

 VOLÁNBUSZ

 VOLÁNBUSZ

KPK-299

társasági kiadvány
2007



A VOLANBUSZ Zrt. célja utasai számára minél magasabb szolgáltatási színvonal nyújtása, a társaság hatékony működtetése, reális fejlesztések megvalósítása.

Ezen túlmenően a társaság folyamatosan törekszik társadalmi szerepének, környezetvédelmi, közlekedésbiztonsági, szociálpolitikai hasznosságának elismertetésére is.

A társaság mindezek révén kívánja elérni piaci pozíciójának megtartását, illetve bővítését, a közlekedésben folyamatosan végbemenő változó körülmények között.

Tisztelt Olvasó!

Örömmel nyújtom át a **VOLANBUSZ Zrt.** 2007. évi Társasági Kiadványát.

A 2007. év fontos év volt, mind a társaság működésében elért eredmények, mind az ágazatban végbe ment változások miatt.

Az elmúlt esztendőben

- ▶ a társaság tovább folytatta szolgáltatási paramétereinek utasigényekhez való igazítását, a vasúti csatlakozások, átszállási lehetőségek optimalizálását, járatai kihasználtságának és gazdaságosságának javítását,
- ▶ az utastájékoztatás színvonalának növelése érdekében – a Budapesti Közlekedési Szövetség és a **VOLANBUSZ Zrt.** közös projektje keretében – megvalósult a pilisi, majd a csepeli térségben közlekedő elővárosi járatok vonalszámozása,
- ▶ folytatódtak a társaság autóbusz-állományának megújítását, a járműpark korszerűsítését célzó intézkedések,
- ▶ a **VOLANBUSZ Zrt.** értékesítési csatornáinak fejlesztésével 2007. évben is törekedett szolgáltatási színvonalának növelésére,
- ▶ a járatüzemeltetés terén nagy volumenű alvállalkozói pályázatok lebonyolítására került sor, amivel lehetővé vált a ráfordítások csökkentése, a társaság járműpótlási igényének mérséklése, a korszerűbb alvállalkozói járműpark révén pedig a **VOLANBUSZ Zrt.** szolgáltatási színvonalának növelése.

Bízom benne, hogy kiadványunk is meggyőzi az olvasókat arról, hogy társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a változó piaci viszonyok mellett rugalmas megújulási képességgel, az igényekre való dinamikus reagálással erős, megbízható és innovatív szolgáltatója legyen utasainak, partnereinek.



PEKLI FERENC
vezérigazgató



A cég
rövid bemutatása

A **VOLÁNBUSZ Zrt.** 80 éves múlttal rendelkező személyszállító társaság, alaptevékenységét a menetrendszerinti autóbusz-közlekedés biztosítása képezi.

A budapesti székhelyű, de országos tevékenységet folytató cég a legnagyobb az országban működő, személyszállítást végző Volán társaságok közül.

A **VOLÁNBUSZ Zrt.** tevékenységi körébe tartozik:

- ▶ Pest megye, ezen belül Budapest elővárosi hivatásforgalmának ellátása a Budapesti Közlekedési Szövetségben történő közreműködéssel,
- ▶ szerteágazó, 18 megyére kiterjedő távolsági járatok üzemeltetése,
- ▶ Pest megye több jelentős településén a helyi menetrendszerinti autóbusz-közlekedés biztosítása,
- ▶ nemzetközi autóbusz-közlekedés végzése az EUROLINES tagjaként,
- ▶ rendezvényekhez, turisztikai programokhoz kapcsolódó különjáratú személyszállítási igények kielégítése,
- ▶ megbízás alapján, a megbízó munkavállalóinak, ügyfeleinek napi rendszerességű szállítása (bevásárlóközpontok, nagy termelővállalatok igényei szerint).

