Partnersamverkan
Kollektivtrafik



NYBUSSKÄNSLA

REKOMMENDATION GÄLLANDE FUNKTIONSKRAV I UPPHANDLINGAR

KOLLEKTIVTRAFIKENS AVTALSKOMMITTÉ 2026

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning 1
Vägledning för tillämpning 2
Rekommendation gällande funktionskrav i upphandlingar - Nybusskänsla 3
Bakgrund 3
Krav på kvalitet 3
Ålderskrav skapar ökad restvärdesrisk och därmed kostnad 4
Erfarenheter med funktionskrav istället för ålderskrav 4
Mindre RKM:ers förutsättningar 4
Praktisk tillämpning av nybusskänsla 5
Hur säkerställer man att nybusskänslan efterlevs? 5
Exempel på avtalsbilagor 5
Rekommendation 7
Bilaga Bedömningsgrunder 8
Bilaga Bedömningsgrunder kundupplevd kvalitet i buss 9
Avgränsningar 9

Vägledning för tillämpning

Rekommendationen om nybusskänsla syftar till att skapa förutsättningar för att bussar ska kunna användas under en större del av sin tekniska livslängd samtidigt som en hög och jämn kvalitet för resenärerna säkerställs. Bedömningsgrunderna ska därför användas som ett stöd för en samlad bedömning av fordonens skick och kundupplevda kvalitet.

Vid tillämpningen behöver det finnas en rimlig tolerans för mindre avvikelser och normalt slitage. En alltför strikt bedömning av varje enskild detalj riskerar att driva kostnader och därmed motverka rekommendationens syfte. Bedömningen bör därför utgå från helheten och från vilken betydelse en avvikelse har för kundupplevelse, funktion och säkerhet. Bedömningsgrunderna ger stöd för detta genom att skilja mellan avvikelser som kan hanteras vid ett kommande underhållstillfälle och sådana som behöver åtgärdas omgående.

Uppföljningen bör också i första hand ge en bild av kvaliteten hos den fordonsflotta eller större grupp av rekonditionerade bussar som används i trafik. Enstaka avvikelser på en enskild buss bör därför normalt ses i sitt sammanhang. Återkommande eller systematiska brister, på samma fordon eller inom en större del av fordonsflottan, är däremot viktiga att identifiera och följa upp. Detta ligger också i linje med rekommendationens tanke om en mer systematisk uppföljning av återkommande underkända kontrollpunkter.

Rekommendation gällande funktionskrav i upphandlingar - Nybusskänsla

Bakgrund

Dagens trafikavtal är ofta utformade så att bussar förväntas tas ur bruk efter en fastställd maxålder oavsett fordonets faktiska skick eller potential. Det skapar ett kortsiktigt synsätt och underhållsinsatserna riskerar att reduceras till ett minimum ju närmare fordonet kommer sin "slutålder". Om bussen ändå ska tas ur trafik finns inget incitament att investera i dess långsiktiga funktion eller kundupplevelse.

Om man istället har som målsättning att använda ett fordon under hela dess tekniska livslängd så förändras incitamentsstrukturen. Då lönar det sig att sköta underhållet noggrant och planera för insatser som tex en mid-life upgrade, där bussen får ett kvalitetslyft vid lämplig tidpunkt i trafikavtalet. Detta bidrar till att fordonet kan upplevas som nytt även i senare skeden – det som kan kallas för ”Nybusskänsla”.

För att möjliggöra detta behöver dock den upphandlande parten utforma trafikavtalet så att det ger trafikföretaget ekonomisk täckning för sådana investeringar i underhåll och uppgradering. Det är en förutsättning för att funktionskrav ska fungera i praktiken och för att det långsiktiga värdet i fordonet ska kunna tas tillvara fullt ut.

De upphandlande parterna tillämpar idag en blandning av maxålders- och snittålderskrav för att säkerställa att de i trafikavtalen använda bussarna håller den kvalitet som kunder i kollektivtrafiken kan förvänta sig. Kraven på maxålder finns i stort sett i varje upphandling och varierar vanligtvis mellan 10 och 16 år. Snittålderskrav tillämpas i vissa upphandlingar. Historiskt har ålderskrav också använts för att reglera bussflottans miljöegenskaper, vilket numera hanteras separat i de branschgemensamma rekommendationerna.

