

Palvelurikemaksut bruttoliikennesopimuksissa

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi Henkilökuljetusten järjestäminen

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta päätti 30.3.2017, että Kuopion toimivalta-alueella siirrytään joukkoliikennepalvelujen hankinnoissa bruttosopimusmalliin. Ensimmäiset bruttosopimukseen perustuvat tarjouskilpailut avataan alkuvuodesta 2018.

Bruttosopimusten kannustimet ja sanktiot

Suomessa käytössä olevat bruttoliikennesopimukset sisältävät yleensä kannustavia elementtejä asiakaspalvelun ja liikennöinnin mielekkyyden parantamiseksi. Kannustimina on käytetty asiakastytyväisyyttä ja liikennöinnin laatua. Kannusteiden lisäksi sopimukset sisältävät sanktioita, jos vuoroja jää ajamatta tai vuoroja ajetaan sopimuksen vastaisella kalustolla.

Kuopion kaupunkiseudulla aloitettiin säännöllinen asiakastytyväisyyden mittaaminen lokakuussa 2017. Ensimmäinen tyytyväisyyskysely toteutettiin marraskuun alussa ja seuraava toteutetaan maaliskuussa 2018. Kyselyistä saadaan tietoa kunkin liikenteenharjoittajan onnistumisesta asiakaspalvelussa ja liikennöinnin laadussa. Lisäksi kaupunkiliikenteeseen (linjat 1-40) loppuvuonna 2017 toteutettavasta reaaliaikaisesta informaatiojärjestelmästä saadaan tietoa mm. liikennöinnin täsmällisyydestä. Maaseutuliikenteessä otetaan käyttöön seurantajärjestelmä, kun paras ratkaisuvaihtoehto selviää.

Alkuvuodesta 2018 avattavaan bruttoliikenteen tarjouskilpailuun ei voida kannustimia vielä sisällyttää, koska asiakastytyväisyys- ja seurantatietoa ei ole riittävästi käytettävissä. Sanktiot ajamattomista vuoroista sekä vääränlaisen kaluston käytöstä ovat käytössä jo nykyisissä sopimuksissa. Ne voidaan sisällyttää sellaisenaan bruttosopimukseen.

Bruttosopimusten palvelurikemaksut

Palvelun laadun turvaamiseksi on bruttosopimusliikenteissä monella kaupunkiseudulla käytössä sanktioiden lisäksi myös palvelurikemaksut. Jos liikenteen hoidossa tapahtuu selviä rikkeitä, tulisi liikenteenharjoittajan hyvittää rike tilaajalle maksamalla palvelurikemaksu. Rikemaksujen suuruus tulisi olla sellaisella tasolla, että niitä ei liikenteenharjoittajat halua kerätä, mutta toisaalta ne eivät horjuta liikenteenharjoittajan taloutta.

Rikemaksuja on jo käytössä Tampereella ja keskisuurista kaupungeista mm. Jyväskylässä ja Oulussa, joissa sanktiona vähennettävien ajosuoritteiden lisäksi langetetaan rikemaksut.

Kuopiossa olisi tarvetta sisällyttää korvattaviin rikkeisiin Jyväskylän ja Oulun ratkaisujen lisäksi palvelun esteettömyyden turvaamiseksi pyörätuolirampin puuttuminen, jos sitä on kalustovaatimuksissa edellytetty. Lisäksi rikemaksu

30.11.2017

auton korjaamisen laiminlyönnistä olisi tarpeellinen, jotta jatkuvasti samoille autoille tapahtuvia autorikkoja saataisiin vähennettyä. Sopimukset edellyttävät autojen olevan hyväkuntoisia.

Alla olevassa taulukossa on esitys, mistä palvelurikkeistä tulisi langettaa rikemaksu palvelun hyvän laadun turvaamiseksi. Esitys maksujen suuruudesta noudattelee Tampereella käytössä olevien maksujen tasoa.

| | Palvelurike | Maksu € |
|----|--|---------|
| 1 | Ajamaton vuoro ennen klo 8:00 | 200 |
| 2 | Ajamaton vuoro muuna aikana | 100 |
| 3 | Myöhästyminen autokierron ensimmäiseltä vuorolta > 2min. | 200 |
| 4 | Siivoamaton tai pesemätön bussi | 100 |
| 5 | Väärät linjakilvet | 100 |
| 6 | Törkeä asiakaspalvelurike | 200 |
| 7 | Lievä asiakaspalvelurike | 100 |
| 8 | Päätepysäkille tulo-, lähtöaikojen ja vaihto-odotusaikojen laiminlyönti | 100 |
| 9 | Kuljettajan epäsiisti pukeutuminen | 100 |
| 10 | Linja-auton tarpeeton tyhjäkäynti | 100 |
| 11 | Toistuva rahastusrike | 100 |
| 12 | Ajamattoman tai väärän tyyppisellä kalustolla ajetun vuoron ilmoittamatta jättäminen määrätyssä ajassa | 200 |
| 13 | Oikean lähdön valitsematta jättäminen rahastuslaitteelta | 200 |
| 14 | Oikean lähdön valitsematta jättäminen informaatiolaitteelta | 200 |
| 15 | Toistuvasti rikkoontuvan auton ja viallisten ajoneuvolaitteiden korjaamisen laiminlyönti | 200 |

Rikkeiden määritelmät

1. - 2. Ajamaton vuoro

Ajamatta jääneestä liikenteestä seuraa rikemaksu linjasivuiltain ajosuoritteiden vähennyksen lisäksi.

3. Myöhästyminen autokierron ensimmäiseltä vuorolta

Liikenteenharjoittajan on varattava riittävästi aikaa varikkoajoihin.

