

10A. számú melléklet

**A közúti személyszállítási közszolgáltatások minőségének
mérése és ellenőrzése a minőségi országos, országos és
regionális közszolgáltatásra vonatkozóan**

I. Alapelvek

- 1.1. A Miniszter, mint a szolgáltatás megrendelői jogkör gyakorlója az e mellékletben meghatározott szabályok szerint minőségmérési és –értékelési (ún. SLA) rendszert tart fenn. A Miniszter e mellékletet illetően egyes rá háruló szakmai feladatokkal más, vele együttműködő szervezeteket bízhat meg (a továbbiakban: az SLA Rendeletben kijelölt szervezet). Az e mellékletben foglaltak végrehajtása során a Szolgáltató, a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az e mellékletben rögzítettek szerint jár el.
- 1.2. A minőségcélok elérése nem történhet a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó jogszabályok, ezek közül kiemelten is a munkavégzéssel kapcsolatos és a közúti közlekedésre vonatkozó szabályok megszegése árán.
- 1.3. E melléklet tekintetében a közúti személyszállítási közszolgáltatást
 - járatokra, utasforgalmi létesítményekre és internetes felületre, ezeken belül szegmensekre,
 - szolgáltatási területekre,
 - továbbá a szegmensek és szolgáltatási területek kombinációjából adódó eredményterületekre bontva kell értelmezni.
- 1.4. A **járatok** szegmensei általában a menetrendi felterjesztésben szereplő, Miniszter által elfogadott járatok besorolás szegmensei. Amennyiben a menetrendi felterjesztés a minőségi országos szegmens figyelembevétel nélkül készül, a minőségi országos szegmensbe sorolt járatok körét e melléklet 1. számú függelékében kell rögzíteni, és a menetrend módosításakor szükség szerint felül kell vizsgálni.
- 1.5. E melléklet tekintetében **utasforgalmi létesítmény**nek kell tekinteni minden olyan létesítményt és helyet, ahol az e Határozat alapján közúti személyszállítási közszolgáltatást végző járatoknak a menetrendben meghirdetett indulása vagy érkezése van, amely a Szolgáltató területi illetékességébe tartozik, és ahol a Szolgáltatónak az utasforgalmi létesítményeknél mérendő paraméterek körében szolgáltatási felelőssége van.
- 1.6. Az utasforgalmi létesítmények tekintetében e melléklet két szegmenst különít el: az autóbusz-állomások és a megállóhelyek szegmensét. A Szolgáltató illetékességébe tartozó, e melléklet szerint autóbusz-állomási szegmensben sorolt utasforgalmi létesítmények nevét e melléklet 2. számú függeléké rögzíti. A Szolgáltató illetékességébe tartozó megállóhelyek köre a Szolgáltató területi illetékességéből következik. Vitás esetben egy megállóhely szolgáltatói illetékességét a Miniszter jogosult kijelölni.

1.7. Az internetes felület önmagában (további megbontás nélkül) szegmenst is jelent.

1.8. E melléklet szempontjából a közúti személyszállítási közszolgáltatás az alábbi szolgáltatási területekre bomlik:

- menetrendszerűség
- kapacitás
- tisztaság,
- utastájékoztatás,
- utaskiszolgálás, valamint
- személyzet.

1.9. Az alábbi táblázat foglalja össze a közúti személyszállítási közszolgáltatás e melléklet szerinti felbontását:

Szolgáltatási területek ↓ Szegmen- sek	JÁRATOK			UTASFOR- GALMI LÉTESÍT- MÉNYEK		INTER- NETES FELÜ- LET
	Minőségi országos szegmens	Országos szegmens	Regionális szegmens	Állomások	Megállóhelyek	Internetes felület szegmens
Menetrendszerűség	E ₁	E ₂	E ₃			
Kapacitás	E ₅	E ₆	E ₇			
Tisztaság	E ₉	E ₁₀	E ₁₁	E ₁₃		
Utasájékoztatás	E ₁₄	E ₁₅	E ₁₆	E ₁₇	E ₁₈	E ₁₉
Utaskiszolgálás	E ₂₀	E ₂₁	E ₂₂	E ₂₃		
A személyzet munkavégzése	E ₂₄	E ₂₅	E ₂₆	E ₂₇		

1.10. A táblázatban „E” jelöli az eredményterületeket, vagyis azokat a szegmens – szolgáltatási terület kombinációkat, amelyekben a szolgáltatás értelmezhető.

1.11. A mérések során az ellenőrzött paraméterre „0”, „1”, „2” és „X” értékek adhatók. „0” jelenti az előírások nem teljesítését, „1” jelenti a részbeni teljesítést, míg „2” a teljes megfelelést. „X” érték akkor adható, ha valamely paraméter adaptív módon sem értelmezhető a mérendő objektumra, vagy az ellenőrzés akadályokba ütközik.

1.12. A Szolgáltató az e Határozat alapján közlekedő járatokat végző valamennyi járművéről évente és valamennyi járműbeszerzését követően kimutatást készít a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet számára, amelyben feltünteti a jármű:

- forgalmi rendszámát,
- gyártmányát és típusát,
- padlómagasság szerinti kivitelét (alacsonypadlós, alacsony belépésű vagy magaspadlós), illetve, hogy van-e az utastérben fellépés nélkül elérhető ülés,
- legkisebb üléstávolságát (csak azoknál a járműveknél, amiket általános üzemvitel során minőségi országos vagy országos szegmensben közlekedtet),
- utasszállítási kapacitását (ülő-, álló- és összes férőhely bontásban),
- a jármű WC-vel való ellátottságát és használhatóságát,
- a jármű kerekesszék-emelővel, rámpával való ellátottságát (csak magaspadlós jármű esetén),
- a csomagtér méretét, valamint
- a jármű légkondicionáló berendezéssel való felszereltségét.

1.13. A Szolgáltató az illetékességébe tartozó, állomási szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményekről legalább évente kimutatást készít a Miniszter és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet számára, amely tartalmazza:

- az utasforgalmi létesítmény jellemző napi utasforgalmát,
- az e mellékletben előírt paraméterek teljesülését lehetővé tevő infrastrukturális kiépítettség leírását, vagyis:
 - perontető/esőbeálló,
 - váróterem,

- pénztár,
- információ,
- WC,
- vizuális utastájékoztató berendezés, és
- hangos utastájékoztató berendezés

rendelkezésre állását, továbbá

- az utasforgalmi létesítményben nyújtott szolgáltatásban részes szereplőket,
 - ezek részfeladatait, valamint
 - a szereplők közötti, részfeladatok ellátására adott megbízási viszonyokat.

1.14. E két adatszolgáltatási kötelezettség más adatszolgáltatásokkal összevontan is teljesíthető.

1.15. Az előírt szolgáltatási szint nem lehet alacsonyabb, mint az előző évre előírt szint, mely elvárását a 9. számú függelék tartalmazza.

II. Mintavételezés és mérés

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

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

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

Alapmérés esetén mérendő paraméterek:

 - a járat indulási helyén: minden paraméter,
 - a járat közbenső megállási helyén: a „járat beállítás indulás előtt” kivételével minden paraméter.

2. Kiegészítő mérés: olyan járat mérés, amely az alapmérések által jellemzően le nem fedett helyszíneken és nem szükségszerűen a fedélzeten történő megjelenéssel történik.

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

Kiegészítő mérés esetén mérendő paraméterek:

- a járat indulási helyén: minden paraméter,
- a járat közbenső megállási helyén (akár az indulás előtt leszállva, akár utazással történő méréskor): a „járat beállítás indulás előtt” kivételével minden paraméter.
- a járművön kívülről történő mérés esetén: menetrendszerűség, zsúfoltság, karosszéria külső tisztasága, külső viszonylatjelzés, légkondicionáló megléte, továbbá minőségi országos és országos szegmensben a poggyásztér, poggyászkezelés, az akadálymentesség mozgássérültek számára és az üléstávolság; illetve regionális szegmensben az alacsonypadlós kialakítás.

1.5. Az előírt mintaszámok meghatározása egy naptári évi időtartamra, szegmensenként, régióként és mérési módonként külön-külön számítva, az éves menetrendváltáshoz igazítva történik. Az adott naptári évben – és ebből lebontva havonta – elvégzendő mérések szegmensenkénti és mérési módonkénti mintaszámát e melléklet 3. számú függelékében kell rögzíteni.

1.6. Járat szegmensek esetén a mintavétel alapsokaságának a teljes évre értelmezett szegmensbeli járatdarabszámot kell tekinteni. A többletkapacitást biztosító (ún. másodrészt) járatokat nem különálló járatként kell figyelembe venni, azonban az ellenőrzést (egy járatként kezelve) lehetőség szerint ezeken is végre kell hajtani.

1.7. Utasforgalmi létesítmények szegmenseinek esetén a mintavétel alapsokaságának a szegmens összes, Szolgáltató illetékességébe tartozó utasforgalmi létesítményét kell tekinteni.

1.8. A mérési rendszer működtetése során a mintavétel tervezésekor egyszerre kell törekedni az időbeli és térbeli reprezentativitásra, valamint a mérések időhatékony elvégzését lehetővé tevő munkaszervezésre.

1.9. A mérésben részt vevő szervezetek által elvégzett mérések számossága szerint e melléklet két mérésszervezési módot különböztet meg: a szolgáltatói és a megrendelői bázisú mérésszervezést.

- 1.10. A Határozat hatályba lépésekor a méréseket megrendelői bázison kell szervezni. A mérésszervezési mód megváltozásáról a Miniszter legkésőbb a bevezetést megelőzően hatvan nappal hivatalos úton értesíti a Szolgáltatót.

2. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés

- 2.1. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés alkalmazásakor a járatok mintavételezését megosztva a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet, az állomások és megállóhelyek mintavételezését teljes egészében az SLA Rendeletben kijelölt szervezet hajtja végre.
- 2.2. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontva a mintavételezési elvek alapján megrendelői bázisú személyes jelenléttel történő mintavételezésen alapuló járatí mérési tervet készít az ellenőrzéshez szükséges adatkörrel és formátumban, amelynek 20%-át megküldi a közszolgáltató részére legkésőbb a tárgyhónap első napját megelőző tizenötödik napig. A Szolgáltató az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által megküldött mérések (szegmensenként és területenként értelmezve) legalább felén közös, együttes mérést tart.
- 2.3. A Szolgáltató a saját illetékességében köteles gondoskodni a mérési terv bizalmas kezeléséről. Ennek során biztosítja, hogy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül részt vevők ne ismerhessék meg a tervezett mérések idejét, helyét és tárgyát a mérések megkezdését megelőzően.
- 2.4. A közös mérések eredményeit a minőségi szint számításakor egyszeresen, az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által rögzített adattartalommal kell figyelembe venni.
- 2.5. A közös mérések célja a mérési módszertani különbségek elkerülése. Közös mérés esetén a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az egyes paraméterekre adandó értékelést – közvetlenül a paraméter mérésének helyén – egymással egyezteteti. Vitás esetben a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet egyetértésre törekszik a szabályzat szövege alapján, ennek hiányában fénykép- vagy videófelvétellel dokumentálni kell a kérdéses szolgáltatás-elemet, utólagos döntéshozatal céljából.

Járatok mintavételezése

- 2.6. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén a Szolgáltató a járatí szegmensekben köteles az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 2., ill. 3. fokozatú mintanagysága szerint méréseket tervezni és végrehajtani úgy, hogy a mintanagyság 2/3-a alaplérésből, 1/3-a pedig kiegészítő mérésből álljon.

- 2.7. Amennyiben a Szolgáltató egy szegmensben az adott évben kevesebb, mint 15.000 járatot közlekedtet, a Miniszter – a Szolgáltatóval egyetértésben – dönthet egyéb mintavételi fokozatok vagy mintaszámok alkalmazásáról. Ha az így kialakított mintavételezés szerint a Szolgáltatónak valamely szegmensben csak kiegészítő mérések végzésére van kötelezettsége, a havonta végzendő mérések legalább 2/3-át fedélzetre történő felszállással kell végrehajtania.
- 2.8. A járat mérését egyik mérési módnál sem csak helyszínre és időpontra, hanem konkrét járatokra kell tervezni.

Egyéb mintavételezéssel kapcsolatos szabályok

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

A mérési terv végrehajtása

- 2.10. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által a Szolgáltatónak eljuttatott mérési tervet, a Szolgáltató az adott hónap során végrehajtja, képviselője a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes 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.
- 2.11. Amennyiben a Szolgáltató vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a megtervezett mérés helyszínén bármilyen okból nem tud megjelenni, vagy a mérési feladatot bármilyen okból nem tudja érdemben végrehajtani, a mérést (az adott szervezet részéről) elmaradtnak kell tekinteni. Az elmaradt szolgáltatói mérésről a Szolgáltató legkésőbb a következő munkanapon elektronikus levél útján értesíti az SLA Rendeletben kijelölt szervezetet.
- 2.12. Amennyiben a megíúsult mérések száma meghaladja az eredetileg tervezett mérések számának 10%-át, a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet kölcsönös írásos tájékoztatást ad egymás felé és a Megrendelő dönt az esetleges új mérési terv szükségességéről, melyről értesíti a Szolgáltatót.

