



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

**2022.**

### **Defining the Service Quality Standards**

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

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

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

in Hungarian language

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

## 1. Információk és meneti egyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

Típus (új típus)	Sorozat (új sorozat)	Szegmens	Járműtípus	FB állag	Hangos utastájékoztatás	Vizuális		Megjegyzés
						Külső kijelző	Dinamikus vizuális	
30-91	ABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas			beszédállás
21-91.0	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	élőszavas			beszédállás
19-91.1	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
19-91.3	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	15	élőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő
21-91.1	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
21-91.3	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	34	élőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő
10-91	Apmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
20-91.1	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	18	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
20-91.4	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	2	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, monitor, gépi hangos, GPS léptetés

20-91.410	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, monitor, gépi hangos, GPS léptetés
84-91	Bbdpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	45	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
85-91		Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	29	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
50-91.2	Bcmz (ex. WSBA)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	élőszavas			beszédállás+beépített kézibeszélő
50-91.1	Bcmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas			beszédállás+beépített kézibeszélő
59-91.2	Bcmz (ex. WSBA)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	5	élőszavas			beszédállás+beépített kézibeszélő
71-91.0	WLABmz (ex. WSBA)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas			beszédállás+beépített kézibeszélő
71-91.1	WLABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas			beszédállás+beépített kézibeszélő
88-91.1	WRmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	élőszavas		van	beszédállás+beépített kézibeszélő
94-91.1	Dms (Ddmee)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	5	élőszavas			beszédállás+beépített kézibeszélő
10-71	Apmz	Belföldi IC	Személykocsi	8	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-70	Bpm (Bpmee)	Belföldi IC	Személykocsi	24	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-71	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	24	élőszavas			beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő
88-71	Wrbumz (WRRmz)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	3	élőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő

20-76	Bpmee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	45	élőszavas			beszédállás+beépített kézibeszélő
20-80	B	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	1	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			beszédállás
70-80	WLAB	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	élőszavas			beszédállás
88-44	WRRee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	élőszavas			beszédállás
94-80	Dd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	nincs			-
17-37	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	élőszavas			beszédállás
10-76	Amxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás
21-76	Bmxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás
80-76	Bmxtz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás, mikrofon
10-44	Ap(ee)	Belföldi IC	Személykocsi	26	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-44	Bp (ee)	Belföldi IC	Személykocsi	86	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-44.080	Bp 8ee)	Belföldi IC	Személykocsi	9	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
19-57	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	GPS alapú gépi és élőszavas		van	beszédállás, belső és külső kijelző, GPS léptetés és gépi bemondás
29-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy

								mikrofon (beszédállás kiépítése folyamatban van)
20-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon (beszédállás kiépítése folyamatban van)
20-37	Bo / Bko	Belföldi távolsági	Személykocsi	4	nincs			-
20-37.300	B / Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	50	élőszavas			beszédállás
29-05	Bp	Belföldi távolsági	Személykocsi	11	nincs			-
29-57	Bpee	Belföldi IC	Személykocsi	7	gépi és élőszavas		van	beszédállás, belső és külső kijelző, GPS léptetés és gépi bemondás csak akkor van, ha 19-57, vagy 2091 400 kocsi vezérli
20-17	By	Belföldi távolsági	Személykocsi	2	nincs			-
21-55	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	67	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
21-55.600	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	75	élőszavas			beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő
21-55.700	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
21-55.800	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	8	élőszavas			beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő
21-55.900	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	33	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
31-55.900	AByee	Belföldi távolsági	Személykocsi	1	élőszavas			beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő
80-55-800	Bybdtee	Belföldi távolsági	Személykocsi	24	élőszavas			mikrofon

84-05.100	Bdmpee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
84-07	Bd	Belföldi standard	Személykocsi	3	nincs			-
84-44	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	nincs			-
84-55	Bydee	Belföldi távolsági	Személykocsi	11	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
84-55.700	Byd	Belföldi távolsági	Személykocsi	8	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
84-55.900	Bydee	Belföldi távolsági	Személykocsi	7	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
88-44	WRRee	Belföldi standard	Személykocsi	7	élőszavas			beszédállás
92-05.100	D(l) (Ddb)	Belföldi távolsági	Személykocsi	3	nincs			-
20-07	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	22	nincs			-
20-05.500	Bhrv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	4	nincs			-
20-05.550	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	46	élőszavas			beszédállás
20-05.601	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	255	élőszavas			beszédállás
80-05.100	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	7	nincs			-
80-05.400	BDt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	GPS alapú gépi és élőszavas			mikrofon, beszédállás, gépi hangos GPS léptetéssel
82-28.130	BDd	Belföldi távolsági	Személykocsi	10	nincs			-
82-28.100	BDbh	Belföldi távolsági	Személykocsi	13	nincs			-
22-05.050	Bpmee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	3	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
22-05	Bmx	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
80-05 000	Bmxfee	Elővárosi forgalom	Személykocsi	8	élőszavas			mikrofon

21-05.100	Bmx	Elővárosi forgalom	Személykocsi	31	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon
80-05.200	Bmxt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	0	élőszavas			mikrofon
24-29.500	Bzx	Regionális forgalom	Személykocsi	124	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			mikrofon, 434 003 járműben gépi hangos
414	BDV	Elővárosi forgalom	Motorvonat	16	GPS alapú gépi és élőszavas			mikrofon, gépi hangos GPS léptetéssel
424	Bvh	Elővárosi forgalom	Motorvonat	1	GPS alapú gépi és élőszavas			mikrofon, gépi hangos GPS léptetéssel
415	FLIRT	Elővárosi forgalom	Motorvonat	123	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	001-060 gépi hangos, belső és külső kijelző, moitor beépítés folyamatban, GPS léptetés, mikrofon; 061-123 + monitorok
815	KISS	Elővárosi forgalom	Motorvonat	39	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	gépi hangos, belső és külső kijelző, GPS léptetés, mikrofon; monitorok
425	TALENT	Elővárosi forgalom	Motorvonat	9	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van (csak szöveges)	gépi hangos, belső és külső kijelző, GPS léptetés, mikrofon
416	orosz	Regionális forgalom	Motorvonat	34	nincs	416 021, 029, 031 psz. Motrokocsikná	416 021, 029, 031 psz. Motrokocsikná	a 416 021, 029, 031 belső külső kijelző és gépi hagos, GPS léptetés;mikrofon
426	Desiro	Regionális forgalom	Motorvonat	31	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	gépi hangos, belső és külső kijelző, GPS léptetés, mikrofon
117	Bz	Regionális forgalom	Motorvonat	185	nincs			-



127	Bz inter	Regionális forgalom	Motorvonat	19	élőszavas			mikrofon
136	Bz iker	Regionális forgalom	Motorvonat	1	élőszavas			mikrofon
406	TramTrain	Regionális forgalom	Motorvonat	12	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	gépi hangos, belső és külső kijelző, GPS léptetés, mikrofon; monitorok

- 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. Az utasok megfelelő tájékoztatása a MÁV-START Zrt. meghatározott körű munkavállalóin (különösen jegyvizsgáló, személypénztáros, ügyfélszolgálati munkatárs) keresztül, a MÁV Zrt. személyzettel rendelkező szolgálati helyein – ahol a MÁV-START Zrt. ezen szolgáltatást megrendelte – valamint egyéb utastájékoztatási csatornákon keresztül – internetes portál, telefonos ügyélszolgálat – állomásokon, megállóhelyeken kihelyezett hirdetések, tájékoztatók, kivonatok útján is biztosított.

A fentiekén túlmenően a MÁV-START Zrt. 2008-ban megkezdte személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését. Jelenleg 11 állomáson üzemel személyes ügyfélszolgálat, ahol a menetrendet, díjszabást, értékesítést ösztönző akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások mellett, különféle igazolások is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet a területi személyszállítási és vontatási igazgatóságok, míg az írásos tevékenységet az ügyfélszolgálati szervezet látja el.

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

<b>A MÁV-START Ügyfélszolgálat</b>	
<b>Személyes</b>	<b>Írásos</b>
Budapest-Keleti	
Budapest-Déli	Utasok Könyve (MÁV-START) Észrevételek könyve (MÁV)
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	<a href="mailto:eszrevetel@mav-start.hu">eszrevetel@mav-start.hu</a>
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	<a href="http://www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat">www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat</a>
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 5-ös menüpont
Pécs	
Győr	
Békéscsaba	
Székesfehérvár	
<b>Tevékenységek, feladatok</b>	
menetrendi, díjszabási, turisztikai információadás	
engedélyszám alapú mérséklés, visszatérítés, kizárólag vasúthiba esetén	írásbeli válaszadás
igazolások kiállítása (késési, útmegszakítás, 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, folyamatszmlélet 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, menetren 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:*
        - Késspénzzel
        - Késspénzt kímélő eszközzel (pl.: bankkártyával)
        - Hitelezetten
        - Központi elszámolás útján (átutalással)
      - *Értékesítési helyszínt tekintve:*
        - Vasúti értékesítési helyeken (állomások, menetjegyi irodák)
        - Vasúti értékesítési hely közelében (szerződéses pénztárak a megálló 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:*
  - Késszpénzzel
  - Késszpénzt 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:*
  - Késszpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - Jegyvásárlás interneten keresztül
  - Jegyvásárlás mobilapplikációból
- *Jegyátvétel 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:*
  - Késszpénzzel
  - Késszpénzt 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
  - Utas által:
    - Jegyértékesítő automatából
    - Online MÁV START weboldalról
    - Online MÁV applikációból
- *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:*
  - Késpénzzel
  - Késpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
  - Hitelezetten
  - Központi elszámolás útján (átutalással)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
  - vasúti értékesítési helyeken (állomások, menetjegyirodák)
  - Jegyvásárlás interneten keresztül
  - Jegyvásárlás mobilapplikációból

<b>Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése</b>	<b>2016 évben</b>	<b>2017 évben</b>	<b>2018 évben</b>	<b>2019 évben</b>	<b>2020 évben</b>	<b>2021 évben</b>	<b>2022 évben</b>
MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár (helyszín)	296	296	296	278	274	267	244
MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda (helyszín)	10	10	10	9	9	9	9
Külső partner által kezelt korlátozott menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés - állomási partnerek. (helyszín).	0	25	31	37	16	14	10
Viszonteladó partnereken keresztüli nemzetközi menetjegy-értékesítés	15	16	16	16	16	16	4
Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztüli menetjegy-értékesítés - utazási irodák, (helyszín)	34	4	3	4	4	4	8
Jegyértékesítő automaták (helyszín)	41	60	44	50	51	106	277
Szolgáltatás-értékesítők (fő)	21	17	16	18	19	19	19
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlet és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében (db)	147	152	142	150	145	150	140
Egyéb nem vasúti, vagy részben vasúti szolgáltatást is tartalmazó értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése, programcsomagok, turisztikai kártyák értékesítés, stb. - partneri db.)	14	9	15	5	8	11	10
Egysoros sorban állási rendszer (helyszín)	3	2	6	6	6	5	5
Ügyfélhívó rendszer (helyszín)	5	5	10	10	10	10	10
Business váró (helyszín)	1	1	1	1	1	1	1
Mobilpénztár	0	2	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](http://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
- Menetrendváltozásra 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 MAVDIREKT 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](mailto:megrendeles@mav-start.hu) címre kérjük elküldeni. Ehhez kérjük a [www.mavcsoport.hu](http://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, Pókaszeptek, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg-Ola, Andrásida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalaacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakajka, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Óriszentpéter, Bajánsenye, Hodos Budapest- Keleti, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza, Keszthely, Tapolca, Pécs, Kaposvár, Balatonszentgyörgy, Szekszárd, Egyek, Fegyvernek-Örményes, Karcag, Kék, Törökszentmiklós, Békéscsaba, Murony, Mezőberény, Csárdaszállás, Hódmezővásárhelyi Népker, 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	8,03	91,97
Feláras országos	33,75	66,25
Regionális	11,45	88,55
Nem közszolgáltatási (belföldi)	15,07	84,93
Országos	15,32	84,68
<b>Összes</b>	<b>13,28</b>	<b>86,72</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Forgalmi és Üzemviteli 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	Késétt indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Előváros	23,09	76,93
Feláras országos	35,02	64,98
Regionális	23,34	76,66
Nem közszolgáltatási (belföldi)	20,03	79,97
Országos	27,66	72,34
<b>Összes</b>	<b>25,06</b>	<b>74,95</b>

Az adatok a MÁV Zrt. Forgalmi és üzemviteli főigazgatóság Pályavasúti szolgáltatások igazgatóság által működtetett PÁVA rendszeréből származnak.

