



**MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ Zrt.**

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

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

## **Szolgáltatásminőségi kritériumok meghatározása**

**a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt-nél**

[www.mav-start.hu](http://www.mav-start.hu)

**2012**

## **Defining the Service Quality Standards**

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

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

[www.mav-start.hu](http://www.mav-start.hu)

in Hungarian language

## A szolgáltatásminőségi előírások meghatározása – A szolgáltatásminőségi jelentés minimális

### tartalma

#### 1. Információk és menetjegyek

- Utazási információ biztosítása az utazás alatt

|                             | közép sorozat szám | pályaszám                | gépi utastájékoztató rendszerrel ellátott járművek pályaszáma | gépi és előszavas hangos                          | vizuális      |                    | Megjegyzés                                                                                                 |
|-----------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                    |                          |                                                               |                                                   | külső kijelző | dinamikus kijelzés |                                                                                                            |
| DESIRO                      | 63-42              | 001-031                  | 001-031                                                       | van                                               | van           | van                | üzemel (több jármű utastájékoztató rendszerénél műszaki hiányosság van, emiatt hiányosan ad tájékoztatást) |
| FLIRT                       | 53-41              | 001-060                  | 001-060                                                       | van                                               | van           | van                | üzemel                                                                                                     |
| TALENT                      | 53-42              | 001-010                  | 001-010                                                       | van                                               | van           | van                | üzemel                                                                                                     |
| német vezérlő               | 80-55              | 000-026                  | 000-026                                                       | van                                               | csak homlok   | nincs              | nem üzemel, korszerűsítésre vár                                                                            |
| iker Bz motorkocsi          | 63-12              | 001                      | 001                                                           | van                                               | van           | van                | nem üzemel                                                                                                 |
| 3.G IC kocsik 1. osztály    | 19-57              | 001-003                  | 001-003                                                       | van                                               | van           | van                | üzemel                                                                                                     |
| 3.G IC kocsik 2. osztály    | 29-57              | 001-007                  | 001-007                                                       | van (3.G IC 1. osztályú kocsi közlekedése esetén) | van           | van                | üzemel                                                                                                     |
| orosz iker-motorkocsi       | 63-41              | 001-040                  | 021, 029,031                                                  | van (csak rendkívüli tájékoztatás)                | van           | van                | üzemel (csak célállomás kijelzéssel)                                                                       |
| BDt 400-as                  | 80-05              | 400-414; 416-455         | 400-414; 416-455                                              | van                                               | nincs         | nincs              | üzemel                                                                                                     |
| IC villamos motorvonat      | 90-76              | 001-002                  | 001-002                                                       | van                                               | nincs         | nincs              | üzembe helyezés várható ideje: 2013.07.01-jétől                                                            |
|                             |                    | 003                      | 003                                                           | van                                               | nincs         | nincs              | üzemel                                                                                                     |
| BDV villamos motorvonat     | 68-05              | 001-004, 006-020         | 001-004, 006, 007, 009, 012, 013, 017                         | van                                               | nincs         | nincs              | üzemel                                                                                                     |
|                             |                    |                          | 008, 010, 011, 014, 015, 016, 018-020                         | nincs                                             | nincs         | nincs              | üzembe helyezés várható ideje: 2013.07.01-jétől                                                            |
| BVh villamos motorvonat     | 68-05              | 200-201                  | 200                                                           | nincs                                             | nincs         | nincs              | üzembe helyezés várható ideje: 2013.07.01-jétől                                                            |
|                             |                    |                          | 201                                                           | van                                               | nincs         | nincs              | üzemel                                                                                                     |
| belföldi forgalmú IC kocsik | 10-67, 10-71       | összes belföldi forgalmú | összes belföldi forgalmú                                      | nincs                                             | nincs         | nincs              | telepítés nem kezdődött el                                                                                 |

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

- Hogyan történik az információkérés kezelése az állomásokon

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

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

| A MÁV-START Ügyfélszolgálat                                                   |                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Személyes                                                                     | Írásos                                                                                                                    |
| Budapest-Keleti                                                               |                                                                                                                           |
| Budapest-Déli                                                                 | Észrevételek könyve                                                                                                       |
| Szolnok                                                                       | 1426 Bp. Pf.: 56                                                                                                          |
| Szeged                                                                        | <a href="mailto:eszrevetel@mav-start.hu">eszrevetel@mav-start.hu</a>                                                      |
| Miskolc                                                                       | fax: 06 (1) 511 2093                                                                                                      |
| Debrecen                                                                      | <a href="http://www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat">www.mav-start.hu/ugyfelszolgalat</a>                                    |
| Nyíregyháza                                                                   | MÁVDIREKT, 6-os menüpont                                                                                                  |
| Pécs                                                                          |                                                                                                                           |
| Tevékenységek, feladatok                                                      |                                                                                                                           |
| menetrendi, díjszabási, turisztikai információadás                            |                                                                                                                           |
| engedélyszám alapú mérséklés, visszatérítés, kizárólag vasúthiba esetén       | írásbeli válaszadás                                                                                                       |
| igazolások kiállítása (késési, útmegszakítás, utazásról való lemondás stb.)   | panaszok utólagos vizsgálata, meghallgatások kezdeményezése                                                               |
| nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítása                      | kivételes elbírálás mérséklési, visszatérítési ügyekben, utazási kupon alapú kártalanítás szolgáltatási hiányosság esetén |
| Azonnali problémamegoldás, panaszfelvétel, átalány-kártérítési ügyek átvétele | helyesbítő intézkedések, folyamatszmlélet alapú javaslatok, innovatív megoldások kezdeményezése                           |
| Utazási kupon kiadása klíma-meghibásodásra                                    |                                                                                                                           |
| Csatlakozásmulasztás miatt jegyek érvénytartamának meghosszabbítása           |                                                                                                                           |

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

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

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

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

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

- Jegyvásárlási lehetőségek
- Földi jegyértékesítés:

a) Pénztári:

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

b) Jegyértékesítő automatából:

- Forgalom szerint:

- Belföldi helyi
  - Kezelés szerint:
    - Utas által
  - Jegykiadás megvalósulása szerint:
    - Viszonylati menetjegykiadás
  - Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
    - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
  - Fizetés módja szerint:
    - Készpénzzel
    - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetéssel)
  - Értékesítési helyszínt tekintve:
    - Állomáson, megállóhelyen
- c) Egyéb (pl.: peronkapuknál és egyéb esetekben – pénztári rásegítésnek MJR gépből; telefonos vagy e-mailes előrendelés útján a MÁVDIREKT-en keresztül gépes pénztárban átvéve)
- Elektronikus jegyértékesítés:
    - Forgalom szerint:
      - Belföldi (e-Ticket, e-TicketM, otthon nyomtatott jegy):
        - Helyi
        - Közvetlen
      - Nemzetközi (i-Ticket)
    - Kezelés szerint:
      - Utas által
    - Jegykiadás megvalósulása szerint:
      - Viszonylati menetjegykiadás
    - Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
      - Korlátozott jegyértékesítési tevékenység
    - Fizetés módja szerint:
      - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyás fizetés)
    - Értékesítési helyszínt tekintve:
      - Jegyvásárlás interneten keresztül, jegyátvétel kijelölt állomásokon kioszkból történik
  - Fedélzeti jegyértékesítés:
    - Forgalom szerint:
      - Belföldi:
        - Helyi
        - Közvetlen (korlátozottan)
      - Nemzetközi
    - Kezelés szerint:
      - MÁV-START Zrt. alkalmazottja

- Jegykiadás megvalósulása szerint:
  - Géppel
- Nyújtott szolgáltatás szempontjából:
  - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- Fizetés módja szerint:
  - Készpénzzel
  - Hitelezetten
- Egyéb termék értékesítése ügyfélszolgálati irodákon keresztül (pl.: menetrend, ajándéktárgyak)

