



**MÁV Személyszállítási
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf. 302.
MÁVDIREKT: +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999
E-mail: eszrevetel@mavcsoport.hu
www.mavcsoport.hu

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- Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál

www.mavcsoport.hu

2025.

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 Személyszállítási 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 MÁV Személyszállítási Zrt. jelen dokumentum közzétételével tesz eleget a fenti kötelezettségének.



I. A MÁV SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ZRT. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSAI

A szolgáltatásminőségi előírásokat a Magyar Állam (mint Megrendelő) és a MÁV Személyszállítási 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)
- Utastájékoztatás (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 megfelelést javíttatja, a javításokat nyomon követi.

A MÁV Személyszállítási 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 Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálati rendszert működtet. A MÁV Személyszállítási Zrt. ügyfélszolgálat egykapus, 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. 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 fogyatékkal 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 önmelő berendezéssel ellátott, egy részük pedig önmelő nélküli, ezek kiszolgálása mobil emelővel történik. A járművek a kerekesszékes utas komfortos utazásához szükséges térrel, valamint akadálymentes mosdóval is el vannak látva. Az önmelő berendezéssel ellátott kocsik egy része alacsonypadlós kialakítású.

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

1.1. Utastájékoztató színvonala

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 tájékoztatói 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 kontrolálta a vasúttársaság. Az utastájékoztató szolgáltatási színvonalának százalékos eredményét az alábbi táblázat mutatja:

Utastájékoztató színvonala – 2025. év (mintavételes mérés)

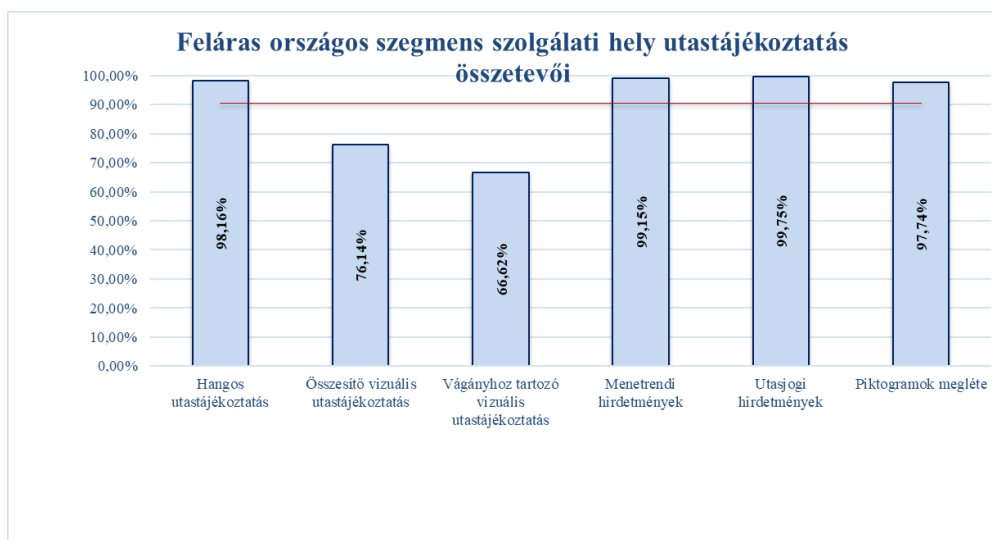
Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	90,50%	84,00%	94,50%	94,50%
Elért szint	89,25%	92,77%	97,11%	98,66%
Eltérés mértéke	-1,25%	8,77%	2,61%	4,16%

1.1.1. Állomási utastájékoztatók színvonala

A MÁV Személyszállítási 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 hirdetmény 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 utastájékoztatók feláras országos szegmensben

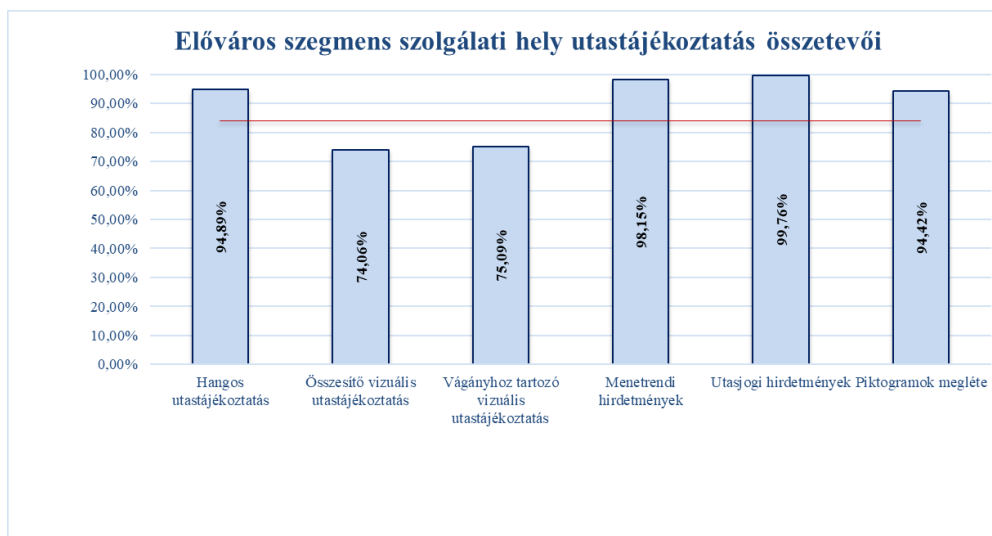
Elvárt szint	90,50%
Elért szint	91,04%
Eltérés mértéke	0,54%



A feláras országos szegmensben a vágányhoz tartozó és az összesítő vizuális utastájékoztató berendezés a KÖSZ követelmények ellenére nem volt kiépítve vagy nem működött.

1.1.1.2. Állomási utastájékoztatók előváros szegmensben

Elvárt szint	84,00%
Elért szint	90,24%
Eltérés mértéke	6,24%



Az elővárosi szegmensben ellenőrzött szolgáltatási helyeken a vágányhoz tartozó és az összesítő vizuális utastájékoztató berendezés a KÖSZ követelmények ellenére nem volt kiépítve vagy nem működött.

1.1.1.3. Állomási utastájékoztatás országos szegmensben

Elvart szint	94,50%
Elert szint	96,44%
Eltérés mértéke	1,94%

Az országos szegmensben ellenőrzött szolgáltatási helyeken hiányzott vagy érvénytelen volt a vágányzári felhívás.

1.1.1.4. Állomási utastájékoztatás regionális szegmensben

Elvart szint	94,50%
Elert szint	97,52%
Eltérés mértéke	3,02%

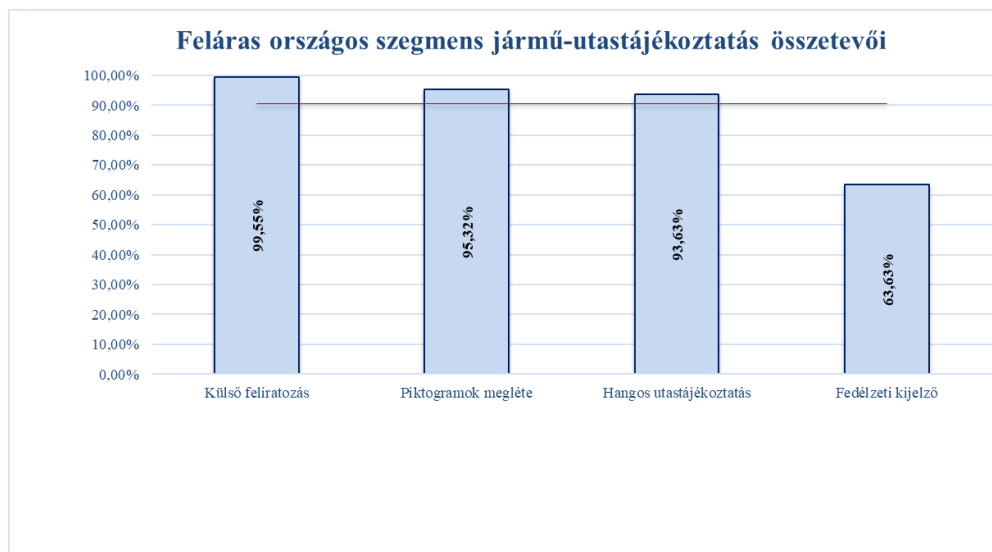
A regionális szegmensben hiányoztak vagy sérültek voltak a piktogramok.

1.1.2. Fedélzeti utastájékoztatás

A MÁV-Személyszállítási 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 utastájékoztatással és fedélzeti kijelzőn adott vizuális tájékoztatással.

1.1.2.1. Fedélzeti utastájékoztatás feláras országos szegmensben

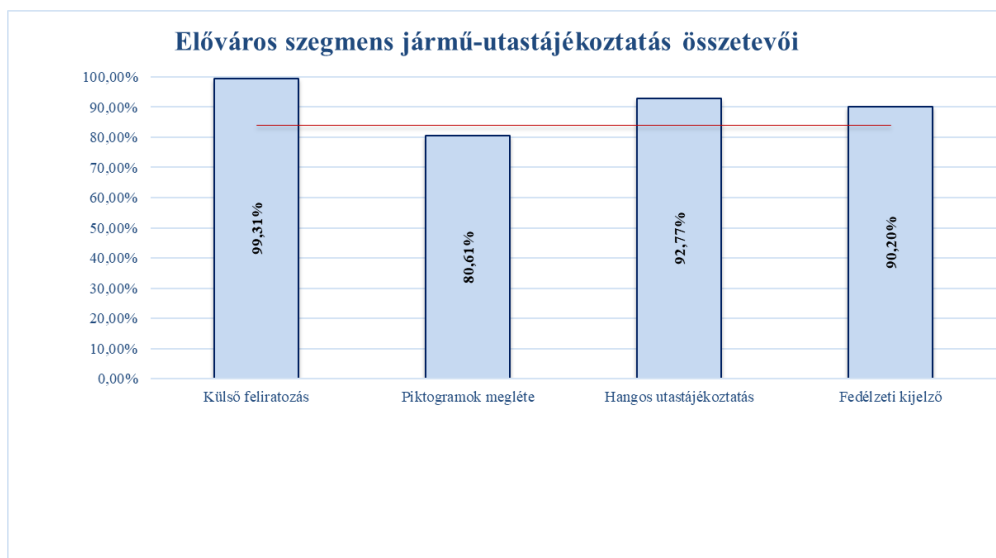
Elvárt szint	90,50%
Elért szint	88,67%
Eltérés mértéke	-1,83%



A feláras országos szegmensben nem működött a vizuális utastájékoztató berendezés, több esetben a fedélzeti kijelzőkön csak a MÁV csoport felirat jelent meg.

1.1.2.2 Fedélzeti utastájékoztató előváros szegmensben

Elvárt szint	84,00%
Elért szint	93,52%
Eltérés mértéke	9,52%



Az elővárosi szegmensben mért vonatokon a piktogram sérült volt vagy hiányzott.

1.1.2.3. Fedélzeti utastájékoztató országos szegmensben

Elvárt szint	94,50%
Elért szint	97,02%
Eltérés mértéke	2,52%

Az országos szegmensben közlekedő vonatokon, a piktogram sérült volt vagy hiányzott.

1.1.2.4. Fedélzeti utastájékoztató regionális szegmensben

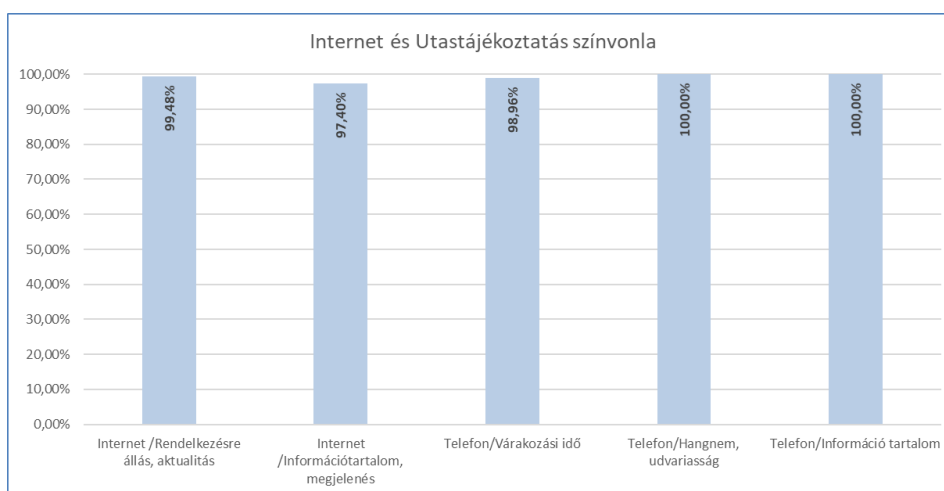
Elvárt szint	94,50%
Elért szint	99,18%
Eltérés mértéke	4,68%

A regionális szegmensben valamennyi mért elem elérte az ÉKM által elvárt szintet.

1.2. Utastájékoztató a honlapon, és telefonon

A MÁV Személyszállítási 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 Személyszállítási Zrt. honlapján a www.mavcsoport.hu weboldalon és a vasúttársaság által fejlesztett mobil applikáción (MÁV+) menetrendi kereső is működik.

Internetes és telefonos utastájékoztató színvonalának alakulása – 2025. év



1.3. Menetjegyekről történő tájékoztatás

A MÁV Személyszállítási Zrt. a menetjegyértékesítés érdekében személypénztári szolgáltatást működtet. A MÁV Személyszállítási 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 Személyszállítási Zrt. meghatározott körű munkavállalóin (különösen jegyvizsgáló, személypénztáros, ügyfélszolgálati munkatárs) keresztül, valamint egyéb utastájékoztató csatornákon keresztül – internetes portál, telefonos ügyfélszolgálat – állomásokon, megállóhelyeken kihelyezett hirdetések, tájékoztatók, kivonatok útján is biztosított.

A pénztárak nyitvatartási időben tájékoztatás és jegyvásárlás céljából is elérhetők az utazóközönség részére. A pénztárak nyitvatartása az adott állomáson, valamint a MÁV Személyszállítási 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 fentiekén túlmenően a MÁV Személyszállítási Zrt. 2008-ban megkezdte személyes ügyfélszolgálati hálózatának kiépítését. Jelenleg 11 állomáson üzemel személyes ügyfélszolgálat, ahol a menetjegy értékesítés mellett a menetrendet, díjszabást, értékesítést ösztönző akciókat és kedvezményeket érintő felvilágosítások, is kérhetők, emellett munkatársaink bizonyos kérdésekben azonnali problémamegoldással is állnak utasaink rendelkezésére. A személyes ügyfélszolgálati tevékenységet a Személyes és partneri értékesítési igazgatóság, 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 Személyszállítási 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 utastájékoztatás 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 utastájékoztatás 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 közlekedés rend megvalósításához szükséges információk továbbítása, rendelkezések kiadása.
- Az operatív közlekedési rendhez kapcsolódó utastájékoztatási információk továbbítása, végrehajtása.

2.1. A szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

A személyszállító vonatokat 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 állomásközből 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 állomásközből van teljes kizárás, akkor a zónahatár előtti utolsó állomásközből a zónázó vonat pótolja a személyvonatot.

Munkanapokon a reggeli hivatásforgalmi időszakban törekedni kell a lehető legnagyobb kapacitás leközeledtetésére 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 – 2025 év hálózati adat

Szegmens	Nem pontos vonatok aránya (%)	Pontossági menetrendszerűség (%)
Előváros	14,99	85,01
Feláras országos	46,84	53,16
Országos	24,94	75,06
Regionális	12,89	87,11
Nem közszolgáltatási (belföldi)	40,69	59,31
Összes	18,45	81,55

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 pontos vonatok összes leközeledett vonathoz viszonyított aránya.

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

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

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

Vonatok indulási késésének aránya %-ban – 2025 év hálózati adat

Szegmens	Késlett indulás aránya (%)	Indulási menetrendszerűség (%)
Előváros	62,62	37,38
Feláras országos	87,77	12,23
Országos	76,58	23,42
Regionális	39,83	60,17
Nem közszolgáltatási (belföldi)	71,72	28,28
Összes	70,85	29,15

Késlett 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.

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

Vonatok érkezési késésének aránya %-ban – 2025 év hálózati adat

Szegmens	1-60 perc közötti késés (%)	61-120 perc közötti késés (%)	120 perc feletti késés (%)	Közlekedési menetrendszerűség (%)
Előváros	99,86	0,12	0,02	38,91
Feláras országos	98,13	1,55	0,32	20,96
Regionális	99,75	0,21	0,04	55,10
Országos	99,42	0,48	0,10	35,13

Nem közszolgáltatási (belföldi)	95,30	2,35	2,35	41,38
Összes	99,51	0,41	0,08	44,21

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.

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

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 – 2025. év

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Pontossági arány (0-5' között)	68,76%	87,80%	79,07%	85,23%
Elvárt szint	81,00%	92,00%	86,00%	91,00%
Eltérés mértéke	-12,24%	-4,20%	-6,93%	-5,77%

Egyik szegmensben sem teljesült az ÉKM által elvárt szint.

3.5. A járatok törlése

3.5.1. A járateltörések százalékos aránya szegmensenként (szolgáltatási kategóriánként)

Vonatok törlésének aránya %-ban – 2025 év hálózati adat

Szegmens	Teljes lemondás aránya (%)	Részleges lemondás aránya (%)
----------	-------------------------------	-------------------------------------



Előváros	1,10	1,44
Feláras országos	0,96	2,11
Regionális	0,72	0,73
Országos	1,41	1,93
Nem közszolgáltatási (belföldi)	2,67	1,36
Összes	0,95	1,23

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

3.5.2. A 19. cikk (10) bekezdésében említett körülmények miatti járatotrlések százalékos aránya szegmensenként (szolgáltatási kategóriánként)

A MÁV Személyszállítási Zrt. 2024. 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 Személyszállítási Zrt. között megkötött Közszolgáltatási szerződés 8. sz. melléklete tartalmazza. A takarítások külső vállalkozó bevonásával történnek. A vállalkozási keretszerződések és azok mellékletei (pl.: a Műszaki leírás), valamint a MÁV Személyszállítási Zrt. Tisztítási előírása a Közszolgáltatási szerződéssel összhangban írja elő és szabályozza a vasúti személyszállító járművek tisztítási tevékenységét.

