

LIIKENTEEEN LAATUVAATIMUKSET

Liikenteen laatuvaatimukset liitetään osaksi erikseen tehtävää liikennöintisopimusta.

Joukkoliikenneyksikkö (tilaaja) ja liikennöitsijä (palveluntuottaja) seuraavat vaatimusten noudattamista.

1. Laatukäsite

Joukkoliikenteen laatu koostuu kolmesta osatekijästä:

- palvelun laadusta
- liikennöinnin laadusta
- teknisestä laadusta

Palvelun laatu sisältää kuljettajien palvelualltiuden, tiedot liikenne- ja lippujärjestelmistä, tiedottamisen ja kuljettajan vaatetuksen.

Liikennöinnin laatuun kuuluvat liikennöinnin täsmällisyys, linjakilpien käyttö, infojärjestelmän laitteiden käyttö ja ajokäyttäytyminen.

Tekniseen laatuun kuuluvat liikenteeseen sopiva linja-autokalusto, sen ikä ja kapasiteetti sekä kunto ja siisteys.

2. Palveluntuottajan laatuohjelma

Tarjouskilpailun perusteella valitun palveluntuottajan laatuohjelman tulee sisältää vähintään seuraavat osa-alueet:

1. Yritysjohdon asettamat laadun ylläpidon periaatteet
2. Laatuasioiden organisointi ja vastuhenkilöt
3. Kuljettajien ja työnjohdon pätevyys ja koulutusohjelma
4. Laatuohjauksen toimenpiteet
5. Ajoneuvojen teknisen laadun sekä ympäristö- ja energiataloudellisuuden ylläpito
6. Ympäristöohjelma
7. Palveluntuottajan toimintamalli ja ohjeistus kuljettajille, mikäli päivän viimeinen vaihtoyhteydellinen vuoro epäonnistuu.
8. Toimintasuunnitelma tilanteeseen, jossa vuoro on vaarassa jäädä ajamatta.

3. Palvelun laatu ja asiakaspalvelu

Matkustajien mielikuva joukkoliikennepalveluista muodostuu matkan aikana koettujen henkilökontaktien perusteella. Tavoitteena sopimuksen mukaisessa liikenteessä on hyvä ilmapiiri ja hyvät asiakassuhteet.

4. Kuljettajia koskevat yleiset ohjeet

Liikenteessä ja asiakaspalvelussa kuljettajan on noudatettava tilaajan osoittamaa Tampereen seudun joukkoliikenteen Palveluohjetta. Palveluohje löytyy autoissa olevien kuljettajapäätteiden valikoista.

Asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä ja matkustajia tulee tarvittaessa asiallisesti opastaa matkustamiseen liittyvissä asioissa. Kuljettajilla tulee olla tehävä huomioiden vähintään riittävä suomen kielen taito.

4.1. Tiedottaminen

Liikenteen käyttö parhaalla mahdollisella tavalla edellyttää tietoa mm. reiteistä ja aikatauluista. Tilaaja vastaa siitä, että tietoa liikennöinnistä on tarjolla. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia sekä suullisesta että kirjallisesta suomenkielisestä tiedottamisesta matkustajille annettujen ohjeiden mukaisesti.

Kuljettajan on osattava neuvoa matkustajia liikennöimänsä alueen lisäksi ajamansa reitin varrella olevista julkisista kohteista, kuten esim. terveyskeskuksesta, kouluista ja kirkoista.

Kuljettajan on tunnettava lippujärjestelmä niin hyvin, että hän osaa opastaa matkustajia.

Kuljettajan on tiedettävä, mistä matkustaja voi saada lisätietoja Tampereen seudun joukkoliikenteestä tai matkustukseen liittyvistä asioista

Kuljettajan on välitettävä matkustajien antama palaute palveluntuottajalle, joka välittää sen tilaajalle.

4.2. Häiriötilanteet

Tiedonvälitystä varten on linja-autoissa oltava viestintäjärjestelmä, jolla saadaan yhteys työnjohtoon ja liikenteen ohjauskeskukseen (Nysse Valvomo).

Kuljettajan on ilmoitettava häiriötilanteesta (esim. rikkoutunut auto, etukäteen arvioitavissa oleva yli 10 minuutin tai vuoroväliä suurempi myöhästyminen) viivytyksettä työnjohtoon, jonka on ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Työnjohdon on ilmoitettava matkustajapalveluun vaikuttavasta häiriöstä välittömästi myös liikenteen tilaajalle (Nysse Valvomo).

