



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

Szolgáltatásminőségi kritériumok teljesülése

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál

www.mavcsoport.hu

2023.

Fulfillment of Service Quality Standards

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

by MÁV-START Railway Passenger Transport Co.

www.mavcsoport.hu

in Hungarian language

Bevezetés

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

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

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

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

I. A MÁV-START ZRT. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSAI

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

Az EU rendeletben megjelölt szolgáltatási kategóriák, megfeleltetése:

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

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

A paraméter csoportok:

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

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

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

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

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

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

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

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

II. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KRITÉRIUMOK TELJESÜLÉSE

1. Információk és menetjegyek

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

1.1. Utastájékoztató szintje

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

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

Utastájékoztató szintje – 2023 év (mintavételes mérés)

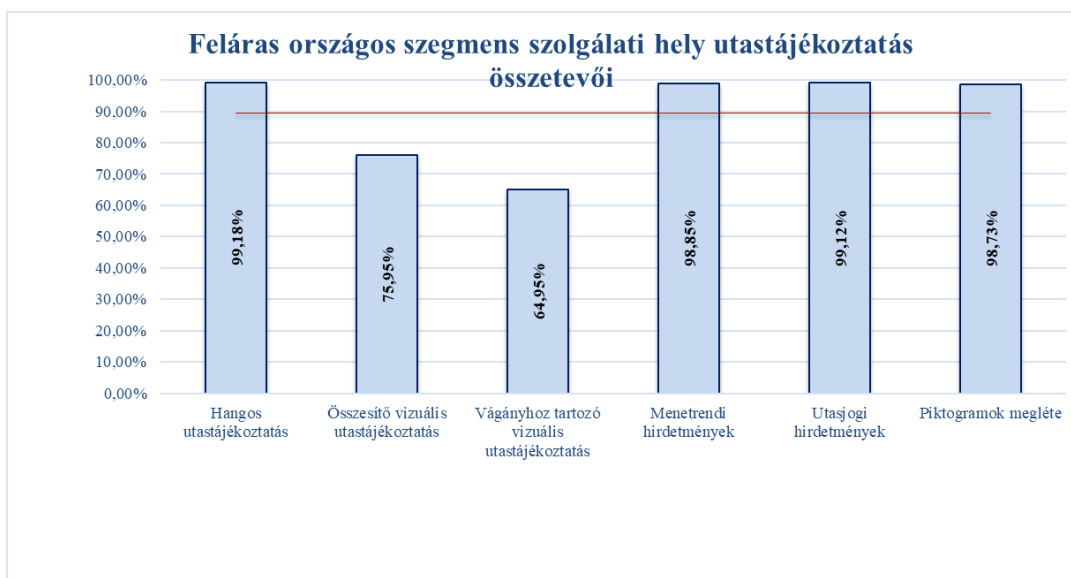
Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	89,50%	82,00%	93,50%	93,50%
Elért szint	91,25%	90,96%	98,33%	98,59%
Eltérés mértéke	1,75%	8,96%	4,83%	5,09%

1.1.1. Állomási utastájékoztató szintje

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

1.1.1.1. Állomási utastájékoztató feláras országos szegmensben

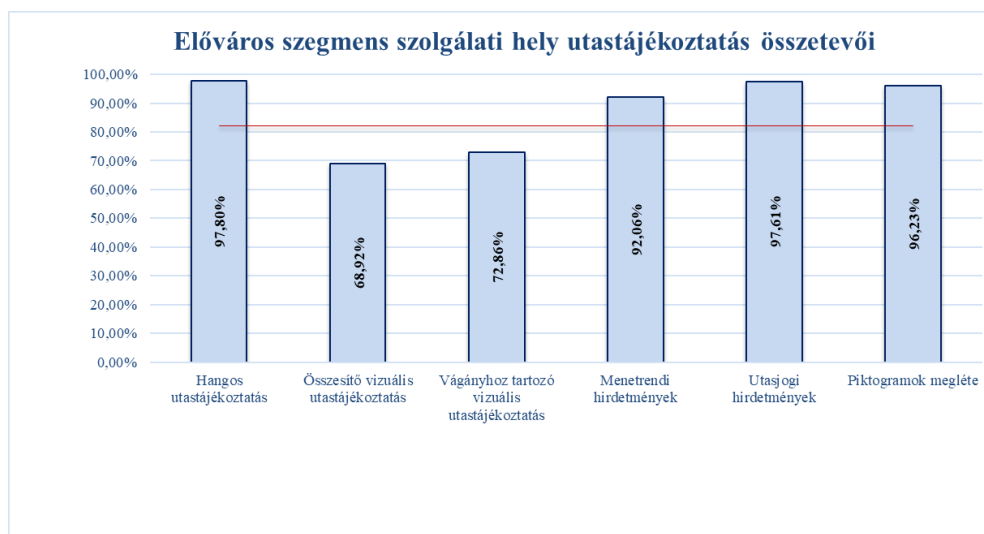
Elvárt szint	89,50%
Elért szint	90,98%
Eltérés mértéke	1,48%



A feláras országos szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken a vizuális utastájékoztatókban több esetben állapítottunk meg hiányosságot. Ennek elsődleges oka, az állomásokon az összesítő- és a vágányhoz tartozó kijelzők kiépítésének hiánya volt. A piktogramok kihelyezésében, a hangos utastájékoztatókban, a menetrendi hirdetőtáblák és az utasjogi hirdetőtáblák kihelyezésében néhány esetben állapítottunk meg nem megfelelőséget.

1.1.1.2. Állomási utastájékoztatók elővárosi szegmensben

Elvárt szint	82,00%
Elért szint	87,91%
Eltérés mértéke	5,91%



Az elővárosi szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken a vizuális utastájékoztatókban (összesítő, vágányhoz tartozó) több esetben került megállapításra hiányosság. Ennek oka első sorban a kiépítés hiánya volt. A piktogramok kihelyezésében, menetrendi hirdetőtáblák az utasjogi hirdetőtáblák kihelyezésében és a hangos utastájékoztatókban néhány esetben állapítottunk meg hiányosságot.

1.1.1.3. Állomási utastájékoztatók országos szegmensben

Elvárt szint	93,50%
Elért szint	97,80%
Eltérés mértéke	4,30%

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

1.1.1.4. Állomási utastájékoztató regionális szegmensben

Elvárt szint	93,50%
Elért szint	97,38%
Eltérés mértéke	3,88%

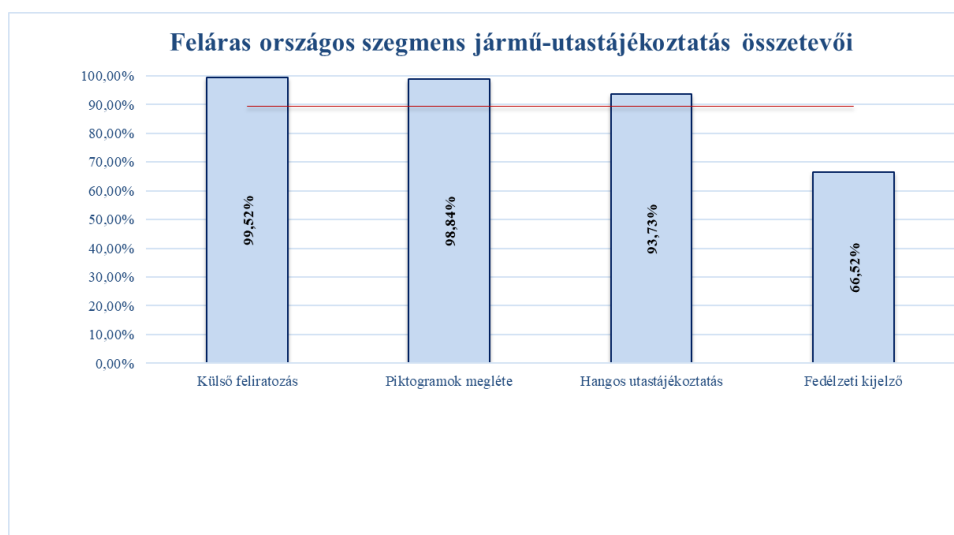
A regionális szegmensben a papír alapú menetrendi hirdetések (érkező- induló vonatok jegyzéke, menetrendváltásra figyelmeztető felhívás), utasjogi hirdetések (üzletszabályzat kivonat és díjtábla) és a piktogramok megfelelőségét, meglétét vizsgáljuk. Valamennyi elem tekintetében volt néhány esetben hiányosság.

1.1.2. Fedélzeti utastájékoztató

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

1.1.2.1. Fedélzeti utastájékoztató feláras országos szegmensben

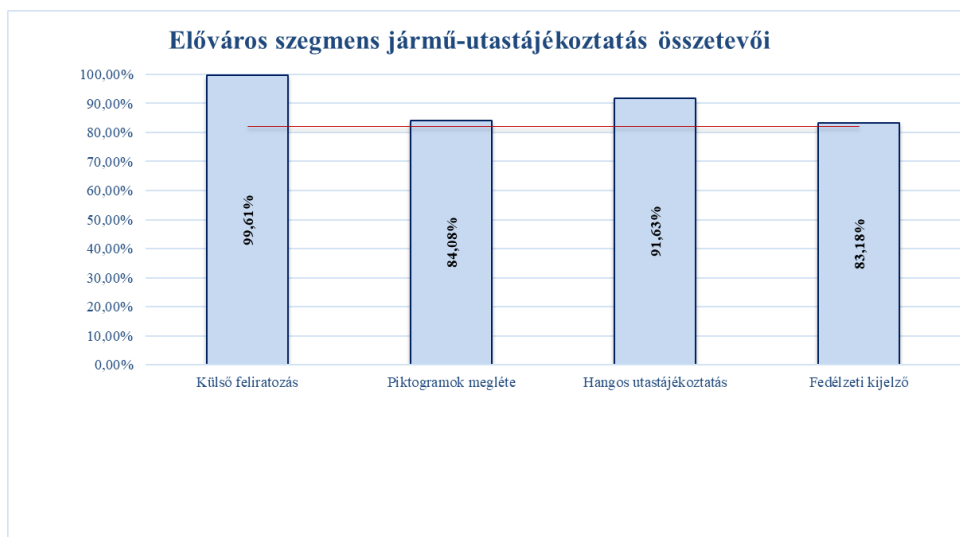
Elvárt szint	89,50%
Elért szint	89,75%
Eltérés mértéke	0,25%



A feláras országos szegmensben mért vonatknál a külső feliratozásban a piktogramok kihelyezésében, a hangos utastájékoztatóban néhány esetben állapítottunk meg hiányosságot. A fedélzeti kijelzők alacsony színvonalát a kiépitetlenség, illetve a nem megfelelő működés (sötét monitor, csak MÁV-START felirat) okozta.

1.1.2.2. Fedélzeti utastájékoztató előváros szegmensben

Elvárt szint	82,00%
Elért szint	91,95%
Eltérés mértéke	9,95%



Az elővárosi szegmensben mért vonatokon a piktogramok kihelyezésében, fedélzeti kijelzők működésében több esetben, a viszonylatra vonatkozó külső feliratozásban a hangos utastájékoztatóban, néhány esetben állapítottunk meg hiányosságot. Ennek oka, hogy az elővárosi szegmensben közlekedő járművek egy részén nincs kiépítve a fedélzeti kijelző, valamint a kiépítettek nem minden esetben működtek.

1.1.2.3. Fedélzeti utastájékoztató országos szegmensben

Elvárt szint	93,50%
Elért szint	98,90%
Eltérés mértéke	5,40%

Az országos szegmensben közlekedő vonatokon a külső feliratozás és a piktogramok esetében állapítottunk meg hiányosságokat.

1.1.2.4. Fedélzeti utastájékoztató regionális szegmensben

Elvárt szint	93,50%
Elért szint	99,80%
Eltérés mértéke	6,30%

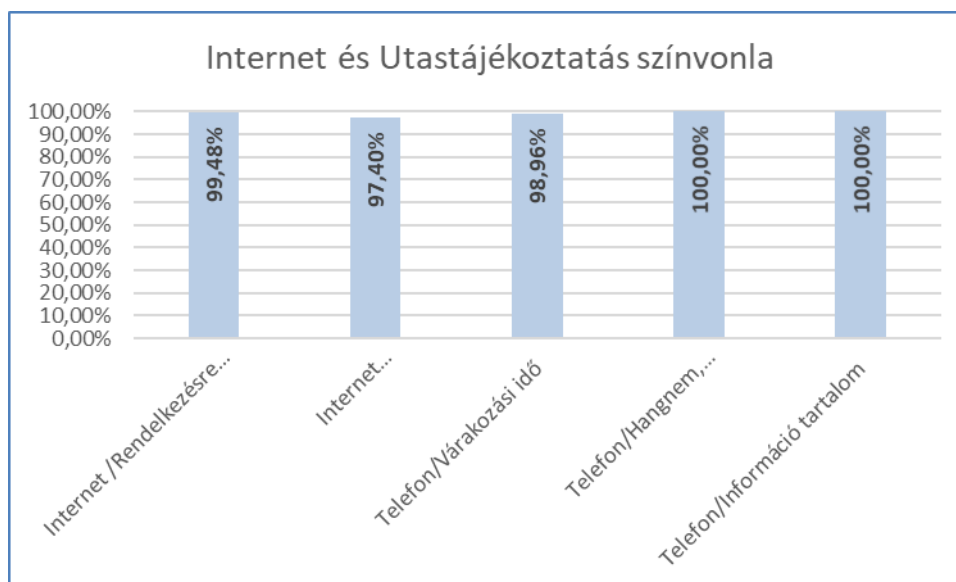
A regionális szegmensben közlekedő vonatok is a viszonylatra vonatkozó külső feliratozásban a hangos utastájékoztatóban állapítottunk meg hiányosságokat.

1.2. Utastájékoztató a honlapon, és telefonon

A MÁV-START Zrt. menetrendjét az interneten, utazás tervezőben közzétett menetrendi adatbázisban rendelkezésre bocsátja, valamint telefonos utastájékoztatót tart fenn. A telefonos utastájékoztató kiterjed a Szolgáltató által végzett személyszállítás menetrendjére, valamint az ahhoz kapcsolódó, nyújtott szolgáltatásokra. A MÁV-START Zrt. honlapján a www.mavcsoport.hu

weboldalon és a vasúttársaság által fejlesztett mobil applikáción (MÁV App) menetrendi kereső is működik.

Internetes és telefonos utastájékoztatás színvonalának alakulása - 2023 év



1.3. Menetjegyekről történő tájékoztatás

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

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

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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

A menetjegyvásárlás lehetőségeit a 3. sz. melléklet tartalmazza.

A fentiekben 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. Az Ügyfélszolgálatok helyszíneit, elérhetőségeit és feladatait a 4. sz. melléklet tartalmazza.

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

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

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

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

2.1. A szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

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

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

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

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

Zónázó közlekedési rend esetén:

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

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

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

3. Késések

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

Vonatok késésének aránya %-ban – 2023 év hálózati adat

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Előváros	10,48	89,52
Feláras országos	40,97	59,03
Országos	15,15	84,85
Regionális	35,68	64,32
Nem közszolgáltatási (belföldi)	18,85	81,15
Összes	16,92	83,08

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.

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

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

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

Vonatok indulási késésének aránya %-ban – 2023 év hálózati adat

Szegmens	Késétt indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Előváros	51,95	48,05
Feláras országos	85,51	14,49
Országos	34,93	65,07
Regionális	63,38	36,62
Nem közszolgáltatási (belföldi)	80,42	19,58
Összes	67,05	32,95

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

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

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

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

Vonatok érkezési késésének aránya %-ban – 2023 év hálózati adat

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerűség (%)
Előváros	99,07	0,16	0,03	48,06
Feláras országos	85,50	1,83	0,40	25,97
Regionális	94,83	0,37	0,06	58,18
Országos	80,71	4,29	1,43	46,48
Nem közszolgáltatási (belföldi)	84,57	0,58	0,14	44,25
Összes	92,62	0,58	0,58	50,00

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

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

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

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

A vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében a MÁV-START Zrt. 2023 évben is végzett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

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

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

Vonatok szegmensenkénti menetrendszerűsége – 2023 év

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Pontossági arány (0-5' között)	72,53%	91,83%	83,18%	86,56%
Elvárt szint	80,10%	91,00%	85,50%	90,50%
Elért szint	-7,5%	0,83%	-2,32%	-3,94%

3.6. A járatok törlése

3.6.1. A járat törlések százalékos aránya szegmensenként (szolgáltatási kategóriánként)

Vonatok törlésének aránya %-ban – 2023 év hálózati adat

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya (%)
Előváros	0,71	0,92
Feláras országos	0,17	2,47
Regionális	1,21	0,47
Országos	3,75	1,29
Nem közszolgáltatási (belföldi)	1,12	1,04
Összes	0,95	0,89

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.

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

A MÁV-START Zrt. 2023 évre vonatkozóan nem rendelkezik ilyen adattal.