**Késétt indulás aránya:** A késéttel indult vonatok mennyiségének az összes közlekedett vonathoz viszonyított aránya.

**Indulási menetrendszerűség:** Nem késéttel 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	99,79	0,16	0,06	57,36
Feláras országos	97,83	1,78	0,39	33,28
Regionális	99,43	0,44	0,13	35,93
Nem közszolgáltatási (belföldi)	97,56	2,13	0,30	78,32
Országos	99,41	0,49	0,10	49,38
<b>Összes</b>	<b>99,28</b>	<b>0,58</b>	<b>0,14</b>	<b>57,20</b>



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

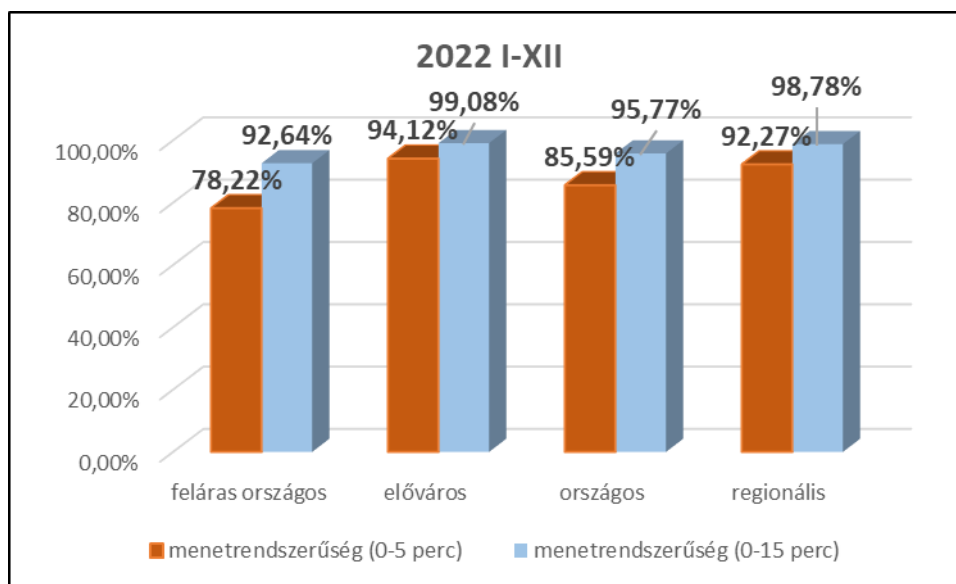
**1-60, 60-120 és 120 perc feletti késés (%):** Az 1-60 perc közötti, a 60-120 perc közötti és 120 perc feletti késést szenvedett vonatok mennyiségének az összes késétt vonat számához viszonyított, százalékban kifejezett aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezet a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2022-ben 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:



- 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 2022. évben:

## b) Zavarok

A bekövetkezett rendkívüli (havarria) 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,
- 34/2020. (II. 21. MÁV Ért. 7.) EVIG számú F.10. számú utasítás a védett vezetők utazásainak és különleges szabályozást igénylő vonatok közlekedésének lebonyolítására.

- 5/2023. (II. 24. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás Balesetvizsgálati utasítás,
- a MÁV Magyar Államvasutak Zrt. Műszaki mentési és segélynyújtási utasításáról kiadott 39/2021. (VII. 23. MÁV Ért. 13.) EVIG sz. utasítás hatályba léptetéséről
- 57/2022. (XI.11. MÁV Ért.13. ) EVIG. sz. D.4. .utasítás a téli időjárás alkalmával követendő eljárásról
- 93/2017. (XII. 22. MÁV Ért. 32.) EVIG sz. utasítás A MÁV Zrt. vagyonvédelméről
- 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.
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- 23/2020. (II. 10. MÁV-START Ért. 8.) a közszolgáltatás keretében nyújtott földi utastájékoztatási tevékenység végrehajtásáról
- 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)
- 43/2021. (VIII. 20. MÁV Ért. 15) EVIG sz. utasítás a MÁV-csoport válságkezelési és válságkommunikációs feladatairól
- 2/2017. (I. 13. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás a pályahálózaton telepített jármű ellenőrző berendezések riasztási jelzése esetén követendő eljárásról és adatainak felhasználásáról
- 62/2022. ( XII.23. MÁV Ért. 15. ) EVIG sz. utasítás a vonatok pontosságának értékelésére és elemzésére, valamint a rendkívüli események információinak kezelésére
- 43/2020. (II. 28. MÁV Ért. 8.) EVIG sz. utasítás a rendkívüli események következtében szükségessé váló ideiglenes és végleges helyreállítási tevékenységek megszervezésére, végrehajtására a pályalétesítményi szakterületen
- Végrehajtási Utasítás A Havária csoport működésére
-

### c. 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	0,52	1,25
Feláras országos	0,47	2,02
Regionális	0,71	0,32
Nem közszolgáltatási (belföldi)	1,66	0,07
Országos	0,27	0,99
<b>Összes</b>	<b>0,57</b>	<b>0,85</b>

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

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

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

#### A tisztítás szervezése és előírásai a Gördülőállomány esetében

- Tisztítási időközök

A MÁV-START Zrt. által végzett és megrendelt tisztítási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközöket és berendezéseket a MÁV-START Zrt. Tisztítási Előírásának 2. számú mellékletének 9. számú függelékébe mutatja be részletesen.

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

A szolgáltatásra vonatkozó minőségi elvárásokat a járművek tisztaságára, illetve a higiénára vonatkozóan a MÁV-START Zrt. Közszolgáltatási Szerződésének 8./B. számú melléklete részletesen tartalmazza.

A WC helyiségek vonatkozásában az elvárás, hogy a WC szappannal, vízzel, WC-papírral, kéztörölővel fel legyen töltve, vagy kézszáritóval, továbbá ruhaakasztóval fel legyen szerelve. 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. A WC csésze, ülőke nem lehet szennyezett, ragadó foltoktól és hulladékoktól mentesnek kell lennie.

Ennek teljesítése érdekében a személyszállító vonatainkban közlekedő járműveket az országban mintegy 70 szolgálati helyen tisztítjuk. 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-papírral, szappannal (rúdszappan vagy folyékony szappan) stb.) való feltöltés, vízfeltöltés vagy utántöltés, zártrendszerű WC szennyvíztartály ürítése stb., amelyeket részletesen az alábbi táblázatban foglaltunk össze. A víztöltést, illetve a zártrendszerű WC szennyvíztartályok ürítését az infrastrukturális adottságok és lehetőségek figyelembevételével tudjuk szervezni. Az előbbieken túl a nemzetközi ajánlások (pl.: RIC Szabályzat), illetve az ellenőrzések tapasztalatai, az utasterhelés és a tevékenység végzéséhez alkalmas adottságok figyelembevételével néhány viszonylaton menet közben is végzünk az adottságok figyelembevételével tisztítási és egészségügyi anyagokkal való feltöltési tevékenységet, amelyeket az megrendelhető tevékenységektől függően vonali tisztításnak vagy utazó takarításnak nevezünk.

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Szegmens*, vonatnem, kocsitípus	Technológiai idősükséglete	Megjegyzés
1.	<b>Szerelvényfordulóba épített tisztítási munkák</b>				
1.1.	<b>T0 tisztítás</b>	a tisztasági állapot és az utasterhelés figyelembevételével	a Közszolgáltatási szerződés szerinti valamennyi szolgáltatási szegmensben és vonatnem esetében	a tisztításra biztosított idő 15 perc	-
1.2.	<b>T1 tisztítás</b>			a tisztításra biztosított idő 30 perc	-
1.3.	<b>T2 tisztítás</b>	naponta 2 alkalommal, de <b>legalább naponta egyszer</b>		a tisztításra biztosított idő 50 perc	a tisztasági állapot függvényében és az utasterhelés alapján ettől el lehet térni
1.4.	<b>Egységáras tisztítás (E)</b>	csak a kijelölt esetekben végezhető, amelyet a műszaki előkészítés szervezet és a járműbiztosítási igazgatóság közösen határoz meg	csak a nemzetközi forgalomban közlekedő vonatok és járatok esetében végezhető	4 óra, de ennél kevesebb is lehet a járműbiztosítási igazgatóság és a vállalkozó megegyezése alapján	ennek a tisztítási nemnek a szükségességét a műszaki előkészítés szervezet határozza meg
1.5.	<b>Fejtámla védőhuzatok, papírok cseréje (H)</b>	fordulónként, de legalább 5 naponta	nemzetközi forgalomban is közlekedő jármű esetén	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			
1.6.	<b>Vízöltés (Vt)</b>	<b>naponta</b>	a Közszolgáltatási szerződés szerinti valamennyi szolgáltatási szegmensben és vonatnem esetében	a minimum rendelkezésre állási idő 20 perc, amely beletartozik az adott tisztítási nem rendelkezésre állási időtartamába	
1.7.	<b>Zártrendszerű WC szennyvíztartály ürítése (Zü)</b>	legfeljebb 2 naponta, az utasterhelés figyelembevételével		minimum rendelkezésre állási idő 20 perc	szükség szerint a gyakoriság növelhető vagy csökkenthető
1.8.	<b>Egészségügyi feltöltés (Eü)</b> (Eü_N; Eü_ICFO; Eü_BPER; Eü_200; Eü_RSZ; Eü_FSZ) (beleértve: a WC papír, a kéztörölő papír és a rúdszappan kihelyezést, illetve a folyékony szappan fel/utántöltést)	az utasterhelés figyelembevételével, de <b>legalább naponta egyszer</b>	<b>nemzetközi (EÜ_N) viszonylatban közlekedő jármű esetében</b> – 600 db vízben oldódó kéztörölő papír és 1 tekercs legalább kétrétegű 200 lapos vízben oldódó WC-papír; <b>- feláras országos és országos (EÜ_ICFO) viszonylatban közlekedő járműveknél:</b> – zártrendszerű WC-vel rendelkező jármű esetén 400 db vízben oldódó kéztörölő papír és 1 tekercs legalább kétrétegű 200 lapos vízben oldódó WC-papír; – nem zártrendszerű WC-vel rendelkező járműveknél 400 db vízben kevésbé oldódó kéztörölő papír és 1 tekercs legalább kétrétegű 200 lapos vízben kevésbé oldódó WC-papír; <b>– a feláras országos szegmensbe tartozó vonatnál 10 db WC-ülőke-papír.</b> <b>- Budapest elővárosi és regionális (EÜ_BPER) viszonylatban közlekedő járműveknél:</b> – zártrendszerű WC-vel rendelkező jármű esetén 400 db vízben oldódó kéztörölő papír és 1 tekercs legalább	a minimum rendelkezésre állási idő 15 perc, amely beletartozik az adott tisztítási nem rendelkezésre állási időtartamába	WC papír, kéztörölő papír és rúdszappan kihelyezése, illetve a folyékony szappan fel/utántöltése

			<p>kétretegű 200 lapos vízben oldódó WC-papír;  – nem zártrendszerű WC-vel rendelkező járműveknél 400 db vízben kevésbé oldódó kéztörölő papír és 1 tekercs legalább kétretegű 200 lapos vízben kevésbé oldódó WC-papír;  - <b>valamennyi viszonylatban és szegmensben közlekedő jármű esetében, amennyiben nincs folyékony szappan adagolóval felszerelve:</b> 1 db rúdszappan.  - <b>valamennyi viszonylatban és szegmensben közlekedő jármű, amennyiben rendelkezik folyékony szappan adagolóval:</b> 3,5 dl folyékony szappan  - <b>az összes szegmensben közlekedő jármű kiszérése téli időszakban, víztöltés hiánya esetén</b> 1 tekercs 200 lapos vízben kevésbé oldódó WC-papír.  - <b>abban az esetben, ha a kocsiban a T2-es tisztítást követően fordulójában a kéztörölő papírtartó kiürül, az alábbi mennyiségekkel kell utántölteni:</b>  – <b>nemzetközi: (KP_N)</b> 600 darab vízben oldódó kéztörölő papír (a papírtartó tele legyen);  – <b>feláras országos és országos: (KP_ICFO)</b>  <input type="checkbox"/> zártrendszerű WC-vel rendelkező jármű esetén 400 darab vízben oldódó kéztörölő papír (a papírtartó tele legyen);  <input type="checkbox"/> nem zártrendszerű WC-vel rendelkező jármű esetén 400 darab vízben kevésbé oldódó kéztörölő papír (a papírtartó tele legyen);  – <b>budapesti elővárosi és regionális: (KP_BPER)</b>  <input type="checkbox"/> zártrendszerű WC-vel rendelkező jármű esetén 400 darab vízben oldódó kéztörölő papír (a papírtartó tele legyen);  <input type="checkbox"/> nem zártrendszerű WC-vel rendelkező jármű esetén 400 darab vízben kevésbé oldódó kéztörölő papír (a papírtartó tele legyen);  - <b>téli időszakban a víztöltés elmaradása esetén T1 és T0-ás tisztítás alkalmával:</b>  – nem zártrendszerű WC-vel rendelkező jármű esetén 1 tekercs 200 lapos vízben kevésbé oldódó WC-papír.</p>		
--	--	--	---	--	--

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

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.

