

10B. számú melléklet

**A közúti személyszállítási közszolgáltatások minőségének
mérése és ellenőrzése az elővárosi közszolgáltatásra
vonatkozóan**

I. Alapelvek

- 1.1. A Miniszter, mint a szolgáltatás megrendelői jogkör gyakorlója és a Szolgáltató 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 kell értelmezni.
- 1.4. A budapesti agglomerációt érintő autóbuszos személyszállítási közszolgáltatás teljesítésével kapcsolatban Szolgáltató az 5. számú függelékben felsorolt települések vonatkozásában azok budapesti autóbuszos kapcsolatát biztosító vonalhálózatot köteles üzemeltetni. Az 5. számú függeléket a Miniszter egyoldalúan jogosult módosítani.
- 1.5. E melléklet szempontjából a közúti személyszállítási közszolgáltatás az alábbi szolgáltatási területekre bomlik:
 - menetrendszerűség
 - kapacitás
 - tisztaság,
 - utastájékoztatás,
 - utaskiszolgálás, valamint
 - személyzet.

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

JÁRATOK	
Szegmens Szolgáltatási területek ↓	Elővárosi szegmens
Menetrendszerűség	E ₁
Kapacitás	E ₂
Tisztaság	E ₃
Utastájékoztató	E ₄
Utaskiszolgálás	E ₅
A személyzet munkavégzése	E ₆

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

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

1.9. 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,
- gyártási és forgalomba állítását évét,

- műszaki vizsga érvényességét,
- környezetvédelmi besorolását,
- jármű meghajtását,
- padlómagasság szerinti kivitelét (alacsonypadlós, alacsony belépésű vagy magaspadlós), illetve, hogy van-e az utastérben fellépés nélkül elérhető ülés,
- utasszállítási kapacitását (ülő-, álló- és összes férőhely bontásban),
- gyermekkocsi és kerekesszék kapacitását,
- forgalomirányítási, utastájékoztatási és jegykezelési felszereltségét,
- a jármű kerekesszék-emelővel, rámpával való ellátottságát, valamint
- a jármű légkondicionáló berendezéssel való felszereltségét.

1.10. Az adatszolgáltatási kötelezettség más adatszolgáltatásokkal összevontan is teljesíthető.

1.11. Az előírt szolgáltatási szint nem lehet alacsonyabb, mint az előző évre előírt szint, mely elvárást a 6. 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 vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet részére automatikusan adatot tudjon szolgáltatni az alábbi paramétereiről:

- menetrendszerűség (biztosítva a szolgáltatás mintavételezéssel történő ellenőrzése melletti valamennyi jármű menetrendszerűségének értékelését), járatkimaradások, légkondicionáló megléte.

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 vagy 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 mérésakor): a „járat beállítás indulás előtt” kivételével minden paraméter.
- a járművön kívülről történő mérés esetén: menetrendszerűség, zsúfoltság, karosszéria külső tisztasága, külső viszonylatjelzés, légkondicionáló megléte, az akadálymentesség mozgássérültek számára; illetve az alacsonypadlós kialakítás.

- 1.5. Az előírt mintaszámok meghatározása egy naptári évi időtartamra számítva, az éves menetrendváltáshoz igazítva történik. Az adott naptári évben – és ebből lebontva havonta – elvégzendő mintaszámát e melléklet 1. számú függelékében kell rögzíteni.
- 1.6. Járatok szegmensek esetén a mintavétel alapsokaságának a teljes évre értelmezett szegmensbeli járatdarabszámot kell tekinteni. A többletkapacitást biztosító (ún. másodrészes) járatokat nem különálló járatként kell figyelembe venni, azonban az ellenőrzést (egy járatként kezelve) lehetőség szerint ezeken is végre kell hajtani.
- 1.7. A mérési rendszer működtetése során a mintavétel tervezésekor egyszerre kell törekedni az időbeli és térbeli reprezentativitásra, valamint a mérések időhatékony elvégzését lehetővé tevő munkaszervezésre.
- 1.8. A mérésben részt vevő szervezetek által elvégzett mérések számossága szerint e melléklet két mérésszervezési módot különböztet meg: a szolgáltatói és a megrendelői bázisú mérésszervezést.
- 1.9. 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 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 járáti 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 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 egyeztetni. Vitás esetben a Szolgáltató és a Miniszter képviselője 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 járáti szegmensekben köteles az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 3. fokozatú mintanagysága szerint méréseket tervezni és végrehajtani úgy, hogy a mintanagyság 2/3-a alapmérésből, 1/3-a pedig kiegészítő mérésemből 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 járáti mérést 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,

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, 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 a Miniszter képviselője 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 a Miniszter megbízottját.
- 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 ellenőrzést a járműnél 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 2. 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.

