Az Országos Havériaközpont mindennapjai, különleges esetek

2026. október 15.

Az OHK küldetése 2025. óta

Közösségi közlekedést akadályozó forgalmi zavarhelyzetek utasközpontú, gyors és összehangolt kezelése

csoportszintű koordináció

hiteles utastájékoztatás

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



gyors reakciókészség

A zavarhelyzetek elhárításának felgyorsítása integrált döntési mechanizmusokkal

Minőségi és hatékony zavarkezelés

rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználásával

MÁV MAGYAR ÁLLAMVASUTAK ZRT.

Az OHK diszpécserközpont négy feladatkörben biztosít 0-24 órás felügyeletet

Fődiszpécser

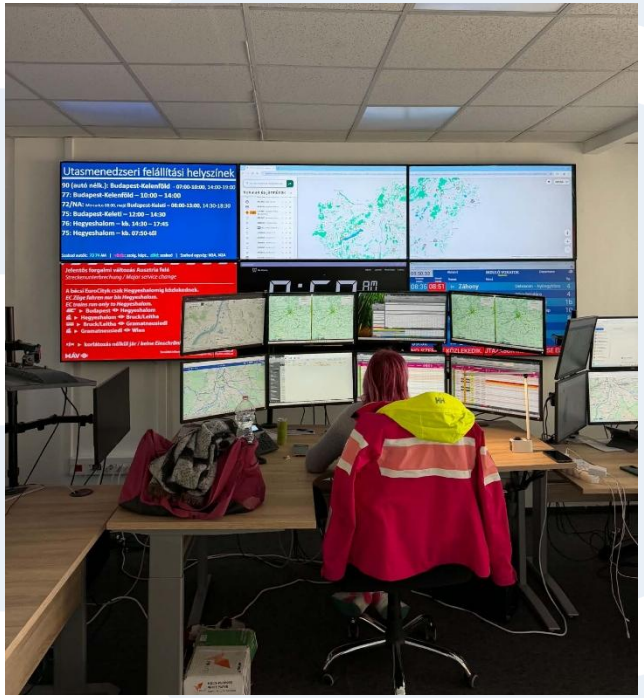
- fogadja a zavarhelyzetekre vonatkozó információkat
- kapcsolatot tart az irányítási területekkel
- meghatározza az utasok számára legkedvezőbb közlekedési rendet
- Információt szolgáltat

Utastájékoztatási diszpécser

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

Információs és zavarkezelési diszpécser

(adminisztráció, adatgyűjtés és –feldolgozás, utasmenedzserekkel kapcsolattartás)



Koordinációs diszpécser

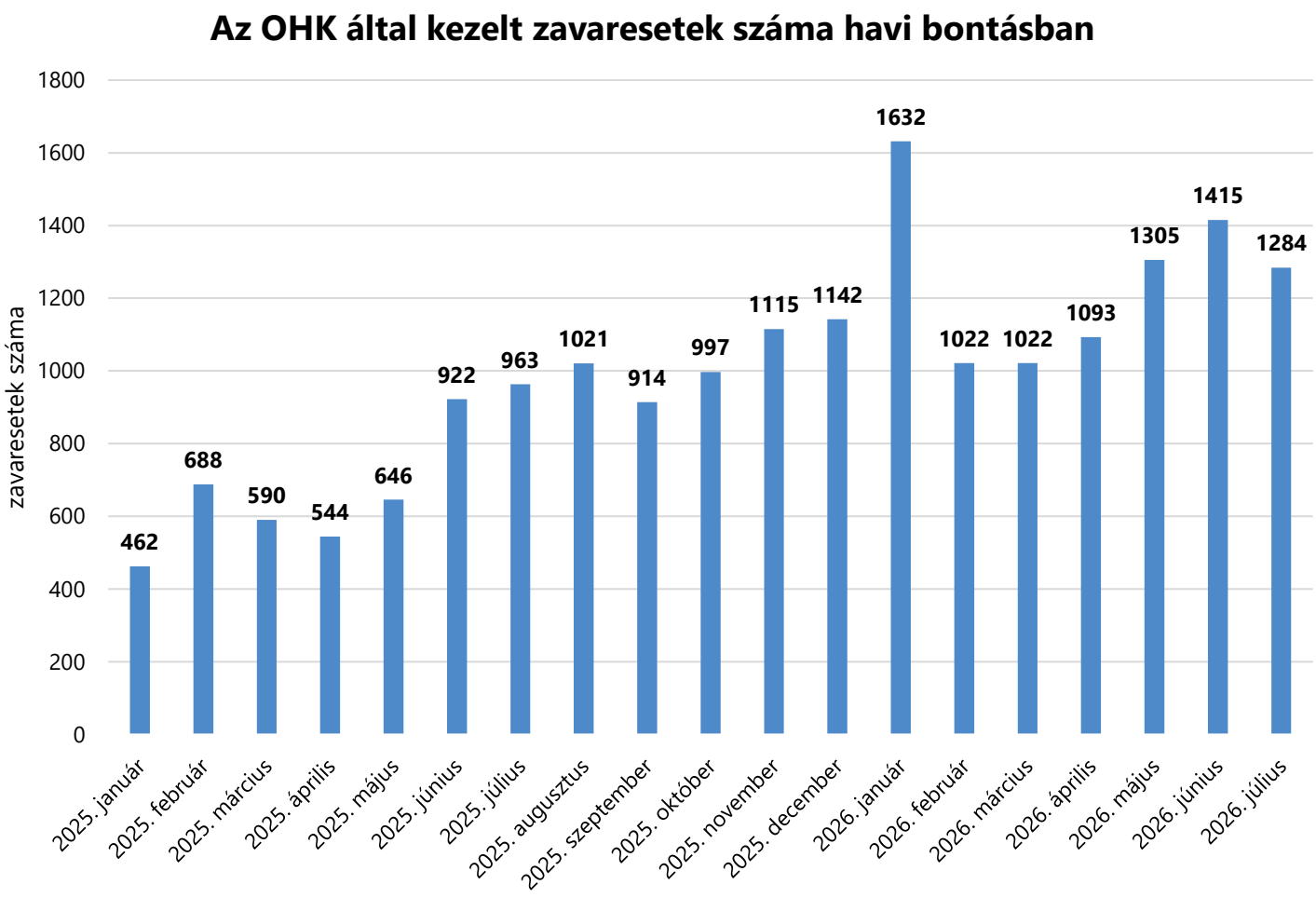
- folyamatosan monitorozza a vasúti és autóbuszos közlekedési helyzetképet
- felügyeli zavarhelyzetben meghatározott közlekedési rend biztosítását

