

Az ellenőrzés módszertana

1. Bevezetés

A melléklet célja, a Szerződésben rögzített mennyiségi és minőségi paraméterek és az autóbusszvezetők, valamint utasok fedélzeti ellenőrzési folyamatainak a szabályozása.

2. Értelmező rendelkezések

Informatikai rendszer: Olyan, az adatok rögzítésére, feldolgozására és elérhetővé tételére alkalmas, a belső zárt hálózaton elérhető alkalmazások összefoglaló elnevezése, melyek segítségével Felek egységes, és minden felhasználó számára ugyanolyan adattartalmú információkhoz jutnak. Az informatikai rendszerekben rögzített adatok bevitele történhet manuális vagy automatikus módon is. Az informatikai rendszerekben szereplő adatok valóságát, valamint a lekérdezések adatexportjait Felek kölcsönösen hitelesnek elismerik. Jelen melléklet alkalmazásában Informatikai rendszernek kell tekinteni a következő alkalmazásokat, azok minden rendszer szinten kapcsolódó kiegészítő moduljaival együtt: a KEFIR projekt keretein belül megvalósult alkalmazások hardver és szoftver elemei, valamint az ezekből kinyerhető adatbázisok.

Technikai eszköz: Az a fénykép vagy videó felvétel készítésére alkalmas eszköz, és hőmérsékletmérő berendezés, amely segítségével a szolgáltatás ellenőrzése során az ellenőrzést végző által a szabálytalanság rögzítése megtörténik a későbbi vizsgálat illetve bizonyítás érdekében.

Hónapforduló: A közszolgáltatás lebonyolítása során annak folyamatos üzemű jellegéből adódóan, az egyértelmű dokumentálás érdekében a feltárt szabálytalanság, illetve nem megfelelő teljesítés nyilvántartása és rögzítése mindig arra a hónapra kell, hogy megtörténjen, amikor az esemény bekövetkezett.

3. Szabályozási környezet

- Az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) és a 2011. évi CXII. törvény szabályainak figyelembevételével az ellenőrzések során az ellenőrzést végző technikai berendezéseket használhat.
- A Szolgáltató munkavállalói csak olyan ellenőrzés során kiállított jelentést írhatnak alá, amely a konkrét munkavégzési tevékenységükkel összefüggésben alapozhatja meg a Szolgáltató esetleges szabályszegését. Az így kiállított jelentések a Szolgáltató munkavállalóinak személyes adatait nem tartalmazzák, kivéve, ha ehhez a munkavállaló a jelentéshez fűzött külön iraton – az arra vonatkozó tájékoztatás megismerése után ahhoz aláírásával kifejezetten hozzájárul. Az aláírással hozzájárul, hogy a Megrendelő személyes adatként kizárólagosan a nevét szerepeltesse a jelentésen, továbbá tudomásul veszi, hogy a Megrendelő az így rögzített nevet semmilyen formában nem dolgozza fel, illetve nem adja át az érintett Szolgáltatón kívüli harmadik személynek. Az érintett munkavállaló jogosult az ellenőrzés megállapításaira vonatkozó észrevétel, illetve megjegyzés tételére. Amennyiben az érintett személy a Megrendelő adatkezeléséhez nem járul hozzá, abban az esetben a jegyzőkönyvben az érintett személy neve nem szerepeltethető; ebben az esetben a Szolgáltató által alkalmazott társasági azonosító számot kell az ellenőrzési jegyzőkönyvben feltüntetni. E rendelkezés végrehajtása érdekében a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátott igazolvánnyal ellátni munkavállalóit, illetve a jelen közszolgáltatási szerződés teljesítésében résztvevő megbízottait, képviselőit, egyéb, általa igénybevett személyeket.

