

Az autóbusszal végzett menetrend szerinti személyszállításról szóló Közszolgáltatási Szerződés módosítása

amely létrejött

egyrészt a Magyar Állam, mint ellátásért felelős Megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő, képviseli: dr. Seszták Miklós nemzeti fejlesztési miniszter, nevében eljár Tasó László közlekedéspolitikáért felelős államtitkár), a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 25.§-ának (1) bekezdése alapján, az államháztartásért felelős miniszter egyetértésével,

másrészt a Volánbusz Zrt. (képviseeli: Fekete Antal vezérigazgató) mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató)

között (a továbbiakban együtt: Felek) az alábbi feltételekkel:

A Szolgáltató és Megrendelő 2005. január 1-jével közszolgáltatási szerződést (a továbbiakban: Közszolgáltatási Szerződés) kötött az autóbusszal végzett országos, regionális és elővárosi (a továbbiakban helyközi) személyszállítási közszolgáltatási tevékenységek végzésére.

A Közszolgáltatási Szerződést Felek közös megegyezéssel az alábbiak szerint módosítják:

1. A Közszolgáltatási Szerződés „III. A SZOLGÁLTATÁS FELTÉTELEI, KÖZSZOLGÁLTATÁSI KÖVETELMÉNYEK című fejezetének „4. SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONAL, MINŐSÉG” című pont helyébe az alábbi pont lép:

„4. SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONAL, MINŐSÉG, UTASJOGOK

A személyszállítási szolgáltatások teljesítése során a Szolgáltató a rendelkezésre álló pénzügyi és műszaki lehetőségekre tekintettel a tőle elvárható legmagasabb szinten biztosítja az autóbusszal végzett közszolgáltatások versenyképes, az utazóközönség számára vonzó színvonalon történő végzését. Ennek során kiemelt figyelmet fordít az utasok kiszolgálását biztosító épületek, utasforgalmi létesítmények, területek, valamint járművek tisztaságára, esztétikai állapotára, valamint az utazók komfort-érzetét megalapozó kiegészítő szolgáltatások (fűtés, világítás és – amennyiben az autóbusszon található – WC, kézmosó, légkondicionáló) működésére, igénybevehetőségére.

A Miniszter és a Szolgáltató a szolgáltatás minőségének folyamatos figyelemmel kísérése és javítása érdekében a Szerződés 12. számú mellékletében rögzített tartalmú minőségmérési és –öszöntzési (ún. SLA) rendszert tart fenn. Ennek során a felek a szolgáltatás minőségét az egyes paraméterekig lebontva folyamatosan ellenőrzik, majd a mérésekből képződő aggregált adatokat tekintik a szolgáltatási minőség fő mérőszámainak.

A szolgáltatási minőség adott időszakra vetített alakulását a Miniszter a Szerződés 13. számú mellékletében rögzített bonus/malus rendszer szabályai szerint jutalmazza vagy szankcionálja.

Az utasjogok érvényesülését a Szolgáltató a vonatkozó közösségi és hazai jogszabályok betartásával biztosítja.

A Szerződés 12. és 13. mellékletének I./1.1. bekezdéseiben hivatkozott, Miniszter által megbízott szervezet a KTI Közlekedéstudományi Intézet Nonprofit Kft. Személyközlekedési Igazgatósága.

Az esetleges járatkimaradásokról és a 10 percet meghaladó késésekről az ok feltüntetésével, a jegyellenőrzésekről a pótdíjfizetésre kötelezett személyek számának és a kirótt, illetőleg beszédett pótdíj megjelölésével, valamint az utaspanaszokról és azok elintézési módjáról, a megtett intézkedésekről a Szolgáltató köteles mindenkor ellenőrizhető, naplószerű nyilvántartást vezetni. Járatkimaradásnak minősül, ha a menetrendben meghirdetett járat az azonos útvonalon közlekedő következő járat indulási idejéig nem indult el vagy késése meghaladta a 90 percet.

A menetrend be nem tartásáért a Szolgáltatót a vonatkozó jogszabályban előírtak szerint kártérítési kötelezettség terheli az utasokkal szemben."

2. A Közszolgáltatási Szerződés „VI. INFORMÁCIÓS KÖTELEZETTSÉGEK, ELLENŐRZÉS című fejezetének „3. ELLENŐRZÉS, SZANKCIÓK” című pont első bekezdésének első mondata az alábbiak egészül ki:

„...a Szerződés megrendelői ellenőrzés szabályait tartalmazó mellékletében foglaltak szerint...”

3. A Közszolgáltatási Szerződés „VI. INFORMÁCIÓS KÖTELEZETTSÉGEK, ELLENŐRZÉS című fejezetének „3. ELLENŐRZÉS, SZANKCIÓK” című pontjának második bekezdése az alábbiakkal egészül ki:

„A Miniszter az ellenőrzéssel megbízott személynek Megrendelői meghatalmazást állít ki, amely meghatalmazás típusáról másolati mintát küld a Szolgáltató számára, a szolgáltatás nyújtásában részt vevő munkavállalók értesítése céljából.

A Szolgáltató a Miniszter által kibocsátott Megrendelői meghatalmazást mint az ellenőrzést végző személy jogszerű felhatalmazását igazoló dokumentumot elfogadja, és az ellenőrzéssel megbízott személy ellenőrzési tevékenységét (beleértve a fénykép- vagy videófelvétel készítést) további feltételekhez (pl. nyilatkozat kitöltés, egyedi engedély kiállítás) nem köti.”

4. A Közszolgáltatási Szerződés „IX. EGYÉB RENDELKEZÉSEK” című fejezetének 6. pontja az alábbiakkal egészül ki:

12. *A megrendelői ellenőrzés szabályairól (11. számú melléklet)*
13. *A közúti személyszállítási közszolgáltatások minőségének mérése és ellenőrzése (12. számú melléklet)*
14. *A Szolgáltató teljesítésének minőségi követelményei és azok elmulasztásának következményei (13. számú melléklet)”*

5. A Közszolgáltatási Szerződés jelen módosító rendelkezéseihez csatolt, „**A közúti személyszállítási közszolgáltatások minőségének mérése és ellenőrzése**”, valamint „**A Szolgáltató teljesítésének minőségi követelményei és azok elmulasztásának következményei**” című mellékletekkel egészül ki, amely a Közszolgáltatási Szerződés elválaszthatatlan részét képezi. A Közszolgáltatási Szerződés „**Az ellenőrzés végzésére jogosító megrendelői meghatalmazás mintája**” című melléklete egyben hatályát veszti.

Jelen szerződésmódosítás a Szolgáltató és a Megrendelő között kötött helyközi közlekedési Közszolgáltatási Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

A Szerződésnek a jelen szerződésmódosítással nem érintett részei változatlan formában és tartalommal hatályban maradnak.

Felek a jelen szerződésmódosítást, annak átolvasása és együttes értelmezése után mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírták.

A jelen szerződésmódosítás 2017. január 1-jén lép hatályba, rendelkezéseit Felek ezen időponttól folyamatosan alkalmazzák.

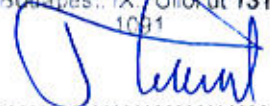
Budapest, 2017. január 13.

Egyetértek:


Tasó László
közlekedéspolitikáért felelős
államtitkár
a nemzeti fejlesztési miniszter
nevében eljárva





Könyvsz.: 3440.
VÖLÁNBUSZ Zrt.
Budapest, IX. Utóút 131.
1091



Fekete Antal
vezérigazgató

2017 FEBR 02.


Banai Péter Benő
államháztartásért felelős államtitkár
a nemzetgazdasági miniszter
nevében eljárva



A KÖZÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÉNEK
MÉRÉSE ÉS ELLENŐRZÉSE

I. Alapelvek

- 1.1. A Miniszter és a Szolgáltató az e mellékletben meghatározott szabályok szerint minőségmérési és –értékelési (ún. SLA) rendszert tart fenn. A Miniszter e mellékletet illetően egyes megrendelői szakmai feladatokkal más, vele együttműködő szervezeteket bízhat meg (a továbbiakban: a Miniszter megbízottja). Az e mellékletben foglaltak végrehajtása során a Szolgáltató a Miniszter és megbízottja felé az e mellékletben rögzítettek szerint jár el.
- 1.2. A minőségcélok elérése nem történhet a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó jogszabályok, ezek közül kiemelten is a munkavégzéssel kapcsolatos és a közúti közlekedésre vonatkozó szabályok megszegése árán.
- 1.3. E melléklet tekintetében a közúti személyszállítási közszolgáltatást
 - járatokra, utasforgalmi létesítményekre és internetes felületre, ezeken belül szegmensekre,
 - szolgáltatási területekre,
 - továbbá a szegmensek és szolgáltatási területek kombinációjából adódó eredményterületekre bontva kell értelmezni.
- 1.4. A **járatok** szegmensei általában a menetrendi felterjesztésben szereplő, Miniszter által elfogadott járatok besorolás szegmensei. Amennyiben a menetrendi felterjesztés a minőségi országos szegmens figyelembe vétele nélkül készül, a minőségi országos szegmensbe sorolt járatok körét e melléklet 1. számú függelékében kell rögzíteni, és a menetrend módosításakor szükség szerint felül kell vizsgálni.
- 1.5. E melléklet tekintetében **utasforgalmi létesítménynek** kell tekinteni minden olyan létesítményt és helyet, ahol az e szerződés alapján közúti személyszállítási közszolgáltatást végző járatoknak a menetrendben meghirdetett indulása vagy érkezése van, amely a Szolgáltató területi illetékességébe tartozik, és ahol a Szolgáltatónak az utasforgalmi létesítményeknél mérendő paraméterek körében szolgáltatási felelőssége van. Amennyiben a szerződés az utasforgalmi létesítményeknél nyújtott szolgáltatások felelősségi kérdéseit illetően megváltozik, a felek e melléklet utasforgalmi létesítményekre vonatkozó szabályait közösen felülvizsgálják.

1.6. Az utasforgalmi létesítmények tekintetében e melléklet két szegmenst különít el: az autóbusz-állomások és a megállóhelyek szegmensét. A Szolgáltató illetékességébe tartozó, e melléklet szerint autóbusz-állomási szegmensben sorolt utasforgalmi létesítmények nevét e melléklet 2. számú függeléke rögzíti. A Szolgáltató illetékességébe tartozó megállóhelyek köre a Szolgáltató területi illetékességéből következik. Vitás esetben egy megállóhely szolgáltatói illetékességét a Miniszter jogosult kijelölni.

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

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

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

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

Szolgáltatási területek ↓	JÁRATOK				UTASFORGALMI LÉTESÍTMÉNYEK		INTERNETES FELÜLET
	Mimósgói országos szegmens	Országos szegmens	Regionális szegmens	Elővárosi szegmens	Állomások	Megállóhelyek	Internetes felület szegmens
Menetrendszerűség	E ₁	E ₂	E ₃	E ₄			
Kapacitás	E ₅	E ₆	E ₇	E ₈			
Tisztaság	E ₉	E ₁₀	E ₁₁	E ₁₂			
Utastájékoztatás	E ₁₃	E ₁₄	E ₁₅	E ₁₆	E ₁₇	E ₁₈	E ₁₉
Utaskiszolgálás	E ₂₀	E ₂₁	E ₂₂	E ₂₃	E ₂₄		
A személyzet munkavégzése	E ₂₅	E ₂₆	E ₂₇	E ₂₈	E ₂₉		

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

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

1.12. A Szolgáltató az e szerződés alapján közlekedő járatokat végző valamennyi járművéről legalább évente kimutatást készít a Miniszter és megbízottja számára, amelyben feltünteti a jármű:

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

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

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

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

rendelkezésre állását, továbbá

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

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

II. Mintavételezés és mérés

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

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

- 1.3. Amennyiben a Szolgáltató a közszolgáltatásban részt vevő járműveinek több mint 75%-ára kiterjedően elektronikus jegyrendszert vezet be, köteles gondoskodni róla, hogy a Miniszter vagy az általa kijelölt szereplő felé automatikusan adatot tudjon szolgáltatni a felszálló utasok számáról, úti céljáról és az igénybe vett kedvezményekről. A felek az adatátadás módját közösen alakítják ki.
- 1.4. A járási mérések elvégzésük szempontjából két mérési módba sorolhatók:

1. Alapmérés: olyan járási mérés, amely egy frekvenciált járatindító utasforgalmi létesítménynél maradva, egy egybefüggő időintervallumban, nagy mérési gyakorisággal, és a fedélzeten való megjelenéssel történik. Alapmérést a járat indulási helyén vagy olyan közbenső megállási helyen lehet végezni, ahol a járatnak a menetrendben öt perccel meghaladó tartózkodása van. Az alapmérések célja, hogy hatékony munkavégzés mellett a minta jelentős részét kitevő adatmennyiséget szolgáltatassanak.

Alapmérés esetén mérendő paraméterek:

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

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

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

Kiegészítő mérés esetén mérendő paraméterek:

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

- 1.5. Az előírt mintaszámok meghatározása egy naptári évi időtartamra, szegmensenként és mérési módonként külön-külön számítva, az éves menetrendváltáshoz igazítva történik. Az adott naptári évben – és ebből lebontva havonta – elvégzendő mérések szegmensenkénti és mérési módonkénti mintaszámát e melléklet 3. számú függelékében kell rögzíteni.
- 1.6. Járat szegmensek esetén a mintavétel alapsokaságának a teljes évre értelmezett szegmensbeli járatdarabszámot kell tekinteni. A többletkapacitást biztosító (ún. másodrészes) járatokat nem különálló járatként kell figyelembe venni, azonban az ellenőrzést (egy járatként kezelve) lehetőség szerint ezeken is végre kell hajtani.
- 1.7. Utasforgalmi létesítmények szegmenseinek esetén a mintavétel alapsokaságának a szegmens összes, Szolgáltató illetékességébe tartozó utasforgalmi létesítményét kell tekinteni.
- 1.8. A mérési rendszer működtetése során a mintavétel tervezésekor egyszerre kell törekedni az időbeli és térbeli reprezentativitásra, valamint a mérések időhatékony elvégzését lehetővé tevő munkaszervezésre.
- 1.9. A mérésben részt vevő szervezetek által elvégzett mérések számossága szerint e melléklet két mérésszervezési módot különböztet meg: a szolgáltatói és a megrendelői bázisú mérésszervezést.

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

2. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés

2.1. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés alkalmazásakor a járatok mintavételezését elsősorban a Szolgáltató, az állomások és megállóhelyek mintavételezését teljes egészében a Miniszter vagy megbízottja hajtja végre.

2.2. A Szolgáltató az itt leírt mintavételezési elvek alapján havonta mérési tervet készít a Miniszter által megadott adatkörrel és formátumban, amelyet megküld a Miniszter megbízottjának legkésőbb a tárgyhónap első napját megelőző negyedik munkanapon. A Szolgáltató a szabványból vagy megrendelői előírásból következő mintanagysághoz képest kis mértékben, de legfeljebb 10%-kal (felfelé kerekítéssel értelmezve) több mérést tervez, hogy az előírt mintaszámok az esetlegesen elmaradó mérések mellett is teljesüljenek.

2.3. A Szolgáltató a saját illetékességében köteles gondoskodni a mérési terv bizalmas kezeléséről. Ennek során biztosítja, hogy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül részt vevők ne ismerhessék meg a tervezett mérések idejét, helyét és tárgyát a mérések megkezdését megelőzően.

2.4. A Miniszter vagy megbízottja a Szolgáltató által megtervezett járatok alpmérések (szegmensenként értelmezve) legalább 10%-ában a Szolgáltatóval közös, együttes mérést tart; valamint további, a Szolgáltatóval közös vagy nem közös méréseket is végezhet, amelyek a szolgáltatói mérésekkel megegyező súllyal számítanak a minőségi szintbe.

2.5. A közös mérések célja a mérési módszertani különbségek elkerülése. Közös mérés esetén a Szolgáltató és a Miniszter képviselője az egyes paraméterekre adandó értékelést – közvetlenül a paraméter mérésének helyén – egymással egyeztetni. Vitás esetben a Szolgáltató és a Miniszter képviselője egyetértésre törekszik a szabályzat szövege alapján, ennek hiányában fénykép- vagy videófelvétellel dokumentálni kell a kérdéses szolgáltatás-elemet, utólagos döntéshozatal céljából.

2.6. A közös mérések eredményeit a minőségi szint számításakor egyszeresen, a Miniszter vagy megbízottja által rögzített adattartalommal kell figyelembe venni.

Járatok mintavételezése

2.7. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén a Szolgáltató a járatok szegmenseiben köteles az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 2. fokozatú mintanagysága szerint méréseket tervezni és végrehajtani úgy,

hogy a mintanagyság 2/3-a alpmérésből, 1/3-a pedig kiegészítő mérésből álljon.

2.8. Amennyiben a Szolgáltató egy szegmensben az adott évben kevesebb, mint 15.000 járatot közlekedtet, a Miniszter – a Szolgáltatóval egyetértésben – dönthet egyéb mintavételi fokozatok vagy mintaszámok alkalmazásáról. Ha az így kialakított mintavételezés szerint a Szolgáltatónak valamely szegmensben csak kiegészítő mérések végzésére van kötelezettsége, a havonta végzendő mérések legalább 2/3-át fedélzetre történő felszállással kell végrehajtania.

2.9. A járat mérést egyik mérési módnál sem csak helyszínrre és időpontra, hanem konkrét járatokra kell tervezni.

Utastforgalmi létesítmények mintavételezése

2.10. Szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén az utastforgalmi létesítmények állomási szegmensében a Miniszter vagy megbízottja legalább az MSZ EN 13549:2001 szabvány C5. táblázatának 3. fokozatú mintanagysága szerint, a megállóhelyi szegmensben legalább az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 2. fokozatú mintanagysága szerint tervez és hajt végre méréseket.

