

## Servicekonsept for Taxi Management System på Stavanger lufthavn.

Alle brudd på regler og servicekrav registreres av taxivert eller gjeldende operatør av taxi styringssystem på lufthavnen (Apcoa).

Operatøren sender avviksrapport til den aktuelle taxisentralen innen 2 virkedager. Avviksrapport skal inneholde beskrivelse av hendelse/avvik, hvilken regel som brytes og tilhørende sanksjon samt frist på besvarelse.

Taxisentral varsler løyvehaver og skal innen 3 virkedager besvare avviksrapporten med en forklaring på hendelsen samt en bekreftelse på at sanksjon er iverksatt.

Løyvehaver er ansvarlig for at sanksjon gjennomføres. Ved manglende bekreftelse og/eller gjennomføring av sanksjon fra taxisentral medfører at brikken stenges umiddelbart.

Ved brudd på regel 8 og 9 vil Taxivert eller TMS Operatør umiddelbart utestenge aktuelt løyve i inntil 3 virkedager.

Avvik	Avviks type	Sanksjonslengde	Kommentarer
1	Sjåfør vil ikke hjelpe kunde med bagasje og/eller barnevogn	2 uker	
2	Sjåfør overholder ikke anvisninger fra taxivert for eksempel tomgangskjøring	2 uker	
3	Sjåfør tiltaler passasjer på en upassende måte	1 måned	
4	Sjåfør nekter kunden å kjøre korte turer	1 måned	
5	Sjåfør respekterer ikke kundens frie valg av taxi	1 måned	
6	Sjåfør plukker opp passasjerer utenfor holdeplass	1 måned	Ved gjentatte regelbrudd utvides sanksjonslengden til 3 måneder.
7	Sjåfør overholder ikke TMS systemet, for eksempel kjører rett til holdeplass uten å ha vært innom fjerndepot, sniker inn på holdeplass eller kjører mot kjørefelt på holdeplass ect.	1 måned	Ved gjentatte regelbrudd utvides sanksjonslengden til 3 måneder.
8	Sjåføren skader lufthavnen eiendom med vilje	6 måneder	Brudd på regel vil alltid politianmeldes.
9	Sjåfør utøver fysisk eller psykisk vold mot passasjer, sjåfører, Taxivert eller TMS supportsenter via telefon/calling.	6 måneder	Brudd på regel vil alltid politianmeldes.