

VR-Yhtymä Oyj, Lähi- ja kaukoliikenne Suomessa

Laaturaportti v.2023

Rautatievastuuasetuksen 29 artiklan mukaisten liikennepalvelujen laatuvaatimukset seurantaraportti

Johdanto

VR on Suomen valtion omistama matkustuksen, logistiikan ja kunnossapidon palveluyritys, joka luo erinomaisia asiakaskokemuksia Suomessa ja Ruotsissa. Yhtiö palvelee sekä kuluttaja- että yritysasiakkaita, ydinliiketoiminnan painottuessa matkustaja- ja tavaraliikenteen operointiin. Matkustajaliikennettä operoidaan junilla, busseilla ja raitiovaunuilla Suomessa ja Ruotsissa. VR panostaa liiketoiminnassaan sähköiseen raide- ja kaupunkiliikenteeseen, joiden kulkumuoto-osuutta kasvattamalla koko yhteiskunnan päästöt vähenevät. VR Transpoint puolestaan tuottaa logistiikkapalveluita raiteilla Suomessa.

VR muutti liiketoimintarakennettaan vuoden 2023 alusta alkaen. Liiketoimintayksiköt ovat VR Kaukoliikenne, VR Kaupunkiliikenne ja VR Transpoint (logistiikka). Liiketoimintayksiköitä tukee kunnossapitoyksikkö VR FleetCare, joka mahdollistaa kilpailukykyisen henkilö- ja tavaraliikenteen kaluston tehokkaalla kunnossapidolla. Kunnossapidolla on tärkeä rooli VR:n asiakaskokemuksen parantamisessa.

Konsernissa työskentelee 9 110 ammattilaista (Suomi ja Ruotsi). Sen liikevaihto vuonna 2023 oli 1 224 miljoonaa euroa.

Yhtiömuoto Valtion kokonaan omistama julkinen osakeyhtiö

Toimialat Matkustajaliikenne, logistiikka, raidekaluston kunnostus- ja elinkaaripalvelut

Liikevaihto 1 224 miljoonaa euroa

Henkilötyövuodet 7 630

Toimitusjohtaja Elisa Markula

Matkoja ja matkustajia Yhteensä 258,6 miljoonaa matkaa Suomessa ja Ruotsissa

Junavuoroja

Suomessa kaukoliikenteen junavuoroja on päivittäin noin 200 omalla junakalustolla, ja matkustuskokemusta täydentävät AVECran ravintolapalvelut. Suomessa VR operoi arkipäivisin yli 800 lähijunavuoroa. VR Kaupunkiliikenteeseen kuuluu myös sähköbussiliikenteen edelläkävijä Pohjolan Liikenne.

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 toiminnan keskiössä, sillä vain asiakastyytyväisyyttä parantamalla voidaan kasvattaa päästöttömän raide - ja kaupunkiliikenteen liikennemuoto-osuutta. Samalla vähennetään asiakkaidemme ja koko yhteiskunnan päästöjä.

VR Group pyrkii olemaan vastuullisen liiketoiminnan edelläkävijä ja auttamaan asiakkaitaan ja sidosryhmiään saavuttamaan kestävä kehityksen tavoitteitaan. 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. VR:n matkustajaliikenteen junista 95 % kulkee puhtaasti sähköllä, ja rautatieliikenteen osuus kaikista liikenteen päästöistä Suomessa on vain 1 %.

Sitouduimme vuoden 2023 lopulla tieteeseen perustuvaan ilmastoaloitteeseen (Science Based Targets initiative – SBTi). SBTi edellyttää meiltä paitsi lyhyen aikavälin absoluuttista päästövähennystavoitetta myös pitkän aikavälin nettonollatavoitetta. Pyrimme vahvistamaan tavoitteemme vuoden 2024 aikana ja raportoimme niiden edistymisestä vuosittain. VR tekee yhteistyötä kumppaneidensa kanssa vähentääkseen päästöjä koko arvoketjussaan.

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 ja junien reaaliaikaisen seurannan. Asiakas voi ostaa junalippuja digitaalisista palvelukanavista (www-sivusto vr.fi, VR Matkalla-sovellus, lippuautomaatit), kaukojunien konduktööritä, asemien lipputoimistoista, R-kioskeilta, asiakaspalvelukeskuksen puhelinpalvelusta sekä matkatoimistojen kautta.

