

ALEKSANDRA CIASTOŃ-CIULKIN

mgr inż., doktorantka Wydziału Zarządzania i Ekonomiki Usług na Uniwersytecie Szczecińskim, aciaston-ciulkin@wp.pl

KRYTERIA JAKOŚCIOWE STOSOWANE W UMOWACH O ŚWIADCZENIE USŁUG PRZEWOZOWYCH W DUŻYCH MIASTACH I SPOSOBY ICH KONTROLI¹

Streszczenie. W Polsce, zasady zawierania umów na świadczenie usług przewozowych w publicznym transporcie zbiorowym reguluje Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym z dnia 16 grudnia 2010 r. Zgodnie z ustawą każda umowa przewozowa powinna zawierać w swojej treści m.in. warunki dotyczące norm jakości oraz podnoszenia jakości usług świadczonych w zakresie publicznego transportu zbiorowego. W związku z tym artykuł stanowi przegląd stosowanych kryteriów jakościowych w umowach przewozowych zawieranych w dużych miastach w Polsce (powyżej 250 tys. mieszkańców). Analizie poddano 9 aktualnie obowiązujących umów przewozowych w Warszawie, Krakowie, Łodzi, Wrocławiu, Poznaniu, Gdańsku, Gdyni, Katowicach i Lublinie. W pierwszej części artykułu przedstawiono kryteria jakościowe wymagane do spełnienia przez przewoźników w poszczególnych miastach, natomiast w drugiej części artykułu zaprezentowano sposoby kontroli realizacji usług przewozowych pod kątem tych kryteriów. Najczęściej stosowane kryteria jakościowe pogrupowane zostały w cztery zestawy ocenianych cech jakości: punktualności kursowania pojazdów, niezawodności kursowania pojazdów, jakości taboru (kompletność oznakowania, stan techniczny, czystość pojazdu) oraz jakości obsługi przez prowadzącego pojazd (technika jazdy, sposób zatrzymywania się na przystankach, kultura i obsługa pasażerów, właściwe pełnienie obowiązków służbowych). Przedstawiono również dodatkowe kryteria jakościowe charakterystyczne dla poszczególnych miast. W sposób syntetyczny przedstawiono sposoby przeprowadzania kontroli jakości świadczonych usług przewozowych w poszczególnych miastach. Najczęściej kontrola jakości usług przewozowych odbywa się poprzez identyfikację pojedynczych nieprawidłowości lub poprzez określenie prostych wskaźników statystycznych na podstawie ciągu obserwacji. Zaprezentowano również powiązania wyników kontroli jakości usług przewozowych z wynagrodzeniem za ich świadczenie.

Słowa kluczowe: transport zbiorowy, jakość, kryteria jakościowe, kontrola jakości

Wprowadzenie

Kryterium jakości to zestaw przymiotów badanego przedmiotu, które zostały wybrane do badania stanu jego jakości². W przypadku usług przewozowych za kryteria determinujące ich jakość uznaje się cechy decydujące o stopniu zaspokojenia stwierdzonych potrzeb klientów miejskiego transportu zbiorowego w zakresie realizacji ich podróży³. W literaturze przedmiotu cechy te, ze względu na postulo-

waną jakość usługi przewozowej, określane są często mianem postulatów przewozowych. Wiesław Starowicz odróżnia jednak oba pojęcia. Według niego postulat przewozowy to oceniana właściwość przedmiotu analizy, postulowana przez odbiorców cecha jakości, natomiast jej kryterium to jedna z istotnych cech jakości, wybrana jako składowa do określenia stanu zbiorczego jakości⁴. Innymi słowy, lista kryteriów wziętych pod uwagę w ocenie jakości usług nie musi zawierać wszystkich zgłaszanych postulatów przewozowych.

Przyjmując za jakość przewozów stopień zaspokojenia potrzeb zgłaszanych przez różne grupy odbiorców, nie należy spodziewać się, że pojedyncze kryterium opisze kompleksowo stan jakości rozpatrywanego przedmiotu analizy. Jakość każdego dobra jest właściwością złożoną, zagregowaną z wielu cech, dlatego też musi być opisywana za pomocą zbioru kryteriów, a opis ten jest tym bardziej szczegółowy, im więcej kryteriów uwzględni⁵.

Zakres kryteriów określających jakość przewozów jest bardzo szeroki i w zasadzie powiększa się wraz z rozwojem społeczno-gospodarczym. W znacznej mierze zależą one od aktualnie doświadczanych warunków przewozowych, statusu motoryzacyjnego podróźnego, poziomu i stylu życia w miastach, a wartościowanie poszczególnych kryteriów jakościowych jest indywidualną kwestią każdego usługobiorcy. Dlatego też należy pamiętać, że podobnie jak samo pojęcie jakości, również zakres podstawowych kryteriów ulega ciągłym procesom ewaluacji i hierarchizacji, co oznacza, że nieustanne pozyskiwanie wiedzy w zakresie postulatów zgłaszanych przez usługobiorców jest koniecznością w skutecznym zaspokajaniu ich potrzeb.

Kryteria jakościowe stosowane w umowach przewozowych

Z reguły kryteria jakości można podzielić najogólniej na twarde, takie jak czas, niezawodność, punktualność oraz miękkie, takie jak informacja, kultura obsługi, wygląd pojazdu⁶. Podział taki wynika ze sposobów mierzalności tych

⁴ *Ibidem*.

⁵ A. Jazdon, *Doskonalenie zarządzania jakością*, Wydawnictwo Biblioteki Menadżera i Służby Pracowniczej, Bydgoszcz 2001, Zeszyt 210, s. 85–86.

⁶ S. Harrison, G. Henderson, E. Humphreys, A. Smyth, *Quality bus corridors and green routes: can they achieve a public perception of 'permanence' of bus services?* In: *Association European Transport*, (Ed.), *Public Transport Planning and Operations. Proceedings of Seminar F, European Transport Conference*, PTRC, London 1998, s. 225.

¹ © Transport Miejski i Regionalny, 2013.

² R. Kolman, *Kwalitologia. Wiedza o różnych dziedzinach jakości*, Wydawnictwo Placet, Warszawa 2009, s. 214.

³ W. Starowicz, *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007, s. 33.

kryteriów. Kryteria tzw. twarde, dają się w łatwy sposób zmierzyć, a tzw. miękkie są mocno subiektywne – ich efekty stosowania uzależnione są ściśle od indywidualnych odczuć, doznań, nastrojów, emocji, doświadczeń i wykształcenia poszczególnych klientów⁷.

Również do wyżej wymienionych dwóch grup można zakwalifikować kryteria jakościowe, których spełnienia wymagają organizatorzy przewozów. W wyniku analizy treści umów przewozowych w badanych miastach (Warszawa, Kraków, Łódź, Wrocław, Poznań, Gdańsk, Lublin, Katowice⁸, Gdynia⁹) zawarte w nich kryteria jakościowe pogrupowano w następujący sposób:

- kryteria twarde:
 - punktualność kursowania pojazdów,
 - niezawodność kursowania pojazdów,
- kryteria miękkie:
 - jakość taboru (kompletność oznakowania, stan techniczny i prawidłowość wyposażenia, czystość zewnętrzna i wewnętrzna pojazdów, obsługa zgodnym z umową i rozkładem jazdy taborem),
 - wymagania w stosunku do prowadzącego pojazd (technika jazdy, sposób zatrzymywania się na przystankach, kultura i obsługa pasażerów przez prowadzącego oraz jego estetyczny wygląd, właściwe pełnienie obowiązków służbowych).

Poza wyżej wymienionymi, wymagane są również inne kryteria, stosowane sporadycznie przez poszczególne miasta. Szczegółowe zestawienie kryteriów jakościowych zestawiono w tabeli 1.

Punktualność kursowania pojazdów

Punktualność kursowania pojazdów to cecha jakościowa transportu zbiorowego, charakteryzująca się tym, że określony pojazd osiąga, opuszcza lub mija zadany punkt linii we wcześniej ustalonym czasie. Za punktualność należy zatem rozumieć zgodność – w ramach określonej tolerancji – rzeczywistego kursowania pojazdów komunikacji zbiorowej z rozkładem jazdy. Dotrzymanie rozkładu jazdy ma szczególne znaczenie na początku podróży, gdyż niepunktualność z reguły wydłuża czas oczekiwania, niekiedy w stopniu trudnym do przewidzenia, uniemożliwia zaplanowaną przesiadkę, na co pasażer jest niezwykle wyczulony¹⁰. Z punktualnością wiążą się następujące pojęcia:

⁷ J. Łańcucki, *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2006, s. 11.

