

## STANDARDY USŁUG, OCENA JAKOŚCI USŁUG, ZASADY KONTROLI, ZASADY NALICZANIA KAR Z TYTUŁU NIEZREALIZOWANIA KRYTERIÓW JAKOŚCI I ICH WYSOKOŚĆ

### I. Standardy oceny jakości świadczonych przez Wykonawcę usług przewozowych wyznaczają następujące kryteria i wskaźniki:

#### 1. Stopień realizacji rozkładu jazdy:

- 1) Wskaźnik realizacji pracy przewozowej, określający stopień wykonania zamówionej rozkładami jazdy pracy przewozowej,
- 2) Wskaźnik zgodności realizacji kursów, zgodnie z zaplanowanym przydziałem typów pojazdów do trasy komunikacyjnej i kursów.
- 3) Wskaźnik punktualności kursów.

#### 2. Stan taboru – prawidłowe wyposażenie, oznakowanie i czystość pojazdów:

- 1) Prawidłowy stan techniczny i wyposażenia pojazdu, zgodny z ogólnie obowiązującymi przepisami. Ogrzewanie pojazdu – kierujący jest zobowiązany jest włączyć ogrzewanie w pojeździe, kiedy temperatura wewnętrzna wynosi mniej niż 10°C, a klimatyzację przestrzeni pasażerskiej, gdy temperatura zewnętrzna wynosi więcej niż 26°C i utrzymywać temperaturę przestrzeni pasażerskiej 5°C poniżej temperatury zewnętrznej.

#### 2) Czystość i estetyka pojazdu:

Elementy oceny:

- a) Zewnętrzna powierzchnia pojazdu,
- b) Szyby (powierzchnie zewnętrzne i wewnętrzne),
- c) Podłoga pojazdu,
- d) Fotele,
- e) Uchwyty

Szyby, które zostały uszkodzone ostrymi narzędziami oraz trwale zamalowane (farbami niedającymi się zmyć bez uszkodzenia szyby) nie są traktowane jako brudne. W takich przypadkach wykonawca zobowiązany jest do wymiany szyby w terminie uzgodnionym z Zamawiającym. Ocena czystości zewnętrznej oraz podłogi pojazdu musi uwzględniać czynniki atmosferyczne.

### II. Wzorzec jakości świadczonych przez Wykonawcę usług przewozowych określają następujące kryteria i wskaźniki:

#### 1. Realizacja rozkładu jazdy

##### 1) Realizacja pracy przewozowej:

Wskaźnik realizacji pracy przewozowej określany jest według wzoru:

$$P_{\text{przew}} = \frac{W_{\text{wkm}}}{Z_{\text{wkm}}} \cdot 100\%$$

gdzie:

$P_{\text{przew}}$  – wskaźnik pracy przewozowej zrealizowanej dla przyjętego rozkładu jazdy [%],

$W_{\text{wkm}}$  – liczba wozokilometrów wykonanych zgodnie z rozkładem jazdy,

$Z_{\text{wkm}}$  – liczba wozokilometrów zaplanowanych wg rozkładu jazdy.

Liczba kilometrów niewykonanych jest sumą kilometrów na kursach niewykonanych, tzn. takich które zostały zgłoszone przez pasażera lub nie podjechały na przystanek podczas prowadzenia kontroli (różnica pomiędzy  $Z_{\text{wkm}}$  i  $W_{\text{wkm}}$ )

Wskaźnik pracy przewozowej powinien być  $\geq 98\%$ . Za każdą 0,1% poniżej tego poziomu, wysokość kwoty miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy ulega zmniejszeniu o 1% wartości pierwotnej. W przypadku, gdy wartość bezwzględna umniejszenia jest większa niż kary wynikające z p. I.1 Tabeli 2, kary te nie zostaną Wykonawcy naliczone, a w przypadku gdy będzie ona mniejsza, naliczone zostaną tylko kary wynikające z p. I.1 Tabeli 2.

