



ELNÖK-VEZÉRIGAZGATÓ

Tárgy: problémajelzés a MÁV személyszállítási szolgáltatásaival kapcsolatban

Tisztelt Utasaink!

Kérem, engedjék meg, hogy a MÁV Zrt. személyszállítási szolgáltatásaival kapcsolatos problémajelzésük tárgyában 2019. augusztus 21. napján írott levelükre – az abban foglaltak háttérét, az ok-okozati összefüggéseket is láttatva – a MÁV-csoport vezetősége nevében az alábbiakban válaszoljak.

Budapest-Cegléd-Szolnok 100a vonal

A Budapest-Cegléd-Szolnok (100a) vonal évi 19 millió utassal ma Magyarország legforgalmasabb vonalszakasza. A vonalon tapasztalható problémák jelentős része az elavult infrastruktúrából adódik.

A 101,2 km hosszúságú vonalszakaszon jelenleg 14,8 vonalkm állandó és 9,55 vonalkm ideiglenes sebességkorlátozás van érvényben.

A közel 60 éves infrastruktúrát az elmúlt évtizedekben legalább kétszer fel kellett volna újítani, de a sürgős fejlesztések helyett csak pontszerű beavatkozások történtek, így a felújításból bizonyos vonalszakaszok és infrastruktúraelemek évtizedeken át kimaradtak. Ilyen például a Budapest-Nyugati pályaudvar és a Kőbánya-Kispest közötti szakasz, ahol a vasúti pálya kritikus állapota miatt jelenleg 40-60 km/h-ás sebességkorlátozás van érvényben. Emellett a 40-60 éves járműállomány és az üzemeltetési hiányosságok napi szintű zavarokat okoznak a vonatközlekedésben és a menetrendszerűségben.

A 100a vasútvonalon az idei évben is több karbantartási munkát végeztünk el, azonban a vonal műszaki állapotának fokozatos romlása csak nagyobb volumenű fejlesztésekkel fékezhető meg. A karbantartás elmaradás miatt a vonalszakasz menetrendszerűségi mutatói sajnálatos módon az elvárt szintet nem tudják teljesíteni, amely természetesen nem lehet és nem is egy elfogadott állapot.

2019. június elejéig a 100a vonal fővárosi szakaszán 112 rendkívüli műszaki hiba miatt keletkezett késés.

Ebből is kitűnik, hogy az Önök által jelzett körülmények a 2019. május 27-től bevezetett új reggeli menetrendi struktúra előtt is fennálltak, tehát nem az újonnan bevezetett menetrend az

oka a késéseknek.

Miért volt szükség a 2019. május 27-én bevezetett menetrendi fejlesztésre?

Az elmúlt 6 évben a 100a vonalon **12 százalékkal nőtt az utasok száma, így állandósult a zsúfoltság**, ezért a menetrendi kínálati fejlesztéssel az egyre növekvő igényeknek próbáltunk és próbálunk megfelelni.

Mi az eredménye a menetrendi fejlesztésnek? - Mintegy harmadával több lett az ülőhely:

- Kecskemétről gyorsabb lett vonattal Budapestre jutni, mint közúton – akár autóval, akár busszal,
- a Budapesttől távolabbi városok felől (Kecskemét, Szolnok, Cegléd, Nagykőrös, Abony) 15-20 perccel gyorsabb az eljutási idő. Kecskeméttől óránkénti 1 helyett 2 vonat, Szolnokról 3 helyett 4 vonat közlekedik.
- a Budapesthez közelebbi elővárosok felől (Albertirsa, Pilis, Monor) óránként 3 helyett 4 gyorsabb vonat közlekedik.
- Üllőről és Vecsésről közvetlen vonat indul Kelenföld felé.
- Kőbánya-Kispest és Budapest Nyugati pályaudvar között is sűrűbben járnak reggel a vonatok - a vasút részt vesz az M3 metrópótlásban is.