Työnjohdon on autorikon, tai jonkun muun syyn vuoksi peruttava 15 minuuttia etukäteen tiedossa olevat ajamatta jäävät vuorot IJ2020 poikkeushallinnan työkalun lähtöjen hallinnassa välittömästi, jotta tieto perutusta vuorosta välittyy matkustajille reittioppaan välityksellä hyvissä ajoin ennen suunniteltua lähtöaikaa. Mikäli vuoroa ei ole voinut perua etukäteen, on ajamatta jääneet vuorot peruttava IJ2020 poikkeushallinnan työkalun lähtöjen hallinnassa seuraavaan arkipäivään klo 15.00 mennessä. Tieto lähdön perumisesta välittyy järjestelmästä reittioppaaseen ja ulkoisiin rajapintoihin sekä jää järjestelmän muistiin raportointia varten.

Kuljettajan on tiedotettava autossa oleville matkustajille häiriöstä. Auton rikkoutuessa on kuljettajan opastettava matkustajia jatkoyhteyden valinnassa.

Kuljettajan on ilmoitettava työnjohtoon aina, kun matkustajia jää pysäkillä kapasiteetin loppumisen vuoksi. Työnjohto raportoi edelleen tilaajalle ongelmasta.

4.3. Kuljettajien ulkoasu

Palveluntuottajan on järjestettävä kuljettajilleen yhtenäiset ja vuodenaikaan soveltuvat työasut, joita kaikkien kuljettajien on käytettävä. Palveluntuottajan on huolehdittava asun siisteydestä.

4.4. Uudet kuljettajat

Palveluntuottajan ensisijainen velvollisuus on varmistaa, että kuljettaja on saanut riittävän perehdyttämiskoulutuksen (vähintään linjaolosuhteet, pysäkit, reitit, rahastuslaitetoimintojen hallitseminen, asiakaspalvelu, kuljettajapäätteen käyttö).

5. Liikennöinnin laatu

5.1. Täsmällisyys

Liikennöinnin täsmällisyys tarkoittaa sitä, että aikatauluja noudatetaan. Palveluntuottajan vastuulla olevasta seikasta johtuva myöhästynyt, liian aikainen tai puuttuva lähtö merkitsee sitä, ettei luvattua palvelua tarjota siten kuin matkustajan on oikeus edellyttää.

Autoa on ajettava liikennesääntöjä noudattaen tilaajan antamien ohjeaikojen mukaisesti.

5.2. Linjakilpien käyttö

Kaikki vuorot on ajettava oikeilla linja- ja paikallisliikennetunnuksilla. Jos auto on muussa kuin linja-ajossa, eivät linjatunnukset saa olla näkyvillä.

5.3. Ajokäyttäytyminen

Jotta matkustaminen olisi miellyttävää, on autoa kuljetettava tasaisesti ja turvallisesti. Pysäkillä saavuttaessa ja siltä lähdettäessä on ajettava niin, ettei käytävällä liikkuvien matkustajien turvallisuus vaarannu. Ovia ei saa ajon aikana pitää auki.

5.4. Työvuoron vaihdot

Palveluntuottajan on pyydettävä tilaajan hyväksyntä, mikäli se aikoo järjestää kuljettajan vaihtoja muualla kuin päätepysäkillä tai muulla linjan ajantasauspysäkillä. Kuljettajan vaihto kesken linjasivun ei saa aiheuttaa viivytystä liikennöintiin.

5.5. Autojen tankkaukset kesken liikennöinnin

Palveluntuottajan on kerrottava tilaajalle, mikäli se aikoo järjestää tankkauksia kesken liikennöinnin. Auton ollessa linjalla / linjasivulla ei tankkauksia tule järjestää. Tankatun auton voi kuitenkin vaihtaa pääteasemalla. Toiminnasta ei saa aiheuttaa viivytystä liikennöintiin.

6. Tekninen laatu

6.1. Linja-autojen kunto ja siisteys

Linja-autojen kunnolla on suuri merkitys matkustajan matkakokemuksen kannalta. Autoja tulee huoltaa niin, että niiden kaikki laitteet toimivat. Autojen on oltava siistejä, puhtaita ja ehjiä.

Ilkivallan kohteiksi joutuneita kuten vahingoitettuja tai pahoin töherreltyjä autoja ei saa käyttää liikenteessä.

Autot on liikenteessä ollessaan siivottava vähintään kerran vuorokaudessa. Myös autojen ulkopintojen tulee olla puhtaita. Palveluntuottaja päättää ulkopintojen pesutiheydestä olosuhteet huomioiden. Kuljettajan on pääte-pysäkillä otettava talteen mahdolliset löytötavarat ja samalla huolehdittava auton siisteydestä.

Liikenteessä käytettävissä autoissa ja niiden ovien läheisyydessä on tupakointi aina kielletty.

Kuljettajan on huolehdittava, että auton lämpötila ja ilmanvaihto ovat matkustajan kannalta asianmukaiset ja miellyttävät.

Linja-auton varustukseen kuuluvia laitteita tai järjestelmiä, jotka vaikuttavat matkustajien turvallisuuteen tai matkustusmukavuuteen, ei saa kytkeä pois käytöstä.

Matkustamon sivuikkunat on pidettävä esteettömästi läpinäkyvinä.