A VOLÁNBUSZ Zrt.
számokban

A **VOLÁNBUSZ Zrt.** közszolgáltatási szerződések keretein belül látja el a budapesti elővárosi autóbusz-közlekedést, a Pest megyei településeken helyi és települések közötti helyközi autóbusz-közlekedést, valamint magyarországi távolsági autóbuszjáratok üzemeltetését.

A működés szempontjából meghatározó a helyközi közlekedésre vonatkozó, 2012. december 31-ig szóló közszolgáltatási szerződés, mely a társaság és a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium között jött létre.

A VOLÁNBUSZ Zrt. főbb adatai (2007. év)

Közlekedési bevételek	19,5	mrd Ft
Saját tőke	13,6	mrd Ft
Éves járatszám	2,2	millió járat
Éves utasszám	95,9	millió fő
Autóbusz-közlekedési teljesítmény	69,6	millió km
Férőhelykilométer	5 358	millió férőhely km
Éves autóbusz-állomány	977	db
Teljes munkaidős létszám	2 766	fő

*A táblázat az alvállalkozói teljesítmény és járműállomány adatokat is tartalmazza.

A **VOLÁNBUSZ Zrt.** a kedvezőtlen működési körülmények ellenére 2007. évben is megőrizte működőképességét, végrehajtotta a társaság jövedelmezőségének javítására vonatkozó intézkedéseket.

Bevételek

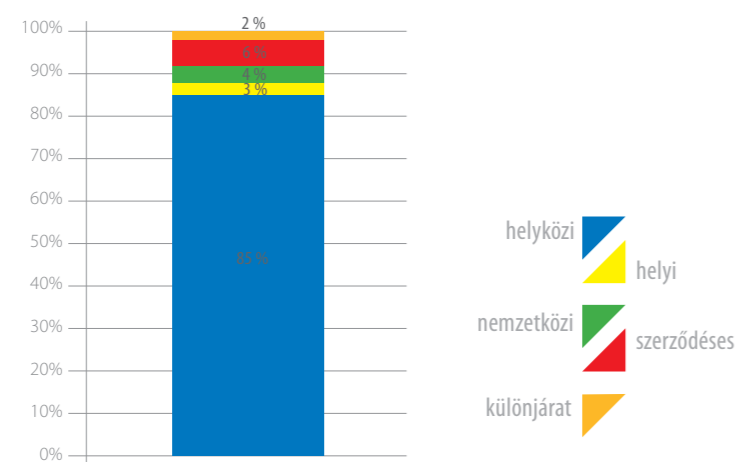
A társaság bevételi tevékenységi körének megfelelően, alapvetően a közlekedési bevételekből tevődnek össze, melyek

- ▶ a helyközi és helyi személyszállítás menetdíjbevételeiből,
- ▶ az egyes társadalmi csoportok számára meghatározott utazási kedvezmények ellentételezésére költségvetési forrásból biztosított fogyasztói árkiegészítésből,
- ▶ a nemzetközi, szerződéses és különjáratú bevételekből állnak.

A társaság közlekedési árbevétele 2007. évben 19,5 milliárd Ft volt.

A szabadáras tevékenységeket érintő intézkedésekkel az üzletág jövedelmezősége jelentősen nőtt, az eredményjavulás meghaladta a 200 millió Ft-ot.

