

Ötletpályázat a MÁV-START Zrt. utascentrumainak belsőépítészeti arculati koncepciójának kialakításához

| | |
|-----------|---|
| 1. Kérdés | Magyar állampolgár vagyok, de Svájcban élek. Így semmilyen nemű magyar bejelentett lakcímem nincs. Rendelkezem: személyi igazolvánnyal, "érvénytelen" lakcím kártyával (nem él már a bejelentett lakcímem), magyar útlevelemmel. Kérdésem az, így is pályázhatok e? |
| Válasz | A Pályázati Felhívás szerint az Ötletpályázaton való részvételnek a magyarországi lakcímmel való rendelkezés nem – csupán a magyar állampolgárság – a feltétele, így külföldi lakhellyel rendelkező magyar állampolgár is nyújthat be pályázatot. |
| 2. Kérdés | A belső kialakításba tartozó terek/elemek?: utasváró, utas poggyászmegőrző, illemhelyiség, jegyvásárló ablakok, információs táblák, információs eligazító táblák, netán kis boltok/kioskok/trafik. |
| Válasz | Az utascentrumokban elhelyezésre szánt minden funkció és helyiség a tervezési programban feltüntetésre került. A felsoroltakon kívül más funkció, eszköz, elem, mint pld. poggyászmegőrző, jegykiadó automata, illemhelyiség elhelyezésével nem kell számolni a pályázónak. Általánosan megfogalmazható, hogy a tervezés tárgyát képező Utascentrum az épület központi utascarnokához térben és funkciójában is kapcsolódó, de önállóan működő helység vagy helységcsoport, a vasútállomásokon megtalálható bérlemények (pld. boltok, trafikok) is az Utascentrumon kívül eső területen helyezkednek el. |
| 3. Kérdés | Beletartozik a MÁV munkatársak belső helységeinek kialakítása is? Azaz, szintén illemhelyiség, öltöző, közösségi ebédlő/társalgó/pihenő, irodák, stb. |
| Válasz | <i>Munkatársaink belső helységének kialakítása nem része a pályázatnak.</i> |
| 4. Kérdés | lehetséges-e csoportosan (2-3fő) pályázni, vagy egy pályamű csak egyetlen személyhez tartozhat? |
| Válasz | A csoportos pályázás lehetőségét a kiírási feltételek nem teszik lehetővé, ettől függetlenül a pályázó tetszés szerinti segítséget vehet igénybe, de a pályázat egy személy neve alatt kell, hogy benyújtásra kerüljön. |
| 5. Kérdés | a.) Mekkora alapterületű a dolgozói tér (legkisebb-legnagyobb)? b.) Ezek kialakítása esetleges, avagy célzott? c.) Megvásárolt ingatlanok jelenleg az utasközpontok, vagy épített ingatlanok? d.) Mikor történt a legutóbbi átfogó modernizáció, illetve arculatkialakítás, ez milyen elemekkel bírt? e.) Mit nem tudtak megvalósítani az eredeti elképzelésből, és miért? |
| Válasz | a.) <i>A munkapult mögött akkora helyet szükséges biztosítani, hogy a gurulós irodaszéken helyet foglaló munkatársunk mögött az elközeledés, ill. a munkavégzés komfortosan megoldható legyen, egymás munkavégzését ne akadályozzák.</i> b.) <i>A kialakítás a pályázó feladata a tervezési program alapján.</i> c.) <i>A tervezési programban is foglaltak szerint az utascentrumok nagyon eltérő ingatlanokban kerülnek kialakításra, az országban fellelhető műemlékitől az új vasútállomási épületekig, ill. a jövőben építendő intermodális központokig bárhol.</i> d.) <i>Az első ilyen jellegű irodák kialakítása óta modernizálás nem történt, azok minden esetben egyedileg, az adott épület belsőépítészetihez igazodóan készültek, önálló arculatok nem volt.</i> e.) <i>nem egységes koncepció mentén készültek, így nincs ilyen.</i> |
| 6. Kérdés | Amennyiben több év telt el, mi az, ami biztosan teljesen elhasználódott? |
| Válasz | <i>Teljesen új arculatot és utascentrumokat szeretnénk kialakítani, emiatt a pályázatnak nem része a jelenlegi ügyfélközpontok és irodák állapotának felmérése.</i> <i>A gyakorlat alapján a használatnak leginkább kitett eszközök és elemek</i> |

