

**26/2018. (VIII. 17. MÁV ÉRT. 8.) EVIG SZ.  
UTASÍTÁS  
A KÖZSZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN NYÚJTOTT  
FÖLDI UTASTÁJÉKOZTATÁSI  
TEVÉKENYSÉG PÁLYAMŰKÖDTETÉSI  
SZERZŐDÉS SZERINTI VÉGREHAJTÁSÁRÓL**

## 1.0 AZ UTASÍTÁS CÉLJA

A Pályaműködtetési szerződés szerinti vasúti személyszállítási közszolgáltatási tevékenység keretében végzett az utazás előtt, közben és után a földi utastájékoztatói rendszer magas színvonalon történő működtetése, valamint az ehhez szükséges előírások egységes meghatározása.

## 2.0 HATÁLY -ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

### 2.1 Az utasítás hatálya

Az utasítás hatálya kiterjed – működési területtől függetlenül – a vasúti személyszállítási közszolgáltatási tevékenységben – a Pályaműködtetési szerződés alapján – résztvevő MÁV Zrt. szervezeti egységeire és az érintett munkavállalóira.

Jelen utasítás a válságkezelési dokumentáció részét képezi.

### 2.2 Az utasítás kidolgozásáért és karbantartásáért felelős

Az utasítás kidolgozásáért, kiadásáért és karbantartásáért a MÁV Zrt. Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi szervezet Forgalmi igazgatóság (*továbbiakban ÜVIGH FI*) felelős.

## 3.0 FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

### 3.1 Földi utastájékoztató

Közforgalmú menetrendben meghirdetett szolgálati helyeken végzett utastájékoztatói tevékenység.

### 3.2 Normál üzemi körülmény

Normál üzemi körülményről akkor beszélünk, amikor a Közforgalmú menetrendben meghirdetett vonatok menetrend szerint vagy nem a pályakapacitás csökkenéséből eredő késéssel közlekednek, illetve a késés nem okoz pályakapacitás csökkenést.

### 3.3 Rendkívüli esemény

(76/2017. (XI. 17. MÁV Ért. 28.) EVIG számú *elnök-vezérigazgatói utasítás szerint, a MÁV Csoport*

*válságkezelési és válságkommunikációs feladatairól*) Rendkívüli esemény minden olyan zavar vagy akadály, amely a vonatközlekedést kizárja vagy jelentős forgalmi zavart okoz, továbbá minden helyzet, melynek során vasútbiztonságot, a személy- és vagyónbiztonságot, a környezetbiztonságot érintő olyan körülmény áll elő, amely nem jár közvetlen veszélyeztetéssel, azonban egyéb kockázati tényezőkkel való kombinációja válságot idézhet elő.

Utastájékoztatói szempontból rendkívüli eseménynek minősül:

- baleset, veszélyeztetés,
- a vasúti közlekedés biztonsága elleni szándékos vagy gondatlan cselekmény, vasúti jármű hatalomba kerítése,
- tűzeset, robbanás,
- veszélyes áru/anyag ellenőrizetlen szabadba jutása, vegyi szennyeződés,
- a közlekedő, feltartóztatott, felosztott vonaton fuvarozott veszélyes árut érintő lopás (dézsmálás), rongálás,
- a nagy kockázattal járó veszélyes árut szállító kocsikocsizárának sérülése vagy hiánya,
- környezetszennyezés,
- forgalmi vagy műszaki nehézmény,
- a vasút területén tartózkodók sérelmére elkövetett lopás, rablás, kifosztás, más erőszakos bűncselekmények (pl. garázdaság, rendzavarás, testi sértés stb.),
- a MÁV Zrt. által üzemeltetett területen történt lőfegyverhasználat,
- sugárzó anyag észlelése, vagy beavatkozást igénylő sugárszennyeződés,
- a vasútüzem biztonságát, a személy- és vagyónbiztonságot sértő vagy veszélyeztető, elháríthatatlan külső okból bekövetkezett esemény (árvíz, belvíz, földrengés, földcsuszamlás, talajerózió, viharkár, nukleáris veszély, járványveszély stb.),
- közlekedő vonat, a vasúti infrastruktúrát és annak elemeit érintő közveszéllyel fenyegetés,
- személyszállító vonat huzamosabb ideig történő feltartóztatása, nyílt vonalon történő veszteglése.

### 3.4 Rendkívüli üzemi körülmény

Rendkívüli üzemi körülményről beszélünk, amikor pályakapacitás csökkenése miatt a Közforgalmú menetrendben meghirdetett vonatok nem vagy csak jelentős késésekkel közlekedtethetők le. Pályakapacitás korlátozásnak tekintendők azok a műszaki zavarok, amelyek

előre nem tervezhető módon csökkentik az infrastruktúra átbocsátó képességét.

### 3.5 Állomási és megállóhelyi utastájékoztató eszközök

#### 3.5.1 Hangos utastájékoztató eszközök

- számítógéppel nem támogatott (*A hangos utastájékoztató közvetett módon, hanganyag nélkül, hangrendszeren keresztül, élőszóval történik.*):
  - helyből kezelt,
  - távvezérelt,
- számítógéppel támogatott (*A hangos utastájékoztató közvetett módon, digitalizált, előre felvett vagy gépi úton előállított hanganyag felhasználásával, hangrendszeren keresztül történik. Ezek a berendezések alkalmasak a közvetett módon történő élőszavas utastájékoztatóra és szükség esetén egyéb közlemények adására is.*):
  - helyből kezelt,
  - távvezérelt.

#### Élőszavas utastájékoztató módjai

- **Közvetett módon történő élőszavas utastájékoztató:**
  - Közvetett módon történő élőszavas utastájékoztatósnak nevezzük, amikor az utasok tájékoztatása digitalizált hanganyag felhasználása nélkül, hangrendszeren keresztül történik.
- **Közvetlen módon történő élőszavas utastájékoztató:**
  - Közvetlen módon történő élőszavas utastájékoztatósnak nevezzük, amikor az utasok tájékoztatása, utastájékoztató berendezés felhasználása nélkül, közvetlenül személyesen történik.

#### 3.5.2 Vizuális utastájékoztató eszközök

- Statikus utastájékoztató eszközök, többnyire papír alapúak, amelyek viszonylagosan állandó jellegű információkat tesznek közzé (*pl. Érkező-induló vonatok jegyzéke, Vágányzári információ, térkép.*).
- Dinamikus utastájékoztató eszközöknek minősülnek azok a vizuális eszközök, berendezések, amelyeken a közzétett információ folyamatosan, a vonatközlekedésnek megfelelően változtatható.

A dinamikus utastájékoztató eszközök rendeltetésük szerint lehetnek:

- összesítő kijelzők, (*érkező és induló viszonylat szerint megosztott vagy egyesített érkező/induló*)
- vágányvég kijelzők,
- peron kijelzők (*vágánytengelyre merőlegesen, egy adott vágányra vonatkozó információk,*
- aluljáróban és felüljárón a lépcső mellett elhelyezett „csik” kijelzők (*egy adott vágányra vonatkozó információk,*
- összesítő (*ismétlő*) monitorok, (*Az összesítő utastájékoztató kijelzőn megjelent adatok ismétlését és/vagy az utazási információk önálló megjelenítését biztosítják. A monitoron megjelenített adatokra, ugyanazon követelmények vonatkoznak, mint az összesítő utastájékoztató kijelzőkre.*)
- információs oszlopok, (*Olyan vizuális kijelzők, amelyek az adott szolgálati helyre vonatkozó érkező-induló vonat megjelenítését teszik lehetővé. Kialakításuktól függően lehetnek interaktív érintőképernyős kijelzők is, melyek hálózati kapcsolat esetén, egyéb közlekedési információk megjelenítésére is alkalmasak. Pl. ELVIRA, vonatinfó, menetrend, Vágányzári információk, egyéb személyszállítási közszolgáltatást végző vállalatok menetrendje stb.*)
- havária kijelzők. (*A rendkívüli események, esetenként a késett vonatokra vonatkozó információk vizuális megjelenítésére szolgáló eszközök.*)

Egyes kijelzőkön (*összesítő kijelző, összesítő monitorok, peron- és csik kijelzők, információs oszlopok*) a kialakításuktól függően, általában a kijelző alsó sorában, a vonalszakaszra vonatkozó rendkívüli (*havária*) események kerülnek kijelzésre egymást váltó vagy futószöveggel kiírva. (*Jelen utasításban és mellékleteiben a kijelző vagy monitor elnevezés azonos tevékenységet jelent, csak a megjelenés formájában van különbség.*)

A dinamikus vizuális utastájékoztató eszközök korszerűsítésének tervezése során, a telepítendő összesítő kijelzők (*külön érkező és induló viszonylat szerint megosztott, egyesített érkező/induló*), peronkijelzők, vágányvég kijelzők darabszámának és méretének meghatározásakor figyelembe kell venni az adott szolgálati hely sajátosságait, az utasforgalom nagyságát és az utas áramlat irányát. Irányelvként kell alkalmazni, hogy

Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati pályaudvarokon a legalább 1 órás vonatforgalom, a kiemelt állomásokon, továbbá a kiemelt állomásnak nem minősülő elágazó és csatlakozó állomások, valamint Budapest vonzaskörzetéhez tartozó, kiemelt állomásnak nem minősülő elővárosi állomásokon a legalább 30 perces vonatforgalom kiírása mind az érkező-induló, mind pedig az egyesített érkező/induló kijelzőkön biztosítható legyen. A dinamikus vizuális utastájékoztató eszközök korszerűsítése mellett a tervezés során, kiemelt figyelmet kell fordítani a statikus utastájékoztató hirdetések kihelyezéséhez szükséges mennyiségű hirdeténytároló biztosítására is.

A hangos és a vizuális utastájékoztató eszközök szolgáltatási és műszaki követelményeire vonatkozó előírásokat a TEB IG által kiadott, mindenkor hatályos Feltevést tartalmaznia.

A hangos és a vizuális utastájékoztató berendezés meghibásodásakor alkalmazandó utastájékoztató helyét, módját, felelősét az Állomási Végrehajtási Utasításban (továbbiakban ÁVU) és a kapcsolódási pontok megállapodásában (továbbiakban Megállapodás) szabályozzák.

### 3.6 Kiemelt állomás

Utastájékoztató szempontból fontos, jelentős utasforgalommal rendelkező állomások, melyek felsorolását az 1/a. számú melléklet tartalmazza.

### 3.7 Budapest vonzaskörzetéhez tartozó, kiemelt és elágazó állomásnak nem minősülő elővárosi állomás

Utastájékoztató szempontból fontos, jelentős utasforgalommal rendelkező állomások, melyek felsorolását az 1/b. számú melléklet tartalmazza. A statikus (*pápiralapú*) utastájékoztató hirdetések tekintetében a 4.4.6.1.4 pontban az egyéb állomásokra előírtakat kell alkalmazni.

### 3.8 Elágazó és csatlakozó állomás

Utastájékoztató szempontból elágazó és csatlakozó állomásnak számítanak azok az F.2. számú Forgalmi Utasítás szerinti elágazó és csatlakozó állomások, ahol olyan vasútvonal ágazik ki, illetve csatlakozik, melyen a közforgalmú vasúti személyszállítás biztosítva van.

### 3.9 Megállóhely

Utastájékoztató szempontból megállóhelynek minősül az F.2. számú Forgalmi Utasítás szerinti megállóhely, megálló-rakodóhely.

### 3.10 Állomási utasperonok megközelítési időszükséglete

Az állomások utasforgalmi területe (*váróterem, pénztárcsarnok, jegyautomaták, e-Ticket kioszkok*) és a személyszállító vonat által használt peronnal rendelkező vágányok megközelítésének időszükséglete. Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati kivételével a Forgalmi csomóponti főnökségek (*továbbiakban FCSF*) és a Vállalkozó vasúti társaság által kijelölt munkavállalók pontos mérésekkel kötelesek vágányonként, illetve perononként megállapítani az utasforgalmi terület és a peronok közötti közlekedési időt. Az ÁVU-ban és a Megállapodásban kell rögzíteni a mérés szempontjából figyelembe jövő utasforgalmi területeket.

### 3.11 Állomási utasperonok megközelítésének időnormatívája

Azokon az állomásokon, ahol az utasforgalmi terület és a peronok közötti gyalogos közlekedés időszükséglete a 2 percet nem éri el, ott az állomási utasperonok megközelítési időnormatívája egységesen 3 perc.

Azokon az állomásokon, ahol az utasforgalmi terület (*váróterem, pénztárcsarnok*) és a személyszállító vonat által használt peronnal rendelkező vágányok közötti közlekedési időszükséglet a 2 percet eléri, vagy azt meghaladja, a mért időt 2 perccel megnövelve, „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” néven kell az ÁVU-ban és a Megállapodásban rögzíteni. A helyből induló, valamint érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatok esetén a vonat menetrend szerinti és tényleges indulása előtt a hangos utastájékoztató során az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékét kell alkalmazni. Azokon az állomásokon, amelyek több utasperonnal rendelkeznek, a legmagasabb értéket kell figyelembe venni.

### 3.12 Megállapodás

Az állomásokon az egyeztetett, kapcsolódó technológiai folyamatok végrehajtásának módját a Vállalkozó vasúti társaság és az Üzemeltetési vezérigazgató-helyettesi szervezet Pályavasúti területi igazgatóság (*továbbiakban ÜVIGH PTI*) vezetője közötti megállapodást rögzítő dokumentum határozza meg, amelynek megkötését a mindenkor hatályos „*A kapcsolódási pontok megállapodásának készítésére*” című utasítás tartalmazza.

### 3.13 Állomási Végrehajtási Utasítás (ÁVU)

A MÁV Zrt. (*forgalmi*) szolgálati helyeire, kapcsolódó infrastruktúrára, illetve annak személyzetére tartalmaz adatokat, információkat, előírásokat a szolgálat ellátá-

sára és pályavasúti szolgáltatások nyújtására vonatkozóan.

### 3.14 Várható késés

A menetrendhez viszonyított eltérés percben kifejezve (*vizuális kijelzése utastájékoztató berendezéstől függő, általában 5 perces emelkedéssel jelezhető*) a konkrét vonat esetében az adott szolgálati helyre vonatkozóan. A várható késést a beérkezett információk alapján módosítani, illetve az érintettek részére továbbítani kell.

### 3.15 Változó késés

A várható késés mértékében bekövetkezett változás (*vonatforgalmi intézkedés vagy további nem várt események hatására*), amely nőhet vagy csökkenhet a korábban megállapított értékhez képest.

Az 5 percet elérő változó késésről annak tudomást szerzését követően kell a kijelzőkön a korrigálást végrehajtani, illetve hangos utastájékoztató eszközökön keresztül az utasokat tájékoztatni. (*Pl. Ha már meghirdetésre került egy várható 10 perces késés, de az 15 percre változik, akkor a lehető leghamarabb be kell mondani, a vizuális kijelzőn meg kell jeleníteni az új várható késés mértékét.*)

### 3.16 Viszonylatjelölés

A viszonylatjelölés olyan – a vonatok jelölésére szolgáló és az utasok tájékozódását segítő – rövid, folyamatos (*szóköz és egyéb elválasztás vagy tagolás nélküli*) karaktorsor, mely nagybetűkből és számjegyekből áll és a személyszállító vonatok útvonalára, megállási rendjére és díjszabási jellemzőire utal. Nem utal azonban a kiindulási vagy célállomásra, közlekedési irányra.

A jelölés a vonathoz definiált többlet információ, mely a Vállalkozó vasúti társaság Közforgalmú menetrendjének menetrendi mezőiben, a vonat fejlécében van rögzítve. Nem szükségszerűen rendelkezik minden személyszállító vonat viszonylatjelöléssel.

A jelölést az utastájékoztató eszközökön – általános elvként – a vonat nemével vagy útirányával együtt kell közölni.

A jelölés és az abból képzett todalékos szavak kiolvasása a magyar nyelv kiejtési szabályai szerint történik (*pl. S431 es-négyszázharmincegy, Z50 zé-ötven*). Idegen nyelven az adott nyelv kiejtési szabályai érvényesek.

A jelölést a statikus vizuális eszközökön lehetőleg az arculati szabvány szerint (*amely a betűtípust, betűszedést, és a betű- ill. a háttérmező és keret színét, azok méretei, igazítását és arányait szabályozza*) kell megjeleníteni, folyó szövegben is. Ennek lehetetlensége (*pl. fontkészlet vagy grafikai állomány hiánya*) esetén meg-

engedhető a szöveggörnyezettel megegyező megjelenítés is, bármilyen, a szöveggörnyezettől elütő kiemelés (*pl. aláhúzás, vastag szedés, keret, eltérő háttér*) nélkül. Ugyanezek az előírások vonatkoznak azokra a dinamikus vizuális kijelzőkre is, amelyek a viszonylatjelölés megjelenítésére is alkalmasak.

### 3.17 Kijelzések, bemondások sorrendje

Több nyelv együttes alkalmazása esetén a fontossági sorrend minden esetben a magyar nyelvvel kezdődik. Alapesetben ezt az angol nyelv követi, és/vagy a határállomásokon a határátmenetben érintett nyelvek.

E sorrend a hangos utastájékoztató esetén időbeli sorrendiséget jelent, a vizuális utastájékoztató esetén pedig vizuális sorrendiséget (*olvasás iránya szerint balról jobbra és felülről lefelé haladva vagy egymást váltó, illetve kiemelés, csökkenő betűnagyság, stb. által*).

### 3.18 Piktogramok

A vizuális információk közlésénél törekedni kell az egyezményes és közérthető képi jelek (*piktogramok*) használatára. A piktogramokra vonatkozóan be kell tartani a mindenkor hatályos jogszabályi előírásokat, az arculati utasítás, az arculati kézikönyv, valamint a tervjóváhagyás rendjéről szóló utasításban foglaltakat.

### 3.19 Többcsoportos (*stokkos*) vonat

A többcsoportos vonat olyan vonat, amelyben továbbított egyes kocsik/kocsicsoportok eltérő útvonalon közlekednek, illetve eltérő az indító vagy célállomásuk függetlenül attól, hogy a kocsik/kocsicsoportok azonos vagy eltérő vonatszámmal közlekednek-e.

### 3.20 Üzleti vonatnem alkalmazása

Utastájékoztató szempontból a Hálózati Üzletszabályzat (továbbiakban HÜSZ) 4.3-2 számú mellékletében alkalmazandó vonatnem. (*Jelölése, elfogadott rövidítése, kódszám és szöveggörnyvben történő alkalmazása az 6. számú melléklet szerint.*)

### 3.21 Az utastájékoztató nyelv, idegen és egyedi írásmódú nevek használata

Az utastájékoztató alapnyelve a magyar, azonban a Vállalkozó vasúti társaság írásos megrendelése és költségviselése alapján, a MÁV Zrt. – a szükséges technikai feltételek rendelkezésre állása esetén – biztosítja az adott állomáson az idegen nyelven történő utastájékoztatót. A MÁV Zrt. az idegen nyelvű tájékoztatóra vonatkozó megrendelést csak akkor fogadja el, ha az érintett berendezés arra alkalmas. (*Hálózat-hozzáférési szerződés /továbbiakban HHFSZ/ 9. számú melléklet*



*Rendelkezések az állomási és megállóhelyi szolgáltatások biztosításáról a közszolgáltatási szerződésben érintett vasúti társaságok részére I/A Függelék, 1. számú táblázatában jelezve.)*

Vizuális utastájékoztatók során a külföldi állomásneveket idegen nyelven minden esetben a nemzetközileg elfogadott formában és helyesírás, szükség esetén latin betűs átírás szerint kell megjeleníteni (pl. *Praha hl. n., Beograd, București Nord, Kiev-Pass*). Az idegen vagy egyedi írásmódú nevek (pl. *egyres vonatnevek, vonatnevek*) formáját írásban semmilyen nyelven sem szabad megváltoztatni.

Hangos utastájékoztatóknál a magyar nyelvű tájékoztatás során állomásnévként az állomás magyar nyelvben használatos nevét kell bemondani, amennyiben ilyen név létezik. Az állomásnevek mellett lévő jelzőt, illetve kiegészítő jelzést lefordítani nem szabad (pl. *Timișoara Nord, Temesvár Nord*). Az idegen nyelvű utastájékoztatókban az állomásnévként minden esetben az állomás szerinti ország által jelenleg hivatalosan használt nevét kell bemondani, tehát nem szabad lefordítani.

A határon túl lévő állomásneveket, melyek magyar megfelelő névvel rendelkeznek, a 9. sz. melléklet tartalmazza.

### 3.22 Utastájékoztatói kötelezettség

A vasúti személyszállítási közszolgáltatási tevékenység során, az utazás előtti, - közbeni, az utazás utáni, illetve az utazáshoz kapcsolódóan, valamennyi vonatkozó rendelet (*különösen a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, 271/2009. (XII.1.) Korm. rendelet, Közszolgáltatási szerződés*), szabályozás és utasítás előírásainak megfelelő utastájékoztatót kell megvalósítani. Az utasok megfelelő tájékoztatása érdekében a MÁV Zrt. valamennyi munkavállalója, a legmagasabb szintű tájékoztatást köteles nyújtani.

A MÁV Zrt. munkavállalói az állomásokon, és egyes esetekben a megállóhelyeken, a személyszállító vonatok közlekedéséről, a használt vágány megnevezéséről, a vonat neméről (*üzleti vonatnem*), a vonat nevééről (*a szövegtáblázatban átadott*), a vonat viszonylatjelöléséről (*a szövegtáblázatban átadott*), a vonat késéséről, a késés okáról és annak várható mértékéről, az esetleges vonatmaradás tényéről, csatlakozási és átszállási lehetőségekről, a csatlakozás elmaradásáról, rendkívüli események alkalmával – a területi főüzemirányító rendelkezése alapján – a kerülőútirány alkalmazásáról vagy az esetleges alternatív vasúti utazási lehetőségekről (*közlekedési útvonalokról, a más vonattal*

*történő utazási lehetőségről*), valamint az alternatív személyszállítási szolgáltatásról adnak tájékoztatást az utasok részére.

Informatikai rendszerben történő megrendelés esetén, a Vállalkozó vasúti társaság által szolgáltatott információk alapján tájékoztatást adnak továbbá a vonat kocsis-összeállításáról és a fedélzeti szolgáltatásokról, valamint a vonat díjszabási jellemzőiről. A felsorolt utastájékoztatói tevékenységet a MÁV Zrt. a rendszeresített vizuális és hangosbemondó berendezések kezelésével, a 2014-2023. évi Vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés (*továbbiakban Közszolgáltatási szerződés*) előírásainak figyelembevételével, jelen utasítás előírásai szerint biztosítja és végzi.

