

# Plusbus palvelukonsepti

Käsikirja



# Sisällysluettelo

<b>1. Konseptikäsitteiden tarkoitus</b> .....	<b>3</b>	<b>9. Matkustajainformaatio</b> .....	<b>18</b>
<b>2. Plusbus-palvelu</b> .....	<b>4</b>	9.1 Yleisiä periaatteita .....	18
2.1 Plusbus joukkoliikennemuotona .....	4	9.2 Staattinen ja reaaliaikainen matkustajainfor-	19
2.2 Asiakas lupaus .....	4	maatio .....	19
2.3 Palvelun tuottamiseen osallistuvat sidosryh-	5	9.3 Matkustajainformaatio verkossa .....	21
mät .....	5	9.4 Häiriöviestintä .....	21
<b>3. Kaluston visuaalinen identiteetti</b> .....	<b>6</b>	<b>10. Ympäristönäkökulmien huomioimi-</b>	<b>22</b>
3.1 Väritys .....	6	<b>nen</b> .....	<b>22</b>
3.2 Typografia ja muut visuaaliset elementit .....	6	10.1 Ympäristö .....	22
3.3 Mainonta plusbus-kaluston ulkopinnoilla .....	6	10.2 Ilmasto .....	22
<b>4. Liikennöinti</b> .....	<b>7</b>	<b>11. Asiakaskokemuksen mittarit</b> .....	<b>23</b>
4.1 Liikennöntialueet ja -linjat .....	7	11.1 Tulostittarit .....	23
4.2 Liikennöntiajat ja vuorovälit .....	8	11.2 Taustoittavat mittarit .....	24
4.3 Täsmällisyys .....	8	11.3 Mittareiden seuranta .....	25
4.4 Pysähtymiskäytännöt .....	8	<b>12. Plusbus-linjojen työntekijäkokemus</b> ..	<b>26</b>
<b>5. Plusbus-kuljettaja</b> .....	<b>9</b>	<b>13. Plusbus-kalusto</b> .....	<b>28</b>
5.1 Ajotapa .....	9	13.1 Plusbus-kaluston yleisiä ominaisuuksia .....	28
5.2 Asiakas palvelu .....	9	13.2 Käyttöön tulevat (käytössä oleva) bussimal-	28
5.3 Kuljettajan tarjoama neuvonta ja opastus ..	10	lit .....	28
5.4 Kuuluttaminen .....	11	13.3 Kaluston määrä .....	29
<b>6. Asiakasopastus ja lippujärjestelmä</b> ....	<b>12</b>	13.4 Plusbus-kaluston yhtenäinen tunnistetta-	29
6.1 Neuvonta ja opastus .....	12	vuus ja palvelutaso eri linjoilla .....	29
6.2 Löytötavarat .....	13	13.5 Plusbus-matkustamon vaatimusmääritte-	29
6.3 Lippujärjestelmä .....	13	lyt .....	29
<b>7. Siivous ja kunnossapito</b> .....	<b>14</b>	13.6 Plusbus-kaluston varikko .....	34
7.1 Kaluston kunnossapito .....	14	<b>14. Plusbus-reittien infrastruktuuri</b> .....	<b>35</b>
7.2 Pysäkin kunnossapito .....	15	14.1 Plusbus-reitti .....	35
<b>8. Turvallisuus</b> .....	<b>16</b>	14.2 Plusbus-pysäkki .....	35
8.1 Turvatekniikan hyödyntäminen .....	16	14.3 Pysäkkiympäristö .....	37
8.2 Kuljettajien ja valvomon rooli .....	16	14.4 Poikkeustilanteet Infrassa .....	37
8.3 Kaluston turvallisuus .....	16		
8.4 Pysäkkiympäristön turvallisuuden huomioi-	17		
minen .....	17		
8.5 Erityistarpeisten matkustajien huomioon	17		
ottaminen .....	17		

## Plusbus palvelukonsepti

### Konseptiomistaja:

Tampereen kaupunki, joukkoliikenne  
**Riikka Salkonen**  
asiakkuuspäällikkö

Varahenkilö:  
Tampereen kaupunki, joukkoliikenne  
Maiju Lieskivi  
asiakaspalvelusuunnittelija

Konseptiomistaja (tuoteomistaja) vastaa Plusbus-palvelun kokonaiskonseptin hallinnasta ja kehittämisestä. Omistajan tehtävänä on varmistaa, että Plusbus-palvelua toteutetaan konseptin mukaisesti, ja mahdollisesti konseptiin tehtävät muutokset jalkautuvat käytäntöön sekä asiakkaille, liikennöitsijöille ja muille sidosryhmille. Konseptiomistaja valvoo Plusbus-palvelun laatua ja asiakaskokemusta.

### Käsikirjan versiot:

1.0 Superbussin palvelukonsepti (2025-04/2026)

**2.0 Plusbus palvelukonsepti (05/2026)**  
Palvelun nimimuutos sekä liikenteen kilpailutuksen markkinavuoropuhelussa esiin tulleita tarkennuksia.

## 1. Konseptikäsitteiden tarkoitus

Tämä konseptikäsitteiden määrittää ja kuvaa Nys- sen tarjoaman plusbus-palvelun asiakaskokemuksen.

**Konseptikäsitteiden tarkoitus on tarjota määrittäykset, vaatimukset ja tavoitteita plusbus-palvelun liikennöinnille, kalustolle ja infralle tavoitellun asiakaskokemuksen ja menestyksellään toiminnan saavuttamiseksi.**

### Konsepti

- varmistaa asiakastyytyväisyyttä
- optimoi palveluprosesseja
- lisää turvallisuutta ja luotettavuutta sekä
- vahvistaa Nysen brändiä ja bussiliikenteen imagoa.

Käsikirja toimii tärkeänä työkaluna Tampereen kaupungin joukkoliikennepäälliköiden ja liikennöitsijöiden päätöksentekijöille, suunnittelijoille ja henkilöstölle. Käsikirja ohjaa toimijoita tuottamaan plusbus-palvelun yhdenmukaisesti ja tehokkaasti määritellyllä laatutasolla. Sitä voidaan esimerkiksi hyödyntää viestinnässä ja tiedon jakamisessa, koulutuksissa ja perehdyttämisessä, kilpailutuksissa sekä sopimuksien ehtoissa ja velvoitteissa.

Käsikirja toimii dokumentaationa, johon voidaan viitata tarvittaessa. Tämä voi olla erityisen hyödyllistä, jos tarvitaan tarkkoja tietoja tai ohjeita tietyissä tilanteissa. Konseptikäsitteiden on elävä dokumentti – sitä päivitetään säännöllisesti konseptiin tehtyjen muutosten pohjalta.

## 2. Plusbus-palvelu

Plusbus-palvelu osa Tampereen seudun joukkoliikennejärjestelmää. Palvelua tarjotaan keskeisillä, suuren matkustajavolyymien runkolinjoilla.

Plusbus tarjoaa korkealaatuisen bussipalvelun niille alueille, joille raideliikennettä ei ole tarkoitus laajentaa.

Yhdessä ratikan kanssa plusbus muodostaa koko joukkoliikennejärjestelmän selkärangan, tarjoten sujuvia ja luotettavia yhteyksiä eri puolille palvelualueetta.

### 2.1 Plusbus joukkoliikennemuotona

Plusbus-palvelua hyödynnetään runkoreiteillä, joilla liikennöinti on säännöllistä, tiheää ja laajaa. Nämä reitit yhdistävät suuria matkustajavirtoja palvelevia alueita, kuten kaupungin keskustan, keskeiset asuinalueet ja aluekeskukset.

Runkoreitit ovat selkeitä ja helposti tunnistettavia, ja ne tarjoavat nopean ja tehokkaan tavan liikkua kaupungin tai alueen halki. Runkolinjoille voidaan toteuttaa liityntäliikennettä.

Plusbus-palvelu toteutetaan nivelbusseilla. Nivelbussi on linja-auto, jossa on kaksi erillistä matkustajatilaa, jotka on yhdistetty toisiinsa nivelen ja haitarimaisen kääntyvän osan avulla. Tämä rakenne mahdollistaa bussin pituuden kasvattamisen ja suuremman matkustajakapasiteetin ilman, että ajoneuvon kääntyvyys ja liikkuvuus kaupunkiympäristössä heikentyisivät merkittävästi.

### 2.2 Asiakslupaus

Plusbus-palvelulle on määritetty asiakslupaus. Asiakslupaus kiteyttää sen, mitä arvoa ja hyötyä palvelu tuottaa asiakkaalle. Asiakslupaus myös viestii, miten palvelu eroaa muusta joukkoliikenteestä.

Asiakslupaus vaatii sitoutumista ja se tulee lunastaa operatiivisessa toiminnassa. Siksi asiakslupauksen toteutumista myös systemaattisesti mitataan.

Asiakslupaus voidaan viestiä asiakkaille tai pitää sisäisenä ohjenuorana palvelun laadulle:

**Plusbus – keskeisillä reiteillä luotettavasti, turvallisesti ja mukavasti.**

Plusbus on laadultaan parasta mahdollista bussipalvelua Nysse-alueella, ja vastaa ratikaliikenteen palvelutasoa. Kiteytettynä se ilmenee luotettavuudessa, helppoudessa, puhtaudessa, mukavuudessa ja turvallisuudessa seuraavissa kappaleissa kerrotuin tavoin.

#### Plusbus on luotettava

- **Plusbus on täsmällinen.** Bussi pysyy aikataulussaan, eikä se juutu ruuhkiin. Tämä varmistetaan plusbus-linjojen kohdenne-tuilla liikennevaloetuuksilla ja joukkoliikennekaistoilla. Pysäkkipysähdykset ovat mahdollisimman jouhevia, koska kyytiin voi nousta ja kyydistä poistua kaikista ovista, eikä kuljettaja myy lippuja.
- **Plusbus-linjan kyytiin mahtuu aina.** Kyytiin mahtuu jopa 100 matkustajaa kerrallaan. Lisäksi tiheä vuoroväli takaa kyytiin mahtumisen.
- **Matkustajainformaatio on paikkaansa pitävää.** Busseissa ja pysäkeillä esitetty informaatio on luotettavaa ja reaaliaikaista.

#### Plusbus on helppo

- **Kulkemista ei tarvitse suunnitella.** Palvelu on säännöllistä – vuoroväli on pääosan päivästä enintään 10 minuuttia. Bussit liikennöivät aamusta yöhön kaikkina viikonpäivinä.
- **Matkustaminen on nopeaa.** Tiheän vuorovälin vuoksi kokonaismatka-aika lyhenee, kun odottamiseen ei kulu aikaa. Liikennevaloetuudet ja reiteillä olemassa olevat bussikaistat mahdollistavat jouhevan liikennöinnin.
- **Reitit ovat pysyviä.** Plusbus-linjojen reitit

pidetään samoina, jotta matkustajat muistavat reitin helposti. Reittisuunnittelussa otetaan huomioon asiakastarpeet.

- **Plusbus-pysäkit ovat helposti saavutettavissa.** Pysäkkien sijainti on suunniteltu asiakastarpeeseen perustuen.
- **Plusbus-palvelu on kaikille.** Bussit ja pysäkit ovat mahdollisimman esteettömiä. Matkustajainformaatio on audiovisuaalista. Matkustajainformaatioissa moniaistisuus huomioitu. Turvallisen tilan -periaatteita ylläpidetään matkustamossa.

#### Plusbus on puhdas

- **Bussit pysyvät siisteinä.** Bussit siivotaan kerran päivässä. Kuljettaja tarkistaa matkustamon päätepysäkeillä ja siistii sen tarvittaessa.
- **Bussit säilyttävät raikkaan ilmeen.** Superbussien sisustus ylläpitohuolletaan säännöllisesti ja päivitetään 6–9 vuoden ikäisinä. Rikki menneet asiat korjataan välittömästi.
- **Bussit ovat lähipäästöttömiä.** Käytetty sähkö on tuotettu kestävin energialähtein. Päästöjä ei synny liikenneympäristöön tai liikennöidyille alueille.

#### Plusbus on mukava

- **Matkustaminen on miellyttävää.** Matkustamot ovat hiljaisia ja akustisesti miellyttäviä sekä sopivasti ilmastoituja ja lämmitettyjä. Kuljettajat on koulutettu ajamaan huomaavaisesti.
- **Matkustaminen on viihtyisää.** Matkustamot ovat visuaalisesti tyylikkäitä. Matkustamossa on mahdollista lukea sekä käyttää ja ladata mobiililaitteita. Matkustamonäytöillä esitetään kaupungin tiedotteita, uutisia ja säätietoja. Valaistus säätyy vuorokauden ja vuodenajan mukaan.
- **Lasten, myös yksin matkustavien, erityistarpeet huomioidaan.** Lasten erityistarpeita otetaan huomioon muun muassa istuinten korkeuden ja lastenvaunualueen pintamateriaalien valinnoissa.

#### Plusbus on turvallinen

- **Matkalla torjutaan ulkoisia uhkia (security).** Valvontakamerat, järjestyksenvalvonta ilta- ja yöaikaan ja kuljettajatoiminta ennaltaehkäisevät häiriökäyttäytymistä, auttavat matkustajia saamaan apua ja lisäävät turvallisuuden tunnetta. Ammattitaitoiset kuljettajat ylläpitävät järjestystä ja puuttuvat häiriötilanteisiin. Yöaikaan superbussiliikenteen turvallisuutta tuetaan erityisin toimenpitein.
- **Matkalla ehkäistään onnettomuuksia (safety).** Esteettömät sisäänkäynnit, turvavälit (esim. turvakaiteet) sekä selkeät turvallisuusohjeet ja evakuointisuunnitelmat varmistavat matkustajien turvallisuuden, kun taas siistit ja hyvin ylläpidetyt pysäkit vähentävät onnettomuusriskejä. Kuljettajien ajotapa, kuten bussin liikkeelle lähtö ja pysähtyminen on turvallista.

### 2.3 Palvelun tuottamiseen osallistuvat sidosryhmät

Plusbus-palvelun asiakaskokemuksen johtamisesta vastaa Tampereen kaupungin joukkoliikenneyksikkö.

Palvelun tuottamiseen osallistuvat liikennöitsijät sekä katuverkon ylläpidosta ja kunnossapidosta vastaavat. Palvelun tuotantoa ohjataan liikennöintisopimuksella.



## 3. Kaluston visuaalinen identiteetti

### 3.1 Väritys

Palvelulle on suunniteltu oma ulkoasu, jota hyödynnetään kalustossa, pysäkeillä ja opastuksessa.

Suunnittelun pohjana käytetään nivelbussimalia, jossa on kolmet pariovet. Lopullinen suunnitelma muotoutuu vasta, kun kalustomalli on selvillä.

Plusbus-palvelu erottuu visuaalisesti muusta bussipalvelusta. Omalla ilmeellä saavutetaan monia hyötyjä.

#### Selkeä tunnistettavuus

Yksilöllinen ulkoasu auttaa matkustajia erottamaan plusbus-palvelun helposti muista liikennevälineistä ja reiteistä, mikä vähentää sekaannuksia ja parantaa käyttökokemusta.

#### Brändin vahvistaminen

Oma ulkoasu auttaa rakentamaan vahvaa brändiä palvelulle, tehden siitä erottuvan ja tunnistettavan osan joukkoliikennejärjestelmää, mikä lisää sen arvostusta ja houkuttelevuutta.

