



**MÁV Személyszállítási  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 131.  
**Levelezési cím:** 1476 Budapest, Pf. 302.  
**MÁVDIREKT:** +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999  
**E-mail:** [eszrevetel@mavcsoport.hu](mailto:eszrevetel@mavcsoport.hu)  
**[www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu)**

Az Európai Parlament és Tanács 2021/782 rendelete (2021. április 29) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló rendelet 29. cikkének előírásai szerint

### **Szolgáltatásminőségi kritériumok teljesülése**

**MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál**

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

**2024.**

### **Fulfillment of Service Quality Standards**

according to Art. 29. of REGULATION (EC) No 2021/782 OF THE EUROPEAN  
PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 29 April 2021 on rail passengers' rights and  
obligations

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

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

in Hungarian language

## Bevezetés

Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2021/782 Rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (továbbiakban EU rendelet) 29. cikkének előírásai szerint: A vállalkozó vasúti társaságoknak szolgáltatásminőségi előírásokat kell megállapítaniuk, és a szolgáltatásminőség fenntartása érdekében minőségbiztosítási rendszert kell alkalmazniuk. A szolgáltatásminőségi előírásoknak ki kell terjedniük:

- Információk és menetjegyek.
- A szolgáltatások pontossága és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek.
- Késések
  - az összesített átlagos késések százalékos aránya szolgáltatási kategóriánként (távolsági, regionális és városi/elővárosi);
  - a 19. cikk (10) bekezdésében említett körülmények miatti késések százalékos aránya;
  - a késve indult járatok százalékos aránya;
  - a késve érkezett járatok százalékos aránya
    - a 60 percnél rövidebb késések aránya,
    - a 60–119 perc közötti késések aránya,
    - a 120 perces vagy annál hosszabb késések aránya.
- A járatok törlése
  - a járatotrlések százalékos aránya szolgáltatási kategóriánként (nemzetközi, belföldi távolsági, regionális és városi/elővárosi);
  - a 19. cikk (10) bekezdésében említett körülmények miatti járatotrlések százalékos aránya szolgáltatási kategóriánként (nemzetközi, belföldi távolsági, regionális és városi/elővárosi).
- A gördülő állomány és az állomás létesítményeinek tisztasága (például levegőminőség és hőmérséklet-szabályozás a kocsikon, a szaniter berendezések higiénája stb.)
- Az utasok elégedettségének felmérése.
- Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért.
- A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára nyújtott segítség, valamint az ilyen segítségről a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel, vagy adott esetben az ilyen személyek képviselőivel folytatott párbeszéd.

A vállalkozó vasúti társaságoknak kétfévente jelentést kell közzé tenniük honlapjukon a szolgáltatásminőségi teljesítményükről. Ezeket a jelentéseket az Európai Unió Vasúti Ügynöksége honlapján is közzé kell tenni.

A MÁV Személyszállítási Zrt. jelen dokumentum közzétételével tesz eleget a fenti kötelezettségének.

## I. A MÁV SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ZRT. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSAI

A szolgáltatásminőségi előírásokat a Magyar Állam (mint Megrendelő) és a MÁV-START Zrt. (mint Szolgáltató) között 2024. évben megkötött Közszolgáltatási Szerződés 8. sz. mellékletében foglalt részletes szabályok tartalmazzák.

Az EU rendeletben megjelölt szolgáltatási kategóriák, megfeleltetése:

Nemzetközi szolgáltatási kategória	=	Feláras országos szegmens,
Belföldi távolsági szolgáltatási kategória	=	Országos szegmens,
Regionális szolgáltatási kategória	=	Regionális szegmens,
Elővárosi/városi szolgáltatási kategória	=	Elővárosi szegmens.

A Megrendelő az EU rendelettel összhangban, az egyes szegmensekben minőségi elvárásokat fogalmaz meg a különböző paramétercsoportokban bontásban.

A paraméter csoportok:

- Tisztaság és higiénia (állomási és fedélzeti)
- Utastájékoztatás (állomási és fedélzeti, internetes és telefonos)
- Utaskiszolgálás (állomási és fedélzeti)
- Személyzet (állomási és fedélzeti) valamint
- Menetrendszerűség

A paramétercsoportokon belül további mérési elemeket határoz meg a szerződés, melyek fontosságuk alapján súlyszámokkal rendelkeznek.

A Szolgáltató teljesítményének mérése, rétegzett mintavétellel készített havi mérési terv alapján történik.

A mérési adatok rögzítése az erre a célra kifejlesztett programban digitálisan történik. Az összesített adatok lekérdezése a súlyszámok figyelembe vételével a program webes felületéről valósul meg. A szolgáltatásminőségi kritériumok (szolgáltatási színvonal) teljesülését a vasúttársaság havi rendszerességgel monitoringozza, a mérések során feltárt hibákat, nem megfelelést javíttatja, a javításokat nyomon követi.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a szolgáltatásszínvonal méréseken túl rendszeresen végez felméréseket az utasok elégedettségének megállapítására. Az így szerzett információkat a vasúttársaság elemzi és a szolgáltatások fejlesztése során figyelembe veszi.

A Panaszok kezelésére a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálati rendszert működtet. A MÁV Személyszállítási Zrt. ügyfélszolgálat egykapus, 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. A választ az utas részére, a rendelkezésre álló adatok alapján, az ügyfélszolgálat küldi meg. Az ügyfélszolgálat méltányossági jogkörökkel bír, valamint feladata, hogy a panaszokból kinyert adatok alapján javaslatot tegyen a szolgáltatási színvonal javítására.

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a vasúttársaság vakvezető sávok, állomási és fedélzeti hangos és vizuális utastájékoztató kialakításával nyújt segítséget. Egyéni utazás esetén a mozgáskorlátozottak speciálisan kialakított kocsikat külön bejelentés mellett vehetnek igénybe. Ezen kocsik egy része önemelő berendezéssel ellátott, egy részük pedig önemelő nélküli, ezek kiszolgálása mobil emelővel történik. A járművek a kerekesszékes utas komfortos utazásához szükséges térrel, valamint akadálymentes mosdóval is el vannak látva. Az önemelő berendezéssel ellátott kocsik egy része alacsonypadlós kialakítású.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a fenti rendszerek együttes működtetésével célozza meg a szolgáltatási színvonal javítását. A szolgáltatásszínvonal és az utaselégedettség növelése érdekében bevezetett fejlesztéseket a jelentés 1. sz. melléklete tartalmazza.

## II. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KRITÉRIUMOK TELJESÜLÉSE

### 1. Információk és menetjegyek

A MÁV Személyszállítási Zrt az utasok felé történő információ adását a Közszolgáltatási Szerződés, és a MÁV Személyszállítási Zrt. Üzletszabályzata valamint a vasúttársaság belső utasításai alapján végzi.

#### 1.1. Utastájékoztató színvonala

A Közszolgáltatási szerződés 8. sz. melléklete és ezen túlmenően a Személyszállítási Üzletszabályzatának II. fejezet 7. és 8. pontja tartalmazza a menetrendre és az utastájékoztatóra vonatkozó előírásokat.

A vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet az állomási tájékoztatói rendszer útján nyújt folyamatos tájékoztatást. A Közszolgáltatási szerződés 8. sz. melléklete alapján a Megrendelő az utastájékoztató vonatkozásában szegmensenként elvárt szinteket határozott meg, melyeknek teljesülését rétegzett mintavételű mérésekkel kontrolálta a vasúttársaság. Az utastájékoztató szolgáltatási színvonalának százalékos eredményét az alábbi táblázat mutatja:

#### Utastájékoztató színvonala – 2024. év (mintavételes mérés)

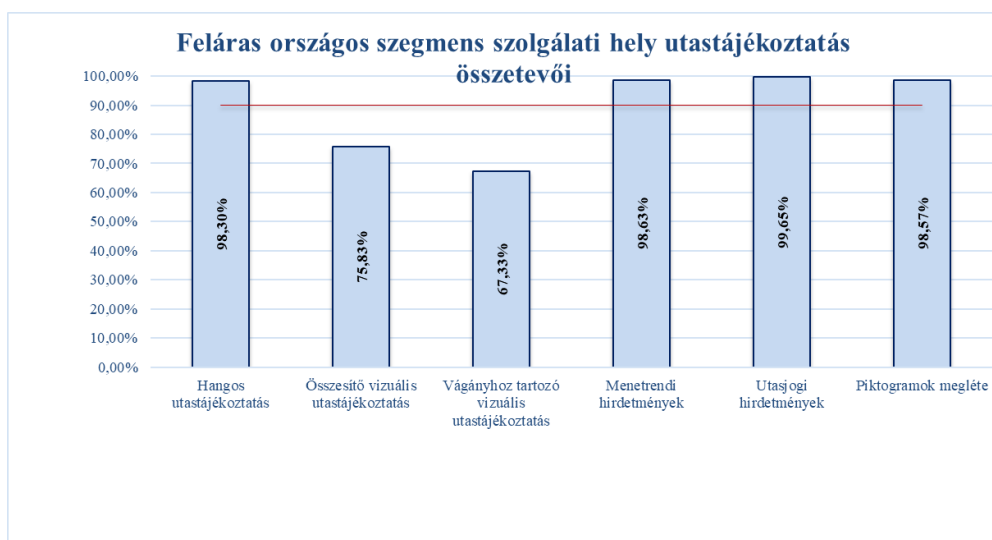
Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	90,00%	83,00%	94,00%	94,00%
Elért szint	90,56%	92,50%	98,08%	98,74%
Eltérés mértéke	0,56%	9,50%	4,08%	4,74%

### 1.1.1. Állomási utastájékoztató színvonal

A MÁV Személyszállítási Zrt. a közszolgáltatás keretében végzett személyszállítás által érintett szolgálati helyeken biztosítja az utazáshoz szükséges információkat, melyek a személyszállítási üzletszabályzat kivonat, díjszabás, érkező/induló vonatok jegyzéke, vágányzári hirdetmény vagy menetrendi változásra vonatkozó felhívás, továbbá piktogramok. Feláras országos és elővárosi állomások esetében a fentiek kiegészülnek hangos és vizuális utastájékoztató berendezéseken adott információkkal.

#### 1.1.1.1. Állomási utastájékoztató feláras országos szegmensben

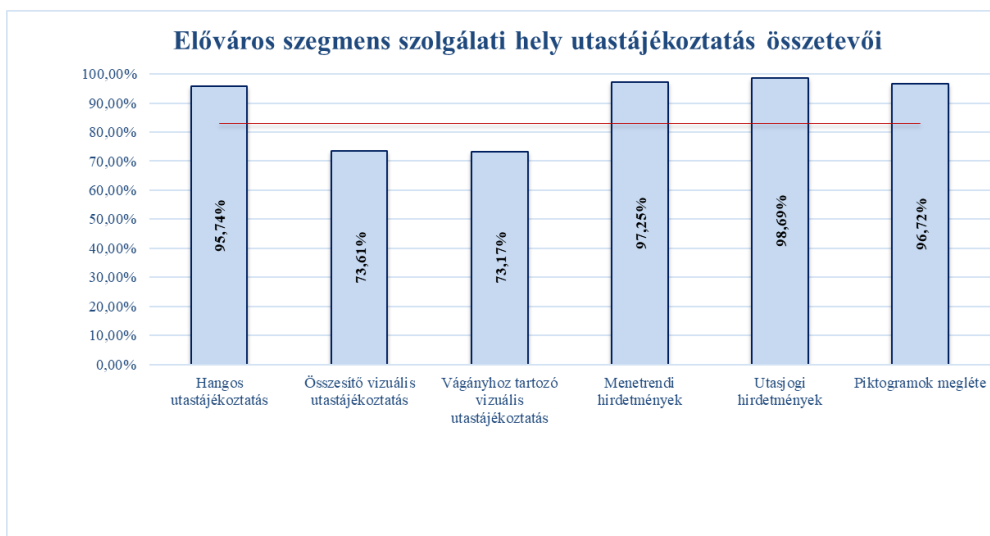
Elvárt szint	90,00%
Elért szint	91,03%
Eltérés mértéke	1,03%



A feláras országos szegmensben a vágányhoz tartozó és az összesítő vizuális utastájékoztató berendezés a KÖSZ követelmények ellenére nem volt kiépítve vagy nem működött. Piktogram sérült volt vagy hiányzott. A menetrendi hirdetmények és az utasjogi hirdetmények kihelyezésével, érvénytartamával kapcsolatban állapítottunk meg hiányosságot.

#### 1.1.1.2. Állomási utastájékoztató előváros szegmensben

Elvárt szint	83,00%
Elért szint	89,97%
Eltérés mértéke	6,97%



Az elővárosi szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken a vágányhoz tartozó és az összesítő vizuális utastájékoztató berendezés a KÖSZ követelmények ellenére nem volt kiépítve vagy nem működött. Piktogramokkal, menetrendi hirdetőtáblákkal, utasjogi hirdetőtáblákkal és a hangos utastájékoztatóval kapcsolatban néhány esetben állapítottunk meg hiányosságot.

#### 1.1.1.3. Állomási utastájékoztató országos szegmensben

Elvart szint	94,00%
Elért szint	97,86%
Eltérés mértéke	3,86%

Az országos szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken a menetrendi és az utasjogi hirdetőtáblák kihelyezésében, valamint a piktogramok kihelyezésében néhány esetben találtunk hiányosságot.

#### 1.1.1.4. Állomási utastájékoztató regionális szegmensben

Elvart szint	94,00%
Elért szint	98,06%
Eltérés mértéke	4,06%

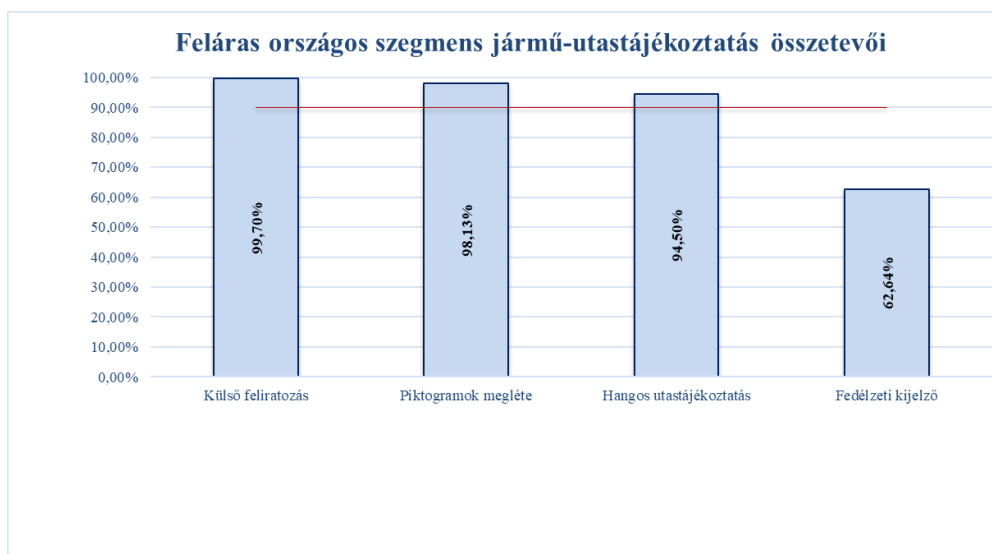
A regionális szegmensben a papír alapú menetrendi hirdetőtáblák (érkező- induló vonatok jegyzéke, menetrendváltásra figyelmeztető felhívás), utasjogi hirdetőtáblák (üzletszabályzat kivonat és díjtábla) és a piktogramok megfelelőségét, meglétét vizsgáljuk. Valamennyi elem tekintetében volt néhány esetben hiányosság.

#### 1.1.2. Fedélzeti utastájékoztató

A MÁV-Személyszállítási Zrt. a közszolgáltatást végző járműveken viszonylatra vonatkozó külső feliratozással (iránytábla, vagy kijelző) és piktogramok használatával tájékoztatja utasait. Feláras országos és elővárosi szegmensekben a fentiek kiegészülnek hangos utastájékoztatóval és fedélzeti kijelzőn adott vizuális tájékoztatóval.

### 1.1.2.1. Fedélzeti utastájékoztató feláras országos szegmensben

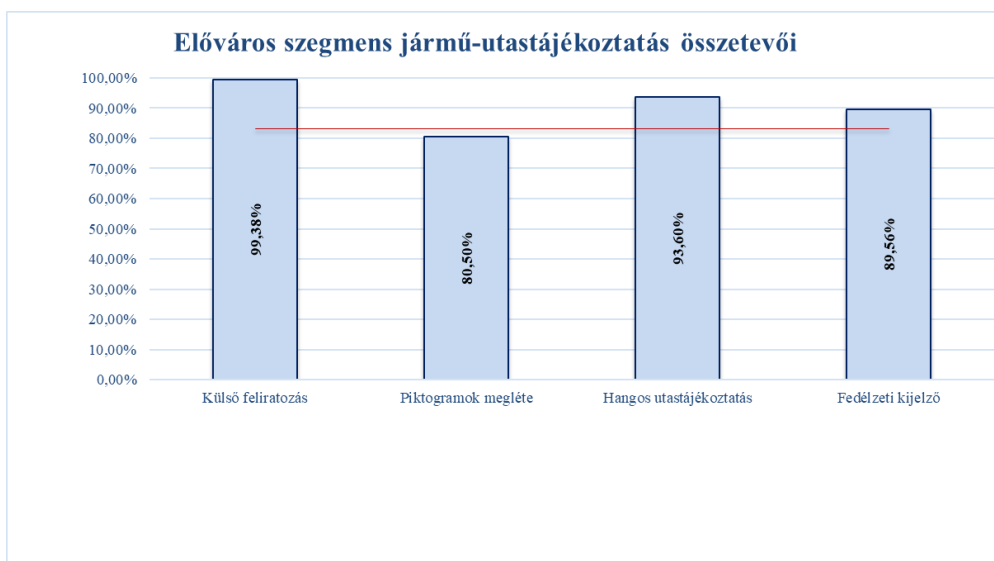
Elvárt szint	90,00%
Elért szint	88,97%
Eltérés mértéke	-1,03%



A feláras országos szegmensben nem működött a hangos és a vizuális utastájékoztató berendezés, több esetben a fedélzeti kijelzőkön csak a MÁV-START felirat jelent meg. Piktogram sérült volt vagy hiányzott.

### 1.1.2.2 Fedélzeti utastájékoztató előváros szegmensben

Elvárt szint	83,00%
Elért szint	93,59%
Eltérés mértéke	10,59%



Az elővárosi szegmensben mért vonatokon a piktogram sérült volt vagy hiányzott. A fedélzeti kijelzők nem működtek vagy csak MÁV-START felirat jelent meg.

### 1.1.2.3. Fedélzeti utastájékoztató országos szegmensben

Elvárt szint	94,00%
Elért szint	97,96%
Eltérés mértéke	3,96%

Az országos szegmensben közlekedő vonatokon a külső feliratozás hiányzott, a piktogram sérült volt vagy hiányzott.

### 1.1.2.4. Fedélzeti utastájékoztató regionális szegmensben

Elvárt szint	94,00%
Elért szint	99,20%
Eltérés mértéke	5,20%

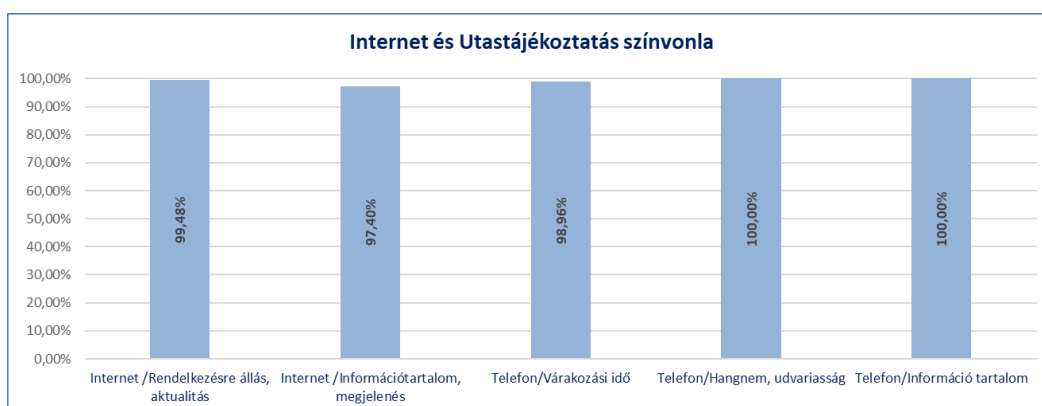
A regionális szegmensben a viszonylatra vonatkozó külső feliratozás hiányzott, a piktogram sérült volt vagy hiányzott.



