

Joukkoliikennelain (869/2009) 48§ mukainen liikennepalveluja koskeva laatuluspaus.

1. Tarjottavat liikennepalvelut.

Linja-autoliikenne Kuljetus J. Haanpää Oy tarjoaa aikataulun mukaista vakiovuoro- ja koululaisliikennettä Etelä-Pohjanmaalla.

Tarjoamme myös tilausliikennepalveluja kotimaassa sekä ulkomaille.

2. Palveluista ja niiden muutoksista tiedottaminen.

Linjaliikenteemme reiteistä ja aikatauluista saa tietoa Oy matkahuolto Ab:n valtakunnallisesta järjestelmästä: www.matkahuolto.fi tai numeroista 0400561463, 0405121394.

Liikenteen reiteistä ja aikatauluista tiedotamme myös painetuissa aikataulujulkaisuissamme sekä kotisivuillamme: www.kuljetushaanpaa.fi.

3. Käytössä olevat liput ja niiden hinnat.

Linja-liikenteessä on käytössämme Oy Matkahuolto Ab:n lipputuotteet ja hinnoittelu. Tiedot lipputuotteista ja hinnoista löytyy Oy Matkahuolto Ab:n internetsivuilta www.matkahuolto.fi. Kertalipun ja meno-paluulipun voi ostaa myös linjavuoron kuljettajalta autosta.

4. Informaatio ja lippujärjestelmiin kuuluminen.

Kuulumme Oy Matkahuolto Ab:n valtakunnallisiin informaatio- ja lippujärjestelmiin. Hyväksymme maksuvälineenä kaikki Matkahuollon lipputuotteet sekä käteisen rahan.

5. Käytössä olevat linja-autot ja henkilöstö.

Käytössämme on yhteensä 11 linja-autoa, joiden koko vaihtelee 19-istumapaikkaisesta aina 54-paikkaiseen saakka. Bussimme ovat siistejä, teknisesti hyvässä kunnossa ja soveltuvat siten hyvin linja- ja tilausajoliikenteeseen. Bussiemme varusteina ovat mm. wc, cd/dvd, mikrofoni, ilmastointi, jääkaappi ja turvavyöt.

Henkilökuntamme on ammattitaitoista ja ammattipätevyyden suorittaneita kuljettajia. Asiakkaan kokemana hyvä palvelu, yksilöllisyys sekä turvallisuus ovat tärkeimmät henkilöstöämme ohjaavat tekijät.

6. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan satunnaisesti linjaliikenteessä suoritetuilla asiakaskyselyillä. Asiakaspalautetta otetaan vastaan myös sähköpostilla, puhelimitse sekä henkilökuntamme välityksellä.

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

Kaikki palautteet käsitellään mahdollisimman nopeasti ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Asiat käsittelemme luottamuksellisesti ja tapauskohtaisesti. Korvaamme asiakkaalle mahdollisesti aiheutuneet kustannukset virheellisestä tai puutteellisesta toiminnastamme. Korvaus on aina tapauskohtainen.

Lähtökohtanamme on hyvä asiakaspalvelu sekä asiakastyytyväisyys.

Tavoitteenamme on luotettava ja pysyvä yhteistyö.

Kuljetus J. Haanpää Oy.
Henkilökunta.