Szolgáltatástervezési diszpécser

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

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

Az OHK küldetése a közösségi közlekedést akadályozó forgalmi zavarhelyzetek utasközpontú kezelése





OHK utasmenedzserek – széles körű helyszíni operatív jelenlét zavarhelyzetekben

	korábbi szakreferensek	OHK utasmenedzserek
Zavarkezeléshez kapcsolódó feladatok	~ 365 óra / hó	~ 708 óra / hó
	~ 18 óra / fő / hó	~ 23,5 óra / fő / hó
	utastájékoztatás	*Aktív, operatív jelenlét (irányítás + utastájékoztatás)*



+ helyszíni jelenlét zavarmentes időszakokban is (új feladatkör)

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

+94%

Zavarkezelésben töltött összesített idő

(majdnem duplázódás!)

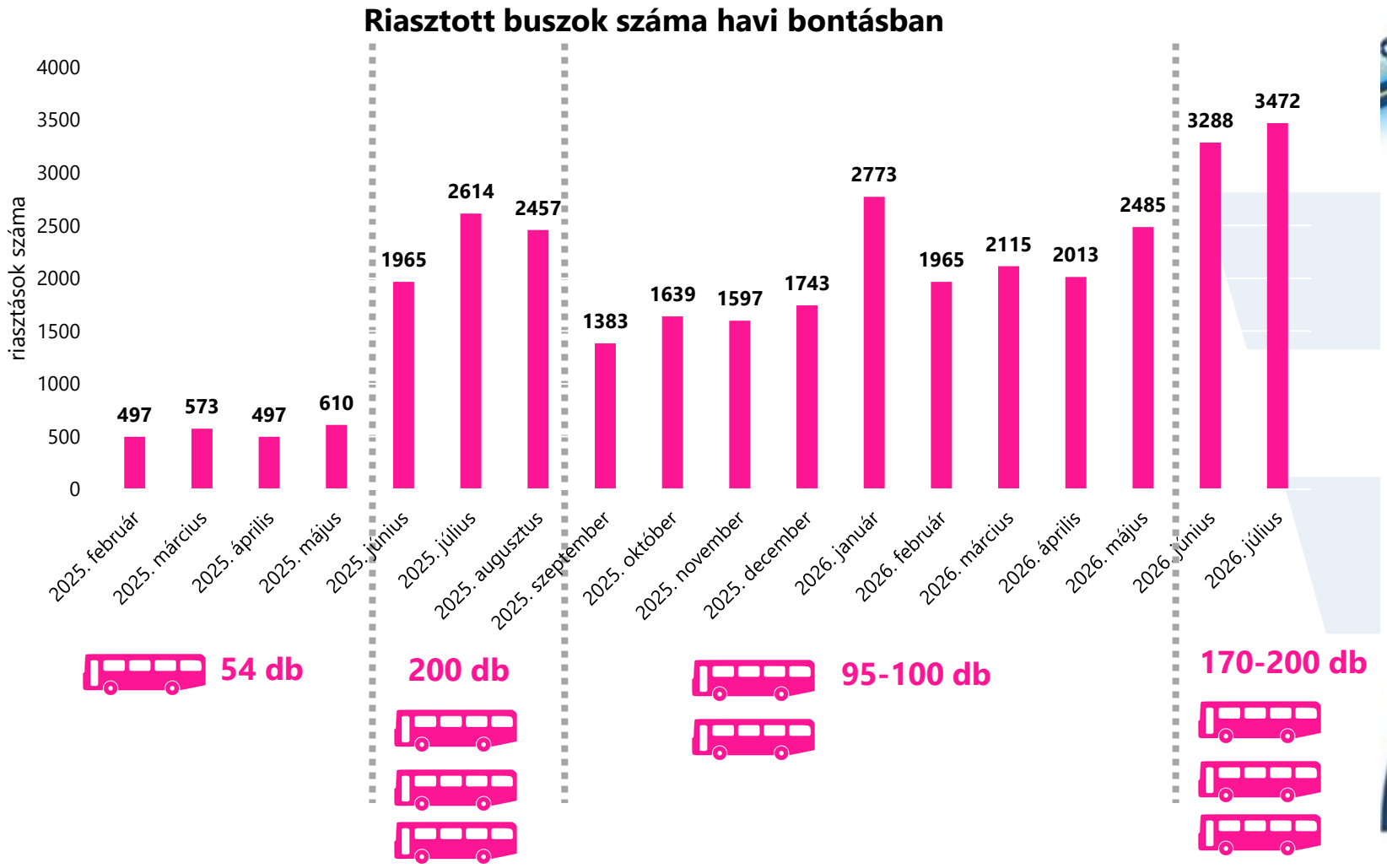
+48%

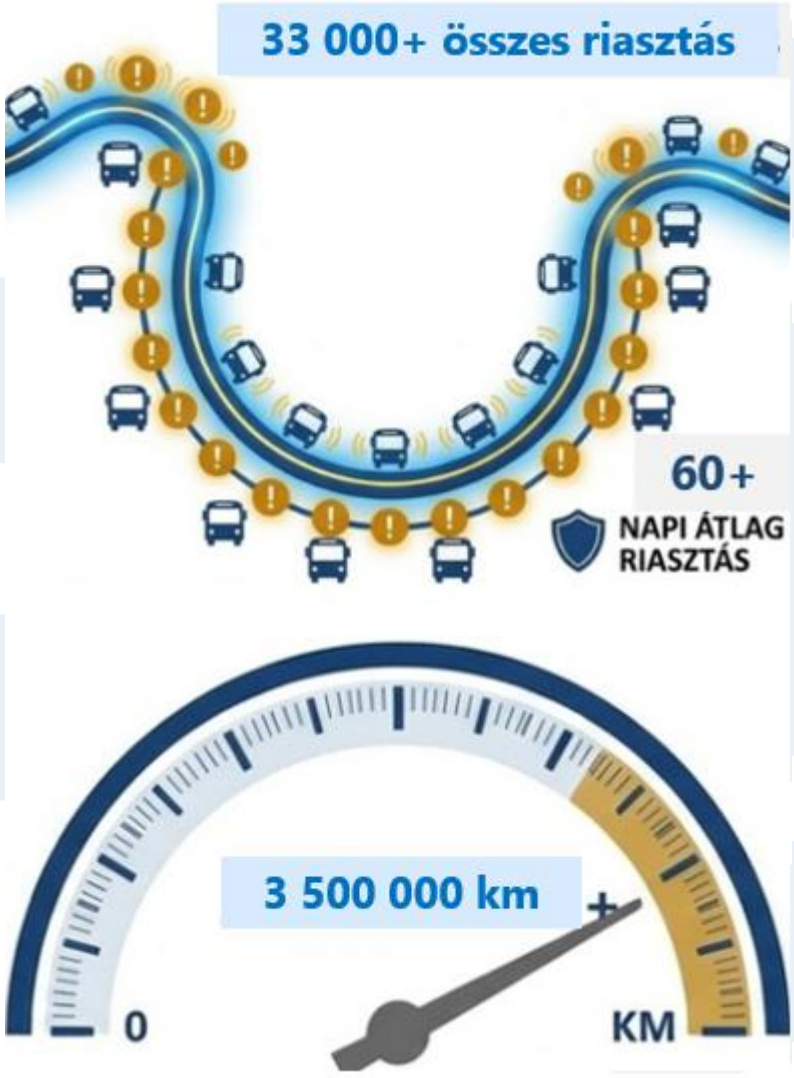
Átlagos létszámnövekedés

+31%

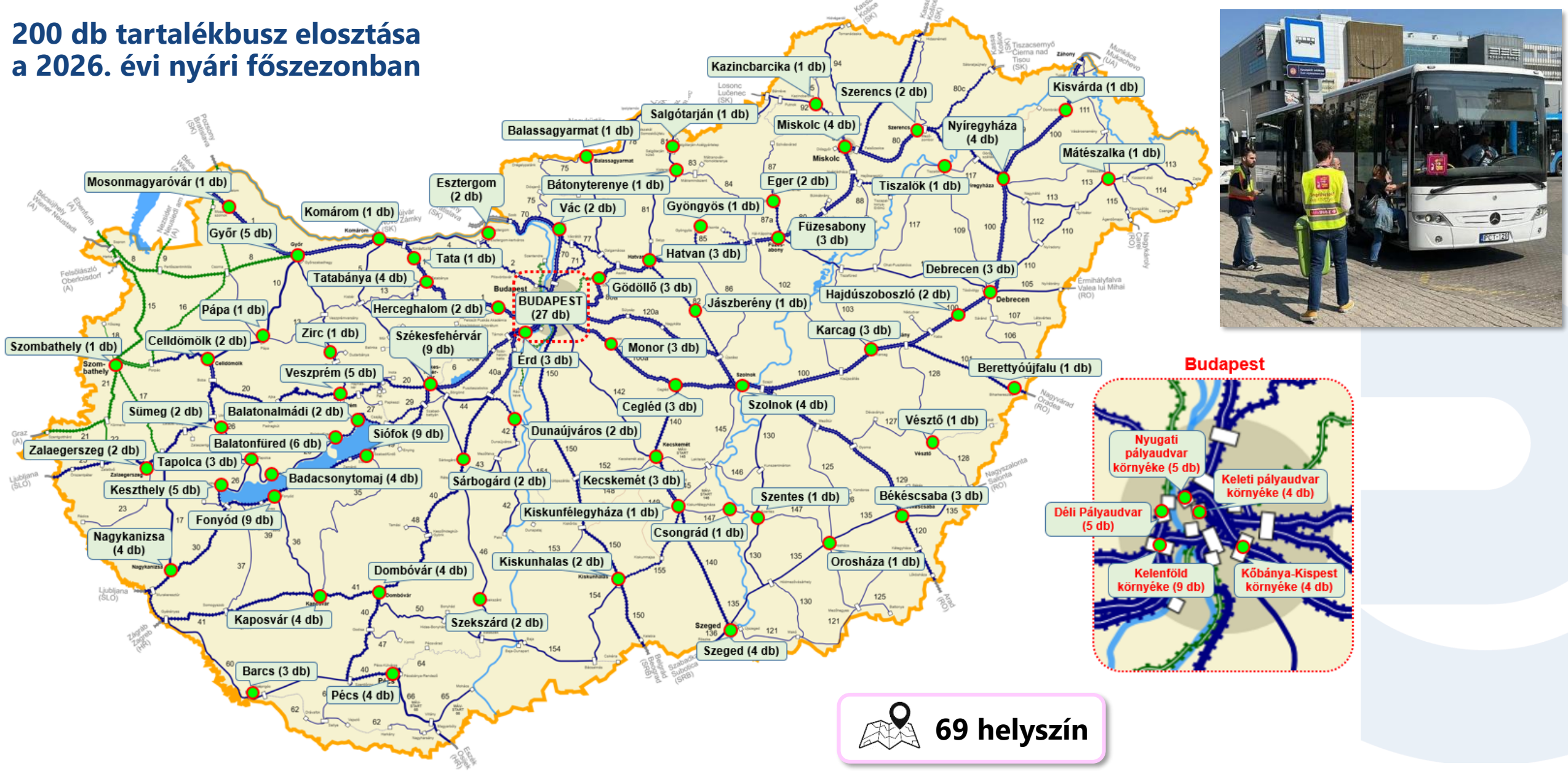
Egy főre jutó zavarkezelési aktivitás növekedése

Kiemelt feladat: operatív pótlóbuszos szolgáltatás teljes körű irányítása





200 db tartalékbusz elosztása a 2026. évi nyári főszezonban



69 helyszín

Az OHK újszerű megoldásai a tartalékbuszok felhasználásával

Csatlakozást mulasztó utasok célba juttatása operatív pótlóbusszal

Operatív példák

Pannónia IR késése
buszos ráhordás Barcstól
Mecsek IC-csatlakozás

Tópart IC késése
autóbuszos továbbutazás
Keszthely / Tapolca



Rugalmas reagálás a vonatok telítettségére



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



Szezonális keresletkezelés

(pl. balatoni IC-k kiugró utasforgalma nyári hétvégéken)

Csoportosan utazók célba juttatása

Korábbi elutasítások helyett garantált eljutás operatív buszos szolgáltatással

2025. május óta…

ÖSSZES UTASSZÁM
40 000 +

OPERATÍV BUSZOK
1 200 +

CSOPORTOK SZÁMA
1 100 +

Az OHK intézkedései a nyári forgalom sikeres lebonyolítása érdekében

Zavarkezelés hatékonyságának növelése és ügyfélélmény fokozása

Utasmenedzseri jelenlét és szerepkör megerősítése

Kiemelt forgalmú helyszíneken fokozott jelentét napközben

- *Budapesten*
- *Balaton környékén*

Egészségügyi biztonság növelése

- *egészségügyi és elsősegélynyújtó képzés az OMSZ szervezésében*
- *defibrillátorok telepítése az utasmenedzseri autókba*

