

VR-Yhtymä Oy, Matkustajaliikenne Laaturaportti v.2012

Rautatievastuuasetuksen 28 artiklan mukaisten liikennepalvelujen laatuvaatimukset seurantaraportti

Johdanto

VR Group on monipuolinen, ympäristöystävällinen ja vastuullisesti toimiva matkustuksen, logistiikan ja infrarakentamisen palveluyritys. VR Group on kokonaan Suomen valtion omistama. Konserni toimii pääasiassa kotimaassa, mutta sillä on toimintaa myös ulkomailla, erityisesti Venäjällä ja Ruotsissa. Konsernissa työskentelee reilut 11 000 ammattilaista, ja sen liikevaihto vuonna 2012 oli 1 437,8 miljoonaa euroa. VR Groupin perustehtävänä on tarjota asiakkailleen korkealatuista ja ympäristöystävällisiä matkustamisen ja logistiikan palveluita. Infrarakentamisessa asiakkaiden palveluihin vastataan palveluilla, jotka kattavat hankkeiden koko elinkaaren

Yhtiömuoto

Valtion kokonaan omistama osakeyhtiö

Toimialat

Matkustajaliikenne, logistiikka, infrarakentaminen, catering- ja ravintolatoiminta, telepalvelut

Liikevaihto

1,4 miljardia euroa

Henkilötyövuodet

11 080

Toimitusjohtaja

Mikael Aro

Matkustajia

69 miljoonaa junamatkustajaa

26 miljoonaa bussimatkustajaa

Junavuoroja

306 kaukoliikenteen junavuoroa vuorokaudessa

890 lähijunavuoroa vuorokaudessa

10 matkustajajunavuoroa Suomen ja Venäjän välillä vuorokaudessa

Lisätietoa yrityksestä ja toiminnastamme

//www.vr.fi

Palvelujen laadunseuranta

VR seuraa systemaattisesti palvelujen laatua. Laatua tarkkaillaan asiakaskyselyjen, asiakaspalautteen sekä henkilökunnan tekemän auditoinnin perusteella. Jokaista palvelukokonaisuutta varten on olemassa laatuvaatimukset. Viime vuosien aikana laadun seurantaan on kiinnitetty erityistä huomiota ja laadun seurantamalleja on kehitetty varmistaaksemme julkisen liikenteen parhaan asiakaspalvelun. Asiakas on VR:llä toiminnan lähtökohtana ja teemme jatkuvasti työtä palvelujen laadun ja saatavuuden parantamiseksi.

Myös ympäristökijät ja vastuullinen toiminta on koko konsernia yhdistävä vahvuus. VR julkaisi joulukuussa 2007 kaksitoista ympäristölupausta. VR jatkaa pitkäjänteistä ympäristötyötä ja antoi 2012 viisi uutta ympäristölupausta vuosiksi 2013–2020. Ne liittyvät energiatehokkuuteen, uusiutuvaan energiaan, maaperästä ja maisemasta huolehtimiseen, jätehuoltoon ja kierrätykseen sekä innovatiivisuuteen ja viestintään. VR:n ympäristötyössä tärkeintä on ilmastonmuutoksen hillitseminen. VR:n junaliikenne käyttää kokonaan vesivoimalla tuotettua sähköä – kuluneiden kolmen vuoden aikana junaliikenteen hiilidioksidipäästöt ovat enemmän kuin puolittuneet.

VR vietti vuonna 2012 juhlavuottaan. Maaliskuun 17. päivänä tuli kuluneeksi 150 vuotta siitä, kun ensimmäinen säännöllinen junayhteys Helsingin ja Hämeenlinnan välillä alkoi. Juhlavuosi näkyi monin tavoin konsernin asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja henkilöstölle.

