállás		
Bhv	20-05 600	Elővárosi forgalom	Személykocsi	261	beszédállás		
BDt	80-05 400	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	mikrofon, beszédállás, gépi hangos GPS léptetéssel		
Amx	11-05	Elővárosi forgalom	Személykocsi	4	csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon		
Bmx	22-05	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy		

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

- élőszavas hangosítás van valamennyi emelt szintű (EC, EN, IC) szolgáltatást nyújtó kocsikon, továbbá a Társvasutak járművein (kivéve a nem IC minőségű MÁV-START erősítő kocsikat). A társvasúti járműveken lévő berendezések üzemképessége műszaki okok miatt nem minden esetben biztosítható.
  - a railjet vonatokon dinamikus kijelzés és élőszavas hangos bemondás is van,
  - vizuális kijelzés a CD kocsikon van, amelyek a legtöbbször működnek (néhány kivételével),
  - vizuális kijelzés egyes esetekben a CFR, PKP kocsikon van, amelyet műszaki-technikai okokból használni nem tudunk,
  - élőszavas hangosítás és bemondás lehetséges műszaki kialakítás szempontjából valamennyi csíkos Bhv, kocsikon (vezérlő kocsi nélkül), schlieren, halberstadti kocsin, illetve egyes Bmx kocsikon, azonban jelenleg a hangosítás kezelése nem megoldott, illetve egyes esetekben UIC-kábel csatlakoztatása nincs kiépítve a mozdonyon),
  - a gyorsvonati (gyorsvonati póttjegyes) kocsik egy részén a hangosítás műszaki szempontból (nincs kiépítve) nem megoldott.
- **Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon**  
A MÁV-START Zrt. személypénztárosi munkakörben foglalkoztatott munkavállalói esetében az utasok menetrendi, díjszabási információval való ellátása a munkaköri kötelesség körébe tartozó feladat. Az utasok megfelelő tájékoztatása a MÁV-START Zrt. meghatározott körű munkavállalóin (különösen jegyvizsgáló, személypénztáros, ügyfélszolgálati munkatárs) keresztül, a MÁV Zrt. személyzettel rendelkező szolgálati helyein – ahol a MÁV-START Zrt. ezen szolgáltatást megrendelte – valamint egyéb utastájékoztatási csatornákon keresztül – internetes portal, telefonos ügyfélszolgálat – állomásokon, megállóhelyeken kihelyezett hirdetések, tájékoztatók, kivonatok útján is biztosított.
- A fentiekben túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban kezdte meg személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését. Jelenleg 10 állomáson üzemel személyes ügyfélszolgálat, ahol a menetrendet, díjszabást, értékesítést ösztönző akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet 2016. január 1-től az Értékesítési Centrum (korábban: Ügyfélközpont), az írásos tevékenységet a Működésellenőrzési Szervezet látja el (ezen belül a személyes és írásos terület) feladatait az alábbi táblázat tartalmazza

<b>A MÁV-START Ügyfélszolgálat</b>	
<b>Személyes</b>	<b>Írásos</b>
Budapest-Keleti	
Budapest-Déli	Utasok Könyve (MÁV-START) Észrevételek könyve (MÁV)
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	<a href="mailto:eszrevetel@mav-start.hu">eszrevetel@mav-start.hu</a>
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	<a href="http://www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat">www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat</a>
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 5-ös menüpont
Pécs	
Győr	
Békéscsaba	

Székesfehérvár	
<b>Tevékenységek, feladatok</b>	
menetrendi, díjszabási, turisztikai információadás	
engedélyszám alapú mérséklés, visszatérítés, kizárólag vasúthiba esetén	írásbeli válaszadás
igazolások kiállítása (késési, útmegszakítás, utazásról való lemondás stb.)	panaszok utólagos vizsgálata, meghallgatások kezdeményezése
nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítása	kivételes elbírálás mérséklési, visszatérítési ügyekben, utazási kupon alapú kártalanítás szolgáltatási hiányosság esetén
Azonnali problémamegoldás, panaszfelvétel, átalánykártérítési ügyek átvétele	helyesbítő intézkedések, folyamatszemlélet 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 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 hirdetésekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást.  
A vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján nyújt folyamatos tájékoztatást.
- **Jegyvásárlási lehetőségek**
  - **Földi jegyértékesítés:**
    - a) Pénztári:
      - *Forgalom szerint:*
        - Belföldi:
          - Helyi
          - Közvetlen
        - Nemzetközi
      - *Kezelés szerint:*
        - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
          - Személypénztáros által
          - Szolgáltatásértékesítő által
        - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., egyéb partnerek) által
      - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
        - Géppel (viszonylati jegykiadás VMAEF, JÉ géppel)

- korlátozottan hagyományos készletből viszonylat feltűntetésével (pl.: úrtjegy)
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - Készpénzzel (mindenhol biztosított)
  - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott bónusszal, ajándékutalvánnyal)
  - Hitelezetten
  - Átutalással
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Állomáson, megállóhelyen vagy annak közvetlen közelében
  - Állomáson, megállóhelyen kívüli helyszínen (pl.: menetjegyirodai pénztár, utazási irodában lévő pénztár, felsőoktatási intézményben lévő pénztár stb.)

b) Jegyértékesítő automatából:

- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi helyi
  - Közvetlen (új beszerzésű automaták esetében)
- *Kezelés szerint:*
  - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Viszonylati menetjegykiadás
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Automatatípusonként korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - Készpénzzel
  - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetéssel)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Állomáson, megállóhelyen
- *Egyéb funkció (új beszerzésű automaták esetében):*
  - interneten vásárolt menetjegyek átvétele
  - menetrendi és díjszabási információk

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

- **Elektronikus jegyértékesítés:**
  - *Forgalom szerint:*
    - Belföldi (e-Ticket, e-TicketM, otthon nyomtatott jegy):
      - Helyi
      - Közvetlen
    - Nemzetközi (i-Ticket, otthon nyomtatott jegy – mely tagvasúttal erre szerződés megkötésre került)
  - *Kezelés szerint:*
    - Utas által
  - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
    - Viszonylati menetjegykiadás
  - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
    - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
  - *Fizetés módja szerint:*



- Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
  - Mobilegyenlegről
  - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
    - Jegyvásárlás interneten keresztül
  - *Jegyvétel*
    - kijelölt állomásokon:
      - kioszkból történik
      - új típusú automatákból
    - otthon nyomtatva
    - elektronikusan bemutatva (pl.: pdf dokumentum bemutatásával mobil eszköz képernyőjén keresztül)
- **Fedélzeti jegyértékesítés:**
  - *Forgalom szerint:*
    - Belföldi:
      - Helyi
      - Közvetlen (korlátozottan)
    - Nemzetközi
  - *Kezelés szerint:*
    - MÁV-START Zrt. alkalmazottja által
    - Egyéb tagvasút dolgozója által (pl.: GYSEV Zrt.)
  - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
    - Géppel
    - Korlátozottan hagyományos készletből (pl.: ürjegy)
  - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
    - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
  - *Fizetés módja szerint:*
    - Készpénzzel
    - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés új fedélzeti JÉ eszköz esetén)
    - Hitelezetten
- **Egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: Volán menetjegyek és bérletek, biztosítások, turisztikai kártyák, programcsomagok, menetrend, ajándéktárgyak stb.):**
  - *Kezelés szerint:*
    - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
      - Személypénztáros által
      - Szolgáltatásértékesítő által
      - Személyes ügyfélszolgálaton keresztül
    - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., egyéb partnerek) által
  - *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
    - MÁV-START jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel (VMAEF, JÉ géppel)
    - Partner által biztosított hagyományos készletből, gépből
      - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
        - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
        - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
      - *Fizetés módja szerint:*
        - Készpénzzel (mindenhol biztosított)

- Késpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott utazási kuponnal, ajándékutalvánnyal)
- Hitelezetten
- Átutalással
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Állomáson, megállóhelyen vagy annak közvetlen közelében
  - Állomáson, megállóhelyen kívüli helyszínen (pl.: menetjegyi irodai pénztár, utazási irodában lévő pénztár, felsőoktatási intézményben lévő pénztár stb.)

Értékesítési helyszínek

Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése	2008. évben	2009. évben	2010. évben	2011. évben	2012. évben	2013. április 22-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2014. június 10-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2015. július 1.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2016. május 17.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)	2017. május 31.-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva)
MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt. Pályavasút Üzletágának munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár (helyszín)	584	559	505	503	459	360	303	299	296	296
MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda (helyszín)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Felsőoktatási pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés (helyszín)	9	7	8	8	8	7	7	8	8	4
Külső partner által kezelt korlátolt meneti kiadásra jogosult pénztárakon keresztüli menetjegy- értékesítés (helyszín)	48	35	40	32	35	0	0	0	0	0
Viszonteladó partnereken keresztüli nemzetközi menetjegy-értékesítés (helyszín)	0	11	15	14	10	0	10	15	15	17
Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztüli menetjegy- értékesítés - utazási irodák, (helyszín)	30	27	24	16	13	31	44	31	34	27
Jegyértékesítőautomaták (helyszín)	5	5	5	6	6	6	30	28	41	60
E-ticket kioszk (helyszín)	40	40	40	40	40	42	42	42	42	42
Szolgáltatás-értékesítők (fő)	22	22	21	21	19	21	22	21	21	18
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havi bérlet és menetjegy vásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében (db)	104	133	128	134	136	126	129	141	147	150
Egyéb nem vasúti, vagy részben vasúti szolgáltatást is tartalmazó értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése, City Tour programcsomag értékesítés, stb. - partneri db.)	7	9	11	13	12	11	12	15	14	14
Egysoros sorban állási rendszer (helyszín)	0	0	1	2	2	2	2	2	3	2
Ügyfélhívó rendszer (helyszín)	1	2	2	2	2	3	3	5	5	5
Business váró (helyszín)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Mobilpénztár	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

