

Retningslinjer for Kvalitetsopfølgning i Movia

Revideret: 29-06-2018 Initial: PBA



Sagsnummer
Sag-425349
Movit-3213692

Sagsbehandler PBA
Direkte +45 51 17 69 62
Fax -
ksr@moviatrafik.dk

CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798



Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Kontakt og indsigelser	3
Dispensationer og Aftalte Kontraktafvigelser	4
Dispensationer.....	4
Aftalte Kontraktafvigelser	4
Kvalitetsbrister uden modregning.....	5
Rengørings- og sikkerhedskontrol.....	5
Kontrol på garageanlæg	5
Rengøringskontrol	6
Sikkerhedskontrol.....	6
Generel kvalitetsopfølgning	7
Driftsopfølgning.....	8
Rettidighed generelt.....	8
Oversigt over frister for indmelding.....	8

Indledning

Formålet med disse retningslinjer er at skabe gennemsigtighed omkring, hvordan Movia udfører kvalitetsopfølgning.

For at sikre at målsætningen med kontrakterne opnås, fastholder Movia også retten til at udfører kvalitetsopfølgning for de kontraktuelle forhold der ligger udover de, i dokumentet, beskrevne retningslinjer. Udførelsen af kvalitetsopfølgningen vil ske inden for de kontraktuelle rammer.

Drift Kvalitetsopfølgning arbejder som hovedregel uniformeret.

Alle konstaterede kvalitetsbrister noteres og sendes til Operatørerne. Når det er muligt og hensigtsmæssigt, vil chaufføren blive underrettet om kvalitetsbristen, så fejlen kan blive rettet hurtigst muligt.

Kontakt og indsigelser

Hvis Operatøren har en indsigelse i forhold til en kvalitetsbrist eller afvigelsesrapporten, kan Operatøren selvfølgelig kontakte Drift Kvalitetsopfølgning og sagen vil blive revurderet.

Såfremt operatøren, ved dennes repræsentant på direktørmøderne mener, at have videodokumentation for at en brist er forkert eftergives den.

Der er forskellige kontaktpunkter i forhold til om det drejer sig om en kvalitetsbrist eller afvigelsesrapporten.

Type	email
Kvalitetsbrist	kvalitetsbrister@moviatrafik.dk
Afvigelsesrapport	vagthav@moviatrafik.dk

Dispensationer og Aftalte Kontraktafvigelser

Movia har stillet et system til rådighed for Operatørerne, hvor det er muligt at håndtere både akutte og længerevarende problemer, således at Drift Kvalitetsopfølgning ikke skriver kvalitetsbrister på forhold Operatørerne er i gang med at udbedre.

Dispensationer

Dispensationer er målrettet akutte problemer og søges via Ekstranettet.

Der kan IKKE søges dispensationer på sikkerhedsforhold eller forhold vedrørende færdselsloven.

Korte dispensationer

Korte dispensationer søges online via Ekstranettet og kræver ingen godkendelse af Drift Kvalitetsopfølgning. En kort dispensation varer 24 timer fra søgningstidspunktet. Der kan max søges dispensation på samme bus nr. for samme type* dispensation 2 gange pr. 7 løbende dage og max 5 gange pr. løbende 5 uger.

Vedrørende billetteringsudstyr* varer dispensationer 3 timer fra søgningstidspunktet og kan max søges på samme bus nr. 1 gang pr. løbende 72 timer og max 8 gange pr. løbende 5 uger.

*Underkategorien

Lange dispensationer

Lange dispensationer søges online via Ekstranettet og kræver godkendelse af Drift Kvalitetsopfølgning. En lang dispensation varer 14 dage fra søgningstidspunktet.

Aftalte Kontraktafvigelser

Aftalte Kontraktafvigelser er målrettet længerevarende problemer.

En Aftalt Kontraktafvigelse kan indgås med flere afdelinger i Movia, men SKAL godkendes af en Områdechef i Movia og herefter, internt af pågældende afdeling i Movia, indrapporteres til Movias Kontraktafdeling.

Operatøren skal sikre sig en bekræftelse (mail) på Kontraktafvigelsen, da Movias interne procedure fordrer, at kontraktafvigelsen skal fremgå af Kontraktafdelingens liste over Aftalte Kontraktafvigelser, ellers vil eventuelle kvalitetsbrister blive fastholdt.