#### Opastaminen ja navigointi

Visuaalisesti erottuvat bussit tekevät navigoinnista helppoa erityisesti uusille tai satunnaisille matkustajille. Ulkoasu toimii opasteena, joka ohjaa matkustajia tehokkaasti ja intuitiivisesti runkoreiteille.

#### Matkustajamäärien hallinta

Kun plusbus-linjat on helppo erottaa, matkustajat tietävät mitkä bussit kuljettavat enemmän matkustajia ruuhka-aikoina. Tämä ohjaa heitä käyttämään niitä ensisijaisesti, mikä tasoittaa kuormitusta koko joukkoliikenteen verkossa.

#### Yhtenäinen ja ammattimainen ilme

Yksilöllinen ulkoasu luo yhtenäisen ja ammattimaisen ilmeen, joka viestii luotettavuudesta ja laadusta. Se myös symboloi plusbus-palvelun roolia keskeisenä osana kaupungin joukkoliikennejärjestelmää.

Kuva: Luonnos kaluston väryksestä



### 3.2 Typografia ja muut visuaaliset elementit

Plusbus-palvelun visuaalinen identiteetti noudattaa Nyssen visuaalista identiteettiä. Linjakartoissa runkolinjat korostetaan paksummalla viivalla verrattuna muihin linjoihin.

### 3.3 Mainonta plusbus-kaluston ulkopinnoilla

Plusbus-linjojen kalustossa vältetään ulkopintojen mainoksia, jotta palvelun tunnistettavuus säilyy.

## 4. Liikennöinti

Plusbus-palvelussa liikennöinnin periaatteet painottavat asiakaskokemuksen näkökulmasta suurten **matkustajavirtojen sujuvaa ja täsmällistä palvelua, sekä laajoja liikennöintiaikoja.**

Matka-aika pidetään mahdollisimman lyhyenä tiheillä ja vakioituilla vuoroväleillä. Palvelun täsmällisyys on keskeistä, mikä lisää luotettavuutta. Lisäksi pysäkit ja pysähtymiskäytännöt on suunniteltu mahdollisimman ennakoitaviksi ja helppokäyttöisiksi.

#### Periaatteiden toteutumisen edellytykset

- Aikataulusuunnittelijoilla** on selkeät määritykset palveluajoista, vuorovälivaihteluista eri viikonpäivinä ja kattavaa tietoa toteutuneista ajoajoista eri vuorokauden- ja vuodenaikoina. Linjat liikennöivät parhaalla palvelutasolla.
- Kuljettajilla** on selkeät ohjeet liikennöintiin (esimerkiksi kuljettajavaihtoihin ja pysähtymiskäytäntöihin liittyen). Kuljettajien työvuorot soveltuvat suunniteltuihin aikatauluihin.
- Muuttuvat tekijät**, kuten työmaat sekä infra-kehitys huomioidaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

### 4.1 Liikennöintialueet ja -linjat

Plusbus-linjat liikennöivät Nysse-alueella suurten matkustajavirtojen alueilla, joissa tarvitaan suurta kapasiteettia, ja jonne raideliikennettä ei ole tarkoituksenmukaista tuoda.

Plusbus-linjojen reitteihin tehdään muutoksia vain pakottavista syistä, asiakastarpeet huomioiden.

**Plusbus-palvelua tarjotaan ensimmäisessä vaiheessa (vuonna 2028) linjoilla 7 ja 8.**

**Linja 7:** Käräjätörmä – Tesoma – Kalkunvuori – Kalkku – Mustavuori – Villilä – Ala-Rahola – Kaarila – Epilä – Pispala – Pyykinrinne – Keskustori – Koskipuisto – Sorin aukio – Yliopisto – Kalevanharju – Kalevanrinne – Hakametsä – Uusikylä – Janka – Ristinarkku – Linnainmaa.

**Linja 8:** Haukuluoma – Ikuri – Tesoma – Ristimäki – Tohlopinranta – Epilä – Pispala – Pyykinrinne – Keskustori – Koskipuisto – Sorin aukio – Yliopisto – Kalevanharju – Vuohenoja – Aakkula – Messukylä – Hankio – Kaukajärvi – Annala – Kaipanen.



Kuva: Ensimmäisen vaiheen Plusbus-reitit.

## 4.2 Liikennöintiajat ja vuorovälit

Plusbus-palvelua tarjoavat linjat liikennöivät vuoden jokaisena päivänä, mahdollisimman laajoilla palveluajoilla.

Vuoroväli on vakioitu ja tiheä: pääosa päivästä liikennöidään enintään 10 minuutin välein.

## 4.3 Täsmällisyys

Plusbus-linjojen täsmällisyys on erittäin tärkeää, jotta vuorovälit pysyvät tasaisina. Palvelu on laadukasta ja luotettavaa, kun bussit kulkevat aikataulujen mukaisesti.

Täsmällisyyttä tuetaan seuraavissa kappaleis- se kerrotuin keinoin.

### Kadut ja pysäkit

- Busseilla on liikennevaloetuedet.
- Bussien reiteillä on joukkoliikennekaistoja Pispalan valtatiellä ja Tampereen keskustassa.
- Pysäkkien arkkitehtuuri tukee sujuvia pysähdyksiä (isolle kalustolle sopiva muotoilu ja riittävä tilaa).
- Reiteillä ja pysäkeillä on parhaan laadun kunnossapitosopimukset.

### Aikataulusuunnittelu

- Aikataulut suunnitellaan toteutuneiden ajoaikojen perusteella. Ajoaikojen kehitystä seurataan säännöllisesti.
- Reiteillä on useita ajantasauspysäkkejä.
- Vuorovälit suunnitellaan kysyntää vastaaviksi, jotta vuorot eivät ole ylitäysiä. Matkustajamäärän kehitystä seurataan säännöllisesti.

### Liikennöinnin suunnittelu

- Liikennöintisopimus varmistaa riittävän kapasiteetin (kalusto ja kuljettajat).
- Plusbus-palvelu voidaan priorisoida poikkeustilanteissa (kalustopula, kuljettajapula, vaikea talvikeli ja infran kunnossapito).

### Kuljettajan toiminta

- Kuljettaja ei ohita ajantasauspysäkkiä etuajassa.
- Kuljettaja pysähtyy välipysäkillä mahdollisimman täsmällisesti. Etuajassa ajamista on syytä välttää. Myöhässä olemisen ohjeellinen viiteaika on +1 min (viiteaikaa voidaan käyttää esimerkiksi bonusten tai sanktioiden mittaroinnissa).
- Kuljettaja seuraa vuoronsa täsmällisyyttä ajoneuvolaitteilta ja toimii annettujen ohjeiden mukaan, jos edistää/on myöhässä (esimerkiksi: Matkustajia otetaan kyytiin vain bussin ollessa pysähtyneenä pysäkillä. Pysähtymisen merkinä on pysäkin suuntaan päällä oleva vilkku.)
- Kuljettajavaihdot on sallittuja vain pääte-pysäkeillä.
- Kuljettaja noudattaa häiriötilanteissa laadittuja ohjeita.

### Liikennöintisopimus

- Riittävä kuljettaja- ja kalustokapasiteetti (myös varalla; vuoroja ei lähtökohtaisesti peruta, sillä superbussipalvelu on priorisoi- tu häiriötilanteissa).
- Täsmällisyyskannuste liikennöintisopimukseen.

## 4.4 Pysähtymiskäytännöt

Bussi pysähtyy pysäkeillä, kun

- matkustaja antaa pysäkillä merkin kättä heilauttamalla.
- matkustaja painaa bussissa Stop-painiketta.
- Kaikki ovet avataan pysähtymisen jälkeen välittömästi. Näin matkustajien poistuminen ja kyytiin nouseminen sujuu joustavasti ja pysähtymisaika lyhenee erityisesti ruuhkassa.

## 5. Plusbus-kuljettaja

Plusbus-kuljettaja kuljettaa ja palvelee ammattitaidolla sekä ylittää asiakkaan odotukset. Palvelun kuljettajiksi pääsee kuljettajia, jotka ovat innokkaita ja halukkaita tarjoamaan laadukasta asiakaspalvelua ja sitoutuneet sen tarjoamiseen päivittäisessä työssään. Plusbus-kuljettajia koulutetaan tavanomaista enemmän heidän ammattitaitonsa kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Plusbus-kuljettajien suoriutumista mitataan. Plusbus-palvelun korkeampi asiakaspalvelun laatu on myös peruste muusta bussiliikenteestä poikkeavalle suorite- kustannukselle.

### 5.1 Ajotapa

Kuljettajien ajotapaa seurataan erillisellä järjestelmällä. Plusbus-palvelun linjoja liikennöidään huomaavaisesti ja tasaisesti, jotta matkustajat eivät kaadu, ja jotta he eivät tule huonovointisiksi.

Kiihdytyksen ja jarrituksen tulee olla tasaisia. Ajo pitää olla tasaista myös niissä tilanteissa, jolloin ollaan aikataulusta jäljessä. Ajotapa ei saa olla nykivää. Ajotapaa voidaan avustaa tai tasalaatuistaa autonomisilla toiminnoilla.

### 5.2 Asiakaspalvelu

Plusbus-kuljettajat noudattavat Nyssen yleistä kuljettajaohjeistusta, mutta heiltä odotetaan tavanomaista parempaa asiakaspalveluasennetta. Plusbus-kuljettajan tarjoamassa asiakaspalvelussa keskeistä on ystävällisyys ja matkustajien turvallisuuden varmistaminen. Se on yhdistelmä teknistä ammattitaitoa, matkustajavirtojen hallintaa ja positiivista matkustajakokemuksen luomista.

Keskeisiä piirteitä Plusbus-kuljettajan asiakaspalvelusta kuvataan seuraavissa kappaleissa.

### Ammattitaitoinen ja rauhallinen käytös

Kuljettajan ammattimainen asiakaspalvelu tarkoittaa ystävällistä ja asiakaslähtöistä toimintaa, turvallisuuden valvontaa sekä matkustajien erityistarpeiden huomioimista, yhdistettynä täsmälliseen ja sujuvaan liikennöintiin. Kuljettajan on pysyttävä rauhallisena ja ammattitaitoi-



sena myös ruuhkaisina aikoina. Heidän tehtävänsä on varmistaa, että matkustajat tuntevat olonsa turvalliseksi ja että matka sujuu sujuvasti. Kuljettaja säilyttää rauhallisen ajotyylin myös ruuhka-aikaan. Aikataulussa pysymiseksi ei ajeta ylinopeutta. Myös työvuoron viimeinen lähtö ajetaan nopeusrajoituksia noudattaen.

### Tervehtiminen ja ystävällisyys

Vaikka bussit voivat olla täynnä, kuljettajan tervehtii matkustajia ystävällisesti ja on kohtelias. Kuljettaja voi tervehtiä asiakasta itselleen ja tilanteeseen sopivalla, kohteliaalla tavalla.

### Informatiivisuus ja selkeys

Kuljettajan tulee olla valmis vastaamaan kysymyksiin reiteistä ja aikatauluista. Selkeät kuulutukset mahdollisista muutoksista tai häiriöistä reitillä parantavat matkustajien kokemusta.

### Matkustajien ohjaaminen ja neuvominen

Kuljettaja tulee auttaa matkustajia, erityisesti heitä, jotka eivät ole tuttuja maksamisen tapojen kanssa. He neuvovat tarvittaessa matkan maksamisessa ja tarjoavat ohjeita omalta reitiltään.

### Turvallisuus ja sääntöjen noudattaminen

Kuljettajan on varmistettava, että matkustajat noudattavat turvallisuusohjeita, jotta liikennöinti sujuu turvallisesti. Heidän tulee ystävällisesti ohjata matkustajia kuuluttamalla esimerkiksi siitä, että lastenvaunut sijoitetaan niille varatulle alueelle.

### Aikataulun hallinta

Kuljettaja huolehtii, että pysytään aikataulus-

sa, koska runkolinjoilla on suuri matkustajavirta ja aikataulunmukainen liikennöinti on kriittistä. Taitava aikataulunhallinta on osa hyvää asiakaspalvelua. Plusbus-linjat liikennöivät tiheästi, joten myöhässä kyytiin juoksevaa matkustajaa ei jäädä odottamaan.

### Häiriötilanteiden hallinta

Kuljettajan on osattava hoitaa mahdolliset konfliktit tai tekniset häiriöt rauhallisesti, ammattimaisesti ja ystävällisesti, tarjoten tarvittaessa ohjeita matkustajille. Poikkeustilanteissa otetaan erityisryhmät huomioon.

Jos kuljettaja havaitsee häirintää tai sopimantonta käytöstä bussissa, hänen tulee toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Tämä voi sisältää rauhallista sanallista ohjausta, henkilön/henkilöiden poistamista bussista tai tarvittaessa avun pyytämistä muilta matkustajilta, järjestyksenvalvonnasta tai poliisilta.

### Palautteen vastaanottaminen

Matkustajat voivat antaa palautetta kuljettajan toiminnasta tai yleisesti Nyssen toiminnasta kuljettajan ohjaamon läheltä löytyvän linkin kautta. Matkustajat saattavat antaa palautetta myös suoraan kuljettajalle. Palaute otetaan aina vastaan kiittäen ja välittäen se eteenpäin. Asiakaspalautteista koostetaan kuljettajille yhteenveto. Plusbus-linjoista tulleet asiakaspalautteet voidaan priorisoida.

### Erityisryhmien avustaminen

Kuljettaja avustaa tarvittaessa erityisryhmiä, kuten vanhuksia, liikuntaesteisiä, näkö- ja kuulovammaisia sekä lapsia. Bussia tulee kallistaa pyörätuolia, rollaattoria ja lastenvaunuja käytävien asiakkaiden noustessa kyytiin. Pyörätuolin käyttäjälle käydään aina avaamassa ramppi. Kuljettaja on avustamisessa oma-aloitteinen. Liikkeelle lähdetään vasta, kun erityisryhmään kuuluva matkustaja on päässyt turvallisesti paikalleen tai saanut tarvitsemaansa apua.

### Kielitaitoisuus

Kuljettajilta vaaditaan kyvykkyyttä palvella matkustajia vähintään suomeksi sekä maksu-

tapojen ja oman reitin osalta kevyesti englanniksi.

### Siisti olemus

Kuljettajat käyttävät työnantajan tarjoamaa työasua ja sen tulee olla ehjä, puhdas ja edustava. Työasu sisältää plusbus-tunnisteen, joka voi olla esimerkiksi rintamerkki.

## 5.3 Kuljettajan tarjoama neuvonta ja opastus

Matkustaja voi kysyä kuljettajalta neuvoa, kun bussi on pysähtyneenä pysäkillä. Kuljettajan tulee tuntea Nyssen palvelualue (liikennöinti-alue ja linjareitit) ja pystyä kertomaan perustietoja Nyssen palveluista, maksamisen perusteista ja Nyssen asiakaspalvelusta.

Kuljettajan tulee myös pystyä kertomaan matkustajalle yksityiskohtaisia tietoja ajamansa linjan liikennöinnistä, aikatauluista, pysäkeistä ja niiden ympäristöistä, suunnitelluista vaihtoista ja esteettömyydestä.

Kuljettajan tulee osata ohjata asiakas muiden tietolähteiden ääreen, jollei itse tiedä matkustajan kysymykseen vastausta (nysse.fi, infonäytöt). Tarvittaessa asiakas voidaan ohjata käyttämään reittiopasta tai ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun.

