



társasági kiadvány

2•0•0•5

**VOLANBUSZ**

A VOLÁNBUSZ Zrt. vezetősége



## Köszöntő

Örömkre szolgál, hogy a VOLÁNBUSZ Zrt. társasági kiadványát tartja kezében, amellyel átfogóan szeretnénk bemutatni a VOLÁNBUSZ Zrt.-t, valamint egyes működési területeit.

A VOLÁNBUSZ Zrt. Magyarország legnagyobb helyközi menetrendszerinti autóbusz-közlekedést ellátó szolgáltatója, 100 %-os tulajdonosa az állam.

A Társaság tevékenységi körébe tartozik

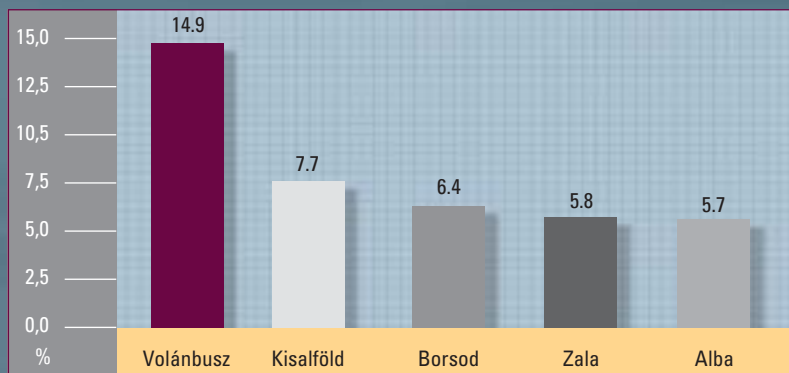
- A Pest megyei, ezen belül a budapesti elővárosi hivatásforgalom ellátása, 180 település lakosságának kiszolgálásával, a BKSZ-ben történő közreműködéssel.
- Szerteágazó, 18 megyére kiterjedő távolsági közlekedés.
- 13 település helyi közforgalmú közlekedése.
- Nemzetközi autóbusz-közlekedés 13 ország 88 városába, az EUROLINES tagjaként.
- Rendezvényekhez, turisztikai programokhoz kapcsolódó személyszállítás.
- Megbízás alapján, a megbízó munkavállalóinak, ügyfeleinek napi rendszeresű szállítása (bevásárlóközpontok, nagy termelővállalatok igényei szerint).
- Kiegészítő tevékenységek (autóbusz márkakereskedés, gépjárműjavítás).

### A VOLÁNBUSZ Zrt. főbb adatai (2005)

Közlekedési bevételek	19,6	mrd Ft
Saját tőke	10,3	mrd Ft
Napi járatszám	7 200	járat
Napi utasszám	250	ezer utas
Autóbusz-közlekedési teljesítmény	74,6	millió km
Autóbusz-állomány	985	db
Teljes munkaidős létszám	3 202	fő

A magyarországi helyközi menetrendszerinti autóbusz-közlekedést 24 Volán és néhány kisebb koncessziós társaság látja el, melyek közül a Volánbusz Zrt. a legnagyobb, személyszállítási teljesítménye, bevételei önmagában mintegy 15%-át teszik ki a Volán társaságok szakmai teljesítményének.

Az öt legnagyobb Volán társaság részaránya az ágazaton belül\*  
(bevételek alapján, 2005)