Ötletpályázat a MÁV-START Zrt. utascentrumainak belsőépítészeti arculati koncepciójának kialakításához

| | |
|------------|---|
| | <i>avulása a leggyorsabb, mint bútorok, ügyfélpultok, nyílászárók, burkolatok.</i> |
| 7. Kérdés | Milyen funkcióknak kell helyet kapniuk (utaskiszolgálási terület, étkező, öltöző, zuhanyzó, esetleg pihenő rész, és ez miből áll)? Van-e lehetőség fekve pihenésre a dolgozók számára? Átlagosan hány (minimum és maximum) dolgozó használhatja egyidejűleg a területet? Milyen belső kialakítási rendszer van már jelenleg jelen (fogasok, egyéb berendezések) A szakágbeli specifikus technikai berendezések milyen speciális elhelyezést, gondozást igényelnek (polc, tárolórendszer, milyen kialakítás van jelenleg igénybe véve, tervezik-e ennek fejlesztését, korszerűsítését, mekkora anyagi kerettel, hűtés-fűtés) |
| Válasz | <i>Teljesen új koncepciót szeretnénk kialakítani. Az egyidejűség minimum 4 fő maximum 12 fő.</i> |
| 8. Kérdés | Tervezik-e a gépek modernizálását, milyen jellegű számítástechnikai eszközöket használnak? Technikailag lehetőség van-e másfajta, újabb gépek használatára? Szemkímélő monitor és egyéb verziók? |
| Válasz | <i>Az arculati és építészeti koncepció megalkotásánál fontos szempont, hogy a használt eszközök cseréje könnyen és az arculat sérülése nélkül elvégezhető legyen!</i> |
| 9. Kérdés | Mi az, amire legtöbbet panaszkodnak a dolgozók a pályázatban megjelölt területeken? |
| Válasz | <i>Nincs tudomásunk róla.</i> |
| 10. Kérdés | Hol tárolják a jegynyomtatáshoz szükséges anyagokat? Milyen telefont használnak? |
| Válasz | <i>Jegynyomtatáshoz szükséges anyagokat nem az utastérben őrzik, ennek kialakítása nem része a pályázatnak. Vezetékes telefont használnak munkatársaink.</i> |
| 11. Kérdés | Tisztítószeres tárolása hogyan van jelenleg megoldva? |
| Válasz | <i>Tisztítószeres tárolása nem az utastérben történik, emiatt nem része a pályázatnak.</i> |
| 12. Kérdés | Szórólapok részére van-e külön dizájn tárolás szempontjából? Környezetbarát jelenleg a papírfelhasználás? Szelektíven gyűjtik jelenleg a szemetet? Amennyiben esetleg nem, tervezik-e? |
| Válasz | <i>Szórólapoknak jelenleg nincs meghatározott tárolási szempontrendszere, többek között ez is feladata a pályázatnak, minden, az új arculatot és használatot befolyásoló, meghatározó elem koncepcióba illesztése. Jelenleg nincs szelektív szemet gyűjtés, azonban a jövőben erre lehetőséget kell biztosítani.</i> |
| 13. Kérdés | Hogyan működik a tájékoztató rendszer, bemondás? Ennek modernizálását tervezik? Helyiségfüggő, avagy teljesen központilag üzemeltetett? |
| Válasz | <i>Az utascentrumokban csak vizuális módon, a falakon lévő monitoron jelenik meg az utascsarnokban lévő nagy vizuális utastájékoztató tábla tartalma. A fali monitorok központilag üzemeltetettek, az utascentrumtól függetlenül. Mivel az utascentrum a központi utascsarnokhoz kapcsolódik, ezért az ott működő hangos utastájékoztató beszűrődő hatásával számolni kell/lehet. Az utascentrumon belül a személyzet élőszóban kérésre természetesen tájékoztatást fog tudni adni. Ezen felül szignalizációval (piktogramok), hirdetésményekkel (vitrinek, szórólaptartók) és on-line felületekkel is számolni kell, de ezeket nem, csak térbeli szerepüket és az új épített arculatba illesztésüket kell jelen pályázatban megoldani a tervezési programban, ill. a</i> |

