



# CODE OF CONDUCT

---

SVENSKA BUSSBRANSCHENS  
RIKSFÖRBUND

ANTAGNA AV IRU: S VÄRLDSKONGRESS  
MAJ 2002

FASTSTÄLLDA AV FÖRBUNDSRÅDET  
2002-11-19

## Code of conduct vid turist- och beställningstrafikuppdrag

1. Samtliga medarbetare lever upp till och respekterar dessa riktlinjer.
2. Våra kontrakt med resenärer och uppdragsgivare klargör tydligt:
  - *Allmänna resevillkor för paketresor*
  - *Bussens standard och utrustningsnivå*
  - *Övriga överenskomna punkter*
3. Vi informerar våra resenärer om säkerhetsföreskrifter.  
*Detta innebär att:*
  - *våra bussar har tydligt markerade nödutgångar och säkerhetsutrustning*
  - *våra förare ser till att informera om säkerhetsföreskrifter ombord*
4. Våra förare är meriterade och följer gällande lagstiftning.  
*Detta innebär att de:*
  - *har fullständig behörighet för trafikuppdraget*
  - *uppfyller medicinska krav*
  - *följer kör- och vilotidsbestämmelser*
  - *följer trafik- och hastighetsregler*
5. Våra förare uppträder på ett hänsynsfullt sätt gentemot resenärer och andra trafikanter.  
*Detta innebär att de:*
  - *kör på ett tryggt och hänsynsfullt sätt*
  - *inte arbetar under påverkan av alkohol eller droger*
  - *ser till att bussen är tvättad och städad innan trafikuppdrag påbörjas*
  - *följer parkeringsregler*
  - *undviker onödig tomgångskörning*
  - *är väl förberedda på körning i olika typer av väglag och väderlek*
6. Våra bussar uppfyller lagstiftningskrav på teknisk kondition och underhåll.  
*Detta innebär att:*
  - *förebyggande underhåll och service enligt schema utförs av kompetent personal*
  - *bussarna är förberedda för körning i olika typer av väglag och väderlek*
7. Alla nödvändiga tillstånd och dokument finns tillgängliga både på företaget och i bussarna vid eventuella kontroller.
8. Vi har ett journummer där berörda vid en krissituation kan nå oss dygnet runt.
9. Vi har lagstadgade försäkringar som kunder kan ta del av om de så önskar.
10. Vi har rutiner för att behandla klagomål på ett effektivt och ansvarsfullt sätt.

## **Code of conduct vid turist- och beställningstrafikuppdrag**

I dag ser omvärlden på bussresebranschen med granskande ögon och ställer kritiska frågor vad gäller kvalitets-, trafiksäkerhets- och miljöaspekter.

En jämförelse kan även göras med övriga delar av rese- och turistnäringen, inom flyget ställs allt hårdare krav på säkerhetsaspekter, resevillkor och andra kvalitetsfrågor. Vad gäller tågbranschen så har under en längre tid hårda krav på säkerhet ställts. Inom färjetrafiken så har kraven skärpts kraftigt efter ett antal tragiska olyckor. Estonia, Jan Hewelius, Herald of Free Enterprise är exempel på färjeolyckor som inneburit kraftigt skärpta lagkrav.

Svenska Bussbranschens Riksförbund (BR) och den internationella organisationen International Road Transport Union (IRU) har under ett antal år arbetat med att ta fram och besluta om grundläggande kvalitetsrekvisit för nationella och internationella turist- och beställningstrafikuppdrag. Resultatet är kvalitetsprogrammet "IRU Global Quality Charter", ett kvalitetsprogram med tre faser. Både nationellt och internationellt anser vi att det är viktigt att branschen inför omvärlden tydligt kan visa upp att kvalitets-, trafiksäkerhets- och miljöfrågor är kärnvärden i branschen och därför ska behandlas på ett systematiskt och grundligt sätt.

Vid IRU: s världskongress i Bukarest, maj 2002, undertecknade BR det slutliga avtalet som innebär att medlemsföretag som planerar, arrangerar och utför turist- och beställningstrafikuppdrag ska åtlyda de kvalitetsrekvisit som beslutats enligt den första fasen i "IRU Global Quality Charter", nämligen Code of Conduct.

Busstrafikföretag och bussresearrangörer som är medlemmar i Svenska Bussbranschens Riksförbund anses genom sitt medlemskap uppfylla dessa kvalitetsrekvisit och därmed kan påvisa inför omvärlden att de sätter kvalitet, trafiksäkerhet och miljö i fokus.