- 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 4. 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.

2.19.

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 tárgy hónap első napját megelőző tizenötödik napig.

Járatok mintavételezése

- 3.3. Megrendelői bázisú mérésszervezés esetén a járatok szegmenseiben az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 3. fokozatú mintanagysága szerint tervez és hajt végre méréseket úgy, hogy a mintanagyság 2/3-a alpmérésből, 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 2/3-át fedélzetre történő felszállással kell végrehajtania.
- 3.5. A járatok mérését egyik mérési módnál sem csak helyszínrre és időpontra, hanem konkrét járatokra kell tervezni.

A mérési terv végrehajtása

- 3.6. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a megtervezett mérési tervét 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, az adott méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.
- 3.7. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi, melyről minta a 4. 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.
- 3.8. 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.
- 3.9. 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.

- 3.10. 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.
- 3.11. Járat mérését a 2. 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.
- 3.12. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet jogosult mérés megtörténtéről saját szerkesztésű jelenléti igazolást kiállíttatni, amelyet a Szolgáltató bármely jelen lévő munkavállalója aláírásával igazolni köteles.
- 3.13. 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 végzett 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%.

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 elővárosi 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 utastájékoztató	30%	Fedélzeti kijelző	75%
				Hangos utastájékoztató	15%
				Jegykezelő készülék	10%
Utaskiszolgálás	25%	Indulás előtt	20%	Járat beállítás indulás előtt	100%
		Utastér	80%	Alacsonypadlós kialakítás	40%
				Légkondicionáló	35%
				Hőmérséklet	25%
A személyzet munkavégzése	5%			Megjelenés	30%
				Utasselejtés	70%

V. A mérési paraméterek értelmezése

1. Járatok – elővárosi 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: 3 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 járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. - A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 3 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás.	
1.2. Járatkimaradások	A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő.			
1.3. Zsúfoltság	A jármű a férőhelykapacitásához közeli kihasználtsággal szállít utasokat.	A jármű az ülések közötti járóközben is álló utasokat szállít, de az utasok száma a jármű ülőhelykapacitását csak kis mértékben haladja meg.	A járművön még van szabad ülőhely.	- 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 - nincs kilátást zavaró szennyeződés.	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	- Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy - a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot.	- Az üléseken 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. 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.	
1.9. Külső viszonylatjelzés	A járatot végző járműnek a homlok- hát és egyik oldalfalán sincs viszonylatjelzés; vagy a teljes viszonylatjelzés együttesen is - nehezen olvasható, vagy - nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, - nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy - helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegegység-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.	

1.10. Fedélzeti kijelző	A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát, a következő megállót/megállókat, pontos időt és átszállási kapcsolatokat mutató belső kijelző vagy helytelen információt ad. • Próbaüzem megjelenítése helytelen információval.		A jármű belső terében: • a járat viszonylatát, • az aktuális tartózkodási helyét, • a következő megállót/megállókat • pontos időt és • átszállási kapcsolatokat mutató belső kijelző van felszerelve.	
1.11. Hangos utastájékoztató	A jármű belső terében nincs felszerelve vagy nem működik vagy helytelen információt ad.		A jármű belső terében fel van szerelve és jól érthetően, hallhatóan működik, helyes információt ad.	
1.12. Jegykezelő készülék	• A jármű belső terében nincs felszerelve minden ajtó közelében 1-1 db jegykezelő készülék, vagy • nem működik.		• A jármű belső terében minden ajtó közelében 1-1 db jegykezelő készülék fel van szerelve, és • működik.	
1.13. Járat beállítás indulás előtt	• A járat személyzete 3 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 3 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.
1.14. Alacsonypadlós kialakítás	A jármű nem alacsonypadlós és nem alacsony belépési magasságú.		A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú.	
1.15. Légkondicionáló	A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve vagy nem működik.		A járatot végző jármű klímaberendezéssel fel van szerelve és rendben működik.	

