

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Liikennöinnin laatupalkkio ajalla 1.1.-30.6.2021

TRE:5872/08.01.01/2021

Lisätietoja päätöksestä

Joukkoliikennejohtaja Mika Periviita, puh. 050 326 7007, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Valmistelijan yhteystiedot

Joukkoliikennelogistikko Satu Marjeta, puh. 040 806 3323, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Maksetaan Feelback Oy:n tekemän asiakastytyväisyystutkimuksen ja liikennöintisopimukseen perustuen liikennöinnin laatupalkkiona ajanjaksolta 1.1. - 30.6.2021 Länsilinjat Oy:lle 36.591,53 euroa (alv 0%) , Väinö Paunu Oy:lle 12.798,35 euroa (alv 0%) ja Pirkanmaan Tilausliikenne Oy:lle 21.308,20 euroa (alv 0%).

TKL:lle maksetaan ajanjaksolta 1.1. - 30.6.2021 laatupalkkiota 12.344,86 euroa (alv 0%).

Kustannukset merkitään kustannuspaikalle 111394.

Perustelut

Tampereen seudun joukkoliikenteen tilaamien linjojen 1, 6, 9, 10, 11,15,17, 20, 21, 25,26, 29, 31, 40, 50, 55, 70, 71, 80, 81, 83 ja 84 sopimusehtoihin sisältyy laatupalkkio. Palvelun laatua mitataan sopimuskauden aikana asiakastytyväisyysmittauksin. Mittausjaksot ovat tammi – kesäkuu ja heinä - joulukuu. Mittauksen tekee ulkopuolinen taho ja siinä selvitetään matkustajien mielipide palvelun laadusta asteikolla 1-5, jossa 5 on erittäin hyvä ja 1 vastaavasti erittäin huono. Matkustajilta kysytään arvosanat kuljettajan asiakasystävällisyydestä, ajotavasta ja bussin siisteydestä. Mittaustuloksista lasketaan kokonaisarvosana, jonka tavoitetaso on 4,00. Sanktoraja on kaikissa kohteissa 3,00. Tuottaja saa tavoitetason ylittyessä bonusta. Yhden pisteen kymmenesosa vastaa yhden prosenttiyksikön bonusta. Bonus lasketaan suorassa suhteessa tavoitetason ylittävistä pistemäärästä kahden desimaalin tarkkuudella. Bonus voi olla enintään 3 % kohteen korvaussummasta, jos laatuarvosana ylittää tavoitetason 0,30 pisteellä.

Tuottaja saa sanktorajan alittuessa sanktiota. Yhden pisteen kymmenesosan alitus vastaa yhden prosenttiyksikön sanktiota. Sanktio lasketaan suorassa suhteessa arvosanan sanktorajan alituksesta kahden desimaalin tarkkuudella. Sanktio voi olla enintään 3 % kohteen korvaussummasta, jos laatuarvosana alittaa sanktorajan 0,30 pisteellä (arvosana alle 2,70).

Feelback Group on tehnyt asiakastytyväisyystutkimuksen jaksolle tammikuu – kesäkuu 2021. Samassa yhteydessä mitattiin oman

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

tuotannon (TKL) asiakastyytyvyyttä linjojen 1, 2, 3, 4, 5, 8 ja 17 osalta. Niistä maksetaan laatupalkkiot vastaavasti kuin kilpailutetussa liikenteessä tavoitetetason ollessa 4,0.

Kilpailutetun liikenteen bonusjärjestelmän piiriin kuuluvien liikenteiden laskutus oli ajanjaksolla 1.1. - 30.6.2021 yhteensä 14.920.406 euroa (alv 0%). Arvosanojen perusteella maksetaan bonuksia kyseiseltä ajanjaksolta yhteensä 70.698,08 euroa, mikä on keskimäärin 0,47 % liikenteen laskutuksesta. Omalle tuotannolle kertyi bonusta 12.344,86 euroa (alv 0) mittausjaksolla tammikuu-kesäkuu 2021.

Tiedoksi

Länsilinjat Oy / Terhi Penttilä, Väinö Paunu Oy / Juha Mustonen, Pirkanmaan Tilausliikenne Oy / Pertti Johansson, Pekka Pirhonen, Juha-Pekka Häyrynen, Satu Marjeta, Miia Nieminen, Arja Vänninmaja

Allekirjoitus

Joukkoliikennejohtaja Mika Periviita

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on nähtävillä 26.8.2021 Tampereen kaupungin verkkosivuilla osoitteessa www.tampere.fi
Päätös on annettu tiedoksi sähköpostitse 26.8.2021.

Muutoksenhakuviranomainen

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta

Tampere
26.08.2021

Patrick Hanska
Hallintosuunnittelija

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§ 20

Oikaisuvaatimusohje

Oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Oikaisuviranomainen

Oikaisua haetaan päätösotteessa mainitulta muutoksenhakuviranomaiselta.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

Tampereen kaupunki
Kirjaamo
Aleksis Kiven katu 14–16 C, PL 487
33101 Tampere

Oikaisun voi lähettää myös virallisen sähköisen asiointin lomakkeella <http://www.tampere.fi/asiointi/> tai sähköpostilla kirjaamo@tampere.fi. Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn oikaisuvaatimuksen tietoturvasuudesta.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksisaanti

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, 3 päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Tiedoksisaantipäivää ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuvaatimusviranomaiselle. Oikaisuvaatimuksen tulee olla perillä oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 15.45 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.