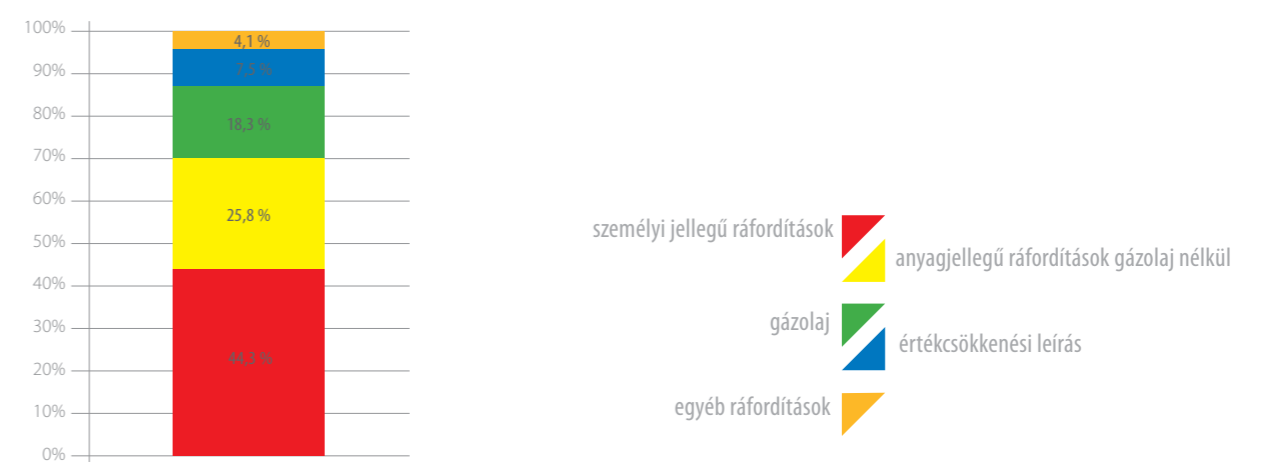
Közlekedési árbevételek megoszlása (2007)



Ráfordítások

A VOLÁNBUSZ Zrt. ráfordításai között – jellemzően a személyszállítási tevékenységre – meghatározóak a személyi jellegű ráfordítások és az üzemanyagköltségek.

Ráfordítások megoszlása (2007)



Humánerőforrás gazdálkodás

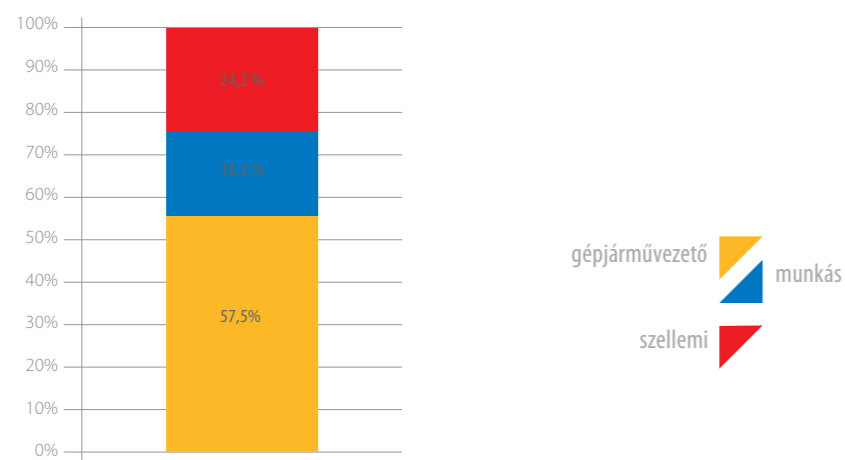
2007. évben

a teljes munkaidős
átlagléttség 2766 fő volt,
amelynek több mint 50%-át az
autóbuszvezetői állomány teszi ki.

A szellemi állományon (669 fő) belül
429 fő közvetlenül a forgalmi tevékenységet
szolgálja ki (értékesítés, forgalomirányítás stb.),
240 fő pedig az egyéb, adminisztratív jellegű
(pl.: gazdasági humán terület) munkában vesz részt.

A **VOLÁNBUSZ Zrt.** esetében az emberi tényező fontos része a
nyújtott szolgáltatásnak, amely döntően befolyásolja a Társaság meg-
ítélését, ezért a társaság nagy hangsúlyt fektet alkalmazottai szolgálati
magatartásának fejlesztésére. 2007-ben 750 munkatárs ügyfélorientált képzésére
került sor a Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program keretében, amelynek célja
a kommunikációs és konfliktuskezelési képességek fejlesztése, belső motiváció erősítése,
stressz-kezelés javítása, a szolgálati attitűd fejlesztése és megerősítése volt.

