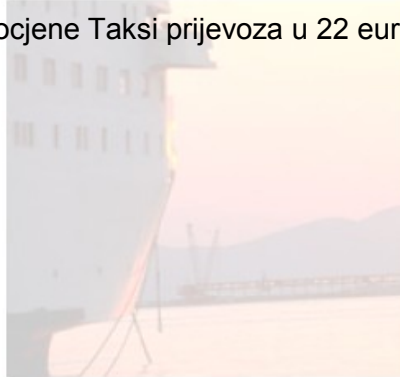


HRVATSKI AUTOKLUB



Rezultati procjene Taksi prijevoza u 22 europska grada



EuroTest
QUALITY SAFETY MOBILITY

Igor Novačić

4. listopada 2011.

EuroTest, konzorcij 18 autoklubova iz 17 europskih zemalja, između 2. svibnja i 17. lipnja 2011. proveli su procjenu kvalitete taksi sustava u 22 grada. Najvažniji rezultat cijelog istraživanja pokazuje da kvaliteta taksi prijevoza ovisi najviše o vozaču. Svugdje su se mogli naći nedostaci, koji su potvrdili da uvijek ima mjesta za poboljšanje. Počevši od izdvajanja "crnih ovci" u sustavu uz pomoć nepokolebljivog uvođenja standardnih kriterija među vozačima, sveopćim povećanjem čistoće vozila, jasno definiranih tarifa, te prihvaćanja plaćanja kreditnim karticama

Metodologija istraživanja

Svatko je iz vlastitog iskustva barem jednom doživio vožnju taksijem, koja je bila sve drugo samo ne ugodna. Vozač se naizgled vozi u krug, dodatni troškovi na taksimetru ostaju njegova tajna, a prometna pravila više ne vrijede. Za korisnika to je iznimno neugodno, pogotovo u stranom gradu, a dodatni je problem ako putnik ne govori lokalni jezik. Stoga su članovi EuroTest konzorcija 18 europskih klubova od kojih je HAK član od 2004. godine, na primjeru taksi testa, koji je proveden u Njemačkoj već dva puta, odlučili proširiti istraživanje na cijelu Europu. U okviru EuroTesta programa za istraživanja sigurnosti i kvalitete cestovnog prometa, te zaštitu potrošača, provedeno je u testiranje taksi sustava u 22 velika grada u Europi, od strane 16 auto klubova u 14 europskih zemalja, pa tako i u Zagrebu. Pitanja i ciljevi istraživanja: Je li je taksi služba zaista loša kao i njen ugled? Jesu li priče o neugodnim taksi vožnjama pojedinačni slučajevi ili iza toga stoji ustaljeni obrazac poslovanja?

Pet ruta u svakom gradu

Autoklubovi su izabrali sljedeće gradove za istraživanje: Bruxelles(Belgija); Berlin, Hamburg, Köln i München (Njemačka); Paris (Francuska); Milano i Rim (Italija); Zagreb (Hrvatska); Luxembourg (Luxembourg); Amsterdam i Rotterdam (Nizozemska); Oslo (Norveška); Salzburg i Beč (Austrija); Lisabon(Portugal); Genf i Zürich(Švicarska); Ljubljana(Slovenija); Barcelona i Madrid (Španjolska); i Prag (Češka) (*slika 1.*).

Ispitivači su bili u svakom od tih gradova na sličnim i usporedivim rutama: Zračna luka-Glavni željeznički kolodvor, Glavni željeznički kolodvor- Sajam, Sajam-Hotel (3 do 5 kilometara), Centar grada - znamenitosti u centru (kraće putovanje do 2 km), Hotel-Restoran (5 do 7 km). Svaku od precizno definiranih ruta je testirao muški putnik u radnom tjednu, jednom tijekom dana između 6 i 21 sat , izuzev vršnih opterećenja u prometu (od 7.30 do 9 sati i od 16.30 do 19 sati) i jednom tijekom noći između 22 i 5 sati. Početne i krajnje određene točke su uvijek bile iste. Svaka od pet ruta u svakom od 22 grada testirana je dva puta, što čini ukupno 220 individualnih vožnji.

