

7. HİZMETLER

7.2. Ulaşım Hizmetleri

Servis hizmetlerimiz “Okulser Şirketi”ne ait araçlar ile yapılmaktadır. Öğrencilerimizin servis kayıtları ve yıl içerisindeki servis değişiklikleri Okulser Turizmin görevlendirdiği Okul Servis Sorumlusu ile iletişime geçilerek yapılmaktadır.

Araçlarda, İBB okul servis araçları hizmet yönetmeliği gereğince; üç noktadan destekli emniyet kemeri, sürücü ve hosteste telefon bulunması zorunluluğunun haricinde, okulumuzca alınan idari tedbirle araçlarda GPRS sistemi bulunmaktadır. GPRS sistemi vasıtasıyla servis aracının trafikteki durumu veli tarafından da izlenebilmektedir.

Öğrenci servis aracı; öğrencilerin rahat, kaliteli, güvenli bir şekilde; zaman kavramını da dikkate alarak okul ile öğrenci ikameti arasındaki ulaşım hizmetini sağlamaktadır. Öğrenci servis aracı bu hizmeti yerine getirirken, servisteki tüm öğrencilerin ortak yararını gözeterek hareket eder. Ortak yararı gözetmek ise serviste bulunan öğrencilerin birlikte hareket etmesi ve belirtilen kurallara servis kullanan herkesin uyması ile mümkün olabilmektedir. Rahat, kaliteli ve güvenli servis hizmeti için uyulması gereken kurallar aşağıdaki gibi olup öğrencilerimiz;

- Servis şoförünün ve araç hostesinin gözetimi altında olduğundan servis şoförü ve araç hostesi talimatlarına uyarlar.
- Servis biniş noktasında beklerken servis aracı öğrencinin yanında durup kapıyı açana kadar servise doğru hareket etmez, kapı açıldıktan sonra servise binmek için hareket ederler.
- Servis içerisinde kesinlikle ayakta yolculuk etmezler.
- Servis içerisinde emniyet kemerlerinin bağlanması yasal zorunluluk olup zorluk yaşamaları durumunda araç hostesinden yardım alabilirler.
- Serviste ihtiyaçları dikkate alınarak araç hostesi ve servis şoförü tarafından yapılan araç yerleşim planlarına göre otururlar. (Gerekli durumlarda araç hostesi ve servis şoförü öğrenci isteği dışında servis oturma planına müdahale edebilir.)
- Servis şoförünün belirlediği saatten 3-4 dakika önce servis aracına binecek şekilde hazır bulunurlar. (Belirlenen saatte biniş noktasında hazır bulunmayan öğrencilerimiz için servis aracı en fazla iki dakika bekleme yapabilir. Saat konusunda çıkan uyumsuzluklarda araç takip sistemi saatleri esas alınmaktadır.)
- Araç içerisinde birbirlerini rahatsız edecek davranışlarda bulunmazlar.
- Araç içerisinde kendi kulaklıklarıyla müzik dinleyebilir.
- Araç içerisinde yiyecek ve su haricinde sıvı tüketmezler.
- Servis aracına zarar verecek davranışlardan kaçınırlar. (Servis aracına zarar veren öğrencilerin velisi zararı tazmin etmekle yükümlüdür.)
- Servis içerisine çöp, kağıt, su şişesi vb. atıklar atmazlar.
- Servis aracı durana kadar ayağa kalkmazlar.
- Kayıtlı oldukları servisten başka bir aracı kullanamazlar. (Her öğrenciye oturduğu güzergahta servis için koltuk ayrılmıştır.)
- Okul Servisi Birimi’ndeki kayıtlı adresten başka adrese gidemezler. (Servis güzergahı üzerinde farklı bir noktada araçtan inmek istenildiğinde velinin ıslak imzalı dilekçesi olmadan -sms ya da telefon görüşmesi dahil- öğrencinin araçtan inişine izin verilmeyecektir. Servis şoförü ve araç hostesinin öğrenci isteği doğrultusunda öğrenciyi başka bir adreste indirme yetkisi kesinlikle yoktur.)

Okul kuralları servis araçlarında da geçerlidir. Öğrencilerimizin servis kurallarına uygun olmayan davranışları gözlemlendiğinde araç hostesi ve/veya servis şoförü tarafından “Servis Gözlem Formu” doldurulur ve



form okul yönetimlerine iletilir. Formlar, okul yönetimleri tarafından işleme alarak durumla ilgili gerekli prosedürü uygular. Yukarıdaki kurallara uymanız daha kaliteli ve güvenli hizmet almanızı sağlayacaktır. Bu kurallar dışında rahatsız edici durum olursa; serviste, servis şoföründe ve araç hostesinde olumsuzluk gözlemlerseniz bu durumu Okul Servis Birimi'ndeki servis sorumlusuna ve servis@alkev.k12.tr adresine yazılı olarak bildirdiğiniz takdirde gereken olumsuzluklar giderilecektir.

