

# Veileder: Standard renhold og vedlikehold

## Innholdsfortegnelse:

[ 1. Formål ] [ 2. Hvordan bruke veilederen ] [ 3. Driftsrutine ] [ 4. Setetrekk ] [ 5. Merker ] [ 6. Glassruter m.m. ] [ 7. Stoppknapper ] [ 8. USB ] [ 9. Gulv ] [ 10. Vegger ] [ 11. Belger ] [ 12. Klima ] [ 13. Teip ] [ 14. Holdeutstyr ] [ 15. Tagging ] [ 16. Rampen ] [ 17. Lister ] [ 18. Skader og hærverk ] [ 19. Rømningsutstyr ] [ 20. Utsiden av bussen ] [ 21. Lakk ] [ 22. Utvendig vask ]

## 1. Formål [↗](#)

Som oppdragsgiver har Ruter spesifisert krav til renhold og vedlikehold i kontraktene. For å gjøre vurderingen av hva som er akseptabel standard enklere for operatørene og kontrollørene har vi utarbeidet denne veilederen. Målet er å hjelpe operatørene med å tolke kravene fra kontraktene og standardisere hvordan bussmateriell bedømmes.

Kontrollene av bussmateriell, som utføres på oppdrag fra Ruter, blir tilpasset denne standarden.

## 2. Hvordan bruke veilederen [↗](#)

Veilederen er delt inn i ulike fokusområder som danner overskriftene. Innledning til hvert kapittel beskriver hva som er grunnlaget for vurderingen, deretter følger visuelle eksempler. Bildene er markert med tre ulike typer smilefjes som indikerer hvordan det viste eksempelet ville blitt vurdert:

😊 - viser en standard som aksepteres.

😐 - viser en standard som er på grensen. Den utløser ikke gebyr i første omgang, men snarlig

utbedring kreves. Dersom mangelen ikke er utbedret ved eventuell etterkontroll påfaller gebyr. Kommentarene ved siden av bildene beskriver hva som er utløsende elementene for vurderingen.

😞 - viser en standard som ikke er i tråd med kontraktens bestemmelser og som blir gebyrlagt.

## 3. Driftsrutine [↗](#)

Med innføring av ny kontrollstandard beskrevet i veilederen blir det obligatorisk å rapportere saksbehandlingen i sakssystemet Louhin.

Kontrollørene skal dokumentere alle mangler som krever utbedring i Louhin. Dette gjelder både mangel som gebyrlegges og mangel som ikke gebyrlegges.

Operatøren har tilgang til alle sine saker og skal kvittere ut det som er fikset, eller oppgi informasjon hvordan saken behandles videre.

Dersom saksbehandlingen tar tid skal operatøren redegjøre for det og beskrive hvilke midlertidige tiltak iverksettes.

Er utbedringen utført skal skaden utkvitteres.

Ruter forbeholder seg retten til eventuelle etterkontroller av skader som skal være utbedret.

## 4. Setetrekk [↗](#)

Setene skal være uten synlig smuss, tagging, skader i trekket o.l. og være i god stand. Rengjøring av setene skal skje med en frekvens som forebygger at det samler seg støv o.l. som kan være til sjenanse for kunder.



Dette hullet ha vært der lenge og skulle vært fikset for en stund siden. Dette vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.



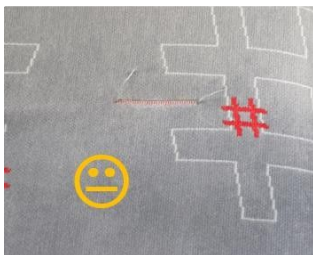
Setetrekket er rent og uten hull Og godkjennes til tross for at det er ikke det nyeste.



Hullet bør fikses snart, men er lite og har tilsynelatende ikke vært der lenge. Skaden registreres, men det ilegges ikke gebyr.



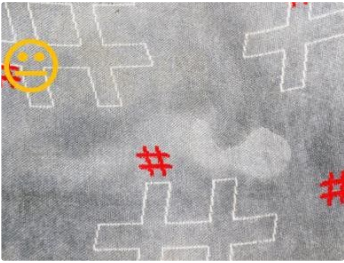



Dette trekket er såpass tynnslitt at det snart kommer til å bli revet opp. Det bør byttes ut snarest.



Setetrekket har en skade som ikke enda har blitt til et hull, men trekket bør skiftes. Skaden registreres, men det ilegges ikke gebyr.







