



MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ Zrt.

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. ■ Postacím: 1940 Budapest

Telefon +36-1-511-3160 ■ Fax: +36-1-511-1364

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 szerinti

Szolgáltatásminőségi kritériumok meghatározása

a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.-nél

www.mav-start.hu

2010

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.mav-start.hu

in Hungarian

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

1. Információk és menetjegyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

	közép 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	van	üzemel (több jármű utastájékoztató rendszere üzemképtelen, illetve hiányosan ad tájékoztatást)
FLIRT	53-41	001-060	001-060	van	van	van	üzemel
TALENT	53-42	001-010	001-010	van	van	van	üzemel
német vezérlő	80-55	000-026	000-026	van	csak homlok	nincs	nem üzemel
iker Bz motorkocsi	63-12	001	001	van	van	van	nem üzemel
3.G IC kocsik 1. osztály	19-57	001-003	001-003	van	van	van	üzemel
3.G IC kocsik 2. osztály	29-57	001-007	001-007	van	van	van	üzemel
orosz iker-motorkocsi	63-41	001-040	029,031	van	van	van	üzemel (csak célállomás kijelzéssel)
			beépítés előtt 021	lesz	lesz	lesz	beépítés előtt
BDt 400-as	80-05	406-414; 416-455	406-414; 416-455	lesz	nincs	nincs	(várható üzembe helyezés 2011.05.02.)
		400-405	beépítés előtt 400-405	lesz	nincs	nincs	(várható üzembe helyezés 2011.05.02.)
IC villamos motorvonat	90-76	001-003	003	van	nincs	nincs	nem üzemel
BDV villamos motorvonat	68-05	001-004, 006-020	002,003,007,009	van	nincs	nincs	nem üzemel
BVh villamos motorvonat	68-05	200-201	200, 201	van	nincs	nincs	nem üzemel

- élőszavas hangosítás van valamennyi emelt szintű (EC, EN, IC) szolgáltatást nyújtó kocsikon, 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 élőszavas hangos bemondás is van, vizuális kijelzés a DB szerelvényén,
- élőszavas hangosítás és bemondás lehetséges műszaki kialakítás szempontjából valamennyi halberstadti 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 immáron kilenc tagú, a jelenlegi tervek szerint a Nyugati pályaudvaron és Kelenföldön való irodanyitással végső állapotában 11 tagú hálózat lesz. 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. Az ügyfélszolgálat (ezen belül a személyes és írásos terület) feladatait az alábbi táblázat tartalmazza.

A MÁV-START Ügyfélszolgálata	
Személyes	Írásos
Budapest-Keleti	
Budapest-Déli	Észrevételek könyve
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	eszrevetel@mav-start.hu
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 6-os menüpont
Szombathely	
Pécs	
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, általán-kártérítési ügyek átvétele	helyesbítő intézkedések, folyamatszemlélet alapú javaslatok, innovatív megoldások kezdeményezése
Utazási kupon kiadása klíma-meghibásodásra	
Csatlakozásmulasztás miatt jegyek érvénytartamának meghosszabbítása	

- 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 hirdetésekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást.

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

- Jegyvásárlási lehetőségek
- Földi jegyértékesítés:
 - a) Pénztári:
 - Forgalom szerint:
 - Belföldi:
 - Helyi
 - Közvetlen
 - Nemzetközi
 - Kezelés szerint:
 - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
 - Személypénztáros által
 - Szolgáltatásértékesítő által
 - Külsős partner (pl.: MÁV Zrt. Pályavasút Üzletág, egyéb partnerek)
 - Jegykiadás megvalósulása szerint:
 - Géppel (viszonylati jegykiadás)
 - Hagyományos készlettel (övezetes jegykiadás)
 - Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
 - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Fizetés módja szerint:
 - Késspénzzel (mindenhol biztosított)
 - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés, MÁV-START Zrt. által kibocsátott bónnal, üdülési csekkkel)
 - Hitelezetten
 - Átutalással
 - Értékesítési helyszínt tekintve:
 - Állomáson, megállóhelyen vagy annak közvetlen közelében
 - Állomáson, megállóhelyen kívüli helyszínen (pl.: menetjegyi irodai pénztár, utazási irodában lévő pénztár, felsőoktatási intézményben lévő pénztár stb.)

b) Jegyértékesítő automatából:

- Forgalom szerint:
 - Belföldi helyi
- Kezelés szerint:
 - Utas által
- Jegykiadás megvalósulása szerint:
 - Viszonylati menetjegykiadás
- Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- Fizetés módja szerint:
 - Késszpénzzel
 - Késszpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetéssel)
- Értékesítési helyszínt tekintve:
 - Állomáson, megállóhelyen

c) Egyéb (pl.: peronkapuknál és egyéb esetekben – pénztári rásegítésnek MJR gépből; telefonos vagy e-mailes előrendelés útján a MÁVDIREKT-en keresztül gépes pénztárban átvéve)

- Elektronikus jegyértékesítés:
 - Forgalom szerint:
 - Belföldi (e-Ticket, e-TicketM):
 - Helyi
 - Közvetlen
 - Nemzetközi (i-Ticket)
 - Kezelés szerint:
 - Utas által
 - Jegykiadás megvalósulása szerint:
 - Viszonylati menetjegykiadás
 - Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
 - Fizetés módja szerint:
 - Késszpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
 - Értékesítési helyszínt tekintve:
 - Jegyvásárlás interneten keresztül, jegyátvétel kijelölt állomásokon kioszkból történik

- Fedélzeti jegyértékesítés:
 - Forgalom szerint:
 - Belföldi:
 - Helyi
 - Közvetlen (korlátozottan)
 - Nemzetközi
 - Kezelés szerint:
 - MÁV-START Zrt. alkalmazottja
 - Külsős partner
 - Jegykiadás megvalósulása szerint:
 - Géppel
 - Hagyományos készlettel
 - Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Fizetés módja szerint:
 - Készpénzzel
 - Hitelezetten
- Egyéb termék értékesítése ügyfélszolgálati irodákon keresztül (pl.: menetrend, ajándéktárgyak)

Értékesítési helyszínek

Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése	2008. évben	2009. évben	2010. évben	2011. március 30-i állapot szerint
MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt. PÜ munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár	584	559	505	505
MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda	10	10	10	10
Felsőoktatási pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés	9	7	8	8
Külső partner által kezelt korlátolt menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés	48	35	40	26
Viszonteladó partnereken keresztüli nemzetközi menetjegy-értékesítés	0	11	15	9

Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztüli menetjegy-értékesítés - utazási irodák, Ferihegyi pt.	30	27	24	24
Jegyértékesítő automaták	5	5	5	6
E-ticket kioszk	40	40	40	40
Szolgáltatás-értékesítők	22	22	21	21
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlet és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében	104	133	128	134
Egyéb szolgáltatás-értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése, Atlasz biztosítás, City Tour programcsomag értékesítés, Discont Phone kártya értékesítés, Balaton mix értékesítés, Hungary Card értékesítés stb.)	7	9	11	12
Egysoros sorban állási rendszer	0	0	1	1
ügyfélfhívó rendszer	1	2	2	2
Business Váró	1	1	1	1

- 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 honlapján van meghirdetve.

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

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 időben, 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 MÁV-START Zrt. honlapján menetrendi kereső működik, valamint az Üzletszabályzat és a Díjszabás is elérhető folyamatosan.

