

Retningslinjer for Kvalitetsopfølgning i Movia



Revideret: 17.07.2023 Initial: AWI

Sagsnummer
80597

Sagsbehandler AIQ
Tlf. 51 50 46 20

CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798



Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Kvalitetsbrister uden modregning	3
Kontakt og indsigelser	3
Dispensationer og Aftalte Kontraktafgivelser.....	4
Dispensationer.....	4
Aftalte Kontraktafgivelser.....	5
Rengørings- og sikkerhedskontrol	5
Kontrol på garageanlæg	5
Rengøringskontrol	6
Sikkerhedskontrol.....	6
Generel Kvalitetsopfølgning	7
Udgået kørsel og GO-kørsel.....	7
GO-kørsel (fremkommeligheds problemer)	8
Udgået kørsel (driftsstop).....	8
Årsagskoder/hændelser	9
Indberetning af udgået kørsel og driftsuregelmæssigheder	12

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.

Movia kan frafalde kvalitetsbrister, dog kan der ikke frafaldes kvalitetsbrister vedrørende sikkerhedsforhold eller forhold omfattet af færdselsloven.

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.

Kvalitetsbrister uden modregning

Når Drift Kvalitetsopfølgning udfører Kvalitetsopfølgning kan der skrives en kvalitetsbrist uden modregning. Kvalitetsbrister uden modregning fremgår af Kvalitetsbristsystemet, men har ikke konsekvenser for operatøren. Kvalitetsbrister uden modregning kan f.eks. bruges hvis der konstateres en fejl, som kan rettes med det samme, i indkøringsperioder hvis der iværksættes nye tiltag eller hvis Movia ønsker at følge op på ting i driften, som Movia ikke kan udstede kvalitetsbrister for jf. Kontrakten.

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

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

Kontakt og indsigelser

Hvis Operatøren har en indsigelse i forhold til en kvalitetsbrist, skal der sendes en klage via Kvalitetsbristsystemet, hvor sagen vil blive revurderet.

Andre typer af henvendelser – sendes på mail til
kvalitetsopfolgning@moviatrafik.dk.

Henvendelser om afvigelsesrapporten sendes på mail til
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.

Det er ikke muligt at søge dispensation for forhold, der omhandler sikkerhed eller forhold omfattet af færdselsloven.

Der kan søges korte og lange dispensationer. Det er kun de lange dispensationer, der kræver godkendelse af Drift Kvalitetsopfølgning.

Dispensationer

Korte dispensationer (24 timer)

Korte dispensationer søges online via Kvalitetsbristsystemet 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.

Korte dispensationer (3 timer)

Dispensationer Vedrørende billetteringsudstyr varer 3 timer fra søgningstidspunktet. Der kan max. søges dispensation på samme busnummer for samme underkategori 1 gang pr. løbende 72 timer og max. 8 gange pr. løbende 5 uger.

Lange dispensationer (14 dage)

Lange dispensationer kræver godkendelse af Drift Kvalitetsopfølgning. En lang dispensation varer 14 dage fra søgningstidspunktet.

En længerevarende dispensation (over 14 dage)

Fra den 1/1-2020 vil en længerevarende dispensation kun blive givet, hvis

der er tale om udefrakommende hændelser, og når flere end 3 busser er involveret. Operatøren skal sikre sig, at der foreligger skriftlig dokumentation for dispensationen. Eksempler på dette kan være brand og serie-hærværk.

Aftalte Kontraktafvigelser

Aftalte Kontraktafvigelser er målrettet længerevarende problemer, som ikke skyldes manglende vedligehold.

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

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, adviseres Operatøren forinden. Husk at orientere Drift Kvalitetsopfølgning (kvalitetsopfolgning@moviatrafik.dk), hvis relevante kontaktinformationer 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 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 Driftsopfølgning 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
- Indvendigt lys
- Stoppesteds 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 indeklima 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.

Udgået kørsel og GO-kørsel

Der sondres mellem fremkommelighedsproblemer, hvor en eller flere busser

er "fanget" i trafikken hhv. et egentligt driftsstop på én bus afledt af en hændelse med bussen eller personer i eller udenfor den.

GO-kørsel (fremkommeligheds problemer)

Genopretningskørsel (GO-kørsel) anvendes kun, hvor der er opstået forsinkelser og sammenklumpning afledt af fremkommeligheds problemer.

