



Kansallisesti ja kansainvälisesti merkittävien solmupisteiden palvelutaso

Palvelutasomäärittelyn lähtökohdat

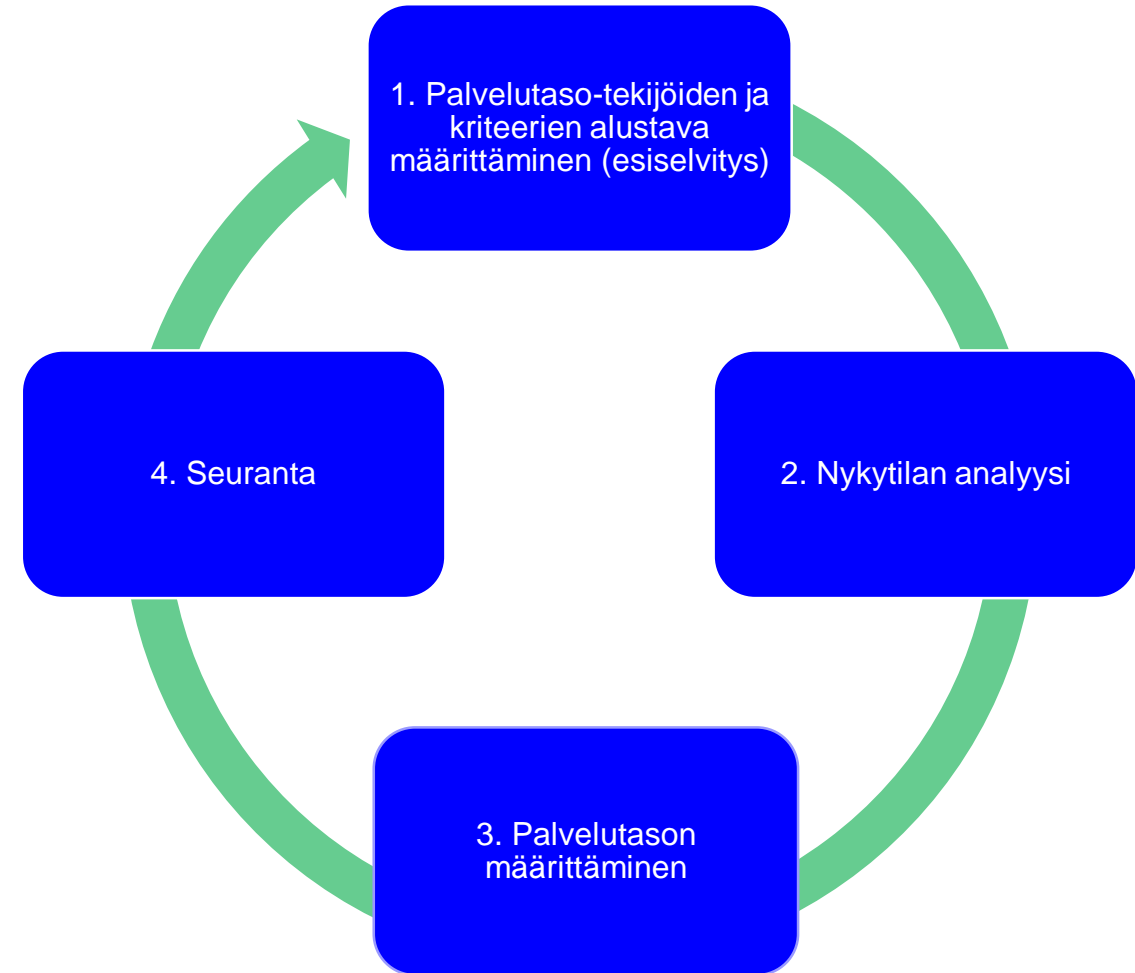
- Valtakunnallinen liikennejärjestelmäsuunnitelma:
Valtio määrittelee tavoiteltavan matkustajapalveluiden ja -informaation palvelutason valtakunnallisesti ja kansainvälisesti merkittävimmille henkilöliikenteen solmupisteille.
- Tarkastelussa kansallisesti ja kansainvälisesti merkittävät kaukoliikenteen solmupisteet. Alueellisesti ja paikallisesti merkittävien solmupisteiden palvelutasoa on tärkeää seurata alueellisesti.
- Tavoitteena on erityisesti tietopohjan luominen ja seuranta.
→ Solmupisteiden kehittäminen siten, että ne lisäävät matkaketjujen houkuttelevuutta.
- Lisäksi valtio tukee kaukoliikenteen solmupistetoimijoita digitaalisen ja fyysisen matkustajainformaation uudistamisessa.