- 2.13. A mérést végző személy a járatok és utasforgalmi létesítmények szegmenseiben az ellenőrzést a járműnél, illetve infrastruktúra-elemnél történő közvetlen megjelenéssel hajtja végre. A mérés során az egyes paraméterek értékelését általában szemrevételezéssel; a ragadó, nyomot hagyó szennyeződések értékelését – szükség esetén – felülettörléssel kell elvégezni.
- 2.14. Járat mérését a 4. számú, utasforgalmi létesítmény mérését az 5. számú függelékben található mérőlapok kitöltésével, vagy informatikai eszköz ezekkel azonos tartalmú szoftverén keresztül történő bevitellel kell rögzíteni. A mérést végző személy mérőlap esetén aláírásával, informatikai eszköz esetén egyedi jelszóval történő belépéssel hitelesíti a mérés adatait. Mérőlapos adatfelvétel esetén, amennyiben a lapon lévő összes mérést egyetlen aláírás hitelesíti, a mérés helyszínének elhagyásakor a mérőlapot le kell zárni az üresen maradó mezők áthúzással történő érvénytelenítésével.
- 2.15. Amennyiben a szolgáltatói mérésen az SLA Rendeletben kijelölt szervezet, vagy megrendelői mérésen a Szolgáltató képviselője nem jelent meg, a mérést végző személy jogosult mérés megtörténtéről a mérőlapot igazoltatni, amelyet a Szolgáltató bármely más, jelen lévő munkavállalója aláírásával igazolni köteles.
- 2.16. Amennyiben a szolgáltatói mérésen az SLA Rendeletben kijelölt szervezet közös mérés végrehajtása céljából megjelenik, a mérés egyeztetett adattartalmát a két fél egymás számára aláírásával igazolja. Vitás értékelés esetén az egyet nem értés tényét a mérőlapon rögzíteni kell.
- 2.17. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi, melyről minta a 8. számú függelékben található. A Miniszter vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az általa kiadott meghatalmazások típusáról másolati mintát küld a Szolgáltató számára, a szolgáltatás lebonyolításában közvetlenül résztvevő munkavállalók értesítése céljából. A megrendelői mérést végző személy a Szolgáltató mérésben érintett munkavállalójának kérésére a mérésre való jogosultságát igazolja.
- 2.18. A Szolgáltató munkavállalói a megrendelői mérést végző személlyel a mérés során együttműködnek, számára a mérés végrehajtásához szükséges információkat megadják. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalójának a megrendelői méréssel kapcsolatban kifogása van, azt a szolgálati út betartásával jelezheti a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet felé.

3. Megrendelői bázisú mérésszervezés

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

Járatok mintavételezése

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

Útasforgalmi létesítmények mintavételezése

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

Az internetes felület mintavételezése

- 3.7. Az internetes felület szegmensében havi egyszeri, megrendelői ellenőrzés történik, lehetőleg igazodva a menetrend-módosítások meghirdetésének határidejéhez.

A mérési terv végrehajtása

- 3.8. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a megtervezett mérési tervét az adott hónap során végrehatja, képviselője a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes szegmensekhez és mérési módokhoz a paraméterek meghatározott köre tartozik, ezért a mérés végrehajtásakor valamennyi, az adott méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.
- 3.9. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi, melyről minta a 8. számú függelékben található. A Miniszter vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az általa kiadott meghatalmazások típusáról másolati mintát küld a Szolgáltató számára, a szolgáltatás lebonyolításában közvetlenül résztvevő munkavállalók értesítése céljából. A megrendelői mérést végző személy a Szolgáltató mérésben érintett munkavállalójának kérésére a mérésre való jogosultságát igazolja.
- 3.10. A Szolgáltató munkavállalói a megrendelői mérést végző személlyel a mérés során együttműködnek, számára a mérés végrehajtásához szükséges információkat megadják. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalójának a megrendelői méréssel kapcsolatban kifogása van, azt a szolgálati út betartásával jelezheti a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet felé.
- 3.11. Amennyiben az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a megtervezett mérés helyszínén bármilyen okból nem tud megjelenni, vagy a mérési feladatot bármilyen okból nem tudja érdemben végrehajtani, a mérést elmaradtnak kell tekinteni.
- 3.12. A mérést végző személy az ellenőrzést a járműnél, infrastruktúra-elemnél történő közvetlen megjelenéssel hajtja végre. A mérés során az egyes paraméterek értékelését általában szemrevételezéssel; a ragadó, nyomot hagyó szennyeződések értékelését – szükség esetén – felülettörléssel kell elvégezni.
- 3.13. Járat mérését a 4. számú, utasforgalmi létesítmény mérését a 5. számú függelékben található mérőlapok kitöltésével, vagy informatikai eszköz ezekkel azonos tartalmú szoftverén keresztül történő bevitellel kell rögzíteni. A mérést végző személy mérőlap esetén aláírásával, informatikai eszköz

esetén egyedi jelszóval történő belépéssel hitelesíti a mérés adatait. Mérőlapos adatfelvétel esetén, amennyiben a lapon lévő összes mérést egyetlen aláírás hitelesít, a mérés helyszínének elhagyásakor a mérőlapot le kell zárni az üresen maradó mezők áthúzással történő érvénytelenítésével.

3.14. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet jogosult mérés megtörténtéről saját szerkesztésű jelenléti igazolást kiállíttatni, amelyet a Szolgáltató bármely jelen lévő munkavállalója aláírásával igazolni köteles.

3.15. Amennyiben a mérésen – akár megrendelői, akár szolgáltatói oldalról – e melléklet szabályaiban jártas másik munkavállaló is részt vesz, úgy a mérés egyeztetett adattartalmát a két személy aláírásával együttesen igazolja. Vitás értékelés esetén az egyet nem értés tényét a mérőlapon rögzíteni kell, illetve fénykép- vagy videófelvétellel dokumentálni kell a kérdéses szolgáltatás-elemet, utólagos döntéshozatal céljából.

4. *A mérések során keletkezett adatok kezelése*

4.1. A Szolgáltató az általa elvégzett mérések eredményeit, az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az általa a Szolgáltató illetékességében elvégzett mérések eredményeit legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 8. munkanapján kölcsönösen megküldik egymásnak, vagy informatikai rendszeren keresztül megismerhetővé teszik egymás számára. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az általa elvégzett mérések eredményeit (és amennyiben papíron került rögzítésre, e mérések mérőlapjait) a határozat időtartama alatt tárolja, és visszakereshető módon megőrzi. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet jogosult a Szolgáltatónál tárolt mérőlapokba betekinteni, a leadott mérési eredményekkel való egyezést ellenőrizni.

4.2. A mérések eredményeiből minőségi szintértékek képződnek az alábbiak szerint.

- „2” értékelés esetén 100%, „1” értékelés esetén 50%, „0” értékelés esetén 0% kerül beszámításra. „X” értékelés esetén nem kerül beszámításra érték.
- Az egyes paraméterek összesített értéke a mérések adott paraméterhez tartozó értékeléseinek számtani átlagából adódik ki.
- A járatkimaradások esetén a leközlekedett járatok arányának 99,0% fölötti része kerül arányosan értékelésre. A minőségi szint számításakor figyelembe vett érték a $J = (L - 99) \cdot 100$ képlet alapján számolandó, ahol L a ténylegesen leközlekedett járatok aránya az összes közlekedtetni tervezett járáthoz viszonyítva. Amennyiben a leközlekedett járatok aránya nem éri el a 99 %-ot, a minőségi szint számításakor figyelembe vett érték 0%.

- A paraméterek magasabb kategóriába történő összesítése az e melléklet IV. fejezetében részletezett súlyozás szerint történik. Amennyiben egy paraméternél egyetlen érték sem szerepel, a paramétert a minőségi szint számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni úgy, hogy annak súlysámát a többi paraméter között azok súlyának arányában el kell osztani. Ugyanígy kell kiszámolni a minőségi szintet, ha paramétercsoporthoz vagy szolgáltatási területhez nem tartozik egyetlen értékelés sem.

III. Elháríthatatlan külső okok figyelembevétele

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

IV. Ellenőrizendő paraméterek

1. Ellenőrizendő paraméterek a járatok minőségi országos szegmensében

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

2. Ellenőrizendő paraméterek a járatok országos szegmensében

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

3. Ellenőrizendő paraméterek a járatok regionális szegmensében

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

4. Ellenőrizendő paraméterek az utasforgalmi létesítmények állomási szegmensében

Szolgáltatási terület	Súly	Paraméter-csoport	Súly	Paraméter	Súly
Tisztaság	22%	Peron	35%	Peron és hozzáfűzető utak tisztasága	25%
				Perontető, esőbeállók, mennyezet és oszlopok tisztasága	20%
				Peron padjainak tisztasága	25%
				Peron szeméttárolóinak tisztasága	20%
				Peron lámpáinak tisztasága	10%
		Váróterem	40%	Váróterem ajtóinak, ablakainak tisztasága	10%
				Váróterem padlójának tisztasága	15%
				Váróterem falainak tisztasága	10%
				Várótermi mennyezet tisztasága	10%
				Várótermi padok, ülések tisztasága	30%
				Várótermi szeméttárolók tisztasága	15%
				Váróterem lámpáinak tisztasága	10%
		WC	25%	WC ajtók, ablakok tisztasága	10%
				WC padló tisztasága	10%
				WC falak tisztasága	10%
				WC csésze tisztasága	20%
				WC ülőke tisztasága	20%
				Mosdókagyló tisztasága	10%
				WC tükör tisztasága	10%
				WC lámpáinak tisztasága	10%
Utas-tájékoztatás	50%			Állomásnév	2%
				Hangos utastájékoztatás	15%
				Összevont kijelző	25%
				Kocsiállási kijelző	20%
				Összevont indulási- és érkezési jegyzék	15%
				Kocsiállási indulási jegyzék	15%
				Hirdetmények, piktogramok	5%
				Órák	3%
Utaskiszolgálás	23%	Peron	40%	Peron burkolatának állapota	25%
				Perontető, mennyezet és oszlopok megléte, állapota	45%
				Peron padjainak állapota	10%
				Peron szeméttárolóinak állapota	10%
				Peron világítás működése	10%
		Váróterem	35%	Váróterem ajtóinak, ablakainak megléte és állapota	5%
				Váróterem padlójának állapota	10%
				Váróterem falainak állapota	5%
				Váróterem mennyezet állapota	5%
				Várótermi ülőhelyek megléte, állapota	20%
				Várótermi szeméttárolók megléte, állapota	5%
				Váróterem fűtése	10%
				Várótermi világítás működése	5%

		WiFi elérés	3%
		230V hálózati vagy USB csatlakozó	2%
		Pénztár megléte, nyitvatartása	7%
		Pénztár előtti sor	3%
		Menetjegy elővételi lehetőség (minőségi országos és országos szegmensre)	10%
		Menetjegy elővételi lehetőség (regionális szegmensre)	5%
		Információs pont megléte, nyitva tartása	3%
		Információs pont előtti sor	2%
	WC 15%	WC ajtók, ablakok megléte és állapota	5%
		WC padló állapota	5%
		WC falak állapota	5%
		WC csésze állapota	5%
		WC ülőke megléte, állapota	15%
		Mosdókagyló megléte, állapota	5%
		WC tükör megléte, állapota	5%
		WC öblítés	10%
		Mosdó öblítés	10%
		Szappan	15%
		WC papír	15%
		WC világítás működése	5%
	Akadálymentesség 10%	Akadálymentesség mozgássérültek számára	40%
		Akadálymentesség látássérültek számára	30%
		Akadálymentesség hallássérültek számára	30%
A személyzet munkavégzése 5%		Megjelenés	30%
		Utaskezelés	70%

5. Ellenőrizendő paraméterek az utasforgalmi létesítmények megállóhelyi szegmensében

Szolgáltatási terület	Súly	Paramétercsoport	Súly	Paraméter	Súly
Utastájékoztató	100%			Önálló indulási jegyzék	90%
				Megállóhely-név	10%

6. Ellenőrizendő paraméterek az internetes felület szegmensben

Szolgáltatási terület	Súly	Paramétercsoport	Súly	Paraméter	Súly
Utastájékoztató	100%			Internetes utastájékoztató	100%

V. A mérési paraméterek értelmezése

1. Járatok – minőségi országos szegmens

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
1.1. Menetrend-szerűség	- A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. - A járatot nem az indulási pontján mérve: 10 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. (Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.)	A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó, de legfeljebb 10 perces késés.	- A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. - A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 5 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás.	
1.2. Járat-kimaradások	A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő.			
1.3. Zsúfoltság	A jármű az ülőhelykapacitáson túl álló utast szállít, vagy utas maradt le a járatról.		Nem tartózkodik az ülőhelyek számát meghaladó utas a járművön.	- A járműbe nem lehet belátni, vagy - gyors elhaladás miatt nem ellenőrizhető
1.4. Karosszéria külső tisztasága	A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett.	A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van.	A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett.	
1.5. Ablakok tisztasága	- A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy - az ablakok több mint 50%-ban szennyezettek.	- Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és - az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek.	- Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és - az ablakok legfeljebb 10%-ban szennyezettek.	A látási viszonyok miatt nem ellenőrizhető
1.6. Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága	A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van.	A kapaszkodón vagy a kalaptartón darabos hulladék, enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad.	A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad.	
1.7. Ülések tisztasága (Ülőfelület, hátoldal, fejtámla, kartámasz, kisasztal)	- Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy - a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	- Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és - a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	- Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és - a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	

1.8. Fügőnyök tisztasága	• A függőnyökön nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	• A függőnyökön nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• A függőnyökön nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	A járműben nincsenek függőnyök
1.9. Utastér padló tisztasága	• A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	• A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	
1.10. WC ajtó, padló, falak tisztasága	• Az ajtón, padlón, falakon ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az összfelület 50%-át.	• Az ajtón, padlón, falakon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke az összfelület 10%-a és 50%-a között van.	• Az ajtón, padlón, falakon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés értéke nem éri el az összfelület 10%-át.	• Nincs WC, vagy • a WC az utasok számára nem hozzáférhető.
1.11. WC csésze tisztasága	• A WC csésze több mint 30%-ban szennyezett, vagy • a WC helyiségben kellemetlen szag van.	• A WC csésze szennyezettsége 10% és 30% között van.	A WC csésze legfeljebb 10%-ban szennyezett.	• Nincs WC, vagy • a WC az utasok számára nem hozzáférhető.
1.12. WC ülőke tisztasága	• Az WC ülőkén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja a 30%-ot.	• Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 30% között van.	• Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	• Nincs WC, vagy • a WC az utasok számára nem hozzáférhető.
1.13. Mosdókagyló tisztasága	A mosdókagyló és környezete több mint 30%-ban szennyezett.	A mosdókagyló és környezetének szennyezettsége 10% és 30%-között van.	A mosdókagyló és környezete legfeljebb 10%-ban szennyezett.	• Nincs WC, vagy • a WC az utasok számára nem hozzáférhető.