⁸ Do Katowic w artykule przyporządkowano zasady określone w obszarze działania Komunikacyjnego Związku Komunalnego Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego.

⁹ Ze względu, że Gdańsk i Gdynia należą do Metropolitalnego Związku Komunalnego Zatoki Gdańskiej, na obszarze którego obowiązują ujednolicone standardy jakości usług przewozowych w transporcie publicznym, dla obu tych miast tabelaryczne wyniki analizy zaprezentowano łącznie. Niemniej jednak, standardy jakościowe zawarte w umowie przewozowej w Gdyni są zdecydowanie szersze niż w Gdańsku. Dlatego też, ilekroć w tekście pojawia się „Gdańsk i Gdynia” – oznacza opis zapisów wspólnych, natomiast jeżeli pojawia się „Gdynia” – oznacza opis zapisów tylko umowy w Gdyni.

¹⁰ W. Starowicz, *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001 s. 289–290.

Tabela 1

Kryteria jakościowe stosowane w umowach o świadczenie usług przewozowych												
Miasta	Kryteria twarde		Kryteria miękkie									
	Punktualność kursowania pojazdów	Niezawodność kursowania pojazdów	Jakość taboru					Wymagania w stosunku do prowadzącego pojazd				
			Informacja wewnętrzna i zewnętrzna	Stan techniczny i prawidłowość wyposażenia	Czystość zewnętrzna i wewnętrzna	Obsługa właściwym taborem	Sposób zatrzymywania się na przystankach	Wygląd prowadzącego pojazd	Kultura i obsługa pasażerów	Obowiązki służbowe kierowców	Inne	
Warszawa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Kraków	✓	✓	✓		✓							
Łódź	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓
Wrocław	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Poznań	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gdańsk i Gdynia	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Lublin	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓		
Katowice	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓

Źródło: Opracowanie własne na podstawie umów z przewoźnikami

- odchyłka – różnica pomiędzy przewidzianym w rozkładzie jazdy czasem odjazdu a rzeczywistym czasem odjazdu, wartości dodatnie odpowiadają przyspieszeniom odjazdu, a ujemne – opóźnieniom;
- tolerancja, będąca przedziałem, w którym występujące czasy odjazdu są uznawane za punktualne, pomimo że mogą być opóźniane nie więcej niż t_{min} i przyspieszone nie więcej niż t_{max} ; w przedziale tym mieszczą się również odjazdy z odchyłką równą zeru, czyli bezwzględnie punktualne¹¹.

Tabela 2

Przykłady określania tolerancji punktualności				
Lp.	Przedziały tolerancji (2001*)	Przedziały tolerancji (2007**)	Przedziały tolerancji (2013)	Miasto
1	2 minuty przyspieszenia; 3 minuty opóźnienia		1 minuta przyspieszenia; 3 minuty opóźnienia	Warszawa
2	2 minuty przyspieszenia; 4 minuty opóźnienia	brak danych	brak przyspieszenia (1 minuta przyspieszenia tylko na wyznaczonym obszarze), 3 minuty opóźnienia	Kraków
3	1 minuta przyspieszenia, 5 minut opóźnienia	brak przyspieszenia, 4 minuty opóźnienia	1 minuta przyspieszenia; 4 minuty opóźnienia	Łódź
4	brak danych	1 minuta przyspieszenia; 3 minuty opóźnienia	0:59 minuty przyspieszenia; 2:59 minuty opóźnienia	Wrocław
5	1 minuta przyspieszenia; 3 minuty opóźnienia			Poznań
6	1 minuta opóźnienia		pełna zgodność z rozkładem	Gdynia
7	brak danych		1 minuta przyspieszenia; 5 minut opóźnienia	Lublin
8	3 minuty opóźnienia w lecie i 5 minut w zimie	1 minuta przyspieszenia; 1 minuta opóźnienia	2 minuty opóźnienia	Katowice

* Dane wg W. Starowicz: *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001.

** Dane wg W. Starowicz: *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie umów przewozowych aktualnych w 2013 r.

¹¹ *Ibidem*.

Ten krótki przegląd (tab. 2) pozwala ocenić wielkość odchyłek od rozkładu jazdy tolerowaną w transporcie zbiorowym w Polsce. Najczęściej za dopuszczalne przyjmuje się przyspieszenie nie większe niż 1 minuta, choć coraz więcej miast (Katowice, Gdańsk i Gdynia) nie dopuszcza go wcale lub jedynie na ograniczonym obszarze (Kraków). Natomiast tolerancja dla opóźnień najczęściej wynosi 3 minuty. Od tej zasady odbiega jedynie Łódź (4 minuty), Lublin (5 minut), Katowice (2 minuty) oraz Gdynia i Gdańsk (brak opóźnień). W tym ostatnim przypadku od przewoźnika oczekuje się odjazdów z przystanków początkowych i pośrednich realizowanych w pełnej zgodności z rozkładem (w tej samej minucie) oraz przyjazdów na przystanki końcowe przyspieszone lub opóźnione do 1 minuty.

W przypadkach wystąpienia udokumentowanych utrudnień w ruchu drogowym jak: wypadki drogowe, zablokowanie drogi, awaryjne naprawy sieci infrastruktury komunalnej, uwzględnia się większe niż ustalone odchyłki w realizacji rozkładu jazdy. Każdy zgłoszony i potwierdzony tego typu przypadek z reguły rozpatrywany jest indywidualnie. Podobnie jest w sytuacji wystąpienia ekstremalnych warunków pogodowych tj. gęsta mgła ograniczająca widoczność, śnieżyce, gwałtowne ulewę, silne wiatry i inne zjawiska atmosferyczne mogące być przyczyną utrudnień w ruchu linii komunikacyjnych.

Umowy przewozowe pod kątem kryteriów jakości były również analizowane przez W. Starowicza w 2001 i 2007 roku. Zmianę w podejściu do wymagań punktualności można zaobserwować w tabeli 2. Pomimo rosnącego zatłoczenia drogowego w miastach widać wyraźnie zmniejszanie zakresu tolerancji punktualności przynajmniej w niektórych miastach (Warszawa, Kraków, Katowice, Gdynia).

Niezawodność kursowania pojazdów

Niezawodność kursowania pojazdów często utożsamiana jest przez pasażerów z pewnością odbycia zaplanowanej podróży. Dla przewoźnika najczęściej oznacza stopień zrealizowania usług. W umowach przewozowych niezawodność kursowania różnie jest określana. Dla przykładu, w Warszawie, zawodność kursowania pojazdów definiowana jest jako stosunek liczby półkursów¹² wadliwych do łącznej rozkładowej liczby półkursów w danym miesiącu, z uwzględnieniem wszystkich zmian doraźnych. Zgodnie z zapisami umowy przewozowej za półkurs wadliwy uznaje się:

- półkurs, w którym nastąpiła przerwa w ruchu (pasażerowie opuścili pojazd);
- półkurs niewykonany w ramach liczby przewidzianej rozkładem jazdy;
- półkurs niewykonany w pełni (z wyjątkiem półkursów zawieszonych przez Organizatora);
- półkurs wykonany niezgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy lub otrzymanym zleceniem, z przyspieszeniem przyjazdu na kraniec większym niż 5 minut lub opóźnieniem większym niż 60 minut w stosunku do rozkładu jazdy.

W Krakowie przyjmuje się, że kurs jest niezrealizowany przez przewoźnika, jeżeli odjazd pojazdu następuje wcześniej niż 4 minuty w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy lub opóźnienie pojazdu jest większe niż odstęp wynikający z częstotliwości kursowania, przy założeniu, że pojazd taki realizuje następny kurs na danej linii przewidziany w rozkładzie jazdy. Poza tym każdy brak pojazdu w punkcie obserwacji traktowany jest również jako kurs niezrealizowany. Jeszcze inaczej brak realizacji usługi przewozowej określana jest w umowie z przewoźnikiem we Wrocławiu. Za odjazd niezrealizowany uważa się każdy przypadek odjazdu niezarejestrowanego na przystanku stałym i nieusprawiedliwionego, a także niepodstawienia autobusu zastępczego w przypadku niemożliwości wykonania odjazdu przez autobus podstawowy (awaria lub znaczące opóźnienie).