Servis Kullanımı ile İlgili Beklentiler

Kaliteli, sorunsuz, güvenli servis hizmeti için velilerimiz tarafından da dikkat edilmesi gereken ve bilinmesi gereken bazı önemli hususlar aşağıda belirtilmiştir:

- Öğrencilerimizin, servis şoförünün belirlediği saatte, servis biniş noktasında, servis aracına binecek şekilde hazır bulunmaları gerekmektedir. Belirlenen saatte öğrencimizin hazır bulunmaması durumunda servis aracı en fazla iki dakika bekleme yaparak güzergaha devam eder. Saat konusunda çıkan uyumsuzluklarda araç takip sistemi saatleri esas alınmaktadır.
- Öğrencimizin servis aracını kullanmayacağı durumlarda mutlaka servis şoförü veya araç hostesine durumun bildirilmesi gerekmektedir.
- Servis Hizmet Sözleşmesi, sözleşmenin yapıldığı tarihteki ikamet bilgileriniz için geçerlidir. Öğrenci ikametinde değişiklik yapılacaksa değişiklik yapılmadan önce Okul Servis Birimi ile görüşerek yeni ikametın servis durumunun öğrenilmesi olası anlaşmazlıklar için büyük önem taşımaktadır.
- Her öğrencimiz için ayrı ayrı araç takip sistemi kullanıcı bilgisi tanımlanır. Öğrenci velisi internet üzerinden araç takip sistemini kullanarak aracı takip edebilir. Bunun dışında servis aracının evin önüne geldiğinde korna çalma, eve yaklaştığında telefon etme ve ev kapı zilini çalması gibi uygulamalarla öğrenciye veya velisine bilgi verilmesi mümkün değildir.
- Okul Servis Birimi araç değişikliği, personel değişikliği ve velilere bilgi iletilmesi gereken durumlarda bilgi akışını öncelikle kısa mesaj servisi ile sağlamaktadır. İletişim bilgilerinizde değişiklik olması durumunda lütfen yeni bilgilerinizi Okul Servis Birimine bildiriniz.
- Araç hostesi, öğrencilerimizin güvenli bir şekilde servise binmesinden, seyahat etmesinden ve araçtan inmesinden sorumludur. Öğrenciyi veli dışında servise bindirecek ya da servisten karşılayacak kişiler araç hostesi ve servis şoförüne mutlaka bildirilmelidir.
- Servise kayıtlı her öğrenciye oturduğu güzergahta servis için koltuk ayrılmıştır. Öğrencinin kayıtlı olduğu servisten başka bir servisi kullanabilmesi mümkün değildir.
- Öğrencilerimiz, Okul Servisi Birimi'ndeki kayıtlı adresten başka adrese gidemezler. (Servis güzergahı üzerinde farklı bir noktada araçtan inmek istenildiğinde velinin ıslak imzalı dilekçesi olmadan -sms ya da telefon görüşmesi dahil- öğrencinin araçtan inişine izin verilmeyecektir. Servis şoförü ve araç hostesinin öğrenci isteği doğrultusunda öğrenciyi başka bir adreste indirme yetkisi kesinlikle yoktur.)
- Davranışlar ile ilgili kurallar servis araçlarında da geçerlidir. Öğrencilerin servis kurallarına uygun olmayan davranışları gözlemlendiğinde araç hostesi ve/veya servis şoförü tarafından "Servis Gözlem Formu" doldurulur ve form okul yönetimlerine iletilir. Formlar, okul yönetimleri tarafından işleme alınarak durumla ilgili gerekli prosedürler uygulanır.

Yukarıda belirtilen konuların dışında her türlü şikayetinizi, servis araçlarında ve personelimizde gözlemlediğiniz olumsuzlukları aynı zamanda memnuniyet bildirimlerinizi de tarafımıza bildirmeniz hizmet kalite anlayışımız için büyük önem taşımaktadır. Geri bildirimlerinizi Okul Servis Birimi'ndeki servis sorumlusuna ve servis@alkev.k12.tr adresine yazılı olarak iletebilirsiniz.

Ek 1 Öğrencilerimize yönelik servis kullanım kuralları ve detaylar için [tıklayınız.](#)

Ek 2 Velilerimize yönelik servis kullanımı detayları için [tıklayınız.](#)

