



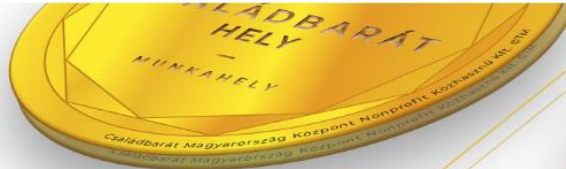
# Családbarát Hely Szolgáltatóhely

## tanúsító védjegy

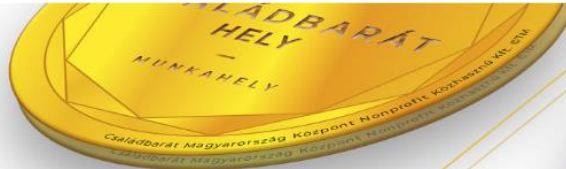
### Szabálykönyv 2.8. sz. melléklet

## Ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltató hely kérdőív

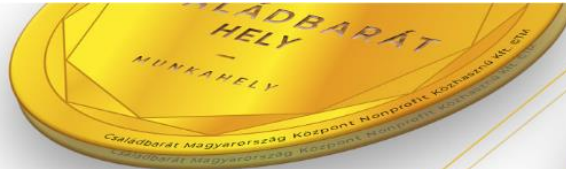
Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
<b><u>Minden szolgáltató helyre vonatkozó általános feltétel</u></b>	1	A bejárat babakocsival megközelíthető, akadálymentes	-	M
	2	Rendelkezésre áll családoknak kijelölt parkolóhely a ki-bepakolás idejére (legalább 3 m széles) vagy ennek megfelelő lehetőség biztosítása	1	
	3	Az épületen belül akadálymentesen megoldható a közlekedés gyerekkocsival	1	
	4	Amennyiben a szolgáltató hely területén engedélyezett az autós közlekedés, közlekedési táblával felhívják a figyelmet a gyerekekre és a sebességhatár max. 10 km/h.	-	
	5	Baleset, roszullét esetén mindenki számára jól látható információ az egészségügyi ellátásról (orvosi- gyermekorvosi ügyelet és gyógyszertár: cím, telefonszám, nyitva tartás, szolgáltató helytől való távolság, web infó). Lehetőség hozzátartozó értesítésére.	-	M
	6	Gyermekek számára kialakított és jelölt WC (WC szűkítő, fellépő) vagy a férfi és női WC-ben is külön gyermek WC	1	



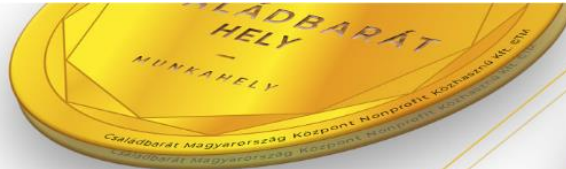
Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
	7	Kijelölt pelenkázó hely	1	
	8	A kijelölt pelenkázó helyen szagtalan tárolást biztosító pelenkaszemetes	1	
	9	Diszkrét, elkülönített (pl. paraván) vagy jelölt szoptatási lehetőség	1	
	10	A szolgáltató hely a gyermekek számára biztonságosan került kialakításra (pl.: a gyermekek közlekedését, tájékozódását segítő orientációs piktogramok, jelek, kapaszkodók, korlátok, rámpák, üvegfalakon gyermekmagasságban matrica, biztonságos önműködő ajtók, megfelelően elzárt veszélyzónák, ablakok - teraszok ki/leesés ellen védve vannak)	2	
	11	A szolgáltató helyen a csatlakozóaljzat (konnektorok) a gyermekek számára biztonságosak a közösségi terekben	1	
	12	Panaszok kezelése és írásos megválaszolása	-	M
	13	Családbarát intézkedésekkel kapcsolatos ügyfél vélemények felmérése és kiértékelése (min. évente egyszer) dokumentáltan igazolva	1	
	14	A szolgáltató hely figyelembe veszi az ügyfelektől beérkező, családbarát intézkedéssel kapcsolatos kéréseket, javaslatokat és ez alapján bővíti a családbarát intézkedési körét (a folyamat dokumentáltan alátámasztható).	1	
<b><u>Szolgáltató helyre vonatkozó tárgyi feltételek</u></b>	1	A szolgáltató hely parkja/kertje a főúttól biztonságosan elkerített	1	
	2	A kertben vagy annak egy kijelölt részén akadálymentesen lehet közlekedni, babakocsival.	1	
	3	A szolgáltató hely, amennyiben a lehetőség adott, rendelkezik kültéri játszótérrel, ami megfelel a 78/2003 (XI.27) GKM rendeletnek (játszótéri eszközök biztonságáról), és az ide vonatkozó	2	



