



# Családbarát Hely Szolgáltatóhely tanúsító védjegy Szabálykönyv 2.12. sz. melléklet

## Gépjármű márkakereskedés és márkaszerviz szolgáltató hely kérdőív

Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát gépjármű márkakereskedés és szerviz 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.	-	M
	5	Baleset, rosszullet esetén mindenki számára jól látható információ az egészségügyi ellátásról (orvosi-gyerekorvosi ügyelet és gyógyszertár: cím, telefonszám, nyitva tartás, szolgáltató helytől való távolság, web infó). Lehetőség hozzátartozó értesítésére.	-	M



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát gépjármű márkakereskedés és szerviz jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
	6	Gyermekek számára kialakított és jelölt wc (wc szűkítő, fellépő) vagy a ffi és női wc-ben is külön gyermek wc	1	
	7	Kijelölt pelenkázó hely	1	
	8	A kijelölt pelenkázó helyen szagtalan tárolást biztosító pelenkaszemetes	1	
	9	Diszkrét, elkülönített (pl. paraván) kijelölt szoptatási lehetőség	1	
	10	A szolgáltató hely (bemutató teremre vonatkozóan) 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 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	
	1	A szolgáltató hely parkja/kertje a főúttól biztonságosan elkerített	1	



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát gépjármű márkakereskedés és szerviz jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
<b>Szolgáltató helyre vonatkozó tárgyi feltételek</b>	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 tanúsítvánnyal (Játszóterek ICS száma: 97.200.40)	2	
	4	Megoldott a gyermekkocsi, csomagok, kabátok biztonságos elhelyezése (személyi felügyelet vagy zárható helyiség)	1	
	5	Rendelkezik fűtött, esőtől védett várakozóhellyel, melyben ülőhely biztosított	-	M
	6	Érkezéskor/távozáskor külön köszöntik a gyerekeket (pl. apró ajándék, melyet a gyermek a helyszínen elfogyaszthat vagy hazavihet)	1	
	7	Beltéri játszószoza/sarok, <u>felügyelet nélkül</u> (feltételek: biztonságos játékok, természetes szellőzés biztosított vagy klimatizált) min. 3 óra/nap	1	
	8	Beltéri játszószoza/sarok, <u>felügyelettel</u> (feltételek: biztonságos játékok, természetes szellőzés biztosított vagy klimatizált) min. 3 óra/nap	2	
	9	Egyértelmű jelöléssel leválasztott játszósarok 3 év alatti gyermekeknek, <u>felügyelet nélkül</u>	2	
	10	Egyértelmű jelöléssel leválasztott játszósarok 3 év alatti gyermekeknek, <u>felügyelettel</u>	3	
	11	Az animációra és játszószoza/sarok használatára vonatkozó házirend kifüggesztése jól látható módon	1	
	12	Kérésre ingyenes babakocsi használat biztosítása	1	



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát gépjármű márkakereskedés és szerviz jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
	13	Kerékpárok számára parkolási lehetőség biztosítása	1	
	14	Étel-ital melegítési lehetőség a nyitvatartási idő alatt (jól látható módon jelölve)	1	
	15	A szolgáltatóhely épületén belül legalább 20 méterenként ülőhely/ 50 nm-enként min.1 db ülőhely biztosított	1	
	16	Kisgyermekkel érkezők számára külön ülőhely biztosított (min. az ülőhelyek 10%-a) jól látható jelzéssel ellátva	1	
	17	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	1	
	3	Ételintolerancia/diéta figyelembevétele(pl. tej, tojás, szója és búza). Ezt az információt jól látható módon feltüntetik.	2	
	4	Bébiétel biztosítása az étkezéseknél (akár térítés ellenében is). Az erről szóló információ az étlapon fel van tüntetve.	1	
<b>Szolgáltató helyre vonatkozó intézkedések</b>	1	Min. 1 hétre előre meghirdetett családi és gyerek programok legalább évente 1 alkalommal	1	
	2	Mindenki számára elérhető online és offline anyagokon feltüntetik a családi programokat	1	
	3	Lehetőség van családos rendezvények számára a szolgáltató helyhez tartozó közösségi helyiség(ek) ingyenes vagy kedvezményes igénybevételére	1	



