

**ELLENŐRZÉSEN ALAPULÓ SZOLGÁLTATÁSSZINT-MEGÁLLAPODÁS,
VALAMINT A SZOLGÁLTATÁSI SZINT MÉRÉSÉNEK SZABÁLYAI**

I. Alapelvek

- I.1. Megrendelő az elvárt szolgáltatási szinteket szolgáltatási paramétercsoportonként határozza meg, és méri.
- I.1.1. Elővárosi szegmensbe tartoznak azok a Budapest vonzaskörzetében közlekedő vonatok, amelyek a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban Sztv.) szerinti szolgáltatást nyújtják, valamint az elővárosi szolgáltatásra vonatkozó többlet szolgáltatások alapján a Megrendelő ebben a kategóriában jóváhagy, továbbá azok a szolgálati helyek, amelyek nem tartoznak a feláras országos besorolás alá, de az elővárosi vonatok utascsere céljából azokon megállnak.
- I.2. A szolgáltatási szint az 4 paraméter (Tisztaság és higiénia, Utastájékoztató, Utaskiszolgálás, Menetrendszerűség) és azok súlyozott összegének külön-külön, egy-egy százalékban kifejezett, számszerű értéke.
- I.3. A szolgáltatási szintbe nem tartoznak bele a vis maior esetek által okozott, elvárt szolgáltatási szinttől való elmaradások, de a vis maior bekövetkezésének bizonyítása a Szolgáltatót terheli.
- I.4. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a Szolgáltató bevonásával a Közszolgáltatási Szerződés (a továbbiakban: Szerződés) jelen mellékletében meghatározott minőségi paraméterek teljesülésére az itt leírtaknak megfelelően méréseket végez, azok eredményeit dokumentálja és visszakereshető módon 3 évig megőrzi.
- I.5. Az akadálymentesség mérése a vasúti személyszállítást igénybe vevő, fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek jogainak biztosításával kapcsolatos ellenőrzés. Kiterjed a mozgássérültek, látássérültek, hallássérültek számára nyújtott és elérhető szolgáltatások ellenőrzésére valamennyi jármű és szolgálati hely esetében.
- I.6. Szolgáltató belső működését, szabályzatait úgy alakítja ki, hogy az egyes minőségi paraméterek tekintetében egyértelműen megállapítható legyen a személyi és/vagy társasági felelősség, és a mérések során megállapított hiányosságokra a Szolgáltató a tőle elvárható módon a szükséges intézkedéseket meg tudja tenni. A Szolgáltató szerződött partnereivel olyan jogviszonyt alakít ki, amely lehetővé teszi, hogy kérésére segítségére legyenek egy-egy hiányosság kivizsgálásában és a szükséges intézkedések meghozatalában.

- I.7. A minőségcélok elérése nem történhet a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó jogszabályok, ezek közül kiemelten is a munkavégzéssel kapcsolatos és a vasúti közlekedésre vonatkozó szabályok megszegése árán.
- I.8. A mérések során az ellenőrzött paraméterre „0”, „1”, „2” és „X” értékek adhatók. „0” jelenti az előírások nem teljesítését, „1” jelenti a részbeni teljesítést, míg „2” a teljes megfelelést. „X” érték akkor adható, ha valamely mérési paraméter nem mérhető vagy nem követelmény, illetve semmilyen módon nem értelmezhető a mérendő járműre, létesítményre, tárgyra, vagy az ellenőrzés akadályokba ütközik.
- I.9. A mérések eredményeinek minőségi szintértékei az alábbiak szerint alakulnak:

Mérési érték	Minőségi szintérték
2	100%
1	50%
0	0%

- I.10. A mérési rendszer működtetése során a mintavétel tervezésekor egyszerre kell törekedni az időbeli és térbeli reprezentativitásra, valamint a mérések időhatékony elvégzését lehetővé tevő munkaszervezésre.
- I.11. A mérések végrehajtásakor a mérés közben, illetve a mérés hatására a szolgáltatásban bekövetkező változásokat (pl. iránytáblacsere, hangos utastájékoztató ellenőrzés előtti elmaradása, és ellenőrzés utáni megkezdése) az értékeléskor figyelmen kívül kell hagyni, és az eredeti állapotnak megfelelően kell a minőséget rögzíteni.
- I.12. Amennyiben a Szolgáltató a saját felelősségi körébe tartozó szolgáltatás végrehajtásával mást bíz meg, a szolgáltatás jelen melléklet keretében ellenőrizhető és ellenőrizendő kell, hogy legyen. Ilyen esetben a Szolgáltató szolgáltatásminőséggel kapcsolatos felelőssége az általa megbízott más szereplők jelenlététől függetlenül fennáll. Más, általa megbízott szereplők jelenléte esetén a Szolgáltatónak biztosítania (biztosíttatnia) kell a mérések akadálytalan lebonyolítását.
- I.13. Az értékelés során a szolgáltatással kapcsolatban tapasztalt jelenségeket elsősorban az igénybe vevő utas szempontjából kell megközelíteni, kerülni kell a vasútüzemeltetési szempontokból kiinduló megközelítést.
- I.14. Fogalom meghatározások

Mérési paraméter: a megrendelői elvárásokban követelményként meghatározott elemek csoportja (Tisztaság és higiénia, Utastájékoztatás, Utaskiszolgálás, Személyzet, Menetrendszerűség).

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

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

Megrendelői mérés: jelen 8. sz. melléklet szabályai alapján, az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által végzett mérés, melynek eredménye beleszámít a közszolgáltatási minőségi értékelésbe.

Közös mérés: jelen 8. sz. melléklet szabályai alapján, az SLA Rendeletben kijelölt szervezet és a Szolgáltató által együttesen végzett mérés, melynek eredménye egyszeresen (az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által rögzített adattartalommal) számít bele a közszolgáltatási minőségi értékelésbe.

Szolgáltató saját mérése: jelen 8 sz. melléklet szabályai alapján a Szolgáltató által végzett mérés, mely nem számít bele a közszolgáltatási minőségi értékelésbe.

1.15. Amennyiben a Szerződés kiadását követően a nyújtott szolgáltatások felelősségi köreit illetően változás történik (pl.: szolgálati helyek), a felek jelen melléklet vonatkozó előírásait közösen felülvizsgálják.

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

- üzemeltető, tulajdonos, gyártó, típus, hajtásmód, átlagos energia-felhasználás, gyártás éve, első forgalomba állítás dátuma, időszakos vizsga érvényessége,
- pályaszám, honállomás,
- légkondicionáló-felszereltség,
- WIFI-kiépítettség,
- kerekesszék és kerékpár szállítására számára kialakított férőhely,
- rögzített ülőhelyek, állóhelyek száma,
- dinamikus vizuális és akusztikus utastájékoztatási rendszer felszereltsége,
- viszonylatra vonatkozó utastájékoztatás.

1.17. Az adatszolgáltatási kötelezettség más adatszolgáltatásokkal összevonva is teljesíthető.

1.18. Az előírt szolgáltatási szint nem lehet alacsonyabb, mint az előző évre előírt szint.

II. Megrendelői elvárások

II.1. Tisztaságra és higiéniaira vonatkozó megrendelői elvárások

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

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

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

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

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

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

II.1.2.5. Falak: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem szennyezi az utas ruházatát). A látható szennyeződés mértéke - figyelembe véve a kocszi műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó és az időjárás okozta szokásos mértéket.

II.1.2.6. Mennyezet: a látható szennyeződés mértéke - figyelembe véve a kocszi műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó szokásos mértéket.

II.1.2.7. Lámpák: a lámpatest tiszta, a lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést.

II.1.2.8. Kapaszkodók, ajtók, kilincsek, illetve ajtónyitó nyomógombok: nem tartalmaznak látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést. Az elszennyeződés, figyelembe véve a kocszi műszaki állapotát, nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.

II.1.2.9. Jelek, feliratok, órák: nincs láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.

- II.1.2.10. Ajtók és kilincsek: ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (kivétel csak az esztétikai folt (kopás), amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, a kilincs nem tartalmaz látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést, figyelembe véve a kocsikonstrukcióját és műszaki állapotát.
- II.1.3. **Szolgálati helyek esetén** a megkívánt tisztaság általános jellemzője az, hogy a vizsgált elem mentes legyen zavaró szennyeződéstől, valamint az érintkezési felület ne tartalmazzon rászáradt foltokat, szemetet. Az egyes szolgálati helyeken található elemeket a következő esetekben nevezzük tisztának.
- II.1.3.1. Padló: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, a padló elszennyeződése - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.
- II.1.3.2. Ülések és padok: nincsenek ragadó/elszínező foltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), nincs egyéb hátrahagyott szemét; a pad, ülés elszennyeződése - figyelembe véve a pad, ülés műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.
- II.1.3.3. Szeméttárolók: maximum színültig van tele, nincsenek rajta ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát).
- II.1.3.4. Falak, oszlopok: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (kivétel, csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételnek és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket.
- II.1.3.5. Mennyezet: a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevételnek megfelelő szokásos mértéket figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát.
- II.1.3.6. Lámpák: a lámpabúra nem tartalmaz a fényátersztő képességet jelentősen (megvilágítási határértékhez mérten) befolyásoló szennyeződést.
- II.1.3.7. Peron: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, hó-, jég- és csúszásmentes, síkosságmentesítő anyagoktól mentes a jeges időszak után.
- II.1.3.8. Peronnal érintkező vágányzat: nincs eldobált szemét, gyomnövények.
- II.1.3.9. Jelek, feliratok, óra: nincs láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.
- II.1.3.10. Ajtók és kilincsek: ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, a kilincs nem tartalmaz látható vagy

tapintással érzékelhető szennyeződést, figyelembe véve az állomás épület műszaki állagát.