Kvalitetsbrister uden modregning

Når Drift Kvalitetsopfølgning udfører Kvalitetsopfølgning kan der skrives en kvalitetsbrist uden modregning.

Det er Trafikkontrollørens vurdering, om der skrives en kvalitetsbrist uden modregning.

Der kan IKKE skrives kvalitetsbrister uden modregning på sikkerhedsforhold eller forhold vedrørende færdselsloven.

Rengørings- og sikkerhedskontrol

Rengørings- og sikkerhedskontrol er nævnt i samme punkt, da det ofte vil blive udført samtidigt på et garageanlæg.

Sikkerhedskontrol udføres som udgangspunkt på et garageanlæg af hensyn til kunderne. Der kan dog være omstændigheder, hvor sikkerhedskontrol må udføres på busser i drift.

Kontrol på garageanlæg

Når der udføres kontrol på et garageanlæg skal Operatøren adviseres. Husk at orientere Drift Kvalitetsopfølgning (kvalitetsbrister@moviatrafik.dk), hvis relevante kontakthinformationer ændres.

Ved Movias ankomst SKAL Operatøren oplyse, hvor mange busser der skal i drift og udpege disse. Trafikkontrolløren fra Movia beslutter hvilke busser, der kontrolleres. Derudover skal Operatøren også oplyse, hvilken linje de udvalgte busser skal i drift på. Busser der ikke skal i drift, vil ikke blive kontrolleret.

Rengøringskontrol

Rengøringskontrol vil blive anmeldt til Operatøren, såfremt det udføres på et garageanlæg. Rengøringskontrol kan dog også udføres uanmeldt på busser i drift.

Der kontrolleres som udgangspunkt følgende:

- Udvendig rengøring
- Køkkenbord og indgangsparti – rengjort uden pletter, forrude pudset
- Gulv og hjulkasser – rengjort uden sorte pletter, radiatorer rengjorte
- Sæder og holdestænger er rene
- Vægge, loft, taglemme og flader – rene og hele
- Trinkasser, ramper og trapper
- Indvendige spejle/mellemruder
- Udvendig vedligeholdelse – fx trafikskader
- Sæder – hele, uden huller (kontrolleres med plastikkort)
- Vinduer og døre – Rene, hele og tætte
- Skilte – takstplakat og korrekt linjefrise

Sikkerhedskontrol

Sikkerhedskontrol udføres som udgangspunkt på et garageanlæg, og Operatøren adviseres om dette. Der kan være omstændigheder, hvor sikkerhedskontrol udføres på busser i drift.

Der kan IKKE skrives kvalitetsbrister uden modregning vedrørende sikkerhedsforhold.

Der kontrolleres som udgangspunkt følgende:

- Handicap rampe/håndtag
- Klemmesikring – kontrolleres med træpind – godkendt EU mål.
Genåbningssystemet kontrolleres ved hjælp af en kontrolstang, som er 60 mm lang og 30 mm bred og har afrundede hjørner med en radius på 5 mm, er tilspidset fra en tykkelse på 30 mm til en tykkelse på 5 mm. Denne holdes i vandret position med stangens bredeste sider lodret (Operatøren må IKKE stille sig i klemme)
- Dørovervågning/monitor
- Væske på gulvet (fx kølervæske)
- Løse holdestænger/stropper
- Sikkerhedsseler
- Holde/dør bremse
- Udstigningslys
- Lyd ved åben/luk af udstigningsdøre
- Bakalarm

- Bak kamera
- Cykelspejl
- Gulv – tjekkes for huller eller andet hvor kunder kan sidde fast/falde i
- Niveauregulering
- Løse mellemlader
- Karm omkring vindue – mangler/defekt – skarpe kanter

Generel kvalitetsopfølgning

Generel kvalitetsopfølgning vil ofte kombineres med andre typer af kontrol fx Driftopfølgning eller Rengøringskontrol.

