

VR-Yhtymä Oy, Matkustajaliikenne Laaturaportti v.2015

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 8500 ammattilaista, ja sen liikevaihto vuonna 2015 oli 1 231,4 miljoonaa euroa. VR Groupin perustehtävänä on tarjota asiakkailleen korkealaatuisia ja ympäristöystävällisiä matkustamisen ja logistiikan palveluita. Infrarakentamisessa asiakkaiden tarpeisiin vastataan palveluilla, jotka kattavat hankkeiden koko elinkaaren.

Yhtiömuoto Valtion kokonaan omistama osakeyhtiö

Toimialat Matkustajaliikenne, logistiikka, infrarakentaminen, catering- ja ravintolatoiminta

Liikevaihto 1 231,4 miljoonaa euroa

Henkilötyövuodet 8615 **Toimitusjohtaja** Mikael Aro

Matkustajia 75,9 miljoonaa junamatkustajaa 35,1 miljoonaa linja-automatkustajaa

Junavuoroja Noin 300 kaukoliikenteen junavuoroa vuorokaudessa, 800 lähijunavuoroa vuorokaudessa ja 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 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 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.

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 infomonitoroituksia, 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 näytöllä. Junassa asiakkaan liikkumista ohjaavat opastemerkinnät, 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 lipputoimistoissa. 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 esimerkiksi taksi.

VR-Yhtymä Oy

PL 488 (Vilhonkatu 13)
00101 Helsinki

P. 0307 10
F. 0307 21 700

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

Y-tunnus 1003521-5

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 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 kuulutusjärjestelmä, joka antaa tietoa junan kulusta ja pysähdyspaikoista. Kuulutustiedot näkyvät InterCity- junissa ja Pendolinoissa myös junan infomonitoreissa. Palvelujen löytämistä helpotetaan seuraavilla opastemerkinnöillä:



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 määrittelyjä eri toimintoille: lähiliikenne 3 minuuttia, kaukoliikenne 5 minuuttia, tavaraliikenne 30 minuuttia. Myöhästymisen syyt luokitellaan. Täsmällisyystilastot 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 ositteessa www.vr.fi ja mobiilisti osoitteessa m.vr.fi.

VR:n junien täsmällisyys vuonna 2015 oli lähiliikenteessä 92,6%, kaukoliikenteessä 87,2% ja tavaraliikenteessä 93,1%. VR pyrkii jatkuvasti parantamaan täsmällisyyttä yhteistyössä Liikenneviraston kanssa.

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.

VR-Yhtymä Oy

PL 488 (Vilhonkatu 13)
00101 Helsinki

P. 0307 10
F. 0307 21 700

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

Y-tunnus 1003521-5

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

VR:n junakaluston siivoustoimenpiteet jakautuvat erityyppisiin toimenpiteisiin:

- Päivittäissiivoukseen varikkokäyntien yhteydessä ja pääteasemilla. Päivittäissiivouksessa roskat kerätään, lattiat siistitään ja wc:t pestään siisteystason palauttamiseksi.
- Junien kääntymäsiivoukset asemilla kääntymäaika-kojen puitteissa. Tavoitteena roskaton junavaunu ja siisti wc-tila.
- Matkan aikana tehtävä siivous pitkillä reiteillä ja sesonkeina. Matkasiivouksessa siivoojat matkustavat junan mukana tietyn asemavälin ja puhdistavat paikkoja. Painopiste on roskienkeruussa ja wc-tilojen siisteydessä.
- Tasoa nostava siivous, jossa mm. lattiat pestään koneellisesti ja wc-siivouksessa käytetään höyrypesua, tehdään juniin noin 8 viikon välein.
- Koko junakaluston suurpesu tehdään vähintään kerran vuodessa.
- Kaukoliikenteen IC-junien ja Pendolinojen sekä lähiliikenteen Sm4-junien wc-tiloihin on asennettu Biozone-hajunpoistolaitteet.

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 paikat/ matkustusosastot. Allergiahyteissä on erityissuodattimet, jotka parantavat ilmanlaatua.

Asiakastyytyväisyys

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 mittaa asiakkaidensa tyytyväisyyttä 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. Asiakastyytyväisyystutkimusten kautta kuultiin yli 6000 asiakkaan ajatuksia junamatkustamisesta. Asiakastyytyväisyystutkimuksen on todettu olevan sekä sisällöltään että toteutustavaltaan uudistuksen tarpeessa. Vuonna 2016 ryhdytään uudistamaan asiakastyytyväisyyden mittausta lähemmäs asiakaskokemuksen mittausta.

