



MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ Zrt.

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

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

Szolgáltatásminőségi kritériumok meghatározása

a MÁV-START Vasúti Személyszállító

Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál

www.mavcsoport.hu

2020

Defining the Service Quality Standards

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

by MÁV-START Railway Passenger Transport Co.

www.mavcsoport.hu

in Hungarian language

A szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi jelentés minimális tartalma

1. Információk és menetjegyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

Típus (új típus)	Sorozat (új sorozat)	Szegegens	Járműtípus	FB állag	Hangos utastájékoztató	Vizuális	
						Külső kijelző	Dinamikus vizuális
30-91	ABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas		
21-91.0	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	élőszavas		
19-91.1	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
19-91.3	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	15	élőszavas		
21-91.1	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	11	gépi és élőszavas	van	van
21-91.3	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	35	élőszavas		
10-91	Apmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.1	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	18	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.4	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	2	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
20-91.410	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
84-91	Bbdpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	40	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
50-91.1	Bcmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas		
71-91.1	WLABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas		
88-91.1	WRmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas		van
94-91.1	Dms (Ddmee)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	5	élőszavas		
10-71	Apmz	Belföldi IC	Személykocsi	8	élőszavas		van
20-70	Bpm (Bpmee)	Belföldi IC	Személykocsi	24	élőszavas		van
20-71	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	24	élőszavas		

88-71	Wrbumz (WRRmz)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	élőszavas	
19-80	A	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	2	nincs	
20-76	Bpmee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	45	élőszavas	
20-80	B	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	1	nincs	
39-80	AB	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	0	nincs	
19-30	A	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	4	nincs	
20-30	Bd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	13	nincs	
29-30	Bd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	13	nincs	
59-80	Bc	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	8	élőszavas	
70-80	WLAB	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	élőszavas	
88-44	WRRee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	élőszavas	
94-80	Dd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	nincs	
17-37	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	élőszavas	
10-76	Amxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
21-76	Bmxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
80-76	Bmxtz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas	
10-44	Ap(ee)	Belföldi IC	Személykocsi	26	élőszavas	van
20-44	Bp (ee)	Belföldi IC	Személykocsi	86	élőszavas	van
20-44.080	Bp 8ee)	Belföldi IC	Személykocsi	9	élőszavas	van
19-57	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	GPS alapú gépi és élőszavas	van
29-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	csak hangosítás	
20-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	csak hangosítás	
20-37	Bo / Bko	Belföldi távolsági	Személykocsi	26	nincs	
20-37.300	B / Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	50	élőszavas	
29-05	Bp	Belföldi távolsági	Személykocsi	57	nincs	
29-57	Bpee	Belföldi IC	Személykocsi	7	gépi és élőszavas	van
20-17	By	Belföldi távolsági	Személykocsi	3	nincs	
21-55	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	103	csak hangosítás	

21-55.600	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	51	élőszavas		
21-55.700	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	22	csak hangosítás		
21-55.800	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	1	élőszavas		
21-55.900	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	23	csak hangosítás		
31-55.900	AByee	Belföldi távolsági	Személykocsi	11	élőszavas		
31.55.000	AByee	Belföldi távolsági	Személykocsi	31	élőszavas		
80-55	Bybdtee	Belföldi távolsági	Személykocsi	6	élőszavas		
80-55.800	Bybdtee	Belföldi távolsági	Személykocsi	26	élőszavas		
84-05.100	Bdmpee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	csak hangosítás		
84-07	Bd	Belföldi standard	Személykocsi	3	nincs		
84-44	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	nincs		
84-55	Bydee	Belföldi távolsági	Személykocsi	22	csak hangosítás		
84-55.900	Bydee	Belföldi távolsági	Személykocsi	4	csak hangosítás		
88-44	WRRee	Belföldi standard	Személykocsi	7	élőszavas		
92-05.100	D(l) (Ddb)	Belföldi távolsági	Személykocsi	3	nincs		
20-07	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	36	nincs		
20-05.500	Bhrv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	4	nincs		
20-05.550	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	49	élőszavas		
20-05.601	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	259	élőszavas		
80-05.100	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	11	nincs		
80-05.300	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	4	nincs		
80-05.400	BDt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	GPS alapú gépi és élőszavas		
82-28.130	BDd	Belföldi távolsági	Személykocsi	10	nincs		
82-28.100	BDbh	Belföldi távolsági	Személykocsi	15	nincs		
22-05.050	Bpmee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	4	csak hangosítás		
22-05	Bmx	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak hangosítás		
80-05 000	Bmxfee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	élőszavas		
21-05.100	Bmx	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak hangosítás		
80-05.200	Bmxt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	1	élőszavas		

24-29.500	Bzx	Regionális forgalom	Személykocsi	126	nincs		
83-28	BDzx	Regionális forgalom	Személykocsi	7	nincs		
80-29.800	Bfzx	Regionális forgalom	Személykocsi	3	nincs		
25-01 400	Baw-g	Regionális forgalom	Személykocsi	5	nincs		
25-01 600	Daw-w	Regionális forgalom	Személykocsi	1	nincs		
25-01 470	Ba-w	Regionális forgalom	Személykocsi	1	nincs		
434	Bvmot	Elővárosi forgalom	Motorvonat	2	élőszavas		
414	BDV	Elővárosi forgalom	Motorvonat	16	GPS alapú gépi és élőszavas		
424	Bvh	Elővárosi forgalom	Motorvonat	1	GPS alapú gépi és élőszavas		
415	FLIRT	Elővárosi forgalom	Motorvonat	123	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
815	KISS	Elővárosi forgalom	Motorvonat	12	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
425	TALENT	Elővárosi forgalom	Motorvonat	7	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van (csak szöveges)
416	orosz	Regionális forgalom	Motorvonat	31	nincs	416 021, 029, 031 psz. Motrokocsikná	416 021, 029, 031 psz. Motrokocsikná
426	Desiro	Regionális forgalom	Motorvonat	31	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van
117	Bz	Regionális forgalom	Motorvonat	187	nincs		
127	Bz inter	Regionális forgalom	Motorvonat	19	élőszavas		
136	Bz iker	Regionális forgalom	Motorvonat	1	élőszavas		

- Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

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

A MÁV-START Ügyfélszolgálat	
Személyes	Írásos
Budapest-Keleti	
Budapest-Déli	Utások Könyve (MÁV-START) Észrevételek könyve (MÁV)
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	eszrevetel@mav-start.hu
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 5-ös menüpont
Pécs	
Győr	
Békéscsaba	
Székesfehérvár	

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

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

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

A MÁV-START Zrt. a menetrendet elektronikus formában a honlapján és a vasúttársaság által fejlesztett mobil applikációban (Vonatinfón) teszi közzé.

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

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

- **Jegyvásárlási lehetőségek**

- **Földi jegyértékesítés:**

- a) Pénztári:

- *Forgalom szerint:*

- Belföldi:

- Helyi

- Közvetlen

- Nemzetközi

- *Kezelés szerint:*

- MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:

- Személypénztáros által/személyes ügyfélszolgálat

- Szolgáltatásértékesítő által

- Külsős partner (pl.: MÁV Zrt., egyéb szerződéses partnerek, utazási irodák) által

- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*

- Géppel
 - Hagyományos készlettel (helyi/belföldi közvetlen forgalmú úrjegy)

- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*

- Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez

- *Fizetés módja szerint:*

- Kézpénzzel
 - Kézpénzt 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 (Utazási irodák,)

- b) Jegyértékesítő automatából:

- *Forgalom szerint:*

- Belföldi helyi
 - Belföldi közvetlen
 - Nemzetközi

- *Kezelés szerint:*

- Utas által

- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*

- Viszonylati menetjegykiadás

- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*

- Automatatípusonként korlátozott jegyértékesítési tevékenységet

végez

- *Fizetés módja szerint:*
 - Késszpenzzel
 - Késszpenzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Állomáson, megállóhelyen

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

• **Online jegyértékesítés:**

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

• **Fedélzeti jegyértékesítés:**

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

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

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

A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárúsítás céljából

A pénztárak nyitva tartási időben tájékoztatás és jegyvásárlás céljából is elérhetők az utazóközönség részére.

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

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

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

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

A pénztár zárva tartási idejében, illetve személyzet nélküli állomásokon, megállóhelyeken a 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 utastájékoztatót a mozgáskorlátozott, és a fogyatékkal élő utasok számára?

