

1. tuesday

[illegible]

2. függelék

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ A VONATMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Vonatszám: vonat száma és neve (IC)

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

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

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

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

Vonatösszeállítás, menetrendszerűség

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

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

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

Szolgáltatási szint mérése:

Mérési paraméter	Mérési értékek definíciója			
	2	1	0	X
Külső tisztítás	Kifogástalan tiszta kocsiszekrény, ha elszennyeződés (grafiti, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspor) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel, időjárás okozta szokásos mértéket. Tiszta kocsiszekrény felület 20%-a lehet szennyezett, amit időjárási tényező okozott. A feljáró ajtók külső felülete is ide számol!	Elfogadható tisztaság. Tiszta - mosott kocsiszekrény, a kocsifelületének 21-50% enyhén szennyezett és rozsdás lefolyásos (nem mosott tető miatt).	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke az 50%-t meghaladja, a szennyezettség nem időjárási tényezőre vezethető vissza Pl: beszürkült felületek.	
Előtér	Kifogástalan tiszta a padló és az oldalfalak, ha a szennyeződés (grafiti, rozsdás megfolyás, lerakódott por, vaspor) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel, időjárás okozta szokásos mértéket. Tiszta kocsiszekrény felület 20%-a lehet szennyezett, amit időjárási tényező okozott.	Elfogadható tisztaság. Az összfelület 21-50% enyhén szennyezett.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke az 50%-OT MEGHALADJA, a szennyezettség nem időjárási tényezőre vezethető vissza.	
Ablak kívül-belül	Kifogástalan (nincs kilátást zavaró szennyeződés) Ablakok összfelületének szennyezettsége (grafiti, "falfirka") a 10%-ot nem haladja meg, kilátást még nem zavarja. (Az összáblakok 10%-ának megfelelő felület nem lehet 1 ablakon, mert akkor az már 0 értékelésű.) Pl.: Matt felület az üveg előregedéséből származik az nem szennyezettség.	Elfogadható tisztaság A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke össz ablak felület 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke az össz ablak felületének a 30%-OT MEGHALADJA. Beszürkült felület.	

Padló	Kifogástalan tisztaság (nincs ragadó folt, eldobált szemét), ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 20% padló felületig megengedett, ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (morzsa, újság...), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz...) adódik.	Elfogadható tisztaság A padló felület 21-50%-a szennyezett vagy csíkos felmosás nyomai, apró szemét - amely nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. A felület 50% feletti szennyezettsége esetén. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Ülés	Kifogástalan tisztaság (nincs ragadó folt, eldobált szemét), ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: ülés db szám 10%-ánál -, ha az utazás során utazási kultúrából adódó - szennyezettség még megengedett. (Ülések háttámlája, hátoldala, kartám, fejtám is ülésként beleszámít.) Nem szennyezettségnek minősül pl.: kopott, varrott huzatok. De szennyezettségnek minősül a szennyezettségtől elszíneződött ülés huzat pl.: feketedett)	Elfogadható tisztaság. A ülés felületek 11-30%-a szennyezett, apró szemét -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Csomagtartó	Kifogástalan tisztaság (nincs ragadó folt, szemét, nyomot hagyó por, vaspör),- figyelembe véve a jármű műszaki állapotát -	Elfogadható tisztaság: Az elszíneződés mértéke kicsi (kevésbé látható)	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Szemét tárolók	Maximum színlígtig van tele, nincsenek rajta (külső felületén) ragadó/elszínező szennyeződésfoltok, - kivétel az esztétikai folt (kopott felület)-, (amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát) Hulladékgyűjtő körül lévő fal felület tisztaságát az oldalfalra, míg az alatti területet a padló tisztaságába minősítjük (ahol a szemét van, abba tételbe minősítjük).	Elfogadható tisztaság. Külső felületen 10%-os szennyezettség, de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik. A hulladékgyűjtők 10%-a lehet "túlcsordult" (kilógó szemét.).	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Külső felületen 10% feletti szennyezettség, de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik. A hulladékgyűjtők 10%feletti mennyisége lehet "túlcsordult" (kilógó szemét). Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Utastér/oldalfalak	Kifogástalan tisztaság nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt (grafiti, falírka, rozsdás megfolyás lerakódott por, vaspör) - kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát -, a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát pl.:kopott - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket Szokásos igénybevétel: 10% oldalfal felületig megengedett ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (pl.: grafitti), időjárásból (sárnyom, víz...) adódik.	Elfogadható tisztaság. A falfelületek maximum 11-30%-a szennyezett, nem lehet egybefüggő a szennyezettség.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	