Azokon az állomásokon, ahol a MÁV Zrt. forgalmi munkavállalói nem végeznek menetjegy értékesítési tevékenységet, a forgalmi munkavállalók kizárólag az adott vonalszakaszon közlekedő személyszállító vonatok közlekedési időadataira vonatkozóan nyújtanak utazási információt. Az ilyen állomásokon a MÁV Zrt. munkavállalóit egyéb, az utazással kapcsolatos információszolgáltatási kötelezettség nem terheli, ugyanakkor kötelesek az utasokat tájékoztatni arról, hogy a szükséges információt hol kaphatják meg.

Abban az esetben, ha az érintett munkavállalók a szükséges szakmai képzettség hiánya miatt nem tudják az utasokat megfelelően tájékoztatni, akkor kötelesek az utasokat a megfelelő képzettséggel rendelkező munkavállalókhoz irányítani, függetlenül attól, hogy azok a Vállalkozó vasúti társaság vagy a MÁV Zrt. alkalmazásában állnak.

### 3.23 Folyamatos tájékoztatás

Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII. 1.) Kormányrendeletben előírt folyamatos tájékoztatásnyújtás, valamint a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendeletben előírt folyamatos tájékoztatás alatt legalább a jelen utasítás előírásainak betartásával végzett utastájékoztatót kell érteni.

### 3.24 Alternatív személyszállítási szolgáltatás

Rendkívüli üzemi körülmények esetén, amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a Vállalkozó vasúti társaság a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szervez. (Pl. *vonatpótló autóbusz, más személyszállítási közszolgáltatást végző vállalat járatára történő átszállítás*.)

### 3.25 Alternatív vasúti utazási lehetőségek

- Az útvonalon közlekedő más vonat igénybevételel történő utazás (pl. átlós vonat jelentős késése esetén a célállomás felé közlekedő, a Vállalkozó vasúti társaság másik vonatával egy csatlakozó állomásra továbbutazás) lehetőségének biztosítása.
- Más vasútvonalon közlekedő vonatok igénybevételenek lehetősége.

## 4.0 AZ UTASÍTÁS LEÍRÁSA

### 4.1 Az utastájékoztatásra vonatkozó általános előírások

- Az utastájékoztatás nyelve minden esetben a magyar nyelvvel kezdődik, melyet – a Vállalkozó vasúti társaság megrendelése alapján – idegen nyelvek követhetnek. Idegen nyelvű utastájékoztatást lehetőség szerint közvetlenül a magyar nyelvű tájékoztatást követően kell adni.
- Az utastájékoztatási tevékenységet elsősorban a vizuális utastájékoztató eszközök alkalmazásával kell ellátni. A dinamikus vizuális kijelzőkkel adott tájékoztatásnak tartalmaznia kell a pontos időt, a vonat érkezési és/vagy indulási idejét, a vágány számát, a vonatindító vagy célállomást (többcsoportos vonat esetében csoportonként), az útirányt (többcsoportos vonat esetében csoportonként), a viszonylatjelölést (csak az arra alkalmas dinamikus vizuális kijelzőkön) vagy ennek hiányában az üzleti vonatnemet (többcsoportos vonat esetében csoportonként), a vonat nevét (ha van), a vonat számát, az esetlegesen várható késés mértékét, valamint az egyéb információk megjelenítését lehetővé tevő megjegyzés rovatot. Az összesítő kijelzőkön a megjegyzés rovatban a Közforgalmú menetrendben feltüntetett vonat szolgáltatások közül elsősorban az igénybevétel feltételeiről /gyorsvonati póttjegy, pót-és helyjegy, helyjegy stb. vehető igénybe/ kell tájékoztatást adni.
- A dinamikus vizuális utastájékoztató eszközökön a vonatok közlekedésére vonatkozó aktualitását veszített információkat haladéktalanul törölni kell.
- A vonatindító vagy célállomást végig nagybetűvel kell kiírni, az útirányt a kezdőbetű kivételével, kisbetűvel kell megjeleníteni.
- A vizuális és hangos utastájékoztatási eszközökön a Közforgalmú menetrendben és az azt

módosító hirdetményekben (pl.: Vágányzári információ) rögzített vonatok adatairól és közleményekről kell tájékoztatást adni a teljes útvonalra. Az utazóközönséget értesíteni kell arról, hogy az aktuális menetrendtől eltérően pályafelújítási munkák miatt módosított menetrend szerint közlekednek a vonatok.

Vonatpótló autóbusszal történő közlekedés esetén a vizuális és a hangos utastájékoztató eszközökön a vonatokat a teljes útvonalra kell meghirdetni, majd ezzel egyidejűleg külön fel kell hívni a figyelmet, hogy a vonat útvonalán mely állomások között közlekedik vonatpótló autóbusszal. Az utasokat a vágányzárakra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően minden esetben tájékoztatni kell a vonatpótló autóbusszal közlekedési rendjéről és szolgáltatásairól is.

- A hangos utastájékoztató eszközökön közzétett információkat kiegészíti, megerősíti és az időközi változásokra hívja fel a figyelmet. A hangos utastájékoztató eszköz által adott tájékoztatásnak tartalmaznia kell a vonat érkezési vagy indulási idejét, a vágány számát, a vonatindító vagy célállomást (többcsoportos vonat esetében csoportonként), az útirányt (többcsoportos vonat esetében csoportonként), viszonylatjelölést vagy ennek hiányában az üzleti vonatnemet, a vonat nevét (a szövegváltozatban átadott), az esetlegesen várható késés mértékét. Amennyiben az érkező vonathoz csatlakozási lehetőség van, a vonat megállása után a csatlakozási lehetőségeket (a csatlakozó vonatok időrendi sorrendjében) és a csatlakozásmulasztást is közölni kell. Ahol a hangos utastájékoztató eszköz erre alkalmas, emelt szolgáltatást nyújtó (pl.: IC, RJ, EN és EC) vonatok közlekedése esetén a MÁV-nál egységesen alkalmazott megkülönböztető szignál alkalmazása minden esetben kötelező.
- Azokon a számítógéppel támogatott hangos utastájékoztató eszközökkel felszerelt szolgálati helyeken, ahol az utastájékoztató berendezés csak manuálisan kezelhető, és ez a forgalomszabályozási feladatok ellátását jelentős mértékben hátráltatja, a Forgalmi igazgatóság egyedi engedélyt adhat a számítógéppel nem támogatott hangos utastájékoztatásra vonatkozó előírások alkalmazására. Ebben az esetben az adott szolgálati helyeket, az állomások és megállóhelyek utastájékoztatási rendszeréhez kapcsolódó adatok elektronikus táblázatában is

ennek megfelelően kell megjelölni. (HHFSZ 9. sz. melléklete.)

- A vizuális kijelzőn – a vonat kiindulási és célállomása mellett – fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(ok) nevét is, amelynek meghatározásánál a Vállalkozó vasúti társaság Díjszabás II. sz. Mellékletében lévő – elágazási állomások – névjegyzékét kell alapul venni. Közlekedési útirányt meghatározó állomásnak csak olyan állomás tüntethető fel, ahol a vonat menetrend szerint megáll, kerülő útirány alkalmazása esetén pedig, ahol a vonatnak kijelölt megállása van.
- A MÁV Zrt. az utasokat az élet és vagyonvédelmi, közlekedésbiztonsági előírások betartására – a személyi és technikai feltételek biztosítottasága esetén – hangos utastájékoztató berendezésen, az F.2. számú Forgalmi Utasításban előírtak figyelembevételével, külön felkérés nélkül értesíti. (Az elsodrési határon belüli tartózkodás elkerülése érdekében a vonatok közlekedéséről/áthaladásáról – a peronok szélességének és megközelítési módjának figyelembevételével – a vonatmozgásra figyelemzetű utasvédelmi közleményekre vonatkozó tájékoztatás szükségességét az ÁVU-ban és a Megállapodásban kell rögzíteni.)
- Azokon az állomásokon, amelyek nem rendelkeznek szigetperonnal, illetve a szigetperon nem alul- vagy felüljárón keresztül közelíthető meg, a hangos utastájékoztató során kiemelt figyelmet kell fordítani az utasok védelmére. Vonattalálkozás alkalmával a később érkező vonatról közvetlenül az érkezést megelőzően – figyelembe véve az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értéket – csak akkor szabad tájékoztatást adni, ha az előbb érkező vonat már megállt, illetve megáll, (áthaladó vonatok esetében már áthalad) mire az utasok a peront megközelítik. Részletesen az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában kell szabályozni.
- Személyszállító vonat olyan kereskedelmi célú megállása esetén, melynél a leszállás kereskedelmileg ki van zárva, és a vonat csak felszállás céljából áll meg (a Közforgalmú menetrendben erre utaló jellel korlátozva van), a vonatot utastájékoztató szempontjából induló vonatnak kell tekinteni, a vonat adatait az összesítő kijelzőn kizárólag az „Induló vonatok” oldalon kell megjeleníteni.

A hangos utastájékoztató során az indulásra vonatkozó információkat (pl. célállomás, indulási idő, várható induló késés, stb.) közölni kell. A vonat tényleges érkezésekor hangos utastájékoztatót kell adni.

- Személyszállító vonat olyan kereskedelmi célú megállása esetén, melynél a felszállás kereskedelmileg ki van zárva és a vonat csak leszállás céljából áll meg (a Közforgalmú menetrendben, erre utaló jellel korlátozva van), a vonatot utastájékoztató szempontjából érkező vonatnak kell tekinteni, a vonat adatait az összesítő kijelzőn kizárólag az „Érkező vonatok” oldalon kell megjeleníteni. A hangos utastájékoztató során a vonat érkezése előtt közölni kell a felszállás tilalmát, az indulásra vonatkozó információkat (pl. célállomás, indulási idő, várható induló késés, stb.), az utasok számára félrevezető információ lévén, nem kell közölni. A tényleges induláskor azonban a vonatmozgás tényét illető balesetvédelmi célú hangos utastájékoztatót kell adni.
- Személyszállító vonatok utasforgalom részére megnyitott peron mellett történő forgalmi célú megállása esetén közölni kell a fel- és leszállás tilalmát.
- A papíralapú hirdetések függesztési helyének meghatározását – egyes esetekben azok előállítására és kihelyezésére is vonatkozó előírásokat – a Megállapodásban kell rögzíteni.
- A helyi viszonyokra jellemző utastájékoztatói időnormatívát – az állomási utasperonok megközelítési időszükségletének figyelembevételével – az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában kell rögzíteni.
- A hangos és vizuális utastájékoztató berendezés használhatatlansága, illetve a csak hangos utastájékoztató berendezéssel felszerelt szolgálati helyek utastájékoztató berendezésének használhatatlansága esetén az utasokat „Közvetlen módon, élőszóval” kell tájékoztatni a legfontosabb vonatinformációkról (indulás időadata, viszonylat, vágányszám). A részletes eljárást a Megállapodás alapján az ÁVU adott pontjában kell szabályozni.
- A hangos és/vagy vizuális utastájékoztató berendezés használhatatlansága esetén a személyzet nélküli állomásokat, valamint az olyan MÁV Zrt. forgalmi személyzettel nem rendelkező állomásokat, ahol a hangos utastájékoztatót megállapodás alapján a Vállalkozó vasúti társaság munkavállalói végzik, és a szolgálat

szünetel – hangos utastájékoztató szempontjából, – utastájékoztató eszközzel fel nem szereltnek kell tekinteni.

- MÁV Zrt. forgalmi személyzettel nem rendelkező szolgálati helyeken, ahol a Vállalkozó vasúti társaság munkavállalói végzik a hangos utastájékoztató tevékenységet, a MÁV Zrt. és a Vállalkozó vasúti társaság kijelölt szervezeti egységei Megállapodásban rögzítik a Vállalkozó vasúti társaság munkavállalója által végzett utastájékoztató tevékenység végrehajtására vonatkozó előírásokat. A vonatok késéséről a MÁV Zrt. munkavállalói a Vállalkozó vasúti társaság utastájékoztató tevékenységet is végző munkavállalóját kötelesek tájékoztatni. Az értesítés módjára vonatkozó szabályokat a Megállapodásban és az ÁVU vonatkozó pontjában is rögzíteni kell.
- A már meghirdetett információk tartalmában bekövetkezett változásokról az utazóközönséget mind a vizuális, mind a hangos utastájékoztató eszközök útján tájékoztatni kell. Érkező, illetve induló vonat 5 perccel elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékéről és annak okáról tájékoztatást kell adni.
- A vonatok várható késésének mértékét – szükség esetén – folyamatosan aktualizálni kell. A folyamatosan aktualizált információk során a késés mértékének változásáról (*±5 perccel elérő „változó késés”*) annak tudomást szerzését követően kell a kijelzőkön a korrigálást végrehajtani, illetve a hangos utastájékoztató eszközökön keresztül az utasokat tájékoztatni. *(Pl. ha már meghirdetésre került a várható 10 perces késés, de az 15 percre változik, akkor a lehető leghamarabb be kell mondani és a vizuális kijelzőn meg kell jeleníteni az új várható késés mértékét.)*
- Rendkívüli forgalmi helyzetben kerülőútirány alkalmazásra, az esetleges alternatív vasúti utazási lehetőségekre *(közlekedési útvonalakra, más vonattal történő közlekedés lehetőségére)*, valamint az alternatív személyszállítási szolgáltatásokra, azok megszervezését követően azonnal fel kell hívni a figyelmet.
- Induló vonat olyan mértékű késése esetén, mely esetben egy másik, menetrend szerint később induló – vagy kevesebb késéssel közlekedő – vonat a késett vonathoz képest korábban tudja annak utasait az úti céljukhoz eljuttatni, az alternatív vasúti utazási lehetőségre fel kell hívni a várakozók figyelmét.
- A vonalszakaszt érintő vonatforgalmat akadályozó rendkívüli események bekövetkezése esetén az erre alkalmas dinamikus vizuális berendezéseken ezeket az információkat meg kell jeleníteni.
- A normál üzemi körülmények között alkalmazandó közlemények részletes szövegét a Vállalkozó vasúti társaság által átadott Utastájékoztató szöveggönyv tartalmazza.
- A rendkívüli eseményekkel kapcsolatban alkalmazandó közlemények minta szövegeit, amely az Utastájékoztató szöveggönyv mellékletét is képezi, jelen utasítás 3. és 4. számú melléklete tartalmazza. Amennyiben nem áll rendelkezésre típusszöveg az adott eseményre, akkor a 4.5.1.3. pontban előírtak szerint kell eljárni.
- A vizuális és hangos utastájékoztató eszközök kezelése során az információk megjelenítésének időpontját, a bemondások gyakoriságának összefoglalását a 8. számú melléklet tartalmazza.

## 4.2 Az utastájékoztató feladatok elhatárolása

### 4.2.1 A MÁV Zrt. feladata

- A rendelkezésére álló hangos és dinamikus vizuális utastájékoztató berendezések üzemeltetése, és a Vállalkozó vasúti társaság által megrendelt és átadott szöveggönyveknek megfelelő utastájékoztató elvégzése.
- Az utastájékoztató berendezések használhatatlansága esetén, a közvetlen módon történő előszavas utastájékoztató biztosítása az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában előírtak szerint.
- Az 22046/2017/MAV számon kiadott, az eszközök felügyeleti, gondozási, zavar-és hibaelhárítási, felújítási, pótlási IMF-PLF-harmadik szervezetet érintő feladatelhatárolást tartalmazó megállapodás szerint:
  - Az állomás és a megállóhely Közforgalmú menetrendben meghirdetett nevét tartalmazó – lábakon álló, oszlopon, épületen, magasépítmenyi eszközön elhelyezett – névtábla *(mh, mrh stb. jelleg megjelölés nélkül)* felügyelete, gondozása, karbantartása, zavar-és hibaelhárítása, felújítása, pótlása állomáson és megállóhelyen.
  - Az utasok részére megnyitott területeken – a Közszolgáltatási szerződés 8.



- számú mellékletében, valamint a vonatkozó jogszabályokban előírt utastájékoztató piktogram, peron megjelölés, vágányszám jelzés felügyelete, gondozása, karbantartása, zavar-és hibaelhárítása, felújítása, pótlása.
- A dohányzási tilalomra utaló piktogram felügyelete, gondozása, karbantartása, zavar-és hibaelhárítása, felújítása, kihelyezése, pótlása minden esetben és helyen.
  - A papír alapú utastájékoztató hirdetések kihelyezéséhez szükséges hirdeténytárolók felügyelete, gondozása, karbantartása, zavar-és hibaelhárítása, felújítása, pótlása épületben, épületen, épülethez csatlakozó szerkezeten és egyéb területen.
- A hirdeténytárolók egységes megjelenítése a hatályos építészeti arculati előírásoknak megfelelően, a tervjóváahagyás rendjére vonatkozó utasítás szerint illetékes főépítési feladatokat ellátó szervezettel előzetesen egyeztetett, ill. jóváhagyott kialakítással.
  - Az utasok részére fenntartott helyek, az utasok elől elzárt területek *(beleértve a fenntartási és építési munkálatokat is)*, szilárd burkolatú peron esetén az elsodrési határ *(peron szegély)* és az utasok részére kijelölt közlekedési útvonalak jól látható módon történő megjelölése.
  - Az Érkező-induló vonatok jegyzékének megfelelő mennyiségben és tartalommal történő elkészítése. *(A MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező szolgálati helyeken minden esetben a MÁV Zrt. feladata a kihelyezése, azok rendelkezésre állásának biztosítása, pótlása, módosítása. A MÁV Zrt. személyzettel, illetve személyzettel nem rendelkező szolgálati helyeken a 4.4.6.4 pontban előírtakat is figyelembe kell venni.)*
  - A Vállalkozó vasúti társaság részéről átadott Vágányzári menetrendi információk kihelyezése a 271/2009. (XII. 01.) Korm. rendelet 7. § (2) (3) bekezdésében meghatározott határidő *(7 nap, illetve 14 nap)* betartásával. *(A MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező szolgálati helyeken minden esetben a MÁV Zrt. feladata. A MÁV Zrt. személyzettel, illetve személyzettel nem rendelkező szolgálati helyeken a 4.4.6.4 pontban előírtakat is figyelembe kell venni.)*
- Az F.2. számú Forgalmi Utasításban előírtak figyelembevételével, külön felkérés nélkül az érintett vonatszemélyzet csatlakozásról történő értesítése.
  - A Vállalkozó vasúti társaság esetenkénti írásos megrendelése alapján az egyéb személyszállítási- és marketing jellegű közlemények, illetve más közlekedési társaságokra vonatkozó információk közzététele, szerződés szerinti pótlása, eltávolítása. *(A MÁV Zrt. ezt a tevékenységet csak azokon a szolgálati helyeken vállalja, ahol erre a megfelelő személyzeti és technikai feltételek rendelkezésre állnak, és a vonatforgalom lebonyolításával kapcsolatos tevékenységek és az utasok biztonságával, illetve közlekedésével összefüggő tájékoztatás nem szenved hátrányt.)*
  - A HHFSZ 9. sz. melléklete alapján az állomások és megállóhelyek, utastájékoztatói rendszeréhez kapcsolódó adatok kimutatható módon elektronikus formában történő átadása a Vállalkozó vasúti társaságrészére. Az átadott adatok szolgálati helyenként tartalmazzák az alkalmazott utastájékoztató berendezéseket, eszközöket *(hangos/vizuális, idegen nyelvű utastájékoztatásra is alkalmas berendezés)*, a tájékoztatáshoz szükséges paramétereket, távkezelt utastájékoztató-berendezések adatait.  
Az utastájékoztató eszközökkel kapcsolatos tervezhető változásokról a MÁV Zrt. a változás előtt legkésőbb 40 nappal előzetesen – írásban – tájékoztatást ad a Vállalkozó vasúti társaságrészére.  
Az utastájékoztató eszközökkel kapcsolatos előre nem tervezhető változások esetén *(azaz a 40 napon belül történő változás esetén)* a változást a MÁV Zrt. tudomására jutását követő 3 munkanapon belül köteles – írásban – jelezni Vállalkozó vasúti társaságrészére.  
A MÁV Zrt. a változás megvalósulását követően – 5 munkanapon belül – köteles intézkedni az elektronikus táblázat adatainak aktualizálásáról, melyet követően megküldi az aktualizált táblázatot a Vállalkozó vasúti társaságrészére.
  - A HHFSZ 9. számú melléklete alapján szolgáltatás nem teljesülés esetén a hiányosság megszüntetése, pótlása a megállapításától számított 60 napon belül. *(Amennyiben a pótlás közbeszerzést érint akkor a közbeszerzési eljárást lezáró szerződésben rögzített határidők az*

*irányadóak.)* Amennyiben nincs hirdetési felület, a lehető legrövidebb időn belül gondoskodni kell a hirdetménytárolók pótlásáról, illetve a hirdetmények kihelyezéséről.

#### 4.2.2. A Vállalkozó vasúti társaság feladata

A Vállalkozó vasúti társaság utastájékoztatással kapcsolatos feladatait, a Vállalkozó vasúti társaság által készített utasítás tartalmazza.

### 4.3 Az utastájékoztatási tevékenységet ellátók felelőssége

Az utastájékoztatásban részt vevők, valamint az ellenőrzésre jogosult munkavállalók kötelesek a megállapított hiányosságokat az illetékes szervezet részére azonnal (*egy munkanapon belül*) jelezni, azok megszüntetése érdekében a szükséges - hatáskörükbe tartozó - intézkedéseket megtenni.

Amennyiben az érintett munkáltató az utasok tájékoztatásának elégtelen végrehajtását tapasztalja vagy az utastájékoztatási szolgáltatás – bizonyíthatóan – elégtelen ellátásáról értesült, az esetet minden érintett tekintetében vizsgálni kell. Az utazóközönség tájékoztatásának szervezésére, illetve annak végrehajtására kötelezett, bizonyítottan mulasztást elkövetett munkavállalókkal szemben, szükség esetén munkáltatói eljárás kell kezdeményezni.

### 4.4 Az utastájékoztatásra vonatkozó normatív előírások normál üzemi körülmények esetére

#### 4.4.1 Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati

##### 4.4.1.1 Dinamikus vizuális utastájékoztatási eszközök

#### Összesítő utastájékoztató kijelzők kezelése

Érkező és induló viszonylat szerint megosztott összesítő kijelző eszközök alkalmazásával kell a vonatokra vonatkozó tájékoztatást megtenni.

