

VR-Yhtymä Oy, Matkustajaliikenne Laaturaportti v.2014

Rautatievastuuasetuksen 28 artiklan mukaisten
liikennepalvelujen laatuvaatimukset
seurantaraportti

VR-Yhtymä Oy

PL 488 (Vilhonkatu 13)
00101 Helsinki

P. 0307 10
F. 0307 21 700

www.vrgroup.fi

Y-tunnus 1003521-5

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 9 000 ammattilaista, ja sen liikevaihto vuonna 2014 oli 1 367,2 miljoonaa euroa. VR Groupin perustehtävänä on tarjota asiakkailleen korkealaatuisia 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

Liikevaihto

1,3672 miljardia euroa

Henkilötyövuodet

9689

Toimitusjohtaja

Mikael Aro

Matkustajia

68,3 miljoonaa junamatkustajaa

35,6 miljoonaa linja-automatkustajaa

Junavuoroja

306 kaukoliikenteen junavuoroa vuorokaudessa

890 lähijunavuoroa vuorokaudessa

10 matkustajajunavuoroa Suomen ja Venäjän välillä vuorokaudessa

Lisätietoa yrityksestä ja toiminnastamme

www.vrgroup.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 ympäristötekijät 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 ilmastomuutoksen hillitseminen. VR:n junaliikenne käyttää kokonaan vesivoimalla tuotettua sähköä – kuluneiden kolmen vuoden aikana junaliikenteen hiilidioksidipäästöt ovat enemmän kuin puolittuneet.

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 lipputoimistosta, 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. Sovellus toimii internetsovelluksen lisäksi myös mobiilipäätelaitteissa. "VR Mobiili" on matkalippujen ostamiseen, juna-aikatalujen katsomiseen ja liikennetilanteen seuraamiseen tarkoitettu sovellus.

Junalippujen myynti on siirtynyt voimakkaasti itsepalvelukanaviin. Nykyään yli 70 % junalipuista ostetaan VR:n itsepalvelukanavista eli verkkokaupasta ja lippuautomaateista.

Matkan aikana asiakas saa tiedon junissa junahenkilökunnalta ensisijaisesti automaatti- ja manuaalikuulutuksilla. Lisäksi Pendolino- ja InterCity-junissa on sähköisiä infomonitoroituja, 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.vr.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 poikkeustilanteissa liikennehäiriöistä eteläisessä osassa Suomea häiriökuulutusten ja sähköisten näyttöjen kautta ja alueelliset liikenteenohjaajat 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 näytöillä. Junassa asiakkaan liikkumista ohjaavat opastemerkinnät, jotka uusimmassa junakalustossa noudattavat annettuja YTE-määräyksiä (symbolit ovat isomman kokoisia ja sisältävät myös taktisia elementtejä).

Kentän koodi muuttunut

Asiakkaan oikeuksista on painettu esite, joka on asiakkaan saatavilla lipputoimistoissa. Asiakas saa tietoa oikeuksistaan myös www.vr.fi -sivustolta sekä kaukoliikenteen junien ja isompien asemien info- monitoreissa 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 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 avustuspalvelun palvelutilaus asemien lipputoimistossa, Helsingin asemapalvelussa (lokakuun loppuun 2014 saakka) 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. Vammainen voi pyytää junan henkilökuntaa avustamaan ravintolatuotteiden ostossa, mikäli junassa on ravintolavaunu. Junissa on informaatio- ja kuulutusrjestelmä, 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, 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 Liikennevirastolle. Täsmällisyydestä tiedottaminen julkisesti on VR:lle tärkeä asia. Täsmällisyyden raportoinnissa on erilaisia määrittämiä eri toiminnoille: lähiliikenne 3 minuuttia, kaukoliikenne 5 minuuttia, tavaraliikenne 30 minuuttia. Myöhästymisen syyt luokitellaan. Täsmällisyytilastot löytyvät VR Groupin sivulta <http://www.vrgroup.fi/fi/vrgroup/tasmallisyys/tasmallisyyslukuja/> suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

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

VR:n junien täsmällisyys vuonna 2014 oli tämän vuosikymmenen korkein, 87,6 %. Osasyynä olivat tehdyt toimenpiteet:

- kunnossapidon käytäntöjen uudistaminen ja tehostaminen.
- Junien sulattaminen oli mahdollista Helsingin, Turun ja Oulun varikoilla.
- Veturien sulattaminen oli mahdollista myös Kouvolan ja Tampereen varikoilla.
- Keskeisille paikkakunnille varattiin lisää henkilökuntaa ja varakalustoa häiriötilanteita varten.
- Valmius- ja liikennöintisuunnitelmien päivittäminen.
- Oulun uusi varikko.

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 https://www.vr.fi/cs/vr/fi/junat_ja_vaunut -sivustolla, josta löytyy vaunukartasto ja junavaunujen pohjapiirustukset sekä palvelujen sijainti kalustotyypeittäin.

Asiakastytytyväisyyden 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 konduktööritöiden esimiehet sekä asiakkaat.

