



Seyahatinizi iyileştirme yükümlülüğü

2011 Müşteri Bildirgesi



Transport
CityRail



Hoşgeldiniz



CityRail'de müşterilerimizin beklentilerini karşılamak ve bunun üzerine çıkmak için için güvenli, temiz ve güvenilir hizmetler sağlamaya kararlıyız. Yaklaşık bir milyon seyahatin gerçekleştiği bir gün bizim için normal bir gündür ve temel işlevlerimizi hergün başarılı

bir şekilde yerine getirmemizin gerektiğinin bilincindeyiz.

Hizmetlerimizi iyileştirmeye yönelik üç yıllık hedeflerimizin ana hatlarıyla açıklandığı ilk Müşteri Bildirgemiz (Customer Charter) Aralık 2008'de resmen yürürlüğe girmiştir. 2009 ve 2010 yıllarında yerine getirdiğimiz yükümlülükler hizmetlerde iyileşme sağlamış ve bizi hedeflerimizi gerçekleştirmeye yönlendirmiştir.

2011 Müşteri Bildirgesi'nde en önemli olarak belirlediğiniz alanlara odaklanarak, seyahatinizi iyileştirmeye yönelik olarak üstlendiğimiz 25 yükümlülük daha ana hatlarıyla açıklanmaktadır.

Her zaman olduğu gibi, performansımız ve iyileştirmemizi istediğiniz konularla ilgili görüşlerinize açığız. 2010 yılında, müşterilerimiz ve çalışanlarımızdan bu bildirgenin geliştirilmesi için önerilerini istedik. Bu yıl üstlendiğimiz yükümlülüklerden bazılarında bu öneriler temel alınmıştır.

Bugüne kadar gerçekleştirdiğimiz başarılı iyileştirmelerde çalışanlarımızın sorumluluk duygusu ve yetenekleri önemli rol oynamıştır. Güvenlik, ekip çalışması, tutarlılık, saygı ve sürekli gelişim gibi diğer değerlerimizin desteğiyle, müşteri hizmeti tüm faaliyetlerimize yön vermektedir.

2011 yılı süresince seyahatlerinizde sürekli iyileşmeler sağlamayı sabırsızlıkla bekliyoruz.

Rob Mason
Genel Direktör

CityRail'in 2011 yılı Müşteri Bildirgesi

Bu Müşteri Bildirgesi, hergün sağladığımız hizmetlerin sürekli geliştirilmesi konusunda üstlendiğimiz yükümlülükleri ana hatlarıyla açıklamaktadır.

Müşteri Bildirgesi'ni sizin için en önemli olduğunu bize belirttiğiniz sekiz alana odaklanmış bulunuyoruz.



Zamanında gelen ve kalkan trenler



Kalabalığın yönetimi



Hızlı, doğru, yararlı bilgilendirme



Emniyetli ve güvenli yolculuk



Temiz tren ve istasyonlar



Hızlı bilet satışları



Şikayetlerin hızlı ve adil biçimde ele alınması



Erişilebilir servisler ve olanaklar

Önemli alanların her birinde, 2009-2011 yılları için ana hatlarıyla belirlenen üç yıllık hedeflerimiz ve bu yıl iyileştirilecek hizmetler konusunda taahhütlerimiz yer almaktadır.

Görüş ve önerileriniz, Bildirgeniz

Bu Müşteri Bildirgesi, sizin için en önemli olduğunu bize belirttiğiniz alanlarda seyahatinizin koşullarını daha iyi hale getirmeyi amaçlamaktadır.

Çeşitli kaynaklardan müşterilerin görüş ve önerilerini sürekli toplamaktayız ve bunlardan her yıl servislerimizi iyileştirmek için yararlanmaktayız.