Både upphandlande myndighet och trafikföretag är betjänta av att skapa avtalsförutsättningar som minskar risk och därmed kostnad för den upphandlade trafiken.

Denna rekommendation ger exempel på hur kvaliteten kan bibehållas och kostnaden minskas genom avskaffande av ålderskraven i kombination med transparent kvalitetskravställning.

Krav på kvalitet

Ny bussflotta i ett avtal är inte nödvändigtvis synonymt med att kunden upplever god kvalitet. Detta gör att kravet på ett fordons ålder inte nödvändigtvis ger kunden en hel, ren och trevlig buss när avtalet har löpt några år.

Genom att istället ersätta ålderskrav med tydlig och transparent kvalitetskravställning – Nybusskänsla - kan beställaren mer precist säkerställa kundens upplevda kvalitet samtidigt som kostnad för trafiken kan minimeras.

Ålderskrav skapar ökad restvärdesrisk och därmed kostnad

Kravet på max- och snittålder på fordonsflottan skapar en ökad restvärdesrisk för trafikföretaget. Risken ligger främst i att vid ett eventuellt förlorat avtal tvingas flytta eller sälja fordon med tillkommande kostnader eller förluster som följd. Det är rimligt att anta att trafikföretagen vill kompensera sig för risken att bli stående med bussar. Därtill läggs även en omställningskostnad för bussar som måste bytas ut under avtalsperioden.

Erfarenheter med funktionskrav istället för ålderskrav

Praktiska erfarenheter från Skånetrafiken under första halvan av 2020-talet har visat att det är fullt möjligt att ersätta ålderskrav med funktionsbaserad kravställning - Nybusskänsla. Huvudsyftena är att alla fordon i trafik oavsett ålder ska vara:

- Hela och rena
- Drifttillgängliga
- Trafiksäkra

Uppföljning kan ske tex genom en kombination av:

- Mystery riders, fordonskontroller på depå osv
- Kundundersökningar
- Stickprov av underhåll

Resultaten visar att nybusskänslan har bibehållits utan avvikande försämringar i trafikleveransen.

Mindre RKM:ers förutsättningar

Förutsättningarna för att arbeta med den här typen av uppföljningar skiljer sig åt mellan större och mindre RKM:er vilket är viktigt att ta i beaktande när det gäller arbetet med nybusskänsla.

En mindre RKM har ofta begränsade resurser för att följa upp och arbeta strukturerat med funktionskrav och nybusskänsla. Hos dem är samma få personer ofta ansvariga för både upphandling, drift, avtalsuppföljning och strategiskt arbete. De saknar också internt specialiststöd inom teknik och fordon. Detta gör att kravställning och kvalitetssäkring som kräver kontinuerlig tillsyn, mätning och dialog med operatörerna kan bli utmanande att genomföra i praktiken. De är i hög grad beroende av centrala regionfunktioner som inte alltid prioriterar kollektivtrafikfrågorna.

Konsekvensen är att mindre RKM:er kan behöva särskilda anpassningar, mer nationellt stöd eller gemensamma verktyg om nybusskänsla ska fungera i hela landet. Mindre RKM:er rekommenderas därför att utgå från nybusskänslerekommendationen där så är möjligt.

Praktisk tillämpning av nybusskänsla

Generellt gäller att alla *samtliga bussar ska uppfylla all kravställning och vara i gott skicka oavsett ålder.* Det kan vara kostsamt och i vissa fall omöjligt för en äldre buss att uppfylla krav som går att ställa på nybyggda bussar vilket man måste ta hänsyn till i kravställningen. Exempelvis är ADAS numera (dvs 2025) ett lagkrav men svårt att eftermontera.

Hur säkerställer man att nybusskänslan efterlevs?

- Helt och rent fordon
    - Kundundersökning - bedömning av kundnöjdhet
    - Mystery Riders eller andra typer av motsvarande fordonskontroller.
    - Stickprovskontroller av bussens invändiga och utvändiga skick.
- Drifttillgänglighet
    - Säkerställa beställd trafikproduktion – bedömning av genomförd trafik.
- Trafiksäkerhet
    - Säkerställa underhållsåtagande – stickprovskontroll av genomfört underhåll.

