

Magatartási Normák Szabályzata

1. Személyi, területi és időbeli hatály

A Szabályzat a Szolgáltatóval munka, megbízási vagy egyéb, a Szerződés teljesítéséhez bármilyen módon és mértékben kapcsolódó jogviszonyban állóktól, különösen az autóbusszvezetőktől (továbbiakban együttesen a „**Munkavállalók**”) általánosan elvárt viselkedési szabályok átfogó gyűjteményét tartalmazza.

A Szabályzat időbeli hatálya megegyezik a Szolgáltató Szerződésének időtartamával.

Szolgáltató a Szabályzatot a szolgáltatási területén és különösen az autóbusszain köteles betartatni, ahol a szolgáltatását nyújtja, vagyis ahol a Megrendelővel és annak ügyfeleivel (a továbbiakban: utasokkal) kapcsolatba kerül.

2. A Szabályzat alapján elvárt viselkedési szabályok

2.1 Viselkedési szabályok a Megrendelő személyét illetően

Szolgáltató és a munkavállalói nem tanúsíthatnak olyan magatartást, amellyel bármilyen módon és mértékben csorbítanak a Megrendelő jó hírnevét, melynek értelmében tartózkodniuk kell a Megrendelő nyilvánosság előtti bírálatától.

Amennyiben a munkavállalók elégedetlenek a Megrendelővel vagy annak bármely döntésével, úgy véleményüket elsődlegesen a Szolgáltatónál érvényes belső szolgálati úton keresztül nyilváníthatják ki, nem nyilvánosan.

2.2 Viselkedési szabályok az utasokkal szemben.

Munkavállaló köteles a munkáját — az érvényes szabályok betartása mellett — úgy végezni, hogy az utasok meglegedésére szolgáljon. Az autóbusszvezetőknek az utasokkal, a forgalom más részvevőivel (pl.: gépjárművezetőkkel, kerékpárosokkal, gyalogosokkal, stb.) a Megrendelő Forgalomirányítójával, illetve Megrendelő más munkavállalójával/megbízottjával udvariasan, megbotránkozást kiváltó szavakat, kifejezéseket (pl. trágár, obszcén szavakat) kerülve, kulturált hangnemben kell kommunikálnia és segítőkészen kell viselkednie.

Így különösen közlekedési nézeteltérés esetén nem használhat olyan hangnemet és kifejezéseket a vitás forgalmi szituációban részes résztvevőkkel szemben ami az érintettben és/vagy az autóbussz utasaiban megbotránkozást kelthet.

Munkavállaló munkájának végzése közben a Szolgáltató/Megrendelő képviselőjével folytatott kommunikációját köteles úgy lebonyolítani, hogy annak tartalmáról 3.fél tudomást ne szerezhessen, illetve utazását ne zavarja.

Munkavállalók az utasok emberi méltóságát kötelesek tiszteletben tartani. Az utasok emberi méltóságának tiszteletben tartását jelenti különösen, hogy tilos az utasok között bárminemű - különösen nemük, koruk, családi és egészségi állapotuk, nemzetiségük, fajuk, származásuk, vallásuk, politikai meggyőződésük, miatti bármilyen mértékű és formájú megkülönböztetés.

Az autóbusszvezetőnek kiemelt figyelmet kell fordítania az autóbusszra történő fel-és leszállás, valamint az autóbussz vezetése során azon utasokra, akiknek a le-és felszállás, illetve az autóbusszon való kapaszkodás bármilyen okból nehézséget okoz, így pl. babakocsival közlekedő utasokra, idősekre, óvodai/iskolai csoportokra, csomaggal utazókra, látás- és mozgássérültekre, stb.

Az autóbussz vezetése során - amennyiben azt a személyi- és vagyonbiztonság védelme nem indokolja - tilos a hirtelen fékezés, irányváltás, illetve minden olyan manőver, ami az utasok biztonságát, komfortérzetét veszélyezteti vagy rontja.

Amennyiben az autóbust látássérült személy használja, úgy az autóbuszvezető különösen köteles gondoskodni az utastájékoztató rendszer megfelelő hangerejéről, annak műszaki hibája esetén megállóhelyek jól érthetően történő bemondásáról.

Az első ajtós fészálási rendszer alkalmazása során az autóbuszvezetők a menet és bérletjegyek, valamint utazási igazolványok ellenőrzését határozottan, de kulturált stílusban kötelesek végezni.

Az utasok panaszát a Munkavállalók kötelesek meghallgatni, azt segítőkészen és az erre vonatkozó szabályozás szerint kezelni, melynek során megjegyzéseket nem tehetnek.

3. A Szabályzat megsértése

Szolgáltató a jelen szerződés VII.9.6. pontjában írt következményeket viseli, amennyiben Munkavállalója a Szabályzat előírásait a részletes kivizsgálás eredménye alapján megalapozottan megsértve viselkedik.

4. A Szabályzat kiegészítése

Megrendelő jogosult jelen Szabályzatot — különösen az utasok panaszai alapján — utóbb pontosítani, kiegészíteni.