

Vilkun palvelu- ja myyntiohje (PMO) Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 25.05.2023 § 24
3930/08.01.00/2023

Valmistelijat / lisätiedot:
Kim Venesjärvi
puh. 044 718 5038
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus	joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.
Esitys	Esittää palvelu- ja myyntiohjeen päivitysten hyväksymistä
Selostus	<p>Kuopion seudun joukkoliikennealue kattaa Kuopion ja Siilinjärven. Paikallisliikenteen lisäksi joukkoliikennettä palvelevat myös maaseutuliikenteen ja pidemmän matkan kaukoliikenteen vuorot. Kaukoliikenteen vuorot ovat ELY-keskuksien tilaamia tai liikennöitsijöiden itse järjestämiä markkinaehtoisia vuoroja.</p> <p>Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä on laadittu erilaisia selvityksiä, ohjeita ja selosteita asiakkaiden, kuljettajien ja palvelupisteiden käyttöön.</p> <p>Alueella on käytössä joukkoliikenteen valtakunnallinen lippu- ja maksujärjestelmä, Waltti. Waltti -lippu- ja maksujärjestelmän kehittäjänä toimii kuntien yhteinen IT-palvelu- ja hankintayhtiö, Waltti Solutions Oy (entinen TVV Lippu- ja maksujärjestelmä Oy). Sen toiminta kattaa yli 20 keskeisintä kaupunkiseutua ympäri Suomea.</p> <p>Asiakaspalvelussa tulee jatkuvasti eteen yllättäviä tilanteita. Palvelu- ja myyntiohje (PMO) on myyntipisteiden ja kuljettajien käyttöön tarkoitettu ei julkinen ohjeistus. Ohjeesta kuljettajat sekä palvelu- ja myyntipisteet saavat tarvittavia vastauksia ja ratkaisuja palvelutilanteisiin, ja että opas toimii tukena ja apuvälineenä kaikille joukkoliikenteen parissa työskenteleville.</p> <p>Palvelu- ja myyntiohjetta päivitetään ja täydennetään aina tarpeen mukaan.</p> <p>Palvelu- ja myyntiohjeeseen on tullut 5.6.2023 alkaen lukuisia korjauksia ja tarkennuksia sekä päivitetty hintatalukot mm. lähimaksamisen käyttöönoton vuoksi.</p> <p>Joukkoliikennelautakunta hyväksyy palvelu- ja myyntiohjeen sekä antaa joukkoliikenneyksikölle oikeuden tehdä vähäisiä korjauksia ja muutoksia sisältöön.</p>

Vaikutusten arviointi