II.1.3.11. A Szolgáltató kezelésében lévő utasforgalmi útvonalak: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, hó-, jég- és csúszásmentes.

II.1.3.12. Kerékpártároló: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, esztétikailag zavaró, egybefüggő gyomnövényes terület, hó-, jég- és csúszásmentes.

II.1.4. A Megrendelő a tisztaságra és higiéniaira vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a Szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan az adott menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a Szerződésben vagy Záradékában rögzített értékek alapján történik.

II. 2. Menetrendszerúségre vonatkozó megrendelői elvárások

II.2.1. Szolgáltató a vonatait a menetrendnek megfelelően, pontosan közlekedteti.

II.2.2. Pontosnak akkor minősül egy vonat, ha a tényleges indulási vagy érkezési időpont a menetrendben meghirdetethez képesti késése legfeljebb 5 perc (0-5'59") a mért szolgálati hely(ek)en, továbbá egyik mért szolgálati helyről sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetett időpontnál korábban. Indulásnak a fel- és leszállóhelyről való indulást, míg érkezésnek a fel- és leszállóhelyen történő megállást nevezzük.

II.2.3. A Megrendelő a menetrendszerúségre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a Szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan a megelőző menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a Szerződésben vagy Záradékában rögzített érték alapján történik.

II.3. Utastájékoztatásra vonatkozó megrendelői elvárások

II.3.1. A közszolgáltatást végző, hangos utastájékoztató rendszerrel és/vagy fedélzeti kijelzővel felszerelt járműveken és a közszolgáltatásban érintett, hangos utastájékoztató rendszerrel és/vagy vizuális utastájékoztatóval felszerelt **szolgálati helyeken** a Szolgáltató érthetően és olvashatóan biztosítja az utasok számára az utazáshoz szükséges információkat.

II.3.2. A Szolgáltatónak a közszolgáltatást végző **járműveken** a következő utastájékoztatási eszközöket kell megfelelően használnia.

II.3.2.1. Elővárosi szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás kialakítástól függően, homlok- vagy oldalfalanként és vonatonként legalább 2 db (iránytáblán vagy kijelzőn - kivéve, ha a jármű konstrukciósan kevesebb iránytábla-tartóval vagy

kijelzővel felszerelt), hangos utastájékoztató, fedélzeti kijelző (amennyiben konstrukciósan felszerelésre került).

II.3.2.2. Az irányítáblának vagy külső kijelzőnek egyértelműen tartalmaznia kell a közlekedési viszonylatot és a célállomást. Iránytábla használata esetén egy oldalon egy viszonylat és egy, vagy mindkét irány feltüntetése szükséges. Amennyiben a vonatok viszonylatszámozási rendszerben meghirdetett viszonylatszámuk van, a viszonylatszámuknak az irányítáblán szerepelnie kell.

II.3.2.3. A hangos utastájékoztatásnak tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben. A vonat valamennyi állomására való érkezését megelőzően be kell mondani az aktuális állomást.

II.3.2.4. A fedélzeti kijelzőnek – az utastérben – mutatnia kell a következő állomást és célállomást, valamint a pontos időt. Az utastájékoztatói tartalomnak legalább a menetidő felében láthatónak kell lennie.

II.3.2.5. A közforgalmú menetrendben meghirdetett helyeken kívüli megállás és zavar esetén tájékoztatást kell adni hangos utastájékoztató által vagy vizuális kijelzőn keresztül, vagy ennek hiányában előszóval a zavar okairól, várható időtartamáról. Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces veszteség.

II.3.2.6. Szolgáltató köteles járműveit az utazáshoz szükséges információs piktogramokkal (a 2. függelék szerint) ellátni, melyeket a szöveges kiírás nem helyettesít.

II.3.2.7. Amennyiben a Szolgáltató belső szabályzataiban az irányítáblák használatában átmenetileg eltérő rendelkezést ad ki, gondoskodik a Megrendelő tájékoztatásáról.

II.3.3. A Szolgáltatónak a **szolgálati helyeken** a következő utastájékoztatói eszközöket kell megfelelően használnia.

II.3.3.1. Elővárosi szegmens esetén: hangos utastájékoztató; utazáshoz szükséges információk, összesítő vagy vágányhoz tartozó kijelző.

II.3.3.2. Szolgáltató köteles szolgálati helyeit az utazáshoz szükséges információs piktogramokkal ellátni (a 4. függelék szerint), melyet a szöveges kiírás nem helyettesít.

II.3.3.3. A hangos utastájékoztatásnak valamennyi hangos utastájékoztatóra kiépített, a tájékoztatás tartalma szerint releváns utasforgalmi területen, helyes adattartalommal és érthetően a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, szükség esetén az útirányt, a célállomást, az indulási időt, továbbá a megállási rendet és a vonattípust (kivéve, ha valamennyi, az adott szolgálati helyet érintő vonat azonos megállási renddel és vonatnemben közlekedik).

Legalább 5 perces késés esetén az előzőeken felül be kell mondani a várható késés mértékét, a késés okát.

II.3.3.4. A kijelzőknek olvashatóan a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat időrendben közzétennie. Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, szükség esetén az útirányt a rendeltetési állomást és az indulási időt. Legalább 5 perces késés esetén az előzőeken felül mutatnia kell a várható késés mértékét, vagy a várható érkezési, illetve indulási időt és a megadotthoz képest esetlegesen eltérő vágány számát.

II.3.4. A közszolgáltatásban érintett szolgálati helyeken a Szolgáltató az utasok számára biztosítja az utazáshoz szükséges információkat, melyek, a díjszabás, érkező/induló vonatok jegyzéke, vágányzári hirdetmény vagy menetrendi változásra vonatkozó felhívás.

II.3.5. A közszolgáltatásban érintett szolgálati helyeken a Szolgáltatónak törekednie kell a szolgálati hely méretéből és felépítéséből adódóan, valamint a jellemző utasáramlatok útvonalából következő piktogramozásra. Kerülni kell a túlzott mértékű vagy felesleges informálást.

II.3.6. Szolgáltató honlapot működtet, és közzéteszi legalább az általa végzett személyszállítás menetrendjét, a használt vonalairól készült térképhálózatot, valamint a szolgálati helyeken nyújtott szolgáltatásokat. Részletes leírás a III.3.2. fejezetben.

II.3.7. Szolgáltató a menetrendjét az interneten, utazástervezőben közzétett menetrendi adatbázisban rendelkezésre bocsátja.

II.3.8. A Szolgáltató köteles gondoskodni a megfelelő utastájékoztatásról, közzétételről éves menetrendváltás esetén a változást megelőzően legalább 30 nappal, de legkésőbb az éves menetrend megrendelői jóváhagyását követő 15. munkanapon.

A szolgáltatás szüneteltetése, megszűnése vagy korábbi időpontban történő közlekedtetése esetén legalább 14 nappal; új vonat beállítását vagy a meghirdetettnél későbbi időpontban történő közlekedését legalább 3 nappal a változást megelőzően gondoskodni köteles a megfelelő utastájékoztatásról, közzétételről.

II.3.9. A Megrendelő az utastájékoztatásra vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a Szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan az adott menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a Szerződésben vagy Záradékában rögzített értékek alapján történik.

II.4. Utaskiszolgálásra vonatkozó megrendelői elvárások

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

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

II.4.1.1. Szolgáltató az aktuális menetrendi évben a Közszolgáltatási megrendelésének megfelelő járműveket közlekedteti és - amikor a külső hőmérséklet indokolttá teszi - minden olyan járműben kellemes hőmérsékletet teremt a fűtés és a légkondicionáló használatával, amely rendelkezik ezekkel.

II.4.1.3. A Szolgáltató járműveit olyan felszereltséggel és műszaki állapotban (ajtók működése, berendezési tárgyak megléte/állapota, világítás megléte/működése) közlekedteti, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.

II.4.1.4. Elővárosi szegmensben közlekedő járműveknek WIFI-kiépítettséggel kell rendelkezniük.

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

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

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

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

II.4.2.2. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző valamennyi szolgálati helyen gondoskodik a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgálatához való hozzáféréséről.

II.4.2.3. A Szolgáltató szolgálati helyeit olyan felszereltséggel és műszaki állapotban (ajtók működése, berendezési tárgyak megléte/állapota, világítás megléte/működése) üzemelteti, mint ami az arra a szolgálati helyre jellemző újszerű vagy felújításkori állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.

