

# Állomási és fedélzeti segítőik feladatai



### Általános feladatok

- Utasok számára információszolgáltatás tudásotok és lehetőségeiteknek megfelelően
  - **Csak akkor adjatok információt, ha biztosak vagytok benne**
  - Helytelen információ az utas számára anyagi veszteséget (pl. pótdíj a vonaton), vagy extrém idővesztést jelenthet (rossz vonatra száll), emiatt a vasút megítélését rontja
  - A diákok is a MÁV-Startot képviselik munka közben
  - Nem probléma, ha diákként nem vagytok tisztában mindennel, hiszen nem elvárható
    - Az utast ilyenkor olyan személyhez kell irányítani, aki kompetens az ügyben (pl. jegyvizsgáló, pénztáros, ügyfélszolgálat)

## Leggyakoribb munkakörök

- Állomási általános információs (egysoros utasterelés)
- Nemzetközi információs
- Jegykiadó automata-segítő
- Állomási információs és kerékpár-segítő
- Fedélzeti hangosító
- Fedélzeti hangosító-étkező kocsin
- Fedélzeti kerékpár-segítő



### Munkaközi szünetek

- A törvényi előírások alapján, helyi szabályozásokkal pontosítva
- 6 óra és az alatt nincs munkaközi szünet (csak egészségügyi okból)
- 6 óra munkavégzés felett 20 perc
- 9 óra felett +25 perc, majd 3 óránként +25 perc
- A munkaközi szüneteket nem lehet egyesítve kivenni, és nem tolható nap végére
- Kültéren (hőségben) dolgozóknak nyáron óránként 5 perc szünet
- **Azonos munkakörből egyszerre egy ember mehet szünetre**
- Vonatosoknak: a fordulóidők jelentik a szünetet
- A munkaidő vége előtt tilos távozni, a munkát igazoló engedélyével sem (indokolt esetben a kapcsolattartót kell keresni)

### Állomási beosztások

- Mindig elérhető legyél ha az utas segítségre szorulna, legjobb ha már azelőtt észreveszed az igényt, hogy ő ezt jelezné
- **Az elsődleges feladatokon túl – információadás, kerékpárok kezelése stb. – törekedni kell az elektronikus jegyvásárlás és az aktuális kedvezmények népszerűsítésére**
- MÁV - Inform és MÁV applikáció használata szükséges lesz, legtöbb infót ezen keresztül kaphatod meg
- MÁV honlapján minden aktualitás – kedvezmények, rendezvények, vágányzárak – megtalálható, ezekkel tisztában kell lenni

### Pénztári egysoros segítő

- Fejpályaudvarokon (Nyugati, Keleti, Déli pályaudvar)
- Egysoros sorbanállási rendszer:
  - Általában rendelkezésre álló terelő kordon segítségével az utas nem egy előre kiválasztott pénztárhoz tartozó sorba áll be, hanem egy általános várakozási sorba
  - A sor elejéről a soron következő vásárló mindig az éppen felszabadult pénztárhoz megy (kijelző mutatja).
- „Egysoros” feladata a rendszer működésének felügyelete, a kordon kijelölt irányban tartása illetve szabályozása a kijelölt felettes MÁV-Start munkavállaló iránymutatása alapján, utasok eligazítása Nagy sor esetén ajánljuk az automatákat (ha ott nincs sor), vagy az online jegyvásárlás lehetőségét, szükség esetén mutassuk is be az utasnak az online rendszer működését, illetve igénye szerint segítsük a konkrét online jegyvásárlásban

### Állomási információs segítő

- Általános információnyújtás központi helyen az utasok között
  - Menetrendről és a belföldi díjszabás alapjairól
  - Aktuális vasúti kedvezményekről
  - Az állomási és az állomás területén, valamint környezetében elérhető egyéb szolgáltatásokról
- E-vonatjegy és online jegyvásárlás lehetőségének népszerűsítése





### Állomási információs és kerékpár-segítő

- Kerékpáros utasok segítése az állomáson és a peronon belül a vonat érkezése előtt
  - Jó helyen váraкоzzanak, ne „rohangáljanak”
- Általános információnyújtás központi helyen az utasok között
- Kerékpárok felsegítése és levétele a balatoni vonatokról
  - Utascseredő csökkentése, késések megelőzése!
  - Kelenföldön a Balaton felé menő vonatok (páros) prioritást jelentenek
- Utascseredő csökkentése, késések megelőzése a felszálló utasok segítségével (az egy helyen/vonat elején történő nagytömegű felszálló utasmennyiség „terelése” az egyszerre több vonat ajtó használatára)
- Kiemelten: Tópart és Balaton expressz (4. kocsi)
- Legyetek tisztában a vonatok összeállításával