1.14. Külső viszonylatjelzés	A járatot végző járműnek sem a homlokfalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is • nehezen olvasható, vagy • nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márka)	A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális.	A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.	
1.15. Fedélzeti kijelző	• A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző. • Próbaüzem megjelenítése helytelen információval.		A jármű belső terében: • a járat viszonylatát, • az aktuális tartózkodási helyét és • a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve.	
1.16. Óra	• A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy • az óra/időkijelzés nem működik, vagy • az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat.		• A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy • a belső kijelzőn van pontos időkijelzés.	
1.17. Járat beállítás indulás előtt	• A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy • a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani (ez alól kivétel ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért való eltávozás, amely megengedett), vagy • az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik.	• A járat személyzete a menetrend szerinti indulást megelőzően 6-9 percen belül kezdi meg az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik).	• A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel megkezdte az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik).	A járat nem a kiindulási pontján kerül le-mérésre.
1.18. Poggyásztér	A jármű poggyásztere kisebb mint 5 m ³ .	A jármű poggyásztere 5-6 m ³ között van.	A jármű poggyásztere legalább 6 m ³	
1.19. Poggyász-kezelés	A poggyászokat nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben.	A poggyászok egy részét nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben.	Valamennyi poggyászt a személyzet helyez el a poggyásztérben.	Nem jelent-keztet poggyász-szal utas.

1.20. Akadálymentesség mozgássérültek számára	A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes.		A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekeszék-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekeszék utazásra kialakított hely révén).	
1.21. Üléstávolság	- A járműbe épített ülések közötti távolság kisebb mint 750 mm, vagy - A jármű üléstávolsága nem szerepel a Szolgáltató által biztosított nyilvántartásban.	A járműbe épített ülések közötti távolság 750 mm és 769 mm között van.	A járműbe épített ülések közötti távolság legalább 770 mm.	
1.22. WiFi elérés	A járatot végző járművön működő WiFi elérés nem biztosított		A járatot végző járművön működő WiFi elérés biztosított.	
1.23. 230V hálózati vagy USB csatlakozó	A járatot végző járművön nem biztosított üléspáronként legalább egy, működő 230V hálózati vagy USB csatlakozó.		A járatot végző járművön üléspáronként legalább egy, működő 230V hálózati vagy USB csatlakozó biztosított.	
1.24. Kalaptartó megléte	A járatot végző jármű utasterében nem áll rendelkezésre kalaptartó.	- A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtókat és a többcélú használatra kialakított tereket ide nem értve) nincs végig kalaptartó kiépítve, vagy - a kalaptartó hiányos, nem funkcionál teljes mértékben.	A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtók és a többcélú használatra kialakított terek kivételével) végig kalaptartó van kiépítve.	
1.25. Olvasólámpa megléte	- A járatot végző járműben az ülések kevesebb, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy - a járműben legalább két kiépített olvasólámpa nem működik.	- A járatot végző járműben az ülések nem mindegyike, de több, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy - a járműben egy kiépített olvasólámpa nem működik.	A járatot végző járműben az ülések mindegyike felett rendelkezésre áll egyedileg kapcsolható olvasólámpa.	
1.26. Árnyékolás	A jármű utastere - sem függönnyel vagy rolóval nem árnyékolható, - sem sötétített ablaküveggel nem árnyékolt.		A jármű utastere - függönnyel vagy rolóval árnyékolható, vagy - sötétített ablaküveggel árnyékolt.	
1.27. Légkondicionáló megléte	A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve.		A járatot végző jármű klímaberendezéssel van felszerelve.	

1.28. Hőmérséklet	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő.	
1.29. WC ajtó zárhatósága	• A WC ajtó nem zárható, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető, vagy • a WC világítás egyáltalán nem működik.		A WC ajtó zárható.	
1.30. WC ülőke megléte	• A WC ülőke hiányzik, vagy • a WC ülőke sérült, használhatatlan, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető, vagy • a WC világítás egyáltalán nem működik.		A WC ülőke megtalálható, használható.	
1.31. Mosdó öblítés	• A mosdó öblítés nem működik, vagy • a mosdókagyló eldugult, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető.		• A mosdó öblítés működik, és • a mosdókagyló nem dugult el.	
1.32. WC papír	• A WC-ben WC papír nem áll rendelkezésre, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető.		A WC-ben WC papír rendelkezésre áll.	
1.33. Szappan	• A WC-ben szappan nem áll rendelkezésre, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető.	A WC-ben kézbe fogható tömbszappan áll rendelkezésre	A WC-ben rendelkezésre áll forgácsolható vagy folyékony szappan.	
1.34. WC világítás működése	• A WC világítás egyáltalán nem működik, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető.	A WC világítás csak részben működik.	A WC világítás a kiépítettségnek megfelelően teljes értékűen működik.	
1.35. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolat, rendezett.	Nem ellenőrizhető.
1.36. Utaskezelés	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	Nem ellenőrizhető.

2. Járatok – országos szegmens

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
2.1. Menetrend-szerűség	- A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. - A járatot nem az indulási pontján mérve: 10 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. (Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.)	A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó, de legfeljebb 10 perces késés.	- A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. - A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 5 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás.	
2.2. Járat-kimaradások	A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő.			
2.3. Zsúfoltság	A jármű az ülőhely-kapacitáson túl álló utast szállít, vagy utas maradt le a járatról.		Nem tartózkodik az ülőhelyek számát meghaladó utas a járművön.	- A járműbe nem lehet belátni, vagy - gyors elhaladás miatt nem ellenőrizhető
2.4. Karosszéria külső tisztasága	A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett.	A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van.	A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett.	
2.5. Ablakok tisztasága	- A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy - az ablakok több mint 50%-ban szennyezettek.	- Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és - az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek.	- Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és - az ablakok legfeljebb 10%-ban szennyezettek.	A látási viszonyok miatt nem ellenőrizhető
2.6. Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága	A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van.	A kapaszkodón vagy a kalaptartón darabos hulladék, enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad.	A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad.	
2.7. Ülések tisztasága (Ülőfelület, hátoldal, fejtámla, kartámasz, kisasztal)	- Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy - a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	- Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és - a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	- Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és - a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	

2.8. Utastér padló tisztasága	• A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	• A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	
2.9. Külső viszonylatjelzés	A járatot végző járműnek sem a homlokfalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is • nehezen olvasható, vagy • nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márká)	A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális.	A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.	
2.10. Fedélzeti kijelző	• A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző. • Próbaüzem megjelenítése helytelen információval.		A jármű belső terében: • a járat viszonylatát, • az aktuális tartózkodási helyét és • a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve.	
2.11. Óra	• A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy • az óra/időkijelzés nem működik, vagy • az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat.		• A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy • a belső kijelzőn van pontos időkijelzés.	
2.12. Járat beállítás indulás előtt	• A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy • a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani (ez alól kivétel ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért való eltávozás, amely megengedett), vagy • az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik.	• A járat személyzete a menetrend szerinti indulást megelőzően 6-9 percen belül kezdi meg az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik).	• A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel megkezdte az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik).	A járat nem a kiindulási pontján kerül le-mérésre.
2.13. Poggyásztér	A jármű poggyásztere kisebb mint 4 m³.	A jármű poggyásztere 4-5 m³ között van.	A jármű poggyásztere legalább 5 m³	

2.14. Poggyász-kezelés	A poggyászokat nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben.	A poggyászok egy részét nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben.	Valamennyi poggyászt a személyzet helyezi el a poggyásztérben.	Nem jelentkeztetett poggyász-szal utas.
2.15. Akadálymentesség mozgássérültek számára	A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes.		A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekszékek-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekszékes utazásra kialakított hely révén).	
2.16. Üléstávolság	- A járműbe épített ülések közötti távolság kisebb mint 700 mm, vagy - A jármű üléstávolsága nem szerepel a Szolgáltató által biztosított nyilvántartásban.	A járműbe épített ülések közötti távolság 700 mm és 749 mm között van.	A járműbe épített ülések közötti távolság legalább 750 mm.	
2.17. WiFi elérés	A járatot végző járművön működő WiFi elérés nem biztosított		A járatot végző járművön működő WiFi elérés biztosított.	
2.18. Kalaptartó megléte	A járatot végző jármű utasterében nem áll rendelkezésre kalaptartó.	- A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtókat és a többcélú használatra kialakított tereket ide nem értve) nincs végig kalaptartó kiépítve, vagy - a kalaptartó hiányos, nem funkcionál teljes mértékben.	A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtók és a többcélú használatra kialakított tereket kivételével) végig kalaptartó van kiépítve.	
2.19. Olvasólámpa megléte	- A járatot végző járműben az ülések kevesebb, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy - a járműben legalább két kiépített olvasólámpa nem működik.	- A járatot végző járműben az ülések nem mindegyike, de több, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy - a járműben egy kiépített olvasólámpa nem működik.	A járatot végző járműben az ülések mindegyike felett rendelkezésre áll egyedileg kapcsolható olvasólámpa.	
2.20. Légkondicionáló megléte	A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve.		A járatot végző jármű klímaberendezéssel fel van szerelve.	
2.21. Hőmérséklet	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő.	
2.22. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolat, rendezett.	Nem ellenőrizhető.

2.23. Utaskezelés	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	Nem ellenőrizhető.
--------------------------	---	---	---	--------------------

3. Járatok – regionális szegmens

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
3.1. Menetrend-szerűség	- A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. - A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. (Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.)	A járatot nem az indulási pontján mérve: 3 percet meghaladó, de legfeljebb 5 perces késés.	- A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. - A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 3 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás.	
3.2. Járatkimaradások	A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő.			
3.3. Zsúfoltság	A jármű a férőhely-kapacitásához közeli kihasználtsággal szállít utasokat.	A jármű az ülések közötti járóközben is álló utasokat szállít, de az utasok száma a jármű ülőhely-kapacitását csak kis mértékben haladja meg.	A járművön még van szabad ülőhely.	- A járműbe nem lehet belátni, vagy - gyors elhaladás miatt nem ellenőrizhető
3.4. Karosszéria külső tisztasága	A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett.	A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van.	A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett.	
3.5. Ablakok tisztasága	A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy az ablakok több mint 50 %-ban szennyezettek.	- Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és - az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek.	- Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és - nincs kilátást zavaró szennyeződés.	A látási viszonyok miatt nem ellenőrizhető
3.6. Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága	A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van.	A kapaszkodón vagy a kalaptartón darabos hulladék, enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad.	A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad.	

3.7. Ülések tisztasága	• Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	• Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	
3.8. Utastér padló tisztasága	• A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	• A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	
3.9. Külső viszonylatjelzés	A járatot végző járműnek sem a homlokfalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is • nehezen olvasható, vagy • nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márka)	A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális.	A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.	
3.10. Fedélzeti kijelző	A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző. • Próbaüzem megjelenítése helytelen információval.		A jármű belső terében: • a járat viszonylatát, • az aktuális tartózkodási helyét és, • a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve.	
3.11. Óra	• A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy • az óra/időkijelzés nem működik, vagy • az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat.		• A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy • a belső kijelzőn van pontos időkijelzés.	
3.12. Utazási feltételek és díjszabás kivonat	A jármű belső terében utazási feltételek és díjszabás kivonat nincs kihelyezve.		A jármű belső terében utazási feltételek és díjszabás kivonat van kihelyezve.	

3.13. Járat beállítás indulás előtt	• A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy • a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani, vagy • az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik.		• A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 5 perccel megkezdte az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított.	A járat nem a kiindulási pontján kerül lemerésre.
3.14. Alacsonypadlós kialakítás	A jármű nem alacsonypadlós és nem alacsony belépési magasságú.	A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú.	• A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú, és legalább 1 utasülése fellépés nélkül elérhető (nincs dobogón).	
3.15. Léghőszigetelő megléte	A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve.		A járatot végző jármű klímaberendezéssel fel van szerelve.	
3.16. Hőmérséklet	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a léghőszigetelő berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a léghőszigetelő berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a léghőszigetelő berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő.	
3.17. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolat, rendezett.	Nem ellenőrizhető.
3.18. Utaskezelés	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	Nem ellenőrizhető.