II.4.2.4. A Megrendelő a szolgálati helyeknek való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása az aktuális menetrendi évre vonatkozóan a megelőző évben történő mérések eredményei alapján történik, melyet Záradékban rögzít.

II.4.2.5. Fogalom meghatározások

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II.4.4. A Megrendelő az utaskiszolgálásnak való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a Szerződés megkötését követő menetrendi évekre

vonatkozóan az adott menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a Szerződésben vagy Záradékában rögzített értékek alapján történik.

III. Mérési rendszer

III.1. A mérések tervezése

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

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

III.1.3. A mérési terv a vonatok tekintetében vonatszámmal azonosítva tartalmazza, hogy egy adott napon melyik vonatok tisztaságát, menetrendszerűségét, utastájékoztatását és járműkövetelményeknek való megfelelését, valamint mely szolgálati helyek között kell mérni.

III.1.4. A mérési terv a szolgálati helyek tekintetében tartalmazza, hogy egy adott napon, mely szolgálati helyek tisztaságát, utastájékoztatását, utaskiszolgálását mikor kell mérni.

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

III.1.6. A mérési terv összeállításáról az SLA Rendeletben kijelölt szervezet gondoskodik.

III.1.7. Az indokolt mintanagyságot az MSZ EN 13549:2001 C1 és C5 táblázatai tartalmazzák, mely ellenőrzési mintanagyságot, illetve annak megosztását a felek közösen menetrendi év megkezdése előtt felülvizsgálhatják. A mintavétel alapjául veendő sokaságnak a megrendelt szolgáltatási teljesítmény tekintendő. A mintaösszetétel megállapítása a rétegzett, véletlenszerű mintavételi eljárásoknak megfelelően történik, ahol a szabványnak megfelelő 3. fokozat alapján kell az egyes rétegek arányát megállapítani.

III.1.8. A mérési terv összeállítása rétegzett mintavétellel történik. A rétegzés területenként a vonatok, illetve szolgálati helyek sokaságon belüli arányait leképezve történik.

III.1.9. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a szabványból következő mintanagysághoz képest kis mértékben, de legfeljebb 10%-kal több mérést tervez, hogy az előírt szabvány szerinti másfélszeres mintaszámok az esetlegesen elmaradó mérések mellett is teljesüljenek.

- III.1.10. A mérési terv havi ütemezése során figyelembe kell venni a mérések hatékony elvégzését, vagyis a méréseket lehetőleg úgy kell ütemezni, hogy egy adott napon a mintába kerültek közül az egymáshoz földrajzilag és időben közel eső vonatok, szolgálati helyek kerüljenek mérésre.
- III.1.11. A mérési tervnek úgy kell elkészülnie, hogy minden olyan szolgálati helyen és járművön, ahol valamely paraméter mérésre kerül az összes többi paraméter is mérésre kerüljön.
- III.1.12. Az aktuális menetrendi időszakra, az egyes területekre eső szolgálati helyek és vonatok havi számát és területi százalékos megosztását a Szolgáltató határozza meg, melyet megküld az SLA Rendeletben kijelölt szervezet részére. Az ebből vett minta havi nagyságát jelen melléklet 8. számú függeléke tartalmazza, melyet a Megrendelő, illetve SLA Rendeletben kijelölt szervezet állít elő, és tájékoztatásul megküld a Szolgáltató mérést végző szervezete részére.
- III.1.13. Az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, a fent meghatározott mintaszám napokra lebontott mérési tervét az SLA Rendeletben kijelölt szervezet készíti el, az internetes utastájékoztatásra vonatkozó rész nélkül. A lebontott mérési tervben benne található, hogy a méréseket hol és mikor (helyszín, napon belüli várható időpont) kell elvégezni.
- III.1.14. A Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontva a fenti mintavételezési elvek alapján megrendelői bázisú személyes jelenléttel történő mérési tervet készít az ellenőrzéshez szükséges adatkörrel és formátumban, amelynek területenkénti 20%-át megküldi a Szolgáltató részére legkésőbb a tárgy hónap első napját megelőző tizenötödik munkanapig. A Szolgáltató a Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által megtervezett mérések (területenként értelmezve) legalább felén közös, együttes mérést tart.
- III.1.15. A fentieken túl a Szolgáltató a szolgáltatási színvonal javítása és a vonatkozó európai uniós jogszabályok előírásainak teljesítése érdekében további saját méréseket végez, a szolgáltatói saját méréseket a Szerződésben rögzített mérési szabályokkal azonos módon végzi el, dokumentálja és kezeli. A szolgáltatói saját mérés során keletkezett eredmények nem képezik részét a százalékban meghatározott Szolgáltatás-ellenőrzés alapján mért szolgáltatási színvonal teljesítménymutatónak.

III.2. A mérés elvégzésére vonatkozó szabályok

- III.2.1. Az e fejezetben leírt mérések elvégzéséért az SLA Rendeletben kijelölt szervezet, a közös, együttes mérések elvégzéséért az SLA Rendeletben kijelölt szervezet és a Szolgáltató közösen felel.

- III.2.2. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi. A Megrendelő az általa kiadott meghatalmazások típusáról másolati mintát küld a Szolgáltató számára, a szolgáltatás lebonyolításában közvetlenül résztvevő munkavállalók értesítése céljából, melyről a minta a 9. számú függelékben található. A megrendelői mérést végző személy a Szolgáltató mérésben érintett munkavállalójának kérésére a mérésre való jogosultságát igazolja.
- III.2.3. A Megrendelő, illetve az SLA Rendeletben kijelölt szervezet és a Szolgáltató belső szabályzataiban gondoskodik a mérési terveknek a mérések végrehajtását megelőző bizalmas kezeléséről. Ennek során biztosítja, hogy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül részt vevők ne ismerhessék meg a tervezett mérések idejét, helyét és tárgyát a mérések megkezdését megelőzően. Az erre vonatkozó szabályozásba, illetve a szabályozás végrehajtását dokumentáló információkba Megrendelő vagy annak felhatalmazott képviselője betekinthez.
- III.2.4. A szolgálati helyeken és vonatokon valamennyi paraméter mérésre kerül. Az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a Szolgáltató mérést végző szervezete részére eljuttatja a mérési tervet, melyet az adott hónap során végrehajt, illetve közös, együttes mérés esetén végre hajtanak. A Szolgáltató képviselője a részére mérési tervben kijelölt mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes mérési módokhoz a paraméterek meghatározott köre tartozik, ezért a mérés végrehajtásakor valamennyi, a méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.
- III.2.5. Közös, együttes mérések során a vitás esetben a Szolgáltató és az SLA Rendeletben kijelölt szervezet képviselője egyetértésre törekszik a szabályzat szövege alapján, ennek hiányában fénykép- vagy videófelvétellel dokumentálni kell a kérdéses szolgáltatás-elemet, utólagos döntéshozatal céljából. A közös, együttes mérések esetén a kapott két (a szolgáltatói, és az SLA Rendeletben kijelölt szervezeti) eredmény összevetésre kerül. Amennyiben a két mérés eredményében húsz százalékpontonál nagyobb (akár pozitív, akár negatív) eltérés van, az adott mérést nem számít megbízhatónak. Ettől függetlenül a mérések összesítése során a nem megbízhatónak számító mérések is figyelembevételre kerülnek.
- III.2.6. Vonatok tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján a vonat elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont jelen melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet jelen melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- III.2.7. Szolgálati helyek tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján a szolgálati hely elemeinek szemrevételezését követően, annak

eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a szolgálati helyek tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont jelen melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet jelen melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.

III.2.8. Menetrendszerűség mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után menetrendszerűség értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon menetrendszerűségre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A menetrendszerűségi mérés alapjául szolgáló órák a magyar idő (CET/CEST - a téli/nyári időszámítás alkalmazásától függően) szerint kerülnek beállításra, és az egységesség érdekében a pontosságuk minden nap ellenőrzésre kerül. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont jelen melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet jelen melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.

III.2.9. Szolgálati hely utastájékoztatásának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a szolgálati helyek utastájékoztatási paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó, papír alapú sablon utastájékoztatásra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Hangos utastájékoztató berendezéssel rendelkező szolgálati helyen a mérést végző személy legalább addig tartózkodik a megjelölt szolgálati helyen, amíg legalább egy hangos utastájékoztatás esedékessé nem válik. A szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont jelen melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet jelen melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.

III.2.10. Járművön történő utastájékoztatás mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok utastájékoztatási paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó, papír alapú sablon utastájékoztatásra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Járművön történő hangos utastájékoztatás és fedélzeti kijelző működésének mérése csak valós működés közben történhet. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont jelen melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet jelen melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.

III.2.11. Járműkövetelményeknek való megfelelés mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok járműkövetelmény paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó, papír alapú sablon járműkövetelményekre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával

hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont jelen melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet jelen melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.

III.2.12. Szolgálati helyre vonatkozó utaskiszolgálásnak való megfelelés mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a szolgálati helyek paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó, papír alapú sablon megfelelő részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont jelen melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet jelen melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.