Az internetes felület mintavételezése

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

Egyéb mintavételezéssel kapcsolatos szabályok

2.12. A kimaradt járatokról a Szolgáltató legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 8. munkanapjáig adatot szolgáltat a Miniszter megbízottja felé, amely közvetlenül felvételre kerül a minőségi szintek számításába. Az adatszolgáltatásnak a tárgyhónapra vonatkozóan tartalmaznia kell legalább:

- a leközlekedett járatok összesített számát,
- a kimaradt járatok összesített számát,
- a kimaradt járatok felsorolását; dátummal, vonalszámmal/járatszámval, induló állomással, valamint az induló állomáshoz tartozó indulási időponttal azonosítva.

A mérési terv végrehajtása

2.13. A Szolgáltató a Miniszter megbízottjának eljuttatott mérési tervet, Miniszter vagy megbízottja az általa megtervezett mérési tervet az adott hónap során végrehajta, képviselőjük a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően

elvégezni. Az egyes szegmensekhez és mérési módokhoz a paraméterek meghatározott köre tartozik, ezért a mérés végrehajtásakor valamennyi, a méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.

- 2.14. Amennyiben a Szolgáltató vagy a Miniszter képviselője a megtervezett mérés helyszínén bármilyen okból nem tud megjelenni, vagy a mérési feladatot bármilyen okból nem tudja érdemben végrehajtani, a mérést (az adott szervezet részéről) elmaradtnak kell tekinteni. Az elmaradt szolgáltatói mérésről a Szolgáltató legkésőbb a következő munkanapon elektronikus levél útján értesíti a Miniszter megbízottját.
- 2.15. Amennyiben az elmaradó szolgáltatói mérések miatt az adott hónapban a szabványból vagy megrendelői előírásból következő szolgáltatói mintaszám nem teljesül, a Szolgáltató a Miniszter megbízottjával egyeztetve soron kívül pótló mérési tervet készít az adott szegmensre, amelyet elkészülése után elektronikus úton haladéktalanul eljuttat a Miniszter megbízottjához.
- 2.16. A mérést végző személy a járatok és utasforgalmi létesítmények szegmenseiben az ellenőrzést a járműnél, illetve infrastruktúra-elemnél történő közvetlen megjelenéssel hajtja végre. A mérés során az egyes paraméterek értékelését általában szemrevételezéssel; a ragadó, nyomot hagyó szennyeződések értékelését – szükség esetén – felületlőréssel kell elvégezni.
- 2.17. Járat mérését a 4. számú, utasforgalmi létesítmény mérését a 5. számú függelékben található mérőlapok kitöltésével, vagy informatikai eszköz ezekkel azonos tartalmú szoftverén keresztül történő bevittelal kell rögzíteni. A mérést végző személy mérőlap esetén aláírásával, informatikai eszköz esetén egyedi jelszóval történő belépéssel hitelesíti a mérés adatait. Mérőlapos adatfelvétel esetén, amennyiben a lapon lévő összes mérést egyetlen aláírás hitelesít, a mérés helyszínének elhagyásakor a mérőlapot le kell zárni az üresen maradó mezők áthúzással történő érvénytelenítésével.
- 2.18. Amennyiben a szolgáltatói mérésen a Miniszter képviselője, vagy megrendelői mérésen a Szolgáltató képviselője nem jelent meg, a mérést végző személy jogosult mérés megtörténtéről saját szerkesztésű jelenléti igazolást kiállíttatni, amelyet a Szolgáltató bármely más, jelen lévő munkavállalója aláírásával igazolni köteles.
- 2.19. Amennyiben a szolgáltatói mérésen a Miniszter képviselője közös mérés végrehajtása céljából megjelenik, a mérés egyeztetett adattartalmát a két fél egymás számára aláírásával igazolja. Vitás értékelés esetén az egyet nem értés tényét a mérőlapon rögzíteni kell.

2.20. A Miniszter vagy megbízottja a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi. A Miniszter az általa kiadott meghatalmazások típusáról másolati mintát küld a Szolgáltató számára, a szolgáltatás lebonyolításában közvetlenül résztvevő munkavállalók értesítése céljából. A megrendelői mérést végző személy a Szolgáltató mérésben érintett munkavállalójának kérésére a mérésre való jogosultságát igazolja.

2.21. A Szolgáltató munkavállalói a megrendelői mérést végző személlyel a mérés során együttműködnek, számára a mérés végrehajtásához szükséges információkat megadják. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalójának a megrendelői méréssel kapcsolatban kifogása van, azt a szolgálati út betartásával jelezheti a Szolgáltató és a Miniszter felé.

A mérések során keletkezett adatok kezelése

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

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

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

Amennyiben egy paraméternél egyetlen érték sem szerepel, a paramétert a minőségi szint számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni úgy, hogy annak súlysúlyát a többi paraméter között azok súlyának arányában el kell osztani. Ugyanígy kell kiszámolni a minőségi szintet, ha paramétercsoporthoz vagy szolgáltatási területhez nem tartozik egyetlen értékelés sem.

2.24. A Miniszter vagy megbízottja a megrendelői és szolgáltatói, közös és nem közös mérések eredményeit rendszeresen összeveti; az adatsorok korrelációját, összefüggését, hasonlóságát ellenőrzi, ezzel biztosítva a mérési módszertan és a szabályok értelmezésének egységességét.

3. *Megrendelői bázisú mérés-szervezés*

3.1. Megrendelői bázisú mérés-szervezés esetén a teljes éves és havi mintavételt a Miniszter vagy megbízottja tervezi és hajtja végre.

3.2. A Miniszter megbízottja az itt leírt mintavételezési elvek alapján havonta mérési tervet készít, azonban a szabványból vagy megrendelői előírásból következő mintanagysághoz képest kis mértékben, de legfeljebb 10%-kal (felfelé kerekítéssel értelmezve) több mérést tervez, hogy az előírt mintaszámok az esetlegesen elmaradó mérések mellett is teljesüljenek.

Járatok mintavételezése

3.3. Megrendelői bázisú mérés-szervezés esetén a járatok szegmenseiben a Miniszter vagy megbízottja az MSZ EN 13549:2001 szabvány C1. táblázatának 2. fokozatú mintanagysága szerint tervez és hajtja végre méréseket úgy, hogy a mintanagyság 2/3-a alapmérésből, 1/3-a pedig kiegészítő mérésekből álljon.

3.4. Amennyiben a Szolgáltató egy szegmensben az adott évben kevesebb, mint 15.000 járatot közlekedtet, a Miniszter – a Szolgáltatóval egyetértésben – dönthet egyéb mintavételi fokozatok vagy mintaszámok alkalmazásáról. Ha az így kialakított mintavételezés szerint a Szolgáltatónak valamely szegmensben csak kiegészítő mérések végzésére van kötelezettsége, a havonta végzendő mérések legalább 2/3-át fedélzetre történő felszállással kell végrehajtania.

3.5. A járatok mérését egyik mérési módnál sem csak helyszínen és időpontra, hanem konkrét járatokra kell tervezni.

Utastárgalmi létesítmények mintavételezése

3.6. Megrendelői bázisú mérés-szervezés esetén az utastárgalmi létesítmények állomási szegmensében a Miniszter vagy megbízottja legalább az MSZ EN 13549:2001 szabvány C5. táblázatának 3. fokozatú mintanagysága szerint, a megállóhelyi szegmensben legalább az MSZ EN 13549:2001 szabvány

C1. táblázatának 2. fokozatú mintanagysága szerint tervez és hajt végre méréseket.

Az internetes felület mintavételezése

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

Egyéb mintavételezéssel kapcsolatos szabályok

3.8. A kimaradt járatokról a Szolgáltató legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 8. munkanapjáig adatot szolgáltat a Miniszter megbízottja felé, amely közvetlenül felvételre kerül a minőségi szintek számításába. Az adatszolgáltatásnak a tárgyhónapra vonatkozóan tartalmaznia kell legalább:

- a leközlekedett járatok összesített számát,
- a kimaradt járatok összesített számát,
- a kimaradt járatok felsorolását; dátummal, vonalszámmal/járatszámokkal, induló állomással, valamint az induló állomáshoz tartozó indulási időponttal azonosítva.

A mérési terv végrehajtása

3.9. A Miniszter vagy megbízottja a megtervezett mérési tervét az adott hónap során végrehajthatja, képviselője a benne szereplő mérések helyszínén kellő időben megjelenik, és a méréseket az itt részletezett szabályoknak megfelelően elvégzi. Az egyes szegmensekhez és mérési módokhoz a paraméterek meghatározott köre tartozik, ezért a mérés végrehajtásakor valamennyi, az adott méréshez előírt paraméter útmutató szerinti ellenőrzését és értékelését el kell végezni.

3.10. A Miniszter vagy megbízottja a méréseit erre vonatkozó megrendelői meghatalmazás birtokában végzi. A Miniszter az általa kiadott meghatalmazások típusáról másolati mintát küld a Szolgáltató számára, a szolgáltatás lebonyolításában közvetlenül résztvevő munkavállalók értesítése céljából. A megrendelői mérést végző személy a Szolgáltató mérésben érintett munkavállalójának kérésére a mérésre való jogosultságát igazolja.

3.11. A Szolgáltató munkavállalói a megrendelői mérést végző személlyel a mérés során együttműködnek, számára a mérés végrehajtásához szükséges információkat megadják. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalójának a megrendelői méréssel kapcsolatban kifogása van, azt a szolgálati út betartásával jelezheti a Szolgáltató és a Miniszter felé.

- 3.12. Amennyiben a Miniszter képviselője a megtervezett mérés helyszínén bármilyen okból nem tud megjelenni, vagy a mérési feladatot bármilyen okból nem tudja érdemben végrehajtani, a mérést elmaradtnak kell tekinteni.
- 3.13. A mérést végző személy az ellenőrzést a járműnél, infrastruktúra-elemnél történő közvetlen megjelenéssel hajtja végre. A mérés során az egyes paraméterek értékelését általában szemrevételezéssel; a ragadó, nyomot hagyó szennyeződések értékelését – szükség esetén – felülettörléssel kell elvégezni.
- 3.14. Járat mérését a 4. számú, utasforgalmi létesítmény mérését az 5. számú függelékben található mérőlapok kitöltésével, vagy informatikai eszközökkel azonos tartalmú szoftverén keresztül történő bevitellel kell rögzíteni. A mérést végző személy mérőlap esetén aláírásával, informatikai eszköz esetén egyedi jelszóval történő belépéssel hitelesíti a mérés adatait. Mérőlapos adatfelvétel esetén, amennyiben a lapon lévő összes mérést egyetlen aláírás hitelesíti, a mérés helyszínének elhagyásakor a mérőlapot le kell zárni az üresen maradó mezők áthúzással történő érvénytelenítésével.
- 3.15. Miniszter képviselője jogosult mérés megtörténtéről saját szerkesztésű jelenléti igazolást kiállíttatni, amelyet a Szolgáltató bármely jelen lévő munkavállalója aláírásával igazolni köteles.
- 3.16. Amennyiben a mérésen – akár megrendelői, akár szolgáltatói oldalról – e melléklet szabályaiban jártas másik munkavállaló is részt vesz, úgy a mérés egyeztetett adattartalmát a két személy aláírásával együttesen igazolja. Vitás értékelés esetén az egyet nem értés tényét a mérőlapon rögzíteni kell, illetve fénykép- vagy videófelvétellel dokumentálni kell a kérdéses szolgáltatás-elemet, utólagos döntéshozatal céljából.

A mérések során keletkezett adatok kezelése

- 3.17. A Miniszter és megbízottja az általa a Szolgáltató illetékességében elvégzett mérések eredményeit legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 8. munkanapján megküldi a Szolgáltatónak, vagy informatikai rendszeren keresztül megismerhetővé teszi számára. A Miniszter megbízottja az általa elvégzett mérések eredményeit (és amennyiben papíron került rögzítésre, e mérések mérőlapjait) a szerződés időtartama alatt tárolja, és visszakereshető módon megőrzi.
- 3.18. A mérések eredményeiből minőségi szintértékek képződnek az alábbiak szerint.
- „2” értékelés esetén 100%, „1” értékelés esetén 50%, „0” értékelés esetén 0% kerül beszámításra. „X” értékelés esetén nem kerül beszámításra érték.

- Az egyes paraméterek összesített értéke a mérések adott paraméterhez tartozó értékeléseinek számtani átlagából adódik ki.
- A járatkimaradások esetén a leközlekedett járatok arányának 99,0% fölötti része kerül arányosan értékelésre. A minőségi szint számításakor figyelembe vett érték a $J = (L - 99) \cdot 100$ képlet alapján számolandó, ahol L a ténylegesen leközlekedett járatok aránya az összes közlekedtetni tervezett járáthoz viszonyítva. Amennyiben a leközlekedett járatok aránya nem éri el a 99 %-ot, a minőségi szint számításakor figyelembe vett érték 0%.
- A paraméterek magasabb kategóriába történő összesítése az e melléklet IV. fejezetében részletezett súlyozás szerint történik. Amennyiben egy paraméternél egyetlen érték sem szerepel, a paramétert a minőségi szint számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni úgy, hogy annak súlysámát a többi paraméter között azok súlyának arányában el kell osztani. Ugyanígy kell kiszámolni a minőségi szintet, ha paramétercsoporthoz vagy szolgáltatási területhez nem tartozik egyetlen értékelés sem.

III. Elháríthatatlan külső okok figyelembe vétele

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

IV. Ellenőrizendő paraméterek

1. Ellenőrizendő paraméterek a járatok minőségi országos szegmensében

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

2. Ellenőrizendő paraméterek a járatok országos szegmensében

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

3. Ellenőrizendő paraméterek a járatok regionális és elővárosi szegmensében

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

4. Ellenőrizendő paraméterek az utasforgalmi létesítmények állomási szegmensében

Szolgáltatási terület	Súly	Paramétercsoport	Súly	Paraméter	Súly
Tisztaság	22%	Peron	35%	Peron és hozzávezető utak tisztasága	25%
				Perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok tisztasága	20%
				Peron padjainak tisztasága	25%
				Peron szeméttárolóinak tisztasága	20%
				Peron lámpáinak tisztasága	10%
		Váróterem	40%	Váróterem ajtóinak, ablakainak tisztasága	15%
				Váróterem padlójának tisztasága	15%
				Váróterem falainak tisztasága	15%
				Várótermi padok, ülések tisztasága	30%
				Várótermi szeméttárolók tisztasága	15%
				Váróterem lámpáinak tisztasága	10%
		WC	25%	WC ajtók, ablakok tisztasága	10%
				WC padló tisztasága	10%
				WC falak tisztasága	10%
				WC csésze tisztasága	20%
				WC ülőke tisztasága	20%
				Mosdókagyló tisztasága	10%
WC tükör tisztasága	10%				
WC lámpáinak tisztasága	10%				

Utastájékoztatás	50%	Állomásnév	2%	
		Hangos utastájékoztatás	15%	
		Összevont kijelző	25%	
		Kocsiállási kijelző	20%	
		Összevont indulási- és érkezési jegyzék	15%	
		Kocsiállási indulási jegyzék	15%	
		Hirdetmények, piktogramok	5%	
		Órák	3%	
Utaskiszolgálás	Peron	40%	Peron burkolatának állapota	25%
			Perontető, mennyezet és oszlopok megléte, állapota	45%
			Peron padjainak állapota	10%
			Peron szeméttárolóinak állapota	10%
			Peron világítás működése	10%
	Váróterem	35%	Váróterem ajtóinak, ablakainak megléte és állapota	5%
			Váróterem padlójának állapota	10%
			Váróterem falainak állapota	10%
			Várótermi ülőhelyek megléte, állapota	20%
			Várótermi szeméttárolók megléte, állapota	5%
			Váróterem fűtése	10%
			Várótermi világítás működése	5%
			WiFi elérés	3%
			230V hálózati csatlakozó	2%
			Pénztár megléte, nyitva tartása	7%
			Pénztár előtti sor	3%
			Menetjegy elővételi lehetőség (minőségi országos és országos szegmensre)	10%
			Menetjegy elővételi lehetőség (regionális és elővárosi szegmensre)	5%
			Információs pont megléte, nyitva tartása	3%
	Információs pont előtti sor	2%		
	WC	15%	WC ajtók, ablakok megléte és állapota	5%
			WC padló állapota	5%
			WC falak állapota	5%
			WC csésze állapota	5%
			WC ülőke megléte, állapota	15%
			Mosdókagyló megléte, állapota	5%
			WC tükör megléte, állapota	5%
			WC öblítés	10%
			Mosdó öblítés	10%
			Szappan	15%
			WC papír	15%
	WC világítás működése	5%		
	Akadálymentesség	10%	Akadálymentesség mozgássérültek számára	40%
			Akadálymentesség látássérültek számára	30%
			Akadálymentesség hallássérültek számára	30%

A személyzet munkavégzése	5%		Megjelenés	30%
			Utassezelés	70%

5. Ellenőrizendő paraméterek az utasforgalmi létesítmények megállóhelyi szegmensében

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

6. Ellenőrizendő paraméterek az internetes felület szegmensében

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

V. A mérési paraméterek értelmezése

1. Járatok – minőségi országos szegmens

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
1.1. Menetrend-szerűség	<ul style="list-style-type: none"> A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. A járatot nem az indulási pontján mérve: 10 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. <p>(Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.)</p>	A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó, de legfeljebb 10 perces késés.	<ul style="list-style-type: none"> A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 5 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás. 	
1.2. Járat-kimaradások	A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő.			
1.3. Zsúfoltság	A jármű az ülőhelykapacitáson túl álló utast szállít, vagy utas maradt le a járatról.		Nem tartózkodik az ülőhelyek számát meghaladó utas a járművön.	<ul style="list-style-type: none"> A járműbe nem lehet belátni, vagy gyors elhaladás miatt nem ellenőrizhető
1.4. Karosszéria külső tisztasága	A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett.	A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van.	A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett.	
1.5. Ablakok tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy az ablakok több mint 50%-ban szennyezettek. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és az ablakok legfeljebb 10%-ban szennyezettek. 	A látási viszonyok miatt nem ellenőrizhető
1.6. Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága	A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van.	A kapaszkodón vagy a kalaptartón enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad.	A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad.	
1.7. Ülések tisztasága (Ülőfelület, hátoldal, fejtámla, kartámasz, kisasztal)	<ul style="list-style-type: none"> Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	

1.8. Fügőnyök tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • A függőnyökön nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A függőnyökön nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • A függőnyökön nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	A járműben nincsenek függőnyök
1.9. Utastér padló tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	
1.10. WC ajtó, padló, falak tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • Az ajtón, padlón, falakon ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az összfelület 50%-át. 	<ul style="list-style-type: none"> • Az ajtón, padlón, falakon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke az összfelület 10%-a és 50%-a között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • Az ajtón, padlón, falakon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés értéke nem éri el az összfelület 10%-át. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC, vagy • a WC az utasok számára nem hozzáférhető.
1.11. WC csésze tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • A WC csésze több mint 30%-ban szennyezett, vagy • a WC helyiségben kellemetlen szag van. 	<ul style="list-style-type: none"> • A WC csésze szennyezettsége 10% és 30% között van. 	A WC csésze legfeljebb 10%-ban szennyezett.	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC, vagy • a WC az utasok számára nem hozzáférhető.
1.12. WC ülőke tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • Az WC ülőkén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja a 30%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 30% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC, vagy • a WC az utasok számára nem hozzáférhető.
1.13. Mosdókagyló tisztasága	A mosdókagyló és környezete több mint 30%-ban szennyezett.	A mosdókagyló és környezetének szennyezettsége 10% és 30%-között van.	A mosdókagyló és környezete legfeljebb 10%-ban szennyezett.	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC, vagy • a WC az utasok számára nem hozzáférhető.