- A személyiségi jogok védelme érdekében a technikai eszközzel végzett ellenőrzéskor készülő fénykép illetve mozgókép felvétel nem tartalmazhat olyan elemeket, amelyen a Szolgáltató munkavállalója egyértelműen beazonosítható.
- Szolgáltató által végzett szolgáltatások során a nem megfelelő minőségi, illetve mennyiségi paraméterek ellenőrzési folyamatai közben személyes adatok feldolgozása nem történik, a szankcionálás kizárólag más módon történő beazonosítás alapján valósul meg (rendszer, dátum, időpont, viszonylat, járat, stb.).
- Jelen mellékletben ismertetett és a kötbérezés alapjául szolgáló hiteles dokumentumok az alábbiak:
- Az Informatikai rendszer adat lekérdezései, illetve adatösszesítései során keletkezett állományok, adatexportok, képernyőfotók, PDF állományok illetve közvetlen nyomtatású állományok,
- A Megrendelő által készített jelentések a Szolgáltatói szabálytalanságokról, melyek hangrögzítő berendezések, illetve Informatikai rendszerek segítségével automatikusan rögzített és a járművek közlekedésére vonatkozó adatokat tartalmaznak.

Az ellenőrzések során készített jelentések:

- a Megrendelő vagy általa ellenőrzéssel megbízott jogi személy legalább kettő munkavállalójának aláírásával igazolt jelentés, vagy
- ha a szabálytalanság technikai eszköz alkalmazásával került rögzítésre, akkor a szabálytalanságot rögzítő jelentés, amely tartalmazza a Megrendelő által ellenőrzéssel megbízott, legalább egy munkavállaló aláírását, valamint a készült felvétel egyértelmű és egyedi módon elnevezett azonosítóját. A készített felvételeknek az alábbi kritériumokat is teljesíteniük kell:
- a dátum és idő adatoknak meg kell egyezniük az ellenőrzés dátum és időadataival, melyek alapja a hivatalos pontos idő használata,
- fényképfelvételek esetén a felvétel GPS koordinátájának, amennyiben van ilyen, meg kell egyeznie az ellenőrzés helyszínével, egyéb esetben a helyszín egyértelműen azonosítható kell legyen,
- videofelvételek esetén a helyszín egyértelműen azonosítható kell legyen.

Amennyiben a fenti feltételek nem teljesülnek a készített felvétel a kötbérezési folyamatban nem használható fel. Felek a hőmérséklet-különbség mérésére elfogadják a mért értékek képi rögzítése mellett a nem hitelesített mérőberendezések használatát, azok gyárilag megadott tűréshatárának figyelembe vételével.

4. Az ellenőrzést végzők jogai és kötelességei

Az ellenőrzési igazolvány birtokában a Megrendelő ellenőrzési, illetve intézkedési igazolvánnyal rendelkező munkavállalói, és/vagy a Megrendelő által ellenőrzési feladatokkal megbízott jogi személy megbízólevéllel rendelkező munkavállalói, ellenőrei jogosultak helyi személyszállítási közszolgáltatás ellenőrzésére az utasok számára is érzékelhető minőségi paraméterek vizsgálatával. Az ellenőrzések során a járművezetőkre, a járművekre vonatkozó előírásoknak való megfelelését is kötelesek figyelemmel kísérni az alábbiak alapján:

- A Megrendelő és a Szolgáltató között létrejött Szerződésekben szereplő minőségi és mennyiségi kritériumok figyelembevételével,
- A KRESZ, az ágazati utasításoknak, valamint az operatív utasítások szabályainak megfelelő munkavégzés.

Ellenőrzések során olyan helyzetek kialakulását meg kell előzni, amelyek következtében a Szolgáltatónak előírt feladatok ellátását azok hátrányosan érintenék.

Amennyiben ellenőrzés során olyan eseményt, vagy autóbuszvezetői cselekményt tapasztalnak az ellenőrzést végzők, amely azonnali beavatkozást, esetleg az autóbuszvezető szolgálatra képes állapotának vizsgálatát igényli, intézkedés céljából haladéktalanul értesítik a Megrendelő Forgalmirányítóját.

5. A kötbérkiszabás rendje, a szolgáltatási tevékenység ellenőrzése, a feltárt hibák szankcionálása

5.1 Alapelv

A Szerződésben rögzített mennyiségi és minőségi paraméterek Szolgáltatónak felróható okból történő nem megfelelő teljesítése esetén a meghatározott szankcionálás érdekében a Megrendelő jogosult kötbérvényesítésre a Szolgáltatóval szemben.

A kötbérek meghatározása alapvetően történhet:

- ellenőrzés során megállapított szabálytalanságot rögzítő jelentés alapján,
- forgalmirányítási folyamatok közben feltárt szabálytalanságot tartalmazó észrevételi jelentés alapján,
- az informatikai rendszerekben rögzített adatok alapján.