1.16. 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.	
1.17. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolat, rendezett.	Nem ellenőrizhető.
1.18. 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.

2. A mérési útmutatóhoz tartozó egyéb mérési szabályok

Általános szabályok

- 2.1. A mérések végrehajtásakor alapelv, hogy a mérés közben, illetve a mérés hatására a szolgáltatásban bekövetkező változásokat (pl. kijelző átállítás a mérés megkezdése után) az értékeléskor figyelmen kívül kell hagyni, és az eredeti állapotnak megfelelő minőséget kell rögzíteni.
- 2.2. 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.
- 2.3. A tisztasági paramétereknél szennyezettségnek minősül a graffiti, firka is. A szennyezett felület nagyságának megállapításakor a graffiti, firka befoglaló méretét kell figyelembe venni.
- 2.4. A felületek karcossága ellenben nem tisztasági, hanem utaskiszolgálási (állapotra vonatkozó) kérdés.
- 2.5. Amennyiben a Szolgáltató utaskiszolgáláshoz tartozó paraméterek közül valamelyiket nem biztosítja, annak tisztasága már nem kerül minősítésre.

Járatok méréséhez tartozó egyéb szabályok

- 2.6. 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.
- 2.7. Az ablakok tisztaságának ellenőrzésekor szennyezettségnek kell tekinteni az ablaküvegek között lecsapódó, kilátást akadályozó párákat.
- 2.8. A járat személyzete köteles az adott helyzetben tőle elvárható pontossággal és részletességgel tájékoztatni a járat utasait arról, ha a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben valamilyen, az utazást jelentősen befolyásoló tényező merült fel. Ezek közé tartozik a járat útvonalába eső, jelentős forgalmi akadály, a járat eredetileg tervezett útvonalának megváltozása, menetrendben nem tervezett várakozás, a jármű műszaki meghibásodása, másik járműre történő átszállítás. A tájékoztatás történhet hangosító berendezésen keresztül vagy ennek hiányában élőszóval.
- 2.9. 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.

- 2.10. A mérőlapokon (2. függelék) kialakított, utasok számának rögzítésére szolgáló mezőket csak akkor kell kitölteni, ha ez ad adott helyzetben a minőségi paraméterek értékelése mellett elvégezhető.
- 2.11. Az elővárosi szegmens „alacsonypadlós kialakítás” paraméterénél a teljes szegmensben elvárás az alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú kialakítás.

VI. A szolgáltatási minőség értékelése

1. *Éves szintelőírás és –teljesítés*

- 1.1. A szegmens súlyozási szabályai alapján kiadódik egy összesített minőségszint, amely a szolgáltató adott időszakra vonatkozó szolgáltatásminőségét összefoglalva jellemzi.
- 1.2. 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 3. 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. Elővárosi szegmensben a járatot végző jármű homlok-, hát- és mindkét oldalfalán szükséges viszonylatjelzést megjeleníteni. A homlok-, hát és jobb oldalfali jelzéseképnek lehetőleg azonosnak kell lennie, de amennyiben a kisebb kiterjedésű kijelzési ponton a hely korlátossága ezt szükségessé teszi, az alább 3. ponttal jelölt köztes információk csökkenthetők vagy elhagyhatók. A bal oldalfali kijelzőképen elegendő a viszonylatjelzást feltüntetni.
- 1.2. A jelzésekép dinamikus lehet (manuális beavatkozás nélkül is változó elektronikus kijelző). A jelzésekép olvasási iránya elsődlegesen balról jobbra, másodlagosan föntről 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,
 2. szóköz,
 3. 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.),
 4. kötőjel vagy nyíl, vagy csúcsra állított jobbra mutató háromszög, amennyiben ez nem zavarja az olvashatóságot,
 5. végállomás: főszabályként egybefüggő településnév, esetlegesen annak pontosítása (pl.: „Budakeszi, Tesco”), budapesti végállomás esetén a célállomás Budapest előtag nélkül valamint
 6. opcionálisan: kiegészítő információ (pl.: elsőajtós ...).
- 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 megállóhelyet nem mutathat. Dinamikusan változtatható kijelző esetén is minden egyes jelzéseképen kötelező elem a viszonylatszám feltüntetése.
- 1.5. A fentebb, 3. 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 járatí útvonalat meghatározó településnév; autópálya, autóút jelölése (pl.: M6); vagy – amennyiben ez csak a járatí útvonala 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 útvonala 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 járatí adatbázisból kinyerhető megállóhely-nevet jelenítse meg, hanem általában a település nevét, és az útvonala, célállomásra 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 autóbussz-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 járatí útvonala 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, kézírással felüljavítás történt. Szintén nem elfogadható a papír alapú, vagy kézzel írott viszonylattábla.