Az érkező és induló vonatoknál – lehetőség szerint – legalább 1 órányi vonatforgalom megjelenítését kell biztosítani, a vonatok menetrend szerinti indulási, illetve érkezési időrendi sorrendjében. A többscsoportos vonatokat lehetőleg csoportonként külön sorban – vagy alternatív (*egymást váltó*) kijelzéssel – kell szerepeltetni.

Az érkező/induló vonatok felállítási vágányának megjelenítését a menetrend szerinti érkezési, illetve indulási idő előtt – lehetőség szerint – 20 perccel kell biztosítani.

Az adott vonat indulása előtt a vágányszám megjelölést addig nem szabad kiírni, amíg az érintett vágányon más vonat vagy szerelvény tartózkodik, illetve az adott viszonylatban más menetrendi paraméterekkel is indul vonat.

Több vonat részére azonos felállítási vágányt egyidejűleg megjeleníteni nem szabad, kivéve, ha a vonatok 20 percen belüli indulás céljából tartózkodnak a vágányon. Ebben az esetben viszonylatonként utalni kell a vágányon tartózkodó vonatokra (*pl. 7. vágány eleje, 7. vágány vége*).

Az érkező és induló viszonylat szerint megosztott vizuális összesítő kijelzőn a nem helyből induló (*átlós*) vonatok esetén az érkező vonatok oldalán a megjegyzés rovatban utalni kell a vonat további közlekedési jellemzőire (*pl. Pécsre*). A vágányszámot ebben az esetben – lehetőség szerint – az érkező és az induló oldalon azonos időben kell megjeleníteni.

A vizuális összesítő kijelzőkön a vonat kiindulási/célállomása mellett fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(*ok*) nevét is.

Az 5 percet elérő, vagy azt meghaladó várható késést a vizuális eszközökön is meg kell jeleníteni legkésőbb a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel, induló vonatnál pedig a várható késés megállapítása után azonnal, de legkésőbb a vonat menetrend szerinti indulása előtt 3 perccel.

Egyes kijelzőkön, az aktuális vonatra – a vonatszám előtt, a „sor” elején – felváltva villogó fénnel hívják fel a figyelmet az érkezésre/indulásra, valamint a kijelző alsó felén lehetőség van az esetleges rendkívüli (*havária*) eseményre vonatkozó információk megjelenítésére.

#### Vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzők kezelése

A vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzőkön a menetrend szerinti érkezési, illetve indulási idő előtt – lehetőség szerint – 20 perccel korábban kell megjeleníteni a vonatokat. Amennyiben az érintett vágányon más vonat vagy szerelvény tartózkodik, illetve az adott viszonylatban más menetrendi paraméterekkel is indul vonat, viszonylatonként utalni kell arra, hogy a vágányon több vonat tartózkodik (*pl. 7. vágány eleje, 7. vágány vége*).

Abban az esetben, ha a kijelző kialakítása miatt a viszonylatonkénti utalás kiírása nem lehetséges, a vonat adatainak megjelenítését ilyen esetekben is biztosítani kell, legalább 5 perccel a tényleges érkezési, illetve indulási idő előtt.

A vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzőkön a vonat kiindulási/célállomása mellett fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(ok) nevét is.

Az 5 percet elérő, vagy azt meghaladó várható késést legkésőbb a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel a vizuális eszközökön is meg kell jelezni, induló vonatnál pedig a várható késés megállapítása után azonnal, de legkésőbb a vonat menetrend szerinti indulása előtt 3 perccel.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a vizuális kijelzőket kezelni.

**4.4.1.2 Hangos utastájékoztató berendezések kezelése**  
Menetrend szerint érkező vonatokról egyszer, az érkezés előtt 3 perccel korábban kell magyar nyelvű tájékoztatást adni.

A menetrend szerint induló vonatokról kétszer, az indulási idő előtt 10 és 3 perccel korábban kell magyar nyelvű tájékoztatást adni.

A menetrend szerint azonos időpontban érkező, illetve induló vonatok esetén az egyik vonatról a normatív előírások szerinti idő előtt 1 perccel korábban kell tájékoztatást adni.

Az idegen nyelvű utastájékoztatót – megrendelés alapján – lehetőség szerint közvetlenül a magyar nyelvű tájékoztatást követően kell adni. Az idegen nyelvű tájékoztatás során figyelembe kell venni a szöveg bemondásának időszükségletét is annak érdekében, hogy mind a magyar és mind az idegen nyelvű tájékoztatás az előírt időben (*pl. 3 perccel érkezés, illetve indulás előtt*) elvégezhető legyen. A magyar nyelvű tájékoztatást, az idegen nyelvű tájékoztatás időszükségletével korábban kell kezdeni.

Érkező, illetve induló vonat 5 percet elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékéről és annak okáról érkező vonatok esetében a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel, induló vonatoknál a vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt 10, de legkésőbb 3 perccel korábban tájékoztatást kell adni.

Késéssel érkező, illetve induló vonat esetén a tényleges érkezési vagy indulási idő előtt 3 perccel korábban ismételt tájékoztatást kell adni.

20 perc feletti késés esetén a közleményt 10 percenként ismételni kell.

Az induló vonatok 20 percet elérő vagy meghaladó késése esetén – a Vállalkozó vasúti társaság megrendelése alapján – az esetleges alternatív vasúti utazási lehetőségekre is fel kell hívni a figyelmet.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a vizuális kijelzőket kezelni.

A vizuális utastájékoztató berendezés meghibásodása esetén az induló vonatokról a menetrend szerinti indulási idő előtt – lehetőség szerint – 15, 8, 3 perccel, az érkező vonatokról egyszer, a menetrend szerinti érkezés előtt 3 perccel korábban kell tájékoztatást adni. Részletes rendelkezéseket az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában kell szabályozni.

#### **4.4.2 Kiemelt állomások**

##### *4.4.2.1 Dinamikus vizuális utastájékoztatói eszközök*

#### **Összesítő utastájékoztató kijelző kezelése**

A kiemelt állomásokon egyesített érkező/induló vagy érkező és induló viszonylat szerint megosztott összesítő kijelző eszközök alkalmazásával kell a vonatokra vonatkozó tájékoztatást megadni.

Az érkező és induló vonatoknál – lehetőség szerint – legalább 30 percnyi vonatforgalom megjelenítését kell biztosítani, a vonatok menetrend szerinti indulási, illetve érkezési időrendi sorrendjében.

Abban az esetben, ha az összesítő utastájékoztató eszköz és/vagy a menetrend adottságai miatt nem lehet legalább 30 perc időtartamra minden vonatot megjeleníteni, akkor az időrendi sorrendben következő vonatok megjelenítését és aktualizálását folyamatosan kell biztosítani. A többszoportos vonatokat lehetőleg csoportonként külön sorban – vagy alternatív (*egymást váltó*) kijelzéssel – kell szerepeltetni.

A vonatok érkező/induló felállítási vágányának megjelenítését a menetrend szerinti érkezési, illetve indulási idő előtt – lehetőség szerint – 20 perccel korábban kell biztosítani. Az adott vonat indulása előtt a vágányszám megjelölést addig nem szabad kiírni, amíg az érintett vágányon más vonat vagy szerelvény tartózkodik, illetve az adott viszonylatban más menetrendi paraméterekkel is indul vonat. Ettől a szabálytól csak az alábbi esetekben lehet eltérni:

- Több vonat részére azonos felállítási vágányt egyidejűleg megjeleníteni csak akkor szabad, ha a kijelzőn a vágány száma melletti utalásból megállapítható, hogy az információ melyik vonathoz tartozik. A vonatkozó alapinformációkat a szükséges kiegészítő megjelöléssel is el kell látni (pl. *kijáráttól jobbra, kijáráttól balra, középén, vágány eleje, vágány vége*).
- Érkezés után tovább induló (*átmenő*), egymást pár perc eltéréssel követő, ugyanazon a vágányon közlekedő vonatok esetében 10 perccel érkezés előtt már megjelenhet ugyanaz a vágányszám másik vonatra is, amennyiben a peronkijelző, illetve – ha van – az aluljáróban lévő csík kijelző jól működik, és az az aktuális (*elsőként közlekedő*) vonat adatait tartalmazza. Több vonat kijelzésére alkalmas peronkijelzők, csíkkijelzők esetében a felső sorban mindig az aktuális vonat adatait kell megjeleníteni.

Az érkező és induló viszonylat szerint megosztott vizuális összesítő kijelzőn az érkezés után tovább induló (*átmenő*) vonatok esetén alapesetben (*ha le- vagy felszállási korlátozás nincs*) az „Érkező vonatok” oldalon a megjegyzés rovatban utalni kell a tovább közlekedő vonat célállomására (pl. *Pécsre*). A vágányszámot – lehetőség szerint – az érkező és az induló oldalon azonos időben kell megjeleníteni. Azokon az állomásokon, ahol a vonat csak leszállás céljából áll meg, ott a vonat adatait a kijelzőn kizárólag az „Érkező vonatok” oldalon, ahol csak felszállás céljából áll meg, ott pedig kizárólag az „Induló vonatok” oldalon kell megjeleníteni.

Az egyesített érkező/induló vizuális összesítő kijelzőkön a vonatok érkezési adatait csak akkor kell megjeleníteni, ha a vonat célállomásra érkezik, illetve érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatok esetében, ha a menetrend szerinti tartózkodási idő eléri a 15 percet. Egyéb esetekben az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatok adatait csak indulóként kell kiírni.

A vizuális összesítő kijelzőkön a vonat kiindulási/célállomása mellett fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(*ok*) nevét is.

Az 5 percet elérő vagy azt meghaladó várható késést legkésőbb a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel a vizuális eszközökön is meg kell jelezni, a helyből induló vonathoz pedig a várható késés megállapítása után azonnal, de legkésőbb a vonat menetrend szerinti indulása előtt 3 perccel.

Egyes kijelzőkön, az aktuális vonatra – a vonatszám előtt, a „sor” elején – felváltva villogó fénnel hívják fel a figyelmet az érkezésre/indulásra, valamint a kijelző alsó felén lehetőség van az esetleges rendkívüli (*havária*) eseményre vonatkozó információk megjelenítésére.

#### **Vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzők, csík kijelzők kezelése**

A vonatok felállítási vágányának megjelenítését a menetrend szerinti érkezési és indulási idő előtt – lehetőség szerint – legalább 20 perccel korábban biztosítani kell.

A vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzőkön és csík kijelzőkön az adott vonatra vonatkozó tájékoztatás csak akkor jeleníthető meg, ha az érintett vágányon más vonat vagy szerelvény nem tartózkodik, illetve az adott viszonylatban más menetrendi paraméterekkel vonat nem indul.

Több vonat részére azonos felállítási vágányt egyidejűleg megjeleníteni csak akkor szabad, ha a kijelzőn a vágány száma melletti utalásból megállapítható, hogy az információ melyik vonathoz tartozik. A vonatkozó alapinformációkat a szükséges kiegészítő megjelöléssel is el kell látni (pl. *kijáráttól jobbra, kijáráttól balra, középén, vágány eleje, vágány vége*).

A vágányvégi, illetve vágány melletti kijelzőkön és csík kijelzőkön az érkezés után tovább induló (*átmenő*) vonatknál, ha a tartózkodási idő nem éri el a 15 percet, (*ha le- vagy felszállási korlátozás nincs*) csak az induló vonat adatait kell megjeleníteni. Amennyiben a tartózkodási idő a 15 percet eléri, vagy azt meghaladja, akkor a vonat adatait először érkezőként kell megjeleníteni.

A vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzőkön a vonat kiindulási/célállomása mellett fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(*ok*) nevét is.

Az 5 percet elérő vagy azt meghaladó várható késést legkésőbb a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel a vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató eszközön is meg kell jelezni, a helyből induló vonathoz pedig a várható késés megállapítása után azonnal, de legkésőbb a vonat menetrend szerinti indulása előtt 3 perccel.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a vizuális kijelzőket kezelni.



#### 4.4.2.2 Hangos utastájékoztató berendezések kezelése

A célállomásra menetrend szerint érkező vonatokról egyszer, az érkezés előtt 3 perccel korábban kell magyar nyelvű tájékoztatást adni.

A helyből induló vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel,
- másodszor, a helyi viszonyoktól függően az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*), 15 percnél kevesebbet tartózkodó vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 10 perccel,
- másodszor az indulási idő előtt, a helyi viszonyoktól függően az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Abban az esetben, ha a megközelítési időnorma 10 perc vagy annál több, az időnormát megelőző 3 perccel is tájékoztatást kell adni.

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatok esetében a 10 perccel korábbi tájékoztató szövegnek kötelezően tartalmaznia kell a vonat tervezett/várható érkezési időadatát. *Pl.: Személyvonat érkezik ....állomásról ..óra ..perckor, 10 perc múlva a .....vágányra.*

Ha a 10 perccel korábbi tájékoztatást követően a vonat érkezéséig az adott vágányra még másik személyszállító vonat is érkezik/indul, a következő vonatról – az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc érték figyelembevételével – csak az előbb közlekedő vonat indulását követően szabad hangos utastájékoztatót adni.

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*), menetrend szerint 15 perc tartózkodási időt elérő vagy azt meghaladó vonatok esetében a célállomásra érkező vonatokra vonatkozó előírásokat kell alkalmazni. Indulás előtti hangos utastájékoztató szemponyjából ezeket a vonatokat, helyből indulónak kell tekinteni.

Az idegen nyelvű utastájékoztatót – megrendelés alapján – lehetőség szerint közvetlenül a magyar nyelvű tájékoztatást követően kell adni. Az idegen nyelvű tájékoztatás során figyelembe kell venni a szöveg bemondásának időszükségletét is annak érdekében, hogy mind a magyar és mind az idegen nyelvű tájékoztatás az előírt időben (*pl. 3 perccel érkezés, illetve indulás*

*előtt*) elvégezhető legyen. A magyar nyelvű tájékoztatást, az idegen nyelvű tájékoztatás időszükségletével korábban kell kezdeni.

A csatlakozási lehetőségeket az érkező vonat megállása után a csatlakozó vonatok időrendi sorrendjében kell ismertetni.

Érkező, illetve induló vonat 5 percet elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékéről és annak okáról:

- a célállomásra érkező vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel,
- az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban,
- a helyből induló vonatnál a vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban kell a késésről tájékoztatást adni.

A vonat tényleges érkezése, illetve indulása előtt:

- célállomásra késetten érkező vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt 3 perccel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,
- az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,
- a helyből induló vonat esetén a tényleges indulási idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat indulásáról.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a hangos utastájékoztató berendezést kezelni.

30 perc feletti késés esetén a közleményt 10 percenként ismételni kell.

Az induló vonatok 20 percet elérő vagy meghaladó késése esetén – a Vállalkozó vasúti társaság megrendelése alapján – az esetleges alternatív vasúti utazási lehetőségekre is fel kell hívni a figyelmet.

A vizuális utastájékoztató berendezés használhatatlansága esetén a helyből induló vonatokról – lehetőség

szerint – a menetrend szerinti indulási idő előtt 15, 8, 3 perccel korábban kell tájékoztatást adni. A részletes rendelkezéseket az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában kell szabályozni.

#### 4.4.3 Kiemelt állomásnak nem minősülő elágazó és csatlakozó állomások, valamint Budapest vonzaskörzetéhez tartozó, kiemelt állomásnak nem minősülő elővárosi állomások

##### 4.4.3.1 Dinamikus vizuális utastájékoztató eszközök

#### Összesítő utastájékoztató kijelzők kezelése

Amennyiben az állomás rendelkezik dinamikus vizuális utastájékoztató eszközzel, az érkező és induló vonatknál – lehetőség szerint – legalább 30 percnyi vonatforgalom megjelenítését kell biztosítani, a vonat menetrend szerinti indulási, illetve érkezési időrendi sorrendjében.

Abban az esetben, ha az összesítő utastájékoztató eszköz és/vagy a menetrend adottságai miatt nem lehet legalább 30 perc időtartamra minden vonatot megjeleníteni, akkor az időrendi sorrendben következő vonat megjelenítését és aktualizálását folyamatosan kell biztosítani. A többsoportos vonatokat lehetőleg csoportonként külön sorban – vagy alternatív (*egymást váltó*) kijelzéssel – kell szerepeltetni.

A vonatok érkező/induló felállítási vágányának megjelenítését a menetrend szerinti érkezési, illetve indulási idő előtt – lehetőség szerint – 20 perccel korábban kell biztosítani. Az adott vonat indulása előtt a vágányszám megjelölést addig nem szabad kiírni, amíg a vágányon más vonat vagy szerelvény tartózkodik, illetve az adott viszonylatban és menetrendi paraméterekkel még más vonat is indul. Ettől a szabálytól csak az alábbi esetekben lehet eltérni:

- Több vonat részére azonos felállítási vágányt egyidejűleg megjeleníteni csak akkor szabad, ha a kijelzőn a vágány száma melletti utalásból megállapítható, hogy az információ melyik vonathoz tartozik. A vonatkozó alapinformációkat a szükséges kiegészítő megjelöléssel is el kell látni (*pl. kijárattól jobbra, kijárattól balra, közepén, vágány eleje, vágány vége*).
- Érkezés után tovább induló (*átmenő*), egymást pár perc eltéréssel követő, ugyanazon a vágányon közlekedő vonatok esetében 10 perccel érkezés előtt már megjelenhet ugyanaz a vágányszám másik vonatra is, amennyiben a peronkijelző, illetve – ha van – az aluljáróban lévő csík kijelző jól működik, és az az aktuális (*elsőként közlekedő*) vonat adatait tartalmazza.

Több vonat kijelzésére alkalmas peronkijelzők, csíkkijelzők esetében a felső sorban mindig az aktuális vonat adatait kell megjeleníteni.

Az érkező és induló viszonylat szerint megosztott vizuális összesítő kijelzőn az érkezés után tovább induló (*átmenő*) vonatok esetén az „Érkező vonatok” oldalon alapesetben (*ha le- vagy felszállási korlátozás nincs*) megjegyzésként utalni kell a vonat további közlekedési jellemzőire (*pl. Pécsre*). A vágányszámot – lehetőség szerint – az érkező és az induló oldalon azonos időben kell megjeleníteni. Azokon az állomásokon, ahol a vonat csak leszállás céljából áll meg, ott a vonat adatait a kijelzőn kizárólag az „Érkező vonatok” oldalon, ahol csak felszállás céljából áll meg, ott pedig kizárólag az „Induló vonatok” oldalon kell megjeleníteni.

Az egyesített érkező/induló vizuális összesítő kijelzőkön a vonatok érkezési adatait csak akkor kell megjeleníteni, ha a vonat célállomásra érkezik, illetve érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatok esetében, ha a menetrend szerinti tartózkodási idő eléri a 15 perccet. Egyéb esetekben az érkezés után továbbinduló vonat adatait csak indulóként kell kiírni.

A vizuális összesítő kijelzőkön a vonat kiindulási és célállomása mellett fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(ok) nevét is.

Az 5 perccel elérő vagy azt meghaladó várható késést legkésőbb a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel a vizuális eszközökön is meg kell jelezni, a helyből induló vonatnál pedig a várható késés megállapítása után azonnal, de legkésőbb a vonat menetrend szerinti indulása előtt 3 perccel.

Egyes kijelzőkön, az aktuális vonatra – a vonatszám előtt, a „sor” elején – felváltva villogó fénnel hívják fel a figyelmet az érkezésre/indulásra, valamint a kijelző alsó felén lehetőség van az esetleges rendkívüli (*havária*) eseményre utaló információk megjelenítésére.

#### Vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzők és csík kijelzők kezelése

A vonatok felállítási vágányának megjelenítését a menetrend szerinti érkezési és indulási idő előtt – lehetőség szerint – legalább 20 perccel korábban biztosítani kell.

A vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzőkön és csík kijelzőkön az adott vonatra vonatkozó tájékoztatás csak akkor jeleníthető meg, ha az érintett

vágányon más vonat vagy szerelvény nem tartózkodik, illetve az adott viszonylatban más menetrendi paraméterekkel vonat nem indul.

Több vonat részére azonos felállítási vágányt egyidejűleg megjeleníteni csak akkor szabad, ha a kijelzőn a vágány száma melletti utalásból megállapítható, hogy az információ melyik vonathoz tartozik. A vonatkozó alapinformációkat a szükséges kiegészítő megjelöléssel is el kell látni (*pl. kijáratról jobbra, kijáratról balra, közepén, vágány eleje, vágány vége*).

A vágányvégi, illetve vágány melletti kijelzőkön és csik kijelzőkön az érkezés után tovább induló vonatknál, ha a tartózkodási idő nem éri el a 15 percet (*ha le- vagy felszállási korlátozás nincs*), csak az induló vonat adatait kell megjeleníteni. Amennyiben a tartózkodási idő a 15 percet eléri, vagy azt meghaladja, akkor a vonat adatait a vonat tényleges érkezéséig először érkezésként kell megjeleníteni.

A vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató kijelzőkön a vonat kiindulási/célállomása mellett fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(*ok*) nevét is.

Az 5 percet elérő vagy azt meghaladó várható késést legkésőbb a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel a vágányvégi és vágány melletti utastájékoztató eszközökön is meg kell jeleníteni, a helyből induló vonatnál pedig a várható késés megállapítása után azonnal, de legkésőbb a vonat menetrend szerinti indulása előtt 3 perccel.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a vizuális kijelzőket kezelni.

#### 4.4.3.2 Hangos utastájékoztató eszközök

##### **Számítógéppel támogatott hangos utastájékoztató berendezések kezelése**

A célállomásra menetrend szerint érkező vonatokról egyszer, az érkezés előtt 3 perccel korábban kell magyar nyelvű tájékoztatást adni.

A helyből induló vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel,
- másodszor, a helyi viszonyoktól függően az

„állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*), 15 percnél kevesebbet tartózkodó vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 10 perccel,
- másodszor az indulási idő előtt, a helyi viszonyoktól függően az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Abban az esetben, ha a megközelítési időnorma 10 perc vagy annál több, az időnormát megelőző 3 perccel is tájékoztatást kell adni.

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatok esetében a 10 perccel korábbi tájékoztató szövegnek kötelezően tartalmaznia kell a vonat tervezett/várható érkezési időadatát. *Pl.: Személyvonat érkezik ....állomásról ..óra ..perckor; 10 perc múlva a .....vágányra.*

Ha a 10 perccel korábbi tájékoztatást követően a vonat érkezéséig az adott vágányra még másik személyszállító vonat is érkezik/indul, a következő vonatról – az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc érték figyelembevételével – csak az előbb közlekedő vonat indulását követően szabad hangos utastájékoztatót adni.