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Szegmens*, vonatnem, kocsitípus	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
2.	<b>Időszakos tisztítási munkák</b>				
2.1.	T3 tisztítás	14±5 dolgozó naponként	a Közszolgáltatási szerződés szerinti valamennyi szolgálati szegmensben és vonatnem	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra	
2.2.	Külső mosás (GKM, KKM), Tetőmosás (T)	10±3 dolgozó naponként		a telephely technológiai terve szerint	

2.3.	<b>Kézi külső ablaktisztítás (KA)</b>	amennyiben külső mosás nem végezhető 10±3 dolgozó naponként	esetében	minimum rendelkezésre állási idő 4 óra, amely beletartozik a T3 tisztítás rendelkezésre állási időtartamába	
2.4.	<b>Vegyszeres kárpit-, szőnyeg- és függönytisztítás (Tex)</b>	szőnyegtisztítás 28±5 naponta, kárpittisztítás 60±5 naponta, függőnytisztítás 90±5 naponta, vagy igény szerint 8 a T3 tisztítással egy időpontban		minimum rendelkezésre állási idő 8 óra	
2.5.	<b>Mennyezet- és lámpaburkolat tisztítás (Mt)</b>	minimum 60±5 naponta a T3 tisztítással egy időpontban		minimum rendelkezésre állási idő 2 óra	dízel motoros járműveknél 30±5 naponta
2.6.	<b>Rágcsáló- és rovarirtás (RRI)</b>	180 nap±30 nap		minimum rendelkezésre állási idő 6 óra	

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

Nr.	Tisztítási feladat	Gyakoriság	Szegmens*, vonatnem, kocstípus	Technológiai időszükséglete	Megjegyzés
3.	<b>Egyéb tisztítási munkák</b>				
3.1.	<b>Vonali tisztítás (V)</b>	Igény szerint	a Közszolgáltatási szerződés szerinti valamennyi szolgáltatási szegmensben és vonatnem esetében	Viszonylat alapján	
3.2.	<b>Utazó takarítás (U)</b>	Igény szerint		Viszonylat alapján	
3.3.	<b>Étkezőkocsi tisztítás (Ét)</b>	a T2 és a T3 tisztítási nemek ciklusidőinek megfelelően	MÁV-START Zrt. által üzemeltetett étkezőkocsik, étkező-bisztró kocsik és bisztrókocsik esetében	a T2 és T3 tisztítások technológiai időszükségletében	
3.4.	<b>Hálókocsi tisztítás (Ht)</b>	a T2 és a T3 tisztítási nemek ciklusidőinek megfelelően, fordulónként legalább T2 tisztítás	a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett fekvőhelyes és hálókocsik esetében		
3.5.	<b>Graffiti eltávolítás (Gb, Gk)</b>	felmerülő rongálások esetén	a Közszolgáltatási szerződés szerinti valamennyi szolgáltatási szegmensben és vonatnem esetében	a graffiti mértékétől függően egyedileg kell meghatározni	
3.6.	<b>Rendkívüli tisztítás (RT)</b>	szokásos mértéket jelentősen meghaladó szennyeződés esetén		a T0, T1, T2 és T3 tisztítások technológiai időszükséglete szerint	
3.7.	<b>Belső fertőtlenítés (BF)</b>	járműben történt vérzéssel járó sérülés, baleset, lefolyt szülés, fertőző beteg szállítása, elhalálozás stb.		minimum rendelkezésre állási idő 2 óra, de figyelembe kell venni az alkalmazott technológia követelményeit is	
3.8.	<b>Külső fertőtlenítés (KF)</b>	gázolás után		minimum rendelkezésre állási idő 2 óra	

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

A SARS-CoV-2 koronavírus-világjárvány következményeinek elhárítása és utasaink valamint munkavállalóink egészségének és életének megóvása érdekében folytattuk a 2020-ban bevezetett különböző fertőtlenítő eljárásokat. 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. Az év első felében a meleg ködös eljárást alkalmaztuk, majd a második félévben helyette bevezettük a mobil

UV-sterilizáló berendezéssel végzett UV fertőtlenítést. 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**

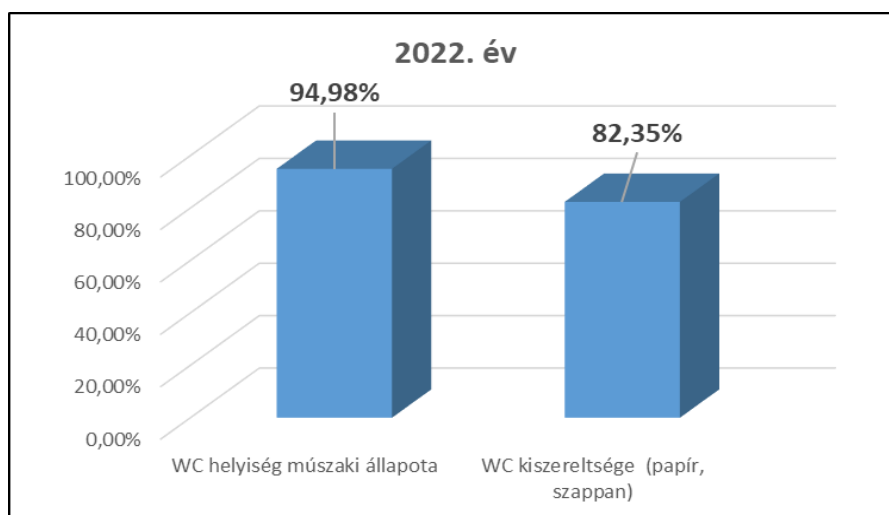
A szolgáltatásra vonatkozó minőségi elvárásokat az állomások tisztaságára, illetve a higiéniaira vonatkozóan [a MÁV-START Zrt. Közszolgáltatási Szerződésének 8. számú melléklete](#) részletesen tartalmazza.

**A WC-k 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 vízöblítéses angol WC tekinthető.

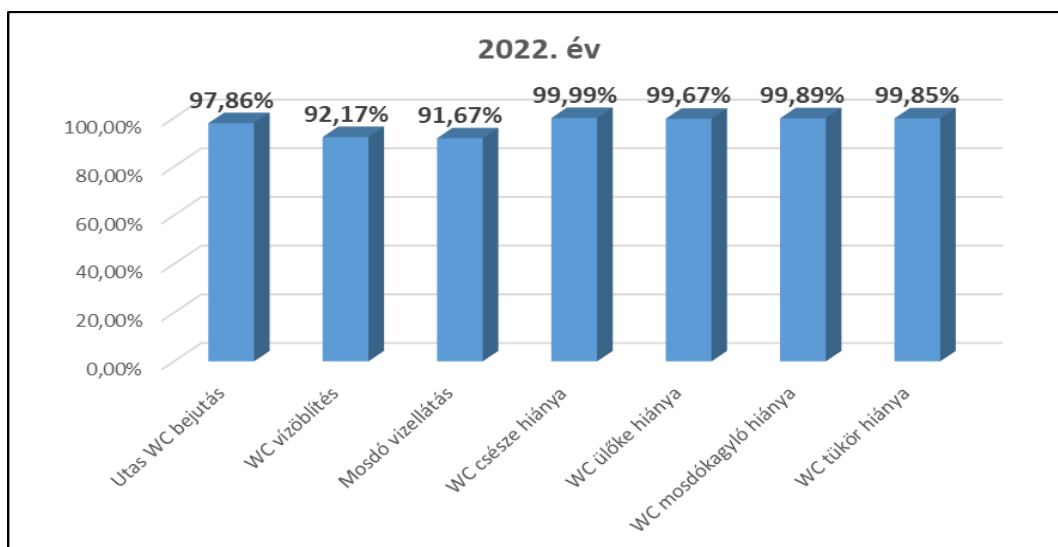
A „2014-2023. évi Vasúti Személyszállítási Közszolgáltatási szerződés és mellékletei” tárgyában kötött szerződésben deklarált követelményeknek megfelelően, a szegmensek állomási létesítményeinek utasforgalmi területei vonatkozásában a jelenleg hatályos MÁV Zrt. teljes működési területét lefedő Takarítási 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 2022-ben felmérte, az alábbi ábra mutatja be KÖSZ 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 2022-ben elért minőségi szintek a járművek, illetve az állomások tisztasága esetében az egyes szolgáltatási szegmensekben az alábbiak szerint alakultak:

2022	Felárás országos		Előváros (Bp)		Országos		Regionális	
	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért	Elvárt	Elért
<b>Tisztaság</b>		<b>96,87%</b>		<b>96,29%</b>		<b>97,31%</b>		<b>96,15%</b>
Jármű (vonat)	89,00%	<b>96,44%</b>	86,00%	<b>96,97%</b>	87,00%	<b>96,82%</b>	87,00%	<b>95,97%</b>
Állomás		<b>97,67%</b>		<b>95,02%</b>		<b>98,23%</b>		<b>96,48%</b>

#### 4. Az utasok elégedettségének vizsgálata

A MÁV-START közvéleménykutatást végzett az utasok elégedettségéről 2021. októberben. Az adatfelvétel módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú volt, a kutatást a New Land Media és alvállalkozója a Századvég Közéleti Tudásközpont Alapítvány végezte. Összesen 1500, 18 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak vonaton az adatfelvételt megelőző évben. Az eredményeket a 2019-es és 2020-as kutatással vetettük össze.

Az utaselégedettséget a következő szempontok alapján vizsgáltuk:

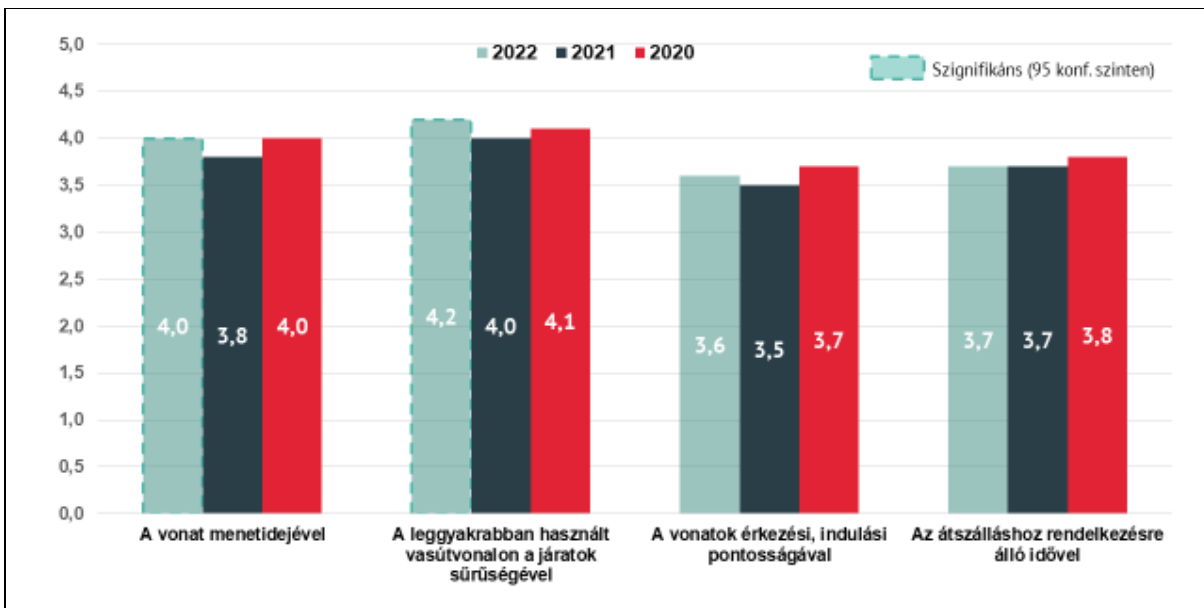
- utazás időtartama,
- tisztaság a vonatokon,
- tisztaság az állomásokon,
- utazás közbeni kényelem,
- utasok biztonsága az állomásokon és a vonatokon,
- átszállások, csatlakozások,
- utastájékoztató, tájékozódás és
- a MÁV-START munkatársainak munkavégzése.

