



Fréttatilkynning

Gæðavísitala þjónustu Strætó bs. mælist hærrí en nokkru sinni **Farþegar hafa aldrei verið ánægðari með Strætó**

Reykjavík, 26. janúar 2010

Vegin gæðavísitala þjónustu Strætó bs. hefur aldrei verið hærrí frá stofnun byggðasamlagsins en nú, að því er fram kemur í niðurstöðum þjónustumats sem fram fór fyrir áramót. Skýrist það einkum af því að ánægja farþega með hitastig og innanþrif vagna mælist meiri en áður, stundvísi og aksturlag hefur batnað og viðmót vagnstjóra mælist nú mun betra en áður.

Að sögn Reynis Jónssonar, framkvæmdastjóra Strætó bs., er þessi bætti árangur beinn afrakstur verkefna sem ráðist hefur verið í innan fyrirtækisins að undanfögnu. „Þennan frábæra árangur má þakka samstilltu átaki starfsmanna – og við hyggjumst ekki láta staðar numið hér, heldur bæta okkur enn frekar á komandi árum,“ segir Reynir og nefnir í þessu sambandi m.a. eftirfarandi atriði:

- Allir ferlar varðandi þrif vagnanna, að innan jafnt sem utan, hafa verið endurskipulagðir, samhliða því að ný þvottastöð var tekin í notkun.
- Þá hefur verið tekið í notkun svokallað „spenakerfi“, sem tengir vagnana við loftslöngu og rafmagn, sem hefur leitt til þess að nú fara þeir heitir út í þjónustuna á hverjum morgni þannig að fyrstu farþegar stíga inn í hlýja vagna.
- Endurskoðun tímaáætlana á einstökum leiðum hefur leitt til bættrar stundvísi. Í þessum tilgangi var stofnuð akstursfrávikanefnd með þátttöku vagnstjóra, sem hefur það hlutverk að greina frávik og koma með tillögur til lausnar.
- Á síðastliðnu ári hóf nýtt þjónustuver starfsemi sína. Þar er veitt öll þjónusta gagnvart farþegum ásamt samræmingu og skipulagi aksturs. Þá hefur aðgengi farþega að upplýsingum og kortakaupum á vef Strætó verið stórbætt og nú nýtir um fjórðungur viðskiptavina vefinn til að kaupa strætókort og farmiða.

Um 650 farþegar tóku þátt í þjónustumatinu, sem fór þannig fram að eyðublöðum var dreift meðal farþega í vögnunum, sem svöruðu á meðan á ferðinni stóð. Matið var lagt fyrir farþega á öllum leiðum, á öllum tímum dags, og var reynt að hafa þátttakendahópinn sem breiðastan með tilliti til kyns, aldurs, þjóðernis o.s.frv.