Vágányzári jelenlét

- *személyes utastámogatás az átszállópontokon*
- *kiemelt forgalmú vonalakat érintő vágányzárak bevezetését követően*

Vízosztás haváriahelyzetben

- *Alapfeladaton túl: szükség esetén ivóvíz biztosítása az arra rászoruló utasoknak*

Diszpécseri jelenlét bővítése, támogatás- és kompetenciafejlesztés

Diszpécseri létszám megerősítése a flottairányítási feladatokhoz

\+ *integrált támogatórendszer alkalmazása a flottakövetéshez*

Protokoll & oktatás

- *Havária-eljárásrendek felülvizsgálata*
- *Nyári főszezoni közlekedési rendről cégcsoport-szintű oktatás*

Diákmunkások bevonása a helyszíni tájékoztatásba

Nagy forgalmú állomásokon (*Budapesten, Balaton környékén*) **a utasokat diákmunkások is segítik**

Kétirányú kapcsolat kialakítása az OHK diszpécserei és az állomási diákmunkások között

Különleges események kezelése 2026-ban – példák

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



Különleges események kezelése 2026-ban – példák

Májusban Kelenföldön egy kigyulladt mozdony okozta váriahelyzet kezelése

- **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-autóbusszal)*
- **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 folyamatos eljutás biztosítása érdekében a pótlóbusz-közlekedést az OHK** a vonatközlekedés megindulását követően is, egészen **az éjszakai órákig fenntartotta**





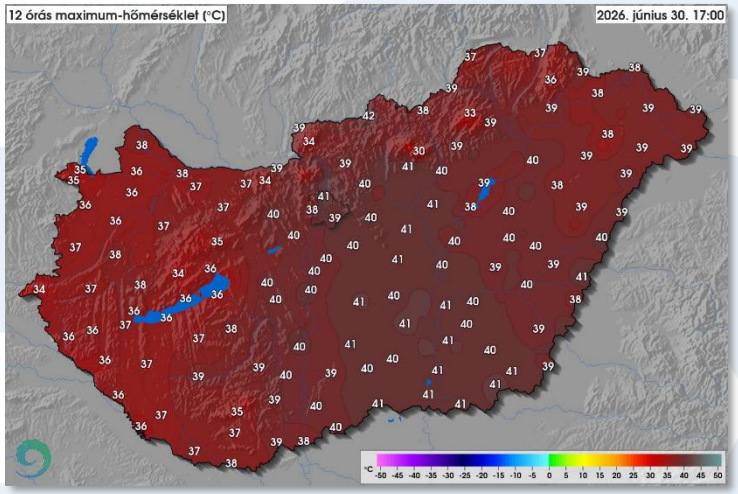
Különleges események kezelése 2026-ban – példák

Nyári hőkupola okozta forgalmi nehézségek

Extrém sínhőmérsékletek (országos átlag 54-56°C) **és pályaromlás** – kényszerű sebességkorlátozások bevezetése

Felsővezeték-deformációk – kiugró számú áramszedőtörés, felsővezeték-szakadás, mozdonyrongálódás

Tömeges járműmeghibásodások – klímaberendezések és gépészet rendszerek túlterhelése, FLIRT vonatok akkumulátorainak leállása



Csökkenő menetrendszerűség (kb. 78% - két százalékpontos visszaesés)

Átlagon felüli zavarszám – naponta 40+ eset, 100+ tartalékbusz-riasztás



Tartalékok készenlétbe helyezése – szerelvények, motorvonatok, pótlóbuszok

Utasmenedzsment – intenzív helyszíni jelenlét, balatoni csúcsforgalmi fókusz, vízosztás

Fokozott pályafelügyelet – hőségből eredő hibák javítása a hajnali órákban

Különleges események kezelése 2026-ban – példák

Erzsébet-táborok turnusváltásainak klimatizált eljutás biztosítása a hőségriasztás idején

Utazások megszervezése **FLIRT és KISS motorvonattokal és klimatizált autóbuszokkal**, balatonfüredi átszállással

A vonatok és buszok **összehangolt közlekedés**ének biztosítása

A **gyermekek átszállásának támogatása** utasmenedzseri jelenléttel



Több mint **4 600 fő** táborozó (~120 csoport) utazásának lebonyolítása

3 alkalommal **összesen 105 db autóbusszal**

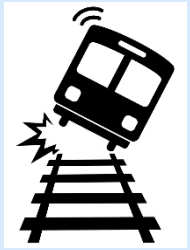
Balatonfüred és Zánka között



MÁV
MAGYAR ÁLLAMVASUTAK ZRT.