## 1.2. Utastájékoztató a honlapon, és telefonon

A MÁV Személyszállítási Zrt. menetrendjét az interneten, utazás tervezőben közzétett menetrendi adatbázisban rendelkezésre bocsátja, valamint telefonos utastájékoztatót tart fenn. A telefonos utastájékoztató kiterjed a Szolgáltató által végzett személyszállítás menetrendjére, valamint az ahhoz kapcsolódó, nyújtott szolgáltatásokra. A MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján a [www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu) weboldalon és a vasúttársaság által fejlesztett mobil applikáción (MÁV+) menetrendi kereső is működik.

### Internetes és telefonos utastájékoztató színvonalának alakulása – 2024. év



## 1.3. Menetjegyekről történő tájékoztatás

A MÁV Személyszállítási Zrt. a menetjegyértékesítés érdekében személypénztári szolgáltatást működtet. A MÁV Személyszállítási 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, valamint egyéb utastájékoztatói csatornákon keresztül – internetes portál, telefonos ügyélszolgálat – állomásokon, megállóhelyeken kihelyezett hirdetőtáblák, tájékoztatók, kivonatok útján is biztosított.

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

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

A 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 menetjegyvásárlás lehetőségeit a 3. sz. melléklet tartalmazza.

A fentiekén túlmenően a MÁV Személyszállítási Zrt. 2008-ban megkezdte személyes

ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését. Jelenleg 11 állomáson üzemel személyes ügyfélszolgálat, ahol a menetrendet, díjszabást, értékesítést ösztönző akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet a területi személyszállítási és vontatási igazgatóságok, míg az írásos tevékenységet az ügyfélszolgálati szervezet látja el. Az Ügyfélszolgálatok helyszíneit, elérhetőségeit és feladatait a 4. sz. melléklet tartalmazza.

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

A MÁV Személyszállítási Zrt. a vonatok pontos közlekedtetésének elősegítése érdekében folyamatos Üzemirányítói szolgálatot működtet. A napi üzemmenet figyelemmel kísérése és központi irányítása mellett az egységes, mindenki számára közérthető utastájékoztatás megvalósítása, a pályahálózatműködtető és a menetvonal tulajdonos közötti együttműködések biztosításával valósul meg.

A Közszolgáltatási Szerződés keretében közlekedtetett személyszállító vonatok menetrend szerinti közlekedését jelentősen befolyásoló rendkívüli események kezelésére az esemény kezelését koordináló csoport működik, melynek feladatai:

- A rendelkezésre álló elsődleges információk alapján az egységes, szükség szerint előzetes utastájékoztatás meghatározása és továbbítása.
- A zavartatás várható időtartamának és a jelentősebb zavartatással járó rendkívüli esemény alatt alkalmazható és alkalmazandó operatív közlekedési rend jóváhagyása (szükség esetén módosítása).
- A meghatározott operatív közlekedés rend megvalósításához szükséges információk továbbítása, rendelkezések kiadása.
- Az operatív közlekedési rendhez kapcsolódó utastájékoztatási információk továbbítása, végrehajtása.

### **2.1. A szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek**

A személyszállító vonatok a kapacitáscsökkenésben nem érintett szakaszokon, lehetőség szerint az eredeti menetrendi struktúra szerint kell közlekedtetni.

Ha az operatív közlekedési rendben meghatározott vonatmennyiség az utasok elszállításához nem elégséges, a hiányzó kapacitás pótlására további vonatok beállítását kell elrendelni, illetve ha ez nem lehetséges, vonatpótló autóbuszok is igénybe vehetők.

Ha egy vonat jelentős késése már érdemi fordulókésést okozna, akkor célszerű a késett vonatot az utolsó állomásköz(ök)ben lemondani, és a forduló vonatot onnan indítani. A teljes útvonalon közlekedő utasoknak lehetőség szerint alternatívát kell ajánlani. Nem rövidíthető le az utolsó vonat vagy utolsó csatlakozást elérő vonat.

Budapesti elővárosi forgalomban törekedni kell, hogy vonatlemondások miatt az utasvárakozások időtartama a 30 percet ne haladja meg, ezért akár rendkívüli vonatmegállításokról is gondoskodni kell.

Zónázó közlekedési rend esetén:

- amennyiben a zónahatárt megelőző állomásközből van részleges kapacitáskorlátozás, akkor a személyvonatok a zónahatárt megelőző állomásig közlekednek, a zónázó vonat / IC / IR pótolja a személyvonatot.
- amennyiben a zónahatárt megelőző utolsó előtti állomásközből van teljes kizárás, akkor a zónahatár előtti utolsó állomásközből a zónázó vonat pótolja a személyvonatot.

Munkanapokon a reggeli hivatásforgalmi időszakban törekedni kell a lehető legnagyobb kapacitás leközeledtetésére a főváros irányába, a délutáni csúcsidőszakban pedig a fővárosból kifelé.

A zavarok kezelésére kiadott utasítások felsorolását az 5. sz. melléklet tartalmazza.

### 3. Késések

#### 3.1. Az összesített átlagos késések százalékos aránya szegmensenként (szolgáltatási kategóriánként)

**Vonatok késésének aránya %-ban – 2024 év hálózati adat**

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Előváros	13,83	86,17
Feláras országos	51,81	48,19
Országos	26,47	73,53
Regionális	18,23	81,77
Nem közszolgáltatási (belföldi)	38,64	61,36
<b>Összes</b>	<b>21,37</b>	<b>78,63</b>

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

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

#### 3.2. A 19. cikk (10) bekezdésében említett körülmények miatti késések százalékos aránya

Az elmulasztott csatlakozások pontos számáról a MÁV Személyszállítási Zrt. nem rendelkezik információval.

#### 3.3. A késve indult járatok százalékos aránya szegmensenként (szolgáltatási kategóriánként)

### Vonatok indulási késésének aránya %-ban – 2024 év hálózati adat

Szegmens	Késlett indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Előváros	59,68	40,32
Feláras országos	89,55	10,45
Országos	74,06	25,94
Regionális	40,47	59,53
Nem közszolgáltatási (belföldi)	62,16	37,88
<b>Összes</b>	<b>70,18</b>	<b>29,82</b>

**Késlett 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.

### 3.4. A késve érkezett járatok százalékos aránya szegmensenként (szolgáltatási kategóriánként)

#### Vonatok érkezési késésének aránya %-ban – 2024 év hálózati adat

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerűség (%)
Előváros	99,90	0,09	0,01	86,17
Feláras országos	97,91	1,78	0,30	48,19
Regionális	99,56	0,39	0,05	73,53
Országos	99,84	0,14	0,02	81,77
Nem közszolgáltatási	93,18	6,06	0,76	61,36

(belföldi)				
<b>Összes</b>	<b>99,63</b>	<b>0,32</b>	<b>0,05</b>	<b>78,63</b>

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

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

### 3.5. A Közszolgáltatási szerződés 8. sz. melléklete szerinti rétegzett mintavételű szolgáltatásszínvonal mérések eredményei

A vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében a MÁV Személyszállítási Zrt. 2024. évben is végzett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

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

A Megrendelő a menetrendszerűség vonatkozásában szegmensenként elvárt szinteket határozott meg, melynek teljesülését az alábbi táblázat mutatja.

#### Vonatok szegmensenkénti menetrendszerűsége – 2024. év

Szegmnes	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Pontossági arány (0-5' között)	72,53%	91,83%	83,18%	86,56%
Elvárt szint	80.10%	91,00%	85,50%	90,50%
Elért szint	-7,5%	0,83%	-2,32%	-3,94%

### 3.6. A járatok törlése

#### 3.6.1. A járateltörések százalékos aránya szegmensenként (szolgáltatási kategóriánként)

##### Vonatok törlésének aránya %-ban – 2024 év hálózati adat

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya (%)
Előváros	1,97	1,04
Feláras országos	1,32	2,29
Regionális	0,67	0,39
Országos	2,05	1,18
Nem közszolgáltatási (belföldi)	7,33	0,71
<b>Összes</b>	<b>1,30</b>	<b>0,87</b>

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

### 3.6.2. A 19. cikk (10) bekezdésében említett körülmények miatti járattörlések százalékos aránya szegmensenként (szolgáltatási kategóriánként)

A MÁV Személyszállítási Zrt. 2024. évre vonatkozóan nem rendelkezik ilyen adattal.

## 4. A járművek (gördülő állomány) és az állomás létesítményeinek tisztasága

A gördülő állomány és az állomások tisztaságára vonatkozó részletes minőségi előírásokat a Magyar Állam és a MÁV-START Zrt. között megkötött Közszolgáltatási szerződés 8. sz. melléklete tartalmazza. A takarítások külső vállalkozó bevonásával történnek. A vállalkozói szerződés és a MÁV-START Zrt. Tisztítási előírása a Közszolgáltatási szerződéssel összhangban írja elő / szabályozza a tisztítási tevékenységet.

A minőségi előírások teljesítése érdekében a személyszállító vonatokban közlekedő járműveket az országban mintegy 70 szolgálati helyen tisztítatjuk. Az állomási tisztítások mellett a nemzetközi ajánlások (pl.: RIC Szabályzat), illetve az ellenőrzések tapasztalatai, az utasterhelés és a tevékenység végzéséhez alkalmas adottságok figyelembevételével néhány viszonylaton menet közben is végzünk tisztítási és egészségügyi anyagokkal való feltöltési tevékenységet.

Az állomásépületek kezelője a MÁV Zrt. A deklarált követelményeknek megfelelően, a szegmensek állomási létesítményeinek utasforgalmi területei vonatkozásában a jelenleg hatályos MÁV Zrt. teljes működési területét lefedő Takarítási Szolgáltatási Keretszerződésekben az előírt tisztaság folyamatos biztosításának érvényesülése érdekében került meghatározásra a takarítási tevékenység.

#### 4.1. A Közszolgáltatási szerződés 8. sz. melléklete szerinti rétegzett mintavételű szolgáltatásszínvonal mérések eredményei

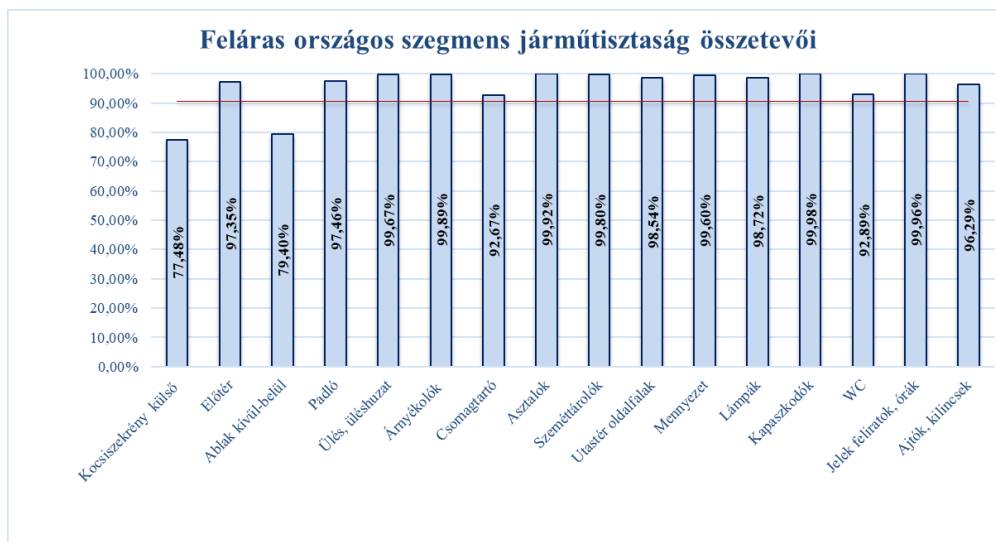
A Megrendelő a tisztaság vonatkozásában szegmensenként elvárt szinteket határozott meg. A tisztaság szegmensenként elvárt és elért színvonalát az alábbi táblázat mutatja.

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	90,50%	87,50%	88,50%	88,50%
Elért szint	95,36%	93,87%	96,04%	95,79%
Eltérés mértéke	4,86%	6,37%	7,54%	7,29%

##### 4.1.1. Járművek tisztasága

##### 4.1.1.1. Járművek tisztasága feláras országos szegmensben

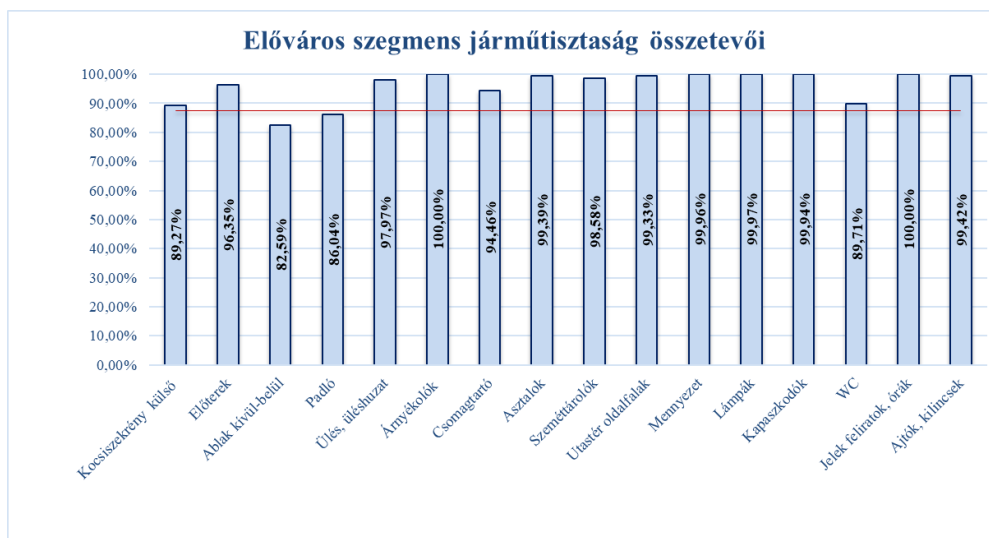
Elvárt szint	90,50%
Elért szint	95,29%
Eltérés mértéke	4,79%



A feláras országos szegmensben ellenőrzött vonatoknál a kocsiszekrény, feljáróajtó, ablak külső felülete, csomagtartó szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörölő papír, a mosdó és a WC víz hiányában nem működött.

##### 4.1.1.2. Járművek tisztasága előváros szegmensben

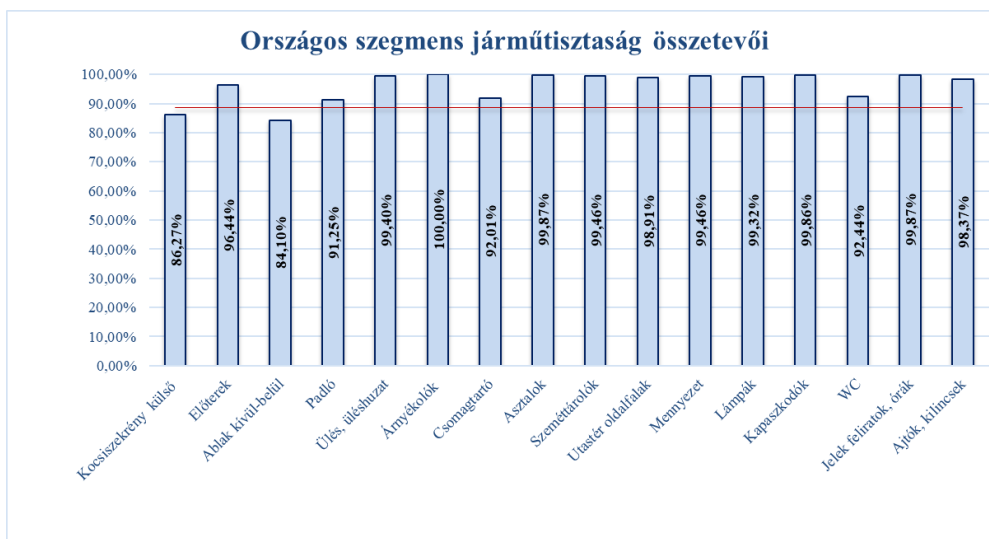
Elvárt szint	87,50%
Elért szint	95,05%
Eltérés mértéke	7,55%



Az elővárosi szegmensben ellenőrzött vonatoknál a kocsiszekrény, feljáróajtó, ablak külső felülete, csomagtartó szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörölő papír, a mosdó és a WC víz hiányában nem működött.

#### 4.1.1.3. Járművek tisztasága országos szegmensben

Elvart szint	88,50%
Elért szint	95,60%
Eltérés mértéke	7,10%

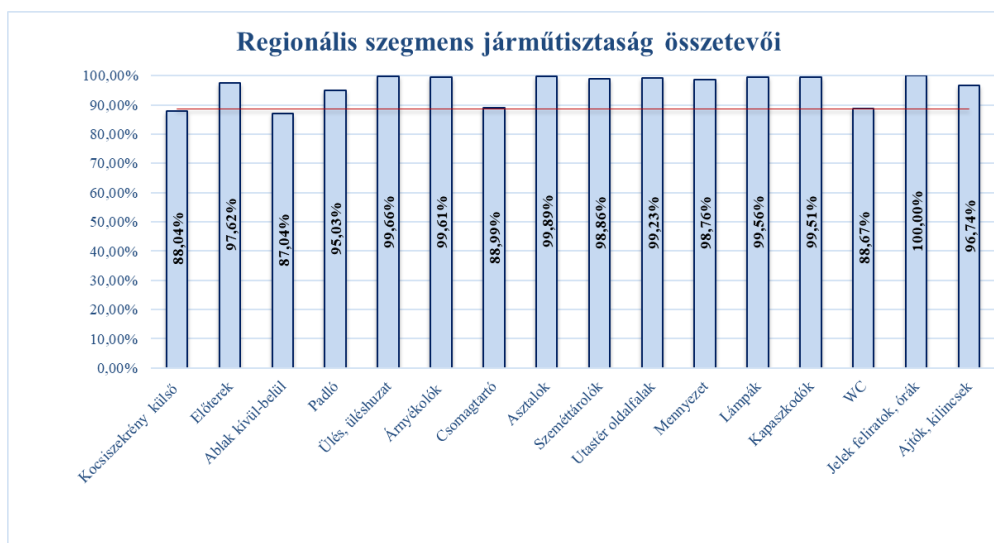


Az országos szegmensben ellenőrzött vonatoknál a kocsiszekrény, feljáróajtó, ablak külső felülete, csomagtartó, padló szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörölő papír.