Ötletpályázat a MÁV-START Zrt. utascentrumainak belsőépítészeti arculati koncepciójának kialakításához

| | |
|------------|---|
| | <i>mellékletekben feltüntetettek szerint. Ezen rendszerek fejlesztése folyamatos, szerepük hosszú távon biztosított.</i> |
| 14. Kérdés | Jelenleg milyen akadálymentesítés van kialakítva? |
| Válasz | <i>Teljesen új irodákat szeretnénk kialakítani, emiatt a pályázatnak nem része a jelenlegi irodák akadálymentesítésének állapota.</i> |
| 15. Kérdés | Mekkora a legkisebb és a legnagyobb ügyfélközpont? Ez a kettő, funkcióját tekintve, eltér-e egymástól? |
| Válasz | <i>A helyiségek kialakítása során kérjük a tervezési programban foglaltak alapján, az ott szereplő méretek szerint eljárni.</i> |
| 16. Kérdés | Mekkora a legnagyobb időintervallum, amikor nyitva tartanak? |
| Válasz | <i>A leghosszabb tervezett nyitva tartás maximum napi 21 óra.</i> |
| 17. Kérdés | Van-e elegendő lehetősége ebédelni, pihenni ebédidőben stb, az utaskiszolgáló munkatársnak, vagy pedig nagyon színvonalas teret kell kialakítani a felüdüléshez, mert kevés idő alatt szükséges minőségi pihenést biztosítani? Ezekben a tartózkodó illetve szolgálati helyiségekben van-e pld tv, vagy egyéb felszerelés, amiről jó lenne tudni, a tervezéshez? |
| Válasz | <i>A háttér, szociális helyiségek kialakítását nem tartalmazza a pályázat.</i> |
| 18. Kérdés | Lehetne-e képeket kérni a vonat típusokról a színvilág miatt? Tervben vannak-e új típusú vásárlások ezen a téren, és amennyiben igen, azokról szeretnék még kérni információt. |
| Válasz | <i>A Kiíró ilyet nem kíván kiadni, mivel a vasúti járművek típusai és színtervei nem relevánsak megítélésünk szerint az utascentrum arculata szempontjából. A MÁV-Start arculati színei a sárga-kék színpár.</i> |
| 19. Kérdés | Milyen átlagosan az utasforgalom, illetve mekkora. Továbbá, kérem szíveskedjen felvilágosítást adni, hogy az adott központnál megtalálható mosdók minden esetben a MÁV-hoz tartoznak-e, illetve van-e olyan, hogy nem szükséges egyáltalán a dizájnelemek közé felvenni ezeket. |
| Válasz | <i>A tervezési programban leírtak alapján utascentrumok csak a kiemelten nagy forgalmú vasútállomásokon létesülnének, ezek utasszáma 10.000 fő/nap feletti, ennek egy része veszi igénybe a tervezett utascentrumokat, de pontos érték nincs, ill. ez naptól, dátumtól és helyszíntől függően igen változó. A pályázat része csak az emelt komfortfokozatú reprezentatív utasváró mosdóinak kialakítása, az állomási nagy utasforgalmi mosdók nem részei.</i> |
| 20. Kérdés | Milyen jellegű öltözőtér van a szolgálati helyiségekben jelenleg? (A legjobb és a legrosszabb változat érdekelne) |
| Válasz | <i>A háttér, szociális helyiségek kialakítását nem tartalmazza a pályázat. A szükséges információk a tervezési programban megtalálhatók.</i> |
| 21. Kérdés | Milyen jellegű dolgokra panaszkodnak naponta az ott dolgozók avagy az utasok? |
| Válasz | <i>Az ötletpályázat tárgyához jellegében érdemben kapcsolódó panaszról nincs tudomásunk.</i> |
| 22. Kérdés | Van-e tervben angol nyelvű információs táblák kihelyezése? |
| Válasz | <i>Igen, többnyelvű információk megjelenítése cél.</i> |
| 23. Kérdés | Mit részesítenek inkább előnyben: internetes jegyvásárlás automatáit helyeznék ki inkább, vagy automata jegyvásárló automatákat, amennyiben költségtakarékossági okokból csak az egyik lenne lehetséges? Vagy ebben a |