Matkustajainformaatio ja junalippujen myynti

Asiakkaalla on valittavana useita palvelu- ja itsepalvelukanavia tiedonhakuun ja junalippujen ostamiseen. Palvelut ovat saatavilla kaikissa kanavissa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Junalippujen sisältö ja lipussa olevaa asiakasinformaatio on tarkasti määritetty. Kaikki tieto VR:n lipputuotteista, juna- ja asemapalveluista, liikuntaesteisten avustuspalvelusta, asiakkaan oikeuksista ja juna-aikatauluista on saatavilla VR:n omalta asiakaspalveluhenkilökunnalta aseman lippuostimistosta, junahenkilökunnalta, VR:n puhelinpalvelusta ja VR:n www-sivulta. Asiakkaalla on lisäksi käytettävissä asemilla junalippuautomaatit ja sähköiset infotaulut sekä painetut aikataulut. Asiakasta palvelee 24/7 www.vr.fi sivut, joista löytyy kaikki asiakkaan tarvitsema tieto ja junalippujen verkkokauppa. Asiakas saa tiedon VR:n aikatauluista, ajankohtaisista liikennetiedotteista, junien reaaliaikaisesta kulusta sekä tiedon asemien aukioloajoista ja asemien palveluista myös ”junat kartalla” sovelluksella, joka lanseerattiin vuonna 2011. Sovellus toimii internetsovelluksen lisäksi myös mobiilipäätelaitteissa. Tänä päivänä asiakkaalla on käytössä myös erityisiä mobiilipalveluja ”VR Mobiili”, jotka helpottavat junalipun ostamista ja tiedon saantia juna-aikatauluista ja reaaliaikaisesta kulusta.

Junalippujen myynti on siirtynyt voimakkaasti itsepalvelukanaviin vuonna 2011 käynnistyneen VR:n hinnoittelu-uudistuksen jälkeen. Varsinkin verkkokauppa lisäsi suosiotaan uudistuksen jälkeen, ja puolet junalipuista ostetaan jo VR:n itsepalvelukanavista eli verkkokaupasta ja lippuautomaateista.

Matkan aikana asiakas saa tiedon junissa junahenkilökunnalta pääosin automaatti ja manuaalikuulutuksilla. Lisäksi Pendolino ja InterCity-junissa on sähköisiä infomonitoreita, joissa annetaan asiakkaille tietoa eri junalippuvaihtoehdoista, junalippujen hinnoittelusta, asiakkaan oikeuksista ja asiakkaan matkan kulkuun liittyvää tietoa. Pendolino ja InterCity junissa asiakkaan käytössä on maksuton wifi/wlan, joka mahdollistaa www.vri.fi sivuston käytön matkan aikana. Suomen rataverkon ylläpito, kehittäminen ja kunnossapito ovat Liikenneviraston vastuulla. Liikennevirasto vastaa myös asemalla annettavasta matkustusinformaatiosta sekä asemien kiinteistä että sähköisistä opasteista ja informaatiosta. VR vastaa kuitenkin operaattorin asemakohtaisista painetuista aikatauluista. Näissä aikatauluissa on kerrottuna asemalta lähtevät junat ja isoimmilla asemilla myös saapuvat junat. Painetussa aikataulussa on myös Asiakaspalvelukeskuksen yhteystiedot, mm. puhelinnumero. Liikenneviraston infokeskus informoi poikkeustilanteessa liikennehäiriöistä eteläisessä osassa Suomea häiriökuulutusten ja sähköisten näyttöjen kautta ja alueelliset liikenteenohjaajat muulla Suomessa. Matkan aikana annettavasta informaatiosta ju-

nassa vastaa VR ja sen asiakaspalveluhenkilökunta. Junassa informaatiota annetaan kuulutusten ja junamonitorien kautta. Junien infojärjestelmää ollaan uudistamassa, mikä mahdollistaa tulevaisuudessa kuulutusten antamisen juniin myös etänä sekä häiriötiedon näkymisen myös visuaalisena näytöillä. Junassa asiakkaan liikkumista ohjaavat opastemerkinnet, jotka uusimmassa junakalustossa noudattavat annettuja YTE-määräyksiä (symbolit ovat isomman kokoisia ja sisältävät myös taktisia elementtejä).