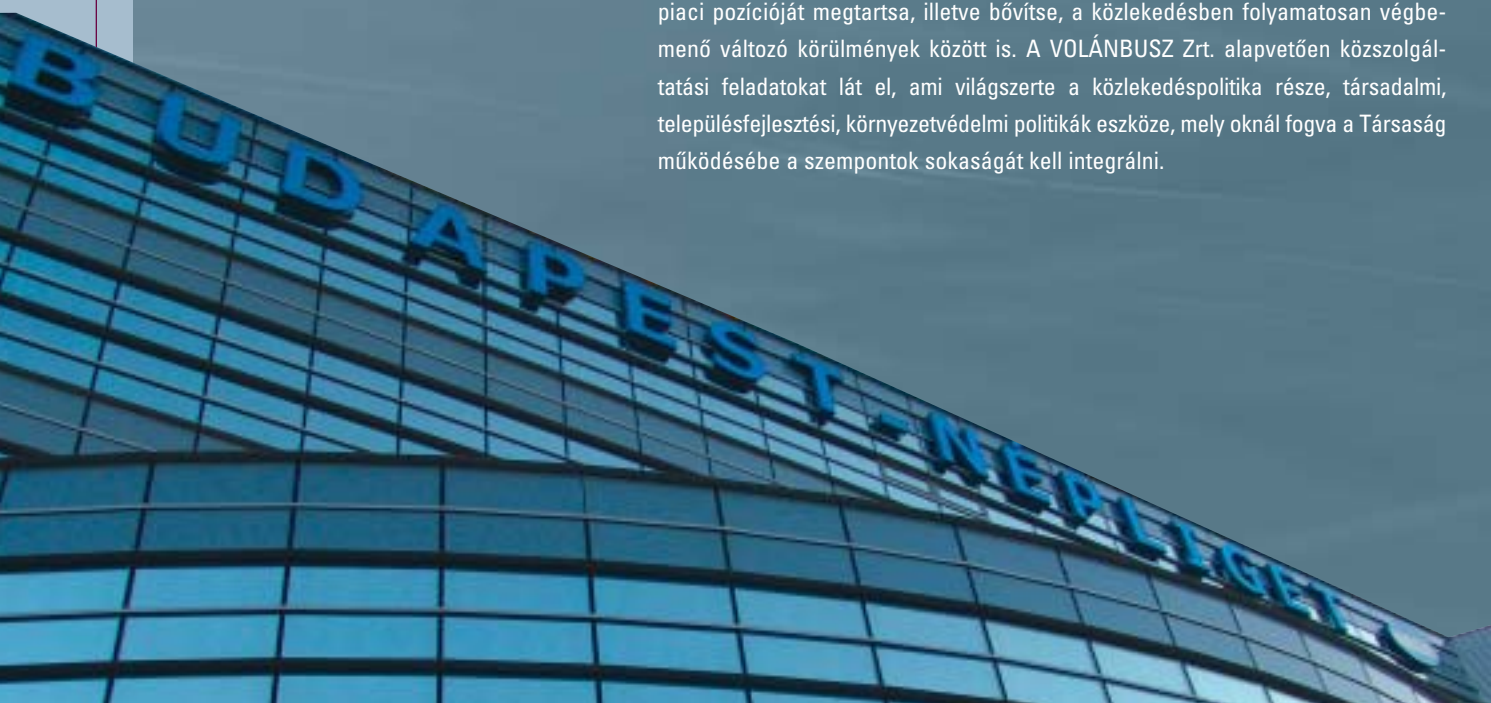


\*Az öt legnagyobb Volán társaság adja a 24 - személyszállítást végző - Volán társaság teljesítményének több mint 40%-át.

A Volán társaságok együttesen Magyarország szinte összes települését bekötik az ország vérkeringésébe, több utast szállítanak és nagyobb személyszállítási teljesítményt nyújtanak, mint az országos vasúttársaságok.

#### Társasági célok

A VOLÁNBUSZ Zrt. célja, hogy utasai számára nyújtott magas szolgáltatási színvonallal, a Társaság hatékony működtetésével, fejlesztések megvalósításával piaci pozícióját megtartsa, illetve bővítse, a közlekedésben folyamatosan végbeműködő változó körülmények között is. A VOLÁNBUSZ Zrt. alapvetően közszolgáltatási feladatokat lát el, ami világszerte a közlekedéspolitikai része, társadalmi, településfejlesztési, környezetvédelmi politikák eszköze, mely oknál fogva a Társaság működésébe a szempontok sokaságát kell integrálni.





## Tisztelt Olvasó!

Remélem, a társasági kiadvány meggyőzi Önt, hogy céljaink elérése érdekében jó úton járunk és a jövőben Utasunkként, Partnerünként üdvözölhetjük.



Pékli Ferenc  
Vezérigazgató

## Egy kis cégtörténelem

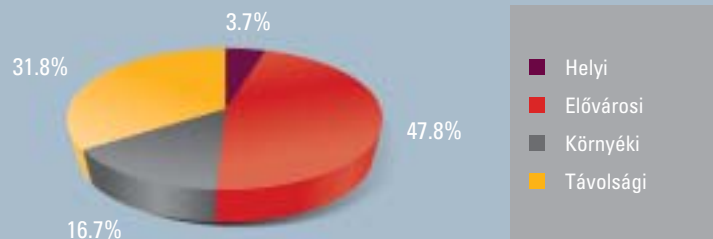
- 1927 A magyarországi államvasutak közúti szállítási tevékenységük ellátásához 30 autóbusszal és 2 millió pengő alaptőkével megalapítják a Magyar Vasutak Autóközlekedési Vállalat Részvénytársaságot (Mavart).
- 1935 A Mavart gyors fejlődése miatt a MÁV beolvasztja azt saját szervezetébe, Magyar Államvasutak Közúti Gépkocsiüzeme, MÁVAUT néven.
- 1948 A II. Világháborút követően a vállalat MÁVAUT Autóbusz-közlekedési Nemzeti Vállalat néven önállóvá válik.
- 1953 252 autóbusszal (ebből 110 db átalakított „fapados” Csepel teherautóval) megalakul a 16-os számú Autóközlekedési Vállalat, mint tiszta profilú autóbusz-közlekedési vállalat, jogutódja később a Volán 20-as számú, majd a VOLÁNBUSZ Vállalat lett.
- 1992 A Közlekedési, Hírközlési és Vízügyi Miniszter megalakítja a VOLÁNBUSZ Rt.-t a VOLÁNBUSZ Vállalat általános jogutódjaként, közel 3 000 munkavállalóval, több mint 800 járművel, mintegy 66 millió autóbusz-közlekedési kilométer-teljesítménnyel.



