

Се залагаме
да го направиме
вашето патување
подобро

Повелба за услуги на
клиентите во 2011 г.



Transport
CityRail



Добредојдовте



Ние во компанијата CityRail се залагаме да пружаме безбедни, чисти и сигурни услуги за да ги задоволиме и надминеме очекувањата на нашите клиенти. За нас е сосем вообичаено да имаме речиси еден милион патувања дневно, и свесни сме дека основните работи треба да ги завршиме

правилно секој ден.

Во декември 2008 г. ја воведовме нашата прва Повелба за услуги на клиентите во која јавно беа наведени нашите тригодишни цели за подобрување на услугите. Нашите заложби направени во 2009 и 2010 г. ги подобрија услугите и не ставија на добар пат кон исполнување на нашите цели.

Во нашата Повелба за услуги на клиентите во 2011 г. накусо се опишани уште 25 нови заложби за подобрување на вашето патување, сосредоточени на оние области за кои вие утврдивте дека се најважни.

Како и секогаш, вашите мислења за нашиот учинок и за областите што треба да се подобрат се добредојдени. Во 2010 г. ги замоливме клиентите и вработените да дадат свои препораки за изработката на оваа повелба. Голем број од нашите заложби за оваа година се засновани на тие препораки.

Заложбите и способноста на нашите вработени беа од пресудно значење за успешните подобрувања што ги имаме направено до сега. Сите наши активности се поттикнати од подобрувањето на услугите за клиентите, а засновани се на другите наши вредности како што се безбедноста, тимската работа, правилното работење, почитта и постојаното подобрување.

Со нетрпение очекуваме да продолжиме постојано да го подобруваме вашето патување во текот на 2011 г.

Rob Mason
Извршен директор

Повелба за услуги на клиентите во 2011 г. на компанијата CityRail

Во оваа Повелба за услуги на клиентите накусо се опишани нашите заложби за постојано подобрување на услугите што секојдневно ги пружаме.


Нашата Повелба за услуги на клиентите ја сосредоточуваме на осум клучни области за кои вие ни кажавте дека ви се најважни.

 Точност на пристигнување на возовите


 Подобро справување со навалицата од патници


 Брзи, точни, корисни информации

 Безбедно и сигурно патување

 Чисти возови и станици

 Брзо купување на билети

 Брзо и праведно решавање на поплаки

 Достапни услуги и објекти

За секоја од овие клучни области накусо се наведени нашите тригодишни цели во периодот 2009-2011 година, како и нашите заложби за подобрување на услугите оваа година.

Вашите мислења, вашата Повелба

Повелбата за услуги на клиентите се однесува на подобрувањата на вашето патување во областите за кои вие ни имате кажано дека ви се најважни.

Постојано и од различни извори ги прибираме мислењата на нашите клиенти за нашите услуги, и тоа го користиме за да ги подобруваме нашите услуги од година во година.

Во 2010 г. побаравме од вас препораки за подобрување на нашите услуги, и голем број од заложбите во годинашнава Повелба за услуги на клиентите се засновани на тие препораки. Ги цениме сите мислења на клиентите во однос на нашите услуги, а препораките што не ги вклучивме оваа година уште ги разгледуваме за други програми за подобрување на услугите, или пак ги имаме вклучено во нашите теми за размислување.

Вашите мислења може да ни ги кажете во секое време ако се јавите на **131 500** Информации за превозот, или ако го посетите местото на интернет www.131500.com.au или www.cityrail.info.



Луѓе што превезуваат луѓе

Улогата на нашиот персонал за услуги на клиентите е да ви обезбеди пријатни, професионални и ефикасни искуства секојпат кога ќе одлучите да патувате со нас, независно од тоа на која станица ќе појдете или во кој воз ќе се качите.

Ние сфаќаме дека вие како клиент очекувате добра услуга и ќе залагаме да бидеме активни и пресретливи. Затоа за нашите вработени развивме стандарди за услуга на клиентите.

