



**MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ Zrt.**

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

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

**Szolgáltatásminőségi kritériumok meghatározása**

**a MÁV-START Vasúti Személyszállító**

**Zártkörűen Működő Részvénnytársaságánál**

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

**2014**

**Defining the Service Quality Standards**

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

by MÁV-START Railway Passenger Transport Co.

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

in Hungarian language

Two handwritten signatures in blue ink are present at the bottom of the document. The signature on the left appears to begin with 'G' and end with 'l'. The signature on the right is more elongated and less distinct.

## A szolgáltatásmínőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásmínőségi jelentés minimális tartalma

### 1. Információk és menetjegyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

	körzep sorozat szám	pályaszám	gépi utastájékoztató rendszerrel ellátott járművek pályaszáma	gépi és élőszavas hangos	vizuális	Megjegyzés
				külső kijelző	dinamikus kijelzés	
DESIRO	63-42	001-031	001-031	van	van	üzemel
FLIRT /piros/ TALENT	53-41 53-42	001-060 001-010	001-060 001-010	van van	van van	üzemel üzemel
német vezérő	80-55	000-026	000-026	van	csak homlok	nincs nem üzemel, korszerűsítésre vár
íker Bz motorkocsi	63-12	001	001	van	van	nem üzemel
3.G IC kocsik 1. osztály	19-57	001-003	001-003	van	van	üzemel
3.G IC kocsik 2. osztály	29-57	001-007	001-007	van (3.G IC 1. osztályú kocsit közlekedése esetén)	van	üzemel
orosz iker- motorkocsi	63-41	001-040	021,029,031	van	van	üzemel
BDt 400-as	80-05	400-455	400-455	van	nincs	üzemel
IC villamos motorvonat	90-76 68-05	003	003	van	nincs	üzemel
BDV villamos motorvonat		001-020	001-020	van	nincs	üzemel
BVh villamos motorvonat	68-05	200-201	200-201	van	nincs	üzemel

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

- Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

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

A fentieken túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban kezdte meg személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését, mely 2012-ben 8 tagú volt, 2013-ban 9 tagúra bővült. A személyes ügyfélszolgálatokon a menetrendi, díjszabási, akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet 2012. november 1-től az Ügyfélközpont, az írásos tevékenységet a Működésellenőrzési Szervezet látja el (ezen belül a személyes és írásos terület) feladatait az alábbi táblázat tartalmazza.

A MÁV-START Ügyfélszolgálata	
Személyes	Írásos
Budapest-Keleti	
Budapest-Déli	Utasok Könyve (MÁV-START) Észrevételek könyve (MÁV)
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	<a href="mailto:eszrevetel@mav-start.hu">eszrevetel@mav-start.hu</a>
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	<a href="http://www.mav-start.hu/ugyfelszolglat">www.mav-start.hu/ugyfelszolglat</a>
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 5-ös menüpont
Pécs	
Györ	
Tevékenységek, feladatok	
menetrendi, díjszabási, turisztikai információadás	
engedélyszám alapú mérséklés, visszatérítés, kizárálag vasúthiba esetén	írásbeli válaszadás
igazolások kiállítása (késési, útmegszakítás, utazásról való lemondás stb.)	panaszok utólagos vizsgálata, meghallgatások kezdeményezése
nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítása	kivételes elbírálás mérséklési, visszatérítési ügyekben, utazási kupon alapú kártalanítás szolgáltatási hiányosság esetén
Azonali problémamegoldás, panaszfelvétel, átalány-kártérítési ügyek átvétele	helyesbítő intézkedések, folyamatszemlélet alapú javaslatok, innovatív megoldások kezdeményezése
Utazási kupon kiadása klíma-meghibásodásra	

Csatlakozásmulasztás miatt jegyek érvénytartamának meghosszabbítása	
Csoportos utazásról információszolgáltatás, kártya átvétel	

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

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

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

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

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

- Jegyvásárlási lehetőségek
- **Földi jegyértékesítés:**
  - a) Pénztári:
    - *Forgalom szerint:*
      - Belföldi:
        - Helyi
        - Közvetlen
      - Nemzetközi
    - *Kezelés szerint:*
      - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
        - Személypénztáros által
        - Szolgáltatásértékesítő által
      - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt. Pályavasút Üzletág, egyéb partnerek) által
    - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
      - Géppel (viszonylati jegykiadás VMAEF, Ticket Agent géppel)
      - korlátozottan hagyományos készletből viszonylat feltüntetésével (pl.: ürjegyen)
    - *Nyíjtott szolgáltatás szempontjából:*
      - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
      - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
    - *Fizetés módja szerint:*
      - Készpénzzel ( mindenhol biztosított)
      - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott bónnal, ajándékutalvánnyal)
      - Hitelezetten
      - Átutalással
    - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
      - Állomáson, megállóhelyen vagy annak közvetlen közelében
      - Állomáson, megállóhelyen kívüli helyszínen (pl.: menetjegyirodai pénztár, utazási irodában lévő pénztár, felsőoktatási intézményben lévő pénztár stb.)
  - b) Jegyértékesítő automatából:
    - *Forgalom szerint:*
      - Belföldi helyi
      - Közvetlen (új beszerzésű automaták esetében)
    - *Kezelés szerint:*
      - Utas által
    - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
      - Viszonylati menetjegykiadás
    - *Nyíjtott szolgáltatás szempontjából:*
      - Automatatípusonként korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
    - *Fizetés módja szerint:*
      - Készpénzzel
      - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetéssel)
    - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
      - Állomáson, megállóhelyen
    - *Egyéb funkció (új beszerzésű automaták esetében):*
      - interneten vásárolt menetjegyek átvétele
      - menetrendi és díjszabási információk

c) Egyéb (pl.: pénztári rásegítésnek MJR gépből)

- **Elektronikus jegyértékesítés:**
  - *Forgalom szerint:*
    - Belföldi (e-Ticket, e-TicketM, otthon nyomtatott jegy):
      - Helyi
      - Közvetlen
    - Nemzetközi (i-Ticket)
  - *Kezelés szerint:*
    - Utas által
  - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
    - Viszonylati menetjegykiadás
  - *Nyíjtott szolgáltatás szempontjából:*
    - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
  - *Fizetés módja szerint:*
    - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
    - Mobilegyenlegről
  - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
    - Jegyvásárlás interneten keresztül
  - *Jegyátvétel*
    - kijelölt állomásokon:
      - kioszkból történik
      - új típusú automatákból
    - otthon nyomtatva
    - elektronikusan bemutatva (pl.: pdf dokumentum bemutatásával mobileszköz képernyőjén keresztül)
- **Fedélzeti jegyértékesítés:**
  - *Forgalom szerint:*
    - Belföldi:
      - Helyi
      - Közvetlen (korlátozottan)
    - Nemzetközi
  - *Kezelés szerint:*
    - MÁV-START Zrt. alkalmazottja által
  - *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
    - Géppel
  - *Nyíjtott szolgáltatás szempontjából:*
    - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
  - *Fizetés módja szerint:*
    - Készpénzzel
    - Hitelezetten
- **Egyéb nem vasúti termék értékesítése (pl.: Volán menetjegyek és bérletek, biztosítások, turisztikai kártyák, programcsomagok, menetrend, ajándéktárgyak stb.):**
  - *Kezelés szerint:*
    - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
      - Személypénztáros által
      - Szolgáltatásértékesítő által
    - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt. Pályavasút Üzletág, egyéb partnerek) által
  - *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
    - MÁV-START jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel (VMAEF géppel)
    - manuális készletből

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

## Értékesítési helyszínek

- A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárusítás céljából

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

A MÁV-START Zrt. honlapján a [www.mavcsoporthu](http://www.mavcsoporthu) weboldalon menetrendi kereső is működik, valamint az aktuális Üzletszabályzat és a Díjszabás is folyamatosan elérhető.