#### A VOLÁNBUSZ Zrt. közszolgáltatási tevékenységei

- A budapesti elővárosi autóbusz-közlekedés végzése.
- Pest-megyei településeken helyi és települések közötti autóbusz-közlekedés ellátása.
- Magyarországi távolsági autóbuszjáratok üzemeltetése.

2005. évi közszolgáltatási árbevétel megoszlása



A Társaság alaptevékenységének működési kereteit a helyközi menetrendszerinti autóbusz-közlekedés ellátására 2005. január 1-jétől 8 évre, valamint 13 település helyi menetrendszerinti autóbusz-közlekedésének ellátására különböző időtartamra kötött közszolgáltatási szerződések jelölik ki.

#### A VOLÁNBUSZ Zrt. tevékenységei – közlekedési közszolgáltatás

A VOLÁNBUSZ Zrt. által nyújtott közlekedési közszolgáltatás több százezer utas mindennapjaira van befolyással. A Társaság – lehetőségei szerint – folyamatosan törekszik a szolgáltatás fejlesztésére:

- Évente több alkalommal módosítja autóbuszjáratainak menetrendjét a nagyforgalmú vonalak zsúfoltságának csökkentése, a szolgáltatási színvonal emelése érdekében.
- Nyitott új igények kielégítésére, egyedi szerződések alapján látja el ipari parkok, bevásárlóközpontok közlekedési kiszolgálását.
- Egyre több alacsonypadlós, klimatizált járművet állít az utasok szolgálatába,
- Arra törekszik, hogy az autóbusz-pályaudvarokat a közlekedést is integráló multifunkcionális központok váltsák fel.
- Bővíti menetjegy-értékesítési csatornáit, a partner utazási irodák mellett jegykiadó-automatákat telepít, a legkorszerűbb internetes, mobil-telefonos és bankkártyás vásárlási módokat alkalmazza.

A Társaság által nyújtott közlekedési közszolgáltatás új és még jelentős fejlődés előtt álló eleme a 2005. szeptember 1-jén megalakult Budapesti Közlekedési Szövetség (BKSZ). A BKV Zrt., a MÁV Zrt. és a VOLÁNBUSZ Zrt., valamint 4, kismértékben érintett Volán társaság együttműködése lehetővé teszi az érintett közlekedési társaságok szolgáltatásainak igénybevételét egyesített bérlettel, növelve ezzel a közlekedési közszolgáltatás versenyképességét a budapesti agglomerációban.



## A VOLÁNBUSZ Zrt. tevékenységei – nemzetközi személyszállítás

A VOLÁNBUSZ Zrt. már az 1930-as években is üzemeltetett nemzetközi járatot Budapest és Bécs között. A Társaság jelenleg kiterjedt nemzetközi hálózatot tart fenn évi 5 000 járattal 13 ország 88 városába (pl.: Párizs, London, Róma, Prága, Bécs), amelyet évente mintegy százezer utas vesz igénybe. Partnerei révén hazai jegyvásárlási lehetőséggel további 8 ország és 95 európai város érhető el. A nemzetközi járatok a Társaság tevékenységének mintegy 5%-át teszik ki, a szolgáltatáskínálat azonban a nemzetközi közlekedésben végbement változásokhoz igazodva jelentős átalakuláson megy át.

A környezetében végbemenő változásokra rugalmasan reagálva a VOLÁNBUSZ Zrt.:

- Módosította üzletpolitikáját, megszüntette egyes nagy távolságú járatait, a 700 kilométernél kisebb távolságban lévő célállomásokra fókuszál, például Bécsre és Prágára, új menetrendszerinti járatot indított Krakkóba, szezonális járatokkal érhetőek el a horvát tengerpart kedvelt üdülőhelyei.
- Az autóbusz-jegyet kiegészítve szállást és programokat, azaz komplett utazási csomagot is kínál leendő utasai számára, saját utazási irodája révén és partnerei bevonásával.
- Bevezette a családi kedvezmények rendszerét és lehetővé tette, hogy elővételtben kedvezőbb áron lehessen menetjegyet vásárolni.
- Megváltoztatta jegyértékesítési politikáját, az eddig a saját irodáiban és mintegy 150 utazási irodán keresztül értékesített jegyek mellett immár interneten és mobiltelefonon is megvásárolhatóak az utazási igazolványok.
- Nemzetközi járatairól, utazási csomagjairól és kedvezményeiről információt nyújt: a honlap ([www.volanbusz.hu](http://www.volanbusz.hu)) és a VOLÁNBUSZ Utazási Iroda.