Нашите вработени многу се трудат:

- ◆ да ви бидат достапни
- ◆ да бидат професионални и спремни да помогнат
- ◆ постојано да ви даваат навремени и точни информации.

Задоволството на клиентите се зголемува. Постојаното следење и слушање на вашите мислења ни помага да ги утврдиме нашите приоритети, но знаеме дека и покрај тоа можеме уште повеќе да се подобриме.

Годинава, нашата цел е да им дадеме поголема поддршка на нашите вработени за да им помогнеме да ги задоволат високите стандарди на услуги што ги очекувате вие. Ќе спроведеме поголем број важни иницијативи и ќе им обезбедиме обука и поддршка на нашите работници за услуга на клиентите. Исто така ќе ги поттикнуваме нашите раководители да ги утврдат и отстранат пречките што не спречуваат на нашите клиенти да им пружиме добра услуга.

Успехот на Повелбата за услуги на клиентите зависи од техничките, професионалните, оперативните и раководителските способности на нашите луѓе. За да се соочиме успешно со тој предизвик, ќе продолжиме да ги развиваме нашите способности така што нашите вработени ќе ги одразуваат и задоволуваат потребите на заедницата.





Точност на пристигнување на ВОЗОВИТЕ

Ќе ви обезбедиме сигурна и доследна услуга без оглед на тоа каде живеете или каде патувате.

Сосредоточени сме на тоа да ја подобриме доследноста на нашиот учинок, вклучувајќи ги и оние линии на кои има голем број на патници, и тоа во оние периоди од денот кога има најголема навалица.

Нашите цели за 2009–2011 г.

- ◆ На сите линии, дури и во оние периоди од денот кога има најголема навалица, повеќе од 92% од нашите возови да немаат доцнења, а помалку од 0.5% да бидат откажани.
- ◆ Возовите да запираат на сите станици предвидени со возниот ред најмалку 99.5% од времето. Некоја станица ќе прескокнеме само за да избегнеме сериозно доцнење на патниците во возот или затоа што не е безбедно да се запрне на неа.
- ◆ Секоја година да го подобрουμε задоволството на клиентите со навремени услуги.

Нашите заложби за 2011 г.

- ◆ До октомври да постигнеме патниците да можат побрзо да се качуваат во возовите и да слегуваат од нив на прометните станици во централното градско подрачје со тоа што ќе воведеме повеќе одбројувачи на времето и подобри информации и објави за патниците.
- ◆ До октомври да поставиме нови настрешници за заштита од временските услови на пет станици, со што ќе им овозможиме на клиентите да се распоредат по целиот перон без оглед на временските услови, а со тоа ќе помогнеме нашите возови да бидат навреме.



Подобро справување со навалицата од ПАТНИЦИ

Се залагаме да ви обезбедиме удобно патување без оглед на тоа во кое време од денот патувате.

Редовно ќе ги надоградуваме нашите услуги:

- ◆ за да одговориме на поголемите и променливи барања на клиентите
- ◆ за да ја одржиме работната ефикасност
- ◆ за да обезбедиме најголем можен расположив простор во вагоните.

Ќе пуштиме во оптек нови вагони веднаш откако тие ќе ги минат нашите строги проверки за безбедност и сигурност.

Нашите цели за 2009–2011 г.

- ◆ Да ги приспособиме на најдобар можен начин нашите возни редови и расположивата железничка мрежа за да помогнеме за полесно справување со навалицата и да ги подобриме честината на возовите и степенот на услуга во времето кога има најмногу промет на патници.
- ◆ Да продолжиме со постепено воведување на повеќе од 150 нови климатизирани вагони и да ги подобриме држачите за раце во постојните вагони.

Нашите заложби за 2011 г.

