

8./A. SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGÁLLAPODÁS, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁSI SZINT MÉRÉSÉNEK SZABÁLYAI

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

Preambulum

A 8./A. mellékletben foglalt rendelkezések 2021. december 31-ig alkalmazandóak.

I. Alapelvek

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



5. Szolgáltató belső működését, szabályzatait úgy alakítja ki, hogy az egyes minőségi paraméterek tekintetében egyértelműen megállapítható legyen a személyi és/vagy társasági felelősség. A szolgáltató szerződött partnereivel olyan jogviszonyt alakít ki, amely lehetővé teszi, hogy kérésére segítségére legyenek egy-egy hiányosság kivizsgálásában és a szükséges intézkedések meghozatalában.

II. Megrendelői elvárások

1. Tisztaságra és higiéniára vonatkozó megrendelői elvárások

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

az igénybevételből adódó, és padló esetén az időjárás okozta szokásos mértéket, figyelembe véve a kocsi konstrukcióját és műszaki állapotát, valamint az állomás infrastrukturális adottságait. (Amennyiben fagypont alatti hőmérséklet miatt Szolgáltató a kocsik műszaki kiépítettsége, továbbá az állomási tárolási technológia figyelembe vételével a vízfeltöltés és a szappanfelöltés korlátozásáról Megrendelőnek bejelentést tesz, az erre vonatkozó kötelezettség alól mentesül. A mentesség a korlátozás feloldásának bejelentéséig érvényes.) A WC csésze, ülőke nem szennyezett, hulladékoktól mentes.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.6. Mennyezet: a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevételnek megfelelő szokásos mértéket figyelembe véve az állomás épület műszaki állagát.

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

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

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

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

2. Menetrendszerőségre vonatkozó megrendelői elvárások

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

3. Utastájékoztatásra vonatkozó megrendelői elvárások

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1.2.2. A kijelzőknek olvashatóan a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, a rendeltetési állomást és az indulási időt. Legalább 5 perces késés esetén az előzőeken felül mutatnia kell a várható késés mértékét, és a megadotthoz képest esetlegesen eltérő vágány számát.
- 1.3. Szolgáltató honlapot működtet, és közzéteszi legalább az általa végzett személyszállítás menetrendjét, a használt vonalairól készült térképhálózatot, valamint a vonatokon és az állomásokon nyújtott szolgáltatásokat.
- 1.4. Szolgáltató menetrendjét az interneten, saját honlapján közzétett menetrendi adatbázisban rendelkezésre bocsátja.
- 1.5. Szolgáltató telefonos utastájékoztatót tart fenn munkanapokon legalább 6.00-20.00-ig, szabad- munkaszüneti- és ünnepnapokon legalább 8.00-18.00-ig. A telefonos utastájékoztató kiterjed a Szolgáltató által végzett személyszállítás menetrendjére, valamint az ahhoz kapcsolódva nyújtott szolgáltatásokra. A telefonos utastájékoztatósnál a telefonos munkatárs türelmesen, udvariasan, segítőkészen nyújt teljes körű és pontos információt az érdeklődőknek. Az ügyfélszolgálat telefonszámát Szolgáltató a honlapján és a menetrendben jól látható helyen szerepelteti.
- 1.6. A megrendelő az utastájékoztatóra vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés évét követő menetrendi évre vonatkozóan a szerződés évében történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

4. Járművekre vonatkozó megrendelői elvárások

- 1.1. Szolgáltató a Megrendelő által megrendelt típusú, életkorú és felszereltségű járműveket közlekedtet.
- 1.2. Szolgáltató az aktuális menetrendi évben a Személyszállító Vonatok Összeállítási Rendjének (a továbbiakban: SZVÖR) megfelelő járműveket közlekedtet és – amikor a külső hőmérséklet indokoltá teszi – minden olyan járműben kellemes hőmérsékletet teremt a fűtés és a légkondicionáló használatával, amely rendelkezik ezekkel.
- 1.2.1. A SZVÖR-megfelelőség tekintetében a kocsi szolgáltatásának kell tekinteni
- 1.2.1.1. a kocsiosztályt,
 - 1.2.1.2. a légkondicionáló- vagy légjavító berendezés meglétét,
 - 1.2.1.3. a kerékpárral történő utazás lehetőségét (amennyiben a menetrendben a vonathoz meghirdetésre került),
 - 1.2.1.4. a kerekesszékekkel történő utazás lehetőségét (amennyiben a menetrendben a vonathoz meghirdetésre került), valamint
 - 1.2.1.5. a kerekesszék-emelő berendezés meglétét (amennyiben a menetrendben a vonathoz meghirdetésre került).
- 1.2.1. Ha egy feláras országos szegmensbe sorolt vonatban egyetlen légkondicionáló- vagy légjavító berendezéssel felszerelt kocsi sem



közlekedik, azt SZVÖR-től való eltérésnek kell minősíteni a vonat összeállításától függetlenül.

1.2.2. Amennyiben a SZVÖR egy, a vonatban közlekedtetendő járműhöz több lehetséges járműtípust is felsorol, az alapösszeállításban (elsődlegesként, vagyis nem alternatív kocsiként) megjelölt járműtípust kell figyelembe venni, és a SZVÖR-megfelelőséget ahhoz viszonyítva kell az 1.2.1 pontban részletezett szolgáltatások ellenőrzésével értékelni.

1.2.2. Amennyiben egy vonathoz a menetrendben meghirdetésre kerülnek bizonyos szolgáltatások, de a SZVÖR-ben szereplő összeállítás e szolgáltatásokat a menetrendben meghirdetettnél magasabb minőségben teljesíti (pl. magasabb kocsiosztály, nagyobb kerékpár-szállítási kapacitás), a menetrendben meghirdetettnek megfelelő szolgáltatás nyújtása nem számít SZVÖR-eltérésnek.

1.3.A Szolgáltató járműveit olyan felszereltséggel és műszaki állapotban (WC műszaki állapota, ajtók működése, berendezési tárgyak megléte/állapota, világítás megléte/működése) közlekedtetni, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.

1.4.A megrendelő a járműkövetelményeknek való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés évét követő menetrendi évre vonatkozóan a szerződés évében történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

III. Mérési rendszer

1. A szolgáltatói mérés mérési terve

1.1.A mérési terv az a dokumentum, ami egy adott időszakra vonatkozóan napokra lebontva tartalmazza, hogy Szolgáltatónak mely objektumokra mikor, milyen méréseket és hogyan kell elvégeznie.

1.2. Mérés – a közlekedés rendjéhez igazodva – bármely napon történhet.

1.3. A mérési terv a vonatok tekintetében vonatszámmal azonosítva tartalmazza, hogy egy adott napon melyik vonatok tisztaságát, menetrendszerűségét, utastájékoztatását és járműkövetelményeknek való megfelelését, melyik állomásokon, vagy állomások között kell mérni.

1.4. A mérési terv az állomások tekintetében tartalmazza, hogy egy adott napon, mely állomások tisztaságát és utastájékoztatását, mikor kell mérni.

1.5. Az internetes utastájékoztatás mérése a szolgáltatói honlap megtekintését jelenti, melyre a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon kerül sor.

1.6. A telefonos utastájékoztatás mérésére az utaspanaszok alapján, ad-hoc jelleggel kerül sor. Az igény esetén készülő mérési terv tartalmazza, hogy mely időpontokban, milyen jellegű kérdéssel kell tesztelni a telefonos utastájékoztatást.

1.7. A mérési terv összeállításáról a Szolgáltató gondoskodik.

1.8. Az indokolt mintanagyságot az MSZ EN 13549:2001 C1 és C5 táblázatait tartalmazzák. A mintavétel alapjául veendő sokaságnak a megrendelt

szolgáltatási teljesítmény tekintendő. A mintaösszetétel megállapítása a rétegzett, véletlenszerű mintavételi eljárásoknak megfelelően történik, ahol a vasút esetében a feláras országos szegmens a szabványnak megfelelő 3. fokozat (szigorított), az országos és az elővárosi szegmens az 2. fokozat (normál), a regionális szegmens az 1. fokozat (enyhe) alapján kell az egyes rétegek arányát megállapítani.

- 1.9. A mérési terv összeállítása a szegmenseken belül rétegzett mintavétellel történik. A rétegezés területenként a vonatok, illetve állomások és megállóhelyek sokaságon belüli arányait leképezve történik, ahol a területek a MÁV-START Debrecenhez, Szegedhez, Miskolchoz, Celldömölkhez, Pécshez, illetve Budapesthez tartozó területi egységeit jelentik. A sokaság tényleges arányainak leképezése azt jelenti, hogy ha például a Debrecenhez tartozó feláras országos vonatok aránya a menetrendi időszakban az összes feláras országos vonathoz képest 20%, akkor a Debrecenhez tartozó feláras országos vonatok szegmensbeli aránya is – az egészre kerekítések pontatlanságait figyelembe véve megközelítően - 20%.
- 1.10. A mérési terv havi ütemezése során figyelembe kell venni a mérések hatékony elvégzését, vagyis a méréseket lehetőleg úgy kell ütemezni, hogy egy adott napon a mintába kerültek közül az egymáshoz földrajzilag közel eső vonatok, állomások, illetve megállóhelyek kerüljenek mérésre.
- 1.11. A mérési tervnek úgy kell elkészülnie, hogy minden olyan állomáson, megállóhelyen és járművön, ahol valamely paraméter mérésre kerül, hogy az összes többi paraméter is mérésre kerüljön.
- 1.12. Az aktuális menetrendi időszakra, az egyes területekre és szegmensekre eső állomások-és megállóhelyek számát, vonatok havi számát, illetve a belőlük vett minta havi nagyságát a 10. számú Függelék tartalmazza.
- 1.13. Az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontott mérési terv készül a fenti – a telefonos és internetes utastájékoztatásra vonatkozó rész nélküli – tartalommal. A lebontott mérési tervben benne található, hogy a méréseket hol és mikor (helyszín, napon belüli várható időpont) kell elvégezni. Az elkészült mérési terveket a Szolgáltató az aktuális hónap előtt legalább három munkanappal megküldi a KTI Személyközlekedési Igazgatóságnak (KTI SZI).

2. A szolgáltatói mérés elvégzésére vonatkozó szabályok

- 1.1. Az e fejezetben leírt mérések elvégzéséért a Szolgáltató felel.
- 1.2. A Szolgáltató belső szabályzataiban gondoskodik a mérési tervek mérések végrehajtását megelőző bizalmas kezeléséről. Az erre vonatkozó szabályozásba, illetve a szabályozás végrehajtását dokumentáló információkba Megrendelő vagy annak felhatalmazott képviselője betekinthez.
- 1.3. Az állomásokon és vonatokon valamennyi paraméter mérésre kerül.
- 1.4. Vonatok tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján a vonat elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire



vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.

- 1.5. Állomások és megállóhelyek tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az állomás vagy a megállóhely elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után az állomások és megállóhelyek tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet ezen melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.
- 1.6. Menetrendszerőség mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után menetrendszerőség értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon menetrendszerőségre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A menetrendszerőségi mérés alapjául szolgáló órák a magyar idő (GMT +1) szerint kerülnek beállításra, és az egységesség érdekében a pontosságuk minden nap ellenőrzésre kerül. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet ezen melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.7. Állomási utastájékoztató mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után az állomások és megállóhelyek utastájékoztatói paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablon utastájékoztatóra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Hangosbemondóval rendelkező állomásokon a mérést végző személy legalább addig tartózkodik a megjelölt állomáson, amíg legalább egy hangosbemondós utastájékoztató esedékessé nem válik. Az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.
- 1.8. Járművön történő utastájékoztató mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok utastájékoztatói paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon utastájékoztatóra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Járművön történő hangosbemondós utastájékoztató és fedélzeti kijelző működésének mérése csak valós működés közben történhet. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.9. Járműkövetelményeknek való megfelelés mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok járműkövetelmény paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon járműkövetelményekre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó

sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.

- 1.10. Az állomások tisztaságának, az állomási utastájékoztató eszközök meglétének és megfelelő használatának a mérése minden esetben állomáson történik, de történhet állomáson a vonatok tisztaságának – és hangosbemondóval, illetve fedélzeti kijelzővel nem rendelkező vonatok esetén, a járművön történő utastájékoztatásnak – a mérése is.
- 1.11. A mérési terv végrehajtása nem okozhat fennakadást a szolgáltatásban. Amennyiben egy mérés végrehajtása a szolgáltatást akadályozza vagy veszélyezteti, a mérés elvégzésére más módot kell keresni, végső esetben fel kell függeszteni. Ekkor a mérés el nem végzését, és ennek okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.
- 1.12. Amennyiben valamely mérés elvégzésében a mérést végző személy akadályoztatva van, akkor a mérés el nem végzését és az akadályoztatás okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.
- 1.13. Amennyiben a meghiúsult mérések száma meghaladja az eredetileg tervezett mérések számának 10%-át, a Szolgáltató 5 munkanapon belül új mérési tervet készít a kiesett mérések pótlására és azt megküldi a KTI Személyközlekedési Igazgatóságnak (a továbbiakban KTI SZI).
- 1.14. A mérési eredmények dokumentumait Szolgáltató visszakereshető módon megőrzi legalább a mérést követő 3 évig. Megrendelő, illetve képviselője a megőrzési idő lejártáig betekinthet a mérési eredmények dokumentumaiba, illetve azokra vonatkozóan felvilágosítást kérhet.

3. Az internetes és a telefonos utastájékoztatás mérése

- 1.
- 2.

- 2.1. A KTI SZI a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon megnézi, hogy a szolgáltatói honlap tartalmazza-e az aktuális frissítéseket, és egyúttal értékeli a honlap tartalmát és formáját. Ennek során az e melléklet 5. számú függelékében lévő internetes utastájékoztatás szintjét mérő sablont töltik ki az ugyanezen függelékében található kapcsolódó módszertani segédlet alapján. A mérés eredményét – a kitöltött internetes utastájékoztatást értékelő sablont – elektronikusan továbbítják Szolgáltatónak és Megrendelőnek.
- 2.2. A beérkező utaspanaszok alapján Megrendelő dönthet a Szolgáltató telefonos utastájékoztatásának próbahívásokkal történő méréséről. A próbahívásokat a KTI SZI, vagy a Megrendelő által megbízott más szervezet végzik. Ennek során az e melléklet 5. számú függelékében lévő telefonos utastájékoztatás szintjét mérő sablont töltik ki az e melléklet 5. számú függelékében található kapcsolódó módszertani segédlet alapján. A mérések eredményét – a kitöltött internetes utastájékoztatást értékelő sablonokat – a próbahívás-sorozat lezárását követően 5 munkanapon belül elektronikusan továbbítják Szolgáltatónak és Megrendelőnek.

4. A mérési eredmények megrendelőnek való eljuttatása

- 1.
- 2.



3.

4.

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

5. A minőségi paraméterekre vonatkozó szolgáltatói mérések felülmérési rendszere

1.

2.

3.

4.

5.

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



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

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

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

6.1. A mérési eredmények feldolgozása szegmensenként történik.

6.2. A tisztaság és higiénia szegmensenkénti mutatószáma (SzT) a következőképpen áll elő.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

2.1.

2.2.

6.2.1. Adott állomás, illetve vonat minden vizsgálandó paramétere rendelkezik egy tisztaság kritikussága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal



kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott számtani átlagát, ami megadja az adott tisztasági mérés egy számmal kifejezett eredményét (állomás esetén SzTÁi, jármű esetén SzTVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik, a hiányzó elem súlyszámát az értékelésnél figyelmen kívül kell hagyni, úgy, hogy a mért elemeken belüli, arányok változatlanok maradjanak.

6.2.2. A vonatok tisztaságát az adott szegmensben mérő szám (SzTV) az ott történt járműtisztasági mérések során kapott értékek (SzTVi) számtani átlagolásával áll elő.

6.2.3. Az állomások tisztaságát az adott szegmensben mérő szám (SzTÁ) az ott történt állomástisztasági mérések során kapott értékek (SzTÁi) számtani átlagolásával áll elő.

6.2.4. A tisztaság szegmensbeli mérőszáma (SzT) a vonatok szegmensbeli tisztaságának (SzTV) valamint az állomások szegmensbeli tisztaságának (SzTÁ) mérőszáma 65-35 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható: $SzT = 0,65 * SzTV + 0,35 * SzTÁ$.

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

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

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

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

- 4.1.
- 4.2.
- 4.3.
- 4.4.

6.4.1. Adott állomás, illetve vonat minden vizsgálandó eleme rendelkezik egy utastájékoztatás kritikussága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott



számtani átlagát, ami megadja az adott utastájékoztatási mérés egy számmal kifejezett eredményét (állomás esetén SzUÁi, jármű esetén SzUVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik és megléte az adott szegmensben nem elvárás, a hiányzó elem súlyszámát az értékelésnél figyelmen kívül kell hagyni, és a többi mért elem súlyszámait úgy kell módosítani, hogy a mért elemeken belüli arányok változatlanok maradjanak.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.5. A járműkövetelményeknek való megfelelés mért szempontjai egy fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. Egy járműkövetelményeknek való megfelelés mérés eredménye (Szi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő. A járműkövetelményeknek való megfelelést mérő szám (SzJ) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzJi) számtani átlagolásával áll elő.

6.6. A szolgáltatási minőség szegmensbeli mérőszámát (SzSZ) a tisztaság (SzT), a menetrendszerűség (SzP), az utastájékoztatás (SzU) és a járműkövetelményeknek való megfelelés (SzJ) mérőszámainak 22,5-45-22,5-10 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:
$$SzSZ=0,225*SzT+0,45*SzP+0,225*SzU+0,1*SzJ.$$



6.7. A mérési eredményeket a Szolgáltató követhető módon dolgozza fel. A feldolgozás menete során keletkezett rész- és végeredményeket Szolgáltató visszakereshető módon legalább a mérést követő 3 évig megőrzi. Megrendelő, illetve felhatalmazott képviselője a megőrzési idő lejártáig betekinthes a feldolgozás rész- és végeredményeibe, illetve azokról felvilágosítást kérhet.