### Értékesítési helyszínek

| Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése                                                                                       | 2008. évben | 2009. évben | 2010. évben | 2011. évben | 2012. évben | 2013. április 22-i állapot szerint (nyári pénztárakkal korrigálva) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------------------------------------------------|
| MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt. PÜ munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár                                                 | 584         | 559         | 505         | 503         | 459         | 360                                                                |
| MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeltetett menetjegyiroda                                                                        | 10          | 10          | 10          | 10          | 10          | 10                                                                 |
| Felsőoktatási pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés                                                                             | 9           | 7           | 8           | 8           | 8           | 7                                                                  |
| Külső partner által kezelt korlátozott menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés                         | 48          | 35          | 40          | 32          | 35          | 0                                                                  |
| Viszonteladó partnereken keresztüli nemzetközi menetjegy-értékesítés                                                                   | 0           | 11          | 15          | 14          | 10          | 0                                                                  |
| Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztüli menetjegy-értékesítés - utazási irodák, FERIHEGYI PT.                   | 30          | 27          | 24          | 16          | 13          | 31                                                                 |
| Jegyértékesítő automaták                                                                                                               | 5           | 5           | 5           | 6           | 6           | 6                                                                  |
| E-ticket kiosk                                                                                                                         | 40          | 40          | 40          | 40          | 40          | 42                                                                 |
| Szolgáltatás-értékesítők                                                                                                               | 22          | 22          | 21          | 21          | 19          | 21                                                                 |
| Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlet és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében | 104         | 133         | 128         | 134         | 136         | 126                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |    |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|----|----|----|
| Egyéb szolgáltatás-értékesítés<br>(Volán társaságok jegyeinek,<br>bérleteinek értékesítése,<br>Atlasz biztosítás, City Tour<br>programcsomag értékesítés,<br>Discont Phone kártya<br>értékesítés, Balaton mix<br>értékesítés, Hungary Card<br>értékesítés stb.) | 7 | 9 | 11 | 13 | 12 | 11 |
| Egysoros sorban állási<br>rendszer                                                                                                                                                                                                                              | 0 | 0 | 1  | 2  | 2  | 2  |
| ügyfélfívó rendszer                                                                                                                                                                                                                                             | 1 | 2 | 2  | 2  | 2  | 3  |
| Business Váró                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  |

- A személyzet elérhetősége az állomásokon tájékoztatás és jegyárúsítás céljából

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

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

Díjszabás

Üzletszabályzat kivonatok

Az állomásról induló és oda érkező vonatok jegyzéke

Az állomást érintő vasútvonalak menetrendje

A várótermek a személyszállító vonatok közlekedési idejében nyitva vannak.

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

Az állomásról induló és oda érkező vonatok jegyzéke

Utazási feltételek kivonat

MÁVDIREKT és a MÁV-START honlapjának elérhetősége

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

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

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

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

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

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

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

Kelenföld, Budafok, Budatétény, Barosstelep, Érdliget, Érd-felső, Martonvásár, Velencefürdő, Velence, Gárdony, Agárd, Ódinnyés, Tata, Komárom, Győr, Ferihegy, Vecsés, Vecsés-Kertekalja

Üllő, Monor, Monorierdő, Pilis, Albertirsa, Ceglédbercel, Ceglédbercel- Csertő, Budai út, Cegléd, Celldömölk, Nemeskocs, Boba, Kemenespálfa, Jánosháza, Nemeskeresztúr, Rigács, Ukk, Dabronc, Túrje, Zalabér-Batyk, Pákozd, Pókaszeptk, Kemendollár, Zalaszentiván, Zalaegerszeg, Zalaegerszeg-Ola, Andrásida, Bagod, Zalaszentgyörgy, Zalacséb-Salomvár, Budafa, Zalapatakajla, Zalalövő, Felsőjánosfa, Pankasz, Nagyrákos, Óriszentpéter, Bajánsenye, Hodos Budapest- Keleti pályaudvar, Szerencs, Miskolc, Nyíregyháza

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

### a) Késések

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

| Szegmens                                                 | Nem pontos vonatok aránya (%) | Pontossági menetrendszerűség (%) |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Budapest elővárosi                                       | 20,57                         | 79,43                            |
| Minőségi távolsági                                       | 29,04                         | 70,96                            |
| Regionális                                               | 10,96                         | 89,04                            |
| Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok | 44,43                         | 55,57                            |
| Távolsági                                                | 25,53                         | 74,47                            |
| <b>Összes</b>                                            | <b>16,92</b>                  | <b>83,08</b>                     |

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

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

- Késések indulásnál %-ban

| Szegmens                                                 | Késétt indulás aránya (%) | Indulási menetrendszerűség (%) |
|----------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Budapest elővárosi                                       | 24,89                     | 75,11                          |
| Minőségi távolsági                                       | 20,74                     | 79,27                          |
| Regionális                                               | 20,15                     | 79,85                          |
| Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok | 33,16                     | 66,84                          |
| Távolsági                                                | 23,37                     | 76,65                          |
| <b>Összes</b>                                            | <b>21,90</b>              | <b>78,10</b>                   |

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

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

- Késések érkezésnél %-ban
  - o A 60 percnél kisebb késések %-ban
  - o A 60-119 perc közötti késések %-ban

- o A 120 perces vagy annál nagyobb késések %-ban

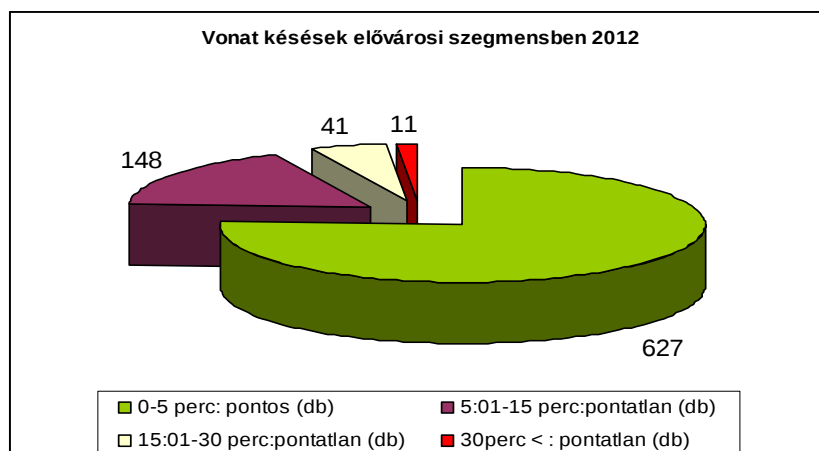
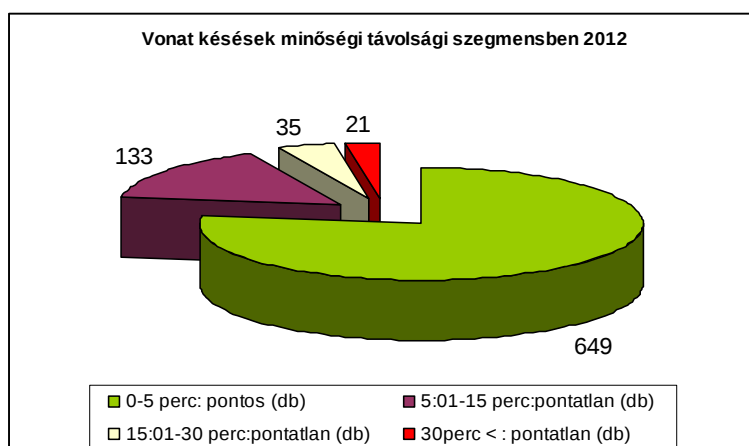
| Szegmens                                                 | 1-60 perc közötti késés (%) | 61-120 perc közötti késés (%) | 120 perc feletti késés (%) | Közlekedési menetrendszerűség (%) |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| Budapest elővárosi                                       | 57,91                       | 0,23                          | 0,04                       | 41,82                             |
| Minőségi távolsági                                       | 58,90                       | 0,90                          | 0,20                       | 40,00                             |
| Regionális                                               | 29,82                       | 0,13                          | 0,03                       | 70,02                             |
| Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok | 68,75                       | 2,32                          | 0,70                       | 28,23                             |
| Távolsági                                                | 55,82                       | 0,56                          | 0,13                       | 43,49                             |
| Összes                                                   | 42,82                       | 0,28                          | 0,06                       | 56,84                             |