Asiakkaan oikeuksista on painettu esite, joka on asiakkaan saatavilla asemilla. Asiakas saa tietoa oikeuksistaan myös www.vr.fi sivustolta sekä kaukoliikenteen junien ja isompien asemien infomonitorissa olevista tiedotteista. Asiakaspalveluhenkilökunta asemilla, junissa ja puhelinpalvelussa auttaa tarvittaessa hyvityksen hakemisessa, kun asiakkaan juna myöhästyy 60-120 minuuttia aikataulusta. Asiakas voi hakea hyvitystä suoraan myös www.vr.fi sivulta löytyvällä lomakkeella. VR:n asiakaspalveluhenkilökunta auttaa asiakkaan matkan uudelleenjärjestelyissä, mikäli asiakkaan matka viivästyy. VR:n asiakaspalveluhenkilöstö etsii asiakkaalle uuden junayhteyden, tai jos junavuoro joudutaan korvaamaan, VR järjestää asiakkaille korvaavan bussikuljetuksen. Jos asiakkaan matka myöhästyy junassa eikä jatkoyhteyttä voi jatkaa muilla junayhteyksillä, tarjotaan asiakkaalle muita kulkuvälinevaihtoehtoja esim. taksi.

Mikäli kyse on asiakkaasta, joka on oikeutettu avustuspalveluun, saa hän tietoa avustuspalvelusta www.vr.fi sivulta tai asemien lipputoimistosta tai VR:n asiakaspalvelukeskuksesta. Asiakkaalle tehdään avustuspalvelun palvelutilaus asemien lipputoimistossa, Helsingin asemapalvelussa tai VR:n asiakaspalvelukeskuksessa, kun asiakas varaa matkaa. Asiakas saa varmistuksen avustuspalvelutilauksen vastaanottamisesta avustuspalvelua tuottavalta taholta. Avustuspalvelun käyttö on asiakkaalle maksutonta. Junassa matkustaessaan, jos asiakkaan juna on myöhässä, konduktööri ilmoittaa asiasta eteenpäin avustustilauksia hallinnoivalle taholle. Tätä kautta tieto kulkeutuu avustuksen suorittavalle henkilölle. Avustustilauksia hallinnoiva taho antaa junan konduktöörille avustamisen tilanteen asiakkaan sijainnin junassa, jotta konduktööri voi informoida asiakasta tilanteesta ja poikkeusaikataulusta. Kaukojunissa on saatavilla vammaispalveluita joitakin pika- ja taajamajunia lukuun ottamatta. Vammaisen voi pyytää junan henkilökuntaa avustamaan ravintolatuotteiden ostossa, mikäli junassa on ravintolavaunu. Junissa on informaatio- ja kuulutusjärjestelmä, joka antaa tietoa junan kulusta ja pysähdyspaikoista. Kuulutustiedot näkyvät InterCity- junissa ja Pendolinoissa myös junan infomonitorissa. Palvelujen löytämistä helpotetaan seuraavilla opastemerkinnoilla:



Avustamismerkintä asemille (avustuspalvelun kohtaamispaikan merkki)



Pyörätuoliasiakkaan paikan merkki



Lastenvaunujen paikan merkki

Asemien ja asiakaspalvelukeskuksen henkilökunnan sekä junahenkilökunnan toiminta liikenteen poikkeustilanteissa on määritetty ”junahenkilökunnan käsikirjassa” sekä VR:n asiakaspalvelun toimintamallissa. Operaatiokeskuksella, joka koordinoi liikennetiedotusta ja poikkeusjärjestelyjä mahdollisissa liikenteen poikkeustilanteissa, on määritetty toimintamalli ja prosessi, jolla he johtavat liikenteen poikkeustilanteita. VR Groupin operaatiokeskus aloitti toimintansa 2011. Operaatiokeskuksen tehtävänä on seurata ja koordinoida koko Suomen matkustaja- ja tavarajunaliikennettä. Operaatiokeskus johtaa myös VR:llä häiriötilanteiden hoitamista. Häiriötilanteiden hoito sujuu entistä paremmin, kun niitä johdetaan keskitetysti yhdestä paikasta. Häiriötilanteiden johtaminen on kuvattu häiriökäsikirjassa, mikä antaa yleiset toimintaohjeet eri liikenteen häiriötilanteisiin.