Ötletpályázat a MÁV-START Zrt. utascentrumainak belsőépítészeti arculati koncepciójának kialakításához

| | |
|------------|---|
| | tekintetben a költségek nem számítanak? |
| Válasz | <i>Az jegyértékesítő automatákat az utascsarnokban kerülnek elhelyezésre nem az utascentrumban.</i> |
| 24. Kérdés | Jelenleg hozzávetőlegesen az állomások hány százalékán üzemel bármilyen más automata, ahol az ügyfelek kávét vagy italt , esetleg úgynevezett nassolni valót (mogyoró, ropi, nápolyis szelet, rágó, stb)tudnak vásárolni? Melyikből van több, illetve melyik a MÁV számára úgymond költséghatékonyabb, hogy kihelyezzen? Költséghatékonyak tartaná-e például, amennyiben Önök üzemeltetik, a mosdókban akár az utazás kényelme érdekében, női intim felszerelések automatáját kihelyezni? Mennyibe kerül egy, vagy akár több ilyen automata az Önök számára, amennyiben már rendelkeznek ezzel az információval? |
| Válasz | <i>A kérdésben hivatkozott automaták az utascsarnokban kerülnek elhelyezésre, nem az utascentrumban.</i> |
| 25. Kérdés | Mikor tart a legtöbb váróterem/utastér nyitva, illetve meg van-e jelenleg oldva, hogy a nem nyitva tartott időre bezárják? |
| Válasz | <i>Az utascentrum egy különálló funkcióegység, az utasforgalmi egyéb terekhez szervesen kapcsolódik, azonban lehatárolással, önállóan zárható helyiségként.</i> |
| 26. Kérdés | Szempon-e, hogy környezetbarát anyagok felhasználásából készüljön el az utasváróter, avagy a költséghatékonyaság az elsődleges? |
| Válasz | <i>Üzemeltetési szempontból az anyagok felhasználásánál az egyszerű, letisztult, időtálló és higiénikusan tisztántartható, takarítható és a költséghatékonyaság az elsődleges. Arculati és szolgáltatásfejlesztési szempontból a tervezési programban és a pályázat céljában meghatározottak az irányadók!</i> |
| 27. Kérdés | Amennyiben egy épület romos, mindössze a benső teret kívánják teljesen fejleszteni, avagy a külső felszint is? |
| Válasz | <i>Az utascentrum egy vasútállomás részét képező funkcióegység, akár önálló kialakításukkal is lehet számolni, csak az érintett homlokzatrész, belső közműhálózat érintésével a teljes épület felújítása nélkül. A pályázat során és a tervezési programban is külön kiemelésre került, hogy nem konkrét épületben kell elhelyezni a kialakítást. Ettől függetlenül a kiemelt vasútállomásokat, melyekben az utascentrumok is elhelyezést nyernek, a MÁV Zrt. igyekszik az elindított „Állomásfejlesztési Programjában” az elkövetkező években felújítani.</i> |
| 28. Kérdés | Kivitelezhető-e, mozgóbüfék, vagy étkezőkocsik üzemeltetése az IC vonatokon,s amennyiben nem, annak milyen okai vannak. Amennyiben balesetmegelőzés miatt van ez így, kérem jelezzék. |
| Válasz | <i>A pályázat a pályaudvarok felvételi épületének utascentrum kialakításáról szól. A vonatok történő étkező szolgáltatás üzemeltetéséről nem, így a kérdés nem releváns, a Kiíró nem kívánja megválaszolni. Kérjük kérdését az észrevetel@mav-start.hu tegye fel.</i> |
| 29. Kérdés | Milyen lehetőségeik vannak az utazásra a különböző fogyatékossgal élő embertársainknak? Ezzel kapcsolatos fejlesztésekre van-e már költséghatékony megoldás avagy tervezet kilátásban? Kérem ismertessék, amennyiben van! |
| Válasz | <i>A pályázat szempontjából a kérdés nem releváns, így a Kiíró nem kívánja megválaszolni. Kérjük kérdését az észrevetel@mav-start.hu tegye fel.</i> |
| 30. Kérdés | Van-e jelenleg kijelölt zóna, egy váróteremben, egy fogyatékkal élő ember számára, ami meg van jelölve és elsőbbségiként átadó számára ez a hely? Milyen tapasztalatok érkeztek ezzel kapcsolatban? Átengedik az emberek a |

