



Inrets  
Centre de Lille  
Villeneuve-d'Ascq  
20, Rue Élisées Reclus  
F - 59650 Villeneuve -d'Ascq

Mr. Francis Kuhn / Mr. M.S. Hayat

3121

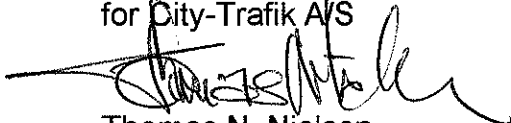
Copenhagen, 21. December 1995.

**Quality-Management System.**

Enclosed You'll find an introduction to our Quality-Management System.

We very much regret that only parts of this has been translated into English. Should you wish further parts of the material translated, or should You have further questions, please don't hesitate to contact the undersigned.

Yours faithfully and A Merry Christmas.  
for City-Trafik A/S



Thomas N. Nielsen

**CITY-TRAFIK A/S**

**Direktion:** Thorvald Borgs Gade 2-4, 2300 København S. - Tlf. 32 96 19 16 - Fax. 32 96 21 16

**Afd. København:** Thorvald Borgs Gade 2-4, 2300 København S. - Tlf. 32 96 19 16 - Fax. 32 96 21 16

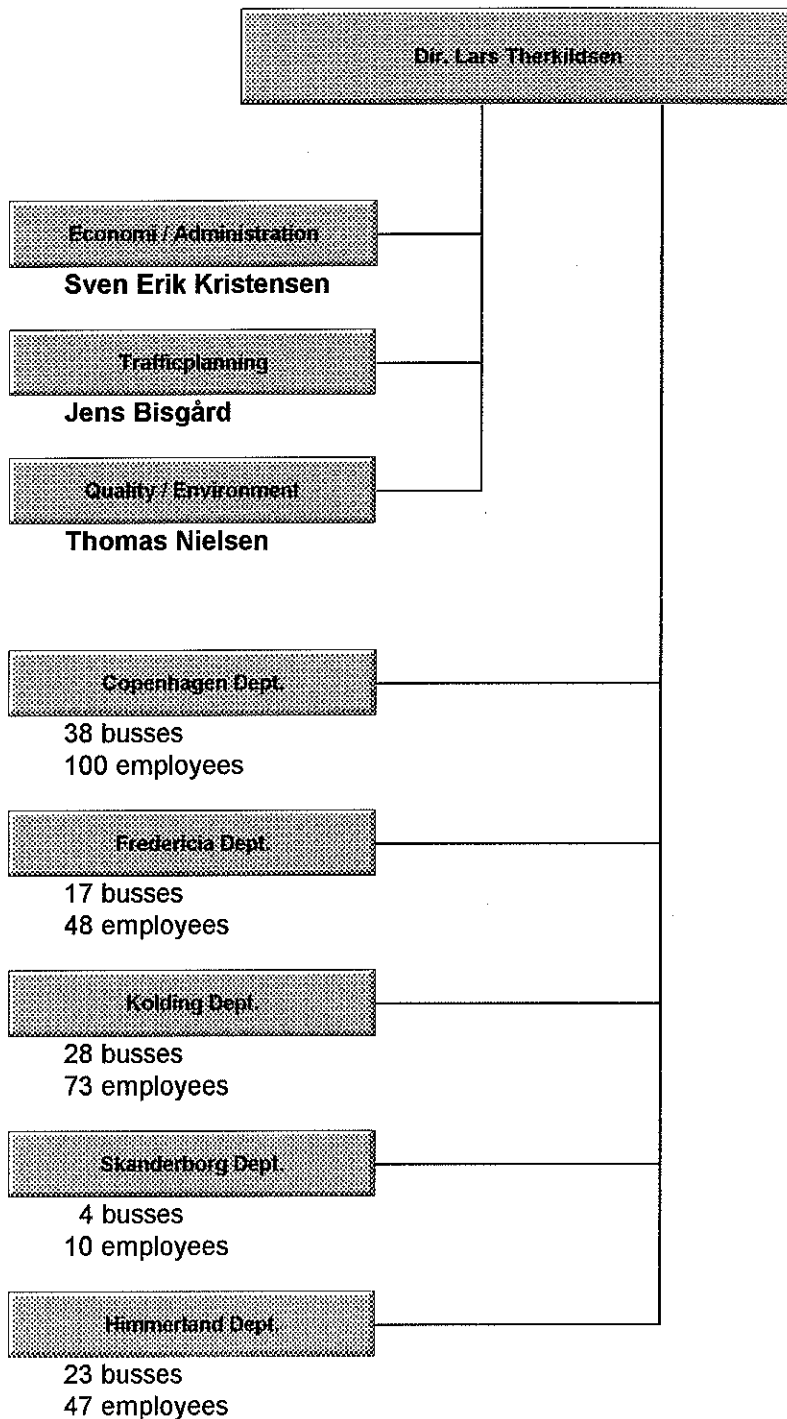
**•Afd. Skanderborg:** Danmarksvej 33, 8660 Skanderborg - Tlf./ fax. 86 51 19 93 **•Afd. Fredericia:** Snarelosevej 63, 7000 Fredericia - Tlf. 75 94 39 99 - Fax. 75 94 14 87

**•Afd. Kolding:** Essen 43, 6000 Kolding - Tlf. 75 56 69 00 - Fax. 75 56 71 15 **•Afd. Himmerland:** Norgesvej 2, 9560 Hadsund - Tlf. 98 57 13 00 - Fax. 98 57 52 44

A/S reg. nr. 176.402

# City-Trafik A/S

Organizationchart - December 1995



Further 4 departments will be opened in Copenhagen as per 2. June 1996.

## CITY-TRAFIK A/S

**Direktion:** Thorvald Borgs Gade 2-4, 2300 København S. - Tlf. 32 96 19 16 - Fax. 32 96 21 16

**Afd. København:** Thorvald Borgs Gade 2-4, 2300 København S. - Tlf. 32 96 19 16 - Fax. 32 96 21 16

**Afd. Skanderborg:** Danmarksvej 33, 8660 Skanderborg - Tlf./ fax. 86 51 19 93 • **Afd. Fredericia:** Snaremosvej 63, 7000 Fredericia - Tlf. 75 94 39 99 - Fax. 75 94 14 87

**Afd. Kolding:** Essen 43, 6000 Kolding - Tlf. 75 56 69 00 - Fax. 75 56 71 15 • **Afd. Himmerland:** Norgesvej 2, 9560 Hadsund - Tlf. 98 57 13 00 - Fax. 98 57 52 44