Setetrekket er uten smuss eller skader. Derfor helt ok selv om den er litt tynnslitt og stedvis bleket.

	<p>Setetrekket er ikke rent, og det bør gjøres noe med snarest. Siden det ikke er klissete eller ekkelt for kundene, registreres mangelfull renhold, men det påfaller ikke gebyr i første omgang.</p>
	<p>Flekken på dette setet har tørket inn og er ikke behandlet. Flekken virker eldre og er mer frastøtende. Dette vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Selv om det er mulig at tyggegummien har kommet på turen vurderes dette likevel som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser i forbindelse med at setet tilsynelatende ikke er rengjort grundig på en stund.</p>
	<p>Papirposen kan ha blitt stappet i hjørnet på dagens tur. Renholdsstandard ellers er innenfor. Det påfaller ikke gebyr her.</p>

## 5. Merker [↗](#)

Merker skal være lesbare, hele og godt festet. Folie på glassvegg skal ikke sperre for førers eller passasjerens siktlinjje.

	<p>Dette ansees som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser fordi merket halvveis er revet av og ikke lesbart.</p>
---	---

 <p>Kamera- overvåkning Vi St Ved spørsmål, se: <a href="http://www.tsbeta.no/taag-tilspisning">http://www.tsbeta.no/taag-tilspisning</a></p>	<p>Dette vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser fordi merket er festet over et annet og dessuten ikke i tråd med designmanualen.</p>
	<p>Merket vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser fordi merket er feil plassert ifb. designmanualen. Riktig plassering er nederst i hjørnet som er markert med svart firkant. Gebyrlegges ikke siden dette ligger ikke innenfor kompetanse til renhold og vedlikehold. Men bør fikses etter det er oppdaget. Det ønskes imidlertid å dyrke et blikk for avvik.</p>
 <p>Vennligst ha føttene på gulvet Please keep your feet on the floor</p>	<p>Dette vurderes som på grensen. Merket kan fortsatt leses i sin helhet. Det mangler hjørnene, men det henger ikke løst. Merket bør byttes.</p>

## 6. Glassruter m.m. [↗](#)




Vinduer skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, teip eller klistremerker. Punkterte vinduer eller vinduer med riss-skader skal skiftes så snart som mulig.

	<p>Ruten i høyre dørblad er punktert. Punkterte ruter skal ikke forekomme. Ruten må byttes, og det blir gitt gebyr.</p>
	<p>Glasskårene kan føre til at kundene skader seg og det vurderes derfor som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>

	<p>Her er det bare ett lite stykke glass. Dette bør fjernes ved neste opphold på garasjen, men det utløser ikke gebyr.</p>
	<p>Dette er smuss som kan ha kommet på i løpet av turen. Bør fjernes ved neste stopp i garasjen.</p>

## 7. Stoppknapper [↗](#)

Stoppeknapper skal være tilstede, fastmontert og uten skader. Stoppknapper skal ha både tekst og blindeskrift. Knappehusene skal ha en luminanskontrast.

	<p>☹ Her mangler deksel og beskrivelse i både synlig skrift og blindeskrift. Dette vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser, med mindre selve dekselet finnes i nærheten slik at det fremgår av situasjonen at dette har skjedd på denne turen.</p> <p>☹ I så tilfelle hadde status blitt vurdert som gul</p>
	<p>☹ Også denne svidde stoppknappen bør byttes så snart bussen kommer til garasjen.</p> <p>☹ Er dette tilsynelatende en helt ny skade, for eksempel identifisert med at det fortsatt lukter svidd, så er vurderingen gul. Dvs. må fikses snarest, men utløser ikke gebyr.</p>
	<p>Her mangler håndtak og blindeskrift på begge stoppknappene, pluss vanlig skrift på vanlig stoppknapp. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>

## 8. USB [↗](#)

USB-kontakter skal være tilstede og fastmonterte. USB-kontakt skal være indikert med et lys på kontakten eller merket som definert i designkravet.




	<p>Manglende USB-kontakt er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Merket er feil og sterkt skadet. Den burde vært byttet for en stund siden og derfor er det ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>USB-kontakten er ikke skrudd fast. Dette bør fikses ved neste anledning, men utløser ikke gebyr.</p>
	<p>Venstre USB kontakt sitter litt skjevt og høyre mangler lys, men dette vurderes som ok.</p>

## 9. Gulv [↗](#)

Gulvene skal være vasket, rengjort for tyggegummi, tagging, og skygger fra tagging, og lignende og fri for skader og misfarging.




