

Prilog II: Standardi kvalitete komunalnog linijskog prijevoza putnika

1. OPĆENITO O STANDARDIMA KVALITETE

1.1. Standardi kvalitete komunalnog linijskog prijevoza putnika koje nalaže Grad služe kao pokazatelji koji Gradu daju informacije jesu li traženi standardi kvalitete ispunjeni te jesu li ispunjeni u odgovarajućoj mjeri.

1.2. Standardi kvalitete komunalnog linijskog prijevoza putnika su definirani sukladno:

- Odluci o izmjenama i dopunama Odluke o komunalnim djelatnostima, KLASA: 363-02/21-01-/4, URBROJ: 2186/01-02-21-10
- Ugovoru o obavljanju komunalnog linijskog prijevoza putnika i nadoknadi dijela troškova na području Grada Varaždina,
- Općim uvjetima isporuke usluge: komunalni linijski prijevoz putnika
- Planu poslovanja ČISTOĆE,

1.3. Standardi kvalitete komunalnog linijskog prijevoza putnika sastoje se od:

- Tehničkih standarda kvalitete,
- Operativnih standarda kvalitete,
- Standarda komunikacije s putnicima.

1.4. Tehnički standardi kvalitete uključuju sljedeće standarde kvalitete:

1.4.1. Čistoća vozila,

1.4.2. Vanjsko obilježavanje vozila,

1.4.3. Udobnost prijevoza,

1.4.4. Sustavi za zvučno i vizualno informiranje u vozilu,

1.4.5. Uređaji za registriranje karata (validatori),

1.4.6. Grijanje i hlađenje vozila,

1.4.7. Materijali za informiranje u vozilu,

1.4.8. Materijali za informiranje na autobusnim stajalištima.

1.5. Operativni standardi kvalitete uključuju sljedeće standarde kvalitete:

1.5.1. Broj vozila,

1.5.2. Tip vozila,

1.5.3. Redovitost odvijanja prometa,

1.5.4. Koordinacija javne usluge prijevoza i zamjenske linije,

1.5.5. Povezivanje s drugim linijama,

1.6. Standardi komunikacije s putnicima uključuje sljedeće standarde kvalitete:

1.6.1. Vanjsko informiranje putnika o uslugama javnog prijevoza,

1.6.2. Dostupnost voznih karata izvan vozila,

1.6.3. Dostupnost voznih karata unutar vozila,

1.6.4. Vremenski rok za odgovaranje na prijedloge i pritužbe.

2. POŠTIVANJE STANDARDA KVALITETE

2.1. ČISTOĆA vodi evidenciju o aktivnostima poštivanja standarda kvalitete i dužno ih je čuvati najmanje godinu dana od dana nastanka zapisa.

2.2. ČISTOĆA je dužna izvještavati nadležan gradski ured o poštivanju standarda kvalitete.

2.3. ČISTOĆA je dužna svaka 3 mjeseca, u roku od 30 kalendarskih dana od kraja tromjesečja za koje se izvješće dostavlja, Gradu dostaviti izvješće o poštivanju standarda kvalitete.

2.4. Na zahtjev Grada, ČISTOĆA je dužna omogućiti predstavnicima Grada pregled zapisa o poštivanju standarda kvalitete.

2.5. Prema potrebi, predstavnici Grada mogu provesti zasebne kontrole kvalitete komunalnog linijskog prijevoza putnika.

2.6. Opravdani razlozi odstupanja u standardima kvalitete smatraju se smetnje nastale uslijed više sile ili smetnje nastale od strane trećih osoba na koje ČISTOĆA ne može utjecati niti ih spriječiti.

2.7. Opravdanim odstupanjem od Plana smatra se odstupanje uzrokovano:

- a) tzv. višom silom (neplanirano veliko bolovanje izvršnog osoblja ČISTOĆE, velike prometne nesreće, prosvjedi, štrajk, elementarne nepogode i sl.),
- b) nemogućnošću ostvarenja drugih planskih veličina koje mogu utjecati na ostvarenje planiranog prijevoza bez utjecaja ČISTOĆE (nemogućnost nabavke planiranih vozila, kašnjenje u isporuci vozila i sl.),
- c) nemogućnošću ostvarenja planirane operativne brzine prijevoza (potreba za produljenjima vremena vožnje na linijama uslijed promjena prometnih uvjeta duž trase linija i sl.),
- d) otporima na trasi prometovanja (usporenja i zastoji kojima uzrok nisu vozila ČISTOĆE i sl.),
- e) optimiranje prijevozne potražnje na pojedinim dijelovima prometne mreže uz suglasnost Grada.