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát gépjármű márkakereskedés és szerviz jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
	4	A nyitvatartási időben jelen van elsősegély-nyújtásra kiképzett személy	1	
	5	Nagycsaládos kedvezmény biztosítása (pl. szerviz munkadíj, alkatrész kedvezmény, ingyenes autómosás/takarítás, nyári-téli gumicsere, gumihotel szolgáltatás)	1	
	6	Soronkívüliséget biztosít kisgyermekes/várandós ügyfelének/vevőjének	1	
	7	Meghosszabbított nyitvatartás: reggel 8 óra előtt, délután 17 óra után (min. heti 1 nap)	2	
	8	Tanfolyam/előadás szervezése a szolgáltató igénybe vevő számára (pl. autóvezetési tanácsadás szélsőséges időjárási körülmények között, kerékcserre oktatása, gyerekeknek közlekedés biztonsági előadás/tanpályán gyakorlás, tájékoztató előadás nagycsaládosok autóvásárlási kedvezményéről)	2	
	9	A szolgáltató helyen belül a családbarát intézkedéseknek külön felelőse van	1	
	10	Lehetőség van telefonon, e-mailben, honlapon időpontot foglalni a szolgáltatóhely szolgáltatásaira	1	
	11	Házi/működési rend mindenki számára jól látható módon való kifüggesztése mely tartalmazza a gyermekvédelmi szabályozásokat is.	1	
	12	A gépjárműben a gyermek biztonságát és kényelmét szolgáló tárgyi eszközökre kedvezmény biztosítása (pl. gyerekülés, ülésmagasító, árnyékoló, italtartó, autóülés háttámla rendszerező)	1	



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát gépjármű márkakereskedés és szerviz jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
<b>Családbarát gépjármű márkakereskedésre vonatkozó</b>	1	Igénybe vehető „egyablakos ügyintézés” a nagycsaládosok autóvásárlási támogatása iránt érdeklődők számára	-	M
	2	Kijelölt (dedikált) értékesítő van a nagycsaládosok autóvásárlási támogatása iránt érdeklődő ügyfelek számára	-	M
	3	Lehetőség van Családbarát Casco biztosítást kötni a nagycsaládosok autóvásárlási támogatását igénybe vevő ügyfeleknek	-	M
	4	A nagycsaládosok autóvásárlási támogatásának keretein belül vásárolt gépjárműnél bejegyzésre kerül a forgalmi engedélybe a 3 éves elidegenítési tilalom	1	
	5	A nagycsaládosok autóvásárlási támogatásának keretein belül megvásárolt gépjárműnél felhelyezésre kerül a márkakereskedő részéről az ezt igazoló Családbarát Magyarország matrica	-	M
	6	Biztosítanak a nagycsaládosok autóvásárlási támogatását igénybe vevő ügyfelek számára gyorsított kárügyintézt	1	
	7	Tanácsadást nyújtanak, a nagycsaládosok autóvásárlási támogatását igénybe vevő ügyfelek számára a használtautó beszámításával kapcsolatban.	1	
	8	Felajánlanak kiterjesztett garanciát a nagycsaládosok autóvásárlási támogatását igénybe vevő ügyfeleknek.	1	
	9	Kijelölt kárügyintéző biztosított a nagycsaládosok autóvásárlási támogatását igénybe vevő ügyfelek kiszolgálására	1	



Szempont	Kritérium sorszáma	A családbarát gépjármű márkakereskedés és szerviz jellegű szolgáltatóhely kritériumai	Pontszám	Minimum kritérium
Értékelés		Elérhető összpontszám:	56	
		"M" kritériumok száma:		9
		Minimum kritériumok összpontszáma:		0
		Minimum pontszám összesen:	56	17
		Minimum pontszám <u>étkeztetési szolgáltatás nélkül</u> :	51	15
		Minimum pontszám <u>családbarát gépjármű márkakereskedésre vonatkozó szolgáltatás nélkül</u> :	51	15
		Minimum pontszám <u>étkeztetési és családbarát gépjármű márkakereskedésre vonatkozó szolgáltatás nélkül</u> :	46	14
		Minimum pontszám százalékban:		30%