2010 yılında, sizlerden servislerin iyileştirilmesine ilişkin önerilerinizi istedik ve bu yılın Müşteri Bildirgesi'nde üstlendiğimiz yükümlülüklerden bazılarında bu öneriler temel alınmaktadır. Tüm müşterilerimizin görüşlerini değerli buluyoruz ve bu yılın bildirgesinde yer verilmeyen önerileri halen diğer hizmet geliştirme programlarımız için değerlendiriyoruz ve bilgi iletişim sistemimize dahil ediyoruz.

Görüş ve önerilerinizi herhangi bir zamanda Transport Info'yu **131 500** numaradan arayarak ya da **www.131500.com.au** veya **www.cityrail.info** internet sitelerini ziyaret ederek bizlere iletebilirsiniz.



Yolcuların taşınması Çalışanlarımız

Müşteri hizmetleri görevlilerimizin sorumluluğu gittiğiniz her istasyonda ya da bindiğiniz her trende bizimle seyahat etmeyi tercih etmeniz durumunda sizlere her zaman sıcak, profesyonel ve yetkin hizmet sağlamaktır.

İyi bir müşteri hizmeti beklentinizin bilincindeyiz ve etkin ve duyarlı olma yükümlülüğü üstlenmekteyiz. İşte bu nedenle çalışanlarımız için müşteri hizmet standartlarımızı geliştirmiş bulunuyoruz.

Görevlilerimiz;

- ◆ onlara kolayca erişebilmenize olanak sağlamak
- ◆ profesyonel ve yardımcı olmak
- ◆ sizleri zamanında ve doğru olarak bilgilendirmek için yoğun çaba göstermektedirler.

Müşteri memnuniyeti artmaktadır. Görüş ve önerilerinizi sürekli olarak almak ve izlemek önceliklerimizin belirlenmesinde bizlere yardımcı olmaktadır. Ancak hala daha fazla ilerleme sağlayabileceğimizin bilincindeyiz.

Bu yıl, beklediğiniz yüksek standartta hizmet sağlamalarında yardımcı olmak amacıyla çalışanlarımıza daha fazla destek sağlamayı amaçlamaktayız. Bu yıl Müşteri hizmetleri görevlilerimize eğitim ve destek sağlayacak çeşitli önemli projeler başlatmış olacağız. Ayrıca, yönetici kadrolarımızı, uygun müşteri hizmetleri sağlamamızı önleyen engelleri belirlemeleri ve ortadan kaldırmaları için özendireceğiz.

Müşteri Bildirgemizin başarısı çalışanlarımızın teknik, profesyonellik, işletmecilik ve yönetim alanlarındaki becerilerine bağlıdır. Bu zorluğun üstesinden gelmek için işgücümüzün toplumun gereksinimlerini yansıtıcı ve bu gereksinimlere yanıt verici olması amacıyla yeteneklerimizi geliştirmeyi sürdüreceğiz.





Zamanında gelen ve kalkan Trenler

Sizlere, nerede yaşarsanız ya da nereye seyahat ederseniz edin, güvenilir ve sürekliliği olan bir hizmet sağlayacağız.

Yolcu sayısı çok fazla olan hatlarda ve günün en yoğun saatlerinde sergilediğimiz performans tutarlılığını iyileştirmeye odaklanmaktayız.

Hedeflerimiz (2009–2011)

- ◆ Trenlerimizin tüm hatlarda ve hatta en yoğun zamanlarımızda bile, yüzde 5'den düşük iptal oranıyla, yüzde 92'yi aşan bir oranda zamanında gelip, kalkması.
- ◆ En azından yüzde 99.5 oranında programlanmış tüm duraklarda durulması. Duraklarda sadece müşterilerimizin çok geç kalmalarını önlemek için ya da durmanın güvenli olmaması koşullarında durmayacağız.
- ◆ Seferlerin dakikliği konusunda müşteri memnuniyetinin her yıl artırılması.