prometnih propisa, bio ljubazan i spreman pomoći ukrcati prtljagu čak i za kratke relacije, je li poznao engleski jezik, te je li znao preporučiti restorane i znamenitosti i na kraju ispostaviti ispravan račun. U kategoriji "Vozilo" ocjenjivalo se je li taksi bio čist i uredan, je li taksimetar bio upaljen i ispravno obilježen oznakama mjeriteljske agencije (institucije), te je li vožnja ispravno obračunata, zatim je li su pregled tarife, iskaznica (vozačka dozvola) vozača, adresa tvrtke i broj licence postavljeni na vidljivo mjesto. U kategoriji "Adherencija rute" izmjerena su odstupanja od standardne najkraće moguće rute, te je li se vozač namjerno nije pridržavao rute ili je odstupanje bilo uzrokovano situacijom u prometu.

Tijekom testiranja ispitivači su imali Sat Nav GPS uređaj, koji je bilježio putanju kretanja. Ovi podaci su se usporedili sa odgovarajućim referentnim rutama koje su u trenutku procjene bile moguće (radovi, zastoji, privremena regulacija prometa ili slično uzeto je u obzir), da bi se mogla ocijeniti ispravnost rute, što je pokazalo je li vozač uistinu vozio najkraći ili najjeftiniji put. Pomoću uređaja također su zabilježeni i prometni prekršaji, te prekoračenja brzine.

Parametar "Tarifa" procjenjen je u sklopu kategorije "Adherencija rute", te je prikazao strukturu cijene vožnje u gradu u kojem se provodilo testiranje. U ovoj kategoriji korišten je važeći cjenik taksi tarifa prema propisima pojedinog grada, kako bi izračunali cijenu za vrijeme testne vožnje. Od pet zadanih ruta okvir za uspoređivanje je bila ruta udaljenosti od 7 km sa čekanjem od pet minuta (zastoji u prometu, semafori i slično) te sa jednim većim komadom prtljage putnika (slika 9.). Sve rute su bile uspoređivane sa istim standardnim odstupanjima zbog bolje komparabilnosti među gradovima.

Svaki dio procjene bio je dokumentiran fotografijama, gdje ih je bilo moguće snimiti.

„Nokaut“ kriterij primjenjen kod većih obilazaka, visokih cijena i odbijanja vožnji

Kod osobito ozbiljnih pogreški primjenjen je tzv. „Nokaut“ kriterij, koji su doveli do rezultata da je ta kategorija bila umanjena na nula bodova. Ovaj kriterij je primjenjen u kategoriji „Adherencija rute“, kada je vozač napravio značajan i neutemeljen obilazak, koji je znatno povisio konačnu cijenu, kao i u kategoriji „Vozač“, kada je cijena značajno odstupala od važećeg tarifnih propisa ili kad je vožnja bila odbijena.

Za svaku testnu vožnju numeričke ocjene su izražene prema jedinstvenom EuroTest sustavu opisnog ocjenjivanja: „Jako dobro“ (u našoj terminologiji „Izvršno“) „Dobro“, „Prihvatljivo“, „Loše“ i „Jako loše“ (slika 2.)