Avointen asiakaspalautteiden kautta VR sai yli 50 000 asiakaspalautetta vuonna 2015.

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. Jokaiselle palautetta antaneelle 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 avustuspäiväpalvelun laatua seurataan työryhmässä, jossa on edustajat sekä VR:ltä että palvelun tuottajalta. Avustuspäiväpalvelua käyttäneiden kokemusta seurataan myös palautteen avulla. Vammaisjärjestöjen kanssa tehdään yhteistyötä avustuspäiväpalvelun ja esteettömyyttä koskevien asioiden käsittelyssä.

VR raportoi vuosiraportissa sekä vastuuraportissa asiakastyytyväisyydestä, asiakaspalautteiden aiheista, täsmällisyydestä ja esteettömyystavoitteiden toteutumisesta.

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 2015 seuraaviin aihealueisiin:

Asiakaspalautteen aihe %-osuus

Junat (sis. Täsmällisyyden)	50 %
Palvelu asemalla	9 %
Lipputuotteet	12 %
Verkkopalvelut	13 %
VR Asiakaspalvelukeskus	4 %
Veturi-asiakasohjelma	9 %
Ravitsemuspalvelut junassa	1 %
Muu palaute	2 %

Asiakasvalitukset ja myöhästymishyvitykset

Asiakas saa tietoa oikeuksistaan junan myöhästymistilanteissa www.vr.fi -sivulta, junahenkilökunnalta, palveluasemien lipunmyynejstä 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 saa junissa tai asemilla virvokkeeksi vettä. Yli kahden tunnin myöhästymisissä asiakas saa välipalasetelin, joka käy junissa, asemien Roberts Coffee -kahviloissa ja Baquetteissa. 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 lipunmyynejstä tai puhelimitse VR Asiakaspalvelusta. Myös kaukoliikenteen kausilipusta sekä sarjalipusta voi saada hyvitystä. Käyttämättömästä lipusta voi hakea korvausta palveluasemien lipunmyynejstä 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 Asiakaspalvelukeskuksessa. 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 ja VR raportoi asiasta vuosikertomuksessa ja vastuuraportissa www.vrgroup.fi -sivustolla.

Hyvityspyyntöjen jakautuminen myöhästymistyypeittäin vuonna 2015
54 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatkan myöhästyi 60-120 minuuttia
44 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatkan myöhästyi yli 120 minuuttia
2 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatkan myöhästyi yli 120 min ja josta hyvitetiin koko junalipun hinta

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.

VR-Yhtymä Oy

PL 488 (Vilhonkatu 13)
00101 Helsinki

P. 0307 10
F. 0307 21 700

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

Y-tunnus 1003521-5

Avustuspalvelu

Matkustajat, jotka tarvitsevat apua asemalla liikkumiseen, ovat oikeutettuja saamaan avustuspalvelua tietyillä asemilla. Avustuspalvelua on saatavilla 37 asemalla, joista 11 asemaa on palveluasemia. Useimmilla rautatieasemilla on tarjolla vammaismatkustajille erillisiä pysäköintipaikkoja asemarakennuksen läheisyydessä. Asemien pysäköintipaikkojen ja mahdollisten vammaispysäköintipaikkojen sijainnit on kerrottu kunkin aseman www-sivulla. Asiakkaalla on myös saatavilla esite VR:n vammais- ja avustuspalvelusta.

Esitettä on saatavilla verkkosivuilla sähköisessä muodossa. Pyynnöstä esitteen voi saada tulostettuna esim. lipputoimistosta. Avustuspalvelu on kuvattu sisäisessä palvelukuvauksessa, jossa on myös määritetty prosessi VR:n, asiakkaan ja palveluntuottajan näkökulmista.

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

Asiakas on ohjeistettu tekemään palvelupyynnö avustuspalvelun tarpeesta viimeistään 48 tuntia ennen matkaa. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla parhaamme, että voimme taata hänelle avustuspalvelun myös tilanteissa, joissa palvelupyynnöä ei ole tilattu kahta vuorokautta ennen matkaa. Avustuspalvelupyynnö tehdään lipputoimistoon tai VR:n Asiakaspalvelukeskukseen puhelimitse. Palvelupyynnö 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 avustuspalvelupyynnöjen määrää ja palvelun laatua sekä mahdollisia palvelun poikkeamailmoituksia yhdessä palveluntuottajan kanssa. Palvelupyynnöjen määrää ja asiakkaiden palautteita seurataan systemaattisesti seurantalavereissa 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