A minőségi előírások teljesítése érdekében a személyszállító vonatokban közlekedő járműveket az országban mintegy 70 szolgálati helyen tisztítatjuk. Az állomási tisztítások mellett a nemzetközi ajánlások és megállapodások (pl.: RIC Szabályzat), illetve az ellenőrzések tapasztalatai, az utasterhelés és a tevékenység végzéséhez alkalmas adottságok figyelembevételével végeztetjük. A feláras országos szegmensbe tartozó vonatokon és néhány országos szegmensbe tartozó vonaton különböző viszonylatokon menet közben is végzünk tisztítási tevékenységeket, amelyek keretében megtörténik az egészségügyi anyagokkal való feltöltés (pl.: WC-papír és kéztörölő papír) is. A téli időszakban a fagyveszély miatt a mosóberendezések kialakítása okán a járművek külső tisztítási képessége negyedére-ötödére esik vissza az igényekhez képest.

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

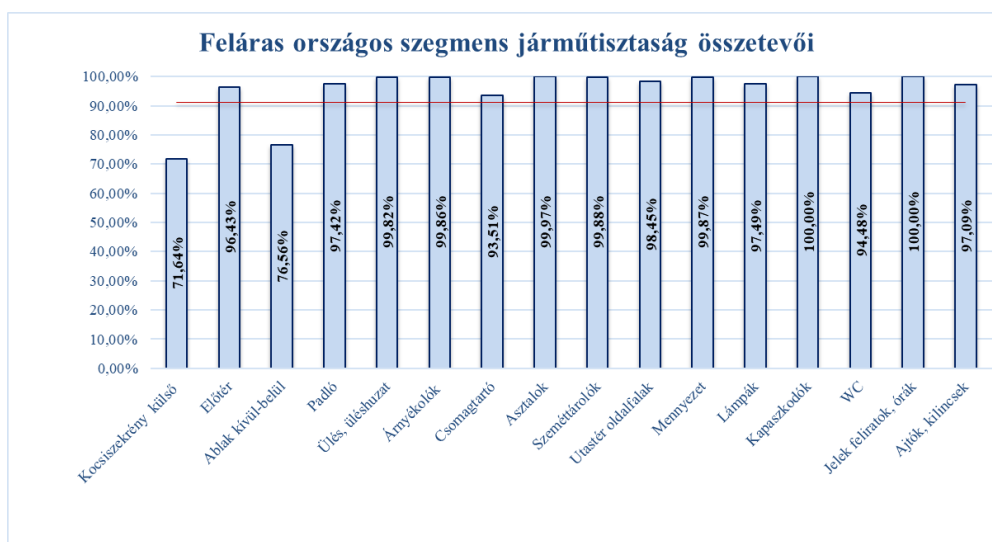
A Megrendelő a tisztaság vonatkozásában szegmensenként elvárt szinteket határozott meg. A tisztaság szegmensenként elvárt és elért színvonalát az alábbi táblázat mutatja.

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	91,00%	88,50%	89,50%	89,50%
Elért szint	94,94%	92,22%	95,60%	95,56%
Eltérés mértéke	3,94%	3,72%	6,10%	6,06%

4.1.1. Járművek tisztasága

4.1.1.1. Járművek tisztasága a feláras országos szegmensben

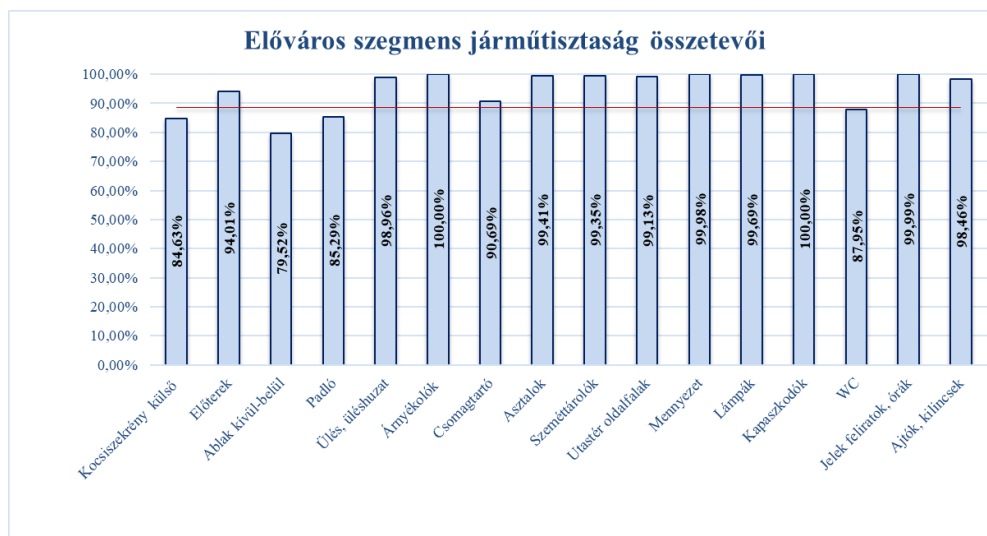
Elvárt szint	91,00%
Elért szint	94,99%
Eltérés mértéke	3,99%



A feláras országos szegmensben ellenőrzött vonatok esetében a kocsiszekrény és a feljáróajtók külső, illetve az ablakok külső és belső felületeinek tisztasága maradt az elvárt szint alatt. WC-ben hiányzott a szappan.

4.1.1.2. Járművek tisztasága az előváros szegmensben

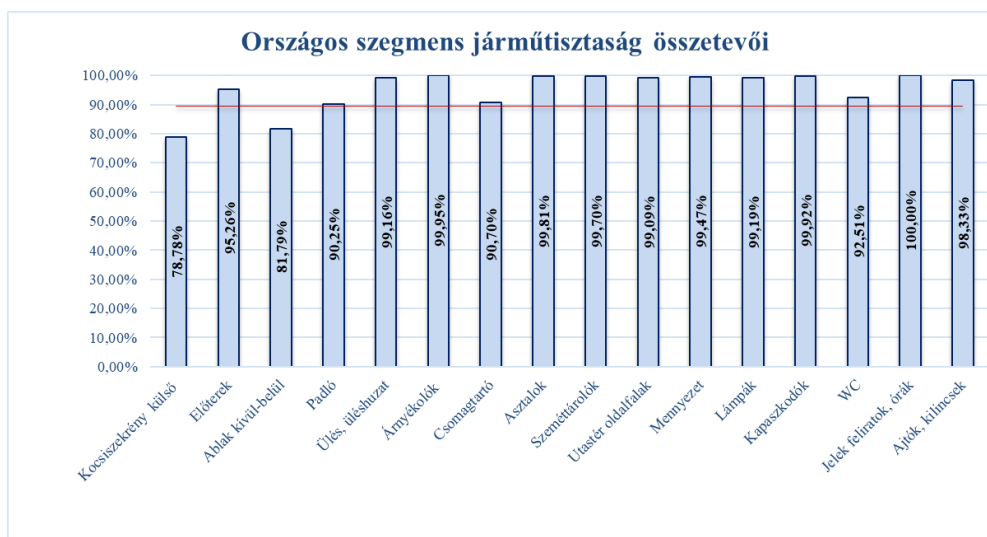
Elvárt szint	88,50%
Elért szint	93,98%
Eltérés mértéke	5,48%



Az előváros szegmensben ellenőrzött vonatoknál a kocsiszekrény és a feljáróajtók külső, illetve az ablakok külső és belső felületeinek nem megfelelő tisztasága mellett az utastéri padló és a WC esetében volt több hiányosság tapasztalható. A WC, mint járműrész esetében az alacsonyabb értéket jellemzően a WC-papír és a kéztörlő papír esetenkénti hiánya, vagy a szappanföltöltés elmaradása okozta.

4.1.1.3. Járművek tisztasága az országos szegmensben

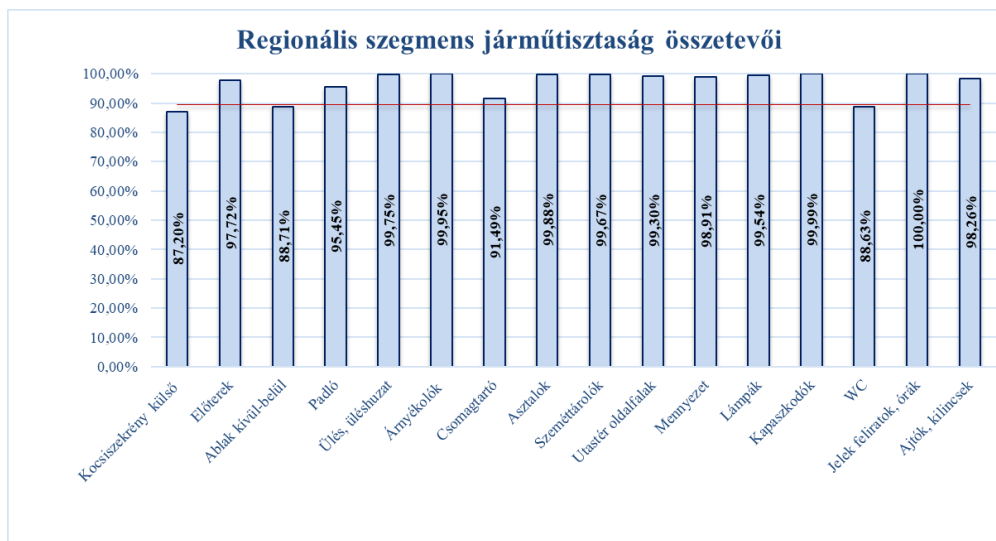
Elvart szint	89,50%
Elért szint	94,79%
Eltérés mértéke	5,29%



Az országos szegmensben ellenőrzött vonatoknál a kocsiszekrény és a feljáróajtók külső, illetve az ablakok külső és belső felületeinek tisztasága maradt az elvart szint alatt. A tapasztalatok szerint több eltérés volt ebben a szegmensben is a szappanföltöltés elmaradása, a WC-papír vagy a kéztörlő papír hiánya miatt.

4.1.1.4. Járművek tisztasága a regionális szegmensben

Elvárt szint	89,50%
Elért szint	95,90%
Eltérés mértéke	6,40%

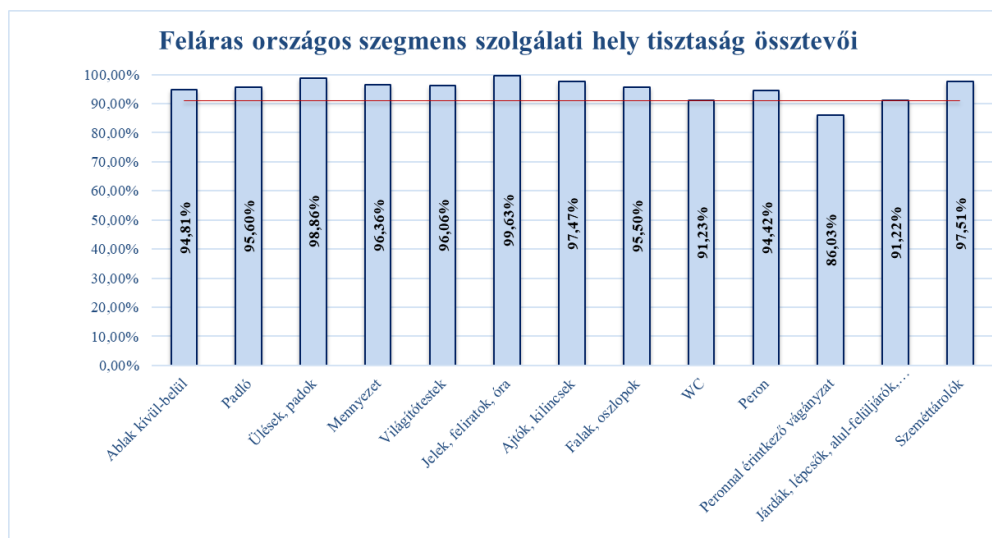


A regionális szegmensben ellenőrzött vonatoknál a kocsiszekrény és a feljáróajtók külső, illetve az ablakok külső és belső felületeinek tisztasága maradt az elvárt szint alatt. A tapasztalatok szerint több eltérés volt ebben a szegmensben is a szappanfeltöltés elmaradása, a WC-papír vagy a kéztörölő papír hiánya miatt. Ezen kívül – főként a járművek műszaki kialakítása és a fordulóállomási víztöltési lehetőségek téli korlátozottsága következményeképpen – a vízfeltöltés hiányából adódóan a mosdó és a WC vízellátási hiányosságai miatt ért el a társaság az elvárthoz képest alacsonyabb eredményeket.

4.1.2. Szolgálati helyek (állomások) tisztasága

4.1.2.1. Szolgálati helyek tisztasága feláras országos szegmensben

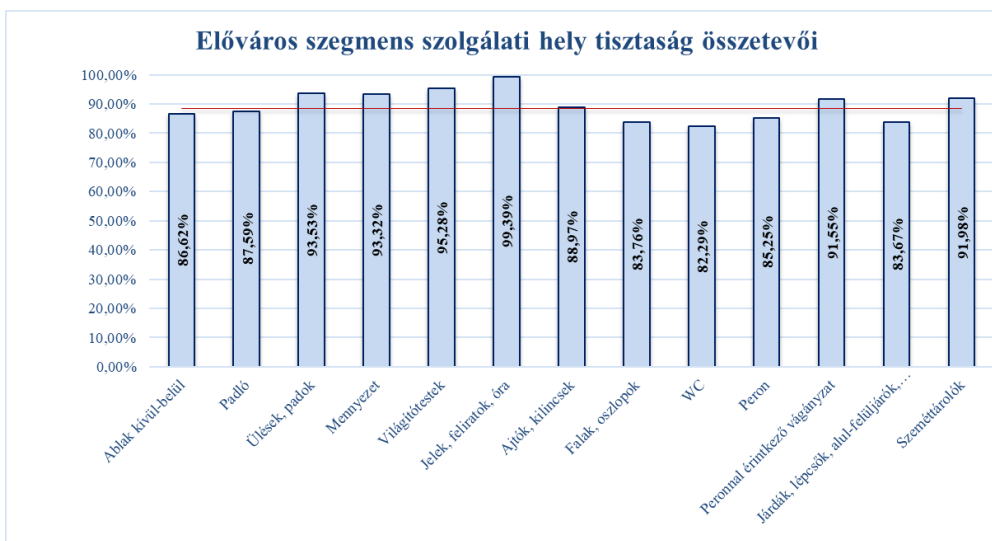
Elvárt szint	91,00%
Elért szint	94,85%
Eltérés mértéke	3,85%



A feláras országos szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken a peronnal érintkező vágányzat gyomos volt, lépcső, mozgólépcső, alul-felüljáró szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörölő papír.

4.1.2.2. Szolgálati helyek tisztasága előváros szegmensben

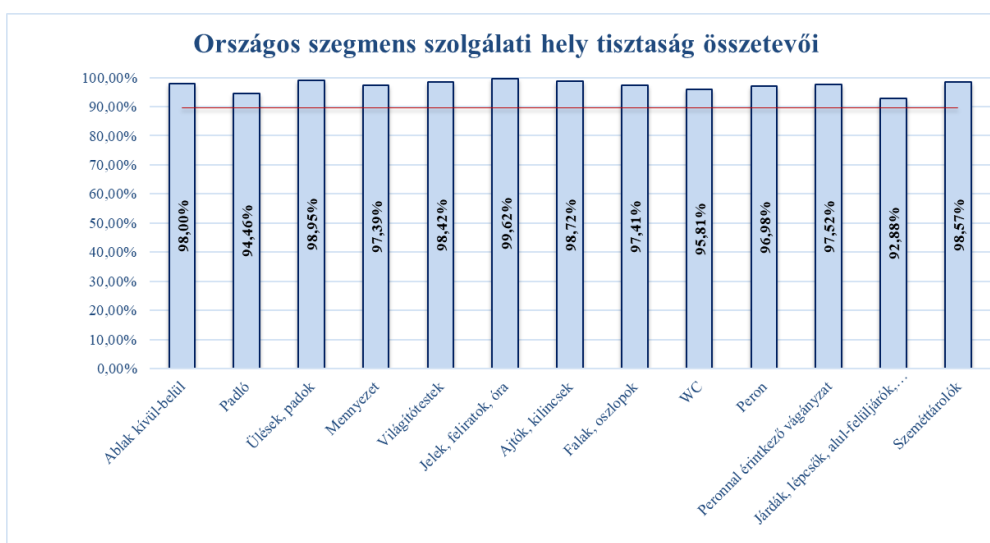
Elvárt szint	87,50%
Elért szint	91,69%
Eltérés mértéke	4,19%



Az elővárosi szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken falak kívül-belül, lépcső, mozgólépcső, alul-felüljáró, lift, WC padló szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan, WC papír és a kéztörölő papír.

