

הובלה ללונדון

תהליך ההתקשרות והמכרז באוטובוסים של לונדון

תוכן

aj.1 מבוא.....3

2. השוק בלונדון - סקירה4

3. מטרה ומבנה של ארגוני מפתח בתהליך מכריזי האוטובוסים של לונדון.....5

3.1. מצב היסטורי ופוליטי5
 3.2. מסגרת משפטית וסטטוטורית6
 3.3. ראש העיר ורשות לונדון רבתי.....6
 3.4. תחבורה ללונדון7
 3.5. אוטובוסים בלונדון7
 3.6. London TravelWatch7

4. ההיסטוריה של חוזי אוטובוס ומכרזים בלונדון8

4.1. הכנסת התחרות8
 4.2. הפרטה8
 4.3. חוזים קיימים9
 4.4. מכרזים וחוזים - מאפיינים מרכזיים.....9

5. שיטת המכרזים בלונדון.....01

5.1. הנחיות רכש אירופאיות01
 5.2. קבלנים מאושרים01
 5.3. תוכנית מכרזים.....11
 5.4. סוגי מסלולים שנמכרו במכרז11
 5.5. סוגי הרכב בשימוש11
 5.6. מפרט שירות11
 5.7. מידע ותגובה למכרז11
 5.8. הערכת מכרז21
 5.9. שירותי אוטובוס להחלפת רכבת21

6. חוזי תמריץ איכות41

6.1. הוראות תמריצים41
 6.1.1. אמינות תשלומי ביצועים.....41
 6.1.2. הארכת חוזה41
 6.2. תיקני ביצועים מינימליים.....51
 6.3. התאמות תשלום עבור אמינות השירות.....51
 6.4. תשלומים והכנסות בחוזה51

6.5. סיכום תחומי האחריות 51.

7. מדידת איכות הביצועים 71.

7.1. יעדים 71.

17 ראש העיר ומועצת TfL קבעו יעדי ביצועים עבור אוטובוסים בלונדון במסגרת התוכנית העסקית של 7.2. 17 TfL.....

מערכות ניטור 71. 7.3. קילומטראז' מופעל (לא כולל תנועה והפסדים אחרים שאינם ניתנים לניכוי) 71.

7.4. מהימנות 71.

7.4.1. סדירות בשירותי תדר גבוה 71. 7.4.2.

דייקנות בשירותי תדר נמוך 81. 7.5. ניטור איכות

נהג ורכב 81. 7.6. ניטור איכות

הנהג 91. 7.7. ניטור איכות

הנדסה 91. 7.8. שביעות רצון של

לקוח 91. 7.9. נתוני התכתבות

ציבורית 91. 7.10. ביקורת עמידה

בחוזים 91. 7.11. סנקציות ותרופות

אחרות 02. 7.12.

בטיחות 7.13.

20 אבטחת נוסעים וצוות 02.

8. איכות הסביבה 22.

8.1. אוטובוסים בלונדון והסביבה 22. 8.2. הפחתת

פליטות 22.

9. יוזמות נוכחיות ועתידיות 32.

9.1. כרטיסים חכמים ואוטובוסים ללא מזומן 32.

9.2. עדיפות אוטובוס 32.

9.3. הכשרת נהגי אוטובוס ובקר שירות 32.

9.4. iBUS 24.

10. מידע נוסף ואנשי קשר 52.

10.1. קישורים 52. 10.2. אנשי

קשר 52.

1.הקדמה

רשת האוטובוסים של לונדון היא ייחודית ביבשת בריטניה בכך שהיא מוסדרת. זה מאפשר לתחבורה ללונדון לתכנן, לרכוש ולנהל רשת שירותים באופן עקבי ומתואם. מערכת זו, יחד עם מימון הולם ועבודה משותפת עם אחרים

ארגונים הובילו לעלייה ברמות השירות, לשיפור איכות השירותים ולעלייה משמעותית בפטרונות.

מפעילי אוטובוסים מתחרים על חוזים למתן שירותים מוגדרים עד שבע שנים, ומתוגמלים על חריגה מהיעדים שהוגדרו כדי לשפר את השירות לנוסעים שלנו. תפקידם חיוני להצלחה הנוכחית והעתידית של תחבורה אוטובוסים בלונדון.

הסדרי המכרז וההתקשרות נועדו לספק תמורה לכסף, לאזן בין הציפיות של הנוסעים שלנו לבין עלויות השיפורים. המערכת זכתה לחיקוי במדינות אחרות ברחבי העולם.

Transport for London מחויבת לקדם תחרות הוגנת ומתמשכת כדי לספק שירותי אוטובוסים בשוק דינמי וייחודי. מסמך זה מסביר את תהליך המכרז וההתקשרות של שירותי האוטובוסים שלנו ואנו מצפים להמשיך ולפתח ולהתבסס על הצלחתו המוכחת.

2. השוק בלונדון -סקירה

London Bus Services Limited (London Buses) הוא חלק (TfL) for London Transport-משהוא אחד הארגונים האחראים על מתן אסטרטגיות התחבורה של ראש עיריית לונדון.

London Buses מנהלת שירותי אוטובוסים בלונדון. הוא מתכנן מסלולים, מפרט רמות שירות ומבטיח איכות שירות. היא אחראית גם על תחנות אוטובוס, תחנות אוטובוס ושירותי תמיכה אחרים.

שירותי האוטובוסים מופעלים על ידי חברות הפעלה בבעלות פרטית, העובדות בחוזה עם London Buses.

בכל יום חול מעל 7,700 אוטובוסים סדירים נושאים למעלה משישה מיליון נוסעים ב-576 קווי שונים. למעלה מ-021 מהמסלולים הללו פועלים 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע.

הרשת דינמית ומגיבה לצמיחה ולצרכי התחבורה המשתנים של לונדון. מדי שנה נמכרים מחדש עד חמישית מכלל שירות האוטובוסים, כאשר כמחצית מהרשת נתונה לבדיקה מסוימת.

אוטובוסים זוכים להכרה רחבה כאפשרות הטובה ביותר להגדלת קיבולת התחבורה הציבורית בטווח הקצר. ישנן יוזמות רבות כדי להפוך את הנסיעות לקלות, אמינות, מהירות, נוחות, נוחות ובמחיר סביר ככל האפשר.

האיורים הבאים מדגימים עד כמה רשת האוטובוסים התפתחה בשנים האחרונות:

• מספר הנוסעים באוטובוסים גדל ב-07% אחוזים בין 2000/01 ועד 2014/15

• אוטובוסים בלונדון נושאים כעת את מספר הנוסעים הגבוה ביותר מאז 1959

• בשנה עד מרץ, 2015 היו 2.4 מיליארד נסיעות נוסעים ב-
רשת

• ק"מ האוטובוסים בלונדון גבוה יותר מאשר בכל עת מאז 1957, עם 490 מיליון ק"מ שהופעלו ב-51/4102

3. מטרה ומבנה של ארגוני מפתח בלונדון תהליך מכרזים לאוטובוסים

3.1. מצב היסטורי ופוליטי

כאשר התחברה הציבורית העירונית של לונדון התכנסה בשנת 1933 בתמיכת מועצת התחבורה הציבורית של לונדון, שירותי האוטובוסים כיסו שטח עצום. באותה תקופה, הם שירתו חלק גדול ממה שהוא כיום לונדון רבתי, כמו גם אזורים רבים מהמחוזות הסמוכים, עד למרחק של כ-53 מיילים ממרכז לונדון.

משנת 1970 עד 1984, London Transport (LT) עברה לשליטתה הישירה של מועצת לונדון רבתי (GLC) וגם השטח לו הייתה LT אחראית משפטית צומצם ל-085,1 קמ"ר הנוכחיים (610 מייל רבוע). קישורים חוצי גבולות נשמרו וה-CLG ומועצות המחוז קיבלו החלטות לגבי מימון השירותים הללו.

על פי חוק התחבורה האזורי של לונדון משנת 1984, LT שוב הובאה לשליטה ממשלתית מרכזית. החוק חייב את LT להקים חברות בת שיפעילו גם אוטובוסים וגם רכבת תחתית.