VR on viimeisten vuosien aikana panostanut merkittävästi digitaalisten palveluiden asiakaskokemukseen ja saavutettavuuteen. Tästä esimerkkinä on VR Matkalla – mobiilisovellus VR:n kauko- ja lähijuniin.

Matkan aikana asiakas saa tiedon junissa junahenkilökunnalta ensisijaisesti automaatti- ja manuaalikuulutuksilla. Lisäksi Pendolino- ja InterCity-junissa on sähköisiä infomonitoroituja, 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 sekä junien reaaliaikaisen seurannan. VR Matkalla -sovellus kertoo myös matkan kulusta sekä mahdollisista muutoksista matkaan. <https://www.vr.fi/radalla> mahdollistaa junien reaaliaikaisen seurannan.

Suomen rataverkon ylläpito, kehittäminen ja kunnossapito ovat Väyläviraston vastuulla. Väylävirasto vastaa myös asemalla annettavasta matkustusinformaatiosta sekä asemien kiinteistä että sähköisistä opasteista ja

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

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

Y-tunnus 1003521-5

informaatiosta. VR vastaa operaattorin asemakohtaisesta painetusta informaatiosta. Painetussa infojulistuksessa on ohjeistus VR:n sähköisiin kanaviin sekä asiakaspalvelukeskuksen yhteystiedot, mm. puhelinnumero sekä maksuton esteettömän matkustamisen palvelunumero. Väyläviraston infokeskus informoi poikkeustilanteissa liikennehäiriöistä valtakunnallisesti Suomessa häiriökuulutusten ja sähköisten näyttöjen kautta. Matkan aikana annettavasta informaatiosta junassa vastaa VR ja sen asiakaspalveluhenkilökunta. Junassa informaatiota annetaan kuulutusten ja junamonitorien kautta. Junassa asiakkaan liikkumista ohjaavat opastemerkinnot, 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 huolehtii asiakkaan perille pääsystä poikkeustilanteissa.

Mikäli kyse on asiakkaasta, joka on oikeutettu avustuspalveluun, hän saa tietoa avustuspalvelusta <https://www.vr.fi/palvelut-junassa/esteeton-junamatkustaminen> -sivulta, asemien lipputoimistosta tai VR:n asiakaspalvelukeskuksesta esteettömän matkustamisen numerosta. Asiakkaalle tehdään avustuspalvelun palvelutilaus asemien lipputoimistossa 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.

Kaukoliikennekalustosta 96,71 % on esteetöntä. Vastaavasti kaukoliikenteen junavuoroista 98,72 % ajetaan esteettömällä junakalustolla. Vammainen voi pyytää junan henkilökuntaa avustamaan ravintolatuotteiden ostossa, mikäli junassa on ravintolavaunu. Junissa on informaatio- ja kuulusjärjestelmä, 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 (tämä sekä toinen vastaava käytössä oleva)



Lastenvaunujen paikan merkki (tämä sekä toinen vastaava käytössä oleva)

Asemien, asiakaspalvelukeskuksen henkilökunnan sekä junahenkilökunnan toiminta liikenteen poikkeustilanteissa on määritetty VR:n junahenkilökunnan ja asiakaspalvelun 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.

Täsmällisyys

VR-konserni tiedottaa junien täsmällisyydestä kuukausittain ja raportoi asiasta Väylävirastolle. Avoin täsmällisyydestä tiedottaminen on VR:lle tärkeä asia.

Kaikki myöhästymisten syyt luokitellaan. Vuonna 2023 kaukoliikenteen junista 85,9 % oli täsmällisiä – eli kulki aikataulussa, kun täsmällisyyttä mitataan viiden minuutin tarkkuudella. Täsmällisyys parani edellisvuoteen verrattuna (82,6 %), mutta jäi kuitenkin tavoitteesta, jonka mukaan 90 % junista saapuu perille alle viisi minuuttia jäljessä aikataulusta. Vuoden 2023 myöhästymisistä valtaosa (48 %) johtui Väyläviraston hallinnoimasta radasta johtuvista syistä, kuten tilapäisistä nopeusrajoituksista, 27 % VR:stä johtuvista syistä, kuten kalustovioista ja 25 % muista syistä.