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*), menetrend szerint 15 perc tartózkodási időt elérő vagy azt meghaladó vonatok esetében a célállomásra érkező vonatokra vonatkozó előírásokat kell alkalmazni. Indulás előtti hangos utastájékoztató szempontjából ezeket a vonatokat helyből indulónak kell tekinteni.

Az idegen nyelvű utastájékoztatót – megrendelés alapján – lehetőség szerint közvetlenül a magyar nyelvű tájékoztatást követően kell adni. Az idegen nyelvű tájékoztatás során figyelembe kell venni a szöveg bemondásának időszükségletét is annak érdekében, hogy mind a magyar és mind az idegen nyelvű tájékoztatás az előírt időben (*pl. 3 perccel érkezés, illetve indulás előtt*) elvégezhető legyen, a magyar nyelvű tájékoztatást az idegen nyelvű tájékoztatás időszükségletével korábban kell kezdeni.

A csatlakozási lehetőségeket az érkező vonat megállása után a csatlakozó vonatok időrendi sorrendjében kell ismertetni.

Érkező, illetve induló vonat 5 percet elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékéről és annak okáról:

- a célállomásra érkező vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel,
- az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban,
- a helyből induló vonatnál a vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban kell a késésről tájékoztatást adni.

A vonat tényleges érkezése, illetve indulása előtt:

- célállomásra késetten érkező vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt 3 perccel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,
- az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,
- a helyből induló vonat esetén a tényleges indulási idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat indulásáról.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a hangos utastájékoztató berendezést kezelni.

30 perc feletti késés esetén a közleményt 10 percenként ismételni kell.

Az induló vonatok 20 percet elérő vagy meghaladó késése esetén – a Vállalkozó vasúti társaság megrendelése alapján – az esetleges alternatív vasúti utazási lehetőségekre is fel kell hívni a figyelmet.

#### **Számítógéppel nem támogatott hangos utastájékoztató berendezések kezelése**

A célállomásra menetrend szerint érkező vonatokról egyszer, az érkezés előtt 3 perccel korábban kell magyar nyelvű tájékoztatást adni.

A helyből induló vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel,
- másodszor, a helyi viszonyoktól függően az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*), 15 percnél ke-

vesebbet tartózkodó vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 10 perccel,
- másodszor az indulási idő előtt, a helyi viszonyoktól függően az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Abban az esetben, ha a megközelítési időnorma 10 perc vagy annál több, az időnormát megelőző 3 perccel is tájékoztatást kell adni.

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatok esetében a 10 perccel korábbi tájékoztató szövegnek kötelezően tartalmaznia kell a vonat tervezett/várható érkezési időadatát. *Pl.: Személyvonat érkezik ....állomásról ..óra ..perckor, 10 perc múlva a .....vágányra.*

Az érkezés után továbbinduló (*átmenő*), menetrend szerint 15 perc tartózkodási időt elérő vagy azt meghaladó vonatok esetében a célállomásra érkező vonatokra vonatkozó előírásokat kell alkalmazni. Indulás előtti hangos utastájékoztató szempontjából ezeket a vonatokat helyből indulónak kell tekinteni.

A csatlakozási lehetőségeket – amennyiben az ÁVU szerint a forgalmi szolgáltató nem egyedül teljesít szolgálatot (*külső forgalmi szolgáltató vagy utastájékoztató berendezést kezelő is van*), illetve nincs felhatalmazási kötelezettsége – az érkező vonat megállása után, a csatlakozó vonatok időrendi sorrendjében kell ismertetni.

Érkező, illetve induló vonat 5 percet elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékéről és annak okáról:

- a célállomásra érkező vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel,
- az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban,
- a helyből induló vonatnál a vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban kell a késésről tájékoztatást adni.

A vonat tényleges érkezése, illetve indulása előtt:

- célállomásra késetten érkező vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt 3 perccel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,
- az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonat



esetén a tényleges érkezési idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,

- a helyből induló vonat esetén a tényleges indulási idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat indulásáról.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a hangos utastájékoztató berendezést kezelni.

30 perc feletti késés esetén a közleményt 10 percenként ismételni kell.

Az induló vonatok 20 percet elérő vagy meghaladó késése esetén – a Vállalkozó vasúti társaság megrendelése alapján – az esetleges alternatív vasúti utazási lehetőségekre is fel kell hívni a figyelmet.

Azokon a MÁV Zrt. forgalmi személyzettel nem rendelkező távkezel-távvezérelt állomásokon, ahol a hangos utastájékoztatót Megállapodás alapján a Vállalkozó vasúti társaság munkavállalója végzi – az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában előírtak szerint – az állomáson szolgálatot teljesítő munkavállalót értesíteni kell a tájékoztatást befolyásoló, illetve ahhoz szükséges összes változásról.

#### 4.4.4 Egyéb állomások

**4.4.4.1 Dinamikus vizuális utastájékoztató eszközök**  
Amennyiben az állomás rendelkezik dinamikus vizuális utastájékoztató eszközzel, az alkalmazott utastájékoztató kijelzőkön a menetrend szerinti érkezési/indulási idő előtt – lehetőség szerint – 10 perccel korábban kell megjeleníteni a következő vonatot.

Azokon az állomásokon, ahol a vonat csak leszállás céljából áll meg, ott a vonatnak kizárólag az érkező, ahol csak felszállás céljából áll meg, ott pedig kizárólag az induló adatait kell megjeleníteni.

Ha az érintett vágányon más vonat vagy szerelvény tartózkodik, illetve az adott viszonylatban más menetrendi paraméterekkel közlekedő vonat is indul, az adott érkező/induló vonat adatait a vágány melletti kijelzőn a vágány felszabadulását követően kell megjeleníteni. Több vonat kijelzésére alkalmas peronkijelzők, csikki-

jelzők esetében a felső sorban mindig az aktuális (*elsőként közlekedő*) vonat adatait kell megjeleníteni.

Amennyiben az állomás rendelkezik vizuális összesítő kijelzővel, és az érintett vágányon más vonat vagy szerelvény tartózkodik, illetve az adott viszonylatban más menetrendi paraméterekkel közlekedő vonat is indul, az adott érkező/induló vonathoz tartozó vágányszámot az összesítő kijelzőn a vágány felszabadulását követően lehet csak megjeleníteni.

A többcsoportos vonatokat lehetőleg csoportonként külön sorban – vagy alternatív (*egymást váltó*) kijelzéssel – kell szerepeltetni.

Az egyesített érkező/induló vizuális összesítő kijelzőkön a vonatok érkezési adatait csak akkor kell megjeleníteni, ha a vonat célállomásra érkezik, illetve érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatok esetében, ha a menetrend szerinti tartózkodási idő eléri a 15 percet. Egyéb esetekben az érkezés után továbbinduló vonatok adatait csak indulóként kell kiírni.

A vágányvégi, illetve vágány melletti kijelzőkön és csikkijelzőkön az érkezés után tovább induló vonatoknál, ha a tartózkodási idő nem éri el a 15 percet (*ha le- vagy felszállási korlátozás nincs*), csak az induló vonat adatait kell megjeleníteni. Amennyiben a tartózkodási idő a 15 percet eléri, vagy azt meghaladja, akkor a vonat adatait először érkezőként kell megjeleníteni.

A vizuális kijelzőkön a vonat kiindulási/ célállomása mellett fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(ok) nevét is.

Az 5 percet elérő vagy azt meghaladó várható késést legkésőbb a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel a vizuális utastájékoztató eszközökön is meg kell jeleníteni, a helyből induló vonatnál pedig a várható késés megállapítása után azonnal, de legkésőbb a vonat menetrend szerinti indulása előtt 3 perccel.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a vizuális kijelzőket kezelni.

Egyes kijelzőkön, az aktuális vonatra – a vonatszám előtt, a „sor” elején – felváltva villogó fénnel hívják fel a figyelmet az érkezésre/indulásra, valamint a kijelző alsó felén lehetőség van az esetleges rendkívüli (*havária*) eseményre vonatkozó információk megjelenítésére.

#### 4.4.4.2 Hangos utastájékoztatói eszközök

##### **Számítógéppel támogatott hangos utastájékoztató berendezések kezelése**

A célállomásra menetrend szerint érkező vonatokról egyszer, az érkezés előtt 3 perccel korábban kell magyar nyelvű tájékoztatást adni.

A helyből induló vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel,
- másodszor, a helyi viszonyoktól függően az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Az érkezés után tovább induló (átmenő) vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 10 perccel,
- másodszor az indulási idő előtt, a helyi viszonyoktól függően az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Abban az esetben, ha a megközelítési időnorma 10 perc vagy annál több, az időnormát megelőző 3 perccel is tájékoztatást kell adni.

Az érkezés után továbbinduló (átmenő) vonatok esetében a 10 perccel korábbi tájékoztató szövegnek kötelezően tartalmaznia kell a vonat tervezett/várható érkezési időadatát. *Pl.: Személyvonat érkezik ....állomásról ..óra ..perckor, 10 perc múlva a .....vágányra.*

Ha a 10 perccel korábbi tájékoztatást követően a vonat érkezéséig az adott vágányra még másik személyszállító vonat is érkezik/indul, a következő vonatról – az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc érték figyelembevételével – csak az előbb közlekedő vonat indulását követően szabad hangos utastájékoztatót adni.

Az idegen nyelvű utastájékoztatót – megrendelés alapján – lehetőség szerint közvetlenül a magyar nyelvű tájékoztatást követően kell adni. Az idegen nyelvű tájékoztatás során figyelembe kell venni a szöveg bemondásának időszükségletét is annak érdekében, hogy mind a magyar és mind az idegen nyelvű tájékoztatás az előírt időben (*pl. 3 perccel érkezés, illetve indulás előtt*) elvégezhető legyen. A magyar nyelvű tájékoztatást az idegen nyelvű tájékoztatás időszükségletével korábban kell kezdeni.

A csatlakozási lehetőségeket – amennyiben az ÁVU szerint a forgalmi szolgálattelvő nem egyedül teljesít szolgálatot (*külső forgalmi szolgálattelvő vagy utastájékoztató berendezést kezelő is van*), illetve nincs felhatalmazási kötelezettsége – az érkező vonat megállása után a csatlakozó vonatok időrendi sorrendjében kell ismertetni.

Érkező, illetve induló vonat 5 percet elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékéről és annak okáról:

- a célállomásra érkező vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel,
- az érkezés után továbbinduló (átmenő) vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban,
- a helyből induló vonatnál a vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban kell a késésről tájékoztatást adni.

A vonat tényleges érkezése, illetve indulása előtt:

- célállomásra késetten érkező vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt 3 perccel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,
- a megállás után továbbinduló (átmenő) vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,
- a helyből induló vonat esetén a tényleges indulási idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat indulásáról.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a hangos utastájékoztató berendezést kezelni.

30 perc feletti késés esetén a közleményt 10 percenként ismételni kell.

Az induló vonatok 20 percet elérő vagy meghaladó késése esetén – a Vállalkozó vasúti társaság megrendelése alapján – az esetleges alternatív vasúti utazási lehetőségekre is fel kell hívni a figyelmet.

### Számítógéppel nem támogatott hangos utastájékoztató berendezések kezelése

A célállomásra menetrend szerint érkező vonatokról egyszer, az érkezés előtt 3 perccel korábban kell magyar nyelvű tájékoztatást adni.

A helyből induló vonatokról kétszer kell tájékoztatást adni:

- először a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel,
- másodszor, a helyi viszonyoktól függően az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban.

Az érkezés után tovább induló (*átmenő*) vonatokról:

- a menetrend szerinti érkezés előtt egyszer, az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban kell tájékoztatást adni.

Abban az esetben, ha a megközelítési időnorma 10 perc vagy annál több, az időnormát megelőző 3 perccel is tájékoztatást kell adni.

A csatlakozási lehetőségeket – amennyiben az ÁVU szerint a forgalmi szolgálattevő nem egyedül teljesít szolgálatot (*külső forgalmi szolgálattevő vagy utastájékoztató berendezést kezelő is van*), illetve nincs felhatalmazási kötelezettsége – az érkező vonat megállása után, a csatlakozó vonatok időrendi sorrendjében kell ismertetni.

Érkező, illetve induló vonat 5 perccel elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékéről és annak okáról:

- a célállomásra érkező vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel,
- az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonatnál a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban,
- a helyből induló vonatnál a vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt 10 perccel, de legkésőbb az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban kell a késésről tájékoztatást adni.

A vonat tényleges érkezése, illetve indulása előtt:

- célállomásra késetten érkező vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt 3 perccel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,
- az érkezés után továbbinduló (*átmenő*) vonat esetén a tényleges érkezési idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat indulásáról,

vája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat érkezéséről,

- a helyből induló vonat esetén a tényleges indulási idő előtt az „állomási utasperonok megközelítési időnormatívája” perc értékkel korábban tájékoztatást kell adni a vonat indulásáról.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a hangos utastájékoztató berendezést kezelni.

30 perc feletti késés esetén a közleményt 10 percenként ismételni kell.

Az induló vonatok 20 perccel elérő vagy meghaladó késése esetén – a Vállalkozó vasúti társaság megrendelése alapján – az esetleges alternatív vasúti utazási lehetőségekre is fel kell hívni a figyelmet.

Azokon a MÁV Zrt. forgalmi személyzettel nem rendelkező távkezelt-távvezérelt állomásokon, ahol a hangos utastájékoztatót Megállapodás alapján a Vállalkozó vasúti társaság munkavállalója végzi – az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában előírtak szerint – az állomáson szolgálatot teljesítő munkavállalót értesíteni kell, a tájékoztatást befolyásoló, illetve ahhoz szükséges összes változásról.

#### 4.4.5 Megállóhelyek

##### 4.4.5.1 Dinamikus vizuális utastájékoztató eszközök

Amennyiben a megállóhely rendelkezik dinamikus vizuális utastájékoztató eszközzel, a vágány melletti utastájékoztató kijelzőkön, valamint az összesítő kijelzőkön – lehetőség szerint – a vonatok érkezése előtt 10 perccel korábban kell a megállóhelyen megálló vonat közlekedési információit megjeleníteni.

Azokon a megállóhelyeken, ahol a vonat csak leszállás céljából áll meg, ott az összesítő kijelzőkön a vonatnak kizárólag az érkező, ahol csak felszállás céljából áll meg, ott pedig kizárólag az induló adatait kell megjeleníteni.

A többs csoportos vonatokat lehetőleg csoportonként külön sorban kell szerepeltetni.

A vágány melletti kijelzőkön (*ha le vagy felszállási korlátozás nincs*), csak az induló vonat adatait kell megjeleníteni.

Több vonat kijelzésére alkalmas peronkijelzők, csíki-

jelzők esetében a felső sorban mindig az aktuális (*elsőként közlekedő*) vonat adatait kell megjeleníteni.

A dinamikus vizuális kijelzőkön a vonat kiindulási/célállomása mellett fel kell tüntetni a vonat közlekedési útirányát meghatározó állomás(*ok*) nevét is.

Az 5 percet elérő, vagy azt meghaladó várható késést legkésőbb a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel a vizuális utastájékoztató eszközökön is meg kell jeleníteni.

A várható késést és a késés mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a vizuális kijelzőket kezelni.

Egyes kijelzőkön, a kijelző alsó felén lehetőség van az esetleges, a vonalszakaszra vonatkozó rendkívüli (*havária*) események kijelzésére.

#### 4.4.5.2 Hangos utastájékoztató eszközök

##### **Számítógéppel támogatott hangos utastájékoztató berendezések kezelése**

A megállóhelyen megálló vonatok érkezéséről/indulásáról a vonatok menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel korábban kell magyar nyelvű utastájékoztatót adni.

Idegen nyelvű utastájékoztatót – megrendelés alapján – lehetőség szerint közvetlenül a magyar nyelvű tájékoztatót követően kell adni. Az idegen nyelvű tájékoztatás során figyelembe kell venni a szöveg bemondásának időszükségletét is annak érdekében, hogy mind a magyar és mind az idegen nyelvű tájékoztatás az előírt időben (*pl. 3 perccel érkezés, illetve indulás előtt*) elvégezhető legyen. A magyar nyelvű tájékoztatást az idegen nyelvű tájékoztatás időszükségletével korábban kell kezdeni.

5 percet elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékét és annak okát közölni kell a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel.

Késétt vonat érkezése esetén a tényleges érkezési idő előtt legalább 3 perccel korábban ismételt tájékoztatást kell adni.

A várható késést és a mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a hangos utastájékoztató berendezést kezelni.

30 perc feletti késés esetén a közleményt 10 percenként ismételni kell.

##### **Számítógéppel nem támogatott hangos utastájékoztató berendezések kezelése**

Amennyiben a helyi viszonyok lehetővé teszik – az ÁVU és Megállapodásban rögzítettek alapján – a közlekedő vonatokról hangos utastájékoztatót kell adni, melyet a számítógéppel támogatott hangos utastájékoztató berendezéssel rendelkező szolgálati helyekre előírt módon kell végezni.

Érkező vonat 5 percet elérő vagy azt meghaladó késése esetén a várható késés mértékéről és annak okáról a vonat menetrend szerinti érkezési ideje előtt 3 perccel korábban tájékoztatást kell adni.

Késétt vonat érkezése esetén a tényleges érkezési idő előtt legalább 3 perccel korábban ismételt tájékoztatást kell adni.

A várható késést és a mértékében bekövetkezett változást, az információ tudomásra jutásakor azonnal az érintettek felé jelezni, illetve korrigálni kell, majd az új adatokkal kell a hangos utastájékoztató berendezést kezelni.

30 perc feletti késés esetén a közleményt 10 percenként ismételni kell.

A vonatok menetrend szerinti közlekedési sorrendjében bekövetkező változásokról, a késétt közlekedő vonatok érkezése előtt a vonatok közlekedési viszonylatáról is tájékoztatni kell az utasokat.

Abban az esetben, ha a megállóhelyen a hangos utastájékoztatót – Megállapodás alapján – a Vállalkozó vasúti társaság munkavállalója végzi, akkor a vonat legalább 5 percet elérő vagy meghaladó késéséről a szomszédos állomások forgalmi szolgálattevői – az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában előírtak szerint – kötelesek a megállóhelyen szolgálatot teljesítő munkavállalót értesíteni. A várható késés mértékéről és okáról szóló értesítést a vonat szomszédos állomásról történő menetrend szerinti indulási ideje előtt – lehetőség szerint – legalább 5 perccel korábban meg kell tenni. Késétt vonat szomszéd állomásról történő tényleges indulása előtt az utastájékoztatót végző munkavállalót – az állomás és a megállóhely közötti menetidő figyelembevételével – ismételt tájékoztatni kell, úgy, hogy a vonat megállóhelyre történő várható érkezése előtt legalább 3 perccel korábban az utasokat tájékoz-



tatni lehessen. Részletesen az ÁVU és a Megállapodás vonatkozó pontjában kell szabályozni.

#### 4.4.6 Statikus állomási és megállóhelyi utastájékoztató szabályai

Állomásokon, megállóhelyeken, az alábbi, a személyszállító vonatok közlekedésével összefüggő papír alapú utastájékoztató hirdetések alkalmazandók:

- Érkező-induló vonatok jegyzéke,
- Vágányzari információk,
- az 1371/2007/EK rendeletben (a továbbiakban: *Utasszabályzat*) meghatározott személyszállítási hirdetések (a *Személyszállítási Üzletszabályzat kivonata, Menetdíj táblázat, elérhető legközelebbi pénztár, illetve segítségnyújtási hely a fogyatékkal élő- és csökkent mozgásképességű személyek részére*).

A statikus papíralapú utastájékoztató hirdetések hozzáférést a váróterem zárva tartása esetén az alábbiak szerint kell biztosítani:

- Azokon a szolgálati helyeken, ahol a váróterem zárására Megállapodás szerint már az utolsó személyszállító vonat érkezése/indulása előtt sor kerül – az adott szolgálati helyen a zárva tartás ideje alatt személyszállító vonat érkezik/indul –, a papír alapú utastájékoztató hirdetményeket a váróterem kívül, a Megállapodásban meghatározott helyen is ki kell függeszteni.
- Azokon a szolgálati helyeken, ahol a váróterem zárására Megállapodás szerint csak az utolsó személyszállító vonat érkezése/indulása után kerül sor, késés esetén a váróterem csak a személyszállító vonatok érkezése/indulása után lehet bezárni.

(A statikus utastájékoztató hirdetések kezelési folyamatának bemutatását a 8. számú melléklet tartalmazza.)

##### 4.4.6.1 Érkező-induló vonatok jegyzékére vonatkozó általános előírások

Az Érkező-induló vonatok jegyzékének megfelelő mennyiségben és tartalommal történő készítése a MÁV Zrt. feladata.

- MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező szolgálati helyeken a kihelyezése, azok rendelkezésre állásának biztosítása, pótlása, módosítása minden esetben a MÁV Zrt. feladata.
- MÁV Zrt. forgalmi személyzettel nem rendel-

kező szolgálati helyeken a 4.4.6.4 pontban előírtakat kell figyelembe venni.

#### Előállítás és méret szempontjából lehet:

- Nyomdai úton előállított, a Forgalmi igazgatóság Forgalmi technológiai osztály (*továbbiakban FI FTO*) által, ÜVIGH PTI Budapest területén PTI Bp. TFO által, „A0”; „A1” méretű.
- Nem nyomdai úton előállított a Forgalmi csoportfőnökség által „A2”; „A3”; „A4” méretű.

Az Érkező-induló vonatok jegyzékének összeállítására, tartalmi és formai követelményeire, továbbá a minőségi rendező elvekre vonatkozó részletes szabályozását az ÜVIGH FI által kiadott érvényes Menetrendi Utasítás tartalmazza. A tartalmi követelmények tekintetében mindenkor meg kell felelni a Közforgalmú menetrendben és a hatályos rendeletekben, irányadó jogszabályokban, egyéb, kötelezettséget keletkeztető dokumentumokban – különös tekintettel a Közszolgáltatási Szerződésben, Utasszabályzatban, 271/2009. (XII. 01.) Korm. rendeletben – lévő előírásoknak.

Az állomási Érkező-induló vonatok jegyzékén mindig ki kell tölteni a vágányszám rovatot. A megállóhelyek esetében csak abban az esetben kötelező kitölteni a vágányszám vagy vágány jelölés (*pl. A vagy B vágány*) rovatot, ha a megállóhely több vágánnyal rendelkezik. (Az Érkező-induló jegyzéken a vágány megjelölésnek meg kell egyeznie a szolgálati hely peron, illetve vágány megjelölésével.)