Ocjena:  jako dobro  dobro  prihvatljivo  loše  jako loše

Slika 2. EuroTest sustav opisnih ocjena

Rezultati: Sve ovisi o vozaču

Vožnja taksijem ,na primjer u Amsterdamu. Naš ispitivač se vozi od glavnog kolodvora do sajma. Vozač taksija bez pitanja staje i uzima jednu putnicu. Opravdava se da je njezino stajalište usput. Zapravo i nije, jer se vozi jednu trećinu duže. Nije upalio taksimetar. Žena plaća 15 eura. Naš ispitivač 30 eura. Odobrava popust, te naš ispitivač plaća cijenu od 25 eura. Vozač je rekao našem ispitivaču da sigurno neće on (ispitivač) sam snositi troškove, sigurno će mu to njegovo poduzeće platiti. Sada više i nije važno što vozač taksija često mijenja traku a da pri tome ne uključuje pokazivače smjera ili što često tijekom vožnje razgovara na mobitel a da pri tome nema slušalice (hands free uređaj). Vozač taksija nije pomogao pri unošenju i iznošenju prtljage u niti iz automobila, zatim nije reagirao na molbu da smanji klimu, a nakon što je ispitivač izašao iz vozila vozač taksija je ostao u autu mirno sjediti. Njegovo vozilo nije bilo u ništa boljem stanju. Imalo je veće i manje udubine, mjestimice hrđavo, prljavo izvana i iznutra, a u prtljažnom prostoru su bili predmeti, koji su sužavali prostor za ispitivačevu prtljagu. Lista bi se još mogla proširiti.



Najlošiji rezultati u kategoriji „Vozač“

Drugim riječima, gore spomenuti vozač, u ovom EuroTest istraživanju “Taksi prijevoz” ,provedenom u 22 europska grada , napravio je gotovo sve pogrešno. Istovremeno, ova vožnja dokazuje najvažniji rezultat cijelog istraživanja. Je li taksi prijevoz dobar ili loš ovisi najviše o vozaču. Neke od najozbiljnijih mana koje su pronađene u testu jest obilazak od čak 213 % , koji se pokazao i u cijeni prijevoza, zatim prekoračenje brzine od 42 km/h (u gradu!!!), te prolazak kroz crveno na semaforu, agresivna vožnja, psovanje u prometu i negodovanje zbog vožnji na kratkim relacijama. Sve su to nedostaci koji su se loše odrazili na kategoriju „Vozač“. Neke druge stvari koje su EuroTest stručnjake ozbiljno zamarale jest što je s gotovo polovicom svih vozača bilo izrazito teško komunicirati na engleskom jeziku ili bi dobili vrlo malo informacija o znamenitostima i restoranima, a kod više od trećine vozača nisu mogli platiti sa kreditnom karticom, zatim ponegdje cjenik, vozačka dozvola i adresa poduzeća nisu bili istaknuti na vidljivom mjestu, a ponekad bi ih odvezli i na krivu adresu ili bi ih iskricali 500 metara od odredišta. Ovo objašnjava zašto je kategorija „Vozač“ imala najviše najlošije ocjene sa gotovo više od pola ocjena „Loše“ ili „Jako loše“. Najlošije ocjene u ovoj kategoriji dobio je Rim, dok je najbolja ocjena tek „Prihvatljivo“ u Munchenu (*slika 4.*).

Najbolje i najlošije ocjenjeni gradovi

Pregled ocjena pojedinih gradova: ocjene “Jako dobro” (izvrsno) nije bilo, a ispitivači su dodijelili sedam ocjena “Dobar” , te osam ocjena „Prihvatljivo“. Šest gradova dobilo je ocjenu „Loše“. Ocjenu „Jako loše“ dobila je Ljubljana, gdje je polovica putovanja dobilo ocjenu lošiju od „Prihvatljivo“ (*slika 3.*). Glavni razlozi za lošu ocjenu Ljubljani : dva vozača odbila su vožnju, a kao obrazloženje su naveli da se do cilja može i pješice, te zbog toga što su u 3 vožnje vozači napravili obilazak od 150 posto. Nismo zaboravili i jednog od vozača, koji je svom kolegi svoje nezadovoljstvo zbog kratke relacije dočarao pokazujući neprimjerenu gestu rukom (srednji prst).

Na prvom mjestu u poretku gradova je Barcelona, zatim München i Köln. Španjolci su napravili (gotovo) sve ispravno: svi taksimetri su bili uključeni, a cijena je uvijek bila korektno izračunata, te se svaka vožnja mogla platiti kreditnom karticom. Svi vozači su bili uredni, ljubazni i spremni pomoći, a sva vozila su bila čista, te su svi traženi dokumenti bili na vidljivom mjestu. Manji nedostaci su se pojavili zbog dva nepotrebna obilaska, lošeg poznavanje engleskog jezika i zbog toga što ispitivač u dva navrata nije doveden do traženog odredišta.

