



**Tampereen
Ratikka**

Tampereen Ratikan palvelutasot

1.2 11.8.2023

VERSIOHISTORIA

Versio	Päiväys	Muokkaaja	Muutoksen kuvaus
1.0	30.9.2021	Aleksi Rauhala	Versio 1.0 valmis
1.1	30.11.2022	Aleksi Rauhala	Lisättiin osan 2 vasteaika lukuun 3. Lisättiin kohta 3.1. este radalla. Päivitetiin luvun 5 järjestyksenvalvonnan periaatteita. Luvussa 6 tarkennettiin termejä ja päivitetiin siivouksen kirjauksia. Liitteeseen 1 päivitetty kohtia, merkattu punaisella. Lisättiin liite 4.
1.2	11.8.2023	Anttila, Uotila, Meriläinen	Luku 3: Raivauksen vasteajat- lisätty tarkentava taulukko Luku 6.5 Lisätty Santalahden WC

SISÄLLYS

Sisällys

1	JOHDANTO	4
2	VAUNUN LAADULLISET JA TEKNISET PALVELUTASOT	4
3	RAIVAUKSEN JA INFRAVIKOJEN KORJAUKSEN PALVELUTASO	5
3.1	Esteet radalla	5
4	PYSÄKKIYMPÄRISTÖN PALVELUTASOT	5
5	JÄRJESTYKSENVALVONNAN PALVELUTASO MATKUSTAJALIIKENTEESSÄ.....	6
6.1	Varikko	7
6.2	Lääkärintien WC-tilat	7
6.3	Makkarajärven taukotila.....	7
6.4	Linja-autoaseman WC-tilat	8
6.5	Santalahden WC-tilat.....	8
7	VIKATIKETÖINNIN TOIMINTA PALVELUTASOJEN SEURAAMISESSA JA YLLÄPITÄMISESSÄ	8
7.1	Ratainfraviat ja puutteet.....	8
7.2	Liikennevalojen viat ja puutteet	8
7.3	Muut kaupunki-infran viat ja puutteet.....	8
7.4	Vaunun viat ja puutteet.....	8
7.5	Kiinteistöt ja taukotilat.....	9
7.6	Pysäkkikatokset.....	9
7.7	Raitioliikenteen ohjauskeskuksen käytössä olevat TRO:n ja Tampereen kaupungin järjestelmät.....	9
7.8	Tampereen Ratikka yhteystiedot	9
	LIITTEET.....	9

1 JOHDANTO

Dokumentin ja sen liitteiden tarkoituksena on kuvata käytössä olevat palvelutasot sekä näiden tiketointijärjestelmät.

2 VAUNUN LAADULLISET JA TEKNISET PALVELUTASOT

Raitiovaunun laadulliseen tai tekniseen liikennekelpoisuuteen vaikuttavat viat ja puutteet on jaettu kolmeen vikaluokkaan vakavuuden mukaan seuraavin ehdoin:

- Vikaluokka 1: Vakava vika
 1. Vaunua ei saa ottaa liikennekäyttöön varikolta.
 2. Jos vika ilmenee liikennekäytössä, on käyttö keskeytettävä nopeasti.
- Vikaluokka 2: Vika
 1. Vaunua ei saa ottaa liikennekäyttöön varikolta.
 2. Jos vika ilmenee liikennekäytössä, saa käyttöä jatkaa ajopäivän loppuun ROK:n päätöksellä.
- Vikaluokka 3: Pieni vika
 1. Vaunun saa ottaa liikennekäyttöön varikolta. Vika on kirjattava.
 2. Jos vika ilmenee liikennekäytössä, saa käyttöä jatkaa. Vika on kirjattava.

Vaunun laadulliset ja tekniset palvelutasot on esitetty yksilöidysti liitteessä 1 ([Laadulliset ja tekniset liikennekelpoisuusehdot – vaunu ja pysäkki](#))

3 RAIVAUKSEN JA INFRAVIKOJEN KORJAUKSEN PALVELUTASO

Raivauksen ja infravikojen korjausten vasteaika töiden aloittamiselle liikennöintiä aikana on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. Viankorjauksen ja raivauksen vasteajat hankeosittain

Työryhmä	Vasteaika 1-osa	Vasteaika 2A-osa	Vasteaika 2B-osa
Sähköasentaja	30 min	45 min	45 min
Raivaustyönjohtaja normaalina työaikana	30 min	45 min	45 min
Raivaustyönjohtaja työajan ulkopuolella	60 min	60 min	75 min
Työkoneen kuljettaja (päivystys)	60 min	90 min	120 min

3.1 Esteet radalla

ROK ilmoittaa radan kunnossapitäjälle esteestä radalla, mitä kuljettaja ei itse pysty siirtämään. Radan kunnossapitäjä siivoaa radan liikennöitäväseen kuntoon. Liikennöintiä estävien ajoneuvojen osalta siirrossa on huomioitava lainsäädäntö ja luvittaminen, kaupungin kanssa sovitun erillisen sopimuksen mukaisesti.

