

Bilag 1, Instruks for Billett- og kvalitetskontroll

Type dokument:	Instruks for billett- og kvalitetskontroll
Dokumentnivå:	Gjelder for personale som utfører kontroller på vegne av FRAM
Utarbeidet av:	Atle Ræstad, Inge Rønstad
Godkjent av:	Jesper Wiig
Utgave/versjon:	2.0
Ansvar for ajourhold, endringer og opphevelse:	FRAM

SAK: 2020/17237

INNHOOLD

1	Hensikt.....	2
2	Målsetting for kontrollene	2
3	Instruks – styrende dokumenter.....	2
4	Tjenestereglement.....	2
4.1	Opplæring	2
4.2	Antrekk	2
4.3	Identifikasjon.....	3
4.4	Utstyr.....	3
4.5	Defekte kontrollenheter.....	3
4.6	Arbeidsutførelse	3
4.7	Retningslinjer for konfliktdepende hundehåndtering.....	3
4.8	Tilbakeholdelse og bruk av makt.....	4
5	Roller og overordnet policy for å ilegge tilleggsgebyr	4
6	Retningslinjer for utstedelse og betaling av tilleggsgebyr	4
6.1	Ilegge tilleggsgebyr.....	4
6.2	Tilleggsgebyr for barn under 15 år	5
6.3	Kontantbetaling av tilleggsgebyr	5
6.4	Tidsbruk ved kontroll av identifikasjon/personopplysninger.....	5
6.5	Falsk reisebevis	5
6.6	Falsk personalia	5
7	Rapportering og avvik	5
7.1	Feil/mangler ved kortleser/billettutstyr.....	5
8	Klager på ilagt tilleggsgebyr mv.	5

1 HENSIKT

Hensikten med «instruks for billett- og kvalitetskontroll» er å sikre at kontrollen utføres på en sikker og profesjonell måte, og i henhold til Transportvedtektene, se link <https://framr.no/FRAM/Verdt-aa-vite/AA-reise-kollektivt>.

Kontrollene skal gjennomføres etter gjeldende offentlige bestemmelser, og på en slik måte at det ikke oppstår unødvendige konflikter.

Målgruppen for denne instruks er personell som utfører kontroller på vegne av FRAM, i det etterfølgende kalt kontrollene.

2 MÅLSETTING FOR KONTROLLENE

Kontrollene i FRAM skal utføres i henhold til Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen.

Kontrollørene skal i tillegg til å kontrollere at passasjerene har gyldig billetter, kunne gi informasjon til de reisende, samt rapportere om avvik.

Formålet med kontrollene er å i størst mulig grad bidra til å øke andelen betalende passasjerer, forebygge feilbilletteringer, veilede de reisende, medvirke til at feilbilletteringer og systemfeil blir rettet, samt bidra til en trygg og hyggelig reise for de reisende. Kontrollen skal være effektiv og nøyaktig, og skal utføres med respekt for de reisende.

3 INSTRUKSER – STYRENDE DOKUMENTER

Dette er en overordnet instruks for kontrollene.

Ved konflikt mellom denne instruks og interne instruks, går denne instruks foran. Ved eventuell konflikt mellom denne instruks og norsk lov, gjelder loven foran denne instruks.

4 TJENESTEREGLEMENT

4.1 OPPLÆRING

Medarbeiderne skal til enhver tid forholde seg til FRAMs gjeldende billett- og takstbestemmelser, samt transportvedtektene.

Den enkelte medarbeider skal ha gjennomgått kurs i FRAMs billett- og takstbestemmelser, FRAMs transportvedtekter, krav til kundeservice, samt ha tilegnet seg de kunnskaper som kreves for å utføre kontrollene.

4.2 ANTREKK

Personell som skal utføre kontrollene skal fremstå som representative for FRAM. Avtaleleverandørs medarbeidere skal tjenestegjøre uniformert eller i sivilt antrekk.

I uniformert tjeneste skal leverandørens uniformsreglement følges. Medarbeideren skal være utstyrt med et armbind påført FRAMs logo og «kontrollør». Uniformen skal være utformet slik at kontrollen fremstår som kundevennlig og serviceorientert.

Når det benyttes sivil tøy i tjenesten, skal medarbeiderne være praktisk, rent og ordentlig kledd.

4.3 IDENTIFIKASJON

Alle medarbeidere som utfører kontrollene skal, i tjeneste, være utstyrt med:

1. Tjenestekort
2. Kontrollkort

Ved sivil kontroll skal begge identifikasjonskortene forevises uoppfordret til de reisende som blir kontrollert.

4.4 UTSTYR

Ved utførelse av kontroll skal servicemedarbeiderne være utstyrt med avleserutstyr til elektroniske reisekort, bankterminal og annet nødvendig utstyr. Mobilradio eller telefon skal alltid være en del av utstyret som ethvert kontrollag, som utfører kontroll, skal ha med seg.