- A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárulás céljából

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

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

Minden állomáson és megállóhelyen a váróteremben 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

Vágányzári információk

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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

Az állomásról induló és oda érkező  
vonatok jegyzéke Utazási feltételek  
kivonat

MÁVDIREKT és a MÁV-START honlapjának elérhetősége

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

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

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

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

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

Vakok 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, Pókaszepetk, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg, Zalaegerszeg-Ola, Andrásida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakalja, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Óriszentpéter, Bajánsénye, Hodos Budapest- Keleti, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza

## 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	10,01	89,99
Feláras országos	20,52	79,48
Regionális	6,32	93,68
Nem közszolgáltatási (belföldi)	28,23	71,77
Országos	11,19	88,81
<b>Összes</b>	<b>9,28</b>	<b>90,72</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Szolgáltatások Főosztály 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	24,13	75,88
Feláras országos	27,57	72,44
Regionális	17,11	82,89
Nem közszolgáltatási (belföldi)	41,94	58,06
Országos	19,22	80,78
<b>Összes</b>	<b>20,14</b>	<b>79,86</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Szolgáltatások Főosztály 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	46,12	0,13	0,03	53,72
Feláras országos	47,04	0,82	0,21	51,93
Regionális	26,06	0,08	0,01	73,85
Nem közszolgáltatási (belföldi)	37,55	3,16	0,4	58,89
Országos	38,46	0,28	0,06	61,2
<b>Összes</b>	<b>35,28</b>	<b>0,19</b>	<b>0,04</b>	<b>64,49</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Szolgáltatások Főosztály által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

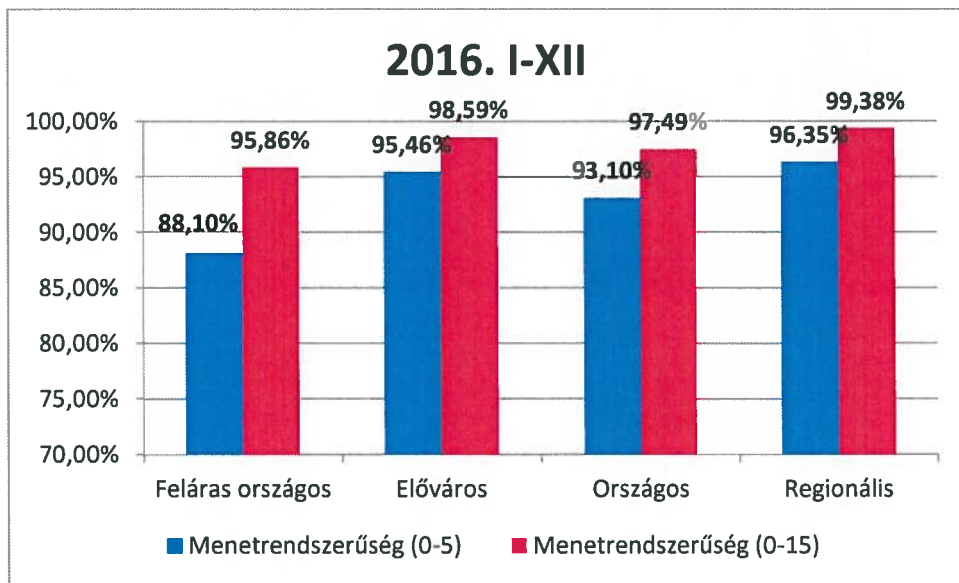
**Közlekedési menetrendszerűség:** A leközlekedett vonatok közül azok a nem késő vonatok melyeknek menetrendtől eltérése 0 perc, az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2016-ban is végezett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

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

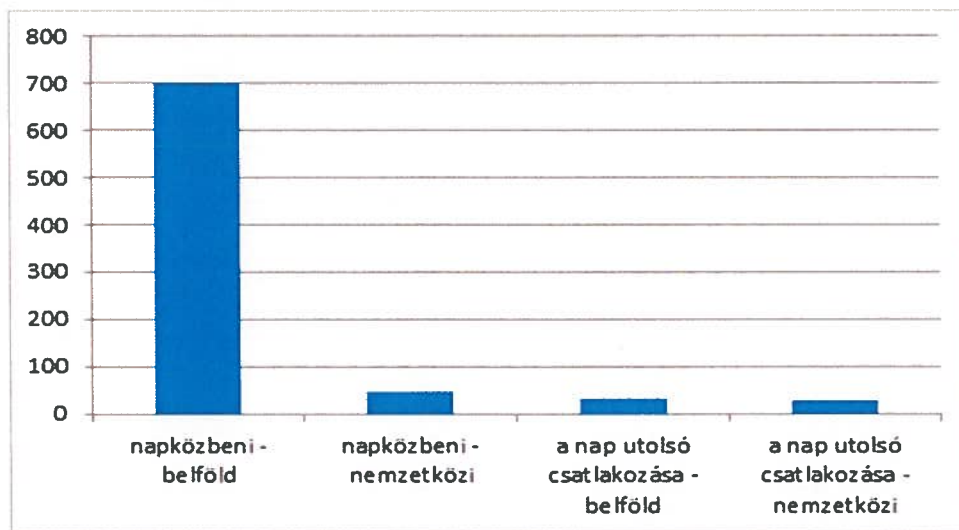
Valamint a menetrendszerűség értéke mellett a szolgáltató kiegészítő menetrendszerűségi értéket is mér a legalább 15 perccel késő vonatokról.

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 2016. évben:



A nap utolsó csatlakozásának elmulasztása miatt 2016. évben 41 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, valamint az ezzel összefüggő törvények módosításáról,
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 328/2013(IX.3) kormányrendelet,
- F. 2. sz. Forgalmi utasítás és függelékei,
- F. 3. sz. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására,
- 5/2012. (II. 24. MÁV Ért. 4.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a védett vezetők utazásainak és különleges szabályozást igénylő vonatok közlekedésének lebonyolítására.
- Balesetvizsgálati utasítás,
- 16/2009. (II. 13. MÁV Ért. 6.) VIG sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. műszaki mentési és segítségnyújtási utasításáról szóló 20/2006 (MÁV. Ért. 21.) Biztonság - Általános vezérigazgató-helyettesi utasítás 1. számú módosításáról 34/2010. (VI. 11. MÁV Ért. 19.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. Műszaki Mentési és Segítségnyújtási Utasításáról szóló 20/2006. (MÁV Ért 21.) Biztonság – általános vezérigazgató-helyettesi utasítás 2. számú módosításáról,
- 18/2017. (III. 17. MÁV Ért. 8.) EVIG sz. utasítás a téli időjárás alkalmával követendő eljárásról D.4. sz. utasítás,
- 24/2009 (III.27 MÁV ért. 11.) VIG számú vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. vagyonvédelméről,
- 37/2010. (VI. 25. MÁV Ért. 20.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. területén bekövetkezett biztonsági események során teljesítendő ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról.
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- 86/2014. (XII. 04. MÁV-START Ért. 49.) VIG sz. utasítás, a közszolgáltatás keretében nyújtott utastájékoztató normatív előírásairól és azok alkalmazásáról normál üzemi körülmények között, valamint rendkívüli események bekövetkezésekor tárgyú 45/2014. (X. 31. MÁV Ért. 20.) EVIG sz. utasítás hatályba léptetéséről
- MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások
- Szabályzat a személy- és poggyászkocsik kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- 1/2015. (I.15. MÁV ÉRT. 1.) EVIG sz. utasítás a kapacitáskorlátozást okozó karbantartási, fejlesztési és felújítási tevékenységek tervezéséről és üzemviteli feltételeiről
- K-203/2009. 2010.1. Értesítő a sztrájk esetén követendő szabályokra (41/2009. ÜVH. sz. Üzleti és Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi díjszabási rendelkezés)
- S-1992/2012. sz. üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi utasítás (a „Krisis SMS kiterjesztése a vonatkísérői okostelefonokra” tárgyú utasítás)
- 40/2016. (IX. 23. MÁV Ért. 16.) EVIG sz. utasítás a MÁV Zrt. és a jelen utasításban felsorolt leányvállalatok válságkezelési és válságkommunikációs feladatairól
- 2/2017. (I. 13. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás a pályahálózaton telepített jármű ellenőrző berendezések riasztási jelzése esetén követendő eljárásról és adatainak felhasználásáról

### 3. A járatok törlése

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

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya %
El.város	0,3	0,55
Feláras országos	0,06	1,06
Regionális	0,12	0,16
Nem közszolgáltatási (belföldi)	1,93	0,79
Országos	0,06	0,32
<b>Összes</b>	<b>0,15</b>	<b>0,36</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Szolgáltatások Főosztály által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

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



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

- Tisztítási időközök

A járműtisztítás szervezése és előírásai a Gördülőállomány esetén

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Szegmens*, vonatnem, kocsitípus	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
<b>1.</b>	<b>Szerelvényfordulóba épített tisztítási munkák</b>				
1.1.	<b>T0 tisztítás</b>	a tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	valamennyi szegmensben, belföldi forgalomban közlekedő vonatok járművei	minimum rendelkezésre állási idő 20 perc	
1.2.	<b>T1 tisztítás</b>	a tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	valamennyi szegmensben, belföldi forgalomban közlekedő vonatok járművei	minimum rendelkezésre állási idő 40 perc	
1.3.	<b>T2 tisztítás</b>	naponta, tisztasági állapot alapján	valamennyi szegmensben, belföldi forgalomban közlekedő vonatok járművei, illetve a nemzetközi vonatok kocsijai a RIC szabályzatban foglaltak figyelembevételével	minimum rendelkezésre állási idő 60 perc	regionális forgalomban az utasterhelés alapján a gyakoriság csökkenthető
1.4.	<b>Egységáras tisztítás (E)</b>	fordulónként	a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett nemzetközi forgalomban közlekedő Z1 és Z2-es kocsik	4 óra, de ennél kevesebb is lehet a helyi lehetőségek figyelembevételével	
1.5.	<b>Fejtámvédő huzatok, papírok cseréje (H)</b>	fordulónként, de legalább 3 naponta	a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett nemzetközi forgalomban közlekedő kocsik	minimum rendelkezésre állási idő 40 perc	
		szükség szerint, de legalább 3 naponta	a feláras országos és az országos szegmensben közlekedő járművek		
1.6.	<b>Víztöltés (Vt)</b>	naponta a rendelkezésre állási idő és a szükséglet figyelembevételével	valamennyi jármű esetében a helyi adottságok figyelembevételével	minimum rendelkezésre állási idő 60 perc	

