

015315/2021

**Innovációért és Technológiáért Felelős
Miniszter**

**Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

GYSEV Zrt.
Központi Kezelőiroda
BEÉRKEZETT

2021 OKT 27.

Érkeztető szám.

015315/2021

**Vasúti személyszállítási közszolgáltatási
szerződés módosítás**

Budapest, 2021

amely létrejött egyrészt a **Magyar Állam**, mint a közszolgáltatásként ellátott országos, regionális és elővárosi vasúti személyszállításért felelős **Megrendelő** (képviselet az Innovációért és Technológiáért Felelős Miniszter – nevében eljár dr. Mosóczi László közlekedéspolitikáért felelős államtitkár – a továbbiakban Megrendelő),

másrészt a **Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen működő részvénytársaság** (székhely: H-9400, Sopron, Mátyás király u. 19.; cégjegyzékszám 08-10-001787), **mint** a vasúti személyszállítási szolgáltatást közszolgáltatási menetrend alapján végző Szolgáltató képviseli: Kövesdi Szilárd vezérigazgató- a továbbiakban mint Szolgáltató) mint Felek között.

Preambulum

Jelen Szerződésmódosítás célja a hatályos szerződés teljesítése során felmerült változtatási igényeknek megfelelő rögzítése. A Felek között a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény és a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint a 1191/69/EGK és a 1107/70 EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet alapján 2013. szeptember 19.-én megkötött vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződést (a továbbiakban Szerződés), tekintettel a Szerződés IX. fejezet 2. pontjában foglaltakra, az alábbiak szerint módosítják (a továbbiakban: **Szerződésmódosítás**):

1.A felek a Szerződés I. „A Megállapodó Felek” Fejezet 2. pontját az alábbiak szerint módosítják:

A Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató, a céget nyilvántartó cégbíróság neve: Győr-Moson-Sopron Megyei Törvényszék Cégbírósága, a cég székhelye: 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.; a cég cégjegyzékszáma: Cg. 08-10-001787) a közszolgáltatási menetrend alapján a hatályos gazdasági társaságokról szóló törvény (2006. évi IV. törvény) alapján vasúti személyszállítás ellátására is alapított – a Szerződés 1. számú mellékletében csatolt cégkivonat szerinti szervezet, amely az Sztv.-ben, valamint a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvényben (a továbbiakban: Vtv.) és egyéb jogszabályokban előírt normatív követelményeknek megfelel. Szolgáltatót Szolgáltató vezérigazgatója valamint a személyszállítási közszolgáltatások teljesítéséért felelős vezetője képviseli.

2.A felek a Szerződés III. „A szerződés tárgya és időtartama” Fejezet I. Közszolgáltatási feladat alcím 1.1. pontjának második bekezdését az alábbiak szerint módosítják:

Felek rögzítik, hogy a 3. számú mellékletben megjelölt, uniós beruházási forrás igénybevételevel beszerzett eszközök a vasúti személyszállítási közszolgáltatásnak a jelen Szerződés 3. számú mellékletében külön jelzeten meghatározott vasútvonalakon a Megrendelő által elvárt színvonalon történő nyújtásához szükségesek. Ezen uniós beruházási forrás igénybevételevel beszerzett eszközöket Szolgáltató köteles a Szerződés teljes időtartama alatt közszolgáltatási célokra, kizárólag a 3. számú mellékletben külön jelzeten meghatározott vasútvonalakon használni. A Megrendelő a tárgyévi menetrendnek a Szerződés 4. melléklet I. fejezete szerinti jóváhagyásával egyidejűleg dönt az aktualizált 3. számú melléklet elfogadása tárgyában is; a módosított 3. számú melléklet a Szerződés külön módosítása nélkül a korábbi 3. számú melléklet helyébe lép a Megrendelő általi elfogadással.

3.A felek a Szerződés III. „A szerződés tárgya és időtartama” Fejezet 2. A közszolgáltatási időszak alcím 2.1. pontját az alábbiak szerint módosítják:

2.1. Szerződés az aláírását követően lép hatályba és hatálya 2014. január 1-jétől 2023. december 9. 24 óráig terjedő időszakra vonatkozik.

4. A Felek a Szerződés VIII. „Elkülönített számviteli nyilvántartás, ellenőrzés” Fejezet 2. Ellenőrzés, szankciók alcímét az alábbiak szerint módosítják:

2. 2. Ellenőrzés, szankciók, szolgáltatásminőségi vizsgálatok és intézkedések

5. A Felek a Szerződés VIII. „Elkülönített számviteli nyilvántartás, ellenőrzés” Fejezet 2. Ellenőrzés, szankciók alcíme alatt foglaltakat az alábbiak szerint módosítják:

2.1. Megrendelő bármikor ellenőrizheti, vagy megbízottja útján ellenőriztetheti, hogy Szolgáltató a Szerződésben rögzített kötelezettségének maradéktalanul eleget tett-e. Az ellenőrzésre annak tárgyától és céljától függően eseti jelleggel, véletlenszerűen, vagy külön célvizsgálat keretében is sor kerülhet, beleértve a forgalomban történő és Szolgáltató székhelyén, telephelyein, fióktelepein történő ellenőrzést is.

2.2. Az ellenőrzés kiterjedhet különösen:

- a) a menetrend mennyiségi / minőségi előírásainak betartására, valamint a menetrendszerűségeire;
- b) az utasszállítás körülményeire és általában a szolgáltatási színvonalnak a megfelelőségére, a járművek, valamint az utasforgalmi létesítmények esztétikai és műszaki állapotára, tisztaságára;
- c) a szolgáltató utazó közönséggel történő kapcsolattartására, az utastájékoztatás színvonalára;
- d) az utazási okmányok és menetjegyek értékesítésének és elszámolásának szabályszerűségére, a jegyellenőrzésre, valamint a bevételek beszedésére vonatkozó kötelezettség teljesítésére;
- e) a szükséges nyilvántartások előírás szerinti vezetésére;
- f) a szolgáltató belső szabályozásának e Szerződéssel fennálló összhangjára;
- g) Szolgáltató e Szerződéssel összefüggő pénzügyi gazdálkodására;
- h) a díjak, a pótdíjak és a díjalkalmazási feltételek megtartására.

2.3. Amennyiben az ellenőrzés során egyéb szabálytalanságra is fény derül, arról az ellenőrzéssel megbízott a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságot értesíti.

2.4. Az ellenőrzéssel megbízottak mindenkor jogosultak – a tevékenység zavarása nélkül – a Szerződés teljesítésére szolgáló létesítményeket és eszközöket megtekinteni, Szolgáltató közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő bármely üzleti iratát, okmányát, nyilvántartását bekérni vagy azokba Szolgáltató székhelyén, telephelyein, fióktelepein betekinteni, s az ellenőrzés tárgyára vonatkozóan Szolgáltató alkalmazottaitól információkat kérni.

2.5. Megrendelő vagy megbízottja biztosítja, hogy az ellenőrzés során tudomására jutott, Szolgáltató üzletmenetét érintő tényeket, adatokat, körülményeket mindenkor titoktartással kezeli, és azokat nem hozza illetéktelen harmadik személyek tudomására.

2.6. Amennyiben Megrendelő vagy megbízottja helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban elégtelenséget fedez fel, jogosult szolgáltatásminőségi vizsgálatot vagy szolgáltatásminőségi intézkedést kezdeményezni Szolgáltató felé a Szerződés 9. számú mellékletének megfelelően.

2.7. Ha Megrendelő megállapítja, hogy a Szolgáltató – olyan okból, melyért felelős – a Szerződés 9. mellékletében rögzített értesítési kötelezettségét nem határidőre teljesítette, vagy a megküldött értesítés nem mutat be érdemi vizsgálati lépéseket illetve utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége – olyan okból, melyért a Szolgáltató felelős – továbbra is fennáll, hibás teljesítési kötbért követelhet a Szolgáltatótól a 9. számú mellékletben rögzítettek szerint.

2.8. A Szolgáltató szerződésszerű teljesítésének, működésének ellenőrzésével és a szolgáltatási minőség értékelésével kapcsolatos részletes szabályokat a Szerződés 9. számú melléklete tartalmazza.

2.9. A Szerződés 9. mellékletében hivatkozott, Megrendelő által megbízott szervezet elsősorban a KTI Közlekedéstudományi Intézet Nonprofit Kft. Más vagy további megbízott Megrendelő általi igénybevétele esetében Megrendelő előzetesen, írásban tájékoztatja Szolgáltatót.

2.10. Ha az ellenőrzés során Megrendelő tudomására jutott körülményekből megállapítható, hogy azok nem állnak összhangban a Szerződésben foglalt jogokkal és kötelezettségekkel, Megrendelő ésszerű határidő kitűzésével felszólítja Szolgáltatót megfelelő magyarázat adására, illetőleg a szerződésszerű teljesítés meghatározott időn belül történő helyreállítására.

2.11. Súlyos és ismételt szerződésszegés esetén, amennyiben Szolgáltató a szerződésszerű állapotot indokolatlanul nem állítja helyre, úgy Megrendelő a Szerződést X. A Szerződés megszűnése fejezetében szabályozottak szerint felmondhatja.

6. A Felek a Szerződés IX. „Felek közötti együttműködés” fejezet, 3. „Felek közötti kapcsolattartás” alcímét az alábbiak szerint módosítják:

A Felek megegyeznek abban, hogy a Szerződés teljesítése során a szolgáltatással összefüggésben felmerülő minden lényeges kérdésben, továbbá minden, teljesítést akadályozó tényezőről kölcsönösen, haladéktalanul tájékoztatják egymást.

Megrendelő részéről a kapcsolattartó: a közlekedésért felelős minisztérium személyszállítási közszolgáltatások megrendeléséért felelős főosztályának vezetője.

Szolgáltató részéről a kapcsolattartó: a Szolgáltató vezérigazgatója, valamint a személyszállítási közszolgáltatások teljesítéséért felelős vezetője.

A Megrendelő részéről a kapcsolattartó személy jogosult a közszolgáltatási szerződés megkötésén, módosításán, felmondásán, továbbá a mellékleteinek a záradékolásán – ide nem értve az évközi közszolgáltatási menetrend módosítás miatti záradékolást- kívül a Szerződés teljesítése során a teljesítéssel összefüggésben felmerülő minden egyéb kérdésben eljárni és a szükséges jognyilatkozatokat megtenni.

7. A Felek a Szerződés X., „A Szerződés megszűnése” Fejezetét az alábbi 4. ponttal egészítik ki:

A hazai és európai uniós támogatásból beszerzett eszközök állapotával kapcsolatban a Szolgáltató köteles az eszközök üzembehelyezési engedélyeinek kiállítását követően két évente az eszközök Szolgáltatótól független fél által végrehajtott állapotfelmérését elvégezni, illetve elvégeztetni.

A Szerződés megszűnésével egyidejűleg a térítésmentes tulajdonjog átadásakor köteles a Megrendelő felé igazolni, hogy a karbantartási ciklusrendet betartotta, a karbantartási tervnek

megfelelően a karbantartásokat elvégezte, illetve elvégeztette.

A Szolgáltató köteles a Szerződés megszűnését megelőző 6 hónapon belül az eszközökkel kapcsolatban a 1. pontban írtak alátámasztása érdekében a Szolgáltatótól független fél által végrehajtott állapotfelmérést végezni. Amennyiben az állapotfelmérés megállapítja, hogy a Szolgáltató nem tartotta be a mindenkor karbantartási ciklusrendet, illetve nem végezte el a megfelelő karbantartásokat, és ez az eszközök állapotában állagromláshoz vezetett, köteles az eszközöket saját költségén életkoruknak és futásteljesítményüknek megfelelő állapotba hozni a Szerződés megszűnéséig, illetve az ehhez szükséges költségeket megtéríteni.

8. A Szerződés 3. melléklet c) pontját a Felek a Szerződésmódosítás 1. melléklete szerinti tartalom szerint módosítják.

9. A Szerződés 4. melléklet helyébe a jelen Szerződésmódosítás 2. melléklete lép.

10. A Szerződés 8. melléklete helyébe a jelen Szerződésmódosítás 3. melléklete lép


11. A Szerződés 9. melléklete helyébe a jelen Szerződésmódosítás 4. melléklete lép.

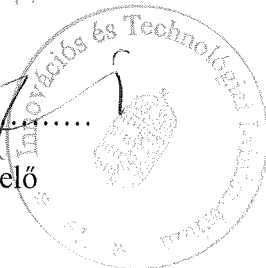
12. A Szerződés 13. melléklet helyébe a jelen Szerződésmódosítás 5. melléklete lép.

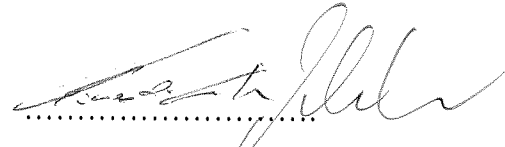
13. A Szerződés a helyközi közösségi közlekedési információs rendszer (HKIR rendszer) alkalmazása vonatkozásában új, 14. sz. melléklettel, a jelen Szerződésmódosítás 6. számú mellékletével egészül ki.

14. A Szerződés a Felek által történt aláírást követően, az államháztartásért felelős miniszter általi egyetértés megadásának napjával lép hatályba. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató legelőször a jelen Szerződésmódosítás hatálybalépésétől számított 12 hónapos határidőn belül köteles a jelen Szerződésmódosítás 7. pontjával a Szerződés X. Fejezete 4. pontjába beiktatott új rendelkezés első bekezdése szerinti kötelezettségeit teljesíteni.

Budapest, 2021. október 4.


.....
Megrendelő

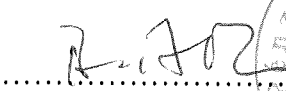




.....
Szolgáltató

Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen
Működő Részvénytársaság

Az államháztartásért felelős miniszter képviselőjében:

Budapest, 2021.


.....



2021. OKT. 08.

015315/2021.

**Innovációért és Technológiáért Felelős
Miniszter**

**Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**Vasúti személyszállítási közszolgáltatási
szerződés módosítás**

Budapest, 2021

amely létrejött egyrészt a **Magyar Állam**, mint a közszolgáltatásként ellátott országos, regionális és elővárosi vasúti személyszállításért felelős **Megrendelő** (képviseli az Innovációért és Technológiáért Felelős Miniszter – nevében eljár dr. Mosóczi László közlekedéspolitikáért felelős államtitkár – a továbbiakban Megrendelő),

másrészt a **Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen működő részvénytársaság** (székhely: H-9400, Sopron, Mátyás király u. 19.; cégjegyzékszám 08-10-001787), **mint** a vasúti személyszállítási szolgáltatást közszolgáltatási menetrend alapján végző Szolgáltató képviseli: Kövesdi Szilárd vezérigazgató- a továbbiakban mint Szolgáltató) mint Felek között.

Preambulum

Jelen Szerződésmódosítás célja a hatályos szerződés teljesítése során felmerült változtatási igényeknek megfelelő rögzítése. A Felek között a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény és a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint a 1191/69/EGK és a 1107/70 EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet alapján 2013. szeptember 19.-én megkötött vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződést (a továbbiakban Szerződés), tekintettel a Szerződés IX. fejezet 2. pontjában foglaltakra, az alábbiak szerint módosítják (a továbbiakban: **Szerződésmódosítás**):

1.A felek a Szerződés I. „A Megállapodó Felek” Fejezet 2. pontját az alábbiak szerint módosítják:

A Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató, a céget nyilvántartó cégbíróság neve: Győr-Moson-Sopron Megyei Törvényszék Cégbírósága, a cég székhelye: 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.; a cég cégjegyzékszama: Cg. 08-10-001787) a közszolgáltatási menetrend alapján a hatályos gazdasági társaságokról szóló törvény (2006. évi IV. törvény) alapján vasúti személyszállítás ellátására is alapított – a Szerződés 1. számú mellékletében csatolt cégkivonat szerinti szervezet, amely az Sztv.-ben, valamint a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvényben (a továbbiakban: Vtv.) és egyéb jogszabályokban előírt normatív követelményeknek megfelel. Szolgáltatót Szolgáltató vezérigazgatója valamint a személyszállítási közszolgáltatások teljesítéséért felelős vezetője képviseli.

2.A felek a Szerződés III. „A szerződés tárgya és időtartama” Fejezet I. Közszolgáltatási feladat alcím 1.1. pontjának második bekezdését az alábbiak szerint módosítják:

Felek rögzítik, hogy a 3. számú mellékletben megjelölt, uniós beruházási forrás igénybevételevel beszerzett eszközök a vasúti személyszállítási közszolgáltatásnak a jelen Szerződés 3. számú mellékletében külön jelzetten meghatározott vasútvonalakon a Megrendelő által elvárt színvonalon történő nyújtásához szükségesek. Ezen uniós beruházási forrás igénybevételevel beszerzett eszközöket Szolgáltató köteles a Szerződés teljes időtartama alatt közszolgáltatási célokra, kizárólag a 3. számú mellékletben külön jelzetten meghatározott vasútvonalakon használni. A Megrendelő a tárgyévi menetrendnek a Szerződés 4. melléklet I. fejezete szerinti jóváhagyásával egyidejűleg dönt az aktualizált 3. számú melléklet elfogadása tárgyában is; a módosított 3. számú melléklet a Szerződés külön módosítása nélkül a korábbi 3. számú melléklet helyébe lép a Megrendelő általi elfogadással.

3.A felek a Szerződés III. „A szerződés tárgya és időtartama” Fejezet 2. A közszolgáltatási időszak alcím 2.1. pontját az alábbiak szerint módosítják:

2.1. Szerződés az aláírását követően lép hatályba és hatálya 2014. január 1-jétől 2023. december 9. 24 óráig terjedő időszakra vonatkozik.

4. A Felek a Szerződés VIII. „Elkülönített számviteli nyilvántartás, ellenőrzés” Fejezet 2. Ellenőrzés, szankciók alcímét az alábbiak szerint módosítják:

2. 2. Ellenőrzés, szankciók, szolgáltatásminőségi vizsgálatok és intézkedések

5. A Felek a Szerződés VIII. „Elkülönített számviteli nyilvántartás, ellenőrzés” Fejezet 2. Ellenőrzés, szankciók alcíme alatt foglaltakat az alábbiak szerint módosítják:

- 2.1. Megrendelő bármikor ellenőrizheti, vagy megbízottja útján ellenőriztetheti, hogy Szolgáltató a Szerződésben rögzített kötelezettségének maradéktalanul eleget tett-e. Az ellenőrzésre annak tárgyától és céljától függően eseti jelleggel, véletlenszerűen, vagy külön célvizsgálat keretében is sor kerülhet, beleértve a forgalomban történő és Szolgáltató székhelyén, telephelyein, fióktelepein történő ellenőrzést is.
- 2.2. Az ellenőrzés kiterjedhet különösen:
- a) a menetrend mennyiségi / minőségi előírásainak betartására, valamint a menetrendszerűségeire;
 - b) az utasszállítás körülményeire és általában a szolgáltatási színvonalnak a megfelelőségére, a járművek, valamint az utasforgalmi létesítmények esztétikai és műszaki állapotára, tisztaságára;
 - c) a szolgáltató utazó közönséggel történő kapcsolattartására, az utastájékoztatás színvonalára;
 - d) az utazási okmányok és menetjegyek értékesítésének és elszámolásának szabályszerűségére, a jegyellenőrzésre, valamint a bevételek beszedésére vonatkozó kötelezettség teljesítésére;
 - e) a szükséges nyilvántartások előírás szerinti vezetésére;
 - f) a szolgáltató belső szabályozásának e Szerződéssel fennálló összhangjára;
 - g) Szolgáltató e Szerződéssel összefüggő pénzügyi gazdálkodására;
 - h) a díjak, a pótdíjak és a díjalkalmazási feltételek megtartására.
- 2.3. Amennyiben az ellenőrzés során egyéb szabálytalanságra is fény derül, arról az ellenőrzéssel megbízott a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságot értesíti.
- 2.4. Az ellenőrzéssel megbízottak mindenkor jogosultak – a tevékenység zavarása nélkül – a Szerződés teljesítésére szolgáló létesítményeket és eszközöket megtekinteni, Szolgáltató közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő bármely üzleti iratát, okmányát, nyilvántartását bekérni vagy azokba Szolgáltató székhelyén, telephelyein, fióktelepein betekinteni, s az ellenőrzés tárgyára vonatkozóan Szolgáltató alkalmazottaitól információkat kérni.
- 2.5. Megrendelő vagy megbízottja biztosítja, hogy az ellenőrzés során tudomására jutott, Szolgáltató üzletmenetét érintő tényeket, adatokat, körülményeket mindenkor titoktartással kezeli, és azokat nem hozza illetéktelen harmadik személyek tudomására.
- 2.6. Amennyiben Megrendelő vagy megbízottja helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban elégtelenséget fedez fel, jogosult szolgáltatásminőségi vizsgálatot vagy szolgáltatásminőségi intézkedést kezdeményezni Szolgáltató felé a Szerződés 9. számú mellékletének megfelelően.

2.7. Ha Megrendelő megállapítja, hogy a Szolgáltató – olyan okból, melyért felelős – a Szerződés 9. mellékletében rögzített értesítési kötelezettségét nem határidőre teljesítette, vagy a megküldött értesítés nem mutat be érdemi vizsgálati lépéseket illetve utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége – olyan okból, melyért a Szolgáltató felelős – továbbra is fennáll, hibás teljesítési kötbért követelhet a Szolgáltatótól a 9. számú mellékletben rögzítettek szerint.

2.8. A Szolgáltató szerződésszerű teljesítésének, működésének ellenőrzésével és a szolgáltatási minőség értékelésével kapcsolatos részletes szabályokat a Szerződés 9. számú melléklete tartalmazza.

2.9. A Szerződés 9. mellékletében hivatkozott, Megrendelő által megbízott szervezet elsősorban a KTI Közlekedéstudományi Intézet Nonprofit Kft. Más vagy további megbízott Megrendelő általi igénybevétele esetében Megrendelő előzetesen, írásban tájékoztatja Szolgáltatót.

2.10. Ha az ellenőrzés során Megrendelő tudomására jutott körülményekből megállapítható, hogy azok nem állnak összhangban a Szerződésben foglalt jogokkal és kötelezettségekkel, Megrendelő ésszerű határidő kifizetésével felszólítja Szolgáltatót megfelelő magyarázat adására, illetőleg a szerződésszerű teljesítés meghatározott időn belül történő helyreállítására.

2.11. Súlyos és ismételt szerződésszegés esetén, amennyiben Szolgáltató a szerződésszerű állapotot indokolatlanul nem állítja helyre, úgy Megrendelő a Szerződést X. A Szerződés megszűnése fejezetében szabályozottak szerint felmondhatja.

6. A Felek a Szerződés IX. „Felek közötti együttműködés” fejezet, 3. „Felek közötti kapcsolattartás” alcímét az alábbiak szerint módosítják:

A Felek megegyeznek abban, hogy a Szerződés teljesítése során a szolgáltatással összefüggésben felmerülő minden lényeges kérdésben, továbbá minden, teljesítést akadályozó tényezőről kölcsönösen, haladéktalanul tájékoztatják egymást.

Megrendelő részéről a kapcsolattartó: a közlekedésért felelős minisztérium személyszállítási közszolgáltatások megrendeléséért felelős főosztályának vezetője.

Szolgáltató részéről a kapcsolattartó: a Szolgáltató vezérigazgatója, valamint a személyszállítási közszolgáltatások teljesítéséért felelős vezetője.

A Megrendelő részéről a kapcsolattartó személy jogosult a közszolgáltatási szerződés megkötésén, módosításán, felmondásán, továbbá a mellékleteinek a záradékolásán – ide nem értve az évközi közszolgáltatási menetrend módosítás miatti záradékolást- kívül a Szerződés teljesítése során a teljesítéssel összefüggésben felmerülő minden egyéb kérdésben eljárni és a szükséges jognyilatkozatokat megtenni.

7. A Felek a Szerződés X., „A Szerződés megszűnése” Fejezetét az alábbi 4. ponttal egészítik ki:

A hazai és európai uniós támogatásból beszerzett eszközök állapotával kapcsolatban a Szolgáltató köteles az eszközök üzembehelyezési engedélyeinek kiállítását követően kétévente az eszközök Szolgáltatótól független fél által végrehajtott állapotfelmérését elvégezni, illetve elvégeztetni.

A Szerződés megszűnésével egyidejűleg a térítésmentes tulajdonjog átadásakor köteles a Megrendelő felé igazolni, hogy a karbantartási ciklusrendet betartotta, a karbantartási tervnek

megfelelően a karbantartásokat elvégezte, illetve elvégeztette.

A Szolgáltató köteles a Szerződés megszűnését megelőző 6 hónapon belül az eszközökkel kapcsolatban a 1. pontban írtak alátámasztása érdekében a Szolgáltatótól független fél által végrehajtott állapotfelmérést végezni. Amennyiben az állapotfelmérés megállapítja, hogy a Szolgáltató nem tartotta be a mindenkor karbantartási ciklusrendet, illetve nem végezte el a megfelelő karbantartásokat, és ez az eszközök állapotában állagromláshoz vezetett, köteles az eszközöket saját költségén életkoruknak és futásteljesítményüknek megfelelő állapotba hozni a Szerződés megszűnéséig, illetve az ehhez szükséges költségeket megtéríteni.

8. A Szerződés 3. melléklet c) pontját a Felek a Szerződésmódosítás 1. melléklete szerinti tartalom szerint módosítják.

9. A Szerződés 4. melléklet helyébe a jelen Szerződésmódosítás 2. melléklete lép.

10. A Szerződés 8. melléklete helyébe a jelen Szerződésmódosítás 3. melléklete lép


11. A Szerződés 9. melléklete helyébe a jelen Szerződésmódosítás 4. melléklete lép.

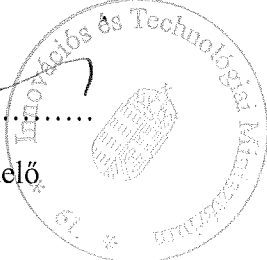
12. A Szerződés 13. melléklet helyébe a jelen Szerződésmódosítás 5. melléklete lép.

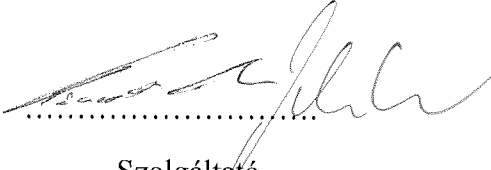
13. A Szerződés a helyközi közösségi közlekedési információs rendszer (HKIR rendszer) alkalmazása vonatkozásában új, 14. sz. melléklettel, a jelen Szerződésmódosítás 6. számú mellékletével egészül ki.

