

VR-Yhtymä Oyj, Matkustajaliikenne

Laaturaportti v.2021

Rautatievastuuasetuksen 28 artiklan mukaisten liikennepalvelujen laatuvaatimukset seurantaraportti

Johdanto

VR Group on matkustuksen, logistiikan ja kunnossapidon vastuullinen palveluyritys. VR Group on kokonaan Suomen valtion omistama. Konserni toimii pääasiassa kotimaassa, mutta sillä on toimintaa myös ulkomailla. Kansainvälisiä kasvumahdollisuuksia tarkastellaan erityisesti Pohjoismaiden lähimarkkinoilla.

Konsernissa työskentelee noin 5600 ammattilaista. Sen liikevaihto vuonna 2021 oli 838,3 miljoonaa euroa. Konsernin liiketoiminnot palvelevat kuluttaja- ja yritysasiakkaita. VR huolehtii matkustajaliikenteestä junilla, busseilla ja raitiovaunuilla. VR Transpoint tuottaa logistiikkapalveluita raiteilla ja renkailla. VR FleetCare tarjoaa raidekaluston kunnostus- ja elinkaaripalveluita.

Yhtiömuoto Valtion kokonaan omistama osakeyhtiö

Toimialat Matkustajaliikenne, logistiikka, raidekaluston kunnostus- ja elinkaaripalvelut, catering- ja ravintolatoiminta

Liikevaihto 838,3 miljoonaa euroa

Henkilötyövuodet 5620

Toimitusjohtaja Lauri Sipponen

Matkoja ja matkustajia Yhteensä 83,9 miljoonaa matkaa: 55 miljoonaa junamatkaa ja 29 miljoonaa linja-automatkaa

Junavuoroja

VR ajaa päivittäin yli tuhat matkustajajunaa. Kaukojunia kulkee keskimäärin noin 250 vuorokaudessa ja lähijunia noin 820.

Lisätietoa yrityksestä ja toiminnastamme

www.vrgroup.fi

Palvelujen laadunseuranta

VR seuraa systemaattisesti palvelujen laatua. Laatua tarkkaillaan asiakaskyselyjen, asiakaspalautteen, ulkopuolisen havainnoinnin 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.

Raideliikenne on energiatehokkain ja vähäpäästöisin liikennemuoto. Toiminnallaan VR Group pienentää liikenteen ympäristövaikutuksia ja yhteiskunnan hiilijalanjälkeä. VR Group tekee osansa globaalissa ilmastotyössä, johon se on sitoutunut myös YK:n kestävä kehityksen tavoitteiden kautta. Vuosille 2021–2025 on määritelty ympäristötavoitteet koskien päästöjen vähentämistä, energiatehokkuuden ja

21.7.2022

Julkinen

materiaalitehokkuuden lisäämistä sekä kemikaaliturvallisuutta. Suoritekohtaisia päästöjä ja energiankulutusta halutaan vähentää 15 prosentilla vuoteen 2025 mennessä vuoden 2019 tasosta. VR:n matkustajaliikenteen junista 93 % kulkee puhtaasti vesivoimalla tuotetulla sähköllä. Lisäksi VR kompensoi sähköistämättömien reittien polttoainepäästöt.

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 oleva 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 lipputoimistosta, junahenkilökunnalta, VR:n puhelinpalvelusta ja VR:n www-sivulta. Asiakkaalla on lisäksi käytettävissä asemilla junalippuautomaatit ja sähköiset infotaulut.

Asiakasta palvelevat vuorokauden ympäri digitaaliset palvelukanavat:

www.vr.fi-sivusto, joka tarjoaa kattavan, monipuolisen tiedon junamatkustamisesta (aikataulut, tuotteet, palvelut, liikennetiedotteet, asemien aukiolo) sekä verkkokauppatoiminnallisuudet.

VR Matkalla – mobiilisovellus sekä VR:n lähiliikenteelle, että VR:n kaukoliikenteelle.