4. Utasforgalmi létesítmények – Állomások

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
4.1. Peron és hozzáférő utak tisztasága	• A peronon vagy a hozzáférő úton ragadó szennyeződés van, vagy • a felület havas, jeges, vagy • a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja.	• Nincs ragadó szennyeződés, és • a felület hó- és jégmentes, és • a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van.	• Nincs ragadó szennyeződés, és • a felület hó- és jégmentes, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot.	
4.2. Perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok tisztasága	A perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége 10% és 50% között van.	A perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	A peron felett nincs perontető, esőbeálló vagy mennyezet.
4.3. Peron padjainak tisztasága	• A padon nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a pad havas, jeges, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	• A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a pad nem havas, nem jeges, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a pad nem havas, nem jeges, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	A peronon nincs pad.
4.4. Peron szeméttárolóinak tisztasága	• A szeméttároló túltelített, vagy • a szeméttároló külső felületén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot,	• A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és • a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és • a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot,	A peronon nincs szeméttároló.
4.5. Peron lámpáinak tisztasága	A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van.	A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	A peron felett nincsenek lámpák.
4.6. Váróterem ajtóinak, ablakainak tisztasága	Az ajtók és ablakok szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	Az ajtók és ablakok szennyezettsége 10% és 50% között van.	Az ajtók és ablakok szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.7. Váróterem padlójának tisztasága	• A váróterem padlóján ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja.	• Nincs ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van.	• Nincs ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.8. Váróterem falainak tisztasága	A váróterem falainak szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A falak szennyezettsége 10% és 50% között van.	A falak szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	• A várótermet nem falak határolják, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.9. Váróterem mennyezetének tisztasága	A váróterem mennyezetének szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A mennyezet szennyezettsége 10% és 50% között van.	A mennyezet szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.10. Várótermi padok, ülések tisztasága	• A padon nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	• A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	• A váróteremben nincs pad, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.11. Várótermi szeméttárolók tisztasága	• A szeméttároló túlteltett, vagy • a szeméttároló külső felületén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	• A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és • a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van.	• A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és • a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	• A váróteremben nincs szeméttároló, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.12. Váróterem lámpáinak tisztasága	A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van.	A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	• A váróteremben nincsenek lámpák, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.13. WC ajtók, ablakok tisztasága	Az ajtók és ablakok szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	Az ajtók és ablakok szennyezettsége 10% és 50% között van.	Az ajtók és ablakok szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	• A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.14. WC padló tisztasága	• A WC padlón ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja.	• Nincs ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van.	• Nincs ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot.	• A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.15. WC falak tisztasága	A WC falainak szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A falak szennyezettsége 10% és 50% között van.	A falak szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	• A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.16. WC csésze tisztasága	A WC csésze több mint 30%-ban szennyezett.	A WC csésze szennyezettsége 10% és 30% között van.	A WC csésze legfeljebb 10%-ban szennyezett.	• A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.17. WC ülőke tisztasága	• Az WC ülőkén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja a 30%-ot.	• Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 30% között van.	• Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot.	• A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • nincs WC ülőke, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.18. Mosdó-kagyló tisztasága	A mosdókagyló és környezete több mint 30%-ban szennyezett.	A mosdókagyló és környezetének szennyezettsége 10% és 30%-között van.	A mosdókagyló és környezete legfeljebb 10%-ban szennyezett.	• A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • nincs mosdókagyló, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.19. WC tükör tisztasága	A tükör szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A tükör szennyezettsége 10% és 50% között van.	A tükör szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	• A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • nincs tükör, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.20. WC lámpáinak tisztasága	A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van.	A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	• A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.21. Állomásnév	Az utasforgalmi létesítmény megnevezése (vagy erre utaló név) nincs feltüntetve sem a kocsiallásokról, sem az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon.	Az utasforgalmi létesítményre utaló név fel van tüntetve a kocsiallásokról vagy az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon, de nem felel meg pontosan az érvényes menetrendben szereplő megnevezésnek.	Az utasforgalmi létesítmény érvényes menetrendben szereplő megnevezése fel van tüntetve a kocsiallásokról vagy az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon.	
4.22. Hangos utastájékoztatás	Az utasforgalmi létesítményben nem működik hangos utastájékoztatás; vagy működik, de az információ • érthetetlen, vagy • nem egyértelmű, vagy • hiányos, vagy • helytelen.	A hangos utastájékoztatás nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.	Az utasforgalmi létesítményben hangos utastájékoztatás működik, pontosan a módszertani leírás alapján.	• Az ellenőrzés a helyi rendeletben meghatározott hangos utastájékoztatási időtartamon kívül történt. • Az ellenőrzés időtartama alatt nem volt a menetrendben meghirdetett induló járat.
4.23. Összevont kijelző	Az utasforgalmi létesítményben nem működik összevont kijelző; vagy működik, de az információ • olvashatatlan, vagy • nem egyértelmű, vagy • hiányos, vagy • helytelen • próbaüzem megjelenítése helytelen információval.	Az összevont kijelzőn történő utastájékoztatás nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.	Az utasforgalmi létesítményben összevont kijelző működik, pontosan a módszertani leírás alapján.	

4.24. Kocsiállási kijelző	Az utasforglami létesítmény nem minden menetrend szerint használt kocsiállásán működik kocsiállási kijelző; vagy működik, de az információ • olvashatatlan, vagy • nem egyértelmű, vagy • helytelen • próbaüzem megjelenítése helytelen információval.	A kocsiállási kijelzőkön történő utastájékoztatás nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.	A kocsiállásokon kocsiállási kijelző működik, pontosan a módszertani leírás alapján.	
4.25. Összevont indulási- és érkezési jegyzék	Az összevont indulási-érkezési jegyzék • hiányzik, vagy • nehezen olvasható, vagy • hiányos, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz.	Az összevont indulási-érkezési jegyzék nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, vagy utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális.	Az összevont indulási-érkezési jegyzék jól olvasható, és pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.	
4.26. Kocsiállási indulási jegyzék	A kocsiállási indulási jegyzék legalább egy, menetrend szerint használt kocsiálláson • hiányzik, vagy • hiányos, vagy • nehezen olvasható, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz.	A kocsiállási indulási jegyzékek nem felelnek meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, vagy utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ragasztás, kézírásos felüljavítás látszik rajta, de az információ egyértelmű és aktuális.	A kocsiállásokon kocsiállási indulási jegyzék van kihelyezve, ami • jól olvasható, és • pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.	

4.27. Hirdet- mények, piktogramok	Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek közül legalább kettő • hiányzik, vagy • nehezen olvasható, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz, vagy • amennyiben előírásra került, sematizált képi megjelenítés helyett magyar nyelvű kiírást tartalmaz. 1. Kocsiállások megjelölése (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel). 2. Az állomást érintő menetrendi módosítások kifüggesztése, 3. Területi vonalhálózati térkép, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat. 4. WC helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése. 5. Pénztár sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 6. Információ sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 7. Átszállási kapcsolatok sematizált kép piktogramon történő megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok).	Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek közül egy • hiányzik, vagy • nehezen olvasható, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz, vagy • amennyiben előírásra került, sematizált képi megjelenítés helyett magyar nyelvű kiírást tartalmaz. 1. Kocsiállások megjelölése (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel). 2. Az állomást érintő menetrendi módosítások kifüggesztése, 3. Területi vonalhálózati térkép, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat. 4. WC helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése. 5. Pénztár sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 6. Információ sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 7. Átszállási kapcsolatok sematizált képi piktogramon történő megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok).	Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek mindegyike megtalálható: • 1. Kocsiállások megjelölése (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel). 2. Az állomást érintő menetrendi módosítások kifüggesztése, 3. Területi vonalhálózati térkép, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat. 4. WC helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése. 5. Pénztár sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 6. Információ sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van). 7. Átszállási kapcsolatok piktogramos megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok). 8. A váróterem nyitva tartásának megjelölése valamennyi bejáraton.	
---	---	---	--	--

	8. A váróterem nyitva tartásának megjelölése valamennyi bejáraton.	8. A váróterem nyitva tartásának megjelölése valamennyi bejáraton.		
4.28. Órák	- Nincs óra, sem a kocsállásokról látható módon kihelyezve, sem a váróteremben, vagy - valamelyik kihelyezett óra egyértelműen nem pontos időt mutat.	- Pontos időt mutató óra van kihelyezve a kocsállásokról látható módon, de a váróteremben nincs óra. - Pontos időt mutató óra csak a váróteremben van kihelyezve.	Pontos időt mutató óra van kihelyezve: - a kocsállásokról látható módon, és - a váróteremben.	
4.29. Peron burkolatának állapota	- A peron botlásveszélyes, vagy - a peronok burkolata több mint 30%-ban töredezett, hiányos.	- A peron nem botlásveszélyes, és - a peronok burkolata 10-30%-ban töredezett, hiányos.	- A peron nem botlásveszélyes, és - a peronok burkolata legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos.	
4.30. Perontető, mennyezet és oszlopok megléte, állapota	- Nem mindegyik menetrend szerint használt peron fedett perontetővel, vagy - a perontető, mennyezet és oszlopok erősen hiányosak, romosak, kopottak, vagy - a, perontető, mennyezet és oszlopok nem funkcionálnak (pl.: beesik az eső).	- Valamennyi menetrend szerint használt peron perontetővel fedett, és - a perontető, mennyezet és oszlopok enyhén hiányosak, romosak, kopottak.	- Valamennyi menetrend szerint használt peron perontetővel fedett, és - a perontető, mennyezet és oszlopok megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	
4.31. Peron padjainak állapota	A meglévő padok erősen hiányosak, kopottak.	A meglévő padok enyhén hiányosak, kopottak.	A meglévő padok megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	
4.32. Peron szeméttárolóinak állapota	- A peronon nincs szeméttároló, vagy - a meglévő szeméttárolók erősen hiányosak, kopottak.	A meglévő szeméttárolók enyhén hiányosak, kopottak.	A meglévő szeméttárolók megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	
4.33. Peron világítás működése	A peron megvilágítottsága gyenge.	A peron megvilágítottsága közepes.	A peron megvilágítottsága megfelelő.	A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt.
4.34. Váróterem ajtóinak, ablakainak megléte és állapota	- Nincs váróterem, vagy - a váróterem ajtóí és ablakai az eredeti kiépítettséghez képest hiányoznak, vagy - a váróterem ajtóí és ablakai erősen kopottak, hiányosak.	A váróterem ajtóí és ablakai - az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és - enyhén kopottak, hiányosak.	A váróterem ajtóí és ablakai - az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és - megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.35. Váróterem padlójának állapota	- Nincs váróterem, vagy - a padló botlásveszélyes, vagy - a padlóburkolat több mint 30%-ban töredezett, hiányos, kopott.	- A padló nem botlásveszélyes, és - a padlóburkolat 10-30%-ban töredezett, hiányos, kopott.	- A padló nem botlásveszélyes, és - a padlóburkolat legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos, kopott.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.36. Váróterem falainak állapota	- Nincs váróterem, vagy - a falak összfelülete több mint 30%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A falak összfelülete 10-30%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A falak összfelülete legfeljebb 10%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.37. Váróterem mennyezetének állapota	Nincs váróterem, vagy a mennyezet összfelülete több mint 30%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A mennyezet összfelülete 10-30%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A mennyezet összfelülete legfeljebb 10%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.38. Várótermi ülőhelyek megléte, állapota	- Nincs váróterem, vagy - a váróteremben nincsenek ülőhelyek, vagy - az ülőhelyek erősen hiányosak, kopottak.	Az ülőhelyek enyhén hiányosak, kopottak.	Az ülőhelyek megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.39. Várótermi szeméttárolók megléte, állapota	- Nincs váróterem, vagy - a váróteremben nincs szeméttároló, vagy - a szeméttárolók erősen hiányosak, kopottak.	Az szeméttárolók enyhén hiányosak, kopottak.	Az szeméttárolók megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.40. Váróterem fűtése	A váróterem hőmérséklete a megfelelőnél erősen hidegebb.	A váróterem hőmérséklete a megfelelőnél enyhén hidegebb.	A váróterem hőmérséklete nem hidegebb a megfelelőnél.	- A külső hőmérséklet nem tesz indokoltá fűtést, vagy - a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.41. Várótermi világítás működése	- Nincs váróterem, vagy - a váróterem megvilágítottsága gyenge.	A váróterem megvilágítottsága közepes.	A váróterem megvilágítottsága megfelelő.	- A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt, vagy - a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.42. Wifi	A váróteremben működő WiFi elérés nem biztosított.		A váróteremben működő WiFi elérés biztosított a Szolgáltató vagy települési nyilvános hálózat alapján..	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.43. 230V hálózati vagy USB csatlakozó	A váróteremben működő 230V hálózati vagy USB csatlakozó nem biztosított.		A váróteremben működő 230V hálózati vagy USB csatlakozó biztosított.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.44. Pénztár megléte, nyitva tartása	- Nincs pénztár, vagy - a pénztár nyitva tartási időben nem végez jegykiadást.		Az állomáson van pénztár, ami nyitva tartási időben jegykiadást végez.	- Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy - a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.45. Pénztár előtti sor	- Nincs pénztár, vagy - a pénztár előtt 8 vagy annál több fő/vásárlócsoport vár.	A pénztár előtt 5-7 fő/vásárlócsoport vár.	A pénztár előtt legfeljebb 5 fő/vásárlócsoport vár.	- Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy - a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.46. Menetjegy elővételi lehetőség (minőségi országos és országos szegmensre)	- Nincs pénztár, vagy - a pénztár nyitva tartási időben nem végez jegykiadást, vagy - a pénztárban nem lehet elővételen jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, minőségi országos és országos szegmensbe sorolt járatra.		A pénztárban lehet elővételen jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, minőségi országos és országos szegmensbe sorolt járatra.	- Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy - a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.47. Menetjegy elővételi lehetőség (regionális szegmensre)	- Nincs pénztár, vagy - a pénztár nyitvatartási időben nem végez jegykiadást, vagy - a pénztárban nem lehet elővételen jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, regionális szegmensbe sorolt járatra.		A pénztárban lehet elővételen jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, regionális szegmensbe sorolt járatra.	- Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy - a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.48. Infor- mációs pont megléte, nyitva tartása	• Nincs információs pont, vagy • az információs ponton nyitva tartási időben nem érhető el információ.		Az állomáson van információs pont, ami nyitva tartási időben információt szolgáltat.	• Az ellenőrzés az információs pont nyitva tartási idején kívül történt, vagy • az információs pont üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.49. Infor- mációs pont előtti sor	• Nincs információs pont, vagy • az információs pont előtt 8 vagy annál több fő/vásárlócsoporth vár.	Az információs pont előtt 5-7 fő/vásárlócsoporth vár.	Az információs pont előtt legfeljebb 5 fő/vásárlócsoporth vár.	• Az ellenőrzés az információs pont nyitva tartási idején kívül történt, vagy • az információs pont üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.50. WC ajtók, ablakok megléte és állapota	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • az ajtók és ablakok az eredeti kiépítettséghez képest hiányoznak, vagy • az ajtók és ablakok erősen kopottak, hiányosak, • a WC ajtó nem rendelkezik zárószervezettel, mely alkalmas arra, hogy az utas az ajtót belülről le tudja zárni.	Az ajtók és ablakok • az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és • enyhén kopottak, hiányosak.	A WC ajtó és ablakai • az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és • megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.51. WC padló állapota	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a padló botlásveszélyes, vagy • a padlóburkolat több mint 30%-ban töredezett, hiányos, kopott.	• A padló nem botlásveszélyes, és • a padlóburkolat 10-30%-ban töredezett, hiányos, kopott.	• A padló nem botlásveszélyes, és • a padlóburkolat legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos, kopott.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.52. WC falak állapota	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a falak összfelülete több mint 30%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A falak összfelülete 10-30%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A falak összfelülete legfeljebb 10%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.53. WC csésze állapota	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC csésze több mint 30%-ban rozsdás, kopott.	A WC csésze 10-30%-ban rozsdás, kopott.	A WC csésze legfeljebb 10%-ban rozsdás, kopott.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.54. WC ülőke megléte, állapota	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC ülőke hiányzik, vagy • a WC ülőke sérült, használhatatlan.	WC ülőke rosszul van rögzítve.	WC ülőke rendelkezésre áll.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.55. Mosdókagyló megléte, állapota	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a mosdókagyló nem áll rendelkezésre, vagy • a mosdókagyló sérült, hiányos, erősen kopott.		A mosdókagyló rendelkezésre áll.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.56. WC tükör megléte, állapota	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC-ben nincs tükör, vagy • a tükör nagymértékben hiányos, törött, karcos.	A tükör kis mértékben hiányos, törött, karcos.	A tükör ép.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.57. WC öblítés	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC öblítés nem működik, vagy • a WC eldugult.		A WC öblítés működik.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.58. Mosdó öblítés	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a mosdó öblítés nem működik, • vagy a mosdókagyló eldugult.		A mosdó öblítés működik.	• Nincs mosdókagyló, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.59. Szappan	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC-ben szappan nem áll rendelkezésre.	A WC-ben kézbe fogható tömbszappan áll rendelkezésre.	A WC-ben forgácsolható vagy folyékony szappan rendelkezésre áll.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.60. WC papír	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • WC papír nem áll rendelkezésre.		WC papír rendelkezésre áll.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.61. WC világítás működése	• Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség megvilágítottsága gyenge.	A WC helyiség megvilágítottsága közepes.	A WC helyiség megvilágítottsága megfelelő.	• A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.62. Akadálymentesség mozgássérültek számára	Nem minden Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) érhető el akadálymentesen (pl.: szintben, rámpával, lifttel, kerekesszékelővel).		Valamennyi Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) elérhető akadálymentesen (pl. szintben, rámpával, lifttel, kerekesszékelővel).	