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

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

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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

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

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

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

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

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

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

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

Kelenföld, Budafok, Budatétény, Barosstelep, Érdliget, Érd-felső, Martonvásár, Velencefürdő, Velence, Gárdony, Agárd, Ódinnyés, Tata, Komárom, Győr, Ferihegy, Vecsés, Vecsés-Kertekalja Üllő, Monor, Monorierdő, Pilis, Albertirska, Ceglédbercel, Ceglédbercel- Csertő, Budai út, Cegléd, Celldömölk, Nemeskocs, Boba, Kemenespálfa, Jánosháza, Nemeskeresztúr, Rigács, Ukk, Dabronc, Türje, Zalabér-Batyk, Pákozd, Pókaszepetk, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg, Zalaegerszeg-Ola, Andrásida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatak, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Őriszentpéter, Bajánsenye, Hodos Budapest-Keleti pályaudvar, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza

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

### a) Késések

- Késések aránya %-ban

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Budapest elővárosi	15,36	84,64
Minőségi távolsági	29,36	70,64
Regionális	11,08	88,92
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	23,50	76,50
Távolsági	17,97	82,03
<b>Összes</b>	<b>14,82</b>	<b>85,18</b>

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

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

- Késések indulásnál %-ban

Szegmens	Késsett indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Budapest elővárosi	25,04	74,96
Minőségi távolsági	22,81	76,83
Regionális	21,13	78,87
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	30,77	69,23
Távolsági	22,96	77,04
<b>Összes</b>	<b>22,60</b>	<b>77,40</b>

**Késsett indulás aránya:** A késetten induló vonatok mennyiségének az összes közlekedett vonathoz viszonyított aránya.

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

- Késések érkezésnél %-ban

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerűség (%)
Budapest elővárosi	54,56	0,14	0,03	45,27
Minőségi távolsági	62,12	0,82	0,21	36,85
Regionális	33,55	0,11	0,02	66,32
Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	41,45	1,71	0,43	56,41
Távolsági	47,34	0,40	0,07	52,19
<b>Összes</b>	<b>43,57</b>	<b>0,23</b>	<b>0,04</b>	<b>56,16</b>

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

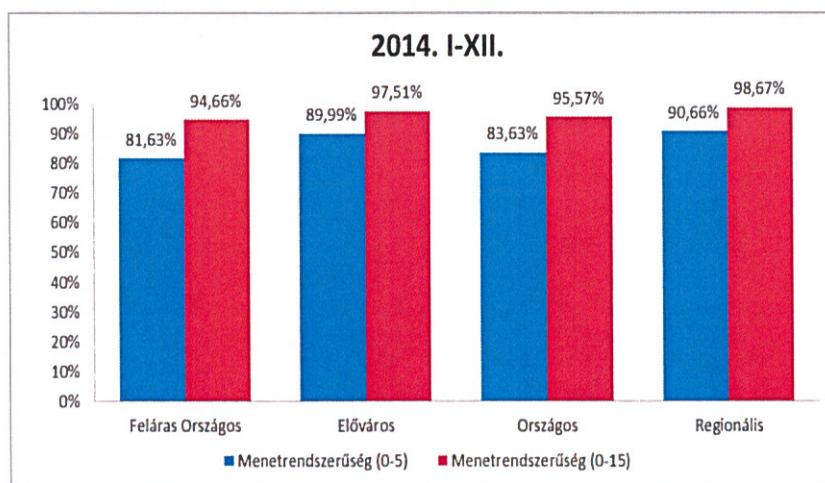
Az adatok a Pályavasúti Üzemeltetési Főigazgatóság PÁVA rendszeréből származnak.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2014-ben is végezett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

A szervezet mérésében, a közszolgáltatási szerződés 8. számú melléklete alapján, pontosnak akkor minősül egy vonat, ha az indulások és érkezések a menetrendben meghirdetettet köpesti késése legfeljebb 5 perc a mért állomásokon, továbbá egyik mért állomásról sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetettel korábban.

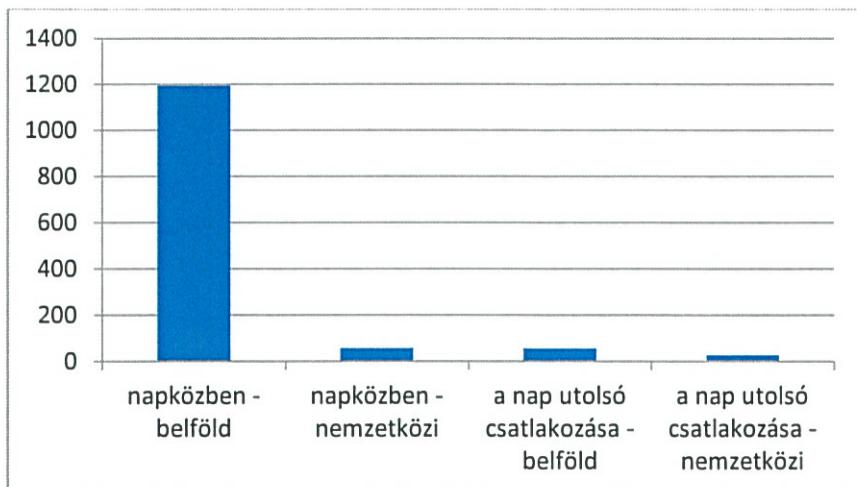
Valamint a menetrendszerűség értéke mellett a szolgáltató kiegészítő menetrendszerűségi értéket is mér a legalább 15 percet késő vonatokról.

A szervezet által mért, szegmensenkénti menetrendszerűség értékeit az alábbi diagram mutatja be.



- A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban

Az elmulasztott csatlakozások pontos számáról a MÁV-START Zrt. nem rendelkezik információval, csak az ezek miatt tett utaspanaszokról a 2014. évben:



A nap utolsó csatlakozása miatt 2014. évben 49 fő került szállodai elhelyezésre.