כמו כן, נקבע כי, במידת הצורך, יש להנהיג מכרזים תחרותיים כדי להבטיח LT-שפועלת בצורה כלכלית ותידרש פחות סיוע כספי מכספי ציבור.

בשנת 1986 הוסרו שירותי האוטובוסים מחוץ ללונדון. המשמעות היא שכל מפעיל מורשה יכול להחליט להפעיל מסלול חדש גם אם חברה אחרת כבר ניהלה שירות באותם הכבישים.

למרות שלונדון קיבלה פטור, הכוונה הייתה שברגע ששירותי האוטובוסים בבירה יהפכו פחות תלויים בסיוע ממשלתי וננקטו צעדים לעידוד תחרות מוגברת בין המפעילים, השחרור הרגולציה יורחב כך שיכלול את לונדון.

בשנת 1985 הקימה LT חברת בת הידועה בשם London Buses Limited (LBL) שתפעיל את שירותי האוטובוסים שלה. עם זאת, תכנון המסלול ומבני התעריפים נותרו באחריות LT.

באותה שנה הקימה LT את אגף האוטובוסים במרכז כדי להתחיל בהליך של מכרזים תחרותיים. זה חייב את LBL להתחרות מול מפעילים בבעלות פרטית על ההזדמנות להפעיל קווי אוטובוס בודדים מטעם LT.

הקווים הוענקו למפעיל שיכל להפעיל את השירות הטוב ביותר במחיר המשתלם ביותר, וכ-40% מהחוזים הראשוניים הוענקו לחברות פרטיות ולא ל-LBL. זה גם הוביל לשינוי נוסף כשהאוטובוסים החלו להופיע ברחובות לונדון בלבושים שלא היו אדומים LT מסורתיים.

כצעד לקראת הסרת הרגולציה המתוכננת של השירותים, LBL הקימה 13 חברות בת מקומיות, כל אחת עם תחום מסחרי משלה.

חברות אלו ניהלו משא ומתן שכר משלהן, נקטו בצעדים מתאימים להקטנת התקורות שלהן והתחרו ביניהן, כמו גם בחברות פרטיות, על החוזים להפעלת קווי אוטובוס LT. החברות הבנות זכו להצליח יותר ויותר בתחרות על קווים.

בדצמבר 1992 הודיעה הממשלה כי החברות התפעוליות של LBL יימכרו למגזר הפרטי לפני הסרת הרגולציה. עם זאת, שנה לאחר מכן, היא החליטה לדחות את הסרת הרגולציה עד לאחר הבחירות הכלליות במאי 1997, למרות שמכירת החברות המבצעות למגזר הפרטי הושלמה ב-1991.

הממשלה החדשה שנבחרה ב-1997 הייתה מחויבת להכניס מחדש רשות שלטון אסטרטגית ללונדון. ביולי 2000, London Transport הוחלפה בארגון חדש בשם TfL (Transport for London).

3.2. מסגרת משפטית וסטטוטורית
Transport for London and London Bus Services Ltd (London Buses) נדרשים לצייט למספר חוקים ותקנות של בריטניה ואירופה. חלק מהחובות המרכזיות למתן שירותי אוטובוסים מפורטות בסעיף זה.

על ראש העיר ועל רשות לונדון רבתי מוטלת החובה לפתח וליישם מדיניות לקידום ועידוד מתקני תחבורה בטוחים, משולבים, יעילים וכלכליים אל, מלונדון רבתי ובתוכה לפי סעיף 141 לחוק 1999 של Greater London Authority Act (GLA Act).

לתחבורה עבור לונדון יש תפקידים המוענקים או נכפים עליה על ידי חוק GLA אשר מקלים על יישום החובות המוטלות על ראש העיר ורשות לונדון רבתי לפי סעיף 141 לחוק GLA.

ללונדון אוטובוסים, כחברה בת של TfL, יש סמכויות לפי סעיף 169(2) של חוק GLA להתקשר בהסכמי משנה לתחבורה עם כל אדם למתן שירותי תחבורה ציבורית כלשהם.

הסכמה להפעלת קווי אוטובוס בתוך לונדון רבתי חייבת להיות בהתאם לסעיף (1) 182 של חוק GLA.

לאוטובוסים של לונדון ול-TfL יש גם חובות על פי חוקי הפרלמנט הכלליים יותר, לרבות חוקי התחבורה וחוק הפליית הנכים, ועל פי חקיקה של האיחוד האירופי.

3.3. ראש העיר ורשות לונדון רבתי
רשות לונדון רבתי (GLA) מורכבת מראש העיר הנבחר של לונדון, 25 חברי אספת לונדון הנבחרים וצוות של צוות תמיכה. ראש העיר מכין מדיניות לפיתוח חברתי, כלכלי וסביבתי של לונדון בנוסף לתחבורה.

אספת לונדון בוחנת את פעילותו של ראש העיר, בוחנת החלטות ומדיניות, מאשרת את התקציב המוצע של ראש העיר לפני סיומו.

חוקר נושאים בעלי חשיבות לתושבי לונדון. לאחר מכן הוא משתמש במידע זה כדי להציע הצעות והמלצות לארגונים הרלוונטיים.

GLA-האחראי על מגוון שירותים המשפיעים על כל לונדון וכאלה שזקוקים לתכנון אסטרטגי לכל לונדון. אלה כוללים שיטור, שירותי כיבוי אש, פיתוח כלכלי ותחבורה. ראש העיר קובע להם את התקציבים וממנה את חברי ההנהלה.

3.4. הובלה ללונדון

Transport for London (TfL) נוצר בשנת 2000 כגוף המשולב האחראי על מערכת התחבורה של הבירה והוא גוף פונקציונלי של רשות לונדון רבתי. התפקידים העיקריים של TfL הם ליישם את אסטרטגיית התחבורה של ראש עיריית לונדון ולנהל שירותי תחבורה ברחבי הבירה. TfL אחראי על: • האוטובוסים של לונדון, הרכבת התחתית, הרכבת הקלה של Docklands (DLR), רכבת לונדון, Croydon Tramlink ו-nodnoL-River Services • משרד התחבורה הציבורית, תחנת האוטובוסים ויקטוריה ושירותי הנהר

•רשת הנתיבים האדומים, אגרת גודש, ותנועת 4,600 תנועה של לונדון

אורות

•תמיכה במגוון דרכים אחרות לנוע בעיר, כולל

רכיבה על אופניים, השכרת אופניים והליכה

TfL מנוהלת על ידי מועצת המנהלים שחבריה נבחרים בשל הבנתם בענייני תחבורה ומתמנים על ידי ראש עיריית לונדון, שעומד בראש המועצה. המדיניות מיושמת על ידי הממונה על התחבורה.

3.5. אוטובוסים בלונדון

London Bus Services Ltd (London Buses) היא חלק מ-Surface Transport בתוך TfL. London Buses מיישמת סעיפים רלוונטיים באסטרטגיית התחבורה של ראש העיר, ומספקת את ציפיות הנוסעים.

הארגון הוא זה שמתכנן קווי אוטובוס, מפרט רמות שירות ומפקח על איכות השירות. היא אחראית גם על תחנות ותחנות אוטובוס, ושירותים נוספים התומכים בשירותי אוטובוס בכביש-מסביב לשעון. שירותי האוטובוסים מופעלים על ידי מפעילים פרטיים, שעובדים בחוזה עם London Buses.

3.6. London TravelWatch

London TravelWatch (LTW) הוא ארגון כלבי השמירה הרשמי המייצג את האינטרסים של משתמשי התחבורה בעיר ובסביבתה. הידועה רשמית בשם Transport Users Committee, London היא הוקמה ביולי 2000.