Különleges események kezelése 2026-ban – példák

Szeptemberben Kiskundorozsmánál történt kisiklás okozta vágányzár







Szeptember 2-án reggel egy tehervonat kisiklott Kiskundorozsmán; **négy napon át kizárásra került a Kiskundorozsma–Szeged-Rendező szakasz**

- Napfény IC-k helyett **Szatymaz–Szeged között folyamatos pótlóbusz-járat** (csuklós buszok is)
- Kiskundorozsma elérése Kiskunfélegyháza felől személyvonatokkal (csere motorvonatokra a körüljárás mellőzése érdekében)

Zavarhelyzeti utastájékoztatás fokozása: **utasmenedzseri jelenlét Szatymazon és Szegeden is**

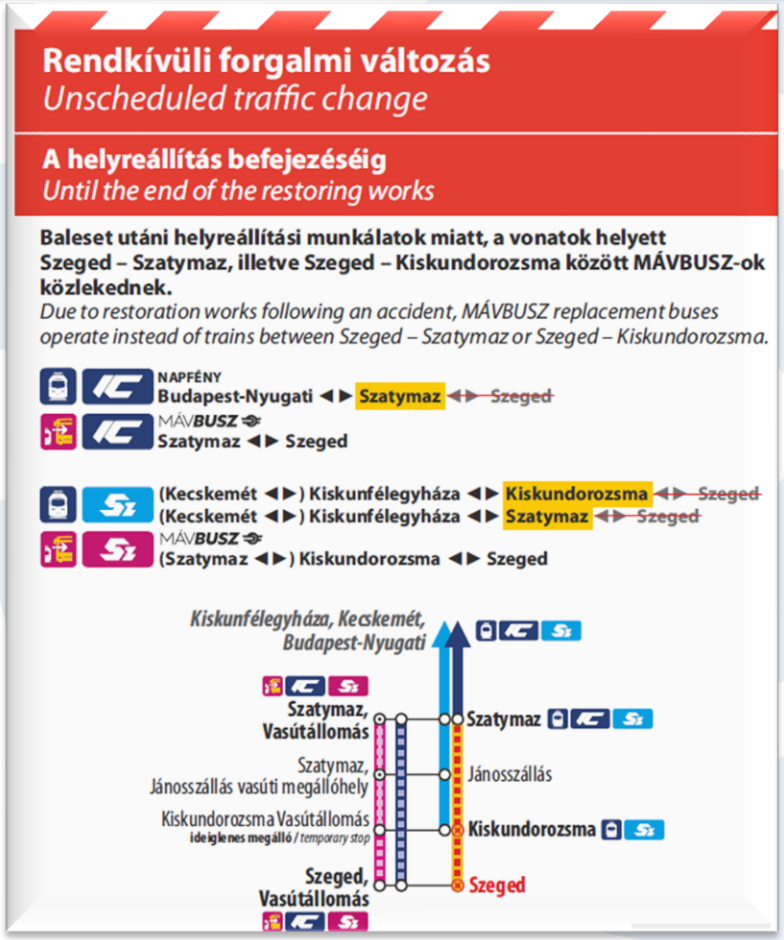
Alternatív eljutás: párhuzamos VOLÁN-járatokon vasúti díjtermékek elfogadása

30+

pótlóbusz egyidejűleg

140+

pótlóbusz-indulás egy nap alatt



Különleges események kezelése 2026-ban – példák

Szeptemberben Rákosnál történt tehervonat-siklás okozta korlátozás

Szeptember 28-án **Rákos állomáson egy tehervonat kisiklott**: 4 kocsi érintett; a sérült tartálykocsikból gázolaj szivárgott

A baleset miatt **Rákoson kezdetben teljes kizárás, majd a kárhelymentési munkálatokhoz összefüggően korlátozott kapacitás** (mintegy 1 héten át)

Országos hatás: budapesti elővárosi forgalom, miskolci, debreceni, békéscsabai távolsági vonalak

S60 S80 *elővárosi vonatok lemondása és összevonása*

IR87 IC *távolsági vonatok korábbi visszafordítása (Hatvan, Gödöllő, Szolnok)*

Kiterjedt autóbuszos pótlás:

- *Elővárosi szakaszon: Keleti pályaudvar – Pécel / Rákoshegy*
- *Átemelő – expressz jelleggel: intercity-pótló a Keleti pályaudvartól Hatvanig*

BKK **Szoros együttműködés a BKK-val**: vasúti díjtermékek elfogadása, besegítés a pótlásba





Különleges események kezelése 2026-ban – példák

Októberben a Déli pályaudvaron történt mozdonysiklás - forgalomszervezési intézkedések és utóhatások

Egy **tartalékmozdony a Déli pályaudvaron kisiklott**, ami két napon át kihatott a vonatforgalomra

