



*since 1954*

## Turun Linja-autoilijain Osakeyhtiö

TLO:n palvelutoimisto tuottaa liikenteenharjoittajille joukkoliikenteen toiminnan kannalta oleellisia oheis-, tuki- ja taustapalveluja. Tärkeimmät tuotteemme ovat asiakaspalvelu ja tiedottaminen. Tehtävämme on myös ohjata, valvoa ja kehittää joukkoliikenteen toimivuutta yhteistyökumppanimme liikennöintialueella.

Tärkeimmät yhteistyökumppanimme ovat:

Oy Andersson Ab

Linjaliikenne Nyholm Oy

Lehtisen Linja Oy

Juha Jalo Oy

Linjaliikenne Muurinen Oy

SL-Autolinjat (Savonlinja Oy)

Leiniön Liikenne Oy

Turun Citybus Oy

Åke Jalo Oy

Tämä on joukkoliikennelain (869/2009) 48 §:n mukainen **LAATULUPAUS**. Meistä käytetään yhdessä jäljempänä nimitystä TLO. Laadulliset tavoitteemme ovat hyvä asiakaspalvelu, luotettavuus ja turvallisuus ympäristöystävällisesti toteutettuna.



## Tarjottavat liikennepalvelut

TLO tarjoaa aikataulun mukaisia linja- ja ostoliikennepalveluja Turussa ja Turun seudulla. Kuljetamme noin 85 prosenttia Turun seutulippualueen matkustajista. Liikennepalveluihimme kuuluu myös kuntien sisäistä palvelu- ja koululaisliikennettä.



## Reitit, aikataulut ja tiedottaminen

Linjat, reitit, aikataulut ja muutokset liikenteessä löytyvät parhaiten internet sivuiltamme osoitteesta [www.tlo.fi](http://www.tlo.fi). Matkan voi suunnitella myös Turun kaupungin Brahe-palvelun kautta. Kuntien sivuilla on linkit näihin palveluihin.

Henkilökohtaista neuvontaa ja palvelua saa palvelutoimistostamme. Toimisto on sijainnut vuodesta 1956 alkaen katutasossa Turun keskustassa osoitteessa Maariankatu 10. Toimisto on asiakkaille avoinna talviaikaan klo 9.00 – 17.00. Kesäisin toimisto suljetaan klo 16.00. Toimiston aukioloaikana saa myös puhelimitse palvelua maksullisesta numerosta 0100-8840.

Olemme julkaisseet runkolinjastomme aikataulut myös Turun kaupungin aikataulukirjassa. Painotuote jaetaan ilmaisjakeluna talouksiin kaksi kertaa vuodessa. Linjakohtaisia käsiaikatauluja saa palvelutoimistostamme, busseistamme sekä mm. useiden kuntien yhteispalvelupisteistä. Ylläpidämme ja päivitämme myös liikennöintialueen pysäkeille ajantasaiset aikataulut siellä, missä tienpito sen mahdollistaa.

Suurimmat muutokset liikenteessä julkaistaan lisäksi paikallislehdissä.



## Lipputuotteet ja tariffit

TLO:n kertamaksut ja lipputuotteiden hinnat löytyvät internetsivustoltamme. Taksataulukot ovat esillä myös busseissa. Meillä on tarjottavana omat 10 ja 40 matkan etäluettavat alennuskortit, sekä erilaisia luotollisia kausikortteja lähinnä koulujen käyttöön.

Kuulumme Turun- ja Vakka-Suomen seutulippujärjestelmiin. Olemme mukana myös Salo-Turku-Salo ja Loimaan työmatkalippujärjestelmissä. Busseissamme kelpaavat maksuvälineenä näissä järjestelmissä 1.1.2012 voimassa olleet kortit ja tuotteet niille asetetuilla rajoituksilla.

Olemme tehneet Turun kaupungin kanssa kuntalippusopimuksen. Linjavuoroissamme kelpaavat Turun kaupunkialueen sisällä maksuvälineenä kaikki sisäisen liikenteen lipputuotteet. Turun kaupungin sisällä tehdyissä kertamatkoissa noudatetaan Turun kaupungin tariffeja.

Hyväksymme maksuvälineenä 1.1.2012 voimassa olleet Oy Matkahuolto Ab:n korttituotteet.