III.2.13. A vonatok tisztaságának, hangos utastájékoztató berendezéssel, illetve fedélzeti kijelzővel nem rendelkező vonatok esetén, a járművön történő utastájékoztatásnak a mérése szolgálati helyen is történhet.

III.2.14. A mérést végző személy a személyszállítási szolgáltatás zavarása nélkül végzi feladatát.

III.2.15. Amennyiben a Szolgáltató munkavállalójának a megrendelői méréssel kapcsolatban kifogása van, azt jelezheti Szolgáltató és Megrendelő részére.

III.2.16. A mérési terv végrehajtása nem okozhat fennakadást a szolgáltatásban. Amennyiben egy mérés végrehajtása a szolgáltatást akadályozza vagy veszélyezteti, a mérés elvégzésére más módot kell keresni, végső esetben fel kell függeszteni. Ekkor a mérés el nem végzését, és ennek okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.

III.2.17. Amennyiben valamely mérés elvégzésében a mérést végző személy akadályoztatva van, akkor a mérés el nem végzését és az akadályoztatás okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.

III.2.18. Amennyiben a meghiúsult közös mérések száma meghaladja az eredetileg tervezett mérések számának 10%-át, a Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet írásos tájékoztatást ad, 5 munkanapon belül új mérési tervet készít és megküldi a Szolgáltató részére a kiesett mérések pótlása érdekében.

III.2.19. A mérési eredmények dokumentumait az SLA Rendeletben kijelölt szervezet és a Szolgáltató visszakereshető módon megőrzi legalább a mérést követő 3 évig. Megrendelő, illetve az SLA Rendeletben kijelölt szervezet képviselője, valamint a Szolgáltató a megőrzési idő lejártáig kölcsönösen betekinthes a mérési eredmények dokumentumaiba, illetve azokra vonatkozóan felvilágosítást kérhet.

III.3. Az internetes utastájékoztatás mérése

III.3.1. A Megrendelő a II.3.8. pontban rögzítettek alapján a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon megnézi, hogy a szolgáltatói honlap tartalmazza-e az aktuális frissítéseket, továbbá havonta értékeli a szolgáltatói honlap rendelkezésre állását, tartalmát és formáját. A vasúti személyszállítási menetrendi kereső ellenőrzése során, amennyiben a rendszert nem a Szolgáltató üzemelteti, neki fel nem róható mulasztásnak kell tekinteni az általa megrendelt, de nem teljesített tájékoztatás elmaradását.

III.3.2. Internetes utastájékoztató tartalmi követelményére vonatkozó megrendelői elvárások:

- Vasúti személyszállítás éves menetrendje, évközi menetrendi módosítás, valamint vágányzári menetrend.
- Vasúti személyszállítási menetrendi kereső, amely adott napra kereshetően tartalmazza a Szolgáltató által közlekedtetett vonatok idő- és helyadatait, a meghirdetett szolgáltatásokat, a díjszabás szerinti árakat, valamint biztosítja a kerekesszékekkel való utazás lehetőségének jelölését.
- Üzletszabályzat.
- Díjszabási információk.
- Saját szolgáltatói területen belföldi vasúthálózati térkép, melyen feltüntetésre kerülnek a vasútvonalak és állomások.
- Ügyfélszolgálatok személyes, postai, telefonos és elektronikus elérhetősége.
- Akadálymentes használhatóság a látássérültek számára.

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

III.4. A mérések során keletkezett adatok kezelése

III.4.1. A Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet és a Szolgáltató mérést végző szervezete az általuk elvégzett mérések eredményeit legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap negyedik munkanapján kölcsönösen megküldik egymásnak, vagy informatikai rendszeren keresztül kölcsönösen megismerhetővé teszik egymás számára. A közös mérések eredményeit a minőségi szint számításakor egyszerűen, az SLA Rendeletben kijelölt szervezet által rögzített adattartalommal kell figyelembe venni.

III.4.2. A fentieken túl a Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet bármikor ellenőrizheti a közszolgáltatók elektronikus felületein közzétett információk megfelelőségét.

III.4.3. A közvetlen minőségjavító intézkedés érdekében az SLA Rendeletben kijelölt szervezeti mérések, a Szolgáltató részére meghatározott mérések és a közös, együttes mérések során tett megállapításokat a Szolgáltató mérést végző szervezete köteles

kezelni. A Szolgáltató mérést végző szervezete a megállapított hiányosságokat az adatrögzítésre használt informatikai rendszerből munkanapokon köteles kigyűjteni és a Szolgáltató illetékes szervezetei részére, illetve harmadik személy általi teljesítés esetén a teljesítésben részt vevő részére intézkedés céljából megküldeni. A Szolgáltató a mérések alapján tett minőségjavító intézkedéseket köteles nyomon követni és az 5. sz. melléklet szerinti havi jelentés részeként a Megrendelő részére megküldeni (tett intézkedések).

III.4.4. A Szolgáltató által végzett további saját mérések során megállapított hiányosságokat a megrendelői vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezettel elvégzett és a közös, együttes mérések megállapításaival azonos módon kell kezelni, a minőségjavító intézkedéseket a szolgáltatás teljesítésben részt vevőktől meg kell követelni.

III.4.5. Szolgáltató a Megrendelő által átadott adatszolgáltatási sablont a szolgáltatói havi mérések feldolgozott összefoglaló adatai alapján kitölti, és azt Megrendelőnek, továbbá az SLA Rendeletben kijelölt szervezetnek az 5. sz. melléklet szerinti havi jelentésben eljuttatja a tárgyhót követő hónap 15. napjáig.

III.4.6. A fentiekén túl az SLA Rendeletben kijelölt szervezet a Szolgáltatótól további adatszolgáltatást, tájékoztatást és intézkedést kérhet.

III.5. Mérési eredményekből a paraméterek (tisztaság és higiénia, menetrendszerűség, utastájékoztatás, utaskiszolgálás) mutatószámának a meghatározása

III.5.1. A Megrendelő a menetrendi évekre vonatkozó százalékos értékben paramétercsoportonként a Szolgáltató felé megfogalmazott elvárásai szerinti szolgáltatási szint mérési eredmények feldolgozása és értékelése történik.

III.5.2. A **tisztaság és higiénia** mutatószáma (SzT) a következőképpen áll elő.

III.5.2.1. Adott szolgálati hely, illetve vonat minden vizsgálandó paramétere rendelkezik egy tisztaság kritikussága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat jelen melléklet 6. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott számtani átlagát, ami megadja az adott tisztasági mérés egy számmal kifejezett eredményét (állomás esetén SzTÁi, jármű esetén SzTVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik, a hiányzó elem súlyszámát az értékelésnél figyelmen kívül kell hagyni, úgy, hogy a mért elemeken belüli, arányok változatlanok maradjanak.

III.5.2.2. A **vonatok tisztaságát** az adott mérő szám (SzTV) az ott történt járműtisztasági mérések során kapott értékek (SzTVi) számtani átlagolásával áll elő.

III.5.2.3. A **szolgálati helyek tisztaságát** az adott mérő szám (SzTÁ) az ott történt állomástisztasági mérések során kapott értékek (SzTÁi) számtani átlagolásával áll elő.

III.5.2.4. A tisztaság szegmensbeli mérőszáma (SzT) a vonatok szegmensbeli tisztaságának (SzTV) valamint a szolgálati helyek szegmensbeli tisztaságának (SzTÁ) mérőszáma 65-35 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható: $SzT=0,65*SzTV+0,35*SzTÁ$.

III.5.3. A **menetrendszerűség** szegmensenkénti értékét (százalékban kifejezett arány) egy pontossági arány (SzP) adja meg, mely a pontosnak tekintett szegmensbeli mérések (pontos közlekedések) számát arányosítja a szegmensbeli mérések darabszámával. Pontosnak a legfeljebb 5 percet késő és a menetrendben jelzettnél korábban el nem induló vonatok számítanak. A menetrendszerűség (SzP) értékének kiszámításakor egy mérést két mérésenként kell figyelembe venni: az egyik a vonat érkezésére, a másik a vonat indulására vonatkozik.

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

III.5.4. Az **utastájékoztató** mutatószáma (SzU) a következőképpen áll elő.

III.5.4.1. Adott szolgálati hely, illetve vonat minden vizsgálandó eleme rendelkezik egy, az utastájékoztató kritikusága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat jelen melléklet 6. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott számtani átlagát, ami megadja az adott utastájékoztató mérés egy számmal kifejezett eredményét (állomás esetén SzUÁi, jármű esetén SzUVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik és megléte az adott szegmensben nem elvárás, a hiányzó elem súlyszámát az értékelésnél figyelmen kívül kell hagyni, és a többi mért elem súlyszámait úgy kell módosítani, hogy a mért elemeken belüli arányok változatlanok maradjanak.

III.5.4.2. A vonatokon történő utastájékoztatót mérő szám (SzUV) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzUVi) számtani átlagolásával áll elő.