#### b) Zavarok

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

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

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009(XII.1.) kormányrendelet
- F. 2. Forgalmi utasítás és függelékei
- F. 3. Utasítás az üzemiirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására
- F. 10. utasítás a védett vezetők utazásainak lebonyolítására
- Balesetvizsgálati utasítás
- Műszaki mentési és Segélynyújtási Utasítás,
- D. 4. utasítás a téli forgalommal kapcsolatos teendők ellátására
- 16/2006. (IV. 14. MÁV Ért. 15.) Vigh. sz. általános vezérigazgató- helyettesi utasítás „a MÁV Zrt. területén található létesítményeket érintő közveszély előidézésére irányuló- különös tekintettel a robbantással történő-fenyegetések esetén történő intézkedésekről”
- 14/2003. (X. 24. MÁV Ért. 43.) VIG utasítás, illetve annak 3. sz. módosítása (35/2006. IX. 1.MÁV Ért. 35.) a bekövetkezett biztonsági események során teljesített ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról, valamint a kárelhárítás irányításáról
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vész helyzet esetén
- Hálózat-hozzáférési Szerződés (P-8870/2011. és K-5484/2011) 6. számú melléklete (utastájékoztatás és információ-szolgáltatási tevékenység),
- 86/2014. (XII. 04. MÁV-START Ért. 49.) VIG sz. utasítás, a köyszolgáltatás keretében nyújtott utastájékoztatás normatív előírásairól és azok alkalmazásáról normál üzemi körülmények között, valamint rendkívüli események bekövetkezésekor tárgyú 45/2014. (X. 31. MÁV Ért. 20.) EVIG sz. utasítás hatálya leptetéséről
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vész helyzet esetén
- MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások
- Szabályzat a személy- és poggyászkocsik kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- P-6602/ 2008 sz. „Vágányzári utasítás”
- K-1604/2008. utasítás a MÁV-START Zrt. vezetői készenléti szolgálatának ellátására
- K-1884/2009. számú utasítás a sztrájk esetén követendő szabályokra (41/2009. ÜVH. sz. Üzleti és Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi díjszabási rendelkezés)
- S-1992/2012. sz. üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi utasítás (a „Krisis SMS kiterjesztése a vonatkísérői okostelefonokra” tárgyú utasítás)
- Hálózati Havária Terv

### **3. A járatok törlése**

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

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya %
Budapest elővárosi	0,33	0,37
Minőségi távolsági	0,04	0,85
Regionális	0,22	0,35
Személyszállítási közsolgáltatáshoz nem tartozó vonatok	1,20	0,00
Távolsági	0,09	0,87
Összes	0,21	0,49

Az adatok a Pályavasúti üzemeltetési főigazgatóság PÁVA rendszeréből származnak.

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

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

- Tisztítási időközök

**A járműtisztítás szervezése és előírásai a Gördülőállomány esetén**

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

1.7.	<b>Zártrendszerű WC üritése (Zü)</b>	a rendelkezésre állási idő és az utasterhelés figyelembevételével szükség szerint, de legalább 3 naponta	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett zárt rendszerű WC-vel, illetve szennyvíztartállyal rendelkező jármű esetében nemzetközi vonatban közlekedő idegen vasút kocsija esetén a RIC szabályzatban foglaltak szerint	minimum rendelkezésre állási idő 60 perc	
1.8.	<b>Egészségügyi feltöltés (EÜ)</b> (beleértve: a WC papír, a kéztörölő papír és a rúdszappan kihelyezést, illetve a folyékonyzappan fel/utántöltést)	naponta többször, a közlekedési szegmensnek megfelelően	valamennyi szegmensben a szegmensre/vonatnemre vonatkozóan eltérően meghatározva	minimum rendelkezésre állási idő 40 perc	

## 2. Időszakos tisztítási munkák

2.1.	<b>T3 tisztítás</b>	14±3 dolgozó naponként	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett személyszállító jármű esetében	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
2.2.	<b>T4 tisztítás</b>	6 havonta		minimum rendelkezésre állási idő 24 óra	
2.3	<b>Külső mosás (KM), Tetőmosás (T)</b>	7±2 dolgozó naponként		a telephely technológiai terve szerint	
2.4	<b>Kézi külső ablaktisztítás (KA)</b>	szükség szerint, illetve amennyiben külső mosás nem végezhető (pl.: télen) legalább 7±2 dolgozó naponként	valamennyi a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett személyszállító jármű esetében	minimum rendelkezésre állási idő 2 óra	
2.5.	<b>Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függönytisztítás (Tex)</b>	a T4 tisztításnál vagy igény szerint a T3 tisztítással egy időpontban		minimum rendelkezésre állási idő 8 óra	
2.6.	<b>Mennyezet és lámpaburkolat tisztítás (Mt)</b>	minimum 2 havonta a T3-tisztítással egy időpontban		minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	

## 3. Egyéb tisztítások

3.1.	<b>Vonali tisztítás (V)</b>	szükség szerint, az utasterhelés figyelembevételével naponta többször	elsősorban a feláras országos és az országos szegmensben, de szükség szerint lehet más járműveken is	a konkrét munkatartalomtól függ	
------	-----------------------------	---	--	---------------------------------	--

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

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

#### Állomási létesítményeknél:

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

- A levegőminőség műszaki mérése

A levegő minőségének műszaki mérését a társaság nem végzi.

