

Povelja službe za korisnike



PUBLIC
TRANSPORT
VICTORIA



Služba Transdev Melbourne upravlja jednom trećinom Melbournške autobusne mreže, pokrivajući 46 gradskih putnih pravaca (uključujući i određene SmartBus pravce) i više od 100 školskih autobusnih usluga

Sa svojih sedam depoa diljem Melbournea, uslužujemo zapadna, jugoistočna i istočna gradska predgrađa, u skladu s ugovorom sa Viktorijskom društvenom prijevoznom službom (Public Transport Victoria).

Globalno, služba Transdev svjetska je predvodnica u pružanju putničkih prijevoznih usluga. Upravljamo željezničkim, autobusnim, trajektnim i lakšim željezničkim službama u 20 zemalja diljem svijeta, zapošljavamo više od 86,000 djelatnika i koristimo više od 41,000 vozila.

Naša posvećenost

U Transdev Melbourne, korisničke usluge znače iščekivanje, predviđanje i premašivanje promjenjivih potreba i očekivanja naših klijenata i korisnika.

Svako putovanje, svaka interakcija s korisnicima, svaki program pružanja korisničkih usluga i svaka obuka, zasnovanja je na uvjerenju da je naše poslovanje usredotočeno na korisnika.

To prvenstveno omogućavamo posvećujući se i radeći na stalnom unaprijeđenju sljedećih područja, koja uključuju:

- > sigurnost
- > korisničke usluge
- > održavanje
- > izdavanje vozničkih karata
- > pouzdanost
- > povratne informacije
- > pristup
- > uvažavanje





U sigurnim ste rukama

Sigurnost naših korisnika i zaposlenika, naš je osnovni prioritet

Uveli smo robusne sustave sigurnosnih mjera i akreditirani smo u skladu s međunarodnim sigurnosnim standardima. Koristimo ovdašnje i međunarodne Transdev inovacije, u cilju trajnog poboljšanja naših ionako izvanrednih rezultata u postignutoj razini sigurnosti.

Transdev Melbourne koristi sve potrebne mjere kako bi vam se osigurala sigurnost u svakom trenutku:

- > Skoro svi naši autobusi imaju ugrađene CCTV kamere, što nam omogućava da u našem operativnom kontrolnom centru provjerimo snimke svih incidenata.
- > Svi naši vozači obučeni su za provođenje hitne evakuacije.
- > Naši zaposlenici također su obučeni osobno pomoći putnicima sa ograničenom pokretljivošću ili onesposobljenim putnicima, da se na siguran način ukrcaju i iskrcaju iz vozila.



Održavanje čistoće

Servisiranje i čišćenje naših vozila provodi se u skladu sa striktnim rasporedom održavanja

Neki od naših poslova održavanja uključuju:

- > redovno čišćenje svih naših vozila (svakodnevno čišćenje unutrašnjosti i pranje karoserije jednom tjedno).
- > Svi autobusi na kojima su invazivni ili uvredljivi grafiti, uklanjaju se iz uporabe i čiste što je prije moguće, obično na kraju smjene.
- > Da bi osigurali ugodnu vožnju, redovno pregledavamo grijanje, ventilaciju, klima uređaje i svjetla, da bi se uvjerili da ispravno rade.
- > Kad kupujemo vozila, tražimo najbolje na tržištu, u smislu putničke sigurnosti i udobnosti, te optimalne potrošnje goriva.



Vaše vrijeme je dragocjeno

Znamo da naši korisnici očekuju prijevozne usluge koje su pouzdane i pravovremene.

U skladu s našim predviđenim rasporedom dolaska, autobusi smiju doći 59 sekundi ranije ili do 4 minute i 59 sekundi kasnije (ova pravila odnose se samo na glavne autobusne postaje).

Neke od naših inicijativa za postizanje zadanih ciljeva i poštivanje vašeg vremena uključuju:

- > GPS sustave, ugrađene na svim našim autobusima, koji su u direktnoj radio-vezi s našim operativnim kontrolnim centrom, što znači da vas uvijek možemo obavijestiti o neplaniranim prekidima usluga i incidentima
- > redovnu provjeru naših operativnih planova poboljšanja i održavanja, da bismo osigurali rad naših autobusa na optimalnom nivou
- > analizu podataka koji se odnose na putovanja i korisničke povratne informacije, kako bi identificirali potrebna unaprijeđenja voznih redova prilikom budućih promjena usluga.

Dodatne usluge

Ponekad pružamo dodatne usluge tijekom većih sportskih i posebnih događaja. Za dodatne informacije, posjetite transdevmelbourne.com.au ili ptv.vic.gov.au.



