

여러분의
여행이
더욱 쾌적하도록
전념을 다하겠습니다

2011년 고객 헌장



Transport
CityRail



환영합니다



CityRail은 고객이 기대하는 이상의 안전하고 청결하며 믿을 수 있는 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 하루 백만 회에 가까운 운행이 저희에게는 일상이므로, 매일 기본에 충실해야 함을 잘 알고 있습니다.

2008년 12월 저희는 처음으로 고객 헌장을 발표하여, 서비스 개선에 대한 3개년 목표를 제시한 바 있습니다. 2009년과 2010년의 성실한 노력으로 서비스 개선이 이루어졌으며, 목표 달성을 위해 한발 더 다가서게 되었습니다.

2011년 고객 헌장은 승객들 여행의 질을 향상하기 위한 25개의 추가적인 달성 목표를 제시하며, 고객들이 가장 중요하다고 지적인 분야에 중점을 두고 있습니다.

언제나 마찬가지로 저희 업무 평가 및 개선이 필요한 분야에 대한 고객들의 피드백을 환영하겠습니다. 2010년 저희는 고객과 직원들에게 본 헌장의 개선을 위해 의견을 제시해 주실 것을 부탁 했습니다. 올해 저희가 제시한 기획사업은 바로 이 제안들에 기반을 두었습니다.

저희 직원들의 노력과 역량이야말로 저희가 현재까지 이런 성공적인 진보에 없어서는 안 될 요소였습니다. 고객 서비스는 저희의 모든 활동의 근간이며, 안전, 팀워크, 진실성, 존중 및 지속적 발전 등, 저희가 보유한 다른 가치들로 뒷받침되고 있습니다.


2011년에도 고객들의 여행을 지속적으로 향상할 수 있도록 노력하겠습니다.


Rob Mason
최고 경영 책임자


CityRail의 2011년 고객 헌장


본 고객 헌장은 매일 제공하는 서비스의 지속적인 향상을 위한 CityRail의 목표를 제시하고 있습니다.


고객 헌장은 고객들이 가장 중요하다고 말씀해주신 8가지 핵심 분야에 중점을 두고 있습니다.


 정시 열차


 혼잡 관리


 신속, 정확, 유용한 정보

 안정적이고 안전한 여행

 청결한 열차 및 역사

 신속한 티켓 판매

 신속하고 공정한 불만 처리

 이용 가능 서비스 및 시설

각 핵심 분야는 2009-2011년을 위해 제시된 3개년 목표 및 올해 서비스 향상을 위한 내용을 담고 있습니다.

고객 피드백 고객 헌장

고객 헌장은 승객들이 가장 중요하다고 말한 분야에서 승객들 여행의 질을 향상하는 것을 그 목적으로 하고 있습니다.

저희는 지속적으로 다양한 출처로부터 고객 피드백을 수집하고 있으며, 이를 매년 서비스 개선에 이용하고 있습니다.

2010년 저희는 승객들께 서비스 개선을 위한 의견 제시를 부탁했었고, 올해 고객 헌장의 목표 중 여럿이 이 의견들에 기반을 두고 있습니다. 저희는 승객들의 모든 피드백을 중요하게 여기며, 올해 포함되지 않은 의견이라 할지라도 기타 서비스 향상 프로그램에 반영을 고려하거나, 아이디어 파이프라인에 포함하도록 하겠습니다.

131 500 번의 교통정보안내(Transport Info)에 전화하거나 www.131500.com.au 혹은 www.cityrail.info에 방문하시어 언제든지 피드백을 남기실 수 있습니다.



사람 이동 사람

저희 고객 서비스 직원들의 역할은 승객들이 열차에 탑승할 때마다 목적지나 탑승한 열차와 상관없이 매번 지속적으로 우호적이고 전문적이며 효율적인 경험을 제공하는 것입니다.

