

Prilog II: Standardi kvalitete javnih usluga prijevoza putnika u javnom prometu

1. OPĆENITO O STANDARDIMA KVALITETE

- 1.1. Standardi kvalitete javnih usluga prijevoza putnika u javnom prometu 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 javnih usluga prijevoza putnika u javnom prometu su definirani sukladno:
 - Ugovoru o pružanju komunalne usluge i o sufinanciranju prijevoza putnika u javnom prijevozu,
 - Odluci o prijevozu putnika u javnom prometu,
 - Planu poslovanja ZET-a,
 - Pravilniku o prometnoj službi na autobusima,
 - Pravilniku o prometnoj službi na tramvajima.
- 1.3. Standardi kvalitete javnih usluga prijevoza putnika u javnom prometu 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 tramvajskim i 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 STANDARDIA KVALITETE

- 2.1. Društvo vodi evidenciju o aktivnostima poštivanja standarda kvalitete i dužno ih je čuvati najmanje godinu dana od dana nastanka zapisa.
- 2.2. Društvo je dužno izvještavati nadležan gradski ured o poštivanju standarda kvalitete.
- 2.3. Društvo je dužno svaka 3 mjeseca, u roku od 20 kalendarskih dana od kraja mjeseca za koje se izvješće dostavlja, Gradu dostaviti izvješće o poštivanju standarda kvalitete.

- 2.4. Na zahtjev Grada, Društvo je dužno omogućiti predstavnicima Grada pregled zapisa o poštivanju standarda kvalitete.
- 2.5. Prema potrebi, predstavnici Grada mogu provesti zasebne kontrole kvalitete pruženih javnih usluga prijevoza putnika u javnom prometu.
- 2.6. Opravdani razlozi odstupanja u standardima kvalitete smatraju se smetnje nastale uslijed više sile ili smetnje nastale od strane trećih osoba na koje Društvo 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 Društva, velike prometne nesreće, prosvjedi, štrajk i sl.),
 - b) nemogućnošću ostvarenja drugih planskih veličina koje mogu utjecati na ostvarenje planiranog prijevoza bez utjecaja Društva (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),
 - d) otporima na trasi prometovanja (usporenja i zastoji kojima uzrok nisu vozila Društva),
 - 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 javnog prijevoza putnika u javnom prometu 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 90% vozila koja obavljaju uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu mora biti očišćeno iznutra na prethodno navedeni način prije upućivanja u promet.
- 3.1.4. Svako vozilo mora biti očišćeno najmanje svakog drugog dana pružanja usluga javnog prijevoza putnika u javnom prometu.
- 3.1.5. U slučaju nastanka značajnijih unutarnjih onečišćenja vozila, potrebno je provesti unutarnje čišćenje vozila odmah po nastanku takvih onečišćenja, bez obzira je li 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.
- 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 od zadnjeg čišćenja sjedala.
- 3.1.8. Vanjsko čišćenje vozila podrazumijeva da su vozila očišćena s vanjske strane, uključujući i prozore.
- 3.1.9. Vozila koja obavljaju uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu moraju biti čista izvana, a vanjsko čišćenje svakog vozila mora se provesti najmanje svakih 14 dana.
- 3.1.10. U slučaju nastanka značajnijih vanjskih onečišćenja vozila potrebno je provesti vanjsko čišćenje vozila odmah po nastanku takvih onečišćenja, bez obzira na broj dana od zadnjeg vanjskog čišćenja vozila.
- 3.1.11. U razdobljima niskih temperatura vanjsko čišćenje vozila može biti ograničeno te se provodi u skladu s vanjskim uvjetima.
- 3.1.12. Ispunjavanje kriterija se temelji na broju disponiranih vozila tj. na broju vozila angažiranih u prometu na dan kontrolne provjere.
- 3.1.13. Društvo je dužno voditi i čuvati zapise o provedenim čišćenjima vozila te na zahtjev Grada omogućiti njihovu inspekciju.