### A VOLÁNBUSZ nemzetközi hálózata





### A VOLÁNBUSZ Zrt. tevékenységei – különjáratú és szerződéses személyszállítás

A VOLÁNBUSZ Zrt. menetrendszerinti személyszállításon túl különjáratokkal és hosszabb távú szerződések keretén belül nyújtott szolgáltatásokkal is Ügyfelei rendelkezésére áll.

A VOLÁNBUSZ Zrt. rendezvényekhez, turisztikai programokhoz kapcsolódó személyszállítási megbízások teljesítéséhez, munkavállalók, vásárlók hosszú távú szerződéseken alapuló, napi rendszerességgű szállításához több száz, különböző típusú és komfortfokozatú autóbust tud biztosítani.

A Társaság partnerei között tudhat több hipermarketet, valamint számtalan nagyvállalatot. A széles járműpaletta nyújtotta előnyöket képzett, több éves nemzetközi illetve különjáratú tapasztalatokkal rendelkező, megbízható szakembergárda egészíti ki.

A különjáratú, szerződéses szolgáltatások megrendelhetők:

- Személyesen a VOLÁNBUSZ Utazási Irodában (Népliget Autóbusz-pálya-udvar, illetve VIII., Rákóczi út 49/a), valamint a Társaság budapesti és vidéki telephelyein.
- Vagy a (+361) 219-8063-as és a (+361) 318-2122-es telefonszámon.
- Az internetes oldalon: ([www.volanbusz.hu](http://www.volanbusz.hu)) és az e-mail címen: ([travel@volanbusz.hu](mailto:travel@volanbusz.hu)).

Az utasok magas szintű kiszolgálása, teljes körű szolgáltatás nyújtása érdekében a VOLÁNBUSZ Zrt. széleskörű szállás- és programkínálattal várja egyéni és csoportos utazóit.





- 
- 
- 
- 

A VOLÁNBUSZ Zrt. szolgáltatóként folyamatos kapcsolatban áll ügyfeivel, az utasokkal. A Társaság számára kiemelt jelentőséggel bírnak a beérkező észrevételek, amelyeket folyamatosan értékkel, hiszen a visszacsatoláson keresztül szélesebb körű képet kaphat az általa nyújtott szolgáltatás minőségéről és megítéléséről.

#### A Társaság:

- Központi telefoninformációs szolgálatot tart fent (+36 1)-382 0888, elérhető a hét minden napján 8-16 óra között, és ingyenesen hívható, zöld számot (+36 80) 25-25-25 üzemeltet utasészrevételek bejelentésére.
- Önálló internetes oldallal rendelkezik ([www.volanbusz.hu](http://www.volanbusz.hu)), a weboldalon levelezési rovat, amelyre e-mail-en keresztül ([info@volanbusz.hu](mailto:info@volanbusz.hu)) nagy számban érkeznek visszajelzések.
- Modern, európai színvonalú Utazási Centrumot nyitott meg 2005-ben a Népliget Autóbusz-pályaudvaron, ahol az ügyfélszolgálati munkatársak egy helyen nyújtanak segítséget valamennyi, utazással kapcsolatos ügyintézésben.

## Utaskapcsolatok

## Minőségirányítás

A Volánbusz Zrt. céljai elérésének elősegítése, az utasok bizalmának erősítése valamint a jogszabályoknak való megfelelés érdekében 2002 óta ISO 9001, ISO 2000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszert működtet.

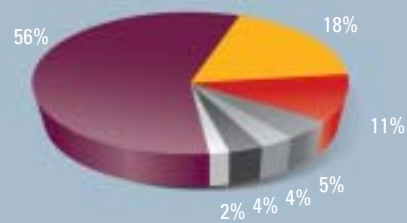
A rendszer működésének felügyeletét felkészült belső auditor csapat biztosítja, minőségirányítási rendszerünk hatékony működését nemzetközi TÜV CERT Tanúsítvány igazolja.



A VOLÁNBUSZ Zrt. meghatározó, a Társaságról alkotott képet leginkább befolyásoló eszközei az autóbuszok. A Társaság személyszállítási feladatainak ellátásához közel 1000 autóbust üzemeltet. A nagyobb ütemű járműcsere érdekében a társasági járműbeszerzési stratégia rövidtávon jó állapotú, a kiváltásra kerülő járműveknél lényegesen korszerűbb, legalább EURO 2 környezetvédelmi besorolású használt autóbuszok beszerzését helyezi előtérbe. Ennek eredményeképpen sikerült növelni a magasabb szolgáltatási színvonalat képviselő, alacsonypadlós járművek számát, amelyek jelentős része klimatizált is.