LTW אינה תלויה במפעילי התחבורה וב-LfT, למרות שהיא ממומנת וממומנת על ידי אספת לונדון, שהיא חלק מרשות לונדון רבתי. זה יכול לסייע עם תלונות על שירותי אוטובוסים בלונדון שבהם ספק השירות לא פתר אותן בצורה משביעת רצון. אוטובוסים בלונדון

מחויב על פי חוק להתייעץ עם LTW לגבי שינויים מוצעים בשירותי האוטובוסים, אולם בפועל London Buses מיישמת עם LTW במגוון רחב הרבה יותר של נושאים.

4. ההיסטוריה של חוזי אוטובוס ומכרזים בלונדון

4.1. הצגת התחרות

עד 1985 לונדון תעבורה הפעילה כמעט את כל שירותי האוטובוסים בלונדון באמצעות חברת הבת בבעלותה המלאה London Buses Limited (LBL) בעוד ששירותי האוטובוסים בשאר בריטניה הוסרו בשנות ה-80, הרגולציה נשמרה בלונדון אך התחרות הוכנסה באמצעות מכרזים על קווים בודדים כחוזי עלות ברוטו. יחידה נפרדת בשם Tendered Bus Division הוקמה בתוך Transport London לניהול תהליך המכרז ובתחילה התחרות הייתה בין חברות פרטיות וחברות בנות של LBL. המפעילים הגישו מכרזים על בסיס כל העלויות הנדרשות להפעלת השירות שצוין, לרבות עלויות רכב, צוות ועלויות תקורה, ולונדון טרנספורט שמרה על הכנסות התעריפים.

בשלב זה, מספר לא מספק של נסיעות מתוכננות פשוט לא פעל - לעתים קרובות בגלל מחסור בצוות או כלי רכב ניתנים לשירות. במסגרת החוזים החדשים לא קיבלו חברות התפעול תשלום עבור נסיעות שבטלו באחריותן (כמפורט בסעיף 6.3). הוכנסו תקנים חדשים לבטיחות ואמינות, וניתן היה לסיים חוזים גם בשל ביצועים גרועים.

שלושה סוגים שונים של חוזה הוצעו במכרז מאז 1985:

- חוזי עלות ברוטו, בין 1985 ל-0002;
- חוזי עלות נטו, בין 1995 ל-8991; ו
- חוזי עידוד איכות, משנת 2000 ואילך אשר יפורטו בהמשך.

4.2. הפרטה

לקראת הצעות ממשלת אז להפרטת LBL, החברה חולקה גיאוגרפית ל-31 חברות בת.

החברות הבנות התמודדו עם חברות אוטובוסים פרטיות על חוזים שנמכרו במכרז. כדי לאפשר תוכנית מכרזים מבוקרת, עד למכרז הקווים מומנו החברות הבנות בהסכם 'מענק בלוק' לכיסוי העלות נטו של שירותים אלה.

כדי לאפשר הפרטה, היה צורך להקים חוזים פורמליים לכל מסלול. המשמעות היא שלאחר ההפרטה ניתן להמשיך את תוכנית המכרזים, ולאפשר את כל הקווים להיות נתונים לתחרות. מדיניות הממשלה באותה תקופה הייתה העברת סיכון למגזר הפרטי, ולכן הוחלט כי הסכמי "מענק חסימה" אלה צריכים להיות על בסיס עלות נטו. זה העביר את סיכון ההכנסות למפעילים אבל זה גם נתן להם את התמריץ לייצר יותר הכנסות על ידי הגדלת איכות השירות שניתן.

חוזי עלות נטו לא היו נתונים בתחילה לתחרות שכן המסלולים הוקצו לכל חברה בת ותנאי החוזים הוסכמו במשא ומתן. אורכם של חוזים אלו היה שונה, כדי לתת לכל חברה ספר הזמנות קדימה סביר, ולאפשר מכרזים לרשת בפרק זמן סביר. תהליך זה עדיין מיוצג על ידי תוכנית המכרזים הנוכחית.

תהליך העברת הסיכון למגזר הפרטי נמשך משנת 1996 עם כניסתם של חוזי עלות נטו במכרז, אשר בדומה לחוזי העלות הגולמית העבירו את סיכון ההכנסות למפעיל. חוזים הוענקו תחת תנאי עלות נטו והעלות ברוטו כדי לספק את התמורה הטובה ביותר לתחבורה בלונדון עבור כל נתיב.

ב-1991 הופרטו החברות הבנות של LBL, בין אם באמצעות ניהול קניות או באמצעות מכירות למפעילי אוטובוסים גדולים יותר מחוץ ללונדון. חטיבת האוטובוסים המרכזים אוחדה עם מקטעים אחרים כמו מקטעי האוטובוסים של LT Planning כדי ליצור אוטובוסים של לונדון תחבורה. לאחר הקמת ממשלה מועברת ללונדון בשנת 2000, תחת ראש העיר ורשות לונדון רבתי, London Transport Buses הפך ל-London Buses Limited (London Buses), nodno Services Limited (London Buses), m-Transport for London (TfL). חלק

4.3. חוזים קיימים

בשנת 2001 הוכנסו חוזי תמריץ איכות להחליף חוזי עלות ברוטו ועלות נטו עם מכרזים. חוזים אלו הם פיתוח של חוזים קודמים, אך עם תמריצים כספיים ישירים למפעילים הקשורים לאיכות השירות. החוזים הם הרחבה של מודל העלות הגולמית ככל ש-LfT שומרת על ההכנסות.

עד סוף שנות ה-09, שיעור הקילומטראז' המתוכנן המופעל הפך למשביע רצון יותר. עם זאת, אמינות כלל השירותים -סדירות האוטובוסים בקווים בתדירות גבוהה, והעמידה בלוחות הזמנים שפורסם בקווים בתדירות נמוכה -עדיין היו סיבה לדאגה.

בעוד שלכל מסלול כבר היה מדד אמינות שנקרא תקן ביצועים מינימלי (MPS), לחוזים הישנים יותר של עלות נטו ועלות ברוטו לא היה תמריץ כספי להשגת יעדים אלו. פרטים נוספים על אופן הפעולה של חוזי תמריץ איכות ניתנים בסעיף 6.

4.4. מכרזים וחוזים -מאפיינים מרכזיים

ניתן לסכם את המאפיינים העיקריים של מערכת המכרזים והחוזים של London Buses באופן הבא:

- חוזים נועדו לספק תמריצים למפעילים להשתפר איכות
- מסלולים בדרך כלל נמכרים בנפרד, אך לרוב במקביל למסלולים אחרים באותו אזור כדי להקל על שינויי השירות.
- חוזים הם בדרך כלל ל-5 שנים, עם פוטנציאל לביצוע של שנתיים הרחבה קשורה זמינה למפעיל
- זוהי תוכנית מתמשכת של מכרזים, כאשר בין 15%-20% מהרשת מוגשת בדרך כלל מדי שנה.
- הערכת המכרז מבוססת על התמורה הטובה ביותר לכסף, תוך התחשבות באיכות ובטיחות כמאפיינים חיוניים
- תשלומי החוזה קשורים לקילומטראז' המופעל ולאמינות הכללית של השירות

- מדידות איכות משמשות בכל ההיבטים של מסיירה.

5. שיטת המכרזים בלונדון.

London Buses בוחן כל מסלול לפני המכרז, ולוקח בחשבון דעות של יועצים סטטוטוריים כולל London TravelWatch, רובע לונדון וגורמים מעוניינים אחרים. מידע זה משמש כדי לספק מפרט שירות, המפרט:

- המסלול שיעברו האוטובוסים (כולל סידורי הטרמינל), • תדירות השירות בשעות שונות של היום והשבוע
- (כולל זמני האוטובוסים הראשונים והאחרונים), • סוג ותכולת כלי הרכב
- שבהם יש להשתמש
- תקן הביצועים המינימלי.

לאחר מכן מתבקשים המפעילים לספק לוח זמנים לאספקת רמת השירות שצוינה, ואת העלות הכוללת בתוספת שולי הרווח עבור מתן השירות לפי המפרט.