#### 4.1.1.4. Járművek tisztasága regionális szegmensben

Elvárt szint	88,50%
Elért szint	95,41%
Eltérés mértéke	6,91%

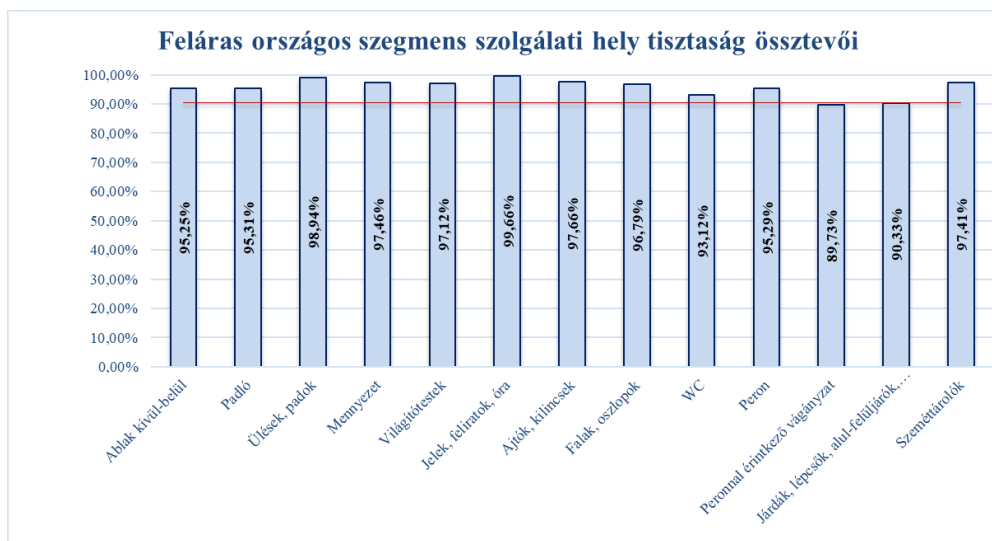


A regionális szegmensben ellenőrzött vonatoknál a kocsiszekrény, feljáróajtó, ablak külső felülete, csomagtartó, padló szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörölő papír, a mosdó és a WC víz hiányában nem működött.

#### 4.1.2. Szolgálati helyek (állomások) tisztasága

##### 4.1.2.1. Szolgálati helyek tisztasága feláras országos szegmensben

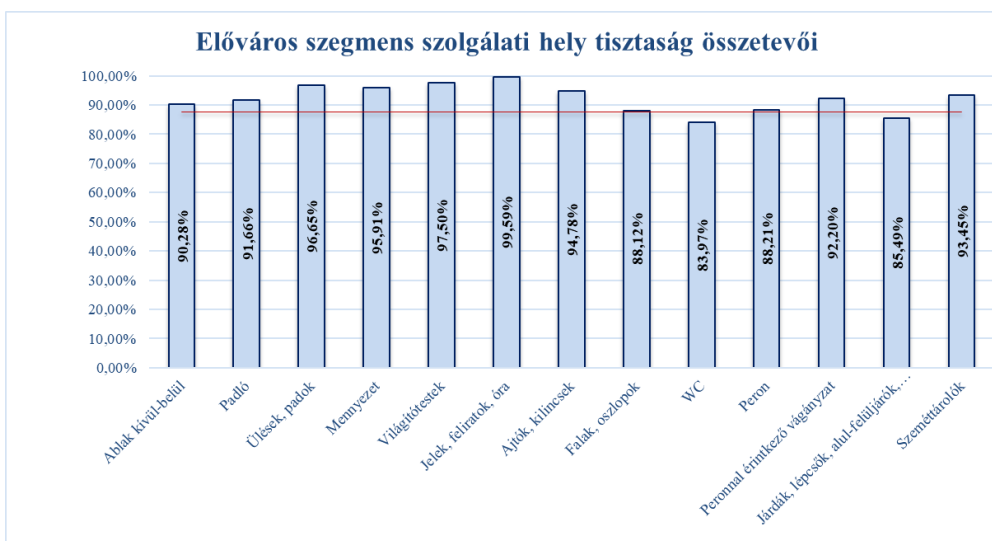
Elvárt szint	90,50%
Elért szint	95,50%
Eltérés mértéke	5,00%



A feláras országos szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken a peronnal érintkező vágányzat gyomos volt, járda, lépcső, alul-felüljáró, WC csésze, WC padló szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörlő papír.

#### 4.1.2.2. Szolgálati helyek tisztasága előváros szegmensben

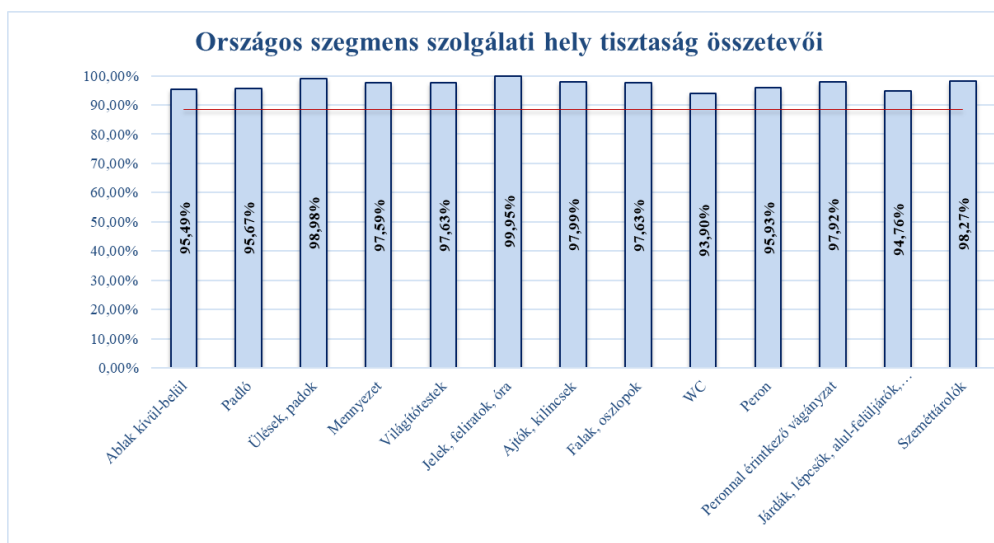
Elvárt szint	87,50%
Elért szint	91,69%
Eltérés mértéke	4,19%



Az elővárosi szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken falak kívül-belül, lépcső, alul-felüljáró, peron WC csésze, WC padló szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörlő papír.

#### 4.1.2.3. Szolgálati helyek tisztasága országos szegmensben

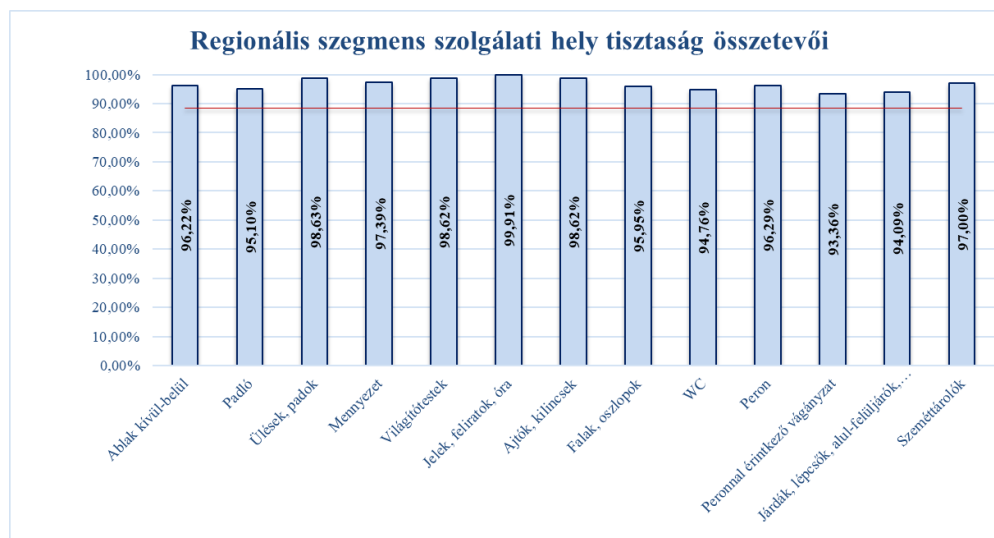
Elvárt szint	88,50%
Elért szint	96,87%
Eltérés mértéke	8,37%



Az országos szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken alul-felüljáró szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörölő papír.

#### 4.1.2.4. Szolgálati helyek tisztasága regionális szegmensben

Elvárt szint	88,50%
Elért szint	96,49%
Eltérés mértéke	7,99%



A regionális szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken alul-felüljáró szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan és a kéztörölő papír.

## 5. A járművek (gördülő állomány) és az állomás létesítményeinek utaskiszolgálási színvonala

### 5.1. A Közszolgáltatási szerződés 8. sz. melléklete szerinti rétegzett mintavételű szolgáltatásszínvonal mérések eredményei

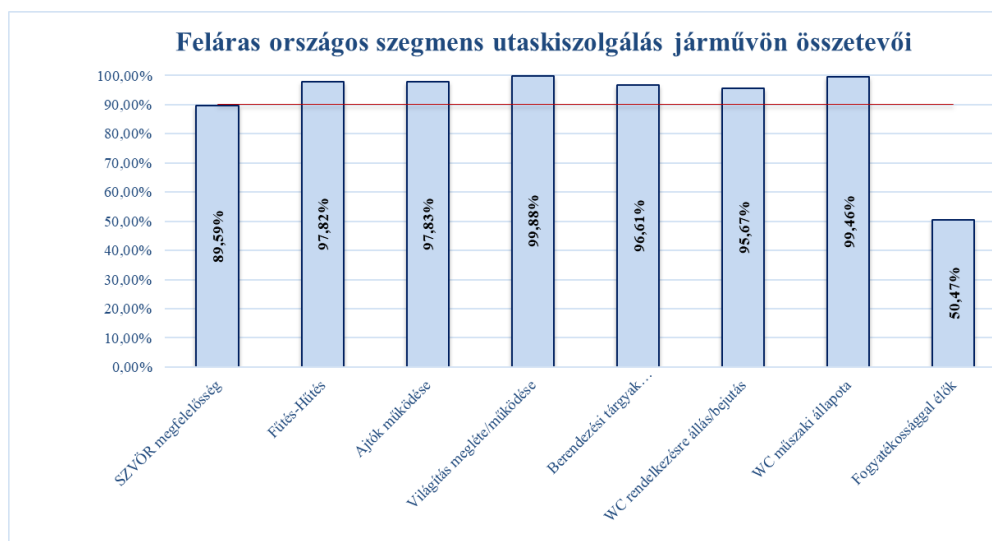
A Megrendelő az utaskiszolgálás vonatkozásában szegmensenként elvárt szinteket határozott meg. Az utaskiszolgálás szegmensenként elvárt és elért színvonalát az alábbi táblázat mutatja.

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	90,00%	90,50%	88,50%	86,00%
Elért szint	92,38%	95,89%	93,96%	89,99%
Eltérés mértéke	2,38%	5,39%	5,46%	3,99%

### 5.2. Járműkövetelmény

#### 5.2.1. Járműkövetelmények feláras országos szegmensben

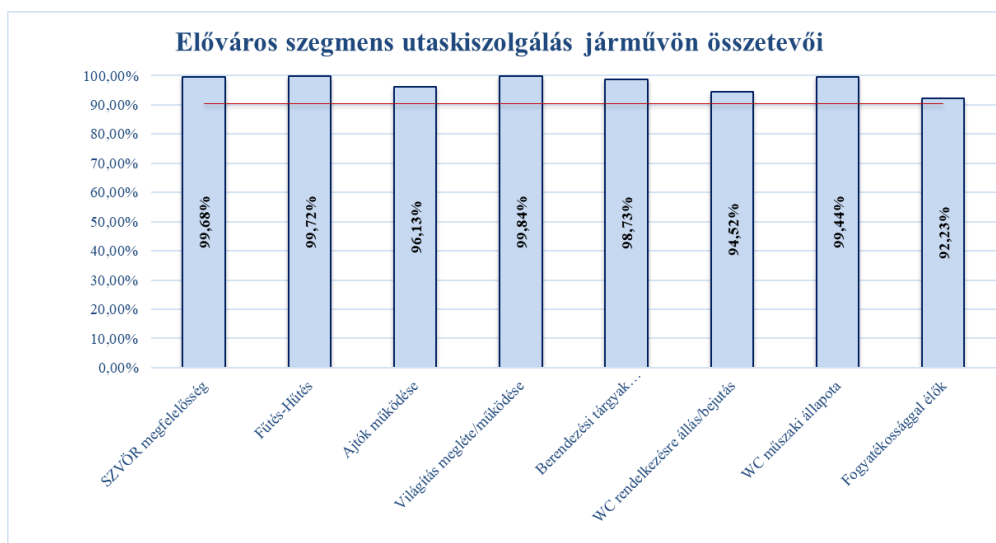
Elvárt szint	90,00%
Elért szint	91,48%
Eltérés mértéke	1,48%



Feláras országos szegmensben közlekedő vonatoknál a vonatok nem SZVÖR szerint voltak kiállítva, több esetben nem volt biztosítva a 230 V hálózati csatlakozó, a WIFI nem volt kiépítve. A fogyatékossággal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (alacsonypadlós jármű, rokkantemelő berendezés hiánya, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

### 5.2.2. Járműkövetelmények előváros szegmensben

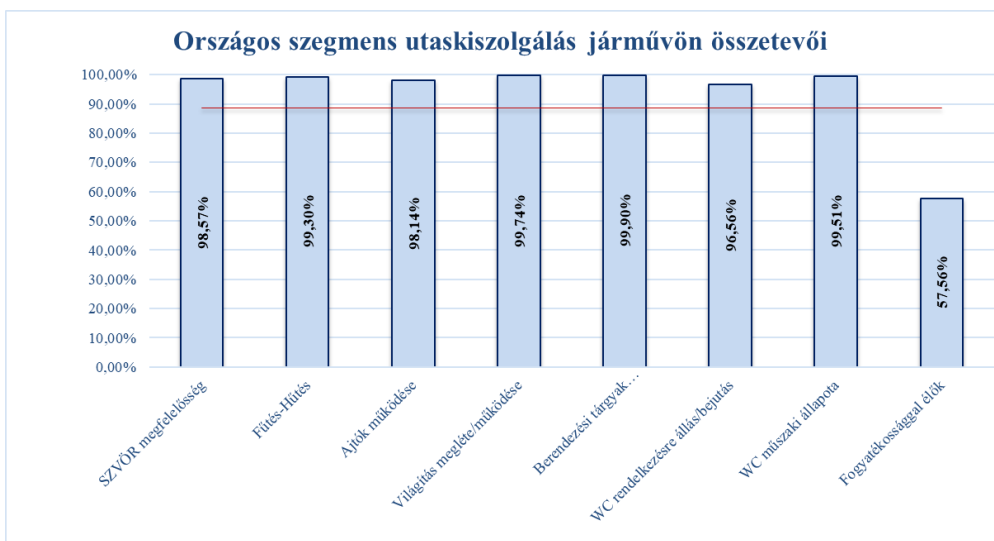
Elvárt szint	90,50%
Elért szint	97,95%
Eltérés mértéke	7,45%



Az elővárosi szegmensben mért vonatokon a feljáróajtó használhatatlan volt, több esetben nem volt biztosítva a 230 V hálózati csatlakozó. A fogyatékossággal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (alacsonypadlós jármű, rokkantemelő berendezés hiánya, hangos és vizuális utastájékoztatás nem volt elérhető).

### 5.2.3. Járműkövetelmények országos szegmensben

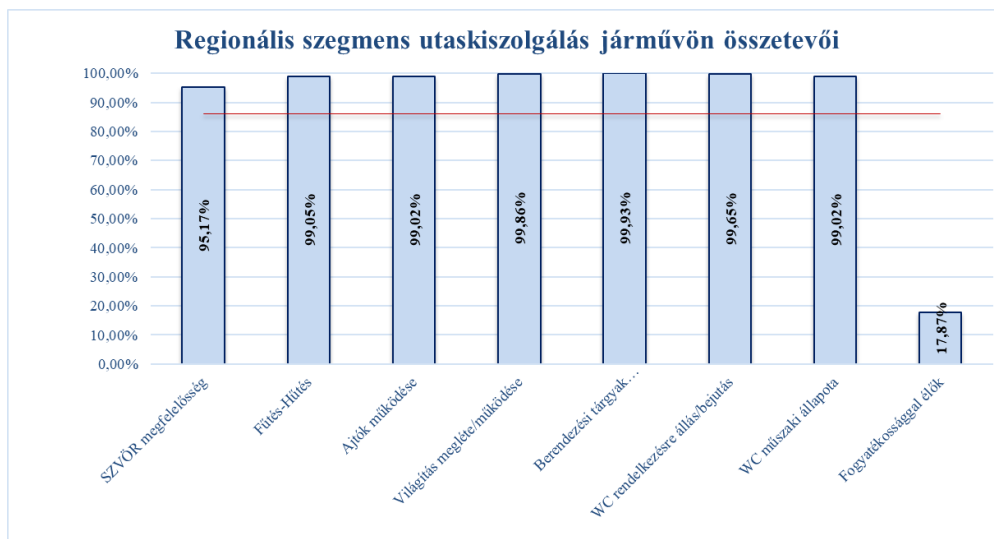
Elvárt szint	88,50%
Elért szint	94,71%
Eltérés mértéke	6,21%



Az országos szegmensben mért vonatoknál A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképeségű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (alacsonypadlós jármű, rokkantemelő berendezés hiánya, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

#### 5.2.4. Járműkövetelmények regionális szegmensben

Elvart szint	86,00%
Elért szint	90,38%
Eltérés mértéke	4,38%

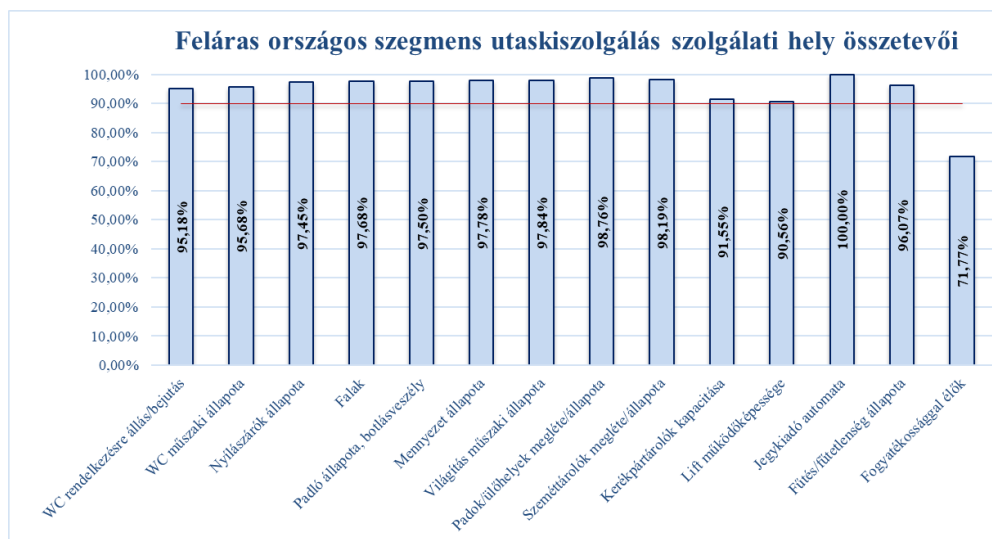


A regionális szegmensben mért vonatok több esetben nem SZVÖR szerint voltak kiállítva, A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképeségű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (alacsonypadlós jármű, rokkantemelő berendezés hiánya, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