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

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

A minőségi előírások teljesítése érdekében a személyszállító vonatokban közlekedő járműveket az országban mintegy 70 szolgálati helyen tisztítatjuk. Az állomási tisztítások mellett a nemzetközi ajánlások (pl.: RIC Szabályzat), illetve az ellenőrzések tapasztalatai, az utasterhelés és a tevékenység végzéséhez alkalmas adottságok figyelembevételével néhány viszonylaton menet közben is végzünk tisztítási és egészségügyi anyagokkal való feltöltési tevékenységet. A járművekre vonatkozó tisztítások szervezését és előírásait a 6. sz. melléklet tartalmazza.

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

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

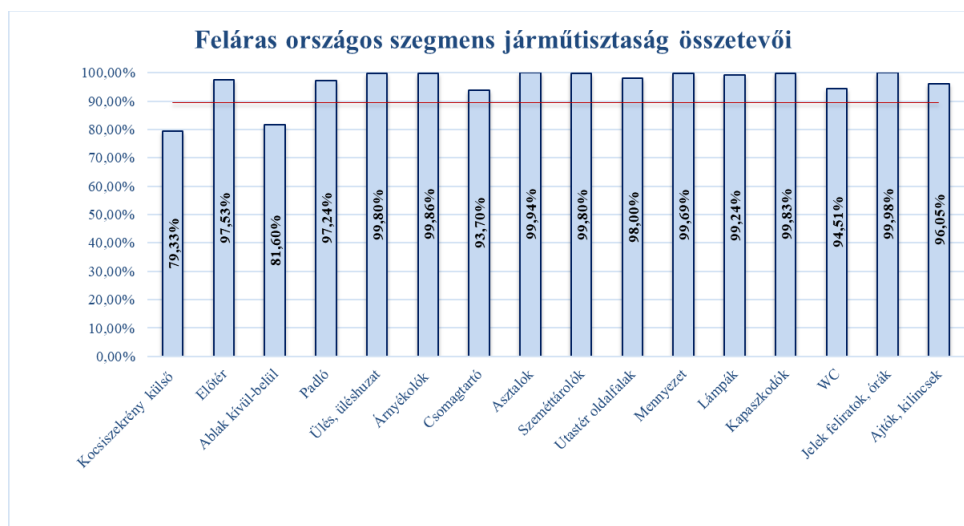
A Megrendelő a tisztaság vonatkozásában szegmensenként elvárt szinteket határozott meg. A tisztaság szegmensenként elvárt és elért színvonalát az alábbi táblázat mutatja.

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	89,50%	86,50%	87,50%	87,50%
Elért szint	96,14%	94,98%	96,60%	95,66%
Eltérés mértéke	6,64%	8,48%	9,10%	8,16%

4.1.1. Járművek tisztasága

4.1.1.1. Járművek tisztasága feláras országos szegmensben

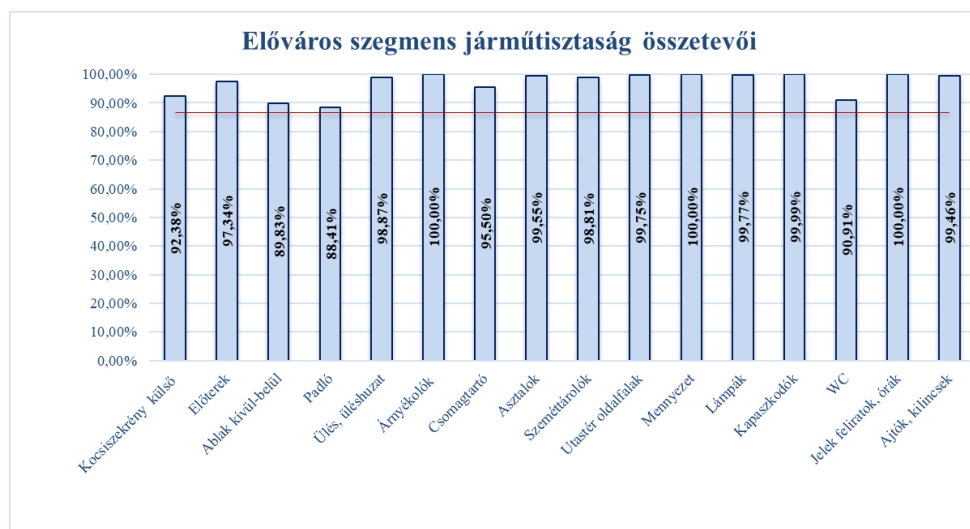
Elvárt szint	89,50%
Elért szint	95,76%
Eltérés mértéke	6,26%



A feláras országos szegmensben ellenőrzött vonatoknál több esetben az ablakok, a kocsiszekrények tisztaságában állapítottunk meg nem megfelelőséget. A padló, a csomagtartó, az árnyékolók, az asztalok, szeméttárolók, kapaszkodók, jelek, feliratok, órák tisztasága általában megfelelő volt.

4.1.1.2. Járművek tisztasága előváros szegmensben

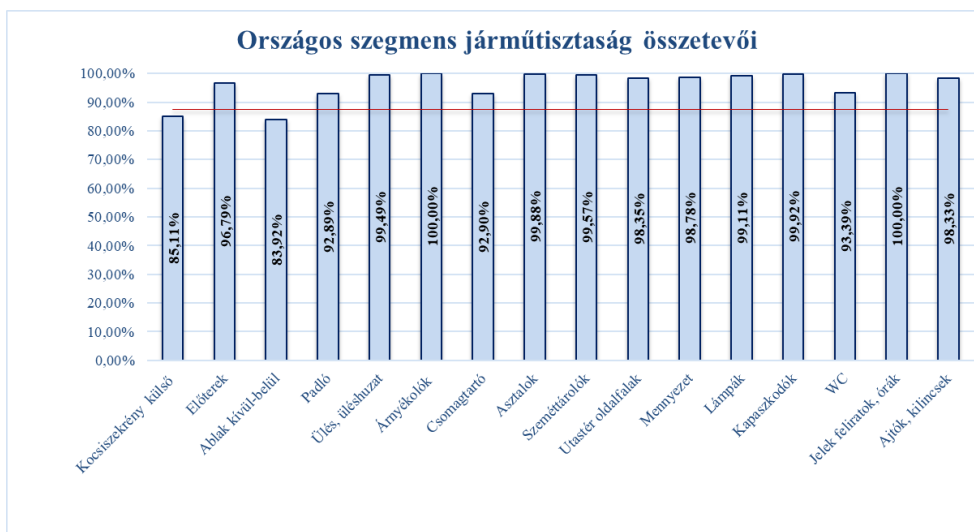
Elvárt szint	86,50%
Elért szint	96,23%
Eltérés mértéke	9,73%



Az elővárosi szegmensben ellenőrzött vonatoknál a padlók, ablakok, kocsi külsők, a WC-k tisztaságában több esetben találtunk nem megfelelőséget (hiányzott a papír a WC-kből). Néhány esetben az előterek, ülések tisztasága volt kifogásolható. Az árnyékolók, mennyezet, jelek, feliratok, órák tisztasága minden ellenőrzött esetben megfelelő volt.

4.1.1.3. Járművek tisztasága országos szegmensben

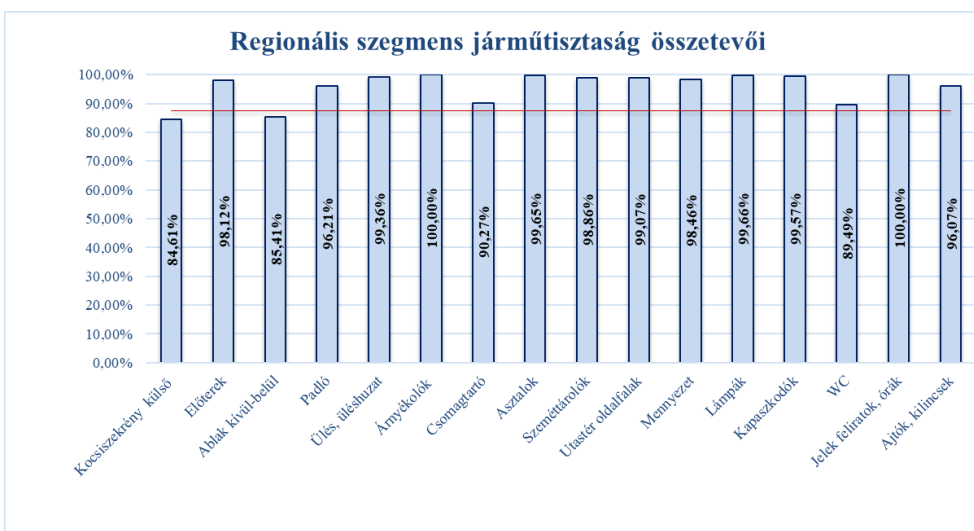
Elvárt szint	87,50%
Elért szint	95,79%
Eltérés mértéke	8,29%



Az országos szegmensben ellenőrzött vonatoknál több esetben nem volt megfelelő a kocsi külsők, az ablakok, WC-k tisztasága. Néhány esetben, előterek, ajtók, kilincsek, asztalok, szeméttárolók, kapaszkodók, tisztasága volt kifogásolható. Az árnyékolók, jelek, feliratok, órák tisztasága minden ellenőrzött esetben megfelelő volt.

4.1.1.4. Járművek tisztasága regionális szegmensben

Elvárt szint	87,50%
Elért szint	95,36%
Eltérés mértéke	7,86%

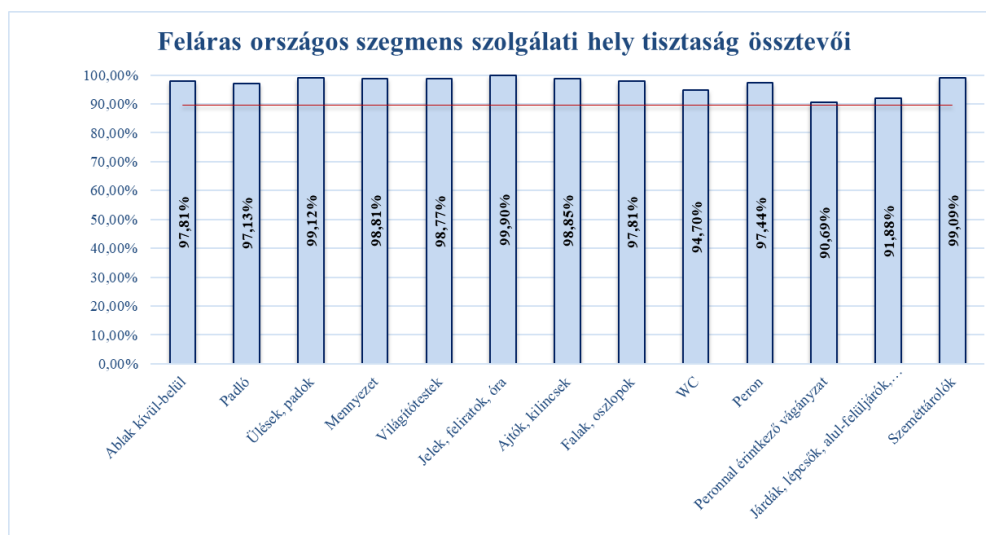


A regionális szegmensben ellenőrzött vonatknál több esetben állapítottuk meg a kocsiszekrény külső felületének, ablakoknak, csomagtartóknak, WC-knek alacsonyabb színvonalú a tisztaságát, a WC-kben a víz és papír hiányt. Az ülések asztalok, szeméttárolók, kapaszkodók, tisztasága néhány esetben nem volt megfelelő.

4.1.2. Szolgálati helyek (állomások) tisztasága

4.1.2.1. Szolgálati helyek tisztasága feláras országos szegmensben

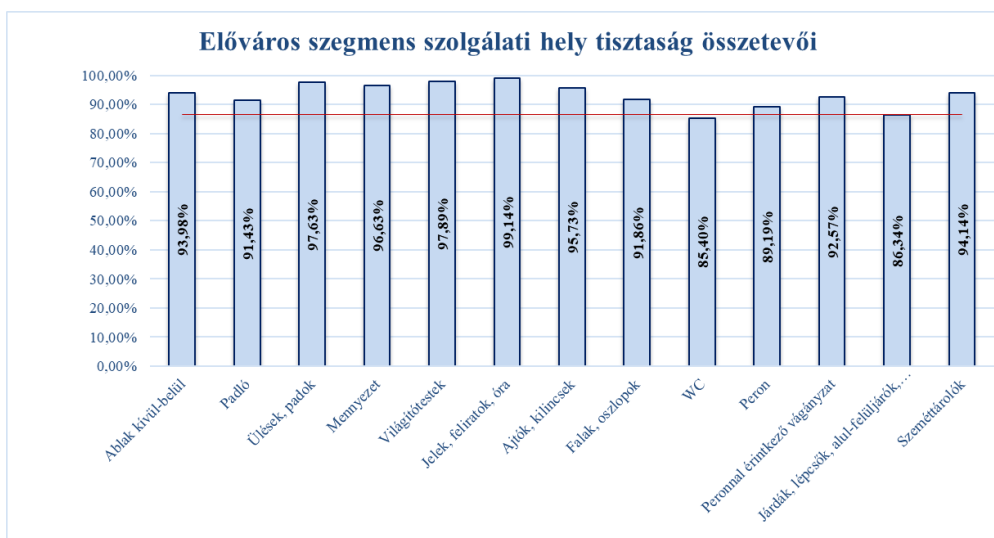
Elvárt szint	89,50%
Elért szint	96,87%
Eltérés mértéke	7,37%



A feláras országos szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken több esetben a peronnal érintkező vágányzatok, járdák, lépcsők, alul-felüljárók, WC-k tisztaságában állapítottunk meg nem megfelelőséget. Néhány esetben nem volt megfelelő a világítótestek, mennyezet, a jelek, feliratok, órák, peronok tisztasága.

4.1.2.2. Szolgálati helyek tisztasága előváros szegmensben

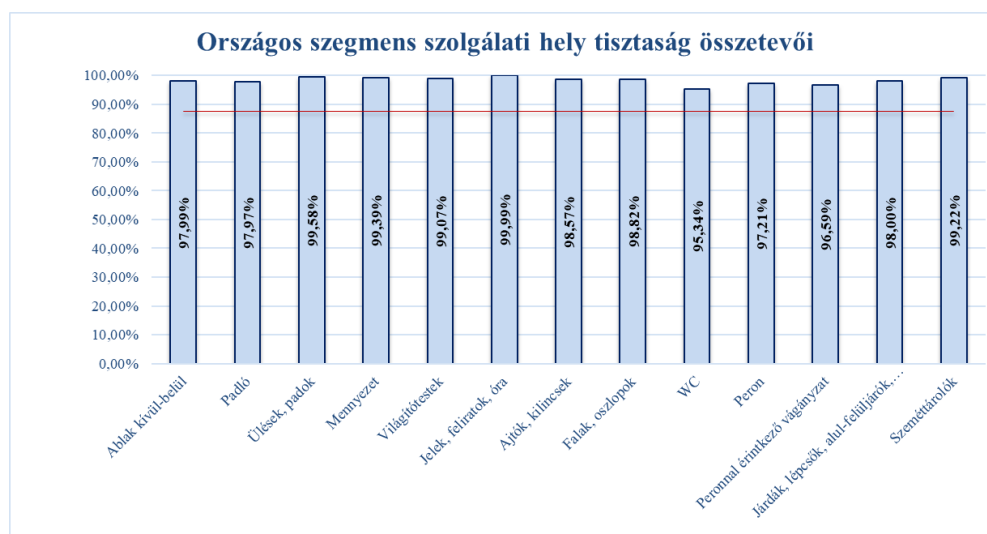
Elvárt szint	86,50%
Elért szint	92,66%
Eltérés mértéke	6,16%



Az elővárosi szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken több esetben a WC-k, közlekedési utak, peronnal érintkező vágányzat tisztaságában állapítottunk meg nem megfelelést (WC-k esetében hiányzott a szappan, WC papír). Néhány esetben a mennyezetek, padlók, az ülések, padok, jelek, feliratok, órák tisztaságában állapítottunk meg hiányosságot.

4.1.2.3. Szolgálati helyek tisztasága országos szegmensben

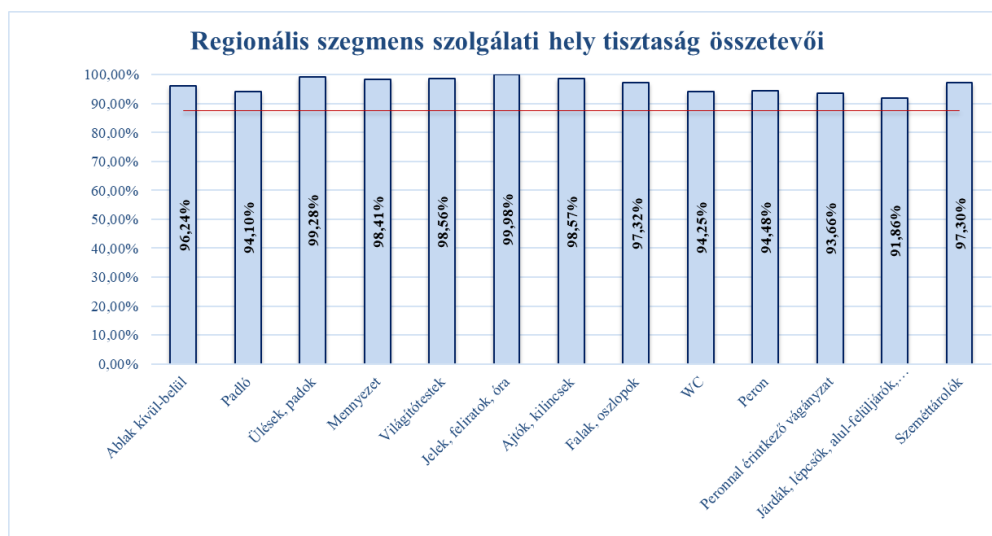
Elvárt szint	87,50%
Elért szint	98,12%
Eltérés mértéke	10,62%



Az országos szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken a WC-k tisztaságában több esetben állapítottunk meg hiányosságot. A világítótestek, ablakok, a jelek, feliratok, órák, ajtók, kilincsek tisztaságában néhány esetben állapítottunk meg hiányosságot.