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

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

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

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

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

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

a) Késések

- Késések aránya %-ban

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Előváros	11,12	88,88
Feláras országos	22,35	77,62
Regionális	6,2	93,8
Nem közszolgáltatási (belföldi)	9,83	90,17
Országos	11,96	88,04
Összes	9,96	90,04

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

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

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

- Késések indulásnál %-ban

Szegmens	Késett indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Előváros	21,99	78,03
Feláras országos	20,91	79,10
Regionális	16,25	83,75
Nem közszolgáltatási (belföldi)	17,67	82,33
Országos	21,35	78,66
Összes	19,18	80,83

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

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

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

- Késések érkezésnél %-ban

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerűség (%)
Előváros	126 720	340	59	57,19
Feláras országos	42 996	646	163	47,46
Regionális	124 135	337	102	72,52
Nem közszolgáltatási (belföldi)	208	1	0	81,15
Országos	63 509	490	80	60,19
Összes	357 568	1 814	404	63,86

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

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

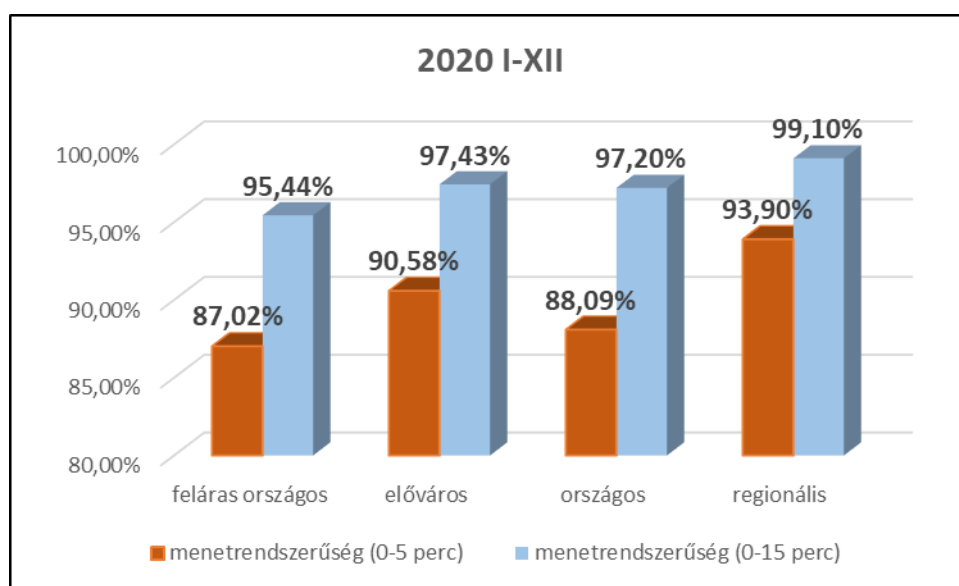
1-60, 60-120 és 120 perc feletti késés (%): Az 1-60 perc közötti, a 60-120 perc közötti és 120 perc feletti késést szenvedett vonatok mennyiségének az összes késett vonat számához viszonyított, százalékban kifejezett aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2020-ban is végeztetett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

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

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

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



- A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban

Az elmulasztott csatlakozások pontos számáról a MÁV-START Zrt. nem rendelkezik információval, csak az ezek miatt tett utaspanaszokról a 2020. évben.

b) Zavarok

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

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

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény, valamint az ezzel összefüggő törvények módosításáról,
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 328/2013 (IX.3) kormányrendelet,
- F. 2. sz. Forgalmi utasítás és függelékei,
- F. 3. sz. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására,
- 5/2012. (II. 24. MÁV Ért. 4.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a védett vezetők utazásainak és különleges szabályozást igénylő vonatok közlekedésének lebonyolítására.
- Balesetvizsgálati utasítás,
- a MÁV Magyar Államvasutak Zrt. Műszaki mentési és segélynyújtási utasításáról kiadott 25/2018. (VIII. 17. MÁV Ért. 8.) EVIG sz. utasítás hatályba léptetéséről

- 4/2015. (II. 6. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás A téli időjárás alkalmával követendő eljárásról – D.4. sz. utasítás
- 93/2017. (XII. 22. MÁV Ért. 32.) EVIG sz. utasítás A MÁV Zrt. vagyónvédelméről
- 37/2010. (VI. 25. MÁV Ért. 20.) EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás a MÁV Zrt. területén bekövetkezett biztonsági események során teljesítendő ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról.
- HŰSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- 23/2020. (II. 10. MÁV-START Ért. 8.) a közszolgáltatás keretében nyújtott földi utastájékoztatási tevékenység végrehajtásáról
- MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások
- Szabályzat a személy- és poggyászkocsik kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- 1/2020. (I. 17. MÁV Ért. 1.) EVIG sz. utasítás A kapacitáskorlátozást okozó karbantartási, fejlesztési és felújítási tevékenységek tervezéséről és üzemviteli feltételeiről szóló 1/2015 (I.15. MÁV Ért. 1.) EVIG utasítás 2. sz. módosításáról
- K-203/2009. 2010.1. Értesítő a sztrájk esetén követendő szabályokra (41/2009. ÜVH. sz. Üzleti és Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi díjszabási rendelkezés)
- S-1992/2012. sz. üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi utasítás (a „Krisis SMS kiterjesztése a vonatkísérői okostelefonokra” tárgyú utasítás)
- 76/2017. (XI. 17. MÁV Ért. 28.) EVIG sz. utasítás
- A MÁV Zrt. és a jelen utasításban felsorolt leányvállalatok válságkezelési és válságkommunikációs feladatairól
- 2/2017. (I. 13. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás a pályahálózaton telepített jármű ellenőrző berendezések riasztási jelzése esetén követendő eljárásról és adatainak felhasználásáról
- 84/2019. (XI. 23. MÁV Ért. 28.) EVIG. sz. utasítás A vonatok pontosságának értékelésére és elemzésére, valamint a rendkívüli események információinak kezelésére
- 43/2020. (II. 28. MÁV Ért. 8.) EVIG sz. utasítás a rendkívüli események következtében szükségessé váló ideiglenes és végleges helyreállítási tevékenységek megszervezésére, végrehajtására a pályalétesítményi szakterületen
- Végrehajtási Utasítás A Havária csoport működésére

3. A járatok törlése

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

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya %
Előváros	0,64	0,89
Feláras országos	0,30	2,37
Regionális	0,21	0,37
Nem közszolgáltatási (belföldi)	2,69	0,00
Országos	0,08	1,12
Összes	0,33	0,81

Az adatok a MÁV Zrt. Pályavasúti Főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság által működtetett PAVA rendszeréből származnak.

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

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

- Tisztítási időközök

A járműtisztítás szervezése és előírásai a Gördülőállomány esetén

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

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

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

Tisztítási feladat	Gyakoriság	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
T2 tisztítás	naponta 2 alkalommal, de legalább egyszer	a tisztításra biztosított idő 50 perc	a tisztasági állapot függvényében és az utasterhelés alapján ettől el lehet térni
T1 tisztítás	a tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	a tisztításra biztosított idő 30 perc	
T0 tisztítás		a tisztításra biztosított idő 15 perc	
Egészségügyi feltöltés	az utasterhelés figyelembevételével,	minimum rendelkezésre	WC papír, kéztörölő papír

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

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

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

A SARS-CoV-2 koronavírus-világjárvány következményeinek elhárítása és utasaink valamint munkavállalóink egészségének és életének megóvása érdekében az év során különböző fertőtlenítő eljárásokat vezettünk be. Így például a permetezéssel felületfertőtlenítést a fertőtlenítő padlófelmosással, amelyet a kritikus időszakban naponta végeztünk a járműveinken, a meleg ködös fertőtlenítést, amelyet átlagosan két-háromhetente, vagy szükség szerint rendeltünk meg, illetve kevés számban ózonos fertőtlenítési eljárást is alkalmaztunk. A folyékony szappan adagolóba már a járványhelyzet kezdete óta, azaz 2020 márciusától „virucid” hatású kézfertőtlenítő folyékony szappan kerül feltöltésre.

A tisztítás szervezése és előírásai az Állomási létesítmények esetében

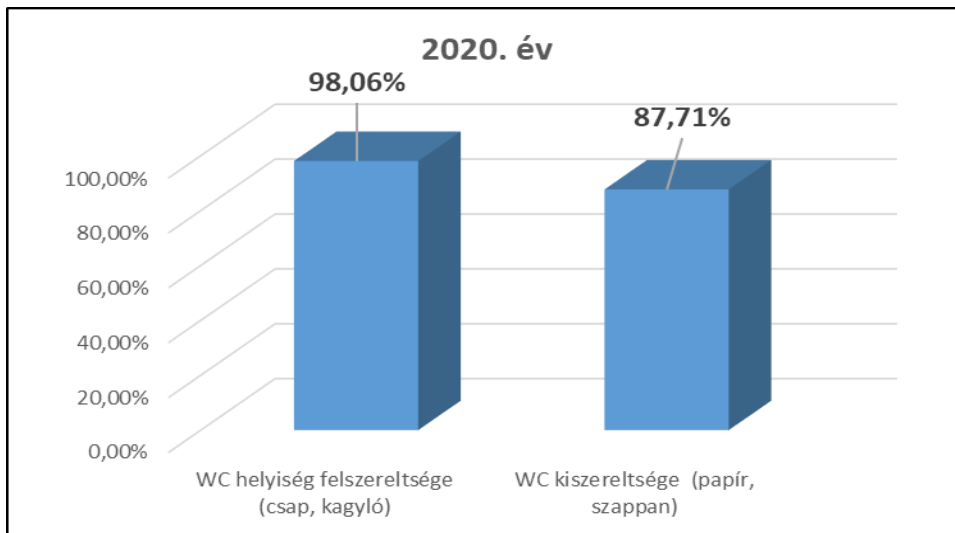
A szolgáltatásra vonatkozó minőségi elvárásokat az állomások tisztaságára, illetve a higiéniára vonatkozóan a [MÁV-START Zrt. Közszolgáltatási Szerződésének 8. számú melléklete](#) részletesen tartalmazza.