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

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

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

- A megrendelést e-mailben a megrendeles@mav-start.hu címre kérjük elküldeni. Ehhez kérjük a www.mav-start.hu honlapról a letölthető űrlap használatát.
- Írásbeli megrendelés címe: MÁV-START Zrt., 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
- Telefonos megrendelés: 06 (40) 49-49-49

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

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

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

a) Késések

- A késések aránya százalékban szolgáltatáskategóriánként (nemzetközi, belföldi, helyi)

A táblázat a MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete által mintavételes eljárás alapján végzett mérések összesített adatait mutatja be.

szegmens	késési arány	menetrendszerőség
Minőségi távolsági	48,57%	51,43%
Elővárosi	29,61%	70,39%
Regionális	25,34%	74,66%
Nemzetközi	66,67%	33,33%
Távolsági	35,34%	64,66%
Összes	33,57%	66,43%

- Késések indulásnál %-ban

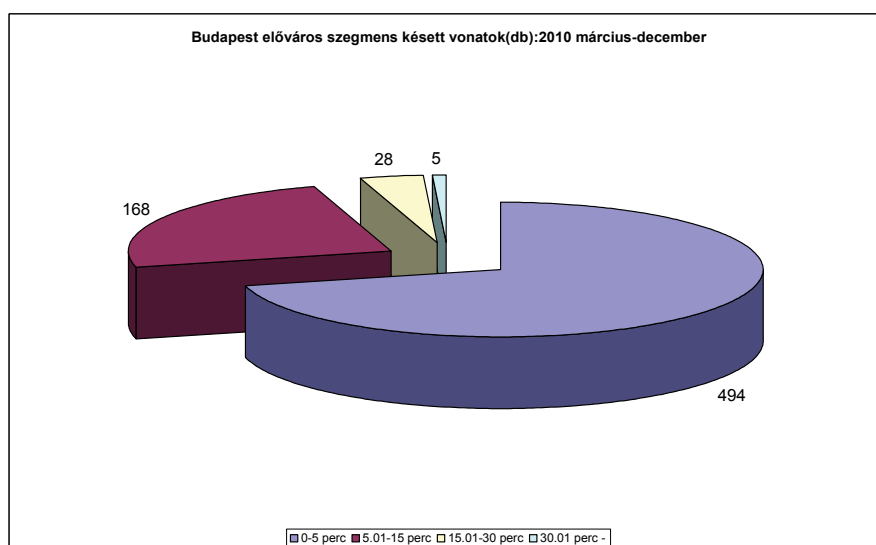
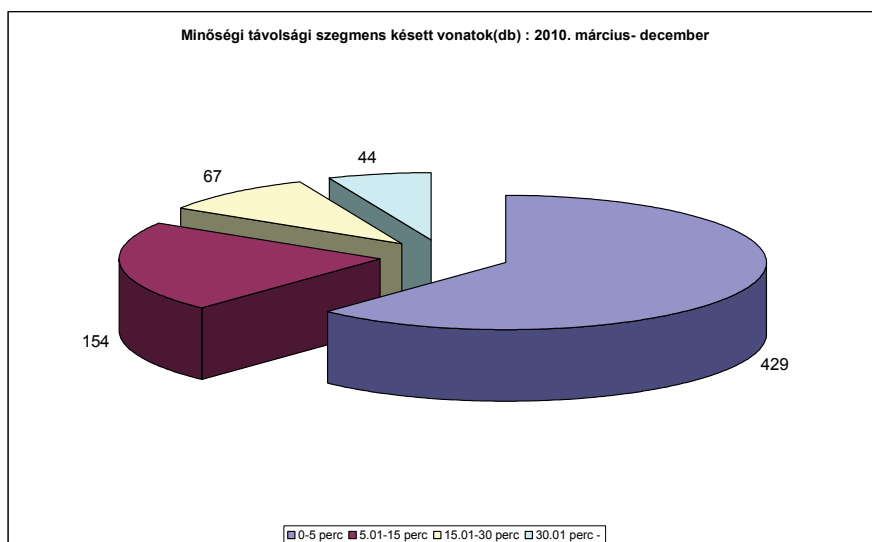
Induló késést a rendelkezésünkre álló informatikai rendszerből jelenleg nem lehet lekérdezni. Az új informatikai rendszer kialakítása fejlesztés alatt.

- Késések érkezésnél %-ban

- A 60 percnél kisebb késések %-ban
- A 60-119 perc közötti késések %-ban
- A 120 perces vagy annál nagyobb késések %-ban

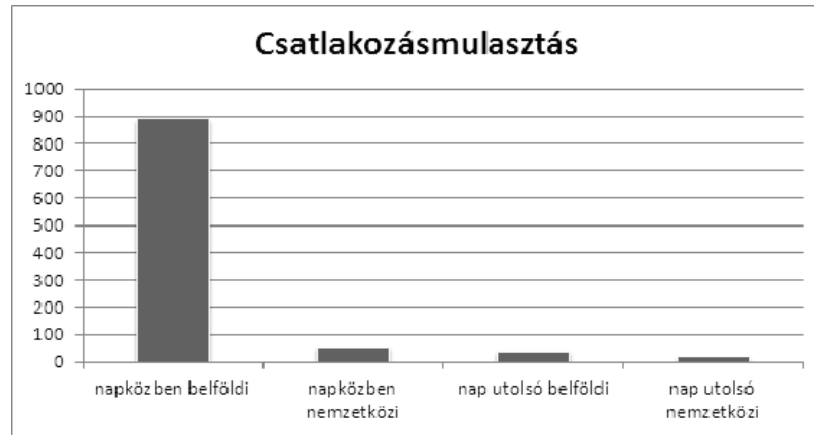
Informatikai rendszerünkben az 5 percnél nagyobb érkezési késési adat kérdezhető le. Az új informatikai rendszer kialakítása fejlesztés alatt. Jelenleg a Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a 2010-2012. évi vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében végez ilyen jellegű mérést, mintavételes eljárás alapján. A szervezet mérésében a közszolgáltatási szerződés 8. számú melléklete alapján 0-5:00 perc; 5:01-15:00 perc; 15:01-30:00 perc; és a 30:01 percen túli késések jelennek meg.

A szervezet ilyen jellegű méréseit, minőségi távolsági, és Budapest elővárosi szegmensben 2010 márciusától végzi. Az összesített eredményeket az alábbi két 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 2010. 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
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009(XII.1.) kormányrendelet
- F. 2. Forgalmi utasítás és mellékletei
- F. 3. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására
- F. 10. utasítás a védett vezetők utazásainak lebonyolítására
- Balesetvizsgálati utasítás
- Műszaki mentési és Segélynyújtási Utasítás,
- D. 4. utasítás a téli forgalommal kapcsolatos teendők ellátására
- 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
- HŰSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- MÁV-START Vasúti személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- Megállapodás az utastájékoztatási és információ szolgáltatási tevékenységről (Gy.2-814/2008; Gy.1640-98/2008.); 40/2008. (XII. 5. MÁV Ért. 29.) VIG sz. vezérigazgatói utasítás a rendkívüli események bekövetkezésekor alkalmazandó utastájékoztatás megszervezéséről és végrehajtásáról
- Állomási 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)