Humánerőforrás megoszlás állománycsoportonként (2007)



A 2007. év legfontosabb eredményei

Alvállalkozók a társaságnál

A **VOLÁNBUSZ Zrt.** végrehajtotta jövedelmező-
ségének javítására vonatkozó több éves intézkedési
tervnek 2007. éves elemeit, amelynek keretében nagy
volumenű - járatüzemeltetésre vonatkozó - alvállalkozói
pályázatok sikeres lebonyolítására került sor.

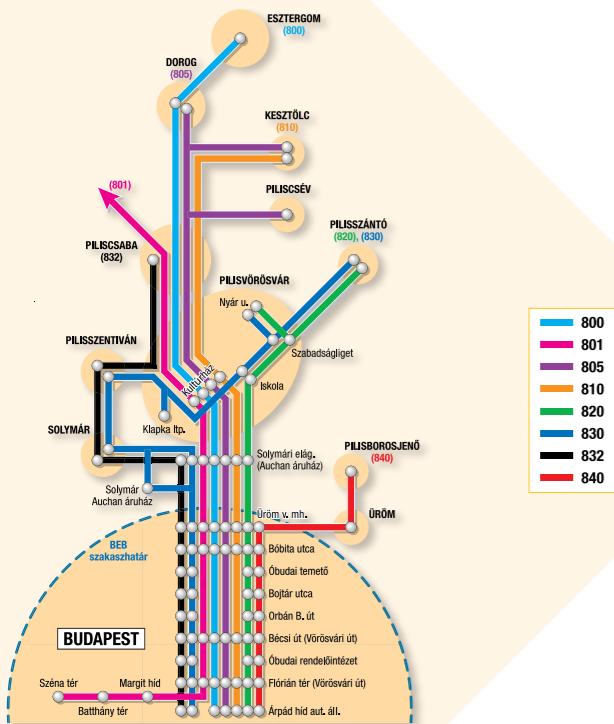
A helyközi üzletágban **2007. évben** működő alvállalkozói járatüzemeltetés aránya **4%**,
mely a már megkötött szerződés szerint **2008. évben** induló járatüzemeltetéssel együtt eléri a
helyközi teljesítmény **14,4%**-át.

A szabadaras személyszállítási üzletágban - a nemzetközi menetrendszerinti járatüzemeltetésre
vonatkozóan 2006. évben lebonyolított pályázatát követően kötött szerződések alapján - **2007.
évben** 9 vonalon kezdték meg a nyertes alvállalkozók tevékenységüket. Ennek eredményeként
éves szinten 1,3 millió km személyszállítási teljesítményt alvállalkozók látnak el, lehetővé téve
9 db autóbusz kiváltását.

A hatékony járműpótlással az alvállalkozók bevonása a járatüzemeltetésben a szolgáltatási
színvonal javulását eredményezte, ugyanakkor a szerződéses viszony hathatós keretet biztosít a
szolgáltatási követelmények és minőségi szolgáltatás érvényesítésének.

A kedvező tapasztalatok fényében a **VOLÁNBUSZ Zrt.** az elkövetkező években is folytatni kí-
vánja az alvállalkozókkal való együttműködés bővítését a Közszolgáltatási Szerződésben
engedélyezett mértékig.