#### **Az utazás időtartama**

A válaszadók által leggyakrabban használt járatok sűrűségével meglehetősen elégedettek, nem úgy, mint a vonatok érkezési és indulási pontosságával, bár e téren sem azonosíthatunk kiugró elégedetlenségi átlagot. A válaszadók 69 százaléka elégedett az utazási idővel. Az egyes demográfiai kategóriákon belül a fiatalok, a felsőfokú végzettséggel rendelkezők és a megyeszékhelyeken élők a legkevésbé elégedettek. A tavalyhoz

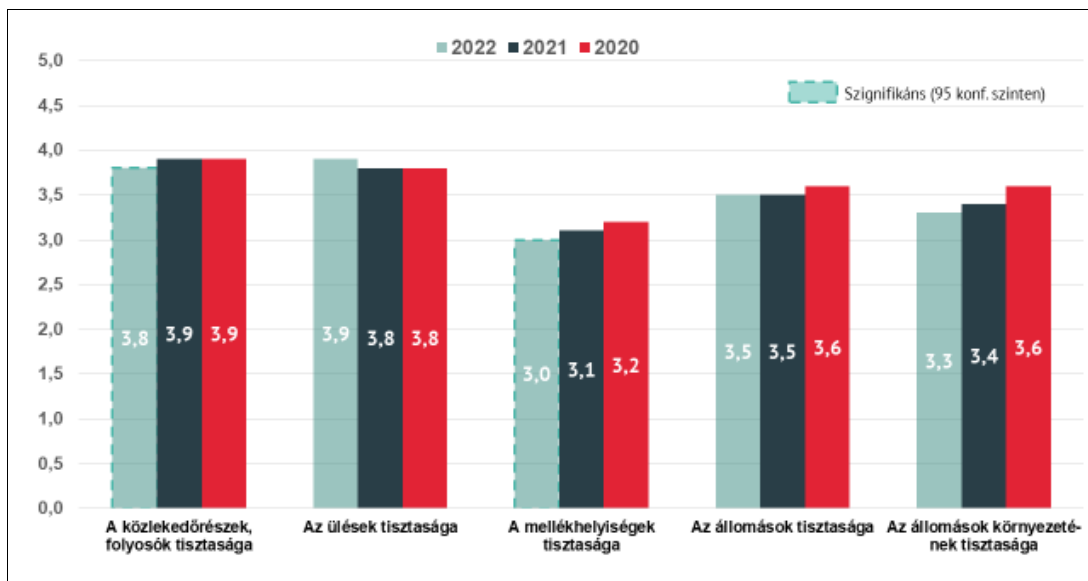


képezt nött az utazás időtartamával kapcsolatos elégedettség.



### A vasúti kocsik és állomások tisztasága

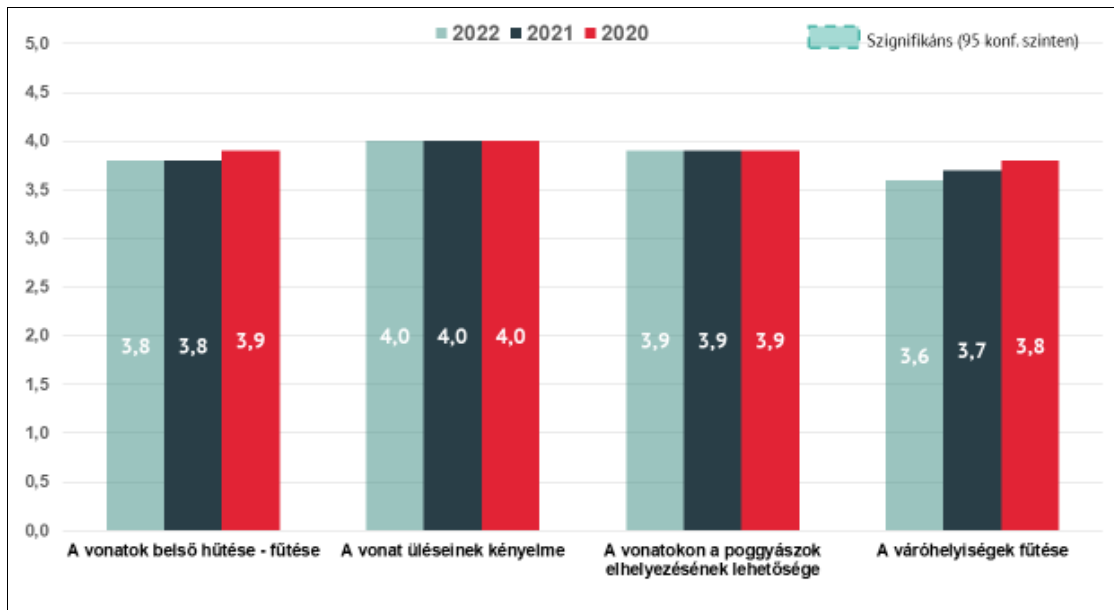
Míg 2021-ben megugrott az elégedettségi szint a 2020-as esztendőhöz képest, 2022-ben az átlagok mindkét korábbi évet alulmúlják. Leginkább a mellékhelyiségek tisztaságával elégedetlenek a válaszadók, de az állomások és megállóhelyek környezetének tisztaságával is csak kismértékben elégedettebbek (3,3-as átlaggal). Az ülések tisztaságával kapcsolatos elégedettség nött, a többi kategóriában pedig csökkent a korábbi évekhez képest. A fiatalok, a felsőfokú végzettségűek és a budapestiek jóval átlag alattira értékelték a tisztasági jellemzőket. Minél idősebb valaki, illetve minél kisebb településen lakik, annál elégedettebb a tisztasággal.



### A pályaudvarok és környékük tisztasága

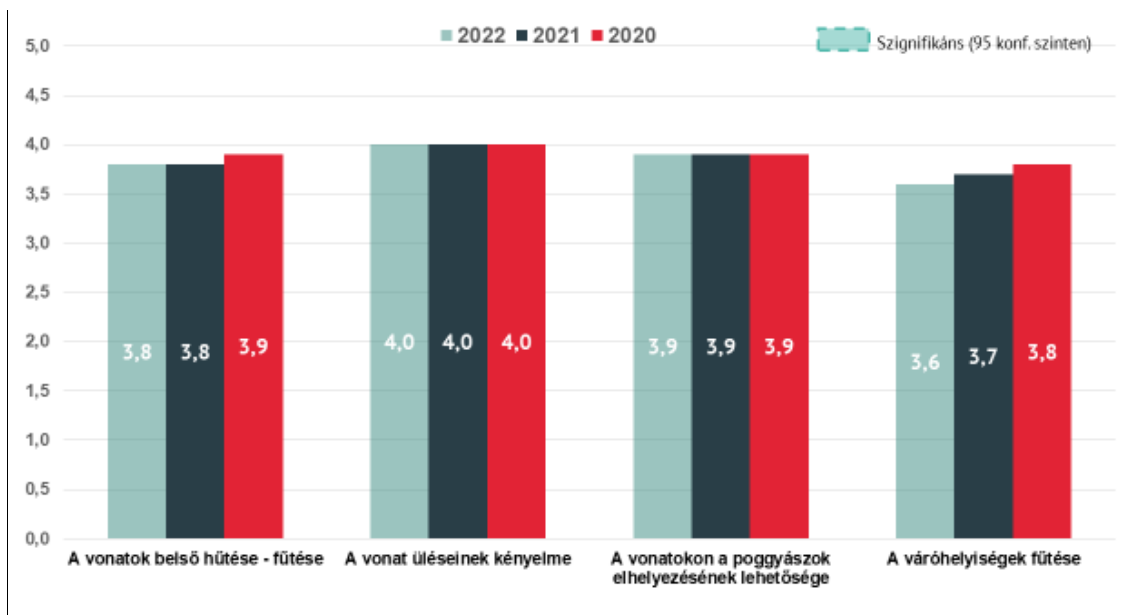
A válaszadók összességében inkább elégedettek a vasúti utazás kényelmével, leginkább a 60 évnél idősebbek, a legfeljebb 8 általánossal rendelkezők és a községekben élők. Minél alacsonyabb a válaszadó iskolai végzettsége, annál elégedettebb a kényelemmel, éves összehasonlításban az elégedettség megítélése nem

változott szignifikáns mértékben.



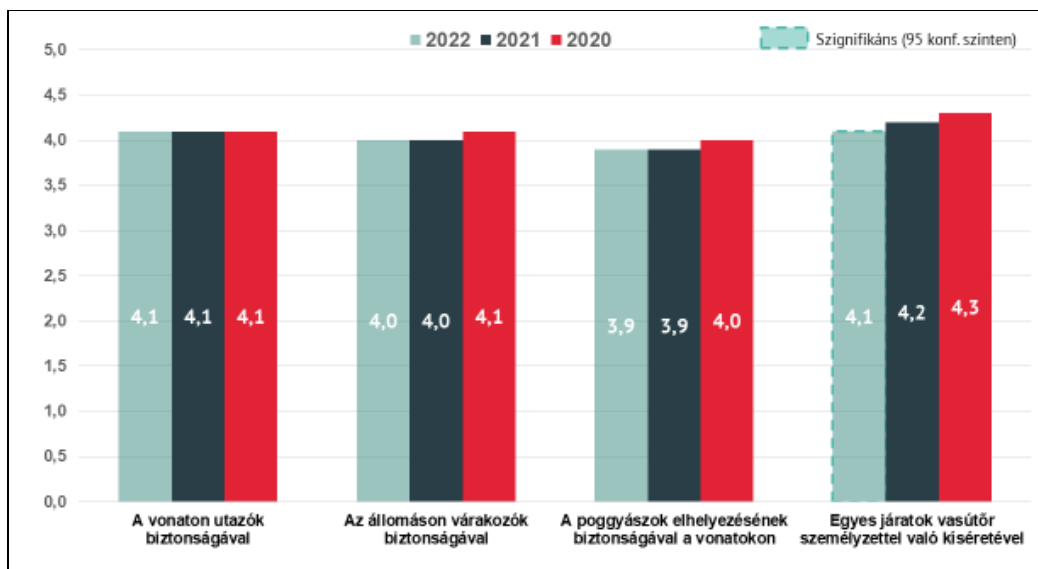
### Az utazás kényelme

A válaszadók összességében inkább elégedettek a vasúti utazás kényelmével, leginkább a 60 évnél idősebbek, a legfeljebb 8 általánossal rendelkezők és a községekben élők. Minél alacsonyabb a válaszadó iskolai végzettsége, annál elégedettebb a kényelemmel, éves összehasonlításban az elégedettség megítélése nem változott szignifikáns mértékben.



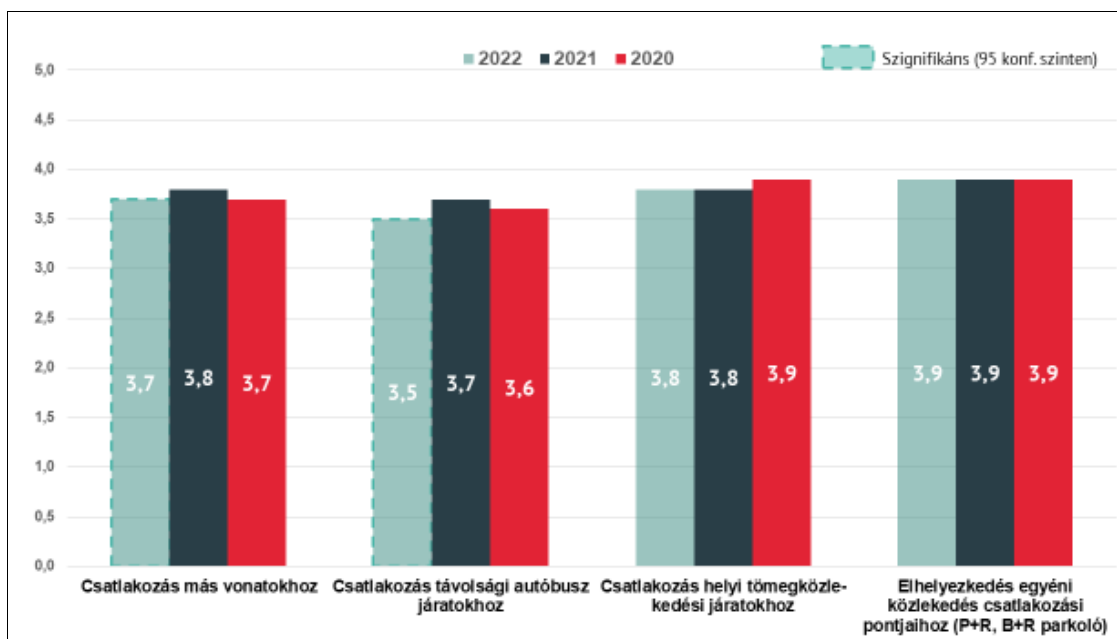
### Az utazás biztonsága

Összességében a válaszadók elégedettek a vasúti utazás biztonságával. A férfiak valamivel nagyobb biztonságban érzik magukat, mint a nők. A fiatalok elégedettségi átlaga viszont jelentős mértékben elmarad a vizsgált népesség egészétől. Leggyakrabban a vonattal sűrűn utazókat érte atrocitás az elmúlt esztendőben, ám őket sem kiemelkedően sokszor. Leginkább az utastársakkal vagy a pályaudvaron tartózkodó egyéb – nem vasúti dolgozó – személlyel összefüggésben érte őket ilyesfajta hatás. A biztonsági dimenziókkal kapcsolatos elégedettség kismértékben visszaesett az elmúlt évekhez képest.