		EuroTest 2011: TEST TAKSI USLUGA U 22 EUROPSKA GRADA				
		Vozáč	Vozilo	Adherentnost Rute	Ukupno	Ukupna Ocjena
Udio u ocjeni		40%	20%	40%	100%	
(E) Barcelona	o	++	+	84,61	+	
(D) Munchen	o	+	++	82,89	+	
(D) Cologne	o	+	++	82,38	+	
(I) Milano	-	+	++	81,34	+	
(D) Berlin	o	o	++	81,30	+	
(F) Pariz	o	+	+	80,96	+	
(P) Lisabon	-	+	++	80,96	+	
(A) Salzburg	o	o	++	79,22	o	
(N) Oslo	-	+	++	79,17	o	
(NL) Rotterdam	-	+	++	78,46	o	
(D) Hamburg	-	+	+	76,99	o	
(CH) Ženeva	-	o	+	73,53	o	
(B) Brussels	-	+	+	73,12	o	
(HR) Zagreb	--	-	++	72,78	o	
(CH) Zurich	-	++	+	72,72	o	
(E) Madrid	--	++	+	69,98	-	
(CZ) Prag	-	+	o	67,76	-	
(A) Beč	--	o	+	67,57	-	
(NL) Amsterdam	--	+	+	67,49	-	
(L) Luxembourg	-	+	o	67,38	-	
(I) Rim	--	o	+	65,98	-	
(SLO) Ljubljana	--	-	-	53,08	--	

Ocjena: ++ jako dobro + dobro o prihvatljivo - loše -- jako loše

Slika 3. Ukupni rezultati testa „Taksi prijevoz 2011“ provedenog u 22 europska grada

Najbolja i najlošija pojedinačna vožnja

Upravo je u Barceloni najbolje prošla pojedinačna vožnja. Dnevna vožnja od zračne luke do glavnog kolodvora dobila je gotovo puni broj bodova. Najlošija dnevna vožnja na relaciji glavni željeznički kolodvor - sajam bila je u Rimu gdje je ostvareno samo 11% bodova. Vozač u Rimu, upitne osobne higijene, dva puta se izgubio, pa je nastao obilazak od gotovo 60%. Za tu vožnju je zahtjevao čak 69 umjesto 62,90 eura koliko je pokazivao taksimetar. Da je vozio najkraćim putem cijena vožnje po cjeniku iznosila bi najviše 50 eura. Ovaj potpuni neuspjeh dogodio se u vrlo bučnom i neklimatiziranom vozilu, sa razbijenim staklom, te iskorištenim maramicama u unutrašnjosti.

Ukupno gledano, svaka četvrta pojedinačna vožnja nije uspjela dobiti pozitivnu ocjenu, nešto manje od polovice vožnji dobilo je ocjenu „Dobro“ ili „Jako dobro“ (Izvrstan) i nešto više od četvrtine ocjenu „Prihvatljivo“.

„Nokaut“ kriterij primjenjen je 21 put

Ponekad su određeni parametri u testu bili u tolikoj mjeri loši da su smanjili ocjenu kategorije na nulu, što smo nazvali „Nokaut“ kriterij. „Nokaut“ kriterij primjenjen je na čak 21 pojedinačnu vožnju u različitim kategorijama. U kategorija „Vozač“ primjenjen je 12 puta. Zbog odbijanja prijevoza u dvije vožnje u Ljubljani, te zbog noćne vožnje na relaciji Operngasse-Karlskirche u Beču, jednom u Lisabonu i još jednom u Ljubljani, dva puta u Madridu i Rimu i tri puta u Amsterdamu. U kategoriji „Adherencija rute“ (pridržavanje itinerara najkraćoj ruti) „nokaut“ kriterij je primjenjen za po jednu vožnju u Hamburgu, Ljubljani, Madridu, Münchenu, Salzburgu i Zürichu, kao i na tri vožnje u Pragu, a razlog je što je vozač polazak htio naplatiti 900 čeških kruna, te je tek nakon prigovora ispitivača cijenu spustio na 600 kruna, što je svejedno iznad iznosa navedenog u cjeniku (*slika 5.*). Treba naglasiti da ovo vozilo nije imalo taksimetar. Pri polasku je vozač pitao drugog kolegu poznaje li put do odredišta, te je dodatno morao tražiti na karti grada. Napokon je uspio naći odredište, ali isključivo uz telefonsku pomoć. Na kraju putovanja smo dobili obilazak od 46,5% od najkraće rute.