4. Siivoamaton tai pesemätön bussi

Bussi katsotaan siivoamattomaksi tai pesemättömäksi, jos olosuhteet huomioon ottaen voidaan perustellusti olettaa, että bussia ei ole siivottu tai pesty edeltävän 24 tunnin aikana.

5. Väärät linjakilvet

Linjakilvissä esitettävä informaatio ei vastaa tilaajan ohjeita. Auton ollessa muussa kuin linja-ajossa linjatunnukset eivät saa olla näkyvissä.

6. Törkeä asiakaspalvelurike

Kuljettaja tai muu liikenteenharjoittajan henkilökuntaan kuuluva käyttäytyy asiakaspalvelutilanteessa asiakasta kohtaan olosuhteet huomioon ottaen kohtuuttoman törkeällä tavalla.

30.11.2017

Törkeäksi asiakaspalvelurikkeeksi katsotaan mm. henkilökohtaisuuksiin menevä, asiakasta loukkaava kielenkäyttö, matkan tahallinen viivästyttäminen sekä maltin menettäminen asiakaspalvelutilanteessa.

7. Lievä asiakaspalvelurike

Lieväksi asiakaspalvelurikkeeksi katsotaan mm. kuljettajan taitamattomuus rahastuslaitteen käytössä, perusteeton ohiajo pysäkillä, reitinosan ajamatta jättäminen, korkealattiaisella bussilla ajaminen matalalattiaisen bussin sijaan, kalustovaatimusten mukaisen pyörätuolirampin puuttuminen, rahastusvirheen korjaamatta jättäminen, kännykkään puhuminen ajon aikana, toistuva liikennesääntöjen ja tupakkalain rikkominen.

8. Pääte pysäkillä tuloaikojen laiminlyönti

Tilaajan maksamalla ajalla ollessaan kuljettajan tulee, mikäli se liikennöintiolosuhteiden perusteella on mahdollista, ajaa bussi pääte pysäkillä niin hyvissä ajoin, että matkustajat voivat rauhassa nousta autoon ja maksaa matkansa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa.

Pääte pysäkillä tuloaika katsotaan laiminlyödyksi, jos bussi ei saavu pääte pysäkillä tai jos kuljettaja ei pääte- tai ajantasauspysäkillä odottaessaan anna matkustajille sisäänpääsymahdollisuutta bussiin, vaikka se liikennöintiolosuhteiden perusteella olisi mahdollista. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, jos matkustajien sisäänpääsyä bussiin viivytetään tarpeettomasti huonoissa sääoloissa.

Kuljettajan tulee noudattaa tilaajan määrittelemiä ajantasauspysäkkien lähtöaikoja ja vaihtoyhteyksien varmistamiskäytäntöjä.

9. Kuljettajan epäsiisti pukeutuminen

Kuljettajan pukeutuminen on huomiota herättävän epäsiisti.

10. Linja-auton tarpeeton tyhjäkäynti

Autojen joutokäynnistä annetun valtioneuvoston asetuksen noudattamatta jättäminen.

11. Toistuva rahastusriike

Matkustajalle annettu matkalipputusite on tarkoituksellisesti virheellinen, tai tositetta ei ole annettu lainkaan tai rahastusvirhe on jätetty korjaamatta.

12. Ajamattoman, väärän tyyppisellä kalustolla ajetun vuoron tai autorikosta ilmoittamatta jättäminen määrätystä ajassa

Kirjallista ilmoitusta sähköpostitse tilaajan ilmoittamaan osoitteeseen ajamattomista, myöhästyneistä, vääräntyyppisellä kalustolla ajetuista vuoroista tai autorikosta ei ole annettu seuraavan viikon maanantaihin klo 15:00 mennessä.

13. - 14. Oikean lähdön valitsematta jättäminen rahastuslaitteelta ja informaatiolaitteelta

Reaaliaikaisen matkustajainformaation toimiminen ja vuorokohtaisten matkustajamäärien seuranta edellyttää, että kuljettaja valitsee oikean lähdön rahastus- ja informaatiolaitteelta.

15. Toistuvasti rikkoontuvan auton ja viallisten ajoneuvolaitteiden korjaamisen laiminlyönti

Toistuvasti saman auton rikkoontumisen syynä olevien vikojen tai ajoneuvolaitteiden korjaaminen laiminlyödään.

30.11.2017

34 §

Rikemaksujen langettaminen

Palvelurikemaksuja tulisi soveltaa kaikessa Kuopion kaupunkiseudun toimivaltaisen viranomaisen järjestämässä bruttosopimusliikenteessä. Rikemaksujen langettaminen perustuisi viranomaisvalvontaan ja asiakkailta saatuihin palautteisiin. Mahdollinen maksuvelvollisuus selvitettäisiin aina tapauskohtaisesti viranomaisen arvion ja liikenteenharjoittajan kuulemisen pohjalta.

Vaikutusten arviointi

Esitys on ympäristövaikutuksiltaan myönteinen, koska esitettyjen palvelurikemaksujen tavoitteena on parantaa joukkoliikenteen palvelun laatua ja sitä kautta lisätä joukkoliikenteen houkuttelevuutta. Myös yritysvaikutuksiltaan esitys on myönteinen. Rikemaksujen suuruus ei vaikuta vastuullisten yritysten talouteen, mutta paremman palvelun kautta nostaa yritysten julkikuvaa.

Esitys

Esitän joukkoliikennelautakunnalle päätettäväksi, että Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä otetaan käyttöön palvelun laadun turvaamiseksi edellä esitetyt palvelurikemaksut siirryttäessä bruttoliiikennesopimuksiin.

Valmistelija

Seija Pasanen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.



Kuopion kaupunki
Kuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

Pöytäkirja

9/2017

5 (5)

30.11.2017

34 §