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

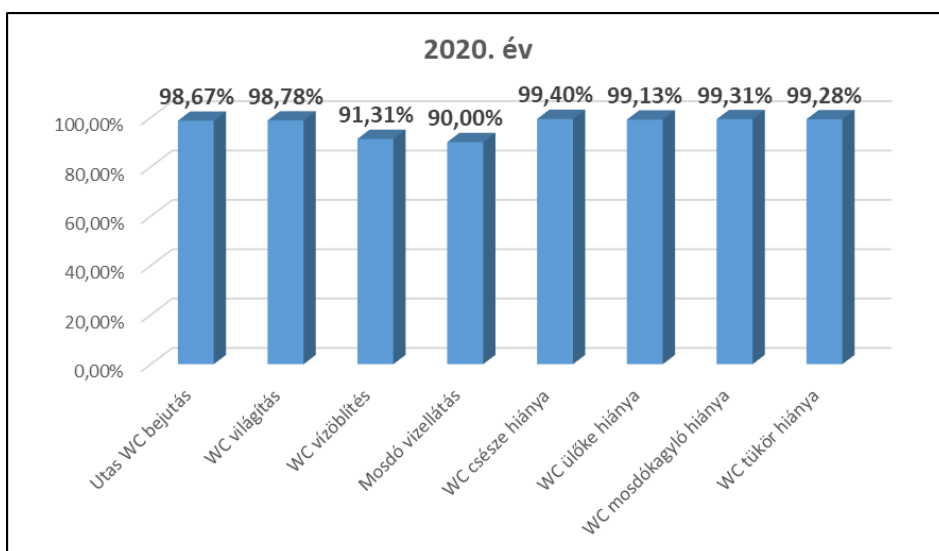
A „2014-2023. évi Vasúti Személyszállítási Közszolgáltatási szerződés és mellékletei” tárgyában kötött szerződésben deklarált követelményeknek megfelelően, a szegmensek állomási létesítményeinek utasforgalmi területei vonatkozásában a jelenleg hatályos MÁV Zrt. teljes működési területét lefedő Takarítási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

MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon és a járműveken 2020-ban felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



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

A közlekedő vonatokba sorozott járművek és az egyes állomások meghatározott minőségi jellemzőit a MÁV-START Zrt. szolgáltatásfelügyelői mintavételes rendszer szerint ellenőrzik. Ez alapján a 2020-ban elért minőségi szintek a járművek, illetve az állomások tisztasága esetében az egyes szolgáltatási szegmensekben az alábbiak szerint alakultak:

2020	Feláras Országos		Előváros (Bp.)		Országos		Regionális	
	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért
Tisztaság		97,23%		96,38%		97,25%		97,16%
Jármű (vonat)	95,90%	96,58%	94,80%	96,23%	95,50%	96,61%	95,50%	96,79%
Állomás		98,42%		96,67%		98,44%		97,86%

5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

A Századvég Politikai Iskola Alapítvány a MÁV-START utasainak elégedettségi vizsgálatára számítógéppel támogatott telefonos kutatást végzett 2020. szeptember 16. és október 16. között.

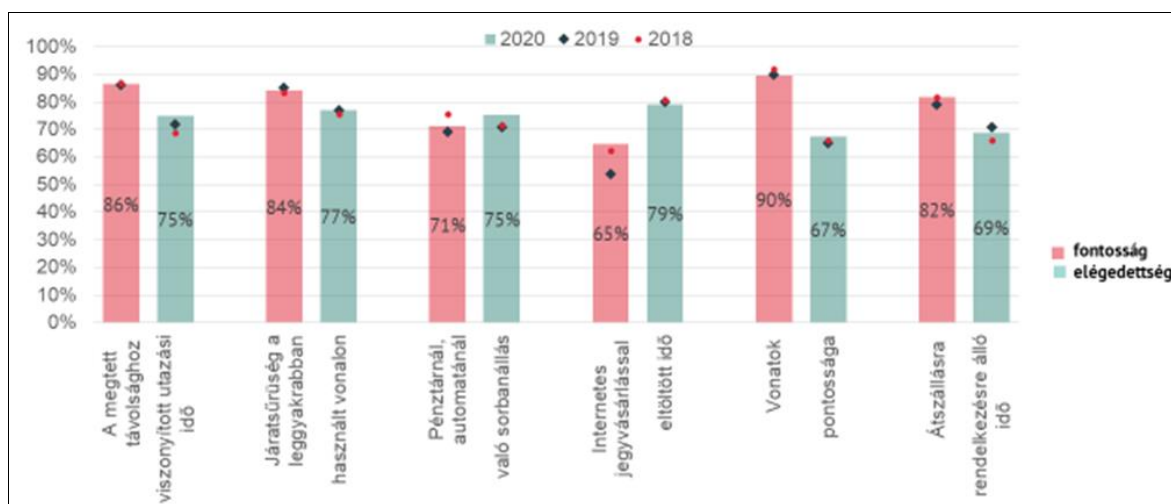
A mintavétel során 1500 fő 18 évnél idősebb személy került a mintába, és válaszolt a MÁV-START szolgáltatásaival kapcsolatos kérdésekre. A válaszadók közé azok kerülhettek, akik 2-3 havonta legalább egy alkalommal utaztak vonattal. A 2020-as eredmények a 2018-as és 2019-es kutatások eredményeivel összehasonlítva szerepelnek.

Az utaselégedettséget a következő szempontok alapján vizsgáltuk:

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

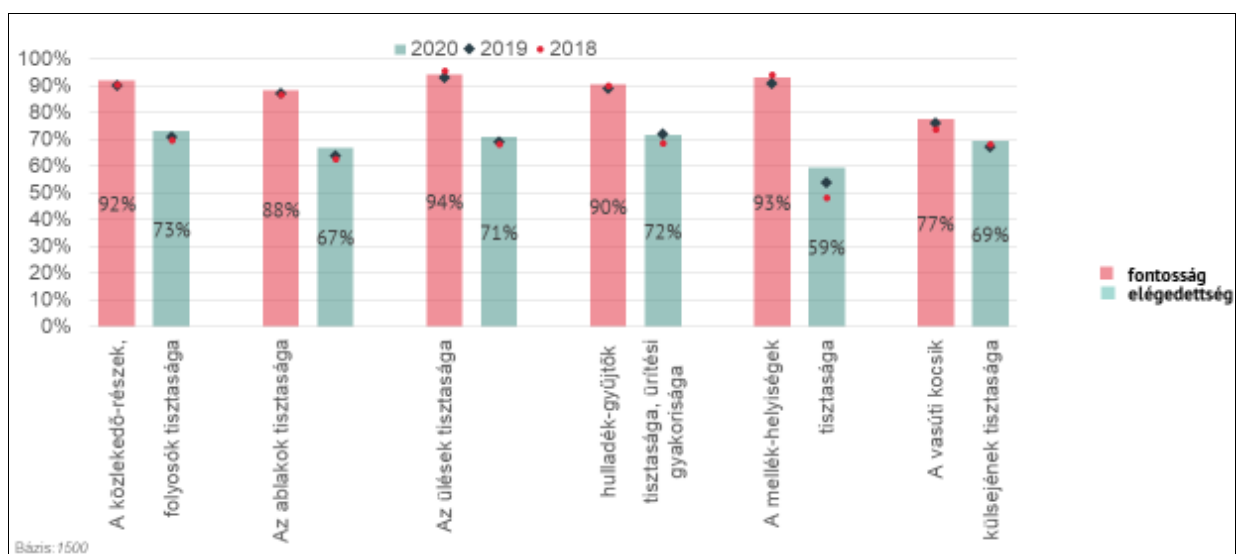
Az utazás időtartama

A megkérdezettek – a korábbi adatfelvételhez hasonlóan – a vonatok pontosságát tartják a legfontosabb tényezőnek, a fontossághoz viszonyítva azonban kiemelkedően elégedetlenek ezzel. Vagyis bár a pontosságot tartják a legfontosabbnak, úgy érzik, ez nem valósul meg a gyakorlatban. Ezzel összhangban az utazás időtartamára vonatkozó általános elégedettséget leginkább a késések percepciója befolyásolja.



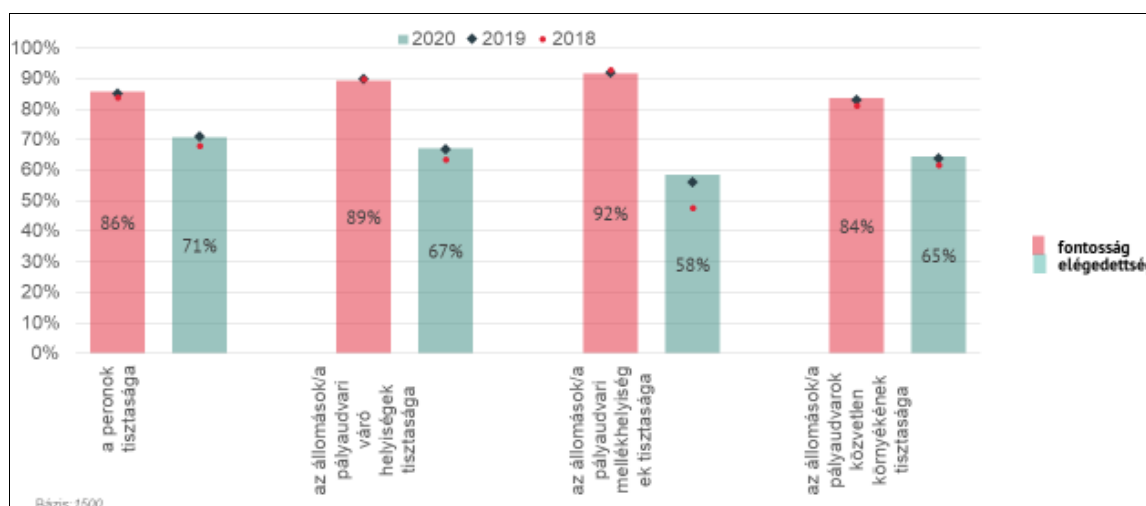
A vasúti kocsik tisztasága

A válaszadók – az előző évi adatfelvételekhez hasonlóan – az ülések, mellékhelyiségek és közlekedőrészek tisztaságát tartják a legfontosabbnak. A fontossághoz viszonyítva a mellékhelyiségek tisztaságával a leginkább elégedetlenek. Mindazonáltal a tisztasággal való általános elégedettséget az ülések, illetve a közlekedő részek és folyosók percepciója befolyásolja a legmarkánsabban.