1.7.	<b>Zártrendszerű WC ürítése (Zü)</b>	a rendelkezésre állási idő és az utasterhelés figyelembevételével szükség szerint, de legalább 3 naponta	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett zárt rendszerű WC-vel, illetve szennyvíztartállyal rendelkező jármű esetében nemzetközi vonatban közlekedő idegen vasút kocsija esetén a RIC szabályzatban foglaltak szerint	minimum rendelkezésre állási idő 60 perc	
1.8.	<b>Egészségügyi feltöltés (Eü)</b> (beleértve: a WC papír, a kéztörölő papír és a rúdszappan kihelyezést, illetve a folyékony szappan fel/utántöltést)	naponta többször, a közlekedési szegmensnek megfelelően	valamennyi szegmensben a szegmensre/vonatnemre vonatkozóan eltérően meghatározva	minimum rendelkezésre állási idő 40 perc	
<b>2.</b>	<b>Időszakos tisztítási munkák</b>				
2.1.	<b>T3 tisztítás</b>	14±3 dolgozó naponként	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett személyszállító jármű esetében	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
2.2.	<b>T4 tisztítás</b>	6 havonta	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett személyszállító jármű esetében	minimum rendelkezésre állási idő 24 óra	
2.3.	<b>Külső mosás (KM), Tetőmosás (T)</b>	7±2 dolgozó naponként		a telephely technológiai terve szerint	
2.4.	<b>Kézi külső ablaktisztítás (KA)</b>	szükség szerint, illetve amennyiben külső mosás nem végezhető (pl.: télen) legalább 7±2 dolgozó naponként		minimum rendelkezésre állási idő 2 óra	
2.5.	<b>Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függönytisztítás (Tex)</b>	a T4 tisztításnál vagy igény szerint a T3 tisztítással egy időpontban		minimum rendelkezésre állási idő 8 óra	
2.6.	<b>Mennyezet és lámpaburkolat tisztítás (Mt)</b>	minimum 2 havonta a T3-tisztítással egy időpontban		minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
<b>3.</b>	<b>Egyéb tisztítások</b>				

3.1.	<b>Vonali tisztítás (V)</b>	szükség szerint, az utasterhelés figyelembevételével naponta többször	elsősorban a feláras országos és az országos szegmensben, de szükség szerint lehet más járműveken is	a konkrét munkatartalomtól függ	
3.2.	<b>Idegen vasutak nemzetközi forgalomban közlekedő kocsijainak tisztítása (It)</b>	a RIC szabályzatban foglaltak figyelembevételével fordulónként	nemzetközi forgalomban közlekedő idegen kocsi	minimum rendelkezésre állási idő 60 perc	
3.3.	<b>Étkezőkocsi tisztítás (Ét)</b>	az igénybevételtől függően az üzemeltető szervezeti egység (Utasegély Központ) által meghatározott gyakorisággal, figyelembe véve a T2, T3, T4 ciklusidejét	a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett étkező-, étkező-bisztró és bisztró kocsik esetében	a T2, a T3, illetve a T4 tisztítások technológiai időszükséglete szerint	
3.4.	<b>Hálókocsi tisztítás (Ht)</b>		a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett háló- és fekvőhelyes kocsik esetében		
3.5.	<b>Graffiti eltávolítás (G)</b>	keletkezést követő legrövidebb időn belül	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett személyszállító jármű esetében	a graffiti mértékétől függően egyedileg kell és lehet meghatározni	
3.6.	<b>Rendkívüli tisztítás (Rt)</b>	a szennyeződés mértékétől függően T0, T1, T2, T3 vagy T4 tisztítások, szükség esetén kisorozással	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsi	a T0, a T1, a T2, a T3, illetve a T4 tisztítások technológiai időszükséglete szerint	

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

Állomási létesítményeknél:

2015. év decemberében a takarítási tevékenység ellátására vonatkozóan megkötött, a MÁV Zrt. teljes működési területét lefedő takarítási szerződés tartalmazza a 2014-2023. évi Vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés (KÖSZ) elvárásainak való megfelelést. A fenti szerződésben az állomási utasforgalmi területek tisztasági elvárásai teljes mértékben igazodnak a KÖSZ-ben megfogalmazott tisztasági feltételekhez.

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

- A levegőminőség műszaki mérése

A levegő minőségének műszaki mérését a társaság nem végzi.

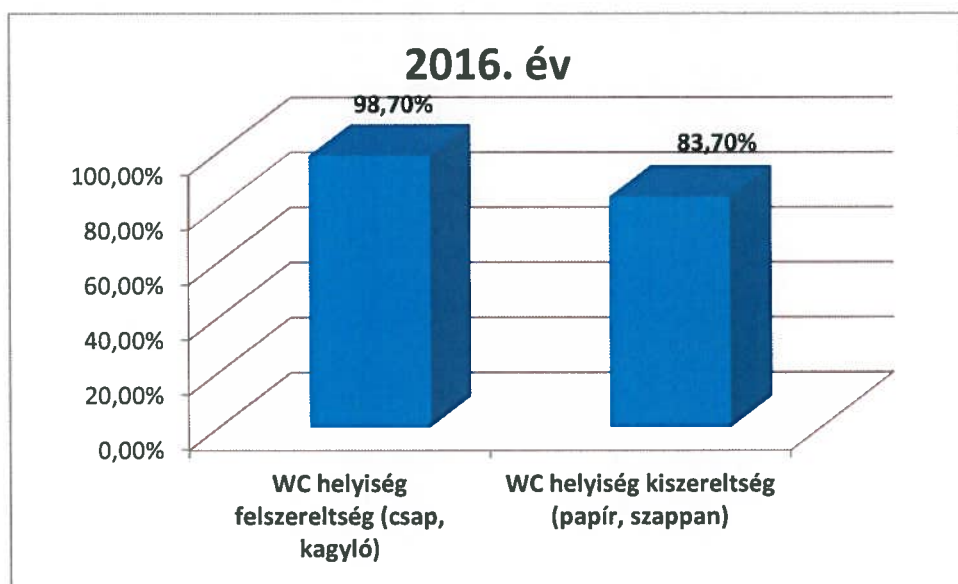
A MÁV Zrt. Üzemeltetési vezérigazgató-helyettes Ingatlanüzemeltetési és magasépítményi főosztály tájékoztatás alapján jelenleg az alábbi adatok állnak rendelkezésre:

- Az illemhelyek száma és azok használhatósága

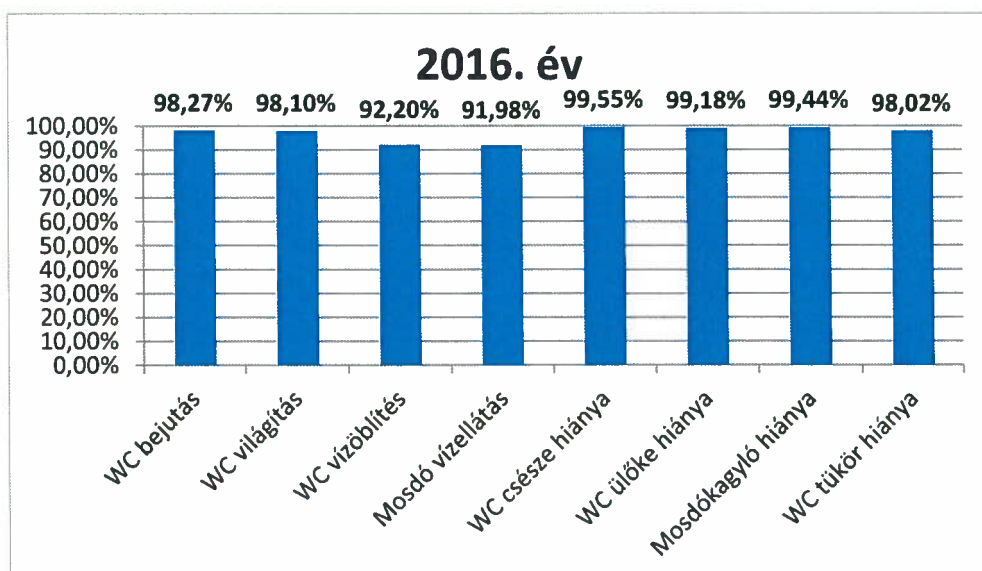
Területi Ingatlankezelés és Zöldterület karbantartási osztályok	Utas illemhelyek száma	Használható	Használhatatlan	Használaton kívül
Budapest	383+26 mobil	294	29	60
Debrecen	118+13 mobil	83	25	10
Miskolc	85+4 mobil	58	8	19
Pécs	154+28 mobil	92	38	24
Szeged	137+12 mobil	68	34	35
Szombathely	87+10 mobil	66	21	0

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon, és a járműveken 2016-ban felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