저희는 승객들이 좋은 고객 서비스를 기대한다는 것을 잘 알고 있으며, 능동적이고 빠르게 응답할 수 있도록 노력하고 있습니다. 직원들을 위한 고객 서비스 표준을 개발한 것도 바로 그러한 이유입니다.

저희 직원들은 다음의 목표를 위해 최대의 노력을 하고 있습니다:

- ◆ 승객들이 이용 가능
- ◆ 전문적이고 유용한 태도
- ◆ 승객들에게 정확하고 시기적절한 정보를 지속적으로 제공.

고객 만족이 향상되고 있습니다. 승객들의 피드백을 지속적으로 관리하고 수렴하여 저희의 최우선 순위를 결정하였으나, 아직 개선해야 할 점이 많다는 것을 잘 알고 있습니다.

올해, 저희는 저희 직원들이 고객들이 기대하는 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 더 많은 지원을 계획하고 있습니다. 여러 가지 중요한 정책을 펼 예정이며, 고객 서비스 직원들에게 훈련과 지원을 제공할 것입니다. 또한, 관리자들도 좋은 고객 서비스를 제공하는 데 방해되는 요소들을 찾아내고 제거할 수 있도록 격려할 것입니다.

고객 현장의 성공은 저희 직원들의 기술적, 전문적, 운영적 그리고 관리적 기술에 좌우됩니다. 이러한 과제를 이루기 위해 저희는 지속적으로 역량을 개선하여 지역 사회의 필요를 반영하고 이에 빠르게 대응할 수 있도록 하겠습니다.



정시 열차

승객들의 거주지와 목적지에 관계없이, 신뢰할 수 있는 일관된 서비스를 제공할 것입니다.

단골 승객이 많은 노선 및 바쁜 시간대를 포함하여, 저희는 서비스의 일관성 향상에 중점을 두고 있습니다.

2009 - 2011년 목표

- ◆ 바쁜 시간대에도 전 노선 열차의 92% 이상이 정시 운행될 수 있도록 함. 운행 취소 0.5% 미만
- ◆ 정차 예정지 정차율 최소 99.5% 달성. 승객들에게 노선상 심각한 운행 지연을 가져오거나, 정차하는 것이 안전하지 않은 경우에만 무정차 통과.
- ◆ 매년 서비스 시간 엄수 분야 고객 만족도 향상.

2011년 기획사업

- ◆ 10월까지 카운트다운 시계를 더 많이 도입하고 승객 정보와 안내 방송을 개선하여, 승객들이 혼잡한 CBD 역사에서 열차에 타고 내리는 것을 더욱 쉽고 빠르게 할 수 있도록 한다.
- ◆ 10월까지 날씨 방지 차양을 5개 역사에 신설하여, 승객들이 날씨에 상관없이 플랫폼에 흠뻑 젖어서 대기하여 열차를 정시 운행할 수 있도록 한다.

혼잡 관리

탑승 시간대와 관계없이 승객들이 편안한 여행을 할 수 있도록 노력하겠습니다.

정기적 서비스 개선 목표:

- ◆ 성장 및 변화하는 고객 요구 반영
- ◆ 운영적 효율성 유지
- ◆ 객차 공간 최대화.

신규 열차 객차들이 엄격한 안전 및 신뢰도 테스트를 통과되는 대로 도입될 예정입니다.

2009-2011년 목표

- ◆ 열차 시간표와 가능한 네트워크 인프라를 최적화하여 피크 시간대에 혼잡을 관리하고, 운행 빈도수 및 서비스 수준을 개선한다.
- ◆ 150개 이상의 신규 에어컨 설치 객차를 지속적으로 도입하고 기존 객차의 손잡이를 개선한다.

