

# Minőségösztönzés a hazai közösségi közlekedésben

KTE konferencia  
Harkány, 2016. november 11.

JÁVOR ATTILA  
SLA vezető

# Minőség

- „A mennyiség és a minőség nem számít.  
Csak sok legyen, és jó”.
- Erősen szubjektív

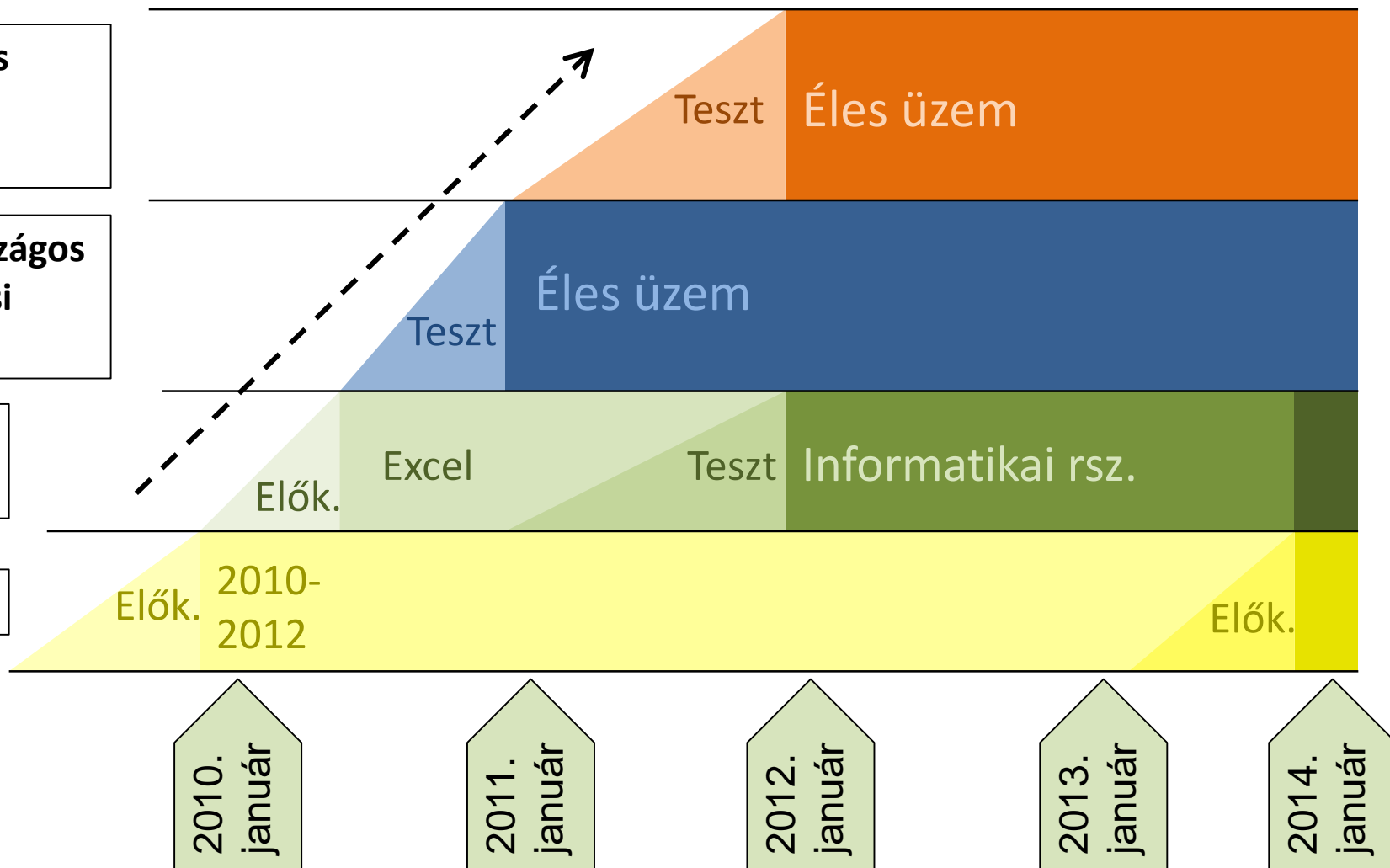


# Az SLA

- Service Level Agreement =  
A szolgáltatási szintről való megállapodás
- A felek közös minőségösztönző rendszere
  - Minőséget leíró paraméterek
  - Minőségcélok
  - Teljesítmény szankcionálása vagy jutalmazása