- ◆ До јуни да завршиме со подобрувањата на 100 железнички вагони од типот „тангара“, создавајќи повеќе простор за клиентите и олеснувајќи го качувањето во возовите и слегувањето од нив.
- ◆ До декември да ги намалиме турканиците на одредени возови на линиите за Њукасл и Централниот Брег и Јужниот Брег со тоа што возовите со шест вагони ќе ги замениме со нови возови со осум вагони од типот „оскар“.
- ◆ До декември да ги намалиме турканиците на одредени возови на линијата за Блу Маунтинс со тоа што возовите со шест вагони ќе ги замениме со возови со осум вагони.
- ◆ До декември да ги намалиме редовите за чекање и турканиците на две од нашите најпрометни станици со тоа што ќе поставиме дополнителни порти за поништување билети.



Брзи, точни, корисни информации

Сфаќаеме дека брзите, точни и сигурни информации се особено важни, посебно кога има измени или доцнења во возните редови.

Се залагаме да ви ги даваме најдобрите можни информации за услугите во секој миг од вашето патување. За да го постигнеме тоа, ќе продолжиме да ги подобруваме и квалитетот на информациите, и начинот на којшто комуницираме со вас.

Ќе ви дадеме навремени и точни информации за градежни работи на пругата, вклучувајќи и други можности за јавен превоз, исправки во возните редови и промени на цените на билетите.

Нашите цели за 2009–2011 г.

- ◆ Ако се наоѓате на станица, а вашиот воз доцни повеќе од пет минути, да ви кажеме се што знаеме за тоа зошто возот доцни и колку долго се предвидува дека ќе чекате.
- ◆ Ако се возите во воз и ако тој се движи бавно, или ако запрел и стои подолго од две минути, да ви кажеме се што знаеме за тоа зошто возот се движи бавно или стои, и колку долго се предвидува дека ќе чекате.

Нашите заложби за 2011 г.

- ◆ До јули да ги осовремениме разгласните системи на седум станици за да се слушаат објавите подобро.
- ◆ До јули да ги подобриме обележувањата на правците на 10 станици во мрежата.
- ◆ До јули, на пет од главните станици да поставиме табли што ќе покажуваат кога и каде пристигнува следниот воз за градот, на тој начин обезбедувајќи им на патниците брзо упатство на кој перон треба да појдат.
- ◆ До декември, уште на 10 станици да поставиме автоматизирани екрани за информирање на патниците што ќе бидат вклучени 24 часа.



Безбедно и сигурно патување

Вашата безбедност и сигурност се нашата најважна задача.

Постојано ќе ја подобруваме безбедноста така што ефикасно ќе ги распоредуваме нашите професионално обучени службеници за превоз (Transit Officers) низ целата мрежа на CityRail, ќе го подобриме осветлението, ќе го одржуваме и надгледуваме нашиот систем за 24-часовен видео надзор, и на перонот на секоја станица ќе имаме место за помош во итен случај (Emergency Help Point) што ќе можете да го користите. Може да очекувате дека сите нови железнички вагони ќе бидат опремени со сигурносни камери и со места за помош во итен случај.

Нашите цели за 2009–2011 г.

- ◆ Да продолжиме да ја надгледуваме вашата безбедност со помош на повеќе од 9000 сигурносни камери низ целата железничка мрежа.
- ◆ Да продолжиме да ја подобруваме безбедноста во возовите и на станиците и од година на година да го зголемуваме задоволството на патниците со степенот на безбедност.

Нашите заложби за 2011 г.

- ◆ До април да воведеме дополнителни редарски услуги во одбрани возови во петочните и саботните вечери, за да бидат нашите патници уште поспокојни кога патуваат ноќе.
- ◆ До октомври да почнат првите надгледувања со сигурносни камери од новиот централизиран Објект за надгледување на безбедноста кој е наменет да го подобри надгледувањето на безбедноста на клиентите.
- ◆ До крајот на годината да обезбедиме 1000 безбедни места за паркирање на автомобили околу одбрани станици, кои ќе бидат осветлени, заградени и опремени со сигурносни камери.