- *az I–V. vágányokon átmenetileg nem volt lehetséges a vonatközlekedés*
- *Kárelhárítási munkálatok alatt Déli pályaudvar teljes kizárása (feszültésmentesítés)*
- *megrongálódott váltó helyreállítása – üzembiztonsági vágányzár és kapacitáskorlátozás*



Dinamikusan változó operatív közlekedési rend

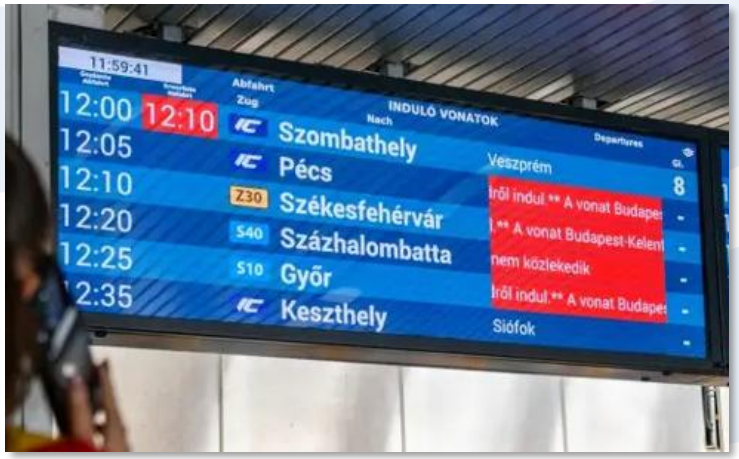
A Déli pályaudvaron **elzárt szerelvények kiváltása** operatív forgalomszervezéssel

Több mint 10 db autóbusszal vonatpótlás a Déli pu. és Kelenföld között

Helyszíni utasmenedzseri jelenlét és díjtermék-elfogadás a BKK-vonalakon

Utóhatás: a tartalékmozdony-hiány miatt **később több vonat előkészítése elhúzódott**

- ***fordulókésések csökkentése*** *távolsági vonatok operatív visszafordításával + autóbuszos pótlás*



Különleges események kezelése 2026-ban – példák

A közösségi közlekedésen túl… - OHK szerepvállalása egy elakadt szállodahajó utasainak kimentésében

Rendhagyó feladat: **a katasztrófavédelem az OHK segítségét kérte a 2025. szilveszterkor zátonyra futott szállodahajó utasainak elszállításához** Komáromból a gönyűi MAHART kikötőbe

Az OHK **5 db tartalék autóbuszt vezényelt Komárom autóbuszállomásra**, ahol felvették a szállodahajó utasait

Utasmenedzserek az átszállásnál segítettek, majd kísérték az utasokat a Gönyű MAHART kikötőbe

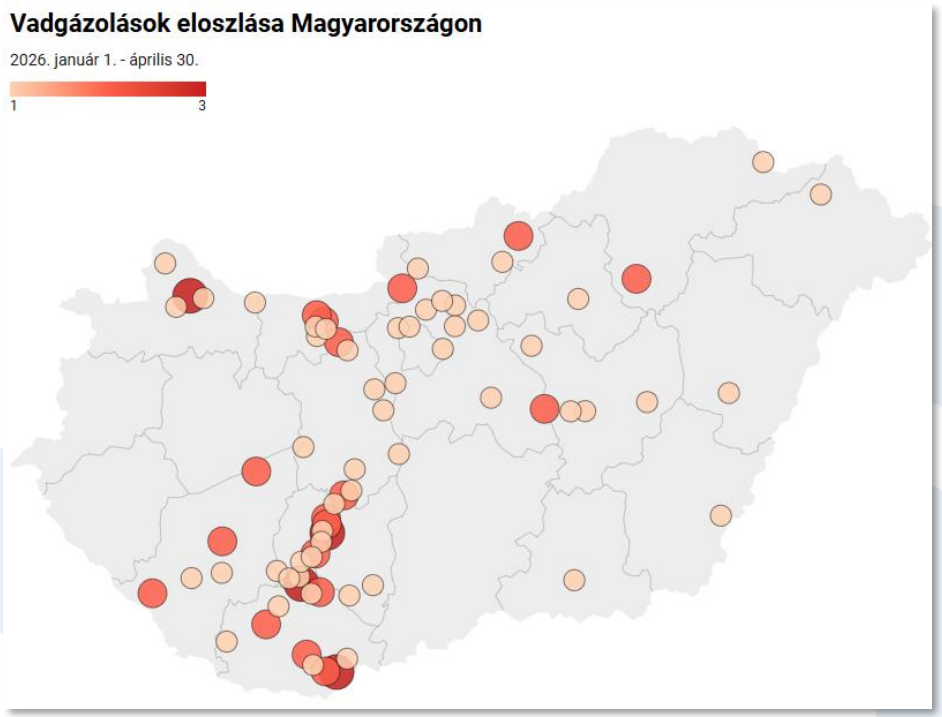




Több mint havériaközpont…

Alaptevékenységen túlmutató feladatok

- Aktívan részt vesz a cégcsoport szintű üzemirányítási feladatok szakirányításában és a folyamatok szakmai felülvizsgálatában
- A kiemelt haváriaesemények kezeléséről rendszerszemléletű és utasközpontú, objektív elemzések készítése, visszacsatolás oktatás keretében
- Csoportos utazások cégcsoport szintű menedzselése: az erőforrásokat optimalizálva szervezi meg a teljes utazási láncot
- 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