2011 yılı için üstlendiğimiz yükümlülükler

- ◆ Ekim ayına kadar, geri sayım saatli ekranların sayısı artırılarak ve yolcular için bilgi ve anonsları iyileştirerek kent merkezindeki yoğun istasyonlarda yolcuların trene binmeleri ve inmeleri kolaylaştırılacak ve hızlandırılacak.
- ◆ Ekim ayına kadar, trenlerimizin zamanında gelip gitmelerine yardımcı olmaları için, yolcuların her türlü hava koşullarında perona yayılabilmelerine olanak sağlamak amacıyla beş istasyona dış hava koşullarından koruyan yeni kanopiler yerleştirmek.



Yönetmek Kalabalık

Günün hangi saatinde seyahat ederseniz edin, size rahat ve huzurlu bir yolculuk sağlama yükümlülüğünü üstlenmiş bulunuyoruz.

Servislerimizi;

- ◆ müşterilerin artan ve değişen taleplerini yansıtmak
- ◆ işletme verimliliğini korumak
- ◆ vagonlardaki kullanılabilir alanı maksimuma çıkarmak için düzenli olarak yenilemekteyiz.

Yeni tren vagonlarını, sıkı emniyet ve güvenilirlik kontrolümüzden geçmelerinden hemen sonra devreye sokacağız.

Hedeflerimiz (2009–2011)

- ◆ Kalabalığın yönetilmesinde ve yoğun dönemlerde sıklık ve hizmet düzeyinin geliştirilmesinde yardımcı olması için tren tarifelerimizi ve mevcut ulaşım ağı altyapısını en uygun hale getirmek.
- ◆ 150'yi aşkın klimalı yeni vagonun hizmete girmesini sağlamak ve mevcut vagonlardaki tutacakların iyileştirilmesi için çalışmaları sürdürmek.

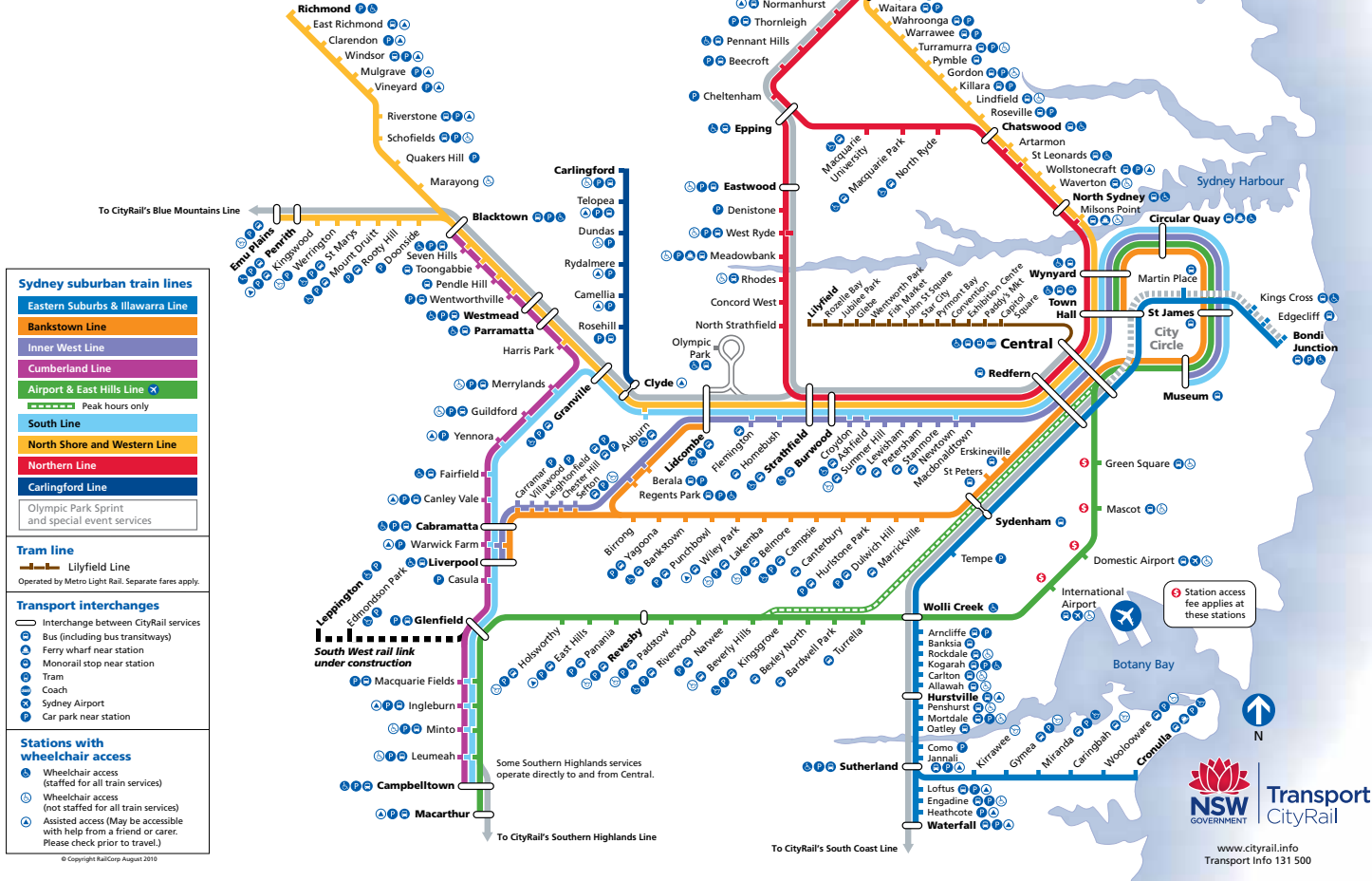
2011 yılı için üstlendiğimiz yükümlülükler