Vonalszámozási projekt

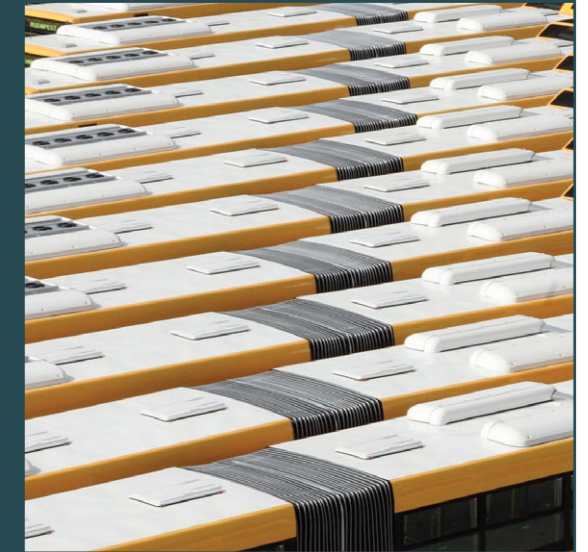


Az utastájékoztató színvonalának növelése érdekében 2007. augusztus 1-jétől a Budapesti Közlekedési Szövetség és a VOLANBUSZ Zrt. közös projekt keretében bevezette a pilisi, majd a csepeli térségben közlekedő elővárosi járatok helyi közlekedésben is használt vonalszámozását.

A projekt célja, hogy a járatok egyértelmű megkülönböztetésével mind az utazást megelőzően, mind a megállóhelyen a társaság megkönnyítse az utasok tájékozódását, javítsa a megállóhelyi utastájékoztató színvonalát.

Járműállomány korszerűsítése

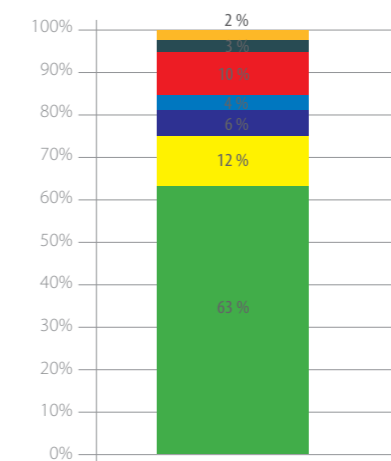
Az autóbusz közlekedési tevékenységet a VOLANBUSZ Zrt. 2007. évben 919 db saját és 48 db alvállalkozói, összesen 967 db autóbusszal látta el.



A 2007. évben 32 db új, csuklós és 15 db jó állapotú, korszerű használt autóbust helyezett forgalomba a társaság.

A beszerzések és az ezzel párhuzamosan végrehajtott selejtezések, valamint az alvállalkozói járatüzemeltetés bővítésének hatására előrelépés történt az autóbuszok által nyújtott szolgáltatási színvonalban. A megvalósított intézkedések következtében a VOLANBUSZ Zrt. autóbuszainak átlagéletkora csökkent, kilométer-telítettsége kismértékben javult. A 2007. évi záró autóbuszállományon belül a légkondicionálóval felszerelt járművek aránya 41,1 %-ra, az elővárosi közlekedésben közlekedtetett alacsonybelépésű autóbuszok száma 132 db-ra nőtt.

Autóbuszállomány típusmegoszlása (2007)



Értékesítési csatornák fejlesztése

A VOLÁNBUSZ Zrt. értékesítési csatornáit fejlesztésével a 2007. évben is törekedett szolgáltatási színvonalának növelésére:

- ▶ a nemzetközi közlekedést követően a belföldi távolsági közlekedésben is bevezetésre került az internetes jegyvásárlás lehetősége, ami az elővétel mellett helyfoglalást is biztosít,
- ▶ A 2007. évben üzembe helyezett 12 db új berendezéssel 27 db-ra emelkedett a társaság által üzemeltetett elővételi jegykiadó automaták száma, melyek lehetővé teszik az utasok gyorsabb, korszerűbb és bármely napszakban történő kiszolgálását, támogatva az autóbusz-állomásokon bevezetett kötelező jegyelővételi rendszert,
- ▶ egyes belföldi és nemzetközi vonalakon sikeresen működik a mobiltelefonos jegyvásárlás, melynek további desztinációkra való kiterjesztése folyamatban van.