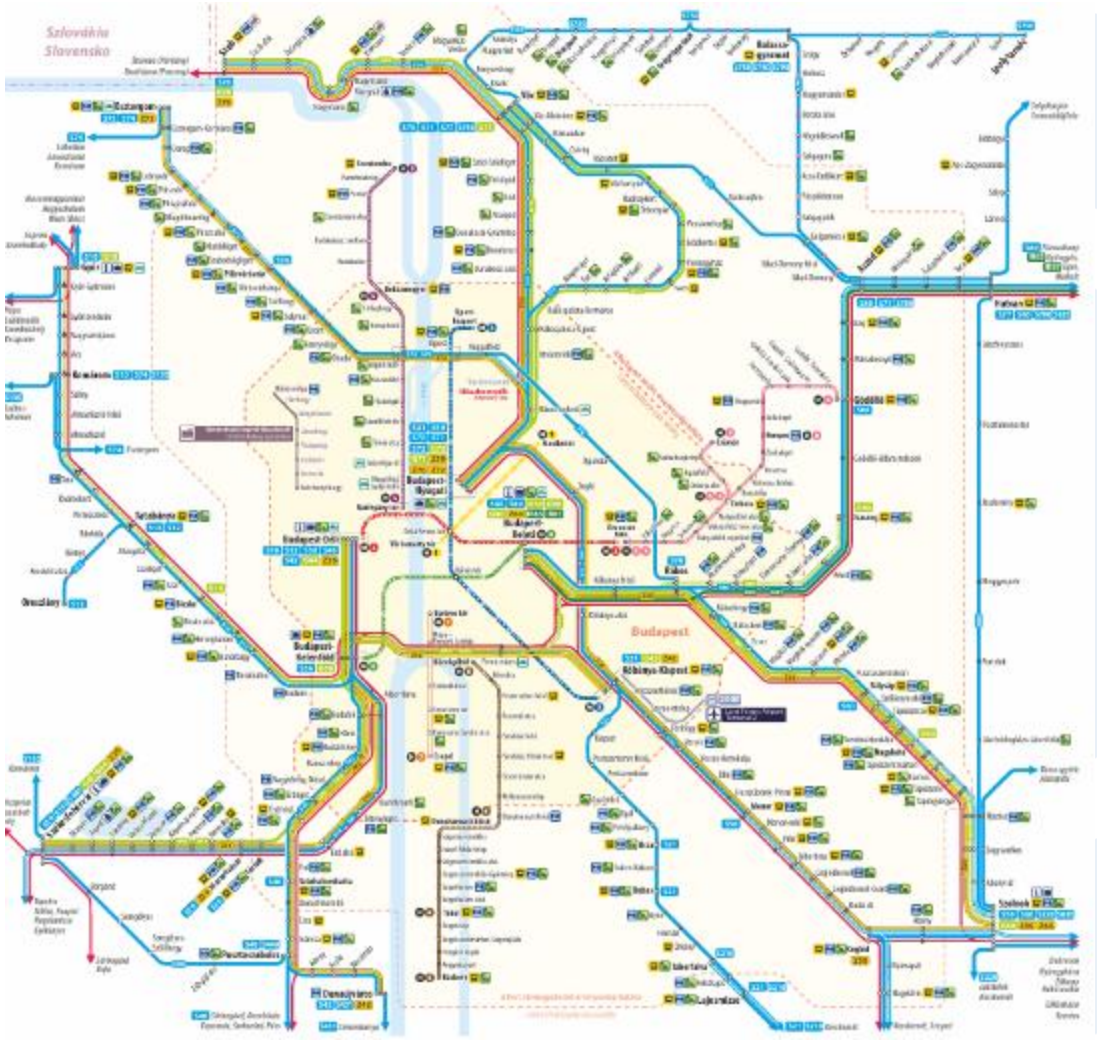
- egységes, össz-hálózati szintű irányelvek
- elemzőszoftveres támogatás folyamatba építése
- integrált zavarkezelési szoftver beszerzése

Integrált közlekedéstámogató rendszer alkalmazása

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

Helyszíni zavarkezelési tevékenység hatékonyságának növelése

- utasmenedzseri jelenlét kiterjesztése országos szintre
- alanyi jogon megkülönböztető fény- és hangjelzés használata





Köszönöm a figyelmet!