Kuljettajalle viestitään palveluun liittyvistä muutoksista kuljettajapäätteellä. Viestit tulee tarkistaa aina päätteellä.

## 5.4 Kuuluttaminen

Plusbus-palvelussa pysäkkikuulutukset ja tilannekuulutukset tapahtuvat automaattisesti. Matkaan vaikuttavissa poikkeustilanteissa kuljettajilta odotetaan kuuluttamista. Tilannekuulutukset ovat työn tueksi, niillä ei korvata hyvää asiakaskokemusta. Kuulutukset auttavat matkustajia pysymään ajan tasalla ja luovat turvallisuuden tunnetta.

Plusbus-kuljettajat noudattavat Nyssen kuulutusohjetta. Tyypillisimmät kuulutukset tuotetaan automaattikuulutuksina. Kuulutukset tulee tehdä selkeällä äänellä, rauhalliseen ja ystävälliseen sävyyn. Kuulutusten tulee olla ytimekkäitä ja välittää oleellinen informaatio. Automaattiset kuulutukset tulee tehdä suomeksi ja englanniksi.

Tässä esimerkkejä siitä missä tilanteissa matkustamoon kuulutetaan automaattisella kuulutuksella tai tarvittaessa huulikuuluttamalla:

- Päätepysäkillä saapuminen, kyytiin jää matkustajia
- Ovien edestä sivuun siirtyminen
- Lippulaitteiden käyttö kaikilla ovilla
- Matkalipun vahvistaminen ja tarkastusmaksusta muistuttaminen
- Alkoholin ja tupakan käytön kieltö
- Liikkeellelähtö
- Bussin tekninen vika
- Bussi on täynnä
- Äkkijarrutus
- Turvallisuusohje hätätilanteessa (evakuointiohje)
- Reittimuutos (toistuvat, kuten Nokia Arenan tapahtumien aikaiset tilanteet)

Kuulutus aloitetaan aina lauseella, joka herättää matkustajan huomion, mutta ei sisällä vielä informaatiota. Esimerkiksi 'Hyvä matkustaja.' Tätä ei ole perusteltua toistaa englanniksi.

Esimerkki kuulutuksesta:

.....

**Hyvä matkustaja, olemme poikkeusreitillä Nokia Arenan tapahtuman vuoksi. Please note that the area around Nokia Arena will be closed due to the event.**

.....

## 6. Asiakasopastus ja lippujärjestelmä

### 6.1 Neuvonta ja opastus

Nyssen asiakaspalvelussa ja viestinnässä tulee neuvoa ja opastaa matkustajia plusbus-palvelun käytöstä. Ohjeistus kootaan saavutettavaan muotoon.

Opasvideoita sisällytetään osaksi plusbus-linjojen käytön ohjeistusta. Videoita voidaan käyttää verkkosivuilla, matkustamonäyttöillä ja sosiaalisessa mediassa.

#### Plusbus Nysse.fi verkkosivuilla

Plusbus-palvelu nostetaan esiin omana kulkumuotonaan kuten ratikka. Sanoituksessa plusbus-palvelu voidaan nivota bussien kanssa samaan, esimerkiksi: ”Bussit ja ratikat liikennöivät juhlapyhinä seuraavasti”.

Plusbus-palvelu nostetaan liikennemuodoksi samoin kuin ratikka esimerkiksi aikataulupalveluissa. Plusbus-linjoilla käytetään omaa väritystä. Väritys selitetään selvästi.

#### Plusbus Nyssen reittioppaassa

Reitti- ja aikataulupalveluissa otetaan huomioon, että plusbus-linjoilla ja muilla busseilla on yhteisiä pysäkkejä.

Asiakas voi tehdä matkansa kahden pysäkin välillä sekä plusbus-linjalla, että perinteisellä bussilla. Tällä perusteella plusbus-linjat niputetaan reittioppaassa **Bussit ja lähipysäkit kartalla** -otsikon alle.

Plusbus-palvelussa käytetään kuitenkin tarkemmissa reitti-ohjeissa omaa väriä (tai muuta saavutettavaa symboliikkaa). Värien käyttö helpottaa myös asiakasopastusta puhelimitse. Plusbus-linjoille tehdään oma piktogrammi sähköisiin palveluihin.

#### Matkustusetiketti

Plusbus-palvelumallia juurrutettaessa osaksi Nyssen tarjoamia palveluita tulee matkustusetiketistä viestiä myös jokaisessa plusbus-linjan bussissa.

Ymmärrettävä ja selkeä ohjeistus palvelun käytöstä liikennevälineenä tulee olla matkustajien saatavilla.

Matkustusetiketistä viestitään kaluston sisällä mainosnäyttöillä sekä pysyvillä, kiinteillä opasteilla:

- **Sisään kaikista ovista** tarra jokaiselle ovelle
- **Maksamisen ohjeet** lippulaitteiden lähelle (lipun leimaaminen ja tarkastusmaksu)
- **Lippulaitteen tangon väritys** poikkeaa muista kiinnipitotangoista
- **Kameravalvonta** (huomioidaan ainakin tarroituksen osalta).

Mainosnäytöt ovat pääsääntöinen bussissa toteutettavan opastuksen ja etiketin viestinnän kanava. Tätä varten tulee matkustamonäyttöiltä varata nykyistä enemmän aikaa.



Kuva: Reittioppaan etusivun valikko

#### Opastuksen tärkeimmät teemat

Opastuksen ja matkustusetiketin kannalta viestinnässä tärkeitä teemoja ovat

- **Ovien käyttö:** Kaikista ovista sisään. Liput silti leimataan ja lippulaitteet löytyvät kaikilta ovilta
- **Älä seiso oven tai lippulaitteen edessä.** Jätä tilaa lipun leimaamiselle, ovilta kuljetaan sisään ja ulos.
- **Pidä kiinni**
- **Anna paikka sitä tarvitsevalle** (erityisryhmien paikat ja niiden tunnetuksi tekeminen kaikille matkustajille)

Asiakaspalvelun henkilöstö perehdytetään palveluun. UKK-kysymyksiä kootaan yhdessä asiakaspalvelun henkilöstön kanssa.

Käyttöönoton viestintä ja opastus suunnitellaan erikseen: Käyttöönoton yhteydessä tehdään tehostetusti opastusta ja uuden palvelun markkinointia.

### 6.2 Löytötavarat

Kuljettajan tulee vastaanottaa hänelle luovutetut löytötavarat ja toimittaa eteenpäin asianmukaisesti.

Ohjeet löytötavaroiden käsittelystä on saatavilla sähköisissä kanavissa, bussissa ja pysäkillä. Bussin löytötavarat haetaan varikolta vähintään kolmesti viikossa.



### 6.3 Lippujärjestelmä

#### Lippujen myynti

Plusbus-palvelussa käyvät kaikki samat maksumatavat kuin muussakin Nysse-liikenteessä.

Nysse-liikenteessä kaikki liput pitää vahvistaa eli leimata jokaisella matkalla, aina kyytiin noustessa. Lippulaite löytyy bussista sisäänkäynnin läheltä.

Maksuttomiin matkoihin ovat oikeutettuja samat ryhmät kuin muussakin Nysse-liikenteessä.

Asiakasohje, jos lippu ei toimi: yritä toista lippulaitetta tai maksa muulla maksumatavalla. Kuljettajaohje: Ongelmatilanteissa ohjataan asioimaan asiakaspalvelun kanssa.

#### Matkalippujen tarkastus

Tarkastustoimintaa kohdennetaan plusbus-linjoille nykyisiä busseja enemmän. Plusbus-linjoilla käyttöön otettava malli, jossa jokaisesta ovesta voi nousta sisään voi lisätä liputtomien matkustajien määrää.

Tarkastukset suunnitellaan linjojen matkustajamääräarvioiden perusteella. Tarkastustoimintaa tullaan kohdentamaan tehostetusti plusbusseihin määrääjäksi heti kun liikennöinti alkaa.

Tarkastukset tehdään 2-3 tarkastajan miehiä tyksellä.

## 7. Siivous ja kunnossapito

Plusbus-linjoiden kaluston ja -pysäkkien siivoukseen, jätehuoltoon, huoltoon ja kunnossapitoon, mukaan lukien talvikunnossapitoon panostetaan matkustajien mukavuuden, turvallisuuden ja siistin ympäristön varmistamiseksi.

### 7.1 Kaluston kunnossapito

#### Siivous

**Kuljettajan toteuttama siistiminen:** Kuljettaja tarkistaa aina päätepysäkeillä matkustamon siisteyden sekä tarvittaessa siistii bussin ja kerää roskat.

**Päivittäinen puhdistus:** Superbussit siivotaan päivittäin varikolla. Puhdistus sisältää lattioiden, ikkunoiden ja kosketuspintojen, kuten kaitteiden ja nappien, huolellisen pesun. Istuimet puhdistetaan. Tagit eli graffitimerkit poistetaan päivittäin. Siivoukseen varataan riittävästi henkilökuntaa ja aikaa sekä oikeat aineet ja välineet. Erityisesti likaantunut bussi tulee viedä siivottavaksi varikolle ajovuorojen välillä.

**Asiakkaiden ilmoituskanava:** Busseissa on esillä QR-koodi, joilla asiakas voi ilmoittaa havaitsemistaan roskista tai sotkusta matkustamossa.

#### Jätehuolto

**Roskakorit:** Roskakoreja on tarjolla pysäkeillä. Plusbusseihin voidaan toteuttaa roskakorit.

#### Kunnossapito ja huolto

**Päivittäinen kuljettajan tarkastus:** Kuljettaja tarkistaa matkustamon kunnan päätteillä sekä tarvittaessa tekee ilmoituksen vikaantuneista tai rikkiäisistä laitteista tai matkustamon sisustuksen osista.

Kuljettaja merkitsee vikaantuneet kohdat matkustamoon Hups-tarralla. Rikki menneet asiat korjataan viipymättä.

Ennen päivittäistä liikkeelle lähtöä kaikki bussit ovat tarkastettu.

**Päivittäishuolto:** Päivittäistarkastus ja -huolto

suoritetaan latausten yhteydessä. Vikaantuneet ja rikki menneet asiat korjataan viipymättä. Huoltoa odottavat kohdat merkitään matkustamossa Hups-tarralla.

**Kausihuolto:** Bussien tekninen huolto suoritetaan säännöllisin välein. Tämä kattaa moottorin, jarrujen, sähköjärjestelmien, renkaiden ja ilmastointijärjestelmän tarkastuksen ja huollon. Bussien sisustus ylläpidetään säännöllisesti.

**Automaattinen monitorointi:** Busseissa on suositeltava olla käytössä järjestelmä ja prosessit, jotka ilmoittavat teknisistä ongelmista reaaliaikaisesti. Tämä mahdollistaa vikojen nopean korjaamisen ennen kuin ne vaikuttavat liikennöintiin tai matkustajiin.

**Asiakkaiden ilmoituskanava:** Busseissa on esillä palautekanava, jolla asiakas voi ilmoittaa havaitsemistaan vioista matkustamossa.

**Vikatikettijärjestelmä:** Kunnossapidon seurannassa on käytössä vikatikettijärjestelmä. Järjestelmään kirjataan tiketti, kun asiakkaalle keskeisten laitteiden (esim lippulaite) tai ominaisuuksien (esim stop-painike) viasta saadaan tieto. Tiketti myös kirjataan ratkaistuksi, kun havaittu vika on korjattu.

#### Talvikunnossapito

**Yön yli säilytys:** Bussit voidaan säilyttää talvikaan sisätiloissa, jotta matkustamo olisi heti vuoron alussa lämmin, ja jotta bussin lattialle kertyvä jää sulaa.

**Lumen ja jään valvonta:** Kuljettajat varmistavat, että bussin sisäänkäynnit ja lattiat ovat vapaita lumesta ja jäältä ennen lähtöä.

**Lämpötilojen hallinta:** Bussien sisälämpötila pidetään miellyttävänä kylmilläkin säillä, ja matkustajien mukavuudesta huolehditaan toimivalla lämmitysjärjestelmällä.

### 7.2 Pysäkin kunnossapito

#### Siivous

**Pysäkkialueen säännöllinen puhdistus:** Pysäkit, mukaan lukien penkit, katokset, informaatiotaulut ja odotustilat, puhdistetaan säännöllisesti kunnossapitourakoitsijan toimesta.

**Penkki, roskis, katos mm. sutut:** katoksen toimittaja (huolto voi kuulua pysäkin valotaulujen mainossopimukseen).

**Roskaantumisen ehkäisy:** Pysäkeille sijoitetut roskakorit tyhjenetään päivittäin, ja pysäkkien kivitykset ja penkit pidetään puhtaina roskista ja likaantumisen riskistä.

#### Jätehuolto

**Riittävä roskakorikapasiteetti:** Pysäkeillä on roskakori/roskakoreja, joka mahdollistaa tehokkaan roskien keräämisen ja vähentävät roskien leviämistä ympäristöön. Lajittelumahdollisuudet huomioitava.

Roska-astiat tulevat katoksen toimittajalta. Tyhjennyksen hoitaa kunnossapidon alueurakoitsija.

#### Kunnossapito ja huolto

**Rakenteiden ja laitteiden tarkistus:** Pysäkkien rakenteet, kuten katokset, penkit ja informaatiotaulut, tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti.

**Rikkiäiset osat, ilkivalta ja muut vauriot** korjataan nopeasti (lasit välittömästi). Ilkivalta tilanteissa tagit ja töhryt poistetaan 48 h kuluessa ilmoituksesta kunnossapitäjälle.

**Rikkoutunut katos tai muu infra** korjataan heti ilmoituksen saavuttua kunnossapitäjälle. Jos korjaus jostain syystä viivästyy, viestitään siitä ja korjauksen aikataulusta matkustajille pysäkillä näkyvästi.

**Tekninen huolto:** Pysäkkien valaisimet ja reaaliaikaiset aikataulunäytöt tarkastetaan ja huolletaan toimivuuden varmistamiseksi. Mahdolliset tekniset viat korjataan viipymättä.

Jos korjaus jostain syystä viivästyy, viestitään siitä ja korjauksen aikataulusta matkustajille pysäkillä näkyvästi.

**Vikailmoitukset Kunnossapitotarpeista:** Ilmoittaminen mahdollistetaan sekä kuljettajille että matkustajille kunnossapitäjän oman valvonnan lisäksi.

Matkustajien tulee pystyä helposti ilmoittamaan epäkohdista esimerkiksi pysäkin matkustajainformaatiosta löytyvän QR-koodin avulla.

#### Talvikunnossapito

**Lumityöt ja hiekoitus:** Pysäkit ja niiden ympäristö pidetään puhtaina lumen ja jään kertymiseltä, ja liukkaita torjutaan hiekoituksella tai suolauksella.

**Lumet** siirretään pois pysäkillä ja pysäkki ympäristöstä lumelle määritellyyn lumitilaan. Tämä varmistaa esteettömyyden myös talvella ja turvallisen pääsyn bussiin sekä vähentää liukastumisriskiä.

**Hiekoitus** poistetaan heti kun se ei ole enää sääolosuhteiden vuoksi tarpeellista, jotta estetään sen kulkeutuminen kalustoon sekä mahdollinen liukastumisvaara.