Täsmällisyys

VR-konserni tiedottaa junien täsmällisyydestä kuukausittain ja raportoi asiasta Liikennevirastolle. Täsmällisyydestä tiedottaminen julkisesti on VR:lle tärkeä asia. Täsmällisyyden raportoinnissa on erilaisia määrittämiä eri toiminnoille: lähiliikenne 3 min, kaukoliikenne 5 min, tavaraliikenne 30min. Myöhästymisen syyt luokitellaan. Täsmällisyytilastot löytyvät Liikenneviraston sivulta <http://portal.liikennevirasto.fi/sivu/www/f/liikennevirasto/tilastot/tasmallisyys> suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Matkustajaliikenteen asiakkaat voivat seurata ajankohtaista liikennetilannetta VR:n nettisivuilla osoitteessa www.vr.fi mobiilisti osoitteessa m.vr.fi.

VR:n junat kulkivat talvella 2011–2012 huomattavasti paremmin aikataulussaan kuin kahtena edellistalvena. Helsingin ratapihan liikennemallien uudistaminen oli merkittävin syy parempaan täsmällisyyteen. Ratapihan ahtaudesta johtuvat myöhästymiset vähenivät yli 70 prosenttia edelliseen talveen verrattuna

Siisteys

Siivouspalvelu asemilla ja junissa on ulkoistettu ulkopuoliselle palveluntuottajalle ja vaadittu laatuvaatimus on määritetty operaattorin ja palveluntarjoajan palvelusopimuksessa. Asemalaiturien siivous- ja kunnossapito on Liikenneviraston vastuulla.

Asiakkaan saatavilla on wc kaikilla palveluasemilla sekä kaikissa junissa, myös lähiliikenteen junakalustossa. Asiakas voi tutustua etukäteen junakalustoon esimerkiksi www.vr.fi sivustolla, josta löytyy vaunukartasto ja junavaunujen pohjapiirustukset sekä palvelujen sijainti kalustotyypeittäin.

Asiakastyytyväisyyden ja matkustusviihtyvyyden varmistamiseksi myös siivoustoimenpiteitä ja laadun auditointia on lisätty. VR:n junien siivoustyöt on keskitetty Helsingin ja Turun varikoille sekä noin 25:lle maakuntien kääntymäasemalle. Laadun varmistukseen osallistuvat siivoustyön johto, konduktöörit ja konduktöörityön esimiehet sekä asiakkaat.

VR:n junakaluston siivoustoimenpiteet jakautuvat eri tyyppisiin toimenpiteisiin:

- Päivittäissiivoukseen varikkokäyntien yhteydessä ja pääteasemilla. Päivittäissiivouksessa wc:t pestään ja pyyhitään siisteystason palauttamiseksi.
- Junien kääntymäsiivoukset asemilla kääntymäaikojen puitteissa. Tavoitteena roskaton junavaunu ja siisti wc-tila.
- Matkan aikana tehtävä siivous pitkillä reiteillä ja sesonkeina. VR on lisännyt siivousta matkan aikana ja väliasemilla. Matkasiivous tarkoittaa sitä, että siivoajat matkustavat suosituimpien junien mukana tietyn asemavälin ja puhdistavat paikkoja. Painopiste on roskien keruussa ja wc-tilojen siisteydessä.
- Tasoa nostava siivous, jossa käytetään höyrypesua, tehdään junien wc-tiloihin 4-6 vko välein.
- Koko junakaluston suurpesu tehdään vähintään kerran vuodessa.
- Kaukoliikenteen IC-junien ja Pendolinojen sekä lähiliikenteen Sm4-junien wc-tiloihin on asennettu Biozone-hajunpoistolaitteet, jotka ovat parantaneet tilojen viihtyisyyttä. Lisäksi wc-tilojen toimivuutta on parannettu wc-järjestelmien tekniikkaa kehittämällä.
- Junien wc-tilojen viihtyvyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota teknisten parannustoimenpiteiden lisäksi ja wc-tilat saivat uuden ilmeen kesällä 2012.