5.1. הנחיות רכש אירופאיות

פעילויות רכש של שירותי אוטובוסים כפופות להנחיית הרכש 2004/17/EC של האיחוד האירופי מה 31-במרץ 2004 עבור חוזי שירות. הנחיה זו יושמה בחוק הבריטי באמצעות תקנות חוזי השירותים SI 2006 מס' 2911. תקנות אלה עוסקות בעיקר בהבטחה שהנהלים שנקטו מאפשרים תחרות הוגנת בתוך האיחוד האירופי. LBSL תואם להנחיית האיחוד האירופי ולתקנות הרכש בבריטניה.

5.2. קבלנים מאושרים

London Buses מפעילה מערכת הכשרה מוקדמת לשמירה על רשימת ספקים מאושרת ומפרסמת באופן שוטף פרסומות בכתב העת הרשמי של האיחוד האירופי (www.ojeu.com) המחפשות הבעת עניין. לאחר שמפעיל פוטנציאלי הביע עניין, אנו מוציאים שאלון הסמכה מוקדמת. כאשר שאלון מלא מוחזר, מתבצעת הערכה 'שולחן עבודה'. זה כולל הערכה של תחומים כמו היציבות הפיננסית של החברה, בריאות ובטיחות וניסיון קודם במגזר התחבורה או השירותים. היכן מתקיימים ביקורים ופגישות מתאימים

מסודר. אם ההערכה הראשונית מקובלת, הארגון יתווסף לרשימת הספקים המאושרים לשירותי אוטובוסים. זה לא אומר בהכרח שהארגון עומד בכל הדרישות כדי לקבל חוזה, אלא שהוא עומד בתנאים הבסיסיים שיש לקחת בחשבון. לאחר מכן, ייתכן שהארגון יוכל להגיש הצעת דמה, אשר תוערך באמצעות עקרונות הערכה סטנדרטיים ומשוב שניתן כדי לסייע להגשות אמיתיות עתידיות.

למפעיל המאושר יונפק הסכם מסגרת לשירותי אוטובוסים הכולל פירוט מלא של הדרישות החוזיות, והזמנה ראשונית למכרז הכוללת מדריך להגשת מכרזים.

מתן כל חוזה מותנה בחתימה על הסכם המסגרת.

עם אישורו, המפעיל יקבל הודעה על כל הזדמנויות מכרזים של שירותי האוטובוס, ויתבקש לאשר אם ברצונו לקבל את התייעוד לכל מכרז על בסיס נתיב לפי מסלול.

5.3. תוכנית מכרזים

ל- London Buses יש תוכנית רציפה של מכרזים עם הזמנות למכרז (ITT) המתפרסמות לאורך כל השנה. קצב המכרזים הוא כ-51% עד 20% מרשת האוטובוסים של לונדון בכל שנה (כ-021-09 קווים, תלוי במספר ההרחבות הקשורות לביצועים) עם ITTs המונפקים בדרך כלל כל 2-4 שבועות. תכנית המכרזים השנתית לכל שנת כספים מונפקת לכל הספקים המאושרים, והגרסה העדכנית ביותר זמינה באתר TfL.

5.4. סוגי מסלולים במכרז

השירותים נעים ממסלולים הדורשים אוטובוס אחד בלבד, דרך מסלולי midibus בתדירות נמוכה ועד מסלולים בתדירות גבוהה 24 שעות ביממה כפולה. ישנם גם קווי אוטובוס ייעודיים לבית הספר. שירותי החלפת מסילות מאובטחים מטעם הרכבת התחתית של לונדון, - London Overground, DLR ו-Crossrail. תוכל למצוא מידע נוסף בסעיף 5.9 להלן.

גודל המסלול משתנה באופן משמעותי, כאשר דרישות השיא לרכב (PVR) נעות בין 1 למעל 50. השירותים מסווגים בתדירות גבוהה (5) אוטובוסים או יותר בשעה לאורך רוב השבוע) או בתדירות נמוכה (4) אוטובוסים בשעה או פחות, וכ-28% מהרשת היא High Frequency.

בקווי התדירות הגבוהים ביותר יש אוטובוס כל 3-2 דקות, ובתדירות הנמוכה ביותר יש נסיעה בודדת חזרה ביום. רוב הקווים פועלים משעה 04:30 לערך ועד אחרי חצות, אך מספר גדל והולך של קווים פועלים 24 שעות ביממה. כמה שירותי 'אוטובוס לילה' נוספים פועלים רק בין חצות ל-03:40 בערך.

5.5. סוגי הרכב בשימוש

כלי רכב המשמשים בשירותים שנקבעו בחוזה נעים בין 40 מיניבוסים בקיבולת ל-78 אוטובוסים בסיפון כפול, בהתאם לדרישות הספציפיות של כל נתיב. London Buses מפרט את דרישות המינימום עבור כלי הרכב במסמכי המכרז. המפעיל רשאי לבחור את יצרן הרכב כל עוד הרכבים עומדים בכל הקריטריונים במפרט הרכב.

5.6. מפרט שירות

London Buses מפרט את הטרמינלים, המסלול, התדירות וזמני הפעולה של המסלול. זה נותן אינדיקציה של זמני ריצה נוכחיים וכל בעיה משמעותית המזוהה עם זמני ריצה אלה. זה גם מספק ביצועים נוכחיים ותקני מינימום הנדרשים בחוזה החדש. הגשת מכרזים העומדים בדרישות מוערכות על פי מפרט זה.

5.7. מידע ותגובה למכרז

כל ההצעות מוגשות על בסיס הצעה סגורה עם כל המידע הרלוונטי הנדרש על ידי Buses London לצורך ההערכה. לכל הגשה חייבת להיות הצעה תואמת, אך מפעילים יכולים להציע חלופות שלדעתם יהיו תועלת לנוסעים ו/או

אוטובוסים בלונדון. חלופות עשויות לכלול אפשרויות כגון שימוש בכלי רכב קיימים או שינויים במבנה השירות כגון ניתוב או תדירות.

5.8. הערכת מכרז

עקרון העל המיושם לאורך כל תהליך המכרז הוא של הגינות כלפי כל הצדדים. חוזים מוענקים מתוך כוונה להשיג את התוצאה המשתלמת ביותר מבחינה כלכלית במסגרת המשאבים העומדים לרשות האוטובוסים של לונדון. הקריטריונים שבהם נעשה שימוש כוללים (ללא סדר מסוים, ואינם מוגבלים ל):

• מחיר

• יכולת לספק שירותים איכותיים - לפחות ברמות המפורטות ב

כאן

• כוח אדם - יכולת לגייס, להכשיר ולשמר צוות בקליבר מתאים

• מקום - מצב מחסן ו/או יכולת להשיג מחסן מתאים

• כלי רכב - סוג המוצע וכל תכונות נוספות המוצעות. זה כולל יכולת לתחזק רכבים במצב מקובל לאורך חיי החוזה

• מצב פיננסי - המשאבים למימון עלויות ההקמה ומתן יציבות לאורך תקופת החוזה

• לוחות זמנים - עמידה במפרטים

• מדיניות בריאות ובטיחות ורישומים

• קיום תחרות על קווים שנמכרו במכרז

הערכת המכרז מובלת על ידי מנהל הערכת חוזי אוטובוס בכיר ומתבצעת על ידי צוות קטן של צוות טכני ומסחרי מיומן.

המלצות להענקת חוזה נדונות ומאושרות על ידי הוועדה להערכת מכרזים, המורכבת מהדירקטורים של London Bus Services Ltd.

במהלך ההערכה, מנהלי מכרזי חוזים רשאים ליצור קשר עם מציעים כדי להבהיר תחומי אי ודאות, ואם ייחשב הכרחי מסיבות מסחריות או טכניות, יוכלו להיכנס למשא ומתן נוסף עם מציעים ברשימה הקצרה.

5.9. שירותי אוטובוס החלפת רכבת

London Buses London Buses, London Overground, Crossrail ושירותי החלפת רכבת מטעם לונדון רכבת תחתית, i-DLR, נסיעות מוקדמות בבוקר ובערב מאוחרות ועד לסגירות סוף שבוע הדורשות יותר מ-05 כלי רכב, והסדרים לטווח ארוך יותר במהלך שדרוגים גדולים של קווים ותחנות. למעלה ממאה חוזים נמכרים בשנה טיפוסית, רובם מיועדים לסגירת סוף שבוע, כך שבדרך כלל משתמשים באוטובוסים המשמשים ברשת האוטובוסים הראשית במהלך השבוע.

