



**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 Részvénnytársaságnál**

[www.mavcsoporthu](http://www.mavcsoporthu)

**2015**

**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.mavcsoporthu](http://www.mavcsoporthu)

in Hungarian language

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sándor Nagy'.

## A szolgáltatásmínőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi ielentés minimális tartalma

### 1. Információk és menetívek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

Megjegyzés					
közép sorozat szám	pályaszám	gépi utastájékoztató rendszerrel ellátott járművek pályaszáma	gépi és élőszavas hangos	külső kijelző	vizuális dinamikus kijelzés
DESIRO (régi 63-42)	426 001-031		001-031	van	van
FLIRT/piros/ (régi 53-41)	415 001-060		001-060	van	van
FLIRT/kék/ (régi 53-42)	415 001-010		061-108 001-010	van	van
TALENT (régi 53-42) némét vezérő	425 80-55		000-026	van	van
iker Bz motorkoci (régi 63-12)	136 001		001	csak homlok van	nincs
3.G IC kocsik 1. osztály	19-57 001-003		001-003	van	van
3.G IC kocsik 2. osztály	29-57 001-007		001-007	van (3.G IC 1. osztályú kocsí közelkedése esetén)	van
IC+ kocsik osztály 2.	20-91 400-401		400-401	van	van
orosz iker- motorkoci (régi 63-41)	416 001-040		021, 029, 031	van	van
BDt 400-as	80-05 400-414, 416-455		400-414, 416-455	van	nincs
IC villamos motorvonat (régi 90-76)	434 001-003		003	van	nincs
BDV villamos motorvonat (régi 68-05)	414 001-004, 006-013 016-020		001-004, 006-013 016-020	van	nincs
BVh villamos motorvonat (régi 68-05)	424 200-201		200-201	van	nincs

(424 200 jármű tartósan tizennégyével)

- élőszavas hangosítás van valamennyi emelt szintű (EC, EN, IC) szolgáltatást nyújtó kocsikon, továbbá a Társvasutak járművein (kivéve a CFR és a Szerb Vasút egyes kocsijait, illetve nem IC minőségű MÁV-START erősítő kocsikon),
- a railjet vonatokon dinamikus kijelzés és élőszavas hangos bemonás 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 bemonás lehetséges műszaki kialakítás szempontjából valamennyi csíkos Bhv, kocsikon (vezérlő kocsi nélkül), schlieren, halberstadii kocsin, illetve egyes Bmx kocsikon, azonban jelenleg a hangosítás kezelése nem megoldott, illetve egyes esetekben UIC-kábel csatlakoztatása nincs kiépítve a mozdonyon),
- a gyorsvonati (gyorsvonati pótjegyes) kocsik egy részén a hangosítás műszaki szempontból (nincs kiépítve) nem megoldott, továbbá a CFR a Bolgár és a Szerb Vasút egyes kocsijain műszaki okok miatt).

- Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

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

A 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.

A MÁV-START Ügyfélszolgálata	
Személyes	Írásos
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/ugyfelszolgatal">www.mav-start.hu/ugyfelszolgatal</a>
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 5-ös menüpont
Pécs	
Győr	
Békéscsaba	

Tevékenységek, feladatok	
menetrendi, díjszabási, turisztikai információadás	
engedélyszám alapú mérséklés, visszatérítés, kizárálag vasúthiba esetén	írásbeli válaszadás
igazolások kiállítása (késési, útmegszakítás, utazásról való lemondás stb.)	panaszok utólagos vizsgálata, meghallgatások kezdeményezése
nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítása	kivételes elbírálás mérséklési, visszatérítési ügyekben, utazási kupon alapú kártalanítás szolgáltatási hiányosság esetén
Azonnali problémamegoldás, panaszfelvétel, átalány-kártérítési ügyek átvétele	helyesbítő intézkedések, folyamatszemlélet alapú javaslatok, innovatív megoldások kezdeményezése
Utazási kupon kiadása klíma, fűtés, világítás-meghibásodása esetén	
Csatlakozásmulásztás miatt jegyek érvénytartamának meghosszabbítása	
Csoportos utazásról információszolgáltatás, kártya megrendelés és átvétel	
Vasúti menetrend és egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: Budapest Kártya, ajándéktárgy)	

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

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

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

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

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

- Jegyvásárlási lehetőségek
- Földi jegyértékesítés:
  - a) Pénztári:
    - Forgalom szerint:*
      - Belföldi:
        - Helyi
        - Közvetlen
      - Nemzetközi
    - Kezelés szerint:*
      - MÁV-START Zrt. alkalmazottja által:
        - Személypénztáros által
        - Szolgáltatásértékesítő által
      - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt. Pályavasút Üzletág, egyéb partnerek) által

- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Géppel (viszonylati jegykiadás VMAEF, Ticket Agent géppel)
  - korlátozottan hagyományos készletből viszonylat feltüntetésével (pl.: ūrjegyen)
- *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 bónnal, ajándékutalvánnyal)
  - Hitelezetten
  - Átutalással
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Állomáson, megállóhelyen vagy annak közvetlen közelében
  - Állomáson, megállóhelyen kívüli helyszínen (pl.: menetjegyirodai pénztár, utazási irodában lévő pénztár, felsőoktatási intézményben lévő pénztár stb.)

b) Jegyértékesítő automatából:

- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi helyi
  - Közvetlen (új beszerzésű automaták esetében)
- *Kezelés szerint:*
  - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Viszonylati menetjegykiadás
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Automatatípusonként korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - 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 jegyzésgálók által fedélzeti készülékkel)

• **Elektronikus jegyértékesítés:**

- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi (e-Ticket, e-TicketM, otthon nyomtatott jegy):
    - Helyi
    - Közvetlen
  - Nemzetközi (i-Ticket, ÖBB otthon nyomtatott jegy)
- *Kezelés szerint:*
  - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Viszonylati menetjegykiadás
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység

- *Fizetés módja szerint:*
  - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
  - Mobilegenlegről
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Jegyvásárlás interneten keresztül
- *Jegyátvétel*
  - kijelölt állomásokon:
    - kioszkból történik
    - új típusú automatákból
  - otthon nyomtatva
  - elektronikusan bemutatva (pl.: pdf dokumentum bemutatásával mobileszköz 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
    - Korlátozott hagyományos készletből (pl.: ūrjegyen)
  - *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. Pályavasút Üzletág, egyéb partnerek) által
  - *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
    - MÁV-START jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel (VMAEF, JÉ géppel)
    - Partner által biztosított hagyományos készletből, gépből
      - *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
        - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
        - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
  - *Fizetés módja szerint:*

- Készpénzzel ( mindenhol biztosított)
- Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott bónnal, ajándékutalvánnyal)
- Hitelezetten
- Átutalással
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Állomáson, megállóhelyen vagy annak közvetlen közelében
  - Állomáson, megállóhelyen kívüli helyszínen  
(pl.: menetjegyirodai pénztár, utazási irodában lévő pénztár, felsőoktatási intézményben lévő pénztár stb.)

Értékesítési helyszínek

- A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárusítás 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.mavcsoporthu](http://www.mavcsoporthu) weboldalon menetrendi kereső is működik, valamint az aktuális Üzletszabályzat és a Díjszabás is folyamatosan elérhető.

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

Díjszabás  
Üzletszabályzat kivonatok  
Az állomásról induló és oda érkező vonatok jegyzéke  
Az állomást érintő vasútvonalak menetrendje

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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

Az állomásról induló és oda érkező vonatok jegyzéke  
Utazási feltételek kivonat  
MÁVDIREKT és a MÁV-START honlapjának elérhetősége

Pénztár zárra 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 mozgáskorlátoozott, és a fogyatékkal élő utasok számára?

