

# HSL:n asiakas purnaa ja peukuttaa

Yhtenä elokuisena arkipäivänä HSL:n palautejärjestelmään saapui 140 palautetta. Se ylitti keskiarvon. Asiakkailta oli asiaa juuri muuttuneista reiteistä ja aikatauluista. Samana päivänä aamuvirkku halusi jakaa Facebookissa hyvin alkaneen päivän hymyilevän kuljettajan kyydissä ja muutama asiakas tarttui puhelimeen – sapetti hetken oikein lujaa. Ja päälle päätteeksi ostoskassi unohtui bussiin. Miljoonan matkan päivään mahtuu kohtauksia ja sattumuksia. HSL kuuntelee Helsingin seudun sydämenlyönnejä.

## Palautteen antajien harmin ja kiitoksen aiheet

- Bussi ajaa pysäkin ohi
- Kuljettaja ansaitsee risuja
- Kuljettaja ansaitsee ruusuja
- Aikataulut eivät pidä

## Löytötavarat

**180** tavaraa päivässä  
**94%** matkapuhelimista löydettyä omistajansa

## Liikenneinfo

**305** puheluun vastataan päivässä  
**28 s** keskimääräinen jonotusaika  
**2 min 14 s** keskimääräinen puhelun kesto

## Liikennemäärät päivässä

**1 000 000** matkaa päivittäin  
**24 849** lähtöä yhteensä  
**20 946** bussilla  
**502** metrolla  
**2 457** ratikalla  
**872** lähijunalla  
**72** lautalla

## Palautteita päivässä

**100** yhteensä  
**70** moitetta  
**6** kiitosta  
**12** kysymystä  
**10** kehittämissuhteita  
**2** hyvityshakemusta  
**23** soittaa  
**75** kertoo huolensa netissä

## HSL Facebookissa

**16 000** tykkääjää