1.14. Külső viszonylatjelzés	<p>A járatot végző járműnek sem a homlokfalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is</p> <ul style="list-style-type: none"> • nehezen olvasható, vagy • nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márka) 	<p>A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.</p>	<p>A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.</p>	
1.15. Fedélzeti kijelző	<p>A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző.</p>		<p>A jármű belső terében a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve.</p>	
1.16. Óra	<ul style="list-style-type: none"> • A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy • az óra/időkijelzés nem működik, vagy • az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat. 		<ul style="list-style-type: none"> • A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy • a belső kijelzőn van pontos időkijelzés. 	
1.17. Járat beállítás indulás előtt	<ul style="list-style-type: none"> • A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy • a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani (ez alól kivétel ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért való eltávozás, amely megengedett), vagy • az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik. 	<ul style="list-style-type: none"> • A járat személyzete a menetrend szerinti indulást megelőzően 6-9 perccel belül kezdi meg az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik). 	<ul style="list-style-type: none"> • A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel megkezdte az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik). 	<p>A járat nem a kiindulási pontján kerül le-mérésre.</p>
1.18. Poggyásztér	<p>A jármű poggyásztere kisebb mint 5 m³.</p>	<p>A jármű poggyásztere 5-6 m³ között van.</p>	<p>A jármű poggyásztere legalább 6 m³</p>	
1.19. Poggyászkezelés	<p>A poggyászokat nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben.</p>	<p>A poggyászok egy részét nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben.</p>	<p>Valamennyi poggyászt a személyzet helyez el a poggyásztérben.</p>	<p>Nem jelentkeztetett poggyász-szal utas.</p>

1.20. Akadálymentesség mozgássérültek számára	A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes.		A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekszékek-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekszékes utazásra kialakított hely révén).	
1.21. Üléstávolság	<ul style="list-style-type: none"> A járműbe épített ülések közötti legkisebb távolság kisebb mint 750 mm, vagy A jármű üléstávolsága nem szerepel a Szolgáltató által biztosított nyilvántartásban. 	A járműbe épített ülések közötti legkisebb távolság 750 mm és 770 mm között van.	A járműbe épített ülések közötti legkisebb távolság nagyobb mint 770 mm.	
1.22. WiFi elérés	A járatot végző járművön működő WiFi elérés nem biztosított		A járatot végző járművön működő WiFi elérés biztosított.	
1.23. 230V hálózati csatlakozó	A járatot végző járművön nem biztosított üléspáronként legalább egy, működő 230V hálózati csatlakozó.		A járatot végző járművön üléspáronként legalább egy, működő 230V hálózati csatlakozó biztosított.	
1.24. Kalaptartó megléte	A járatot végző jármű utasterében nem áll rendelkezésre kalaptartó.	<ul style="list-style-type: none"> A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtókat ide nem értve) nincs végig kalaptartó kiépítve, vagy a kalaptartó hiányos, nem funkcionál teljes mértékben. 	A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtók kivételével) végig kalaptartó van kiépítve.	
1.25. Olvasólámpa megléte	<ul style="list-style-type: none"> A járatot végző járműben az ülések kevesebb, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy a járműben legalább két kiépített olvasólámpa nem működik. 	<ul style="list-style-type: none"> A járatot végző járműben az ülések nem mindegyike, de több, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy a járműben egy kiépített olvasólámpa nem működik. 	A járatot végző járműben az ülések mindegyike felett rendelkezésre áll egyedileg kapcsolható olvasólámpa.	
1.26. Árnyékolás	A jármű utastere <ul style="list-style-type: none"> sem függönnyel vagy rolóval nem árnyékolható, sem sötétített ablaküveggel nem árnyékol. 		A jármű utastere <ul style="list-style-type: none"> függönnyel vagy rolóval árnyékolható, vagy sötétített ablaküveggel árnyékol. 	
1.27. Légkondicionáló megléte	A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve.		A járatot végző jármű klímaberendezéssel fel van szerelve.	
1.28. Hőmérséklet	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő.	

1.29. WC ajtó zárhatósága	<ul style="list-style-type: none"> • A WC ajtó nem zárható, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető, vagy • a WC világítás egyáltalán nem működik. 		A WC ajtó zárható.	
1.30. WC ülőke megléte	<ul style="list-style-type: none"> • A WC ülőke hiányzik, vagy • a WC ülőke sérült, használhatatlan, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető, vagy • a WC világítás egyáltalán nem működik. 		A WC ülőke megtalálható, használható.	
1.31. Mosdó öblítés	<ul style="list-style-type: none"> • A mosdó öblítés nem működik, vagy • a mosdókagyló eldugult, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető. 		<ul style="list-style-type: none"> • A mosdó öblítés működik, és • a mosdókagyló nem dugult el. 	
1.32. WC papír	<ul style="list-style-type: none"> • A WC-ben WC papír nem áll rendelkezésre, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető. 		A WC-ben WC papír rendelkezésre áll.	
1.33. Szappan	<ul style="list-style-type: none"> • A WC-ben szappan nem áll rendelkezésre, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető. 	A WC-ben kézbe fogható tömbszappan áll rendelkezésre	A WC-ben rendelkezésre áll forgácsolható vagy folyékony szappan.	
1.34. WC világítás működése	<ul style="list-style-type: none"> • A WC világítás egyáltalán nem működik, vagy • a járatot végző jármű WC-vel nincs felszerelve, vagy • a WC az utasok részére nem hozzáférhető. 	A WC világítás csak részben működik.	A WC világítás a kiépítettségnek megfelelően teljes értékűen működik.	
1.35. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolat, rendezett.	Nem ellenőrizhető.
1.36. Utaskezelés	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	Nem ellenőrizhető.

2. Járatok – országos szegmens

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
2.1. Menetrend-szerűség	<ul style="list-style-type: none"> A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. A járatot nem az indulási pontján mérve: 10 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. <p>(Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.)</p>	A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó, de legfeljebb 10 perces késés.	<ul style="list-style-type: none"> A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 5 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás. 	
2.2. Járat-kimaradások	A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő.			
2.3. Zsúfoltság	A jármű az ülőhelykapacitáson túl álló utast szállít, vagy utas maradt le a járatról.		Nem tartózkodik az ülőhelyek számát meghaladó utas a járművön.	<ul style="list-style-type: none"> A járműbe nem lehet belátni, vagy gyors elhaladás miatt nem ellenőrizhető
2.4. Karosszéria külső tisztasága	A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett.	A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van.	A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett.	
2.5. Ablakok tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy az ablakok több mint 50%-ban szennyezettek. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és az ablakok legfeljebb 10%-ban szennyezettek. 	A látási viszonyok miatt nem ellenőrizhető
2.6. Kapaszzkodók, kalaptartó tisztasága	A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van.	A kapaszkodón vagy a kalaptartón enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad.	A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad.	
2.7. Ülések tisztasága (Ülőfelület, hátoldal, fejtámla, kartámasz, kisasztal)	<ul style="list-style-type: none"> Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	

2.8. Utastér padló tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	
2.9. Külső viszonylatjelzés	<p>A járatot végző járműnek sem a homlokfalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is</p> <ul style="list-style-type: none"> • nehezen olvasható, vagy • nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márka) 	<p>A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.</p>	<p>A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.</p>	
2.10. Fedélzeti kijelző	<p>A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző.</p>		<p>A jármű belső terében a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve.</p>	
2.11. Óra	<ul style="list-style-type: none"> • A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy • az óra/időkijelzés nem működik, vagy • az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat. 		<ul style="list-style-type: none"> • A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy • a belső kijelzőn van pontos időkijelzés. 	
2.12. Járat beállítás indulás előtt	<ul style="list-style-type: none"> • A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy • a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani (ez alól kivétel ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért való eltávozás, amely megengedett), vagy • az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik. 	<ul style="list-style-type: none"> • A járat személyzete a menetrend szerinti indulást megelőzően 6-9 perccel belül kezdi meg az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik). 	<ul style="list-style-type: none"> • A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 10 perccel megkezdte az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított (eltávozás legfeljebb ülőhely-foglalási rendszerbe vont járatoknál a foglalásokat tartalmazó listáért történik). 	<p>A járat nem a kiindulási pontján kerül le-mérésre.</p>
2.13. Poggyásztér	<p>A jármű poggyásztere kisebb mint 4 m³.</p>	<p>A jármű poggyásztere 4-5 m³ között van.</p>	<p>A jármű poggyásztere legalább 5 m³</p>	



2.14. Poggyászkezelés	A poggyászokat nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben.	A poggyászok egy részét nem a személyzet helyezi el a poggyásztérben.	Valamennyi poggyászt a személyzet helyez el a poggyásztérben.	Nem jelentkezett poggyászszal utas.
2.15. Akadálymentesség mozgássérültek számára	A jármű mozgássérültek számára nem akadálymentes.		A jármű mozgássérültek számára akadálymentes (kerekeszék-emelő, rámpa vagy alacsony belépési magasság; illetve kerekeszék utazásra kialakított hely révén).	
2.16. Üléstávolság	<ul style="list-style-type: none"> A járműbe épített ülések közötti legkisebb távolság kisebb mint 700 mm, vagy A jármű üléstávolsága nem szerepel a Szolgáltató által biztosított nyilvántartásban. 	A járműbe épített ülések közötti legkisebb távolság 700 mm és 750 mm között van.	A járműbe épített ülések közötti legkisebb távolság nagyobb mint 750 mm.	
2.17. WiFi elérés	A járatot végző járművön működő WiFi elérés nem biztosított		A járatot végző járművön működő WiFi elérés biztosított.	
2.18. Kalaptartó megléte	A járatot végző jármű utasterében nem áll rendelkezésre kalaptartó.	<ul style="list-style-type: none"> A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtókat ide nem értve) nincs végig kalaptartó kiépítve, vagy a kalaptartó hiányos, nem funkcionál teljes mértékben. 	A járatot végző jármű utasterének két oldalán (az ajtók kivételével) végig kalaptartó van kiépítve.	
2.19. Olvasólámpa megléte	<ul style="list-style-type: none"> A járatot végző járműben az ülések kevesebb, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy a járműben legalább két kiépített olvasólámpa nem működik. 	<ul style="list-style-type: none"> A járatot végző járműben az ülések nem mindegyike, de több, mint 75%-a felett áll rendelkezésre egyedileg kapcsolható olvasólámpa, vagy a járműben egy kiépített olvasólámpa nem működik. 	A járatot végző járműben az ülések mindegyike felett rendelkezésre áll egyedileg kapcsolható olvasólámpa.	
2.20. Légkondicionáló megléte	A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve.		A járatot végző jármű klímaberendezéssel fel van szerelve.	
2.21. Hőmérséklet	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő.	
2.22. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolat, rendezett.	Nem ellenőrizhető.

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

3. Járatok – regionális és elővárosi szegmens

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
3.1. Menetrend-szerűség	<ul style="list-style-type: none"> A járat indulási pontján mérve: egyértelműen nem a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. A járatot nem az indulási pontján mérve: 5 percet meghaladó késés vagy korábbi indulás. (Olyan megállási helyeken, ahol az utasok felszállása nem engedélyezett, korai indulás esetén is menetrend szerinti indulást kell rögzíteni.) 	A járatot nem az indulási pontján mérve: 3 percet meghaladó, de legfeljebb 5 perces késés.	<ul style="list-style-type: none"> A járat indulási pontján mérve: a menetrend szerinti indulás percében történő indulás. A járatot nem az indulási pontján mérve: legfeljebb 3 perces késés, de a menetrend szerinti indulásnál nem korábbi indulás. 	
3.2. Járatkimaradások	A mintavételes ellenőrzések során nem ellenőrizendő.			
3.3. Zsúfoltság	A jármű a férőhelykapacitásához közeli kihasználtsággal szállít utasokat.	A jármű az ülések közötti járóközben is álló utasokat szállít, de az utasok száma a jármű ülőhelykapacitását csak kis mértékben haladja meg.	A járművön még van szabad ülőhely.	<ul style="list-style-type: none"> A járműbe nem lehet belátni, vagy gyors elhaladás miatt nem ellenőrizhető
3.4. Karosszéria külső tisztasága	A karosszéria külső felülete több mint 50%-ban szennyezett.	A karosszéria külső felületének szennyezettsége 20% és 50%-között van.	A karosszéria külső felülete legfeljebb 20%-ban szennyezett.	
3.5. Ablakok tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> A belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt van, vagy az ablakok több mint 50 %-ban szennyezettek. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és az ablakok legfeljebb 50%-ban szennyezettek. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs a belső felületen nyomot hagyó, ragadó folt, és nincs kilátást zavaró szennyeződés. 	A látási viszonyok miatt nem ellenőrizhető
3.6. Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága	A kapaszkodón vagy a kalaptartón erős nyomot hagyó, vagy ragadó szennyeződés van.	A kapaszkodón vagy a kalaptartón enyhe nyomot hagyó szennyeződés van, de a felület nem ragad.	A kapaszkodó és a kalaptartó nem hagy nyomot, nem ragad.	

3.7. Ülések tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • Az üléseken nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • Az üléseken nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	
3.8. Utastér padló tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón ragadó szennyeződés, darabos hulladék van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padlón nincsen ragadó szennyeződés, darabos hulladék, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	
3.9. Külső viszonylatjelzés	<p>A járatot végző járműnek sem a homloklalán, sem a jobb oldalán nincs viszonylatjelzés; vagy a teljes (két oldali) viszonylatjelzés együttesen is</p> <ul style="list-style-type: none"> • nehezen olvasható, vagy • nem jelzi helyesen és egyértelműen a járat közlekedési irányát, • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz (pl.: üzemegység-feltüntetés, nagyméretű egyéb matrica, pl.: gyártó, márka) 	<p>A viszonylatjelzés nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.</p>	<p>A járat viszonylatjelzése pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.</p>	
3.10. Fedélzeti kijelző	<p>A jármű belső terében nincs felszerelve a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző.</p>		<p>A jármű belső terében a járat viszonylatát és a következő megállót mutató belső kijelző van felszerelve.</p>	
3.11. Óra	<ul style="list-style-type: none"> • A jármű belső terében nincs felszerelve óra és a belső kijelzőn sincs időkijelzés, vagy • az óra/időkijelzés nem működik, vagy • az óra/időkijelzés egyértelműen nem pontos időt mutat. 		<ul style="list-style-type: none"> • A jármű belső terében pontos időt mutató óra van felszerelve, vagy • a belső kijelzőn van pontos időkijelzés. 	
3.12. Vonalhálózati térkép	<p>A jármű belső terében vonalhálózati térkép nincs kihelyezve.</p>		<p>A jármű belső terében vonalhálózati térkép van kihelyezve a járművel jellemzően kiszolgált térségről vagy autóbusz-vonalakról.</p>	

3.13. Járat beállítás indulás előtt	<ul style="list-style-type: none"> • A járat személyzete 5 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt nem kezdte meg beszállítást, vagy • a járat személyzete a bármely időben megkezdett beszállítást a menetrend szerinti indulásig nem tudja folyamatosan biztosítani, vagy • az utasok beszállítása nem a kijelölt helyen történik. 		<ul style="list-style-type: none"> • A járat személyzete legkésőbb a menetrend szerinti indulási idő előtt 5 perccel megkezdte az utasok beszállítását a kijelölt helyen, és • az utasok beszállítása a menetrend szerinti indulásig folyamatosan biztosított. 	A járat nem a kiindulási pontján kerül lemérésre.
3.14. Alacsonypadlós kialakítás	A jármű nem alacsonypadlós és nem alacsony belépési magasságú.	A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú.	<ul style="list-style-type: none"> • A jármű alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú, és legalább 1 utasülése fellépés nélkül elérhető (nincs dobogó). 	
3.15. Légkondicionáló megléte	A járatot végző jármű nincs klímaberendezéssel felszerelve.		A járatot végző jármű klímaberendezéssel van szerelve.	
3.16. Hőmérséklet	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél erősen hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – a megfelelőnél enyhén hidegebb vagy melegebb.	Az utastér hőmérséklete – figyelembe véve a légkondicionáló berendezés meglétét vagy meg nem létét – megfelelő.	
3.17. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolat, rendezett.	Nem ellenőrizhető.
3.18. Utaskezelés	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	Nem ellenőrizhető.