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

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.mavesoport.hu](http://www.mavesoport.hu) honlapról a letölthető ürlap 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, Albertírsa, Ceglédbercel, Ceglédbercel-Csertő, Budai út, Cegléd, Celldömölk, Nemeskocs, Boba, Kemenespálfa, Jánosháza, Nemeskeresztúr, Rigács, Ukk, Dabronc, Török, Zalabér-Batyk, Pákozd, Pókaszepetk, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg, Zalaegerszeg-Ola, Andrásida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakalja, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Öriszentpéter, Bajánsenye, Hodos Budapest-Keleti pályaudvar, 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 (%)
Budapest elővárosi	14,24	85,76
Minőségi távolsági	30,59	69,41
Regionális	11,52	88,48
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	26,05	73,95
Távolsági	15,93	84,07
<b>Összes</b>	<b>14,45</b>	<b>85,55</b>

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

**Nem pontos vonatok aránya:** A leközlekedett menetrend szerint 5 percnél nagyobb késéssel érkezett nem pontos vonatok mennyiségenek 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	Késsett indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Budapest elővárosi	25,52	74,48
Minőségi távolsági	28,89	70,82
Regionális	23,28	76,72
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	33,49	66,51
Távolsági	23,53	76,47
<b>Összes</b>	<b>24,30</b>	<b>75,71</b>

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

**Késett 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 (%)
Budapest elővárosi	51,90	0,18	0,05	47,87
Minőségi távolsági	59,23	0,97	0,32	39,48
Regionális	34,16	0,13	0,02	65,69
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	43,72	0,00	0,47	55,81
Távolsági	44,10	0,39	0,12	55,39
Összes	42,39	0,25	0,07	57,29

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

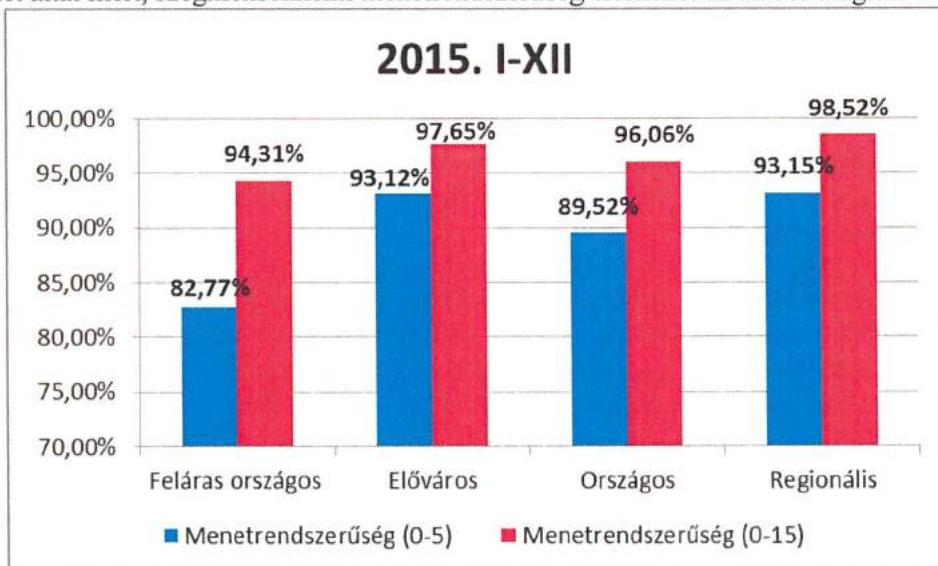
**Közlekedési menetrendszerűség:** A leközlekedett vonatok közül azok a nem késett vonatok melyeknek menetrendtől eltérése 0 perc, az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2015-ben 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 meghirdetetthez képesti késése legfeljebb 5 perc (0-5'59") a mért állomásokon, továbbá egyik mért állomásról sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetett korábban.

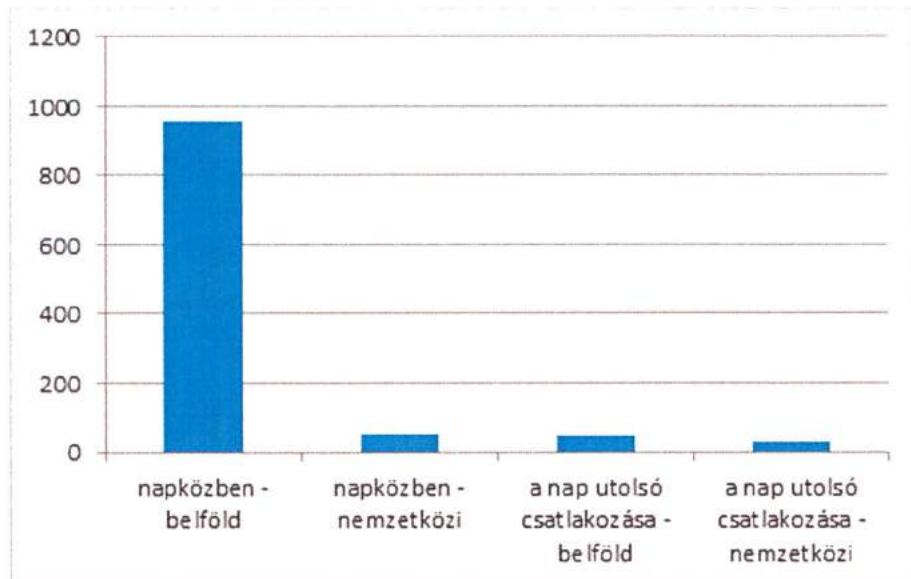
Valamint a menetrendszerűség értéke mellett a szolgáltató kiegészítő menetrendszerűsségi értéket is mér a legalább 15 percet késő vonatokról.

A szervezet által mért, szegmensenkénti menetrendszerűség értékeit 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 2015. évben:



A nap utolsó csatlakozása miatt 2015. évben 27 fő került szállodai elhelyezésre.

#### b) Zavarok

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

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

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009(XII.1.) kormányrendelet
- F. 2. Forgalmi utasítás és függelékei
- F. 3. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására
- F. 10. utasítás a védett vezetők utazásainak lebonyolítására
- Balesetvizsgálati utasítás
- Műszaki mentési és Segélynyújtási Utasítás,
- D. 4. utasítás a téli forgalommal kapcsolatos teendők ellátására
- 24/2009 (III.27 MÁV ért. 11.) VIG számú vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. vagyonvédelméről.
- 20/2008 (V.16 MÁV ért. 13) VIG. sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV Magyar ÁllamvasutakZártkörűen Működő Részvénnytársaság területén bekövetkezett biztonsági események során teljesítendő ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemszavar és vészbelázet esetén
- 86/2014. (XII. 04. MÁV-START Ért. 49.) VIG sz. utasítás, a közsolgáltatás keretében nyújtott utastájékoztatás 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 üzemetíteli feltételeiről
- K-1884/2009. számú utasítás a sztrájk esetén követendő szabályokra (41/2009. ÜVH. sz. Üzleti és Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi díjszabási rendelkezés)
- S-1992/2012. sz. üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi utasítás (a „Krizis SMS kiterjesztése a vonatkísérői okostelefonokra” tárgyú utasítás)
- 2/2014. (I24. MÁV ÉRT. 1.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a MÁV csoport válságkezelési és válságkommunikációs feladatairól van érvényben.

### **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 %
Budapest elővárosi	0,54	1,12
Minőségi távolsági	0,13	1,52
Regionális	0,13	0,31
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	3,25	2,71
Távolsági	0,11	1,22
<b>Összes</b>	<b>0,23</b>	<b>0,78</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Értékesítési Főosztály 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 higiéniája 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>Egysegáras 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>Zárrendszerű 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 folyékonyzappan fel/utántöltést)	naponta többször, a közlekedési szegmensnek megfelelően	valamennyi szegmensben a szegmensre/vonatnemre vonatkozóan eltérően meghatározva	minimum rendelkezésre állási idő 40 perc	
2.	<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		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	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett személyszállító jármű esetében	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>Egyéb tisztítások</b>					
3.	Vonali tisztítás (V)	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	
3.1.	<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	
3.2.	<b>Étkezőkoci tisztítás (Ét)</b>	az igénybevételtől függően az üzemeltető szervezeti egység (Utasellátó 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	
3.3.	<b>Hálókoci tisztítás (Ht)</b>	keletkezést követő legrövidebb időn belül	a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett háló- és fekvőhelyes kocsik esetében		
3.4.	<b>Graffiti eltávolítás (G)</b>	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett személyszállító jármű esetében	a graffiti mértékétől függően egyedileg kell és lehet meghatározni		
3.5.	<b>Rendkívüli tisztítás (Rt)</b>	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:

- 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.