Der kontrolleres som udgangspunkt følgende:

- Rejsekort scanner/chauffør konsol
- Billetteringsudstyr og korrekt på-logning
- Display/infotainment skærme
- Ur/Zoneviser
- Korrekt linjefrise
- Intern nr. udvendig/indvendig
- Skiltning – destination, korrekt lys og dotfejl
- Adgang til bussen hvis den er skiltet i rute
- Varme/kulde i bussen
- Indvendig lys
- Stoppestedes advisering
- Advisering af billettering hvis bussen har stået uden chauffør
- Udvendig støj – måles efter gældende regler
- Chauffør ryger i bussen

Varme i bussen (Busser med klimaanlæg)

Drift Kvalitetsopfølgning foretager en forhåndsvurdering af bussens indeklimate ved at stige på bussen, mens den er i drift. Her vurderes det, om bussen umiddelbart har et fungerende klimaanlæg.

Konstateres det, at bussen tilsyneladende ikke har et fungerende klimaanlæg, vil Drift Kvalitetsopfølgning efterfølgende foretage nøjagtig måling af bussens egenskaber, jævnfør målemetoden i udbudsbetingelserne, på Operatørens anlæg. På baggrund af denne måling vil der om nødvendigt blive sanktioneret efter kontraktens bestemmelser.

Driftsopfølgning

Rettidighed generelt

Der kontrolleres følgende:

- Afgang før planmæssig afgang fra endestation og/eller tjekpunkt.
- Afgang 120 sek. efter planmæssig afgangstid – hvis bussen kommer fra garage, ved chaufførskifte eller chaufførpause.
- En tur er udgået, når der - uanset årsag - er tale om en forsinkelse, der har længere varighed end den køreplansmæssige frekvens på linjen og i alle tilfælde - uanset linjefrekvensen - når forsinkelsen overstiger 20 minutter.

Oversigt over frister for indmelding

Fristerne for indmelding af driftsuregelmæssigheder fastsættes i kontrakten og der kan derfor forekomme variationer fra udbud til udbud. Oversigten herunder er derfor vejledende og der henvises i alle tilfælde til kontrakten.

Kategori	Frist for indmelding
Udgået tur	10 min.
Forsinket i rute	10 - 15 min.
Uheld	Ingen frist – Hurtigst muligt
Ingen bus	0 min.
Ingen chauffør	0 min.

Se desuden yderligere forklaring herunder.

Udgået tur pga. busnedbrud

Busnedbrud som indebærer at en tur udgår, skal meldes max 10 minutter efter bussens køreplansmæssige afgangstid.

Udgåede ture i øvrigt

Movia anser en tur for udgået, når der - uanset årsag - er tale om en forsinkelse, der har længere varighed end den køreplansmæssige frekvens på linjen og i alle tilfælde - uanset linjefrekvensen - når forsinkelsen overstiger 20 minutter.

Forsinket i rute max 15 minutter

Angives såfremt bussen bliver 10 minutter eller mere forsinket. Operatørerne skal oplyse årsag som kan være:

- Demonstrationer og optog
- Parkerede biler til ulempe
- Broproblemer
- Tæt trafik
- Brand og lignende
- Vejrlig

Der forventes blot én melding om forsinkelser pr. afgang uanset, at forsinkelsen ændrer sig under turen. Går turen fra forsinket til udgået, skal dette dog meldes. Operatøren er velkommen til at foretage flere meldinger på samme afgang, hvis det skønnes hensigtsmæssigt af hensyn til trafikinformationen til kunderne.

Bemærk at ikke alle udbud er underlagt krav om indmelding af "Forsinket i rute" jf. det enkelte udbud, se kontrakt.

Generelle forsinkelser (gælder kun for busser med et interval på 10 minutter og derunder):

Ved omfattende forsinkelser kontaktes Movias Trafikcenter (MTC) på tlf. 36 13 14 11 hvor følgende oplyses:

- På hvilken linje ønskes generel forsinkelse?
- Hvor mange busser på linje er forsinket?
- Hvor mange minutters generel forsinkelse ønskes?
- Hvor lang tid ønskes generel forsinkelse?
- Hvilke tiltag gør operatøren for at genoprette driften?

Det er Movias Trafikcenter som vurderer og giver dispensation til ovenstående, og ligeledes skal en eventuel forlængelse accepteres af Movias Trafikcenter.

