

Az Országos haváriaközpont a MÁV-csoport életében

Négrádi Tamás
Főigazgató, MÁV Zrt. KSZF

2026. május 27.



Integrált haváriakezelés kialakítása a MÁV-csoportnál

- Integráció előtt: különálló közlekedési cégek, **hiányzott a központi koordináció**
- A zavarkezelésben részt vevők között sokszor **késedelmes, összehangolatlan kommunikáció és reakció**
(jelentős késések, ellentmondásos utastájékoztatás)
- **Zavarelhárítási feladatok térben kiterjedt infrastruktúrán jelentkeznek**, a részt vevő egységek gyakran fizikailag is távol vannak egymástól
- Szervezetenként **eltérő eljárásrendek** a haváriahelyzetek kezelésében

- A személyszállítási törvény módosítása (2024. dec.) megágyazott a MÁV-csoport holdingstruktúrák kialakításának (2025. jan.)
- **Növekvő igény egy erős, felhatalmazott koordináló központra**

Kell egy „karmester” a komplex rendszer irányításában



2025. januárban megalakult az Országos haváriaközpont (OHK)

Küldetés: közösségi közlekedést akadályozó forgalmi zavarhelyzetek utasközpontú, gyors és összehangolt kezelése



**csoportszintű
koordináció**



gyors reakciókészség



A zavarhelyzetek elhárításának felgyorsítása integrált döntési mechanizmusokkal

**hiteles
utastájékoztatás**



Egységes, azonnali és pontos információáramlás minden csatornán keresztül az utasok felé

**Minőségi és hatékony
zavarkezelés**



rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználásával

Az OHK diszpécserközpont négy feladatkörben biztosít 0-24 órás felügyeletet

Fődiszpécser

- fogadja a zavarhelyzetekre vonatkozó információkat
- kapcsolatot tart az irányítási területekkel
- meghatározza az utasok számára legkedvezőbb közlekedési rendet
- Információt szolgáltat

Utastájékoztatási diszpécser

- ellátja az utastájékoztatási csatornákat megfelelő információkkal
- koordinálja az utastájékoztatásban résztvevő helyszíni egységeket
- kapcsolatot tart a társszolgáltatókkal



Működéstámogató diszpécser

(adminisztráció, adatgyűjtés és -feldolgozás)

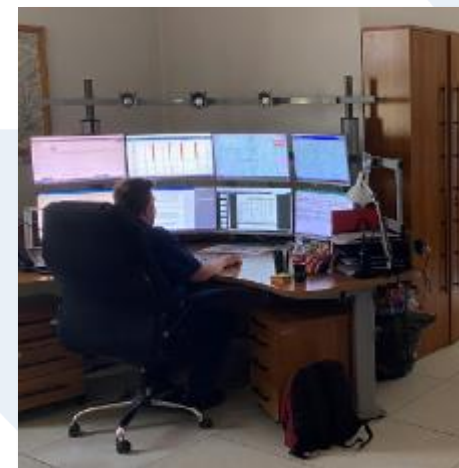
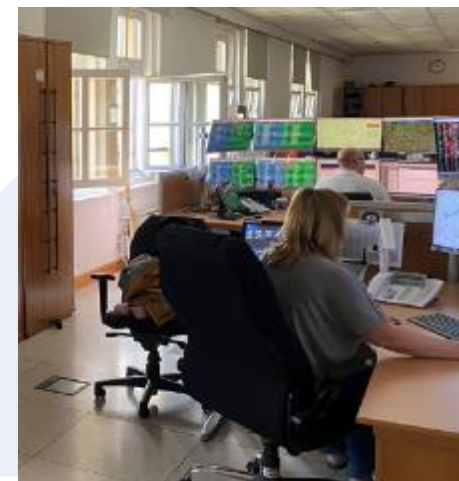
Koordinációs diszpécser

- folyamatosan monitorozza a vasúti és autóbuszos közlekedési helyzetképet
- felügyeli zavarhelyzetben meghatározott közlekedési rend biztosítását

Szolgáltatástervezési diszpécser

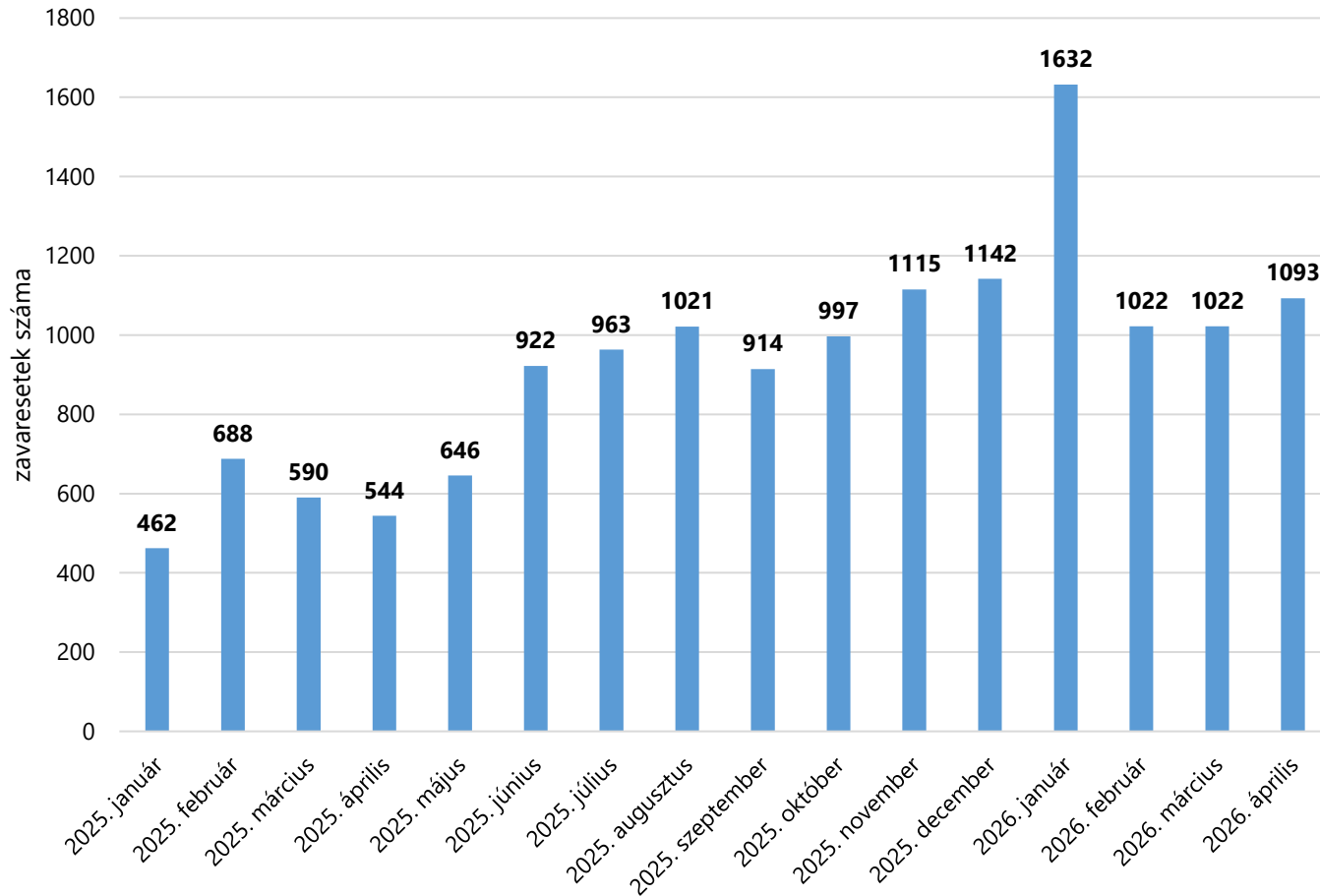
- megszervezi az utasok tovább utazását
- irányítja az operatív vonatpótló autóbuszokat
- egyeztet a tartalékbuszok felhasználását