2) Zgodność realizacji kursów pojazdami o prawidłowych parametrach, przydzielonymi do tras i kursów komunikacyjnych:

Wskaźnik zgodności realizacji kursów pojazdami w oparciu o ich przydział do tras i kursów komunikacyjnych.

$$Z_{\text{tab}} = \frac{N_{\text{wkm}}}{Z_{\text{wkm}}} \cdot 100\%$$

gdzie:

$Z_{\text{tab}}$  – wskaźnik zgodności realizacji przydziału taboru do trasy linii komunikacyjnej [%],

$N_{\text{wkm}}$  – liczba kursów wykonanych taborom o parametrach zgodnych z ustalonymi w zamówieniu,

$Z_{\text{wkm}}$  – liczba zaplanowanych kursów według rozkładu jazdy.

Za kurs taborom niezgodnym z ustalonym w zamówieniu uznaje się kurs wykonany pojazdem niespełniającym wymagań określonych w Załączniku nr 3. Wskaźnik zgodności realizacji przydziału taboru  $Z_{\text{tab}}$  powinien być  $\geq 98\%$ .

W przypadku nieosiągnięcia poziomu 98% wskaźnika  $Z_{\text{tab}}$ , kwota miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy za usługi przewozowe ulega obniżeniu zgodnie z poniższą tabelą:

Tabela 1

$Z_{\text{tab}}$ [%]	Umniejszenie wynagrodzenia [%]
<98; 100>	Bez umniejszeń
<97; 98)	0,5
<96; 97)	1,0

$Z_{\text{tab}} [\%]$	Umnieszenie wynagrodzenia [%]
<95; 96)	1,5
<94; 95)	2,0
<94	3,0

## 3) Punktualność kursowania pojazdów

Za odjazd punktualny z przystanku uznaje się odjazd pojazdu nie wcześniej niż 1 minutę i nie później niż 3 minuty w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy. Do odjazdów niepunktualnych nie zalicza się odjazdów niezgodnych z przyjętym kryterium, o ile zaistniały one z przyczyn niezależnych od Operatora, w szczególności:

- a) działanie sił przyrody,
- b) awarie urządzeń infrastruktury drogowej uniemożliwiające swobodny przejazd, w tym awarie sygnalizacji świetlnej
- c) zablokowanie przejazdu przez pojazdy obce,
- d) zamknięcie przejazdu kolejowego,
- e) wstrzymanie ruchu przez uprawnione służby,
- f) wstrzymanie ruchu związane z kontrolą biletów.

## 2. Stan taboru – prawidłowe wyposażenie, oznakowanie, estetyka i czystość pojazdu.

Kontrola i ocena stanu taboru dotyczy:

- 1) Czystości powierzchni zewnętrznych,
- 2) Czystości wnętrza pojazdu,
- 3) Kompletności informacji pasażerskiej, w tym:
  - a) stanu tablic informacyjnych wewnętrznych,
  - b) przepisów taryfowych i porządkowych.

Sposób oceny w zakresie:

- 1) Czystości zewnętrznej:
  - 0 pkt. - brudne powierzchnie oblachowania, brudne szyby, graffiti na co najmniej 20% powierzchni pojazdu, ubytki powłoki lakierniczej przekraczające 0,1m<sup>2</sup>, napisy na powłoce lakierniczej.
  - 0,20 pkt. - pojedyncze napisy na poszyciu zewnętrznym pojazdu,
  - 0,30 pkt. - bez zastrzeżeń
- 2) Czystości wewnętrznej:
  - 0 pkt. - brudne powierzchnie wykładzin wewnętrznych i podłogowych, brudne poręcze, brudne listwy podokienne, nieszczelne okna, graffiti i wlepki na co najmniej 20% foteli lub 20% powierzchni obić wewnętrznych, rozcięcia lub przetarta wykładzina tapicerska foteli pasażerskich, uszkodzenie powierzchni ścianek działowych, napisy na ścianach wewnętrznych autobusu, źle przymocowane nośniki reklamy wewnętrznej, pełne kosze,
  - 0,20 pkt. - pojedyncze napisy graffiti na fotelach i powierzchniach wewnętrznych,
  - 0,30 pkt. - bez zastrzeżeń,

## 3) Tablic informacyjnych wewnętrznych:

0 pkt. - nieczynna lub niekompletna tablica wewnętrzna oraz brak zapowiedzi głosowej,

0,20 pkt. - nieczynna lub niekompletna tablica wewnętrzna albo brak zapowiedzi głosowej,

0,25 pkt. - bez zastrzeżeń,

Wskaźnik oceny stanu taboru:

$$T = \frac{S}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

S - suma punktów uzyskanych z ocen poszczególnych pojazdów,

n - liczba ocenianych pojazdów.