4 PYSÄKKIYMPÄRISTÖN PALVELUTASOT

Pysäkit ovat osana katu ympäristöä ja palvelutasoa on määritetty yhteistyössä katuinfran kunnossapitäjän kanssa.

Katostoimittajan rooli pysäkkiympäristön palvelutason ylläpidossa on vastata katoksesta ja mm. siihen mahdollisesti tulevasta töhryistä tai rikkoutuneista laseista. Infran kunnossapitäjä puolestaan vastaa pysäkkikannesta sekä roska-astioiden tyhjentämisestä.

Pysäkkiympäristön kunnossapidon osalta viat on jaettu kolmeen vikaluokkaan:

- Vikaluokka 1: Vakava vika o Reagoidaan välittömästi.
- Vikaluokka 2: Vika o Reagoidaan heti seuraavassa mahdollisessa työraossa.
- Vikaluokka 3: Pieni vika o Reagoidaan, kun löytyy sopiva ajankohta.

Viat tai puutteet on jaettu tyypeittäin:

- Pysäkkikansi talvi

- Pysäkkikansi puhtaus
- Pysäkkikatos ja sen rakenteet
- Pysäkkikansi kaiteet
- Pyöräkatokset

Näiden alle on eritelty mahdolliset viat ja puutteet, kuten *pysäkkialueen pinta 3 cm lumen peitossa klo 06-22 tai pysäkkikatoksen lasi hajalla*. Kullekin vialle tai puutteelle on määritetty vikaluokka sekä tarkennukset näiden korjaamisesta.

Pysäkkiympäristön palvelutasot on esitetty yksilöidysti liitteessä 1 ([Laadulliset ja tekniset liikennekelpoisuusehdot – vaunu ja pysäkki](#))

5 JÄRJESTYKSENVALVONNAN PALVELUTASO MATKUSTAJALIIKENTEESSÄ

Laki järjestyksen pitämisestä joukkoliikenteessä (472/17.6.1977) toteaa:

2 §

Matkustaja ei saa meluamalla tai muutoin käyttäytymisellään häiritä muita matkustajia eikä kuljettajaa. Hänen on noudatettava sellaisia kuljettajan antamia määräyksiä, jotka ovat tarpeen järjestyksen tai turvallisuuden säilyttämiseksi.

3 §

Kuljettaja saa kieltäytyä ottamasta matkustajaksi päihdyttäneen henkilöä, jonka voidaan väkivaltaisen, uhkaavan tai meluavan käyttäytymisensä perusteella päätellä todennäköisesti aiheuttavan häiriötä.

*Kuljettajalla on oikeus poistaa kulkuneuvosta häiriötä aiheuttava matkustaja, joka kuljettajan kiellosta huolimatta on jatkanut häiriön aiheuttamista. Jollei matkustajaa voida poistaa heti, kuljettajalla on oikeus tarpeen vaatiessa ottaa hänet kiinni, kunnes poistaminen on mahdollista. Matkustajalla on oikeus kuljettajan pyynnöstä antaa häiriötä aiheuttavan matkustajan poistamiseksi tai kiinni ottamiseksi tarvittavaa apua. Kuljettajalla on myös oikeus ottaa pois avatussa tai avoimessa astiassa oleva järjestyslain ([612/2003](#)) 4 §:ssä tarkoitettu päihdyttävä aine sitä nauttivalta häiriötä aiheuttavalta matkustajalta, joka kiellosta huolimatta jatkaa päihdyttävän aineen nauttimista kulkuneuvossa. Pois otettu päihdyttävä aine tulee hävittää todisteellisesti. ([14.8.2009/644](#))
Kuljettajalla on 2 momentissa tarkoitetussa tapauksessa oikeus saada virka-apua poliisilta. ([7.4.1995/499](#))*

Raitiovaunun kuljettajilla on henkilöturvakoulutus, jonka avulla kuljettajat suoriutuvat järjestyshäiriötilanteista.

Raitiovaunut ja raitiotiepysäkit ovat järjestyksenvalvonta-aluetta.

Viikonloppuisin ja arkipyhäaattoina vaunuissa kulkee järjestyksenvalvojapari iltaisin ja öisin. Kauppakeskus DUO:n kanssa on tehty järjestyksenvalvonnasta sopimus, että tarvittaessa voidaan Hervantakeskuksen pysäkillä kutsua kauppakeskuksesta järjestyksenvalvoja.

VR:llä on rautatieasemalla järjestyksenvalvontaa sopimustoimittajan toimesta 24/7, tarvittaessa ja erikseen kutsuttaessa saadaan Rautatieaseman pysäkillä järjestyksenvalvoja asemalta avuksi.

Soittamalla 112 saadaan tarvittaessa viranomaisia tilanteeseen paikalle.

6 KIINTEISTÖJEN PALVELUTASOT

6.1 Varikko

Varikon kiinteistön kunnossapidosta ja huollosta vastaa Tampereen Tilapalvelut.

Varikon ulkoalueiden kunnossapidosta vastaa infran kunnossapitäjä (KUAS).