Rodzaj taboru i jego jakość

Kryteria jakościowe w zakresie pojazdów używanych do obsługi pasażerów dotyczą z reguły sposobu ich oznakowania (informacji wewnątrz i na zewnątrz pojazdu) czystości oraz stanu technicznego i zgodności wyposażenia z umową przewozową. Warto zwrócić uwagę, iż jakość eksploatowanych pojazdów jest bardzo różnorodnie ujmowana w poszczególnych umowach przewozowych: od dość ogólnych i wąskich sformułowań, np. w Krakowie czy Poznaniu, do bardzo szczegółowych i drobiazgowych, np. w Lublinie, Gdańsku i Gdyni czy Katowicach.

Informacja wewnętrzna i zewnętrzna

We wszystkich poddanych analizie miastach wymaga się od przewoźników prawidłowego, czytelnego i kompletnego oznaczenia pojazdów polegającego na wyposażeniu ich w tablice informujące pasażerów zarówno przebywających wewnątrz, jak i na zewnątrz pojazdu o numerze linii, kierunku jazdy (nazwa przystanku końcowego), numerze ewidencyjnym pojazdu, czy numerze brygady (widoczny na zewnątrz). W niektórych miastach, np. w Lublinie, Warszawie, Łodzi, umowy przewozowe określają również dodatkowe wymagane informacje, które powinny znaleźć się w pojeździe, takie jak przepisy porządkowe, aktualny cennik biletów wraz z wykazem ulg i uprawnień do nich. Precyzują również sposób umieszczania komunikatów i reklam wewnątrz (wyłącznie w przygotowanych do tego tablicach, bez naklejania na szyby pojazdu) i na zewnątrz pojazdu (jedynie na miejscach do tego celu wyznaczonych). Ponadto w umowach przewozowych znajdują się również wytyczne związane z kolorystyką i malowaniem pojazdów (np. Lublin, Warszawa, Łódź), miejscem umieszczania logo miasta czy też przewoźnika (np. Lublin, Katowice, Łódź).

Stan techniczny i prawidłowość wyposażenia

Większość badanych miast wymaga od przewoźników spełniania konkretnych kryteriów jakościowych związanych ze stanem techniczno-eksploatacyjnym pojazdów. Pomijając bezdyskusyjną konieczność wykorzystywania

¹² Za półkurs uważa się przejazd pojazdu pomiędzy określonymi w rozkładzie jazdy krańcami linii (po jej trasie).

pojazdów wyłącznie sprawnych technicznie, z reguły zapisy umów precyzują wymaganą np. liczbę sprawnych kasowników biletowych czy też urządzeń systemu pobierania opłat za pomocą karty elektronicznej (np. Warszawa, Wrocław). W Lublinie umowa przewozowa zawiera również wymóg wyposażenia pojazdu w automat do sprzedaży biletów jednorazowych. Często wymagane są również urządzenia do dynamicznej informacji pasażerskiej (np. Warszawa, Wrocław, Katowice).

W niektórych miastach np. Warszawa, Wrocław, Katowice, Gdańsk i Gdynia czy Lublin w umowach przewozowych zamieszczane są również wymagania związane z wyposażeniem pojazdów w oświetlenie, urządzenia zapewniające pasażerom możliwość sygnalizowania zamiaru wyjścia/wejścia czy urządzenia zapewniające wentylację i ogrzewanie pojazdu. W przypadku tych ostatnich urządzeń umowy przewozowe we Wrocławiu, Katowicach, Łodzi, Gdańsku i Gdyni precyzują ponadto zakresy temperatur, przy których ogrzewanie ma zostać włączone. W Gdyni kryteria jakościowe związane z temperaturą powietrza wewnątrz pojazdów określają bardzo dokładnie warunki i sposoby użycia ogrzewania, klimatyzacji, wentylacji wymuszonej czy też samych wywietrzników. W łódzkiej umowie przewozowej znajdują się również zapisy dotyczące wymaganej liczby i rozmieszczenia okien z możliwością ich otwierania.

Czystość zewnętrzna i wewnętrzna

We wszystkich badanych miastach umowy przewozowe określają zasady utrzymywania czystości pojazdów – zarówno na zewnątrz, jak i wewnątrz. W tym zakresie występuje niemal pełna zgodność w ocenie czystości pojazdów – za pojazd czysty uznaje się na ogół pojazd umyty, zamieciony, z czystymi szybami, uszczelkami okiennymi, uchwytem i fotelami. Ponadto w Katowicach niedopuszczalne jest przedostawanie się do wnętrza autobusu wszelkich nieprzyjemnych dla pasażerów zapachów (zapach paliwa, smarów, spalin etc.). Z reguły szyby uszkodzone poprzez porysowanie ostrymi narzędziami oraz trwale zamalowane (farbami nie dającymi się zmyć bez uszkodzenia szyby) nie są traktowane jako brudne. Za brudne natomiast uznaje się pojazdy, z których na przystankach końcowych nieusuwane są z przedziału pasażerskiego śmieci, a w okresie zimowym błoto pośniegowe (np. Warszawa, Lublin). Dodatkowo, w Warszawie za pojazd brudny uznaje się taki, który wyjeżdża na trasę z siedzeniami zamoczonymi wodą, a w Lublinie z kabiną kierowcy wyposażoną w elementy dodatkowe niezwiązane z obsługą pojazdu i pasażerów.

Obsługa właściwym taborem

Dodatkowe kryterium jakościowe stosowane w Warszawie, Poznaniu i Wrocławiu odnosi się do zgodności stosowanego taboru na poszczególnych kursach z wymaganiami zawartymi w umowie, w szczególności co do jego długości, liczby miejsc siedzących, wysokości podłogi, liczby i szerokości drzwi wejściowych etc.

Wymagania w stosunku do prowadzącego pojazd

W działalności usługowej kontakt osobisty jest ważnym elementem komunikacji rynkowej. Niematerialność usług przewozowych powoduje zwiększone znaczenie osoby związanej z jej dostarczaniem. W miejskim transporcie publicznym są to przede wszystkim prowadzący pojazdy, których postawy i zachowanie wpływają na sposób postrzegania jakości świadczonych usług¹³. Ma to swoje przełożenie na formułowane w umowach przewozowych kryteria jakościowe, które zakwalifikować można do czterech grup, związanych z:

- sposobem prowadzenia pojazdu i zatrzymywania się na przystankach,
- kulturą i obsługą pasażerów,
- wyglądem prowadzącego pojazd,
- właściwym pełnieniem obowiązków służbowych.

Nie wszystkie duże miasta polskie stosują zapisy w umowach przewozowych odnoszące się do kryteriów jakościowych związanych z obsługą pasażerów przez prowadzącego pojazd. Takich zapisów nie ma w umowach zawieranych z przewoźnikiem w Krakowie, Łodzi i Wrocławiu. W Katowicach zapisy jakościowe odnoszą się tylko do kultury i obsługi pasażerów przez prowadzącego pojazd, a w Warszawie umowa przewozowa szczegółowo reguluje sposób zatrzymywania się na przystankach oraz inne dodatkowe obowiązki służbowe prowadzącego pojazd. Dość obszernie i szczegółowo wymogi jakościowe w stosunku do prowadzącego pojazd opisują umowy zawierane z przewoźnikami w Poznaniu, Gdańsku i Gdyni czy Lublinie.

Sposób prowadzenia pojazdu i zatrzymywania się na przystankach

Wymagania w tym zakresie określają przede wszystkim sposób wjeżdżania w zatokę przystankową i zatrzymywania się. W Lublinie, umowa z przewoźnikiem nakazuje zatrzymywanie się w początkowej części zatoki przystankowej, a jeżeli przystanek nie posiada zatoki – zatrzymywanie w rejonie słupka ze znakiem D-15 nie dalej niż 15 m od słupka, w taki sposób, aby umożliwić innym uprawnionym pojazdom korzystanie w tym samym czasie z przystanku. W miastach, tj. Lublin, Warszawa, Gdynia, Poznań, podjeżdżanie i zatrzymywanie się pojazdu powinno następować jak najbliżej krawężnika, aby umożliwić pasażerom bezpośrednie wejście do pojazdu. W Warszawie oraz Lublinie umowa określa nawet akceptowalną odległość od krawężnika, która wynosi kolejno 20 i 30 cm. Przekroczenie tej odległości w wyjątkowych sytuacjach, np. w przypadku możliwości ochlapania pasażerów występującą wodą opadającą, nie jest traktowane jako niespełnienie wymogów jakościowych. W Gdyni natomiast zatrzymanie pojazdu na przystanku powinno następować możliwie blisko miejsca, w którym oczekują pasażerowie. Dodatkowo prowadzący

¹³ A. Ruciński, D. Rucińska, O. Wyszomirski, *Zarządzanie marketingowe na rynku usług transportowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2005, s. 268–269.

pojazd powinien uwzględnić możliwość zatrzymania pojazdu w taki sposób, aby bezpośrednio naprzeciw drzwi nie znajdowały się żadne elementy infrastruktury przystankowej lub drogowej ani żadne inne przeszkody.

W większości badanych umów nakazuje się otwieranie wszystkich drzwi przeznaczonych dla pasażerów lub umożliwienie ich otwarcia przez pasażera na każdym przystanku, jeżeli drzwi otwierane są za pomocą przycisków. Wymagania jakościowe precyzują również sposób zatrzymywania się na przystankach, na których obecne są osoby o widocznej ograniczonej sprawności, na wózkach inwalidzkich lub z wózkiem dla dzieci. W takich przypadkach kierujący pojazdem z funkcją „przyklęku” powinien po zatrzymaniu na przystanku obniżyć podłogę. Czynność tę musi również wykonać na sygnał lub prośbę ustną osoby znajdującej się wewnątrz pojazdu. Dodatkowo osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich należy udzielić wszelkiej możliwej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu, w szczególności wyłożyć pochylnię (lub użyć podnośnika).

Ponadto kryteria jakościowe zawarte w umowie przewozowej w Lublinie określają zasady prowadzenia pojazdu. Jazda powinna być płynna, bez nagłych zbędnych zahamowań i szarpań pojazdem, skutkujących utratą równowagi przez pasażerów pozostających w pojeździe, podobnie jak wjeżdżanie i wyjeżdżanie do/z zatoki przystankowej.

W treści umów przewozowych znajdują się również wymagania dotyczące zasad obsługi pojazdu na przystankach początkowych i końcowych. Dla przykładu w Poznaniu w okresie zimowym nakazuje się zamykanie pierwszych, trzecich i czwartych drzwi podczas postoju. W Katowicach prowadzący pojazd zobowiązany jest, niezwłocznie po dokonaniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy autobusu, umożliwić wejście do pojazdu pasażerom oczekującym na przystanku początkowym – w tym celu winien podjechać jak najbliżej krawędzi chodnika. W Gdyni jazdy powinny być podstawiane na przystanki początkowe przynajmniej 5 minut przed rozkładową godziną odjazdu. Ponadto przez cały czas postoju powinny być otwarte II drzwi, za wyjątkiem pojazdów klimatyzowanych w okresie letnim, ogrzewanych w okresie zimowym lub wyposażonych w przycisk sygnalizujący chęć otwarcia drzwi pojazdu przez pasażera. W Gdyni i Warszawie zabronione jest oczekiwanie na przystanku początkowym lub końcowym z włączonym silnikiem powyżej 1 minuty, chyba że przekroczenie tego czasu wynikało ze sprzedaży biletów lub braku możliwości włączenia się do ruchu.

Kultura i obsługa pasażerów przez prowadzącego pojazd

Zawarte w umowach wymagania jakościowe dotyczące posiadanej kultury i sposobu obsługi pasażerów przez prowadzącego pojazd nie są dokładnie i jasno precyzowane. Zazwyczaj w umowach przewozowych pojawiają się zapisy mówiące o konieczności obsługi pasażerów przez prowadzących pojazd w sposób kulturalny i kompetentny, a w ramach posiadanej wiedzy i kompetencji powinni oni udzielać pasażerom odpowiedzi na pytania dotyczące zasad taryfowych, przepisów porządkowych, układu komunikacyjnego.

Warto natomiast zwrócić uwagę, iż w umowie przewozowej w Gdańsku i Gdyni, a także Katowicach precyzuje się również sposób dopuszczenia kandydatów do pracy prowadzącego pojazdy. W Gdyni powinni oni władać językiem polskim przynajmniej w stopniu dobrym, a ponadto powinni zdać test (ustny, pisemny) przeprowadzany przez organizatora, dotyczący zasad taryfowych, przepisów porządkowych, układu komunikacyjnego, kultury obsługi pasażera oraz jakości usług. Wymóg poddania się testowi nakłada się również na prowadzących pojazdy, w związku z pracą których w ciągu roku kalendarzowego na przewoźnika zostało nałożonych ponad 10 kar umownych lub wpłynęło ponad 10 skarg uznanych za zasadne. W Katowicach natomiast kandydaci na prowadzącego pojazd muszą odbyć szkolenia ze znajomości przepisów taryfowych oraz zasad porządkowych, które przeprowadza organizator przewozów. W tym przypadku zapis jest tym bardziej istotny, iż od prowadzącego pojazdy w Katowicach wymaga się przeprowadzania kontroli biletowej pasażerów wsiadających do pojazdu. Zapisy umowy przewozowej dokładnie określają sposób przeprowadzania takiej kontroli i jej zakres.

W zakresie obsługi pasażerów mieści się również możliwość zakupu biletów u prowadzącego pojazd. Posiadanie biletów do sprzedaży wymagane jest między innymi w Łodzi, Gdyni czy Warszawie.

Wygląd prowadzącego pojazd

W większości miast za standard w jakości usług przewozowych można uznać jednolity strój prowadzącego pojazd, choć nie wszystkie analizowane miasta posiadają takie zapisy w swoich umowach¹⁴. Zazwyczaj, jeżeli takie zapisy w umowach się pojawiają, obligują przewoźnika do zapewnienia jednolitego, uzgodnionego z organizatorem ubioru prowadzących pojazdy (Łódź, Poznań, Warszawa, Lublin, Katowice). Dokładne ustalenia w zakresie właściwego ubioru są zazwyczaj przedmiotem innych niż umowa przewozowa dokumentów. Jednie w Gdyni ubiór prowadzącego pojazd jest dokładnie opisany i sprecyzowany w umowie z przewoźnikiem.

Właściwe wypełnianie obowiązków służbowych przez prowadzących pojazd

Do tej grupy wymagań zaliczone zostały między innymi pewne zasady pracy prowadzącego pojazd, które mają bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo prowadzenia pojazdów. Z reguły prowadzącemu pojazd zabrania się:

- przewożenia pasażerów w kabinie lub obok kabiny, w części pojazdu pomiędzy szybą czołową a barierką oddzielającą od przedziału pasażerskiego (Poznań, Warszawa, Gdynia, Katowice);
- długotrwałych rozmów z innymi osobami bezpośrednio lub przez telefon komórkowy podczas prowadzenia pojazdu (Warszawa, Gdynia);
- prowadzenia pojazdu ze słuchawkami na uszach (Gdynia).

¹⁴ Brak takiego zapisu jest w umowie przewozowej w Krakowie, jednolity strój prowadzących pojazd jest wymagany od wielu lat przez przewoźnika i określa go dokładnie regulamin.

Dodatkowym wymogiem stosowanym w Gdyni, służącym bezpieczeństwu podróży, jest konieczność rejestracji obrazu z kamer będących na wyposażeniu pojazdów przez cały czas pracy pojazdu. Ponadto w Warszawie, Poznaniu, Gdyni czy też Katowicach zabrania się prowadzącemu pojazd palenia tytoniu w kabinie pojazdu oraz wymaga współpracy z kontrolerami biletów.

Inne wymagania jakościowe

Poza wyżej wymienionymi kryteriami jakościowymi zawartymi w umowach przewozowych pojawiają się jeszcze inne, charakterystyczne dla poszczególnych miast. Dla przykładu, w Warszawie wymaga się od przewoźnika przestrzegania zasad związanych z obowiązkami pracowników, takich jak: rzetelne wypełnianie kart drogowych zgodnie z określonymi zasadami, prawidłowa współpraca z dyżurnym organizatora, właściwe wykonywanie dodatkowych zadań zleconych, posiadanie dokumentów przewozowych podczas kontroli prowadzącego pojazd, umożliwianie przeprowadzania organizatorowi przewozów kontroli dokumentacji przewozowej, sprawozdawczej itp. lub stanu psychofizycznego prowadzącego pojazd, czy też udzielanie odpowiedzi na reklamacje i skargi pasażerów.