## 8. Turvallisuus

Plusbus-palvelun asiakaskokemuksessa halutaan erityisesti panostaa matkustajien turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteen luomiseen. Matkustaminen tulee olla turvallista kaikkina kellonaikoina vuoden ympäri. Tämä toteutetaan yhdistelmällä teknisiä, fyysisiä ja sosiaalisia keinoja.

### 8.1 Turvatekniikan hyödyntäminen

Valvontakamerat: Bussit varustetaan tallentavilla valvontakameroilla, jotka lisäävät matkustajien turvallisuuden tunnetta. Pysäkkejä valvotaan kaupunkikameroilla mahdollisuuksien mukaan. Kamerat toimivat myös ennaltaehkäisevästi rikoksia ja häiriökäyttäytymistä vastaan. Kameravalvonnasta ilmoitetaan matkustajille.

#### Ovikamerat

Bussien ovikamerat ovat bussin ovien läheisyyteen asennettuja kameroita, jotka parantavat turvallisuutta ja korvaavat peilit. Ne auttavat valvomaan bussin ympäristöä, estämään matkustajien jäämistä ovien väliin ja tarjoavat kuljettajalle mahdollisuuden tarkkailla tilannetta ovilla.

#### Ovien turvasensorit

Kaikissa ovilehdissä on automaattiset sensorit ja turvallisuustoiminnot, jotka estävät ovien sulkeutumisen matkustajan ollessa oven välissä.

#### Häiriöstä ilmoittaminen

Matkustajien on mahdollista ilmoittaa kokemastaan häiriöstä reaaliaikaisesti sähköisellä ilmoituspalvelulla.

#### Reaaliaikainen viestintäjärjestelmä

Digitaalisilla näytöillä ja ääniopastuksella tiedotetaan matkustajille mahdollisista ongelmista, kuten ruuhkista, häiriöistä tai vaaratilanteista.

#### Kaluston automaatio

Busseissa hyödynnetään automaatiota esimerkiksi pysäkeille saapumisen yhteydessä.

### 8.2 Kuljettajien ja valvomon rooli

#### Turvallisuuskoulutus

Plusbus-kuljettajille tarjotaan kattava koulutus ja harjoittelua turvallisuuteen liittyvien tilanteiden hallintaan. Turvallisuuskoulutus sisältää konfliktitilanteiden ennaltaehkäisyn (esim. puhujudo), ensiavun antamisen ja hätätilanteissa toimimisen.

#### Viestintä turvallisuuspalveluihin

##### Kuljettaja:

- Häiriö- tai muissa vaaratilanteissa kuljettaja voi kutsua järjestyksenvalvonnan ja tekee asiasta ilmoituksen valvomoon.
- Kuljettajan tulee olla yhteydessä poliisiin tarvittaessa, jos he havaitsevat väkivaltaa tai muita akuutteja vaaratilanteita bussin ulkopuolella.

##### Valvomo:

- Kuljettajat ilmoittavat viipymättä vaarallista liikenneolosuhteista valvomoon.
- Valvomo tekee kameravalvonnan avulla, oma-aloitteisesti, ilmoituksia ilkeistä tai kunnossapidon puutteista.

### 8.3 Kaluston turvallisuus

#### Sisään- ja uloskäynnit

Bussit ovat varustettu leveillä ja esteettömillä sisään- ja uloskäynneillä, jotta matkustajien liikkuminen pysäkeillä ja bussissa on turvallista ja sujuvaa. Bussin ovilla on hyvä valaistus sekä bussin sisä-, että ulkopuolelle.

#### Kiinnipitotangot

Bussien sisätiloissa on riittävästi tukitankoja, joista seisovat matkustajat voivat pitää kiinni.

#### Turvavyöt

Turvavöitä busseissa ei ole. Asennettavien turvavyöiden käyttö on lain mukaan aina pakollista.

#### Selkeät turvaohjeet

Busseissa on näkyvissä selkeät turvaohjeet, kuten hätäuloskäyntien sijainnit. Onnettomuustilanteissa kuljettajat antavat matkustajille selkeät toimintaohjeet. Turvallisuusohjeet, kuten poistumis- ja hätäohjeet, tulee olla helposti havaittavissa.

#### Turvallisuuskäytännöt

Myöhäisilta- ja yöaikaan superbussiin voidaan ottaa käyttöön malli, jossa nousta sisään vain etuovesta, kun muutoin kulku tapahtuu kaikista ovista.

### 8.4 Pysäkkiympäristön turvallisuuden huomioiminen

#### Hyvin valaistut pysäkit ja matkustamot

Pysäkit ja niiden ympäristö ovat hyvin valaistuja, erityisesti ilta- ja yöaikaan, jotta matkustajat tuntevat olonsa turvallisemmaksi. Bussien matkustamot ovat hyvin valaistuja, mutta valotehossa otetaan huomioon vuorokauden aika ja silmäystävällisyys.

#### Siisteys ja kunnossapito

Pysäkkien ja bussien siisteydellä ja kunnossapidolla on suuri vaikutus matkustajien turvallisuuden tunteeseen. Siistit ja hyvin hoidetut tilat viestivät ammattimaisesta toiminnasta ja turvallisuudesta. Plusbus-pysäkkien talvikunnossapitoa priorisoidaan.

#### Järjestyksenvalvojien läsnäolo

Järjestyksenvalvojien satunnainen tai säännöllinen läsnäolo ilta- ja yöaikaan lisää turvallisuuden tunnetta ja estää häiriöitä.

Järjestyksenvalvonta voidaan järjestää tietyille pysäkeille, esim. Tesoma, Lielähti, Linnainmaa,

Kaukajärvi ja Tampereen keskusta-alue. Tarvittaessa järjestyksenvalvontaa voidaan toteuttaa muillekin pysäkeille tai kiertävänä toimintana eri bussilinjoille.

### 8.5 Erityistarpeisten matkustajien huomioon ottaminen

#### Esteettömyys

Plusbus-linjojen bussit ovat mahdollisimman esteettömiä kaikille matkustajille, mukaan lukien pyörätuolilla liikkuvat, näkö- ja kuulovammaiset sekä lastenvaunujen kanssa matkustavat. Tämän mahdollistaa rampien, esteettömien paikkojen ja äänikuulutusten käyttäminen.

#### Erityisryhmien tukeminen

Kuljettaja tarjoaa erityisryhmille tarvittaessa apua, esimerkiksi auttamalla pyörätuolimatkustajaa rampin avaamisessa tai ohjaamalla näkövammaista jäämään pois oikealla pysäkillä.

## 9. Matkustajainformaatio

Matkustajainformaation tarkoitus on tarjota selkeää, saavutettavaa ja ajantasaista tietoa läpi koko asiakaspolun. Informaation avulla matkustaja voi suunnitella ja seurata matkansa kulkua helposti.

Nyssen palvelukokonaisuudessa on käytössä yhteiset informaatiojärjestelmät ja -kanavat. Järjestelmien tarjoamaa aikataulu-, reitti- ja paikannusdataa käytetään erilaisissa kanavissa, kanaville soveltuvin tavoin.

### 9.1 Yleisiä periaatteita

Noudatamme matkustajainformaation tuottamisessa ja esittämisessä periaatteita, jotka tukevat tiedon saavutettavuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä kaikille matkustajille.

Suunnittelemme matkustajainformaation Nyssen brändikirjan ja tyylioppaan ohjeita noudattaen (värit, kontrastit, fontit, välistykset, asemoinnit, tone of voice).

#### Tieto on ajantasaista ja luotettavaa

Asiakas voi tehdä matkan sujuvuuteen liittyviä päätöksiä ennen matkaa ja matkan aikana. Ai-

kataulut ovat asiakkaiden saatavilla verkkopalveluissa hyvissä ajoin. Luomme ja julkaisemme aikataulu- ja reittidatan viimeistään 2 kuukautta ennen kaudenvaihdetta.

Reaaliaikainen sijaintitieto perustuu liikennevälineen tarkkaan GPS-paikannukseen. Paikannuksen tulee palautua nopeasti myös katvealueilla, kuten tunneleissa tai korkeiden rakennusten keskellä.

Päivitämme aikataulu- ja reittidatan merkittävien liikennehäiriöiden ajaksi mahdollisuuksien mukaan. Urakoitsijan tai tapahtumajärjestäjän on toimitettava tiedot tilanteen vaikutuksista aikataulu- ja reittisuunnittelijalle 2 viikkoa ennen tilanteen alkua, jotta data voidaan päivittää.

Järjestelmän tekniset rajoitukset ajantasaisuudelle:

- Data on informaatiojärjestelmän käytettävissä 1 vrk viiveellä.
- Pysäkillä voi olla vain yksi datasijainti saman aikataulukajon aikana.

Seuraamme informaatiojärjestelmän toimivuutta jatkuvasti ja teemme korjauspyynnöt viipymättä. Seuraamme liikenteen sujuvuutta

päivittäin ja tiedotamme poikkeustilanteista ajantasaisesti.

#### Tieto on saavutettavaa

Tarjoamme yksiselitteistä ja ymmärrettävää tietoa kirjallisesti, visuaalisesti ja kuulutusina, jotta se saavuttaa kaikki matkustajat, myös heikkonäköiset ja kuulorajoitteiset.

- **Aikataulut** esitetään 24 h kellon mukaisesti. Kirjallisessa viestinnässä aikataulut kirjoitetaan muodossa hh.mm, englanniksi hh:mm (ilman A.M. tai P.M. päätettä).
- **Kirjallinen informaatio** käännetään myös englanniksi (opastus ja häiriötiedotteet). Pysäkinimi käännetään vain, jos se on tarkoituksen mukaista ja auttaa paikan opastuksessa (esimerkiksi rautatieasema, railway station).
- **Visuaalisia elementtejä** (kuvitukset, piktogrammit, animaatiot) suositaan, jos ne parantavat tiedon ymmärrettävyyttä ja hahmottamista.
- **Automaattiset kuulutukset** pysäkeillä ja liikennevälineissä tuotetaan myös englanniksi (seuraava pysäkki, saapuva linja, häiriötiedotteet). Kuulutusääni on selkä, miellyttävä ja hyvin artikuloiva. Kuulutukset kuuluvat tasaisesti kaikissa bussin osissa. Pysäkeillä kuulutukset kuuluvat selkeästi pysäkkikatoksen tai tolpan välittömässä läheisyydessä, häiritsemättä muuta ympäristöä.

### 9.2 Staattinen ja reaaliaikainen matkustajainformaatio

Matkustajainformaatiota tuotetaan staattisesti ja reaaliaikaisesti, jotta matkustajilla on kaikki olennainen tieto aina saatavilla.

#### Digitaalinen informaatio

Taustajärjestelmien data päivitetään tilanteen mukaan. Digitaalista informaatiota esitetään seuraavissa kanavissa:

- Pysäkki- ja asemanäytöt

- Matkustamonäytöt
- Verkkopalvelut: Nysse.fi, Reittiopas, Aikataulupalvelu (Nysse.fi-upotus), Remix-karttapalvelu (kausittainen linjakartta ja suunnitelmallinen palvelutaso)

#### Staattinen informaatio

Informaatio päivitetään muutosten yhteydessä. Staattista informaatiota esitetään seuraavissa kanavissa:

- Pysäkkijulisteet
- Pysäkkialuejulisteet
- Linja- ja pysäkkilvetyt (viittaus: pysäkkien varustelu)
- Pysäkkien häiriötiedotteet
- Opaste- ja hinnastotarrat busseissa ja pysäkeillä

### 9.2.1 Matkustamonäytöt

Kaikissa busseissa on digitaaliset reittinäytöt, jotka on sijoitettu bussin etu-, keski- ja takaosiin. Jos käytössä on myös mainosnäyttöjä, reittinäytöt sijoitetaan näkyvimmillä paikoille.

Näytöillä esitetään seuraava informaatiojärjestelmän tuottama sisältö:

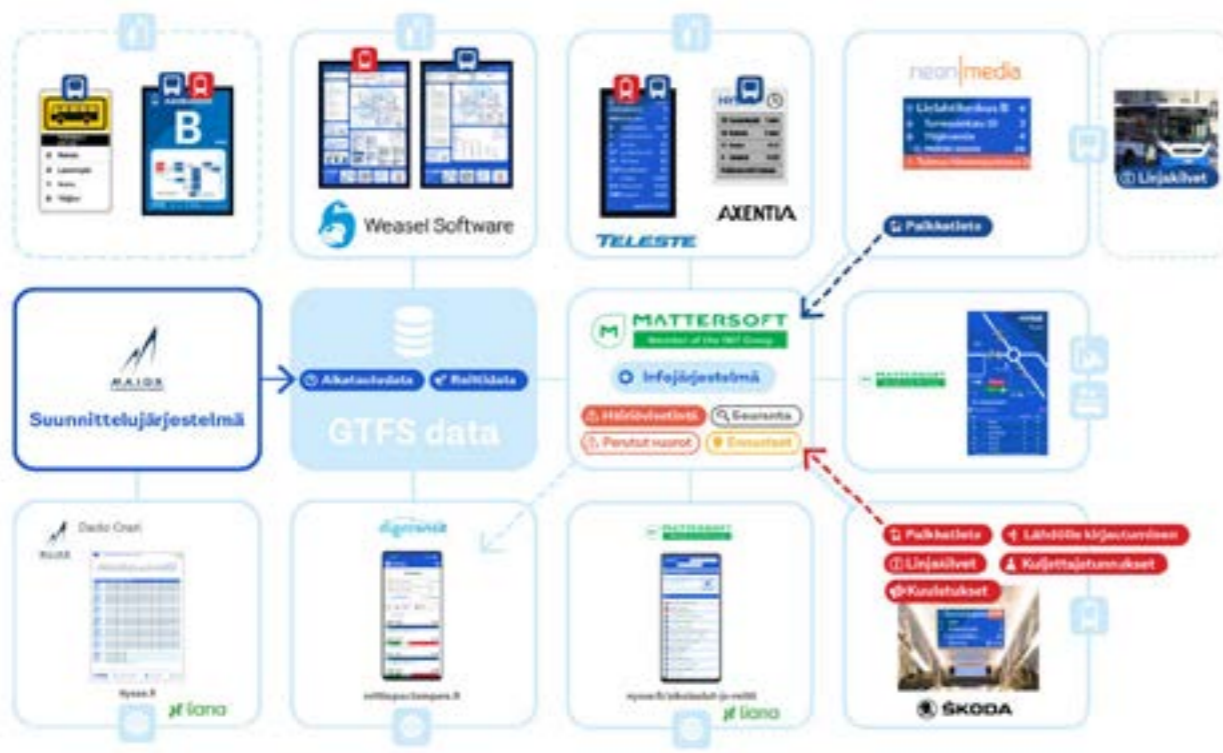
- Reitin kolme (3) seuraavaa pysäkkiä, seuraava ajantasauspiste ja päätepysäkki (ja saapumisajan ennuste).
- Pysäkkien vyöhykkeet
- Minuuttimäärät seuraaville pysäkeille (ennuste)
- Häiriötiedotteet (merkittävä/lievä/tiedoksi)

Lisäksi näytöllä näkyy pysähtymismerkki, kun matkustaja painaa pysähtymispainiketta, sekä kellonaika.

Mainosnäytöllä esitetään mainoksia, tiedotteita sekä Nyssen opastusta.