תהליך המכרז דומה לזה המשמש עבור שירותי אוטובוסים ברשת. הסכם מסגרת נפרד קיים עבור חוזי החלפת רכבת, אך הם מוצעים במכרז באותם הליכי חקיקה כמו שירותי אוטובוסים. הליך ההסמכה המוקדמת דומה לזה המתואר בסעיף 5.2.

כדי להבטיח סטנדרטים גבוהים, חוזים עבור רוב שירותי החלפת הרכבת מופעלים על ידי חברות המפעילות גם את חוזי הרשת העיקריים של London Buses. קבלנות משנה למפעילים שאינם מוסמכים מראש אינה מותרת בדרך כלל.

מפעיל הרכבת מזהה את היקף סגירת הרכבת הספציפית ואסטרטגיה להחלפת מסילה סוכמה עם London Buses. כאשר נדרש שירות החלפת מסילה ייעודי, מופק מפרט ומפעילים מוסמכים מראש מוזמנים להגיש מכרז לתקופת סגירה אחת או יותר. אם אותה סגירה תתרחש שוב תוך שנה מהמכרז המקורי, לונדון אוטובוסים רשאית להזמין את המציע הזוכה להפעיל את השירות שוב באותה עלות.

שירותי החלפת רכבת חירום בעקבות שיבושים גדולים בשירות מנוהלים גם על ידי Buses. London

מפעילי הרכבת הלאומית עורכים סידורים משלהם לשירותי החלפה.

6. חוזי עידוד איכות.

חוזי תמריץ איכות הוצגו בשנת 2001 ונמסרו שיפורים משמעותיים באיכות השירות ובמספר הנוסעים. חוזים אלו מבוססים על חוזי עלות ברוטו אך מכילים גם הוראות תמריץ בצורה של בונוסים וניכויים לתשלום ביצוע ואפשרות להארכת חוזה לשנתיים. המסלולים/החוזים נמכרים לתקופה ראשונית של חמש שנים וכאשר יוענקו מכילים תקן ביצועים מינימלי ספציפי (MPS) אשר בדרך כלל יהיה קבוע למשך חיי החוזה ואשר משקף את המאפיינים המיוחדים של המסלול.

מחיר החוזה מותאם מדי שנה בגין אינפלציה ביום השנה למועד המועד האחרון להגשת המכרז. נוסחה אשר נועדה להיות מייצגת את התנועות בפועל בבסיס העלות באמצעות

מספר מדדים (כגון תעריפי עבודה, מדד המחירים הקמעונאיים ועלויות הדלק) משמשים לחישוב התאמות אלו

6.1. הוראות תמריצים

בנוסף לדרישה להפעיל את הקילומטראז' המתוכנן קיימות שתי הוראות תמריץ נוספות במסגרת חוזה עידוד האיכות.

6.1.1. אמינות תשלומי ביצועים

אלה מחושבים על בסיס שנתי על ידי השוואת ביצועי האמינות השנתיים של המפעיל בכל נתיב מול MPS-השנקבע. התשלומים מבוססים על סולם מדורג עם עלייה או ירידה בתשלום עבור כל שינוי של 0.10 דקות (EWT - Excess Wait Time) בעבור מסלולים בתדירות גבוהה וכל שינוי של 2.0 נקודות אחוז באחוז On Time עבור מסלולים בתדירות נמוכה. תשלומי הבונוס משולמים בשיעור של 1.5% ממחיר החוזה עבור כל שלב מעל התקן.

ניכויים נעשים בשיעור של 1% ממחיר החוזה עבור כל שלב מתחת לתקן. תשלומי הבונוס והניכוי מוגבלים ל-51% ו-1% בהתאמה ממחיר החוזה.

6.1.2. הארכת חוזה

על פי תנאי החוזה מפעיל זכאי להארכה אוטומטית של שנתיים של החוזה אם הוא עומד בקריטריונים של "סף הארכה" לאמינות שנקבעו במסמכי המכרז לאותו מסלול או חורג ממנו. סף מהימנות זה מעט גבוה יותר אך קשור MPS-לשל אמינות.

כאשר מסלול מזכה בהארכה, הוא מוצע על בסיס הוראות החוזה הנוכחיות. המפעיל יכול לבחור לקבל או לדחות את הארכת החוזה. אם המפעיל מסרב לקבל את ההארכה, המסלול מועבר במכרז בדרך הרגילה. אם תוצע הארכה, המסלול ייסוג מתכנית המכרזים של אותה שנה, ויימכר שנתיים לאחר מכן.

מיעוט קטן מהנתיבים אינם מופעלים במנגנוני תמריצים מלאים (למשל בתי ספר ושירותים אחרים בתדירות נמוכה מאוד). יתר על כן, נתיבים מסוימים עשויים לפעול תחת הוראות תמריץ חלקיות, למשל ביצועים

תשלומים עשויים לחול, אך ייתכן שהארכות חוזה לא יהיו זמינות עבור מסלולים הממומנים על ידי צדדים שלישיים מסוימים. אלה מפורטים בכל ITT.

6.2. תקני ביצוע מינימליים

המטרה העיקרית של מפעילי האוטובוסים היא להפעיל בבטחה את כל הקילומטראז' המתוכנן ולעמוד באופן מלא ברמת השירות המוצגת במסמך שפורסם. לוח זמנים. London Buses קובע MPS ספציפי ביחס לאיכות השירות שיינתן. קריטריוני המדידה לאמינות המשמשים תלויים בשאלה אם המסלול מוגדר בתדר גבוה או נמוך, והם מפורטים עוד בסעיף 7.4. תקן האמינות הספציפי עבור כל מסלול תלוי במערכת של קריטריונים מיושמים באופן עקבי, כולל אורך זמן הנסיעה הממוצע של המסלול, סוג האזורים שהוא משרת (כגון מרכזי ערים צפופים) וזמן התאוששות זמין בטרמיני.

6.3. התאמות תשלום עבור אמינות השירות

אף על פי שהמפעילים צפויים להפעיל את השירות המוסכם במלואו, זה לא תמיד אפשרי מסיבות בלתי צפויות שונות, כולל תקלות מכניות, מחלת צוות, עבודות בכבישים, סגירת כבישים ותקריות אחרות באוטובוסים או לידם. London Buses מצייין תקן ביצועים מינימלי מקובל עבור קילומטראז' המופעל עבור כל מסלול.

ניתן לפצל כל קילומטראז' שאינו מופעל לשתי קטגוריות:

• "השתתפות עצמית של קילומטראז' אבוד" (קילומטראז' לא מופעל אך נחשב לשליטתו הסבירה של המפעיל, כלומר היעדרות של הצוות, תקלה מכנית); ו • "קילומטראז' אבוד ללא השתתפות עצמית" (מעבר לסביר של המפעיל

בקרה, כלומר תנאי תנועה שליליים).

המפעילים אינם מקבלים תשלום עבור כל קילומטראז' שאינו מופעל בקטגוריה של "ניכוי קילומטראז' אבוד", וניכוי מתבצע באופן יחסי למחיר החוזה השנתי ולקילומטראז' המתוכנן. לא בוצעו ניכויים עבור "קילומטראז' אבוד ללא השתתפות עצמית", אם כי ביצועים גרועים בתחום זה נשמרים בבדיקה.

6.4. חוזה תשלומים והכנסות

London Buses פועל על בסיס תקופות חשבוונאות של 4 שבועות, כאשר 13 תקופות בכל שנה נמשכות מאפריל עד מרץ. תשלומי חוזה מבוצעים על ידי BACS. 75% ממחיר החוזה משולמים בתקופה הרלוונטית. היתרה, בניכוי ניכויים בגין השתתפות עצמית של קילומטראז' אבודים, משולמת בתום התקופה הבאה.