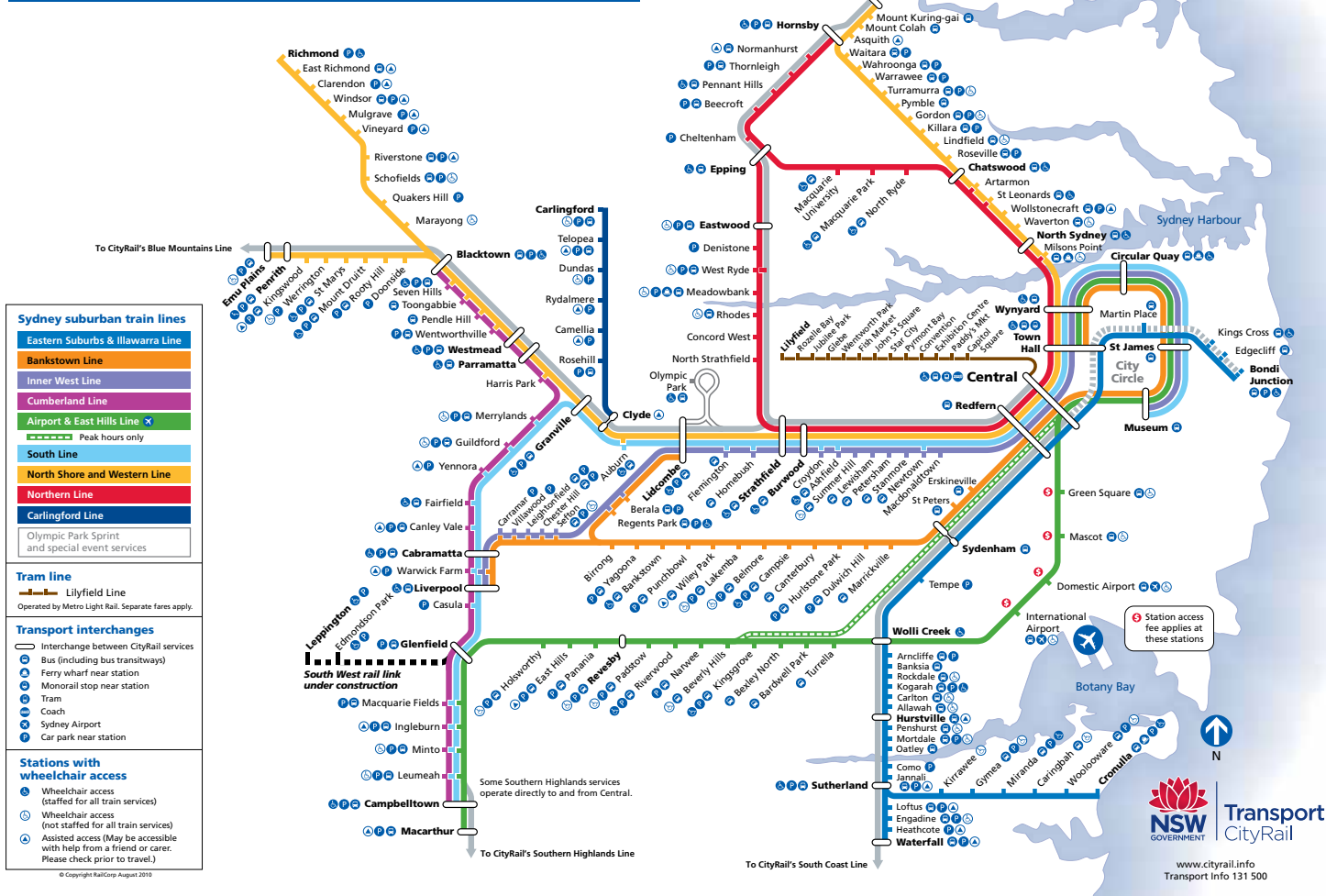
2011년 기획사업

- ◆ 6월까지 100개의 탕가라 열차 객차 개선을 완료하여, 승객들에게 더 많은 공간을 제공하고 열차에 오르내리기 쉽게 한다.
- ◆ 12월까지, 6 객차 열차를 신규 8객차 오스카 열차로 교체하여 뉴캐슬 & 센트럴 코스트 및 사우스 코스트 라인의 선별적 운행에 대하여 승객 혼잡을 줄인다.
- ◆ 12월까지, 6객차 열차를 신규 8객차 오스카 열차로 교체하여 블루 마운틴 라인의 선별적 운행에 대하여 승객 혼잡을 줄인다.
- ◆ 12월까지, 티켓 창구를 추가로 설치하여 가장 승객이 몰리는 역사 중 2곳에 승객 대기 시간과 혼잡을 줄인다.



