

SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGÁLLAPODÁS, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁSI SZINT MÉRÉSÉNEK SZABÁLYAI

Megrendelői elvárások, mérési és ösztönzési rendszer a közösségi közlekedés minőségi paramétereire

I. Alapelvek

1. Megrendelő az elvárt szolgáltatási szinteket szegmensenként és szolgáltatási paramétercsoportonként határozza meg, és méri. Az állomások és megállóhelyek aktuális menetrendi évre vonatkozó szegmensenkénti felsorolását ezen melléklet 9. Számú Függeléke tartalmazza.
 - 1.1. Feláras országos szegmensbe tartoznak az InterCity, az Expressz és a belföldi forgalomban igénybevehető EuroCity és EuroNight vonatok, valamint azok az állomások és megállóhelyek, melyeken legalább 3 pár feláras országos besorolású vonat utascsere céljával megáll.
 - 1.2. Elővárosi szegmensbe tartoznak azok a Budapest vonzaskörzetében közlekedő vonatok, amelyek a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban Sztv.) szerinti szolgáltatást nyújtják, valamint az elővárosi szolgáltatásra vonatkozó többlet szolgáltatások alapján a megrendelő ebben a kategóriában jóváhagy, továbbá azok az állomások, amelyek nem tartoznak a feláras országos besorolás alá, de az elővárosi vonatok utascsere céljából azokon megállnak.
 - 1.3. Országos szegmensbe tartoznak azok a vonatok, amelyek az Sztv. alapján legalább 100 km távolságra, megyehatárt átlépve közlekednek, vagy a Megrendelő ebbe a szegmensbe sorol, továbbá azok az állomások és megállóhelyek, amelyeken legalább egy országos besorolású vonat megáll, de nem tartoznak sem az elővárosi, sem a feláras országos szegmensbe.
 - 1.4. Regionális szegmensbe a legfeljebb 100 km távolságra közlekedő, legfeljebb egy megyehatárt átlépő vonatok, vagy a Megrendelő által ebbe a szegmensbe sorolt vonatok, továbbá az előző három szegmens egyikébe sem tartozó vonatok, állomások és megállóhelyek tartoznak.
2. A szolgáltatási szint 4 paramétercsoport és azok súlyozott összegének külön-külön, egy százalékban kifejezett, számszerű értéke.
3. A szolgáltatási szintbe nem tartoznak bele a vis maior esetek által okozott elvárt szolgáltatási szinttől való elmaradások, de a vis maior bekövetkezésének bizonyítása a Szolgáltatót terheli.
4. Szolgáltató a szerződés e mellékletében meghatározott minőségi paraméterek teljesülésére az itt leírtaknak megfelelően szolgáltatói méréseket végez, azok eredményeit dokumentálja és visszakereshető módon 3 évig megőrzi.
5. Szolgáltató belső működését, szabályzatait úgy alakítja ki, hogy az egyes minőségi paraméterek tekintetében egyértelműen megállapítható legyen a személyi és/vagy társasági felelősség. A szolgáltató szerződött partnereivel olyan jogviszonyt alakít ki, amely lehetővé teszi, hogy kérésére segítségére legyenek egy-egy hiányosság kivizsgálásában és a szükséges intézkedések meghozatalában.

II. Megrendelői elvárások

1. Tisztaságra és higiénára vonatkozó megrendelői elvárások

- 1.1. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző járműveit tiszta állapotban közlekedteti, állomásait és megállóhelyeit tiszta állapotban tartja.
- 1.2. Járművek esetén a megkívánt tisztaság általános jellemzője az, hogy a vizsgált elem mentes legyen zavaró, egészségkárosító, ragadó szennyeződéstől valamint az érintkezési felület ne tartalmazzon rászáradt foltokat, darabos hulladékot. Az egyes járműveken található elemeket a következő esetekben nevezzük tisztának.
 - 1.2.1. Kocsiszekrény és a feljáróajtók külső felülete: a jármű külső elszennyeződésének mértéke, figyelembe véve a jármű műszaki állapotát, nem haladja meg az igénybevétel okozta elfogadható mértéket.
 - 1.2.2. Ablakok kívül-belül: nincsenek ragadó foltok, és nincs kilátást zavaró szennyeződés.
 - 1.2.3. Padló: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, a padló elszennyeződése, figyelembe véve a kocsis műszaki állapotát, nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.
 - 1.2.4. Ülések, csomagtartók: nincsenek ragadó/elszínező foltok (kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), nincsen hátrahagyott szemét. Csomagtartó mentes a csomagok tisztaságát rontó szennyeződéstől.
 - 1.2.5. Szeméttárolók: maximum színültig van tele, nincsenek rajta ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem szennyezi az utas ruházatát).
 - 1.2.6. Falak: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem szennyezi az utas ruházatát). A látható szennyeződés mértéke – figyelembe véve a kocsis műszaki állapotát – nem haladja meg az igénybevételből adódó és az időjárás okozta szokásos mértéket.
 - 1.2.7. Mennyezet: a látható szennyeződés mértéke - figyelembe véve a kocsis műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó szokásos mértéket.
 - 1.2.8. Lámpák: a lámpatest tiszta, a lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést.
 - 1.2.9. Kapaszzkodók, ajtók kilincsek: nem tartalmaznak látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést. Az elszennyeződés, figyelembe véve a kocsis műszaki állapotát, nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.
 - 1.2.10. WC: szappannal, vízzel, WC-papírral fel van töltve. A WC-kagyló, WC ülőke tükör, mosdókagyló, padló, falak elszennyeződése nem haladja meg az igénybevételből adódó, és padló esetén az időjárás okozta szokásos mértéket, figyelembe véve a kocsis konstrukcióját és műszaki állapotát, valamint az állomás infrastrukturális adottságait. (Amennyiben fagypon alatti hőmérséklet miatt Szolgáltató a kocsis műszaki kiépítettsége, továbbá az állomási tárolási technológia figyelembe vételével a vízfeltöltés és a

szappanfelöltés korlátozásáról Megrendelőnek bejelentést tesz, az erre vonatkozó kötelezettség alól mentesül. A mentesség a korlátozás feloldásának bejelentéséig érvényes.) A WC csésze, ülőke nem szennyezett, hulladékoktól mentes.

1.2.11. Jelek, feliratok, órák: nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.

1.2.12. Előterek: a padlón nincs darabos szemét, hozzáragadt szennyeződés, az oldalfalak szennyeződéstől mentesek.

1.3. Állomások és megállóhelyek esetén a megkívánt tisztaság általános jellemzője az, hogy a vizsgált elem mentes legyen zavaró szennyeződéstől, valamint az érintkezési felület ne tartalmazzon rászáradt foltokat, szemetet. Az egyes állomásokon és megállóhelyeken található elemeket a következő esetekben nevezzük tisztának.

1.3.1. Ablakok kívülről-belül: nincs kilátást zavaró szennyeződés.

1.3.2. Padló: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, a padló elszennyeződése - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.

1.3.3. Ülések és padok: nincsenek ragadó/elszínező foltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), nincs egyéb hátrahagyott szemét; a pad, ülés elszennyeződése – figyelembe véve a pad, ülés műszaki állapotát – nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.

1.3.4. Szeméttárolók: maximum színültig van tele, nincsenek rajta ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát).

1.3.5. Falak, oszlopok: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok (kivétel, csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételnek és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket.

1.3.6. Mennyezet: a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevételnek megfelelő szokásos mértéket figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát.

1.3.7. Lámpák: a lámpabúra nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen (megvilágítási határértékhez mérten) befolyásoló szennyeződést.

1.3.8. WC: a WC-kagyló, mosdókagyló, padló, falak elszennyeződése - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát – nem haladja meg az igénybevételből adódó és az időjárás okozta szokásos mértéket. A mellékhelyiségek WC papírral fel vannak töltve. WC-nek csak a vízöblítéses angol WC tekintendő.

1.3.9. Peron: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, hó-, jég- és csúszásmentes.

1.3.10. Peronnal érintkező vágányzat: nincs eldobált szemét, gyomnövények.

1.3.11. Jelek, feliratok, óra: nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.

- 1.3.12. Ajtók és kilincsek: ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsokk (kivétel csak az esztétikai csokk, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, a kilincs nem tartalmaz látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést, figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát.
- 1.3.13. A szolgáltató kezelésében lévő utasforgalmi útvonalak: nincsenek ragadó csokk, eldobált szemét, hó-, jég- és csúszásmentes.
- 1.4. A megrendelő a tisztaságra és higiéniaira vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés évét követő menetrendi évre vonatkozóan a szerződés évében történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

2. Menetrendszerúségre vonatkozó megrendelői elvárások

- 2.1. Szolgáltató vonatait a menetrendnek megfelelően, pontosan közlekedtetni.
- 2.2. Pontosnak akkor minősül egy vonat, ha az indulások és az érkezések a menetrendben meghirdetethez képesti késése legfeljebb 5 perc (0-5'59") a mért állomáso(ko)n, továbbá egyik mért állomásról sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetettél korábban. Indulásnak a fel- és leszállóhelyről való indulást, míg érkezésnek a fel- és leszállóhelyen történő megállást nevezzük.
- 2.3. A megrendelő a menetrendszerúségre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés évét követő menetrendi évre vonatkozóan a szerződés évében történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített érték alapján történik.

3. Utastájékoztatásra vonatkozó megrendelői elvárások

- 3.1. A közszolgáltatást végző járműveken és a közszolgáltatásban érintett állomásokon a Szolgáltató érthetően és olvashatóan biztosítja az utasok számára az utazáshoz szükséges információkat, beleértve a csatlakozó vonatokra való átszállás lehetőségeit is.
- 3.2. A Szolgáltatónak a közszolgáltatást végző járműveken a következő utastájékoztatási eszközöket kell megfelelően használnia.
- 3.2.1. Feláras országos szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás és kocsiszám-megjelölés (táblán és/vagy kijelzőn, 2-4 db/kocsi a kialakítástól függően), hangosbemondó.
- 3.2.2. Elővárosi szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás oldalanként és szerelvényenként legalább 2 db (iránytáblán vagy kijelzőn - kivéve, ha a jármű konstrukciósan kevesebb iránytábla-tartóval vagy kijelzővel felszerelt), hangos utastájékoztatás, fedélzeti kijelző.
- 3.2.3. Országos szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás legalább 2 db oldalanként és szerelvényenként vagy eltérő viszonylatonként, kocsi csoportonként (iránytáblán vagy kijelzőn); kivéve, ha a jármű konstrukciósan kevesebb iránytábla-tartóval vagy kijelzővel felszerelt.