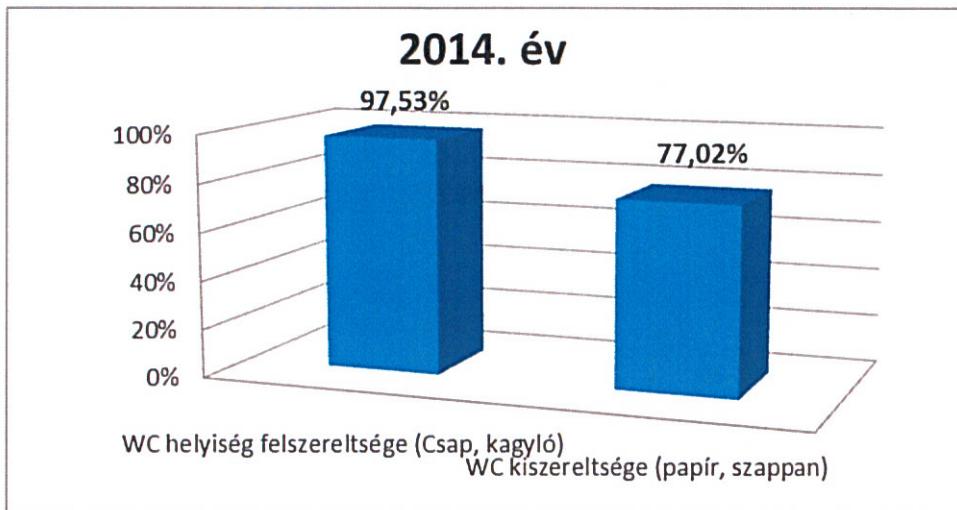
- Az illemhelyek használhatósága

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

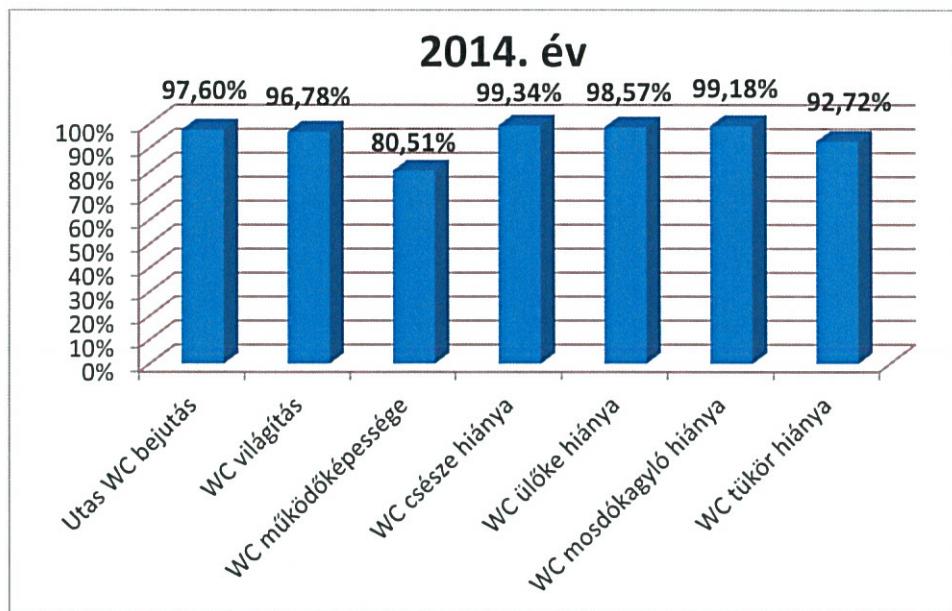
Területi Ingatlanirodák	Utas illemhelyek száma	Használható	Használhatatlan	Használaton kívül
Budapest	208+8 mobil	174	26	16
Debrecen	150+17 mobil	104	32	14
Miskolc	126+8 mobil	93	29	4
Pécs	140+16 mobil	116	40	28
Szeged	140+14 mobil	67	41	32
Szombathely	100+11 mobil	75	25	0

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon, és a járműveken 2014-ben felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:

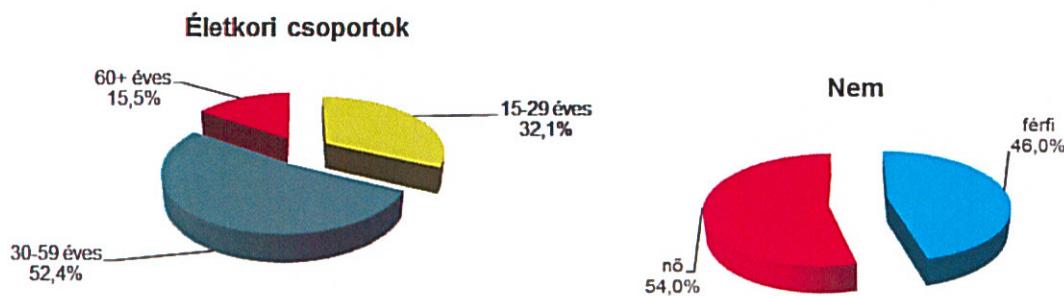


##### **5. Az utasok elégedettségének vizsgálata**

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

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

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



### Az utazás célja

Mind a sűrűn, mind a ritkán utazók legnagyobb arányban személyes kapcsolat ápolása (családlátogatás) céljából utaztak a legtöbbet. A két csoport között a fő különbség, hogy a sűrűn utazók kötelességteljesítés (munkába-, iskolába járás), a ritkán utazók nyaralás, kirándulás céljából többet utaznak. A 2010-es kutatáshoz képest a fő változás, hogy a szabadidős (személyes kapcsolat, nyaralás, stb.) utazások aránya mindenkorisági csoportban megnőtt.

### Alternatív közlekedési eszköz

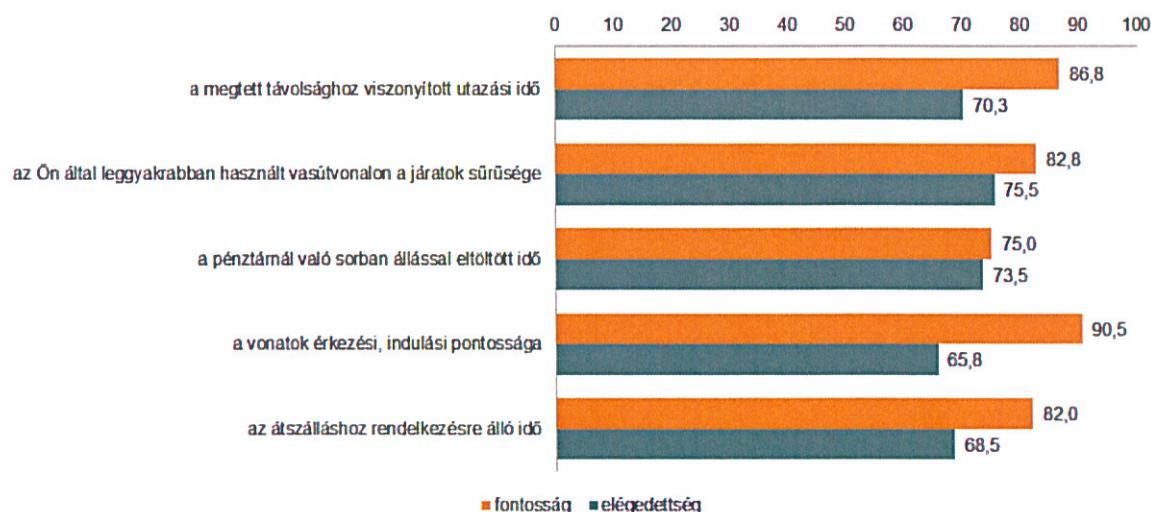
A válaszadók 79%-a számára áll rendelkezésre alternatív közlekedési eszköz, elsősorban távolsági autóbusz és kisebb arányban személyautó.

