

A photograph of three women smiling and talking, overlaid with a semi-transparent red filter. The woman on the left has curly hair and wears a red and black plaid shirt. The woman in the middle has long blonde hair, wears glasses, a grey cardigan, and a purple lanyard with a badge. The woman on the right has long wavy blonde hair and wears a light-colored button-down shirt.

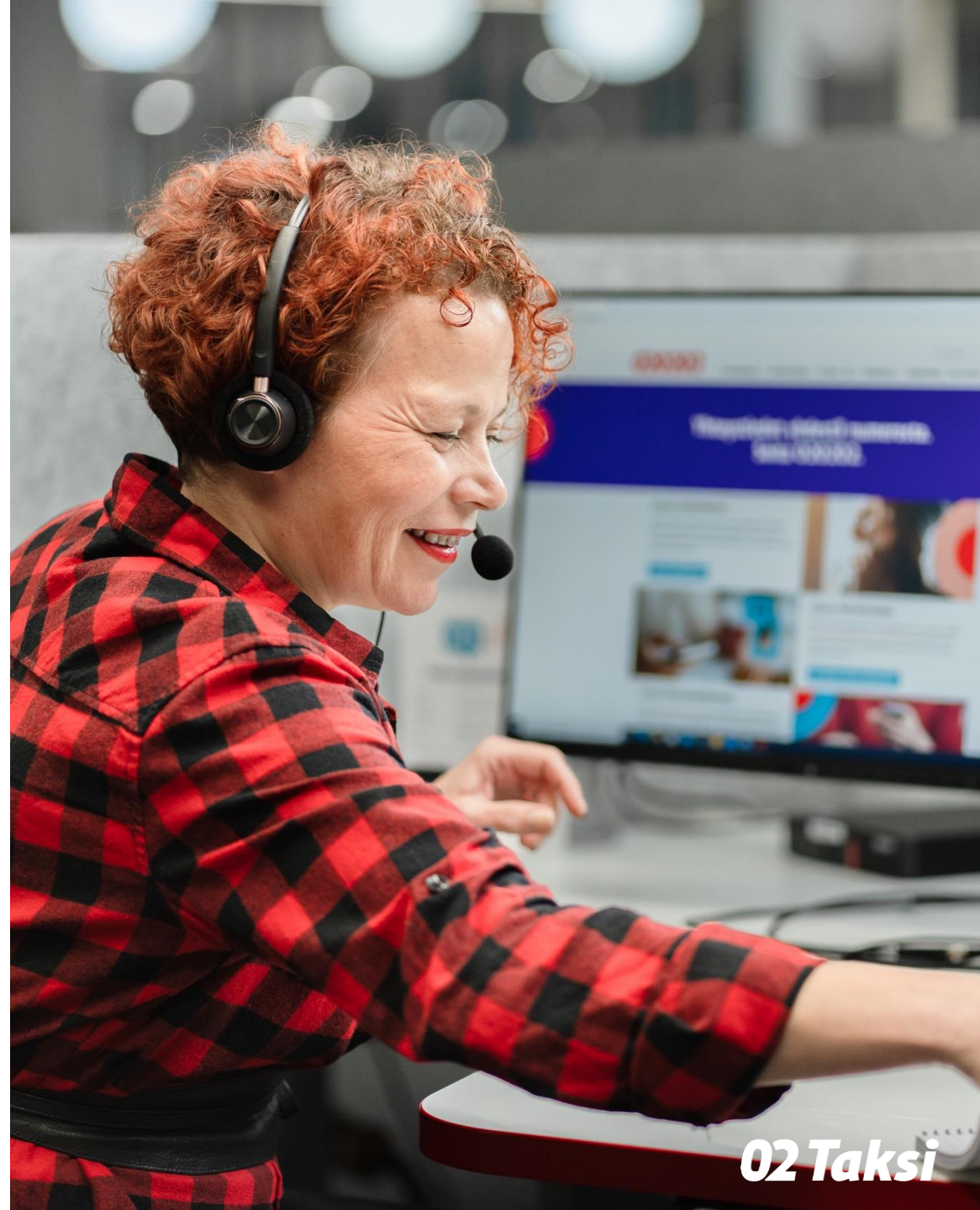
**020202 Palvelut Oy**  
**Keusote vammaisneuvosto**  
**5.9.2024**