Az Érkező-induló vonatok jegyzékén az állomásokra, illetve a több vágánnyal rendelkező megállóhelyekre vonatkozóan minden esetben fel kell tüntetni az érkezési/indulási vágány számának változtatási lehetőségére utaló alábbi szöveget: „A vágányszámok tájékoztató jellegűek, kérjük közvetlenül az utazás előtt szíveskedjen tájékozódni.”

A nyomdailag előállított („A0”, „A1”) Érkező-induló vonatok jegyzékén a vágány számának változtatási lehetőségére utaló szöveget angol és német nyelven is fel kell tüntetni: „/ Platform letters are provided for informational purposes only. Please check before you travel. / Angabe der Gleisnummer ohne Gewähr; bitte unmittelbar vor der Reise nachfragen.”

##### 4.4.6.1.1 Érkező-induló vonatok jegyzékére vonatkozó előírások Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Kelenföld, Székesfehérvár, Cegléd, Szolnok, Kőbánya-Kispest állomáson és Ferihegy megállóhelyen

Az Érkező-induló vonatok jegyzékének igénylése meg-  
egyezik a menetrendi anyagok igénylésének módjával  
és idejével.

**Előállítás módja:** Nyomdailag előállított hirdetményt  
kell alkalmazni.

**Méret:** „A0”

**Forma:** Külön érkező, külön induló vonatok jegyzéke  
időrendi sorrendnek megfelelően, órás csoportonkénti  
bontásban.

**Tartalmi elemek:** Fel kell tüntetni a vonaton igénybe  
vehető szolgáltatásokat. A jelölésnek meg kell egyeznie  
a Közforgalmú menetrendben a vonatra és megállásra  
meghirdetett adatokkal, jelekkel (*különösen díjszabá-  
si jellemzők (pót-/helyjegy), kocsiosztály és komfort-  
kategória, viszonylatjelölés, vágányszám, átszállásos  
vágányzárnál buszközlekedésre figyelmeztetés*). A csak  
leszállás céljából megálló vonatot csak érkezőként, a  
csak felszállás céljából megálló vonatot csak induló-  
ként kell feltüntetni.

4.4.6.1.2 *Érkező-induló vonatok jegyzékére vonatko-  
zó előírások kiemelt állomásokon, valamint  
Zugló, Érd alsó és Érd felső megállóhelyen*

Az Érkező-induló vonatok jegyzékének igénylése meg-  
egyezik a menetrendi anyag igénylésének módjával és  
idejével.

**Előállítás módja:** Nyomdailag előállított hirdetményt  
kell alkalmazni.

**Méret:** „A1”

(Kivétel: Kelenföld, Székesfehérvár, Cegléd, Szolnok,  
Kőbánya-Kispest állomás, ahol „A0” hirdetményt kell  
alkalmazni.)

**Forma:** Külön érkező, külön induló vonatok jegyzéke  
időrendi sorrendnek megfelelően.

**Tartalmi elemek:** Fel kell tüntetni a vonaton igénybe  
vehető szolgáltatásokat. A jelölésnek meg kell egyeznie  
a Közforgalmú menetrendben a vonatra és megállásra  
meghirdetett adatokkal, jelekkel (*különösen díjszabá-  
si jellemzők (pót-/helyjegy), kocsiosztály és komfort-  
kategória, viszonylatjelölés, vágányszám, átszállásos  
vágányzárnál buszközlekedésre figyelmeztetés*). A csak  
leszállás céljából megálló vonatot csak érkezőként, a  
csak felszállás céljából megálló vonatot csak induló-  
ként kell feltüntetni.

4.4.6.1.3 *Érkező-induló vonatok jegyzékére vonatkozó  
előírások kiemelt állomásnak nem minősülő  
elágazó és csatlakozó állomásokon*

**Előállítás módja:** Forgalmi csomóponti főnökségek  
által előállított, nyomtatott Érkező-induló vonatok  
jegyzéket kell alkalmazni.

**Méret:** „A2”

Az Érkező-induló vonatok jegyzéke az előírtak szerint  
– amennyiben a közlekedő vonatok mennyisége azt in-  
dokolja – előállítható 2 vagy több db „A3”-as, „fekvő”  
helyzetű lap egymás alá helyezéssel.

**Forma:** Külön érkező, külön induló vonatok jegyzéke,  
időrendi sorrendnek megfelelően.

**Tartalmi elemek:** A vonatokat időrendi sorrendnek  
megfelelően kell feltüntetni. Fel kell tüntetni a vona-  
ton igénybe vehető szolgáltatásokat. A jelölésnek meg  
kell egyeznie a Közforgalmú menetrendben a vonatra  
és megállásra meghirdetett adatokkal, jelekkel (*kü-  
lönösen díjszabási jellemzők (pót-/helyjegy), kocsiosztály  
és komfortkategória, viszonylatjelölés, vágányszám,  
átszállásos vágányzárnál buszközlekedésre figyelmez-  
tetés*). A csak leszállás céljából megálló vonatot csak  
érkezőként, a csak felszállás céljából megálló vonatot  
csak indulóként kell feltüntetni.

4.4.6.1.4 *Érkező-induló vonatok jegyzékére vonatkozó  
előírások egyéb állomásokon valamint a ki-  
emelt és elágazó állomásnak nem minősülő  
Budapest vonzaskörzetéhez tartozó elővárosi  
állomásokon*

**Előállítás módja:** Forgalmi csomóponti főnökségek  
által előállított, nyomtatott Érkező-induló vonatok  
jegyzéket kell alkalmazni.

**Méret:** „A3”

**Forma:** Összevont érkező - induló vonatok jegyzéke,  
időrendi sorrendnek megfelelően. Amennyiben a ren-  
delkezésre álló hirdetménytárolók kapacitása lehetővé  
teszik, a Budapest vonzaskörzetéhez tartozó, elágazó  
és csatlakozó állomásnak nem minősülő elővárosi állo-  
másokon lehet külön érkező és külön induló jegyzéket  
készíteni.

**Tartalmi elemek:** A vonatokat időrendi sorrendnek  
megfelelően kell feltüntetni. A megjegyzés rovatban  
fel kell tüntetni a vonaton igénybe vehető szolgálta-  
sokat. A jelölésnek meg kell egyeznie a Közforgalmú  
menetrendben a vonatra és megállásra meghirdetett  
adatokkal, jelekkel (*különösen díjszabási jellemzők  
(pót-/helyjegy), kocsiosztály és komfortkategória, vi-  
szonylatjelölés, vágányszám, átszállásos vágányzár-  
nál buszközlekedésre figyelmeztetés*). A csak leszállás  
céljából megálló vonatot csak érkezőként, a csak fel-  
szállás céljából megálló vonatot csak indulóként kell  
feltüntetni.

#### 4.4.6.1.5 *Érkező-induló vonatok jegyzékére vonatkozó előírások megállóhelyeken*

**Előállítás módja:** Forgalmi csomóponti főnökségek által előállított, nyomtatott Érkező-induló vonatok jegyzéket kell alkalmazni.

**Méret:** „A4”

(Kivétel: Zugló, Érd felső Érd alsó megállóhely, ahol nyomdailag előállított „A1” hirdetményt, valamint Ferihegy megállóhelyen „A0” hirdetményt kell alkalmazni.)

Amennyiben a rendelkezésre álló hirdetménytárolók kapacitása lehetővé teszi, valamint a vonatforgalom nagysága indokolja, az „A4”-es mérettől el lehet térni.

**Forma:** Összevont érkező - induló vonatok jegyzéke, időrendi sorrendnek megfelelően.

**Tartalmi elemek:** A vonatokat időrendi sorrendnek megfelelően kell feltüntetni. A megjegyzés rovatban fel kell tüntetni a vonaton igény bevehető szolgáltatásokat. A jelölésnek meg kell egyeznie a Közforgalmú menetrendben a vonatra és megállásra meghirdetett adatokkal, jelekkel (*különösen díjszabási jellemzők (pót-/helyjegy), kocsiosztályok és komfortkategóriák, viszonylatjelölés, vágányszám, átszállásos vágányzárnál buszközlekedésre figyelmeztetés*). A csak leszállás céljából megálló vonatot csak érkezőként; a csak felszállás céljából megálló vonatot csak indulóként kell feltüntetni.

#### 4.4.6.1.6 *Az Érkező-induló vonatok jegyzékének szükség szerinti módosítása*

Az 5 nap időtartamot meghaladó – a menetrend módosulásával járó – változás (*pl. vágányzárak*) esetén a MÁV Zrt. az Érkező-induló vonatok jegyzékét köteles módosítani.

Az 5 nap időtartamot meg nem haladó – a menetrend módosulásával járó – változás esetén a kiemelt állomások és Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati pályaudvarok, valamint a kiemelt utasforgalmú megállóhelyek (*Érd alsó, Érd felső, Ferihegy, Zugló*) vonatkozásában az alábbiak szerint kell eljárni:

- A nyomdai úton előállított Érkező-induló vonatok jegyzékét az adott vágányzári napra vonatkozó jegyzékre kell cserélni, amelynek elektronikus formában történő összeállítása és az FI FTO-ra történő továbbítása a Forgalmi csomóponti főnökség feladata. Az Érkező-induló vonatok jegyzékének előállítása (*nyomtatása*) a FI FTO-nak, ÜVIGH PTI Bp. területén a PTI Bp. TFO-nak a kötelezettsége, a jegyzékek adott állomáson (*pályaudvaron*) és

megállóhelyen történő kifüggesztése a Forgalmi csomóponti főnökségek feladata, a 4.4.6.4 pontban előírtakat is figyelembe véve.

- A nem nyomdai úton előállított Érkező-induló vonatok jegyzékének adott vágányzári napra vonatkozó előállítása és kifüggesztése a Forgalmi csomóponti főnökségek feladata, a 4.4.6.4 pontban előírtakat is figyelembe véve.

A vágányzári időszak kezdete előtt a *vasúti személyszállítási szolgáltatás szüneteltetése, megszűnése vagy korábbi időpontban történő közlekedtetése esetén legalább 14 nappal; új vonat beállítása vagy a meghirdetettnél későbbi időpontban történő közlekedése esetén legalább 7 nappal* minden Érkező-induló jegyzék fölé – az alapmenetrend olvashatóságát is biztosítva – ki kell ragasztani egy figyelemfelhívó csíkot, a következő szöveggel:

„20...év...hó...naptól, 20...év...hó...napig a ... vonalon (viszonylatban) menetrendi változások lesznek, a Vágányzári információ kifüggesztve megtalálható az állomás ... (pontján).”

A Vágányzári információ alapján módosított Érkező-induló vonatok jegyzékének érvénytartama meg egyezik a Vágányzári információ (*vágányzári menetrend*) érvénytartamával. Azaz, az Érkező-induló vonatok jegyzékén az érvényességi időt ennek megfelelően kell feltüntetni.

#### 4.4.6.2 *Vágányzári információk*

A Vágányzári információk elkészítésére, közzétételére és a MÁV Zrt. részére történő átadására vonatkozó előírásokat a Vállalkozó vasúti társaság utasítása tartalmazza.

#### **Kihelyezése, pótlása és eltávolítása:**

A Forgalmi csomóponti főnökségek a Vágányzári információkat a szükséges példányszámban kötelesek sokszorosítani és az állomásokon, illetve a megállóhelyeken történő kifüggesztés iránt intézkedni:

- MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező szolgálati helyeken a Vágányzári információ kihelyezése, pótlása, eltávolítása minden esetben a MÁV Zrt. feladata.
- MÁV Zrt. forgalmi személyzettel nem rendelkező szolgálati helyeken a 4.4.6.4 pontban előírtakat kell figyelembe venni.

A Vállalkozó vasúti társaság által átadott Vágányzári menetrendi információkat a MÁV Zrt. köteles a változás előtt, a 271/2009.(XII.01.) Korm. rendelet 7. § (2) (3) bekezdésében meghatározott határidő betartásával (*A vasúti személyszállítási szolgáltatás szüneteltetését,*

*megszűnését vagy korábbi időpontban történő közlekedtetését legalább 14 nappal; új vonat beállítását vagy a meghirdetettnél későbbi időpontban történő közlekedését legalább 7 nappal a változás előtt az utazóközönség tudomására kell hozni.*), – lehetőség szerint – az Érkező-induló vonatok jegyzéke mellett, az utasok részére jól látható helyen elhelyezni, továbbá hangos utastájékoztató útján is felhívni a változásra az utazóközönség figyelmét.

A Vágányzári információkat minden olyan állomáson ki kell függeszteni, amely a vágányzárolt szakaszon át menetrend szerint közlekedő vonatot indít, valamint azokon az állomásokon és megállóhelyeken, amelyek a vágányzári menetrend az érkező/induló vonatok utasforgalmát érinti, függetlenül attól, hogy az adott szolgáltatási hely a vágányzárolt szakaszon belül vagy azon kívül helyezkedik el.

A vágányzári menetrend életbelépését követően a Vágányzári információt csak abban az esetben lehet eltávolítani, ha a módosított és kihelyezett Érkező-induló vonatok jegyzéke a vágányzárolt közlekedő vonatok menetrendjére, díjszabási jellemzőire, szolgáltatására vonatkozóan valamennyi szükséges információt tartalmazza, beleértve a vonatpótló autóbuszok közlekedését is.

A lejárt Vágányzári információkat minden esetben legkésőbb az érvényesség utolsó napját követő munkanap 12:00 óráig el kell távolítani. Az eltávolításról a Vágányzári információt kihelyező szervezeti egységnek kell gondoskodnia.

A kiemelt állomások és Budapest-Déli, Budapest-Kéleti, Budapest-Nyugati pályaudvarokon a vágányzárak, illetve a menetrendi módosítások előtt a változásokról a Vállalkozó vasúti társaság által átadott szöveggönyv alapján – figyelem felhívó – hangos utastájékoztatót kell biztosítani a vágányzári időszak kezdete előtt 14 nappal. A vágányzári időszak kezdete előtt 7 nappal a hangos utastájékoztatósnak külön is fókuszálnia kell a részben vagy egészben lemondott és a megváltozott útvonalú személyszállító vonatokra.

#### 4.4.6.3 *Utasjogi rendeletben meghatározott személyszállítási információkat tartalmazó hirdetésmények*

Az Utasjogi rendeletben meghatározott személyszállítási információkat tartalmazó hirdetésmények elkészítésére, rendelkezésre állásának biztosítására vonatkozó előírásokat a Vállalkozó vasúti társaság utasítása tartalmazza.

#### **Kihelyezése, pótlása:**

- Vállalkozó vasúti társaság személyzetével rendelkező szolgálati helyeken a Vállalkozó vasúti társaság utasítása tartalmazza.
- Azokon a MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező állomásokon, ahol a Vállalkozó vasúti társaság munkavállalói nem végeznek tevékenységet, ott Megállapodás alapján a TFO területileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség kijelölt munkavállalójának a feladata.
- Személyzettel nem rendelkező szolgálati helyeken a 4.4.6.4 pontban előírtakat kell figyelembe venni.

Az utastájékoztató hirdetésmények készítésére, kihelyezésére, azok rendelkezésre állásának folyamatos biztosítására, pótlására, módosítására, eltávolítására vonatkozó helyi szabályozást az ÁVU, illetve a Megállapodás tartalmazza.

#### 4.4.6.4 *A megállóhelyeken, távkezelt-távvezérelt állomásokon, továbbá az egyszerűsített forgalmi szolgálatra berendezett állomásokon alkalmazandó utastájékoztató hirdetésmények – Érkező-induló vonatok jegyzéke, Vágányzári információk, valamint az Utasjogi rendeletben meghatározott személyszállítási információkat tartalmazó hirdetésmények – kihelyezésére, azok rendelkezésre állásának biztosítására, pótlására és módosítására vonatkozó előírások*

- Csak MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező szolgálati helyeken a Megállapodásban szabályozottak szerint kell eljárni. A Megállapodás megkötésekor az alábbi előírásokat kell figyelembe venni:
  - Az Érkező-induló vonatok jegyzékének kihelyezése, azok rendelkezésre állásának biztosítása, pótlása, módosítása a MÁV Zrt. feladata.
  - A Vállalkozó vasúti társaság által az előírt időben átadott Vágányzári menetrendi információkat – a 271/2009. (XII.01.) Korm. rendelet 7. § (2) (3) bekezdésében előírt határidő figyelembevételével – a MÁV Zrt. köteles kihelyezni, szükség esetén pótolni, illetve eltávolítani.
  - Az Utasjogi rendeletben előírt személyszállítási információkat tartalmazó hirdetésmények kihelyezésére, pótlá-



- sára vonatkozó előírásokat, valamint az egyéb hirdetések kihelyezését (pl. *feltételes megálló, vágányzár miatt másik vágány használatáról történő tájékoztató hirdetés*) kezelését Megállapodás alapján a MÁV Zrt. munkavállalói is végezhetik, melynél a célszerűségi szempontokat kell figyelembe venni.
- Csak Vállalkozó vasúti társaság személyzetével rendelkező szolgálati helyeken az ÜVIGH PTI és a Vállalkozó vasúti társaság között megkötött Megállapodásban szabályozottak szerint kell eljárni. A Megállapodás megkötésekor az alábbi előírásokat kell figyelembe venni:
    - Az Érkező-induló vonatok jegyzékének kihelyezése, azok rendelkezésre állásának biztosítása, pótlása, módosítása a MÁV Zrt. feladata. A Megállapodás alapján a Vállalkozó vasúti társaság munkavállalói is végezhetik az Érkező-induló vonatok jegyzékének a kihelyezését, szükség szerinti pótlását. Ebben az esetben a területileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség kijelölt munkavállalója, a menetrendváltást, illetve a menetrend módosulást megelőzően – beleértve az 5 napot meghaladó vágányzárak miatti módosítást is – az Érkező-induló vonatok aktuális jegyzékét nyomtatott és elektronikus formában, kimutatható módon köteles a Vállalkozó vasúti társaság területileg illetékes kijelölt munkavállalója részére átadni. Az átadás legkésőbbi időpontja az érvényesség kezdetét megelőző 5. munkanap.
    - A Vállalkozó vasúti társaság által a MÁV Zrt. részére átadott Vágányzári menetrendi információk rendelkezésre állásának biztosítása, pótlása, eltávolítása – a 271/2009.(XII.01.) Korm. rendelet 7. § (2) (3) bekezdésében előírt határidő figyelembevételével – a MÁV Zrt. feladata. Megállapodás alapján a Vállalkozó vasúti társaság területileg illetékes munkavállalói is végezhetik.
    - Az Utasjogi rendeletben előírt és egyéb személyszállítási információkat tartalmazó hirdetések kihelyezését, pótlását a Vállalkozó vasúti társaság szabályozza.
  - Személlyel nem rendelkező megállóhelyeken és távvezelt-távvezérelt állomásokon, továbbá az egyszerűsített forgalmi szolgáltra berendezett személyzet nélküli állomásokon, a Megállapodásban szabályozottak szerint kell eljárni. A Megállapodás megkötésekor az alábbi előírásokat kell figyelembe venni:
    - A hirdetések kihelyezése céljából egyes – Vállalkozó vasúti társasággal egyeztetett – személyzet nélküli szolgálati helyeken, ahol a hirdetések kihelyezése épületen, épületben, épülethez csatlakozó szerkezeten nem lehetséges, ott külön hirdetéstárolókat kell rendszeresíteni. A hirdetéstárolókat a szolgálati hely utasperonján, az utas áramlás helyi viszonyaira tekintettel az utasperon azon részén kell elhelyezni, ahol a személyszállító vonatok megállnak. Az olyan kétvágányú pályán, ahol az utasperonok mindkét vágány mellett külön-külön helyezkednek el, ott a hirdetéstárolókat mindkét peron mellett el kell helyezni. A hirdetéstárolók kihelyezése, azok esetleges pótlása a PTI Területi pályalétesítmenyi osztályok által meghatározott szervezeti egységek kötelessége.
    - A területileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség kijelölt munkavállalója, a menetrendváltást, illetve a menetrend módosulást megelőzően – beleértve az 5 napot meghaladó vágányzárak miatti módosítást is – az Érkező-induló vonatok aktuális jegyzékét nyomtatott és elektronikus formában, kimutatható módon, köteles a PTI Területi pályalétesítmenyi osztályok által meghatározott és előzetesen egyeztetett és kijelölt szervezeti egységek (*területileg illetékes Pályafenntartási Főnökség Pályafenntartási szakasz*) részére átadni. Az átadás legkésőbbi időpontja az érvényesség kezdetét megelőző 3. munkanap.
    - A Megállapodásban kell rögzíteni, hogy a menetrendváltást, illetve a menetrend évközi módosulását megelőzően a személyzet nélküli szolgálati helyeken az előírt hirdetések kihelyezését, pótlását, bevonását mely

szakterület, mely szervezeti egysége végzi el az érvényesség kezdetét megelőző adott időpontra.

A kihelyezésre Megállapodás szerinti ütemezést kell készíteni, törekedve a kihelyezéssel járó feladatok – területet figyelembe vevő, szervezetek között arányosan – egyenlő elosztására (*bevonva Pályafenntartási főnökség, Forgalmi csomóponti főnökség, Vállalkozó vasúti társaság*). A Vállalkozó vasúti társaság közreműködése esetén a Megállapodásban az Érkező-induló vonatok jegyzékének átadására vonatkozó előírásokat is szabályozni kell.

Megállapodásban kell rögzíteni az Utasjogi rendeletben meghatározott személyszállítási információkat tartalmazó hirdetmények átadására vonatkozó előírásokat is.

- Az Érkező-induló vonatok jegyzékének érvényességi ideje alatt szükségessé vált pótlásról az Érkező-induló vonatok jegyzékének a PTI Pályalétesítmenyi osztályok által meghatározott szervezeti egységek (*a területileg illetékes Pályafenntartási főnökség Pályafenntartási szakasz*) részére történő átadásáról a területileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség kijelölt munkavállalója a tudomást szerzést követően haladéktalanul köteles gondoskodni.
- A Vágányzári információk kihelyezésére, érvényét vesztt Vágányzári információk eltávolítására, a területileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség kijelölt munkavállalója a területileg illetékes Pályafenntartási főnökség Pályafenntartási szakasz útján köteles intézkedni. A Vágányzári információt olyan időben köteles a Pályafenntartási szakasz részére megküldeni, hogy az a 271/2009.(XII.01.) Korm. rendelet 7. § (2) (3) bekezdésében előírt határidőre kihelyezésre kerüljön, az érvényét vesztt hirdetmény eltávolításáról pedig olyan időben köteles gondoskodni, hogy az legkésőbb az érvényesség napját követő munkanap 12:00-ig eltávolítható legyen. Az eltávolításra kötelezett

szervezeti egységet a megállapodásban kell kijelölni.