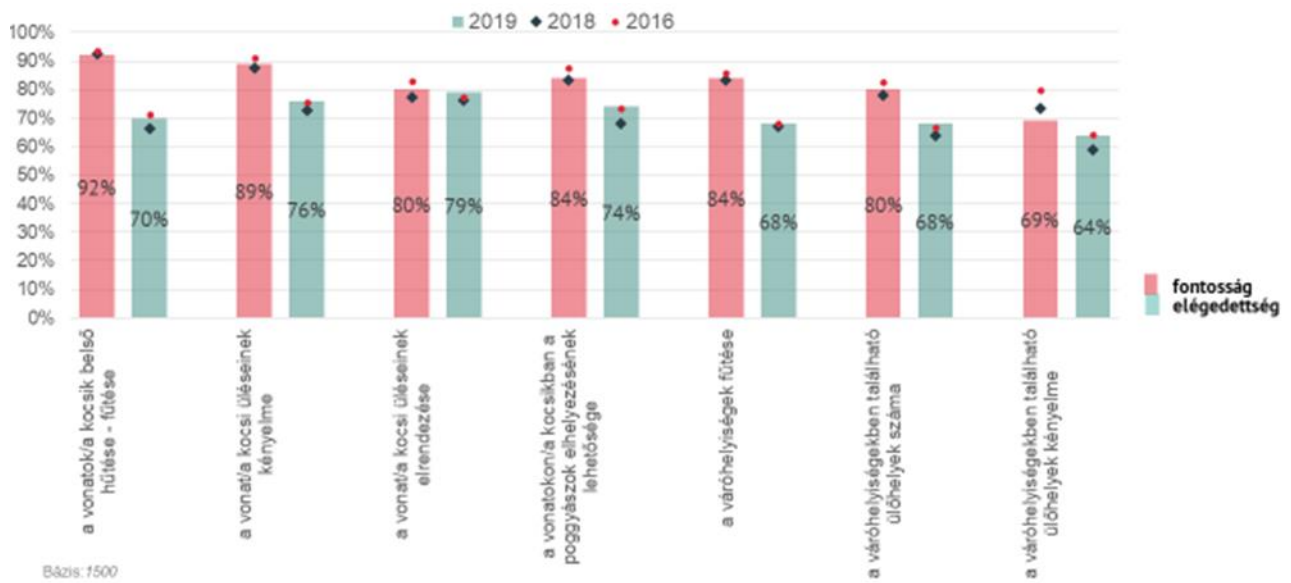
A pályaudvarok és környékük tisztasága

A pályaudvar környékét vizsgálva megállapítható, hogy a legfontosabbnak az állomáson található mellék- és váróhelyiségek tisztaságát tartják. Leginkább – a fontossághoz viszonyítva – a mellékhelyiségek tisztaságával elégedetlenek. Az általános elégedettséget azonban a peronok tisztasága és a pályaudvar környékének állapota befolyásolja leginkább.



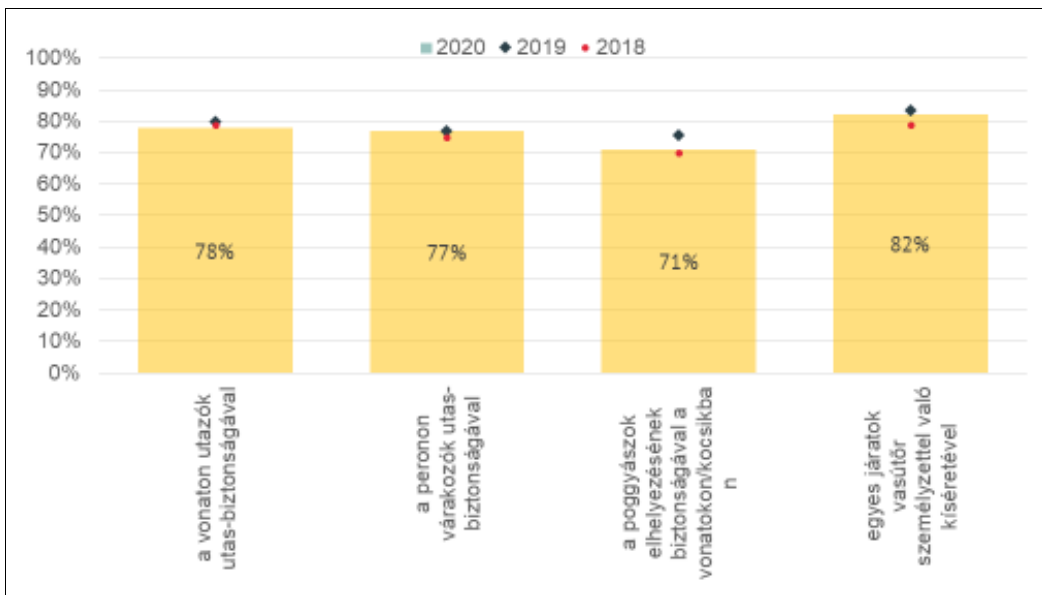
Az utazás kényelme

A megkérdezettek számára a legfontosabb a vonatok belső fűtése/hűtése és az ülések kényelme. A fontossághoz viszonyítva legkevésbé a váróhelyiségekben található ülések kényelmével és a belső fűtéssel/hűtéssel elégedettek. Ezzel összhangban a kényelemmel való általános elégedettség szintjét leginkább a belső fűtés/hűtés percepciója alakítja.



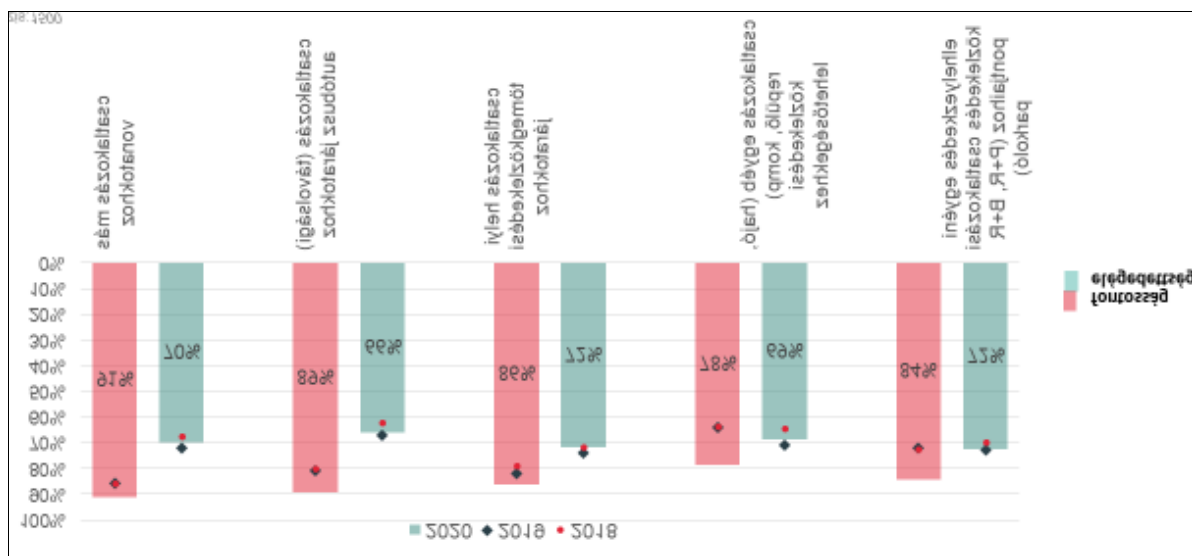
Az utazás biztonsága

A biztonságról egyrészt megállapítható, hogy az utasok abszolút többsége nem tapasztalt atrocitást sem az utastársak, sem pedig a jegyvizsgáló részéről, sőt, ez 2019-hez képest még javult is. Azok körében, akik mégis tapasztaltak ilyesmit, legnagyobb arányban a pályaudvaron tartózkodó, nem vasúti dolgozóktól és utastársaktól eredt. Az atrocitást átélők szociodemográfiai háttérét megvizsgálva elmondható, hogy szignifikánsan nagyobb arányban éri valamilyen atrocitás a 15-29 éveseket. A vizsgálatunk alapján elmondható, hogy a biztonsággal való általános elégedettséget legnagyobb mértékben a vonaton utazók biztonságának percepciója befolyásolja.