+ **technológiai támogatás:** háttérfeladatok, adatelemzések, beszámolók, esettanulmányok, eljárásrendek



Az OHK küldetése a közösségi közlekedést akadályozó forgalmi zavarhelyzetek utasközpontú kezelése

Az OHK által kezelt zavaresetek száma havi bontásban



naponta átlagosan
30 zavaresemény

Az OHK felel az operatív autóbuszos szolgáltatás teljes körű irányításáért



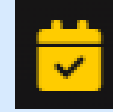
Zavarhelyzetek esetén rendkívüli autóbuszos pótlás

Előre tervezett vágányzáraknál kapacitástartalék



Magas kihasználtsággal közlekedő vonatok mellett többletkínálat

Csoportos utazási igények kiszolgálása a vonattal megegyező relációban



A flotta a 2025. nyári főszezonban érte el a **200 db**-os csúskapacitást

2026. februártól mintegy 100 db busz áll rendelkezésre

több mint 50 helyszínen, ebből 9 helyszínen 0-24 órában



a 2026. nyári főszezonban az OHK ismét 200 db tartalékbusszal tervez

A flotta allokációja



fővonalai koncentráció



nagy forgalmú vasúti csomópontokon lehető legbővebb üzemidő biztosítása

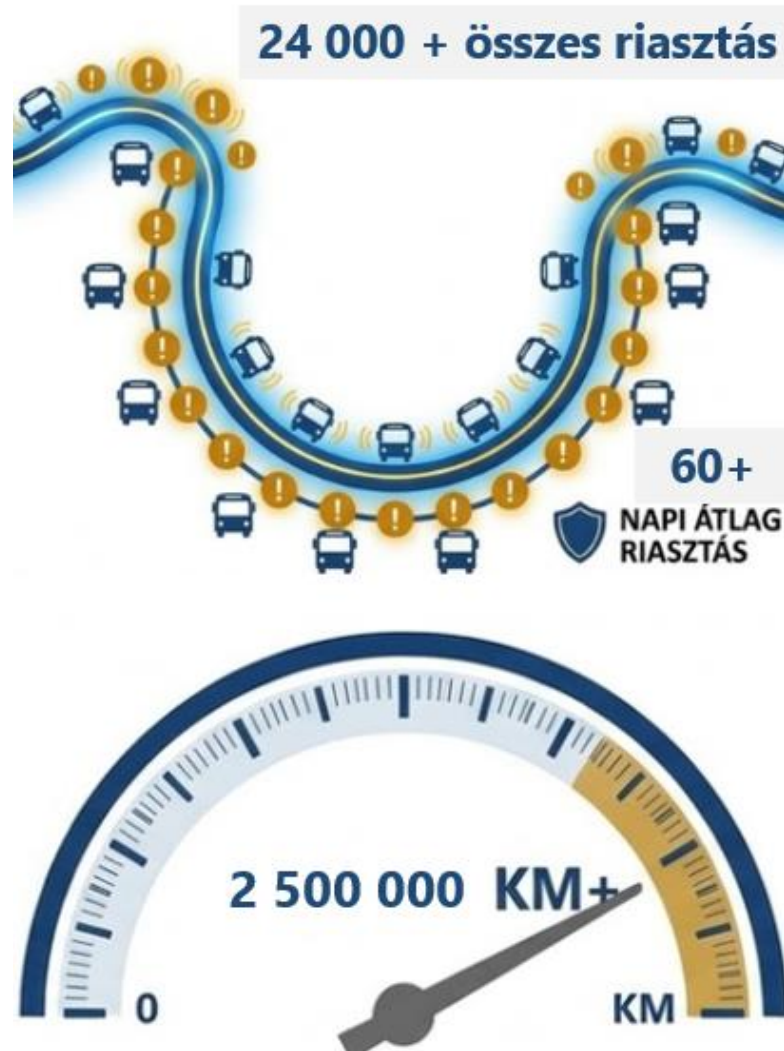
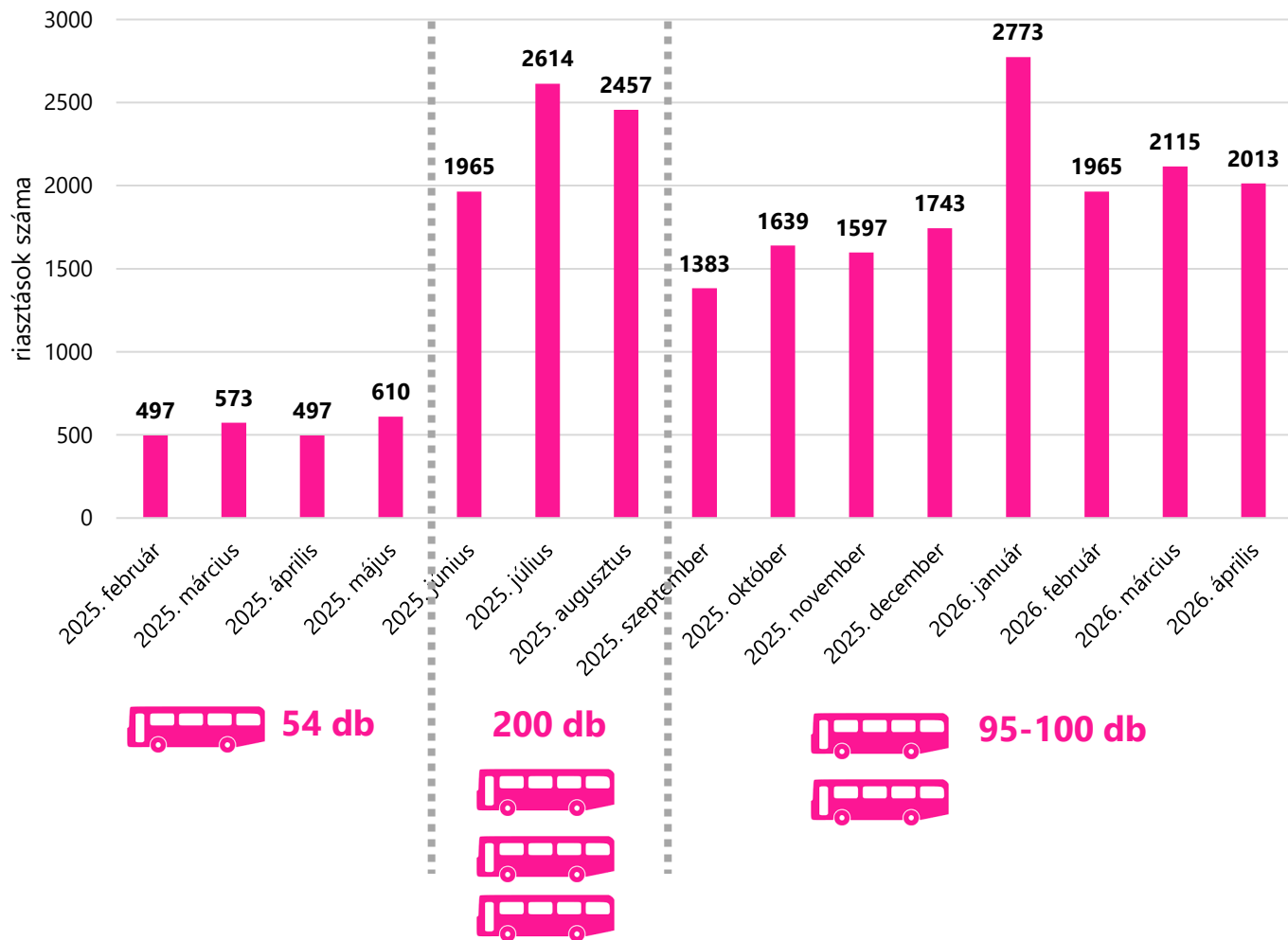


egyenletes térbeli lefedettség, reakcióidők minimalizálása



Tartalékbuszok felhasználása 2025. február óta

Riasztott buszok száma havi bontásban



Helyszíni zavarkezelés és utastájékoztatás erősítése érdekében megalakult az OHK-n belül az utasmenedzser csoport

Rendkívüli eseményeknél helyszíni koordináció

- Forgalmi zavarban érintett helyszíneken célzott utastájékoztatás
- Helyszíni információgyűjtés, kapcsolattartás az OHK diszpécserével
- Utastájékoztatásban további résztvevők helyszíni koordinálása és információval történő ellátása
- Pótlóbuszok helyszíni operatív indítása
- Kiemelt forgalmi változásoknál folyamatos technológiai jelenlét biztosítása



További feladatok zavarmentes időszakokban

- Utasforgalom monitorozása
- Tartalékautóbuszok szűrőpróbaszerű ellenőrzése
- Utastájékoztatási hirdetmények és utasforgalmi létesítmények helyszíni ellenőrzése

A zavarhelyzetek hatékony kezelése érdekében az OHK széles körű együttműködést folytat több állami szervezettel