Junien sisäilman laadun seuranta pyritään jatkuvasti kehittämään ja VR seuraa markkinoilla olevien mittauslaitteiden kehittymistä. Allergisille matkustajille on InterCity-junissa erilliset kahden

ja neljän hengen allergiahytit. Makuuvaunuissa on erilliset allergiahytit ja Pendolinoissa ei ole erillisiä paikkoja, vaan suurin osa istumapaikoista soveltuu allergisille matkustajille. Lemmikin kanssa matkustaville on junassa osoitettu erilliset matkustusosastot. Sekä allergiahyteissä että lemmikkiosastolla on erityissuodattimet, jotka parantavat ilmanlaatua. Ravintolavaunua valvoo Suomen ympäristövirasto elintarvikelain puitteissa.

Asiakastyytyväisyys

VR Matkustajaliikenteen tavoite on olla joukkoliikenteen paras asiakaspalveluyhtiö. Keinoina tämän tavoitteen saavuttamiseksi nähdään junien täsmällisyyden kehittäminen edelleen, hinnoittelu-uudistuksen jatkaminen, asiakaspalveluhenkilökunnan valmiuksien ja osaamisen kehittäminen koulutuksin, tuoteparannukset olemassa oleviin lipputuotteisiin ja junapalveluihin, "Veturi" asiakasohjelman hyödyntäminen junamatkustuksen houkuttelevuuden lisäämisessä sekä VR jatkaa kaluston uudistamista matkustusmukavuuden parantamiseksi.

VR monitoroi jatkuvasti asiakkaidensa tyytyväisyyttä omaan toimintaansa kotimaan kaukoliikenteen junissa, lähiliikenteen junissa sekä Allegrossa Helsinki-Pietari välillä. Asiakkaat arvioivat muun muassa tyytyväisyyttään palveluihin asemalla ja junassa, junalippujen oston sujuvuutta ja helppoutta, asemien ja junien siisteyttä, tiedon saantia ennen matkaa ja matkan aikana, junan palveluja ja junan ravitsemispalveluja. Vuonna 2012 VR haastatteli asiakastyytyväisyystutkimukseen lähes 8 450 asiakasta. Lisäksi VR kerää spontaania asiakaspalautetta asiakkailtaan www.vr.fi/palaute kanavan kautta. Asiakaspalautteen käsittely on keskitetty VR Asiakaspalvelukeskukseen ja palautteen käsittelyssä on apuna tähän toimintoon suunniteltu järjestelmä, josta palaute myös kuukausittain raportoidaan. Jokaiselle palautetta antaneelle asiakkaalle pyritään vastaamaan. VR:llä on myös facebook-yhteisö, jossa asiakkaita aktivoidaan keskusteluun VR:n kanssa.

Asiakkaalle tuotetun avustuspalvelun laatua seurataan työryhmässä, jossa on edustajat sekä VR:itä että palvelun tuottajalta. Avustuspalvelua käyttäneiden kokemusta seurataan myös palautteen avulla. Vammaisjärjestöjä kutsutaan mukaan myös avustuspalvelua ja esteettömyyttä koskevien asioiden käsittelyyn

VR raportoi vuosiraportissa sekä vastuuraportissa asiakastyytyväisyydestä, asiakaspalautteiden aiheista, täsmällisyydestä ja esteettömyystavoitteiden toteutumisesta. Raporttien sisältöä pyritään kehittämään jatkuvasti edellä mainituin osin.

VR:n palvelujen laatua koskevaa tietoa käsitellään palvelusta vastaavien henkilöiden sekä ulkopuolisen palveluntarjoajan yhteisissä seurantakokouksissa. Esiin nousseet kehitystoimenpiteet huomioidaan myös vuosittaisessa toiminnansuunnittelussa.