4.1.2.4. Szolgálati helyek tisztasága regionális szegmensben

Elvárt szint	87,50%
Elért szint	96,22%
Eltérés mértéke	8,72%



A regionális szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken a WC-k, ablakok tisztaságában több esetben állapítottunk meg hiányosságot. Néhány esetben a világítótestek, mennyezet, jelek, feliratok, órák tisztasága nem volt megfelelő.

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

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

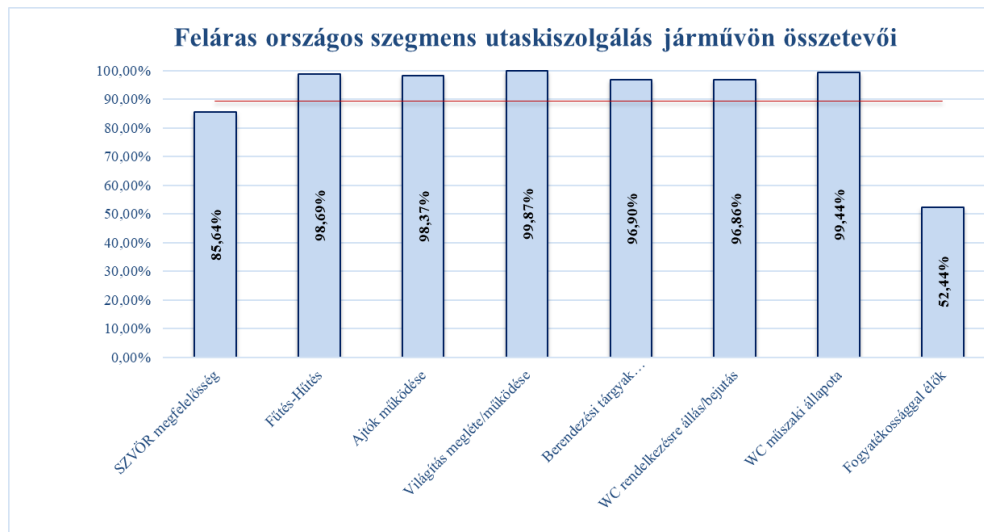
A Megrendelő az utaskiszolgálás vonatkozásában szegmensenként elvárt szinteket határozott meg. Az utaskiszolgálás szegmensenként elvárt és elért színvonalát az alábbi táblázat mutatja.

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	89,50%	89,50%	87,50%	85,50%
Elért szint	91,99%	95,81%	94,05%	89,21%
Eltérés mértéke	2,49%	6,31%	6,55%	3,71%

5.2. Járműkövetelmény

5.2.1. Járműkövetelmények feláras országos szegmensben

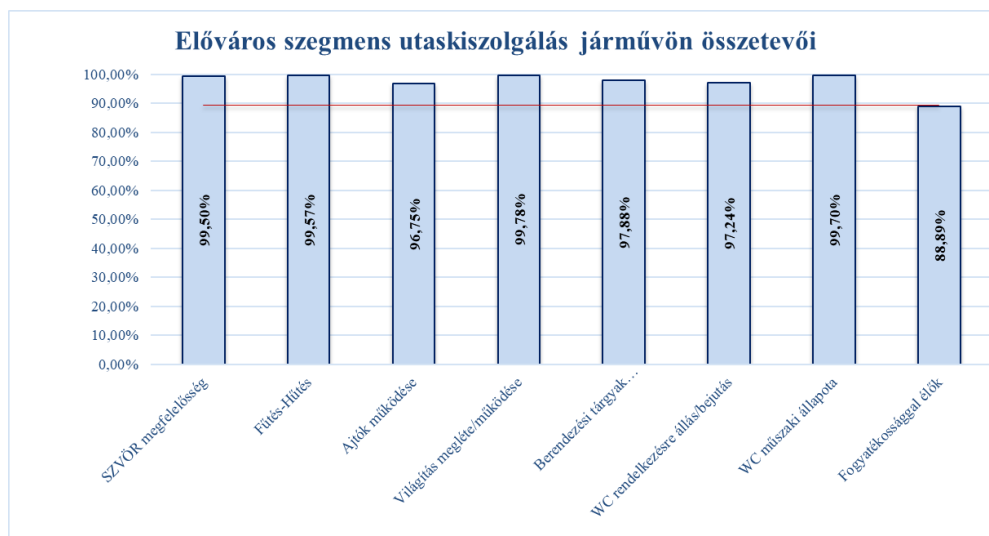
Elvárt szint	89,50%
Elért szint	91,26%
Eltérés mértéke	1,76%



Feláras országos szegmensben közlekedő vonatknál több esetben állapítottunk meg a meghirdetett vonatösszeállítási rendtől (SZVÖR) való eltérést. Az ellenőrzött járművek többségében megfelelően működött a világítás, az ajtók műszaki állapota megfelelő volt, a berendezési tárgyak általában nem hiányoztak. A fogyatékkal élők részére biztosított szolgáltatások mérése keretében a mozgásukban, hallásukban, illetve látásukban korlátozott utasok szolgáltatáshoz való hozzáférését vizsgáltuk. A fogyatékkal élők számára az ellenőrzött vonatok jelentős részében nem volt teljes körűen biztosított a szolgáltatásokhoz való hozzáférés.

5.2.2. Járműkövetelmények előváros szegmensben

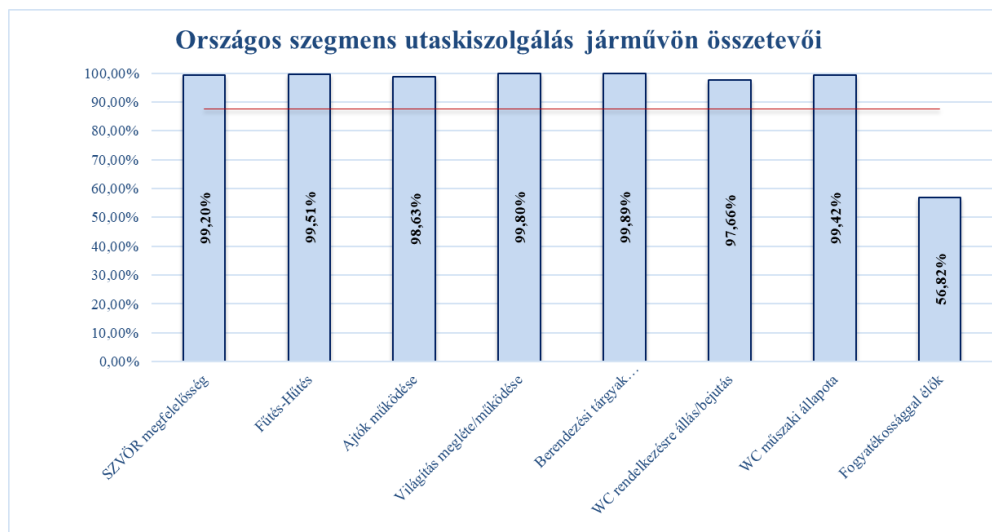
Elvárt szint	89,50%
Elért szint	97,84%
Eltérés mértéke	8,34%



Az elővárosi szegmensben mért vonatokon a berendezési tárgyak megléte, a világítás, a fűtés a járművek nagy részén megfelelő volt. SZVÖR-től való eltérést néhány esetben állapítottunk meg. A fogyatékkal élők részére biztosított szolgáltatások mérése keretében a mozgásukban, hallásukban, illetve látásukban korlátozott utasok szolgáltatáshoz való hozzáférését vizsgáltuk. A fogyatékkal élők számára az ellenőrzött vonatok közel 11%-ban nem volt teljes körűen biztosított a szolgáltatásokhoz való hozzáférés.

5.2.3. Járműkövetelmények országos szegmensben

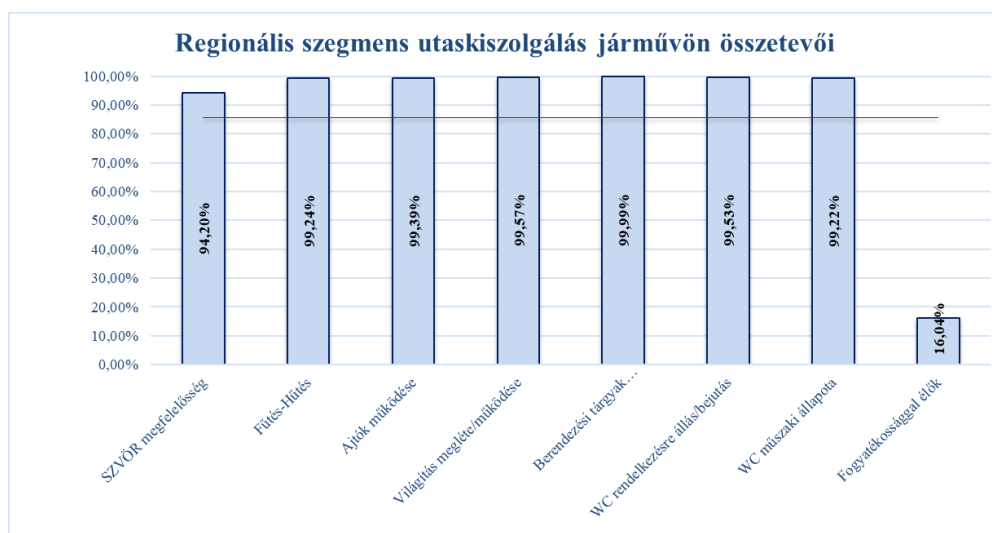
Elvárt szint	87,50%
Elért szint	94,96%
Eltérés mértéke	7,46%



Az országos szegmensben mért vonatknál néhány esetben állapítottunk meg SZVÖR –től eltérő közlekedtetés. A világítás, az ajtók működése, WC műszaki állapota a járművek meghatározó részén megfelelő volt, a berendezési tárgyak rendelkezésre álltak. A fogyatékkal élők részére biztosított szolgáltatások mérése keretében a mozgásukban, hallásukban, illetve látásukban korlátozott utasok szolgáltatáshoz való hozzáférést vizsgáltuk. A fogyatékkal élők számára az ellenőrzött vonatok jelentős részében nem volt teljes körűen biztosított a szolgáltatásokhoz való hozzáférés.

5.2.4. Járműkövetelmények regionális szegmensben

Elvárt szint	85,50%
Elért szint	90,06%
Eltérés mértéke	4,56%



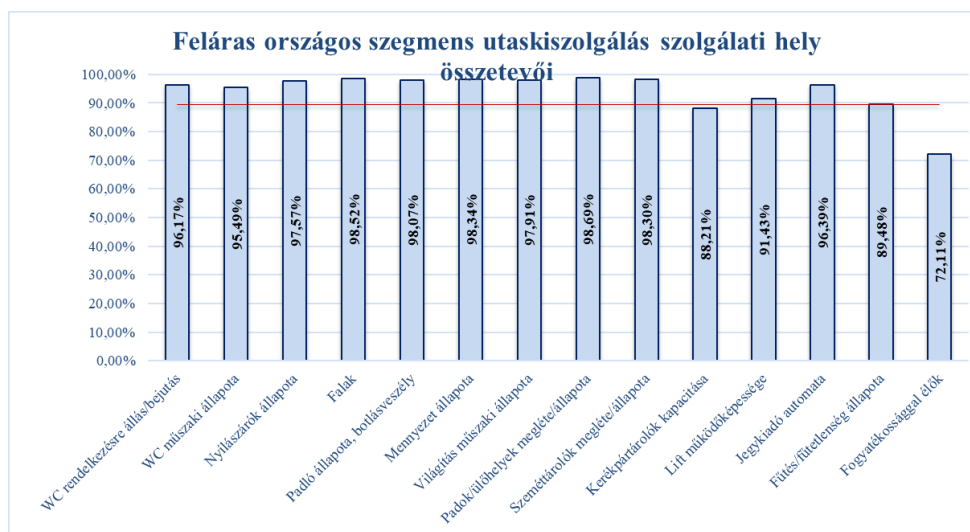
A regionális szegmensben mért vonatok esetében több esetben került megállapításra SZVÖR-től való eltérés. Az ajtók működése, a világítás, a fűtés a vizsgált vonatok meghatározó részén megfelelő volt. A WC rendelkezésre állt és a műszaki állapota is megfelelő volt. A fogyatékkal élők részére biztosított szolgáltatások mérése keretében a mozgásukban, hallásukban,

illetve látásukban korlátozott utasok szolgáltatáshoz való hozzáférését vizsgáltuk. A fogyatékkal élők számára az ellenőrzött vonatok jelentős részében nem volt teljes körűen biztosított a szolgáltatásokhoz való hozzáférés.

5.3. Szolgálati hely követelmény

5.3.1. Szolgálati hely követelmények feláras országos szegmensben

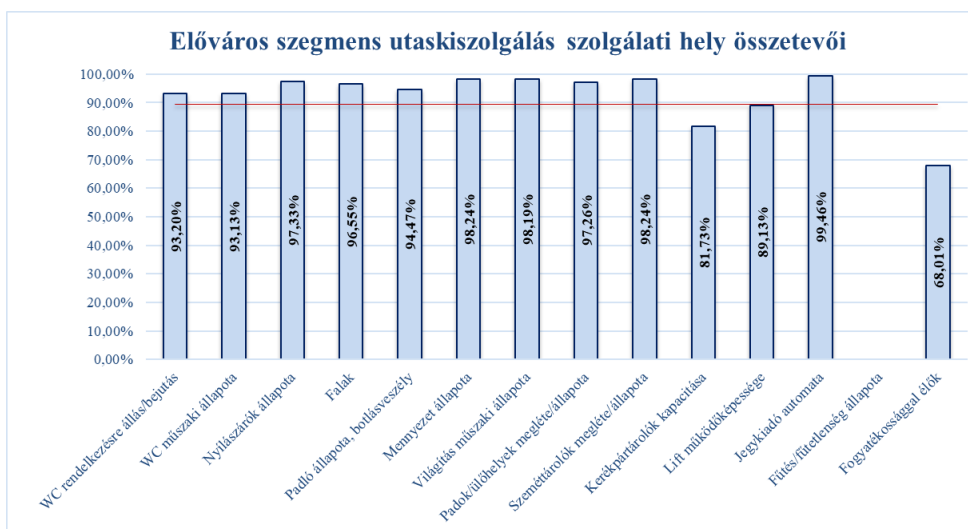
Elvárt szint	89,50%
Elért szint	93,35%
Eltérés mértéke	3,85%



A feláras országos szegmensben mért szolgálati helyeken több esetben került megállapítására hiányosság a kerékpártárolók kapacitásában, a fűtésben, lift működőképességben, a WC rendelkezésre állásban. A fogyatékkal élők részére biztosított szolgáltatások mérése keretében a mozgásukban, hallásukban, illetve látásukban korlátozott utasok szolgáltatáshoz való hozzáférését vizsgáltuk. Az ellenőrzött szolgálati helyek 28%-ban a szolgáltatásokhoz való hozzáférés nem volt teljes körűen biztosított számukra

5.3.2. Szolgálati hely követelmények előváros szegmensben

Elvárt szint	89,50%
Elért szint	92,03%
Eltérés mértéke	2,53%

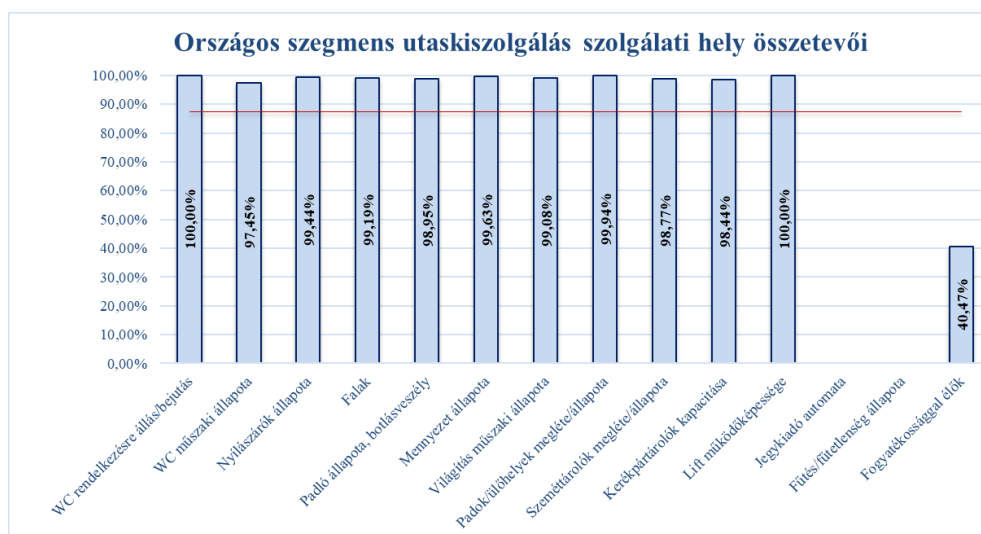


Az előváros szegmensben mért szolgálati helyek esetében a kerékpártárolók kapacitása, WC rendelkezésre állása, műszaki állapota több esetben nem volt megfelelő. A mennyezet, a világítás állapotára, néhány esetben került megállapításra hiányosság.