# A vasúti SLA bevezetése



# Az autóbuszos SLA rendszer története

- 2013-ban merült fel igény
- 2014: szakmai műhelymunka
- 2015: indultak az első ellenőrzések, országos szegmensben
- 2016: Kiterjesztés valamennyi szegmensenre
- Eközben folyamatos visszacsatolás és rendszerfejlesztés

# Az autóbuszos szolgáltatás felosztása



# Az autóbuszos szolgáltatás felosztása



# Az autóbuszos szolgáltatás felosztása

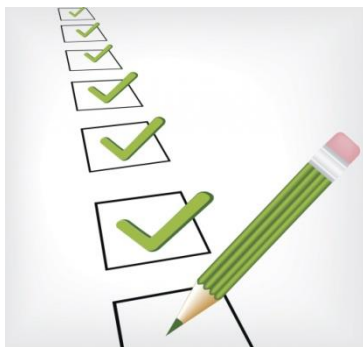


<b>TISZTASÁG</b>
Karosszéria külső tisztasága
Ablakok tisztasága
Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága
Ülések tisztasága
Utastér padló tisztasága
WC ajtó, padló, falak tisztasága
WC csésze tisztasága
WC ülőke tisztasága
Mosdókagyló tisztasága



# Az ellenőrizendő paraméterek

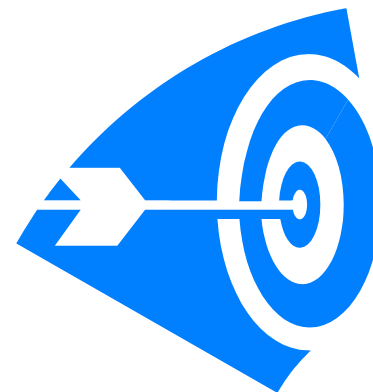
- Szegmensenként változó összetétel
- Meghatározott súly



Menetrendszerűség
Járatkimaradások
Zsúfoltság
Karosszéria külső tisztasága
Ablakok tisztasága
Kapaszkodók, kalaptartó tisztasága
Ülések tisztasága
Utastér padló tisztasága
WC ajtó, padló, falak tisztasága
WC csésze tisztasága
WC ülőke tisztasága
Mosdókagyló tisztasága
Külső viszonylatjelzés
Fedélzeti kijelző
Óra
Járat beállítás indulás előtt
Poggyásztér
Poggyászkezelés
Akadálymentesség mozgássérültek számára
Jármű megfelelés
WiFi elérés
230V hálózati csatlakozó
Kalaptartó megléte
Olvasólámpa megléte
Légkondicionáló megléte
Hőmérséklet
WC ajtó zárhatósága
WC ülőke megléte
Mosdó öblítés
WC papír
Szappan
WC világítás működése
Megjelenés
Utaskezelés

# A paraméterek értékelése

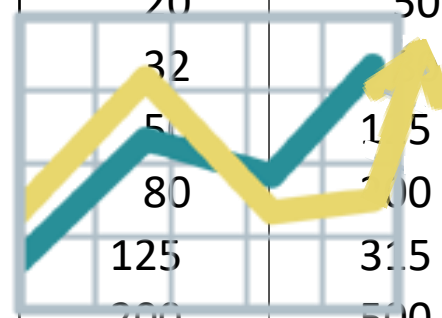
- Háromfokozatú skála
- Célkitűzés: távlati, ideális állapot



# Mintavétel

- Szabvány alapján
- Statisztikailag megalapozott eredményjelző számok

MSZ EN 13549:2001 C1. táblázat			
A tétel nagysága	1. fokozat	2. fokozat	3. fokozat
2- 8	2	2	3
9- 15	2	3	5
16- 25	3	5	8
26- 50	5	8	13
51- 90	5	13	20
91- 150	8	20	32
151- 280	13	32	50
281- 500	20	50	80
501- 1200	32	80	125
1201- 3200	50	125	200
3201- 10000	80	200	315
10001- 35000	125	315	500
35001- 150000	200	500	800
150001- 500000	315	800	1 250
500001-	500	1 250	2 000