Plafon	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát (pl.: volt dohányzó kocsik sárga plafonja) - nem haladja meg az igénybevétel okozta, szokásos mértéket. Plafon azon része, mely érintkezik a csomaggal, nem szennyezi azokat. Szokásos igénybevétel: 10% plafon felület alatt megengedett, ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (pl.: graffiti, idegen - feldobott - tárgy miatti nyom.), adódik.	Elfogadható tisztaság A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA. A csomagokat szennyezi.	
Lámpák	Kifogástalan tisztaság, a lámpabúra nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést. Lámpák és lámpatestek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (Az lámpák 10%-ának megfelelő felület nem lehet 1 lámpán, mert akkor az már 0 értékelésű.) Pl.: Matt felület a búra előregedéséből származik az nem szennyezettség.	Elfogadható tisztaság, fényáteresztő képességet kis mértékben - a lámpák 11-30%-nak megfelelő felülete - csökkenti akár lámpaburán belüli, akár kívüli.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan, Fényáteresztő képességet nagymértékben (30%-nál nagyobb mértékben) csökkenti a szennyezettség, akár lámpaburán belüli, akár kívüli.	
Kapaszkodók	Kifogástalan tisztaság, nem tartalmaznak látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést. Az elszennyeződés, figyelembe véve a kocsik műszaki állapotát (rozsdá), nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Kapaszkodók összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg. (Az össz kapaszkodók 10%-ának megfelelő felület nem lehet 1 kapaszkodón, mert akkor az már 0 értékelésű.) Külső kapaszkodóknál eső, hó, szél esetén a víz, por időjárás okozta szennyezettségnek minősül; míg a belső kapaszkodóknál ez nem megengedett.	Elfogadható tisztaság A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke a 30%-ot MEGHALADJA. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Szappan feltöltés	Szappan van, ill. használata lehetséges.		Nincs szappan v. használata nem lehetséges.	Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC papír	WC papír van.		Nincs WC papír v. használata nem lehetséges.	Hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
Vízfeltöltés	Víz van, ill. használata lehetséges.		Nincs víz vagy használata nem lehetséges.	Fagypon alatti külső hőmérséklet esetén vagy hosszantartó foglaltság miatt nem ellenőrizhető.
WC csésze	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. (Csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz.)	Elfogadható tisztaság A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan vagy használata nem lehetséges. Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA. Erősen zavaró szaghatás.	

	Szokásos igénybevétel: 10% csésze felület így megengedett, ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából adódik.			
WC ülőke	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés (ragadó, nedves) mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% ülőke felület így megengedett, ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság a szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan vagy használata nem lehetséges.. Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA.	
Mosdókagyló	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 10% kagyló felület alatt megengedett a szennyezettség, ha az utazás során utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan vagy használata nem lehetséges.. Szennyezettség mértéke a 30%-ot MEGHALADJA.	
WC Padló	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 20% padló felületig megengedett ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (papír...), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz...) adódik.	Elfogadható tisztaság A padló felület 21-50%-a szennyezett vagy csíkos felmosás nyomai, apró szemét -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan vagy minősítése nem lehetséges.. A felület 50% feletti szennyezettsége esetén.	
WC Oldalfalak	Kifogástalan tisztaság nincs ragadó/elszínező szennyeződés (grafiti, falírka) folt, a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve a jármű műszaki állapotát pl:kopott - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket Szokásos igénybevétel: 10% oldalfal felületig megengedett ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (pl: grafiti), időjárásból (sárnyom, víz...) adódik.	Elfogadható tisztaság. A fal felületek 11-30%-a szennyezett, apró szemét -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén..	
Tükör WC	Kifogástalan. Tükör összfelületének szennyezettsége (grafiti) a 10%-ot nem haladja meg. (Az ösztükrök 10%-ának megfelelő felület nem lehet 1 tükrön mert akkor az már 0 értékelésű.) Pl: Matt felület vagy vaktükör, amely előregedéséből származik az nem szennyezettség.	Elfogadható tisztaság. A szennyezettség mértéke össz tükör felület 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke az össz tükörfelület 30%-át MEGHALADJA.	
Jelek feliratok, órák	Kifogástalan tisztaság nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.	Elfogadható tisztaság, részben szennyezett és még olvasható	Erősen szennyezett elfogadhatatlan, nem olvasható, nem látható	
Ajtók, kilincsek	Kifogástalan tisztaság: ajtó esetén: nincsenek - ragadó/elszínező, rozsdás lefolyás, grafiti, falírka, lerakódott por, vaspór - szennyeződés foltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az	Elfogadható tisztaság. Kilincs, ajtó 11-30% közötti szennyezettség.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Kilincsnél, ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	

	időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, kilincs: nem tartalmaz látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést, figyelembe véve a jármű műszaki állapotát. Kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg és a szennyeződést és azt időjárási tényező okozta. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet 1 kilincsen mert akkor az már 0 értékelésű.)			
Iránytáblázás	Tartalmazza közlekedési viszonylatot – kilindulási- és célállomást -, és a főbb érintett (szükség esetén az útirányt meghatározó megállási helyek) állomásokat. "fo" szegmensben közlekedő vonaton minden fel, illetve leszállási témét a menetirány szerinti mindkét oldalon el kell helyezni az iránytáblát (4db), kivéve, ha a kocsik konstrukciós kialakítása ezt nem teszi lehetővé (két db felszerelt iránytáblatartóval) rendelkezik, ebben az esetben átlósan 2db iránytábla szükséges. Nem "fo" szegmensbe tartozó vonatoknál a vonat első kocsijának első felében, míg az utolsó kocsijának hátsó felében kell mindkét oldalon az iránytáblát elhelyezni (4db), - szimpla Bz motorvonat (max. 3 kocsiig), ahol a Bz motorvonaton oldalanként 1-1 db, - a 63-41 számú motorvonaton az ajtó üvegén elhelyezett tartóban kell oldalanként 1-1 iránytáblát elhelyezni. - a több vonatrészből álló vonatoknál, ahol a vonatrészek határára is mindkét vonatrészen el kell helyezni az iránytáblát (kialakítástól függően 2-4db).	Hiányos nem teljes körű tájékoztatás. Nincs minden kijelölt helyen.	Olvashatatlan, hiányzik, ill. helytelen tájékoztatást ad.	Nem követelmény.
Kocsiszámtábla	A kocsiszámtábla tartalmazza jól olvashatóan a vonatnak megfelelő kocsiszámot. A kocsi kialakításától függően 2-4 db / kocsi. A kocsi konstrukciós kialakítása akkor engedi meg átlósan a két kocsiszámtáblát, ha csak két darab felszerelt iránytáblatartóval rendelkezik.	Hiányos, nem teljes körű tájékoztatás. Nincs minden kijelölt helyen.	Olvashatatlan, hiányzik, ill. helytelen tájékoztatást ad.	Nem követelmény.
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges és indokolt az alábbiakban felsoroltak közül: 1. a járműben található szolgáltatások jellegére utaló megjelölés (ülő-, háló-, fekvőhelyes-, étkező-, bisztró kocsi, kerékpárszállítás) 2. a kocsi osztályra utaló jelzés csak (1. 2. kocsiosztály, prémium, stb.) 3. nemdohányzó feliratot, 4. Hangos utastájékoztatóra utaló	A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljes körű információ. WiFi jelzésre, beépített kamerára, hangos utastájékoztatóra, Tűzoltókészülékre Menekülési útra, szeméttárolóra utaló jelzések hiánya	A fizikai feltételek megléte esetén a piktogram hiányzik. Szolgáltatás jellegére, kocsiosztályra, dohányzás tiltására, ajtó működésére, vészfűkre, WC-re, vagy az ivóvíz megjelölésére utaló jelzések hiánya.	

	megjelölést, 5.WIFI jelzése 6.Az ajtók működésére vonatkozó jel (nyit-zár, önműködő, stb.) 7.A tűzoltó készülék elhelyezésére vonatkozó jel, 8.A vészfék jelzése 9.A WC megjelölése 10.Beépített kamerára utaló jel 11.Menekülési út jelzése, (legközelebbi kijárat, törhető ablak, ablaktörő kalapács helye, stb.) 12.Ivóvíz, nem ivóvíz jelzését, 13.Szeméttárolóra utaló jelzés,			
Digitális külső kijelző	Tartalmazza közlekedési viszonylatot – kiindulási- és célállomást -, és a főbb érintett állomásokat. Motorvonatok esetén elegendő a célállomás.	Hiányos nem teljeskörű tájékoztatás	Olvashatatlan, hiányzik, ill. helytelen tájékoztatást ad.	Nem követelmény.
Hangos utastájékoztatás	Tisztán és érthetően kell szólnia az egész járműben. Az állomásokra való érkezést megelőzően be kell mondani az aktuális állomást. Zavar esetén tájékoztatást kell adni a zavar okairól, várható időtartamáról. (Zavarnak tekintendő a legalább 10 perces késés, illetve a legalább 10 perces vesztegelés.)	Hiányos, nem teljeskörű információ.	Nem működik vagy nem előírt időben történik az utastájékoztatás.	Nem követelmény. (Adott kocsiban nem ellenőrizhető.)
Fedélzeti vizuális utastájékoztató	Az utastérben – mutatnia kell a következő- és a célállomást és a pontos időt.	Hiányos, nem teljeskörű információ.	Nem működik vagy hibás az utastájékoztatás.	Nem követelmény.
Feljáró ajtók működése	Az ajtók(olyan mennyiségben és) műszaki állapotban vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét és az ajtók rendben működnek.		Nem működik. Legalább 1 db ajtó automatika nem működik nem lehet kinyitni és/vagy becsukni(automata ajtóknál). Legalább 1 db ajtó szorul, a zárszerkezet nem zár(mechanikus ajtóknál). Legalább 1 db bárcával ellátott nem működő ajtó.	Nem ellenőrizhető.
Átjáró ajtók működése	Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét és az ajtók rendben működnek.	Ajtó(k) nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.	Nem működik. A szerelvény a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható.	Nem ellenőrizhető.
Utastér/fülkeajtók	Az ajtók olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét és az ajtók rendben működnek /ajtók max 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható./	Ajtók több mint 10%-a nem megfelelően működik: szorul, nehezen nyitható.	Nem működik (ha egy nem működik). A szerelvény a nem működő, vagy lezárt ajtó miatt nem átjárható.	Nem ellenőrizhető.
Előtér világítás	A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét és a berendezések rendben és megfelelően működnek.	Berendezés hiányos, de a világítási funkcióknak még megfelel.	Berendezés funkcionálisan használhatatlan. (Az égők több mint 30%-a hiányzik.)	Nem ellenőrizhető.

