**6. SZÁMÚ MELLÉKLET**

**A KÖZÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÉNEK   
MÉRÉSE ÉS ELLENŐRZÉSE A MINŐSÉGI ORSZÁGOS, ORSZÁGOS ÉS REGIONÁLIS KÖZSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓAN**

# Alapelvek

* + 1. A Miniszter, mint a szolgáltatás megrendelői jogkör gyakorlója az e mellékletben meghatározott szabályok szerint minőségmérési és –értékelési (ún. SLA) rendszert tart fenn. A Miniszter e mellékletet illetően egyes rá háruló szakmai feladatokkal más, vele együttműködő szervezeteket bízhat meg (a továbbiakban: az SLA Rendeletben kijelölt szervezet). Az e mellékletben foglaltak végrehajtása során a Szolgáltató, a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az e mellékletben rögzítettek szerint jár el.
    2. A minőségcélok elérése nem történhet a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó jogszabályok, ezek közül kiemelten is a munkavégzéssel kapcsolatos és a közúti közlekedésre vonatkozó szabályok megszegése árán.
    3. E melléklet tekintetében a közúti személyszállítási közszolgáltatást
    - járatokra (ezeken belül szegmensekre), utasforgalmi létesítményekre (ezen belül létesítmény fajtákra) és internetes felületre, ezeken belül mérési elemekre,
    - szolgáltatási területekre,
    - továbbá a mérési elemekre és szolgáltatási területek kombinációjából adódó eredményterületekre bontva kell értelmezni.
    1. A **járatok** szegmensei általában a menetrendi felterjesztésben szereplő, Miniszter által elfogadott járati besorolás szegmensei. Amennyiben a menetrendi felterjesztés a minőségi országos szegmens figyelembevétele nélkül készül, a minőségi országos szegmensbe sorolt járatok körét e melléklet 1. számú függelékében kell rögzíteni, és a menetrend módosításakor szükség szerint felül kell vizsgálni.
    2. E melléklet tekintetében **utasforgalmi létesítmény**nek kell tekinteni minden olyan létesítményt és helyet, ahol az e Határozat alapján közúti személyszállítási közszolgáltatást végző járatoknak a menetrendben meghirdetett indulása vagy érkezése van, amely a Szolgáltató területi illetékességébe tartozik, és ahol a Szolgáltatónak az utasforgalmi létesítményeknél mérendő paraméterek körében szolgáltatási felelőssége van. Amennyiben a Határozat kiadását követően az utasforgalmi létesítményeknél nyújtott szolgáltatások felelősségi kérdéseit illetően változás történik, a felek e melléklet utasforgalmi létesítményekre vonatkozó előírásait közösen felülvizsgálják.
    3. E melléklet két utasforgalmi létesítmény faját különít el: az autóbusz-állomásokat és a megállóhelyeket. A Szolgáltató illetékességébe tartozó, e melléklet szerint autóbusz-állomási fajtába sorolt utasforgalmi létesítmények nevét e melléklet 2. számú függeléke rögzíti. A Szolgáltató illetékességébe tartozó megállóhelyek köre a Szolgáltató területi illetékességéből következik. Vitás esetben egy megállóhely szolgáltatói illetékességét a Miniszter jogosult kijelölni.
    4. Az internetes felület önmagában (további megbontás nélkül) mérési helyet is jelent.
    5. E melléklet szempontjából a közúti személyszállítási közszolgáltatás az alábbi szolgáltatási területekre bomlik:
    - menetrendszerűség
    - kapacitás
    - tisztaság,
    - utastájékoztatás,
    - utaskiszolgálás, valamint
    - személyzet.
    1. Az alábbi táblázat foglalja össze a közúti személyszállítási közszolgáltatás e melléklet szerinti felbontását:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **JÁRATOK** | | | **UTASFOR-GALMI LÉTESÍT-MÉNYEK** | | **INTER-NETES FELÜ-LET** |
|  | **Mérési helyek**  **→** | Minőségi országos szegmens | Országos szegmens | Regionális szegmens | Állomások | Megállóhelyek | Internetes felület |
| **Szolgál­tatási terü­letek ↓** |  |
| **Menetrendszerűség** | | E1 | E2 | E3 |  |  |  |
| **Kapacitás** | | E5 | E6 | E7 |  |  |  |
| **Tisztaság** | | E9 | E10 | E11 | E13 |  |  |
| **Utas­tájékoztatás** | | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 |
| **Utas­kiszolgálás** | | E20 | E21 | E22 | E23 |  |  |
| **A személyzet munkavégzése** | | E24 | E25 | E26 | E27 |  |  |

* + 1. A táblázatban „E” jelöli az eredményterületeket, vagyis azokat a mérési hely – szolgáltatási terület kombinációkat, amelyekben a szolgáltatás értelmezhető.
    2. A mérések során az ellenőrzött paraméterre „0”, „1”, „2” és „X” értékek adhatók. „0” jelenti az előírások nem teljesítését, „1” jelenti a részbeni teljesítést, míg „2” a teljes megfelelést. „X” érték akkor adható, ha valamely paraméter adaptív módon sem értelmezhető a mérendő objektumra, vagy az ellenőrzés akadályokba ütközik.
    3. A Szolgáltató az e Határozat alapján közlekedő járatokat végző valamennyi járművéről évente és valamennyi járműbeszerzését követően kimutatást készít a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet számára, amelyben feltünteti a jármű:
    - forgalmi rendszámát,
    - gyártmányát és típusát,
    - padlómagasság szerinti kivitelét (alacsonypadlós, alacsony belépésű vagy magaspadlós), illetve, hogy van-e az utastérben fellépés nélkül elérhető ülés,
    - legkisebb üléstávolságát (csak azoknál a járműveknél, amiket általános üzemvitel során minőségi országos vagy országos szegmensben közlekedtet),
    - utasszállítási kapacitását (ülő-, álló- és összes férőhely bontásban),
    - a jármű WC-vel való ellátottságát és használhatóságát,
    - a jármű kerekesszék-emelővel, rámpával való ellátottságát (csak magaspadlós jármű esetén),
    - a csomagtér méretét, valamint
    - a jármű légkondicionáló berendezéssel való felszereltségét.
    1. A Szolgáltató az illetékességébe tartozó, állomási fajtába sorolt utasforgalmi létesítményekről legalább évente kimutatást készít a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet számára, amely tartalmazza:
    - az utasforgalmi létesítmény jellemző napi utasforgalmát,
    - az e mellékletben előírt paraméterek teljesülését lehetővé tevő infrastrukturális kiépítettség leírását, vagyis:
    - perontető/esőbeálló,
    - váróterem,
    - pénztár,
    - információ,
    - WC,
    - vizuális utastájékoztató berendezés, és
    - hangos utastájékoztató berendezés

rendelkezésre állását, továbbá

* az utasforgalmi létesítményben nyújtott szolgáltatásban részes szereplőket,
  + - ezek részfeladatait, valamint
    - a szereplők közötti, részfeladatok ellátására adott megbízási viszonyokat.
    1. E két adatszolgáltatási kötelezettség más adatszolgáltatásokkal összevontan is teljesíthető.
    2. Az előírt szolgáltatási szint nem lehet alacsonyabb, mint az előző évre előírt szint.
    3. Mérési hely: utasforgalmi létesítmények, járművek és információs csatornák, ahol a mérés történik (járat, autóbusz-állomás, megállóhely, internet).
    4. Mérési elem: utasforgalmi létesítmények, járművek azon részei, jellemzői melyekre a Közszolgáltatási szerződés elvárásokat határoz meg (pl. padló, ülés, kijelzők, WC).

# Mintavételezés és mérés

* + 1. A közúti személyszállítási közszolgáltatás minőségének mérése e melléklet életbe lépésekor – a „járatkimaradások” paraméter kivételével – a szolgáltatás mintavételes ellenőrzésével történik.
    2. Amennyiben a Szolgáltató a közszolgáltatásban részt vevő járműveinek több mint 75%-ára kiterjedő, informatikai támogatású forgalomirányító rendszert vezet be, köteles gondoskodni róla, hogy a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet részére automatikusan adatot tudjon szolgáltatni az alábbi paraméterekről:
       - valamennyi szegmensben: menetrendszerűség, járatkimaradások, légkondicionáló megléte;
       - minőségi országos és országos szegmensben: poggyásztér, akadálymentesség mozgássérültek számára, üléstávolság;
       - regionális szegmensben: alacsonypadlós kialakítás.

A felek az adatátadás módját közösen kialakítják, majd felülvizsgálják az e melléklet szabályaihoz való illesztés módját.

* + 1. Amennyiben a Szolgáltató a közszolgáltatásban részt vevő járműveinek több mint 75%-ára kiterjedően elektronikus jegyrendszert vezet be, köteles gondoskodni róla, hogy a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet részére automatikusan adatot tudjon szolgáltatni a felszálló utasok számáról, úti céljáról és az igénybe vett kedvezményekről. A felek az adatátadás módját közösen alakítják ki.
    2. A járati mérések elvégzésük szempontjából két mérési módba sorolhatók:
       1. Alapmérés: olyan járati mérés, amely egy frekventált járatindító utasforgalmi létesítménynél maradva, egy egybefüggő időintervallumban, nagy mérési gyakorisággal, és a fedélzeten való megjelenéssel, esetleg fedélzeten történő utazással történik. Alapmérést a járat indulási helyén, fedélzeten történő utazással vagy olyan közbenső megállási helyen lehet végezni, ahol a járatnak a menetrendben öt percet meghaladó tartózkodása van. Az alapmérések célja, hogy hatékony munkavégzés mellett a minta jelentős részét kitevő adatmennyiséget szolgáltassanak.

Alapmérés esetén mérendő paraméterek:

* + - * a járat indulási helyén: minden paraméter,
      * a járat közbenső megállási helyén: a „járati beállás indulás előtt” kivételével minden paraméter.
      1. Kiegészítő mérés: olyan járati mérés, amely az alapmérések által jellemzően le nem fedett helyszíneken és nem szükségszerűen a fedélzeten történő megjelenéssel történik.

Tervezése szempontjából lehet egy egybefüggő időintervallumra tervezett vagy különálló mérésekből megvalósuló. Kiegészítő mérést a járat indulási helyén, bármely közbenső megállási helyén vagy menet közben is lehet végezni. A kiegészítő mérések célja, hogy a teljes mérési rendszer térbeli és időbeli reprezentativitását biztosítsák.

Kiegészítő mérés esetén mérendő paraméterek:

* + - * a járat indulási helyén: minden paraméter,
      * a járat közbenső megállási helyén (akár az indulás előtt leszállva, akár utazással történő méréskor): a „járati beállás indulás előtt” kivételével minden paraméter.
      * a járművön kívülről történő mérés esetén: menetrendszerűség, zsúfoltság, karosszéria külső tisztasága, külső viszonylatjelzés, légkondicionáló megléte, továbbá minőségi országos és országos szegmensben a poggyásztér, poggyászkezelés, az akadálymentesség mozgássérültek számára és az üléstávolság; illetve regionális szegmensben az alacsonypadlós kialakítás.
    1. Az előírt mintaszámok meghatározása egy naptári évi időtartamra, szegmensenként, régiónként és mérési módonként külön-külön számítva, az éves menetrendváltáshoz igazítva történik. Az adott naptári évben – és ebből lebontva havonta – elvégzendő mérések szegmensenkénti és mérési módonkénti mintaszámát e melléklet 3. számú függelékében kell rögzíteni.
    2. Járati szegmensek esetén a mintavétel alapsokaságának a teljes évre értelmezett szegmensbeli járatdarabszámot kell tekinteni. A többletkapacitást biztosító (ún. másodrész) járatokat nem különálló járatként kell figyelembe venni, azonban az ellenőrzést (egy járatként kezelve) lehetőség szerint ezeken is végre kell hajtani.
    3. Utasforgalmi létesítmény fajták esetén a mintavétel alapsokaságának, a Szolgáltató illetékességében lévő, összes, az adott fajtába tartozó utasforgalmi létesítményét kell tekinteni.
    4. A mérési rendszer működtetése során a mintavétel tervezésekor egyszerre kell törekedni az időbeli és térbeli reprezentativitásra, valamint a mérések időhatékony elvégzését lehetővé tevő munkaszervezésre.
    5. A mérésben részt vevő szervezetek által elvégzett mérések számossága szerint e melléklet két mérésszervezési módot különböztet meg: a szolgáltatói és a megrendelői bázisú mérésszervezést.
    6. A Határozat hatályba lépésekor a méréseket megrendelői bázison kell szervezni. A mérésszervezési mód megváltozásáról a Miniszter legkésőbb a bevezetést megelőzően 60 (hatvan) nappal hivatalos úton értesíti a Szolgáltatót.

## Szolgáltatói bázisú mérésszervezés

* + 1. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés alkalmazásakor a járatok mintavételezését megosztva a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet, az állomások és megállóhelyek mintavételezését teljes egészében az SLA Rendeletben kijelölt szervezet hajtja végre.
    2. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontva a mintavételezési elvek alapján megrendelői bázisú személyes jelenléttel történő mintavételezésen alapuló járati mérési tervet készít az ellenőrzéshez szükséges adatkörrel és formátumban, amelynek 20%-át megküldi a közszolgáltató részére legkésőbb a tárgyhónap első napját megelőző 15. napig. A Szolgáltató az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által megküldött mérések (szegmensenként és területenként értelmezve) legalább felén közös, együttes mérést tart.
    3. A Szolgáltató a saját illetékességében köteles gondoskodni a mérési terv bizalmas kezeléséről. Ennek során biztosítja, hogy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül részt vevők ne ismerhessék meg a tervezett mérések idejét, helyét és tárgyát a mérések megkezdését megelőzően.
    4. A közös mérések eredményeit a minőségi szint számításakor egyszeresen, az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által rögzített adattartalommal kell figyelembe venni.
    5. A közös mérések célja a mérési módszertani különbségek elkerülése. Közös mérés esetén a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az egyes paraméterekre adandó értékelést – közvetlenül a paraméter mérésének helyén – egymással egyezteti. Vitás esetben a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet egyetértésre törekszik a szabályzat szövege alapján, ennek hiányában fénykép- vagy videófelvétellel dokumentálni kell a kérdéses szolgáltatás-elemet, utólagos döntéshozatal céljából. A közös, együttes mérések esetén a kapott két (a Szolgáltatói, és az SLA Rendeletben kijelölt szervezeti) eredmény összevetésre kerül. Amennyiben a két mérés eredményében húsz százalékpontnál nagyobb (akár pozitív, akár negatív) eltérés van, az adott mérés nem számít megbízhatónak. Ettől függetlenül a mérések összesítése során a nem megbízhatónak számító mérések is figyelembevételre kerülnek.

Járatok mintavételezése

* + 1. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén a Szolgáltató a járati szegmensekben köteles az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 2., illetve 3. fokozatú mintanagysága szerint méréseket tervezni és végrehajtani úgy, hogy a mintanagyság 2/3-a alapmérésből, 1/3-a pedig kiegészítő mérésből álljon.
    2. Amennyiben a Szolgáltató egy szegmensben az adott évben kevesebb, mint 15.000 járatot közlekedtet, a Miniszter – a Szolgáltatóval egyetértésben – dönthet egyéb mintavételi fokozatok vagy mintaszámok alkalmazásáról. Ha az így kialakított mintavételezés szerint a Szolgáltatónak valamely szegmensben csak kiegészítő mérések végzésére van kötelezettsége, a havonta végzendő mérések legalább 2/3-át fedélzetre történő felszállással kell végrehajtania.
    3. A járati mérést egyik mérési módnál sem csak helyszínre és időpontra, hanem konkrét járatokra kell tervezni.

Egyéb mintavételezéssel kapcsolatos szabályok

* + 1. A kimaradt járatokról a Szolgáltató legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 8. munkanapjáig adatot szolgáltat az SLA Rendeletben kijelölt szervezet felé, amely közvetlenül felvételre kerül a minőségi szintek számításába. Az adatszolgáltatásnak a tárgyhónapra vonatkozóan tartalmaznia kell legalább:
    - a leközlekedett járatok összesített számát,
    - a kimaradt járatok összesített számát,
    - a kimaradt járatok felsorolását; dátummal, vonalszámmal/járatszámmal, induló állomással, az induló állomáshoz tartozó indulási időponttal azonosítva, valamint a kimaradás okával.