Céltzott előrejelzés, riasztás



„Forró drót”

**Közvetlen, két irányú kapcsolat
a fődiszpécserrel**



**Naprakész, részletes információ
az infrastruktúra-korlátozásokról**

Kiemelt események kezelése – példák

2025. januárban Szeged-Rendezőnél történt kisiklás okozta vágányzár

- Leghosszabb ideig (több mint 2 hónap) tartó operatív vonatpótlás
- OHK folyamatosan biztosította és felügyelte az autóbuszos pótlást Szeged vasútállomás, illetve Szeged-Rókus és Kiskundorozsma között, valamint Szeged és Röske között
- Pótlóbuszos fordatervek kialakítása, átszállási-csatlakozási rend meghatározása a Napfény IC-k és a békéscsabai vonatok között

2025. márciusban felsővezeték-rongálódás miatt Szolnok állomás kizárásra került

- Újszerű megoldás: az átmenő vonatok a rendezőpályaudvaron át közlekedtek
- Szolnok állomás kiszolgálására operatív állomáspótló járatok közlekedtek 27 db autóbuszal



Kiemelt események kezelése – példák

2025. júliusban az országon átvonuló heves viharok okozta károk

- Több mint 15 meghatározó vasútvonalon bénult meg a közlekedés
- Az akadályok és a kárelhárítás miatt akár többórás korlátozások alakultak ki
- A pótlási feladatokban több mint 200 db autóbusz dolgozott folyamatosan
 - ebből a balatoni vonalakon egyidejűleg 50 db pótlóbusz közlekedett
- emellett 89 db VOLÁN autóbusz is segítette az utasok eljuttatását



2026. januárban a mintegy két héten át tartó rendkívüli télies időjárás („hóhelyzet”) következményeinek kezelése

- országszerte közlekedési nehézségeket okozott mind a vasúti, mind az autóbuszos közlekedésben,
- több vonalon jellemzően váltóállítási probléma nehezítette a forgalmat,
- ennek ellenére az OHK a személyszállítási és pályaműködtetési területekkel szorosan együttműködve folyamatos közlekedést tudott biztosítani,
- ekkor keletkezett a legtöbb zavaresemény egy nap alatt: január 7-én 135 eset
- a tartalékbusz-felhasználás mintegy kétszerese volt egy átlagos téli időszakhoz képest



Aktuális példa: 2026. május 25-én Kelenföldön egy kigyulladt mozdony okozta haváriahelyzet

A történet...