Utastér világítás	A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét és a berendezések rendben és megfelelően működnek.	A berendezések több, mint 10% - a hiányos, de összességében a világítási funkciónak megfelel.	A berendezések több, mint 30% - a hiányos, funkcionálisan használhatatlan.	Nem ellenőrizhető.
WC világítás	A világítótestek olyan mennyiségben és műszaki állapotban vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét és a berendezés rendben és megfelelően működik.	Berendezés sérült, hiányos, de világítási funkciónak megfelel.	Berendezés funkcionálisan használhatatlan, nincs;	Nem ellenőrizhető Csak abban az esetben jelölhető, ha a bejutás nem lehetséges
Ülések/üléshuzatok	Az ülések, ülészövetek olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét, valamint legfeljebb 10%-k hiányzik, sérült.	10%-nál több hiányzik, sérült.	30%-nál több hiányzik sérült, funkcionálisan használhatatlan.	
Asztalok	Az asztalok olyan mennyiségben, műszaki állapotban és minőségben vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét, valamint legfeljebb 10%-k hiányzik, sérült.	10%-nál több hiányzik, sérült.	30%-nál több hiányzik sérült, funkcionálisan használhatatlan.	
Szeméttárolók	A szeméttárolók, és szeméttároló fedeleik olyan mennyiségben és műszaki állapotban és minőségben vannak mint ami az arra a járműre jellemző újkori, felújítási állapotnak felel meg, figyelembe véve az igénybevételből eredő szokásos amortizáció mértékét, valamint legfeljebb 10%-k hiányzik, sérült.	10%-nál több hiányzik, sérült.	30%-nál több hiányzik sérült, funkcionálisan használhatatlan.	
WC ajtó zárhatóság	WC ajtók rendelkeznek zárószervezettel, amelyek alkalmasak arra, hogy az utasok az ajtót belülről le tudják zárni és az utastér és/vagy előtér felé foglalt jelzést mutatnak zárást követően.		WC ajtó nem zárható.	Nem ellenőrizhető Csak abban az esetben jelölhető, ha a bejutás nem lehetséges
WC ülőke megléte	A WC ülőkék az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre.		Nincs WC ülőke	Ahol nincs kiépítve, illetve nem ellenőrizhető csak abban az esetben jelölhető, ha a bejutás nem lehetséges
WC csésze megléte	A WC csészék az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre		Nincs WC csésze	Nem ellenőrizhető csak abban az esetben jelölhető, ha a bejutás nem lehetséges