A mérési terv végrehajtása

* + 1. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által a Szolgáltatónak eljuttatott mérési tervet, a Szolgáltató az adott hónap során végrehajtja, képviselője a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes mérési helyekhez és mérési módokhoz a paraméterek meghatározott köre tartozik, ezért a mérés végrehajtásakor valamennyi, a méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.
    2. Amennyiben a Szolgáltató vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a megtervezett mérés helyszínén bármilyen okból nem tud megjelenni, vagy a mérési feladatot bármilyen okból nem tudja érdemben végrehajtani, a mérést (az adott szervezet részéről) elmaradtnak kell tekinteni. Az elmaradt szolgáltatói mérésről a Szolgáltató legkésőbb a következő munkanapon elektronikus levél útján értesíti az SLA Rendeletben kijelölt szervezetet.
    3. Amennyiben a meghiúsult mérések száma meghaladja az eredetileg tervezett mérések számának 10%-át, a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet kölcsönös írásos tájékoztatást ad egymás felé és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet dönt az esetleges új mérési terv szükségességéről, melyről értesíti a Szolgáltatót.
    4. A mérést végző személy a járatok és utasforgalmi létesítmények ellenőrzését a járműnél, illetve infrastruktúra-elemnél történő közvetlen megjelenéssel hajtja végre. A mérés során az egyes paraméterek értékelését általában szemrevételezéssel; a ragadó, nyomot hagyó szennyeződések értékelését – szükség esetén – felülettörléssel kell elvégezni.
    5. Járat mérését a 4. számú, utasforgalmi létesítmény mérését az 5. számú függelékben található mérőlapok kitöltésével, vagy informatikai eszköz ezekkel azonos tartalmú szoftverén keresztül történő bevitellel kell rögzíteni. A mérést végző személy mérőlap esetén aláírásával, informatikai eszköz esetén egyedi jelszóval történő belépéssel hitelesíti a mérés adatait. Mérőlapos adatfelvétel esetén, amennyiben a lapon lévő összes mérést egyetlen aláírás hitelesít, a mérés helyszínének elhagyásakor a mérőlapot le kell zárni az üresen maradó mezők áthúzással történő érvénytelenítésével.
    6. Amennyiben a szolgáltatói mérésen az SLA Rendeletben kijelölt szervezet, vagy megrendelői mérésen a Szolgáltató képviselője nem jelent meg, a mérést végző személy jogosult mérés megtörténtéről a mérőlapot igazoltatni, amelyet a Szolgáltató bármely más, jelen lévő munkavállalója aláírásával igazolni köteles.
    7. Amennyiben a szolgáltatói mérésen az SLA Rendeletben kijelölt szervezet közös mérés végrehajtása céljából megjelenik, a mérés egyeztetett adattartalmát a két fél egymás számára aláírásával igazolja. Vitás értékelés esetén az egyet nem értés tényét a mérőlapon rögzíteni kell.
    8. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi, melyről minta a 8. számú függelékben található. A Miniszter vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az általa kiadott meghatalmazások típusáról másolati mintát küld a Szolgáltató számára, a szolgáltatás lebonyolításában közvetlenül résztvevő munkavállalók értesítése céljából. A megrendelői mérést végző személy a Szolgáltató mérésben érintett munkavállalójának kérésére a mérésre való jogosultságát igazolja.
    9. A Szolgáltató munkavállalói a megrendelői mérést végző személlyel a mérés során együttműködnek, számára a mérés végrehajtásához szükséges információkat megadják. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalójának a megrendelői méréssel kapcsolatban kifogása van, azt a szolgálati út betartásával jelezheti a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet felé.

## Megrendelői bázisú mérésszervezés

* + 1. Megrendelői bázisú mérésszervezés esetén a teljes éves és havi mintavételt az SLA Rendeletben kijelölt szervezet tervezi és hajtja végre. Az SLA rendeletben kijelölt szervezet megrendelői bázisú mérésszervezés alkalmazásakor a járatok mintavételezését az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a mérések legalább 10%, legfeljebb 20%-ában a Szolgáltatóval közösen, egyébként maga végzi. Az állomások és megállóhelyek mintavételezését teljes egészében az SLA Rendeletben kijelölt szervezet hajtja végre.
    2. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontva a mintavételezési elvek alapján megrendelői bázisú személyes jelenléttel történő mintavételezésen alapuló járati mérési tervet készít az ellenőrzéshez szükséges adatkörrel és formátumban, amelynek 20%-át megküldi a közszolgáltató részére legkésőbb a tárgyhónap első napját megelőző 15. napig.

Járatok mintavételezése

* + 1. Megrendelői bázisú mérésszervezés esetén a járati szegmensekben az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 2. illetve 3. fokozatú mintanagysága szerint tervez és hajt végre méréseket úgy, hogy a mintanagyság 2/3-a alapmérésből, 1/3-a pedig kiegészítő mérésből álljon.
    2. Amennyiben a Szolgáltató egy szegmensben az adott évben kevesebb, mint 15.000 járatot közlekedtet, az SLA Rendeletben kijelölt szervezet – a Szolgáltatóval egyetértésben – dönthet egyéb mintavételi fokozatok vagy mintaszámok alkalmazásáról. Ha az így kialakított mintavételezés szerint a Szolgáltatónak valamely szegmensben csak kiegészítő mérések végzésére van kötelezettsége, a havonta végzendő mérések legalább 2/3-át fedélzetre történő felszállással kell végrehajtania.
    3. A járati mérést egyik mérési módnál sem csak helyszínre és időpontra, hanem konkrét járatokra kell tervezni.

Utasforgalmi létesítmények mintavételezése

* + 1. Megrendelői bázisú mérésszervezés esetén az utasforgalmi létesítmények állomási fajtájában az SLA Rendeletben kijelölt szervezet legalább az MSZ EN 13549:2001 szabvány C5. táblázatának 3. fokozatú mintanagysága szerint, a megállóhelyi fajtájában legalább az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 2. fokozatú mintanagysága szerint tervez és hajt végre méréseket.

Az internetes felület mintavételezése

* + 1. Az internetes felület tekintetében havi egyszeri, megrendelői ellenőrzés történik, lehetőleg igazodva a menetrend-módosítások meghirdetésének határidejéhez.

A mérési terv végrehajtása

* + 1. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a megtervezett mérési tervét az adott hónap során végrehatja, képviselője a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes mérési helyekhez és mérési módokhoz a paraméterek meghatározott köre tartozik, ezért a mérés végrehajtásakor valamennyi, az adott méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.
    2. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi, melyről minta a 8. számú függelékben található. A Miniszter vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az általa kiadott meghatalmazások típusáról másolati mintát küld a Szolgáltató számára, a szolgáltatás lebonyolításában közvetlenül résztvevő munkavállalók értesítése céljából. A megrendelői mérést végző személy a Szolgáltató mérésben érintett munkavállalójának kérésére a mérésre való jogosultságát igazolja.
    3. A Szolgáltató munkavállalói a megrendelői mérést végző személlyel a mérés során együttműködnek, számára a mérés végrehajtásához szükséges információkat megadják. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalójának a megrendelői méréssel kapcsolatban kifogása van, azt a szolgálati út betartásával jelezheti a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet felé.
    4. Amennyiben az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a megtervezett mérés helyszínén bármilyen okból nem tud megjelenni, vagy a mérési feladatot bármilyen okból nem tudja érdemben végrehajtani, a mérést elmaradtnak kell tekinteni.
    5. A mérést végző személy az ellenőrzést a járműnél, infrastruktúra-elemnél történő közvetlen megjelenéssel hajtja végre. A mérés során az egyes paraméterek értékelését általában szemrevételezéssel; a ragadó, nyomot hagyó szennyeződések értékelését – szükség esetén – felülettörléssel kell elvégezni.
    6. Járat mérését a 4. számú, utasforgalmi létesítmény mérését a 5. számú függelékben található mérőlapok kitöltésével, vagy informatikai eszköz ezekkel azonos tartalmú szoftverén keresztül történő bevitellel kell rögzíteni. A mérést végző személy mérőlap esetén aláírásával, informatikai eszköz esetén egyedi jelszóval történő belépéssel hitelesíti a mérés adatait. Mérőlapos adatfelvétel esetén, amennyiben a lapon lévő összes mérést egyetlen aláírás hitelesít, a mérés helyszínének elhagyásakor a mérőlapot le kell zárni az üresen maradó mezők áthúzással történő érvénytelenítésével.
    7. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet jogosult mérés megtörténtéről saját szerkesztésű jelenléti igazolást kiállíttatni, amelyet a Szolgáltató bármely jelen lévő munkavállalója aláírásával igazolni köteles.
    8. Amennyiben a mérésen – akár megrendelői, akár szolgáltatói oldalról – e melléklet szabályaiban jártas másik munkavállaló is részt vesz, úgy a mérés egyeztetett adattartalmát a két személy aláírásával együttesen igazolja. Vitás értékelés esetén az egyet nem értés tényét a mérőlapon rögzíteni kell, illetve fénykép- vagy videófelvétellel dokumentálni kell a kérdéses szolgáltatás-elemet, utólagos döntéshozatal céljából. A közös, együttes mérések esetén a kapott két (a Szolgáltatói, és az SLA Rendeletben kijelölt szervezeti) eredmény összevetésre kerül. Amennyiben a két mérés eredményében húsz százalékpontnál nagyobb (akár pozitív, akár negatív) eltérés van, az adott mérés nem számít megbízhatónak. Ettől függetlenül a mérések összesítése során a nem megbízhatónak számító mérések is figyelembevételre kerülnek.

## A mérések során keletkezett adatok kezelése

* + 1. A Szolgáltató az általa elvégzett mérések eredményeit, az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az általa a Szolgáltató illetékességében elvégzett mérések eredményeit legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 4. munkanapján kölcsönösen megküldik egymásnak, vagy informatikai rendszeren keresztül megismerhetővé teszik egymás számára. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az általa elvégzett mérések eredményeit (és amennyiben papíron került rögzítésre, e mérések mérőlapjait) a határozat időtartama alatt tárolja, és visszakereshető módon megőrzi. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet jogosult a Szolgáltatónál tárolt mérőlapokba betekinteni, a leadott mérési eredményekkel való egyezést ellenőrizni.
    2. A mérések eredményeiből minőségi szintértékek képződnek az alábbiak szerint.
    - „2” értékelés esetén 100%, „1” értékelés esetén 50%, „0” értékelés esetén 0% kerül beszámításra. „X” értékelés esetén nem kerül beszámításra érték.
    - Az egyes paraméterek összesített értéke a mérések adott paraméterhez tartozó értékeléseinek számtani átlagából adódik ki.
    - A járatkimaradások esetén a leközlekedett járatok arányának 99,0% fölötti része kerül arányosan értékelésre. A minőségi szint számításakor figyelembe vett érték a képlet alapján számolandó, ahol L a ténylegesen leközlekedett járatok aránya az összes közlekedtetni tervezett járathoz viszonyítva. Amennyiben a leközlekedett járatok aránya nem éri el a 99 %-ot, a minőségi szint számításakor figyelembe vett érték 0%.
    - A paraméterek magasabb kategóriába történő összesítése az e melléklet IV. fejezetében részletezett súlyozás szerint történik. Amennyiben egy paraméternél egyetlen érték sem szerepel, a paramétert a minőségi szint számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni úgy, hogy annak súlyszámát a többi paraméter között azok súlyának arányában el kell osztani. Ugyanígy kell kiszámolni a minőségi szintet, ha paramétercsoporthoz vagy szolgáltatási területhez nem tartozik egyetlen értékelés sem.

# Elháríthatatlan külső okok figyelembevétele

* + 1. Amennyiben a Szolgáltatót a minőségi szolgáltatásnyújtásban valamilyen elháríthatatlan külső ok akadályozza, lehetőség van e tény alapján a mérések során keletkezett és az esemény által érintett adatok utólagos figyelmen kívül hagyására az alábbi feltételekkel.
    2. Az elháríthatatlan külső ok az adott időszakban a Szolgáltató által indított összes járat több mint 10%-ának minőségét érinti ténylegesen.
    3. Az elháríthatatlan külső ok a következő kategóriák valamelyikébe sorolható be:
    - Természeti csapás, katasztrófahelyzet, kritikus infrastruktúrán biztosított szolgáltatás zavartatása (árvíz, tűzvész, hóvihar, energiaellátás zavartatása, útzár)
    - Sztrájk
    - Alaptörvényben meghatározott különleges jogrend bevezetése
    - A Miniszter jelen Határozattól eltérő, azonnali feladatkiadása.
    1. A Szolgáltató az esemény lezárását követő 30 (harminc) napon belül részletes eseményleírást nyújt be a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet felé, amelyben
    - leírja az adott esemény bekövetkezését, lefolyását,
    - leírja az adott eseménnyel érintett járatok körét, valamint az adott időszakban közlekedett összes járathoz viszonyított arányát,
    - bizonyítja, hogy a felmerült esemény és a szolgáltatás elégtelensége között közvetlen összefüggés állt fenn, valamint
    - bizonyítja, hogy az adott helyzetben nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a szolgáltatás nyújtását a megtörténtnél magasabb színvonalon biztosítsa.
    1. A megküldött eseményleírás alapján a Miniszter dönt az egyes mérések egyes értékeléseinek figyelmen kívül hagyásáról, amelyről a kézhezvételtől számított 30 (harminc) napon belül hivatalos úton értesíti a Szolgáltatót.

# Ellenőrizendő paraméterek

## Ellenőrizendő paraméterek a járatok minőségi országos szegmensében

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szolgáltatási terület** | ***Súly*** | **Paraméter­csoport** | ***Súly*** | **Paraméter** | ***Súly*** |
| Menetrend­szerűség | *20%* |  |  | Menetrendszerűség | *75%* |
| Járatkimaradások | *25%* |
| Kapacitás | *12%* |  |  | Zsúfoltság | *100%* |
| Tisztaság | *13%* | Külső | *15%* | Karosszéria külső tisztasága | *100%* |
| Utastér | *65%* | Ablakok tisztasága | *25%* |
| Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága | *10%* |
| Ülések tisztasága | *30%* |
| Függönyök tisztasága | *15%* |
| Utastér padló tisztasága | *20%* |
| WC | *20%* | WC ajtó, padló, falak tisztasága | *20%* |
| WC csésze tisztasága | *25%* |
| WC ülőke tisztasága | *30%* |
| Mosdókagyló tisztasága | *25%* |
| Utas­tájékoztatás | *15%* | Külső viszonylat­jelzés | *90%* | Külső viszonylatjelzés | *100%* |
| Fedélzeti vizuális utastájékoztatás | *10%* | Fedélzeti kijelző | *75%* |
| Óra | *25%* |
| Utas­kiszolgálás | *35%* | Indulás előtt | *15%* | Járati beállás indulás előtt | *35%* |
| Poggyásztér | *30%* |
| Poggyászkezelés | *25%* |
| Akadálymentesség mozgássérültek számára | *10%* |
| Utastér | *80%* | Üléstávolság | *35%* |
| WiFi elérés | *5%* |
| 230V hálózati vagy USB csatlakozó | *5%* |
| Kalaptartó megléte | *5%* |
| Olvasólámpa megléte | *5%* |
| Árnyékolás megléte | *5%* |
| Légkondicionáló megléte | *20%* |
| Hőmérséklet | *20%* |
| WC | *5%* | WC ajtó zárhatósága | *15%* |
| WC ülőke megléte | *20%* |
| Mosdó öblítés | *15%* |
| WC papír | *20%* |
| Szappan | *20%* |
| WC világítás működése | *10%* |
| A személyzet munkavégzése | *5%* |  |  | Megjelenés | *30%* |
| Utaskezelés | *70%* |

## Ellenőrizendő paraméterek a járatok országos szegmensében

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szolgáltatási terület** | ***Súly*** | **Paraméter­csoport** | ***Súly*** | **Paraméter** | ***Súly*** |
| Menetrend­szerűség | *20%* |  |  | Menetrendszerűség | *75%* |
| Járatkimaradások | *25%* |
| Kapacitás | *15%* |  |  | Zsúfoltság | *100%* |
| Tisztaság | *15%* | Külső | *20%* | Karosszéria külső tisztasága | *100%* |
| Utastér | *80%* | Ablakok tisztasága | *25%* |
| Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága | *15%* |
| Ülések tisztasága | *35%* |
| Utastér padló tisztasága | *25%* |
| Utas­tájékoztatás | *15%* | Külső viszonylat­jelzés | *95%* | Külső viszonylatjelzés | *100%* |
| Fedélzeti vizuális utastájékoztatás | *5%* | Fedélzeti kijelző | *75%* |
| Óra | *25%* |
| Utas­kiszolgálás | *30%* | Indulás előtt | *15%* | Járati beállás indulás előtt | *35%* |
| Poggyásztér | *30%* |
| Poggyászkezelés | *25%* |
| Akadálymentesség mozgássérültek számára | *10%* |
| Utastér | *85%* | Üléstávolság | *35%* |
| WiFi elérés | *10%* |
| Kalaptartó megléte | *5%* |
| Olvasólámpa megléte | *5%* |
| Légkondicionáló megléte | *25%* |
| Hőmérséklet | *20%* |
| A személyzet munkavégzése | *5%* |  |  | Megjelenés | *30%* |
| Utaskezelés | *70%* |

## Ellenőrizendő paraméterek a járatok regionális szegmensében

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szolgáltatási terület** | ***Súly*** | **Paraméter­csoport** | ***Súly*** | **Paraméter** | ***Súly*** |
| Menetrend­szerűség | *20%* |  |  | Menetrendszerűség | *75%* |
| Járatkimaradások | *25%* |
| Kapacitás | *15%* |  |  | Zsúfoltság | *100%* |
| Tisztaság | *15%* | Külső | *20%* | Karosszéria külső tisztasága | *100%* |
| Utastér | *80%* | Ablakok tisztasága | *25%* |
| Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága | *15%* |
| Ülések tisztasága | *35%* |
| Utastér padló tisztasága | *25%* |
| Utas­tájékoztatás | *20%* | Külső viszonylatjelzés | *70%* | Külső viszonylatjelzés | *100%* |
| Fedélzeti vizuális utastájékoztatás | *30%* | Fedélzeti kijelző | *75%* |
| Óra | *15%* |
| Utazási feltételek és díjszabás kivonat | *10%* |
| Utas­kiszolgálás | *25%* | Indulás előtt | *20%* | Járati beállás indulás előtt | *100%* |
| Utastér | *80%* | Alacsonypadlós kialakítás | *40%* |
| Légkondicionáló megléte | *35%* |
| Hőmérséklet | *25%* |
| A személyzet munkavégzése | *5%* |  |  | Megjelenés | *30%* |
| Utaskezelés | *70%* |