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

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

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





SEMÁU-START

HELLS-ON-WHEELS

HELLS-ON-WHEELS

THE SUMMIT

[illegible]

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ A VONATMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Vonatszám: vonat száma és neve (IC)

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

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

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

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

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

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

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

	szennyeződés vagy a belső felületen ragadó folt, és - az ablakok összfelületének szennyezettsége (graffiti, firka) a 10%-ot nem haladja meg, kilátást még nem zavarja. (Az összablakok 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy ablakon, ez már „0” értékelésű.) - NEM tekinthető szennyezettségnek a matt felület, amely az üveg előregedéséből származik,	- A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének 11-30%-a között van.	szennyezettség. - A szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének a 30%-át meghaladja vagy - beszürkült felület.	
Padló	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha et a szennyezettség utazási kultúrából (morzsa, újság) vagy időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A padlófelület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csíkos felmosás nyomai láthatók, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A padlófelület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Ülés (Az ülések háttámlája, hátoldala, kartám, fejtám is ide számolandó.) (Nem szennyezettségnek minősül pl. a kopott, varrott huzat, de szennyezettségnek minősül a szennyezettségtől elszíneződött ülés-huzat.)	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülések legfeljebb 10%-án utazási kultúrából adódó szennyezettség.	Elfogadható tisztaság. - Az ülések felületének 11-30%-a szennyezett, vagy - az üléseken apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Az ülések felületének több mint 30%-a szennyezett, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Csomagtartó és asztalok	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, szemét, nyomot hagyó por, vaspör; figyelembe véve a jármű műszaki állapotát.	Elfogadható tisztaság. - Az elszíneződés mértéke kicsi (kevésbé látható), a felület legfeljebb 30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Szeméttárolók (A szeméttároló körüli falfelület az oldalfalhoz, a szeméttároló alatti terület a padlóhoz számolandó.)	Kifogástalan tisztaság. - Maximum színültig van tele, külső felületén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésként, kivétel az esztétikai folt (amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát).	Elfogadható tisztaság. - A szeméttárolók külső felületein legfeljebb 10%-os nem ragadó szennyezettség van, ami nem kopottságból származik; vagy - a hulladékgyűjtők legfeljebb 10%-ából kilóg a szemét.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Külső felületen 10% feletti nem ragadó szennyezettség, ami nem kopottságból származik, vagy - a hulladékgyűjtők több mint 10%-ából kilóg a szemét, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	

Utastér/oldalfalak	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés (graffiti, falfirka, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspör) – ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát; és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl. kopottság) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha az utazási kultúrából (pl. graffiti), időjárásból (sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek legfeljebb 11-30%-a szennyezett, de a szennyezettség nem lehet egybefüggő.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Mennyezet	Kifogástalan tisztaság - A mennyezet azon része, mely érintkezik a csomaggal, nem szennyezi azokat, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl.: volt dohányzó kocsik sárga mennyezete) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a mennyezet-felület legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti, feldobott tárgy miatti nyom) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a mennyezet a csomagokat szennyezi.	
Lámpák	Kifogástalan tisztaság, - a lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést. A lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (A lámpák 10%-ának megfelelő felület viszont nem lehet egy lámpán, mert akkor az már „0” értékelésű.) - NEM tekintendő szennyezettségnek a matt felület, amely a bura elöregedéséből származik.	Elfogadható tisztaság - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – lámpaburán belül vagy kívül – kis mértékben, a felület 11-30%-án csökkenti.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – a lámpaburán belül vagy kívül – nagymértékben, a felület több mint 30%-án csökkenti.	
Kapaszkodók	Kifogástalan tisztaság. - a kapaszkodók felületén nincs ragadó/elszínező szennyeződés, és - az elszennyeződés, figyelembe véve a kocsik műszaki állapotát (rozsdá), nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kapaszkodók összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, de az össz kapaszkodók 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kapaszkodón, ez már „0” értékelésű.) - Külső kapaszkodóknál a por	Elfogadható tisztaság. A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy; a felület mértékétől függetlenül.	

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

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

	tényező okozott. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.)			
Viszonylatra vonatkozó feliratozás	- Az iránytábla vagy külső kijelző tartalmazza közlekedési viszonylatot – kiindulási- és célállomást -, és a főbb érintett (szükség esetén az útirányt meghatározó megállási helyek) állomásokat. Motorvonatok külső kijelzőjén elegendő a célállomás feltüntetése. - Külső kijelző esetén: a jármű konstrukciós felszereltségének megfelelő mennyiségű és elhelyezkedésű külső kijelző megléte és helyes működése szükséges. - Iránytábla esetén: feláras országos szegmensben közlekedő vonatnál minden fel-, illetve leszállási térnél a menetirány szerinti mindkét oldalon el kell helyezni az iránytáblát (4db); kivéve, ha a kocsik konstrukciós kialakítása ezt nem teszi lehetővé (két db iránytáblatartóval rendelkezik, ebben az esetben átlósan 2db iránytábla szükséges). Nem feláras országos szegmensbe tartozó vonatoknál a vonat első és utolsó kocsiában kell mindkét oldalon az iránytáblát elhelyezni (4db), - szimpla Bz motorvonat (max. 3 kocsi) esetén a Bz motorvonaton oldalanként 1-1 db iránytábla szükséges, - a 63-41 számú motorvonaton az ajtó üvegén elhelyezett tartóban kell oldalanként 1-1 iránytáblát elhelyezni. - A több vonatrészből álló vonatoknál, ahol a vonatrészek határára is mindkét vonatrészen el kell helyezni az iránytáblát (kialakítástól függően 2-4db).	- Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen.	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad.	- Nem követelmény.
Kocsiszám-megjelölés	- A kocsiszámra vonatkozó megjelölés jól olvashatóan mutatja a vonatnak megfelelő kocsiszámot. A kocsik kialakításától függően 2-4 db / kocsi. - A kocsik konstrukciós kialakítása akkor engedi meg átlósan a két kocsiszám-megjelölést, ha csak két darab felszerelt iránytáblatartóval vagy külső kijelzővel rendelkezik.	- Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen.	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	- Nem követelmény.
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges és indokolt az alábbiakban felsoroltak közül: 1. a járműben található szolgáltatások jellegére utaló megjelölés (ülő-, háló-, fekvőhelyes-, étkező-, bisztró kocsi, kerékpárszállítás), 2. a kocsi osztályra utaló jelzés	A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljes körű információ. Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - WIFI jelzésre, - beépített kamerára, - hangos utas-	A fizikai feltételek megléte esetén a piktogram hiányzik. Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - szolgáltatás jellegére, - kocsiosztályra, - dohányzás tiltására, - ajtó működésére,	

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

Utastér/fülkeajtók	- Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek (az ajtók legfeljebb 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható).	- Az ajtók több mint 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.	- Legalább egy ajtó nem működik, vagy - aszerelvény a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható.	- Nem ellenőrizhető.
Előtér világítás	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezések rendben és megfelelően működnek.	- Berendezés hiányos, de a világítási funkcióknak még megfelel.	- Berendezés funkcionálisan használhatatlan. (Az égők, fénycsövek több mint 30%-a hiányzik.)	- Nem ellenőrizhető.
Utastér világítás	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezések rendben és megfelelően működnek.	- A berendezések több mint 10%-a hiányos, de összességében a világítási funkcióknak megfelel.	- A berendezések több mint 30%-a hiányos, funkcionálisan használhatatlan.	- Nem ellenőrizhető.
WC világítás	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezés rendben és megfelelően működik.	- A berendezés sérült, hiányos, de a világítási funkcióknak megfelel.	- A berendezés funkcionálisan használhatatlan, vagy - hiányzik.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Ülések/üléshuzatok	- Az ülések, ülészuzatok olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-k hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	
Asztalok	- Az asztalok olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	
Szeméttárolók	- A szeméttárolók és szeméttároló fedeleik olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	

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

EMPU-START

ÁLLOMÁS MÉRÉSI ADATLAP

Gy 52

[illegible]

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ ÁLLOMÁSMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Állomásnév: az állomás neve, ahol a mérés zajlik

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

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

Szolgáltatási szint minősítése

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

	megengedett. - Nem szennyezettségnek minősül pl. a karcos felület.			
Mennyezet	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve állomás épület műszaki állapotát (pl. repedezett vakolat) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% mennyezet-felület alatt megengedett, ha a szennyezettség az utazási kultúrából (pl. graffiti, feldobott tárgy miatti nyom) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja.	- Az állomás-helyiségnek nincs mennyezete.
Világítótestek	Kifogástalan tisztaság. - A lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést, és - a lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (Az lámpák 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy lámpán, ez már „0” értékelésű.) - A matt felület a bura előregedéséből származik, nem tekintendő szennyezettségnek.	Elfogadható tisztaság. - a szennyezettség a fényáteresztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – kis mértékben, a lámpák 11-30%-nak megfelelő felületen csökkenti.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - a szennyezettség fényáteresztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – nagy mértékben csökkenti.	- Az állomás-helyiségben nincsenek világítótestek
Jelek, feliratok, óra	Kifogástalan tisztaság. - Nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.	Elfogadható tisztaság. - Részben szennyezett és még olvasható	Elfogadhatatlan, erős szennyezett. - Nem olvasható, nem látható	- Az állomás-helyiségben nincsenek jelek, feliratok, órák.
Ajtók, kilincsek	Kifogástalan tisztaság. - Ajtó esetén: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (itt kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket. - Kilincs: nem tartalmaz ragadó/elszínező szennyeződést, figyelembe véve a kilincs műszaki állapotát, és - A kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit időjárási tényező okozott. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.)	Elfogadható tisztaság. - A kilincs, ajtó felülete 11-30% között szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Kilincsnél, ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségnek nincs ajtaja.

Falak tisztasága kívül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés (ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek 11-30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiség-nek nincsenek falai.
Falak tisztasága belül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt (ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A fal felületek 11-30%-a szennyezett,	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiség-nek nincsenek falai.
WC csésze	Kifogástalan tisztaság. - A csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a csésze felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA. Erősen zavaró szaghatás.	- Az állomáson nincs WC, vagy - nincs WC-csésze.
WC ülőke	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülőke felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik (ragad, nedves).	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja.	- Az állomáson nincs WC, vagy - a WC ülőke hiányzik.
Mosdókagyló	Kifogástalan tisztaság. - A kagyló darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az egyéb elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kagyló felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja.	- Az állomáson nincs WC, vagy - nincs mosdó-kagyló.

	kultúrából adódik.			
WC Padló	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. papír), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A padló felület 21-50%-a szennyezett, vagy - csíkos felmosás nyomai látszanak, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a szennyezettség mértékétől függetlenül.	- Az állomáson nincs WC.
WC Falak	Kifogástalan tisztaság. - nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt, és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha ez a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti), vagy időjárásból (sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek 11-30%-a szennyezett, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén.	- Az állomáson nincs WC.
WC papír	- WC papír van.	-	- WC papír nincs	- Az állomáson nincs WC.
Peron	Kifogástalan tisztaság. - nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, és - a peron hó-, jég- és csúszásmentes az utasforgalomra megnyitott területeken, figyelembe véve a peron műszaki állapotát (pl. repedezett felület, kavicsal felszórt felület).	Elfogadható tisztaság. - A peron felületek utasforgalomra megnyitott területeinek legfeljebb 30%-a szennyezett, vagy - a peronon apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a peronon ragadó foltok vannak, a felület mértékétől függetlenül vagy - a peron hó-, jég- és csúszásveszélyes az utasforgalomra megnyitott területeken, a felület mértékétől függetlenül.	
Peronnal érintkező vágányzat	Kifogástalan tisztaság. - Nincs eldobált szemét, vagy - gyomnövények.	Elfogadható tisztaság. - A peronnal érintkező vágányzat területe legfeljebb 30%-ban szennyezett, apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén.	- Hó miatt nem ellenőrizhető.

A Szolgáltató kezelésében lévő utasforgalmi útvonalak (Ide tartoznak a járdák, lépcsők, alul- és felüljárók.)	Kifogástalan tisztaság. - Nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, valamint - hó-, jég- és csúszásmentes, figyelembe véve annak műszaki állapotát (pl. repedezett felület, kavicsos felszírt felület).	Elfogadható tisztaság. - A felületek legfeljebb 30%-a szennyezett, apró szemét, kisebb gyomnövény - nem egybe függő - található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén. Ha vannak ragadó foltok, hó-, jég- és csúszásveszély (közlekedési útvonalon), a felület mértékétől függetlenül.	- Nincs ilyen állomás-helyiség
Szeméttárolók (Hulladékgyűjtő körüli falfelület a falakhoz, az alatta lévő terület a padlóhoz számítandó.)	Kifogástalan tisztaság. - Maximum színültig van tele, és - nincsenek rajta (a külső felületén) ragadó/elszínező szennyeződéscsövek, kivétel az esztétikai folt (pl. kopott felület), amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát.	Elfogadható tisztaság. - A külső felületen 10%-os szennyezettség (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), valamint - a hulladékgyűjtők legfeljebb 10%-ából lóghat ki szemét.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A külső felület több mint 10%-a szennyezett (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), vagy - a hulladékgyűjtők több mint 10%-ából kilóg a szemét, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségben nincs szeméttároló.
Utastájékoztató				
Hangos utastájékoztató	- Érthetően, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közölni. - Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, a rendeltetési állomást, a vonatpist és az indulási időt, valamint - legalább 5 perces késés esetén be kell mondani a késés mértékét és okát is.	- Hiányos, nem teljes körű információ.	A hangos utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik, vagy - torz, érthetetlen. - Ha nincs kiépítve ott, ahol elvárás, csak a peronon kell a „0” értékelést adni. - Helytelen tájékoztató esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	- Más állomás-helyiségben került értékelésre, vagy - nem követelmény.
Vizuális utastájékoztató Csak a dinamikus (változtatható jelzőképű) kijelző sorolandó ide.	- A kijelzőknek olvashatóan, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közölni. - Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, a rendeltetési állomást és az indulási időt. - Legalább 5 perces késés esetén közölni kell a késés mértékét.	- Hiányos, nem teljeskörű információ.	A vizuális utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben (váróterem vagy pénztárcsarnok) értékeljük 0-ra. - Helytelen tájékoztató esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	- Más állomás-helyiségben került értékelésre, vagy - Nem követelmény

Hirdetmények (Menetrend)	- Legalább egy helyen megtalálható az érkező-induló vonatok jegyzéke és/vagy menetrendi kivonat, valamint - az aktuális menetrendtől eltérő (vágányzári) hirdetések.	Hiányos, nem teljeskörű információ.	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra.	- Más állomás-helyiségben került értékelésre.
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges piktogram az alábbiakban felsoroltak közül: 1. ki- és bejáratok iránya, (vészkijárat), ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt, 2. személypénztár (belföldi, nemzetközi), információ helye, iránya 3. várótermek, váróhelyiségek, 4. utas WC, 5. térfigyelő kamerára utaló jelzés, 6. csomagmegőrző automata, poggyászmegőrző, 7. egyéb helyiségek jelzése (ügyeletes tiszt, rendőrség), 8. járulékos szolgáltatások jelölése (posta, étterem, taxi) 9. ivóvíz/nem ivóvíz, 10. tilos a dohányzás, 11. utasforgalom elől elzárt terület jelzése (belépni tilos!), 12. jegyautomata, 13. vágány megjelölése.	A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljeskörű információ. Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - Térfigyelő kamerára, - jegykiadó automatára, - csomagmegőrzőre, - egyéb helyiségre, - utasforgalom elől elzárt területre, - járulékos szolgáltatásokra utaló jelzések.	A fizikai feltételek megléte esetén piktogram hiányzik. Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - ki- bejárat megjelölése (ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt), - vágány, - pénztár, - váróterem, - WC, - ivóvíz/nem ivóvíz - dohányzás tiltására utaló jelzések.	

5. függelék

Interneten történő utastájékoztató mérésakor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utas-tájékoztató		
	2	1	0
Rendelkezés-re állás			
Tartalom és megjelenés			

Telefonon történő utastájékoztató mérésakor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utas-tájékoztató		
	2	1	0
Várakozási idő			
Beszélgetés hangneme			
Információtartalom			

Módszertani segédlet az interneten történő utastájékoztatási felmérőlap kitöltéséhez

Szolgáltatói honlap rendelkezésre állása

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

Információtartalom és megjelenés

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

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

Módszertani segédlet telefonon történő utastájékoztatási felmérőlap kitöltéséhez

Várakozási idő

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

Beszélgetés hangneme

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

Információ használhatósága

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

Tisztasági adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				

	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Menetrendszerűségi adatszolgáltatás sablonja

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



Utastájékoztató adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

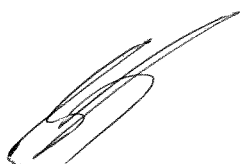
	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Járműkövetelményeknek való megfelelés adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

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



7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

Felülmérést végző személy neve		Jelenlétet igazoló személy neve	
Felülmérésre jogosító dokumentum		Beosztása (Kérem aláhúzni és/vagy kiegészíteni!)	Vezető-jegyzővizsgáló Személypénztáros egyéb.....
Felülmérésre jogosító dok. azonosítója		Dátum és időpont	
Felülmérés helye		Aláírás	

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

-tól	-ig	vonatszám	Vjv aláírása
------	-----	-----------	--------------

7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

Felülmérést végző személy neve		Jelenlétet igazoló személy neve	
Felülmérésre jogosító dokumentum		Beosztása (Kérem aláhúzni és/vagy kiegészíteni!)	Vezető-jegyzővizsgáló Személypénztáros egyéb.....
Felülmérésre jogosító dok. azonosítója		Dátum és időpont	
Felülmérés helye		Aláírás	

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

-tól	-ig	vonatszám	Vjv aláírása
------	-----	-----------	--------------

8. függelék

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

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

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

9/A. függelék

Állomások és megállóhelyek szegmensenkénti besorolása

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

9/B. függelék

Vonatok szegmensenkénti besorolása

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

10. függelék

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

Havi mintanagyság szegmensenként és területenként



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

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

Állomás havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:

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

8./B. SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGÁLLAPODÁS, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁSI SZINT MÉRÉSÉNEK SZABÁLYAI

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

Preambulum

A 8./B. mellékletben foglalt rendelkezések 2021. december 31-ig pilot jelleggel, 2022. január 1-től kötelezően alkalmazandóak.

I. Alapelvek

- I.1. Megrendelő az elvárt szolgáltatási szinteket szegmensenként és szolgáltatási paramétercsoportonként határozza meg, és méri. Az állomások és megállóhelyek (a továbbiakban szolgálati helyek), valamint a vonatok aktuális menetrendi évre vonatkozó szegmensenkénti felsorolását ezen melléklet 9.A és 9.B számú Függeléke tartalmazza.
- I.1.1. Feláras országos szegmensbe tartoznak az InterCity, az Expressz és a belföldi forgalomban igénybe vehető EuroCity, EuroNight, Rajet és Railjet express vonatok, valamint azok a szolgálati helyek, melyeken legalább 3 pár feláras országos besorolású vonat utascsere céljával megáll.
- I.1.2. Elővárosi szegmensbe tartoznak azok a Budapest vonzástérzetében közlekedő vonatok, amelyek a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban Sztv.) szerinti szolgáltatást nyújtják, valamint az elővárosi szolgáltatásra vonatkozó többlet szolgáltatások alapján a Megrendelő ebben a kategóriában jóváhagy, továbbá azok a szolgálati helyek, amelyek nem tartoznak a feláras országos besorolás alá, de az elővárosi vonatok utascsere céljából azokon megállnak.
- I.1.3. Országos szegmensbe tartoznak azok a vonatok, amelyek az Sztv. alapján legalább 100 km távolságra, megyehatárt átlépve közlekednek, vagy a Megrendelő ebbe a szegmensbe sorol, továbbá azok a szolgálati helyek, amelyeken legalább 3 pár országos besorolású vonat megáll, de nem tartoznak sem az elővárosi, sem a feláras országos szegmensbe.
- I.1.4. Regionális szegmensbe a legfeljebb 100 km távolságra közlekedő, legfeljebb egy megyehatárt átlépő vonatok, vagy a Megrendelő által ebbe a szegmensbe sorolt vonatok, továbbá az előző három szegmens egyikébe sem tartozó vonatok, és szolgálati helyek, valamint a Szeged és Hódmezővásárhely között közlekedő vasút-villamos üzem módban ellátott személyszállítási szolgáltatás (továbbiakban vasút-villamos) szerinti vonatok és Szeged és Hódmezővásárhely városok közigazgatási határon belül található megállói tartoznak.
- I.2. A szolgáltatási szint az 5 paraméter (Tisztaság és higiénia, Utastájékoztató, Utaskiszolgálás, Személyzet, Menetrendszerűség) és azok súlyozott összegének szegmensenként (feláras országos, elővárosi, országos, regionális) külön-külön, egy-egy százalékban kifejezett, számszerű értéke.
- I.3. A szolgáltatási szintbe nem tartoznak bele a vis maior esetek által okozott elvárt szolgáltatási szinttől való elmaradások, de a vis maior bekövetkezésének bizonyítása a Szolgáltatót terheli.