14. A Szerződés a Felek által történt aláírást követően, az államháztartásért felelős miniszter általi egyetértés megadásának napjával lép hatályba. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató legelőször a jelen Szerződésmódosítás hatálybalépésétől számított 12 hónapos határidőn belül köteles a jelen Szerződésmódosítás 7. pontjával a Szerződés X. Fejezete 4. pontjába beiktatott új rendelkezés első bekezdése szerinti kötelezettségeit teljesíteni.

Budapest, 2021. október 4.


.....
Megrendelő

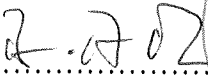




.....
Szolgáltató

Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen
Működő Részvénytársaság

Az államháztartásért felelős miniszter képviselőjében:

Budapest, 2021.


.....



2021 OKT. 08

Szerződés módosítás 1. számú melléklete

A személyszállítási közszolgáltatási szerződés 3. számú melléklete a közszolgáltatási menetrend teljesítése során igénybe vett eszközökről /Sztv. 30. § alapján/

Ssz	Típus	Jelleg	Sorozatszám	Darabszám	Használat jogcíme, alanyai	A beszerzés uniós forrásból történt-e	Vonali allokáció
1.	Abmz	Személykocsi	31-90	8	GYSEV	nem	összes
2.	Bmz	Személykocsi	21-90	18	GYSEV	nem	összes
3.	IC Ap	Személykocsi	10-33	3	GYSEV	nem	összes
4.	IC Ap	Személykocsi	10-36	1	GYSEV	nem	összes
5.	IC Bp	Személykocsi	20-33	10	GYSEV	nem	összes
6.	IC Bp	Személykocsi	20-36	3	GYSEV	nem	összes
7.	BDfmpz	Vezérlőkocsi	80-76	3	GYSEV	nem	összes
8.	Jenbacher	Dízel motorkocsi (dupla)	51-47	1	GYSEV	nem	összes
9.	Jenbacher	Dízel motorkocsi (dupla)	14-46	4	GYSEV	nem	összes
10.	Jenbacher	Dízel motorkocsi	02-47	7	GYSEV	nem	összes
11.	FLIRT	Elektromos motorvonat	14-15	4	GYSEV	igen	15, 21 (fenntartási időszak vége: 2021.)
12.	FLIRT	Elektromos motorvonat	14-15	6	GYSEV	igen	1D, 8, 15, 16, 21 (fenntartási időszak vége: 2022.)
13.	FLIRT	Elektromos motorvonat	14-35	10	GYSEV	igen	1,1D,8,15,16,17,20,21,25 (fenntartási időszak vége: 2024.)

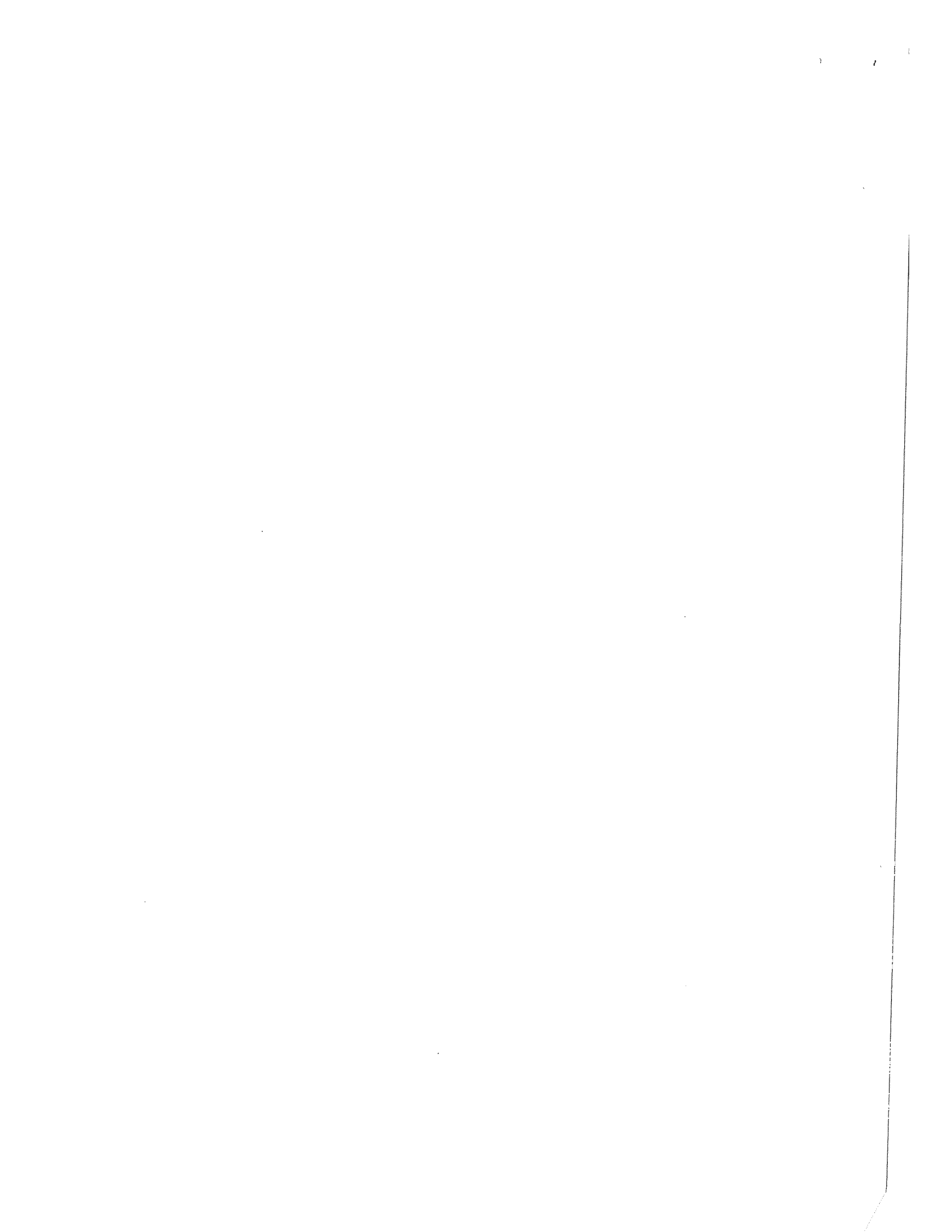
Szerződésmódosítás 2. számú melléklete

4. számú melléklet

A KÖZSZOLGÁLTATÁSI MENETREND ELKÉSZÍTÉSÉVEL ÉS MÓDOSÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

I. A tárgyévi közszolgáltatási menetrend előkészítése, a tervezés folyamata

1. A Megrendelő megbízásával a KTI Közlekedéstudományi Intézet Nonprofit Kft. (a továbbiakban KTI) a menetrend hatályba lépését megelőző 17. hónapban a menetrendi koncepció kidolgozása és aktualizálása érdekében egyeztetést kezdeményez és ezeket az egyeztetéseket koordinálja. A Megrendelő, a Szolgáltató, a pályahálózat-működtető, a vasúti pályakapacitás-elosztó (a továbbiakban: VPE) és fejlesztési közreműködő részvételével megtartandó egyeztetés célja az infrastruktúra-fejlesztések várható eredményeinek, a közszolgáltatásra gyakorolt hatásainak, a szolgáltatók jármű- és szolgáltatásfejlesztési elképzeléseinek áttekintése, a fejlesztések összhangjának biztosítása.
Az egyeztetés alapján vasúti vonalanként rögzítik legalább 3 évre a legfontosabb szolgáltatási jellemzőket.
A menetrendi koncepció tartalmazza továbbá az országos törzshálózati vonalak nemzetközi személyszállítási szolgáltatásaira vonatkozó terveket.
2. Megrendelő a tárgyévi közszolgáltatási menetrenddel kapcsolatos megrendelői elvárások egyértelmű kijelölése céljából – tekintettel a menetrendi koncepció tartalmára – a menetrend hatályba lépését megelőző 15. hónap végéig menetrendi felhívást ad ki. A felhívás tartalmazza azokat a szakmai paramétereket, melyek alapján a Szolgáltató a KTI-val együttműködve kidolgozza, és a menetrend hatályba lépését megelőző 13. hónap végéig megküldi Megrendelőnek a tárgyévre vonatkozó menetrendi struktúráját. A menetrendi struktúra elsősorban az egyes vonalakra tervezett vonatgyakoriságokat, az ott közlekedő vonatok minőségi besorolását, a közlekedő szerelvények várható típusát, a vonal ütemes vagy nem ütemes jellegét, továbbá a vonal állomásainak és megállóhelyeinek kiszolgálását, az alágazatok közötti integráció javaslatait tartalmazza. A menetrendi struktúra olyan jellegű módosítását, amely a bevétel vagy költség értékre kihatással van a szolgáltató a KTI kérésére vagy a menetrendi felhívásban foglaltaknak megfelelően az üzleti számításokat, terveket köteles bemutatni.
3. A Szolgáltató a menetrendi struktúra alapján a nemzetközi és a belföldi vonatokra a hatályba lépést megelőző 11. hónap végéig menetrendi tervezeteket készít, és azt megküldi a KTI-nak, továbbá a menetrend tervezésben illetékes egyéb (pl. VPE) szervezeteknek.
4. A KTI irányításával a menetrend hatályba lépését megelőző 9. hónap második hétfőjéig a Megrendelő, a Szolgáltató és az egyéb, együttműködésben érintett szervezetek összehangolják a menetrendi tervezeteket, és döntenek az országos egyeztetésre bocsátandó menetrendről. A Szolgáltató a menetrend alapján az éves menetvonal igényléseit benyújtja.



5. A tárgyévi menetrend megvitatása céljából a KTI a menetrend hatályba lépését megelőző 8., 7. és 6. hónapban az önkormányzatok és járások, továbbá az érintett szolgáltatók és közlekedésszervezők részvételével menetrendi egyeztetéseket hív össze, amelyeken Szolgáltató állásfoglalásra jogosult képviselő útján vesz részt. A KTI a szolgáltatói, helyi érdekhordozói felvetésekről, javaslatokról emlékeztetőt készít, amelyet a Megrendelőnek előzetes tájékoztatásul megküld, és az észrevételek és módosító javaslatok elfogadásáról a Szolgáltatóval kialakított konszenzus alapján dönt.

A Szolgáltató a módosítási javaslatok átvezetését, a menetvonal igénylések módosítását a menetrend hatályba lépését megelőző 4. hónap első hétfőjéig köteles elvégezni.

6. A VPE által kiutalt menetvonalak alapján a Szolgáltató a menetrend hatályba lépését megelőző 3. hónap 2. hétfőjéig felterjeszti a hivatalos menetrendi lapokat a Megrendelő számára. A felterjesztés menetrendi lapjai tartalmazzák a vonatok Személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény szerinti besorolását, a vonatok menetrendi időadatait, a csatlakozási és átszállási lehetőségeket, a vonat nemét, közlekedési viszonylatát, közlekedési korlátozását, a közlekedéshez kapcsolódó szolgáltatásokat.

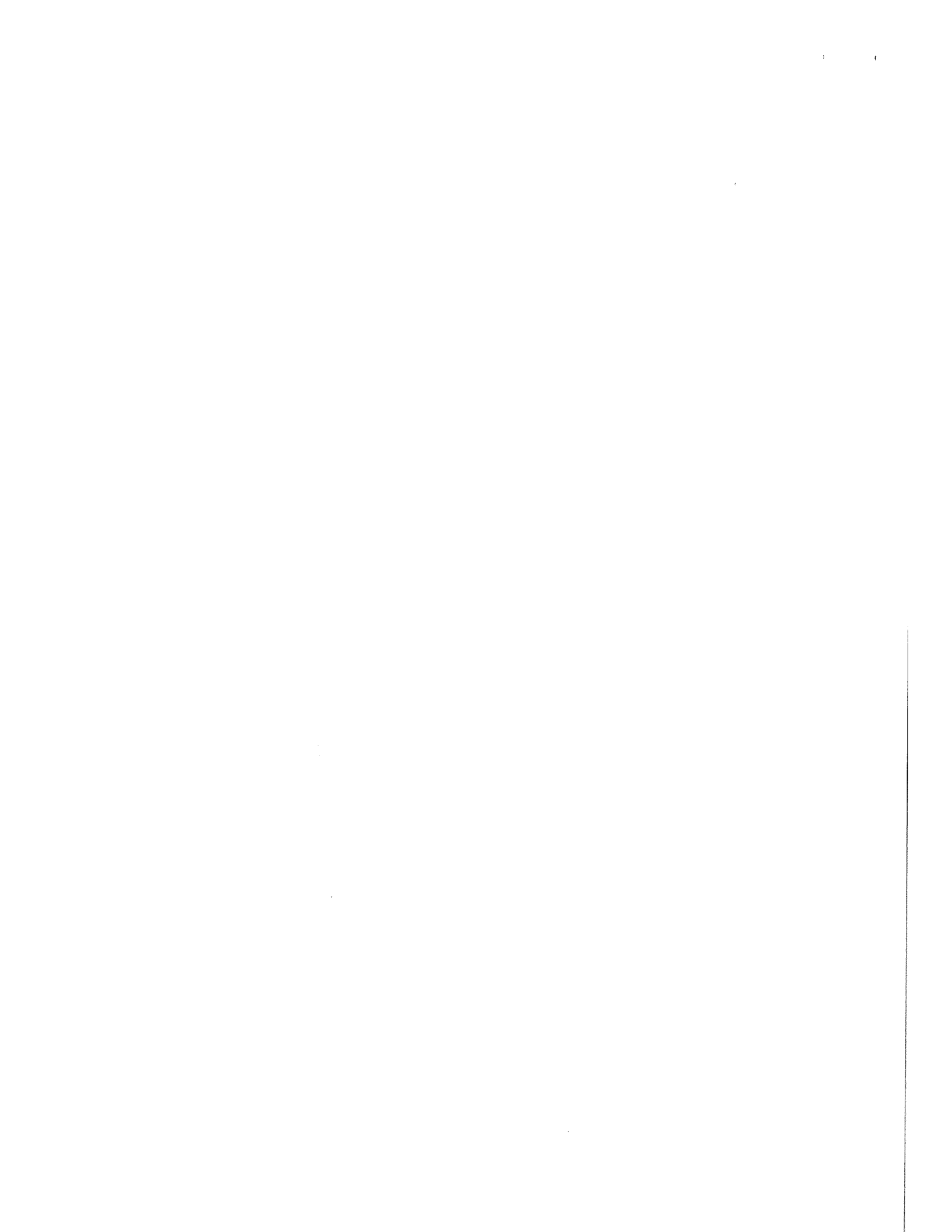
A felterjesztés további tartalmi követelményei:

- Teljesítményi összesítő az egyes szegmensek szolgáltatásairól a vonatdarabszám, vonatkilométer és ülőhelykilométer feltüntetésével, valamint a menetrendi évre számított, vonatonkénti teljesítmény adatok táblázata.
 - Az aktuális menetrendhez képest végrehajtandó módosítások vasútvonalankénti hatásvizsgálati lapjai, amelyek tartalmazzák a változások rövid összefoglalását, indokait, naturália adatait, a csatlakozásokra, eszköz és személyzet foglalkoztatásra gyakorolt hatásokat, valamint a pénzügyi hatást.
 - Az egyes szolgáltatási szegmensekbe sorolt vonatok vonatszám szerinti összesítő listája, amely tartalmazza, hogy az adott vonat felármentesen, pótjegy, helyjegy vagy pót- és helyjegy megváltásával vehető igénybe..
 - Előzetes és részletes kalkuláció a módosítások hatásaként várható bevételekről, költségekről, az igényelt költségtérítés mértékéről vonalankénti bontásban és összesítve.
7. Szolgáltató a I. 6. pontban jelzett határidőig bemutatja az államháztartásért felelős miniszternek a tárgyévi menetrend főbb gazdasági ismérveiből készített kivonatot, így különösen a teljesítmény összesítő adatait idősorosan, előzetes és részletes kalkulációt, valamint szöveges értékelést a tárgyévi menetrend hatásaként várható bevételekről, költségekről, az igényelt költségtérítés mértékéről.
 8. A Megrendelő a KTI állásfoglalásának figyelembevételével az államháztartásért felelős miniszterrel egyetértésben dönt a menetrend elfogadásáról vagy elutasításáról, a nyomdai munkákhoz és a meghirdetéshez való hozzájárulásról a menetrend hatályba lépését megelőző 3. hónap végéig.
 9. A menetrendhez kapcsolódó technológiai tervek kidolgozása során a Szolgáltató a vonatok közlekedéséhez kapcsolódó szolgáltatások esetleges változásáról tájékoztatja a Megrendelőt és a KTI -t a szerelvények összeállítására vonatkozó terv egyidejű megküldésével.
 10. Szolgáltató a menetrendet annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal meghirdeti.

II. A tárgyévi menetrend évközi módosítása

1. Szolgáltató a menetrenddel kapcsolatos állampolgári, önkormányzati, munkáltatói, társszolgáltatói stb. észrevételeket a menetrend hatályba lépésétől kezdődően folyamatosan gyűjti és a beérkezett kérések, vélemények alapján a KTI és az érintett társszolgáltatók bevonásával javaslatot dolgoz ki annak módosítására. A menetrend módosítására évente három alkalommal, a menetrend hatályba lépését követő negyedik hónapban, a nyári menetrendi időszak kezdetekor és a nyári menetrendi időszak végén van lehetőség. Felsoroltakon kívül csak rendkívüli menetrend módosítás kezdeményezhető, amelynek feltételei:
 - az infrastruktúra állapotában olyan változás következett be, amely a szolgáltatás paramétereinek jelentős módosulását eredményezte,
 - intézményi, foglalkoztatói vagy önkormányzati megkeresések, amelyek a hivatásforgalmi utazók hatékonyabb kiszolgálására irányulnak,
2. Amennyiben a módosítási kezdeményezés indokoltságának alátámasztásához e melléklet IV. fejezetében foglaltak alapján utasszámlálás szükséges, azt Szolgáltató az ott részletezett eljárásnak megfelelően elvégzi.

Ebben az esetben a módosítási javaslat véglegesítéséhez értelemszerűen az utasszámlálás tapasztalatait is figyelembe kell venni.
3. A Szolgáltató a tervezett módosításra vonatkozóan a VPE-től megkéri a tanulmány menetrendeket, egyúttal – a rendelkezésre álló pályakapacitások és az utasszámlálás eredményeinek figyelembevételével – összeállítja a módosítási javaslatot, amihez hatáselemzést készít. A tanulmánymenetrendek megkérésének határideje éves menetrend-módosítás esetén a tervezett meghirdetést megelőző 9. hónap, tanulmánymenetrendek megkérésének határideje évközi menetrend-módosítás esetén – a tervezett meghirdetést megelőző 3. hónap.
4. A Szolgáltató a módosítási javaslatot a VPE által elkészített tanulmány menetrendekkel, változásjegyzékkel és a kapcsolódó dokumentumokkal együtt – utasszámlálási adatok, önkormányzati és társszolgáltatói megkeresések – a tervezett módosítás életbelépését megelőzően legalább 65 nappal, rendkívüli menetrend módosítás esetén 30 nappal elektronikus formában juttatja el a Megrendelőhöz és KTI -hez, aki a Megrendelő megbízásából megkezdi a javaslat véleményezését.
5. A Szolgáltató a II. 4. pontban jelzett határidőig a módosítási javaslat hatáselemzését, így különösen a teljesítmény összesítő adatait és annak változását, a módosítás miatt várható bevételeket, költségeket és módosítás költségtérítés mértékére gyakorolt hatását bemutatja az államháztartásért felelős miniszternek.
6. A KTI a véleményezett módosítási elképzeléseket e melléklet V. fejezetében foglaltaknak megfelelően egyeztetni az érintett társszolgáltatókkal és önkormányzatokkal. Az összes önkormányzati és társszolgáltatói vélemény beérkezését követően, de legkésőbb az e melléklet V. fejezetben meghatározott véleményezési határidő lejártát követően a KTI állásfoglalása alapján a Megrendelő előzetes jóváhagyást ad a módosítások megrendelésére, elektronikus levélben.
7. Az előzetes jóváhagyás alapján a Szolgáltató a menetvonal megrendelések előtt tájékozik a VPE-nél, hogy a korábban elkészített tanulmány menetrendekben időközben történt-e változás. Amennyiben a VPE által előzetesen kiadott tanulmány menetrend vagy a módosítás célját nem befolyásoló és a Szolgáltató által elfogadható eltéréssel kisserkeszthető menetvonal alapján a megrendelés mégsem lehetséges, a tervezett módosítás nem hajtható végre. Erről a tényről – ide értve az elfogadható változásokat is – a Szolgáltató elektronikus levélben tájékoztatja a Megrendelőt és a KTI -t.



8. A Szolgáltató gondoskodik a menetvonal módosítások megrendelésekről, majd a kiutalást követően elkészíti a módosítás teljes anyagát és jóváhagyásra felterjeszti a Megrendelőnek.
9. A Megrendelő legfeljebb 10 munkanapon belül értesíti a Szolgáltatót és a KTI-t a javaslatra vonatkozó az államháztartásért felelős miniszterrel egyetértésben meghozott döntéséről.
10. Az utazóközönség tájékoztatása érdekében Szolgáltató az engedélyezett módosításokat azok életbe lépését legalább 14 nappal megelőzően, közérthetően megfogalmazva meghirdeti.
11. Rendkívüli helyzet megoldását célzó módosítások bevezetését a KTI a Megrendelő utólagos kontrolljával engedélyezheti Szolgáltató számára. E pont alkalmazásában rendkívüli helyzetnek az tekinthető, amikor a módosításnak (ellátás bővítése vagy annak végrehajtásához feltétlenül szükséges szűkítése) a módosítási folyamat várható lefutási idejénél hamarabb kell életbe lépnie, mivel annak elmaradása esetén sérül vagy veszélybe kerül az ellátás biztonsága. A rendkívüli módosítások leírását és hatáselemzését – amennyiben nincs ettől eltérő megrendelői állásfoglalás - a Szolgáltató utólag, a módosítás életbe lépését követő 14 napon belül megküldi a Megrendelőnek és a KTI-nek.
12. Eseti jelleggel, meghatározott időszakhoz köthető zsúfoltságok enyhítésére vonatkozó szolgáltatói javaslatok kidolgozásába, a rendelkezésre álló járműállománnyal leközlekedtethető mentesítő vonatok tervezésébe a Megrendelőt és a KTI-t be kell vonni legalább 14 nappal a tervezett közlekedtetést megelőzően. Megrendelő 3 munkanapon belül dönthet az eseti mentesítő vonatok közlekedtetésének tudomásulvételéről, vagy indokolt esetben a közlekedtetés megtagadásáról.
13. A közszolgáltatási személyszállítási szolgáltatások kapacitását és minőségét jelentősen befolyásoló technológiai tervek év közbeni módosításáról a Megrendelőt és a KTI-t a bevezetést legalább 14 nappal megelőzően tájékoztatni kell, ezzel egyidőben a technológiai tervet (szerelvény összeállítási rend) a Szolgáltató köteles megküldeni.

III. Vágányzár miatti ideiglenes menetrend módosítás

1. A Szolgáltató a tervezett vágányzárakról Megrendelőt és a KTI-t a tervezett intézkedés bevezetését legalább 90 nappal megelőzően elektronikus formában tájékoztatja. Amennyiben a pályahálózat működtetője a vágányzarat a 90 napos határidőnél később hirdeti meg, úgy a Szolgáltató a meghirdetést követő 5 munkanapon belül köteles a tájékoztatást megadni.
2. A vágányzári terveket, az utastájékoztató hirdetményeket és a vágányzári rendeleteket Szolgáltató a KTI részére azok keletkezését követő 5 munkanapon belül megküldi, és a vágányzári értekezletre a Megrendelő szakmai képviselője meghívót kap, akadályoztatása esetén az értekezlet jegyzőkönyve megküldésre kerül Megrendelő részére A 30 napot meghaladó időtartamra vonatkozó

vágányzári menetrendek kidolgozásába és egyeztetésébe – függetlenül a fejlesztési közreműködő vagy pályahálózat-működtető által végzett munkáktól – a Szolgáltató köteles a Megrendelőt és a KTI-t bevonni.

3. A szolgáltató 271/2009.(XII.01.) Korm. rendelet 7. § (3) bekezdésében foglaltak szerint gondoskodik a vágányzár meghirdetéséről (interneten és az érintett utasforgalmi létesítményeknél hirdetményben való közzétételéről) a változást megelőzően.