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
		tanúsítvánnyal (Játszóterek ICS száma: 97.200.40)		
	4	Megoldott a gyerekkocsi, csomagok, kabátok biztonságos elhelyezése (személyi felügyelet vagy zárható helyiség)	1	
	5	Rendelkezik esőtől védett várakozóhellyel, melyben ülőhely biztosított	1	
	6	Rendelkezik fűtött, esőtől védett várakozóhellyel, melyben ülőhely biztosított	1	
	7	Érkezéskor/távozáskor külön köszöntik a gyerekeket (pl. apró ajándék, melyet a gyermek a helyszínen elfogyaszthat vagy hazavihet)	2	
	8	Beltéri játszószoza/sarok, <u>felügyelet nélkül</u> (feltételek: biztonságos játékok, természetes szellőzés biztosított vagy klimatizált) min. 3 óra/nap	1	
	9	Beltéri játszószoza/sarok, <u>felügyelettel</u> (feltételek: biztonságos játékok, természetes szellőzés biztosított vagy klimatizált) min. 3 óra/nap	2	
	10	Egyértelmű jelöléssel leválasztott játszósarok 3 év alatti gyermekeknek, <u>felügyelet nélkül</u>	2	
	11	Egyértelmű jelöléssel leválasztott játszósarok 3 év alatti gyermekeknek, <u>felügyelettel</u>	3	
	12	Az animációra és játszószoza/sarok használatára vonatkozó házirend kifüggesztése jól látható módon	1	
	13	Kerékpárok számára tárolási/parkolási lehetőség biztosítása	1	
	14	Fedett tárolási lehetőség gyermekkerékpárok számára.	1	
	15	Kérésre elérhető babaápolási szerek, kiegészítők (ingyenesen vagy térítés ellenében) pl. pelenka különböző méretben, popsi törölő	1	
	16	Étel-ital melegítési lehetőség a nyitvatartási idő alatt. (jól látható módon jelölve)	1	



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
	17	A szolgáltató hely épületén belül, az ügyfélszolgálat és ügyfélváró területén legalább 0,5 méterenként ülőhely/ 12 nm-enként min. 4 db ülőhely biztosított	1	
	18	Kisgyermekkel érkezők számára külön ülőhely biztosított (min. az ülőhelyek 10%-a) jól látható jelzéssel ellátva	1	
	19	Ívóvíz vételi lehetőség biztosítása pohárral	1	
<b>Étkeztetés esetére vonatkozó feltételek</b> (amennyiben a szolgáltató hely maga üzemelteti vagy szerződés feltételként előírja)	1	Az étterem/büfé/étkező helyiség esetén az asztalok babakocsival megközelíthetők és/vagy babakocsi parkoló az étterem bejáratánál	1	
	2	Megfelelő biztonságos gyermek etetőszék 6 hónapos kortól vagy ülésmagasító	-	M
	3	Diákoknak étkezési kedvezmény biztosítása (a napi menü nem számít kedvezménynek)	1	
	4	Ételintolerancia/diéta figyelembevétele (pl. tej, tojás, szója és búza) Ezt az információt jól látható módon feltüntetik.	2	
	5	Bébiétel biztosítása az étkezéseknél (akár térítés ellenében is). Az erről szóló információ az étlapon fel van tüntetve.	2	
<b>Szolgáltató helyre vonatkozó intézkedések</b>	1	Gyermek animátor biztosítása	2	
	2	Mindenki számára elérhető online és offline anyagokon feltüntetik a családi programokat	1	
	3	Lehetőség van családi rendezvények számára a szolgáltató helyhez tartozó közösségi helyiség(ek) ingyenes vagy kedvezményes igénybevételére	1	
	4	A nyitvatartási időben jelen van elsősegélynyújtásra kiképzett személy	1	
	5	Családos kedvezmény biztosítása	1	
	6	Kettőnél több gyermekes családok számára minden további gyermek esetén azonos kedvezményt biztosít	1	
	7	Diákoknak kedvezmény biztosítása	1	



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
	8	Soronkívüliséget biztosít kisgyermekes/várandós ügyfelének/vevőjének	1	
	9	Családi és gyerek programok	1	
	10	Meghosszabbított nyitvatartás: 8 óra előtt, 17 óra után (min. heti 2 nap)	2	
	11	A szolgáltató helyen belül a családbarát intézkedéseknek külön felelőse van	1	
	12	Kisgyermekesek, többgyermekesek ingyenes többletszolgáltatás nyújtása - a fent említett szolgáltatásokon felül (pl. vásárolt termék becsomagolása, autóba való bepakolás segítése)	1	
	13	Tájékoztató előadás / online videó az ügyintézés menetével kapcsolatban	1	
	14	Házi/működési rend mindenki számára jól látható módon való kifüggesztése mely tartalmazza a gyermekvédelmi szabályozásokat is.	1	
	15	Lehetőség van telefonon, e-mailben, honlapon időpontot foglalni szolgáltatóhely szolgáltatására	1	
<b>Értékelés</b>		<b>Elérhető összpontszám:</b>	<b>59</b>	
		<b>"M" kritériumok száma:</b>		<b>4</b>
		<b>Minimum kritériumok összpontszáma:</b>		<b>0</b>
		<b>Minimum pontszám étkeztetési szolgáltatással:</b>	<b>59</b>	<b>18</b>
		<b>Minimum pontszám étkeztetési szolgáltatás nélkül:</b>	<b>53</b>	<b>16</b>
		<b>Minimum pontszám százalékban:</b>		<b>30%</b>