Sveukupno 138 od 220 vožnji bilo je bez obilazaka. Najveća razlika događala se uglavnom na kraćim relacijama noću (na relacijama u centru grada), gdje su vozači vozili 11 posto više obilazaka nego danju.

Izdvojiti „Crne ovce“



Petnaest gradova je tijekom testiranja završilo s pozitivnim ocjenama dok je sedam gradova dobilo negativne ocjene. Na prvi pogled ovaj rezultat je poprilično dobar. Ispitivači su se u testu susretali sa dobrim vozačima, koji su upravljali očuvanim i čistim vozilima (*slika 6.*), pa je vožnja taksijem bila zadovoljstvo, ali ako ćemo ići u detalje niti jedna vožnja nije ispunila sva očekivanja.

Svugdje su se mogli naći nedostaci, koji su potvrdili da uvijek ima mjesta za poboljšanje. Počevši od izdvajanja "crnih ovci" u sustavu uz pomoć nepokolebljivog uvođenja standardnih kriterija među vozačima, sveopćim povećanjem čistoće vozila, jasno definiranih tarifa, te prihvaćanja plaćanja kreditnim karticama.

EuroTest QUALITY SAFETY MOBILITY		EuroTest 2011: Test Taksi Usluga Ocjena usluge vozača				
HAK		Ukupno 100%	Vozač		Ukupno 100%	Vozač
Grad				Grad		
(D) München	78,13	o		(L) Luxembourg	63,75	-
(E) Barcelona	77,75	o		(P) Lisabon	63,25	-
(F) Pariz	76,75	o		(CH) Zurich	63,25	-
(D) Cologne	74,38	o		(B) Brussels	62,75	-
(D) Berlin	73,50	o		(CZ) Prag	61,63	-
(A) Salzburg	71,50	o		(A) Beč	57,13	--
(CH) Ženeva	69,25	-		(HR) Zagreb	54,75	--
(N) Oslo	68,13	-		(NL) Amsterdam	54,75	--
(D) Hamburg	67,13	-		(E) Madrid	52,75	--
(NL) Rotterdam	66,25	-		(SLO) Ljubljana	50,00	--
(I) Milano	64,25	-		(I) Rim	49,00	--



Ocjena: ++ jako dobro + dobro o prihvatljivo - loše -- jako loše

Slika 4. Ocjene po gradovima u kategoriji „Vozač“

		EuroTest 2011: Test Taksi Usluga Adherencija Rute Ocjena pridržavanja najkraćoj ruti				
		Ukupno 100%	Adherencija Rute	Grad	Ukupno 100%	Adherencija Rute
Grad						
Ⓡ Milano	97,10	++	Ⓡ Hamburg	83,10	+	
Ⓟ Lisabon	95,14	++	Ⓡ Brussels	77,66	+	
Ⓡ Zagreb	94,58	++	Ⓡ Ženeva	77,58	+	
Ⓡ Berlin	90,99	++	Ⓡ Rim	77,19	+	
Ⓡ Cologne	89,57	++	Ⓡ Madrid	74,94	+	
Ⓡ Oslo	89,55	++	Ⓡ Beč	74,31	+	
Ⓡ Rotterdam	88,28	++	Ⓡ Zurich	72,43	+	
Ⓡ Salzburg	87,55	++	Ⓡ Amsterdam	72,22	+	
Ⓡ Munchen	86,60	++	Ⓡ Prag	66,89	○	
Ⓡ Pariz	84,79	+	Ⓡ Luxembourg	64,34	○	
Ⓡ Barcelona	84,27	+	Ⓡ Ljubljana	50,45	-	