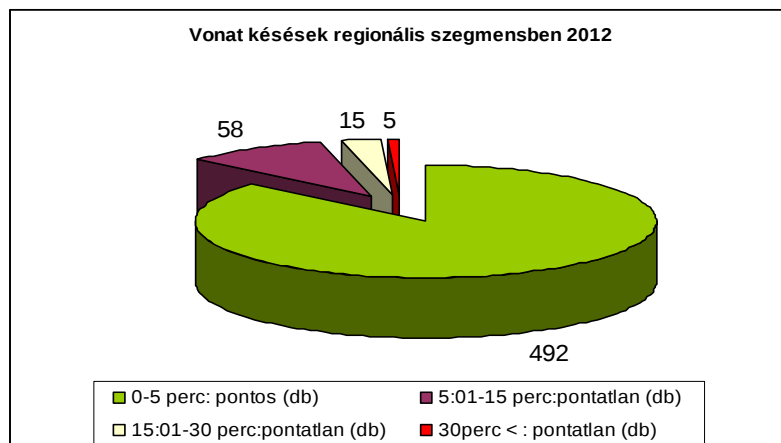
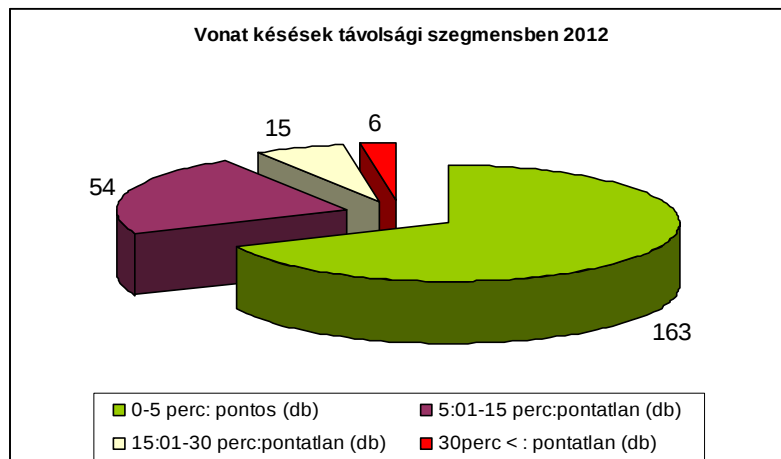
**Közlekedési menetrendszerűség:** A leközlekedett vonatok közül azok a nem késett vonatok melyeknek menetrendtől eltérése 0 perc, az összes leközlekedett vonathoz viszonyított aránya.

A Szolgáltatásfelügyeleti Szervezetünk a 2010-2012. évi vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés keretében 2012-ben is végeztetett menetrendszerűségi mérést, mintavételes eljárás alapján.

A szervezet mérésében a közszolgáltatási szerződés 8. számú melléklete alapján 0-5:00 perc; 5:01-15:00 perc; 15:01-30:00 perc; és a 30:01 percen túli késések jelennek meg.

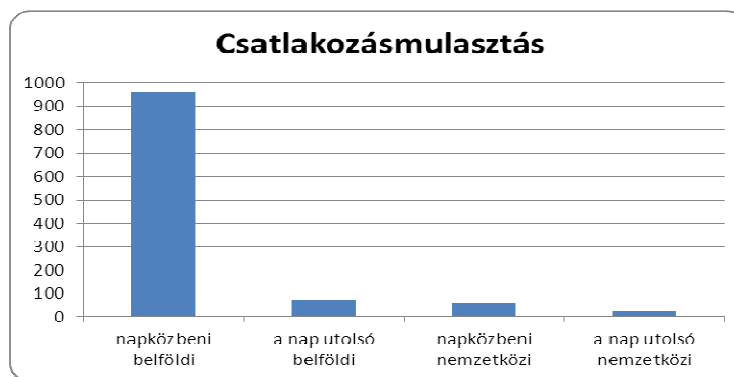
A szervezet által mért, szegmensenként összesített eredményeket az alábbi négy diagram mutatja be.





- A más vasúti szolgáltatások felé elmulasztott csatlakozások %-ban

Az elmulasztott csatlakozások pontos számáról a MÁV-START Zrt. nem rendelkezik információval, csak az ezek miatt tett utaspanaszokról a 2012. évben:



A nap utolsó csatlakozása miatt 2012. évben 188 fő került szállodai elhelyezésre.

## b) Zavarok

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

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

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
- Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009(XII.1.) kormányrendelet
- F. 2. Forgalmi utasítás és függelékei
- F. 3. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására
- F. 10. utasítás a védett vezetők utazásainak lebonyolítására
- Balesetvizsgálati utasítás
- Műszaki mentési és Segélynyújtási Utasítás,
- D. 4. utasítás a téli forgalommal kapcsolatos teendők ellátására
- 16/2006. (IV. 14. MÁV Ért. 15.) Vigh. sz. általános vezérigazgató- helyettesi utasítás „a MÁV Zrt. területén található létesítményeket érintő közveszély előfordulására irányuló- különös tekintettel a robbantással történő- fenyegetések esetén történő intézkedésekről”
- 14/2003. (X. 24. MÁV Ért. 43.) VIG utasítás, illetve annak 3. sz. módosítása (35/2006. IX. 1.MÁV Ért. 35.) a bekövetkezett biztonsági események során teljesített ügyeleti szolgálati és vezetői feladatokról, valamint a kárelhárítás irányításáról
- MÁV-START Vasúti személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- Hálózat-hozzáférési Szerződés (P-8870/2011. és K-5484/2011) 6. számú melléklete (utastájékoztató és információ-szolgáltatási tevékenység),
- 23/2013. (IV.05. MÁV ÉRT. 11. EVIG számú elnök-vezérigazgatói utasítás „a közszolgáltatás keretében nyújtott utastájékoztató normatív előírásairól és azok alkalmazásáról normál üzemi körülmények között, valamint a rendkívüli események bekövetkezéskor” című 23/2011. (VI.03. MÁV ÉRT. 13.) EVIG sz. elnök-vezérigazgatói 2. sz. módosítás egységes szerkezetben.
- HÜSZ 4.8 pontja különleges intézkedések üzemzavar és vészhelyzet esetén
- MÁV-START Vasúti személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások
- Szabályzat a személy- és poggyászkocsi kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- P-6602/ 2008 sz. „Vágányzári utasítás”
- K-1604/2008. utasítás a MÁV-START Zrt. vezetői készenléti szolgálatának ellátására
- K-1884/2009. számú utasítás a sztrájk esetén követendő szabályokra (41/2009. ÜVH. sz. Üzleti és Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi díjszabási rendelkezés)
- S-1992/2012. sz. üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi utasítás (a „Krisis SMS kiterjesztése a vonatkísérői okostelefonokra” tárgyú utasítás)

### 3. A járatok törlése

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

| Szegmens                                                 | Teljes lemondás aránya (%) | Részleges lemondás aránya % |
|----------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Budapest elővárosi                                       | 0,49                       | 0,45                        |
| Minőségi távolsági                                       | 0,37                       | 0,71                        |
| Regionális                                               | 0,24                       | 0,09                        |
| Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok | 0,19                       | 3,19                        |
| Távolsági                                                | 0,16                       | 0,40                        |
| <b>Összes</b>                                            | 0,29                       | 0,27                        |

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

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

- Tisztítási időközök

Gördülőállomány esetén

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

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

Állomási létesítményeknél:

- I. minőségi távolsági szegmens: folyamatos- ügyeletes takarító, naponta
  - II. Budapest elővárosi szegmens: naponta- heti 5-3 alkalommal
  - III. távolsági szegmens: heti 5-3 alkalommal
  - IV. regionális szegmens: heti 3-1- havonta 1 alkalommal
- Szüneteltetett megállóhelyek: havonta 1 alkalommal- esetleg

- A levegőminőség műszaki mérése

A levegő minőségének műszaki mérését a társaság nem végzi.