Asiakkaiden antama asiakaspalaute jakautui vuonna 2012 seuraaviin aihealueisiin:

Liikennöinti	31%
Palvelut asemalla	10%
Palvelut junassa	8%
Liput, hinnat, myyntiehdot	10%
Verkkopalvelut	20%
VR Asiakaspalvelukeskus	4%
Junakalusto	4%
Ravitsemispalvelut junassa	2%
Muu palaute (mm. markkinointitoimenpiteet)	11%

Asiakasvalitukset ja myöhästymishyvitykset

Asiakas saa tietoa oikeuksistaan junan myöhästymistilanteissa VR:n lipputoimistoista, junahenkilökunnalta, VR Asiakaspalvelukeskuksesta puhelimitse, www.vr.fi-sivulta sekä asemien ja junien sähköisistä infomonitoreista. Asiakkaalle kerrotaan, että jos kaukojunamatka viivästyy yli 60 minuuttia ja asiakkaalle aiheutuu ylimääräisiä kuluja viivästyksen takia tai matkatavaralle aiheutuu vahinkoa junamatkan aikana, hän on oikeutettu saamaan hyvitystä tai korvaus VR:ltä. Korvausta haetaan joko hyvityslomakkeella (=hyvitys junalipun hinnasta kun kaukojunamatkan viivästyminen yli 60 minuuttia) tai muissa tapauksissa korvaushakemuslomakkeella (=hyvitys viivästymisen/vahingon aiheuttamista muista kuluista). Myös kaukoliikenteen kausilipusta sekä sarjalipusta voi saada hyvitystä. VR antaa hyvitystä myös pääkaupunkiseudun vyöhykeliikenteen kausilipusta, jos junat ovat huomattavasti myöhässä tai niitä joudutaan perumaan.

Hyvitystä voi hakea www.vr.fi-sivustolla olevalla sähköisellä hyvityslomakkeella. Hyvitystä voi hakea myös palveluasemien lipunmyynnistä tai VR Asiakaspalvelun kautta numerossa 0600 41 900 (1,99 €/puhelu + pvm). Käyttämättömästä lipusta voi hakea korvausta palveluasemien lipunmyynnistä tai korvaushakemuslomakkeella VR Asiakaspalvelukeskuksesta. Asiakas voi siirtää käyttämättömän junamatkan matkustusoikeutta lipunmyynnissä tai VR Asiakaspalvelun kautta.

Asiakkaiden hyvitys ja korvauspyynnöt käsitellään keskitetysti VR Asiakaspalvelukeskuksessa. VR:llä on käytössä erityinen järjestelmä MS Dynamics, jossa pyynnöt käsitellään ja raportoidaan. Asiakaspalvelukeskus seuraa itse hyvityspyynnöiden käsittelyaikaa ja määrää. Hyvitys- ja korvauspyynnöiden vastineaikoja ja tavoitteiden toteutumista seurataan myös Matkustajaliikenteen johtoryhmässä ja VR raportoi asiasta vuosikertomuksessa ja vastuuraportissa www.vr.fi sivustolla.

Kaukoliikenteen junien yli tunnin myöhästymisissä asiakas saa junissa tai asemilla virvokkeeksi vettä. Yli kahden tunnin myöhästymisissä asiakas saa välipalasetelin, joka käy maksuvälineenä ravintolavaunuissa, junien myyntikärryissä, asemaravintoloissa ja R-kioskeilla.

EU rautatievastuuasetuksen mukainen hyvitys junien myöhästymisestä pyritään suorittamaan asiakkaalle reaaliajassa, mutta viimeistään kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Yli 50% hyvityspyynnöistä käsitellään viikon kuluessa sen saapumisesta VR:lle. Asiakkaan tulee hakea korvausta vuoden kuluessa junavuoron myöhästymisestä. Hyvityspyynnöt hoidetaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä.