2. Rövidítések

- 2.1. Budapest végállomásként szintén rövidíthető, rövidítendő Bp.-nek (Bp. Határ út, Bp. Örs vezér tere, Bp. Kelenföld vasútállomás M (Örmező) stb.).
- 2.2. A 7 betűnél nem hosszabb nevű települések nevei nem rövidíthetők. (pl. Gyál, Pécel)

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

- 3.1. Amennyiben a külső viszonylatjelzés táblán kerül megjelenítésre, az információ legyen jól olvasható, kontrasztos színű.

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 autóbusz-állomás vagy megállóhely) következő- és a végállomás nevét, az ezekhez tartozó menetrend szerinti és (valós idejű adatok alapján) várható érkezési időpontokat vagy a hátralévő érkezési időt, továbbá a releváns átszállási kapcsolatokat.
- 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 megjelennie, azonban a következő megálló nevének és a hozzá tartozó menetrend szerinti érkezési

időpontnak vagy a hátralévő érkezési időnek folyamatosan láthatónak kell lennie.

5. *Többletkapacitást biztosító (ún. másodrészes) járatokkal kapcsolatos irányelvek*

- 5.1. Alapesetben egy kocsiallásról egy időben csak egy járat induljon. A rásegítő, vagy másodrészes járatoknak általában a szomszédos kocsiallásokon kell indulási helyet kijelölni. Indokolt esetben mentesítő járat indulhat az alapjárat kocsiallásáról is, de ez ne veszélyeztesse a menetrendszerűséget és az utasok biztonságát.

Agglomerációs terület:

Járatok éves mintája (db)	
Elővárosi	
Alap	Kieg.
1333	667

Járatok havi mintája (db)	
Minőségi országos	
Alap	Kieg.
112	56

2. számú függelék

Mérőlap E szegmensű méréshez																			Szolgáltatói logó		
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	Hangos utastájékoztató	Jegykezelő készülék	Járat beállítás indulás előtt	Alacsonypadlós kialakítás	Légkondicionáló	Hőmérséklet	Megjelenés	Utasselezés	Érkező fő	Leszálló fő	Felszálló fő	Induló fő	
◀	◀	◀					◀					◀	◀								
Mérést végző aláírása:				Jelenléte igazoló neve/azonosítója:				Aláírása:				Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:				Aláírása:					

	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) aláírásaA szolgáltató képviselőjének aláírása	

4. számú függelék

 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-START Vasúti Személyszállító Zrt. 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. GYSEV Zrt. 9400 Sopron, Mátyás király u. 19. MÁV-HÉV Helyiérdekű Vasút 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. Volánbusz Zrt. Budapest 1091 Budapest, Üllői u. 131. G-BUSLINE autóbusszközlekedési Kft. 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 22. VO-LAN KAR Közlekedési Zrt. 1104 Budapest, Mádi utca 28-38. Trans-Tour '90 Közlekedési Kft. 4971 Rozsály, Kossuth u. 21/A. Trans-Vonal Közlekedési Kft. 4971 Rozsály, Kossuth u. 21/A.
--

Az e melléklet szempontjából budapesti agglomerációt érintő autóbuszos
személyszállítási közszolgáltatást érintő települések

Budakeszi
Budaörs
Diósd
Gyál
Nagykovácsi
Remeteszőlős
Pécel
Solymár
Szigetszentmiklós
Törökbálint

Összesített szolgáltatási szint százalékban meghatározott értéke:

2025. év	98,0%
2026. év	98,0%
2027. év	98,0%
2028. év	98,0%
2029. év	98,0%
2030. év	98,0%
2031. év	98,0%
2032. év	98,0%
2033. év	98,0%
2034. év	98,0%