### Utazási költség

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

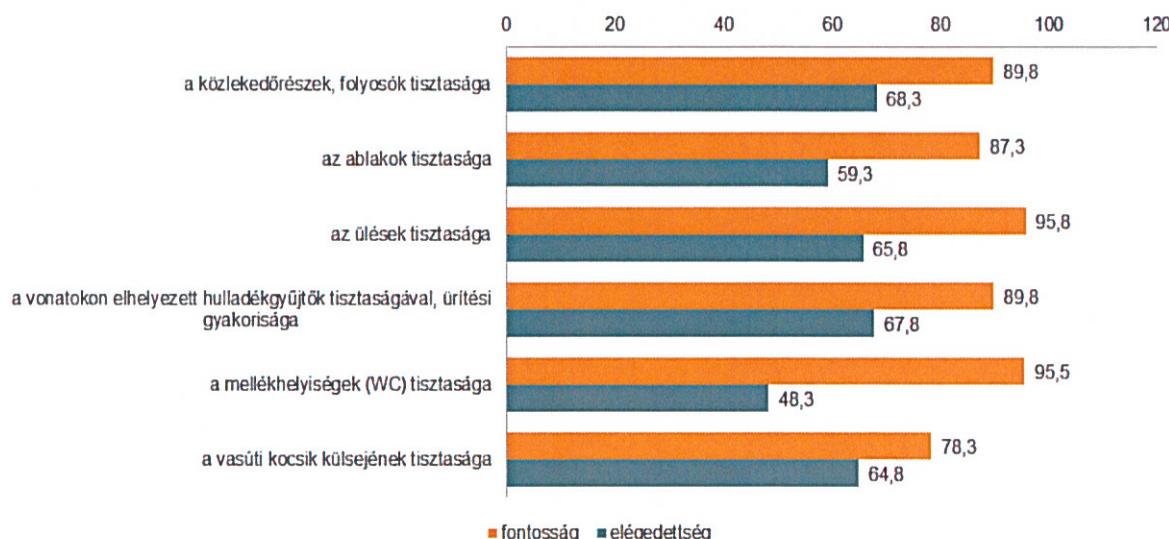
### Az utazás időtartama

Az utasok számára az utazáshoz szükséges időtartamával kapcsolatosan a vonatok indulásának, érkezésének pontossága és a megtett távolsághoz viszonyított utazási idő a legfontosabb. A regresszió analízis során kiderült, hogy a dimenzió (utazási idővel kapcsolatos elégedettség) kulcstényezői (a dimenzióval kapcsolatos összelégedettségre a legnagyobb hatással vannak) a megtett távolsághoz viszonyított idő és másodsorban a vonatok érkezési, indulási pontossága. A 2010-es kutatással kapcsolatban a fő különbség, hogy mindenkorisági, minden az elégedettségi átlagok magasabbak.



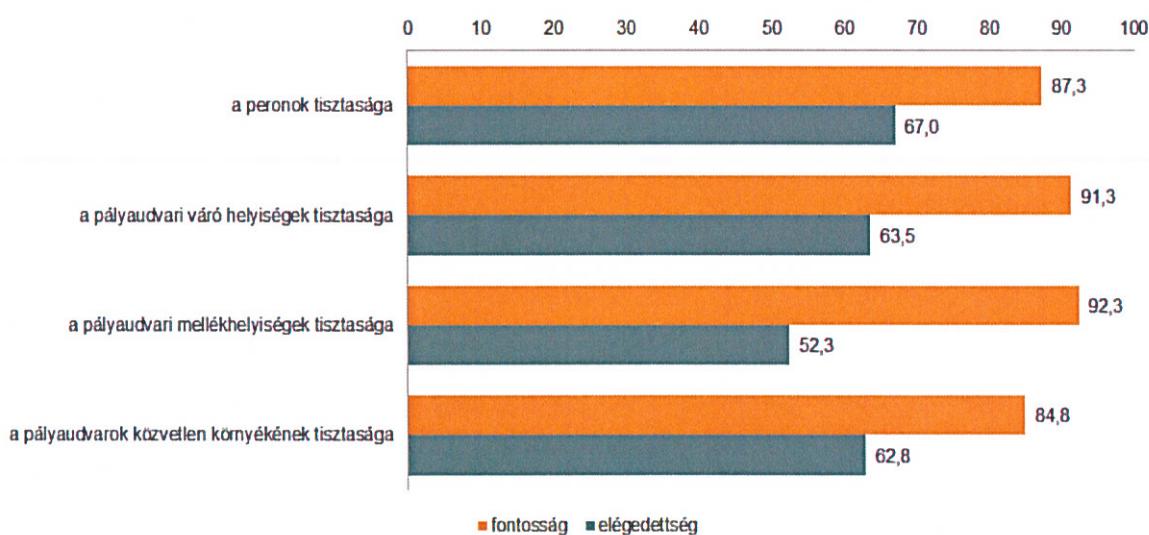
## A vasúti kocsik tisztasága

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



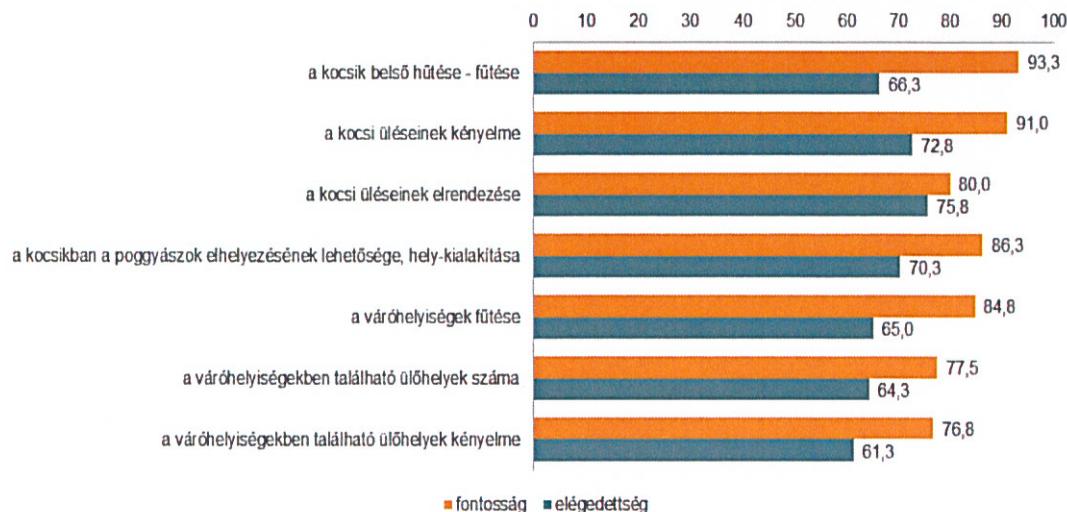
## A pályaudvarok és környékük tisztasága