Véleményem szerint a MÁV-csoport fenti kezdeményezése - az elmúlt évek menetrendi kínálatához képest különösen – előremutató: a növekvő utasigények kiszolgálásához kell a jelenlegi műszaki adottságainkat és képességünket használni, és szolgáltatásunk (különösen takarítás, utastájékoztató) tartalmát és minőségét folyamatosan javítani.

Az is igaz viszont, hogy a bevezetett menetrendi fejlesztések kedvező hatásait a fent vázolt problémák miatt az utasok csak korlátozott mértékben érzékelhették. 2019. augusztus 12-én a 100a vonal működésében és üzemeltetésében tapasztalt anomáliák feltárása érdekében belső ellenőrzési vizsgálatot rendeltem el.

Az elmúlt néhány évben a MÁV-csoport adósságállománya csökkent, ugyanakkor elmaradt több karbantartási és fejlesztési munka. Ezen időszak következményeit láthatják az utasok a 100a vonal infrastrukturális hiányosságaiban, a járművek korszerűtlenségében és elavultságában.

Intézkedések:

A MÁV-csoport egésze, mint hazánk legnagyobb közszolgáltatója munkavégzése során felelősséggel és elszámolással tartozik egyrészt a Magyar Állam, másrészt az utasok, azaz Önök felé. Az elmúlt egy évben a MÁV-csoport stratégiájának a megfogalmazásán túl – melynek legfontosabb eleme a versenyképes, megbízható alpinfrastruktúra biztosítása – jelentős erőfeszítéseket tettünk és teszünk a korábbi időszakban elhanyagolt utascentrikus működés biztosítása érdekében.

1./ Alap-infrastruktúra

A 100a vonalon tapasztalható problémák kezelése, a menetrendszerűség biztosítása és az utasok megfelelő szintű kiszolgálása érdekében a MÁV Zrt. jövőre mintegy 6 milliárd forintot csoportosít át rendelkezésre álló forrásaiból, hogy a 100a vonal kritikus szakaszainak állapotán javítson.

Várhatóan 2020 I. félévében megkezdődhet a munka, és 2021 után további felújítást és karbantartást fogunk végezni a vonatok menetrendszerűségének javítása érdekében, mind a 100a, mind a 70-es Budapest-Vác vasútvonalon. A felújítások hozzájárulnak a menetrend stabilizálásához, a késések megszüntetéséhez, emellett 2020 februárjától forgalomba állnak a ceglédi és váci vonalon is az új, magas utaskomfortot biztosító 600 férőhelyes, emeletes nagy kapacitású klimatizált KISS motorvonatok.

2./ Rendkívüli helyzetek kezelése, utastájékoztató

A MÁV-csoport kiemelten fontosnak tartja, hogy az utasok gyors és megbízható

tájékoztatásban részesüljenek a lehető legtöbb csatornán a legrövidebb idő alatt.

Az utastájékoztatás terén érzékelhető általános problémákat észlelve, már 2019 júniusában elrendeltem egy ún. központi „operatív csoport” létrehozását, amelynek a feladata, hogy bekövetkezett rendkívüli esemény okozta zavartatás elhárításáig az eddigieknél gyorsabban, összehangoltabban és rugalmasabban történjen – az esemény mértékéhez igazodó – átmeneti vonatközlekedési rend meghatározása, az utasok alternatív elszállításának megszervezése.

Az „operatív csoport” mellett 2019 szeptemberétől megkezdődik a MÁV-csoporton belüli információáramlás megújítása és ezzel párhuzamosan azon kommunikációs csatornák kiépülése is, amelyek során az utasok rövid idő alatt, gyors és megbízható tájékoztatásban részesülnek (MÁV-app tájékoztatás, fedélzeti tájékoztatás a jegyvizsgálón és mozdonyvezetőn keresztül, tájékoztató üzenet kiküldése az automata kijelzőjére.) Ehhez a munkához több ütemű informatikai fejlesztés is társul, amelynek eredményeképpen javul a fedélzeti és állomási utastájékoztatási kijelzők központi vezérlése, a forgalmi szolgálati helyek és fedélzeti személyzet (jegyvizsgálók, mozdonyvezetők) tájékoztatása.