A délutáni órákban **Kelenföld állomás egyik kihúzóvágányán egy Astride mozdony füstölni kezdett**



A Katasztrófavédelem döntése alapján **biztonságvédelmi okokból kb. 40 perccel később a teljes állomás áramtalanítása vált szükségessé**



Jelentős zavartatás a dunántúli fővonalakon: 1-es, 20-29-30-as, 40-42-es vonalon a vonatok **külsőbb állomásokon** (pl. Budaörsön, Tatabányán, Tárnokon, Székesfehérváron, Hárison) **fordultak vissza**



Kelenföld és az ideiglenes fordítóállomások között pótlóbuszok közlekedtek



A zavarelhárítás előrehaladtával **kb. 1 óra elteltével korlátozásokkal lehetségessé vált a vonatforgalom** (1-es vonal felől)



Végül **kb. 3-3,5 óra elteltével Székesfehérvár és Sárbogárd felé (29-30-as, 40-42-es vonal) is, minden irányban lehetségessé vált a vasúti közlekedés**



Aktuális példa: 2026. május 25-én Kelenföldön egy kigyulladt mozdony okozta haváriahelyzet



Az OHK az értesülést követően azonnal utasmenedzsereket és tartalékbuszokat vezényelt a helyszínre



A nagy mértékű vonatpótlási feladatokban a tartalékbuszokon és további VOLÁN-autóbuszokon túl a BKK is szerepet vállalt (több mint 10 db többlet-autóbuszal)



Az OHK kezdeményezte a Katasztrófavédelemnél a kelenföldi vonatforgalom teljes korlátozásának felülvizsgálatát, tekintettel az akadályozás országos volumenére



A korlátozás mértékétől függően (teljes kizárás / csökkentett kapacitás) az OHK dinamikusan módosította az operatív közlekedési rendet



A forgalom részleges visszaállítása során az OHK ingavonatot kezdeményezett Kelenföld és a Déli pályaudvar között



Az OHK díjtermék-elfogadást és sűrítést kezdeményezett a párhuzamos BKK-viszonylatokon (pl. 139-es autóbusz, 19-49-es villamosok)



Az OHK kezdeményezésére az ORFK segítette a pótlóbuszok gördülékeny közlekedését, illetve csapatszállító buszokat biztosított a vasúti személyzet átszállításához

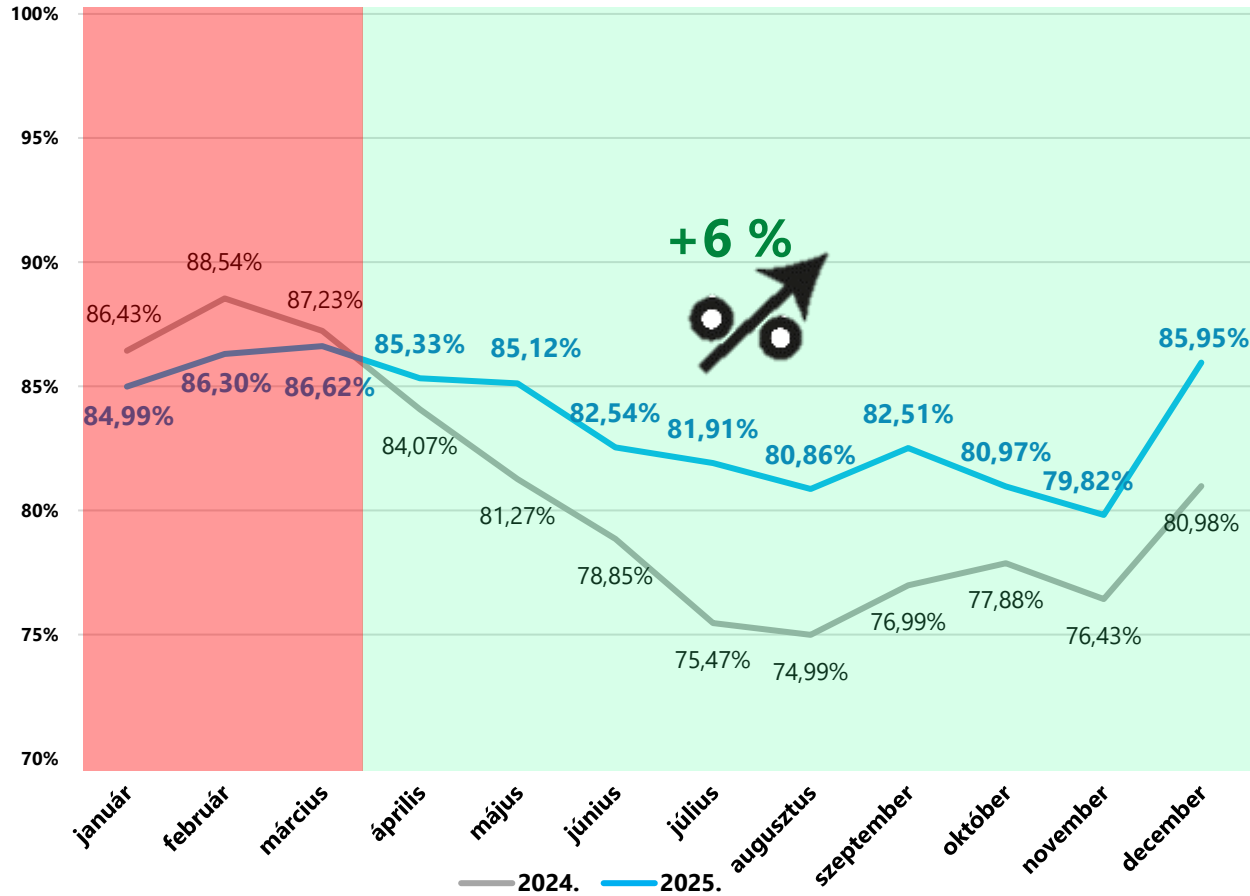


A csatlakozáspótlások és a folyamatos eljutás biztosítása érdekében a pótlóbusz-közlekedést az OHK a vonatközlekedés megindulását követően is, egészen az éjszakai órákig fenntartotta