A/S reg. nr. 176.402

Hovedstadsområdets  
Trafikselskab  
Kvalitetssektionen

08.11.1995

Resultat kvalitetsmåling - Uge 27-39 1995

Placering	Entreprenør	Q-index Uge 27-39 1995	Q-index Uge 14-26 1995	Ændring
1	De Hvide Busser A/S, Hørsholm	874	844	30
2	De Hvide Busser A/S, Hillerød	848	825	23
3	Fjordbus A/S, Slangerup	847	831	16
4	Linjebus A/S, Hørsholm	841	836	5
5	Bus Danmark A/S, Nord	838	807	31
6	City-Trafik A/S, København	834	789	45
7	De Blaa Omnibusser A/S, Holte	833	828	5
8	Partner Bus a/s, Skibby	827	848	-21
9	Bus Danmark A/S, Ballerup	823	794	29
10	Unibus A/S, Avedøre	821	795	26
	Bus Danmark A/S, Køge	821	827	-6
12	Linjebus A/S, Glostrup	814	834	-20
13	Bus Danmark A/S, Amager	812	786	26
	Linjebus A/S, City	812	776	36
15	Linjebus A/S, Bagsværd	811	783	28
16	Bus Danmark A/S, Ryvang	806	787	19
	Linjebus A/S, Roskilde	806	814	-8
18	Bus Danmark A/S, Islev	803	778	25
19	Unibus A/S, Sydhavnen	800	804	-4
	HT, samlet	819	800	19

Hovedstadsområdets  
Trafikselskab  
Kvalitetssektionen

07.11.1995

City-Trafik, København - Antal observationer - Uge 27-39 1995

	Kundemålinger	HT-målinger	Kundemålinger/HT-målinger
<b>Liniegruppe 1</b>			
009	121	26	4.7
I alt	121	26	4.7
<b>Liniegruppe 2</b>			
034	69	13	5.3
073E	56	10	5.6
I alt	125	23	5.4
I alt	246	49	5.0

**Hovedstadsområdets  
Trafikselskab  
Kvalitetssektionen**

13.11.1995

**City-Trafik, København - Resultat kvalitetsmåling - Uge 27-39 1995**  
**Liniegruppe 1**

**Kundemålepunkter - Tilfredshed (pct)**

	Udv. rengøring og vedligehold.	Indvendig rengøring	Indvendig vedligehold.	Temperatur	Ventilation	Støj og rystelser	Overholdelse af køreplan	Kørsel	Viden om linie- net og zoner	Service	Fremtræden løvrigt
Meget tilfreds	19.8	20.7	21.5	9.1	6.6	2.5	19.8	24.0	12.4	21.5	24.0
Tilfreds	67.8	66.9	57.9	43.8	31.4	49.6	61.2	62.0	19.0	56.2	62.0
Både-og	8.3	9.1	10.7	28.1	28.9	29.8	7.4	8.3	4.1	7.4	5.8
Utilfreds	0.0	0.0	3.3	11.6	20.7	12.4	1.7	3.3	0.8	0.8	0.8
Meget utilfreds	0.0	0.8	0.0	5.8	8.3	5.0	1.7	0.0	0.0	0.8	0.0
Ubesvaret	4.1	2.5	6.6	1.7	4.1	0.8	8.3	2.5	63.6	13.2	7.4
I alt	100.0	100.0	100.0	100.1	100.0	100.1	100.1	100.1	99.9	99.9	100.0
Antal observationer	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
Tilfredshedspoints	85.3	84.6	84.1	71.3	65.1	70.4	83.5	84.9	86.4	84.9	86.3

**HT-målepunkter - Acceptabelt (pct)**

	Beskitning	Stempelaut.	Informations- materiale mv	Belysning	Ur
I orden	100.0	88.5	96.2	100.0	100.0
Ikke i orden	0.0	11.5	3.8	0.0	0.0
I alt	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Antal observationer	26	26	26	26	25

**Hovedstadsområdets  
Trafikselskab  
Kvalitetssektionen**

13.11.1995

**City-Trafik, København - Resultat kvalitetsmåling - Uge 27-39 1995**

**Liniegruppe 2**

**Kundemålepunkter - Tilfredshed (pct)**

	Udv. rengøring og vedligehold.	Indvendig rengøring	Indvendig vedligehold.	Temperatur	Ventilation	Støj og rystelser	Overholdelse af køreplan	Kørsel	Viden om linie- net og zoner	Service	Fremtræden løvrigt
Meget tilfreds	23.2	28.0	27.2	11.2	9.6	4.0	26.4	22.4	9.6	14.4	16.8
Tilfreds	65.6	61.6	64.0	36.8	33.6	42.4	56.8	64.8	22.4	65.6	71.2
Både-og	4.8	9.6	7.2	28.8	30.4	32.0	9.6	9.6	2.4	8.0	6.4
Utilfreds	0.8	0.8	0.0	16.0	21.6	16.0	2.4	1.6	0.0	0.8	0.0
Meget utilfreds	0.8	0.0	0.0	5.6	3.2	4.0	1.6	0.8	0.8	0.8	0.8
Ubesvaret	4.8	0.0	1.6	1.6	1.6	1.6	3.2	0.8	64.8	10.4	4.8
I alt	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Antal observationer	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Tilfredshedspoints	85.6	86.1	86.7	70.2	69.8	69.8	84.0	84.3	84.8	83.5	84.5

**HT-målepunkter - Acceptabelt (pct)**

	Beskliftning	Stempelaut.	Informations- materiale mv	Belysning	Ur
I orden	100.0	100.0	95.7	100.0	87.0
Ikke i orden	0.0	0.0	4.3	0.0	13.0
I alt	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Antal observationer	23	23	23	23	23