IV. Utasszámlálásra vonatkozó szabályok

1. Évközi menetrend módosítás esetén kötelező az utasszámlálás az alábbiak tekintetében:
Eljutási lehetőséget szűkítő módosításnál a szűkítésben érintett útvonalszakaszra, illetve megállókra, vagyis:
 - vonatszüneteltetés és vonateleállítás esetén a vonat teljes útvonalára;
 - útvonal rövidítés és kerülő útirány esetén a továbbiakban nem érintett útvonalszakaszra;
 - megállóhely kivétel esetén a kivett megállókra.
2. Az 1. pontban foglaltak alól kivételt képez, ha a módosítás olyan infrastrukturális változás miatt történik, amely a módosítás bevezetését elkerülhetetlenné teszi. Annak eldöntésére, hogy egy módosítás esetén elfogadható-e az infrastrukturális változás ténye az utasszámlálás kiváltására, a KTI jogosult.
3. Minden egyéb, nem az 1. pontba tartozó évközi menetrend módosítás esetén a KTI dönt arról, hogy a módosítási igény elbírálásához szükséges-e utasszámlálás, illetve – amennyiben igen – az teljes körű vagy célirányos legyen, vagyis:
 - eljutási lehetőségeket nem szűkítő módosításoknál a módosítás jellege által megkövetelt szakaszra és/vagy megállókra;
 - eljutási lehetőséget szűkítő módosításoknál a szűkítés által nem érintett útvonalra, megállókra is;
 - eljutási lehetőséget szűkítő módosításoknál a kapcsolódó vonatokra, autóbuszokra. autóbuszok esetében külső megfigyeléssel.
4. A tárgyévet követő évi menetrend tervezési folyamata során a KTI kérheti Szolgáltatót utasszámlálás tartására, amennyiben:
 - a tervezett menetrend módosítás olyan szűkítő jellegű módosítást tartalmaz, ami ezt szükségessé teszi, és
 - a menetvonalak végleges megrendeléséig van még az utasforgalom szempontjából olyan tipikusnak számító időszak hátra, amikor az utasszámlálás releváns adatokat adhat. Tipikus időszaknak számítanak azok a hetek, melyek 5 tanítási munkanapot tartalmaznak, és egyhetes környezetükben nincs munkaszüneti nap, vagy áthelyezett munkanap, vagy nem történik olyan esemény, mely az utasforgalmat lényegesen befolyásolná. Szezonális vonatok esetében a szezonnak megfelelő időszak számít tipikusnak. A számolás megtartásának kérésekor figyelembe kell venni az utasszámlálás előkészítéséhez szükséges időtartamot és a kiértékelés időszükségletét is.
5. Az utasszámlálás csak akkor tekinthető érvényesnek, ha annak ellenőrzésére a KTI számára a lehetőség biztosított. Ezért Szolgáltató a tervezett utasszámlálásról – az arról szóló döntés meghozatalát követően, az utasszámlálás előkészítésének megkezdését legalább 6 munkanappal megelőzően – a KTI -t értesíti annak érdekében, hogy a Szolgáltató ezen időtartam alatt a KTI utasszámlálással kapcsolatos javaslatait megismerhesse és azokat a KTI-vel egyeztethesse. Az utasszámlálás lefolytatása Szolgáltató feladata, a KTI szűrőpróbaszerű ellenőrzéseket végezhet.
6. A KTI a bejelentéstől számított 3 munkanapon belül kérheti az utasszámlálás más időpontban való megtartását, amennyiben feltételezhető, hogy az utasszámlálás eredetileg tervezett időpontjában az utasforgalom a tipikustól jelentősen eltér, illetve indokoltnak ítéli az utasszámlálást egy kapcsolódó vonat / autóbuszjárat közeli időpontban tervezett utasszámlálásával egyazon napon végeztetni. A KTI a szolgáltató járatairól más szolgáltató kapcsolódó vonataira, járataira átszálló utasaira vonatkozóan jogosult a Szolgáltatótól utasszámlálást kérni, ha a rálátási,

infrastrukturális feltételek ezt lehetővé teszik a vasúti forgalom akadályozása nélkül. A számolás más időpontban való megtartásának kérésekor figyelembe kell venni az utasszámlálás előkészítéséhez szükséges időtartamot és a kiértékelés időszükségletét is.

7. Amennyiben a Szolgáltató nem ért egyet a KTI valamely döntésével, Megrendelőnél e-mailben kifogással élhet az utasszámlálás szükségessége vagy az időpont áthelyezése ellen. Ilyen esetben a kérdésben Megrendelő dönt, döntéséről 3 napon belül e-mailben értesíti Szolgáltatót és a KTI -t.
8. Az utasszámlálás időtartama a módosítás és az utasforgalom jellegétől függően 1-2 hét, de a hetente csak legfeljebb 2 alkalommal közlekedő vonatok esetében legalább 2 hét, amelyet a Szolgáltató előzetesen egyeztet a KTI vel. Az utasszámlálás a Megrendelővel és a KTI -val egyeztetett módszertan szerint zajlik, a módosítás jellege által megkövetelt szakaszra és/vagy megállókra.
9. Évközi menetrend módosítások esetén nem szezonálisan közlekedő járatoknál csak 1 évnél nem régebbi vagy mérvadó, a KTI -nak előre bejelentett utasszámlálás adatai használhatók fel. Egyéb esetekben a KTI dönt arról, hogy az ettől az időponttól korábbi utasszámlálás adatai elfogadhatók-e.

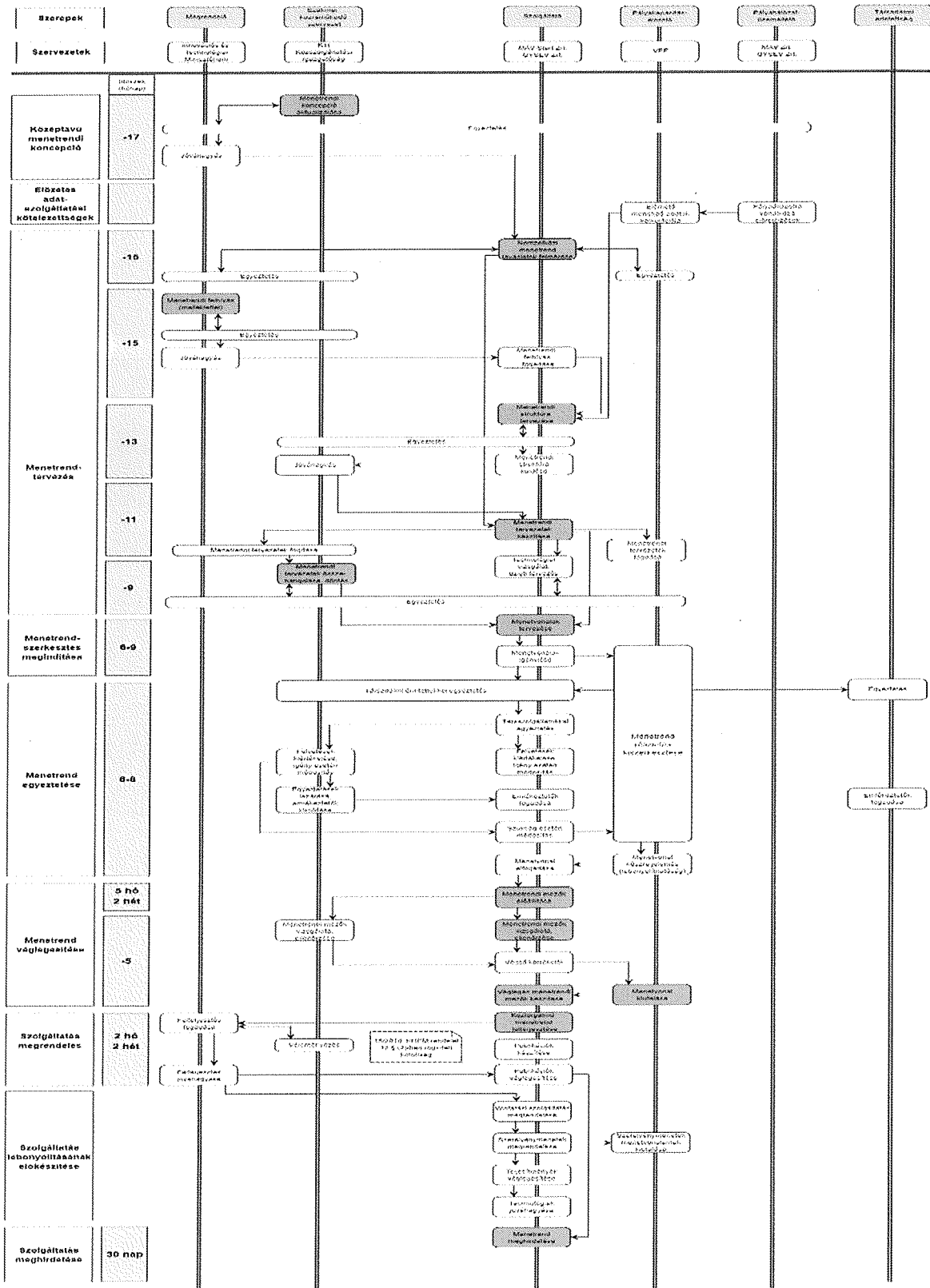
V. Az évközi menetrend módosítás esetén lefolytatandó önkormányzati és társszolgáltatói egyeztetésekre vonatkozó szabályok

1. Eljutási lehetőséget befolyásoló menetrendi módosítás esetén a KTI – a módosítás terjedelmétől, eljutási lehetőségekre gyakorolt hatásától függően írásban (elektronikus levélben), szükség esetén (akár online formában) egyeztet a települési önkormányzatokkal. A személyes egyeztetésen a Szolgáltató a KTI értesítése alapján köteles részt venni. (Egyéb módosításokról a KTI az önkormányzatokat tájékoztatja.)
2. Az önkormányzatoknak egyeztetésre kiküldött értesítéseket közérthetően, a változásokra fókuszálva kell megfogalmazni.
3. Amennyiben az önkormányzat a javaslat kézhezvételét követő 10 napon belül nem válaszol, azt a módosítási javaslat elfogadásának kell tekinteni, amely tényre a kiküldött értesítésben az önkormányzat figyelmét külön fel kell hívni.
4. A módosításokat az érintett társszolgáltatókkal (hazai és nemzetközi vasúti társaságok, közforgalmú autóbuszos személyszállítást végző társaságok) is egyeztetni kell. Az egyeztetésekre az 1-3. pontokban foglaltak irányadóak.
5. A tárgyévet követő évi menetrend kidolgozását célzó, a KTI szervezésében lefolytatott önkormányzati egyeztetések az 1. pont szerinti egyeztetéseknek minősülnek.

VI. Menetrend módosításhoz kapcsolódó dokumentumok kezelésére vonatkozó szabályok

1. A menetrend módosítások folyamata során elektronikus dokumentumok kerülnek megküldésre Megrendelő, Szolgáltató és a KTI között. E szabály alól kivételt képez a felterjesztő levél és a módosítási záradék, melyek postai úton is megküldésre kerülnek.
2. Szolgáltató a módosítási javaslatokat kapcsolt dokumentumaikkal együtt e-mailben juttatja el Megrendelőhöz és a KTI -hoz. Az elektronikus levél a módosításhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot tartalmazza, a tartalomra utaló elnevezéssel.

4. számú melléklet 1. számú függelék



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

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

Preambulum

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

I. Alapelvek

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

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

II. Megrendelői elvárások

1. Tisztaságra és higiéniára vonatkozó megrendelői elvárások

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Menetrendszerúségre vonatkozó megrendelői elvárások

2.1. Szolgáltató vonatait a menetrendnek megfelelően, pontosan közlekedtetni.

2.2. Pontosnak akkor minősül egy vonat, ha az indulások és az érkezések a menetrendben meghirdetethez képesti késése legfeljebb 5 perc (0-5'59") a mért állomáso(ko)n, továbbá egyik mért állomásról sem indul el a vonat a menetrendben meghirdetettél korábban. Indulásnak a fel- és leszállóhelyről való indulást, míg érkezésnek a fel- és leszállóhelyen történő megállást nevezzük.

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

3. Utastájékoztatásra vonatkozó megrendelői elvárások

3.1. A közszolgáltatást végző járműveken és a közszolgáltatásban érintett állomásokon a Szolgáltató érthetően és olvashatóan biztosítja az utasok számára az utazáshoz szükséges információkat, beleértve a csatlakozó vonatokra való átszállás lehetőségeit is.

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

3.2.1. Feláras országos szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás és kocsiszám-megjelölés (táblán és/vagy kijelzőn , 2-4 db/kocsi a kialakítástól függően), hangosbemondó.

3.2.2. Elővárosi szegmens esetén: viszonylatra vonatkozó külső feliratozás oldalanként és szerelvényenként legalább 2 db (iránytáblán vagy kijelzőn - kivéve, ha a jármű konstrukciósan kevesebb iránytábla-tartóval vagy kijelzővel felszerelt), hangos utastájékoztatás, fedélzeti kijelző.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Járművekre vonatkozó megrendelői elvárások

- 1.1. Szolgáltató a Megrendelő által megrendelt típusú, életkorú és felszereltségű járműveket közlekedtet.
- 1.2. Szolgáltató az aktuális menetrendi évben a Személyszállító Vonatok Összeállítási Rendjének (a továbbiakban: SZVÖR) megfelelő járműveket közlekedtet és – amikor a külső hőmérséklet indokolttá teszi – minden olyan járműben kellemes hőmérsékletet teremt a fűtés és a légkondicionáló használatával, amely rendelkezik ezekkel.
- 1.3. A Szolgáltató járműveit olyan felszereltséggel és műszaki állapotban (WC műszaki állapota, ajtók működése, berendezési tárgyak megléte/állapota, világítás megléte/működése) közlekedtet, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.
- 1.4. A megrendelő a járműkövetelményeknek való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés évét követő menetrendi évre vonatkozóan a szerződés évében történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

III. Mérés rendszer

1. A szolgáltatói mérés mérési terve

- 1.1. A mérési terv az a dokumentum, ami egy adott időszakra vonatkozóan napokra lebontva tartalmazza, hogy Szolgáltatónak mely objektumokra mikor, milyen méréseket és hogyan kell elvégeznie.
- 1.2. Mérés – a közlekedés rendjéhez igazodva – bármely napon történhet.
- 1.3. A mérési terv a vonatok tekintetében vonatszámmal azonosítva tartalmazza, hogy egy adott napon melyik vonatok tisztaságát, menetrendszerűségét, utastájékoztatóját és járműkövetelményeknek való megfelelését, melyik állomásokon, vagy állomások között kell mérni.
- 1.4. A mérési terv az állomások tekintetében tartalmazza, hogy egy adott napon, mely állomások tisztaságát és utastájékoztatóját, mikor kell mérni.
- 1.5. Az internetes utastájékoztató mérése a szolgáltatói honlap megtekintését jelenti, melyre a menetrend meghirdetési határidejének napján, vagy az azt követő munkanapon kerül sor.
- 1.6. A telefonos utastájékoztató mérésére az utaspanaszok alapján, ad-hoc jelleggel kerül sor. Az igény esetén készülő mérési terv tartalmazza, hogy mely időpontokban, milyen jellegű kérdéssel kell tesztelni a telefonos utastájékoztatót.
- 1.7. A mérési terv összeállításáról a Szolgáltató gondoskodik.
- 1.8. Az indokolt mintanagyságot az MSZ EN 13549:2001 C1 és C5 táblázatai tartalmazzák. A mintavétel alapjául veendő sokaságnak a megrendelt szolgáltatási teljesítmény tekintendő. A mintaösszetétel megállapítása a rétegzett, véletlenszerű mintavételi eljárásoknak megfelelően történik, ahol a vasút esetében a feláras országos szegmens a szabványnak megfelelő 3. fokozat (szigorított), az országos és az elővárosi szegmens az 2. fokozat (normál), a regionális szegmens az 1. fokozat (enyhe) alapján kell az egyes rétegek arányát megállapítani.
- 1.9. A mérési terv összeállítása a szegmenseken belül rétegzett mintavétellel történik. A rétegzés területenként a vonatok, illetve állomások és megállóhelyek sokaságon belüli arányait leképezve történik, ahol a területek a MÁV-START Debrecenhez, Szegedhez, Miskolchoz, Celldömölkhez, Pécshez, illetve Budapesthez tartozó területi egységeit jelentik. A sokaság tényleges arányainak leképezése azt jelenti, hogy ha például a Debrecenhez tartozó feláras országos vonatok aránya a menetrendi időszakban az összes feláras országos vonathoz képest 20%, akkor a Debrecenhez tartozó feláras országos vonatok szegmensbeli aránya is – az egészre kerekítések pontatlanságait figyelembe véve megközelítően - 20%.
- 1.10. A mérési terv havi ütemezése során figyelembe kell venni a mérések hatékony elvégzését, vagyis a méréseket lehetőleg úgy kell ütemezni, hogy egy adott napon a mintába kerültek közül az egymáshoz földrajzilag közel eső vonatok, állomások, illetve megállóhelyek kerüljenek mérésre.
- 1.11. A mérési tervnek úgy kell elkészülnie, hogy minden olyan állomáson, megállóhelyen és járművön, ahol valamely paraméter mérésre kerül, hogy az összes többi paraméter is mérésre kerüljön.
- 1.12. Az aktuális menetrendi időszakra, az egyes területekre és szegmensekre eső állomások-és megállóhelyek számát, vonatok havi számát, illetve a belőlük vett minta havi nagyságát a 10. számú Függelék tartalmazza.

- 1.13. Az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontott mérési terv készül a fenti – a telefonos és internetes utastájékoztatásra vonatkozó rész nélküli – tartalommal. A lebontott mérési tervben benne található, hogy a méréseket hol és mikor (helyszín, napon belüli várható időpont) kell elvégezni. Az elkészült mérési terveket a Szolgáltató az aktuális hónap előtt legalább három munkanappal megküldi a KTI Személyközlekedési Igazgatóságnak (KTI SZI).

2. A szolgáltatói mérés elvégzésére vonatkozó szabályok

- 1.1. Az e fejezetben leírt mérések elvégzéséért a Szolgáltató felel.
- 1.2. A Szolgáltató belső szabályzataiban gondoskodik a mérési tervek mérések végrehajtását megelőző bizalmas kezeléséről. Az erre vonatkozó szabályozásba, illetve a szabályozás végrehajtását dokumentáló információkba Megrendelő vagy annak felhatalmazott képviselője betekinhet.
- 1.3. Az állomásokon és vonatokon valamennyi paraméter mérésre kerül.
- 1.4. Vonatok tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján a vonat elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.5. Állomások és megállóhelyek tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az állomás vagy a megállóhely elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után az állomások és megállóhelyek tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet ezen melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.
- 1.6. 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 sablon menetrendszerűségre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A menetrendszerűségi mérés alapjául szolgáló órák a magyar idő (GMT +1) szerint kerülnek beállításra, és az egységesség érdekében a pontosságuk minden nap ellenőrzésre kerül. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet ezen melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.7. Állomási utastájékoztatás mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után az állomások és megállóhelyek utastájékoztatási paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablon utastájékoztatásra vonatkozó

részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Hangosbemondóval rendelkező állomásokon a mérést végző személy legalább addig tartózkodik a megjelölt állomáson, amíg legalább egy hangosbemondós utastájékoztató esedékessé nem válik. Az állomások és megállóhelyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 4. számú függeléke tartalmazza.

- 1.8. Járművön történő utastájékoztató mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonat utastájékoztató paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonat minőségi paramétereire vonatkozó sablon utastájékoztatóra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. Járművön történő hangosbemondós utastájékoztató és fedélzeti kijelző működésének mérése csak valós működés közben történhet. A vonat minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.9. Járműkövetelményeknek való megfelelés mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az eredményt a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonat járműkövetelmény paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonat minőségi paramétereire vonatkozó sablon járműkövetelményekre vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonat minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- 1.10. Az állomások tisztaságának, az állomási utastájékoztató eszközök meglétének és megfelelő használatának a mérése minden esetben állomáson történik, de történhet állomáson a vonat tisztaságának – és hangosbemondóval, illetve fedélzeti kijelzővel nem rendelkező vonatok esetén, a járművön történő utastájékoztatósnak – a mérése is.
- 1.11. A mérési terv végrehajtása nem okozhat fennakadást a szolgáltatásban. Amennyiben egy mérés végrehajtása a szolgáltatást akadályozza vagy veszélyezteti, a mérés elvégzésére más módot kell keresni, végső esetben fel kell függeszteni. Ekkor a mérés el nem végzését, és ennek okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.
- 1.12. Amennyiben valamely mérés elvégzésében a mérést végző személy akadályoztatva van, akkor a mérés el nem végzését és az akadályoztatás okát kell megjelölni a mérési terv megfelelő eleménél.
- 1.13. Amennyiben a meghiúsult mérések száma meghaladja az eredetileg tervezett mérések számának 10%-át, a Szolgáltató 5 munkanapon belül új mérési tervet készít a kiesett mérések pótlására és azt megküldi a KTI Személyközlekedési Igazgatóságnak (a továbbiakban KTI SZI).
- 1.14. A mérési eredmények dokumentumait Szolgáltató visszakereshető módon megőrzi legalább a mérést követő 3 évig. Megrendelő, illetve képviselője a megőrzési idő lejártáig betekinthez a mérési eredmények dokumentumaiba, illetve azokra vonatkozóan felvilágosítást kérhet.

3. Az internetes és a telefonos utastájékoztató mérése

- 1.
- 2.

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

4. A mérési eredmények megrendelőnek való eljuttatása

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

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

5. A minőségi paraméterekre vonatkozó szolgáltatói mérések felülmérési rendszere

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

- 5.1. A szolgáltatás Szolgáltató által mért minőségi paramétereit a Szolgáltatón kívül Megrendelő, illetve annak megbízottja is méri a szolgáltatói mérések

megbízhatóságának növelése végett. Megrendelő megbízottja elsősorban a KTI SZI, de más, nem a Szolgáltatóhoz kötődő mérő is lehet. A Szolgáltatói mérések megbízhatóságának növelése miatti megrendelői mérések neve a továbbiakban felülmérés.

- 5.2. Megrendelő, illetve megbízottja egyrészt a Szolgáltató mérési tervében szereplő mérésekre végez felülméréseket a Szolgáltató mérési tervéből 10%-os területi, szegmensbeli mintavétellel, másrészt a mérési terven kívüli szolgáltatás minőségi paraméterekre vonatkozó felülméréseket is végrehajt.
- 5.3. A megrendelői felülmérés során ugyanazok a sablonok és ugyanazon módszertan alapján kerülnek kitöltésre, mint a minőségi paraméterek szolgáltatói mérése esetén.
- 5.4. A felülmérést végző személy a személyszállítási szolgáltatás zavarása nélkül végzi feladatát.
- 5.5. A felülmérést végző személynek rendelkeznie kell a felülmérés végzésére jogosító igazolással.
- 5.6. A felülmérést végző személy mindenkor jogosult a felülméréshez szükséges helyszíneket és a kapcsolódó objektumokat megtekinteni.
- 5.7. Szolgáltató munkavállalója a felülmérést végző személlyel – a felülmérésre való jogosultság igazolását követően – a felülmérés során együttműködik, számára a felülmérés elvégzéséhez szükséges információkat megadja.
- 5.8. A felülmérést végző személy legkésőbb a felülmérés végeztével közli a Szolgáltató ott tartózkodó munkavállalójával ott tartózkodásának célját, aki e melléklet 7. számú függelékében található jelenléti nyilatkozat kitöltésével igazolja a felülmérést végző személy ott jártát. Amennyiben a felülmérést végző személy nem talál, a helyszínen a Szolgáltató alkalmazásában álló személyt vagy az megtagadja a jelenléti nyilatkozat aláírását, a felülmérést végző személy ennek tényét rögzíti a jelenléti nyilatkozaton.
- 5.9. Amennyiben a Szolgáltató munkavállalójának a felülméréssel kapcsolatban kifogása van, azt jelezheti Szolgáltató és Megrendelő részére.
- 5.10. A Szolgáltató mérési tervében is szereplő felülmérések esetén a kapott két (szolgáltatói, megrendelői) eredmény összevetésre kerül. Amennyiben a két mérés eredményében húsz százalékpontonál nagyobb (akár pozitív, akár negatív) eltérés van, az adott szolgáltatói mérés nem számít megbízhatónak. Ettől függetlenül a szolgáltatói mérések összesítése során a nem megbízhatónak számító mérések is figyelembe vételre kerülnek.
- 5.11. A Szolgáltató mérési tervében nem szereplő megrendelői felülmérések eredményei beleszámítanak a szolgáltatói minőség éves mérőszámába.
- 5.12. Megrendelő a felülmérést követő 10 munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltatót felülméréseinek eredményéről.

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

- 1.
- 2.
- 3.

- 4.
- 5.
- 6.

6.1. A mérési eredmények feldolgozása szegmensenként történik.

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

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

2.1.

2.2.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4.8. A szegmensbeli utastájékoztató mérőszámát (SzU) a járműveken (vonatokon) (SzUV), állomásokon (SzUÁ), interneten (SzUI), telefonon

(SzUT) történő utastájékoztató mérőszámainak 45-45-5-5 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:

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

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

- 6.5. A járműkövetelményeknek való megfelelés mért szempontjai egy fontosságukat kifejező súllyal rendelkeznek. A súlyokat e melléklet 8. számú függelék tartalmazza. Egy járműkövetelményeknek való megfelelés mérés eredménye (Szi) az egyes szempontok saját fontosságukkal súlyozott számtani átlagaként áll elő. A járműkövetelményeknek való megfelelést mérő szám (SzJ) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzJi) számtani átlagolásával áll elő.
- 6.6. A szolgáltatási minőség szegmensbeli mérőszámát (SzSZ) a tisztaság (SzT), a menetrendszerűség (SzP), az utastájékoztató (SzU) és a járműkövetelményeknek való megfelelés (SzJ) mérőszámainak 22,5-45-22,5-10 százalékokkal súlyozott átlagolásával számítható:
 $SzSZ=0,225*SzT+0,45*SzP+0,225*SzU+0,1*SzJ.$
- 6.7. A mérési eredményeket a Szolgáltató követhető módon dolgozza fel. A feldolgozás menete során keletkezett rész- és végeredményeket Szolgáltató visszakereshető módon legalább a mérést követő 3 évig megőrzi. Megrendelő, illetve felhatalmazott képviselője a megőrzési idő lejártáig betekinthez a feldolgozás rész- és végeredményeibe, illetve azokról felvilágosítást kérhet.

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

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

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



1. függelék

VONAT ÉS JÁRMŰ MÉRÉSI SABLON

A MÁV-START FEDÉLZETI SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSFELÜGYELTI ELLENŐRZÉSÉRE

Mérés ideje: 20...../...../...... nap : : Induló állomás: Erkező végállomás: Gy...../...../...... /2

Vonatszám: Szegmens: Ellenőrzést végezte: név (aláírás) beosztás

SZVOR szerinti				Vonatösszeállítás, menetrendszerűség			
Alkalmazás:	Elérés a SzVOR-tól:						
Alkalmazás:	Menetrend szerinti indulás:	:	Menetrend szerinti étkérés:	:	Tényleges étkérés:	:	Előírású étkérés:
Alkalmazás:	Menetrend szerinti indulás:	:	Menetrend szerinti étkérés:	:	Tényleges étkérés:	:	Előírású étkérés:
Alkalmazás:	Menetrend szerinti indulás:	:	Menetrend szerinti étkérés:	:	Tényleges étkérés:	:	Előírású étkérés:
Alkalmazás:	Menetrend szerinti indulás:	:	Menetrend szerinti étkérés:	:	Tényleges étkérés:	:	Előírású étkérés:

Szolgáltatás műszaki tartalmának minősítése

Ellenőrzést végezte	Külső		Előter, Utaster																												
	Külső szénia felirat		Előter, Utaster																												
	Kocsiszám- táblázat		Előter, Utaster																												
	Digitális kijelzők		Előter, Utaster																												
	Külső tisztaság		Előter, Utaster																												
	2		Előter, Utaster																												
	3		Előter, Utaster																												
	4		Előter, Utaster																												
	5		Előter, Utaster																												
	6		Előter, Utaster																												
	7		Előter, Utaster																												
	8		Előter, Utaster																												
9		Előter, Utaster																													
10		Előter, Utaster																													
11		Előter, Utaster																													
12		Előter, Utaster																													
13		Előter, Utaster																													
14		Előter, Utaster																													
15		Előter, Utaster																													
16		Előter, Utaster																													
17		Előter, Utaster																													
18		Előter, Utaster																													
19		Előter, Utaster																													
20		Előter, Utaster																													
21		Előter, Utaster																													
22		Előter, Utaster																													
23		Előter, Utaster																													
24		Előter, Utaster																													
25		Előter, Utaster																													
26		Előter, Utaster																													
27		Előter, Utaster																													
28		Előter, Utaster																													
29		Előter, Utaster																													
30		Előter, Utaster																													
31		Előter, Utaster																													
32		Előter, Utaster																													
33		Előter, Utaster																													
34		Előter, Utaster																													
35		Előter, Utaster																													
36		Előter, Utaster																													
37		Előter, Utaster																													
38		Előter, Utaster																													
39		Előter, Utaster																													
40		Előter, Utaster																													
41		Előter, Utaster																													
42		Előter, Utaster																													
43		Előter, Utaster																													
44		Előter, Utaster																													
45		Előter, Utaster																													
46		Előter, Utaster																													
47		Előter, Utaster																													
48		Előter, Utaster																													
49		Előter, Utaster																													
50		Előter, Utaster																													

Operatív intézkedések:

51	52	53	54

2. függelék

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ A VONATMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Vonatszám: vonat száma és neve (IC)

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

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

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

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

Vonatösszeállítás, menetrendszerűség

Negatív eltérés SZVÖR-től: SZVÖR-től való negatív eltérés esetén eltérés leírása: pl. hiányzó kocsik száma, típusa, alacsonyabb minőségű kocsik száma, SZVÖR szerinti és beállított kocsik típusa,...

Negatív eltérés SZVÖR-től (igen/nem): igen vagy nem érték, attól függően, hogy történt-e negatív eltérés a SZVÖR-től.

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

Szolgáltatási szint mérése:

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

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

	<p>szennyeződés vagy a belső felületen ragadó folt, és</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, 	<ul style="list-style-type: none"> - A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének 11-30%-a között van. 	<p>szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének a 30%-át meghaladja vagy - beszűrült felület. 	
Padló	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha ez a szennyezettség utazási kultúrából (morzsa, újság) vagy időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.</p>	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A padlófelület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csíkos felmosás nyomai láthatók, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A padlófelület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
Ülés (Az ülések háttámlája, hátoldala, kartám, fejtám is ide számolandó.) (Nem szennyezettségnek minősül pl. a kopott, varrott huzat, de szennyezettségnek minősül a szennyezettségtől elszíneződött ülés-huzat.)	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Szokásos igénybevétel: az ülések legfeljebb 10%-án utazási kultúrából adódó szennyezettség.</p>	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az ülések felületének 11-30%-a szennyezett, vagy - az üléseken apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az ülések felületének több mint 30%-a szennyezett, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
Csomagtartó és asztalok	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó folt, szemét, nyomot hagyó por, vaspör; figyelembe véve a jármű műszaki állapotát. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az elszíneződés mértéke kicsi (kevésbé látható), a felület legfeljebb 30%-a szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
Szeméttárolók (A szeméttároló körüli falfelület az oldalfalhoz, a szeméttároló alatti terület a padlóhoz számolandó.)	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maximum színültig van tele, külső felületén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok, kivétel az esztétikai folt (amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát). 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szeméttárolók külső felületein legfeljebb 10%-os nem ragadó szennyezettség van, ami nem kopottságból származik; vagy - a hulladékgyűjtők legfeljebb 10%-ából kilóg a szemét. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Külső felületen 10% feletti nem ragadó szennyezettség, ami nem kopottságból származik, vagy - a hulladékgyűjtők több mint 10%-ából kilóg a szemét, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	

<p>Utastér/oldalfalak</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó/elszínező szennyeződés (graffiti, falírka, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspor) – ebből kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát; és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl. kopottság) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha az utazási kultúrából (pl. graffiti), időjárásból (sárnyom, víz) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A falfelületek legfeljebb 11-30%-a szennyezett, de a szennyezettség nem lehet egybefüggő. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
<p>Mennyezet</p>	<p>Kifogástalan tisztaság</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a mennyezet a csomagokat szennyezi. 	
<p>Lámpák</p>	<p>Kifogástalan tisztaság,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – lámpaburán belül vagy kívül – kis mértékben, a felület 11-30%-án csökkenti. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – a lámpaburán belül vagy kívül – nagymértékben, a felület több mint 30%-án csökkenti. 	
<p>Kapaszkodók</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a kapaszkodók felületén nincs ragadó/elszínező szennyeződés, és - az elszennyeződés, figyelembe véve a kocsi műszaki állapotát (rozsdá), nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kapaszkodók összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, de az össz kapaszkodók 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kapaszkodón, ez már „0” értékelésű.) - Külső kapaszkodóknál a por 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <p>A szennyezettség mértéke 11-30% között van.</p>	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy; a felület mértékétől függetlenül. 	

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

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

	tényező okozott. (Az össz kilíncs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilíncsen, ez már „0” értékelésű.)			
Viszonylatra vonatkozó feliratozás	<ul style="list-style-type: none"> - Az iránytábla vagy külső kijelző tartalmazza közlekedési viszonylatot – kiindulási- és célállomást -, és a főbb érintett (szükség esetén az útirányt meghatározó megállási helyek) állomásokat. Motorvonatok külső kijelzőjén elegendő a célállomás feltüntetése. - Külső kijelző esetén: a jármű konstrukciós felszereltségének megfelelő mennyiségű és elhelyezkedésű külső kijelző megléte és helyes működése szükséges. - Iránytábla esetén: feláras országos szegmensben közlekedő vonathoz minden fel-, illetve leszállási térnél a menetirány szerinti mindkét oldalon el kell helyezni az iránytáblát (4db); kivéve, ha a kocsis konstrukciós kialakítása ezt nem teszi lehetővé (két db iránytáblatartóval rendelkezik, ebben az esetben átlósan 2db iránytábla szükséges). Nem feláras országos szegmensbe tartozó vonatknál a vonat első és utolsó kocsijában kell mindkét oldalon az iránytáblát elhelyezni (4db), - szimpla Bz motorvonat (max. 3 kocsiig) esetén a Bz motorvonaton oldalanként 1-1 db iránytábla szükséges, - a 63-41 számú motorvonaton az ajtó üvegén elhelyezett tartóban kell oldalanként 1-1 iránytáblát elhelyezni. - A több vonatrészből álló vonatknál, ahol a vonatrészek határánál is mindkét vonatrészen el kell helyezni az iránytáblákat (kialakítástól függően 2-4db). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény.
Kocsiszám-megjelölés	<ul style="list-style-type: none"> - A kocsiszámra vonatkozó megjelölés jól olvashatóan mutatja a vonathoz megfelelő kocsiszámot. A kocsis kialakításától függően 2-4 db / kocsis. - A kocsis konstrukciós kialakítása akkor engedi meg átlósan a két kocsiszám-megjelölést, ha csak két darab felszerelt iránytáblatartóval vagy külső kijelzővel rendelkezik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény.
Piktogram	<p>Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges és indokolt az alábbiakban felsoroltak közül:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a járműben található szolgáltatások jellegére utaló megjelölés (ülő-, háló-, fekvőhelyes-, étkező-, bisztró kocsis, kerékpárszállítás), 2. a kocsis osztályra utaló jelzés 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljes körű információ.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WIFI jelzésre, - beépített kamerára, - hangos utas- 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén a piktogram hiányzik.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - szolgáltatás jellegére, - kocsiosztályra, - dohányzás tiltására, - ajtó működésére, 	

	<p>csak (1. 2. kocsiosztály, prémium, stb.), 3. nemdohányzó felirat, 4. hangos utastájékoztatóra utaló megjelölés, 5. WIFI jelzése, 6. az ajtók működésére vonatkozó jel (nyit-zár, önműködő, stb.), 7. a tűzoltó készülék elhelyezésére vonatkozó jel, 8. a vészfék jelzése, 9. a WC megjelölése, 10. beépített kamerára utaló jel, 11. menekülési lehetőség jelzése, (törhető ablak, ablaktörő kalapács helye, stb.), 12. ivóvíz/nem ivóvíz jelzését, 13. szakaszonként egy szeméttárolóra utaló jelzés, amennyiben a szeméttároló nem az ülés mellett egyértelműen látható helyen van.</p>	<p>tájékoztatásra, - tűzoltókészülékre, - menekülési lehetőségekre, - szeméttárolóra utaló jelzések</p>	<p>- vészfékre, - WC-re, - az ivóvíz/nem ivóvíz megjelölésére utaló jelzések.</p>	
Hangos utastájékoztató	<ul style="list-style-type: none"> - Tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben. - Az állomásokra való érkezést megelőzően be kell mondani az aktuális állomást. - Zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. (Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztegelés.) 	<p>- Hiányos, nem teljeskörű információ.</p>	<p>- Nem működik, vagy nem előírt időben történik az utastájékoztató, vagy helytelen tájékoztatás történik. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.</p>	<p>- Nincs kiépítve, de nem követelmény, vagy - az adott kocsi nem ellenőrizhető.</p>
Fedélzeti kijelző	<ul style="list-style-type: none"> - Az utastérben mutatnia kell a következő- és a célállomást, és - a pontos időt. 	<p>- Hiányos, nem teljeskörű információ.</p>	<p>- Nem működik, vagy helytelen az utastájékoztató. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény.</p>	<p>- Nincs kiépítve, de nem követelmény.</p>
Feljáró ajtók működése	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtók (olyan mennyiségben és) műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételeből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek. 		<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>- Nem ellenőrizhető.</p>
Átjáró ajtók működése	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételeből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek. 	<p>- Az ajtó nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.</p>	<p>- Az ajtó nem működik. A szerelvény a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható.</p>	<p>- Nem ellenőrizhető.</p>

Utastér/fülkeajtók	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek (az ajtók legfeljebb 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható). 	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtók több mint 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legalább egy ajtó nem működik, vagy - aszerelvény a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
Előtér világítás	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Berendezés hiányos, de a világítási funkcióknak még megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Berendezés funkcionálisan használhatatlan. (Az égők, fénycsövek több mint 30%-a hiányzik.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
Utastér világítás	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezések több mint 10%-a hiányos, de összességében a világítási funkcióknak megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezések több mint 30%-a hiányos, funkcionálisan használhatatlan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
WC világítás	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezés sérült, hiányos, de a világítási funkcióknak megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezés funkcionálisan használhatatlan, vagy - hiányzik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Ülések/üléshuzatok	<ul style="list-style-type: none"> - Az ülések, ülészetek olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-k hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 10%-nál több hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan. 	
Asztalok	<ul style="list-style-type: none"> - Az asztalok olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; valamint - legfeljebb 10%-uk hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 10%-nál több hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan. 	
Szeméttárolók	<ul style="list-style-type: none"> - A szeméttárolók és szeméttároló fedelek olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak, mint ami az arra a 	<ul style="list-style-type: none"> - 10%-nál több hiányzik, sérült. 	<ul style="list-style-type: none"> - 30%-nál több hiányzik, sérült, vagy funkcionálisan használhatatlan. 	

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

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ ÁLLOMÁSMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Állomásnév: az állomás neve, ahol a mérés zajlik

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

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

 Szolgáltatási szint minősítése

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

	<p>megengedett.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nem szennyezettségnek minősül pl. a karcos felület. 			
Mennyezet	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincs mennyezete.
Világítótestek	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést, és - a lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (Az lámpák 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy lámpán, ez már „0” értékelésű.) - A matt felület a bura előregedéséből származik, nem tekintendő szennyezettségnek. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a szennyezettség a fényáteresztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – kis mértékben, a lámpák 11-30%-nak megfelelő felületen csökkenti. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a szennyezettség fényáteresztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – nagy mértékben csökkenti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségben nincsenek világítótestek
Jelek, feliratok, óra	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Részben szennyezett és még olvasható 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezett.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nem olvasható, nem látható 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségben nincsenek jelek, feliratok, órák.
Ajtók, kilincsek	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajtó esetén: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződésfoltok (itt kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket. - Kilincs: nem tartalmaz ragadó/elszínező szennyeződést, figyelembe véve a kilincs műszaki állapotát, és - A kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit időjárási tényező okozott. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.) 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A kilincs, ajtó felülete 11-30% között szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kilincsnél, ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincs ajtaja.

<p>Falak tisztasága kívül</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A falfelületek 11-30%-a szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiség-nek nincsenek falai.
<p>Falak tisztasága belül</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A fal felületek 11-30%-a szennyezett, 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiség-nek nincsenek falai.
<p>WC csésze</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a csésze felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA. Erősen zavaró szaghatás. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomáson nincs WC, vagy - nincs WC-csésze.
<p>WC ülőke</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: az ülőke felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik (ragad, nedves). 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomáson nincs WC, vagy - a WC ülőke hiányzik.
<p>Mosdókagyló</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A kagyló darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az egyéb elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kagyló felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomáson nincs WC, vagy - nincs mosdó-kagyló.

	kultúrából adódik.			
WC Padló	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. <p>Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából (pl. papír), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik.</p>	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A padló felület 21-50%-a szennyezett, vagy - csíkos felmosás nyomai látszanak, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A felület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a szennyezettség mértékétől függetlenül. 	- Az állomáson nincs WC.
WC Falak	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt, és - a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát (pl. kopott) - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. <p>Szokásos igénybevétel: az oldalfal felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha ez a szennyezettség utazási kultúrából (pl. graffiti), vagy időjárásból (sárnyom, víz) adódik.</p>	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A falfelületek 11-30%-a szennyezett, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén. 	- Az állomáson nincs WC.
WC papír	- WC papír van.	-	- WC papír nincs	- Az állomáson nincs WC.
Peron	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A peron felületek utasforgalomra megnyitott területeinek legfeljebb 30%-a szennyezett, vagy - a peronon apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a peronon ragadó foltok vannak, a felület mértékétől függetlenül vagy - a peron hó-, jég- és csúszásveszélyes az utasforgalomra megnyitott területeken, a felület mértékétől függetlenül. 	
Peronnal érintkező vágányzat	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs eldobált szemét, vagy - gyomnövények. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A peronnal érintkező vágányzat területe legfeljebb 30%-ban szennyezett, apró (nem egybefüggő) szemét, kisebb gyomnövény található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén. 	- Hó miatt nem ellenőrizhető.

<p>A Szolgáltató kezelésében lévő utasforgalmi útvonalak (Ide tartoznak a járdák, lépcsők, alul- és felüljárók.)</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, valamint - hó-, jég- és csúszásmentes, figyelembe véve annak műszaki állapotát (pl. repedezett felület, kavicsal felszórt felület). 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A felületek legfeljebb 30%-a szennyezett, apró szemét, kisebb gyomnövény - nem egybe függő - található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén. Ha vannak ragadó foltok, hó-, jég- és csúszásveszély (közlekedési útvonalon), a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nincs ilyen állomás-helyiség
<p>Szeméttárolók (Hulladékgyűjtő körüli fal felület a falakhoz, az alatta lévő terület a padlóhoz számítandó.)</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maximum színültig van tele, és - nincsenek rajta (a külső felületén) ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok, kivétel az esztétikai folt (pl. kopott felület), amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A külső felületen 10%-os szennyezettség (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), valamint - a hulladékgyűjtők legfeljebb 10%-ából lóghat ki szemét. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A külső felület több mint 10%-a szennyezett (de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik), vagy - a hulladékgyűjtők több mint 10%-ából lóg a szemét, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségben nincs szeméttároló.
<p>Utastájékoztató</p>				
<p>Hangos utastájékoztató</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Érthetően, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. - Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, a rendeltetési állomást, a vonatípust és az indulási időt, valamint - legalább 5 perces késés esetén be kell mondani a késés mértékét és okát is. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű információ. 	<p>A hangos utastájékoztató</p> <ul style="list-style-type: none"> - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik, vagy - torz, érthetetlen. - Ha nincs kiépítve ott, ahol elvárás, csak a peronon kell a „0” értékelést adni. - Helytelen tájékoztató esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más állomás-helyiségben került értékelésre, vagy - nem követelmény.
<p>Vizuális utastájékoztató Csak a dinamikus (változtatható jelzőképű) kijelző sorolandó ide.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A kijelzőknek olvashatóan, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közzétennie. - Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, a rendeltetési állomást és az indulási időt. - Legalább 5 perces késés esetén közölni kell a késés mértékét. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljeskörű információ. 	<p>A vizuális utastájékoztató</p> <ul style="list-style-type: none"> - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben (váróterem vagy pénztárcsarnok) értékeljük 0-ra. - Helytelen tájékoztató esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más állomás-helyiségben került értékelésre, vagy - Nem követelmény

<p>Hirdetmények (Menetrend)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legalább egy helyen megtalálható az érkező-induló vonatok jegyzéke és/vagy menetrendi kivonat, valamint - az aktuális menetrendtől eltérő (vágányzári) hirdetmények. 	<p>Hiányos, nem teljeskörű információ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra. 	<p>- Más állomás-helyiségben került értékelésre.</p>
<p>Piktogram</p>	<p>Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges piktogram az alábbiakban felsoroltak közül:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ki- és bejáratok iránya, (vészkijárat), ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt, 2. személypénztár (belföldi, nemzetközi), információ helye, iránya 3. várótermek, váróhelyiségek, 4. utas WC, 5. térfigyelő kamerára utaló jelzés, 6. csomagmegőrző automata, poggyászmegőrző, 7. egyéb helyiségek jelzése (ügyeletes tiszt, rendőrség), 8. járulékos szolgáltatások jelölése (posta, étterem, taxi) 9. Ivóvíz/nem ivóvíz, 10. tilos a dohányzás, 11. utasforgalom elől elzárt terület jelzése (belépni tilos!), 12. jegyautomata, 13. vágány megjelölése. 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljeskörű információ.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Térfigyelő kamera, - jegykiadó automatára, - csomagmegőrzőre, - egyéb helyiségre, - utasforgalom elől elzárt területre, - járulékos szolgáltatásokra utaló jelzések. 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén piktogram hiányzik.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ki- bejárat megjelölése (ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt), - vágány, - pénztár, - váróterem, - WC, - ivóvíz/nem ivóvíz - dohányzás tiltására utaló jelzések. 	

Interneten történő utastájékoztató mérésakor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utastájékoztató		
	2	1	0
Rendelkezésre állás			
Tartalom és megjelenés			

Telefonon történő utastájékoztató mérésakor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utastájékoztató		
	2	1	0
Várakozási idő			
Beszélgetés hangneme			
Információtartalom			

Módszertani segédlet az interneten történő utastájékoztatási felmérőlap kitöltéséhez

Szolgáltatói honlap rendelkezésre állása

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

Információtartalom és megjelenés

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

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

Módszertani segédlet telefonon történő utastájékoztatási felmérőlap kitöltéséhez

Várakozási idő

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

Beszélgetés hangneme

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

Információ használhatósága

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

Tisztasági adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				
	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				
Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Menetrendszerűségi adatszolgáltatás sablonja

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

Utastájékoztató adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

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

Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Járműkövetelményeknek való megfelelés adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

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

7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

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

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

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

7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

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

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

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

8. függelék

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

		Falak 20%	20,00%	
		WC papír 20%	20,00%	
		Peron	7,00%	
		Peronnal érintkező vágányzat	7,00%	
		Jelek, feliratok, óra	9,00%	
		Ajtók, kilincsek	6,00%	
		A Szolgáltató kezelésében levő utasforgalmi útvonalak	6,00%	
Utastájékoztató 22,5%	Jármű (vonat) 45%	Külső feliratozás 40%	Viszonylatra vonatkozó külső feliratozás	66,67%
			Külső kijelző	33,33%
		Hangosbemondó	25%	
		Fedélzeti kijelző	25%	
		Piktogramok megléte	10%	
		Állomás 45%	Hangos bemondó	25%
	Vizuális utastájékoztató		25%	
	Indulási/érkezési jegyzék		40%	
	Piktogramok megléte		10%	
	Internet 5%	Rendelkezésre állás, aktualitás	50%	
		Információtartalom, megjelenés	50%	
	Telefon 5%	Várakozási idő	30%	
		Hangnem, udvariasság	20%	
		Információ tartalom	50%	
	Járműkövetelmény 10%	SZVÖR megfelelésség		30%
Fűtés-Hűtés		30%		
WC műszaki állapota 10%		WC ajtó zárhatósága	20%	
		WC ülőke megléte	20%	
		WC csésze megléte	20%	
		Mosdókagyló megléte	20%	
		Tükör megléte	20%	
Ajtók működése 10%		Feljáró ajtók	33,34%	
		Átjáró ajtók	33,33%	
		Utastér és fülkeajtók	33,33%	
Világítás megléte/működése 10%		Előtér világítás	33,34%	
		Utastér világítás	33,33%	
		WC világítás	33,33%	
Berendezési tárgyak megléte/állapota 10%		Ülések, üléshezátok	40%	
		Asztalok	20%	
	Szeméttartók	40%		
Menetrendszerőség 45%				

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

9/A. függelék

Állomások és megállóhelyek szegmensenkénti besorolása

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

9/B. függelék

Vonatok szegmensenkénti besorolása

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

10. függelék

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

Havi mintanagyság szegmensenként és területenként

Havi mintanagyság szegmensenként				10.sz.függelék
Vonatok havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:				
4 Szegmens esetén (vonat)	Közlekedő	Fokozat	Minta	Minta
	Mennyiség		Nagysága / év	
	2012/2013Menetrend		C1 tábla	Vonatok/hó
	db		Vonatok db	
Feláras Országos	67 499	3	800	67
Országos	132 138	2	500	42
Előváros	254 148	2	800	67
Regionális	514 226	1	500	42
Összesen	968 011		2600	218
Állomás havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:				
4 Szegmens esetén (állomás)	Tényleges	Fokozat	Minta nagysága/hó	
	Mennyiség		C5/C1 tábla	
	Db		Állomás / hó	
Feláras Országos	45	3	12	
Országos	275	2	32	
Előváros	187	2	23	
Regionális	658	1	22	
Összesen	1165		89	

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

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

Preambulum

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

I. Alapelvek

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

- I.4. Szolgáltató a szerződés e mellékletében meghatározott minőségi paraméterek teljesülésére az itt leírtaknak megfelelően szolgáltatói méréseket végez, azok eredményeit dokumentálja és visszakereshető módon 3 évig megőrzi.
- I.5. Az akadálymentesség mérése a vasúti személyszállítást igénybe vevő fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek jogainak biztosításával kapcsolatos ellenőrzés. Kiterjed a mozgássérültek, látássérültek, hallássérültek számára nyújtott és elérhető szolgáltatások ellenőrzésére valamennyi jármű és szolgálati hely esetében.
- I.6. Szolgáltató belső működését, szabályzatait úgy alakítja ki, hogy az egyes minőségi paraméterek tekintetében egyértelműen megállapítható legyen a személyi és/vagy társasági felelősség. A Szolgáltató szerződött partnereivel olyan jogviszonyt alakít ki, amely lehetővé teszi, hogy kérésére segítségére legyenek egy-egy hiányosság kivizsgálásában és a szükséges intézkedések meghozatalában.
- I.7. A minőségcélok elérése nem történhet a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó jogszabályok, ezek közül kiemelten is a munkavégzéssel kapcsolatos és a vasúti közlekedésre vonatkozó szabályok megszegése árán.
- I.8. A mérések során az ellenőrzött paraméterre „0”, „1”, „2” és „X” értékek adhatók. „0” jelenti az előírások nem teljesítését, „1” jelenti a részbeni teljesítést, míg „2” a teljes megfelelést. „X” érték akkor adható, ha valamely mérési paraméter nem mérhető vagy nem követelmény, illetve semmilyen módon nem értelmezhető a mérendő járműre, létesítményre, tárgyra, vagy az ellenőrzés akadályokba ütközik.
- I.9. A mérések eredményeinek minőségi szintértékei az alábbiak szerint alakulnak:

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

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

I.14. Fogalom meghatározások

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

Mérési hely, csatorna: a szolgálati helyek, vonatok, valamint a járművek és információ 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 Közszolgáltatási szerződés elvárásokat határoz meg (pl. padló, ülés, üléshezát, összesítő vizuális utastájékoztató).

II. Megrendelői elvárások

II.1. Tisztaságra és higiéniára 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 kocsiszekrény 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 (kivételek az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), nincsen hátrahagyott szemét. Csomagtartó mentes a csomagok tisztaságát rontó szennyeződéstől.

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

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

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

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

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

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

- II.1.2.10. WC: szappannal, vízzel, WC-papírral, kéztörölővel fel van töltve, vagy kézszáritóval, továbbá ruhaakasztóval fel van szerelve. A WC-kagyló, WC ülőke, tükör, mosdókagyló, padló, falak elszennyeződése nem haladja meg az igénybevételből adódó, és padló esetén az időjárás okozta szokásos mértéket, figyelembe véve a kocsi konstrukcióját és műszaki állapotát, valamint az állomás infrastrukturális adottságait. (Amennyiben fagypont alatti hőmérséklet miatt Szolgáltató a kocsik műszaki kiépítettsége, továbbá az állomási tárolási technológia figyelembe vételével a vízfeltöltés és a szappanfelöltés korlátozásáról Megrendelőnek bejelentést tesz, az erre vonatkozó kötelezettség alól mentesül. A mentesség a korlátozás feloldásának bejelentéséig érvényes.) A WC csésze, ülőke nem szennyezett, ragadó foltoktól, hulladékoktól mentes. A WC világítás hiánya esetén (ablaktalan WC, illetve sötétben történő mérés) a WC nem rendelkezésre állónak minősül, a további utaskiszolgálási és tisztasági paraméterek ellenőrzése nem kivitelezhető, a Szolgáltató az erre vonatkozó kötelezettség alól mentesül.
- II.1.2.11. Jelek, feliratok, órák: nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.
- II.1.2.12. Ajtók és kilincsek: ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok (kivétel csak az esztétikai folt (kopás), amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, a kilincs nem tartalmaz látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést, figyelembe véve a kocsi konstrukcióját és műszaki állapotát.
- II.1.2.13. Előterek, oldalfalak: a padlón nincs darabos szemét, hozzáragadt szennyeződés, az oldalfalak szennyeződéstől mentesek, kivétel az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem szennyezi az utas ruházatát.
- II.1.3. **Szolgálati helyek esetén** a megkívánt tisztaság általános jellemzője az, hogy a vizsgált elem mentes legyen zavaró szennyeződéstől, valamint az érintkezési felület ne tartalmazzon rászáradt foltokat, szemetet. Az egyes szolgálati helyeken található elemeket a következő esetekben nevezzük tisztának.
- II.1.3.1. Ablakok kívülről-belül: nincs kilátást zavaró szennyeződés.
- II.1.3.2. Padló: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, a padló elszennyeződése - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.
- II.1.3.3. Ülések és padok: nincsenek ragadó/elszínező foltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), nincs egyéb hátrahagyott szemét; a pad, ülés elszennyeződése – figyelembe véve a pad, ülés műszaki állapotát – nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket.
- II.1.3.4. Szeméttárolók: maximum színültig van tele, nincsenek rajta ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát).
- II.1.3.5. Falak, oszlopok: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok (kivétel, csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételnek és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket.