Siivousta varikolla vastaa Tampereen Siivous. Varikon tiloista pyyhitään päivittäin kosketuspinnat (ovenkahvat pöydät), päivittäin siivotaan myös 10 vessaa, alakerran taukotila/keittiö, käytävät, naisten- ja miesten pukuhuoneet, sekä valvomo ja kunnossapidon huone. Muissa toimistohuoneissa/ neuvotteluhuoneet tehdään kerran viikossa kunnon ylläpitosiivous sekä päivittäin siivouksen.

Vartiointin varikolla toteuttaa Defentor Oy.

Tarkempi vastuunjakotaulukko löytyy liitteestä 2 ([Varikon vastuunjakotaulukko](#)).

6.2 Lääkärintien WC-tilat

Lääkärintien WC-tilojen siivoaminen on NYSSEn vastuulla. WC-tilojen rakennuksen kunnossapito- ja huoltovastuu on TRO:lla (Tampereen Tilapalvelu).

6.3 Makkarajärven taukotila

Makkarajärven taukotilan osalta siivous tulee TRO:n kautta (Tampereen Siivous), rakennuksen kunnossapito- ja huoltovastuu on Tampereen Tilapalveluilla, talvikunnossapito KUASilla.

6.4 Linja-autoaseman WC-tilat

Linja-autoaseman WC-tilojen osalta siivous tulee TRO:n kautta (Tampereen Siivous), rakennuksen kunnossapito- ja huoltovastuu on Tampereen Tilapalveluilla.

6.5 Santalahden WC-tilat

Santalahden WC-tilat huoleltaan Nyssen toimesta.

7 VIKATIKETÖINNIN TOIMINTA PALVELUTASOJEN SEURAAMISESSA JA YLLÄPITÄMISESSÄ

7.1 Ratainfra-asiat ja puutteet

Liikennöitsijä ja infran kunnossapitäjä ilmoittavat viat ja puutteet Mipro Vivo -järjestelmän kautta. Vaunun kunnossapitäjä ilmoittaa kiireellisistä vioista ja puutteista ROKiin ja sekä kiireelliset, että kiireettömät viat ja puutteet kirjaa Quenticiin.

Radan kunnossapitäjä vastaa vikojen ja puutteiden korjauksen kuitaamisesta Mipro Vivoon.

7.2 Liikennevalojen viat ja puutteet

Liikennöitsijä ja infran kunnossapitäjä ilmoittavat viat ja puutteet Mipro Vivo -järjestelmän kautta. Vaunun kunnossapitäjä ilmoittaa kiireellisistä vioista ja puutteista ROKiin ja sekä kiireelliset, että kiireettömät kirjaa Quentic -järjestelmään, josta radan kunnossapitäjä vie ne Mipro Vivoon.

Liikennöitsijä vastaa vikojen ja puutteiden korjauksen kuitaamisesta Mipro Vivoon.

7.3 Muut kaupunki-infran viat ja puutteet

Kaupungin infran kuten katuvalojen, kadun puiden tai liikennemerkkien viat ja puutteet ilmoitetaan Tampereen kaupungin omien järjestelmien kautta.

7.4 Vaunun viat ja puutteet

Liikennöitsijä, vaunun kunnossapitäjä sekä infran kunnossapitäjä ilmoittavat vioista ja puutteista vaunun vikajärjestelmän kautta. Vikajärjestelmänä toimii poikkeamahallintapalvelu Lean.

Vaunun kunnossapitäjä vastaa vikojen ja puutteiden korjauksen kuittaamisesta Lean -järjestelmään

7.5 Kiinteistöt ja taukotilat

Kiinteistöjen ja taukotilojen vikailmoitukset tehdään Tilapalveluiden Helpdeskiin, jossa on ympärivuorokautinen päivystys.

[Vikailmoitus- ja työtilauslomake](#)

helpdesk.tike@tampere.fi

p. 040 703 4999

7.6 Pysäkkikatokset

Pysäkkikatosten vikailmoitukset tehdään Zendesk -tiketöintipalveluun.

7.7 Raitioliikenteen ohjauskeskuksen käytössä olevat TRO:n ja Tampereen kaupungin järjestelmät

ROKin käytössä olevien kaupungin työasemien, asetinlaitteen ja vaihteiden tilatietojen, sähkönsyötön kaukokäyttöjärjestelmän, VIRVE-yhteyksien, kaupungin liikennekameroiden sekä verkkovikojen vikailmoitusprosessi on esitetty prosessikuvauksessa liitteessä 3 ([TRO:n ja kaupungin järjestelmien tiketöinnin prosessikuvaus](#))

7.8 Tampereen Ratikka yhteystiedot

Liitteessä 4 on esitetty varikon toimijoiden yhteystiedot ([Varikon toimijoiden yhteystietodokumentti](#))

LIITTEET

Liitteiden linkit voimassa 31.12.2024 asti

- [1] [Laadulliset ja tekniset liikennekelpoisuusehdot – vaunu ja pysäkki](#)
- [2] [Varikon vastuunjakotaulukko](#)
- [3] [TRO:n ja kaupungin järjestelmien tiketöinnin prosessikuvaus](#)
- [4] [Varikon toimijoiden yhteystietodokumentti](#)