Ötletpályázat a MÁV-START Zrt. utascentrumainak belsőépítészeti arculati koncepciójának kialakításához

| | |
|------------|--|
| | helyet enélkül vagy ezzel a jelzéssel? |
| Válasz | <i>A pályázat szempontjából a kérdés nem releváns, így a Kiíró nem kívánja megválaszolni. Kérjük kérdését az eszrevetel@mav-start.hu tegye fel.</i> |
| 31. Kérdés | Lehetséges-e a nagyobb forgalmú állomásokon sorszámkiadó automata a belföldi pénztárnál is? |
| Válasz | <i>A pályázat szempontjából a kérdés nem releváns, így a Kiíró nem kívánja megválaszolni.</i> |
| 32. Kérdés | Összességében milyen költséggel szeretnének számolni mindent egybevetve? Kérem, amennyiben van rá lehetőség, részletesen írják le. |
| Válasz | <i>A pályázat szempontjából a kérdés nem releváns, így a Kiíró nem kívánja megválaszolni.</i> |
| 33. Kérdés | A portál kialakítás koncepciótervének kötelező tartalmi eleme a portál raszterének meghatározása. Elvárás, hogy egységes portálszerkezet legyen és az esetlegesen fennmaradó „homlokzati felületek” nem transzparensen kerülnek majd kialakításra? |
| Válasz | <i>Az utascentrumok külső és belső homlokzatokon megjelenő portálrendszere minden helyszínen az adott épület szerkezeti rendjéhez igazodó lesz, jelen ötletpályázatban a portálrendszer elvi kialakítása a cél, azaz a belső funkcionális kialakításhoz igazodóan kell meghatározni a bejáratok, nyíló felületek, a transzparens, a részlegesen vagy teljesen fóliával takart üvegezett, vagy tömör betétekkel, bútorzattal, vitrinekkel takartan kialakítandó részeket.</i> |
| 34. Kérdés | A portálnál kialakított információs piktogramok és feliratok nem szerepelnek az arculati kézikönyvben, csak a logó. Kérjük ezeket megadni. |
| Válasz | <i>A pályázatban csak a logók elhelyezésére szánt területeket, mezőket, sávokat kell feltüntetni, az utastájékoztatáshoz tartozó piktogramok kihelyezését a MÁV a nemzetközi előírások alapján végzi a helyszínekre illesztett tartalommal, az nem a pályázó feladata.</i> |
| 35. Kérdés | Az ügyfélpult mögötti munkavállalói területet az utasoktól elhatárolással kell biztosítani. A pult esetében ez üvegezett lehatárolást jelent, vagy ott elegendő maga a pult, mint elválasztó elem? |
| Válasz | <i>Arculati és szolgáltatásfejlesztési szempontból a tervezési programban és a pályázat kiírásában meghatározottak az irányadóak, a kiemelt ügyfélkapcsolat miatt cél a teljes üvegezés elhagyása, mérséklése, de a lehatárolás ,megtartásával. Ennek kialakítására vár többek között javaslatot a Kiíró a pályaművekben.</i> |
| 36. Kérdés | Kérjük az ügyfélszolgálati pulton elhelyezendő tárgyak körülbelüli méreteit megadni, mint ahogy az online pénztárgépnél szerepel. |
| Válasz | <i>Hagyományos irodai és informatikai eszközök elhelyezésére van szükség, a speciális, ettől jelentősen eltérő méretű eszközök típusát a Kiíró megadta.</i> |
| 37. Kérdés | Kérjük a pult alatt elhelyezésre kerülő elemek körülbelüli méretét is megadni. |
| Válasz | <i>Hagyományos irodai és informatikai eszközök elhelyezésére van szükség, a speciális, ettől jelentősen eltérő méretű eszközök típusát a Kiíró megadta.</i> |
| 38. Kérdés | Multifunkcionális nyomtató mekkora dokumentumok nyomtatására szolgál? Mekkora felületet kell biztosítani? |
| Válasz | <i>A multifunkcionális nyomtató A/4 dokumentumok nyomtatására alkalmas. A nyomtató felnyithatóságát biztosítani szükséges.</i> |
| 39. Kérdés | Egyidejűleg hány ember befogadására kell alkalmasnak lennie a térnek? |
| Válasz | <i>A tervezési programban leírtak alapján utascentrumok csak a kiemelten nagy forgalmú vasútállomásokon létesülnének, ezek utasszáma 10.000 fő/nap feletti, ennek egy része veszi igénybe a tervezett utascentrumokat, de pontos</i> |