- II.1.3.6. Mennyezet: a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevételnek megfelelő szokásos mértéket figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát.
- II.1.3.7. Lámpák: a lámpabura nem tartalmaz a fényátersztő képességet jelentősen (megvilágítási határértékhez mérten) befolyásoló szennyeződést.
- II.1.3.8. WC: a WC-kagyló, ülőke, tükör, mosdókagyló, padló, falak elszennyeződése - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát – nem haladja meg az igénybevételből adódó és az időjárás okozta szokásos mértéket. A mellékhelyiség WC papírral, szappannal, kéztörölővel fel van töltve, vagy kézszáritóval fel van szerelve, WC-nek csak a vízöblítéssel angol WC tekintendő.
- II.1.3.9. Peron: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, hó-, jég- és csúszásmentes, síkosságmentesítő anyagoktól mentes a jeges időszak után.
- II.1.3.10. Peronnal érintkező vágányzat: nincs eldobált szemét, gyomnövények.
- II.1.3.11. Jelek, feliratok, óra: nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.
- II.1.3.12. Ajtók és kilincsek: ajtó esetén nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsoportok (kivéve 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 állapotát.
- II.1.3.13. A Szolgáltató kezelésében lévő utasforgalmi útvonalak: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, hó-, jég- és csúszásmentes.
- II.1.3.14. Kerékpártároló: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, esztétikailag zavaró, egybefüggő gyomnövényes terület, hó-, jég- és csúszásmentes.
- II.1.4. A Megrendelő a tisztaságra és higiénia 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 vonatait a menetrendnek megfelelően, pontosan közlekedtetni.
- 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.2.4. Azon vonatok esetében, melyek a közforgalmú menetrendben felszállás céljából nem kerülnek meghirdetésre és csak leszállás céljából állnak meg, szolgáltatás

minőségének ellenőrzése alkalmával korábbi indítás során a menetrendszerűség nem minősül negatívan. A Szolgáltatónak tájékoztatási kötelezettsége van az érintett vonatokról a Megrendelő és annak megbízottja részére, amennyiben ilyen belső rendelkezés kiadására kerül sor.

II.3. Utastájékoztatásra vonatkozó Megrendelői elvárások

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

II.3.3.4. A közforgalmú menetrendben meghirdetett helyeken kívüli megállás és zavar esetén tájékoztatást kell adni hangos utastájékoztató által vagy vizuális kijelzőn keresztül, vagy ennek hiányában élőszóval a zavar okairól, várható időtartamáról. Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces veszteglés.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II.3.5.2. A kijelzőknek olvashatóan a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat időrendben közzétennie. Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, szükség esetén az útirányt a

rendeltetési állomást és az indulási időt. Legalább 5 perces késés esetén az előzőeken felül mutatnia kell a várható késés mértékét, vagy a várható érkezési, illetve indulási időt és a megadotthoz képest esetlegesen eltérő vágány számát.

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

II.3.6. A közszolgáltatásban érintett szolgálati helyeken a Szolgáltató az utasok számára biztosítja az utazáshoz szükséges információkat, melyek a személyszállítási üzletszabályzat kivonat, díjszabás, érkező/induló vonatok jegyzéke, vágányzári hirdetmény vagy menetrendi változásra vonatkozó felhívás. Szolgálati helyen a Szolgáltató a váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen biztosítja az utazáshoz szükséges információkat.

II.3.7. A közszolgáltatásban érintett szolgálati helyeken a Szolgáltatónak törekednie kell a szolgálati hely méretéből és felépítéséből adódóan, valamint a jellemző utasáramlatok útvonalából következő piktogramozásra. Kerülni kell a túlzott mértékű vagy felesleges informálást.

II.3.8. Szolgáltató honlapot működtet, és közzéteszi legalább az általa végzett személyszállítás menetrendjét, a használt vonalairól készült térképhálózatot, valamint a szolgálati helyeken nyújtott szolgáltatásokat. Részletes leírás a III.3.2. fejezetben.

II.3.9. Szolgáltató menetrendjét az interneten, utazás tervezőben közzétett menetrendi adatbázisban rendelkezésre bocsátja.

II.3.10. Szolgáltató telefonos utastájékoztatót tart fenn munkanapokon legalább 6.00-20.00-ig, szabad- munkaszüneti- és ünnepnapokon legalább 8.00-18.00-ig. A telefonos utastájékoztató kiterjed a Szolgáltató által végzett személyszállítás menetrendjére, valamint az ahhoz kapcsolódva nyújtott szolgáltatásokra. A telefonos utastájékoztatónál a telefonos munkatárs türelmesen, udvariasan, segítőkészen nyújt teljes körű és pontos információt az érdeklődőknek. Az ügyfélszolgálat telefonszámát Szolgáltató a honlapján és a menetrendben jól látható helyen szerepelteti.

II.3.11. A Szolgáltató köteles gondoskodni a megfelelő utastájékoztatásról, közzétételről éves menetrend váltás esetén a változást megelőzően legalább 30 nappal.

A szolgáltatás szüneteltetése, megszűnése vagy korábbi időpontban történő közlekedtetése esetén legalább 14 nappal; új vonat beállítását vagy a meghirdetettnél későbbi időpontban történő közlekedését legalább 7 nappal a változást megelőzően gondoskodni köteles a megfelelő utastájékoztatásról, közzétételről.

II.3.12. A Megrendelő az utastájékoztatásra vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan az adott menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.

II.4. Utaskiszolgálásra vonatkozó Megrendelői elvárások

Az aktuális menetrendi évben a közszolgáltatást végző **járműveken** és a közszolgáltatásban érintett **szolgálati helyeken** a Szolgáltató biztosítja a

személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.

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

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

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

II.4.1.2.1. a kocsiosztályt,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- II.4.1.9. Feláras országos és elővárosi szegmensbe közlekedő járműveknek 230 voltos hálózati csatlakozóval szabványos, „F” típusú kell, hogy felszereltek legyenek. E mellett „A” típusú, 5 V feszültségű USB aljzat telepítése is támogatott. Fülkés kocsiban fülkénként 2 db, Termes kocsiban páholyonként 2 db, illetve soros elrendezés esetén ülés páronként 1 db csatlakozó biztosítása. WIFI kapcsolat kiépítettséggel kell rendelkezniük. Feláras országos szegmensbe közlekedő járműveknek a jármű utasterében árnyékolással kell, hogy felszereltek legyenek.
- II.4.1.10. Feláras országos szegmensbe tartozó vonatok esetében a SZVÖR-megfelelőségen felül, amennyiben terv szerint az IC kocsik mellé – helyjegy nélkül igénybe vehető – gyorsvonati kocsik is besorozásra kerülnek (hibrid-IC), akkor a gyorsvonati kocsikra vonatkozó elvárások országos szegmensnek minősülnek.
- II.4.1.11. A Megrendelő a járműkövetelményeknek való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása a szerződés megkötését követő menetrendi évekre vonatkozóan az adott menetrendi évben történő mérések eredményei, továbbá a szerződésben vagy záradékában rögzített értékek alapján történik.
- II.4.2. A Szolgáltató a **szolgálati helyeken** biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.
- II.4.2.1. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző szolgálati helyeken a következő utaskiszolgálási igényeknek felel meg.
- II.4.2.1.1. Szolgálati hely esetén: állomásépület; mellékhelyiség; peron, perontető; közlekedési utak, járda; alul,- felüljáró, lépcsők, mozgólépcsők; lift; peronnal érintkező vágányzat; esőbeálló; előtető; jegyautomata; kerékpártároló.
- II.4.2.1.2. Az ellenőrzés során értékelhető helyiségek és a hozzájuk tartozó mérési elemek szempontjait a szolgálati hely mérési adatlap tartalmazza.
- II.4.2.2. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző feláras országos szegmensbe tartozó szolgálati helyeken gondoskodik váróteremről, váróhelyiségről (váróterem, utascarnok, pénztárcsarnok) és WC használat biztosításáról.
- II.4.2.3. A Szolgáltató a közszolgáltatást végző valamennyi szolgálati helyen gondoskodik a fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek szolgáltatáshoz való hozzáféréséről.
- II.4.2.4. A Szolgáltató szolgálati helyeit olyan felszereltséggel és műszaki állapotban (WC műszaki állapota, ajtók működése, berendezési tárgyak megléte/állapota, világítás megléte/működése) üzemelteti, mint ami az arra a szolgálati helyre jellemző újszerű vagy felújításkori állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét.
- II.4.2.5. A Megrendelő a szolgálati helyeknek való megfelelésre vonatkozóan százalékos értékben mért elvárásokat fogalmaz meg szegmensenként a Szolgáltató felé. Az elvárások meghatározása az aktuális menetrendi évre vonatkozóan a megelőző évben történő mérések eredményei alapján történik, melyet záradékban rögzít.
- II.4.2.6. Fogalom meghatározások
- Peronok, perontető: szolgálati helyeken az utasok ki és beszállását megkönnyítő vágány melletti építmény, illetve az időjárási események ellen védelmet nyújtó tető.
- Közlekedési utak, járda: szolgálati hely épületének elérhetőségét és az épület és a peron közötti eljutást biztosító, a szolgáltató kezelésében lévő műtárgy.

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

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

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

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

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

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

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

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

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, kocsiszám megjelölés, 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 vakvezető 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.5. Személyzetre vonatkozó Megrendelői elvárások

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

II.5.2. A vonat, illetve a szolgálati hely személyzete köteles az adott helyzetben tőle elvárható pontossággal és részletességgel tájékoztatni az utasait arról, ha a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben valamilyen, az utazást befolyásoló tényező merült fel (pl.: a járat útvonalába eső, jelentős forgalmi akadály, a járat eredetileg tervezett útvonalának megváltozása, menetrendben nem tervezett várakozás, a jármű műszaki meghibásodása, másik járműre történő átszállítás). A közforgalmú menetrendben meghirdetett helyeken kívüli megállás és zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. Zavarnak tekintendő a legalább 10

perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztegelés. A tájékoztatás történhet hangosító berendezésen vagy fedélzeti kijelzőn keresztül, vagy ennek hiányában élőszóval.

III. Mérési rendszer

III.1. A Szolgáltatói mérés mérési terve

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

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

III.2. A Szolgáltatói mérés elvégzésére vonatkozó szabályok

- III.2.1. Az e fejezetben leírt mérések elvégzéséért a Szolgáltató felel.
- III.2.2. A Szolgáltató belső szabályzataiban gondoskodik a mérési terveknek a mérések végrehajtását megelőző bizalmas kezeléséről. Ennek során biztosítja, hogy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül részt vevők ne ismerhessék meg a tervezett mérések idejét, helyét és tárgyát a mérések megkezdését megelőzően. Az erre vonatkozó szabályozásba, illetve a szabályozás végrehajtását dokumentáló információkba Megrendelő vagy annak felhatalmazott képviselője betekinhet.
- III.2.3. A szolgálati helyeken és vonatokon valamennyi paraméter mérésre kerül. A Szolgáltató a Megrendelő megbízottjának eljuttatja a mérési tervet, melyet az adott hónap során végrehajt. A Szolgáltató képviselője a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes szegmensekhez és mérési módokhoz a paraméterek meghatározott köre tartozik, ezért a mérés végrehajtásakor valamennyi, a méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.
- III.2.4. Vonatok tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján a vonat elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a vonatok tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a vonatok minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A vonatok minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 1. számú függeléke, a kitöltéséhez szükséges módszertani segédletet e melléklet 2. számú függeléke tartalmazza.
- III.2.5. Szolgálati helyek tisztaságának mérésekor a mérést végző személy a módszertani útmutatások alapján az állomás vagy a megállóhely elemeinek szemrevételezését követően, annak eredményét a belépési azonosító és jelszó megadása után a szolgálati helyek tisztasági paramétereinek értékelésével elektronikus úton rögzíti, vagy a szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó papír alapú sablon tisztaságra vonatkozó részét tölti ki, melyet aláírásával hitelesít. A szolgálati helyek minőségi paramétereire vonatkozó sablont e melléklet 3. számú

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

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

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

III.3. Az internetes és a telefonos utastájékoztató mérés

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

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

III.4. A mérési eredmények Megrendelőnek való eljuttatása

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

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

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

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

III.5.2. A Szolgáltató által megküldött mérési tervből a Megrendelő vagy megbízottja az általa megtervezett mérési tervet az adott hónap során végrehajtja, képviselőjük a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes szegmensekhez és mérési módokhoz a paraméterek meghatározott köre tartozik, ezért a mérés végrehajtásakor valamennyi, a méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III.6.3. A **menetrendszerűség** szegmensenkénti értékét (százalékban kifejezett arány) egy pontossági arány (SzP) adja meg, mely a pontosnak tekintett szegmensbeli mérések (pontos közlekedések) számát arányosítja a szegmensbeli mérések darabszámával. Pontosnak a legfeljebb 5 percet késő és a menetrendben jelzettnél korábban el nem induló vonatok számítanak. A menetrendszerűség (SzP) értékének kiszámításakor egy mérést két mérésnek 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.6.4. Az **utastájékoztató** szegmensbeli mutatószáma (SzU) a következőképpen áll elő.

III.6.4.1. Adott szolgálati hely, illetve vonat minden vizsgálandó eleme rendelkezik egy utastájékoztató kritikussága szempontjából való fontosságot kifejező súllyal. A súlyokat e melléklet 8. számú függeléke tartalmazza. A megadott súlyokkal kell képezni az egyes elemekre adott értékelések súlyozott számtani átlagát, ami megadja az adott utastájékoztató mérés egy számmal kifejezett eredményét (állomás esetén SzUÁi, jármű esetén SzUVi). Amennyiben valamely mérendő elem hiányzik és megléte az adott szegmensben nem elvárás, a hiányzó elem 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.6.4.2. A vonatokon történő szegmensenkénti utastájékoztatót mérő szám (SzUV) az egyes szegmensbeli mérések során kapott értékek (SzUVi) számtani átlagolásával áll elő.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

$$SzK=0,65*SzKV+0,35*SzKÁ.$$

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V. Vonatpótló autóbuszok mérésére vonatkozó szabályok

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Ha az adott szegmensnél és követelménynél értelmezett tárgyévi teljesítés alacsonyabb, mint 99 százalék, a tárgyévi szintelőírás 0,5 százalékpontos mértéket meghaladó teljesítése szegmensenként és követelményként a nyereség összegét 1 százalékkal növeli, nem teljesítése szegmensenként és követelményként 1 százalékkal csökkenti.
- b) Ha az adott szegmensnél és követelménynél értelmezett tárgyévi teljesítés legalább 99 százalék, tárgyévi szolgáltatási előírás teljesítése a nyereség összegét 1 százalékkal növeli.
- c) A szolgáltatási szintekből származó nyereség és visszatartás korrekció legalacsonyabb értéke -10 százalék, legmagasabb értéke +10 százalék lehet. Ha az a)-b) pontok alapján számított korrekció ezen intervallumnál alacsonyabb, -10 százalékot kell figyelembe venni; ha magasabb, +10 százalékot.

1. függelék vonat minősítő lap

VONAT MÉRÉSI SABLON		Gy...../2.....	
A MÁV-START/GYSEV FEDÉLZETI SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSFELÜGYELETI ELLENŐRZÉSÉRE			
Mérés ideje: 20..... hó..... nap.....	Induló állomás:	Érkező/végállomás:	
Vonatszám:	Ellenőrzést végezte:		Beosztás:
SZVÖR szerinti Alkalmazás:	Vonatszeállítás, menetrendszerűség		
Elérés a SZVÖR-től:	Előfűtés/hűtés:	Igen / Nem	/ / Nem
Menetrend szerinti indulás:	Tényleges indulás:	Menetrend szerinti érkezés:	Tényleges érkezés:
A szolgáltatás műszaki tartalmának minősítése			
Külső	Előter, Utastér		WC
	Kocsiszekrény, féjő ajtó külső felülete Viszonylára vonatkozó külső felirat Kocsiszám-megjelölés Féjő ajtó működése Ajtó ajtó működése Féjő ajtó működése Előter oldal fal tisztasága Előter világítás működése Ajtó, kilincsek tisztasága Utastér, tulke ajtó működése Ablakok tiszt. kívüli-belső Anyékolás megléte Anyékolás tisztasága Utastér oldal falak tisztasága Menyezeti tisztasága Utastér világítás működése Lampák tisztasága Csomagtartó tisztasága Asztal tisztasága Kapaszokó tisztasága Ülések, üléshez tartozó megléte Ülés, üléshez tartozó tisztasága Csomagtartó megléte Asztalok megléte Szemét tartók megléte Szemét tartók tisztasága, telítettségi állapot Személtartók tisztasága, telítettségi állapot Jelek, táblák, órák tiszt.		
Operatív intézkedések:			

2. függelék

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ A VONATMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Vonatszám: vonat száma és neve (IC)

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

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

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

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

Vonatösszeállítás, menetrendszerűség

Negatív eltérés SZVÖR-től: SZVÖR-től való negatív eltérés esetén okának leírása: pl. hiányzó kocsik száma, típusa, alacsonyabb minőségű kocsik száma, SZVÖR szerinti és beállított kocsik típusa,...

Negatív eltérés SZVÖR-től (igen/nem): igen vagy nem érték, attól függően, hogy történt-e negatív eltérés a SZVÖR-től.

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

Szolgáltatási szint mérése:

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

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

			- a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Előtér oldalfal	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyeződés (graffiti, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspor) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel, időjárás okozta szokásos mértéket. Tiszta összfelület legfeljebb 20%-a lehet szennyezett, amit időjárási tényező okozott. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az összfelület 21-50%-a enyhén szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke az 50%-ot meghaladja, vagy - a szennyezettség nem időjárási tényezőre vezethető vissza (pl. beszűrűkült felületek), vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	- Nem ellenőrizhető Vasút-villamos esetében.
Ablak kívül-belül	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének 11-30%-a között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke az ablakok összfelületének a 30%-át meghaladja vagy - beszűrűkült felület. 	- Nem ellenőrizhető (pl. sötétedést követően).
Padló	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs ragadó folt, eldobált szemét, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a padló felületének legfeljebb 20%-a szennyezett, ha ez a szennyezettség utazási kultúrából (morzsa, újság) vagy időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz) adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A padlófelület 21-50%-a szennyezett, vagy - a padlón csíkos felmosás nyomai láthatók, vagy - a padlón apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A padlófelület 50% feletti szennyezettsége esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	
<p>Ülés, üléshez</p> <p>(Az ülések háttámlája, hátoldala, kartám, fejtám is ide számolandó.)</p> <p>(Nem szennyezettségnek minősül pl. a kopott, varrott huzat, de szennyezettségnek minősül a szennyezettségtől elszíneződött üléshez.)</p>	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az ülések felületének 11-30%-a szennyezett, vagy - az üléseken apró (nem egybefüggő) szemét található. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az ülések felületének több mint 30%-a szennyezett, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	

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

	<p>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.</p>			
Lámpák	<p>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.</p>	<p>Elfogadható tisztaság - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – lámpaburán belül vagy kívül – kis mértékben, a felület 11-30%-án csökkenti.</p>	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség a fényáteresztő képességet – a lámpaburán belül vagy kívül – nagymértékben, a felület több mint 30%-án csökkenti.</p>	
Kapaszkodók	<p>Kifogástalan tisztaság, - a kapaszkodók felületén nincs ragadó/elszínező szennyeződés, és - az elszennyeződés, figyelembe véve a kocsi műszaki állapotát (rozsdá), nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a kapaszkodók összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, de az össz kapaszkodók 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kapaszkodón, ez már „0” értékelésű.) - Külső kapaszkodóknál a por időjárás okozta szennyezettségnek minősül; míg a belső kapaszkodóknál ez nem megengedett.</p>	<p>Elfogadható tisztaság. - A szennyezettség mértéke 11-30% között van.</p>	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség. - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy; a felület mértékétől függetlenül.</p>	
Szappan feltöltés	<p>- Szappan van, és - használata lehetséges.</p>		<p>- Nincs szappan, vagy - használata nem lehetséges.</p>	<p>- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, vagy - fagypont alatti külső hőmérséklet miatt nincs szappan-feltöltés.</p>
WC papír	<p>- WC papír van.</p>		<p>- Nincs WC papír, vagy - használata nem lehetséges.</p>	<p>- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.</p>
Kéztörölő papír	<p>Kéztörölő papír van.</p>		<p>- Nincs kéztörölő papír, vagy - használata nem lehetséges.</p>	<p>- Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető, - működő kézszerítővel felszerelt.</p>

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

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

Utastájékoztató				
Viszonylatra vonatkozó feliratozás	<ul style="list-style-type: none"> - Az iránytábla vagy külső kijelző tartalmazza közlekedési viszonylatot – kiindulási- és célállomást -, és a főbb érintett (szükség esetén az útirányt meghatározó megállási helyek) állomásokat. Motorvonatok külső kijelzőjén elegendő a célállomás feltüntetése. - Iránytábla esetén egy oldalon egy viszonylat és egy irány kerül feltüntetésre, mely az utastér felé is azonos tartalommal ad tájékoztatást. - Amennyiben a vonatnak viszonylatszámozási rendszerben meghirdetett viszonylatszáma van, a viszonylatszám az iránytáblán szerepelnie kell. - Külső kijelző esetén: a jármű konstrukciós felszereltségének megfelelő mennyiségű és elhelyezkedésű külső kijelző megléte és helyes működése szükséges. - Iránytábla esetén: feláras országos szegmensben közlekedő vonatoknál minden fel-, illetve leszállási térnél a menetirány szerinti mindkét oldalon el kell helyezni az iránytáblát (4db); kivéve, ha a kocsi konstrukciós kialakítása ezt nem teszi lehetővé (két db iránytáblatartóval rendelkezik, ebben az esetben átlósan 2db iránytábla szükséges). Nem feláras országos szegmensbe tartozó vonatoknál a vonat első és utolsó kocsiában kell mindkét oldalon az iránytáblát elhelyezni (4db), - szimpla Bz motorvonat (max. 3 kocsiig) esetén a Bz motorvonaton oldalanként 1-1 db iránytábla szükséges, - a 14-16 számú motorvonaton az ajtó üvegén elhelyezett tartóban kell oldalanként 1-1 iránytáblát elhelyezni. - A több vonatrészből álló vonatoknál a vonatrészek határánál is mindkét vonatrészen el kell helyezni az iránytáblákat (kialakítástól függően 2-4db). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény.

<p>Kocsiszám-megjelölés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A kocsiszámra vonatkozó megjelölés jól olvashatóan mutatja a vonatnak megfelelő kocsiszámot. A kocsi kialakításától függően 2-4 db / kocsi. - A kocsi konstrukciós kialakítása akkor engedi meg átlósan a két kocsiszám-megjelölést, ha csak két darab felszerelt iránytáblatartóval vagy külső kijelzővel rendelkezik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás, vagy - nincs minden kijelölt helyen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény.
<p>Piktogram</p>	<p>Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges és indokolt az alábbiakban felsoroltak közül:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a járműben található szolgáltatások jellegére utaló megjelölés (ülő-, háló-, fekvőhelyes-, étkező-, bisztró kocsi, kerékpárszállítás), 2. a kocsi osztályra utaló jelzés csak (1. 2. kocsiosztály, prémium, stb.), 3. nemdohányzó felirat, 4. hangos utastájékoztatóra utaló megjelölés, 5. WIFI jelzése, 6. az ajtók működésére vonatkozó jel (nyit-zár, önműködő, stb.), 7. a tűzoltó készülék elhelyezésére vonatkozó jel, 8. a vészfék jelzése, 9. a WC megjelölése, 10. beépített kamerára utaló jel, 11. menekülési lehetőség jelzése, (törhető ablak, ablaktörő kalapács helye, stb.), 12. ivóvíz/nem ivóvíz jelzését, 13. szakaszonként egy szeméttárolóra utaló jelzés, amennyiben a szeméttároló nem az ülés mellett egyértelműen látható helyen van. 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljes körű információ.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WIFI jelzésre, - beépített kamerára, - hangos utastájékoztatóra, - tűzoltókészülékre, - menekülési lehetőségre, - szeméttárolóra utaló jelzések, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható. 	<p>A fizikai feltételek megléte esetén a piktogram hiányzik.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - szolgáltatás jellegére, - kocsiosztályra, - dohányzás tiltására, - ajtó működésére, - vészfékre, - WC-re, - az ivóvíz/nem ivóvíz megjelölésére utaló jelzések. 	
<p>Hangos utastájékoztató</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben. - Az állomásokra való érkezést megelőzően be kell mondani az aktuális állomást. - Zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. (Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztegelés.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljeskörű információ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem működik, vagy - nem előírt időben történik az utastájékoztató, vagy - helytelen tájékoztatás történik. Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény, vagy - az adott kocsi nem ellenőrizhető.
<p>Fedélzeti kijelző/monitor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Az utastérben mutatnia kell a következő- és a célállomást, és - a pontos időt, - az utastájékoztatói tartalomnak legalább a menetidő felében láthatónak kell lennie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljeskörű információ, - 1-2 db fedélzeti kijelző/monitor nem működik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem működik, vagy - helytelen az utastájékoztató. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény - próbaüzem megjelenítés 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény, - próbaüzem megjelenítés.

			helytelen információval - 3 vagy több db fedélzeti kijelző/monitor nem működik.	
Utaskiszolgálás (Járműkövetelmény)				
Feljáró ajtók működése	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Működést nem befolyásoló műszaki hiányosság, - az ajtó nem megfelelően működik. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
Átjáró ajtók működése	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtó nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtó nem működik. - A vonat a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
Utastér/fülkeajtók	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak, mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét; és - az ajtók rendben működnek (az ajtók legfeljebb 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható). 	<ul style="list-style-type: none"> - Az ajtók több mint 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legalább egy ajtó nem működik, vagy - a vonat a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
Előtér világítás	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Berendezés hiányos, de a világítási funkciónak még megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Berendezés funkcionálisan használhatatlan. (Az égők, fénycsövek több mint 30%-a hiányzik.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
Utastér világítás	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezések több mint 10%-a hiányos, de összességében a világítási funkciónak megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezések több mint 30%-a hiányos, funkcionálisan használhatatlan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem ellenőrizhető.
WC világítás	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezés sérült, hiányos, de a világítási funkciónak megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - A berendezés funkcionálisan használhatatlan, vagy - hiányzik. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.