Charakterystycznym dla Katowic kryterium jakościowym jest kryterium ekologiczne, które zobowiązuje przewoźnika do przestrzegania norm emisji spalin oraz emisji hałasu eksploatowanych pojazdów, określonych w powszechnie obowiązujących przepisach. Jeżeli pojazd nie spełnia wymaganych norm ekologicznych, powinien zostać niezwłocznie wycofany z ruchu lub poddany naprawie w celu wyeliminowania przyczyny powstawania nadmiernego hałasu lub zanieczyszczeń.

Jeszcze inne kryterium jakościowe, stosowane w umowach przewozowych w Poznaniu i Łodzi, dotyczy stanu przystanków i dworców. W Poznaniu organizator przewozów wymaga od przewoźnika odpowiedniego wyposażenia informacyjno-drogowego (symbol przystankowy, numery linii, których pojazdy zatrzymują się na przystanku, nazwa przystanku), pożądanego stanu technicznego urządzeń przystankowych (nieuszkodzona wiata, słupki przystankowy, siedziska czy kosze na śmieci), aktualnych i czytelnych informacji (rozkład jazdy i taryfy opłat) oraz należytego stanu czystości i porządku (uprzątnięty kosz, brak śmieci, liści i niedopałków wokół przystanku czy w torowisku, uprzątnięty z powierzchni przystanku śnieg lub lód po ustaniu opadów, czysta, nieoklejona wiata). W Łodzi natomiast wymagania są mniejsze i obejmują wyłącznie informację przystankową, w szczególności treść i formę rozkładów jazdy zamieszczanych na przystankach.

Dodatkowe kryterium jakościowe, któremu podlegają przewoźnicy wykonujący usługi na obszarze Metropolitalnego Związku Komunikacyjnego Zatoki Gdańskiej, to konieczność spełnienia wymagań dotyczących wyposażenia wszystkich pojazdów w system pobierania opłat za pomocą karty elektronicznej, system monitoringu i elektroniczne wyświetlacze. Kryterium to wymagane jest od początku 2012 roku. W Łodzi natomiast organizator przewozów wymaga od przewoźnika wyposażenia pojazdów w system zliczania pasażerów – zgodnie z umową minimum 20% stanu inwentarzewego przewoź-

nika musi taki system posiadać. Ponadto od 1 stycznia 2015 roku wszystkie pojazdy muszą być wyposażone w moduły GPS, a pojazdy zakupione przez przewoźnika w trakcie trwania umowy – w komputery pokładowe.

Metody kontroli realizacji usług przewozowych pod względem ich jakości

Jednym ze szczegółowych zadań organizatora przewozów transportu zbiorowego jest kontrola realizacji umów, w tym również pod względem jakościowym¹⁵. Według badań K. Grzelca, większość organizatorów usług przewozowych formalnie realizuje kontrolę funkcjonowania transportu zbiorowego, ale najczęściej ze względu na brak odpowiedniej kadry, środków i instrumentów w sposób nieefektywny¹⁶. W celu kontroli jakości świadczonych usług organizatorzy przewozów najczęściej wykorzystują obserwacje w pojazdach (95%) lub wybranych punktach miasta (86%), informacje od pasażerów (82%) lub informacje i doniesienia prasowe (55%), a także metodę „tajemniczy klient” (32%). W kilku przypadkach kontrola odbywa się na podstawie sprawozdawczości przewoźników, co należy uznać za niewłaściwe działanie¹⁷.

W wyniku analizy umów przewozowych w dziewięciu miastach ustalono, iż w czterech z nich stosuje się tylko i wyłącznie proste metody oceny jakości przewozów poprzez identyfikację pojedynczych nieprawidłowości w realizacji poszczególnych kursów (Gdynia, Gdańsk, Katowice i Lublin), w pozostałych natomiast stosuje się oceny statystyczne ciągu obserwacji wybranego miernika jakości, przy czym w Krakowie i Łodzi oblicza się tylko wskaźniki statystyczne, natomiast w Warszawie, Wrocławiu i Poznaniu dodatkowo stosuje się identyfikację pojedynczych nieprawidłowości. Otrzymane wyniki przeprowadzanych kontroli we wszystkich badanych miastach są podstawą naliczania kar umownych w przypadku niespełniania wymaganych standardów, przy czym wielkości możliwych do zastosowania kar są różnicowane w poszczególnych miastach, jak sam sposób oceny jakości świadczonych usług.

Kontrola jakości przez identyfikację pojedynczych nieprawidłowości

W przeważającej części dużych miast polskich ustalane są zasady kontroli jakości usług przewozowych polegające na ocenie spełnienia wyszczególnionych w umowie wymagań w określonej liczbie obserwowanych kursów. Obserwacji zazwyczaj dokonują wyspecjalizowane zespoły kontrolne. Najczęściej kontroli podlegają kryteria jakościowe omówione we wcześniejszym podrozdziale. Zespoły kontrolne, dokonując oceny jakości świadczonych usług, stwierdzają zgodność lub jej brak w stosunku do poszczególnych kryteriów jakościowych (tab. 3). Liczba stwierdzonych niezgod-

¹⁵ Zarządzanie komunikacją miejską, red. O. Wyszomirski, Gdańska Fundacja Kształcenia Menadżerów, Gdańsk 1999, s. 54.

¹⁶ K. Grzelec przeprowadził badania ankietowe wśród 29 z 34 działających w 2010 r. organizatorów usług transportu zbiorowego w miastach. K. Grzelec, *Funkcjonowanie transportu miejskiego w warunkach konkurencji regulowanej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2011, s. 96–97.

¹⁷ *Ibidem*.

Tabela 3

Powiązania zasad kontroli jakości przewozów z karami		
Miasto	Podstawa naliczania kar umownych	Wysokości kary jednostkowej obniżającej wynagrodzenie
Gdańsk	Iloczyn liczby wozom usługi wykonanej z uchybieniem i ceny 1 wozokm	20–200% wartości obliczonego iloczynu
	Cena najdroższego biletu normalnego miesięcznego	100% wartości biletu
	Cena najtańszego biletu normalnego miesięcznego	50% lub 100% wartości biletu
Lublin	Cena jednorazowego biletu normalnego	50–250 krotność ceny biletu za każde stwierdzone uchybienie
Katowice	Cena jednorazowego biletu (strefowego) normalnego o najniższym nominale	30–500 krotność ceny biletu za każdy kurs, w którym stwierdzono minimum jedno uchybienie oraz za każdy kurs niepunktualny
Gdynia	Iloczyn liczby wozom usługi wykonanej z uchybieniem i ceny 1 wozokm	5–200% wartości obliczonego iloczynu
	Cena najdroższego biletu normalnego miesięcznego	100% wartości biletu
	Cena najtańszego biletu normalnego miesięcznego	60% wartości biletu
Poznań	Wielkość kary określona jako krotność opłaty dodatkowej	0,25–5,0 krotności kary dodatkowej
Wrocław	Wielkość kary wyrażona w złotychkach za każde stwierdzone uchybienie lub zwłoki lub pojazd	0,50–50 złotych
Warszawa	Wielkość kary wyrażona w złotychkach za każde stwierdzone uchybienie lub kurs, w którym stwierdzono uchybienie	5–1 200 złotych

Źródło: Opracowanie własne na umów przewozowych lub specyfikacji przetargowych – luty 2013

ności zazwyczaj powiązana jest z systemem kar odniesionych najczęściej do ceny biletu albo do kosztu wozokilometra. W niektórych miastach wyrażona jest w złotychkach.

Kontrola jakości za pomocą ocen statystycznych

Przez ocenę statystyczną zazwyczaj należy rozumieć określanie udziału względnej obserwacji spełniających zawarte w umowach kryteria jakościowe do sumarycznej liczby obserwacji (Kraków, Łódź, Wrocław, Poznań). Metoda ta jest najczęściej wykorzystywana do oceny niezawodności i punktualności kursowania pojazdów, jak również oceny stanu taboru czy stanu dworców i przystanków (w Poznaniu). Czasami w ocenie jakości określane zostają również rozkłady zmiennych losowych opisujących dane mierniki jakości oraz ich parametrów, które można przyjmować jako wartości zgregowanych mierników jakości (ocena punktualności i niezawodności w Warszawie). Kryteria stosowane w badanych miastach zestawiono w tabeli 4.

