

15.5.2020

## Hyvästä palvelusta maksettava bonus Asiakastyytyväisyyden bonusprosentin mittaustavat

Palvelun laatua mitataan sopimuskauden aikana neljän kuukauden täysinä jaksoina, ellei sopimuskausi ala tai pääty neljän kuukauden täyden jakson aikana, jolloin palvelun laadun mittausaika lyhenee vastaavasti. Jaksot ovat

- tammi – huhtikuu
- touko – elokuu
- syys – joulukuu.

Mittauksen tekee FÖLIn valitsema palveluntuottaja käyttäen kyselylomakkeita, joilla selvitetään matkustajien mielipide palvelun laadusta. Arvosanat annetaan 1 - 5 pistettä siten, että

- 1 erittäin huono
- 2 melko huono
- 3 keskinkertainen
- 4 melko hyvä
- 5 erittäin hyvä

Otoksen suuruus mittausjaksolla on 100 matkustajaa ja kysely tehdään niin, että 1/3 vastauksista hankitaan arkisin klo 7 – 9 ja 14 – 18 välisiltä ajoilta, 1/3 arkisin muina aikoina ja 1/3 lauantaisin ja sunnuntaisin. Kysely tulee tehdä eri linjoilla.

### Mittaustulosten laskeminen

Lopullinen mittaustulos eli kokonaisarvosana pisteiden osalta lasketaan yhden desimaalin tarkkuudella normaalia pyöristyssääntöä käyttäen.

Matkustajille annetaan täytettäväksi kyselylomakkeelle arvosanat seuraavista laatuosista:

		painoarvo
1	Kuljettajan asiakasystävällisyys	40 %
2	Kuljettajan ajotapa	20 %
3	Bussin ulkotilat/siisteys	15 %
4	Bussin sisätilat/siisteys	25 %

Edellä olevista mittaustuloksista lasketaan painoarvojen mukaan kokonaisarvosana, joka vaaditaan kussakin kilpailukohteessa 3,8 - 3,9.

Liikennöitsijä saa palvelubonusta mittaustuloksen perusteella, jos arvosana ylittää 3,9 seuraavan kaavan mukaan

$$\text{bonusprosentti} = (X - 3,9) \times Y/0,6$$

joissa yhtälöissä X tarkoittaa matkustajamittauksessa saatua kokonaisarvosanaa pisteissä ja Y liikennöintikohteen bonusprosenttia.

15.5.2020

Vastaavasti miinusbonus määräytyy, jos kokonaisarvosana jää alle 3,8 seuraavan kaavan mukaan

$$\text{miinusprosentti} = (X - 3,8) \times Z/0,6$$

joissa yhtälöissä X tarkoittaa matkustajamittauksessa saatua kokonaisarvosanaa pisteissä ja Z liikennöintikohteen miinusbonusprosenttia.

Kohteissa käytettävät bonusprosentit (plus- ja miinusprosentit) ilmoittaa seudullinen joukkoliikenne ja ne voivat muuttua sopimuskauden aikana Turun kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunnan päätöksellä.

Kilpailuttamishetkellä osakokonaisuuksissa 1 ja 2 bonusprosentti Y = 2,5 ja miinusbonusprosentti Z = -2,5.

Jos laadun kokonaisarvosana mittauksissa jää alle 3,8, tulee liikenteenharjoittajan tehdä viipymättä korjausehdotus laadun parantamiseksi. Mikäli laatu jää alle arvon 3,5 kahdessa peräkkäisessä mittauksessa, eikä korjaus-toimilla ole saatu oleellista vaikutusta laadun nousemiseen, on tilaajalla oikeus irtisanoa sopimus 12 kuukauden irtisanomisaikaa käyttäen.

