

**Bilag 4****Kvalitetssikring**

Kvalitetssikring skal sørge for, at busselskabet overholder de kvalitetskrav, der fremgår af kontrakten og sikre, at kunderne får præcis den service, Midttrafik ønsker.

Information om kvaliteten fås gennem indberetning fra busselskabet, stikprøvekontroller, henvendelser fra kunder, eventuelt "Mystery shopping" og undersøgelser af kundernes tilfredshed.

Midttrafik arbejder for, at kvalitetssikringen foregår i tæt dialog med busselskabet ud fra gensidig respekt og fælles interesse i at give kunderne så god en service som mulig. Den nærmere tilrettelæggelse af kvalitetsopfølgningen vil derfor ske i et tæt samarbejde mellem Midttrafik, busselskabet og chaufførerne.

**Kvalitetsudvalg**

Midttrafik har et kvalitetsudvalg, som består af ledelses- og chaufførrepræsentanter for et udvalg af de busselskaber, som kører for Midttrafik. Udvalget mødes 2 gange årligt, hvor medlemmerne kommer med input til Midttrafiks opgaver, f.eks. markedsføring, information, rejsegaranti, kvalitet mv.

Chaufførrepræsentanter, der udpeges til kvalitetsudvalget, skal have arbejdsfrihed til at deltage. Midttrafik afholder udgifterne, der er forbundet hermed.

**Indberetning om driftens udførelse**

Busselskabet har ansvaret for, at de kvalitetskrav, der er stillet til udførelsen af den daglige drift, overholdes.

Busselskabet skal til enhver tid følge den af Midttrafik fastlagte indberetningsmåde. Busselskabet skal på nuværende tidspunkt indberette driftsforstyrrelser på nedenstående måde:

Hverdage:

- I tidsrummet mellem kl. 09.00 – 15.00 skal busselskabet indberette driftsforstyrrelser direkte i Midttrafiks webbaserede driftsforstyrrelses-database.
- I tidsrummet mellem kl. 05.00 – 09.00 samt mellem kl. 15.00 – 23.00 skal busselskabet indberette driftsforstyrrelser direkte i Midttrafiks webbaserede driftsforstyrrelsesdatabase eller til Businfo pr. telefon.
- I tidsrummet mellem kl. kl. 23.00 – 05.00 skal busselskabet indberette driftsforstyrrelser direkte i Midttrafiks webbaserede driftsforstyrrelses-database.

Lørdag, søndag og helligdage:

- I tidsrummet mellem 07.00 – 23.00 skal busselskabet indberette

driftsforstyrrelser i Midttrafiks webbaserede driftsforstyrrelsessystem eller til Businfo pr. telefon.

- I tidsrummet mellem kl. 23.00 – 07.00 skal busselskabet indberette driftsforstyrrelser direkte i Midttrafiks webbaserede driftsforstyrrelses-database.

Følgende driftsforstyrrelser skal indberettes:

- Indstilling af kørsel  
Senest 10 minutter efter kørslen er indstillet
- Udgået tur  
Senest 10 minutter efter turens planmæssige afgangstidspunkt
- Forsinkelse  
Straks hvis forsinkelsen er på 15 minutter eller derover
- Korrespondancesvigt  
Senest 10 minutter efter
- Forbikørte passagerer  
Senest dagen efter forbikørslen

Herudover skal busselskabet indberette andre relevante driftsforstyrrelser.

### **Observationer**

Midttrafiks kontrollører kontrollerer via stikprøver kvaliteten på en række af de områder, der er fastlagt i kontrakten. Busselskabet skal medvirke til et positivt samarbejde mellem kontrollører og busselskabets personale.

### **Mystery Shopping (anonymt testbesøg)**

Midttrafik arbejder for øjeblikket med at udvikle et system, hvor en anonym person (mystery shopper) tager med bussen og agerer som enhver anden kunde. Målet er, at personens oplevelser på en saglig og objektiv måde skal bruges til at vurdere kvaliteten i busserne. Det ønskede niveau for "god kvalitet" fastsættes og beskrives nærmere ud fra de i kontrakten stillede krav. Såfremt Midttrafik indfører et system baseret på blandt andet mystery shopping, er busselskabet forpligtet til at medvirke.

### **Kvalitets- og uddannelseskrav**

Midttrafik lægger vægt på, at busselskabet sikrer, at alle chauffører kører kundevenligt, optræder venligt og imødekommende over for kunderne, er velsoignerede og kan tale, læse og forstå dansk.

Chaufførerne skal have kendskab til Midttrafiks takstsystem og rejseregler. Chaufførerne skal kunne bruge mikrofon. Midttrafiks krav kan blive præciseret dels i chaufførvejledning, dels i en kvalitetshåndbog.

### **Kundehenvendelser**

Skriftlige kundehenvendelser til Midttrafik om busselskabet besvares af Midttrafik, efter at busselskabet er blevet hørt. Henvendelser direkte til busselskabet om konkrete driftsforhold besvares af busselskabet med kopi til

Midttrafik. Henvendelser af principiel karakter fremsendes til Midttrafik, der besvarer dem.

Midttrafiks rejsegaranti administreres af Midttrafik. Busselskabet skal medvirke konstruktivt i besvarelsen af henvendelser og udarbejde forslag til løsninger, hvis der er konstateret kvalitetsbrist. Midttrafik forventer, at busselskabet svarer på henvendelser fremsendt til høring inden for fem arbejdsdage. Midttrafik melder løbende ud om resultaterne af rejsegarantien og øvrige kvalitetsmålinger.

### **Rettidighedsundersøgelse**

Midttrafik vil foretage løbende målinger af bussernes rettidighed, både i knudepunkter på hele rutenettet og på udvalgte destinationer. Resultaterne bruges dels til justering af køreplaner, dels til opfølgning på vedtagne servicemål.

### **Kundemålinger**

Midttrafik gennemfører med mellemrum kundeundersøgelser for at få viden om kundernes oplevelse af busrejsen. Kundeundersøgelser kan gennemføres som spørgeskemaundersøgelser, interviews osv.

Busselskabet og dets chauffører skal medvirke til undersøgelsernes gennemførelse, herunder skal chaufføren fordele og indsamle spørgeskemaer, hvis det ønskes af Midttrafik.

Kundernes tilbagemeldinger i forbindelse med Midttrafiks rejsegaranti bruges også til at få viden om kundernes tilfredshed.

Der kan blive tale om udvikling af en bonusmodel, hvor de busselskaber, der leverer den bedste kvalitet og/eller kundetilfredshed, får suppleret deres kontraktbetaling. Etablering af et sådant system kræver dialog og gensidig aftale mellem parterne.

### **Opfølgning**

Kvalitetsbrist skal afhjælpes hurtigst muligt. Busselskabet er endvidere forpligtet til at afhjælpe kvalitetsbrist konstateret i forbindelse med Midttrafiks rejsegaranti, kundeundersøgelser eller andre målinger.

Midttrafik vil orientere om kvalitetsmålene og bruge dem i den løbende kvalitetsudvikling.

Midttrafik udmelder løbende resultaterne af rejsegarantien og øvrige kvalitetsmålinger til busselskabet.

### **Miljøforhold**

Busselskabet er forpligtet til i hele kontraktperioden at kortlægge miljøforholdene i virksomheden, således at der kan udarbejdes grønne regnskaber.

### **Rygepolitik**

Der er totalt rygeforbud i de busser, der kører for Midttrafik.