- I.4. Szolgáltató a szerződés e mellékletében meghatározott minőségi paraméterek teljesülésére az itt leírtaknak megfelelően szolgáltatói méréseket végez, azok eredményeit dokumentálja és visszakereshető módon 3 évig megőrzi.
- I.5. Az akadálymentesség mérése a vasúti személyszállítást igénybe vevő fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek jogainak biztosításával kapcsolatos ellenőrzés. Kiterjed a mozgássérültek, látássérültek, hallássérültek számára nyújtott és elérhető szolgáltatások ellenőrzésére valamennyi jármű és szolgálati hely esetében.
- I.6. Szolgáltató belső működését, szabályzatait úgy alakítja ki, hogy az egyes minőségi paraméterek tekintetében egyértelműen megállapítható legyen a személyi és/vagy társasági felelősség. A Szolgáltató szerződött partnereivel olyan jogviszonyt alakít ki, amely lehetővé teszi, hogy kérésére segítségére legyenek egy-egy hiányosság kivizsgálásában és a szükséges intézkedések meghozatalában.
- I.7. A minőségcélok elérése nem történhet a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó jogszabályok, ezek közül kiemelten is a munkavégzéssel kapcsolatos és a vasúti közlekedésre vonatkozó szabályok megszegése árán.
- I.8. 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 mérési paraméter nem mérhető vagy nem követelmény, illetve semmilyen módon nem értelmezhető a mérendő járműre, létesítményre, tárgyra, vagy az ellenőrzés akadályokba ütközik.
- I.9. A mérések eredményeinek minőségi szintértékei az alábbiak szerint alakulnak:

Mérési érték	Minőségi szintérték
2	100%
1	75%
0	0%

- I.10. A mérési rendszer működtetése során a mintavétel tervezésekor egyszerre kell törekedni az időbeli és térbeli reprezentativitásra, valamint a mérések időhatékony elvégzését lehetővé tevő munkaszervezésre.
- I.11. A mérések végrehajtásakor a mérés közben, illetve a mérés hatására a szolgáltatásban bekövetkező változásokat (pl. iránytábla csere, hangos utastájékoztató ellenőrzés előtti elmaradása, és ellenőrzés utáni megkezdése) az értékeléskor figyelmen kívül kell hagyni, és az eredeti állapotnak megfelelően kell a minőséget rögzíteni.
- I.12. Amennyiben a Szolgáltató a saját felelősségi körébe tartozó szolgáltatás végrehajtásával mást bíz meg, a szolgáltatás e melléklet keretében ellenőrizhető és ellenőrizendő kell, hogy legyen. 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.
- I.13. Az értékelés során a szolgáltatással kapcsolatban tapasztalt jelenségeket elsősorban az igénybe vevő utas szempontjából kell megközelíteni, kerülni kell a vasútüzemeltetési szempontokból kiinduló megközelítést.



I.14. Fogalom meghatározások

Mérési paraméter: a Megrendelői elvárásokban követelményként meghatározott elemek csoportja (Tisztaság és higiénia, Utastájékoztató, Utaskiszolgálás, Személyzet, Menetrendszerőség).

Mérési hely, csatorna: a szolgálati helyek, vonatok, valamint a járművek és információcsatornák, ahol a mérés történik (Jármű/vonat, szolgálati hely, internet, telefon).

Mérési elem: a szolgálati helyek, vonatok, valamint a járművek azon részei, jellemzői melyekre a Közszolgáltatási szerződés elvárásokat határoz meg (pl. padló, ülés, üléshez, összesítő vizuális utastájékoztató).

II. Megrendelői elvárások

II.1. Tisztaságra és higiénia vonatkozó Megrendelői elvárások

II.1.1. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző járműveit tiszta állapotban közlekedtetni, szolgálati helyeit tiszta állapotban tartja.

II.1.2. **Járművek esetén** a megkívánt tisztaság általános jellemzője az, hogy a vizsgált elem mentes legyen zavaró, egészségkárosító, ragadó szennyeződéstől, valamint az érintkezési felület ne tartalmazzon rászáradt foltokat, darabos hulladékot. Az egyes járműveken található elemeket a következő esetekben nevezzük tisztának.

II.1.2.1. Kocsiszekrény és a feljáróajtók külső felülete: a jármű külső elszennyeződésének mértéke, figyelembe véve a jármű műszaki állapotát, nem haladja meg az igénybevétel okozta elfogadható mértéket.

II.1.2.2. Ablakok kívül-belül: nincsenek ragadó foltok, és nincs kilátást zavaró szennyeződés.

II.1.2.3. Padló: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, a padló elszennyeződése, figyelembe véve a kocsik műszaki állapotát, nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.

II.1.2.4. Ülések, csomagtartók, asztalok, árnyékolás: nincsenek ragadó/elszínező foltok (kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), nincsen hátrahagyott szemét. Csomagtartó mentes a csomagok tisztaságát rontó szennyeződéstől.

II.1.2.5. Szeméttárolók: maximum színültig van tele, nincsenek rajta ragadó/elszínező szennyeződéscsomagok (kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem szennyezi az utas ruházatát).

II.1.2.6. Falak: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsomagok (kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem szennyezi az utas ruházatát). A látható szennyeződés mértéke – figyelembe véve a kocsik műszaki állapotát – nem haladja meg az igénybevételből adódó és az időjárás okozta szokásos mértéket.

II.1.2.7. Mennezet: a látható szennyeződés mértéke - figyelembe véve a kocsik műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó szokásos mértéket.

II.1.2.8. Lámpák: a lámpatest tiszta, a lámpabúra nem tartalmaz a fényátesztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést.

II.1.2.9. Kapaszkodók, ajtók kilincsek, illetve ajtónyitó nyomógombok: nem tartalmaznak látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést. Az elszennyeződés,

figyelembe véve a kocsi műszaki állapotát, nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.

II.1.2.10. WC: szappannal, vízzel, WC-papírral, kéztörölővel fel van töltve, vagy kézszáritóval, továbbá ruhaakasztóval fel van szerelve. A WC-kagyló, WC ülőke, tükör, mosdókagyló, padló, falak elszennyeződése nem haladja meg az igénybevételből adódó, és padló esetén az időjárás okozta szokásos mértéket, figyelembe véve a kocsi konstrukcióját és műszaki állapotát, valamint az állomás infrastrukturális adottságait. (Amennyiben fagypont alatti hőmérséklet miatt Szolgáltató a kocsik műszaki kiépítettsége, továbbá az állomási tárolási technológia figyelembe vételével a vízfeltöltés és a szappanfelöltés korlátozásáról Megrendelőnek bejelentést tesz, az erre vonatkozó kötelezettség alól mentesül. A mentesség a korlátozás feloldásának bejelentéséig érvényes.) A WC csésze, ülőke nem szennyezett, ragadó foltoktól, hulladékoktól mentes. A WC világítás hiánya esetén (ablaktalan WC, illetve sötétben történő mérés) a WC nem rendelkezésre állónak minősül, a további utaskiszolgálási és tisztasági paraméterek ellenőrzése nem kivitelezhető, a Szolgáltató az erre vonatkozó kötelezettség alól mentesül.

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

II.1.2.12. Ajtók és kilincsek: ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok (kivétel csak az esztétikai folt (kopás), amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, a kilincs nem tartalmaz látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést, figyelembe véve a kocsi konstrukcióját és műszaki állapotát.

II.1.2.13. Előterek, oldalfalak: a padlón nincs darabos szemét, hozzáragadt szennyeződés, az oldalfalak szennyeződéstől mentesek, kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem szennyezi az utas ruházatát.

II.1.3. **Szolgálati helyek esetén** a megkívánt tisztaság általános jellemzője az, hogy a vizsgált elem mentes legyen zavaró szennyeződéstől, valamint az érintkezési felület ne tartalmazzon rászáradt foltokat, szemetet. Az egyes szolgálati helyeken található elemeket a következő esetekben nevezzük tisztának.

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

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

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

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

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

- II.1.3.6. Mennyezet: a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevételnek megfelelő szokásos mértéket figyelembe véve az állomás épület műszaki állagát.
- II.1.3.7. Lámpák: a lámpabura nem tartalmaz a fényátersztő képességet jelentősen (megvilágítási határértékhez mérten) befolyásoló szennyeződést.
- II.1.3.8. WC: a WC-kagyló, ülőke, tükör, mosdókagyló, padló, falak elszennyeződése - figyelembe véve az állomás épület műszaki állagát – nem haladja meg az igénybevételből adódó és az időjárás okozta szokásos mértéket. A mellékhelyiség WC papírral, szappannal, kéztörölővel fel van töltve, vagy kézszáritóval fel van szerelve,. WC-nek csak a vízőblítéses angol WC tekintendő.
- II.1.3.9. Peron: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, hó-, jég- és csúszásmentes, síkosságmentesítő anyagoktól mentes a jeges időszak után.
- II.1.3.10. Peronnal érintkező vágányzat: nincs eldobált szemét, gyomnövények.
- II.1.3.11. Jelek, feliratok, óra: nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.
- II.1.3.12. Ajtók és kilincsek: ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, a kilincs nem tartalmaz látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést, figyelembe véve az állomás épület műszaki állagát.
- II.1.3.13. A Szolgáltató kezelésében lévő utasforgalmi útvonalak: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, hó-, jég- és csúszásmentes.
- II.1.3.14. Kerékpártároló: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, esztétikailag zavaró, egybefüggő gyomnövényes terület, hó-, jég- és csúszásmentes.
- II.1.4. A Megrendelő a tisztaságra és higiéniaira vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan az adott menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

II. 2. Menetrendszerőségre vonatkozó Megrendelői elvárások

- II.2.1. Szolgáltató vonatait a menetrendnek megfelelően, pontosan közlekedteti.
- II.2.2. Pontosnak akkor minősül egy vonat, ha a tényleges indulási vagy érkezési időpont a menetrendben meghirdetethez képesti késése legfeljebb 5 perc (0-5'59") a mért szolgálati hely(ek)en, továbbá egyik mért szolgálati helyről sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetett időpontnál korábban. Indulásnak a fel- és leszállóhelyről való indulást, míg érkezésnek a fel- és leszállóhelyen történő megállást nevezzük.
- II.2.3. A Megrendelő a menetrendszerőségre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan a megelőző menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített érték alapján történik.
- II.2.4. Azon vonatok esetében, melyek a közforgalmú menetrendben felszállás céljából nem kerülnek meghirdetésre és csak leszállás céljából állnak meg, szolgáltatás minőségének ellenőrzése alkalmával korábbi indítás során a menetrendszerőség



nem minősül negatívan. A Szolgáltatónak tájékoztatási kötelezettsége van az érintett vonatokról a Megrendelő és annak megbízottja részére, amennyiben ilyen belső rendelkezés kiadására kerül sor.

II.3. Utastájékoztatásra vonatkozó Megrendelői elvárások

- II.3.1. A közszolgáltatást végző, hangos utastájékoztató rendszerrel és/vagy fedélzeti kijelzővel felszerelt **járműveken** és a közszolgáltatásban érintett hangos utastájékoztató rendszerrel és/vagy vizuális utastájékoztatóval felszerelt **szolgálati helyeken** a Szolgáltató érthetően és olvashatóan biztosítja az utasok számára az utazáshoz szükséges információkat, beleértve a csatlakozó vonatokra való átszállás lehetőségeit is.
- II.3.2. A Szolgáltatónak a közszolgáltatást végző **járműveken** a következő utastájékoztatási eszközöket kell megfelelően használnia.
- II.3.2.1. Feláras országos szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás és kocsiszám-megjelölés (táblán és/vagy kijelzőn, 2-4 db/kocsi a kialakítástól függően), hangos utastájékoztatás, fedélzeti kijelző.
- II.3.2.2. Elővárosi szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás oldalanként és vonatonként legalább 2 db (iránytáblán vagy kijelzőn - kivéve, ha a jármű konstrukciósan kevesebb iránytábla-tartóval vagy kijelzővel felszerelt), hangos utastájékoztatás, fedélzeti kijelző.
- II.3.2.3. Országos szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás legalább 2 db oldalanként és vonatonként vagy eltérő viszonylatonként, kocsi csoportonként (iránytáblán vagy kijelzőn); kivéve, ha a jármű konstrukciósan kevesebb iránytábla-tartóval vagy kijelzővel felszerelt.
- II.3.2.4. Regionális szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás legalább 2 db oldalanként és vonatonként és eltérő viszonylatonként, kocsi csoportonként (iránytáblán vagy kijelzőn); kivéve, ha a jármű konstrukciósan kevesebb iránytábla-tartóval vagy kijelzővel felszerelt. Vasút-villamos jármű esetén szegmensbesorolástól függetlenül a kocsiszám megjelölés kivételével valamennyi utastájékoztatási mérési elem értékelendő. Vasút-villamos járművek utasterében el kell helyezni a személyszállítási üzletszabályzat kivonatát és a díjszabást.
- II.3.3. Az előző pontban meghatározott utastájékoztató eszközök megfelelő használata a járműveken a következőket jelenti.
- II.3.3.1. Az iránytáblának vagy külső kijelzőnek egyértelműen tartalmaznia kell a közlekedési viszonylatot, a célállomást és a főbb érintett állomásokat. Iránytábla használata esetén egy oldalon egy viszonylat és egy irány feltüntetése szükséges, mely az utaster felé is azonos tartalommal ad tájékoztatást. Amennyiben a vonatnak viszonylatszámozási rendszerben meghirdetett viszonylatszáma van, a viszonylatszámnak az iránytáblán szerepelnie kell.
- II.3.3.2. A hangos utastájékoztatásnak tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben. A vonat valamennyi állomására való érkezést megelőzően be kell mondani az aktuális állomást, valamint az átszállási lehetőségek irányát. II.3.3.3. A fedélzeti kijelzőnek – az utasterben – mutatnia kell a következő állomást és célállomást, valamint a pontos időt. Az utastájékoztatási tartalomnak legalább a menetidő felében láthatónak kell lennie.
- II.3.3.4. A közforgalmú menetrendben meghirdetett helyeken kívüli megállás és zavar esetén tájékoztatást kell adni hangos utastájékoztató által vagy vizuális kijelzőn

keresztül, vagy ennek hiányában előszóval a zavar okairól, várható időtartamáról. Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces veszteglés.

II.3.3.5. Szolgáltató köteles járműveit az utazáshoz szükséges információs piktogramokkal ellátni.

II.3.4. A Szolgáltatónak a **szolgálati helyeken** a következő utastájékoztatói eszközöket kell megfelelően használnia.

II.3.4.1. Feláras országos szegmens esetén, állomásokon: hangos utastájékoztató, összesítő kijelző, utazáshoz szükséges információk, vágányhoz tartozó kijelző (ha a szolgálati hely vágányainak paraméterei nem teszik lehetővé a vágányhoz tartozó kijelző kihelyezését, akkor összesítő monitor is helyettesítheti);

II.3.4.2. Elővárosi szegmens esetén, állomásokon: hangos utastájékoztató; összesítő kijelző, utazáshoz szükséges információk, vágányhoz tartozó kijelző (ha a szolgálati hely vágányainak paraméterei nem teszik lehetővé a vágányhoz tartozó kijelző kihelyezését, akkor összesítő monitor is helyettesítheti).

II.3.4.3. Elővárosi szegmens esetén, megállóhelyeken: utazáshoz szükséges információk.

II.3.4.4. Országos szegmens esetén, szolgálati helyeken: utazáshoz szükséges információk; hangos utastájékoztató, ahol a szolgálati hely rendelkezik ilyen berendezéssel.

II.3.4.5. Regionális szegmens esetén, szolgálati helyeken: utazáshoz szükséges információk.

A Szeged és Hódmezővásárhely között közlekedő vasút-villamos Szeged és Hódmezővásárhely városok közigazgatási határon belül található megállóiban, indulási jegyzék és vágányzári hirdetményt és utalást kell kihelyezni, hogy az üzletszabályzat és díjszabás elérhető a MÁVDIREKT +36 (1) 3 49 49 49-es telefonszámán és a www.mavcsoport.hu honlapon.

Szeged és Hódmezővásárhely között közlekedő vasút-villamos által érintett nyílt hozzáférésű pályahálózat szolgálati helyein a vasútvillamosra vonatkozó utazási információkat is ki kell helyezni (vasút-villamos személyszállítási üzletszabályzat kivonat, vasútvillamos díjszabás, és vasút-villamos induló vonatok jegyzéke).

II.3.4.6. Szolgáltató köteles szolgálati helyeit az utazáshoz szükséges információs piktogramokkal ellátni.

II.3.5. Az előző pontban meghatározott utastájékoztató eszközök megfelelő használata az állomásokon a következőket jelenti.

II.3.5.1. A hangos utastájékoztatásnak valamennyi hangos utastájékoztatásra kiépített helyiségben helyes adattartalommal és érthetően a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, szükség esetén az útirányt, a rendeltetési állomást, a vonattípust és az indulási időt, továbbá a megállási rendet. Legalább 5 perces késés esetén az előzőeken felül be kell mondani a várható késés mértékét, a késés okát.

II.3.5.2. A kijelzőknek olvashatóan a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat időrendben közzétennie. Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, szükség esetén az útirányt a rendeltetési állomást és az indulási időt. Legalább 5 perces késés esetén az



előzőeken felül mutatnia kell a várható késés mértékét, vagy a várható érkezési, illetve indulási időt és a megadotthoz képest esetlegesen eltérő vágány számát.

Szeged és Hódmezővásárhely között közlekedő vasút-villamos által érintett megállók tekintetében a Szeged és Hódmezővásárhely városok közigazgatási határain belül található megállókban, ahol vizuális kijelző kiépítésre került, annak működőképessége és helyes tartalma kerül ellenőrzésre.

- II.3.6. A közszolgáltatásban érintett szolgálati helyeken a Szolgáltató az utasok számára biztosítja az utazáshoz szükséges információkat, melyek a személyszállítási üzletszabályzat kivonat, díjszabás, érkező/induló vonatok jegyzéke, vágányzári hirdetmény vagy menetrendi változásra vonatkozó felhívás. Szolgálati helyen a Szolgáltató a váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen biztosítja az utazáshoz szükséges információkat.
- II.3.7. A közszolgáltatásban érintett szolgálati helyeken a Szolgáltatónak törekednie kell a szolgálati hely méretéből és felépítéséből adódóan, valamint a jellemző utasáramlatok útvonalából következő piktogramozásra. Kerülni kell a túlzott mértékű vagy felesleges informálást.
- II.3.8. Szolgáltató honlapot működtet, és közzéteszi legalább az általa végzett személyszállítás menetrendjét, a használt vonalairól készült térképhálózatot, valamint a szolgálati helyeken nyújtott szolgáltatásokat. Részletes leírás a III.3.2. fejezetben.
- II.3.9. Szolgáltató menetrendjét az interneten, utazás tervezőben közzétett menetrendi adatbázisban rendelkezésre bocsátja.
- II.3.10. Szolgáltató telefonos utastájékoztatót tart fenn munkanapokon legalább 6.00-20.00-ig, szabad- munkaszüneti- és ünnepnapokon legalább 8.00-18.00-ig. A telefonos utastájékoztató kiterjed a Szolgáltató által végzett személyszállítás menetrendjére, valamint az ahhoz kapcsolódva nyújtott szolgáltatásokra. A telefonos utastájékoztatónál a telefonos munkatárs türelmesen, udvariasan, segítőkészen nyújt teljes körű és pontos információt az érdeklődőknek. Az ügyfélszolgálat telefonszámát Szolgáltató a honlapján és a menetrendben jól látható helyen szerepelteti.
- II.3.11. A Szolgáltató köteles gondoskodni a megfelelő utastájékoztatásról, közzétételről éves menetrend váltás esetén a változást megelőzően legalább 30 nappal.
- A szolgáltatás szüneteltetése, megszűnése vagy korábbi időpontban történő közlekedtetése esetén legalább 14 nappal; új vonat beállítását vagy a meghirdetettnél későbbi időpontban történő közlekedését legalább 7 nappal a változást megelőzően gondoskodni köteles a megfelelő utastájékoztatásról, közzétételről.
- II.3.12. A Megrendelő az utastájékoztatásra vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan az adott menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

II.4. Utaskiszolgálásra vonatkozó Megrendelői elvárások

Az aktuális menetrendi évben a közszolgáltatást végző **járműveken** és a közszolgáltatásban érintett **szolgálati helyeken** a Szolgáltató biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.