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

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

Akadálymentesség mozgássérültek számára	<ul style="list-style-type: none"> - A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekeszék-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekeszék 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 kerekeszékkel megközelíthetőnek kell lennie megfelelő piktogrammal ellátva. 		<ul style="list-style-type: none"> - A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes. - A jármű nem alacsonypadlós és nem alacsony belépési magasságú. 	Amennyiben a szerelvényben legalább egy kocsiiban biztosítottak a megfelelés feltételei, a többi jármű esetében már nem értékelendő.
Akadálymentesség hallássérültek számára	<ul style="list-style-type: none"> - A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, kocsiszám megjelölés, fedélzeti kijelző a korábban részletezett elvárásoknak megfelel. 	<ul style="list-style-type: none"> - A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, kocsiszám megjelölés, fedélzeti kijelző/monitor a korábban részletezett elvárásoknak részben felel meg, - a három, illetve kettő utastájékoztatósi elemből valamelyik 1-es minősítést kapott, de a többi elem 2-es minősítést kapott.. 	<ul style="list-style-type: none"> - A jármű viszonylatára vonatkozó feliratozás, kocsiszám megjelölés, fedélzeti kijelző a korábban részletezett elvárásoknak nem felel meg. 	
Akadálymentesség látássérültek számára	<ul style="list-style-type: none"> - A hangos utastájékoztató a korábban részletezett elvárásoknak megfelel és 1-es vagy 2-es értékelést kapott. 		<ul style="list-style-type: none"> - A hangos utastájékoztató 0 értékelést kapott. 	A hangos utastájékoztató "x" értékelést kapott, mivel az adott kocsiiban a felmérés időpontjában nem volt ellenőrizhető.
SZVÖR megfelelés	<ul style="list-style-type: none"> - Személyszállító Vonatok Összeállítási Rendjének (a továbbiakban: SZVÖR) megfelelő járművekkel közlekedik a vonat, illetve ha az összeállítás tartalmazza a SZVÖR-ben meghatározott járműveket. 		<ul style="list-style-type: none"> - A SZVÖR-től eltérően kevesebb vagy alacsonyabb szolgáltatást nyújtó kocsikkal közlekedik a vonat. 	
Személyzet				
Megjelenés	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet megjelenése ápoltt, rendezett. 	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen. 	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen. 	- Nem ellenőrizhető.
Utaskezelés	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész. 	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész. 	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész. 	- Nem ellenőrizhető.
Utastájékoztató	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatója az utazást befolyásoló tényezőről pontos, részletes. 	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatója az utazást befolyásoló tényezőről pontatlan. 	<ul style="list-style-type: none"> - A személyzet utasokkal szemben tanúsított tájékoztatója az utazást befolyásoló tényezőről elmaradt. 	- Nem ellenőrizhető.

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

3. függelék szolgálati hely minősítő lap

ÁLLOMÁS MÉRÉSI ADATLAP

A MAV-START/GYSEV ÁLLOMÁSI SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTÁSFELÜLVÉLETI ELLENŐRZÉSÉRE

Gy...../20.....

Ellenőrzés ideje:	20.....	hó	nap
Állomásnév:			
Ellenőrzést végezte:			
Helyiség megnevezése	Név (Alíráás)		
	Épület		
Váróterem	Beosztás		
	Akadálymentesség		
Állomásépület	Utas-tájékoztatás		
	Személyzet		
Melléképületek	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Peronok	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Közlekedési utak, járda	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Alufelüljárók	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Lépcsők, mozgólépcsők	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Lift	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Peronnal érintkező végányzat	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Elsőbelső	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Elsőbelső	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Jeggyautomata	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Keretpártoló	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
Operatív intézkedések	Utas-tájékoztatás		
	Akadálymentesség		
	Megjegyzés		

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ SZOLGÁLATI HELY MINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Állomásnév: az állomás neve, ahol a mérés zajlik

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

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

Szolgáltatási szint minősítése

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

	<p>és</p> <ul style="list-style-type: none"> - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a pad, ülés műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: ülés db szám 10%-ánál -, ha az utazási kultúrából adódik - szennyezettség még megengedett. - Nem szennyezettségnek minősül pl. a karcos felület. 	szemét található.	ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Mennyezet	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke a 30%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincs mennyezete.
Világítótestek	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A lámpabura nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést, és - a lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (Az lámpák 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy lámpán, ez már „0” értékelésű.) - A matt felület a bura elöregedéséből származik, nem tekintendő szennyezettségnek. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a szennyezettség a fényáteresztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – kis mértékben, a lámpák 11-30%-nak megfelelő felületen csökkenti. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - a szennyezettség fényáteresztő képességet – akár a lámpaburán belül, akár azon kívül – nagy mértékben csökkenti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségben nincsenek világítótestek.
Jelek, feliratok, óra	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Részben szennyezett és még olvasható, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezett.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nem olvasható, nem látható 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségben nincsenek jelek, feliratok, órák.
Ajtók, kilincsek	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajtó esetén: nincsenek ragadó/elszínező szennyeződéscsillagok (itt kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), és - a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket. - Kilincs: nem tartalmaz ragadó/elszínező szennyeződést, figyelembe véve a kilincs műszaki állapotát, és - A kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, amit 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A kilincs, ajtó felülete 11-30% között szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kilincsnél, ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincs ajtaja.

	<p>időjárás tényező okozott. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet egy kilincsen, ez már „0” értékelésű.)</p>			
Falak tisztasága kívül	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A falfelületek 11-30%-a szennyezett. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincsenek falai.
Falak tisztasága belül	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A fal felületek 11-30%-a szennyezett, 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% feletti szennyezettség esetén, vagy - ha a szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomás-helyiségnek nincsenek falai.
WC csésze	<p>Kifogástalan tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz, és - az elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: a csésze felületének legfeljebb 10%-a szennyezett, ha a szennyezettség utazási kultúrából adódik. 	<p>Elfogadható tisztaság.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A szennyezettség mértéke 11-30% között van. 	<p>Elfogadhatatlan, erős szennyezettség.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA. Erősen zavaró szaghatás. 	<ul style="list-style-type: none"> - Az állomáson nincs WC, vagy - nincs WC-csésze.

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

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

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

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

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

<p>Akadálymentesség mozgássérültek számára</p>	<p>Valamennyi Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) elérhető akadálymentesen (pl. szintben, rámpával, lifttel, kerekesszék-emelővel).</p> <p>A vonatra történő feljutás magasított peron vagy állomásra rendszeresített emelő berendezéssel biztosított.</p> <p>Azon szolgálati helyeken, ahol forgalmi szolgálatot végző személyzet tartózkodik és szintbéli ájtjáró biztosított, az erre figyelmeztető tábla kihelyezésre került.</p> <p>Ha az állomáson mosdóról gondoskodnak, legalább egy férfiak és nők számára egyaránt használható fülkének kerekesszékkel megközelíthetőnek kell lennie megfelelő piktogrammal ellátva.</p>		<p>Nem minden Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) érhető el akadálymentesen (pl.: szintben, rámpával, lifttel, kerekesszék-emelővel).</p> <p>- Azon szolgálati helyeken, ahol forgalmi szolgálatot végző személyzet tartózkodik és szintbéli ájtjáró biztosított, az erre figyelmeztető tábla nincs kihelyezve vagy</p> <p>- ahol nem került kiépítésre magas peron és nem biztosított emelő berendezés sem vagy</p> <p>- ahol az útburkolat nem megfelelő (egyenetlen, kavicsos).</p>	
<p>Akadálymentesség látássérültek számára</p>	<p>A hangos utastájékoztató a korábban részletezett elvárásoknak megfelelő és 1-es vagy 2-es értékelést kapott, valamint vakvezető sáv van kiépítve.</p>	<p>A hangos utastájékoztató 1-es vagy 2-es értékelést kapott, de vakvezető sáv nincs kiépítve.</p>	<p>A hangos utastájékoztató 0" értékelést kapott.</p>	
<p>Akadálymentesség hallássérültek számára</p>	<p>A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetések a korábban részletezett elvárásoknak megfelelő.</p>	<p>A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetések a korábban részletezett elvárásoknak megfelelő.</p>	<p>A vizuális utastájékoztató, a vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató és a menetrendi hirdetések a korábban részletezett elvárásoknak nem felel meg.</p>	
Utastájékoztató				
<p>Hangos utastájékoztató</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Érthetően, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közölni. - Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, a rendeltetési állomást, a vonattípust és az indulási időt, valamint - legalább 5 perces késés esetén be kell mondani a késés mértékét és okát is. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljes körű információ. 	<p>A hangos utastájékoztató</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más állomáshelyiségben került értékelésre, vagy - nem követelmény.

			<ul style="list-style-type: none"> - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. 	
<p>Összesítő vizuális utastájékoztató Csak a dinamikus (változtatható jelzéseképű) kijelző sorolandó ide.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A kijelzőknek olvashatóan, a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közléstenni. - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljeskörű információ. 	<ul style="list-style-type: none"> A vizuális utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben (váróterem vagy pénztárcsarnok) értékeljük 0-ra. - Helytelen tájékoztatás esetén akkor is „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. - Próbaüzem megjelenítés azonban helytelen információval. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más állomáshelyiségben került értékelésre, nagy - Nem követelmény. - Próbaüzem megjelenítés.
<p>Vágányhoz tartozó vizuális utastájékoztató</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Feláras országos és elővárosi szegmensbe tartozó állomások esetében a kijelzőknek olvashatóan, az adott vágányon leközeledő vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell a rendeltetési állomást és az indulási időt közléstenni. - Legalább 5 perces késés esetén közölni kell a késés mértékét. - Vasút-villamos esetében kiépített vizuális kijelzőn az indulási időt kell közléstenni. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiányos, nem teljeskörű információ. 	<ul style="list-style-type: none"> A vizuális utastájékoztató - nincs kiépítve, vagy - nem működik, vagy - nem történik, vagy - nem előírt időben történik. - Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak egyetlen helyiségben vágányon értékeljük 0-ra. Helytelen tájékoztatás esetén „0” értékelést kap, ha egyébként nem követelmény. Próbaüzem megjelenítés azonban helytelen információval. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nem követelmény (országos és regionális szegmensben). - Próbaüzem megjelenítés.
<p>Menetrendi hirdetések– Érkező-induló vonatok jegyzéke</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - 	<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más szolgálati helyhelyiségben került értékelésre.
<p>Menetrendi hirdetések – Menetrendváltásra figyelmeztető felhívás</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legalább egy helyen megtalálható az aktuális menetrendtől eltérő (vágányzári) hirdetések. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható. - Vasúti-villamos közgazgatási határon belüli megállóknál aktuális vágányzári hirdetés és indulási jegyzék, valamint utalás az üzletszabályzat és díjszabás elérhetőségére. 		<ul style="list-style-type: none"> - Olvashatatlan, vagy - hiányzik, vagy - helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más szolgálati hely helyiségben került értékelésre.

<p>Utasjogi hirdetmények - Üzletszabályzat</p>	<p>- Legalább egy helyen megtalálható az aktuális Üzletszabályzat. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható.</p>	<p>- Hiányos, nem teljeskörű információ.</p>	<p>- Olvashatatlan, vagy hiányzik, vagy helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra.</p>	<p>- Más szolgálati hely helyiségben került értékelésre.</p>
<p>Utasjogi hirdetmények - Díjtábla</p>	<p>- Legalább egy helyen megtalálható az aktuális Díjtábla. - A szolgálati helyen lévő váróhelyiségek zárva tartása esetén is látható helyen megtalálható.</p>	<p>- Hiányos, nem teljeskörű információ.</p>	<p>- Olvashatatlan, vagy hiányzik, vagy helytelen tájékoztatást ad. - Ha hiányzik, csak egyetlen helyiségben (váróteremben vagy pénztárcsarnokban) értékeljük 0-ra.</p>	<p>- Más szolgálati hely helyiségben került értékelésre.</p>
<p>Piktogram</p>	<p>Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges piktogram az alábbiakban felsoroltak közül:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kijáratok irányának megjelölése az erre szolgáló ajtóknál, (vészkijárat), kivéve, ha az építmény vagy helyiség jellegéből fakadóan egyértelműen nem indokolt, 2. személypénztár (belföldi, nemzetközi) helyének és nyitva tartásának megjelölése közvetlenül a kiszolgáló ablakoknál és amennyiben a pénztár zárt helyiségben található a helyiség bejáratánál, 3. információs pont helyének megjelölése közvetlenül a kiszolgáló ablakoknál és amennyiben az információs pont zárt helyiségben található a helyiség bejáratánál, 4. várótermek, váróhelyiségek megjelölése a helyiség bejáratánál, váróterem nyitva tartás megjelölése a helyiség bejáratánál, 5. utas WC (utasforgalom számára megnyitott WC megjelölése a WC(-k) ajtajánál), 6. WC kulcs (a WC kulcs helyére utaló információ megléte a WC ajtónál, amennyiben zárva tartják), 7. térfelügyelő kamerára utaló jelzés, 8. csomagmegőrző automata, poggyásmegőrző (amennyiben van ilyen szolgáltatás), 9. egyéb helyiségek jelzése (rendőrség, talált tárgyak, amennyiben van ilyen szolgáltatás), 10. átszállási kapcsolatok (tömegközlekedési kapcsolatok irányának jelölése legalább egy, központi helyen (metró, helyi és helyközi autóbusz, villamos, trolibusz, hajó, taxi)), 11. nem ivóvíz (ivásra alkalmatlan vizet szolgáltató 	<p>- A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljeskörű információ. - Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - Térfelügyelő kamerára, - jegykiadó automatára, - csomagmegőrzőre, - egyéb helyiségre, - utasforgalom elől elzárt területre, - járulékos szolgáltatásokra utaló jelzések, - vágánymegjelölés méretéből vagy elhelyezéséből adódóan nem látható a peron teljes hosszában, aluljáró vagy felüljáró esetében a peronokra vezető fel- vagy lejártnál hiányzik, azonban látható a vágányon, - legalább egy, az utazáshoz szükséges információ csak részben olvasható.</p>	<p>A fizikai feltételek megléte esetén piktogram hiányzik vagy helytelen tájékoztatást ad.</p> <p>Az alábbiak közül bármelyik hiánya: - kijárat megjelölése (ha az építmény jellegéből fakadóan indokolt), - vágánymegjelölés nincs, helytelen vagy nem egyértelmű, - pénztár helyének megjelölése, nyitva tartása, - váróterem helyének megjelölése és nyitva tartása, - WC és WC kulcs helyére utaló információ zárva tartás esetén, - nem ivóvíz - dohányzás tiltására utaló jelzések.</p>	<p>Nem követelmény (Szolgálati hely Kerékpártároló esetén).</p>

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

5. függelék

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ INTERNETES ADATLAPHOZ

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

<p>Internetes utas-tájékoztatás</p>	<p>A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a vasúti személyszállítási menetrendi keresőben, valamint a szolgáltatói honlapon hiánytalanul és könnyen megtalálhatók az alábbi elemek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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-mailles/internetes felületen biztosított elérhetősége, • az állomási szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott szolgáltatások (pénztár és ahol rendelkezésre áll jegyautomata, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése • akadálymentes használhatóság. 	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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-mailles/internetes felületen biztosított elérhetősége, • az állomási szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott szolgáltatások (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése • akadálymentes használhatóság. 	<p>A menetrend helytelen adattartalommal került meghirdetésre, vagy a szolgáltatói honlapon az alábbi elemek közül legalább kettő hiányzik, hiányos, vagy nehezen megtalálható:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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-mailles/internetes felületen biztosított elérhetősége, • az állomási szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott szolgáltatások (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése • akadálymentes használhatóság. 	<p>Téves utastájékoztatók esetében, amennyiben a Szolgáltató bizonyítja, hogy az utastájékoztató hibája neki fel nem róható okból állt elő, „x” érték.</p>
-------------------------------------	--	--	--	--

Interneten történő utastájékoztató méréskor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utastájékoztató		
	2	1	0
Rendelkezésre állás			
Tartalom és megjelenés			

Telefonon történő utastájékoztató méréskor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utastájékoztató		
	2	1	0
Várakozási idő			
Beszélgetés hangneme			
Információtartalom			

Módszertani segédlet az interneten történő utastájékoztatói felmérés kitöltéséhez

Szolgáltatói honlap rendelkezésre állása

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

Információtartalom és megjelenés

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

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

Módszertani segédlet telefonon történő utastájékoztatói felmérés kitöltéséhez

Várakozási idő

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

Beszélgetés hangneme

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

Információ használhatósága

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

Tisztasági adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				
	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				
Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Menetrendszerűségi adatszolgáltatás sablonja

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

Utastájékoztató adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				
	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				
Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Járműkövetelményeknek való megfelelés adatszolgáltatás sablonja

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

Szolgálati helyeknek való megfelelés adatszolgáltatás sablonja

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

Személyzet adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				
	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Vonat (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				
Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

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

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

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

7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

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

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

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

8. függelék

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

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

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

9/A. függelék

Állomások és megállóhelyek szegmensenkénti besorolása

9/B. függelék

Vonatok szegmensenkénti besorolása

10. függelék

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

Havi mintanagyság szegmensenként és területenként

Vonatok havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:

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

Vonatok havi mérési minta nagysága MSZ EN 13549 alapján:

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

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

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

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI VIZSGÁLATOK ÉS INTÉZKEDÉSEK

1. Általános szabályok

- 1.1. Megrendelő e mellékletben meghatározott szabályok szerint szolgáltatásminőségi vizsgálatokat és intézkedéseket kezdeményezhet. Megrendelő e mellékletet illetően egyes megrendelői szakmai feladatok ellátásával más, vele együttműködő szervezeteket bízhat meg (a továbbiakban: Megrendelő megbízottja). Az e mellékletben foglaltak végrehajtása során Szolgáltató Megrendelő és megbízottja felé az e mellékletben rögzítettek szerint jár el.
- 1.2. Amennyiben Megrendelő vagy megbízottja helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban a Szerződés VIII/2.1. pontjának a)-h) alpontjaival összefüggő, utólagos vizsgálatot vagy beavatkozást indokló, konkrét elégtelenséget fedez fel, jogosult szolgáltatásminőségi vizsgálatot vagy szolgáltatásminőségi intézkedést kezdeményezni Szolgáltató felé. Ennek során a feltárt hibáról e melléklet 1. számú függelékében található jegyzőkönyvet a helyszínen kézírással vagy három munkanapon belül gépelve kitölti, és az ellenőrzéstől számított öt munkanapon belül eljuttatja Szolgáltatóhoz. A jegyzőkönyv készítője a jegyzőkönyv helyszíni felvétele esetén a jegyzőkönyv felvételének tényét Szolgáltató helyszínen tartózkodó munkavállalójával igazoltathatja, azonban a jegyzőkönyv csak megrendelő-oldali aláírással (aláírásokkal) is szabályosan kitöltöttnek minősül. Megrendelő vagy megbízottja a szolgáltatásminőségi vizsgálat vagy szolgáltatásminőségi intézkedés kezdeményezéséhez az elégtelenséget pontosan, visszakövethetően (dátum, hely, idő szerint) dokumentáló fénykép-, videó- vagy hangfelvételeket készít, és az(oka)t a vizsgálat lefolytatása érdekében mellékeli a jegyzőkönyvhöz.
- 1.3. Szolgáltató a jegyzőkönyv tartalmával, vagy a vizsgálat, illetve hibajavítás kijelölt határidejével kapcsolatban egy szolgáltatásminőségi vizsgálat/intézkedés ügyében egy alkalommal, írásban kifogással élhet:
 - Megrendelő megbízottja által kezdeményezett intézkedés esetén a közlekedésért felelős minisztérium személyszállítási közszolgáltatási szerződéseikért felelős szervezeti egységénél,
 - a közlekedésért felelős minisztérium valamely szervezeti egysége által kezdeményezett intézkedés esetén a közlekedésért felelős minisztérium szervezeti felépítés szerinti következő, felsőbb szervezeti egységénél.

Az írásban benyújtott kifogásnak halasztó hatálya van a vizsgálatra vagy intézkedésre adott határidő tekintetében.

- 1.4. Amennyiben az e melléklet szerinti jegyzőkönyv felvétele a Szerződés 8. sz. melléklete (Szolgáltatási szint megállapodás, valamint a szolgáltatási szint mérésének szabályai) szerinti mérés végzése során válik szükségessé, azon 8. sz. melléklet szerinti mérési paramétereket, amelyek a jegyzőkönyvben rögzített szolgáltatáselégtelenséggel egybeesnek, Megrendelő vagy megbízottja a 8. sz. melléklet szerinti ellenőrzésből kihagyja („x” értékkel jelöli).

2. A szolgáltatásminőségi vizsgálat

- 2.1. Megrendelő vagy megbízottja szolgáltatásminőségi vizsgálatot akkor jogosult kérni, ha a feltárt minőségi elégtelenség annak jellegéből fakadóan utólagosan nem javítható, de hasonló elégtelenségek kialakulásának elkerülése érdekében az események utólagos vizsgálata indokolt.
- 2.2. Szolgáltatásminőségi vizsgálat esetén Megrendelő vagy megbízottja az 1. számú függelékében található jegyzőkönyv kitöltésével és megküldésével egyidejűleg – Szolgáltató álláspontját is kikérve – a vizsgálat lefolytatásának műszaki és szervezési háttéréhez illeszkedő határidőt jelöl ki Szolgáltató számára a vizsgálat lefolytatására. Az általánosan alkalmazandó határidő a jegyzőkönyv Szolgáltató általi kézhezvételétől számított 30 naptári nap, melynél rövidebb vagy hosszabb határidő alkalmazása csak írásban kifejezetten indokolt esetben lehetséges.
- 2.3. Szolgáltató a megállapított határidőig értesítést küld Megrendelőnek és megbízottjának, amiben tételesen részletezi az ügyben megtett lépéseket, valamint csatolja az ezeket alátámasztó bizonylatokat (pl.: jegyzőkönyvek, megrendelőlapok, fényképfelvételek).
- 2.4. Amennyiben Szolgáltató – olyan okból, melyért felelős – a vizsgálatról a megállapított határidőig nem küld értesítést Megrendelőnek és megbízottjának, vagy a megküldött értesítés nem mutat be érdemi vizsgálati lépéseket, Megrendelő kötbért követelhet Szolgáltatótól.
- 2.5. A kötbér mértéke esetenként 500.000 Ft.
- 2.6. A megállapított kötbérek az éves közszolgáltatási jelentés keretében kerülnek elszámolásra.
- 2.7. Amennyiben Megrendelő a 2.4. pont szerint megállapítja a kötbért, tájékoztatja erről Szolgáltatót.
- 2.8. Amennyiben Szolgáltató a megállapított határidőig megküldi érdemi lépéseit bemutató értesítését Megrendelő vagy megbízottja számára, Megrendelő

vagy megbízottja az értesítés kézhezvételét követően – indokolt esetben – jogosult ugyanazzal a szolgáltatáselégtelenséggel kapcsolatban további írásbeli kérdéseket feltenni Szolgáltató felé. E kérdéseket a 2.2-2.7. pontok szerint kell kezelni.

3. A szolgáltatásminőségi intézkedés

- 3.1. Megrendelő vagy megbízottja szolgáltatásminőségi intézkedést akkor jogosult kérni, ha a feltárt minőségi elégtelenség annak jellegéből fakadóan utólagosan javítható.
- 3.2. Szolgáltatásminőségi intézkedés esetén Megrendelő vagy megbízottja az 1. számú függelékében található jegyzőkönyv kitöltésével és megküldésével egyidejűleg – Szolgáltató álláspontját is kikérve – az elégtelenség megszüntetésének műszaki és szervezési háttéréhez illeszkedő határidőt jelöl ki Szolgáltató számára annak elhárítására. Szolgáltató köteles a jegyzőkönyvezett elégtelenséget a jegyzőkönyvben megszabott határidőre kijavítani.
- 3.3. Szolgáltató a szükségessé váló intézkedéseket megteszi, majd a megállapított határidőig értesítést küld Megrendelőnek és megbízottjának, amiben tételesen részletezi az ügyben megtett lépéseket, valamint csatolja az ezeket alátámasztó bizonylatokat (pl.: jegyzőkönyvek, megrendelőlapok, fényképfelvételek).
- 3.4. Amennyiben Szolgáltató – olyan okból, melyért felelős – a kijelölt elégtelenség kijavításáról a megállapított határidőig nem küld értesítést Megrendelőnek és megbízottjának, vagy a megküldött értesítés nem mutat be érdemi vizsgálati és hibajavítási lépéseket, Megrendelő kötbért követelhet Szolgáltatótól.
- 3.5. Amennyiben Szolgáltató a kijelölt elégtelenség kijavításáról a megállapított határidőig értesítést küld Megrendelőnek és megbízottjának, Megrendelő vagy megbízottja az értesítés beérkezését követően jogosult utóellenőrzést tartani, a Szerződés jelen melléklete szerint.
- 3.6. Ha Megrendelő vagy megbízottja utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége olyan okból, melyért Szolgáltató felelős, továbbra is fennáll, kötbért követelhet Szolgáltatótól.
- 3.7. A kötbér mértéke esetenként 500.000 Ft.
- 3.8. A megállapított kötbérek az éves közszolgáltatási jelentés keretében kerülnek elszámolásra.
- 3.9. Amennyiben Megrendelő a 3.4. pont szerint megállapítja a kötbért, tájékoztatja erről Szolgáltatót.