A társaság szolgáltatói tevékenysége

Közlekedési közszolgáltatás

A társaság közszolgáltatási szerződés alapján mintegy 180 település érintésével végez Pest megyében helyközi közlekedési közszolgáltatást, ellátja Pest megye jelentősebb településeinek helyi menetrendszerinti autóbusz-közlekedését, és távolsági autóbuszjárataival kapcsolatot teremt az ország 18 megyéje és Budapest között.

A társaság kiemelten kezeli a vasúti menetrendek figyelembe vételét, 45 településen biztosít csatlakozási lehetőséget a kötöttpályás közlekedéshez.

A közlekedési módok közötti kapcsolatok javítása érdekében a VOLÁNBUSZ Zrt. egyrésztől közlésezi menetrendjében a kiemelt csatlakozásokat, másrésztől olyan intermodális csomópontok kialakítására törekszik, ahol a közlekedési alágazatok közötti átszállás biztosítása a magas járatgyakoriság miatt könnyen megvalósítható.

A VOLÁNBUSZ Zrt. nyitott új igények kielégítésére, önkormányzatokkal történő együttműködés keretében adott települések helyi közlekedésének ellátására.

Nemzetközi személyszállítás

A VOLÁNBUSZ Zrt. 14 európai ország több mint 90 városába kínál kedvező árú és rugalmas külföldi utazási lehetőségeket, személyszállítási kínálatát mindenkor az utazási igényeknek megfelelően alakítva.

Ennek során

- ▶ az 1000 km-nél nagyobb távolságra közlekedő járatok útvonalát racionalizálta, a partneri kapcsolatok eredményeként kialakított átszállásokkal távolabbi úticélok is elérhetők,
- ▶ az EUROLINES tagjaként sűrű nemzetközi hálózatot tart fenn Európa számos úticéljához, üzemelteti korábban indított nyaralójáratát a horvát és az olasz tengerpartra, Montenegró üdülőhelyeire,
- ▶ utasai számára széleskörű kedvezményrendszert alkalmaz,
- ▶ átstrukturálta a partner utazási irodai hálózatát, a desztináció specifikus irodákat előtérbe helyezve,
- ▶ bővülő partnerhálózatának köszönhetően számos külföldi társaság járatára, új úticélokra értékesít menetjegyeket.

A társaság nemzetközi menetjegyei megvásárolhatók az alábbi helyeken:

- ▶ www.volanbusz.hu nemzetközi menetrend menüpont alatt,
- ▶ **Népliget Utazási Centrum**
1091 Budapest, Üllői út 131.
Telfon: (+361) 219-8063
- ▶ E-mail: info@volanbusz.hu



Különjáratok és szerződéses személyszállítás

A VOLÁNBUSZ Zrt. a menetrendszerinti személyszállításon túl különjáratokkal és egyedi szerződések keretén belül nyújtott szolgáltatásokkal is ügyfelei rendelkezésére áll.

A társaság nagy tapasztalattal biztosítja rendezvények, turisztikai programok személyszállítását, munkavállalók, vásárlók hosszú távú szerződéseken alapuló utaztatását, akár autóbuszok nagy számát is felvonultató komplex személyszállítás lebonyolítását. A társaság Magyarországon minden bizonnyal a legsokoldalúbb - a személygépkocsitól a luxus emeletes buszig számos járművet felvonultató - autóbuszparkjával, utascentrikus, tapasztalt gépkocsivezetőkkel, komplex, minőségi szolgáltatásokkal áll a megrendelők rendelkezésére.

A különjáratok, szerződéses szolgáltatások megrendelhetők az alábbi helyeken:

- ▶ **Népliget Utazási Centrum**
1091 Budapest, Üllői út 131.
Telefon: (+361) 219-8063, Fax: (+361) 455-7929
- ▶ Pest megye számos településén található autóbusz-állomásokon, a www.volanbusz.hu honlapon,
- ▶ E-mail: buszberles@volanbusz.hu

Utaskapcsolatok, utastájékoztató

A VOLÁNBUSZ Zrt. szolgáltatóként

folyamatos kapcsolatban áll ügy-

feleivel, az utasokkal. A társaság célja

a különböző kommunikációs csator-

nák használatának összehangolásán

keresztül egységes, minden területet

lefedő utastájékoztatói tevékeny-

ség megvalósítása, amelynek célja,

hogy az utazási lánc egyes fázisai-

ban mindig az aktuális és releváns

információkhoz jussanak az utasok.

