

Standardy Świadczenia Usług

<p>Jakość świadczonych usług w komunikacji miejskiej będzie rozliczana przy zastosowaniu następujących wskaźników jakości:</p>	<p>Standard wykonania usług, naruszenia standardów wykonania usług</p>																	
<p>1. Stopień realizacji planowych kursów i punktualność kursowania pojazdów na danej linii</p>	<p>1.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 1 rozumie się:</p> <table border="1" data-bbox="539 613 1538 1370"> <tr> <td data-bbox="539 613 692 775">1.1.1.</td> <td data-bbox="692 613 1538 775">Wykonanie wszystkich kursów w całości, tj. 100 % wzkm dla planowych kursów</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 775 692 922">1.1.2.</td> <td data-bbox="692 775 1538 922">Odjazd z przystanku nie wcześniej niż 1 minutę i nie później niż 5 minut, w odniesieniu do godziny odjazdu określonej w rozkładzie jazdy (nie dotyczy przystanku początkowego)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="539 922 1538 1016">1.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1 rozumie się:</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1016 692 1093">1.2.1.</td> <td data-bbox="692 1016 1538 1093">wykonanie tylko części kursu, tj. wykonanie poniżej 100% wzkm w stosunku do planowych kursów</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1093 692 1169">1.2.2.</td> <td data-bbox="692 1093 1538 1169">odjazd z przystanku później niż 5 minut albo odjazd wcześniej niż 1 minutę</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1169 692 1281">1.2.3.</td> <td data-bbox="692 1169 1538 1281">nieuzasadniony wcześniejszy lub późniejszy odjazd z przystanku początkowego, niezgodny z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="539 1281 1538 1370">1.3. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1. rozumie się:</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1370 692 1447">1.3.1.</td> <td data-bbox="692 1370 1538 1447">niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii</td> </tr> </table>		1.1.1.	Wykonanie wszystkich kursów w całości, tj. 100 % wzkm dla planowych kursów	1.1.2.	Odjazd z przystanku nie wcześniej niż 1 minutę i nie później niż 5 minut, w odniesieniu do godziny odjazdu określonej w rozkładzie jazdy (nie dotyczy przystanku początkowego)	1.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1 rozumie się:		1.2.1.	wykonanie tylko części kursu, tj. wykonanie poniżej 100% wzkm w stosunku do planowych kursów	1.2.2.	odjazd z przystanku później niż 5 minut albo odjazd wcześniej niż 1 minutę	1.2.3.	nieuzasadniony wcześniejszy lub późniejszy odjazd z przystanku początkowego, niezgodny z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy	1.3. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1. rozumie się:		1.3.1.	niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii
1.1.1.	Wykonanie wszystkich kursów w całości, tj. 100 % wzkm dla planowych kursów																	
1.1.2.	Odjazd z przystanku nie wcześniej niż 1 minutę i nie później niż 5 minut, w odniesieniu do godziny odjazdu określonej w rozkładzie jazdy (nie dotyczy przystanku początkowego)																	
1.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1 rozumie się:																		
1.2.1.	wykonanie tylko części kursu, tj. wykonanie poniżej 100% wzkm w stosunku do planowych kursów																	
1.2.2.	odjazd z przystanku później niż 5 minut albo odjazd wcześniej niż 1 minutę																	
1.2.3.	nieuzasadniony wcześniejszy lub późniejszy odjazd z przystanku początkowego, niezgodny z godziną odjazdu określoną w rozkładzie jazdy																	
1.3. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 1. rozumie się:																		
1.3.1.	niewykonanie kursu lub odjazd z przystanku później niż kolejny planowany na danej trasie kurs na tej samej linii																	
<p>2. Zatrzymywanie się na przystankach</p>	<p>2.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 2 rozumie się:</p> <table border="1" data-bbox="539 1505 1538 2029"> <tr> <td data-bbox="539 1505 692 1729">2.1.1.</td> <td data-bbox="692 1505 1538 1729">zatrzymywanie pojazdu na wszystkich przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy dla określonej linii oraz na tych przystankach na żądanie, na których pasażerowie zgłaszają zamiar opuszczenia pojazdu lub wejścia do pojazdu</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1729 692 1989">2.1.2.</td> <td data-bbox="692 1729 1538 1989">zatrzymanie pojazdu w początkowej części zatoki przystankowej, a jeżeli przystanek nie posiada zatoki zatrzymanie w rejonie słupka ze znakiem D-15 lub D-16 nie dalej niż 15 m od słupka, w taki sposób, aby umożliwić innym uprawnionym pojazdom korzystanie w tym samym czasie z przystanku</td> </tr> <tr> <td data-bbox="539 1989 692 2029">2.1.3.</td> <td data-bbox="692 1989 1538 2029">otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla</td> </tr> </table>		2.1.1.	zatrzymywanie pojazdu na wszystkich przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy dla określonej linii oraz na tych przystankach na żądanie, na których pasażerowie zgłaszają zamiar opuszczenia pojazdu lub wejścia do pojazdu	2.1.2.	zatrzymanie pojazdu w początkowej części zatoki przystankowej, a jeżeli przystanek nie posiada zatoki zatrzymanie w rejonie słupka ze znakiem D-15 lub D-16 nie dalej niż 15 m od słupka, w taki sposób, aby umożliwić innym uprawnionym pojazdom korzystanie w tym samym czasie z przystanku	2.1.3.	otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla										
2.1.1.	zatrzymywanie pojazdu na wszystkich przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy dla określonej linii oraz na tych przystankach na żądanie, na których pasażerowie zgłaszają zamiar opuszczenia pojazdu lub wejścia do pojazdu																	
2.1.2.	zatrzymanie pojazdu w początkowej części zatoki przystankowej, a jeżeli przystanek nie posiada zatoki zatrzymanie w rejonie słupka ze znakiem D-15 lub D-16 nie dalej niż 15 m od słupka, w taki sposób, aby umożliwić innym uprawnionym pojazdom korzystanie w tym samym czasie z przystanku																	
2.1.3.	otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla																	

