**VR-Yhtymä Oy, Matkustajaliikenne**

**Laaturaportti v.2017**

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 noin 7500 ammattilaista. Sen liikevaihto vuonna 2017 oli 1 251 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** 1 251 miljoonaa euroa

**Henkilötyövuodet** 7500 **Toimitusjohtaja** Rolf Jansson

**Matkoja ja matkustajia** Yhteensä 126,9 miljoonaa matkaa: 85,7 miljoonaa junamatkaa ja 41,2 miljoonaa linja-automatkaa

**Junavuoroja** Noin 250kaukoliikenteen junavuoroa vuorokaudessa, 800 lähijunavuoroa vuorokaudessa ja 10 matkustajajunavuoroa Suomen ja Venäjän välillä vuorokaudessa

**Lisätietoa yrityksestä ja toiminnastamme**

[www.vrgroup.fi](http://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.

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 ilmastonmuutoksen hillitseminen. VR:n junaliikenne käyttää kokonaan vesivoimalla tuotettua sähköä. Viimeisten vuosien 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 palvelevat vuorokauden ympäri digitaaliset palvelukanavat:

[www.vr.fi](http://www.vr.fi) –sivusto, joka tarjoaa kattavan, monipuolisen tiedon junamatkustamisesta (aikataulut, tuotteet, palvelut liikennetiedotteet, asemien aukiolo) sekä verkkokauppatoiminnallisuudet

m.vr.fi - sivuston mobiiliversio

beta.vr.fi – VR lähiliikenteeseen erikoistunut sivusto ja verkkokauppa

VR Mobiili – VR kaukoliikenteen mobiilisovellus

VR Lähijunat – VR lähiliikenteen mobiilisovellus

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 tietoa 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 kaukoliikenteen aikatauluista. Näissä aikatauluissa on kerrottuna asemalta lähtevät junat ja isoimmilla asemilla myös saapuvat junat. Painetussa aikataulussa on myös Asiakaspalvelukeskuksen yhteystiedot, mm. puhelinnumero. Liikenneviraston infokeskus informoi poikkeustilanteessa liikennehäiriöistä eteläisessä osassa Suomea häiriökuulutusten ja sähköisten näyttöjen kautta ja alueelliset liikenteenohjaajat muulla Suomessa. Matkan aikana annettavasta informaatiosta 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).

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 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 tilanneen asiakkaan sijainnin junassa, jotta konduktööri voi informoida asiakasta tilanteesta ja poikkeusaikataulusta. Kaukoliikennekalustosta 99 % on esteetöntä. Vastaavasti kaukoliikenteen junavuoroista noin 90 % ajetaan esteettömällä junakalustolla. 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. Häiriötilainteiden johtaminen on kuvattu häiriökäsikirjassa, mikä antaa yleiset toimintaohjeet eri liikenteen häiriötilanteisiin.

**Junalippujen myynti**

Asiakas voi ostaa junalippuja digitaalisista palvelukanavista (sivustot, mobiilisovellukset, automaatit), junista, asemien lipputoimistoista, R-kioskeilta, Asiakaspalvelukeskuksen puhelinpalvelusta sekä matkatoimistojen kautta.

Junalippujen myynti on siirtynyt voimakkaasti itsepalvelukanaviin. Yli 75 % junalipuista ostetaan VR:n itsepalvelukanavista eli verkkokaupasta, mobiilisovelluksista ja lippuautomaateista. Digitaalisten myyntikanavien osuuden ennakoidaan kasvavan edelleen.

Vuoden 2017 aikana yhtiö on käynnistänyt digitaalisia myyntikanavia koskevan kehitystyön, jonka avulla mahdollistetaan aiempaa henkilökohtaisempi palvelu digitaalisissa kanavissa.

**Täsmällisyys**

VR-konserni tiedottaa junien täsmällisyydestä kuukausittain ja raportoi asiasta Liikennevirastolle. Täsmällisyydestä tiedottaminen julkisesti on VR:lle tärkeä asia. Täsmällisyyden raportoinnissa on erilaisia määrityksiä eri toiminnoille:

lähiliikenne 3 minuuttia, kaukoliikenne 5 minuuttia, tavaraliikenne 30 minuuttia. Myöhästymisen syyt luokitellaan. Lisätietoja täsmällisyyden seurannasta löytyy VR Groupin sivulta <http://www.vrgroup.fi/fi/vrgroup/tasmallisyys/> suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Matkustajaliikenteen asiakkaat voivat seurata ajankohtaista liikennetilannetta VR:n nettisivuilla ositteessa [www.vr.fi](http://www.vr.fi) ja mobiilisti osoitteessa m.vr.fi.

VR:n junien täsmällisyys vuonna 2017 oli lähiliikenteessä 95,8%, kaukoliikenteessä 81,9% ja tavaraliikenteessä 85,72%.

Edellisvuodesta alentuneen täsmällisyyden johdosta VR ja Liikennevirasto käynnistivät talvella 2017/2018 henkilökaukoliikenteen täsmällisyyden parantamisen selvitystyön, jonka perusteella laaditaan lista täsmällisyyttä parantavista toimenpiteistä.