- A területileg illetékes Pályafenntartási főnökség Pályafenntartási szakasz vezetőjének a feladata a szükséges darabszámú hirdetmények sokszorosítása, készletben tartása és a vonaligazgató ellátása a területéhez tartozó személyzet nélküli szolgálati helyekre érvényes hirdetmények 1-1 példányával, melyet a vonaligazgató – az azonnali pótlás céljából – a vonalbejárás során köteles magánál tartani. A Pályafenntartási szakaszoknak alapesetben 2 db kifüggesztendő hirdetmény készlettel kell rendelkeznie szolgálati helyenként. Az egyik készlet a vonalbejáróé, míg a másik készletet pótlás céljából a Pályafenntartási szakaszon kell tárolni.

#### 4.4.6.5 *A statikus utastájékoztató hirdetmények, hirdetménytárolók, valamint a szolgálati hely névtábláinak ellenőrzésére vonatkozó előírások*

A statikus utastájékoztató hirdetmények, a hirdetménytárolók valamint a szolgálati hely névtáblák meglétének ellenőrzése a MÁV Zrt. feladata. A Vállalkozó vasúti társaság ellenőrzési feladatait a Vállalkozó vasúti társaság utasítása tartalmazza.

Az ellenőrzési kötelezettség elsősorban azokat a szervezeti egységeket terheli, akiknek a feladata az adott szolgálati helyen a hirdetmények, hirdetménytárolók, valamint a szolgálati hely névtábláinak kihelyezése, módosítása, eltávolítása, szükség szerinti pótlása.

A szolgálati helyek vezetői, valamint az ellenőrzésre jogosult munkavállalók a napi ellenőrzési tevékenységük során, kötelesek az ellenőrzésbe bevont szolgálati helyen az utastájékoztatói hirdetményeket is ellenőrizni, a megállapított hiányosságok megszüntetése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni.

A szolgálati helyre vonatkozó ellenőrzési, jelentési és pótlási kötelezettséggel kapcsolatos részletes előírásokat az ÁVU vonatkozó pontjában és a Megállapodásban kell szabályozni az alábbiak figyelembevételével.

#### **Érkező-induló vonatok jegyzéke, Vágányzári információk ellenőrzése:**

- MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező szolgálati helyeken minden esetben a terüle-

tileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség kijelölt munkavállalóinak a feladata.

- Csak Vállalkozó vasúti társaság személyzetével rendelkező szolgálati helyeken:
  - A MÁV Zrt. és a Vállalkozó vasúti társaság Megállapodásában kijelölt munkavállalóinak a feladata.
  - Megállapodás hiányában a területileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség kijelölt munkavállalóinak a feladata.
- Személyzet nélküli szolgálati helyeken:
  - A PTI Területi pályalétesítmenyi osztály területileg illetékes Pályafenntartási főnökség és Pályafenntartási szakasz kijelölt munkavállalóinak (vonalgondozó) a feladata a vonalbejárás során, heti egy alkalommal.

#### **Az Utasjogi rendeletben meghatározott személyszállítási információkat tartalmazó hirdetémények ellenőrzése:**

- Vállalkozó vasúti társaságszemélyzetével rendelkező szolgálati helyeken a vonatkozó előírásokat a Vállalkozó vasúti társaság utasítása tartalmazza.
- Személyzettel nem rendelkező szolgálati helyeken – távkezelt-távvezérelt állomásokon, továbbá az egyszerűsített forgalmi szolgálatra berendezett személyzet nélküli állomásokon – Megállapodás alapján végezhetik a területileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség, illetve a Területi pályalétesítmenyi osztály területileg illetékes Pályafenntartási főnökség Pályafenntartási szakasz kijelölt munkavállalói.

#### **Hirdetménytárolók ellenőrzése:**

- Épületen, épületben, épülethez csatlakozó szerkezeten elhelyezett hirdetménytárolók:
  - PTI Területi ingatlankezelési és zöldterület karbantartási osztály területileg illetékes Ingatlankezelési és zöldterület karbantartási főnökség Ingatlankezelési egység kijelölt munkavállalójának (létesítmenyi felelős) a feladata.
- Egyéb területen elhelyezett hirdetménytárolók:
  - PTI Területi pályalétesítmenyi osztály területileg illetékes Pályafenntartási főnökség Pályafenntartási szakasz kijelölt munkavállalóinak (vonalgondozó) a feladata a vonalbejárás során, heti egy alkalommal.

#### **Eljárás a hirdetémények, hirdetménytárolók sérülésének, hiányának megállapítása esetén:**

- Személyzettel rendelkező szolgálati helyen a területileg illetékes Forgalmi csomóponti főnökség, illetve Ingatlankezelési és zöldterület karbantartási főnökség munkavállalója az általa megállapított, illetve tudomására jutott hiányosságokat az ÁVU-ban és a Megállapodásban előírtak szerint haladéktalanul köteles jelenteni, a hiányosság megszüntetése iránt intézkedni.
- A Vállalkozó vasúti társaság munkavállalói által megállapított hiányosságok bejelentésére vonatkozó előírásokat a Vállalkozó vasúti társaság utasítása tartalmazza.
- Személyzet nélküli szolgálati helyen:
  - Épületen, épületben, épülethez csatlakozó szerkezeten elhelyezett hirdetménytárolók esetén a PTI Területi ingatlankezelési és zöldterület karbantartási osztály területileg illetékes Ingatlankezelési és zöldterület karbantartási főnökség Ingatlankezelési egység kijelölt munkavállalója (létesítmenyi felelős) a hirdetménytárolók hiányát, megrongálását – észlelést vagy tudomására jutást követően – haladéktalanul köteles az ÁVU-ban és a Megállapodásban előírtak szerint jelenteni, a hiányosság megszüntetése iránt intézkedni. A hirdetménytárolók javításáról, helyreállításáról, pótlásáról a bejelentést követően a PTI Területi ingatlankezelési és zöldterület karbantartási osztály a HHFSZ 9. számú mellélete alapján a hiányosság megállapításától számított 60 napon belül köteles gondoskodni. *(Amennyiben a pótlás közbeszerzést érint, akkor a közbeszerzési eljárást lezáró szerződésben rögzített határidők az irányadóak.)* Amennyiben nincs hirdetési felület, a lehető legrövidebb időn belül gondoskodni kell a hirdetménytárolók pótlásáról, illetve a hirdetémények kihelyezéséről. A hirdetémények kihelyezése érdekében a hirdetménytároló pótlását a területileg illetékes Ingatlankezelési és zöldterület karbantartási főnökség köteles jelenteni az illetékes szervezeti egység részére.

- Egyéb helyen elhelyezett hirdetőtárolók esetén a PTI Területi pályalétesítmenyi osztály területileg illetékes Pályafenntartási főnökség Pályafenntartási szakasz kijelölt munkavállalója (*vonalgondozó*), a hirdetőtárolók hiányát, megrongálását, haladéktalanul köteles jelenteni a Pályafenntartási szakasz vezetőjének. A Pályafenntartási szakasz vezetője a hirdetőtároló hiányáról szóló bejelentést követően – függetlenül attól, hogy mely szakszolgáltatótól értesült a hiányosságról – haladéktalanul, kimutatható módon köteles jelentést tenni a hirdetőtároló megrongálásáról vagy eltulajdonításáról a területileg illetékes Pályafenntartási Főnökség részére. A hirdetőtárolók pótlásáról a területileg illetékes Pályafenntartási főnökség jelzése alapján a PTI Területi pályalétesítmenyi osztály a hiányosság megállapításától számított lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 60 napon belül (HHFSZ 9. számú melléklete szerint) köteles gondoskodni. (*Amennyiben a pótlás közbeszerzést érint akkor a közbeszerzési eljárást lezáró szerződésben rögzített határidők az irányadóak.*) A hirdetősi felület hiányától függetlenül, a lehető legrövidebb időn belül gondoskodni kell a hirdetőtárolók kihelyezéséről az arra alkalmas helyen.
- A hirdetőtároló pótlása illetve a pótlásról kapott értesítést követően, a Megállapodásban kijelölt munkavállalónak a „kihelyezendő hirdetőtárolókat” el kell helyeznie a tárolóban.
- Abban az esetben, ha a vonalgondozó fedezi fel a hirdetőtároló hiányát, a szükséges hirdetőtárolók átmeneti kifüggesztéséről – a rendelkezésre álló készletéből – az utas áramlatnak megfelelően, jól látható helyen – azonnal köteles gondoskodni.
- A vonalgondozó az előírt hirdetőtárolók hiánya esetén a rendelkezésre álló készletből köteles a szükséges hirdetőtárolókat pótolni, a kihelyezését haladéktalanul jelenteni a Pályafenntartási szakasz vezetőjének. A Pályafenntartási szakasz vezetője a rendelkezésre álló

készlet feltöltéséről haladéktalanul köteles gondoskodni a Forgalmi csomóponti főnökség – Utasjogi rendeletben előírt személyszállítási információkat tartalmazó hirdetőtárolók hiánya esetén a Vállalkozó vasúti társaság – kijelölt munkavállalója útján. A Forgalmi csomóponti főnökség kijelölt munkavállalója a bejelentést követően két munkanapon belül köteles intézkedni a birtokában levő érvényes elektronikus változat felhasználásával a szükséges hirdetőtárolók laminált formában történő továbbításáról a területileg illetékes Pályafenntartási Főnökség Pályafenntartási szakasz részére.

#### A szervezetek ellenőrzési kötelezettsége:

- A MÁV Zrt. illetékes szervezete az állomási és a megállóhelyi névtáblák, az utasok tájékoztatását segítő piktogramok, jelzések, (*pl. peronok megjelölése, vágányszámok stb.*) feliratok, hirdetőtárolók meglétét rendszeresen köteles ellenőrizni, hiányosság megállapítása, illetve bejelentése esetén a pótlásokról – a vonatkozó utasításokban előírtak szerint – haladéktalanul köteles gondoskodni, illetve az egyéb hiányosságokat az érintett szervezet részére kimutathatóan jelezni.

#### 4.4.6.6 A Megállapodással kapcsolatos egyéb előírások

A Megállapodásnak tartalmaznia kell:

- „Kimutatható mód” adott helyen alkalmazandó/alkalmazható fogalma, folyamata.
- Csak MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező szolgálati helyek (*beleértve az állomásokat is*).
- Csak Vállalkozó vasúti társaság személyzetével rendelkező szolgálati helyek.
- A hiányosságok bejelentésével kapcsolatos elérhetőségek táblázata.

#### 4.4.6.7 Egyéb szabályok

Vállalkozó vasúti társaság tájékoztatása alapján, azokon a szolgálati helyeken (*bezárt állomások, megállóhelyek*), ahol a közforgalmú személyszállítás teljesen megszűnt – a szolgálati helyek névtábláinak kivételével – el kell távolítani/távolíttatni minden olyan logót, jelzést, amely a közforgalmú személyszállító vonat közlekedésére utalhat (*a megtévesztés lehetőségét is ki kell zárni*). Eltávolításukról annak a szervezetnek kell gon-



doskodnia, amelynek az eszközök az állagát képezik, illetve azok kihelyezése a tevékenységi körébe tartozik.

#### **4.5 Az utastájékoztatásra vonatkozó normatív előírások rendkívüli üzemi körülmények (rendkívüli események) esetére**

##### **4.5.1 Utastájékoztatás megszervezése rendkívüli üzemi körülmények esetén**

Az utazóközönséget az információk megszerzését követően soron kívül, egyértelműen, lényegre törően, a bekövetkezett rendkívüli esemény típusára (*műszaki ok, baleset, időjárási körülmények, stb.*) kiterjedően kell tájékoztatni, oly módon, hogy az elhangzottak a tájékoztatottak körében ne keltsenek pánikot, illetve ne okozzanak zavart. A tájékoztatási kötelezettség kiterjed a rendkívüli esemény következményeiben beállt változás közlésére is, vagyis az információk aktualizálására is.

A folyamatos tájékoztatás megvalósítása érdekében az utazóközönséget nem szabad bizonytalanságban tartani. Amennyiben információhiány vagy egyéb ok miatt a tényszerű tájékoztatás nem lehetséges, abban az esetben annak megjelölése szükséges, hogy előreláthatólag mikor szolgálhatunk pontos információval.

Ha rendkívüli üzemi körülmények miatt azonos irányba több vonat várakozik indulásra, akkor az utastájékoztató közleményben közölni kell a soron következő vonat indulási időpontját, indulási helyét, célállomását és közlekedési jellemzőit.

##### **4.5.1.1 A forgalomirányítás értesítése**

Az érintett állomás forgalmi szolgálattevője köteles gondoskodni arról, hogy a rendkívüli eseményről, s annak várható következményeiről, illetve időközben bekövetkezett változásról az illetékes forgalmi vonalirányító késedelem nélkül, az észlelést követő 5 percen belül értesítést kapjon.

##### **4.5.1.1.1 A forgalomirányítás tevékenysége a rendkívüli eseményről kapott értesítéssel**

A forgalmi vonalirányítók a rendkívüli eseményről történő tudomásszerzést követően az alábbi értesítéseket kötelesek megtenni:

- a vonal állomásainak forgalmi szolgálattevőit 5 percen belül,
- a területi főüzemirányító részére 5 percen belül, valamint
- a szomszédos vonalirányítói szakaszok forgalmi vonalirányítóit 10 percen belül a rendkívüli

eseményről, és a vonatok átlagos késési mértékéről.

A területi főüzemirányító a hálózati főüzemirányító (Rendkívüli helyzeteket kezelő irányító) részére haladéktalanul köteles jelentést tenni.

##### **4.5.1.2 A személyszállítási irányítás értesítése**

A MÁV Zrt. hálózati (forgalmi) főüzemirányító (továbbiakban hálózati főüzemirányító) a mindenkori pályakapacitás korlátozásról szóban és írásban (*e-mail, vagy fax*) a tudomására jutástól számított 10 percen belül köteles kimutathatóan értesíteni a Vállalkozó vasúti társaság mindenkori illetékes kapcsolattartóját, beleértve a változások közlését is.

Az értesítésnek tartalmaznia kell a kapacitás korlátozás helyét, okát, mértékét, a várható időtartamát, a leközelekedtetendő vonatok mennyiségét az adott egységnyi idő intervallumban, (*pl. vonat/óra*), javaslatot a le nem közlekedtetendő vonatokra vonatkozólag (*pl. mely állomásra tudja fogadni, illetve „fordítani”*), az alternatív megoldási lehetőségekről (*pl. kerülő útirány*) vonatkozó tájékoztatást.

A fentiek végrehajtása érdekében a területi főüzemirányító köteles a szükséges információkat megadni a hálózati főüzemirányító részére, amely alapján a Vállalkozó vasúti társaság felé kiadható a kapacitás korlátozásról a tájékoztatás. Ezt követően a Vállalkozó vasúti társaság által (*szóban és írásban*) módosított megrendelésének figyelembevételével kell az utastájékoztatást végrehajtani.

##### **4.5.1.3 Az utastájékoztatás megrendelése, szervezése és végrehajtása**

A Vállalkozó vasúti társaság – a kapacitáskorlátozásról szóló tájékoztatással egyidejűleg – nyilatkozik arról is, hogy az adott esettel kapcsolatban kíván-e szövegszerű utastájékoztatási igényt átadni vagy a 3. és 4. számú melléklet mintáinak alkalmazását kéri.

A közlekedő vonatokra vonatkozó adatokat (*meddig közlekednek, honnan fordulnak, a rövidített, illetve kerülő útvonalon közlekedő vonatokat, valamint a teljes útvonalon elmaradó vonatokat, a menetrendtől eltérő megállásokat, a várható késéseket, a vonatpótló autóbuszok közlekedését, visszatérítésekre vonatkozó engedélyeket*), illetve a módosított megrendelésekre vonatkozó információkat a területi főüzemirányító (*másolatban a hálózati főüzemirányító, rendkívüli helyzeteket kezelő irányító*) a Vállalkozó vasúti társaság mindenkori illetékes kapcsolattartójától írásban kapja meg.

Amennyiben az érvényes szövegek nem tartalmaznak az adott rendkívüli eseményhez kapcsolódó utastájékoztató céljára alkalmas szövegmintát, akkor a Vállalkozó vasúti társaság kijelölt munkavállalója az utastájékoztatót elektronikus formában rendeli meg. A megrendelést elektronikus úton megküldi, címzettként az érintett területi főüzemirányítók, másolatként a hálózati főüzemirányító részére. Az átvétel tényét a területi főüzemirányítók az elektronikus üzenet visszaigazolásával teljesítik.

A megrendelt utastájékoztató tartalmazza:

- Mely vonatok részére vonatkozik az utastájékoztató (vonatszám vagy viszonylat megjelölésével).
- Melyik szolgálati helyeken kéri a szöveg bementését.
- Új utastájékoztatót kívánnak kiadni vagy a már meglévő, szövegekben szereplő utastájékoztatót kívánják ezzel kiegészíteni.
- A bementendő utastájékoztató szöveg szó szerinti leírását (a kívánt szöveg „” között szerepel).

A rendkívüli esemény és következményeinek fennállása alatt valamennyi változásról, technológiától történő eltérésről a hálózati főüzemirányító köteles a vállalkozó vasúti társaság kapcsolattartójával folyamatosan egyeztetni.

A területi főüzemirányítók kötelesek intézkedni, hogy a forgalmi vonalirányítók, a rendelkező és az érintett állomások forgalmi szolgálattevői részére az utastájékoztató céljára kiadott rendelkezések, tájékoztató szövegek, változások haladéktalanul továbbításra kerüljenek elektronikus (e-mailben vagy FAX útján). Amennyiben elektronikus úton nem lehetséges, akkor hangrögzítővel felszerelt távbeszélő vonalon szóban kell a rendelkezést továbbítani.

Azokon az állomásokon ahol a rendelkezések, tájékoztató szövegek kiadása *(technikai okok miatt)* csak távbeszélő útján valósítható meg, a mindenkor érintett forgalmi szolgálattevő a tájékoztatás tényét és a szövegmintát köteles a Fejrovas előjegyzési naplóban szó szerinti formában bejegyezni.

Az utastájékoztatói tevékenység ellátására kötelezett személyzet a rendkívüli eseménnyel kapcsolatos állomási és megállóhelyi utastájékoztatót haladéktalanul és a kiadott rendelkezéseknek megfelelően köteles végrehajtani. A rendkívüli események bekövetkezését követően a digitalizált utastájékoztató berendezéseket – szükség esetén – manuálisan kell üzemeltetni.

Az utastájékoztatóra kötelezett személyzet köteles érdeklődni, információt szerezni és az utastájékoztatót végrehajtani a késésekről, vonatelmaradásokról.

Amennyiben több azonos irányú vonat várakozik, az utastájékoztatói tevékenység ellátására kötelezett személyzet köteles tájékoztatni az utazóközönséget a vonatok indulási sorrendjéről.

A rendkívüli eseményekre és várható vonatkésésekre, vonatelmaradásokra vonatkozóan az állomás forgalmi személyzetének tájékoztatói kötelezettsége kiterjed a Vállalkozó vasúti társaság személyszállítási tevékenységet ellátó érintett munkavállalóra is *(pl. vonatkísérő személyzet, információs, személyszállítási ügyeletes, személypénztáros, stb.)*, amennyiben a Vállalkozó vasúti társaság mindenkor illetékes területi kapcsolattartója értesítésre alkalmas eszköz hiánya miatt, erre vonatkozólag felkérést ad a területi főüzemirányító részére. Az értesítés rendjét az ÁVU-ban és a Megállapodásban kell szabályozni.

#### 4.5.1.4 Az utastájékoztatóra vonatkozó Vállalkozó vasúti társaság megrendelésének módosítása

A Vállalkozó vasúti társaság kijelölt munkavállalója a módosítási igényt újbóli „szó szerinti” szövegszerű utastájékoztató szöveg átadásával nyújtja be, amely egyben a korábban kiadott rendelkezések érvénytelenítésének is minősül.

Amennyiben a módosítási igény csak kiegészítése egy korábban benyújtott utastájékoztatói szövegnek, akkor az igény benyújtásakor a Vállalkozó vasúti társaság kijelölt munkavállalója írásban utal arra is, hogy az új igény a korábban átadott megrendelést nem érvényteleníti, hanem csak kiegészíti.

Haladéktalanul intézkedni kell, hogy a módosított tartalmú megrendelésnek megfelelően történjen az utastájékoztató. Gondoskodni kell, hogy a korábban kiadott utastájékoztató szövegek egyértelműen érvénytelenítve legyenek.

Amennyiben a rendkívüli esemény megszűnik és a személyszállító vonatok már normál üzemi körülmények között közlekednek, a Vállalkozó vasúti társaság kijelölt munkavállalója kimutatható módon vonja vissza a rendkívüli események alkalmával bementendő szövegre vonatkozó megrendelést. *(A változó késés, valamint a 3. és 4. számú mellékletben levő minták bementésére ezek az előírások nem vonatkoznak.)*

#### 4.5.1.5 Eljárás szövegszerű utastájékoztató megrendelésének hiánya esetén

Amennyiben a Vállalkozó vasúti társaság kijelölt munkavállalója – a jelen utasítás 4. számú mellékletében felsoroltaktól eltérő tartalmú – utastájékoztatói igényt

jelzett, de a konkrét megrendelés az értesítéstől számított 10 perc elteltével nem érkezett meg vagy utastájékoztatási igényt egyáltalán nem jelzett, az utastájékoztatást a 4.5.1.6. pontban előírtak szerint kell elvégezni.

#### 4.5.1.6 Az utazóközönség tájékoztatása

A vonatok késéséről, vonatelmaradásokról az utazóközönséget abban az esetben is megbízható információ tartalommal kell tájékoztatni, amennyiben a Vállalkozó vasúti társaság részéről az utastájékoztató szöveg még nem került megrendelésre, vagy még nem érkezett meg. Az utastájékoztató szöveg megérkezéséig a forgalmi vonalirányító haladéktalanul köteles rendelkezni az érintett állomások forgalmi szolgáltatói felé az utastájékoztató végrehajtására. A forgalmi szolgáltatók (utastájékoztatóra kötelezett munkavállalók) az utastájékoztatót a rendelkezés kiadásáig a saját maguk által megszerzett információk (informatikai rendszerekből, távbeszélőn, stb.) alapján kötelesek végezni.

