

Nysse palveluohjeita

1	Nysse palveluohjeiden tarkoitus	2
2	Vahingot, häiriöt ja vikatilanteet.....	2
3	Asiakaspalvelu	2
3.1	Työasu	2
3.2	Palvelualueen tunteminen	2
3.3	Vuoron alkaessa ja päätepysäkillä	2
3.4	Matkustajan kohtaaminen	3
3.5	Turvallinen liikennöinti.....	3
4	Lippujen käytön valvonta ja matkustajien rekisteröinti.....	4
5	Eriyistilanteet liikenteessä	4
5.1	Liikennevahingot	4
5.2	Laiteviat	5
5.3	Löytötavarat	5
5.4	Matkatavarat sekä apu- ja kulkuvälineet	5
5.5	Eläimet.....	6
5.6	Joukkotapahtumat	6
5.7	Matkustajan käyttäytymiseen liittyvät tilanteet.....	6
5.8	Lippuihin ja maksamiseen liittyvät ongelmatilanteet	7

1 Nysse palveluohjeiden tarkoitus

Kuljettajat työskentelevät palveluammattissa, jonka päätehtävät ovat hyvä ja ystävällinen asiakaspalvelu sekä turvallinen liikennöinti. Liikennehenkilökuntaan kuuluvat kuljettajien lisäksi lipputarkastajat, joita palveluohjeet koskevat soveltuvin osin.

Palveluohjeisiin on kerätty tyypillisimpiä ohjeita palvelun tuottamiseen. Liikennöitsijälle toimitetaan erikseen kattava koulutuspaketti. Ohjeet on julkaistu verkkosivuilla, joihin on pääsy kuljettajapäätteeltä. Joskus tilanteet edellyttävät tapauskohtaista harkintaa, jolloin voi tarvittaessa kääntyä työnjohtoon, Nysse valvomon tai viranomaisen puoleen.

2 Vahingot, häiriöt ja vikatilanteet

Matkustajille annetaan aina tietoa tilanteesta. Jos matka keskeytyy, kerrotaan miten matkaa voi jatkaa, esimerkiksi ohjataan matkustajat seuraavalle pysäkillä tai vuorolle.

Hätäkeskukseen otetaan yhteyttä, jos tilanne sitä edellyttää. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi liikennevahingot, sairaustapaukset ja uhkaavan tai aggressiivisen matkustajan käytös.

Muista häiriötilanteista, kuten laitehäiriöistä, ilkeistä, aikataulussa pysymisen ongelmista sekä havaituista puutteista pysäkeillä ilmoitetaan Nysse valvomoon (ks. liite).

3 Asiakaspalvelu

Tavoitteenamme on tarjota niin hyvää palvelua, että kattavalla joukkoliikenneverkostolla korvataan yhä useampi yksityisautolla tehty matka Tampereen seudulla. Tuotamme palvelua asiakaslähtöisesti yhdessä sidosryhmien kanssa suurella sydämellä, tärkeimpiä arvojamme seuraten:

- **Helppo ja huoleton** - Palvelumme ovat yhtä vaivattomia niin ensikertalaiselle kuin kokeneemallekin matkustajalle.
- **Uudistuva ja kehittyvä** - Kehitämme palvelua asiakaslähtöisesti nykyisiä toiveita kuunnellen ja tulevaisuuden tarpeita ennakoiden. Asenteemme muutokseen on avoin.
- **Vaikuttava ja vastuullinen** - Kannamme vastuun toiminnastamme. Huolehtimalla asiakkaittamme, työntekijöistämme ja yhteiskunnastamme varmistamme toimintamme positiivisen vaikutuksen nykyisille ja tuleville sukupolville.

3.1 Työasu

Työasun tulee olla siisti ja palveluammattiin soveltuva. Kuljettajat käyttävät työnantajan määrittelemää vaatetusta.

3.2 Palvelualueen tunteminen

Liikennöntialue ja linjareitit tulee pääpiirteittäin tuntea, jotta matkustajaa voidaan opastaa joukkoliikenteen käytössä. Tarvittaessa matkustaja ohjataan ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun.

3.3 Vuoron alkaessa ja päätepysäkillä

Ennen liikkeelle lähtöä tarkistetaan

- auto siisteys ja toimintakuntoisuus
- sisäpeilien säädöt. Peileistä on nähtävä, mitä autossa tapahtuu.