## Autóbuszok

Autóbuszállomány típusmegoszlása (2005)





- 
- 
- 
- 

Az utasforgalom kiszolgálását 4 korszerű budapesti autóbusz-pályaudvar (Népliget, Stadion, Etele tér, Árpád-híd), budapesti és Pest megyei autóbusz-állomások és összesen mintegy 3 500 megálló biztosítja.

Az utasforgalmi létesítmények többsége magyarországi viszonylatban még kielégítő színvonalú, de folyamatos a korszerűsítésük, multifunkcionális központokká történő fejlesztésük, amelynek új forráskímélő lehetőségeit nyitotta meg a magántőke bevonása, az autóbusz-pályaudvarok kereskedelmi szolgáltató társaságokkal együtt történő kialakítása.

## Pályaudvarok

Ennek megfelelően az állami közlekedési közszolgáltatás és a magántőke innovatív együttműködése lehetővé tette az érdi multifunkcionális autóbusz-pályaudvar megvalósítását, amely egy helyen biztosít egyrészt közúti és vasúti közlekedési funkciókat, másrészt kereskedelmi, szolgáltatási létesítményeket, ezzel növelve az utasoknak nyújtott szolgáltatás színvonalát, vonzóbbá téve a menetrendszerinti autóbusz-közlekedést. A VOLÁNBUSZ Zrt. a konstrukció alkalmazásával tervezi további autóbusz-pályaudvarok fejlesztését is.





## Gazdasági jellemzők

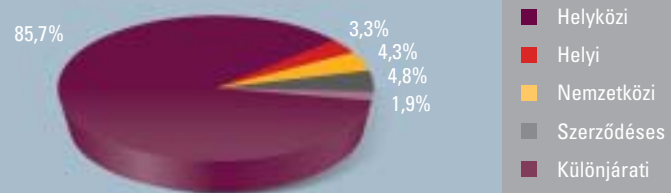
A VOLÁNBUSZ Zrt. gazdálkodására összességében a kiszámíthatóság jellemző. A működés szempontjából meghatározó a helyközi közlekedésre vonatkozó, 2012. évig szóló közszolgáltatási szerződés. A működést széleskörű szakmai ismeretekkel rendelkező csapat biztosítja és fejlett vállalat-irányítási rendszer, hatékony szervezeti struktúra támogatja.

Az egész ágazatra jellemzőek az egyre kedvezőtlenebb működési körülmények, amelyek a Társaság gazdálkodási adataiban is tükröződnek. A kedvezőtlen működési feltételek következtében egyre szűkülnek az autóbusz és az infrastruktúra pótlási és fejlesztési lehetőségei.

### Bevételek

A Társaság bevételei 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, valamint a nemzetközi, szerződéses és különjáratú bevételekből állnak.

Közlekedési árbevételek megoszlása (2005)



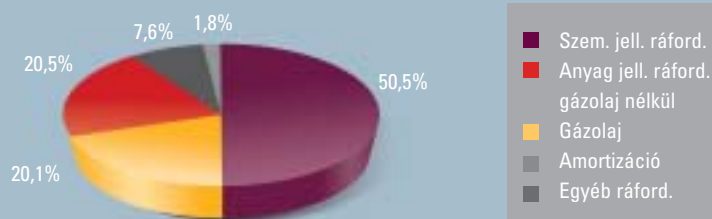
A társasági bevételeket alapvetően befolyásoló tényezők

- A hatósági árszabályozás keretein belül meghatározott tarifák, amelyek az elmúlt években összességében elmaradtak az infláció mértékétől.
- Az alternatív közlekedési ágazatok fejlődése, úgy mint az egyéni közlekedés nyugat-európai mintákhoz hasonló térnyerése, az elővárosi vasúti közlekedés fejlesztése, a nemzetközi közlekedésben a „fapados” légi közlekedés növekedése.

## Ráfordítások

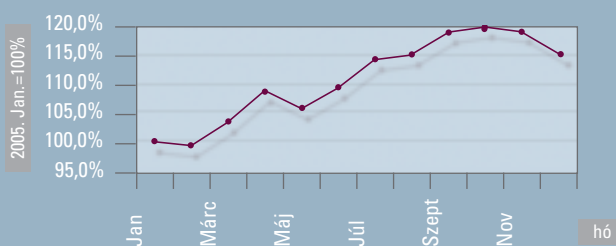
A VOLÁNBUSZ Zrt ráfordításait a személyszállítási tevékenység emberi erőforrás- és üzemanyag-igényessége, valamint a piaci mechanizmusok érvényesülése jellemzi.