Exempel på avtalsbilagor

För att tydliggöra vad Nybusskänsla innebär och hur den följs upp kan man tänka sig följande exempel på bilagor och deras innehåll.

- I en bilaga kallad tex ”**Ersättningar och viten**” framgår vilka avdrag och viten som utfärdas vid tex låg kundnöjdhet. Även punktligheten lär påverkas om fordonen inte är i bra skick. Likaså beskrivs avdrag för underkända kontrollpunkter från ”Mystery Riders” och/eller fordonskontroller
- I en bilaga kallad tex ”**Fordon**” finns allmänna krav på fordon och dess underhåll samt också övertagande av tidigare trafikföretags fordon. Alla rena fordonskrav behöver dock inte finnas med i den här bilagan utan kan redovisas i separat standardkravspecifikation. Det viktigaste är att det helt saknas krav på fordonens ålder. I denna bilaga specificeras de villkor och krav som gäller för samtliga bussar, dimensionerande bussar samt teknisk reserv och tillhörande utrustning och övrig teknik som införskaffas och används av trafikföretaget vid fullgörandet av trafikuppdraget.
- I bilagorna ”**Fordonskontroll**” och ”**Förarkontroll**” kan checklistor för ”mystery riders” och fordonskontroller framgå. Dessa kan såklart förändras över tid. Man kan tänka sig en mer systematisk uppföljning av dessa eftersom det kan ju vara intressant om samma fordon (eller samma trafikföretag) återkommande får underkända punkter av samma typ, tex golv.

I de här bilagorna framgår hur fordonskontroller genomförs och den eller de metoder som används för att utföra dessa. Syftet med kontrollerna är att få nöjdare kunder genom att identifiera eventuella brister på fordonen. Genomgående gäller att trafikföretaget vid fullgörandet av trafikuppdraget ska se till att kunderna under en resa får bra service och en behaglig resa. Trafikföretagets levererade service är den kvalitet som kunden upplever.

Sammanfattningsvis. En balanserad ersättnings- och vitesmodell är av stor vikt för att avtalet ska driva mot beställarens mål med trafikuppdraget. Ersättnings- och vitesmodellen ska därmed skapa drivkrafter för trafikföretaget att arbeta mot en hög kundnöjdhet samt hög tillgänglighet för fordon för trafik.

Rekommendation

KollA rekommenderar att:

- Max- och snittålderskrav tas bort ur trafikavtal
- Funktionskrav – Nybusskänsla – införs istället
- Uppföljning sker enligt kombinerad modell av egenkontroll och extern granskning

Syftet är att uppnå:

- Lägre kostnader
- Högre flexibilitet
- Bättre resurseffektivitet
- Lika eller bättre upplevd kvalitet för resenären

Bilaga Bedömningsgrunder

Den här bilagan kan användas som en avtalsbilaga för att tydliggöra vad som kan anses som en förväntad upplevelse av bussen samt när olika avvikelser förväntas åtgärdas.

Bilaga Bedömningsgrunder kundupplevd kvalitet i buss

Detta dokument beskriver överenskomna bedömningsgrunder för bussar som används i upphandlad trafik oavsett bussens fysiska ålder. Bedömning av skick delas upp på exteriör, interiör, säkerhetsutrustning och komfort/funktion.

Syftet med dokumentet är att skapa tydlighet mellan uppdragsgivare och operatör avseende förväntad respektive utlovad kundupplevelse avseende bussarnas utseende och skick. Detta skall kunna ersätta kravställning på vagnparken i enskilda trafikkontrakt avseende åldersparametrar.

Bedömning ska alltid göras med bussens ursprungliga utförande som utgångspunkt och utifrån vid leveranstillfället tillgänglig teknologi och produktionsmetoder.

Bedömningsgrunderna utgår ifrån tre nivåer

- Förväntad upplevelse
- Avvikelser som åtgärdas vid första möjliga underhållstillfälle
- Avvikelser som åtgärdas omgående, innan bussen får användas i trafik

”Förväntad upplevelse” grundas på ursprunglig funktion och specifikation av komponenter och helhet, alla skador och brister i funktion ska åtgärdas.