II.4.1. Szolgáltató a közszolgáltatás ellátására a Megrendelő által megrendelt típusú, állapotú és felszereltségű **járműveket** közlekedtet.

II.4.1.1. Szolgáltató az aktuális menetrendi évben a Személyszállító Vonatok Összeállítási Rendjének (a továbbiakban: SZVÖR) megfelelő járműveket közlekedtet és – amikor a külső hőmérséklet indokoltá teszi – minden olyan járműben kellemes hőmérsékletet teremt a fűtés és a légkondicionáló használatával, amely rendelkezik ezekkel.

II.4.1.2. A SZVÖR-megfelelőség tekintetében a kocsis szolgáltatásának kell tekinteni:

II.4.1.2.1. a kocsiosztályt,

II.4.1.2.2. a légkondicionáló- vagy légjavító berendezés meglétét,

II.4.1.2.3. a kerékpárral történő utazás lehetőségét (amennyiben a menetrendben a vonathoz meghirdetésre került),

II.4.1.2.4. a kerekesszékekkel történő utazás lehetőségét (amennyiben a menetrendben a vonathoz meghirdetésre került), valamint

II.4.1.2.5. a kerekesszék-emelő berendezés meglétét (amennyiben a menetrendben a vonathoz meghirdetésre került).

II.4.1.3. Ha egy feláras országos szegmensbe sorolt vonatban egyetlen légkondicionáló- vagy légjavító berendezéssel felszerelt kocsi sem közlekedik, azt SZVÖR-től való eltérésnek kell minősíteni a vonat összeállításától függetlenül.

II.4.1.4. Amennyiben a SZVÖR egy, a vonatban közlekedtetendő járműhöz több lehetséges járműtípust is felsorol, az alapösszeállításban (elsődlegesként, vagyis nem alternatív kocsiként) megjelölt járműtípust kell figyelembe venni, és a SZVÖR-megfelelőséget ahhoz viszonyítva kell a II.4.1.2. pontban részletezett szolgáltatások ellenőrzésével értékelni.

II.4.1.5. Amennyiben egy vonathoz a menetrendben meghirdetésre kerülnek bizonyos szolgáltatások, de a SZVÖR-ben szereplő összeállítás e szolgáltatásokat a menetrendben meghirdetettnél magasabb minőségben teljesíti (pl. magasabb kocsiosztály, nagyobb kerékpár-szállítási kapacitás, alacsonypadló), a menetrendben meghirdetettnek megfelelő szolgáltatás nyújtása nem számít KÖSZ-eltérésnek. Ellenkező esetben a menetrendben meghirdetettnél alacsonyabb minőségben teljesít, a szolgáltatás nyújtása SZVÖR-eltérésnek számít.

II.4.1.6. A SZVÖR-nek megfelelően összeállított vonatban kocsinként legalább egy WC-t, emeletes motorvonat esetén legalább három WC-t biztosítani kell az utaskiszolgálás érdekében. Kocsinként, motorvonat egységenként több WC esetében a rendelkezésre álló WC(k) kerülnek ellenőrzésre, a lezárt (műszaki okok miatt lezárt) WC nem kerül minősítésre amennyiben van másik rendelkezésre álló a kocsi-ban.

II.4.1.7. Vasút-villamos jármű esetén utaskiszolgálás mérési elemeknél műszaki felszereltség hiányában a WC nem minősítendő.

II.4.1.8. A Szolgáltató járműveit olyan felszereltséggel és műszaki állapotban (WC műszaki állapota, ajtók működése, berendezési tárgyak megléte/állapota, világítás megléte/működése) közlekedtet, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.

II.4.1.9. Feláras országos és elővárosi szegmensbe közlekedő járműveknek 230 voltos hálózati csatlakozóval szabványos, „F” típusú kell, hogy felszereltek legyenek. E

mellett „A” típusú, 5 V feszültségű USB aljzat telepítése is támogatott. Fülkés kocsiban fülkénként 2 db, Termes kocsiban páholyonként 2 db, illetve soros elrendezés esetén üléspáronként 1 db csatlakozó biztosítása. WIFI kapcsolat kiépítettséggel kell rendelkezniük. Feláras országos szegmensbe közlekedő járműveknek a jármű utasterében árnyékolással kell, hogy felszereltek legyenek.

II.4.1.10. Feláras országos szegmensbe tartozó vonatok esetében a SZVÖR-megfelelőségen felül, amennyiben terv szerint az IC kocsik mellé – helyjegy nélkül igénybe vehető – gyorsvonati kocsik is besorozásra kerülnek (hibrid-IC), akkor a gyorsvonati kocsikra vonatkozó elvárások országos szegmensnek minősülnek.

II.4.1.11. A Megrendelő a járműkövetelményeknek való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan az adott menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

II.4.2. A Szolgáltató a **szolgálati helyeken** biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.

II.4.2.1. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző szolgálati helyeken a következő utaskiszolgálási igényeknek felel meg.

II.4.2.1.1. Szolgálati hely esetén: állomásépület; mellékhelyiség; peron, perontető; közlekedési utak, járda; alul,- felüljáró, lépcsők, mozgólépcsők; lift; peronnal érintkező vágányzat; esőbeálló; elötető; jegyautomata; kerékpártároló.

II.4.2.1.2. Az ellenőrzés során értékelhető helyiségek és a hozzájuk tartozó mérési elemek szempontjait a szolgálati hely mérési adatlap tartalmazza.

II.4.2.2. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző feláras országos szegmensbe tartozó szolgálati helyeken gondoskodik váróteremről, váróhelyiségről (váróterem, utascarnok, pénztárcsarnok) és WC használat biztosításáról.

II.4.2.3. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző valamennyi szolgálati helyen gondoskodik a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatáshoz való hozzáféréséről.

II.4.2.4. A Szolgáltató szolgálati helyeit olyan felszereltséggel és műszaki állapotban (WC műszaki állapota, ajtók működése, berendezési tárgyak megléte/állapota, világítás megléte/működése) üzemelteti, mint ami az arra a szolgálati helyre jellemző újszerű vagy felújításkori állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.

II.4.2.5. A Megrendelő a szolgálati helyeknek való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása az aktuális menetrendi évre vonatkozóan a megelőző évben történő mérések eredményei alapján történik, melyet záradékban rögzít.

II.4.2.6. Fogalom meghatározások

Peronok, perontető: szolgálati helyeken az utasok ki és beszállását megkönnyítő vágány melletti építmény, illetve az időjárási események ellen védelmet nyújtó tető.

Közlekedési utak, járda: szolgálati hely épületének elérhetőségét és az épület és a peron közötti eljutást biztosító, a szolgáltató kezelésében lévő műtárgy.

Esőbeálló: egyszerű módon, részben vagy teljesen oldalfalakkal épített, általában egyterű építmény a peronon.

Előtető: épület valamennyi, az utasforgalom részére megnyitott bejárata fölé épített, az épület homlokzatára szerelt vagy az épület homlokzata elé épített rögzített tetőszerkezet.

II.4.3. A Szolgáltató a járműveken és a szolgálati helyeken biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket a fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességű személyek számára.

II.4.3.1. Akadálymentesség biztosítása mozgássérültek számára: szolgálati helyen a Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott valamennyi terület (peron, váróterem, pénztár, WC) elérhető akadálymentesen (szintben, rámpával, lifttel, kerekesszék emelővel).

Peron szintbéli elérése abban az esetben fogadható el, amennyiben az átjárást tiltó tábla mellett külön tábla hívja fel a figyelmet a mozgásukban korlátozottak részére forgalmi szolgálattevő vagy más, a vágányok közötti mozgásra engedéllyel rendelkező munkavállaló segítségének kérésére.

Vasút-villamos esetén a várakozásra kialakított szigetre való eljutás értékelendő.

Jármű esetében műszaki felszereltségét tekintve kerekesszék emelővel, rámpával, illetve kerekesszékes utazásra alkalmas hely kialakítással felszerelt, vagy a jármű alacsony belépési magassággal kialakított.

Ha az állomáson mosdóról gondoskodnak, legalább egy férfiak és nők számára egyaránt használható fürkének kerekesszékekkel megközelíthetőnek kell lennie megfelelő piktogrammal ellátva.

II.4.3.2. Akadálymentesség biztosítása hallássérültek számára: szolgálati helyen a vizuális utastájékoztatás, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetések, jármű esetében a viszonylatra vonatkozó feliratozás, kocsiszám megjelölés, fedélzeti kijelző a korábban részletezett elvárásoknak megfelelően.

II.4.3.3. Akadálymentesség biztosítása látássérültek számára: szolgálati helyen a hangos utastájékoztatás a korábban részletezett elvárásoknak megfelelően, továbbá vakvezető sáv van kiépítve az állomás épületének elérését és elhagyását segítve, továbbá a pénztár és a peronok között, jármű esetében a hangos utastájékoztatás a korábban részletezett elvárásoknak megfelelően.

II.5. Személyzetre vonatkozó Megrendelői elvárások

II.5.1. Járművek esetében az utasokkal kapcsolatban lévő személyzet (valamennyi jegyvizsgáló), szolgálati helyek esetében a jegyértékesítő személyzetre vonatkozó mérési paramétercsoportban a minősítés, a megjelenés az utaskezelés és az utastájékoztatás színvonala alapján történik.

II.5.2. A vonat, illetve a szolgálati hely személyzete köteles az adott helyzetben tőle elvárható pontossággal és részletességgel tájékoztatni az utasait arról, ha a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben valamilyen, az utazást befolyásoló tényező merült fel (pl.: 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 közforgalmú menetrendben meghirdetett helyeken kívüli megállás és zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztegelés. A tájékoztatás történhet



hangosító berendezésen vagy fedélzeti kijelzőn keresztül, vagy ennek hiányában előszóval.

III. Mérési rendszer

III.1. A Szolgáltatói mérés mérési terve

- III.1.1. A mérési terv az a dokumentum, ami egy adott időszakra vonatkozóan napokra lebontva tartalmazza, hogy Szolgáltatónak mely objektumokra mikor, milyen méréseket és hogyan kell elvégeznie.
- III.1.2. Mérés – a közlekedés rendjéhez igazodva – bármely napon történhet.
- III.1.3. A mérési terv a vonatok tekintetében vonatszámmal azonosítva tartalmazza, hogy egy adott napon melyik vonatok tisztaságát, menetrendszerűségét, utastájékoztatását és járműkövetelményeknek való megfelelését, valamint a személyzet tevékenységét melyik szolgálati helyeken, vagy vonatok fedélzetén mely szolgálati helyek között kell mérni.
- III.1.4. A mérési terv a szolgálati helyek tekintetében tartalmazza, hogy egy adott napon, mely szolgálatihelyek tisztaságát, utastájékoztatását, utaskiszolgálását és személyzetét mikor kell mérni.
- III.1.5. Az internetes utastájékoztatás mérése a szolgáltatói honlap megtekintését jelenti, melyre a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon kerül sor.
- III.1.6. A telefonos utastájékoztatás mérésére az utaspanaszok alapján, ad-hoc jelleggel kerül sor. Az igény esetén készülő mérési terv tartalmazza, hogy mely időpontokban, milyen jellegű kérdéssel kell tesztelni a telefonos utastájékoztatást.
- III.1.7. A mérési terv összeállításáról a Szolgáltató gondoskodik.
- III.1.8. Az indokolt mintanagyságot az MSZ EN 13549:2001 C1 és C5 táblázatai tartalmazzák. A mintavétel alapjául veendő sokaságnak a megrendelt szolgáltatási teljesítmény tekintendő. A mintaösszetétel megállapítása a rétegzett, véletlenszerű mintavételi eljárásoknak megfelelően történik, ahol a vasút esetében a feláras országos szegmens a szabványnak megfelelő 3. fokozat (szigorított), az országos és az elővárosi szegmens az 2. fokozat (normál), a regionális szegmens az 1. fokozat (enyhe) alapján kell az egyes rétegek arányát megállapítani.
- III.1.9. A mérési terv összeállítása a szegmenseken belül rétegzett mintavétellel történik. A rétegzés területenként a vonatok, illetve szolgálati helyek sokaságon belüli arányait leképezve történik, ahol a területek a Szolgáltató Debrecenhez, Szegedhez, Miskolchoz, Szombathelyhez, Pécshez, illetve Budapesthez tartozó területi egységeit jelentik. A sokaság tényleges arányainak leképezése azt jelenti, hogy ha például a Debrecenhez tartozó feláras országos vonatok aránya a menetrendi időszakban az összes feláras országos vonathoz képest 20%, akkor a Debrecenhez tartozó feláras országos vonatok szegmensbeli aránya (mintaszám) is – az egésze kerekítések (tört szám esetén az általános kerekítési szabály) pontatlanságait figyelembe véve megközelítően, - 20%.—A Szolgáltató a szabványból vagy Megrendelői előírásból következő mintanagysághoz képest kis mértékben, de legfeljebb 10%-kal több mérést tervez, hogy az előírt szabvány szerinti mintaszámok az esetlegesen elmaradó mérések mellett is teljesüljenek.

- III.1.10. A mérési terv havi ütemezése során figyelembe kell venni a mérések hatékony elvégzését, vagyis a méréseket lehetőleg úgy kell ütemezni, hogy egy adott napon a mintába kerültek közül az egymáshoz földrajzilag és időben közel eső vonatok, szolgálati helyek kerüljenek mérésre.
- III.1.11. A mérési tervnek úgy kell elkészülnie, hogy minden olyan szolgálati helyen és járművön, ahol valamely paraméter mérésre kerül az összes többi paraméter is mérésre kerüljön.
- III.1.12. Az aktuális menetrendi időszakra, az egyes területekre és szegmensekre eső szolgálati helyek számát, vonatok havi számát, illetve a belőlük vett minta havi nagyságát jelen melléklet 10. számú függeléke tartalmazza.
- III.1.13. Az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontott mérési terv készül a fenti – a telefonos és internetes utastájékoztatásra vonatkozó rész nélküli – tartalommal. A lebontott mérési tervben benne található, hogy a méréseket hol és mikor (helyszín, napon belüli várható időpont) kell elvégezni. Az elkészült mérési terveket a Szolgáltató az aktuális hónap előtt legalább 3 munkanappal megküldi a KTI Személyszállítási Közszolgáltatási Igazgatóságnak (KTI SZKI).

III.2. A Szolgáltatói mérés elvégzésére vonatkozó szabályok

- III.2.1. Az e fejezetben leírt mérések elvégzéséért a Szolgáltató felel.
- III.2.2. A Szolgáltató belső szabályzataiban gondoskodik a mérési terveknek a mérések végrehajtását megelőző 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. Az erre vonatkozó szabályozásba, illetve a szabályozás végrehajtását dokumentáló információkba Megrendelő vagy annak felhatalmazott képviselője betekinhet.
- III.2.3. A szolgálati helyeken és vonatokon valamennyi paraméter mérésre kerül. A Szolgáltató a Megrendelő megbízottjának eljuttatja a mérési tervet, melyet az adott hónap során végrehajt. A Szolgáltató képviselője a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes szegmensekhez 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.
- III.2.4. Vonatok tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján a vonat elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- III.2.5. Szolgálati helyek tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az állomás vagy a megállóhely elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a szolgálati helyek tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú



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

- III.2.6. Menetrendszerűség mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után menetrendszerűség értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon menetrendszerűségre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A menetrendszerűségi mérés alapjául szolgáló órák a magyar idő (GMT +1) szerint kerülnek beállításra, és az egységesség érdekében a pontosságuk minden nap ellenőrzésre kerül. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- III.2.7. Szolgálati hely utastájékoztató mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után az szolgálati helyek utastájékoztató paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy az szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon utastájékoztatóra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Hangos utastájékoztató berendezéssel rendelkező szolgálati helyen a mérést végző személy legalább addig tartózkodik a megjelölt szolgálati helyen, amíg legalább egy hangos utastájékoztató esedékessé nem válik. A szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.
- III.2.8. Járművön történő utastájékoztató mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok utastájékoztató paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon utastájékoztatóra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Járművön történő hangos utastájékoztató és fedélzeti kijelző működésének mérése csak valós működés közben történhet. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- III.2.9. Járműkövetelményeknek való megfelelés mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok járműkövetelmény paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon járműkövetelményekre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- III.2.10. Szolgálati helyre vonatkozó utaskiszolgálásnak való megfelelés mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a szolgálati helyek paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon megfelelő részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.
- III.2.11. A vonatok tisztaságának, hangos utastájékoztató berendezéssel, illetve fedélzeti kijelzővel nem rendelkező vonatok esetén, a járművön történő utastájékoztatósnak – a mérése szolgálati helyen is történhet.

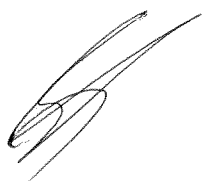


- III.2.12. A mérési terv végrehajtása nem okozhat fennakadást a szolgáltatásban. Amennyiben egy mérés végrehajtása a szolgáltatást akadályozza vagy veszélyezteti, a mérés elvégzésére más módot kell keresni, végső esetben fel kell függeszteni. Ekkor a mérés el nem végzését, és ennek okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.
- III.2.13. Amennyiben valamely mérés elvégzésében a mérést végző személy akadályoztatva van, akkor a mérés el nem végzését és az akadályoztatás okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.
- III.2.14. Amennyiben a meghiúsult mérések száma meghaladja az eredetileg tervezett mérések számának 10%-át, a Szolgáltató írásos tájékoztatást ad és 5 munkanapon belül új mérési tervet készít a kiesett mérések pótlására és azt megküldi a KTI SZKI-nak.
- III.2.15. A mérési eredmények dokumentumait Szolgáltató visszakereshető módon megőrzi legalább a mérést követő 3 évig. Megrendelő, illetve képviselője a megőrzési idő lejártáig betekinthez a mérési eredmények dokumentumaiba, illetve azokra vonatkozóan felvilágosítást kérhet.

