

**PARAMETRY JAKOŚCIOWE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG
W ZAKRESIE PRZEWOZÓW PASAŻERSKICH ŚRODKAMI KOMUNIKACJI
MIEJSKIEJ NA TERENIE MIASTA KOSTRZYN NAD ODRĄ**

§1

1. Wykonawca zwany dalej **Operatorem** zobowiązany jest do pełnej realizacji rozkładów jazdy.
2. Za pełną realizację rozkładów jazdy uznaje się realizację w całości i punktualnie wszystkich wskazanych w nim kursów, pojazdami spełniającymi wszystkie wymagania, co do ich rodzaju i wyposażenia, określone w umowie i rozkładzie jazdy, przy zachowaniu wszystkich wskazanych w rozkładzie jazdy skomunikowań pojazdów w celu umożliwienia przesiadki pasażerów.
3. Kierowca pojazdu obsługujący linię komunikacyjną powinien posiadać właściwy rozkład jazdy.
4. **Operator** zobowiązany jest do obsługi wszystkich przystanków na trasie linii.
5. Przez obsłużenie przystanku rozumie się:
 - a) Zatrzymanie pojazdu na przystanku stałym, w każdym przypadku lub warunkowym, w przypadku żądania przez pasażera zatrzymania pojazdu;
 - b) otwarcie wszystkich drzwi, którymi zamierzają wyjść lub wejść pasażerowie lub – w pojazdach w których drzwi otwierane są samodzielnie przez pasażerów za pomocą przycisków - zwolnienie blokady otwierania drzwi , z wyjątkiem sytuacji, kiedy kierowca pozostawia wybrane drzwi zamknięte ze względów bezpieczeństwa;
 - c) umożliwienie wszystkim pasażerom wyjście z i wejście do pojazdu;
6. Zabroniona jest samowolna zmiana trasy, która skutkowałaby ominięciem przystanku;
7. Zabronione jest zatrzymanie pojazdu poza obrębem przystanku lub na przystanku nie ujętym w rozkładzie jazdy danej linii, w celu umożliwienia wyjścia lub wejścia pasażerów, z wyłączeniem sytuacji nadzwyczajnych (wypadków, awarii danego pojazdu lub innego pojazdu, którego przebieg linii jest zbieżny - w celu umożliwienia pasażerom kontynuowania podróży, zatarasowania dróg, poleceń osób kierujących ruchem itp.).
8. Pojazd powinien być zatrzymany w takiej odległości od krawężnika, aby było możliwe wejście do pojazdu bezpośrednio z poziomu chodnika.
9. W pojazdach z funkcją przyklęku należy po zatrzymaniu na przystanku obniżyć podłogę na sygnał lub prośbę ustną osoby wewnątrz pojazdu oraz w przypadku, gdy na przystanku oczekują osoby o widocznej ograniczonej sprawności, osoby na wózkach inwalidzkich lub osoby z wózkiem dla dzieci.
10. Osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich należy udzielić wszelkiej możliwej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu w szczególności wyłożyć pochylnię (lub użyć podnośnika) na prośbę osoby niepełnosprawnej na wózku lub innej, występującej w jej imieniu.

11. **Operator** zobowiązany jest do zachowania punktualności przy realizacji przewozów, chyba że rozkład jazdy dopuszcza opóźnienie przejazdu w celu zachowania skomunikowania z innym pojazdem.
12. Oceny punktualności dokonuje się na przystankach początkowych, końcowych oraz pośrednich, wyszczególnionych w rozkładzie jazdy dla kierowcy.
13. Za punktualne uznaje się odjazdy z przystanków początkowych i pośrednich, wyszczególnionych w rozkładzie jazdy dla kierowcy, zrealizowane zgodnie z rozkładem jazdy lub z przyspieszeniem maksymalnie 1 minuty oraz przyjazdy na przystanki końcowe przyspieszone lub opóźnione do 3 minut. Do oceny punktualności stosuje się czas uśredniony, polegający na zaokrągłaniu pomiaru do pełnych minut - od 30 sekund w górę i do 29 sekund w dół.
14. Na przystankach początkowych pojazdy powinny być podstawiane co najmniej na 3 minuty przed rozkładową godziną odjazdu.
15. W czasie postoju na przystanku końcowym, nie udostępnionego pasażerom i nie stanowiącego przerwy posiłkowej oznaczonej w rozkładzie jazdy, należy - jeżeli pozwala na to czas postoju - usuwać z pojazdu papiery i większe śmieci, a w okresie zimowym również gromadzące się we wnętrzu pojazdu błoto pośniegowe.
16. **Operator** zobowiązany jest zapewnić, by każdy autobus rozpoczynający trasę na danej linii był wewnątrz i na zewnątrz czysty. Dopuszcza się skierowanie na trasę nieumytego na zewnątrz pojazdu jedynie w przypadku, kiedy warunki atmosferyczne uniemożliwiają jego umycie tj. temperatura poniżej 0°C.