A fogyatékkal élők részére biztosított szolgáltatások mérése keretében a mozgásukban, hallásukban, illetve látásukban korlátozott utasok szolgáltatáshoz való hozzáférést vizsgáltuk. Az ellenőrzött szolgálati helyek nagy részében a szolgáltatásokhoz való hozzáférés nem volt teljes körűen biztosított.

5.3.3. Szolgálati hely követelmények országos szegmensben

Elvárt szint	87,50%
Elért szint	92,38%
Eltérés mértéke	4,88%

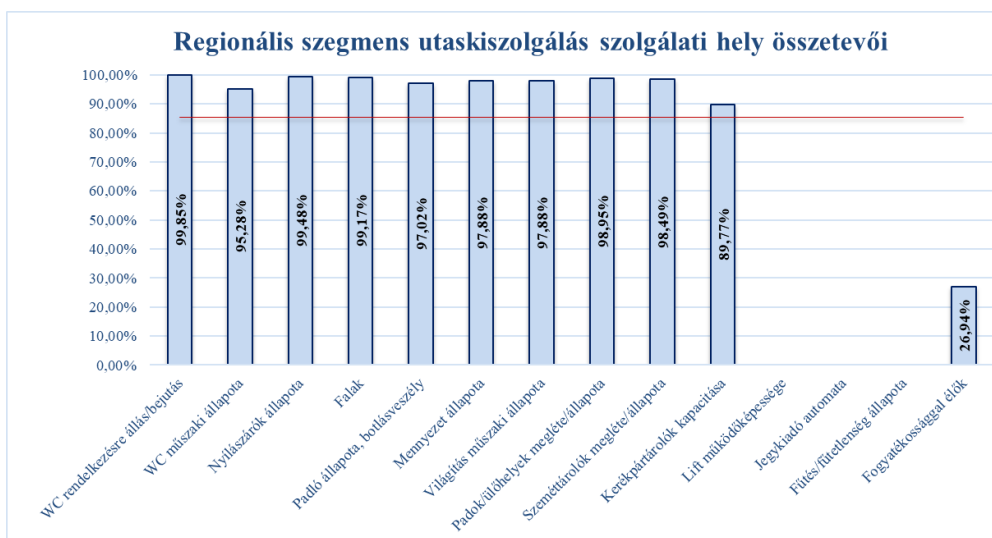


Az országos szegmensben mért szolgálati a fogyatékkal élők részére biztosított szolgáltatások mérése keretében a mozgásukban, hallásukban, illetve látásukban korlátozott utasok szolgáltatáshoz való hozzáférést vizsgáltuk. Az ellenőrzött szolgálati helyek jelentős részében a szolgáltatásokhoz való hozzáférés nem volt teljes körűen biztosított.

A WC rendelkezésre állása, a lift működőképessége minden ellenőrzött esetben megfelelő volt.

5.3.4. Szolgálati hely követelmények regionális szegmensben

Elvárt szint	85,50%
Elért szint	87,63%
Eltérés mértéke	2,13%



A regionális szegmensben mért szolgálati helyek esetében a kerékpártárolók kapacitásában, WC rendelkezésre állásában több esetben került megállapítására hiányosság.

A fogyatékkal élők részére biztosított szolgáltatások mérése keretében a mozgásukban, hallásukban, illetve látásukban korlátozott utasok szolgáltatáshoz való hozzáférést vizsgáltuk. Az ellenőrzött szolgálati helyek jelentős részében a szolgáltatásokhoz való hozzáférés nem volt teljes körűen biztosított.

6. A személyzet szolgáltatási színvonala

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

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

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	97,50%	97,50%	97,50%	97,50%
Elért szint	99,89%	99,84%	99,98%	100,00%
Eltérés mértéke	2,39%	2,34%	2,48%	2,50%

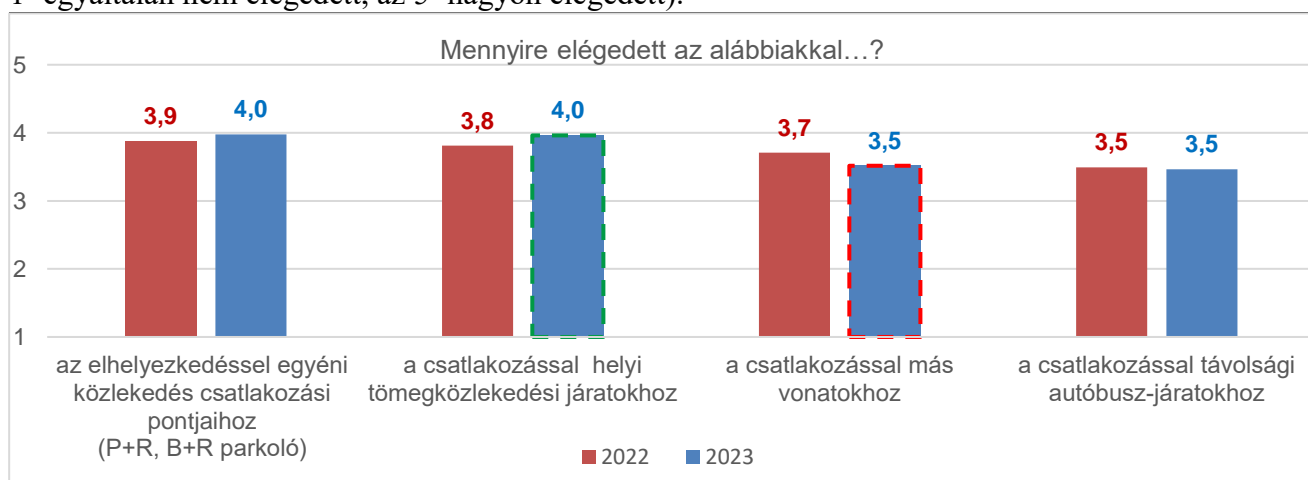
7. Az utasok elégedettségének felmérése

A MÁV-START közvéleménykutatást végzett az utasok elégedettségéről 2023 szeptemberében. Az adatfelvétel módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú volt, a kutatást a New Land Media és alvállalkozója a Scores Group végezte. Összesen 1000, 18 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak vonaton az adatfelvételt megelőző évben. Az eredményeket a 2022-es kutatással vetettük össze.

Az utaselégedettséget a következő szempontok alapján vizsgáltuk:

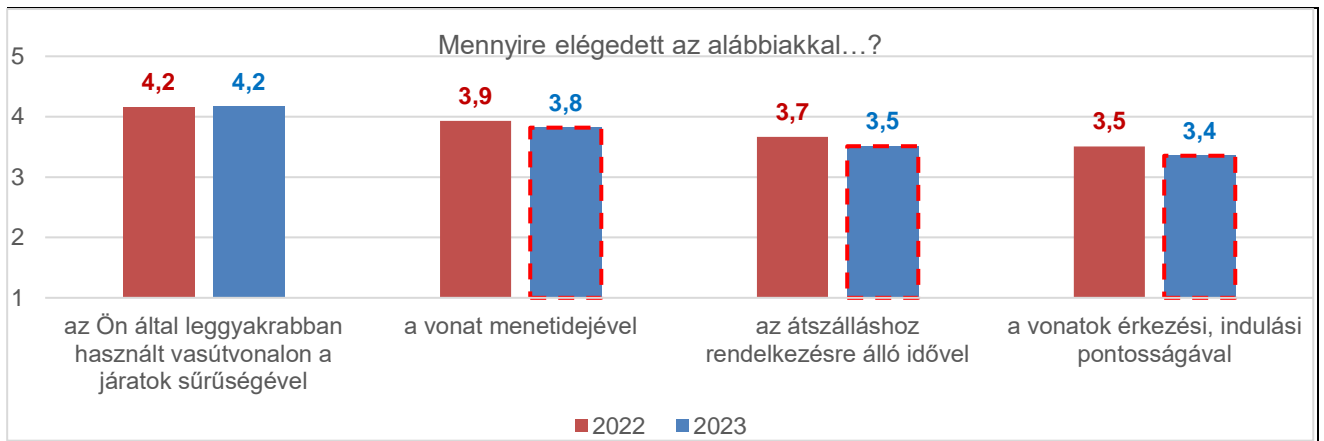
- utazás időtartama,
- tisztaság a vonatokon,
- tisztaság az állomásokon,
- utazás közbeni kényelem,
- utasok biztonsága az állomásokon és a vonatokon,
- átszállások, csatlakozások,
- utastájékoztató, tájékozódás és
- a MÁV-START munkatársainak munkavégzése.

Az ábrákon a 2022 és 2023 közötti szignifikáns eltéréseket az oszlopok zöld és piros szaggatott vonalas keretezése jelöli (a válaszadók 1-től 5-ig értékelték minden szolgáltatási ismérvet, az 1=egyáltalán nem elégedett, az 5=nagyon elégedett).



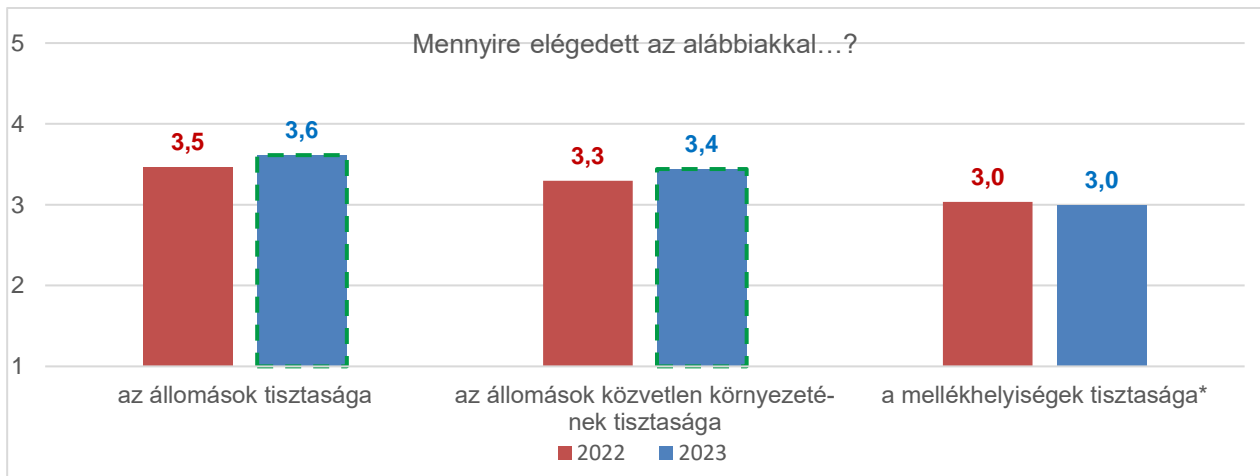
7.1. Az utazás időtartama

Az utazás időtartamával a válaszadók 65 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 21%, az elégedetleneké 14%. Leginkább a járatok sűrűségével elégedettek (4,2-es átlag 5-ös skálán). Ezt követi a vonatok menetideje (3,8), az átszálláshoz rendelkezésre álló idő (3,5), majd a vonatok érkezési, indulási pontossága (3,4). Az átszálláshoz rendelkezésre álló idővel való elégedettség csökkent 2022-höz képest.



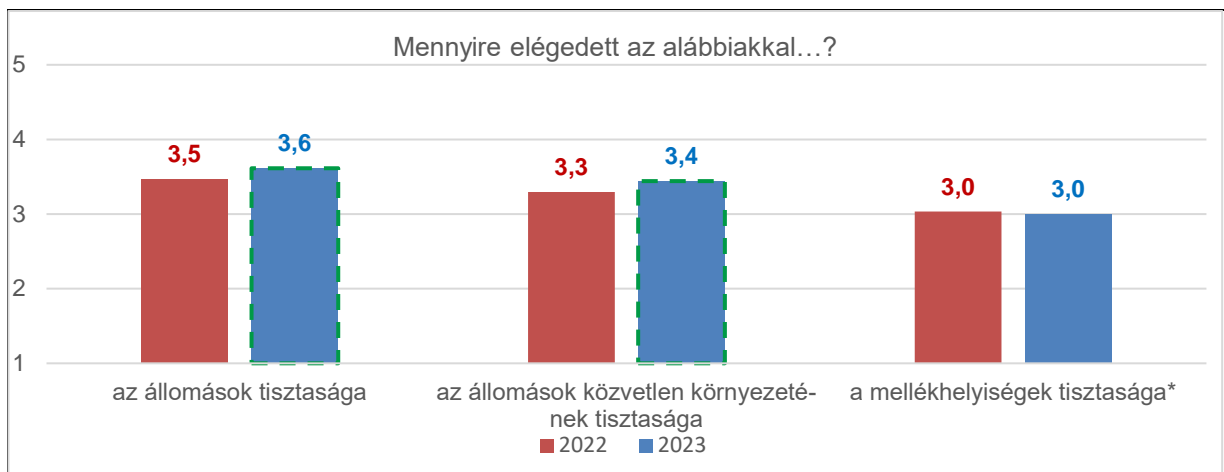
7.2. A vasúti kocsik és állomások tisztasága

A vasúti kocsik tisztaságával a válaszadók 65 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 25%, az elégedetleneké 10%. A leginkább a vonatokon elhelyezett hulladékgyűjtők tisztaságával, üritési gyakoriságával elégedettek (4,0-es átlag 5-ös skálán). Ezt követi az ülések és a vasúti kocsik külsejének a tisztasága (3,8 – 3,8), az ablakok (3,7), majd a mellékhelyiségek tisztasága (3,1).



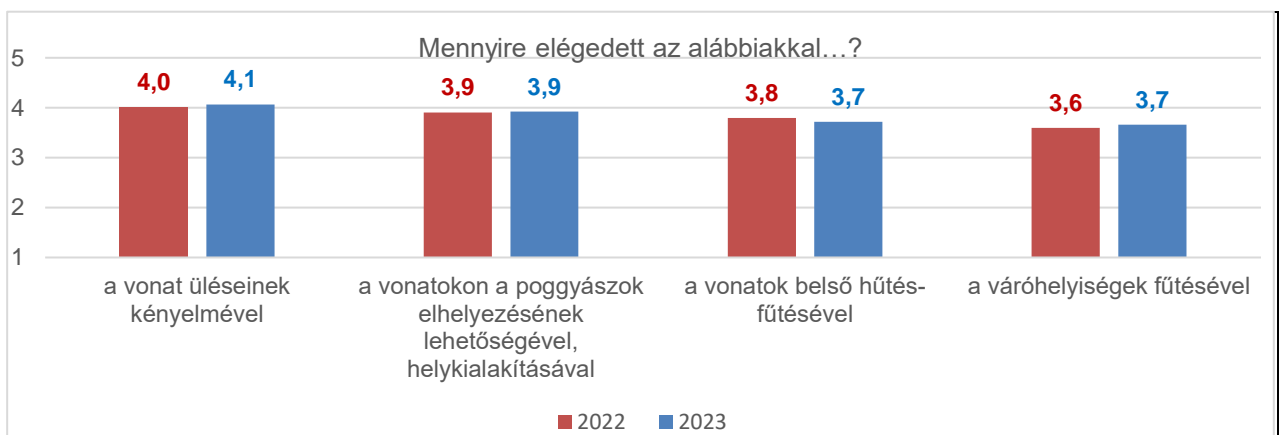
7.3. A pályaudvarok és környékük tisztasága

Az állomások, pályaudvarok és környékük tisztaságával a válaszadók 53 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 32%, az elégedetleneké 16%. Leginkább az állomások tisztaságával elégedettek (3,6-os átlag 5-ös skálán). Ezt követi az állomások környezetének (3,4), majd a mellékhelyiségeknek a tisztasága (3,0).