Tabela 4

Kryteria jakościowe	Oceny statystyczne								
	Punktualność kursowania pojazdów	Stopień realizacji planowanych kursów	Zgodność taboru z rozkładem jazdy	Prawidłowość oznakowania pojazdów	Wyposażenie techniczne pojazdu	Czystość zewnętrzna i wewnętrzna pojazdów	Stan przystanków i dworców	Skuteczność kontroli biletów	Pojedyncze uchybienia
Kraków	✓	✓		✓	✓	✓			
Łódź	✓			✓	✓	✓	✓		
Wrocław	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Poznań	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
Warszawa	✓	✓							✓

Źródło: Opracowanie własne na podstawie umów przewozowych lub specyfikacji przetargowych – luty 2013

Kontrola i ocena stopnia realizacji usług zgodnie z rozkładem jazdy

Kontrola i ocena stopnia realizacji usług zgodnie z rozkładem jazdy obejmuje zazwyczaj kryterium punktualności, niezawodności oraz zgodności przydziału taboru do kursu zgodnie z rozkładem jazdy (odpowiednia pojemność pojazdu, wysokość podłogi itd.).

W Krakowie kontrola punktualności i niezawodności kursowania może być prowadzona przez całą dobę na wybranych przystankach komunikacyjnych i obejmuje nie mniej niż 1000 kursów miesięcznie, a czas trwania obserwacji w punktach kontrolnych nie może być krótszy niż 1 godzina. Co najmniej 80% obserwacji wykonywana jest w dni robocze, przy czym 60% tych obserwacji przeprowadza się w godzinach szczytu komunikacyjnego (tj. w godz. 6.15–8.45, 14.00–18.30). O miejscu kontroli organizator przewozów informuje przewoźnika telefonicznie nie później niż 30 minut przed jej rozpoczęciem.

W Łodzi czas trwania kontroli stanu realizacji rozkładu jazdy nie może być krótszy niż 100 godzin w okresie miesiąca, a każda kontrola regularności kursowania nie może trwać krócej niż 1 godzinę. Kurs oceniany jest negatywnie, w przypadku gdy nie został zrealizowany, pojazd nie zatrzymał się na przystanku, który nie posiadał statusu miejsca przystankowego na żądanie lub też przyjechał na przystanek 3 lub więcej minut przed planowanym czasem odjazdu, a także gdy czas odjazdu z przystanku przekracza ustaloną tolerancję punktualności.

We Wrocławiu, punktualność i niezawodność kursowania podlegają kontroli na wszystkich przystankach. Przewoźnik wykonujący usługi przewozowe musi dysponować systemem automatycznej kontroli punktualności i jakości usług przewozowych, obejmującym wszystkie pojazdy i wszystkie kursy i odjazdy. Jest on wyposażony w funkcję automatycznej rejestracji godzin przyjazdu i odjazdu, obejmującą każdy odjazd i każdy przystanek. Ponadto od systemu tego wymaga się rejestracji m.in.: czasu pomiaru, numeru i rodzaju (zwykły, na żądanie) przystanku, numeru linii, pojazdu, brygady czy też typu pojazdu. System ten pozwala na automatyczne generowanie raportów z podziałem na przystanki, ich rodzaje, linie i brygady w zakresie kursów niepunktualnych, niezrealizowanych czy też niewłaściwie zrealizowanych (z wyszczególnieniem odjazdów przed czasem, ominiętych, odjazdów spóźnionych więcej niż 15 minut lub spóźnień większych niż interwał wynikający z częstotliwości kursowania, odjazdów realizowanych autobusem mniejszym i rocznikowo innym, niż wynika to z umowy i rozkładu). Odjazdy niezarejestrowane w systemie automatycznej rejestracji punktualności i niewyjaśnione przez przewoźnika traktowane są jako odjazdy niezrealizowane.

W Poznaniu ocena kursowania zgodnie z rozkładem jazdy dokonywana jest na podstawie obserwacji w losowo wybranych punktach kontrolnych (18 punktów tramwajowych i 34 punkty autobusowe na terenie miasta). Czas trwania obserwacji w punktach kontrolnych nie może być krótszy niż 2 godziny, a czas trwania obserwacji w ciągu

miesiąca w każdym z punktów kontrolnych powinien być nie krótszy niż 4 godziny. W ciągu miesiąca obserwacji powinno zostać poddanych min. 2–5% planowanej miesięcznej liczby kursów dla każdej linii komunikacyjnej, z czego, podobnie jak w Krakowie, nie mniej niż 80% obserwacji powinno być wykonanych w dni robocze oraz nie mniej niż 60% w godzinach szczytu komunikacyjnego. Na podstawie przeprowadzonych obserwacji dokonywana jest ocena zgodności realizacji kursów pojazdów z zaplanowanym rozkładem jazdy, w oparciu o odpowiedni przydział typów pojazdów do tras linii komunikacyjnych oraz ocena punktualności kursowania pojazdów.

W Warszawie stopień realizacji rozkładu jazdy jest oceniany pod kątem niezawodności i punktualności kursowania pojazdów, przy czym wskaźnik niezawodności określany jest na podstawie zapisów w kartach drogowych poszczególnych kursów, natomiast wskaźnik punktualności dokonywany jest w oparciu o dane rejestrowane przez autokomputery zainstalowane w pojazdach (95% odjazdów zaplanowanych do realizacji). Dopuszcza się również możliwość oceny punktualności w oparciu o obserwacje prowadzone przez organizatora (3% rozkładowych półkursów). Kontrola punktualności odbywa się w punktach wymienionych w rozkładach jazdy. Punkty te są przekazywane do wiadomości kierujących pojazdami.

Rodzaje wskaźników jakościowych oraz zasady pomniejszania wynagrodzenia za świadczenie usług przewozowych w przypadku nie spełnienia określonych wymagań w zakresie realizacji przewozów zgodnie z rozkładem jazdy zestawiono w tabeli 5.

Kontrola i ocena przygotowania taboru do ruchu

W zakresie przygotowania taboru do ruchu kontroli poddawane są pojazdy pod względem czystości, oznakowania i wyposażenia technicznego. Kontrola zazwyczaj przeprowadzana jest na zajezdniach i ma charakter przeglądu pojazdu przygotowanego do wyjazdu na linię.

W Krakowie przeprowadzana jest kontrola czystości, prawidłowego oznakowania i wyposażenia technicznego pojazdów. W ciągu miesiąca musi ona obejmować co najmniej 200 pojazdów. Za tabor czysty uznaje się pojazd umyty, zamieciony, z czystymi szybami, uszczelkami okiennymi i fotelami. Kontrola czystości obejmuje zewnętrzną powierzchnię pojazdu, szyby od wewnątrz pojazdu oraz uszczelki okienne, podłogę i wykładziny ścienne pojazdu, fotele pojazdu oraz poręcze i uchwyty w pojeździe. Szyby uszkodzone poprzez porysowanie ostrymi narzędziami oraz trwale zamalowane (farbami nie dającymi się zmyć bez uszkodzenia szyby) lub pokryte reklamą nie są traktowane jako brudne. Kontrola czystości pojazdu prowadzona jest z uwzględnieniem czynników atmosferycznych w momencie rozpoczęcia pracy.

W Łodzi w zakresie oceny przygotowania taboru do ruchu kontrolowana jest każda zajezdnia nie rzadziej niż raz na 2 miesiące. Kontroli podlegają:

- czystość pojazdu na zewnątrz (przy uwzględnianiu panujących warunków atmosferycznych);