	<p>Her bør rutinene skjerpes slik at også hjørnene blir vasket ordentlig. Ellers er det rent og derfor er vurderingen gul.</p>
	<p>Snus i hjørnet og skitten vegg er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>







	<p>Dette ser ut som ferskt smuss og er innenfor akseptansen.</p>
	<p>Gulvet ble utbedret på en akseptabel måte. Dette er helt innenfor.</p>
	<p>Stripen på veggen har tilsynelatende oppstått som følge av utilstrekkelig renhold. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>

## 10. Vegger [↗](#)

Innvendig skal det ikke være smuss på vegger. Veggene skal fremstå som ren og uten skader og fri for skader og misfarging.

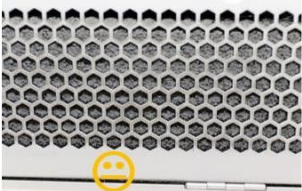
	<p>Veggen til venstre ved glassruten ble tilsynelatende ikke vasket. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Veggen ble vasket, men det bør gjøres en ekstra innsats mot stripene på veggen. Utløser ikke gebyr ved første anledning.</p>
	<p>Støvet i kroken ble oversett og dette bør tas opp med renholderne. Men det er ikke gammelt smuss og derfor illegges det ikke gebyr.</p>

## 11. Belger

	<p>Misfargingen av belgen oppleves som stygg. Dette har tilsynelatende ikke oppstått på samme turen og vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Utilstrekkelig renhold av belgene bør tas opp med renholderne. Vurderes gul ved første kontroll, men ved gjentakelser blir det rød.</p>
	<p>Også dette er et eksempel for mangelfull renholdsrutine. Gulvet er ved/under belgen mye mer skitten enn ellers. Gul ved første oppdagelse. Blir rød ved gjentakelser.</p>
	<p>I dette eksempel mangler et stykke av listen. Siden resten sitter fast og det ikke er noe snubelfare vurderes dette som gul.</p>

## 12. Klima

Tak og ventiler skal være rene og uten smuss, tagging eller rester fra tagging, skader, tygggummi, andre flekker o.l.

	<p>Det er mye støv i filteret men det ble rengjort oppå. Filteret bør byttes ved neste opphold på bussanlegget, men dette utløser ikke gebyr.</p>
---	---



	<p>Rester av teip bør fjernes ved neste opphold på bussanlegget. De er lite synlig og utløser ikke gebyr i første omgang.</p>
---	---

### 13. Teip [↗](#)

Alle flater skal fremstå uten synlig smuss eller teip.

Bedømmelsen av teiprester og klistremerker omfatter hvor lenge disse har vært tilstede. Teip som ikke ble fjernet av operatøren etter en reparasjon vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser. Teip/eller klistremerker som kan ha blitt påført av en kunde på kjøreturen vurderes mindre alvorlig.

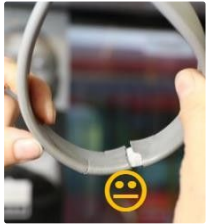




Teip eller teiprester som innskrenker funksjonen til utstyr og/eller materiell vurderes alltid som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.

	<p>All teip skal fjernes før bussen settes tilbake i drift. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Også teiprester skal fjernes helt. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Det er spesielt viktig at teknisk funksjonalitet til enhver tid ivaretas. Selv mindre teiprester på trygghetskamera er uakseptable.</p>
	<p>Klistremerke ser nytt ut og kan ha kommet på i løpet av turen. Merket dekker heller ikke over noe funksjonalitet. Derfor er vurdering gul. Bør fjernes snarest, men utløser ikke gebyr i første omgang.</p>

### 14. Holdeutstyr [↗](#)

Kjøretøyet skal innvendig fremstå som ren, uten skader og av god kvalitet og standard.


Holdeutstyrfunksjon har øverste prioritet. Er det fare for skader eller det ikke fungerer lenger, er dette ikke i tråd med kontraktens bestemmelser. Det er også ikke i tråd med kontraktens bestemmelser når renhold av holdeutstyr er så mangelfull at passasjerene ikke vil ta på utstyret. Ligger mangelen mer i utseende ilegges ikke umiddelbart gebyr.




	<p>Gummi i holdeløkken er brutt, men selve løkkens funksjon er intakt. Holdeløkken bør byttes ut snart, men det ilegges ikke gebyr i første omgang.</p>
	<p>Her mangler deksel av håndtaket. Men skruene er senket og det er ikke fare for å skade seg.</p>
	<p>Sånn skal det ser ut.</p>
	<p>Svært mangelfullt renhold. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Holdestangen er fullt brukbart, men lakkskaden bør fikses snart.</p>

## 15. Tagging [↗](#)

Alle kjøretøy skal være fri for tagging eller rester av tagging.