4.1.2.3. Szolgálati helyek tisztasága országos szegmensben

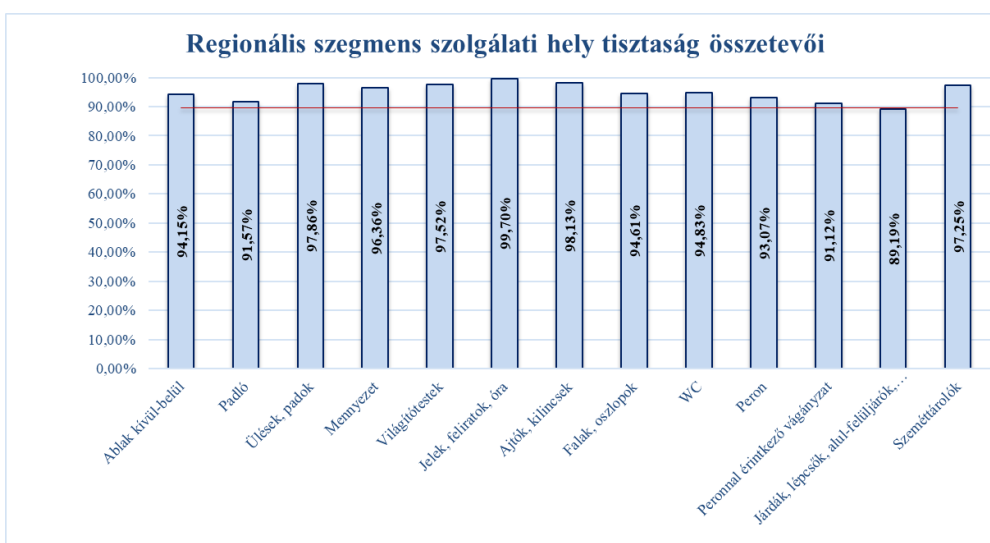
Elvárt szint	89,50%
Elért szint	97,12%
Eltérés mértéke	7,62%



Az országos szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken alul-felüljáró szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan és a WC papír.

4.1.2.4. Szolgálati helyek tisztasága regionális szegmensben

Elvárt szint	89,50%
Elért szint	94,91%
Eltérés mértéke	5,41%



A regionális szegmensben ellenőrzött szolgálati helyeken alul-felüljáró szennyezett volt. WC-ben hiányzott a szappan a WC papír és a kéztörölő papír.

A járművek (gördülő állomány) és az állomás létesítményeinek utaskiszolgálási színvonal

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

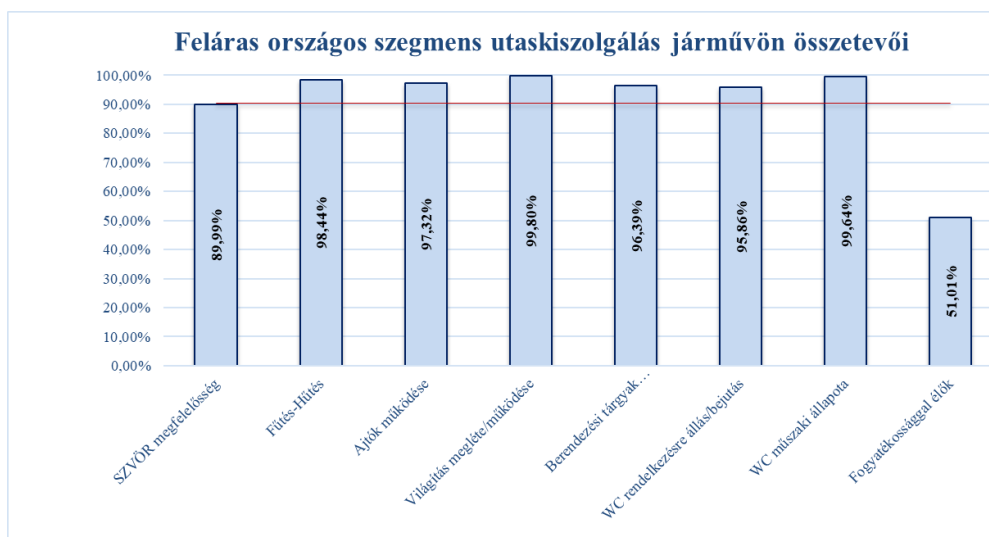
A Megrendelő az utaskiszolgálás vonatkozásában szegmensenként elvárt szinteket határozott meg. Az utaskiszolgálás szegmensenként elvárt és elért színvonalát az alábbi táblázat mutatja.

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	90,50%	91,00%	89,50%	86,50%
Elért szint	92,08%	94,96%	93,68%	89,75%
Eltérés mértéke	1,58%	3,96%	4,18%	3,25%

4.3. Járműkövetelmény

4.3.1. Járműkövetelmények feláras országos szegmensben

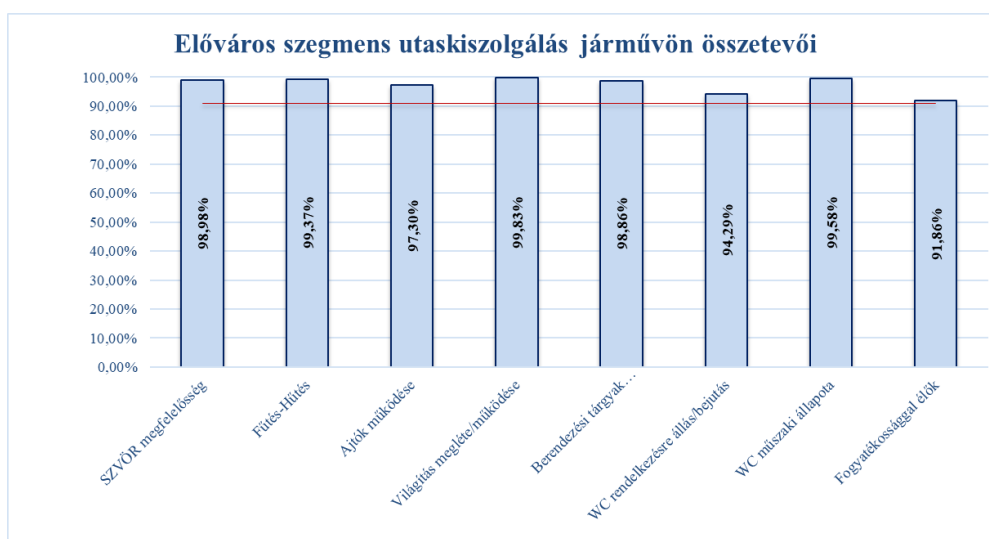
Elvárt szint	90,50%
Elért szint	91,69%
Eltérés mértéke	1,19%



Feláras országos szegmensben mért vonatok esetében a vonatok nem SZVÖR szerint voltak kiállítva, nem volt biztosítva a 230 V hálózati csatlakozó, a WIFI nem volt kiépítve. A mért vonatok esetében a fogyatékossággal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (alacsonypadlós jármű, rokkantemelő berendezés hiánya, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

4.3.2. Járműkövetelmények előváros szegmensben

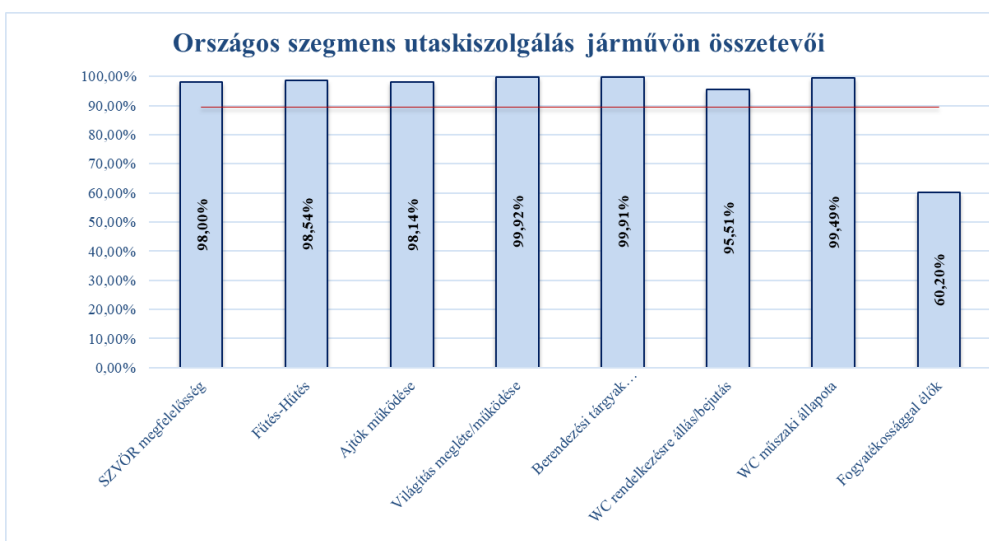
Elvárt szint	91,00%
Elért szint	97,85%
Eltérés mértéke	6,85%



Az elővárosi szegmensben mért vonatok esetében a hallássérült személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

4.3.3. Járműkövetelmények országos szegmensben

Elvárt szint	89,50%
Elért szint	94,62%
Eltérés mértéke	5,12%

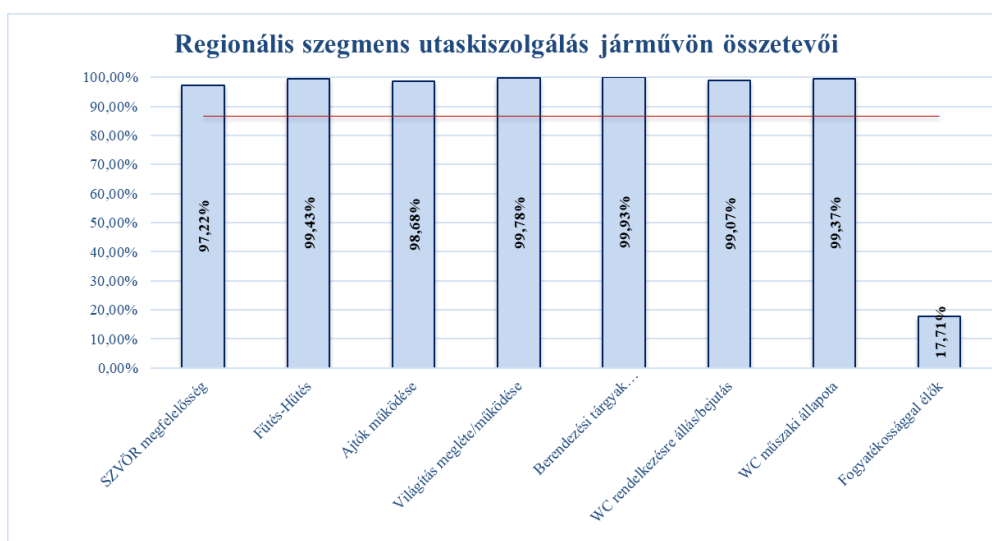


Az országos szegmensben mért vonatok esetében a fogyatékossággal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított.

(alacsonypadlós jármű, rokkantemelő berendezés hiánya, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

4.3.4. Járműkövetelmények regionális szegmensben

Elvárt szint	86,50%
Elért szint	90,79%
Eltérés mértéke	4,29%

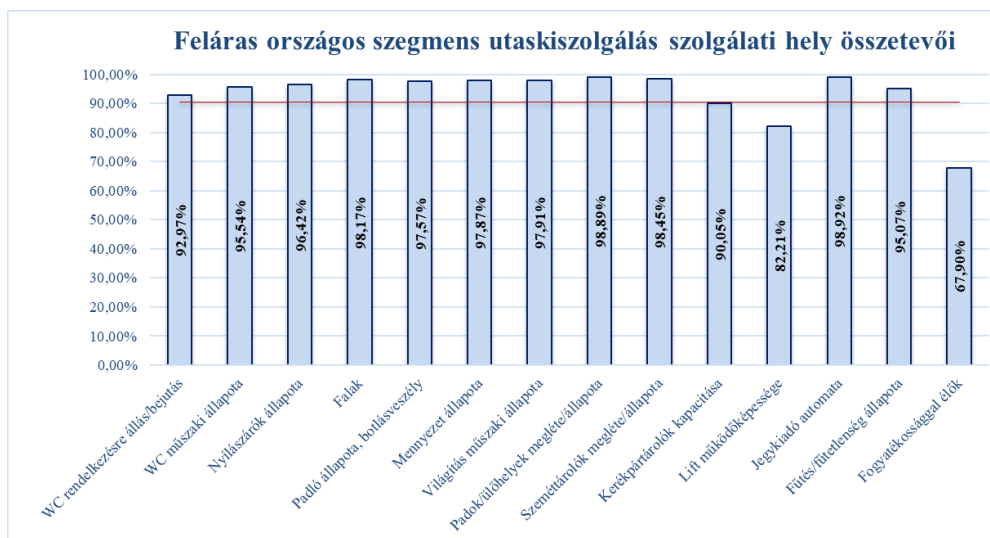


A regionális szegmensben mért vonatok esetében a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (alacsonypadlós jármű, rokkantemelő berendezés hiánya, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

4.4. Szolgálati hely követelmény

4.4.1. Szolgálati hely követelmények feláras országos szegmensben

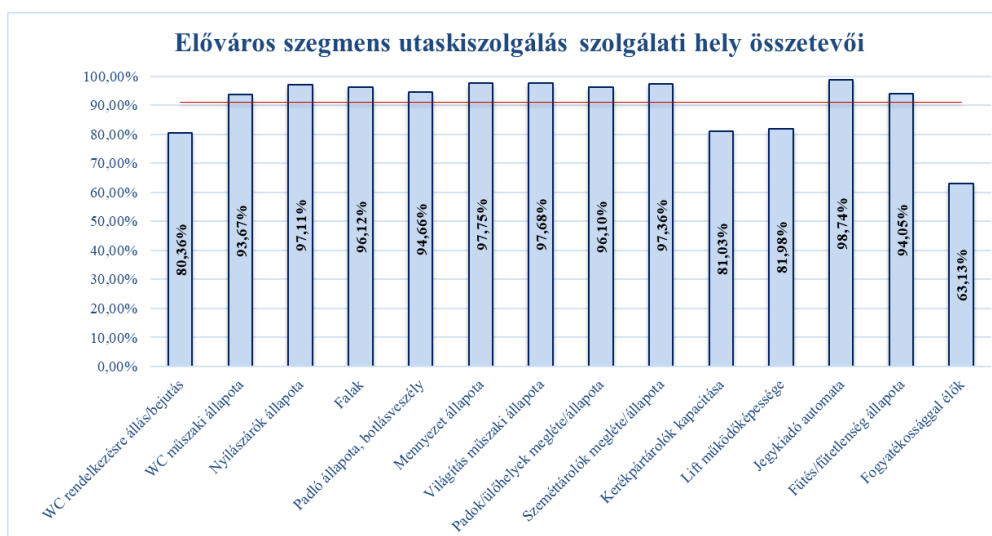
Elvárt szint	90,50%
Elért szint	92,80%
Eltérés mértéke	2,30%



A feláras országos szegmensben mért szolgálati helyeken a WC ajtót nem lehetett bezárni, hiányzott a ruhaakasztó, a lift nem működött, a kerékpártartólok kapacitása nem volt elegendő. A mért szolgálati helyek esetében fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (vakvezető sáv, magasperon, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

4.4.2. Szolgálati hely követelmények előváros szegmensben

Elvart szint	91,00%
Elért szint	89,61%
Eltérés mértéke	-1,39%

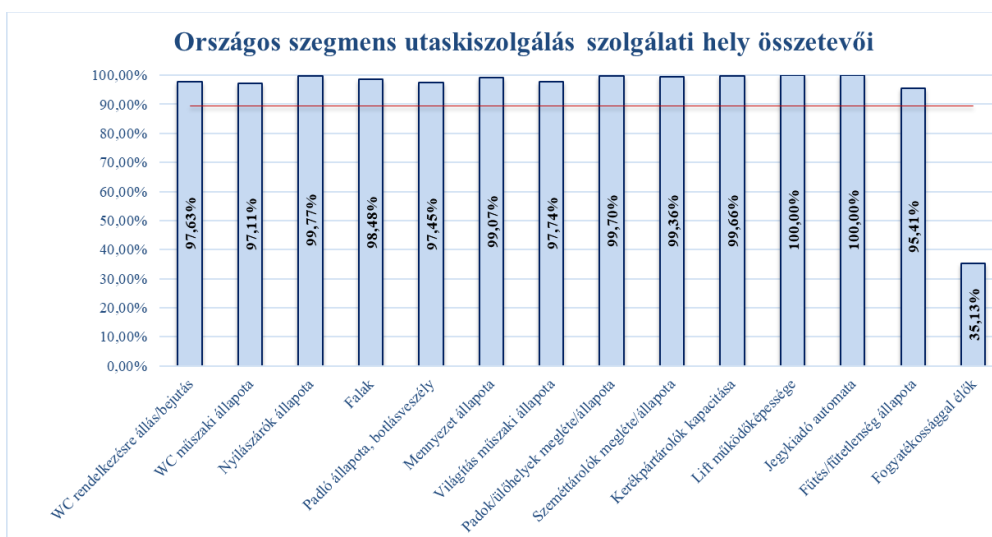


Az előváros szegmensben mért szolgálati helyeken a WC be volt zárva, nem lehetett használni, egyes helyeken a WC ajtót nem lehetett bezárni, a WC-ben hiányzott a ruhaakasztó és a WC ülőke, a lift nem működött, a kerékpártartólok kapacitása nem volt elegendő. A mért szolgálati helyek

esetében fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (vakvezető sáv, magasperon, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

4.4.3. Szolgálati hely követelmények országos szegmensben

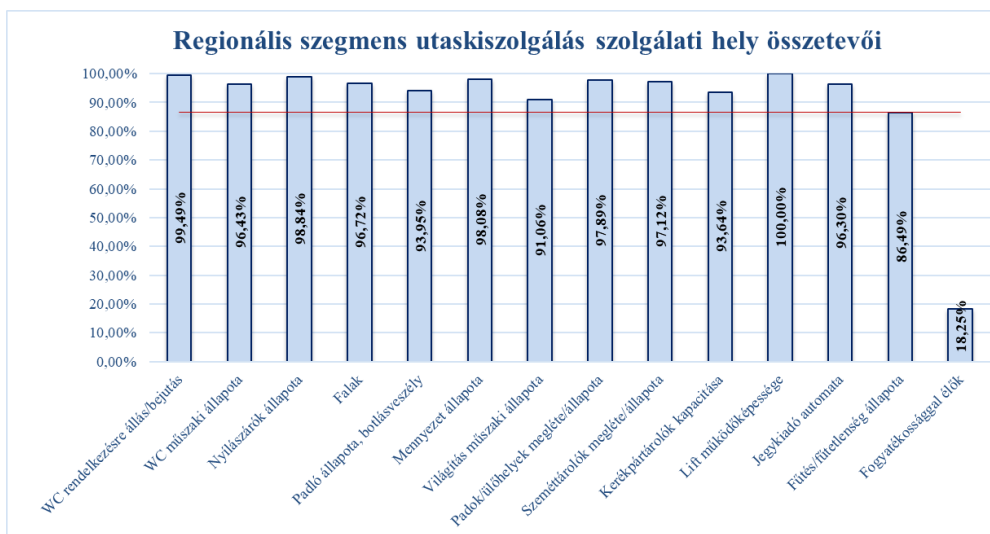
Elvart szint	89,50%
Elért szint	91,93%
Eltérés mértéke	2,43%



Az országos szegmensben mért szolgálati helyeken a WC-ből hiányzott a ruhaakasztó. A mért szolgálati helyek esetében fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (vakvezető sáv, magasperon, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

4.4.4. Szolgálati hely követelmények regionális szegmensben

Elvart szint	86,50%
Elért szint	87,84%
Eltérés mértéke	1,34%



A regionális szegmensben mért szolgálati helyek a helyiségekben a fűtés nem volt biztosított. A mért szolgálati helyek esetében fogyatékosággal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatásokhoz való hozzáférése nem volt biztosított. (vakvezető sáv, magasperon, hangos és vizuális utastájékoztató nem volt elérhető).