Asiakas saa tiedon VR:n aikatauluista, ajankohtaisista liikennetiedotteista, junien reaaliaikaisesta kulusta sekä tiedon asemien aukioloajoista ja asemien palveluista myös Junat kartalla -sovelluksella.

Matkan aikana asiakas saa tiedon junissa junahenkilökunnalta ensisijaisesti automaatti- ja manuaalikuulutuksilla. Lisäksi Pendolino- ja InterCity-junissa on sähköisiä infomonitoreita, joissa annetaan asiakkaille matkan kulkuun liittyvää tietoa. Pendolino-, InterCity- ja kiskobussijunissa asiakkaan käytössä on maksuton wifi/wlan, joka mahdollistaa www.vr.fi -sivuston käytön matkan aikana. VR Matkalla -sovellus kertoo myös matkan kulusta sekä mahdollisista muutoksista matkaan.

Suomen rataverkon ylläpito, kehittäminen ja kunnossapito ovat Väyläviraston vastuulla. Väylävirasto vastaa myös asemalla annettavasta matkustusinformaatiosta sekä asemien kiinteistä että sähköisistä opasteista ja informaatiosta. VR vastaa operaattorin asemakohtaisista painetusta informaatiosta. Painetussa infojulisteesa on ohjeistus VR:n sähköisiin kanaviin sekä Asiakaspalvelukeskuksen yhteystiedot, mm. puhelinnumero sekä maksuton vammaispalveluiden puhelinnumero. Väyläviraston infokeskus informoi poikkeustilanteissa liikennehäiriöistä eteläisessä osassa Suomea häiriökuulutusten ja sähköisten näyttöjen kautta ja alueelliset liikenneohjaajat muualla Suomessa. Matkan aikana annettavasta informaatiosta junassa 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 näytöllä. Junassa asiakkaan liikkumista ohjaavat opastemerkinnät, jotka uusimmassa junakalustossa noudattavat annettuja YTE-määräyksiä (symbolit ovat isomman kokoisia ja sisältävät myös taktisia elementtejä).

Asiakas saa tietoa oikeuksistaan www.vr.fi -sivustolta ja asiakaspalvelukeskuksesta sekä lipunmyyntipisteistä. Asiakaspalveluhenkilökunta asemilla, junissa ja puhelinpalvelussa auttaa tarvittaessa hyvityksen hakemisessa, kun asiakkaan juna myöhästyy yli 60 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 esimerkiksi 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

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vr.fi

Y-tunnus 1003521-5

21.7.2022

Julkinen

avustuspalvelun palvelutilaus asemien lipputoimistossa tai VR:n Asiakaspalvelukeskuksessa, kun asiakas varaa matkaa. Asiakas saa varmistuksen avustuspäalvelutilauksen vastaanottamisesta avustuspäalvelua tuottavalta taholta. Avustuspäalvelun 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. Kaukoliikennekalustosta 98 % on esteetöntä. Vastaavasti kaukoliikenteen junavuoroista noin 90 % ajetaan esteettömällä junakalustolla. 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 opastemerkinnöillä:



Avustamismerkintä asemille (avustuspäalvelun kohtaamispaikan merkki)



Pyörätuoliasiakkaan paikan merkki



Lastenvaunujen paikan merkki

Asemien, asiakaspäalvelukeskuksen henkilökunnan sekä junahenkilökunnan toiminta liikenteen poikkeustilanteissa on määritetty VR:n junahenkilökunnan ja asiakaspäalvelun toimintamalleissa. Operaatiokeskuksella, joka koordinoi liikennetiedotusta ja poikkeusjärjestelyjä mahdollisissa liikenteen poikkeustilanteissa, on määritetty toimintamalli ja prosessi, jolla he johtavat liikenteen poikkeustilanteita. Operaatiokeskuksen tehtävänä on seurata ja koordinoida koko Suomen matkustaja- ja tavarajunaliikennettä. Operaatiokeskus johtaa myös VR:llä häiriötilanteiden hoitamista. Häiriötilanteiden johtaminen on kuvattu häiriökäsikirjassa, mikä antaa yleiset toimintaohjeet eri liikenteen häiriötilanteisiin.