### 5.3. Szolgálati hely követelmény

#### 5.3.1. Szolgálati hely követelmények feláras országos szegmensben

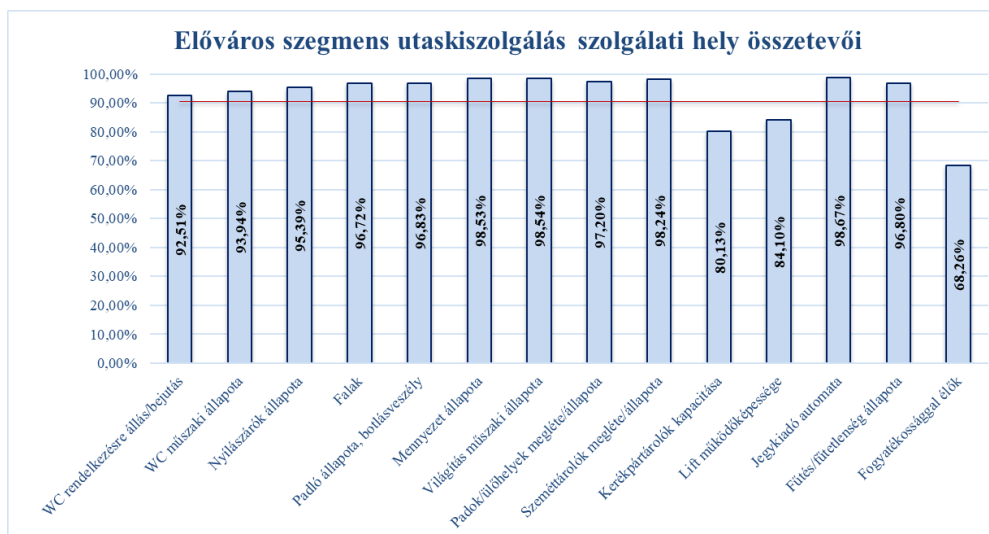
Elvárt szint	90,00%
Elért szint	94,06%
Eltérés mértéke	4,06%



A feláras országos szegmensben mért szolgálati helyeken a WC ajtót nem lehetett bezárni, hiányzott a ruhaakasztó, a lift nem működött. A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (vakvezető sáv, magasperon, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

#### 5.3.2. Szolgálati hely követelmények előváros szegmensben

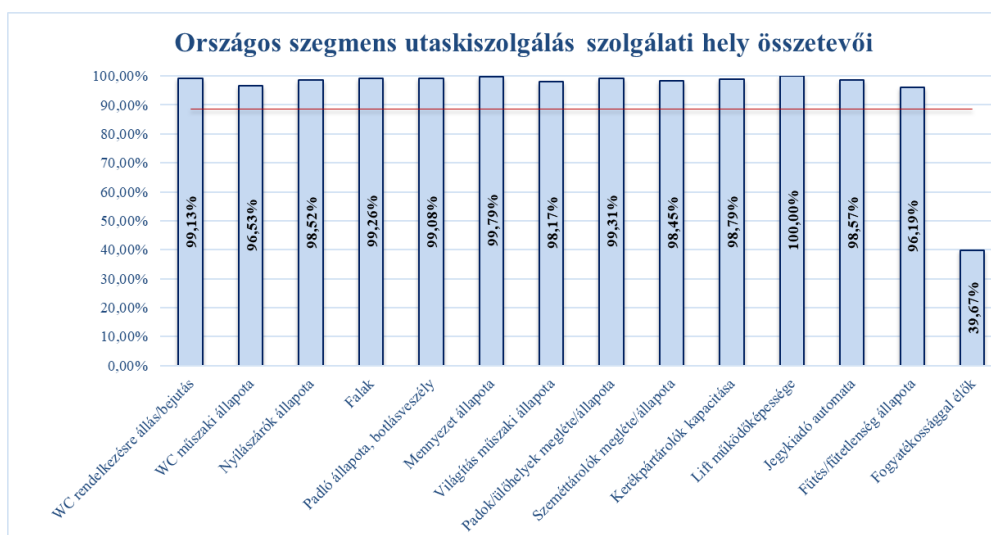
Elvárt szint	90,50%
Elért szint	92,07%
Eltérés mértéke	1,57%



Az előváros szegmensben mért szolgálati helyek a WC ajtót nem lehetett bezárni, hiányzott a ruhaakasztó, a lift nem működött, a kerékpártároló kapacitása nem volt elegendő. A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (vakvezető sáv, magasperon, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

### 5.3.3. Szolgálati hely követelmények országos szegmensben

Elvart szint	88,50%
Elért szint	92,57%
Eltérés mértéke	4,07%



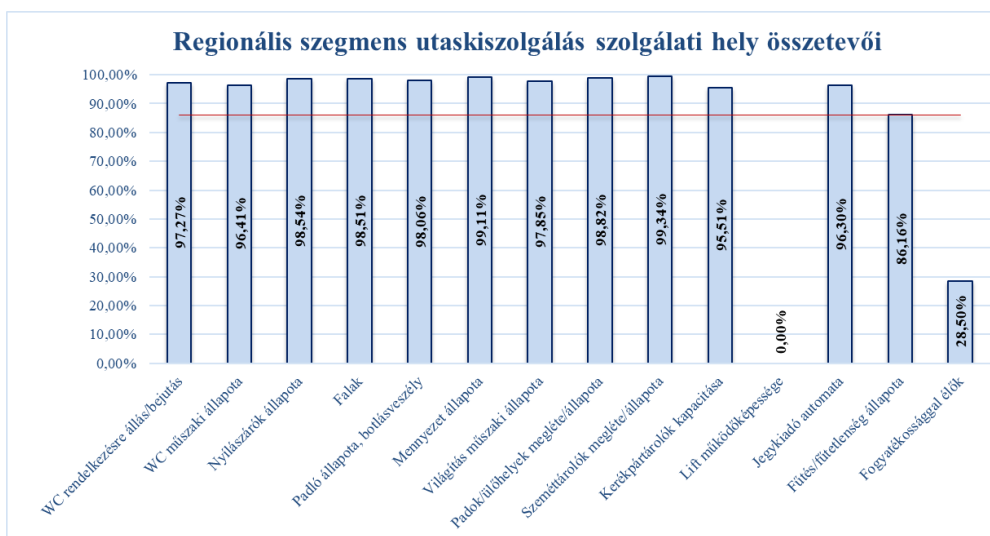
Az országos szegmensben mért szolgálati helyeken a WC ajtót nem lehetett bezárni, hiányzott a ruhaakasztó. A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz



való hozzáférése nem volt biztosított. (vakvezető sáv, magasperon, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

#### 5.3.4. Szolgálati hely követelmények regionális szegmensben

Elvárt szint	86,00%
Elért szint	89,26%
Eltérés mértéke	3,26%



A regionális szegmensben mért szolgálati helyek a WC ajtót nem lehetett bezárni, hiányzott a ruhaakasztó. A helyiségekben a fűtés nem volt biztosított. A fogyatékosokkal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (vakvezető sáv, magasperon, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

## 6. A személyzet szolgáltatási színvonala

### 6.1. A Közszolgáltatási szerződés 8. sz. melléklete szerinti rétegzett mintavételű szolgáltatásszínvonal mérések eredményei

A személyzet szolgáltatási színvonalát az utastájékoztató, a megjelenés és utaskezelési szempont szerint kell értékelni. A szegmensenkénti eredményeket az alábbi táblázat mutatja.

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Elért szint	99,95%	99,92%	99,95%	99,98%
Eltérés mértéke	1,95%	1,92%	1,95%	1,98%

## 7. Az utasok elégedettségének felmérése

A MÁV-START Zrt. közvéleménykutatást végzett az utasok elégedettségéről 2024 szeptemberében. Az adatfelvétel módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú volt, a kutatást a New Land Media és alvállalkozója a Scores Group végezte. Összesen 1.000, 18 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 6 havonta utaztak. Az eredményeket a 2023-as elégedettségi mutatószámokkal való összehasonlíthatóság miatt a legalább 2-3 havonta utazókkal vetjük össze.

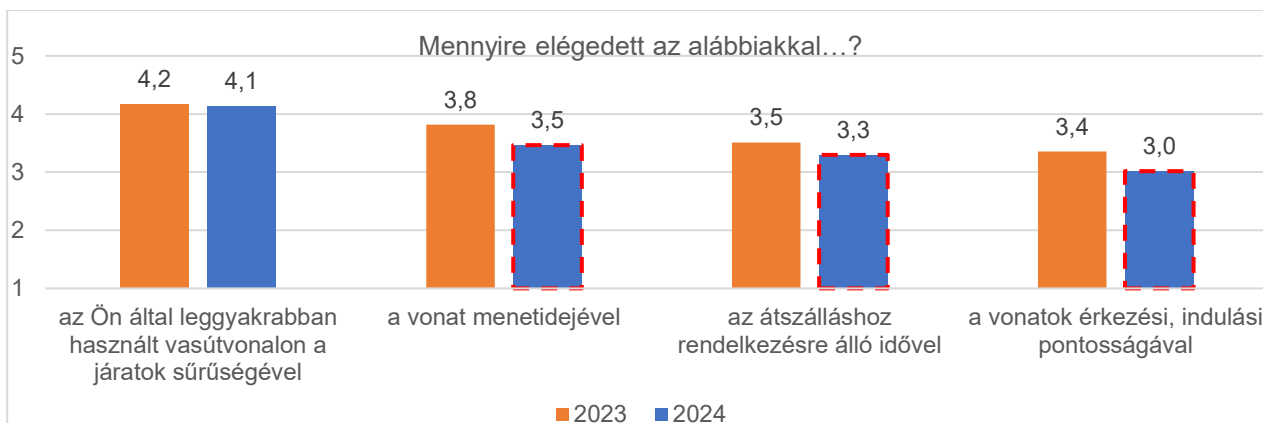
Az utaselégedettséget a következő szempontok alapján vizsgáltuk:

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

### 7.1. Az utazás időtartama

**Az utazás időtartamával a válaszadók 50 százaléka elégedett**, a közepesen elégedettek aránya 25%, az elégedetleneké 24%.

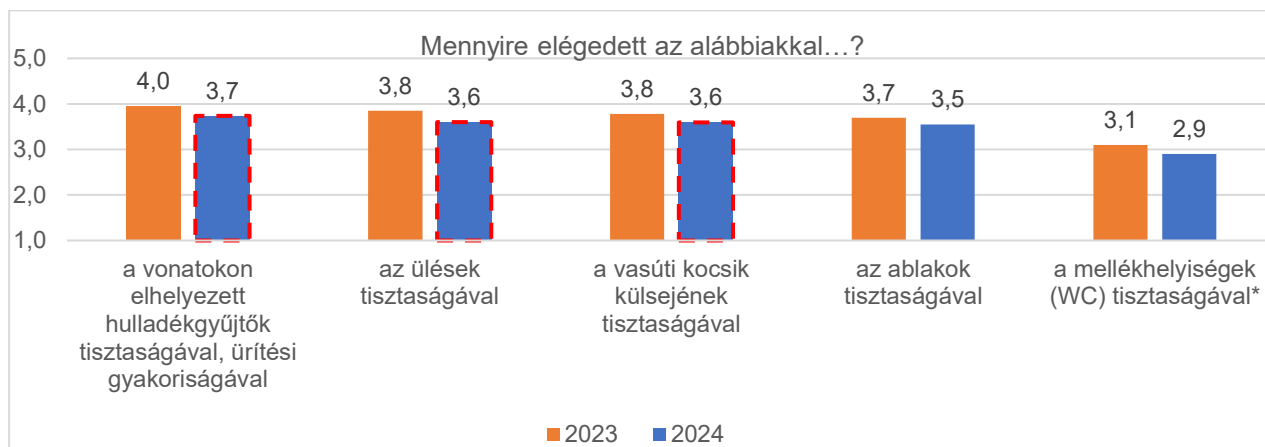
A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: Leginkább a járatok sűrűségével elégedettek (4,1-es átlag 5-ös skálán). Ezt követi a vonatok menetideje (3,5), az átszálláshoz rendelkezésre álló idő (3,3), majd a vonatok érkezési, indulási pontossága (3,0). A járatsűrűségen kívül a többi szemponttal való átlagos elégedettség szignifikánsan csökkent 2023-hoz képest.



### 7.2. A vasúti kocsik és állomások tisztasága

**A vasúti kocsik tisztaságával a válaszadók 54 százaléka elégedett**, a közepesen elégedettek aránya 29%, az elégedetleneké 17%.

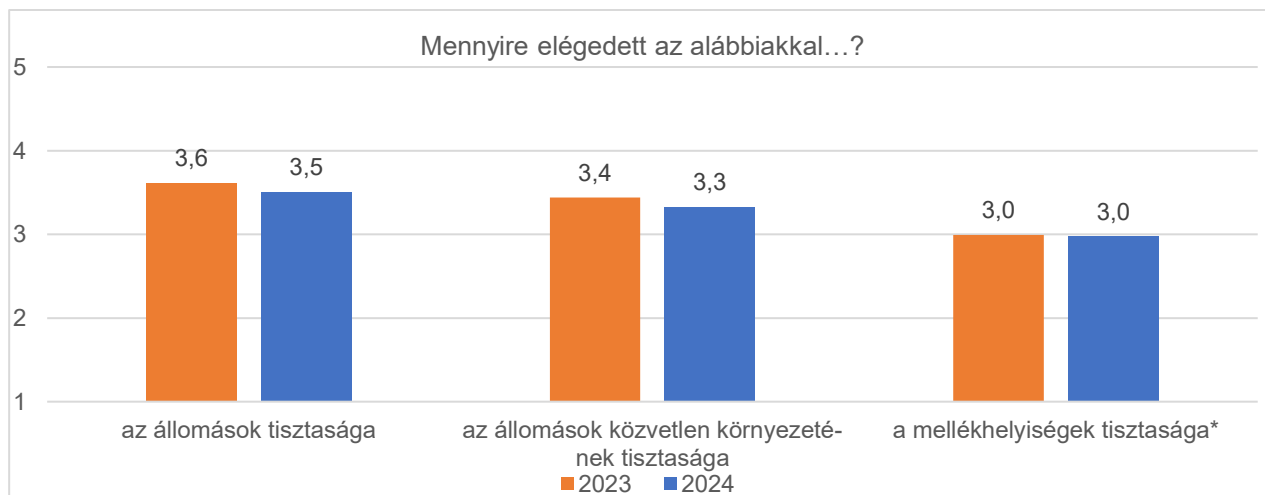
A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: Leginkább a vonatokon elhelyezett hulladékgyűjtők tisztaságával, ürítési gyakoriságával elégedettek (3,7-es átlag 5-ös skálán). Ezt követi az ülések és a vasúti kocsik külsejének a tisztasága (3,6 – 3,6), az ablakok (3,5), majd a mellékhelyiségek tisztasága (2,9). Három szemponttal való elégedettség mutat csökkenést 2023-hoz képest a vizsgáltak közül: a hulladékgyűjtők, az ülések és a kocsik tisztasága.



### 7.3. Az állomások és környékük tisztasága

**Az állomások, pályaudvarok és környékük tisztaságával a válaszadók 45 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 37%, az elégedetleneké 18%.**

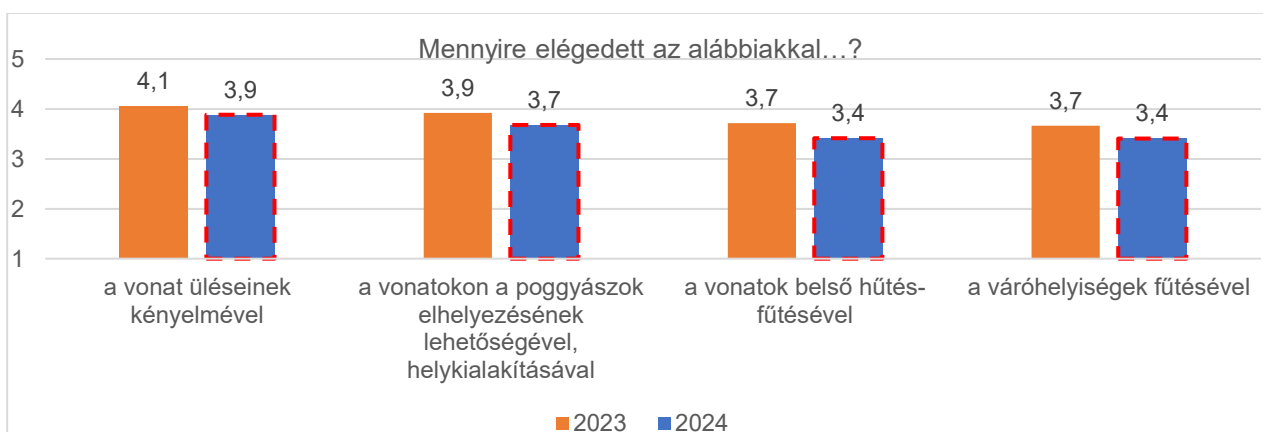
A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: Leginkább az állomások tisztaságával elégedettek (3,5-os átlag 5-ös skálán). Ezt követi az állomások környezetének (3,3), majd a mellékhelyiségeknek a tisztasága (3,0).



#### 7.4. Az utazás kényelme

A kényelemmel a válaszadók 67 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 25%, az elégedetleneké 9%.

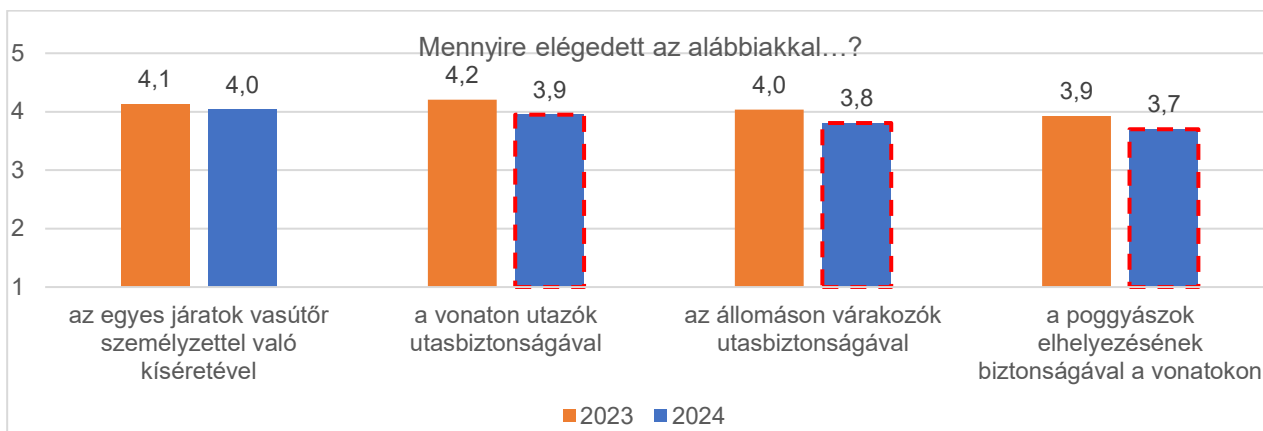
A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: Leginkább a vonat üléseinek a kényelmével, illetve a poggyászok elhelyezésének lehetőségével elégedettek (3,9-es és 3,7-es átlag 5-ös skálán). Ezt követi a váróhelyiségek fűtése (3,4) és a vonatok belső hűtése – fűtése (3,4). Minden vizsgált szempont esetében szignifikáns csökkenés mutatható ki az előző évi értékekhez képest.



#### 7.5. Az utazás biztonsága

**A vasúti utazás biztonságával a válaszadók 72 százaléka elégedett**, a közepesen elégedettek aránya 20%, az elégedetleneké 9%. Atrocitás/kellemetlen élmény/zaklatás az állomásokon, pályaudvarokon, megállóhelyeken és környékükön 25%-os arányban érintette az utasokat, mely az előző évi 10% alatti arányhoz képest jóval magasabb. Az utasokat – leggyakrabban valamely utastársuk részéről, vagy a pályaudvaron tartózkodó egyéb személy részéről (nem vasúti dolgozó) érte atrocitás.