Ocjena: ++ jako dobro + dobro ○ prihvatljivo - loše -- jako loše

Slika 5. Ocjene po gradovima u kategoriji „Adherencija rute“

		EuroTest 2011: Test Taksi Usluga				
		Ocjena stanja vozila				
		Ukupno 100%	Vozilo		Ukupno 100%	Vozilo
Grad				Grad		
(E) Barcelona	99,00	++	(F) Paris	81,75	+	
(E) Madrid	94,50	++	(CZ) Prag	81,75	+	
(CH) Zurich	92,25	++	(L) Luxembourg	80,75	+	
(P) Lisabon	88,00	+	(N) Oslo	80,50	+	
(D) Munchen	85,00	+	(A) Salzburg	78,00	o	
(B) Brussels	84,75	+	(D) Berlin	77,50	o	
(D) Hamburg	84,50	+	(I) Rim	77,50	o	
(D) Cologne	84,00	+	(A) Beč	75,00	o	
(I) Milano	84,00	+	(CH) Ženeva	74,00	o	
(NL) Amsterdam	83,50	+	(HR) Zagreb	65,25	-	
(NL) Rotterdam	83,25	+	(SLO) Ljubljana	64,50	-	

Ocjena: ++ jako dobro + dobro o prihvatljivo - loše -- jako loše

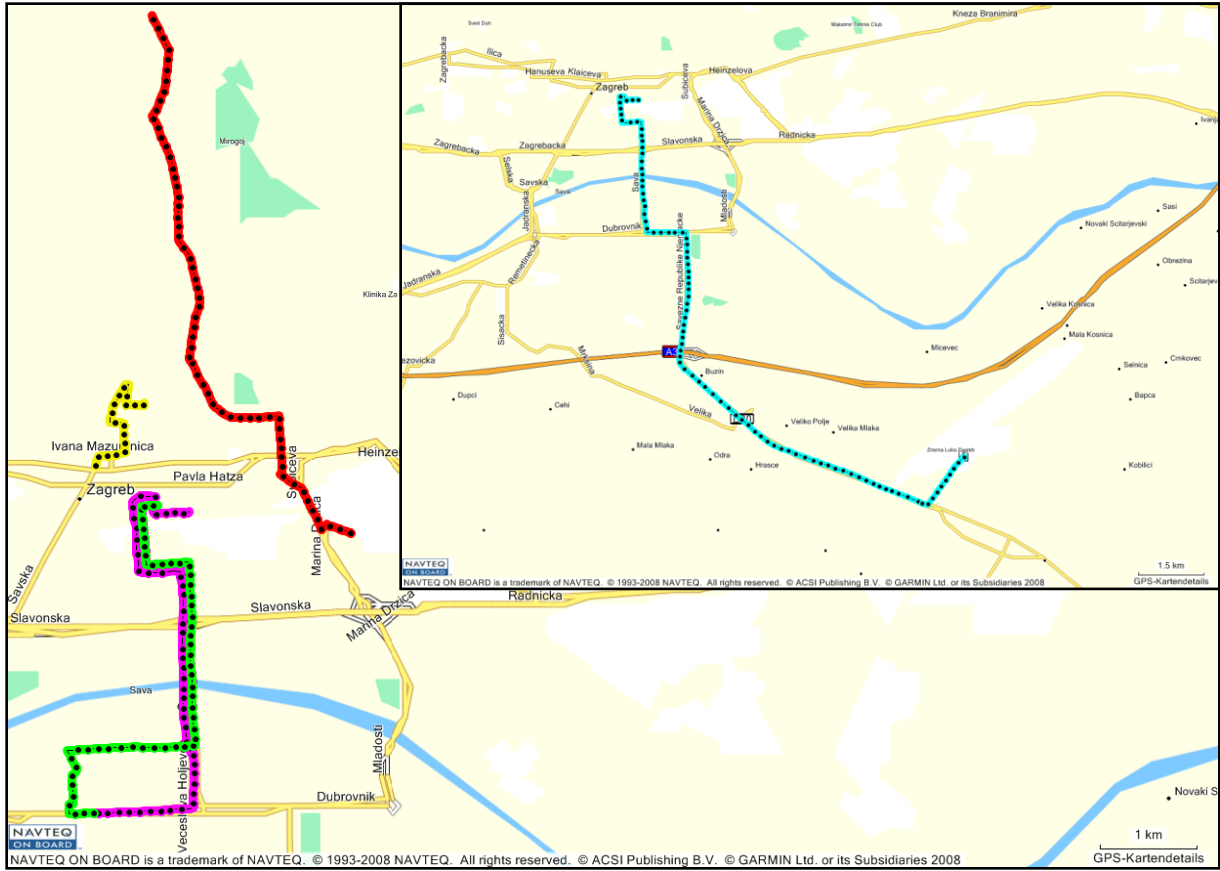
Slika 6. Ocjene po gradovima u kategoriji „Vozilo“