Lähiliikenteen täsmällisyys parani edellisvuodesta ja oli 96,2 % vuonna 2023 (94,7 %). Jäimme hieman tavoitteesta, jonka mukaan 97 % junista saapuu perille alle 3 minuuttia aikataulusta jäljessä. 44 % myöhästymisistä johtui radasta johtuvista syistä, 42 % muista syistä ja 14 % VR:stä johtuvista syistä, kuten kalustovioista. Myös Ruotsin sopimusliikenteessä täsmällisyys on keskeinen mittari, jonka tavoitearvo vaihtelee sopimuskohtaisesti.

Lisätietoja täsmällisyyden seurannasta löytyy <https://vayla.fi/vaylista/aineistot/tilastot/ratatilastot/junien-tasmallisyys>.

Matkustajaliikenteen asiakkaat voivat seurata ajankohtaista liikennetilannetta VR:n nettisivuilla osoitteessa: <https://www.vr.fi/radalla>.

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 esihenkilöt sekä asiakkaat.

VR:n junakaluston siivoustoimenpiteet jakautuvat erityyppisiin toimenpiteisiin:

- Ylläpitosiivoukset varikkokäyntien yhteydessä ja pääteasemilla.
- Ylläpitosiivouksissa roskat kerätään, pinnat puhdistetaan, lattiat siistitään ja wc:t pestään siisteystason palauttamiseksi.

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

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

Y-tunnus 1003521-5

- Kevyemmät ylläpitoiivoukset asemilla kääntymäaikojen puitteissa. Tavoitteena roskaton junavaunu ja siisti wc-tila.
- Tasoja nostava jaksollinen siivous, jossa mm. lattiat pestään koneellisesti ja wc-siivouksessa käytetään höyrypesua, tehdään juniin noin kaksi kertaa kuukaudessa.
- Koko junakaluston suurpesu tehdään vuosihuoltojen yhteydessä noin kerran vuodessa.
- Kaukoliikenteen IC-junien ja Pendolinojen sekä lähiliikenteen Sm4-junien wc-tiloihin on asennettu Biozone-hajunpoistolaitteet.
- Sesonkeina vilkkaimpiin juniin lisätään matkan aikaista siivousta.
- Desinfointiin 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. Suurimmilla asemillamme ja junissa on käsidesipisteitä.

Asiakastytyväisyys

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

Tavoitteenamme on olla asiakkaiden ensisijainen valinta. 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. Tämän jälkeen asiakaskokemuksen mittaamista on kehitetty entistä reaaliaikaisempaan suuntaan. Tällä hetkellä VR:llä mitataan asiakaskokemusta usean eri asiakaskohtaamisen päätteeksi.

Asiakaskokemusta ja asiakastytyväisyyttä mitataan matkustajaliikenteen eri osa-alueilla ja eri kohtaamispaikoissa digitaalisissa ja fyysisissä palveluissamme, kuten esimerkiksi:

- Kaukoliikenteen asiakaskokemus
- Lähiliikenteen asiakaskokemus
- HSL-asiakastytyväisyys
- Junan ravintolapalveluiden asiakaskokemus
- VR.fi sivuston ostokokemus
- VR Matkalla sovelluksen käyttökokemus
- Asemien lipputoimistojen asiakaskokemus
- Asemaravintoloiden laadun mittaaminen
- Asiakaspalvelukeskuksen asiakaskokemus
- Yö- ja autojunien asiakaskokemus
- Kokemus häiriötilanteista

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

Mittauksen kohteena ovat mm. seuraavat asiakaskokemuksen osa-alueet:

- Asiointi ja lippujen ostaminen asemilla

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

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

Y-tunnus 1003521-5

- Asiointi VR:n digikanavissa
- Palvelut ja tiedonsaanti juna-aseamalla ennen matkaa
- Junaan nouseminen ja junasta poistuminen
- Henkilökohtainen palvelu junassa
- Matkaa koskevan tiedon saanti ja häiriötilanteiden hoito
- Junan ja asemien siisteys
- Junien WC-tilojen siisteys ja toimivuus
- Junan palvelut
- Ravintolavaunun tarjoama, miljöö ja palvelut
- Turvallisuus
- Terveysturvallisuus
- Täsmällisyys
- Tiedotus häiriötilanteissa
- Turvallisuuden tunne junissa
- Junakaluston kunto

Mittaukset toteutetaan pääosin sähköisissä kanavissa (sivusto, sähköposti ja sovellus). Näiden lisäksi teemme erilaisia kyselyitä ja haastatteluja tarpeen mukaan.