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



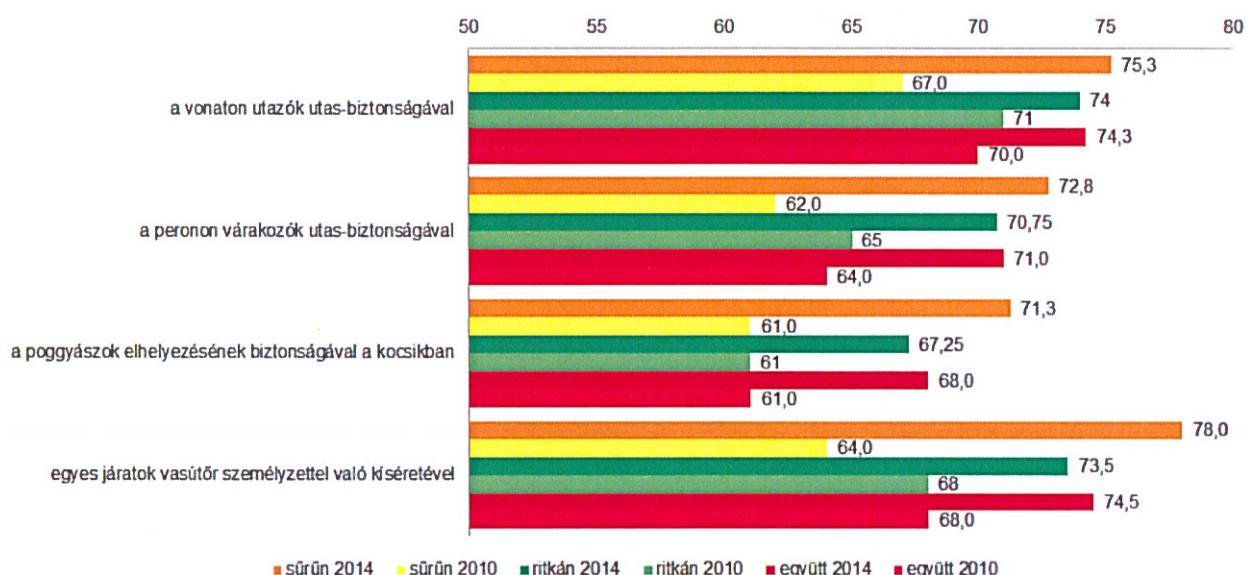
## Az utazás kényelme

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



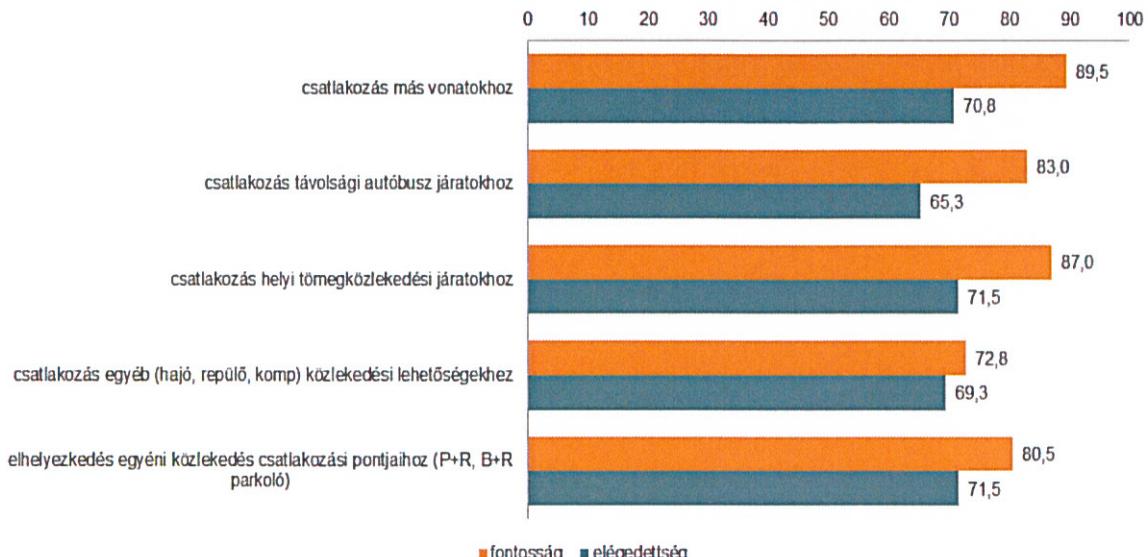
## Az utazás biztonsága

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



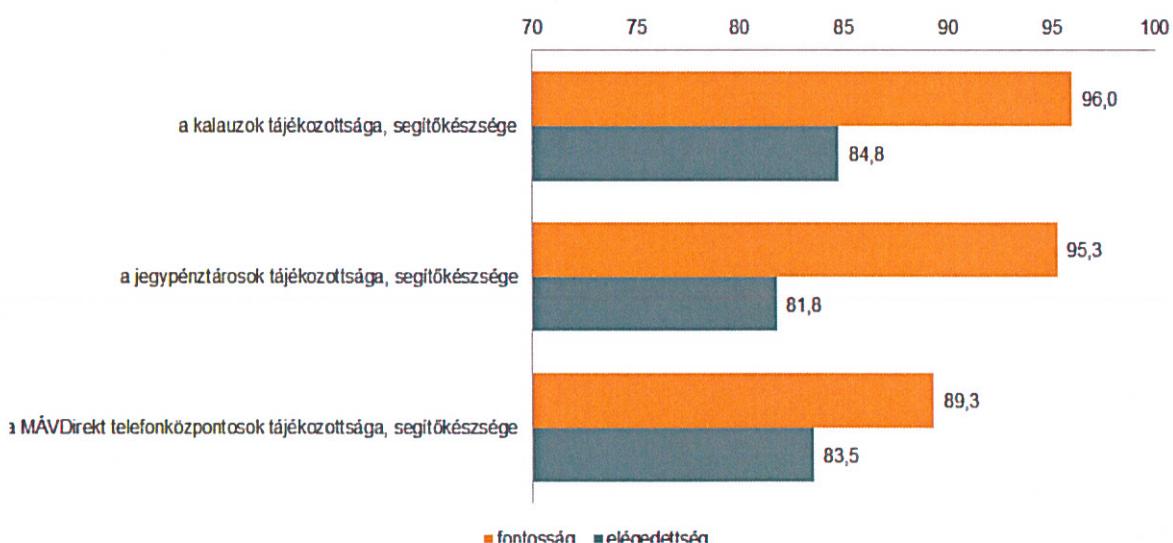
## Átszállás, csatlakozás

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



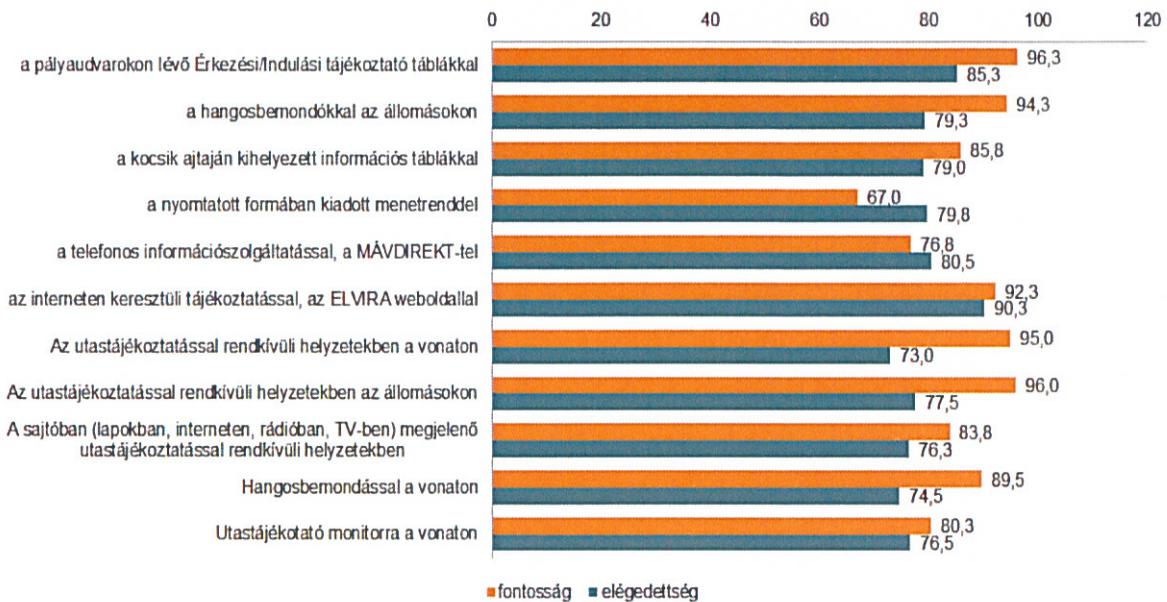
## Vasúti személyzet

A vasúti személyzettel való elégedettség az összes dimenzió között a legmagasabb. A kalauzok és a jegypénztárosok felkészültségét valamivel fontosabbnak tartják a válaszadók, mint a telefonos ügyfélszolgálatét.



## Tájékozódás, tájékoztatás

Az utazók 99%-a szokott valahogyan tájékozódni utazás előtt. Legtöbben interneten (79%). Az adatok megegyeznek a 2010-es kutatás eredményeivel. A legkevésbé fontos tényező a nyomtatott menetrend és a – bár a nyomtatottnál fontosabb – a telefonos ügyfélszolgálat