A rendelkezés, valamint a szövegszerű utastájékoztató kiadását követően az állomási utastájékoztatói tevékenységet ellátó forgalmi személyzet a kiadott rendelkezések és a vonatkozó szabályozások szerint kötelesek az utasokat tájékoztatni.

Amennyiben a csatlakozó vonalak rendelkezési szakaszán olyan rendkívüli esemény (felsővezeték szakadás, gázolás, biztosítóberendezési meghibásodás, stb.) következik be, amely a vonat menetrendszerinti indulását nem befolyásolja, de a vonat közlekedésének későbbi szakaszában – előreláthatólag – bizonytalan mértékű késést okoz, akkor erről az utazóközönséget az alábbi szövegminta alapján kell tájékoztatni:

- „Tájékoztatjuk kedves utasainkat és a vonatra várakozókat, hogy .....állomáson (és/vagy állomások között) .....miatt a vonat(ok) előreláthatólag késéssel fog(nak) közlekedni. A késésért szíves türelmüket és megértésüket, a késés okozta kellemetlenségért elnézésüket kérjük.”

A fentiek végrehajtásáról a forgalmi vonalirányító köteles rendelkezni a vonatok közlekedésének útvonalán érintett szolgálati helyek felé, az értesített szolgálati helyek pedig kötelesek a forgalmi vonalirányító által megadott utastájékoztatói szöveg felhasználásával az utazóközönséget tájékoztatni.

Az érkező, illetve induló vonatok 5 percet elérő vagy azt meghaladó késése esetén a késés mértékét és annak okát közölni kell, a várható késés mértékét szükség esetén aktualizálni kell (a változó késésre előírt szabály szerint).

Az illetékes forgalmi vonalirányító rendkívüli esemény bekövetkezését követő lehető legrövidebb időn belül és a körülmények változásakor, köteles az érintett állomások forgalmi szolgáltatóit tájékoztatni a rendkívüli eseményről, s annak következményeiről.

A tájékoztatásnak az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- rendkívüli esemény bekövetkezésének helye,
- oka (mi történt),
- várható átlagos, valamint a megváltozott késések,
- helyreállítás várható időtartama,
- egyéb szükséges információk (pl. kerülő útírány, lemondott vonatok, stb.).

Az utasokat értesíteni kell a bekövetkezett esemény okáról, a vonat várható késéséről, az esetleges csatlakozás elmaradásokról, kerülőútírányon át vagy vonatpótló autóbusszal történő közlekedésről, a menetrendtől eltérő megállásokról, esetleges más alternatív eljutási lehetőségekről.

Rendkívüli esemény esetén, – a Vállalkozó vasúti társaság kijelölt munkavállalójának megrendelése alapján – a helyi közlekedési szolgáltatók járműveire történő átszállási lehetőségekről és annak feltételeiről is tájékoztatni kell az utazóközönséget.

A FOR terminállal rendelkező állomások utastájékoztatót végző munkavállalói a késések tényleges mértékét lekérdezővel kell, hogy megállapítsák. Részletesen az ÁVU-ban kell szabályozni.

A FOR terminállal nem rendelkező állomások utastájékoztatót végző munkavállalói a körzetileg illetékes FOR terminállal rendelkező állomások, illetve a forgalmi vonalirányító közreműködésével kötelesek a késési információt megszerezni. Ezeknek az állomásoknak az utastájékoztatót végző munkavállalói kötelesek folyamatosan érdeklődni annak érdekében, hogy az utastájékoztató aktualizált információk alapján történjen. Fenti eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a FOR munkaállomás bármely okból használhatatlanná válik.

#### 4.5.1.7 A vonatszemélyzet értesítése a fedélzeti utastájékoztató érdekében, ha a vonat az állomáson tartózkodik

Amennyiben a személyszállító vonat a vonatindító vagy közbenső állomáson a menetrendtől eltérően előreláthatólag 5 percet meghaladóan túltartózkodik, akkor a MÁV Zrt. munkavállalója köteles a vezető jegyvizsgálót tájékoztatni. Forgalmi személyzet nélküli szolgálati helyen az értesítést a forgalmi vonalirányító, vagy

a KÖFI irányító teszi meg a mozdonyvezető részére, aki az információt a lehető legrövidebb időn belül továbbítja a vezető jegyvizsgáló részére. A tájékoztatást személyesen élőszóval a vonaton vagy ahol a műszaki feltételek adottak hangos utastájékoztató berendezés, távbeszélő, vagy rádió igénybevételével kell megtenni. Amennyiben további információk adása szükséges az érintett vonatszemélyzet részére, akkor arról a Vállalkozó vasúti társaság gondoskodik.

#### 4.5.1.8 *A vonatszemélyzet értesítése a fedélzeti utastájékoztató érdekeiben, ha a vonat a nyílt vonalon tartózkodik*

A vonatszemélyzet a Vállalkozó vasúti társaság kijelölt munkavállalója útján telefonon, vagy mozdonyrádióon keresztül kap tájékoztatást.

Amennyiben további információk adása szükséges a vonatszemélyzet részére, akkor erről a MÁV Zrt. területi főüzemirányítója – az új információk felmerülését követően a lehető legrövidebb időn belül – köteles értesíteni a Vállalkozó vasúti társaság kijelölt munkavállalóját, aki gondoskodik az érintett vonatszemélyzet értesítéséről.

A MÁV Zrt. Üzemirányító központja és a közszolgáltatás keretében vasúti személyszállítást végző Vállalkozó vasúti társaságok irányító szervezete az egymáshoz kapcsolódó tevékenységeik végrehajtására vonatkozó előírásokat közös Végrehajtási Utasításban szabályozza.

#### 4.5.2 **MÁVINFORM, MÁV Zrt. Kommunikációs Igazgatóság tájékoztatása**

Több vonatot érintő, a vonatok előreláthatólag 10 percnél nagyobb késését okozó rendkívüli eseményekről tájékoztatni kell a sajtószóvivőket, a MÁVINFORM és a MÁV Zrt. Kommunikációs Igazgatóság kijelölt munkatársait.

A rendkívüli esemény tényéről és az infrastruktúra üzemeltetésében várható következményeiről a MÁV Zrt. rendkívüli helyzeteket kezelő irányítója köteles értesíteni a MÁVINFORM mindenkor ügyeletes és a MÁV Zrt. Kommunikációs Igazgatóság kijelölt munkatársait.

#### 4.6 **Utastájékoztató a dohányzási tilalomról**

A nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló törvény előírásainak megfelelően, az utastájékoztató biztosítása érdekében a hangosbemondó szövegek általános jellegű közleményei között az alábbiak szerinti szövegmintát kell szerepeltetni, valamint a

rendelkezésre álló utastájékoztató eszközökkel a vonatkozó előírásoknak megfelelően alkalmazni:

*„Tisztelt Utasaink! Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a személyszállító vonatokon, valamint a vasútállomások és megállóhelyek utasforgalom részére megnyitott területén a dohányzás, valamint az elektronikus cigaretta és a dohányzást imitáló elektronikus eszköz használata tilos!”*

A tilalomra vonatkozó utastájékoztatósi előírások:

- A közleményt az első és az utolsó személyszállító vonatok között terjedő időszakban kell alkalmazni.
- Általános szabályként, a hangosbemondást két óránként legalább egy alkalommal, lehetőség szerint olyan időben kell végrehajtani, amikor az adott szolgálati helyen jelentős mértékű a személyforgalom (pl. vonattalálkozás).
- Amennyiben a nap bármely szakában az állomási személyzet az utasforgalomra megnyitott területeken vagy a személyszállító vonatoknál dohányzó személyeket észlel, a dohányzási tilalomra vonatkozó közleményt haladéktalanul be kell mondani.

#### 4.7 **Utastájékoztató az elektronikus megfigyelőrendszer működtetéséről**

Az elektronikus (video) megfigyelőrendszer működtetése a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény értelmében az állomások utasforgalom számára megnyitott területén tartózkodó utasok és más személyek – beleértve a vakokat és gyengén látókat – az elektronikus megfigyelőrendszer működtetéséről az utazóközönséget tájékoztatni kell.

Az utastájékoztató biztosítása érdekében azokon a szolgálati helyeken, ahol az utasforgalom számára megnyitott területen elektronikus megfigyelőrendszer működik, a hangosbemondó szövegek általános jellegű közleményei között az alábbiak szerinti szövegmintát kell szerepeltetni, valamint a rendelkezésre álló utastájékoztató eszközökkel a vonatkozó előírásoknak megfelelően alkalmazni:

*„Tisztelt Utasaink! Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a vasútállomás (megállóhely) utasforgalom részére megnyitott területén elektronikus megfigyelőrendszer működik!”*

Az elektronikus megfigyelőrendszer működtetésére vonatkozó utastájékoztatósi előírások:



- A közleményt az első és az utolsó személyszállító vonatok között terjedő időszakban kell alkalmazni.
- Általános szabályként, a hangosbemondást két óránként legalább egy alkalommal, lehetőség szerint olyan időben kell végrehajtani, amikor az adott szolgálati helyen jelentős mértékű a személyforgalom (pl. vonattalálkozás).

## 5.0 HIVATKOZÁSOK, MÓDOSÍTÁSOK, HATÁLYON KÍVÜL HELYEZÉSEK

### 5.1 Ezen utasítás előírásain kívül figyelembe kell venni az alábbi utasítások, rendeletek szabályzatok vonatkozó előírásait is

- A mindenkor hatályos vasúti közlekedésről szóló törvény.
- 271/2009. (XII. 1.) Kormányrendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről.
- 1371/2007/EK Rendelet a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről.
- 2014-2023. évi Vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés és mellékletei.
- A mindenkor hatályos Utasítás a MÁV Zrt. és az utasításban felsorolt leányvállalatok válságkezelési és válságkommunikációs feladatairól.
- A mindenkor hatályos Utasítás a MÁV Magyar Államvasutak Zrt. Műszaki Mentési és Segítségnyújtási Utasításáról.
- A mindenkor hatályos: a MÁV Zrt. nemdohányzók védelmével kapcsolatos szabályzata.
- A mindenkor hatályos Utasítás a vasúti járművekkel és pályavasúti szolgáltatásokkal kapcsolatban a PASS2 rendszerben végzendő adatkezelés és naplózás szabályait tartalmazó új SZ.1. sz. Utasítás hatályba léptetéséről.
- A mindenkor hatályos Balesetvizsgálati Utasítás.
- A mindenkor hatályos Hálózati Üzletszabályzat.
- MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata.
- A mindenkor hatályos Hálózat-hozzáférési szerződés.
- F.2. sz. Forgalmi Utasítás és Függelékei.
- F.3. sz. Utasítás az üzemirányítási és az operatív irányítási szolgálat ellátására.
- Állomási Végrehajtási Utasítások.
- Vonatkozó Kezelési szabályzatok, műszaki leírások.

- A mindenkor hatályban lévő „Utasítás a kapcsolódási pontok megállapodásának készítésére”.
- TEB Műszaki feltétfüzetek (hangos, vizuális) az utastájékoztató berendezésekre.
- MÁV Arculati kézikönyv.
- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról.
- A mindenkor hatályos Utasítás a kapacitáskorlátozást okozó karbantartási, fejlesztési és felújítási tevékenységek tervezéséről és üzemviteli feltételeiről.
- A mindenkor hatályos Menetrendi Utasítás.
- A mindenkor hatályos MÁV Zrt. Vagyonvédelmi Utasítás.
- Közforgalmú menetrend.

### 5.2 Ezen utasítás hatálybalépésével egyidejűleg hatályon kívül helyezzük az alábbi rendelkezéseket:

45/2014. (X.31. MÁV Ért. 20.) EVIG sz. utasítás a közszolgáltatás keretében nyújtott utastájékoztató normatív előírásairól és azok alkalmazásáról normál üzemi körülmények között, valamint a rendkívüli események bekövetkezésekor.

## 6.0 HATÁLYBA LÉPTETŐ RENDELKEZÉS

Jelen utasítás „A földi utastájékoztatói tevékenység végrehajtásáról és a kapcsolódási pontok megállapodásának készítésére vonatkozó mindenkor hatályos utasításokban foglalt szabályozások biztosításáról” tárgyú Megállapodás aláírásának napján lép hatályba.

## 7.0 MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

1/a. számú melléklet	A kiemelt állomások felsorolása
1/b. számú melléklet	Budapest vonzaskörzetéhez tartozó kiemelt és elágazó állomásnak nem minősülő elővárosi állomások felsorolása
2. számú melléklet	Érkező-induló vonatok jegyzékeinek típusai
3. számú melléklet	Rendkívüli üzemi körülmények esetén alkalmazandó utastájékoztatói szöveg minták
4. számú melléklet	Rendkívüli események bekövetkezésekor alkalmazandó kiegészítő szöveg minták
5. számú melléklet	Szöveggönyv formátum minta

6. számú melléklet	Üzleti vonatnemek alkalmazása az utastájékoztatásban	9. számú melléklet:	Magyar megfelelő névvel rendelkező, határon túl lévő állomásnevek listája
8. számú melléklet	Vizuális és hangos utastájékoztatási eszközök kezelési és megjelenítési időpontjai		
8. számú melléklet	Statikus utastájékoztató hirdetmények kezelésének folyamata		Dávid Ilona sk. elnök-vezérigazgató

**Kiemelt állomások felsorolása**

Békéscsaba
Cegléd
Celldömök
Debrecen
Dombóvár
Eger
Füzesabony
Győr
Hajdúszoboszló
Hatvan
Kaposvár
Kecskemét
Kelenföld
Kiskunfélegyháza
Komárom
Kőbánya-Kispest
Miskolc-Tiszai
Nagykanizsa
Nyíregyháza
Pécs
Pusztaszabolcs
Püspökladány
Rákospalota- Újpest
Szeged
Szekszárd
Székesfehérvár
Szerencs
Szolnok
Tatabánya
Vác
Veszprém
Zalaegerszeg

**Budapest vonzaskörzetéhez tartozó, kiemelt és elágazó állomásnak nem minősülő elővárosi állomások felsorolása**

<b>1. sz. vasútvonal</b>	<b>2. sz. vasútvonal</b>	<b>30a sz. vasútvonal</b>
Budaörs	Angyalföld	Martonvásár
Biatorbágy	Óbuda	Kápolnásnyék
Herceghalom	Solymár	Gárdony
Bicske	Pilisvörösvár	
Szárliget	Piliscsaba	
Tata	Leányvár	
	Dorog	
	Esztergom-Kertváros	
	Esztergom	
<b>40a sz. vasútvonal</b>	<b>70. sz. vasútvonal</b>	<b>71. sz. vasútvonal</b>
Háros	Dunakeszi	Fót
Nagytétény-Diósd	Göd	Csomád
Érd	Verőce	Veresegyház
Százhalombatta	Nagymaros	Órbottyán
Dunai Finomító	Szob	Vácrátót
Ercsi		
Iváncsa		
<b>80a sz. vasútvonal</b>	<b>100a sz. vasútvonal</b>	<b>120a sz. vasútvonal</b>
Pécel	Pestszentlőrinc	Rákoshegy
Isaszeg	Vecsés	Maglód
Gödöllő	Üllő	Mende
Tura	Monor	Gyömrő
<b>42. sz. vasútvonal</b>	<b>Pilis</b>	<b>Sülysáp</b>
Adony	Albertirsa	Tápiószecső
Rácalmás	Ceglédbercel-Cserő	Nagykáta
Dunaújváros	Abony	Tápiószele
		Tápiógyörgye
<b>142. sz. vasútvonal</b>	<b>150. sz. vasútvonal</b>	
Kispest	Soroksári út	
Pestszentimre	Soroksár	
Gyál	Dunaharaszti	
Ócsa	Taksony	
Inárcs-Kakucs	Délegyháza	
Dabas	Kiskunlacháza	
Örkény	Dömsöd	
Táborfalva	Kunszentmiklós-Tass	
Lajosmizse		









**A rendkívüli események esetén alkalmazandó szöveg minták**

„Tájékoztatjuk a Tisztelt Utazóközönséget, hogy .....<sup>1</sup> miatt a vonatok érkezése és indulása bizonytalanná vált. Az elhárítás/intézkedés folyamatban van, újabb információ esetén azonnal, de legkésőbb.....perc múlva tájékoztatjuk Önöket. A késés okozta kellemetlenségért elnézésüket kérjük.”

„Tájékoztatjuk Kedves Utasainkat, hogy .....<sup>1</sup> miatt:

- a ... állomásról érkező .....vonat előreláthatólag ...perccel késik,
- a ...sz. vágányról induló .....vonat előreláthatólag ...perc késéssel indul,
- a ... sz. vágányra/vágányról érkező/induló .....vonat ...sz. vágányra/vágányról ... érkezik/indul,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat nem indul, helyette ... órákor induló vonatot vehetik igénybe,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat csak ...- ... állomások között közlekedik,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat a menetrendtől eltérő kerülő útvonalon, ... át közlekedik, .... állomásokon áll meg,

A késésért szíves türelmüket és megértésüket, az okozott kellemetlenségért elnézésüket kérjük.”

Amennyiben a csatlakozó vonalak rendelkezési szakaszán olyan rendkívüli esemény (*felsővezeték szakadás, gázolás, biztosítóberendezési meghibásodás, stb.*) következik be, amely a vonat menetrendszerinti indulását nem befolyásolja, de a vonat közlekedésének későbbi szakaszában – előreláthatólag – bizonytalan mértékű késést okoz, akkor erről az utazóközönséget az alábbi szöveg minta alapján kell tájékoztatni:

- „Tájékoztatjuk kedves utasainkat és a vonatra várakozókat, hogy .....állomáson (és/vagy állomások között) .....<sup>1</sup>miatt a vonat(ok) előreláthatólag késéssel fog(nak) közlekedni. A késésért szíves türelmüket és megértésüket, az okozott kellemetlenségért elnézésüket kérjük.”

<sup>1</sup>Konkrét esemény megnevezése:

**Műszaki okok miatt** (pl. felsővezeték szakadás, váltóállítási nehézmény, biztosítóberendezési zavar, vontatójármű műszaki hibája, stb.)

**Vasútüzemet akadályozó külső technikai okok miatt** (pl. áramellátási probléma, stb.)

**Hatósági intézkedés miatt** (pl. bombariadó, személy- vagy jármű-gázolás, határforgalmi intézkedés, stb.)



**Az időjárási körülményekből adódó késések esetén alkalmazandó szöveg minták**

„Tájékoztatjuk a Tisztelt Utazóközönséget, hogy *havazás/ zord időjárás/ rendkívüli meleg/ áradás/ viharos erejű szél/ fakidőlés... stb*<sup>2</sup> miatt:

- a ... állomásra érkező .....vonat előreláthatólag ....perccel késik,
- a ...sz. vágányról induló személyvonat előreláthatólag ...perc késéssel indul,
- a ... sz. vágányra/vágányról érkező/induló .....vonat ...sz. vágányra/vágányról ....érkezik/indul,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat nem indul, helyette ... órákor induló vonatot vehetik igénybe,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat csak ...- ... állomások között közlekedik,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat a menetrendtől eltérő kerülő útvonalon, ... át közlekedik, .... állomásokon áll meg,

A késésért szíves türelmüket és megértésüket, az okozott kellemetlenségért elnézésüket kérjük.”

<sup>2</sup> A konkrét ok megnevezése értelemszerűen alkalmazandó.

**Rendkívüli pályakarbantartási munkálatok esetén alkalmazandó szöveg minták**

„Tájékoztatjuk a Tisztelt Utazóközönséget, hogy rendkívüli pályakarbantartási  
(konkrét ok-okozat megnevezésével) munkálatok miatt:

- a ... állomásról érkező .....vonat előreláthatólag ....perccel késik,
- a ...sz. vágányról induló .....vonat előreláthatólag ...perc késéssel indul,
- a ... sz. vágányról/vágányra induló/érkező .....vonat ...sz. vágányról/vágányra ... indul/érkezik,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat nem indul, helyette ... órákor induló vonatot vehetik igénybe,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat csak ...- ... állomások között közlekedik,
- a ... - ... állomások között közlekedő .....vonat a menetrendtől eltérő kerülő útvonalon, ... át közlekedik, .... állomásokon áll meg,

A késésért szíves türelmüket és megértésüket, az okozott kellemetlenségért elnézésüket kérjük.”

**Rendkívüli események bekövetkezésekor alkalmazandó kiegészítő szöveg minták**

- Felhívjuk figyelmüket, hogy rendkívüli esemény miatt ... - ... állomások között a vasúti közlekedés nem lehetséges. A vasúti pálya felszabadítása folyamatban van, szíves türelmüket és megértésüket kérjük.
- Felhívjuk figyelmüket, hogy biztosítóberendezési (pálya, felsővezetéki, műszaki) meghibásodás miatt ... - ... állomások között a vasúti közlekedés nem lehetséges. A hiba elhárítása folyamatban van. Szíves türelmüket és megértésüket kérjük.
- Felhívjuk figyelmüket, hogy rendkívüli esemény miatt ... - ... állomások között a vasúti közlekedés nem lehetséges, vonatpótló autóbusz közlekedik ... és ... állomások között. A vasúti pálya felszabadítása folyamatban van, szíves türelmüket és megértésüket kérjük.
- Felhívjuk figyelmüket, hogy biztosítóberendezési (pálya, felsővezetéki, műszaki) meghibásodás miatt ... - ... állomások között a vasúti közlekedés nem lehetséges, vonatpótló autóbusz közlekedik ... és ... állomások között. A hiba elhárítása folyamatban van. Szíves türelmüket és megértésüket kérjük.
- Tájékoztatjuk utasainkat, hogy ... állomáson (vagy ...és ... állomások között) hatósági intézkedés miatt a vasúti közlekedés nem lehetséges. Köszönjük megértésüket.
- Felhívjuk figyelmüket, hogy a kedvezőtlen időjárás (árvíz, természeti katasztrófa) miatt ... - ... állomások között a vasúti közlekedés nem lehetséges. A vasúti pálya felszabadítása folyamatban van, szíves türelmüket és megértésüket kérjük.
- Felhívjuk figyelmüket, hogy rendkívüli esemény (pálya, műszaki, biztosítóberendezési, felsővezetéki meghibásodás)miatt ... - ... állomások között a vasúti közlekedés nem lehetséges. ... és ... állomások között a vonatok kerülő útirányon közlekednek. Kérjük, tájékozódjanak az állomáson.