A jelentéseknek, illetve a tájékoztatásoknak minden esetben egyértelműen tartalmazniuk kell az esemény, szabálytalanság, nem megfelelő teljesítés leírását, ismertetését.

5.2 Az ellenőrzések célja

Jelen Szerződés rögzíti a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás színvonalával kapcsolatban elvárt mennyiségi és minőségi követelményeket. A szerződés vonatkozó pontjai szerint a Megrendelő kifejezett joga és kötelessége a szerződött partner tevékenységének folyamatos ellenőrzése. Az ellenőrzések célja a szerződésben rögzített elvárási szintektől, a meghatározott mennyiségi és minőségi követelményektől való eltérések feltárása, a szolgáltatási színvonal szinten tartásának, javításának érdekében.

5.3 Az ellenőrzések során keletkezett dokumentumok kezelése, továbbítása

5.3.1 Az ellenőrzések során keletkezett olyan dokumentumokat, jegyzőkönyveket, melyek Szolgáltató hibás teljesítését alapozzák meg, a Megrendelő legkésőbb az ellenőrzést követő 5. munkanapon a Szolgáltató részére igazoltan átadja.

5.3.2 A menetjegy és bérlet ellenőrzések során a pótdíjazási eseményről készített jelentéseket, illetve a Forgalmirányítók által szabálytalan munkavégzésről szóló jelentéseket a Megrendelő a kötbérek kiszabásáról szóló értesítésekkel együtt Szolgáltató kapcsolattartójának igazoltan átadja.

5.3.3 Az informatikai rendszerben szereplő adatok, illetve az azokból megállapítható nem megfelelő teljesítések és a Szerződésekben rögzített elvárások ismertek, és hozzáférhetőek a Szolgáltató számára is, ezért az informatikai rendszerek adatai alapján megállapított kötbérekéről szóló tételes tájékoztatás nélkül is fennáll a tény, hogy a kötbér kiszabásának helye van nem megfelelő teljesítés esetén. Az informatikai rendszerek adatai alapján megállapított kötbérekéről és szankciókról havi összegzés készül, mely egyben kötbérértesítőnek minősül és a tárgyhót követően a kötbér összesítéssel együtt kerül továbbításra.

5.4 A kötbérek meghatározása

A kötbérek meghatározása során kifejezetten törekedni kell a jóhiszemű, objektív feladatvégzésre, szankció kiszabása csak olyan esetben megengedett, ahol a Szolgáltató a neki felróható módon és okból, vétett az előírások ellen. Szolgáltatót bármely okból történő kötbérekiszabás esetén kifogásolás lehetősége illeti meg.

A jelentéseken alapuló szankcionáláson túl kötbérekiszabásra adhat alapot minden olyan eset, amikor az esemény objektív bizonyítást nyer, például a Forgalmirányítók részéről érkező észrevétel hanganyaggal, lefutási adatokkal alátámasztható, esetleg a Szolgáltató képviselője elismerte a kifogásolt esemény megtörténtét, a szolgáltatás minőségét kifogásoló észrevétel jogosságát.

A szerződésekben rögzített elvárások, paraméterek teljesülésének ellenőrzése nem csupán a szolgáltatás közvetlen ellenőrzésével, hanem a forgalom lebonyolításának paramétereit folyamatosan rögzítő informatikai rendszer adatainak utólagos elemzésével is történhet. Az informatikai rendszer adatainak lekérdezését a Megrendelő végzi el. A kötbérek kiszabásának alapja ezen paraméterek esetében az informatikai rendszerből kigyűjtött információ, ezért a lekérdezés eredményeként kinyomtatásra kerülő listákat a Megrendelőnek dokumentumként kell kezelni. A listákat két példányban kell kinyomtatni, az egyik példányt a Szolgáltató felé megküldendő kötbérlevél mellé kell csatolni, a lista másik példányát archiválni kell.