3. TEHNIČKI STANDARDI KVALITETE

3.1. Čistoća vozila

3.1.1. Vozila kojima se pruža usluga komunalnog linijskog prijevoza putnika moraju biti čista iznutra i izvana.

3.1.2. Unutarnja čistoća vozila podrazumijeva da su vozila pometena, nečistoće uklonjene i vozila prozračena. Sjedala prekrivena tkaninom moraju biti očišćena.

3.1.3. Dnevno najmanje 80 % vozila koja obavljaju uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu mora biti očišćeno iznutra, na prethodno navedeni način iz stavke 3.1.2., prije upućivanja u promet.

3.1.4. Svako vozilo mora biti očišćeno najmanje svakog drugog dana pružanja usluga komunalnog linijskog prijevoza putnika.

3.1.5. U slučaju nastanka značajnijih unutarnjih onečišćenja vozila, potrebno je provesti unutarnje čišćenje vozila odmah po nastanku takvih onečišćenja, bez obzira da li je vozilo već očišćeno toga dana.

3.1.6. Sjedala prekrivena tkaninom moraju biti čista, a najmanje jednom svakih 120 dana mora biti provedeno mokro čišćenje takvih sjedala ili drugi propisani način temeljitog čišćenja sjedala na najmanje 80 % svih autobusa.

3.1.7. U slučaju nastanka značajnih onečišćenja sjedala, potrebno je provesti mokro čišćenje sjedala ili drugi propisani način temeljitog čišćenja sjedala odmah po nastanku takvih onečišćenja, bez obzira na broj dana proteklih od prethodnog čišćenja sjedala.

3.1.8. Vanjsko pranje vozila podrazumijeva da su vozila oprana s vanjske strane, uključujući i prozore.

3.1.9. Vozila koja obavljaju uslugu komunalnog linijskog prijevoza putnika moraju biti oprana izvana, a vanjsko pranje svakog vozila mora se provesti u roku ne duljem od 14 dana.

3.1.10. U slučaju nastanka značajnijih vanjskih onečišćenja vozila potrebno je provesti vanjsko pranje vozila odmah po nastanku takvih onečišćenja, bez obzira na broj dana proteklih od prethodnog vanjskog pranja vozila.

3.1.11. U razdobljima niskih temperatura vanjsko pranje vozila može biti ograničeno te se provodi u skladu s vanjskim uvjetima. Niske temperature su opravdan razlog za nepoštivanje roka za vanjsko pranje vozila iz stavke 3.1.9.

3.1.12. Ispunjavanje kriterija se temelji na broju disponiranih vozila tj. na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere. Minimalno 80 % vozila mora biti oprano izvana u roku definiranom u stavki 3.1.9.

3.1.13. ČISTOĆA je dužna voditi i čuvati zapise o provedenim unutarnjim čišćenjima i vanjskim pranjima vozila godinu dana te na zahtjev Grada omogućiti uvid u zapise.

3.2. Vanjsko obilježavanje vozila

3.2.1. Vozila moraju biti označena najmanje brojem linije, nazivom odredišta vožnje i po potrebi relacijom kretanja vozila, stiliziranim grbom Grada Varaždina, nazivom ili znakom tvrtke prijevoznika, garažnim brojem i oznakom ulaza za osobe s invaliditetom.

3.2.2. Ukoliko ČISTOĆA ocjeni da je potrebno, vozila mogu biti označena i drugim oznakama, uz prethodnu suglasnost Grada.

3.2.3. Ako se vozilom ne obavlja javni prijevoz, na vozilu se mora postaviti odgovarajuća oznaka i/ili ukloniti oznake linije.

3.2.4. Vozilo prilikom izlaska iz spremišta ili garaže u promet mora na prednjoj strani i na desnoj bočnoj strani imati oznaku relacije vožnje ili odredišta i broja linije, ako konstrukcija vozila to omogućava, a na stražnjoj strani oznaku broja linije.

3.2.5. Relacija vožnje vozila označava se nazivom početnog stajališta i nazivom odredišta.

3.2.6. Oznake vozila mogu biti izvedene u obliku natpisnih ploča, pokretnih traka, ekrana (displeja) i/ili zvučne najave.

3.2.7. Vozila moraju biti opremljena oznakama odgovarajućim za pojedinu liniju.

3.2.8. Vozila komunalnog linijskog prijevoza putnika moraju biti označena tako da sadrže aktualnu, čitljivu, vidljivo postavljenu, neoštećenu službenu informaciju.

3.2.9. Kriterij vanjskog obilježavanja vozila smatra se ostvarenim ukoliko 80 % disponiranih vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere udovoljava pravilima navedenim u stavkama 3.2.4., 3.2.5., 3.2.6., 3.2.7. i 3.2.8.

3.3. Udobnost prijevoza

3.3.1. ČISTOĆA je dužna osigurati zadovoljavajuću razinu udobnosti vozila javnog prijevoza putnika u javnom prometu.

3.3.2. Udobnost vozila javnog prijevoza putnika u javnom prometu definira se kao odnos ukupnog broja putnika u vozilu na pojedinom, u pravilu najopterećenijem među stajališnom razmaku neke linije ili više linija, prema ukupnom ponuđenom kapacitetu vozila na tom istom među stajališnom razmaku u najopterećenijem satu.

3.3.3. Kriterij udobnosti vozila smatra se ostvarenim ukoliko planirana popunjenost vozila u najopterećenijem satu ne prelazi 100 % registriranog (ponuđenog) kapaciteta.

3.3.4. Praćenje popunjenosti obavljat će se na temelju zapažanja ČISTOĆE, Grada i samih korisnika, na osnovu kojih će ČISTOĆA obaviti mjerenja na linijama na kojima je uočena smanjena udobnost.

3.3.5. Na osnovu rezultata mjerenja iz stavke 3.3.4. ČISTOĆA će, ukoliko se zaključi da je udobnost manja od zadane, staviti u plan poslovanja za narednu godinu potrebna povećanja kapaciteta.

3.3.6. Ukoliko Grad odluči da je stanje takvo da je potrebno intervenirati s dodatnim kapacitetima odmah, Grad će preuzeti financiranje nabave potrebnih vozila, a Grad i ČISTOĆA će aneksom *Ugovora o obavljanju komunalnog linijskog prijevoza putnika i o nadoknadi dijela troškova na području Grada Varaždina* ugovoriti naknadu novonastalih troškova.

3.3.7. Smetnje koje su definirane točkama 2.6. i 2.7., smatraju se opravdanim razlogom odstupanja od planirane točnosti i ne ulaze u kriterije iz stavke 3.3.3.

3.4. Sustavi za zvučno i vizualno informiranje u vozilu

3.4.1. Sustav za zvučno informiranje mora omogućiti obavješćavanje putnika u vozilu o trenutnom i nadolazećem stajalištu.

3.4.2. Najmanje 80 % vozila namijenjenih pružanju usluge komunalnog linijskog prijevoza putnika mora biti opremljeno s ispravnim i na odgovarajući način podešenim sustavom za zvučno informiranje na dan pružanja usluge komunalnog linijskog prijevoza putnika.

3.4.3. Ispunjavanje kriterija se temelji na broju disponiranih vozila tj. na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.

3.4.4. Vizualno informiranje putnika provodi se prednjim ekranom, ekranom na desnoj bočnoj strani, ekranom na stražnjoj strani te unutarnjim pokretnim trakama ili natpisnim pločama.

3.4.5. Smatra se da je vozilo opremljeno sustavima za vizualno informiranje ukoliko sadrži sve potrebne uređaje i/ili natpisne ploče postavljene na odgovarajućim mjestima i podešene na odgovarajući način.

3.5. Uređaji za registriranje karata (validatori)

3.5.1. ČISTOĆA je dužna u svakom vozilu osigurati funkcionalne uređaje za registriranje voznih karata (validatore).

3.5.2. Uređaji za registriranje voznih karata se smatraju funkcionalnim ukoliko je najmanje 80 % uređaja za registriranje voznih karata u vozilima koja obavljaju komunalni linijski prijevoz putnika u javnom prometu u mogućnosti 24 sata dnevno registrirati vozne karte putnika u vozilu na dan pružanja usluge komunalnog linijskog prijevoza putnika.

3.5.3. U slučaju neispravnosti uređaja za registriranje voznih karata, ČISTOĆA je dužna odmah poduzeti korake s ciljem popravka ili zamjene neispravnih uređaja za registriranje voznih karata.

3.5.4. Popravak ili zamjenu uređaja za registriranje voznih karata potrebno je provoditi na način da je najmanje 80 % uređaja za registriranje voznih karata u vozilima koja obavljaju komunalni linijski prijevoz putnika na dan pružanja usluge ispravno, a neispravne uređaje za registriranje voznih karata potrebno je popraviti ili zamijeniti u roku od 24 sata od trenutka utvrđivanja neispravnosti.

3.5.5. Ispunjavanje kriterija se temelji na broju disponiranih vozila tj. na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.

3.6. Grijanje i hlađenje vozila

3.6.1. ČISTOĆA mora osigurati da je minimalno 80 % uređaja za grijanje i klimatizaciju ispravno i podešeno na odgovarajući način.

3.6.2. ČISTOĆA je dužna osigurati da je najmanje 80 % vozila koja pružaju uslugu javnog prijevoza putnika grijano na dan pružanja usluge komunalnog linijskog prijevoza putnika, nakon što vanjska temperatura ispod 5°C.

3.6.3. U vozilima koja su opremljena uređajima za klimatizaciju, ČISTOĆA je dužna osigurati da je najmanje 80 % vozila kojima se pruža uslugu komunalnog linijskog prijevoza putnika klimatizirano na dan pružanja usluge komunalnog linijskog prijevoza putnika kada vanjska temperature poraste iznad 25°C.

3.6.4. Ispunjavanje kriterija se temelji na broju disponiranih vozila tj. na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.

3.7. Materijali za informiranje u vozilu

3.7.1. Svako vozilo mora biti opremljeno sljedećim materijalima za informiranje u vozilu:

- Uvjetima korištenja komunalnog linijskog prijevoza putnika,
- Izvodom iz cjenika,
- Telefonskim brojem službe za korisnike.

3.7.2. Materijali za informiranje u vozilu moraju biti postavljeni na prethodno definiranom prostoru u vozilu.

3.7.3. ČISTOĆA je dužna definirati prostor u vozilu za pozicioniranje materijala za informiranje u vozilu te o tome obavijestiti Grad.

3.7.4. Najmanje 80 % vozila koja pružaju uslugu komunalnog linijskog prijevoza putnika na dan pružanja usluga mora imati najmanje one materijale za informiranje u vozilu navedene u stavci 3.7.1.

3.7.5. Ispunjavanje kriterija se temelji na broju disponiranih vozila tj. na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.

3.7.6. Materijali za informiranje u vozilu moraju biti potpuni, čitljivi, vidljivo postavljeni, neoštećeni i službeni.

3.7.7. U slučaju neplanirane promjene trase kretanja vozila komunalnog linijskog prijevoza putnika, ČISTOĆA je dužno putem razglasa u vozilu o tome obavijestiti putnike odmah po saznanju o promjeni trase kretanje vozila.

3.8. Materijali za informiranje na autobusnim stajalištima

3.8.1. Informacije na autobusnim stajalištima moraju biti aktualne, potpune, čitljive, vidljivo postavljene, neoštećene i službene.

3.8.2. Svako stajalište treba posjedovati sljedeće elemente:

- Oznaka stajališta,
- Naziv stajališta,
- Linije koje staju na stajalištu,
- Izvadak iz voznog reda,

- Cjenik prijevoznika,
- Grafički prikaz mreže linija koje staju na stajalištu,
- Naznake mogućih mjesta prijelaza na mreži linija koje staju na stajalištu,
- Telefonski broj službe za korisnike.

3.8.3. Stajališta mogu biti opremljena i dodatnim elementima uz prethodnu suglasnost Grada.

3.8.4. Grad postavlja i održava stajališne oznake, nadstrešnice za putnike sa sjedalima i prostorom za informiranje putnika i dr.

3.8.5. ČISTOĆA je dužna postaviti materijale za informiranje putnika na sva stajališta koja imaju pripremljen prostor za postavljanje informativnih materijala.

4. OPERATIVNI STANDARDI KVALITETE

4.1. Broj vozila

4.1.1. ČISTOĆA je dužna pružati planiranu uslugu komunalnog linijskog prijevoza putnika u javnom prometu s brojem vozila po linijama javnog prijevoza sukladno Planu poslovanja ČISTOĆA za tekuću godinu, bilo putem planiranih vozila ili zamjenskim vozilima u slučaju kvara ili drugih operativnih poteškoća.

4.1.2. Kriterij broja vozila smatra se ostvarenim ukoliko je najmanje 80 % od planiranog broja vozila izašlo u promet na dnevnoj razini.