4. Utasforgalmi létesítmények – Állomások

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
4.1. Peron és hozzáférési utak tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> A peronon vagy a hozzáférési úton ragadó szennyeződés van, vagy a felület havas, jeges, vagy a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs ragadó szennyeződés, és a felület hó- és jégmentes, és a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs ragadó szennyeződés, és a felület hó- és jégmentes, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot. 	
4.2. Perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok tisztasága	A perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége 10% és 50% között van.	A perontető, esőbeálló, mennyezet és oszlopok látható felületének szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	A peron felett nincs perontető, esőbeálló vagy mennyezet.
4.3. Peron padjainak tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> A padon nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy a pad havas, jeges, vagy a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a pad nem havas, nem jeges, és a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a pad nem havas, nem jeges, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	A peronon nincs pad.
4.4. Peron szeméttárolóinak tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> A szeméttároló túltelített, vagy a szeméttároló külső felületén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot, 	<ul style="list-style-type: none"> A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot, 	A peronon nincs szeméttároló.
4.5. Peron lámpáinak tisztasága	A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van.	A peronokat megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	A peron felett nincsenek lámpák.
4.6. Váróterem ajtóinak, ablakainak tisztasága	Az ajtók és ablakok szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	Az ajtók és ablakok szennyezettsége 10% és 50% között van.	Az ajtók és ablakok szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.7. Váróterem padlójának tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> A váróterem padlóján ragadó szennyeződés van, vagy a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> Nincs ragadó szennyeződés, és a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot. 	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.8. Váróterem falainak tisztasága	A váróterem falainak szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A falak szennyezettsége 10% és 50% között van.	A falak szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	<ul style="list-style-type: none"> A várótermet nem falak határolják, vagy a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.



4.9. Várótermi padok, ülések tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • A padon nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padon nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A váróteremben nincs pad, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.10. Várótermi szeméttárolók tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • A szeméttároló túltelített, vagy • a szeméttároló külső felületén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja az 50%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és • a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • A szeméttároló legfeljebb színültig van tele, és • a szeméttároló külső felületén nincs nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A váróteremben nincs szeméttároló, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.11. Váróterem lámpáinak tisztasága	A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van.	A várótermet megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	<ul style="list-style-type: none"> • A váróteremben nincsenek lámpák, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.12. WC ajtók, ablakok tisztasága	Az ajtók és ablakok szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	Az ajtók és ablakok szennyezettsége 10% és 50% között van.	Az ajtók és ablakok szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	<ul style="list-style-type: none"> • A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.13. WC padló tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • A WC padlón ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke az 50%-ot meghaladja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 20% és 50% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 20%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.14. WC falak tisztasága	A WC falainak szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A falak szennyezettsége 10% és 50% között van.	A falak szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	<ul style="list-style-type: none"> • A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.



4.15. WC csésze tisztasága	A WC csésze több mint 30%-ban szennyezett.	A WC csésze szennyezettsége 10% és 30% között van.	A WC csésze legfeljebb 10%-ban szennyezett.	<ul style="list-style-type: none"> • A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.16. WC ülőke tisztasága	<ul style="list-style-type: none"> • Az WC ülőkén nyomot hagyó, ragadó szennyeződés van, vagy • a látható szennyeződés mértéke meghaladja a 30%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke 10% és 30% között van. 	<ul style="list-style-type: none"> • Az WC ülőkén nincsen nyomot hagyó, ragadó szennyeződés, és • a látható szennyeződés mértéke nem éri el a 10%-ot. 	<ul style="list-style-type: none"> • A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • nincs WC ülőke, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.17. Mosdókagyló tisztasága	A mosdókagyló és környezete több mint 30%-ban szennyezett.	A mosdókagyló és környezetének szennyezettsége 10% és 30%-között van.	A mosdókagyló és környezete legfeljebb 10%-ban szennyezett.	<ul style="list-style-type: none"> • A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • nincs mosdókagyló, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.18. WC tükör tisztasága	A tükör szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A tükör szennyezettsége 10% és 50% között van.	A tükör szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	<ul style="list-style-type: none"> • A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • nincs tükör, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.19. WC lámpáinak tisztasága	A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége meghaladja az 50%-ot.	A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége 10% és 50% között van.	A WC helyiséget megvilágító lámpák szennyezettsége nem éri el a 10%-ot.	<ul style="list-style-type: none"> • A WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.



4.20. Állomásnév	Az utasforgalmi létesítmény megnevezése (vagy erre utaló név) nincs feltüntetve sem a kocsállásokról, sem az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon.	Az utasforgalmi létesítményre utaló név fel van tüntetve a kocsállásokról vagy az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon, de nem felel meg pontosan az érvényes menetrendben szereplő megnevezésnek.	Az utasforgalmi létesítmény érvényes menetrendben szereplő megnevezése fel van tüntetve a kocsállásokról vagy az érkező járatok utasteréből látható helyen és módon.	
4.21. Hangos utastájékoztató	Az utasforgalmi létesítményben nem működik hangos utastájékoztató; vagy működik, de az információ <ul style="list-style-type: none"> • érthetetlen, vagy • nem egyértelmű, vagy • hiányos, vagy • helytelen. 	A hangos utastájékoztató nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.	Az utasforgalmi létesítményben hangos utastájékoztató működik, pontosan a módszertani leírás alapján.	Az ellenőrzés a helyi rendeletben meghatározott hangos utastájékoztató időtartamon kívül történt.
4.22. Összevont kijelző	Az utasforgalmi létesítményben nem működik összevont kijelző; vagy működik, de az információ <ul style="list-style-type: none"> • olvashatatlan, vagy • nem egyértelmű, vagy • hiányos, vagy • helytelen. 	Az összevont kijelzőn történő utastájékoztató nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.	Az utasforgalmi létesítményben összevont kijelző működik, pontosan a módszertani leírás alapján.	
4.23. Kocsállási kijelző	Az utasforgalmi létesítmény nem minden menetrend szerint használt kocsállásán működik kocsállási kijelző; vagy működik, de az információ <ul style="list-style-type: none"> • olvashatatlan, vagy • nem egyértelmű, vagy • helytelen. 	A kocsállási kijelzőkön történő utastájékoztató nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.	A kocsállásokon kocsállási kijelző működik, pontosan a módszertani leírás alapján.	
4.24. Összevont indulási- és érkezési jegyzék	Az összevont indulási-érkezési jegyzék <ul style="list-style-type: none"> • hiányzik, vagy • nehezen olvasható, vagy • hiányos, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz. 	Az összevont indulási-érkezési jegyzék nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.	Az összevont indulási-érkezési jegyzék jól olvasható, és pontosan a módszertani leírásnak megfelelő.	

<p>4.25. Kocsiállási indulási jegyzék</p>	<p>A kocsiállási indulási jegyzék legalább egy, menetrend szerint használt kocsiálláson</p> <ul style="list-style-type: none"> • hiányzik, vagy • hiányos, vagy • nehezen olvasható, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz. 	<p>A kocsiállási indulási jegyzékek nem felelnek meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.</p>	<p>A kocsiállásokon kocsiállási indulási jegyzék van kihelyezve, ami</p> <ul style="list-style-type: none"> • jól olvasható, és • pontosan a módszertani leírásnak megfelelő. 	
--	--	--	---	--

<p>4.26. Hirdet- mények, piktogramok</p>	<p>Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek közül legalább kettő</p> <ul style="list-style-type: none"> • hiányzik, vagy • nehezen olvasható, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz, vagy • amennyiben előírásra került, sematizált képi megjelenítés helyett magyar nyelvű kiírást tartalmaz. <p>1. Kocsiállások megjelölése (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel).</p> <p>2. Az állomást érintő menetrendi módosítások kifüggesztése,</p> <p>3. Területi vonalhálózati térkép, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat.</p> <p>4. WC helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése.</p> <p>5. Pénztár sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van).</p> <p>6. Információ sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van).</p> <p>7. Átszállási kapcsolatok sematizált kép piktogramon történő megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok).</p> <p>8. A váróterem nyitva tartása.</p>	<p>Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek közül egy</p> <ul style="list-style-type: none"> • hiányzik, vagy • nehezen olvasható, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz, vagy • amennyiben előírásra került, sematizált képi megjelenítés helyett magyar nyelvű kiírást tartalmaz. <p>1. Kocsiállások megjelölése (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel).</p> <p>2. Az állomást érintő menetrendi módosítások kifüggesztése,</p> <p>3. Területi vonalhálózati térkép, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat.</p> <p>4. WC helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése.</p> <p>5. Pénztár sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van).</p> <p>6. Információ sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van).</p> <p>7. Átszállási kapcsolatok sematizált képi piktogramon történő megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok).</p> <p>8. A váróterem nyitva tartása.</p>	<p>Az alábbi listából az adott utasforgalmi létesítményben szükséges elemek mindegyike megtalálható:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hiányzik, vagy • nehezen olvasható, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz, vagy • amennyiben előírásra került, sematizált képi megjelenítés helyett magyar nyelvű kiírást tartalmaz. <p>1. Kocsiállások megjelölése (összhangban az összevont kijelzővel és indulási-érkezési jegyzékekkel).</p> <p>2. Az állomást érintő menetrendi módosítások kifüggesztése,</p> <p>3. Területi vonalhálózati térkép, amely tartalmazza legalább az adott utasforgalmi létesítményt érintő vonalakat.</p> <p>4. WC helyiség sematizált képi piktogramon történő megjelölése.</p> <p>5. Pénztár sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van).</p> <p>6. Információ sematizált képi piktogramon történő megjelölése (amennyiben van).</p> <p>7. Átszállási kapcsolatok piktogramos megjelölése (az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető vasúti, metró, hajó, taxi kapcsolatok).</p> <p>8. A váróterem nyitva tartása.</p>	
---	--	--	---	--

4.27. Órák	<ul style="list-style-type: none"> Nincs óra, sem a kocsiállásokról látható módon kihelyezve, sem a váróteremben, vagy valamelyik kihelyezett óra egyértelműen nem pontos időt mutat. 	<ul style="list-style-type: none"> Pontos időt mutató óra van kihelyezve a kocsiállásokról látható módon, de a váróteremben nincs óra. 	<p>Pontos időt mutató óra van kihelyezve:</p> <ul style="list-style-type: none"> a kocsiállásokról látható módon, és a váróteremben. 	
4.28. Peron burkolatának állapota	<ul style="list-style-type: none"> A peron botlásveszélyes, vagy a peronok burkolata több mint 30%-ban töredezett, hiányos. 	<ul style="list-style-type: none"> A peron nem botlásveszélyes, és a peronok burkolata 10-30%-ban töredezett, hiányos. 	<ul style="list-style-type: none"> A peron nem botlásveszélyes, és a peronok burkolata legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos. 	
4.29. Perontető, mennyezet és oszlopok megléte, állapota	<ul style="list-style-type: none"> Nem mindegyik menetrend szerint használt peron fedett perontetővel, vagy a perontető, mennyezet és oszlopok erősen hiányosak, romosak, kopottak, vagy a, perontető, mennyezet és oszlopok nem funkcionálnak (pl.: beesik az eső). 	<ul style="list-style-type: none"> Valamennyi menetrend szerint használt peron perontetővel fedett, és a perontető, mennyezet és oszlopok enyhén hiányosak, romosak, kopottak. 	<ul style="list-style-type: none"> Valamennyi menetrend szerint használt peron perontetővel fedett, és a perontető, mennyezet és oszlopok megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. 	
4.30. Peron padjainak állapota	A meglévő padok erősen hiányosak, kopottak.	A meglévő padok enyhén hiányosak, kopottak.	A meglévő padok megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	
4.31. Peron szeméttárolóinak állapota	<ul style="list-style-type: none"> A peronon nincs szeméttároló, vagy a meglévő szeméttárolók erősen hiányosak, kopottak. 	A meglévő szeméttárolók enyhén hiányosak, kopottak.	A meglévő szeméttárolók megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	
4.32. Peron világítás működése	A peron megvilágítottsága gyenge.	A peron megvilágítottsága közepes.	A peron megvilágítottsága megfelelő.	A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt.
4.33. Váróterem ajtóinak, ablakainak megléte és állapota	<ul style="list-style-type: none"> Nincs váróterem, vagy a váróterem ajtói és ablakai az eredeti kiépítettséghez képest hiányoznak, vagy a váróterem ajtói és ablakai erősen kopottak, hiányosak. 	<p>A váróterem ajtói és ablakai</p> <ul style="list-style-type: none"> az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és enyhén kopottak, hiányosak. 	<p>A váróterem ajtói és ablakai</p> <ul style="list-style-type: none"> az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. 	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.34. Váróterem padlójának állapota	<ul style="list-style-type: none"> Nincs váróterem, vagy a padló botlásveszélyes, vagy a padlóburkolat több mint 30%-ban töredezett, hiányos, kopott. 	<ul style="list-style-type: none"> A padló nem botlásveszélyes, és a padlóburkolat 10-30%-ban töredezett, hiányos, kopott. 	<ul style="list-style-type: none"> A padló nem botlásveszélyes, és a padlóburkolat legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos, kopott. 	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.35. Váróterem falainak állapota	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs váróterem, vagy • a falak összfelülete több mint 30%-ban vakolathiányos, romos, kopott. 	A falak összfelülete 10-30%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A falak összfelülete legfeljebb 10%-ban vakolathiányos, romos, kopott.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.36. Várótermi ülőhelyek megléte, állapota	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs váróterem, vagy • a váróteremben nincsenek ülőhelyek, vagy • az ülőhelyek erősen hiányosak, kopottak. 	Az ülőhelyek enyhén hiányosak, kopottak.	Az ülőhelyek megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.37. Várótermi szeméttárolók megléte, állapota	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs váróterem, vagy • a váróteremben nincs szeméttároló, vagy • a szeméttárolók erősen hiányosak, kopottak. 	Az szeméttárolók enyhén hiányosak, kopottak.	Az szeméttárolók megfelelő műszaki állapotúak, állagúak.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.38. Váróterem fűtése	A váróterem hőmérséklete a megfelelőnél erősen hidegebb.	A váróterem hőmérséklete a megfelelőnél enyhén hidegebb.	A váróterem hőmérséklete nem hidegebb a megfelelőnél.	<ul style="list-style-type: none"> • A külső hőmérséklet nem tesz indokoltá fűtést, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.39. Várótermi világítás működése	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs váróterem, vagy • a váróterem megvilágíthatósága gyenge. 	A váróterem megvilágíthatósága közepes.	A váróterem megvilágíthatósága megfelelő.	<ul style="list-style-type: none"> • A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt, vagy • a váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.40. Wifi, 230V hálózati csatlakozó	A váróteremben működő WiFi elérés nem biztosított.		A váróteremben működő WiFi elérés biztosított.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.41. Wifi, 230V hálózati csatlakozó	A váróteremben működő 230V hálózati csatlakozó nem biztosított.		A váróteremben működő 230V hálózati csatlakozó biztosított.	A váróterem üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.



