

## II. Vasúti Forgalmi Konferencia Harkány 2019.05.15-16.

Szolgáltatási színvonal ellenőrzési tapasztalatok a  
dél-dunántúli régióban

*Dr. Weidinger Antal irodavezető*

*KTI Dél-dunántúli Közlekedésszervező Iroda*

# KTI KSZK MŰKÖDÉSI TERÜLETE



# KTI DDKI főbb feladatai

- menetrend-egyeztetési tárgyalások megszervezése
- autóbuszos- és vasúti menetrend összehangolása, módosítása
- Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz érkezett észrevételek kivizsgálása
- állásfoglalások, vizsgálatok készítése közlekedés szakmai témákban
- menetrend-módosító javaslatok és eszközfordulók készítése
- párhuzamosságok megszüntetése
- SLA tevékenység a közszolgáltatási szerződések alapján
- Infrastrukturális fejlesztések során közreműködés, szakvélemény adása
- az 50 fő feletti munkáltatóknál dolgozók utazási szokásainak feltérképezése
- összegyűjtjük a felsőoktatási intézményekben tanuló hallgatók utazási szokásait

## **SLA (Service Level Agreement – Szolgáltatási szint- megállapodás )**

- **Megrendelői minőség előírások ellenőrzése  
folyamatos szolgáltatói és megrendelői mérések**
- **Vasúti alágazatban: 2011-től**
- **Autóbuszos alágazatban: 2017-től**
- **Területek: menetrendszerűség, zsúfoltság,  
tisztaság, utastájékoztatás, utaskiszolgálás,  
személyzet.**

# Vasúti SLA

Szabályozás:

MÁV-START Zrt., GYSEV Zrt.

## Közszolgáltatási Szerződés

- **8.sz. melléklet**
- **9a sz. melléklet**
- **9b sz. melléklet**
- **Záradék módosítás, a 8. sz és a 9a és 9b mellékletekhez**

# Havi folyamat

- **Szolgáltató: saját, kösz**
- **Megrendelő: saját, kösz**
- **Közös mérések**
- **Felmérés**
- **Rögzítés**

## KTI

- **Eredmény számítás**
- **Havi jelentés**  
teljesítésigazoláshoz  
eredményelemzés ITM felé

## MÁV-START Zrt

- **Hiányosságok**  
megküldése,  
intézkedésre javaslat

# Állomás mérés

**A szolgálati helyen található utaskiszolgáló helységek alapján:  
Peron, Váróterem, Mellékhelység, Esőbeálló, Utascsarnok,  
Pénztár csarnok, Aluljáró**

**Szemponatok helységenként:**

- **Tisztaság:**  
13 szempont
- **Utastájékoztatás:**  
4 szempont
- **Utastájékoztatás:**  
megjegyzés, nincs rögzített elvárás

ÁLLOMÁS MÉRÉSI ADATLAP													Gy...../20.....					
A MÁV-START/GYSEV ÁLLOMÁSI SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSFELÜGYELTI ELLENŐRZÉSÉRE																		
Ellenőrzés ideje:		20.....	hó	nap	óra	perc									Szegmens:			
Állomásnév:																		
Ellenőrzést végezte:		Név (Aláírás)													Beosztás			
Helyiség megnevezése	Épület											Utastájékoztatás		Megjegyzés				
	Ajók és kilincsek tisztasága	Falak / épület tisztasága kívülről	Falak / épület tisztasága beltről	Ablakok tisztasága kívülről	Plafon tisztasága	Lámpa tisztasága	Padok, ülőhelyek tisztasága	Személtartók tisztasága, telítettség állapota	Padlók (padozat) tisztasága	Jékkétfirók, órák tisztasága	WC esztéke tisztasága	WC mosdókagyló tisztasága	WC Kiszervező WC papír		Víznyelési utastájékoztató működése, megjelölése	Hangos utastájékoztató működése, megjelölése	Hirdetmények (menetrend, vágányzár)	Plakátok megjelölése
Állomásépület	Váróterem																	
	Pénztár csarnok																	
	Utascsarnok																	
	Pénztárak																	
Mellékhelyiségek																		
Peronok																		
	Járda-, Lépcső-, Alul-, felüljárók																	
	Peronnal érintkező vágányzat																	
	Esőbeálló																	
	Perontető																	
Operatív intézkedések:																		