Ráfordítások megoszlása (2005)



- A személyi jellegű ráfordítások részaránya az ágazati bérfelzárkóztatási program végrehajtása következtében a Társaságon belül az elmúlt években folyamatosan növekedett, és 2005-ben elérte az üzemi ráfordítások 50%-át.
- Az üzemanyagköltségeket alapvetően az üzemanyagárak világgpiaci alakulása és egyéb, a Társaságtól független külső tényezők (pl. közlekedési torlódások miatti többletfogyasztás) befolyásolják. A 2005. évet nagy mértékű üzemanyagár-emelkedés jellemezte.

Üzemanyagárak emelkedése 2005. évben, havonta



- Az értékcsökkenési leírás a VOLÁNBUSZ Zrt. esetében – hasonlóan a többi Volán társasághoz – alacsonyabb az indokoltnál, ami a kedvezőtlen működési körülmények miatti kisebb mértékű eszközpótlás következménye.

A VOLÁNBUSZ Zrt. közszolgáltatási feladatait szem előtt tartva fő feladatának tekintti a stabil, hosszú távon kiegyensúlyozott gazdálkodás biztosítását, működési körülményeinek kedvező irányú befolyásolását.





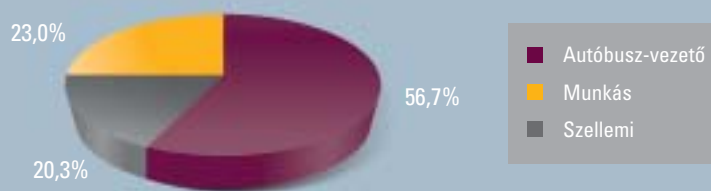
## Humánerőforrás-gazdálkodás



A VOLÁNBUSZ Zrt. eredményes működésének egyik kulcskérdése a társasági szempontok és a munkavállalók érdekei közötti összhang megteremtése.

A teljes munkaidős állományi létszám 2005. évben 3 202 fő volt, ebből 1 814 fő járművezető, 650 fő fizikai és 738 fő - nagyrészt kereskedelmi és forgalmi tevékenységeket ellátó - szellemi dolgozó.

Humánerőforrás megoszlás állománycsoportonként (2005)



A Társaság hatékonyságjavító intézkedéseinek egyik eredményeként a teljes munkaidős létszám folyamatosan - két év alatt - 2005. év végére mintegy 285 fővel csökkent, amelyet a reorganizációs program keretében végrehajtott számos hatékonyságnövelő intézkedés (üzleti folyamatok újjászervezése, járművezetői foglalkoztatás átalakítása, integrált informatikai rendszer bevezetése, stb.) tett lehetővé.

A humánerőforrás-gazdálkodás eredményeként:

- Hangsúlyosabbá váltak a teljesítményre ösztönző érdekeltségi elemek mind a bérezési, mind az ösztönzési rendszer tekintetében.
- Új juttatási - cafeteria - rendszer került bevezetésre, ami költségcsökkenés mellett a munkavállalói juttatások nettó értékének növelését tette lehetővé.

## Integrált informatikai rendszer

A VOLÁNBUSZ Zrt. stabilizációja érdekében kidolgozott reorganizációs program meghatározó és egyben legösszetettebb elemeként a 2004. évben került sor az üzleti folyamatok újraszervezésére és 2005. január 1-jétől az azokat támogató informatikai rendszer bevezetésére. Ennek eredményeként a VOLÁNBUSZ Zrt. működési adatai a korszerű vállalatirányítás igényeinek megfelelő tartalommal és részletezettséggel, a korábbinál lényegesen rövidebb átfutási idővel állnak rendelkezésre, ezzel megalapozottabb vállalatirányítási döntéseket lehetővé téve.

## Műszaki infrastruktúra optimalizáció

Az autóbusz-karbantartást a VOLÁNBUSZ Zrt.-nél a közelmúltig 9 műszaki üzemből álló infrastruktúra támogatta.

A VOLÁNBUSZ Zrt. összevonja és egyben korszerűsíti műszaki üzemeit, összhangban a társasági járműállomány korszerűsítésével, a műszaki üzemek közvetlen környezetének átalakulásával (lakóövezetek kialakulása), a közúthálózat és közforgalmú közlekedés fejlesztésével, egyúttal érvényesítve a műszaki infrastruktúra racionalizálásában rejlő hatékonyságjavulást is.

A társasági infrastruktúra-racionalizálás magában foglalta a társasági központ áthelyezését a Népliget Autóbusz-pályaudvar épületébe, lehetővé téve a Szabolcs utcai - műszaki üzemnek is helyet adó - ingatlan értékesítését.