Чисти возови и станици

Се залагаме да ви обезбедиме чисти и пристojни возови, станици и клозети.

Нашиот вреден персонал на станиците и во возовите, вклучувајќи ги и чистачите, помага да го постигнеме тоа низ целата мрежа на CityRail.

Исто така ќе продолжиме да соработуваме и со други агенции и со заедницата за да ги намалиме чкртањето и фрлањето отпадоци во возовите и на станиците.

Нашите цели за 2009–2011 г.

- ◆ Да ги исчистиме отпадоците од сите возови најмалку еднаш дневно.
- ◆ Да ги чистиме станиците секој работен ден од неделата, или еднаш неделно ако се работи за помали станици кои не се опслужувани од персонал.
- ◆ Да имаме чисти клозети што може да се користат таму каде што станиците ги опслужува персонал.
- ◆ Да имаме почисти возови и да го зголемуваме од година на година задоволството на патниците во однос на чистотата.

Нашите заложби за 2011 г.

- ◆ До април да ја спроведеме иницијативата за темелно чистење Deer Clean на 20 најзасегнати станици во мрежата.
- ◆ До јули да ги завршиме обновувањата (Station Makeovers) уште на 10 станици.
- ◆ До јули да завршиме со постепено поставување на канти за отпадоци од типот 'Safer by Design' на 28 станици.
- ◆ До декември да ги обновиме клозетите на пет станици.
- ◆ До крајот на годината да ги пребојадисаме влезните подрачја во 200 вагони за електричните возови.





Брзо купување на билети

Се залагаме да ги намалиме редовите за купување на билети, особено во најпрометните периоди во понеделниците и вторниците претпладне.

Воведуваме нова технологија, повеќе автомати за продажба на билети и нови можности за плаќање за да го постигнеме тоа.

Нашите цели за 2009–2011 г.

- ◆ Чекањето за купување билети да биде покусо од пет минути во 95% од случаите, ширум целата мрежа.
- ◆ Автоматите за продажба на билети да работат во 99% од времето.

Нашите заложби за 2011 г.

- ◆ До април, низ целата мрежа да поставиме 18 нови автомати за продажба на билети што ќе примаат само картички EFTPOS.
- ◆ До декември да приспособиме 45 постојни автомати за продажба на билети да може да работат со допирање на екранот со прст (touch screen), на тој начин правејќи го купувањето на билети побрзо.
- ◆ До декември да надградиме уште дополнителни 125 автомати за продажба на билети за да можат тие да примаат и картички EFTPOS, и да поставиме уште 18 нови автомати што ќе примаат само картички EFTPOS ширум целата мрежа.



Брзо и праведно решавање на поплаки

Секое ваше мислење за нашите услуги го сметаме за неповторлив увид во вашето поединечно патување и во вашето мислење за нашите услуги.

Имајќи го тоа на ум, ние:

- ◆ ќе го поздравиме секое добронамерно мислење за нашиот учинок, зашто тоа ќе ни помогне да ги подобриме услугите што секојдневно ви ги пружаме
- ◆ ќе сториме се што можеме за да го решиме проблемот
- ◆ ќе ви одговориме брзо и професионално и ќе бидеме спремни за помош.

Нашите цели за 2009–2011 г.

- ◆ Да ги решаваме поплаките примени преку електронска пошта или по телефон во рок од пет работни дена или, ако станува збор за посложен проблем, во тој рок да ве известиме колку време ќе биде потребно за да се реши вашата поплака.
- ◆ На подобар начин да ги вклучиме во нашиот бизнис мислењата на клиентите за нашите услуги, и секоја година да поднесуваме извештај како сме го постигнале тоа.

Нашите заложби за 2011 г.