Pristup za sve

Namjera nam je ublažiti prepreke s kojima se susreću osobe s posebnim potrebama pristupa

Trenutno, 96% naših autobusa ima niske podove i osigurava puni pristup svim putnicima. Svi novi autobusi koje kupujemo imaju niske podove i osiguravaju puni pristup. U kooperaciji s organizacijom Public Transport Victoria pokušavamo identificirati putne pravce i autobusne postaje koje je potrebno unaprijediti u cilju poboljšanja pristupa za sve putnike.

Premda svi naši autobusi omogućavaju pristup bolesničkim kolicima, ako imate problema kod ulaska u autobus, molimo vas kontaktirajte nas najmanje 24 sata unaprijed na broj **1800 718 121** i pokušat ćemo vam organizirati autobus s niskim podovima.

Specifikacije aparature za kretanje

Zbog putne sigurnosti na našim vozilima, pomoćna aparatura za kretanje (bolesnička kolica, skuteri ili motorizirana vozila) trebaju:

- > moći prolaziti kroz prostor dužine 1300 mm i širine 800 mm,
- > biti uža od 750 mm na visini od 300 mm iznad zemlje, da bi se mogla smjestiti između osovine kotača na autobusu.

Također, ukupna težina onesposobljenog putnika, njegovog pomoćnika (ukoliko je u pratnji) i aparature za kretanje, mora biti manja od 300 kg, da bi se osiguralo da ne prelazi težinski kapacitet sredstava za ukrcaj, poput platformi.

Društvena obuka

U cilju poboljšanja sigurnosti i povjerenja u naše usluge, Transdev svojim putnicima može ponuditi pristup vozilima stacioniranim u našim depoima, na kojima mogu vježbati ukrcavanje i iskrcavanje.

Da biste rezervirali posjetu za sebe, društvenu grupu ili organizaciju, molimo pošaljite email na **melbourne@transdev.com.au** ili nazovite **1800 718 121**.

Unošenje stvari i prtljage

Klasična i sklopiva kolica za bebe, okviri za hodanje da sjedalom i torbe za šoping s kotačima, mogu se besplatno i u bilo koje vrijeme unositi u naše autobuse. Međutim, zbog prostornih ograničenja, ne možemo prihvatiti bicikle (sklopivi bicikli su OK, ali vas molimo da ih izbjegavate unositi tijekom špice). Unošenje velikih stvari, poput daski za surfanje, nije dozvoljeno.

Kućni ljubimci

Psi vodiči za slijepe i gluhe i druge životine za pomoć, dobrodošle su na naše autobuse u bilo kojem trenutku i putuju besplatno. Mali psi i mačke mogu se prevoziti u našim autobusima ako su smještene u prikladne nosače za kućne ljubimce.





Uživajte u vožnji

Posvećeni smo ispunjavanju očekivanja naših korisnika

Želimo da je svako putovanje u našim autobusima pozitivno iskustvo za naše putnike. To uključuje neometanu vožnju u čistoj i udobnoj sredini, te prijateljske i profesionalne usluge u svakom trenutku.

Inicijative korisničke službe

Neke od naših inicijativa za osiguranje ugodne vožnje uključuju:

- > obveznu obuku u pružanju korisničkih usluga za sve zaposlenike, pod nazivom 'Posvećeni skrbi za naše korisnike'
- > programe pod nazivom 'Tajanstveni putnik' i interne kontrole, kako bismo mogli procijeniti svoje poslovanje
- > sustave i alate koji našim djelatnicima omogućuju jednostavniju prijavu svih pitanja koja mogu kompromitirati čistoću i udobnost naših vozila.
- > svrsishodno dizajniran sustav izvještavanja o provratnim informacijama

Informacije za korisnike

Nastavit ćemo uvoditi inovativne sustave za pružanje korisničkih informacija, da bismo vas mogli informirati što bolje i u svakom trenutku.

Trenutno, naši korisnici mogu pronaći sljedeće informacije:

- > autobusni redovi vožnje za društveni prijevoz putnika dostupni su na internet stranici organizacije Public Transport Victoria na adresi **ptv.vic.gov.au**.
- > Redovi vožnje za školske autobuse i putne mape, dostupni su na našoj internet stranici na **transdevmelbourne.com.au**.
- > Informacije o prekidima usluga šalju se na našu internet stranicu, kao i na internet stranicu organizacije Public Transport Victoria. Također, saopćavamo ih i preko našeg Twittera i e-mail /sms platformi s najnovijim putnim informacijama (upišite se kroz našu internet stranicu).



Transdev_melb



Transdev Melbourne



Koristite svoju voznu kartu

Svi putnici koji se voze našim autobusima moraju imati važeću voznu kartu

myki - vaša karta za putovanje

myki je jednostavna vozna karta koja se može uzastopno koristiti, koja je ujedno i vaša putna karta na Melbournskoj društvenoj prijevoznj mreži i nekim regionalnim željezničkim i autobusnim službama diljem Viktorije.

Da bi mogli putovati sredstvima javnog prijevoza, korisnici moraju kupiti myki karticu, položiti na nju novac koji će se koristiti za buduća putovanja i dotaknuti je na početku i na kraju svog putovanja na myki aparatima za skeniranje i očitavanje, kako bi platili svoju vožnju.

Vrste myki karata

- > Dječja (od 4 – 16 godina)
- > Koncesijska
- > Puna
- > Seniorska

Kupnja myki kartice i polaganje novca

Da biste mogli odmah koristiti myki karticu, možete je kupiti i na nju položiti novac u:

- > PTV centrima
- > u više od 800 myki prodavnica uključujući i sve 7-Eleven trgovine
- > Na kioscima za kupnju karata na glavnim željezničkim postajama
- > na myki automatima na željezničkim postajama i glavnim tramvajskim i autobusnim postajama (jedino moguća kupnja punih vozni karata)
- > na autobusima (u vrijednosti do maksimalno 20 dolara u gotovini)

Ako želite planirati unaprijed, posjetite ptv.vic.gov.au ili nazovite 1800 800 007. Na dostavu myki kartice morat ćete pričekati do sedam dana, a za internet procesuiranje novca položenog na karticu, do 24 sata.



Skeniranje kartice prije i poslije putovanja

Morat ćete i **dotaknuti** karticu na myki aparatu za skeniranje i očitavanje na početku putovanja i **ponovno je dotaknuti** na myki čitalu na kraju putovanja. To će osigurati da imate važeću voznu kartu i da ste platili točnu cijenu svog putovanja.

Napomena: vozač autobusa smije vas opomenuti da skenirate karticu na početku putovanja.

Koncesije

Koncesije su dostupne putnicima koji još nisu napunili 16 godina i nositeljima sljedećih iskaznica:

- > Zdravstvene iskaznice s viktorijskom adresom
- > Umirovljeničke koncesijske iskaznice
- > Studentske koncesijske prijevozne iskaznice za vožnju društvenom prijevoznom mrežom (Victorian Public Transport Student Concession Card)
- > Viktorijske ili međudržavne seniorske iskaznice
- > Iskaznice za ratne veterane / ratne udovice
- > Koncesijske iskaznice za azilante

Napomena: vozač autobusa ima pravo zatražiti da mu pokažete svoju koncesijsku iskaznicu, što na njegov zahtijev morate učiniti.

Zamjena myki kartice

Da biste zamijenili izgublenu ili ukradenu myki karticu, nazovite PTV telefonski centar na broj **1800 800 007** ili posjetite **ptv.vic.gov.au**.

Napomena: da biste zamijenili izgublenu ili ukradenu myki studentsku karticu/pokaz, molimo vratite se na mjesto gdje vam je ona izdana. To se također odnosi i na sve vrste viktorijskih prijevoznih koncesijskih iskaznica.

Dodatne informacije

Za dodatne informacije o vrstama koncesija, cijeni voznih karata, povratu novca, nadoknadama i zamjenama, posjetite **ptv.vic.gov.au** ili nazovite **1800 800 007**.



Slušamo vas

Slušamo sve što nam imate reći i koristimo vaše komentare da bismo poboljšali naše usluge

Željeli bismo ohrabriti korisnike da nam proslijede svoje komentare, bez obzira bili oni pozitivni ili negativni. Na taj način, moći ćemo nastaviti poboljšavati naše usluge.

Neke od naših inicijativa kojima želimo osigurati da se vaše mišljenje uvažava, uključuju:

- > korištenje posebno dizajniranih sustava za prikupljanje povratnih informacija, kako bismo uvijek znali što nam predlažete
- > poštivanje međunarodnih protokola koji osiguravaju razmatranje vaših komentara od strane relevantnih timova, kao i alokaciju odgovornosti, kako bi se provela neophodna poboljšanja
- > redovni sastanci tipa 'Upoznaj menadžera' koji korisnicima omogućavaju da porazgovaraju sa našim ključnim djelatnicima i na taj način poboljšaju naše usluge.