Standardy Świadczenia Usług

		pasażerów lub umożliwienie ich otwarcia przez pasażera podczas postoju autobusu na przystanku;
	2.1.4.	zatrzymanie pojazdu na przystanku jak najbliższej krawężnika (nie dalej niż 20 cm), a w przypadku braku krawężnika jak najbliższej krawędzi jezdni
	2.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 2 rozumie się:	
	2.2.1.	niezatrzymanie się choćby na jednym przystanku ujętym w rozkładzie danego kursu (z wyjątkiem przystanków na żądanie, gdy żaden z pasażerów nie sygnalizuje zamiaru opuszczenia pojazdu lub wejścia do pojazdu)
	2.2.2.	zatrzymanie pojazdu niezgodnie z warunkami wymienionymi w pkt. 2.1.2. i 2.1.4.
	2.2.3.	nieotwarcie na przystanku choćby jednych drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub uniemożliwienie ich otwarcia przez pasażera, o ile w pojeździe i na przystanku są pasażerowie
	2.2.4.	nieuzasadnione zatrzymanie pojazdu poza przystankami określonymi w rozkładzie jazdy
	2.3. Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 2 rozumie się:	
	2.3.1.	niezatrzymanie się na dwóch lub więcej przystankach ujętych w planie danego kursu
3. Prawidłowość oznakowania i wygląd pojazdów	3.1. Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 3 rozumie się:	
	3.1.1.	<p>oznaczenie pojazdu :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) z przodu: numerem linii, nazwą przystanku końcowego określającą kierunek jazdy oraz tabliczką z numerem brygady w formacie poziomym A5 umieszczona w sposób widoczny za przednią szybą, b) z tyłu: numerem linii (dopuszcza się również nazwę przystanku końcowego), c) z boku na zewnątrz: numerem linii i trasą przejazdu określoną głównymi ulicami - pomiędzy pierwszymi i drugimi drzwiami oraz obok III drzwi d) wewnątrz: za kabiną kierowcy tablicą z numerem linii i nazwą przystanku końcowego, e) wewnątrz pomiędzy pierwszymi i drugimi drzwiami oraz obok III drzwi: tablicą przebiegu trasy z