3. A járatok törlése

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

2010. 01.01 – 2010. 12.31			
Szegmens	Elmaradt vonatok aránya (%)	Részlegesen elmaradt vonatok aránya %	Összesen %
Nemzetközi	0,05	0,40	0,45
Minőségi	0,04	0,63	0,67
Távolsági	0,02	0,70	0,72
Elővárosi	0,39	0,31	0,7
Regionális	0,27	1,31	1,58
Összes	0,22	0,85	1,07

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

- Tisztítási időközök

Gördülőállomány esetén

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Kocsitípus, vonatnem	Technológiai időszükséglet	Megjegyzés
1.	Szerelvényfordulóba épített tisztítási munkák				
1.1.	T0 tisztítás	tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 20 perc	
1.2.	T1 tisztítás	tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	
1.3.	T2 tisztítás	naponta, tisztasági állapot alapján	belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	regionális forgalomban az utasterhelés alapján a gyakoriság csökkenthető
1.4.	Egységáras tisztítás (E)	fordulónként	4.2.1.4. szerint	4 óra, de ennél kevesebb is lehet a SZCS és a Vállalkozó megegyezése alapján	
1.5.	Fejtámvédő huzatok, papírok cseréje (H)	fordulónként, de legalább 3 naponta	nemzetközi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	
		szükség szerint, de legalább 3 naponta	minőségi belföldi távolsági, standard belföldi távolsági és a regionális szegmensű forgalomban közlekedő 1.o. valamint az ICR, IC, IP kocsik		
1.6.	Víztöltés (Vt)	4.2.1.6. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	
1.7.	Zártrendszerű WC ürítése (Zü)	4.2.1.7. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	
1.8.	Egységáras feltöltés (Eü)	4.2.1.7 szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő vonat	min. rendelkezésre állási idő 40 perc	

2. Időszakos tisztítási munkák					
2.1.	T3 tisztítás	14±3 dolgozó napon-ként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 4 óra	
2.2.	T4 tisztítás	6 havonta	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 24 óra	
2.3.	Külső mosás (KM), Tetőmosás (T)	7±2 dolgozó napon-ként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	telephely technológiai terve szerint	
2.4.	Kézi külső ablaktisztítás (KA)	amennyiben külső mosás nem végezhető 7±2 dolgozó naponként	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 2 óra	
2.5.	Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függöny tisztítás (Tex)	a T4-tisztításnál vagy igény szerint a T3-tisztítással egy időpontban	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 8 óra	
2.6.	Mennyezet és lámpaburkolat tisztítás (Mt)	minimum 2 havonta a T3-tisztítással egy időpontban	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 4 óra	
3. Egyéb tisztítások					
3.1.	Vonali tisztítás (V)	4.2.3.1. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik		
3.2.	Idegen vasutak nemzetközi forgalomban közlekedő kocsijainak tisztítása (It)	4.2.3.2. szerint	nemzetközi forgalomban közlekedő idegen kocsik	min. rendelkezésre állási idő: 60 perc	
3.3.	Étkezőkocsi tisztítás (Ét)	4.2.3.3. szerint	MÁV tulajdonú étkező-, étkező-bisztró, és bisztró kocsik	T2-, T3-, T4-tisztítások technológiai idősükséglete szerint	
3.4.	Hálókocsi tisztítás (Ht)	4.2.3.4. szerint	MÁV tulajdonú háló és fekvőhelyes kocsik	T2-, T3-, T4-tisztítások technológiai idősükséglete szerint	
3.5.	Graffiti eltávolítás (G)	4.2.3.5. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	a graffiti mértékétől függően egyedileg meghatározni	
3.6.	Rendkívüli tisztítás (Rt)	4.2.3.6. szerint	nemzetközi és belföldi forgalomban közlekedő kocsik	T0-, T1-, T2-, T3-, T4-tisztítások technológiai idősükséglete szerint	

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
 - IV. regionális szegmens: heti 3-1- havonta 1 alkalommal
- Szüneteltetett megállóhelyek: havonta 1 alkalommal- esetileg

- A levegőminőség műszaki mérése

A levegő minőségének műszaki mérését a társaság nem végzi.

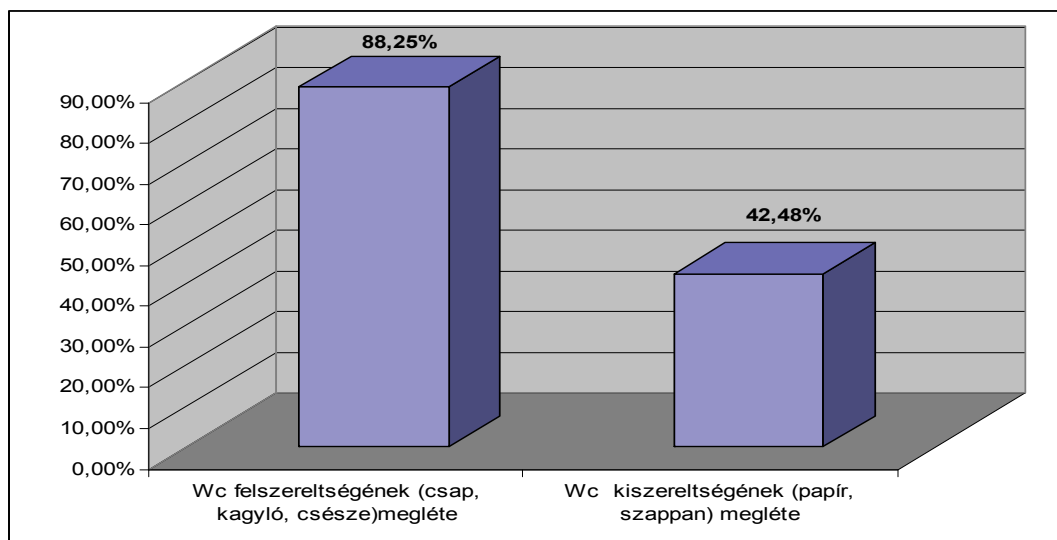
- Az illemhelyek használhatósága

A MÁV Zrt. Ingatlankezelési Igazgatóságának jelenleg az alábbi 2009-es adatok állnak rendelkezésére:

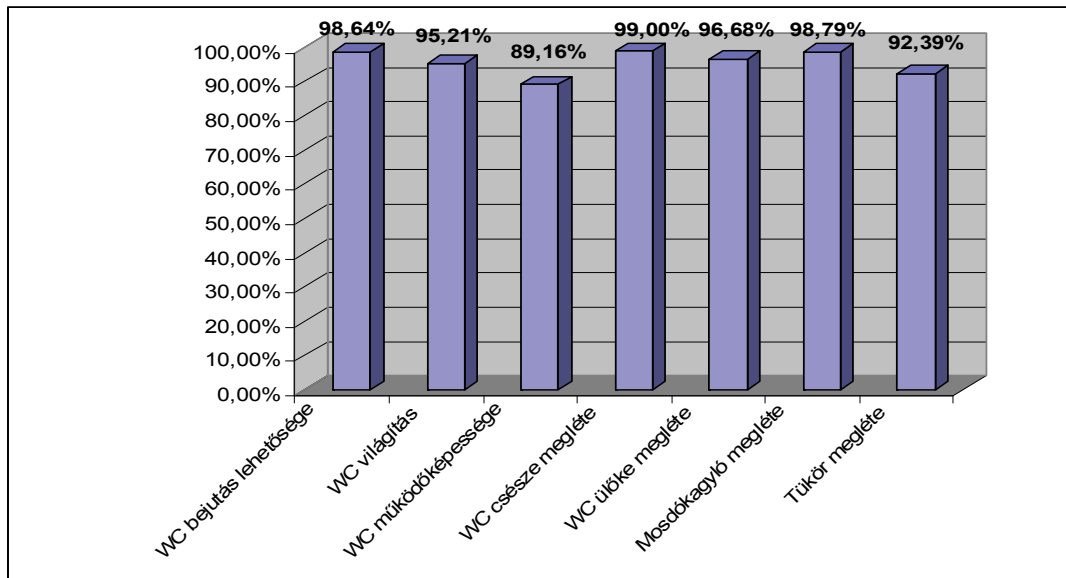
	Utazó illemhelyek száma	Használható	Használhatatlan	Használaton kívül
Budapest	138	105	33	0
Debrecen	139	117	22	0
Miskolc	126	98	19	9
Pécs	191	136	55	0
Szeged	132	86	28	18
Szombathely	118	84	34	0
Összesen	844	626	191	27