- linjakilpien linja- ja reitti-informaatio
- informaatiojärjestelmän toimintakuntoisuus, viestit ja tiedotteet.
- kuljettajalaitteella oleva autokiertotunnus.

Bussin turha joutokäynti pääteasemalla on kielletty. Jos käynnissä pitäminen on edellytys turvallisuudelle (esim. lasien huurtumisen estäminen, jarrupaineiden nostaminen), on joutokäynti sallittu.

Tupakointi auton välittömässä läheisyydessä ja pysäkkialueella on kielletty. Odotusaika päätepysäkillä on työaikaa ja käytetään ensisijaisesti bussin siisteyden tarkistamiseen sekä matkustajapalveluun.

Bussin ovi pidetään auki tai avataan matkustajalle, jotta tämä voi odottaa lähtöä autossa. Matkustajia voi olla noussut kyytiin jo ennen pääteasemaa. Yöaikaan ovet on sallittua pitää kiinni, jos kuljettajan on poistuttava autosta.

Löytötavarat otetaan talteen ja ne toimitetaan työvuoron päätteeksi työnantajan järjestämään paikkaan. Viimeisen lähdön päätteeksi pääteasemalla tarkistetaan, ettei autoon ole jäänyt matkustajia.

3.4 Matkustajan kohtaaminen

Asiakaspalvelutilanteissa käyttäydytään ystävällisesti, maltillisesti ja luottamusta herättävästi. Kinastelu, komentelu ja ylimielisyys matkustajaa kohtaan eivät kuulu hyvään asiakaspalveluun. Myönteisellä asenteella edistetään matkanteon sujuvuutta, työn mielekkyyttä ja työssä viihtymistä sekä Nyssen tavoitteiden toteutumista.

Matkustaja huomioidaan tervehtimällä itselle sopivalla, kohteliaalla tavalla. Ystävällinen katsekontakti tai nyökkäyskin voi riittää. Matkustajan voi huomioida myös hänen poistuessaan, jos se tuntuu sopivalta. Kaikkien matkustajien sallitaan tarvittaessa poistua myös etuovesta.

Linja-autoon saa nousta miltä tahansa, myös pääteasemaa edeltävältä pysäkillä. Lähtöä saa odottaa sisällä ajoneuvossa, vaikka kuljettaja olisi poistunut autosta.

Matkustajia autetaan tarvittaessa kyytiin nousemisessa ja poistumisessa. Erityistä huomiota kiinnitetään vanhusten, liikunta- ja näkövammaisten sekä pienten lasten turvallisuuteen. Bussia kallistetaan tarvittaessa (pyörätuolit, vaunut, rollaattorit) ja liikkeelle on hyvä lähteä vasta, kun on varmistettu, että erityisryhmään kuuluva matkustaja on päässyt istumaan tai saanut tarvitsemaansa apua.

3.5 Turvallinen liikennöinti

Ajonopeus sovitetaan rajoituksiin sekä keli- ja liikenneolosuhteisiin sopivaksi, liikenneturvallisuus huomioiden. Nykivää ajoa, rajuja lähtöjä ja äkillisiä jarrutuksia sekä vauhdikasta kaarteissa ajamista on syytä välttää.

Vilkkaille pysäkeille ensimmäisenä saapuessa huomioidaan myös muut bussit ajamalla pysäkin etuosaan. Pysäkkejä ei ohiteta varmistamatta, onko kyytiin tulossa matkustajia. Jos liikkeelle lähdistä on annettu jo merkki muulle liikenteelle eli vilkku vasemmalle, matkustajia ei enää oteta kyytiin, vaikka pysähtyminen pysäkkialueella tai sen tuntumassa olisi vielä mahdollista.

Seisomapaikkojen alkaessa täyttyä kehoitetaan matkustajia siirtymään käytävällä taaksepäin, jotta mahdollisimman moni mahtuisi kyytiin. Ajotyyli on syytä säilyttää rauhallisena, jotta seisomapaikoilla olevien matkustus sujuisi mahdollisimman turvallisesti. Jos auto on täynnä, käytetään TÄYNNÄ -kilpeä ja ilmoitetaan asiasta mahdollisimman pian Nysse valvomoon.

Matkapuhelimen ja muiden älylaitteiden käyttö ajon aikana on ehdottomasti kielletty. Työnjohdon soittamiin puheluihin saa vastata ainoastaan Hands free -laitteilla. Ajoneuvoon työn avuksi asennettuja laitteita saa käyttää vain silloin, kun ei olla liikkeellä. Pääteasemilla matkapuhelimen käyttö on sallittua (työnantajan ohjeiden puitteissa), jos se ei häiritse matkustajapalvelua.