Hændelser der vedrører bussens fremkommelighed kan f.eks. være kødannelser, vejarbejder, ulovligt parkerede biler, demonstrationer/optog og trafikuheld (hvor bussen ikke er involveret).

Ved GO-kørsel forstås, at en bus, der er i drift, springer et antal stoppesteder over med det formål at komme hurtigere frem end, hvis bussen skulle stoppe ved stoppestederne. Overspring kan også forekomme ved, at bussen vendes på ruten og fortsætter i modsat retning.

GO-kørsel er således kørsel, der faktisk finder sted (medmindre der vendes undervejs på ruten). Kørslen sker blot uden stop ved stoppesteder.

GO-kørslen kan foretages uden eller med passagerer. GO-kørslen skal annonceres ved sidste stoppested inden GO-kørslen påbegyndes.

GO-kørsel anvendes på initiativ af operatøren, og operatøren melder dette til Movia ved at registrere den kørsel, hvor der ikke bliver opsamlet/afsat passagerer, som "GO-kørsel" på CMT-klienten (herunder også hvis bussen vendes på ruten og fortsætter i modsat retning). Årsagen SKAL anføres i fritextfeltet. Movia kan på mail eller telefon anmode om yderligere information og/eller dokumentation. Operatøren er forpligtet til at levere denne information og/eller dokumentation

Der kan anvendes genopretningskørsel indtil bussen er rettidig. Af hensyn til passagerer til/fra stoppesteder som overspringes, kan højst hver anden bus fra samme endestation sættes til genopretningskørsel.

Genopretningskørsel kan som udgangspunkt anvendes på linjer med op til 10 min. interval. Ønsker en operatør genopretningskørsel på linjer med over 10 minutters interval, forudsættes en dialog med MTC forinden iværksættelse.

Udgået kørsel (driftsstop)

Et driftsstop på én bus er afledt af en hændelse med bussen eller personer i eller udenfor den.

Dette kan typisk være, at bussen bryder ned, er involveret i et trafikuheld, bliver udsat for hærværk, tilsvinet eller bliver tilbageholdt af Movia. Chauffør og passagerer kan blive syge, falde eller blive udsat for verbalt eller fysisk overfald, hvilket kan nødvendiggøre tilkald af politi eller ambulance.

I disse tilfælde meldes den kørsel, som ikke bliver gennemført, udgået i CMT-klienten. Den årsagskode der bedst beskriver årsagen til den udgåede kørsel anvendes.

Årsagskoder/hændelser

- Arbejdsnedlæggelse
- Busnedbrud
- Forkert rute
- GO-kørsel
- Hærværk/tilsvining
- Ingen bus
- Ingen chauffør
- Omlagt rute
- Overfald på chauffør
- Politi/ambulance tilkald
- Syg chauffør i tjeneste
- Tilbageholdt Movia
- Trafikuheld – uden personskaade
- Vejrlig (unødvendig kørsel frarådes)
- Vejrlig (al udkørsel frarådes).

Arbejdsnedlæggelse:

Arbejdsnedlæggelse blandt operatørens chauffører. Omfatter ulovlige og lovlige konflikter på arbejdsmarkedet.

Operatøren skal udover indmelding på CMT-klienten umiddelbart give besked til Movias Trafik Center pr. telefon eller mail vedrørende omfang af arbejdsnedlæggelse.

Busnedbrud:

Der opstår en fejl på bussen undervejs på ruten som medfører, at bussen

ikke kan eller må køre videre.

Forkert rute:

Chaufføren har taget fejl af ruten, så en rute/strækning ikke bliver betjent som planlagt. Den strækning som ikke er blevet betjent meldes udgået.

GO-kørsel:

Der henvises til det ovenstående afsnit om genopretningskørsel.

Hærværk/tilsvining:

Hvis bussen bliver udsat for hærværk eller tilsvining, kan omfanget være så markant, at det er nødvendigt at tage bussen ud af drift. Dette enten fordi bussen ikke længere er lovlig, eller fordi generne for passagererne og chaufføren er for store.

Eksempel på hærværk kan være, at en rude bliver smadret. Eksempel på tilsvining kan være opkast eller spildt mad/drikke.

Operatøren skal umiddelbart give besked til Movias Trafik Center pr. telefon eller mail og afklarer, hvornår bussen tages ud af drift. Operatøren skal på anmodning levere fotodokumentation af hærværk/tilsvining.