תשלומים (וניכויים) במסגרת תוכנית תמריצי האמינות מתבצעים מדי שנה.

6.5. סיכום אחריות

המערכת החוזית והמכרז מטילה אחריות הן על האוטובוסים של לונדון והן על המפעילים.

London Buses, או קבלני הצד השלישי שלה:
• קובע ומפעיל את תכנית המכרזים • קובע את המסלול • מפרט את התדירות • קובע
ומנטר תקני איכות ובטיחות • קובע קיבולות רכב ותקני מינימום • מסכים ללוח הזמנים
שהוכן על ידי המפעיל • קובע תעריפים ושומר על ההכנסות • אספקה ושמירה על
הכרטיס מכונות • מספקת הגנת הכנסות (פקחי הגנת הכנסות באוטובוס) • מספקת
ומתחזקת ציוד מעקב רדיו וכלי רכב • מספקת ומתחזקת תשתית רשת אוטובוסים (תחנות
אוטובוס, עמדות

ותחנות אוטובוס)
• מספק מתקן תקשורת חירום 24 (CentreComm) שעות
יום
• מספק צוות בצד הדרך לטיפול בהסטות ובאירועים גדולים 24
שעות ביממה • משווקת את שירותי האוטובוסים לציבור • מנהלת קשר עם רשויות
מקומיות ובעלי עניין אחרים • תיאום מגעים לשירות לקוחות ציבורי - תלונות, הערות

ומחמאות
• משקיעה בפרויקטי רשת ותשתיות גדולים.

המפעילים: • לפתח ולהגיש הצעות • לפתח לוחות זמנים, לוחות זמנים וסבב עובדים - לוחות
זמנים חייבים להיות

מוסכם עם • London Buses לספק ולתחזק מתחמים ורכבים • לגייס, להכשיר
ולנהל צוות מספיק בקליבר מתאים • לנהל את התפעול השוטף של קווים • לספק פיקוח
יומיומי על קווים, לשמור על איכות ולהתמודד עם שיבושים • בקרה השימוש בכרטיסים
ואיסוף כל הכנסה במזומן באוטובוסים • ציוד למשטרים החוקיים והרגולטוריים בבריטניה,
כולל תפעול

רישיונות

• לספק נתונים שנדרשים באופן סביר על ידי אוטובוסי לונדון.

7. מדידת איכות הביצועים

7.1. יעדים

ראש העיר ומועצת TfL קבעו יעדי ביצועים עבור האוטובוסים של לונדון במסגרת התוכנית העסקית של TfL.

7.2. מערכות ניטור

האוטובוסים של לונדון ראו עלייה ניכרת בתקני האיכות מאז 1990 ומבקשים ללא הרף לשמור על שיפורים משנה לשנה בשירות הניתן לנוסעים. לשם כך, פועלות מספר מערכות ניטור ביצועים, בנוסף לכל מפעילי מערכת אחרים שעשויים להשתמש בתהליכי הניהול שלהם. הנתונים המתקבלים על ידי London Buses משותפים בדרך כלל עם המפעיל המתאים, ונתוני רמת הרשת מתפרסמים גם עבור אמצעים רבים, וזמינים בדרך כלל באתר האינטרנט של TfL.

London Buses מנסה להימנע משכפול מערכות הניטור של ארגונים אחרים בבריטניה.

המדידות והניטור הנוכחיים הם כדלקמן:

7.3. קילומטראז' מופעל (לא כולל תנועה והפסדים אחרים שאינם ניתנים לניכוי) אמצעי זה משמש כתמריץ על ידי London Buses, שכן ניכויים מתשלומי החוזה מתבצעים עבור קילומטראז' שאבד מסיבות שבאופן סביר בשליטת המפעיל. אלה כוללים אי זמינות של צוות וכלי רכב שאינם מתאימים מבחינה מכנית לשימוש בכביש. זה הראה שיפור עצום במהלך 10-15 השנים האחרונות.

7.4. מהימנות

זה מהווה חלק מהערכת יכולתו של מפעיל לתזמן, לשלוט ולהתאים שירותים. זה גם מהווה בסיס לבונוסים פיננסיים וניכויים על חוזים מתמריצים. מערכת Bus והעוקבת אחר כלי רכב ומספקת מידע נוסעים בזמן אמת מספקת את הנתונים לחישוב נתוני אמינות. המדידות שונות עבור מסלולים בתדר גבוה ונמוך:

7.4.1. סדירות בשירותי תדר גבוה

בשירותים המוגדרים - High Frequency - כחמישה או יותר אוטובוסים בשעה לאורך רוב השבוע London Buses - מודדת את המרווח בין האוטובוסים ומשווה אותו לתדירות המפורסמת. המטרה היא להבטיח שהאוטובוסים יהיו מרווחים באופן שווה, ושנוסע בממוצע לא יצטרך לחכות יותר ממחצית מהתדירות המפורסמת. בקווי תדירות גבוהים, נחשב שנוסעים יכולים "להופיע וללכת" מכיוון שזמן ההמתנה אמור להיות קצר יחסית ולוח הזמנים פחות חשוב.

המדד מתבטא כ"זמן המתנה עודף", (EWT) המוגדר כזמן הנוסף שנאלצו הנוסעים להמתין מעל תקופת ההמתנה הצפויה. המטרה היא להפחית את EWT-הלאפס.

בנוסף, נמדדים "פערים ארוכים" בשירות, אשר נוטים להצביע על בעיות יסודיות יותר כמו אוטובוסים שבוטלו, צמצומים ובקרת שירות לקוייה המובילה ל"צורר".

7.4.2. דיוקנות בשירותי תדר נמוך

בקווים בתדירות נמוכה -ארבעה אוטובוסים בשעה או פחות לאורך רוב השבוע -לונדון אוטובוסים מודדים עד כמה זמן היציאה מהתחנה קרוב ללוח הזמנים המפורסם. בקווים אלה, לוח הזמנים חשוב יותר מכיוון שהנוסעים נוטים יותר להסתמך על שעת היציאה שפורסמה בעת תכנון הנסיעה.

המדד מתבטא כאחוז מהיציאות שהן "בזמן".

On Time הוא חלון מ-2% דקות מוקדם מהצפוי ועד חמש דקות מאוחר מהצפוי. המטרה היא להגדיל את היציאות "בזמן" ל-001%.

בנוסף, מנוטר גם אחוז הנסיעות הפועלות "מוקדמות", כאשר מוקדם מוגדר כאוטובוס שיוצא בין 2½ לשמונה דקות לפני לוח הזמנים. בדרך כלל רואים שאין תירוץ לריצה מוקדמת, שכן ייתכן שהנוסעים לא הגיעו לתחנה.

7.5. ניטור איכות נהג ורכב

התוכנית לניטור איכות נהגים ורכבים מספקת נתונים חזקים וניתנים לפעולה שבהם גם חברות תפעול אוטובוסים יכולות להשתמש כדי לשפר את הביצועים. התוכנית מתבססת על סקרי Mystery Traveller קודמים ומנטרת באופן אובייקטיבי את איכות השירות ועמידה בדרישות החוזיות תוך שימוש בטכניקות סקר 'קניות מסתוריות' למדידת היבטי מפתח מוגדרים מראש של אספקת השירות.

המחקר נערך מטעם London Buses על ידי סוכנות מחקרי שוק מובילה, וכולל שני סקרים תואמים:

- ביקורת סטטית של אוטובוסים בשירות שהוערכה בעמדות אוטובוסים כדי להעריך היבטים 'קבועים' של מתן שירות (כגון תחריט, גרפיטי, נזק מבני ולכלוך בתוך גרגירים). כ-000,71 סקרים מבוצעים לכל שנה.

- סקרי קניות מסתוריים בזמן שהרכב בשירות כדי להעריך טיפול ברכב, אינטראקציה עם לקוחות והיבטים של הרכב המושפע מאוטובוסים בשירות. כ-000,33 סקרים בשנה מתבצעים.

