

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta

Päätöspäivämäärä 23.01.2025 § 4

Lahden kaupunki, Lahden seudun joukkoliikennelautakunta, 23.01.2025

§ 4

Vastaus Lahden seudun joukkoliikennelautakunnan Heinolan edustajien teettämään asiakaskyselyyn

3630/08.01.00.00/2021

Asian valmistelija / lisätietojen antaja

Joukkoliikennesuunnittelija Torsti Toivonen p. 050 398 5575

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä

Kaupungininsinööri Lastikka Mika

Päätösehdotus

Lahden seudun joukkoliikennelautakunta päättää vastata Lahden seudun joukkoliikennelautakunnan Heinolan edustajien teettämään asiakaskyselyyn perusteluosan mukaisesti.

Perusteluosa

Lahden seudun liikenne (LSL) on saanut tiedoksi Lahden seudun joukkoliikennelautakunnan Heinolan edustajien keräämän kyselyn tulokset sekä vapaat vastaukset. Kyselyn palautteiden koonnissa esiintyy seuraavia huomioita:

“Bussi myöhässä 86 vastaajaa

Kuskin asiattomuus 74 vastaajaa

Bussi ei tullut ollenkaan 63

Korttipääte ei toimi 69

Sovellus ei toimi 36

Palautteeseen ei ole vastattu 28

En ole kohdannut mitään ongelmia 4

Muita esille tuotuja:

- Bussien kunto huono niin sisä- kuin ulkopuolelta
- Kuskien ajotavat, etenkin koulualueilla ylinopeus ja ajaessa puhelimen käyttö huolestuttaa
- Bussi ei pysähdy, vaikka olisi linjalla ajossa
- Vessapaikkoja kuskeille
- Linjat kulkee huonosti jos pitää tasalta olla Lahdessa Kirkonkylästä lähtiessä
- Kuljettajien vikailmoituksia ei huomioida
- Kuskit eivät tunne reittejä, pyytävät reittiohjeita asiakkailta/antavat väärä ohjeita (asiakas kysyy meneekö paikkaan x, kuski vastaa ei, vaikka menisi)
- Bussit lähtevät liikkeelle ennen kuin asiakkaat ehtivät paikoilleen
- Ongelmatilanteessa ei ole numeroa, johon soittaa heti kun ongelmia ilmenee”

Palaute vastaa yleisesti LSL:n kanaviin tullutta palautetta, jonka pohjalta pyritään havaitsemaan ongelmia ja kehittämään toimintaa sopimusvalvonnan keinoin. Esimerkiksi vuoron peruuntuminen tai ongelmat maksulaitteissa näkyvät yleensä palautteissa hyvinkin nopeasti etenkin jos ongelmat ovat toistuvia.

Valtaosa palautteesta koskee bussin myöhässä kulkemista tai ettei bussi ole saapunut aikataulun mukaisesti. Osin tähän liittyy myös rahastuslaitteiden toiminnan haasteet, jolloin auto ei myöskään ole näkynyt reaaliaikaisessa seurannassa. Liikennöitsijällä on ollut ongelmia kaluston ja rahastuslaitteiden kanssa. Liikennöitsijä on osin uusinnut kalustoaan ja pyrkinyt korjaamaan rahastuslaitteiden vikoja sekä hankkinut uusia rahastuslaitteita. Näiden osalta LSL on seurannut kehitystä ja huomionnut sopimusvalvonnan keinoin puutteita. Ongelmia on kuitenkin ollut edelleen etenkin rahastuslaitteiden ja sitä kautta paikannuksen kanssa. Bussin saapumiseen tai ajamattomuuteen liittyvät palautteet ovat LSL:n omissa kanavissa vähentyneet ja tältä osin on parannusta.

Bussi ei pysähdy linjalla ollessaan on palaute, jota tulee yleisesti kaikilta linjoilta toisinaan LSL:n tietoon ja palautteet ohjataan liikennöitsijälle jatkokäsittelyyn. Tältä osin Heinolan palautemäärät ovat myös vähentyneet viime aikoina. 2024 aikana ajoittain palautteita tuli myös hieman korostuneesti Heinolasta. Suurin osa kaikesta vastaavasta palautteesta tulee yleensä syksyllä pimeän ajan alkaessa, jolloin suositellaankin esimerkiksi kännykän taskulampun käyttämistä pysäyttämiseen.

Kuskin asiattomuuteen ja asiakaspalveluun liittyvät palautteet käydään läpi liikennöitsijän kanssa tapauskohtaisesti ja liikennöitsijä on myös lisännyt aiheeseen liittyvää koulutusta työntekijöille. Tähän liittyvät palautemäärät Heinolasta ovat laskeneet eivätkä ainakaan tällä hetkellä erotu yleisesti muusta linjastosta. Myös kännykän käyttöön liittyvät palautteet menevät liikennöitsijälle, joka käy tilanteen läpi kuljettajan kanssa. LSL:n omiin palautekanaviin tuli loppuvuoden aikana myös jonkin verran positiivista palautetta.

Sovelluksen toimintaa on yleisesti parannettu uusimmissa päivityksissä, mutta sovelluksista tulevista palautteista on usein myös muiden lipunmyyjien sovelluksiin liittyviä palautteita. Tämän vuoksi olisi tärkeää erotella sovellus, jota palaute koskee. Syksyllä oli myös laajempi ongelma sovelluksen MobilePay:n maksuissa, joka näkyi palautemäärissä. Osa sovelluspalautteista saattaa myös koskea enemmänkin autojen reaaliaikaista paikannusta ja reittioppaan kautta saatavaa tietoa bussin saapumisajasta.

Palautteita suositellaan annettavaksi aina LSL:n kanavien kautta mahdollisimman hyvin lisätiedoin ja kaikkiin palautteisiin, joissa on yhteystiedot vastataan kohtuullisessa ajassa joko LSL:n puolesta tai liikennöitsijän toimesta. Tästä kuitenkin poikkeuksena asiattomat palautteet. Riippuen palautteen antajan sähköpostista voi vastaus kuitenkin mennä roskapostiin.

Linjastokehityksen osalta kaikkia palautteita hyödynnetään osana suunnitteluprosessia huomioiden myös muut tarpeet ja resurssit. Linjaston suunnittelu on kuitenkin pitkäjänteistä työtä eikä kaikkia toiveita tai ajatuksia voida toteuttaa heti tai täysin sellaisenaan. Kuitenkin esimerkiksi kyselyssä sekä LSL:n saamista palautteista on toivottu lisää nopeita yhteyksiä Lahteen yhdistyksen matkakeskuksen tarjontaan ja tämä on otettu huomioon kilpailutuksessa, jonka mukainen liikenne alkaa 2026.

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto

## Toimenpiteet

Ote: Heinolan edustajat joukkoliikennelautakunnassa