<p>4.42. Pénztár megléte, nyitva tartása</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs pénztár, vagy • a pénztár nyitva tartási időben nem végez jegykiadást. 		<p>Az állomáson van pénztár, ami nyitva tartási időben jegykiadást végez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy • a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
<p>4.43. Pénztár előtti sor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs pénztár, vagy • a pénztár előtt 8 vagy annál több fő/vásárlócsoport vár. 	<p>A pénztár előtt 5-7 fő/vásárlócsoport vár.</p>	<p>A pénztár előtt legfeljebb 5 fő/vásárlócsoport vár.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy • a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
<p>4.44. Menetjegy elővételi lehetőség (minőségi országos és országos szegmensre)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs pénztár, vagy • a pénztár nyitva tartási időben nem végez jegykiadást, vagy • a pénztárban nem lehet elővételen jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, minőségi országos és országos szegmensbe sorolt járatra. 		<p>A pénztárban lehet elővételen jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, minőségi országos és országos szegmensbe sorolt járatra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy • a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
<p>4.45. Menetjegy elővételi lehetőség (regionális és elővárosi szegmensre)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs pénztár, vagy • a pénztár nyitva tartási időben nem végez jegykiadást, vagy • a pénztárban nem lehet elővételen jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, regionális és elővárosi szegmensbe sorolt járatra. 		<p>A pénztárban lehet elővételen jegyet váltani az állomásról induló valamennyi közszolgáltatást végző, regionális és elővárosi szegmensbe sorolt járatra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Az ellenőrzés a pénztár nyitva tartási idején kívül történt, vagy • a pénztár üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
<p>4.46. Információs pont megléte, nyitva tartása</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs információs pont, vagy • az információs ponton nyitva tartási időben nem érhető el információ. 		<p>Az állomáson van információs pont, ami nyitva tartási időben információt szolgáltat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Az ellenőrzés az információs pont nyitva tartási idején kívül történt, vagy • az információs pont üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

<p>4.47. Információs pont előtti sor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs információs pont, vagy • az információs pont előtt 8 vagy annál több fő/vásárlócsoport vár. 	<p>Az információs pont előtt 5-7 fő/vásárlócsoport vár.</p>	<p>Az információs pont előtt legfeljebb 5 fő/vásárlócsoport vár.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Az ellenőrzés az információs pont nyitva tartási idején kívül történt, vagy • az információs pont üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
<p>4.48. WC ajtók, ablakok megléte és állapota</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • az ajtók és ablakok az eredeti kiépítettséghez képest hiányoznak, vagy • az ajtók és ablakok erősen kopottak, hiányosak. 	<p>Az ajtók és ablakok</p> <ul style="list-style-type: none"> • az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és • enyhén kopottak, hiányosak. 	<p>AWC ajtói és ablakai</p> <ul style="list-style-type: none"> • az eredeti kiépítettségnek megfelelően rendelkezésre állnak, és • megfelelő műszaki állapotúak, állagúak. 	<p>A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.</p>
<p>4.49. WC padló állapota</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a padló botlásveszélyes, vagy • a padlóburkolat több mint 30%-ban töredezett, hiányos, kopott. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padló nem botlásveszélyes, és • a padlóburkolat 10-30%-ban töredezett, hiányos, kopott. 	<ul style="list-style-type: none"> • A padló nem botlásveszélyes, és • a padlóburkolat legfeljebb 10%-ban töredezett, hiányos, kopott. 	<p>A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.</p>
<p>4.50. WC falak állapota</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a falak összfelülete több mint 30%-ban vakolathiányos, romos, kopott. 	<p>A falak összfelülete 10-30%-ban vakolathiányos, romos, kopott.</p>	<p>A falak összfelülete legfeljebb 10%-ban vakolathiányos, romos, kopott.</p>	<p>A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.</p>
<p>4.51. WC csésze állapota</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC csésze több mint 30%-ban rozsdás, kopott. 	<p>A WC csésze 10-30%-ban rozsdás, kopott.</p>	<p>A WC csésze legfeljebb 10%-ban rozsdás, kopott.</p>	<p>A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.</p>



4.52. WC ülőke megléte, állapota	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC ülőke hiányzik, vagy • a WC ülőke sérült, használhatatlan. 		WC ülőke rendelkezésre áll.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.53. Mosdókagyló megléte, állapota	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a mosdókagyló nem áll rendelkezésre, vagy • a mosdókagyló sérült, hiányos, erősen kopott. 		A mosdókagyló rendelkezésre áll.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.54. WC tükör megléte, állapota	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC-ben nincs tükör, vagy • a tükör nagymértékben hiányos, törött, karcos. 	A tükör kis mértékben hiányos, törött, karcos.	A tükör ép.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.55. WC öblítés	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC öblítés nem működik, vagy • a WC eldugult. 		A WC öblítés működik.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.56. Mosdó öblítés	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a mosdó öblítés nem működik, • vagy a mosdókagyló eldugult. 		A mosdó öblítés működik.	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs mosdókagyló, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.57. Szappan	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC-ben szappan nem áll rendelkezésre. 	A WC-ben kézbe fogható tömbszappan áll rendelkezésre.	A WC-ben forgácsolható vagy folyékony szappan rendelkezésre áll.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.58. WC papír	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • WC papír nem áll rendelkezésre. 		WC papír rendelkezésre áll.	A WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.

4.59. WC világítás működése	<ul style="list-style-type: none"> • Nincs WC helyiség, vagy • a WC helyiség az utasok számára nem hozzáférhető, vagy • a WC helyiség megvilágítottsága gyenge. 	A WC helyiség megvilágítottsága közepes.	A WC helyiség megvilágítottsága megfelelő.	<ul style="list-style-type: none"> • A világítás működtetése az aktuális fényviszonyok mellett nem indokolt, vagy • a WC helyiség üzemeltetése egyedi engedély alapján nem követelmény.
4.60. Akadálymentesség mozgássérültek számára	Nem minden Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) érhető el akadálymentesen (pl.: szintben, rámpával, lifttel, kerekesszékelmelővel).		Valamennyi Szolgáltató illetékességébe eső, utasforgalom számára megnyitott terület (peronok, váróterem, pénztár, WC) elérhető akadálymentesen (pl. szintben, rámpával, lifttel, kerekesszékelmelővel).	
4.61. Akadálymentesség látássérültek számára	A hangos utastájékoztató (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) „0” értékelést kapott.	<ul style="list-style-type: none"> • A hangos utastájékoztató (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kapott, de • vakvezető sáv nincs kiépítve a pénztár és a peronok között (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel), vagy • a vakvezető sáv a peronokon nem vezet az első ajtó helyéhez (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel). 	<ul style="list-style-type: none"> • A hangos utastájékoztató (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kapott, és • (amennyiben a kiépítésért, illetve karbantartásért a Szolgáltató felel) vakvezető sáv van kiépítve a pénztár és a peronok között, amely a peronokon az első ajtó helyéhez vezet. 	
4.62. Akadálymentesség hallássérültek számára	A vizuális dinamikus utastájékoztató (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) „0” értékelést kapott.		Az összevont és kocsiallási kijelzők (az útmutatóban korábban részletezett szabályok szerint) 1-es vagy 2-es értékelést kaptak.	
4.63. Megjelenés	A személyzet megjelenése erősen ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése enyhén ápolatlan, rendezetlen.	A személyzet megjelenése ápolott, rendezett.	Nem ellenőrizhető.
4.64. Utaskezelés	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása erősen udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása enyhén udvariatlan, nem segítőkész.	A személyzet utasokkal szemben tanúsított magatartása udvarias, segítőkész.	Nem ellenőrizhető.

5. Utasforgalmi létesítmények – Megállóhelyek

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
5.1. Önálló indulási jegyzék	<p>Az önálló indulási jegyzék</p> <ul style="list-style-type: none"> • hiányzik, vagy • hiányos, vagy • nehezen olvasható, vagy • nem egyértelmű információt tartalmaz, vagy • helytelen információt tartalmaz (pl. nem teljes, elavult). 	<p>Az önálló indulási jegyzék nem felel meg pontosan a módszertani leírásban szereplő feltételeknek, de az információ egyértelmű és aktuális.</p>	<p>Az önálló indulási jegyzék</p> <ul style="list-style-type: none"> • jól olvasható, és • pontosan a módszertani leírásnak megfelelő. 	
5.2. Megállóhely-név	<p>Az utasforgalmi létesítmény megnevezése (vagy erre utaló név) nincs feltüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon.</p>	<p>Az utasforgalmi létesítményre utaló név fel van tüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon, de nem felel meg pontosan az érvényes menetrendben szereplő megnevezésnek.</p>	<p>Az utasforgalmi létesítmény érvényes menetrendben szereplő megnevezése fel van tüntetve a megálló járművek utasteréből látható helyen és módon.</p>	

6. Internetes utastájékoztató

Értékelési szempont	Adható értékelés			
	0	1	2	X
6.1. Internetes utastájékoztató	<p>A menetrend helytelen adattartalommal került meghirdetésre a központi menetrendi adatbázison keresztül, 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 frissített) éves menetrend PDF formátumban, az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások (a bevezetés dátuma szerint rendezve) egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, az üzletszabályzat mellékleteként történő szerepeltetés mellett önállóan is megjelentetett díjszabási információk, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának személyes, postai, telefonos és e-mailés/internetes felületen biztosított elérhetősége, az állomási szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott szolgáltatások (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése, valamint a központi menetrendi adatbázisra mutató hivatkozás vagy keresőmező. 	<p>A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a központi menetrendi adatbázison keresztül, 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 frissített) éves menetrend PDF formátumban, az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások (a bevezetés dátuma szerint rendezve) egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, az üzletszabályzat mellékleteként történő szerepeltetés mellett önállóan is megjelentetett díjszabási információk, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának személyes, postai, telefonos és e-mailés/internetes felületen biztosított elérhetősége, az állomási szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott szolgáltatások (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése, valamint a központi menetrendi adatbázisra mutató hivatkozás vagy keresőmező. 	<p>A menetrend helyes adattartalommal került meghirdetésre a központi menetrendi adatbázison keresztül, valamint a szolgáltatói honlapon hiánytalanul és könnyen megtalálható az alábbi elemek:</p> <ul style="list-style-type: none"> egységes és aktuális (menetrend-módosításokkal frissített) éves menetrend PDF formátumban, az éves menetrend érvénytartama alatt kiadott menetrendi módosítások (a bevezetés dátuma szerint rendezve) egységes szerkezetű, teljes és aktuális üzletszabályzat, az üzletszabályzat mellékleteként történő szerepeltetés mellett önállóan is megjelentetett díjszabási információk, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának személyes, postai, telefonos és e-mailés/internetes felületen biztosított elérhetősége, az állomási szegmensbe sorolt utasforgalmi létesítményeken nyújtott szolgáltatások (pénztár, információ, váróterem, WC, akadálymentesség) és ezek időbeli elérhetőségének ismertetése, valamint a központi menetrendi adatbázisra mutató hivatkozás vagy keresőmező. 	

7. *A mérési útmutatóhoz tartozó egyéb mérési szabályok*

Általános szabályok

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

Járatok méréséhez tartozó egyéb szabályok

- 7.5. A járat szolgáltatás kezdetének a beszállítás kezdetét kell tekinteni. A beszállítás megkezdésétől valamennyi mérési paraméter értékelhető, akkor is, ha a beszállítás az előírt járat beállási idő előtt kezdődött meg.
- 7.6. Az ablakok tisztaságának ellenőrzésekor szennyezettségnek kell tekinteni az ablaküvegek között lecsapódó, kilátást akadályozó párákat.
- 7.7. A minőségi országos szegmensben közlekedő járművek esetén, amennyiben a WC eldugult, vagy az öblítése nem működik, a WC-t utasok számára hozzáférhetetlennek kell tekinteni.
- 7.8. A járat személyzete köteles az adott helyzetben tőle elvárható pontossággal és részletességgel tájékoztatni a járat utasait arról, ha a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben valamilyen, az utazást jelentősen befolyásoló tényező merült fel. Ezek közé tartozik a járat útvonalába eső, jelentős forgalmi akadály, a járat eredetileg tervezett útvonalának megváltozása, menetrendben nem tervezett várakozás, a jármű műszaki meghibásodása, másik járműre történő átszállítás. A tájékoztatás történhet hangosító berendezésen keresztül vagy ennek hiányában élőszóval.
- 7.9. Többletkapacitást biztosító (ún. másodrészes) járatok esetében a paraméterek értékelése – a menetrendszerűség és az indulás előtti beállítás kivételével – a

járatot végző valamennyi autóbusz paramétereire adott értékelések lefelé kerekített átlagaként történik. A menetrendszerűség és az indulás előtti beállítás esetében a legkedvezőbb értéket kell feltüntetni, feltéve, hogy az adott autóbuszra a felszállás lehetséges volt.

- 7.10. A mérőlapokon (4. függelék) kialakított, utasok számának rögzítésére szolgáló mezőket csak akkor kell kitölteni, ha ez ad adott helyzetben a minőségi paraméterek értékelése mellett elvégezhető.
- 7.11. A regionális és elővárosi szegmens „alacsonypadlós kialakítás” paraméterénél a teljes szegmensben elvárás az alacsonypadlós vagy alacsony belépési magasságú kialakítás, azonban a szegmensben belül hosszabb távolságú, ritka megállású útvonalat végző járatok esetében törekedni kell valamilyen poggyászelhelyezési lehetőség kialakítására és az utazási távolságnak megfelelő kényelmű ülések beépítésére.
- 7.12. A 230 voltos hálózati csatlakozó szabványos, „F” típusú kell, hogy legyen. E mellett „A” típusú, 5 V feszültségű USB aljzat telepítése is támogatott, de az értékelés szempontjából nem váltja ki az előbbit.

Utastforgalmi létesítmények méréséhez tartozó egyéb szabályok

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

helyességét részletesen vizsgálva (a tényleges aktuális menetrenddel összevetve) kell ellenőrizni. A dinamikus utastájékoztatói elemeknél – a lehetőségekhez mérten – több járat információtartalmát is vizsgálni kell.

Az internetes utastájékoztató méréséhez tartozó egyéb szabályok

- 7.17. Az internetes utastájékoztatóhoz: a központi menetrendi adatbázis a szerződés megkötésekor a menetrendek.hu kereső. Amennyiben a központi menetrendi adatbázis helye megváltozik, a Miniszter erről hivatalos úton értesíti a Szolgáltatót.

VI. A szolgáltatási minőség értékelése

1. Éves szintelőírás és –teljesítés

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

	JÁRATOK				UTASFORGALMI LÉTESÍTMÉNYEK		INTERNETES FELÜLET
	Minőségi országos szegmens	Országos szegmens	Regionális szegmens	Elővárosi szegmens	Állomások	Megállóhelyek	Internetes felület szegmens
Szegmensek minőségszintje	Σ_{MO}	Σ_O	Σ_R	Σ_E	Σ_I	Σ_{II}	$\Sigma_{Int.}$
Súly	S_{MO}	S_O	S_R	S_E	S_I	S_{II}	100%
Járatok/utasforgalmi létesítmények/ internetes felület minőségszintje	Σ_J				$\Sigma_{U.I.}$		$\Sigma_{Int.}$
Súly	S_J				$S_{U.I.}$		5%
Összesített minőségszint	Σ						

1.2. A táblázat súlyszámait az alábbiak szerint adódnak ki.

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

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

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



2. Közvetlen minőségjavító intézkedések

- 2.1. Amennyiben a Miniszter vagy megbízottja helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban e melléklet minőségi paramétereivel összefüggő, beavatkozást igénylő, konkrét elégtelenséget talál, jogosult közvetlen minőségjavító intézkedést kezdeményezni a Szolgáltató felé. Ennek során a feltárt hibáról e melléklet 7. számú függelékében található jegyzőkönyvet a helyszínen kézírással vagy három munkanapon belül gépelve kitölti, és ezután a Szerződés 13. számú mellékletében foglaltak szerint jár el.
- 2.2. A Miniszter vagy megbízottja a Szolgáltató minőségjavító intézkedéséről szóló értesítését követően jogosult utóellenőrzést tartani, aminek során a közvetlen minőségjavító intézkedés tárgyát képező szolgáltatás-elemet a helyszínen ellenőrzi.
- 2.3. Ha a Miniszter vagy megbízottja utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége továbbra is fennáll, a Miniszter kötbért követelhet a Szolgáltatótól a 13. számú mellékletben rögzítettek szerint.

VII. Részletes utastájékoztatási módszertani leírás

1. Járat külső viszonylatjelzés

- 1.1. Minőségi országos és országos szegmensben a járatot végző jármű homlok- vagy oldalfalán, regionális és elővárosi szegmensben a járatot végző jármű homlok- és oldalfalán szükséges viszonylatjelzést megjeleníteni. A két jelzéseképnek lehetőleg azonosnak kell lennie, de amennyiben a kisebb kiterjedésű kijelzési ponton a hely korlátossága ezt szükségessé teszi, az alább 5. ponttal jelölt köztes információk csökkenthetők vagy elhagyhatók.
- 1.2. A jelzésekép lehet statikus (hagyományos tábla, csak manuális beavatkozásra változó elektronikus kijelző) és dinamikus (manuális beavatkozás nélkül is változó elektronikus kijelző). A jelzésekép olvasási iránya elsődlegesen balról jobbra, másodlagosan föntről lefelé, és ennek meg kell felelnie a járat útvonalnak.
- 1.3. Valamennyi (homlok- és oldalfali) jelzésekép kötelező elemei az alábbiak (ebben a sorrendben):
 1. viszonylatszám (legfeljebb 4 karakter, és csak ott, ahol egységes viszonylatszámozási rendszer bevezetésre került),
 2. szóköz,
 3. kiinduló település (1 db egybefüggő, vagy kötőjeles szó),
 4. kötőjel,
 5. köztes információk (egy vagy több szó, elemenként kötőjelekkel elválasztva. A homlok- vagy oldalfali kijelzési hely közül a kisebbiken ez az információtartalom csökkenthető vagy elhagyható),
 6. kötőjel,
 7. végállomás: egybefüggő településnév, esetlegesen annak kisbetűs pontosítása (pl.: „Dömsöd, Neptun part”) valamint
 8. opcionálisan: kiegészítő információ.
- 1.4. A viszonylatszám bal oldalon helyezkedik el, és magassága lehet egy-egy szövegsorénál nagyobb. A kiindulási és a végállomás csak kör- és hurokjáratoknál, valamint Y-típusú járatpárok esetében lehet azonos. Dinamikusan változtatható kijelző – a fenti járat típusokat leszámítva – csak egyetlen olyan települést mutathat, melyet a járat már érintett: a kiinduló települést.
- 1.5. A fentebb, 5. ponttal jelölt köztes információt legalább az egyik oldali viszonylatjelzésben kötelező szerepeltetni, amennyiben ez a járat

útvonalából következően, hasznos tartalommal lehetséges. A feltüntetett információ lehet a járatí útvonulat meghatározó településnév; autópálya, autóút jelölése (pl.: M6); vagy – amennyiben ez csak a járatí útvonulat egy részére vonatkozik –, eltérő karakterjelleggel (pl.: nagybetűvel vagy zárójelben) „gyorsjárat”.

1.6. A kötőjel szerepeltetése akkor is szükséges a valamennyi köztes információ között, ha az útvonulat leírása több sorra tagolódik; ilyen esetben a felső sor(ok) végét kell kötőjellel ellátni.