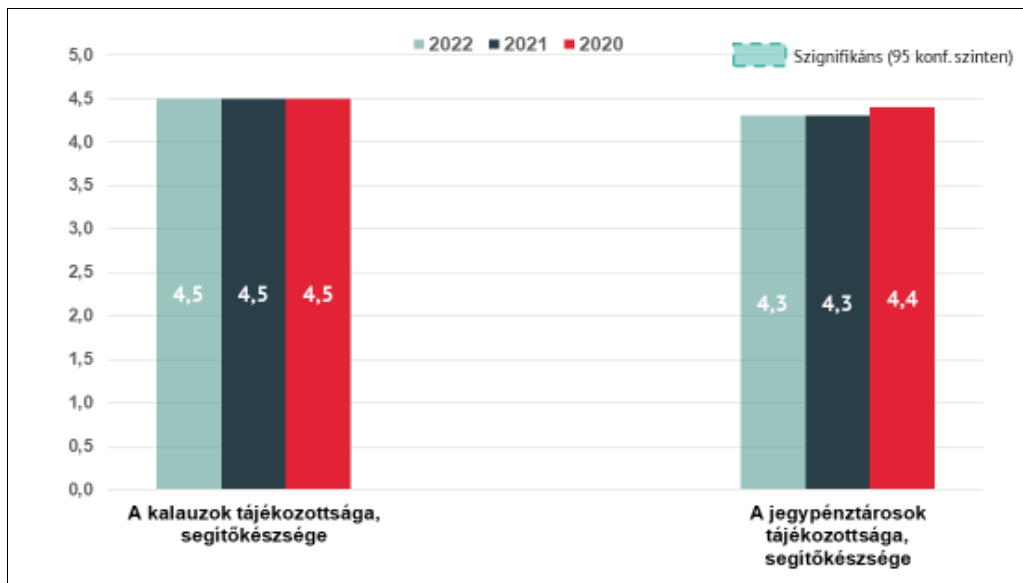
### Átszállás, csatlakozás

Az átszállással kapcsolatos dimenziókban inkább elégedettség mutatkozik, mint elégedetlenség. Legkevésbé a távolsági autóbuszjáratokhoz való csatlakozással elégedettek a válaszadók. Az egyes demográfiai kategóriákon belül nagy eltérés mutatkozik, a 60 év felettiak átlaga majdnem eléri a 4-es értéket, a 25 évnél fiatalabbaké alig haladja meg a 3-ast.



### Vasúti személyzet

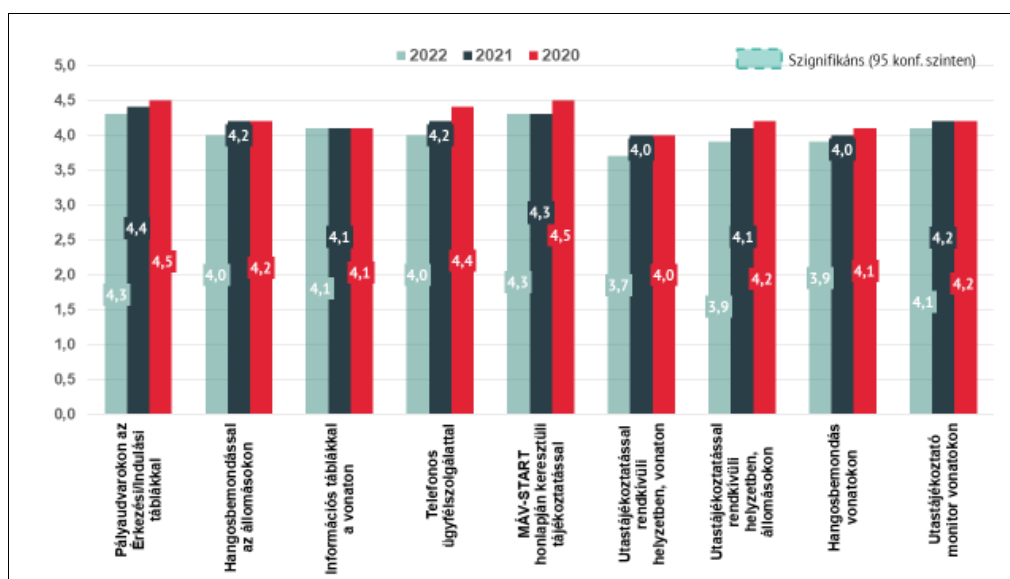
A válaszadók meglehetősen elégedettek a személyzet tájékozottságával, segítőkészségével. A válaszadók 91 százaléka nagyon vagy inkább elégedett a vasúti személyzettel. Az egyetlen demográfiai csoport, amelyik átlaga a 4-es érték alatt maradt, a fiataloké, vagyis a 25 év alattiaké.



## Tájékozódás, tájékoztatás

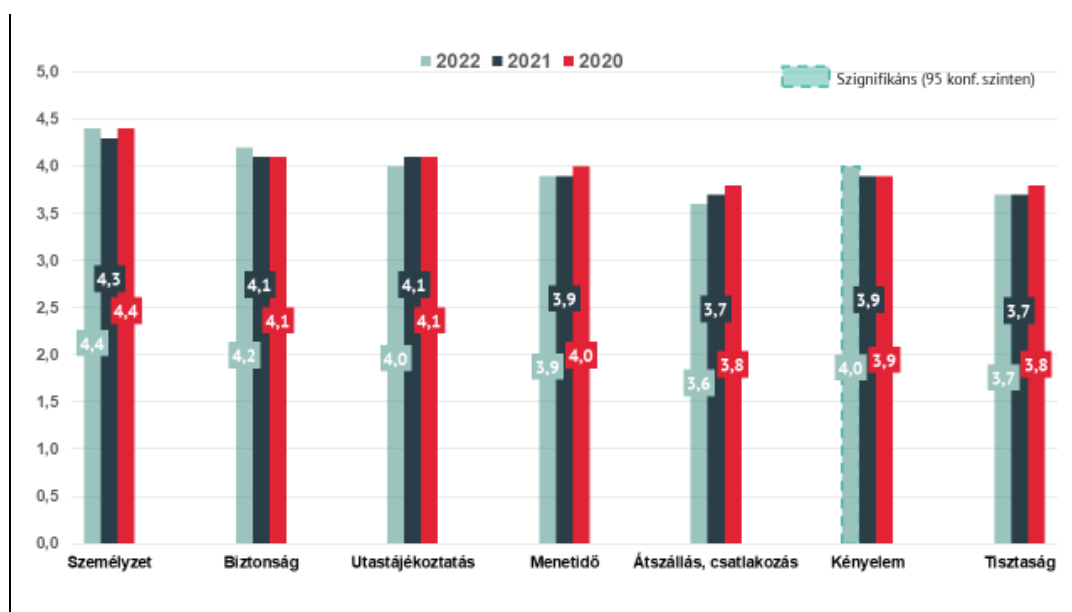
Az internetes tájékozódással kapcsolatban magas elégedettségi szintet (4,3) figyeltünk meg, amitől jócskán elmarad a rendkívüli helyzetekben való tájékoztatás (3,7). Ahogy eddig, úgy most is a fiatalok a legkevésbé elégedettek az utastájékoztatással. Láthatjuk továbbá, ahogy nő a válaszadók kora, valamint ahogy csökken az iskolázottsági szintjük, illetve lakhelyük mérete, úgy válnak egyre inkább elégedette az utastájékoztatással.

A válaszadók többsége digitális platformokon tájékozódik a menetrendről és árakról utazás előtt. Érdekes információ, hogy az életkori kategóriák közül a fiatalok (25 év alattiak) között kapta a legalacsonyabb átlagot az internetes tájékozódás a MÁV-START szolgáltatásairól. Minél magasabb iskolai végzettséggel bírnak a MÁV-START utasai, annál inkább eltávolodnak a hagyományos tájékozási módok felől, és inkább a digitális utastájékoztatási platformokon (internet, applikáció) tájékoznak; ugyanez mondható el a települések nagyságáról is, minél nagyobb egy település, annál többen vannak a vonattal utazók között, akik internetről, applikációból informálódnak.



## A kutatás eredményeinek összefoglalása

A vizsgált szolgáltatásjellemzők közül összességében az utasok legkevésbé a vonatok és pályaudvarok tisztaságával, az átszállásokkal és csatlakozásokkal, leginkább a személyzet (jegyvizsgálók, pénztárosok) munkájával és az utazás biztonságával elégedettek. Az átszállás-csatlakozás és utastájékoztatók esetében az elégedettség csökkent a 2020-as és a 2021-es átlagokhoz képest. 2023-ra javult viszont az utasok véleménye szerint a személyzet munkavégzése, a biztonság és az utazás kényelme a vonatokon.



### **Az utasforgalom rövid elemzése**

2022-ben jelentősen megnőtt az utasforgalom 2021-hez képest, amikor a pandémia még éreztette a hatását. 2022 minden hónapjában többen utaztak vasúton, mint 2021 azonos hónapjában, összességében a 2022. évi utasszám a 2021. évi utasszámot 35,5%-kal haladta meg.

A 2022 nyári időszakról a pandémia előtti forgalom volt jellemző, az utasforgalom regenerálódását mutatja, hogy júniustól a 2019. évi, pandémiát megelőző időszakot is meghaladta az utazások száma, ennek eredményeképpen pedig az utasok száma éves szinten mindössze 4,3%-kal maradt el a 2019-esétől.

Az utazás jellege szerint nézve az utasforgalmat a változás nem mutat egységes képet. A dolgozó bérlettel történő utazások száma elmaradt a pandémia előtti szinttől 13,7%-kal. Ennek oka, hogy sok munkáltatónál a pandémia után is megmaradt az otthoni munkavégzés lehetősége, bár 2020-hoz, sőt 2021-hez képest is visszaszorult valamelyest az otthoni munka. Ezzel párhuzamosan növekedett a teljes árú jeggyel utazók száma, a pandémia előtti szinthez képest 11,4%-kal. A tanuló bérletes utasszám 2022-ben már alig maradt el a 2019-es szinttől, hiszen a digitális oktatás időközben megszűnt. A pandémiának utasszámnövelő hatása is volt: sokan választottak a nyaraláshoz belföldi célpontot, így a nyári szezonban erős volt a balatoni utasforgalom még 2022-ben is.

Az orosz-ukrán háború kapcsán bevezetésre került az ún. Szolidaritás jegy, amellyel az Ukrajnából menekülők díjmentesen utazhattak Magyarországra, ill. Magyarországon át más országokba, mivel hasonló jegyet a környező országok vasúttársaságai is kínáltak.

Szeged és Hódmezővásárhely között 2021. november 19-től üzemelt a tram-train díjmentesen, 2022. augusztus 1-jétől pedig jeggyel lehetett igénybe venni. A fizetős üzem 5 hónapja alatt közel 850 ezren utaztak a vasútvillamoson.

Az utazások távolságát tekintve elmondható, hogy a hosszabb utazások terén volt a legnagyobb a növekedés a

bázishoz képest. A Budapest elővárosi szegmensben 37%-kal, a regionálisban 32%-kal növekedett az utasforgalom 2021-hez képest, a távolsági szegmensben pedig 52%-kal többen utaztak, az átlagos utazási távolság 3%-kal emelkedett.

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

## **Fejlesztések az utaselégedettség növelése érdekében**

### **a. Járműkomfort javítását célzó intézkedések**

2022. évben befejeződött a nagy kapacitású elővárosi motorvonatok (KISS) forgalomba állítása, az összes motorvonat átvételre került, de ebből egy motorvonat balesetes javítás miatt még nem tudott forgalomba állni, így az év végére már 39 db motorvonat állt rendelkezésre az utasforgalom számára. 2023. év végére az összes TramTrain motorvonat forgalomba állt, így már 12 db vonattal tudjuk kiszolgálni az utasforgalmi igényeket. 2023- évben lehetőség nyílik a menetrend sűrítésére is.

2022. évben a 8591-400 sorozatú 1. osztály bisztrószakasszal rendelkező kocsik gyártásával folytatódott az IC+ program, az év során 17 db jármű állhatott forgalomba.