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon, és a járműveken 2010-ben felmérte, az alábbi ábra mutatja be mérésük eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

A 2010-es utaselégedettségi kutatás körülményei:

Az Ipsos Zrt. a MÁV-START Zrt. megbízásából 2010. szeptember 13. és 28. között közvélemény-kutatást végzett komputerrel támogatott telefonos megkérdezéssel, sztenderd kérdőívvel.

A kutatás célja az utaselégedettség felmérése volt az elmúlt egy évben vonattal sűrűn (legalább havonta egyszer) és ritkán (két-három havonta egyszer) utazók körében.

A minta létszáma 1567 fő.

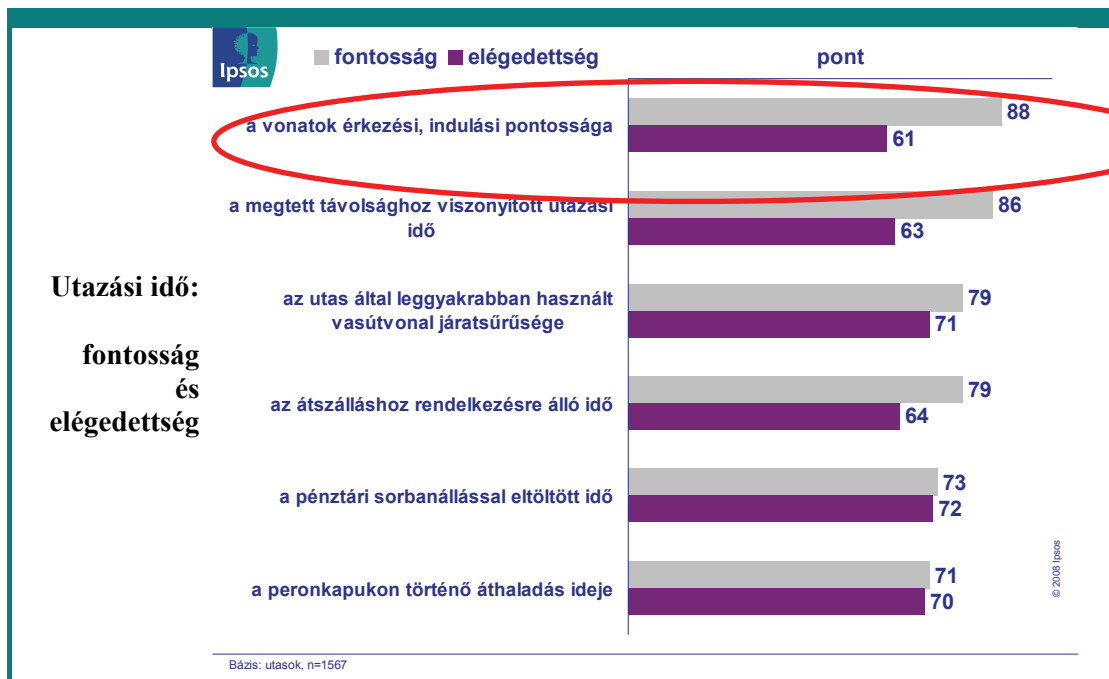
A mintavétel alapsokaságát az elmúlt egy évben vasúton legalább két-három havi gyakorisággal utazó, 15+ éves magyarországi lakosok képezik.

Vizsgált szempontok:

- A vonatok pontossága

Az utasok számára az utazáshoz szükséges idővel kapcsolatosan a vonatok indulásának, érkezésének pontossága és a megtett távolsághoz viszonyított utazási idő a legfontosabb. Egy hajszállal kevésbé fontosnak ítélik a járatok sűrűségét és az átszálláshoz rendelkezésre álló időt. Valamivel még kevésbé fontos a számukra a pénztár előtti sorbanállás, illetve a peronkapukon való áthaladás időtartama.

Vizsgálatunk résztvevői a számukra kevésbé fontos tényezőkkel elégedettebbek, mint a legfontosabbnak minősítettekkel. A pénztári sorbanállás idejével, a járatsűrűséggel és a peronkapun történő áthaladás idejével kapcsolatosan fejezték ki a legnagyobb mérvű elégedettséget (70-72 pont). Az átszálláshoz rendelkezésre álló idő, az utazási idő és a vonatok pontossága kisebb elégedettséget váltott ki (61-64 pont).



- Az utasok tájékoztatása késés esetén
- Az érkezési, indulási és vágányinformációk pontossága és elérhetősége
- Hasznos információ biztosítása az utazás alatt
- Válaszadási idő az állomási tájékoztatáskérésekre

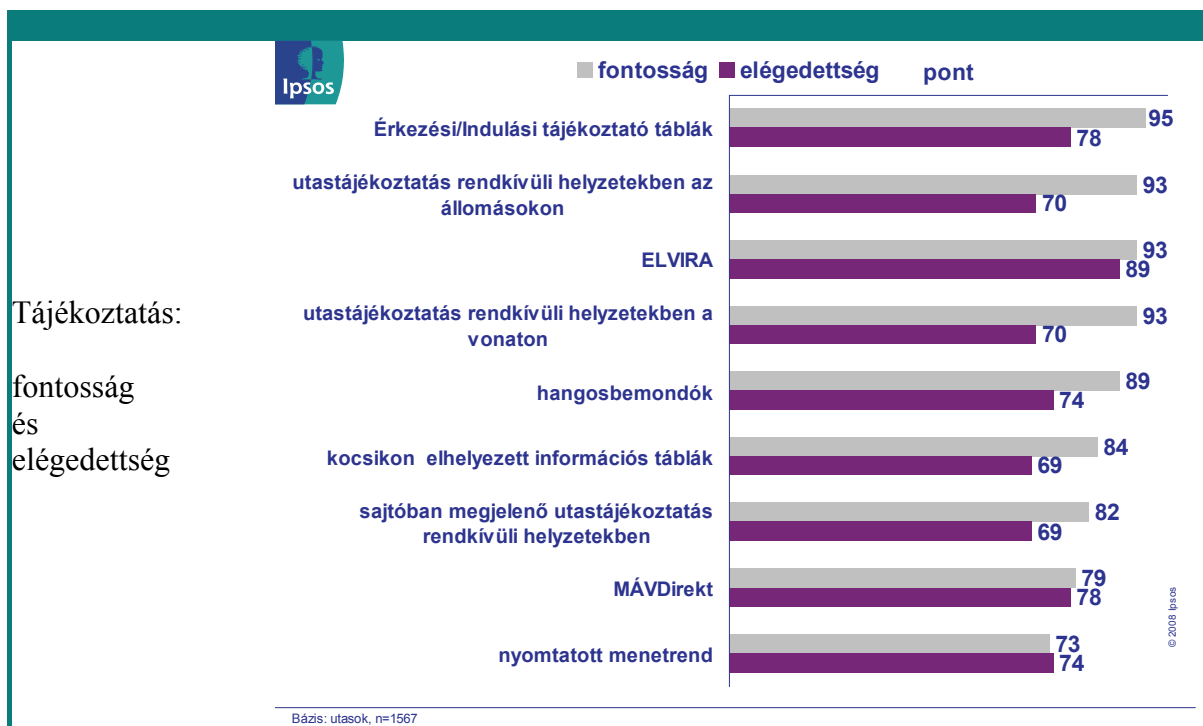
A MÁV-START utastájékoztatásának a fontosságát és az elégedettségüket velem a megkérdezettek ötfokú skálán osztályozták, az alábbi dimenziókban:

- pályaudvarokon lévő Érkezési/Indulási tájékoztató táblák
- hangosbemondók
- kocsikon elhelyezett információs táblák
- nyomtatott formában kiadott menetrend
- telefonos információszolgáltatás, a MÁVDirekt
- az interneten keresztüli tájékoztatás, az ELVIRA web site
- utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben a vonaton
- utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben az állomásokon
- sajtóban megjelenő utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben

Az utazóközönség a pályaudvarokon, állomásokon látható Érkezési/Indulási táblázatoknak, kijelzőknek, az ELVIRA-nak, valamint rendkívüli helyzetekben az állomáson vagy a vonaton adott tájékoztatásnak tulajdonítja a legnagyobb jelentőséget.

A vizsgált információs források közül csak a nyomtatott menetrendnek van a többenél lényegesen kisebb fontossága, mivel a nyomtatott könyvek, referenciák használata az élet minden területén visszaszorulóban van.

Ezen utastájékoztatási formák közül az ELVIRA-val elégedettek a leginkább a válaszadók. Az elégedettség rangsorában a második helyen a MÁVDirekt és a pályaudvari táblák, kijelzők szerepelnek. Kisebbségi mérvű az elégedettség a nyomtatott menetrenddel és a hangosbemondóval kapcsolatban. A rangsor végén a rendkívüli helyzetekben adott tájékoztatások és a kocsikon elhelyezett információs táblák szerepelnek.



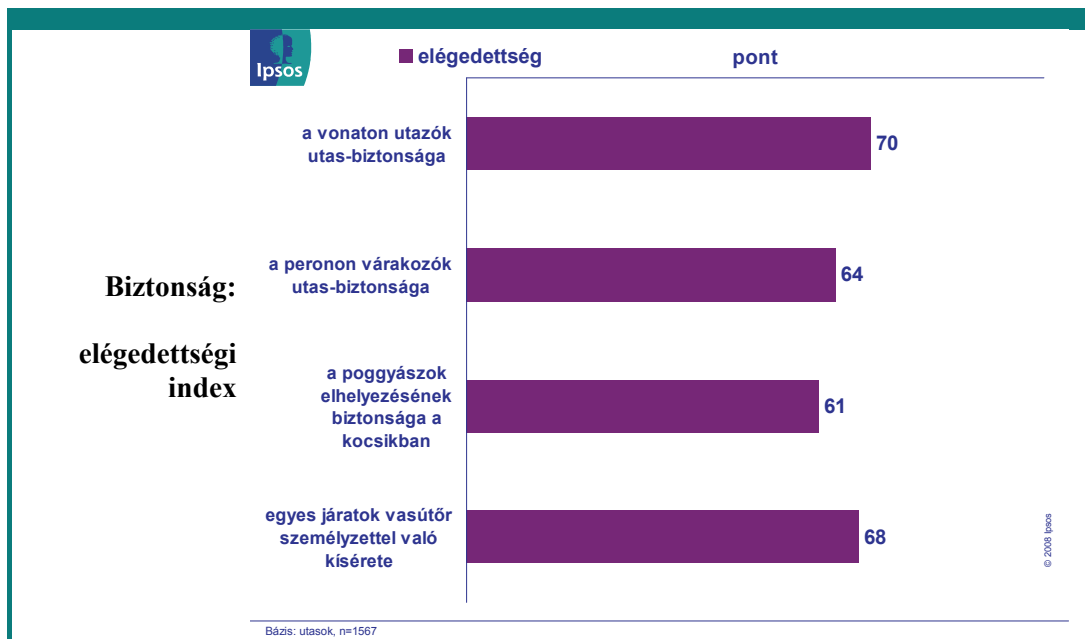
Az Érkezési/Indulási táblák és az ELVIRA az utastájékoztatás legfontosabbnak tekintett eszközei, melyekkel elégedettek az utazók. A kevésbé fontosnak tekintett MÁVDirekt is elégedettséget vált ki. A rendkívüli helyzetekben a vonaton vagy az állomáson adott utastájékoztatás javítása emelné valamelyest a szolgáltatóval való elégedettséget.

- A biztonság magas szintje a vonaton/az állomáson

A vasúton utazók biztonságának kérdéskörét csak az elégedettség vonatkozásában vizsgáltuk kutatásunkban, mivel feltételeztük, hogy a saját biztonságát minden utazó fontosnak tartja. Az elégedettséget a következő dimenziókban mértük fel:

- a vonaton utazók utas-biztonsága
- a peronon várakozók utas-biztonsága
- a poggyászok elhelyezésének biztonsága a kocsikban
- egyes járatok vasútór személyzettel való kíséréte

A vizsgált négy biztonsági dimenzió közül az utas-biztonsággal és a vasútórök alkalmazásával elégedettebbek az utasok, mint a peronok és a poggyászok biztonságával.



- A vonatok folyamatosan, jó karbantartása/kiváló állapota
- A vonatok belső tisztasága
- Jó állapotú illemhelyek elérhetősége minden vonaton
- Az állomások tisztasága és magas szintű karbantartása

Kutatásunkban a vasút tisztaságának megítélését a tényezők két csoportjában vizsgáltuk. Az egyik csoporttal a vasúti szerelvények, vasúti kocsik tisztaságára vonatkozó véleményeket mértük fel a következő dimenziókban:

- a közlekedőrészek, folyosók tisztasága
- az ablakok tisztasága
- az ülések tisztasága
- a vonatokon elhelyezett hulladékgyűjtők tisztasága, ürítési gyakorisága
- a mellékhelyiségek (WC) tisztasága
- a vasúti kocsik külsejének tisztasága

A másik csoportban a pályaudvarok, állomások tisztaságára vonatkozó véleményekről érdeklődtünk az alábbi dimenziókban:

- a peronok tisztasága
- a pályaudvari váróhelyiségek tisztasága
- a pályaudvari mellékhelyiségek tisztasága
- a pályaudvarok közvetlen környezetének tisztasága

