



## Bedömningsgrunder kundupplevd kvalitet i buss

Detta dokument beskriver överenskomna bedömningsgrunder för bussar som används i upphandlad trafik oavsett bussens fysiska ålder. Bedömning av skick delas upp på exteriör, interiör, säkerhetsutrustning och komfort/funktion.

Syftet med dokumentet är att skapa tydlighet mellan uppdragsgivare och operatör avseende förväntad respektive utlovad kundupplevelse avseende bussarnas utseende och skick. Detta skall kunna ersätta kravställning på vagnparken i enskilda trafikkontrakt avseende åldersparametrar.

Bedömning ska alltid göras med bussens ursprungliga utförande som utgångspunkt och utifrån vid leveranstillfället tillgänglig teknologi och produktionsmetoder.

Bedömningsgrunderna utgår ifrån tre nivåer

- Förväntad upplevelse
- Avvikelse som åtgärdas vid första möjliga underhållstillfälle
- Avvikelse som åtgärdas omgående, innan bussen får användas i trafik

”Förväntad upplevelse” grundas på ursprunglig funktion och specifikation av komponenter och helhet, alla skador och brister i funktion ska åtgärdas.

### Avgränsningar

Bedömningsgrunderna avser skick för en generell kvalitetsuppskattning av bussens utseende och intryck över tid ur ett kundperspektiv.

Bedömningsgrunderna omfattar inte:



- Kvaliteten på daglig rengöring
- Teknisk funktion eller kravuppfyllnad motsvarande kontrollbesiktning eller dylik
- Värdering eller underlag vid överlåtelsebesiktning
- Förarrelaterade säkerhetsfunktioner så som parkeringsbroms varning, dörrkameror etc.



## Exteriör




Bussar som används för den upphandlade trafiken skall upplevas som representativa och ge ett förtroendegivande intryck med avseende på trafiksäkerhet, funktion och komfort.

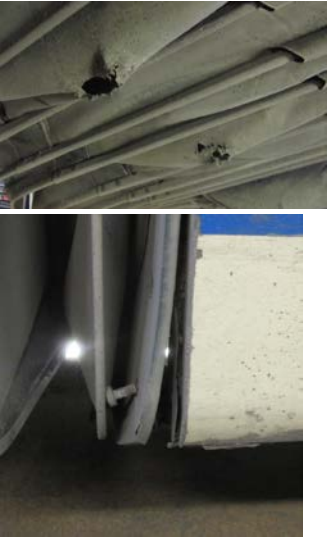
Bedömning ska göras från kundperspektiv. Exteriör betraktas på avstånd motsvarande naturligt avstånd till kund i trafik - front samt höger sida, särskilt dörrar och deras närområde, i direkt närhet - övriga sidor på ca 5m avstånd.

<b>Punkt</b>	<b>Förväntad upplevelse</b>	<b>Åtgärdas vid underhållstillfälle</b>	<b>Åtgärdas omgående</b>
Karossidor, plåtar, lister, hörn etc	Hel buss utan upplevda skador, raka karossidor 	Yttre korrosionsskador, repor, skador med måttlig påverkan på formfaktor 	Saknade komponenter, skador som påtagligt påverkar formfaktor (bucklor, revor etc)   

<i>Punkt</i>	<i>Förväntad upplevelse</i>	<i>Åtgärdas vid underhållstillfälle</i>	<i>Åtgärdas omgående</i>
Luckor	Luckor som kunder förväntas hantera, exempelvis bagageluckor, skall kunna manövreras lätt och säkert. Luckor till motorrum och andra utrymmen skall vara väl förankrade och utan skador.	Trasiga gångjärn, gasfjädrar el dyl. 	Låsanordning, om luckan kan öppnas under färd eller ramla loss, eller saknas. 
Vindruta	Vindruta med fullgod sikt utan påtagliga repor	Mindre stenskott/sprickor som medför anmärkning vid kontrollbesiktning 	Sikthindrande skador samt större stenskott, krosskador och sprickor som medför risk för glassplitter.

<b>Punkt</b>	<b>Förväntad upplevelse</b>	<b>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</b>	<b>Åtgärdas omgående</b>
Sidorutor (gäller även interiört)	Sidorutor med fullgod sikt	Större repor exteriört/interiört, fuktslag (enstaka droppar) mellan dubbelglas	Krossade/skadade rutor, större siktpåverkande repor exteriört/interiört, siktpåverkande fuktslag ("mjölkig ruta") 
Lackering	Representativ lackering i enlighet med profilprogram, homogen nyans	Repor/skavmärken, mindre lacksläpp/förslitning. Påtaglig avvikelse i nyans – solblekning etc	Avvikande kulör (fel-/olackerade karosdelar), påtagliga lacksläpp. 
Dekor/märkning	I enlighet med profilprogram och tillämpliga regelverk	Skadade dekorelement	Saknade dekorelement