Lataamme busseissa seutulippuja, Turun kaupungin kortteja, sekä kaikkia sarjatuotteita. Latauksen voi maksaa joillakin pankkikorteilla. Jos et ole varma kortin toimivuudesta, varaa käteistä rahaa. Turun kaupungin tuotteita voi ladata myös netin kautta.



## Kalusto ja Henkilöstö

Lähes koko liikenteessä käytetään matalalattiakalustoa, poikkeuksena pääsääntöisesti Someron, Paimion ja Mynämäen suunnan vuorot. Kaikissa autoissa on kuitenkin tilaa lastenvaunuille. Matalalattia-autoissa on invasilta. Runkoliikenteessä on hajavuoroja ja poikkeustilanteita, jotka ajetaan muulla kuin matalalattiakalustolla. Tällöin kuljettajamme auttavat tarvittaessa asiakkaita. Me olemme asiakkaita varten ja säännöllisessä henkilökunnan koulutuksessa asiakaspalvelun kehittäminen on päätavoittemme.



## Asiakastyytyväisyys ja palautteet

Asiakaspalautteet voi jättää netin kautta osoitteeseen <http://www.tlo.fi/ota-yhteytta> tai sähköpostilla [office@tlo.fi](mailto:office@tlo.fi). Palautteen voi myös virka-aikana tulla kertomaan suoraan toimistomme asiakaspalvelijoille tai soittaa numeroon 0100-4480 (0,98€/ min + ppm tai mpm).

Käsitlemme palautteet saman päivän aikana ja vastaamme niihin mahdollisimman nopeasti. Ohjaamme palautteet kentälle oikeaan osoitteeseen. Palautteiden perusteella haetaan painotuksia henkilökunnan koulutusohjelmaan, teemoja henkilökunta tiedotteisiin sekä ohjeistusta liikennesuunnitteluun.

TLO:n liikenteen kalustossa on paikannusjärjestelmä, jonka avulla auton sijaintia ja aikataulun mukaista etenemistä voidaan seurata. Niinpä tämän ajantasaisen seurannan ansiosta liikenteen häiriötilanteiden selvittäminen toimistossamme onnistuu useasti asiakkaan odottaessa.

Silloin kun toimintamme on ollut virheellistä korvaamme asiakkaalle toiminnastamme aiheutuneet välittömät kulut tapauskohtaisesti sopimalla.

Viivästyksistä aiheutuneita kuluja ei korvata silloin kun kysymyksessä on force major tilanne. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi keli- tai liikenneolosuhteista johtuvat viivästykset tai vuorojen pois jäännit, liikennevahingot sekä kaluston rikkoutuminen.

Turvallisuus ennen kaikkea.

## Turun Linja-autoilijain Osakeyhtiö



since 1954

### Linjaliikenne Nyholm Oy

(02) 2538 991  
[www.linjaliikennenyholm.fi](http://www.linjaliikennenyholm.fi)

Verstaskatu 6  
20360 TURKU

### Juha Jalo Oy

(02) 2356 900  
[www.jalobus.fi](http://www.jalobus.fi)

Riitasuonkatu 27  
20360 TURKU

### SL-Autolinjat

201 415 860  
[www.savonlinja.fi](http://www.savonlinja.fi)

Rieskalähteentie 80  
20300 TURKU

### Oy Andersson Ab

(02) 4692 202  
[www.oyanderssonab.fi](http://www.oyanderssonab.fi)

Kuninkojankaari 5  
20320 TURKU

### Lehtisen Linja Oy

(02) 2570 400  
[www.turkubus.fi](http://www.turkubus.fi)

Paattistentie 1041  
21330 PAATTINEN

### Linjaliikenne Muurinen Oy

(02) 2382 800  
[www.linjaliikennemuurinen.fi](http://www.linjaliikennemuurinen.fi)

Autokatu 11  
20380 TURKU

### Turun Citybus Oy

(02) 2535 880  
[www.citybus.fi](http://www.citybus.fi)

Ruissalontie 13  
20200 TURKU

### Åke Jalo Oy

(02) 2356 900  
[www.jalobus.fi](http://www.jalobus.fi)

Riitasuonkatu 27  
20360 TURKU

### Leiniön Liikenne Oy

(02) 2740 333  
[www.tlo.fi](http://www.tlo.fi)

Maariankatu 10  
20100 TURKU