5. A személyzet szolgáltatási színvonala

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

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

Szegmens	Feláras országos	Előváros	Országos	Regionális
Elvárt szint	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Elért szint	99,95%	99,92%	99,95%	99,98%
Eltérés mértéke	1,95%	1,92%	1,95%	1,98%

Valamennyi mért elem elérte az ÉKM által elvárt szintet.

7. Az utasok elégedettségének felmérése

A MÁV Személyszállítás Zrt. közvéleménykutatást végzett az utasok elégedettségéről 2025 szeptemberében. Az adatfelvétel módszere számítógéppel támogatott telefonos interjú volt, a kutatást a New Land Media és alvállalkozója a M-Meter végezte. Összesen 1.001, 18 éves vagy idősebb személy került a mintába, akik legalább 2-3 havonta utaztak. Az eredményeket a 2024-es elégedettségi mutatószámokkal való összehasonlíthatóság miatt a legalább 2-3 havonta utazókkal vetjük össze.

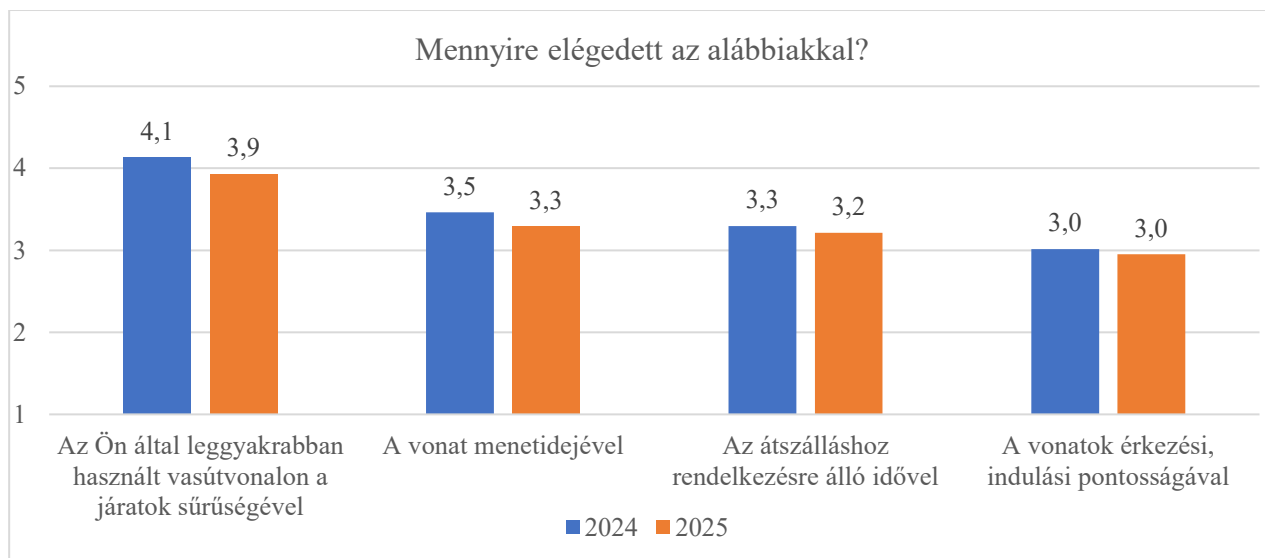
Az utaselégedettséget a következő szempontok alapján vizsgáltuk:

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

7.1 Az utazás időtartama

Az utazás időtartamával a válaszadók 15 százaléka nagyon elégedett, 28 százaléka elégedett. A megkérdezett utasok 9 százaléka egyáltalán nem elégedett, további 17% pedig nem elégedett. Azok aránya, akik az ötfokú skála középső értékét választották, vagyis elégedettek is, meg nem is

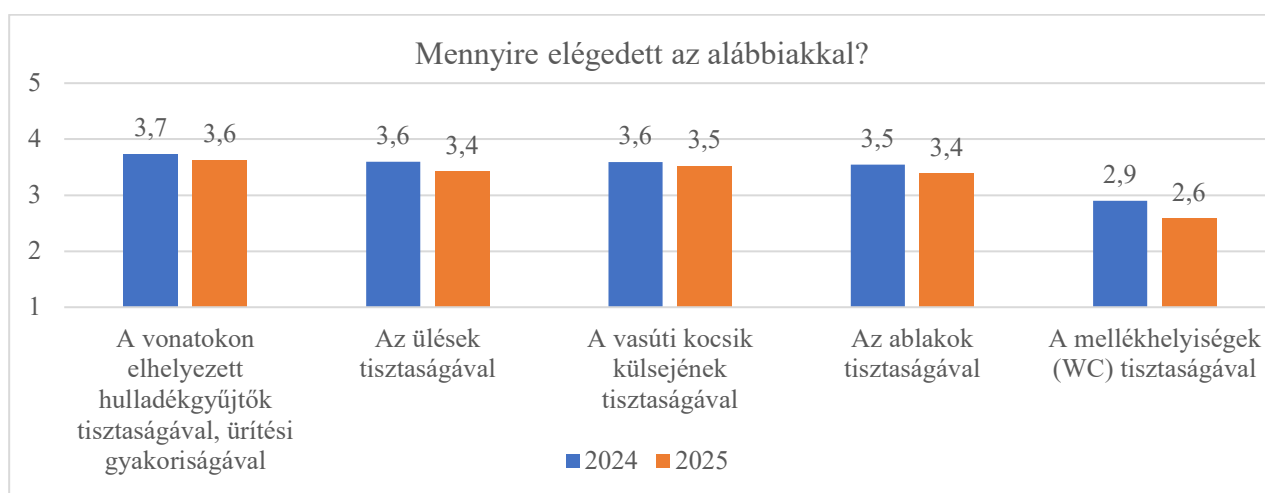
A 2024-es elégedettségi adatokkal összehasonlítva azt láthatjuk, hogy a leggyakrabban használt vasútvonal járatsűrűségével és a vonat menet idejével való elégedettség csökkent a legnagyobb mértékben. Mindkét érték esetében 0,2 százalékponttal csökkent az elégedettek aránya.



7.2 A vasúti kocsik és állomások tisztasága

A vasúti kocsik tisztaságával a kutatásban résztvevő válaszadók 12 százaléka nagyon elégedett, további 38 százaléuk pedig elégedett. 6 százalék válaszolta, hogy egyáltalán nem elégedett a tisztasággal, 13 százaléuk pedig nem elégedett. A válaszadók közel harmada (31%) válaszolta, hogy elégedett is, meg nem is a vonaton tapasztalt tisztasággal.

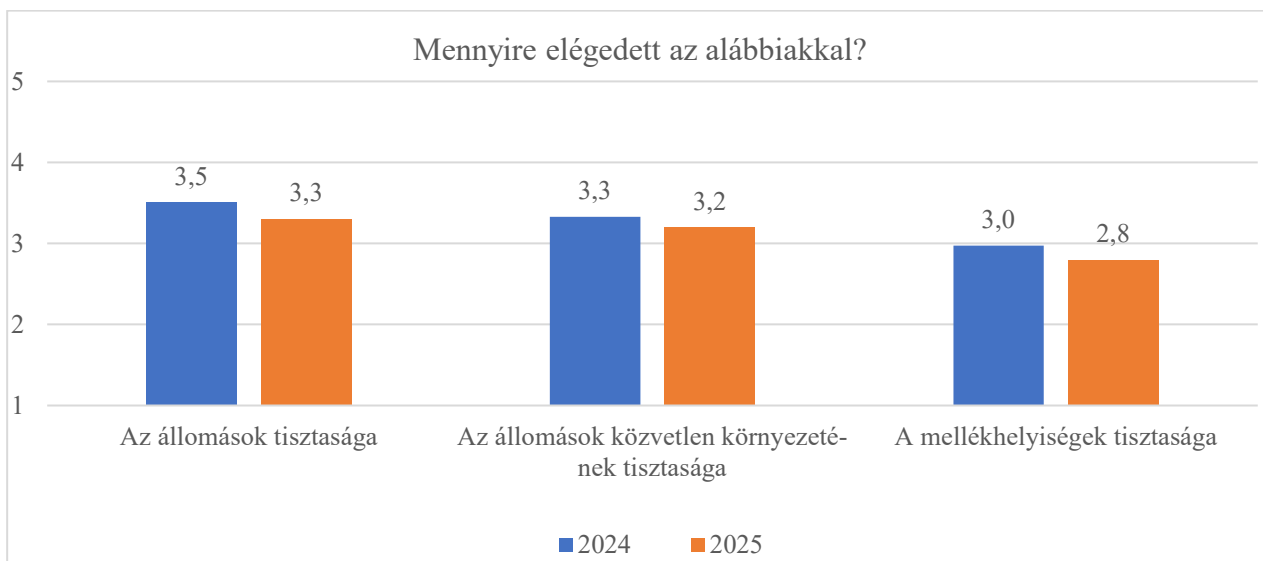
A tavalyi eredményekhez képest, ebben az esetben is csökkenést láthatunk – az öt vizsgált területből négy esetében szignifikánsan negatív az eltérés. Mindössze a vasúti kocsik külsejével tisztaságával voltak szinte azonos arányban elégedettek a 2024-es és a 2025-ös adatfelvétel válaszadói. Legnagyobb mértékben a mellékhelyiségek tisztaságával való elégedettség csökkent.



7.3 Az állomások és környékük tisztasága

Az állomások, pályaudvarok és környékük tisztaságával a válaszadók összesen 36 százaléka volt valamilyen mértékben elégedett. (8% nagyon elégedett, 28% elégedett) A válaszadók 41 százaléka válaszolta, hogy elégedett is, meg nem is. További 24 százaléuk válaszolta, hogy valamilyen mértékben nem elégedett. (7% egyáltalán nem elégedett, míg 17% nem elégedett)

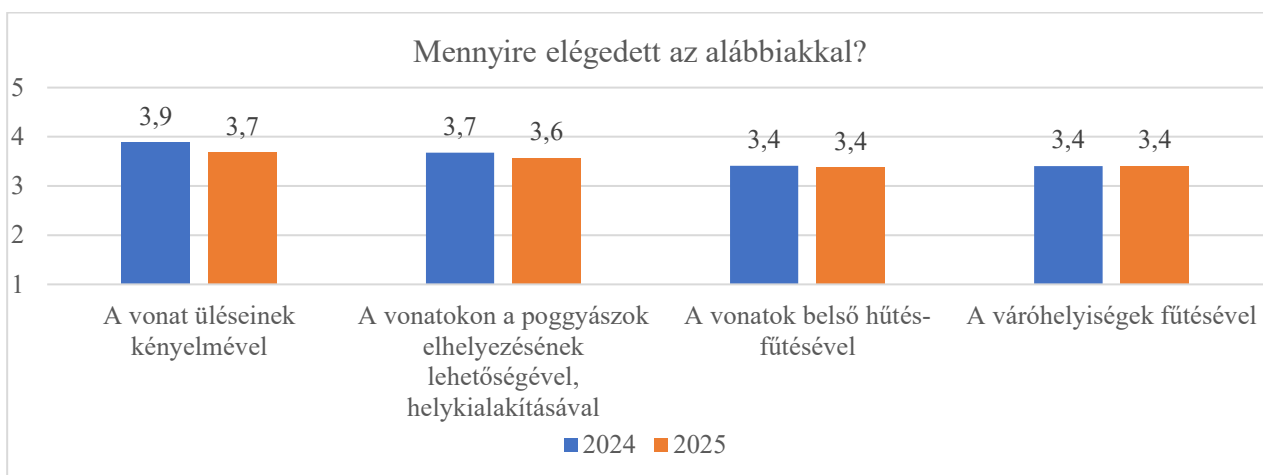
A 2024-es kutatás eredményeivel összehasonlítva ebben az esetben is csökkenést láthatunk. Legnagyobb mértékben, ebben az esetben is a mellékhelyiségek tisztaságával való elégedettség csökkent.



7.4 Az utazás kényelme

A kényelemmel a válaszadók 15 százaléka nagyon elégedett, valamint 41 százaléka elégedett. Mindössze 2 százaléuk válaszolta, hogy egyáltalán nem elégedett, és csak további 9 százalék volt elégedetlen. Ebben az esetben is a válaszadók közel harmad választotta a középso, elégedett is, meg nem is kategóriát. (32 %).

A tavalyi évi felmérés eredményeihez képest két mutató esetében stagnálást tapasztaltunk, míg 2 mutatónál csökkent az elégedettség. Legnagyobb mértékben a vonat üléseinek kényelmével való elégedettség csökkent.



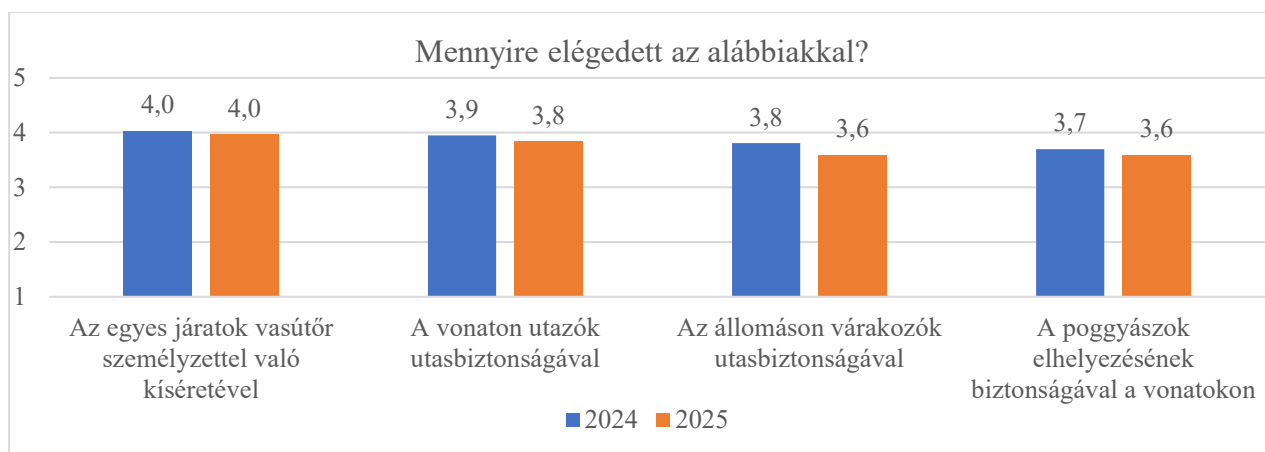
7.5 Az utazás biztonsága

A vasúti utazás biztonságával a válaszadók több, mint fele volt valamilyen mértékben elégedett. 20 százalék válaszolta, hogy nagyon elégedett, 43 százaléuk pedig elégedett.

Összesen 10 százalékuk válaszolta, hogy valamilyen mértékben nem elégedett (3% egyáltalán nem elégedett, 7% pedig nem elégedett) 26 százalékuk válaszolta, hogy elégedett is, meg nem is.

Megkérdeztük a válaszadókat, hogy az utazásuk során érte-e őket bármilyen atrocitás, kellemetlen élmény vagy zaklatás. A tavalyi évhez képest minden kategóriában csökkent azok értéke, akit írt ilyesmi: legnagyobb mértékben azok aránya, akiket utastárs részéről ért ilyesmi (14 százalékról 11 százalékra), illetve azok aránya, akiket a jegypénztáros részéről ért (4 százalékról 1 százalékra).