## Ellenőrizendő paraméterek az utasforgalmi létesítmények állomási fajtájában

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szolgáltatási terület** | ***Súly*** | **Paraméter­csoport** | ***Súly*** | **Paraméter** | ***Súly*** |
| Tisztaság | *22%* | Peron | *35%* | Peron és hozzávezető utak tisztasága | *25%* |
| Perontető, esőbeállók, mennyezet és oszlopok tisztasága | *20%* |
| Peron padjainak tisztasága | *25%* |
| Peron szeméttárolóinak tisztasága | *20%* |
| Peron lámpáinak tisztasága | *10%* |
| Váróterem | *40%* | Váróterem ajtóinak, ablakainak tisztasága | *10%* |
| Váróterem padlójának tisztasága | *15%* |
| Váróterem falainak tisztasága | *10%* |
| Várótermi mennyezet tisztasága | *10%* |
| Várótermi padok, ülések tisztasága | *30%* |
| Várótermi szeméttárolók tisztasága | *15%* |
| Váróterem lámpáinak tisztasága | *10%* |
| WC | *25%* | WC ajtók, ablakok tisztasága | *10%* |
| WC padló tisztasága | *10%* |
| WC falak tisztasága | *10%* |
| WC csésze tisztasága | *20%* |
| WC ülőke tisztasága | *20%* |
| Mosdókagyló tisztasága | *10%* |
| WC tükör tisztasága | *10%* |
| WC lámpáinak tisztasága | *10%* |
| Utas­tájékoztatás | *50%* |  |  | Állomásnév | *2%* |
| Hangos utastájékoztatás | *15%* |
| Összevont kijelző | *25%* |
| Kocsiállási kijelző | *20%* |
| Összevont indulási- és érkezési jegyzék | *15%* |
| Kocsiállási indulási jegyzék | *15%* |
| Hirdetmények, piktogramok | *5%* |
| Órák | *3%* |
| Utas­kiszolgálás | *23%* | Peron | *40%* | Peron burkolatának állapota | *25%* |
| Perontető, mennyezet és oszlopok megléte, állapota | *45%* |
| Peron padjainak állapota | *10%* |
| Peron szeméttárolóinak állapota | *10%* |
| Peron világítás működése | *10%* |
| Váróterem | *35%* | Váróterem ajtóinak, ablakainak megléte és állapota | *5%* |
| Váróterem padlójának állapota | *10%* |
| Váróterem falainak állapota | *5%* |
| Váróterem mennyezet állapota | *5%* |
| Várótermi ülőhelyek megléte, állapota | *20%* |
| Várótermi szeméttárolók megléte, állapota | *5%* |
| Váróterem fűtése | *10%* |
| Várótermi világítás működése | *5%* |
| WiFi elérés | *3%* |
| 230V hálózati vagy USB csatlakozó | *2%* |
| Pénztár megléte, nyitvatartása | *7%* |
| Pénztár előtti sor | *3%* |
| Menetjegy elővételi lehetőség (minőségi országos és országos szegmensre) | *10%* |
| Menetjegy elővételi lehetőség (regionális szegmensre) | *5%* |
| Információs pont megléte, nyitva tartása | *3%* |
| Információs pont előtti sor | *2%* |
| WC | *15%* | WC ajtók, ablakok megléte és állapota | *5%* |
| WC padló állapota | *5%* |
| WC falak állapota | *5%* |
| WC csésze állapota | *5%* |
| WC ülőke megléte, állapota | *15%* |
| Mosdókagyló megléte, állapota | *5%* |
| WC tükör megléte, állapota | *5%* |
| WC öblítés | *10%* |
| Mosdó öblítés | *10%* |
| Szappan | *15%* |
| WC papír | *15%* |
| WC világítás működése | *5%* |
| Akadály­mentesség | *10%* | Akadálymentesség mozgássérültek számára | *40%* |
| Akadálymentesség látássérültek számára | *30%* |
| Akadálymentesség hallássérültek számára | *30%* |
| A személyzet munkavégzése | *5%* |  |  | Megjelenés | *30%* |
| Utaskezelés | *70%* |

## Ellenőrizendő paraméterek az utasforgalmi létesítmények megállóhelyi fajtájában

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szolgáltatási terület** | ***Súly*** | **Paraméter­csoport** | ***Súly*** | **Paraméter** | ***Súly*** |
| Utas­tájékoztatás | *100%* |  |  | Önálló indulási jegyzék | *90%* |
| Megállóhely-név | *10%* |

## Ellenőrizendő paraméterek az internetes felülettel összefüggésben

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szolgáltatási terület** | ***Súly*** | **Paraméter­csoport** | ***Súly*** | **Paraméter** | ***Súly*** |
| Utas­tájékoztatás | *100%* |  |  | Internetes utastájékoztatás | *100%* |

# A mérési paraméterek értelmezése

## Járatok – minőségi országos szegmens

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Értékelési szempont | **Adható értékelés** | | | |
| **0** | **1** | **2** | **X** |
| * + 1. **Menetrend­szerűség** | * A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. * A járatot nem az indulási pontján mérve: 10 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. (Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.) | A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó, de legfeljebb 10 perces késés. | * A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás.   • A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 5 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás. |  |
| * + 1. **Járat­kimaradások** | A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő. | | | |
| * + 1. **Zsúfoltság** | A jármű az ülőhely-kapacitáson túl álló utast szállít, vagy utas maradt le a járatról. |  | Nem tartózkodik az ülőhelyek számát meghaladó utas a járművön. | * A járműbe nem lehet belátni, vagy * gyors elhaladás miatt nem ellenőriz­hető |
| * + 1. **Karosszéria külső tisztasága** | A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett. | A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van. | A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett. |  |
| * + 1. **Ablakok tisztasága** | * A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy * az ablakok több mint 50%-ban szennyezettek. | * Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és * az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek. | * Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és * az ablakok legfeljebb 10%-ban szennyezettek. | A látási viszonyok miatt nem ellenőriz­hető |
| * + 1. **Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága** | A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van. | A kapaszkodón vagy a kalaptartón darabos hulladék, enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad. | A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad. |  |
| * + 1. **Ülések tisztasága**   (Ülőfelület, hátoldal, fejtámla, kartámasz, kisasztal) | * Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. |  |
| * + 1. **Függönyök tisztasága** | * A függönyökön nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * A függönyökön nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * A függönyökön nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. | A járműben nincsenek függö­nyök |
| * + 1. **Utastér padló tisztasága** | * A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. |  |
| * + 1. **WC ajtó, padló, falak tisztasága** | * Az ajtón, padlón, falakon ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az összfelület 50%-át. | * Az ajtón, padlón, falakon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke az összefelület 10%-a és 50%-a között van. | * Az ajtón, padlón, falakon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés értéke nem éri el az összfelület 10%-át. | * Nincs WC, vagy * a WC az utasok számára nem hozzáfér­hető. |
| * + 1. **WC csésze tisztasága** | * A WC csésze több mint 30%-ban szennyezett, vagy * a WC helyiségben kellemetlen szag van. | * A WC csésze szennyezettsége 10% és 30% között van. | A WC csésze legfeljebb 10%-ban szennyezett. | * Nincs WC, vagy * a WC az utasok számára nem hozzáfér­hető. |
| * + 1. **WC ülőke tisztasága** | * Az WC ülőkén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja a 30%-ot. | * Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 30% között van. | * Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. | * Nincs WC, vagy * a WC az utasok számára nem hozzáfér­hető. |
| * + 1. **Mosdó­kagyló tisztasága** | A mosdókagyló és környezete több mint 30%-ban szennyezett. | A mosdókagyló és környezetének szennyezettsége 10% és 30%-között van. | A mosdókagyló és környezete legfeljebb 10%-ban szennyezett. | * Nincs WC, vagy * a WC az utasok számára nem hozzáfér­hető. |
| * + 1. **Külső viszonylat­jelzés** | A járatot végző járműnek sem a homlokfalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is   * nehezen olvasható, vagy * nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, vagy * nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy * helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márka) | A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális. | A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő. |  |
| * + 1. **Fedélzeti kijelző** | • A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző.  • Próbaüzem megjelenítése helytelen információval. |  | A jármű belső terében:   * a járat viszonylatát, * az aktuális tartózkodási helyét és * a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve. |  |
| * + 1. **Óra** | * A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy * az óra/időkijelzés nem működik, vagy * az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat. |  | * A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy * a belső kijelzőn van pontos időkijelzés. |  |
| * + 1. **Járati beállás indulás előtt** | * A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy * a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani (ez alól kivétel ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért való eltávozás, amely megengedett), vagy * az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik. | * A járat személyzete a menetrend szerinti indulást megelőzően 6-9 percen belül kezdi meg az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és * az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik). | * A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel megkezdi az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és * az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik). | A járat nem a kiindulási pontján kerül le­mérésre. |
| * + 1. **Poggyásztér** | A jármű poggyásztere kisebb mint 5 m3. | A jármű poggyásztere 5-6 m3 között van. | A jármű poggyásztere legalább 6 m3 |  |
| * + 1. **Poggyász­kezelés** | A poggyászokat nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben. | A poggyászok egy részét nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben. | Valamennyi poggyászt a személyzet helyez el a poggyásztérben. | Nem jelent­kezett poggyász­szal utas. |
| * + 1. **Akadálymentesség mozgássérültek számára** | A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes. |  | A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekesszék-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekesszékes utazásra kialakított hely révén). |  |
| * + 1. **Üléstávolság** | * A járműbe épített ülések közötti távolság kisebb mint 750 mm, vagy * A jármű üléstávolsága nem szerepel a Szolgáltató által biztosított nyilvántartásban. | A járműbe épített ülések közötti távolság 750 mm és 769 mm között van. | A járműbe épített ülések közötti távolság legalább 770 mm. |  |
| * + 1. **WiFi elérés** | A járatot végző járművön működő WiFi elérés  nem biztosított |  | A járatot végző járművön működő WiFi elérés biztosított. |  |
| * + 1. **230V hálózati vagy USB csatlakozó** | A járatot végző járművön  nem biztosított üléspáronként legalább egy, működő 230V hálózati vagy USB csatlakozó. |  | A járatot végző járművön üléspáronként legalább egy, működő 230V hálózati vagy USB csatlakozó biztosított. |  |
| * + 1. **Kalaptartó megléte** | A járatot végző jármű utasterében nem áll rendelkezésre kalaptartó. | * A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtókat és a többcélú használatra kialakított tereket ide nem értve) nincs végig kalaptartó kiépítve, vagy * a kalaptartó hiányos, nem funkcionál teljes mértékben. | A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtók és a többcélú használatra kialakított terek kivételével) végig kalaptartó van kiépítve. |  |
| * + 1. **Olvasólámpa megléte** | * A járatot végző járműben az ülések kevesebb, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy * a járműben legalább két kiépített olvasólámpa nem működik. | * A járatot végző járműben az ülések nem mindegyike, de több, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy * a járműben egy kiépített olvasólámpa nem működik. | A járatot végző járműben az ülések mindegyike felett rendelkezésre áll egyedileg kapcsolható olvasólámpa. |  |
| * + 1. **Árnyékolás** | A jármű utastere   * sem függönnyel vagy rolóval nem árnyékolható, * sem sötétített ablaküveggel nem árnyékolt. |  | A jármű utastere   * függönnyel vagy rolóval árnyékolható, vagy * sötétített ablaküveggel árnyékolt. |  |
| * + 1. **Lég­kondicionáló megléte** | A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve. |  | A járatot végző jármű klímaberendezéssel fel van szerelve. |  |
| * + 1. **Hőmérséklet** | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb. | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb. | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő. |  |
| * + 1. **WC ajtó zárhatósága** | * A WC ajtó nem zárható, vagy * a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy * a WC az utasok részére nem hozzá­férhető, vagy * a WC világítás egyáltalán nem működik. |  | A WC ajtó zárható. |  |
| * + 1. **WC ülőke megléte** | * A WC ülőke hiányzik, vagy * a WC ülőke sérült, használhatatlan, vagy * a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy * a WC az utasok részére nem hozzá­férhető, vagy * a WC világítás egyáltalán nem működik. |  | A WC ülőke megtalálható, használható. |  |
| * + 1. **Mosdó öblítés** | * A mosdó öblítés nem működik, vagy * a mosdókagyló eldugult, vagy * a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy * a WC az utasok részére nem hozzá­férhető. |  | * A mosdó öblítés működik, és * a mosdókagyló nem dugult el. |  |
| * + 1. **WC papír** | * A WC-ben WC papír nem áll rendelkezésre, vagy * a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy * a WC az utasok részére nem hozzá­férhető. |  | A WC-ben WC papír rendelkezésre áll. |  |
| * + 1. **Szappan** | * A WC-ben szappan nem áll rendelkezésre, vagy * a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy * a WC az utasok részére nem hozzá­férhető. | A WC-ben kézbe fogható tömbszappan áll rendelkezésre | A WC-ben rendelkezésre áll forgácsolható vagy folyékony szappan. |  |
| * + 1. **WC világítás működése** | * A WC világítás egyáltalán nem működik, vagy * a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy * a WC az utasok részére nem hozzá­férhető. | A WC világítás csak részben működik. | A WC világítás a kiépítettségnek megfelelően teljes értékűen működik. |  |
| * + 1. **Megjelenés** | A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen. | A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen. | A személyzet megjelenése ápolt, rendezett. | Nem ellenőrizhető. |
| * + 1. **Utas­kezelés** | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész. | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész. | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész. | Nem ellenőrizhető. |

## Járatok – országos szegmens

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Értékelési szempont | **Adható értékelés** | | | |
| **0** | **1** | **2** | **X** |
| * + 1. **Menetrend­szerűség** | * A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. * A járatot nem az indulási pontján mérve: 10 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. (Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.) | A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó, de legfeljebb 10 perces késés. | * A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. * A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 5 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás. |  |
| * + 1. **Járat­kimaradások** | A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő. | | | |
| * + 1. **Zsúfoltság** | A jármű az ülőhely-kapacitáson túl álló utast szállít, vagy utas maradt le a járatról. |  | Nem tartózkodik az ülőhelyek számát meghaladó utas a járművön. | * A járműbe nem lehet belátni, vagy * gyors elhaladás miatt nem ellenőriz­hető |
| * + 1. **Karosszéria külső tisztasága** | A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett. | A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van. | A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett. |  |
| * + 1. **Ablakok tisztasága** | * A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy * az ablakok több mint 50%-ban szennyezettek. | * Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és * az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek. | * Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és * az ablakok legfeljebb 10%-ban szennyezettek. | A látási viszonyok miatt nem ellenőriz­hető |
| * + 1. **Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága** | A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van. | A kapaszkodón vagy a kalaptartón darabos hulladék, enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad. | A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad. |  |
| * + 1. **Ülések tisztasága**   (Ülőfelület, hátoldal, fejtámla, kartámasz, kisasztal) | * Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. |  |
| * + 1. **Utastér padló tisztasága** | * A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. |  |
| * + 1. **Külső viszonylat­jelzés** | A járatot végző járműnek sem a homlokfalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is   * nehezen olvasható, vagy * nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, vagy * nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy * helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márka) | A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális. | A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő. |  |
| * + 1. **Fedélzeti kijelző** | • A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző.  • Próbaüzem megjelenítése helytelen információval. |  | A jármű belső terében:   * a járat viszonylatát, * az aktuális tartózkodási helyét és * a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve. |  |
| * + 1. **Óra** | * A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy * az óra/időkijelzés nem működik, vagy * az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat. |  | * A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy * a belső kijelzőn van pontos időkijelzés. |  |
| * + 1. **Járati beállás indulás előtt** | * A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy * a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani (ez alól kivétel ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért való eltávozás, amely megengedett), vagy * az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik. | * A járat személyzete a menetrend szerinti indulást megelőzően 6-9 percen belül kezdi meg az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és * az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik). | * A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel megkezdi az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és * az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik). | A járat nem a kiindulási pontján kerül le­mérésre. |
| * + 1. **Poggyásztér** | A jármű poggyásztere kisebb mint 4 m3. | A jármű poggyásztere 4-5 m3 között van. | A jármű poggyásztere legalább 5 m3 |  |
| * + 1. **Poggyász­kezelés** | A poggyászokat nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben. | A poggyászok egy részét nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben. | Valamennyi poggyászt a személyzet helyez el a poggyásztérben. | Nem jelent­kezett poggyász­szal utas. |
| * + 1. **Akadálymentesség mozgássérültek számára** | A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes. |  | A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekesszék-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekesszékes utazásra kialakított hely révén). |  |
| * + 1. **Üléstávolság** | * A járműbe épített ülések közötti távolság kisebb mint 700 mm, vagy * A jármű üléstávolsága nem szerepel a Szolgáltató által biztosított nyilvántartásban. | A járműbe épített ülések közötti távolság 700 mm és 749 mm között van. | A járműbe épített ülések közötti távolság legalább 750 mm. |  |
| * + 1. **WiFi elérés** | A járatot végző járművön működő WiFi elérés  nem biztosított |  | A járatot végző járművön működő WiFi elérés biztosított. |  |
| * + 1. **Kalaptartó megléte** | A járatot végző jármű utasterében nem áll rendelkezésre kalaptartó. | * A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtókat és a többcélú használatra kialakított tereket ide nem értve) nincs végig kalaptartó kiépítve, vagy * a kalaptartó hiányos, nem funkcionál teljes mértékben. | A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtók és a többcélú használatra kialakított tereket kivételével) végig kalaptartó van kiépítve. |  |
| * + 1. **Olvasólámpa megléte** | * A járatot végző járműben az ülések kevesebb, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy * a járműben legalább két kiépített olvasólámpa nem működik. | * A járatot végző járműben az ülések nem mindegyike, de több, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy * a járműben egy kiépített olvasólámpa nem működik. | A járatot végző járműben az ülések mindegyike felett rendelkezésre áll egyedileg kapcsolható olvasólámpa. |  |
| * + 1. **Lég­kondicionáló megléte** | A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve. |  | A járatot végző jármű klímaberendezéssel fel van szerelve. |  |
| * + 1. **Hőmérséklet** | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb. | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb. | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő. |  |
| * + 1. **Megjelenés** | A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen. | A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen. | A személyzet megjelenése ápolt, rendezett. | Nem ellenőrizhető. |
| * + 1. **Utas­kezelés** | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész. | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész. | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész. | Nem ellenőrizhető. |