III.5.4.3. A szolgálati helyeken történő utastájékoztatót mérő szám (SzUÁ) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzUÁi) számtani átlagolásával áll elő.

III.5.4.4. Az internetes utastájékoztató mért szempontjai egy, a fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat jelen melléklet 6. számú függeléke tartalmazza. Egy internetes utastájékoztató mérés eredménye (SzUIi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő.

III.5.4.5. Az interneten történő utastájékoztatót mérő szám (SzUI) az egyes mérések során kapott értékek (SzUIi) számtani átlagolásával áll elő.

III.5.4.6. Az utastájékoztató mérőszámát (SzU) a járműveken (vonalakon) (SzUV), szolgálati helyeken (SzUÁ), interneten (SzUI) történő utastájékoztató mérőszámainak 45-45-10 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:

$$SzU=0,45*SzUV+0,45*SzUÁ+0,1*SzUI.$$

III.5.5. Az **utaskiszolgálás** mutatószáma (SzK) a következőképpen áll elő.

III.5.5.1. A **járműkövetelményeknek** való megfelelés mért szempontjai egy, a fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat jelen melléklet 6. számú függeléke tartalmazza. Egy járműkövetelményeknek való megfelelés mérés eredménye (SzKVi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő. A járműkövetelményeknek való megfelelést mérő szám (SzKV) a mérések során kapott értékek (SzKVi) számtani átlagolásával áll elő.

III.5.5.2. A **szolgálati helynek** való megfelelés mért szempontjai egy, a fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat jelen melléklet 6. számú függeléke tartalmazza. Egy szolgálati helynek való megfelelés mérés eredménye (SzKÁi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő. A szolgálati helynek való megfelelést mérő szám (SzKÁ) az egyes mérések során kapott értékek (SzKÁi) számtani átlagolásával áll elő.

III.5.5.3. Az utaskiszolgálás mérőszámát (SzK) a járműveken (vonatokon) (SzKV) és szolgálati helyeken (SzKÁ) történő utaskiszolgálás mérőszámainak 65-35 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:

$$\text{SzK} = 0,65 \cdot \text{SzKV} + 0,35 \cdot \text{SzKÁ}.$$

III.5.6. A szolgáltatási minőség mérőszámát (SzSZ) a tisztaság (SzT), a menetrendszerűség (SzP), az utastájékoztatás (SzU), utaskiszolgálásnak (SzK) való megfelelés mérőszámainak 22,5-45-22,5-10 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:

$$\text{SzSZ} = 0,225 \cdot \text{SzT} + 0,45 \cdot \text{SzP} + 0,225 \cdot \text{SzU} + 0,10 \cdot \text{SzK}.$$

III.5.7. A mérési eredményeket a Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet és a Szolgáltató követhető módon dolgozza fel. A feldolgozás menete során keletkezett rész- és végeredményeket Felek visszakereshető módon legalább a mérést követő 3 évig megőrzi. Megrendelő, illetve az SLA Rendeletben kijelölt szervezet, valamint a Szolgáltató a megőrzési idő lejártáig betekinthet a feldolgozás rész- és végeredményeibe, illetve azokról felvilágosítást kérhet.

IV. A Szerződésben meghatározott, vis maior események által érintett mérések esetén követendő eljárás

A mérésben részt vevő(k)nek a vis maior esemény bekövetkezése esetén az alábbiakban meghatározottak szerint kell eljárnia:

IV.1. Amíg tervszerű módon (normál menetrend szerinti közlekedés, vágányzári menetrend stb.) a Szolgáltató vasúti közlekedéssel nyújtja a szolgáltatást, a mérési, ellenőrzési kötelezettség fennáll.

IV.2. Vis maiornak vagy sztrájknak minősül minden olyan rendkívüli, a szerződéskötéskor előre nem látható és a Felek működési körén kívül eső körülmény, amely a Szerződés teljesítését akadályozza vagy korlátozza. Vis maior vagy sztrájk miatt bekövetkező forgalmi nehezmény, szolgáltatás ellehetetlenülés, illetve az ebből eredő mérési terv tarthatatlansága esetén az adott vasútvonalat érintő mérések a

forgalmi nehezmény megszűnéséig, illetve a szolgáltatás helyreállításáig, de legkésőbb a szolgáltatás helyreállítását követő nap üzemkezdetig felfüggesztésre kerülnek. Nem minősül ellehetetlenülésnek a kétvágányú pályaszakasz egy vágányának kizárása.

- IV.3. Amennyiben a szolgáltatás ellehetetlenülése miatt az adott szegmens és adott szolgáltatási terület mintaszámainak várhatóan több mint $1/3$ -a nem teljesül Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig új kiegészítő mérési tervet készít, melyet kettő munkanapon belül elektronikusan megküld a Szolgáltató mérést végző szervezete részére.

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

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

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

- IV.5. A tárgyévi folyamán vis maiorral érintett vonatok listáját, az érintett mérési paramétereket a Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet tartja nyilván a Szolgáltató adatszolgáltatása alapján, de, az eredményekből az éves szintértékelésig nem ejtheti ki azokat. Az éves szintértékelés felterjesztése során a Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet bemutatja a vis maiorral érintett vonatokkal együtt, valamint nélkülük számított mérési eredményeket, amely alapján a Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet és a Szolgáltató közösen – külön eljárás szerint – dönt a mérési értékek kiejtéséről.

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

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

- IV.8. Sztrájk során a Szolgáltató köteles az Sztv.-ben foglalt utastájékoztatási kötelezettségének eleget tenni.

V. Vonatpótló autóbuszok mérésére vonatkozó szabályok

- V.1. A tervezetten autóbusszal pótoltt teljes vasútvonalak, illetve vonatok, továbbá nagyobb jelentőségű, nagyobb zavartatással járó vágányzárak, min. 3 napos teljes kizárással érintett szakaszok esetében a vonatpótló autóbuszok ellenőrzésre kerülhetnek.
- V.2. Megrendelő vagy az SLA Rendeletben kijelölt szervezet részéről a mérési terv összeállítása során vonatpótló autóbusz mérése is tervezhető, azonban nem kötelező. A vonatpótló autóbuszok tervezett teljesítménye alapján indokolt mintanagyság nem kerül meghatározásra. Amennyiben a mérési terv szegmenseken belül rétegzett vonatpótló autóbusz mérést is tartalmaz, a mintavétel alapjául veendő indokolt mintanagyságban mérésként számolandó.
- V.3. A mérés során ellenőrizendő paraméterek a menetrendszerűség, külső tisztaság, viszonylat megjelenítése, ablakok tisztasága, árnyékolás megléte, annak tisztasága, annak tisztasága, kapaszkodó tisztasága, ülés és huzatok megléte, annak tisztasága, utastéri padló tisztasága, hűtés-fűtés, személyzet megjelenése, utaskezelése és utastájékoztatása.
- V.4. A mérési eredmények feldolgozása teljes értékű vonat méréseként kerül beszámításra.

2. függelék

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ A VONATMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Vonatszám: vonat száma

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

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

Mérést végző: mérést végző neve, szervezeti egysége és aláírása

Vonatösszeállítás, menetrendszerűség

Negatív eltérés kisegység közlekedése nagyegység helyett (6 helyett 3 kocsi)

Negatív eltérés a megrendelt szerelvény nagyságtól: igen vagy nem érték, attól függően, hogy történt-e kisegységgel való közlekedés nagyegység helyett.

Menetrendi indulás, tényleges indulás, menetrendi érkezés, tényleges érkezés: óra és perc értékek, azokra az állomásokra vagy állomásra kell kitölteni, amelyekre a mérő a mért vonaton vagy annak állomásán tartózkodott.

Szolgáltatási szint mérése:

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

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

Ablak kívül-belül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs kilátást zavaró szennyeződés vagy a belső felületen ragadó folt, és - az ablakok összfelületének szennyezettsége (graffiti, firka) a 10%-ot nem haladja meg, kilátást még nem zavarja. (Az összablakok 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy ablakon, ez már „0” értékelésű.) - NEM tekinthető szennyezettségnek a matt felület, amely az üveg elöregedéséből származik,	Elfogadható tisztaság. - A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének 11-30%-a között van.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének a 30%-át meghaladja vagy - beszürkült felület.	- Nem ellenőrizhető (pl. sötétedést követően).
Padló	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha et a szennyezettség utazási kultúrából (morzsa, újság) vagy időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A padlófelület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csíkos felmosás nyomai láthatók, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A padlófelület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Ülés, ülэшuzat (Az ülések háttámlája, hátoldala, kartám, fejtám is ide számolandó.) (Nem szennyezettségnek minősül pl. a kopott, varrott huzat, de szennyezettségnek minősül a szennyezettségtől elszíneződött ülэшuzat.)	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülések legfeljebb 10%-án utazási kultúrából adódó szennyezettség.	Elfogadható tisztaság. - Az ülések felületének 11-30%-a szennyezett, vagy - az üléseken apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Az ülések felületének több mint 30%-a szennyezett, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Csomagtartó	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó folt, szemét, nyomot hagyó por, vaspör; figyelembe véve a jármű műszaki állapotát.	Elfogadható tisztaság. - Az elszíneződés mértéke kicsi (kevésbé látható), a felület legfeljebb 30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Nem ellenőrizhető.
Utastér/oldalfalak	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés (graffiti, falfirka, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspör) – ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát; és - a látható elszíneződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl. kopottság) - nem haladja meg az igénybevétel okozta	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek legfeljebb 11-30%-a szennyezett, de a szennyezettség nem lehet egybefüggő.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	