4.63. Akadály-mentesség látássérültek számára	A hangos utastájékoztató (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) „0” értékelést kapott.	- A hangos utastájékoztató (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kapott, de - vakvezető sáv nincs kiépítve a pénztár és a peronok között (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel), vagy - a vakvezető sáv a peronokon nem vezet az első ajtó helyéhez (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel).	- A hangos utastájékoztató (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kapott, és (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel) vakvezető sáv van kiépítve a pénztár és a peronok között, amely a peronokon az első ajtó helyéhez vezet.	Az ellenőrzés időtartama alatt nem volt a menetrendben meghirdetett induló járat.
4.64. Akadály-mentesség hallássérültek számára	Az összevont és kocsiallási kijelzők (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) „0” értékelést kaptak.		Az összevont és kocsiallási kijelzők (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kaptak.	
4.65. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolott, rendezett.	Nem ellenőrizhető.
4.66. Utas-kezelés	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	Nem ellenőrizhető.

5. Utasforgalmi létesítmények – Megállóhelyek

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
5.1. Önálló indulási jegyzék	Az önálló indulási jegyzék - hiányzik, vagy - hiányos, vagy - nehezen olvasható, vagy - nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy - helytelen információt tartalmaz (pl. nem teljes, elavult).	Az önálló indulási jegyzék nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.	Az önálló indulási jegyzék - jól olvasható, és - pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.	

5.2. Megállóhely-név	Az utasforgalmi létesítmény megnevezése (vagy erre utaló név) nincs feltüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon, vagy KRESZ táblára matricázott megállóhely-név.	Az utasforgalmi létesítményre utaló név fel van tüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon, de nem felel meg pontosan az érvényes menetrendben szereplő megnevezésnek.	Az utasforgalmi létesítmény érvényes menetrendben szereplő megnevezése fel van tüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon.	A megállóhely helyi szolgáltató vagy önkormányzat kezelésében van.
-----------------------------	--	--	--	---

6. Internetes utastájékoztató

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

7. A mérési útmutatóhoz tartozó egyéb mérési szabályok

Általános szabályok

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

Járatok méréséhez tartozó egyéb szabályok

- 7.6. A járat szolgáltatás kezdetének a beszállítás kezdetét kell tekinteni. A beszállítás megkezdésétől valamennyi mérési paraméter értékelhető, akkor is, ha a beszállítás az előírt járat beállási idő előtt kezdődött meg.
- 7.7. Az ablakok tisztaságának ellenőrzésekor szennyezettségnek kell tekinteni az ablaküvegek között lecsapódó, kilátást akadályozó párákat.
- 7.8. A minőségi országos szegmensben közlekedő járművek esetén, amennyiben a WC hozzáférhetősége az utasok számára nem biztosított, vagy eldugult, az öblítése nem működik, a WC-t utasok számára utaskiszolgálás tekintetében hozzáférhetetlennek kell tekinteni, a tisztasága már nem kerül minősítésre.
- 7.9. A járat személyzete köteles az adott helyzetben tőle elvárható pontossággal és részletességgel tájékoztatni a járat utasait arról, ha a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben valamilyen, az utazást jelentősen befolyásoló tényező merült fel. Ezek közé tartozik a járat útvonalába eső, jelentős forgalmi akadály, a járat eredetileg tervezett útvonalának megváltozása, menetrendben nem tervezett várakozás, a jármű műszaki meghibásodása,

másik járműre történő átszállítás. A tájékoztatás történhet hangosító berendezésen keresztül vagy ennek hiányában előszóval.

- 7.10. Többletkapacitást biztosító (ún. másodrészes) járatok esetében a paraméterek értékelése – a menetrendszerűség és az indulás előtti beállítás kivételével – a járatot végző valamennyi autóbusz paramétereire adott értékelések lefelé kerekített átlagaként történik. A menetrendszerűség és az indulás előtti beállítás esetében a legkedvezőbb értéket kell feltüntetni, feltéve, hogy az adott autóbuszra a felszállás lehetséges volt.
- 7.11. A mérőlapokon (4. függelék) kialakított, utasok számának rögzítésére szolgáló mezőket csak akkor kell kitölteni, ha ez az adott helyzetben a minőségi paraméterek értékelése mellett elvégezhető.
- 7.12. A regionális szegmens „alacsonypadlós kialakítás” paraméterénél a teljes szegmensben elvárás az alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú kialakítás, azonban a szegmensben belül hosszabb távolságú, ritka megállású útvonalat végző járatok esetében törekedni kell valamilyen poggyászelhelyezési lehetőség kialakítására és az utazási távolságnak megfelelő kényelmű ülések beépítésére.
- 7.13. A 230 voltos hálózati csatlakozó szabványos, „F” típusú kell, hogy legyen. USB aljzat „A” típusú, 5 V feszültségű kell, hogy legyen.

Utasforgalmi létesítmények méréséhez tartozó egyéb szabályok

- 7.14. Az autóbusz-állomások „pénztár megléte, nyitva tartása”, illetve „információ megléte, nyitva tartása” paramétereinél a pénztári és információs szolgáltatás egy ablakon keresztül is nyújtható, azonban ebben az esetben is szükséges mindkét szolgáltatás piktogramos megjelölése.
- 7.15. Autóbusz-állomásokon a szolgáltató vagy megbízottja kezelésében lévő WC akkor fogadható el, ha az a létesítmény nyitva tartási idejében az utasok számára hozzáférhető. A hozzáférést szükség esetén lehet olyan módon is biztosítani, hogy az általában zárva tartott helyiség kulcsát az állomási személyzetnél helyezik el; azonban ilyenkor a kulcs helyére vonatkozó információt egyértelműen meg kell jelölni legalább a helyiség bejáratánál, magyar és angol nyelven. Amennyiben a WC a kulcs helyére vonatkozó kétnyelvű információ nélkül van zárva, vagy a megjelölt helyen a kulcs nem érhető el, a WC-t az utasok számára hozzáférhetetlennek kell tekinteni.
- 7.16. Autóbusz-állomások esetében a helyszín sajátosságainak figyelembevételével az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a Szolgáltató kérelmére egyedi engedéllyel felmentést adhat váróterem, WC, pénztár és információs pont üzemeltetésére vonatkozó követelmények alól, ha valamely közvetlen közelbe épült infrastruktúra biztosít ilyen szolgáltatást. Az engedély hivatalos levél útján kerül kiadásra, és – szintén hivatalos levélben közölt –

visszavonásig érvényes, melyről a Szolgáltató külön tájékoztatni köteles az SLA Rendeletben kijelölt szervezet megbízottját.

- 7.17. Autóbusz-állomásokon a kijelzőket, indulási-, illetve érkezési jegyzékeket, valamint a hangos utastájékoztatást a járatokról szolgáltatott információ helyességét részletesen vizsgálva (a tényleges aktuális menetrenddel összevetve) kell ellenőrizni. A dinamikus utastájékoztatási elemeknél – a lehetőségekhez mérten – több járat információtartalmát is vizsgálni kell.
- 7.18. Autóbusz-állomást érintően az összevont indulási-, illetve érkezési jegyzékek egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal frissített) adattartalma kerül ellenőrzésre, a menetrendi módosítások kifüggesztése során a bevezetés dátuma szerinti legutolsó kerül ellenőrzésre.
- 7.19. Az állomást érintő menetrendi módosítások kifüggesztésének elhagyása abban az esetben fogadható el, ha az összevont indulási- és érkezési jegyzék az állomást érintő utolsó menetrend módosítások átvezetésével kihelyezésre került az érvényesség dátumával ellátva. Ellenkező esetben a menetrendi módosítások kifüggesztésének megtalálhatónak kell lennie a soron következő menetrend módosításig vagy a módosított összevont indulási- és érkezési jegyzék kihelyezéséig.
- 7.20. Évközi menetrend módosítás esetén - ide nem értve a rendkívüli vagy sürgős helyzet megoldását célzó módosításokat – a Szolgáltató köteles gondoskodni a megfelelő utastájékoztatásról, közzétételről a változást megelőzően legalább 14 nappal.

Az internetes utastájékoztatás méréséhez tartozó egyéb szabályok

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

VI. A szolgáltatási minőség értékelése

1. Éves szintelőírás és –teljesítés

1.1. Az szegmensek összesített minőségértékeiből az alábbi súlyozási szabályok alapján kiadódik egy összesített minőségszint, amely a szolgáltató adott időszakra vonatkozó szolgáltatásminőségét összefoglalva jellemzi.

	JÁRATOK			UTASFOR- GALMI LÉTESÍTMÉ- NYEK		INTERNE- TES FELÜLET
	Minőségi országos szegmens	Országos szegmens	Regionális szegmens	Állomások	Megállóhelyek	Internetes felület szegmens
Szegmensek minőségszintje	Σ_{MO}	Σ_O	Σ_R	$\Sigma_I.$	$\Sigma_{II.}$	$\Sigma_{Int.}$
Súly	S_{MO}	S_O	S_R	S_A	S_M	100%
Járatok/utasforgalmi létesítmények/ internetes felület	Σ_J			$\Sigma_{U.I.}$		$\Sigma_{Int.}$
Súly	S_J			$S_{U.L.}$		5%
Összesített minőségszint	Σ					

1.2. A táblázat súlyszámai az alábbiak szerint adódnak ki.

- S_{MO} a minőségi országos szegmens járatokon belüli súlya, értéke az
$$S_{MO} = \frac{S_{MOdb} \cdot K_{MO}}{S_{MOdb} \cdot K_{MO} + S_{Odb} \cdot K_O + S_{Rdb} \cdot K_R}$$
 képlet alapján számolandó, ahol S_{MOdb} , S_{Odb} , S_{Rdb} sorrendben az adott évben a jelölt szegmensben közlekedő járatok darabszáma; a K jelű korrekciós szorzók értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
- S_O az országos szegmens járatokon belüli súlya, értéke az
$$S_O = \frac{S_{Odb} \cdot K_O}{S_{MOdb} \cdot K_{MO} + S_{Odb} \cdot K_O + S_{Rdb} \cdot K_R}$$
 képlet alapján számolandó, ahol S_{MOdb} , S_{Odb} , S_{Rdb} sorrendben az adott évben a jelölt szegmensben közlekedő járatok darabszáma; a K jelű korrekciós szorzók értékét a 6. számú függelék tartalmazza.

- S_R a regionális szegmens járatokon belüli súlya, értéke az $S_R = \frac{S_{Rdb} \cdot K_R}{S_{MOdb} \cdot K_{MO} + S_{Odb} \cdot K_O + S_{Rdb} \cdot K_R}$ képlet alapján számolandó, ahol S_{MOdb} , S_{Odb} , S_{Rdb} sorrendben az adott évben a jelölt szegmensben közlekedő járatok darabszáma; a K jelű korrekciós szorzók értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
- S_A az állomások utasforgalmi létesítményeken belüli súlya, értéke az $S_A = \frac{\hat{A}_{db} \cdot K_A}{\hat{A}_{db} \cdot K_A + M_{db}}$ képlet alapján számolandó, ahol $\hat{A}_{db}$ a Szolgáltató illetékességébe tartozó állomások darabszáma, M_{db} a Szolgáltató illetékességébe tartozó megállóhelyek darabszáma, K_A korrekciós szorzó értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
- S_M a megállóhelyek utasforgalmi létesítményeken belüli súlya, értéke az $S_M = \frac{M_{db}}{\hat{A}_{db} \cdot K_A + M_{db}}$ képlet alapján számolandó, ahol $\hat{A}_{db}$ a Szolgáltató illetékességébe tartozó állomások darabszáma, M_{db} a Szolgáltató illetékességébe tartozó megállóhelyek darabszáma, K_A korrekciós szorzó értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
- S_J a járatok egész rendszeren belüli súlya, értéke az $S_J = \frac{J_{db}}{J_{db} + U.L._{db} \cdot K_{UL}} \times 0,95$ képlet alapján számolandó, ahol J_{db} az adott évben közlekedő összes járat darabszáma, $U.L._{db}$ a szolgáltató illetékességébe tartozó összes utasforgalmi létesítmény darabszáma, K_{UL} korrekciós szorzó értékét a 6. számú függelék tartalmazza.
- $S_{U.L.}$ az utasforgalmi létesítmények egész rendszeren belüli súlya, értéke az $S_{U.L.} = \frac{U.L._{db} \cdot K_{UL}}{J_{db} + U.L._{db} \cdot K_{UL}} \times 0,95$ képlet alapján számolandó, ahol J_{db} az adott évben közlekedő összes járat darabszáma, $U.L._{db}$ a szolgáltató illetékességébe tartozó összes utasforgalmi létesítmény darabszáma, K_{UL} korrekciós szorzó értékét a 6. számú függelék tartalmazza.