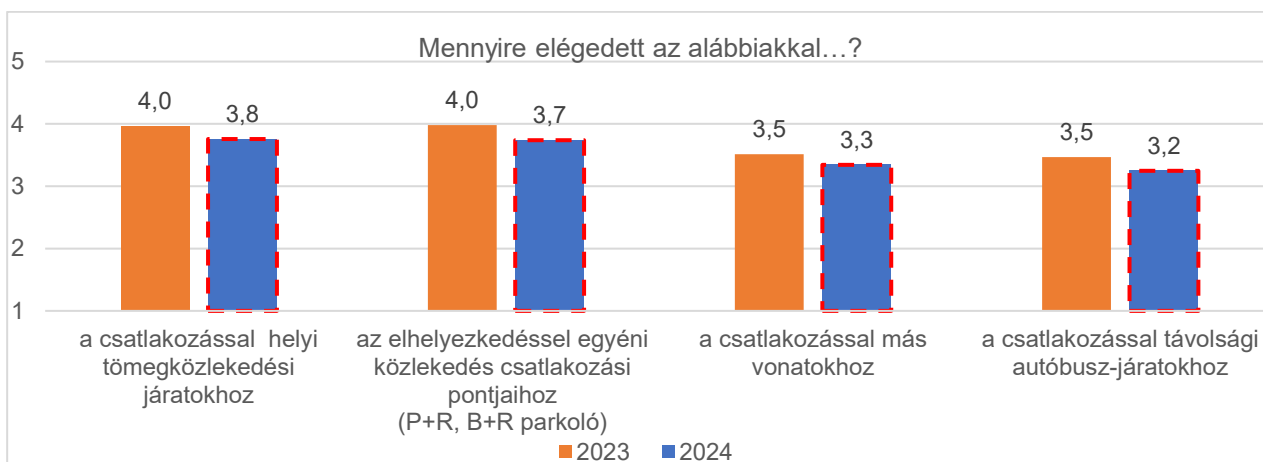
A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: Kicsi a szóródás a biztonság egyes aspektusainak megítélésében. Az egyes járatok vasúttör személyzettel való kíséretével való elégedettség átlagosan 4,0. A vonaton utazók utasbiztonsága 3,9, az állomásokon várakozók utasbiztonsága 3,8-as, a poggyászok elhelyezésének biztonsága a vonatokon 3,7-es átlagos értékelést kapott. A vasútörökkel való elégedettség kivételével szignifikánsan csökkent az elégedettség a vizsgált szempontok szerint.



## 7.6. Átszállás, csatlakozás

**Az átszállással, a csatlakozási lehetőségekkel az utasok relatív többsége elégedett (16% nagyon, 27% inkább elégedett).** A közepesen elégedettek aránya 25%, míg az inkább nem, illetve egyáltalán nem elégedettek 8%, valamint 5%. A bizonytalanok, nem válaszolók, nem érintettek aránya is jelentős volt ennél a kérdésnél: 19%.

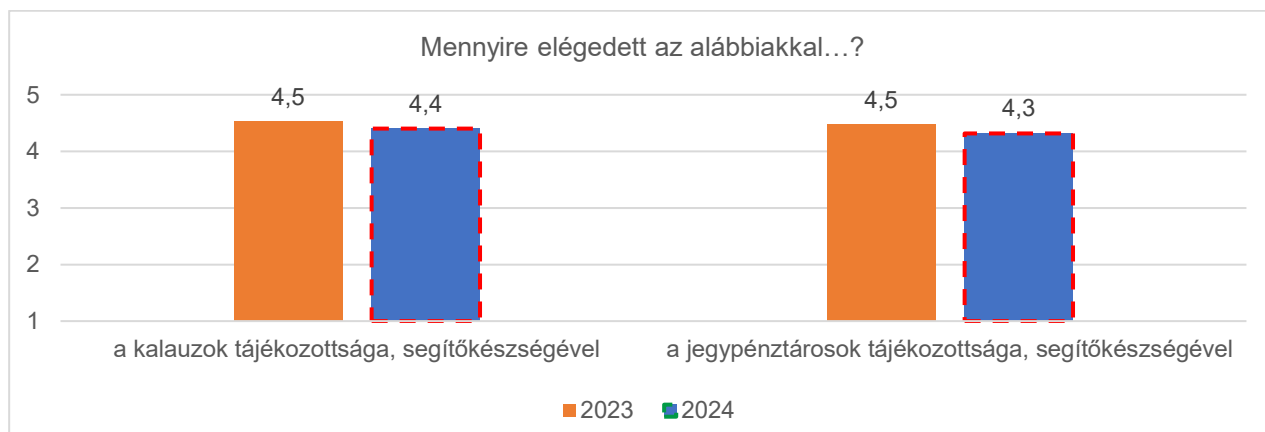
A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: Az utasok a helyi tömegközlekedési járatokhoz történő csatlakozással és az egyéni közlekedés csatlakozási pontjaihoz történő elhelyezkedéssel elégedettebbek a vizsgált szempontok közül (3,8-3,7-es átlaggal). A csatlakozás más vonatokhoz 3,3-as, a csatlakozás távolsági autóbusz-járatokhoz 3,2-es értékelést kapott átlagosan. Minden vizsgált szempont esetében szignifikáns csökkenés mutatható ki az előző évi értékekhez képest.



## 7.7. Vasúti személyzet

**Tíz utasból kilenc elégedett a vasúti dolgozókkal: az utasok 48%-a nagyon, 42%-a pedig inkább elégedett a munkájukkal.** A maradék 10% közül is 9% közepesen elégedett, azaz összesen a válaszadóknak csupán 1%-a elégedetlen a vasúti személyzettel.

A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: Az utasok a jegyvizsgálókkal és a jegypénztárosok tájékozottságával, segítőkészségével is hasonló mértékben elégedettek (4,4 – 4,3), mindkét szempontnál szignifikánsan csökkent az elégedettség.

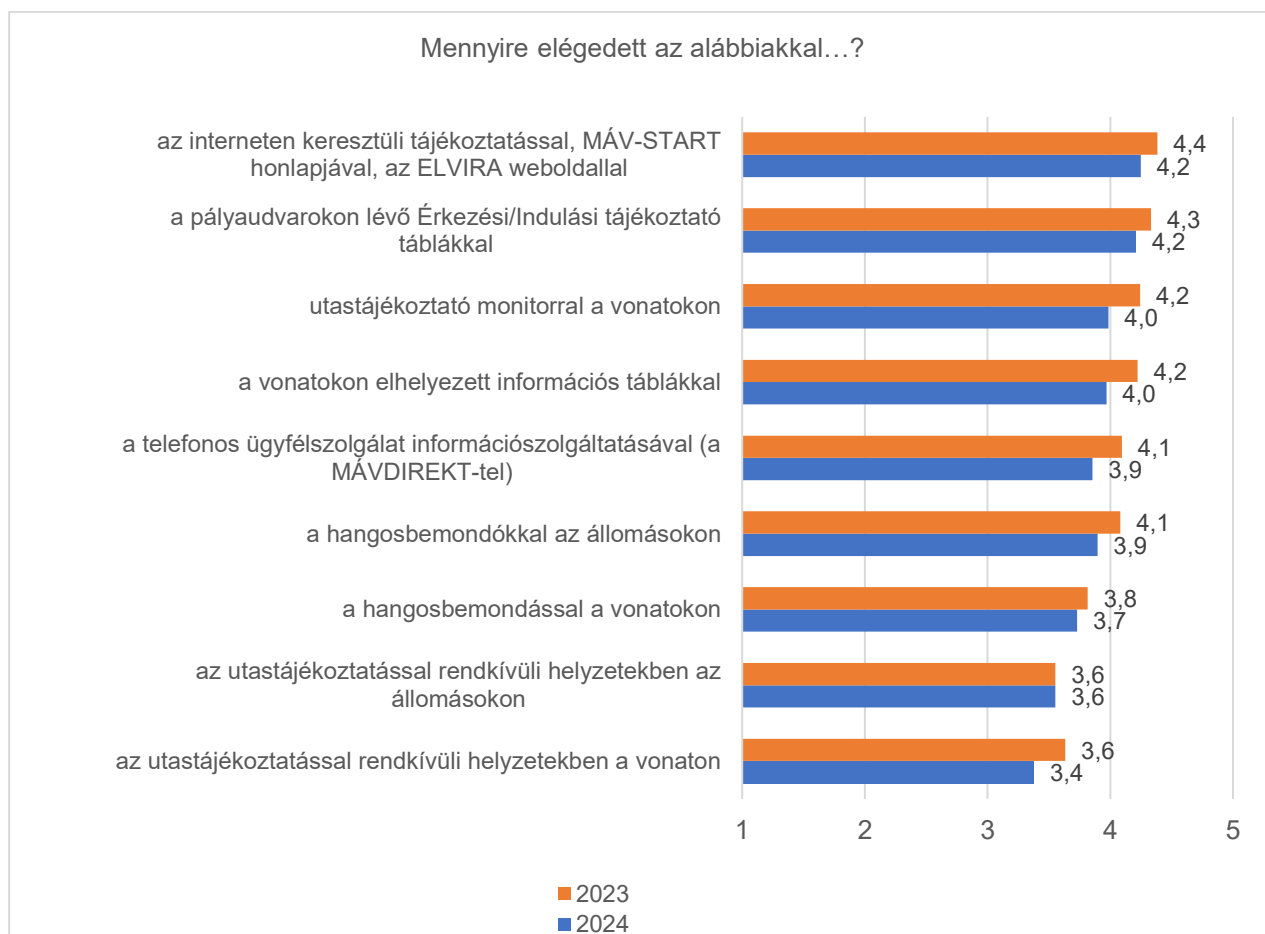


### 7.8. Tájékoztatás, tájékoztatás

**Az utastájékoztatással az utasok kétharmada elégedett** (31% nagyon, 36% inkább elégedett). A közepesen elégedettek aránya 23%, és csak minden tizedik válaszadó elégedetlen az utastájékoztatással (7% inkább nem, 3% egyáltalán nem elégedett).

A gyakran utazók körében alacsonyabb az elégedettség. Az idősebbek e téren is elégedettebbek, a magas végzettségűek viszont kevésbé elégedettek az utastájékoztatással.

A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: Az utasok a leginkább az interneten keresztüli tájékoztatással, a MÁV-START honlapjával, az ELVIRA weboldallal elégedettek (4,2). Ezeket követik a pályaudvarokon lévő érkezési/indulási tájékoztató táblák (4,2), az utastájékoztató monitorok a vonatokon és a vonatokon elhelyezett információs táblák (4,0 – 4,0), hangosbemondók az állomásokon és a telefonos ügyfélszolgálat információszolgáltatása (a MÁVDIREKT) (3,9 – 3,9), a hangosbemondás a vonatokon (3,7), az utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben az állomásokon (3,6), majd az utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben a vonaton (3,4). Három szempont esetén csökkent szignifikánsan az elégedettség tavaly óta: a vonatokon elhelyezett információs táblákkal, a telefonos ügyfélszolgálattal és az állomási hangosbemondással.

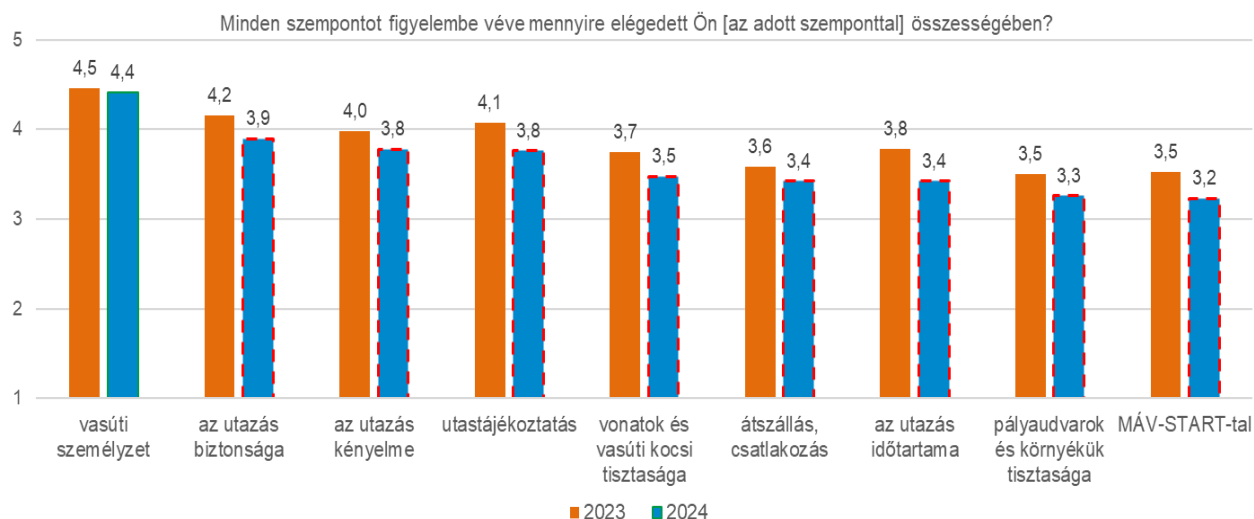


## 7.9. A kutatás eredményeinek összefoglalása

Az utasok relatív többsége, 46%-a (nagyon vagy inkább) elégedett a MÁV-START-tal, 31% közepesen elégedett, az (inkább vagy nagyon) elégedetlenek aránya 24%.

A 2023-as elégedettségi számokkal való összehasonlítás: 1-5 skálán átlagosan 3,3-as értékelést adnak ki a válaszok. A ritkábban utazók általában elégedettebbek.

Általánosságban minden fő elégedettségi szempont közepesnél (3,0 átlagértéknél) magasabb értékelést kapott átlagosan az érdemben válaszoló megkérdezettektől, azonban a vasúti személyzettel való elégedettséget kivéve minden szempontonál szignifikánsan csökkent az elégedettség átlaga.



## Az utasforgalom rövid elemzése

Noha számos becslés a közösségi közlekedés járványhelyzet okozta tartós visszaesésével számolt, országosan 2023-ban már a vasúti személyszállítás volumene meghaladta a 2019-es szintet, köszönhetően annak a trendnek, mely 2017 óta a távolsági és turisztikai utazások vasútra terelődését okozta. A növekedést generálták a fejlesztések, és az ezeket kedvező díjszabással támogató ország és vármegyeberletek bevezetésének. Az értékesítési adatokon alapuló, **fizető utasszámokat (ezen felül vannak a díjmentes utazások)** tartalmazó adatsor alapján az látható, hogy 2023-hoz képest az elővárosi és a regionális szegmensben csökkent a fizető utasszám, a távolsági szegmensben viszont jelentős növekedés történt. Ennek oka az ország- és vármegyeberletek elterjedése, amelyek a bázisévben még csak májustól voltak elérhetőek.



Szegmens	2023.	2024.
Elővárosi	37 932 339	34 767 096
Regionális	19 963 525	14 288 246
Távolsági	23 103 338	43 503 324
<b>Utasfő összesen</b>	<b>80 999 202</b>	<b>92 558 666</b>

Az ország és vármegyebérletek viszonylat nélküli termékek, így az érvényességi területükön bárhol használhatók. Ez a viszonylatokhoz rendelt, értékesítési adatokon alapuló utasforgalmi statisztikák elkészítését jelentősen befolyásolja, azaz a 2023 májusától keletkező utasforgalmi adatok viszonylatra terhelése csak korlátozottan lehetséges, emiatt a 2024-es adatok nem hasonlíthatók össze jól a bázisév részben viszonylati jellegű teljesítményeivel.

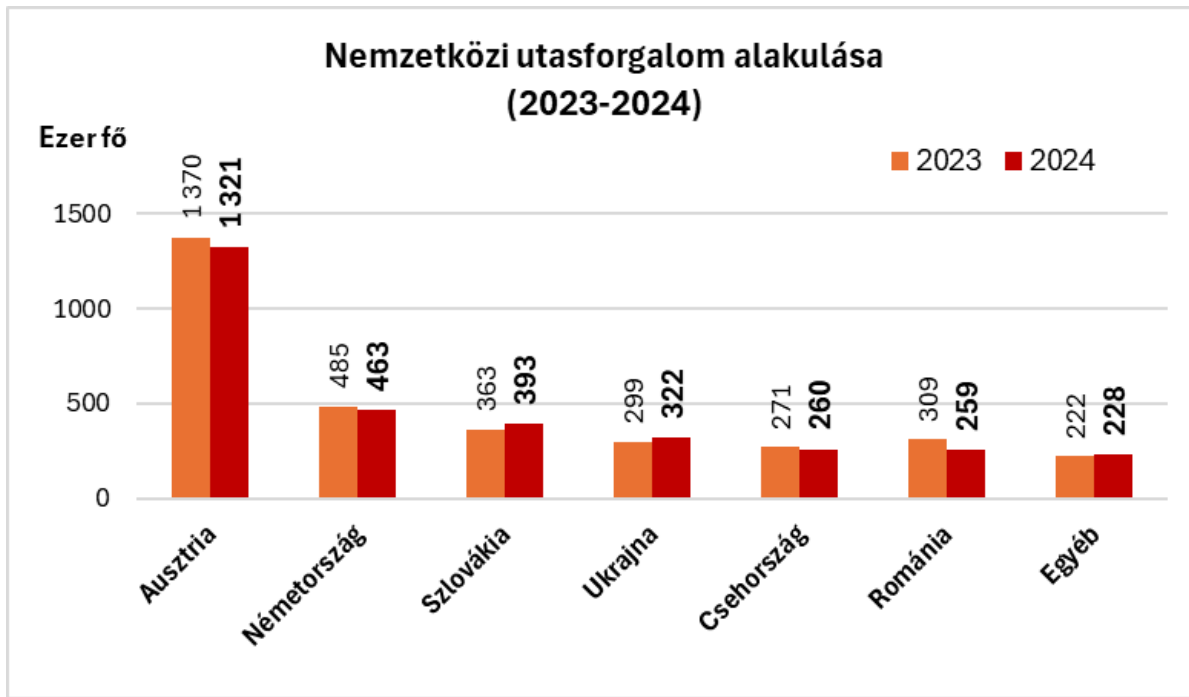
A MÁV-START Zrt. belföldi járatain a teljes hálózatra vonatkozóan 2024-ban több, mint 194 millió, a nemzetközi vonatokon pedig 3,2 millió utazást mért a vasúttársaság. A pandémia előtti utolsó két év 138-139 milliós belföldi utazásszámát is sikerült jelentősen felülmúlni az utóbbi esztendőк szolgáltatásfejlesztéseivel, valamint a 2023 májustól bevezetett ország- és vármegyebérletek segítségével

A következő időszakban a helyjegy értékesítés, a járművekbe szerelt utasszámláló berendezések mérései, a különféle utasszámlálások, jegyvizsgálói validációk, és további innovatív (pl. kameraképeken alapuló) módszerek és adatok felhasználásával kell a viszonylati utasszámok minél nagyobb pontosságú előállítását elkészíteni.

Kijelenthető, hogy az elmúlt évtizedben a távolsági közlekedésben stagnálás, majd a pandémiát követően erős növekedés, a regionális közlekedésben lassú csökkenés, míg a budapesti elővárosi közlekedésben kismértékű növekedés figyelhető meg. Ezen belül is a fejlesztett elővárosi vonalakon (2, 30a, 40a) nagyon jelentős az utasforgalom növekedése, míg a regionális szegmensben jellemzően azokon a vonalakon növekszik a forgalom, ahol menetrendi kínálatbővítés valósult meg, és a vasúti pálya állapota lehetővé teszi a versenyképes menetidők kialakítását, vagy markáns turisztikai szereppel bír (pl. Bakonyvasút).

Nemcsak a belföldi, hanem a nemzetközi utazások terén is forgalommnövekedés volt tapasztalható az új nemzetközi ajánlatrendszernek és az egyre bővülő online értékesítésnek köszönhetően.