- Az illemhelyek használhatósága

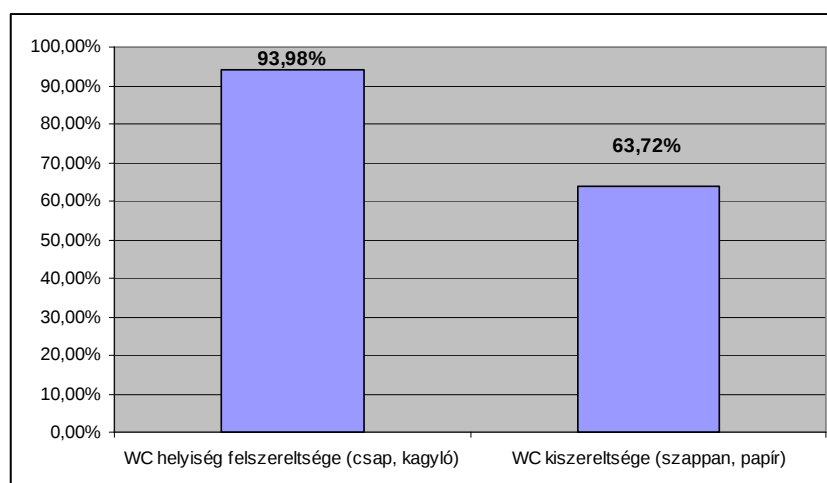
A MÁV Zrt. Ingatlankezelési Igazgatóságának jelenleg az alábbi adatok állnak rendelkezésére:

|                 | <b>Utas<br/>illemhelyek<br/>száma</b> | <b>Használható</b> | <b>Használhatatlan</b> | <b>Használaton<br/>kívül</b> |
|-----------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Budapest        | 202                                   | 170                | 27                     | 5                            |
| Debrecen        | 180                                   | 120                | 43                     | 17                           |
| Miskolc         | 119                                   | 102                | 6                      | 11                           |
| Pécs            | 192                                   | 116*               | 54                     | 22                           |
| Szeged          | 140                                   | 78                 | 32                     | 30                           |
| Szombathely     | 100                                   | 76                 | 24                     | 0                            |
| <b>Összesen</b> | <b>933</b>                            | <b>662</b>         | <b>186</b>             | <b>85</b>                    |

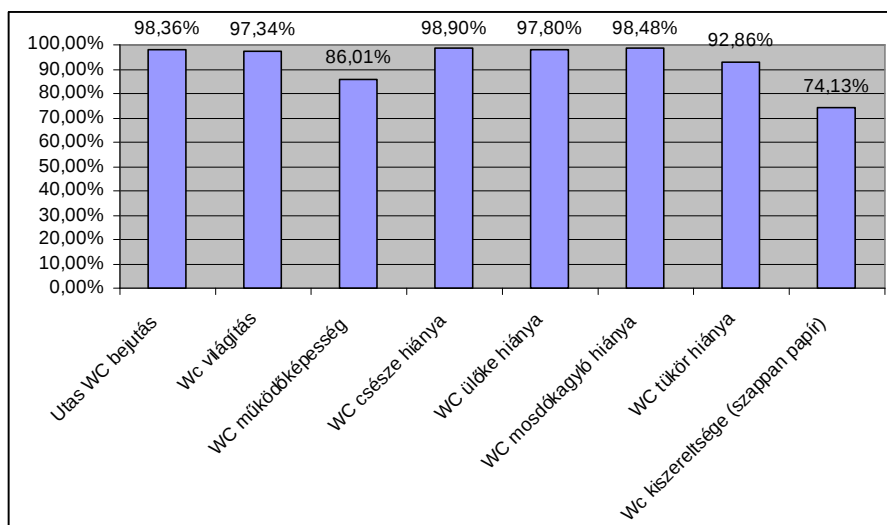
\*ebből 8 db. időszakos mobil wc

A MÁV-START Zrt. Szolgáltatásfelügyeleti Szervezete a használható illemhelyek állapotát az állomásokon, és a járműveken 2012-ben felmérte, az alábbi ábra mutatja be méréseik eredményét:

Állomásokon:



Járműveken:



## 5. Az utasok elégedettségének vizsgálata

A Társaság 2012. évben utaselégedettség felmérést készített.

A 2012-es utaselégedettség kutatás körülményei:

A MÁV-START Zrt. Üzleti Szervezete kérdőíves felmérést végzett az utasok körében az utazási körülményekkel való elégedettségéről. Az adatfelvétel az SZSZK-k jegyvizsgálóinak közreműködésével és a MÁV-START honlapján elérhető, online kitölthető kérdőív segítségével történt, a vonaton kiosztott kérdőívek számát viszonylatonként határoztuk meg.

A felmérés időpontja: 2012. július 24 - augusztus 6.

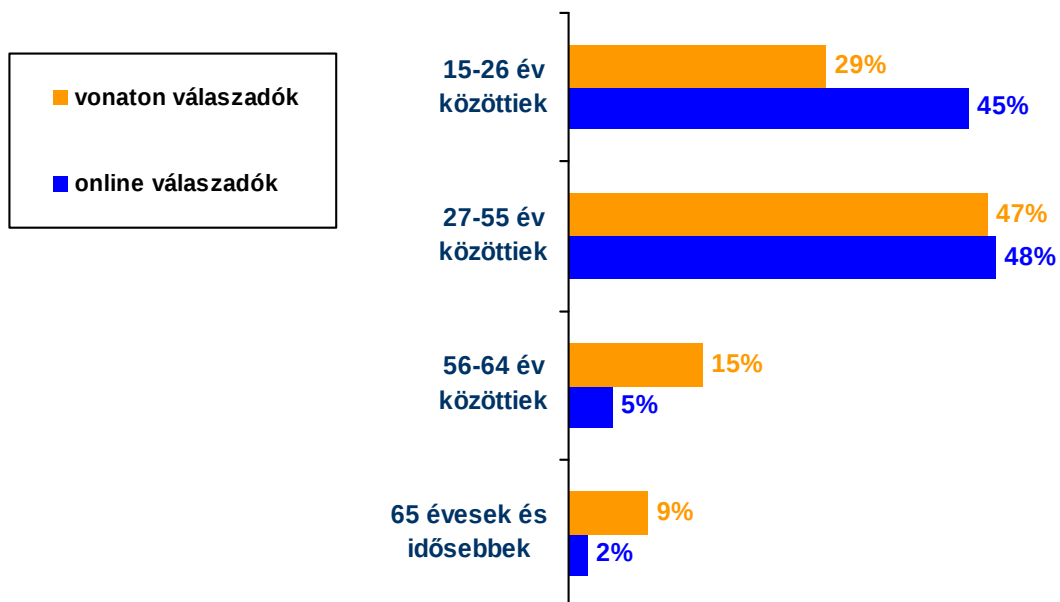
Az összefoglaló 5685 vonaton kitöltött kérdőív adatainak elemzésével, 42936 online kitöltött kérdőív számainak bemutatásával és a két adatfelvétel számainak összehasonlításával készült. A vonaton és az interneten keresztüli adatfelvétel közül a vonaton kiosztott kérdőívek eredményeit mutatjuk be részletesen, de az összefoglalóban bemutatjuk a vonaton történt és az online adatfelvétel különbségeit és az online adatfelvétel torzító hatását.