(JTS 23-26 ei osoitettu solmupisteille määrärahaa.)



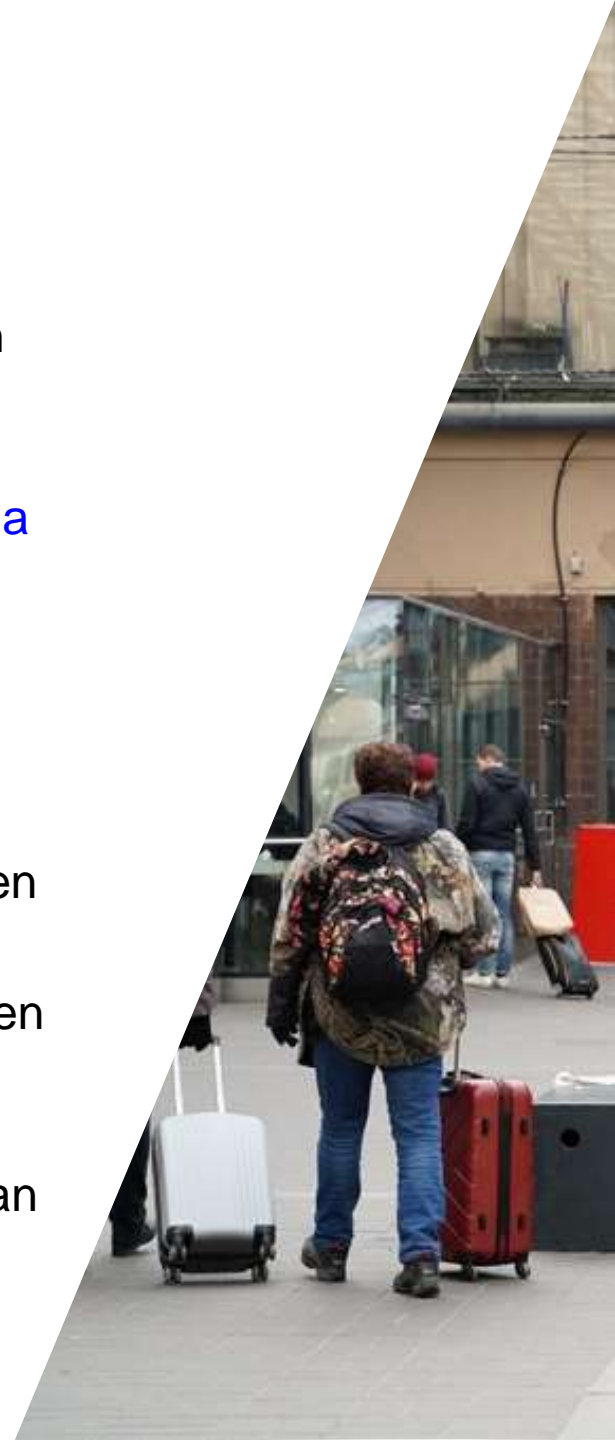
Palvelutason määrittely on jatkuvaa

- Työ käynnistyi kesällä 2021 Traficomien esiselvityksellä: tarkastelukehikko palvelutasomäärittelyille.
- Esiselvityksen pohjalta selvitettiin nykyinen palvelutaso. Tavoitteena testata palvelutasomäärittelyä ja kerätä tietopohjaa nykytilasta.
- Palvelutasomäärittelyjen tarkentaminen nykytilan analyysin ja työpajojen havaintojen pohjalta: työpajat ELY-keskusten liikennejärjestelmä- ja joukkoliikennevastaavien, kuntien solmupisteiden yhteistyötahojen, maakuntaliittojen, HSL:n, kauppakamareiden ja liikennöitsijöiden edustajien sekä Väyläviraston, Traficomien ja LVM:n edustajien kanssa.
- Seuranta osana Traficomien liikennejärjestelmän tilakuvatyötä. Seurannan perusteella palvelutasomäärittelyä varaudutaan päivittämään.