Hovedstadsområdet  
 Trafikselskab  
 Kvalitetssektionen

13.11.1995

**Kvalitetsresultater ctr kvalitetsmål - Alle busser, Uge 27-39 1995**

Entreprenør	Udv rengør		Indv vedl	Temperatur		Ventilation		Støj og ryst	Præcision	Kørsel
	og vedl	Indv rengør								
De Blaa Omnibusser, Holte	82.3	80.9	80.8	71.8	67.1	75.8	82.0	84.5		
Bus Danmark, Amager	80.4	78.1	78.9	68.6	66.7	70.3	81.6	84.0		
Bus Danmark, Ballerup	84.2	80.8	80.3	74.1	72.1	71.1	79.7	83.3		
Bus Danmark, Islev	81.1	78.5	77.7	67.8	65.5	66.9	77.6	82.8		
Bus Danmark, Køge	80.5	80.6	79.9	65.9	66.6	69.9	82.0	85.5		
Bus Danmark, Nord	82.4	80.1	80.4	73.1	71.8	70.8	85.4	84.2		
Bus Danmark, Ryvang	80.8	77.3	78.7	67.7	64.4	69.2	78.9	83.7		
City-Trafik, København	85.5	85.4	85.5	70.7	67.5	70.1	83.8	84.6		
Fjordbus, Slangerup	85.1	85.7	86.6	71.4	66.2	70.9	85.0	86.1		
De Hvide Busser, Hillerød	84.2	84.0	83.3	71.5	71.2	74.8	82.5	85.9		
De Hvide Busser, Hørsholm	87.8	86.8	86.1	79.5	75.8	80.8	86.4	88.5		
Linjebus, Bagsværd	84.4	82.6	81.5	67.2	63.0	75.0	79.0	83.3		
Linjebus, City	83.6	80.6	81.7	68.2	65.4	75.4	79.4	85.0		
Linjebus, Glostrup	82.7	82.4	82.3	69.7	66.1	71.4	77.4	81.1		
Linjebus, Hørsholm	82.3	80.1	78.4	73.5	70.9	72.5	83.7	85.1		
Linjebus, Roskilde	79.7	81.1	81.4	63.3	59.2	71.4	78.2	83.8		
Partner Bus, Skibby	85.3	86.7	88.3	66.9	62.3	70.4	83.6	86.4		
Unibus, Avedøre Holme	84.4	82.8	83.5	69.5	69.1	71.3	79.7	83.0		
Unibus, Sluseholmen	83.7	79.7	82.8	67.2	62.0	68.1	77.4	81.1		
				22-34	35-21	22-34	35-21			
Kontraktmål	83.3	83.3	83.3	71.0	79.0	68.0	76.0	71.0	80.0	83.3
Minimumsmål	81.3	81.3	81.3	69.0	77.0	66.0	74.0	69.0	78.0	81.3
HT, gennemsnit	83.0	81.2	81.5	69.7	66.9	71.2	80.9	84.0		

Hovedstadsområdet  
 Trafikselskab  
 Kvalitetssektionen

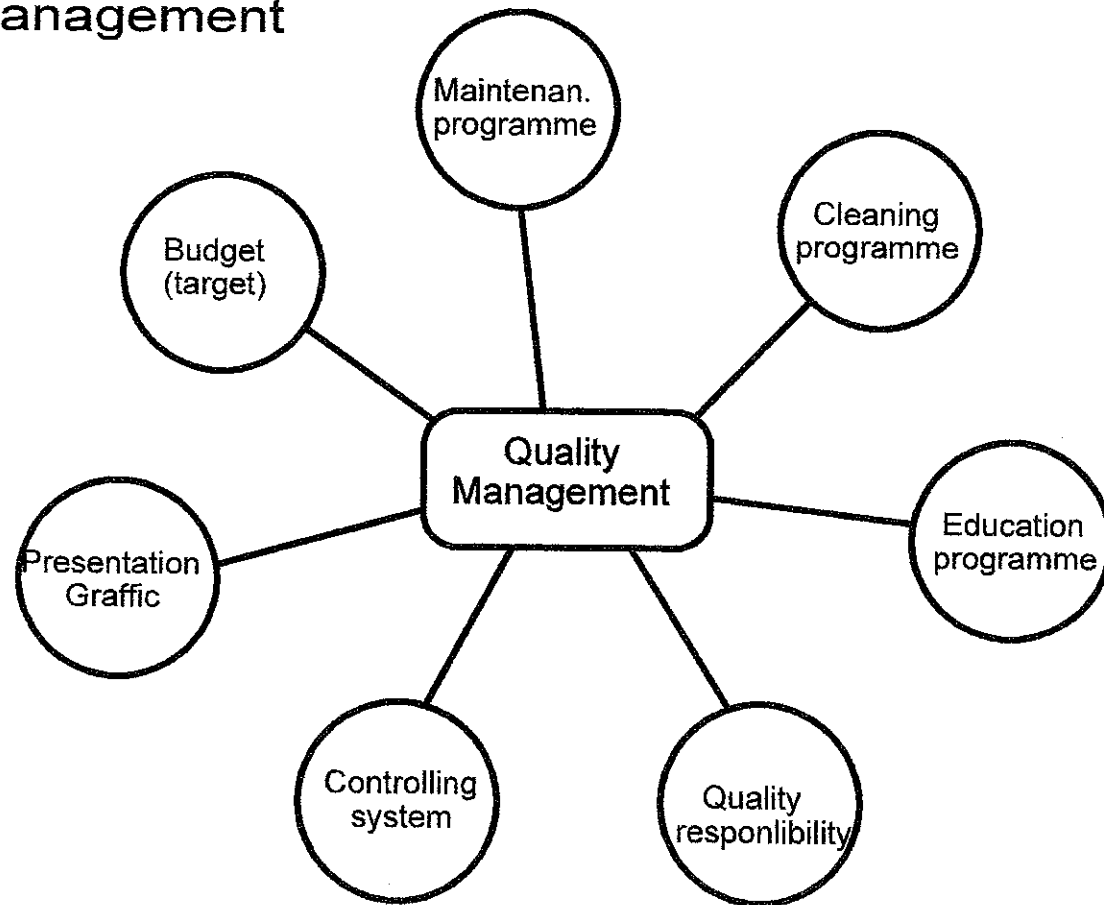
13.11.1995

**Kvalitetsresultater ctr kvalitetsmål - Alle busser, Uge 27-39 1995**

Entreprenør	Viden om								Samlet
	linienet	Service	Fremtræden	Skiltning	Stempelaut	Info-mat	Belysning	Ur	
De Blaa Omnibusser, Holte	83.3	83.3	83.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	7
Bus Danmark, Amager	81.7	83.4	84.1	98.5	89.2	93.8	95.4	98.1	13
Bus Danmark, Ballerup	82.8	84.5	84.5	97.4	94.7	88.2	100.0	98.3	9
Bus Danmark, Islev	86.7	82.3	83.6	100.0	86.2	98.5	96.9	100.0	18
Bus Danmark, Køge	84.1	86.3	85.9	97.8	95.7	87.0	100.0	94.4	11
Bus Danmark, Nord	86.0	84.2	84.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	5
Bus Danmark, Ryvang	84.5	82.8	83.9	100.0	92.8	91.8	100.0	100.0	16
City-Trafik, København	85.6	84.2	85.4	100.0	93.9	95.9	100.0	93.8	6
Fjordbus, Slangerup	86.0	85.2	86.6	100.0	100.0	98.0	98.0	100.0	3
De Hvide Busser, Hillerød	85.9	84.8	84.4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	2
De Hvide Busser, Hørsholm	87.7	85.5	87.3	100.0	100.0	100.0	100.0	97.6	1
Linjebus, Bagsværd	84.7	82.7	84.0	100.0	88.9	91.1	95.6	93.2	13
Linjebus, City	87.7	84.6	83.9	100.0	90.7	83.3	96.3	92.3	13
Linjebus, Glostrup	84.8	83.8	84.0	97.6	95.1	90.2	100.0	94.3	12
Linjebus, Hørsholm	83.3	86.0	86.3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	4
Linjebus, Roskilde	81.2	83.8	83.6	96.6	100.0	96.6	100.0	92.9	16
Partner Bus, Skibby	82.2	84.6	85.3	96.2	96.2	96.2	100.0	100.0	8
Unibus, Avedøre Holme	81.8	85.3	86.1	97.0	91.0	95.5	100.0	94.0	10
Unibus, Sluseholmen	81.1	79.7	81.1	100.0	100.0	98.0	98.0	93.5	19
Kontraktmål	83.3	83.3	83.3	97.5	97.5	97.5	97.5	97.5	
Minimumsmål	81.3	81.3	81.3						
HT, gennemsnit	84.1	83.9	84.6	99.1	94.8	94.5	98.9	97.0	