네트워크 지도

CityRail's Sydney suburban network



거주지의 역사에서 전체 CityRail 노선망 지도를 요청하시거나 www.cityrail.info에 방문하십시오.



신속, 정확, 유용한 정보

저희는 신속하고 정확하며 유용한 정보가 특히 중요하다는 것을 잘 알고 있습니다. 이는 시간표상의 운행에 변경이나 지연이 있을 때 특히 그렇습니다.

저희는 승객들이 여행하는 구간마다 최상의 서비스 정보를 제공하도록 노력하고 있습니다. 이를 위해 정보의 질과 승객과의 소통 방법을 지속적으로 개선하겠습니다.

저희는 승객 여러분께 대해 교통수단, 시간표 수정 및 요금 변경 사항 등을 포함하여, 정시의 정확한 보선 작업 정보를 알려 드리겠습니다.

2009-2011년 목표

- ◆ 역사에서 열차를 기다리는 데 5분 이상 열차가 지연되고 있다면 승객들에게 최대한 정확한 지연 사유와 예상 추가 지연 시간에 대하여 알려드리겠습니다.
- ◆ 열차에 탑승하고 있는데 열차가 천천히 운행되거나 2분 이상 멈춰서 있다면, 승객들에게 최대한 정확한 지연 사유와 예상 추가 지연 시간에 대하여 알려 드리겠습니다.

2011년 기획사업

- ◆ 7월까지, 7개 역사의 오디오 시스템을 업그레이드하여 안내 방송을 더욱 명확하게 한다.
- ◆ 7월까지, 전 노선에서 10개 역사의 방향 표시를 개선한다.
- ◆ 7월까지, 5개 주요 역사에 'Next Train to City(시티 방향의 다음 열차)' 안내 표시를 설치하여, 승객들이 어느 플랫폼으로 가야 할지 빠르게 알 수 있도록 한다.
- ◆ 12월까지, 10개 역사에 추가로 24시간 자동 승객 정보 스크린을 설치한다.



안정적이고 안전한 여행

승객의 보안 및 안전이 저희의 최우선순위입니다.

저희는 안전성의 지속적인 향상을 위한 노력으로, CityRail 노선망 전역에 전문적으로 훈련된 교통 담당관의 효율적인 배치, 조명 향상, 광범위 24시간 비디오 감시 시스템 감독, 그리고 모든 역사 플랫폼에 사용 가능한 응급 도움망 설치 등을 계획하고 있습니다. 모든 신규 객차에는 보안 카메라와 응급 도움망이 설치될 예정입니다.

2009-2011년 목표

- ◆ 노선망 전역에 설치한 9,000대 이상의 CCTV 카메라를 통하여 지속적으로 승객들을 살핀다.
- ◆ 열차와 역사 내의 보안을 지속적으로 개선하고, 매년 승객 보안 만족도를 높인다.

2011년 기획사업

- ◆ 4월까지, 금요일 및 토요일 밤 열차 운행에 선별적으로 추가적인 경비(Guardian) 서비스를 도입하여, 승객들이 밤에 열차를 이용할 때 좀 더 안전함을 느낄 수 있도록 한다.
- ◆ 10월까지, 승객 안전 감독 향상을 위해 고안된 신규 중앙 보안 감독 시설에서 첫 CCTV 감독 운영을 시작한다.
- ◆ 한 해 동안, 선별한 역사 근처에 조명, 울타리 그리고 CCTV 카메라 등이 설치된 1,000개의 안전한 차량 주차 공간을 제공한다.