4 Lippujen käytön valvonta ja matkustajien rekisteröinti

Matkustaja vahvistaa matkaoikeutensa aina kyytiin noustessaan. Kuljettaja ei myy lippuja 6.6.2022 alkaen vaan valvoo, että matkustaja vahvistaa matkaoikeutensa.

Asiakkaan on hankittava lippu jo ennen matkaa. Jos asiakkaan lippu ei toimi, lippu on vääränlainen tai asiakkaalla ei ole lippua, pyydetään tätä hankkimaan lippu asiakkaalle sopivalla maksutavalla. Lipun voi ostaa bussissa lähimaksulla, Nysse Mobiili -sovelluksella tai matkakortin arvolla. Lipputarkastaja voi periä lisäksi tarkastusmaksun. Väärinkäytöksissä matkakortti otetaan tarvittaessa haltuun (suljettu matkakortti).

Lipulla saa matkustaa vain lipulle valituilla vyöhykkeillä. Nysse palvelualue on jaettu kuuteen maksuvyöhykkeeseen A, B, C, D, E ja F. Alueen sydän on vyöhykkeillä A ja B Tampereella joita muut vyöhykkeet ympäröivät. Lipulle tulee valita aina vähintään kaksi vierekkäistä vyöhykettä, vaikka matka kulkisi vain yhden vyöhykkeen alueella. Kuljettaja voi perua matkakortilla maksetun kertalipun veloituksen, jos asiakas on valinnut lipun vyöhykkeet väärin. Muiden lippujen osalta matkustajan on ostettava uusi lippu tarvittaville vyöhykkeille.

Lipun ikäryhmän tulee olla matkustajalle soveltuva:

- Lapset (7-16-vuotiaat) saavat matkustaa lasten, nuorten ja aikuisten lipuilla.
- Nuoret (17-24-vuotiaat) saavat matkustaa nuorten ja aikuisten lipuilla.
- Aikuiset (25 vuotta täyttäneet) saavat matkustaa aikuisten lipuilla.
- Seniorit (65 vuotta täyttäneet) saavat matkustaa aikuisten lipuilla sekä alennusaikana (päivittäin kello 9-14) 65 vuotta täyttäneen lipulla. Alennuksen saa maktakortilla maksetusta kertalipusta. Alennus ei ole henkilökohtainen, vaan sidottu matkustajan ikään, eli seniori voi käyttää alennusai- kana toisen seniorin matkakorttia.

Kuljettaja rekisteröi maksuttomaan matkaan oikeutetut matkustajat laitteellaan. Maksuttomaan matkaan oikeutettuja ovat

- virkapukuinen poliisi työtehtävissään
- lasta lastenvaunuissa tai -rattaissa kuljettava matkustaja
- pyörätuolia käyttävä matkustaja ja tämän saattaja
- rollaattoria käyttävä matkustaja sekä
- 0-6-vuotias lapsi vanhemman matkustajan seurassa.

5 Erityistilanteet liikenteessä

5.1 Liikennevahingot

Tapaturman tai liikennevahingon sattuessa järjestetään ensimmäiseksi paikalle apua ja estetään lisävahinkojen syntyminen. Sen jälkeen tapahtuneesta ilmoitetaan työnjohtoon ja Nysse valvomoon.

Kuljettaja tiedottaa matkustajille selkeästi poikkeustilanteesta ja antaa ohjeet, miten he voivat jatkaa matkaansa. Häiriötilanteessa on ensisijaisesti huolehdittava matkustajien ja liikenteen turvallisuudesta.

5.2 Laittevat

Kaikista laitevioista on ilmoitettava työnjohdolle ja laitteet on vaihdettava viipymättä kunnossa oleviin. Lippulaitteen vioittuessa asiakas voi vahvistaa matkakorttilipun kuljettajalaitteen lukijassa. Kuljettaja voi tarkistaa

- mobiililipun voimassaolon asiakkaan puhelimen näytöltä.
- ennakkokertalipun voimassaolon paperilipulta.
- tapahtumalipun voimassaolon paperi- tai mobiililipusta.

Lähimaksulla maksettuja matkoja ei voi tarkastaa kuljettajan laitteella.