Az értékelt utazási körülmények:

- az utazásra fordított idő
- a vonatok érkezési, indulási pontossága
- az ön által leggyakrabban használt vasútvonalon a járatok sűrűsége
- a pénztárosok tájékozottsága, segítőkészsége
- a jegyvizsgálók tájékozottsága, segítőkészsége
- a késésekről, változásokról való tájékoztatás
- más vonatokhoz való csatlakozás
- a vasúti utazás kényelme
- a vasúti kocsik hűtése, fűtése
- a vasúti kocsik zsúfoltsága

- a vonatok tisztasága
- a mellékhelyiségek tisztasága a vonatokon
- az állomások tisztasága
- a pályaudvarok tisztasága
- a váróhelyiségek hűtése, fűtése

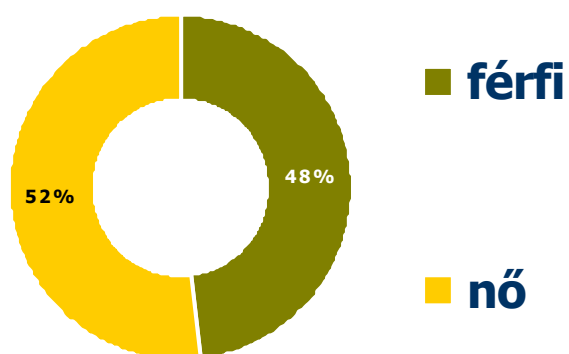
Életkori csoportok megoszlása a válaszadók körében:



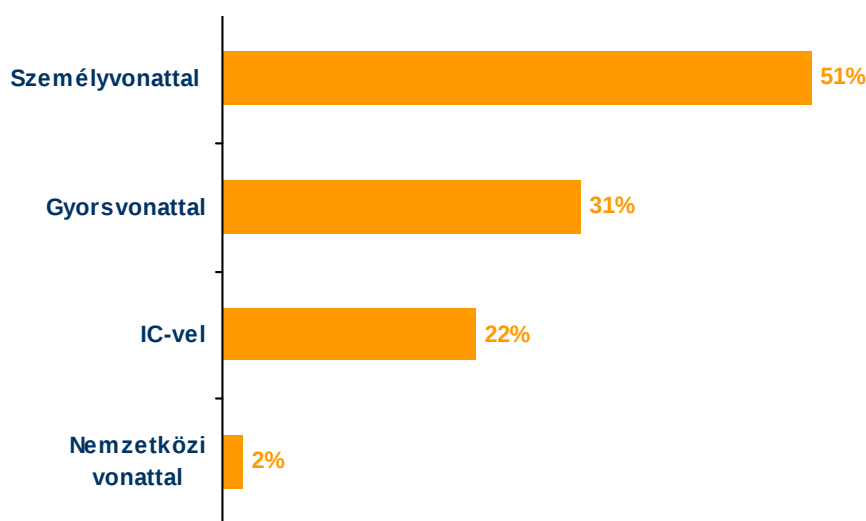
Bázis: válaszadók a vonaton, n=5685.

Bázis: online válaszadók, n=42936.

Nemek megoszlása a válaszadók körében:

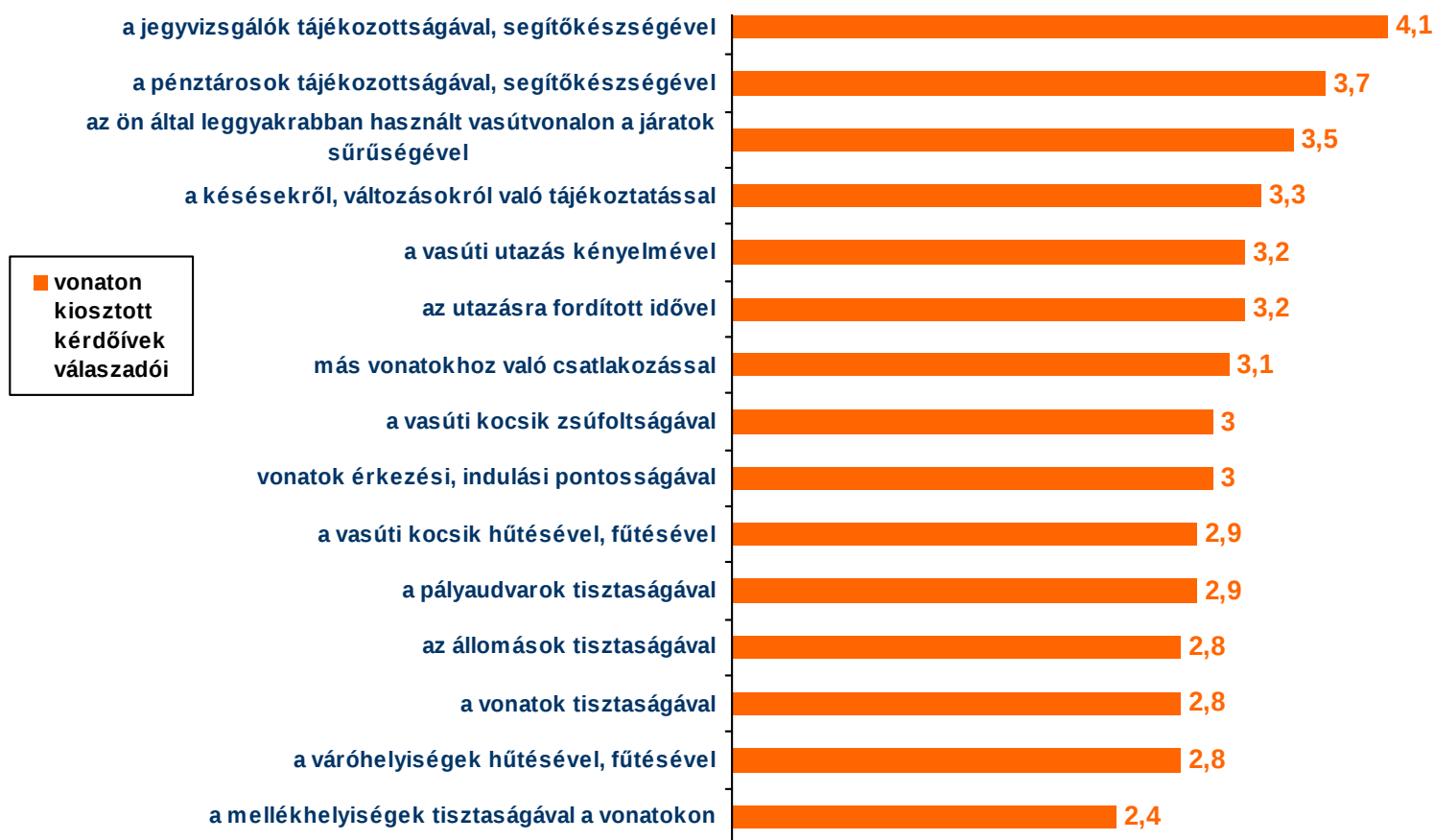


### Vonattípusok igénybevétele:

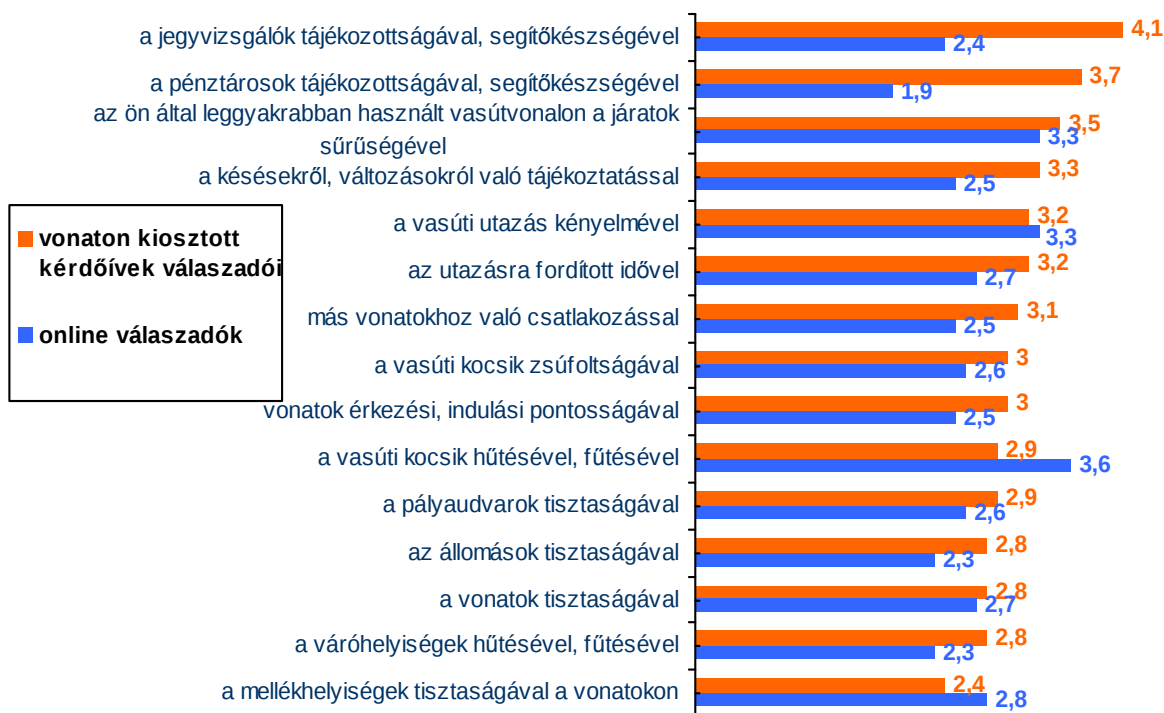


Bázis: válaszadók, n=5685, a vonaton kiosztott kérdőívek kitöltői.

### Utazási körülmények értékelése (átlagok, értékelés 1-5-ig):



Bázis: válaszadók, n=5685, a vonaton kiosztott kérdőívek kitöltői.



Bázis: válaszadók a vonaton, n=5685.

Bázis: online válaszadók, n=42936.

#### Az életkor kapcsolata az értékelt szempontokkal:

65 évesek és idősebbek csoportja **jobb**nak értékelte, mint a többi korcsoport:

- az utazásra fordított időt,
- a vonatok pontosságát,
- a pénztárosok tájékozottságát,
- az utazás kényelmét,
- a kocsik hűtése, fűtése,
- a kocsik zsúfoltságát,
- a mellék helyiségek tisztaságát a vonatokon és
- az állomások tisztaságát.

65 évnél fiatalabb csoportok **jobb**nak értékelték a legidősebb korcsoportnál:

- a más vonatokhoz való csatlakozást és
- a váróhelyiségek hűtését, fűtését .

15-26 év közöttiek **rossz**abbnak értékelték, mint a többi korcsoport:

- a kocsik hűtésével, fűtésével,
- a pénztárosok tájékozottságával,
- a kocsik és a vonatok mellék helyiségeinek tisztaságával

#### Az utazási gyakoriság és az értékelt szempontok kapcsolata:

Utazási gyakoriság alapján szignifikáns különbségeket tapasztaltunk a megadott szempontok értékelésében.

- A naponta és munkanapokon utazók szignifikánsan alacsonyabb pontszámot adtak, vagyis **rossz**abbnak értékelték minden utazási körülményt mint a többi utazási gyakorisági csoport.

- A havonta, vagy ritkábban utazók szignifikánsan magasabb pontszámot adtak, vagyis **jobb**nak értékelték minden utazási körülményt, mint a többi utazási gyakorisági csoport.

A leggyakrabban választott vonattípus kapcsolata az értékelt szempontokkal:

A leggyakrabban IC-vel utazók a szempontok többségével **elégedettebbek**, mint a többi csoport.

Az IC-vel utazók **elégedettebbek** mint a többi csoport:

- az utazásra fordított idővel,
- a vonatok pontosságával, járatsűrűséggel,
- a késésekről, változtatásokról szóló utastájékoztatással,
- a vasúti utazás kényelmével,
- a vasúti kocsik hűtésével, fűtésével,
- a vasúti kocsik zsúfoltságával,
- a vonatok és mellékhelyiségek tisztaságával és
- a váróhelyiségek hűtésével, fűtésével.

A kutatás eredményeinek összefoglalása:

A jegyvizsgálók és a pénztárosok munkájával elégedettek leginkább az utasok. Legkevesbé az utazás komfortjával, az utazási körülményekkel – vonatok, mellékhelyiségek, állomások – tisztaságával és a hűtéssel, fűtéssel elégedettek az utasok. Az utazási körülmények többségével a 65 évesek és idősebbek, a havonta egyszer vagy ritkábban utazók elégedettebbek, mint a többi korcsoport. Szolgáltatásainkkal a naponta, vagy minden munkanap utazók, a korcsoportok közül pedig a 15-26 év közöttiek voltak legkevesbé elégedettek. Az egyes vonattípusokat leggyakrabban választók csoportjai közül az IC-vel utazók a leginkább elégedettek.