### **Az elégedettség és a háttérváltozók**

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

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



### **A kutatás eredményeinek összefoglalása**

A jegyzők és a pénztárosok munkájával elégedettek leginkább az utasok.

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

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

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

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

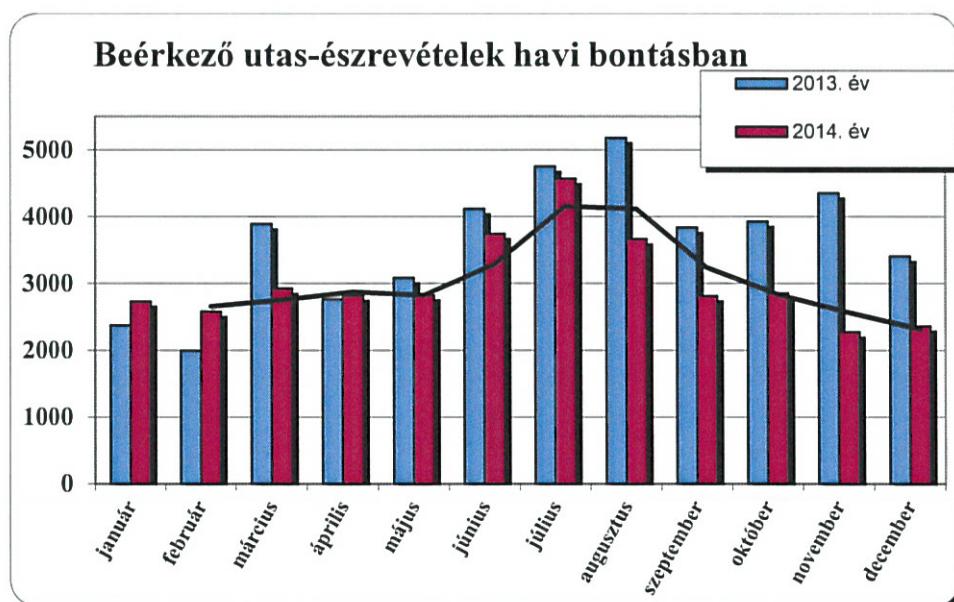
## **6. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért**

- Követett eljárásrend

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

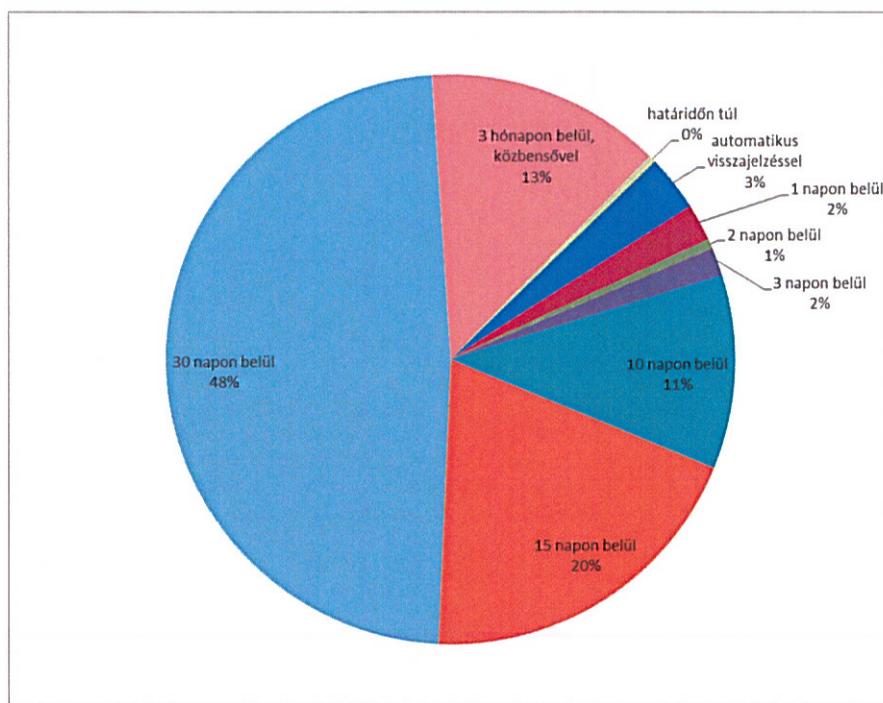
- A panaszok száma és eredménye:
  - panaszok kategóriái

2014-ban 36.768 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 29.814 db megkeresés.