# City-Trafik A/S, Copenhagen

## Quality-Management



## Keeping the timetable

Area:                   \* Dep. from endstation (early - 0 min / late - 0 min)  
                           \* Arr. to endstation (early - 1 min / late - 2 min)  
                           \* Arr. to checkpoints (early - 0 min / late - 2 min)  
                           \*  
                           \*

		<u>Responsible</u>
Management:	* Ready in time from gar./repairshop after rep.	( HP )
	* Dep. from garage in time (control)	( FN )
	* Traffic on the route	( JB )
	* Reporting of tight/weak timetables	(drv/KP.udv.)
	* Correction of tight/weak timetables (HT)	( JB )
	* Education (themedays)	( TN )

Follow up:	* Controlsystem	(JB/TN)
	* Investigation / correction when fines from HT	( TN )
	*	( )
	*	( )
	*	( )

Target:	HT-contracttarget .....	80,0	points
	HT-minimumtarget .....	78,0	points
	City-Trafik budgettarget .....	81,4	points

## Udvendig rengøring og vedligehold

Område:	* Snavset i tørt vejr * Snavset i vådt vejr * Beskidte ruder * Beskidte hjulfælge / dæk * Buler, skrammer og lakskader * Graffiti	
Forebyggelse:	* Rengøringsprogram * Vedl.holdelsesprogram * Midlertidig lakering af småskader * Øjeblikkelig rapportering om graffiti * Øjeblikkelig fjernelse af graffiti	Ansvarlig ( MN ) ( HP ) ( HP ) ( chf ) ( MN )
Opfølgning:	* * * * *	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
Mål:	HT-kontraktmål ..... 83,3 HT-minimumsmål ..... 81,3 City-Trafik budgetmål ..... 86,3	points points points





## Temperatur

Område: \* Stærk varme  
 \* Stærk kulde  
 \*  
 \*  
 \*

Forebyggelse:	* Brugsanvisning i busserne (straks i nye)	Ansvarlig ( TN )
	* Uddannelse på temadage	( TN )
	* Justering af termostater (sommer/vinter)	( HP )
	* Mulighed for aircondition i nye busser	( TN )
	*	( )

Opfølgning:	* Kontrolsystem	( TN )
	*	( )
	*	( )
	*	( )
	*	( )

Mål:		<u>Som</u>	<u>Vint</u>	
	HT-kontraktmål .....	71,0	79,0	points
	HT-minimumsmål .....	69,0	77,0	points
	City-Trafik budgetmål .....	71,0	79,0	points

## Ventilation

Område: \* Manglende ventilation  
 \* Dårlig luft (luftens friskhed)  
 \*  
 \*  
 \*

Forebyggelse:	* Mulighed for aircondition i nye busser	Ansvarlig ( TN )
	* Brugsanvisning i busserne	( TN )
	* Uddannelse på temadage	( TN )
	*	( )
	*	( )

Opfølgning:	*	( )
	*	( )
	*	( )
	*	( )
	*	( )

Mål:		<u>Som</u>	<u>Vint</u>	
	HT-kontraktmål .....	68,0	76,0	points
	HT-minimumsmål .....	66,0	74,0	points
	City-Trafik budgetmål .....	68,0	76,0	points

## Støj og rystelser

Område:	* Støj fra døre * Støj fra mellemruder * Motorstøj * Hullede eller ujævne vejbaner *	
Forebyggelse:	* Vedligeholdelsesprogram * Fejlmelding af usædvanlig støj * Rapportering om vejbaner (specielle forhold) * Anmode myndigheder om udbedring af vejb. *	Ansvarlig ( HP ) ( chf ) ( chf ) ( JB ) ( )
Opfølgning:	* * * * *	( ) ( ) ( ) ( ) ( )
Mål:	HT-kontraktmål ..... 71,0	points
	HT-minimumsmål ..... 69,0	points
	City-Trafik budgetmål ..... 71,8	points

## Kørsel

Område:	* Hård opbremsning * Kraftig acceleration * Hurtig kørsel * Ujævn kørsel *	
Forebyggelse:	* Uddannelse (temadage) * Tilrettelse af stramme/slappe køreplaner (HT) * * *	Ansvarlig ( TN ) ( JB ) ( ) ( ) ( )
Opfølgning:	* Kontrolsystem * * * *	( TN ) ( ) ( ) ( ) ( )
Mål:	HT-kontraktmål ..... 83,3	points
	HT-minimumsmål ..... 81,3	points
	City-Trafik budgetmål ..... 83,9	points



## Service

Område: \* Højtalerinfo (zoner, omstigningsmuligheder, styrke, skratten)  
\* Dørbetjening (bagdøre, fordøre, klemning af personer)  
\* Manglende adgang til bus ved endestationsophold  
\*  
\*

Forebyggelse: \* Højtalersystem (vedl. program) ( HP )  
\* Uddannelse i avertering (temadage) ( TN )  
\* Adgang til bus ( min.) ( chf )  
\* ( )  
\* ( )

Opfølgning: \* Kontrolsystem ( TN )  
\* ( )  
\* ( )  
\* ( )  
\* ( )

Mål: HT-kontraktmål ..... 83,3 points  
HT-minimumsmål ..... 81,3 points  
City-Trafik budgetmål ..... 84,7 points

## Fremtræden iøvrigt

Område:	* Uengageret fremtræden * Mangler ved uniformering * Usøigneret * Høflig og diplomatisk *	
Forebyggelse:	* Evt. flere skjorter ved opstart * Info ved ukorrekt uniformering * Korrekt og hurtig udv. af uniformsgenstande * *	Ansvarlig ( TN ) ( JB/FN ) ( AL ) ( ) ( )
Opfølgning:	* Kontrolsystem * Undersøgelse / påtale ved kvalitetsbrist * * *	( TN ) ( TN ) ( ) ( ) ( )
Mål:	HT-kontraktmål ..... 83,3	points
	HT-minimumsmål ..... 81,3	points
	City-Trafik budgetmål ..... 86,0	points