Ingen bus:

Der er ingen bus til rådighed ved endestationen til at udføre turen. Årsagen kan f.eks. være nedbrud på garage eller undervejs til endestation inden driftsstart. Chauffør kan være kørt til forkert startsted. Bussen kan også være forsinket fra foregående tur.

Ingen chauffør:

Der er ingen chauffør til rådighed til at udføre turen. Årsagen kan f.eks. være, at chaufføren er mødt for sent på arbejde eller er blevet syg inden driftsstart, og afløser har ikke kunne findes. Chaufføren kan også være forsinket fra foregående tur.

Omlagt rute:

Omlægning af rute afledt af vejarbejde eller anden trafikal hændelse planlægges, godkendes og registreres af Movia. Et antal stoppesteder betjenes i dette tilfælde ikke, og denne del af turen som ikke betjenes registreres som udgået kørsel af Movia. Kørslen gennemføres i stedet ad den midlertidige rute.

Overfald på chauffør:

Koden anvendes ved udgået kørsel afledt af et fysisk eller verbalt overfald på chaufføren.

Operatøren skal udover indmelding på CMT-klienten umiddelbart give besked til Movias Trafik Center pr. telefon eller mail og desuden foretage registrering på ekstranettet efterfølgende hverdag med beskrivelse af hændelsesforløb.

Politi/ambulance tilkald:

Koden anvendes ved udgået kørsel afledt af politi/ambulance tilkald. Årsagen kan f.eks. være passagers fald i bussen, trafikuheld med skade på passager, overfald på passager, ønske om fjernelse af uønskede passagerer m.m.

Operatøren skal udover indmelding på CMT-klienten umiddelbart give besked til Movias Trafik Center pr. telefon eller mail og desuden foretage registrering på ekstranettet efterfølgende hverdag med beskrivelse af hændelsesforløb.

Syg chauffør i tjeneste:

Koden anvendes ved udgået kørsel afledt af, at chaufføren er blevet syg undervejs på turen. Det der skal registreres på denne årsagskode, er den resterende del af turen frem til endestationen.

Eventuel yderligere udgået kørsel herudover registreres under "ingen chauffør".

Tilbageholdt Movia:

Koden anvendes ved udgået kørsel afledt af, at bussen tilbageholdes af Movia i forbindelse med billetkontrol e.l.

Trafikuheld – uden personskade:

Koden vedrører alene udgået kørsel afledt af et trafikuheld, som bussen er involveret i. Medfører trafikuheldet, at politi og/eller ambulance tilkaldes, registreres den udgåede kørsel i stedet under koden "Politi/ambulancetilkald".

Trafikuheld mellem andre trafikanter, der medfører fremkommelighedsproblemer, er omfattet af regler om genopretningskørsel.

Vejrlig (unødvendig kørsel frarådes):

Denne kode anvendes såfremt myndighederne har meldt, at unødvendig kørsel frarådes eller såfremt myndighederne ikke har givet nogen melding.

Ved vejrlig er hele eller dele af ruten ikke fremkommelig i en periode. Eventuelt kan der være midlertidige ruteomlægninger af kortere eller længere varighed.

Vejrlig omfatter typisk et større geografisk område og berører flere linjer.

Vejrlig anvendes også af havnebusserne, hvor årsagerne her er for høj vandstand, stærk vind hhv. strøm og is.

Operatøren skal umiddelbart informere Movias Trafik Center om den usædvanlige hændelse, og efterkomme eventuelle driftsmæssige anvisninger.

Vejrlig (al udkørsel frarådes):

Denne kode anvendes såfremt myndighederne har meldt, at al udkørsel frarådes.

Der henvises i øvrigt til beskrivelsen under koden "Vejrlig (unødvendig kørsel frarådes)".

Indberetning af udgået kørsel og driftsuregelmæssigheder

Al udgået kørsel (såvel som følge af fremkommelighedsproblemer/genopretning og driftsstop) skal indberettes i CMT-klienten:

- Senest samtidig med turens køreplansmæssige afgang fra endestation (0 min)
- Senest 10 min. efter, at turen udgår/er forsinket på ruten. Underretning skal indeholde oplysning om turen udgår helt eller delvist.

Operatøren skal ved indmelding oplyse mellem hvilke stoppesteder turen udgår. For GO kørsel skal årsagen til genopretning ligeledes angives.

Indberetning efter dette tidspunkt vil medføre registrering af en fejl, der kan udløse en brist jf. Kontrakten.