Junalippujen myynti

Asiakas voi ostaa junalippuja digitaalisista palvelukanavista (www.sivusto vr.fi, mobiilisovellus VR Matkalla, lippuautomaatit), kaukojunista konduktööriltä, asemien lipputoimistoista, R-kioskeilta, asiakaspäalvelukeskuksen puhelinpalvelusta sekä matkatoimistojen kautta.

Junalippujen myynti on siirtynyt voimakkaasti itsepalvelukanaviin. Vuonna 2021 85 % junalipuista ostettiin VR:n itsepalvelukanavista eli verkkokaupasta, mobiilisovelluksista ja lippuautomaateista. Digitaalisten myyntikanavien osuuden ennakoidaan kasvavan edelleen.

Lokakuun 2020 alussa VR Matkustajaliikenne lanseerasi uudistetun vr.fi:n. Uusi sivusto on aiempaa helppokäyttöisempi ja selkeämpi, ja junalippujen ostaminen onnistuu entistä sujuvammin myös mobiililaitteella.

Vuoden 2021 aikana yöjunalippujen ostoprosessi ja hinnoittelu uudistettiin, mikä helpotti merkittävästi etenkin auto- ja moottoripyöräpaikan ostamista itsepalveluna.

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vr.fi

Y-tunnus 1003521-5

21.7.2022

Julkinen

Uusia ja nykyisiä lisäpalveluita kehitettiin asiakastarpeen pohjalta, mm. vastaamaan paremmin asiakkaiden korona-ajan tarpeisiin. Vuoden 2021 aikana tehtiin lisäksi kehitystä lisäpalveluiden ostamisen helpottamiseen digitaalisissa kanavissa (www-sivusto vr.fi ja mobiilisovellus VR Matkalla). Lisäpalveluiden löytäminen ja valitseminen on helpompaa ja nopeampaa kuin aiemmin lipun ostamisen yhteydessä, ja lisäpalveluista kerrotaan enemmän vr.fi sivustolla. Lisäksi mahdollistettiin tiettyjen lisäpalveluiden ostaminen vielä lipun oston jälkeen ennen matkan alkua VR Matkalla mobiilisovelluksessa. Vuoden 2021 aikana kehitettiin myös uusia matkaketjupalveluita mahdollistamaan sujuvamman kokonaismatkan, kuten paikallisliikenteen lippuyhteistyöt, pysäköinti asemilla, taksimatka asemalta ja vuokra-auto asemalta.

Vuoden 2021 loppupuolella tehtiin kehitystä lippujen lähtöpäivän tai -ajan muutosten tekemiseen digitaalisissa kanavissa. Lippujen muuttaminen itsepalveluna onnistuu VR Matkalla mobiilisovelluksen kautta, kun aiemmin lippumuutosten tekeminen oli mahdollista vain asiakaspalvelun kautta.

Täsmällisyys

VR-konserni tiedottaa junien täsmällisyydestä kuukausittain ja raportoi asiasta Väylävirastolle. Avoin täsmällisyydestä tiedottaminen on VR:lle tärkeä asia. Täsmällisyyden seurannassa ja raportoinnissa käytetään seuraavia toleranssiarvoja eri toiminnoille: lähiliikenne 3 minuuttia, kaukoliikenne 5 minuuttia, tavaraliikenne 15 minuuttia. Kaikki myöhästymisten syyt luokitellaan. Lisätietoja täsmällisyyden seurannasta löytyy VR Groupin sivulta www.vrgroup.fi/fi/vrgroup/tasmallisyys/ suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Matkustajaliikenteen asiakkaat voivat seurata ajankohtaista liikennetilannetta VR:n nettisivuilla osoitteessa www.vr.fi/junaliikenne-nyt.

VR:n junien täsmällisyys vuonna 2021 (2020) oli lähiliikenteessä 92,6 % (96,6 %), kaukoliikenteessä 86,9% (88,6 %) ja tavaraliikenteessä 87,1% (90,4 %).