VR:n junakaluston siivoustoimenpiteet jakautuvat erityyppisiin toimenpiteisiin:

- Päivittäissiivoukseen varikkokäyntien yhteydessä ja pääteasemilla. Päivittäissiivouksessa wc:t pestään ja pyyhätään siisteystason palauttamiseksi.
- Junien kääntymäsiivoukset asemilla kääntymäaika- ja puitteissa. Tavoitteena roskaton junavaunu ja siisti wc-tila.
- Matkan aikana tehtävä siivous pitkillä reiteillä ja sesonkeina. Matkasiivous tarkoittaa sitä, että siivoojat matkustavat suosituimpien junien mukana tietyn asemavälin ja puhdistavat paikkoja. Painopiste on roskienkeruussa ja wc-tilojen siisteydessä.
- Tasoa nostava siivous, jossa käytetään höyrypesua, tehdään junien wc-tiloihin 4-6 viikon välein.
- Koko junakaluston suurpesu tehdään vähintään kerran vuodessa.
- Kaukoliikenteen IC-junien ja Pendolinojen sekä lähiliikenteen Sm4-junien wc-tiloihin on asennettu Biozone-hajunpoistolaitteet. Lisäksi wc-tilojen toimivuutta on parannettu wc-järjestelmien tekniikkaa kehittämällä.

Junien sisäilman laadun seurantaa pyritään jatkuvasti kehittämään. 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 osassa lemmikkiosastoja on erityissuodattimet, jotka parantavat ilmanlaatua

Asiakastyytyväisyys

VR Matkustajaliikenteen tavoite on olla joukkoliikenteen paras asiakaspalveluyhtiö. Keinoina tämän tavoitteen saavuttamiseksi nähdään junien täsmällisyyden ja hinnoittelun kehittäminen, 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 tyytyväisyytään 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 2014 VR haastatteli asiakastyytyväisyystutkimukseen yli 5 000 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- ja Twitter-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.

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 2014 seuraaviin aihealueisiin:

Asiakaspalautteen aihe	%-osuus
Junat (sis. Täsmällisyyden)	48 %
Palvelu asemalla	9 %
Lipputuotteet	11 %
Verkkopalvelut	15 %
VR Asiakaspalvelukeskus	3 %
Veturi-asiakasohjelma	11 %
Ravitsemuspalvelut junassa	1 %
Muu palaute	2 %

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 infomonitoroista. Asiakkaalle kerrotaan, että jos kaukojunamatka viivästyy yli 60 minuuttia ja asiakkaalle aiheutuu ylimääräisiä kuluja viivästykseen 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 viivästymisen yli 60 minuuttia) tai muissa tapauksissa korvaushakemuslomakkeella (=korvaus viivästymisen/vahingon aiheuttamista muista kuluista). Myös kaukoliikenteen kausilipusta sekä sarjalipusta voi saada hyvitystä. VR antaa hyvitystä myös pääkaupunkiseudun vyöhykeliikenteen kausilipuista, 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 arkisin klo 9-12, numerossa 0203 32034. 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 korvauspyyntöjen vastineajoina ja tavoitteiden toteutumista seurataan myös Matkustajaliikenteen johtoryhmässä ja VR raportoi asiasta vuosikertomuksessa ja vastuuraportissa www.vrgroup.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 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 2014
64 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatka myöhästyy 60–120 minuuttia
36 % 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.

Avustuspalvelu

Matkustajat, jotka tarvitsevat apua asemalla liikkumiseen, ovat oikeutettuja saamaan avustuspalvelua tietyillä asemilla. Avustuspalvelua on saatavilla 36 asemalla, joista 23 asemaa on lähi- tai kaukoliikenteen palveluasemia. Useimmilla rautatieasemilla on tarjolla vammaismatkustajille erillisiä pysäköintipaikkoja asemarakennuksen läheisyydessä. Asemien pysäköintipaikkojen ja mahdollisten vammaispysäköintipaikkojen sijainnit on kerrottu kunkin aseman [www-sivulla](http://www.vr.fi). 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 pyörätuolimatkustajien asiointimahdollisuus. Myös jonotusnumerotelineet sekä uudet lipunmyyntiautomaatit ovat pyörätuolimatkustajien ulottuvissa. Suurimmilla asemilla liikkuminen laitureille ja laiturilta toiselle on esteetöntä.

Asiakas on ohjeistettu tekemään palvelupyyntö avustuspalvelun tarpeesta viimeistään 48 tuntia ennen matkaa. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla parhaamme, että voimme taata hänelle avustuspalvelun myös tilanteissa, joissa palvelupyyntöä ei ole tilattu kahta vuorokautta ennen matkaa. Avustuspalvelupyyntö tehdään lipputoimistoon tai VR:n Asiakaspalvelukeskukseen puhelimitse. Palvelupyyntö kirjataan erilliselle tilauslomakkeelle. Asiakas ilmoittaa palvelupyynnön yhteydessä matkustuspäivän, matkareitin, junien lähtöajat ja numerot, vaunujen ja paikkojen numerot, avun tarpeen, mahdollisten matkatavaroiden määrän, muut tärkeäksi 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 avustuspalvelupyyntöjen määrää ja palvelun laatua sekä mahdollisia palvelun poikkeamailmoituksia yhdessä palveluntuottajan kanssa. Palvelupyyntöjen määrää ja asiakkaiden palautteita seurataan systemaattisesti seurantapalaverissa VR:n ja palveluntuottajan kanssa.

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

Yhteyshenkilön kontaktitiedot

Contact Person at VR Group
Company name: VR-Group Ltd Passenger Services
Country: FI
Gender: Mr.
Name: Lehtinen
Forename: Rainer
Title: Development manager
Email: rainer.lehtinen@vr.fi