## 5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

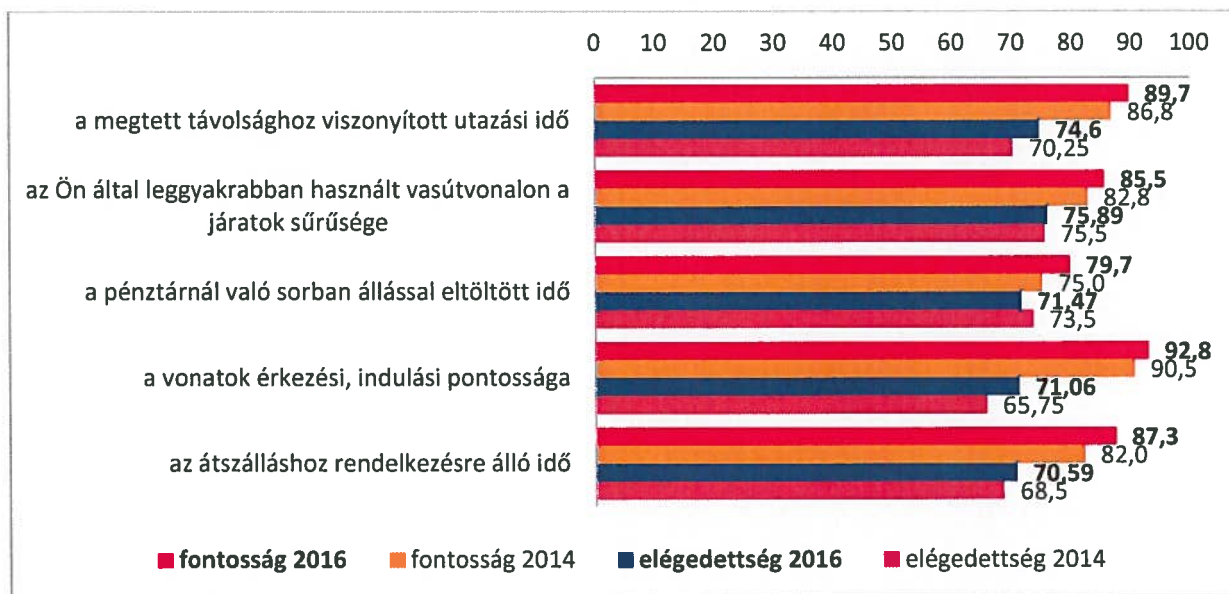
Az INSPIRA Research a MÁV-START Zrt. megbízásából közvélemény kutatást végzett 2016 év végén. A kutatás módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú (CATI) volt. Összesen 1500 15 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak vonaton. Az eredményeket a 2014-es kutatással vetettük össze.

A kutatás adatfelvételének időszaka: 2016.11.15. - 2016.12.08.

Az alábbiakban részletesen bemutatjuk az utasaink vizsgált kritériumokkal való elégedettségét.

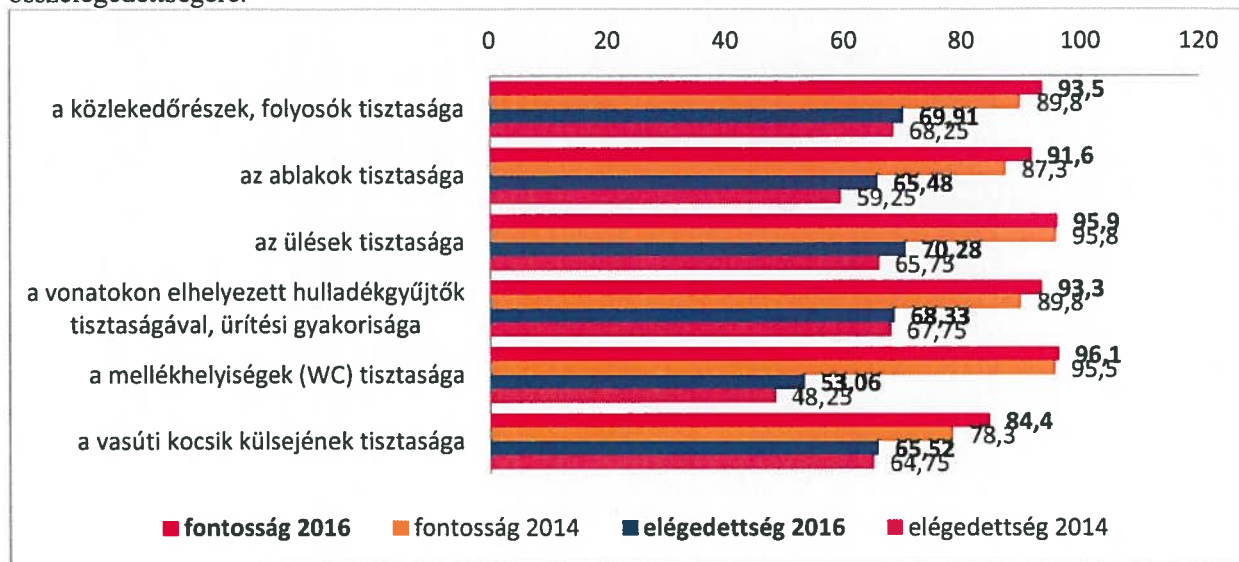
### Az utazás időtartama

Az utasok számára az utazás időtartamával kapcsolatban a vonatok indulásának, érkezésének pontossága és a megtett távolsághoz viszonyított utazási idő a legfontosabb. A regresszió analízis során kiderült, hogy a dimenzió (utazási idővel kapcsolatos elégedettség) kulcstényezői (a dimenzióval kapcsolatos összelégedettségre a legnagyobb hatással vannak) a megtett távolsághoz viszonyított idő és másodsorban a vonatok érkezési, indulási pontossága, akár csak 2014-ben. Az előző két méréshez képest elmondható, hogy a fontossági mutatók mindenhol magasabbak, az elégedettségi átlagok is emelkedtek, kivéve a pénztárnál való sorban állást (csökkenés volt tapasztalható). Az utasok a leggyakrabban használt vasútvonalon a járatok sűrűségével voltak a legelégedettebbek.



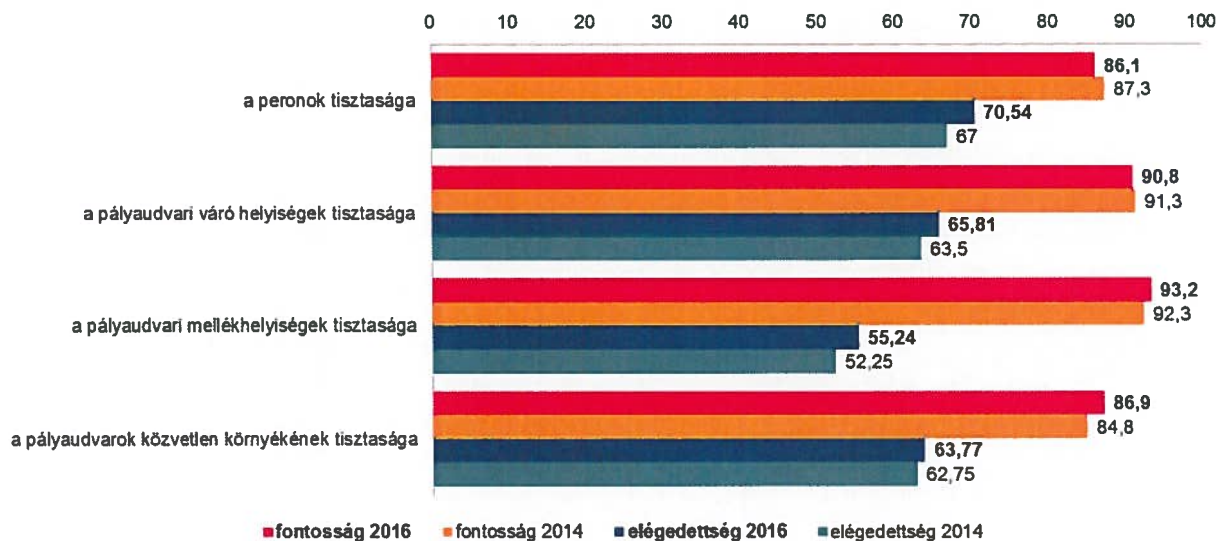
## A vasúti kocsik tisztasága

A vasúti kocsik tisztasága dimenzióban a legfontosabb tényezők az ülések és a mellékhelyiségek tisztasága. A legalacsonyabb elégedettséget a mellékhelyiségek tisztasága érte el. A 2014-es kutatáshoz képest a fontossági átlagok lényegében nem változtak. A többváltozós elemzésben kiderült, hogy a vonaton elhelyezett hulladékgyűjtők tisztasága, ürítési gyakorisága is komoly hatással van a dimenzió összelégedettségére.