VR:n junien täsmällisyys on ollut nousujohteista jo pitkän aikaa, ja vuonna 2020 saavutettiin erinomaiset täsmällisyytulokset, kun taas vuonna 2021 täsmällisyys hieman notkahti aikaisemmista vuosista vaikkakin useampana kuukautena olimme täsmällisyystavoitteessa. Täsmällisyyden haasteet aiheutuivat erityisesti Väyläviraston ylläpitämän ratainfra kunnostus- ja rakentamistöistä, niistä seuranneista suunniteltua laajemmista nopeus- ja kapasiteettirajoituksista sekä rataaitevioista. Kyseiset rajoitteet näkyivät vuoden aikana mm. Lappeenrannassa Karjalan radalla, pääradalla Tampere–Seinäjoki välillä sekä lähiliikenteessä. Henkilöliikenteessä ratainfra kunnan ja sen heijastevaikutuksena aiheutuneet myöhästymiset ovat kasvaneet edellisvuodesta ja näyttäytyy heikentyneenä täsmällisyytenä ennen kaikkea pääkaupunkiseudulla.

Siisteys

Siivouspalvelu asemilla ja junissa on ulkoistettu ulkopuoliselle palveluntuottajalle ja vaadittu laatuvaatimus on määritetty operaattorin ja palveluntarjoajan palvelusopimuksessa. Asemalaiturien siivous- ja kunnossapito on Väyläviraston vastuulla. Asiakkaan saatavilla on wc kaikilla palveluasemilla sekä kaikissa junissa, myös lähiliikenteen junakalustossa. Asiakas voi tutustua etukäteen junakalustoon esimerkiksi <https://www.vr.fi/junat> -sivustolla, josta löytyy vaunukartasto ja junavaunujen pohjapiirustukset sekä palvelujen sijainti kalustotyypeittäin.

VR:n junien siivoustyöt on keskitetty Helsingin ja Oulun varikoille sekä noin 21:lle maakuntien kääntymäasemalle. Laadun varmistukseen osallistuvat siivoustyön johto, konduktöörit ja konduktöörityön esimiehet sekä asiakkaat.

VR:n junakaluston siivoustoimenpiteet jakautuvat erityyppisiin toimenpiteisiin:

- Ylläpitosiivoukset varikkokäyntien yhteydessä ja pääteasemilla.

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vr.fi

Y-tunnus 1003521-5

21.7.2022

Julkinen

- Ylläpitosiivouksissa roskat kerätään, pinnat puhdistetaan, lattiat siistitään ja wc:t pestään siisteystason palauttamiseksi.
- Kevyemmät ylläpitosiivoukset asemilla kääntymäaika-kojen puitteissa. Tavoitteena roskaton junavaunu ja siisti wc-tila.
- Tasoa nostava siivous, jossa mm. lattiat pestään koneellisesti ja wc-siivouksessa käytetään höyrypesua, tehdään juniin noin 10 viikon välein.
- Koko junakaluston suurpesu tehdään vähintään kerran vuodessa.
- Kaukoliikenteen IC-junien ja Pendolinojen sekä lähiliikenteen Sm4-junien wc-tiloihin on asennettu Biozone-hajunpoistolaitteet.
- Sesonkeina vilkkaimpiin juniin lisätään matkan aikaista siivousta.
- Desinfiointiin on myös mahdollisuus epideemisissä poikkeustilanteissa.

Junien sisäilman laadun seuranta pyritään jatkuvasti kehittämään. Kalustossa ei ole erillisiä allergiapaikkoja, vaan suurin osa istumapaikoista soveltuu allergisille matkustajille. Lemmikin kanssa matkustaville on junassa osoitettu erilliset paikat/ matkustusosastot.

Koronaepidemian johdosta VR tehosti siivousta junissa ja muissa tiloissa. Suurimmilla asemillamme ja junissa on käsidesipisteitä.

Asiakastyytyväisyys

VR raportoi vuosiraportissa sekä vastuullisuusraportissa asiakastyytyväisyydestä sekä täsmällisyydestä. Asiakaspalautteiden aiheista raportoidaan matkustajaliikenteen laaturaportissa.