Yhteenveto tuloksista

- Valtakunnallisesti ja kansainvälisesti merkittäviksi henkilöliikenteen solmupisteiksi on tunnistettu yhteensä 44 pitkämatkaista liikkumista palvelevaa **lentoasemaa, matkustajasatamaa, rautatieasemaa, linja-autoasemaa sekä matkakeskusta**.
- Palvelutasotavoitteita on määritetty solmupisteen **saavutettavuudelle, informaatiolle ja palveluille**.
- **Tärkeimmät tavoitteet** koskevat **solmupisteen saavutettavuutta** kävellen, pyörällä, julkisella liikenteellä ja henkilöautolla, reaaliaikaista ja kiinteää **opastusta** solmupisteissä ja **tiedon yhdenmukaisuutta** sekä **selkeitä, turvallisia ja miellyttäviä asiakastiloja**, joiden tulee olla **liikennöinti aikana käytössä**.
- Kaikkien valtakunnallisesti merkittävien solmukaupunkien vilkkaimpien solmupisteiden palvelutasoa seurataan **tärkeimpien palvelutasokriteerien** osalta.
- Lisäksi valtakunnallisesti seurataan myös muutamien muun vilkkaan ja kaukoliikenteen yhteyksien vuoksi merkityksellisen solmupisteen palvelutasoa tärkeimpien palvelutasokriteerien osalta.
- Lisäksi **suurten kaupunkiseutujen** vilkkaimpien solmupisteiden palvelutasoa seurataan valtakunnallisesti **laajalla kriteeristöllä**.



Merkittävien solmupisteiden tunnistaminen

- Valtakunnallisesti merkittävässä solmupisteessä on **suuri matkustajamäärä**, **runsaasti pitkiä matkoja** sekä **markkinaehtoista ja ympärivuotista kaukoliikenteen tarjontaa**.
- Solmupisteiden merkittävyyttä kuvaavista tekijöistä yksiselitteisesti mitattavissa ovat **matkustajamäärä** ja **kaukoliikenteen tarjonnan määrä**.
 - Keskittymällä niihin solmupisteisiin, joissa on eniten käyttäjiä, kohdistuvat tarkastelut suurimpaan osaan matkoista. Lisäksi solmupisteessä tehtävillä kehittämistoimilla pystytään vaikuttamaan matkustajamäärään.
- On tärkeää, että tarkasteltava solmupisteiden **joukko on monipuolinen ja kattava**. Mukana on lento-, juna-, bussi- ja laivaliikenteen terminaaleja.



Kansainvälisesti ja valtakunnallisesti merkittävien henkilöliikenteen solmupisteiden kriteerit

Tarkastelussa ovat valtakunnallisesti merkittäviin solmukaupunkeihin kuuluvat solmupisteet, jotka täyttävät matkustajamäärä- ja liikennetarjontakriteerit. Lisäksi tarkastelu koskee kaikkia valtakunnallisesti merkittävien solmukaupunkien matkakeskuksia.

Solmupisteiden matkustajamäärätiedot on kerätty vuosilta 2019 ja 2021. Matkustajamäärärajana on käytetty lentoliikenteessä 100 000 matkustajan ja rautatieasemilla 250 000 matkustajan vuosien 2019 ja 2021 keskiarvoa. Linja-autoasemien todelliset matkustajamäärät eivät ole tiedossa. Mukaan tarkasteluun on otettu kaikki suurten solmukaupunkien linja-autoasemat. Muiden linja-autoasemien matkustajamääriä ei arvioitu tarkasteluihin riittäviksi.

Satamista tarkastelussa ovat TEN-T -ydinverkon henkilöliikenteen satamat ovat Helsinki ja Turku sekä Vaasan satama, josta on säännöllinen reittiliikenneyhteys Uumajaan, joka on TEN-T -satama.