청결한 열차 및 역사

승객들에게 청결하고 정돈된 열차, 역사
그리고 화장실 시설을 제공하도록 최선을
다하겠습니다.

CityRail 네트워크 전역에서 이를 달성하기 위해 역사 및
이동 미화원을 포함한 모든 직원이 최선을 다하겠습니다.

또한, 지속적으로 다른 기관 및 지역 사회와 협력하여
노선 전역의 낙서 및 쓰레기를 줄여나가겠습니다.

2009-2011년 목표

- ◆ 최소 주 1회 전 열차 쓰레기 청소.
- ◆ 주중 매일 역사 청소. 규모가 작거나 상주 직원이
없는 역사는 매주 1회도 가능.
- ◆ 역사에 직원이 있을 때는 사용 가능한 화장실
청결하게 유지.
- ◆ 더욱 청결한 열차 유지와 매년 시행되는 청결도에
대한 승객 만족도 향상.

2011년 기획사업

- ◆ 4월까지, 노선망 전역의 20개의 혼잡 역사에 Deep
Clean 사업 시행.
- ◆ 7월까지, 10개 역사에 추가로 Station Makeovers(역사
개조) 완료.
- ◆ 7월까지, 28개 역사에 'Safer by Design' 쓰레기통 설치
완료.
- ◆ 12월까지, 5개 역사에 화장실 시설 재단장.
- ◆ 한 해 동안, 200개의 전기 열차 객차의 출입구 부분
재도색.





신속한 티켓 판매

특히 월요일 및 화요일 오전의 가장 바쁜 시간대에, 승객들이 티켓을 사기 위해 기다리는 시간을 줄이도록 노력하겠습니다.

이를 이루기 위하여 신기술, 더 많은 티켓 판매기, 그리고 새로운 결제 방법 등을 도입하겠습니다.

2009-2011년 목표

- ◆ 네트워크 전역에서 티켓 구매 대기 시간을 5분 미만으로 단축, 95% 달성 목표
- ◆ 티켓 판매기 운영 시간 99% 달성 목표

2011년 기획사업

- ◆ 4월까지, 네트워크 전역에 18대의 EFTPOS 전용 티켓 판매기를 신규 설치한다.
- ◆ 12월까지, 기존 티켓 판매기 45대에 터치 스크린 기능을 도입하여, 티켓 구매 속도를 향상한다.
- ◆ 12월까지, 125대의 티켓 판매기를 추가로 업그레이드하여, EFTPOS 기능을 제공하도록 하고, 노선망 전역에 추가로 18개의 신규 EFTPOS 전용 판매기를 설치한다.



신속하고 공정한 불만 처리

저희는 모든 피드백을 승객 개별의 여행에 대한 특별한 통찰, 혹은 저희 서비스를 보는 승객의 시각으로 여기고 있습니다.

이 같은 사항을 명심하고 저희는:

- ◆ 매일 제공하는 서비스의 향상을 위해 저희 업무에 대한 승객들의 건설적인 피드백을 겸허히 받아들이겠습니다
- ◆ 문제를 바로잡기 위해 최선을 다하겠습니다
- ◆ 승객들의 요구에 전문적이고 유익한 태도로 즉각적으로 응답하겠습니다

2009-2011년 목표

- ◆ 5 업무일 안에 이메일과 전화 피드백을 해결하고, 사안이 좀 더 복잡한 경우에는 5업무일 안에 승객의 불만을 해결하는 데 얼마나 걸리게 될지를 통지한다.
- ◆ 철도 사업에 승객 의견을 좀 더 반영하고, 이를 위해 어떤 노력을 했는지 연간 단위로 보고한다.