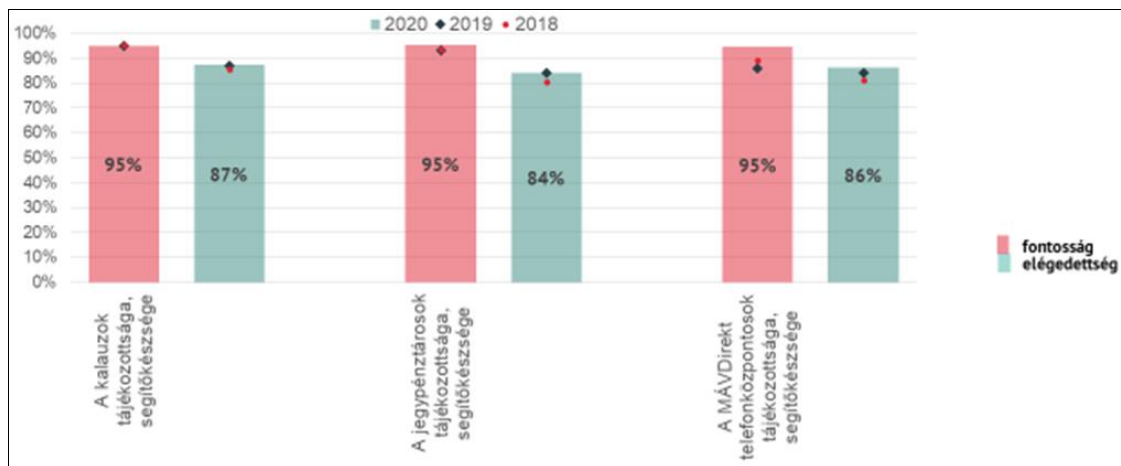
Átszállás, csatlakozás

A válaszadók számára leginkább a más vonatokhoz való csatlakozás a fontos. Azonban arányaiban éppen ezzel a leginkább elégedetlenek. Mindazonáltal ez a változó hat legmarkánsabban az átszállással kapcsolatos általános elégedettséget mérő változóra.



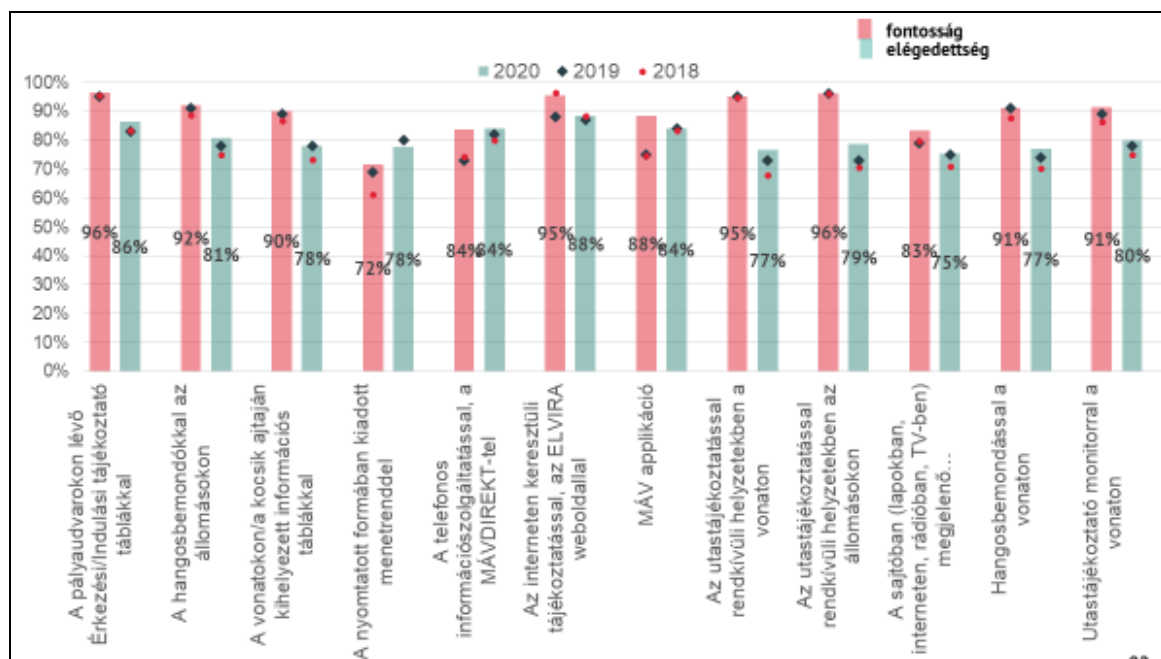
Vasúti személyzet

A megkérdezettek számára minden vizsgált tényező egyaránt fontos. A fontossághoz képest azonban némiképp elégedetlenek a válaszadók. A nyolc általános iskolát végzettek szignifikánsan elégedettebbek a személyszettel.



Tájékozódás, tájékoztatás

Az eredmények alapján elmondható, hogy a válaszadók többsége interneten keresztül tájékozódik. Legfontosabbnak a pályaudvarokon lévő érkezési/indulási tájékoztató táblákat, rendkívüli helyzetekben pedig a vonatokon történő utastájékoztatót tartják. A fontossághoz viszonyítva az utóbbival elégedetlenebbek, a tájékoztatással való általános elégedettséget ezek, illetve a vonaton lévő hangosbemondóval és a telefonos utastájékoztatóval való elégedettséget mérő változók befolyásolják leginkább.



A kutatás eredményeinek összefoglalása

A MÁV-START szolgáltatásait rendszeresen igénybe vevő utazóközönség elégedettsége a vállalat szolgáltatásaival kapcsolatban 2020-ban jelentős mértékben nem változott a 2019-ban mért elégedettségi szinthez képest. Az utazóközönség továbbra is többségében elégedettnek mondható, sőt, több dimenzió mentén is kisebb mértékben nőtt az elégedettség.

Megállapítható, hogy leginkább az vasúti személyzet, az utasbiztonság és az utastájékoztató dimenziójával voltak elégedettek a válaszadók. A korábbi adatfelvételekhez képest nem regisztrálhattunk szignifikáns változást. Az általános elégedettség szintjét legerősebben az utazás időtartalmával való elégedettség befolyásolta, de 2020-ra az utastájékoztató is jelentőssé vált.

Az utasforgalom rövid elemzése

A 2020. évi utasforgalmat márciustól sajnos a Covid-19 járvány határozta meg. A járványhelyzetben az utasok száma szinte minden nap elmaradt az előző év hasonló napjától, így az éves utasszám is elmaradt a 2019. évitől.

A **járvány** elején az utasszám egy hét alatt drámaian visszaesett, a mélypont húsvétkor volt. A kijárási korlátozások enyhítésével május elején megkezdődött az utasok lassú visszatérése, majd a nyári hónapokban a belföldi turizmusnak is köszönhetően jelentősen csökkent az elmaradás a 2019-hez képest. Szeptembertől a második hullám felfutásával ismét elkezdtek elmaradni az utasok, október közepétől pedig a csökkenés olyan mértékű lett, hogy a kumulált utasszámváltozás ismét csökkenésnek indult. A november 11-től bevezetett újabb korlátozások hatására az év végéig folyamatosan nőtt a különbség a bázisvívi forgalomhoz képest, de a csökkenés már nem volt olyan drasztikus mértékű, mint tavasszal.

A három szegmens közül a **távolsági szegmensre** volt legnagyobb hatással a vírus okozta helyzet. Bár a belföldi turizmus erősödött, többen az egyéni közlekedést részesítették előnyben, a tavasszal felhasznált szabadságok miatt pedig sokaknak már nem volt lehetőségük nyáron hosszabb időre (és így otthonról nagyobb távolságra) utazni. Az ősszel bevezetett korlátozások pedig az utolsó negyedévi teljesítményeket is jelentősen, a várt szint alá

csökkentették.

A nyári hónapokban – részben a pandémia miatt a Balatonnál általánosan bevezetett kötelező helyfoglalások miatt – a belföldi teljesítmények még megközelítették a bázist. A járvány második hullámának felfutása miatt szeptembertől ismét csökkenni kezdett az IC vonatok utasszáma.

A budapesti **előváros** utasainak alapját a napi ingázók, a munkába és iskolába járók adják. A hivatásforgalmat a reggel Budapest felé, és délután Budapestről kiinduló irányban megjelenő csúcsidőszakok kialakulása jellemzi. Az elővárosi szegmensben esett vissza az utasfő teljesítmény a legkevésbé, 28,8 %-kal alakult bázisszint alatt, az utaskm teljesítmény hasonló mértékű, 29,1 %-os csökkenést mutat, az átlagos utazási távolság érdemben nem változott. A járványhelyzet a rövid távú hivatásforgalmi utazásokat vetette vissza a legkevésbé.

A **regionális forgalomban** az utasfő teljesítmény 30,6 %-kal, az utaskm teljesítmény 35,9 %-kal csökkent a bázisidőszak értékéhez képest, melyek eredményeképpen az átlagos utazási távolság 7,7 %-kal csökkent. A regionális szegmensben is jellemzőek az elővárosi jellegű, jelentős hivatásforgalommal bíró vonalszakaszok, de az egyéb célú utazások magasabb aránya miatt a visszaesés mértéke kicsit nagyobb, mint a budapesti elővárosi szegmensben. A szegmens teljesítményét csökkentette az egyes mellékvonalakon június elejével bevezetett járványügyi menetrend is, melyek közül 10 vonalon augusztus elsejétől visszaállt a korábbi menetrend.