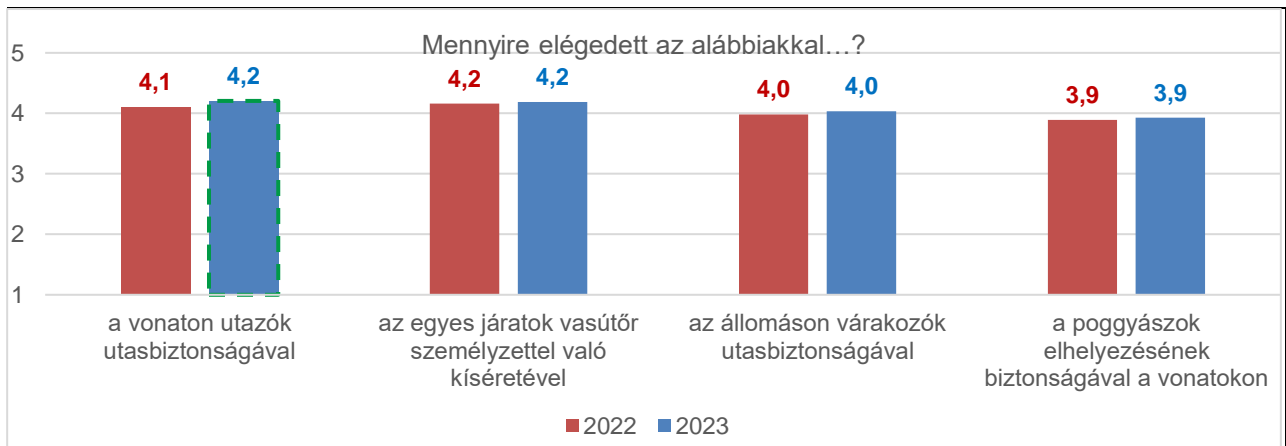
7.4. Az utazás kényelme

A kényelemmel a válaszadók 75 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 20%, az elégedetleneké 5%. Leginkább a vonat üléseinek a kényelmével elégedettek (4,1-es átlag 5-ös skálán). Ezt követi a vonatokon a poggyászok elhelyezésének lehetősége, helykialakítása (3,9); a vonatok belső hűtése – fűtése és a váróhelyiségeknek fűtése (3,7 – 3,7).



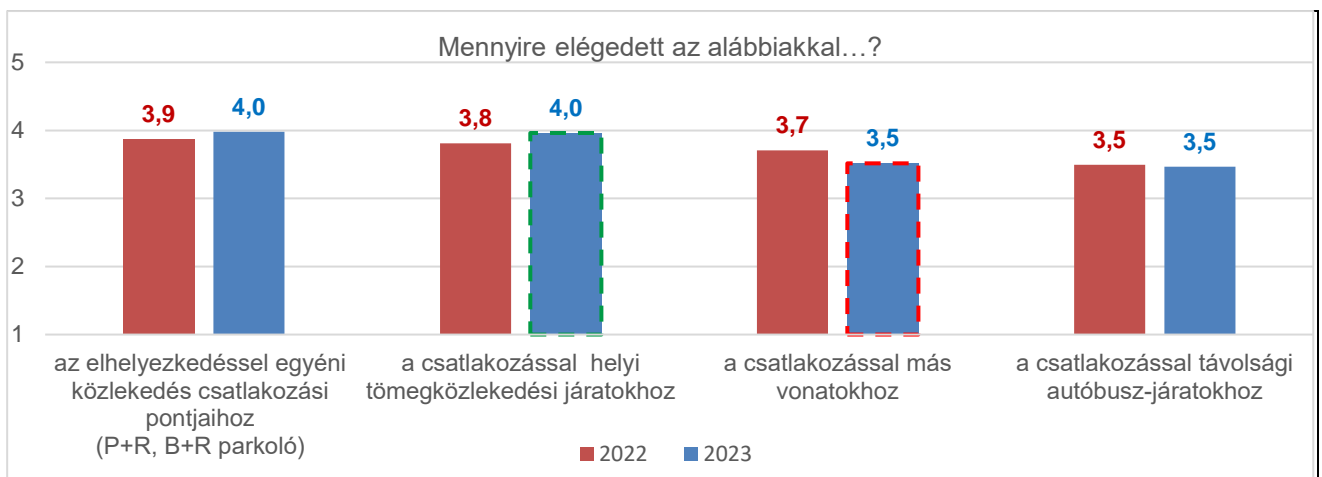
7.5. Az utazás biztonsága

A vasúti utazás biztonságával a válaszadók 82 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 14%, az elégedetleneké 4%. Atrocitás/kellemetlen élmény/zaklatás az állomásokon, pályaudvarokon, megállóhelyeken és környékükön 10% alatti arányban érte az utasokat – leggyakrabban valamely utastársuk részéről. Leginkább a vonaton utazók utasbiztonságával és a járatok vasútőr személyzettel való kíséretével elégedettek (4,2 – 4,2-es átlag 5-ös skálán). Ezeket követi az állomásokon várakozók utasbiztonsága (4,0) és a poggyászok elhelyezésének biztonsága a vonatokon (3,9).



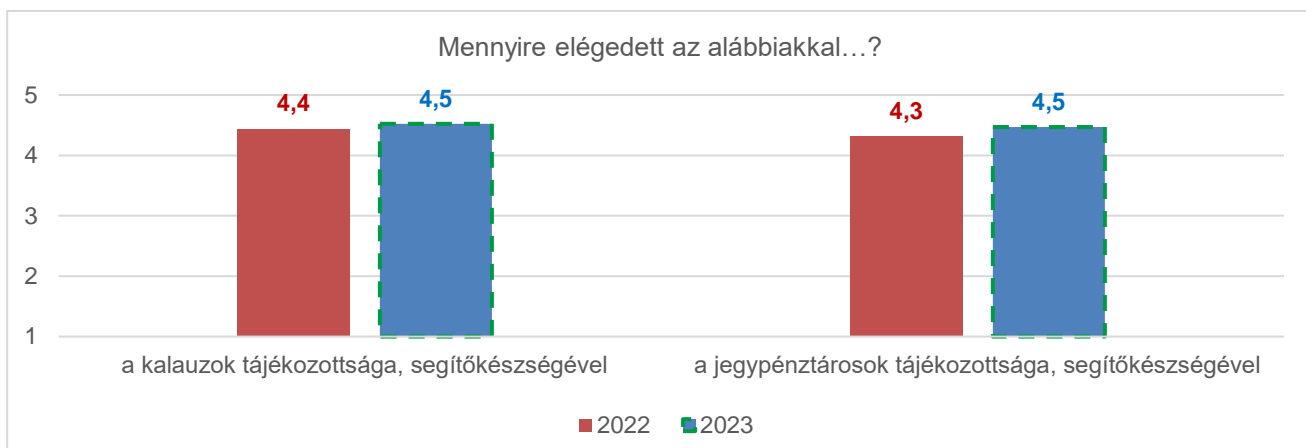
7.6. Átszállás, csatlakozás

Az átszállással, a csatlakozási lehetőségekkel a válaszadók 38 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 21%, az elégedetleneké 9%, a bizonytalanoké 32%. A leginkább az egyéni közlekedés csatlakozási pontjaihoz való elhelyezkedéssel és a helyi tömegközlekedési járatokhoz történő csatlakozással elégedettek (4,0 – 4,0-es átlag 5-ös skálán). Ezeket követi a csatlakozás más vonatokhoz és a csatlakozás távolsági autóbusz-járatokhoz (3,5 – 3,5). A helyi tömegközlekedési járatokhoz történő csatlakozással kapcsolatos elégedettség nőtt, a más vonatokhoz történő csatlakozással kapcsolatos elégedettség csökkent 2022 óta.



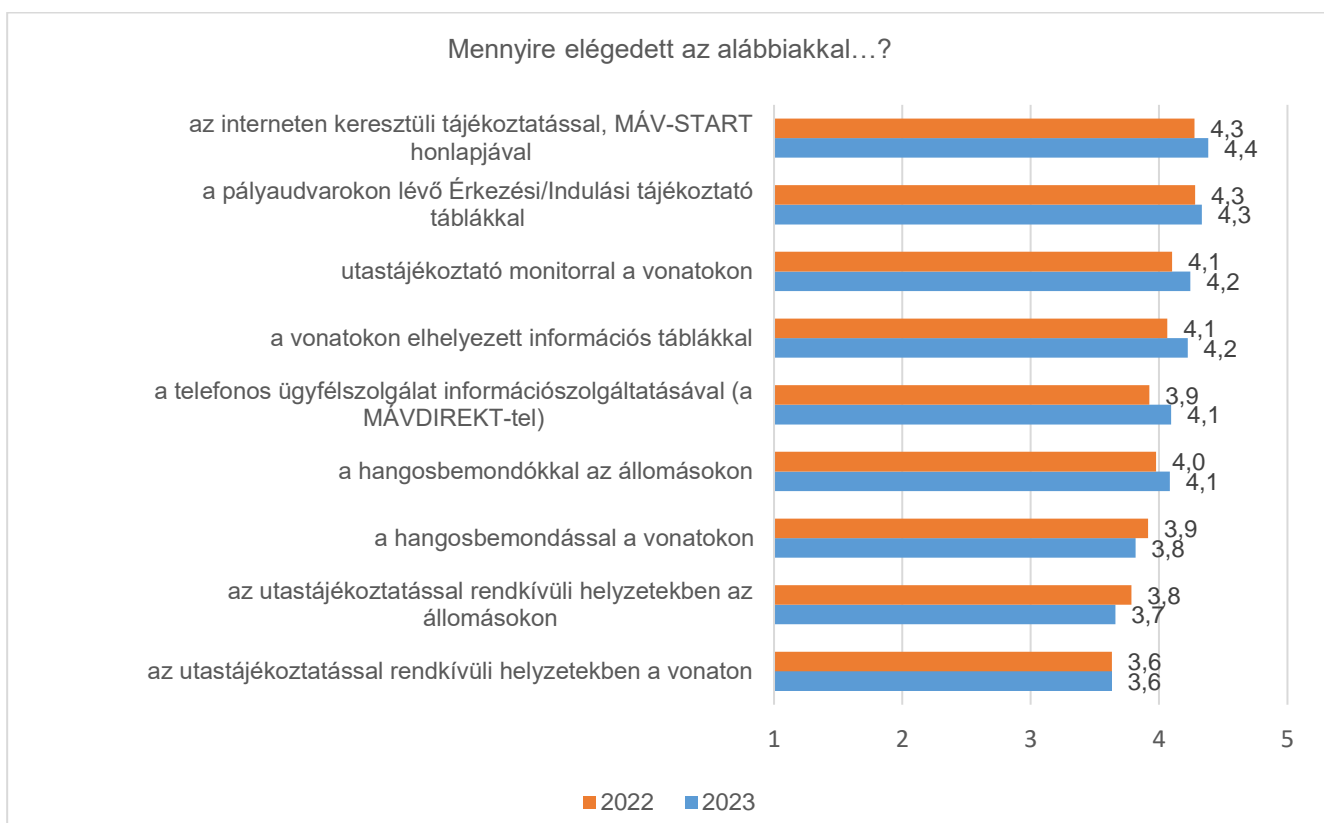
7.7. Vasúti személyzet

A vasúti személyzettel a válaszadók 92 százaléka elégedett, a közepesen elégedettek aránya 7%, míg az inkább, illetve a nagyon nem elégedetteké 1%. A kalauzok és a jegypénztárosok tájékozottságával, segítőkészségével is egyformán elégedettek (4,5 – 4,5-es átlag 5-ös skálán). Mindkét csoport tájékozottságával, segítőkészségével kapcsolatos elégedettség nőtt 2022 óta.



7.8. Tájékozódás, tájékoztatás

Utastájékoztatással a válaszadók 76 százaléka elégedett. Leginkább az online tájékoztatással, a MÁV-START honlapjával elégedettek (4,4-es átlag 5-ös skálán). Ezt követi a pályaudvarokon lévő érkezési/indulási tájékoztató táblákkal való elégedettség (4,3), a vonatokon az utastájékoztató monitor és a vonatokon elhelyezett információs táblák (4,2 – 4,2), a MÁVDIREKT, valamint a hangosbemondók az állomásokon (4,1 – 4,1), a hangosbemondás a vonatokon (3,8), az utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben az állomásokon (3,7), majd az utastájékoztatás rendkívüli helyzetekben a vonaton (3,6). A MÁVDIREKT-tel kapcsolatos elégedettség nőtt 2022 óta.

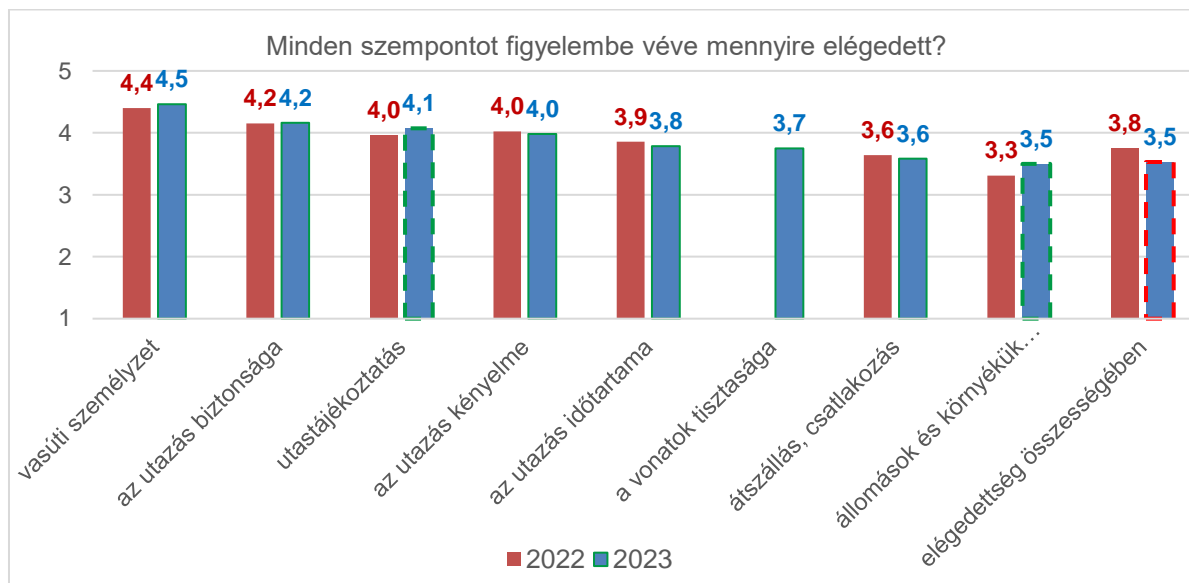


7.9. A kutatás eredményeinek összefoglalása

Összességében minden elégedettségi szempont átlagosan közepesnél magasabb értékelést kapott a válaszadóktól. Az utasok a leginkább a vasúti személyzettel elégedettek (4,5), ezt követi az utazás biztonsága (4,2), az utastájékoztató (4,1), majd az utazás kényelme (4,0).

Legkevésbé az átszállással, csatlakozással (3,6); a pályaudvarok és környékük tisztaságával (3,5); illetve összességében a MÁV-START-tal (3,5) elégedettek a válaszadók.

Míg az állomások és környékük tisztaságára vonatkozó elégedettség nőtt 2022-höz képest, a MÁV-START-tal kapcsolatos összelégedettség szignifikáns mértékben csökkent.



Az utasforgalom rövid elemzése

Noha számos becslés a közösségi közlekedés járványhelyzet okozta visszaesésével számolt, országosan 2023-ban már a vasúti személyszállítás volumene meghaladta a 2019-es szintet, köszönhetően annak a trendnek, mely 2017 óta a távolsági és turisztikai utazások vasútra terelődését okozta. A növekedést generálták a fejlesztések, és az ezeket kedvező díjszabással támogató ország és vármegyeberletek bevezetésének. Az értékesítési adatokon alapuló, **fizető utasszámokat (ezeken felül vannak a díjmentes utazások)** tartalmazó legkésőbbi adatsor 2023 első negyedévéig áll rendelkezésre, azok összehasonlítása 2019, 2022, 2023-as évekre, amelyekből látható, hogy 2023 elején a 2019-eshez képest minden szegmensben növekedés volt:

	2019 Q1	2022 Q1	2023 Q1
Távolsági	8 718 250	7 598 493	9 714 372
Budapest előváros	16 297 220	13 828 739	17 342 660
Regionális	4 116 292	3 563 633	4 426 741

Fontos változás volt 2023-ban a kedvező díjszabású ország és vármegyeberletek bevezetése, amelyek viszonylat nélküli termékek, így az érvényességi területükön bárhol használhatók. Ez a viszonylatokhoz rendelt, értékesítési adatokon alapuló utasforgalmi statisztikák elkészítését jelentősen befolyásolja, azaz a 2023. májusától keletkező utasforgalmi adatok viszonylatra

terhelése csak korlátozottan lehetséges, emiatt 2023 egészére nem tudunk olyan adatot előállítani, ami összehasonlítható lenne az előző évek értékeivel.