3.2.4. Regionális szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás legalább 2 db oldalanként és szerelvényenként és eltérő viszonylatonként, kocsik csoportonként (iránytáblán vagy kijelzőn); kivéve, ha a jármű konstrukciósan kevesebb iránytábla-tartóval vagy kijelzővel felszerelt.

3.3. Az előző pontban meghatározott utastájékoztató eszközök megfelelő használata a járműveken a következőket jelenti.

3.3.1. Az iránytáblának vagy külső kijelzőnek egyértelműen tartalmaznia kell a közlekedési viszonylatot, a célállomást és a főbb érintett állomásokat.

3.3.2. A hangosbemondónak tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben. A vonat valamennyi állomására való érkezést megelőzően be kell mondani az aktuális állomást, valamint az átszállási lehetőségek irányát. Az átszállásokkal kapcsolatos, hangosbemondón keresztül közölt információkat a szolgáltató helyettesítheti papírformájú, járművön található hirdetményfüzettel. Menetrendi jegyzéken kívüli megállás és zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. Zavarának tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztegelés.

3.3.3. A fedélzeti kijelzőnek – az utastérben – mutatnia kell a következő- és célállomást, valamint a pontos időt.

3.3.4. Szolgáltató köteles járműveit az utazáshoz szükséges információs piktogramokkal ellátni.

1.1. A Szolgáltatónak az állomásokon, megállóhelyeken a következő utastájékoztató eszközöket kell megfelelően használnia.

1.1.1. Feláras országos szegmens esetén, állomásokon: hangosbemondó, kijelző, indulási/érkezési jegyzék;

1.1.2. elővárosi szegmens esetén, állomásokon: hangosbemondó; kijelző, indulási/érkezési jegyzék;

1.1.3. elővárosi szegmens esetén, megállóhelyeken: indulási/érkezési jegyzék;

1.1.4. országos szegmens esetén, állomásokon és megállóhelyeken: indulási/érkezési jegyzék; hangosbemondó, ahol az állomás, megállóhely rendelkezik ilyen berendezéssel;

1.1.5. regionális szegmens esetén, állomásokon és megállóhelyeken: indulási/érkezési jegyzék.

1.1.6. Szolgáltató köteles állomásait, megállóit az utazáshoz szükséges információs piktogramokkal ellátni.

1.2. Az előző pontban meghatározott utastájékoztató eszközök megfelelő használata az állomásokon a következőket jelenti.

1.2.1. A hangosbemondónak érthetően a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, a rendeltetési állomást, a vonattípust és az indulási időt. Legalább 5 perces késés esetén az előzőeken felül be kell mondani a várható késés mértékét, a késés okát.

1.2.2. A kijelzőknek olvashatóan a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, a rendeltetési állomást és az indulási időt. Legalább 5 perces késés esetén az előzőeken felül mutatnia

kell a várható késés mértékét, és a megadotthoz képest esetlegesen eltérő vágány számát.

- 1.3. Szolgáltató honlapot működtet, és közzéteszi legalább az általa végzett személyszállítás menetrendjét, a használt vonalairól készült térképhálózatot, valamint a vonatokon és az állomásokon nyújtott szolgáltatásokat.
- 1.4. Szolgáltató menetrendjét az interneten, saját honlapján közzétett menetrendi adatbázisban rendelkezésre bocsátja.
- 1.5. Szolgáltató telefonos utastájékoztatót tart fenn munkanapokon legalább 6.00-20.00-ig, szabad- munkaszüneti- és ünnepnapokon legalább 8.00-18.00-ig. A telefonos utastájékoztató kiterjed a Szolgáltató által végzett személyszállítás menetrendjére, valamint az ahhoz kapcsolódva nyújtott szolgáltatásokra. A telefonos utastájékoztatónál a telefonos munkatárs türelmesen, udvariasan, segítőkészen nyújt teljes körű és pontos információt az érdeklődőknek. Az ügyfélszolgálat telefonszámát Szolgáltató a honlapján és a menetrendben jól látható helyen szerepelteti.
- 1.6. A megrendelő az utastájékoztatóra vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés évét követő menetrendi évre vonatkozóan a szerződés évében történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

4. Járművekre vonatkozó megrendelői elvárások

- 1.1. Szolgáltató a Megrendelő által megrendelt típusú, életkorú és felszereltségű járműveket közlekedtet.
- 1.2. Szolgáltató az aktuális menetrendi évben a Személyszállító Vonatok Összeállítási Rendjének (a továbbiakban: SZVÖR) megfelelő járműveket közlekedtet és – amikor a külső hőmérséklet indokoltá teszi – minden olyan járműben kellemes hőmérsékletet teremt a fűtés és a légkondicionáló használatával, amely rendelkezik ezekkel.
- 1.3. A Szolgáltató járműveit olyan felszereltséggel és műszaki állapotban (WC műszaki állapota, ajtók működése, berendezési tárgyak megléte/állapota, világítás megléte/működése) közlekedtet, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.
- 1.4. A megrendelő a járműkövetelményeknek való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés évét követő menetrendi évre vonatkozóan a szerződés évében történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

III. Mérési rendszer

1. A szolgáltatói mérés mérési terve

- 1.1. A mérési terv az a dokumentum, ami egy adott időszakra vonatkozóan napokra lebontva tartalmazza, hogy Szolgáltatónak mely objektumokra mikor, milyen méréseket és hogyan kell elvégeznie.
- 1.2. Mérés – a közlekedés rendjéhez igazodva – bármely napon történhet.

- 1.3. A mérési terv a vonatok tekintetében vonatszámmal azonosítva tartalmazza, hogy egy adott napon melyik vonatok tisztaságát, menetrendszerűségét, utastájékoztatását és járműkövetelményeknek való megfelelését, melyik állomásokon, vagy állomások között kell mérni.
- 1.4. A mérési terv az állomások tekintetében tartalmazza, hogy egy adott napon, mely állomások tisztaságát és utastájékoztatását, mikor kell mérni.
- 1.5. Az internetes utastájékoztatás mérése a szolgáltatói honlap megtekintését jelenti, melyre a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon kerül sor.
- 1.6. A telefonos utastájékoztatás mérésére az utaspanaszok alapján, ad-hoc jelleggel kerül sor. Az igény esetén készülő mérési terv tartalmazza, hogy mely időpontokban, milyen jellegű kérdéssel kell tesztelni a telefonos utastájékoztatást.
- 1.7. A mérési terv összeállításáról a Szolgáltató gondoskodik.
- 1.8. Az indokolt mintanagyságot az MSZ EN 13549:2001 C1 és C5 táblázatai tartalmazzák. A mintavétel alapjául veendő sokaságnak a megrendelt szolgáltatási teljesítmény tekintendő. A mintaösszetétel megállapítása a rétegzett, véletlenszerű mintavételi eljárásoknak megfelelően történik, ahol a vasút esetében a feláras országos szegmens a szabványnak megfelelő 3. fokozat (szigorított), az országos és az elővárosi szegmens az 2. fokozat (normál), a regionális szegmens az 1. fokozat (enyhe) alapján kell az egyes rétegek arányát megállapítani.
- 1.9. A mérési terv összeállítása a szegmenseken belül rétegzett mintavétellel történik. A rétegzés területenként a vonatok, illetve állomások és megállóhelyek sokaságon belüli arányait leképezve történik, ahol a területek a MÁV-START Debrecenhez, Szegedhez, Miskolchoz, Celldömölkhez, Pécshez, illetve Budapesthez tartozó területi egységeit jelentik. A sokaság tényleges arányainak leképezése azt jelenti, hogy ha például a Debrecenhez tartozó feláras országos vonatok aránya a menetrendi időszakban az összes feláras országos vonathoz képest 20%, akkor a Debrecenhez tartozó feláras országos vonatok szegmensbeli aránya is – az egésyre kerekítések pontatlanságait figyelembe véve megközelítően - 20%.
- 1.10. A mérési terv havi ütemezése során figyelembe kell venni a mérések hatékony elvégzését, vagyis a méréseket lehetőleg úgy kell ütemezni, hogy egy adott napon a mintába kerültek közül az egymáshoz földrajzilag közel eső vonatok, állomások, illetve megállóhelyek kerüljenek mérésre.
- 1.11. A mérési tervnek úgy kell elkészülnie, hogy minden olyan állomáson, megállóhelyen és járművön, ahol valamely paraméter mérésre kerül, hogy az összes többi paraméter is mérésre kerüljön.
- 1.12. Az aktuális menetrendi időszakra, az egyes területekre és szegmensekre eső állomások-és megállóhelyek számát, vonatok havi számát, illetve a belőlük vett minta havi nagyságát a 10. számú Függelék tartalmazza.
- 1.13. Az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontott mérési terv készül a fenti – a telefonos és internetes utastájékoztatásra vonatkozó rész nélküli – tartalommal. A lebontott mérési tervben benne található, hogy a méréseket hol és mikor (helyszín, napon belüli várható időpont) kell elvégezni. Az elkészült mérési terveket a Szolgáltató az aktuális hónap előtt

legalább három munkanappal megküldi a KTI Személyközlekedési Igazgatóságnak (KTI SZI).

2. A szolgáltatói mérés elvégzésére vonatkozó szabályok

- 1.1. Az e fejezetben leírt mérések elvégzéséért a Szolgáltató felel.
- 1.2. A Szolgáltató belső szabályzataiban gondoskodik a mérési tervek mérések végrehajtását megelőző bizalmas kezeléséről. Az erre vonatkozó szabályozásba, illetve a szabályozás végrehajtását dokumentáló információkba Megrendelő vagy annak felhatalmazott képviselője betekinthez.
- 1.3. Az állomásokon és vonatokon valamennyi paraméter mérésre kerül.
- 1.4. Vonatok tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján a vonat elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.5. Állomások és megállóhelyek tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az állomás vagy a megállóhely elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után az állomások és megállóhelyek tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet ezen melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.
- 1.6. Menetrendszerűség mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után menetrendszerűség értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon menetrendszerűségre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A menetrendszerűség mérés alapjául szolgáló órák a magyar idő (GMT +1) szerint kerülnek beállításra, és az egységesség érdekében a pontosságuk minden nap ellenőrzésre kerül. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet ezen melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.7. Állomási utastájékoztatás mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után az állomások és megállóhelyek utastájékoztatási paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablon utastájékoztatásra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Hangosbemondóval rendelkező állomásokon a mérést végző személy legalább addig tartózkodik a megjelölt állomáson, amíg legalább egy hangosbemondós utastájékoztatás esedékessé nem válik. Az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú függeléke, a

kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.

