

25.10.2017

Asianro 8030/08.00.00/2017

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.

25.10.2017

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 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 ajatun vuoron ilmoittamatta jättäminen määrättyssä 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

25.10.2017

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.

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. Päätepysäkillä tuloaikojen laiminlyönti

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

Päätepysäkillä tuloaika katsotaan laiminlyödyksi, jos bussi ei saavu päätepysäkillä 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

25.10.2017

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

12. Ajamattoman, väärän tyyppisellä kalustolla ajatun vuoron tai autorikosta ilmoittamatta jättäminen määrättyssä ajassa
Kirjallista ilmoitusta sähköpostitse tilaajan ilmoittamaan osoitteeseen ajamattomista, myöhästyneistä, vääryyppisellä 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.

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.

Liitteet

Viiteaineisto

Valmistelija
Seija Pasanen puh. +358 44 718 5424
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

25.10.2017

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös