

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

28.05.2020

21 §

§ 21

Asianro 1626/08.01.00/2020

Sopimus asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttamisesta Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteessä vuosina 2021-2023**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä on seurattu asiakastyytyväisyyttä asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla loppuvuodesta 2017 alkaen kaksi kertaa vuodessa. Kyselyjen toteuttajana on ollut Feelback Oy. Kyselyjen tulokset ovat antaneet tärkeää pohjatietoa joukkoliikenteen pitkäjänteiselle kehittämistyölle.

Vuodesta 2019 alkaen kyselytuloksia on käytetty hyvään asiakaspalveluun perustuvien bonusten maksuperusteina liikenteissä, joista on solmittu bruttoliiikennesopimukset. Tämän vuoksi kyselyjä lisättiin kahdella kyselyllä/vuosi linjoilla, jotka ovat bruttoliiikennettä. Näin varmistettiin, että bonusten maksamiselle on mahdollisimman hyvä perusta ja satunnaisvaihtelun merkitys on mahdollisimman pieni. Koko seudun paikallisliikenne on bruttoliiikennettä kesäkuusta 2021 alkaen, ja tämän vuoksi jatkossa kyselyjä tehdään neljä kertaa vuodessa koko paikallisliikenteessä.

Nykyisessä asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttamisesta solmitussa sopimuksessa on menossa optiovuosi. Sopimuskausi päättyy kuluvan vuoden lopussa.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttaminen vuosina 2021-2023 kilpailutettiin alkuvuodesta 2020 avoimella menettelyllä. Kyselyjen toteuttajaksi valittiin joukkoliikennepäällikön päätöksellä 20.4.2020 §3 Feelback Oy. Päätös on saavuttanut lainvoiman.

Kuopion kaupungin hallintosäännön mukaan Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta hyväksyy joukkoliikenteen järjestämiseen liittyvät sopimukset (45 §). Hyväksytyn sopimuksen allekirjoittaa Kuopion kaupunkiympäristön palvelualueen toimintasäännön mukaisesti joukkoliikennepäällikkö.

Sopimus

Sopimuksen mukaisena tehtävänä on asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttaminen neljä kertaa vuodessa tammikuussa, maaliskuussa, elokuussa ja marraskuussa kolmen peräkkäisen viikon aikana. Sopimusaika on 1.1.2021-31.12.2023 ja sitä on mahdollista jatkaa yhdellä vuodella, jos kumpikin sopijaosapuoli sen hyväksyy.

Koko sopimuskauden hinta on 99 000 € (alv 0 %). Veloitusterusteena käytetään kokonaispalkkiota, jota ei saa ilman tilaajan suostumusta ylittää. Tarjoushintaa voidaan kuitenkin tarkistaa JYSE palvelut 2017 -ehtojen mukaisesti.

Tilaaja määrittelee jokaiselle kyselykierrokselle aikataulun, otoskoot ja kyselyn sisällön.

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

28.05.2020

21 §

Sopimusasiakirjat pätevyysjärjestyksessä ovat sopimus, tarjouspyyntö, tarjous ja JYSE 2017 palvelut –sopimusehdot. Sopimusehdot sisältävät mm. ehdot sopimuksen purkamiselle.

Feelback Oy on omalta osaltaan valmis allekirjoittamaan liitteenä olevan sopimusluonnoksen.

Vaikutusten arviointi

-

Esitys

Esitän joukkoliikennelautakunnalle, että se hyväksyy sopimuksen asiakas-
tyytyväisyyskyselyjen toteuttamisesta vuosina 2021-2023 allekirjoitetta-
vaksi.

Liitteet

1 1626/2020 Sopimusluonnos

Valmistelija

Seija Pasanen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