**02 Taksi**



# Yleisiä havaintoja

- Kuljetusten yhdistely käynnistettiin vaiheittain kesäkuun alusta lähtien (kts. tilasto yhdistelystä).
- Yhdistelyn määritteet ovat toistaiseksi varsin tiukat -> yhdistelyaste jää maltilliseksi
- Ryhmäkuljetusten välitys on siirtynyt / siirtyy keskuksen välitykseen kesän ja syksyn aikana
- Keusote on lisännyt päiväautojen määrää kesän aikana
- Ajoneuvojen saatavuus on ollut pääosin hyvä
- Sovellustilausten määrä voisi olla suurempi



# Puhelut

Keusote asiakaspalvelulinja		kesäk.	heinäk.	elok.
	Vastatut puhelut	6 300	6 036	6 996
	Puhelujen pituus ka. sek	116	111	119
	Puhelujen vasteaika ka. sek	64	41	54
	Luopuneet puhelut	600	478	638
	Luopuneiden odotusaika ka. sek	84	54	72
	Jonotus 1-3min puhelut kpl	1 660	1 262	1 520

# Yhdistetyt matkat

Kausi	Matkatyyppi	Matkat	Reittejä	Yhdistely-%
01.06.2024- 31.08.2024	VPL	28 071	24 844	11,5
01.06.2024- 31.08.2024	Veteraanit ja sotainvalidit	5 955	4 175	29,89
01.06.2024- 31.08.2024	SHL	2 933	2 637	10,09

# Asiakaspalautteet

- Asiakaspalautteet käsittelee 02:n asiakaskokemustiimi
- Virallisia palautteita / reklamaatioita saapunut 1.6.-31.8. 61 kpl
- Reklamaatioiden vakavuusaste luokitellaan asteikolla vähäinen – tavallinen – kärjistyvä – vakava
- Lisäksi reklamaatio voi olla perusteeton
- Saapuneista
  - Vakava 9 kpl
  - Kärjistyvä 0 kpl
  - Tavallinen 51 kpl
  - Vähäinen 1 kpl
  - Perusteeton / muu 0 kpl

## Kohteet:

- Operaattori / keskus 5 kpl
- Kuljettaja / Liikennöitsijä 44 kpl
- Kuljetus myöhästynyt 5 kpl
- Muu 7 kpl

## Aiheita:

- Kuljetuksen myöhästyminen
- Kuljettajan käytös / toiminta
- Puhelinpalvelun vastaamattomuus (?)
- Keskuksen virhe
- Välipysähdykset ja niiden rajoitteet

# Välipysähdykset

- Välipysähdykset toteutetaan Keusoten asiakasohjeen mukaisesti:
  - Kesto enintään 10 minuuttia
  - Poikkeama reitiltä enintään 1 km
  - Välipysähdys on ilmoitettava tilatessa
- Reitti:
  - Järjestelmä laskee asiakkaan tilauksen perusteella optimaalisen reitin lähtöpisteestä mahdollisen välipysähdyksen kautta määränpään
  - Laskenta perustuu google maps –karttaan ja Open Street Map –karttaan. Google huomioi reitin optimoinnissa mahdollisuuksien mukaan myös liikennetilannetta, tietöitä ym.
  - Pienimpiä (sora) teitä ei käytetä jos ei ole pakko
  - Kuljettajan saama korvaus perustuu järjestelmän laskemaan reittiin -> tästä syystä välipysähdys on ilmoitettava etukäteen.
  - Kuljettaja voi valita myös muun reitin, mutta valinta ei vaikuta hänen saamaansa korvaukseen.

# Tilaukset

## Hetitilaukset

Vuosi	Kuukausi	Hetitilauksia	myöhästyneitä_hetitilauksia kpl	Hetitilaus_alle_60_min %	hetitilaus_alle_30min %	hetitilaus_alle_10min %
2 0246		2 565	14	99,45	97,31	86,39
2 0247		2 580	9	99,65	97,79	86,32
2 0248		2 687	9	99,67	97,43	86,04

## Ennakkotilaukset

Vuosi	Kuukausi	Ennakkotilauksia kpl	Ennakot_ajallaan_0min %	Ennakot_ajallaan_0_10min %	Myöhässä_yli_10min %	Myöhässä_yli_20min %
2 0246		6 935	68,36	95,99	4,01	1,64
2 0247		5 803	69,31	96,11	3,89	1,77
2 0248		10 547	64,71	96,07	3,93	1,47





# Asiakaspalaute

- Asiakkaita varten on palautekanava [palaute.keusote@020202.fi](mailto:palaute.keusote@020202.fi)
- Palautteet mieluiten sähköpostitse, voidaan vastaanottaa myös puhelimitse