A nemzetközi utasfő 2023-ról 2024-re összeségében 4%-kal csökkent, melynek országonkénti bontását az alábbi ábra mutatja:



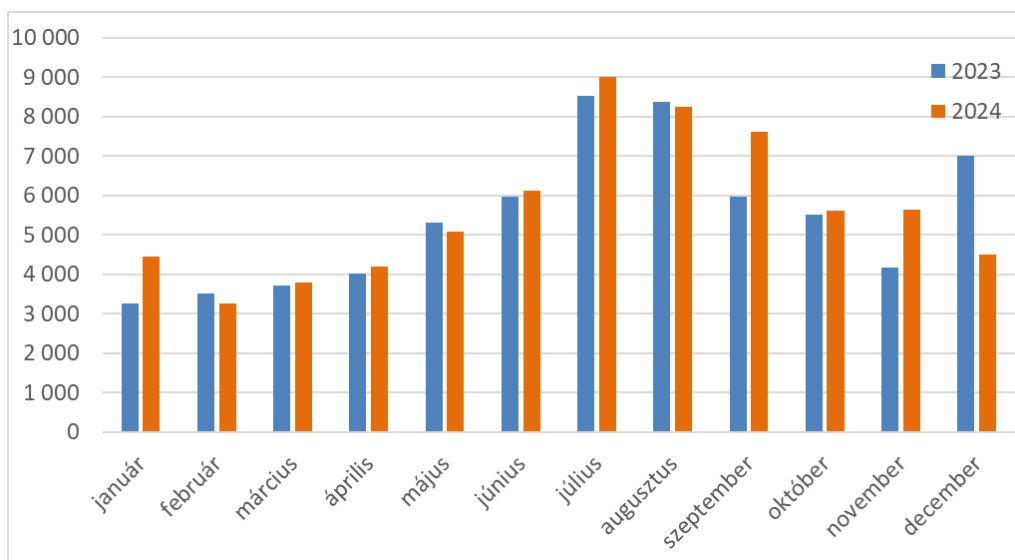
#### 8. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

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

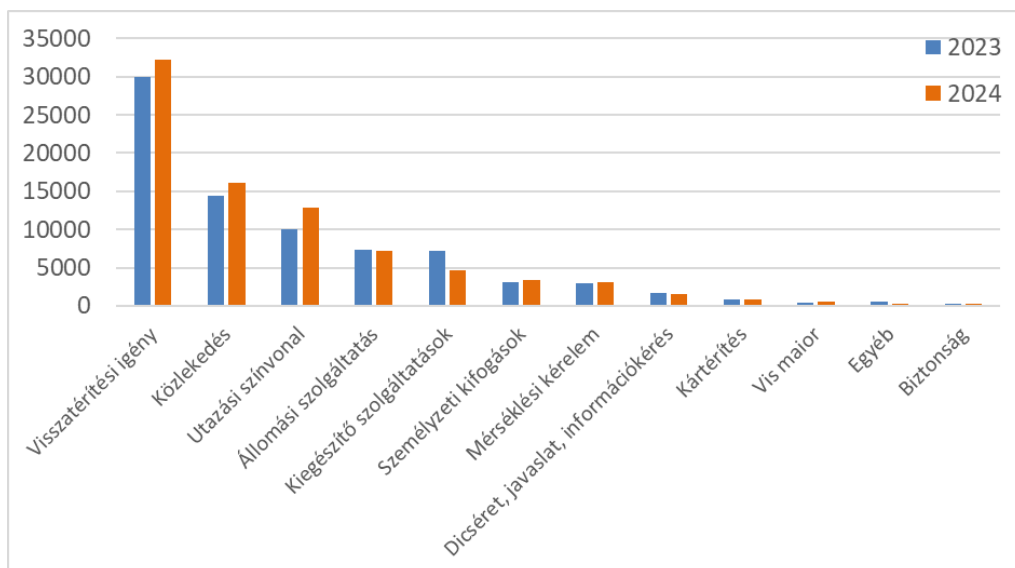
## 8.1. A panaszok száma

2024-ben 67.504 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 51.437 db megkeresés érkezett.

### Észrevételek számának alakulása havi bontásban 2023 -2024 év



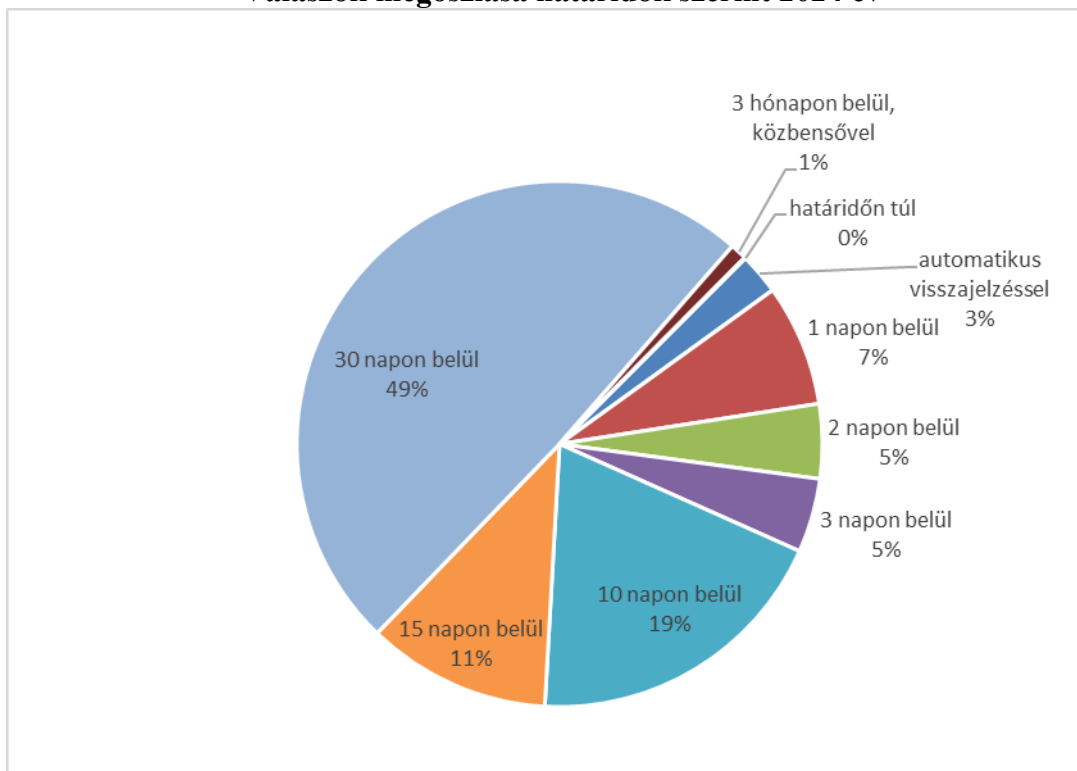
### Észrevétel-kategóriák – elmozdulás 2023 -2024 év



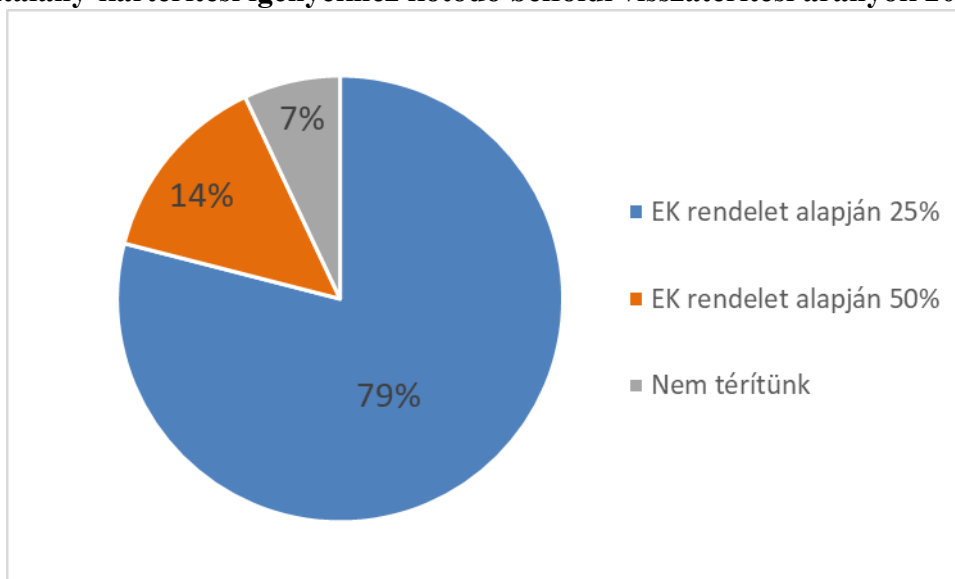
## 8.2.Észrevételekre adott válaszok

Visszaautasított levelek aránya: 2 %  
Átlagos megválaszolási idő: 16 nap

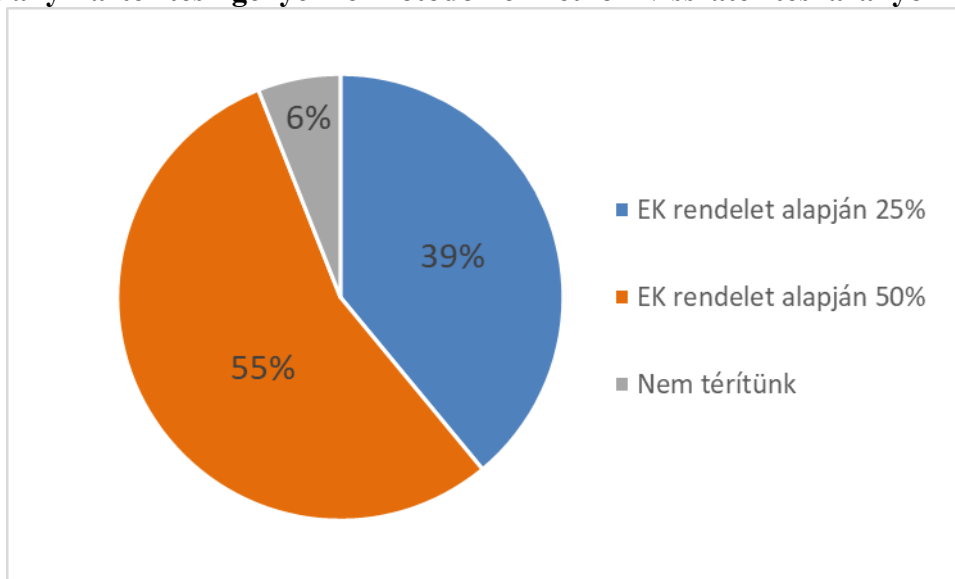
**Válaszok megoszlása határidők szerint 2024 év**



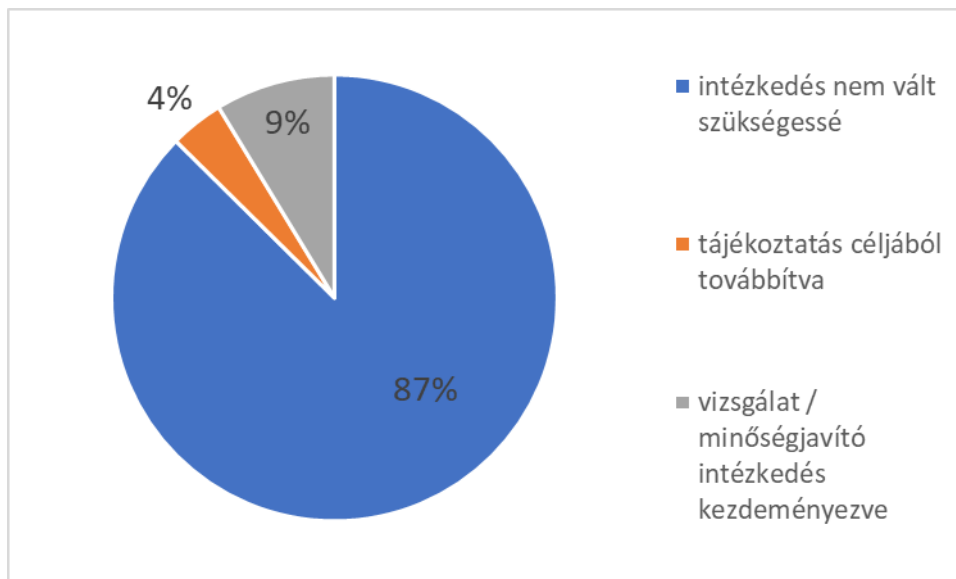
**Átalány-kártérítési igényekhez kötődő belföldi visszatérítési arányok 2024 év**



**Átalány-kártérítési igényekhez kötődő nemzetközi visszatérítési arányok 2024 év**



### Észrevételekre tett minőségjavító intézkedések aránya 2024 év



Az utasoktól érkezett javaslatokat (pl.: e-ticket felvetések, szabályozási javaslatok) minden esetben az illetékes szerveknek továbbítjuk. A „Vizsgálat/minőségjavító intézkedés kezdeményezve” kategória azon észrevételeket mutatja be, amelyek kapcsán vizsgálatot, illetve helyesbítő intézkedést kezdeményeztünk a minőségtechnikában is használatos PDCA (folyamatos fejlesztés) elv alapján. A megoldás érdekében tett intézkedések által - Észrevétel-kísérő lap kitöltésével, visszaküldésével –az illetékes szervezet hatékonysága mérhetővé válik. Az utaselégedettség növelése érdekében tett fejlesztéseket az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### **9. A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára nyújtott segítség, valamint az ilyen segítségről a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel, vagy adott esetben az ilyen személyek képviselőivel folytatott párbeszéd**

A MÁV Személyszállítási Zrt. a fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességűek számára az állomásokon és járatainkon hangos és vizuális utastájékoztatással és akadálymentesítéssel adunk segítséget. A segítségnyújtás még nem minden járaton és állomáson valósul meg.

A szolgáltatásról a MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján részletes tájékoztatást ad, ezen kívül minden állomáson és megállóhelyen a kihelyezett Üzletszabályzati kivonaton feltüntettük azokat a címeteket, amelyeken a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek érdeklődhetnek.

A csökkent mozgásképességű személyek utazási szolgáltatás megrendelése, illetve az ezzel kapcsolatos információ kérése történhet interneten, írásban és telefonon/faxon.



**MÁV Személyszállítási**  
**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 131.  
**Levelezési cím:** 1476 Budapest, Pf. 302.  
**MÁVDIREKT:** +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999  
**E-mail:** [eszrevetel@mavcsoport.hu](mailto:eszrevetel@mavcsoport.hu)  
**[www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu)**

- A megrendelést e-mailben a [megrendeles@mavcsoport.hu](mailto:megrendeles@mavcsoport.hu) címre kérjük elküldeni. Ehhez kérjük a [www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu) honlapról a letölthető űrlap használatát.
- Írásbeli megrendelés címe: MÁV Személyszállítási Zrt., 1091 Budapest, Üllői út. 131.
- Telefonos megrendelés: **06 (80) 630-053** ingyenesen hívható

### **Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére**

Csoportos utazás (legalább 10 fő mozgáskorlátozott) esetén az előre megrendelt, különleges kialakítású, önemelő berendezéssel ellátott, mozgássérültek kocsiját vehetik igénybe, melynek feltételeit a Személyszállítási Üzletszabályzat III. rész 9.6. pontja tartalmazza. Az igények kielégítésére 2 darab önemelővel ellátott vasúti kocsi áll rendelkezésre. Az egyik kocsiba 8 kerekesszékes hely és 40 ülőhely, míg a másikba 12 kerekesszékes hely és 16 ülőhely került beépítésre. Ezekben a kocsikban a kerekesszékes utasok által is használható vécé található. A kocsi kísérője az emelőt kezeli és a csoportot a kiindulási állomástól a célállomásig kíséri.

Nem csoportos utazás esetén a mozgáskorlátozottak speciálisan kialakított kocsikat külön bejelentés mellett vehetnek igénybe. Ezen kocsik kiszolgálása mobil emelővel történik. Az egyik kocsitípus ajtóinak szélessége meghaladja a 70 cm-t. A kocsi belsejében egy vagy két, részükre kialakított hely található és a mellékhelyiség kerekesszékesek által is igénybe vehető. A másik típusú kocsinak az előterében utazhatnak (általában mellékvonalakon, rövid távolságra), a mellékhelyiség nincs átalakítva.

Az egyéb, fel nem sorolt járművek a mozgáskorlátozottak utazásánál nem vehetők figyelembe, mivel ezek feljáróajtói túl keskenyek (60 cm). Ezeken a járműveken a kerekesszékes utasok ki- és beszállása még emelőberendezéssel ellátott állomásokon sem lehetséges. Ez alól kivételt képeznek azok az esetek, amikor az utas kísérővel utazik és a segítségével ki tud szállni a kerekesszékből, a normál mellékhelyiséget tudja használni, és az emelőt csak az összecsucott kerekesszék ki- és beemeléséhez kéri. Az igény bejelentésénél külön fel kell tüntetni a kísérő meglétét.

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 kell megtenni:**

A segítségnyújtás iránti igényről legalább 36 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	Pécs
Békéscsaba	Kaposvár	Püspökladány
Budapest-Déli	Kecskemét	Siófok
Budapest-Keleti	Keszthely	Szeged
Budapest-Nyugati	Kiskunfélegyháza	Szerencs
Cegléd	Mátészalka	Székesfehérvár
Debrecen	Miskolc-Tiszai	Szolnok
Dombóvár	Nagykanizsa	Szombathely
Fonyód	Nyíregyháza	Záhony
Gyékényes	Orosháza	Zalaegerszeg
Győr	Pápa	

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

Agárd, Badacsony, Badacsonytomaj, Balatonalmádi, Balatonboglár, Balatonfenyves, Balatonfüred, Balatonlelle, Balatonszárszó, Balatonszentgyörgy, Békéscsaba, Berettyóújfalu, Biharkeresztes, Budapest-Nyugati, Debrecen, Egyek, Fényeslitke, Fonyód, Füzesabony, Gárdony, Gyékényes, Gyula, Hajdúszoboszló, Hegyeshalom, Hódmezővásárhely Népkert, Hódmezővásárhely, Kápolnásnyék, Kaposvár, Kecskemét, Kelebia, Keszthely, Kiskunfélegyháza, Komárom, Maglód, Maglódi-nyaraló, Mátészalka, Miskolc-Tiszai, Nagykanizsa, Nagykáta, Nagykőrös, Nyírábrány, Nyíregyháza, Óriszentpéter, Pápa, Pécs, Püspökladány, Révfülöp, Sátoraljaújhely, Siófok, Sopron (GySEV), Süllyap, Szabadszállás, Szeged, Székesfehérvár, Szerencs, Szombathely (GySEV), Szőlősnaraló, Tápiógyörgye, Tápiószecső, Tápiószele, Tapolca, Tárnok, Tiborszállás, Tiszatenyő, Tokaj, Újszász, Ukk, Velence fürdő, Velence, Vésztő, Záhony, Zalabér-Batky, Zalaegerszeg, Zalalövő, Zalaszentiván, Zamárdi, Zánka-Köveskál.



**Emelések statisztikája 2024. évre vonatkozóan:**

Igazgatóság	Állomási mobilemelő	Beépített emelő	Összesen
Budapest	925	7822	8747
Debrecen	345	2130	2475
Miskolc	17	1772	1789
Pécs	508	2444	2952
Szeged	1146	976	2122
Szombathely	140	874	1014
ÖSSZESEN	3081	16018	19099

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	Emelhet ő tömeg	Akadálymen- tes WC	Padló- magasság	Rámpa	Közlekedés irányai
80 05 403 (BDt vezérlőkocsi)	1	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	100, 100a, 120a, 82, 140/155, 77, 110 108
80 05 4.. (BDt vezérlőkocsi)	54	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
415 (FLIRT motorvonat )	123	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 71 100a, 100, 120a, 30, 30a, 40, 40a

815 (KISS motorvonat)	40	550 mm	350 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 100a, 100, 120a, 30, 30a
80 55 8. (Halberstadti vezérlőkocsi)	24	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	30, 40, 41, 80/100 Kör IC
8228 M (Speciális, csoportos utazásra alkalmas)	2	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
425 (Talent)	9	nincs	nincs	igen	alacsony	igen	1
416 (Uzsgyi orosz motor)	31	nincs	nincs	igen	normál	nincs	dél-alföldi, és észak-alföldi (106, 108 sz.vonalak) régió, 142
426 (Desiro)	21	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	Pécs-Kaposvár-Celldömölk-Győr, Pécs-Szombathely
	10	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	
2005-500 (Bhrv)	2	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján
8455-000 (Byd)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9205-100 (Pakli)	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján

8491-400 (IC+ többcélú)	45	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1, 20, 25, 80, 100, 120
406 (TramTrain )	12	nincs	nincs	nincs	alacson y	nincs	Szeged- Hódmezővásár hely
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	Bp.-Bécs (Salzburg, München)
8328 072 (BDzx)	1	1250 mm	300 kg	nem	normál	nincs	Celldömölk térsége
2044 080- 088 (Bphee)	9	nincs	nincs	nem	normál	nincs	140

Emelőlapon mérete: 800\*1200 mm



**MÁV Személyszállítási**  
**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 131.  
**Levelezési cím:** 1476 Budapest, Pf. 302.  
**MÁVDIREKT:** +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999  
**E-mail:** [eszrevetel@mavcsoport.hu](mailto:eszrevetel@mavcsoport.hu)  
**[www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu)**

## **1. Az önkiszolgáló csatornák népszerűségének növekedése (1. számú melléklet)**

2024. év óta az önkiszolgáló csatornák (jegykiadó automata, az új Elvira és a MÁV app) mind abszolút volumenükben, mind részarányukban egyre nagyobb szerepet vállalnak a vasúti jegyértékesítésből, részben tehermentesítve ezzel a pénztárakat és a fedélzeten dolgozó munkatársakat.