- 1.8. Járművön történő utastájékoztató mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok utastájékoztatói paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon utastájékoztatóra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Járművön történő hangosbemondós utastájékoztató és fedélzeti kijelző működésének mérése csak valós működés közben történhet. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.9. Járműkövetelményeknek való megfelelés mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok járműkövetelmény paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon járműkövetelményekre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.10. Az állomások tisztaságának, az állomási utastájékoztató eszközök meglétének és megfelelő használatának a mérése minden esetben állomáson történik, de történhet állomáson a vonatok tisztaságának – és hangosbemondóval, illetve fedélzeti kijelzővel nem rendelkező vonatok esetén, a járművön történő utastájékoztatóknak – a mérése is.
- 1.11. A mérési terv végrehajtása nem okozhat fennakadást a szolgáltatásban. Amennyiben egy mérés végrehajtása a szolgáltatást akadályozza vagy veszélyezteti, a mérés elvégzésére más módot kell keresni, végső esetben fel kell függeszteni. Ekkor a mérés el nem végzését, és ennek okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.
- 1.12. Amennyiben valamely mérés elvégzésében a mérést végző személy akadályoztatva van, akkor a mérés el nem végzését és az akadályoztatás okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.
- 1.13. Amennyiben a meghiúsult mérések száma meghaladja az eredetileg tervezett mérések számának 10%-át, a Szolgáltató 5 munkanapon belül új mérési tervet készít a kiesett mérések pótlására és azt megküldi a KTI Személyközlekedési Igazgatóságnak (a továbbiakban KTI SZI).
- 1.14. A mérési eredmények dokumentumait Szolgáltató visszakereshető módon megőrzi legalább a mérést követő 3 évig. Megrendelő, illetve képviselője a megőrzési idő lejártáig betekinthesz a mérési eredmények dokumentumaiba, illetve azokra vonatkozóan felvilágosítást kérhet.

3. Az internetes és a telefonos utastájékoztató mérése

- 2.1. A KTI SZI a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon megnézi, hogy a szolgáltatói honlap tartalmazza-e az aktuális frissítéseket, és egyúttal értékeli a honlap tartalmát és formáját. Ennek során az e melléklet 5. számú függelékében lévő internetes utastájékoztató szintjét mérő sablont töltik ki az ugyanezen függelékében található kapcsolódó módszertani

segédlet alapján. A mérés eredményét – a kitöltött internetes utastájékoztatót értékelő sablont – elektronikusan továbbítják Szolgáltatónak és Megrendelőnek.

- 2.2. A beérkező utaspanaszok alapján Megrendelő dönthet a Szolgáltató telefonos utastájékoztatójának próbahívásokkal történő méréséről. A próbahívásokat a KTI SZI, vagy a Megrendelő által megbízott más szervezet végzi. Ennek során az e melléklet 5. számú függelékében lévő telefonos utastájékoztató szintjét mérő sablont töltik ki az e melléklet 5. számú függelékében található kapcsolódó módszertani segédlet alapján. A mérések eredményét – a kitöltött internetes utastájékoztatót értékelő sablonokat – a próbahívás-sorozat lezárását követően 5 munkanapon belül elektronikusan továbbítják Szolgáltatónak és Megrendelőnek.

4. A mérési eredmények megrendelőnek való eljuttatása

- 4.1. Szolgáltató a Megrendelő által átadott adatszolgáltatási sablont a havi mérések feldolgozott összefoglaló adatai alapján kitölti, és azt Megrendelőnek, továbbá az őt képviselő KTI SZI-nek eljuttatja a tárgyhót követő hónap 15. napjáig. A megrendelő által kért adatszolgáltatási sablont e melléklet 6. számú függeléke tartalmazza.
- 4.2. Szolgáltató a tárgyhót követő 7. napig kap egy listát a Megrendelő megbízásából eljáró KTI SZI-től azokról a mérési tervben szereplő mérésekről, amelyeknek egyedi eredményeit Megrendelő az adott hónapra vonatkozóan ellenőrzési céllal bekéri. Ezen mérések eredményeit Szolgáltató Megrendelőnek és a Személyközlekedési Igazgatóságnak igazolható módon elektronikus formában megküldi a tárgyhót követő hónap 15. napjáig.

5. A minőségi paraméterekre vonatkozó szolgáltatói mérések felülmérési rendszere

- 5.1. A szolgáltatás Szolgáltató által mért minőségi paramétereit a Szolgáltatón kívül Megrendelő, illetve annak megbízottja is méri a szolgáltatói mérések megbízhatóságának növelése végett. Megrendelő megbízottja elsősorban a KTI SZI, de más, nem a Szolgáltatóhoz kötődő mérő is lehet. A Szolgáltatói mérések megbízhatóságának növelése miatti megrendelői mérések neve a továbbiakban felülmérés.
- 5.2. Megrendelő, illetve megbízottja egyrészt a Szolgáltató mérési tervében szereplő mérésekre végez felülméréseket a Szolgáltató mérési tervéből 10%-os területi, szegmensbeli mintavétellel, másrészt a mérési terven kívüli szolgáltatás minőségi paraméterekre vonatkozó felülméréseket is végrehajt.
- 5.3. A megrendelői felülmérés során ugyanazok a sablonok és ugyanazon módszertan alapján kerülnek kitöltésre, mint a minőségi paraméterek szolgáltatói mérése esetén.
- 5.4. A felülmérést végző személy a személyszállítási szolgáltatás zavarása nélkül végzi feladatát.
- 5.5. A felülmérést végző személynek rendelkeznie kell a felülmérés végzésére jogosító igazolással.
- 5.6. A felülmérést végző személy mindenkor jogosult a felülméréshez szükséges helyszíneket és a kapcsolódó objektumokat megtekinteni.

- 5.7. Szolgáltató munkavállalója a felülmérést végző személlyel – a felülmérésre való jogosultság igazolását követően – a felülmérés során együttműködik, számára a felülmérés elvégzéséhez szükséges információkat megadja.
- 5.8. A felülmérést végző személy legkésőbb a felülmérés végeztével közli a Szolgáltató ott tartózkodó munkavállalójával ott tartózkodásának célját, aki e melléklet 7. számú függelékében található jelenléti nyilatkozat kitöltésével igazolja a felülmérést végző személy ott jártát. Amennyiben a felülmérést végző személy nem talál, a helyszínen a Szolgáltató alkalmazásában álló személyt vagy az megtagadja a jelenléti nyilatkozat aláírását, a felülmérést végző személy ennek tényét rögzíti a jelenléti nyilatkozaton.
- 5.9. Amennyiben a Szolgáltató munkavállalójának a felülméréssel kapcsolatban kifogása van, azt jelezheti Szolgáltató és Megrendelő részére.
- 5.10. A Szolgáltató mérési tervében is szereplő felülmérések esetén a kapott két (szolgáltatói, megrendelői) eredmény összevetésre kerül. Amennyiben a két mérés eredményében húsz százalékpontonál nagyobb (akár pozitív, akár negatív) eltérés van, az adott szolgáltatói mérés nem számít megbízhatónak. Ettől függetlenül a szolgáltatói mérések összesítése során a nem megbízhatónak számító mérések is figyelembe vételre kerülnek.
- 5.11. A Szolgáltató mérési tervében nem szereplő megrendelői felülmérések eredményei beleszámítanak a szolgáltatói minőség éves mérőszámába.
- 5.12. Megrendelő a felülmérést követő 10 munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltatót felülméréseinek eredményéről.

6. Mérési eredményekből a tisztaság, menetrendszerűség és utastájékoztatás mutatószámának a meghatározása

- 6.1. A mérési eredmények feldolgozása szegmensenként történik.
- 6.2. A tisztaság és higiénia szegmensenkénti mutatószáma (SzT) a következőképpen áll elő.
- 6.2.1. Adott állomás, illetve vonat minden vizsgálandó paramétere rendelkezik egy tisztaság kritikussága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott számtani átlagát, ami megadja az adott tisztasági mérés egy számmal kifejezett eredményét (állomás esetén SzTÁi, jármű esetén SzTVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik, a hiányzó elem súlyszámát az értékelésnél figyelmen kívül kell hagyni, úgy, hogy a mért elemeken belüli, arányok változatlanok maradjanak.
- 6.2.2. A vonatok tisztaságát az adott szegmensben mérő szám (SzTV) az ott történt járműtisztasági mérések során kapott értékek (SzTVi) számtani átlagolásával áll elő.
- 6.2.3. Az állomások tisztaságát az adott szegmensben mérő szám (SzTÁ) az ott történt állomástisztasági mérések során kapott értékek (SzTÁi) számtani átlagolásával áll elő.
- 6.2.4. A tisztaság szegmensbeli mérőszáma (SzT) a vonatok szegmensbeli tisztaságának (SzTV) valamint az állomások szegmensbeli tisztaságának (SzTÁ) mérőszáma 65-35 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:
 $SzT=0,65*SzTV+0,35*SzTÁ$.

6.3. A menetrendszerőség szegmensenkénti értékét (százalékban kifejezett arány) egy pontossági arány (SzP) adja meg, mely a pontosnak tekintett szegmensbeli mérések (pontos közlekedések) számát arányosítja a szegmensbeli mérések darabszámával. Pontosnak a legfeljebb 5 percet késő és a menetrendben jelzettnél korábban el nem induló vonatok számítanak. A menetrendszerőség (SzP) értékének kiszámításakor egy mérést két mérésenként kell figyelembe venni: az egyik a vonat érkezésére, a másik a vonat indulására vonatkozik.