1.3. Ha valamelyik helyen nem szerepel érték, az adott elemet a minőségi szint számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni úgy, hogy annak súlyszámát a többi, azonos szintű elem között azok súlyának arányában el kell osztani.

2. *Közvetlen minőségjavító intézkedések*

2.1. Amennyiben az SLA Rendeletben kijelölt szervezet helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban e Melléklet minőségi paramétereivel összefüggő, beavatkozást igénylő, konkrét elégtelenséget talál, jogosult közvetlen minőségjavító intézkedést kezdeményezni a Szolgáltató felé. Ennek során a feltárt hibáról e Melléklet 7. számú függelékében található jegyzőkönyvet a

helyszínen kézírással vagy három munkanapon belül gépelve kitölti, és ezután a Határozat 7. számú Mellékletében foglaltak szerint jár el.

- 2.2. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a Szolgáltató minőségjavító intézkedéséről szóló értesítését követően jogosult utóellenőrzést tartani, aminek során a közvetlen minőségjavító intézkedés tárgyát képező szolgáltatás-elemet a helyszínen ellenőrzi.
- 2.3. Ha az SLA Rendeletben kijelölt szervezet utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége továbbra is fennáll, a Miniszter kötbért követelhet a Szolgáltatótól a 7. számú Mellékletben rögzítettek szerint.

VII. Részletes utastájékoztatási módszertani leírás

1. *Járat külső viszonylatjelzés*

- 1.1. Minőségi országos és országos szegmensben a járatot végző jármű homlok- vagy oldalfalán, regionális szegmensben a járatot végző jármű homlok- és oldalfalán szükséges viszonylatjelzést megjeleníteni. A két jelzéseképnek lehetőleg azonosnak kell lennie, de amennyiben a kisebb kiterjedésű kijelzési ponton a hely korlátossága ezt szükségessé teszi, az alább 5. ponttal jelölt köztes információk csökkenthetők vagy elhagyhatók.
- 1.2. A jelzésekép lehet statikus (hagyományos tábla, csak manuális beavatkozásra változó elektronikus kijelző) és dinamikus (manuális beavatkozás nélkül is változó elektronikus kijelző). A jelzésekép olvasási iránya elsődlegesen balról jobbra, másodlagosan fentről lefelé értelmezendő, melynek meg kell felelnie a járat útvonalnak.
- 1.3. Valamennyi (homlok- és oldalfali) jelzésekép kötelező elemei az alábbiak (ebben a sorrendben):
 1. viszonylatszám (legfeljebb 4 karakter, és csak ott, ahol egységes viszonylatszámozási rendszer bevezetésre került, a viszonylatszám különálló egységet alkot),
 2. kiinduló település (1 db egybefüggő, vagy kötőjeles szó), a 300-899. viszonylatszámú járatok esetében a szerződés kezdő időpontjától 6 hónapos türelmi idővel kell a Szolgáltatónak megfelelnie ezen előírásnak
 3. kötőjel vagy nyíl, vagy csúcsra állított jobbra mutató háromszög, amennyiben ez nem zavarja az olvashatóságot,
 4. köztes információk (egy vagy több szó, elemenként kötőjelekkel elválasztva. Dinamikus kijelző esetén a homlok- vagy oldalfali kijelzési hely közül a kisebbiken ez az információtartalom csökkenthető vagy elhagyható, amennyiben a kijelző adattartalma fizikai korlátba ütközik, azonban statikus táblázás esetén nem hagyható el.),
 5. kötőjel,
 6. végállomás: egybefüggő településnév, esetlegesen annak kisbetűs pontosítása (pl.: „Dömsöd, Neptun part”) valamint
 7. opcionálisan: kiegészítő információ.
- 1.4. A viszonylatszám bal oldalon helyezkedik el, és magassága lehet egy-egy szövegsorénál nagyobb. A kiindulás és a végállomás csak kör- és hurokjáratoknál, valamint Y-típusú járatpárok esetében lehet azonos. Dinamikusan változtatható kijelző – a fenti járat típusokat leszámítva – a járat

által már elhagyott települések közül csak egyet mutathat: a kiinduló települést. Dinamikusan változtatható kijelző esetén is minden egyes jelzésképen kötelező elem a célállomás (település) feltüntetése, a kiinduló pont váltóképen is megjeleníthető.

- 1.5. A fentebb, 5. ponttal jelölt köztes információt legalább az egyik oldali viszonylatjelzésben kötelező szerepeltetni, amennyiben ez a járat útvonalából következően, hasznos tartalommal lehetséges. A feltüntetett információ lehet a járat útvonalat meghatározó településnév; autópálya, autópálya jelölése (pl.: M6); vagy – amennyiben ez csak a járat útvonal egy részére vonatkozik –, eltérő karakterjelleggel (pl.: nagybetűvel vagy zárójelben) „gyorsjárat”.
- 1.6. A kötőjel szerepeltetése akkor is szükséges a valamennyi köztes információ között, ha az útvonal leírása több sorra tagolódik; ilyen esetben a felső sor(ok) végét kell kötőjellel ellátni.
- 1.7. Kiemelten fontos, hogy a kijelző végállomásként, illetve köztes információként ne automatikusan a járat adatbázisból kinyerhető megállóhely-nevet jelenítse meg, hanem általában a település nevét, és az útvonalra vonatkozó egyéb információkat. Feltüntethető konkrét megállóhelynév is, de csak akkor, ha van jelentősége a településen belül a megálló megnevezésének (pl.: ha egy járat egy településen belül nem az egyébként szokásos autóbusz-állomásig, hanem a távolabb lévő vasútállomásig közlekedik, indokolt a „Településnév, vá.” megnevezés). A megállóhely nevében a vasút- HÉV-, metró-, és hajóállomás, illetve repülőtér kijelezhető piktogrammal is.
- 1.8. Kiegészítő információként kötelező annak feltüntetése, ha a járat valamilyen szempontból különleges: nevesített, mentesítő járat (sorszámmal, ill. foglalási kóddal), valamilyen korlátozás alá esik, stb. A „gyorsjárat” megjelölés kiegészítő információként is szerepeltethető; akár a teljes, akár rész járat útvonalra vonatkozik. A kiegészítő információk szerepeltethetők a viszonylatjelző táblától vagy kijelzőtől szeparált, önálló táblákon is. Félrevezető kiegészítő információ szerepeltetése (pl. „Különjárat”, céltelepülésként értelmezhető földrajzi név) hibás viszonylatjelzésnek minősül.
- 1.9. A viszonylattábla nem fogadható el, ha azon a láthatóan utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ráragasztás, kézírásos felüljavítás történt. Szintén nem elfogadható a papír alapú, vagy kézzel írott viszonylattábla.
- 1.10. Helyi-helyközi járatok viszonylatjelzése esetén a korábban leírtakon túl a helyi viszonylatszámnak jól olvasható betűméretben kell szerepelnie az érintett település neve mellett zárójelben.

Példa a helyi-helyközi járatok viszonylatjelzésére:

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

2. *Indulási, illetve érkezési jegyzékek*

- 2.1. Minden egyes utasforgalmi létesítmény alapvető tartozéka az indulási, illetve érkezési jegyzék. Az indulási jegyzék háromféle lehet: összevont, kocsállási és önálló indulási jegyzék. Érkezési jegyzék csak összevont érkezési jegyzékként értelmezhető.
- 2.2. Autóbusz-állomásoknál elvárás a létesítmény legalább egy pontján összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék, valamennyi kocsálláson pedig kocsállási indulási jegyzék kihelyezése.
- 2.3. Megállóhelyeken önálló indulási jegyzékkel kell az utasokat tájékoztatni. Önálló indulási jegyzéket a megállóhely minden járatindításra használt pontjára (ha van, akkor kocsállására) ki kell helyezni.
- 2.4. Az alábbi táblázat foglalja össze az indulási, illetve érkezési jegyzékek elvart típusát.

	Elvart utastájékoztatási elem	
	Indulási jegyzék	Érkezési jegyzék
Állomáson	Összevont	Összevont
	Kocsállási	-
Megállóhelynél	Önálló	-

- 2.5. Az indulási, illetve érkezési jegyzékek e szabályok szerinti kihelyezése minden utasforgalmi létesítménynél elvárás, függetlenül attól, hogy ott egyébként működik-e dinamikus vizuális vagy hangos utastájékoztatás.
- 2.6. A Szolgáltató köteles indulási-, illetve érkezési jegyzékekkel tájékoztatni az utazóközönséget az utasforgalmi létesítménynél más Megrendelő megbízásából közforgalmú személyszállítási szolgáltatást nyújtó járatokról is (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás). Ennek

formai követelményeit az adott megrendelő elvárásainak megfelelően kell kialakítani, de e Melléklet későbbi fejezete tartalmaz ilyen esetekre vonatkozó integrációs irányelveket.

Az összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék

- 2.7. Az összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék elvárt struktúrája elsődlegesen a települések ABC rendje, másodlagosan időpont szerint rendezett felsorolás. Az összevont indulási jegyzékeken fel kell sorolni legalább:
- az utasforgalmi létesítményhez tartozó közigazgatási járás valamennyi közvetlenül elérhető települését, valamint ezen településeken túl a betéréssel vagy kerülő úton elérhető településrészeket és fontos utazási célpontokat; továbbá
 - az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető valamennyi várost.
- 2.8. Az összevont indulási, illetve érkezési jegyzéken az utasforgalmi létesítményhez tartozó közigazgatási járáson kívüli, nem városi rangú települések is feltüntethetők, ha elegendő hely áll rendelkezésre.
- 2.9. Az egyes településrészeket a településüket követően, és nem a településrész neve szerint rendezve kell feltüntetni, ettől a Megrendelő előzetes jóváhagyásával lehet eltérni. Ha egy település vagy célállomás több, egymástól jelentősen eltérő útvonalon érhető el, ezeknek új sort kell nyitni. Egy ilyen sorba több, egymástól jelentősen nem eltérő útvonalú vonal, viszonylatszám kerülhet. Az így képzett sorokat fontosságuk, jellemző utasforgalmuk szerint kell sorba rendezni.
- 2.10. Minden egyes településnél külön fel kell tüntetni az összes járatot, mellyel az eljutás biztosított.
- 2.11. A járatok feltüntetésének módja az alábbi:
1. korlátozó jel
 2. indulási időpont
 3. induló kocsiallás, gömbölyű zárójelben, vagy per jellel elválasztva; vagy külön oszlopban, per jel és gömbölyű zárójel használata nélkül,
- 2.12. A járatok ilyen módú feltüntetését az „Induló járatok” oszlopban nem szóközzel elválasztva, hanem időrendben balról jobbra, majd fentről lefelé haladva, de sorokba és oszlopokba kell rendezni. A díjszabási korlátozás alá vont, illetve különcélú menetrend szerinti járatokat és a további járat jellemzőket piktogrammal és jelmagyarázattal kell megjelölni. A helyjegyváltási lehetőséget is fel kell tüntetni.

2.13. Az összevont érkezési jegyzék logikai felépítése azonos az indulóéval, azonban kocsiállásszámot csak abban az esetben kell megadni, ha az előre kijelölt. Összevont érkezési jegyzéknél van lehetőség feltüntetni azt is, hogy a járat mikor indul a releváns településről.

2.14. Az összevont indulási és összevont érkezési jegyzéknél van lehetőség a korlátozó jelek részbeni kiváltására naptípus szerinti bontás révén.

2.15. Autóbusz-állomáson a Miniszter által bármely szolgáltatótól megrendelt és ott közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző járatokat egyféle adattartalmú, egységes szerkesztésű összevont indulási jegyzéken, illetve összevont érkezési jegyzéken kell szerepeltetni (amely szükség esetén, több lapon, több táblán helyezkedhet el).

2.16. Példa összevont indulási jegyzék elrendezésére:

Hová	Viszonylat-szám	Induló járatok (kocsiállás)			
Szeged (gyorsjárat, Mélykúton át)	055, 098	5:35 (3) 11:35 (4) 19:35 (3)	7:35 (3) 15:30 (4)	9:35 (4) 15:35 (3)	14:10:35 (3) 17:35 (4)
Szeged (Mélykúton át)	509, 510	4:20 (4)	11:00 (4)	14:40 (7)	
Szeged (Tompán át)	518	7:40 (7)	11:10 (7)	14:00 (7)	14:55 (7)
Szeged, vasútállomás	055, 509	5:35 (3)	11:00 (4)		
Szentes		13:50 (6)			

Kocsiállások indulási jegyzéke

2.17. A kocsiállási indulási jegyzéken szükséges a kocsiállásról menetrend szerint induló járatok feltüntetése, az alábbi logika alapján.

2.18. Az elsődleges rendezőelv az induló járatok indulási ideje, időrendbe téve, egymás alá. Az egyes időpontok elé a korlátozó jel kerül. Ettől jobbra, új oszlopba a vonal/járatszám, és a viszonylatjelzés (amennyiben az rendszeresítve van) végül pedig felsorolásra kerülnek (jobbra, új, széles oszlopba) az útvonal leírása szempontjából fontosabb települések, megállóhelyek vagy tájékozási pontok, illetve a kapcsolódó időadatok. A felsorolást jobbra mutató nyíllal kell kezdeni, és az egyes elemeket is ezzel kell elválasztani egymástól.