VR Matkustajaliikenteen tavoite on olla joukkoliikenteen paras asiakaspalveluyhtiö. Keinoina tämän tavoitteen saavuttamiseksi nähdään mm. junien täsmällisyyden ja hinnoittelun kehittäminen, asiakaskokemukseen panostaminen, asiakaspalveluhenkilökunnan valmiuksien ja osaamisen kehittäminen koulutuksin, ja asiakasohjelman hyödyntäminen junamatkustuksen houkuttelevuuden lisäämisessä.

VR:n laaja-alainen asiakaskokemuksen mittaus on ollut käytössä vuodesta 2017 lähtien. Mittauksen kattava uudistus aloitettiin vuoden 2020 alussa NPS-mittauksen muutoksella ja uudistustyö jatkuu ainakin vuoden 2022 loppuun saakka. Uudistuksen myötä asiakaskokemuksen mittaamisesta tulee aiempaa jatkuvampaa ja reaaliaikaisempaa.

Asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä mitataan Matkustajaliikenteen eri osa-alueilla ja palveluissa:

- Kaukoliikenteen asiakaskokemus
- Lähiliikenteen asiakaskokemus
- HSL-asiakastyytyväisyys
- Junan ravintolapalveluiden asiakaskokemus
- VR.fi sivuston käyttäjien asiakaskokemus
- Asemien lipputoimistojen asiakaskokemus
- Asiakaspalvelukeskuksen asiakaskokemus
- Yrityspalveluiden asiakaskokemus
- Ryhmämyynnin asiakaskokemus
- Allegron asiakaskokemus
- Yö- ja autojunien asiakaskokemus
- Vammaispalvelujen asiakaskokemus

Asiakaskokemuksen mittaus kattaa asiakkaan polun kokonaisuudessaan: aina matkan suunnittelusta ja ostamisesta alkaen läpi junamatkan ja matkan jälkeiseen aikaan ja mahdolliseen asiointiin asiakaspalvelun

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vr.fi

Y-tunnus 1003521-5

21.7.2022

Julkinen

kanssa. Allegron asiakaskokemuksen mittaus oli koronan vuoksi tauolla maaliskuusta 2020 lähtien ja tulee olemaan tauolla niin kauan kuin Venäjän liikennettä ei ajeta.

Mittauksen kohteena ovat mm seuraavat asiakaskokemuksen osa-alueet:

- Asiointi ja lippujen ostaminen asemilla
- Asiointi vr.fi sivustolla
- Asiointi VR Matkalla -sovelluksella
- Palvelut ja tiedonsaanti juna-asemalla ennen matkaa
- Junaan nouseminen ja junasta poistuminen
- Henkilökohtainen palvelu junassa
- Matkaa koskevan tiedon saanti
- Junan ja asemien siisteys
- Junien WC-tilojen siisteys ja toimivuus
- Junan palvelut
- Ravintolavaunun tarjooma, miljö ja palvelut
- Turvallisuus
- Terveysturvallisuus
- Täsmällisyys
- Tiedotus häiriötilanteissa
- Turvallisuuden tunne junissa korona-aikana

Mittaukset toteutetaan pääosin sähköisissä kanavissa (sivusto, sähköposti). Vuonna 2021 kaukoliikenteessä mitattiin noin 52 000 asiakaskokemusta.

Asiakaskokemuksen avainmittarina käytettävä kaukoliikenteen suosittelemiseksi NPS laski vuonna 2021 ja on tasoa 39 (2020 NPS=41).

Palvelun laadun arviointi

Asiakkailla tuotetun palvelun laatua seurataan Mystery Shopping -tutkimusten avulla. Tutkimustoiminta käynnistettiin useamman vuoden tauon jälkeen uudelleen vuonna 2017. Mystery Shopping -tutkimusten avulla arvioidaan henkilökohtaisen palvelun laatua VR lähiliikenteessä, kaukoliikenteessä sekä junien ravintoloissa. Laadun arviointi perustuu palvelukonseptien mukaisen toiminnan arviointiin ja seurantaan ulkopuolisten arvioijien avulla.