A menetrendszerőség értéke mellett a szolgáltató köteles kiegészítő menetrendszerőségi értéket is megadni a legfeljebb 15 percet késő vonatok számának összes mérés darabszámához viszonyított, százalékban kifejezett arányáról.

6.4. Az utastájékoztató szegmensbeli mutatószáma (SzU) a következőképpen áll elő.

6.4.1. Adott állomás, illetve vonat minden vizsgálandó eleme rendelkezik egy utastájékoztató kritikussága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott számtani átlagát, ami megadja az adott utastájékoztató mérése egy számmal kifejezett eredményét (állomás esetén SzUÁi, jármű esetén SzUVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik és megléte az adott szegmensben nem elvárás, a hiányzó elem súlyszámát az értékelésnél figyelmen kívül kell hagyni, és a többi mért elem súlyszámait úgy kell módosítani, hogy a mért elemeken belüli arányok változatlanok maradjanak.

6.4.2. A vonatokon történő szegmensenkénti utastájékoztató mérése mérő szám (SzUV) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzUVi) számtani átlagolásával áll elő.

6.4.3. Az állomásokon történő szegmensenkénti utastájékoztató mérése mérő szám (SzUÁ) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzUÁi) számtani átlagolásával áll elő.

6.4.4. Az internetes utastájékoztató mért szempontjai egy fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. Egy internetes utastájékoztató mérése eredménye (SzUli) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő.

6.4.5. Az interneten történő utastájékoztató mérése mérő szám (SzUI) az egyes mérések során kapott értékek (SzUli) számtani átlagolásával áll elő.

6.4.6. A telefonos utastájékoztató mért szempontjai egy fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. Egy telefonos utastájékoztató mérése eredménye (SzUTi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő.

6.4.7. A telefonon történő utastájékoztató mérése mérő szám (SzUT) az egyes mérések során kapott értékek (SzUTi) számtani átlagolásával áll elő.

6.4.8. A szegmensbeli utastájékoztató mérőszámát (SzU) a járműveken (vonatokon) (SzUV), állomásokon (SzUÁ), interneten (SzUI), telefonon (SzUT) történő utastájékoztató mérőszámainak 45-45-5-5 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:

$$SzU=0,45*SzUV+0,45*SzUÁ+0,05*SzUI+0,05*SzÚT.$$

A telefonos, illetve az internetes utastájékoztató (SzUI és SzÚT) minden szegmensben figyelembe kell venni. Amennyiben a vizsgált időszakban az adott szegmensben nem került sor telefonos vagy internetes utastájékoztató értékelésre, a számtani átlaghoz súlyozásra használt százalékok úgy kaphatók meg, hogy az egyes elemek előző képletben szereplő súlyát elosztjuk azon elemek súlyainak az összegével, amelyekre történt mérés a vizsgált időszakban.

- 6.5. A járműkövetelményeknek való megfelelés mért szempontjai egy fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat e melléklet 8. számú függelék tartalmazza. Egy járműkövetelményeknek való megfelelés mérés eredménye (Szi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő. A járműkövetelményeknek való megfelelést mérő szám (SzJ) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzJi) számtani átlagolásával áll elő.
- 6.6. A szolgáltatási minőség szegmensbeli mérőszámát (SzSZ) a tisztaság (SzT), a menetrendszerűség (SzP), az utastájékoztató (SzU) és a járműkövetelményeknek való megfelelés (SzJ) mérőszámainak 22,5-45-22,5-10 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:
 $SzSZ=0,225*SzT+0,45*SzP+0,225*SzU+0,1*SzJ.$
- 6.7. A mérési eredményeket a Szolgáltató követhető módon dolgozza fel. A feldolgozás menete során keletkezett rész- és végeredményeket Szolgáltató visszakereshető módon legalább a mérést követő 3 évig megőrzi. Megrendelő, illetve felhatalmazott képviselője a megőrzési idő lejártáig betekinthez a feldolgozás rész- és végeredményeibe, illetve azokról felvilágosítást kérhet.

IV. Ösztönzési rendszer: éves szolgáltatói teljesítmény értékelése és az eredmények pénzügyi vonatkozásai

Az aktuális menetrendi évre vonatkozóan a közszolgáltatási szerződés jelen mellékletében meghatározott szolgáltatási szint mérési rendszer alapján Szolgáltató szegmensenként és mérési szempontonként legalább a közszolgáltatási szerződés záradékában rögzített szintet nyújtja, amely a folyamatos minőségfejlesztés szempontjait is figyelembe veszi. Az előírt szolgáltatási szint nem lehet kisebb, mint az előző évre megállapított szint.

A közszolgáltatási szerződésben meghatározott nyereség összegét a szegmensenként és követelményenként meghatározott szolgáltatási szint teljesítése szegmensenként és követelményenként további 1 %-kal (összesen legfeljebb 10 %-kal) növeli, nem teljesítése szegmensenként és követelményenként 1 %-kal (összesen legfeljebb 10 %-kal) csökkenti.

1. függelék

MÁV-START		VONAT ÉS JÁRMŰ MÉRÉSI SABLON		Gy. Zs.																																													
A MÁV-START FEDÉLZETI SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSFELÜGYELTI ELLENŐRZÉSÉRE																																																	
Mérés kezdete: 20....	hó	nap	Érkező/végállomás																																														
Vonatszám:	Szignó	Ellenőrzést végzte:		beosztás																																													
		név (aláírás)																																															
Vonatbeszere állítás, menetrendszerzés																																																	
Elérés a SzVÖR-ről:																																																	
Állom.Állom.Állom.Állom.	Menetrend szerinti indulás: Menetrend szerinti indulás: Menetrend szerinti indulás: Menetrend szerinti indulás:	Tényleges indulás: Tényleges indulás: Tényleges indulás: Tényleges indulás:	Menetrend szerinti érkezés: Menetrend szerinti érkezés: Menetrend szerinti érkezés: Menetrend szerinti érkezés:	Tényleges érkezés: Tényleges érkezés: Tényleges érkezés: Tényleges érkezés:																																													
		Eldőfényhát: Igen / Nem																																															
Szolgálatos műszaki tartalmának minősítése																																																	
Ellenőrzést végző	Kocsi sorozat és pályaszám	Külös		WC																																													
		Karosszék	Külső felület																																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
				Operatív Intézkedések:																																													
51	52	53	54																																														

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ A VONATMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

Mérés ideje: év, hónap, nap, óra, perc

Vonatszám: vonat száma és neve (IC)

Szegmens: vonat aktuális közlekedési szegmense: Elővárosi, feláras országos, országos vagy regionális

Induló állomás: a vonatnak az állomása, ahol a mérés kezdődött

Érkező állomás: a vonatnak az állomása, ahol a mérés befejeződött; ha csak egy állomáson történt mérés, nem kell kitölteni

Mérést végző: mérést végző neve, szervezeti egysége, beosztása és aláírása

Vonatösszeállítás, menetrendszerűségNegatív eltérés SZVÖR-től: SZVÖR-től való negatív eltérés esetén eltérés leírása: pl. hiányzó kocsik száma, típusa, alacsonyabb minőségű kocsik száma, SZVÖR szerinti és beállított kocsik típusa,...Negatív eltérés SZVÖR-től (igen/nem): igen vagy nem érték, attól függően, hogy történt-e negatív eltérés a SZVÖR-től.Menetrendi indulás, tényleges indulás, menetrendi érkezés, tényleges érkezés: óra és perc értékek, azokra az állomásokra vagy állomásra kell kitölteni, amelyekre a mérő a mért vonaton vagy annak állomásán tartózkodott.Szolgáltatási szint mérése:

A mérés során alapelv, hogy az útmutatóban külön nem részletezett esetekben is a mérést végző személy a szolgáltatás minőségét az igénybevevő utas ésszerű igényei szerint értékeli.

Mérési paraméter	Mérési értékek definíciója			
	2	1	0	X
Kocsiszekrény és a felsjáróajtók külső felülete (A feljáró ajtók és a szerelvény végén található átjáróajtók külső felületei is ide számolandók)	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés (grafiti, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspor) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel, időjárás okozta elfogadható mértéket. Tiszta kocsiszekrény felület legfeljebb 20%-a lehet szennyezett, amit időjárási tényező okozott.	Elfogadható tisztaság. - Tiszta, mosott kocsiszekrény, a kocsi felületének 21-50% enyhén szennyezett és rozsdá lefolyásos (nem mosott tető miatt).	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke az 50%-ot meghaladja, vagy - a szennyezettség nem időjárási tényezőre vezethető vissza (pl. beszürkült felületek).	
Elötér (Az előtér padlója és oldalfala is ide számolandó)	Kifogástalan tisztaság. - A szennyeződés (grafiti, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspor) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel, időjárás okozta szokásos mértéket. Tiszta összfelület legfeljebb 20%-a lehet szennyezett, amit időjárási tényező okozott.	Elfogadható tisztaság. - Az összfelület 21-50%-a enyhén szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke az 50%-ot meghaladja, vagy - a szennyezettség nem időjárási tényezőre vezethető vissza (pl. beszürkült felületek), vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Ablak kívül-belül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs kilátást zavaró	Elfogadható tisztaság.	Elfogadhatatlan, erős	