Standardy Świadczenia Usług

		<p>numerem linii i listą wszystkich przystanków (tzw. koraliki) i wyraźnym oznaczeniem przystanków na żądanie,</p> <p>f) oznaczenie wyjazdów i zjazdów z linii tablicą „Przejazd techniczny” lub bez oznaczenia liniowego,</p> <p>g) w przypadkach określonych przez Zamawiającego, oznaczenie za przednią szybą pojazdu na żółtej tablicy lub wyświetlaczu elektronicznym: „Trasa zmieniona”, „Trasa skrócona”, Kurs skrócony”.</p> <p>h) czterocyfrowym numerem ewidencyjnym zgodnie z załącznikiem nr 1 do załącznika nr 1 do umowy Rysunek 1 i 2, dodatkowo wewnątrz przy kabinie kierowcy w sposób widoczny dla pasażerów oraz naprzeciwko drzwi wejściowych dla pasażerów,</p> <p>i) nazwą/logo/znakiem firmy przewoźnika,</p> <p>j) piktogramami, których wzory zostały przekazane przez Zamawiającego,</p> <p>k) umiejscowienie piktogramów zgodnie z zaleceniem Zamawiającego,</p> <p>l) tablicami informacyjnymi zamawiającego zawierającymi cennik, wykaz ulg w przejazdach, przepisy porządkowe, itp.</p> <p>zgodne z warunkami technicznymi stanowiącymi załącznik nr 1 do umowy...</p>
	3.1.2.	<p>wygląd pojazdu:</p> <p>a) wymalowanie lub oklejenie zewnętrzne pojazdu,</p> <p>b) logo miasta i adres WWW,</p> <p>c) ilość, wielkość i rozmieszczenie gablot reklamowych,</p> <p>d) miejsce, sposób ekspozycji i ilość reklam</p> <p>zgodne z warunkami technicznymi stanowiącymi załącznik nr 1 do umowy</p>
	3.2. Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 3 rozumie się:	
	3.2.1.	nieprawidłowe oznaczenie lub brak przynajmniej jednego elementu oznaczenia wymaganego w pkt. 3.1.1.
	3.3. Przez poważne naruszenia Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 3 rozumie się:	
	3.3.1.	nieprawidłowe oznaczenie lub brak przynajmniej dwóch elementu oznaczenia wymaganego w pkt. 3.1.1.

Standardy Świadczenia Usług

	3.3.2.	nieprawidłowy wygląd pojazdu, niezgodny w wymogami określonymi w pkt. 3.1.2.
4. Prawdliwość i stan techniczny wyposażenia pojazdów	4.1	Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 4 rozumie się:
	4.1.1.	wyposażenie pojazdu we wszystkie elementy wyposażenia i dokumenty przewidziane przepisami prawa oraz niniejszej Umowy: <ul style="list-style-type: none">a) tzw. „przyklęk”, umożliwiający obniżenie poziomu podłogi w I i II drzwiach pojazdu,b) hamulec przystankowy uniemożliwiający ruszenie pojazdu z otwartymi drzwiami pasażerskimi,c) przyciski wewnątrz (w pobliżu miejsca dla wózków) i na zewnątrz (przy drzwiach umożliwiających wjazd wózkiem), umożliwiający zasignalizowanie kierowcy potrzeby obniżenia poziomu podłogi i ewentualnie użycia pochylni,d) urządzenia oświetlające wnętrze pojazdu zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego w warunkach niedostatecznej widoczności,e) uchwyty i poręcze zapewniające bezpieczeństwo jazdy wszystkim pasażerom korzystającym z miejsc stojących i niepełnosprawnym,f) przyciski „STOP” wewnątrz do sygnalizacji zamiaru opuszczenia pojazdu przez pasażerów. Jeden przycisk na każde 5 miejsc siedzących, równomiernie rozmieszczone w przestrzeni pasażerskiej, w tym przy każdych drzwiach.g) kasowniki, co najmniej jeden przypadający na każde drzwi dla pasażerów (z uwzględnieniem kasowników dostarczonych przez Zamawiającego), umożliwiające wydruk m.in. 16 znaków, w tym kolejno: pierwsze sześć znaków w uzgodnieniu z zamawiającym, dwucyfrowa końcówka numeru bocznego pojazdu, dzień (dd), miesiąc (mm), godzina (gg), minuta (mm) oraz umożliwiające współpracę z autokomputerem. Kasowniki wyposażone w zegar elektroniczny widoczny dla pasażerów,h) instalacja kablowa w całym pojeździe pozwalająca