Kontaktirajte nas

Telefon

1800 800 007

Adresa

Transdev Melbourne Pty Ltd

PO Box 8021, Sumner LPO

Brunswick East VIC 3057

Internet stranica

transdevmelbourne.com.au

(kroz Feedback i internet portal za ulaganje komentara)

Ako nam službeno uložite povratne informacije, poslat ćemo vam inicijativni odgovor unutar sedam radnih dana.

Izgubljene stvari

Čuvat ćemo stvari ostavljene na našim autobusima (osim hrane) do tri mjeseca. Nakon toga, pravilno ćemo ih ukloniti ili donirati u dobrotvorne svrhe.

Ako ste nešto zaboravili na autobusu, možete nas kontaktirati na broj 1800 718 121 (od ponedjeljka do petka, od 9.00-17.00 h).

PTV korisnički zastupnik

Ako ste nezadovoljni s ishodom vašeg slučaja i želite ga proslijediti na višu instancu, svoju pritužbu možete uputiti Korisničkom zastupniku Društvene prijevozne službe Viktorije (Public Transport Victoria).

Telefon

1800 800 007

E-mail

customer.advocate@ptv.vic.gov.au

Ombudsman za pitanja javnog prijevoza

Ombudsman za pitanja javnog prijevoza razmatra pritužbe u svezi viktorijskog javnog prijevoza koje korisnici nisu uspjeli riješiti direktno s operaterima društvenih prijevoznih službi. Korisnici koji nisu zadovoljni s ishodom svoje žalbe, mogu kontaktirati Ombudsmana.

Telefon

1800 466 865

(8.30 – 17.00 h,

pon. – pet.)

E-mail

enquiries@ptovic.com.au

Faks

(03) 8623 2100

Adresa

Public Transport

Ombudsman

PO Box 538 Collins Street

West Melbourne VIC 3001

Korisnici TTY mogu nazvati

1800 555 677, a zatim tražiti da ih se spoji na broj 1800 466 865

Internet stranica

ptovic.com.au

Organizacija Travellers Aid

Organizacija Travellers Aid Australia neprofitna je organizacija koja pomaže putnicima neovisno o njihovom podrijetlu, kroz pružanje jednostavne, praktične putne pomoći, kako bi mogli putovati samostalno i sa samopouzdanjem.

Telefon

(03) 9670 2072 (Southern Cross stanica)

(03) 9610 2030 (Flinders Street stanica)

Internet stranica

travellersaid.org.au



Pomozite nam da vam pomognemo

Uvijek kada koristite naše usluge, ponašajte se odgovorno i pristojno

- > Potrudite se uvijek putovati s važećim myki pokazom ili myki karticom na kojoj je dovoljno novca da bi se pokrila cijena vašeg putovanja i pripremite karticu za skeniranje kada vam autobus stigne na odredište.
- > Dok čekate na autobusnoj stanici, nemojte stajati na mjestu na kojem možete ugroziti svoju osobnu sigurnost ili sigurnost drugih osoba.
- > Mahnite nadolazećem autobusu, kako bi vozač mogao znati da želite ući.
- > Držite se za rukohvat ili stolicu ispred vas, budući da autobusi u prometu ponekad moraju naglo kočiti.
- > Obavijestite vozača autobusa gdje želite izaći, prije no što stignete na svoje odredište.
- > Budite pažljivi i pristojni prema drugim putnicima i osoblju Transdev Melbourne-a tako što:
 - > nećete puštati glasnu glazbu ili glasno razgovarati preko mobitela
 - > stopala i torbe nećete držati na sjedalu
 - > nećete pušiti na autobusnim postajama ili u autobusima
 - > ćete uvijek ponuditi svoje sjedalo starijim ili trudnim osobama ili onesposobljenim putnicima
 - > nećete jesti ili piti u autobusu (alkohol je zabranjen) i tako što ćete ponijeti svoje smeće sa sobom.
 - > Prije izlaska provjerite svoje sjedalo i uvjerite se da ste ponijeli sve svoje vrijedne stvari.
 - > Ukoliko niste u stanju putovati neovisno, osigurajte da imate pomoć koja vam je potrebna.





Za dodatne informacije posjetite
ptv.vic.gov.au ili nazovite **1800 800 007**

Informacije na drugim jezicima:

عربي	普通話
廣東話	Somali
Hrvatski	Español
Dinka	سوداني
Ελληνικά	Türkçe
Italiano	Việt-ngữ
Македонски	

Ako ste gluhi ili imate oštećenje sluha ili govora, kontaktirajte nas putem Nacionalne relejne službe:

> TTY korisnici mogu nazvati **133 677**,
i zatražiti da ih se spoji na broj **1800 800 007**

Odobrila organizacija Public Transport Victoria,
750 Collins Street, Docklands