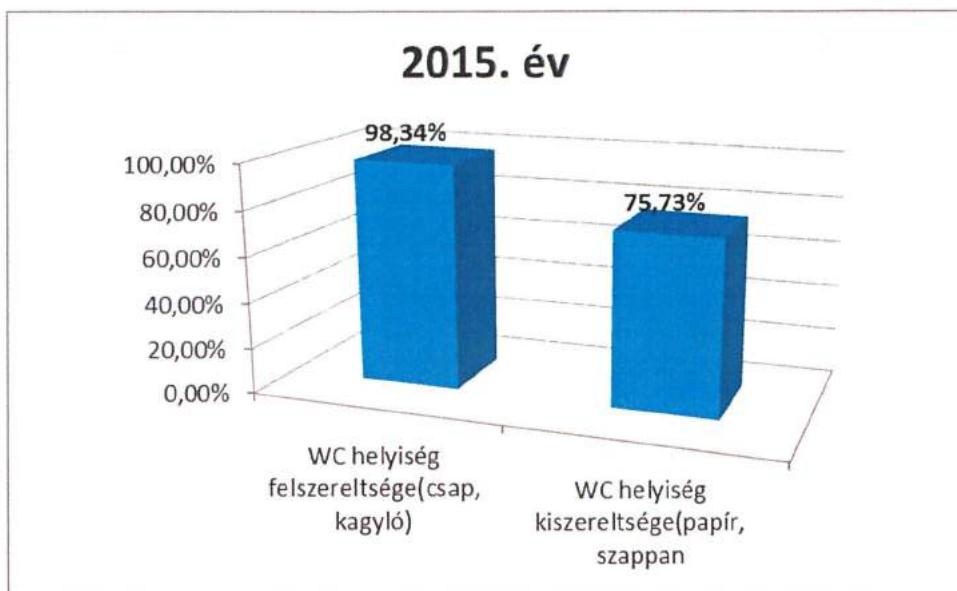
- Az illemhelyek használhatósága

A MÁV Zrt. Fejlesztési és Beruházási Főigazgatóságának jelenleg az alábbi adatok állnak rendelkezésére:

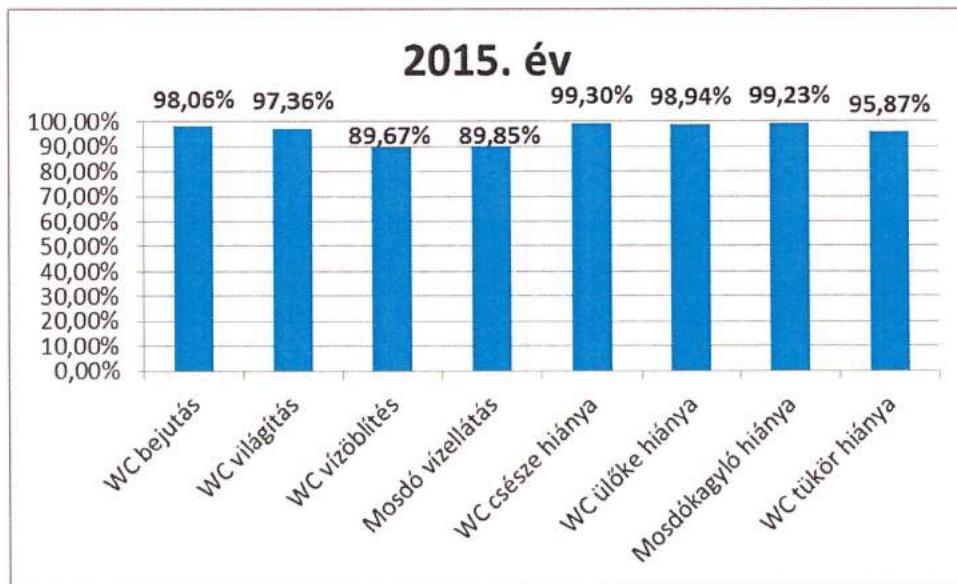
Területi Ingatlankezelés és Zöldterület karbantartási Osztályok	Utas illemhelyek száma	Használható	Használhatatlan	Használaton kívül
Budapest	170+20 mobil	137	26	7
Debrecen	146+14 mobil	108	27	11
Miskolc	132+15 mobil	87	27	18
Pécs	165+19 mobil	98	39	28
Szeged	137+14 mobil	68	34	35
Szombathely	100+10 mobil	75	25	0

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon, és a járműveken 2015-ben felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



## **5. Az utasok elégedettségének vizsgálata**

A kutatás időszaka: 2014. szeptember 06-tól 2014. szeptember 24-ig.

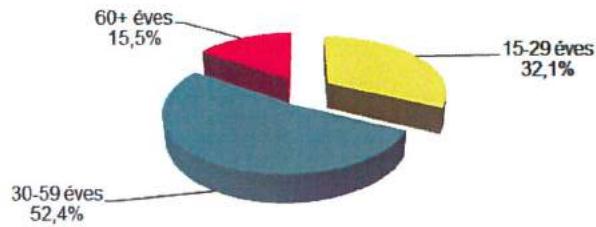
A kutatás módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú (CATI) volt.

Összesen 1500 15 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak vonaton.

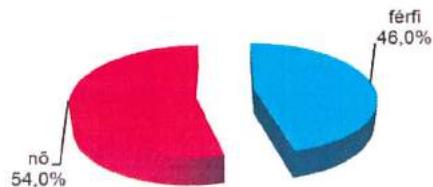
A 2014-es utaselégedettségi felmérés eredményeit kiegészítettük és frissítettük az utazási szokások felméréséről készült, 3001 fős mintán végzett, 2015-ös kutatás, az értékesítési

csatornák 2015-ös kutatásának, a START Klub kártyacsalád iránti keresletről készült 2015-ös kutatás mutatóival.

**Életkorú csoportok**



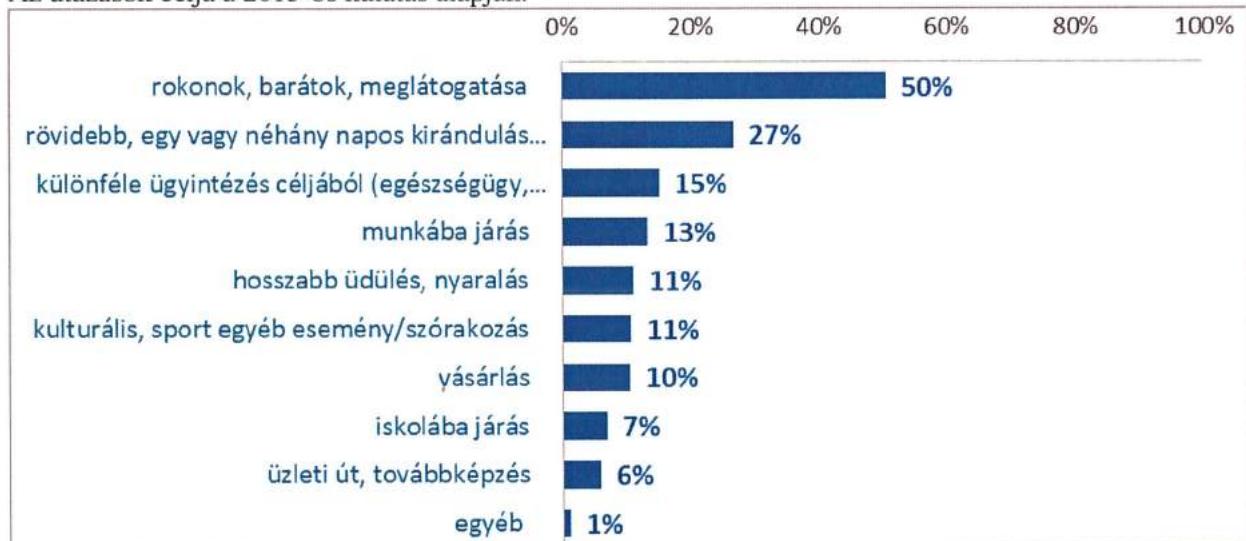
**Nem**



### Az utazás célja

Az utazási szokások változásáról készült 2015-ös kutatásban azt tapasztaltuk, hogy az utasaink fele rokonok, barátok meglátogatása céljából utazik, ezt a célt követik a rövidebb, egy vagy néhány napos kirándulások, az utasaink 27 százaléka utazott tavaly vonattal ilyen célból. A további úti célokban az utasaink kevesebb, mint egyötöde utazott, fontosabbak voltak még a különféle ügyintézésre (pl. egészségügy, banki ügyintézésre) szolgáló utak, a munkába járás, hosszabb üdülésre, nyaralásra utazás, kulturális, sport vagy egyéb esemény, rendezvény meglátogatása és a vásárlás, a felsorolt célokban az utasaink legalább tíz százaléka utazott tavaly.