- ◆ До април да ги објавиме на местото на интернет на CityRail нашите тримесечни одговори и иницијативи за решавање на проблемите во клучните области пријавени од клиентите.
- ◆ До октомври да организираме повеќе од 100 средби со нашите раководители ('Meet the Manager') ширум целата мрежа. Локациите за овие средби ќе ги објавуваме секој месец на местото на интернет на CityRail.





Достапни услуги и објекти

Се залагаме да ги подобриме нашите објекти и услуги за да се осигураме дека пружаме услуги што секој може да ги користи.

Преносливи подлошки за влегување во возот може на барање да се добијат на сите станици за сите на кои им е потребна помош за да се качат во возот или да слезат од него. Сите наши нови станици и возови се достапни за онеспособени луѓе, а ние продолжуваме да ја подобруваме достапноста на нашите постојни услуги и објекти.

Нашите цели за 2009–2011 г.

- ◆ Да продолжиме да ги надградуваме станиците за да овозможиме повеќе од 75% од патувањата на нашите клиенти да вклучуваат користење на достапна станица.

Нашите заложби за 2011 г.

- ◆ До декември да ги завршиме главните надградби за подобрување на достапноста, вклучувајќи и поставување на нови лифтови, на две клучни станици во мрежата.
- ◆ До декември да ги подобриме достапноста и сигурноста на станиците преку обемно обновување на два лифта.



Потребно ни е и вашето залагање

Ние сакаме да ве однесеме на вашата цел безбедно и навремено, но исто така ни е важна и вашата удобност.

Ве молиме водете сметка за вашата сопствена безбедност и удобност, како и за безбедноста и удобноста на другите патници така што:

- ◆ секогаш ќе патувате со важечки билет
- ◆ во секое време ќе се придржувате кон упатствата што ви ги дава нашиот персонал
- ◆ ќе им ја препуштате широката влезна врата на оние на кои им е потребна
- ◆ нема да се туркате на едно место со другите патници на полните перони
- ◆ ќе стоите на едната страна кога се отвораат вратите на возот за да им овозможите на другите да слезат од возот пред да се качите вие
- ◆ ќе се погрижите постојано да ги држите при себе вашите работи
- ◆ ќе слезете од возот ако не се чувствувате добро, за да можеме да ви помогнеме
- ◆ ќе си ги понесете вашите отпадоци со себе или ќе ги користите кантите за отпадоци таму каде што се поставени
- ◆ ќе го пријавите секое сомнително однесување кај персоналот на CityRail, на Дежурната телефонска линија за безбедност **1800 657 926** или, во итен случај, ќе се јавите во полиција на **000**
- ◆ ќе ни ги кажете вашите искуства со нашите услуги.



Кажете ни како ни оди

Сакаме да го чуеме вашето мислење за да можеме да продолжиме да ги подобруваме нашите услуги.

- ◆ Преку интернет на www.131500.com.au или www.cityrail.info
- ◆ По телефон на **131 500** Информации за превозот (24 часа)
- ◆ Со писмо до:
Customer Relations Unit
RailCorp
PO Box K349
Haymarket NSW 1238

Други броеви за контакт

- ◆ Информации за услугите: **131 500** Информации за превоз
- ◆ Пријавување на проблеми со безбедноста (вклучувајќи оштетување на имот и чкртање): **1800 657 926**
Пријавување на кривични дела: **1800 333 000**
- ◆ Апарати за продажба на билети: **1800 808 822**
- ◆ Изгубени/најдени работи: **(02) 9379 3341**
(8.30 ч. претпладне - 4.20 ч. попладне од понеделник до петок)
- ◆ ТТУ (машина за пишување по телефон) за клиенти со оштетен слух и говор: **1800 637 500**



Повелбата за услуги на клиентите во 2011 г. беше изработена со употреба на систем за управување одобрен со стандардот ISO14001 за заштита на животната средина. За нејзиното печатење се користени растителни мастила и преработена хартија монца. За нејзината изработка беа платени давачки за намалување на последиците од испуштањето на јаглороден диоксид (carbon offset).