

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

**Joukkoliikenteen laatupalkkiot 1.1.-30.6.2025****TRE:4684/08.01.01/2025****Lisätietoja päätöksestä**

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

**Valmistelijan yhteystiedot**

Joukkoliikenteen sopimuspäällikkö Maarit Kaartokallio, puh. 044 430 9089, etunimi.sukunimi@tampere.fi

**Päätös**

Maksetaan liikennöintisopimukseen perustuen asiakastyytyväisyyden ja luotettavuuden laatupalkkiona ajanjaksolta 1.1.– 30.6.2025 Koiviston Auto Tampere Oy:lle 359 002,98 euroa (alv 0 %), Länsilinjat Oy:lle 213 808,39 euroa (alv 0 %), Oriveden Taksi Oy:lle 80,74 euroa (alv 0 %), Oy Pohjolan Liikenne Ab:lle 75 591,72 euroa (alv 0 %) ja Vekka Group Oy:lle 130 784,61 euroa (alv 0%).

Kustannukset merkitään kustannuspaikalle 111394. Kokonaiskustannus on 779 268,40 euroa (alv 0 %).

**Perustelut**

Suurimmassa osassa Tampereen seudun joukkoliikenteen kilpailuttamista liikennöintisopimuksista on käytössä laatupalkkiojärjestelmä. Palvelun laatua mitataan sopimuskauden aikana asiakastyytyväisyysmittauksilla ja luotettavuutta ajettujen vuorojen osuudella. Laatupalkkiojärjestelmä oli tammi-kesäkuussa 2025 käytössä bussilinjoilla 2, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 52, 55, 70, 71, 72, 73, 80, 81, 82 ja 96.

Asiakastyytyväisyyskyselyt linja-autoissa teki ulkopuolinen tahon (Vitec Roidu Oy). Kyselyssä selvitettiin matkustajien mielipide palvelun laadusta kyseisellä bussivuorolla asteikolla 1-5, jossa 5 on erittäin hyvä ja 1 erittäin huono. Laatupalkkioihin vaikuttavat arvosanat palvelun ystävällisyydestä, kuljettajan ajotavasta ja bussin siisteydestä. Mittaustuloksista laskettiin kokonaisarvosana, jolle on asetettu sopimuskohtaisesti tavoitetaso (4,00 tai 4,10) ja sanktiotas (3,00). Liikennöitsijä saa tavoitetason ylittyessä laatupalkkiota siten, että kokonaisarvosanassa tavoitetason ylitys pisteen kymmenesosalla vastaa yhden prosenttiyksikön laatupalkkiota. Laatupalkkio lasketaan tarkastelujakson liikennöintikorvauksesta ja on sopimuskohtaisesti enintään joko 2 % tai 3 % liikennöintikorvauksesta. Liikennöitsijälle määrätään sanktorajan alittuessa sanktiota siten, että kokonaisarvosanassa sanktorajan alitus pisteen kymmenesosalla vastaa yhden prosenttiyksikön sanktiota. Sanktio on enintään 3 % tarkastelujakson liikennöintikorvauksesta. Vuosittaiset tarkastelujaksot ovat tammi-kesäkuu ja heinä-joulukuu.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

Mittaustuloksista arvioitiin, että Tampereen ja Pirkkalan välisen raitiotien rakentamistyömaa saattoi ulkopuolisena tekijänä vaikuttaa kuljettajien ajotapaa koskeviin asiakastytyväisyysarvosanoihin linjoilla 30 ja 32, jotka kulkevat pisimmän matkan työmaa-alueella. Laatupalkkiota laskettaessa ajotavan arvosanat jätettiin ottamatta huomioon näillä linjoilla ja niiden tilalla painotettiin palvelun ystävällisyyden arvosanaa. Muutos lisää Länsilinjat Oy:lle maksettavaa laatupalkkiota 8 602,95 euroa (alv 0 %). Muilla linjoilla vastaavaa vaikutusta arvosanoihin ei ollut.

Laatupalkkio liikennöinnin luotettavuudesta määräytyy toteutuneiden vuorojen osuudesta suhteessa suunniteltuihin vuoroihin. Tavoitteena on, että 100 % suunnitelluista vuoroista liikennöidään. Vanhemmissa sopimuksissa luotettavuuden laatupalkkio on yksiportainen: laatupalkkiota ei makseta, jos ajamattomia vuoroja on enemmän kuin 0,10 % suunnitelluista vuoroista. Uusimmissa sopimuksissa luotettavuuden laatupalkkio on kaksiportainen: laatupalkkiota ei makseta, jos ajamattomia vuoroja on enemmän kuin 0,20 % suunnitelluista vuoroista ja maksetaan puolikkaana, jos ajamattomia vuoroja on 0,11-0,20 %. Täysi laatupalkkio 2 % arvonlisäverottomasta liikennöintikorvauksesta tarkastelujaksolta maksetaan, jos ajettujen vuorojen osuus on 99,90-100,00 %.

**Tiedoksi**

Juha-Pekka Häyrynen, Maarit Kaartokallio, Juha Kortteus, Satu Marjeta, Sanna Pasanen, Koiviston Auto Tampere Oy/Harri Tuomaala, Länsilinjat Oy/Jukka Ylitalo, Oriveden Taksi Oy/Eero Manner, Oy Pohjolan Liikenne Ab /Jetta Leino, Vekka Group Oy/Ville Alanen, kapa\_hallinto, kapa\_talous

**Allekirjoitus**

Joukkoliikennejohtaja Mika Periviita

**Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös on nähtävillä 3.9.2025 Tampereen kaupungin verkkosivuilla osoitteessa [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi)

Päätös annettu tiedoksi sähköpostitse 3.9.2025

**Muutoksenhakuviranomainen**

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta

Tampere  
03.09.2025

**Tampere**

Joukkoliikennejohtaja, Kaupunkiympäristön  
palvelualue

**Ote viranhaltijapäätöksestä**

03.09.2025

3 (4)

**§ 17**

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

lida Piskonen  
Hallintoassistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

## **Oikaisuvaatimus**

§ 17

### **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  
Frenckellinaukio 2 B, PL 487  
33101 Tampere

Oikaisun voi lähettää myös virallisen sähköisen asioinnin lomakkeella osoitteessa <https://www.tampere.fi/asioi-kaupungin-kanssa> tai sähköpostilla kirjaamo@tampere.fi. Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn oikaisuvaatimuksen tietoturvallisuudesta.

#### **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 16 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.