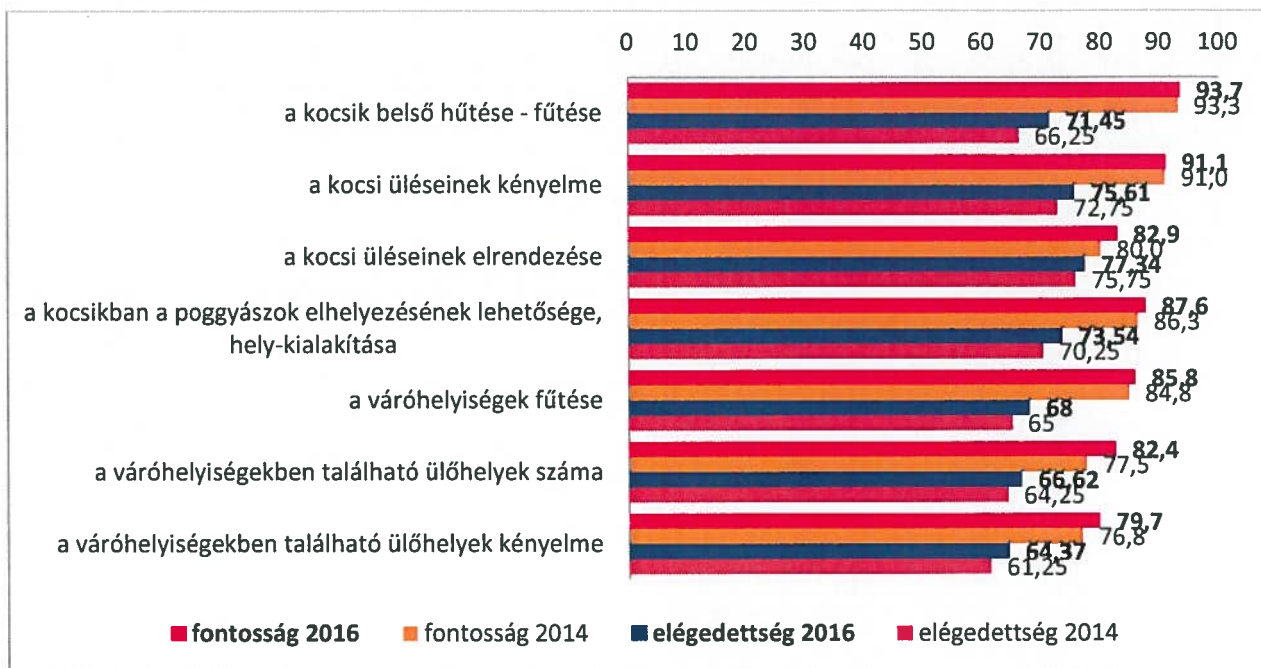
## A pályaudvarok és környékük tisztasága

Legfontosabb tényezők a várók és a mellékhelyiségek tisztasága. Legkisebb az elégedettség a mellékhelyiségek tisztaságával, és amennyiben összevetjük a fontossággal egyben ez a legproblematikusabb tényező is. Tudatküszöb alatt a dimenzió összelégedettségére erős hatással van a vasútállomás közvetlen környékének tisztasága. 2014-hez képest az elégedettségi átlagok minimálisan növekedtek.



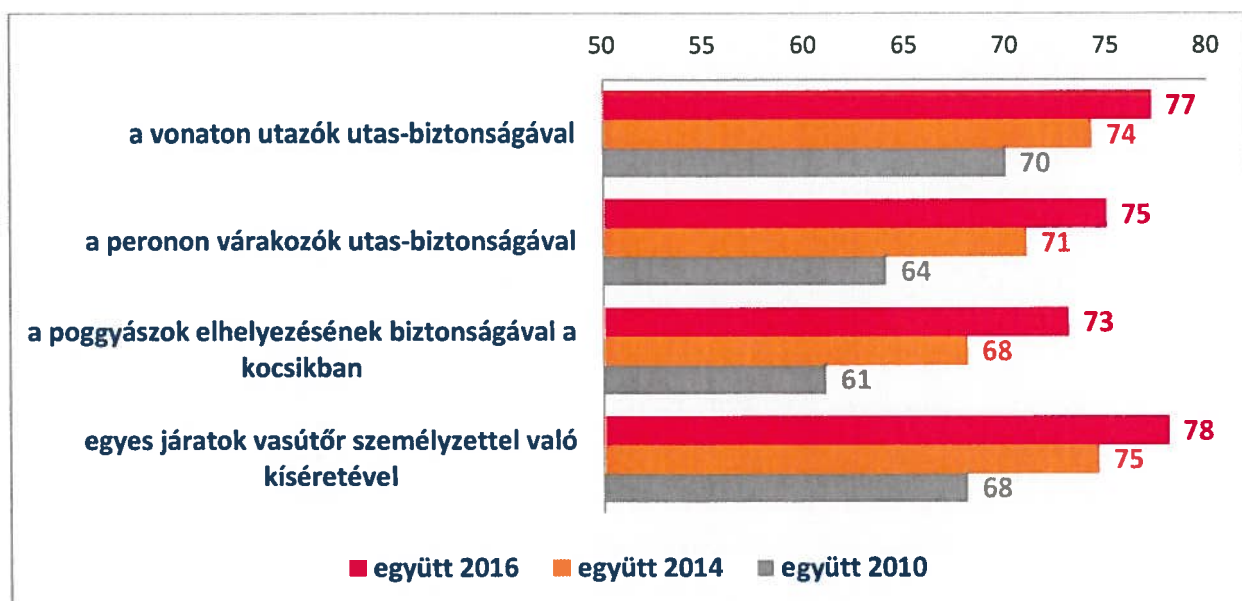
## Az utazás kényelme

Akárcsak 2014-ben, jelenleg is a legfontosabb tényezők a vasúti kocsik hűtése – fűtése és az ülések kényelme. A váróhelyiségekkel kapcsolatos kényelmi kérdések fontossága növekedett a 2014-hez képest. A kulctényezők a már említett kocsik hűtése – fűtése, az ülések kényelme a kocsikban és a váróhelyiségek fűtése.



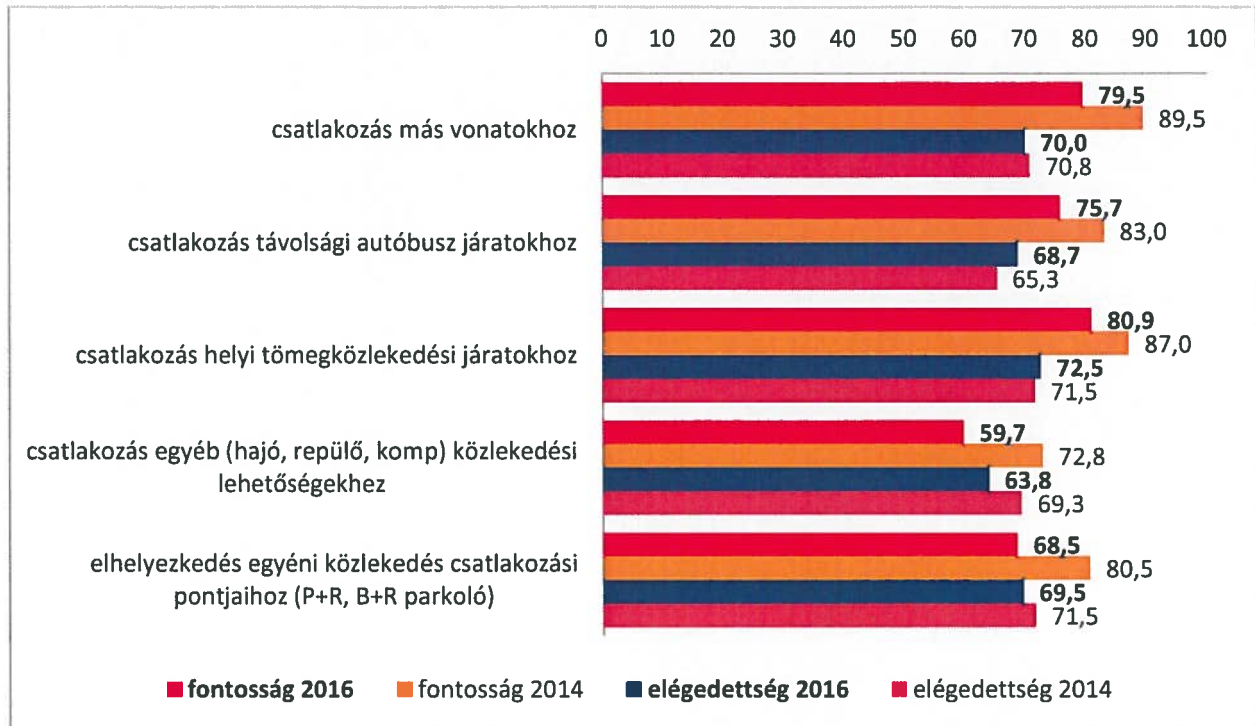
## Az utazás biztonsága

A válaszadók 14%-át érte bármiféle atrocitás, ez kevesebb, mint 2014-ben. Ez az arány a sűrűn utazók között 17%, a ritkán utazóknál 13%. Ebben az esetben is csak elégedettséget kérdeztünk. A dimenzió összélegettségre elmondható, hogy a válaszadók elégedettebbek, mint az előző két hullám időszakában. A dimenzióra legnagyobb hatással a vonaton utazók biztonsága és az egyes járatok vasútőr személyzettel való kíséréte van.