	<p>szennyeződés vagy a belső felületen ragadó folt, és</p> <ul style="list-style-type: none"> - az ablakok összfelületének szennyezettsége (graffiti, firka) a 10%-ot nem haladja meg, kilátást még nem zavarja. (Az összablakok 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy ablakon, ez már „0” értékelésű.) - NEM tekinthető szennyezettségnek a matt felület, amely az üveg előregedéséből származik, 	<ul style="list-style-type: none"> - A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének 11-30%-a között van. 	<p>szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének a 30%-át meghaladja vagy - beszürkült felület. 	
Padló	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. <p>Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha et a szennyezettség utazási kultúrából (morzsa, újság) vagy időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.</p>	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A padlófelület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csíkos felmosás nyomai láthatók, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A padlófelület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
<p>Ülés</p> <p>(Az ülések háttámlája, hátoldala, kartám, fejtám is ide számolandó.)</p> <p>(Nem szennyezettségnek minősül pl. a kopott, varrott huzat, de szennyezettségnek minősül a szennyezettségtől elszíneződött ülés-huzat.)</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. <p>Szokásos igénybevétel: az ülések legfeljebb 10%-án utazási kultúrából adódó szennyezettség.</p>	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az ülések felületének 11-30%-a szennyezett, vagy - az üléseken apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az ülések felületének több mint 30%-a szennyezett, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
Csomagtartó és asztalok	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó folt, szemét, nyomot hagyó por, vaspör; figyelembe véve a jármű műszaki állapotát. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az elszíneződés mértéke kicsi (kevésbé látható), a felület legfeljebb 30%-a szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
<p>Szeméttárolók</p> <p>(A szeméttároló körüli falfelület az oldalfalhoz, a szeméttároló alatti terület a padlóhoz számolandó.)</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maximum színültig van tele, külső felületén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok, kivétel az esztétikai folt (amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát). 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szeméttárolók külső felületein legfeljebb 10%-os nem ragadó szennyezettség van, ami nem kopottságból származik; vagy - a hulladékgyűjtők legfeljebb 10%-ából kilóg a szemét. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Külső felületen 10% feletti nem ragadó szennyezettség, ami nem kopottságból származik, vagy - a hulladékgyűjtők több mint 10%-ából kilóg a szemét, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	

<p>Utastér/oldalfalak</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés (graffiti, falfirka, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspor) – ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát; és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl. kopottság) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha az utazási kultúrából (pl. graffiti), időjárásból (sárnyom, víz) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A falfelületek legfeljebb 11-30%-a szennyezett, de a szennyezettség nem lehet egybefüggő. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
<p>Mennyezet</p>	<p>Kifogástalan tisztaság</p> <ul style="list-style-type: none"> - A mennyezet azon része, mely érintkezik a csomaggal, nem szennyezi azokat, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl.: volt dohányzó kocsik sárga mennyezete) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a mennyezet-felület legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti, feldobott tárgy miatti nyom) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a mennyezet a csomagokat szennyezi. 	
<p>Lámpák</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést. A lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (A lámpák 10%-ának megfelelő felület viszont nem lehet egy lámpán, mert akkor az már „0” értékelésű.) - NEM tekintendő szennyezettségnek a matt felület, amely a bura előregedéséből származik. 	<p>Elfogadható tisztaság</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – lámpaburán belül vagy kívül – kis mértékben, a felület 11-30%-án csökkenti. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – a lámpaburán belül vagy kívül – nagymértékben, a felület több mint 30%-án csökkenti. 	
<p>Kapaszkodók</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a kapaszkodók felületén nincs ragadó/elszínező szennyeződés, és - az elszennyeződés, figyelembe véve a kocsik műszaki állapotát (rozsdás), nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kapaszkodók összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, de az össz kapaszkodók 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kapaszkodón, ez már „0” értékelésű.) - Külső kapaszkodóknál a por 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy; a felület mértékétől függetlenül. 	

	időjárás okozta szennyezettségnek minősül; míg a belső kapaszkodóknál ez nem megengedett.			
Szappan feltöltés	- Szappan van, és - használata lehetséges.		- Nincs szappan, vagy - használata nem lehetséges.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs szappan-feltöltés.
WC papír	- WC papír van.		- Nincs WC papír, vagy - használata nem lehetséges.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC vízöblítés	- A WC-ben az öblítés megfelelően működik.		- A WC-ben az öblítés nem működik, vagy - elégtelen.	- Fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs vízfeltöltés, vagy - hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Mosdó vizellátás	- A mosdó csapjából működtetéskor rendeltetésszerűen víz folyik.		- A mosdó csapjából működtetéskor nem folyik víz, vagy - az öblítés elégtelen.	- Fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs vízfeltöltés, vagy - hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC csésze	Kifogástalan tisztaság. - A csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a csésze felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - erősen zavaró szaghatás.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - a WC csésze hiányzik.
WC ülőke	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülőke felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik (ragad, nedves).	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - a WC ülőke hiányzik.
Mosdókagyló	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - a mosdókagyló

	mosdókagyló felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik.			hiányzik.
WC Padló	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének 20%-áig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. papír) vagy időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A padlófelület 21-50%-a szennyezett, - a padlón vagy csikos felmosás nyomai láthatók, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC Oldalfalak (A WC mennyezete és átlátszatlan ablaka ide számolandó.)	Kifogástalan tisztaság. - nincs ragadó/elszínező szennyeződés (graffiti, falfirka), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti) vagy időjárásból (sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek 11-30%-a szennyezett, vagy - az oldalfalon apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC tükör	Kifogástalan tisztaság. - A tükör összfelületének szennyezettsége (pl. graffiti) a 10%-ot nem haladja meg. (Az összetükrök 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy tükrön, ez már „0” értékelésű.) - NEM számít szennyezettségnek a matt felület vagy vaktükör, amely előregedéséből származik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke összes tükrő felület 11-30%-a között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke az összes tükrő felület 30%-át meghaladja.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - tükör hiányzik.
Jelek feliratok, órák	Kifogástalan tisztaság. - nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.	Elfogadható tisztaság. - részben szennyezett, de még olvasható.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - nem olvasható, nem látható.	
Ajtók, kilincsek (A feljáróajtók és a szerelvény végén található ájtáróajtók külső felületei a külső tisztasághoz tartoznak, valamennyi egyéb ajtófelület ide számolandó. Az ajtók üvegfelületei az ablakoknál kerülnek értékelésre.)	Kifogástalan tisztaság. - Ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező foltok, (pl. rozsdás lefolyás, graffiti, falfirka, lerakódott por, vaspor) - itt kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, - Kilincs: nem tartalmaz ragadó/elszínező szennyeződést, figyelembe véve a jármű műszaki állapotát; és - a kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit időjárás	Elfogadható tisztaság. - A kilincs- és ajtófelületek 11-30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Kilincsnél, ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	

	tényező okozott. (Az össz kilíncs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilíncsen, ez már „0” értékelésű.)			
Viszonylatra vonatkozó feliratozás	<ul style="list-style-type: none"> - Az iránytábla vagy külső kijelző tartalmazza közlekedési viszonylatot – kiindulási- és célállomást -, és a főbb érintett (szükség esetén az útirányt meghatározó megállási helyek) állomásokat. Motorvonatok külső kijelzőjén elegendő a célállomás feltüntetése. - Külső kijelző esetén: a jármű konstrukciós felszereltségének megfelelő mennyiségű és elhelyezkedésű külső kijelző megléte és helyes működése szükséges. - Iránytábla esetén: feláras országos szegmensben közlekedő vonathoz minden fel-, illetve leszállási térnél a menetirány szerinti mindkét oldalon el kell helyezni az iránytáblát (4db); kivéve, ha a kocsik konstrukciós kialakítása ezt nem teszi lehetővé (két db iránytáblatartóval rendelkezik, ebben az esetben átlósan 2db iránytábla szükséges). Nem feláras országos szegmensbe tartozó vonatoknál a vonat első és utolsó kocsiában kell mindkét oldalon az iránytáblát elhelyezni (4db), - szimpla Bz motorvonat (max. 3 kocsiig) esetén a Bz motorvonaton oldalanként 1-1 db iránytábla szükséges, - a 63-41 számú motorvonaton az ajtó üvegén elhelyezett tartóban kell oldalanként 1-1 iránytáblát elhelyezni. - A több vonatrészből álló vonatoknál, ahol a vonatrészek határánál is mindkét vonatrészen el kell helyezni az iránytáblákat (kialakítástól függően 2-4db). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény.
Kocsiszám-megjelölés	<ul style="list-style-type: none"> - A kocsiszámra vonatkozó megjelölés jól olvashatóan mutatja a vonatnak megfelelő kocsiszámot. A kocsik kialakításától függően 2-4 db / kocsi. - A kocsik konstrukciós kialakítása akkor engedi meg átlósan a két kocsiszám-megjelölést, ha csak két darab felszerelt iránytáblatartóval vagy külső kijelzővel rendelkezik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény.
Piktogram	<p>Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges és indokolt az alábbiakban felsoroltak közül:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a járműben található szolgáltatások jellegére utaló megjelölés (ülő-, háló-, fekvőhelyes-, étkező-, bisztró kocsi, kerékpárszállítás), 2. a kocsik osztályra utaló jelzés 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljes körű információ.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WIFI jelzésre, - beépített kamerára, - hangos utas- 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén a piktogram hiányzik.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - szolgáltatás jellegére, - kocsiosztályra, - dohányzás tiltására, - ajtó működésére, 	

	<p>csak (1. 2. kocsiosztály, prémium, stb.),</p> <p>3. nemdohányzó felirat,</p> <p>4. hangos utastájékoztatóra utaló megjelölés,</p> <p>5. WIFI jelzése,</p> <p>6. az ajtók működésére vonatkozó jel (nyit-zár, önműködő, stb.),</p> <p>7. a tűzoltó készülék elhelyezésére vonatkozó jel,</p> <p>8. a vészfék jelzése,</p> <p>9. a WC megjelölése,</p> <p>10. beépített kamerára utaló jel,</p> <p>11. menekülési lehetőség jelzése, (törhető ablak, ablaktörő kalapács helye, stb.),</p> <p>12. ivóvíz/nem ivóvíz jelzését,</p> <p>13. szakaszonként egy szeméttárolóra utaló jelzés, amennyiben a szeméttároló nem az ülés mellett egyértelműen látható helyen van.</p>	<p>tájékoztatásra,</p> <p>- tűzoltókészülékre,</p> <p>- menekülési lehetőségre,</p> <p>- szeméttárolóra utaló jelzések</p>	<p>- vészfékre,</p> <p>- WC-re,</p> <p>- az ivóvíz/nem ivóvíz megjelölésére utaló jelzések.</p>	
<p>Hangos utastájékoztató</p>	<p>- Tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben.</p> <p>- Az állomásokra való érkezést megelőzően be kell mondani az aktuális állomást.</p> <p>- Zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. (Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztegelés.)</p>	<p>- Hiányos, nem teljeskörű információ.</p>	<p>- Nem működik, vagy nem előírt időben történik az utastájékoztató, vagy</p> <p>- helytelen tájékoztatás történik. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.</p>	<p>- Nincs kiépítve, de nem követelmény, vagy</p> <p>- az adott kocsi nem ellenőrizhető.</p>
<p>Fedélzeti kijelző</p>	<p>- Az utastérben mutatnia kell a következő- és a célállomást, és</p> <p>- a pontos időt.</p>	<p>- Hiányos, nem teljeskörű információ.</p>	<p>- Nem működik, vagy</p> <p>- helytelen az utastájékoztató.</p> <p>- Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.</p>	<p>- Nincs kiépítve, de nem követelmény.</p>
<p>Feljáró ajtók működése</p>	<p>- Az ajtók (olyan mennyiségben és) műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és</p> <p>- az ajtók rendben működnek.</p>		<p>- Legalább 1 db ajtó automatika nem működik, nem lehet kinyitni és/vagy becsukni (automata ajtóknál), vagy</p> <p>- legalább 1 db ajtó szorul, a zárszerkezet nem zár (mechanikus ajtóknál), vagy</p> <p>- legalább 1 db bárcával ellátott nem működő ajtó.</p>	<p>- Nem ellenőrizhető.</p>
<p>Átjáró ajtók működése</p>	<p>- Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és</p> <p>- az ajtók rendben működnek.</p>	<p>- Az ajtó nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.</p>	<p>- Az ajtó nem működik. A szerelvény a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható.</p>	<p>- Nem ellenőrizhető.</p>