- ◆ Haziran ayına kadar, 100 adet Tangara tren vagonunun, yolcular için daha fazla alan yaratarak trenden inmeyi ve binmeyi daha kolay hale getirerek iyileştirilme çalışmalarını tamamlamak.
- ◆ Aralık ayına kadar, altı vagonlu trenler yeni sekiz vagonlu Oscar trenleriyle değiştirilerek Newcastle ile Central Coast ve South Coast hatlarında belirlenen tren servislerinde yığılmayı azaltmak.
- ◆ Aralık ayına kadar, seçilen altı vagonlu trenler yeni sekiz vagonlu trenlerle değiştirilerek Blue Mountains hattında belirlenen tren servislerinde yığılmayı azaltmak.
- ◆ Aralık ayına kadar, ilave bilet geçitleri konularak en yoğun istasyonlarımızdan ikisinde yolcu kuyruklarını ve yığılmayı azaltmak.



Ulaşım ağı Harita

CityRail's Sydney suburban network



CityRail'in tüm ulaşım ağını kapsayan haritasının bir kopyasını bölge istasyonunuzdan isteyebilir ya da www.cityrail.info sitesini ziyaret edebilirsiniz.



Hızlı, kusursuz, yararlı Bilgi edinme

Hızlı, kusursuz ve yararlı bilgi edinmenin özellikle tarifeli servislerde değişiklikler ve gecikmeler olduğu zamanlarda önemli olduğunu biliyoruz.

Seyahatinizin her bir noktasında en iyi servis bilgilerini sağlama yükümlülüğünü üstlenmiş bulunuyoruz. Bunu gerçekleştirmek için, bilgilerin niteliğini ve sizlerle kurduğumuz iletişimi iyileştirmeyi sürdüreceğiz.

Alternatif toplu taşıma seçenekleri, tren tarifelerinde ve ücretlerde yapılan değişiklikleri de kapsayacak şekilde, yürütülen tren yolu çalışmalarına ilişkin sizlere zamanında ve doğru bilgi sağlayacağız.