Kansainvälisesti tai valtakunnallisesti merkittävät solmupisteet suurilla kaupunkiseuduilla

Solmut	Valtakunnallisesti seurattavat solmupisteet (seurannassa laaja palvelutasokriteeristö)				
	Lentoasemat	Satamat	Matkakeskukset	Rautatieasemat	Linja-autoasemat
Pääkaupunki-seutu	Helsinki-Vantaan lentoasema	Hansaterminaali Katajanokan terminaali Länsiterminaali Olympiaterminaali	Helsinki-Vantaan lentoasema, Tikkurila	Helsingin päärautatieasema Pasila Leppävaara	Kamppi
Tampere	Tampereen lentoasema			Tampereen rautatieasema	Tampereen linja-autoasema
Turku	Turun lentoasema	Silja Linen terminaali Viking Linen terminaali		Turun rautatieasema Kupittaa	Turun linja-autoasema
Oulu	Oulun lentoasema			Oulun rautatieasema	Oulun linja-autoasema

Kansainvälisesti tai valtakunnallisesti merkittävät solmupisteet muilla kaupunkiseuduilla

Solmut	Valtakunnallisesti seurattavat solmupisteet (seurannassa tärkeimmät palvelutasotekijät)			
	Lentoasemat	Satamat	Matkakeskukset	Rautatieasemat
Jyväskylä			Jyväskylän matkakeskus	
Kuopio	Kuopion lentoasema		Kuopion matkakeskus	
Rovaniemi	Rovaniemen lentoasema			Rovaniemen rautatieasema
Joensuu			Joensuun matkakeskus	
Vaasa	Vaasan lentoasema	Vaasan satama	Vaasan matkakeskus	
Lahti			Lahden matkakeskus	
Hämeenlinna				Hämeenlinnan rautatieasema
Kokkola				Kokkolan rautatieasema
Lappeenranta			Lappeenrannan matkakeskus	
Seinäjoki			Seinäjoen matkakeskus	
Kajaani			Kajaanin matkakeskus	
Kouvola			Kouvolan matkakeskus	
Riihimäki			Riihimäen matkakeskus	
Pori			Porin matkakeskus	
Kemi				
Kittilä	Kittilän lentoasema			
Ivalo	Ivalon lentoasema			
Pieksämäki				Pieksämäen rautatieasema

Matkustajan kokemus palvelutasosta perustuu kokonaisuuteen

- Palvelutasokehikossa on nostettu esille matkustajapalveluiden ja -informaation kokonaisuuteen kuuluvia tekijöitä riippumatta siitä, kenen vastuulle ne kuuluvat.
- Solmupisteen tilat ja palvelut, saavutettavuus sekä informaatio määrittävät solmupisteen palvelutason. Matkaketjun sujuvuuteen vaikuttavat lisäksi liikennepalvelujen tarjonta ja laatu.
- Lisäksi liikenne- ja viestintäministeriön asettama työryhmä laatii valtakunnallisen tavoitetilan liikennejärjestelmän esteettömyydelle ja liikenteen digitaalisten palveluiden saavutettavuudelle.



Kaikissa valtakunnallisesti merkittävissä kaukoliikenteen solmupisteissä seurattavat, tärkeimmät palvelutasokriteerit

Saavutettavuus

1. Turvalliset kävely- ja pyöräily-yhteydet sekä esteettömät reitit solmupisteeseen
2. Järjestetty liityntäyhteys keskustasta kaukoliikenteen vuoroille tai paikallisliikenne 30 min välein
3. Solmupisteessä tai sen (välittömässä) läheisyydessä on liityntäpysäköintimahdollisuus pyörällä ja autolla
4. Pyörä- ja autoliityntäpysäköinnin paikkamäärä on riittävä pysäköinnin järjestäjän näkökulmasta arkiruuhekassa tai solmupistekohtainen tavoite paikkamäärästä toteutuu

Informaatio

5. Näyttötaulut lähtevistä ja saapuvista kaukoliikenteen vuoroista sekä liityntäliikenteestä
6. Kiinteät opasteet terminaalin palveluista tai opastus informaatiopisteeseen sekä selkeä opastus lähtölaitureille/porteille sekä liityntäpysäköintiin, liityntäliikenteeseen, takseille ja keskustaan
7. Tieto on yhtenäistä eri kanavissa (sama tietolähde)

Tilat ja palvelut

8. Odotustila on käytettävissä liikennöintiä aikana
9. Odotustilassa on esteetön wc
10. Selkeät, turvalliset ja miellyttävät asiakastilat (yleisilme, siisteys ja kunnossapito). Esteettömyys huomioitu.