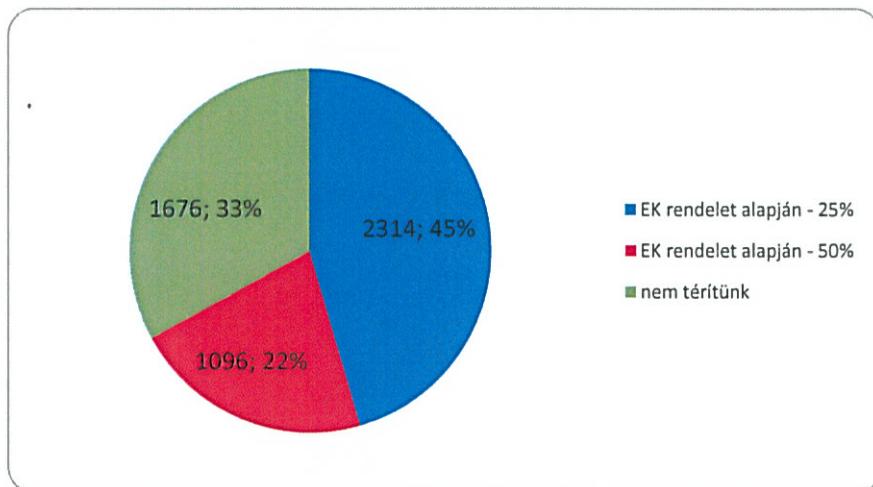
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
  - benyújtott panaszok
  - feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): 46 890 db
- Visszautasított levelek arány: 3,2 %
- Átlag megválaszolási idő: 22 nap

Válaszok megoszlása határidők szerint

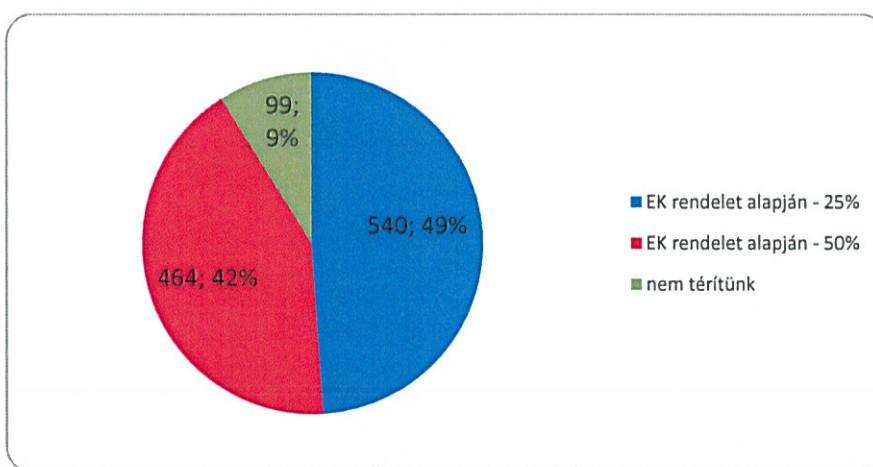


### Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

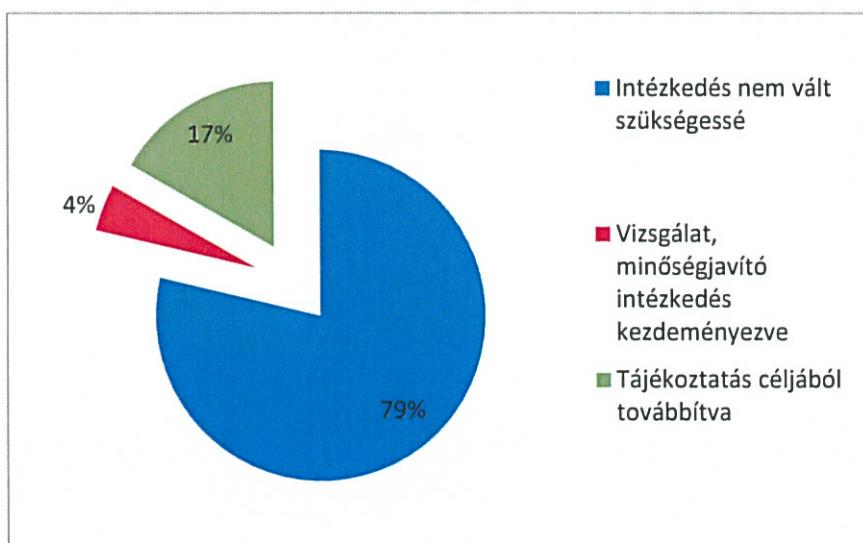
- belföldi:



- nemzetközi:



- o lehetséges intézkedések a minőség javítására



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

amelyek kapcsán vizsgálatot, illetve helyesbítő intézkedést kezdeményeztünk a minőségechnikában is használatos PDCA (folyamatos fejlesztés) elv alapján. A megoldás érdekében tett intézkedések által - az Észrevétel-kísérő lap kitöltésével, visszaküldésével –az illetékes szervezet hatékonysága mérhetővé és statisztikázhatóvá válik.

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

- A társaság hogyan tájékoztatja az utasokat jogairól és kötelezettségeikről?

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

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

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

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

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

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

Menetjegyüket a vonaton pótdíj felszámítása nélkül megválthatják.

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

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

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

**Állomási emelő-berendezéssel az alábbi állomásokon rendelkezünk:**

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

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

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

Emelések statisztikája 2014. évre vonatkozóan:

TSZVK	Állomási mobilemelő	Beépített emelő	Összesen
Budapest	2439	7194	9635
Debrecen	569	196	765
Miskolc	183	483	666
Pécs	216	319	535
Szeged	1275	5	1280
Szombathely	90	6	96
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>4772</b>	<b>8203</b>	<b>12977</b>

**Az előző évhez képest jelentős emelkedés történt, amelyet a 2015. évben várakozásaink szerint további emelkedés fog jellemzni.**

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

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

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

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

Jármű pályaszáma, sorozatszáma	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padlómagasság	Rámpa	Közlekedés irányai
80 05 403 (BDt)	1	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	70, 100a, 120a
80 05 4.. (BDt)	54	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
53 41 0 (FLIRT)	75	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 30a, 40a, 80a
80 55 0.. (ex. német)	27	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
81 27 011 82 28116	1 1	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1
Összesen				166			

Emelőlap mérete: 800\*1200 mm

**Egyéb akadálymentes jármű:**

Jármű pályaszáma, sorozatszáma	Jármű állag (db)	Akadálymentes WC	Padló magasság	Állomási mobilemelő berendezés	Rámpa	Közlekedés irányai
53 42 0 (TALENT)	10	igen	alacsony	csak > 350 mm-es peron esetén kell	van	1
6342 (Desiro)	31	igen	alacsony	kell	nincs	142, 2, 46, 29
20 67 (ICkocsi)	9	igen	normál	kell	nincs	külön igény alapján
20 05 500	5	igen	normál	kell	nincs	külön besorozás alapján
Összesen				50		

**Kitekintés 2015. évre**

Újabb 27 darab FLIRT alacsonypadlós motorvonat beszerzése van folyamatban.