A Társaság:

- ▶ Központi telefoninformációs szolgálatot tart fent, és ingyenesen hívható zöld számot üzemeltet utasészrevételek bejelentésére.
- ▶ Önálló internetes oldallal rendelkezik (www.volanbusz.hu), a weboldalon levelezési rovattal, amelyre e-mail-en keresztül (info@volanbusz.hu) nagy számban érkeznek visszajelzések.
- ▶ Modern, európai színvonalú Utazási Centrumot működtet a Népliget Autóbusz-pályaudvaron, ahol az ügyfélszolgálati munkatársak egy helyen nyújtanak segítséget valamennyi, utazással kapcsolatos ügyintézésben.

Az internet térnyerését figyelembe véve a **Volánbusz Zrt.** fokozott hangsúlyt fektet honlapjának fejlesztésére, az aktuális, naprakész információk biztosítására. Ennek eredményeként egy megújult honlap várja az ügyfeleket.

Főbb teljesítmény és gazdálkodási adatok (2003-2007. évek)



Személyszállítási teljesítmények

Megnevezés	Utasszám (millió fő)	Utaskilométer (millió ukm)
2003. év	102	2014
2004. év	100	1996
2005. év	99	1799
2006. év	97	1708
2007. év	96	1764

Hasznos kilométer (millió km)

Járatfajta	2003. év	2004. év	2005. év	2006. év	2007. év
Helyi	2	2	2	2	2
Helyközi	65	64	63	62	60
Nemzetközi	5	4	3	3	2
Szerződéses	3	4	5	4	4
Különjárat	1	1	1	1	1
Összesen	76	75	74	72	69

Főbb teljesítmény és gazdálkodási adatok (2003-2007. évek)

Férőhelykilométer (millió km)

Járatfajta	2003. év	2004. év	2005. év	2006. év	2007. év
Helyi	206	207	213	221	172
Helyközi	5311	5256	5186	5207	4743
Nemzetközi	242	217	172	130	107
Szerződés	225	272	306	295	277
Különjárat	74	64	65	54	59
Összesen	6058	6016	5942	5907	5358

Záró autóbusz állomány (db)

Autóbuszok jellege	2003. év	2004. év	2005. év	2006. év	2007. év
Szóló autóbusz	706	708	680	677	600
Csuklós autóbusz	280	277	263	259	267
Hosszúbusz (15 m)	0	0	42	52	52
Alvállalkozók által üzemeltetett autóbuszok	6	6	7	9	48
Összesen	992	991	992	997	967

Főbb teljesítmény és gazdálkodási adatok (2003-2007. évek)

Átlagléttség alakulása (fő)

Állománycsoport	2003. év	2004. év	2005. év	2006. év	2007. év
Járművezető	1858	1846	1736	1680	1590
Egyéb fizikai	759	776	728	622	507
Szellemi	757	773	738	691	669
Teljes munkaidős	3374	3395	3202	2993	2766

Közlekedési bevételek alakulása (millió Ft)

Járatfajta	2003. év	2004. év	2005. év	2006. év	2007. év
Helyi	587	629	647	675	598
Helyközi	15699	16340	16788	17037	16573
Nemzetközi	1342	1088	835	728	694
Szerződéses	664	834	937	998	1200
Különjárat	320	363	380	401	442
Közlekedési bevétel összesen	18612	19254	19587	19839	19507
Ebből árkiegészítés	7380	7764	7885	7729	6705

VOLÁNBUSZ Zrt. is a passenger transport company with 80 years history; its key activity is providing regular bus services.