Standardy Świadczenia Usług

		<p>na późniejsze podłączenie dodatkowych kasowników dwusystemowych w zamian za zainstalowane kasowniki standardowe – okablowanie zgodnie z RS – 485 umożliwiające w przyszłości montaż kasowników dwusystemowych.</p> <ul style="list-style-type: none">i) kasowniki dwusystemowe: 2 szt. – montowane przy II i III drzwiach;j) odbiornik GPS oraz elementy do komunikacji GPRS w każdym pojeździe,k) autokomputer w każdym pojeździe,l) w przypadku kabiny typu zamkniętego wyposażenie pojazdu w okienko i półkę do sprzedaży biletów,m) w przypadku wyposażenia kabiny kierowcy w szyby boczne, oklejanie ich tylko folią w kolorze czarnym,n) urządzenia zapewniające ogrzewanie pojazdu uruchamiane przez kierującego, zapewniające utrzymanie w przedziale pasażerskim temperatury powietrza min. + 10°C przy temperaturze zewnętrznej poniżej + 5°C
	4.1.2.	<p>wykonywanie kursów pojazdami zgodnymi Umową oraz z zgodnym z przydziałem taboru do poszczególnych rozkładów, według poniższych warunków:</p> <ul style="list-style-type: none">a) drzwi dla pasażerów uruchamiane mechanicznie, zdalnie sterowane przez kierowcę, otwierane do wewnątrz lub na zewnątrz: minimum 3,b) układ drzwi: pierwsze przed I osią, drugie pomiędzy I i II osią, trzecie pomiędzy II i III osią pojazdu, co najmniej drugie i trzecie drzwi dwuskrzydłowe,c) szerokość drzwi w świetle drugich i trzecich co najmniej 1100 mm, pozostałe co najmniej 650 mm. W przypadku pierwszych drzwi dwuskrzydłowych, pierwsze skrzydło może nie być udostępnione dla pasażerów,d) niska podłoga autobusu: na całej długości autobusu lub obniżona tylko pomiędzy pierwszymi a drugimi drzwiami (max. wysokość podłogi w drzwiach 360 mm) oraz bez stopni poprzecznych wewnątrz pojazdów,e) liczba miejsc siedzących dla pasażerów (siedzenia 1½ liczone jako pojedyncze w autobusie: minimum

Standardy Świadczenia Usług

		<p>36 nieskładanych, liczba miejsc ogółem: minimum 150,</p> <p>f) siedzenia typu miejskiego z miękką wkładką na siedzisku i oparciu,</p> <p>g) liczba okien otwieranych (uchylnych lub przesuwanych) w przedziale pasażerskim autobusu: co najmniej 6, w tym co najmniej 4 w pierwszym członie pojazdu i co najmniej 2 w drugim (do liczby tej nie wlicza się okien o szerokości mniejszej niż 900 mm lub wysokości części otwieranej okna mniejszej, niż 200 mm</p> <p>h) liczba uchylnych wywietrzników dachowych (klap dachowych) w autobusach: co najmniej 3. Dopuszcza się zmniejszenie tej liczby do 2 w przypadku, gdy autobus wyposażony jest w klimatyzację przedziału pasażerskiego lub w którym liczba okien otwieranych w przedziale pasażerskim wynosi nie mniej niż 11,</p> <p>i) wydzielone miejsce na wózek dziecięcy lub inwalidzki - o długości co najmniej 1700 mm.</p>
	4.1.3.	Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt.4 rozumie się brak lub niesprawność jednego elementu wyposażenie pojazdu i dokumentu przewidziane przepisami prawa oraz niniejszej Umowy,
	4.1.4.	Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 4 rozumie się brak w wyposażeniu pojazdu co najmniej dwóch elementu wyposażenie pojazdu i dokumentu przewidziane przepisami prawa oraz niniejszej Umowy, wykonywanie kursów pojazdami niezgodnymi z Umową
5. Czystość zewnętrzna i wewnętrzna pojazdów	5.1.	Za standard wykonania usługi w zakresie pkt. 5 rozumie się:
	5.1.1.	wyjazd z zajezdni na trasę posprzątanego i umytego wewnątrz i na zewnątrz pojazdu (zamiatanie i mycie podłogi na mokro, mycie pojazdu z zewnątrz na myjni, usunięcie napisów, graffiti, naklejek, gum do żucia itp.),
	5.1.2.	usuwanie zanieczyszczeń pojazdu powstałych podczas kursowania na linii (śmiecie, puszki, gumy do żucia, ziemia, błoto i śnieg naniesione przez pasażerów oraz innych zanieczyszczeń spowodowanych przez pasażerów) - na bieżąco, po każdym zakończeniu kursu,