50

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

Jelek, feliratok, órák	Kifogástalan tisztaság. - nincs láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.	Elfogadható tisztaság. - részben szennyezett, de még olvasható, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - nem olvasható, nem látható.	
Ajtók, kilincsek, illetve ajtónyitó nyomógombok (A feljáróajtók ide számolandók. Az ajtók üvegfelületei az ablakoknál kerülnek értékelésre.)	Kifogástalan tisztaság. - Ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező foltok, (pl. rozsdás lefolyás, graffiti, falfirka, lerakódott por, vaspör) - itt kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, - Kilincs/ajtónyitó nyomógomb: nem tartalmaz ragadó/elszínező szennyeződést, figyelembe véve a jármű műszaki állapotát; és - a kilincsek/gombok összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit időjárási tényező okozott. (Az össz kilincs/gomb 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.)	Elfogadható tisztaság. - A kilincs/gomb- és ajtófelületek 11-30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - Kilincsnél/gomboknál ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Utastájékoztató				
Viszonylatra vonatkozó feliratozás	- Az iránytábla vagy külső kijelző tartalmazza a közlekedési viszonylatot – kiindulási- és célállomást.. Motorvonatok homlokfalán kijelzőjén (vagy célfilmen) elegendő a célállomás feltüntetése. - Iránytáblaesetén annak adattartalma elhelyezése, darabszáma megfelelő. - Amennyiben a vonatnak viszonylatszámozási rendszerben meghirdetett viszonylatszáma van, a viszonylatszám az iránytáblán szerepelnie kell. - Külső kijelző vagy célfilm esetén: a jármű konstrukciós felszereltségének megfelelő mennyiségű és elhelyezkedésű külső kijelző megléte és helyes működése szükséges.	- Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen.	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad.	
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges és indokolt az alábbiakban felsoroltak közül:	A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljes körű információ.	A fizikai feltételek megléte esetén a piktogram hiányzik	

	1. a járműben található szolgáltatások jellegére utaló megjelölés (kerékpárszállítás), 2. dohányzást tiltó felirat, 3. WIFI jelzése, 4. az ajtók működésére vonatkozó jel (nyit-zár, önműködő, stb.), 5. a tűzoltókészülék elhelyezésére vonatkozó jel, 6. a vészfék jelzése, 7. beépített kamerára utaló jel, 8. menekülési lehetőség jelzése, (törhető ablak, ablaktörő kalapács helye, stb.),	Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - WIFI jelzésre, - beépített kamerára, - tűzoltókészülékre, - menekülési lehetőségre, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható.	vagy valótlan információt ad. Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - szolgáltatás jellegére, - dohányzás tiltására, - ajtó működésére, - vészfékre megjelölésére utaló jelzések.	
Hangos utastájékoztatás	- Tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben. - Az állomásokra való érkezést megelőzően be kell mondani az aktuális állomást. - Zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. (Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztéglés.)	- Hiányos, nem teljeskörű információ.	- Nem működik, vagy - nem előírt időben történik az utastájékoztatás, vagy - helytelen tájékoztatás történik. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	- Nem ellenőrizhető.
Fedélzeti kijelző/monitor	- Az utastérben mutatnia kell a következő- és a célállomást, és - a pontos időt, - az utastájékoztatási tartalomnak legalább a menetidő felében láthatónak kell lennie.	- Hiányos, nem teljeskörű információ, - 1-2 db fedélzeti kijelző/monitor nem működik.	- Nem működik, vagy - helytelen az utastájékoztatás. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény - próbaüzem megjelenítés helytelen információval. - 3 vagy több db fedélzeti kijelző/monitor nem működik.	- Próbaüzem megjelenítés.
Utaskiszolgálás (Járműkövetelmény)				
Feljáró ajtók működése	- Az ajtók (olyan mennyiségben és) műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek.	- Működést nem befolyásoló műszaki hiányosság, - az ajtó nem megfelelően működik.	- Legalább 1 db ajtó automatika nem működik, nem lehet kinyitni és/vagy becsukni (automata ajtóknál), vagy - legalább 1 db ajtó szorul, a zárszerkezet nem zár (mechanikus ajtóknál), vagy - legalább 1 db bárcával ellátott nem működő ajtó.	
Utastér világítás	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezések rendben és megfelelően működnek.	- A berendezések több mint 10%-a hiányos, de összességében a világítási funkciónak megfelel.	- A berendezések több mint 30%-a hiányos, funkcionálisan használhatatlan.	- Nem ellenőrizhető.

Ülések/üléshuzatok	- Az ülések, üléshezátok olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételeből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-k hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	
Csomagtartó	- A csomagtartók olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételeből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	-
WIFI-kapcsolat kiépítettsége	- A WIFI-kapcsolat kiépített.		- A WIFI-kapcsolat nincs kiépítve.	-
Fűtés-hűtés	- Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a külső hőmérséklet indokoltta teszi, és ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve; kellemes a hőmérséklet.	Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve, - alacsony vagy - magas hőmérséklet.	- Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve, nem működik a fűtés/hűtés.	- A külső hőmérséklet nem teszi indokoltta.
Akadálymentesség mozgássérültek számára	- A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekeszkék-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekeszkékes utazásra kialakított hely révén). - A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú. - Ha a járműven mosdóról gondoskodnak, legalább egy férfiak és nők számára egyaránt használható fülkének kerekeszkékkel megközelíthetőnek kell lennie megfelelő piktogrammal ellátva.		- A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes. - A jármű nem alacsonypadlós és nem alacsony belépési magasságú. - A jármű emelőberendezése le van bárcázva. - A jármű emelőberendezésénél lévő feljáróajtó le van bárcázva.	Amennyiben a szerelvényben legalább egy kocsiban biztosítottak a megfelelés feltételei, a többi jármű esetében már nem értékelendő.
Akadálymentesség hallássérültek számára	- A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, , fedélzeti kijelző a korábban részletezett elvárásoknak megfelel.	- A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, , fedélzeti kijelző/monitor a korábban részletezett elvárásoknak részben felel meg,	- A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, , fedélzeti kijelző a korábban részletezett elvárásoknak nem felel meg.	

		- a három, illetve kettő utastájékoztatási elemből valamelyik 1-es minősítést kapott, de a többi elem 2-es minősítést kapott.		
Akadálymentesség látássérültek számára	- A hangos utastájékoztatás a korábban részletezett elvárásoknak megfelel és 1-es vagy 2-es értékelést kapott.		- A hangos utastájékoztatás 0 értékelést kapott.	A hangos utastájékoztatás "x" értékelést kapott, mivel az adott kocsi a felmérés időpontjában nem volt ellenőrizhető.
Megrendelt menetrendnek megfelelő kocsioszeállítás	- aA megrendelt menetrendnek megfelelő összeállításban közlekedik a vonat.		- A megrendelt menetrendtől eltérően 6 helyett 3 kocsival közlekedik a vonat.	
Menetrendszerűség	A késési perc kerül rögzítésre.			
Késés induláskor	- Mobilkészüléken: percben, - papíron: érkezés-indulás: óra:perc			
Késés érkezéskor	- Mobilkészüléken: percben, - papíron: érkezés-indulás: óra:perc			
Szennyeződés fogalomkörébe tartozik a graffiti, rozsdás lefolyás, lerakódott por, vaspár, szennyeződés miatt elszíneződött ülészet is!				

3. függelék: szolgátihely-minősítő lap

[illegible]

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ SZOLGÁLATIHELY-MINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Állomásnév: az állomás neve, ahol a mérés zajlik

Mérést végző: mérést végző neve, szervezeti egysége és aláírása

Szolgáltatási szint minősítése

Szolgálati hely				
Mérési elem	Mérési értékek definíciója			
Mérési érték	2	1	0	X
Minőségi szintérték	100%	50%	0%	
Tisztaság				
Padló	Kifogástalan tisztaság - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, - és az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 20% padló felületig megengedett, ha a szennyezettség, utazási kultúrából (morzsa, újság), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik, - vagy esztétikailag zavaró egybefüggő gyomnövényes terület 0-10%-ban, valamint - hó-, jég- és csúszásmentes, figyelembe véve annak műszaki állagát (pl. repedezett felület, kavicsal felszórt felület).	Elfogadható tisztaság. - A padló felület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csíkos felmosás nyomai látszanak, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található - kisebb gyomnövény - nem egybefüggő - található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül - illetve ha van hó, jég és csúszásveszély a felület mértékétől függetlenül.	
Ülések, padok (Ülések, padok háttámlája, hátoldala, kartámla ide számolandó.)	Kifogástalan tisztaság: - Nincs ragadó/ elszínező szennyeződés folt (itt kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), - nincs hátra hagyott szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a pad, ülés műszaki állapotát - nem haladja	Elfogadható tisztaság. - Az ülés felületek 11-30%-a szennyezett, vagy - az üléseken apró (nem egybefüggő) szemét található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Nincs pad az állomás-helyiségben.