Az OHK eredményei – utasfókuszú zavarkezelés mellett javult a szolgáltatás megbízhatósága

MÁV személyszállító vonatok menetrendszerúsége
2024-ben és 2025-ben



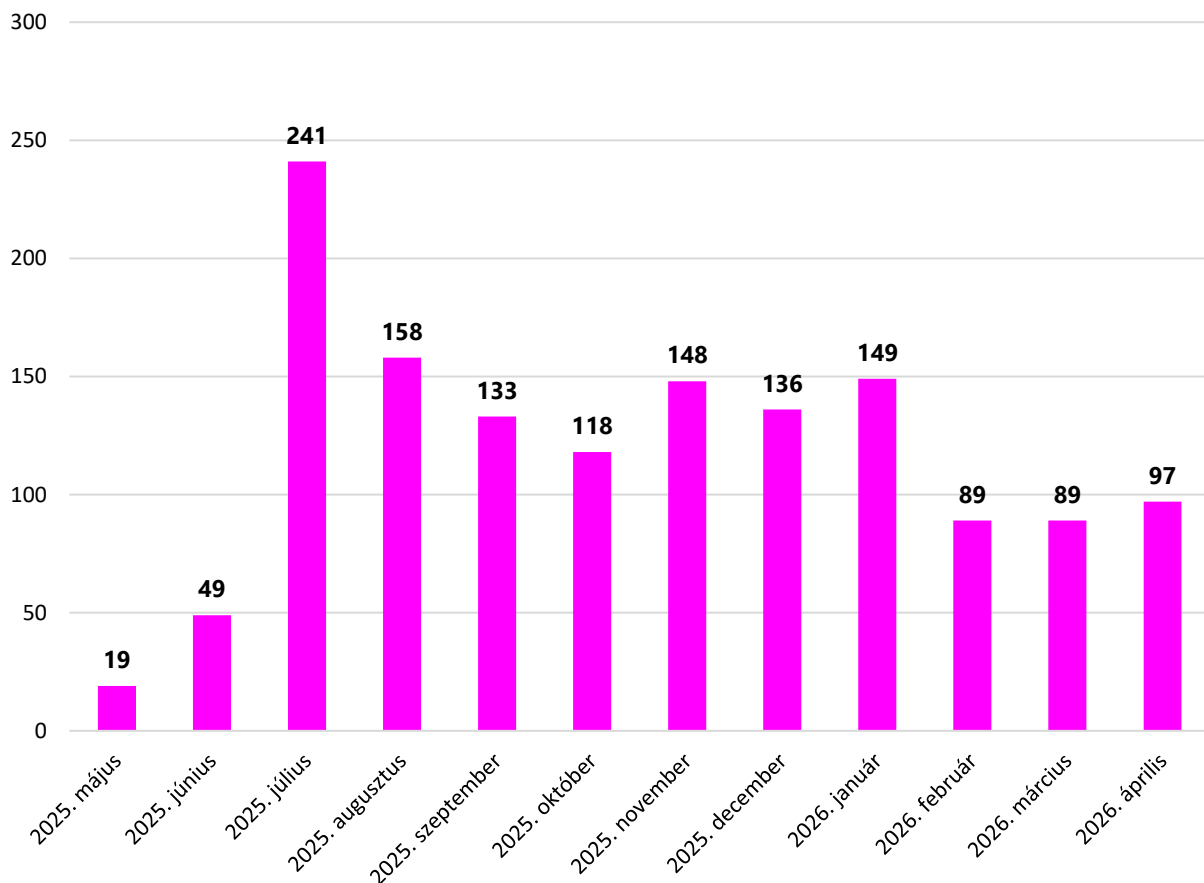
- Az OHK próbaüzemét (tervezett létszám elérése, betanulás időszaka) követően, **2025. áprilistól rendszerszintű javulás**
- Rendszerszintű reziliencia: **a nyári főszezonban (július-augusztus) tapasztalt korábbi drasztikus teljesítményromlást az OHK aktív forgalomszervezési és zavarkezelési tevékenysége sikeresen tompította**

Az OHK eredményei – kisebb mértékű és kevesebb késés



Az OHK eredményei – csatlakozásbiztosítás zavarhelyzetekben

Csatlakozás biztosítása tartalékautóbuszokkal
riasztott buszok száma havi bontásban



Korábban a csatlakozásmulasztás "elkerülhetetlen" velejárója volt a nagy mértékű késéseknek



Az OHK újszerű megoldása:
csatlakozást mulasztó utasok célba juttatása
operatív pótlóbuszsal

