

4.2.2021

Hyvästä palvelusta maksettava bonus Asiakastytyväisyyden 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 30 matkustajaa ja kysely tehdään niin, että 1/2 vastauksista hankitaan arkisin klo 7 – 9 ja 14 – 18 välisiltä ajoilta, 1/2 arkisin muina aikoina. 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 siisteys	40 %

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.

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

4.2.2021

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.

