



Yfirlit ábendinga Janúar – september 2020

Sigríður Harðardóttir
október 2020





- Viðskiptavinir Strætó geta komið ábendingum á framfæri með ýmsum hætti.
 - Heimasíða
 - Tölvupóstur
 - Sími
 - Samfélagsmiðlar
- Tilgangur og markmið með söfnun ábendinga
 - Stöðugar umbætur
 - Yfirsýn yfir starfsemina
 - Upplifun viðskiptavina
 - Virkt samtali við viðskiptavini
- Ábendingar ná til allrar starfsemi Strætó þ.m.t.
 - Aksturs Strætó og verktaka
 - Þjónustuvers og skrifstofu
 - Pant aksturs (akstursþjónusta fatlaðra)



Fjöldi ábendinga fyrstu níu mánuði ársins 2020

| Janúar 2020 | Febrúar 2020 | Mars 2020 | Apríl 2020 | Maí 2020 | Júní 2020 | Júlí 2020 | Ágúst 2020 | September 2020 | Samt |
|----------------|-----------------|--------------|---------------|-------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|-------------|
| 250 | 180 | 169 | 118 | 188 | 166 | 151 | 174 | 202 | 1598 |

- Fjöldi ábendinga fyrstu níu mánuði ársins 2019 voru 2282 > um 30% fækkun ábendinga
 - Vinna umbótaskóps þjónustu og umbótaskóps leiða
 - Skýr skilaboð til starfsmanna
 - Stjórnendur með betri yfirsýn yfir innihald og málefni ábendinga
 - Aukin þekking á mikilvægi þjónustuhlutverks Strætó
 - Fækkun farþega



Fjöldi ábendinga fyrstu níu mánuði ársins 2020

- Enn eru flestar ábendingar eru vegna framkomu vagnstjóra
- Næst flestar ábendingar eru um aksturslag
- Þar á eftir eru ábendingar um að vagn stöðvaði ekki á biðstöð
- Aðrar ábendingar eru t.d. vagn kom of snemma, kom of seint eða kom ekki, vagn beið ekki eftir mætingu, vagnstjóri notar snjallsíma, ástand vagnsins og slys/óhapp
- Í fyrri bylgju Covid fjölgaði ábendingum um plássleysi í vögnum vegna fjarlægðartakmarkanna en dró aftur úr þeim í lok fyrri bylgju.
- Sjáum núna ábendingar um grímunotkun og sóttvarnir.



- Umbótahópur þjónustu stofnaður síðari hluta árs 2019

- Helstu verkefni: Yfirferð ábendinga sem snúa að framkomu og viðmóti vagnstjóra. Koma með hugmyndir/tillögur að umbótum.
- Hópurinn: Fulltrúar sviða/deilda innan Strætó sem vinna að umbótum þjónustu – enn sem komið er, ekki fulltrúar frá aksturaðilum en góð samvinna á milli aðila varðandi málaflokknum

- Umbótahópur leiða stofnaður síðari hluta árs 2019

- Helstu verkefni: Yfirferð ábendinga sem snúa að sérstökum akstursleiðum, aksturlagi, hraða og öðrum öryggismálum. Koma með hugmyndir/tillögur að úmbótum.
- Hópurinn: Fulltrúar Strætó sem vinna sérstaklega að umbótum leiðakerfis og öryggismálum. Fulltrúar akstursaðila.

BESTA

LEIDIN