2011년 기획사업

- ◆ 4월까지, 주요 승객 지적 분야를 해결하기 위한 분기별 대응 및 방침들을 CityRail 웹사이트에 공지
- ◆ 10월까지, 전 네트워크를 통해 100회 이상의 'Meet the Manager' 행사를 시행. CityRail 웹사이트에 월 단위로 장소를 공지





이용 가능한 서비스 및 시설

저희는 시설과 서비스를 향상하여 모든 사람이 이용할 수 있는 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.

열차를 타고 내리는 데 도움이 필요한 모든 이는 전 역사에서 요청 시 이동 승강대를 이용할 수 있습니다. 모든 신규 역사와 열차는 장애우의 이용이 가능하며, 기존의 서비스와 시설의 이용성을 지속적으로 개선하여 나가겠습니다.

2009-2011년 목표

- ◆ 지속적으로 역사를 업그레이드하여 모든 이가 이용할 수 있는 역사를 노선 전체 75% 이상 포함되도록 한다.

2011년 기획사업

- ◆ 12월까지, 노선망의 주요 2개 역사에 신규 승강기 설치를 포함한 주요 이용성 업그레이드를 완료한다.
- ◆ 12월까지, 2개 승강기의 주요 개보수를 시행하여 역사 이용 및 신뢰성을 향상한다.

승객 여러분의 도움이 필요합니다

저희는 승객들께서 목적지에 정확한 시간에 안전하게 도착하시기를 바랍니다. 그러나 승객들의 편안함 역시 저희에게 중요합니다.

다음을 통하여 자신 및 다른 승객들의 안전과 편안함을 도모해주시시오:

- ◆ 항상 유효한 티켓을 지니고 탑승한다
- ◆ 철도 직원들의 지시에 항상 따른다
- ◆ 필요로 하는 이들을 위해 넓은 입구를 양보한다
- ◆ 혼잡한 플랫폼에서는 넓게 흩어져 대기한다
- ◆ 탑승하기 전 열차 문이 열릴 때 다른 사람들이 먼저 내릴 수 있도록 한쪽으로 선다
- ◆ 항상 자신의 소지품을 잊지 않았는지 확인한다
- ◆ 몸이 좋지 않을 때는 열차에 내려서 철도 직원에게 도움을 청한다
- ◆ 쓰레기를 가지고 내리고, 쓰레기통이 있다면 쓰레기통에 버린다
- ◆ 수상한 행동은 CityRail 직원이나 1800 657 926번의 보안 핫라인으로 신고한다. 위급 상황에는 000번으로 경찰에 연락한다
- ◆ 열차 서비스 경험에 대하여 CityRail에 의견을 남긴다.



저희 서비스에 대한 평가를 해주십시오

지속적인 서비스 향상을 위해 승객 여러분의 의견을 기다립니다.

- ◆ 웹사이트 www.131500.com.au 혹은 www.cityrail.info
- ◆ **131 500**의 교통정보안내 (Transport Info) (24시간)로 전화
- ◆ 우편:
Customer Relations Unit
RailCorp
PO Box K349
Haymarket NSW 1238

기타 연락처

- ◆ 서비스 정보: **131 500** 트랜스포 인포
- ◆ 안전 사안 신고 (기물 파손 및 낙서 포함):
1800 657 926
크라임스토퍼스: **1800 333 000**
- ◆ 티켓 판매기: **1800 808 822**
- ◆ 분실물 보관소: **(02) 9379 3341**
(주중 오전 8시 30분 - 오후 4시 20분)
- ◆ 청각 또는 언어 장애가 있는 고객을 위한 TTY
(텔레타이프라이터 서비스): **1800 637 500**



2011년 고객 현장은 ISC 14001 인증을 획득한 환경 관리 시스템을 이용하여 제작되었습니다. 문차 재활용 종이에 식물성 잉크를 사용하여 인쇄하였습니다. 제작을 위해 탄소 배출권을 구매하였습니다.