Mosdókagyló megléte	A mosdókagylók az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre. Rendeltetésének megfelel (víz van, dugulás nincs)	Rendeltetésének megfelel, de hiányos, nagymértékben kopott.	Nincs, funkcionálisan használhatatlan.	Nem ellenőrizhető csak abban az esetben jelölhető, ha a bejutás nem lehetséges
Tükör megléte	A tükrök az eredeti, felújítás utáni konstrukciónak megfelelő mennyiségben és minőségben állnak rendelkezésre	Nagymértékben karcos, kopott (vak), de rendeltetésének megfelel.	Nincs, funkcionálisan használhatatlan.	Nem ellenőrizhető csak abban az esetben jelölhető, ha a bejutás nem lehetséges
WC működőképessége	WC öblítéshez és kézmosáshoz víz rendelkezésre áll, rendben működik, rendeltetésszerűen használható.	WC működik, vízzel feltöltve, de a mosdóban nincs víz.	Nem működik, nincs vízzel feltöltve egyik elem sem.	Nem ellenőrizhető csak abban az esetben jelölhető, ha a bejutás nem lehetséges
Fűtés-hűtés	Fűtés és hűtés szükségessége esetén - ha a külső hőmérséklet indokoltá teszi és - ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve, kellemes a hőmérséklet.	Alacsony v. magas hőmérséklet. (Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve.)	Nem működik a fűtés, hűtés. (Fűtés és hűtés szükségessége esetén, ha a jármű ilyen berendezéssel fel van szerelve.)	Nem követelmény, nincs fűtő-hűtő berendezés, külső hőmérséklet nem teszi indokoltá.
VONAT				
SZVÖR megfelelésség	Személyszállító Vonatok Összeállítási Rendjének (a továbbiakban: SZVÖR) megfelelő járművekkel közlekedik a vonat, illetve ha az összeállítás tartalmazza a SZVÖR-ben meghatározott járműveket.		A SZVÖR-től eltérően kevesebb vagy alacsonyabb szolgáltatást nyújtó kocsikkal közlekedik a vonat	
Menetrendszerőség	A késési perc kerül rögzítésre			
Késés induláskor	percben PDA-án, papíron érkező: ind: óra:perc			
Késés érkezéskor	percben PDA-án, papíron érkező: ind: óra:perc			
Szennyeződés fogalomkörébe tartozik a graffiti, rozsdás lefolyás, lerakódott por, vaspor, szennyeződés miatt elszíneződött ülészet is! WC esetén minden a kocsiban megtalálható WC fel kell venni. Ha nem lehet a szolgáltató hibájából - telített, műszaki ok miatt lezárva - valamely WC-be bejutni, akkor a kocsiban lévő WC-K értékelése "0".				

3. függelék

[illegible]

4. függelék

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ AZ ÁLLOMÁSMINŐSÍTŐ ADATLAPHOZ

Fejléc

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

Állomásnév: az állomás neve, ahol a mérés zajlik

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

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

Szolgáltatási szint minősítése

Állomás, megállóhely				
Mérési paraméter	Mérési értékek deníciója			
	2	1	0	X
Tisztaság				
Ablak kívül-belül	Kifogástalan (nincs kilátást zavaró szennyeződés) Ablakok összfelületének szennyezettsége (graffiti, "falírka", is) a 10%-ot nem haladja meg, kilátást még nem zavarja. (Az összablakok 10%-ának megfelelő felület nem lehet 1 ablakon, mert akkor az már 0 értékelésű.) PI: Matt felület az üveg előregedéséből származik az nem szennyezettség. A külső feljáróján lévő üveg is itt kerül minősítésre.	Elfogadható tisztaság A kilátást nem zavaró szennyezettség mértéke össz ablak felület 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke az össz ablak felüle 30%-át meghaladja.	
Padló	Kifogástalan tisztaság (nincs ragadó folt, eldobált szemét), ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket Szokásos igénybevétel: 20% padló felületig megengedett ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (morzsa, újság....), időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz...) adódik.	Elfogadható tisztaság A padló felület 21-50%-a szennyezett vagy csikos felmosás nyomai, apró szemét -amely nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. A felület 50% feletti szennyezettsége esetén. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Ülések, padok	Kifogástalan tisztaság: nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt(kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát) nincs hátra hagyott szemét Szokásos igénybevétel: ülés db szám 10%-ánál -, ha az utazás során utazási kultúrából adódó - szennyezettség még megengedett. (Ülések, padok háttámlája, hátoldala, kartám, ülésnént beleszámít.) Nem szennyezettségnek minősül pl: kopott, varrott huzatok.	Elfogadható tisztaság. A ülés felületek 11-30%-a szennyezett, apró szemét -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Mennyezet	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve állomás épület műszaki állapotát (pl: repedezett vakolat) - nem haladja meg az igénybevétel okozta, szokásos	Elfogadható tisztaság A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA.	