<b>Punkt</b>	<b>Förväntad upplevelse</b>	<b>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</b>	<b>Åtgärdas omgående</b>
Hjul	Hela, oskadade hjul 	Rostskadade fälgar, skadade hjulmutterskydd och navkapslar	Saknade eller lösa hjulmutterskydd, påtagligt rostskadade fälgar
Belysnings- armaturer	Hela armaturer, samtliga ljuspunkter med korrekt färgåtergivning 	Spruckna eller färgskiftande armaturer samt armaturer med nedsatt ljusutbyte 	Saknade armaturer/reflexer, armaturer med saknade bitar
Lastutrymme	Funktionellt och säkert	Tätning, gasdämpare med bristande funktion	Låsanordning
Skolskyltar	Komplett och funktionell	Skadad skylt	Saknad skylt eller bristande funktion

<i>Punkt</i>	<i>Förväntad upplevelse</i>	<i>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</i>	<i>Åtgärdas omgående</i>
Led (på ledbuss) både inne och ute	Fungerande och hel	Trasig ytterbälg eller loss i karossen 	Trasig innerbälg och innerbälg som lossat i fästena




## Interiör


Bussens skick på dess interiör har stor påverkan på kundupplevelsen och brister i interiört skick är också grund till många kundklagomål.

<b>Punkt</b>	<b>Förväntad upplevelse</b>	<b>Åtgärdas vid underhåll</b>	<b>Åtgärdas omgående</b>
Golv	Hela golvmattor utan sprickor med fullgott halkskydd och bibehållen grafisk profil. Luckor i golv med rätt passform och infästning.	Skador som inte är i kundens siktfält, så som i utstegstrapport. Mattor som släppt (även hjulhus) 	Skador, luckor som saknas, inte sitter fast eller sviktat vid tryck. 
Kantlister golv/inredning	Hela kantlister med korrekt kontrastmarkering	Bristande kontrastmarkering 	Lösa/skadade/saknade kantlister
Stolsunderreden	Hela och stabila underreden utan skador	Lacksläpp, korrosionsskador	Lösa/glappande infästningar

<b>Punkt</b>	<b>Förväntad upplevelse</b>	<b>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</b>	<b>Åtgärdas omgående</b>
Sidoväggar/tak, innerpaneler	Hela innerpaneler/luckor utan skrammel som sitter fast/låses utan extra synliga "anordningar", utan onormala färgskiftningar.	Enstaka löst sittande paneler. Anordningar för temporär fastsättning. Onormala färgskiftningar. 	Skadade/saknade paneler, kåpor etc 
Stolsklädsel, dynor och bakstycken	Hela stolar med rätt enhetlig design som upplevs hela och rena. Fällsäten som går att fälla upp.	Nötta/slitna dynor och ryggar, dynor med skadad stoppning, rispade/skadade bakstycken. Rätt storlek på dynor på rätt ställe. 	Saknade dynor/ryggar, dynor/ryggar med påtagliga skador, klädsel i avvikande utförande. Fällsäten som inte kan hålla sig uppe själva. 




<b>Punkt</b>	<b>Förväntad upplevelse</b>	<b>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</b>	<b>Åtgärdas omgående</b>
Fällbara ryggstöd, armstöd	Fungerande fällmekanismer och armstöd	Fällbara ryggstöd som har fastnat i upprätt position. Armstöd som fastnat (om de är fällbara)	Saknade armstöd, påtagligt skadade och ej fastsatta armstöd, ryggstöd som ej går att fälla upp. 
Säkerhetsbälten	Hela säkerhetsbälten med fullgod funktion	Nötta/fransiga säkerhetsbälten, skadade bälteslås	Bälten med bristande funktion, t ex upprullning och låsning
Gardiner/ solgardiner/toning av rutor	Gardiner med fullgod funktion enligt ursprunglig grafisk profil. Enhetlig toning på rutor.	Skadade gardiner och omtag, gardiner med avvikande utförande. Avvikande toningsgrad sidorutor.	Saknade gardiner och omtag
Stödrör, ledstänger, handtag	Hela och stabila stödrör utan skador, även stolsmonterade handtag. Korrekt intakt kontrastmarkering.	Lacksläpp, korrosionsskador. Saknad kontrastmarkering.	Saknade, lösa/glappande infästningar
Konvektorer, fläktenheter och radiatorer	Hela konvektorer och radiatorer, fläktar utan missljud.	Skadade enheter utan bortfall på funktion. 	Saknade skydd över konvektorer/radiatorer eller deras rör. 

<b><i>Punkt</i></b>	<b><i>Förväntad upplevelse</i></b>	<b><i>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</i></b>	<b><i>Åtgärdas omgående</i></b>
Belysning/ armaturer interiört	Hela armaturer med fullgott ljusutbyte	Armaturer med bristande ljusutbyte, färgskiftningar.	Armaturer ur funktion, saknade ändstycken/trasig kupa och synliga kablar. 
Profil och märkning	Komplett och korrekt	Dekaler/märkning som håller på att lossna, blekta etc.	Säkerhetsdekalering/märkning




## Säkerhetsutrustning


Omfattning och befintlighet av säkerhetsutrustning regleras förutom i fordonsförordningen också i Buss 2014 och trafikavtal. Punkter som tas upp här för att understryka vikten av att dessa kontrolleras och upprätthålls.