1.7. Kiemelten fontos, hogy a kijelző végállomásként, illetve köztes információként ne automatikusan a járatí adatbázisból kinyerhető megállóhely-nevet jelenítse meg, hanem általában a település nevét, és az útvonatra vonatkozó egyéb információkat. Feltüntethető konkrét megállóhelynév is, de csak akkor, ha van jelentősége a településen belül a megálló megnevezésének (pl.: ha egy járat egy településen belül nem az egyébként szokásos autóbusz-állomásig, hanem a távolabb lévő vasútállomásig közlekedik, indokolt a „Településnév, vá.” megnevezés). A megállóhely nevében a vasút- HÉV-, metró-, és hajóállomás, illetve repülőtér kijelvezhető piktogrammal is.

1.8. Kiegészítő információként kötelező annak feltüntetése, ha a járat valamilyen szempontból különleges: nevesített, mentesítő járat (sorszámmal, ill. foglalási kóddal), valamilyen korlátozás alá esik, stb. A „gyorsjárat” megjelölés kiegészítő információként is szerepeltethető; akár a teljes, akár rész járatí útvonatra vonatkozik. A kiegészítő információk szerepeltethetők a viszonylatjelző táblától vagy kijelzőtől szeparált, önálló táblákon is. Félrevezető kiegészítő információ szerepeltetése (pl. „Különjárat”, céltelepülésként értelmezhető földrajzi név) hibás viszonylatjelzésnek minősül.

1.9. A viszonylattábla nem fogadható el, ha azon a láthatóan utólagos javítás, letakarás, áthúzás, ráragasztás történt. Szintén nem elfogadható a papír alapú, vagy kézzel írott viszonylattábla.

2. *Indulási, illetve érkezési jegyzékek*

2.1. Minden egyes utasforgalmi létesítmény alapvető tartozéka az indulási, illetve érkezési jegyzék. Az indulási jegyzék háromféle lehet: összevont, kocsállási és önálló indulási jegyzék. Érkezési jegyzék csak összevont érkezési jegyzékként értelmezhető.

2.2. Autóbusz-állomásoknál elvárás az létesítmény legalább egy pontján összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék, valamennyi kocsálláson pedig kocsállási indulási jegyzék kihelyezése.

- 2.3. Megállóhelyeken önálló indulási jegyzékkel kell az utasokat tájékoztatni. Önálló indulási jegyzéket a megállóhely minden járatindításra használt pontjára (ha van, akkor kocsiállására) ki kell helyezni.
- 2.4. Az alábbi táblázat foglalja össze az indulási, illetve érkezési jegyzékek elvárt típusát.

	Elvárt utastájékoztatási elem	
	Indulási jegyzék	Érkezési jegyzék
Állomáson	Összevont	Összevont
	Kocsiállási	-
Megállóhelynél	Önálló	-

- 2.5. Az indulási, illetve érkezési jegyzékek e szabályok szerinti kihelyezése minden utasforgalmi létesítménynél elvárás, függetlenül attól, hogy ott egyébként működik-e dinamikus vizuális vagy hangos utastájékoztatás.
- 2.6. A Szolgáltató köteles indulási-, illetve érkezési jegyzékekkel tájékoztatni az utazóközönséget az utasforgalmi létesítménynél más megrendelő megbízásából közforgalmú személyszállítási szolgáltatást nyújtó járatokról is (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás). Ennek formai követelményeit az adott megrendelő elvárásainak megfelelően kell kialakítani, de e melléklet. fejezete tartalmaz ilyen esetekre vonatkozó integrációs irányelveket.

Az összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék

- 2.7. Az összevont indulási-, illetve érkezési jegyzék elvárt struktúrája elsődlegesen a települések ABC rendje, másodlagosan időpont szerint rendezett felsorolás. Az összevont indulási jegyzékeken fel kell sorolni legalább:
- az utasforgalmi létesítményhez tartozó közigazgatási járás valamennyi közvetlenül elérhető települését, valamint ezen településeken túl a betéréssel vagy kerülő úton elérhető településrészeket és fontos utazási célpontokat; továbbá
 - az utasforgalmi létesítménytől közvetlenül elérhető valamennyi várost.
- 2.8. Az összevont indulási, illetve érkezési jegyzéken az utasforgalmi létesítményhez tartozó közigazgatási járáson kívüli, nem városi rangú települések is feltüntethetők, ha elegendő hely áll rendelkezésre.
- 2.9. Az egyes településrészeket a településüket követően, és nem a településrész neve szerint rendezve kell feltüntetni. Ha egy település vagy célállomás több, egymástól jelentősen eltérő útvonalon érhető el, ezeknek új sort kell nyitni. Egy ilyen sorba több, egymástól jelentősen nem eltérő

útvonalú vonal, viszonylatszám kerülhet. Az így képzett sorokat fontosságuk, jellemző utasforgalmuk szerint kell sorba rendezni.

2.10. Minden egyes településnél külön fel kell tüntetni az összes járatot, mellyel az eljutás biztosított.

2.11. A járatok feltüntetésének módja az alábbi:

1. korlátozó jel
2. indulási időpont
3. induló kocsiállás, gömbölyű zárójelben, vagy per jellel elválasztva

2.12. A járatok ilyen módú feltüntetését az „Induló járatok” oszlopban nem szóközzel elválasztva, hanem időrendben balról jobbra, majd fentről lefelé haladva, de sorokba és oszlopokba kell rendezni. A feláras járatokat aláhúzással, a díjszabási korlátozás alá vont járatokat sötétített háttérrel kell megjelölni.

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

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

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

2.16. Példa összevont indulási jegyzék elrendezésére:

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

A kocsállási indulási jegyzék

- 2.17. A kocsállási indulási jegyzéken szükséges a kocsállásról menetrend szerint induló járatok feltüntetése, az alábbi logika alapján.
- 2.18. Az elsődleges rendezőelv az induló járatok indulási ideje, időrendbe téve, egymás alá. Az egyes időpontok elé a korlátozó jel kerül. Ettől jobbra, új oszlopba a vonal/járatszám, és a viszonylatjelzés (amennyiben az rendszeresítve van) végül pedig felsorolásra kerülnek (jobbra, új, széles oszlopba) az útvonal leírása szempontjából fontosabb települések, megállóhelyek vagy tájékozási pontok, illetve a kapcsolódó időadatok. A felsorolást jobbra mutató nyíllal kell kezdeni, és az egyes elemeket is ezzel kell elválasztani egymástól.
- 2.19. Amennyiben a járatnak nem az adott utasforgalmi létesítménynél van a kiindulási pontja, az útvonalleírásban a kiinduló települést is szükséges szerepeltetni, „(A járat XZY felől érkezik)” megjelenítésben
- 2.20. A feláras járatok indulási időadatát aláhúzással, a díjszabási korlátozás alá vont járatok indulási időadatát sötétített háttérrel kell megjelölni.
- 2.21. Annak érdekében, hogy a kocsállási indulási jegyzékeket az utasok ne tévesszék össze az összevont indulási jegyzékkel, előbbieken fel kell tüntetni, hogy „Ez a jegyzék csak az erről a kocsállásról induló járatokat tartalmazza. Az itt felsorolt célpontok felé más kocsállásokról is indulhatnak járatok”.
- 2.22. Autóbusz-állomás egy kocsállásán a Miniszter által bármely szolgáltatótól megrendelt és ott közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző járatokat egy darab, egységes szerkesztésű kocsállási indulási jegyzéken kell szerepeltetni (amely szükség esetén több lapon, több táblán helyezkedhet el).
- 2.23. Példa kocsállási indulási jegyzék elrendezésére:

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

Az önálló indulási jegyzék

- 2.24. Az önálló indulási jegyzék felépítése szempontjából az összevont indulási jegyzékhez hasonló, azonban csak az utasforgalmi létesítmény adott pontjáról (ha van, akkor kocsállásáról) induló járatokat tartalmazza. Elsődleges rendező elv a járatok által érintett települések és járási célállomások ABC szerinti felsorolása, melyek sorában (az összevont indulási jegyzékkel azonos módon feltüntetve) szerepelnek az indulási időpontok. A feltüntetett járatokat az „Induló járatok” oszlopban nem szóközzel elválasztva, hanem időrendben balról jobbra, majd fentről lefelé haladva, de sorokba és oszlopokba rendezve kell feltüntetni.
- 2.25. Egy-egy település sorában nem csak az ott végállomásozó, hanem az áthaladó járatokat is fel kell tüntetni, amennyiben ott menetrend szerint megállnak (legalább leszállás céljából). Ezeken túl fel kell tüntetni a céltelepülés legjelentősebb, legfrekvenciáltabb megállási helyének eléréséhez szükséges menetidőt (vagy jellemző menetidő-intervallumot), és az igénybe vehető viszonylatszámokat is.
- 2.26. Az egyes indulási időpontok korlátozó jellel való ellátása helyett, illetve mellett alkalmazható a munkanap-szabadnap-munkaszüneti napi bontás is. A feláras járatok indulási időadatát aláhúzással, a díjszabási korlátozás alá vont járatok indulási időadatát sötétített háttérrel kell megjelölni. Elővárosi vonalakon alkalmazható az órás bontást is tartalmazó, azon belül csak perccadatokot megjelenítő forma is.
- 2.27. Amennyiben az önálló indulási jegyzéken szereplő egyik járhoz sem tartozik (egységes rendszerben kijelölt) viszonylatszám, a teljes „Viszonylatszám” oszlop elhagyható.
- 2.28. Megállóhely egy pontján (ha van, kocsállásán) a Miniszter által bármely szolgáltatótól megrendelt és ott közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző járatokat egy darab, egységes szerkesztésű önálló indulási jegyzéken kell szerepeltetni (amely szükség esetén, több lapon, több táblán helyezkedhet el). Összesen legfeljebb két járási útvonalat tartalmazó önálló indulási jegyzékek esetében ugyanakkor lehetőség van az útvonal(ak) és a viszonylatszám(ok) fejlécbe való kiemelésére, valamint a „jellemző menetidő” oszlop helyettesítésére a járat útvonalába eső többi megálló, és az ezek eléréséhez szükséges menetidők vagy a rájuk vonatkozó érkezési időpontok külön táblázatban való feltüntetésével.

2.29. Példa az önálló indulási jegyzék elrendezésére:

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

3. Hangos utastájékoztatás az utasforgalmi létesítménynél

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

4. Dinamikus, vizuális utastájékoztatás az utasforgalmi létesítménynél

- 4.1. Változtatható jelzéseképű elektronikus kijelzők háromfélék lehetnek:
 1. összevont,
 2. kocsállási, és
 3. önálló (ún. „totemoszlop”).
- 4.2. Az **összevont** kijelzők alapvető célja, hogy elsődlegesen növekvő időadati sorrendben, másodlagosan növekvő viszonylatszám szerint, harmadlagosan célállomás ABC rendje szerint megmutassák az induló kocsállást.
- 4.3. A **kocsállási** kijelzők célja, hogy megmutassák az adott kocsállásról ténylegesen következőnek induló járat célállomását, viszonylatszámát és egyéb köztes információkat. A kijelzőktől elvárás a járatral való kommunikáció, azaz a késést meg kell jeleníteni, és (amennyiben időközben a kocsállást más járat nem veszi igénybe) a járat tényleges elindulásáig a

jelzsképet fenn kell tartani. A járat elindulása után a jelzsképet minden esetben törölni kell.

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

5. Rövidítések

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

VIII. Egyéb utastájékoztatásra vonatkozó, megrendelői irányelvek

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

2. *Általános irányelvek*

2.1. Törekedni kell rá, hogy más megrendelő megbízásából végzett közforgalmú személyszállítási szolgáltatások (pl. helyi közlekedés, saját üzleti kockázatra történő járatindítás) utastájékoztatása a VI.2. fejezetben leírt utastájékoztatási módszertannal integrált módon történjen olyan mértékig, amennyire ezt a megrendelők elvárásainak való együttes megfelelés lehetővé teszi.

2.2. E szerint törekedni kell rá, hogy

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

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

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

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

3. *Járat külső viszonylatjelzéssel kapcsolatos irányelvek*

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

4. *Fedélzeti kijelzőkkel kapcsolatos irányelvek*

- 4.1. Törekedni kell az olyan fedélzeti kijelzők beépítésére és használatára, amelyek meg tudják jeleníteni a következő- és a végállomás nevét, az ezekhez tartozó menetrend szerinti és (valós idejű adatok alapján) várható érkezési időpontokat, továbbá a releváns átszállási kapcsolatokat.
- 4.2. A fedélzeti kijelzőkön a menetrendi utastájékoztatási elemeken túl más tartalmak is megjeleníthetők (pl. egyéb utazási információk, kiegészítő szolgáltatások, reklámok), azonban a következő megálló nevének vagy folyamatosan, vagy legfeljebb öt másodpercenként megjelenve láthatónak kell lennie.

5. *Utastforgalmi létesítmények megjelölésével kapcsolatos irányelvek*

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

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

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

7. *Utastforgalmi létesítmények összevont és kocsiállási kijelzőivel kapcsolatos irányelvek*

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

8. *Önálló dinamikus kijelzőkkel kapcsolatos irányelvek*

- 8.1. Az önálló dinamikus kijelzők (ún. „totemoszlopok”) információtartalma egyezzen meg a kocsiállási kijelzőknél bemutatott tartalommal. A többsoros kijelzőknél az időrendiség legyen a fő rendező elv. Különösen fontos a teljeskörűség (minden szolgáltató minden ott megálló járata legyen megjelenítve). A viszonylatszámok feltüntetése is hangsúlyos szempont,

azonban a viszonylatszámok ne rendező elvek, csak kiegészítő információk legyenek. A megjelenített járatokra vonatkozóan a várható érkezésig hátra lévő percek, illetve konkrét menetrendi időadat is szerepelhet, ez esetben a várható késések is kerüljenek megjelenítésre.

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

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



1. számú függelék

Az e melléklet szempontjából minőségi országos szegmensbe sorolt járatok felsorolása

Vonal	Járat	Ind. idő	Induló állomás	Végállomás	Érk. idő	Járatkm	Közljel
1020	101	6:40	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	8:25	108,4	-
1020	102	4:35	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	6:20	108,7	-
1020	105	8:40	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	10:25	108,4	-
1020	112	9:40	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	11:25	108,7	-
1020	113	12:40	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	14:25	108,4	-
1020	118	12:40	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	14:25	108,7	-
1020	119	15:40	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	17:25	108,4	-
1020	124	15:40	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	17:25	108,7	-
1020	127	19:45	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	21:30	108,4	-
1020	128	17:40	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	19:25	108,7	-
1021	2	5:15	Páztó, Fő út 73.	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	6:50	87,3	M
1021	4	5:00	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	7:05	114,7	A
1021	5	14:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	16:35	114,4	A
1021	6	5:30	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	7:40	113	N
1021	7	16:00	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	18:05	114,4	M
1021	8	7:10	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	9:15	114,7	-
1021	9	14:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Páztó, Fő út 73.	16:04	87	P
1021	10	5:00	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	7:00	110	M
1021	11	17:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	19:35	114,4	-
1021	13	19:00	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	21:05	114,4	-
1021	15	22:40	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Salgótarján, autóbusz-állomás	0:30	114,4	-
1021	16	20:10	Salgótarján, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	22:05	114,1	-
1031	1	7:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Ózd, autóbusz-állomás	10:15	151,3	N
1031	2	3:50	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	6:30	151,6	N
1031	3	9:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Ózd, autóbusz-állomás	12:15	151,3	-

1031	4	4:50	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	151,6	7:30	-
1031	5	13:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Ózd, autóbusz-állomás	151,3	16:15	M
1031	6	11:35	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	151,3	14:20	-
1031	7	16:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Ózd, autóbusz-állomás	151,3	19:15	-
1031	8	13:35	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	151,3	16:20	-
1031	9	17:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Ózd, autóbusz-állomás	151,3	20:15	-
1031	10	16:35	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	151,6	19:20	E
1031	11	22:45	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Ózd, autóbusz-állomás	151,3	1:10	E
1031	12	17:35	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	156,3	20:20	M
1031	14	19:05	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	151,6	21:50	E
1034	1	7:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Jósvafő, autóbusz-váróterem	202,6	11:30	A
1034	2	16:20	Jósvafő, autóbusz-váróterem	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	202,9	20:20	A
1034	3	7:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Jósvafő, autóbusz-váróterem	202,6	11:30	06
1040	8	6:00	Gyöngyös, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	76,8	7:20	-
1040	10	5:50	Gyöngyös, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	76,8	7:10	M
1040	11	6:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Gyöngyös, autóbusz-állomás	76,8	7:25	-
1040	13	15:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Gyöngyös, autóbusz-állomás	76,8	16:25	-
1040	15	15:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Gyöngyös, autóbusz-állomás	76,8	16:25	-
1040	18	17:30	Gyöngyös, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	76,8	18:40	-
1040	30	8:00	Gyöngyös, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	76,8	9:15	M
1040	42	5:30	Gyöngyös, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	76,8	6:50	-
1040	51	16:00	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Gyöngyös, autóbusz-állomás	76,8	17:10	M
1040	57	17:30	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Gyöngyös, autóbusz-állomás	76,8	18:40	M
1040	59	18:00	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Gyöngyös, autóbusz-állomás	76,8	19:10	M
1040	65	19:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Gyöngyös, autóbusz-állomás	76,8	20:25	-
1045	1	6:45	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Kékestető, Szanatórium	94,9	8:40	N
1045	2	5:57	Mátrászentimre, Vadvirág turistaház	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	116,2	8:40	N
1045	3	8:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Mátrászentimre, Fallóskút	122,3	10:55	-
1045	4	14:40	Mátrászentimre, Fallóskút	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	122,3	17:25	-
1045	6	9:30	Kékestető, Szanatórium	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	94,9	11:25	N