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 Zagreba, nazivom ili znakom tvrtke prijevoznika i garažnim brojem te oznakom ulaza za osobe s invaliditetom.
- 3.2.2. Ukoliko Društvo ocjeni da je potrebno, vozila mogu biti označena i drugim oznakama, no uz prethodno obavještanje i odobrenje Grada.
- 3.2.3. Ako se vozilom ne obavlja javni prijevoz, na vozilu se mora postaviti odgovarajuća oznaka ili skinuti oznake linije.
- 3.2.4. Vozilo prilikom izlaska iz spremišta ili garaže u promet mora na prednjoj 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 odredišta.
- 3.2.6. Oznake vozila mogu biti izvedene u obliku natpisnih ploča, pokretnih traka ili predočnika (displeja) te zvučne najave.
- 3.2.7. Vozila moraju biti opremljena oznakama odgovarajućim za pojedinu liniju.
- 3.2.8. Vozila javnog prijevoza moraju biti označena tako da sadrže aktualnu, čitljivu, vidljivo postavljenu, neoštećenu i službenu informaciju.
- 3.2.9. Kriterij vanjskog obilježavanja vozila smatra se ostvarenim ukoliko sva disponirana vozila tj. sva vozila angažirana u prometu na dan kontrolne provjere udovoljavaju navedenim pravilima.

3.3. Udobnost prijevoza

- 3.3.1. Društvo je dužno 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 90% registriranog (ponuđenog) kapaciteta.
- 3.3.4. Praćenje popunjenosti obavljat će se na temelju zapažanja Društva, Grada, gradskih četvrti i samih korisnika na osnovu kojih će Društvo obaviti mjerenja na linijama na kojima je uočena smanjena udobnost ili da su ponuđeni kapaciteti preveliki.
- 3.3.5. Na osnovu rezultata mjerenja iz prethodne točke Društvo će, ako se zaključi da je udobnost manja od zadane ili da su ponuđeni kapaciteti preveliki, staviti u plan poslovanja za narednu godinu potrebna povećanja ili smanjenja kapaciteta.
- 3.3.6. Ukoliko Grad i Društvo odluče da je stanje takvo da je potrebno intervenirati s dodatnim kapacitetima odmah, potrebno je ugovoriti novonastale troškove.
- 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 točke 3.3.3.