Trafikuheld ingen tidsfrist – hurtigst muligt, mulige årsager kan være:

- Trafikuheld med personskade – (bedes ringet ind til Movias Trafikcenter af hensyn til presse m.m.)
- Trafikuheld uden personskade
- Trafikuheld med materielle skader

Ingen Chauffør (0 minutter)

Skal indberettes senest samtidig med bussens planmæssige afgang fra endestationen.

Ingen Bus (0 minutter)

Gælder hvis bussen kommer fra garagen og skal indberettes senest samtidig med bussens planmæssige afgang fra endestation. Skal ikke indberettes hvis bussen er forsinket fra forrige tur.

Drift Kvalitetsopfølgning indmelder manglende bus/tur

Når Drift Kvalitetsopfølgning observerer manglende bus/tur på linjen betragtes turen som udgået. Turen vil fremgå af afvigelsesrapporten den efterfølgende dag med årsagen "Andet".

GO-kørsel = Genopretningskørsel

For linjer med op til 10 minutters interval gælder følgende:

Det er operatørernes driftsledelse der tager beslutningen om hver enkelt GO-kørsel.

For at undgå at blive trukket i betaling ved GO-kørsel skal Operatøren melde dette elektronisk og efterfølgende pr. telefon og eller mail til Movias Vagtplads, når GO-kørslen igangsættes med oplysning om årsag.

- GO-kørsel SKAL altid være til gavn for passagerne
- Max hver anden bus kan sættes i GO-kørsel fra samme endestation af hensyn til passagerne
- Bussen kører uden kunder og skilte "Ikke I Rute". Hvis muligt uden for rute.

GO-kørsel kan anvendes ved følgende:

- Trafikuheld / uheld med eller uden personskaade
- Trafikuheld med materielle skader
- Overfald på chauffør, ambulancetilkald til syg kunde også ved fald i bus, politi tilkaldt
- Opkast i bus
- Syg chauffør
- Fremkommelighedsproblemer (demonstrationer, optog, broproblemer, tæt trafik eller parkerede biler til ulempe)
- Brand og lignende
- Bus der har været holdt tilbage af billetkontrollører under udførelse af billetkontrol.

Når driften på linjen er genoprettet, gives der besked til Movias Trafikcenter.

For linjer med over 10 minutters interval meldes Udgået med årsagen "Andet" og såfremt den ønskes ændret til GO-kørsel sendes mail om dette til Movias Trafikcenter, som vil foretage en konkret vurdering af sagen.

Vejrlig

Ture som udgår pga. vejrforhold meldes som vejrlig. Drift Kvalitetsopfølgning kan bede om en rapport med beskrivelse af vejrligets art og hvad der er gjort for at sikre at driften kommer i gang igen hurtigst muligt.

Trafikuheld – med eller uden personskaade

Operatøren skal hurtigst muligt melde trafikuheld til Movias Trafikcenter, med oplysning om uheldet og dets omfang.

For at en tur efterfølgende kan ændres til GO-kørsel sendes skadesrapport/skadesanmeldelse til Movia Trafikcenter, hvorefter årsagen til trafikuheldet fremgår.

Movia vil herefter i hvert enkelt tilfælde foretage en konkret vurdering af sagen.

Procedure for indmeldinger af driftsuregelmæssigheder samt udgåede og forsinkede ture:

Operatøren skal indtaste alle driftsuregelmæssigheder på Movias Ekstranet. Bemærk: Opringning til Movias Trafikcenter fritager IKKE operatøren for at indmelde udgåede og forsinkede ture elektronisk. (Opringningen bliver optaget og noteret i vagtrapporten.)

Eventuel ændring / annullering af for sen – eller ikke meldt driftsuregelmæssigheder, kan kun ske efter aftale med Movias Trafikcenter via vagthav@moviatrafik.dk.

Eventuel ændring af udgået tur, kan kun ske efter aftale med Movias Trafikcenter.

Henvendelse	Kontaktpunkt	Mail
For sent eller ikke meldte	Trafikcenter	vagthav@moviatrafik.dk
Øvrige kvalitetsbrister	Kvalitetsopfølgning	kvalitetsbrister@moviatrafik.dk
Ansøgning om GO-kørsel	Trafikcenter	vagthav@moviatrafik.dk
Ændring af udgået tur	Trafikcenter	vagthav@moviatrafik.dk

Movias Trafikcenter tlf. 36 13 14 11