

# LAATULUPAUS – Åbergin Linja yhtiöt

Joukkoliikennelaki 48 §

## Liikennepalvelumme:

Åbergin Linja Oy ja Bus Travel Åbergin Linja Oy harjoittavat kaupunkiliikennettä pääkaupunkiseudun alueella sekä tilaus- ja matkailuliikennettä liikennöntialueenaan Suomi ja Pohjois-Eurooppa.

## Palvelut, liput, taksat, informaatio, poikkeustilanteet ja lippujärjestelmä:

Linjaliikenteen reiteistä, aikatauluista, lippuvalikoimasta ja taksoista tiedottaa Helsingin Seudun Liikenne (HSL). Yhdessä HSL:n kanssa informoimme matkustajiamme poikkeustilanteissa. Nopein tieto välitetään sähköisesti www-sivujen ([www.hsl.fi](http://www.hsl.fi)) ja sosiaalisen median ([www.facebook.com/aberginlinja](http://www.facebook.com/aberginlinja)) kautta. Tarvittaessa informaatiokanavana käytetään myös paikallislehtiä ja – radioita. Päivystyksemme palvelee 24h, jolloin sekä linjaliikenteen, että tilausliikenteen mahdolliset häiriötilanteet ovat mahdollisimman nopeasti ratkaistavissa. Linjaliikenteen häiriötilanteita julkaistaan [www.poikkeusinfo.fi](http://www.poikkeusinfo.fi) palvelussa.

Kaupunkiliikenteen aikataulut vaihtuvat pääsääntöisesti kahdesti vuodessa kesäkuussa (kesäliikenne) ja elokuussa puolivälissä (talviliikenne alkaa). Matkalippujen taksat muuttuvat pääsääntöisesti vuodenvaihteessa. Kaupunkiliikenteessä matkalippuvalikomasta, reiteistä ja aikatauluista vastaa liikenteen tilaajana HSL. Molemminpuoleinen vuorovaikutus hoidetaan säännöllisin väliajoin tapahtuvissa yhteistyöpalaverissa.

## Linja-autokalustomme ja esteetön matkustaminen:

Yritysten käytössä on yhteensä 15 linja-autoa. Linja-autoista 7 on matalalattialinja-autoja, jotka ovat varustettu turvallisuus- ja esteettömyysvarustein, kuten ovijarru, niaus ja pyörätuoliramppi. Kaupunkiliikenteestä 94% liikennöidään matalalattiasella kalustolla. Tavoitteena on nostaa matalan kaluston osuus 100% vuoden 2012 loppuun mennessä. Tarvittaessa kuljettajamme avustavat

liikuntarajoitteisia matkustajia mahdollisuuksien mukaan, pyrkien tarjoamaan heille mahdollisimman helpon tavan matkustaa julkisessa liikenteessä. Linja-autoissa on varattu paikat ovien läheisyydestä vanhuksille ja liikuntaesteisille. Lisäksi näkövammaisille ja opaskoiralle on varattu oma paikkansa. Kaikissa kaupunkiliikenteen linja-autoissa on paikat 2-3 lastenvaunuille. Matalalattiaisia linja-autojamme ovat saatavissa rajoitetuin määrin myös tilausajokäyttöön, mikäli asiakkaalla on tarve esteettömälle kulkuneuvolle.

Bussien laatutasoa nostetaan jatkuvasti. Uusissa kaupunkiliikenteen busseissa on mm. ilmastointi ja kameravalvonta. Tilausliikenteen kaluston varustetasoon kuuluu mm. ilmastointi, WC, DVD- järjestelmät ja turvavyöt. Koulukuljetuksissa käytettävä kalusto on varustettu alkolukoilla. Lisäksi erityistä huomiota kiinnitetään kaluston luotettavuuteen ja ympäristöystävällisyyteen.

## Asiakastyytyväisyys, reklamaatiot ja vahingonkorvaukset

Tyytyväinen asiakas on tärkein motivaatiomme lähde. Matkustajatytytyväisyyttä mitataan linjaliikenteessä kahdesti vuodessa. Tutkimusten tuloksia seurataan ja mahdolliset laatu-poikkeamat nostetaan tarkastelu- ja kehityskohteiksi. Tutkimuksista julkaistaan yhteenveto internet ja facebook-sivuilla. Tilausajoliikenteessä säännöllinen laadunseuranta otetaan käyttöön alkuvuonna 2012.

Kaikki saapuvat palautteet käsitellään ja niihin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Asiakkaalle vastataan aina, hänen niin halutessaan. Palautteisiin vastaamme on noin kahden arkipäivän kuluessa. Lippuja hallinnoi HSL, mikäli asiakas kokee palvelupoikkeman olevan korvauksia vaativa lisätietoja löytyy [www.hsl.fi](http://www.hsl.fi) sivuilta kohdasta matkakortti → hyvittäminen ja matkaehdot. Åbergin Linja Oy korvaa virheellisestä tai puutteellisesta toiminnastaan asiakkaalle aiheuttamansa välittömät vahingot. Korvauksista neuvotellaan tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa.

EU:ssa hyväksytty matkustajien oikeuksia linja-autoliikenteessä koskeva asetus n:o 181/2011 sisältää säännöksiä mm. matkustajien oikeuksista peruutus- ja viivästymistapauksissa. Asetus tulee voimaan 1.3.2013 lukien.

19.12.2011