Utastér/fülkeajtók	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek (az ajtók legfeljebb 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható). 	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtók több mint 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legalább egy ajtó nem működik, vagy - aszerelvény a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
Előtér világítás	<ul style="list-style-type: none"> - A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezések rendben és megfelelően működnek. 	<ul style="list-style-type: none"> - Berendezés hiányos, de a világítási funkcióknak még megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Berendezés funkcionálisan használhatatlan. (Az égők, fénycsövek több mint 30%-a hiányzik.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
Utastér világítás	<ul style="list-style-type: none"> - A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezések rendben és megfelelően működnek. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezések több mint 10%-a hiányos, de összességében a világítási funkcióknak megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezések több mint 30%-a hiányos, funkcionálisan használhatatlan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
WC világítás	<ul style="list-style-type: none"> - A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezés rendben és megfelelően működik. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezés sérült, hiányos, de a világítási funkcióknak megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezés funkcionálisan használhatatlan, vagy - hiányzik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Ülések/üléshuzatok	<ul style="list-style-type: none"> - Az ülések, ülészetek olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-k hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 10%-nál több hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan. 	
Asztalok	<ul style="list-style-type: none"> - Az asztalok olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 10%-nál több hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan. 	
Szeméttárolók	<ul style="list-style-type: none"> - A szeméttárolók és szeméttároló fedelek olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a 	<ul style="list-style-type: none"> - 10%-nál több hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan. 	

	járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült.			
WC bejutás, ajtó zárhatósága	- A WC ajtók rendelkeznek zárószervezettel, amelyek alkalmasak arra, hogy az utasok az ajtót belülről le tudják zárni.	- Az ajtó nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.	- WC ajtó nem zárható.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC ülőke megléte	- A WC ülőkék az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre.	- WC ülőke törött, sérült, vagy - nem megfelelő rögzítésű.	- Nincs WC ülőke	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC csésze megléte	- A WC csészék az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre	- WC csésze törött, sérült, vagy - eresztí a vizet.	- Nincs WC csésze	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Mosdókagyló megléte	- A mosdókagylók az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre; valamint - a mosdókagyló rendeltetésének megfelel (víz van, dugulás nincs).	Rendeltetésének megfelel, de - hiányos, - nagymértékben kopott, vagy - eresztí a vizet.	- Nincs, vagy - funkcionálisan használhatatlan.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Tükör megléte	- A tükrök az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre.	Rendeltetésének megfelel, de nagymértékben, a tükröképet zavaróan - karcos, vagy - kopott (vak).	- Nincs, vagy - funkcionálisan használhatatlan.	Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Fűtés-hűtés	- Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a külső hőmérséklet indokoltá teszi, és ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve; kellemes a hőmérséklet.	Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve, - alacsony vagy - magas hőmérséklet.	Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve, nem működik a fűtés/hűtés.	- Nem követelmény, vagy - nincs fűtő-hűtő berendezés, vagy - a külső hőmérséklet nem teszi indokoltá.
SZVÖR megfelelés	- Személyszállító Vonatok Összeállítási Rendjének (a továbbiakban: SZVÖR) megfelelő járművekkel közlekedik a vonat, illetve ha az összeállítás tartalmazza a SZVÖR-ben meghatározott járműveket.		- A SZVÖR-től eltérően kevesebb vagy alacsonyabb szolgáltatást nyújtó kocsikkal közlekedik a vonat	
Menetrendszerőség	A késési perc kerül rögzítésre.			
Késés induláskor	- PDA-án: percben, - papíron: érkezés-indulás: óra:perc			
Késés érkezéskor	- PDA-án: percben, - papíron érkezés-indulás: óra:perc			
Szennyeződés fogalomkörébe tartozik a graffiti, rozsdás lefolyás, lerakódott por, vaspár, szennyeződés miatt elszíneződött ülészet is! WC esetén minden a kocsiban megtalálható WC-t fel kell venni. Ha a szolgáltató hibájából a kocsiban levő egyik WC-be sem lehet bejutni - telített, műszaki ok miatt lezárva -, akkor a kocsiban levő WC-k értékelése "0".				

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ ÁLLOMÁSMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

Mérés ideje: év, hónap, nap, óra, perc

Állomásnév: az állomás neve, ahol a mérés zajlik

Szegmens: az állomás szegmense: Elővárosi, feláras országos, országos vagy regionális

Mérést végző: mérést végző neve, szervezeti egysége, beosztása és aláírása

Szolgáltatási szint minősítése

Állomás, megállóhely				
Mérési paraméter	Mérési értékek deníciója			
	2	1	0	X
Tisztaság				
Ablak kívül-belül (Az ajtókon lévő üveg is itt kerül minősítésre.)	Kifogástalan tisztaság. - Nincs kilátást zavaró szennyeződés vagy ragadó folt, és - az ablakok összfelületének szennyezettsége (graffiti, firka) a 10%-ot nem haladja meg, kilátást még nem zavarja. (Az összablakok 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy ablakon, ez már „0” értékelésű.) - A matt felület az üveg elöregedéséből származik, nem tekintendő szennyezettségnek.	Elfogadható tisztaság. - A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke az össz ablak felület 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke az össz ablak felület 30%-át meghaladja, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségen nincs ablak
Padló	Kifogástalan tisztaság - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, - és az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 20% padló felületig megengedett, ha a szennyezettség, utazási kultúrából (morzsa, újság), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A padló felület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csíkos felmosás nyomai látszanak, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Ülések, padok (Ülések, padok háttámlája, hátoldala, kartámja ide számolandó.)	Kifogástalan tisztaság: - Nincs ragadó/elszinező szennyeződés folt (itt kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), - nincs hátra hagyott szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a pad, ülés műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: ülés db szám 10%-ánál -, ha az utazási kultúrából adódik - szennyezettség még	Elfogadható tisztaság. - Az ülés felületek 11-30%-a szennyezett, - az üléseken apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Nincs pad az állomás-helyiségben

	<p>megengedett.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nem szennyezettségnek minősül pl. a karcos felület. 			
Mennyezet	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve állomás épület műszaki állapotát (pl. repedezett vakolat) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% mennyezet-felület alatt megengedett, ha a szennyezettség az utazási kultúrából (pl. graffiti, feldobott tárgy miatti nyom) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincs mennyezete.
Világítótestek	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést, és - a lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (Az lámpák 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy lámpán, ez már „0” értékelésű.) - A matt felület a bura elöregedéséből származik, nem tekintendő szennyezettségnek. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a szennyezettség a fényáteresztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – kis mértékben, a lámpák 11-30%-nak megfelelő felületen csökkenti. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a szennyezettség fényáteresztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – nagy mértékben csökkenti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségben nincsenek világítótestek
Jelek, feliratok, óra	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Részben szennyezett és még olvasható 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezett.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nem olvasható, nem látható 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségben nincsenek jelek, feliratok, órák.
Ajtók, kilincsek	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajtó esetén: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (itt kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket. - Kilincs: nem tartalmaz ragadó/elszínező szennyeződést, figyelembe véve a kilincs műszaki állapotát, és - A kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit időjárási tényező okozott. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.) 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A kilincs, ajtó felülete 11-30% között szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kilincsnél, ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincs ajtaja.

Falak tisztasága kívül	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó/elszinező szennyeződés (ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffití) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A falfelületek 11-30%-a szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincsenek falai.
Falak tisztasága belül	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó/elszinező szennyeződés folt (ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffití) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A fal felületek 11-30%-a szennyezett, 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincsenek falai.
WC csésze	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a csésze felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA. Erősen zavaró szaghatás. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomáson nincs WC, vagy - nincs WC-csésze.
WC ülőke	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülőke felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik (ragad, nedves). 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomáson nincs WC, vagy - a WC ülőke hiányzik.
Mosdókagyló	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A kagyló darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az egyéb elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kagyló felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomáson nincs WC, vagy - nincs mosdó-kagyló.

	kultúrából adódik.			
WC Padló	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. papír), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A padló felület 21-50%-a szennyezett, vagy - csikos felmosás nyomai látszanak, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a szennyezettség mértékétől függetlenül. 	- Az állomáson nincs WC.
WC Falak	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt, és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha ez a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti), vagy időjárásból (sárnyom, víz) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A falfelületek 11-30%-a szennyezett, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén. 	- Az állomáson nincs WC.
WC papír	- WC papír van.	-	- WC papír nincs	- Az állomáson nincs WC.
Peron	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, és - a peron hó-, jég- és csúszásmentes az utasforgalomra megnyitott területeken, figyelembe véve a peron műszaki állapotát (pl. repedezett felület, kavicsos felszórta felület). 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A peron felületek utasforgalomra megnyitott területeinek legfeljebb 30%-a szennyezett, vagy - a peronon apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a peronon ragadó foltok vannak, a felület mértékétől függetlenül vagy - a peron hó-, jég- és csúszásveszélyes az utasforgalomra megnyitott területeken, a felület mértékétől függetlenül. 	
Peronnal érintkező vágányzat	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs eldobált szemét, vagy - gyomnövények. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A peronnal érintkező vágányzat területe legfeljebb 30%-ban szennyezett, apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén. 	- Hó miatt nem ellenőrizhető.