1400+

csatlakozáspótlás május óta



Operatív példák



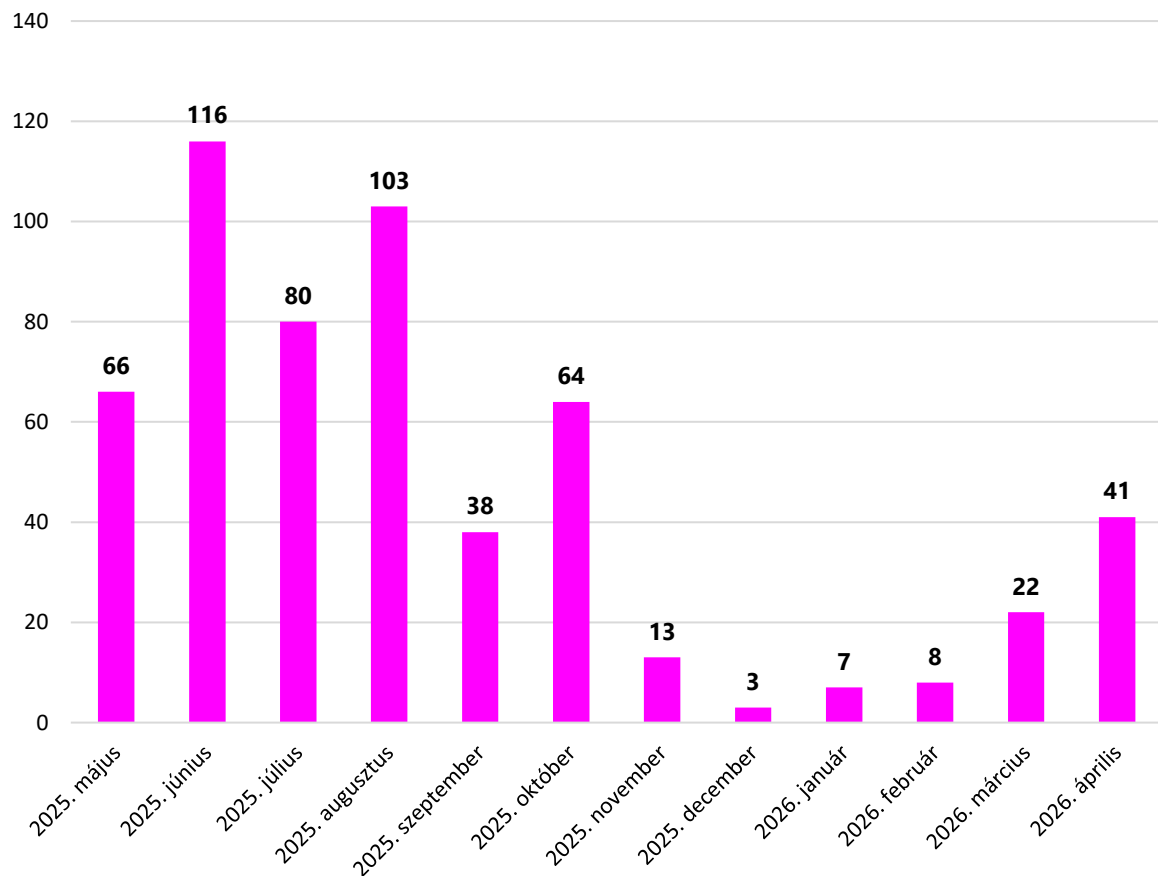
Pannónia IR késése
buszos ráhordás Barcstól
Mecsek IC-csatlakozás



Tópart IC késése
autóbuszos továbbutazás
Keszthely / Tapolca

Az OHK eredményei – többletkapacitás biztosítása zsúfoltság esetén

Rásegítő szolgáltatás tartalékautóbuszokkal
riasztott buszok száma havi bontásban



Rugalmas reagálás a vonatok telítettségére



proaktív **autóbuszos rásegítés a legterheltebb vonatok mellett**,
azokkal megegyező relációban

Szezonális keresletkezelés



Kiugró, **lökészerű utasforgalmi igények** kezelése
(pl. zsúfolt helyjegyeköteles vonatoknál,
kiemelt forgalmú hétvégéken)

Javuló ügyfélméeny



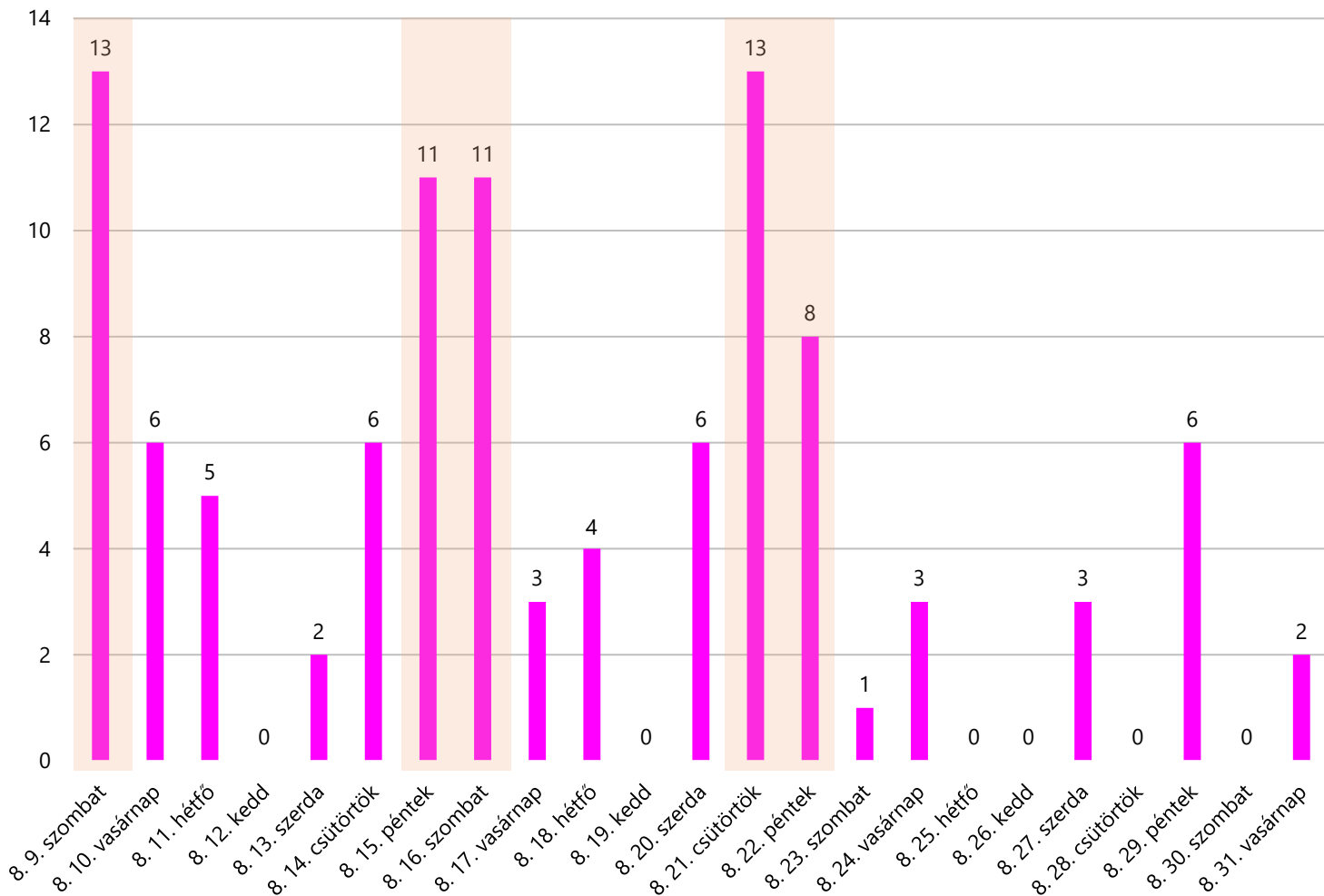
Nincs elutasítás megtelt vonat
esetén sem

