



Kvalitetspolicy

Tjänster som erbjuds

Vi kör linjetrafik på rutterna Vasa-Lillkyro-Vörå-Lillkyro-Vasa, Oravais-Vasa, Oravais-Vörå-Oravais och Vasa-Kvevlax-Vörå-Kvevlax-Vasa samt beställningstrafik i hela Europa.

Informationskanaler och –system

Vi informerar om rutter, tidtabeller och möjliga ändringar i vårt tidtabellshäfte och på vår hemsida www.oravaistrafik.fi. I tidtabellshäftet samt på vår hemsida finns även information om avvikande trafikering t.ex. i samband med större helger och skollov. Aktuell information om linjerna finns dessutom på Matkahuoltos hemsida www.matkahuolto.fi/sv/.

Vi har dygnet runt -dejourering för eventuella störningar i linjetrafiken, samt för oväntade händelser i beställningstrafiken.

Biljetter

Alla Matkahuoltos biljettslag duger som betalning på våra turer. Förutom normalprissatta biljetter finns rabatterade biljetter, t.ex. studerande-, barn- och pensionärsbiljetter samt region- och seriebiljetter. På alla linjetrafiksturer kan man också köpa biljett direkt av chauffören.

Personal

Våra förare är erfarna och serviceinriktade. De flesta betjänar åtminstone på svenska och finska. Vi utbildar förarna i enlighet med EU:s direktiv för yrkesförarkompetens. Personalen får regelbundet ett informationsbrev där aktuella ärenden behandlas.

Bussarna

Vi har 16 bussar med 17-66 sittplatser till ert förfogande. Största delen av dem är turistbussar, utrustade med bl.a. luftkonditionering, WC, DVD, säkerhetsbälten, alkolås m.m. Förarna assisterar passagerare med rörelsehinder.

Kundtillfredsställelse och feedback

Vi behandlar all respons från kunderna, och svarar kunden. Eventuella brister åtgärdas omedelbart, eller genast när det är ändamålsenligt.

Om vi agerat felaktigt ersätter vi kundens omedelbara kostnader. Angående returnering av biljettpris eller skadestånd förhandlas separat från fall till fall.

Vi önskar att våra kunder meddelar oss om eventuella brister i vår verksamhet så fort som möjligt, eftersom det underlättar utredningen och försnabbar korrigeringen.