5.4.1 A kötbérek megállapításával kapcsolatos előírások

A szankcionálás ugyanazon szabálytalanság esetén az alábbiak figyelembevételével alkalmazható:

- Autóbusz esetében, rendszámanként és menetrendi naponként egyszer,
- Autóbuszvezető, illetve egyéb alkalmazottak tevékenységét érintő esetekben pedig fordánként egyszer.
- Ha a megállapítás tényét az ellenőrzött autóbuszvezető tudomására hozzák az ellenőrzés során az ismétlődő szabálytalanságot megelőzően, akkor eseményenként.
- A kivethető kötbér éves maximális összeghatára megegyezik a 11. számú mellékletben a Szolgáltatót megillető maximális bónusz mértékével.
- Egy járatra vonatkoztatva nem megfelelő indulás és érkezés miatt nem történhet mindkét okból kötbérekiszabás.

Az ellenőrzések során észrevételezett olyan nem megfelelő teljesítések, melyek esetében a Szerződés határidőt határoz meg a javításra, illetve a hiányosság elhárítására, ott az észrevételt követően kötbér kiszabása nem történik meg azonnal. A Szolgáltató értesítésének napja, egyúttal a hiányosság megszüntetésére rendelkezésre álló határidő akkor kezdődik, amikor a kijelölt kapcsolattartónak megküldésre kerül a jelentés a Megrendelő részéről.

Az informatikai rendszerek alapján az alábbi adatok vizsgálata lehetséges:

- terv-tény teljesítmény lekérdezések,
- menetrendszerűséggel kapcsolatos lekérdezések,
- eltérő járműtípussal kapcsolatos lekérdezések,
- forgalmi zavarokkal, eseményekkel kapcsolatos lekérdezések,
- járművezetői tevékenységgel kapcsolatos lekérdezések.

A kötbérösszegek meghatározása után a szankcionált szabálytalanságok és a kiszabott kötbérek adatait a Megrendelő tartja nyilván. A kötbérekéről szóló értesítő levél az ellenőrzés hónapját követő 15. napig továbbításra kerül a Szolgáltató felé, melyben található összesítő táblázatokat a Megrendelő elektronikusan -további feldolgozást lehetővé tevő formátumban - is megküldi a Szolgáltató kijelölt kapcsolattartójának.

5.5 Vitarendezés a kötbérezés folyamatában

Szolgáltató a megkapott értesítő levéllel kapcsolatban 8 napon belül egyeztetést kezdeményezhet. Amennyiben egyeztetési kezdeményezés 8 napon belül nem érkezik meg Megrendelőhöz, úgy a köbér értesítő levélben foglaltak Szolgáltató részéről elfogadottnak tekintendők. Az egyeztetésre a tárgyhót követő 20. és 30. naptári nap között kerül sor. Szolgáltató ezen alkalmakkor élhet vitarendezési jogával.

5.6 Kötbérek érvényesítése a Szolgáltató felé

A szerződés vonatkozó pontjai értelmében a kötbérek érvényesítésére havonta van lehetőség. A Szolgáltató által is elfogadott havi kötbértételeknek a havi elszámolásban történő érvényesítésére abban a hónapban kerül sor, amikor az egyeztetések lezárultak.

6 A Megrendelő és az általa megbízott jogi személy által végrehajtott ellenőrzések technológiája az ellenőrzés célja, kategóriái, fogalmai

6.1 Az ellenőrzések célja

A Megrendelő a Szerződésben rögzítette a vele szerződött Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás színvonalával kapcsolatban elvárt mennyiségi és minőségi követelményeket. Az ellenőrzések célja a Szerződésben rögzített elvárásai szintektől, a meghatározott mennyiségi és minőségi követelményektől való eltérések feltárása, a szolgáltatási színvonal szinten tartásának, javításának érdekében.

Az ellenőrzéssel kapcsolatos fogalmak meghatározása

6.1.1 Ellenőrzési igazolvány:

A Megrendelő által kiadott és rendszeresített fényképes igazolvány, mely a helyi személyszállítási közszolgáltatás ellenőrzésére jogosítja használóját. Ezen igazolvány birtokában az ellenőr jogosan tart magánál próbaértékcikket.

6.1.2 Ellenőrzési Jelentés:

A munkavégzés során a közlekedési szolgáltatással kapcsolatos ellenőrzések által feltárt hiányosságokat tartalmazó, egységes formátumú - előre megtervezett sablonra épülő - összegző leírás.