több mint **500**
rásegítő autóbuszindulás



Példa – mentesítőbuszok indítása a Balaton felé a nyári főszezonban

Mentesítőautóbusz-indulások száma



70%

A kiemelt turisztikai és hétvégi időszakokhoz kapcsolódóan



Fő irányok

Budapest

Székesfehérvár



Siófok



déli part



100+



buszindulás
augusztusban

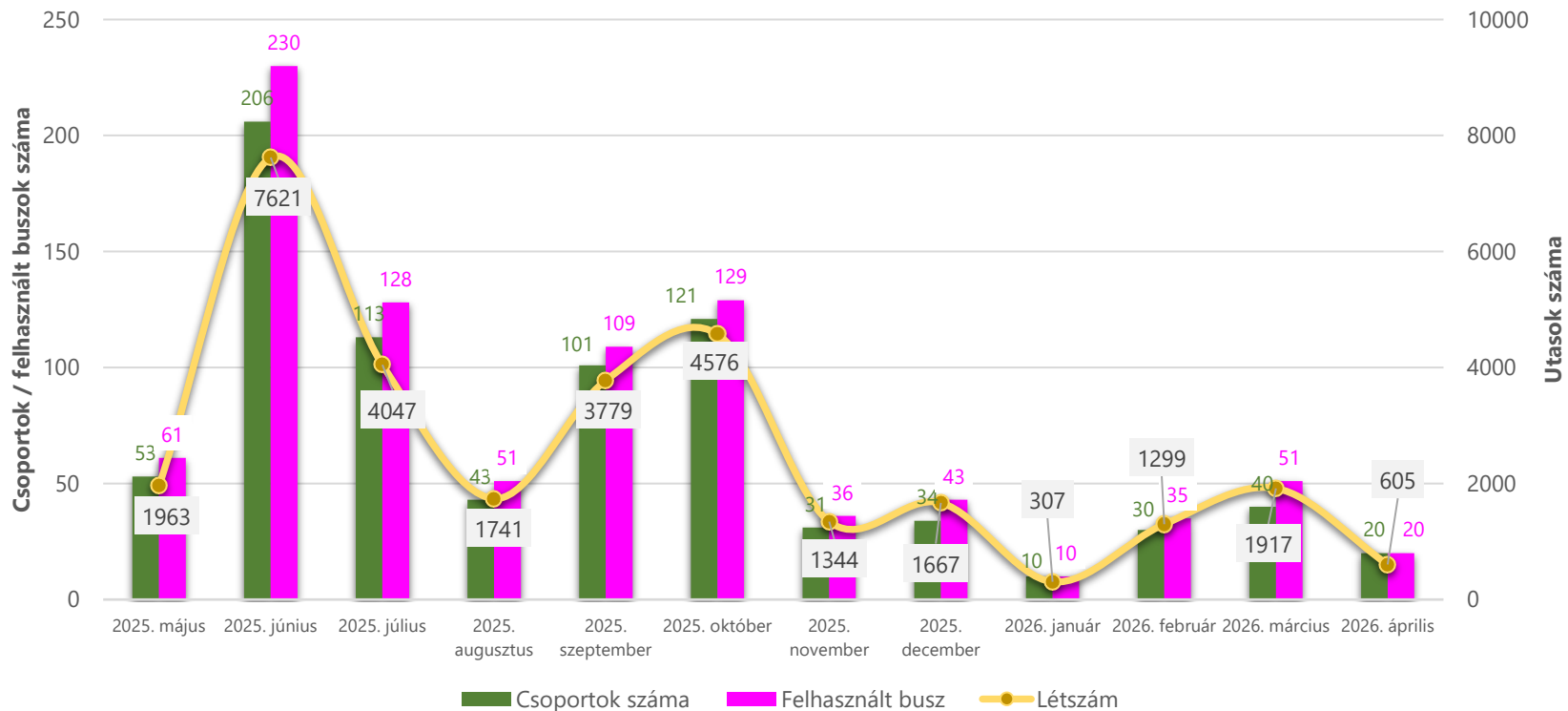
2000+



elszállított utas

Az OHK eredményei – csoportosan utazók célba juttatása

OHK által biztosított csoportos utazások



Korábbi elutasítások helyett **garantált eljutás operatív autóbuszos szolgáltatással**



Menetrendi kínálatot meghaladó csoportos igények biztosítása



Szezonális csúcs: **júniusi osztálykirándulások rugalmas kezelése**







Hatékony szinergia a **vágányzári pótlások** idején: a pótlójárat **kapacitásának dinamikus bővítése** a csoportos igényekhez igazítva

ÖSSZES UTASSZÁM
30 000 +
 2025. május óta

CSOPORTOK SZÁMA
800 +
 Sikeresen kiszolgálva

OPERATÍV BUSZOK
900 +
 Bevont plusz kapacitás

Az OHK eredményei – széles körű helyszíni operatív jelenlét zavarhelyzetekben

	2023-2024-ben korábbi szakreferensek	2025-2026-ban OHK utasmenedzserek
Zavarkezeléshez kapcsolódó feladatok	 ~ 365 óra / hó	 ~ 708 óra / hó
	 ~ 18 óra / fő / hó	 ~ 23,5 óra / fő / hó
	utastájékoztató	Aktív, operatív jelenlét (irányítás + utastájékoztató)



**+ helyszíni jelenlét
zavarmentes időszakokban is
(új feladatkör)**

- jelenlét kiemelt vágányzáraknál
- nagyrendezvényeknél
utastájékoztató (pl. busójárás, F1)
- utasszámlálás

+94%



Zavarkezelésben töltött összesített idő
(majdnem duplázódás!)