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

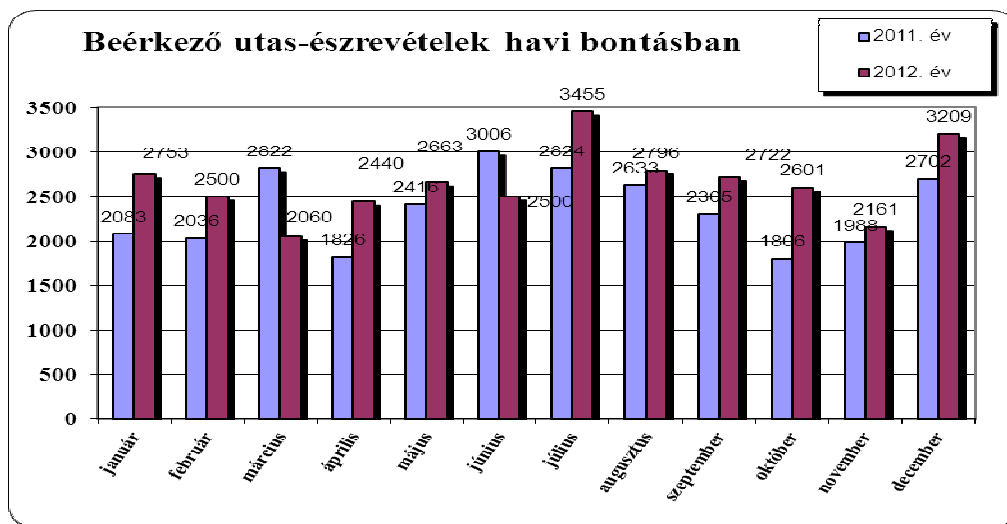
### **▪ Követett eljárásrend**

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

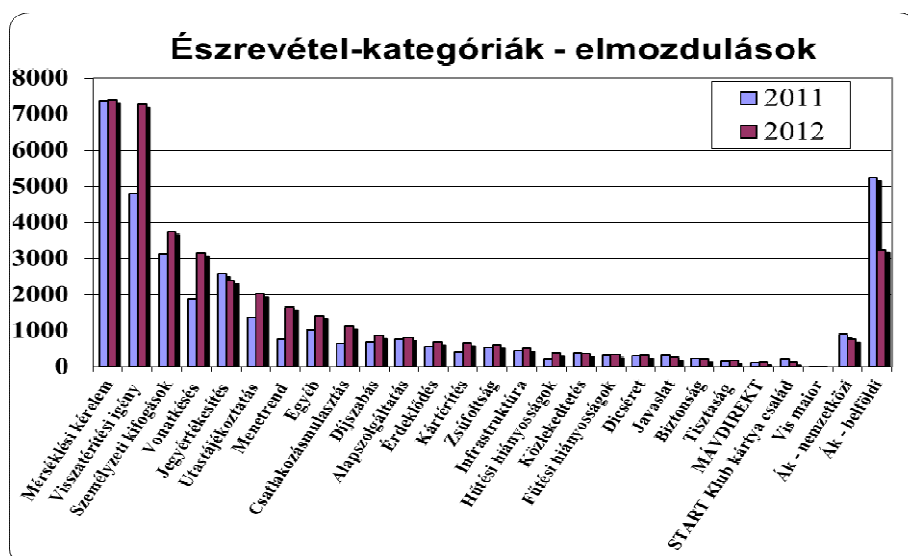
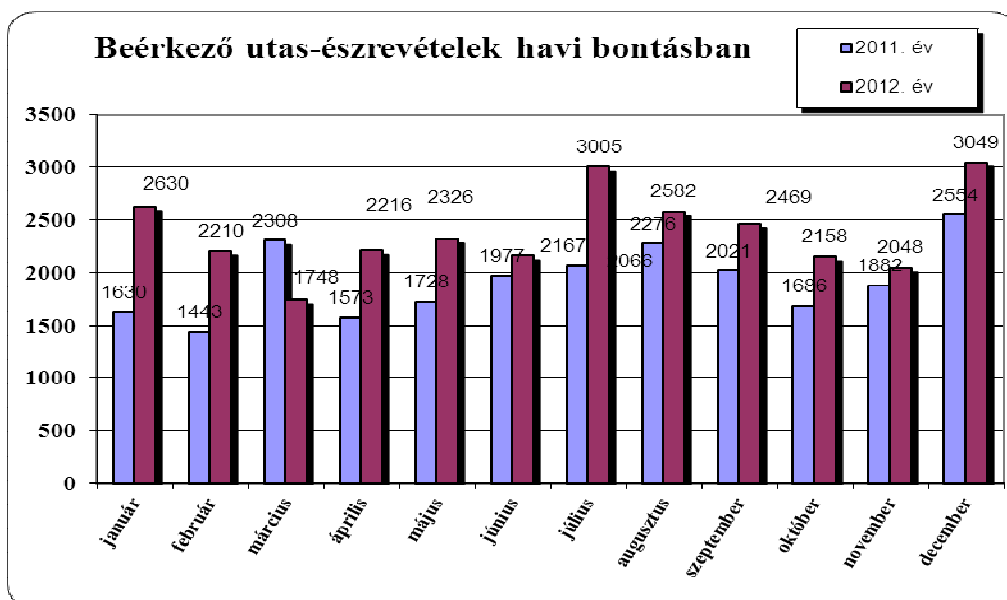
- A panaszok száma és eredménye:
  - panaszok kategóriái

2012-ben 31 860 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 28 608 db megkeresés.

Megkeresések száma átalány-kártérítésekkel együtt

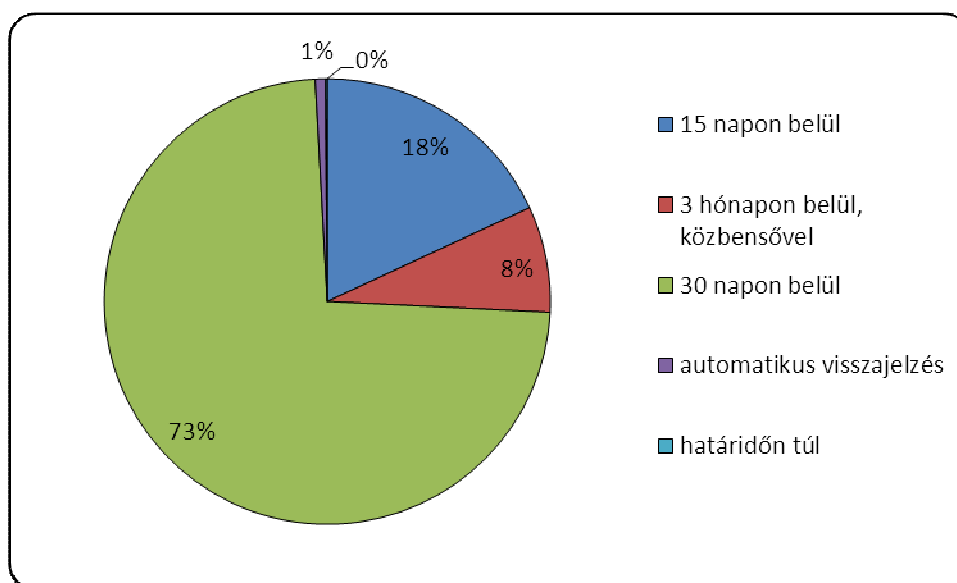


Megkeresések általán-kártérítés nélkül

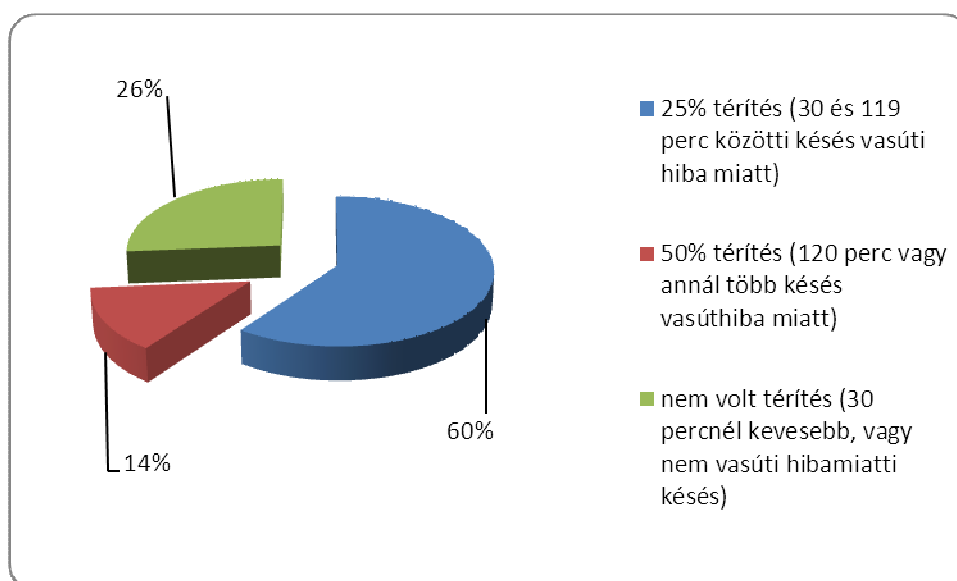


- késés (60 és 119 perc között, 120 perc vagy annál több, utazásról való lemondás, elterelés, más közlekedési mód, elszállásolás)
- o benyújtott panaszok
- o feldolgozott panaszok
- Összes megkeresés (ismételt levelekkel együtt): 41 687 db
- Visszautasított levelek aránya: 5 %
- Átlag megválaszolási idő: 22 nap