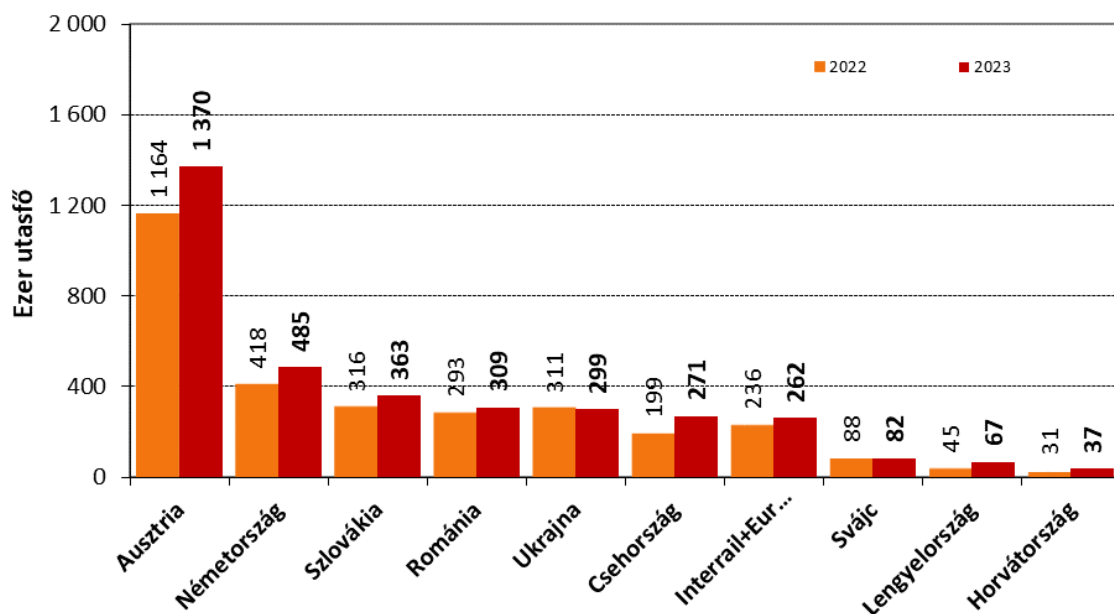
A MÁV-START belföldi járatain a teljes hálózatra vonatkozóan 2023-ban csaknem 178 millió, a nemzetközi vonatokon pedig közel 3,4 millió utazást mért a vasúttársaság, ezzel új rekordot ért el. A pandémia előtti utolsó két év 138-139 milliós belföldi utazásszámát is sikerült jelentősen felülmúlni az utóbbi esztendők szolgáltatásfejlesztéseivel, valamint a májustól bevezetett ország- és vármegyebérletek segítségével. Az utasforgalom élénkülése szempontjából az sem elhanyagolható, hogy minden eddiginél több járatot állított forgalomba a MÁV-START: tavaly már 1,2 millió vonat közlekedett, 130 ezerrel növelve a járatok számát 2019-hez képest, és 50 ezerrel 2022-höz viszonyítva.

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

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

Nemcsak a belföldi, hanem a nemzetközi utazások terén is forgalommnövekedés volt tapasztalható az új nemzetközi ajánlatrendszernek és az egyre bővülő online értékesítésnek köszönhetően. A nemzetközi utasfő 2022-ről 2023-ra összeségében 14%-kal emelkedett, melynek országokénti bontását az alábbi ábra mutatja:

Nemzetközi utasforgalom alakulása
(2022 - 2023)



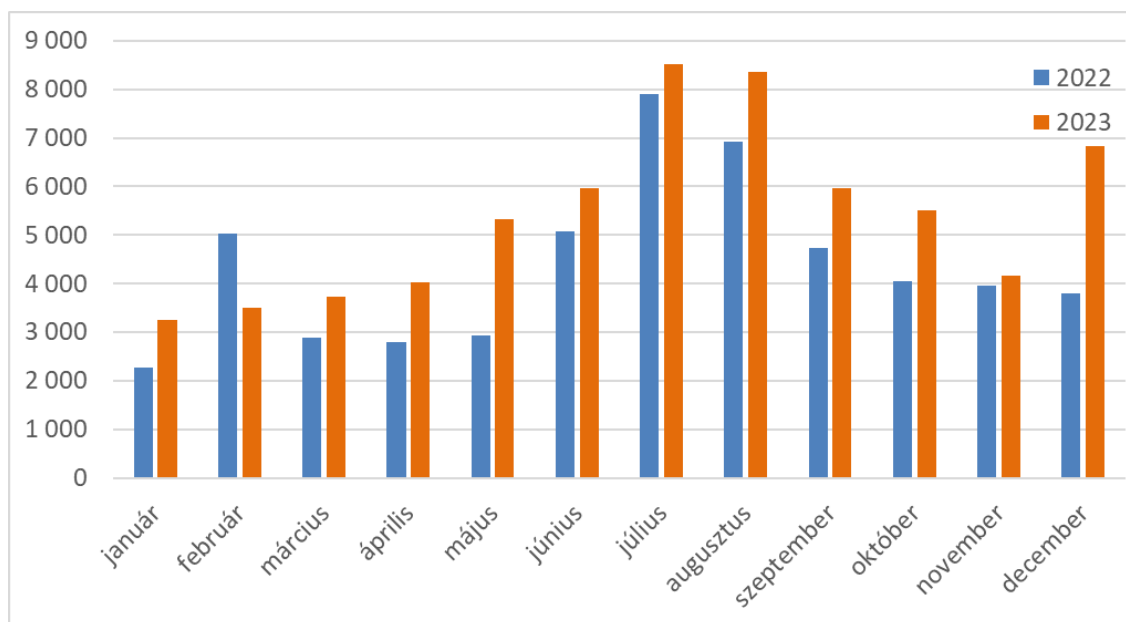
8. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

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

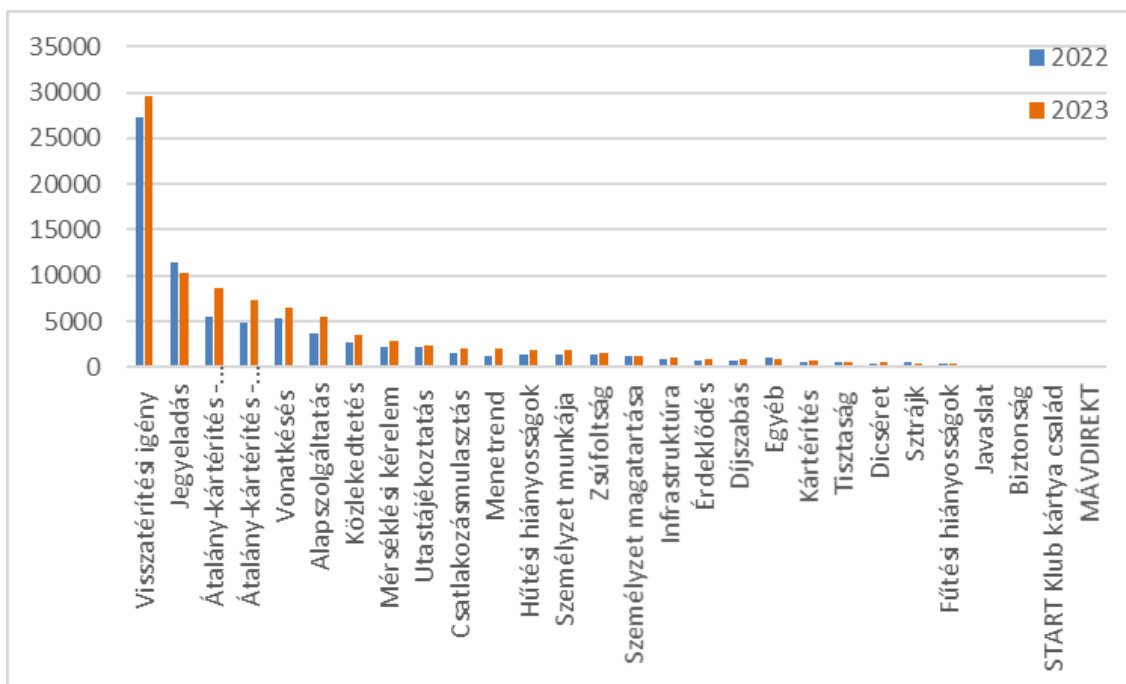
8.1. A panaszok száma

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

Észrevételek számának alakulása havi bontásban 2022 -2023 év



Észrevétel-kategóriák – elmozdulás 2022 -2023 év

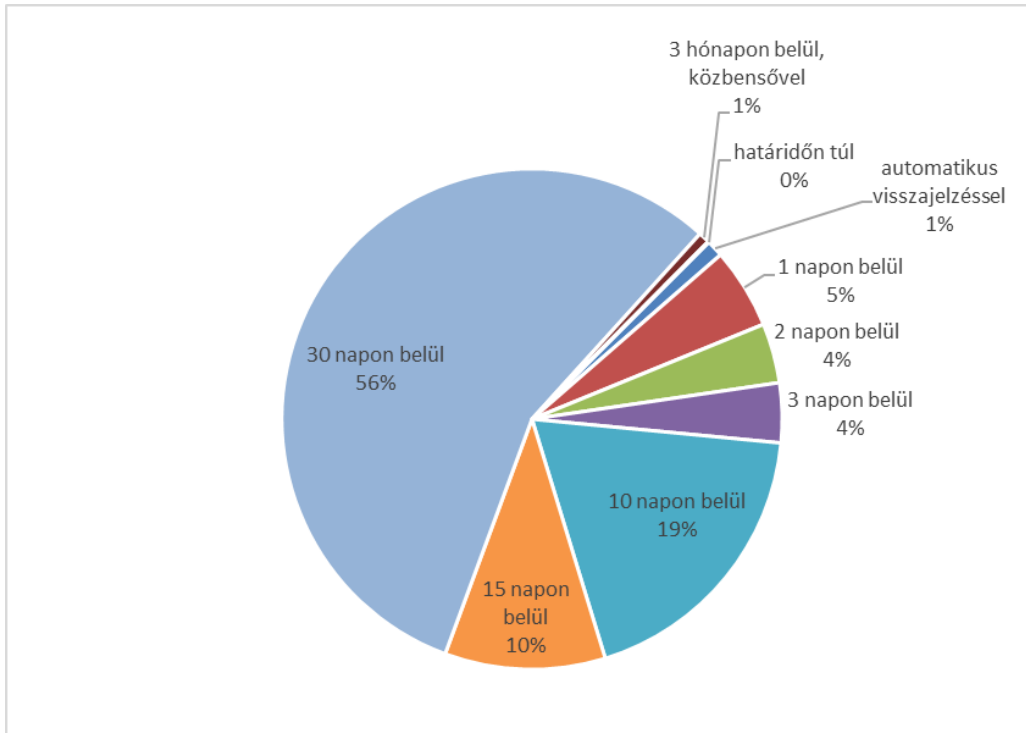


8.2. Észrevételekre adott válaszok

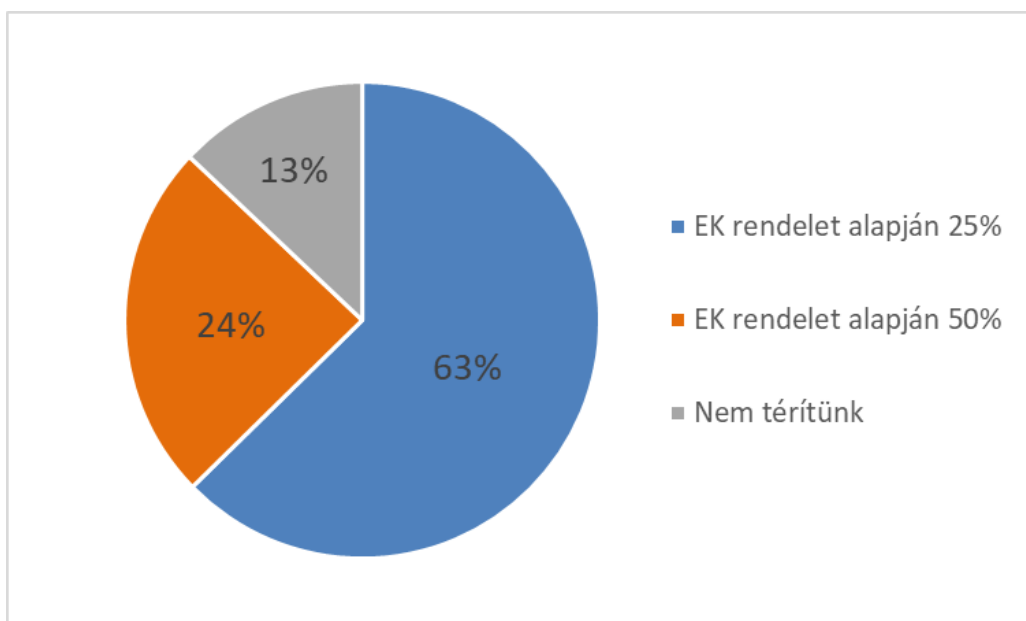
Visszautasított levelek aránya: 1%

Átlagos megválaszolási idő: 18 nap

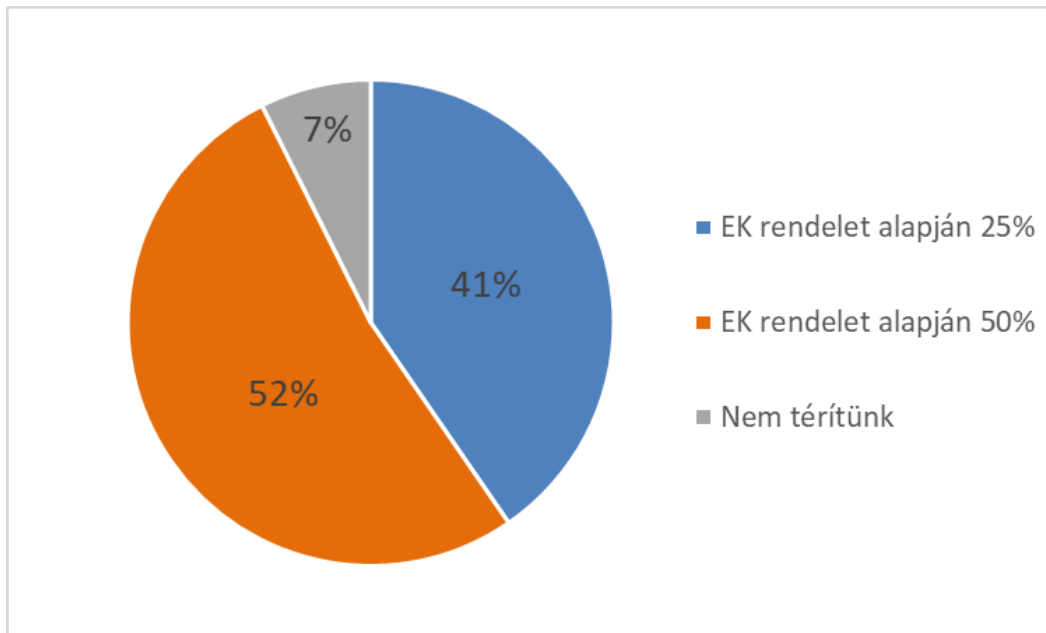
Válaszok megoszlása határidők szerint 2023 év



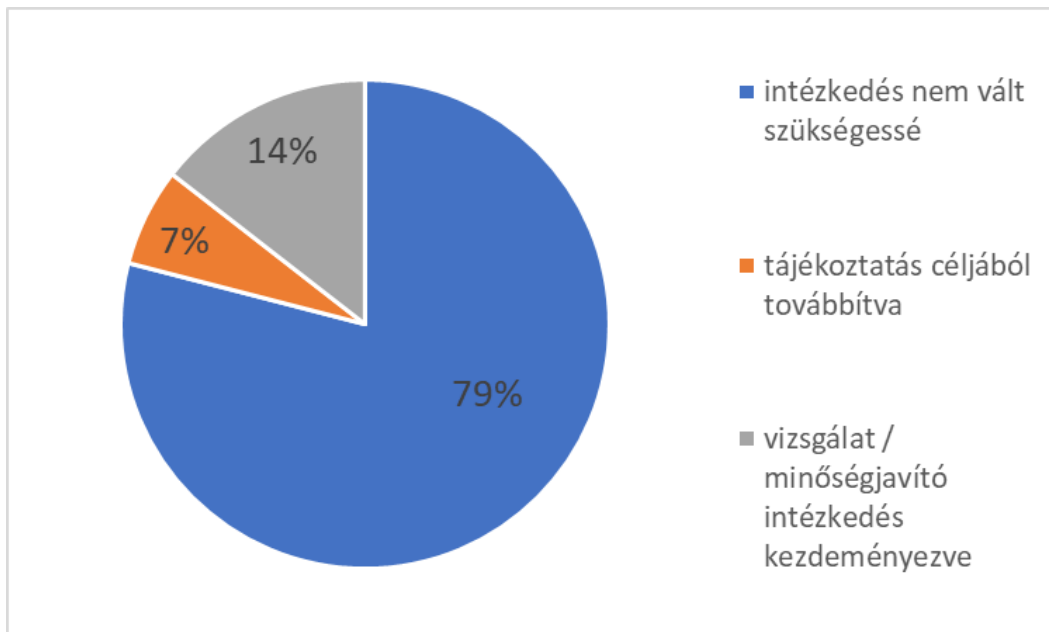
Átalány-kártérítési igényekhez kötődő belföldi visszatérítési arányok 2023 év



Átalány-kártérítési igényekhez kötődő nemzetközi visszatérítési arányok 2023 év



Észrevételekre tett minőségjavító intézkedések aránya 2023 év



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

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

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

A szolgáltatásról a MÁV-START Zrt. honlapján részletes tájékoztatást ad, ezen kívül minden állomáson és megállóhelyen a kihelyezett Üzletszabályzati kivonaton feltüntettük azokat a címeket, amelyeken a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképeségű személyek érdeklődhetnek.

