

2013. ÉVI BESZÁMOLÓ

**A Zala Volán Zrt.
Keszthely Városban
autóbuszal végzett menetrend szerinti személyszállítási
köszolgáltatásának teljesítéséről**

Zalaegerszeg, 2014. május 20.

Jóváhagyta:



Papp László
vezérigazgató *h.*

Keszthely Város Önkormányzata (Önkormányzat) és a Zala Volán Közlekedési Zrt. (Zala Volán) között megkötött közszolgáltatási szerződés 7.2. j) pontja alapján a szolgáltató az alábbi beszámolót készítette el.

A. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI FELADATOK

1. A SZOLGÁLTATÁSOK FOLYAMATOSSÁGA

A Zala Volán 2013. évben a szerződés mellékletében meghatározott autóbuszjáratok zavartalan közlekedését folyamatosan biztosította, a szolgáltatásnyújtásban tartós zavar nem keletkezett. A forgalmi naplózás, illetve a forgalmi üzem adatai szerint a közlekedtetett kb. 30.000 menetrend szerinti autóbuszjárat közül jelentős, 10 percet meghaladó késéssel öt autóbusz közlekedett, forgalmi, műszaki okokból járatkimaradás 2 esetben fordult elő.

2. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK

Társaságunk az évek óta kialakult gyakorlat szerint, számos fórumot felhasználva tájékoztatja utasait a menetrendről, annak megváltozásáról, illetve az utazási feltételekről. Az utastájékoztatást segítő kiadványok, elérhetőségek:

- Zala Megyei Autóbusz Menetrend
- indulási jegyzékek, melyek valamennyi induló kocsálláson és megállóhelyen elhelyezésre kerültek.
- társaságunk honlapján (www.zalavolan.hu) elérhető – a helyi menetrendkönyv szerinti rendezettségben – a közlekedtetett helyi járatok menetrendje, illetve az utazási feltételek.
- információs szolgálat az autóbuszállomáson, illetve a Zala Volán Utazási Irodában, mely a teljes utazási láncra (helyi, helyközi közlekedés, átszállások, csatlakozások) vonatkozóan tudja tájékoztatni az utasokat.

Társaságunk a menetrendben meghirdetett járatokon – a vonatkozó jogszabályokban foglalt elszállítási kötelezettségnek megfelelően – valamennyi, az utazási feltételeket megtartó utas számára biztosítja a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét. A jelentkező utazási igények kielégítésekor arra törekszünk, hogy utasaink kényelmesen és biztonságosan utazzanak. Ennek érdekében, az egy-egy járaton rendszeresen jelentkező zsúfoltság enyhítésére rászállító autóbuszt is közlekedtetünk.

3. A SZOLGÁLTATÁSOK VÁLTOZTATÁSA, MENETREND-MÓDOSÍTÁS

Keszthely Város Önkormányzatának kezdeményezésére, 2013. szeptember 2-től a kertvárosi városrész diákszállításának lebonyolítása érdekében helyi járatot indítottunk.

A járat iskolai előadási napokon reggelente közlekedik, napi teljesítménye 12,3 km.

4. SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONAL, MINŐSÉG

A szolgáltatás minőségének folyamatos tökéletesítése érdekében a Zala Volán minőségirányítási rendszert működtet, melyet a személyszállítási tevékenységre 2002-ben tanúsított. A rendszer részeként folyamatosan figyelemmel kísérjük a minőség elemeit, illetve kiemelt figyelmet fordítunk a vevői (utas) megelégedettségre.

Munkatársainkon keresztül folyamatosan figyeljük az esetleges járat késéseket, -kimaradásokat a jelentős, illetve az ismétlődő – akár csekély mértékű – járatkésésekről külön nem-megfelelőségi jelentés is készül.

Az utasforgalmi létesítmények és a járművek tisztasága érdekében, a helyiségeket és az autóbuszokat saját munkavállalóink tartják rendben.