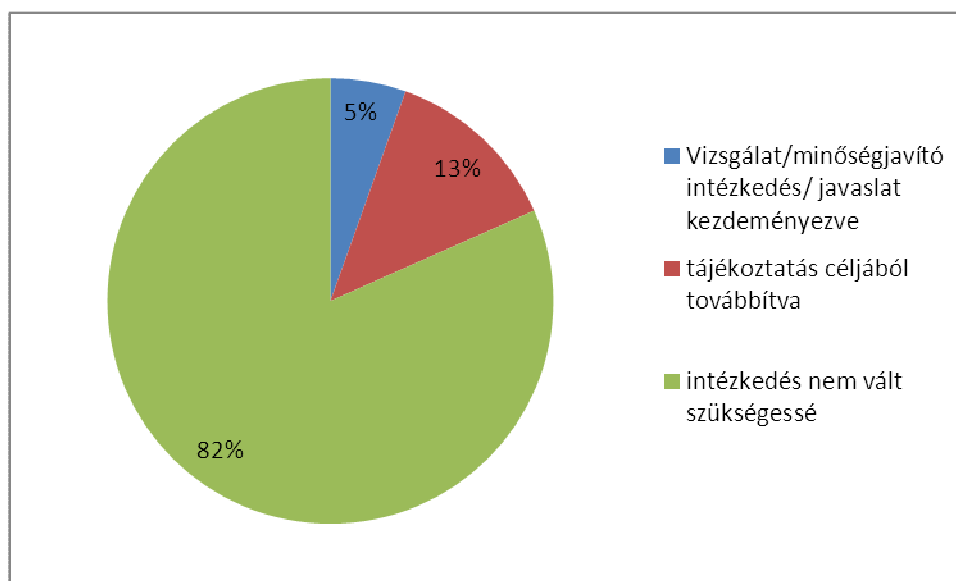
#### Válaszok megoszlása határidők szerint



#### Átalány-kártérítési igényekhez kötődő visszatérítési arányok



#### o lehetséges intézkedések a minőség javítására



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

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

- A társaság hogyan tájékoztatja az utasokat jogairól és kötelezettségeikről?

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

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

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

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

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

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

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

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

- állomási emelő-berendezés illetve menetrendben meghirdetett önemelős berendezéssel ellátott vonatok esetén a tervezett utazást megelőző munkanap 14 óráig,
- a menetrendben meghirdetettől eltérő utazási viszonylat és nemzetközi utazás esetén a tervezett utazást megelőző 3 munkanappal korábban,
- csoportos utazás esetén a tervezett utazást megelőző 7 munkanappal korábban,
- nemzetközi körutazás esetén az utazást megelőző 7 munkanappal korábban.

Állomási emelő-berendezéssel az alábbi állomásokon rendelkezünk:

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

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

Badacsony, Badacsonytomaj, Balatonalmádi, Balatonboglár, Balatonfenyves, Balatonfüred, Balatonlelle, Balatonszentgyörgy, Békéscsaba, Biharkeresztes, Budapest-Nyugati, Debrecen Fonyód, Gárdony, Gyula, Hajdúszoboszló, Hegyeshalom, Kaposvár, Keszthely, Komárom, Maglód, Maglói nyaraló, Mende, Miskolc-Tiszai, Nagykáta, Nagykanizsa, Nyíregyháza, Nyírábrány, Pápa, Püspökladány, Révfülöp, Sátoraljaújhely, Siófok, Sopron, Sülysáp, Székesfehérvár, Szerencs, Szombathely, Tapolca, Tápiószecső, Tápiószele, Tiborszállás, Újszász, Záhony, Zánka-Köveskál. Tápiógyörgye és Szentmártonkáta állomásokon pedig tervezett az ilyen berendezés.

Emelések statisztikája 2012. évre vonatkozóan:

| SZSZK       | Állomási mobilemelő | Beépített emelő | Összesen |
|-------------|---------------------|-----------------|----------|
| Bp. Keleti  | 381                 | 1139            | 1520     |
| Bp. Nyugati | 1379                | 0               | 1379     |
| Bp. Déli    | 204                 | 1366            | 1570     |
| Szolnok     | 561                 | 182             | 743      |
| Miskolc     | 151                 | 15              | 166      |
| Debrecen    | 75                  | 0               | 75       |
| Nyíregyháza | 80                  | 26              | 106      |
| Szeged      | 432                 | 0               | 432      |
| Pécs        | 58                  | 273             | 331      |
| Nagykanizsa | 159                 | 167             | 326      |
| Celldömölk  | 69                  | 698             | 767      |
| ÖSSZESEN    | 3549                | 3866            | 7415     |

Az előző évhez képest jelentős emelkedés történt, amelyet a 2013. évben várakozásaink szerint további emelkedés fog jellemezni.

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

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

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

A Bydtee 80-55 sorozatú vezérlőkocsik közül 7 db járműbe került beépítésre kerekesszék emelő, a beépítés költségét az Államkincstár által. Így már mind a 27 db vezérlőkocsi fel van szerelve az emelőberendezéssel.



Kerekesszék emelő a 80-55 sorozatú vezérlőkocsiban

**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)               | 1                                       | 1000 mm          | 300 kg         | igen             | normál        | nincs | 100a, 120a, 70          |
| 80 05 4.. (BDt)               | 55                                      | 1250 mm          | 300 kg         | igen             | normál        | nincs |                         |
| 53 41 0 (FLIRT)               | 60                                      | 850 mm           | 300 kg         | igen             | alacsony      | nincs | 1, 30a, 40a, 80a        |
| 80 55 0.. (ex. német)         | 27                                      | 1250 mm          | 300 kg         | igen             | normál        | nincs | 40, 80, 100             |
| 81 27 011                     | 1                                       | 1250 mm          | 250 kg         | igen             | normál        | nincs | külön besorozás alapján |
| 82 28116                      | 1                                       | 1250 mm          | 250 kg         | igen             | normál        | nincs |                         |
| 73 81 85 90 5 (Railjet)       | 7 pár szerelvény, szerelvényenként 1 db | 1000 mm          | 300 kg         | igen             | normál        | nincs | 1                       |
| Összesen                      | 152                                     |                  |                |                  |               |       |                         |

Emelőlap mérete: 800\*1200 mm

**Egyéb akadálymentes jármű:**

| Jármű pályaszáma, sorozatszám | Jármű állag (db) | Akadálymentes WC | Padlómagasság | Állomási mobilemelő berendezés | Rámpa | Közlekedés irányai      |
|-------------------------------|------------------|------------------|---------------|--------------------------------|-------|-------------------------|
| 53 42 0 (TALENT)              | 10               | igen             | alacsony      | csak magas peron esetén kell   | van   | 1                       |
| 6342 (Desiro)                 | 31               | igen             | alacsony      | kell                           | nincs | 2, 142                  |
| 20 67 (IC kocsi)              | 9                | igen             | normál        | kell                           | nincs | külön besorozás alapján |
| Összesen                      | 50               |                  |               |                                |       |                         |

**Kitekintés 2013. évre**

Az idei évben, amennyiben az ehhez szükséges állami támogatás rendelkezésre áll, tervezzük 2 db Bmx 2105-100 sorozatú kocsi átalakítását mozgáskorlátozott utasok szállítására, ennek keretében speciális WC kerülne kialakításra illetve a kerekesszék emelő beépítése történne meg.