Az informatikai fejlesztések részeként 2020 elejétől a jegyértékesítési felületeken is megjelennek az utastájékoztatási üzenetek.

A fentiekén túl fontosnak tartom, hogy Önökkel, az utasokkal közvetlen kapcsolatba kerülő munkatársaim szakmai képzése során fokozott hangsúlyt kapjon az egyes szociális és kommunikációs kompetenciák fejlesztése.

3./ Tisztaság-takarítás

Az utazási élmény egyik jelentős meghatározó körülménye a vasúti kocsik külső és belső tisztaságával kapcsolatosan látott és tapasztalt állapot. A tisztaság megítélése során a vonataink külső tisztasága mellett a járműveink belső tisztaságának értékelése szempontjából a legfontosabb az ülések és a mellékhelyiségek (WC-k) tisztasága.

A külső felületek vonatkozásában a mintegy tíz éve elindított graffiti eltávolítási kampányunknak is köszönhetően mára elmondhatjuk, hogy külső graffiti legfeljebb néhány napig látható csak vonaton.

A járműveink külső mosására eddig hálózati szinten csak egy olyan gépi kocsimosóval rendelkezünk, amely a téli időszakban is használható volt, ez itt van Budapesten, Istvánfelken, de az idén átadtuk a Nagykanizsán épített kocsimosót, amellyel -5°C-ig elvégezhető már a tisztítás. Ezekon kívül az országban még 6 helyen (Budapesten a Keleti pályaudvaron, Miskolcon, Debrecenben, Nyíregyházán, Szentesen és Szombathelyen) van gépi berendezésünk.

Az elmúlt években Békéscsabán és Celldömölkön tisztítógágynt építettünk, ahol megvalósítottuk a kézi külső mosás környezetvédelmi elvárásoknak is teljesen megfelelő feltételeit. Jelenleg Pécs állomáson van folyamatban egy beruházásunk, ahol olyan tisztítógágynt alakítunk ki, amelyen a járművek külső tisztítása is elvégezhető lesz.

Megkezdődött a Szeged állomásra építendő gépi kocsimosó tervezése és kivitelezése, valamint folyamatban van főként a budapesti elővárosi forgalomban közlekedő járművek tisztításához egy teljesen zárt rendszerű, azaz az időjárástól függetlenül üzemeltethető gépi kocsimosó berendezés és két tisztítógágynt kialakítása Szolnok állomásra. Ez alkalmas lesz az emeletes motorvonatok mosására is. Ugyanezt tervezzük Miskolc Tiszai pályaudvarra és Debrecenben is.

A belső tisztaság vonatkozásában, 2019 márciusában tulajdonosi határozatban elrendeltem a járművek tisztaságának javítását. Ennek része volt az átvételek szigorítása, a padlószőnyegek, a kárpitozott ülések, függönyök és fejtámlák alaposabb tisztításának elvégzése.

2019-ben július végéig már közel ugyanannyi felület (138 860 m²) tisztítása történt meg, mint 2017-ben egész évben (147 430 m²), ez a mennyiség azt jelenti, hogy az idei év első felében több ilyen tisztítást végeztünk, mint 2016-ban egész évben (103 926 m²).

4./ Azonnal elrendelt intézkedések

Kifejezetten a 70-es és a 100a vonal működési színvonalának emelésére azonnali hatállyal az alábbi intézkedéseket rendeltem el:

- a) Az S50-es (Budapest-Nyugati pályaudvar – Monor) személyvonat fokozott zavarérzékenységének és a csúcsidőszakokban előálló zsúfoltság csökkentése érdekében a tanévkezdésre, 2019. szeptember 2-től két szerelvény dupla FLIRT egységgel közlekedik.
- b) Alaposabb üzemeltetési felülvizsgálatot követően 2019. október végétől az S50-es (Budapest-Nyugati pályaudvar – Monor) személyvonatokon további két szerelvény dupla FLIRT egységből közlekedhet majd.
- c) Az üzembiztos minimalizálása és az ellenőrzés szorosabbá tételének érdekében ún. vonali felelősöket jelölnek ki kollégáim közül kísérleti jelleggel, akik minden munkanapon reggel 4 és 8 óra között személyes ellenőrzést tartanak a 70 és 100a vonalak mentén.
- d) A fentiekén túl szintén 2019. október végétől az S70-es (Budapest-Nyugati pályaudvar – Vác) személyvonatokon egy kisebb kapacitásbővítés keretében minden vonaton kb. 60 db plusz ülőhely állhat majd az utasok rendelkezésére. További kapacitásbővítésre jelenleg nincs lehetőség, mert a peronok több állomáson nem teszik lehetővé hosszabb vonatok közlekedtetését.
A csúcsidőszakon kívüli zsúfoltság enyhítése érdekében kértem továbbá, hogy 2019. szeptember 30-ig készüljön javaslat a megrendelő Innovációs és Technológiai Minisztérium részére a G70 (Budapest-Nyugati pályaudvar-Vác-Szob) gyorsított vonatok üzemidejének kiterjesztésére.
- e) Az utazóközönség és az illetékes önkormányzatok által többször jelzett hétfői éjszakai vonatközlekedés bevezetése érdekében szintén kértem 2019. szeptember 30-ig annak vizsgálatát, hogy milyen módon lehetséges Budapest és Vác, illetve a főváros és Cegléd között 2-3 vonatpár indítása a hétfői 0-24 órás vonatközlekedés érdekében.
- f) A fentiekén túl a 2019. május 27-én bevezetett új menetrendi struktúra tapasztalatainak a felülvizsgálata és annak alapján az esetleges korrekciókra történő javaslatlételt megtörténik 2019. szeptember 30-ig.

Külön szeretném hangsúlyozni, hogy a többletvonatok megrendelése a Magyar Állam nevében eljáró megrendelő szervezet, az Innovációs és Technológiai Minisztérium hatáskörébe tartozik, a MÁV-csoportnak csak javaslatlételi jogköre van.

Tisztelt Utasaink!

Nyilvánvaló és teljes mértékben érthető az elszenvedett kellemetlenségek miatti elégedetlenségük.

Előttem és kollégáim előtt sem ismeretlenek az Önök által is felvetett problémák – hiszen ezek megoldásán dolgozunk minden nap –, valamennyi rendelkezésre álló eszközünkkel, intézkedésünkkel készek vagyunk mindent megtenni azért, hogy megbízhatóvá, szolgáltatásközpontúvá és utasbaráttá váljon a magyar vasúti személyszállítási szolgáltatás.

Mindez kiemelten vonatkozik az utasok tájékoztatására, ahol a munkatársaink nehéz körülmények között, a külső körülményeknek és eseményeknek is kiszolgáltatva végzik a munkájukat, de ez soha nem lehet felmentés, amikor hanyagságot és az empátia hiányát tapasztaljuk. A vezetésem alatt elsődleges elvárásom a kollégáimtól az információ és a segítségnyújtás biztosítása, az odafigyelő, segítőkész hozzáállás, amelyet azonban egy pillanat alatt le tud rombolni akár csak egy, az utasok felé tett kioktató, elutasító vagy közönyös gesztus.

A megkeresésüket ezúton is köszönöm, mert az együttal arra is lehetőséget teremtett számomra, hogy közvetlenül is beszámoljak arról a munkáról, amit már megkezdünk, és amelynek az eredményeit reményeim szerint folyamatosan érzékelhetjük, mint utasok.


Bízom abban, hogy válaszóban sikerült bemutatnom, hogy miképpen kívánjuk az igényekhez igazodva javítani szolgáltatásaink színvonalát. Remélem, hogy a fentebb leírtak alapján már a sokszor említett megértésüket és türelmüket is meg tudják még előlegezni számunkra.

A folyamatban lévő intézkedéseink hatását mi is folyamatosan nyomon követjük. Kérem, hogy 2019. október második felében közösen tekintsük át a már bevezetett és addig bevezetendő intézkedések eredményeit és hatását.

Minden utas véleménye fontos, köszönjük a megkeresésüket.

Budapest, 2019. augusztus 29.

Tisztelettel,



Dr. Homolya Róbert