A koronavírus járvány utóhatásaként, valamint az orosz-ukrán háború miatt szükséges költségsökkentések következtében jelentősen korlátozott mértékben ugyan, de 2022. évben is folytatódtak az utazási komfort javítását, illetve az utasbiztonság emelését célzó járműfelújítások.

Ennek keretében a Dunakeszi Járműjavító Kft.-vel kötött fővizsga szerződés alapján folytatódott a 2. generációs IC kocsik komfortjavítása, felújítása is. Ennek során megtörténik az utastér felújítása az új arculatnak megfelelően, 230 V-os csatlakozók kerülnek beépítésre, valamint az energiaellátó berendezések cseréje történik meg, ami a járművek üzemkésztség javítását célozza. 2022. évben az IC kocsikból 4 db jármű készült el, a teljes flotta befejezéséhez még 4 db kocsik felújítása szükséges, ennek időpontja jelenleg még bizonytalan de a 2023. évi tervekben szerepelnek.

Szintén a Dunakeszi Járműjavító végzi a DWA/DVJ sorozatú kocsik felújítását is, amelynek során az új arculatnak megfelelően megújul a kocsik utastere, a külső fényezése, valamint 230 V-os és USB csatlakozók kerülnek kiépítésre. 2022. évben a költségmegtakarítások miatt csak 2 db jármű készült el, kocsik megújításának folytatását tervezi a Társaság, de a koronavírus és az orosz-ukrán háború miatti költségsökkentések, valami a beszállítói, vállalkozói árak jelentős növekedése következtében a folytatás időpontja bizonytalan. Amíg a szükséges forrás nem áll rendelkezésre az érintett járművek egyszerűsített fővizsga javítást követően közlekedhetnek tovább.

A balatoni és nemzetközi forgalom étkezőkocsi szolgáltatás biztosítása, illetve annak színvonal emelése miatt az étkezőkocsik esetében is megkezdődött azok komfortjavítása, ami az utas és konyhatér felújítását is magában foglalja. 2022. évben 5 db 8871 sorozatú étkezőkocsi újult meg teljes mértékben, illetve 2 db 8891 kocsik esett még át kisebb mértékű felújításon, hogy a sorozat többi, korábban felújított járművével azonos szolgáltatási szintet tudjuk nyújtani. Az étkezőkocsik megújításának folytatását tervezi a Társaság, de a koronavírus és az orosz-ukrán háború miatti költségsökkentések, valami a beszállítói, vállalkozói árak jelentős növekedése következtében a folytatás időpontja bizonytalan. Amíg a szükséges forrás nem áll rendelkezésre az érintett járművek egyszerűsített fővizsga javítást követően közlekedhetnek tovább.

A szolnoki telephelyen folytatódott az xx-55 sorozatú kocsik tárcsafékes átalakítása, 2022. évben 11 db jármű készült el, a tárcsafékes átalakítás mellett az utastér komfortjavítása is elvégzésre került. Nyomógombos ajtó beépítése 15 db kocsinál lett elvégezve, részben a tárgyévben tárcsafékesített járművek, részben már tárcsafékes járművek kaptak korszerűbb feljáróajtókat. A költségkorlátozások következtében a korábbi évről

áthúzódóan a CAF főjavítás keretében 3 db fülkés kocsi felújítása készülhetett el, amelyek forgalomba is álltak. A 2022. évben folytatódtak az első 60 db FLIRT motorvonat egységesítési munkái, melynek során a később beszerzett motorvonatokhoz hasonló utastájékoztató berendezés, 230 V-os csatlakozók kerültek beépítésre a járművekbe, átalakításra került a kerekesszék emelő berendezés, néhány kisebb műszaki módosítás is elvégzésre került, valamint a vonatok külső megjelenése is megújult a kék vonatok arculatának megfelelően. A tárgyévben 17 db motorvonat készült el, összesen már 46 motorvonat esetében került elvégzésre az ehységesítés 2022. év végére, ebből 40 db már az új színtervet is megkapta. Külön projekt keretében ETCS vonatbefolyásoló rendszer került beépítésre 59 db motorvonatba (1 db vonatba korábban már beépítésre került), 2019. évben készült el a prototípus, a szükséges hatósági engedélyek megszerzését követően 2020. évben elindult a berendezések beépítése a többi 58 db járműbe is, 2022. évben 25 db motorvonat kapta meg a hatósági engedélyt az ETCS berendezéssel való közlekedésre, amelyre így már 30 db motorvonat volt alkalmas az év végére. Mindkét projekt áthúzódik 2023. évre is.

#### b. Az önkiszolgáló csatornák népszerűségének növekedése

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

2021. évben az önkiszolgáló csatornák (internet, applikáció és automata) összességében megőrizték 2020. évi arányukat: az értékesített jegydarab 40,2%-át vásárolták önkiszolgáló csatornán.

2022. évben az önkiszolgáló csatornák (online és automata) aránya jelentősen, 10 %-ot meghaladó mértékben nőtt a 2021. évhez képest: az értékesített jegyek 52,9 %-át váltották online vagy automatából az előző évi 40,2%-kal szemben. Tehát 2022. évben már minden 2. jegyet önkiszolgáló csatornából váltottak az utasok.

**Az automatából** vásárolt jegyek száma több mint a kétszeresére nőtt az előző évhez képest. 2021. október végén kezdődött meg az új automaták telepítése, de ennek hatása 2022-ben mutatkozott meg. A MÁV-START Zrt. hálózatán 2022. december végén már 347 új és 106 régi típusú automata üzemelt.

Az **online** (interneten vagy a MÁV app-ból) **vásárolt jegyek száma 67,6 %-kal nőtt az előző évhez képest.** A növekedés mindkét csatornán megfigyelhető. A 2008. óta működő internetes jegyvásárlási rendszer helyét 2020. december 13-tól a megújult Elvira vette át, ami JÉ (jegyértékesítési rendszer) alapon működik, és a MÁV app-pal közös felhasználói fiókkal érhető el. 2022. év végére közel 1,6 millió felhasználó regisztrált a jegyvásárlási funkcióra, 83 %-os aktiválási aránnyal. Az internetes felületet jobbra 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 növekedését a pandémiás helyzet megszűnését követően. Interneten a jegydarab 58,3 %-kal, míg MÁV app-on ennél is nagyobb mértékben, 72 %-kal haladta meg a 2021. évit. Az applikáció növekedéshez hozzájárult, hogy 2019. decembertől már bérletet is lehet vásárolni a MÁV app-ban. 2022. évben közel kétszáz ezer darab bérletet értékesített a MÁV-START Zrt. ezen a csatornán, megközelítve az egymilliárd forintos nettó bevételt.

### c. Menetrendi fejlesztések

#### Kiemelt belföldi menetrendi változások

A 2021/22. évi közforgalmú vasúti menetrend 2021. december 12-én lépett életbe, amely nem csak a pályafelújítások, járműbeszerzések révén lehetővé vált módosításokat tartalmazza, hanem az első alkalommal – 2021 nyarán – megtartott online társadalmi egyeztetés lakossági véleményeit és javaslatait is figyelembe veszi, hogy még inkább az utasok igényeihez igazított gyakorisággal és indulási idővel közlekedjenek a vonatok:

- A pusztaszabolcsi és a hatvani vonalon végzett pályafelújítások hatására sűrűbb menetrend került bevezetésre, csökkentek a menetidők:
  - Jelentősen javult Érd, Százhalombatta, Pusztaszabolcs és Dunaújváros vasúti kapcsolata a fővárossal. A munkanapokon csúcsidőben közlekedő gyorsított személyvonatokkal mintegy 20 perccel rövidebb lett a menetidő Budapest és Dunaújváros között: Budapest-Déliből Dunaújvárosba 70 perc, vissza irányban 74 perc. Új S40-es és S42-es vonatpárok közlekednek késő este és hajnalban Budapest és Pusztaszabolcs, valamint Budapest és Dunaújváros között.
  - Hatvanból Gödöllőn át a Keleti pályaudvarra a reggeli időszakban Z80-as jelzésű zónázó vonatok kerültek bevezetésre, melyek Gödöllő és a Keleti között nem állnak meg. A Z80-as vonatok reggelenként a jelenleginél mintegy 15 perccel gyorsabb eljutást biztosítanak a fővárosba Hatvanból és Gödöllőről.
- A nyári társadalmi egyeztetés észrevételei, javaslatai alapján jelentős kínálatbővítés valósult meg az Esztergom–Komárom vonalon. A vonal Esztergom és Sütő közötti szakaszán munkanapokon 8 pár vonat közlekedik, a csúcsidei időszakokban óránkénti indulásokkal. A 8 vonatból 3 vonat meghosszabbított útvonalon Esztergom és Komárom között közlekedik. Munkanapokon reggelente Sütő és Esztergom között óránként, a délutáni csúcsidőben Esztergom és Sütő irányban 60-90 percenként közlekednek a vonatok.
- A hétvégi napokon is óránként közlekednek a Budapest és Oroszlány között közlekedő S12-es személyvonatok. A fejlesztéssel a járatsűrűség megduplázódott, Budapest és Tatabánya között a vonatok 60 helyett 30 percenként közlekednek.
- Minden budapesti elővárosi vasútvonalon jelentősen csökkentek a karácsony és újév között korábban alkalmazott közlekedési korlátozások.
- Hétfévente hosszabb útvonalon, Rákos és Piliscsaba között közlekednek az S76-os járatok. A G72-es gyorsított vonatok pedig hétfégén is járnak az esztergomi vonalon.
- A társadalmi egyeztetés visszajelzéseinek megfelelően és a munkába járási igényekhez alkalmazkodva naponta 4 vonatpár került bevezetésre a Dombóvár–Komló vonalon, csatlakozást biztosítva a Budapest és Pécs, illetve Kaposvár közötti InterCity vonatokhoz is.
- A Székesfehérvár–Pusztaszabolcs vonalon munkanapokon reggel egy új, délután pedig két új S440 jelzésű vonatpár indul, így ezekben az időszakokban a jelenlegi kétórás helyett órás követéssel járnak a vonatok.
- Debrecen, Nyíregyháza, Békéscsaba, Kecskemét, Szolnok térségében javul az elővárosi, illetve az InterCity közlekedés:
  - A reggeli időszakban új InterCity indul naponta 5:23-kor a Nyugati pályaudvarról Nyíregyházára. A vonat Debrecenbe még 8 óra előtt megérkezik, így az iskolába és munkába járáshoz is alkalmas Hajdúszoboszló felől.
  - Az esti időszakban az eddig csak pénteki és vasárnapi napokon közlekedő Ung InterCity minden nap indul, így 20 óra után is lehet InterCity-vel utazni Debrecenből Budapestre.
  - A Debrecenben bevezetett 8:30-as iskolakezdés miatt megváltozott utazási igényekre reagálva a Debrecen–Nyírábrány vonalon új elővárosi menetrendi struktúra került kialakításra. A vonatok tanítási napokon reggel 30 percenként érkeznek Debrecenbe, illetve indulnak délután Debrecenből.
  - A Budapest és Mátészalka között közlekedő Kraszna InterCity útvonala meghosszabbításra került Fehérgyarmatra, ezáltal a térség közvetlen budapesti kapcsolatot kapott.
  - A Debrecen–Mátészalka vasútvonalon a reggeli időszakban két új vonat közlekedik Csenger és Mátészalka, illetve Nyírgelse felől Debrecenbe, ahova 7 és 8 óra között érkeznek meg.
  - Új vonatok közlekednek Kecskemét–Cegléd–Szolnok útvonalon, munkanapokon a reggeli és



délutáni időszakban 60 percenként.

- A Békéscsaba–Mezőhegyes vonalszakaszon kétóránként, ütemes menetrend szerint járnak a vonatok.
- Munkanapokon este új G71-es gyorsított személyvonat közlekedik Budapest-Nyugati—Vác között.