## Járatok – regionális szegmens

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Értékelési szempont | **Adható értékelés** | | | |
| **0** | **1** | **2** | **X** |
| * + 1. **Menetrend­szerűség** | * A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. * A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. (Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.) | A járatot nem az indulási pontján mérve: 3 percet meghaladó, de legfeljebb 5 perces késés. | * A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. * A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 3 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás. |  |
| * + 1. **Járat­kimaradások** | A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő. | | | |
| * + 1. **Zsúfoltság** | A jármű a férőhely-kapacitásához közeli kihasználtsággal szállít utasokat. | A jármű az ülések közötti járóközben is álló utasokat szállít, de az utasok száma a jármű ülőhely-kapacitását csak kis mértékben haladja meg. | A járművön még van szabad ülőhely. | * A járműbe nem lehet belátni, vagy * gyors elhaladás miatt nem ellenőriz­hető |
| * + 1. **Karosszéria külső tisztasága** | A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett. | A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van. | A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett. |  |
| * + 1. **Ablakok tisztasága** | * A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy az ablakok több mint 50 %-ban szennyezettek. | * Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és * az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek. | * Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és * nincs kilátást zavaró szennyeződés. | A látási viszonyok miatt nem ellenőriz­hető |
| * + 1. **Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága** | A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van. | A kapaszkodón vagy a kalaptartón darabos hulladék, enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad. | A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad. |  |
| * + 1. **Ülések tisztasága** | * Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. |  |
| * + 1. **Utastér padló tisztasága** | * A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. |  |
| * + 1. **Külső viszonylatjelzés** | A járatot végző járműnek sem a homlokfalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is   * nehezen olvasható, vagy * nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, * nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy * helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márka) | A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális. | A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő. |  |
| * + 1. **Fedélzeti kijelző** | A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző.  • Próbaüzem megjelenítése helytelen információval. |  | A jármű belső terében:   * a járat viszonylatát, * az aktuális tartózkodási helyét és, * a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve. |  |
| * + 1. **Óra** | * A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy * az óra/időkijelzés nem működik, vagy * az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat. |  | * A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy * a belső kijelzőn van pontos időkijelzés. |  |
| * + 1. **Utazási feltételek és díjszabás kivonat** | A jármű belső terében utazási feltételek és díjszabás kivonat nincs kihelyezve. |  | A jármű belső terében utazási feltételek és díjszabás kivonat van kihelyezve. |  |
| * + 1. **Járati beállás indulás előtt** | * A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy * a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani, vagy * az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik. |  | * A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 5 perccel megkezdi az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és * az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított. | A járat nem a kiindulási pontján kerül le­mérésre. |
| * + 1. **Alacsony­padlós kialakítás** | A jármű nem alacsonypadlós és nem alacsony belépési magasságú. | A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú. | * A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú, és   legalább 1 utasülése fellépés nélkül elérhető (nincs dobogón). |  |
| * + 1. **Lég­kondicionáló megléte** | A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve. |  | A járatot végző jármű klímaberendezéssel fel van szerelve. |  |
| * + 1. **Hőmérséklet** | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb. | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb. | Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő. |  |
| * + 1. **Megjelenés** | A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen. | A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen. | A személyzet megjelenése ápolt, rendezett. | Nem ellenőrizhető. |
| * + 1. **Utas­kezelés** | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész. | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész. | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész. | Nem ellenőrizhető. |

## Utasforgalmi létesítmények – Állomások

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Értékelési szempont | **Adható értékelés** | | | |
| **0** | **1** | **2** | **X** |
| * + 1. **Peron és hozzávezető utak tisztasága** | * A peronon vagy a hozzávezető úton ragadó szennyeződés van, vagy * a felület havas, jeges, vagy * a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja. | * Nincs ragadó szennyeződés, és * a felület hó- és jégmentes, és * a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van. | * Nincs ragadó szennyeződés, és * a felület hó- és jégmentes, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot. |  |
| * + 1. **Perontető, esőbeállók, mennyezet és oszlopok tisztasága** | A perontető, esőbeállók, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | A perontető, esőbeállók, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége 10% és 50% között van. | A perontető, esőbeállók, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | A peron felett nincs perontető, esőbeálló vagy mennyezet. |
| * + 1. **Peron padjainak tisztasága** | * A padon nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a pad havas, jeges, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a pad nem havas, nem jeges, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a pad nem havas, nem jeges, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. | A peronon nincs pad. |
| * + 1. **Peron szemét­tárolóinak tisztasága** | * A szeméttároló túltelített, vagy * a szeméttároló külső felületén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot, | * A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és * a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és * a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot, | A peronon nincs szeméttároló. |
| * + 1. **Peron lámpáinak tisztasága** | A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van. | A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | A peron felett nincsenek lámpák. |
| * + 1. **Váróterem ajtóinak, ablakainak tisztasága** | Az ajtók és ablakok szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | Az ajtók és ablakok szennyezettsége 10% és 50% között van. | Az ajtók és ablakok szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Váróterem padlójának tisztasága** | * A váróterem padlóján ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja. | * Nincs ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van. | * Nincs ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Váróterem falainak tisztasága** | A váróterem falainak szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | A falak szennyezettsége 10% és 50% között van. | A falak szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | * A várótermet nem falak határolják, vagy * a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Váróterem mennyezetének tisztasága** | A váróterem mennyezetének szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | A mennyezet szennyezettsége 10% és 50% között van. | A mennyezet szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Várótermi padok, ülések tisztasága** | * A padon nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. | * A váróteremben nincs pad, vagy * a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Várótermi szeméttárolók tisztasága** | * A szeméttároló túltelített, vagy * a szeméttároló külső felületén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. | * A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és * a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. | * A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és * a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. | * A váróteremben nincs szeméttároló, vagy * a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Váró­terem lámpáinak tisztasága** | A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van. | A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | * A váróteremben nincsenek lámpák, vagy * a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC ajtók, ablakok tisztasága** | Az ajtók és ablakok szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | Az ajtók és ablakok szennyezettsége 10% és 50% között van. | Az ajtók és ablakok szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | * A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC padló tisztasága** | * A WC padlón ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja. | * Nincs ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van. | * Nincs ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot. | * A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC falak tisztasága** | A WC falainak szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | A falak szennyezettsége 10% és 50% között van. | A falak szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | * A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC csésze tisztasága** | A WC csésze több mint 30%-ban szennyezett. | A WC csésze szennyezettsége 10% és 30% között van. | A WC csésze legfeljebb 10%-ban szennyezett. | * A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC ülőke tisztasága** | * Az WC ülőkén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy * a látható szennyeződés mértéke meghaladja a 30%-ot. | * Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke 10% és 30% között van. | * Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és * a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. | * A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * nincs WC ülőke, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Mosdó­kagyló tisztasága** | A mosdókagyló és környezete több mint 30%-ban szennyezett. | A mosdókagyló és környezetének szennyezettsége 10% és 30%-között van. | A mosdókagyló és környezete legfeljebb 10%-ban szennyezett. | * A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * nincs mosdókagyló, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC tükör tisztasága** | A tükör szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | A tükör szennyezettsége 10% és 50% között van. | A tükör szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | * A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * nincs tükör, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC lámpáinak tisztasága** | A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot. | A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van. | A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot. | * A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Állomás­név** | Az utasforgalmi létesítmény megnevezése (vagy erre utaló név) nincs feltüntetve sem a kocsiállásokról, sem az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon. | Az utasforgalmi létesítményre utaló név fel van tüntetve a kocsiállásokról vagy az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon, de nem felel meg pontosan az érvényes menetrendben szereplő megnevezésnek. | Az utasforgalmi létesítmény érvényes menetrendben szereplő megnevezése fel van tüntetve a kocsiállásokról vagy az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon. |  |
| * + 1. **Hangos utas­tájékoztatás** | Az utasforglami létesítményben nem működik hangos utastájékoztatás;  vagy működik, de az információ   * érthetetlen, vagy * nem egyértelmű, vagy * hiányos, vagy * helytelen. | A hangos utastájékoztatás nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális. | Az utasforglami létesítményben hangos utastájékoztatás működik, pontosan a módszertani leírás alapján. | * Az ellenőrzés a helyi rendeletben meg­határozott hangos utas­tájékoztatási időtartamon kívül történt. * Az ellenőrzés időtartama alatt nem volt a menetrendben meghirdetett induló járat. |
| * + 1. **Összevont kijelző** | Az utasforglami létesítményben nem működik összevont kijelző;  vagy működik, de az információ   * olvashatatlan, vagy * nem egyértelmű, vagy * hiányos, vagy * helytelen * próbaüzem megjelenítése helytelen információval. | Az összevont kijelzőn történő utastájékoztatás nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális. | Az utasforglami létesítményben összevont kijelző működik, pontosan a módszertani leírás alapján. |  |
| * + 1. **Kocsiállási kijelző** | Az utasforglami létesítmény nem minden menetrend szerint használt kocsiállásán működik kocsiállási kijelző;  vagy működik, de az információ   * olvashatatlan, vagy * nem egyértelmű, vagy * helytelen * próbaüzem megjelenítése helytelen információval. | A kocsiállási kijelzőkön történő utastájékoztatás nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális. | A kocsiállásokon kocsiállási kijelző működik, pontosan a módszertani leírás alapján. |  |
| * + 1. **Összevont indulási- és érkezési jegyzék** | Az összevont indulási-érkezési jegyzék   * hiányzik, vagy * nehezen olvasható, vagy * hiányos, vagy * nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy * helytelen információt tartalmaz. | Az összevont indulási-érkezési jegyzék nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, vagy utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális. | Az összevont indulási-érkezési jegyzék jól olvasható, és pontosan a módszertani leírásnak megfelelő. |  |
| * + 1. **Kocsiállási indulási jegyzék** | A kocsiállási indulási jegyzék legalább egy, menetrend szerint használt kocsiálláson   * hiányzik, vagy * hiányos, vagy * nehezen olvasható, vagy * nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy * helytelen információt tartalmaz. | A kocsiállási indulási jegyzékek nem felelnek meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, vagy utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális. | A kocsiállásokon kocsiállási indulási jegyzék van kihelyezve, ami   * jól olvasható, és * pontosan a módszertani leírásnak megfelelő. |  |
| * + 1. **Hirdet­mények, piktogramok** | Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek közül legalább kettő   * hiányzik, vagy * nehezen olvasható, vagy * nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy * helytelen információt tartalmaz, vagy * amennyiben előírásra került, sematizált képi megjelenítés helyett magyar nyelvű kiírást tartalmaz.  1. **Kocsiállások megjelölése** (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel). 2. Az állomást érintő **menetrendi módosítások** kifüggesztése, 3. **Területi vonalhálózati térkép**, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat. 4. **WC** helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése. 5. **Pénztár** sematizált képipiktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 6. **Információ** sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 7. **Átszállási kapcsolatok** sematizált kép piktogramon történő megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok). 8. A **váróterem nyitva tartásának megjelölése valamennyi bejárati ajtón.** | Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek közül egy   * hiányzik, vagy * nehezen olvasható, vagy * nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy * helytelen információt tartalmaz, vagy * amennyiben előírásra került, sematizált képi megjelenítés helyett magyar nyelvű kiírást tartalmaz.  1. **Kocsiállások megjelölése** (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel). 2. Az állomást érintő **menetrendi módosítások** kifüggesztése, 3. **Területi vonalhálózati térkép**, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat. 4. **WC** helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése. 5. **Pénztár** sematizált képipiktogramon történőmegjelölése (amennyiben van). 6. **Információ** sematizált képipiktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 7. **Átszállási kapcsolatok** sematizált képi piktogramon történő megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok). 8. A **váróterem nyitva tartásának megjelölése valamennyi bejárati ajtón.** | Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek mindegyike megtalálható:   1. **Kocsiállások megjelölése** (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel). 2. Az állomást érintő **menetrendi módosítások** kifüggesztése, 3. **Területi vonalhálózati térkép**, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat. 4. **WC** helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése. 5. **Pénztár** sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 6. **Információ** sematizált képipiktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 7. **Átszállási kapcsolatok** piktogramos megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok). 8. A **váróterem nyitva tartásának megjelölése valamennyi bejárati ajtón.** |  |
| * + 1. **Órák** | * Nincs óra, sem a kocsiállásokról látható módon kihelyezve, sem a váróteremben, vagy * valamelyik kihelyezett óra egyértelműen nem pontos időt mutat. | * Pontos időt mutató óra van kihelyezve a kocsiállásokról látható módon, de a váróteremben nincs óra. * Pontos időt mutató óra csak a váróteremben van kihelyezve. | Pontos időt mutató óra van kihelyezve:   * a kocsiállásokról látható módon, és * a váróteremben. |  |
| * + 1. **Peron burkolatának állapota** | * A peron botlásveszélyes, vagy * a peronok burkolata több mint 30%-ban töredezett, hiányos. | * A peron nem botlásveszélyes, és * a peronok burkolata 10-30%-ban töredezett, hiányos. | * A peron nem botlásveszélyes, és * a peronok burkolata legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos. |  |
| * + 1. **Perontető, mennyezet és oszlopok megléte, állapota** | * Nem mindegyik menetrend szerint használt peron fedett perontetővel, vagy * a perontető, mennyezet és oszlopok erősen hiányosak, romosak, kopottak, vagy * a, perontető, mennyezet és oszlopok nem funkcionálnak (pl.: beesik az eső). | * Valamennyi menetrend szerint használt peron perontetővel fedett, és * a perontető, mennyezet és oszlopok enyhén hiányosak, romosak, kopottak. | * Valamennyi menetrend szerint használt peron perontetővel fedett, és * a perontető, mennyezet és oszlopok megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. |  |
| * + 1. **Peron padjainak állapota** | A meglévő padok erősen hiányosak, kopottak. | A meglévő padok enyhén hiányosak, kopottak. | A meglévő padok megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. |  |
| * + 1. **Peron szemét­­tárolóinak állapota** | * A peronon nincs szeméttároló, vagy * a meglévő szeméttárolók erősen hiányosak, kopottak. | A meglévő szeméttárolók enyhén hiányosak, kopottak. | A meglévő szeméttárolók megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. |  |
| * + 1. **Peron világítás működése** | A peron megvilágítottsága gyenge. | A peron megvilágítottsága közepes. | A peron megvilágítottsága megfelelő. | A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt. |
| * + 1. **Váróterem ajtóinak, ablakainak megléte és állapota** | * Nincs váróterem, vagy * a váróterem ajtói és ablakai az eredeti kiépítettséghez képest hiányoznak, vagy * a váróterem ajtói és ablakai erősen kopottak, hiányosak. | A váróterem ajtói és ablakai   * az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és * enyhén kopottak, hiányosak. | A váróterem ajtói és ablakai   * az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és * megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Váróterem padlójának állapota** | * Nincs váróterem, vagy * a padló botlásveszélyes, vagy * a padlóburkolat több mint 30%-ban töredezett, hiányos, kopott. | * A padló nem botlásveszélyes, és * a padlóburkolat 10-30%-ban töredezett, hiányos, kopott. | * A padló nem botlásveszélyes, és * a padlóburkolat legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos, kopott. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Váróterem falainak állapota** | * Nincs váróterem, vagy * a falak összfelülete több mint 30%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A falak összfelülete 10-30%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A falak összfelülete legfeljebb 10%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Váróterem mennyezetének állapota** | Nincs váróterem, vagy  a mennyezet összfelülete több mint 30%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A mennyezet összfelülete 10-30%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A mennyezet összfelülete legfeljebb 10%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Várótermi ülőhelyek megléte, állapota** | * Nincs váróterem, vagy * a váróteremben nincsenek ülőhelyek, vagy * az ülőhelyek erősen hiányosak, kopottak. | Az ülőhelyek enyhén hiányosak, kopottak. | Az ülőhelyek megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Várótermi szeméttárolók megléte, állapota** | * Nincs váróterem, vagy * a váróteremben nincs szeméttároló, vagy * a szeméttárolók erősen hiányosak, kopottak. | Az szeméttárolók enyhén hiányosak, kopottak. | Az szeméttárolók megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Váróterem fűtése** | A váróterem hőmérséklete a megfelelőnél erősen hidegebb. | A váróterem hőmérséklete a megfelelőnél enyhén hidegebb. | A váróterem hőmérséklete nem hidegebb a megfelelőnél. | * A külső hőmérséklet nem tesz indokolttá fűtést, vagy * a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Várótermi világítás működése** | * Nincs váróterem, vagy * a váróterem megvilágítottsága gyenge. | A váróterem megvilágítottsága közepes. | A váróterem megvilágítottsága megfelelő. | * A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt, vagy * a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Wifi** | A váróteremben működő WiFi elérés nem biztosított. |  | A váróteremben működő WiFi elérés biztosított a Szolgáltató vagy települési nyilvános hálózat alapján.. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **230V hálózati vagy USB csatlakozó** | A váróteremben működő 230V hálózati vagy USB csatlakozó nem biztosított. |  | A váróteremben működő 230V hálózati vagy USB csatlakozó biztosított. | A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Pénztár megléte, nyitva tartása** | * Nincs pénztár, vagy * a pénztár nyitva tartási időben nem végez jegykiadást. |  | Az állomáson van pénztár, ami nyitva tartási időben jegykiadást végez. | * Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy * a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Pénztár előtti sor** | * Nincs pénztár, vagy * a pénztár előtt 8 vagy annál több fő/vásárlócsoport vár. | A pénztár előtt 5-7 fő/vásárlócsoport vár. | A pénztár előtt legfeljebb 5 fő/vásárlócsoport vár. | * Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy * a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Menetjegy elővételi lehetőség (minőségi országos és országos szegmensre)** | * Nincs pénztár, vagy * a pénztár nyitva tartási időben nem végez jegykiadást, vagy * a pénztárban nem lehet elővételben jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, minőségi országos és országos szegmensbe sorolt járatra. |  | A pénztárban lehet elővételben jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, minőségi országos és országos szegmensbe sorolt járatra. | * Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy * a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Menetjegy elővételi lehetőség (regionális szegmensre)** | * Nincs pénztár, vagy * a pénztár nyitvatartási időben nem végez jegykiadást, vagy * a pénztárban nem lehet elővételben jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, regionális szegmensbe sorolt járatra. |  | A pénztárban lehet elővételben jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, regionális szegmensbe sorolt járatra. | * Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy * a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Infor­mációs pont megléte, nyitva tartása** | * Nincs információs pont, vagy * az információs ponton nyitva tartási időben nem érhető el információ. |  | Az állomáson van információs pont, ami nyitva tartási időben információt szolgáltat. | * Az ellenőrzés az információs pont nyitva tartási idején kívül történt, vagy * az információs pont üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Infor­mációs pont előtti sor** | * Nincs információs pont, vagy * az információs pont előtt 8 vagy annál több fő/vásárlócsoport vár. | Az információs pont előtt 5-7 fő/vásárlócsoport vár. | Az információs pont előtt legfeljebb 5 fő/vásárlócsoport vár. | * Az ellenőrzés az információs pont nyitva tartási idején kívül történt, vagy * az információs pont üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC ajtók, ablakok megléte és állapota** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * az ajtók és ablakok az eredeti kiépítettséghez képest hiányoznak, vagy * az ajtók és ablakok erősen kopottak, hiányosak, * a WC ajtó nem rendelkezik zárószerkezettel, mely alkalmas arra, hogy az utas az ajtót belülről le tudja zárni. | Az ajtók és ablakok   * az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és * enyhén kopottak, hiányosak. | A WC ajtói és ablakai   * az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és * megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC padló állapota** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a padló botlásveszélyes, vagy * a padlóburkolat több mint 30%-ban töredezett, hiányos, kopott. | * A padló nem botlásveszélyes, és * a padlóburkolat 10-30%-ban töredezett, hiányos, kopott. | * A padló nem botlásveszélyes, és * a padlóburkolat legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos, kopott. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC falak állapota** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a falak összfelülete több mint 30%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A falak összfelülete 10-30%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A falak összfelülete legfeljebb 10%-ban vakolathiányos, romos, kopott. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC csésze állapota** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC csésze több mint 30%-ban rozsdás, kopott. | A WC csésze 10-30%-ban rozsdás, kopott. | A WC csésze legfeljebb 10%-ban rozsdás, kopott. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC ülőke megléte, állapota** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC ülőke hiányzik, vagy * a WC ülőke sérült, használhatatlan. | WC ülőke rosszul van rögzítve. | WC ülőke rendelkezésre áll. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Mosdó­kagyló megléte, állapota** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a mosdókagyló nem áll rendelkezésre, vagy * a mosdókagyló sérült, hiányos, erősen kopott. |  | A mosdókagyló rendelkezésre áll. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC tükör megléte, állapota** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC-ben nincs tükör, vagy * a tükör nagymértékben hiányos, törött, karcos. | A tükör kis mértékben hiányos, törött, karcos. | A tükör ép. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC öblítés** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC öblítés nem működik, vagy * a WC eldugult. |  | A WC öblítés működik. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Mosdó öblítés** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a mosdó öblítés nem működik, * vagy a mosdókagyló eldugult. |  | A mosdó öblítés működik. | * Nincs mosdókagyló, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Szappan** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC-ben szappan nem áll rendelkezésre. | A WC-ben kézbe fogható tömbszappan áll rendelkezésre. | A WC-ben forgácsolható vagy folyékony szappan rendelkezésre áll. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC papír** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * WC papír nem áll rendelkezésre. |  | WC papír rendelkezésre áll. | A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **WC világítás működése** | * Nincs WC helyiség, vagy * a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy * a WC helyiség megvilágítottsága gyenge. | A WC helyiség megvilágítottsága közepes. | A WC helyiség megvilágítottsága megfelelő. | * A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt, vagy * a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény. |
| * + 1. **Akadály­mentesség mozgás­sérültek számára** | Nem minden Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) érhető el akadálymentesen (pl.: szintben, rámpával, lifttel, kerekesszék-emelővel). |  | Valamennyi Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) elérhető akadálymentesen (pl. szintben, rámpával, lifttel, kerekesszék-emelővel). |  |
| * + 1. **Akadály­mentesség látássérültek számára** | A hangos utastájékoztatás (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) „0” értékelést kapott. | * A hangos utastájékoztatás (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kapott, de * vakvezető sáv nincs kiépítve a pénztár és a peronok között (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel), vagy * a vakvezető sáv a peronokon nem vezet az első ajtó helyéhez (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel). | * A hangos utastájékoztatás (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kapott, és * (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel) vakvezető sáv van kiépítve a pénztár és a peronok között, amely a peronokon az első ajtó helyéhez vezet. | Az ellenőrzés időtartama alatt nem volt a menetrendben meghirdetett induló járat. |
| * + 1. **Akadály­mentesség hallássérültek számára** | Az összevont és kocsiállási kijelzők (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) „0” értékelést kaptak. |  | Az összevont és kocsiállási kijelzők (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kaptak. |  |
| * + 1. **Meg­jelenés** | A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen. | A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen. | A személyzet megjelenése ápolt, rendezett. | Nem ellenőrizhető. |
| * + 1. **Utas­­kezelés** | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész. | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész. | A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész. | Nem ellenőrizhető. |