**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.

Asiakastyytyväisyyden ja matkustusviihtyvyyden varmistamiseksi myös siivoustoimenpiteitä ja laadun auditointia on lisätty. 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:

* Päivittäissiivoukseen varikkokäyntien yhteydessä ja pääteasemilla. Päivittäissiivouksessa roskat kerätään, lattiat siistitään ja wc:t pestään siisteystason palauttamiseksi.
* Junien kääntymäsiivoukset asemilla kääntymäaikojen puitteissa. Tavoitteena roskaton junavaunu ja siisti wc-tila.
* Välisiivoukset muutamalla väliasemalla pysähdysaikojen puitteissa. Kyseessä on nopeatempoinen roskiin ja WC:n siisteyteen keskittyvä siivous.
* 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 raportoi vuosiraportissa sekä vastuuraportissa asiakastyytyväisyydestä, asiakaspalautteiden aiheista, täsmällisyydestä ja esteettömyystavoitteiden toteutumisesta.

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.

Asiakastyytyväisyyden mittaus uudistettiin vuoden 2017 alussa. Uudistuksen myötä VR siirtyi asiakastyytyväisyyden mittauksesta lähemmäs laaja-alaisempaa asiakaskokemuksen mittausta.

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
* 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 kanssa.

Mittauksen kohteena ovat mm seuraavat asiakaskokemuksen osa-alueet:

* Asiointi ja lippujen ostaminen asemilla
* Asiointi vr.fi sivustolla
* Palvelut ja tiedonsaanti juna-asemalla ennen matkaa
* Junaan nouseminen
* Henkilökohtainen palvelu junassa
* Matkaa koskevan tiedon saanti
* Junan ja asemien siisteys
* Junan palvelut
* Ravintolavaunun tarjooma, miljöö ja palvelut
* Turvallisuus
* Täsmällisyys

Mittaukset on toteutettu eri kanavissa siten, että asiakkaiden kokemuksista syntyy mahdollisimman kattava ja täsmällinen kuva. Monet mittauksista toteutetaan sähköisissä kanavissa (sivusto, sähköposti), mutta myös kasvokkaisia haastatteluja tehdään sekä asemilla että junissa. Vuonna 2017 kaukoliikenteessä mitattiin noin 65 000 asiakaskokemusta.

Asiakaskokemuksen avainmittarina käytettävä suositteluindeksi NPS vahvistui vuonna 2017 merkittävästi. NPS kohosi vuoden 2016 tasosta (2016 NPS=19) yli 20 yksikköä (2017 NPS=42) vuonna 2017.

*Palvelun laadun arviointi*

Asiakkaille 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.

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.

Avointen asiakaspalautteiden kautta VR sai yli 46 000 asiakaspalautetta vuonna 2017.

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 jättäneellee 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 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 2017 seuraaviin aihealueisiin:

**Asiakaspalautteen aihe %-osuus**

Junat (sis. Täsmällisyyden) 44 %

Palvelu asemalla 9 %

Lipputuotteet 16 %

Verkkopalvelut 16 %

VR Asiakaspalvelukeskus 3 %

Veturi-asiakasohjelma 8 %

Ravitsemuspalvelut junassa 1 %

Muu palaute 3 %

**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 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 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 vastineaikoja ja tavoitteiden

toteutumista seurataan säännöllisesti ja VR raportoi asiasta vuosikertomuksessa ja vastuuraportissa [www.vrgroup.fi](http://www.vrgroup.fi) -sivustolla.

Hyvityspyyntöjen jakautuminen myöhästymistyypeittäin vuonna 2017

53 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatka myöhästyi 60-120 minuuttia

39 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatka myöhästyi yli 120 minuuttia

8 % hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatka myöhästyi yli 120 min ja josta hyvitettiin 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. Vuoden 2017 aikana on käynnistetty uusi lomakkeiden kehitysprojekti. Sen avulla tehostetaan lomakkeiden käsittelyä sekä varmistetaan yhtiön kyky vastata GDPR:n asettamiin tietopyyntövaatimuksiin.

**Avustuspalvelu**

Matkustajat, jotka tarvitsevat apua asemalla liikkumiseen, ovat oikeutettuja saamaan avustuspalvelua tietyillä asemilla. Avustuspalvelua on saatavilla 37 asemalla, joista 9 asemaa on palveluasemia. Useimmilla rautatieasemilla on tarjolla vammaismatkustajille erillisiä pysäköintipaikkoja asemarakennuksen läheisyydessä. Asemien pysäköintipaikkojen ja mahdollisten vammaispysäköintipaikkojen sijainnit on kerrottu kunkin aseman www-sivulla.

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 pyörä- tuolimatkustajien ulottuvissa. Suurimmilla asemilla liikkuminen laitureille ja laiturilta toiselle on esteetöntä.

Asiakas on ohjeistettu tekemään palvelupyyntö avustuspalvelun tarpeesta viimeistään 36tuntia 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. Vuoden 2017 alusta otettiin käyttöön maksuton vammaispalvelunumero.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 20 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

seurantapalavereissa 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: Roponen

Forename: Seppo

Title: Head of Customer Insight

Email: seppo.roponen@vr.fi