

# Laatuluspaus

Mantelan Liikenne Oy ja Mantelan Linjavaunu Oy on antaa asiakkailleen laatuluspaoksen joukkoliikennelain 48 § mukaisesti. Valvomme jatkuvasti omaa toimintaamme niin, että lupauksessa annetut kohdat täyttyvät.

## 1. Tarjottavat liikennepalvelut

Mantelan Liikenne Oy ja Mantelan Linjavaunu Oy tarjoaa henkilöliikenteen liikennepalveluja turvallisesti, luotettavasti ja asiakaslähtöisesti. Pohjan tälle kokonaisuudelle luo toiminnan kannattavuus, joka mahdollistaa myös kehitystyön.

### 1.1. Aikataulun mukainen reittiliikenne

Tarjoamme säännöllistä koululais liikennettä sekä tilausajoja Kauhavalla, Haapajärvellä ja Lapualla.

Jatkamme liikenteen ja reittien kehittämistä tiiviissä yhteistyössä viranomaisten sekä muiden toimijoiden kanssa, jotta reittimme ja aikataulumme palvelisivat matkustajiamme mahdollisimman hyvin.

### 1.2. Tilausliikenne

Asiakasryhmien moninaisten tarpeiden joustava ja laadukas tyydyttäminen on tilausliikenteen palvelujemme perusta. Tarjoamme tilausliikenteen palveluja lähinnä Etelä-Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan alueella. Tilausliikennettä hoidamme sekä kotimaan että ulkomaiden alueilla.

Erityisosaamista meillä on muun muassa yritysten, koululaisten sekä erilaisten erityisryhmien yksilöllisesti suunnitelluista kuljetuksista.

## 2. Palvelujen muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen

Aikataulumme ja reittejämme koskevat muutokset sekä mahdolliset liikennehäiriöistä johtuvat peruutukset ilmoitamme ensisijaisesti omien internet-sivujemme välityksellä. Tarvittaessa ja harkintamme mukaisesti jaamme linja-autoissamme erillisiä paperisia tiedotteita, joissa kerrotaan muutoksista.

## 3. Käytössä olevat matkaliput ja hinnat

Reittiliikenteen vuoroissamme käyvät kertamaksun lisäksi kaikki Oy Matkahuolto Ab:n myymät liput.

Hinnoittelussamme noudatamme Oy Matkahuolto Ab:n hinnoittelua. Hintatiedot löytyvät internetistä osoitteesta [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi) Matkahuollon toimipisteistä sekä kuljettajiltamme.

#### **4. Ammattitaitoinen henkilöstö**

Käytämme sekä reittiliikenteessä että tilausajoissa ammattitaitoista ja kokenutta henkilöstöä. Matkustajien turvallisuus on aina kuljettajan toiminnan ensisijainen lähtökohta.

Kuljettajamme pyrkivät palvelemaan asiakkaita ystävällisesti ja myönteisesti. He vastaavat liikennettämme ja palveluitamme koskeviin kysymyksiin mahdollisuuksien mukaan.

Kuljettajamme ottavat työssään huomioon erityisryhmien poikkeukselliset tarpeet ja auttavat tarvittaessa esimerkiksi vanhuksia, lapsia ja liikuntaesteisiä kyytiin nousemissa sekä kyydistä poistumisessa.

Koulutamme henkilöstöämme tarpeen mukaan. Kaikki kuljettajamme ovat mukana EU:n ammattipätevyysdirektiivin mukaisessa koulutuksessa niin, että pätevyysvaatimukset asianmukaisesti täyttyvät. Kaikki kuljettajamme ovat käyneet ennakoivaan ajotapaan ohjaavan kurssin.

#### **5. Käytössä olevat linja-autot**

##### **5.1. Ikä**

Kalustopolitiikkamme lähtökohdat ovat: turvallisuus, luotettavuus, mukavuus ja tarkoituksenmukaisuus.

Tarjoamme palvelujamme merkittävästi uudemmilla linja-autoilla verrattuna valtakunnalliseen keskiarvoon.

##### **5.2. Varustetaso**

Käytämme pääsääntöisesti sekä reittiliikenteessä että tilausliikenteessä bussikalustoa, joka kulloinkin parhaiten sopii käyttötarkoitukseensa.

Tilaukuljetuksissa käytämme yleensä turvavöillä, alkolukolla ja jäähdytysilmastoinnilla varustettuja busseja.

Linja-autokalustostamme on 100 % varustettu alkolukolla laatulupauksen antopäivänä.

##### **5.3. Ympäristöystävällisyys**

Bussikalustostamme on päästötasoltaan vähintään Euro 4-5-6 -normin mukaista.

Ympäristön kuormitusta vähentää osaltaan kaikkien kuljettajien saama ajotapakoulutus.

##### **5.2. Kunnossapito**

Kaikki bussimme ovat säännöllisen huolto-ohjelman piirissä. Lisäksi jokainen kuljettajamme on ennen ajoon lähtöä, ajon aikana ja sen jälkeen velvollinen varmistamaan, että bussi on moitteettomassa kunnossa. Havaituista puutteista tai vioista ilmoitetaan välittömästi huolto- ja korjaustoiminnasta vastaavalle henkilölle. Bussimme pestään ja siivotaan päivittäin matkustajien viihtyvyyden takaamiseksi.

## **6. Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen**

Seuraamme jatkuvasti asiakkaidemme tyytyväisyyttä tarjoamiemme palveluiden tasoon. Sähköisesti ja puhelimitse tulleiden palautteiden sekä kuljettajillemme, joukkoliikenneviranomaisille ja Matkahuollon henkilöstölle tulleiden palautteiden pohjalta muodostuu kokonaiskuva asiakastyytyväisyydestä.

## **7. Reklamaatiot**

Liikennettämme ja toimintaamme koskevat valitukset ja reklamaatiot käsittelemme mahdollisimman nopeasti. Annettuun palautteeseen vastaamme viimeistään kolmen päivän kuluessa sen saapumisesta.

Matkalipun hinnan palautusta ja korvauksia koskevat vaatimukset käsitellään tapauskohtaisesti ja perusteet selvittäen.