4.1.3. Pojam "linija javnog prijevoza" odnosi se na relaciju ili skup relacija obavljanja prijevoza od početnog do završnog stajališta na kojoj se prevoze putnici prema registriranom i objavljenom voznom redu s jednim ili više polazaka.

4.2. Tip vozila

4.2.1. ČISTOĆA je dužna usluge komunalnog linijskog prijevoza putnika obavljati planiranim i odobrenim tipovima vozila prema Planu poslovanja ČISTOĆA za tekuću godinu, posebice u pogledu kapaciteta vozila.

4.2.2. Kriterij tipa vozila smatra se ostvarenim ukoliko je najmanje 80 % polazaka izvršeno planiranim tipom vozila i punim planiranim kapacitetom na dnevnoj razini, osim u izvanrednim slučajevima kao što su promjene prometno – tehničkih uvjeta na trasi linija, ekstremni vremenski uvjeti, posebna događanja u Gradu, elementarne nepogode i sl.

4.2.3. Ispunjavanje kriterija se temelji na broju disponiranih vozila tj. na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.

4.3. Redovitost odvijanja prometa

4.3.1. ČISTOĆA se obvezuje da će ugovoreni prijevoz obavljati redovito.

4.3.2. Kriterij redovitosti smatra se ostvarenim ako se u prijevozu ostvari najmanje 80 % planiranih vozilo-kilometara.

4.3.3. Smetnje koje su definirane stavkama 2.6. i 2.7., smatraju se opravdanim razlogom odstupanja od planirane redovitosti i ne ulaze u kriterije iz stavke 4.3.2.

4.4. Koordinacija javne usluge prijevoza i zamjenske linije

4.4.1. U slučaju mogućeg narušavanja predviđenog voznog reda zbog kvara vozila, nesreće ili drugih razloga, ČISTOĆA je dužna osigurati zamjenski prijevoz.

4.5. Povezivanje s drugim linijama

4.5.1. U slučaju da je voznim redom predviđen spoj vozila s vozilom druge linije, ili ako se radi o posljednjoj vožnji na liniji, vozač ČISTOĆE je dužan pričekati dolazak vozila druge linije kako bi se taj spoj ostvario.

4.5.2. Kriterij povezivanja s drugim linijama smatra se ostvarenim ukoliko je u najmanje 80 % slučajeva na dnevnoj razini ostvaren spoj s drugom linijom, pod uvjetom da je takav spoj predviđen voznim redom.

4.5.3. Ispunjavanje kriterija se temelji na broju disponiranih vozila tj. na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.

5. STANDARDI KOMUNIKACIJE S PUTNICIMA

5.1. Vanjsko informiranje putnika o uslugama javnog prijevoza

5.1.1. ČISTOĆA je dužna osigurati internetsku stranicu s podacima o prijevoznim linijama dostupnu 24/7 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu).

5.1.2. ČISTOĆA je dužna osigurati telefonsku liniju za pružanje aktualnih informacija o prometu i uslugama koja je dostupna od ponedjeljka do petka u redovno radno vrijeme ČISTOĆE.

5.1.3. ČISTOĆA je dužna informirati javnost o planiranim promjenama u sustavu javnog prijevoza na svojim internetskim stranicama te putem informativnih materijala na stajalištima sukladno raspoloživoj opremi na stajalištima.

5.2. Dostupnost voznih karata izvan vozila

5.2.1. ČISTOĆA je dužna osigurati prodaju voznih karata izvan vozila radnim danima u tjednu (pon-pet) tijekom cijele godine. Na blagdane i državne praznike ČISTOĆA nije dužna osigurati prodaju voznih karata izvan vozila. Izuzetak od ispunjavanja ovog standarda može biti viša sila ili smetnje nastale od strane trećih osoba na koje ČISTOĆA ne može utjecati niti ih spriječiti.

5.2.2. ČISTOĆA je dužna na svojoj internetskoj stranici objaviti gdje se obavlja prodaja voznih karata za komunalni linijski prijevoz putnika.

5.3. Dostupnost voznih karata unutar vozila

5.3.1. ČISTOĆA je dužna osigurati stalnu mogućnost kupnje određenih voznih karata u vozilu kod vozača. Za plaćanje vozne karte u vozilu putnik je dužan pripremiti točan iznos cijene za kupnju vozne karte.