Az utasokkal való udvarias, segítőkész bánásmód érdekében rendszeresen képezzük a frontvonalban dolgozó munkavállalókat, az éves kötelező oktatások mindenkor eleme a viselkedéskultúra. Az utaspanaszok felvételére minden szolgálati helyen lehetőség van. Az észrevételek érkezhetnek telefonon és írásban, levél útján, e-mailen, de a megyei napilap SMS és fórum rovatában szereplő észrevételeket is

kivizsgáljuk. A beérkező írásos panaszok minden esetben – az érintett munkavállaló jegyzőkönyvi meghallgatásával – kivizsgálásra kerül, melynek eredményéről a panasztevőt is tájékoztatjuk.

A Zala Volánnál a forgalmi ellenőrzés 2009 januárjától a Személyközlekedési Üzletág irányítása alatt működik. A forgalmi ellenőrök munkáját egy fő koordinálja forgalom ellenőrzési vezetői beosztásban. Az ellenőrzések elsősorban:

- az utasok jegyváltására és a kedvezmények jogosultságára,
- a személyszállítási tevékenységet végző munkavállalók pénzkezelésére, jegykiadási fegyelmére, szolgálatképes állapotára, menetrend betartására, utas kiszolgálásra,
- az autóbuszok külső - belső esztétikai állapotára, utastájékoztató feliratok meglétére,
- autóbuszállomások, megállóhelyek indulási jegyzékének meglétére, érvényességére, valamint a forgalmi technológiai utasítások betartására irányulnak.

Kiemelt figyelmet fordítunk az utazási igazolványok hamisításának megállapítására.

B. MŰKÖDÉSI FELTÉTELEK

1. SZEMÉLYI FELTÉTELEK

A társaság ügyvezetőjének és szakmai irányítójának személyében változás történt, a közszolgáltatási és ahhoz kapcsolódó tevékenységek ellátásában továbbra is megfelelő szakmai képzéssel ellátott személyek vesznek részt.

A közszolgáltatási tevékenységbe bevont valamennyi munkavállalónk rendelkezik a munkakör ellátásához szükséges szakmai, (szakirányú közép,- és felsőfokú) képesítési (KRESZ idevonatkozó kategóriák és kiegészítő képesítések) és alkalmassági (PÁV, munkalélektani vizsgálat) feltétellel, melyek különböző rendszerességgel frissítésre, illetve ismételt elvégzett vizsgálatok keretén belül folyamatosan ellenőrzésre kerül.

Üzem-egészségügyi szolgálatunk rendszeresen felülvizsgálatra rendeli be a munkavállalókat, így az egészségügyi alkalmasság folyamatosan szűrésre kerül.

A munkahelyi vezetők, illetve forgalmi irányítók rendszeres ellenőrzés keretén belül szigorúan ellenőrzik a munkavégzésre való alkalmassági állapotot úgy munkakezdéskor, mint a munkavégzés teljes ideje alatt folyamatosan.

Az utasokkal közvetlen kapcsolatban álló munkavállalóink saját jelzéssel ellátott formaruha ellátásban részesülnek megfelelő pótlási idő meghatározásával, melyet szolgálatban viselnek. A formaruha viselését a munkahelyi vezetők ellenőrzik.

2. AZ ÜZEMELTETÉSHEZ SZÜKSÉGES VAGYONI ESZKÖZÖK ÉS AZOK HASZNÁLATA

Társaságunk folyamatosan biztosítja a közszolgáltatási szerződésben foglalt tevékenység ellátásához szükséges mindennemű infrastruktúrát és az egyéb tárgyi eszközöket és gondoskodik azok jó karban tartásáról is.

A menetrendben foglalt járatok elvégzéséhez szükséges autóbusz-állományt folyamatosan rendelkezésre bocsátjuk, ideértve a műszaki meghibásodás, illetőleg a műszaki munkálatok vagy egyéb okok miatt forgalomból kieső járművek pótlását lehetővé tevő tartalék autóbuszokat is.