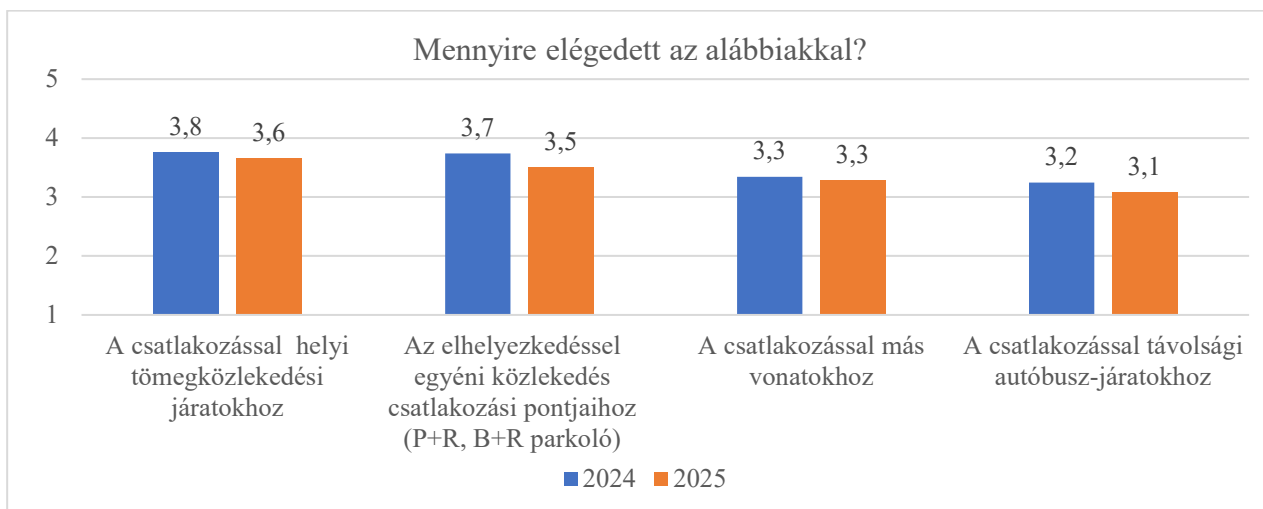
2024-hez képest a vizsgált szempontok közül háromban csökkent az elégedettség. Legnagyobb mértékben az állomásokon várakozók utasbiztonságával kapcsolatban, ahol a tavalyi 3,8-as érték, 3,6-ra csökkent.



7.6 Átszállás, csatlakozás

Az átszállással, a csatlakozási lehetőségekkel kapcsolatban a válaszadók 27% mondta, hogy nem tud vagy nem kíván válaszolni a kérdésre. 24 százalékuk volt elégedett, még 8 százalékuk válaszolta, hogy nagyon elégedett. További 22 százalékuk válaszolta, hogy elégedett is, meg nem is és összesen 17 százalék volt valamilyen mértékben elégedetlen. (12 % nem elégedett, 5% egyáltalán nem elégedett).

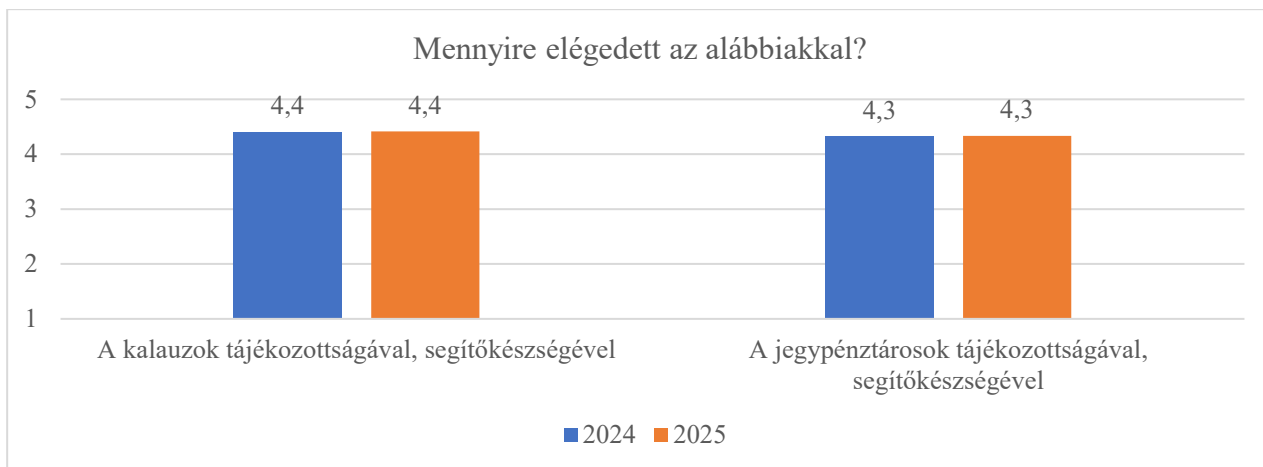
A tavalyi, 2024-es kutatás eredményeihez képest a vizsgált részterületekkel való elégedettség két esetben csökkent szignifikánsan. Az egyik az egyéni csatlakozási pontokhoz képesti elhelyezkedés, a másik távolsági buszhoz való csatlakozás.



7.7 Vasúti személyzet

A válaszadók ezzel a területtel voltak a leginkább elégedettek: 40 százalékuk válaszolta, hogy nagyon elégedett, 49 százalékuk pedig, hogy elégedett. Mindössze 10 százalék válaszolta, hogy elégedett is, meg nem is, viszont mindössze 1 százalékuk volt elégedetlen.

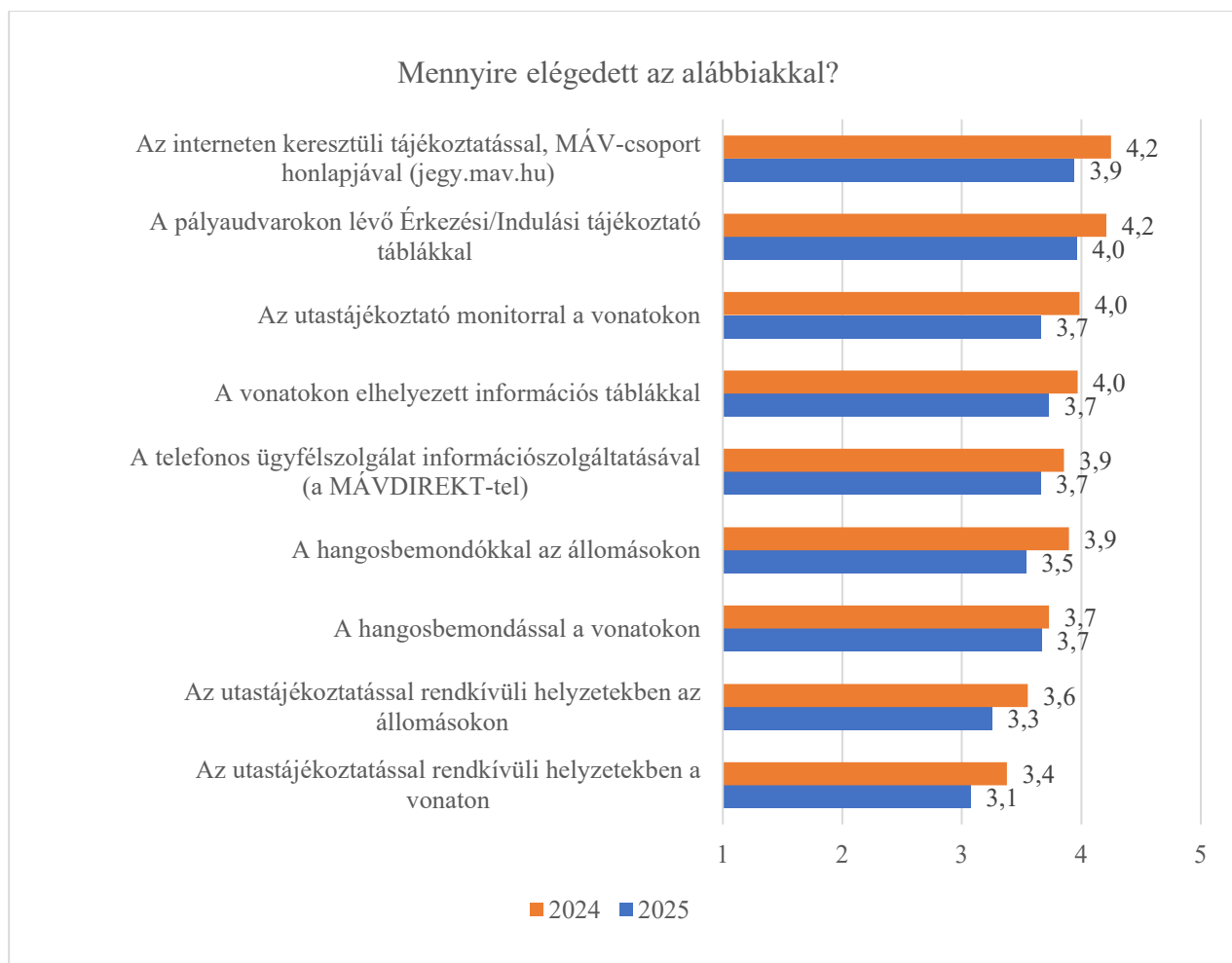
A 2024-es kutatás eredményeihez képest a két vizsgált területtel való elégedettség nem változott a 2025-ös adatfelvétel során.



7.8. Tájékoztatás, tájékoztatás

Az utastájékoztatással az utasok 20 százaléka volt nagyon elégedett, 34 százaléka pedig azt válaszolta, hogy elégedett. További 32 százaléka válaszolta, hogy elégedett is, meg nem is. 13% válaszolta, hogy valamilyen mértékben elégedetlen (10% nem elégedett, 3% egyáltalán nem elégedett)

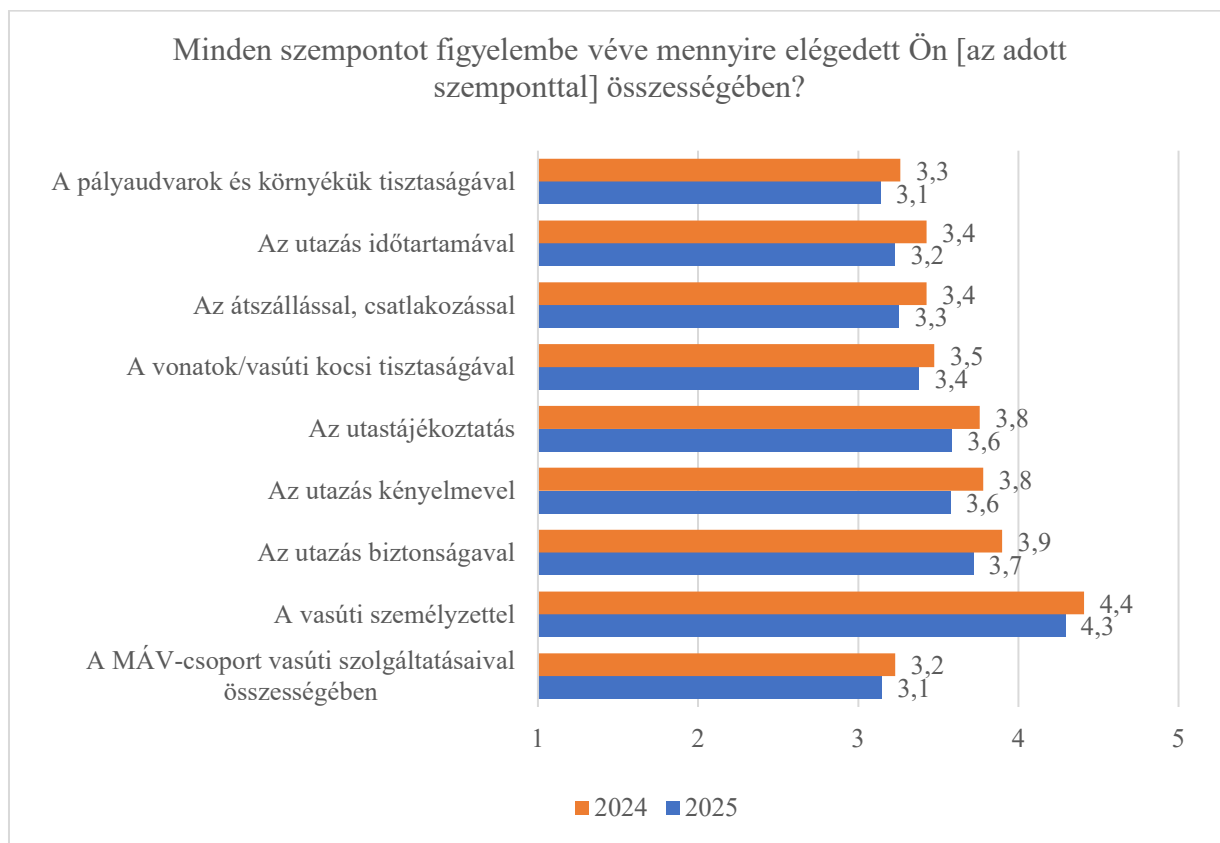
A 2024-es eredményekkel összehasonlítva azt láthatjuk, hogy szinten minden az utastájékoztatással kapcsolatban vizsgált részterülettel kapcsolatban csökkent a válaszadók elégedettsége. Egyedül a vonatokon használt hangosbemondással kapcsolatban stagnált az elégedettség. A legnagyobb mértékű csökkenést két terület esetében figyelhetjük meg: a MÁV-csoport honlapján adott tájékoztatással kapcsolatban (4,2-ről 3,9-re), valamint az állomásokon használt hangosbemondással kapcsolatban (3,9-ről 3,5-re).



7.9.A kutatás eredményeinek összefoglalása

A MÁV-csoport által nyújtott vasúti szolgáltatásokkal összességében a válaszadók 10 százaléka volt nagyon elégedett, további 29 százaléuk pedig elégedett. 34 százaléuk válaszolta, hogy elégedett is, meg nem is, valamint 27 százaléuk válaszolta, hogy valamilyen mértékben elégedetlen.

Az alábbi ábrán láthatjuk, hogy az egyes vizsgált területekkel összességében mennyire voltak elégedettek a válaszadók 2024-ben és 2025-ben. Ahogyan a korábbiakban is láttuk részterületenként és azon belül részszempontokként vizsgálva, a legtöbb esetben csökkent a válaszadók elégedettsége a két vizsgálat között. A csökkenés mértékét tekintve nem jelentős ugyan, de az, hogy minden területet érint egy általánosabb romlást mutat, vagyis az utasok összességében úgy érzik, hogy a kapott szolgáltatás minden területe rosszabb lett az elmúlt egy év alatt.



A belföldi utasforgalom rövid elemzése

Az értékesítési adatokon alapuló, **fizető utasszámokat (ezeken felül vannak a díjmentes utazások)** tartalmazó adatsor alapján az látható, hogy 2024-hez képest az elővárosi és a távolsági szegmensben nőtt a fizető utasszám, a regionális szegmensben viszont csökkent.

Szegmens	2024	2025	Változás
Elővárosi	111 026	133 535	20%
Regionális	23 123	21 807	-6%
Távolsági	106 470	118 624	11%
Utasfő összesen	240 619	273 966	14%

A MÁV Személyszállítási Zrt. belföldi vasúti járatain a teljes hálózatra vonatkozóan 2025-ben több mint 273 millió utazást, a nemzetközi vonatokon pedig 3,3 millió utazást mért a vasúttársaság.

A 2024-es év 240 milliós belföldi utazásszámát is sikerült felülmúlni az utóbbi időszak szolgáltatásfejlesztéseivel, valamint a 2023 májustól bevezetett ország- és vármegyebérletek segítségével.

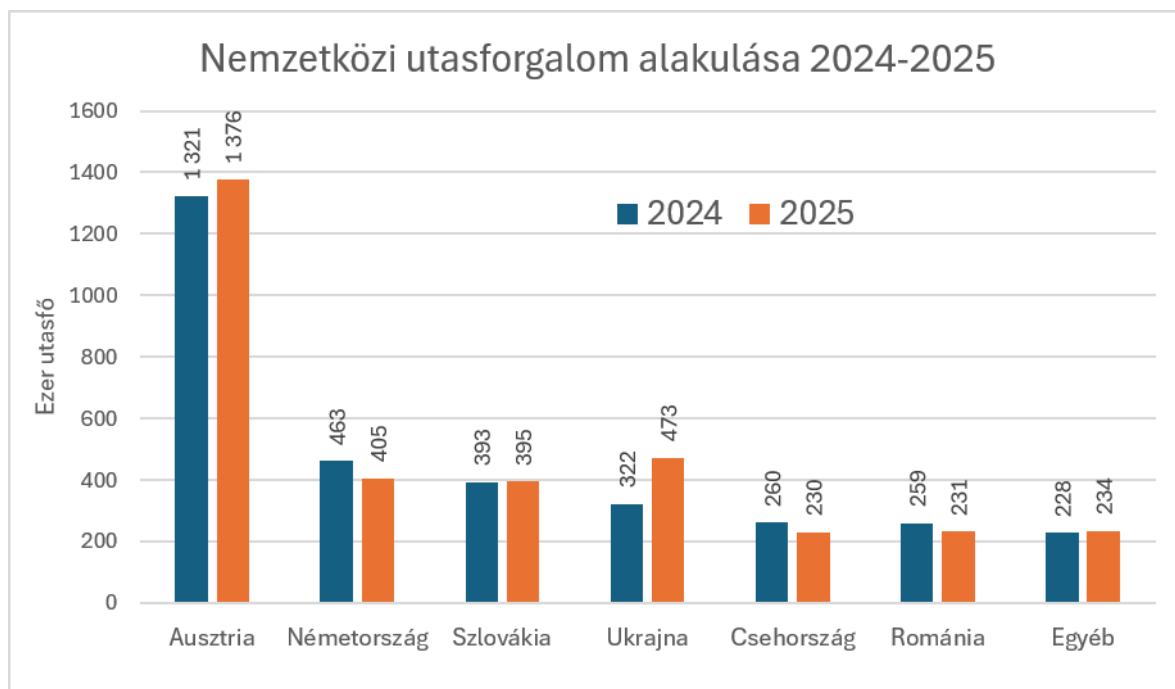
A táblázat az ország- és vármegyebérletek MÁV Személyszállítási Zrt. vasúti ágazatát illető utasfő értékeit az alábbiak szerint osztja fel:

- Országbérlet = Távolsági szegmens
- Pest vármegyei bérlet = Elővárosi szegmens
- Többi vármegye bérlet = Regionális szegmens

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 a pandémiás visszaesést követően szintén növekedés figyelhető meg. A budapesti elővárosi vasútvonalakon belül is az utóbbi két évtizedben teljeskörű átépítésen átesett vasútvonalakon (2, 30a, 40a, 80a) nagyon jelentős az utasforgalom növekedése, míg a regionális szegmensben jellemzően azokon a vasútvonalakon növekszik az utasforgalom, ahol menetrendi kínálatbővítés valósult meg, és a vasúti pálya állapota lehetővé teszi a versenyképes menetidők kialakítását, vagy markáns turisztikai szereppel bír (pl. Bakonyvasút).