Az autóbuszvezető köteles az ellenőrzés során az ellenőrökkel együttműködni. Az átadott jelentéshez fűzött külön tájékoztatás és hozzájáruló nyilatkozat aláírásával az autóbuszvezető hozzájárul, hogy a Megrendelő vagy megbízottja személyes adatként kizárólagosan a Szolgáltatónál rendszeresített forgalmi okmányon szereplővel azonos módon az autóbuszvezető nevét szerepeltesse a jelentésben, továbbá tudomásul veszi, hogy a Megrendelő vagy megbízottja az így rögzített nevet semmilyen formában nem dolgozza fel, illetve nem adja át az érintett Szolgáltatón kívüli harmadik személynek. Amennyiben ezen adatkezeléshez az érintett személy nem járul hozzá, úgy a jelentésben ennek tényét fel kell tüntetni és az érintett személy neve helyett a Szolgáltató által alkalmazott társasági azonosító számát kell a jelentésben feltüntetni. Az érintett munkavállaló jogosult az ellenőrzés megállapításaira vonatkozó észrevétel, illetve megjegyzés tételére. Az ellenőrök a másolati példányt tartoznak átadni Szolgáltató munkavállalójának a „Másolati példány átadva az autóbuszvezetőnek” pont jelölése mellett.

Az így átadott jelentés ténye nem befolyásolja az ellenőrzést követően a jelentések továbbítási szabályait a Szolgáltató felé és az esetleges szankcionálási folyamatot, továbbá a Szolgáltató kifogásolási jogát.

Az autóbuszvezető által átvett jelentés példányának kezelése a Szolgáltató belső szabályozási kérdése. Az ellenőrzések tényét és hitelességét nem befolyásolja, hogy az autóbuszvezető azt átvette-e, aláírta-e, illetve azt a Szolgáltatónak átadta-e.

Az ellenőrzés hatékonysága érdekében a végállomáson, illetve telephelyen végzendő, forgalomba álló autóbuszok ellenőrzése esetén 1 fő ellenőr is végezheti az ellenőrzést, amíg kötbér kiszabását megalapozó hiányosságot vagy szabálytalanságot nem tapasztal. Amennyiben problémát észlel, abban az esetben technikai eszközzel felvételt készít, és/vagy a helyszínen tartózkodó, a feltárt hiányosságot szintén megállapító másik ellenőr közreműködésével és aláírásával történik a jegyzőkönyv felvétele.

6.2 Ellenőrzési típusok

6.2.1 Rejtett ellenőrzés:

Rejtett ellenőrzésről akkor beszélünk, amikor az ellenőrzés tényéről a Szolgáltató, illetve munkavállalója csak a vizsgálat befejezésekor, vagy utólagosan szerez tudomást. Az ellenőrzés célja alapvetően a szolgáltatás értékelése. Súlyos szabálytalanság (pl.: ittasság gyanúja, forgalombiztonság veszélyeztetése), illetve hiányosság esetén, a Megrendelő Forgalmirányítójának jelenteni kell az esetet, aki a szükséges intézkedéseket megteszi.

6.2.2 Nyílt ellenőrzés:

Nyílt ellenőrzésről akkor beszélünk, amikor az ellenőrzésben résztvevő forgalmi ellenőrök az ellenőrzést az ellenőrzés tényének közlése mellett, az ellenőrzés teljes folyamatában az autóbuszvezetővel együttműködve végzik. Az ellenőrzés célja ebben az esetben a jármű megfelelősége és az autóbusz fedélzetén tartózkodó utasok utazási igazolványainak, valamint a menetrendszerűség vizsgálata lehet.

6.2.3 A telephelyi ellenőrzés szabályai

A forgalomba álló autóbuszok ellenőrzése telephelyen is végezhető.

Telephelyen — célszerűen a telephelyi kijárat környezetében — végzendő, a forgalomba álló autóbuszok felszereltségének, tisztaságának, valamint berendezései (hírközlő, utastájékoztató eszközök) működőképességének, az autóbuszvezető formaruhájának ellenőrzésére irányul.

A Szolgáltató diszpécsérét az ellenőrzés megkezdéséről értesíteni kell.