הנתונים נאספים ובעקבות תהליך הבטחת איכות משותפים עם המפעילים על מנת שיוכלו לנקוט בפעולה לטיפול בכל אזורי חולשה שיזוהו. התוצאות משמשות את London Buses כדי להפיק את התשלומים (או הניכויים) במסגרת משטר תמריצי הנהיגה ואיכות הרכב.

7.6. ניטור איכות נהגים

זהו סקר עצמאי נפרד שבוצע על ידי הקבלן המומחה של London Buses אשר מבצע באופן סמוי למעלה מ-005,6 הערכות בכל שנה ברחבי רשת האוטובוסים של לונדון כדי להעריך כישורי נהיגה. היא נבדלת מההערכות המפורטות בסעיף 7.5 בכך שהיא מתמקדת ביכולת הטכנית של הנהג - כגון שימוש במראות ומשמעת נתיב - כמו בהתמקדות בשיקול הנוסע.

עבור כל הערכה, נהג מקבל ציון מדורג עבור סדרה של מדדים כגון מהירות, מיקום כביש ובלימה ויש למעלה מעשרים קטגוריות לכל הערכה. רמת ניטור זו נדירה, בכך שרוב המעסיקים של נהגים מקצועיים אינם מבצעים פיקוח כזה על הצוות שלהם, ומנהלים את הנהגים המקצועיים שלהם אך ורק על בסיס תביעות או תאונות. שילוב של יוזמות הוביל לשיפור מתמיד בציונים בעבר הקרוב.

7.7. ניטור איכות הנדסה

הקבלן העצמאי של London Buses מבצע בדיקות שוטפות של הליכי התחזוקה והמצב המכני של כלי הרכב המשמשים בחוזים שלו. זאת על ידי בדיקה יסודית של כ-52% מצי כל מפעיל לאורך השנה, בדומה למבחן 'מוט' למכוניות. הבחינות מבוצעות על ידי צוות מיומן הפועל על פי אותם קריטריונים. כל ליקוי מסומן ומקבל ציון, עם ציונים גבוהים יותר לליקויים חמורים יותר. המדד המרכזי הוא מספר הנקודות הממוצע לכל רכב, עם יעד של אפס. הניטור כולל גם את נהלי התחזוקה ושיעור מעבר רכב המפעילים בטסט שנתי.

7.8. שביעות רצון של לקוח

ישנם שלושה סקרי שביעות רצון לקוחות של אוטובוסים בלונדון (CSS), המתמקדים בשירותי אוטובוס, אוטובוסים לילה ותחנות אוטובוס אשר נערכים מאז 1997 אלה מאפשרים לאוטובוסים ומפעילי אוטובוסים בלונדון לנטר את שביעות רצון הלקוחות מאיכות השירותים הניתנים ולזהות אזורים לשיפור. ראיונות פנים אל פנים נערכים עם נוסעים שיוורדים מאוטובוסים. השאלות נוגעות למסע שזה עתה נעשה, כולל שביעות רצון כללית מהמסע שזה עתה בוצע, מידע, בטיחות ואבטחה, ניקיון, אמינות והתנהגות הצוות.

7.9. נתוני התכתבות ציבורית

London Buses מרכז את כל התקשורת הפומבית שנעשתה באמצעות טלפון, דואר אלקטרוני או מכתב. נתונים אלה מנותחים ברמת המסלול בנושאים כולל תקני נהיגה. זה עוזר לאוטובוסי לונדון להבין ולהתייחס ספציפית

דאגות.

7.10. ביקורת עמידה בחוזים

כדי להבטיח שהמפעילים יעמדו במפרטים בחוזה, צוות תאימות החוזים של London Buses עורך ביקורים קבועים בכל המוסכים הפועלים. ביקורות אלו עוזרות להבטיח כי קיימות מערכות אדמיניסטרציה קפדניות מספיק כדי לטפל בהכנסות מהאוטובוסים ולהתייחס אליהם.

ציוד בבעלות או בניהול של לונדון אוטובוסים. הם גם להבטיח כי אבוד

הקילומטראז' מדווח בצורה נכונה כך שיתבעו את תשלומי החוזה הנכונים; וכי הנהגים עומדים בחקיקה של זמן עבודה וזמני נהיגה.

7.11. סנקציות ותרופות אחרות

ביצועי המפעילים נבדקים באופן קבוע על ידי צוות בכיר באוטובוסים בלונדון. הם בוחנים מגוון של אינדיקטורים, כולל הפעלת קילומטראז', אמינות, תקני נהיגה והנדסה וכן את האמצעים המפורטים לעיל. ביצועים לא משביעי רצון נידונים עם מפעילים בודדים, ובמידת הצורך מפעילים עשויים להידרש להפיק וליישם תוכניות פעולה כדי לפתור בעיות ביצועים.

ביצועי עבר נוכחיים ואחרונים נלקחים בחשבון בהערכת מכרזים והמלצה להענקת חוזים חדשים.

לונדון אוטובוסים בדרך כלל פותרים בעיות ביצועים באמצעות ניהול חוזים רגיל. עם זאת, אם הביצועים ממשיכים להיות גרועים ונחשב שלא ניתן לפתור את זה באמצעים אחרים, כסנקציה סופית ל- London Buses שומרת לעצמה את הזכות לסיים כל חוזה.

7.12. בטיחות

מגוון נתונים משמש את London Buses כחלק מהערכת יכולתו של מפעיל לספק שירות בטוח וכשל עלול לגרום לאובדן חוזה. ביצועים לא מספקים יכולים גם להוביל לכישלון לזכות בחוזים חדשים. התמריץ אינו קשור ישירות לתשלומים/ניכויים בשל החשיבות של הימנעות מהטענה שבטיחות הפעולה היא בכל דרך שהיא סחר סחיר מול עלות.

בטיחות לא נמדדת בדרך כלל מול חוות נוסע 'קו קדמי', אלא מתוך תובנה לגבי הסטנדרטים של המפעיל.

חלק ניכר מהעבודה מתבסס על ביקורים בחצרי הפעלה וראיונות עם צוות תפעולי. אלה כוללים בדיקות של מדיניות, נהלים והערכות סיכונים. לאחר ביקורים אלה מופיע דוח המדגיש תחומי דאגה ותוכנית פעולה. לאחר מכן נבדקת תוכנית זו ומהווה את הבסיס לבדיקה הבאה.

בנוסף לניטור איכות הנהג וההנדסה, כמתואר לעיל, המפעילים מספקים נתונים לגבי כל התאונות והתקריות המתרחשות בזמן שהאוטובוס בשירות. מידע זה נאסף ונותח על ידי London Buses.

7.13. אבטחת נוסעים וצוות

כל צי האוטובוסים של לונדון מצויד בטלוויזיה במעגל סגור וציוד הקלטה. זה משמש לזיהוי אנשים המבצעים עבירות, הן נגד נוסעים אחרים והן נגד הרכב. זה יכול לשמש גם כדי לסייע בחקירת תביעות פציעה ותביעות ביטוח.

London Buses מפעילה מתקן תקשורת מרכזי, CentreComm, וכל אוטובוס מצויד במערכת רדיו דו-כיוונית המאפשרת לנהגים להנפיק

קריאת חירום אם הם זקוקים לסיוע. מערכת הרדיו משמשת אחרת להעברת מידע על שיבושים בשירות.

TfL מממנת צוות ייעודי הכולל צוות ממשטרת המטרופולין שנמצא במקום לטפל בנושאי שיטור הקשורים לתחבורה עיליית, הכוללת אכיפה של נתיבי אוטובוס, תמיכה בפעולות הגנת הכנסות וחקירה והעמדה לדין של מעלימי נסיעה.

8. איכות הסביבה

8.1. אוטובוסים בלונדון והסביבה

סוגיות סביבתיות מעוררות דאגה גוברת בלונדון, כאשר רוב הוויכוחים מתמקדים בתחבורה. TfL מחויבת למזער את הפגיעה בסביבה. אספקת רשת תחבורה ציבורית מקיפה, בטוחה ויעילה בלונדון רבתי (כולל רשת האוטובוסים) היא מרכיב חשוב. TfL עומדת בחקיקה הסביבתית הרלוונטית, ועוקבת אחר אסטרטגיית איכות האוויר של ראש העיר, המציינת יעדים מרכזיים עבור צי האוטובוסים של לונדון.