Hedeflerimiz (2009–2011)

- ◆ Bir istasyondaysınız ve treniniz beş dakikadan fazla geç kalmışsa, bu gecikmenin nedenini ve tahminen ne kadar süreceğini bilgimiz dahilinde sizlere açıklamak.
- ◆ Bir trendeyseniz ve tren yavaş hareket ediyor ya da iki dakikadan daha fazla bir süre duruyorsa, bu gecikmenin nedenini ve tahminen ne kadar süreceğini bilgimiz dahilinde sizlere açıklamak.

2011 yılı için üstlendiğimiz yükümlülükler

- ◆ Temmuz ayına kadar, yapılan anonsları daha anlaşılabilir kılmak amacıyla yedi istasyonda ses düzenlerini geliştirmek.
- ◆ Temmuz ayına kadar, ulaşım ağı kapsamında 10 istasyonda yön işaret sistemlerini iyileştirmek.
- ◆ Temmuz ayına kadar, beş büyük istasyona, yolculara hangi perona gidileceğini hızlı bir biçimde belirten 'Next Train to City' göstergeleri yerleştirmek.
- ◆ Aralık ayına kadar, 10 istasyona daha 24 saat hizmet sunan otomatik yolcu bilgilendirme ekranları yerleştirmek.



Emniyetli ve güvenli Seyahat

Emniyet ve güvenliğiniz bir numaralı önceliğimizdir.

CityRail ulaşım ağı kapsamında profesyonel olarak eğitilmiş Ulaşım Görevlilerimizi etkin biçimde yerleştirerek, aydınlatma sistemini geliştirerek, kapsamlı 24 saat video izleme sistemimizin bakım ve kontrolünü yaparak ve her istasyonun peronunda kullanıma uygun bir Acil Durum Yardım Noktasına sahip olarak güvenliği sürekli olarak artıracamız. Tüm yeni tren vagonlarına güvenlik kameraları ve Acil Durum Yardım Noktaları yerleştirilmesini bekleyebilirsiniz.

Hedeflerimiz (2009–2011)

- ◆ Sizler için ulaşım ağıımız kapsamında 9 bini aşkın CCTV kamerasını izlemeyi sürdürmek.
- ◆ Trenlerde ve istasyonlarda güvenliği iyileştirmeye ve her yıl güvenlik konusunda müşteri memnuniyet derecesini yükseltmeye devam etmek.

2011 yılı için üstlendiğimiz yükümlülükler

- ◆ Nisan ayına kadar, yolcuların geceleri daha da huzurlu yolculuk yapmalarına olanak sağlamak için, belirlenmiş Cuma ve Cumartesi gece tren servislerinde ek Gözetici hizmetleri başlatmak.
- ◆ Ekim ayına kadar, yolcu güvenliğinin denetimini artırmak amacıyla tasarlanmış yeni bir merkezi Güvenlik İzleme Gerecinden, ilk CCTV izleme sürecini başlatmak.
- ◆ Yıl boyunca, belirlenmiş istasyonların yakınında ışıklandırılmış, etrafı çevrili ve CCTV kameraları olan 1000 güvenli park yeri sağlamak.



Temiz tren ve İstasyonlar

Sizlere temiz ve düzenli tren, istasyon ve tuvaletler sağlama yükümlülüğünü üstlenmekteyiz.

Gezici temizlik çalışanları da dahil, kendilerini işine adanmış olan istasyon ve tanıtım görevlilerimiz tüm CityRail ağı kapsamında bunun gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır.

Ulaşım ağıımızda duvar yazılarının ve çöplerin azaltılması amacıyla diğer kuruluşlar ve toplumla işbirliğini de sürdüreceğiz.

Hedeflerimiz (2009–2011)

- ◆ Tüm trenlerde çöpleri günde en az bir kere toplamak.
- ◆ İstasyonları hafta içi günlerde her gün, ya da daha küçük, görevli bulunmayanları haftada bir defa temizlemek.
- ◆ Görevlilerin olduğu istasyonlarda temiz tuvaletlere sahip olmak.
- ◆ Daha temiz trenlere sahip olmak ve temizlik konusunda müşteri memnuniyet derecemizi her yıl daha da artırmak.