#### **A 2022. április 3-án érvénybe lépett 1. sz. menetrendi módosítás fejlesztései**

- Az esztergomi vonalon munkanapokon a reggeli időszakban Budapest felé, illetve a délutáni, esti időszakban Esztergom felé közlekedő G72-es vonatok Piliscséven, egyes Z72-es vonatok Magdolnavölgy megállóhelyen is megállnak. Több közülük emeletes KISS motorvonat.
- Hétvégén és ünnepnapokon, a Déli pályaudvarról 1:40-kor és 2:40-kor induló járatokkal késő éjszaka is el lehet jutni Székesfehérvárra.
- Szintén elővárosi fejlesztésként új S80-as személyvonat indul este 20:05-kor Budapestről Gödöllőre.
- Győrből Hegyeshalomba 18:21-kor indul új járat munkanapokon a délutáni csúcsidő meghosszabbításaként. A Keleti pályaudvarról 17:01-kor induló G10-es gyorsított vonat Győrből 18:46-kor tovább közlekedik Hegyeshalomba.
- Nyíregyháza és Debrecen környékén több új elővárosi vonat közlekedik munkanapokon a reggeli időszakban:
  - Záhonyból 6:19-kor indul személyvonat Nyíregyházára, míg Nyíregyházáról Debrecenbe 7:10-kor, ez utóbbi az iskolakezdéshez igazodva 7:53-kor érkezik a hajdúsági megyeszékhelyre.
  - A reggelenként Püspökladányból – Debrecenen és Miskolcon át – Budapestre közlekedő Tokaj InterCity Szolnokról fog indulni 5:01-kor, Szolnok és Debrecen között személyvonatként felármentesen igénybe vehető.
- A hétvégi fővárosi gyors kapcsolat megteremtése érdekében, vasárnapi közlekedési rend szerint új közvetlen vonat közlekedik Kazincbarcika és Budapest között 16:35-ös indulással. Miskolcon a Tiszai pályaudvar helyett Miskolc-Gömöri állomáson áll meg, ezenkívül Sajószentpéteren, Sajóecsegen és Nyékládházán.
- Bővült a Göcsej InterCity vonatok száma is; Budapestről vasárnap kivételével mindennap már a kora reggeli órákban, 4:45-kor indul IC Zalaegerszegré Székesfehérvár és Veszprém érintésével. A zalai megyeszékhelyre 8:08-kor érkezik meg. Az eddig csak vasárnapokon közlekedő, Zalaegerszegről 19:51-kor induló Göcsej InterCity vonat munkanapokon is közlekedik.
- A növekvő turistaforgalom jobb kiszolgálása érdekében Zalaegerszeg és Lenti között november 1-jéig minden nap, a délelőtti órákban új vonatpár közlekedik, Zalaegerszegen csatlakozva a Budapest felől 10:08-kor érkező Göcsej InterCity-hez.
- A Dombóvár–Komló vonalon még egy új vonat közlekedik a reggeli órákban Sásd és Komló között.
- A megnövelt kerékpárkapacitással közlekedő Tisza-tó expresszvonatok meghosszabbított útvonalon, Tiszafüred helyett Balmazújvárosig közlekednek a Hortobágy jobb kiszolgálásának érdekében.

#### **A Balatont érintő menetrendi fejlesztések:**

- Új, az egész útvonalon dízel vontatású FENYVES expressz vonatpár került bevezetésre Pécs—Keszthely között elő és utószezonban, valamint nyáron naponta. Pécsről 8:10-kor indul, Keszthelyre 11:35-kor érkezik, vissza Keszthelyről 16:26-kor indul, Pécsre 19:48-kor érkezik.
- Az elő- és utószezonban a déli parton kétóránként közlekednek a Déli->Parti InterRégió járatok, amelyek jelentős minőségi javulást hoznak, ugyanis a korábbi hagyományos (halberstadti) kocsik helyett már FLIRT motorvonatok közlekednek, így klimatizált eljutást biztosítanak a kisebb dél-balatoni megállóhelyekre is. Az óránkénti IC (Tópart, Balaton) közlekedés ezekkel a járatokkal egészül ki.
- Hétvégi és ünnepnapokon már az előszezonban is közlekedik KISS emeletes motorvonat Szob és Fonyód között Jégmadár expressz néven.
- Kísérleti jelleggel már az előszezonban elindult Bagolyvonatok közlekedése a déli parton, így éjfél után is közlekedik vonat a part mentén. Budapest-Délből péntek és szombat este 22:40-kor, Keszthelyről péntek és szombat éjjel 23:48-kor, Siófokról már szombat és vasárnap hajnalban 1:28-kor indul.

#### **A 2022. április 3-án érvénybe lépett 2. sz. menetrendi módosítás fejlesztései**

- Két új vonatpár közlekedik nyáron Tab—Siófok között a délelőtti órákban.

- A pécsi/kaposvári IC vonatok a Dunai Finomító és Ercsi állomásokat elkerülő vágányon történő közlekedésével szükségtelenné vált az S40/S42-es vonatok érdi előztetése. A Budapest-Déli—Pusztaszabolcs között közlekedő vonatok 4 perc, a Pusztaszabolcs—Budapest-Déli között közlekedő vonatok pedig 5 perc helyett csak 1 percet tartózkodnak. Napközben a Budapestről induló vonatok Pusztaszabolcsra korábban érkeznek, a Budapestre induló vonatok pedig később indulnak Pusztaszabolcsról.
- Naponta új S80-as személyvonat indul 0:40-kor Budapest-Keletiből Hatvanba.
- Munkanapokon Somoskőújfaluból 17:12-kor új vonat közlekedik Hatvanba.

### **A 2022. augusztus 29-én érvénybe lépett 3. sz. menetrendi módosítás fejlesztései**

- Az 5-ös sz. Székesfehérvár—Komárom vonalon kétóránkénti, ütemes menetrend került bevezetésre. A vonatok Székesfehérvárról Komáromba 6:28 és 18:28 között, míg visszafelé 6:05 és 18:05 között indulnak kétóránként. A vonatok Komáromban a Győr felé induló, illetve az onnan érkező S10-es személyvonatokhoz, Székesfehérváron a Budapest felé induló, illetve onnan érkező Tópart InterCity-hez csatlakoznak.
- A Nyékládháza—Tiszaújváros (89-es) vasútvonalon szintén kétóránkénti ütemes menetrend lépett életbe, javítva a borsodi megyeszékhely közvetlen vasúti elérhetőségét. Tiszaújváros—Miskolc-Tiszai viszonylatban 9 vonatpár közlekedik.
- Budapest—Lajosmizse—Kecskemét vonalon (142) a Táborfalva—Kecskemét irányú utasforgalom jobb kiszolgálása érdekében munkanapokon reggel egy közvetlen vonatpár került bevezetésre. Átalakult és bővült a hétfői és ünnepnapos menetrendi struktúra a 142-es vonal alsó, Lajosmizse—Kecskemét szakaszán, négy Nyugati pályaudvar és Lajosmizse között közlekedő S21-es személyvonat útvonala meghosszabbításra került Kecskemétiig, illetve három Lajosmizse és a Nyugati közötti személyvonat Kecskemétről közlekedik.
- A Balatonfüredről 5:50-kor induló személyvonat egész évben Budapestig közlekedik: munkanapokon Budapest-Kelenföldig, hétfői és ünnepnapokon a Déli pályaudvarig. Székesfehérvárról 7:06-kor indul, Budapest-Kelenföld pályaudvarig csak Velencén áll meg.
- A Budapest—Vácrátót—Vác vonalon közlekedő S71-es jelzésű személyvonatok az alacsony utasforgalom okán nem állnak meg Vácrátót állomáson egyik irányban sem, így Vácra 1 perccel korábban érkeznek, illetve Vácról 1 perccel később indulnak. Ennek révén megnövekszik az átszállási idő Vác állomáson a Z70-es zónázó vonatokra, illetve vonatokról.
- A Kaposvár—Siófok vonalon (35) a nyári időszakra bevezetett két új személyvonatpár immár egész évben közlekedik, Siófokról Tabra munkanapokon és szombati napokon 8:10-kor, a vasárnap és ünnepnap 8:35-kor, valamint a naponta 11:10-kor induló személyvonat, továbbá a Tabról Siófokra 9:55-kor és 12:55-kor induló személyvonat az év minden napján közlekedik.
- A Kisújszállásról 8:40-kor induló, Kisköréig közlekedő személyvonat egész évben naponta közlekedik, Kisújszállásról 8:34-kor indul. A Kisköréről 13:20-kor induló, Kisújszállásig közlekedő személyvonat egész évben mindennap közlekedik, az egyenletes menetrendi kínálat érdekében Kisköréről 12:30-kor indul.
- A Kiskunfélegyházáról munkanapokon 6:38-kor, továbbá a munkanapokon és vasárnapi közlekedési rendű napokon 16:36-kor és 18:38-kor induló, Kiskunhalasig közlekedő személyvonatok útvonala Bajáig meghosszabbodik.
- Az esti eljutási lehetőségeket bővítve mindennap új személyvonat indul 20:08-kor Vámosgyörkről Gyöngyösre, illetve visszafelé 20:32-kor Gyöngyösről Vámosgyörkre. Emellett a 86-os Vámosgyörk-Újszász-Szolnok vonalon új személyvonatok indulnak naponta 9:09-kor Vámosgyörkről Szolnokra és 11:05-kor Szolnokról Vámosgyörkre. A Szolnokról 19:05-kor induló, Jászapátira közlekedő személyvonat útvonala Vámosgyörkig meghosszabbodik, továbbá új személyvonat indul Vámosgyörkről Jászapátira mindennap 21:12-kor.

### **A Szeged—Hódmezővásárhely közötti tram-train vonal menetrendi fejlesztései**

A 2021. november 29-én elindult szolgáltatás keretében a vasút-villamos járatok óránként és irányonként egy járatral, Hódmezővásárhely irányába 4:38-tól 0:38-ig, Szeged irányába 3:31-től 23:31-ig közlekedtek.

- A 2022. január 10-től életbe lépő menetrendi fázisban a reggeli és délutáni időszakban pontszerű sűrítés valósult meg Hódmezővásárhely és Szeged között. Továbbá bevezetésre került az éjszakai közlekedés a hét három napján (péntek, szombat és vasárnap éjszaka illetve hajnalban). A 135 sz.

vonalon a tram-train menetrenddel összhangban a vonatok Szeged-Rókus—Hódmezővásárhelyi Népkert között 100 km/h sebességgel közlekednek.

- 2022. április 3-tól a tram-train szegedi és hódmezővásárhelyi szakaszán a feltételes megállás került bevezetésre: a kis utasforgalmú megállóknak csak le- és/vagy felszállási igény esetén történik megállás, ezáltal a vonatok menetrendjébe került kis mértékű tartalék biztosítja a menetrendi stabilitást.
- 2022. augusztus 1-től a közlekedés a peremidőszakban órás, azon kívül pedig félórás követéssel valósult meg az alábbiak szerint:
  - Félórás menetrendi ütem minden nap:
    - Szeged vasútállomás—Hódmezővásárhely vasútállomás között: 4:16-tól 23:45-ig, (indulások Szeged vasútállomásról óra'16 perckor és minden óra'45 perckor).
    - Hódmezővásárhely vasútállomás—Szeged vasútállomás között: 4:30-tól 22:30-ig, pénteki, hétfői és ünnepnapokon 23:30-ig (indulások Hódmezővásárhely vasútállomásról az üzemidőben óra'01 perckor és minden óra'30 perckor).
- 2022. október 29-től a félórás menetrendi alapütem munkanap reggel kiegészült a Hódmezővásárhely vasútállomás—Szeged vasútállomás között a munkanapokon 6:19-kor és 7:19-kor induló járatokkal, amelyek 7:17-kor és 8:17-kor érkeznek Szeged vasútállomás megállóhelyre.

### Nemzetközi menetrendi és díjszabási változások

- Új, NGy405/NGy404 sz. CORVIN vonatpár közlekedik Szolnok—Biharkeresztes oh. [—Kolozsvár] útirányon, a vonat a Bécs—Kolozsvár közvetlen kocsikat továbbítja.
- Új kétórás ütemes menetrend jött létre a lőkösházi határátmenetben. Budapest-Keletiből Lőkösháza [—Arad] irányába 7:10-19:10 között kétóránként, [Arad—] Lőkösháza irányából pedig 5:40-tól 17:40-ig indulnak kétóránként az InterCity vonatok. A reggeli órákban ezen kívül Szolnok—Békéscsaba—Lőkösháza [—Arad] útirányon, az esti órákban pedig az ellenkező útirányon új, a menetrendi ütem szerinti ZARÁND IC vonatpár közlekedik.
- Új nemzetközi IC vonatpárok: IC370/ IC371, IC374/ IC375, IC376/ IC377, IC378/ IC379.