Az ellenőrzés során a forgalomba álló autóbuszok menetrendi paramétereit figyelembe kell venni. A telephelyi kijárat környezetében végzett ellenőrzés kivételével telephelyen belüli önálló mozgásra csak azok a Megrendelő állományába tartozó dolgozók jogosultak, akik az adott telephely technológiájának megfelelő munkavédelmi oktatásban részesültek. A telephelyen belüli mozgásra vonatkozó igényt az előzetes bejelentésnek tartalmaznia kell, a Szolgáltató ebben az esetben köteles kísérő személyzetet biztosítani.

7 Az ellenőrzési tevékenység technológiája

A belső órával rendelkező technikai eszközök esetében a berendezés dátum és órabeállításait a berendezés sajátosságainak megfelelően a használat megkezdése előtt egyeztetni kell a hivatalos pontos idővel.

A technikai eszközzel készített felvételek esetében ellenőrizni kell a felvételek dátum és időadatait, valamint a GPS koordinátákat. Amennyiben valamelyik esetében a ténylegesen elvégzett ellenőrzéshez képest eltérés tapasztalható, a felvételeket felhasználni nem szabad.

8 Ellenőrzés végrehajtása a szerződésben rögzített elvárt mennyiségi és minőségi paraméterek figyelembevételével

A Szolgáltatóra vonatkozó érvényes Szerződés szerinti tételes hibás teljesítés pontok a jelen Szerződés VII.9. pontjában találhatóak. Itt csak azon kötbérpontok kerülnek említésre, amelyek ellenőrzésére különleges, máshol nem szereplő szabályok vonatkoznak.

8.1 A Szolgáltató járműveivel, berendezéseivel, tartozékokkal kapcsolatos elvárások

8.1.1 Az autóbusz fűtésének a vonatkozó utasítások, valamint a technikai lehetőségek figyelembe vételével való ellenőrzése

Ellenőrzés módja: A hőmérséklet mérésére kijelzővel rendelkező eszköz használható, melynek mérési értékeit felvétellel dokumentálni kell. A mérőeszközt oly módon kell használni, hogy annak működését semmilyen külső hatás ne befolyásolja, a belső téri mérések esetén törekedni kell a jármű ajtók közötti belső terének középpontjában, zárt ajtók mellett történő mérésre. Az ellenőrzés végrehajtásának lépései:

- külső hőmérséklet mérése közvetlenül felszállás előtt vagy leszállást követően,
- a járműre történő felszállást követően az ellenőrzést végző(k) rögzíti(k) a fűtés elégségességére vonatkozó szubjektív észleletet, amely azonban önmagában nem képezheti kötbérezés alapját,
- belső hőmérséklet mérése az utastérben.

A belső hőmérséklet akkor megfelelő, ha annak értéke a külső hőmérséklet értéke felénél legalább 10°C -kal magasabb ($\pm 1^{\circ}\text{C}$), de értéke nem lehet alacsonyabb, mint $+5^{\circ}\text{C}$. A mért értékek értékelésénél a hőmérséklet különbség kivételével az eszköz hiteles értéktől való eltérésének gyárilag megadott tűréshatárát figyelembe kell venni.

8.1.2 A jármű klímaberendezésének a vonatkozó utasítások, valamint a technikai lehetőségek figyelembe vételével való ellenőrzése

Ellenőrzés módja: A hőmérséklet mérésére kijelzővel rendelkező eszköz használható, melynek mérési értékeit felvétellel dokumentálni kell. A mérőeszközt oly módon kell használni, hogy annak működését semmilyen külső hatás ne befolyásolja, a belső tér méréseknél a jármű ajtók közötti belső terének középpontjában, zárt ajtók mellett kell a mérést végrehajtani.

Az ellenőrzés végrehajtásának lépései:

- külső hőmérséklet mérése közvetlenül felszállás előtt vagy leszállást követően.
- a járműre történő felszállást követően az ellenőrzést végző(k) rögzíti(k) a légkondicionálás elégségességére vonatkozó szubjektív észleletet, amely azonban önmagában nem képezheti kötbérezés alapját.
- belső hőmérséklet mérése az utastérben.