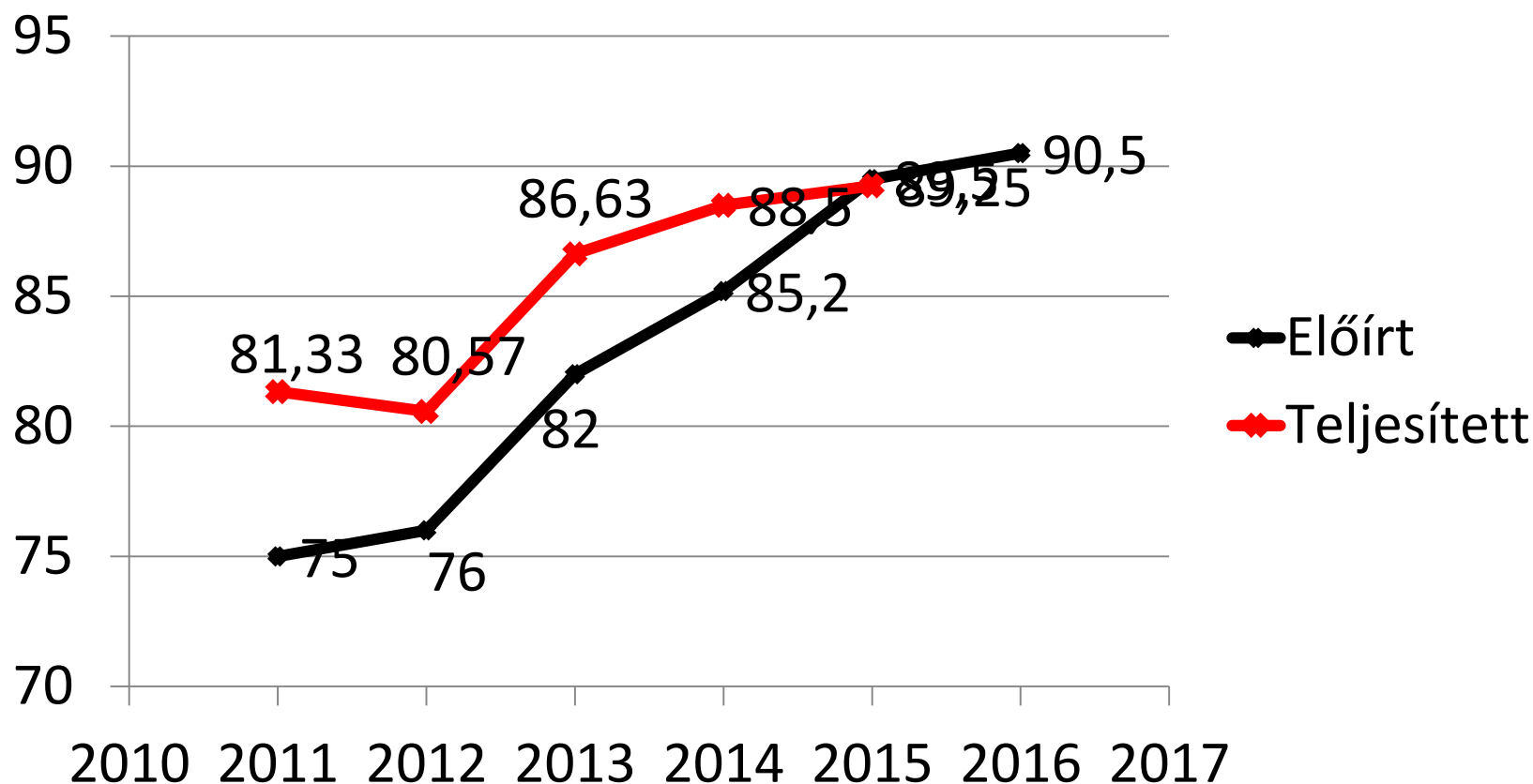
# A minőség ösztönzése

- Százalékos eredményértékek
- Éves értékelés
- Éves szintelőírás



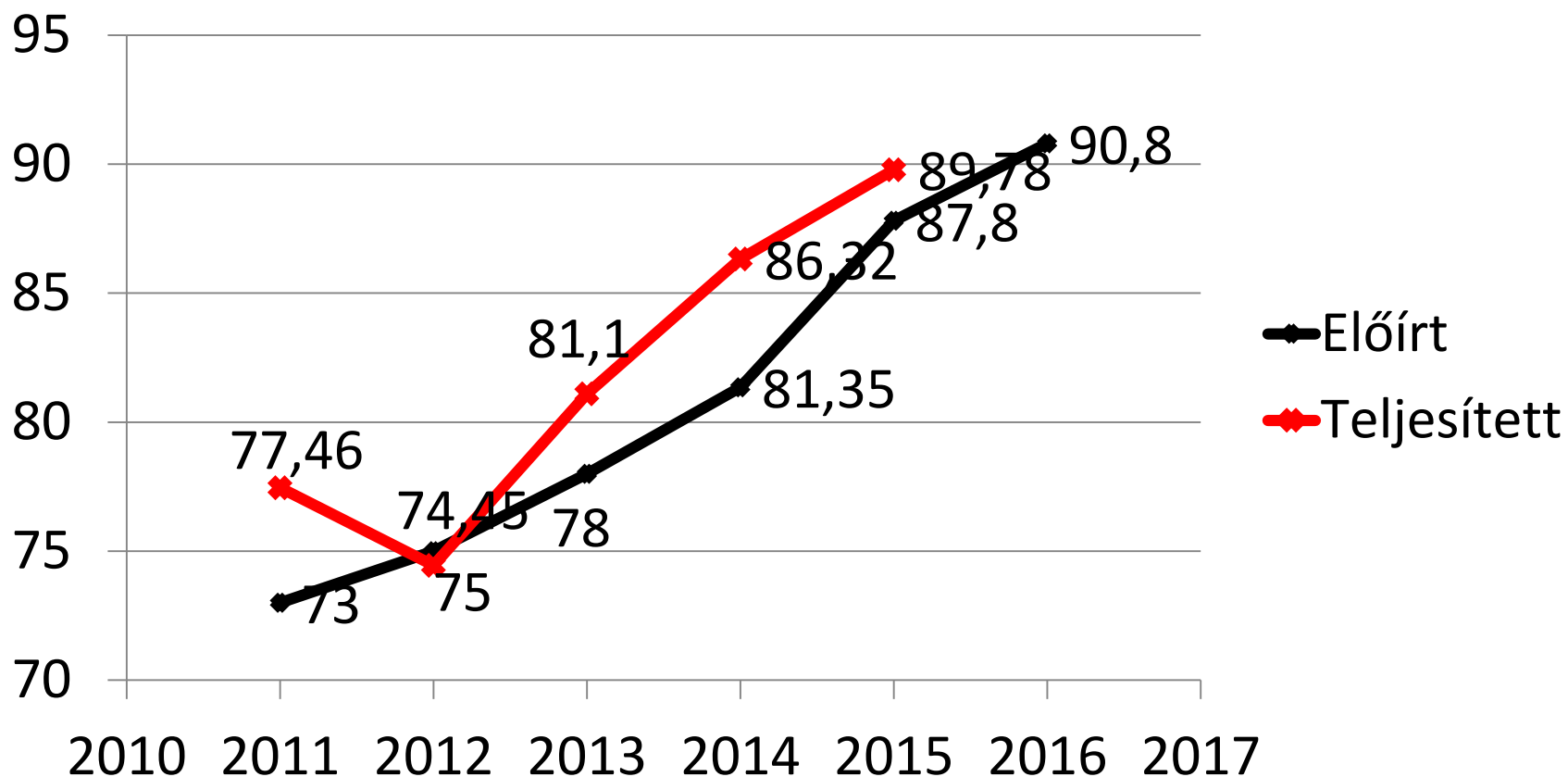
# Eredmények

## MÁV-START, feláras országos szegmens



# Eredmények

## MÁV-START, Budapest elővárosi szegmens



# Az SLA rendszerek jövője

- Autóbuszos SLA
  - Bázisévben vagyunk
  - Szerződésbe iktatás előtt áll
- Vasúti SLA
  - Az előírások felülvizsgálata várható
- HÉV és agglomerációs autóbuszok SLA rendszerei