<p>A Szolgáltató kezelésében lévő utasforgalmi útvonalak (Ide tartoznak a járdák, lépcsők, alul- és felüljárók.)</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, valamint - hó-, jég- és csúszásmentes, figyelembe véve annak műszaki állapotát (pl. repedezett felület, kavicsos felszírt felület). 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A felületek legfeljebb 30%-a szennyezett, apró szemét, kisebb gyomnövény - nem egybe függő - található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén. Ha vannak ragadó foltok, hó-, jég- és csúszásveszély (közlekedési útvonalon), a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nincs ilyen állomás-helyiség
<p>Szeméttárolók (Hulladékgyűjtő körüli falfelület a falakhoz, az alatta lévő terület a padlóhoz számítandó.)</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maximum színültig van tele, és - nincsenek rajta (a külső felületén) ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok, kivétel az esztétikai folt (pl. kopott felület), amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát . 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A külső felületen 10%-os szennyezettség (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), valamint - a hulladékgyűjtők legfeljebb 10%-ából lóghat ki szemét. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A külső felület több mint 10%-a szennyezett (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), vagy - a hulladékgyűjtők több mint 10%-ából kilóg a szemét, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségben nincs szeméttároló.
<p>Utastájékoztató</p>				
<p>Hangos utastájékoztató</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Érthetően, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. - Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, a rendeltetési állomást, a vonatpust és az indulási időt, valamint - legalább 5 perces késés esetén be kell mondani a késés mértékét és okát is. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű információ. 	<p>A hangos utastájékoztató</p> <ul style="list-style-type: none"> - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik, vagy - torz, érthetetlen. - Ha nincs kiépítve ott, ahol elvárás, csak a peronon kell a „0” értékelést adni. - Helytelen tájékoztató esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más állomás-helyiségben került értékelésre, vagy - nem követelmény.
<p>Vizuális utastájékoztató Csak a dinamikus (változtatható jelzéseképű) kijelző sorolandó ide.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A kijelzőknek olvashatóan, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. - Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, a rendeltetési állomást és az indulási időt. - Legalább 5 perces késés esetén közölni kell a késés mértékét. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljeskörű információ. 	<p>A vizuális utastájékoztató</p> <ul style="list-style-type: none"> - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben (váróterem vagy pénztárcsarnok) értékeljük 0-ra. - Helytelen tájékoztató esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más állomás-helyiségben került értékelésre, vagy - Nem követelmény

Hirdetmények (Menetrend)	<ul style="list-style-type: none"> - Legalább egy helyen megtalálható az érkező-induló vonatok jegyzéke és/vagy menetrendi kivonat, valamint - az aktuális menetrendtől eltérő (vágányzári) hirdetmények. 	Hiányos, nem teljeskörű információ.	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztársarnokban) értékeljük 0-ra. 	- Más állomás-helyiségben került értékelésre.
Piktogram	<p>Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges piktogram az alábbiakban felsoroltak közül:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ki- és bejáratok iránya, (vészkijárat), ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt, 2. személypénztár (belföldi, nemzetközi), információ helye, iránya 3. várótermek, váróhelyiségek, 4. utas WC, 5. térfigyelő kamerára utaló jelzés, 6. csomagmegőrző automata, poggyászmegőrző, 7. egyéb helyiségek jelzése (ügyeletes tiszt, rendőrség), 8. járulékos szolgáltatások jelölése (posta, étterem, taxi) 9. ivóvíz/nem ivóvíz, 10. tilos a dohányzás, 11. utasforgalom elől elzárt terület jelzése (belépni tilos!), 12. jegyautomata, 13. vágány megjelölése. 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljeskörű információ.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Térfigyelő kamerára, - jegykiadó automatára, - csomagmegőrzőre, - egyéb helyiségre, - utasforgalom elől elzárt területre, - járulékos szolgáltatásokra utaló jelzések. 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén piktogram hiányzik.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ki- bejárat megjelölése (ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt), - vágány, - pénzár, - váróterem, - WC, - ivóvíz/nem ivóvíz - dohányzás tiltására utaló jelzések. 	

Interneten történő utastájékoztató mérésakor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utastájékoztató		
	2	1	0
Rendelkezésre állás			
Tartalom és megjelenés			

Telefonon történő utastájékoztató mérésakor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utastájékoztató		
	2	1	0
Várakozási idő			
Beszélgetés hangneme			
Információtartalom			

Módszertani segédlet az interneten történő utastájékoztatói felmérés kitöltéséhez

Szolgáltatói honlap rendelkezésre állása

2	Rendelkezésre áll és megfelelő
0	Nem áll rendelkezésre vagy nem megfelelő

Információtartalom és megjelenés

2	Kifogástalan, áttekinthető, felhasználóbarát
1	Kielégítő információk és átlagos felhasználó számára is kezelhető
0	Nem kielégítő információk vagy bonyolult, körülményes felhasználói felület

A szolgáltatói honlap minimálisan elvárt tartalmát a szolgáltató által végzett személyszállítás menetrendje, az üzemeltetett vonalairól készült térképhálózat, valamint a járatokon és az állomásokon nyújtott szolgáltatások.

Módszertani segédlet telefonon történő utastájékoztatói felmérés kitöltéséhez

Várakozási idő

2	Maximum 1 perc
1	1 és 3 perc között
0	3 perc felett, vagy nem vették fel

Beszélgetés hangneme

2	Kifogástalan (udvarias, türelmes) hangnem
1	Udvarias, de türelmetlen, feszélyező hangnem
0	Barátságtalan és türelmetlen hangnem

Információ használhatósága

2	Kifogástalan, vagyis pontos és teljeskörű
1	Hiányosságok, de az alapvető igények tekintetében megfelelő
0	Az alapvető információigény nem került kielégítésre

Tisztasági adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				
	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				
Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Menetrendszerűségi adatszolgáltatás sablonja

	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Mérések száma				
Korai indulás (db)				
0-5:59 perc: pontos (db)				
0:00-15:59 perc: (db)				
Menetrendszerűség (%) (5 perces pontossági arány)				
15 perces pontossági arány (%)				

Utastájékoztató adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				
	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				
Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Járműkövetelményeknek való megfelelés adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				
	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Járműkövetelményeknek való megfelelés (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

8. függelék

Súlyozások					
Kritérium	Mérési pont	Mérési paraméter	Súlyozás		
Tisztaság és higiénia 22,5%	Jármű (vonat) 65%	Kocsiszekrény és a feljáróajtók külső felülete	6,00%		
		Előterek	6,00%		
		Ajtók, kilincsek	9,00%		
		Ablak kívül-belül	8,00%		
		Padló	9,00%		
		Ülések, csomagtartók és asztalok 14%	Ülések	70,00%	
			Csomagtartók és asztalok	30,00%	
		Szeméttárolók	6,00%		
		Falak	6,00%		
		Mennyezet	4,00%		
		Lámpák	4,00%		
		Kapaszkodók	10,00%		
		WC 14%	Szappan feltöltés 10,00%	Szappan feltöltés 10,00%	10,00%
				WC papír 10,00%	10,00%
				WC vízőblítés 12,00%	12,00%
				Mosdó vízellátás 12,00%	12,00%
				WC csésze 4,00%	4,00%
				WC ülőke 12,00%	12,00%
				Mosdókagyló 10,00%	10,00%
				Padló 10,00%	10,00%
				Oldalfalak 10,00%	10,00%
				Tükör 10,00%	10,00%
	Jelek feliratok, órák	4,00%			
	Állomás 35%	Ablak kívül-belül	6,00%		
		Padló	9,00%		
		Ülések, padok	13,00%		
		Szeméttárolók	6,00%		
		Falak 6%	Falak tisztasága kívül 50%	50,00%	
Falak tisztasága belül 50%			50,00%		
Mennyezet		5,00%			
Lámpák		7,00%			
WC 13%		WC csésze 20%	20,00%		
		Mosdókagyló 20%	20,00%		
	Padló 20%	20,00%			

		Falak 20%	20,00%	
		WC papír 20%	20,00%	
		Peron	7,00%	
		Peronnal érintkező vágányzat	7,00%	
		Jelek, feliratok, óra	9,00%	
		Ajtók, kilincsek	6,00%	
		A Szolgáltató kezelésében levő utasforgalmi útvonalak	6,00%	
Utastájékoztató 22,5%	Jármű (vonat) 45%	Külső feliratozás 40%	Viszonylatra vonatkozó külső feliratozás	66,67%
			Külső kijelző	33,33%
		Hangosbemondó	25%	
		Fedélzeti kijelző	25%	
	Állomás 45%	Piktogramok megléte	10%	
			Hangos bemondó	25%
			Vizuális utastájékoztató	25%
			Indulási/érkezési jegyzék	40%
	Internet 5%	Rendelkezésre állás, aktualitás	50%	
			Információtartalom, megjelenés	50%
	Telefon 5%	Várakozási idő	30%	
			Hangnem, udvariasság	20%
			Információ tartalom	50%
	Járműkövetelmény 10%	SZVÖR megfelelésség		30%
		Fűtés-Hűtés		30%
WC műszaki állapota 10%		WC ajtó zárhatósága	20%	
		WC ülőke megléte	20%	
		WC csésze megléte	20%	
		Mosdókagyló megléte	20%	
		Tükör megléte	20%	
Ajtók működése 10%		Feljáró ajtók	33,34%	
		Átjáró ajtók	33,33%	
		Utastér és fülkeajtók	33,33%	
Világítás megléte/működése 10%		Elötér világítás	33,34%	
		Utastér világítás	33,33%	
		WC világítás	33,33%	
Berendezési tárgyak megléte/állapota 10%		Ülések, üléshezátok	40%	
		Asztalok	20%	
		Szeméttartók	40%	
Menetrendszerőség 45%				

	Mért vonatok
Ebből	Korai indulás
	Pontos (legfeljebb 5 perc késés (0'00"-5'59"))
	Késés 6 perc felett

9/A. függelék

Állomások és megállóhelyek szegmensenkénti besorolása

A függelék a szerződés aláírását követő hónap végéig kell tartalommal feltölteni.