### 9.2.2 Pysäkinäytöt

Näyttöjä asennetaan käytetyimmille nousupysäkeille (mittari: verrattain korkea käyttöaste 14–30 vrk tarkastelujaksolla). Näyttötyypin



Kuva: Matkustajainformaation palvelukokonaisuus

valintaan vaikuttavat pysäkin infra ja tekninen valmius. Näytöt voivat toimia verkkovirralla tai ne voivat olla akkukäyttöisiä. Näyttö voidaan asentaa pysäkkikatokseen, pysäkkitolppaan tai erilliseen tolppaan sopivalle korkeudelle.

Näytöllä esitetään vähintään seuraava informaatiojärjestelmän tuottama sisältö:

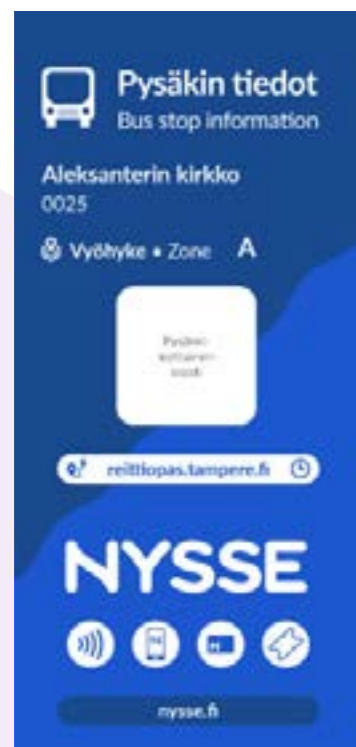
- **Aikataulu- ja linjatieto:** seuraavien bussien lähtöaikojen ennusteet sekä ajosuunta
- **Häiriöviestit:** häiriötiedotteet (Merkittävä/Lievä/Tiedoksi)

Lisäksi näytöllä voidaan esittää Nyssen tiedotteita, opastusta ja vakiona esimerkiksi kellonai-ka ja säätietoja. Informaatio on oltava helposti luettavissa normaalilla lukunopeudella. Tavutusta ja tekstin keskitystä ei käytetä.

### 9.2.3 QR-koodiopaste

Pysäkeille, joihin ei voida asentaa digitaalisia näyttöjä tai pysäkkijulisteita, asennetaan QR-koodeilla varustettu opaste (esimerkiksi tarra tai kilpi). Koodilinkki vie pysäkin tietoihin reittioppaassa, josta asiakas voi tarkastaa pysäkin aikataulut sekä mahdolliset häiriötiedotteet.

Kuva: Pysäkkitolppatarran luonnos



### 9.2.4 Kuulutusjärjestelmät

Matkustamon kuulutusjärjestelmä on toteutettava erikseen, yhteistä informaatiojärjestelmää hyödyntäen.

### 9.2.5 Pysäkkijulisteet

Pysäkkijulisteet tuotetaan selainpohjaisessa sovelluksessa, joka hyödyntää Nyssen aikataulu- ja reittidataa. Plusbus-linjat erotetaan visuaalisesti muista linjoista esimerkiksi oman värin tai muun saavutettavan symboliikan avulla, jotta matkustajat voivat tunnistaa nopeasti, että pysäkillä liikennöi superbussi.

Pysäkkijulisteissa esitetään seuraava sisältö:

- **Pysäkkikohtaiset tiedot:** pysäkin nimi, numero, vyöhyke ja pysäkillä pysähtyvät linjat.
- **Aikataulut:** Pysäkin suunnitelmalliset aikataulut kaikille pysäkin kautta kulkeville linjoille.
- **Linjakartta:** Yleisen kuvan antava topologinen kartta Nyssen palvelualueen linjastosta. Linjat on kuvattu eri värein linjatyypeittäin. Kartalla on näkyvissä reitin keskeisimmät pysäkit.
- **Matkustussäännöt ja ohjeet:** Pysäkillä tulee olla näkyvissä matkustajille tarkoitettu säännöt ja ohjeet, kuten matkalippujen oikea käyttö, turvallisuusohjeet, lastenvaunujen sijoittaminen ja lemmikkien kuljettaminen. Pysäkillä tulee olla esitettynä myös liputta matkustamisesta seuraavat sanktiot ja seuraamukset. Viestintä siitä, millaisia matkatavaroita (esimerkiksi koko ja paino) voidaan kuljettaa maksutta.
- **Maksamisen tavat:** Lyhyt ohje maksutavoista ja qr-koodi Nyssa Mobiiliin lataamiseen. Lipputyypit esitetään, jos julisteessa on tilaa.
- **Alennukset ja lipputyypit:** Tiedot mahdollisista alennuksista, kuten lasten, opiskelijoiden tai senioreiden lipuista, tulee olla esillä helposti ymmärrettävässä muodossa.
- **Turvallisuustiedot:** Pysäkillä tulee olla ohjeet hätätilanteita varten, kuten yhteystiedot avun saamiseksi hätätilanteessa ja

opastusta siitä, miten toimia, jos kohtaa häiriötilanteen.

- **Poikkeustilanteisiin:** Pysäkillä on linkki sivustolle, josta löytyy ohjeita poikkeustilanteisiin.
- **Kameravalvonta:** Jos pysäkki on varustettu kameravalvonnalla, tästä tulisi olla näkyvä ilmoitus, mikä lisää matkustajien turvallisuudentunnetta, estää häiriökäyttäytymistä ja ilkeävaltaa.

### 9.2.6 Pysäkkialuejulistet

Jos pysäkki on osa suurempaa pysäkkialuetta, jossa pysäkit on nimetty samalla tavalla, mutta erotettu kirjaimin, pysäkkialueesta on oma opastejulistet pysäkkikatoksessa.

Julisteessa esitetään näkyvästi pysäkin kirjain-tunniste sekä selkeä kartta alueen pysäkeistä ja vaihtoyhteyksistä.

### 9.2.7 Opastus bussin matkustamossa

Plusbus-linjojen matkustamossa esitettävä matkustajainformaatio on seuraavaa:

- **Auton ja liikennöitsijän tiedot:** autonumero ja liikennöitsijän logo merkitään tarralla jokaisen oven yläpuolelle sekä kuljettaja-aition takana olevaan seinään.
- **Hinnasto:** voimassa oleva hinnasto kuljettaja-aition seinään tarralla.
- **Reittijana:** Superbusseja käytetään kahdella eri linjalla. Reittijanassa näkyy kummankin linjan reitti topologisesti sekä merkittävimmät pysäkit.
- **Huulikuulutukset:** Kuljettaja tiedottaa palvelupoikkeuksista viipymättä sekä ohjaa tarvittaessa matkustamon tilanteissa.
- **Etiketti ja säännöt:** Nyssen matkustusetiketti ja säännöt tarralla.
- **Lasten virikkeet:** Tutkitaan voidaanko lastenvaunujen paikalle toteuttaa tarralla tutkittavaa ja katseltavaa.
- **Turvallisuustieto:** Turvallisuusohjeet, kuten poistumis- ja hätäohjeet, tulee olla helposti havaittavissa. Tarralla.

- **Esteettömyystieto:** Tiedot invapaikoista, kuten pyörätuolin paikasta, lastenvaunujen ja lemmikkien sijoittaminen. Tarralla.

## 9.3 Matkustajainformaatio verkossa

Plusbus-palvelun tietoja löytyy seuraavista Nyssen viestintäkanavista:

- **Nyssa.fi:** linjojen perustiedot (reittikuvaukset, vyöhyketiedot, palveluajat ja yksinkertainen malli palvelutasosta, pdf-aikataulut, liikennöitsijän tiedot)
- **Reittioapas:** aikataulut, reittikuvaus ja reitti kartalla
- **Aikataulupalvelu (Nyssa.fi -upotus):** suunnitelmalliset viikkoaikataulut, häiriötiedotteet sekä reaaliaikaisesti seuraavat lähdöt
- **Remix-karttapalvelu:** kausittainen linjakartta ja suunnitelmallinen palvelutaso

Lisäksi palvelusta viestitään sosiaalisen median kanavissa (Facebook, Instagram, X ja YouTube) sekä sähköisillä uutiskirjeillä.

## 9.4 Häiriöviestintä

Liikennehäiriöistä ja poikkeustilanteista viestitään pysäkkien ja bussien näytöillä sekä kuljettajan kuulutuksilla.

Häiriöviestinnälle on laadittu oma prosessikuvaus. Hyödynnetään mainosnäyttöä, häiriöviestinnällä on oma merkkiäänä.

Poikkeusinfolle on oma verkkosivu (Nyssa.fi/poikkeustilanteet).

## 10. Ympäristönäkökulmien huomioiminen

Plusbus-palvelun operoinnissa, kalustossa ja pysäkeillä huomioidaan ympäristönäkökulmat monin tavoin, jotta toiminta on kestävä ja ympäristöystävällistä. Tässä on erittely ympäristönäkökulmien huomioon ottamista niin lähiympäristön näkökulmasta kuin ilmastovaikutusten osalta.

### 10.1 Ympäristö

Lähiympäristö otetaan plusbus-palvelun suunnittelussa huomioon monin tavoin. Ilmastopäästöjen lisäksi on tärkeää huomioida myös viihtyisyys lähiympäristössä niin palvelun käyttäjien kuin myös alueen asukkaiden kannalta.

**Lähipäästötön kalusto:** Bussit ovat sähkökäyttöisiä, mikä vähentää fossiilisten polttoainesten käyttöä ja vähentää paikallisia päästöjä, kuten typpioksideja ja hiukkaspäästöjä. Käytetty sähkö on tuotettu kestävin energialähtein.

**Hiljaiset bussit.** Koko bussikalusto on sähköbusseja ja melupäästöiltään dieselkalustoa hiljaisempaa. Meluhaitat vähenevät erityisesti pysäkkien ympäristössä.

**Kierrätysmahdollisuudet:** Päätepysäkeillä ja vilkkaimilla pysäkeillä tarjotaan mahdollisuus lajitella erillisiä jättejakeita, kuten muovia ja paperia.

**Varikko:** Varikoilla säilytetään entistä vähemmän polttoaineita ja kemikaaleja bussikaluston sähköistyksen myötä. Kaikessa varikkotoiminnassa pyritään minimoimaan kuormitusta ympäristöön.

**Siivous, huolto ja kunnossapito:** Huollossa ja siivouksessa käytetään biopohjaisia aineita.

**Kalustohankinta:** Ympäristönäkökulmat otetaan huomioon kalustohankinnassa. Bussien valmistuksessa käytetään Kierrätetyt ja kierrätettävät materiaalit ja niiden osuus. Energiatohokkaat komponentit.

### 10.2 Ilmasto

Plusbus-palvelussa pyritään minimoimaan ilmastopäästöt. Kokonaispäästömäärän vähentämiseksi on monenlaisia keinoja.

**Tehokas reittisuunnittelu:** Reitit suunnitellaan niin, että ne ovat mahdollisimman suorja ja tehokkaita, mikä vähentää ajokilometrejä ja energian kulutusta.

**Optimaalinen vuoroväli:** Vuorovälit suunnitellaan kysynnän mukaan. Ruuhka-aikoina busseja liikennöidään tiheästi matkustajamäärän optimoimiseksi, mutta hiljaisempina aikoina ajetaan vähemmän vuoroja.

**Energiatohokkuus ajotavassa:** Plusbus-kuljettajat koulutetaan energiatohokkaaseen ajotapaan, kuten pehmeään kiihdytykseen ja jarrutukseen, mikä vähentää energian kulutusta ja lisää matkustusmukavuutta.

Energiatohokkuuden seuranta: Plusbus-kaluston energiankulutusta seurataan esimerkiksi ajotapaopastimen avulla. Kuljettajakohtaista energiatohokkuutta seurataan ja merkittäviin poikkeamiin puututaan.

**Varikko:** Varikon kaikissa toiminnoissa minimoidaan energiankulutusta ja painotetaan puhtaita energiamuotoja.

**Kaluston käytön elinkaari:** Bussikalusto on suunniteltu pitkäikäiseksi ja helposti huollettavaksi. Kaluston tavoiteltava käyttöikä on vähintään 15 vuotta.

**Energiaa säästävät ja pitkäikäiset pysäkkiratkaisut:** Pysäkeillä käytetään energiatohokkaita valaisimia, kuten LED-valoja. Pysäkit ja niiden rakenteet rakennetaan kestävästä, vähäpäästöisistä ja kierrätettävistä materiaaleista.

**Digitaalinen matkustajainformaatio:** Digitaalinen matkustajainformaatio vähentää painetun materiaalin tarvetta.

## 11. Asiakaskokemuksen mittarit

Plusbus-asiakaskokemuksen mittaaminen on tärkeää, koska se auttaa varmistamaan, että palvelu vastaa matkustajien tarpeita ja odotuksia. Asiakaskokemusta mittaamalla voidaan tunnistaa vahvuudet ja kehityskohdat ja parantaa palvelun laatua ja asiakastytyvyyttä. Se tukee myös Nyssen, liikennöitsijöiden ja muiden sidosryhmien prosessien optimointia ja tehokkuutta vähentäen kustannuksia ja parantaen luotettavuutta.

Asiakaskokemuksen mittaaminen tarjoaa tärkeää tietoa päätöksentekoon ja pitkäjänteiseen palvelukehitykseen. Lisäksi se auttaa ylläpitämään asiakaslupauksia, mikä kasvattaa matkustajien luottamusta ja uskollisuutta.

Plusbus-asiakaskokemuksen mittaamismalli koostuu kahdesta eri mittariryhmästä:

- **tulosmittarit**, jotka mittaavat asiakaskokemuksen tasoa ja kehityssuuntaa
- **taustoittavat mittarit**, jotka antavat lisätietoa siitä, miksi tulosmittarit näyttävät tiettyjä tuloksia.

Tämä kaksitasoinen lähestymistapa mahdollistaa asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisen arvioinnin ja operatiivisten prosessien optimoinnin. Yhdistämällä nämä kaksi mittariryhmää saadaan selkeä käsitys siitä, miten hyvin plusbus-palvelun asiakaskokemus vastaa tavoitteita ja missä kohdissa prosessit kaipaavat parannusta.



### 11.1 Tulostulokset

(Asiakaskokemuksen mittaaminen)

Nämä mittarit keskittyvät asiakkaan näkökulmaan ja osoittavat, miten hyvin plusbus vastaa asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Mittarit kuvaavat kokemuksen kokonaisuudesta ja sen suuntaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

**Asiakastytyväisyys (CSAT):** Kyselyillä kerätty asiakastytyvyyden kokonaisarvosana, jossa mitataan asiakkaiden tyytyväisyyttä tarkentaviin asiakaslupauksiin (vastausten arvot 5 = Täysin samaa mieltä – 1 = Täysin eri mieltä):

- **Plusbus on täsmällinen**  
Väittämä: Mielestäni tällä matkalla plusbus on aikataulussaan.
- **Plusbus-linjoilla on helppoa matkustaa**  
Väittämä: Mielestäni plusbus-linjalla on helppoa ja sujuvaa matkustaa.
- **Plusbus on puhdas**  
Väittämä: Mielestäni plusbus-linja on sisältä siisti.
- **Plusbus-linjoilla on mukavaa matkustaa**  
Väittämä: Mielestäni plusbus-linjalla matkustaminen on miellyttävää.
- **Plusbus-linjoilla on turvallista matkustaa**  
Väittämä: Mielestäni plusbus-linjalla matkustaminen tuntuu turvalliselta.
- **Pysäkkikysymys:** Oliko käyttämäsi pysäkki hyvässä kunnossa.

Asiakkaan odotusten mittaaminen voidaan ottaa mukaan kehittyvään konseptiin esimerkiksi avoimen palautteen analyysin kautta.