2.19. Amennyiben a járatnak nem az adott utasforgalmi létesítménynél van a kiindulási pontja, az útvonalleírásban a kiinduló települést is szükséges szerepeltetni, „(A járat XZY felől érkezik)” megjelenítésben

2.20. A feláras járatok indulási időadatát aláhúzással, a díjszabási korlátozás alá vont, illetve különcélú menetrend szerinti járatok indulási időadatát sötétített háttérrel kell megjelölni.

2.21. Annak érdekében, hogy a kocsállási indulási jegyzékeket az utasok ne tévesszék össze az összevont indulási jegyzékkel, előbbieken fel kell tüntetni, hogy „Ez a jegyzék csak az erről a kocsállásról induló járatokat tartalmazza. Az itt felsorolt célpontok felé más kocsállásokról is indulhatnak járatok. Az állomásról induló járatok céltelepülésenkénti, teljes körű felsorolása az összevont indulási jegyzéken található.”

2.22. Autóbusz-állomás egy kocsállásán a Megrendelő által bármely szolgáltatótól megrendelt és ott közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző járatokat egy darab, egységes szerkesztésű kocsállási indulási jegyzéken kell szerepeltetni (amely szükség esetén több lapon, több táblán helyezkedhet el).

2.23. Példa kocsállási indulási jegyzék elrendezésére:

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

Az önálló indulási jegyzék

2.24. Az önálló indulási jegyzék felépítése szempontjából az összevont indulási jegyzékhez hasonlít, azonban csak az utasforgalmi létesítmény adott pontjáról (ha van, akkor kocsállásáról) induló járatokat tartalmazza. Elsődleges rendező elv a járatok által érintett települések és járat célállomások ABC szerinti felsorolása, melyek sorában (az összevont indulási jegyzékkel azonos módon feltüntetve) szerepelnek az indulási időpontok. A feltüntetett járatokat az „Induló járatok” oszlopban nem szóközzel elválasztva, hanem időrendben balról jobbra, majd fentről lefelé haladva, de sorokba és oszlopokba rendezve kell feltüntetni.

- 2.25. Egy-egy település sorában nem csak az ott végállomásozó, hanem az áthaladó járatokat is fel kell tüntetni, amennyiben ott menetrend szerint megállnak (legalább leszállás céljából). Ezeken túl fel kell tüntetni a céltelepülés legjelentősebb, legfrekvenciáltabb megállási helyének eléréséhez szükséges menetidőt (vagy jellemző menetidő-intervallumot), és az igénybe vehető viszonylatszámokat is.
- 2.26. Az egyes indulási időpontok korlátozó jellel való ellátása helyett, illetve mellett alkalmazható a munkanap-szabadnap-munkaszüneti napi bontás is, ettől a Megrendelő előzetes jóváhagyásával lehet eltérni. A feláras járatok indulási időadatát aláhúzással, a díjszabási korlátozás alá vont, ill. különcélú menetrend szerinti járatok indulási időadatát sötétített háttérrel kell megjelölni.
- 2.27. Amennyiben az önálló indulási jegyzéken szereplő egyik járhoz sem tartozik (egységes rendszerben kijelölt) viszonylatszám, a teljes „Viszonylatszám” oszlop elhagyható.
- 2.28. Megállóhely egy pontján (ha van, kocsállásán) a Miniszter által bármely szolgáltatótól megrendelt és ott közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző járatokat egy darab, egységes szerkesztésű önálló indulási jegyzéken kell szerepeltetni (amely szükség esetén, több lapon, több táblán helyezkedhet el). Összesen legfeljebb két járatú útvonalat tartalmazó önálló indulási jegyzékek esetében ugyanakkor lehetőség van az útvonal(ak) és a viszonylatszám(ok) fejlécbe való kiemelésére, valamint a „jellemző menetidő” oszlop helyettesítésére a járat útvonalába eső többi megálló, és az ezek eléréséhez szükséges menetidők vagy a rájuk vonatkozó érkezési időpontok külön táblázatban való feltüntetésével.

2.29. Példa az önálló indulási jegyzék elrendezésére:

Hová	Jellemző menetidő	viszonylat-szám	Induló járatok			
Veszprém (Nosztorin át)	25-30 perc	071, 430, 432, 437	⊗ 5:00 8:25	5:35 ⊗ 10:05	6:25 13:35	7:35 16:55
Veszprém, vasútállomás	33 perc	430, 437	6:25	13:35		
Zirc	73-78 perc	432	7:35	16:55		

3. *Hangos utastájékoztatás az utasforgalmi létesítménynél*

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

4. *Dinamikus, vizuális utastájékoztatás az utasforgalmi létesítménynél*

- 4.1. Változtatható jelzésképű elektronikus kijelzők háromfélék lehetnek:
1. összevont,
 2. kocsállási, és
 3. önálló (ún. „totemoszlop”).
- 4.2. Az **összevont** kijelzők alapvető célja, hogy elsődlegesen növekvő időadati sorrendben, másodlagosan növekvő viszonylatszám szerint, harmadlagosan célállomás ABC rendje szerint megmutassák az induló kocsállást. A kijelzőktől elvárás a járatral való kommunikáció, azaz a késést vagy a hátralévő érkezési időt meg kell jelenítenie és a járat tényleges elindulásáig a jelzésképet fenn kell tartani. A járat elindulása után a jelzésképet minden esetben törölni kell.
- 4.3. A **kocsállási** kijelzők célja, hogy megmutassák az adott kocsállásról ténylegesen következőnek induló járat célállomását, viszonylatszámát és

egyéb köztes információkat. A kijelzőktől elvárás a járáttal való kommunikáció, azaz a késést vagy a hátralévő érkezési időt meg kell jeleníteni, és (amennyiben időközben a kocsiállást más járat nem veszi igénybe) a járat tényleges elindulásáig a jelzéseképet fenn kell tartani. A járat elindulása után a jelzéseképet minden esetben törölni kell.

- 4.4. Az összevont és kocsiállási kijelzők célállomásra/útvonalra vonatkozó információit a járat külső viszonylatjelzés szabályai szerint kell feltüntetni (a kiindulási állomás megjelenítésének kivételével). Hely hiányában az információtartalom csökkenthető vagy rövidíthető, ekkor azonban a csökkentett tartalom az eredetinek részhalmaza kell hogy legyen.
- 4.5. Kiemelten fontos, hogy a kijelző célállomásként, illetve köztes információként ne automatikusan a járat adatbázisból kinyerhető megállóhely-nevet jelentse meg, hanem általában a település nevét, és az útvonalra vonatkozó egyéb információkat. Feltüntethető konkrét megállóhelynév is, de csak akkor, ha van jelentősége a településen belül a megálló megnevezésének (pl.: ha egy járat egy településen belül nem az egyébként szokásos autóbusz-állomásig, hanem a távolabb lévő vasútállomásig közlekedik, indokolt a „Településnév, vá.” megnevezés). A megállóhely nevében a vasút- HÉV-, metró-, és hajóállomás, illetve repülőtér kijelezhető piktogrammal is.
- 4.6. A Szolgáltató köteles az itt részletezett változtatható jelzéseképű elektronikus kijelzőkkel informálni az utazóközönséget az utasforgalmi létesítménynél más Megrendelő megbízásából közforgalmú személyszállítási szolgáltatást nyújtó járatokról is (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás). Ennek formai követelményeit az adott megrendelő elvárásainak megfelelően kell kialakítani, de e Melléklet későbbi fejezete tartalmaz ilyen esetekre vonatkozó integrációs irányelveket.

5. Rövidítések

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

VIII. Egyéb utastájékoztatásra vonatkozó, megrendelői irányelvek

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

2. *Általános irányelvek*

- 2.1. Törekedni kell rá, hogy más megrendelő megbízásából végzett közforgalmú személyszállítási szolgáltatások (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás) utastájékoztatása a korábbi fejezetben leírt utastájékoztatási módszertannal integrált módon történjen olyan mértékig, amennyire ezt a megrendelők elvárásainak való együttes megfelelés lehetővé teszi.

- 2.2. E szerint törekedni kell rá, hogy

- az összevont, kocsállási és önálló jegyzékek,
- az összevont, kocsállási és önálló kijelzők, valamint
- a hangos utastájékoztatás

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

- 2.3. Azokban az esetekben, amikor ez a járat azonosítása szempontjából releváns, a jegyzékeken és kijelzőkön feltüntethető, illetve hangos utastájékoztatásban bemondható a szolgáltató/üzemeltető neve.

- 2.4. A földrajzi nevek szükséges rövidítését a területileg illetékes személyszállítási közszolgáltatást végző szolgáltató határozhatja meg, figyelemmel a helyi szokásjogra, illetve szükség szerint a térképészetért felelős miniszter mellett működő Földrajzinév-bizottság ajánlásaira. A Szolgáltató a saját illetékességi területén kívül eső földrajzinév-rövidítések tekintetében a területileg illetékes személyszállítási közszolgáltatást végző szolgáltatóra támaszkodik.

3. *Járat külső viszonylatjelzéssel kapcsolatos irányelvek*

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

4. *Fedélzeti kijelzőkkel kapcsolatos irányelvek*

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

5. *Utasforgalmi létesítmények megjelölésével kapcsolatos irányelvek*

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

6. *Utasforgalmi létesítmények indulási- és érkezési jegyzékeivel kapcsolatos irányelvek*

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

7. *Utasforgalmi létesítmények összevont és kocsállási kijelzőivel kapcsolatos irányelvek*

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

8. *Önálló dinamikus kijelzőkkel kapcsolatos irányelvek*

- 8.1. Az önálló dinamikus kijelzők (ún. „totemoszlopok”) információtartalma egyezzen meg a kocsállási kijelzőknél bemutatott tartalommal. A többsoros

kijelzőknél az időrendiség legyen a fő rendező elv. Különösen fontos a teljeskörűség (minden szolgáltató minden ott megálló járata legyen megjelenítve). A viszonylatszámok feltüntetése is hangsúlyos szempont, azonban a viszonylatszámok ne rendező elvek, csak kiegészítő információk legyenek. A megjelenített járatokra vonatkozóan a várható érkezésig hátra lévő percek, illetve konkrét menetrendi időadat is szerepelhet, ez esetben a várható késések is kerüljenek megjelenítésre.

9. *Többletkapacitást biztosító (ún. másodrész) járatokkal kapcsolatos irányelvek*

- 9.1. Alapesetben egy kocsállásról egy időben csak egy járat induljon. A rásegítő, vagy másodrész járatoknak általában a szomszédos kocsállásokon kell indulási helyet kijelölni. Indokolt esetben mentesítő járat indulhat az alapjárat kocsállásáról is, de ez ne veszélyeztesse a menetrendszerűséget és az utasok biztonságát.

Az e Melléklet szempontjából minőségi országos szegmensbe sorolt járatok felsorolása

/külön excel fájlban csatolva/

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

Dél-alföldi terület:

Bácsalmás, autóbusz-állomás
Baja, autóbusz-állomás
Békés, autóbusz-állomás
Békéscsaba, autóbusz-állomás
Csongrád, autóbusz-állomás
Gyula, autóbusz-állomás
Hódmezővásárhely, autóbusz-
állomás
Jánoshalma, autóbusz-állomás
Kalocsa, autóbusz-állomás
Kecskemét, autóbusz-állomás
Kiskunfélegyháza, autóbusz-
állomás
Kiskunhalas, autóbusz-állomás
Kistelek, autóbusz-állomás
Makó, autóbusz-állomás
Mezőkovácsháza, autóbusz-
állomás
Mórahalom, autóbusz-állomás
Orosháza, autóbusz-állomás
Sándorfalva, autóbusz-állomás
Szarvas, autóbusz-állomás
Szeged, autóbusz-állomás
Szentés, autóbusz-állomás

Dél-dunántúli terület:

Barcs, autóbusz-állomás
Bóly, autóbusz-váróterem
Bonyhád, autóbusz-állomás
Csurgó, autóbusz-állomás
Dombóvár, autóbusz-állomás
Dunaföldvár, autóbusz-állomás
Fonyód, autóbusz-állomás
Gyöngyös, autóbusz-állomás
Harkány, autóbusz-állomás
Kaposvár, autóbusz-állomás
Komló, autóbusz-állomás
Marcali, autóbusz-állomás
Mohács, autóbusz-állomás

Nagyatád, autóbusz-állomás
Paks, autóbusz-állomás
Pécs, autóbusz-állomás
Siklós, autóbusz-állomás
Siófok, autóbusz-állomás
Szekszárd, autóbusz-állomás
Szigetvár, autóbusz-állomás
Tab, autóbusz-állomás
Tamási, autóbusz-állomás

Észak-magyarországi terület:

Berettyóújfalu, autóbusz-állomás
Csenger, autóbusz-állomás
Debrecen, autóbusz-állomás
Edelény, autóbusz-állomás
Encs, autóbusz-állomás
Fehérgyarmat, autóbusz-állomás
Hajdúszoboszló, autóbusz-állomás
Kazincbarcika, autóbusz-állomás
Kisvárda, autóbusz-állomás
Mátészalka, autóbusz-állomás
Mezőcsát, autóbusz-állomás
Mezőkövesd, autóbusz-állomás
Miskolc, autóbusz-állomás
Nagykálló, autóbusz-állomás
Nyírbátor, autóbusz-állomás
Nyíregyháza, autóbusz-állomás
Ózd, autóbusz-állomás
Sárospatak, autóbusz-állomás
Sátoraljaújhely, autóbusz-állomás
Szerencs, autóbusz-állomás
Tiszaújváros, autóbusz-állomás
Vásárosnamény, autóbusz-állomás

Északnyugat-magyarországi terület:

Ajka, autóbusz-állomás
Balatonalmádi, autóbusz-állomás
Balatonfüred, autóbusz-állomás
Bükfürdő, autóbusz-állomás
Celldömölk, autóbusz-állomás
Csorna, autóbusz-állomás
Devecser, autóbusz-állomás
Győr, autóbusz-állomás