Az utazások célja a 2015-ös kutatás alapján:



### A választott közlekedési eszköz

A 15 éves és idősebb népesség többsége személyautóval utazik, több mint a felők távolsági, helyközi autóbusszal és 43 százalékuk vonattal, a vonattal utazók 79 százaléka számára áll rendelkezésre alternatív közlekedési eszköz, elsősorban távolsági autóbusz és kisebb arányban személyautó.

A közlekedési eszközöket használók aránya 2015-ben:



2015-ben a 18 éves és idősebb népesség 90 százaléka utazott a településhatáron kívülre, közel felük legalább hetente utazott.

### Utazási költség

A válaszadók 45%-a utazik teljes áron, 12% ingyen, a többiek valamelyen kedvezménnyel. 2010 óta a teljes áron utazók részaránya növekedett.

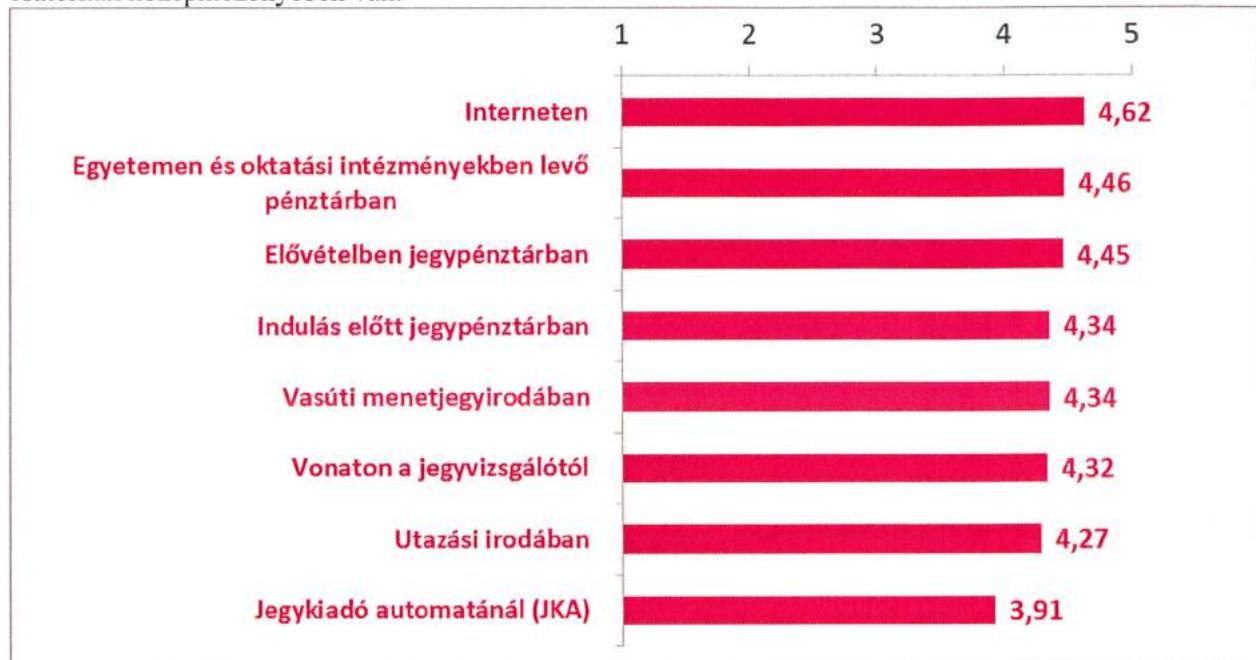
A 2015-ös, utazási szokásokról készült kutatás eredményeit láthatjuk az alábbi ábrán. A kutatás azt mutatta, hogy az elmúlt években nőtt a 65 éven felüliek kedvezményével utazók aránya az utasaink körében, és elérte a 12 százalékkot. Több, mint az utasaink 5 százaléka vette még igénybe az egyetemi és főiskolai hallgatók kedvezményét, a közszolgálati alkalmazottak, a nyugdíjasok, a tanulók 18 éves korig szóló, 90%-os kedvezményét és a családi kedvezményt. A kedvezmények közül csökkent a hallgatói és tanulói kedvezményeket igénybe vevők aránya az elmúlt években.



### Elégedettség az egyes jegyvásárlási módokkal

Az értékesítési csatornáról készült 2015-ös kutatásban 1-től 5-ig osztályozva értékelték az utasaink az egyes jegyvásárlási módokat szerint, mennyire elégedettek azokkal. A jelentősebb értékesítési csatornák

közül az interneten vásárlók a leginkább elégedettek az általuk használt jegyvásárlási móddal, legkevésbé pedig az automatát használók elégedettek, az értékelésük átlaga alacsonyabb volt, mint 4-es. A csaknem 90% által használt csatorna (indulás előtt a jegypénztárnál) a használói értékelése alapján az értékesítési csatornák középmezőnyében van.



#### **START Klub kártya szolgáltatásaival való elégedettség**

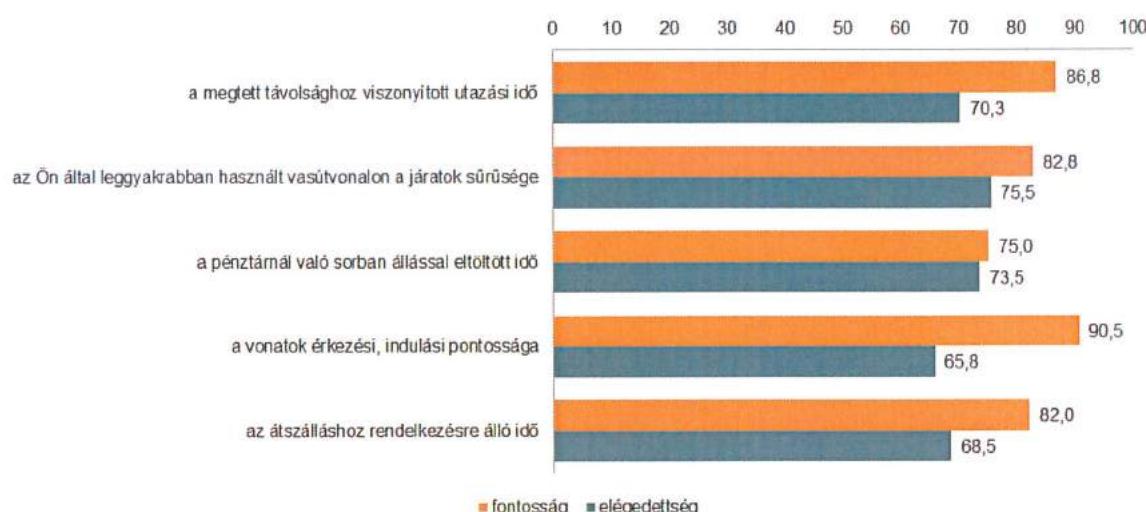
1-től 4-ig osztályozva értékelték az utasaink az egyes jegyvásárlási módokat aszerint, mennyire tartják hasznosnak azokat.