A belső hőmérséklet akkor megfelelő, ha annak értéke $+35^{\circ}\text{C}$ külső hőmérsékletig - a külső hőmérséklet értéke felénél legfeljebb 10°C -kal magasabb. Értéke $+35^{\circ}\text{C}$ fölött a külső hőmérsékletnél $7-9^{\circ}\text{C}$ -kal alacsonyabb kell legyen. A mért értékek értékelésénél a hőmérséklet különbség kivételével az eszköz hiteles értéktől való eltérésének gyárilag megadott tűréshatárát figyelembe kell venni.

8.1.3 Járművek tisztasági és belső esztétikai ellenőrzése

Az érintett jármű:

- tisztaságával kapcsolatban feltárt hiányosságokat a Szolgáltató a telephelyről való következő kihaladásig, de legfeljebb 24 órán belül köteles kijavítani.
- épségével, esztétikai állapotával kapcsolatban feltárt hiányosságokat a Szolgáltató 5 napon belül köteles kijavítani.

8.2 A Szolgáltató autóbuszvezetőivel, beosztottaival kapcsolatos elvárások

8.2.1 Első ajtós felszállás biztosítása

8.2.2 Rádió, médialejátszó vezetés közbeni hallgatása

Mindkét hallójárat bármilyen eszközzel történő egyidejű elzárása automatikusan kötbérezést megalapozó hiányosságnak minősül.

8.2.3 Végállomási indulás eltérő időpontban

Menetrendi ellenőrzés alapján megállapítás, a KEFIR rendszer adatainak felhasználásával történik. Megállapítást tenni, olyan végállomásokra lehet, amelyek a jelen Szerződés 4. sz. mellékletében található közszolgáltatási menetrendben feltüntetésre kerültek.

9. Eljárási rend az elsőajtós felszállási rend ellenőrzéséről

9.1 Bevezetés

Az első ajtós felszállási rendre tekintettel a Szolgáltató által végzett utazási jogosultság ellenőrzés hatékonyságának vizsgálata céljából jelen technológiában szabályozottak szerint kell eljárnia az ellenőrzéssel megbízottaknak.

9.2 A technológia alkalmazása

Az első ajtós felszállási rend ellenőrzésének technológiáját a Megrendelő szolgáltatási területén az ellenőrzésre jogosult, és munkaköréből adódóan ilyen feladattal megbízott munkavállalóknak, valamint a Megrendelő által megbízott jogi személy megbízólevéllel rendelkező munkavállalóinak kell alkalmazniuk.

9.3 Az ellenőrzés végzése

9.3.1 A Megrendelő megbízottja által

Az eddigiekben meghatározottakon túl rejtett felszállásos ellenőrzéseket is kell végezni. Ilyenkor az ellenőrzést végzők az ellenőrzési igazolványuk általi felhatalmazás alapján, civil ruházatban, jelen technológiával együtt átadott minta illetve próba értékű cikkek felhasználásával tudják ellenőrizni az első ajtós felszállás technikai feltételeit (jegyérvényesítő-, és jegykezelő készülékek működőképessége), továbbá a Szolgáltató ellenőrzési folyamatát.

9.3.2 A menetjegy ellenőrök által

A menetjegyellenőrök ütemezett illetve operatív elrendelés esetén kötelesek a beosztásuk alapján ellenőrizni az utasok utazási jogosultságát menet közben.

Amennyiben az ellenőrzés során az ellenőr érvényes jegy vagy bérlet nélkül utazó utast talál az autóbuszon, akkor erről jelentést kell készíteni. A jelentést minden esetben két ellenőrzésre feljogosított munkatársnak aláírásával kell hitelesíteni, továbbá tartalmaznia kell a pótdíjazási folyamat során kiállított bizonylat egyedi azonosítószámait is, amelynek segítségével a Szolgáltató esetleges vitatása esetén az adott esetek egyértelműen azonosíthatóak.

9.3.3 Az ellenőrzés alapelve

A menetjegyek és bérletek segítségével az autóbuszvezető aktív közreműködését (ellenőrző tevékenységét) kell vizsgálni. Az autóbuszvezető esetében nem várható el a körülmények figyelembevételével, - mivel nem rendelkezik biztonsági elemek ellenőrzéséhez szükséges technikai eszközökkel - hogy a rejtett biztonsági elemek hiányát felismerje, azonban a nem eredeti, nyomtatott jegyek illetve bérletek kiszűrését a hátoldali szöveg hiányából, az eltérő színből és az eltérő papír és a felhasználási (érvényességi) szabályok alapján is megteheti.