Amennyiben a rendkívüli esemény, a kedvezőtlen időjárás, természeti katasztrófa illetve a várható elhárítási idő pontosan meghatározható (*baleset, szélvihar, löszfal omlás, földrengés stb.*), akkor az utastájékoztató formaszöveget a konkrét megnevezéssel és időponttal kell megfogalmazni. Amennyiben az elhárítás időszükséglete pontosan nem határozható meg, úgy az utasok tájékoztatása során az utasok figyelmét erre fel kell hívni. (*A helyreállítás várható ideje bizonytalan.*)

*5. sz. melléklet*  
*(szöveggönyv) minta*

**ÁLLOMÁSI, MEGÁLLÓHELYI UTASTÁJÉKOZTATÁS SZÖVEGKÖNYVEINEK  
KÉSZÍTÉSE SORÁN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK**

A Vállalkozó vasúti társaság utasítása tartalmazza.



HÜSZ vonat kategória		HÜSZ üzleti vonatnem			Üzleti vonatnem az utastájékoztatókban		
		Rövidítés	Teljes név	Kód	Vonatnem bemondás	Vonatnem vizuális megjelenítés	Megjelenítés TFT és RGB LED összesítő "Vonat" oszlopában *
<b>Személyszállítási szolgáltatás vonatjai</b>							
<b>Feláras országos vonatok</b>							
A	EC	EuroCity	01	EuroCity vonat	EC	EC	EuroCity
A	EN	EuroNight	02	EuroNight	EN	EN	EuroNight
A	Rj	Railjet	31	Railjet vonat	rj	rj	railjet
A	NEx	Határátlépő expresszvonat	03	Expressz vonat	Ex	Ex	Expressz
A	NIC	Határátlépő InterCity	04	InterCity vonat	IC	IC	InterCity
A	ICR	InterCityRapid	10	InterCityRapid vonat	ICR	ICR	InterCityRapid
A	IC	InterCity	11	InterCity vonat	IC	IC	InterCity
A	Ex	Belföldi expresszvonat	07	Expressz vonat	Ex	Ex	Expressz
<b>Országos vonatok</b>							
A	NGy	Határátlépő gyorsvonat	06	Nemzetközi gyorsvonat	gyors	Gy	gyors
A	Gy	Belföldi gyorsvonat	13	Gyorsvonat	gyors	Gy	gyors
A	S	Sebesvonat	14	Sebesvonat	sebes	S	sebes
A	IR	InterRégió	26	Személyvonat	személy	IR	InterRégió
A	FSz	Fővonalai személy	15	Személyvonat	személy	Sz	személy
A	Kü	Meghírdetett különvonat	16	Különvonat	különvonat	Kü	különvonat
<b>Elővárosi vonatok</b>							
B	BESZ	Budapesti elővárosi személyvonat	18	Személyvonat	személy	Sz	személy
B	BEG	Budapesti elővárosi gyorsított vonat	88	Gyorsított személyvonat	gyorsított	Gyt	gyorsított
B	BEZ	Budapesti elővárosi zónázó vonat	89	Zónázó vonat	zónázó	Zón	zónázó
<b>Regionális vonatok</b>							

HÜSZ vonatkategória		HÜSZ üzleti vonatnem			Üzleti vonatnem az utastájékoztatókban		
Rövidítés	Teljes név	Kód	Vonatnem benomlás	Vonatnem vizuális megjelenítés	Megjelítés TFT és RGB LED összesítő "Vonat" oszlopában *	Megjelítés TFT és RGB LED összesítő "Megjegyzés" oszlopában **	
B	NIP	Határátlépő InterPici	08	InterPici vonat	IP	IP	InterPici
B	ER	EuroRégió	25	EurRégió vonat	ER	ER	EurRegio
B	VESz	Vidéki elővárosi vonat	38	Személyvonat	személy	Sz	személy
B	Tram	Tram-train	19	Személyvonat	személy	Sz	személy
B	IP	InterPici	12	InterPici vonat	IP	IP	InterPici
B	KSZZ	Kishatárforalmi személyvonat	05	Személyvonat	személy	Sz	személy
B	Sz	Egyéb személyvonat	29	Személyvonat	személy	Sz	személy
<b>Személyszállítási közszolgáltatáshoz nem tartozó vonatok</b>							
B	Kür	Esetileg megrendelt különvonat	34	Különvonat	különvonat	Kü	különvonat
<b>Egyéb személyszállítási tevékenységet ellátó vonatok</b>							
	VIP	Védett vezetői különvonat	21	Különvonat	különvonat	Kü	különvonat
B	N	Nosztalgiavonat	20	Nosztalgiavonat	nosztalgia	N	nosztalgia
B	Ne	Esetileg megrendelt nosztalgiavonat	24	Nosztalgiavonat	nosztalgia	N	nosztalgia
<b>HÜSZ vonatkategóriák:</b>							
A - Távolsági személyszállító vonat							
B - Helyi (pl. elővárosi, regionális) személyszállító vonat							

\*Sz, Gy, Z, Ex esetén, amelyik vonat rendelkezik viszonylatjelöléssel, akkor a "Vonat" oszlopban azt kell kijelteni és nem a vonatnemét, a Vállalkozó vasúti társaság által megadott grafikai formátumban.

A amelyik vonatnem rendelkezik grafikai jelöléssel, akkor azt kell kijelteni a Vállalkozó vasúti társaság által megadott grafikai formátumban.

\*\*A amelyik vonatnak neve van, akkor a „Megjegyzés” oszlopban azt kell kijelteni.

Ha a vonatnem rendelkezik grafikai jelöléssel és ez az adott kijelzőn a vonatszám előtt megjelenik, akkor a vonatszám után ezen oszlop szerinti vonatnemét kell feltüntetni.

Az üzleti vonatnem az utastájékoztatókban a mindenkor hatályos HÜSZ üzleti vonatnem szerint kell figyelembe venni.

## Vizuális és hangos utastájékoztató eszközök kezelési és megjelenítési időpontjai

7. sz. melléklet

Vizuális utastájékoztató eszközök megjelenítési időpontok												
Összesítő utastájékoztató kijelzők kezelése												
Szolgálati hely	Menetrend szerinti közlekedés				Késés		Változás jelzése	Vágányvégi és vágány melletti kijelzők kezelése				
	Vonatforgalom megjelenítés		Felállítási vágány megjelenítés					Menetrend szerinti közlekedés		Késés		Változás jelzése
	Érkező	Induló	Érkező	Induló	Menetrend szerinti érkezés	Menetrend szerinti indulás		Érkező	Induló	Menetrend szerinti érkezés	Menetrend szerinti indulás	
Budapest-Déli,												
Budapest-Kéleti,	1 óra	1 óra	20 perc	20 perc	3 perc	azonnal, de legkésőbb 3 perc		20 perc	20 perc	3 perc	azonnal, de legkésőbb 3 perc	
Budapest-Nyugati												
Kiemelt állomás	30 perc	30 perc	20 perc	20 perc	3 perc	azonnal, de legkésőbb 3 perc		20 perc	20 perc	3 perc	azonnal, de legkésőbb 3 perc	
Kiemelt állomásnak nem minősülő elágazó és csatlakozó állomások valamint Budapest	30 perc	30 perc	20 perc	20 perc	3 perc	azonnal, de legkésőbb 3 perc	Várható késést és a mértékben bekövetkezett változást azonnal jelezni kell.	20 perc	20 perc	3 perc	azonnal, de legkésőbb 3 perc	Várható késést és a mértékben bekövetkezett változást azonnal jelezni kell.
vonzatsközpöthez tartozó elővárosi állomások												
Egyéb állomás	10 perc	10 perc	10 perc	10 perc	3 perc	azonnal, de legkésőbb 3 perc		10	10	3 perc	azonnal, de legkésőbb 3 perc	
Megállítható hely	10 perc		10 perc		3 perc	3 perc		10		3 perc	3 perc	

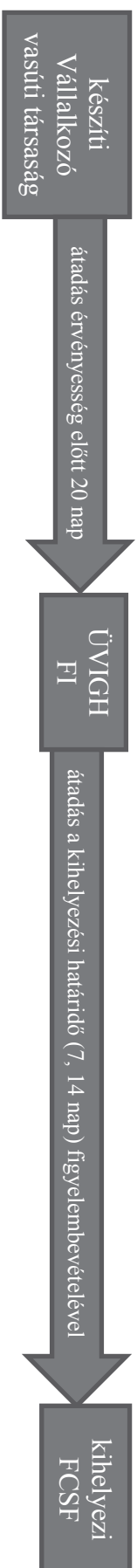
Hangos utasítájközzetés során a bemondás gyakorisága per c élétkben n kifejezve																									
Késés																									
Szolgáltatási hely		Mene trend szerinti közlekedés				Célállomásra Érkező			Érkezés után tovább induló		Vizualis használatatlan														
						Érkezés után tovább induló		Tényleges érkezés előtt az érkezésről vagy indulásról		Késés ismétlés		Érkező		Induló											
Célállomásra Érkező		Helyből induló		Érkezés után tovább induló (átmenő) tartózkodás < 15 per		tartózkodás >= 15 per		Mene trend szerinti érkezés előtt a késésről		Tényleges érkezés előtt az érkezésről		Mene trend szerinti érkezés/indulás előtt a késésről		Helyből induló		Késés ismétlés		Változás jelzése		Mene trend szerinti érkezés előtt		Mene trend szerinti indulás előtt			
Budapest-Déli, Budapest-Kelei, Budapest-Nyugati		3 per		10 és 3 per (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		3 per		3 per		3 per		10 de legkésőbb 3 perccel korábban		20 per feletti késést 10 perccenként				3 per		15, 8, 3 per	
Kiemelt állomás		3 per		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		3 per		3 per		3 per		10 per, de legkésőbb megközelítési időnorma érték		20 per feletti késést 10 perccenként				megközelítési időnorma érték		15, 8, 3 per	
Kiemelt állomásnak nem minősülő elhagyó és csatlakozó állomás ok, valamint kiemelt állomásnak nem minősülő Budapest vonzaskörzetéhez tartozó elővárosi állomások		3 per		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		3 per		3 per		10 per, de legkésőbb megközelítési időnorma érték		30 per feletti késést 10 perccenként		Várható késést és a mértékben bekövetkezett változást azonnal jelezni kell		ÁVU szabályozás szerinti					
																								10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)	
Egyéb állomás		3 per		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		3 per		3 per		10 per, de legkésőbb megközelítési időnorma érték (átmenő vonatoknál csak megközelítési időnorma érték)		30 per feletti késést 10 perccenként				ÁVU szabályozás szerinti					
																								10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)	
Mégállóhely		3 per		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)		3 per		3 per		10 per, de legkésőbb megközelítési időnorma érték (átmenő vonatoknál csak megközelítési időnorma érték)		30 per feletti késést 10 perccenként				ÁVU szabályozás szerinti					
																								10 per és megközelítési időnorma érték (kétszer)	



**Statikus utastájékoztató hirdetemények kezelésének folyamata****MÁV Zrt. forgalmi személyzettel és Vállalkozó vasúti társaság személyzetével egyaránt rendelkező szolgálati helyeken:**

Érkező-induló vonatok jegyzékének elkészítése, kihelyezése a Forgalmi csoportonkénti főnökség feladata.

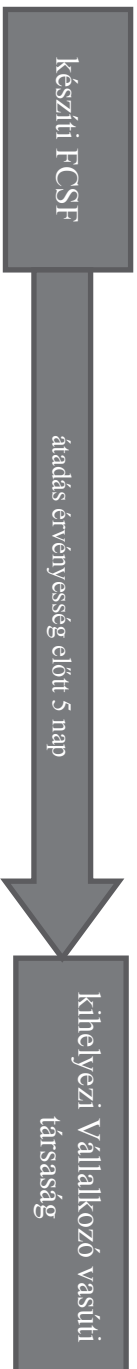
Vágányzári információk:



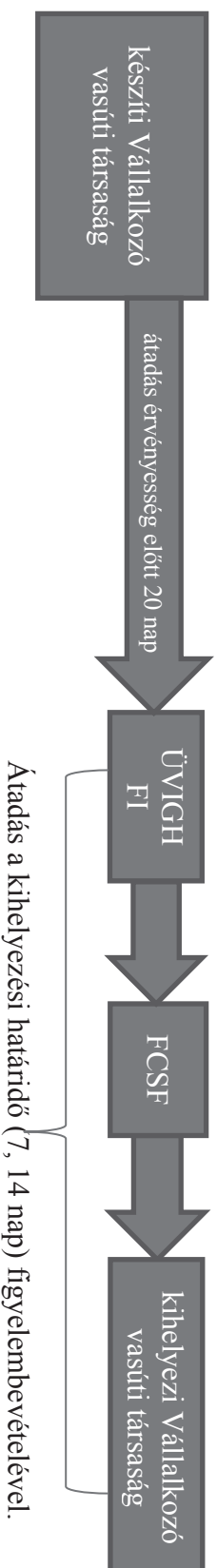
Az Utasjogi rendeletben előírt személyszállítási információt tartalmazó hirdetemények: készítését, kihelyezését a Vállalkozó vasúti társaság végzi.

**Csak Vállalkozó vasúti társaságszemélyzetével rendelkező szolgálati helyeken:**

Érkező-induló vonatok jegyzéke:



Vágányzári információk:

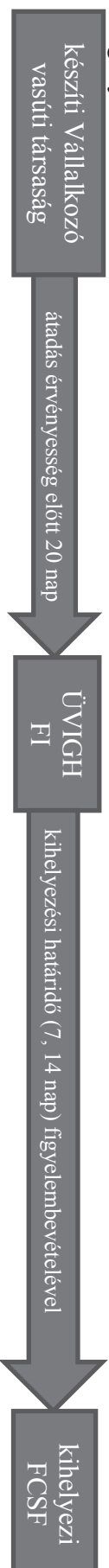


Az Utasjogi rendeletben előírt személyszállítási információt tartalmazó hirdetemények: készítését, kihelyezését a Vállalkozó vasúti társaság végzi.

### Csak MÁV Zrt. forgalmi személyzettel rendelkező szolgáltatati helyeken:

Érkező-induló vonatok jegyzékének elkészítése, kihelyezése a Forgalmi esomóponi főnökség feladata.

Vágányzári információk:



Az Utasjogi rendeletheben előírt személyszállítási információt tartalmazó hirdetésmények:

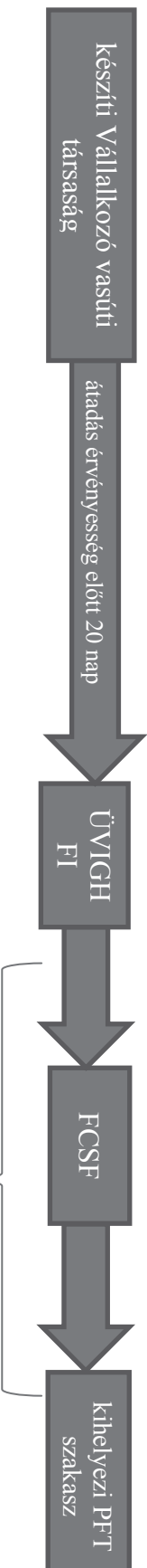


### Személyzet nélküli szolgáltatati helyeken:

Érkező-induló vonatok jegyzéke:



Vágányzári információk:



Átadás a kihelyezési határidő (7, 14 nap) figyelembevételével.

Az Utasjogi rendeletheben előírt személyszállítási információt tartalmazó hirdetésmények:



### Magyar megfelelő névvel rendelkező, határon túl lévő állomásnevek listája

#### A

Aghireș (Egrespatak)  
Alba Iulia (Gyulafehérvár)  
Aleșd (Élesd)  
Aluniș Sălaj (Szamoszéphlak)

#### B

Bačka Topola (Topolya)  
Baia Mare (Nagybánya)  
Băile Herculane (Herkulesfürdő)  
Băile Tușnad Hm. (Tusnádfürdő)  
Bat'ove (Bátyú)  
Beclean pe Someș (Bethlen)  
Benesat (Benedekfalva)  
Beograd (Belgrád)  
Beška (Beska)  
Blaj (Balázsfalva)  
Boju (Kolozsós)  
Botiz Hm.(Batiz)  
Brașov (Brassó)  
Bratca (Barátka)  
Bratislava (Pozsony)  
Brno (Brünn)  
Bruck an der Leitha (Királyhida)  
București (Bukarest)  
Burgas (Burgasz)  
Bușag (Buság)

#### C

Cadia (Nagykágya)  
Călășari Turda (Harasztos)  
Câmpia Turzii (Aranyosgyéres)  
Caransebeș (Karánsebes)  
Carei (Nagykároly)  
Cefa (Cséffa)  
Červenica (Vörösvágás)  
Chop (Csap)  
Cicârlău (Kissikárló)  
Ciucea (Csucsá)  
Cluj-Napoca (Kolozsvár)  
Cluj-Napoca Est (Szamosfalva)  
Cojocna (Kolozs)  
Curtici (Kürtös)  
Curtuișeni (Érkörtvélyes)

#### D

Deda (Déda)  
Dej Călători (Dés)  
Deva (Déva)  
Dezmir (Dezmér)  
Diosig (Bihardiószeg)  
Domănești (Domahida)  
Dresden (Drezda)  
Drienovská Nová Ves (Somosújfalú)  
Drobeta-Turnu Severin (Szörényvár)

#### E

Episcopia Bihor (Biharpüspöki)

#### F

Făgăraș (Fogaras)  
Fersig (Fehérszék)

#### G

General Gh. Avramescu (Gilvác)  
Gheorgheni (Gyergyószentmiklós)  
Gherla (Szamosújvár)  
Grindeni (Gerendkeresztúr)

#### H

Hmelnickij (Khmelnitskij)  
Hodoș (Órihódos)  
Huedin (Bánffyhunyard)

#### I

Iernut (Radnót)  
Ilba (Iloba)  
Ilia (Marosillye)  
Inău (Inó)  
Indija (India)  
Izvoru Oltului (Csíkszentdomokos)

#### J

Jennersdorf (Gyanafalva)  
Jibou (Zsibó)

**K**

Karlovac (Károlyváros)  
 Karpaty (Kárpáti)  
 Kendice (Kende)  
 Koprivnica (Kapronca)  
 Košice (Kassa)  
 Kostol'any nad Hornádóm (Hernádszentistván)  
 Kraków (Krakkó)  
 Križevci (Körös)  
 Kúty (Jókút)  
 Kyiv Pass. (Kijev)  
 Kysak (Sároskőszeg)

**L**

Leş Bihor (Váradles)  
 Ličartovce (Licsérd)  
 Lipany (Héthárs)  
 Luduş (Marosludas)  
 Lugoş (Lugos)  
 Lviv (Lemberg)

**M**

Mačkovci (Mátyásdomb)  
 Marna (Dégenfeldtanya)  
 Mediaş (Medgyes)  
 Medieşu Aurit (Aranyosmeggyes)  
 Miercurea Ciuc (Csíkszereda)  
 Mireşu Mare (Nagynyíres)  
 Moftin (Majtény)  
 Mukacheve (Munkács)  
 Murska Sobota (Muraszombat)

**N**

Nové Zámky (Érsekújvár)  
 Novi Beograd (Újbelgrád)  
 Novi Sad (Újvidék)

**O**

Obišovce (Abos)  
 Odoreu (Szatmárudvari)  
 Oradea (Nagyvárad)  
 Oradea Vest (Őssipuszta)  
 Orkucany (Orkuta)  
 Ormož (Ormosd)  
 Orşova (Orsova)  
 Oświęcim (Auschwitz)

**P**

Parndorf (Pándorfalu)  
 Pečovská Nová Ves (Pécsújfalú)  
 Petroşani (Petrozsény)  
 Ploscoş (Palackos)  
 Praha (Prága)  
 Přesov (Eperjes)

**R**

Radna (Máriaradna)  
 Războieni (Székelykocsárd)  
 Resighea (Reszege)  
 Rijeka (Fiume)  
 Roşiori Bihor (Biharfélegyháza)  
 Rožkovany (Roskovány)

**S**

Sabinov (Kisszeben)  
 Săbişa (Kissebespatak)  
 Săcuieni Bihor (Székelyhíd)  
 Salonta (Nagyszalonta)  
 Sanislău (Szaniszló)  
 Sărâţel (Szeretfalva)  
 Şarişké Michal'any (Szentmihályfalva)  
 Sătmărel (Szatmárzsadány)  
 Satu Mare (Szatmárnémeti)  
 Satulung pe Someş (Kővárhosszúfalú)  
 Săvârşin (Soborsin)  
 Sebeş Alba (Szászsebes)  
 Seini (Szinérváralja)  
 Sfântu Gheorghe (Sepsiszentgyörgy)  
 Sibiu (Nagyszeben)  
 Şibot (Alkenyér)  
 Siculeni (Madéfalva)  
 Sighişoara (Segesvár)  
 Şilindru (Érselénd)  
 Simeria (Piski)  
 Simion (Érsemjén)  
 Sinaia (Szinaja)  
 Someş Odorhei (Szamosudvarhely)  
 Stara Pazova (Ópázova)  
 Štúrovo (Párkány)  
 Subotica (Szabadka)  
 Şunciuş (Vársonkolyos)  
 Svaljava (Szolyva)



**T**

Ťahanovce (Hernádtihany)  
Tămășeu (Paptamási)  
Târgu Jiu (Zsilvásárhely)  
Târgu Mureș (Marosvásárhely)  
Ţicău (Szamoscikó)  
Timișoara (Temesvár)  
Toplița (Maroshévíz)  
Topolya (Bačka Topola)  
Trebejov (Terebő)  
Tunel Hm. (Kolozs-alagút)

**U**

Ulmeni Sălaj (Sülelmed)

**V**

Valea lui Mihai (Érmihályfalva)  
Valea Florilor (Virágosvölgy)  
Varna (Várna)  
Vel'ký Štariš (Nagysáros)  
Vințu de Jos (Alvinc)  
Volovec (Volóc)  
Vrbas (Újverbász)  
Vrbovec (Verbóc)  
Vynnitsa (Vinyica)

**W**

Warszawa (Varsó)  
Wien (Bécs)

**Z**

Zagreb (Zágráb)  
Zmajevo (Ókér)  
Zurndorf (Zurány)



---

Szerkeszti a MÁV Zrt. Jogi igazgatóság. 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60. Telefon: 511-3105  
Szerkesztésért felelős a Szerkesztőbizottság.  
Kiadja a MÁV Zrt. Felelős kiadó: Dr. Siska Judit  
Terjeszti a MÁV SZK Zrt. IEÜ (1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.)

**HU ISSN 1419—3973**

---

Nyomda: Pátria Nyomda Zrt. Felelős vezető: Simon László vezérigazgató