## Utasforgalmi létesítmények – Megállóhelyek

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Értékelési szempont** | **Adható értékelés** | | | |
| **0** | **1** | **2** | **X** |
| * + 1. **Önálló indulási jegyzék** | Az önálló indulási jegyzék   * hiányzik, vagy * hiányos, vagy * nehezen olvasható, vagy * nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy * helytelen információt tartalmaz (pl. nem teljes, elavult). | Az önálló indulási jegyzék nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális. | Az önálló indulási jegyzék   * jól olvasható, és * pontosan a módszertani leírásnak megfelelő. |  |
| * + 1. **Megállóhely-név** | Az utasforgalmi létesítmény megnevezése (vagy erre utaló név) nincs feltüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon, vagy  KRESZ táblára matricázott megállóhely-név. | Az utasforgalmi létesítményre utaló név fel van tüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon, de nem felel meg pontosan az érvényes menetrendben szereplő megnevezésnek. | Az utasforgalmi létesítmény érvényes menetrendben szereplő megnevezése fel van tüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon. | A megállóhely helyi szolgáltató vagy önkormányzat kezelésében van. |

## Internetes utastájékoztatás

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Értékelési szempont** | **Adható értékelés** | | | |
| **0** | **1** | **2** | **X** |
| * + 1. **Internetes utas­tájékoztatás** | A menetrend helytelen adattartalommal került meghirdetésre a központi menetrendi adatbázison keresztül, vagy a szolgáltatói honlapon az alábbi elemek közül legalább kettő hiányzik, hiányos, helytelen adattartalommal vagy nehezen megtalálható:   * egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal frissített) **éves menetrend** táblázatos formátumban, * az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott **menetrendi módosítások** (a bevezetés dátuma szerint rendezve) * egységes szerkezetű, teljes és aktuális **üzletszabályzat**, * az üzletszabályzat mellékleteként történő szerepeltetés mellett önállóan is megjelentetett **díjszabási információk**, * a Szolgáltató **ügyfélszolgálatának** személyes, postai, telefonos és e-mailes/internetes felületen biztosított **elérhetősége**, * az **állomási** szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott **szolgáltatások** (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése, valamint * a központi menetrendi adatbázisra mutató **hivatkozás** vagy **keresőmező**. | A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a központi menetrendi adatbázison keresztül, de a szolgáltatói honlapon az alábbi elemek közül egy hiányzik, hiányos, helytelen adattartalommal vagy nehezen megtalálható:   * egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal frissített) **éves menetrend** táblázatos formátumban, * az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott **menetrendi módosítások** (a bevezetés dátuma szerint rendezve) * egységes szerkezetű, teljes és aktuális **üzletszabályzat**, * az üzletszabályzat mellékleteként történő szerepeltetés mellett önállóan is megjelentetett **díjszabási információk**, * a Szolgáltató **ügyfélszolgálatának** személyes, postai, telefonos és e-mailes/internetes felületen biztosított **elérhetősége**, * az **állomási** szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott **szolgáltatások** (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése, valamint * a központi menetrendi adatbázisra mutató **hivatkozás** vagy **keresőmező**. | A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a központi menetrendi adatbázison keresztül, valamint a szolgáltatói honlapon hiánytalanul, helyes adattartalommal és könnyen megtalálhatók az alábbi elemek:   * egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal frissített) **éves menetrend** táblázatos formátumban, * az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott **menetrendi módosítások** (a bevezetés dátuma szerint rendezve) * egységes szerkezetű, teljes és aktuális **üzletszabályzat**, * az üzletszabályzat mellékleteként történő szerepeltetés mellett önállóan is megjelentetett **díjszabási információk**, * a Szolgáltató **ügyfélszolgálatának** személyes, postai, telefonos és e-mailes/internetes felületen biztosított **elérhetősége**, * az **állomási** szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott **szolgáltatások** (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése, valamint * a központi menetrendi adatbázisra mutató **hivatkozás** vagy **keresőmező**. |  |

## A mérési útmutatóhoz tartozó egyéb mérési szabályok

Általános szabályok

* + 1. A mérések végrehajtásakor alapelv, hogy a mérés közben, illetve a mérés hatására a szolgáltatásban bekövetkező változásokat (pl. kijelző átállítás, bezárt WC kinyitása a mérés megkezdése után) az értékeléskor figyelmen kívül kell hagyni, és az eredeti állapotnak megfelelő minőséget kell rögzíteni.
    2. Amennyiben a Szolgáltató a saját felelősségi körébe tartozó szolgáltatás végrehajtásával mást bíz meg, a szolgáltatás e melléklet keretében ellenőrizhető és ellenőrizendő. Ilyen esetben a Szolgáltató szolgáltatásminőséggel kapcsolatos felelőssége az általa megbízott más szereplők jelenlététől függetlenül fennáll. Más, általa megbízott szereplők jelenléte esetén a Szolgáltatónak biztosítania (biztosíttatnia) kell a mérések akadálytalan lebonyolítását.
    3. A tisztasági paramétereknél szennyezettségnek minősül a graffiti, firka is. A szennyezett felület nagyságának megállapításakor a graffiti, firka befoglaló méretét kell figyelembe venni.
    4. A felületek karcossága ellenben nem tisztasági, hanem utaskiszolgálási (állapotra vonatkozó) kérdés.
    5. Amennyiben a Szolgáltató utaskiszolgáláshoz tartózó paraméterek közül valamelyiket nem biztosítja, annak tisztasága már nem kerül minősítésre (pl.: autóbusz-állomás WC-ben nincs tükör).

Járatok méréséhez tartozó egyéb szabályok

* + 1. A járati szolgáltatás kezdetének a beszállítás kezdetét kell tekinteni. A beszállítás megkezdetésétől valamennyi mérési paraméter értékelhető, akkor is, ha a beszállítás az előírt járati beállási idő előtt kezdődött meg.
    2. Az ablakok tisztaságának ellenőrzésekor szennyezettségnek kell tekinteni az ablaküvegek között lecsapódó, kilátást akadályozó párát.
    3. A minőségi országos szegmensben közlekedő járművek esetén, amennyiben a WC hozzáférhetősége az utasok számára nem biztosított, vagy eldugult, az öblítése nem működik, a WC-t utasok számára utaskiszolgálás tekintetében hozzáférhetetlennek kell tekinteni, a tisztasága már nem kerül minősítésre.
    4. A járat személyzete köteles az adott helyzetben tőle elvárható pontossággal és részletességgel tájékoztatni a járat utasait arról, ha a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben valamilyen, az utazást jelentősen befolyásoló tényező merült fel. Ezek közé tartozik a járat útvonalába eső, jelentős forgalmi akadály, a járat eredetileg tervezett útvonalának megváltozása, menetrendben nem tervezett várakozás, a jármű műszaki meghibásodása, másik járműre történő átszállítás. A tájékoztatás történhet hangosító berendezésen keresztül vagy ennek hiányában élőszóval.
    5. Többletkapacitást biztosító (ún. másodrész) járatok esetében a paraméterek értékelése – a menetrendszerűség és az indulás előtti beállás kivételével – a járatot végző valamennyi autóbusz paramétereire adott értékelések lefelé kerekített átlagaként történik. A menetrendszerűség és az indulás előtti beállás esetében a legkedvezőbb értéket kell feltüntetni, feltéve, hogy az adott autóbuszra a felszállás lehetséges volt.
    6. A mérőlapokon (4. függelék) kialakított, utasok számának rögzítésére szolgáló mezőket csak akkor kell kitölteni, ha ez ad adott helyzetben a minőségi paraméterek értékelése mellett elvégezhető.
    7. A regionális szegmens „alacsonypadlós kialakítás” paraméterénél a teljes szegmensben elvárás az alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú kialakítás, azonban a szegmensben belül hosszabb távolságú, ritka megállású útvonalat végző járatok esetében törekedni kell valamilyen poggyászelhelyezési lehetőség kialakítására és az utazási távolságnak megfelelő kényelmű ülések beépítésére.
    8. A 230 voltos hálózati csatlakozó szabványos, „F” típusú kell, hogy legyen. USB aljzat „A” típusú, 5 V feszültségű kell, hogy legyen.

Utasforgalmi létesítmények méréséhez tartozó egyéb szabályok

* + 1. Az autóbusz-állomások „pénztár megléte, nyitva tartása”, illetve „információ megléte, nyitva tartása” paramétereinél a pénztári és információs szolgáltatás egy ablakon keresztül is nyújtható, azonban ebben az esetben is szükséges mindkét szolgáltatás piktogramos megjelölése.
    2. Autóbusz-állomásokon a szolgáltató vagy megbízottja kezelésében lévő WC akkor fogadható el, ha az a létesítmény nyitva tartási idejében az utasok számára hozzáférhető. A hozzáférést szükség esetén lehet olyan módon is biztosítani, hogy az általában zárva tartott helyiség kulcsát az állomási személyzetnél helyezik el; azonban ilyenkor a kulcs helyére vonatkozó információt egyértelműen meg kell jelölni legalább a helyiség bejáratánál, magyar és angol nyelven. Amennyiben a WC a kulcs helyére vonatkozó kétnyelvű információ nélkül van zárva, vagy a megjelölt helyen a kulcs nem érhető el, a WC-t az utasok számára hozzáférhetetlennek kell tekinteni.
    3. Autóbusz-állomások esetében a helyszín sajátosságainak figyelembe-vételével az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a Szolgáltató kérelmére egyedi engedéllyel felmentést adhat váróterem, WC, pénztár és információs pont üzemeltetésére vonatkozó követelmények alól, ha valamely közvetlen közelbe épült infrastruktúra biztosít ilyen szolgáltatást. Az engedély hivatalos levél útján kerül kiadásra, és – szintén hivatalos levélben közölt – visszavonásig érvényes, melyről a Szolgáltató külön tájékoztatni köteles az SLA Rendeletben kijelölt szervezet megbízottját.
    4. Autóbusz-állomásokon a kijelzőket, indulási-, illetve érkezési jegyzékeket, valamint a hangos utastájékoztatást a járatokról szolgáltatott információ helyességét részletesen vizsgálva (a tényleges aktuális menetrenddel összevetve) kell ellenőrizni. A dinamikus utastájékoztatási elemeknél – a lehetőségekhez mérten – több járat információtartalmát is vizsgálni kell.
    5. Autóbusz-állomást érintően az összevont indulási-, illetve érkezési jegyzékek egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal frissített) adattartalma kerül ellenőrzésre, a menetrendi módosítások kifüggesztése során a bevezetés dátuma szerinti legutolsó kerül ellenőrzésre.
    6. Az állomást érintő menetrendi módosítások kifüggesztésének elhagyása abban az esetben fogadható el, ha az összevont indulási- és érkezési jegyzék az állomást érintő utolsó menetrend módosítások átvezetésével kihelyezésre került az érvényesség dátumával ellátva. Ellenkező esetben a menetrendi módosítások kifüggesztésének megtalálhatónak kell lennie a soron következő menetrend módosításig vagy a módosított összevont indulási- és érkezési jegyzék kihelyezéséig.
    7. Évközi menetrend módosítás esetén - ide nem értve a rendkívüli vagy sürgős helyzet megoldását célzó módosításokat – a Szolgáltató köteles gondoskodni a megfelelő utastájékoztatásról, közzétételről a változást megelőzően legalább 14 (tizennégy) nappal.