2024. évben az önkiszolgáló csatornák (online és automata) aránya 0,7%-kal nőtt a 2023. évhez képest, így 2024-ben is minden 5 jegyből 3-at önkiszolgáló csatornából váltottak az utasok.

Az önkiszolgáló csatornákból váltott jegyek száma 22,7%-kal, a nettó bevétel 10%-kal csökkent 2023-hoz képest a tarifális változások következtében. Sok, korábban menetjeggyel utazó utas áttért a kedvező árú ország- és vármegyebérletekre, ill. a pótjegyek megszüntetése is jegydarabszám-csökkentő hatású volt.

Minden önkiszolgáló csatorna jegydarabszáma és nettó bevétele csökkent, de különböző mértékben. A csökkenés elsősorban az automatás csatornán volt jelentős, legkevésbé az applikációt érintette.

Az **automatából vásárolt jegyek száma 35,4%-kal, a bevétel 21,4 %-kal** csökkent az előző évhez képest. Az applikációból váltott jegyek száma 12%-kal, a nettó bevétel 2,1%-kal esett vissza a bázishoz képest.



**MÁV Személyszállítási**  
**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 131.  
**Levelezési cím:** 1476 Budapest, Pf. 302.  
**MÁVDIREKT:** +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999  
**E-mail:** [eszrevetel@mavcsoport.hu](mailto:eszrevetel@mavcsoport.hu)  
[www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu)

## 2. Menetrendi fejlesztések (2. számú melléklet)

### Kiemelt belföldi menetrendi változások

A 2023/2024. évi közforgalmú vasúti menetrend 2023. december 10-én lépett életbe. A közösségi közlekedés versenyképességének egyéni közlekedéssel szembeni javítása érdekében az utazási szokásokhoz még jobban igazodó, összehangolt vasúti menetrendek tették vonzóbbá, szerethetőbbé a vonattal utazást.

Az utazóközönség véleményének megismerése céljából társadalmi egyeztetés folyt a vasúti menetrend-tervezetről. A beérkezett lakossági észrevételeket, javaslatokat a kiértékelésüket követően a Budapest—Székesfehérvár, a Vác—Vácrátót—Aszód, a Pécs—Villány—Magyarbóly, a Budapest—Hatvan, a Budapest—Szolnok—Debrecen, a Debrecen—Tiszalök és a Debrecen—Mátészalka vonalak esetében építették be az új menetrendbe.

A 2023/2024-as menetrendváltástól több vonalon vált kedvezőbbé az utazás: Budapest és Dunaújváros között növekedett a Z42-es vonatok száma, mely a Budapest—Pusztaszabolcs—Dunaújváros térségében élők utazását könnyítette meg. Szolnokról a G60-as és Nagykátáról az S60-as vonatok a hétfégi reggeleken 90 perc helyett 40 percenként indulnak.

A Püspökladány—Biharkeresztes vasútvonal villamosításának és pályafelújításának köszönhetően az utasok számára kiszámíthatóbb ütemes menetrend lépett életbe, csökkent az eljutási idő, és naponta öt pár új vonat közlekedik Nagyváradra. Új menetrendi struktúra került bevezetésre. A Vásárosnamény—Mátészalka—Fehérgyarmat útvonalon 3, ellenkező irányban pedig 4 közvetlen vonat közlekedik, míg a Mátészalka—Záhony viszonylatban közlekedő vonatok többsége csak Mátészalka és Vásárosnamény, illetve Vásárosnamény és Záhony között közlekedik. Mátészalkán a csatlakozásokat biztosítjuk Debrecen felé. Mindemellett számos térségben kerültek bevezetésre további menetrendi fejlesztések.

- A Nagykanizsáról 11:05-kor, 15:05-kor és 19:05-kor induló PANNÓNIA InterRégiók megállnak Gelse, Pötréte, Zalaszentmihály-Pacsá és Búcsúszentlászló állomáson, azonban a Nagykanizsáról 9:10-kor, 13:10-kor és 17:10-kor induló PANNÓNIA InterRégiók Nagykanizsa és Zalaszentiván között nem állnak meg.
- A Szombathelyről 9:05-kor induló, Celldömölkig közlekedő gyorsított személyvonat egész évben naponta közlekedik.
- A Velencefürdőről Székesfehérvárra történő utazás megkönnyítése érdekében a Kőbánya-Kispestől 5:27-kor és 6:27-kor induló, Székesfehérvárig közlekedő G43-as gyorsított személyvonatok 6:23-kor, illetve 7:23-kor megállnak Velencefürdő megállóhelyen is, Székesfehérvárra 2 perccel később érkeznek.
- Két új átszállási lehetőség kerül biztosításra Villány állomáson Magyarbóly, illetve Mohács felé:
  - új személyvonat indul naponta 21:23-kor Magyarbólyból Villányra, ahol megvalósul az átszállás Mohács felé;

- új személyvonat indul naponta 21:37-kor Villányból Magyarbólyba, így Magyarbóly késő este is elérhető lesz a Pécsről 20:50-kor induló, Mohácsig közlekedő személyvonattal, villányi átszállással;
- a Magyarbólyból 21:24-kor induló vonat később, 21:51-kor indul, Villány állomáson 1 percet tartózkodik, Pécsre 22:37 helyett 22:40-kor érkezik.
- Lakossági kérésre a Hatvanból 6:24-kor induló, Vácig közlekedő S77-es személyvonat megáll Csörög megállóhelyen is, ezen kívül valamennyi S77-es személyvonat megáll Vác-Alsóváros és Csörög megállóhelyen is.
- A Vácról Aszódra közlekedő személyvonatok – a váci átszállások javítása érdekében – Vácról 14 perccel később, páratlan óra 43 perckor indulnak, Aszódra páros óra 20-kor érkeznek. Aszódon az Eger, illetve a Budapest felé közlekedő AGRIA InterRégiókhöz csatlakoznak.
- Az utolsó, Balassagyarmatra induló személyvonat 5 perccel később, 21:55-kor indul, hogy megőrizze a csatlakozását a később közlekedő Gyöngyös felől érkező MÁTRA InterRégió vonattól.
- A hatvani InterCity csatlakozások javítása érdekében a vonatok mindkét irányban 4-4 perccel később közlekednek – a hajnali első vonatpár kivételével.
- A Nyugatiból minden nap 19:25-kor új CÍVIS InterRégió indul Debrecenbe. A megállási rendje azonos a többi CÍVIS InterRégió vonattal: Szolnokig csak Zuglóban, Kőbánya-Kispesten, Ferihegyen, Cegléden és Abonyban áll meg.
- A Debrecen—Fehérgyarmat viszonylatú személyvonatok – a Debrecenből munkanapokon 13:58-kor és a naponta 15:13-kor induló, valamint a Fehérgyarmatról 18:32-kor induló személyvonatok kivételével – Debrecenből csak Mátészalkáig, illetve csak Mátészalkától Debrecenig közlekednek.
- Új viszonylaton, a Vásárosnamény—Mátészalka—Fehérgyarmat útvonalon 3, visszaútban 4 közvetlen vonat közlekedik.
- 2024. március 1-jétől életbe lépő tarifareform keretében valamennyi érintett vonat fejrovatából törlésre kerül a Budapest-bérlet jel, a feláras vonatok Budapest határán belül helyjegyváltás nélkül is igénybe vehetők 2. kocsiosztályon.

#### **A 2024. április 7-én érvénybe lépett 1. sz. menetrendi módosítás fejlesztései**

- A 261 sz. vonat áthaladásával csökkent a Hegyeshalom—Budapest közötti eljutás ideje. Ennek ellensúlyozására a 9451 sz. vonat Hegyeshalomból 14 perccel korábban indul, Mosonmagyaróvár állomáson átszállást biztosítva a 261 sz. vonatra. Mosonmagyaróváról 1 perccel korábban indul, utána változatlan marad a menetrendje.
- 34458 sz. új személyvonat indul naponta Tatabányáról 22:42-kor, Oroszlányba 23:02-kor érkezik, Tatabányán csatlakozást biztosít Budapest és Győr felől.
- 34451 sz. új személyvonat indul naponta Oroszlányból 23:12-kor, Tatabányára 23:32-kor érkezik, csatlakozva Budapest irányába a 4951 sz. vonathoz.
- Új, G44-es viszonylatjelzésű vonat közlekedik Tárnok—Budapest-Kelenföld között. A vonat Érd felső, Érdliget, Barosstelep, Budatétény és Budafok állomásokon áll meg. Tárnokról 7:33-kor indul, Budapest-Kelenföldre 7:57-kor érkezik.
- A munkanapokon és vasárnapi közlekedési rend szerinti napokon Budapest-Déliből 19:15-kor induló, Dombóvárig közlekedő 8018 sz. Z40-es zónázóvonat munkanapokon Z42-es vonatként, új vonatszámom Dunaújvárosba közlekedik.

- A Hatvanból 22:16-kor induló, Somoskőújfaluig közlekedő 5848 sz. vonat 14 perccel később, 22:30-kor indul, csatlakozást biztosítva a Budapest-Keletiből 21:30-kor induló MÁTRA InterRégió vonatról, az átszállási idő Budapest felől 8 perc lesz, a jelenlegi 24 perc helyett.
- A késő esti és éjszakai közlekedési rend átalakításával Érd és térségének kiszolgálása egyenletesebbé válik, Budapest-Déliből 30 perces követés valósul meg: a személyvonatok Székesfehérvár felé óra: 20-kor, Pustaszabolcs felé óra: 50-kor indulnak, továbbá a nyári időszakban a BAGOLYVONATOK a személyvonatokról leválasztva, gyors menetvonalon, lényegesen kevesebb megállással közlekednek.

### **A Balatont érintő, kiemelt menetrendi fejlesztések 2024-ben:**

- A 29 sz. Székesfehérvár – Tapolca vasútvonalon az elő- és utószezonban hétvégi napokon a főszezonhoz hasonló személyvonati struktúra került bevezetésre a kínálatbővítés, valamint a KÉK HULLÁM vonatok tehermentesítése érdekében. Járulékosan a KÉK HULLÁM Expresszvonatok, és a személyvonatok megállási rendje módosul: a nyári menetrendi időszakkal azonosan állnak meg. A KÉK HULLÁM Expresszvonatok váltott szepezdfürdői, és fővényesi áthaladás helyett egységesen nem állnak meg Szepezdfürdő, és Badacsonyörs megállóhelyeken. A személyvonatok (kivéve a 19781, és 19788 sz. vonatok, melyek minden állomáson, és megállóhelyen megállnak) megállnak Nemesgulács-Kisapáti, és Badacsonyörs megállóhelyeken, viszont nem állnak meg Badacsonyládbihegy, és Zánka-Erzsébetbátor megállóhelyeken.
- A zánkai Erzsébetbátor kiszolgálása érdekében 2024. május 22-től június 21-ig hétfői, szerdai és pénteki napokon, Celldömölk—Balatonakali-Dörgicse—Celldömölk vonatpár közlekedik.
- A VÍZIPÓK InterRégió vonatok a járművek minősége miatt sebesvonatként közlekednek, valamint Káptalanfüred megállóhelyen nem állnak meg.
- A Szob—Fonyód—Szob viszonylaton közlekedő, 18702/18703 sz. JÉGMADÁR Expresszvonat naponta történő közlekedése az utasforgalmi igények alapján 2024. augusztus 25-ig meghosszabbításra kerül, a naponta történő közlekedés kezdete változatlanul 2024. július 8-a.
- A kiemelten magas utasforgalmat generáló Balaton Sound (2024. július 3-tól 6-ig) és a Strand Fesztivál (2024. augusztus 22-től 24-ig) valamennyi éjszakáján Siófok és Szántód között 30 percenként követik egymást a BAGOLYVONATOK (6 pár vonat), valamint a Balaton Sound Fesztivál július 3-ról 4-re virradó éjszakáján is közlekednek BAGOLYVONATOK.
- Kaposvárról 7:15-kor induló, Fonyódig közlekedő 18842 sz. vonat új menetrend szerint, Kaposvárról 7:55-kor indul, Kaposvár és Fonyód között csak Kapostúskeváron áll meg, útvonala Balatonszentgyörgyig meghosszabbodik, Fonyód és Balatonfenyves között nem áll meg, Balatonfenyvestől minden állomáson és megállóhelyen megáll. A vonat sebesvonatként közlekedik.
- A főszezonban vasárnapi napokon Fonyód és Budapest-Déli között új NAPFÜRDŐ Expresszvonat indul, a Balatonszentgyörgyről 14:48-kor induló, Budapest-Délbe közlekedő 863 sz. BALATON InterCity vonat mentesítése céljából.

### **A 2024. június 22-én érvénybe lépett 2. sz. menetrendi módosítás fejlesztései**



- A Szombathelyről 4:44-kor induló 919 sz. BAKONY InterCity vonat Szombathely—Városlőd-Kislőd állomások között az ütemes menetrendi indulások szerint közlekedik.
- A Villányban megrendezendő Rozé Fesztiválról hazautazók biztonságos közlekedés érdekében 2024. július 13-án és 14-én mentesítő vonat közlekedik a Villány—Pécs viszonylatban, amely 1:00 órakor indul.
- A Villányban megrendezendő Vörösbó Fesztiválról hazautazók biztonságos közlekedés érdekében 2024. október 5-én és 6-án mentesítő vonat közlekedik a Villány—Pécs viszonylatban, amely 1:00 órakor indul.

### **A 2024. szeptember 2-án érvénybe lépett 3. sz. menetrendi módosítás fejlesztései**

- A Hegyeshalomból munkanapokon 4:57-kor induló, Budapest-Keletibe közlekedő 9309 sz. személyvonat a budapesti elővárosi kínálat bővítése érdekében megáll Bicske alsó megállóhelyen.
- A Szerencsről 6:12-kor induló, Abaújszántóig közlekedő 35212 sz. vonat ütem szerint közlekedik, Szerencsről 5 perccel később, 6:17-kor indul.
- A Kál-Kápolnáról 4:23-kor induló, Kisújszállásig közlekedő 36510 sz. vonat közel 20 perccel korábbi időszámban közlekedik, így Kisújszálláson csatlakozás kerül kialakításra Debrecen felé az 5:53-kor induló 682 sz. TOKAJ InterCity vonatra.
- Új vonat közlekedik Nyírábrány—Debrecen—Macs Ipari Park megállóhely között munkanapokon Nyírábrányból 5:24 indulással. Szentannapuszta kivételével Debrecenig mindenhol megáll. Járulékosan a 6810 sz. vonatot módosítani kell +4 perccel.
- A 108-as sz. Debrecen—Füzesabony vonalon, a 109-es sz. Debrecen—Tiszaújváros vonalon tervezett új, reggeli hivatásforgalmi vonat miatt járulékosan a reggeli időszakban közlekedő vonatok menetrendje kis mértékben módosul.

### **A Szeged—Hódmezővásárhely közötti TramTrain vonal menetrendi fejlesztései**

- A Szegedi Ifjúsági Napok kezdő napjához kapcsolódóan, 2024. augusztus 28-ról 29-re virradó éjszaka is közlekednek a TramTrain éjszakai járatai.
- A TramTrain-járatoknál a hétvégi éjszakákon kedvezőbb csatlakozás jött létre a Budapest és az éjszakai TramTrain járatok időfokvérének korrigálására. Az éjszaka közlekedő járatok előtt és Szeged közötti éjszakai, hajnali vonatokhoz.

### **Nemzetközi menetrendi változások**

- A Budapest—Bécs kapcsolat gyorsításának pilot projektjeként a rjx162, rjx264, rjx61 és rjx261 sz. vonatok Hegyeshalom állomáson áthaladnak.
- Újrainduló étkezőkocsi-szolgáltatás a Budapest—Bécs és a Záhony—Bécs közötti EuroCity-vonatokban.
- A Metropol Euronight éjszakai, háló- és fekvőhelyes kocsikkal közlekedő vonat ismét Prága és Drezda érintésével közlekedik, így nagyon kedvező érkezési és indulási időpontok alakulnak Berlinbe, mivel reggel 8 után nem sokkal érkezik és este fél nyolckor indul vissza a nemzetközi járat, emellett felújított cseh éjszakai kocsikkal várjuk az utasainkat.
- A Kassára közlekedő vonatokban 6 kerékpár elhelyezésére alkalmas kocsi is közlekedik.
- Új nemzetközi összeköttetés létesül Bécs—Budapest-Keleti—Záhony—Csap (Chop) állomások között Tisza-Szamos EuroCity néven. Az új járáthoz Csap állomáson közvetlen



csatlakozást biztosít Kijevig az ukrán vasúttársaság.

- A 686-os és 687-es sz. Szamos EuroCity vonatok Debrecen és Nagybánya között közlekednek, Debrecen és Nagyvárad között közvetlen kocsikat továbbítanak Érmihályfalva érintésével, megteremtve a közvetlen Bécs—Budapest—Debrecen—Nagyvárad összeköttetést.
  - A 367-es sz. Hargita InterCity Budapest-Keletiből egy órával korábban, 6:40-kor indul, Debrecenbe 9:25-kor érkezik. A megállási rendje Püspökladányig változatlan, Püspökladány és Debrecen között nem áll meg.
  - A 407-es Corona InterCity Budapest-Keletiből változatlanul 17:40-kor indul, Debrecenbe 20:25-kor érkezik. A megállási rendje Püspökladányig változatlan, Püspökladány és Debrecen között nem áll meg.
  - A 366-os sz. Hargita InterCity Debrecenből 20:15-kor indul, Budapest-Keletibe 23:00-kor érkezik, Debrecen és Szolnok között csak Püspökladány állomáson áll meg.
  - A 406-os sz. Corona InterCity Debrecenből 7 órával indul, Budapest-Keletibe 9:55-kor érkezik, Debrecen és Szolnok között csak Püspökladányban áll meg.
  - A 143-as és 146-os sz. Transilvania-Szamos EuroCity vonatok Bécs—Budapest-Keleti—Záhony—Csap (Chop) állomások között közlekednek. A járáshoz Csapnál csatlakozást fog biztosítani Kijevig az ukrán vasúttársaság.
  - A 686-os és 687-es sz. Szamos EuroCity vonatok Debrecen és Nagybánya között közlekednek, Debrecen és Nagyvárad között közvetlen kocsikat továbbítanak Érmihályfalva érintésével, megteremtve a közvetlen Bécs—Budapest—Debrecen—Nagyvárad összeköttetést.
- A Záhony és Csap között közlekedő kishatárforgalmi vonatok menetrendje módosul, az utolsó kishatárforgalmi vonat Csap irányába csatlakozást biztosít Záhonyban a Budapest felől érkező utolsó InterCity vonathoz.
- A menetrendváltástól légkondicionált és alacsonypadlós vonatok közlekednek az eddiginél gyakrabban Hegyeshalomtól Pozsonyba, így biztosítva könnyebb és kiszámíthatóbb elérést a Dunántúlról.
- Az 1246 és 1247 sz. RETRÓ ISTRIA vonatok a nyári időszakban naponta közlekednek: az 1246 sz. vonat 2024. június 21-től 2024. augusztus 31-ig, az 1247 sz. vonat 2024. június 23-tól 2024. szeptember 2-ig közlekedik.