Ötletpályázat a MÁV-START Zrt. utascentrumainak belsőépítészeti arculati koncepciójának kialakításához

| | |
|------------|---|
| | <i>érték nincs, ill. ez naptól, dátumtól és helyszíntől függő igen változó. min 30 fő max 100 fő</i> |
| 40. Kérdés | Kérjük megadni az állomási összesítő monitor méretét. |
| Válasz | <i>Az állomási összesítő monitor mérete 42" (kb. 105-106 cm).</i> |
| 41. Kérdés | Kérjük megadni az ajándéktárgyak elhelyezésére szolgáló vitrin körülbelüli méretét. |
| Válasz | <i>Ennek a belső bútorozásnak a kialakítására vár többek között javaslatot a Kiíró a pályaművekben, ezért sem méretet, sem elhelyezést, sem típust megadni nem kíván, ezzel sem korlátozva a pályázókat. Azonban a mélység tervezésénél figyelembe veendő, hogy egyes vitrinekben A4 kiadványokat, tálapokat, könyveket, albumokat, nagyobb ajándéktárgyakat kell tudni kiállítani tárolni.</i> |
| 42. Kérdés | Az emelt komfortfokozatú utasvárót azoknak a vonatra várakozóknak kell kialakítani, akik valamilyen speciális jeggyel rendelkeznek? Az állomás kapacitásától függ a várót igénybe vevők száma, a bútorozásnál milyen modullal kell számolni? Ebben a térrészben ügyintézés is történik? |
| Válasz | <i>Igen. Az emelt komfortfokozatú utasvárót azok vehetik igénybe, akik valamilyen speciális jeggyel rendelkeznek. Az utasok száma az állomás kapacitásától függ, és itt ügyintézés is folyik.</i> |
| 43. Kérdés | Az egyszerű utascentrumba nem szükséges mosdót elhelyezni? |
| Válasz | <i>Nem szükséges.</i> |
| 44. Kérdés | Az emelt komfortfokozatú utasváró csak az utascentrumból nyílik, vagy külön, a csarnokból is megközelíthető? |
| Válasz | <i>Az emelt komfortfokozatú utasváró csak az utascentrumból nyílik.</i> |
| 45. Kérdés | A g. pontban szereplő információs panelnél szerepel, hogy a szükséges és elégséges tartalmát a pályázati kiírás melléklete tartalmazza. Mellékletet nem találtunk csatolva. |
| Válasz | <i>Belföldi és nemzetközi menetjegy értékesítés Utazástervezés (belföldi és nemzetközi viszonylatban) Díjszabási információk (belföldi és nemzetközi viszonylatban) Utas észrevételek kezelése Csatlakozásmulasztás és vonatkésés igazolása START Klub kártya megrendelés és átvétel Talált tárgyak kezelésében történő közreműködés Csoportok utazások tervezése és elszámolása Ajándéktárgy értékesítés</i> |
| 46. Kérdés | Van-e előre meghatározott költségkeret, amit egy ügyfélcentrum kialakítására szánnak? |
| Válasz | <i>Nincs.</i> |