Asiakaskokemuksen avainmittarina käytetään niin kauko- kuin lähiliikenteessä suosittelemiseksi, NPS. Kaukoliikenteen asiakaskokemus kehittyi erinomaisesti vuonna 2023. NPS nousi 11 yksikköä vuoden 2022 arvosta 38 arvoon 49. Hyvään tulokseen vaikuttivat erityisesti palvelukokemuksen kehittyminen sekä parantunut kokemus matkustusmukavuudessa ja matkanaikaisessa tiedotuksessa. Merkittävimmät NPS:ään vaikuttavat tekijät ovat junien täsmällisyys, junien siisteys, junakaluston kunto ja junaverkon toimivuus. Asiakaskokemus ja palveluiden jatkuva kehittäminen ovat VR:n strategian keskiössä.

Kyetaiksemme vastaamaan paremmin monimuotoisen asiakaskuntamme muuttuviin tarpeisiin, käynnistimme digitaalisen asiakaspaneelin eli Yhteisellä Matkalla -kehittäjäyhteisön loppuvuodesta 2022. VR Matkalla -yhteisö mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman alustan palveluidemme kehittämiseksi yhdessä matkustajiemme kanssa. Yhteisössä on mahdollista keskustella asiakkaiden kanssa, kerätä heiltä kehitysideoita sekä toteuttaa erilaisia kyselyitä ja tehtäviä uusiin palvelukokonaisuuksiin tai esimerkiksi digitaalisiin toiminnallisuuksiin liittyen. Vuoden 2023 lopussa yhteisössä oli lähes 1400 eri ikäistä ja eri paikkakunnalla asuvaa junan käyttäjää. Yhteisön jäseneksi pääsee liittymään täyttämällä VR:n nettisivuilta löytyvän liittymislomakkeen.

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, junien ravintoloissa, asemaravintoloissa, puhelinpalvelussa, chatissä ja sosiaalisen median kanavissa. Laadun arviointi perustuu palvelukonseptien mukaisen toiminnan arviointiin ja seurantaan ulkopuolisten arvioijien avulla.

Erilaiset asiakaskokemusmittaukset kertovat meille myös palvelun laadusta. Mittauksia on kehitetty entistä reaaliaikaisempaan ja ketterämpään suuntaan, ja NPS:n rinnalle on tuotu muitakin asiakaskokemusta mittaavia mittareita.

Avointen asiakaspalautteiden kautta VR sai yli 100 000 (157 000) asiakaspalautetta vuonna 2023 (2022). Asiakaspalautteita kerätään pääosin www.vr.fi/palaute -kanavan kautta sekä erilaisten asiakaskyselyiden kautta. Asiakaspalautteen käsittely on keskitetty VR Asiakaspalvelukeskukseen ja palautteen käsittelyssä on

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

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

Y-tunnus 1003521-5

apuna tähän toimintoon suunniteltu järjestelmä, josta palaute myös kuukausittain raportoidaan. Mahdollisimman monelle asiakastietonsa jättäneelle asiakkaalle pyritään vastaamaan. VR:llä on myös Facebook- ja Instagram-tilit, joissa asiakkaita aktivoidaan keskusteluun VR:n kanssa.

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. Vuoden 2023 syksyllä toimintansa aloitti VR:n ja HSL:n esteettömyyden yhteiskehitysryhmä, jonka tarkoituksena on osallistaa matkustajia esteettömien palveluiden ketterään kehittämiseen ja sitä kautta myös madaltaa kynnystä liikkumiseen. Ryhmän toiminta on saanut yleisesti kiittävää palautetta, ja se kokoontuu kerran vuodessa. Lisäksi VR on alkanut kevästä 2023 järjestämään Esteettömyysfoorumi tapahtumaa, jossa eri toimijat kokoontuvat yhteen keskustelemaan ja vaihtamaan ajatuksia esteettömien palveluiden kehittämiseksi.

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 2023 seuraaviin aihealueisiin.

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

Palvelukokemus	30%
Asema	18%
Liput	15%
Tiedotus	15%
Siisteys	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 kärrymyynneissä. Ensisijaisesti huolehditaan vanhuksista, lapsista ja niistä, joilla on erityistarpeita.