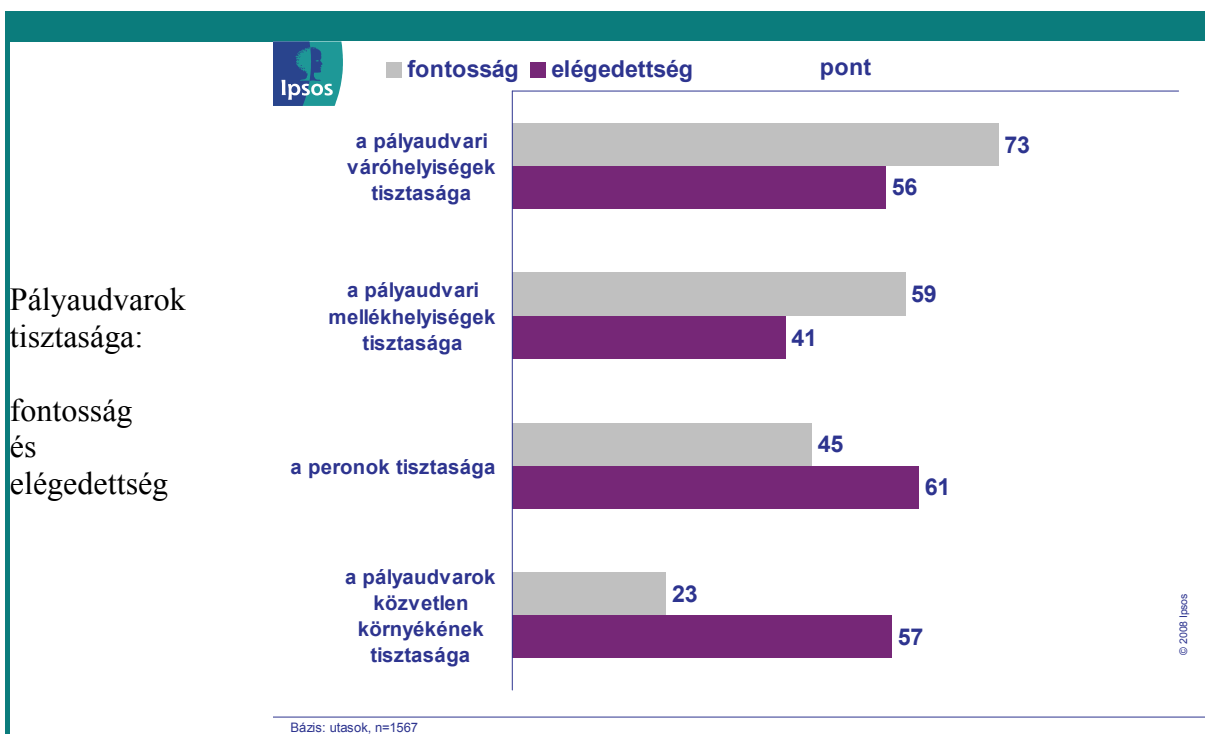
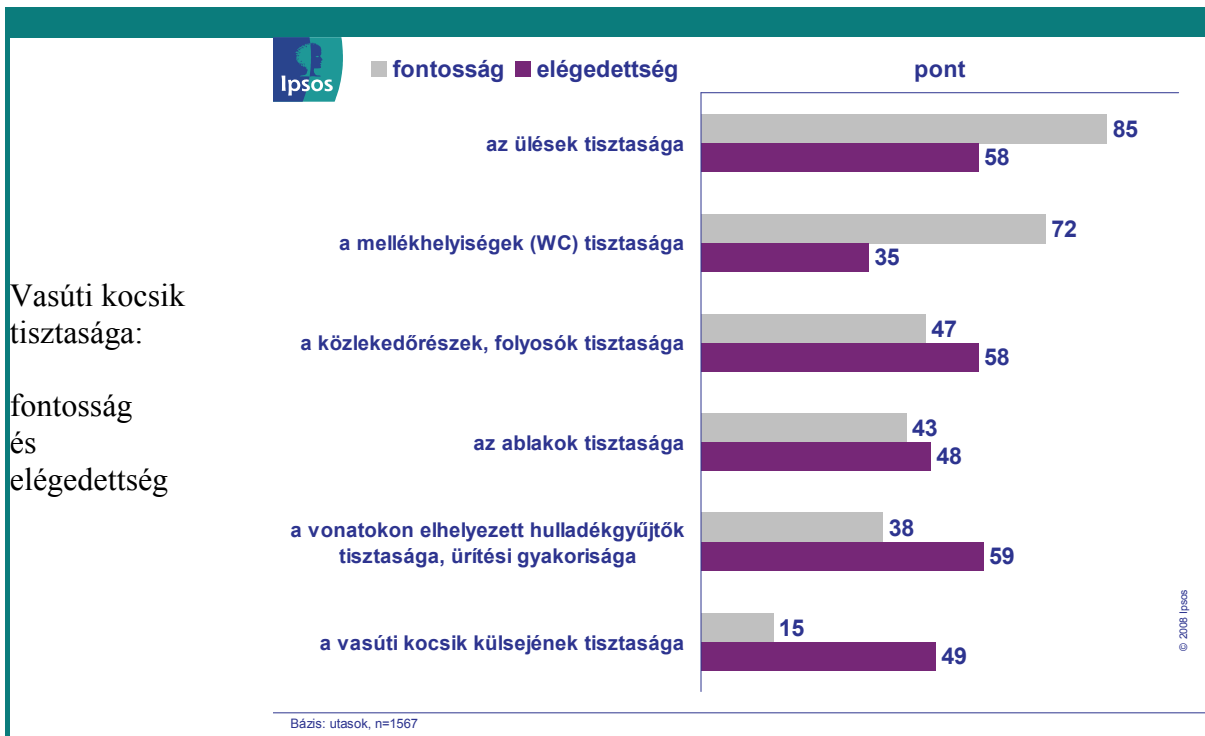
A megkérdezettek mindkét tényezőcsoportban ötfokú skálán, az iskolai osztályozás módjára fejezték ki az elégedettségük mértékét. A fontosságukat azonban a dimenziók rangsorolásával ítélték meg.

A vasúti kocsik tisztaságát tekintve az ülések tisztaságát tartják az utasok a legfontosabbnak. Nem sokkal ez után következik a fontosság rangsorában a mellékhelyiségek tisztasága. A folyosók, a vagonablakok, a hulladékgyűjtő-edények tisztaságával szerényebb elvárásokat támaszt az utazóközönség. A vasúti kocsik külső felületének tisztaságát kevesen ítélik fontosnak.

Az állomások, pályaudvarok tisztaságának terén a váróhelyiségek tisztasága a legfőbb dimenzió. Ebben a rangsorban is a mellékhelyiségek tisztasága következik másodikként. A

peronok és főként az állomás, pályaudvar környékének tisztasága kevésbé tűnik az utasok számára fontosnak.

Mindkét tényezőcsoportban a mellékhelyiségek tisztasága váltotta ki a legkevesebb elismerést. A vasúti kocsik WC-jének tisztaságát még negatívabban ítélte meg az utastársadalom, mint a pályaudvari WC-két. A szerelvények külsejével és ablakaival kapcsolatos elégedettségi index átlagos értéke sem éri el a közepes mértéket. Az ülések és a folyosók tisztaságát, a szemétyűjtők ürítésének gyakoriságát, valamint a többi külső tényező tisztaságát minősítették a közepesnél kedvezőbben.