A járatokat kizárólag a közlekedési hatóság által műszaki vizsgálat alapján közforgalmú közlekedésre alkalmasnak minősített, a vonatkozó rendeletben előírtak szerint felszerelt és feliratozott, tiszta és esztétikus jármű végzi. Társaságunknál forgalomba csak műszakilag kifogástalan, a környezetvédelmi előírásoknak megfelelő, forgalombiztonsági szempontból naponta – a vonatkozó jogszabályban előírtakra kiterjedő módon – ellenőrzött jármű állítható. A napi gondozáson túlmenően a műszaki üzletág ellátja az autóbuszok fenntartási és műszaki karbantartási tevékenységét, ami a járművek

rendeltetésszerű használatához megfelelő üzemképességet biztosít. Ennek keretében tervszerű, ciklikusan ismétlődő műveletcsoportokat (tisztítás, mosás, I-II szemle, stb.) alkalmaz, dokumentált módon.

Az autóbuszok tárolásához minden esetben beszereztük a szükséges telephely engedélyeket.

Társaságunk a már említett indulási jegyzékek kihelyezése, cseréje kapcsán folyamatosan gondoskodik a megállóhelyi tájékoztató táblák kihelyezéséről és fenntartásáról.

3. JÁRMŰVEK

Társaságunknál a helyi közlekedésben 2013. évben a hatékonyságjavító intézkedések miatt nem történt járműbeszerzés.

A közszolgáltatási szerződésben foglalt feladataink teljesítését 2013. január 1-jén 2 db járművel kezdtük meg, melyek átlagos életkora 10,48 év. Év közben járműcserét hajtottunk végre, a Csepel Midi típusú 56 férőhelyes járművet áprilisban leállítottuk, majd év végével selejtezésre került, helyette egy Ikarus 415 típusú nagyobb befogadóképességű autóbust állítottunk üzembe. A járműpark 2014. január 1-jei állapotának megfelelő adatait a csatolt 1. sz. melléklet tartalmazza.

4. BIZTOSÍTÁSOK

A közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő kockázatokra megfelelő mértékű biztosítási fedezettséget alakítottunk ki. A biztosítás kiterjed a szállított utasoknak és harmadik személyeknek okozott károkra és a rendelkezésre álló vagyon biztosítására.

Az elmúlt év során a gépjármű felelősségbiztosítás és a vagyonbiztosítás körében lényeges káresemény nem történt.

Az utasok baleset elleni biztosítására társaságunk a Allianz Biztosítóval kötött megállapodást, melynek értelmében valamennyi érvényes menet-, illetve bérletjeggyel rendelkező utasra, illetve a díjmentes utazásra jogosultakra is kiterjed a baleset és poggyászbiztosítás.

C. PÉNZÜGYI FELTÉTELEK, ADATSZOLGÁLTATÁS

1. ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

Társaságunk mindenkor biztosítja a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező tevékenység folyamatos végzéséhez szükséges pénzügyi forrásokat, működése során olyan pénzügyi gazdálkodást folytat, amely biztosítja fizetőképességének folyamatos fenntartását és vagyonának megőrzését.

A Zala Volán által végzett kiegészítő és egyéb tevékenységek eredménye 2013-ban átmenetileg sem veszélyeztette a közszolgáltatási tevékenység folyamatos ellátását.

2. ÁRSZABÁLYOZÁS, DÍJALKALMAZÁSI FELTÉTELEK

Szolgáltatási tevékenységünk során a hatóságilag megállapított díjakat, illetve díjalkalmazási feltételeket alkalmaztuk.

3. SZÁMVITEL, ELSZÁMOLÁS

A társaság számviteli politikájában rögzítette a helyi közszolgáltatási tevékenység elkülönített elszámolásának alapjait, elveit. Ezek alapján végezte el az eszközök és források nyilvántartását, a bevételek és ráfordítások elszámolását.

Az elszámolás egységes és következetes, az átcsoportosítás lehetőségét kizáró.

A bevételek elszámolása üzeneként, azon belül pedig tevékenységenként (járat fajtanként) kerül elszámolásra. A költségeket szintén üzemi szinten és járat fajtanként rögzítjük, amelyeket rendszámra tovább bontunk.