5.3 Löytötavarat

Liikennöitsijä huolehtii löytötavaroista löytötavaralain edellyttämällä tavalla. Liikennöitsijä voi tehdä sopimuksen löytötavaratoimiston kanssa tavaroiden säilyttämisestä. Asiakas voi tiedustella tärkeäksi luokiteltavaa omaisuutta (esim. lääkkeet, lompakko, puhelin) liikennöitsijältä. Talteen otetut matkakortit palautetaan viipymättä Nyssen asiakaspalveluun.

5.4 Matkatavarat sekä apu- ja kulkuvälineet

Matkatavaroista ei peritä maksua. Matkatavarat tulee säilyttää sylissä tai lattialla. Penkit ovat matkustajia varten. Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta kyytiin kookkaita tai huolimattomasti pakattuja matkatavaroita, jos niistä voi epäillä olevan haittaa muille matkustajille. Autoissa ei saa kuljettaa palavia nesteitä, räjähdysaineita eikä muita vaarallisia aineita tai tavaroita (esim. kaasupullot, auton akut). Matkustajien käsimatkatavaroita ei tarkasteta.

Lastenvaunut ja –rattaat kuljetetaan keskisillan syvennyksessä. Emme kuljeta kulkuvälineen koon tai turvallisuusseikkojen vuoksi:

- 7-vuotta täyttäneiden tavarapyöriä, nojapyöriä tai kolmipyöriä
- potkukelkkoja (pyörillä tai liukujalaksilla) tai rollaattorimaisia potkupyöriä
- sähkömopoja tai -skoottereita.

Isolle kulkuvälineelle on ostettava kertalippu, jonka lisäksi veloitetaan yölisä kello 00.00 - 04.40. Iso kulkuväline on 7 vuotta täyttäneen polkupyörä tai siihen verrattava kulkuväline, jotka ei kulje mukana kantaen ja vie merkittävästi tilaa muilta matkustajilta. Lipun voi maksaa matkakortin arvolla tai Nysse Mobiili -sovelluksella. Lähimaksua voi käyttää vain, jos matkustaja maksaa oman matkansa muulla maksutavalla.

Maksutta kuljetetaan apuvälineet sekä pienet kulkuvälineet, jotka kulkevat mukana kantaen eivätkä vie tilaa muilta matkustajilta. Maksuttomia kulkuvälineitä ovat mm.

- alle 7-vuotiaan lapsen polku- tai potkupyörä
- kokoon taitettu polkupyörä
- skeittilauta, pieni potkulauta ja pieni tasapainolauta

Matkustaja maksaa oman matkansa haluamallaan tavalla, ellei ole oikeutettu maksuttomaan matkaan.

5.5 Eläimet

Työtehtävässä olevan poliisi-, opas- tai avustajakoiran tai sellaiseksi koulutettavan koiran saa tuoda kyytiin aina. Tavallisia ja vaarattomia lemmikkejä voidaan kuljettaa bussissa saattajan kanssa ja vastuulla, jos bussissa on tilaa.

Kuljettaja voi kieltäytyä ottamasta autoon lemmikkieläintä, jos

- auto on kovin täynnä
- autossa on jo muita lemmikkieläimiä tai
- muut matkustajat vastustavat eläimen autoon ottamista. Matkustajat eivät voi estää opas- tai avustajakoiraa nousemasta autoon.

Allergisella matkustajalla on ensisijainen oikeus valita paikkansa, mutta lemmikkieläimen kanssa matkustavaa, maksanutta matkustajaa ei poisteta autosta.

Lemmikkieläimet sijoitetaan bussissa niin, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa muille matkustajille. Lemmikkieläimiä ei saa sijoittaa istuimille eikä niitä saa pitää irrallaan. Eläimen autoon tuonut matkustaja on vastuussa siitä, että eläin ei aiheuta häiriötä matkan aikana.

5.6 Joukkotapahtumat

Erilaisille tapahtumille voidaan myöntää matkustusoikeus Nysse -liikenteessä. Matkustusoikeus todistetaan tapahtumalipulla lippulaitteella.

5.7 Matkustajan käyttäytymiseen liittyvät tilanteet

Matkustaja ei poistu pääteasemalla autosta tai hän on matkustanut samassa ajoneuvossa useamman vuoron ajan. Matkustajaa ei vaadita poistumaan ilman erityistä syytä. Lipun voimassaolo tarkistetaan, jos se on mahdollista. Matkustaja ostaa uuden lipun tai vahvistaa lippunsa uudelleen tarvittaessa.