A leghasznosabb szolgáltatás a gyorsvonati pótljegy mentesség, amit a hosszabbítási kedvezmény és a szombati társutas kedvezmény követ. A balatonfenyvesi kisvasút, a kerékpárkedvezmény és a balatoni hajózási kedvezmény csak szűkebb rétegeket érint.



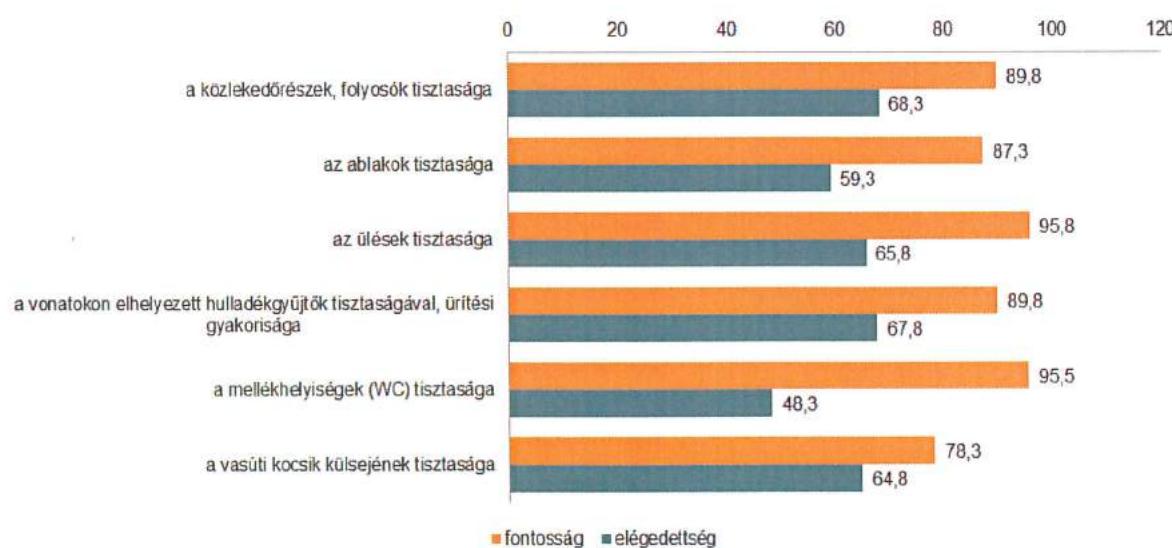
## Az utazás időtartama

Az utasok számára az utazáshoz szükséges időtartamával kapcsolatosan 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. A 2010-es kutatással kapcsolatban a fő különbség, hogy mind a fontossági, mind az elégedettségi átlagok magasabbak.



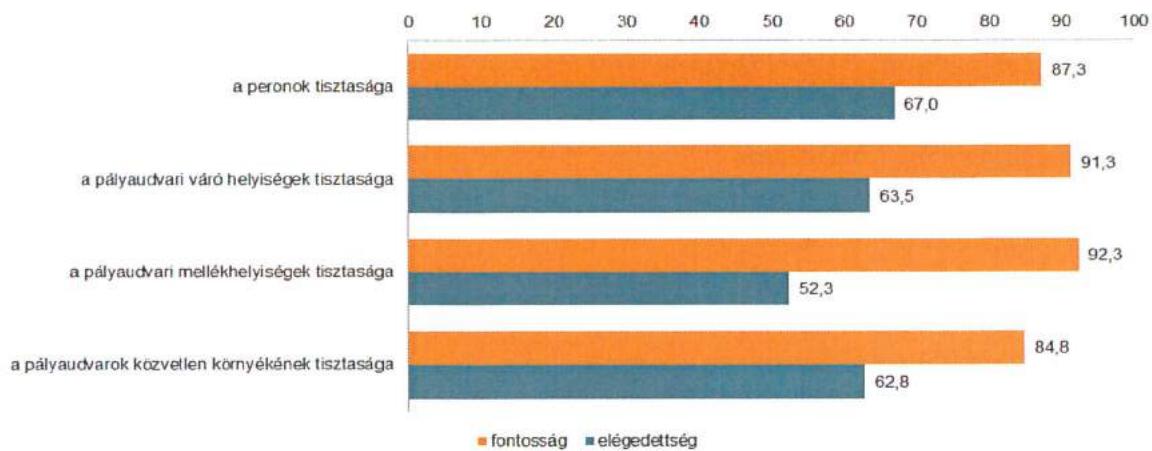
## A vasúti kocsik tisztasága

A vasúti kocsik tisztasága dimenzióban a legfontosabb tényezők az ülések és a mellékkelhelyiségek tisztasága. A legalacsonyabb elégedettséget a mellékkelhelyiségek tisztasága érte el.



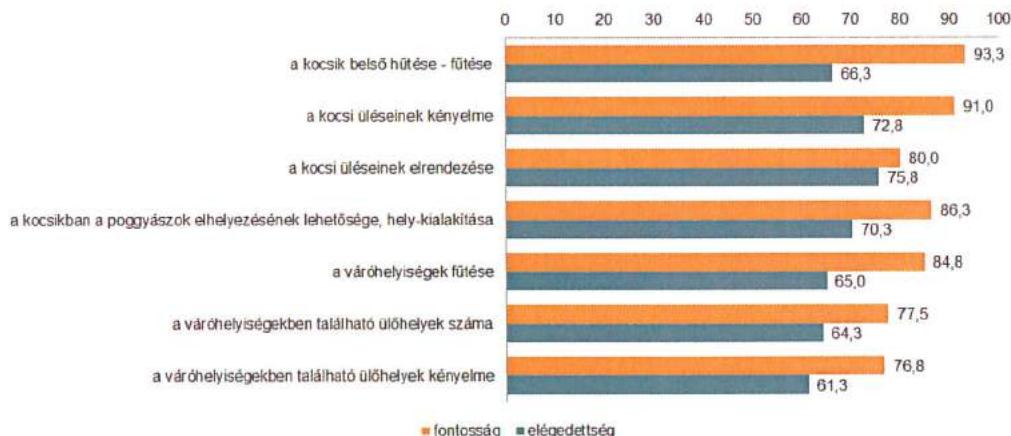
## A pályaudvarok és környékük tisztasága

Legfontosabb tényezők a várók, és a mellékkelhelyiségek tisztasága. Legkisebb az elégedettség a mellékkelhelyiségek tisztaságával és amennyiben összevetjük a fontossággal egyben ez a legproblematiskabb tényező. Tudatküszöb alatt a dimenzió összelégedettségére erős hatással van a vasútállomás közvetlen környékének tisztasága.



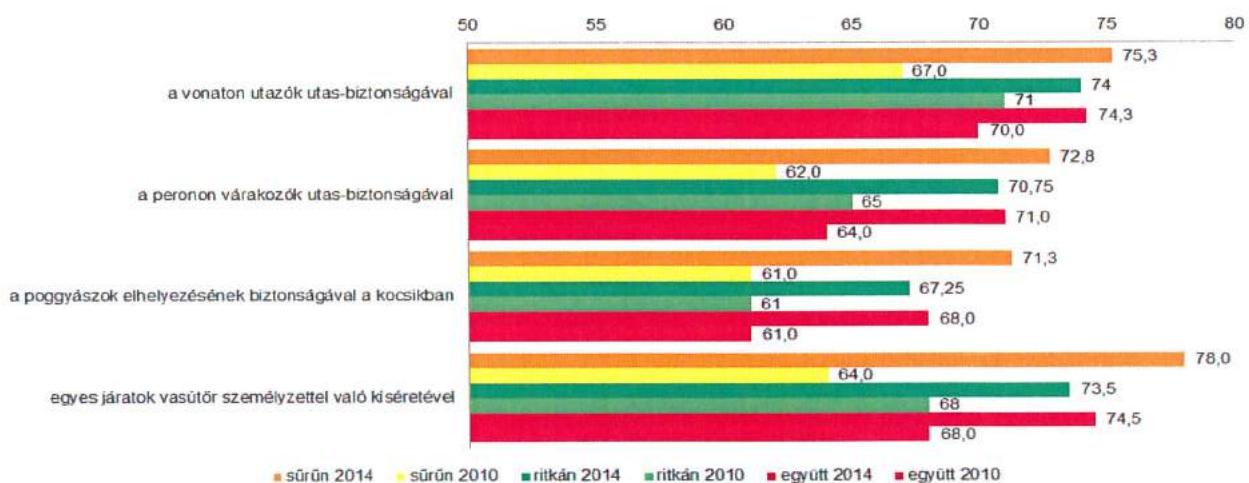
### Az utazás kényelme

A legfontosabb tényezők a vasúti kocsik hűtése – fűtése és az ülések kényelme. A váróhelyiségekkel kapcsolatos kényelmi kérdések kevésbé fontosak, mint a vasúti kocsikkal kapcsolatosak. A kulcstényezők a már említett kocsik hűtése – fűtése és az ülések kényelme a kocsikban.