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

	- A kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit időjárási tényező okozott. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.)			
Falak tisztasága kívül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés (ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A falfelületek 11-30%-a szennyezett.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségnek nincsenek falai.
Falak tisztasága belül	Kifogástalan tisztaság. - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt (ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti) adódik.	Elfogadható tisztaság. - A fal felületek 11-30%-a szennyezett,	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás-helyiségnek nincsenek falai.
Peron	Kifogástalan tisztaság. - nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, és - a peron hó-, jég- és csúszásmentes az utasforgalomra megnyitott területeken, figyelembe véve a peron műszaki állagát (pl. repedezett felület, kavicsal felszórt felület).	Elfogadható tisztaság. - A peron felületek utasforgalomra megnyitott területeinek legfeljebb 11-30%-a szennyezett, vagy - a peronon apró (nem egybefüggő) szemét,	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a peronon ragadó foltok vannak, a felület mértékétől függetlenül vagy - a peron hó-, jég- és csúszásveszélyes az utasforgalomra	

		kisebb gyomnövény található.	megnyitott területeken, a felület mértékétől függetlenül.	
Peronnal érintkező vágányzat	Kifogástalan tisztaság. - Nincs eldobált szemét, vagy - gyomnövények.	Elfogadható tisztaság. - A peronnal érintkező vágányzat területe legfeljebb 11- 30%-ban szennyezett, apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - 30% feletti szennyezettség esetén.	- Hó miatt nem ellenőrizhető.
Szeméttárolók (Hulladékgyűjtő körüli falfelület a falakhoz, az alatta lévő terület a padlóhoz számítandó.)	Kifogástalan tisztaság. - Maximum színültig van tele, és - nincsenek rajta (a külső felületén) ragadó/elszinező szennyeződéscsokkok, kivéve az esztétikai folt (pl. kopott felület), amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát.	Elfogadható tisztaság. - A külső felületen 10%-os szennyezettsé g (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), valamint - a szeméttárolók legfeljebb 10%-ából lógathat ki szemét.	Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A külső felület több mint 10%-a szennyezett (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), vagy - a szeméttárolók több mint 10%- ából kilóg a szemét, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	- Az állomás- helyiségben nincs szemét- tároló.
Utaskiszolgálás				
Falak külső állapota	- Kifogástalan állapotban van.	- Állapota még elfogadható,	- Állapota elfogadhatatlan.	- Nem ellenőrizhet ő.
Falak belső állapota	- Kifogástalan állapotban van.	- Állapota még elfogadható,	- Állapota elfogadhatatlan.	- Nem ellenőrizhet ő.

Mennyezet állapota	- Kifogástalan állapotban van.	- Állapota még elfogadható,	- Elfogadhatatlan állapotban van (beázik, omlásveszély).	- Nem ellenőrizhető.
Padló állapota/botlásveszély	- A padló olyan műszaki állapotú és minőségű, mint ami a jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint legfeljebb 20%-ban sérült, de nem okoz botlásveszélyt.	- 21%-50% nagyságú felület sérült, de nem okoz botlásveszélyt.	- 51%-nál nagyobb felület sérült, vagy botlásveszély áll fenn.	
Világítás műszaki állapota	- A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - a berendezés rendben és megfelelően működik.	- A berendezés sérült, hiányos, de a világítási funkcionak megfelel.	- A berendezés funkcionálisan használhatatlan, vagy - hiányzik.	- Nem ellenőrizhető.
Padok/ülőhelyek megléte, állapota	- A padok, ülőhelyek olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami a jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.	- A berendezés sérült, hiányos, de a funkcionak megfelel (kevés vagy részben rongálódott).	- Nem áll rendelkezésre (nincs vagy teljes mértékben használhatatlan).	- Nem ellenőrizhető.
Szeméttárolók	- A szeméttárolók és szeméttároló fedeleik olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami a jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült.	- 10%-nál több hiányzik, sérült.	- 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan.	- Nem követelmény.

Kerékpártároló	A mérés időpontjában van szabad hely.	A mérés időpontjában nincs szabad hely.	A mérés időpontjában a kerékpártárolón kívül is került kerékpár elhelyezésre.	- A szolgálati hely területén nincs.
Lift, mozgólépcső	A szolgálati hely lifttel/mozgólépcsővel felszerelt és használható.	-	A szolgálati hely lifttel/mozgólépcsővel felszerelt, azonban nem működik, használhatatlan.	A szolgálati hely területén nincs, mert kiépítése a szintbéli elérhetőség miatt nem indokolt.
Akadálymentesség mozgássérültek számára	Valamennyi Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC (piktogrammal jelölve)) elérhető akadálymentesen (pl. szintben, rámpával, lifttel, kerekesszékek-emelővel). A vonatra történő feljutás magas peron vagy állomásra rendszeresített emelő berendezéssel biztosított. Azon szolgálati helyeken, ahol forgalmi szolgálatot végző személyzet tartózkodik és szintbéli átjáró biztosított, az erre figyelmeztető tábla kihelyezésre került. Ha az állomáson mosdóról gondoskodnak, legalább egy férfiak és nők számára egyaránt használható fülkének kerekesszékekkel megközelíthetőnek kell lennie megfelelő piktogrammal ellátva.	-	Nem minden Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) érhető el akadálymentesen (pl.: szintben, rámpával, lifttel, kerekesszékek-emelővel). Azon szolgálati helyeken: - ahol forgalmi szolgálatot végző személyzet tartózkodik és szintbéli átjáró biztosított, az erre figyelmeztető tábla nincs kihelyezve vagy - ahol nem került kiépítésre magas peron és nem biztosított emelő berendezés sem vagy - ahol az útburkolat nem megfelelő (egyenetlen, kavicsos).	-

Akadálymentesség látássérültek számára	A hangos utastájékoztató a korábban részletezett elvárásoknak megfelelt és 1-es vagy 2-es értékelést kapott, valamint taktilis vezető sáv van kiépítve.	A hangos utastájékoztató 1-es vagy 2-es értékelést kapott, de taktilis vezető sáv nincs kiépítve.	A hangos utastájékoztató 0" értékelést kapott.	-
Akadálymentesség hallássérültek számára	A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetések a korábban részletezett elvárásoknak megfelel.	A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetések a korábban részletezett elvárásoknak részben felel meg.	A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetések a korábban részletezett elvárásoknak nem felel meg.	-
Utastájékoztató				
Hangos utastájékoztató	- Érthetően, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közölnie. - Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány vagy peron számát/jelölését, a végállomást, a vonattípust (kivéve, ha valamennyi, az adott szolgálati helyet érintő vonat azonos vonatnemenetben közlekedik) és az indulási időt, valamint - legalább 5 perces késés esetén be kell mondani a késés mértékét és okát is.	- Hiányos, nem teljes körű információ.	A hangos utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik, vagy - torz, érthetetlen. - Ha nincs kiépítve ott, ahol elvárás, csak a peronon kell a „0” értékelést adni. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	- Más állomáshelyiségben került értékelésre.
Összesítő vizuális utastájékoztató Csak a dinamikus (változtatható jelzésképű) kijelző sorolandó ide. A fenti feltételnek megfelelő infóoszlop is elfogadható.	- A kijelzőnek olvashatóan, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közölnie. - Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, a rendeltetési állomást és az indulási időt. - Legalább 5 perces késés esetén közölni kell a késés mértékét.	- Hiányos, nem teljeskörű információ - 1-2 db összesítő vizuális kijelző nem működik.	A vizuális utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben (váróterem vagy pénztárcsarnok) értékeljük 0-ra. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.	- Más állomáshelyiségben került értékelésre, - próbaüzem megjelenítés.