III.3. Az internetes és a telefonos utastájékoztatás mérése

- III.3.1. A KTI SZKI a II.3.11. pontban rögzítettek alapján a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon megnézi, hogy a szolgáltatói honlap tartalmazza-e az aktuális frissítéseket, továbbá havonta értékeli a szolgáltatói honlap rendelkezésre állását, tartalmát és formáját. A vasúti személyszállítási menetrendi kereső ellenőrzése során, amennyiben a rendszert nem a Szolgáltató üzemelteti, neki fel nem róható mulasztásnak kell tekinteni az általa megrendelt, de nem teljesített tájékoztatás elmaradását.
- III.3.2. Internetes utastájékoztatás tartalmi követelményére vonatkozó Megrendelői elvárások:
- Vasúti személyszállítás éves menetrend, évközi menetrendi módosítás, valamint vágányzári menetrend.
 - Vasúti személyszállítási menetrendi kereső, amely adott napra kereshetően tartalmazza a Szolgáltató által közlekedtetett vonatok idő- és helyadatait, a meghirdetett szolgáltatásokat, a díjszabás szerinti árakat, valamint biztosítja a kerekesszékekkel való utazás lehetőségének jelölését.
 - Üzletszabályzat.
 - Díjszabási információk.
 - Saját szolgáltatói terület belföldi vasúthálózati térkép, melyen feltüntetésre kerülnek a vasútvonalak és állomások.
 - Az állomásokon nyújtott szolgáltatások (pénztár, váróterem, WC, akadálymentesség és ezek időbeli elérhetősége; jegyautomata, bankkártyás fizetési lehetőség).
 - Feláras országos szegmensbe tartozó és megyeszékhelyeken lévő állomások esetén állomás áttekinthető térkép.
 - Ügyfélszolgálatok személyes, postai, telefonos és elektronikus elérhetősége.
 - Akadálymentes használhatóság a látássérültek számára.

A mérés során az e melléklet 5. számú függelékében lévő internetes utastájékoztatás szintjét mérő sablont töltik ki az ugyanezen függelékében található kapcsolódó módszertani segédlet alapján. A mérés eredményét – a kitöltött internetes utastájékoztatást értékelő sablont – elektronikusan továbbítják Szolgáltatónak és Megrendelőnek.



III. 3.2. A KTI SZKI a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon ellenőrzi a Szolgáltató telefonos utastájékoztatását próbahívásokkal történő méréssel. A próbahívásokat a KTI SZKI, vagy a Megrendelő által megbízott más szervezet végzik. Ennek során az e melléklet 5. számú függelékében lévő telefonos utastájékoztatás szintjét mérő sablont töltik ki az e melléklet 5. számú függelékében található kapcsolódó módszertani segédlet alapján. A mérések eredményét – a kitöltött internetes utastájékoztatást értékelő sablonokat – a próbahívás-sorozat lezárását követően 5 munkanapon belül elektronikusan továbbítják Szolgáltatónak és Megrendelőnek.

III.4. A mérési eredmények Megrendelőnek való eljuttatása

III.4.1. Szolgáltató a Megrendelő által átadott adatszolgáltatási sablont a havi mérések feldolgozott összefoglaló adatai alapján kitölti, és azt Megrendelőnek, továbbá az őt képviselő KTI SZKI-nek eljuttatja a tárgyhót követő hónap 15. napjáig. A Megrendelő által kért adatszolgáltatási sablont e melléklet 6. számú függelék tartalmazza.

III.4.2. Szolgáltató a tárgyhót követő 7. napig kap egy listát a Megrendelő megbízásából eljáró KTI SZKI-től azokról a mérési tervben szereplő mérésekről, amelyeknek egyedi eredményeit Megrendelő az adott hónapra vonatkozóan ellenőrzési céllal bekéri. Ezen mérések eredményeit Szolgáltató Megrendelőnek és a SZKI-nak igazolható módon elektronikus formában megküldi a tárgyhót követő hónap 15. napjáig.

III.5. A minőségi paraméterekre vonatkozó Szolgáltatói mérések felülmérési rendszere

III.5.1. A szolgáltatás Szolgáltató által mért minőségi paramétereit a Szolgáltatón kívül Megrendelő, illetve annak megbízottja is méri a Szolgáltatói mérések megbízhatóságának növelése végett. Megrendelő megbízottja elsősorban a KTI SZKI, de más, nem a Szolgáltatóhoz kötődő mérő is lehet. A Szolgáltatói mérések megbízhatóságának növelése miatti Megrendelői mérések neve a továbbiakban felülmérés.

III.5.2. A Szolgáltató által megküldött mérési tervből a Megrendelő vagy megbízottja az általa megtervezett mérési tervet az adott hónap során végrehajtja, képviselőjük a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes szegmensekhez 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.

Megrendelő, illetve megbízottja egyrészt a Szolgáltató mérési tervében szereplő mérésekre végez felülméréseket a Szolgáltató mérési tervéből 10%-os területi, szegmensbeli mintavétellel, tört szám esetén az általános kerekítési szabályokat figyelembe véve, másrészt a mérési terven kívüli szolgáltatás minőségi paraméterekre vonatkozó felülméréseket is végrehajt. A Szolgáltatóval közös vagy nem közös méréseket is végezhet, amelyek a Szolgáltatói mérésekkel megegyező súllyal számítanak a minőségi szintbe. A közös mérések eredményei közül a Szolgáltató által rögzített eredmények kerülnek az értékelés során beszámításra.



- III.5.3. A Megrendelői felülmérés során ugyanazok a sablonok és ugyanazon módszertan alapján kerülnek kitöltésre, mint a minőségi paraméterek Szolgáltatói mérése esetén. Vitás esetben a Szolgáltató és a Megrendelő képviselője egyetértésre törekszik a szabályzat szövege alapján, ennek hiányában fénykép- vagy videófelvétellel dokumentálni kell a kérdéses szolgáltatás-elemet, utólagos döntéshozatal céljából.
- III.5.4. A felülmérést végző személy a személyszállítási szolgáltatás zavarása nélkül végzi feladatát.
- III.5.5. A felülmérést végző személynek rendelkeznie kell a felülmérés végzésére jogosító igazolással. A Megrendelő vagy megbízottja a méréseit erre vonatkozó Megrendelői meghatalmazás birtokában végzi. A Megrendelő 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.
- III.5.6. A felülmérést végző személy mindenkor jogosult a felülméréshez szükséges helyszíneket és a kapcsolódó objektumokat megtekinteni.
- III.5.7. Szolgáltató munkavállalója a felülmérést végző személlyel – a felülmérésre való jogosultság igazolását követően – a felülmérés során együttműködik, számára a felülmérés elvégzéséhez szükséges információkat megadja.
- III.5.8. A felülmérést végző személy legkésőbb a felülmérés végeztével közli a Szolgáltató ott tartózkodó munkavállalójával ott tartózkodásának célját, aki e melléklet 7. számú függelékében található jelenléti nyilatkozat kitöltésével igazolja a felülmérést végző személy ott jártát. Amennyiben a felülmérést végző személy nem talál, a helyszínen a Szolgáltató alkalmazásában álló személyt vagy az megtagadja a jelenléti nyilatkozat aláírását, a felülmérést végző személy ennek tényét rögzíti a jelenléti nyilatkozaton.
- III.5.9. Amennyiben a Szolgáltató munkavállalójának a felülméréssel kapcsolatban kifogása van, azt jelezheti Szolgáltató és Megrendelő részére.
- III.5.10. A Szolgáltató mérési tervében is szereplő felülmérések esetén a kapott két (Szolgáltatói, Megrendelői) eredmény összevetésre kerül. Amennyiben a két mérés eredményében húsz százalékpontonál nagyobb (akár pozitív, akár negatív) eltérés van, az adott Szolgáltatói mérés nem számít megbízhatónak. Ettől függetlenül a Szolgáltatói mérések összesítése során a nem megbízhatónak számító mérések is figyelembe vételre kerülnek.
- III.5.11. A Szolgáltató mérési tervében nem szereplő Megrendelői felülmérések eredményei beleszámítanak a Szolgáltatói minőség éves mérőszámába.
- III.5.12. A KTI-SZKI az aktuális hónapot követő 7 napon belül tájékoztatja a Megrendelőt és a Szolgáltatót a szolgáltatói és felülmérések összesített eredményéről, valamint a Szolgáltatói és Megrendelői eredmények összevetéséről.

III.6. Mérési eredményekből a paraméterek (tisztaság és higiénia, menetrendszerűség, utastájékoztatás, utaskiszolgálás és személyzet) mutatószámának a meghatározása

- III.6.1. A mérési eredmények feldolgozása szegmensenként történik.



III.6.2. A **tisztaság és higiénia szegmensenkénti** mutatószáma (SzT) a következőképpen áll elő.

III.6.2.1. Adott szolgálati hely, illetve vonat minden vizsgálandó paramétere rendelkezik egy tisztaság kritikussága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott számtani átlagát, ami megadja az adott tisztasági mérés egy számmal kifejezett eredményét (állomás esetén SzTÁi, jármű esetén SzTVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik, a hiányzó elem súlysúlyszámát az értékelésnél figyelmen kívül kell hagyni, úgy, hogy a mért elemeken belüli, arányok változatlanok maradjanak.

III.6.2.2. A **vonatok tisztaságát** az adott szegmensben mérő szám (SzTV) az ott történt járműtisztasági mérések során kapott értékek (SzTVi) számtani átlagolásával áll elő.

III.6.2.3. A **szolgálati helyek tisztaságát** az adott szegmensben mérő szám (SzTÁ) az ott történt állomástisztasági mérések során kapott értékek (SzTÁi) számtani átlagolásával áll elő.

III.6.2.4. A tisztaság szegmensbeli mérőszáma (SzT) a vonatok szegmensbeli tisztaságának (SzTV) valamint a szolgálati helyek szegmensbeli tisztaságának (SzTÁ) mérőszáma 65-35 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható: $SzT = 0,65 \cdot SzTV + 0,35 \cdot SzTÁ$.

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

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

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

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

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

III.6.4.3. A szolgálati helyeken történő szegmensenkénti utastájékoztató mérő szám (SzUÁ) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzUÁi) számtani átlagolásával áll elő.

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

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

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

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

III.6.4.8. A szegmensbeli utastájékoztató mérőszámát (SzU) a járműveken (vonatokon) (SzUV), szolgálati helyeken (SzUÁ), interneten (SzUI), telefonon (SzUT) történő utastájékoztató mérőszámainak 45-45-7-3 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:

$$SzU=0,45*SzUV+0,45*SzUÁ+0,07*SzUI+0,03*SzUT.$$

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

III.6.5. Az **utaskiszolgálás** szegmensbeli mutatószáma (SzK) a következőképpen áll elő.

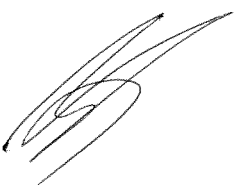
III.6.5.1. A **járműkövetelmények**nek való megfelelés mért szempontjai egy fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. Egy járműkövetelményeknek való megfelelés mérés eredménye (SzKVi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő. A járműkövetelményeknek való megfelelést mérő szám (SzKV) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzKVi) számtani átlagolásával áll elő.

III.6.5.2. A **szolgálati helyek**nek való megfelelés mért szempontjai egy fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. Egy szolgálati helynek való megfelelés mérés eredménye (SzKÁi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő. A szolgálati helynek való megfelelést mérő szám (SzKÁ) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzKÁi) számtani átlagolásával áll elő.

III.6.5.3. A szegmensbeli utaskiszolgálás mérőszámát (SzK) a járműveken (vonatokon) (SzKV) és szolgálati helyeken (SzKÁ) történő utaskiszolgálás mérőszámainak 65-35 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:

$$SzK=0,65*SzKV+0,35*SzKÁ.$$

III.6.6. A **személyzet** szegmensbeli mutatószáma (SzE) a következőképpen áll elő.



- III.6.6.1. Adott szolgálati hely, illetve vonat minden vizsgálandó eleme rendelkezik egy személyzet kritikussága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott számtani átlagát, ami megadja az adott személyzeti mérés egy számmal kifejezett eredményét (szolgálati hely esetén SzEÁi, jármű esetén SzEVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik és megléte az adott szegmensben nem elvárás, a hiányzó elem súlysámát az értékelésnél figyelmen kívül kell hagyni, és a többi mért elem súlysámait úgy kell módosítani, hogy a mért elemeken belüli arányok változatlanok maradjanak.
- III.6.6.2. A vonatokon történő szegmensenkénti személyzetet mérő szám (SzEV) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzEVi) számtani átlagolásával áll elő.
- III.6.6.3. A szolgálati helyeken történő szegmensenkénti személyzetet mérő szám (SzEÁ) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzEÁi) számtani átlagolásával áll elő.
- III.6.6.3.4. A személyzet szegmensbeli mérőszáma (SzE) a vonatok szegmensbeli személyzetének (SzEV), valamint a szolgálati helyek szegmensbeli személyzetének (SzEÁ) mérőszáma 50-50 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható: $SzE = 0,50 * SzEV + 0,50 * SzEÁ$.
- III.6.8. A szolgáltatási minőség szegmensbeli mérőszámát (SzSZ) a tisztaság (SzT), a menetrendszerűség (SzP), az utastájékoztatás (SzU), utaskiszolgálásnak (SzK) és személyzetnek (SzE) való megfelelés mérőszámainak 15-45-20-15-5 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:
- $$SzSZ = 0,15 * SzT + 0,45 * SzP + 0,20 * SzU + 0,15 * SzK + 0,05 * SzE.$$
- III.6.9. A mérési eredményeket a Szolgáltató követhető módon dolgozza fel. A feldolgozás menete során keletkezett rész- és végeredményeket Szolgáltató visszakereshető módon legalább a mérést követő 3 évig megőrzi. Megrendelő, illetve felhatalmazott képviselője a megőrzési idő lejártáig betekinthez a feldolgozás rész- és végeredményeibe, illetve azokról felvilágosítást kérhet.

IV. Közszolgáltatási Szerződésben meghatározott, vis maior események által érintett Szolgáltatói mérések esetén követendő eljárásra

A Szolgáltatóknak a vis maior események bekövetkezése esetén az alábbiakban meghatározottak szerint kell eljárnia:

- IV.1. Amíg tervszerű módon (normál menetrend szerinti közlekedés, vágányzári menetrend, stb.) a vasúti Szolgáltató vasúti közlekedéssel nyújtja a szolgáltatást, a mérési, ellenőrzési kötelezettség fennáll.
- IV.2. Vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, a szerződéskötéskor előre nem látható és a Felek működési körén kívül eső körülmény, amely a Felek által elvárhatóan, és amely a Szerződés teljesítését akadályozza vagy korlátozza. Vis maior miatt bekövetkező forgalmi nehézmény, szolgáltatás ellehetetlenülés, illetve az ebből eredő mérési terv tarthatatlansága esetén az adott vasútvonalat érintő mérések a forgalmi nehézmény megszűnéséig, illetve a szolgáltatás helyreállításáig, de legkésőbb a szolgáltatás helyreállítását követő nap üzemkezdetig felfüggesztésre kerülnek. Nem minősül ellehetetlenülésnek a kétvágányú pályaszakasz egy vágányának kizárása.



IV.3. Amennyiben a szolgáltatás ellehetetlenülése miatt az adott szegmens és adott szolgáltatási terület mintaszámainak várhatóan több mint 1/3-a nem teljesül a Szolgáltató legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig új kiegészítő mérési tervet készít, melyet kettő munkanapon belül elektronikusan megküld a Megrendelő és a KTI-SZKI részére.

Az adott szegmens és az adott szolgáltatási terület mintaszámainak legalább 2/3-os arányú teljesítése esetén, továbbá a tárgyhónap 20. napját követően új mérési tervet nem kell készíteni. Ebben az esetben a havi tervben szereplő, de szolgáltatási ellehetetlenülés miatt nem teljesülő mérés pótlás nélkül törlésre kerül.

IV.4. A vis maiorral érintett, lemért vonatok köréről a Szolgáltató a havi közszolgáltatási jelentésben a vonatszámok, a vis maior esemény, valamint az érintett mérési paraméter feltüntetésével ad tájékoztatást a Megrendelő számára.

A közszolgáltatási havi jelentésben rögzített, vis maiorral érintett, lemért vonatok listáját, az okokat a KTI SZKI ellenőrzi, melynek eredményéről a havi jelentés véleményezésével egy időben tájékoztatja a Megrendelőt.

IV.5. A tárgyév folyamán vis maiorral érintett vonatok listáját, az érintett mérési paramétereket a Szolgáltató tartja nyilván, az eredményekből az éves szintértékelésig nem ejtheti ki azokat. Az éves szintértékelés felterjesztése során a Szolgáltató bemutatja a vis maiorral érintett vonatokkal együtt, valamint nélkülük számított mérési eredményeket, amely alapján a Megrendelő – külön eljárás szerint – dönt a mérési értékek kiejtéséről.

IV.6. A vis maior miatt közlekedtetett vonatpótló autóbuszok közlekedésére térbeli és időbeli korlátozás mellett a mérési rendszer nem terjed ki. Ha egy vasútvonal csak egy bizonyos szakaszán van vonatpótlás, az előző vagy mögöttes szakaszon a vasúti közlekedés a mérések szempontjából figyelembe veendő.

IV.7. A vis maiorral érintett elmaradt közös mérést a mérési tervben meg kell jelölni és az elmaradás okát indokolni. Amennyiben a megíúsuló közös mérések száma meghaladja az eredetileg tervezett Megrendelői mérések számának 10%-át, a KTI SZKI írásos tájékoztatást ad és megküldi a Szolgáltatónak.

V. Vonatpótló autóbuszok mérésére vonatkozó szabályok

V.1. A tervezetten autóbusszal pótolta teljes vasútvonalak, illetve vonatok, továbbá nagyobb jelentőségű, nagyobb zavartatással járó vágányzárak, min. 7 napos teljes kizárással érintett szakaszok esetében a vonatpótló autóbuszok ellenőrzésre kerülhetnek.

V.2. Mind a Szolgáltató, mind a Megrendelő részéről a mérési terv összeállítása során vonatpótló autóbusz mérése is tervezhető, azonban nem kötelező. A vonatpótló autóbuszok tervezett teljesítménye alapján indokolt mintanagyság nem kerül meghatározásra. Amennyiben a mérési terv szegmenseken belül rétegzett vonatpótló autóbusz mérést is tartalmaz, a mintavétel alapjául veendő indokolt mintanagyságban mérésként számolandó.

V.3. A mérés során ellenőrizendő paraméterek a menetrendszerűség, külső tisztaság, viszonylat megjelenítés, ablakok tisztasága, árnyékolás megléte, annak tisztasága, csomagtartó (kalaptartó) megléte, annak tisztasága, kapaszkodó tisztasága, ülés és huzatok megléte, annak tisztasága, utastér padló tisztasága, hűtés-fűtés, személyzet megjelenése, utaskezelése és utastájékoztatása.

V.4. A mérési eredmények feldolgozása teljes értékű vonat méréseként kerül kiszámításra.

VI. Ösztönzési rendszer: éves Szolgáltatói teljesítmény értékelése és az eredmények pénzügyi vonatkozásai

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

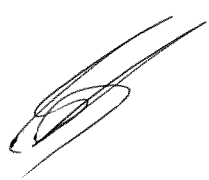
Megrendelő az éves elvárt szinteket a Szolgáltató bevonásával állapítja meg úgy, hogy az egyaránt tükrözze a Szolgáltató bázisévi teljesítményhez viszonyított minőségfejlesztési lehetőségeit és az utasok szolgáltatásminőséggel szembeni jogos elvárásait.