A szerződés 9. pontjában foglaltaknak megfelelően a közszolgáltatási feladatok valós eredményének kimutatása érdekében olyan nyilvántartási rendszert alakítottunk ki, hogy az egyes közszolgáltatási szerződésekhez tartozó eszközök, más közszolgáltatási tevékenységhez nyújtott szolgáltatása mind a teljesítmények (km, utasszám, utkm), mind bevételek és költségek tekintetében nyomon-követhető legyen.

Egyrészt elkülönítetten kezeljük minden üzemben a helyi és helyközi közszolgáltatáshoz, valamint az egyéb „szabadaras” szolgáltatáshoz tartozó járműállományt, valamint bevételi és költségadatokat. Kiindulási alap, hogy az egyes költségek rendszámra kerülnek figyelembe vételre, s a más területre nyújtott szolgáltatás átszámlázásra, átterhelésre kerül.

A teljes körű elkülönítéshez tartozik még a helyközi járatok által végzett helyi szolgáltatások (H-jelű járatok, melyeken helyi tarifa elfogadás van) férőhely arányos elkülönítése is, melynek költségmegosztása – igénybevétel arányában – férőhely alapján történik.

4. ADATSZOLGÁLTATÁS

A 9. pontban részletezett adatokat a 2. sz. melléklet tartalmazza.

Az autóbusszállomány adatai

Sorszám	Forgalmi rendsszám	Típus	Gyártás ideje	Forgalomba helyezés	EURO besorolás	Ülőhely	Állóhely	Szállítható személyek száma	Életkor 2014.01.01.
1.	LNN697	Mercedes 628 Conecto	2009.07.13	2009.07.13	EURO-IV	27	75	102	4,47
2.	FDP721	Ikarus 415.24	1996.10.24	1996.10.24	EURO-II	27	71	98	17,20
3.	GMM728 *	Csepel Midi 633.02	1997.12.20	1997.12.20	EURO-I	21	35	56	selejtezve

* 2013.április hóban leállítva, helyette üzembe helyezve FDP721

Keszthely helyi közlekedés 2013. évi bevételek, költségek, eredmény alakulás és veszteségtérítési igény elszámolás

(ezer Ft)

	2013. tény
Bevételek	
<i>Viteldíj összesen</i>	5 292
ebből: menetjegy	3 943
ebből: egyvonalas bérlet	425
ebből: összvonalas bérlet	159
ebből: tanuló/nyugdíjas bérlet	765
<i>Szociálpolitikai-menetdíj támogatás</i>	4 372
ebből: tanuló/nyugdíjas	855
ebből: 65 éven felüli	3 517
<i>Egyéb bevételek</i>	1 097
Árbevétel összesen	10 761
Ráfordítások	
<i>Anyagjellegű ráfordítások</i>	4 850
ebből: üzemanyag	2 437
<i>Személyi jellegű ráfordítások</i>	5 781
ebből: bérköltség	3 832
ebből: bérjárulék	1 464
ebből: személyi jellegű kifizetések	485
<i>Értécsökkenési leírás</i>	494
<i>Ráfordítások</i>	0
<i>Helyközi autóbuszok férőhely arányos besegítése</i>	3 436
Ráfordítás összesen	14 561
Tevékenység eredménye	-3 801
Nyereség igény (indokolt költség 5%-a)	728
Veszteségtérítési igény	4 529
Pénzügyileg rendezett állami normatív támogatás	1 270
Pénzügyileg rendezett önkormányzati támogatás, veszteségtérítés	3 259
Bevételekkel nem fedezett indokolt költség	0

Szolgáltatási színvonal mutatók	
Utasszám (e fő)	261
Utaskilométer (e utkm)	753
Teljesített kilométer (e km)	28
ebből: hasznos	28
ebből: rezsi	0
Férőhelykilométer (e fhkm)	3 489
Férőhelykihasználás (%)	21,6%
Megállóhelyek száma (db)	44
Nettó vonalhálózat-hossz	33,7
Indított járatok száma (db)	30 257
ebből: késett járatok száma (db)	5
ebből: kimaradt járatok száma (db)	2
Autóbuszok átlagos db száma	2,0
ebből: szóló	2,0
ebből: csuklós	0,0
Autóbuszok átlagéletkora (év)	10,48