Osoby dokonujące oceny pojazdów, winny notować nr brygady lub numer boczny pojazdu, w którym stwierdzono usterki w wyposażeniu.

Wartość wskaźnika powinna wynosić  $T \geq 90\%$ . Za obniżenie wartości wskaźnika  $T=90\%$ , o każdy 1%, kwota miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy zostaje obniżona o 1% wartości pierwotnej.

### III. Kary umowne z tytułu naruszenia standardów obowiązujących w gminnych przewozach pasażerskich gminy Oborniki.

Operator ma prawo naliczenia kar za niewłaściwie świadczone usługi wg poniższej tabeli.

Tabela 2. Wykaz kar umownych z tytułu naruszenia standardów jakościowych

Lp.	Treść	Wysokość kary
1	2	3
<b>I. Obsługa sieci komunikacyjnej</b>		
I.1.	Niewykonanie kursu zgodnie z rozkładem jazdy. Za niewykonany kurs rozumie się brak przyjazdu na kontrolowany przystanek wcześniej niż 5 min. przed lub później niż 10 min. po planowanym przyjeździe zgodnym z rozkładem jazdy	500 PLN
I.2.	Kurs niepunktualny. Za kurs niepunktualny uznaje się kurs, gdy z kontrolowanego przystanku odjazd pojazdu nastąpił wcześniej niż 1 minutę lub później niż 3 minuty w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy	150 PLN
I.3.	Realizacja kursu pojazdem niespełniającym wymagań określonych w par. 2 umowy	200 PLN
I.4.	Niezatrzymanie się na przystanku objętym rozkładem jazdy	200 PLN
I.5.	Zatrzymanie się na przystanku nieobjętym rozkładem jazdy lub miejscu niebędącym przystankiem	200 PLN
<b>II. Stan pojazdu</b>		
II.1.	Realizowanie przewozu pojazdem z zabrudzonym nadwoziem. Nie podlega karze pojazd, który uległ zabrudzeniu w dniu przeprowadzania kontroli z powodu czynników atmosferycznych.	100 PLN

Lp.	Treść	Wysokość kary
1	2	3
	Przez pojazd zabrudzony rozumie się brudne powierzchnie obłachowania, brudne szyby, graffiti, na co najmniej 20% powierzchni pojazdu, ubytki powłoki lakierniczej przekraczające 0,1 m <sup>2</sup> , napisy na powłoce lakierniczej, nieestetyczna folia reklamowa (oderwana lub nieczytelna)	
II.2.	Realizowanie przewozu pojazdem z zabrudzonymi elementami wnętrza, takimi jak podłoga, tapicerka foteli i sufit. Za brudny pojazd uważa się pojazd, który ma brudne powierzchnie wykładzin wewnętrznych i podłogowych, brudne poręcze, brudne listwy podokienne, nieszczelne okna, graffiti i wlepki, na co najmniej 20% foteli i 20% powierzchni obić wewnętrznych, rozciętą lub przetartą wykładzinę tapicerską foteli pasażerskich, uszkodzone powierzchnie ścianek działowych, ubytki powłoki lakierniczej przekraczające 0,1 m <sup>2</sup> , napisy na ścianach wewnętrznych pojazdu, źle przymocowane nośniki reklamy wewnętrznej, pełne kosze itp.	150 PLN
II.3.	Realizowanie przewozu pojazdem, którego stan techniczno-eksploatacyjny lub stan wyposażenia wnętrza stanowi zagrożenie dla pasażerów, np. wystające elementy metalowe, ruchome siedzenia, urwane lub nieprzymocowane poręcze itp.	300 PLN
II.4.	Nieszczelne okna, powodujące zalewanie siedzeń podczas deszczu	100 PLN
II.5.	Zaklejanie szyb kabiny kierowcy, a także zasłanianie drzwi kabiny kierowcy, utrudniające kontakt prowadzącego z pasażerem;	50 PLN
II.6.	Nieusunięcie z przestrzeni pasażerskiej papierów i większych śmieci, na przystankach końcowych, na których rzeczywisty czas postoju jest dłuższy niż 10 minut	50 PLN
II.7.	Naklejanie plakatów reklamowych wewnątrz pojazdów poza miejscami do tego wyznaczonymi, szczególnie na szybach;	250 PLN
II.8.	Brak możliwości otwierania okien w pojazdach niewyposażonych w klimatyzację przestrzeni pasażerskiej	100 PLN
II.9.	Niewłączona klimatyzacja w przestrzeni pasażerskiej	200 PLN
II.10.	Brak numeru bocznego pojazdu	100 PLN
<b>III. System biletowy</b>		
III.1.	Brak możliwości zakupu biletu w pojeździe	300 PLN
<b>IV. System informacji pasażerskiej</b>		
IV.1.	Brak lub błędna lub nieczytelna informacja na tablicach zewnętrznej informacji pasażerskiej	100 PLN
IV.2.	Brak lub błędna informacja na tablicach wewnętrznej informacji pasażerskiej	100 PLN
IV.3.	Brak, błędny lub zbyt cichy komunikat głosowy wewnętrznej informacji pasażerskiej	100 PLN
<b>V. Obowiązki prowadzącego pojazd wobec pasażera</b>		
V.1.	Niewłaściwy ubiór kierującego pojazdem	50 PLN
V.2.	Palenie tytoniu przez kierującego w kabinie kierowcy	250 PLN
V.3.	Nieudzielanie, na prośbę pasażera, pomocy przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pojazdu, osobom niepełnosprawnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich	100 PLN