A közszolgáltatási szerződésben meghatározott nyereség és visszatartás összegét a szegmensenként és követelményenként meghatározott szolgáltatási szint teljesítése az alábbiak szerint befolyásolja.

a) Ha az adott szegmensnél és követelménynél értelmezett tárgyévi teljesítés alacsonyabb, mint 99 százalék, a tárgyévi szintelőírás 0,5 százalékpontos mértéket meghaladó teljesítése szegmensenként és követelményként a nyereség összegét 1 százalékkal növeli, nem teljesítése szegmensenként és követelményként 1 százalékkal csökkenti.

b) Ha az adott szegmensnél és követelménynél értelmezett tárgyévi teljesítés legalább 99 százalék, tárgyévi szolgáltatási előírás teljesítése a nyereség összegét 1 százalékkal növeli.

c) A szolgáltatási szintekből származó nyereség és visszatartás korrekció legalacsonyabb értéke -10 százalék, legmagasabb értéke +10 százalék lehet. Ha az a)-b) pontok alapján számított korrekció ezen intervallumnál alacsonyabb, -10 százalékot kell figyelembe venni; ha magasabb, +10 százalékot.



Operatív intézkedések:

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ A VONATMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Vonatszám: vonat száma és neve (IC)

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

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

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

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

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

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

Mérési elem	Mérési értékek definíciója			
Mérési érték	2	1	0	x
Minőségi szintérték	100%	75%	0%	
Tisztaság				
Kocsiszekrény és a feljáróajtók külső felülete (A feljáró ajtók és a vonatok végén található átjáróajtók külső felületei is ide számolandók)	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés (grafiti, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspör) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel, időjárás okozta elfogadható mértéket. Tiszta kocsiszekrény felület legfeljebb 20%-a lehet szennyezett, amit időjárási tényező okozott.	Elfogadható tisztaság. - Tiszta, mosott kocsiszekrény, a kocsik felületének 21-50% enyhén szennyezett és rozsdás lefolyásos (nem mosott tető miatt).	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke az 50%-ot meghaladja, vagy - a szennyezettség nem időjárási tényezőre vezethető vissza (pl. beszürkült felületek).	- Nem ellenőrizhető (pl. sötétedést követően).
Előtér padló	Kifogástalan tisztaság. - A szennyeződés (grafiti, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspör) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel, időjárás okozta szokásos mértéket. Tiszta összfelület legfeljebb 20%-a lehet szennyezett, amit időjárási tényező okozott.	Elfogadható tisztaság. - Az összfelület 21-50%-a enyhén szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke az 50%-ot meghaladja, vagy - a szennyezettség nem időjárási tényezőre vezethető vissza (pl. beszürkült felületek), vagy	- Nem ellenőrizhető Vasút-villamos esetében.

			- a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Előtér oldalfal	Kifogástalan tisztaság. - A szennyeződés (graffiti, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspör) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel, időjárás okozta szokásos mértéket. Tiszta összfelület legfeljebb 20%-a lehet szennyezett, amit időjárási tényező okozott.	Elfogadható tisztaság. - Az összfelület 21-50%-a enyhén szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke az 50%-ot meghaladja, vagy - a szennyezettség nem időjárási tényezőre vezethető vissza (pl. beszürkült felületek), vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Nem ellenőrizhető Vasút-villamos esetében.
Ablak kívül-belül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs kilátást zavaró szennyeződés vagy a belső felületen ragadó folt, és - az ablakok összfelületének szennyezettsége (graffiti, firka) a 10%-ot nem haladja meg, kilátást még nem zavarja. (Az összablakok 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy ablakon, ez már „0” értékelésű.) - NEM tekinthető szennyezettségnek a matt felület, amely az üveg elöregedéséből származik,	Elfogadható tisztaság. - A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének 11-30%-a között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének a 30%-át meghaladja vagy - beszürkült felület.	- Nem ellenőrizhető (pl. sötétedést követően).
Padló	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha ez a szennyezettség utazási kultúrából (morzsa, újság) vagy időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A padlófelület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csikos felmosás nyomai láthatók, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A padlófelület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Ülés, üléshez (Az ülések háttámlája, hátoldala, kartám, fejtám is ide számolandó.) (Nem szennyezettségnek minősül pl. a kopott, varrott huzat, de szennyezettségnek minősül a szennyezettségtől elszíneződött üléshez.)	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülések legfeljebb 10%-án utazási kultúrából adódó szennyezettség.	Elfogadható tisztaság. - Az ülések felületének 11-30%-a szennyezett, vagy - az üléseken apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Az ülések felületének több mint 30%-a szennyezett, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	

Árnyékolás tisztasága	Kifogástalan tisztaság. - Feláras országos szegmensbe tartozó vonatoknál az árnyékolást nyújtó berendezésen (függöny, roló) nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	Elfogadható tisztaság. - Feláras országos szegmensbe tartozó vonatoknál az árnyékolást nyújtó berendezésen nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke 10% és 30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Feláras országos szegmensbe tartozó vonatoknál az árnyékolást nyújtó berendezésen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 30%-ot.	- Nem követelmény (O,R,E szegmensben).
Csomagtartó	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, szemét, nyomot hagyó por, vaspör; figyelembe véve a jármű műszaki állapotát.	Elfogadható tisztaság. - Az elszíneződés mértéke kicsi (kevésbé látható), a felület legfeljebb 30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Nem ellenőrizhető.
Asztalok	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, szemét, nyomot hagyó por, vaspör; figyelembe véve a jármű műszaki állapotát.	Elfogadható tisztaság. - Az elszíneződés mértéke kicsi (kevésbé látható), a felület legfeljebb 30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Nem ellenőrizhető.
Szeméttárolók (A szeméttároló körüli falfelület az oldalfalhoz, a szeméttároló alatti terület a padlóhoz számolandó.)	Kifogástalan tisztaság. - Maximum színültig van tele, külső felületén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsoktok, kivétel az esztétikai folt (amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát).	Elfogadható tisztaság. - A szeméttárolók külső felületein legfeljebb 10%-os nem ragadó szennyezettség van, ami nem kopottságból származik; vagy - a szeméttárolók legfeljebb 10%-ából kilóg a szemét.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Külső felületen 10% feletti nem ragadó szennyezettség, ami nem kopottságból származik, vagy - a szeméttárolók több mint 10%-ából kilóg a szemét, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Utastér/oldalfalak	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés (graffiti, falfirka, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspör) – ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát; és - a látható elszíneződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl. kopottság) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha az utazási kultúrából (pl. graffiti), időjárásból (sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek legfeljebb 11-30%-a szennyezett, de a szennyezettség nem lehet egybefüggő.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Mennyezet	Kifogástalan tisztaság - A mennyezet azon része, mely érintkezik a csomaggal, nem szennyezi azokat, és - az elszíneződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl.: volt dohányzó kocsik sárga mennyezete) - nem haladja	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a mennyezet a csomagokat szennyezi.	

	meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a mennyezet-felület legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti, feldobott tárgy miatti nyom) adódik.			
Lámpák	Kifogástalan tisztaság. - a lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést. A lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (A lámpák 10%-ának megfelelő felület viszont nem lehet egy lámpán, mert akkor az már „0” értékelésű.) - NEM tekintendő szennyezettségnek a matt felület, amely a bura elöregedéséből származik.	Elfogadható tisztaság - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – lámpaburán belül vagy kívül – kis mértékben, a felület 11-30%-án csökkenti.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – a lámpaburán belül vagy kívül – nagymértékben, a felület több mint 30%-án csökkenti.	
Kapaszkodók	Kifogástalan tisztaság. - a kapaszkodók felületén nincs ragadó/elszínező szennyeződés, és - az elszennyeződés, figyelembe véve a kocsi műszaki állapotát (rozsdá), nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kapaszkodók összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, de az össz kapaszkodók 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kapaszkodón, ez már „0” értékelésű.) - Külső kapaszkodóknál a por időjárás okozta szennyezettségnek minősül; míg a belső kapaszkodóknál ez nem megengedett.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy; a felület mértékétől függetlenül.	
Szappan feltöltés	- Szappan van, és - használata lehetséges.		- Nincs szappan, vagy - használata nem lehetséges.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs szappan-feltöltés.
WC papír	- WC papír van.		- Nincs WC papír, vagy - használata nem lehetséges.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Kéztörölő papír	Kéztörölő papír van.		- Nincs kéztörölő papír, vagy - használata nem lehetséges.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - működő kézszártóval felszerelt.

WC vízöblítés	- A WC-ben az öblítés megfelelően működik.		- A WC-ben az öblítés nem működik, vagy - az öblítés elégtelen.	- Fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs vízfeltöltés, vagy - hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Mosdó vizellátás	- A mosdó csapjából működtetésekor rendeltetésszerűen víz folyik.	- A mosdó csapjából működtetésekor túl alacsony (csöpög), vagy túl magas (kicsap) nyomással folyik a víz.	- A mosdó csapjából működtetésekor nem folyik víz, vagy - az öblítés elégtelen.	- Fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs vízfeltöltés, vagy - hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC csésze	Kifogástalan tisztaság. - A csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a csésze felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - erősen zavaró szaghatás.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - a WC csésze hiányzik.
WC ülőke	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülőke felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik (ragad, nedves).	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. - Ragadó, nyomot hagyó szennyeződés.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - a WC ülőke hiányzik.
Mosdókagyló	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a mosdókagyló felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - a mosdókagyló hiányzik.
WC Padló	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének 20%-áig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. papír) vagy időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A padlófelület 21-50%-a szennyezett, - a padlón vagy csíkos felmosás nyomai láthatók, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.

WC Oldalfalak (A WC mennyezete és átlátszatlan ablaka ide számolandó.)	Kifogástalan tisztaság. - nincs ragadó/elszínező szennyeződés (graffiti, falfirka), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti) vagy időjárásból (sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek 11-30%-a szennyezett, vagy - az oldalfalon apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC tükör	Kifogástalan tisztaság. - A tükör összfelületének szennyezettsége (pl. graffiti) a 10%-ot nem haladja meg. (Az ösztükrök 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy tükrön, ez már „0” értékelésű.) - NEM számít szennyezettségnek a matt felület vagy vaktükör, amely előregedéséből származik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke összes tükör felület 11-30%-a között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke az összes tükör felület 30%-át meghaladja.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - tükör hiányzik.
Jelek, feliratok, órák	Kifogástalan tisztaság. - nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.	Elfogadható tisztaság. - részben szennyezett, de még olvasható, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - nem olvasható, nem látható.	
	Kifogástalan tisztaság. - Ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező foltok, (pl. rozsdás lefolyás, graffiti, falfirka, lerakódott por, vaspor) - itt kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, - Kilincs/ajtónyitó nyomógomb: nem tartalmaz ragadó/elszínező szennyeződést, figyelembe véve a jármű műszaki állapotát; és - a kilincsek/gombok összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit időjárási tényező okozott. (Az össz kilincs/gomb 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.)			
Ajtók, kilincsek, illetve ajtónyitó nyomógombok (A feljáróajtók és a vonatok végén található átjáróajtók külső felületei a külső tisztasághoz tartoznak, valamennyi egyéb ajtófelület ide számolandó. Az ajtók üvegfelületei az ablakoknál kerülnek értékelésre.)		Elfogadható tisztaság. - A kilincs/gomb- és ajtófelületek 11-30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Kilincsnél/gomboknál ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	

Utastájékoztató				
Viszonylatra vonatkozó feliratozás	- Az iránytábla vagy külső kijelző tartalmazza közlekedési viszonylatot – kiindulási- és célállomást -, és a főbb érintett (szükség esetén az útirányt meghatározó megállási helyek) állomásokat. Motorvonatok külső kijelzőjén elegendő a célállomás feltüntetése. - Iránytábla esetén egy oldalon egy viszonylat és egy irány kerül feltüntetésre, mely az utastér felé is azonos tartalommal ad tájékoztatást. - Amennyiben a vonatnak viszonylatszámozási rendszerben meghirdetett viszonylatszáma van, a viszonylatszám az iránytáblán szerepelnie kell. - Külső kijelző esetén: a jármű konstrukciós felszereltségének megfelelő mennyiségű és elhelyezkedésű külső kijelző megléte és helyes működése szükséges. - Iránytábla esetén: feláras országos szegmensben közlekedő vonatnál minden fel-, illetve leszállási térről a menetirány szerinti mindkét oldalon el kell helyezni az iránytáblát (4db); kivéve, ha a kocsik konstrukciós kialakítása ezt nem teszi lehetővé (két db iránytáblatartóval rendelkező, ebben az esetben átlósan 2db iránytábla szükséges). Nem feláras országos szegmensbe tartozó vonatoknál a vonat első és utolsó kocsiában kell mindkét oldalon az iránytáblát elhelyezni (4db). - szimpla Bz motorvonat (max. 3 kocsiig) esetén a Bz motorvonaton oldalanként 1-1 db iránytábla szükséges, - a 14-16 számú motorvonaton az ajtó üvegén elhelyezett tartóban kell oldalanként 1-1 iránytáblát elhelyezni. - A többi vonatrészből álló vonatoknál a vonatrészek határára is mindkét vonatrészen el kell helyezni az iránytáblát (kialakítástól függően 2-4db).	- Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen.	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad.	- Nem követelmény.

Kocsiszám-megjelölés	- A kocsiszámra vonatkozó megjelölés jól olvashatóan mutatja a vonatnak megfelelő kocsiszámot. A kocsi kialakításától függően 2-4 db / kocsi. - A kocsi konstrukciós kialakítása akkor engedi meg átlósan a két kocsiszám-megjelölést, ha csak két darab felszerelt iránytáblatartóval vagy külső kijelzővel rendelkezik.	- Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen.	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	- Nem követelmény.
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges és indokolt az alábbiakban felsoroltak közül: 1. a járműben található szolgáltatások jellegére utaló megjelölés (ülő-, háló-, fekvőhelyes-, étkező-, bisztró kocsi, kerékpárszállítás), 2. a kocsi osztályra utaló jelzés csak (1. 2. kocsiosztály, prémium, stb.), 3. nemdohányzó felirat, 4. hangos utastájékoztatóra utaló megjelölés, 5. WIFI jelzése, 6. az ajtók működésére vonatkozó jel (nyit-zár, önműködő, stb.), 7. a tűzoltó készülék elhelyezésére vonatkozó jel, 8. a vészfék jelzése, 9. a WC megjelölése, 10. beépített kamerára utaló jel, 11. menekülési lehetőség jelzése, (törhető ablak, ablaktörő kalapács helye, stb.), 12. ivóvíz/nem ivóvíz jelzését, 13. szakaszonként egy szeméttárolóra utaló jelzés, amennyiben a szeméttároló nem az ülés mellett egyértelműen látható helyen van.	A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljes körű információ. Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - WIFI jelzésre, - beépített kamerára, - hangos utas-tájékoztatóra, - tűzoltókészülékre, - menekülési lehetőségre, - szeméttárolóra utaló jelzések, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható.	A fizikai feltételek megléte esetén a piktogram hiányzik. Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - szolgáltatás jellegére, - kocsiosztályra, - dohányzás tiltására, - ajtó működésére, - vészfékre, - WC-re, - az ivóvíz/nem ivóvíz megjelölésére utaló jelzések.	
Hangos utastájékoztató	- Tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben. - Az állomásokra való érkezést megelőzően be kell mondani az aktuális állomást. - Zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. (Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztegelés.)	- Hiányos, nem teljeskörű információ.	- Nem működik, vagy - nem előírt időben történik az utastájékoztató, vagy - helytelen tájékoztatás történik. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	- Nem követelmény, vagy - az adott kocsi nem ellenőrizhető.
Fedélzeti kijelző/monitor	- Az utastérben mutatnia kell a következő- és célállomást, és - a pontos időt, - az utastájékoztatói tartalomnak legalább a menetidő felében láthatónak kell lennie.	- Hiányos, nem teljeskörű információ, - 1-2 db fedélzeti kijelző/monitor nem működik.	- Nem működik, vagy - helytelen az utastájékoztató. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény - próbaüzem megjelenítés	- Nem követelmény, - próbaüzem megjelenítés.

			helytelen információval, - 3 vagy több db fedélzeti kijelző/monitor nem működik.	
Utaskiszolgálás (Járműkövetelmény)				
Feljáró ajtók működése	- Az ajtók (olyan mennyiségben és) műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek.	- Működést nem befolyásoló műszaki hiányosság, - az ajtó nem megfelelően működik.	- Legalább 1 db ajtó automatika nem működik, nem lehet kinyitni és/vagy becsukni (automata ajtóknál), vagy - legalább 1 db ajtó szorul, a zárszerkezet nem zár (mechanikus ajtóknál), vagy - legalább 1 db bárcával ellátott nem működő ajtó.	- Nem ellenőrizhető.
Átjáró ajtók működése	- Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek.	- Az ajtó nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.	- Az ajtó nem működik. - A vonat a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható.	- Nem ellenőrizhető.
Utastér/fülkeajtók	- Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek (az ajtók legfeljebb 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható).	- Az ajtók több mint 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.	- Legalább egy ajtó nem működik, vagy - a vonat a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható.	- Nem ellenőrizhető.
Előtér világítás	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezések rendben és megfelelően működnek.	- Berendezés hiányos, de a világítási funkcionak még megfelel.	- Berendezés funkcionálisan használhatatlan. (Az égők, fénycsövek több mint 30%-a hiányzik.)	- Nem ellenőrizhető.
Utastér világítás	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezések rendben és megfelelően működnek.	- A berendezések több mint 10%-a hiányos, de összességében a világítási funkcionak megfelel.	- A berendezések több mint 30%-a hiányos, funkcionálisan használhatatlan.	- Nem ellenőrizhető.
WC világítás	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és	- A berendezés sérült, hiányos, de a világítási funkcionak megfelel.	- A berendezés funkcionálisan használhatatlan, vagy - hiányzik.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.

	- a berendezés rendben és megfelelően működik.			
Ülések/üléshuzatok	- Az ülések, üléshezátok olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-k hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	
Árnyékolás megléte	- Feláras országos szegmensbe tartozó vonatok esetében a jármű utastere függönnyel vagy rolóval árnyékolható, vagy sötétített ablaküveggel árnyékol.		- Feláras országos szegmensbe tartozó vonatok esetében a jármű utastere sem függönnyel vagy rolóval nem árnyékolható, sem sötétített ablaküveggel nem árnyékol.	- Nem követelmény (O,R,E szegmens).
Asztalok	- Az asztalok olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	
Csomagtartó	- A csomagtartók olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	- Nem ellenőrizhető Vasút-villamos esetében.
Szeméttárolók	- A szeméttárolók és szeméttároló fedeleik olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	
WC rendelkezésre állás, bejutás	- A WC használata az utasok számára rendelkezésre áll, a bejutás biztosított.		- A WC használata az utasok számára nem áll rendelkezésre, a bejutás nem biztosított - a WC le van bárcázva, - WC világítás hiánya esetén.	