Az utaselégedettségnek az utazás kényelmével összefüggő alábbi nyolc dimenzióját vizsgáltuk kutatásunkban:

- a kocsik belső hűtése, fűtése
- a kocsi üléseinek kényelme
- a kocsi üléseinek elrendezése
- a kocsikban a poggyászok elhelyezésének lehetősége, helykialakítása
- a dohányzó-nem dohányzó helyek aránya
- a váróhelyiségek fűtése
- a váróhelyiségekben található ülőhelyek száma
- a váróhelyiségekben található ülőhelyek kényelme

A megkérdezettek ötfokú skálán, az iskolai osztályozás módjára osztályozták e dimenziók fontosságát és a velük való elégedettségüket.

Az utazás kényelme szempontjából az utasoknak fontosabb a vasúti kocsik kialakítása, mint a váróhelyiségeké. A legeslegfontosabbnak e tényezőcsoportban a vasúti kocsik hűtése, fűtése bizonyult, de a kocsi üléseinek kényelmét is közel ennyire fontosnak ítélték. A váróhelyiségek fűtésének, a dohányzó-nem dohányzó helyek arányának, a fülkék csomagtartóinak is nagy jelentőséget tulajdonít az utazóközönség. Egy hajszálnyival kevésbé érzik fontosnak a várótermek ülőhelyek számát és kialakítását, a kocsi üléseinek elrendezését.

A kényelmi tényezők közül a kocsiülések elrendezésével a legelégedettebbek az utazók. Meglehetősen kedvező értékelésben részesült a kocsiülések kényelmessége, a poggyásztartók helykialakítása, a dohányzó helyiségek aránya és a vasúti kocsik fűtése, hűtése is. Valamivel kisebb mérvű elégedettség tapasztalható a várótermekre vonatkozó három tényezőre vonatkozóan.



- Az állomások és vonatok hozzáférhetősége

A 2010-ben elvégzett vonatkozó kutatás erre a kérdésre nem adott választ.

- Mozgáskorlátozottak részére biztosított szolgáltatás színvonala

A 2010-ben elvégzett vonatkozó kutatás erre a kérdésre nem adott választ.

A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok főként előzetes bejelentkezés alapján veszik igénybe szolgáltatásainkat. Nem volt olyan utas, akinek a kérését vissza kellett utasítani. Ha ilyen szempontból nézzük, akkor megfelelő a szolgáltatás színvonala. Előzetes bejelentés nélkül utazhatnak azokon a járműveken, amelyek a menetrendben meghirdetésre kerültek.

Itt elméletileg kockázatot jelent, ha a menetrendben meghirdetett járművet mégsem tudjuk biztosítani, a gyakorlatban azonban ez elvétve fordul elő. Technikailag egyelőre nem tudjuk kezelni azt a helyzetet, amikor a csökkent mozgásképességű utas nem szabványos, hanem házilag épített túlméretes kerekesszékekkel kíván utazni, ilyen utazásokat csak jelentős emberi erőforrásokkal (az utazás két végpontján 3-4 fő segítő személyzet) vagy nem túl kedvező körülmények között (a kerekesszék csak a kocsni előterében fér el) tudjuk teljesíteni

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

- Követett eljárásrend

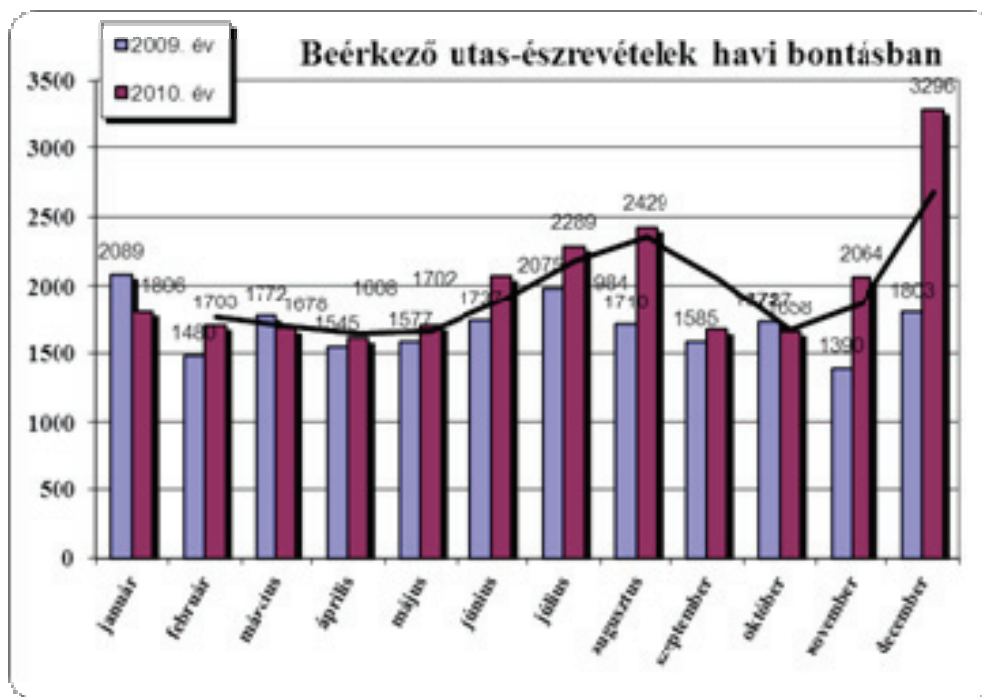
A MÁV-START ügyfélszolgálat egykapus és központosított, vagyis a különféle meghirdetett ügyfélszolgálati csatornákon beérkező megkeresések egy helyre, a központosított írásos ügyfélszolgálatba érkeznek be, ahol digitalizálásra, a tartalmuk alapján kiértékelésre kerülnek. Ezt követően - amennyiben szükséges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

- A panaszok száma és eredménye:
 - panaszok kategóriái

2010-ben 36 294 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 23 979 db megkeresés.