## Főbb teljesítmény és gazdálkodási adatok 2001-2005

### SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI TELJESÍTMÉNYEK

Megnevezés	2001	2002	2003	2004	2005
Utasszám (millió fő)	103	103	102	100	99
Utaskilométer (millió ukm)	2 047	2 026	2 014	1 996	1 931

### HASZNOS KILOMÉTER

(millió km)

Járatfajta	2001	2002	2003	2004	2005
Helyi	2	2	2	2	2
Helyközi	66	65	65	64	63
Nemzetközi	4	5	5	4	3
Szerződéses	3	3	3	4	5
Különjárat	2	2	1	1	1
Összesen	77	77	76	75	74

### FÉRŐHELYKILOMÉTER

(millió km)

Járatfajta	2001	2002	2003	2004	2005
Helyi	203	202	206	207	213
Helyközi	5 320	5 368	5 311	5 256	5 186
Nemzetközi	231	242	242	217	172
Szerződéses	216	211	225	272	306
Különjárat	100	88	74	64	65
Összesen	6 070	6 111	6 058	6 016	5 942





ZÁRÓ AUTÓBUSZ ÁLLOMÁNY					(darab)
Autóbuszok jellege	2001	2002	2003	2004	2005
Szóló autóbusz	738	733	706	708	680
Csuklós autóbusz	275	276	280	277	263
Hosszúbusz (15 m)	0	0	0	0	42
Összesen	1013	1009	986	985	985

ÁTLAGLÉTSZÁM ALAKULÁSA						(fő)
Állománycsoport	2001	2002	2003	2004	2005	2005 záró
Járművezető	1 890	1 849	1 858	1 846	1 736	1689
Egyéb fizikai	825	736	759	776	728	696
Szellemi	713	729	757	773	738	710
Teljes munkaidős	3 428	3 314	3 374	3 395	3 202	3095
Részmunkaidős	65	64	62	66	56	56
Összesen	3 493	3 378	3 436	3 461	3 258	3151



KÖZLEKEDÉSI BEVÉTELEK ALAKULÁSA					(millió Ft)
Járatfajta	2001	2002	2003	2004	2005
Helyi	530	559	587	629	647
Helyközi	13 782	14 593	15 699	16 340	16 788
Nemzetközi	1 387	1 379	1 342	1 088	835
Szerződéses	635	622	664	834	937
Különjárat	405	363	320	363	380
Közlekedési bevétel összesen	16 739	17 515	18 612	19 254	19 587







VOLÁNBUSZ Zrt. is the largest Hungarian operator providing inter-urban scheduled bus services.

**The Company's Scope of Activities includes:**

- Commuting services provision in Pest County and within that area, the suburbs of Budapest, by serving the residents of 180 communities through participation in the Budapest Transportation Alliance.
- Diverse network of long distance transportation covering 18 counties
- Local public transportation services in 13 communities.
- International bus transport in 88 cities in 13 countries as a member of the EUROLINES organization.
- Passenger transportation services for special events and tourist programs.
- Upon request, daily transportation for employees or customers of clients (to meet the needs of shopping centers or large production companies).
- Supplementary activities (i.e., bus dealerships, repair of vehicles, etc.).

**Major Figures for VOLÁNBUSZ Zrt.  
(2005)**

Transportation revenues	19.6	b HUF
Equity	10.3	b HUF
Lines operated daily	7 200	lines
Daily number of passengers	250 000	passengers
Bus transportation mileage	74.6	million km/year
Bus Stock	985	Vehicles
Full-time employees	3 202	People

VOLÁNBUSZ TRANSPORT PRIVATE  
COMPANY LIMITED BY SHARES

VOLÁNBUSZ Zrt.'s mission is to retain and expand its market position by higher quality services provided to its passengers, efficient operation of the Company and the implementation of realistic developments - even among the constantly changing circumstances in the transport industry. VOLÁNBUSZ Zrt. basically provides a public service that is part of the transportation policy, a tool of social, regional development and environmental protection policies all over the world and for this reason, a multitude of aspects must be integrated into the operation of the Company.



The transportation services provided by VOLÁNBUSZ Zrt. influence the everyday routine of several hundred thousand passengers. The Company is making an effort to develop its services within the constraints of its available resources.

- Several times a year it adjusts the timetables of the bus lines in order to deal with traffic situations, ease the congestion of very busy routes and to increase its service quality.
- It is open to the fulfillment of new demands, subject to individual contracts providing public transportation services for industrial parks and shopping centers.
- It is adding more and more low-floor, air-conditioned buses to its' fleet of service vehicles to increase the comfort of passengers.
- It is making an effort to replace bus stations by multifunctional centers integrating transportation.
- It is expanding channels for selling tickets; in addition to Hungarian and foreign travel agencies, it is installing ticket vending machines and uses state-of-the-art technology to buy on the Internet, by mobile telephones and bank cards.