4.5 DEFEKTE KONTROLLENHETER

Defekte kontrollenheter skal leveres for service på FRAM kundesenter i Kristiansund. Utstyr kan sendes kostnadsfritt som tjenestegods til FRAM Kundesenter på alle FRAM sine busser.

Der vil det også bli utlevert erstatningsutstyr.

4.6 ARBEIDSUTFØRELSE

Medarbeiderne som utfører kontrollene skal utføre sitt arbeid på en korrekt og god måte for FRAM. De skal være engasjerte, ha en hyggelig tone og arbeide på en måte som ivaretar egen og andres sikkerhet. Kontrollene skal derfor utføres effektivt, nøyaktig og med respekt for den reisende, og på en slik måte at transportmiddelet ikke forsinkes unødvendig (dersom annet ikke er avtalt med FRAM).

I distriksbusser skal kontrollen kun skje når bussen står stille selv om den aktuelle bussen er registrert med ståplasser. På ruter hvor bussen skal rekke en ferge kan sjåfør avvise kontroll dersom en kontroll fører til at den ikke rekker denne.

I bybusser kan kontrollene skje mens bussen er i bevegelse.

Når kontrollene er fullført skal kontrollørene forlate transportmiddelet så snart som praktisk mulig.

Når kontrollaget starter kontrollen om bord i et transportmiddel, annonseres det med "God dag/kveld, det er kontroll, vær vennlig ta frem billetter eller reisekort".

Medarbeiderne som utfører kontrollene har en særlig plikt til å vise hensyn, fleksibilitet og omtanke for særlige utsatte grupper reisende, f.eks. eldre mennesker, barn, handikappede, psykisk utviklingshemmede og andre som kan ha vanskelig for å orientere seg eller kan ha lett for å bli skremt.

Når en kontrollør trenger assistanse, skal de andre på laget tre støttende til. Lagets leder er den som avgjør når transportmiddel skal holdes tilbake eller når det skal tilkalles annen assistanse.

Medarbeiderne har rapporteringsplikt vedrørende uregelmessigheter. Rapporter om spesielle hendelser, som maktbruk i forbindelse med en kontroll, skjellsord eller vold og annet som kan være av interesse for kontrollens ledelse, skal skrives av leder sammen med eventuelt involverte medarbeidere, og leveres tjenestevei så snart som mulig. Det samme gjelder skade på personer og materiell.

4.7 RETNINGSLINJER FOR KONFLIKTDEMPENDE HUNDEHÅNTERING

Alle kunder skal behandles med høflighet, respekt og profesjonalitet. Andre personers bruk av ukvemsord eller sjikanøse opptreden legitimerer ikke liknende atferd fra kontrollørene. Kunder som trakasserer kontrollørene tilsnakkes med klar og høflig beskjed om å slutte med dette. Dersom dette ikke etterkommes, kan vedkommende vises bort fra transportmiddelet eller stasjonen. Diskusjoner med de reisende angående lovverket o.l., søkes unngått ved at man henviser til Oppdragsgivers kontaktperson. Henvendelsen skal fortrinnsvis rettes skriftlig.

Diskusjoner medarbeiderne mellom, angående regler eller hvordan en sak skal håndteres, skal unngås. Det er kontrollens leder som til enhver tid avgjør hvordan man skal håndtere en sak. Interne uenigheter tas opp i ettertid.

4.8 TILBAKEHOLDELSE OG BRUK AV MAKT

Møre og Romsdal fylkeskommune har p.t. ikke hjemmel i transportvedtektene til å holde tilbake personer. Dersom transportvedtektene endres vil tilbakeholdsretten være en del av oppdraget, og Leverandør skal ha etablert forsvarlige rutiner for å håndtere tilbakeholdsretten.

For øvrig henvises det til Transportvedtektene, se link <https://framr.no/FRAM/Verdt-aa-vite/AA-reise-kollektivt>

5 ROLLER OG OVERORDNET POLICY FOR Å ILEGGE TILLEGGSGEBYR

FRAM har som utgangspunkt at kunden selv har ansvaret for å ha gyldig billett eller kort, samt fremvise/validere denne ved påstigning. Den reisende må skaffe seg oversikt over gjeldende prisbestemmelser.

Det innebærer at alle som påtreffes uten gyldig billett eller kort under reisen skal betale det til enhver tid fastsatte tilleggsgebyr, samt gjøre opp for turen. Om kunden har glemt kort eller penger, hadde dårlig tid eller misforsto betalingssystemet, er det kundens ansvar alene og ikke grunnlag for å slippe tilleggsgebyr.

Det skal tilstrebes prinsipiell lik behandling av de reisende, med åpning for individuelle unntak dersom saklige hensyn tilsier det. Det kan være forbehold som kan gjøres gjeldende ovenfor en spesiell kundegruppe som ikke er tatt hensyn til i Transportvedtektene. Den enkelte kontrollør må foreta en skjønnsmessig vurdering av dette i kontrollsituasjonen. Unntakene skal dokumenteres på skjema for utstedelse av tilleggsgebyr.