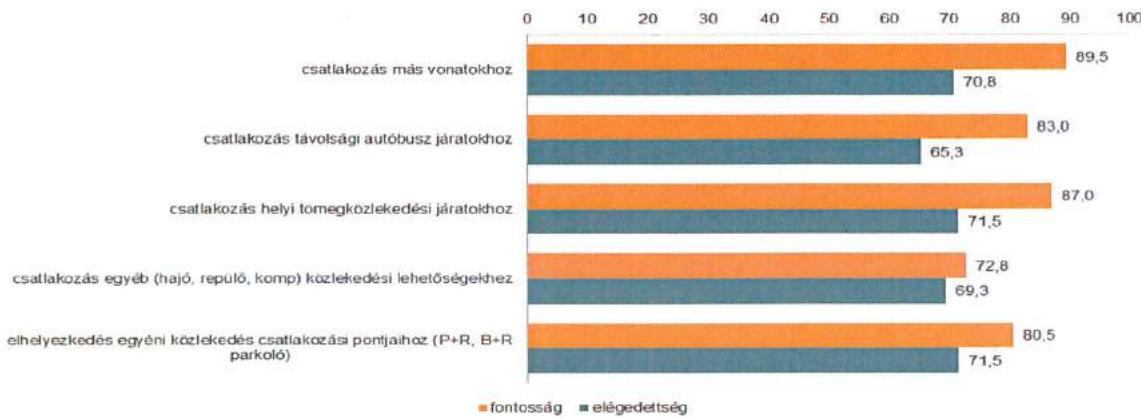
### Az utazás biztonsága

A válaszadók 20%-át érte bármiféle atrocitás. Ez az arány a sűrűn utazók között 25%, a ritkán utazóknál 18%.



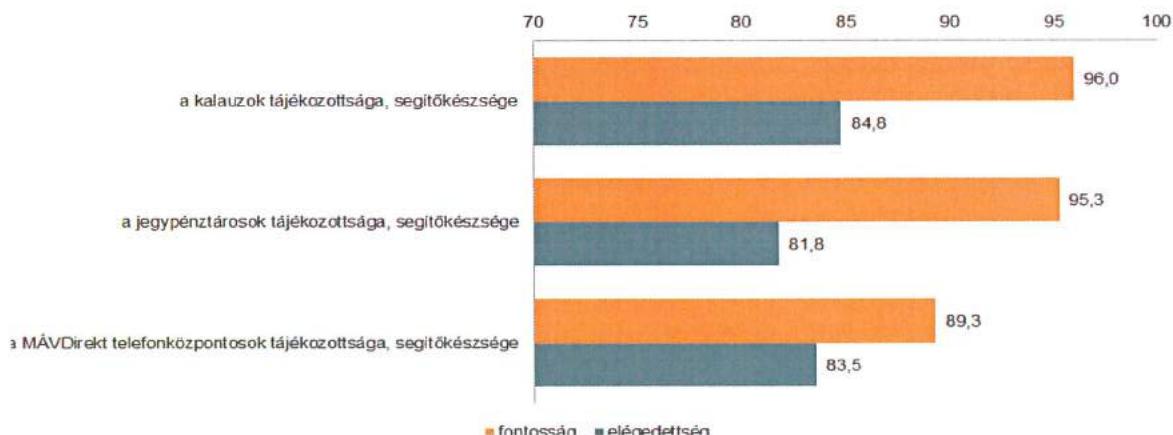
## Átszállás, csatlakozás

A dimenzió legfontosabbnak tartott tényezői a csatlakozás más vonatokhoz, ill. távolsági autóbuszhoz. Ez utóbbival legkevésbé elégedettek a válaszadók. A kulcs elemi változók a már említett csatlakozás a távolsági autóbuszhoz és a más vonatokhoz.



## 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 ügyfélszolgálatét.

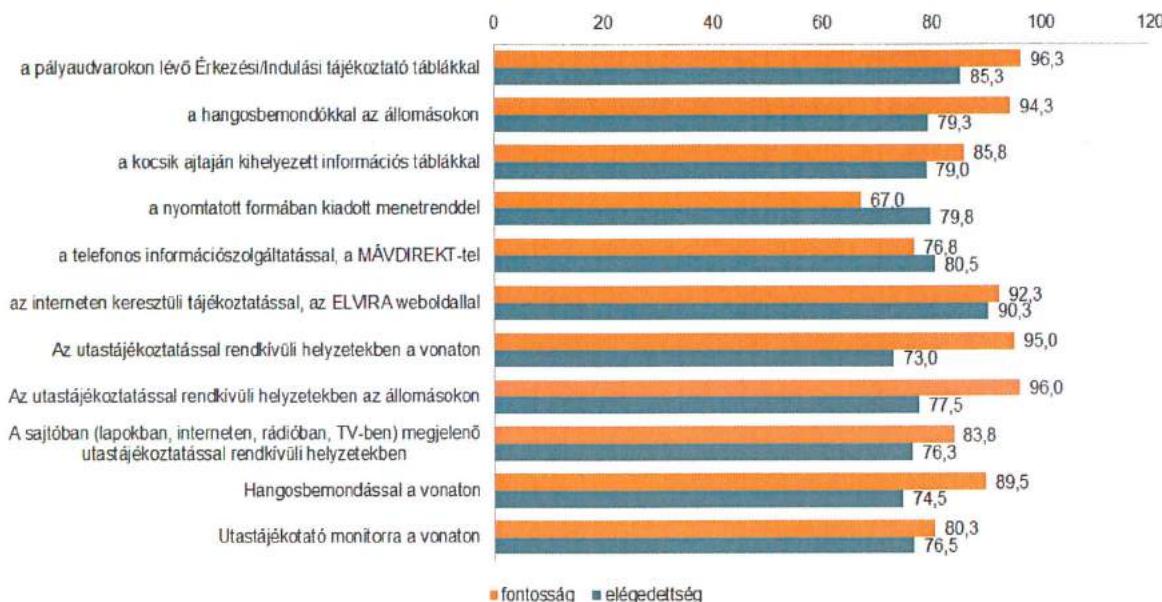


## Tájékozódás, tájékoztatás

Az utazók 99%-a szokott valahogyan tájékozódni utazás előtt. Legtöbben interneten (79%). Az adatok megegyeznek a 2010-es kutatás eredményeivel.



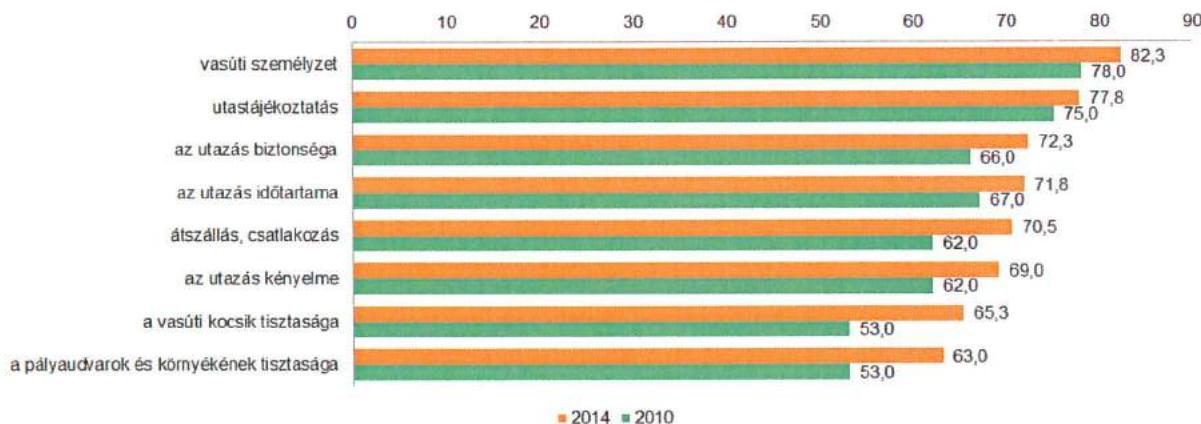
A legkevésbé fontos tényező a nyomtatott menetrend és a – bár a nyomtatottnál fontosabb – a telefonos ügyfélszolgálat.