1045	7	9:15	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Kékestető, Szanatórium	11:10	94,9	-
1045	10	12:30	Kékestető, Szanatórium	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	14:25	94,9	-
1045	14	8:52	Mátraszentimre, Vadvirág turistaház	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	11:25	116,2	V
1045	15	14:15	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Kékestető, Szanatórium	16:10	94,9	-
1045	17	16:45	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Mátraszentimre, Vadvirág turistaház	19:13	116,2	-
1045	18	16:30	Kékestető, Szanatórium	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	18:25	94,9	-
1045	20	17:30	Mátrafüred, autóbussz-váróterem	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	18:55	83,3	E
1046	3	7:45	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Bükkszék, gyógyfürdő	10:25	127,6	-
1046	8	16:55	Mátraballa, Fő út 83.	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	19:25	120,4	E
1046	10	16:45	Bükkszék, gyógyfürdő	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	19:25	127,6	-
1049	2	5:10	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	7:40	126	A
1049	22	5:10	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	7:50	126	M
1050	100	4:45	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	6:50	129,4	-
1050	102	5:15	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	7:30	125,8	N
1050	103	8:45	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	10:55	129,4	-
1050	104	5:15	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	7:40	129,4	N
1050	105	9:15	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	11:05	127,2	-
1050	106	6:15	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	8:15	127,1	-
1050	107	10:45	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	12:55	129,4	-
1050	108	12:15	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	14:05	127,1	-
1050	109	11:15	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	13:05	127,2	-
1050	110	12:45	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	14:55	129,4	-
1050	111	11:45	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	13:55	129,4	-
1050	112	13:45	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	15:55	129,4	-
1050	113	14:15	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	16:05	127,2	-
1050	114	14:15	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	16:05	127,1	-
1050	115	16:15	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	18:05	127,2	-
1050	116	14:45	Eger, autóbussz-állomás	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	16:55	129,4	-
1050	117	17:45	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	19:55	129,4	-
1050	119	19:15	Budapest, Stadion autóbussz-pályaudvar	Eger, autóbussz-állomás	21:05	127,2	-

1050	120	16:45	Eger, autóbusz-állomás	Eger, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	18:55	129,4	-
1050	121	19:45	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Eger, autóbusz-állomás	21:55	129,4	-
1050	122	17:45	Eger, autóbusz-állomás	Eger, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	19:55	129,4	-
1050	123	20:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Eger, autóbusz-állomás	22:05	127,2	-
1050	124	18:00	Eger, autóbusz-állomás	Eger, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	19:50	127,1	75
1050	125	20:45	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Eger, autóbusz-állomás	22:50	129,4	-
1050	126	20:30	Eger, autóbusz-állomás	Eger, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	22:30	129,4	-
1050	127	7:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Eger, autóbusz-állomás	9:05	127,2	-
1050	128	9:45	Eger, autóbusz-állomás	Eger, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	11:55	129,4	-
1050	130	5:15	Eger, autóbusz-állomás	Eger, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	7:25	129,4	V
1052	1	14:45	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Ózd, autóbusz-állomás	18:25	185,1	-
1052	2	5:15	Ózd, autóbusz-állomás	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	8:55	184,7	-
1052	10	16:45	Ózd, autóbusz-állomás	Ózd, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	20:25	184,7	V
1054	1	6:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Jósvafő, autóbusz-váróterem	10:55	233,4	-
1054	2	16:21	Szilvásvár, autóbusz-váróterem	Szilvásvár, autóbusz-váróterem	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	19:25	158	E
1054	3	8:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Kazincbarcika, autóbusz-állomás	11:45	189,9	-
1054	8	14:25	Jósvafő, autóbusz-váróterem	Jósvafő, autóbusz-váróterem	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	19:05	232,8	-
1054	11	11:45	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Szilvásvár, autóbusz-váróterem	14:19	156,3	E
1054	13	10:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Kazincbarcika, autóbusz-állomás	13:45	187	E
1054	14	13:35	Kazincbarcika, autóbusz-állomás	Kazincbarcika, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	17:05	189,3	-
1068	1	7:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Tiszafüred, autóbusz-állomás	10:55	182,2	-
1068	4	12:50	Tiszafüred, autóbusz-állomás	Tiszafüred, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	16:25	182,3	-
1069	1	16:15	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	Tiszafüred, autóbusz-állomás	20:00	188,6	-
1069	2	5:30	Tiszafüred, autóbusz-állomás	Tiszafüred, autóbusz-állomás	Budapest, Stadion autóbusz-pályaudvar	9:25	188,7	-
1080	9	11:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Kecskemét, autóbusz-állomás	12:40	79,9	80
1080	24	13:45	Kecskemét, autóbusz-állomás	Kecskemét, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	14:55	80,1	80
1081	6	17:10	Tiszakécske, Templom tér	Tiszakécske, Templom tér	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:10	116,1	E
1082	1	16:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Komádi, városháza	20:50	259,5	P
1082	2	15:15	Komádi, városháza	Komádi, városháza	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:55	259,6	E
1085	2	4:50	Szarvas, autóbusz-állomás	Szarvas, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	8:15	162,7	-

1085	4	16:15	Szarvas, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:00	161,1	E
1085	7	16:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Szarvas, autóbusz-állomás	19:25	161,4	-
1087	1	6:20	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Orosháza, autóbusz-állomás	10:50	214,7	M
1087	2	13:30	Orosháza, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	17:45	201,9	N
1087	3	12:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Szarvas, autóbusz-állomás	15:10	157,9	E
1087	4	15:10	Orosháza, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:25	201,9	V
1087	5	6:40	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Orosháza, autóbusz-állomás	10:50	201,8	A
1087	6	4:40	Orosháza, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	8:30	198,4	N
1087	7	12:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Orosháza, autóbusz-állomás	15:55	198,3	N
1087	8	14:05	Orosháza, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	17:35	195,7	E
1087	9	19:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Orosháza, autóbusz-állomás	22:20	195,6	E
1088	1	6:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Gyula, Üdülőszövetkezet	11:00	223,2	-
1088	2	13:15	Gyula, Üdülőszövetkezet	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	17:35	224,2	-
1090	6	5:55	Szentes, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	8:40	146,7	N
1092	1	10:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Orosháza, autóbusz-állomás	13:25	183,1	-
1092	2	5:25	Orosháza, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	8:55	185,6	V
1092	3	13:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Orosháza, autóbusz-állomás	16:55	183,1	V
1092	5	16:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Orosháza, autóbusz-állomás	20:10	183,1	-
1092	6	15:05	Orosháza, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:35	185,6	A
1092	8	16:40	Orosháza, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	20:10	185,6	E
1092	10	15:05	Orosháza, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:40	188	M
1092	12	4:20	Battonya, autóbusz-váróterem	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	8:55	236,5	N
1092	13	13:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Battonya, autóbusz-váróterem	18:00	234	N
1092	14	14:00	Battonya, autóbusz-váróterem	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:00	234,5	E
1092	15	20:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Battonya, autóbusz-váróterem	23:50	234	E
1093	1	9:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Battonya, autóbusz-váróterem	13:25	238,1	-
1093	2	14:40	Battonya, autóbusz-váróterem	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:20	238,6	-
1094	1	7:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Makó, autóbusz-állomás	11:30	206	-
1094	2	4:55	Makó, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	8:15	206,5	-
1094	3	14:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Makó, autóbusz-állomás	17:45	206	-

1094	4	9:25	Makó, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	13:20	206,5	-
1094	5	17:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Makó, autóbusz-állomás	21:25	206	-
1094	8	16:05	Makó, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:35	206,5	E
1094	10	17:25	Makó, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	21:20	208,4	-
1100	1	11:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Makó, autóbusz-állomás	15:15	198,2	-
1100	2	7:25	Szeged, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	10:20	166	-
1100	3	18:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Szeged, autóbusz-állomás	21:30	165,8	-
1100	4	13:30	Makó, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	17:20	198,3	-
1102	1	21:40	Budapest, Keleti pályaudvar	Szeged, Sportcsarnok	0:20	178	-
1102	2	2:05	Szeged, Sportcsarnok	Budapest, Keleti pályaudvar	5:15	193,6	-
1125	13	19:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Szekszárd, autóbusz-állomás	21:00	147,5	P
1131	1	7:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Harkány, autóbusz-állomás	11:25	243,9	-
1131	2	4:40	Mohács, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	7:40	195,3	-
1131	3	9:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Mohács, autóbusz-állomás	12:10	195,1	-
1131	5	13:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Mohács, autóbusz-állomás	16:10	195,1	-
1131	6	9:40	Mohács, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	12:40	195,3	-
1131	7	17:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Mohács, autóbusz-állomás	20:10	195,1	-
1131	8	13:40	Mohács, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	16:40	195,3	-
1131	10	15:40	Mohács, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:25	195,6	E
1131	11	22:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Mohács, autóbusz-állomás	0:45	195,1	E
1131	12	14:20	Harkány, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:40	244,2	-
1131	14	17:40	Mohács, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	20:40	195,3	E
1131	101	7:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Mohács, autóbusz-állomás	9:55	194,3	8
1131	103	9:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Mohács, autóbusz-állomás	11:55	194,3	8
1131	105	13:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Mohács, autóbusz-állomás	15:55	194,3	8
1131	112	15:40	Mohács, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:35	193,3	8
1131	114	17:40	Mohács, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	20:35	193,3	8
1131	116	18:40	Mohács, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	21:35	193,3	8
1134	309	11:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Siklós, autóbusz-állomás	15:10	240,7	-
1136	1	10:05	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Komló, autóbusz-állomás	13:25	203,8	E

1136	2	15:20	Komló, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:40	204	E
1174	1	6:40	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Kaposvár, autóbusz-állomás	Kaposvár, autóbusz-állomás	10:55	195,6	-
1174	6	15:25	Kaposvár, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:40	195,8	-
1175	101	9:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Kaposvár, autóbusz-állomás	Kaposvár, autóbusz-állomás	12:05	189,7	-
1175	102	13:30	Kaposvár, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	16:05	191,5	-
1175	103	13:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Kaposvár, autóbusz-állomás	Kaposvár, autóbusz-állomás	16:05	189,7	-
1175	104	17:30	Kaposvár, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	20:05	191,5	73
1175	106	19:15	Kaposvár, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	21:50	191,5	75
1177	1	6:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Nagyatád, autóbusz-állomás	Nagyatád, autóbusz-állomás	11:00	230	-
1177	2	13:50	Barcs, vasútállomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:10	274	E
1177	3	7:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Barcs, vasútállomás	Barcs, vasútállomás	11:55	272,8	E
1177	4	14:40	Nagyatád, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:00	231,2	-
1183	1	7:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Nagykanizsa, autóbusz-állomás	Nagykanizsa, autóbusz-állomás	10:00	220,3	-
1183	5	12:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Nagykanizsa, autóbusz-állomás	Nagykanizsa, autóbusz-állomás	14:40	214,4	-
1183	8	11:40	Nagykanizsa, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	14:20	217,1	-
1183	14	16:40	Nagykanizsa, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:40	223,3	-
1184	2	15:20	Lenti, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:20	271	E
1185	1	12:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	15:30	229,5	80
1185	6	15:40	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:40	232,2	E
1185	8	16:40	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:40	232,2	80
1185	12	6:40	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	9:40	232,2	-
1185	13	17:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	20:00	229,5	-
1185	15	11:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	14:00	229,5	E
1185	33	17:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	20:00	229,5	71
1185	43	17:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	19:50	229,7	P
1185	53	17:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	20:00	229,5	80
1188	1	9:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	12:30	235,5	-
1188	2	15:40	Zalaegerszeg, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:10	237,5	-
1188	3	11:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Hévíz, autóbusz-állomás	Hévíz, autóbusz-állomás	13:40	197,3	A
1188	4	15:00	Hévíz, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	17:40	199,4	A

1188	5	14:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Hévíz, autóbusz-állomás	17:05	197,4	V
1188	6	18:25	Hévíz, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	21:05	199,4	V
1188	1004	15:15	Keszthely, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	17:40	187,4	TY
1190	1	6:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Hévíz, SZOT bejárati út	10:33	207,6	-
1190	2	14:25	Hévíz, SZOT bejárati út	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	18:35	209,2	-
1190	5	8:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Tihany, sportpálya	11:20	145,8	34
1190	6	16:45	Tihany, sportpálya	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:35	147,6	34
1190	7	8:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Tihany, sportpálya	11:20	145,8	87
1190	8	16:45	Tihany, sportpálya	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:35	147,6	87
1190	9	11:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	13:10	130,6	V
1199	1	7:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Balatonfüred, autóbusz-állomás	11:55	300,5	-
1199	2	16:10	Szentgotthárd, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	21:05	302,5	-
1205	1	7:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	9:25	115	-
1205	2	4:30	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	6:45	114,6	N
1205	3	7:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	9:55	114,1	N
1205	4	4:55	Várpalota, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	6:35	90,9	62
1205	5	8:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	10:20	113,4	-
1205	6	5:15	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	7:25	114,6	V
1205	7	8:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	11:00	115	-
1205	8	11:00	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	13:00	113,4	-
1205	9	11:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	13:55	115	-
1205	10	12:30	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	14:45	114,6	-
1205	11	10:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	12:35	113,6	80
1205	12	12:00	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	14:05	113,4	N
1205	13	18:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Székesfehérvár, autóbusz-állomás	19:15	68,3	N
1205	14	13:00	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	15:05	113,4	-
1205	15	13:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	15:25	115	O
1205	16	15:00	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	17:10	114,6	-
1205	17	17:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	19:25	114,1	E
1205	18	19:15	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	21:15	113,4	N

1205	19	18:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	20:30	115	-
1205	20	20:30	Veszprém, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	22:35	114,6	E
1205	21	18:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	20:25	114,1	75
1205	22	5:20	Székesfehérvár, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	6:35	68,6	N
1205	23	17:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Székesfehérvár, autóbusz-állomás	18:15	68,3	-
1205	24	6:00	Székesfehérvár, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	7:15	68,6	N
1205	25	15:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Veszprém, autóbusz-állomás	17:40	113,4	M
1205	26	16:15	Székesfehérvár, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	17:30	68,6	M
1205	29	14:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Székesfehérvár, autóbusz-állomás	15:45	68,3	M
1205	31	16:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Székesfehérvár, autóbusz-állomás	17:15	68,3	16
1206	1	13:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zirc, autóbusz-állomás (vasútállomás)	16:35	138,1	V
1206	2	18:20	Zirc, autóbusz-állomás (vasútállomás)	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	21:15	137,2	V
1240	1	6:00	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Ajka, autóbusz-állomás	9:02	153,7	-
1240	2	5:15	Devecser, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	8:30	165,1	-
1240	3	11:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Sümege, autóbusz-állomás	14:48	186,5	-
1240	4	5:00	Sümege, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	8:55	187,8	-
1240	5	12:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Ajka, autóbusz-állomás	15:42	149,2	V
1240	6	10:20	Ajka, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	13:25	153,6	-
1240	7	15:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Sümege, autóbusz-állomás	19:33	189,1	-
1240	8	16:00	Sümege, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:55	189	-
1240	9	16:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Devecser, autóbusz-állomás	19:45	164,8	-
1240	10	16:50	Ajka, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:35	148	V
1241	1	6:45	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Szombathely, autóbusz-állomás	11:10	232,6	-
1241	4	14:40	Szombathely, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	19:05	231,2	-
1242	1	15:15	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Zalaszentgrót, autóbusz-állomás	19:15	208,4	-
1242	2	4:55	Zalaszentgrót, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	9:15	211,3	-
1269	1	7:30	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	Bükfürdő, autóbusz-állomás	11:55	245,1	-
1269	2	15:55	Bükfürdő, autóbusz-állomás	Budapest, Népliget autóbusz-pályaudvar	20:20	244,4	-

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

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

3. számú függelék

Járatok éves mintája (db)							
Minőségi országos		Országos		Regionális		Elővárosi	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
333	167	210	105	833	417	833	417

Járatok havi mintája (db)							
Minőségi országos		Országos		Regionális		Elővárosi	
Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.	Alap	Kieg.
28	14	18	9	70	35	70	35



4. számú függelék

Szolgáltatói
logó

Mérőlap MO és O szegmensű méréshez

Dátum	Telepítés	Állomás/megállóhely	Terv ind.	Vonal	Járat sz.	Mód	Célteljesítés	Szolgáltató	Mérést végző																											
			:																																	
Mérés típus	Forgalmi rendszám	Gyártmány, típus	Tény ind.	Utasszám	Érk.	Le	Fel	Ind.	Megjegyzés:																											
<input type="checkbox"/> Közös <input type="checkbox"/> Nem közös	-		:																																	
Msz. Kap.	Tisztaság		Utastáj.		Utasszolgálat					Személyz.																										
· Menetrend szerűség	· Zsúroltság	· Karosszéria külső tisztasága	· Ablakok tisztasága	· Kapaszkodók tisztasága	· Kaptató tisztasága	· Ülések tisztasága	· Fügőnyök tisztasága	· Utastér padló tisztasága	· WC ajtó, padló, falak tisztasága	· WC csésze tisztasága	· WC ökö tisztasága	· Mosdókagyló tisztasága	· Külső viszonylat tisztasága	· Fedézet kiéltés	· Óra	· Járat beállítás indítás előtt	· Poggyásztér	· Poggyászkezelés	· Akadálymentesség	· Moredssérültek sz.	· Ülésterület	· Wifi elérés	· 230V hálózati csatlakozó	· Kaptató megléte	· Olvasólámpa megléte	· Arnyékolás megléte	· Légkondicionáló megléte	· Hőmérőskétet megléte	· WC ajtó zárhatósága	· WC ökö megléte	· Mosdó berítés	· WC papír	· Szappan	· WC villágítás működése	· Megjelenség	· Utaskezelés
Mérést végző aláírása:										Jelenlétet igazoló neve/azonosítója:										Aláírása:																