9/B. függelék

Vonatok szegmensenkénti besorolása

A függelék a szerződés aláírását követő hónap végéig kell tartalommal feltölteni.

10. függelék

A függelék a szerződés aláírását követő hónap végéig kell a végleges adatokkal feltölteni.

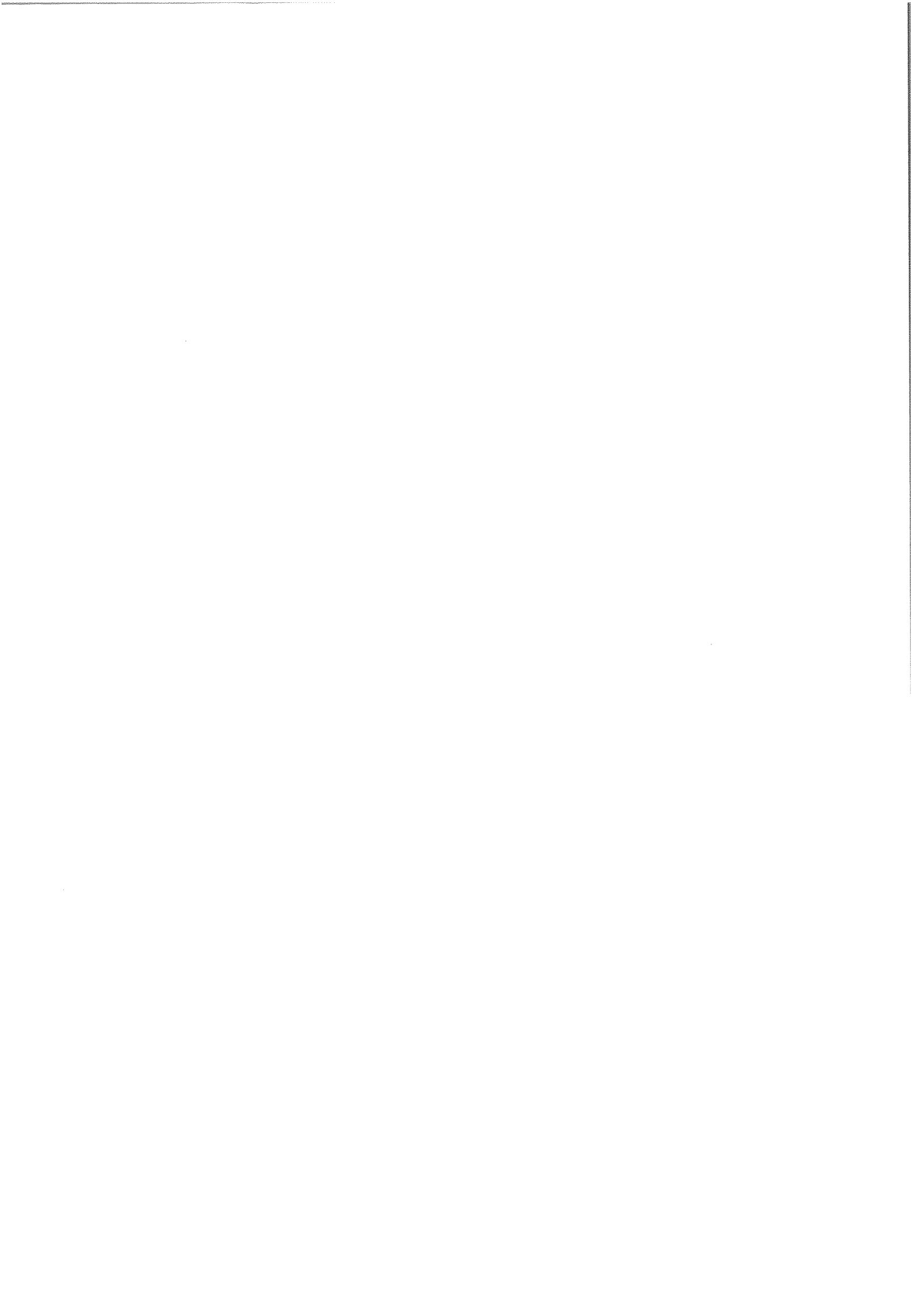
Havi mintanagyság szegmensenként és területenként

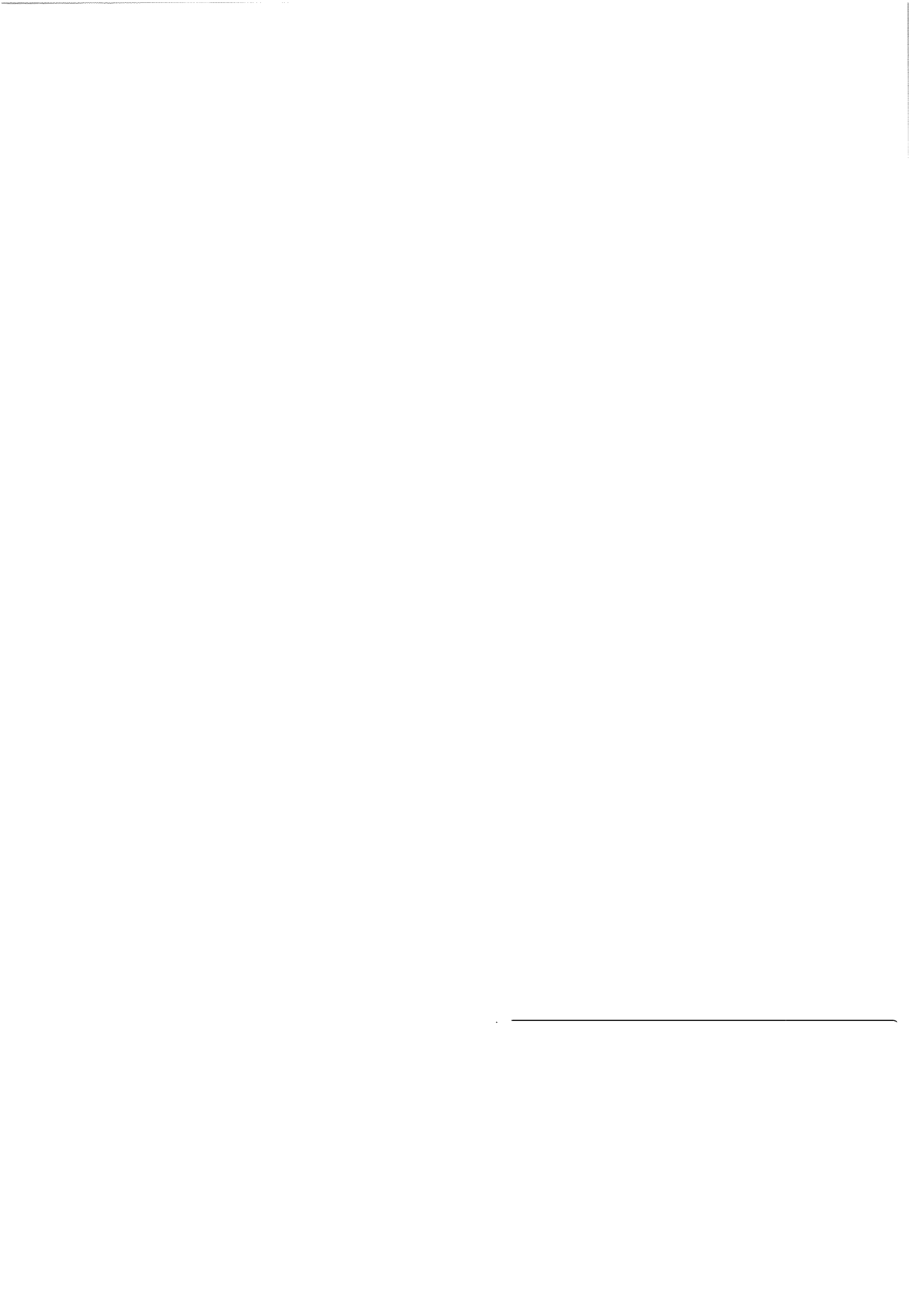
Havi mintanagyság szegmensenként**Vonatok havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:**

4 Szegmens esetén (vonat)	Közlekedő	Fokozat	Minta	Minta
	Memnyiség		Nagysága / év	
	2012/2013Menetrend db		C1 tábla Vonat db	Vonathó
Feláras Országos	67 499	3	800	67
Országos	132 138	2	500	42
Előváros	254 148	2	800	67
Regionális	514 226	1	500	42
Összesen	968 011		2600	218

Állomás havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:

4 Szegmens esetén (állomás)	Tényleges	Fokozat	Minta nagysága/hó
	Memnyiség		C5/C1 tábla
	Db		Állomás / hó
Feláras Országos	45	3	12
Országos	275	2	32
Előváros	187	2	23
Regionális	658	1	22
Összesen	1165		89





ÁLLOMÁS MÉRÉSI ADATLAP Gy...../20.....
A MÁV-START/GYSEV ÁLLOMÁSI SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSFELÜGYELETI ELLENŐRZÉSÉRE

Ellenőrzés ideje:	20.....	hó	nap	óra	perc												
Állomásnév:					Szegmens:												
Ellenőrzést végezte:																	
		Név (Aláírás)				Beosztás											
Helyiség megnevezése	Épület						Utas-tájékoztatás				Megjegyzés						
	Ajtók és klímcskek tisztasága	Falak / épület tisztasága kívülről	Falak / épület tisztasága belülről	Ablakok tisztasága kívül/belül	Plafon tisztasága	Lámpa tisztasága	Padok, ülőhelyek tisztasága	Személtartólok tisztasága, telítettségi állapota	Padlók (padozat) tisztasága	Jelek, feliratok, órák tisztasága		WC csésze tisztasága	WC mosdókagyló tisztasága	WC kiszerezése/WC papír	Vizuális utastájékoztatató működése, megléte	Hangos utastájékoztatató működése, megléte	Hirdetmények (menetrend, vágányzár)
Állomásépület	Váróterem																
	Pénztárcsarnok																
	Utascsarnok																
	Pénztárak																
Mellék helyiségek																	
Peronok																	
Járda-, Lépcső-, Alul-, felüljárók																	
Peronnal érintkező vágányzat																	
Esőbeálló																	
Perontető																	
Operatív intézkedések:																	