I vurdering av tagging, eller rester av tagging, inngår både synlighet og budskapet/innhold i vurderingen. Tagging av potensielt støtende innhold får mer oppmerksomhet og har større alvorlighetsgrad.

	<p>Taggingen ble forsøkt vaske bort, men den er fortsatt lesbart og tydelig. Dette bør gjøres noe med snarest, men det utløser ikke gebyr umiddelbart. NB! Hadde denne taggingen vært av støtende innhold, hadde denne blitt vurdert som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
---	--

	<p>Støvete vinduer som tillater at det skrives synlig tekst på dem antyder dårlige renholdsrutiner. Det er for mye støv, uavhengig av innhold og det er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Tekst ble risset inn i veggen. Veggen er tilsynelatende vasket, men her burde vært utført en liten kosmetisk fiks eller bytte av deksel. Vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Seteryggen er ren men misfarget. Den bør byttes ut snart, men det utløser ikke umiddelbart gebyr.</p>

## 16. Rampen

Rampen, som alt annet utstyr som gjør tilbudet vårt tilgjengelig for flest mulig kunder, skal til enhver tid være i bra stand. Alt som kan påvirke funksjon er derfor ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.

	<p>Grus og smuss samlet seg under håndtaket, men den ser forholdsvis fersk ut og funksjonen av håndtaket er ikke innskrenket. Her bør det vaskes grundig ved neste stopp på bussanlegg, men det utløser ikke gebyr.</p>
	<p>Dette er smuss og grus som har samlet seg over tid. Håndtaket faller ikke helt inn på sin plass og danner dermed en snublefelle. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>



I dette eksempelet har det samlet seg en del smuss langs kanten. Dette kan føre til at rampen ikke lenger lukker seg helt etter bruk.  
Det bør renses under rampen ved neste stopp på bussanlegget.

## 17. Lister [↗](#)

Lister mv. skal være rene, uten smuss og festet.



Lister skal være festet. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.



Det mangler store deler av listen. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.



Listen begynner å løsne. Listen bør utbedres snart.

## 18. Skader og hærverk [↗](#)

Kjøretøyet skal innvendig fremstå som uten skader. Åpne hull, kabler, skruer og annet som utgjør en potensiell fare for passasjerene er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser. Også større synlige skader uten potensiell fare for passasjerene er ikke akseptable.

Vi har rom for at noen utbedringer kan tar litt tid for eksempel når operatøren må bestille deler. I det følgende viser vi eksempler for skader som er uakseptable og gi forslag til mulige midlertidige løsninger som aksepteres.



☹ Skader i setetrekk av den størrelsen er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.




☹ Forslag til midlertidig løsning: Tøystykke/lapp kan strykes på eller limes/stiftes slik at man dekker godt for skaden i trekket.



😞 Skader i setetrekk av den størrelsen er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.




😞 Forslag til midlertidig løsning:

Fjerne armlenet der dette er mulig. Hvis det ikke er mulig kan man sage av den fremste delen av armlenet slik at ingen skarpe kanter kan skade passasjerer eller tøy.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>☹️ Ledninger som stikker ut av veggen er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</li> <li>☹️ Forslag til midlertidig løsning: Kablene bør skjules bak en plugg eller lignende. Skruer som stikker langt ut bør fjernes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>☹️ Skarpe kanter i metall er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</li> <li>☹️ Forslag til midlertidig løsning: Skarpe kanter bør files ned og eventuelt dekkes over med en kraftig teip i helst samme farge eller tilsvarende.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>☹️ Åpne hull er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</li> <li>☹️ Forslag til midlertidig løsning: Inspeksjonsluker og andre hull må dekkes over enten med et deksel</li> </ul>

## 19. Rømningsutstyr [↗](#)







Nød-hammer eller annet utstyr som skal åpne rømningsvei gjennom vinduer skal til enhver tid være tilgjengelig og festet. Manglende utstyr er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser. Utstyr som er tilgjengelig og fungerer etter hensikten, men er ikke er satt på plass vurderes som gult.