WC ajtó zárhatósága	- A WC ajtók rendelkeznek zárószervezettel, amelyek alkalmasak arra, hogy az utasok az ajtót belülről le tudják zárni.	- Az ajtó nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.	- WC ajtó nem zárható, -	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC ruhaakasztó megléte	- A WC ruhaakasztóval felszerelt.		- A WC ruhaakasztóval nem felszerelt.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - nem ellenőrizhető.
WC ülőke megléte	- A WC ülőké az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre.	- WC ülőke törött, sérült, vagy - nem megfelelő rögzítésű.	- Nincs WC ülőke.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - nem ellenőrizhető.
WC csésze megléte	- A WC csészék az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre.	- WC csésze törött, sérült, vagy - ereszt a vizet.	- Nincs WC csésze.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - nem ellenőrizhető.
Mosdókagyló megléte	- A mosdókagylók az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre; valamint - a mosdókagyló rendeltetésének megfelel (víz van, dugulás nincs).	Rendeltetésének megfelel, de - hiányos, - nagymértékben kopott, vagy - ereszt a vizet.	- Nincs, vagy - funkcionálisan használhatatlan.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - nem ellenőrizhető.
Tükör megléte	- A tükrök az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre.	Rendeltetésének megfelel, de nagymértékben, a tükröképet zavaróan - karcos, vagy - kopott (vak).	- Nincs, vagy - funkcionálisan használhatatlan.	Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - nem ellenőrizhető.
Kézzárító megléte	- A WC kézzárítóval felszerelt.		- Nincs, vagy - funkcionálisan használhatatlan.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - nem ellenőrizhető, - kéztörölő papír biztosított.
WIFI kapcsolat kiépítettsége	- Feláras országos és elővárosi szegmensbe tartozó vonatok esetében a WIFI kapcsolat kiépített,		- A WIFI kapcsolat nincs kiépítve.	- Nem követelmény.
230V hálózati csatlakozó	- Feláras országos és elővárosi szegmensbe tartozó vonatok esetében fülkes kocsiként fülke/2db, termes kocsik esetén párhely/2db működő 230V hálózati csatlakozó biztosított.	- Az előírásnak nem megfelelő darabszámú 230V csatlakozó biztosított és/vagy - csak „A” típusú, 5 V feszültségű USB aljzattal felszerelt.	- Feláras országos és elővárosi szegmensbe tartozó vonatok esetében kocsiként nem biztosított egy működő 230V hálózati csatlakozó sem.	- Nem követelmény.
Fűtés-hűtés	- Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a külső hőmérséklet indokoltá teszi, és ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve; kellemes a hőmérséklet.	Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve, - alacsony vagy - magas hőmérséklet.	- Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve, nem működik a fűtés/ hűtés.	- Nem követelmény, vagy - nincs fűtő-hűtő berendezés, vagy - a külső hőmérséklet nem teszi indokoltá.

Akadálymentesség mozgássérültek számára	- A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekeszék-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekesszékes utazásra kialakított hely révén). - A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú. - Ha a járműven mosdóról gondoskodnak, legalább egy férfiak és nők számára egyaránt használható fülkének kerekesszékekkel megközelíthetőnek kell lennie megfelelő piktogrammal ellátva.		- A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes. - A jármű nem alacsonypadlós és nem alacsony belépési magasságú.	Amennyiben a szerelvényben legalább egy kocsiban biztosítottak a megfelelés feltételei, a többi jármű esetében már nem értékelendő.
Akadálymentesség hallássérültek számára	- A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, kocsiszám megjelölés, fedélzeti kijelző a korábban részletezett elvárásoknak megfelel.	- A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, kocsiszám megjelölés, fedélzeti kijelző/monitor a korábban részletezett elvárásoknak részben felel meg. - a három, illetve kettő utastájékoztatósi elemből valamelyik 1-es minősítést kapott, de a többi elem 2-es minősítést kapott..	- A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, kocsiszám megjelölés, fedélzeti kijelző a korábban részletezett elvárásoknak nem felel meg.	
Akadálymentesség látássérültek számára	- A hangos utastájékoztató a korábban részletezett elvárásoknak megfelel és 1-es vagy 2-es értékelést kapott.		- A hangos utastájékoztató 0 értékelést kapott.	A hangos utastájékoztató "x" értékelést kapott, mivel az adott kocsiban a felmérés időpontjában nem volt ellenőrizhető.
SZVÖR megfelelés	- Személyszállító Vonatok Összeállítási Rendjének (a továbbiakban: SZVÖR) megfelelő járművekkel közlekedik a vonat, illetve ha az összeállítás tartalmazza a SZVÖR-ben meghatározott járműveket.		- A SZVÖR-től eltérően kevesebb vagy alacsonyabb szolgáltatást nyújtó kocsikkal közlekedik a vonat.	
Személyzet				
Megjelenés	- A személyzet megjelenése ápoltság, rendezett.	- A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	- A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	- Nem ellenőrizhető.
Utaskezelés	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	- Nem ellenőrizhető.
Utas-tájékoztató	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatása az utazást befolyásoló tényezőről pontos, részletes.	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatása az utazást befolyásoló tényezőről pontatlan.	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatása az utazást befolyásoló tényezőről elmaradt.	- Nem ellenőrizhető.

Menetrendszerűség	A késési perc kerül rögzítésre.
Késés induláskor	- Mobilkészüléken: percben, - papíron: érkezés-indulás: óra:perc
Késés érkezéskor	- Mobilkészüléken: percben, - papíron érkezés-indulás: óra:perc
Szennyeződés fogalmkörébe tartozik a graffiti, rozsdás lefolyás, lerakódott por, vaspár, szennyeződés miatt elszíneződött ülészet is!	



3. függelék szolgálati hely minősítő lap

[illegible]

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ SZOLGÁLATI HELY MINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Állomásnév: az állomás neve, ahol a mérés zajlik

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

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

Szolgáltatási szint minősítése

Állomás, megállóhely				
Mérési elem	Mérési értékek deníciója			
Mérési érték	2	1	0	X
Minőségi szintérték	100%	75%	0%	
Tisztaság				
Ablak kívül-belül (Az ajtókon lévő üveg is itt kerül minősítésre.)	Kifogástalan tisztaság. - Nincs kilátást zavaró szennyeződés vagy ragadó folt, és - az ablakok összfelületének szennyezettsége (graffiti, firka) a 10%-ot nem haladja meg, kilátást még nem zavarja. (Az összablakok 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy ablakon, ez már „0” értékelésű.) - A matt felület az üveg előregedéséből származik, nem tekintendő szennyezettségnek.	Elfogadható tisztaság. - A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke az össz ablak felület 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke az össz ablak felület 30%-át meghaladja, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségen nincs ablak, - Nem ellenőrizhető (pl. sötétedést követően).
Padló	Kifogástalan tisztaság - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, - és az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 20% padló felületig megengedett, ha a szennyezettség, utazási kultúrából (morzsa, újság), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik, - vagy esztétikailag zavaró egybefüggő gyomnövényes terület 0-10%-ban, valamint - hó-, jég- és csúszásmentes, figyelembe véve annak műszaki állagát (pl. repedezett felület, kavicsal felszórt felület)	Elfogadható tisztaság. - A padló felület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csíkos felmosás nyomai látszanak, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található - kisebb gyomnövény - nem egybefüggő - található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül - illetve ha van hó, jég és csúszásveszély a felület mértékétől függetlenül.	
Ülések, padok (Ülések, padok háttámlája, hátoldala, kartámla ide számolandó.)	Kifogástalan tisztaság: - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt (itt kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), - nincs hátra hagyott szemét,	Elfogadható tisztaság. - Az ülés felületek 11-30%-a szennyezett, vagy - az üléseken apró (nem egybefüggő)	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés	- Nincs pad az állomás-helyiségben.

	és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a pad, ülés műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: ülés db szám 10%-ánál -, ha az utazási kultúrából adódik - szennyezettség még megengedett. - Nem szennyezettségnek minősül pl. a karcos felület.	szemét található.	ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Mennyezet	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve állomás épület műszaki állapotát (pl. repedezett vakolat) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% mennyezet-felület alatt megengedett, ha a szennyezettség az utazási kultúrából (pl. graffiti, feldobott tárgy miatti nyom) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja.	- Az állomás-helyiségnek nincs mennyezete.
Világítótestek	Kifogástalan tisztaság. - A lámpabura nem tartalmaz a fényátersztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést, és - a lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényátersztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (Az lámpák 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy lámpán, ez már „0” értékelésű.) - A matt felület a bura elöregedéséből származik, nem tekintendő szennyezettségnek.	Elfogadható tisztaság. - a szennyezettség a fényátersztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – kis mértékben, a lámpák 11-30%-nak megfelelő felületen csökkenti.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - a szennyezettség fényátersztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – nagy mértékben csökkenti.	- Az állomás-helyiségben nincsenek világítótestek.
Jelek, feliratok, óra	Kifogástalan tisztaság. - Nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.	Elfogadható tisztaság. - Részben szennyezett és még olvasható, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható.	Elfogadhatatlan, erős szennyezett. - Nem olvasható, nem látható	- Az állomás-helyiségben nincsenek jelek, feliratok, órák.
Ajtók, kilincsek	Kifogástalan tisztaság. - Ajtó esetén: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (itt kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket. - Kilincs: nem tartalmaz ragadó/elszínező szennyeződést, figyelembe véve a kilincs műszaki állagát, és - A kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit	Elfogadható tisztaság. - A kilincs, ajtó felülete 11-30% között szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Kilincsnél, ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségnek nincs ajtaja.

	időjárási tényező okozott. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.)			
Falak tisztasága kívül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés (ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek 11-30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségnek nincsenek falai.
Falak tisztasága belül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt (ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A fal felületek 11-30%-a szennyezett,	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségnek nincsenek falai.
WC csésze	Kifogástalan tisztaság. - A csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a csésze felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA. Erősen zavaró szaghatás.	- Az állomáson nincs WC, vagy - nincs WC-csésze.

WC ülőke	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülőke felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik (ragad, nedves).	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. - Ragadó, nyomot hagyó szennyeződés.	- Az állomáson nincs WC, vagy - a WC ülőke hiányzik.
Mosdókagyló	Kifogástalan tisztaság. - A kagyló darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az egyéb elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kagyló felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja.	- Az állomáson nincs WC, vagy - nincs mosdókagyló.
WC tükör	Kifogástalan tisztaság. - A tükör összfelületének szennyezettsége (pl. graffiti) a 10%-ot nem haladja meg. (Az ösztükrök 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy tükrön, ez már „0” értékelésű.) NEM számít szennyezettségnek a matt felület vagy vaktükör, amely előregedéséből származik.	Elfogadható tisztaság. A szennyezettség mértéke összes tükör felület 11-30%-a között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. Szennyezettség mértéke az összes tükör felület 30%-át meghaladja.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - tükör hiányzik.
Mosdó vízellátás	A mosdó csapjából működtetésekor rendeltetésszerűen víz folyik.	A mosdó csapjából működtetésekor túl alacsony (csöpög), vagy túl magas (kicsap) nyomással folyik a víz.	- A mosdó csapjából működtetésekor nem folyik víz, vagy az öblítés elégtelen.	- Fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs vízfeltöltés, vagy - hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC vízöblítés	A WC-ben az öblítés megfelelően működik.		- A WC-ben az öblítés nem működik, vagy az öblítés elégtelen.	- Fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs vízfeltöltés, vagy - hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC Padló	Kifogástalan tisztaság. - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a	Elfogadható tisztaság. - A padló felület 21-50%-a szennyezett, vagy - csíkos felmosás nyomai látszanak, vagy - a padlón apró	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a szennyezettség mértékétől	- Az állomáson nincs WC.

	szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. papír), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.	(nem egybefüggő) szemét található.	függetlenül.	
WC Oldalfalak	Kifogástalan tisztaság. - nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt, és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha ez a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti), vagy időjárásból (sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek 11-30%-a szennyezett, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén.	- Az állomáson nincs WC.
Szappan feltöltés	- Szappan van, és - használata lehetséges.	-	- Nincs szappan, vagy - használata nem lehetséges.	- Az állomáson nincs WC.
WC papír	- WC papír van.	-	- WC papír nincs.	- Az állomáson nincs WC.
Kéztörölő papír	- Kéztörölő papír van.	-	- Nincs kéztörölő papír, vagy használata nem lehetséges.	- Az állomáson nincs WC, vagy kézszáritóval felszerelt.
Peron	Kifogástalan tisztaság. - nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, és - a peron hó-, jég- és csúszásmentes az utasforgalomra megnyitott területeken, figyelembe véve a peron műszaki állapotát (pl. repedezett felület, kavicsal felszórt felület).	Elfogadható tisztaság. - A peron felületek utasforgalomra a megnyitott területeinek legfeljebb 11-30%-a szennyezett, vagy - a peronon apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a peronon ragadó foltok vannak, a felület mértékétől függetlenül vagy - a peron hó-, jég- és csúszásveszélye s az utasforgalomra megnyitott területeken, a felület mértékétől függetlenül.	
Peronnal érintkező vágányzat	Kifogástalan tisztaság. - Nincs eldobált szemét, vagy - gyomnövények.	Elfogadható tisztaság. - A peronnal érintkező vágányzat területe legfeljebb 11-30%-ban szennyezett, apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén.	- Hó miatt nem ellenőrizhető.

	-	-	-	-
Szeméttárolók (Hulladékgyűjtő körüli falfelület a falakhoz, az alatta lévő terület a padlóhoz számítandó.)	Kifogástalan tisztaság. - Maximum színültig van tele, és - nincsenek rajta (a külső felületén) ragadó/elszínező szennyeződések, kivétel az esztétikai folt (pl. kopott felület), amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát.	Elfogadható tisztaság. - A külső felületen 10%-os szennyezettség (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), valamint - a szeméttárolók legfeljebb 10%-ából lóghat ki szemet.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A külső felület több mint 10%-a szennyezett (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), vagy - a szeméttárolók több mint 10%-ából kilóg a szemet, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségben nincs szeméttároló.
Utaskiszolgálás				
WC rendelkezésre állás, bejutás	- A WC az állomás épületének nyitvatartása alatt nyitva van, az utasok számára elérhető. A WC az állomás épületének nyitvatartása alatt zárva van, azonban a kulcs helyére vonatkozó magyar nyelvű információ érhetően, olvashatóan megjelenítésre került.	A WC az állomás épületének nyitvatartása alatt zárva van, azonban a kulcs helyére vonatkozó magyar nyelvű információ hiányos, nem teljeskörű.	- A WC az állomás épületének nyitvatartása alatt zárva van és a kulcs helyére vonatkozó magyar nyelvű információ olvashatatlan, hiányzik, helytelen. - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	- A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
WC műszaki felszereltsége (ülők, csésze, mosdókagyló, tükör, ruhaakasztó)	- A WC műszaki felszereltsége az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre.	- A WC felszereltsége nem teljes, hiányoznak, vagy elromlottak ezen berendezések.	- A WC nincs felszerelve, vagy a berendezések teljes mértékben hiányoznak.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető - nem ellenőrizhető.
Kézzárító megléte	- Kézzárító van.		- Nincs, vagy funkcionálisan használhatatlan.	- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - nem ellenőrizhető, - kéztörölő papír biztosított.

Nyílászárók állapota (ajtó, ablak)	- Kifogástalan állapotban vannak, funkciójukat teljes mértékben ellátja.	- Állapota még elfogadható, funkcióját már csak részben látja el (karcos, repedt, kopott).	- Állapota elfogadhatatlan, funkcióját már nem tudja ellátni (törtött, nem felújítható). - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	- Nem ellenőrizhető.
Falak külső állapota	- Kifogástalan állapotban van.	- Állapota még elfogadható,	- Állapota elfogadhatatlan, - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	- Nem ellenőrizhető.
Falak belső állapota	- Kifogástalan állapotban van.	- Állapota még elfogadható,	- Állapota elfogadhatatlan, - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	- Nem ellenőrizhető.
Mennyezet állapota	- Kifogástalan állapotban van.	- Állapota még elfogadható,	- Elfogadhatatlan állapotban van (beázik, omlásveszély). - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	- Nem ellenőrizhető.
Padló állapota/botlásveszély	- A padló olyan műszaki állapotú és minőségű, mint ami a jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint legfeljebb 20%-ban sérült, de nem okoz botlásveszélyt.	- 21%-50% nagyságú felület sérült, de nem okoz botlásveszélyt.	- 51%-nál nagyobb felület sérült, vagy botlásveszély áll fenn. - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	-
Világítás műszaki állapota	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezés rendben és megfelelően működik.	- A berendezés sérült, hiányos, de a világítási funkciónak megfelel.	- A berendezés funkcionálisan használhatatlan, vagy - hiányzik. - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	- Nem ellenőrizhető.

Padok/ülőhelyek megléte, állapota	- A padok, ülőhelyek olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami a jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.	- A berendezés sérült, hiányos, de a funkciónak megfelel (kevés vagy részben rongálódott).	- Nem áll rendelkezésre (nincs vagy teljes mértékben használhatatlan). - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	- Nem ellenőrizhető.
Szeméttárolók	- A szeméttárolók és szeméttároló fedelek olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami a jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan. - Feláras országos szegmensben nem biztosított.	- Nem követelmény.
Kerékpártároló	A mérés időpontjában van szabad hely.	A mérés időpontjában nincs szabad hely.	A mérés időpontjában a kerékpártárolón kívül is került kerékpár elhelyezésre.	- A szolgálati hely területén nincs.
Lift, mozgólépcső	A szolgálati hely lifttel/mozgólépcsővel felszerelt és használható.		A szolgálati hely lifttel/mozgólépcsővel felszerelt, azonban nem működik, használhatatlan.	A szolgálati hely területén nincs, mert kiépítése a szintbéli elérhetőség miatt nem indokolt.
Jegyautomata	A szolgálati hely jegyautomatával felszerelt és használható.		A szolgálati hely jegyautomatával felszerelt, azonban nem működik, használhatatlan.	A szolgálati hely területén nincs.
Fűtés/fűtetlenség állapota	Fűtés szükségessége esetén, ha a külső hőmérséklet indokoltta teszi, és ha a helyiség ilyen berendezéssel fel van szerelve; kellemes a hőmérséklet.	Fűtés szükségessége esetén, ha a helyiség ilyen berendezéssel fel van szerelve, - alacsony vagy magas hőmérséklet.	Fűtés szükségessége esetén, ha a helyiség ilyen berendezéssel fel van szerelve, de nem működik a fűtés.	- Nem követelmény, vagy - nincs fűtő-hűtő berendezés, vagy - a külső hőmérséklet nem teszi indokoltá.