5.4. Vremenski rok za odgovaranje na prijedloge i pritužbe

5.4.1. ČISTOĆA je dužna odgovoriti na prijedloge i pritužbe putnika u roku od 15 dana od dana zaprimanja prijedloga i/ili pritužbe.

Obrazac 1. – Izvještaj o ostvarenoj kvaliteti za razdoblje				
PLANIRANO	OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
1	2	3 = (2/1) x 100	4	5
Unutarnja čistoća vozila				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju koja su bila očišćena	Udio očišćenih vozila u ukupnom broju vozila u promatranom razdoblju	Najmanje 80% vozila koja obavljaju uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu mora biti očišćeno iznutra	
Čistoća sjedala				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju kojima su sjedala očišćena min. Jednom svakih 120 dana	Udio očišćenih vozila u ukupnom broju vozila u promatranom razdoblju	80 %	
Vanjska čistoća vozila				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila u prometu koja su očišćena izvana unutar 14 dana	Udio očišćenih vozila u ukupnom broju vozila u promatranom razdoblju	100 %	
Vanjsko obilježavanje vozila				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila u prometu sa svim potrebnim oznakama	Udio vozila sa svim potrebnim oznakama u ukupnom broju vozila u prometu u promatranom razdoblju	80 %	
Udobnost prijevoza				
Maksimalni ponuđeni kapacitet (PMJ/h) na promatranom presjeku prometne mreže prema planu	Maksimalna popunjenost vozila (PMJ/h) na promatranom presjeku prometne mreže nakon mjerenja	Udio koji odgovara standardima kvalitete (%)	Popunjenost vozila u najopterećenijem satu ne prelazi 100% registriranog kapaciteta	

Obrazac 1. – Izvještaj o ostvarenoj kvaliteti za razdoblje				
PLANIRANO	OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
1	2	$3 = (2/1) \times 100$	4	5
Sustav za zvučno informiranje				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila u prometu s ispravnim uređajima za zvučno informiranje putnika	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 80% vozila	
Funkcionalnost uređaja za registriranje voznih karata				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila na kojima su vršene intervencije na validatorima, a da je validator bio neispravan dulje od 4 sata	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 80% uređaja je popravljeno ili zamijenjeno u roku od 4 sata od utvrđivanja neispravnosti	
Grijanje vozila				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila u prometu s ispravnim grijanjem	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 80% vozila	
Klimatizacija vozila				
Broj klimatiziranih vozila u prometu	Broj vozila u prometu s ispravnom klimatizacijom	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 80% vozila koja imaju ugrađen klima uređaj	
Materijali za informiranje u vozilu				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila u prometu na kojima su bili materijali za informiranje	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 80% vozila	
Materijali za informiranje na stajalištima				
Broj stajališta koja imaju pripremljen prostor za postavljanje informativnih materijala	Broj stajališta koja imaju pripremljen prostor za postavljanje informativnih materijala, a na kojima su materijali za informiranje postavljeni	Udio koji odgovara standardima kvalitete (%)	100%	

Obrazac 1. – Izvještaj o ostvarenoj kvaliteti za razdoblje				
PLANIRANO	OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
1	2	$3 = (2/1) \times 100$	4	5
Broj vozila				
Broj vozila u prometu prema planu poslovanja u promatranom razdoblju	Broj vozila koja su izašla u promet	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 80% vozila	
Tip vozila				
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju	Broj vozila u prometu koja su bila istog kapaciteta kao planirani	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 80% vozila	
Redovitost odvijanja prometa				
Broj planiranih kilometara na linijama u prometu s planiranim kapacitetima	Broj ostvarenih kilometara	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	80% od planiranih kilometara	
Povezivanje sa drugim linijama				
Broj vozila koja prema redu vožnje imaju povezivanje s drugim linijama	Broj vozila koja u redu vožnje imaju povezivanje s drugim linijama, te su poštivala isto	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 80% vozila	
Osigurana telefonska linija za informiranje				
Broj dana u promatranom razdoblju	Broj dana kada su radile linije za informiranje	Udio koji odgovara standardima kvalitete (%)	Od ponedjeljka do petka u redovno radno vrijeme ČISTOĆE	
Odgovaranje na prijedloge i pritužbe				
Broj pristiglih prijedloga i pritužbi	Broj prijedloga i pritužbi odgovorenih u roku	Udio koji odgovara standardima kvalitete (%)	15 dana od zaprimanja	