Az internetes utastájékoztatás méréséhez tartozó egyéb szabályok

* + 1. Az internetes utastájékoztatáshoz: a központi menetrendi adatbázis a Határozat megkötésekor a menetrendek.hu kereső. Amennyiben a központi menetrendi adatbázis helye megváltozik, a Miniszter vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet erről hivatalos úton értesíti a Szolgáltatót.

# A szolgáltatási minőség értékelése

## Éves szintelőírás és –teljesítés

* + 1. Amérési helyek összesített minőségértékeiből az alábbi súlyozási szabályok alapján kiadódik egy összesített minőségszint, amely a szolgáltató adott időszakra vonatkozó szolgáltatásminőségét összefoglalva jellemzi.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **JÁRATOK** | | | **UTASFOR-GALMI LÉTESÍTMÉ-NYEK** | | **INTERNE-TES FELÜLET** |
| Minőségi országos szegmens | Országos szegmens | Regionális szegmens | Állomások | Megállóhelyek | Internetes felület szegmens |
| **Szegmensek minőségszintje** | ΣMO | ΣO | ΣR | ΣI. | ΣII. | ΣInt. |
| ***Súly*** | *SMO* | *SO* | *SR* | *SÁ* | *SM* | *100%* |
| **Járatok/utasforgalmi létesítmények/ internetes felület minőségszintje** | ΣJ | | | ΣU.l. | | ΣInt. |
| ***Súly*** | *SJ* | | | *SU.L.* | | *5%* |
| **Összesített minőségszint** | **Σ** | | | | | |

* + 1. A táblázat súlyszámai az alábbiak szerint adódnak ki.
    - SMO a minőségi országos szegmens járatokon belüli súlya, értéke az képlet alapján számolandó, ahol , , sorrendben az adott évben a jelölt szegmensben közlekedő járatok darabszáma; a jelű korrekciós szorzók értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
    - SO az országos szegmens járatokon belüli súlya, értéke az képlet alapján számolandó, ahol , , sorrendben az adott évben a jelölt szegmensben közlekedő járatok darabszáma; a jelű korrekciós szorzók értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
    - SR a regionális szegmens járatokon belüli súlya, értéke az képlet alapján számolandó, ahol , , sorrendben az adott évben a jelölt szegmensben közlekedő járatok darabszáma; a jelű korrekciós szorzók értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
    - SÁ az állomások utasforgalmi létesítményeken belüli súlya, értéke az képlet alapján számolandó, ahol a Szolgáltató illetékességébe tartozó állomások darabszáma, a Szolgáltató illetékességébe tartozó megállóhelyek darabszáma, korrekciós szorzó értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
    - SM a megállóhelyek utasforgalmi létesítményeken belüli súlya, értéke az képlet alapján számolandó, ahol a Szolgáltató illetékességébe tartozó állomások darabszáma, a Szolgáltató illetékességébe tartozó megállóhelyek darabszáma, korrekciós szorzó értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
    - SJ a járatok egész rendszeren belüli súlya, értéke az képlet alapján számolandó, ahol az adott évben közlekedő összes járat darabszáma, a szolgáltató illetékességébe tartozó összes utasforgalmi létesítmény darabszáma, korrekciós szorzó értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
    - SU.L. az utasforgalmi létesítmények egész rendszeren belüli súlya, értéke az képlet alapján számolandó, ahol az adott évben közlekedő összes járat darabszáma, a szolgáltató illetékességébe tartozó összes utasforgalmi létesítmény darabszáma, korrekciós szorzó értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
    1. Ha valamelyik helyen nem szerepel érték, az adott elemet a minőségi szint számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni úgy, hogy annak súlyszámát a többi, azonos szintű elem között azok súlyának arányában el kell osztani.

## Közvetlen minőségjavító intézkedések

* + 1. Amennyiben az SLA Rendeletben kijelölt szervezet helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban e Melléklet minőségi paramétereivel összefüggő, beavatkozást igénylő, konkrét elégtelenséget talál, jogosult közvetlen minőségjavító intézkedést kezdeményezni a Szolgáltató felé. Ennek során a feltárt hibáról e Melléklet 7. számú függelékében található jegyzőkönyvet a helyszínen kézírással vagy 3 (három) munkanapon belül gépelve kitölti, és ezután a Határozat 7. számú Mellékletében foglaltak szerint jár el.
    2. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a Szolgáltató minőségjavító intézkedéséről szóló értesítését követően jogosult utóellenőrzést tartani, aminek során a közvetlen minőségjavító intézkedés tárgyát képező szolgáltatás-elemet a helyszínen ellenőrzi.
    3. Ha az SLA Rendeletben kijelölt szervezet utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége továbbra is fennáll, a Miniszter kötbért követelhet a Szolgáltatótól a 7. számú Mellékletben rögzítettek szerint.

# Részletes utastájékoztatási módszertani leírás

## Járati külső viszonylatjelzés

* + 1. Minőségi országos és országos szegmensben a járatot végző jármű homlok- vagy oldalfalán, regionális szegmensben a járatot végző jármű homlok- és oldalfalán szükséges viszonylatjelzést megjeleníteni. A két jelzésképnek lehetőleg azonosnak kell lennie, de amennyiben a kisebb kiterjedésű kijelzési ponton a hely korlátossága ezt szükségessé teszi, az alább 5. ponttal jelölt köztes információk csökkenthetők vagy elhagyhatók.
    2. A jelzéskép lehet statikus (hagyományos tábla, csak manuális beavatkozásra változó elektronikus kijelző) és dinamikus (manuális beavatkozás nélkül is változó elektronikus kijelző). A jelzéskép olvasási iránya elsődlegesen balról jobbra, másodlagosan föntről lefelé értelmezendő, melynek meg kell felelnie a járati útvonalnak.
    3. Valamennyi (homlok- és oldalfali) jelzéskép kötelező elemei az alábbiak (ebben a sorrendben):
       1. viszonylatszám (legfeljebb 4 karakter, és csak ott, ahol egységes viszonylatszámozási rendszer bevezetésre került),
       2. szóköz,
       3. kiinduló település (1 db egybefüggő, vagy kötőjeles szó),
       4. kötőjel,
       5. köztes információk (egy vagy több szó, elemenként kötőjelekkel elválasztva. Dinamikus kijelző esetén a homlok- vagy oldalfali kijelzési hely közül a kisebbiken ez az információtartalom csökkenthető vagy elhagyható, amennyiben a kijelző adattartalma fizikai korlátba ütközik, azonban statikus táblázás esetén nem hagyható el.),
       6. kötőjel,
       7. végállomás: egybefüggő településnév, esetlegesen annak kisbetűs pontosítása (pl.: „Dömsöd, Neptun part”) valamint
       8. opcionálisan: kiegészítő információ.
    4. A viszonylatszám bal oldalon helyezkedik el, és magassága lehet egy-egy szövegsorénál nagyobb. A kiindulás és a végállomás csak kör- és hurokjáratoknál, valamint Y-típusú járatpárok esetében lehet azonos. Dinamikusan változtatható kijelző – a fenti járattípusokat leszámítva – a járat által már elhagyott települések közül csak egyet mutathat: a kiinduló települést. Dinamikusan változtatható kijelző esetén is minden egyes jelzésképen kötelező elem a kiinduló és célállomás (település) feltüntetése.
    5. A fentebb, 5. ponttal jelölt köztes információt legalább az egyik oldali viszonylatjelzésben kötelező szerepeltetni, amennyiben ez a járat útvonalából következően, hasznos tartalommal lehetséges. A feltüntetett információ lehet a járati útvonalat meghatározó településnév; autópálya, autóút jelölése (pl.: M6); vagy – amennyiben ez csak a járati útvonal egy részére vonatkozik –, eltérő karakterjelleggel (pl.: nagybetűvel vagy zárójelben) „gyorsjárat”.
    6. A kötőjel szerepeltetése akkor is szükséges a valamennyi köztes információ között, ha az útvonal leírása több sorra tagolódik; ilyen esetben a felső sor(ok) végét kell kötőjellel ellátni.
    7. Kiemelten fontos, hogy a kijelző végállomásként, illetve köztes információként ne automatikusan a járati adatbázisból kinyerhető megállóhely-nevet jelenítse meg, hanem általában a település nevét, és az útvonalra vonatkozó egyéb információkat. Feltüntethető konkrét megállóhelynév is, de csak akkor, ha van jelentősége a településen belül a megálló megnevezésének (pl.: ha egy járat egy településen belül nem az egyébként szokásos autóbusz-állomásig, hanem a távolabb lévő vasútállomásig közlekedik, indokolt a „Településnév, vá.” megnevezés). A megállóhely nevében a vasút- HÉV-, metró-, és hajóállomás, illetve repülőtér kijelezhető piktogrammal is.
    8. Kiegészítő információként kötelező annak feltüntetése, ha a járat valamilyen szempontból különleges: nevesített, mentesítő járat (sorszámmal, illetve foglalási kóddal), valamilyen korlátozás alá esik, stb. A „gyorsjárat” megjelölés kiegészítő információként is szerepeltethető; akár a teljes, akár rész járati útvonalra vonatkozik. A kiegészítő információk szerepeltethetők a viszonylatjelző táblától vagy kijelzőtől szeparált, önálló táblákon is. Félrevezető kiegészítő információ szerepeltetése (pl. „Különjárat”, céltelepülésként értelmezhető földrajzi név) hibás viszonylatjelzésnek minősül.
    9. A viszonylattábla nem fogadható el, ha azon a láthatóan utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ráragasztás, kézírásos felüljavítás történt. Szintén nem elfogadható a papír alapú, vagy kézzel írott viszonylattábla.
    10. Helyi-helyközi járatok viszonylatjelzése esetén a korábban leírtakon túl a helyi viszonylatszámnak jól olvasható betűméretben kell szerepelnie az érintett település neve mellett zárójelben.

Példa a helyi-helyközi járatok viszonylatjelzésére:

|  |  |
| --- | --- |
| viszonylatszám | viszonylat |
| 1234 | ZALAEGERSZEG (30A) - GELLÉNHÁZA -  PETRIKERESZTÚR – LENTI (1) |

## Indulási, illetve érkezési jegyzékek

* + 1. Minden egyes utasforgalmi létesítmény alapvető tartozéka az indulási, illetve érkezési jegyzék. Az indulási jegyzék háromféle lehet: összevont, kocsiállási és önálló indulási jegyzék. Érkezési jegyzék csak összevont érkezési jegyzékként értelmezhető.
    2. Autóbusz-állomásoknál elvárás a létesítmény legalább egy pontján összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék, valamennyi kocsiálláson pedig kocsiállási indulási jegyzék kihelyezése.
    3. Megállóhelyeken önálló indulási jegyzékkel kell az utasokat tájékoztatni. Önálló indulási jegyzéket a megállóhely minden járatindításra használt pontjára (ha van, akkor kocsiállására) ki kell helyezni.
    4. Az alábbi táblázat foglalja össze az indulási, illetve érkezési jegyzékek elvárt típusát.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Elvárt utastájékoztatási elem** | |
| **Indulási jegyzék** | **Érkezési jegyzék** |
| **Állomáson** | Összevont | Összevont |
| Kocsiállási | - |
| **Megállóhelynél** | Önálló | - |

* + 1. Az indulási, illetve érkezési jegyzékek e szabályok szerinti kihelyezése minden utasforgalmi létesítménynél elvárás, függetlenül attól, hogy ott egyébként működik-e dinamikus vizuális vagy hangos utastájékoztatás.
    2. A Szolgáltató köteles indulási-, illetve érkezési jegyzékekkel tájékoztatni az utazóközönséget az utasforgalmi létesítménynél más Megrendelő megbízásából közforgalmú személyszállítási szolgáltatást nyújtó járatokról is (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás). Ennek formai követelményeit az adott megrendelő elvárásainak megfelelően kell kialakítani, de e Melléklet későbbi fejezete tartalmaz ilyen esetekre vonatkozó integrációs irányelveket.

Az összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék

* + 1. Az összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék elvárt struktúrája elsődlegesen a települések ABC rendje, másodlagosan időpont szerint rendezett felsorolás. Az összevont indulási jegyzékeken fel kell sorolni legalább:
    - az utasforgalmi létesítményhez tartozó közigazgatási járás valamennyi közvetlenül elérhető települését, valamint ezen településeken túl a betéréssel vagy kerülő úton elérhető településrészeket és fontos utazási célpontokat; továbbá
    - az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető valamennyi várost.
    1. Az összevont indulási, illetve érkezési jegyzéken az utasforgalmi létesítményhez tartozó közigazgatási járáson kívüli, nem városi rangú települések is feltüntethetőek, ha elegendő hely áll rendelkezésre.
    2. Az egyes településrészeket a településüket követően, és nem a településrész neve szerint rendezve kell feltüntetni. Ha egy település vagy célállomás több, egymástól jelentősen eltérő útvonalon érhető el, ezeknek új sort kell nyitni. Egy ilyen sorba több, egymástól jelentősen nem eltérő útvonalú vonal, viszonylatszám kerülhet. Az így képzett sorokat fontosságuk, jellemző utasforgalmuk szerint kell sorba rendezni.
    3. Minden egyes településnél külön fel kell tüntetni az összes járatot, mellyel az eljutás biztosított.
    4. A járatok feltüntetésének módja az alábbi:
       1. korlátozó jel
       2. indulási időpont
       3. induló kocsiállás, gömbölyű zárójelben, vagy per jellel elválasztva
    5. A járatok ilyen módú feltüntetését az „Induló járatok” oszlopban nem szóközzel elválasztva, hanem időrendben balról jobbra, majd fentről lefelé haladva, de sorokba és oszlopokba kell rendezni. A feláras járatokat aláhúzással, a díjszabási korlátozás alá vont, illetve különcélú menetrend szerinti járatokat sötétített háttérrel, vagy piktogrammal és jelmagyarázattal kell megjelölni.
    6. Az összevont érkezési jegyzék logikai felépítése azonos az indulóéval, azonban kocsiállásszámot csak abban az esetben kell megadni, ha az előre kijelölt. Összevont érkezési jegyzéknél van lehetőség feltüntetni azt is, hogy a járat mikor indul a releváns településről.
    7. Az összevont indulási és összevont érkezési jegyzéknél van lehetőség a korlátozó jelek részbeni kiváltására naptípus szerinti bontás révén.
    8. Autóbusz-állomáson a Miniszter által bármely szolgáltatótól megrendelt és ott közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző járatokat egyféle adattartalmú, egységes szerkesztésű összevont indulási jegyzéken, illetve összevont érkezési jegyzéken kell szerepeltetni (amely szükség esetén, több lapon, több táblán helyezkedhet el).
    9. Példa összevont indulási jegyzék elrendezésére:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hová | Viszonylat-szám | Induló járatok (kocsiállás) | | | |
| Szeged  (gyorsjárat,  Mélykúton át) | O55, O98 | 5:35 (3) | 7:35 (3) | 9:35 (4) | 10:35 (3) |
| 11:35 (4) | 15:30 (4) | 15:35 (3) | 17:35 (4) |
| 19:35 (3) |  |  |  |
| Szeged  (Mélykúton át) | 509, 510 | 4:20 (4) | 11:00 (4) | 14:40 (7) |  |
| Szeged  (Tompán át) | 518 | 7:40 (7) | 11:10 (7) | 14:00 (7) | 14:55 (7) |
| Szeged, vasútállomás | O55, 509 | 5:35 (3) | 11:00 (4) |  |  |
| Szentes |  | 13:50 (6) |  |  |  |

