

Kylmäsen Liikenne oy

Joukkoliikennelain 48 § mukainen laatulupaus

• *Liikenneluvan haltijan tai liikenneluvan haltijoiden yhteenliittymän* on määriteltävä tarjoamiensa liikennepalvelujen laatu. Liikenneluvan haltijan on valvottava liikennepalveluja koskevan laatulupauksen toteuttamista.

1. Tarjottavat liikennepalvelut

Kylmäsen Liikenne oy tarjoaa linja-autoalan palveluja.

-Aikataulunmukaisia reittiliikennepalveluja.

Reittiliikenteen toimialueena tällä hetkellä on Oulunseudun lähiliikenne , Oulunkaupungin ja Kempeleen-, Limingan-, Lumijoen- ja Tyrnäväkuntien alueella.

Tiedot yhtiön liikennöimistä reiteistä löytyy, www.kylmasenliikenne.com internet sivuilta.

-Aikataulunmukaisia koulukuljetuspalveluja.

Säännöllisten aikataulutettujen koulukuljetusten tämänhetkinen toimialue on Limingan-, Lumijoen-, Kempeleen ja Tyrnävän kuntien alueet. Kaikki aikataulutetut koulukuljetukset ajetaan ko. kuntien ostamina kaikille avoimena joukkoliikenteenä, jolloin myös muilla , kuin kuntien maksamilla oppilailta ja matkustajilla on mahdollisuus käyttää linjojen palveluja.

-Tilausliikenteenpalveluja. Kaupunki ja lähiliikennebusseilla.

Tilausliikenteen toimialueena on nykyisin Oulunseutu ympäristöineen.

2. Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen

-Kaikista reiteistämme ja aikatauluistamme löytyy tietoa internet sivuiltamme.

-Busseissamme on saatavilla yhtiön oma aikataulukirjanen, matkustajille veloitusetta.

-Reittiliikenteestämme löytyy tietoa myös Matkahuollon valtakunnallisesta aikataulujärjestelmästä, www.matkahuolto.fi sekä tarkkaa pysäkkikohtaista tietoa

Oulunseudun informaatiojärjestelmästä www.oulunliikenne.fi

-Kaikista liikenteen poikkeuspäivistä tiedotetaan busseissamme ja yhtiömme www sivuilla, ajankohtaista osiossa.

-Liikenteessä tapahtuvista häiriöistä, (pääsääntöisesti yli 15 minuutin poikkeamista) tiedotetaan reittikohtaisesti yhtiön omalla mobiili sovelluksella jolla tieto lähetetään tekstiviestinä ko. Reitin palveluun liittyneille asiakkaille.(häiriötiedotejärjestelmä)

3. Käytössä olevat matkaliput ja niiden hinnat

-Käteinenraha ja pankki- ja luottokortit (ei maksukortit)

-Kaikki Matkahuollon, Oulunalueella voimassaolevat lipputuotteet

-Kaikki Oulunkaupungin lipputuotteet

-Oulunseudun lipputuotteet, lastenvaunu, pyörätuoli, veteraani, vaihtomatka ja opiskelija lipputuotteet .Sekä Oulun tasataksa.

-Matkan maksun hinnoitteluperusteena on valtakunnallinen kilometriperustainen Matkahuollon hinnoittelu. Ajantasaisen tiedon hinnoista saa Matkahuollon ja Kylmäsen Liikenteen nettisivuilta. Kylmäsen Liikenteen sivuilta tiedon myös kampanja hinnoitteluista. Sekä omista erikoishinnoista

4. Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen

-yritys kuuluu Matkahuollon lipputuotteiden ja informaatiojärjestelmien piiriin.

www.matkahuolto.fi

-yritys kuuluu Oulunseutukunnan lipputuotteiden piiriin.

-yritys kuuluu Oulun kaupungin informaatiojärjestelmän piiriin. www.oulunliikenne.fi

5. Käytössä olevat ajoneuvot. 20 kappaletta

-Reittiliikenteessä käytämme kaupunki/lähiliikenteeseen tarkoitettua kalustoa.

Busseissa on istuma- ja seisomapaikkoja. Useimmissa busseissa on paikka lastenvaunuille.

Osa kalustosta on matalalattiaista, jolloin paikat myös liikuntaesteisille.

Osa kalustosta on varustettu pakokaasujen hiukkassuodattimilla.

6. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

-yritys kuuluu Oulun liikenteen piiriin, seutukunta ja kaupunki/seutu teettää liikenne- ja asiakastyytyväisyys tutkimuksia erimenetelmillä. Saamme tiedon ja palautteen näistä alueellisista tutkimuksista.

-Vastaanotamme palautetta puhelimitse, faksina, sähköpostitse sekä kuljettajille kerrottuna.

7. Valitusten käsittely, hinnan palautus, sopimuksen purku ja vahingonkorvaukset.

-Asiakaspalautteen otamme mieluiten vastaan kirjallisena, mail, fax, tai kirjeposti. Sillä haluamme toimittaa palautteen aitona sille henkilölle jota palaute koskee.

-asiakaspalautteet ja valitukset käsittelemme tapauskohtaisesti, joko henkilökunnan keskusteluissa tai kirjallisesti vastaamalla.

-Jos palautteeseen liittyy hinnanpalautusta tai vahingonkorvausta, tutkitaan asia tapauskohtaisesti, luottamuksellisesti ja jos perusteita on, pyritään aiheutettu harmi tai vahinko hyvittämään tai korvaamaan.

Varsinaiset vahingonkorvaukset hoitaa kattava vakuutusturvamme.

8. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien käytössä olevat palvelut.

-Tällä hetkellä käytettävästä kalustosta on osa (5kpl) ns. matalalattiabussia.

-Jatkossa kalustohankinnoissa tullaan kiinnittämään erityistä huomiota esteettömyyteen.

9. Henkilöstö.

-Yhtiöllä on n.20 kuljettajaa, Kaikki kuljettajat ovat oikeassa työsuhteessa.

Käytämme tilapäistyövoimaa vain hätätilanteissa turvaamaan liikenteen toimivuuden

-Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti: Ajotapa, asiakaspalvelu, turva, ensiapu jne.

Kaikki Kuljettajamme ovat jo käyneet EU- kuljettajan, ammattitaidon ylläpitokoulutuksen.

Tulee voimaan 8/2013

Kylmäsen Liikenne oy. Tj. Juha Kylmänen