Dersom det ikke utstedes tilleggsgebyr bør billettør selge enkeltbillett til kunden. Det samme gjelder kunder som av åpenbare årsaker har misforstått eller ikke har hatt mulighet til å skaffe seg billett.

6 RETNINGSLINJER FOR UTSTEDELSE OG BETALING AV TILLEGGSGEBYR

6.1 ILEGGE TILLEGGSGEBYR

Reisende som ved kontroll ikke viser gyldig billett, plikter å betale tilleggsgebyr. Gebyrets størrelse er fastsatt av Samferdselsutvalget i Møre og Romsdal.

Tilleggsgebyr skrives ut av kontrollen med dato, klokkeslett og rute mv., samt kommentar og signeres av utsteder og reisende. Ved oppgjør av tilleggsgebyr på stedet, avkreves ikke den reisendes personalia. Ved oppgjør ved hjelp av bankterminal stiftes kvittering fra bankterminal på original kvittering for utstedt tilleggsgebyr.

Original kvittering for utstedt tilleggsgebyr skal sendes per post til Oppdragsgivers kontaktperson hver 14 dag.

Passasjerer uten gyldig billett skal alltid først anmodes om å betale tilleggsgebyr gjennom mobil betalingsterminal når det er mulig, eller kontant.

Å avbryte reisen ved kontroll fritar ikke for tilleggsgebyr.

For barn, eldre, uføre, tilreisende og personer med andre spesielle utfordringer, som åpenbart er ukjent med systemet, skal det praktiseres en stor grad av varsomhet.

6.2 TILLEGGSGEBYR FOR BARN UNDER 15 ÅR

For barn under 15 år utstedes tilleggsgebyr, men faktura sendes ikke ut. Personalia registreres på vanlig måte, og foresatte tilskrives av Oppdragsgivers kontaktperson. Barn under 15 år skal ikke signere og normalt ikke holdes tilbake.

6.3 KONTANTBETALING AV TILLEGGSGEBYR

Hvis kunden ønsker å betale kontant, og kontrollen ikke har, eller har mobil bankterminal som ikke virker, skal kontrollør kontakte sjåfør/billettør på transportmiddelet som utsteder tilleggsgebyr på sin billettmaskin. Om kontant betaling ikke er mulig skal det utfylles tilleggsgebyrblankett, der det strykes over fakturagebyr. Kontrolløren noterer dette i anmerkningsfeltet på gebyrblanketten.

6.4 TIDSBRUK VED KONTROLL AV IDENTIFIKASJON/PERSONOPPLYSNINGER

Tidsbruk ved kontroll av personalia/identitet må ikke være urimelig for den reisende forutsatt at den reisende oppgir dette uten å lage vanskeligheter. Dersom kontrollen under de nevnte forutsetningene tar urimelig lang tid pga. ventetid/kø eller dårlig radio/telefonforbindelse, bør den reisende få forlate transportmiddelet eller holdeplassen.

6.5 FALSK REISEBEVIS

For misbrukt, falsk eller forfalsket billett ilegges et forhøyet tilleggsgebyr. Forfalskede og misbrukte kort/billetter skal inndras. Det falske reisebeviset legges sammen med gebyrblanketten, slik at Oppdragsgivers kontaktperson kan vurdere anmeldelse av forholdet.

Innen tjenestens slutt skal alle utfylte dokumenter og inndratte reisebevis leveres kontrollens leder. Kontrollens leder har ansvar for at dette leveres til Oppdragsgivers kontaktperson innen 24 timer.

6.6 FALSK PERSONALIA

Dersom den reisende nekter å oppgi personalia eller oppgir falsk personalia, bør politiet tilkalles slik man kan få korrekte personalia på vedkommende.

7 RAPPORTERING OG AVVIK

7.1 FEIL/MANGLER VED KORTLESER/BILLETTUTSTYR

Feil/mangler ved billettutstyr skal rapporteres til: billettavdelingen@fram.no

Feilmeldingen skal inneholde en så utfyllende feilbeskrivelse som mulig. Alle meldinger som fremkommer på display/skjerm skal inngå i beskrivelsen.

8 KLAGER PÅ ILAGT TILLEGGSGEBYR MV.

Oppdragsgivers kontaktperson skal gi en ny vurdering av kravet basert på dokumenterte opplysninger, innen 14 dager etter mottatt klage. Oppdragsgivers kontaktperson er instans som kan henlegge registrert krav om tilleggsgebyr. Alle henvendelser/klager skal rettes til Oppdragsgivers kontaktperson, som håndterer dette i tråd med gjeldende retningslinjer.

Oppdragsgivers kontaktperson kan videre inngå avtaler med enkeltkunder om redusert betaling ved kjøp av nye personlige kort, delinnbetalinger, behandling i forliksråd osv.