Tabela 5

Rodzaje wskaźników jakościowych w zakresie stopnia realizacji rozkładu jazdy oraz zasady pomniejszania wynagrodzeń				
Wskaźnik jakości	Symbol	Opis	Zasady naliczania kar	
Kraków	punktualności	$Q_N = L_N/L$	liczba stwierdzonych niepunktualnych kursów w stosunku do wszystkich obserwowanych kursów	O 0,1% kwoty należnego miesięcznego wynagrodzenia za każde zwiększenie o 0,01 Q_N powyżej wartości 0,2
	niezawodności	$Q_{Nz} = L_{Nz}/L$	liczba stwierdzonych niezrealizowanych kursów w stosunku do wszystkich obserwowanych kursów	O 0,2% kwoty należnego miesięcznego wynagrodzenia za każde zwiększenie o 0,01 Q_{Nz} powyżej wartości 0,00
Łódź	realizacji rozkładu jazdy	$M_r[\%] = P_p/P_k$	liczba kursów punktualnych wykonanych taborem o parametrach zgodnych z rozkładem jazdy w stosunku do wszystkich kursów przewidzianych rozkładem jazdy	O 4000 zł za każdy punkt procentowy (liczony z dokładnością do 0,1) poniżej wartości 85%
Wrocław	punktualności	$NP = 0,03 * L_{NP}/L_p$	liczba stwierdzonych niepunktualnych odjazdów w stosunku do wszystkich obserwowanych kursów	Iloczyn należnego miesięcznego wynagrodzenia i wskaźnika niepunktualności kursowania
	niewłaściwie zrealizowanych kursów	$NR = 0,1 * L_{NR}/L_p$	liczba stwierdzonych odjazdów niewłaściwie zrealizowanych w stosunku do wszystkich obserwowanych kursów	Iloczyn należnego miesięcznego wynagrodzenia i wskaźnika niewłaściwie zrealizowanych kursów
Poznań	zgodności przydziału taboru z zaplanowanymi rozkładem jazdy	$Z_{tab}[\%] = N_{wzkm} / Z_{wzkm}$	liczba wozokilometrów wykonanych taborem o parametrach zgodnych z ustalonymi w rozkładzie jazdy w stosunku do liczby zaplanowanych wozokilometrów wg rozkładu jazdy	Wynagrodzenie pomniejszone w przypadku wskaźnika niższego niż 98%
	punktualności	$P[\%] = (P_p + P_u)/P_k$	liczba kursów punktualnych i niepunktualnych, ale niezawinionych przez przewoźnika w stosunku do wszystkich obserwowanych kursów	Wynagrodzenie pomniejszone w przypadku wskaźnika niższego niż 90% dla trakcji tramwajowej i 85% dla trakcji autobusowej
Warszawa	punktualności	$P'[\%] = P_z/N_z$	liczba punktualnych odjazdów pojazdów z punktu kontrolnego w stosunku do łącznej liczby zarejestrowanych odjazdów pojazdów (sposób jego obliczenia uwzględnia trzy możliwe swobody ruchu – dużą, średnią i małą)	Kwota potrącenia obliczana jest wg wzoru: $F_p = 0,1 \cdot E \cdot k_p$ gdzie: E – należność za wykonane wozokilometry; k_p – współczynnik stosowanego potrącenia zależny od uzyskanego na podstawie obserwacji wskaźnika punktualności: $P' < 60\%$ to $k_p = 100\%$ $60\% \leq P' < 75\%$ to $k_p = -14/3P' + 380$ $75\% \leq P' < 95\%$ to $k_p = -1,5P' + 142,5$ $P' \geq 95\%$ to $k_p = 0,0\%$
	niezawodności	$N'[\%] = N_v/N_r$	liczba półkursów wykonanych niezgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy w stosunku do łącznej rozkładowej liczby półkursów	1) $N' < 0,5\%$ – brak potrącenia wynagrodzenia, 2) $0,5\% < N' < 25,5\%$ – potrącenie równe jest iloczynowi należności za wykonane wozokilometry i czterokrotności wadliwych kursów pomniejszonych o dwa ($F_p = E \cdot (4 \cdot N - 2)$), $N' > 25,5\%$ – brak wynagrodzenia,

Źródło: Opracowanie własne na podstawie umów przewozowych lub specyfikacji przetargowych – luty 2013

- sprawność układu otwierania drzwi przez pasażera w pojazdach w nie wyposażonych;
- sprawność i kompletność tablic kierunkowych (czołowej i bocznej) oraz z tyłu pojazdu z numerem obsługiwanej linii;
- oświetlenie wnętrza pojazdu w przedziale pasażerskim od zmroku do świtu;
- posiadanie przez kierującego pojazdem biletów jednorazowych, jednonprzejazdowych w pojazdach bez automatów biletowych;
- liczba kasowników i ich sprawność;
- sprawność działania sygnalizacji świetlnej i dźwiękowej, działanie dzwonek awaryjnych lub innych urządzeń służących awaryjnemu wyjściu z pojazdu;
- funkcjonowanie ogrzewania w okresie grzewczym (klimatyzacji);
- sprawność automatów do sprzedaży biletów w pojazdach w nie wyposażonych;
- umieszczenie i czytelność zgodnie z wytycznymi informacji o przepisach porządkowych oraz obowiązujących cenach za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego (tzw. taryfa);
- uchwyty, poręcze (luźne, urwane, brak), osłony przy drzwiach, siedzenia, równość podłogi oraz stopni itp. mające wpływ na bezpieczeństwo pasażerów, stan wykładzin ściennych;
- właściwe oznakowanie pojazdu stosownie do obowiązujących przepisów wewnętrznych w przypadku zmiany trasy.

Zarówno w Łodzi, jak i w Krakowie organizator przewozów powiadamia przewoźnika o terminie kontroli czystości i wyposażenia pojazdów z wyprzedzeniem minimum jednego dnia roboczego.

Podobne parametry przy ocenie jakości świadczonych usług przewozowych brane są pod uwagę we Wrocławiu. Podczas kontroli dokonuje się oceny prawidłowego oznakowania pojazdu: sprawdzana jest przede wszystkim prawidłowość zamieszczanych informacji na wewnętrznych i zewnętrznych tablicach (numer linii, kierunek jazdy, wyszczególnienie przystanków danej linii, numer ewidencyjny pojazdu, numer brygady) oraz zgodne z ustaleniami oznaczenie na zewnątrz pojazdu. Ocena prawidłowego stanu technicznego i wyposażenia pojazdu obejmuje natomiast:

- elementy wyposażenia związane z bezpieczeństwem pasażerów (system poręczy, oświetlenie zapewniające pasażerom dobrą widoczność wewnątrz pojazdu, przyciski STOP przy każdym wyjściu z pojazdu, czytelne oznakowanie wyjścia awaryjnego, komplet gaśniczy i komplet młotków do wybicia szyby w razie awarii),
- urządzenia techniczne typu kasy fiskalne i czytniki kart elektronicznych oraz urządzenie umożliwiające kasowanie,
- ogrzewanie pojazdu,
- stopień oświetlenia wnętrza pojazdu po zmroku lub w warunkach niedostatecznej widoczności,
- sprawne tablice świetlne (wyświetlają prawidłowe informacje o kursie tj. numer linii i kierunek jazdy).

Ponadto w ocenie jakości usług przewozowych uwzględnia się wykorzystanie właściwego, co do wieku i typu, taboru do obsługi linii oraz jego czystość. Kontrola czystości wewnętrznej i zewnętrznej pojazdów odbywa się według takich samych zasad jak w Krakowie.

Również w Poznaniu dokonywana jest ocena stanu taboru, która dotyczy czystości powierzchni zewnętrznych, czystości wnętrza pojazdu, wywieszenia identyfikatorów przez prowadzących pojazdy, kompletności informacji pasażerskiej, w tym: stanu tablic informacyjnych zewnętrznych (kierunkowych) i przepisów taryfowych i porządkowych. Liczba przeprowadzonych kontroli taboru nie może być mniejsza niż 460 tramwajów i 690 autobusów w skali miesiąca, a w zakresie zweryfikowania czystości przy wyjeździe z zajezdni (pętli) nie mniej niż 70% powyższej liczby, natomiast w pozostałym zakresie na trasie, nie mniej niż 30% powyższej liczby. Kontrola czystości pojazdów może zostać przeprowadzona w momencie rozpoczęcia pracy, lecz nie później niż do zakończenia pierwszego kursu, natomiast kompletność informacji pasażerskiej podlega ciągłej kontroli. W przeciwieństwie do Krakowa, Łodzi i Wrocławia, gdzie poszczególne wymóg jakościowy jest lub nie jest spełniony, w Poznaniu, w czasie kontroli, za każdy oceniany wymóg przydzielana jest określona liczba punktów. W zakresie czystości zewnętrznej i wewnętrznej może zostać przydzielone 0 punktów za całkowitą niezgodność z wymaganiami, 0,20 punktów za pojedyncze niezgodności oraz 0,30 punktów w przypadku braku zastrzeżeń. Walidacja oceny w zakresie kompletności informacji pasażerskiej wynosi kolejno 0, 0,20 i 0,25 punktów, natomiast w zakresie przepisów taryfowych i porządkowych: 0, 0,05, 0,15 punktów.

Rodzaje wskaźników jakościowych oraz zasady pomniejszania wynagrodzenia za świadczenie usług przewozowych w przypadku nie spełnienia określonych wymagań w zakresie przygotowania taboru do ruchu zestawiono w tabeli 6.