Yhdessä numeerisen asiakastytyvyyden mittauksen kanssa kerätään asiakkaiden antamaa laadullista avointa palautetta. Siinä asiakkaan pystyvät perustelemaan, että miksi antoivat tietyn arvosanan tarkentaville asiakaslupauksille.

**Net Promoter Score (NPS):** Kysely, joka mittaa asiakkaiden halukkuutta suositella plusbus-palvelua muille. Tämä on hyvä indikaattori asiakasuskollisuudesta ja palvelun arvostuksesta.

**Asiakaspalautteet:** Palautekanavaan saa-

puva asiakkaiden antama spontaani palaute. Sen määrä ja tyyppi, erityisesti negatiiviset palautteet, jotka antavat selkeän indikaation siitä, missä kohtaa palveluketjua on puutteita. Avoimet asiakaspalautteet voidaan analysoida hyödyntäen tekoälyä ja analyysi voi antaa paremman kokonaiskuvan.

## 11.2 Taustoittavat mittarit

(Operatiivisten prosessien mittaaminen)

Taustoittavat mittarit liittyvät Nyssen (N), liikennöitsijöiden (L) ja muiden sidosryhmien (S) toimintoihin ja prosesseihin (ns. prosessimittarit), ja niiden avulla voidaan osittain selvittää syyt asiakaskokemuksen vaihteluihin tulostareissa. Näitä mittareita tulkitsemalla voidaan tehdä päätelmiä, miten operatiivisia prosesseja tulisi kehittää, jotta asiakaskokemus parantuisi.

Plusbus-palvelun asiakaslupaukset ja niitä taustoittavat prosessimittarit:

### Plusbus on luotettava

- **Vuorovälin luotettavuus:** Mittaroidaan vuorovälien toteutumista ruuhka- ja hiljaisina aikoina. Saapumisajat ja niiden välit aikataulupysäkeillä.
- **Aikataulujen luotettavuus:** Mittaus linjojen saapumis- ja lähtöaikojen toteutumisesta suhteessa aikatauluihin (Mattersoft-seuranta). Tunnistetaan erikseen systemaattiset ja satunnaiset poikkeamat. Systemaattisten tulee ohjata aikataulusuunnittelun prosessia ja satunnaiset laadun kehittämistä. Systemaattisuuden määrittäminen.
- **Ajamattomien vuorojen määrä:** Mittaroidaan ajamatta jäävät vuorot. Prosenttiosuus ja kappalemäärä ajetuille vuoroille tilatuista tunneista ja kilometreistä. Pidemmän aikavälin mittari. Perutuksen syiden mukaan seuranta.
- **Vuorojen perumisajkojen seuranta:** Asiakkailla vähintään 15 minuuttia ennen lähdön aikataulunmukaista lähtöaikaa peruttujen vuorojen määrä (suhteessa kaikista peruista)
- **Huollon vasteaika:** Mittaroidaan, kuinka

nopeasti vikaantuneet bussit ja laitteet korjataan. Pysäkkien kunnossapidon vasteaika.

- **Vikatikettien määrä:** Kaluston vikatikettien määrän kehitys ja trendi. Liikennöitsijän sisäinen mittari.
- **Reitin häiriöt ja poikkeamat:** Seurantaloki poikkeamista tai esteistä reiteillä (esim. tietöitä, sulkuja), jotka voivat aiheuttaa viivästystä.
- **Kuljettajien vaihtuvuus:** Seurataan yleisellä tasolla plusbus-kuljettajien vaihtuvuutta.

### Plusbus-linjoilla on helppoa matkustaa

- **Digitaalisten palveluiden käytettävyys:** Mittaus, kuinka hyvin esimerkiksi lippulaitteet ja digitaaliset palvelut, kuten reittiopas toimivat.
- **Ajoneuvon matkustajakapasiteetti:** Asiakkaille näkyvä mittari, joka kertoo matkustajamäärät, ja kuinka usein bussit ovat täynnä.
- **Lipun leimaamisen helppous ja matkalippujen tarkastus:** liputta matkustamisen osuus ja tarkastusmaksujen määrä eri syistä.
- **Pysäkkien kunto**
- **Käyttöönoton helppous:** Viestinnän ja mainonnan tunnuslukuja esim tehtyjen hakujen tai klikkien määrä. Erityisesti käyttöönottovaiheiden mittari.

### Plusbus-linjat ovat puhtaita

- **Bussien siisteys:** Seurataan bussien sisätilojen päivittäistä siivoustaajuutta ja -laatua. Seurataan myös ulkopesuja, esim. pesussa käyneen kaluston osuus/vrk. Suursiivousten taajuus.
- **Kaluston viat:** Mittarointi bussien esteettiselle ja fyysiselle kunnolle. Muun muassa linjakilpien kunto, tagit ym töhryt, lommot, viillot ja viat.
- **Pysäkkien siisteys ja jätehuoltoreportit:** Mittaroidaan pysäkkien säännöllinen siivous ja keskeisten pysäkkien roskisten tyhjennykset. Pysäkkihuoltojen vasteaika.
- **Polttoaine- tai energiankulutus:** Seurataan

polttoaine- tai sähkönkulutusta bussikaluston käytön optimoinnin näkökulmasta.

- **Kaluston huoltoväli:** Mittaroidaan superbussien huoltoväliä ja tavoitteen toteutumisesta.

### Plusbus-linjoilla on mukavaa matkustaa

- **Ajoneuvon käyttöaste ja matkustajakapasiteetti:** Mittari, joka kertoo matkustajamäärät ja täyttöasteet.
- **Istuinpaikkojen saatavuus:** Mitataan istumapaikkojen saatavuutta eri aikoina. Tämä vaikuttaa suoraan matkustajien mukavuuteen.
- **Ajotapaseuranta:** Dataa poikkeavasta ajotavasta, kuten jarrutuksista ja kiihdytyksistä.
- **Bussin lämpötila ja valaistus:** Mitataan sisätilojen lämpötilan ja valaistuksen tasapainoa matkustusmukavuuden takamiseksi eri vuodenaikoina.
- **Kokonaismielikuva (imago):** Mittari plusbus-palvelun brändi- ja mielikuvakehitykselle. Mittaus muutaman vuoden välein.
- **Kuljettajien koulutuksen ja osaamisen seuranta:** Mittaroidaan asiakaspalvelu- ja palvelulaadun ylläpitämiseen tähtäävät koulutukset.
- **Bussin sisäilma:** Mittaa ilmanvaihdon ja ilmanlaadun tehokkuutta sisätiloissa
- **Melu- ja värinätasot:** Mitataan melun ja värinän tasoa bussien sisällä.
- **Työntekijäkokemus:** Mittarit plusbus-palvelun liikennehenkilöstön työntekijäkokeukselle.
- **Henkilöstön sairauspoissaolot:** Tilastoidaan kuljettajien sairauspoissaolot, jotka voivat vaikuttaa turvallisuuteen ja palvelun laatuun.

### Plusbus-linjoilla on turvallista matkustaa

- **Valvonta- ja turvajärjestelmien toimivuus:** Mittari, joka seuraa kameroiden, hälytysjärjestelmien ja muiden turvalaitteiden kunnossapitoa. Tavoite 100% turvalaitteiden osalta.
- **Onnettomuudet:** Tilastoidaan onnettomuudet ja niiden laajuus. Erikseen kolarit ja kaatumiset. Pysäkeillä tapahtuneet onnettomuudet (joissa kalusto ei mukana)
- **Järjestyshäiriöt.** Järjestyshäiriöt ja järjestyksenvalvonnan määrä.
- **Turvallisuusilmoitukset:** Tilastointi sekä asiakkaiden että kuljettajien tekemistä turvallisuusilmoituksista.
- **Kuljettajien väsymyksen seuranta:** Kuljettajien vireystilan seuranta.

## 11.3 Mittareiden seuranta

Asiakaskokemuksen mittareiden seuranta varten luodaan raportti, esimerkiksi PowerBi-näkymä, jossa on keskeisimmät tulostimet. Yhteinen seurantanäkymä mahdollistetaan kaikille osapuolille.

Mittareiden seurantaan voidaan asettaa hälytysrajoja, joiden avulla poikkeamat on helpompi havaita. Liikennöinnin osapuolet käyvät säännöllisesti yhdessä mittarit läpi vähintään avaintulosten osalta.

Asiakaskokemuksen mittareiden perusteella tehtävät muutokset/korjaukset tulee toteuttaa yksi toimenpide kerrallaan, jotta toimenpiteen vaikutuksia voidaan seurata.

Plusbus-palvelun data-arkkitehtuurista laaditaan erillinen kuvaus.



---

## 12. Plusbus-linjojen työntekijäkokemus

Tämä luku täydentyä lähempänä liikennöinnin käynnistymistä. Superbussien kuljettajakokemusta mitataan muutamalla liikennöitsijöille yhteisellä mittarilla.

## 13. Plusbus-kalusto

### 13.1 Plusbus-kaluston yleisiä ominaisuuksia

Plusbus-bussin keskeisimmät fyysiset ominaisuudet erottavat sen tavanomaisista kaupunkibusseista ja parantavat kapasiteettia, matkustusmukavuutta ja liikenteen sujuvuutta kaupunkialueilla. Tällaisia ominaisuuksia ovat:

**Nivelrakenne:** Bussit ovat nivelbusseja, mikä mahdollistaa pitkän, joustavan rakenteen kahden matkustajatilojen yhdistyessä liikkuvalla haitariosalla. Nivelrakenne takaa suurimman kapasiteetin säilyttäen samalla hyvän kääntävyyden ja liikkuvuuteen kaupunkiympäristössä.

**Suuri matkustajakapasiteetti:** Bussit on suunniteltu kuljettamaan suuri määrä matkustajia, tarjoten useita istuma- ja seisomapaikkoja. Tavallisessa nivelrakenteisessa bussissa kapasiteetti on yleensä noin 100 matkustajaa, joista tyypillisesti 40–50 ovat istumapaikkoja ja loput ovat seisomapaikkoja.

**Matala lattiarakenne:** Bussien matalalattiaisuus koko pituudeltaan helpottaa kyytiin nousemista ja poistumista, sekä tekee bussista esteettömän kaikenlaisille matkustajille, kuten lastenvaunujen, rollaattorien ja pyörätuolien käyttäjille.

**Niiausominaisuus:** Bussit on varustettu niiausominaisuudella (kneeling), mikä tarkoittaa, että bussi voi laskea itseään pysäkillä ovien puolelta hetkellisesti. Tämä madaltaa oven kynnystä vielä entisestään, joten astinlauta on hyvin lähellä jalkakäytävää, mikä lisää sisään- ja uloskäynnin helppoutta ja turvallisuutta kaikille matkustajille.

**Ramppi:** Bussin ramppi on laite, joka mahdollistaa esteettömän pääsyn matkustamoon pyörätuolia käyttäville matkustajille. Se sijaitsee bussin etuovien yhteydessä ja voidaan ottaa käyttöön joko manuaalisesti tai automaattisesti.

**Suuri ovimäärä ja pariovet:** Kolme eri sisäänkäyntiovea sekä leveät oviaukot pariovilla nopeuttavat matkustajien sisään- ja uloskäyntiä, erityisesti vilkkailla pysäkeillä.

**Moderni alusta ja jousitus:** Bussien alusta on

rakennettu kestävästi suuria matkustajamääriä ja kaupunkiliikenteen vaatimuksia, ja niissä on jousitusjärjestelmä, joka lisää matkustusmukavuutta.

**Tehokas ja vähäpäästöinen voimalinja:** Bussit on varustettu sähkömoottoreilla, mikä mahdollistaa ympäristöystävällisen toiminnan kaupunkiympäristössä.

**Nelivetoisuus:** Bussit on varustettu nelivedolla, mikä parantaa niiden pitoa ja liikkuvuutta erilaisissa sää- ja tieolosuhteissa. Tämä ominaisuus mahdollistaa tehokkaan ja turvallisen liikkuksen erityisesti liukkailla ja haastavilla teillä, kuten talvikeleillä. Nelivetoisuus lisää myös bussin vakautta ja ohjattavuutta, mikä on tärkeää matkustajien mukavuuden ja turvallisuuden kannalta.

**Hiljainen käyntiääni:** Busseissa käytetään sähkömoottoreita, joiden hiljainen käyntiääni parantaa matkustusmukavuutta ja vähentää meluhaittoja kaupunkiympäristössä.

**ITXPT-valmius:** ITXPT-valmius (Intelligent Transport System Public Transport) tarkoittaa älykkeitä liikenneteknologioita, jotka parantavat joukkoliikenteen toimintaa ja matkustajakokemusta. Se mahdollistaa reaaliaikaisen tiedon, kuten aikataulujen ja viivästysten, saamisen matkustajille, optimoi liikennöintiä ja reittejä sekä takaa eri liikennöitsijöiden järjestelmien yhteensopivuuden.

**Helppo ja tehokas siivottavuus:** Bussien matkustamon suunnittelu ja materiaalivalinnat on tehty helpottamaan puhdistusta ja nopeaa ylläpitoa. Tämä sisältää sileät ja likaa hylkivät pinnat, joiden materiaalit kestävät toistuvaa pesua ja kulutusta.

### 13.2 Käyttöön tulevat (käytössä oleva) bussimallit

Tämä luku täydennetään kalustohankintojen jälkeen.

- Mallit?
- Kapasiteetti?
- Tekniset ominaisuudet?

### 13.3 Kaluston määrä

Nysse-alueen kahden linjan plusbus-palveluun tarvitaan noin 50 (40+10) bussia, jotta voidaan kattaa päivittäinen liikennöinti suunnitellulla vuorovälillä, mukaan lukien varabussit.

### 13.4 Plusbus-kaluston yhtenäinen tunnistettavuus ja palvelutaso eri linjoilla

Bussien tunnistettavuuden ja yhtenäisen palvelutason takaamiseksi eri linjoilla ja eri liikennöitsijöiden operoimina seurataan seuraavia periaatteita:

**Vakioitu bussimalli/korimalli:** Kaikilla linjoilla tulee operoida nivellinja-autoilla liikennöitsijästä huolimatta.

**Vakioitu sisustus ja varustelu:** Bussien sisätilat toteutetaan samalla ilmeellä siten, että istuimet, valaistus, lattiamateriaalit ja opasteet ovat samannäköisiä. Yhtenäinen ilme luo yhdenmukaisen käyttökokemuksen riippumatta linjasta tai liikennöitsijästä.

**Yhtenäinen ulkoasu ja väritys:** Kaikilla plusbus-linjoilla tulee olla sama ulkoinen visuaalinen ilme, jotka erottuvat selkeästi muusta bussiliikenteestä. Tämä helpottaa matkustajia tunnistamaan plusbus-palvelun nopeasti.

### 13.5 Plusbus-matkustamon vaatimusmäärittelyt

#### Sisäänkäynnit

Bussien sisäänkäynnit on suunniteltu selkeiksi, esteettömiksi ja helposti hahmotettaviksi kaikille matkustajille. Sisäänkäynneissä huomioitava:

- **Kaikista ovista sisään:** Bussit mahdollistavat sisäänkäynnin kaikista ovista, mikä on viestitty selkeästi ovissa, jotta matkustajat voivat valita itselleen sopivimman oven ja sisäänkäynti sujuu tehokkaasti.