3.10. Amennyiben Szolgáltató a megállapított határidőig az elégtelenséget kijavítja és megküldi érdemi lépéseit bemutató értesítését Megrendelő vagy megbízottja számára, Megrendelő vagy megbízottja az értesítés kézhezvételét követően – indokolt esetben – jogosult ugyanazzal a szolgáltatáselégtelenséggel kapcsolatban további írásbeli kérdéseket feltenni Szolgáltató felé. E kérdéseket a 3.2.-3.9. pontok szerint kell kezelni.

		Iktatószám: _____
JEGYZŐKÖNYV		
Szolgáltatásminőségi vizsgálatot vagy intézkedést indokoló szolgáltatáselégtelenségről, illetve annak utóellenőrzéséről		
Dátum, időpont:		
Helyszín:		
A jegyzőkönyv készítőjének (készítőinek) neve:		
A jegyzőkönyv készítője által képviselt szervezet:		
Szolgáltató:		
<u>A szolgáltatáselégtelenség leírása:</u>		
A jegyzőkönyv felvételét tudomásul vettem és a jegyzőkönyv egy példányát átvettem*:		
_____	_____	
A jegyzőkönyv készítőjének (készítőinek) aláírása	A szolgáltató képviselőjének/munkavállalójának aláírása	

*A jegyzőkönyv helyszíni kiállítása esetén alkalmazandó a második sor, egyebekben törlendő.

1. Az országos, regionális és elővárosi személyszállítási szolgáltatások díjai

1.1. A díjmegállapítás alapelvei

Az országos, regionális és elővárosi személyszállítási szolgáltatásért járó díjat

- az utazás távolsága,
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló jogszabály alapján az utast megillető kedvezmények,
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben (a továbbiakban Sztv.) meghatározott személyszállítási szolgáltatás típus és minőség,
- a kocsiosztály
- és a Megrendelő által meghatározott, jóváhagyott egyedi szempontok, díjképzési elvek és kedvezmények

figyelembevételével az 1. számú függelék szerint kell megállapítani.

1.2. A díjak meghatározásának egyéb feltételei

Az utazás távolságát a menetrend alapján, a 2. pontban foglaltakra figyelemmel kell meghatározni.

Az 1.-3. számú függelékben meghatározott díjakat a Szolgáltató a díjszabásában a függelékben közölt kerekített bruttó formában – a hatályos adó-jogszabályoknak megfelelő adót is tartalmazó összeggel növelve – hirdeti meg.

Szolgáltató üzletpolitikai céllal az 1.-3. számú függelékben meghatározott díjszabástól a Megrendelő előzetes írásbeli jóváhagyásával térhet el.

A menettérti utazásra szóló menetjegy ára az azonos viszonylatra vonatkozó, egy útra szóló menetjegy díjszabásában meghirdetett árának legfeljebb a kétszerese. Szolgáltató menettérti utazásra szóló menetjegyet csak 100 km-nél nagyobb díjszabási távolságra köteles kiadni.

A helybiztosítás díját (ülőhely, kerékpárhely) a Szolgáltató – a Megrendelő előzetes írásbeli jóváhagyásával – a Díjszabásában határozza meg.

A vasúti díjakat a személyszállítási szolgáltatások típusa (országos, regionális, elővárosi) határozza meg.

Az Sztv. 32.§ (1) bekezdésre tekintettel kiegészítő szolgáltatások nyújtása, magasabb komfortfokozat vagy a szolgáltatás egyéb jellemzői esetén egyéb díj is felszámítható, amelynek mértékét az 1. függelék tartalmazza. Az egyéb díj megfizetésével igénybe vehető szolgáltatásokat feláras országos személyszállítási szolgáltatásként kell definiálni. Üzleti megfontolások alapján a feláras országos szolgáltatási szegmensbe sorolhatók azok a járatok,

- amelyekben az adott vonalon közlekedő egyéb vonatokhoz képest magasabb minőségű kocsik közlekednek,
- amelyek a vonal azonos viszonylatú vonatjainál rövidebb eljutási időt biztosítanak,
- amelyek egyéb szempontok szerint (járat időbeli fekvése, nem szomszédos megyék közötti viszonylata, megállóhelyek sűrűsége, stb.) feláras országos járatként minősítése üzleti megfontolások alapján indokolt.

Az egyes vonatok szolgáltatás típusba történő besorolását Szolgáltató a Megrendelő jóváhagyásával végzi el, és teszi közzé a közszolgáltatási menetrendben.

Az Sztv. szerinti szolgáltatási szinteknek megfelelően az alábbi tarifatípusok alkalmazandók:

- Feláras országos szegmensbe tartozó személyszállítási szolgáltatást biztosító vonatok esetében a Megrendelő jóváhagyásától függően kiegészítő jegy (pótjegy), vagy helybiztosítási díj, vagy mindkettő fizetendő. Ezen termékekre kedvezmény a jogszabályban megállapított esetben biztosítható.
- A szolgáltató – a megrendelő tájékoztatása mellett – nem emeltszintű országos személyszállítási szolgáltatást biztosító vonatban is közlekedtethet emeltszintű szolgáltatást biztosító, vagy olyan kocsit, amelyre helyjegy váltása kötelező, az ilyen kocsihoz e pont rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
- Az egyéb – nem emeltszintű – országos személyszállítási szolgáltatást biztosító vonatok esetében az *1. számú függelékben* meghatározott díjak alkalmazandók. Ha a vonat kötelező helybiztosítással közlekedő kocsit továbbít, az ilyen kocsihoz a helyjegy váltása is kötelező.
- A regionális személyszállítási szolgáltatás esetén az *1. számú függelékben* meghatározott, a regionális személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó díjak alkalmazandók.
- Az elővárosi személyszállítási szolgáltatás esetén az *1. számú függelékben* meghatározott, az országos személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó díjak alkalmazandók.
- Valamennyi szegmensben eltérő díj alkalmazására is sor kerülhet, ha ahhoz a Megrendelő hozzájárult és az utasok részére meghirdetésre került.

A kocsiosztályok különbözetének összege megegyezik a teljes árú első és a második kocsiosztály díja közötti különbséggel.

A havitól eltérő érvényességű bérlet árát az érvényességi időszaknak megfelelő arányban az *1. számú függelékben* meghatározott havi bérletárakat alapul véve kell meghatározni, kivéve, ha a Szolgáltató(k) a – Megrendelő előzetes engedélyével ettől eltérően határozták meg.

2. Az utazás távolsága

2.1. Az utazás távolságának meghatározása

Az utazás távolságát 1.1. szerinti díjmegállapításhoz – a 2.2. pontban meghatározott kivétellel – az induló és a célállomás közötti vonalszakaszok menetrendben feltüntetett résztávolságainak összeadásával kell megállapítani. Amennyiben az utazás valamely szakasza emeltszintű országos szolgáltatás igénybevételével történik, az emeltszintű szolgáltatással igénybevett szakaszok távolságát a vonalszakaszok menetrendben feltüntetett résztávolságainak összeadásával külön kell megállapítani.

2.2. Az egyes résztávolságok külön-külön történő figyelembevétele

Külön-külön kell az egyes résztávolságokat figyelembe venni

- a) a MÁV-START Zrt., a Magyar Államvasutak Zrt. és a Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság. szolgáltatási területét is érintő utazások során, ha a Szolgáltatók – Megrendelő előzetes jóváhagyásával – a résztávolságok összeadásáról és a bevétel felosztásáról nem állapodtak meg,
- b) az 1.2 pontban foglalt, eltérő díjjal számolt szolgáltatási típusú útvonalszakaszokon,
- c) az azonos útvonalon ellentétes irányban (oda- és visszaútban ismételt) megtett vonalszakaszokon az ismételt utazás kezdőpontjától,
- d) a vasútról autóbusszra, vagy autóbusról vasútra való átszállással (kombináltan) történő utazáskor a vasúttal és autóbusszal történő utazás résztávolságait, ha a Szolgáltatók –Megrendelő előzetes jóváhagyásával – a résztávolságok összeadásáról és a bevétel felosztásáról nem állapodtak meg.

Az a-d) pontban írtaktól eltérően, az Sztv. 32. § (1) bekezdés c) és f) pontjainak való megfelelés során, amennyiben a vasútról vasútra, a vasútról autóbuszra, vagy autóbusról vasútra való átszállással (kombináltan) felhasználható bérletet elfogadó szolgáltatók a bevételfelosztásról Megrendelő előzetes jóváhagyásával írásban megállapodnak, a kombinált bérlet díjszámítása során a szolgáltatókra eső résztávolságokat össze lehet adni.

3. A menetdíj megfizetésének szabályai

3.1. A menetdíj megfizetése

A menetdíjat – a lentiekben meghatározott kivétellel – az utazás megkezdése előtt kell megfizetni. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott, valamennyi típusú menetjegy illetve bérlet (továbbiakban: menetjegy) a menetdíj megfizetését bizonyítja.

Az érvényes menetjegy az utazási jogosultságot igazolja. Az országos, regionális és elővárosi személyszállítási szolgáltatás csak érvényes, utazásra jogosító okmánnyal (menetjeggyel vagy más, a jogosultságot igazoló okmánnyal) vehető igénybe.

Amennyiben azon a vasútállomáson, ahol az utas a vonatra felszáll, nincs pénztár, vagy üzemelő jegyértékesítő automata, vagy a menetjegykiadás szünetel, Szolgáltató köteles a vonaton pótdíj felszámítása nélkül egy utazásra érvényes menetjegyet kiszolgáltatni. Bérlet, üzletpolitikai kedvezménnyel értékesített jegy vagy csoportos utazásra szóló menetjegy járművön való kiszolgáltatását Szolgáltató az Üzletszabályzatában kizárhatja.

A menetjegy az azon feltüntetettnél hosszabb belföldi utazás menetdíjának részbeni fedezésére felhasználható, ha vonatkozó szabály másként nem rendelkezik.

4. Budapest közigazgatási határán belüli helyi utazás

Budapest közigazgatási határán belüli helyi utazásra a Közszolgáltatási Szerződés keretében nyújtott személyszállítási szolgáltatás Budapest közigazgatási határán belüli végállomása, a közbelső menetrendi megállóhelyek és a Budapest közigazgatási határán belüli utolsó megállóhely közötti, a 3. számú függelékben felsorolt, és az ott leírtak szerint a Szolgáltató által meghirdetett szakaszon és vonatokon, 2. kocsiosztályon a Fővárosi Önkormányzat által meghatározott Budapest-bérlet is érvényes.

A Budapest-bérlet – az 1. bekezdésben meghatározott vasúti vonalszakaszok és vonatok esetében – a Szolgáltató által kiadott utazási feltételekben meghatározott települések közötti utazások Budapest közigazgatási határán belüli szakaszára is érvényes.

A Budapest-bérlet nem érvényes a hely- és kiegészítő jegyköteles és emeltszintű országos személyszállítási szolgáltatás kiegészítőjegy köteles vonatokra, ideértve az EuroCity, az EuroNight, az Intercity, valamint a belföldi személyszállítási forgalomban fakultatív helybiztosítással közlekedő (expressz) vonatokat is. Eseti jelleggel, külön megállapodás keretében ettől el lehet térni.

A 3. bekezdésben foglaltak nem vonatkoznak az emeltszintű országos személyszállítási szolgáltatás kiegészítőjegy-köteles vonatok kijelölt, hely- és kiegészítőjegy nélkül igénybe vehető kocsiiban történő utazásra.

5. A menetjegyre vonatkozó előírások

5.1. A menetjegy érvényessége

Az országos, regionális és elővárosi személyszállítási szolgáltatás igénybevételére váltott menetjegy a nemzetközi személyszállítási szolgáltatás igénybevételére nem érvényes.

Az érvényesség részletes feltételeit a jogszabály előírásainak figyelembe vételével a Megrendelő jóváhagyása alapján a Szolgáltató által kiadott Üzletszabályzat határozza meg, illetve a Szolgáltató a Díjszabásában hirdeti meg.

5.2. A menetjegy adatai

A menetjegyen Szolgáltató köteles feltüntetni az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás típusát, (kombinált termék esetén a közvetített szolgáltatás(oka)t), a menetjegy érvényességének időtartamát – az egy utazásra jogosító menetjegy kivételével –, a fizetett menetdíj összegét, valamint a beutazott távolságon alapuló díj alkalmazása esetén a figyelembe vett távolságot.

Az érvényesség részletes feltételeit jogszabály és a Szolgáltató által kiadott Üzletszabályzat határozza meg. A 100 km-nél hosszabb távolságra érvényes menetjegy esetében az érvényesség időtartama megkezdett 200 kilométerenként egy napnál rövidebb nem lehet.

5.3. A fel nem használt menetjegyek

A fel nem használt, ill. részben felhasznált menetjegyek visszatérítésének, módosításának részletes feltételeit a jogszabály keretei között a Szolgáltató által kiadott Üzletszabályzat határozza meg. A módosításért vagy visszaváltásért a Szolgáltató, jogszabályban részletesen meghatározott mértékű kezelési költséget számíthat fel.

5.4. Eltérő szolgáltatástípusra megváltott jegyek kezelése

Az eltérő szolgáltatástípusra megváltott menetjegyek esetében, ha az utazási viszonylatban a megváltott szolgáltatás nem biztosítható, a magasabb díjű szolgáltatásra megváltott menetjegy és az igénybe vett szolgáltatás közötti menetdíj-különbözetet vissza kell téríteni.

Az alacsonyabb díjű szolgáltatásra megváltott menetjegy felhasználható magasabb díjű szolgáltatás díjának részbeni fedezésére.

5.5. Egyéb viteldíjak, pótdíjak, felárak

Az élőállat, valamint a kerékpár szállítás díját a 2. sz. függelék szerint kell megállapítani. Egyes területeken, viszonylatokon vagy vonatokon, e szolgáltatások tekintetében, a Megrendelő előzetes jóváhagyásával a fentiekől eltérő díjazás is megállapítható. Egyéb, jelen mellékletben nem említett, a Megrendelő által előzetesen jóváhagyott viteldíjakat, és felárakat a jogszabály keretei között, a Szolgáltató által kiadott Üzletszabályzat és Díjszabás határozza meg. A kézipoggyász és az élőállat szállításának, fuvarozásának a mellékletben nem szabályozott egyéb feltételeit külön jogszabály, valamint a Szolgáltató által kiadott utazási feltételek tartalmazzák.

6. Pótdíjak

6.1. A pótdíjfizetés alapesetei

A megállapított menetdíj vagy pótdíj díján felül 500 forint pótdíjat fizet a járművön, aki

- a) vonaton menetjegy-kiegészítés, kocsiosztály-különbözet fizetésére köteles, és a menetjegy-kiegészítést, kocsiosztály-különbözetet nem fizette meg, kivéve, ha olyan helyen száll fel, ahol a menetjegy megváltására nincs lehetőség,

- b) a belföldi személyszállítás szolgáltatást pótjegyköteles vonaton érvényes pótjegy nélkül veszi igénybe,
- c) a helyjegyköteles vonatra érvényes helyjegy nélkül száll fel,
- d) pót- és helyjegyköteles vonaton érvényes pót- és helyjeggyel nem rendelkezik.

A megállapított menetdíj vagy pótjegy díján felül 2 600 forint pótdíjat fizet a vonaton, aki

- a) menetjegy nélkül, vagy érvénytelen menetjeggyel száll fel a vonatra, kivéve, ha olyan helyen száll fel, ahol a menetjegy megváltására nincs lehetőség és az érvényes menetjegy hiányát az első jegyvizsgálat alkalmával jelzi,
- b) jogosulatlanul foglal el ülőhelyet, és az ülőhelyet felszólításra sem engedi át az ülőhely igénybevételére jogosult utastársának, továbbá aki egyéb módon jogosulatlanul foglal el ülőhelyet,
- c) a kézipoggyász (élőállat, kerékpár) továbbítására vonatkozó előírásokat nem tartja be,
- d) a belföldi személyszállítási szolgáltatásra igénybe nem vehető vonatra, kocsiba belföldi menetjeggyel felszáll,
- e) a csak forgalmi okból álló vonatra felszáll,
- f) a kocsiajtót (kocsiszakas azajtót) akár kulccsal, akár más eszközzel jogellenesen lezárja, vagy aki a lezárt kocsiajtót önhatalmúlag felnyitja.

A megállapított menetdíj vagy pótjegy díján felül 8 000 forint pótdíjat fizet, aki

- a) érvénytelen (pl. lejárt érvényességű) kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással veszi igénybe a kedvezményt,
- b) az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe, vagy jogosultságát az előírt módon igazolni nem tudja,
- c) a menetdíjat, viteldíjat, pótdíjat a vonaton vagy 3 munkanapon belül nem fizeti meg,
- d) a menetjegyet, vagy az egyéb utazásra jogosító igazolványt meghamisítva használja fel,
- e) a névre szóló menetjegyet, bérletét, vagy más, utazásra vagy kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát, igazolását arra jogosulatlan részére felhasználásra átadja, vagy a más nevére szóló ilyen okmányokat felhasználja,
- f) a jegyvizsgálatot megakadályozza, vagy a jegyvizsgálathoz szükséges személyes adatainak eltitkolása miatt hatósági eljárás igénybevételét teszi szükségessé,
- g) a vonaton a kézféket, a vészféket vagy vészfékjelzőt kényszerítő ok nélkül működésbe hozza, vagy rendellenes magatartásával annak működésbe hozatalára, illetve a vonat megállítására okot szolgáltat,
- h) az utazási feltételeket a jelen pontban külön nem szabályozott módon megsérti, különösen, ha olyan tárgyat vagy élőállatot visz be a járműbe, amely kézipoggyászként nem szállítható,
- i) a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi,
- j) aki a dohányzási tilalmat megszegi és a vonaton, vasúti kocsiban, kocsiszakasban, fülkében vagy állomási területen dohányzik,
- k) a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat nem tartja be
- l) KN (kalauz illetve jegyvizsgáló nélküli) közlekedés esetén menetjegy nélkül a vonatra felszáll.

6.2. Az emeltszintű pótdíj fizetése

A megállapított menetdíj vagy pótjegy díján felül 12 000 forint pótdíjat fizet az, aki a 6.1. pontban meghatározott fizetési kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget.

6.3. Az utólagos bemutatási díj

A pótdíj helyett 1 300 forint utólagos bemutatási díjat köteles fizetni, aki az utazásakor már korábban megváltott, az adott utazásra jogosító menetjeggyel, nevére szóló bérlettel, más érvényes utazási igazolvánnyal vagy kedvezményre jogosító, jogszabály alapján kiadott, vagy a Szolgáltató belső szabályzatában meghatározott igazolvánnyal, igazolással rendelkezik, de azt az utazás alkalmával az ellenőrzéskor felmutatni nem tudja, feltéve, ha azt utólag, az utazás napjától számított 15 napon belül a

Szolgáltató Üzletszabályzatában előírt módon bemutatja. Az utólagos bemutatási díj fizetése esetén is meg kell fizetni a még meg nem fizetett menetdíjat. Szolgáltató a bemutatás során visszatéríti a megfizetett menetdíj, pótdíj és a helyes menetdíj vagy az utólagos bemutatási díj különbözetét.

6.4. A pótdíj fizetésének egyéb szabályai

Az egyes menetjegyek, bérletek és más utazási igazolványok érvénytelenségének eseteit részletesen a Szolgáltató díjszabása tartalmazza.

1. számú függelék

1. Az országos és az elővárosi személyszállítási szolgáltatás díjai

a) Egy utazásra szóló díjak (forintban)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Távolság (km)	Kiegészítő jegy	Kiegészítő jegy (nettó)	Teljes árú menetjegy 2. kocsi-osztályon	Teljes árú menetjegy 2. kocsi-osztályon (nettó)	Teljes árú menetjegy 1. kocsi-osztályon	Teljes árú menetjegy 1. kocsi-osztályon (nettó)	50%-os kedvezményes menetjegy 2. kocsi-osztályon	50%-os kedvezményes menetjegy 2. kocsi-osztályon (nettó)	90%-os kedvezményes menetjegy 2. kocsi-osztályon	90%-os kedvezményes menetjegy 2. kocsi-osztályon (nettó)
2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	10	150	118,1102	250	196,8504	315	248,0315	125	98,4252	25	19,6850
4	15	150	118,1102	310	244,0945	390	307,0866	155	122,0472	30	23,6220
5	20	150	118,1102	370	291,3386	465	366,1417	185	145,6693	35	27,5591
6	25	150	118,1102	465	366,1417	580	456,6929	235	185,0394	45	35,4331
7	30	150	118,1102	560	440,9449	700	551,1811	280	220,4724	55	43,3071
8	35	150	118,1102	650	511,8110	815	641,7323	325	255,9055	65	51,1811
9	40	150	118,1102	745	586,6142	930	732,2835	375	295,2756	75	59,0551
10	45	150	118,1102	840	661,4173	1 050	826,7717	420	330,7087	85	66,9291
11	50	150	118,1102	930	732,2835	1 160	913,3858	465	366,1417	95	74,8031
12	60	150	118,1102	1 120	881,8898	1 400	1102,3622	560	440,9449	110	86,6142
13	70	150	118,1102	1 300	1023,6220	1 630	1283,4646	650	511,8110	130	102,3622
14	80	150	118,1102	1 490	1173,2283	1 860	1464,5669	745	586,6142	150	118,1102
15	90	150	118,1102	1 680	1322,8346	2 100	1653,5433	840	661,4173	170	133,8583
16	100	150	118,1102	1 860	1464,5669	2 330	1834,6457	930	732,2835	185	145,6693
17	120	175	137,7953	2 200	1732,2835	2 750	2165,3543	1 100	866,1417	220	173,2283
18	140	205	161,4173	2 520	1984,2520	3 150	2480,3150	1 260	992,1260	250	196,8504
19	160	235	185,0394	2 830	2228,3465	3 540	2787,4016	1 420	1118,1102	285	224,4094
20	180	265	208,6614	3 130	2464,5669	3 910	3078,7402	1 570	1236,2205	315	248,0315
21	200	295	232,2835	3 410	2685,0394	4 260	3354,3307	1 710	1346,4567	340	267,7165
22	220	325	255,9055	3 690	2905,5118	4 610	3629,9213	1 850	1456,8929	370	291,3386
23	240	355	279,5276	3 950	3110,2362	4 940	3889,7638	1 980	1559,0551	395	311,0236
24	260	380	299,2126	4 200	3307,0866	5 250	4133,8583	2 100	1653,5433	420	330,7087
25	280	410	322,8346	4 430	3488,1890	5 540	4362,2047	2 220	1748,0315	445	350,3937
26	300	440	346,4567	4 660	3669,2913	5 830	4590,5512	2 330	1834,6457	465	366,1417
27	350	515	405,5118	5 160	4062,9921	6 450	5078,7402	2 580	2031,4961	515	405,5118
28	400	590	464,5669	5 590	4401,5748	6 990	5503,9370	2 800	2204,7244	560	440,9449

29	450	660	519,685	5 940	4677,1654	7 430	5850,3937	2 970	2338,5827	595	468,5039
30	500	735	578,7402	6 210	4889,7638	7 760	6110,2362	3 110	2448,8189	620	488,1890
31	500 felett	735	578,7402	6 400	5039,3701	8 000	6299,2126	3 200	2519,6850	640	503,9370

b)

b) A havi (30 napos) bérletek és félhavi (15 napos) bérletek díjai

ba) Havi (30 napos) bérlet (forintban)

	A	B	C	D	E
1	Távolság (km)	Teljes árú havi (30 napos) bérlet 2. kocsiosztályon	Teljes árú havi (30 napos) bérlet 2. kocsiosztályon (nettó)	Teljes árú havi (30 napos) bérlet 1. kocsiosztályon	Teljes árú havi (30 napos) bérlet 1. kocsiosztályon (nettó)
2	5	5940	4 677,1654	7430	5 850,3937
3	10	9580	7 543,3071	12000	9 448,8189
4	15	11900	9 370,0787	14900	11 732,2835
5	20	14200	11 181,1024	17800	14 015,7480
6	25	17800	14 015,7480	22300	17 559,0551
7	30	21400	16 850,3937	26800	21 102,3622
8	35	24900	19 606,2992	31100	24 488,1890
9	40	28500	22 440,9449	35600	28 031,4961
10	45	32200	25 354,3307	40300	31 732,2835
11	50	35600	28 031,4961	44500	35 039,3701
12	60	42900	33 779,5276	53600	42 204,7244
13	70	49800	39 212,5984	62300	49 055,1181
14	80	57100	44 960,6299	71400	56 220,4724
15	90	64300	50 629,9213	80400	63 307,0866
16	100	71200	56 062,9921	89000	70 078,7402
17	120	84300	66 377,9528	105400	82 992,1260
18	140	96500	75 984,2520	120600	94 960,6299
19	160	108400	85 354,3307	135500	106 692,9134
20	180	119900	94 409,4488	149900	118 031,4961
21	200	130600	102 834,6457	163300	128 582,6772

22	220	141300	111 259,8425	176600	139 055,1181
23	240	151300	119 133,8583	189100	148 897,6378
24	260	160900	126 692,9134	201100	158 346,4567
25	280	169700	133 622,0472	212100	167 007,8740
26	300	178500	140 551,1811	223100	175 669,2913
27	350	197600	155 590,5512	247000	194 488,1890
28	400	214100	168 582,6772	267600	210 708,6614
29	450	227500	179 133,8583	284400	223 937,0079
30	500	237800	187 244,0945	297300	234 094,4882
31	500 felett	245100	192 992,1260	306400	241 259,8425

bb) Félhavi (15 napos) bérlet (forintban)

	A	B	C	D	E
1	Távolság (km)	Teljes árú félhavi (15 napos) bérlet 2. kocsiosztályon	Teljes árú félhavi (15 napos) bérlet 2. kocsiosztályon (nettó)	Teljes árú félhavi (15 napos) bérlet 1. kocsiosztályon	Teljes árú félhavi (15 napos) bérlet 1. kocsiosztályon (nettó)
2	5	2970	2 338,5827	3720	2 929,1339
3	10	4790	3 771,6535	6000	4 724,4094
4	15	5940	4 677,1654	7450	5 866,1417
5	20	7090	5 582,6772	8900	7 007,8740
6	25	8900	7 007,8740	11200	8 818,8976
7	30	10700	8 425,1969	13400	10 551,1811
8	35	12400	9 763,7795	15600	12 283,4646
9	40	14300	11 259,8425	17800	14 015,7480
10	45	16100	12 677,1654	20200	15 905,5118
11	50	17800	14 015,7480	22300	17 559,0551
12	60	21400	16 850,3937	26800	21 102,3622
13	70	24900	19 606,2992	31200	24 566,9291
14	80	28500	22 440,9449	35700	28 110,2362
15	90	32200	25 354,3307	40200	31 653,5433
16	100	35600	28 031,4961	44500	35 039,3701
17	120	42100	33 149,6063	52700	41 496,0630
18	140	48300	38 031,4961	60300	47 480,3150
19	160	54200	42 677,1654	67800	53 385,8268
20	180	59900	47 165,3543	75000	59 055,1181
21	200	65300	51 417,3228	81700	64 330,7087
22	220	70700	55 669,2913	88300	69 527,5591
23	240	75600	59 527,5591	94600	74 488,1890
24	260	80400	63 307,0866	100600	79 212,5984
25	280	84800	66 771,6535	106100	83 543,3071
26	300	89200	70 236,2205	111600	87 874,0157

