



Yfirlit ábendinga

Jan – mar 2020

Sigríður Harðardóttir
apríl 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 samtal við viðskiptavini



Fjöldi ábendinga fyrstu þrjá mánuði ársins 2020

Janúar 2020	Febrúar 2020	Mars 2020	Samtals
250	180	169	599

- Flestar ábendingar eru vegna framkomu vagnstjóra, alls 107
- Næst flestar ábendingar eru um aksturslag, alls 88
- Þar á eftir eru ábendingar um að vagn stöðvaði ekki á biðstöð, alls 62
- 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
- Frá því dregið var úr akstri 31.03.2020 til 15.04.2020 vegna COVID-19 hafa borist 22 ábendingar um plássleysi í vagni



- 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