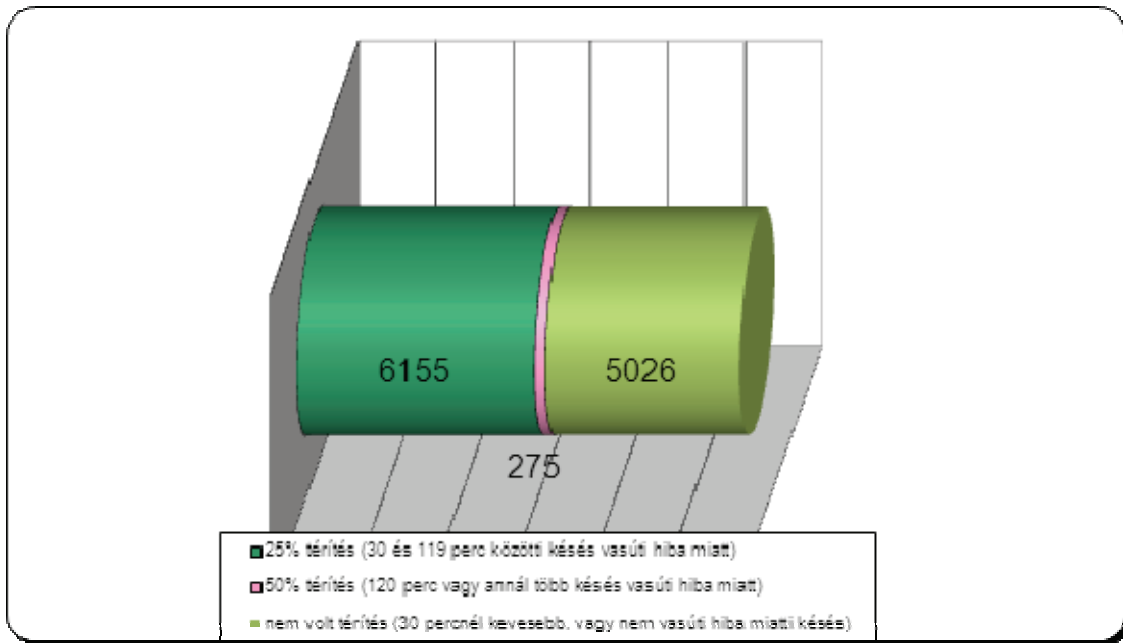


Megkeresések átalány-kártérítés nélkül

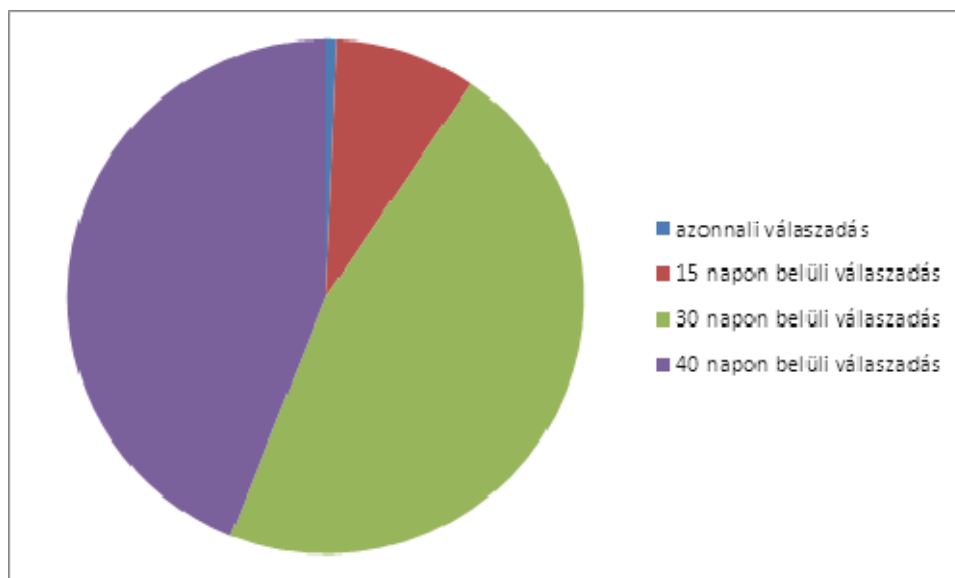


- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
- benyújtott panaszok
- feldolgozott panaszok

Átalány-kártérítési igényekhez kötődő késési adatok

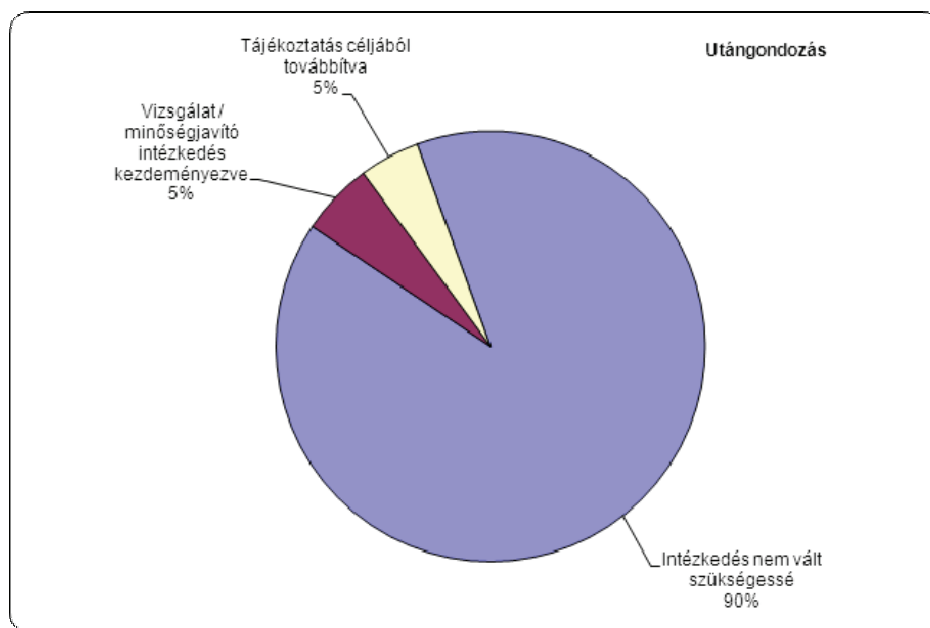


- átlagos válaszadási idő (15 napon belül, vagy 30 napon belül)



Az adatok becslést értékek.

- o lehetséges intézkedések a minőség javítására



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

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

- A társaság hogyan tájékoztatja az utasokat jogaikról és kötelezettségeikről?

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

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

- A követett segítségnyújtási eljárásrend

Mozgáskorlátozott utasaink utazását többféle módon tudjuk biztosítani.

Egyéni utasaink utazása esetén a mozgáskorlátozottak speciálisan kialakított kocsikat vehetnek igénybe. Ezen kocsik kiszolgálása mobil emelő-berendezéssel történik, a menetrendben ezen kocsik közlekedését külön képjellel jelöltük. A kocsi belsejében egy vagy két részükre kialakított hely található és a mellékhelyiség kerekesszékesek által is igénybe vehető. A képjellel megjelölt ülőhelyeket a vasút a mozgáskorlátozottak és kerekesszékek számára tartja fenn.

Az akadálymentes kocsik közlekedéséről, az akadálymentes állomásokról és mellékhelyiségekről bővebb információt a www.mav-start.hu honlapon találhat és az alább közölt elérhetőségeken kérhet.

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

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

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.

Ígénybejelentést a szolgáltatásra az alábbi határidőkkel kérjük megtenni:

- mobil emelő-berendezés esetén a tervezett utazást megelőző munkanap 14 óráig,
- a menetrendben meghirdetettől eltérő utazási viszonylat esetén a tervezett utazást megelőző 3 munkanappal korábban
- csoportos utazás esetén a tervezett utazást megelőző 7 munkanappal korábban.

A 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.mav-start.hu honlapról a letölthető űrlap használatát.
- Írásbeli megrendelés címe: MÁV-START Zrt., 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
- Telefonos megrendelés: 06 (40) 49-49-49

- Segítségnyújtás esetszámai kategóriánként (nemzetközi/belföldi)

Belföldi utazások 2010-ben: 310 db.

ebből speciális kocsit biztosításával: 185 db.

jellemző viszonylatok: - Szeged - Budapest

- Budapest - Szolnok - Debrecen - Nyíregyháza

- Budapest - Pécs

- Budapest - Békéscsaba - Budapest

Nemzetközi utazások 2010-ben: 15 db.

jellemző viszonylat: Bécs - Budapest - Bécs

2 alkalommal 10 - 10 fő utazását szerveztük meg Romániába.