## Stempelautomat

Område:                   \* Forkert afstempling (tid, zone etc.)  
                              \* Utydelig afstempling (farvebånd)  
                              \* Manglende udskiftning af defekt udstyr  
                              \*  
                              \*

Forebyggelse:           \* Tidskontrol ved opstart  
                              \* Kontrol mandag morgen (farvebånd/tid)  
                              \* Øjeblikkelig fejlmelding  
                              \* Udskiftning/reparation ved defekt udstyr  
                              \*

Ansvarlig  
( chf )  
( bills./disp )  
( chf )  
( HP )  
(    )

Opfølgning:            \* Kontrolsystem  
                              \* Undersøgelse / påtale ved kvalitetsbrist  
                              \*  
                              \*  
                              \*

( TN )  
( TN )  
(    )  
(    )  
(    )

Mål:                    HT-kontraktmål ..... 97,5    points  
                              HT-minimumsmål ..... -        points  
  
                              City-Trafik budgetmål ..... 100,0    points

## Informationsmateriale

Område:	<ul style="list-style-type: none"><li>* Liniekøreplaner mangler</li><li>* Informationsmateriale mangler</li><li>* Takstplakat mangler</li><li>* Takstplakat (forkert placeret, defekt, skæv, luftbobler)</li><li>* Display (virker ikke, forkert zone el. tid)</li></ul>	
Forebyggelse:	<ul style="list-style-type: none"><li>* Opfyldning af info.materiale ved natrengøring</li><li>* Materiale forefindes i HT-lokaler</li><li>* Vedl.holdelsesprogram (display)</li><li>* Korrekt information fra HT</li><li>* Opfyldning af info.materiale ved akut mangel</li><li>* Fejlmelding af defekt display</li></ul>	Ansvarlig ( MN ) ( KB/AA ) ( HP ) ( MN ) ( chf ) ( chf )
Opfølgning:	<ul style="list-style-type: none"><li>* Kontrolsystem</li><li>* Undersøgelse / påtale ved kvalitetsbrist</li><li>*</li><li>*</li><li>*</li></ul>	( TN ) ( TN ) ( ) ( ) ( )
Mål:	HT-kontraktmål ..... 97,5	points
	HT-minimumsmål ..... -	points
	City-Trafik budgetmål ..... 100,0	points

## Belysning

Område:	* Defekt belysning * Utilstrækkelig belysning (fuld belysning påkrævet) * * *	
Forebyggelse:	* Vedl.holdelsesprogram * Fuld belysning i mørke-tidsrum * Fejlmelding om defekt belysning * *	Ansvarlig ( HP ) ( chf ) ( chf ) ( ) ( )
Opfølgning:	* Kontrolsystem * Undersøgelse / påtale ved kvalitetsbrist * * *	( TN ) ( TN ) ( ) ( ) ( )
Mål:	HT-kontraktmål ..... 97,5    points HT-minimumsmål ..... -        points  City-Trafik budgetmål ..... 100,0    points	

## Ur

Område:                   \* Manglende ur  
                              \* Går forkert  
                              \* Går ikke  
                              \*  
                              \*

Forebyggelse:	* Vedl.holdelsesprogram	Ansvarlig ( HP )
	* Øjeblikkelig fejlmelding	( chf )
	* Radiostyret digitalur v. anlæg	( TN )
	* Radiostyret ur i nye busser	( TN )
	* Tidskontrol ved opstart	( chf )
	* Kontrol mandag morgen	(Bills./disp)

Opfølgning:	* Kontrolsystem	( TN )
	* Undersøgelse / påtale ved kvalitetsbrist	( TN )
	*	(    )
	*	(    )
	*	(    )

Mål:	HT-kontraktmål .....	97,5	points
	HT-minimumsmål .....	-	points
	City-Trafik budgetmål .....	100,0	points

## Generelle krav (driftsledelsen)

Område:

- \* Omfang af udgåede ture
- \* Indsættelse af anden bustype end aftalt
- \* Forkert indsættelse af tællebus
- \* Manglende rettidig afgivelse af melding ved driftsafvigelser
- \* Informere HT om principielle klager
- \* Rettidig indsendelse af driftsvognplaner

		Ansvarlig
Forebyggelse:	* Bemanning	( FN )
	* Vognplanlægning	( FN )
	* Indsendelse af nye driftsvognplaner	( JB )
	*	( )
	*	( )

Opfølgning:	* Undersøgelse / påtale ved kvalitetsbrist	( TN )
	*	( )
	*	( )
	*	( )
	*	( )

Mål:

City-Trafik A/S, Copenhagen  
Quality-Management

## **Qualityresponsibility - Cleaning etc.**

**Ansvarlig - Mette Nordsted**

- \* Udarbejdelse og ajourføring af rengøringsprogrammer (herunder voksbehandling af gulve).
- \* Graffiti fjernes øjeblikkeligt (indvendigt og udvendigt) - information modtages fra chauffører.
- \* Sørge for kost i alle busser, således at chaufførerne kan feje busser ved endestationsophold.
- \* Sørge for korrekt information fra HT om hvilket informationsmateriale, der skal være i busserne - og hvornår.
- \* Kontrol og opfyldning af informationsmateriale ved natrengøring.

## Qualityresponsibility - Repairshop

Ansvarlig - Heinz Plummer

- \* Udarbejdelse og ajourføring af vedligeholdelsesprogrammer, herunder:
  - gennemgang for defekte sæder
  - kontrol af højttalersystems funktionsdygtighed
  - kontrol af lys i skiltekasser (foran og siden)
  - kontrol af displays funktionsdygtighed
- \* Hurtig udbedring af usædvanlige støjgener fra døre, ruder og motor (fejlmelding modtages fra chauffører)
- \* Reparation af defekt indvendig belysning (fejlmelding modtages fra chauffører)
- \* Udskiftning/reparation af defekt billetudstyr (fejlmelding modtages fra chauffører)
- \* Reparation af defekte ure (fejlmelding modtages fra chauffører)
- \* Så vidt muligt sørge for at busser er klar til udkørsel efter reparation (til tiden)
- \* Midlertidig lakering af småskader.
- \* Justering af termostater (sommer / vinter)