### Az elégedettség és a háttér változók

A legtöbb csoporttelégedettség esetében a nők, az idősebbek, az alacsonyabb végzettségűek és jövedelműek, az ingyen utazók és akiknek az alternatív közlekedési eszköz a távolsági autóbusz elégedettebbek, mint a többiek.

A legmagasabb elégedettségeket a vasúti személyzet, az utas tájékoztatás és az utazás biztonsága dimenziókban mértük. A legalacsonyabb értékeket a pályaudvarok és a vasúti kocsik tisztasága, valamint az utazás kényelme kapta. A csoporttelégedettségek közül a fő elégedettségre a legnagyobb hatással az utazás időtartama és a vasúti kocsik tisztasága van. Ezeken belül a megtett távolsághoz viszonyított menetidő, a vonatok indulási érkezési pontossága, az ülések tisztasága a kulcstényezők.



### A kutatás eredményeinek összefoglalása

A jegyzők és a pénztárosok munkájával elégedettek leginkább az utasok.

Legkevésbé az utazás komfortjával, az utazási körülményekkel – vonatok, mellékhelyiségek, állomások – tisztaságával és a hűtéssel, fűtéssel elégedettek az utasok.

Az utazási körülmények többségével a 65 évesek és idősebbek, a nők és a havonta egyszer vagy ritkábban utazók elégedettebbek, mint a többi korcsoport.

Szolgáltatásainkkal a naponta, vagy minden munkanap utazók voltak legkevésbé elégedettek.

Az egyes vonattípusokat leggyakrabban választók csoportjai közül az IC-vel és a nemzetközi vonatokkal utazók a leginkább elégedettek.

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

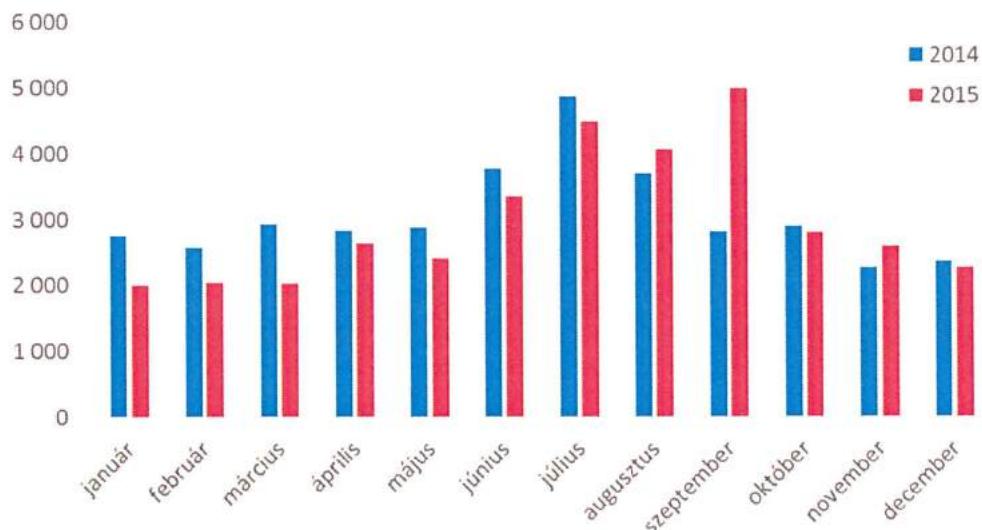
- Követett eljárásrend

A MÁV-START ügyfélszolgálata egykapus és központosított, vagyis a különféle meghirdetett ügyfélszolgálati csatornákon beérkező megkeresések egy helyre, a központosított írásos ügyfélszolgálathoz 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 megkeresésekkel 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.

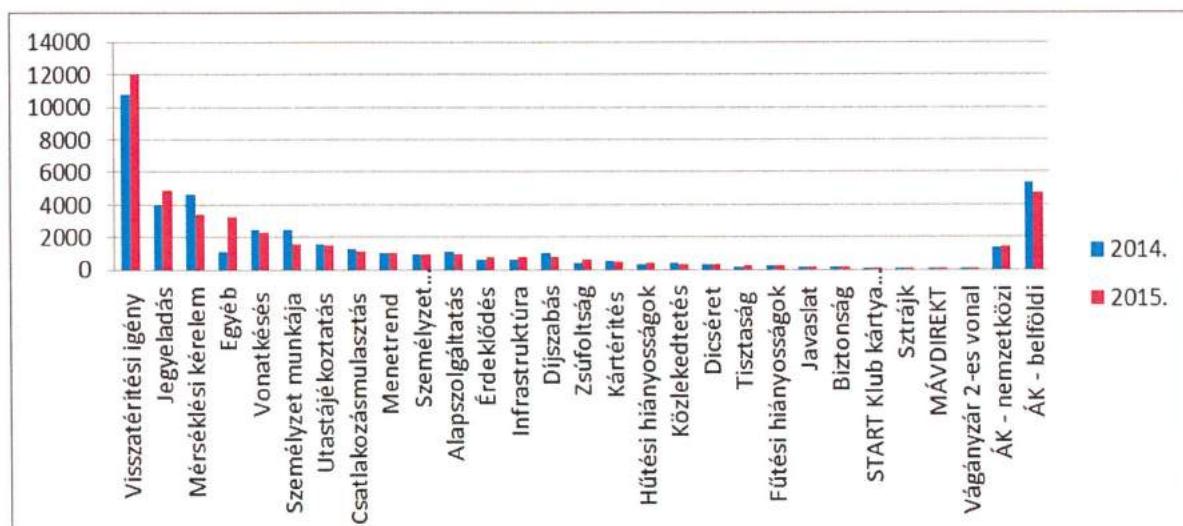
- A panaszok száma és eredménye:

- panaszok kategóriái

2015-ben 35.682 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 29.515 db megkeresés.

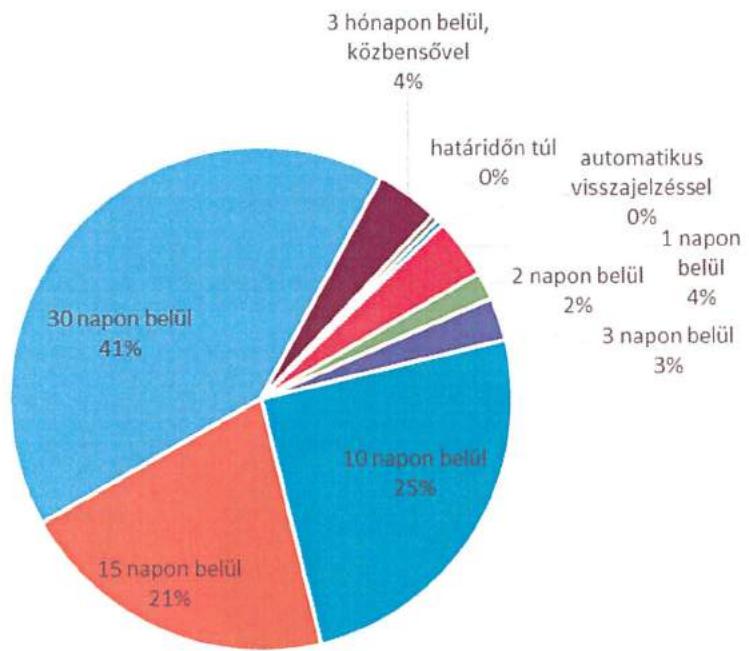


Észrevétel-kategóriák – elmozdulás:



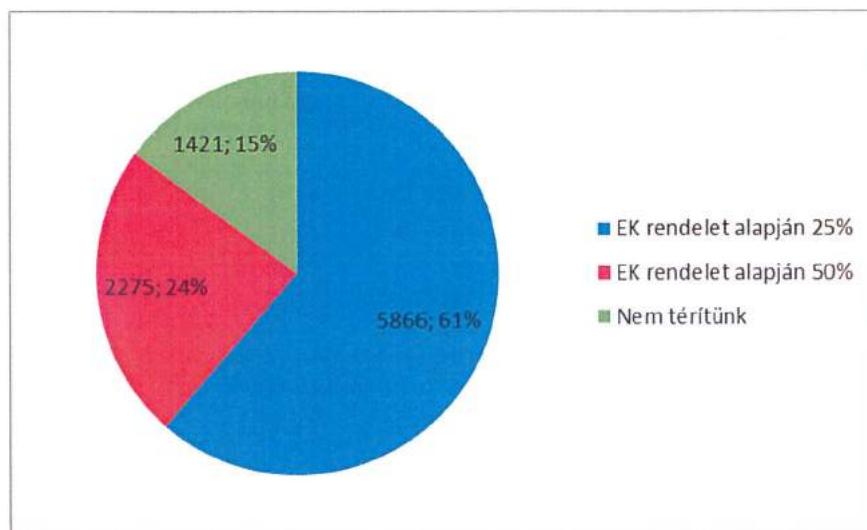
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy ennél több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
  - benyújtott panaszok
  - feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): 45 805 db
- Visszautasított levelek aránya: 2,8 %
- Átlag megválaszolási idő: 17 nap

Válaszok megoszlása határidők szerint

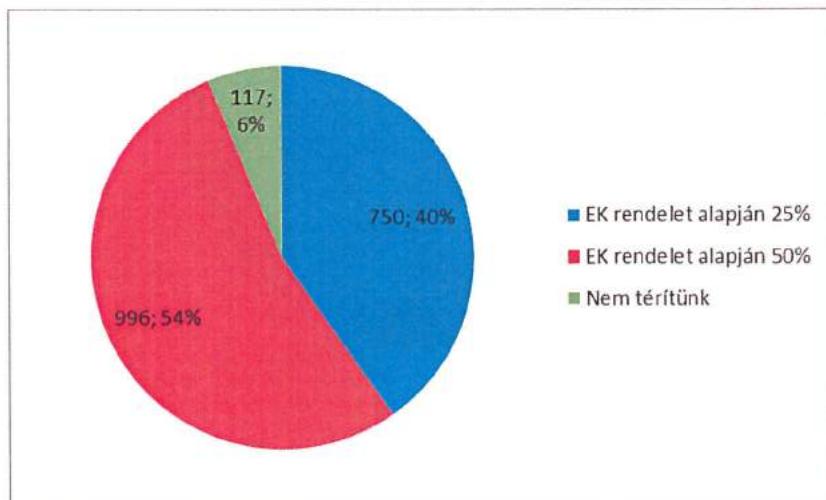


## Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

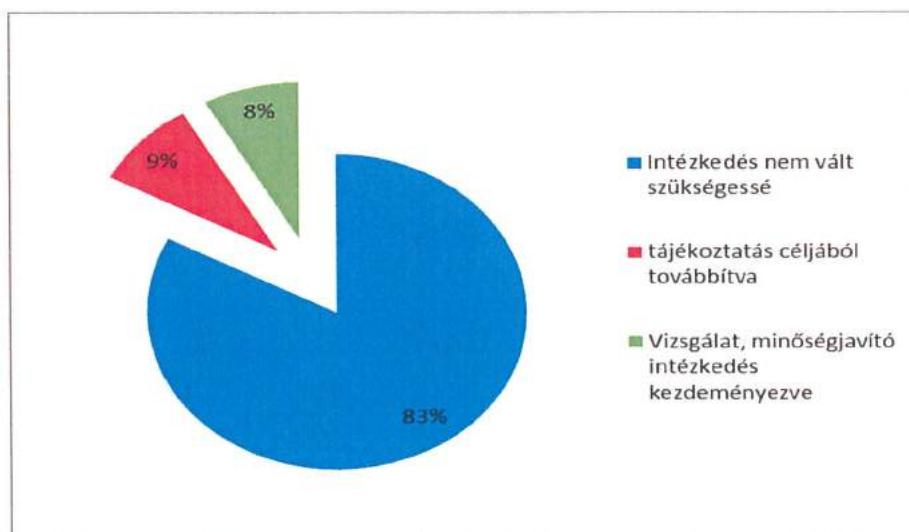
- belföldi:



- 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 minőségtéhnikában 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 szerveknek továbbítjuk.

- A társaság hogyan tájékoztatja az utasokat jogaikról és kötelezettségeikről?

Az utas jogainak és kötelezettségeinek részletes szabályozását a polgári jogi szempontból általános szerződési feltételnek tekintendő Személyszállítási Üzletszabályzat tartalmazza, melyet a 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 fogvatékkal 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 mellékhelyiségen 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 mellékhelyiségek található. A kocsi kísérője az emelőt kezeli és a csoportot a kiindulási állomástól a célállomásig kíséri.

Fogvatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasaink kedvezményes menetdíjjal utazhatnak. A vasút a kerekesszéket díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja. Az utasnak minden 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 fogvatékkal 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	Hatvan	Orosháza
Békéscsaba	Kaposvár	Pápa
Budapest- Déli	Kecskemét	Pécs
Budapest- Keleti	Kelebia	Piliscsaba
Budapest- Nyugati	Keszthely	Püspökladány
Cegléd	Kiskunfélegyháza	Siófok
Debrecen	Komárom	Szeged
Dombóvár	Lőkősháza	Szerencs
Esztergom	Mátészalka	Szolnok
Fonyód	Miskolc- Tiszai	Szombathely
Gyékényes	Nagykanizsa	Záhony
Győr	Nyíregyháza	Zalaegerszeg

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

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

Emelések statisztikája 2015. évre vonatkozóan:

Központ	JBI Állomási mobilemelő	TSZVI Beépített emelő	Összesen
Budapest	4318	6098	10416
Debrecen	1127	185	1312
Miskolc	166	447	613
Pécs	82	564	646
Szeged	822	80	902
Szombathely	89	39	128
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>6604</b>	<b>7413</b>	<b>14017</b>

Az el.z. évhez képest jelent.s emelkedés történt annak ellenére, hogy a 2. számú vasútvonal felújítása volt, illetve Székesfehérvár és Békéscsaba állomás felújítása folyamatban van. 2016-ban várakozásaink szerint további emelkedés fog jellemezni.

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

- A megrendelés internetes címe: [megrendeles@mav-start.hu](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.mavcsoporthu](http://www.mavcsoporthu) honlapon található, mely folyamatosan az aktuális állapotnak megfelelően frissítésre kerül.

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

Járm. pályaszáma, sorozatszáma	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymen- tes WC	Padló- magasság	Rámpa	Közlekedés irányai
80 05 403 (BDt)	1	1000 mm	300	igen	normál	nincs	70, 100a, 120a
			kg				
80 05 4.. (BDt)	54	1250 mm	300	igen	normál	nincs	1, 30a, 40a, 80a, 71, 150
			kg				
415 (FLIRT)	108	850 mm	300	igen	alacsony	nincs	külön besorozás alapján
			kg				
80 55 0.. (ex. német)	27	1250 mm	300	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
			kg				
81 27 011	1	1250 mm	250	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
82 28 116	1		kg				

Járm. pályaszáma, sorozatszáma	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padló-magasság	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	délalföldi régió
426 (Desiro)	31	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	2, 142
2005-500 (Bhvv)	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

#### Kitekintés 2016. évre

További 15 db motorvonat kerül beszerzésre, mely megfelel az akadálymentesítési feltételeknek.