27	350	98800	77 795,2756	123500	97 244,0945
28	400	107000	84 251,9685	133800	105 354,3307
29	450	113800	89 606,2992	142200	111 968,5039
30	500	118900	93 622,0472	148700	117 086,6142
31	500 felett	122600	96 535,4331	153200	120 629,9213

c) A rendszeres kedvezményes utazásra szolgáló havi (30 napos) bérletek és félhavi (15 napos) bérletek díjai

	A	B	C	D	E
1	Távolság (km)	90%-os kedvezményes havi (30 napos) bérlet	90%-os kedvezményes havi (30 napos) bérlet (nettó)	90%-os kedvezményes félhavi(15 napos) bérlet	90%-os kedvezményes félhavi (15 napos) bérlet (nettó)
2	5	595	468,5039	295	232,2835
3	10	960	755,9055	480	377,9528
4	15	1 190	937,0079	595	468,5039
5	20	1 420	1118,1102	710	559,0551
6	25	1 780	1401,5748	890	700,7874
7	30	2 140	1685,0394	1 070	842,5197
8	35	2 490	1960,6299	1 250	984,2520
9	40	2 850	2244,0945	1 430	1125,9843
10	45	3 220	2535,4331	1 610	1267,7165
11	50	3 560	2803,1496	1 780	1401,5748
12	60	4 290	3377,9528	2 150	1692,9134
13	70	4 980	3921,2598	2 490	1960,6299
14	80	5 710	4496,0630	2 860	2251,9685
15	90	6 430	5062,9921	3 220	2535,4331
16	100	7 120	5606,2992	3 560	2803,1496
17	120	8 430	6637,7953	4 220	3322,8346
18	140	9 650	7598,4252	4 830	3803,1496
19	160	10 800	8503,9370	5 420	4267,7165
20	180	12 000	9448,8189	6 000	4724,4094
21	200	13 100	10314,9606	6 530	5141,7323
22	220	14 100	11102,3622	7 070	5566,9291

23	240	15 100	11889,7638	7 570	5960,6299
24	260	16 100	12677,1654	8 050	6338,5827
25	280	17 000	13385,8268	8 490	6685,0394
26	300	17 900	14094,4882	8 930	7031,4961
27	350	19 800	15590,5512	9 880	7779,5276
28	400	21 400	16850,3937	10 700	8425,1969
29	450	22 800	17952,7559	11 400	8976,3780
30	500	23 800	18740,1575	11 900	9370,0787
31	500 felett	24 500	19291,3386	12 300	9685,0394

2. A regionális személyszállítási szolgáltatások díjai

a) Egy utazásra szóló díjak (forintban)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Távolság (km)	Kiegészítő jegy	Kiegészítő jegy (nettó)	Teljes árú menetjegy 2. kocsi-osztályon	Teljes árú menetjegy 2. kocsi-osztályon (nettó)	Teljes árú menetjegy 1. kocsi-osztályon	Teljes árú menetjegy 1. kocsi-osztályon (nettó)	50%-os kedvezményes menetjegy 2. kocsi-osztályon	50%-os kedvezményes menetjegy 2. kocsi-osztályon (nettó)	90%-os kedvezményes menetjegy 2. kocsi-osztályon	90%-os kedvezményes menetjegy 2. kocsi-osztályon (nettó)
2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	10	150	118,1102	250	196,8504	315	248,0315	125	98,4252	25	19,6850
4	15	150	118,1102	310	244,0945	390	307,0866	155	122,0472	30	23,6220
5	20	150	118,1102	370	291,3386	465	366,1417	185	145,6693	35	27,5591
6	25	150	118,1102	465	366,1417	580	456,6929	235	185,0394	45	35,4331
7	30	150	118,1102	560	440,9449	700	551,1811	280	220,4724	55	43,3071
8	35	150	118,1102	650	511,8110	815	641,7323	325	255,9055	65	51,1811
9	40	150	118,1102	745	586,6142	930	732,2835	375	295,2756	75	59,0551
10	45	150	118,1102	840	661,4173	1 050	826,7717	420	330,7087	85	66,9291
11	50	150	118,1102	930	732,2835	1 160	913,3858	465	366,1417	95	74,8031
12	60	150	118,1102	1 120	881,8898	1 400	1102,3622	560	440,9449	110	86,6142
13	70	150	118,1102	1 300	1023,6220	1 630	1283,4646	650	511,8110	130	102,3622
14	80	150	118,1102	1 490	1173,2283	1 860	1464,5669	745	586,6142	150	118,1102
15	90	150	118,1102	1 680	1322,8346	2 100	1653,5433	840	661,4173	170	133,8583
16	100	150	118,1102	1 860	1464,5669	2 330	1834,6457	930	732,2835	185	145,6693
17	120	175	137,7953	2 200	1732,2835	2 750	2165,3543	1 100	866,1417	220	173,2283
18	140	205	161,4173	2 520	1984,2520	3 150	2480,3150	1 260	992,1260	250	196,8504

19	160	235	185,0394	2 830	2228,3465	3 540	2787,4016	1 420	1118,1102	285	224,4094
20	180	265	208,6614	3 130	2464,5669	3 910	3078,7402	1 570	1236,2205	315	248,0315
21	200	295	232,2835	3 410	2685,0394	4 260	3354,3307	1 710	1346,4567	340	267,7165
22	220	325	255,9055	3 690	2905,5118	4 610	3629,9213	1 850	1456,6929	370	291,3386
23	240	355	279,5276	3 950	3110,2362	4 940	3889,7638	1 980	1559,0551	395	311,0236
24	260	380	299,2126	4 200	3307,0866	5 250	4133,8583	2 100	1653,5433	420	330,7087
25	280	410	322,8346	4 430	3488,1890	5 540	4362,2047	2 220	1748,0315	445	350,3937
26	300	440	346,4567	4 660	3669,2913	5 830	4590,5512	2 330	1834,6457	465	366,1417
27	350	515	405,5118	5 160	4062,9921	6 450	5078,7402	2 580	2031,4961	515	405,5118
28	400	590	464,5669	5 590	4401,5748	6 990	5503,9370	2 800	2204,7244	560	440,9449
29	450	660	519,685	5 940	4677,1654	7 430	5850,3937	2 970	2338,5827	595	468,5039
30	500	735	578,7402	6 210	4889,7638	7 760	6110,2362	3 110	2448,8189	620	488,1890
31	500 felett	735	578,7402	6 400	5039,3701	8 000	6299,2126	3 200	2519,6850	640	503,9370

b)

b) A havi (30 napos) bérletek és félhavi (15 napos) bérletek díjai

ba) Havi (30 napos) bérlet (forintban)

	A	B	C	D	E
1	Távolság (km)	Teljes árú havi (30 napos) bérlet 2. kocsiosztályon	Teljes árú havi (30 napos) bérlet 2. kocsiosztályon (nettó)	Teljes árú havi (30 napos) bérlet 1. kocsiosztályon	Teljes árú havi (30 napos) bérlet 1. kocsiosztályon (nettó)
2	5	5940	4 677,1654	7430	5 850,3937
3	10	9580	7 543,3071	12000	9 448,8189
4	15	11900	9 370,0787	14900	11 732,2835
5	20	14200	11 181,1024	17800	14 015,7480
6	25	17800	14 015,7480	22300	17 559,0551
7	30	21400	16 850,3937	26800	21 102,3622
8	35	24900	19 606,2992	31100	24 488,1890
9	40	28500	22 440,9449	35600	28 031,4961
10	45	32200	25 354,3307	40300	31 732,2835
11	50	35600	28 031,4961	44500	35 039,3701
12	60	42900	33 779,5276	53600	42 204,7244
13	70	49800	39 212,5984	62300	49 055,1181

14	80	57100	44 960,6299	71400	56 220,4724
15	90	64300	50 629,9213	80400	63 307,0866
16	100	71200	56 062,9921	89000	70 078,7402
17	120	84300	66 377,9528	105400	82 992,1260
18	140	96500	75 984,2520	120600	94 960,6299
19	160	108400	85 354,3307	135500	106 692,9134
20	180	119900	94 409,4488	149900	118 031,4961
21	200	130600	102 834,6457	163300	128 582,6772
22	220	141300	111 259,8425	176600	139 055,1181
23	240	151300	119 133,8583	189100	148 897,6378
24	260	160900	126 692,9134	201100	158 346,4567
25	280	169700	133 622,0472	212100	167 007,8740
26	300	178500	140 551,1811	223100	175 669,2913
27	350	197600	155 590,5512	247000	194 488,1890
28	400	214100	168 582,6772	267600	210 708,6614
29	450	227500	179 133,8583	284400	223 937,0079
30	500	237800	187 244,0945	297300	234 094,4882
31	500 felett	245100	192 992,1260	306400	241 259,8425

bb) Félhavi (15 napos) bérlet (forintban)

	A	B	C	D	E
1	Távolság (km)	Teljes árú félhavi (15 napos) bérlet 2. kocsiosztályon	Teljes árú félhavi (15 napos) bérlet 2. kocsiosztályon (nettó)	Teljes árú félhavi (15 napos) bérlet 1. kocsiosztályon	Teljes árú félhavi (15 napos) bérlet 1. kocsiosztályon (nettó)
2	5	2970	2 338,5827	3720	2 929,1339
3	10	4790	3 771,6535	6000	4 724,4094
4	15	5940	4 677,1654	7450	5 866,1417
5	20	7090	5 582,6772	8900	7 007,8740
6	25	8900	7 007,8740	11200	8 818,8976
7	30	10700	8 425,1969	13400	10 551,1811
8	35	12400	9 763,7795	15600	12 283,4646
9	40	14300	11 259,8425	17800	14 015,7480
10	45	16100	12 677,1654	20200	15 905,5118
11	50	17800	14 015,7480	22300	17 559,0551
12	60	21400	16 850,3937	26800	21 102,3622
13	70	24900	19 606,2992	31200	24 566,9291
14	80	28500	22 440,9449	35700	28 110,2362
15	90	32200	25 354,3307	40200	31 653,5433
16	100	35600	28 031,4961	44500	35 039,3701
17	120	42100	33 149,6063	52700	41 496,0630
18	140	48300	38 031,4961	60300	47 480,3150
19	160	54200	42 677,1654	67800	53 385,8268
20	180	59900	47 165,3543	75000	59 055,1181
21	200	65300	51 417,3228	81700	64 330,7087
22	220	70700	55 669,2913	88300	69 527,5591
23	240	75600	59 527,5591	94600	74 488,1890
24	260	80400	63 307,0866	100600	79 212,5984
25	280	84800	66 771,6535	106100	83 543,3071
26	300	89200	70 236,2205	111600	87 874,0157

27	350	98800	77 795,2756	123500	97 244,0945
28	400	107000	84 251,9685	133800	105 354,3307
29	450	113800	89 606,2992	142200	111 968,5039
30	500	118900	93 622,0472	148700	117 086,6142
31	500 felett	122600	96 535,4331	153200	120 629,9213

c) A rendszeres kedvezményes utazásra szolgáló havi (30 napos) bérletek és félhavi (15 napos) bérletek díjai

	A	B	C	D	E
1	Távolság (km)	90%-os kedvezményes havi (30 napos) bérlet	90%-os kedvezményes havi (30 napos) bérlet (nettó)	90%-os kedvezményes félhavi(15 napos) bérlet	90%-os kedvezményes félhavi (15 napos) bérlet (nettó)
2	5	595	468,5039	295	232,2835
3	10	960	755,9055	480	377,9528
4	15	1 190	937,0079	595	468,5039
5	20	1 420	1118,1102	710	559,0551
6	25	1 780	1401,5748	890	700,7874
7	30	2 140	1685,0394	1 070	842,5197
8	35	2 490	1960,6299	1 250	984,2520
9	40	2 850	2244,0945	1 430	1125,9843
10	45	3 220	2535,4331	1 610	1267,7165
11	50	3 560	2803,1496	1 780	1401,5748
12	60	4 290	3377,9528	2 150	1692,9134
13	70	4 980	3921,2598	2 490	1960,6299
14	80	5 710	4496,0630	2 860	2251,9685
15	90	6 430	5062,9921	3 220	2535,4331
16	100	7 120	5606,2992	3 560	2803,1496
17	120	8 430	6637,7953	4 220	3322,8346
18	140	9 650	7598,4252	4 830	3803,1496
19	160	10 800	8503,9370	5 420	4267,7165
20	180	12 000	9448,8189	6 000	4724,4094
21	200	13 100	10314,9606	6 530	5141,7323
22	220	14 100	11102,3622	7 070	5566,9291

23	240	15 100	11889,7638	7 570	5960,6299
24	260	16 100	12677,1654	8 050	6338,5827
25	280	17 000	13385,8268	8 490	6685,0394
26	300	17 900	14094,4882	8 930	7031,4961
27	350	19 800	15590,5512	9 880	7779,5276
28	400	21 400	16850,3937	10 700	8425,1969
29	450	22 800	17952,7559	11 400	8976,3780
30	500	23 800	18740,1575	11 900	9370,0787
31	500 felett	24 500	19291,3386	12 300	9685,0394

2. számú függelék

1. Élőállat, valamint a közszolgáltatásként megrendelt kerékpár fuvarozásának, illetve továbbításának díja az országos, regionális és elővárosi személyszállítási szolgáltatásban

a) Egy útra szóló (forintban)

1	Kerékpár, Élő állat viteldíj Bármely vonat 2. kocsiosztályában		
	Távolság (km)	Ár	Nettó
2	5	235	185,0394
3	10	235	185,0394
4	15	235	185,0394
5	20	235	185,0394
6	25	235	185,0394
7	30	235	185,0394
8	35	235	185,0394
9	40	235	185,0394
10	45	235	185,0394
11	50	235	185,0394
12	60	280	220,4724

13	70	325	255,9055
14	80	375	295,2756
15	90	420	330,7087
16	100	465	366,1417
17	120	550	433,0709
18	140	630	496,0630
19	160	710	559,0551
20	180	785	618,1102
21	200	855	673,2283
22	220	925	728,3465
23	240	990	779,5276
24	260	1 050	826,7717
25	280	1 110	874,0157
26	300	1 170	921,2598
27	350	1 290	1015,7480
28	400	1 400	1102,3622
29	450	1 490	1173,2283
30	500	1 550	1220,4724
31	500 felett	1 600	1259,8425

A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló miniszteri rendelet szerinti segítő kutya, továbbá a rendőrségi (vám- és pénzügyőrségi) szolgálati kutya szállítása díjtalan.

b) Havi (30 napos) bérlet (forintban)

1	Kerépár, Kutya Bérlet		Bármely vonat 2. kocsiosztályában	
	Távolság (km)	Ár	Nettó	
2	5	1 340	1 055,1181	
3	10	2 160	1 700,7874	
4	15	2 680	2 110,2362	
5	20	3 200	2 519,6850	
6	25	4 010	3 157,4803	
7	30	4 820	3 795,2756	

8	35	5 600	4 409,4488
9	40	6 410	5 047,2441
10	45	7 250	5 708,6614
11	50	8 010	6 307,0866
12	60	9 650	7 598,4252
13	70	11 200	8 818,8976
14	80	12 800	10 078,7402
15	90	14 500	11 417,3228
16	100	16 000	12 598,4252
17	120	19 000	14 960,6299
18	140	21 700	17 086,6142
19	160	24 400	19 212,5984
20	180	27 000	21 259,8425
21	200	29 400	23 149,6063
22	220	31 800	25 039,3701
23	240	34 000	26 771,6535
24	260	36 200	28 503,9370
25	280	38 200	30 078,7402
26	300	40 200	31 653,5433
27	350	44 500	35 039,3701
28	400	48 200	37 952,7559
29	450	51 200	40 314,9606
30	500	53 500	42 125,9843
31	500 felett	55 100	43 385,8268

A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló miniszteri rendelet szerinti segítő kutya, továbbá a rendőrségi (vám- és pénzügyőrségi) szolgálati kutya szállítása díjtalan.

3. számú függelék

Budapest közigazgatási határán belüli helyi utazásra a Közszolgáltatási Szerződés keretében nyújtott személyszállítási szolgáltatás érvényes Budapest-bérlettel az alábbi szakaszokon vehető igénybe, kivéve a hely- és pótbjegyeköteles vonatokat – ideértve az EuroCity, az Euro-Night és az InterCity vonatokat –, valamint a belföldi személyszállítási szolgáltatás keretében fakultatív helybiztosítással közlekedő vonatokat, amennyiben külön, ettől eltérő megállapodás nem történt.

Sor-szám	A vasútvonal menetrendi mezőjének száma	A vasútvonal érintett szakasza	Budapest közigazgatási határán belüli utolsó vasútállomás, illetve megállóhely
1.	1	Budapest-Tatabánya	Budapest-Kelenföld
2.	2	Budapest-Esztergom	Üröm
3.	30	Budapest-Székesfehérvár	Tétényliget
4.	40	Budapest-Pusztaszabolcs	Nagytétény-Diósd
5.	70	Budapest-Vác-Szob	Rákospalota-Újpest
6.	71	Budapest-Vácrátót-Vác	Rákospalota-Kertváros
7.	80	Budapest-Hatvan	Rákoscsaba
8.	100	Budapest-Cegléd-Szolnok	Ferihegy
9.	120	Budapest-Újszász-Szolnok	Rákoskert
10.	142	Budapest-Lajosmizse	Pestszentimre
11.	150	Budapest-Kunszentmiklós-Tass	Soroksár

A Szolgáltató tájékoztatóiban, menetrendi kiadványaiban és az utasforgalmi terekben megszokott módon feltünteti az első bekezdésben meghatározott, az érvényes Budapest-bérlettel többlétszolgáltatásként igénybe vehető vonatokat, valamint a Budapest-bérlet a Fővárosi Önkormányzat által megállapított típusait és árait.

A Szolgáltató tájékoztatóiban, menetrendi kiadványaiban és az utasforgalmi terekben megszokott módon feltünteti az érvényes Budapest-bérlettel, és a hozzá tartozó csatlakozó jeggyel többlétszolgáltatásként igénybe vehető vonatokat.

Sorszám	Vonal száma	Vonal megnevezése	Érintett szakasz
1.	1	Budapest – Hegyeshalom	Budapest-Kelenföld – Tatabánya
2.	2	Budapest – Esztergom	Üröm – Esztergom
3.	30	Budapest – Gyékényes	Tétényliget – Székesfehérvár
4.	40	Budapest – Pécs	Nagytétény-Diósd – Pusztaszabolcs
5.	70	Budapest – Vác – Szob	Rákospalota-Újpest – Szob
6.	71	Budapest – Vácrátót – Vác	Rákospalota-Kertváros – Vác

7.	75	Vác – Balassagyarmat	(Rákospalota-Újpest –)Vác – Szokolya
8.	78	Aszód – Balassagyarmat – Ipolytarnóc	(Rákoscsaba –)Aszód – Nógrádkövesd
9.	80	Budapest – Sátoraljaújhely	Rákoscsaba – Hatvan
10.	82	Szolnok – Hatvan	(Rákoscsaba –)Hatvan – Jászfényszaru
11.	100	Budapest – Záhony	Ferihegy – Szolnok
12.	120	Budapest – Lókösháza	Rákoskert – Szolnok
13.	140	Budapest – Szeged	Ferihegy – Nagykőrös
14.	142	Budapest – Lajosmizse – Kecskemét	Pestszentimre – Lajosmizse
15.	150	Budapest – Kelebia	Soroksár – Kunszentmiklós-Tass

A szolgáltató az általa rendszeresített hirdetési felület(ek)en hirdeti meg a nem saját maga által értékesített, de az általa közlekedtetett járműveken felhasználható utazási okmányok felhasználhatóságát.

Szerződésmódosítás 6. számú melléklete

14. számú melléklet

A helyközi közösségi közlekedési információs rendszer (HKIR rendszer) alkalmazása

1.1 HKIR fejlesztésben közreműködés

Jelenleg folyamatban van az „A személyszállítási közszolgáltatások hatékonyabb ellátását célzó integrált utastájékoztatói, jegyértékesítési és forgalomirányítási rendszerek fejlesztése” című (továbbiakban HKIR) projekt kivitelezése. A HKIR rendszer létrejötte egységes keretet biztosít a magyarországi közösségi közlekedés működésére, lehetővé téve a jelenlegi szolgáltatók hatékonyabb működését és az utasok magasabb szintű kiszolgálását, az utazás megtervezésétől a megérkezésig, továbbá biztosítja a közszolgáltatás megrendelője közlekedés politikai elvárásainak és a helyközi közösségi közlekedés fenntarthatósági valamint finanszírozási rendszerének kiszolgálását.

A rendszer kialakítása érdekében a Szolgáltató köteles együttműködni a rendszer kivitelezéséért felelős KTI -vel elsősorban az alábbi részterületek tekintetében.

- Egyjegy utazási rendszer
- Forgalmi, menetrendi rendszer
- Kontrolling és adatszolgáltatás
- Kontaktcenter, ügyfélszolgálatok
- Infrastruktúra és elemeinek üzembe állítása, üzemeltetése
- Oktatási feladatok

A Szolgáltató a HKIR- és NEJP rendszerhez való kapcsolódáshoz az alábbi átmeneti intézkedéseket köteles megtenni az e tevékenységgel kapcsolatban felmerült igazolt szolgáltatói költséget a Megrendelő általi, e szerződés keretein belül indokolt költségtérítési igényként történő elfogadása mellett:

- A társasági szakmai (elsősorban értékesítési) és ügyviteli rendszereit alkalmassá teszi a megadott struktúrában a HKIR-NEJP rendszerhez kapcsolódó adatok exportálására és importálására a Megrendelő által megadott adatok körét illetően, a megadott struktúrában.
- Az országos valós idejű utastájékoztatói információ, valamint az egységes jegyrendszer biztosítása érdekében, a megfelelő struktúrában, Szolgáltató a menetrendi, forgalom tervezési és végrehajtási forgalmi adatait a HKIR Transmodel központjába,

illetve a megfelelő HKIR alrendszernek feladja, illetve a HKIR oldalról érkező – forgalmi, közlekedési – szakrendszerei számára szükséges adatokat átveszi.

– Közreműködik a HKIR megvalósítása kapcsán minden olyan feladatban, ami a rendszer tervezése és kivitelezése kapcsán felmerül.

– A Szolgáltató a közszolgáltatás keretében keletkező közlekedési, forgalmi, viteldíjbeszedési és a veszteségfinanszírozást, valamint a szociálpolitikai menetdíjtámogatást is érintő adatokat teljes mértékben megosztja a fejlesztés érdekében.

A Szolgáltató köteles a HKIR kivitelezés átmeneti időszakában a meglévő kommunikációs és informatikai rendszerhez a működést kiszolgáló illesztést, illeszthetőséget biztosító hozzáférést biztosítani. Az e tevékenységgel kapcsolatban felmerült igazolt szolgáltatói költségeket a Megrendelő e szerződés keretein belül indokolt költségtérítési igényként fogadja el. A Szolgáltató, illetve ehhez kapcsolódóan a használattal kapcsolatosan keletkező adatokat, tapasztalatokat továbbítani a Megrendelő, illetve a HKIR rendszert irányító KTI Nonprofit Kft. részére.

– A Megrendelő e szerződés keretein belül indokolt költségtérítési igényként csak azon költségeket ellentételezheti, amely nem tartalmaz a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerint meghatározott számviteli politikában rögzített elvek szerinti beruházási költségeket, és csak a Szolgáltató által a szerződés hatályba lépésének pillanatában is használatában lévő informatikai szoftverek és eszközök használatával kapcsolatosan keletkeznek. A Megrendelő e szerződés keretein belül indokolt költségtérítési igényként azon költségeket nem ellentételezheti, amely a Szolgáltató normál üzemmenete esetén a HKIR rendszer integrációjától függetlenül is végrehajtott volna belső informatikai folyamatainak integrációja, korszerűsítése vagy beruházása miatt.

A HKIR-fejlesztéshez szükséges mértékben a Megrendelő a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja az Egyjegy és más szakrendszerek működésével összefüggésben a szabályozási rendszer, különösen a tarifa- és kedvezményrendszer, valamint az intézmény- és működési rendszer (eljárásrend) várható változásaival kapcsolatos, rendelkezésére álló adatokat.

A Szolgáltató köteles a HKIR üzemeltetés időszakában a meglévő kommunikációs és informatikai rendszerhez a működést kiszolgáló illesztést és üzemeltetést biztosítani, továbbá az üzemeltetésben a KTI Nonprofit Kft.-vel való külön jogviszony alapján részt venni. Az e tevékenységgel kapcsolatban felmerült igazolt szolgáltatóra eső többlet költségeket a Megrendelő e szerződés keretein belül indokolt költségtérítési igényként fogadja el. A Szolgáltató köteles a használattal kapcsolatosan keletkező adatokat, tapasztalatokat továbbítani a Megrendelő, illetve a HKIR rendszert irányító KTI Nonprofit Kft. részére.

1.2 Szolgáltatói szakrendszer-HKIR integráció

Szolgáltató köteles a HKIR működését támogatni, a HKIR működéséhez szükséges illesztéseket a saját rendszereiben elvégezni, a HKIR illeszthetőségét biztosító hozzáférést

biztosítani, továbbá a HKIR működéséhez szükséges adatokat (pl. valós idejű adatok, stb.) biztosítani a HKIR rendszert irányító KTI részére.

A HKIR rendszer végleges kiépítettségében a Szolgáltató szakrendszerei és a HKIR közötti illesztés jelen melléklet 1. sz. függelékében szereplő ábrán látható aktuális Szolgáltató-HKIR integrációs sémában foglaltaknak megfelelően valósul meg.

14. számú melléklet 1. számú függelék