Avointen asiakaspalautteiden kautta VR sai yli 89 000 (50 000) asiakaspalautetta vuonna 2021 (2020). Asiakaspalaute kerätään pääosin 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. Mahdollisimman monelle asiakastietonsa jättäneelle asiakkaalle pyritään vastaamaan. VR:llä on myös Facebook- ja Twitter-tilit, joissa asiakkaita aktivoidaan keskusteluun VR:n kanssa. Sosiaalisen median kautta saadaan satoja, joinakin kuukausina jopa tuhansia palautteita ja kommentteja.

Asiakkaalle tuotetun avustuspalvelun laatua seurataan työryhmässä, jossa on edustajat sekä VR:ltä että palvelun tuottajalta. Avustuspalvelua käyttäneiden kokemusta seurataan myös palautteen avulla. Vammaisjärjestöjen kanssa tehdään yhteistyötä avustuspalvelun ja esteettömyyttä koskevien asioiden käsittelyssä.

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

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vr.fi

Y-tunnus 1003521-5

21.7.2022

Julkinen

Asiakkaiden antama asiakaspalaute jakautui vuonna 2021 seuraaviin aihealueisiin, (luokittelumalli muuttunut aikaisemmasta vuodesta)

Asiakaspalautteen aiheet (huom, yhdessä palautteessa voi olla useampi aihe)

Liput	39%
Palvelukokemus	29%
Kalusto	26%
Lähiliikenne	20%
Tiedotus	19%
Asema	19%
Hinta ja hintamielikuva	13%
Aikataulut	13%

Asiakasvalitukset ja myöhästymishyvitykset

Asiakas saa tietoa oikeuksistaan junan myöhästymistilanteissa www.vr.fi –sivulta, junahenkilökunnalta, palveluasemien lipunmyynneistä ja puhelimitse VR asiakaspalvelusta. Asiakkaalle kerrotaan, että EU:n rautatievastuuasetuksen mukaan kaukojunamatkan viivästyessä yli 60 minuuttia on matkustaja oikeutettu 25 % hyvitykseen maksamansa junalipun hinnasta. Kaukojunamatkan viivästyessä yli 120 minuuttia on matkustaja oikeutettu 50 % hyvitykseen maksamansa junalipun hinnasta. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea korvauksia myös muista junamatkan viivästymisen aiheuttamista kuluista. VR antaa hyvitystä myös pääkaupunkiseudun vyöhykeliikenteen kausilipuista, jos junat ovat huomattavasti myöhässä tai niitä joudutaan perumaan. Tästä tiedotetaan erikseen VR:n internetsivuilla.

Kaukoliikenteen junien yli tunnin myöhästymisissä asiakas voi pyynnöstä saada junissa tai asemilla virvokkeeksi vettä. Yli kahden tunnin myöhästymisissä asiakas voi saada välipalasetelin, joka käy maksuvälineenä junien ravintolavaunuissa sekä kärrymyyneissä. Ensisijaisesti huolehditaan vanhuksista, lapsista ja niistä, joilla on erityistarpeita.

EU:n rautatievastuuasetuksen mukaisia lippuhyvityksiä voi hakea www.vr.fi-sivustolla olevalla sähköisellä hyvityslomakkeella. Hyvitystä voi hakea myös palveluasemien lipunmyynnistä tai puhelimitse VR asiakaspalvelusta. Myös kaukoliikenteen kausilipusta sekä sarjalipusta voi saada hyvitystä. Käyttämättömästä lipusta voi hakea korvausta palveluasemien lipunmyynnistä tai korvaushakemuslomakkeella VR Asiakaspalvelukeskuksesta. Asiakas voi siirtää käyttämättömän junamatkan matkustusoikeutta lipunmyynnissä tai VR asiakaspalvelun kautta. Muista mahdollisesti aiheutuneista kuluista voi hakea korvausta korvaushakemuslomakkeella, mikä löytyy www.vr.fi -sivulta.