A nemzetközi forgalomban a pandémiát követő kiugró utasforgalom után jelentősen, 6,2%-kal visszaesett. A változás országonkénti bontását az alábbi ábra mutatja:



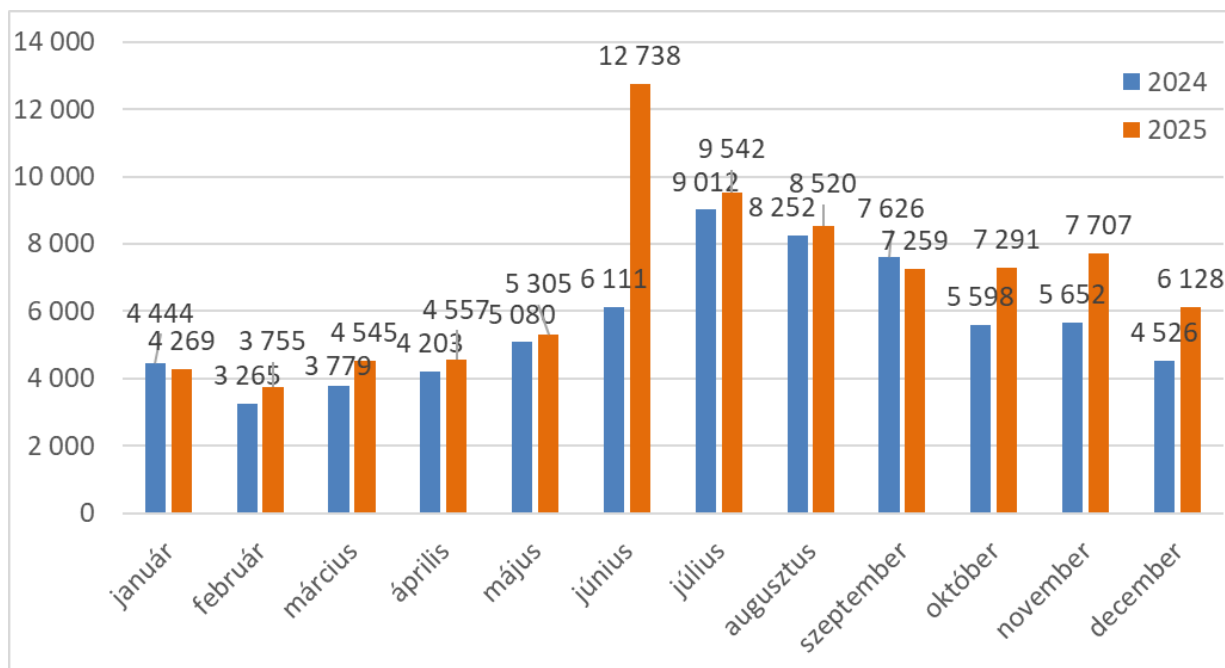
8. Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

A MÁV Személyszállítási Zrt. 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.

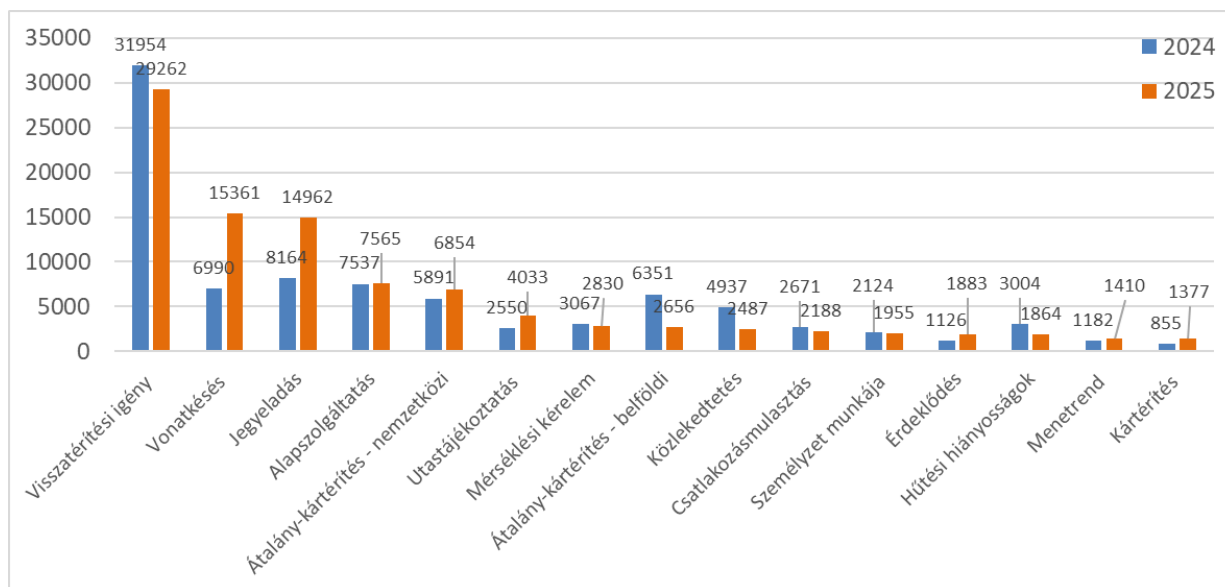
8.1. A panaszok száma

2025-ben 81.616 db észrevétel, átalány-kártérítés nélkül 72.106 db megkeresés érkezett.

Észrevételek számának alakulása havi bontásban 2024 -2025 év



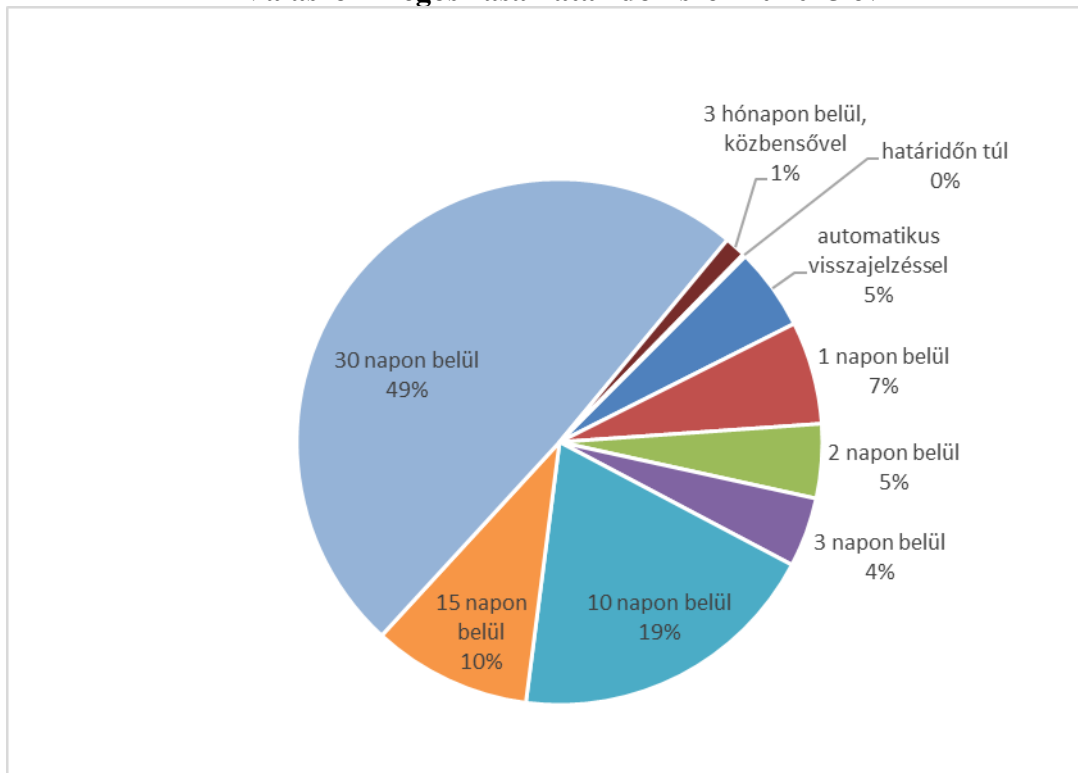
Észrevétel-kategóriák – elmozdulás 2024 -2025 év



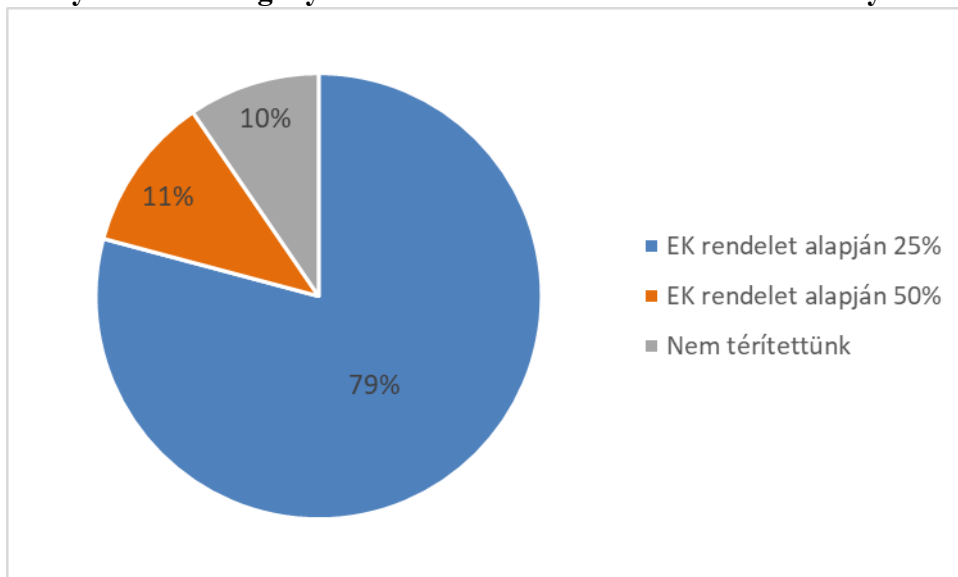
8.2.Észrevételekre adott válaszok

Visszaautasított levelek aránya: 2 %
Átlagos megválaszolási idő: 16 nap

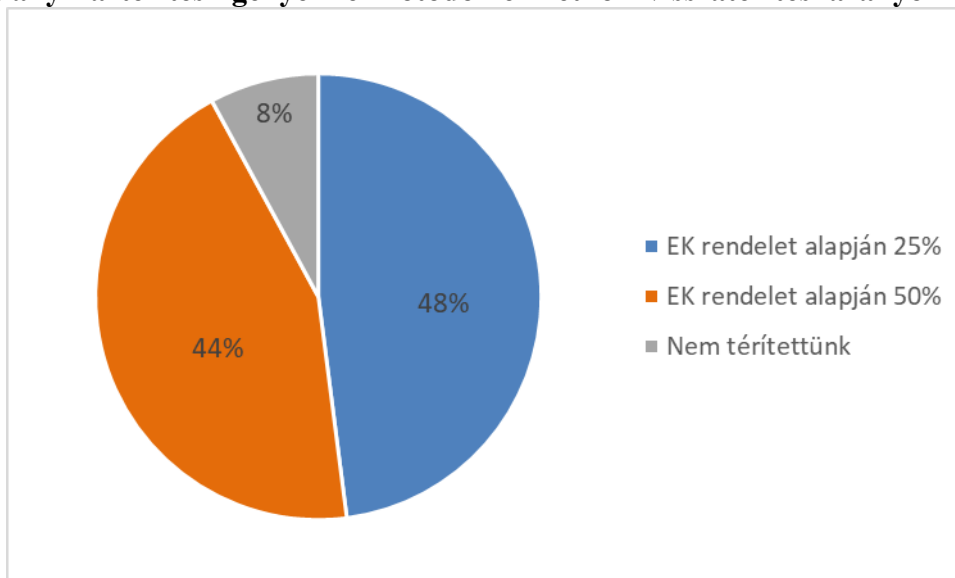
Válaszok megoszlása határidők szerint 2025 év



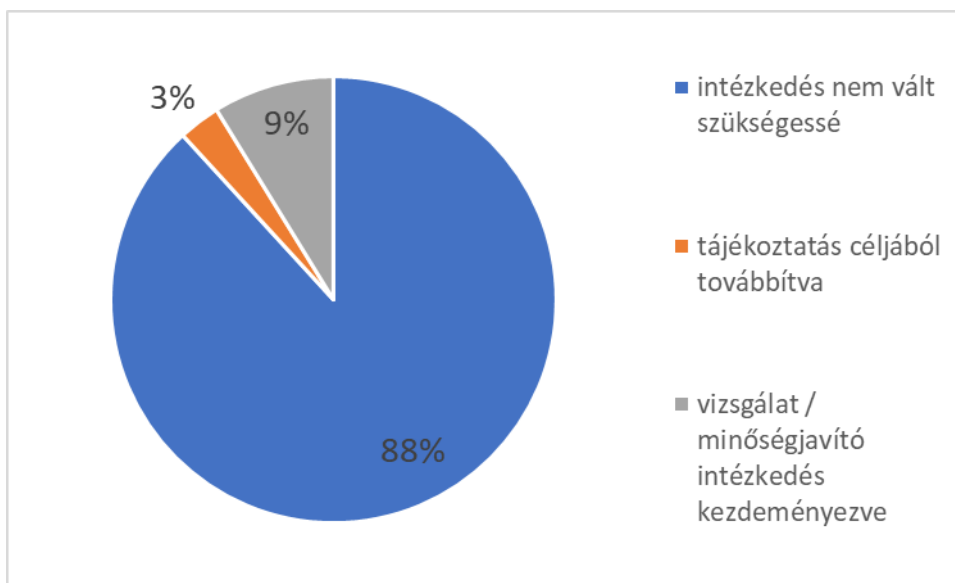
Átalány-kártérítési igényekhez kötődő belföldi visszatérítési arányok 2025 év



Átalány-kártérítési igényekhez kötődő nemzetközi visszatérítési arányok 2025 év



Észrevételekre tett minőségjavító intézkedések aránya 2025 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.

9. A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára nyújtott segítség

A MÁV Személyszállítási Zrt. a fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességűek 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 Személyszállítási Zrt. honlapján részletes tájékoztatást ad, ezen kívül minden állomáson és megállóhelyen a kihelyezett Üzletszabályzati kivonaton feltüntetettük azokat a címeket, amelyeken a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek érdeklődhetnek.

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

- A megrendelést e-mailben a megrendeles@mavcsoport.hu címre kérjük elküldeni. Ehhez kérjük a www.mavcsoport.hu honlapról a letölthető űrlap használatát.
- Írásbeli megrendelés címe: MÁV Személyszállítási Zrt., 1091 Budapest, Üllői út. 131.
- Telefonos megrendelés: **06 (80) 630-053** ingyenesen hívható
- A vasútállomások ügyfélszolgálatán személyesen, illetve a Budapest-Keleti pályaudvaron található Utascentrumban

A szolgáltatás keretein belül a Társaság munkatársa tájékoztatja az eljutási lehetőségekről, illetve segítségét kérheti:

- az állomás területén történő közlekedésben,
- poggyászának kezelésével kapcsolatban,
- járműre való fel és leszállás során,
- segítő kutyával együtt történő közlekedésben,
- a járművön belül az üléshez történő eljutásban, illetve tájékozódásban.

A kerekesszékes mozgáskorlátozottak által igénybe vehető járművek

- 1.1 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 járművek egy része alacsonypadlós kialakítású.

- 1.2 Az egyéb, fel nem sorolt járművek a mozgáskorlátozottak utazásánál nem vehetők figyelembe, mivel ezek feljáróajtói túl keskenyek. Ezeken a járműveken a kerekesszékes utasok ki- és beszállása még emelőberendezéssel ellátott állomásokon sem lehetséges. Ez alól kivételt képeznek azok az esetek, amikor az utas kíséreléssel utazik és a segítségével ki tud szállni a kerekesszékből, a normál mellékhelyiséget tudja használni, és az emelőt csak

a kerekesszékeknek a kocsí peronszintjére emeléshez kéri. Ez esetben a kerekesszéket összecsukott állapotban kell az utastérben elhelyezni.

A speciális kocsi továbbítását a MÁV Személyszállítási Zrt. csak az üzemi körülményektől függően vállalja el.

A képjellel megjelölt ülőhelyeket a vasút a mozgáskorlátozottak és kerekesszékek számára tartja fenn.

Az önmelővel fel nem szerelt kocsikkal történő utazás csak a mobil emelővel ellátott állomások egymás közti viszonylatában lehetséges.

Fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok és az igényjogosulttal együtt utazó 1 kísérő díjmentes utazásra jogosult.

A vasút a kerekesszéket díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja.

Feláras vonat Feláras vonat esetén a vonatra meghirdetett, az igénybe vett kocsiosztálynak megfelelő felárat meg kell fizetni.

Kerekesszékekkel egyedül utazók a vonaton pótdíj nélkül megválthatják menetjegyüket.