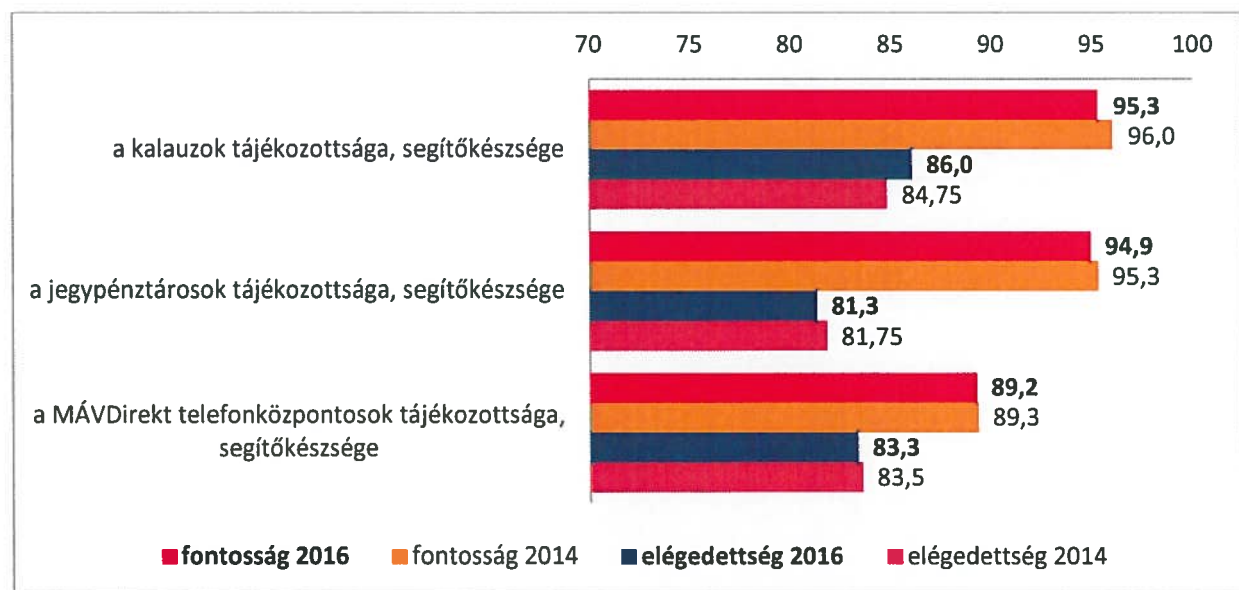
## Átszállás, csatlakozás

A dimenzió legfontosabbnak tartott tényezői: csatlakozás más vonatokhoz, ill. távolsági autóbushoz. Elmondható, hogy 2014-hez képest minden területen csökkent a fontosság mértéke. A távolsági buszok és helyi járatok esetében kis mértékben nőtt az elégedettség.



## Vasúti személyzet

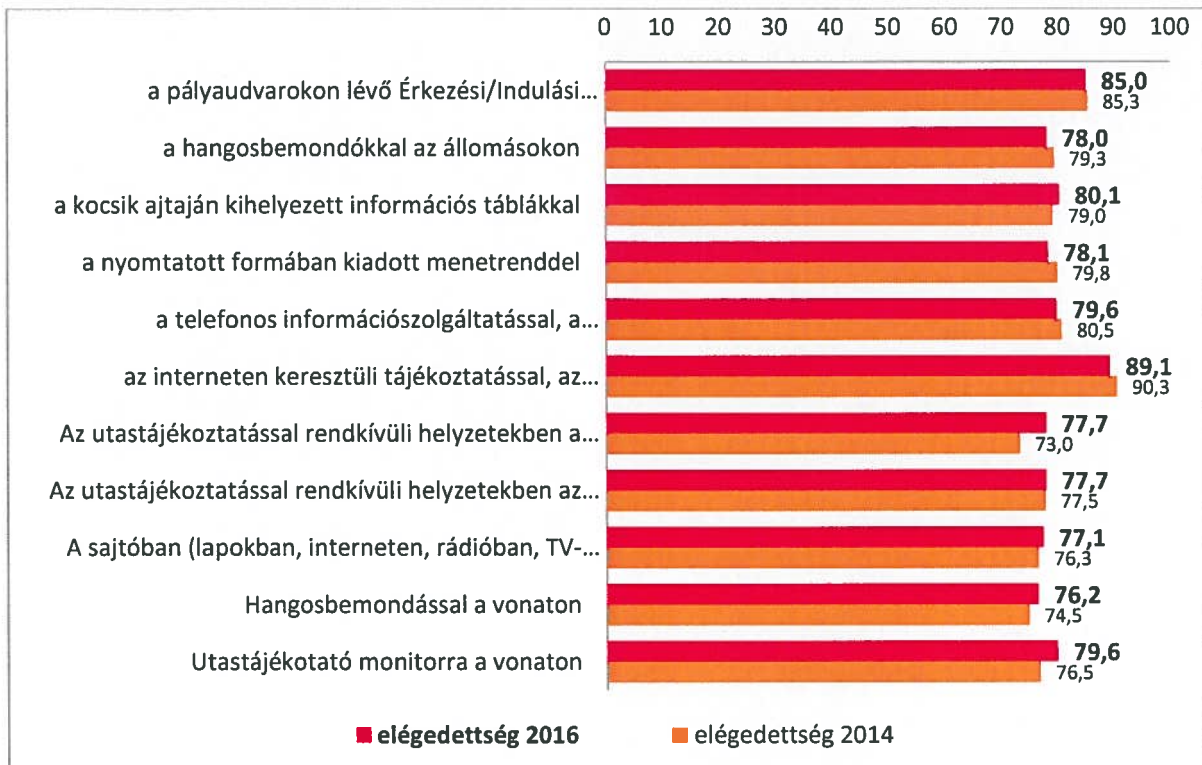
A vasúti személyzettel való elégedettség az összes dimenzió között a legmagasabb. A kalauzok és a jegypénztárosok felkészültségét valamivel fontosabbnak tartják a válaszadók, mint a telefonos ügyfélszolgálatát. A dimenzió kulcsváltozója a jegypénztárosok. 2014-hez képest az elégedettségi értékek csak a kalauzok felkészültsége terén növekedett.





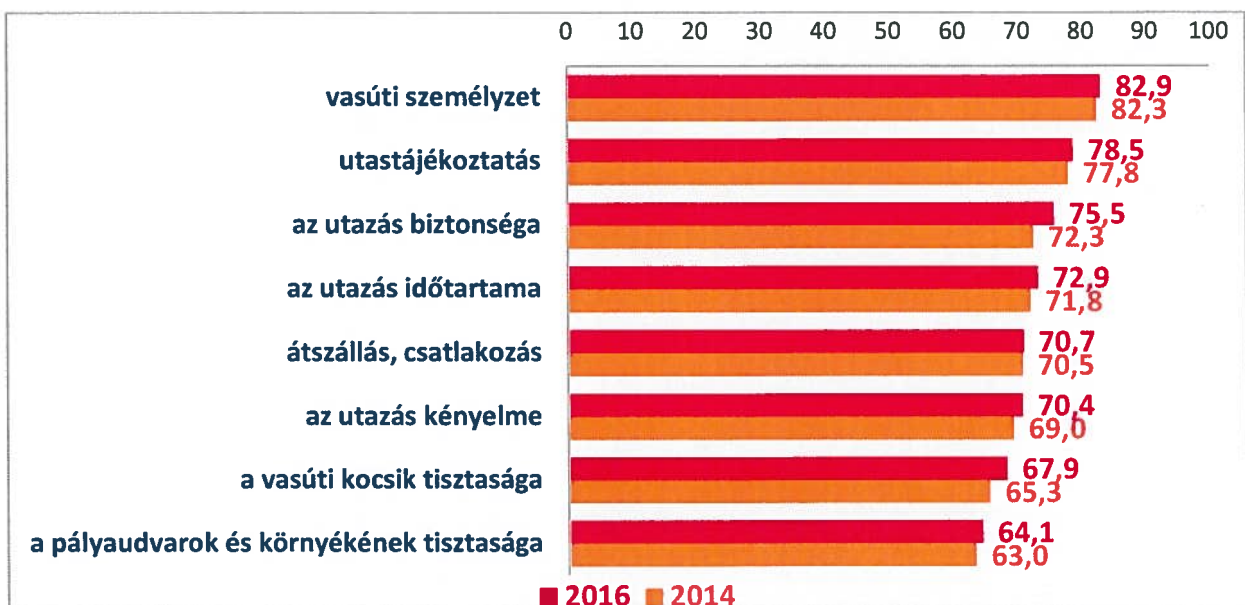
## Tájékozódás, tájékoztatás

Az utazók 99%-a szokott valahogyan tájékozódni utazás előtt. Legtöbben interneten (82%). A legkevésbé fontos tényező továbbra is a nyomtatott menetrend. Az elégedettségi értékek szinte megegyeznek a 2014-es méréssel. A dimenzió kulcsváltozói: a hangosbemondás és az állomásokon történő utas-tájékoztató rendkívüli helyzetekben.



### A kutatás eredményeinek összefoglalása

A legmagasabb elégedettségeket a vasúti személyzet, az utastájékoztató és az utazás biztonsága dimenziókban mértük. Ez szinte megegyezik a 2014-es méréssel. A legalacsonyabb értékeket a pályaudvarok és a vasúti kocsik tisztasága kapta. A csoportelégeltségek közül az összelégeltségre legnagyobb hatással az utazás időtartama és az utazás kényelme van. Elmondható, hogy mindegyik tényező területén, ha kis mértékben is, de nőtt az elégedettség.



## **Az utasforgalom rövid elemzése**

A **budapesti elővárosi szegmens** 2016-ban növekedést mutatott mind az utasfők, mind az átlagos utazási távolság, mind a menetdíj-bevételek tekintetében. A bevételek alakulását nagy mértékben befolyásolja, hogy a budapesti elővárosban több helyre (pl. velencei tavi állomások, Tatabánya) került kihelyezésre **jegykiadó automata**, csökkentve ezzel a bliccelés lehetőségét. A **2-es vonal pályafelújítása** 2015. augusztus 20-án fejeződött be, ekkor indult újra a forgalom a teljes vasútvonalon. Mind az elszállított utasfő, mind a bevétel jelentős növekedésnek indult, amely nagy mértékben befolyásolja a szegmens eredményeit.

A **távolsági szegmens** helyzete változatos képet mutat, míg a **minőségi távolsági járatokat egyre több utas veszi igénybe, összességében visszaesést** tapasztalhatunk. Az utasfő teljesítmény minimális mértékben növekedett, a többi naturália azonban csökkenést mutat. A távolsági szegmens utasforgalmában a **bevétel növekedés a 120 km-es övezetben** mutatkozik, főként a Budapest-Veszprém, Budapest-Siófok és Budapest-Kecskemét viszonylatok bevételei emelkedtek. Szintén nagymértékben nőtt a 140 km-es és a 220 km-es övezetben a bevétel.