Kocsiállások indulási jegyzéke

* + 1. A kocsiállási indulási jegyzéken szükséges a kocsiállásról menetrend szerint induló járatok feltüntetése, az alábbi logika alapján.
    2. Az elsődleges rendezőelv az induló járatok indulási ideje, időrendbe téve, egymás alá. Az egyes időpontok elé a korlátozó jel kerül. Ettől jobbra, új oszlopba a vonal/járatszám, és a viszonylatjelzés (amennyiben az rendszeresítve van) végül pedig felsorolásra kerülnek (jobbra, új, széles oszlopba) az útvonal leírása szempontjából fontosabb települések, megállóhelyek vagy tájékozódási pontok, illetve a kapcsolódó időadatok. A felsorolást jobbra mutató nyíllal kell kezdeni, és az egyes elemeket is ezzel kell elválasztani egymástól.
    3. Amennyiben a járatnak nem az adott utasforgalmi létesítménynél van a kiindulási pontja, az útvonalleírásban a kiinduló települést is szükséges szerepeltetni, „(A járat XZY felől érkezik)” megjelenítésben
    4. A feláras járatok indulási időadatát aláhúzással, a díjszabási korlátozás alá vont, illetve különcélú menetrend szerinti járatok indulási időadatát sötétített háttérrel kell megjelölni.
    5. Annak érdekében, hogy a kocsiállási indulási jegyzékeket az utasok ne tévesszék össze az összevont indulási jegyzékkel, előbbieken fel kell tüntetni, hogy „Ez a jegyzék csak az erről a kocsiállásról induló járatokat tartalmazza. Az itt felsorolt célpontok felé más kocsiállásokról is indulhatnak járatok. Az állomásról induló járatok céltelepülésenkénti, teljes körű felsorolása az összevont indulási jegyzéken található.”
    6. Autóbusz-állomás egy kocsiállásán a Megrendelő által bármely szolgáltatótól megrendelt és ott közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző járatokat egy darab, egységes szerkesztésű kocsiállási indulási jegyzéken kell szerepeltetni (amely szükség esetén több lapon, több táblán helyezkedhet el).
    7. Példa kocsiállási indulási jegyzék elrendezésére:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indulási idő | Viszonylat­szám, járatszám | Útvonal |
| 8:10 | 2735/36  735 | 🡪 Érd, Riminyáki út 🡪 Érd, Bem tér 8:34 🡪 M7 autópálya 🡪 Budaörs, benzinkút 8:44 🡪 Budapest, Kelenföld, vasútállomás, (M4 őrmezői oldal) 8:50 🡪 Budapest, Kelenföld vasútállomás, (M4 Etele téri oldal) 8:58 |
| 8:15 | 1120/5 | (A járat Budapest felől érkezik)  🡪 Százhalombatta, vá. 8:23 🡪 Ercsi 8:34 🡪 Adony 8:53 🡪 Dunaújváros 9:20 |

Az önálló indulási jegyzék

* + 1. Az önálló indulási jegyzék felépítése szempontjából az összevont indulási jegyzékhez hasonlít, azonban csak az utasforgalmi létesítmény adott pontjáról (ha van, akkor kocsiállásáról) induló járatokat tartalmazza. Elsődleges rendező elv a járatok által érintett települések és járati célállomások ABC szerinti felsorolása, melyek sorában (az összevont indulási jegyzékkel azonos módon feltüntetve) szerepelnek az indulási időpontok. A feltüntetett járatokat az „Induló járatok” oszlopban nem szóközzel elválasztva, hanem időrendben balról jobbra, majd fentről lefelé haladva, de sorokba és oszlopokba rendezve kell feltüntetni.
    2. Egy-egy település sorában nem csak az ott végállomásozó, hanem az áthaladó járatokat is fel kell tüntetni, amennyiben ott menetrend szerint megállnak (legalább leszállás céljából). Ezeken túl fel kell tüntetni a céltelepülés legjelentősebb, legfrekventáltabb megállási helyének eléréséhez szükséges menetidőt (vagy jellemző menetidő-intervallumot), és az igénybe vehető viszonylatszámokat is.
    3. Az egyes indulási időpontok korlátozó jellel való ellátása helyett, illetve mellett alkalmazható a munkanap-szabadnap-munkaszüneti napi bontás is. A feláras járatok indulási időadatát aláhúzással, a díjszabási korlátozás alá vont, illetve különcélú menetrend szerinti járatok indulási időadatát sötétített háttérrel kell megjelölni.
    4. Amennyiben az önálló indulási jegyzéken szereplő egyik járathoz sem tartozik (egységes rendszerben kijelölt) viszonylatszám, a teljes „Viszonylatszám” oszlop elhagyható.
    5. Megállóhely egy pontján (ha van, kocsiállásán) a Miniszter által bármely szolgáltatótól megrendelt és ott közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző járatokat egy darab, egységes szerkesztésű önálló indulási jegyzéken kell szerepeltetni (amely szükség esetén, több lapon, több táblán helyezkedhet el). Összesen legfeljebb két járati útvonalat tartalmazó önálló indulási jegyzékek esetében ugyanakkor lehetőség van az útvonal(ak) és a viszonylatszám(ok) fejlécbe való kiemelésére, valamint a „jellemző menetidő” oszlop helyettesítésére a járat útvonalába eső többi megálló, és az ezek eléréshez szükséges menetidők vagy a rájuk vonatkozó érkezési időpontok külön táblázatban való feltüntetésével.
    6. Példa az önálló indulási jegyzék elrendezésére:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hová | Jellemző menetidő | viszonylat-szám | Induló járatok | | | |
| Veszprém  (Nosztorin át) | 25-30 perc | O71, 430, 432, 437 | 5:00  8:25 | 5:35  10:05 | 6:25  13:35 | 7:35  16:55 |
| Veszprém, vasútállomás | 33 perc | 430, 437 | 6:25 | 13:35 |  |  |
| Zirc | 73-78 perc | 432 | 7:35 | 16:55 |  |  |

## Hangos utastájékoztatás az utasforgalmi létesítménynél

* + 1. A hangos utastájékoztatás elvárt logikai sorrendje az alábbi: Autóbuszjárat indul X-re, Y–Z útirányon át, AB óra CD perckor az E kocsiállásról.
    2. A hangos utastájékoztatás ellenőrzésekor tekintettel kell lenne a helyi rendeletekre, amelyek a hangos utastájékoztatás működtetését csak egy észszerű nappali időintervallumban teszik lehetővé.
    3. A Szolgáltató köteles hangos utastájékoztatással informálni az utazóközönséget az utasforgalmi létesítménynél más Megrendelő megbízásából közforgalmú személyszállítási szolgáltatást nyújtó járatokról is (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás). Ennek formai követelményeit az adott megrendelő elvárásainak megfelelően kell kialakítani, de e Melléklet későbbi fejezete tartalmaz ilyen esetekre vonatkozó integrációs irányelveket.

## Dinamikus, vizuális utastájékoztatás az utasforgalmi létesítménynél

* + 1. Változtatható jelzésképű elektronikus kijelzők háromfélék lehetnek:
       1. összevont,
       2. kocsiállási, és
       3. önálló (ún. „totemoszlop”).
    2. Az **összevont** kijelzők alapvető célja, hogy elsődlegesen növekvő időadati sorrendben, másodlagosan növekvő viszonylatszám szerint, harmadlagosan célállomás ABC rendje szerint megmutassák az induló kocsiállást. A kijelzőktől elvárás a járattal való kommunikáció, azaz a késést meg kell jelenítenie és a járat tényleges elindulásáig a jelzésképet fenn kell tartani. A járat elindulása után a jelzésképet minden esetben törölni kell.
    3. A **kocsiállási** kijelzők célja, hogy megmutassák az adott kocsiállásról ténylegesen következőnek induló járat célállomását, viszonylatszámát és egyéb köztes információkat. A kijelzőktől elvárás a járattal való kommunikáció, azaz a késést meg kell jeleníteni, és (amennyiben időközben a kocsiállást más járat nem veszi igénybe) a járat tényleges elindulásáig a jelzésképet fenn kell tartani. A járat elindulása után a jelzésképet minden esetben törölni kell.
    4. Az összevont és kocsiállási kijelzők célállomásra/útvonalra vonatkozó információit a járati külső viszonylatjelzés szabályai szerint kell feltüntetni (a kiindulási állomás megjelenítésének kivételével). Hely hiányában az információtartalom csökkenthető vagy rövidíthető, ekkor azonban a csökkentett tartalom az eredetinek részhalmaza kell hogy legyen.
    5. Kiemelten fontos, hogy a kijelző célállomásként, illetve köztes információként ne automatikusan a járati adatbázisból kinyerhető megállóhely-nevet jelentse meg, hanem általában a település nevét, és az útvonalra vonatkozó egyéb információkat. Feltüntethető konkrét megállóhelynév is, de csak akkor, ha van jelentősége a településen belül a megálló megnevezésének (pl.: ha egy járat egy településen belül nem az egyébként szokásos autóbusz-állomásig, hanem a távolabb lévő vasútállomásig közlekedik, indokolt a „Településnév, vá.” megnevezés). A megállóhely nevében a vasút- HÉV-, metró-, és hajóállomás, illetve repülőtér kijelezhető piktogrammal is.
    6. A Szolgáltató köteles az itt részletezett változtatható jelzésképű elektronikus kijelzőkkel informálni az utazóközönséget az utasforgalmi létesítménynél más Megrendelő megbízásából közforgalmú személyszállítási szolgáltatást nyújtó járatokról is (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás). Ennek formai követelményeit az adott megrendelő elvárásainak megfelelően kell kialakítani, de e Melléklet későbbi fejezete tartalmaz ilyen esetekre vonatkozó integrációs irányelveket.

## Rövidítések

* + 1. Budapest indulóállomásként rövidíthető Bp.-nek. Végállomásként szintén rövidíthető Bp.-nek, ha az érkező autóbusz állomás releváns (Bp. Újpest vk., Bp. ÚPVK, Bp. Népliget, Bp. Etele tér, stb.).
    2. A 7 betűnél nem hosszabb nevű települések nevei nem rövidíthetőek. (pl. Eger, Miskolc, Szolnok, Szeged)

# Egyéb utastájékoztatásra vonatkozó, megrendelői irányelvek

* + 1. E fejezet olyan utastájékoztatásra vonatkozó megrendelői irányelveket tartalmaz, amelyhez nem tartozik mérési paraméter, értékelési szabály és súlyszám. Az utastájékoztatási rendszerek beszerzésekor és átalakításakor azonban törekedni kell ezen irányelvek követésére.

## Általános irányelvek

* + 1. Törekedni kell rá, hogy más megrendelő megbízásából végzett közforgalmú személyszállítási szolgáltatások (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás) utastájékoztatása a korábbi fejezetben leírt utastájékoztatási módszertannal integrált módon történjen olyan mértékig, amennyire ezt a megrendelők elvárásainak való együttes megfelelés lehetővé teszi.
    2. E szerint törekedni kell rá, hogy
    - az összevont, kocsiállási és önálló jegyzékek,
    - az összevont, kocsiállási és önálló kijelzők, valamint
    - a hangos utastájékoztatás

a lehető leginkább **egységes formában** tájékoztassák az utasokat valamennyi érintett megrendelő járatairól.

* + 1. Azokban az esetekben, amikor ez a járat azonosítása szempontjából releváns, a jegyzékeken és kijelzőkön feltüntethető, illetve hangos utastájékoztatásban bemondható a szolgáltató/üzemeltető neve.
    2. A földrajzi nevek szükséges rövidítését a területileg illetékes személyszállítási közszolgáltatást végző szolgáltató határozhatja meg, figyelemmel a helyi szokásjogra, illetve szükség szerint a térképészetért felelős miniszter mellett működő Földrajzinév-bizottság ajánlásaira. A Szolgáltató a saját illetékességi területén kívül eső földrajzinév-rövidítések tekintetében a területileg illetékes személyszállítási közszolgáltatást végző szolgáltatóra támaszkodik.

## Járati külső viszonylatjelzéssel kapcsolatos irányelvek

* + 1. Amennyiben a külső viszonylatjelzés táblán kerül megjelenítésre, az információ legyen jól olvasható, kontrasztos színű. A betűszín lehetőleg legyen fekete, sötétkék vagy sötétzöld, illetve gyorsjáratok esetében sötétpiros.

## Fedélzeti kijelzőkkel kapcsolatos irányelvek

* + 1. Törekedni kell az olyan fedélzeti kijelzők beépítésére és használatára, amelyek meg tudják jeleníteni az aktuális tartózkodási hely (induló autóbusz-állomás vagy megállóhely) következő- és a végállomás nevét, az ezekhez tartozó menetrend szerinti és (valós idejű adatok alapján) várható érkezési időpontokat, továbbá a releváns átszállási kapcsoltatokat.
    2. A fedélzeti kijelzőkön a menetrendi utastájékoztatási elemeken túl más tartalmak is megjeleníthetők (pl. egyéb utazási információk, kiegészítő szolgáltatások, reklámok). A fedélzeti kijelző típusától függően a menetidőnek legalább a felében utastájékoztatási tartalomnak kell megjelennie, azonban a következő megálló nevének és a hozzá tartozó menetrend szerinti érkezési időpontnak folyamatosan láthatónak kell lennie.

## Utasforgalmi létesítmények megjelölésével kapcsolatos irányelvek

* + 1. Megállóhelynél a megállónév feltüntetése általában külön táblán, a KRESZ-tábla alá kihelyezve javasolt. A KRESZ táblára matricázott megállóhely-név nem elfogadható.
    2. Kettőnél több, egymással közvetlenül szomszédos kocsiállásból álló utasforgalmi létesítmények esetén a megállónév feltüntethető megfelelő méretű közös táblán is, azonban az utastérből való láthatóság (helyre és módra kiterjedő) követelményének ekkor is teljesülnie kell.

## Utasforgalmi létesítmények indulási- és érkezési jegyzékeivel kapcsolatos irányelvek

* + 1. Utasforgalmi létesítmények indulási- és érkezési jegyzékeinél van lehetőség a gyorsjáratok megjelölésére az időadat vastagon szedésével.

## Utasforgalmi létesítmények összevont és kocsiállási kijelzőivel kapcsolatos irányelvek

* + 1. Utasforgalmi létesítmények összevont és kocsiállási kijelzői a viszonylatszámon kívül a lehetőségekhez mérten minél több információt jelenítsenek meg a járat útvonaláról és sajátosságairól (járatnév, díjszabási információ, indokolt esetben üzemeltető, járatszám, stb.)
    2. Amennyiben egy-egy kocsiállási kijelző csak egyoldalú (csak az egyik irányból nézve olvasható), úgy a telepítéskor figyelemmel kell lenni arra, hogy az olvashatóság az összesnél azonos irányból, mégpedig az utasforgalmilag indokolt irányból biztosított legyen.

## Önálló dinamikus kijelzőkkel kapcsolatos irányelvek

* + 1. Az önálló dinamikus kijelzők (ún. „totemoszlopok”) információtartalma egyezzen meg a kocsiállási kijelzőknél bemutatott tartalommal. A többsoros kijelzőknél az időrendiség legyen a fő rendező elv. Különösen fontos a teljeskörűség (minden szolgáltató minden ott megálló járata legyen megjelenítve). A viszonylatszámok feltüntetése is hangsúlyos szempont, azonban a viszonylatszámok ne rendező elvek, csak kiegészítő információk legyenek. A megjelenített járatokra vonatkozóan a várható érkezésig hátra lévő percek, illetve konkrét menetrendi időadat is szerepelhet, ez esetben a várható késések is kerüljenek megjelenítésre.

## Többletkapacitást biztosító (ún. másodrész) járatokkal kapcsolatos irányelvek

* + 1. Alapesetben egy kocsiállásról egy időben csak egy járat induljon. A rásegítő, vagy másodrész járatoknak általában a szomszédos kocsiállásokon kell indulási helyet kijelölni. Indokolt esetben mentesítő járat indulhat az alapjárat kocsiállásáról is, de ez ne veszélyeztesse a menetrendszerűséget és az utasok biztonságát.

1. számú függelék

Az e Melléklet szempontjából minőségi országos szegmensbe sorolt járatok felsorolása

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Vonal | Járat sz. | Ind.idő | Induló állomás | Végállomás | Érk.idő | Járatkm | Közl.jel. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

2. számú függelék

Az e Melléklet szempontjából autóbusz-állomási fajtába sorolt utasforgalmi létesítmények felsorolása

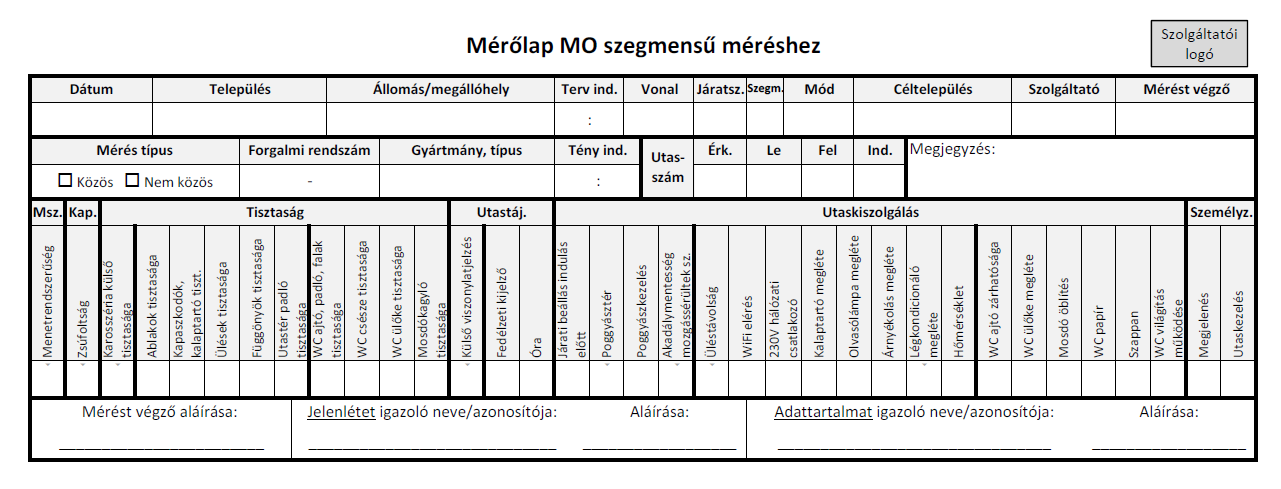
A Szolgáltató autóbusz-állomási fajtába sorolt, ellenőrzéssel érintett utasforgalmi létesítményt nem üzemeltet.