Kontrola i ocena innych kryteriów jakościowych

Poza wyżej wymienionymi kryteriami jakościowymi podlegającymi ocenie, w Poznaniu i Łodzi kontroluje się również przystanki tramwajowe i autobusowe, przy czym w Łodzi kontroli podlega tylko informacja przystankowa, a w Poznaniu dodatkowo stan techniczny oraz ich czystość. Ocena stanu przystanków i dworców w Poznaniu dokonywana jest w analogiczny sposób jak ocena stanu taboru: przydzielane są punkty za całkowitą, częściową niezgodność lub pełną zgodność z wymaganiami. Ocenie poddawane są:

- wyposażenie informacyjno – drogowe (kolejno: 0, 0,15, 0,25 punktów),
- stan techniczny urządzeń przystankowych (kolejno: 0, 0,15, 0,25 punktów),
- aktualność i czytelność informacji (kolejno: 0, 0,20, 0,30 punktów),
- czystość i porządek (kolejno: 0, 0,10, 0,20 punktów).

W Poznaniu kontroli muszą zostać poddane wszystkie przystanki w ciągu miesiąca, natomiast w Łodzi tylko 600 w ciągu kwartału.

Rodzaje wskaźników jakościowych w zakresie przygotowania taboru do ruchu oraz zasady pomniejszania wynagrodzeń				
Wskaźnik jakości		Symbol	Opis	Zasady naliczania kar
Kraków	nieprawidłowego oznakowania pojazdów	$Q_0 = L_0/L_p$	liczba zaobserwowanych nieprawidłowo oznakowanych pojazdów w stosunku do wszystkich obserwowanych pojazdów	o 0,1% kwoty należnego miesięcznego wynagrodzenia za każde zwiększenie o 0,01 Q_0 powyżej wartości 0,00
	niesprawności wyposażenia technicznego pojazdów	$Q_R = L_R/L_p$	liczba pojazdów ze stwierdzonym niesprawnym wyposażeniem technicznym w stosunku do wszystkich obserwowanych pojazdów	o 0,1% kwoty należnego miesięcznego wynagrodzenia za każde zwiększenie o 0,01 Q_R powyżej wartości 0,00
	brudnych pojazdów	$Q_B = L_B/L_p$	liczba zaobserwowanych brudnych pojazdów w stosunku do wszystkich obserwowanych pojazdów	o 0,05% kwoty należnego miesięcznego wynagrodzenia za każde zwiększenie o 0,01 Q_B powyżej wartości 0,00
Łódź	przygotowania taboru do ruchu	$M_t[\%] = P_p/P_k$	liczba pojazdów nie budzących zastrzeżeń w stosunku do wszystkich pojazdów poddanych kontroli	o 4 000 zł za każdy punkt procentowy (liczony z dokładnością do 0,1) poniżej wartości 90%
Wrocław	jakości usług	$JAK = 0,03 * L_{qj}/L_j$	liczba kursów, na których stwierdzono określone uchybienia w stosunku do wszystkich kontrolowanych pod względem jakości kursów	iloczyn należnego miesięcznego wynagrodzenia i wskaźnika jakości usług
Poznań	oceny stanu taboru	$T[\%] = \Sigma S/n$	iloczyn sumy punktów uzyskanych z ocen poszczególnych pojazdów (S) i ilości pojazdów ocenianych (n)	wynagrodzenie pomniejszone w przypadku wskaźnika niższego niż 80%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie umów przewozowych lub specyfikacji przetargowych – luty 2013

Ponadto we Wrocławiu kontroli podlegają również dokumenty przewozu osób lub bagażu (kontroli biletowej). Każdorazowo ocena taka obejmuje co najmniej 1 serię składającą się z 10 różnych kursów (spośród wszystkich linii objętych umową), w tym 8 kursów w dni robocze (dwa do godziny 9.00, dwa od 9.00 do 14.00, dwa od 14.00 do 18.00 i dwa po godz. 18) i 2 kursy w dni wolne (jeden przed 14.00 drugi po 14.00).

Rodzaje pozostałych wskaźników jakościowych oraz zasady pomniejszania wynagrodzenia za świadczenie usług przewozowych w przypadku ich nie spełnienia zestawiono w tabeli 7.

Tabela 7

Rodzaje pozostałych wskaźników jakościowych oraz zasady pomniejszania wynagrodzeń				
Wskaźnik jakości		Symbol	Opis	Zasady naliczania kar
Łódź	informacji przystankowej	$M_p[\%] = P_p/P_k$	liczba przystanków nie budzących zastrzeżeń w stosunku do wszystkich przystanków poddanych kontroli	o 3000 zł za każdy punkt procentowy (liczony z dokładnością do 0,1) poniżej wartości 85%
Poznań	stanu przystanków i dworców	$W_0[\%] = \Sigma S/n$	iloczyn sumy punktów uzyskanych z ocen poszczególnych pojazdów (S) i liczba pojazdów ocenianych (n)	wynagrodzenie pomniejszone w przypadku wskaźnika niższego niż 75%
Wrocław	skuteczności kontroli biletów	$WG = LG/LK > 0,05$	liczba pasażerów bez biletu w stosunku do wszystkich skontrolowanych pasażerów	iloczyn wielkości przekroczenia progu 0,05 przez wskaźnik WG i wynagrodzenia za dany m-c $Kb = \frac{1}{2} * (WG - 0,05) * W$

Źródło: Opracowanie własne na podstawie umów przewozowych lub specyfikacji przetargowych – luty 2013

Podsumowanie

Wyniki przeprowadzonej analizy zapisów jakościowych w umowach świadczyć mogą o zmieniającym się podejściu do jakości świadczonych usług przewozowych. Wszystkie z poddanych analizie miast w umowach przewozowych uwzględniają kryteria jakościowe, a nie tylko kryteria ilościowe. Warunkuje to jednak art. 25 Ustawy o publicznym transporcie zbiorowym. Porównując jednak kryteria jakościowe, stosowane w umowach w 2007¹⁸ i w 2013 roku, nie obserwuje się aż tak istotnych zmian w poszerzaniu zestawu kryteriów lub ich zastrzaniu. Najbardziej zauważalna zmiana jest w po-

dejściu do tolerancji w punktualności kursowania pojazdów: w porównaniu z sytuacją sprzed kilku lat wymogi te, pomimo wzrostu kongestii ruchu, zaostriżyły się w niektórych miastach.

Zasady przeprowadzanych kontroli jakości świadczonych usług w poszczególnych miastach nie uległy rozszerzeniu w porównaniu z 2007 rokiem. Najszerzej kontrolowana jest punktualność i niezawodność kursowania pojazdów, przy czym tylko w Warszawie i Wrocławiu, ze względu na wyposażenie pojazdów w systemy automatycznej kontroli punktualności, obejmuje ona prawie wszystkie pojazdy.

Każde z analizowanych miast stosuje system kar w przypadku stwierdzonych podczas kontroli uchybień w jakości świadczonych usług. W miastach, w których stosuje się ciąg obserwacji danego kryterium, wysokość kary uzależniona jest zazwyczaj od wielkości otrzymanego wskaźnika jakości. W żadnym z badanych miast nie stwierdzono natomiast stosowania systemu kar i/lub nagród w odniesieniu do oceny jakości świadczonych usług dokonanej przez pasażerów.

Literatura

- Grzelec K., *Funkcjonowanie transportu miejskiego w warunkach konkurencji regulowanej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2011.
- Harrison S., Henderson G., Humphreys E., Smyth A., *Quality bus corridors and green routes: can they achieve a public perception of 'permanence' of bus services?* In: *Association European Transport*, (Ed.), Public Transport Planning and Operations. Proceedings of Seminar E, European Transport Conference, PTRC, London 1998.
- Jazdon A., *Doskonalenie zarządzania jakością*, Wydawnictwo Biblioteki Menadżera i Służby Pracowniczej, Bydgoszcz 2001, Zeszyt 210.
- Kolman R., *Kwalitologia. Wiedza o różnych dziedzinach jakości*, Wydawnictwo Placet, Warszawa 2009.
- Łańcucki J., *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2006.
- Ruciński A., Rucińska D., Wyszomirski O., *Zarządzanie marketingowe na rynku usług transportowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2005.
- Starowicz W., *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.
- Starowicz W., *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001.
- Zarządzanie komunikacją miejską*, pod red. O. Wyszomirskiego, Gdańska Fundacja Kształcenia Menadżerów, Gdańsk 1999

¹⁸ Więcej: W. Starowicz, *Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.