Fejlesztések az utaselégedettség növelése érdekében

- a. **Járműkomfort javítását célzó intézkedések (Műszaki ig.??) vagy csak Szolg. fejlesztésé?**
- b. **Az automaták és az elektronikus jegyértékesítés népszerűségének növekedé**

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

Javasolt cím: Az önkiszolgáló csatornák népszerűségének növekedése

2020. évben az önkiszolgáló csatornák (online és automata) ismételten ugrásszerű növekedést értek el: az értékesített jegydarabból a részesedésük 6,54 %-kal nőtt (33,91 %-ról 40,45%-ra). Tehát 2020. évben már **minden 2,5. jegyet önkiszolgáló csatornából váltottak az utasok.**

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

Az automatából vásárolt jeggyel utazók száma 30,4 %-kal csökkent az előző évhez képest. A csökkenés oka a pandémiás helyzetben bekövetkezett utasszámcsökkenés. Új automaták beszerzése, telepítése nem történt 2020. évben. A MÁV-START Zrt. hálózatán 2020. év végére (a rongálás vagy alkatrészellátási gond miatt leállított készülékeket leszámítva) több mint 150 automata üzemelt.

Az online (interneten vagy a MÁV app-ból) vásárolt jeggyel utazók száma 5 %-kal nőtt az előző évhez képest. A növekedés a MÁV app-nak köszönhető, az utasszám 75%-kal haladta meg a 2019. évit. A gyors növekedést az is jelzi, hogy MÁV app részesedése az értékesítésen belül megduplázódott mind az utasszám, mind a bevétel tekintetében. Az applikáció növekedéséhez hozzájárult, hogy 2019. decembertől már bérletet is lehet vásárolni a MÁV app-ban. 2020. év végére több mint 450 ezer felhasználó regisztrált a jegyvásárlási funkcióra. A 2008. óta működő internetes jegyvásárlási rendszer 2020. december 12-ével le lett állítva, december 13-tól a megújult Elvira vette át a helyét, amely JÉ alapon működik, és a MÁV app-pal közös felhasználói fiókkal érhető el. Az internetes csatorna az utasszámot tekintve 35,2 %-kal maradt el a 2019. évitől. Az internetes felületet nagyobb részt a távolsági utasok, azon belül is diákok használták nagyobb számban, a járványhelyzetben pedig ezek a típusú utazások maradtak el leginkább, ez magyarázza az internetes felület teljesítményének a csökkenését, amiben az applikációra való áttérőlés is szerepet játszik. Ez a tendencia áll annak a háttérében is, hogy az online vásárolt jeggyel utazók száma nőtt, miközben a bevétel csökkent 2019-hez képest.

A MÁV applikációban 2020. során számos helyi közlekedési termék lett megvásárolható a MÁV-Volán szinergia eredményeképp.

d. Menetrendi fejlesztések

Kiemelt belföldi menetrendi változások

2020. június 06-tól országosan járványügyi menetrendek kerültek bevezetésre egyes mellékvonalakon.

Nyugat-Magyarország

- Új InterRégió viszonylat indult Győr—Celldömölk—Tapolca—Keszthely—Balatonszentgyörgy útvonalon korszerű, Desiro motorvonatokból kiállítva kétórás ütemes menetrend szerint. Győr—Celldömölk viszonylatban, a köztes órákban, szintén kétórás ütemes menetrend szerint személyvonatok közlekednek, ezáltal a nagyobb forgalmú megállási helyek átlagosan óránkénti eljutási lehetőséget kapnak. Ezzel egyidejűleg az alacsony forgalmú Ménfőcsanak, Győrszemere, Halipuszta, és Gyömöre személyforgalmi kiszolgálása megszüntetésre került. Sümegen az InterRégió vonatokhoz, Ukkon a GÖCSEJ InterCity vonatokhoz csatlakozva 6 pár vonatpótló kisbusz közlekedik Ukk—Sümeg viszonylatban.
- A Budapest—Veszprém—Szombathely/Zalaegerszeg viszonylatban közlekedő gyorsvonatok a továbbiakban önállóan közlekednek gyorsvonati vonatrészt is továbbító InterCity vonatként kétórás ütemes menetrend szerint, a közös Budapest—Ajka vonalszakaszon a fontosabb állomásokat átlagosan óránként kiszolgálva. A Zalaegerszegre közlekedő GÖCSEJ InterCity vonatok, illetve az azok ütemébe integrált CITADELLA InterCity vonatok mindegyike a bobai deltavágányon át közlekedik, ezzel jelentős, kb. 20 perc menetidőt megspórolva. A Budapest—Szombathely viszonylatban közlekedő vonatok BAKONY InterCity néven közlekednek. Menetrendi fekvésük fél órával módosult, ezáltal a Nagykanizsára, illetve Keszthelyre közlekedő BALATON/TÓPART InterCity vonatokkal közösen átlagosan fél óránkénti minőségi távolsági szolgáltatás jött létre Budapest—Székesfehérvár viszonylatban, egyúttal ezen vonatok esetén az InterCity kocsikba egységes, 300 Ft-os áru helyjegy váltása kötelező, a gyorsvonati vonatrész felár megfizetése nélkül vehető igénybe. Az 1-es pótléktól multifunkciós, kerékpár és kerekesszék szállítására alkalmas InterCity kocsik közlekednek a vonatokban.
- Szántód-Kőröshegy állomás neve Szántódra módosult.
- A Budapest—Százhalombatta viszonylatú S40-es személyvonatok munkanapokon napközben is közlekednek, a vonalszakaszon félórás követést biztosítva.
- A Budapest—Pécs viszonylatban közlekedő alapütemű InterCity vonatok gyorsításra kerültek: Pincehely és Sásd állomásokon nem állnak meg, és nem továbbítanak kaposvári/gyékényesi közvetlen kocsicsoportot. A SOMOGY/TUBES InterCity vonat mellett 2 pár új Budapest—Kaposvár viszonylatú InterCity vonat indul. Az InterCity vonatok változásaihoz kapcsolódóan a Dombóvár—Pécs, és a Dombóvár—Gyékényes vasútvonalon a személyvonatok menetrendje is módosult.

Az 1-es pótléktól, 2020. április 5-től:

- A Kőbánya-Kispest—Székesfehérvár viszonylatban közlekedő G43-as gyorsított személyvonatok Érdliget megállóhelyen is megállnak.
- A csúcsidőn kívül közlekedő Budapest—Százhalombatta viszonylatú S40-es személyvonatok Háros, és Nagytétény-Diósd állomásokon nem állnak meg.

A 3-as pótléktól, 2020. augusztus 31-től 2020. szeptember 13-ig bevezetésre került (mely később szeptember 27-ig meghosszabbításra kerül) az utószezonni menetrend a Balatont érintő vasútvonalakon:

- A Budapest—Nagykanizsa, és Budapest—Keszthely viszonylatú gyorsvonatok önállóan közlekednek, így a közös szakaszon óránkénti gyorsvonati kiszolgálás valósult meg.

- A Balaton déli partján a sebesvonatok Budapestről hétvégén kétórás ütemes menetrend szerint közlekednek, munkanapokon ütemszünettel.
- Budapest—Tapolca viszonylatban kétórás ütemes menetrend szerint közlekednek a KÉK HULLÁM sebesvonatok. A KATICA sebesvonatok hétvégén kétórás ütemes menetrend szerint közlekednek Budapest—Balatonfüred viszonylatban, munkanapokon két pár kivételével csak Székesfehérvár—Balatonfüred viszonylatban közlekednek.
- A Budapest—Pusztaszabolcs vonalon az utolsó személyvonat 23:55 helyett 0:15-kor indul.

2020. szeptember 28-tól rendkívüli módosítás keretében:

- A Budapest—Nagykanizsa viszonylatú vonatok TÓPART InterCity vonatként, a Budapest—Keszthely viszonylatú vonatok BALATON InterCity vonatként közlekednek a teljes menetrendi évben. Ezzel összefüggésben valamennyi, Székesfehérvárt érintő távolsági vonaton eltörlésre került a gyorsvonati póttjegy.

Kelet-Magyarország

- A 2 sz. Budapest—Esztergom vonalon beindult a körvasúti közlekedés, az újonnan létesített Újpalota megállóhely kiszolgálásával, mellyel összeköttetés jött létre Észak és Dél-Pest között, továbbá többlet eljutás a 80a és 120a sz. vonalak felé.
- A 70 sz. Budapest—Szob vasútvonalon a zónázó vonatok közlekedése bővült, Budapest-Nyugatiból 6:07-kor, 22:07-kor, Szobról 19:55-kor indulnak új vonatok.
- A 80a–80 sz. vasútvonalon 5 és 20 óra között, óránként Budapest-Keleti—Eger viszonylatú InterRégió vonatok közlekednek. Az óránkénti ütem miatt a Budapest—Füzesabony viszonylatban a sátoraljaújhelyi sebesvonatok helyett Füzesabony—Sátoraljaújhely viszonylatú közvetlen vonatok közlekednek, amelyek az egri vonatokhoz csatlakoznak.
- A Mezőzombor—Sátoraljaújhely vonalszakasz villamosításának eredményeként az eljutási idő Miskolc és Sátoraljaújhely között átlagosan 5 perccel csökkent, míg a leggyorsabb eljutást biztosító Budapest—Sátoraljaújhely viszonylatú, pénteken illetve vasárnap közlekedő közvetlen IC vonatpár menetideje mintegy 35 perccel lett rövidebb.
- Péntekenként a Keleti pályaudvarról 16:30-kor induló SAJÓ InterCity Sátoraljaújhelyig meghosszabbítva közlekedik. Vasárnaponként Sátoraljaújhelyről Budapestre 16:22-kor indul a közvetlen eljutást biztosító ZEMPLÉN InterCity, mely Miskolctól a SZINVA InterCity-vel egyesítve közlekedik.
- Az 15606/15605 sz. EZÜSTPART Ex vonatpár viszonylata bővült, Miskolc helyett Sátoraljaújhelyig, illetve Sátoraljaújhelytől közlekedik.
- Budapest és Szeged között az iskolai időszakban vasárnaponként Televonat közlekedik. Televonat modern, légkondicionálással, Wifi-vel, és konnektorokkal felszerelt FLIRT motorvonattal közlekedik. Csak televonat-jeggyel vehető igénybe, mely egy kedvezményes, a hagyományos 50%-os jegynél is olcsóbb jegytípus).

Kiemelt menetrendi változások a nemzetközi szegmensben

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

Magyarország—Ausztria—Románia

- EC143/EC144 sz. TRANSILVANIA vonatpár közvetlen Bécs—Szatmárnémeti kocsicsoportot továbbít, ezért a vonat neve TRANSILVANIA-SZAMOS névre változott. A Szatmárnémetiig közlekedő kocsik Püspökladánytól önálló, EC686/EC687 sz. SZAMOS név alatt közlekednek.
- Egyidejűleg megszűnt a 6826/6827 sz. vonatpár közlekedése Debrecen—Nagybánya között.

- A 346/347 sz. DACIA vonatpár Budapest-Keleti—Bécs és fordulóban az EC143/EC144 sz. TRANSILVANIA-SZAMOS vonatpár Bécs—Kolozsvár között étkezőkocsit továbbít.

Magyarország—Szlovákia—Csehország—Lengyelország

- Az EC130/EC131 sz. BÁTHORY vonatpár útvonala meghosszabbodott, Varsó helyett a végállomása Terespol, amely Lengyelország vasúti határállomása Fehéroroszország irányába.

A COVID-19 világjárvány kitörése és elterjedése miatt 2020. március 13-tól a vasúti nemzetközi személyforgalom gyakorlatilag megszűnt. Az egyes országok vasútállomatai a kapott rendelkezések értelmében felfüggesztették szolgáltatásaikat.

A járvány fokozatos visszaszorulása lehetővé tette, hogy a jelentős mértékben, szinte a nullára csökkent utazási igények kielégítésére a vasútállomások két- és többoldalú egyeztetéseket követően ismét elindítsanak nemzetközi járatokat, amelyek esetenként a korábban megállapodott vonatösszeállításokhoz képest jelentősen redukált kocsimennyiséggel és módosult kocsitípussal közlekedtek.

Az újraindulást legfőképpen az a tény akadályozta, hogy az egyes országokban a járványhelyzet nem hasonló módon alakult, így nem volt lehetőség különösen a többoldalú megállapodásokra.

Összegzésként elmondható, hogy nagyjából a nyár folyamán eltérő kezdéssel, jellemzően július hónappal kezdődően visszaállíthatóvá vált a vasúti nemzetközi személyforgalom.

Természetesen a fent jelzettek miatt bizonyos vonatok nem kerültek ismételt közlekedtetésre, illetve bizonyos vonatok rövidített útvonalon nyújtottak szolgáltatást, mint pl. az EC140/EC147 sz. HORTOBÁGY vonatpár, amely csak Budapest-Keleti—Bécs között közlekedett. Ide sorolható továbbá az 1204/1205 sz. Budapest—Split viszonylatú ADRIA és a Budapest—Koper [—Rijeka] viszonylatú 1246/1247 sz. ISTRIA vonatpár, amelyek nem kerültek leközlekedtetésre. Ugyanígy nem közlekedtek a Mátészalka—Ágerdömajor—Nagykároly viszonylatú kishatárforgalmi vonatok sem. Az áthúzó hatás miatt további vonatok sem közlekedtek már a 2019/2020-as menetrendi időszakban.

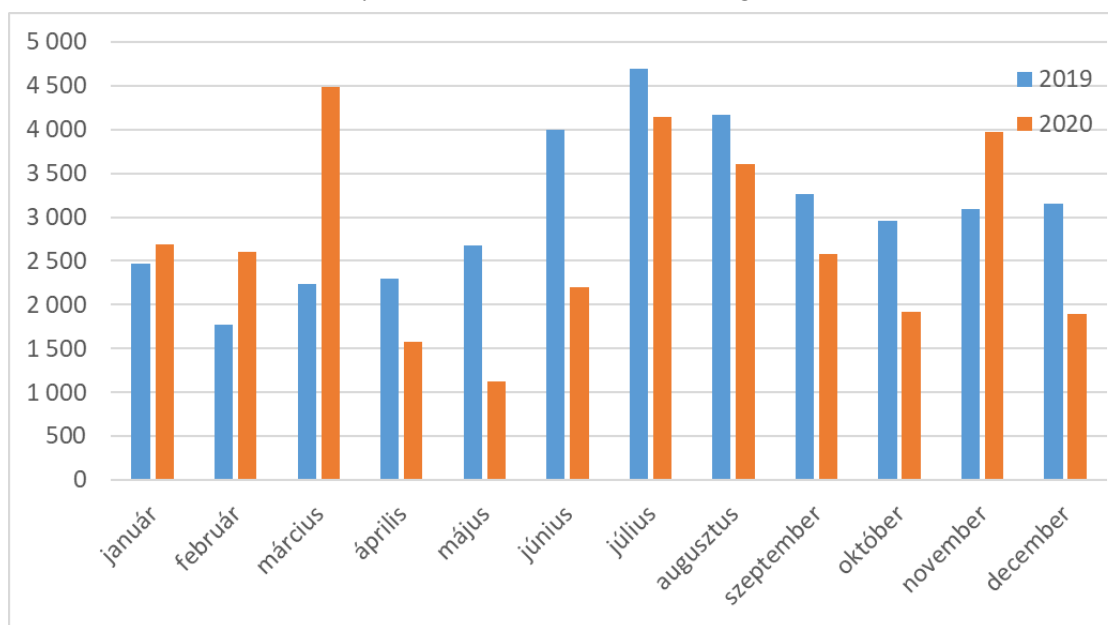
6. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

- Követett eljárásrend

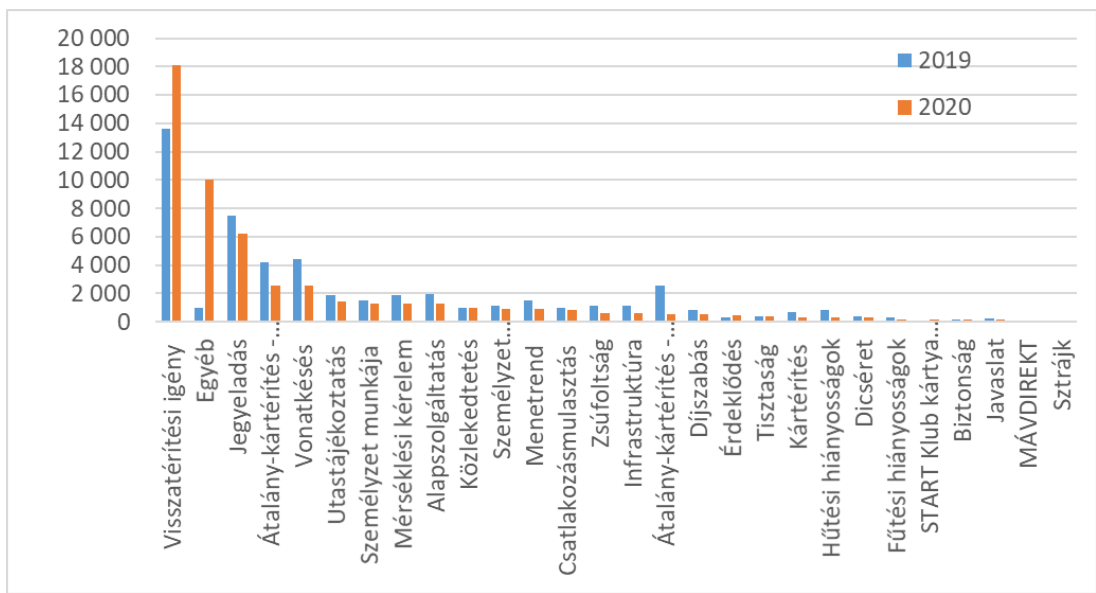
A MÁV-START ügyfélszolgálat egykapus és központosított, vagyis a különféle meghirdetett ügyfélszolgálati csatornákon beérkező megkeresések egy helyre, a központosított írásos ügyfélszolgálatához érkeznek be, ahol digitalizálásra, a tartalmuk alapján kiértékelésre kerülnek. Ezt követően – amennyiben szükséges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

- A panaszok száma és eredménye:
 - panaszok kategóriái

2020-ban 32.817 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 29.694 db megkeresés érkezett.

