



LAATULUPAUS

A.LAMMINMÄKI OY



Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Liikennepalveluja koskeva laatulupaus	3
2.1 Tarjottavat liikennepalvelut	2
2.2 Palveluista ja niidenmuutoksista tiedottaminen	4
2.3 Käytössä olevat matkaliput ja niiden hinnat	4
2.4 Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen.....	4
2.5 Käytössä olevat ajoneuvot ja varustee	5
2.6 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	6
2.7 Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien käytössä olevat palv....	6



1. JOHDANTO

Arvoperusta on A.Lamminmäki Oy:n toiminnan lähtökohta. Arvoiksi on määritelty joustavuus ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen, viihtyisä työyhteisö sekä turvallisuushakuisuus henkilökuljetuksissa, lisäksi yritys haluaa olla työyhteisönä kehittyvä. Arvojen mukaisesti olemme laatineet joukkoliikennelain 48§ mukaisen **LAATULUPAUKSEN**, jonka avulla pyrimme kehittämään toimintaamme arvopohjamme mukaisesti.

Arvojen mukainen toiminta kattaa kuljetuspalveluiden tiiviin suunnittelun yhdessä asiakkaan kanssa, oman henkilökunnan jatkuva kouluttaminen ja kehittäminen ovat takeena kuljetuspalveluiden asianmukaisuudelle ja turvallisuudelle. Kalustoihin tehtävät investoinnit parantavat asiakkaiden sekä kuljettajien matkustus- ja työviihtyvyyttä. Joustavuus ja sopeutuminen asiakkaan vaatimuksiin ovat **laatulupauksen** ydinajatuksia.

2. LIIKENNEPALVELUJA KOSKEVA LAATULUPAUS

2.1 Tarjottavat liikennepalvelut

A.Lamminmäki Oy tarjoaa aikataulunmukaisia reittiliikennepalveluja Parkanon, Kankaanpään, Ikaalisten ja Porin kaupunkien sekä Karvian, Kihniön, Honkajoen, Lavian ja Jämijärven Kuntien alueella. Tilausliikennepalveluja yhtiö tarjoaa Pirkanmaan, Satakunnan, Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan alueella.



2.2 Palveluista ja niiden muutoksista tiedottaminen

Kankaanpää - Lavia - Kankaanpää, Parkano – Kankaanpää, Kankaanpää – Honkajoki- Kankaanpää, Kankaanpää – Virrat – Kankaanpää reiteistä ja aikatauluista sekä pysäkeistä saa reittikohtaista tietoa Matkahuollon valtakunnallisesta aikataulujärjestelmästä; www.matkahuolto.fi.

Reiteistä, aikatauluista ja niiden muutoksista A.Lamminmäki Oy tiedottaa matkustajille jaettavissa aikataulujulkaisuissa sekä nettiosoitteessa; www.lamminmaki.fi. Myöhästymistilanteessa asiakas saa tietoa yhtiön nettisivuilta tai hänen tulee olla suoraan yhteydessä A.Lamminmäki Oy:n liikenteenjärjestelijään, joka informoi asiakasta jatkotoimenpiteistä. Bussimatkan aikana kuljettajat informoivat matkustajia reitin aikataulusta, pysähdyspaikoista ja pysäkeistä.

2.3 Käytössä olevat matkaliput ja niiden hinnat

Matkahuolto myy lippuja kaikkiin niihin A.Lamminmäki Oy:n vuoroihin yhtiön liikennöintialueella. Linjavuorot näkyvät Matkahuollon valtakunnallisessa aikataulujärjestelmässä. Tiedot Matkahuollon myymistä lipputuotteista saa nettisivuilta; www.matkahuolto.fi/hinnat ja vuorokohtaisesti aikatauluhausta. Myös Matkahuollon asiakaspalvelukeskus, puh 02004000 sekä Matkahuollon toimipaikat antavat tietoa.

Yhtiön omina lipputuotteina on 30 matkanlippu, minkä alennusprosentti on 25%.

2.4 Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen

Matkahuollon myymien lipputuotteiden lisäksi A.Lamminmäki Oy kuuluu Matkahuollon informaatiojärjestelmään; www.matkahuolto.fi .