- **Ovenavauspainike:** Busseissa on ovenavauspainike sekä sisällä että ulkona.
- **Ohjatut sisäänkäynnit erityisryhmille:** Sisäänkäynnit, joita erityisryhmät, kuten pyörätuolin käyttäjät, lastenrattaiden kanssa kulkevat tai pyöräilijät, voivat hyödyntää, ovat selkeästi merkityt joko bussin ovissa tai ulkorungossa.

#### Istuimet ja istuinpaikat

Bussien istuimet ja istuinpaikat on suunniteltu tarjoamaan mukavuutta, esteettömyyttä ja turvallisuutta monenlaisille matkustajille. Istuimilla tulee olla riittävästi jalkatilaa ja turvallisuutta lisääviä ominaisuuksia.

Istuimien yksityiskohdissa huomioidaan seuraavat erityispiirteet:

- **Korkeuden ja tukien monipuolisuus:** Tarjotaan istuimia eri korkeuksilla, mikä tukee eri pituisten matkustajien tarpeita samalla varmistaen, että jalkatuki on riittävä eikä liian korkea.
- **Kahvat ja sivuttaisesteet:** Selkänojiin kiinnitetyt kahvat helpottavat istuimiin siirtymistä ja niistä nousemista, kun taas sivuttaisesteet tarjoavat tukea ja estävät liukumista.
- **Liukumatonta verhoilua:** Istuimien kangasverhoilu on suunniteltu liukumisen estämiseksi, parantaen matkustajien istumamukavuutta ja turvallisuutta erityisesti kaarteissa ja jarrutuksissa.
- **Ripustuskoukku:** Istuimen rakenteessa huomioon otettu ja mahdollisuuksien mukaan integroitu pieni ripustuskoukku (ns. käsilaukkukoukku) mahdollistaa kantamusten säilyttämisen turvallisesti ja estää kiinni tarttumisen.
- **Klaffituolit:** Bussien klaffituolit ovat tilaa säästäviä istuimia, jotka voidaan taittaa ylös seinää vasten silloin, kun niitä ei käytetä. Käsinojalliset klaffituolit parantavat turvallisuutta, koska istuimella pysyy paremmin bussin ollessa liikkeellä.

## Seisomapaikat

Bussien seisomapaikkojen suunnittelu tukee matkustajien turvallisuutta ja mukavuutta seuraavilla ratkaisulla:

- **Monipuoliset kiinnipitomahdollisuudet:** Avoimilla seisomapaikka-alueilla on hyvin sijoitettuja kiinnipitotankoja ja käsilenkkejä, jotka ovat eri korkeuksilla eripituisten matkustajien mukavuuden takaamiseksi. Kiinnipitotankoja on myös sisäänkäyntien yhteydessä ja bussin ovissa, jotta tukea on heti tarjolla sisään astuttaessa tai poistuttaessa.
- **Tukitangot jokaiselle paikalle:** Seisomapaikkojen yhteydessä on aina tuki- tai käsikahva, johon voi nojata tai tarttua matkustamon osasta riippumatta. Tukitangot ja -kaiteet on sijoitettu huolellisesti niin, että matkustajat voivat seistä turvallisesti myös bussin liikkua tai pysähtyessä.
- **Käsilenkkien turvallinen muotoilu:** Käsilenkit on valmistettu materiaalista, joka on riittävän nihkeä estämään liukumista mutta kuitenkin siirrettävissä tarvittaessa. Tämä auttaa matkustajia säilyttämään hyvän otteen turvallisesti myös seisossaan. Käsilenkit voisivat olla säädettäviä, jotta ne mukautuvat eri matkustajien korkeuksille automaattisesti. Tämä toisi lisää mukavuutta erityisesti lyhyille matkustajille.

## Invapaikat

Bussin invapaikat ovat erityisesti liikuntarajoitteisille matkustajille suunniteltuja alueita, joissa on huomioitu esteetön liikkuminen, turvallisuus ja matkustusmukavuus. Näiden paikkojen ominaisuuksiin kuuluu:

- **Laaja tila:** Invapaikat tarjoavat tilaa pyörätuoleille tai apuvälineille, mahdollistaen helpon liikkumisen ja paikoittumisen.
- **Tukikahvat ja -kaiteet:** Tukevat kahvat ja kaiteet helpottavat turvallista liikkumista paikalle ja sieltä pois.
- **Turvavöillä varustetut paikat:** Paikat on varustettu turvavöillä tai kiinnitysvöillä pyörätuolien turvallista paikoittamista varten.

- **Selkeä merkintä ja sijainti:** Invapaikat on merkitty selkeästi kansainvälisellä esteettömyyssymbolilla, ja ne sijoitetaan lähetyville bussiovien sisäänkäyntejä, jotta käyttö on sujuvaa.
- **Kutsupainike avun pyytämistä varten:** Invapaikkojen läheisyydessä tulee olla kutsupainike, jota käyttämällä matkustaja voi tarvittaessa pyytää apua kuljettajalta.
- **Ohjeistus rampin käyttöön:** Etuosan sisäänkäynnissä on integroitu ramppi pyörätuolilla kulkeville, ja sen käyttö on ohjeistettu näkyvästi sekä matkustajille että kuljettajalle, jotta sen turvallinen käyttö ja pyörätuolilla kulkevien matkustajien esteetön sisäänpääsy varmistetaan.
- **Ohjeistus pyörätuolin kiinnittämisestä:** Invapaikoilla tulee olla näkyvä ohjeistus pyörätuolin ja muiden apuvälineiden oikeasta sijoittamisesta ja kiinnittämisestä, jotta matkustaminen on turvallista sekä käyttäjälle itselleen että muille matkustajille.
- **Näkövammaisen paikka:** Busseissa on huomioitu näkövammaisten matkustajien ja heidän opaskoiriensa tarpeet varamalla heille helposti saavutettava paikka, joka tarjoaa riittävästi tilaa opaskoiralle. Paikka sijaitsee lähellä sisäänkäyntiä ja on merkitty selkeästi tunnisteilla, kuten kohomerkinnöillä ja kontrastiväreillä, jotka ovat helposti havaittavissa.



## Sisäilma- ja ilmanvaihtojärjestelmä

Bussien sisäilma- ja ilmanvaihtojärjestelmät on suunniteltu tarjoamaan matkustajille raikas, mukava ja terveellinen matkustusympäristö. Niiden keskeisiä piirteitä ovat:

- **Tehokas ilmanvaihto:** Järjestelmä ylläpitää jatkuvaa ja tasapainoista ilmanvaihtoa, mikä auttaa pitämään sisäilman raikkaana ja ehkäisee ilman tunkkaisuutta.
- **Lämpötilan ja kosteuden hallinta:** Järjestelmässä on säädettävä lämmitys- ja jäähdytysjärjestelmä, joka pitää lämpötilan mukavana kaikkina vuodenaikoina, huomioiden eri matkustamoalueiden tasaisen lämpötilan.
- **Puhdas ilma ja suodatus:** Pöly- ja hiukkassuodattimet poistavat tehokkaasti allergeeneja, bakteereja ja muita ilman epäpuhtauksia.
- **Automaattinen säätyminen matkustajamäärän mukaan:** Järjestelmä voi säätää ilmavirtausta ja viilennystehon automaattisesti matkustamon lämpötilan mukaan, jolloin ilmanvaihto on tehokasta myös ruuhka-aikoina.
- **Paikkakohtainen ilmastointi:** Matkustajapaikoissa on mahdollisuus säätää ilmavirtauksen voimakkuutta.

## Sisustusmateriaalit

Superbussien sisustusmateriaalit on suunniteltu tarjoamaan esteettisesti miellyttävä ja turvallinen ympäristö matkustajille samalla huomioiden niiden turvallisuuden ja huollettavuuden. Yleisellä tasolla bussien sisustusmateriaaleissa voidaan huomioida seuraavat piirteet:

- **Tekstuurihyödyntäminen:** Istuinten verhoilussa vältetään yksivärisiä pintoja, joissa lika, töhryt ja kuluminen näkyvät helpommin.
- **Kestävyys ja helppo puhdistettavuus:** Materiaalien tulee olla likaa hylkiviä, kestäviä ja helppohoitoisia, mikä mahdollistaa niiden puhdistamisen ja ylläpitämisen vaivattomasti.
- **Turvallisuus:** Lattiamateriaalien on oltava pidoltaan hyviä, mikä estää liukastumisia myös märissä olosuhteissa. Käytettävien materiaalien tulee olla paloturvallisia ja täyttää kaikki tarvittavat turvallisuustandardit. Materiaalit eivät saa päästää haitallisia kemikaaleja ilmaan.

## Valaistus

Bussien valaistus on suunniteltu tarjoamaan mukautuva, energiatehokas ja miellyttävä matkustuskokemus. Yleisellä tasolla bussien valaistuksessa huomioidaan seuraavat ominaisuudet:

- **Automaattinen kirkkauden säätö:** Valaistuksen kirkkaus säätyy automaattisesti suhteessa päivänvalon määrään. Tämä tarkoittaa, että valaistus mukautuu ulkoisen valon mukaan, mikä parantaa energia- ja tehokkuutta ja varmistaa, että matkustajilla on aina miellyttävä valaistusolosuhde. Esimerkiksi kirkkaampi valaistus voidaan aktivoida hämärässä ympäristössä, kun taas kirkkaassa auringonpaisteessa valaistusta voidaan himmentää.
- **Osastoitu valaistus:** Valaistuksen jakaminen eri alueisiin matkustamossa siten, että esimerkiksi istuinalueet, seisomatilat, ja käytävät, voi olla valaistu omalla tavalla ja kirkkaudella. Tämä mahdollistaa esimerkiksi käytävien erillisen valaistuksen, kun taas istuinpaikat voivat olla kirkkaammin valaistuja matkustajamukavuutta varten. Matkustajapaikoilla voi olla paikkakohtainen valaistus.
- **Väri-ledit:** Valaistuksessa voidaan käyttää väri-lediä, jotka mahdollistavat erilaisten värien ja tunnelmien luomisen bussin sisätiloissa. Tämä voi parantaa matkustajien kokemusta ja tehdä matkustamisesta visuaalisesti miellyttävämpää. Erilaisia väri- ja valaistusasetuksia voidaan hyödyntää myös pysäkeillä.

## Äänimaailma ja äänimerkit

Bussien äänimaailma on suunniteltu. Äänimaailman avulla voidaan luoda miellyttävä ja turvallinen matkustuskokemus, jossa eri äänet ja äänimerkit tukevat matkustajien viihtyvyyttä ja informoivat heitä matkasta. Yleisellä tasolla huomioidaan seuraavat piirteet:

- **Taustamusiikki:** Kalustoon voidaan mahdollistaa rauhallinen musiikki. Soitettava musiikki luo rentouttavan tunnelman.
- **Äänimerkki lähdeäessä:** Bussit voivat käyttää äänimerkkiä, joka ilmoittaa matkustajille, että bussi on lähdessä pysäkillä. Tämä ääni kuuluu sekä matkustamoon että ulos pysäkillä, mikä parantaa matkustajien turvallisuutta, erityisesti liikenteen vilkkaissa ympäristöissä. Äänimerkki voi olla samankaltainen kuin raitiovaunuissa käytettävä ääni, mikä tekee siitä helposti tunnistettavan ja ymmärrettävän.
- **Automaattiset kuulutukset:** Matkustamossa ilmoitetaan ääneen automaattisesti seuraavista pysäkeistä.
- **Ovien avautumisen ja sulkeutumisen äänimerkki:** Ovien avautuessa ja sulkeutuessa kuuluu selkeä äänimerkki, joka varoittaa matkustajia oven liikkeestä. Tämä parantaa turvallisuutta ja helpottaa liikkumista.
- **Stop-painikkeen ääni:** Kun matkustaja painaa stop-painiketta, kuuluu selkeä ja tunnistettava äänimerkki, joka ilmoittaa kuljettajalle ja muille matkustajille, että bussi pysähtyy seuraavalla pysäkillä.
- **Äänitason säätely:** Busseissa panostetaan äänitason säätöön, jotta äänet eivät häiritse matkustajia. Tärkeää on varmistaa, että kuulutuksista saa selvää, mutta eivät ole liian voimakkaita.
- **Äänimaiseman yhtenäisyys:** Busseilla on yhtenäinen äänimaailma, joka tekee bussista helposti tunnistettavan. Tämä yhtenäisyys auttaa luomaan positiivisen mielikuvan ja lisäämään matkustajien turvallisuuden tunnetta.
- **Matkustamon äänimaailma:** Bussien matkustamon hiljaisuutta parannetaan useilla ratkaisulla, jotka minimoivat sekä ajon aikaiset että ulkopuoliset äänet. Sähkömoottori tuottaa huomattavasti vähemmän melua kuin perinteiset polttomoottorit, mikä tekee kyydistä hiljaisemmän.

### USB-latauspisteet

Bussien USB-latauspisteet on suunniteltu parantamaan matkustajien mukavuutta ja tarjoa-

maan heille nykyaikaisia palveluja matkustamisen aikana. Yleisellä tasolla niissä huomioidaan seuraavat piirteet:

**USB-latauspisteet:** Matkustamoissa on tarjolla USB-C-latausmahdollisuuksia istuinpaikoilla. Tämä mahdollistaa erilaisten laitteiden, kuten älypuhelimien, tablettien ja kannettavien tietokoneiden lataamisen. Latauspisteitä on useita.

### Turvallisuusjärjestelmät

Kts. 8.1 Turvatekniikan hyödyntäminen.

### Matkatavarat

Busseissa on huomioitu matkatavaroiden kanssa matkustavat seuraavasti:

- **Säilytyspaikat isoille matkatavaroille:** Isoille matkatavaroille, kuten matkalaukuille, tarjotaan erityinen säilytyspaikka, joka on helposti saavutettavissa ja riittävän tilavia. Tämä varmistaa, että matkatavarat eivät estä kulkua tai aiheuta vaaraa muille matkustajille.
- **Ohjeistus isoille matkatavaroille:** Busseissa on selkeä ohjeistus suurten matkatavaroiden, kuten matkalaukkujen, sijoittamisesta. Matkatavaroiden kanssa matkustavat voidaan opastaa bussin takaosaan.
- **Matkatavaroiden kiinnittäminen:** Busseissa on tarjottava käytännöllisiä ratkaisuja matkatavaroiden kiinnittämiseen, kuten koukkuja tai muita kiinnitysvälineitä. Tämä estää matkatavaroita liikkumasta bussin aikana ja lisää matkustajien turvallisuutta.

### Lastenvaunut ja -rattaat

Jotta matkustaminen perheille olisi mahdollisimman sujuvaa ja turvallista, busseissa on huomioitu lastenvaunut ja -rattaat seuraavilla tavoilla:

- **Säilytyspaikat lastenvaunuille ja -rattaille:** Bussissa on erityiset säilytyspaikat lastenvaunuille ja -rattaille. Nämä paikat sijaitsevat lähelle sisäänkäyntejä, jotta ne ovat helposti saavutettavissa.
- **Ohjeistus lastenvaunuille ja -rattaille:**

Busseissa tarjotaan selkeä ohjeistus lastenvaunujen ja -rattaiden sijoittamiseen. Tämä on näkyvillä matkustamossa, ja siinä kerrotaan, mihin vaunut ja rattaat tulee asetella.

- **Kiinnitysratkaisut:** Lastenvaunujen ja -rattaiden turvallisuuden varmistamiseksi busseissa voi olla kiinnitysratkaisu, kuten koukkuja, joilla vaunut voidaan kiinnittää bussin sisällä.