## Qualityresponsibility - Drivers

### Ansvarlig - Hver enkelt chauffør

- \* Rettidig afgang fra garageanlæg og endestationer.
- \* Hurtig melding over radio om udgået tur, større forsinkelse og øvrige driftsforstyrrelser (således at bøder kan undgås).
- \* Passagervenlig kørsel - såvidt muligt undgå:
  - Hård opbremsning
  - Kraftig acceleration
  - Ujævn kørsel
- \* Fremtræden:
  - Engageret, høflig og diplomatisk fremtræden
  - Korrekt uniformering og velsoigneret
- \* Service:
  - Informere om zoneskift (og i vis udstrækning omstigningsmuligheder) over højtaler
- \* Korrekt skiltning (både foran og i siden).
- \* Fornuftig ventilation i bussen
  - (åbne døre ved endestationsophold i varm sommerperiode, når chaufføren er tilstede ved bussen).
- \* Kontrol af tid i stempelautomat ved opstart (se vedl.).
- \* Kontrol af tid i chaufførur ved opstart.
- \* Øjeblikkelig rapportering om graffiti (indvendig og udvendig) til Mette Nordsted.
- \* Hurtig fejlmelding til værksted vedrørende:
  - mangler ved sæder og gulv
  - usædvanlig støj fra døre, ruder og motor
  - defekt billetteringsudstyr
  - defekt indvendig belysning
  - defekt ur
  - defekt display
  - defekt højtalersystem
- \* Opfyldning af informationsmateriale ved akut mangel i bussen.
- \* Rapportering om specielt hullede og meget ujævne vejbaner til sikkerhedsrepræsentant.
- \* Rapportering om defekte lyssignaler til sikkerhedsrepræsentant.
- \* Rapportering om specielt stramme el. slappe køretider for nye ruter til Køreplansudvalget.
- \* Adgang til bus ved endestationsophold (beskrivelse følger).
- \* Sørge for fuld indvendig belysning ved kørsel i mørke-tidsrum.
- \* Evt. udfejning af bus ved endestationsophold.

## Qualityresponsibility - Trafficplanning

Ansvarlig - Jens Bisgård

- \* Ansvar for trafikplanlægning generelt.
- \* Anmode myndigheder om udbedring af specielt hullede og ujævne vejbaner (rapportering modtages fra chauffører).
- \* Indarbejde udfejning af bus ved endestationsophold i vagtplaner, hvor muligt.
- \* Rapportering om specielt ufremkommelige strækninger til HT.
- \* Anmodning om tilrettelse af stramme / slappe køreplaner for alle ruter i CT. (rapportering modtages fra chauffører).
- \* Udarbejde spørgeskemaer til konkurrence, i samarbejde med Kurt Boesen, til forbedring af chaufførernes viden om linienet og zoner.
- \* Deltage i HT-spil for nye chauffører - sammen med Kurt Boesen.
- \* Deltage i kontrol på ruterne.
- \* Sørge for besked til chauffører om stoppestedsflytninger, omkørsler mm.
- \* Påtale ukorrekt uniformering mm.
- \* Sørge for indlæring af nye ruter, herunder også beskiltning.
- \* Rettidig indsendelse af nye driftsvognplaner til HT.

City-Trafik A/S, Copenhagen  
Quality-Management

## **Qualityresponsibility - Radiooperator**

### **Ansvarlig - Billetsælger**

- \* Øjeblikkelig rapportering om udgået tur og øvrige større driftsforstyrrelser til HT.
- \* Kontrol af stempelautomats tid og farvebånd i alle busser (hver mandag morgen). Udskiftning af dårlige farvebånd.
- \* Kontrol af chauffør- og passagerur i alle busser (hver mandag morgen).

## Qualityresponsibility - Quality Manager

Ansvarlig - Thomas Nielsen

- \* Generel overvågning af kvaliteten.
- \* Ajourføring af kvalitetsstyringssystem (i samarbejde med udvalg).
- \* Ajourføring af kvalitetsbudget.
- \* Bearbejdelse af HT's måleresultater og præsentation i grafikform.
- \* Uddannelse (temadage):
  - Indstilling af ventilationssystem
  - Overholdelse af køreplan
  - Passagervenlig kørsel
  - Viden om linienet og zoner
  - Service (zoneavertering etc.)
- \* Tilbage melding på fejlagtige svar i konkurrence.
- \* Mulighed for aircondition i nye busser.
- \* Korrekt og hurtig udlevering af uniformer - evt. flere skjorter.
- \* Brugsanvisning til ventilationssystem i gamle busser.
- \* Radiostyret ur i nye busser - radiostyret ur ved anlæg.
- \* Undersøgelse / påtale ved kvalitetsbrist (bøder fra HT).
- \* Udarbejdelse af kontrolsystem.