Standardy Świadczenia Usług

	5.1.3.	usuwanie drobnych uszkodzeń elementów wyposażenia pojazdu oraz tapicerki (na bieżąco w zależności od wystąpienia uszkodzenia),
	5.1.4.	mycie okładzin bocznych oraz innych elementów wyposażenia wnętrza pojazdu (co najmniej raz w miesiącu),
	5.1.5.	odkurzanie i pranie tapicerki (co najmniej raz w miesiącu),
	5.1.6.	mycie szyb wewnątrz pojazdu (co najmniej raz na dwa tygodnie),
	5.2.	Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt 5 rozumie się:
	5.2.1.	wyjazd z zajezdni na trasę nieposprzątanego i nieumytego wewnątrz i na zewnątrz pojazdu (niepozamiatana i nieumyta podłoga na mokro, nieumyty pojazd z zewnątrz na myjni, nieusunięte napisy, graffiti, naklejki, gumy do żucia itp.)
	5.2.2.	nieusunięte na bieżąco, po każdym zakończeniu kursu zanieczyszczenia pojazdu powstałe podczas kursowania na linii (śmiecie, puszki, gumy do żucia, ziemia, błoto i śnieg naniesione przez pasażerów itp.)
	5.2.3.	nieusunięte na bieżąco drobne uszkodzenia elementów wyposażenia pojazdu oraz tapicerki
	5.2.4.	nieumyte okładziny boczne oraz inne elementy wyposażenia wnętrza pojazdu (co najmniej raz w miesiącu)
	5.2.5.	nieodkurzona i nieuprana tapicerka (co najmniej raz w miesiącu)
	5.2.6.	nieumyte szyby wewnątrz pojazdu (co najmniej raz na dwa tygodnie)
6. Obsługa pasażerów i zachowanie kierowcy	6.1.	Za standard wykonania usługi w zakresie pkt 6 rozumie się:
	6.1.1.	jazda płynna, bez nagłych, zbędnych zahamowań i szarpania pojazdem, łagodne wjeżdżanie w zatokę przystankową lub na przystanek bez zatoki, łagodne wyjeżdżanie z zatoki lub przystanku
	6.1.2.	wygląd prowadzącego pojazd wg wzoru przedstawionego przez przewoźnika i zaakceptowanego przez zamawiającego.
	6.1.3.	Posiadanie i sprzedaż biletów każdego rodzaju przez kierowcę
	6.1.4.	Zachowanie kierowcy: a) grzeczne i uprzejme zachowanie prowadzącego pojazd wobec pasażerów, b) udzielanie pasażerom informacji (podczas postoju

Standardy Świadczenia Usług

		pojazdu na przystanku), dotyczących funkcjonowania komunikacji, c) pomoc osobom niepełnosprawnym w zajęciu miejsca oraz w opuszczeniu pojazdu, w tym rozłożenie platformy jeśli pojazd jest w nią wyposażony lub uruchomienie tzw. „przykłąku”, d) niepalenie przez kierowcę wyrobów tytoniowych wewnątrz pojazdu, e) nieprowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy (nie dotyczy prowadzenia rozmów przez zestaw głośnomówiący),
6.1.4.		poddanie się przez prowadzącego pojazd czynnościom kontrolnym prowadzonym przez osoby upoważnione przez Zamawiającego
6.2.	Przez naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt 6 rozumie się:	
6.2.1.		Omowa sprzedaży biletu, brak biletów każdego rodzaju w sprzedaży u kierowcy
6.2.2.		ubranie prowadzącego pojazd niezgodne z zaakceptowanym wzorem.
6.3.	Przez poważne naruszenie Standardów świadczenia usług w zakresie pkt. 6 rozumie się:	
6.3.1.		jazdę z nagłymi zahamowaniami oraz szarpaniem pojazdu, powodującą trudność utrzymania się pasażerów stojących w pojeździe, nagłe wjechanie w zatokę lub na przystanek bez zatoki powodujące przewrócenie się stojących pasażerów w pojeździe lub ochlapanie wodą deszczową lub błotem pośniegowym pasażerów stojących na przystanku
6.3.2.		a) opryskliwe i niekulturalne zachowanie prowadzącego pojazd, b) używanie przez prowadzącego pojazd przekleństw, słów wulgarnych i słów powszechnie uznawanych za obraźliwe, c) nieudzielanie pasażerom informacji (podczas postoju pojazdu na przystanku), dotyczących funkcjonowania komunikacji, d) nieudzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym w zajęciu miejsca oraz w opuszczeniu pojazdu, w tym nierozłożenie platformy dla wózków jeżeli pojazd jest w

Standardy Świadczenia Usług

		nią wyposażony lub nieuruchomienie tzw. „przyklęku”, e) palenie wyrobów tytoniowych wewnątrz pojazdu, f) prowadzenie rozmów przez telefon podczas jazdy bez zestawu głośnomówiącego,
	6.3.3.	Niepoddanie się przez prowadzącego pojazd czynnościom kontrolnym prowadzonym przez osoby upoważnione przez Zamawiającego