§2

W czasie jazdy pojazdu zabrania się zachowań mogących bezpośrednio lub pośrednio wpłynąć na bezpieczeństwo w ruchu drogowym, w szczególności zabrania się:

- 1) pozostawiania otwartych drzwi;
- 2) przewożenia pasażerów w kabinie kierowcy lub obok kabiny kierowcy, w części pojazdu pomiędzy szybą czołową, a barierką oddzielającą od przedziału pasażerskiego;
- 3) prowadzenia przez kierowcę długotrwałych rozmów z innymi osobami bezpośrednio lub przez telefon komórkowy; przez długotrwałe rozmowy rozumie się rozmowy na odległość ponad 1 przystanku, a w przypadku rozmowy ze zmiennikiem kierowcy (bezpośrednio przed lub po dokonaniu zmiany) - na odległość ponad dwóch przystanków; krótkotrwałe rozmowy przez telefon komórkowy mogą odbywać się tylko przy wykorzystaniu zestawu słuchawkowego lub głośnomówiącego;
- 4) prowadzenia pojazdu z dwoma słuchawkami założonymi na uszy;

§3

1. Obsługa pasażerów przez kierowców **Operatora** powinna odbywać się w sposób kulturalny i kompetentny.
2. Kierowcy **Operatora** powinni władać językiem polskim przynajmniej w stopniu dobrym.

3. W ramach posiadanej wiedzy i kompetencji kierowcy powinni udzielać pasażerom odpowiedzi na pytania dotyczące zasad taryfowych, przepisów porządkowych, układu komunikacyjnego.
4. Kierowcy **Operatora** świadczący usługi powinni być ubrani schludnie i estetycznie tj.:
 - 1) mężczyźni:
 - a) w długie spodnie w jednolitym kolorze;
 - b) koszule w jednolitym kolorze;
 - c) krawat w jednolitym kolorze;
 - 2) kobiety:
 - a) koszule w jednolitym kolorze;
 - b) długie spodnie lub spódnicę w jednolitym kolorze;
5. Zabronione jest palenie tytoniu w pojeździe.
6. Zabronione jest jakiekolwiek zamalowywanie, wyklejanie lub zasłanianie bocznych szyb w kabinie kierowcy, przy czym dopuszcza się stosowanie szyb fabrycznie zaciemnionych lub zmatowionych.

§4

1. W czasie jazdy po zmroku lub warunkach niedostatecznej widoczności wewnątrz pojazdu w przedziale pasażerskim powinno być w pełni oświetlone. Dopuszcza się niewłączanie przedniej prawej lampy, a podczas jazdy po drogach i ulicach nieoświetlonych - oświetlenia w całej przedniej części wnętrza pojazdu.
2. W przedziale pasażerskim powinna być utrzymana optymalna dla pasażerów temperatura powietrza od 20 - 23°C, a w dni upalne niższa o 5-10°C od temperatury otoczenia.
3. Zmiany kierowców mogą być dokonywane wyłącznie na przystankach końcowych linii.

§5

Na czas tymczasowej organizacji ruchu związanej z wprowadzeniem objazdów dla gminnego transportu publicznego **Operator** powinien dysponować autobusem zastępczym przystosowanym do poruszania się po drogach gruntowych.

§6

Operator jest zobowiązany powiadomić pasażerów o planowanych zmianach w obowiązujących rozkładach jazdy wynikających z wprowadzonej tymczasowej organizacji ruchu, poprzez rozmieszczenie ogłoszeń wewnątrz autobusów oraz na przystankach komunikacji miejskiej najpóźniej na 5 dni przed wprowadzeniem zmian.