	mértéket Szokásos igénybevétel: 10% plafon felület alatt megengedett, ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (pl: graffiti, idegen - feldobott - tárgy miatti nyom....), adódik.			
Világítótestek	Kifogástalan tisztaság, a lámpabúra nem tartalmaz a fényáteresztő képességet jelentősen befolyásoló szennyeződést. Lámpák összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg, fényáteresztő képességet jelentősen nem befolyásolja. (Az lámpák 10%-ának megfelelő felület nem lehet 1 lámpán, mert akkor az már 0 értékelésű.) Pl: Matt felület a búra előregedéséből származik az nem szennyezettség.	Elfogadható tisztaság, fényáteresztő képességet kis mértékben - a lámpák 11-30%-nak megfelelő felülete -csökkentí akár lámpabúrában belüli, akár kívüli.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan, fényáteresztő képességet nagy mértékben csökkentí a szennyezettség, akár lámpabúrában belüli, akár kívüli.	
Jelek, feliratok, óra	Kifogástalan tisztaság nincs a láthatóságot/olvashatóságot befolyásoló szennyeződés.	Elfogadható tisztaság, részben szennyezett és még olvasható	Erősen szennyezett elfogadhatatlan, nem olvasható, nem látható	
Ajtók, kilincsek	Kifogástalan tisztaság: ajtó esetén: nincsenek ragadó/elszinező szennyeződések foltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, kilincs: nem tartalmaz látható vagy tapintással érzékelhető szennyeződést, figyelembe véve annak műszaki állapotát. Kilincsek összfelületének szennyezettsége a 10%-ot nem haladja meg és a szennyeződést időjárási tényező okozta. (Az össz kilincs 10%-ának megfelelő felület nem lehet 1 kilincsen mert akkor az már 0 értékelésű.) (A külső feljáró ajtón kívüli ajtóba lévő üveg- ablak - tisztasága is itt kerül minősítésre.)	Elfogadható tisztaság. Kilincs, ajtó 11-30% közötti szennyezettség.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Kilincsnél, ajtónál 30% feletti szennyezettség esetén. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Falak tisztasága kívül	Kifogástalan tisztaság nincs ragadó/elszinező szennyeződés folt (kivétel esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát pl: kopott - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (pl: graffiti) adódik.	Elfogadható tisztaság. A fal felületek 11-30%-a szennyezett,	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén. Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	

Falak tisztasága belül	Kifogástalan tisztaság nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt(kivétel esztétikai folt , amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomásépület műszaki állapotát pl:kopott - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket Szokásos igénybevétel: 10% falfelületig megengedett ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (pl: graffiti) adódik.	Elfogadható tisztaság. A fal felületek 11-30%-a szennyezett,	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén.Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
WC csésze	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. (Csésze darabos szennyezettséget nem tartalmaz.) Szokásos igénybevétel: 10% csésze felület így megengedett, ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából adódik.(A WC csésze szennyezettségébe az ülőke is beletartozik)	Elfogadható tisztaság A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA. Erősen zavaró szaghatás.	
Mosdókagyló	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket. (Kagyló darabos szennyezettséget nem tartalmaz.) Szokásos igénybevétel: 10% kagyló felület alatt megengedett, ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából adódik.	Elfogadható tisztaság A szennyezettség mértéke 11-30% között van.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Szennyezettség mértéke a 30%-OT MEGHALADJA.	
WC Padló	Kifogástalan tisztaság, ha elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát - nem haladja meg az igénybevételből adódó, és az időjárás okozta szokásos mértéket. Szokásos igénybevétel: 20% padló felületig megengedett ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (papír....),időjárásból (csapadék miatt sárnyom, víz...) adódik.	Elfogadható tisztaság A padló felület 21-50%-a szennyezett vagy csikos felmosás nyomai, apró szemét -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. A felület 50% feletti szennyezettsége esetén.A szennyeződés ragad, nyomot hagy a szennyezettség mértékétől függetlenül	
WC Falak	Kifogástalan tisztaság nincs ragadó/elszínező szennyeződés folt, a látható elszennyeződés mértéke - figyelembe véve az állomás épület műszaki állapotát pl:kopott - nem haladja meg az igénybevétel okozta szokásos mértéket Szokásos igénybevétel: 10% oldalfal felületig megengedett ha a szennyezettség, az utazás során utazási kultúrából- (pl: graffiti),időjárásból (sárnyom, víz...) adódik.	Elfogadható tisztaság. A fal felületek 11-30%-a szennyezett, apró szemét -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén..	
WC papír	WC papír van.		WC papír nincs	

Peron	Kifogástalan tisztaság:nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, gyomnövények, hó-, jég- és csúszásmentes az utasforgalomra megnyitott területeken, figyelembe véve a peron műszaki állapotát. PI: repedezett felület, csak kavicsos szórt felület.....	Elfogadható tisztaság. A peron felületek utasforgalomra megnyitott területeinek legfeljebb 30%-a szennyezett, apró szemét, kisebb gyomnövény -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén. Ha vannak ragadó foltok, hó-, jég- és csúszásveszély az utasforgalomra megnyitott területeken, a felület mértékétől függetlenül.	
Peronnal érintkező vágányzat	Kifogástalan tisztaság: nincs eldobált szemét, gyomnövények.	Elfogadható tisztaság A peronnal érintkező vágányzat területe legfeljebb 30%-a szennyezett, apró szemét, kisebb gyomnövény -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén.	
Járda, lépcsők, alul- és felüljárók	Kifogástalan tisztaság: nincsenek ragadó foltok, eldobált szemét, hó-, jég- és csúszásmentes, figyelembe véve annak műszaki állapotát. PI: repedezett felület, csak kavicsos szort felület.....	Elfogadható tisztaság. A felületek legfeljebb 30%-a szennyezett, apró szemét, kisebb gyomnövény -nem egybe függő - található.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. 30% feletti szennyezettség esetén. Ha vannak ragadó foltok, hó-, jég- és csúszásveszély (közlekedési útvonalon), a felület mértékétől függetlenül.	
Szeméttárolók	Maximum színültig van tele, nincsenek rajta (külső felületén) ragadó/elszínöz szennyeződésfoltok, - kivétel az esztétikai folt (kopott felület)-, (amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát) Hulladékgyűjtő körül lévő fal felület tisztaságát az falakba, alatti területet a padló tisztaságába minősítjük.	Elfogadható tisztaság. Külső felületen 10%-os s szennyezettség, de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik. A hulladékgyűjtők 10%-a lehet "túlcsordult" (kilógó szemét,).	Erősen szennyezett elfogadhatatlan. Külső felületen 10% feletti szennyezettség, de nem ragad, nem kopásból, kopottságból származik. A hulladékgyűjtők 10%-a lehet "túlcsordult" (kilógó szemét,). Szennyeződés ragad, nyomot hagy, a felület mértékétől függetlenül.	
Utastájékoztató				
Hangos utastájékoztató	Érthetően a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közölnie. Vonat érkezése, indulása előtt be kell mondani a vágány számát, a rendeltetési állomást, a vonattípust és az indulási időt. Legalább 5 perces késés esetén, továbbá be kell mondani a késés mértékét és okát.	Hiányos, nem teljes körű információ.	Nem működik, nem történik, torz, érthetetlen vagy nem előírt időben történik az utastájékoztató. Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, csak a peronon értékeljük 0-ra.	
Vizuális utastájékoztató	A digitális kijelzőknek olvashatóan a vonat tényleges és menetrend szerinti indulása, érkezése előtt kell az információkat közölnie. Vonat érkezése, indulása előtt mutatnia kell a vágány számát, a rendeltetési állomást és az indulási időt. Legalább 5 perces késés esetén, továbbá közölni kell	Hiányos, nem teljes körű információ.	Nem működik, nem történik vagy nem előírt időben történik az utastájékoztató. Ha nincs kiépítve ott ahol elvárás, egyetlen helyiségben (váróterem vagy pénztárcsarnok) értékeljük 0-ra. Ha táblás -régi - utastájékoztató van.	Nem követelmény.

	a késés mértékét és okát. Dinamikus kijelzőt tekintjük csak vizuális utastájékoztatásnak.			
Hirdetmények (Menetrend)	Rendben van, minimálisan egy helyen megtalálható az érkező-induló vonatokjegyzéke és/vagy menetrendi kivonat, aktuális menetrendtől eltérő (vágányzári) hirdetmények.	Hiányos, nem teljeskörű információ.	Olvashatatlan, hiányzik, ill. helytelen tájékoztatást ad. Ha hiányzik, egyetlen helyiségben (váróterem vagy pénztárcsarnok) értékeljük 0-ra.	Nem követelmény.
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges piktogram az alábbiakban felsoroltak közül: 1.Ki- és bejáratok iránya, (vészkijárat) 2.Személypénztár (belföldi, nemzetközi), Információ helye, iránya 3.Várótermek, váróhelyiségek 4.Utas WC 5.Térfigyelő kamerára utaló jelzés 6.Csomagmegőrző automata, poggyászmegőrző, 7.Egyéb helyiségek jelzése (Ügyeletes tiszt, Rendőrség,) 8.Járulékos szolgáltatások jelölése (Posta, Étterem, Taxi,) 9.Ivóvíz 10.Tilos a dohányzás, ill. Dohányzóhely megjelölése 11.Utaforgalom elől elzárt terület jelzése (Belépni tilos!) 12.Jegyautomata 13..Vágány megjelölése	A fizikai feltételek megléte esetén hiányos, nem teljeskörű információ. Térfigyelő kamerára, jegykiadó automatára, csomagmegőrzőre, egyéb helyiségre utasforgalom elől elzárt területre, járulékos szolgáltatásokra utaló jelzések hiánya	A fizikai feltételek megléte esetén piktogram hiányzik. Ki- bejárat megjelölése, vágány, pénztár, váróterem, WC, ivóvíz, dohányzás tiltására utaló megjelölés hiánya	

5. függelék

Interneten történő utastájékoztató mérésekor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utas-tájékoztató		
	2	1	0
Rendelkezésre állás			
Tartalom és megjelenés			

Telefonon történő utastájékoztató mérésekor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utas-tájékoztató		
	2	1	0
Várakozási idő			
Beszélgetés hangneme			
Információtartalom			

Módszertani segédlet az interneten történő utastájékoztatási felmérőlap kitöltéséhez