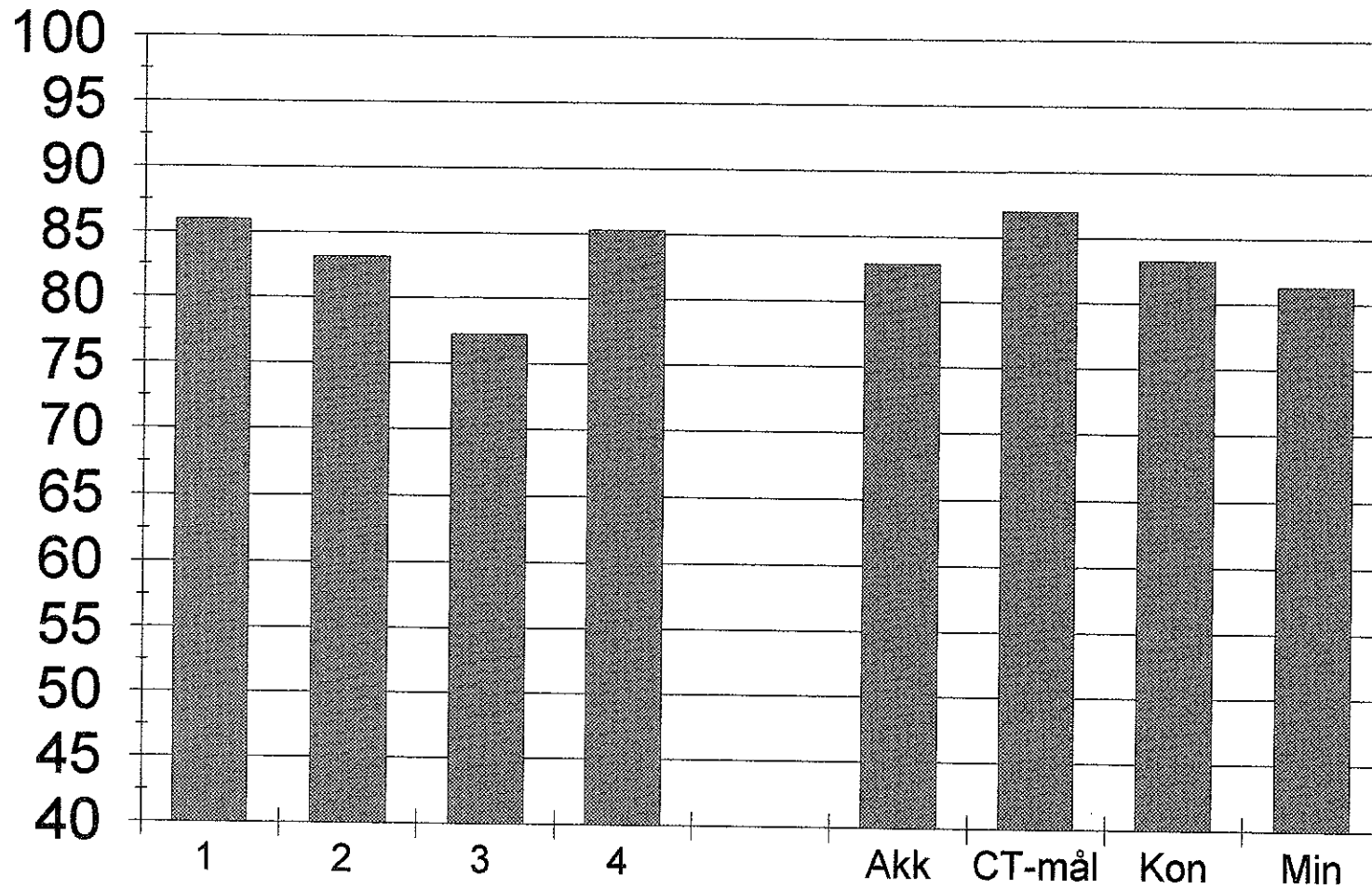
**AKK. 4 QUARTERS**

	Linearea 1			Liniegruppe 2			Liniegruppe 3			Liniegruppe 4		
	satisf.	import.	q.index	tilfredsp.	væsentl.	kv.index	tilfredsp.	væsentl.	kv.index	tilfredsp.	væsentl.	kv.index
Outs. cleaning / maintenance	86,30	0,21	18,1	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Inside cleaning	87,00	0,91	79,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Inside maintenance	87,60	0,58	50,4	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Temperature	77,00	0,95	72,8	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Ventilation	74,00	0,76	56,4	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Noice and shaking	71,80	0,60	42,9	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Keeping of schedule	81,40	1,24	100,9	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Driving	83,90	1,05	87,9	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Knowledge of net and zones	83,60	0,41	34,3	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Service	84,70	0,86	73,1	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Drivers presentation	86,00	0,44	38,1	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Signing	100,00	0,40	40,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Ticketautomat	100,00	0,40	40,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Informationmaterial etc.	100,00	0,40	40,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Light (inside)	100,00	0,40	40,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Watch	100,00	0,40	40,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0
Total			853,7			0,0			0,0			0,0
Bushours		60.164				0			0			0

	Liniegruppe 5			Liniegruppe 6			Liniegruppe 7			Liniegruppe 8			TOTAL		
	tilfredsp.	væsentl.	kv.index	tilfredsp.	væsentl.	kv.index	tilfredsp.	væsentl.	kv.index	tilfredsp.	væsentl.	kv.index	tilfredsp.	væsentl.	kv.index
Udv. rengøring og vedligehold	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	86,30	0,21	18,1
Indvendig rengøring	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	87,00	0,91	79,0
Indvendig vedligehold	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	87,60	0,58	50,4
Temperatur	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	77,00	0,95	72,8
Ventilation	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	74,00	0,76	56,4
Støj og rystelser	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	71,80	0,60	42,9
Overholdelse af køreplan	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	81,40	1,24	100,9
Kørsel	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	83,90	1,05	87,9
Viden om linienet og zoner	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	83,60	0,41	34,3
Service	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	84,70	0,86	73,1
Fremtræden iøvrigt	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	86,00	0,44	38,1
Beskitning	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	100,00	0,40	40,0
Stempelautomat	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	100,00	0,40	40,0
Informationsmateriale mv.	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	100,00	0,40	40,0
Belysning	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	100,00	0,40	40,0
Ur	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,00	0,0	100,00	0,40	40,0
Ialt			0,0			0,0			0,0			0,0			853,7
Bustimer		0				0			0			0			60.164