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

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

A vakok és gyengén látók tájékozódását segítő vezető sávval rendelkező szolgálati helyek felsorolását a 7. sz. melléklet tartalmazza.

Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképeségű személyek részére

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

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

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

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

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

A segítségnyújtás iránti igényről legalább 36 órával annak szükségessége előtt értesíteni szükséges a vasúti társaságot. Amennyiben többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik az utas, elegendő egy értesítés, ha abban elegendő információ áll rendelkezésre a további utazások időpontjáról.

Állomási emelő-berendezéssel az alábbi állomásokon rendelkezünk:

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

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

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

Emelések statisztikája 2023. évre vonatkozóan:

Igazgatóság	JBI Állomási mobilemelő	TSZVI Beépített emelő	Összesen
Budapest	1398	8245	9643
Debrecen	237	2031	2268
Miskolc	11	1704	1715

Pécs	330	1627	1957
Szeged	1578	787	2365
Szombathely	43	615	658
ÖSSZESEN	3597	15009	18606

Az akadálymentes kocsik közlekedéséről, az akadálymentes állomásokról és mellékhelyiségekről bővebb információ a [www.mavcsoport.hu honlapon](http://www.mavcsoport.hu) 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	100, 100a, 120a, 82, 140/155, 77, 110 108
80 05 4.. (BDt vezérlőkocsi)	54	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	
415 (FLIRT motorvonat)	123	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 71 100a, 100, 120a, 30, 30a, 40, 40a
815 (KISS motorvonat)	40	550 mm	350 kg	igen	alacsony	nincs	1, 2, 70, 100a, 100, 120a, 30, 30a
80 55 8. (Halberstadti vezérlőkocsi)	24	1250 mm	300 kg	igen	normál	nincs	30, 40, 41, 80/100 Kör IC
8228 M (Speciális, csoportos utazásra alkalmas)	2	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
425 (Talent)	9	nincs	nincs	igen	alacsony	igen	1
416 (Uzsgyi orosz motor)	31	nincs	nincs	igen	normál	nincs	dél-alföldi, és észak-alföldi (106, 108 sz.vonalak) régió, 142
426 (Desiro)	21	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	Pécs-Kaposvár-Celldömök-Győr, Pécs-Szombathely
	10	nincs	nincs	igen	alacsony	nincs	
2005-500 (Bhrv)	2	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján

8455-000 (Byd)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9205-100 (Pakli)	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
8491-400 (IC+ többcélú)	45	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1, 20, 25, 80, 100, 120
406 (TramTrain)	12	nincs	nincs	nincs	alacsony	nincs	Szeged- Hódmezővásárh ely
73 81 85 90 5 (Railjet)	7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	Bp.-Bécs (Salzburg, München)
8328 072 (BDzx)	1	1250 mm	300 kg	nem	normál	nincs	Celldömölk térsege
2044 080- 088 (Bphee)	9	nincs	nincs	nem	normál	nincs	140

Emelőlap mérete: 800*1200 mm

1. Járműkomfort javítását célzó intézkedések

2023-ban befejeződött az IC+ program keretében készülő Prémium és bisztrószakasszal is rendelkező 1. osztályú 85-91 400-as sorozatú Armz kocsik gyártása. Összesen 35 db ilyen kocsi állt forgalomba. Az ARmz kocsik folyamatos forgalomba állásával bővült az 1+ osztály és a bisztrószolgáltatás elérhetősége a hálózaton. 2023 végére már a Nyírség, Napfény és Mecsek InterCitykben is közlekedtek, valamint a nyári főszezonban a Kék Hullám InterCitykben is megvalósult a szolgáltatás. Az IC+ termékcsalád többcélú teres járműveivel együtt meg tudtuk újítani az InterCity vonatok fedélzeti szolgáltatásait.

2022-ben befejeződött a KISS-motorvonatok forgalomba állása, így már 2023 elején közlekedett az összes jármű. A kezdeti időszakban még jellemzően alacsonyabb volt a járműkiadás a típusból, ám ez a 2023-as év során elérte az elvárt értéket, így 2023 végére jellemzően már minden tervezett vonatot motorvonatból tudunk kiállítani.

Az elsővárosi közlekedésben részt vevő járművek arculatának egységesítése befejeződött és a távolsági szegmens egységesítésében is jelentős előrelépés történt, az arculat egységesítése mindkét szegmensben egyidejűleg a járművek komfortjavítását is jelenti. Szintén megkezdődött a regionális szegmens arculatváltása.

2023-ban befejeződtek az első 60 db FLIRT-motorvonat egységesítési munkái, melynek során a később beszerzett motorvonatokhoz hasonló utastájékoztató berendezést és 230 V-os csatlakozókat építettünk be a járművekbe, átalakítottuk a kerekesszék-emelő berendezést, néhány kisebb műszaki módosítást is elvégeztünk, valamint a vonatok külső megjelenése is megújult a kék vonatok arculatának megfelelően. A tárgyévben 14 db motorvonat készült el, ezzel a projekt befejeződött, a motorvonatflotta egységessé vált. Külön projekt keretében ETCS vonatbefolyásoló rendszert építettünk be 59 db motorvonatba (1 db vonatba korábban már beépítve), 2019. évben készült el a prototípus, a szükséges hatósági engedélyek megszerzését követően 2020. évben elindult a berendezések beépítése a többi 58 db járműbe is, ez a projekt 2023-ban befejeződött.

a. Az önkiszolgáló csatornák népszerűségének növekedése

2014. év óta az önkiszolgáló csatornák (jegykiadó automata, e-Ticket, majd az öt 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. 2023. évben az önkiszolgáló csatornák (online és automata) aránya jelentősen, 7,8 %-kal nőtt a 2022. évhez képest, minden 5 jegyből 3-at önkiszolgáló csatornából váltottak az utasok.

Az **automatából vásárolt jegyek száma 14,1%-kal, a bevétel 32,7 %-kal** nőtt az előző évhez képest. A növekedés oka a pandémiás helyzet megszűnése mellett az automaták üzemképességének és hálózati lefedettségének növekedése volt. Az új automaták telepítése 2021. október végén indult és 2022. évben folytatódott, melynek eredménye a 2022. évben realizálódott először a csatorna teljesítményében. A MÁV-START Zrt. hálózatán 2022. december végén már 347 új típusú automata üzemelt, illetve 106 régi típusú automata került áthelyezésre. Ezek az automaták nagy szerepet játszanak az ország- és vármegyebérlet termékek értékesítésében is, ezen termékek automatából történő vásárlása a START-nál történt vásárlások több mint 19%-a. Az **online** (interneten vagy a MÁV app-ból) **vásárolt jegyek száma 0,7 %-kal, a bevétel 22,9 %-kal** nőtt az előző évhez képest. A bevételi növekedés mindkét csatornán megfigyelhető, azonban a darabszámok tekintetében az internet csökkenést mutat, melynek oka, hogy 2023-ban még nem lehetett ország- és vármegyebérletet vásárolni ezen a csatornán. A 2008. óta működő internetes jegyvásárlási rendszer helyét 2020. december 13-tól a megújult Elvira vette át, amely 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. Interneten a jegydarab 3,6 %-kal csökkent, a bevétel 18,3 %-kal nőtt, míg MÁV app-on a

jegydarab 2,5 %-kal, a bevétel 25,3 %-kal haladta meg a 2022. évit. Az applikáció növekedéshez hozzájárult, hogy 2019. decembertől már bérletet is lehet vásárolni a MÁV app-ban, illetve az online csatornák közül az ország- és vármegyebérlet termékek csak itt voltak elérhetőek 2023-ban. 2023. évben több mint 386 ezer darab ország- és vármegyebérletet értékesített a MÁV-START Zrt. ezen a csatornán, megközelítve a 2.675 MFt-os nettó bevételt.

2. Menetrendi fejlesztések

Kiemelt belföldi menetrendi változások

A 2022/23. évi közforgalmú vasúti menetrend 2022. december 11-én lépett életbe. A közösségi közlekedés versenyképességének egyéni közlekedéssel szembeni javítása érdekében az utazási szokásokhoz még jobban igazodó, összehangolt vasúti menetrendek tették vonzóbbá, szerethetőbbé a vonattal utazást. A 2022/23-as menetrendváltástól az észak-pesti elővárosi térségben élők utazását könnyítette meg a legtöbb változás, melyet a hatvani vonal felújítása, valamint a Kőbánya felső állomás és a Keleti pályaudvar között megépített harmadik vágány tett lehetővé. Mindemellett számos térségben kerültek bevezetésre további menetrendi fejlesztések.

- MÁTRA InterRégió elnevezéssel új, óránkénti közvetlen összeköttetés jött létre Budapest és Gyöngyös között. A MÁTRA és az AGRIA InterRégió vonatok Gödöllő, Bag, Aszód, Tura és Hatvan településekre 30 percenkénti eljutást biztosítanak Budapestről, illetve Budapestre. Főként az utasforgalom szempontjából kiemelt napszakokban a hatvani, gyöngyösi vonalon is forgalomba álltak a KISS motorvonatok.
- A TOKAJ és a HERNÁD-ZEMPLÉN InterCity vonatok a menetrendváltástól megállnak Hatvanban. Budapest és Hatvan között felármentesen vehetik igénybe az utasok az InterCity-ket, mely a salgótarjáni vonalról átszállók számára is fontos, mert a vonal települései és Budapest között így 25 perccel gyorsabb lett az utazás az átszállásnak köszönhetően.
- Vác és Aszód között, december 11-étől újraindult a 2009 óta szünetelő személyszállítás. Elsősorban a diák- és hivatásforgalmi igényeket kiszolgáló menetrendi struktúrában 7 pár S77-es jelzésű vonat közlekedik naponta. Hétvégenként korszerű FLIRT motorvonatok szállítják az utasokat.
- A Nyugati pályaudvar és Debrecen között új CÍVIS InterRégió vonatok közlekednek óránként, modern FLIRT motorvonatokkal. A vonatok a Nyugati pályaudvar és Cegléd között csak Zuglón, Kőbánya-Kispesten és Ferihegyen állnak meg, Cegléd-től Debrecenig pedig minden állomáson és megállóhelyen. Megszűnik a felár, az InterRégió vonatok gyorsvonati pótvagy nélkül vehetők igénybe.
- A pécsi vonalon az InterCity vonatok egységesen a MECSEK elnevezést kapták, ezekben elsőosztályú prémium- és bisztrószakasszal ellátott IC+ kocsik is közlekednek a jelenlegi első osztályú IC-kocsik helyett.
- A dinamikusan növekvő utasforgalomhoz igazodva hétköznap az esti órákban és hétvégén napközben a legnagyobb utasforgalmú elővárosi vonalakon sűrűbben közlekednek a vonatok a menetrendváltástól:
 - Hétfélig napokon Oroszlányból 4:35-kor, 5:35-kor és 6:35-kor személyvonatok indulnak a Déli pályaudvarra, ezáltal Tatabánya és Budapest között a reggeli időszakban is 30 perces ütemet biztosítanak.
 - A Budapest—Esztergom vonalon hosszabb lett az üzemidő a peremidős közlekedés kiterjesztésével, reggel Esztergomba 4:51-től 22:21-ig, Esztergomból 4:35-től 21:35-ig közlekednek a zónázó vonatok. Az S76-os vonatok Rákos és Pilisvörösvár állomások között 5:03-tól 22:03-ig, Pilisvörösvár és Rákos között 5:21-től 22:51-ig közlekednek.
 - A Budapest—Székesfehérvár vonalon a G43-as gyorsított személyvonatok peremidős közlekedése kiterjesztése került: este Kőbánya-Kispestről 21:27-kor új vonat közlekedik Székesfehérvárra, reggel pedig Székesfehérvárról 4:14-kor új vonat közlekedik Kőbánya-Kispestre.
 - A Budapest—Pusztaszabolcs vonalon, a munkanapokon Százhalombattára közlekedő S40-es vonatok üzemideje bővült, Budapest-Déliből este 21:20-kor, Százhalombattáról 22:02-

- kor indul az utolsó vonat.
- A Budapest—Vác—Szob vonalon bővült a G70-es gyorsított személyvonatok üzemideje: munkanapokon 21:39-kor új vonat indul a Nyugatiból. A turisztikai időszakban hétfői napokon új vonat indul a Nyugatiból 10:39-kor, Szobról 18:26-kor és 19:40-kor.
 - A Budapest—Vácrátót—Vác vonalon, munkanapokon új G71-es gyorsított személyvonat indul a Nyugatiból 20:34-kor.
 - A Vác—Balassagyarmat vonalon a hétfői utazási igények, a szabadidős és turisztikai célú kínálat bővítése, kiemelten a borsónyi utazásokra tekintettel, már nem csak munkanap, hanem szombat, vasárnap és ünnepnapokon is 60 perces gyakoriságú szolgáltatás biztosított a Vác—Diósjenő viszonylatban, ezen felül pedig a Vácról 15:38-kor induló kirándulónvat is naponta közlekedik Drégelypalánk állomásig.
 - A Budapest-Keleti—Eger viszonylatban 21:00-kor új AGRIA InterRégió vonat közlekedik.
 - A Budapest-Keleti—Gödöllő viszonylatban új S80-as vonatok közlekednek. A Keletiből 21:05-kor és 22:05-kor indulnak, illetve 21:55-kor és 22:55-kor érkeznek.
 - A Budapest—Cegléd—Szolnok vonalon a korábban munkanapi korlátozású S50-es személyvonatok hétfőjén is közlekednek, ezáltal a Nyugati pályaudvar és Monor között a hét minden napján 30 percnként követik egymást a vonatok. Emellett az S50-es személyvonatok üzemideje is kiterjesztésre került: a Nyugati pályaudvarról 20:08-kor, 21:08-kor és 22:08-koris indul személyvonat Monorra naponta, Monorról 19:07-kor, 20:07-kor és 21:07-kor is indul személyvonat a Nyugati pályaudvarra naponta.
 - A Budapest—Újszász—Szolnok vonalon a Keleti pályaudvar és Süllyesztvény között munkanapokon közlekedő S60-as személyvonatok hétfőjén is közlekednek, az S60-as vonatok esetében hétfőjén is biztosított lett a 30 perces közlekedés, az üzemidő is bővült: a Keletiből 21:20-kor új S60-as személyvonat indul Süllyesztvényre, 22:20-kor új S60-as személyvonat indul Nagykátára.
 - A távolsági közlekedésben is egyre nagyobb igény van arra, hogy a szokásos este 6-7 óra körüli utolsó vonatoknál később is haza lehessen jutni a vidéki nagyvárosokból Budapestre vagy a szomszédos nagyvárosba, illetve fordítva. Emiatt a főváros és Debrecen, Nyíregyháza, Miskolc, Eger között, valamint a Balaton felé is meghosszabbodott az üzemidő:
 - Új TÓPART IC közlekedik Nagykanizsára, 5:30-kor indul a Déliből, továbbá a téli menetrendi időszakban a Déliből új TÓPART InterCity közlekedik Fonyódra 20:35-kor.
 - A Keszthelyről 20:48-kor induló, a Déli pályaudvarra közlekedő BALATON IC vonat egész évben naponta közlekedik.
 - A Miskolc-Tiszairól 7:30-kor induló, Nyíregyházán át a Nyugati pályaudvarig közlekedő TOKAJ InterCity meghosszabbított útvonalon közlekedik, a Keleti pályaudvarról 5:25-kor indul.
 - A Keleti pályaudvarról 17:25-kor induló TOKAJ InterCity vonat Budapest-Keleti—Debrecen helyett hosszabb útvonalon, a Nyugati pályaudvarig közlekedik, bővítve az esti eljutási lehetőségeket Debrecenből: 21:07-kor is indul InterCity vonat a fővárosba.
 - A Keleti pályaudvarról 19:25-kor induló, TOKAJ InterCity vonat Miskolc helyett Nyíregyházáig közlekedik.
 - A Nyugati pályaudvarról 16:23-kor induló, korábban Miskolcig közlekedő TOKAJ InterCity vonat viszonylata kibővült: célállomása a Keleti pályaudvar lett.
 - A Nyugati pályaudvarról 18:23-kor induló TOKAJ InterCity vonat Budapest-Nyugati—Nyíregyháza helyett hosszabb útvonalon, Miskolcig közlekedik.
 - A Nyugati pályaudvarról 20:23-kor induló, NYÍRSÉG InterCity vonat pénteki nap helyett naponta közlekedik.
 - A ZARÁND InterCity-k kezdő-, illetve végállomása Szolnok helyett a Keleti pályaudvar lett. Az IC371-es a Keletiből 5:10-kor indul, az IC370-es a Keletibe 22:50-kor érkezik.