Lp.	Treść	Wysokość kary
1	2	3
V.4	Nieopuszczenie rampy, o ile pojazd jest w nią wyposażony, osobom niepełnosprawnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich w celu wejścia do pojazdu lub wyjścia z pojazdu	200 PLN
V.5.	Samowolna zmiana trasy, powodująca ominięcie przystanku lub uniemożliwienie pasażerom wejście lub wyjście z pojazdu na zaplanowanym przystanku	250 PLN
V.6.	Jazda z otwartymi drzwiami	300 PLN
V.7.	Udokumentowany brak kultury obsługi pasażerów przez personel Operatora	300 PLN
V.8	Nieumieszczenie we wskazanym miejscu identyfikatora kierowcy lub zasłonięcie go w sposób uniemożliwiający odczyt	100 PLN
V.9	Nieobniżenie podłogi na przystanku: a) na sygnał osoby znajdującej się wewnątrz pojazdu b) gdy na przystanku oczekują osoby o widocznej niepełnosprawności, osoby na wózkach inwalidzkich lub osoby z wózkiem dla dzieci	200 PLN
<b>VI. Inne</b>		
VI.1.	Inne uchybienia niewymienione punktach I - V	100 PLN

## II. Zasady przeprowadzania kontroli

1. W kontrolach mogą uczestniczyć przedstawiciele Operatora. Przeprowadzający kontrolę nie ma obowiązku powiadomienia zainteresowanych o czasie i miejscu rozpoczęcia kontroli.
2. Obserwacje mogą być dokonywane na każdym przystanku linii komunikacyjnej obsługiwanej przez Operatora.
3. Podczas obserwacji dokonuje się kontroli pomiaru czasu odjazdu pojazdu z przystanku, za który uznaje się czas zamknięcia drzwi pojazdu i kontroli stanu technicznego taboru
4. Kary nie będą naliczane w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Operatora i uniemożliwiających prawidłowe świadczenie usług w szczególności:
  - a) kolizji i wypadków z udziałem pojazdów Operatora,
  - b) zatarasowań dróg i ulic przez inne pojazdy lub wynikłych z zapadnięć jezdni, awarii sieci wodno-kanalizacyjnych, gazowych, elektrycznych lub wynikłych z działania sił natury,
  - c) postojów pojazdów Operatora związanych z interwencją służb ratowniczych (pogotowie ratunkowe, straż pożarna) lub sił porządkowych (policja, straż miejska, żandarmeria wojskowa, inne uprawnione służby i inspekcje).