Hévíz, autóbusz-állomás
Kapuvár, autóbusz-állomás
Keszthely, autóbusz-állomás
Körmend, autóbusz-állomás
Kőszeg, autóbusz-állomás
Lenti, autóbusz-állomás
Letenye, autóbusz-állomás
Mosonmagyaróvár, autóbusz-állomás
Nagykanizsa, autóbusz-állomás
Pápa, autóbusz-állomás
Sárvár, autóbusz-állomás
Sopron, autóbusz-állomás
Sümeg, autóbusz-állomás
Szentgotthárd, autóbusz-állomás
Szombathely, autóbusz-állomás
Tapolca, autóbusz-állomás
Várpalota, autóbusz-állomás
Vasvár, autóbusz-állomás
Veszprém, autóbusz-állomás
Zalaegerszeg, autóbusz-állomás
Zalakaros, autóbusz-állomás
Zalaszentgrót, autóbusz-állomás
Zirc, autóbusz-állomás

Középkelet-magyarországi terület:

Abádszalók, autóbusz-állomás
Balassagyarmat, autóbusz-állomás
Eger, autóbusz-állomás
Gyöngyös, autóbusz-állomás
Hatvan, autóbusz-pályaudvar
Heves, autóbusz-állomás
Jászapáti, autóbusz-állomás
Jászberény, autóbusz-állomás
Karcag, autóbusz-állomás
Kisújszállás, autóbusz-állomás
Kunhegyes, autóbusz-állomás
Kunszentmárton, autóbusz-állomás
Mátraháza, autóbusz-állomás
Mezőtúr, autóbusz-állomás
Salgótarján, autóbusz-állomás
Szécsény, autóbusz-állomás
Szolnok, autóbusz-állomás

Tiszaöldvár, autóbusz-állomás
Tiszaüred, autóbusz-állomás
Törökszentmiklós, autóbusz-állomás
Túrkeve, autóbusz-állomás

Középnugat-magyarországi terület:

Dunaújváros, autóbusz-állomás
Esztergom, autóbusz-állomás
Kisbér, autóbusz-állomás
Komárom, autóbusz-állomás
Mór, autóbusz-állomás
Székesfehérvár, autóbusz-pályaudvar
Tata, autóbusz-állomás
Tatabánya, autóbusz-állomás

Pest megye:

Budapest, Árpád híd autóbusz-állomás
Budapest, Kelenföld vá. autóbusz-állomás
Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar
Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar
Budapest, Újpest-Városkapu autóbusz-állomás
Cegléd, autóbusz-állomás
Érd, autóbusz-pályaudvar
Fót, autóbusz-állomás
Gödöllő, autóbusz-állomás
Monor, autóbusz-állomás
Nagykőrös, autóbusz-állomás
Szentendre autóbusz-állomás
Szigethalom, autóbusz-állomás
Vác, autóbusz-állomás

Dél-alföldi terület:

Járatok éves mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
133	67	210	105	833	417

Járatok havi mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
12	6	18	9	70	35

Dél-dunántúli terület:

Járatok éves mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
133	67	210	105	833	417

Járatok havi mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
12	6	18	9	70	35

Észak-magyarországi terület:

Járatok éves mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
53	27	210	105	833	417

Járatok havi mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
5	3	18	9	70	35

Északnyugat-magyarországi terület:

Járatok éves mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
210	105	210	105	833	417

Járatok havi mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
18	9	18	9	70	35

Középkelet-magyarországi terület:

Járatok éves mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
210	105	210	105	833	417

Járatok havi mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
18	9	18	9	70	35

Középanyugat-magyarországi terület:

Járatok éves mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
133	67	133	67	833	417

Járatok havi mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
12	6	12	6	70	35

Pest megye:

Járatok éves mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
333	167	333	167	1333	667

Járatok havi mintája (db)					
Minőségi országos		Országos		Regionális	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
28	14	28	14	112	56

4. számú függelék

Mérőlap MO szegmensű méréshez

Szolgáltatói
logó

Dátum		Település		Állomás/megállóhely		Terv ind.	Vonal	Járat sz.	Szegm.	Mód	Céltelepülés	Szolgáltató	Mérést végző																					
						:																												
Mérés típus		Forgalmi rendszám	Gyártmány, típus		Tény ind.	Utas- szám	Érk.	Le	Fel	Ind.	Megjegyzés:																							
☐ Közös ☐ Nem közös		-			:																													
Msz.	Kap.	Tisztaság						Utas-táj.		Utaskiszolgálás										Személyz.														
Menetrendszerűség	Zsúfoltság	Karosszéna külső tisztasága	Ablakok tisztasága	Kapaskodók, kalaptartó tiszt.	Ülések tisztasága	Függönyök tisztasága	Utas-tér padló tisztasága	WC ajtó, padló, falak tisztasága	WC csésze tisztasága	WC ülőke tisztasága	Mosdó/kagyló tisztasága	Külső viszonylatjelzés	Fedélzeti kijelző	Óra	Járat beállás indulás előtt	Poggyásztér	Poggyászkezelés	Akadálymentesség mozgássérültek sz.	Üléstávolság	WiFi elérés	230V hálózati csatlakozó	Kalaptartó megléte	Olvasólámpa megléte	Árnyékolás megléte	Légkondicionáló megléte	Hőmérőskétlet	WC ajtó zárhatósága	WC ülőke megléte	Mosdó öblítés	WC papír	Szeappan	WC világítás működése	Megjelenítés	Utaskezelés
Mérést végző aláírása:		Jelenléte igazoló neve/azonosítója:		Aláírása:		Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:		Aláírása:																										

Mérőlap O szegmensű méréshez

Szolgáltatói
logó

Dátum	Település	Állomás/megállóhely	Terv ind.	Vonal	Járat sz.	Szegm.	Mód	Céltelepülés	Szolgáltató	Mérést végző															
			:																						
Mérés típus		Forgalmi rendszám	Gyártmány, típus			Tény ind.		Megjegyzés:																	
☐ Közös ☐ Nem közös		-				:																			
Msz.	Kap.	Tisztaság				Utastájékoztató			Utaskiszolgálás						Személyzet										
Menetrendszerűség	Zsúfoltság	Karosszéria külső tisztasága	Ablakok tisztasága	Kapaszkodók, kalaptartó tiszt.	Ülések tisztasága	Utastér padló tisztasága	Külső viszonylatjelzés	Fedélzeti kijelző	Óra	Járat beállítás indulás előtt	Poggyásztér	Poggyászkezelés	Akadálymentesség mozgássérültek sz.	Üléstávolság	WiFi elérés	Kalaptartó megléte	Olvasólámpa megléte	Légkondicionáló megléte	Hőmérséklet	Megjelenés	Utaskézelés	Érkező fő	Leszálló fő	Felszálló fő	Induló fő
Mérést végző aláírása:		Jelenlétet igazoló neve/azonosítója:			Aláírása:			Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:			Aláírása:														

Mérőlap R szegmensű méréshez

Dátum	Település	Állomás/megállóhely	Terv ind.	Vonal	Járatsz.	Szegm.	Mód	Céltelepülés	Szolgáltató	Mérést végző										
			:																	
Mérés típus		Forgalmi rendszám	Gyártmány, típus			Tény ind.	Megjegyzés:													
☐ Közös ☐ Nem közös		-				:														
Mrsz.	Kapac.	Tisztaság					Utastájékoztató				Utaskiszolgálás			Személyzet						
Menetrendszerűség	Zsúfoltság	Karosszéria külső tisztasága	Ablakok tisztasága	Kapaszkodók, kalaptartó tiszt.	Ülések tisztasága	Utastér padló tisztasága	Külső viszonylatjelzés	Fedélzeti kijelző	Óra	Utazási feltételek és díjszabás kivonat	Járat beállítás indulás előtt	Alacsonypadlós kialakítás	Légkondicionáló megléte	Hőmérséklet	Megjelenés	Utasselezés	Érkező fő	Leszálló fő	Felszálló fő	Induló fő
Mérést végző aláírása:		Jelenlétet igazoló neve/azonosítója:			Aláírása:			Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:			Aláírása:									

Mérőlap járművön kívül történő méréshez

Szolgáltatói
logó

Dátum		Település				Állomás/megállóhely						Szolgáltató						Mérést végző					
Sorszám	Terv indulás	Vonal	Járat szám	Szegmens	Céltelepülés	Közös / Nem közös	Forgalmi rendszám	Gyártmány, típus	Tény indulás	Menetrendszerűség	Zsúfoltság	Karosszéria külső tiszt.	Külső viszonylatjelzés	Légkondicionáló megléte	MO/O Poggyásztér	MO/O Poggyászkezelés	MO/O Akadálymentesség (mozg.s.)	MO/O Üléstávolság	R Alacsonypadlós kialakítás	Érkező fő	Leszálló fő	Felszálló fő	Induló fő
1.	:						-		..														
2.	:						-		..														
3.	:						-		..														
4.	:						-		..														
5.	:						-		..														
6.	:						-		..														
7.	:						-		..														
8.	:						-		..														
9.	:						-		..														
10.	:						-		:														
Megjegyzések:																							
Mérést végző aláírása:			Jelenlétet igazoló neve/azonosítója:				Aláírása:				Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:				Aláírása:								

5. számú függelék

Mérőlap autóbusz-állomás méréséhez

Szolgáltatói
logó

Dátum	Település	Állomás	Időpont	Szegm.	Szolgáltató	Mérést végző	Mérés típus
			:				☐ Közös ☐ Nem közös
Tisztaság			Utastájékoztató	Utaskiszolgálás			Szegm.
Peron	Váróterem	WC		Peron	Váróterem	WC	Akad.
Peron és hozzáférő utak tisztasága				Peron burkolatának állapota			
Perontető, esőbeállók, mennyezet és oszlopok tisztasága				Perontető, mennyezet és oszlopok megléte, állapota			
Peron padjainak tisztasága				Peron padjainak állapota			
Peron szeméttárolóinak tisztasága				Peron szeméttárolóinak állapota			
Peron lámpáinak tisztasága				Peron világítás működése			
Váróterem ajtóinak, ablakainak tisztasága				Váróterem ajtóinak, ablakainak megléte és állapota			
Váróterem padlójainak tisztasága				Váróterem padlójainak állapota			
Váróterem falainak tisztasága				Váróterem falainak állapota			
Váróterem mennyezetének tisztasága				Váróterem mennyezetének állapota			
Várótermi padok, ülések tisztasága				Várótermi ülőhelyek megléte, állapota			
Várótermi szeméttárolók tisztasága				Várótermi szeméttárolók megléte, állapota			
Váróterem lámpáinak tisztasága				Váróterem fűtése			
WC ajtók, ablakok tisztasága				Várótermi világítás működése			
WC padló tisztasága				Wifi elérés			
WC falak tisztasága				230V hálózati csatlakozó			
WC csésze tisztasága				Pénztár megléte, nyitva tartása			
WC ülőke tisztasága				Pénztár előtti sor			
Mosdókagyló tisztasága				Menetjegy elővételi lehetőség (MO és O szegmensre)			
WC tükör tisztasága				Menetjegy elővételi lehetőség (R és E szegmensre)			
WC lámpáinak tisztasága				Információs pont megléte, nyitva tartása			
WC padló állapota				Információs pont előtti sor			
WC csésze állapota				WC ajtók, ablakok megléte és állapota			
Mosdókagyló megléte, állapota				WC padló állapota			
WC tükör megléte, állapota				WC falak állapota			
WC öblítés				WC csésze állapota			
Mosdó öblítés				WC ülőke megléte, állapota			
Szappan				Mosdókagyló megléte, állapota			
WC papír				WC tükör megléte, állapota			
WC világítás működése				WC öblítés			
Akadálymentesség mozgássérültek számára				Szappan			
Akadálymentesség látássérültek számára				WC papír			
Megjelenés				WC világítás működése			
Utaskiszolgálás				Akadálymentesség mozgássérültek számára			
				Akadálymentesség látássérültek számára			
				Megjelenés			
				Utaskiszolgálás			
Megjegyzések:							
Mérést végző aláírása:	Jelenlétet igazoló neve/azonosítója:	Aláírása:	Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:	Aláírása:			

Mérőlap megállóhely-méréshez ("A" típus)

Szolgáltatói logó

Dátum		Szegmens		Szolgáltató			Mérést végző
Település	Megállóhely	Terv időpont	Tény időpont	Közös/nem közös	Önálló indulási jegyzék	Megállóhely-név	Megjegyzés
		:	:				
		:	:				
		:	:				
		:	:				
		:	:				
		:	:				
		:	:				
		:	:				
		:	:				
		:	:				
Mérést végző aláírása:	<u>Jelenlétet</u> igazoló neve/azonosítója:		Aláírása:		<u>Adattartalmat</u> igazoló neve/azonosítója:		Aláírása:
_____	_____		_____		_____		_____

Mérőlap verzió: 16-12-06

Mérőlap megállóhely-méréséhez ("B" típus)

Szolgáltatói
logó

Dátum	Település	Megállóhely		Időpont	Szegm.	Szolgáltató	Mérést végző	Mérés típus
				:				☐ Közös ☐ Nem közös
Önálló indulási jegyzék			Megállóhely-név		Megjegyzés:			
Mérést végző aláírása:		<u>Jelenléte</u> igazoló neve/azonosítója:		Aláírása:		<u>Adattartalmat</u> igazoló neve/azonosítója:		Aláírása:
_____		_____		_____		_____		_____

A szolgáltatási szint számítására használt súlyszámok

K_{MO}	K_O	K_R	K_E	K_A	$K_{U.L.}$
25	15	1	2	220	150

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

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

Szolgáltató Társaságok:
MÁV Személyszállítási Zrt. 1091 Budapest, Üllői út 131. GYSEV Zrt. 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.

Összesített szolgáltatási szint százalékban meghatározott értéke:

2025. év	85,0%
2026. év	86,0%
2027. év	87,0%
2028. év	87,5%
2029. év	88,0%
2030. év	88,5%
2031. év	89,0%
2032. év	89,5%
2033. év	90,0%
2034. év	90,5%