A 2023. április 2-án érvénybe lépett 1. sz. menetrendi módosítás fejlesztései

- Az Ajkáról 5:55-kor Déli pályaudvarra induló BAKONY InterCity hosszabb útvonalon közlekedik: Celldömökről indul 5:20-kor, valamint megáll Devecser és Boba állomáson, átszállást biztosítva Zalaegerszeg felől is.

- Munkanapokon új személyvonatok közlekednek Szekszárd térségében: Tolna-Mözsről Szekszárdra 7:30-kor, Szekszárdról 12:30-kor indul új vonat Tolna-Mözsre.
- A Kisújszállásról 8:35-kor Kiskörére induló, továbbá a Kisköréerről 12:31-kor Kisújszállásra induló személyvonat a turisztikai időszakban meghosszabbított útvonalon, Kál-Kápolnáig, illetve Kál-Kápolnától közlekedik.
- A Nyíregyháza—Vásárosnamény vonalon, a Vásárosnaményből 3:33-kor Nyíregyházára induló, valamint a Nyíregyházáról 22:43-kor Vásárosnaményba induló személyvonat minden nap közlekedik, közlekedési korlátozásuk megszűnt.
- A Budapest—Újszász—Szolnok vonal a Keleti pályaudvarról munkanapokon 15:45-kor és 17:45-kor Nagykátára induló G60-as gyorsított személyvonat útvonala meghosszabbodott Szolnokig.
- A Szeged—Békéscsaba vonalon, a munkanapokon Orosházáról 5:31-kor Békéscsabára induló vonat közlekedési korlátozása megszűnt, egész évben naponta közlekedik.
- A Budapest-Nyugati—Lajosmizse—Kecskemét vonalon az Ócsáról 5:25-kor induló, Kőbánya-Kispestig között közlekedő S21-es betétjárat hosszabb útvonalon, Lajosmizsétől közlekedik.

A Balatont érintő, kiemelt menetrendi fejlesztések 2023-ban:

- A népszerű HELIKON InterRégió vonatok mentesítése érdekében Szombathely, Győr és Pécs felől nagyobb kapacitású, hagyományos szerelvényel kiállított vonatok indulnak, melyek közlekedése 2022-höz képest átalakításra került.
 - A TANÚHEGY sebesvonat új közvetlen kapcsolatot biztosít Győr és Keszthely között. A vonat az elő- és utószezonban hétfői napokon, nyáron főszezonban naponta közlekedik. Győrből 8:07-kor indul, Keszthelyre 11:14-kor érkezik, ellenkező irányban Keszthelyről 18:44-kor indul, Győrbe 21:49-kor érkezik. A vonat kerékpárszállító kocsijában 16 kerékpár szállítható.
 - A LESENCE sebesvonat Szombathely és Keszthely között naponta közlekedik az elő-, fő- és utószezonban, emellett a turisztikai szezonban hétfői napokon is. A vonat Szombathelyről 7:04-kor indul, Keszthelyre 9:14-kor érkezik, ellenkező irányban Keszthelyről 16:44-kor indul, Szombathelyre 18:54-kor érkezik. A vonat helyjegy váltása nélkül, felármentesen vehető igénybe. A vonat kerékpárszállító kocsijában 16 kerékpár szállítható.
 - Szombathely és a Balaton északi partja között új közvetlen kapcsolatot kínál egy meghosszabbított Kék Hullám expresszvonat. A vonat Szombathelyről 8:02-kor indul, Tapolcáról 9:38-kor közlekedik tovább Budapest felé, ellenkező irányból Tapolcáról 18:25-kor indul tovább, és Szombathelyre 19:56-ra érkezik. A vonaton nagy befogadóképességű kerékpárszállító kocsi közlekedik.
- A Szob és Fonyód közötti, nagy népszerűségnek örvendő Jégmadár expresszvonat közlekedése bővült, július 10-től augusztus 20-ig munkanapokon is közlekedett, KISS motorvonattal.
- A hétfői csúcsidőben, vasárnap délután mentesítő KISS motorvonat közlekedik Napfűrdő InterRégió néven Balatonszemesről Budapestre.
- Új, közvetlen járatpár közlekedik a Dél-Alföld és a Balaton északi partja között a főszezon hétfői napjain. A Csabai Tekergő sebesvonat Békéscsaba, Mezőtúr és Szolnok érintésével közlekedik Balatonfüreden át Tapolcára és vissza.

A 2023. június 17-én érvénybe lépett 2. sz. menetrendi módosítás fejlesztései

- Egy új vonatpár közlekedik munkanapokon Esztergom—Lábatlan állomások között: Esztergomból 8:43-kor, Lábatlanból 9:34-kor indul.
- Az utolsó esti, Diósjenő–Vác viszonylatban közlekedő vonat november 1-jéig hosszabb útvonalon, Drégelypalánk–Vác viszonylatban közlekedik
- Az Aszódról 6:44-kor induló, Vácig közlekedő S77-es személyvonat útvonala Hatvantól, a Vácraól 19:29-kor induló, Aszódig közlekedő S77-es személyvonat útvonala Hatvanig meghosszabbodott.

A 2023. augusztus 29-én érvénybe lépett 3. sz. menetrendi módosítás fejlesztései

- A Győrből hétfői napokon 4:38-kor induló S10-es vonat naponta közlekedik, a munkanapokon 4:38-kor induló S10-es vonat Győrből 18 perccel később, 4:56-kor indul, gyorsítva közlekedik, csak Komáromban, Tatán, Tatabányán, Alsógallán, Bicskén, Bicske alsón, Biatorbágyon és Budapest-Kelenföldön áll meg.
- Korábban átadásra került a Budapest—Pusztaszabolcs vonalon a Dunai finomítót elkerülő vágány, melyet munkanapokon a Dombóvárról a Déli pályaudvarra 3:48-kor induló, a Sárbogárdról a Déli pályaudvarra 5:56-kor induló, valamint az új, tanítási napokon Pusztaszabolcsról 7:23-kor induló G40-es vonat is igénybe vesz: a járatok Ercsi érintése nélkül, az elkerülő vágányon közlekednek. A vonatok Érd és Budapest-Kelenföld között pedig a 30a vonalon haladnak, ahol megállnak Érd alsón, Tétényligeten és Budapest-Kelenföldön.
 - Ercsi utasainak kiszolgálása érdekében a munkanapokon Százhalombattáról a Déli pályaudvarra 7:02-kor induló S40-es vonat útvonala meghosszabbodott, Pusztaszabolcsról 6:38-kor indul.
- A turisztikai szezonon kívül szombaton, vasárnap és ünnepnapokon is közlekedik az Egerből Szilvásváradra 7:32-kor, 16:02-kor, valamint a Szilvásváradról 9:52-kor és 18:59-kor induló vonat.
- Új vonat indul vasárnapi közlekedési rend szerint 15:45-kor Miskolc-Tiszairól Kazincbarcikára.
- A Szolnokról – Nyíregyházán, Miskolcon át – a Keleti pályaudvarra 5:10-kor induló TOKAJ InterCity (IC 682) hosszabb útvonalon közlekedik, Ceglédre 4:48-kor indul.
- A Ceglédre Nyíregyházára eddig 5:24-kor induló személyvonat a Nyugati pályaudvartól közlekedik, onnan 4:03-kor indul és Ceglédig minden állomáson, megállóhelyen megáll.
- A Nyugati pályaudvarról Szegedre közlekedő hajnali S20-as vonat helyett NAPFÉNY InterCity indul, így kevesebb idő alatt lehet reggel Szegedre érni.
- A Debrecen—Füzesabony vonal Debrecen és Macs közötti szakaszán az elmúlt években teljesen megújult a vasúti pálya. A vágányzárak végével, 2023. augusztus 28-tól ismét a vonatké lett a főszerep. A fejlesztések révén mód nyílt arra, hogy a MÁV-START megteremtse a közvetlen eljutást Debrecen és Eger között. A vonatok 2 és fél óra alatt teljesítik a távot. Debrecenből 4:39-kor és 6:59-kor indulnak az első vonatok Egerbe, majd 8:59 és 16:59 között kétóránként, ütemesen közlekednek. Egerből 6:28-kor indul az első vonat Debrecenbe, ezt követően 8:42 és 18:42 között kétóránként, ütemesen járnak a vonatok.
- A Nyugati pályaudvarról 22:03-kor induló, Kecskeméti közlekedő személyvonat útvonala péntek és szombat esténként Szegedig meghosszabbodott, megteremtve a térség késő esti elérhetőségét Budapest felől. A Kecskemétről 4:32-kor Budapestre induló gyorsított személyvonat útvonala ugyancsak meghosszabbodott: szombaton és vasárnap Szegedről indul. A vonatok Flirt motorvonatból kerültek kiállításra.

A Szeged—Hódmezővásárhely közötti TramTrain vonal menetrendi fejlesztései

- 2023. február 4-től – az eddigi alapvető menetrendi szerkezet megtartása mellett – munkanapokon, a csúcsidőszakokban sűrített követési rend került bevezetésre. A félórás menetrendi alapütem reggel, illetve délután egészült ki.
 - Szeged vasútállomás és Hódmezővásárhely vasútállomás között 4:47 és 8:19, illetve 13:18 és 17:19 között 20 percnként, míg Hódmezővásárhely vasútállomás és Szeged vasútállomás között 5:00 és 8:26, illetve 13:29 és 17:26 között ugyancsak 20 percnként követik egymást a vasútvillamosok.
 - Az ütemváltásokkal összefüggésben, az eszközök munkába állását, illetve kiállítását biztosítva Szeged vasútállomás—Szeged, Rókus vasútállomás viszonylatban 8:35-kor és 17:25-kor, Szeged, Rókus vasútállomás—Szeged vasútállomás viszonylatban 3:50-kor, 4:50-kor, 5:50-kor és 13:45-kor új járatok közlekednek.

Nemzetközi menetrendi változások

- A 2022/2023-as menetrend egyik legfontosabb újdonsága a nemzetközi közlekedésben, hogy új német város vált átszállás nélkül elérhetővé Budapestről éjszakai vonattal: decembertől a Kálmán Imre EuroNight München helyett Stuttgartig jár, Augsburgot, Ulmot, Göppingent érintve érkezik Baden-Württemberg tartomány fővárosába. Ezzel a MÁV-START jelentős éjszakai vonathálózat

tovább gyarapodik és mind a dél-németországi magyar diaszpóra, mind a kiránduló vagy üzleti utasok számára új, kényelmes közvetlen kapcsolat jött létre. A vonat ülő-, fekvő- és hálókocsit is továbbít, Stuttgart főpályaudvarra 8:37-kor érkezik, illetve onnan 20:29-kor indul Budapestre.

- Erdély felé elsősorban a kishatárforgalmi vonatok menetrendje változott, igazodva az utasigényekhez, valamint Arad elérése tovább javult. A Zaránd InterCity-vonatpár, amely eddig csupán Szolnok és Arad között közlekedett, Keleti pályaudvarról, illetve a Keleti pályaudvarig közlekedik, így a fővárosból Aradra már délelőtt meg lehet érkezni, illetve onnan késő délután is elég hazaindulni. Debrecenből Szatmárnémetibe az Érmihályfalván át közlekedő személyvonat egy órával előbb, 8:05-kor indul, ezáltal Budapestről 5:23-as indulással és késő esti érkezéssel – debreceni átszállással – elérhetővé válik a Partium északi része.
- Horvátország felé, a Pécs–Villány–Eszék vasútvonalon új nemzetközi összeköttetés létesült, ismét 4 pár vonat közlekedik naponta, 1 pár vonattal reggel, 3 párral délután lehet utazni.
- A Budapest—Split és vissza útvonalon közlekedő 1204 és 1205 sz. ADRIA InterCity vonatpár nem csak a nyári menetrendben, hanem a teljes közlekedési időszak alatt (a 1204 sz. vonat esetében június 9-től szeptember 22-ig, a 1205 sz. vonat esetében pedig június 11-től szeptember 24-ig) heti három alkalommal közlekedett.

Földi jegyértékesítés:

a) Pénztári:

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

b) Jegyértékesítő automatából:

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

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

Online jegyértékesítés:

- *Felület szerint:*
 - MÁV-START weboldalról
 - MÁV app okostelefonos applikációból
- *Forgalom szerint:*
 - Belföldi:
 - Helyi
 - Közvetlen
 - Nemzetközi
- *Kezelés szerint:*
 - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Viszonylati menetjegykiadás
 - Területi menetjegyek/bérletek
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*

- Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
- *Fizetés módja szerint:*
 - Késpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Jegyvásárlás interneten keresztül
 - Jegyvásárlás mobilapplikációból
- *Jegyátvétel módja és jegymedium szerint:*
 - jegykiadó automatából jegypapírra nyomtatva
 - e-vonatjegy:
 - pdf fájlból A/4-es papírra nyomtatva
 - pdf fájl alkalmas eszköz képernyőjén bemutatva
 - okostelefonos alkalmazásba letöltve és alkalmazásból bemutatva

Fedélzeti jegyértékesítés:

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

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

- *Kezelés szerint:*
 - MÁV- START Zrt. alkalmazottja által:
 - Személypénztáros által
 - Szolgáltatásértékesítő által
 - Személyes ügyfélszolgálaton keresztül
 - Utascentrumon keresztül
 - VOLÁNBUSZ Zrt., alkalmazottja által
 - Személypénztáros által
 - GYSEV Zrt. alkalmazottja által
 - Személypénztáros által
 - Utas által:
 - Jegyértékesítő automatából
 - Online MÁV START weboldalról
 - Online MÁV applikációból
- *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
 - MÁV-START jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel
 - MÁV-START jegyiaó rendszeréből elektronikus jegy
 - 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

Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése	2016 évben	2017 évben	2018 évben	2019 évben	2020 évben	2021 évben	2022 évben	2023 évben
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 korlátolt 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	299
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	5
Ügyfélhívó rendszer (helyszín)	5	5	10	10	10	10	10	
Business váró (helyszín)	1	1	1	1	1	1	1	1
Mobilpénztár	0	2	2	2	2	2	2	2

A MÁV-START Ügyfélszolgálat	
Személyes	Írásos
Utascentrum (Budapest-Keleti)	
Budapest-Déli	Utasok Könyve (MÁV-START) Észrevételek könyve (MÁV)
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	eszrevetel@mav-start.hu
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 5-ös menüpont
Pécs	
Győr	
Békéscsaba	
Székesfehérvár	
Tevékenységek, feladatok	
menetrendi, díjszabási, turisztikai információadás	
engedélyszám alapú mérséklés, visszatérítés, kizárólag vasúthiba esetén	írásbeli válaszadás
igazolások kiállítása (késési, útmegszakítás, utazásról való lemondás stb.)	panaszok utólagos vizsgálata, meghallgatások kezdeményezése
nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítása	kivételes elbírálás mérséklési, visszatérítési ügyekben, utazási kupon alapú kártalanítás szolgáltatási hiányosság esetén
Azonnali problémamegoldás, panaszfelvétel, átalány-kártérítési ügyek átvétele	helyesbítő intézkedések, 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 és egyéb nem vasúti termék értékesítése	

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

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény, valamint az ezzel összefüggő törvények módosításáról,
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 328/2013 (IX.3) kormányrendelet,
- F. 2. sz. Forgalmi utasítás és függelékei,
- F. 3. sz. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására,
- 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

A fedélzeti utastájékoztató kiépítettsége kocsitípusonként

Típus (új típus)	Sorozat (új sorozat)	Szegmens	Járműtípus	FB állag	Hangos utastájékoztató	Vizuális		Megjegyzés
						Külső kijelző	Dinamikus vizuális	
30-91	ABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	éőszavas			beszédállás
21-91.0	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	éőszavas			beszédállás
19-91.1	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	GPS alapú gépi és éőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
19-91.3	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	15	éőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő
21-91.1	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	gépi és éőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
21-91.3	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	34	éőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő
10-91	Apmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	GPS alapú gépi és éőszavas	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 éőszavas	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 éőszavas	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	éőszavas			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	éőszavas			beszédállás
70-80	WLAB	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	éőszavas			beszédállás
88-44	WRRee	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	éőszavas			beszédállás
94-80	Dd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	nincs			-
17-37	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	éőszavas			beszédállás
10-76	Amxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	éőszavas			beszédállás
21-76	Bmxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	éőszavas			beszédállás
80-76	Bmxtz	Belföldi IC	Személykocsi	2	éőszavas			beszédállás, mikrofon
10-44	Ap(ee)	Belföldi IC	Személykocsi	26	éőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-44	Bp (ee)	Belföldi IC	Személykocsi	86	éőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-44.080	Bp 8ee)	Belföldi IC	Személykocsi	9	éőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
19-57	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	GPS alapú gépi és éőszavas		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	éőszavas			beszédállás
29-05	Bp	Belföldi távolsági	Személykocsi	11	nincs			-
29-57	Bpee	Belföldi IC	Személykocsi	7	gépi és éőszavas		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	éőszavas			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	éőszavas			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	éőszavas			beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő
80-55-800	Bybdtee	Belföldi távolsági	Személykocsi	24	éőszavas			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	éőszavas			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	éőszavas			beszédállás
20-05.601	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	255	éőszavas			beszédállás
80-05.100	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	7	nincs			-
80-05.400	BDt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	GPS alapú gépi és éőszavas			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