Slika 7. Najčešći nedostaci u istraživanju "Taksi prijevoz"



Slika 9. Usporedba cijene prijevoza za zadanu okvirnu vožnju u 22 europska grada (ruta duljine 7 km)



Slika 10. Referentne rute u Zagrebu

Zagreb

	sa taksi stajališta	do
Ruta 1	Zračna luka "Pleso" 10150 Zagreb	Zagreb – Glavni Kolodvor Trg kralja Tomislava 10000 Zagreb
Ruta 2	Zagreb – Glavni Kolodvor Trg kralja Tomislava 10000 Zagreb	Zagrebački Velesajam Avenija Dubrovnik 15 10020 Zagreb
Ruta 3	Zagrebački Velesajam Avenija Dubrovnik 15 10020 Zagreb	Hotel Regent Esplanade Mihanovićeva 1 10000 Zagreb
Ruta 4	Trg Maršala Tita 10 10000 Zagreb	Galerija Klovićevi dvori Jezuitski trg 4 10000 Zagreb
Ruta 5	Hotel Sliško Bunićeva 7 taksi stajalište: Avenija Marina Držića 4 10000 Zagreb	Resturant Stari Puntijar Gračanska cesta 65 10000 Zagreb

Zagreb

EuroTest ocjena: „Prihvatljivo“

Testirane rute:

Zračna luka → Glavni kolodvor (14,8 km)

Glavni kolodvor → Velesajam (5,2 km)

Velesajam → Hotel Regent Esplanade, Mihanovićeve 1 (5 km)

Trg Maršala Tita 10 → Galerija Klovićevi dvori, Jezuitski trg 4 (1,5 km)

Hotel Sliško, Bunićeva 7/ Taksi stajalište Avenija Marina Držića 4 → Restaurant Stari Puntijar, Gračanska cesta 65 (6,8 km)

Datum testiranja: 4. svibnja 2011.

Prednosti :

- 😊 Taksimetar je bio uključen na svim vožnjama te je ispravno pokazivao cijenu.
- 😊 Za sve vožnje je naknada naplaćena prema propisanoj tarifi.
- 😊 Svi vozači su uredni, uglavnom ljubazni i spremni pomoći, a osam ih je bilo spremno ispuniti zamolbe putnika.
- 😊 Svi vozači izuzev jednog pomoglo je kod istovara prtljage ,a sedam je ponudilo pomoć pri utovaru.
- 😊 Osam vozača je odmah znalo lokaciju odredišta.
- 😊 Sva vozila, sa jednim izuzetkom, izvana održavana i čista.
- 😊 U svim vozilima broj dozvole na vidljivom mjestu, a kod devet također i adresa poduzeća (obrta).