<b>Punkt</b>	<b>Förväntad upplevelse</b>	<b>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</b>	<b>Åtgärdas omgående</b>
Brandsläckare	Lättåtkomlig brandsläckare som är kontrollerad, med rätt tryck, plomberad och rätt fastsatt.		Saknad brandsläckare, även bristande fastsättning eller åtkomlighet, saknad plombering, ej kontrollerad, skadad etc.
Förbandslåda	Väl utmärkt, tillgänglig och komplett förbandslåda		Saknad, svåråtkomlig eller ej komplett förbandslåda
Nödhammare, fönsterkrossare, nödöppnare	Skall finnas vid varje nödutgång.	Plombering (där det finns vid leveranstillfället) 	Saknas eller där funktionen inte är fullgod.
Utrop/kommunikation	Fungerande utrop med god hörbarhet, både manuellt och eventuellt automatiskt	Bristande hörbarhet, automatiskt utrop beroende på uppdragsgivares krav	Manuellt utrop ur funktion

## Komfort/funktion

Bussens olika komponenter och funktioner har stor påverkan på kundens upplevelse av komfort under resan. Bedömning ska alltid göras utifrån kundperspektiv med hänsyn till att olika kundgrupper kan ha olika behov.

<b>Punkt</b>	<b>Förväntad upplevelse</b>	<b>Åtgärdas vid underhållstillfälle</b>	<b>Åtgärdas omgående</b>
Destinations-/ Informationsskyltar exteriör/interiör	Tydlig och läsbar skyltning	Enstaka pixlar/element ur funktion, felaktiga typsnitt eller textfiler 	Skyltar helt ur funktion eller flertal pixlar/element ur funktion som påverkar läsbarhet, I förekommande fall belysning av skylt. 
Dörrar	Dörrar med fullgod funktion avseende öppningsvinkel, öppnings- /stängningshastighet och rörelse samt fullgod tätning utan missljud	Skadade lister, missljud, bristande funktion avseende hastighet, öppningsvinkel mm	Lösa lister eller delar, säkerhetssystem otillräckligt eller dörrar ur funktion 

<i>Punkt</i>	<i>Förväntad upplevelse</i>	<i>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</i>	<i>Åtgärdas omgående</i>
Stoppknappar	Stoppknappar med rätt funktion och design.	Enstaka ej fungerande stoppknappar där de är tydligt att de inte fungerar och det finns alternativa stoppknappar. Fel design på stoppknapp. 	Saknade stoppknappar, flera ej fungerande stoppknappar, löst hängande kablar.
Klimatsystem	Väl fungerande med jämnt luftflöde över hela bussen.	Enstaka ej fungerande luftdysor, fel som inte påverkar luftkvaliteten för passagerarna.	Brister i värme/klimatsystem med påtaglig passagerarpåverkan, exvis saknade luftdysor, avsaknad av värme/kylfunktion i förhållande till behov.
Rullstolsplats/ barnvagnsplats	Fungerande bältesinfästningar, grindar etc		Saknad fastsättningsutrustning, saknat vältskydd för rullstol.
Kontrast- märkningar	Komplett och tydlig kontrastmarkering enligt profil och tillämpliga regelverk	Saknade, slitna kontrastmarkeringar	
Bältespåminnelse	Fungerande påminnelse om tillämpligt	Bristande funktion	Helt saknad påminnelse, både audiell och visuell (även dekal)
Rullstolsramp/-lyft	Fungerande ramp/lyft om tillämpligt	Bristande funktion	Saknad/skadad ramp/lyft

<b><i>Punkt</i></b>	<b><i>Förväntad upplevelse</i></b>	<b><i>Åtgärdas vid underhålls tillfälle</i></b>	<b><i>Åtgärdas omgående</i></b>
220V/USB ladduttag	Hela och fungerande uttag	Uttag ur funktion	Skadade 220V-uttag/installationer
Åkkomfort	Jämn och stabil gång utan ryck	Kundpåverkande komfortfaktorer som vibrationer (drivlina, hjul etc), ryck (motor/drivlina), läckage etc	Påtagliga kundpåverkande komfortfaktorer som vibrationer (drivlina, hjul etc), ryck (motor/drivlina), läckage avgaser/vätskor etc
Ljudkomfort	Solid och harmonisk ljudbild utan missljud eller onormala ljud	Enstaka eller mindre missljud, exempelvis men inte begränsat till <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inredningsskrammel</li> <li>- Generatorljud i högtalare</li> <li>- Fläktljud från värme/ventilation och kylare</li> <li>- Missljud i led</li> <li>- Avgassystem</li> </ul>	Flertal och/eller påtagliga missljud, exempel men inte begränsat till som tidigare