2011 yılı için üstlendiğimiz yükümlülükler

- ◆ Nisan ayına kadar, ulaşım ağıımız kapsamında kirliliğin yoğun olduğu 20 istasyonda bir Deep Clean temizlik programını başlatmak.
- ◆ Temmuz ayına kadar, 10 istasyonda daha Station Makeovers yenileme çalışmalarını tamamlamak.
- ◆ Temmuz ayına kadar, 28 istasyona 'Safer by Design' bidonlarının koyulma işlemini tamamlamak.
- ◆ Aralık ayına kadar, beş istasyonda tuvaletleri yenilemek.
- ◆ Yıl boyunca, 200 elektrikli tren vagonunun giriş alanlarını yeniden boyamak.





Hızlı bilet Satışı

Özellikle Pazartesi ve Salı sabahları yoğun saatlerde sizler için bilet kuyruklarını azaltmayı taahhüt ediyoruz.

Bunu gerçekleştirmek için yeni teknoloji, daha fazla bilet satış makinası ve yeni ödeme seçeneklerini devreye sokmaktayız.

Hedeflerimiz (2009–2011)

- ◆ Tüm ulaşım ağı kapsamında, bir bilet almak için bekleme süresini, yüzde 95 oranında beş dakikadan aza indirmek.
- ◆ Yüzde 99 oranında çalışır durumda olan bilet satış makinelerine sahip olmak.

2011 yılı için üstlendiğimiz yükümlülükler

- ◆ Nisan ayına kadar ulaşım ağıımız kapsamında sadece EFTPOS kullanılan 18 yeni bilet satış makinesi yerleştirmek.
- ◆ Aralık ayına kadar mevcut 45 bilet satış makinesinde bilet işlemlerini hızlandıran dokunmatik ekran işlevine sahip olacak şekilde değişiklik yapmak.
- ◆ Aralık ayına kadar, bütün tren yolu şebekesinde EFTPOS olanakları sağlamak amacıyla ilave 125 bilet satış makinesini geliştirmek ve sadece EFTPOS kullanılan 18 yeni bilet satış makinesi yerleştirmek.



Şikayetlerin hızlı ve adil biçimde ele alınması

Her bir görüş ve öneriyi, kişisel seyahatinizi ve servislerimizi nasıl değerlendirdiğinizi anlamada eşsiz bir fırsat olarak dikkate almaktayız.

Bu gerçeği unutmayarak:

- ◆ size hergün sunduğumuz hizmeti daha iyi bir duruma getirmek için performansımızla ilgili yapıcı görüş ve önerileri memnuniyetle karşılayacağız
- ◆ sorun çözebilmek için elimizden geleni yapacağız
- ◆ size profesyonel ve yardımcı olacak şekilde derhal yanıt vereceğiz.

Hedeflerimiz (2009–2011)

- ◆ E-posta ya da telefonla iletilen şikayetleri beş işgünü içinde çözmek ya da sorunun karmaşık olması durumunda bu süre içinde şikayetinizin ne kadar sürede çözüme kavuşturulacağını bildirmek.
- ◆ Müşteri görüş ve önerilerini faaliyetlerimize daha iyi bir şekilde dahil etmek ve bunu nasıl gerçekleştirdiğimizle ilgili yıllık rapor vermek.

2011 yılı için üstlendiğimiz yükümlülükler

- ◆ Nisan ayına kadar müşteri görüş ve önerileriyle ilgili önemli alanları ele almak için CityRail internet sitesinde üç aylık yanıt ve girişimler bültenini yayımlamak.
- ◆ Ekim ayına kadar ulaşım ağıımız kapsamında 100'ü aşkın 'Meet the Manager' etkinliği yürütmek. Yerleri CityRail internet sitesinde her ay yayımlayacağız.





Erişilebilir servisler ve olanaklar

Herkesin yararlanabileceği bir hizmet sağlamak için servis ve olanaklarımızı iyileştirme yükümlülüğü üstlenmekteyiz.