3.4. Sustavi za zvučno i vizualno informiranje u vozilu

- 3.4.1. Sustav za zvučno informiranje mora omogućiti obavještanje putnika u vozilu o trenutnom i nadolazećem stajalištu.
- 3.4.2. Najmanje 90% vozila u funkciji pružanja javne usluge prijevoza putnika u javnom prometu mora biti opremljeno s ispravnim i na odgovarajući način podešenim sustavom za zvučno informiranje na dan pružanja javne usluge prijevoza.
- 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 predočnikom, predočnikom na desnoj bočnoj strani, predočnikom 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. Društvo je dužno 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 90% uređaja za registriranje voznih karata u vozilima koja obavljaju javnu uslugu prijevoza putnika u javnom prometu u mogućnosti 24 sata dnevno registrirati vozne karte putnika u vozilu na dan pružanja javne usluge prijevoza.
- 3.5.3. U slučaju neispravnosti uređaja za registriranje voznih karata, Društvo je dužno 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 90% neispravnih uređaja za registriranje voznih karata u vozilima koja obavljaju javnu uslugu prijevoza putnika u javnom prometu na dan pružanja usluge popravljeno ili zamijenjeno u roku od 4 sata od trenutka utvrđivanja neispravnosti uređaja za registriranje voznih karata.
- 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. Društvo mora osigurati da su svi uređaji za grijanje i klimatizaciju ispravni i podešeni na odgovarajući način.
- 3.6.2. Društvo je dužno osigurati da je najmanje 95% vozila koja pružaju uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu grijano na dan pružanja javne usluge prijevoza putnika u javnom prometu kada vanjska temperatura padne ispod 5°C tri uzastopna dana.
- 3.6.3. U vozilima koja su opremljena uređajima za klimatizaciju, Društvo je dužno osigurati da je najmanje 95% vozila kojima se pruža uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu klimatizirano na dan pružanja javne usluge prijevoza putnika u javnom prometu 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 javne usluge prijevoza putnika u javnom prometu i izvodom iz tarifnih odredbi,
 - 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. Društvo je dužno definirati prostor u vozilu za pozicioniranje materijala za informiranje u vozilu te o tome obavijestiti Grad.
- 3.7.4. Najmanje 95% vozila koja pružaju uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu na dan pružanja usluga mora imati najmanje one materijale za informiranje u vozilu navedene stavkom 3.7.1., a prema potrebi i dodatne materijale, postavljene na prethodno definiranim mjestima, na odgovarajući način i u trenutno aktualnim inačicama.
- 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 javnog prijevoza putnika u javnom prometu, Društvo je dužno putem razglasa u vozilu o tome obavijestiti putnike odmah po saznanju o promjeni trase kretanje vozila.
- 3.8. Materijali za informiranje na tramvajskim i autobusnim stajalištima**
- 3.8.1. Informacije na tramvajskim i autobusnim stajalištima moraju biti aktualne, potpune, čitljive, vidljivo postavljene, neoštećene i službene.
- 3.8.2. Svako stajalište treba posjedovati sljedeće elemente:
- Oznaka stajališta,
 - Oznaka vrste prijevoza,
 - Naziv stajališta,
 - Linije koje pristaju na stajalištu,
 - Izvadak iz voznog reda,
 - Tarifni sustav prijevoznika,
 - Grafički prikaz mreže linija koje na stajalište pristaju,
 - Naznake mogućih mjesta prijelaza na mreži linija koje na stajalištu pristaju,
 - Telefonski broj službe za korisnike,
 - Grafički prikaz perona (za slučaj stajališta s većim broja perona).
- 3.8.3. Prema potrebi, stajališta mogu biti opremljena i dodatnim elementima uz prethodno obavještanje i odobravanje Grada o opremanju stajališta dodatnim elementima.
- 3.8.4. Grad postavlja i održava stajališne oznake, nadstrešnice za putnike sa sjedalima i prostorom za informiranje putnika i dr.
- 3.8.5. Društvo je dužno 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. Društvo je dužno pružati planiranu uslugu javnog prijevoza putnika u javnom prometu s brojem vozila po linijama javnog prijevoza sukladno Planu poslovanja ZET-a 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 97% od planiranog broja vozila izišlo 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. Društvo je dužno usluge javnog prijevoza putnika obavljati planiranim i odobrenim tipovima vozila prema Planu poslovanja ZET-a za tekuću godinu, posebice u pogledu kapaciteta vozila.
- 4.2.2. Kriterij tipa vozila smatra se ostvarenim ukoliko je najmanje 97% polazaka izvršeno planiranim tipom vozila i punim planiranim kapacitetom na dnevnoj razini, osim u izvanrednim slučajevima kao što su promjene prometno – tehničkih poteškoća na trasi linija, ekstremni vremenski uvjeti, posebna događanja u Gradu Zagrebu 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. Društvo se obvezuje da će ugovoreni prijevoz obavljati redovito.

- 4.3.2. Kriterij redovitosti smatra se ostvarenim ako se u prijevozu ostvari najmanje 97% planiranih vozila (kola)-kilometara.
- 4.3.3. Smetnje koje su definirane točkama 2.6. i 2.7., smatraju se opravdanim razlogom odstupanja od planirane redovitosti i ne ulaze u kriterije iz točke 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, Društvo je dužno 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 zadnjoj vožnji na liniji, vozač Društva 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 95% 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. Društvo je dužno osigurati internetsku stranicu s podacima o prijevoznim linijama Društva dostupnu 24 sata dnevno od ponedjeljka do nedjelje.
- 5.1.2. Društvo je dužno osigurati telefonsku liniju za pružanje aktualnih informacija o prometu i uslugama od ponedjeljka do petka u razdoblju od 7:00 do 22:00 sati.
- 5.1.3. Društvo je dužno 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. Društvo je dužno osigurati prodaju voznih karata izvan vozila svaki dan u tjednu tokom cijele godine. Izuzetak od ispunjavanja ovog standarda može biti viša sila ili smetnje nastale od strane trećih osoba na koje Društvo ne može utjecati niti ih spriječiti.
- 5.2.2. Društvo je dužno na svojoj internetskoj stranici objaviti gdje se vrši prodaja voznih karata za usluge javnog prijevoza putnika u javnom prometu.