+48%



Átlagos létszámnövekedés

+31%



Egy főre jutó zavarkezelési aktivitás
növekedése

Több mint haváriaközpont...

Alaptevékenységen túlmutató feladatok

- Közreműködik a havária szintjét meg nem közelítő zavarok kezelésében
- Aktívan részt vesz a cégcsoport szintű üzemirányítási feladatok szakirányításában és a folyamatok szakmai felülvizsgálatában
- Cégcsoportszinten menedzseli a csoportos utazások lebonyolítását: az erőforrásokat optimalizálva szervezi meg a teljes utazási láncot
- A kiemelt haváriaesemények kezeléséről rendszerszemléletű és utasközpontú, objektív elemzéseket végez
- Közreműködik a vasúthálózatot érintő szolgáltatástervezési, kapacitásstervezési feladatokban
- Hálózati szinten figyelemmel kíséri és elemzi a forgalomlebonyolódás körülményeit, illetve a menetrendszerűség alakulását, és beavatkozási pontokat határoz meg
- Kezdeményez eseti, illetve rendszerszintű utasszámlálásokat (adatvezérelt döntéshozatal érdekében)
- Innovatív módon felkarol eddig gazdátlan, de kritikus területeket (pl. a vadgázolások megelőzése)



További célok, kihívások

Szemléletváltás széles körű elterjesztése

- utasközpontú, közérthető beavatkozások, viszonylati fókuszú zavarkezelés minden forgalmi munkatárs részéről

Haváriakezelési tervek teljes körű felülvizsgálata

- egységes, össz-hálózati szintű irányelvek
- elemzőszoftveres támogatás folyamatba építése

Integrált közlekedéstámogató rendszer alkalmazása

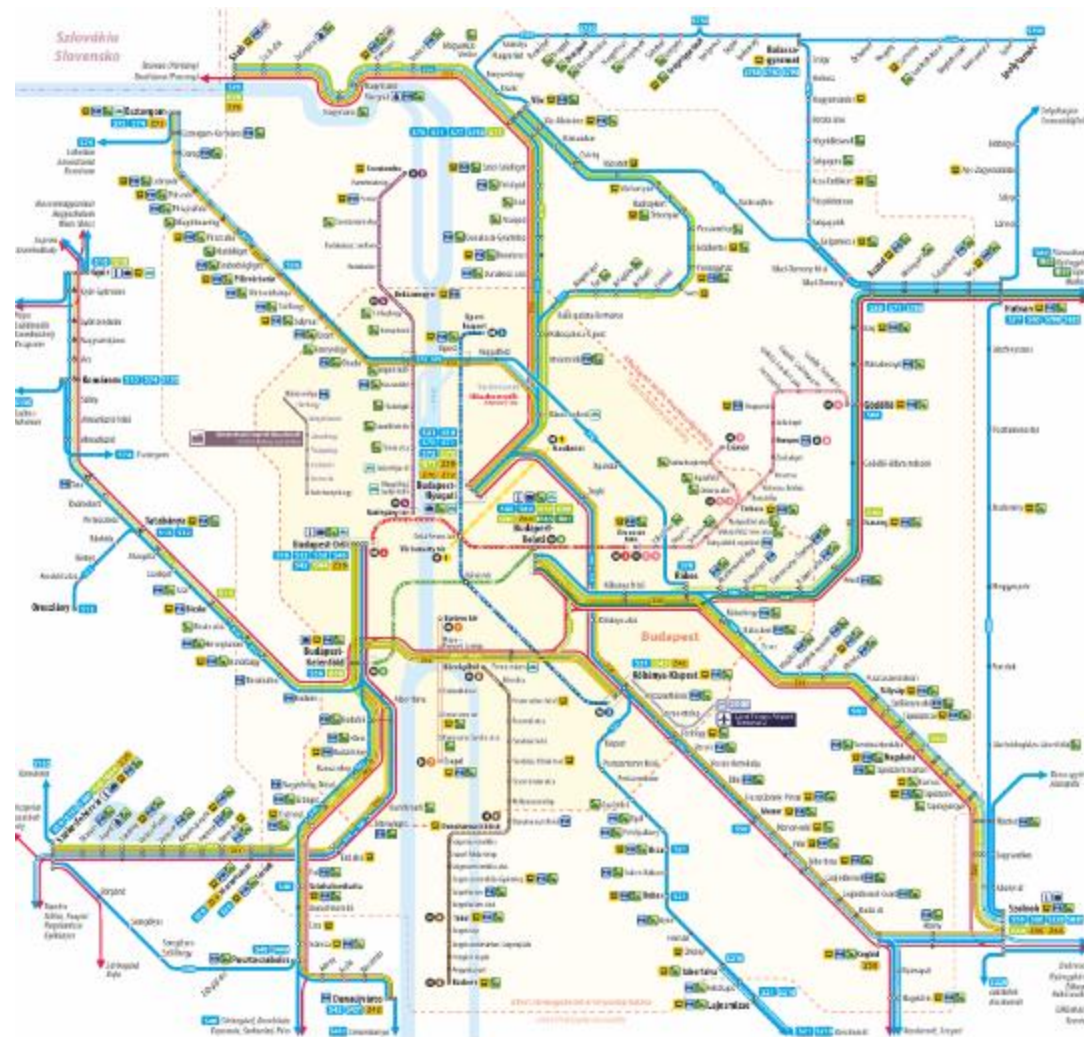
- operatív pótlóbuszok vezénylésének, irányításának támogatása
- GTFS adatok, replay funkció

Utastforgalmi felmérések

- össz-hálózati szinten objektív mérőszámok a becslések helyett
- forgalomfelvételi ütemterv és technológia kialakítása

Helyszíni zavarkezelési tevékenység hatékonyságának növelése

- utasmenedzseri jelenlét kiterjesztése országos szintre
- utastájékoztató mellett fókuszban a zavarkezelési tevékenység
- ismeretbővítő oktatások (pl. egészségügyi képzés)



Köszönöm a figyelmet!