A **regionális forgalom** naturália **teljesítményei** az elővárosi szegmens változásához hasonlóan alakultak. Az elszállított utasfő és az utaskm növekedett, emellett azonban az átlagos utazási távolság nem változott. A menetdíj bevételek meghaladják a bázisértékeket.

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

## **Fejlesztések az utaselégedettség növelése érdekében**

### **1. Járműkomfort javítását célzó intézkedések**

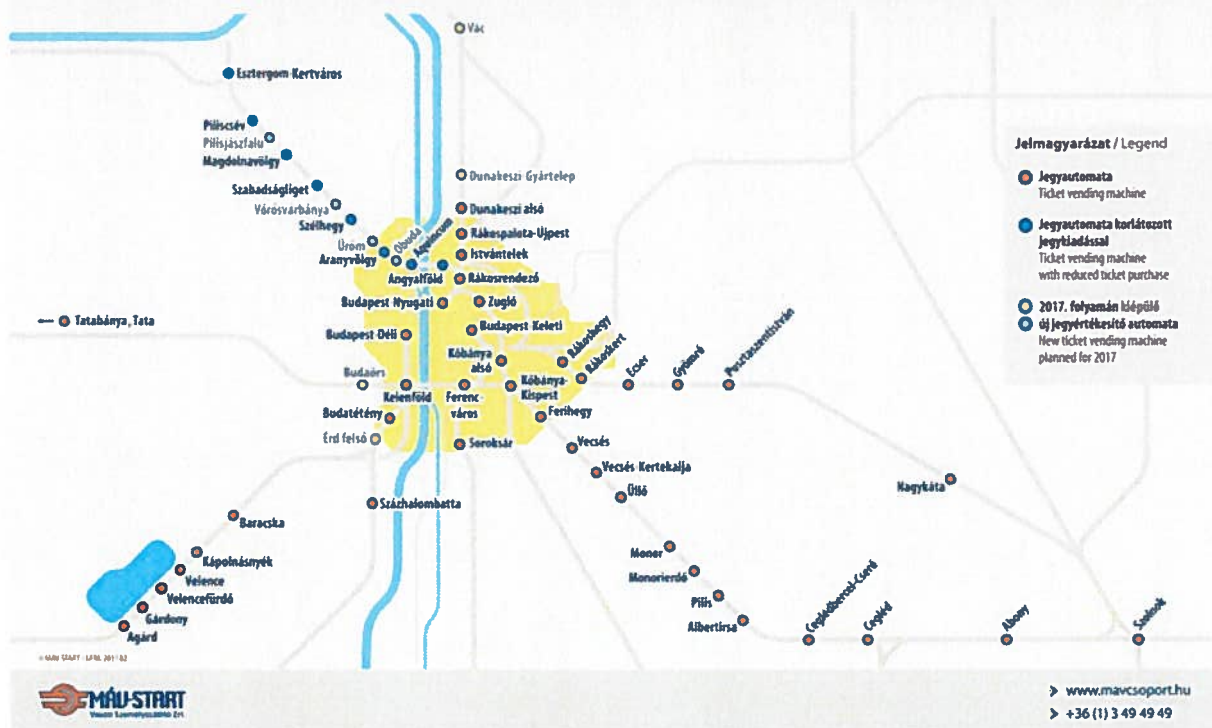
**2016. évben is folytatódtak az utazási komfort javítását célzó járműfelújítások.** A komfortjavítás keretében megújult a járművek utastere: megtörtént az üléskárpitok lecserélése, az oldalfalak antigraffiti védelme (festés vagy fóliázás formájában), a kocsik padlóburkolatának cseréje, a WC helyiségek felújítása, valamint kerékpárszállító rész került kialakításra a kocsi egyik végén. Felújításra kerültek az ablakszigetelések, szükség esetén a teljes ablakkeret, illetve a kapcsolódó lemezfelületek is, valamint a komfortjavított járművek színterve is kisebb módosításon esett át. 2016. évben 83 db jármű komfortjavítása készült el. A **regionális forgalom járműállományának** komfortjavítása érdekében elindult a Bz motorkocsik utastéri klímaberendezéssel való felszerelése, 2016. évben 4 db jármű készült el. 2016. évben forgalomba állt 15 db FLIRT motorvonat, ezzel összesen már 123 db közlekedik a motorvonatokból. Az új járművek forgalomba állásának, valamint a járműfordulók és szerelvény összeállítások optimalizálásának köszönhetően elavult járművek kerültek kivonásra.

### **2. Az automaták és az elektronikus jegyértékesítés népszerűségének növekedése**

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

## Jegyértékesítő automaták a budapesti elővárosi vasútvonalakon

### Ticket vending machines on the suburban railway lines of Budapest



Az automaták mellett az elektronikus jegyvásárlásnak is növekvő a népszerűsége, hiszen az új automaták telepítésével egyre több helyen lehet átvenni a megvásárolt jegyeket. 2016-ban 2 millió utasfélt az internetes vásárlás lehetőségével, mely 2 850 MFt bevételt eredményezett. A bázishoz képest ez 18 %-os utasfélt és közel 350 MFt-os bevétel növekedést jelent. Ebből a bevételből 1 270 MFt otthon nyomtatott jegyekből származik, amely bázisidőszakhoz képest 49%-os növekedés.

### 3. Az e-vonatjegy bevezetésének hatásai

2016. november 10-től az elektronikusan vásárolt jegyek rendszere kibővült, sőt, újdonságként lehetőség van a menetjegyek elektronikus formában történő bemutatására, nem csak a feláras vonatok esetén, hanem minden belföldi vonattípuson.. Ezzel a funkcióbővítéssel az utasok számára még népszerűbb lehet az otthoni vásárlási lehetőség, mind az e-vonatjegyet választók aránya, mind az online vásárlók száma ugrásszerűen nőtt. A növekedés mértéke megduplázódott az e-vonatjegy bevezetése előtti időszak növekedéséhez képest. 2016. november-decemberben 30,5%-kal növekedett a tranzakciószám, a vásárlások 65,5%-a otthon nyomtatott menetjegy.

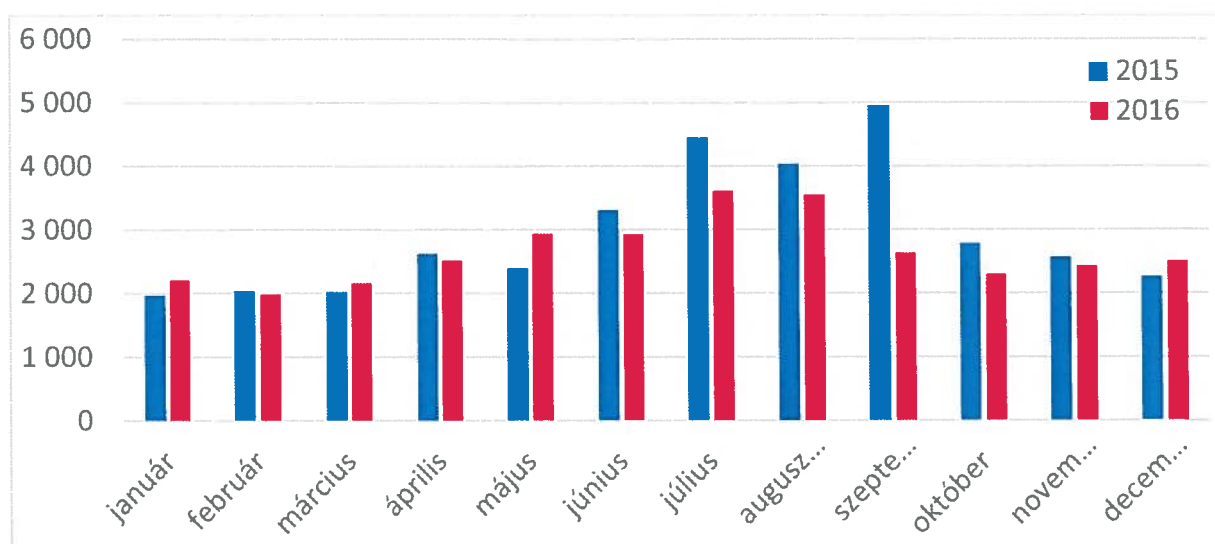
## 6. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

- Követett eljárásrend

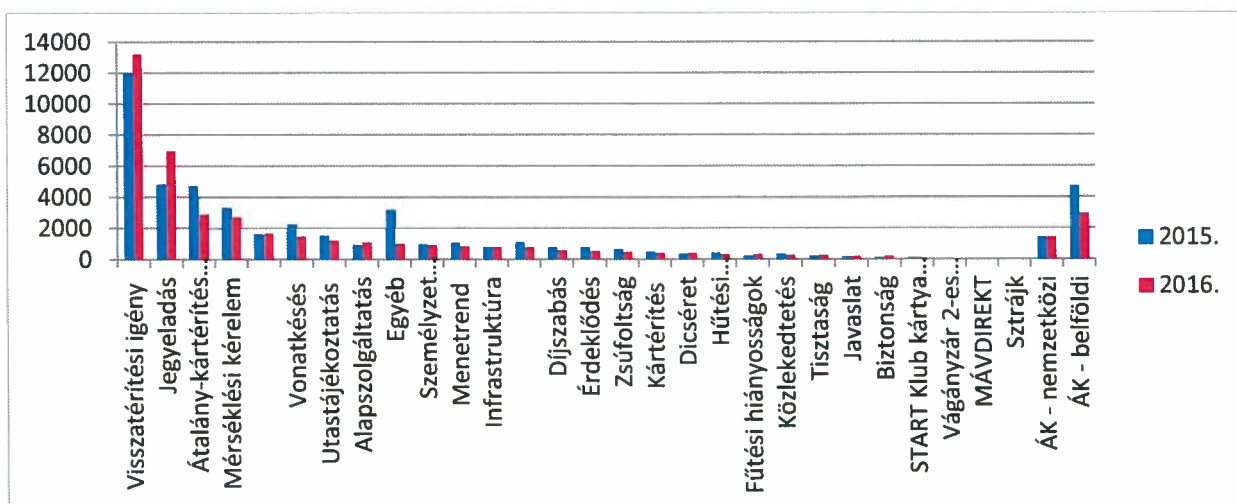
A MÁV-START ügyfélszolgálat a egykapus és központosított, vagyis a különféle meghirdetett ügyfélszolgálati csatornákon beérkező megkeresések egy helyre, a központosított írásos ügyfélszolgálatához érkeznek be, ahol digitalizálásra, a tartalmuk alapján kiértékelésre kerülnek. Ezt követően - amennyiben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

2016-ban 31.826 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 27.445 db megkeresés.