Avgränsningar

Bedömningsgrunderna avser skick för en generell kvalitetsuppskattning av bussens utseende och intryck över tid ur ett kundperspektiv.

Bedömningsgrunderna omfattar inte:

- Kvaliteten på daglig rengöring
- Teknisk funktion eller kravuppfyllnad motsvarande kontrollbesiktning eller dylik
- Värdering eller underlag vid överlåtelsebesiktning
- Förarrelaterade säkerhetsfunktioner såsom parkeringsbromsvarning, dörrkameror etc.

Exteriör

Bussar som används för den upphandlade trafiken skall upplevas som representativa och ge ett förtroendegivande intryck med avseende på trafiksäkerhet, funktion och komfort.

Bedömning ska göras från kundperspektiv. Exteriör betraktas på avstånd motsvarande naturligt avstånd till kund i trafik - front samt höger sida, särskilt dörrar och deras närområde, i direkt närhet - övriga sidor på ca 5m avstånd.

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhållstillfälle***	***Åtgärdas omgående***
Karossidor, plåtar, lister, hörn etc	Hel buss utan upplevda skador, raka karossidor 	Yttre korrosionsskador, repor, skador med måttlig påverkan på formfaktor 	Saknade komponenter, skador som påtagligt påverkar formfaktor (bucklor, revor etc)   

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhållstillfälle***	***Åtgärdas omgående***
Luckor	Luckor som kunder förväntas hantera, exempelvis bagageluckor, skall kunna manövreras lätt och säkert. Luckor till motorrum och andra utrymmen skall vara väl förankrade och utan skador.	Trasiga gångjärn, gasfjädrar el dyl. 	Låsanordning, om luckan kan öppnas under färd eller ramla loss, eller saknas. 
Vindruta	Vindruta med fullgod sikt utan påtagliga repor	Mindre stenskott/sprickor som medför anmärkning vid kontrollbesiktning 	Sikthindrande skador samt större stenskott, krosskador och sprickor som medför risk för glassplitter.

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhålls tillfälle***	***Åtgärdas omgående***
Sidorutor (gäller även interiört)	Sidorutor med fullgod sikt	Större repor exteriört/interiört, fuktslag (enstaka droppar) mellan dubbelglas	Krossade/skadade rutor, större siktpåverkande repor exteriört/interiört, siktpåverkande fuktslag (”mjölkig ruta”) 
Lackering	Representativ lackering i enlighet med profilprogram, homogen nyans	Repor/skavmärken, mindre lacksläpp/förslitning. Påtaglig avvikelse i nyans – solblekning etc	Avvikande kulör (fel-/olackerade karossdelar), påtagliga lacksläpp. 
Dekor/märkning	I enlighet med profilprogram och tillämpliga regelverk	Skadade dekorelement	Saknade dekorelement

Punkt	*Förväntad upplevelse*	*Åtgärdas vid underhålls tillfälle*	*Åtgärdas omgående*
Hjul	Hela, oskadade hjul 	Rostskadade fälgar, skadade hjulmutterskydd och navkapslar	Saknade eller lösa hjulmutterskydd, påtagligt rostskadade fälgar
Belysnings-armaturer	Hela armaturer,samtliga ljuspunkter med korrekt färgåtergivning 	Spruckna eller färgskiftande armaturer samt armaturer med nedsatt ljusutbyte  	Saknade armaturer/reflexer, armaturer med saknade bitar
Lastutrymme	Funktionellt och säkert	Tätning, gasdämpare med bristande funktion	Låsanordning
Skolskyltar	Komplett och funktionell	Skadad skylt	Saknad skylt eller bristande funktion

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhålls tillfälle***	***Åtgärdas omgående***
Led (på ledbuss) både inne och ute	Fungerande och hel	Trasig ytterbälg eller loss i karossen  	Trasig innerbälg och innerbälg som lossat i fästena

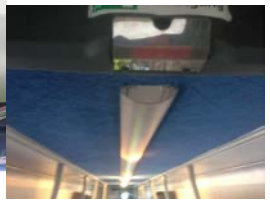
Interiör

Bussens skick på dess interiör har stor påverkan på kundupplevelsen och brister i interiört skick är också grund till många kundklagomål.