Saavutettavuus – suurissa kaupungeissa seurattava laaja palvelutasokriteeristö

Saavutettavuus julkisella liikenteellä

- Juna- ja linja-autoasema paikallisliikenteen liikennöinnin piirissä. Lentoasemille ja satamiin järjestetty liityntäyhteys keskustasta kaukoliikenteen vuoroille tai paikallisliikenne 30 min välein.
- Joukkoliikenneyhteyden matka-aika enintään 1,4 krt henkilöauton matka-aika (lentoasemat)
- Yhteys liikennöidään terminaalin välittömään läheisyyteen
- Paikallisliikenteen pysäkki enintään 200 m terminaalista/asemalta

Saavutettavuus jalan, polkupyörällä ja henkilöautolla

- Turvalliset kävely- ja pyöräily-yhteydet sekä esteettömät reitit solmupisteeseen
- Solmupisteessä tai sen (välittömässä) läheisyydessä on liityntäpysäköintimahdollisuus pyörällä ja autolla. Solmupisteen välittömässä läheisyydessä esteetön pysäköinti
- Pyörä- ja autoliityntäpysäköinnin paikkamäärä on riittävä pysäköinnin järjestäjän näkökulmasta arkiruuhkassa tai solmupistekohtainen tavoite paikkamäärästä toteutuu
- Runkolukittavat pyörätelineet (min 50%), katettu pyöräpysäköinti (min 50%)
- Liityntäpysäköinti mahdollista kaikkina vuorokaudenaikoina ja yön yli
- Opastus korvaavalle paikalle, jos paikat täyttyvät
- Sähkölatauspisteet
- Riittävä tilavaraus saattoliikenteelle, lähellä terminaalitoimintoja

Muut liikennepalvelut

- Kaupunkipyöräasema tai vastaava (linja-auto- ja rautatieasemat, matkakeskukset)
- Autonvuokrauspalvelut (lentoasemat, satamat)

Matkustajainformaatio – suurissa kaupungeissa seurattava laaja palvelutasokriteeristö

Kiinteä opastus ja informaatio

- Kiinteät opasteet terminaalien palveluista tai opastus informaatio-pisteeseen sekä selkeä opastus lähtölaitureille/porteille sekä liityntäpysäköintiin, liityntäliikenteeseen, takseille ja keskustaan
- Solmupisteen ja laitureiden nimikyltit
- Informaatio kauko- ja liityntäliikenteen lipunmyynnistä/opastus lipunmyyntiin
- Opastus solmupisteeseen katuverkolta, päätieverkolta ja kävely-/pyöräteiltä
- Paikallisopastus (lähialuekartta)
- Informaatio taksien tilaamisesta

Ajantasainen matkustaja-informaatio

- Näyttötaulut lähtevistä ja saapuvista kaukoliikenteen vuoroista
- Näyttötaulut liityntäliikenteestä
- Häiriöistä, muutoksista, korvaavista järjestelyistä tiedottamiselle on sovittu vastuutaho ja informaatiokanava

Tiedon laatu, ennakkotieto ja palaute

- Tieto on yhtenäistä eri kanavissa (sama lähde)
- Opastus suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi Väyläviraston ohjeistuksen mukaisesti
- Solmupisteen palveluista on tarjolla ennakkotietoa verkossa
- Mahdollisuus antaa palautetta solmupisteen toiminnasta

Tilat ja palvelut – suurissa kaupungeissa seurattava laaja palvelutasokriteeristö

Terminaalitilat

- Selkeät, turvalliset, esteettömät ja miellyttävät asiakastilat (yleisilme, siisteys ja kunnossapito)
- Odottelumahdollisuus sisätiloissa silloin kun liikennöintiä
- Työskentelymahdollisuus odotteluaikana
- Wc-tilat ja esteetön wc
- Matkatavaroiden säilytys
- Avoin, toimiva wifi
- Kahvio tai välipala-automaatti

Laiturit ja piha-alue

- Turvallinen ja esteetön kulku laitureille ja liikennevälineeseen
- Riittävä katos tai muu sääsuoja
- Penkit, istuimet
- Valaistus

Henkilökohtainen palvelu

- Henkilökuntaa tai vartiointi
- Palvelupiste (lentoasemat ja satamat)
- Avustuspalvelu



Kiitos!

lvm.fi Twitter: [@lvmfi](https://twitter.com/lvmfi)

Tiia.orjasniemi@gov.fi

050 441 5730

LVM LIIKENNE- JA
VIESTINTÄMINISTERIÖ