

# 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](http://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](http://www.matkahuolto.fi) sekä tarkkaa pysäkkikohtaista tietoa

Oulunseudun informaatiojärjestelmästä [www.oulunliikenne.fi](http://www.oulunliikenne.fi)

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

## 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](http://www.matkahuolto.fi)

-yritys kuuluu Oulunseutukunnan lipputuotteiden piiriin.

-yritys kuuluu Oulun kaupungin informaatiojärjestelmän piiriin. [www.oulunliikenne.fi](http://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**