### Nemzetközi pénztár-információ

- Általános információnyújtás a nemzetközi pénztárnál az utasok között
  - Belföldi és nemzetközi menetrendről és a díjszabás alapjairól
  - Magyar, illetve idegen nyelven
- E-vonatjegy és online jegyvásárlás lehetőségének népszerűsítése
- **Konkrét utazáshoz, jegyvásárláshoz nem szabad a diáknak információt adnia, ilyen esetben mindig a nemzetközi pénztárhoz kell küldeni az utast**
- Helytelen információ az utas számára anyagi veszteséget (pl. pótdíj a vonaton), vagy extrém idővesztést jelenthet (rossz vonatra száll), emiatt a vasút megítélését rontja

### Nemzetközi önkiszolgáló információs

- Általános információnyújtás a nemzetközi önkiszolgáló terminálnál (Keleti pályaudvar)
  - Belföldi és nemzetközi menetrendről és a díjszabás alapjairól
  - Magyar, illetve idegen nyelven
- Az ÖBB önkiszolgáló nyomtatógép kezelésének segítése
- **Konkrét utazáshoz, jegyvásárláshoz nem szabad a diáknak információt adnia, ilyen esetben mindig a nemzetközi pénztárhoz kell küldeni az utast**
- Helytelen információ az utas számára anyagi veszteséget (pl. pótdíj a vonaton), vagy extrém idővesztést jelenthet (rossz vonatra száll), emiatt a vasút megítélését rontja

### Ügyfélszolgálati segítő

- ▶ Általános információnyújtás állomási ügyfélszolgálati irodában
- ▶ Menetrendről és a belföldi díjszabás alapjairól
  - ▶ Aktuális vasúti kedvezményekről
  - ▶ Az állomás és környezete szolgáltatásairól
- ▶ Az ügyfélszolgálatos MÁV-Start munkavállaló munkájának segítése

## Jegykiadó automata-segítő

- Segíti az utasok jegyvásárlását, különös tekintettel:
  - Ha az utas megakadt a jegyvásárlással
  - Ha az utas külön kéri
  - Ha 3-4 embernél több áll sorban (gyorsítás)
- A diák mindig az automaták maximum 5 méteres körzetében, jól látható helyen álljon, a jegyvásárlást folyamatosan figyelve
- Több automatacsoportnál (pl. Kelenföld) a segítő diákok más-más automatáknál, szétszóródva álljanak



### Állomási vágányzári információs

- Általános információnyújtás kijelölt központi helyen, vagy a megváltozott forgalmi rend szerint az utasok között,
  - Elsősorban a vágányzárral kapcsolatos változásokról, tudnivalókról, pl. a vágányzár ideje alatt a vágányzár okáról, idejéről, a megváltozott közlekedésről (pl. pótlóbuszok használata, a pótlóbuszok hol találhatóak), állomási helyzetről (mely részei vannak esetleg utasok előtt elzárva, merre közlekedhet az utas, vonatok indulása, érkezése hova lett áthelyezve, mely járatok közlekedése szünetel)
  - Menetrendről és a belföldi díjszabás alapjairól
  - Az állomás és környezete szolgáltatásairól a vágányzár ideje alatt
- A vágányzári információkat a MÁV honlapján megtalálhatod, illetve feljelentkezésnél mindig, de munkád alatt többször is egyeztess az állomási dolgozókkal az aktualitásokról

## Jegykiadó automata-karbantartó

- A jegykiadó automaták karbantartásának segítése
  - Hibajelentéssel, próbavásárlásokkal
  - Automaták külső tisztítása (pl. nem odavaló, automatán kiragasztott papírok leszedése)
  - Tekercs fogyás kijelzés ellenőrzése
  - Esetleges hiba kijelzések ellenőrzése
  - Beragadt, beszorult jegytekercs, pénzeszköz ellenőrzése



## Táblázó

- Déli pályaudvaron dolgozik
- Munkavégzés helye: ügyeletes tiszt irodája
- Állomási mellényt hord (nem segítős)
- Helyi állomási táblázó szoros felügyelete mellett dolgozik, az ő eligazítása mellett
- A balatoni vonatok iránytáblájának cseréje, pótlása, kocsiszámok ellenőrzése, cseréje





### Vízosztó

- ▶ Nagyobb pályaudvarokon hőségriadó esetén segít az utasok felé történő vízosztásban