Matkustaja nukkuu. Matkustaja herätetään ja varmistetaan, että matka jatkuu turvallisesti. Matkustajaa ei jätetä heitteille, vaan pyydetään apua Nysse valvomosta, työnjohdolta tai poliisilta.

Matkustajalla on mukanaan eväät. Eväiden syöminen bussissa ei ole sallittua, mutta tilanteen voi harvinaisena tapauskohtaisesti. Esimerkiksi kannella suljettu kahvikuppi voidaan sallia. Pakattujen elintarvikkeiden kuljettaminen bussissa on sallittua.

Matkustajalla on mukanaan päihteitä. Päihdyttävän aineen nauttiminen julkisessa kulkuvälineessä on lailla kielletty (JärjestysL 2 luku 3§). Matkustajalle kerrotaan, että juomaa ei saa nauttia matkan aikana. Kuljettajalla on oikeus ottaa matkustajalta pois avattu alkoholiuoma, jos matkustaja kiellosta huolimatta sitä nauttii tai käyttäytyy uhkaavasti. Takavarikoitu juoma täytyy hävittää todistajien läsnä ollessa. Tarvittaessa kuljettajalla on oikeus pyytää poliisilta tai muilta matkustajilta apua, jos tilanne on hankala.

Matkustaja tupakoi. Tupakointi autossa, sen välittömässä läheisyydessä ja pysäkkialueilla on kielletty. Kielto koskee myös tupakankaltaisia tuotteita (esim. sähkötupakka). Matkustajaa pyydetään siirtymään paikkaan, jossa tupakointi on sallittua.

Matkustaja käyttäytyy häiritsevästi tai uhkaavasti ennen matkaa tai matkan aikana. Kuljettajalla on oikeus olla ottamasta kyytiin tai poistaa häiriötä aiheuttava matkustaja autosta, jos tämä ei kehotuksista huolimatta lopeta häiriön aiheuttamista. Muut matkustajat voivat kuljettajan sitä pyytäessä avus-

taa häirikön poistamisessa tai kiinniottamisessa. Tarvittaessa kutsutaan poliisi. Matkustajaa ei saa kuitenkaan poistaa kyydistä, jos siitä aiheutuu hänelle vaaraa tai olosuhteet huomioon ottaen kohtuutonta haittaa.

Matkustaja pyytää sammuttamaan radion. Radio suljetaan, jos yksikin matkustaja sitä pyytää.

5.8 Lippuihin ja maksamiseen liittyvät ongelmatilanteet

Lippu ei ole voimassa. Matkustaa pyydetään hankkimaan uusi lippu.

Asiakas maksaa matkakortin arvolla liikaa matkoja. Matkakortilta perutaan viimeisin tapahtuma. Jos virheellisiä tapahtumia on enemmän, asiakkaalle tulostetaan matkakortin käyttöhistoria, johon merkitään virheellinen veloitus ja nimikirjaimet. Hyvityksen saamiseksi asiakasta kehoitetaan kääntymään tositteen kanssa asiakaspalvelun puoleen.

Asikas ostaa matkakortin oletusvyöhykkeistä poikkeavalle matkalle kertalipun matkakortin arvolla ja valitsee väärät vyöhykkeet. Matkakortilta perutaan viimeisin tapahtuma. Asiakasta pyydetään tekemään ostotapahtuma uudelleen oikeilla vyöhykkeillä.

Matkustajan lippu ei kelpaa liikennöitävällä vyöhykkeellä. Matkustaja ostaa oikeanlaisen lipun. Lipputarkastaja voi periä lisäksi tarkastusmaksun.

Matkustaja näyttää käyttämänsä lipun ikäryhmää vanhemmalta. Matkustajaa voidaan pyytää todistamaan ikänsä. Jos lapsi ei pysty luotettavasti todistamaan ikäänsä, hänen sallitaan matkustaa lastenlippulla. Jos kyse on alle 7-vuotiaan matkustusoikeudesta, lapsen annetaan matkustaa maksutta. Lasta voidaan ystävällisesti kehottaa pitämään jatkossa mukanaan henkilöllisyystodistusta (esim. Kela-kortti tai kopio siitä).

Matkustaja on maksukyvytön. Matkustajaa pyydetään poistumaan kyydistä. Kuljettajan on kuitenkin syytä harkita tilannekohtaisesti, ettei tilannetta voi tulkita heitteillejätöksi. Jos matkustaja otetaan kyytiin ilman matkalippua, ilmoitetaan asiasta mahdollisesti kyytiin nousevalle lipputarkastajalle.