Taşınabilir biniş rampaları tüm istasyonlarda talep üzerine trene inme binme sırasında yardıma ihtiyacı olan herkese sağlanmaktadır. Tüm yeni istasyon ve trenlerimiz engelli kişilerin erişimine yönelik tasarlanmıştır olup mevcut servis ve olanaklarımızın erişilebilirliğini artırmayı sürdürmekteyiz.

Hedeflerimiz (2009–2011)

- ◆ Müşterilerimizin seyahatlerinin yüzde 75'inden fazlasının erişilebilir bir istasyon kullanımını kapsayacak şekilde istasyonları geliştirmeyi sürdürmek.

2011 yılı için üstlendiğimiz yükümlülükler

- ◆ Aralık ayına kadar ulaşım ağıımız kapsamında iki ana istasyonda yeni asansörler dahil ana erişim yenileme çalışmalarını tamamlamak.
- ◆ Aralık ayına kadar iki asansörün ana yenileme çalışmalarını yürüterek istasyonun erişim ve güvenilirliğini iyileştirmek.

Yardıma ihtiyacımız vardır

Gideceğiniz yere güvenli bir şekilde ve zamanında varmanızı arzu etmekteyiz. Ancak, rahat etmeniz de bizim için ayrıca önemlidir.

Lütfen aşağıda belirtilenleri yerine getirerek kendinizin ve diğer yolcuların güvenliğini ve rahatını göz önünde bulundurunuz:

- ◆ her zaman geçerli bir bilet ile seyahat etme
- ◆ her zaman görevlilerimiz tarafından size verilen talimatları izleme
- ◆ geniş kapıyı ihtiyacı olan kişilerin kullanımına bırakma
- ◆ yoğun peronlarda yaygın bir şekilde bekleme
- ◆ tren kapıları açıldığında binmeden önce inen yolculara yol vermek için trenin bir tarafında bekleme
- ◆ kişisel eşyalarınızın her zaman yanınızda bulunmasını sağlama
- ◆ kendinizi iyi hissetmemeniz durumunda size yardımcı olabilmemiz için trenden inme
- ◆ çöp ve atıklarınızı yanınızda götürme ya da olması halinde çöp bidonlarına atma
- ◆ şüpheli davranışları CityRail çalışanlarına, **1800 657 926** numaradan Güvenlik Bilgi Hattı'na (Security Hotline) bildirme ya da acil bir durumda **000** numaradan Polisi arama
- ◆ servisle ilgili görüş ve önerilerinizi bize iletme.



Performansımız hakkındaki görüşlerinizi bize iletiniz

Servislerimizi iyileştirmeyi sürdürebilmek için görüş ve önerilerinizi almak istiyoruz.

- ◆ Çevrimiçi olarak www.131500.com.au ya da www.cityrail.info
- ◆ Telefonla **131 500** Transport Info (24 saat)
- ◆ Yazılı olarak aşağıdaki adrese gönderiniz:
Customer Relations Unit
RailCorp
PO Box K349
Haymarket NSW 1238

Diğer iletişim numaraları

- ◆ Servis danışma: **131 500** Transport Info
- ◆ Güvenlikle ilgili konuları (kamu malına bilerek zarar vermek ve duvar yazıları dahil) bildirmek için: **1800 657 926**
Crimestoppers: **1800 333 000**
- ◆ Bilet satış makineleri: **1800 808 822**
- ◆ Kayıp eşya: **(02) 9379 3341**
(haftaiçi günlerde saat 08.30 – 16.20 arası)
- ◆ TTY (Teleks Servisi) işitme ve konuşma engelli yolcular için: **1800 637 500**



2011 Müşteri Bildirgesi ISO14001 onaylı çevre yönetim sistemi kullanılarak üretilmiştir. Bildirge Monza Geri Dönüşümlü kağıda bitkisel mürekkep kullanılarak basılmıştır. Bu ürün için karbon bedeli satın alınmıştır.