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhåll***	***Åtgärdas omgående***
Golv	Hela golvmattor utan sprickor med fullgott halkskydd och bibehållen grafisk profil. Luckor i golv med rätt passform och infästning.	Skador som inte är i kundens siktfält, så som i utstegstrapport. Mattor som släppt (även hjulhus) 	Skador, luckor som saknas, inte sitter fast eller sviktar vid tryck. 
Kantlister golv/inredning	Hela kantlister med korrekt kontrastmarkering	Bristande kontrastmarketing 	Lösa/skadade/saknade kantlister
Stolsunderreden	Hela och stabila underreden utan skador	Lacksläpp, korrosionsskador	Lösa/glappande infästningar

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhålls tillfälle***	***Åtgärdas omgående***
Sidoväggar/tak, innerpaneler	Hela innerpaneler/luckor utan skrammel som sitter fast/låses utan extra synliga “anordningar”, utan onormala färgskiftningar.	Enstaka löst sittande paneler. Anordningar för temporär fastsättning. Onormala färgskiftningar.  	Skadade/saknade paneler, kåpor etc  
Stolsklädsel, dynor och bakstycken	Hela stolar med rätt enhetlig design som upplevs hela och rena. Fällsäten som går att fälla upp.	Nötta/slitna dynor och ryggar, dynor med skadad stoppning, rispade/skadade bakstycken. Rätt storlek på dynor på rätt ställe. 	Saknade dynor/ryggar, dynor/ryggar med påtagliga skador, klädsel i avvikande utförande. Fällsäten som inte kan hålla sig uppe själva.  

Punkt	*Förväntad upplevelse*	*Åtgärdas vid underhålls tillfälle*	*Åtgärdas omgående*
Fällbara ryggstöd, armstöd	Fungerande fällmekanismer och armstöd	Fällbara ryggstöd som har fastnat i upprätt position. Armstöd som fastnat (om de är fällbara)	Saknade armstöd, påtagligt skadade och ej fastsatta armstöd, ryggstöd som ej går att fälla upp.  
Säkerhetsbälten	Hela säkerhetsbälten med fullgod funktion	Nötta/fransiga säkerhetsbälten, skadade bälteslås	Bälten med bristande funktion, t ex upprullning och låsning
Gardiner/ solgardiner/toning av rutor	Gardiner med fullgod funktion enligt ursprunglig grafisk profil. Enhetlig toning på rutor.	Skadade gardiner och omtag, gardiner med avvikande utförande. Avvikande toningsgrad sidorutor.	Saknade gardiner och omtag
Stödrör, ledstänger, handtag	Hela och stabila stödrör utan skador, även stolsmonterade handtag. Korrekt intakt kontrastmarkering.	Lacksläpp, korrosionsskador. Saknad kontrastmarkering.	Saknade, lösa/glappande infästningar
Konvektorer, fläktenheter och radiatorer	Hela konvektorer och radiatorer, fläktar utan missljud.	Skadade enheter utan bortfall på funktion. 	Saknade skydd över konvektorer/radiatorer eller deras rör. 

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhålls tillfälle***	***Åtgärdas omgående***
Belysning/ armaturer interiört	Hela armaturer med fullgott ljusutbyte	Armaturer med bristande ljusutbyte, färgskiftningar.	Armaturer ur funktion, saknade ändstycken/trasig kupa och synliga kablar.  
Profil och märkning	Komplett och korrekt	Dekaler/märkning som håller på att lossna, blekta etc.	Säkerhetsdekaler/märkning

Säkerhetsutrustning

Omfattning och befintlighet av säkerhetsutrustning regleras förutom i fordonsförordningen också i Buss 2014 och trafikavtal. Punkter som tas upp här för att understryka vikten av att dessa kontrolleras och upprätthålls.