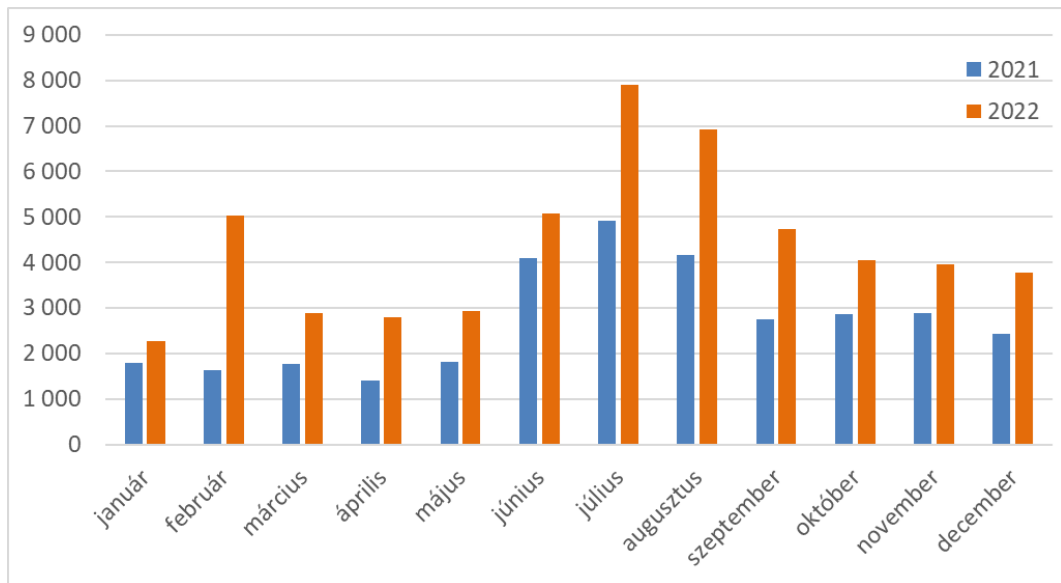
### 5. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

- Követett eljárásrend

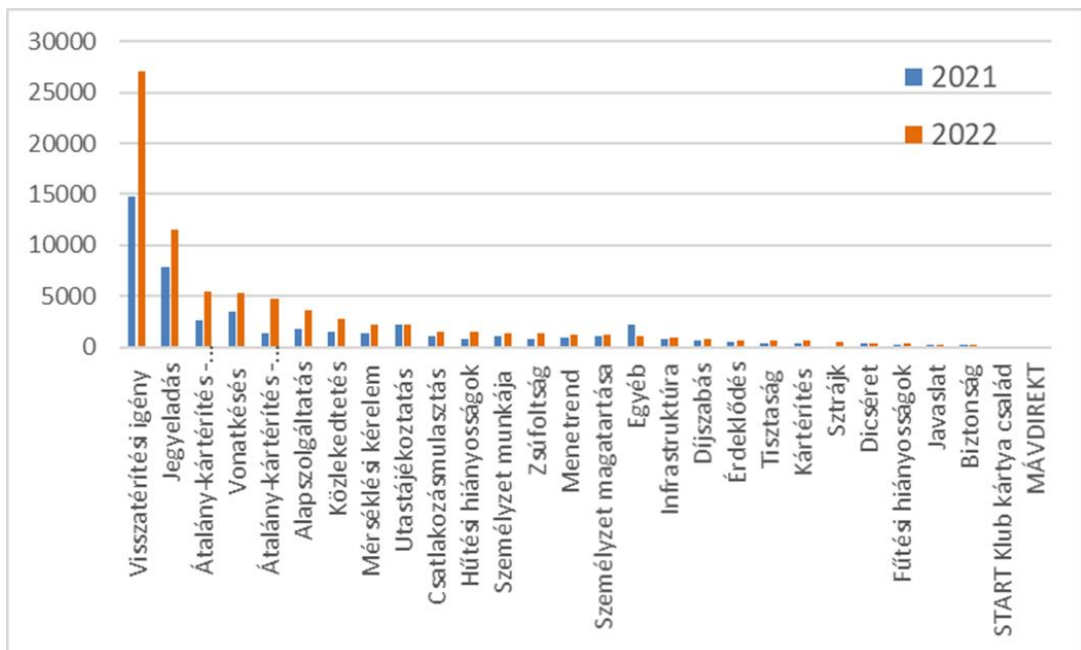
A MÁV-START ügyfélszolgálat egykapus és központosított, vagyis a különféle meghirdetett ügyfélszolgálati csatornákon beérkező megkeresések egy helyre, a központosított írásos ügyfélszolgálatához érkeznek be, ahol digitalizálásra, a tartalmuk alapján kiértékelésre kerülnek. Ezt követően – amennyiben szükséges – 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

2022-ben 52.303 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 42.075 db megkeresés érkezett.

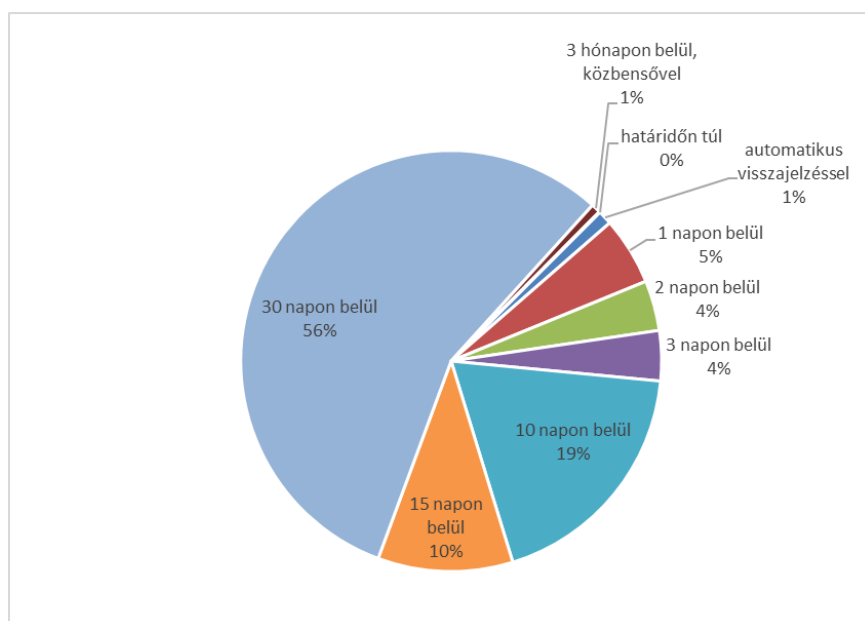


Észrevétel-kategóriák – elmozdulás:



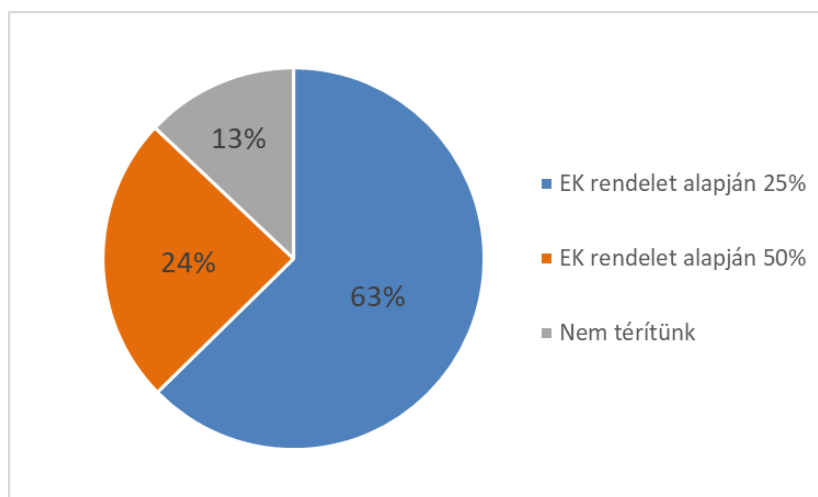
- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
  - benyújtott panaszok
  - feldolgozott panaszok
- Visszautasított levelek arány: 1%
- Átlag megválaszolási idő: 18 nap

### Válaszok megoszlása határidők szerint

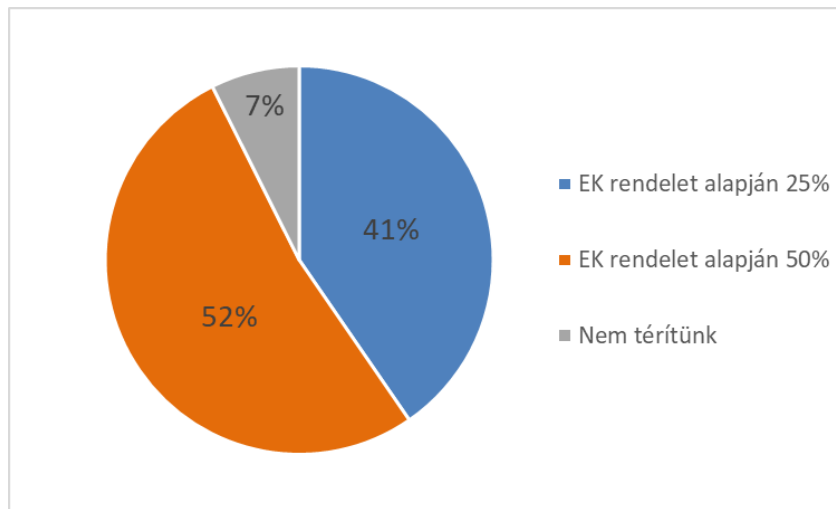


### Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok

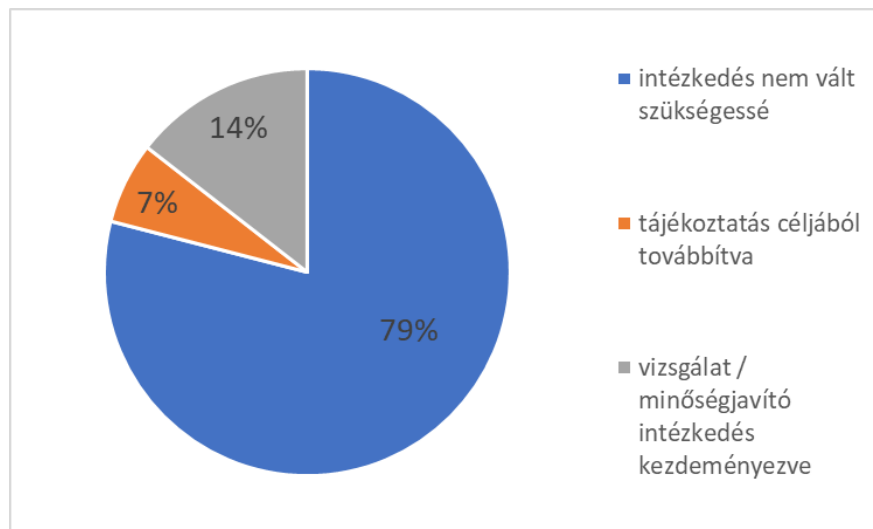
- belföldi:



- 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 i gazgatási szerv hagy jóvá. Minden állomáson és megállóhelyen és a vonatban is kihelyezésre került az Üzletszabályzat kivonata. Az Üzletszabályzat a Társaságunk honlapján is megtalálható.

## 6. Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére

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 feljáróajtói túl keskenyek. Ezeken a járműveken a kerekesszékes utasok ki- és beszállása még emelőberendezéssel ellátott állomásokon sem lehetséges. Ez alól kivételt képeznek azok az esetek, amikor az utas kíséreléssel utazik és a segítségével ki tud szállni a kerekesszékéből, a normál mellékhelyiséget tudja használni, és az emelőt csak a kerekesszéknek a kocszi peronszintjére emeléshez kéri. Ez esetben a kerekesszéket összecukott 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 kocsit továbbítását a MÁV-START Zrt. csak az üzemi körülményektől függően vállalja el. A képpel megjelölt ülőhelyeket a vasút a mozgáskorlátozottak és kerekesszékük számára tartja fenn.

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

Emelések statisztikája 2022. évre vonatkozóan:

Igazgatóság	JBI Állomási mobilemelő	TSZVI Beépített emelő	Összesen
Budapest	1052	6769	7821
Debrecen	367	1326	1693
Miskolc	2	1641	1643
Pécs	296	1451	1747
Szeged	1920	446	2366
Szombathely	41	542	583
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>3678</b>	<b>12175</b>	<b>15853</b>

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

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

Jármű pályaszáma, sorozatszám	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padlómagasság	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)	40	550 mm	350 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 100a, 120a, 30, 30a
80 55 8. (Halberstadti vezérlőkocsi)	24	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)	31	nincs	nincs	igen	normál	nincs	81 sz. vonal dél-alföldi, és észak-alföldi (101,106, 108 sz.vonalak) régió, 142
426 (Desiro)	13	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	Pécs-Kaposvár-Celldömök-Győr,



	18	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	Pécs- Szombahely, 29 sz. vonal
2005-500 (Bhrv)	2	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján
8455-000 (Byd)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9205-100 (Pakli)	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
8491-400 (IC+ többcélú)	45	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1, 20, 80, 100, 120
406 (TramTrain)	12	nincs	nincs	nincs	alacsony	nincs	Szeged- Hódmezővásárhely
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	Bp.-Bécs (Salzburg, München)

Emelőlapon mérete: 800\*1200 mm