### Polkupyörät

Busseissa on huomioitu polkupyörien kuljetus useilla käytännön ratkaisulla, jotka tekevät matkustamisesta pyöräilijöille sujuvampaa ja turvallisempaa. Tärkeimmät ratkaisut ovat:

- **Erityiset säilytyspaikat:** Busseissa on varattu tilaa polkupyörien kanssa matkustaville. Tila on sijoitettu helposti saavutettavaksi bussin takaosasta.
- **Kiinnitysratkaisut:** Polkupyörien turvallisen kuljettamisen varmistamiseksi tarjotaan kiinnitysratkaisu, jolla pyörät voidaan kiinnittää paikoilleen ajon ajaksi.
- **Selkeät ohjeistukset:** Palvelun käyttäjille on tarjolla selkeät ohjeistukset polkupyörien kuljetuksesta. Nämä ohjeet voivat sisältää tietoa siitä, kuinka monta pyörää voidaan kuljettaa kerralla, mitä vaatimuksia on pyörän koon suhteen, ja mihin kohtiin pyörät tulee sijoittaa.

### Lippulaitteet

Busseissa on huomioitu lippujen sujuva leimaaminen seuraavasti:

- **Lippulaitteiden sijoittelu:** Lippulaitteita asennetaan kaikkien sisäänkäyntien läheisyyteen, mikä mahdollistaa matkustajien helpon ja nopean leimaamisen heti sisään astumisen jälkeen. Sijoittelu on suunniteltu siten, että leimaaminen ei tuki kulkua, vaan mahdollistaa sujuvan matkustajavirran. Lippulaite tulee sijoittaa tarpeeksi alas, jotta myös lyhyemmät matkustajat ulottuvat siihen.
- **Nopeat ja käyttäjäystävälliset laitteet:** Lippulaitteiden tulee olla nopeita ja helppokäyttöisiä, jotta matkustajat voivat leimata liput vaivattomasti.
- **Turvallisuus ja esteettömyys:** Lippulaitteiden on oltava esteettömiä kaikille matkustajille, mukaan lukien liikuntarajoitteiset. Laitteet tulee sijoittaa niin, että ne ovat helposti saavutettavissa, eikä niiden ympärillä ole esteitä.

### Stop-painikkeet

Busseissa stop-painikkeet toteutetaan niin, että ne ovat helposti havaittavia, helppokäyttöisiä ja selkeästi kommunikoivat painamisen jälkeen. Seuraavat ominaisuudet varmistavat stop-painikkeiden käytettävyyden:

- **Helppo saatavuus:** Painikkeet ovat sijoitettuina helposti saavutettavissa oleviin paikkoihin niin istuville kuin seisoville matkustajille, jotta kaikki voivat tehdä pysähtymispyynnön ilman vaivannäköä. Ne tulee sijoittaa tarpeeksi alhaalle, jotta lyhyemmätkin matkustajat ulottuvat niihin.
- **Selkeä kontrasti:** Stop-painikkeet erottuvat hyvin muusta sisustuksesta kirkaalla kontrastivärillä, kuten keltaisella, jotta ne ovat helposti havaittavissa kaikilta paikoilta bussissa. Tämä tekee stop-painikkeista intuitiivisesti löydettäviä kaikille matkustajille.
- **Palaute painamisen jälkeen:** Kun stop-painiketta painetaan, siitä tulee selkeä visuaalinen indikaatio, kuten LED-valon vaihtuminen, joka varmistaa matkustajalle, että pysähtymispyyntö on rekisteröity. Tämä vähentää tarvetta painaa painiketta useaan kertaan.

- **Äänimerkki:** Painikkeen painamisesta seuraa myös lyhyt äänimerkki, joka ilmoittaa koko matkustamolle, että pysähtymispyyntö on tehty. Tämä ääni auttaa myös näkörajoitteisia matkustajia tiedostamaan pysähtymispyynnön.

### Matkustajanäytöt

Bussien matkustamot on varustettu näyttöjärjestelmillä, jotka tiedottavat seuraavista pysäkeistä, reitistä ja aikatauluista. Tämä auttaa matkustajia pysymään tietoisina matkan etenemisestä ja suunnittelemaan vaihtoyhteyksiä.

Matkustajanäytöt on sijoitettu siten, että ne näkyvät esteettömästi kaikkiin matkustamon osiin, myös selkä menosuuntaan matkustaville.

## 13.6 Plusbus-kaluston varikko

Bussivarikko on suunniteltu erityisesti tukemaan laadukasta ja ympärivuotista liikennöintiä vaativissa olosuhteissa.

Varikon keskeiset ominaisuudet:

**Bussien huolto- ja säilytystilat:** Bussien siivous- ja huoltotoimenpiteet tehdään sisätiloissa. Näin säätila ei vaikuta lopputulokseen.

Bussit voidaan myös säilyttää sisätiloissa, jolloin ne lähtevät liikenteeseen lämpiminä ja mukavissa olosuhteissa matkustajille.

**Jäästä ja lumesta vapaat ajoneuvot:** Jään ja lumen kertymistä bussin rakenteisiin estetään liikenneturvallisuuden ja toimintavarmuuden parantamiseksi.

**Modernit huolto- ja korjausvälineet:** Varikko on varustettu tehokasta kunnossapitoa tukevilla välineillä, jotka vähentävät seisokkeja.

**Säännöllinen tarkastus ja huolto:** Varikolla tehdään säännöllistä tarkastamista ja huoltoa, mikä ehkäisee teknisiä ongelmia ennakkoon.

**Ohjaava dokumentti:** Kalustomääritykset

## 14. Plusbus-reittien infrastruktuuri

Bussiliikenteen infrastruktuuri on monimutkainen kokonaisuus. Se luo rakenteelliset puitteet turvalliselle, täsmälliselle ja sujuvalle liikennöinnille pitkällä sähkönivelbusseilla.

Asiakaslupausten lunastamista tukeva infrastruktuuri rakentuu huomioimalla joukkoliikennepalvelun tarpeet läpi koko infrastruktuurin elinkaaren (suunnittelu, toteutus ja ylläpito). Teiden ja katujen suunnittelussa katutilan leveys on otettava huomioon jo kaavoitusvaiheessa. Riittävä katutila mahdollistaa sujuvan bussiliikenteen ja reitin kunnossapidon.

Eri toimijoiden (kunta, liikennöitsijä ja muut sidosryhmät) vastualueiden rajapinnat on sovittava erityisen tarkasti yhtenäisen matkustuskokemuksen varmistamiseksi. Ilman kattavaa yhteistyötä matkustajien odotukset ylittävän palvelun tuottaminen on haastavaa.

Rajapintoja voidaan vähentää solmimalla laajoja kunnossapito- ja varustelusopimuksia, jotka takaavat yhtenäisen huollon ja ylläpidon koko reitillä. Haasteita aiheuttavat kuitenkin alueelliset kunnossapitosopimukset.

Tässä konseptissa kuvataan keskeisimmät plusbus-palvelun infrastruktuurin osa-alueet: reitti, pysäkki sekä pysäkkiympäristö.

### 14.1 Plusbus-reitti

Reitin tiet ja kadut suunnitellaan isoille sähkönivelbusseille soveltuviksi. Reitin infrastruktuuri takaa matkustajalle miellyttävän matkakokemuksen ja kuljettajalle turvallisen työympäristön:

- Kyyti on täsmällistä, tasaista ja luotettavaa.
- Käännöksille on riittävästi tilaa.
- Reitin pystyy ajamaan aikataulussa myös ruuhka-aikoina.

Liikennöinti on turvallista, täsmällistä ja sujuvaa, kun seuraavista asioista on huolehdittu:

#### Kunnossapito

Plusbus-reitit kuuluvat kunnossapitoluokkaan 1 (Oskari-karttapalvelu, karttataso: Liikenne, kadut ja väylät/Infraomaisuus ja kunnossapi-

to/Kunnossapitoluokat/Kadut kunnossapitoluokittain). Kunnossapitoon kuuluu myös näköesteiden poistaminen (esim. puut, pensaat) sekä liikennemerkkien ja muiden merkintöjen kunnosta huolehtiminen (esim. suojatiemaa-laukset). Kunnossapito on kuvattu tarkemmin palvelukonseptin luvussa 7. Siivous ja kunnossapito.

#### Ajokaistat

Joukkoliikennekaistoja rakennetaan ja hyödynnetään aina kun se on mahdollista. Henkilö- ja bussiliikenteen päällekkäisyyttä vältetään. Reitillä voi ajaa isolla kalustolla aiheuttamatta matkustajille tai muulle liikenteelle turvallisuusriskejä.

#### Hidasteet

Plusbus-reitillä pyritään välttämään hidastekorotuksia. Jos hidasteita on käytävä, suositetaan tyynyhidastetta, joka mahdollistaa matalan plusbus-kaluston etenemisen ilman varsinaista pysähtymistä.

#### Valaistus

Valaistuksen tulee olla kunnossa koko reitillä.

#### Liikennevaloetuedet

Plusbus-linjoilla on liikennevaloetuedet kaikissa mahdollisissa risteyksissä. Tämä tarkoittaa, että liikennevalot vaihtuvat busseille suotuisasti, jotta ne pääsevät etenemään risteysten läpi aikataulussaan. Bussi ei saa valoetuetta, jos se kulkee etuajassa.

### 14.2 Plusbus-pysäkki

Pysäkit on sijoitettu sinne missä matkustajat niitä tarvitsevat. Pysäkit sijaitsevat tiheimmällä 300–350 metrin välein. Pysäkkien sijaintiin vaikuttavat asuinalueiden ja työpaikka-alueiden väestömäärät ja -rakenne sekä maaston vaihtelevuus.

Pysäkit ovat helposti saavutettavia ja mahdollisimman esteettömiä. Pysäkillä on riittävästi tilaa nousta bussiin/bussista matkatavaroiden

sekä avustavien kulkuvälineiden ja apuvälineiden kanssa. Pysäkit rakennetaan kunnallisia ja valtakunnallisia ohjeita noudattaen. Ohjaavat dokumentit:

- Tampereen kaupunki: Linja-autopysäkkien tyyppiirustukset 1\_22206\_YLA19122023.pdf
- Suomen Paikallisliikenneliitto ry <https://paikallisliikenneliitto.fi/suunniteluohjeet/>

Pysäkit ovat ensisijaisesti ajoratapysäkkejä, joihin pitkät sähkönivelbussit saa ajettua helposti suoraan. Jos joukkoliikenneväylää ei ole tai reitti on ruuhkainen, riittävän pitkä pysäkkisyvenys on parempi.

Pysäkkikatoksesta tai -tolpasta löytyy liikenne-merkin lisäksi aina pysäkin nimikilpi sekä linjakilvet. Kadun tai tien reunassa on pysäkin kohdalla valkoinen kiveys (huomioraita).

Pysäkit pyritään erottamaan kevyenliikenteenväylistä kiveyksellä, suojakaiteella tai suojakaistalla mahdollisuuksien mukaan. Digitaalinen aikataulunäyttö asennetaan pysäkin käyttöasteen perusteella. Muu varustelu riippuu pysäkkityypistä ja käytävissä olevasta tilasta.

Muu varustelu	Katos	Tolppa
Valaistu odotusalue	Kyllä	Kyllä
Pysäkkialueen muu rajausta (esimerkiksi valotekninen rajausta, auraukset tai vastaavat talvikunnossapitoa varten)	Kyllä	Ei
Pysäkkijuliste (aikataulut ja opastusta)	Kyllä	Ei
Opastelinkkitarra (qr-koodi reittioppaaseen, pysäkin tiedot)	Ei	Kyllä
Digitaalinen aikataulunäyttö (käyttöasteen perusteella)	(Kyllä)	(Kyllä)
Ääniohjattua matkustajainformaatiota	Kyllä	(Kyllä)
Pistekirjoitettua matkustajainformaatiota	(Kyllä)	(Kyllä)
Penkki (katutilan perusteella)	Kyllä	(Kyllä)
Roskakori	Kyllä	Kyllä

## Pysäkkityypit

**Liityntäpysäkki:** Keskeinen pysäkki, jossa on vaihtoyhteyksiä ratikkaan tai muille bussilinjoille. Pysäkillä on ajantasaus, eli bussi lähtee pysäkiltä täsmällisesti. Näitä ovat esimerkiksi Tesoma, Keskustori, Kaukajärvi ja Linnainmaa.

**Ajantasauspysäkki:** Pysäkillä on määritelty täsmällinen lähtöaika, jotta bussi pysyy aikataulussa. Näitä ovat esimerkiksi lähtöpysäkit sekä matkan varrella olevat liityntäpisteet. Ajantasaus voidaan määritellä myös muulle reitin varrella olevalle pysäkillä, jos välimatkat lähtö- ja liityntäpysäkkien välillä ovat pitkiä.

**Välipysäkki:** Pysäkin aikataulut ovat arvioita, bussi voi saapua pysäkillä enintään 1 min etujassa.

## 14.3 Pysäkkiympäristö

Pysäkin ympäristö kattaa pysäkin välittömän lähiympäristön noin 50 m säteellä. Siihen kuuluu jalankulkuyhteydet pysäkillä, vaihtoyhteyksiin tai liityntäpysäköintiin.

**Reitit:** Jalankulku on suunniteltu turvalliseksi ja mahdollisuuksien mukaan esteettömäksi.

**Näkyvyys:** Ympäristössä ei saa olla kuljettajan tai matkustajan näkymää häiritseviä esteitä.

**Valaistus:** Hyvä valaistus ajoradalla, pysäkillä ja sen ympäristössä.

**Lumitila:** Pysäkkiympäristö lumitila on enintään x cm (talvikunnossapito).

Kunnossapito on kuvattu tarkemmin palvelukonseptin luvussa 7. Siivous ja kunnossapito.



## 14.4 Poikkeustilanteet Infrassa

Työskenneltäessä kadulla tai muilla yleisillä alueilla työstä vastaavan urakoitsijan on tehtävä lain perusteella ilmoitus työstä kunnalle (laki kadun ja eräiden yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta 547/2005 14 a §).

Joukkoliikenteen suunnittelijoille on hyvä ilmoittaa työmaasta 2 viikkoa ennen tilanteen alkua, jotta viestintä poikkeusreiteistä tai pysäkkimuutoksista tavoittaa liikennöitsijät ja matkustajat ajoissa.

Urakoitsijan vastuulla on:

- **Liikennejärjestelyn opastus:** Urakoitsija järjestää ja kustantaa opasteet kulkureiteistä tilapäisille pysäkeille sekä joukkoliikenteen tarvitsemat tilapäiset merkit (esim. siirtokehotusmerkit).
- **Pysäkkitiedotteiden asennus ja poistaminen:** Nysse toimittaa asiakasopastusmateriaalit urakoitsijalle sähköisenä tai valmiiksi laminoituna.
- **Turvallisuus ja kunnossapito:** Työmaa vastaa tilapäisestä pysäkkialueesta. Matkustajien turvallisuus, sujuva joukkoliikenne ja esteettömyys on turvattava työmaan kaikissa työvaiheissa.

Sään aiheuttamiin poikkeustilanteisiin sekä infraan kohdistuvaan ilkevaltaan kohdistuva menettely on kuvattu luvussa 7. Siivous ja kunnossapito..

**NYSSE**

2026