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

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

Angyalföld, Alsóörs, Aszód, Badacsony, Badacsonytomaj, Bag, Balatonakali-Dörgicse, Balatonboglár, Balatonfenyves, Balatonfüred, Balatonkenese, Balatonlelle, Balatonszárszó, Balatonszentgyörgy, Békéscsaba, Berettyóújfalu, Biharkeresztes, Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Cegléd, Csajág, Csárdaszállás, Csongrád, Celldömölk, Érd, Debrecen, Dörög, Dunakeszi, Ebes, Eger, Egyek, Esztergom, Fegyvernek-Örményes, Fényeslitke, Fonyód, Füzesabony, Gödöllő, Gyékényes, Győr, Gyula, Hajdúböszörmény, Hajdúszoboszló, Hegyeshalom, Hódmezővásárhely, Hódmezővásárhely Népkert, Isaszeg, Kaba, Kápolnásnyék, Kaposvár, Karcag, Kecskemét, Keszthely, Kétegyháza, Kisbér, Kiskunfélegyháza, Kiskunhalas, Komárom, Lőkösháza, Maglód, Maglódi-nyaraló, Mátészalka, Medgyesegyháza, Mende, Miskolc-Tiszai, Monor, Murony, Nagykanizsa, Nagykáta, Nagykőrös, Nagytétény-Diósd, Nyírábrány, Nyíregyháza, Mezőberény, Nyírmada, Óriszentpéter, Pápa, Pécel, Pécs, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Poroszló, Püspökladány, Révfülp, Röske, Sárvár, Sátoraljaújhely, Siófok, Solymár, Sopron (GySEV), Süllyás, Sümeg,

Szabadszállás, Százhalombatta, Szeged, Székesfehérvár, Szentmártonkáta, Szerencs, Szikszó-Vásártér, Szombathely (GySEV), Szőlősnaraló, Tápiógyörgye, Tápiószecső, Tápiószele, Tapolca, Tárnok, Tiborszállás, Tiszafüred, Tiszatenyő, Tokaj, Törökszentmiklós, Újfehértó, Újszász, Ukk, Vaja-Rohod, Vác, Velencefürdő, Velence, Veszprém, Vésztő, Záhony, Zalabér-Batyk, Zalaegerszeg, Zalaölvő, Zalaszentiván, Zamárdi, Zánka-Köveskál, Zichyújfalu.

A 2025. évi utazási adataink az alábbiak szerint alakultak:

Utazások száma	Összes utas	Kerekesszékes utas	Segítségnyújtás
12284 darab	12672 fő	10936 fő	1736 fő

Az utazások száma (12284 darab) az összes olyan alkalom, amikor fogyatékossgal élő és mozgásában korlátozott utas bejelentette utazási igényét.

Az összes utas (12672 fő) az elszállítási igényt benyújtott utasok összes számát jelenti, amiből 10936 fő volt kerekesszékes, és 1736 fő egyéb segítségnyújtási igényt jelentett be.

Az összes emelések számához a 10936-ot duplázni kell, mert fel-és leemelés is történt.

A korábbi években elkezdett szolgáltatás bővítés hatása növeli az utazások/emelések számát. Az önemelővel felszerelt járművek hálózati szintű elterjedésével a mozgássérült utasok nem jelentik be utazásukat, hanem önállóan, segítségkérés nélkül begördülnek a vasúti járműbe ott, ahol magas peron áll rendelkezésre.

Az évközbeni SZMSZ változás miatt nem áll rendelkezésre a bázisévhez viszonyítható számszaki adat, ezért a szolgáltatás megrendeléseket vettük alapul.

Az akadálymentes kocsik közlekedéséről, az akadálymentes állomásokról és mellékhelyiségekről bővebb információ a www.mavcsoport.hu honlapon található, mely folyamatosan az aktuális állapotnak megfelelően frissítésre kerül.

Az alábbi járműállománnyal teljesítjük az esélyegyenlőségben előírt kötelezettségeinket:

Jármű pályaszáma, sorozatszáma	Jármű állag (db)	Emelési magasság	Emelhető tömeg	Akadálymentes WC	Padlómagasság	Rámpa	Közlekedés irányai
80 05 403 (BDt vezérlőkocsi)	6	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	100, 100a, 120a, 82, 140/155, 77, 110 108
80 05 4.. (BDt vezérlőkocsi)	49	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	26, 30, 36, 40, 41, 80/100 Kör IC
8228 116 (Speciális, csoportos utazásra alkalmas)	1	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján
8228 132 (Speciális, csoportos utazásra)	1	1250 mm	250 kg	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján

alkalmas kezelővel)							
425 (Talent)	9	nincs	nincs	igen	alacsony	igen	1
416 (Uzsgyi orosz motor)	30	nincs	nincs	igen	normál	nincs	dél-alföldi, és észak-alföldi (106, 108 sz.vonalak) régió, 142
426 (Desiro)	31	850 mm	300 kg	igen	alacsony	nincs	Pécs-Kaposvár-Celldömölk-Győr, Pécs-Szombathely
2005-500 (Bhrv)	2	nincs	nincs	nem	normál	nincs	külön besorozás alapján: jellemzően 120, 135, 140
8455-000 (Byd)	26	nincs	nincs	nem	normál	nincs	30, 30a
9205-100 (Pakli)	4	nincs	nincs	igen	normál	nincs	külön besorozás alapján: jellemzően 120, 135, 140
8491-400-409 (IC+ többcélú)	10	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	1, 20, 25, 80, 100
8491 410-444 (IC+ többcélú)	35	1000 mm	300 kg	igen	normál	nincs	

406 (TramTrain)	12	nincs	nincs	nincs	alacson y	nincs	Szeged- Hódmezővásár hely
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 térsége
2044 080- 088 (Bphee)	9	nincs	nincs	nem	normál	nincs	140

Emelőlap mérete: 800*1200 mm

1. Az önkiszolgáló csatornák népszerűségének növekedése (1. számú melléklet)

Évek óta az önkiszolgáló csatornák (jegykiadó automata, az internet és a MÁV app/MÁVplusz) mind abszolút volumenükben, mind részarányukban egyre nagyobb szerepet vállalnak a vasúti jegyértékesítésből, részben tehermentesítve ezzel a pénztárakat és a fedélzeten dolgozó munkatársakat. Az értékesítési csatornák köre 2025. áprilisában újabb önkiszolgáló csatornával, a MÁVplusz applikációval bővült ki.

2025. évben az önkiszolgáló csatornák (online és automata) aránya 2,8%-kal nőtt a 2024. évhez képest, így 2025-ben már a jegyek 64,3%-át önkiszolgáló csatornából váltották az utasok, ami az applikációk erősödésének köszönhető.

Az önkiszolgáló csatornákból váltott jegyek száma 0,6%-kal, a nettó bevétel 0,9%-kal csökkent 2024-hez képest, míg a nem önkiszolgáló csatornák esetében a csökkenés 11,9% és 17,4%-os volt.

Az automatából váltott jegyek darabszáma 10,9%-kal, bevételük 8,8%-kal csökkent. Az interneten váltott jegyek darabszáma (-4,8%) és bevétele (-7,5%) szintén csökkent, az applikációból váltott jegyek darabszáma viszont 7,3%-kal növekedett, a bevételük pedig 6,7%-kal volt magasabb, mint 2024-ben.

2. Menetrendi fejlesztések (2. számú melléklet)

Belföldi menetrendi változások

A 2024/2025. évi közszolgáltatási vasúti menetrend 2024. december 15-én lépett életbe. Az utazóközönség túlnyomó részének nem kellett új indulási és érkezési időket megjegyeznie. Az országos kínálat nem szűkölt, megmaradtak az elmúlt években kialakult és bevett járatok. A közösségi közlekedés versenyképességének egyéni közlekedéssel szembeni javítása érdekében azonban több helyen az utazási szokásokhoz még jobban igazodó, összehangolt vasúti menetrendek tették vonzóbbá, szerethetőbbé a vonattal utazást:

- Az IR1989 sz. vonat helyett az IC989 sz. vonat került bevezetésre hétvégi napokon is, így a hét összes napján egységes vonatonem alakult ki Győr és Budapest-Keleti között.
- Három Bicske—Budapest-Kelenföld viszonylatú G10-es gyorsított vonat megállításra került Herceghalomra, így onnan a reggeli időszakban 06:24-kor, 06:54-kor és 07:57-kor is indul vonat Budapest-Kelenföldre.
- A 4-es sz. vasútvonalon az autóbuszos átalakítással összehangoltan módosított menetrendi struktúra került bevezetésre. Munkanapokon jelentősen csökkent a vonalon végig közlekedő vonatok száma, az érintett Lábatlan—Almásfüzitő szakaszt autóbuszok szolgálják ki, míg 3 új végig közlekedő vonattal bővült a kínálat, amikor a párhuzamos autóbuszok lényegesen ritkábban járnak.
- Az Ajkáról Veszprémre át – a fővárosba fél 7-kor érkező sebesvonat – munkanapi közlekedés helyett naponta történő közlekedésre került módosításra.
- Nyíregyháza és Záhony között új InterCity-vonattal került bevezetésre napközben, kibővítve a beregi térség budapesti kapcsolatát.

Néhány perces módosítások a csatlakozások megbízhatóságának javítása érdekében bevezetésre kerültek, például a Budapest—Hatvan—Miskolc és a Miskolc—Hidasnémeti vasútvonalakon. Ez kihatással volt a Füzesabony—Eger és a Vámosgyörk—Gyöngyös, valamint néhány további elágazó vonal indulási időadataira is. A Budapest—Szolnok—Debrecen—Nyíregyháza—Záhony vonalon is módosult több vonat indulási ideje a csatlakozások megfelelőbb biztosítása érdekében.

A módosítás egyes mellékvonalakat is érintett, a menetidők a ténylegesen tapasztalható utazási időkhöz kerültek igazításra, emiatt a Mátészalka—Fehérgyarmat—Zajta, Békéscsaba—Mezőhegyes, Püspökladány—Szeghalom, Lakitelek—Kecskemét és a Kiskunfélegyháza—Szentés vasútvonalakon néhány perccel növekedett a vonatok menetideje.

- **A 2025. március 15-én érvénybe lépett menetrendi módosítás**
A Zánkai Erzsébet-tábor megnyitásával párhuzamosan május 19. helyett már május 5-től kezdve közlekedtek szezonális vonatok Celldömölk—Zánka-Erzsébettábor—Balatonakali-Dörgicse, Keszthely—Zánka-Erzsébettábor—Balatonakali-Dörgicse és Szolnok—Zánka-Erzsébettábor között.

A 2025. május 12-től érvényes menetrendi módosítás részletei

- A Győr—Celldömölk—Tapolca—Keszthely útvonalon közlekedő TANÚHEGY sebesvonat útvonala módosításra került Szombathely—Celldömölk—Tapolca—Keszthelyre útvonalra, mert a győri irány a helyközi pontok alapján alacsony kihasználtsággal közlekedett.

- Az elő-, és utószezonban Balatonfüred állomásról 00:15-kor induló 19790 sz. BAGOLYVONAT már az előszezontól kezdettől (május 12-től) közlekedett.
- A Kőbánya-Kispest-ről 13:27-kor, 14:27-kor, 15:27-kor, 16:27-kor és 17:27-kor induló, Székesfehérvárig közlekedő G43-as gyorsított személyvonatok megállási rendjébe felvételre került Dinnyés megállóhely is.
- A tanítási időszakban, pénteki közlekedési rend szerinti napokon új TENKES Expresszvonat indult Budapest-ről Pécsre, valamint a tanítási időszakban vasárnapi közlekedési rend szerinti napokon Pécsről Budapestre.
- A tanítási időszakban pénteki közlekedési rend szerinti napokon új SAJÓ Expresszvonat indult 16:55-kor Budapest-Keletiből Kazincbarcikára.
- A tanítási időszakban pénteki közlekedési rend szerinti napokon új CAMPUS Expresszvonat indult Budapest-Nyugatiból 17:55-kor Nyíregyházára, valamint a tanítási időszakban vasárnapi közlekedési rend szerinti napokon Záhonyból Budapestre.

A 2025. június 21-től érvényes menetrendi módosítás részletei

- A májusi pályakarbantartás után az állandó és ideiglenes lassújelek felszámolásra kerültek, ezért a Pápa—Csorna viszonylatban közlekedő személyvonatok menetideje 69 percről 60 percre, míg a Szany-Rábaszentandrás—Csorna viszonylatban közlekedő betétjáratok menetideje 39 percről 36 percre csökkent. A személyvonatok indulási és érkezési ideje Csorna állomáson nem változott, így a csatlakozások továbbra is biztosítottak voltak.
- A HELIKON InterRégió vonatok viszonylata az erőforrások optimális elosztása, a kapacitások növelése, valamint a menetrendszerűség javítása, egyúttal a zavarérzékenység csökkentése érdekében a nyári főszezonban az alábbiak szerint változott:
 - A HELIKON InterRégió vonatok csak a Győr—Celldömölk—Tapolca—Keszthely viszonylaton közlekednek. A vonatok összeállítása dupla egység DESIRO motorvonat, így a kapacitásuk kétszeresére növekedett a korábbi évekhez képest.
 - A Keszthely—Kaposvár [—Pécs] viszonylat pótlására Tapolca—Keszthely—Kaposvár [—Pécs] útvonalon FENYVES Expresszvonatok kerültek bevezetésre. Ezek mozdonyvontatású szerelvényekkel kerülnek kiállításra, bővített kerékpárszállítási lehetőségekkel.
 - A módosított HELIKON/FENYVES struktúra miatt a Keszthely—Tapolca viszonylaton közlekedő személyvonatok helyett a nappali időszakban 6 pár, a Fonyód—Keszthely viszonylaton 2 pár MÁVBUSZ vonathelyettesítő autóbusz közlekedett.
- A TÓPART InterCity vonatok szerelvényei a nyári főszezonban FLIRT motorvonatokkal kerültek kiállításra, javítva a balatoni menetrendszerűséget: a motorvonatok menetdinamikai tulajdonságai kedvezőbbek, az utascsere pedig gyorsabb.
- A Szob—Budapest-Kelenföld—Fonyód útvonalon közlekedő JÉGMADÁR Expresszvonatpár a nyári főszezonban naponta közlekedett, hétfőként 2 egység KISS motorvonattal.
- Az egyvágányú pálya zavarérzékenységének csökkentése érdekében a Szeged—Balatonszentgyörgy viszonylaton közlekedő 1787/1786 sz. ARANYHÍD Expresszvonatok csak Szeged és Fonyód állomások között közlekedtek.
- A Miniszteri 10 pontban vállalt, napi klímagaranciás eljutások érdekében az alábbi vonalak egyes viszonylatain klímabuszok közlekedtek június 21-től augusztus 31-ig:

- a 20-as sz. vonal Ajka—Celldömölk viszonylatán;
- a 25-ös sz. vonal Celldömölk—Boba—Zalaegerszeg viszonylatán (június 30-ig);
- a 40-es sz. vonal Dombóvár—Szentlőrinc viszonylatán;
- a 43-as sz. vonal Dunaújváros—Rétszilas [—Simontornya] viszonylatán;
- a 44-es sz. vonal Pusztaszabolcs—Székesfehérvár viszonylatán;
- a 61-es sz. vonal Szentlőrinc—Sellye viszonylatán;
- a 65-66-os sz. vonalak Pécs—Villány és Villány—Mohács viszonylatán;
- a 80c vonal Miskolc—Tiszalúc viszonylatán;
- a 101-es sz. vonal Püspökladány—Biharkeresztes viszonylatán;
- a 102-es sz. vonal Kál-Kápolna—Kunhegyes viszonylatán.
- A nyári főszezonban a NAPFÉNY InterCity vonatok csak kétóránként közlekedtek mozdonyvontatású szerelvényekkel, a köztes órákban helyettük ALFÖLD Expressz néven, illetve vonatnemben KISS motorvonatok közlekedtek.
- A nyári menetrendi időszakban a 7402, 742, 747, 745 BÉKÉS InterCity vonatok helyett – megegyező vonatszámmal és menetrendi adatokkal – BÉKÉS InterRégió vonatok közlekedtek.
 - A 82 sz. Hatvan—Szolnok vasútvonalon Meggyespele megállóhelyen feltételes megállási rend került bevezetésre.
- 2025. július 6-tól, illetve 7-től új vonatok kerültek bevezetésre a 142-es sz. vasútvonalon: munkanapokon Budapest-Nyugatiból 00:05-kor Lajosmizsére, szombati, vasárnapi és ünnepnapok közlekedési rend szerinti napokon pedig Budapest-Nyugatiból 00:30-kor Ócsára.
- 2025. július 28-tól Budapest-Nyugatiból 4:35-kor Óbudára új személyvonat került bevezetésre.
- A rákosrendezői komplex felújítást követően a 40a-42 sz. vasútvonalat érintő változtatások 2025. szeptember 1-től kerültek átvezetésre:
 - a korábban munkanapokon csúcsidőszakban és csúcsirányban közlekedő Z42-es zónázóvonatok naponta, Kőbánya-Kispestről 05:57-től 20:57-ig, Dunaújvárosból 04:32-től 19:32-ig történő közlekedése óránkénti követésre módosult,
 - S40-es személyvonatok esetében naponta történő közlekedés került bevezetésre, Pusztaszabolcsig órás ütemet alkotva a kétóránként Budapest-Déli—Pusztaszabolcs, kétóránként pedig Budapest-Déli—Dombóvár között közlekedő vonatokkal.

További, pontszerű menetrendi módosítások

- Győr és Zirc állomások között 2025. április 5-től április 27-ig hétvégén és ünnepnapokon, május 1-től június 20-ig naponta és szeptember 1-től szeptemberek 21-ig naponta mentesítő személyvonatpár közlekedett. A vonat odaútban Győrből 08:48-kor indult, Zircre 10:12-kor érkezett, visszaútban Zircről 17:40-kor indult és Győrbe 19:06-kor érkezett.
- A Zamárdi Strand Fesztivál idején, a várható utasmennyiség kezelése céljából augusztus 20. és 24. között a 6 pár mentesítő BAGOLYVONAT közlekedett Siófok és Szántód állomások között. Augusztus 24-én, a délelőtti órákban Szántód és Budapest-Kelenföld állomások között mentesítő gyorsvonat közlekedett.
- A Szegedi Ifjúsági Napok c. rendezvényhez kapcsolódóan az augusztus 27-ről 28-ra virradó éjszakán a Szeged—Hódmezővásárhely TramTrain hálózaton éjszakai járatok közlekedtek a megnövekedett utasforgalmi igények kielégítésére.