**MÁV Személyszállítási**  
**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 131.  
**Levelezési cím:** 1476 Budapest, Pf. 302.  
**MÁVDIREKT:** +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999  
**E-mail:** [eszrevetel@mavcsoport.hu](mailto:eszrevetel@mavcsoport.hu)  
**[www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu)**

## **Menetjegyvásárlás lehetőségei (3. számú melléklet)**

### **Földi jegyértékesítés**

#### **a) Pénztári:**

- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi:
    - Helyi
    - Közvetlen
- *Kezelés szerint:*
  - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
    - Személypénztáros által/személyes ügyfélszolgálat
    - Szolgáltatásértékesítő által
  - GYSEV Zrt. alkalmazottja által:
  - Személypénztáros által
  - Jegyvizsgálók által
  - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., VOLÁNBUSZ Zrt , egyéb szerződéses partnerek, utazási irodák) által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Géppel
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - Késspénzzel
  - Késspénzt kímélő eszközzel (pl.: bankkártyával)
  - Hitelezetten
  - Központi elszámolás útján (átutalással)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Vasúti értékesítési helyeken (állomások, menetjegyirodák)

- Vasúti értékesítési hely közelében (szerződéses pénztárak a megállók mellett vagy közelében)
- Vasúti értékesítési helyen kívül (VOLÁNBUSZ Zrt., Szegedi Közlekedési Kft., szegedi egyéni partner, Utazási irodák,)

b) Jegyértékesítő automatából:

- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi helyi
  - Belföldi közvetlen
  - Nemzetközi
- *Kezelés szerint:*
  - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Viszonylati menetjegykiadás
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Automatatípusonként korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - Késspénzzel
  - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Állomáson, megállóhelyen
  - VOLÁNBUSZ Zrt. autóbusz pályaudvarokon, ügyfélszolgálatokon, autóbusz vezetőknél, GySEV és TramTrain járatok fedélzetén

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

### **Online jegyértékesítés:**

- *Felület szerint:*
  - MÁV-START weboldalról
  - MÁV app okostelefonos applikációból
- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi:
    - Helyi
    - Közvetlen
  - Nemzetközi
- *Kezelés szerint:*
  - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Viszonylati menetjegykiadás
  - Területi menetjegyek/bérletek
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
- *Fizetés módja szerint:*
  - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Jegyvásárlás interneten keresztül
  - Jegyvásárlás mobilapplikációból
- *Jegyátvétel módja és jegymedium szerint:*
  - jegykiadó automatából jegypapírra nyomtatva
  - e-vonatjegy:
    - pdf fájlból A/4-es papírra nyomtatva
    - pdf fájl alkalmas eszköz képernyőjén bemutatva
    - okostelefonos alkalmazásba letöltve és alkalmazásból bemutatva

### **Fedélzeti jegyértékesítés:**

- *Forgalom szerint:*
  - Belföldi:
    - Helyi
    - Közvetlen
  - Nemzetközi (határponttól/ig, határállomástól/ig)
- *Kezelés szerint:*
  - MÁV-START Zrt. alkalmazottja által
  - Külsős partner (pl.: Gysev Zrt., egyéb szerződéses partnerek, utazási irodák) által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
  - Géppel
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - Készpénzzel
  - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
  - Hitelezetten

**Egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: egyéb termékek, központi fizetéses  
VOLÁNBUSZ menetjegyek és bérletek)**

- *Kezelés szerint:*
  - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
    - Személypénztáros által
    - Szolgáltatásértékesítő által
    - Személyes ügyfélszolgálaton keresztül
    - Utascentrumon keresztül
  - VOLÁNBUSZ Zrt., alkalmazottja által
    - Személypénztáros által
  - GYSEV Zrt. alkalmazottja által
    - Személypénztáros által
  - Utas által:
    - Jegyértékesítő automatából
    - Online MÁV START weboldalról
    - Online MÁV applikációból
- *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
  - MÁV-START jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel
  - MÁV-START jegykiadó rendszeréből elektronikus jegy
  - Partner által biztosított hagyományos készletből, gépből
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
  - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
  - Készpénzzel
  - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
  - Hitelezetten
  - Központi elszámolás útján (átutalással)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - vasúti értékesítési helyeken (állomások, menetjegyirodák)
  - Jegyvásárlás interneten keresztül
  - Jegyvásárlás mobilapplikációból

Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése	2019 évben	2020 évben	2021 évben	2022 évben	2023 évben	2024 évben
MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár (helyszín)	278	274	267	244		211
MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda (helyszín)	9	9	9	9		9
Külső partner által kezelt korlátolt menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztül menetjegy- értékesítés - állomási partnerek. (helyszín).	37	16	14	10		5
Viszonteladó partnereken keresztül nemzetközi menetjegy-értékesítés	16	16	16	4		3
Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztül menetjegy-értékesítés - utazási irodák, (helyszín)	4	4	4	8		154
Jegyértékesítő automaták (helyszín)	50	51	106	277	299	509
Szolgáltatás-értékesítők (fő)	18	19	19	19		19
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlet és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében (db)	150	145	150	140		160
Egyéb nem vasúti, vagy részben vasúti szolgáltatást is tartalmazó értékesítés (Volán társaságok)	5	8	11	10		10



**MÁV Személyszállítási**  
**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 131.  
**Levelezési cím:** 1476 Budapest, Pf. 302.  
**MÁVDIREKT:** +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999  
**E-mail:** [eszrevetel@mavcsoport.hu](mailto:eszrevetel@mavcsoport.hu)  
**[www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu)**

jegyeinek, bérleteinek értékesítése, programcsomagok, turisztikai kártyák értékesítés, stb. - partneri db.)						
Egysoros sorban állási rendszer (helyszín)	6	6	5	5	5	5
Ügyfélhívó rendszer (helyszín)	10	10	10	10		10
Business váró (helyszín)	1	1	1	1	1	1
Mobilpénztár	2	2	2	2	2	2



**MÁV Személyszállítási**  
**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 131.  
**Levelezési cím:** 1476 Budapest, Pf. 302.  
**MÁVDIREKT:** +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999  
**E-mail:** [eszrevetel@mavcsoport.hu](mailto:eszrevetel@mavcsoport.hu)  
**www.mavcsoport.hu**

#### Ügyfélszolgálatok elérhetőségei és feladatai (4. számú melléklet)

<b>A MÁV-START Ügyfélszolgálata</b>	
<b>Személyes</b>	<b>Írásos</b>
Utascentrum (Budapest-Keleti)	
Budapest-Déli	Utások Könyve (MÁV-START; 2025-től MÁV Személyszállítási Zrt.) Észrevételek könyve (MÁV)
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	<a href="mailto:eszrevetel@mav-start.hu">eszrevetel@mav-start.hu</a> (2025-től <a href="mailto:eszrevetelek@mavcsoport.hu">eszrevetelek@mavcsoport.hu</a> )
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	<a href="http://www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat">www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat</a> (2025- <a href="http://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat">www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-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,	panaszok utólagos vizsgálata,





**MÁV Személyszállítási**  
**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely:** 1091 Budapest, Üllői út 131.  
**Levelezési cím:** 1476 Budapest, Pf. 302.  
**MÁVDIREKT:** +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999  
**E-mail:** [eszrevetel@mavcsoport.hu](mailto:eszrevetel@mavcsoport.hu)  
[www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu)

utazásról való lemondás stb.)	meghallgatások kezdemenyezése
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, folyamatszemplélet alapú javaslatok, innovatív megoldások  kezdemenyezése
Utazási kupon kiadása klíma, fűtés, világítás- meghibásodása esetén	
Csatlakozásmulasztás miatt jegyek érvénytartamának meghosszabbítása	
Csoportos utazásról információszolgáltatás, kártya megrendelés és átvétel	
Vasúti menetjegy és egyéb nem vasúti termék értékesítése	

## **Zavarok kezelésére kiadott utasítások (5. számú melléklet)**

**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,
- 12/2025. (III. 28.) VIG sz. F.10. utasítás a védett vezetők utazásainak és különleges szabályozást igénylő vonatok közlekedésének lebonyolítására.
- 5/2023. (II. 24. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás Balesetvizsgálati utasítás,
- 16/2025. (III.28. MÁV Ért. 4.) VIG sz. utasítás a MÁV-csoport vasúti műszaki mentési és segélynyújtási utasítása
- 55/2023.( IX.15. MÁV Ért. 12. ) VIG sz. utasítás a téli időjárás alkalmával követendő eljárásról
- 37/2025. (IV.18. MÁV Ért. 7.) VIG sz. utasítás a MÁV-csoport vagyonvédelmi tevékenységéről
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- 23/2020. (II. 10. MÁV-START Ért. 8.) a közszolgáltatás keretében nyújtott földi utastájékoztatási tevékenység végrehajtásáról
- 81/2025 (V.21.) VIG a Személyszállítási Üzletszabályzat és Díjszabás, valamint az Autóbusz-állomás Használati Üzletszabályzat elkészítésének és közzétételének rendje
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások
- Szabályzat a személy- és poggyászkocsik kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- 1/2020. (I. 17. MÁV Ért. 1. ) EVIG sz. utasítás A kapacitáskorlátozást okozó karbantartási, fejlesztési és felújítási tevékenységek tervezéséről és üzemviteli feltételeiről
- 43/2021. (VIII. 20. MÁV Ért. 15) EVIG sz. utasítás a MÁV-csoport válságkezelési és válságkommunikációs feladatairól
- 2/2017. (I. 13. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás a pályahálózaton telepített jármű ellenőrző berendezések riasztási jelzése esetén követendő eljárásról és adatainak felhasználásáról
- 62/2022. ( XII.23. MÁV Ért. 15. ) EVIG sz. utasítás a vonatok pontosságának értékelésére és elemzésére, valamint a rendkívüli események információinak kezelésére
- 43/2020. (II. 28. MÁV Ért. 8.) EVIG sz. utasítás a rendkívüli események következtében szükségessé váló ideiglenes és végleges helyreállítási tevékenységek megszervezésére, végrehajtására a pályalétesítményi szakterületen
- Végrehajtási Utasítás A Havária csoport működésére

**A fedélzeti utastájékoztató kiépítettsége kocsitípusonként (6. számú melléklet)**

Szegmens	Sorozat	Sorozatjel	Hangos utastájékoztató jellege	GPS léptetés és gépi bemondás, ha arra alkalmas járművel van összekapcsolva	Külső kijelző	Dinamikus vizuális utastájékoztató	Utastájékoztató berendezései
Nemzetközi IC	1091-1	Apmz	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Nemzetközi IC	1991-1	Amz	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Nemzetközi IC	2091-1	Bpmz	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Nemzetközi IC	2191-1	Bmz	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Nemzetközi IC	8891-1	WRmz	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Nemzetközi IC	5091-1	Bcmz	élőszavas	van			bemondóhely+beépített kézibeszélő
Nemzetközi IC	7191-1	WLABmz	élőszavas	van			bemondóhely+beépített kézibeszélő
Nemzetközi IC	9491-1	Ddmee	élőszavas	van			bemondóhely+beépített kézibeszélő
Nemzetközi IC	1991-3	Amz	élőszavas	van			bemondóhely, vagy bemondóhely+beépített kézibeszélő
Nemzetközi IC	2191-3	Bmz	élőszavas	van			bemondóhely, vagy bemondóhely+beépített kézibeszélő
Nemzetközi IC	1071-0	Apmz	élőszavas	van		van	bemondóhely, utastéri monitor

Nemzetközi IC	2070-0	Bpmee	élőszavas	van		van	bemondóhely, utastéri monitor
Nemzetközi IC	2071-0	Bpmz	élőszavas	van			bemondóhely, (utastéri monitor kiépítés alatt)
Nemzetközi IC	8871-0	WRRmz	élőszavas	van			bemondóhely, (utastéri monitor kiépítés alatt)
Nemzetközi IC	2191-0	Bmz	élőszavas	van			bemondóhely
Nemzetközi IC	3091-0	ABmz	élőszavas	van			bemondóhely
Nemzetközi IC	5091-2	Bcmz	élőszavas	van			bemondóhely+beépített kézibeszélő
Nemzetközi IC	5991-2	Bcbmz	élőszavas	van			bemondóhely+beépített kézibeszélő
Nemzetközi IC	7191-0	WLABmz	élőszavas	van			bemondóhely+beépített kézibeszélő
Nemzetközi IC	2091-4	Bpmz	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Nemzetközi IC	8491-4	Bbdpmz	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Nemzetközi IC	8591-4	ARmz	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Nemzetközi	1980-0	A	nincs	nincs			nincs
Nemzetközi	2080-0	B	nincs	nincs			nincs
Nemzetközi	3980-0	AB	nincs	nincs			nincs
Nemzetközi	7080-0	WLAB	élőszavas	van			bemondóhely
Nemzetközi	1930-0	Ad	élőszavas	van			bemondóhely
Nemzetközi	2030-0	Bd	élőszavas	van			bemondóhely
Nemzetközi	2930-0	Bd	élőszavas	van			bemondóhely
Nemzetközi	5980-0	Bc	élőszavas	van			bemondóhely

	1957-0	Apee	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Belföldi IC	2957-0	Bpee	gépi és élőszavas	van	van	van	bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, (GPS alapú kiépítése folyamatban)
Belföldi IC	1044-0	Apee	GPS alapú gépi és élőszavas	van		van	bemondóhely, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Belföldi IC	2044-0	Bpee	GPS alapú gépi és élőszavas	van		van	bemondóhely, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Belföldi IC	2044-B	Bphee	GPS alapú gépi és élőszavas	van		van	bemondóhely, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Belföldi IC	8844-0	WRRee	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi	8076-2	Bpmbdfee	élőszavas	van			bemondóhely+beépített kézibeszélő
Belföldi	2076-0	Bpmee	élőszavas	van			bemondóhely+beépített kézibeszélő
Belföldi	1737-0	Apee	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi	2037-3	Bd	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi	2037-5	Bd	élőszavas	van			bemondóhely (egyes kocsikban a kiépítése még folyamatban van)
Belföldi	2937-5	Bd	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi	9205-1	Ddb	nincs	nincs			nincs
Belföldi	8407-0	Bd	nincs	nincs			nincs
Belföldi	8444-0	Bd	nincs	nincs			nincs
Belföldi	9480-0	Dd	nincs	nincs			nincs
Belföldi	1937-0	Ao	nincs	nincs			nincs
Belföldi	2037-0	Bo/Bko	nincs	nincs			nincs

Belföldi	2155-0	By(ee)	csak hangosítás	van			csak abban az esetben, ha másik kocsin van bemonódóhely, vagy mikrofon
Belföldi	2155-5	By(ee)	élőszavas	van			bemonódóhely: beépített fix mikrofon
Belföldi	2155-6	By(ee)	élőszavas	van			bemonódóhely: beépített vagy csatlakoztatható kézibeszélő / fix mikrofon
Belföldi	2155-7	Byee	csak hangosítás	van			csak abban az esetben, ha másik kocsin van bemonódóhely, vagy mikrofon
Belföldi	2155-8	Byee	élőszavas	van			bemonódóhely: beépített vagy csatlakoztatható kézibeszélő
Belföldi	2155-9	By(ee)	csak hangosítás / élőszavas	van			csak abban az esetben, ha másik kocsin van bemonódóhely, vagy mikrofon; (csak 920-933 esetében van bemonódóhely: beépített vagy csatlakoztatható kézibeszélő
Belföldi	8055-8	Bybdtee	élőszavas	van			mozdonyvezetői mikrofon, bemonódóhely: beépített vagy csatlakoztatható kézibeszélő / fix mikrofon
Belföldi	8455-0	Byd(ee)	élőszavas	van			bemonódóhely: beépített fix mikrofon
Belföldi	8455-7	Bydee	élőszavas	van			bemonódóhely: beépített fix mikrofon
Belföldi	8455-9	Bydee	élőszavas	van			bemonódóhely: beépített fix mikrofon
Belföldi	1905-0	Ap	nincs	nincs			nincs
Belföldi	2905-0	Bp	nincs	nincs			nincs
Belföldi	2005-5	Bhrv	nincs	nincs			nincs
Belföldi	2017-0	By(h)	nincs	nincs			nincs
Belföldi	8228-1	BDbh/BDd	nincs	nincs			nincs
Belföldi	2007-0	Bhv	nincs	nincs			nincs
Belföldi	8005-1	BDdf	nincs	nincs			nincs

Belföldi	8005-4	BDt	GPS alapú gépi és élőszavas	van			mozdonyvezetői mikrofon, bemondóhely, gépi hangos, GPS léptetés
Belföldi	2005-F	Bhv	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi	2005-G	Bhv	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi	2005-6	Bhv	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi	2105-1	Bmx	csak hangosítás	nincs			csak abban az esetben, ha másik kocsin van bemondóhely, vagy mikrofon
Belföldi	2205-0	Bmx	csak hangosítás	nincs			csak abban az esetben, ha másik kocsin van bemondóhely, vagy mikrofon
Belföldi	2205-5	Bmpee	csak hangosítás	nincs			csak abban az esetben, ha másik kocsin van bemondóhely, vagy mikrofon
Belföldi	8405-1	Bdmpee	csak hangosítás	nincs			csak abban az esetben, ha másik kocsin van bemondóhely, vagy mikrofon
Belföldi	8005-0	Bmxfee	élőszavas	nincs			mozdonyvezetői mikrofon
Belföldi	8005-2	Bmxt	élőszavas	nincs			mozdonyvezetői mikrofon
Belföldi IC	1076-0	Amxz	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi IC	2176-0	Bmxz	élőszavas	van			bemondóhely
Belföldi IC	8076-0	Bmxtz	élőszavas	van			mozdonyvezetői mikrofon, bemondóhely
Belföldi	2501-0	Ba-w/ Baw-g/ BDa-w	nincs	nincs			nincs

Motorkocsi	414	-	GPS alapú gépi és élőszavas	van			mozdonyvezetői mikrofon, gépi hangos GPS léptetéssel
Motorkocsi	424	-	GPS alapú gépi és élőszavas	van			mozdonyvezetői mikrofon, gépi hangos GPS léptetéssel
Motorkocsi	434	-	élőszavas	van			mozdonyvezetői mikrofon, gépi hangos, GPS léptetés (csak 434 003 járműben)
Motorvonat	415	-	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	gépi hangos, belső és külső kijelző, moitor beépítés folyamatban, GPS léptetés, mikrofon
Motorvonat	425	-	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van (csak szöveges)	mozdonyvezetői mikrofon, bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor (csak szöveges), gépi hangos, GPS léptetés
Motorvonat	815	-	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	mozdonyvezetői mikrofon, bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Motorvonat	406	-	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	mozdonyvezetői mikrofon, bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Motorvonat	416	-	nincs	nincs	csak 416 021, 029, 031	csak 416 021, 029, 031	mozdonyvezetői mikrofon, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés (csak 416 021, 029, 031 esetében)
Motorvonat	426	-	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	van	mozdonyvezetői mikrofon, bemondóhely, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
Motorkocsi	117	-	nincs	nincs			nincs
Motorkocsi	127	-	nincs	nincs			nincs
Motorkocsi	136	-	nincs	nincs			nincs
Mellékkocsi	2429-5	Bzx	nincs	nincs			nincs
Mellékkocsi	8029-8	Bfxz	nincs	nincs			nincs
Mellékkocsi	8328-0	BDzx	nincs	nincs			nincs