VOLÁNBUSZ Zrt.'s sphere of activity includes:

- ▶ providing suburban transport in Pest county and Budapest contributing to the Budapest Transport Association,
- ▶ operating long-haul services covering 18 counties,
- ▶ providing local regular bus services in several significant settlements of Pest county,
- ▶ providing international bus service as a member of EUROLINES,
- ▶ satisfying needs for special bus services related to events, tourist programmes,
- ▶ under assignment, providing transport of the principal's employees, customers on a daily basis (as required by shopping centres, large production companies).

Key data of VOLÁNBUSZ Zrt. (2007)

Income from transport	19,5	HUF billion
Equity	13,6	HUF billion
Number of services p.a.	2,2	Million services
Number of passengers p.a.	95,9	Million persons
Bus transport performance	69,6	Million km
Seats kilometre	5 358	million seat kilometre
Bus stock p.a.	977	items
Full time headcount	2 766	persons

*The table includes data of subcontractors' performance and vehicle stock.

Last year:

- ▶ the company continued to adjust its service parameters to passengers' needs; optimise railway connections, transfers; improve economical use of its services,
- ▶ the implementation of the uniform passenger information service covering each field based on harmonisation of various communication channels continued, which serves to provide passengers with current and relevant information in each phase of the transport chain.



To raise the level of passenger information service, suburban services have been provided with line numbers in the region of the Pilis, then Csepel as part of the joint project of the Budapest Transport Association and VOLÁNBUSZ Zrt.

- ▶ measures to renew the company's bus stock, update the vehicle park continued. In 2007, 32 new articulated buses and 15 modern second-hand buses in good condition were entered in traffic.

As a result of the measures implemented, the average age of the buses of VOLÁNBUSZ Zrt. has decreased and slightly improved.

- ▶ by improving its sales channels, VOLÁNBUSZ Zrt. made efforts also in 2007 to raise the level of its services. Internet based purchase of tickets was introduced for both domestic long-haul and international services. With the 12 new equipment put into operation in 2007, the number of pre-purchase automated ticket sale equipment operated by the company increased to 27, which allow that passengers can be served faster, in a developed form in any part of the day. On specific domestic and international lines, mobile phone ticket purchase efficiently operates, which is being extended to cover further destinations.
- ▶ in the operation of services subcontractors' tendering procedures of huge volume were implemented, which allowed reduction of costs, mitigating the company's need for replacement of vehicles, and raising the standard of the services of VOLÁNBUSZ Zrt. through the more modern vehicle park of the subcontractors.

In the light of favourable experience, VOLÁNBUSZ Zrt. intends to continue to extend cooperation with subcontractors in the coming years to the extent allowed in the Public Service Contract.

International passenger transport

VOLÁNBUSZ Zrt. offers flexible transport options with favourable prices to 94 cities of 14 European countries; it develops its level of services always adjusted to travellers' needs.

The company's international service can be purchased at the following points:

- ▶ www.volanbusz.hu, under the menu item international timetable,
- ▶ **Népliget Transport Centre** 1091 Budapest, Üllői út 131.
Phone.: (+361) 219-8063
- ▶ E-mail: info@volanbusz.hu

Contractual passenger transport and special services

In addition to providing regular services, **VOLÁNBUSZ Zrt.** offers its customers special services and individual services under contract.

Special services and contracted services can be ordered at the following points:

- ▶ **Népliget Transport Centre** 1091 Budapest, Üllői út 131.
Phone: (+361) 219-8063,
- ▶ At bus terminals at several settlements in Pest county, a www.volanbusz.hu, under the menu item special services,
- ▶ E-mail: buszberles@volanbusz.hu

Felelős kiadó: **Pekli Ferenc Vezérigazgató**
A kézirat leadásának határideje: 2008. július 18.

VOLÁNBUSZ Zrt

1091 Budapest, Üllői út 131. Telefon: (+36 1) 219 - 8000

www.volanbusz.hu