# Vonat mérés

## Vonat alapadatok:

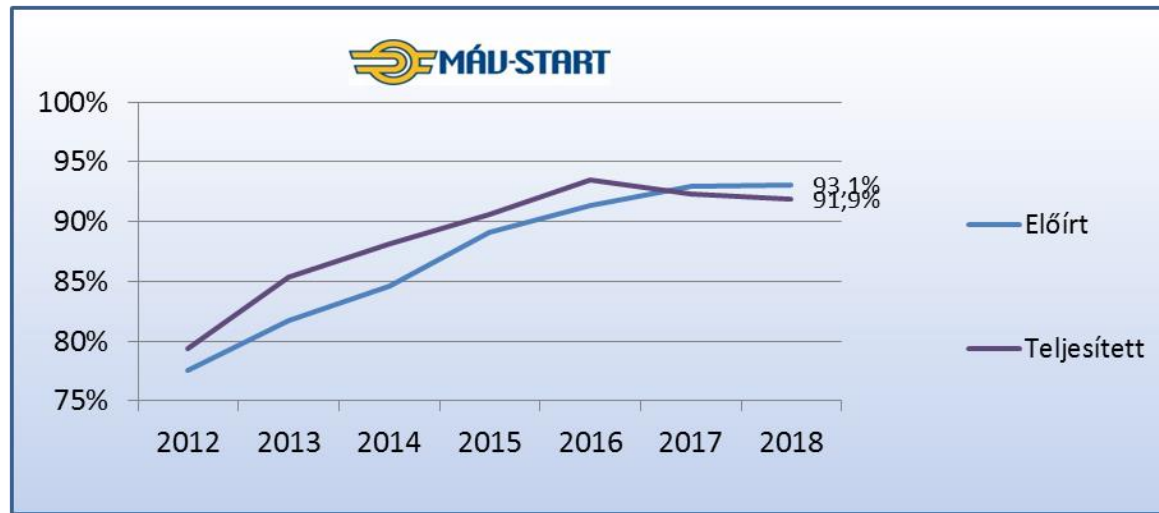
- SZVÖR eltérés,
- előfűtés- előhűtés,
- indulási, érkezési idő,
- utasszám

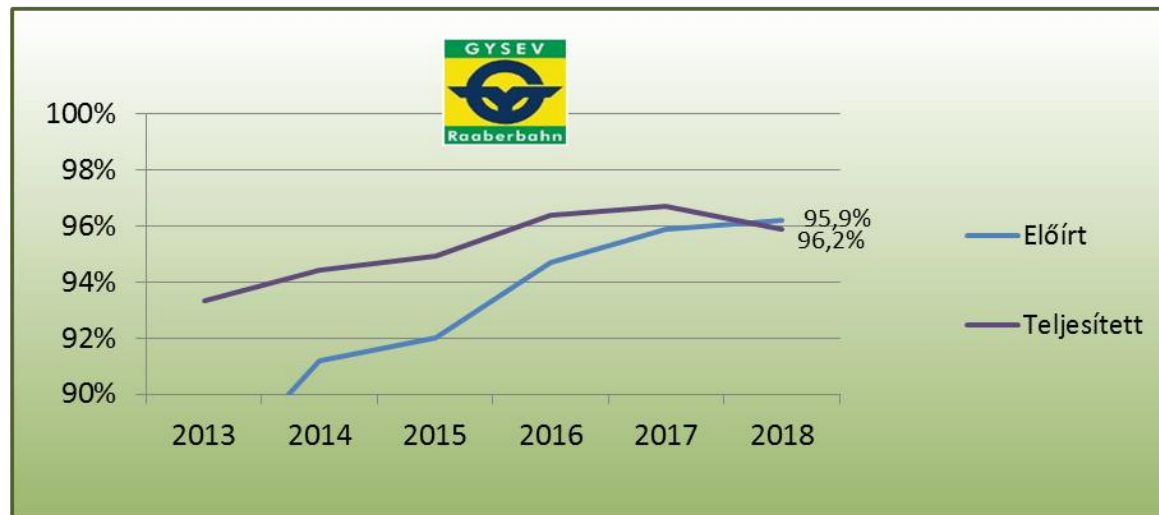
## Kocsinként mért helyiségek: Terem, WC, Előtér

- Tisztaság 23 szempont
- Utas tájékoztatás 5 szempont
- Utas kiszolgálás 15 szempont