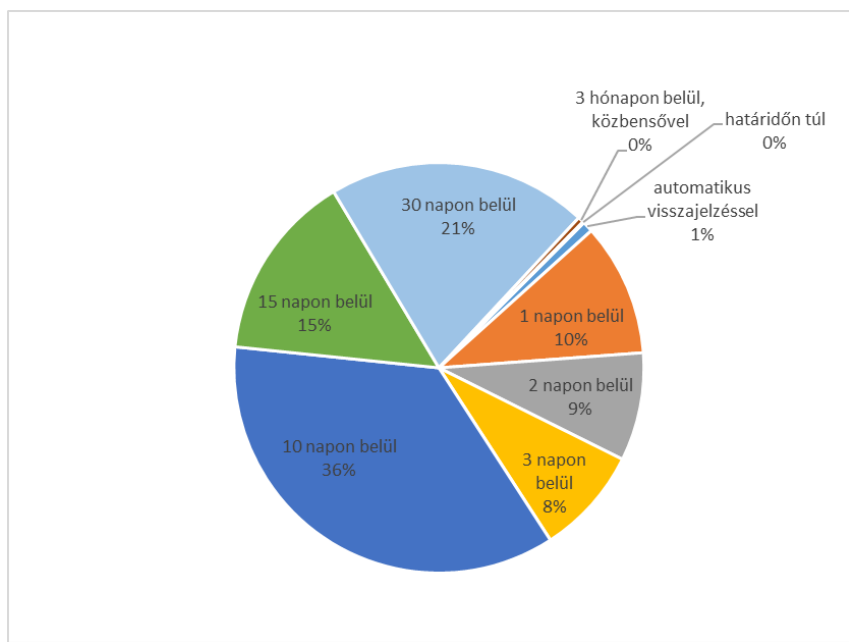


Észrevétel-kategóriák – elmozdulás:



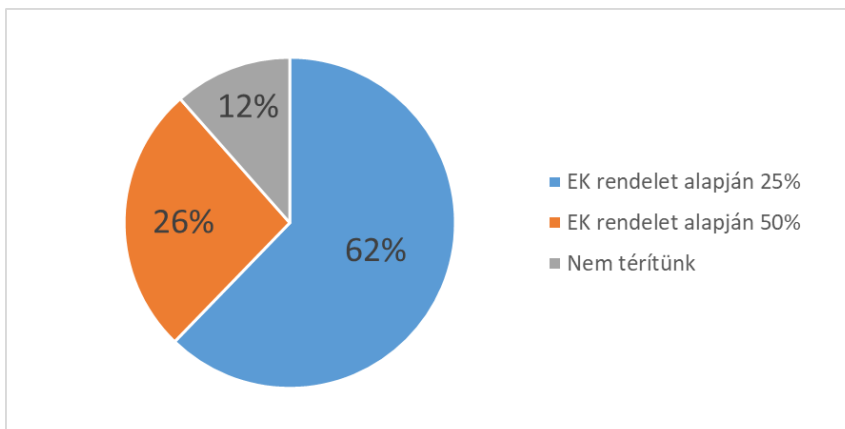
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
 - benyújtott panaszok
 - feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): db
- Visszautasított levelek arány: 2 %
- Átlag megválaszolási idő: 8,7 nap

Válaszok megoszlása határidők szerint

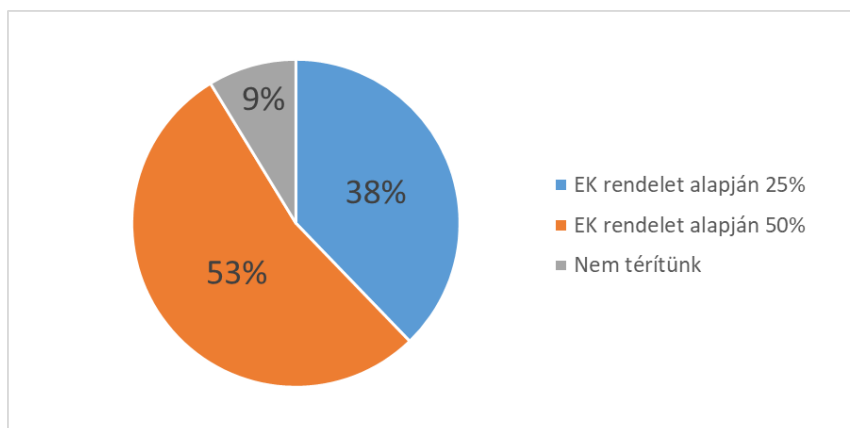


Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

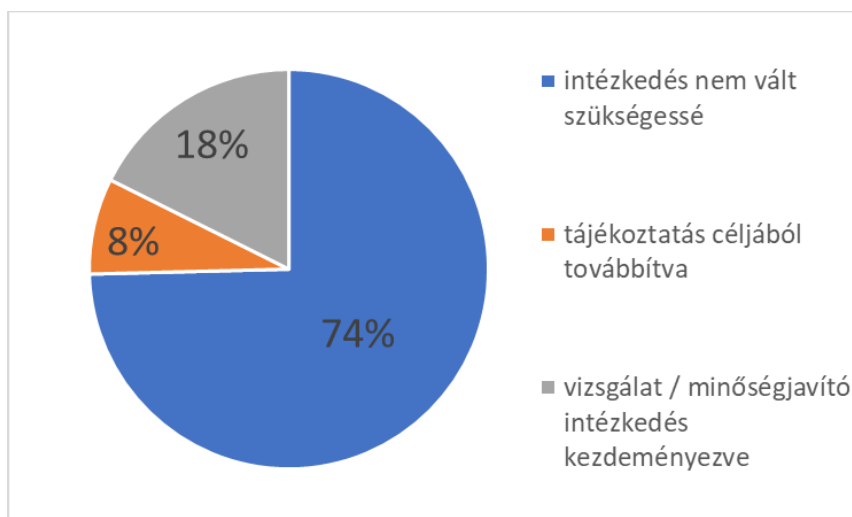
- belföldi:



- nemzetközi:



- o lehetséges intézkedések a minőség javítására



A „Vizsgálat/minőségjavító intézkedés kezdeményezve” kategória azon észrevételeket mutatja be, amelyek kapcsán vizsgálatot, illetve helyesbítő intézkedést kezdeményeztünk a minőségtechnikában is használatos PDCA (folyamatos fejlesztés) elv alapján. A megoldás érdekében tett intézkedések által - Észrevétel-kísérő lap kitöltésével, visszaküldésével – az illetékes szervezet hatékonysága mérhetővé és statisztikázhatóvá válik.

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

- A társaság hogyan tájékoztatja az utasokat jogaikról és kötelezettségeikről?

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

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

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

Egyéni utazás esetén a mozgáskorlátozottak speciálisan kialakított kocsikat külön bejelentés mellett vehetnek igénybe. Ezen kocsik egy része önemelő berendezéssel ellátott, egy részük pedig önemelő nélküli, ezek kiszolgálása mobil emelővel történik. A járművek a kerekesszékes utas komfortos utazásához szükséges térrel, valamint akadálymentes mosdóval is el vannak látva.

Az önemelő berendezéssel ellátott kocsik egy része alacsonypadlós kialakítású.

Csoportos utazási igények kielégítésére 2 darab önemelővel ellátott, nagy kapacitású vasúti kocsi áll rendelkezésre. Az egyik kocsiba 8 kerekesszékes hely és 40 ülőhely, míg a másikba 12 kerekesszékes hely és 16 ülőhely került beépítésre. Ezekben a kocsikban a kerekesszékes utasok által is használható akadálymentes mosdó található.

Egyéb, fel nem sorolt járművek a mozgáskorlátozottak utazásánál nem vehetők figyelembe, mivel ezek feljárójaitói túl keskenyek. Ezekben 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 a kerekesszékesnek a kocsi peronszintjére emeléshez kéri. Ez esetben a kerekesszéket összecsukott állapotban kell az utastérben elhelyezni.

Állomási és vonatkísérő személyzet a be- és kiszállásnál valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordít, és minden szükséges segítséget megad a fogyatékkal élő utasoknak az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében.

A speciális kocsi továbbítását a MÁV-START Zrt. csak az üzemi körülményektől függően vállalja el.

A képpjellel megjelölt ülőhelyeket a vasút a mozgáskorlátozottak és kerekesszékesek számára tartja fenn.

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

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

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

Állomási emelő-berendezéssel az alábbi állomásokon rendelkezünk:

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

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

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

Emelések statisztikája 2020. évre vonatkozóan:

Igazgatóság	JBÍ Állomási mobilemelő	TSZVI Beépített emelő	Összesen
Budapest	798	10519	11317
Debrecen	459	490	949
Miskolc	119	706	825
Pécs	147	1213	1360
Szeged	105	335	440
Szombathely	43	478	521
ÖSSZESEN	1671	13741	15412

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

Az alábbi járműállománnyal teljesítjük az esélyegyenlőségben előírt kötelezettségeinket:

Jármű pályaszáma, sorozatszám	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padló-magasság	Rámpa	Közlekedés irányai
80 05 403 (BDt vezérlőkocsi)	1	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	70, 71,80a, 100, 100a, 120a
80 05 4.. (BDt vezérlőkocsi)	54	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
415 (FLIRT motorvonat)	123	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 71100a, 120a, 30, 30a, 40, 40a, 150
815 (KISS motorvonat)	12	550 mm	350 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 100a, 120a, 30, 30a
80 55 8. (Halberstadti vezérlőkocsi)	26	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	30, 40, 120a
8228 M (Speciális, csoportos utazásra alkalmas)	2	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
425 (Talent)	9	nincs	nincs	igen	alacsony	igen	1
416 (Uzsgyi orosz motor)	34	nincs	nincs	igen	normál	nincs	81 sz. vonal dél-alföldi, és észak-alföldi (101,106, 108 sz.vonalak) régió, 142
426 (Desiro)	8	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	Pécs-Kaposvár-Celldömölk-Győr, Pécs-Szombahely
	23	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	
2005-500 (Bhrv)	3	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján
8455-000 (Byd)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9247-100 (Pakli)	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
8491-400 8IC+ (többcélú))	40	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1, 20, 80, 100, 120
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	Bp.-Bécs (Salzburg, München)

Emelőlap mérete: 800*1200