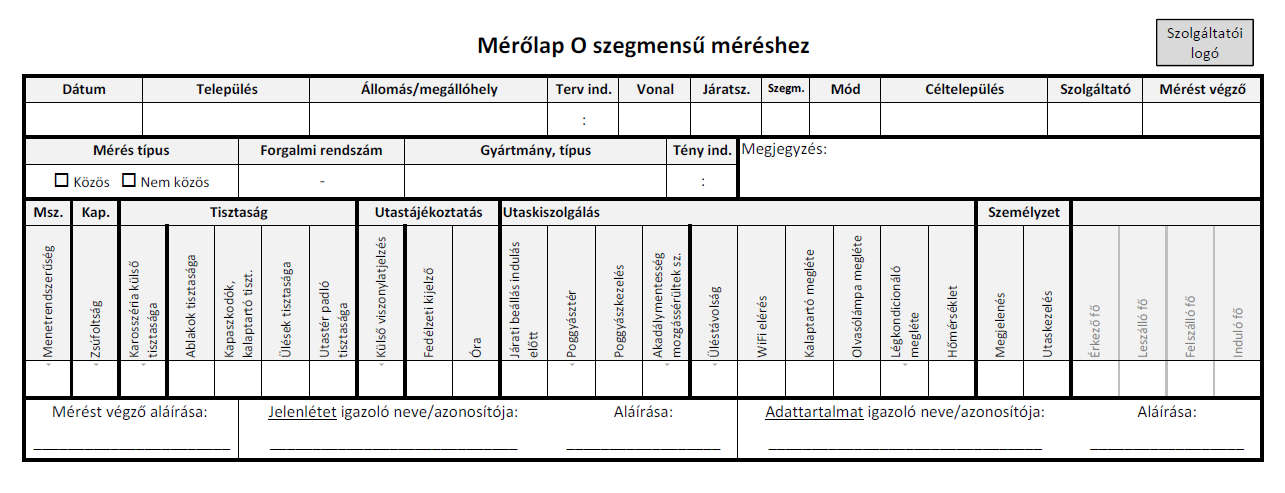
3. számú függelék

G-BUSLINE Kft.:

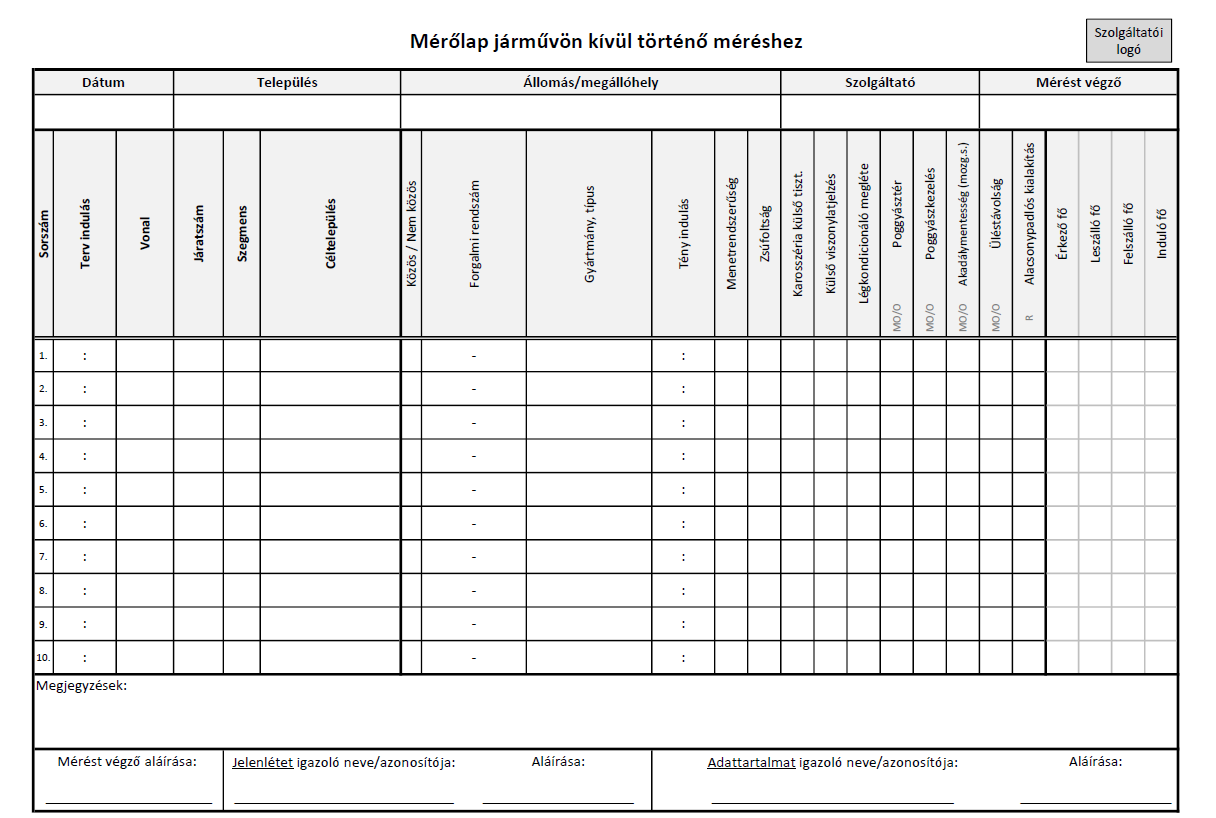
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Járatok éves mintája (db)** | | | | | |
| **Minőségi országos** | | **Országos** | | **Regionális** | |
| **Alap** | **Kieg.** | **Alap** | **Kieg.** | **Alap** | **Kieg.** |
| - | 84 | - | - | - | - |
|  |  |  |  |  |  |
| **Járatok havi mintája (db)** | | | | | |
| **Minőségi országos** | | **Országos** | | **Regionális** | |
| **Alap** | **Kieg.** | **Alap** | **Kieg.** | **Alap** | **Kieg.** |
| - | 7 | - | - | - | - |

4. számú függelék

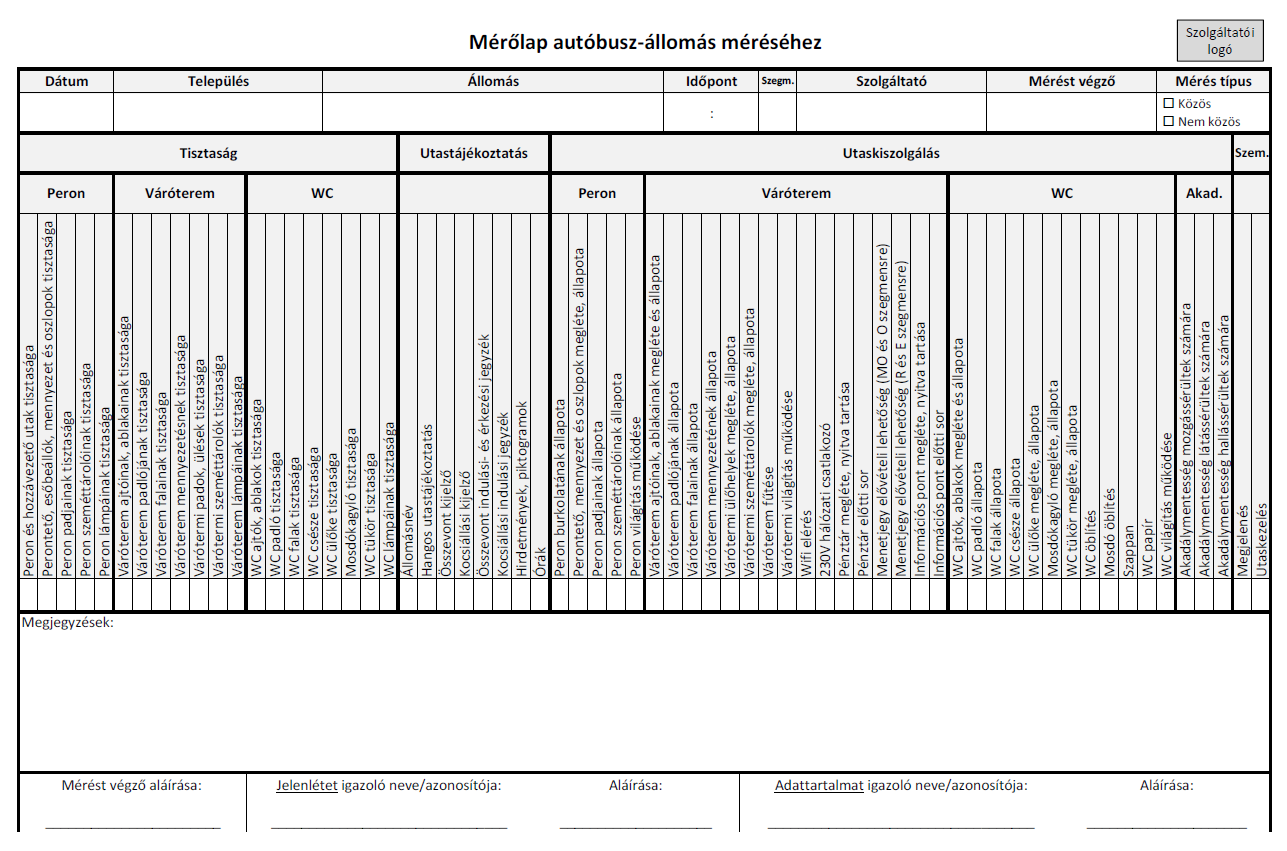


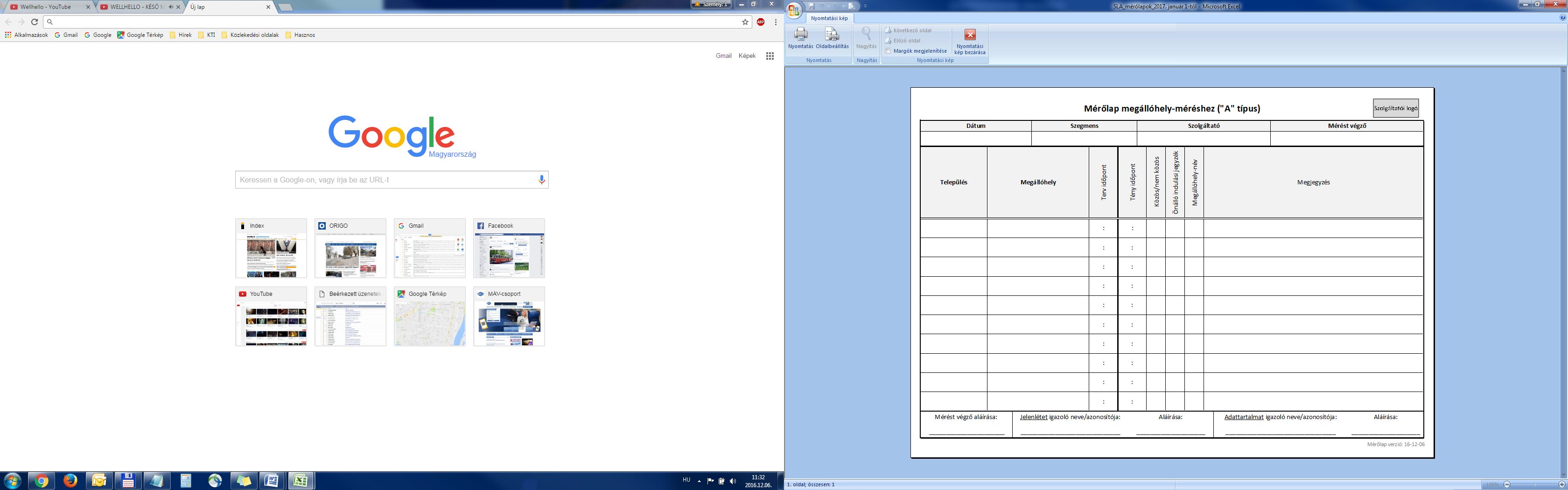


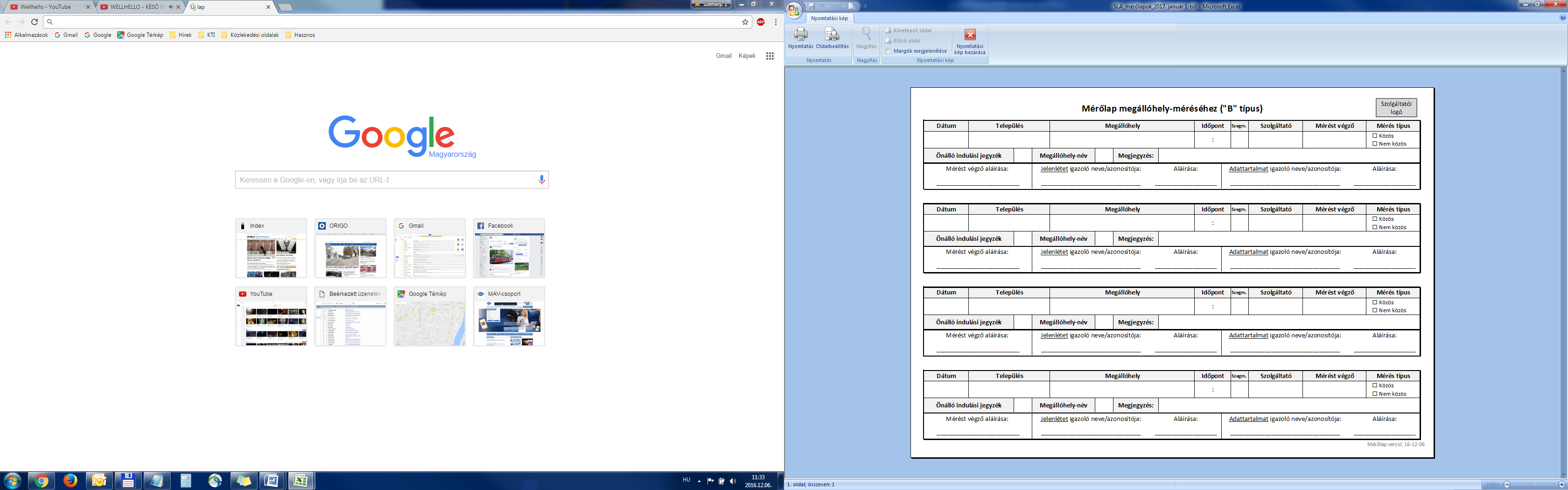




5. számú függelék







6. számú függelék

A szolgáltatási szint számítására használt súlyszámok

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KMO** | **KO** | **KR** | **KE** | **KÁ** | **KU.L.** |
| 25 | 15 | 1 | 2 | 220 | 150 |

7. számú függelék

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | Iktatószám: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **JEGYZŐKÖNYV**  **Közvetlen minőségjavító intézkedést indokló szolgáltatáselégtelenségről** | | | |
| Dátum, időpont: |  | | |
| Helyszín: |  | | |
| A jegyzőkönyv készítőjének (készítőinek) neve: |  | | |
| A jegyzőkönyv készítője által képviselt szervezet: |  | | |
| Szolgáltató: |  | | |
| A szolgáltatáselégtelenség leírása: | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  A jegyzőkönyv készítőjének (készítőinek) aláírása | | A jegyzőkönyv tartalmát tudomásul vettem:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  A szolgáltató képviselőjének aláírása | |

8. számú függelék

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| A képen szöveg, vázlat, rajz, ketrec látható  Automatikusan generált leírás | **MEGRENDELŐI MEGHATALMAZÁS** | Névtelen.png |
| Ikt. Szám:  Alulírott XXX XXX, főosztályvezető az Építési és Közlekedési Minisztérium (1138 Budapest, Váci út. 188., továbbiakban Megrendelő) nevében eljárva meghatalmazom **XXX-**t (szül. hely idő: XXX, XXXX.XX.XX., anyja neve: XXX XXX), hogy a hátoldalon felsorolt társaságoknál a Megrendelő által előírt szolgáltatói tevékenység teljesítését ellenőrizze.  Jelen meghatalmazás a Szolgáltatónál végzett mérések céljából bármely viszonylaton díjmentes utazásra, valamint az utasok által használható létesítményekben és területeken való tartózkodásra, továbbá – amennyiben szükséges –, dokumentálás céljából fénykép- vagy videofelvétel készítésére jogosít.  Érvényes: visszavonásig  Budapest, 202X.  P.H.  meghatalmazó | | |

|  |
| --- |
| Szolgáltató Társaságok:  MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság 1091 Budapest, Üllői út 131.  Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság 9400 Sopron, Mátyás király utca 19.  G-BUSLINE Autóbuszközlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság 8900 Zalaegerszeg, Hatházi utca 1/C  WEEKENDBUS Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság 1104 Budapest, Mádi utca 28-38.  TRANS-TOUR 90 Közlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság 4971 Rozsály, Kossuth utca 21. A. ép.  TRANS-VONAL Közlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság 4971 Rozsály, Kossuth utca 21. A. ép. |