Nedostaci:

- ☹ U dvije vožnje zabilježeni su zaobilasci od 14 % i od 11,5 %.
- ☹ Niti jednom nije bio moguće slobodno odabrati taksi na stajalištu.
- ☹ Nije bilo vidljivih naljepnica za obavezu upotrebe sigurnosnog pojasa, niti odgovarajućeg zahtjeva vozača da se putnik mora vezati.

- ☹️ Tri vozača su zanemarila prometne propise, dvojica od njih i ograničenje brzine. Jedan od njih je dodatno telefonirao za vrijeme vožnje bez slušalica (hands -free uređaja). Još jedan vozač je također zanemario ograničenje brzine, a drugi je također za vrijeme vožnje razgovarao bez handsfree-uređaja.
- ☹️ Kod osam vozača je bilo problema kod sporazumijevanja na engleskom jeziku, ukupno devet vozača nije moglo preporučiti znamenitosti grada, a sedam niti jedan restoran.
- ☹️ U devet vožnji nije bilo moguće platiti kreditnim karticama, kod šest vožnji račun nije bio uredno izdan, odnosno sa svim potrebnim podacima.
- ☹️ U dva vozila nije bilo klima uređaja.
- ☹️ Niti u jednom vozilu nije bila istaknuta vozačka dozvola (ili dozvola za taksi prijevoz sa slikom), a u četiri vozila uređaj za obračunavanje tarife (taksimetar) nije bio postavljen na vidljivo mjesto.

Detalji koji su ostavili posebno negativan dojam

- ☹️ Jedan vozač je spavao na polazištu, te ga ja putnik morao probuditi. Pri tome je prvo izašao van iz vozila, tek kada je putnik otvorio prtljažnik, a vozač ga je gledao prilikom utovaranja prtljage. Između ostalog, vozio je obilazno 14 %.
- ☹️ Jedan vozač je odgovorio na pitanje putnika o znamenitostima sa “ne, spavam”. Slušao je glasnu glazbu i nije ispunio zamolbu ispitivača da zatvori prozor.

Preporuke: uniformirani standardi taksi sustava

- Na nivou čitave EU potrebno je harmonizirati, odnosno uskladiti pravilnike za taksi prijevoznike, kako bi uspostavili jednake pravne zahtjeve pred sve taksi vozače, poduzetnike ili veća poduzeća.
- Jasni i uniformirani pregled naknada, uz sve potrebne informacije, mora biti vidljivo istaknut u svakom taksi vozilu, kako bi korisnici mogli lako shvatiti sustav tarifa i jednostavno procijeniti troškove.
- Omogućiti plaćanje kreditnim karticama u svakom vozilu.
- Unaprijediti vještine vozača uz pomoć posebnih treninga taksi vozača. Potrebno je usvojiti standardizirane pravilnike za testiranje vozača, a administraciju i reviziju testova povjeriti neovisnim ispitivačima.
- Poznavanje osnovnih znamenitosti i mjesta u gradu mora biti uključeno u test, kako bi omogućili osnovne turističke informacije korisnicima taksi prijevoza.
- Vozačka dozvola ili taksi dozvola sa fotografijom treba biti istaknuta u svim vozilima, kako bi korisnici mogli identificirati svog vozača.
- Pripremiti i imati na raspolaganju informativni letak o pravima, ali i obavezama putnika u taksi vozilu.
- Nužno je uspostaviti lokalni sustav prikupljanja pritužbi, te za upravljanje taksi sustavom (na razini grada ili sa taksi udrugom i poduzećima) te osigurati pravovremenu i kompetentnu obradu pritužbi od strane dostatnog broja zaposlenika. Informacije o kontaktima također moraju biti vidljivo istaknute i dostupne putnicima. U slučaju taksi sustava u Zagrebu potrebno je organizirati jedinstveno i jednoobrazno prikupljanje pritužbi, a poželjno je da obradu radi neovisna i nepristrana institucija.
- Potrebno je organizirati redovne kontrole lokalnih taksi organizacija, kako bi osigurali poštivanje usvojenih standarda, te da bi što prije uklonili eventualne nedostatke.