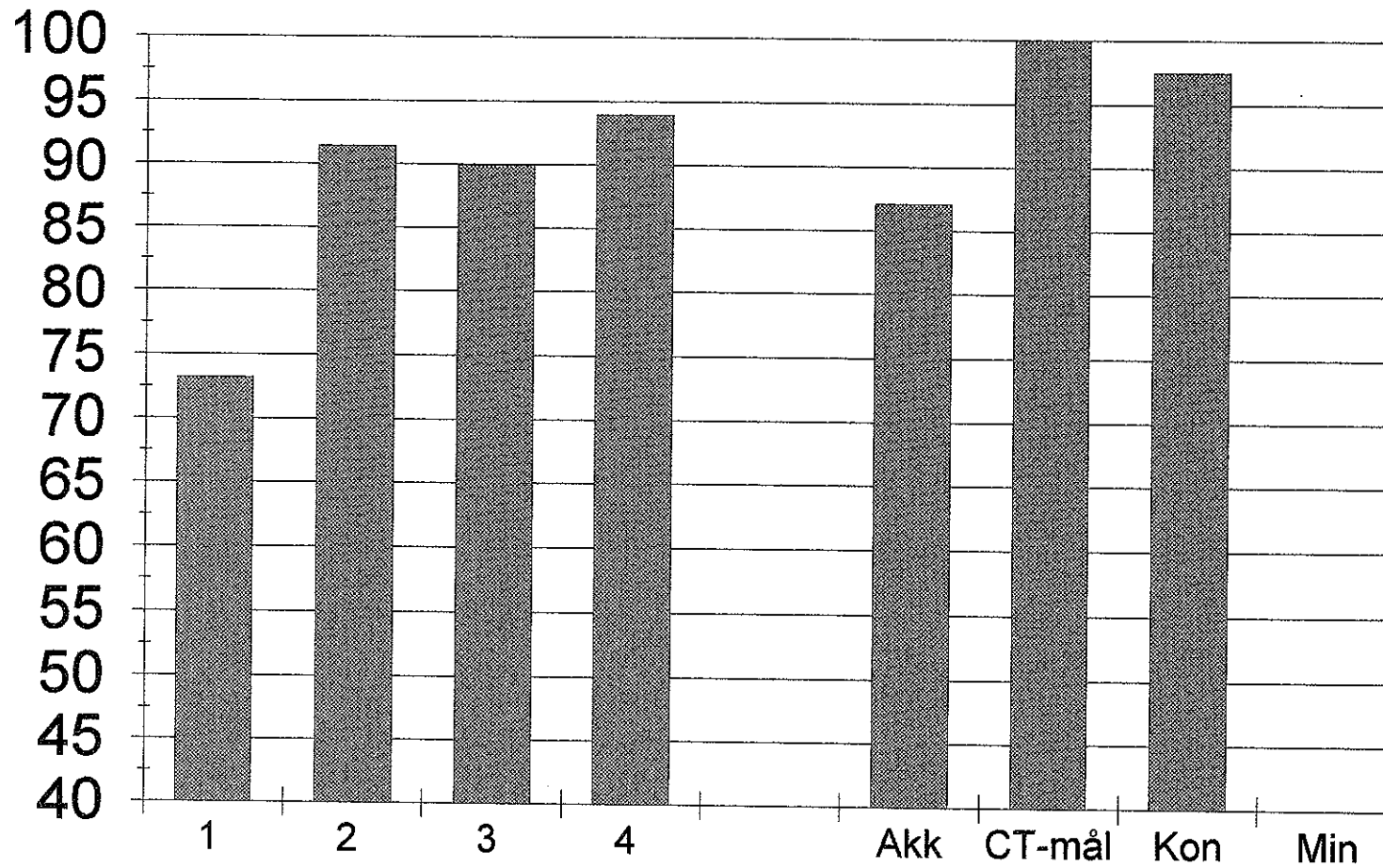
# Inside cleaning

## Satisfactiondegree / Oct 94-Sep 95



# Ticketautomat

Satisfaction degree / Oct 94-Sep 95







## CT- konkurrence 1995.

1. Pr. 21/1-96 kan der købes et nyt 4 zoners klippekort. Hvad bliver prisen?  
A. 140 kr. B. 150 kr. C. 160 kr.
2. I forbindelse med kulturby 96 indføres der nye 24 samt 72 timers billetter til børn og voksne. Hvornår træder disse i kraft?  
A. 1 nov. 95. B. 1 dec. 95. C. 1 jan. 96.
3. Hvor mange zoner består Hovedstadsområdet af?  
A. 95. B. 97. C. 99.
4. Hvad koster en billet fra Sydhavn St. til Taastrup St?  
A. 15 kr. B. 20 kr. C. 25 kr.
5. Hvilke zoner grænser op til zone 20?  
A. 99-98-27-21-22-23.  
B. 99-98-21-22-23.  
C. 89-98-21-22-23.
6. Frederiksværk ligger i zone?  
A. 5. B. 6. C. 7.
7. Linie 300S kører mellem?  
A. Lyngby St. og Hovedbanegården.  
B. Ballerup St. og Dragør Færge.  
C. Kokkedal St. og Hundige St.
8. Linie 1 kommer i zonerne?  
A. 1-2-31-40. B. 1-2-30-41. C. 1-2-30-40.
9. HTs kundeinformation har telefon-nr. ?  
A. 36443636. B. 33141701. C. 36454545.
10. Linie 1 kører fra Ålstrupvej til?  
A. Klampenborg St.  
B. Svanemøllen St.  
C. Gentofte St.
11. HT-museum for sporvogne og busser ligger?  
A. Skjoldenæsholm.  
B. Valby gamle remise.  
C. Islevdalsvej garage,

12. Planetarium ligger ved?
- A. Tuborg. B. Vestskoven. C. Gl. Kongevej.
13. Dyrehavsbakken ligger i zone?
- A. 30. B. 40. C. 50.
14. På kongens Nytorv kan man komme med følgende linier?
- A. 1-4E-6-9-10-15E-27-28-29-31-72E-73E-79E-350S.  
B. 1-4E-6-7-9-10-15E-27-28-29-31-72E-73E-79E-350S.  
C. 1-4E-6-9-10-15E-17E-27-28-29-31-72E-73E-79E-350S.
15. Linie 10 kører mellem Emdrupvej og?
- A. Hvidovre St. B. Brøndbyskoven. C. Avedøre St.
16. På Femvejen mødes følgende linier?
- A. 1-176-179. B. 1-169-176. C. 1-169-179.
17. Hvilke natbus går fra Rådhuspladsen til Farum?
- A. 959. B. 985. C. 950.
18. Hvad koster turen i spørgsmål 17 i kontanter?
- A. 30 kr. B. 50 kr. C. 60 kr.
19. Fra Rådhuspladsen til Zoologisk-haves hovedindgang kan tages følgende linier?
- A. 1-28-125E. B. 27-28-125E. C. 6-27-125E.
20. 5 børn mellem 7 og 11 år skal fra Røde Mellemevej/  
Vejlands Alle til Køge ad hurtigste rute?
- A. Linie 37 samt linie 121.  
B. Linie 37 samt S-tog fra Valby St.  
C. Linie 37 samt S-tog fra Sjælør St.
21. Hvad koster turen i spørgsmål 20 i kontanter?
- A. 90. kr. B. 85. kr. C. 95. kr.
22. Med bus fra Lufthavnen i Kastrup til Bellahøj på hurtigste måde?
- A. Linie 9 og 2. B. Linie 9 og 5. C. Linie 250S.
23. P-kort kan ikke benyttes på hverdage i tidsrummet 7-9 samt 15-17 i zonerne?
- A. 1-3 + 30-33 samt 40-44.  
B. 1-4 + 30-34 samt 40-44.  
C. 1-4 + 30-33 samt 40-44.

24. Hvilke dage kan P-kort benyttes i hele driftdøgnet?
- A. Kun lørdage samt søn-og helligdage.  
B. Lørdage samt søn-og helligdage + sidste uge før jul.  
C. Alle lørdage samt søn-og helligdage +  
5/6 - 24/12 - 31/12.
25. I hvor lang tid før et periodekort udløber kan det fornys?
- A. 14 dage. B. 7 dage. C. 21 dage.
26. Buslinie der via Nørreport St. køret til Kokkedal *AA*
- A. 172E. B. 173E. C. 174E.
27. Linie 46 kører mellem?
- A. Vesterport St. - Bella Centeret.  
B. Rådhuspladsen - Bella Centeret.  
C. Hovedbanegården - Sundbyvester Pl.
28. Linie 500S kører mellem Glostrup St. og Kokkedal via?
- A. Ballerup-Værløse-Farum-Hillerød.  
B. Ballerup-Gladsaxe Trafikplads-Værløse-Farum.  
C. Ballerup-Værløse-Farum-Birkerød.
29. En passager kommer med linie 9 fra Østerport, og skal med linie 10 til Hvidovre Hospital. Hvor er det letteste og hurtigste sted at skifte?
- A. Kongens Nytorv. B. Børsen. C. Dronning Tværgade.
30. Buslinier der via Rådhuspladsen har forbindelse til Ålholm Plads.
- A. 1-6-10. B. 6-27-28-125E. C. 1-27-28-125E.

Chf..... Navn.....

AFLEVERES TIL BILLETSELGERNE SENEST 22. DECEMBER 1995.