2.5 Käytössä olevat ajoneuvot ja varusteet

AUTO	PAIKKALUKU	REK.NRO/VM	VARUSTEET
AVENSIS	4	IHU-507 / 2012	TAXI (ilmastointi, turvavyöt)
AUTO 1	8+1	KBI-480 / 2007	INVA (ei wc, ilmastointi, turvavyöt, hissi)
AUTO 2	13+1	HJI-746 / 2007	7,0 M (ei wc, dvd/cd, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt, hissi)
AUTO 3	19+1	EHZ-321 / 2009	8,0 M (ei wc, dvd/cd, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 4	22	IHX-946 / 2009	8,0 M (ei wc, dvd/cd, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 5	32	UPF-249 / 2010	7,6 M (ei wc, dvd/cd, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 6	19+1	TRZ-474 / 2010	8,0 M (ei wc, dvd/cd, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 7	17	MHG-661 / 2005	7,2 M (ei wc, videot, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 8	36+1	VYS-825 / 1997	9,0 M (wc, videot, hissivarustus, turvavyöt)
AUTO 9	25	BYM-436 / 1997	8,0 M (ei wc, ei ilmastointia, turvavyöt)
AUTO 10	48+1	GJX-128 / 2004	12 M (wc, dvd/cd, ilmastointi, turvavyöt)
AUTO 11	52	FIU-703 / 1998	13 M (wc, videot, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 12	68	UBI-326 / 2003	15 M (wc, dvd/cd, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 14	54+2	AKI-200 / 1998	13,7 M (wc, videot, ilmastointi, turvavyöt)
AUTO 15	49+1	SMY-582 / 2005	12 M (wc, dvd/cd, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 16	49+1	EHZ-335 / 2003	12 M (wc, dvd/cd, ilmastointi, turvavyöt)
AUTO 17	49+1	IJE-310 / 2002	12 M (wc, dvd/cd, ilmastointi, alkolukko, turvavyöt)
AUTO 18	64	UBI-319 / 2002	15 M (wc, dvd/cd, ilmastointi, turvavyöt)
AUTO 19	57+1	TRZ-959 / 2002	13,9 M (wc, dvd/cd, ilmastointi, turvavyöt)
AUTO 20	26	EYC-872 / 1999	7,8 M (ei wc, ilmastointi, turvavyöt)
AUTO 21	14	EXE-875 / 2004	8,0 M (ei wc, turvavyöt, hissi)
AUTO 22	60+1	URZ-602 / 2007	14 M (wc, dvd/cd, ilmastointi, turvavyöt)
AUTO 23	19+1	URZ.656 / 2013	8 M (ei wc, dvd/cd, ilmastointi, turvavyöt)



2.6 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Arvoperusta on siis A.Lamminmäki Oy:n toiminnan lähtökohta. Arvoiksi on määritelty joustavuus ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen, viihtyisä työyhteisö sekä turvallisuushakuisuus henkilökuljetuksissa, lisäksi yritys haluaa olla työyhteisönä kehittyvä.

Arvojen mukainen toiminta kattaa kuljetuspalveluiden tiiviin suunnittelun yhdessä asiakkaan kanssa, oman henkilökunnan jatkuva kouluttaminen ja kehittäminen ovat takeena kuljetuspalveluiden asianmukaisuudelle ja turvallisuudelle. Kalustoihin tehtävät investoinnit parantavat asiakkaiden sekä kuljettajien matkustus- ja työviihtyvyyttä. Kuljettajien asiakaspalvelun joustavuus ja sopeutuminen asiakkaan vaatimuksiin ovat yhtiön toiminnan lähtökohdat.

Nettisivulla olevan palautelomakkeen ja muun asiakaspalautteen kautta A.Lamminmäki Oy toivoo saavansa tärkeää tietoa toimintansa laadusta ja kehittämistarpeista. Pyrimme vastaamaan asiakkaan esittämään palautteeseen välittömästi sen tultua tietoon. Hannan palauttamisesta ja mahdollisesta vahingon korvauksesta neuvotellaan aina tapauskohtaisesti.

2.7 Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien käytössä olevat palvelut, heidän avustamien, siitä tiedottaminen sekä muu eri väestöryhmien tarpeiden huomioiminen

Taksiliikenteessä A.Lamminmäki Oy:ssä on 2 taksi, jotka molemmat on varustettu paarivarustuksella. Takseista toinen on lisäksi inva - varusteinen. Lisäksi varusteena on laadukkaat sähköllä toimivat parit, joilla asiakkaan kuljettaminen on turvallista.

Pienoislinja-autoissa kahdessa ja 35 paikkaisessa linja-autossa on hissivarustus ja pyörätulipaikat (1-3)

Kuljettajat ovat saaneet koulutuksen palveluliikenteeseen ja ovat ammattitaitoisia kuljettamaan parikuljetuksia