### Vonaton kerékpáros

- Jellemzően Déli parti, Tekergő, Ezüstpart, Aranypart (nagy kerékpáros kocsiban)
- Kerékpárok felsegítése és levétele
  - Utascsereidő csökkentése, késések megelőzése
- Kerékpárok elrendezése a kocsin belül
  - Belülről feltöltés, figyelve a viszonylatokra (kérdezzük meg az utast)
  - Lehetőség szerint kampóra akasztás
- Figyelni a rakodóajtó (és a kocsiajtó) zárt állapotára
  - Rakodóajtó menet közben csukott állapotban legyen (balesetvédelem – kisgyerek)
- Munkakezdés előtt kapcsolatfelvétel a vezető jegyvizsgálóval, munka közben aktív kommunikáció (rakodás végének jelzése)

### Vonaton hangosító

- Legfontosabb balatoni vonatokon az utastájékoztatást a jegyvizsgáló helyett diák végzi
- Csak a külön oktatásban részesülők dolgozhatnak a pozícióban
- Elvárás az angol nyelv alapfokú társalgási szintű ismerete (Tópart és Balaton expressz)
- Általános információnyújtás a vonaton



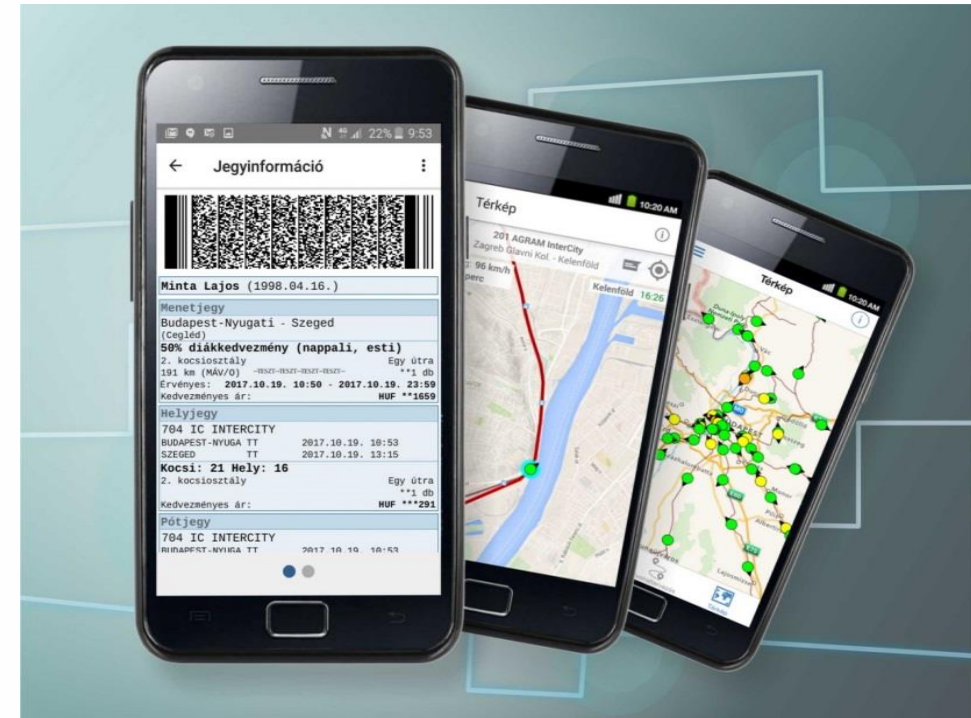
### Vonaton hangosító - étkező kocsin

A fedélzeti hangos utastájékoztatáson kívül ők tudják felügyelni azt, hogy az étkezőkocsiban az elvitelre történő rendeléskor az étel elkészítésére való várakozás közben ne alakuljon ki csoportosulás az utasok között, illetve szükség esetén a rendelés ülőhelyre történő eljuttatásában is tudnak segíteni.



## Vonatinfo alkalmazás

- Útvonaltervezési lehetőség
- Valós idejű térképes információk a vonatok közlekedéséről
- MÁVINFORM közlemények (nagyobb forgalmi zavarok)
- Ha van lehetőségetek, telepítsétek telefonotokra (nem elvárás)
- Munkavégzés közben használhatjátok segítségnyújtásra
- Javasoljátok az utasoknak is a használatát és segítsétek őket az alkalmazás bemutatásával valamint konkrét használatában is



- ▶ Szolgáltató vállalként Utasainkat mindig úgy kell fogadni, mint otthon a vendégeket
- ▶ A szakszerű és pontos tájékoztatás alapja a szolgáltatás jellemzőinek alapos ismerete
- ▶ Az udvarias, segítőkész kommunikáció nagyban növeli vendégeink elégedettségét