9.3.4 A Szolgáltató megfelelő eljárása

Amennyiben az utazási jogosultság, érvényességi, illetve területi hatálya alapján a felmutatott bérlet vagy menetjegy díjszabásilag elfogadható és a Szolgáltató egyéb szempontokból is teljesíti az elsőajtós felszállási rend előírásait, akkor a tevékenysége megfelelőnek tekinthető, az ellenőrzést végzőnek nem kell felfednie személyét.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrök által használt érvénytelen menetjegyek, illetve bérletek felmutatásakor az utazást nem engedi meg, úgy az ellenőrzést végzőnek fel kell fednie az ellenőrzés tényét, az őt, erre felhatalmazó igazolvány/megbízó levél felmutatásával.

9.3.5 A Szolgáltató nem megfelelő eljárása

Abban az esetben, ha egyértelmű, hogy az utazási jogosultság a felmutatott bérlettel, illetve értékcsikkkel nem lehetséges, de Szolgáltató autóbuszvezetője ezt a tőle elvárható módon nem akadályozta meg, akkor (pl.: lényegesen eltérő fénykép, olvasható és egyértelmű lejárt érvényességi idő, nem eredeti vagy MINTA feliratú értékcsikk, stb.), a Szolgáltató feladatellátása nem megfelelő, még akkor sem, ha egyéb szempontokból teljesíti is az első ajtós felszállási rend előírásait.

9.3.6 A menetjegykezelő és érvényesítő készülékek működési ellenőrzése

Amennyiben az ellenőrzési feladat meghatározása során a jegykezelő és érvényesítő készülékek működését kell ellenőrizni, akkor a nem megfelelő működés esetén (rossz kód, eltérő kódok egy adott jármű esetén, nem működő berendezés, hibás bélyegzés) a tapasztalt hiányosságról jelentést kell készíteni, amihez a felhasznált vonaljegyvet hozzá kell csatolni.

9.4 Tájékoztatás az eredeti menetjegyek és bérletek biztonsági elemeiről

A Megrendelő járatainak elfogadott menetjegyekről, bérletekről, utazási igazolványokról, valamint azok biztonsági elemeiről Megrendelő Szolgáltató részére részletes oktatóanyagot biztosít, amit Szolgáltató köteles beépíteni az autóbuszvezetők képzésébe.

10. Felsővezetői ellenőrzések rendszere

Kecskemét helyi személyszállítási közszolgáltatásának megfelelő szintű biztosítása érdekében az eddig ismertetett eljárásokon túl a Szolgáltató és a Megrendelő felsővezetése időszakonként akár együttesen, akár külön-külön személyes ellenőrzést tarthat a szolgáltatási területen, amely a kötbérezési folyamattól független, közvetve azonban kapcsolódhat hozzá.

A rendszer célja, hogy mind a Megrendelő, mind pedig a Szolgáltató vezetősége a helyszínen, illetve a forgalomban győződhessen meg az esetleg felmerülő problémákról, az újonnan bevezetett szabályozások, utasítások végrehajtásának módjáról, és az elvárt mennyiségi és minőségi paraméterek gyakorlati megvalósulásáról.

A személyes vezetői ellenőrzés során az információk és a felmerülő problémák első kézből, az adatok esetleges torzulása nélkül juthatnak el a vezetői szintekre, így biztosítva, azok gyorsabb és hatékonyabb kezelését, illetve megoldását.

Az ellenőrzések során tapasztalt hiányosságok, észrevételek esetében az adott bejárásról jegyzőkönyv felvétele történik.

A felmerült hiányosságok, problémák felszámolása során szankcionálás nem történik, azonban a megállapítások utóellenőrzése célzottan meg fog történni, az alábbiak szerint:

- általános Szolgáltatói hiányosság, szabálytalanság esetében a vezetői ellenőrzést követő időszakban azonnal,
- szervezési, menetrendszerűségi észrevétel esetén a jegyzőkönyvben megállapított határidő letelte után,
- egyéb észrevétel esetén jegyzőkönyvben megállapított határidő letelte után.