

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, "falfirka", ls) 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.) Pl: 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 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.	
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 -csökkent akár lámpabúrában belüli, akár kívüli.	Erősen szennyezett elfogadhatatlan, fényáteresztő képességet nagy mértékben csökkenti 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 szennyeződésfoltok (kivétel csak az esztétikai folt, amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát), a látható szennyeződés mértéke nem haladja meg az igénybevétel és az időjárásnak megfelelő szokásos mértéket, 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 szort 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/elszínező szennyeződések, - kivétel az esztétikai folt (kopott felület)-, (amely nem hagy nyomot, nem rongálja az utas ruházatát) Hulladékgyűjtő körül lévő fal felület tisztaságát az alakba, alatti területet a padló tisztaságába 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%-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 közölni. 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 közölni. 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 pénztár csarnok) értékeljük 0-ra.	Nem követelmény.
Piktogram	Rendben van, megtalálható valamennyi szükséges piktogram az alábbiakban felsoroltak közül: 1.Ki- és bejáratok iránya, (vészijárat) 2.Személypénztár (belföldi, nemzetközi), Információ helye, iránya 3.Váróterem, váróhelyiségek 4.Utas WC 5.Térfigyelő kamerára utaló jelzés 6.Csomagmegőrző automata, poggyászmegőrző, 7.Egyéb helyiségek jelzése (Ügyeleti tisz, 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	

Interneten történő utastájékoztató mérésekor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utastájékoztató		
	2	1	0
Rendelkezésre állás			
Tartalom és megjelenés			

Telefonon történő utastájékoztató mérésekor használatos sablon

Szolgáltató neve		Dátum	
Mérés időpontja		Aláírás	
Mérést végző neve			

Elemek	Utastájékoztató		
	2	1	0
Várakozási idő			
Beszélgetés hangneme			
Információtartalom			