			- Próbatüzem megjelenítés azonban helytelen információval, - 3 vagy több db összesítő vizuális kijelző nem működik.	
Vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató	- Elővárosi szegmensbe tartozó állomások esetében a kijelzőknek olvashatóan, az adott vágányon leközlekedő vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell a rendeltetési állomást és az indulási időt közzétenni. - Legalább 5 perces késés esetén közölni kell a késés mértékét.	- Hiányos, nem teljeskörű információ - 1-2 db vágányhoz tartozó vizuális kijelző nem működik.	- A vizuális utastájékoztatás - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben vágányon értékeljük 0-ra. - Helytelen tájékoztatás esetén „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. - Próbatüzem megjelenítés azonban helytelen információval, 3 vagy több db összesítő vizuális kijelző nem működik.	- Peronszélességéből adódóan (keskeny) fizikai kiépítésre nincs lehetőség. - Próbatüzem megjelenítés.
Menetrendi hirdetmények- Érkező-induló vonatok jegyzéke	- Legalább egy helyen megtalálható az érkező-induló vonatok jegyzéke és/vagy menetrendi kivonat. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható.	-	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra.	- Más szolgálati helyhelyiségben került értékelésre.
Menetrendi hirdetmények - Menetrendváltásra figyelmeztető felhívás	- Legalább egy helyen megtalálható az aktuális menetrendtől eltérő (vágányzári) hirdetmény. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható.	-	- Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra.	- Más szolgálati hely helyiségben került értékelésre.
	-	-	-	-
	-	-	-	-
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges piktogram az alábbiakban felsoroltak közül: 1. kijáratok irányának megjelölése az erre szolgáló ajtóknál, (vészkijárat), kivéve,	- A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljeskörű információ.	A fizikai feltételek megléte esetén piktogram hiányzik vagy helytelen tájékoztatást ad.	Nem követelmény (Szolgálati hely)

	ha az építmény vagy helyiség jellegéből fakadóan egyértelműen nem indokolt, 2. váróterem, váróhelyiségek megjelölése a helyiség bejáratánál, váróterem nyitva tartás megjelölése a helyiség bejáratánál, 3. térfigyelő kamerára utaló jelzés, 4. csomagmegőrző automata, poggyásmegőrző (amennyiben van ilyen szolgáltatás), 5. egyéb helyiségek jelzése (rendőrség, talált tárgyak, amennyiben van ilyen szolgáltatás), 6. átszállási kapcsolatok (tömegközlekedési kapcsolatok irányának jelölése legalább egy, központi helyen (metró, helyi és helyközi autóbusz, villamos, trolibusz, hajó, taxi)), 7. nem ivóvíz (ivásra alkalmatlan vizet szolgáltatató vízvétellezési lehetőségek megjelölése), 8. dohányzás tiltása (a szolgálati hely minden szabályos, utasok által használható bejutási pontnál), 9. utasforgalom elől elzárt terület jelzése (különösen a peronok végein, továbbá bármilyen belépési tilalom). 10. vágány megjelölése (kötelező a peronon, ha a szolgálati helyen legalább két vágány van, aluljáró vagy felüljáró esetében a peronokra vezető fel- vagy lejártnál is). 11. lift megjelölése (amennyiben a szolgálati helyen található).	- Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - Térfigyelő kamerára, - csomagmegőrzőre, - egyéb helyiségre, - utasforgalom elől elzárt területre, - járulékos szolgáltatásokra utaló jelzések, - vágánymegjelölés méretéből vagy elhelyezéséből adódóan nem látható a peron teljes hosszában, aluljáró vagy felüljáró esetében a peronokra vezető fel- vagy lejártnál hiányzik, azonban látható a vágányon, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható.	Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - kijárat megjelölése (ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt), - vágánymegjelölés nincs, helytelen vagy nem egyértelmű, - váróterem helyének megjelölése és nyitva tartása, - nem ivóvíz, - dohányzás tiltására utaló jelzések.	Kerékpártároló esetén).
--	--	---	---	--------------------------------

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ INTERNETES ADATLAPHOZ

Mérési elem	Mérési érték definíciója			
	2	1	0	X
Minőségi szintérték	100%	50%	0%	
Internetes utas-tájékoztatás	A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a vasúti személyszállítási menetrendi keresőben, valamint a szolgáltatói honlapon hiánytalanul és könnyen megtalálhatók az alábbi elemek: - egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal és vágányzárral frissített) éves menetrend, - az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások, vágányzárak (a bevezetés dátuma szerint rendezve) - egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, - önállóan is megjelentetett díjszabási információk, - a Szolgáltató ügyfélszolgálatának személyes, postai, telefonos és e-mailes/internetes felületen biztosított elérhetősége, - az állomási szegmensbe sorolt szolgálati helyeken nyújtott szolgáltatások (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése - akadálymentes használhatóság.	A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a vasúti személyszállítási menetrendi keresőben, de a szolgáltatói honlapon az alábbi elemek közül egy hiányzik, hiányos, vagy nehezen megtalálható: - egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal és vágányzárral frissített) éves menetrend PDF formátumban, - az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások, vágányzárak (a bevezetés dátuma szerint rendezve) - egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, - önállóan is megjelentetett díjszabási információk, - a Szolgáltató ügyfélszolgálatának személyes, postai, telefonos és e-mailes/internetes felületen biztosított elérhetősége, - az állomási szegmensbe sorolt szolgálati helyeken nyújtott szolgáltatások (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése - akadálymentes használhatóság.	A menetrend helytelen adattartalommal került meghirdetésre, vagy a szolgáltatói honlapon az alábbi elemek közül legalább kettő hiányzik, hiányos, vagy nehezen megtalálható: - egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal és vágányzárral frissített) éves menetrend PDF formátumban, - az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások, vágányzárak (a bevezetés dátuma szerint rendezve) - egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, - önállóan is megjelentetett díjszabási információk, - a Szolgáltató ügyfélszolgálatának személyes, postai, telefonos és e-mailes/internetes felületen biztosított elérhetősége, - az állomási szegmensbe sorolt szolgálati helyeken nyújtott szolgáltatások (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése - akadálymentes használhatóság.	Téves utastájékoztatás esetében, amennyiben a Szolgáltató bizonyítja, hogy az utastájékoztatás hibája neki fel nem róható okból állt elő, „x” érték.

Súlyozások				
Mérési paraméter	Mérési hely, csatorna	Mérési elem		Súlyozás
Tisztaság és higiénia 22,5%	Jármű (vonat) 65%	Kocsiszekrény és a feljáróajtók külső felülete		12%
		Ajtók, kilincsek		8%
		Ablak kívül-belül		12%
		Utastér oldalfalak		10%
		Mennyezet		6%
		Lámpák		6%
		Csomagtartó		6%
		Kapaszkodók		6%
		Ülés, ülэшuzat		12%
		Jelek feliratok, órák		10%
		Padló		12%
	Szolgálati hely 35%	Ajtók, kilincsek		8%
		Falak, oszlopok kívül		15%
		Falak, oszlopok belül		15%
		Mennyezet		8%
		Világító testek		8%
		Ülések, padok		14%
		Szeméttárolók		10%
		Padló		12%
		Jelek, feliratok, óra		10%
Utastájékoztató 22,5%	Jármű (vonat) 45%	Külső feliratozás		50%
		Piktogramok megléte		20%
		Hangos utastájékoztató		15%
		Fedélzeti kijelző		15%
	Szolgálati hely 45%	Hangos utastájékoztató		20%
		Vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató		15%
		Összesítő vizuális utastájékoztató		15%
		Érkező-induló vonatok jegyzéke		25%
		Vágányzári felhívás		15%
		Piktogramok megléte		10%
	Internet 10%	Rendelkezésre állás, aktualitás		50%
		Információtartalom, megjelenés		50%
Utaskiszolgálás 10%	Jármű (vonat) 65%	Megfelelő kocsioszeállítás		30%

		Feljáró ajtók működése		10%
		Fűtés-Hűtés		10%
		Világítás megléte/működése		10%
		Ülések, ülészatok megléte		5%
		Csomagtartó megléte		5%
		Piktogramok megléte		10%
		WIFI kapcsolat kiépítettsége		10%
		Fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképeségű személyek hozzáférése 10%	Mozgássérültek	34%
			Látássérültek	33%
			Hallássérültek	33%
	Szolgálati hely 35%	Falak, oszlopok kívül		10%
		Falak, oszlopok belül		10%
		Mennyezet állapota		10%
		Világítás műszaki állapota		10%
		Padok/ülőhelyek megléte/állapota		10%
		Szeméttárolók megléte/állapota		10%
		Padló állapota, botlásveszély		10%
		Jelek, feliratok, óra		10%
		Kerékpártárolók kapacitása		5%
		Lift működőképessége		5%
		Fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképeségű személyek hozzáférése 10%	Mozgássérültek	34%
			Látássérültek	33%
			Hallássérültek	33%
Menetrendszerőség 45%				45%
Ebből	Mért vonatok			
	Korai indulás			
	Pontos (legfeljebb 5 perc késés (0'00"-5'59"))			
	Késés 6 perc felett			

8. függelék

A függelék a Szerződés aláírását követő hónap végéig kell a végleges adatokkal feltölteni. Évenként aktualizált elektronikus mellékletben.

Havi mintanagyság

Vonatok havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:

Szegmens (vonat)	Közlekedő mennyiség	Fokozat	Minta nagysága / év	Minta nagysága
	menetrendi év (db)		vonat db / év (C1 táblázat)	vonat db / hó
Előváros		3		

Szolgálati helyek havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:

Szegmens (állomás)	Tényleges mennyiség	Fokozat	Minta nagysága / hó
	(db)		állomás db / hó (C5/C1 táblázat)
Előváros		3	

9. 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.	
meghatalmazó	
P.H.	

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 Zrt. 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. C. ép.

Volánbusz Zrt. Budapest 1091 Budapest, Üllői u. 131.
G-BUSLINE Autóbuszközlekedési Kft. 8900 Zalaegerszeg, Hatházi utca 1/C.
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.

ST