EU:n rautatievastuuasetuksen mukaisia lippuhyvityksiä voi hakea www.vr.fi-sivustolla olevalla sähköisellä hyvitysloMAKEella. Hyvitystä voi hakea myös palveluasemien lipunmyynnistä tai puhelimitse VR asiakaspalvelusta. Myös kaukoliikenteen kausilipusta sekä sarjalipusta voi saada hyvitystä. Käyttämättömistä lipusta voi hakea korvausta palveluasemien lipunmyynnistä tai korvaushakemusloMAKEella VR Asiakaspalvelukeskuksesta. Asiakas voi siirtää käyttämättömän junamatkan matkustusoikeutta lipunmyynnissä tai VR asiakaspalvelun kautta. Muista mahdollisesti aiheutuneista kuluista voi hakea korvausta korvaushakemusloMAKEella, 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 vastineajoja ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Hyvityspyyntöjen jakautuminen myöhästymistyypeittäin vuonna 2023 (2022)

48 % (51 %) hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatka myöhästyi 60-120 minuuttia
28 % (37 %) hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatka myöhästyi yli 120 minuuttia

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

Avustamispalvelu

Matkustajat, jotka tarvitsevat apua asemalla liikkumiseen, ovat oikeutettuja saamaan avustamispalvelua tietyillä asemilla. Avustamispalvelua on saatavilla 37 asemalla, joista Helsinki ja Tampere ovat palveluasemia. Pääsääntöisesti 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 lipunmyyntiautomaatit ovat pyörätuolimatrustajien ulottuvissa. Suurimmilla asemilla liikkuminen laitureille ja laiturilta toiselle on esteetöntä. Avustamispalvelulla on käytettävissä lisäksi siirtopyörätuoli Helsingin, Tampereen, Kuopion ja Oulun rautatieasemilla pidempien kävelyetäisyyksien helpottamiseksi. Myös jokaisessa Pendolino junassa on siirtopyörätuoli.

Asiakas on ohjeistettu tekemään palvelupyyntö avustamispalvelun tarpeesta viimeistään 24 tuntia ennen matkaa. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla parhaamme, että voimme taata hänelle avustamispalvelun myös tilanteissa, joissa palvelupyntöä ei ole tilattu vuorokautta ennen matkaa. Avustamispalvelupyntö tehdään lipputoimistoon tai VR:n Asiakaspalvelukeskukseen puhelimitse maksuttomaan esteettömän matkustamisen palvelunumeroon. Palvelupyntö kirjataan erilliselle tilauslomakkeelle. Asiakas ilmoittaa palvelupyntön yhteydessä matkustuspäivän, matkareitin, junien lähtöajat ja numerot, vauunjen ja paikkojen numerot, avun tarpeen, mahdollisten matkatavaroiden määrän sekä asiakkaan omat yhteystiedot. Kun asiakas on varannut avustajan asemalle, tulee hänen olla paikalla sovituissa avustuspisteissä 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 avustamispalvelupyntöjen määrää ja palvelun laatua sekä mahdollisia palvelun poikkeamailmoituksia yhdessä palveluntuottajan kanssa. Palvelupyntöjen määrää ja asiakkaiden palautteita seurataan systemaattisesti seurantalpalavereissa 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. Pyörätuolilla liikkuva ei tarvitse erillistä todistusta saattajalippuun. Pyörätuolissa matkustavan alle 7-vuotiaan lapsen saattaja matkustaa veloittamatta VR:n

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

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

Y-tunnus 1003521-5

lähiliikenteessä, eikä tällöin todistusta tarvita. Muulloin oikeus maksuttomaan saattajaan vahvistetaan lipuntarkastuksen yhteydessä jollakin seuraavista todistuksista:

- EU:n vammaiskortti, jossa on A-merkintä tai tähän rinnastettava kansainvälinen vammaiskortti
- Näkövammaisten liitto, näkövammaiskortti (haitta-aste yli 65 %)
- Näkövammaiset Lapset ry:n jäsenkortti (haitta-aste yli 65 %)
- Suomen kuurosokeat ry:n jäsenkortti (haitta-aste yli 65 %)
- Lääkärintodistus, josta ilmenee, että näkövamman haitta-aste on vähintään 65 %

Yhteyshenkilön tiedot

Contact Person at VR Group

Company name: VR-Group Ltd Passenger Services

Country: FI

Gender: Mr.

Name: Suovalo

Forename: Casper

Title: Service Quality Specialist

Email: casper.suovalo@vr.fi