VONAT ÉS JÁRMŰ MÉRÉSI SABLON A MÁV-START/GYSEV FEDÉLZETI SZOLGÁLTATÁSOK SZOLGÁLTATÁSFELÜGYELTI ELLENŐRZÉSÉRE										Gy.../...../2.....					
Mérés ideje:	20....	hó	nap	:	Induló állomás:	Erkező/végállomás									
Vonatszám:	Szegmens				Ellenőrzést végezte:				név (aláírás)		beosztás				
Vonatösszeállítás, menetrendszerűség															
SZVOR szerinti	Eltérés a SZVOR-tól:								Előfűtés/hűtés:		Igen / Nem				
Állomás:	Menetrend szerinti indulás:	:	Tényleges indulás:	:	Menetrend szerinti érkezés:	:	Tényleges érkezés:	:							
Állomás:	Menetrend szerinti indulás:	:	Tényleges indulás:	:	Menetrend szerinti érkezés:	:	Tényleges érkezés:	:							
Állomás:	Menetrend szerinti indulás:	:	Tényleges indulás:	:	Menetrend szerinti érkezés:	:	Tényleges érkezés:	:							
Állomás:	Menetrend szerinti indulás:	:	Tényleges indulás:	:	Menetrend szerinti érkezés:	:	Tényleges érkezés:	:							
A szolgáltatás műszaki tartalmának minősítése															
Kocsi sorozat- és pályaszám	Külső											Megjegyzés			
	Külső tisztaság	Visszonylámpamegjelölés	Kiszolgáló megjelölés	Félfűtés ajtó működése	Ajtó ajtó működése	Ajtó ajtó működése	Ajtó ajtó működése	Ajtó ajtó működése	Ajtó ajtó működése	Ajtó ajtó működése	Ajtó ajtó működése		Ajtó ajtó működése		
Operatív intézkedések:															







# Autóbuszos mérések eredménye, kiértékelése

ÖSSZESÍTETT EREDMÉNYEK							
SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK	JÁRATOK				UTASFORGALMI LÉTESÍTMÉNYEK		INTERNETES FELÜLET
	Minőségi országos szegmens	Országos szegmens	Regionális szegmens	Elővárosi szegmens	Állomások	Megálló-helyek	Internetes felület
Éves/összes darabszámok							
Menetrendszerúség	100,0%	94,6%	85,8%				
Kapacitás	100,0%	100,0%	100,0%				
Tisztaság	100,0%	98,7%	90,8%		96,8%		
Utastájékoztató	94,6%	97,6%	77,3%		66,8%	99,2%	100,0%
Utaskiszolgálás	78,7%	79,1%	62,3%		90,8%		
A személyzet munkavégzése	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%		
Szegmensek minőségszintje	91,7%	92,1%	81,8%		80,6%	99,2%	100,0%
Eredeti súlyszám							
Korrigált súlyszám							
Járatok/Utastorg. létesítmények/ internetes felület minőségszintje							100,0%
Eredeti súlyszám							5,0%
Korrigált súlyszám							
Összesített minőségszint							

# Autóbuszos mérés

## MÉRÉS DARABSZÁMOK

	SZOLGÁLTATÓI MÉRÉSEK																MEGRENDELŐI MÉRÉSEK																		
	JÁRATOK																JÁRATOK							UTASFORGALMI LÉTESÍTMÉNYEK		INTER-NET									
	Minőségi országos szegmens				Országos szegmens				Regionális szegmens				Elővárosi szegmens				Minőségi országos szegmens				Országos szegmens				Regionális szegmens				Elővárosi szegmens				Állomások	Megállóhelyek	Internet
	Alap-mérés		Kieg.-mérés		Alap-mérés		Kieg.-mérés		Alap-mérés		Kieg.-mérés		Alap-mérés		Kieg.-mérés		Alap-mérés		Kieg.-mérés		Alap-mérés		Kieg.-mérés		Alap-mérés		Kieg.-mérés								
Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös	Közös	Nem közös								
	2	12	0	6	2	18	0	8	7	70	0	38	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0			
	14		6		20		8		77		38		0		0		2		0		2		0		7		0		0		0				
	20				28				115				0				2				2				7				0				4	13	1
	163																11											17		1					
	163																29																		
Tényleges mérés darabszám																	192																		
Közösek csak megrendelői oldalról számítva																	181																		