5.3. Dostupnost voznih karata unutar vozila

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

5.4. Vremenski rok za odgovaranje na prijedloge i pritužbe

- 5.4.1. Društvo je dužno odgovoriti na prijedloge i pritužbe putnika unutar 15 dana od dana zaprimanja prijedloga i/ili pritužbe.

Obrazac I: Izvještaj o ostvarenoj kvaliteti za razdoblje:

PLANIRANO		OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTIJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
A		B	$C=(B/A)*100$	D	E
Unutarnja čistoća vozila					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju koja su bila očišćena	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 90% vozila na dan upućivanja u promet, svako vozilo najmanje svakog drugog dana pružanja usluga javnog prijevoza putnika u javnom prometu	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
Čistoća sjedala					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu na kojima su sjedala očišćena jednom svakih 120 dana	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje jednom svakih 120 dana postupkom temeljitog čišćenja	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
Vanjska čistoća vozila					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu koja su izvana očišćena unutar 14 dana	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje jednom svakih 14 dana	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					

PLANIRANO		OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTIJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
A		B	$C=(B/A)*100$	D	E
Vanjsko obilježavanje vozila					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu s potrebnim oznaka	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Sva vozila sadrže sve potrebne oznake	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
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 udovoljava standardima kvalitete (%)	Popunjenost vozila u najopterećenijem satu ne prelazi 90% registriranog (ponuđenog) kapaciteta	
Ukupno:					
Sustavi 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 90% vozila	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					

PLANIRANO		OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTIJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
A		B	$C=(B/A)*100$	D	E
Funkcionalnost uređaja za registriranje vozni karata					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu koja imaju manje od 90% uređaja za prodaju karata u promatranom razdoblju	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 90% uređaja, 24 sata dnevno	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
Popravak ili zamjena uređaja za registriranje 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 90% uređaja je popravljeno ili zamijenjeno u roku od 4 sata od utvrđivanja neispravnosti	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
Grijanje vozila					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu s ispravnim grijanjem	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 95% vozila	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					

PLANIRANO		OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTIJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
A		B	$C=(B/A)*100$	D	E
Klimatizacija vozila					
Broj klimatiziranih vozila u prometu		Broj vozila u prometu s ispravnom klimatizacijom	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 95% vozila koja imaju ugrađen klima uređaj	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
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 95% vozila	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
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 udovoljava standardima kvalitete (%)	100% stajališta koja imaju prostor za postavljanje informativnih materijala	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					

PLANIRANO		OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTIJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
A		B	$C=(B/A)*100$	D	E
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 97% vozila	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
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 97% vozila	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					
Redovitost odvijanja prometa					
Broj planiranih kilometara na linijama u prometu s planiranim kapacitetima		Broj ostvarenih kilometara	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	97% od planiranih kilometara	
Autobus					
Tramvaj					
Ukupno:					

PLANIRANO		OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTIJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
A		B	$C=(B/A)*100$	D	E
Povezivanje s drugim linijama					
Broj vozila koja prema redu vožnje imaju povezivanje s drugim linijama		Broj vozila koja u redu vožnje imaju povezivanje s drugima linijama, te su poštivala isto	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 95% vozila	
Ukupno:					
Osigurana telefonska linija za informiranje					
	Broj dana u promatranom razdoblju	Broj dana kada su radile linije za informiranje	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Od ponedjeljka do petka od 7:00 do 22:00 sata	
Ukupno:					
Dostupnost voznih karata izvan vozila					
Broj mjesta izvan vozila na kojima se mogu kupiti karte		Broj mjesta koja su planirana za kupovinu karata, kupovina omogućena	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	U 100% slučajeva na objavljenim mjestima, osim u slučajevima više sile ili okolnosti na koje Društvo nije moglo utjecati	
Ukupno:					
Odgovaranje na prijedloge i pritužbe					
Broj pristiglih prijedloga i pritužbi		Broj prijedloga i pritužbi odgovorenih u roku	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	15 dana od zaprimanja	
Ukupno:					