- Az utószezon idején a Balaton könnyebb elérése érdekében hétvégente mentesítővonatok közlekedtek Budapest és Fonyód, valamint Budapest és Balatonfüred között 2025. szeptember 1-től szeptember 21-ig szombati és vasárnapi napokon.
 - A 2025. szeptember 6-án Veszprémben megtartott egyházi eseményhez kapcsolódóan különvonat közlekedett a reggeli órákban Budapestről Veszprémbe, illetve este vissza.
- 2025. szeptember 27-én a BörzsönyRing kerékpáros teljesítménytúrához kapcsolódóan Budapest-Nyugati és Szob között G70-es viszonylatjelzéssel és nagykapacitású kerékpárszállító kocsikkal mentesítővonat közlekedett, valamint egyes G70-es és Z70-es vonatok nagykapacitású kerékpárszállító kocsikat továbbítottak.
- A Zánkai Erzsébet-tábor őszi turnusai meghosszabbításra kerültek 2025. október 10-ig, ezért a gyermekcsoportok elszállítása érdekében mentesítővonatok közlekedtek.

Nemzetközi menetrendi változások

- A menetrendváltáskor Magyarbóly helyett Pélmonostorig (Beli Manastir) került meghosszabbításra 2-2, korábban csak belföldi szakaszon közlekedő személyvonat.
- Kárpátalja vasúti kiszolgálása kedvezőbb lett egy új, Budapest és Kijev között bevezetett vonatpárral. A TRANSCARPATIA nevet viselő nemzetközi gyorsvonatok ukrán hálókocsikkal naponta közlekednek, a 10 sz. vonat Budapest-Keletiből 22:40-kor indul az ukrán fővárosba, míg onnan a 9 sz. vonat 06:00-kor érkezik.
- A Sziget Fesztivál alkalmából 2025. augusztus 12-én AFTER EuroCity vonat közlekedett Budapest és Bécs között. A vonat Budapest-Keletiből 10:01-kor, Budapest-Kelenföldről pedig 10:17-kor indult.
- Románia Schengeni övezet történő csatlakozásával május közepétől a határállomásokon történő tartózkodási idők csökkentésére és megszüntetésére került sor, határátmenetenként az alábbiak szerint:
 - a nyírábrányi határátmenetben a Debrecenből Szatmárnémetibe 08:16-kor induló vonat (6822) tartózkodási ideje 14 perccel, a 17:05-kor Nagybányára induló SZAMOS EuroCity (EC686) esetében 15 perccel, a Debrecenből Brassóba 20:40-kor továbbinduló CORONA InterCity (IC407) esetében pedig 29 perccel csökkent. A Nyírábrányból addig 06:05-kor Budapestre továbbinduló CORONA InterCity (IC406) Debrecenig 5 perccel korábbra került, a Nagybánya felől érkező SZAMOS EuroCity (EC687) nyírábrányi tartózkodási ideje lecsökkent, ezért Nyírábrány és Debrecen között 10 perccel korábban közlekedik;
 - a kötegyáni határátmenetben a korábbi 2 vonatpár helyett minimális többlet erőforrásigénnyel járó kínálatnövekedés került megvalósításra a határállomási tartózkodási eltörlésével: a Békéscsaba—Kötegyán—Nagyszalonta viszonylaton már napi 7 pár vonat közlekedik.
- Az 1204 és 1205 sz. ADRIA InterCity vonatok a 2025-ös nyári időszakban is közlekedtek június 19. és szeptember 13. között. Előbbi vonat júniusban heti kétszer, csütörtökön és szombaton indult Budapestről, júliusban és augusztusban pedig kétnaponta, minden páros naptári napon közlekedett a horvát tengerpartra, ahonnan júniusban szerda és péntek este, míg a főszezon idején páratlan naptári napokon (kivéve minden hónap elsejét) utazhattak vele vissza az utasok.

Menetjegyvásárlás lehetőségei (3. számú melléklet)

MÁV SZESZA 2025.01.01-i integrációja (vasút+autóbusz) miatt szükségesnek tartjuk, hogy az autóbusz-állomást is feltüntessük az értékesítési helyszínek között, mivel a JÉ eszközök kihelyezésével, az egységes háttérrendszer biztosításával az autóbusz-állomási pénztárakban is ugyanazokat a menetjegyeket (vasúti és buszos díjtermékeket) lehet megvásárolni. Tehát értékesítési szempontból nincs különbség vasúti és buszos pénztár között

Földi jegyértékesítés

a) Pénztári:

- *Forgalom szerint:*
 - Belföldi
 - Nemzetközi
- *Kezelés szerint:*
 - MÁV Személyszállítási Zrt. alkalmazottja által:
 - vasútállomás személypénztáros/személyes ügyfélszolgálat által
 - autóbusz-állomáson személypénztáros által
 - GYSEV Zrt. alkalmazottja által:
 - Személypénztáros által
 - Jegyvizsgálók által
 - Külsős partner (pl.: MÁV 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:*
 - Készpénzzel
 - Készpénzt kímélő eszközzel (pl.: bankkártyával)
 - Hitelezetten
 - Központi elszámolás útján (átutalással)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Értékesítési helyeken (állomások, autóbusz-állomások menetjegyi irodák)

- Értékesítési hely közelében (szerződéses pénztárak a megállók mellett vagy közelében)
- Értékesítési helyen kívül (Szegedi Közlekedési Kft., szegedi egyéni partner, Utazási irodák, NM Zrt.)

b) Jegyértékesítő automatából:

- *Forgalom szerint:*
 - Belföldi
- *Kezelés szerint:*
 - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Viszonylati menetjegykiadás
 - Területi menetjegy/bérlet kiadás
- *Fizetés módja szerint:*
 - Késspénzzel
 - Késspénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Állomáson, megállóhelyen, autóbusz-állomáson

Online jegyértékesítés:

- *Felület szerint:*
 - Jegy.mav.hu weboldaltól
 - MÁV app okostelefonos applikációból
 - NM Zrt. applikáció
- *Forgalom szerint:*
 - Belföldi
 - Nemzetközi
- *Kezelés szerint:*
 - Utas által
- *Jegykiadás megvalósulása szerint:*
 - Viszonylati menetjegykiadás
 - Területi menetjegyek/bérletek
- *Fizetés módja szerint:*
 - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Jegyvásárlás interneten keresztül
 - Jegyvásárlás mobilapplikációból
- *Jegyátvétel módja és jegymedium szerint:*
 - pdf fájl alkalmas eszköz képernyőjén bemutatva
 - okostelefonos alkalmazásba letöltve és alkalmazásból bemutatva

Fedélzeti jegyértékesítés:

- *Forgalom szerint:*
 - Belföldi
 - Nemzetközi (határponttól/ig, határállomástól/ig, illetve egyes regionális forgalmakban)
- *Kezelés szerint:*
 - MÁV Személyszállítási 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:*
 - Készpénzzel
 - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
 - Hitelezetten

Egyéb nem vasúti termék értékesítése pl.: egyéb termékek

- *Kezelés szerint:*
 - MÁV Személyszállítási Zrt. alkalmazottja által:
 - Személypénztáros által
 - Szolgáltatásértékesítő által
 - Személyes ügyfélszolgálaton keresztül
 - Utascentrumon keresztül
 - GYSEV Zrt. alkalmazottja által
 - Személypénztáros által

- Utas által:
 - Jegyértékesítő automatából
 - Online MÁV Személyszállítási weboldalról
 - Online MÁV applikációból
- *Termék értékesítés megvalósulása szerint:*
 - MÁV Személyszállítási jegykiadó rendszeréből saját jegypapírra géppel
 - MÁV Személyszállítási jegykiadó rendszeréből elektronikus jegy
 - Partner által biztosított hagyományos készletből, gépből
- *Nyújtott szolgáltatás szempontjából:*
 - Teljeskörű jegyértékesítési tevékenységet végez
 - Korlátozott jegyértékesítési tevékenységet végez
- *Fizetés módja szerint:*
 - Készpénzzel
 - Készpénzt kímélő eszközzel (bankkártyával)
 - Hitelezetten
 - Központi elszámolás útján (átutalással)
- *Értékesítési helyszínt tekintve:*
 - Értékesítési helyeken (állomások, menetjegyirodák, autóbusz-állomások)
 - Jegyvásárlás interneten keresztül
 - Jegyvásárlás mobilapplikációból

Értékesítési csatorna / szolgáltatás megnevezése	2021	2022	2023	2024	2025
MÁV- START Zrt. és/vagy MÁV Zrt munkavállalója által üzemeltetett állomási pénztár (helyszín)	267	244		211	192
MÁV-START Zrt. munkavállalója által üzemeletetett menetjegyiroda (helyszín)	9	9		9	9
Külső partner által kezelt korlátolt menetjegykiadásra jogosult pénztárakon keresztüli menetjegy-értékesítés - állomási partnerek. (helyszín).	14	10		5	4
Viszonteladó partnereken keresztüli nemzetközi menetjegy-értékesítés	16	4		3	3
Ügynöki szerződés alapján végzett egyéb partnereken keresztüli menetjegy-értékesítés - utazási irodák, (helyszín)	4	8		154	240
Jegyértékesítő automaták (helyszín)	106	277	299	295	308
Szolgáltatás-értékesítők (fő)	19	19	19	19	25
Egyéb értékesítési szerződések partnerekkel - havibérlet és menetjegyvásárlás utólagos elszámolása, fizetési mód szélesítése érdekében (db)	150	140		160	171
Egyéb nem vasúti, vagy részben vasúti szolgáltatást is tartalmazó értékesítés (Volán társaságok jegyeinek, bérleteinek értékesítése, programcsomagok, turisztikai kártyák értékesítés, stb. - partneri db.)	11	10		10	11
Egysoros sorban állási rendszer (helyszín)	5	5	5	5	



MÁV Személyszállítási
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf. 302.
MÁVDIREKT: +36 (1) 3 49 49 49, +36 20/30/70) 499 4999
E-mail: eszrevetel@mavcsoport.hu

Ügyfélfelhívó rendszer (helyszín)	10	10		10	9
Business váró (helyszín)	1	1	1	1	1
Mobilpénztár	2	2	2	2	2

Ügyfélszolgálatok elérhetőségei és feladatai (4. számú melléklet)

A MÁV Személyszállítás Ügyfélszolgálat	
Személyes	Írásos
Utascentrum (Budapest-Keleti)	
Budapest-Déli	Utasok Könyve MAV Személyszállítási Zrt. Észrevételek könyve (MÁV)
Szolnok	1426 Bp. Pf.: 56
Szeged	eszrevetelek@mavcsoport.hu
Miskolc	fax: 06 (1) 511 2093
Debrecen	www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat
Nyíregyháza	MÁVDIREKT, 5-ös menüpont
Pécs	
Győr	
Békéscsaba	
Székesfehérvár	
Tevékenységek, feladatok	
menetjegy értékesítés, 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	kivételes elbírálás mérséklési, visszatérítési

meghosszabbítása	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	

Zavarok kezelésére kiadott utasítások (5. számú melléklet)

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,
- 12/2025. (III. 28.) VIG sz. F.10. utasítás a védett vezetők utazásainak és különleges szabályozást igénylő vonatok közlekedésének lebonyolítására.
- 5/2023. (II. 24. MÁV Ért. 2.) EVIG sz. utasítás Balesetvizsgálati utasítás,
- 16/2025. (III.28. MÁV Ért. 4.) VIG sz. utasítás a MÁV-csoport vasúti műszaki mentési és segélynyújtási utasítása
- 55/2023.(IX.15. MÁV Ért. 12.) VIG sz. utasítás a téli időjárás alkalmával követendő eljárásról
- 37/2025. (IV.18. MÁV Ért. 7.) VIG sz. utasítás a MÁV-csoport vagyonvédelmi tevékenységéről
- 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
- 81/2025 (V.21.) VIG a Személyszállítási Üzletszabályzat és Díjszabás, valamint az Autóbusz-állomás Használati Üzletszabályzat elkészítésének és közzétételének rendje
- Helyi Végrehajtási Utasítások, helyi szabályozások, értesítési rendek
- Vonatkozó kezelési szabályzatok, műszaki leírások
- Szabályzat a személy- és poggyászkocsik kölcsönös használatára a nemzetközi forgalomban (RIC),
- 1/2015. (I. 15. MÁV Ért. 1.) EVIG sz. utasítás A kapacitáskorlátozást okozó karbantartási, fejlesztési és felújítási tevékenységek tervezéséről és üzemviteli feltételeiről
- 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
- 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 (6. számú melléklet)

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	élőszavas			beszédállás
21-91.0	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	élőszavas			beszédállás
19-91.1	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
19-91.3	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	15	élőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő
21-91.1	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri

								monitor, gépi hangos, GPS léptetés
21-91.3	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	34	élőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő
10-91	Apmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
20-91.1	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	18	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
20-91.4	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	2	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, monitor, gépi hangos, GPS léptetés
20-91.410	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, monitor, gépi hangos, GPS léptetés
84-91	Bbdpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	45	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés

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

20-70	Bpm (Bpmee)	Belföldi IC	Személykocsi	24	éőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-71	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	24	éőszavas			beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő
88-71	Wrbumz (WRRmz)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	3	éőszavas			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	élőszavas			beszédállás
94-80	Dd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	nincs			-
17-37	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	élőszavas			beszédállás
10-76	Amxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás
21-76	Bmxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás
80-76	Bmxtz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás, mikrofon
10-44	Ap(ee)	Belföldi IC	Személykocsi	26	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-44	Bp (ee)	Belföldi IC	Személykocsi	86	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-44.080	Bp 8ee)	Belföldi IC	Személykocsi	9	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
19-57	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	GPS alapú gépi és élőszavas		van	beszédállás, belső és külső kijelző, GPS léptetés és gépi bemondás
29-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van

								beszédállás, vagy mikrofon (beszédállás kiépítése folyamatban van)
20-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon (beszédállás kiépítése folyamatban van)
20-37	Bo / Bko	Belföldi távolsági	Személykocsi	4	nincs			-
20-37.300	B / Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	50	éőszavas			beszédállás
29-05	Bp	Belföldi távolsági	Személykocsi	11	nincs			-
29-57	Bpee	Belföldi IC	Személykocsi	7	gépí és éőszavas		van	beszédállás, belső és küőő kijelző, GPS léptetés és gépí 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	éőőszavas			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	éőőszavas			beszédállás
20-05.601	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	255	éőőszavas			beszédállás
80-05.100	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	7	nincs			-
80-05.400	BDt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	GPS alapú gépi és éőőszavas			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	éőszavas			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	éőszavas			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
30-91	ABmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	6	élőszavas			beszédállás
21-91.0	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	élőszavas			beszédállás
19-91.1	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	9	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
19-91.3	Amz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	15	élőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő
21-91.1	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	12	gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri

								monitor, gépi hangos, GPS léptetés
21-91.3	Bmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	34	élőszavas			beszédállás, vagy beszédállás+beépített kézibeszélő
10-91	Apmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	8	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
20-91.1	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	18	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés
20-91.4	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	2	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, monitor, gépi hangos, GPS léptetés
20-91.410	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	10	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, monitor, gépi hangos, GPS léptetés
84-91	Bbdpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	45	GPS alapú gépi és élőszavas	van	van	beszédállás, külső kijelző, utastéri monitor, gépi hangos, GPS léptetés

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

20-70	Bpm (Bpmee)	Belföldi IC	Személykocsi	24	éőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-71	Bpmz	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	24	éőszavas			beszédállás, beszédállás+beépített kézibeszélő
88-71	Wrbumz (WRRmz)	Nemzetközi forgalom (RIC) 161 - 200 km/h	Személykocsi	3	éőszavas			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	WRRec	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	7	élőszavas			beszédállás
94-80	Dd	Nemzetközi forgalom (RIC) 121 - 160 km/h	Személykocsi	10	nincs			-
17-37	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	élőszavas			beszédállás
10-76	Amxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás
21-76	Bmxz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás
80-76	Bmxtz	Belföldi IC	Személykocsi	2	élőszavas			beszédállás, mikrofon
10-44	Ap(ee)	Belföldi IC	Személykocsi	26	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-44	Bp (ee)	Belföldi IC	Személykocsi	86	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
20-44.080	Bp 8ee)	Belföldi IC	Személykocsi	9	élőszavas		van	beszédállás, utastájékoztató monitorok
19-57	Apee	Belföldi IC	Személykocsi	3	GPS alapú gépi és élőszavas		van	beszédállás, belső és külső kijelző, GPS léptetés és gépi bemondás
29-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	5	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van

								beszédállás, vagy mikrofon (beszédállás kiépítése folyamatban van)
20-37.500	Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	45	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon (beszédállás kiépítése folyamatban van)
20-37	Bo / Bko	Belföldi távolsági	Személykocsi	4	nincs			-
20-37.300	B / Bd	Belföldi távolsági	Személykocsi	50	élőszavas			beszédállás
29-05	Bp	Belföldi távolsági	Személykocsi	11	nincs			-
29-57	Bpee	Belföldi IC	Személykocsi	7	gépi és élőszavas		van	beszédállás, belső és külső kijelző, GPS léptetés és gépi bemondás csak akkor van, ha 19-57, vagy 2091 400 kocsi vezérli
20-17	By	Belföldi távolsági	Személykocsi	2	nincs			-
21-55	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	67	csak hangosítás			csak abban az esetben, ha másik kocsin van beszédállás, vagy mikrofon

21-55.600	By(ee)	Belföldi távolsági	Személykocsi	75	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	éőőszavas			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	éőőszavas			beszédállás
20-05.601	Bhv	Elővárosi forgalom	Személykocsi	255	éőőszavas			beszédállás
80-05.100	BDdf	Elővárosi forgalom	Személykocsi	7	nincs			-
80-05.400	BDt	Elővárosi forgalom	Személykocsi	55	GPS alapú gépi és éőőszavas			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	éőszavas			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	éőszavas			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