Asiakkaiden hyvitys- ja korvauspyynnöt käsitellään keskitetysti VR:n asiakaspalvelussa. Asiakkaiden yhteydenotot kirjataan MS Dynamics CRM -asiakkuudenhallintajärjestelmään. EU-rautatievastuuasetuksen mukainen hyvitys junien myöhästymisestä suoritetaan asiakkaalle 30 päivän kuluessa hakemuksen saapumisesta. Asiakkaita palvellaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Hyvitys- ja korvauspyyntöjen vastineajokoja ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Hyvityspyyntöjen jakautuminen myöhästymistyypeittäin vuonna 2021 (2020):

42% (45 %) hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatkan myöhästyi 60-120 minuuttia
52% (55 %) hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatkan myöhästyi 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. Vuoden 2020 aikana sähköisiä lomakkeita on kehitetty ja käsittely on myös osaksi automatisoitu. Vuonna 2021 sähköisiä yhteydenottolomakkeita on kehitetty edelleen, jotta käsittely on entistä sujuvampaa.

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vr.fi

Y-tunnus 1003521-5

21.7.2022

Julkinen

Vuoden 2021 toukokuussa ollut veturinkuljettajien lakko sekä elokuussa tapahtuneet sähköratavauriot aiheuttivat ruuhkaa VR:n palaute- ja korvauskäsittelyyn. Tämän vuoksi VR kehitti kirjallisten yhteydenottojen käsittelyn prosessia sekä erityisesti resurssien skaalautuvuutta, jotta vastaavanlaisia tilanteita ei pääse enää syntyään.

Avustamispalvelu

Matkustajat, jotka tarvitsevat apua asemalla liikkumiseen, ovat oikeutettuja saamaan avustamispalvelua tietyillä asemilla. Avustamispalvelua on saatavilla 37 asemalla, joista 4 asemaa on palveluasemia. Useimmilla rautatieasemilla on tarjolla vammaismatkustajille erillisiä pysäköintipaikkoja asemarakennuksen läheisyydessä. Asemien pysäköintipaikkojen ja mahdollisten vammaispysäköintipaikkojen sijainnit on kerrottu kunkin aseman www-sivulla.

Avustamispalvelu 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 tekemään palvelupyynnön avustamispalvelun tarpeesta viimeistään 36 tuntia ennen matkaa. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla parhaamme, että voimme taata hänelle avustuspalvelun myös tilanteissa, joissa palvelupyynnön ei ole tilattu kahta vuorokautta ennen matkaa. Avustamispalvelupyynnön tehdään lipputoimistoon tai VR:n Asiakaspalvelukeskukseen puhelimitse. Vuoden 2017 alusta otettiin käyttöön maksuton vammaispalvelunumero. Palvelupyynnön kirjataan erilliselle tilauslomakkeelle. Asiakas ilmoittaa palvelupyynnön yhteydessä matkustuspäivän, matkareitin, junien lähtöajat ja numerot, vaunujen ja paikkojen numerot, avun tarpeen, 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 20 minuuttia ennen junan lähtöä.

Avustamispalvelu ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta. VR osallistuu myös eri sidosryhmien kehittämis- ja tutkimushankkeisiin, joilla parannetaan palveluiden esteettömyyttä julkisessa liikenteessä. VR seuraa avustamispalvelupyynnöiden 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 matkustajille ja tietyille erityisryhmille ns. saattajalippu, jossa asiakas saa ilmaisen avustajan matkalle mukaan. Matkustaja voi todentaa oikeutensa maksuttomaan saattajalippuun kesäkuusta 2018 alkaen myös A-tunnuksella varustetulla EU-vammaiskortilla.

Yhteyshenkilön tiedot

Contact Person at VR Group

Company name: VR-Group Plc Passenger Services

Country: FI

Gender: Ms.

Name: Kinnunen

Forename: Suna

Title: Head of Data and Analytics

Email: suna.kinnunen@vr.fi

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vr.fi

Y-tunnus 1003521-5