In total, the operation of the Company is characterized by predictability. The revenues of the Company are subject to small and predictable volatility. From an operations aspect, the Public Service Agreement on inter-urban traffic, concluded with the Ministry of Economics and Transport and valid until the year 2012, is of determining importance. Operations are managed by a team with wide professional skills and are supported by a state-of-the-art enterprise resource management system and efficient organizational structure.

Focusing on its public service tasks, VOLÁNBUSZ Zrt. considers the assurance of stable operations its main function and the positive formation of operational conditions while maintaining a long-term balance of results.

In order to ensure the stabilisation of VOLÁNBUSZ Zrt., a reorganization program has been developed. As both the determining and most complex element of the program, a business process re-engineering took place in 2004 and from 1st January 2005, a supporting integrated IT system was developed. As a result, the operating figures of VOLÁNBUSZ Zrt. became available with the contents and level of detail required by the needs of a state-of-the-art enterprise resource management with a much shorter cycle time than before, thus enabling more supported company management decisions to be made.





As a service provider, the Company maintains a constant relationship with its clients, the passengers. The Company devotes special attention to any passenger feedback received, which is continuously assessed, since the Company is able to obtain a broad picture concerning the quality and ratings of the services it provides through that feedback.

It is the buses that basically determine the image of VOLÁNBUSZ Zrt. To fulfill its function as a passenger transporter, the Company operates almost 1 000 buses. In order to speed up the schedule of vehicle replacement in the short term, the vehicle procurement strategy of the Company focuses on the purchase of used buses in a good state, much more modern than the vehicles designed to be replaced and compliant with the EURO 2 environmental classification. As a result, we managed to significantly increase the number of low-floor buses representing a higher level of service quality, a significant part of which is air conditioned, too.

We have 4 state-of-the-art bus stations (Népliget, Stadion, Etele Square, Árpád Bridge), several stations in Budapest and Pest County and a total of about 3 500 bus stops to ensure servicing of passenger transport.



The majority of the passenger transport facilities are of satisfactory quality according to Hungarian standards but are being updated and transformed into multi-functional centers where the involvement of private capital has opened up new and resource-sparing opportunities. The bus stations are being turned into commercial service companies.

Back in the 1930's, VOLÁNBUSZ Zrt. was already operating international lines between Budapest and Vienna. The Company now maintains an extensive international network with 5 000 trips per year in over 80 cities in 13 countries (such as: Paris, London, Rome, Prague, Vienna) with approximately 10 million passengers annually. Through our partners, tickets are available for 8 additional countries and 96 European cities. International lines make up about 5% of the activities of the Company, however, the range of services is undergoing a major transformation in line with the changes that took place in international transport.



In addition to domestic and international scheduled passenger lines, VOLÁNBUSZ Zrt. also offers special lines and services provided within the framework of long-term contracts.

The Company is able to provide several hundred buses of different makes and comfort levels, seating 9 to 68 passengers for transport to special events, tourist programs or the daily shuttling of employees under longer term contracts. Among our partners we have several hypermarkets and numerous corporations. The benefits provided by the wide array of vehicles are supplemented by a reliable staff with several years of experience on special lines and international transport.

**How to order special lines and contract services:**

- In person in the VOLÁNBUSZ Travel Office at Népliget Bus Station 1091 Budapest, Üllői út 131; in Budapest 8th district, Rákóczi út 49/a At the Company offices in Budapest or in the countryside
- By telephone: +36-1-219-8063 or: +36-1-318-2122
- At the following website: [www.volanbusz.hu](http://www.volanbusz.hu) and by e-mail: [travel@volanbusz.hu](mailto:travel@volanbusz.hu)

In order to serve our customers efficiently and to offer them a complete range of services, the VOLÁNBUSZ Zrt. Travel Agency is able to provide a wide range of accommodations and program options to individuals and groups.



## TARTALOM

Köszöntő	1
A VOLÁNBUSZ Zrt. tevékenységei – közlekedési közszolgáltatás	4
A VOLÁNBUSZ Zrt. tevékenységei – nemzetközi személyszállítás	5
A VOLÁNBUSZ Zrt. tevékenységei – különjáratú és szerződéses személyszállítás	6
Utaskapcsolatok	7
Autóbuszok	8
Pályaudvarok	9
Gazdasági jellemzők	10
Humán erőforrás gazdálkodás	12
Integrált informatikai rendszer	13
Műszaki infrastruktúra optimalizáció	13
Főbb teljesítmény és gazdálkodási adatok 2001-2005	14
VOLÁNBUSZ TRANSPORT PRIVATE COMPANY LIMITED BY SHARES	18