Mérőlap R és E szegmensű méréshez

Szolgáltatói logó

Dátum	Telepítés	Állomás/megállóhely	Terv ind.	Vonal	Járat sz.	Szagn.	Mód	Célteljesítés	Szolgáltató	Mérést végző										
Mérés típus			Tény ind.		Megjegyzés:															
<input type="checkbox"/> Közös <input type="checkbox"/> Nem közös			Gyártmány, típus																	
Mérés	Kapac.	Tisztaság			Utastájékoztató			Utaskiszolgálás			Személyzet									
		Zsúfoltság	Karosszéria külső tisztasága	Ablakok tisztasága	Kapaszkodók, kalaptartó tiszt.	Ülések tisztasága	Utastér padló tisztasága	Külső viszonylatjelzés	Fedélzeti kijelző	Óra		Vonalhálózati térkép	Járat beállítás	Indulás előtt	Alacsonypadlós kialakítás	Légkondicionáló megléte	Hőmérőket	Megjelenés	Utaskészítés	Erkező fő
Mérést végző aláírása:			Jelenlétet igazoló neve/azonosítója:			Aláírása:			Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:			Aláírása:								

Mérőlap járművön kívül történő méréshez

Szolgáltatói
logó

Dátum		Település			Állomás/megállóhely			Szolgáltató			Mérést végző							
Sorszám	Terv indulás	Vonal	Mérési hely	Mérési mód	Mérési eredmény	Mérési kör	Mérési idő	Mérési hely	Mérési mód	Mérési eredmény	Mérési kör	Mérési idő	Mérési hely	Mérési mód	Mérési eredmény			
1	..		Közös/Nem közös	Forgalmi rendszer	Gyártmány, típus	Tény indulás	Működés	Zűrlés	Külső viszonyjelzés	Légkondicionáló működés	Poggyásztér	M/0 Akadémia (morg.s.)	M/0 Ülésterület	R/E Alacsonypadlós kialakítás	Erkező idő			
2	..														Leszálló idő			
3	..														Felszálló idő			
4	..																	
5	..																	
6	..																	
7	..																	
8	..																	
9	..																	
10	..																	
Megjegyzések:																		
Mérés végző aláírása:					Jelenlétet igazoló neve/azonosítója:					Aláírása:					Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:		Aláírása:	



Mérőlap megállóhely-méréséhez ("B" típus)

Dátum	Település	Megállóhely	Időpont	Segm.	Szolgáltató	Mérést végző	Mérés típus
			:				<input type="checkbox"/> Közös <input type="checkbox"/> Nem közös
Önálló induktív jegyzék		Megállóhely-név	Megjegyzés:				
Mérést végző aláírása:	Jelenlétet igazoló neve/azonosítója:		Aláírása:	Adattartalmat igazoló neve/azonosítója:			
							Aláírása:

A szolgáltatási szint számítására használt súlyszámok

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

		Iktatószám: _____
JEGYZŐKÖNYV		
Közvetlen minőségjavító intézkedést indokoló szolgáltatáséltelenségről		
Dátum, időpont:		
Helyszín:		
A jegyzőkönyv készítőjének (készítőinek) neve:		
A jegyzőkönyv készítője által képviselt szervezet:		
Szolgáltató:		
<u>A szolgáltatáséltelenség leírása:</u>		
A jegyzőkönyv tartalmát tudomásul vettem:		
_____		_____
A jegyzőkönyv készítőjének (készítőinek) aláírása		A szolgáltató képviselőjének aláírása

**A SZOLGÁLTATÓ TELJESÍTÉSÉNEK MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI ÉS
AZOK ELMULASZTÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI**

I. Alapelvek

1. A bonus-malus rendszer felépítése

1.1. A Miniszter és a Szolgáltató az e mellékletben meghatározott szabályok szerint anyagi ösztönzési (ún. bonus-malus) rendszert tart fenn. A Miniszter e mellékletet illetően egyes megrendelői szakmai feladatok ellátásával más, vele együttműködő szervezeteket bízhat meg (a továbbiakban: a Miniszter megbízottja). Az e mellékletben foglaltak végrehajtása során a Szolgáltató a Miniszter és megbízottja felé az e mellékletben rögzítettek szerint jár el.

1.2. A bonus-malus rendszer három ágra tagolódik:

1. az SLA minőségszinthez kapcsolódó ág,
2. a közvetlen minőségjavításhoz kapcsolódó ág,
3. a megrendelői-szolgáltatói ügymenethez kapcsolódó ág.

2. A kivethető bonus/malus összege

2.1. Éves szinten az az adott évre esedékes személyszállítási közlekedési bevétel -1 – +1%-a állapítható meg bonus-ként vagy malus-ként.

2.2. Az évente elérhető maximális bonus/malus nagysága az alábbi módon kerül szétosztásra a bonus-malus rendszer három ága között.

Bonus/malus ág	Maximális bonus/malus (a közlekedési bevétel százalékában)
SLA minőségszint	maximum 1% bonus, vagy 0,8% malus
Közvetlen minőségjavítás	csak malus szerezhető, maximum 0,1%
Megrendelői-szolgáltatói ügymenet	csak malus szerezhető, maximum 0,1%

3. A teljesítmény kiértékelése

3.1. Valamennyi bonus/malus ágon a teljesítmény az év végét követően kerül kiértékelésre, az éves adatok alapján.

3.2. Az SLA minőségszint bonus/malus ágon a fizetendő forint összeg kalkulálásához a százalékos értékében kifejezett bonus/malus mutató értéke megszorozandó a Szolgáltató adott évben esedékes közlekedési bevételével.



3.3. A közvetlen minőségjavítás és a megrendelői-szolgáltatói ügymenet bonus/malus ágakon esedékes malus forint összege pozitív bonus/malus mutató esetén a 3.2. bekezdésben kalkulált az összegből kerül levonásra, negatív bonus/malus mutató esetén a 3.2. bekezdésben kalkulált összeget csökkenti tovább.

4. *A bonus/malus kifizetése*

4.1. Az adott évben kiosztandó bonus/malus mértéke az éves bonus-malus kalkuláció elvégzése után, az éves elszámolás során kerül kifizetésre vagy levonásra. Bonus esetében a kalkulált összeg a Miniszter által a Szolgáltató számára fizetendő (a Szolgáltató részére megállapított nyereséggel együtt értett) ellentételezés összegéhez hozzáadandó, míg malus esetében a kalkulált összeg a Miniszter által a Szolgáltató számára fizetendő (a Szolgáltató részére megállapított nyereséggel együtt értett) ellentételezés összegéből levonandó.

II. Bonus/malus ágak részletes ismertetése

1. *Az SLA minőségszinthez kapcsolódó bonus-malus ág*

- 1.1. A 12. számú melléklet szerint kalkulált „Összesített minőségszint” elnevezésű SLA mutató használandó a bonus-malus teljesítménymutatóként (Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató), azaz a Szolgáltatónak kiosztandó bonus/malus mértékének meghatározásához.
- 1.2. Az SLA mutatókat és mérésük részletes szabályait, valamint célértékeit a Szerződés 12. számú melléklete tartalmazza.
- 1.3. Az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutatóhoz tartozó célérték a Szerződés záradékában kerül rögzítésre. A Miniszter e célértéket a Szolgáltató bevonásával állapítja meg úgy, hogy az egyaránt tükrözze a Szolgáltató bázisévi teljesítményhez viszonyított minőségfejlesztési lehetőségeit és az utasok szolgáltatásminőséggel szembeni jogos elvárásait. A célérték nem érheti el a 100,0%-ot.

2. *Az SLA minőségszint bonus-malus ágon elért bonus/malus meghatározása*

Bonus esetén:

- 2.1. Az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató célértékénél elért magasabb tény érték esetén a Szolgáltató bonus-ra jogosult az adott időszakban.
- 2.2. Az éves közlekedési bevétel arányában kifejezett bonus mértékének kalkulációja az alábbi képlet alapján történik:

$$B_{\%} = \frac{(B_T - B_C) \cdot M_B}{100 - B_C}$$

ahol:

- M_B : az SLA minőségszint bonus-malus ágon elérhető maximális bonus, az éves közlekedési bevétel százalékában kifejezve (1%)
- B_C = az összesített SLA bonus-malus mutató célértéke
- B_T = az összesített SLA bonus-malus mutató tény értéke

Malus esetén:

- 2.3. Az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató célértékénél elért alacsonyabb tény érték esetén a Szolgáltatóra malus kerül kivetésre az adott időszakban.

- 2.4. Amennyiben az Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató tényértéke 10 vagy annál több százalékponttal elmarad a célértéktől, akkor a Szolgáltatóra maximális malus vetendő ki.
- 2.5. Amennyiben az éves Összesített SLA bonus-malus teljesítménymutató tényértéke 0-10 százalékpont közti értékkel marad el a célértéktől, az éves közlekedési bevétel arányában kifejezett malus mértékének kalkulációja az alábbi képlet alapján történik:

$$M_{\%} = \frac{(B_C - B_T) \cdot M_M}{10\%}$$

ahol:

1. M_M : az SLA bonus-malus ágon elérhető maximális malus, az éves közlekedési bevétel százalékában kifejezve (0,8%)
2. B_C : Összesített SLA bonus-malus mutató célértéke
3. B_T : Összesített SLA bonus-malus mutató tény értéke

3. *Közvetlen minőségjavításhoz kapcsolódó ág*

- 3.1. Amennyiben a Miniszter vagy megbízottja helyszíni jelenléte során a szolgáltatásban a Szerződés 12. számú mellékletének minőségi paramétereivel összefüggő, beavatkozást igénylő, konkrét elégtelenséget talál, jogosult közvetlen minőségjavító intézkedést kezdeményezni a Szolgáltató felé. Ennek során a feltárt hibáról a Szerződés 12. számú melléklete 7. számú függelékében található jegyzőkönyvet a helyszínen kézírással vagy három munkanapon belül gépelve kitölti, és öt munkanapon belül eljuttatja az Szolgáltatóhoz. A Miniszter vagy megbízottja ezzel egyidejűleg – a Szolgáltató álláspontját is kikérve – az elégtelenség megszüntetésének műszaki és szervezési hátteréhez illeszkedő határidőt jelöl ki a Szolgáltató számára minőségjavító intézkedés megtételére. A Szolgáltató köteles a jegyzőkönyvezett hibát a jegyzőkönyvben megszabott határidőre kijavítani.
- 3.2. A Miniszter vagy megbízottja a megküldéssel együtt az elégtelenséget szolgáltatáson belüli súlyának, illetve az utasnak okozott sérelem mértékének megfelelően I-IV. kategóriába sorolja, ahol a IV. kategória a szolgáltatásban felmerülő legkisebb mértékű elégtelenségeket foglalja magába, az I. kategória pedig a legsúlyosabbakat. Amennyiben a Miniszter vagy megbízottja egy konkrét szolgáltatás-elégtelenségről jegyzőkönyvet vett fel, de az ügymenet lezárulta után két éven belül ugyanaz az elégtelenség újból felmerül, a Miniszter jogosult a korábbinál eggyel magasabb kategóriába sorolni az elégtelenséget. .

3.3. A Szolgáltató a minőségjavító intézkedés tartalmával, kategóriájával és kijelölt határidejével kapcsolatban a kézhezvételtől számított öt munkanapon belül írásban (elektronikusan vagy nyomtatottan) kifogással élhet:

- a Miniszter 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.

3.4. A Szolgáltató a szükségessé váló minőségjavító intézkedést megteszi, majd a megállapított határidőn belül értesítést küld a Miniszternek és megbízottjának, amiben tételesen részletezi az ügyben megtett lépéseket, valamint csatolja az ezeket alátámasztó bizonylatokat (pl.: jegyzőkönyvek, megrendelőlapok, fényképfelvételek).

3.5. Amennyiben a Szolgáltató a kijelölt minőségjavító intézkedés megtételéről a megállapított határidőben nem küld értesítést a Miniszternek és megbízottjának, a Miniszter kötbért követelhet a Szolgáltatótól.

3.6. Amennyiben a Szolgáltató a kijelölt minőségjavító intézkedés megtételéről a megállapított határidőig értesítést küld a Miniszternek és megbízottjának, a Miniszter vagy megbízottja az értesítés beérkezését követően jogosult utóellenőrzést tartani, a Szerződés 12. számú melléklete szerint.

3.7. Ha a Miniszter vagy megbízottja utóellenőrzési jegyzőkönyvében megállapítja, hogy a szolgáltatás-elem kifogásolt elégtelensége továbbra is fennáll, kötbért szabhat ki a Szolgáltatóra.

3.8. A kiszabható kötbérek mértéke:

IV. kategóriájú elégtelenségnél:	50.000 Ft
III. kategóriájú elégtelenségnél:	100.000 Ft
II. kategóriájú elégtelenségnél:	250.000 Ft
I. kategóriájú elégtelenségnél:	500.000 Ft

3.9. A kiszabott kötbérek az éves elszámolás során kerülnek figyelembe vételre.

3.10. Egy évben a jegyzőkönyvbe vett hibajavítási kötelezettségek nem megfeleléséért összesen az éves közlekedési bevétel maximum 0,1%-ának megfelelő kötbér szabható ki.

4. Megrendelői-szolgáltatói ügymenet bonus-malus ág

Éves beszámolási kötelezettség

- 4.1. A Szolgáltató köteles a Szerződésben leírtak szerint éves beszámolót benyújtani a Miniszternek, amely alkalmas a megelőző évi közszolgáltatási tevékenységének mennyiségi, minőségi és gazdasági szempontú értékelésére.
- 4.2. A szerződésben rögzített határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató napi 50.000 Ft kötbérfizetésre kötelezhető, a benyújtás tényleges idejéig. Hat hónapon túli nem teljesítés esetén a Miniszter kezdeményezheti a szerződés felbontását. Az esedékes kötbér az éves elszámolás során kerül figyelembevételre.
- 4.3. A Miniszter által utólag megállapított tartalmi hiányosság esetén a Szolgáltató a tartalmi hiányosság súlyosságától függően benyújtásonként 50.000–200.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető, amely az éves elszámolás során kerül figyelembevételre.

A menetrend módosításával kapcsolatos eljárás

- 4.4. Amennyiben a Miniszter és a Szolgáltató e Szerződés mellékletében szabályozza a menetrend módosításának szabályait, e szabályok be nem tartásáért a Szolgáltató esetenként 50.000 Ft kötbérfizetésre kötelezhető

SLA rendszer üzemeltetésére vonatkozó kötelezettség

- 4.5. A Szolgáltató köteles a 12. számú mellékletben leírtak alapján együttműködni a Miniszterrel a SLA mérések lebonyolítása és az arról szóló adatok szolgáltatása tekintetében.
- 4.6. Az SLA rendszerrel kapcsolatos kötelezettségek elmulasztásáért a Miniszter az alábbi kötbér tételeket alkalmazhatja a Szolgáltatóval szemben:
 1. Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén mérési tervét nem a 12. számú mellékletben megjelölt határidőre küldi meg, naponta 50.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető a megküldés tényleges idejéig, de legfeljebb a következő mérési terv megküldésének határidejéig.
 2. Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén egy naptári éven belül háromszor vagy annál többször pótló mérési terv benyújtására kényszerül, a harmadik alkalomtól számítva minden alkalommal 50.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető.
 3. Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatói bázisú mérésszervezés esetén a mérési adattartalmát nem a 12. számú mellékletben megjelölt határidőre küldi meg, naponta 50.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető a

megküldés tényleges idejéig, de legfeljebb a következő havi adattartalom adatszolgáltatási határidejéig.

4. Amennyiben a Szolgáltató a kimaradt járatokról szóló havi kimutatását nem a 12. számú mellékletben megjelölt határidőre küldi meg, naponta 50.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető a megküldés tényleges idejéig, de legfeljebb a következő havi adattartalom adatszolgáltatási határidejéig.

5. Amennyiben a Szolgáltató a 12. számú mellékletben rögzített jármű- és állomási nyilvántartásra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettségének határidőre (az előző adatszolgáltatástól számított egy éven belül) nem tesz eleget, naponta 20.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető a megküldés tényleges idejéig. Hat hónapon túli nem teljesítés esetén a Miniszter kezdeményezheti a szerződés felbontását.

6. Amennyiben a szolgáltató a közszolgáltatásban részt vevő járműveinek legalább 75%-ára kiterjedő elektronikus forgalomirányító rendszert vezet be, azonban nem szolgáltatja a 12. számú mellékletben felsorolt adatokat, naponta 10.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető, az adatszolgáltatás megvalósulásáig. 1 éven túli nem teljesítés esetén a Miniszter kezdeményezheti a szerződés felbontását.

7. Amennyiben a Szolgáltató a közszolgáltatásban részt vevő járműveinek legalább 75%-ára kiterjedő elektronikus jegyrendszert vezet be, azonban nem szolgáltatja a 12. számú mellékletben felsorolt adatokat, naponta 10.000 Ft összegű kötbérfizetésre kötelezhető, az adatszolgáltatás megvalósulásáig. 1 éven túli nem teljesítés esetén a Miniszter kezdeményezheti a szerződés felbontását.

4.7. A Szolgáltató a megrendelői-szolgáltatói ügymenetet érintően megállapított kötbérekkel kapcsolatban a kézhezvételtől számított öt munkanapon belül írásban (elektronikusan vagy nyomtatottan) kifogással élhet:

- a Miniszter 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.

4.8. A kiszabott kötbérek az éves elszámolás során kerülnek figyelembe vételre.

4.9. Egy évben a megrendelői-szolgáltatói ügymenet nem megfelelőségéért összesen az éves közlekedési bevétel maximum 0,1%-ának megfelelő nagyságú malus szabható ki.