8.2. הורדת פליטות

מכרזים לשירותי אוטובוסים מציינים שכלי רכב חדשים צריכים לעמוד בתקני הפליטה האירופיים העדכניים ביותר, ומעודדים את המפעילים להציג תקנים גבוהים יותר מוקדם מהנדרש. אוטובוסים ישנים הותאמו במסננים נוספים כדי להפחית את רמות המזהמים. עם זאת ל-LfT יש את הצי הגדול ביותר של אוטובוסים היברידיים (המונעים על ידי

סוללות הנטענות על ידי בלימה רגנרטיבית ומנועים קטנים יותר, אשר מייצרים פליטות נמוכות יותר מאשר מנוע דיזל בגודל מלא) בעולם, עם 1,700 בשירות עד 2016, עלייה ל-004,3 עד 2020.

אפס פליטות באוטובוסים עם צינור מוצא מתגלגל, עם מספר קטן של אוטובוסים של תאי דלק מימן מתוגבר על ידי מספר גדל והולך של אוטובוסים חד-סיפון חשמליים טהורים ל-003 לפחות עד 2020.

כמו כן, ידוע כי טכניקות נהיגה יכולות להפחית פליטות, וזה כלול בהכשרת BTEC לנהגי אוטובוס (ראה סעיף 9.3).

למרות גודל הצי והקילומטראז' המוגדלים, פליטות האוטובוסים מצטמצמות משנה לשנה.

9. יוזמות נוכחיות ועתידיות.

9.1. כרטיסים חכמים ואוטובוסים ללא מזומן

רשת האוטובוסים TfL היא ללא מזומן. התשלום מתבצע באמצעות Oyster (כרטיס נסיעות של TfL) או כרטיסי בנק ללא מגע. נוסעים יכולים לשים מוצרי "Travelcard" או "Pass Bus" לתקופת כרטיסי Oyster, להוסיף ערך נסיעה אלקטרוני לתשלום תוך כדי נסיעה, או לקבל שילוב של שניהם.

גם כרטיסי צדפה ניתנים לשימוש חוזר. המשמעות היא שכאשר תוקף הכרטיס העונתי יפוג ניתן להחליף אותו באותו כרטיס אויסטר, וכאשר ערך הנסיעה האלקטרונית נגמר, ניתן פשוט להטעין אותו. כרטיסים ללא מגע מסירים את הצורך בטעינה - התעריפים מנוכים מחשבון הבנק שלך מדי יום.

9.2. עדיפות אוטובוס

צוות העדיפות באוטובוסים מפתח ומספק ניהול כבישים מהירים ותנועה תוכניות לשיפור זמני הנסיעה ואמינות השירות עבור נוסעי האוטובוס. תוכניות אלה כוללות נתיבי אוטובוס, שיפורי צומת ועדיפות איתות תנועה. זה כרוך בעבודה עם חלקים אחרים של TfL Surface Transport והרובעים בלונדון.

חלק מהתוכניות הן פרויקטים מקומיים בודדים לטיפול בבעיה מקומית ספציפית. במקרים אחרים מוצגות תוכניות לנתיבי אוטובוס שלמים או למסדרונות רשת. אמצעים אלה משפרים את אמינות האוטובוס, מגנים על נוסעי האוטובוס מפני עיכובים מופרזים ומקלים על שיפורים בקיבולת האוטובוס שירותים.

9.3. הכשרת נהגי אוטובוס ובקר שירות

העלאת סטנדרטי ההכשרה והשגת עקביות רבה יותר בהכשרת צוות מפעילי האוטובוסים הקדמיים היא יעד מרכזי עבור האוטובוסים של לונדון. כדי לסייע בהשגת מטרות אלו, לונדון אוטובוסים הזמינה שתי כישורי BTEC מותאמים אישית בהתייעצות עם מפעילי אוטובוסים, ספקי הדרכה ואיגודי עובדים.

שני הכישורים (האחד מיועד לנהגים, השני מיועד לבקרי שירות) פותחו בשיתוף עם Edexcel, גוף פרס הבחינות. שתי הכישורים תוכננו כך שהצוות שלוקח אותם יוכל להוכיח את יכולתם לבצע את עבודתם בצורה מוכשרת ובסטנדרט עקבי ברחבי רשת האוטובוסים בלונדון. מידת ההערכה הנדרשת והניירת הקשורה לכישורים נשמרה למינימום, אך היא עדיין מאפשרת לצוות להראות למה הם מסוגלים ומה הם מבינים בענף בו הם עובדים.

האחריות על העברת ההדרכה מוטלת על מפעילי האוטובוסים הבודדים. בתום ההכשרה, בתנאי שהמועמד עמד בהצלחה בכל דרישות ההערכה, הם ישיגו את ההסמכה שלו ל-CETB.

הנהג גם עובר הכשרה שנתית עבור תעודת הכשירות המקצועית שלו.

9.4. iBUS

iBus היא מערכת הרדיו ומערכת מיקום הרכב האוטומטית (AVL) לאוטובוסים. זה מבטיח שבקרי השירות במוסכים יודעים את המיקום המדויק של כל האוטובוסים המצוידים במערכת בכל עת.

באמצעות שילוב של טכנולוגיות, כולל מעקב לוויינים והעברת נתונים iBus, GPRS, עוקב אחר היכן נמצאים האוטובוסים של לונדון, ומאפשר לבקרי אוטובוסים לווסת שירותים כדי להפוך אותם לאמינים יותר.

הודות להודעות אורקוליות על הסיפון 'התחנה הבאה', הנוסעים יודעים היכן נמצא האוטובוס שלהם, גם אם הם במסלול לא מוכר. הם גם נהנים ממידע אמין יותר בזמן אמת על שלטי "ספירה לאחור" בתחנות אוטובוס ודרך אפליקציות בסמארטפונים.

CentreComm – מרכז השליטה והבקרה לשעת חירום 24/7 של London Buses – מסוגל להשתמש במערכת PA-הבאטובוס כדי לתקשר ישירות עם הנוסעים במקרה חירום. יתרון נוסף לנוסעים הוא שבמקרה שהנהג יוצר קשר רדיו חירום בעקבות תאונה או חירום, CentreComm תוכל לאתר באופן מיידי את המיקום המדויק של אוטובוס ספציפי, כך שניתן לשלוח מיד כל סיוע נדרש.

10. מידע נוסף ואנשי קשר

המידע בחוברת זו מבוסס על הפרטים העדכניים ביותר הזמינים בזמן הפרסום באפריל 2015. מידע נוסף על שירותי אוטובוסים בלונדון ניתן למצוא בדפי האינטרנט של TfL, כולל מגמות הביצועים העדכניות ביותר ותוכנית המכרזים העדכנית ביותר. קישורים רלוונטיים למקורות מידע אלה ואחרים מפורטים להלן, יחד עם פרטים נוספים ליצירת קשר.

10.1. קישורים

ניתן למצוא מידע עדכני על האוטובוסים של ראש העיר, TfL, GLA ולונדון בקישורים הבאים באתרי האינטרנט הבאים:

www.london.gov.uk www.tfl.gov.uk

מידע המכסה את מסגרת החקיקה של בריטניה והאיחוד האירופי ניתן למצוא באתרים הבאים:

www.dft.gov.uk
www.ojeu.com

קישורים ספציפיים לא ניתנו, מכיוון שעדכונים משנים אותם לעתים קרובות.

10.2. אנשי קשר

אם המידע הדרוש לך אינו זמין מדפי האינטרנט של TfL, או אם ברצונך להגיש בקשה להיות מפעיל מאושר, אנא כתוב לכתובת:

טום קנינגטון
מנהל פיתוח מסחרי בכיר
London Bus Services Ltd
בניין פלסטרה (10Y3)
197 Blackfriars Road,
סאות'וורק,
לונדון SE1 8NJ