# SLA – Szolgáltatásiszint-megállapodás 2017.

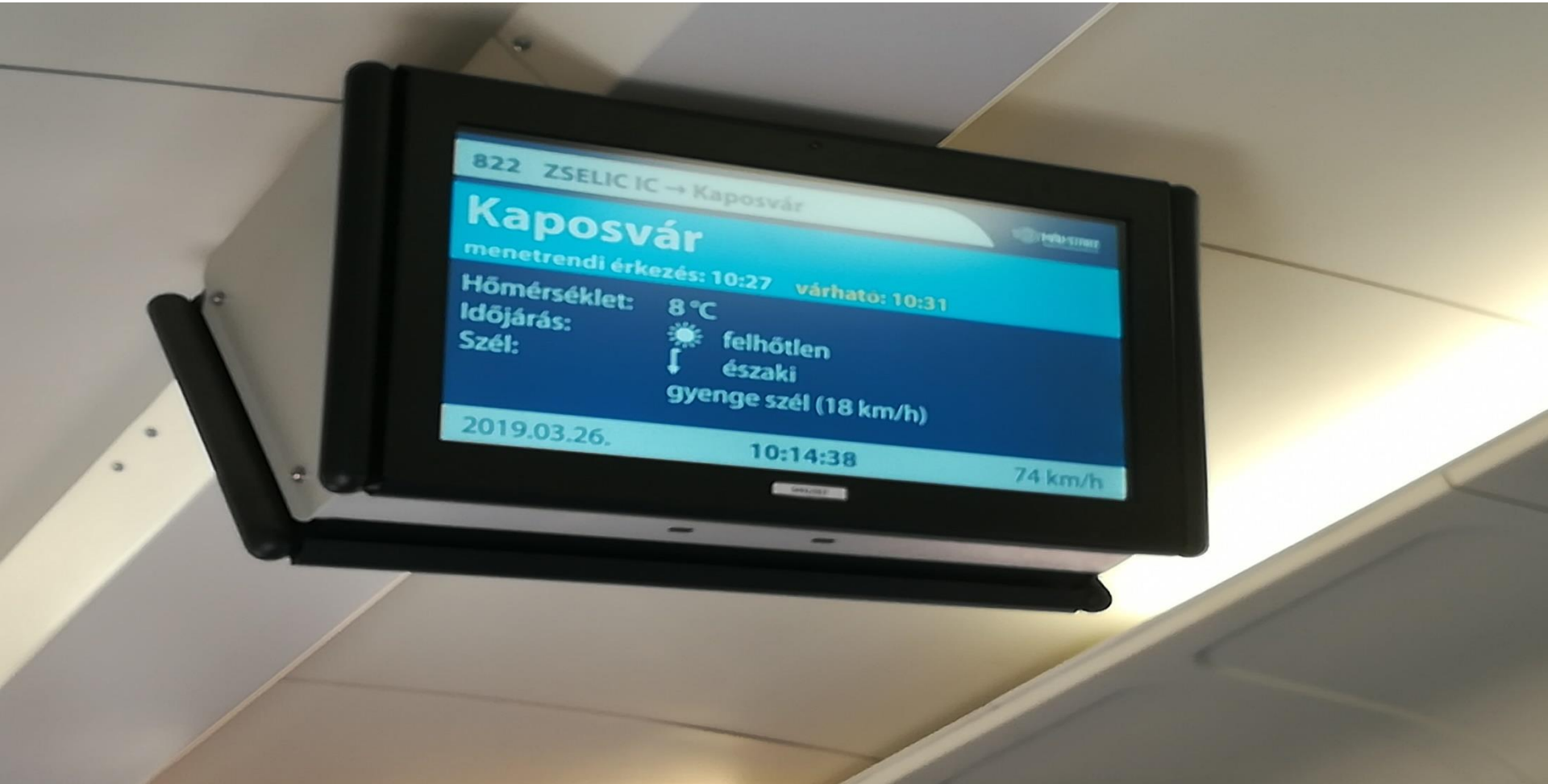
	Összesített minőségszint	Elvárt minőségszint	Eltérés
G-Busline	92,4%	91,1%	+1,3%
Weekendbus	82,0%	81,7%	+0,3%
Trans-Tour	81,1%	72,3%	+8,8%
VOLÁNBUSZ	79,2%	70,9%	+8,3%
DDKK	78,4%	78,0%	+0,4%
Trans-Vonal	78,0%	70,7%	+7,3%
DAKK	75,3%	75,0%	+0,3%
ÉNYKK	74,9%	72,6%	+2,3%
ÉMKK	73,3%	70,6%	+2,7%
KMKK	72,8%	71,0%	+1,8%
KNYKK	68,4%	68,0%	+0,4%

# Pozitív tapasztalatok



12:37:44		Ankunft	ÉRKEZŐ VONATOK	Arrivals	
Idő	Vonat	HONNAN - Útirány	Megjegyzés	Vg.	
12:40	Sz	DOMBÓVÁR	személy	4	
12:46	Sz	KISBÁRAPÁTI	személy Érkezik	b1	
12:52	Sz	FONYÓD	személy Érkezik	j2	

Értesítjük utasainkat hogy a Gyékényesről Kaposvárig közl.05:42-kor érkező vonat helyett vonatpotlo autóbusz közlekedik kérjük megértésüket!

