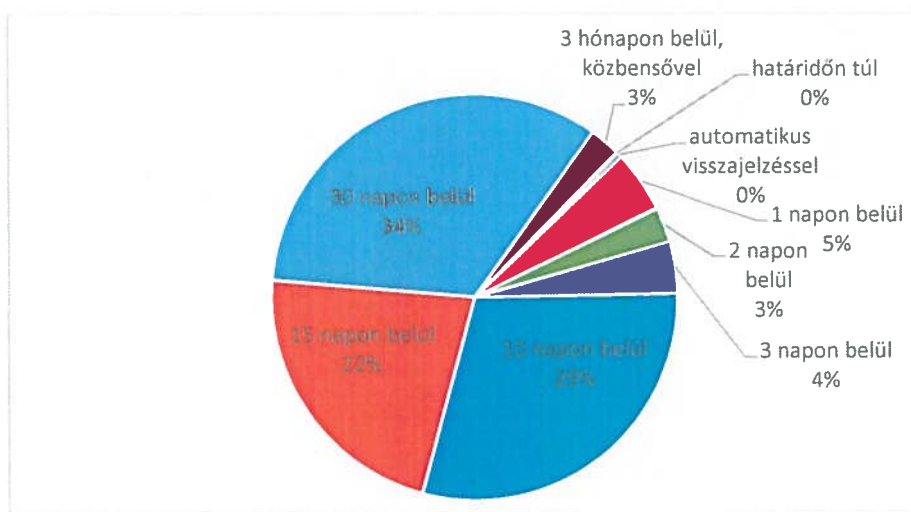


Észrevétel-kategóriák – elmozdulás:



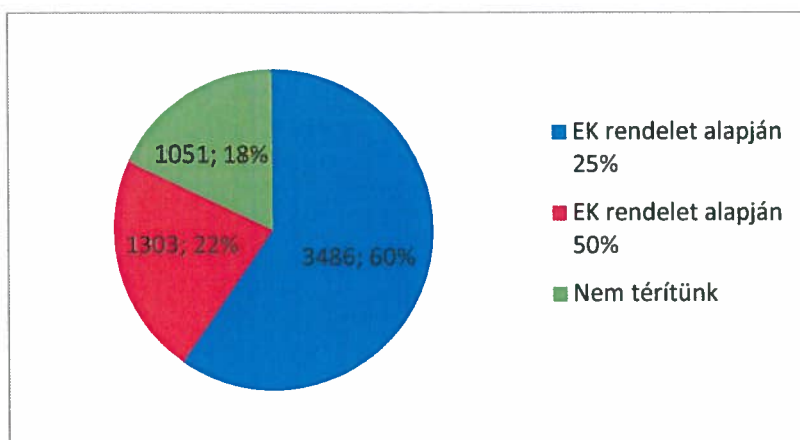
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
  - benyújtott panaszok
  - feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): 41.594 db
- Visszautasított levelek arány: 3 %
- Átlag megválaszolási idő: 14 nap

Válaszok megoszlása határidők szerint

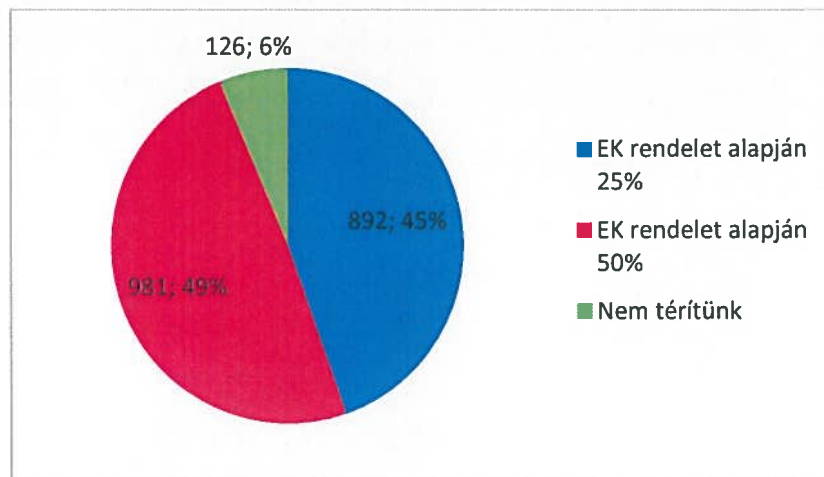


Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

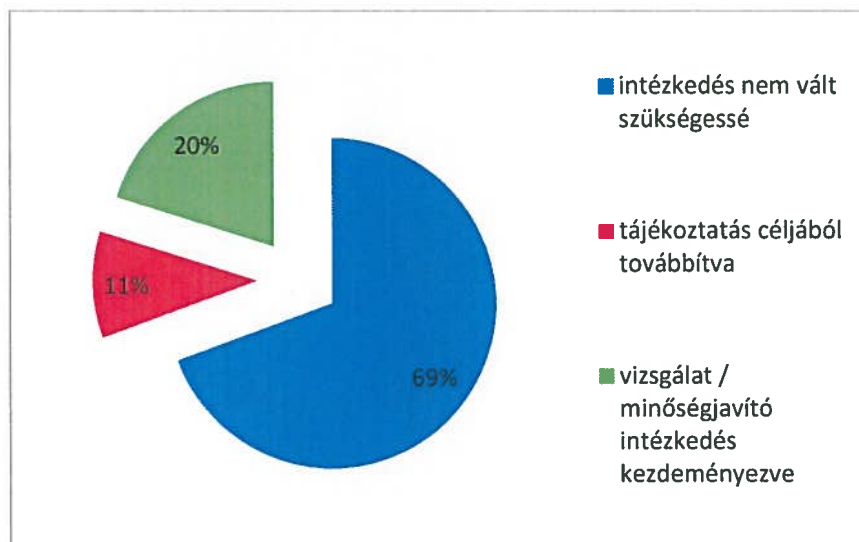
- belföldi:



- nemzetközi:



o lehetséges intézkedések a minőség javítására



A „Vizsgálat/minőségjavító intézkedés kezdeményezve” kategória azon észrevételeket mutatja 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.

Menetjegyüket a vonaton pótdíj felszámítása nélkül megválthatják.

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:**

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	Piliscsaba
Budapest-Déli	Kelebia	Püspökladány
Budapest-Keleti	Keszthely	Siófok
Budapest-Nyugati	Kiskunfélegyháza	Szeged
Cegléd	Lőkősháza	Szerencs
Debrecen	Mátészalka	Székesfehérvár
Dombóvár	Miskolc-Tiszai	Szolnok
Fonyód	Nagykanizsa	Szombathely
Gyékényes	Nyíregyháza	Záhony
Győr	Orosháza	Zalaegerszeg
Hatvan	Pápa	

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

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

Emelések statisztikája 2016. évre vonatkozóan:

Igazgatóság	JBÍ	TSZVI	Összesen
	Állomási mobilemelő	Beépített emelő	
Budapest	2462	6994	9456
Debrecen	1429	235	1664
Miskolc	174	467	174
Pécs	283	591	874
Szeged	1191	378	1569
Szombathely	77	46	46
ÖSSZESEN	5539	8244	13783

Az el.z. évhez képest csekély visszaesés mutatkozik a mozgássérültek utazásában úgy, hogy a bejelentett utazások másfélszeresére növekedtek. Az emelések számának kis mérték. csökkenése nem jelenti a tényleges utazások csökkenését.

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

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

Az akadálymentes kocsik közlekedéséről, az akadálymentes állomásokról és mellékhelyiségekről bővebb információ a [www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu) honlapon található, mely folyamatosan az aktuális állapotnak megfelelően frissítésre kerül.

**Az alábbi járműállománnyal teljesítjük az esélyegyenlőségben előírt kötelezettségeinket:**

Jármű pályaszáma, sorozatszám	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padlómagasság	Rámpa	Közlekedés irányai
80 05 403 (BDt)	1	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	70, 100a, 120a
80 05 4.. (BDt)	54	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
415 (FLIRT)	123	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 30a, 40a, 80a, 71, 150
80 55 0.. (ex. német)	27	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
81 27 011	1	1250 mm	250	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
82 28 116	1		kg				



Jármű pályaszáma, sorozatszám	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padlómagasság	Rámpa	Közlekedés irányai
2006 (Byh)	3	nincs	nincs	nem	normál	nincs	előzetes bejelentés alapján a 80 sz. vonal
5342 (Talent)	10	nincs	nincs	igen	alacsony	igen	1
416 (Orosz motor)	39	nincs	nincs	igen	normál	nincs	dél-alföldi régió
426 (Desiro)	31	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	2, 142
2005-500 (Bhrv)	5	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján
8455-000 (Byd ex-német)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9247-100	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300	igen	normál	nincs	1
			kg				

Emelőlap mérete: 800\*1200 mm

**Budapest, 2017. június**