Hyvityspyynnöiden jakautuminen myöhästymistyypeittäin vuonna 2012
69 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatka myöhästyy 60–120 minuuttia
31 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatka myöhästyy yli 120 minuuttia

VR pyrkii jatkuvasti kehittämään uusia, asiakaslähtöisempiä ja nopeampia tapoja hyvittää asiakkaalle myöhästymistapaukset. Asiakkaalla on tällä hetkellä käytössä sähköinen lomake, jolla asiakas voi itse hakea hyvitystä junan myöhästymisestä ja lisättiin resursseja hyvityspyynnöiden käsittelyyn.

Avustuspalvelu

Liikuntarajoitteiset matkustajat, joilla on vaikeuksia nousta ja poistua junasta omin avuin, ovat oikeutettuja avustuspalveluun. Avustuspalvelua on saatavilla kaikilla lähi- ja kaukoliikenteen pal-

veluasemilla. Useimmilla rautatieasemilla on tarjolla vammaismatkustajille erillisiä pysäköinti-paikkoja asemarakennuksen läheisyydessä. Asemien pysäköintipaikkojen ja mahdollisten vammaispaikkojen sijainnit on kerrottu kunkin aseman www-sivulla. Asiakkaalla on myös saatavilla esite VR:n vammais- ja avustuspalvelusta. Esitettä on saatavilla lipputoimistoista ja junahenkilökunnalta. Avustuspalvelu on kuvattu sisäisessä palvelukuvauksessa, jossa on myös määritetty prosessi VR:n, asiakkaan ja palveluntuottajan näkökulmista.

Rautatieasemien lipunmyyntitiloja uudistettaessa on otettu huomioon pyörätuolimatrustajien asiointimahdollisuus. Myös jonotusnumerotelineet sekä uudet lipunmyyntiautomaatit ovat pyörätuolimatrustajien ulottuvissa. Suurimmilla asemilla liikkuminen laitureille ja laiturilta toiselle on esteetöntä.

Asiakas on ohjeistettu tekevän palvelupyynnön avustuspalvelun tarpeesta viimeistään 48 tuntia ennen matkaa. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla parhaamme, että voimme taata hänelle avustuspalvelun myös tilanteissa, joissa palvelupyynnön ei ole tilattu kahta vuorokautta ennen matkaa. Avustuspalvelupyynnön tehdään lipputoimistoon, Helsingin asemapalveluun tai VR:n Asiakaspalvelukeskukseen puhelimitse. Palvelupyynnön kirjataan erilliselle tilauslomakkeelle. Asiakas ilmoittaa palvelupyynnön yhteydessä matkustuspäivän, matkareitin, junien lähtöajat ja numerot, vaunujen ja paikkojen numerot, vamman laadun, mahdollisten matkatavaroiden määrän, muut tärkeiksi koetut erityistarpeet esim. käytössä olevat apuvälineet sekä asiakkaan omat yhteystiedot. Kun asiakas on varannut avustajan asemalle, tulee hänen olla paikalla sovitussa avustuspisteessä viimeistään 30 minuuttia ennen junan lähtöä.

Avustuspalvelu ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta. VR osallistuu myös eri sidosryhmien kehittämis- ja tutkimushankkeisiin, joilla parannetaan palveluiden esteettömyyttä julkisessa liikenteessä. VR seuraa avustuspalvelupyynnöiden määrää ja palvelun laatua sekä mahdollisia palvelun poikkeamailmoituksia yhdessä palveluntuottajan kanssa. Palvelupyynnöiden määrää ja asiakkaiden palautteita seurataan systemaattisesti seurantalavereissa VR:n ja palveluntuottajan kanssa.

VR:llä on lisäksi näkö- ja pyörätuolivammaisille matrustajille ns. saattajalippu, jossa asiakas saa ilmaisen avustajan matkalle mukana.

Yhteyshenkilön kontaktitiedot

Contact Person at VR Group

Company name: VR-Group Ltd Passenger Services

Country: FI

Gender: Mrs

Name: Aalto

Forename: Anu-Riikka

Title: Customer experience manager

Email: anu-riikka.aalto@vr.fi