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhålls tillfälle***	***Åtgärdas omgående***
Brandsläckare	Lättåtkomlig brandsläckare som är kontrollerad, med rätt tryck, plomberad och rätt fastsatt.		Saknad brandsläckare, även bristande fastsättning eller åtkomlighet, saknad plombering, ej kontrollerad, skadad etc.
Förbandslåda	Väl utmärkt, tillgänglig och komplett förbandslåda		Saknad, svåråtkomlig eller ej komplett förbandslåda
Nödhammare, fönsterkrossare, nödöppnare	Skall finnas vid varje nödutgång.	Plombering (där det finns vid leveranstillfället)  	Saknas eller där funktionen inte är fullgod.
Utrop/ kommunikation	Fungerande utrop med god hörbarhet, både manuellt och eventuellt automatiskt	Bristande hörbarhet, automatiskt utrop beroende på uppdragsgivares krav	Manuellt utrop ur funktion

Komfort/funktion

Bussens olika komponenter och funktioner har stor påverkan på kundens upplevelse av komfort under resan. Bedömning ska alltid göras utifrån kundperspektiv med hänsyn till att olika kundgrupper kan ha olika behov.

Punkt	***Förväntad upplevelse***	***Åtgärdas vid underhållstillfälle***	***Åtgärdas omgående***
Destinations-/ Informationsskyltar exteriör/interiör	Tydlig och läsbar skyltning	Enstaka pixlar/element ur funktion, felaktiga typsnitt eller textfiler 	Skyltar helt ur funktion eller flertal pixlar/element ur funktion som påverkar läsbarhet, I förekommande fall belysning av skylt. 
Dörrar	Dörrar med fullgod funktion avseende öppningsvinkel, öppnings- /stängningshastighet och rörelse samt fullgod tätning utan missljud	Skadade lister, missljud, bristande funktion avseende hastighet, öppningsvinkel mm	Lösa lister eller delar, säkerhetssystem otillräckligt eller dörrar ur funktion 

Punkt	*Förväntad upplevelse*	*Åtgärdas vid underhålls tillfälle*	*Åtgärdas omgående*
Stoppknappar	Stoppknappar med rätt funktion och design.	Enstaka ej fungerande stoppknappar där de är tydligt att de inte fungerar och det finns alternativa stoppknappar. Fel design på stoppknapp. 	Saknade stoppknappar, flera ej fungerande stoppknappar, löst hängande kablar.
Klimatsystem	Väl fungerande med jämnt luftflöde över hela bussen.	Enstaka ej fungerande luftdysor, fel som inte påverkar luftkvaliteten för passagerarna.	Brister i värme/klimatsystem med påtaglig passagerarpåverkan, exvis saknade luftdysor, avsaknad av värme/kylfunktion i förhållande till behov.
Rullstolsplats/ barnvagnsplats	Fungerande bältesinfästningar, grindar etc		Saknad fastsättningsutrustning, saknat vältskydd för rullstol.
Kontrast-märkningar	Komplett och tydlig kontrastmarkering enligt profil och tillämpliga regelverk	Saknade, slitna kontrastmarkeringar	
Bältespåminnelse	Fungerande påminnelse om tillämpligt	Bristande funktion	Helt saknad påminnelse, både audiell och visuell (även dekal)
Rullstolsramp/-lyft	Fungerande ramp/lyft om tillämpligt	Bristande funktion	Saknad/skadad ramp/lyft

Punkt	*Förväntad upplevelse*	*Åtgärdas vid underhålls tillfälle*	*Åtgärdas omgående*
220V/USB ladduttag	Hela och fungerande uttag	Uttag ur funktion	Skadade 220V-uttag/installationer
Åkkomfort	Jämn och stabil gång utan ryck	Kundpåverkande komfortfaktorer som vibrationer (drivlina, hjul etc), ryck (motor/drivlina), läckage etc	Påtagliga kundpåverkande komfortfaktorer som vibrationer (drivlina, hjul etc), ryck (motor/drivlina), läckage avgaser/vätskor etc
Ljudkomfort	Solid och harmonisk ljudbild utan missljud eller onormala ljud	Enstaka eller mindre missljud, exempelvis men inte begränsat till - Inredningsskrammel - Generatorljud i högtalare - Fläktljud från värme/ventilation och kylare - Missljud i led - Avgassystem	Flertal och/eller påtagliga missljud, exempel men inte begränsat till som tidigare

Partnersamverkan
Kollektivtrafik

www.partnersamverkan.se