



Laatuluspaus

Tieliikennelain 48 § mukainen liikennepalveluja koskeva LAATULUPAUS.

1. Tarjottavat liikennepalvelut

- a) linjaliikennettä aikataulun mukaisesti Janakkalan ja Hämeenlinnan alueella.
Reittiverkostomme: www.lehdonliikenne.fi/reittiliikenne
- b) tilausajoja koko Suomen alueella. Tilausajoja Suomesta ulkomaille, esim. Venäjä, Baltia, pohjoismaat ja muu Eurooppa. Valmismatkapaketeistamme kertova matkavihko tilattavissa toimistoltamme tai netistä: www.lehdonliikenne.fi/matkat
- c) matkahuoltoasiamies palvelut Turengissa. Osoite: Hausjärventie 8.

2. Palveluista sekä niiden muutoksista ja peruutuksista tiedottaminen

- a) Reiteistä, aikatauluista ja mahdollisista muutoksista tiedotamme internetsivuillamme www.lehdonliikenne.fi. Tiedot löytyy myös Oy Matkahuolto Ab:n ylläpitämässä valtakunnallisessa tietokannassa matkahuolto.fi.
- b) Tiedottein vuoro-autoissamme, sekä Janakkalassa / Hämeenlinnassa ilmestyvissä lehdissä.
- c) Häätätilanteissa suoraan asiakkaalle.

Käytössä on myös 24h päivystyspuhelin.

3) käytössä olevat liput ja niiden hinnat

Hinnoittelussa noudatamme Oy Matkahuolto Ab:n sekä Hämeenlinnan ja Janakkalan seudun hinnoittelua.

4. Informaatio- ja lippujärjestelmiin kuuluminen

Käytössämme ovat Matkahuollon lipputuotteet ja kuulumme myös Matkahuollon informaatiojärjestelmään www.matkahuolto.fi Aikatauluja lisäksi vuorobusseistamme ja verkosta: www.lehdonliikenne.fi/reittiliikenne Lippuja voi ostaa Matkahuollosta ja kertalippuja vuorobusseistamme.

5. Käytössä olevat ajoneuvot ja niiden mahdollinen matalalattiaisuus ym.

Linjaliikenteessä käytettävistä busseista osa on matalalattiaisia ja niissä on pyörätuoliramppi keskioven kohdalla. Loput on varustettu tukitangoin ja kahvoin, jotka helpottavat kyytiin nousua / poistumista.

Tilausajoliikenteessä on käytettävissä 15, 17, 29, 40, 50, 58 ja 77 –paikkaisia busseja. Kaikki on varusteltu vähintään ilmastoinnilla, turvavöin ja sääd. istuimilla. Lisäksi eri bussien varusteista löytyy mm. wc, radio, cd, dvd, TV-kanavat, jääkaappi, kahvinkeitin, vedenkeitin, makkarapannu, pöydät & sohvaryhmät. Bussien tarkempi esittely: www.lehdonliikenne.fi/tilausajo/kalusto

6. Asiakastytyväisyyden mittaaminen.

Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti palautteilla. Palautteita saamme puhelimitse, netistä sekä omalla seurannalla kuljettajilta. Järjestämme myös palautekyselyitä. Kaikki palautteet käsitellään välittömästi ja asiakkaalle vastataan nopeasti.

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

Kaikki reklamaatiot, vahingonkorvausasiat ja sopimukset käsitellään järjestelmällisesti johtoportaan. Käsittelyn jälkeen asiakkaalle kerrotaan vastine henkilökohtaisesti. Hinnan palautuksista ja vahingonkorvauksista neuvotellaan aina tapauskohtaisesti.

8. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien käytettävissä olevat palvelut, heidän avustamisensa , siitä tiedottaminen sekä muu eri väestö ryhmien tarpeiden huomioon ottaminen.

Palvelulinja Tassu palvelee erityisryhmiä ja on kaikille avointa joukkoliikennettä.

Linja-liikenteessä on käytettävissä matalalattiabusseja, joissa on pyörätuoliluiska ja pyörätuolipaikka.

Tilausajoissa on käytettävissä matalalattiabusseja, joissa on pyörätuoliluiska ja pyörätuolipaikka. Sekä pikkubussi, jossa on pyörätuolihissi ja paikkoja.

9. Henkilökuntamme

Kuljettajamme ovat kokeneita asiakaspalvelijoita, joista useat ovat kielitaitoisia. Kielitaito nähtävissä netistä: www.lehdonliikenne.fi/yrittys/henkilosto

Koulutamme henkilökuntaamme säännöllisesti. Kaikki kuljettajamme ovat saaneet mm. taloudellisen ja ympäristöystävällisen ajotavan koulutuksen. Henkilöstön toimintatapa perustuu laatutavoitteisiimme.

Toimistomme henkilökunnasta löytyy osaajia niin matkatoimistopalveluiden, kuin matkahuollonkin suhteen.

Korjaamo - ja huoltohenkilökuntamme noudattavat työtavoissaan ympäristövastuullisuutta ja ovat alansa ammattilaisia.