

# Laatuluspauksemm

## Tarjottavat liikennepalvelut

Dahl-linjaliikenne Oy ajaa tilausliikennettä Euroopassa ja Venäjällä. Toimintaamme kuuluu myös reitti- ja koululaisliikennettä Kruunupyyn kunnan alueella sekä paikallisliikennettä Kokkolassa.

## Tiedottaminen ja informaatiojärjestelmä

Tiedotamme ajankohtaisista asioista nettisivujemme kautta. Suurin osa ryhmämatkoistamme tehdään yhteistyössä Kokkolan Matkatoimisto Oy:n kanssa. Lisäksi meillä on aina 24 tunnin päivystys, ja yhteystiedot löytyvät nettisivuiltamme.

## Henkilökunta

Kuljettajamme ovat kokeneita asiakaspalvelijoita: he puhuvat vähintään suomea ja ruotsia. Koulutamme henkilökuntaamme EU:n ammattipätevyysdirektiivin mukaisesti. Lisäksi jaamme henkilökunnallemme säännöllisesti henkilökuntatiedotteen, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita.

## Linja-autot

Käytössämme on yksitoista paikkamäärältään 18-65 paikkaista linja-autoa. Suurin osa autoistamme on tilausajovarusteltuja eli niistä löytyy muun muassa ilmastointi, WC, DVD-laitteet, WIFI sekä turvavyöt. Kaikissa autoissamme on alkolukko. Kuljettajamme avustavat liikuntarajoitteisia ja vammaisia matkustajia. Hoidamme linja-autojen huollot merkiliikkeissä ammattihenkilökunnalla.

## Matkaliput ja hinnat

Hyväksymme maksuvälineenä kaikki Dahl-linjaliikenne Oy:n omat lipputuotteet, Matkahuollon lipputuotteet ja käteisen rahan. Lipputuotteista löytyy ajantasaista tietoa nettisivuiltamme, [www.dahlbus.fi](http://www.dahlbus.fi) ja [www.matkahuolto.fi](http://www.matkahuolto.fi)

## Asiakastyytyväisyys ja palautteet

Käsitlemme kaikki saamamme palautteet ja vastaamme asiakkaalle mahdollisimman pian. Teemme mahdolliset korjausta vaativat toimenpiteet välittömästi tai heti kun se on järkevää.

Lisäksi korvaamme asiakkaalle virheellisestä tai puutteellisesta toiminnastamme aiheutuvan välittömän haitan. Hinnan palautuksista ja vahingonkorvauksista neuvottelemme aina tapauskohtaisesti. Toivomme saavamme palautteen mahdollisista asiakaspalvelun epäkohdista mahdollisimman pian, sillä se auttaa asian selvittelyssä.