KTI KÖZLEKEDÉSTUDOMÁNYI INTÉZET NONPROFIT  
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG  
KTI INSTITUTE FOR TRANSPORT SCIENCES  
NON-PROFIT LTD.

DÉL-DUNÁNTÚLI  
KÖZLEKEDÉSSZERVEZŐ IRODA  
TRANSPORT ORGANISING OFFICE  
SOUTHERN TRANS-DANUBIA













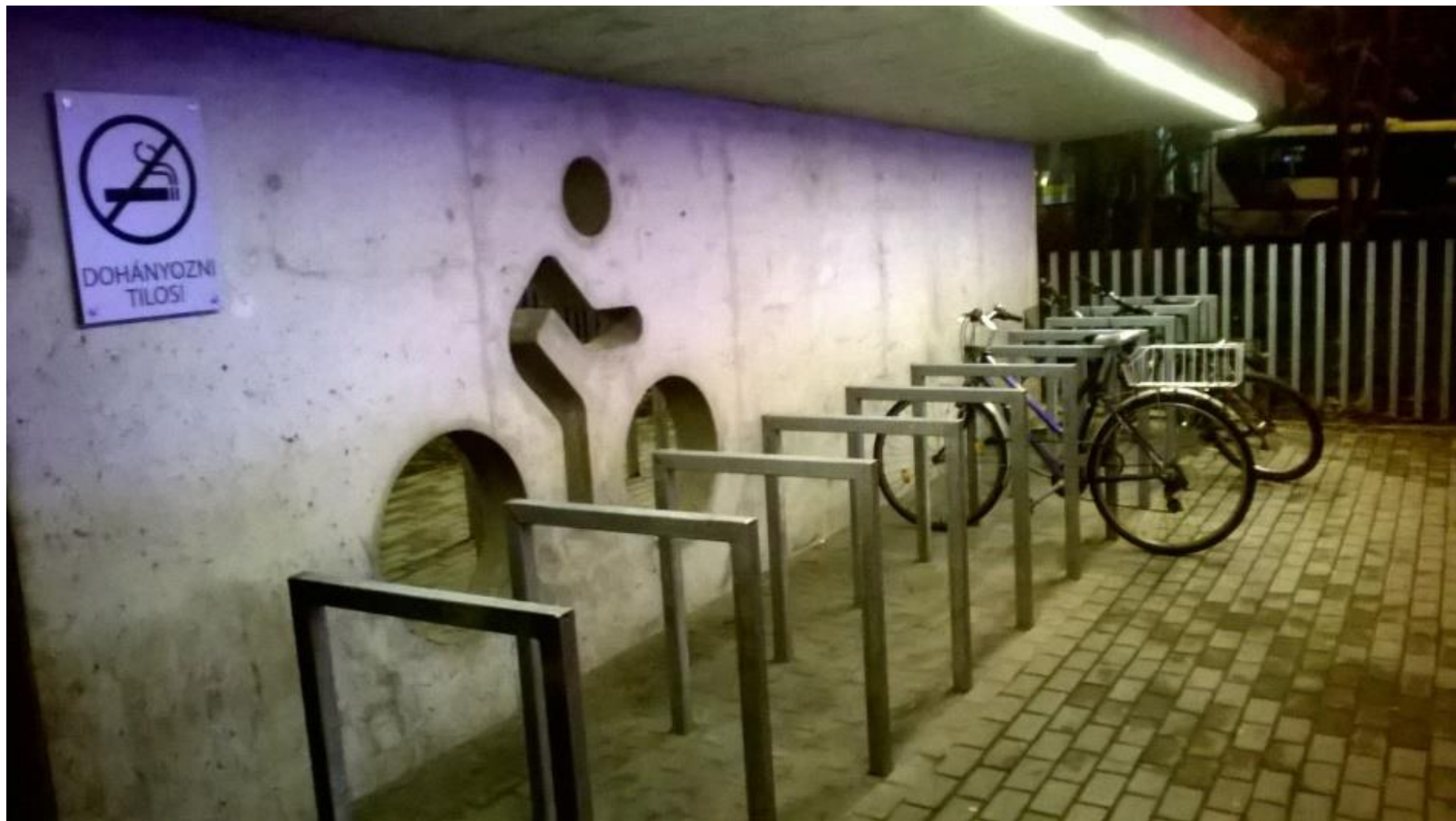


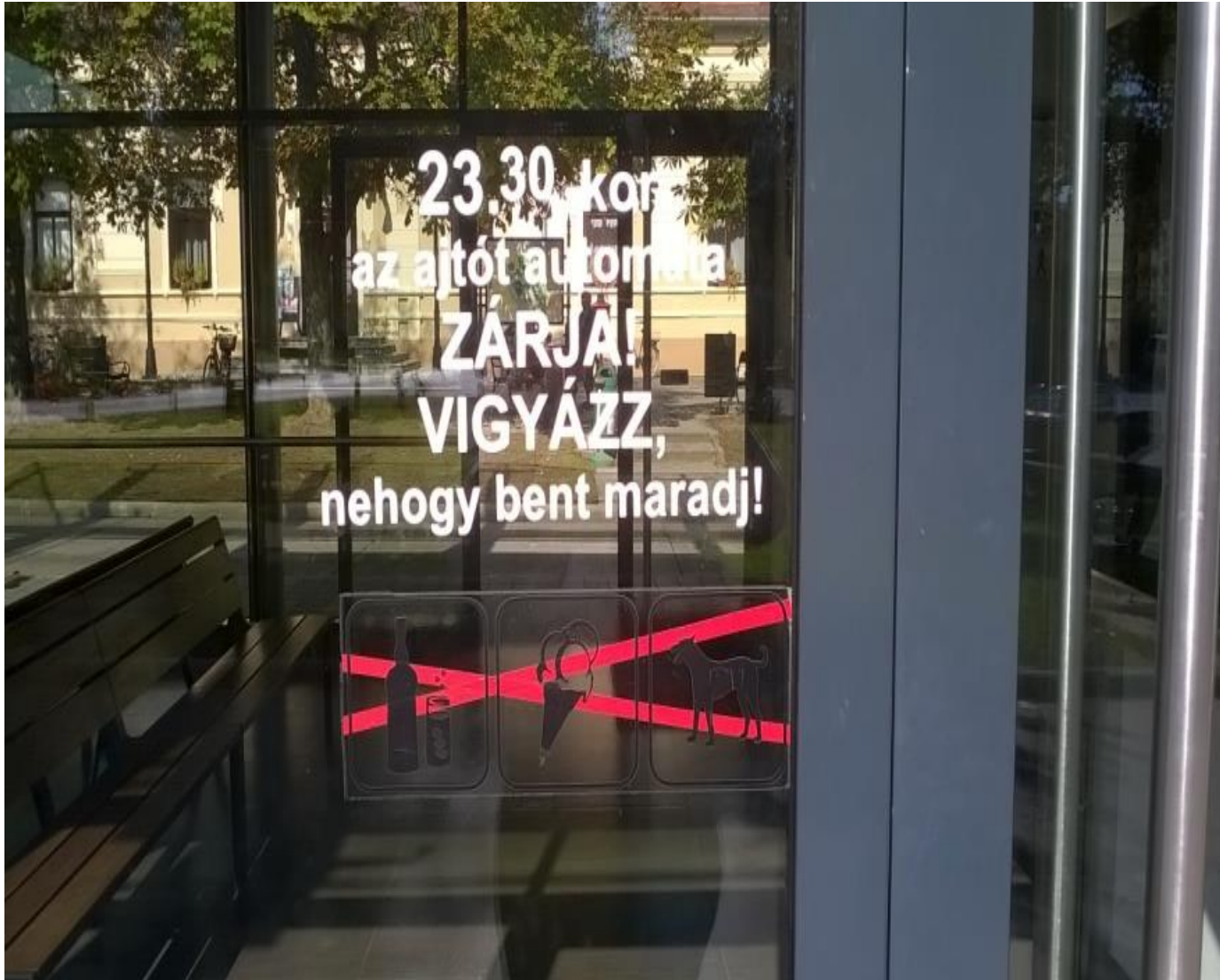




## PAKS-PUSZTAHENCSE-GYÖRKÖNY-NAGYDOROG











# Köszönöm a figyelmet!