Szolgáltatói honlap rendelkezésre állása

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

Információtartalom és megjelenés

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

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

Módszertani segédlet telefonon történő utastájékoztatási felmérőlap kitöltéséhez

Várakozási idő

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

Beszélgetés hangneme

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

Információ használhatósága

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

6. függelék

Tisztasági adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató				
Dátum				
Időszak				

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

Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Menetrendszerűségi adatszolgáltatás sablonja

	Elővárosi	Regionális	Országos	Feláras országos
Mérések száma				
Korai indulás (db)				
0-5:59 perc: pontos (db)				
6:00-15:59 perc: pontatlan (db)				
Menetrendszerűség (%) (5 perces pontossági arány)				
15 perces pontossági arány (%)				

Utastájékoztató adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

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

Állomás (%)				
Elvégzett mérések száma (db)				

Járműkövetelményeknek való megfelelés adatszolgáltatás sablonja

Szolgáltató	
Dátum	
Időszak	

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

7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

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

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

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

7. függelék

Jelenléti nyilatkozat

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

Igénybevett közlekedés viszonylat igazolása

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

8. függelék

Súlyozások			
Kritérium	Mérési pont	Mérési paraméter	Súlyozás
Tisztaság 22,5%	Jármű (vonat) 65%	Külső karosszéria	6,00%
		Előterek	6,00%
		Ajtók, kilincsek	9,00%
		Ablak kívül-belül	8,00%
		Padló	9,00%
		Ülések és csomagtartók 14%	Ülések 70,00%
			Csomagtartók 30,00%
		Szemét tárolók	6,00%
		Falak	6,00%
		Plafon	4,00%
		Lámpák	4,00%
		Kapaszkodók	10,00%
		WC 14%	Szappan feltöltés 12,00%
			WC papír 12,00%
			Vízfeltöltés 12,00%
			WC csésze 4,00%
			WC ülőke 12,00%
			Mosdókagyló 12,00%
			Padló 12,00%
			Oldalfalak 12,00%
			Tükör 12,00%
		Jelek feliratok, órák	4,00%
	Állomás 35%	Ablak kívül-belül	6,00%
		Padló	9,00%
		Ülések, padok	13,00%
		Szeméttárolók	6,00%
		Falak 6%	Falak tisztasága kívül 50%
			Falak tisztasága belül 50%
		Plafon	5,00%
		Lámpák	7,00%
		WC 13%	WC csésze 20%
			Mosdókagyló 20%
			Padló 20%
			Falak 20%

		WC papír 20%		20,00%
		Peron járda		7,00%
		Peronnal érintkező vágányzat		7,00%
		Jelek, feliratok, óra		9,00%
		Ajtók, kilincsek		6,00%
		Járda, lépcsők, alul- és felüljárók		6,00%
Utastájékoztatás 22,5%	Jármű (vonat) 45%	Külső feliratozás 40%	Iránytáblázás	33,34%
			Kocsiszám táblázás	33,33%
			Digitális kijelző	33,33%
		Hangosbemondó		25%
		Fedélzeti vizuális kijelző		25%
		Piktogramok megléte		10%
	Állomás 45%	Hangos bemondó		25%
		Vizuális utastájékoztató		25%
		Indulási/érkezési jegyzék		40%
		Piktogramok megléte		10%
	Internet 5%	Rendelkezésre állás, aktualitás		50%
		Információtartalom, megjelenés		50%
	Telefon 5%	Várakozási idő		30%
		Hangnem, udvariasság		20%
		Információ tartalom		50%
	Járműkövetelmén y 10%	SZVÖR megfelelésség		
Fűtés-Hűtés			30%	
WC műszaki állapota 10%		WC ajtó zárhatósága		15%
		WC ülőke megléte		15%
		WC csésze megléte		15%
		Mosdókagyló megléte		15%
		Tükör megléte		10%
		WC működőképessége		30%
Ajtók működése 10%		Feljáró ajtók		33,34%
		Átjáró ajtók		33,33%
		Utastér és fülkeajtók		33,33%
Világítás megléte/működés e 10%		Előtér világítás 33,34%		33,34%
		Utastér világítás 33,33%		33,33%
		WC világítás 33,33%		33,33%
Berendezési tárgyak megléte/állapota 10%		Ülések, ülэшuzatok		40%
		Asztalok		20%
		Szeméttartók		40%
Menetrendszerőség 45%				
		Mért vonatok		
Ebből	Korai indulás			

	Pontos (legfeljebb 5 perc késés (0'00"-5'59"))
	Késés 6 perc felett

9/A. függelék

Állomások és megállóhelyek szegmensenkénti besorolása

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

9/B. függelék

Vonatok szegmensenkénti besorolása

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

10. függelék

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

Havi mintanagyság szegmensenként és területenként

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

[illegible][illegible]