Akadálymentesség mozgássérültek számára	Valamennyi Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) elérhető akadálymentesen (pl. szintben, rámpával, lifttel, kerekesszék-emelővel). A vonatra történő feljutás magasztott peron vagy állomásra rendszeresített emelő berendezéssel biztosított. Azon szolgálati helyeken, ahol forgalmi szolgálatot végző személyzet tartózkodik és szintbéli átgárá biztosított, az erre figyelmeztető tábla kihelyezésre került. Ha az állomáson mosdóról gondoskodnak, legalább egy férfiak és nők számára egyaránt használható fülkének kerekesszékkel megközelíthetőnek kell lennie megfelelő piktogrammal ellátva.		Nem minden Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) érhető el akadálymentesen (pl.: szintben, rámpával, lifttel, kerekesszék-emelővel). Azon szolgálati helyeken: - ahol forgalmi szolgálatot végző személyzet tartózkodik és szintbéli átgárá biztosított, az erre figyelmeztető tábla nincs kihelyezve vagy - ahol nem került kiépítésre magas peron és nem biztosított emelő berendezés sem vagy - ahol az útburkolat nem megfelelő (egyenetlen, kavicsos).	
Akadálymentesség látássérültek számára	A hangos utastájékoztató a korábban részletezett elvárásoknak megfelelt és 1-es vagy 2-es értékelést kapott, valamint vakvezető sáv van kiépítve.	A hangos utastájékoztató 1-es vagy 2-es értékelést kapott, de vakvezető sáv nincs kiépítve.	A hangos utastájékoztató 0" értékelést kapott.	
Akadálymentesség hallássérültek számára	A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetmények a korábban részletezett elvárásoknak megfelel.	A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetmények a korábban részletezett elvárásoknak részben felel meg.	A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetmények a korábban részletezett elvárásoknak nem felel meg.	
Utastájékoztató				
Hangos utastájékoztató	- Érthetően, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közölni. - Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, a rendeltetési állomást, a vonattípust és az indulási időt, valamint - legalább 5 perces késés esetén be kell mondani a	- Hiányos, nem teljes körű információ.	A hangos utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik, vagy - torz, érthetetlen. - Ha nincs kiépítve ott, ahol elvárás, csak a peronon kell a „0"	- Más állomáshelyiségben került értékelésre, vagy - nem követelmény.

	késés mértékét és okát is.		értékelést adni. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	
Összesítő vizuális utastájékoztató Csak a dinamikus (változtatható jelzésképű) kijelző sorolandó ide.	- A kijelzőknek olvashatóan, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. - Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, a rendeltetési állomást és az indulási időt. - Legalább 5 perces késés esetén közölni kell a késés mértékét.	- Hiányos, nem teljeskörű információ.	A vizuális utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben (váróterem vagy pénztárcsarnok) értékeljük 0-ra. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. - Próbaüzem megjelenítés azonban helytelen információval.	- Más állomáshelyiségben került értékelésre, nagy - Nem követelmény. - Próbaüzem megjelenítés.
Vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató	- Felaras országos és elővárosi szegmensbe tartozó állomások esetében a kijelzőknek olvashatóan, az adott vágányon leközlekedő vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell a rendeltetési állomást és az indulási időt közzétenni. - Legalább 5 perces késés esetén közölni kell a késés mértékét. - Vasút-villamos esetében kiépített vizuális kijelzőn az indulási időt kell közzétenni.	- Hiányos, nem teljeskörű információ.	A vizuális utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben vágányon értékeljük 0-ra. - Helytelen tájékoztatás esetén „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. - Próbaüzem megjelenítés azonban helytelen információval.	- Nem követelmény (országos és regionális szegmensben). - Próbaüzem megjelenítés.
Menetrendi hirdetmények– Érkező-induló vonatok jegyzéke	- Legalább egy helyen megtalálható az érkező-induló vonatok jegyzéke és/vagy menetrendi kivonat. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható.	-	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra.	- Más szolgálati helyhelyiségben került értékelésre.
Menetrendi hirdetmények – Menetrendváltozásra figyelmeztető felhívás	- Legalább egy helyen megtalálható az aktuális menetrendtől eltérő (vágányzári) hirdetmények. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható. - Vasúti-villamos közüzemi határon belüli megállóban aktuális vágányzári hirdetmény és indulási jegyzék, valamint utalás az üzletszabályzat és díjszabás elérhetőségére.		- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra.	- Más szolgálati helyhelyiségben került értékelésre.

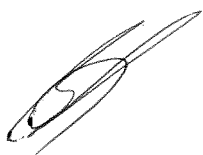
Utasjogi hirdetmények - Üzletszabályzat	- Legalább egy helyen megtalálható az aktuális Üzletszabályzat. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható.	- Hiányos, nem teljeskörű információ.	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztársarnokban) értékeljük 0-ra.	- Más szolgálati hely helyiségben került értékelésre.
Utasjogi hirdetmények - Díjtábla	- Legalább egy helyen megtalálható az aktuális Díjtábla. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható.	- Hiányos, nem teljeskörű információ.	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztársarnokban) értékeljük 0-ra.	- Más szolgálati hely helyiségben került értékelésre.
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges piktogram az alábbiakban felsoroltak közül: 1. kijáratok irányának megjelölése az erre szolgáló ajtóknál, (vészkijárat), kivéve, ha az építmény vagy helyiség jellegéből fakadóan egyértelműen nem indokolt, 2. személypénztár (belföldi, nemzetközi) helyének és nyitva tartásának megjelölése közvetlenül a kiszolgáló ablakoknál és amennyiben a pénztár zárt helyiségben található a helyiség bejáratánál, 3. információs pont helyének megjelölése közvetlenül a kiszolgáló ablakoknál és amennyiben az információs pont zárt helyiségben található a helyiség bejáratánál, 4. várótermek, váróhelyiségek megjelölése a helyiség bejáratánál, váróterem nyitva tartás megjelölése a helyiség bejáratánál, 5. utas WC (utasforgalom számára megnyitott WC megjelölése a WC(-k) ajtajánál), 6. WC kulcs (a WC kulcs helyére utaló információ megléte a WC ajtónál, amennyiben zárva tartják), 7. térfigyelő kamerára utaló jelzés, 8. csomagmegőrző automata, poggyásmegőrző (amennyiben van ilyen szolgáltatás), 9. egyéb helyiségek jelzése (rendőrség, talált tárgyak, amennyiben van ilyen szolgáltatás), 10. átszállási kapcsolatok (tömegközlekedési kapcsolatok irányának jelölése legalább egy, központi helyen (metró, helyi és helyközi autóbusz, villamos, trolibusz, hajó, taxi)), 11. nem ivóvíz (ivásra alkalmatlan vizet szolgáltató	- A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljeskörű információ. - Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - Térfigyelő kamerára, - jegykiadó automatára, - csomagmegőrzőre, - egyéb helyiségre, - utasforgalom elől elzárt területre, - járulékos szolgáltatásokra utaló jelzések, - vágánymegjelölés méretéből vagy elhelyezéséből adódóan nem látható a peron teljes hosszában, aluljáró vagy felüljáró esetében a peronokra vezető fel- vagy lejártnál hiányzik, azonban látható a vágányon, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható.	A fizikai feltételek megléte esetén piktogram hiányzik vagy helytelen tájékoztatást ad. Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - kijárat megjelölése (ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt), - vágánymegjelölés nincs, helytelen vagy nem egyértelmű, - pénztár helyének megjelölése, nyitva tartása, - váróterem helyének megjelölése és nyitva tartása, - WC és WC kulcs helyére utaló információ zárva tartás esetén, - nem ivóvíz - dohányzás tiltására utaló jelzések.	Nem követelmény (Szolgálati hely Kerékpártároló esetén).

	vízvételezési lehetőségek megjelölése), 12. dohányzás tiltása (a szolgálati hely minden szabályos, utasok által használható bejutási pontnál), 13. utasforgalom elől elzárt terület jelzése (különösen a peronok végein, továbbá bármilyen belépési tilalom). 14. jegyautomata (amennyiben a jegyautomata zárt helyiségben található, jegyautomata vagy jegyvásárlási lehetőség megjelölése e helyiség bejáratánál), 15. vágány megjelölése (kötelező a peronon, ha a szolgálati helyen legalább két vágány van, aluljáró vagy felüljáró esetében a peronokra vezető fel- vagy lejártnál is). 16. lift megjelölése (amennyiben a szolgálati helyen található).			
Személyzet				
Megjelenés	A személyzet megjelenése ápoltság, rendezettség.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	Nem ellenőrizhető.
Utaskezelés	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	Nem ellenőrizhető.
Utastájékoztatás	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatása az utazást befolyásoló tényezőről pontos, részletes.	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatása az utazást befolyásoló tényezőről pontatlan.	- A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatása az utazást befolyásoló tényezőről elmaradt.	- Nem ellenőrizhető.

5. függelék

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ INTERNETES ADATLAPHOZ

Mérési elem	Mérési érték definíciója			
	2	1	0	X
Minőségi szintérték	100%	75%	0%	



Internetes utas-tájékoztatás	A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a vasúti személyszállítási menetrendi keresőben, valamint a szolgáltatói honlapon hiánytalanul és könnyen megtalálhatók az alábbi elemek: • egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal és vágányzárral frissített) éves menetrend PDF formátumban, • az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások, vágányzárak (a bevezetés dátuma szerint rendezve) • egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, • 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 és ahol rendelkezésre áll jegyautomata, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése • akadálymentes használhatóság.	A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a vasúti személyszállítási menetrendi keresőben, de a szolgáltatói honlapon az alábbi elemek közül egy hiányzik, hiányos, vagy nehezen megtalálható: • egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal és vágányzárral frissített) éves menetrend PDF formátumban, • az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások, vágányzárak (a bevezetés dátuma szerint rendezve) • egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, • 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 • akadálymentes használhatóság.	A menetrend helytelen adattartalommal került meghirdetésre, vagy a szolgáltatói honlapon az alábbi elemek közül legalább kettő hiányzik, hiányos, vagy nehezen megtalálható: • egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal és vágányzárral frissített) éves menetrend PDF formátumban, • az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások, vágányzárak (a bevezetés dátuma szerint rendezve) • egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, • 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 • akadálymentes használhatóság.	Téves utastájékoztatás esetében, amennyiben a Szolgáltató bizonyítja, hogy az utastájékoztatás hibája neki fel nem róható okból állt elő, „x” érték.
-------------------------------------	--	--	--	---

Interneten történő utastájékoztató mérésakor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utas-tájékoztató		
	2	1	0
Rendelkezés-re állás			
Tartalom és megjelenés			

Telefonon történő utastájékoztató mérésakor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utas-tájékoztató		
	2	1	0
Várakozási idő			
Beszélgetés hangneme			
Információtartalom			



Módszertani segédlet az interneten történő utastájékoztatási felmérőlap kitöltéséhez

Szolgáltatói honlap rendelkezésre állása

2 (100%)	Rendelkezésre áll és megfelelő
0 (0%)	Nem áll rendelkezésre vagy nem megfelelő

Információtartalom és megjelenés

2 (100%)	Kifogástalan, áttekinthető, felhasználóbarát
1 (75%)	Kielégítő információk és átlagos felhasználó számára is kezelhető
0 (0%)	Nem kielégítő információk vagy bonyolult, körülményes felhasználói felület

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

Módszertani segédlet telefonon történő utastájékoztatási felmérőlap kitöltéséhez

Várakozási idő

2 (100%)	Maximum 1 perc
1 (75%)	1 és 3 perc között
0 (0%)	3 perc felett, vagy nem vették fel

Beszélgetés hangneme

2 (100%)	Kifogástalan (udvarias, türelmes) hangnem
1 (75%)	Udvarias, de türelmetlen, feszélyező hangnem
0 (0%)	Barátságtalan és türelmetlen hangnem

Információ használhatósága

2 (100%)	Kifogástalan, vagyis pontos és teljeskörű
1 (75%)	Hiányosságok, de az alapvető igények tekintetében megfelelő
0 (0%)	Az alapvető információigény nem került kielégítésre

Tisztasági adatszolgáltatás sablonja

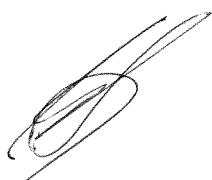
Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				

	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Menetrendszerűségi adatszolgáltatás sablonja

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



Utastájékoztató adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Járműkövetelményeknek való megfelelés adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

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

Szolgálati helyeknek való megfelelés adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Szolgálati helyeknek való megfelelés (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				



Személyzet adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				



7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

Felülmérést végző személy neve		Jelenlétet igazoló személy neve	
Felülmérésre jogosító dokumentum		Beosztása (Kérem aláhúzni és/vagy kiegészíteni!)	Vezető-jegyzővizsgáló Személypénztáros egyéb.....
Felülmérésre jogosító dok. azonosítója		Dátum és időpont	
Felülmérés helye		Aláírás	

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

-tól	-ig	vonatszám	Vjv aláírása
------	-----	-----------	--------------

7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

Felülmérést végző személy neve		Jelenlétet igazoló személy neve	
Felülmérésre jogosító dokumentum		Beosztása (Kérem aláhúzni és/vagy kiegészíteni!)	Vezető-jegyzővizsgáló Személypénztáros egyéb.....
Felülmérésre jogosító dok. azonosítója		Dátum és időpont	
Felülmérés helye		Aláírás	

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

-tól	-ig	vonatszám	Vjv aláírása
------	-----	-----------	--------------

8. függelék

Súlyozások					
Mérési paraméter	Mérési hely, csatorna	Mérési elem		Súlyozás	
Tisztaság és higiénia 15,00%	Jármű (vonat) 65%	Kocsiszekrény és a feljáróajtók külső felülete		6,00%	
		Előtér 6%	Előtér padló	50,00%	
			Előtér oldalfal	50,00%	
		Ablak kívül-belül		6,00%	
		Padló		8,00%	
		Ülés, ülэшuzat		8,00%	
		Árnyékolás tisztasága		4,00%	
		Csomagtartó		6,00%	
		Asztalok		6,00%	
		Szeméttárolók		6,00%	
		Utastér oldalfalak		4,00%	
		Mennyezet		4,00%	
		Lámpák		4,00%	
		Kapaszkodók		8,00%	
		WC 12%	Szappan feltöltés		10,00%
			WC papír		10,00%
			Kéztörلő papír		8,00%
			WC vízőblítés		10,00%
			Mosdó vízellátás		10,00%
			WC csésze		6,00%
			WC ülőke		10,00%
			Mosdókagyló		10,00%
			WC padló		10,00%
			WC oldalfalak		8,00%
			WC tükör		8,00%
		Jelek feliratok, órák		4,00%	
		Ajtók, kilincsek		8,00%	
	Szolgálati hely 35%	Ablak kívül-belül		6,00%	
		Padló		10,00%	
		Ülések, padok		10,00%	
		Mennyezet		4,00%	
		Világító testek		6,00%	
		Jelek, feliratok, óra		6,00%	
		Ajtók, kilincsek		10,00%	
		Falak, oszlopok 5%	Falak tisztasága kívül 50%		50,00%
			Falak tisztasága belül 50%		50,00%
WC 12%		WC csésze		6,00%	
		WC ülőke		10,00%	
		Mosdókagyló		10,00%	
		WC tükör		8,00%	
		Mosdó vízellátás		10,00%	
		WC vízőblítés		10,00%	
	WC padló		10,00%		

			WC oldalfalak	8,00%
			Szappan feltöltés	10,00%
			WC papír	10,00%
			Kéztörölő papír	8,00%
		Peron		7,00%
		Peronnal érintkező vágányzat		7,00%
		A Szolgáltató kezelésében levő utasforgalmi útvonalak 9%	Járdák	25,00%
			Lépcsők, mozgólépcsők	25,00%
			Alul és felüljárók	25,00%
			Liftek	25,00%
		Szeméttárolók		8,00%
Utastájékoztatás 20%	Jármű (vonat) 45%	Külső feliratozás 40%	Viszonylatra vonatkozó külső feliratozás	66,67%
			Kocsiszám megjelölés	33,33%
		Piktogramok megléte		10%
		Hangos utastájékoztatás		25%
		Fedélzeti kijelző		25%
	Szolgálati hely 45%	Hangos utastájékoztatás		20%
		Összesítő vizuális utastájékoztatás		20%
		Vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztatás		10%
		Menetrendi hirdetmények 25%	Érkező-induló vonatok jegyzéke	50%
			Vágányzári felhívás	50%
		Utasjogi hirdetmények 15%	SZÜSZ kivonat	50%
			Díjtáblák	50%
		Piktogramok megléte		10%
	Internet 7%	Rendelkezésre állás, aktualitás		50%
		Információtartalom, megjelenés		50%
	Telefon 3%	Várakozási idő		30%
		Hangnem, udvariasság		20%
		Információ tartalom		50%
Utaskiszolgálás 15%	Jármű- követelmény 65%	SZVÖR megfelelőség		20%
		Fűtés-Hűtés		20%
		Ajtók működése 10%	Feljáró ajtók	33,34%
			Átjáró ajtók	33,33%
			Utas tér és fülkeajtók	33,33%
		Világítás megléte/működése 10%	Előtér világítás	33,34%
			Utas tér világítás	33,33%
			WC világítás	33,33%
		Berendezési tárgyak megléte/állapota 10%	Ülések, ülészuszakok	20%
			Árnyékolás megléte	10%
			Asztalok	20%
			Csomagtartó	15%
			Szeméttárolók	15%
			WIFI kapcsolat kiépítettsége	10%
			230 V hálózati csatlakozó	10%
		WC rendelkezésre állás/bejutás		10%
		WC műszaki állapota 10%	WC ajtó zárhatóság	20%
			WC ruhaakasztó megléte	5%
			WC ülőke megléte	20%

			WC csésze megléte	20%
			Mosdókagyló megléte	20%
			Tükör megléte	10%
			Kézszárító megléte	5%
		Fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek hozzáférése 10%	Mozgássérültek	33,34%
			Látássérültek	33,33%
				33,33%
		Szolgálati hely követelmény 35%	WC rendelkezésre állás/bejutás	
	WC műszaki állapota 10%		WC ajtó zárhatósága	20%
			WC ruhaakasztó megléte	5%
			WC ülőke megléte	20%
			WC csésze megléte	20%
			Mosdókagyló megléte	20%
			Tükör megléte	10%
			Kézszárító megléte	5%
	Nyílászárók állapota		5%	
	Falak 5%		Falak állapota kívül	50%
			Falak állapota belül	50%
	Padló állapota, botlásveszély		10%	
	Mennyezet állapota		5%	
Világítás műszaki állapota		5%		
Padok/ülőhelyek megléte/állapota		10%		
Szeméttárolók megléte/állapota		5%		
Kerékpártárolók kapacitása		5%		
Lift működőképessége		5%		
Jegykiadó automata		5%		
Fűtés/fűtetlensége állapota		10%		
	Fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek hozzáférése 10%	Mozgássérültek	33,34%	
		Látássérültek	33,33%	
			33,33%	
Személyzet 5%	Jármű (vonat) 50 %	Megjelenés	25%	
		Utaskezelés	35%	
		Utastájékoztató	40%	
	Állomás 50%	Megjelenés	25%	
		Utaskezelés	35%	
		Utastájékoztató	40%	
Menetrendszerőség			45%	
Ebből	Mért vonatok			
	Korai indulás			
	Pontos (legfeljebb 5 perc késés (0'00"-5'59"))			
	Késés 6 perc felett			

9/A. függelék

Állomások és megállóhelyek szegmensenkénti besorolása

9/B. függelék

Vonatok szegmensenkénti besorolása

10. függelék

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

Havi mintanagyság szegmensenként és területenként

Vonatok havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:

4 szegmens esetén (vonat)	Közlekedő mennyiség	Fokozat	Minta nagysága / év	Minta nagysága
	menetrendi év (db)		vonat db / év (C1 táblázat)	vonat db / hó
Feláras országos		3		
Országos		2		
Előváros		2		
Regionális		1		
Összesen				

Vonatok havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:

4 szegmens esetén (állomás)	Tényleges mennyiség	Fokozat	Minta nagysága / hó
	(db)		állomás db / hó (C5/C1 táblázat)
Feláras országos		3	
Országos		2	
Előváros		2	
Regionális		1	
Összesen			

Szegmensenkénti állomás db szám										
Területek	Feláras Országos	Fo szegmens területi megoszlása	Minta	Elővárosi	Minta	Országos	Országos szegmens területi megoszlása	Minta	Regionális	Regionális szegmens területi megoszlása
Debrecen										
Szeged										
Miskolc										
Szombathely										
Pécs										
Budapest										
Összesen:										

Szegmensenkénti vonat db szám										
Területek	Feláras Országos (menetrendi mező alapján)	Fo szegmens területi megoszlása	Minta	Elővárosi (menetrendi mező alapján)	Minta	Országos	Országos szegmens területi megoszlása (menetrendi mező alapján)	Minta	Regionális (menetrend indulási/érkezési jegyzéki mező alapján)	Regionális szegmens területi megoszlása
Debrecen										
Szeged										
Miskolc										
Szombathely										
Pécs										
Budapest										
Összesen:										