	<p>Rømningsutstyr skal være på plass og festet.</p>
	<p>Mangel på rømningsutstyr er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser og gebyrlegges.</p>
	<p>Rømningsutstyr som er til stede og brukbar i sin funksjon, men ikke festet og sikret mot tyveri bør fikses snarest, men utløser ikke umiddelbart gebyr.</p>



## 20. Utsiden av bussen






Alle utvendige flater skal fremstå uten synlig smuss, tagging eller rester fra tagging, riper, skader, teiping. Det skal ikke være større skader på karosseri. Luker, beslag og lignende skal være i korrekt posisjon. Krav til utvendig design skal etterfølges.

	<p>Nummerskiltet er ikke nesten ikke lesbart. Det er i utgangspunktet myndighetene som skal bedømme dette. Men det ser ikke pent ut og bedømmes derfor som gul.</p>
	<p>Nummerskiltet er skadd, men skaden er lite synlig. Fra Ruters side er dette derfor vurdert som grønn. (Det kan være at myndighetene har en annen mening om det.)</p>
	<p>Her er beskyttelsen til et teknisk instrument skadd, og tilstand ellers fremstår med rust som indikerer at dette har vært slik en stund. Dette er ikke akseptabelt.</p>
	<p>Dette blinklyset har samlet dugg i kulden etter vasken. Dette tørker og er innenfor.</p>
	<p>Piktogrammet er i ferd med å bli uleselig og bør byttes snarest. Merket er helt i ytterkanten av hva som fortsatt kan vurderes som gul (på randen av rødt).</p>
	<p>Dørknappen for kunder med behov for mer tid fungerer, men har samlet smuss. Dette bør renses. Skaden registreres men ilegges ikke gebyr (nært til grønn).</p>

	<p>Nødventilen vurderes som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser fordi den er knust og resten ved venstre skrue er potensielt farlig for den som bruker knappen.</p>
	<p>Dette bilde viser to forskjellige mangler:</p> <p>Rullestolmerke som er brukt er feil merke i form og farge (burde være rund og blå). Men budskapet kommer frem og merket er i god stand og vurderes derfor som gul.</p>  <p>Dette bilde viser to forskjellige mangler:</p> <p>Rullestolmerke som er brukt er feil merke i form og farge (burde være rund og blå). Men budskapet kommer frem og merket er i god stand og vurderes derfor som gul.</p>
	<p>Klaffen er skadet og bør byttes. Det vurderes som lite synlig utløser ikke umiddelbart gebyr.</p>
	<p>Listen har løsnet i bunnen og bør festes, men dette utløser ikke umiddelbart gebyr.</p>
	<p>Gummlisten som dekker rampen ved i inngangsdøren viser en liten skade. Den er foreløpig så liten at den ikke utløser gebyr, men bør fikses raskt.</p>
	<p>Dørlistene bøyer litt innover og lukker seg ikke helt, men dette er helt innenfor.</p>

## 21. Lakk

Alle kjøretøy skal ha en lakkvalitet som tåler påføring og fjerning av reklame uten lakkskader. Grunnfargen skal være hel og uten skader.

	<p>Lakkskaden er stor og burde vært utbedret for lengst. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Skaden er forsøkt utbedret, men på en dårlig måte. Dette er ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Her vises rester av tidligere påført reklame. Det kan skyldes lakkvalitet eller dårlig håndtering av reklameoperatøren. Uansett årsak burde dette vært utbedret før bussen ble satt i drift. Det vurderes derfor som ikke i tråd med kontraktens bestemmelser.</p>
	<p>Gummistripen virker ny og kan har oppstått i løpet av turen. Den bør utbedres/fjernes snart, men det ilegges ikke gebyr.</p>
	<p>Lakkskadene rundt dekselet anses som innenfor.</p>

## 22. Utvendig vask [↗](#)

Alle kjøretøy skal ha et utvendig renhold som er i henhold til kontraktens krav. Vår og høst kan det være utfordrende å holde bussene reine til enhver tid. Bussene skal ved starten av hvert driftsdøgn fremstå som godt rengjort og vedlikeholdt. Derfor kan busser gebyrlegges hvis møkk er over 1 døgn gammel og med tilstrekkelig alvorlighetsgrad.

	<p>☹️</p> <p>Denne er ikke i henhold til kontraktens bestemmelser og kan gebyrlegges</p>
---	--



Manglende vask er alvorlig nok for gebyrlegging hvis det er utenfor 1 driftsdøgn.  
Viktige sikkerhetskritiske områder er møkkete varselys (bremselys og blinklys)



Dette kan skrives som avvik, men behøver ikke gebyrlegges



Denne kan ansees som godkjent.