

Carta de Servicio al Cliente



PUBLIC
TRANSPORT
VICTORIA



Transdev Melbourne opera un tercio de la red de autobuses de Melbourne, con 46 servicios de ruta metropolitana (incluso algunas rutas de SmartBus) y más de 100 servicios de autobús escolar.

Contamos con siete depósitos en varios lugares de Melbourne, y servimos suburbios en las partes occidental, sudoriental y oriental de la ciudad bajo contrato con Public Transport Victoria.

A nivel mundial, Transdev es líder en la operación de servicios de transporte de pasajeros. Operamos servicios de tren, autobús, ferry y tren urbano en 20 países en todo el mundo, contamos con más de 86.000 empleados y administramos más de 41.000 vehículos.

Nuestro Compromiso

En Transdev Melbourne, el servicio al cliente significa anticipar las necesidades de nuestros clientes, responder a las mismas y exceder las cambiantes expectativas de nuestros clientes.

Cada viaje, cada interacción con el cliente, cada programa de atención al cliente y cada sesión de capacitación se basa en la noción de que el cliente es el centro de nuestra actividad.

Apoyamos este concepto priorizando una continua mejora en las siguientes áreas y trabajando para lograrlo:

- > Seguridad
- > Atención al cliente
- > Mantenimiento
- > Boletería
- > Fiabilidad
- > Reacciones
- > Accesibilidad
- > Respeto





Usted está en buenas manos

La seguridad de nuestros clientes y empleados es nuestra prioridad absoluta

Aplicamos robustos sistemas de gestión de la seguridad y estamos acreditados con arreglo a normas internacionales de seguridad. Usamos innovaciones Transdev locales e internacionales para mejorar constantemente nuestro ya sobresaliente récord de seguridad.

Transdev Melbourne aplica medidas para garantizar su seguridad en todo momento:

- > Casi todos nuestros autobuses cuentan con cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV), por lo que podemos inspeccionar vídeos de todos los incidentes en nuestro Centro de Control de Operaciones (Operations Control Centre).
- > Todos nuestros conductores están capacitados en evacuaciones de emergencia.
- > También se capacita a los empleados para asistir manualmente a clientes que tengan movilidad limitada o sean discapacitados, de forma que puedan subir al autobús y bajar del mismo de modo seguro.



Conservándolo limpio

Nuestros vehículos se ajustan a estrictos programas de mantenimiento y limpieza

Algunas de nuestras actividades de mantenimiento incluyen:

- > Todos los vehículos se limpian periódicamente (por dentro, diariamente y por fuera, una vez por semana).
- > Todo autobús con graffiti ofensivo se saca del servicio para limpiarlo tan pronto como sea posible, lo que normalmente ocurre al terminar el turno.
- > Para asegurar un viaje cómodo, inspeccionamos la calefacción, ventilación, aire acondicionado e iluminación periódicamente, de manera que funcionen en forma correcta.
- > Al comprar nuevos vehículos, buscamos los mejores en términos de seguridad, comodidad del pasajero y eficiencia de consumo de combustible.



Su tiempo es oro

Sabemos que nuestros clientes esperan que los servicios de transporte sean fiables y puntuales

Según nuestras directrices de horario de llegada, los autobuses pueden arribar 59 segundos más temprano o hasta cuatro minutos y 59 segundos más tarde (dichas reglas tienen aplicabilidad sólo en las paradas de mayor importancia).

Algunas de nuestras iniciativas, para asegurarnos de cumplir dichas metas y respetar su tiempo, incluyen:

- > Todos nuestros autobuses están equipados con seguimiento GPS y están conectados por radio con nuestro Centro de Control de Operaciones, de manera que podemos proporcionarle información sobre interrupciones e incidentes inesperados en el servicio.
- > Revisamos periódicamente nuestros planes de mejora operativa y planes de mantenimiento para asegurarnos que nuestros buses continúen funcionando a nivel óptimo.
- > Analizamos los datos de viaje y las reacciones de los pasajeros e identificamos mejoras a los horarios para implementar cambios en los futuros servicios.

Servicios adicionales

A veces proporcionamos servicios adicionales para eventos deportivos y especiales de mayor importancia. Para mayor información visite transdevmelbourne.com.au o ptv.vic.gov.au.



Acceso para todos

Nuestro deseo es aliviar los obstáculos a las personas con requisitos especiales de acceso

En la actualidad, 96% de nuestros autobuses tienen pisos bajos y son totalmente accesibles. Todos los nuevos vehículos que compramos tienen piso bajo y son totalmente accesibles. Colaboramos con Public Transport Victoria para identificar las rutas y paradas que necesiten mejoras con respecto a la accesibilidad.

Aunque la mayoría de nuestros autobuses tiene acceso para sillas de ruedas, si usted tiene problemas para subir a un autobús, le rogamos se ponga en contacto con nosotros con un mínimo de 24

horas de antelación, llamando al **1800 718 121** e intentaremos programar un autobús de piso bajo para usted.

Especificaciones para Ayudas de Movilidad

Para viajar en nuestros servicios de forma segura, las ayudas de movilidad (sillas de ruedas, ciclomotores o vehículos motorizados) deben:

- > Entrar en un espacio de 1300mm (largo) por 800mm (ancho).
- > No exceder los 750mm de ancho a una altura de 300mm sobre el nivel del suelo para caber entre los ejes de las ruedas del autobús.

Asimismo, el peso total del pasajero, su asistente (de haberlo) y su ayuda de movilidad debe ser menor de 300kg. Ello es para asegurar que no exceda el máximo de capacidad de los dispositivos para subir a bordo, tales como rampas.

Formación de la Comunidad

Para mejorar la seguridad y la confianza en nuestros servicios, Transdev puede proporcionar acceso a vehículos estacionarios en nuestros depósitos, para que nuestros pasajeros practiquen cómo subir y bajar de los autobuses.

Si desea reservar una visita para usted mismo, o para un grupo u organización comunitaria, envíe un mail a melbourne@transdev.com.au o llame al **1800 718 121**.

Transporte de artículos y equipaje

Los cochecitos de bebé, sillas de empujar y carritos de compras se pueden transportar en nuestros autobuses en forma gratuita y en cualquier momento. Sin embargo, debido a limitaciones de espacio, no podemos aceptar bicicletas (las bicicletas plegables están bien, pero intente evitar transportarlas durante las horas pico). No se permite transportar artículos voluminosos, tales como tablas de surf.

Mascotas

Los perros guía, perros para sordos, y animales de asistencia se pueden transportar en todos los autobuses en todo momento y viajan en forma gratuita. Los perros pequeños o gatos se pueden transportar en nuestros autobuses siempre que se lleven en una jaula apropiada de transporte de mascotas.





Disfrute del viaje

Nos comprometemos a satisfacer las expectativas del cliente

Queremos que nuestros clientes tengan una experiencia positiva cada vez que viajen en nuestros servicios. Ello significa proporcionar un viaje sin mayores tropiezos en un ambiente cómodo y limpio, con atención profesional al cliente en todo momento.

Iniciativas de Atención al Cliente

Algunas de nuestras iniciativas para asegurar que usted disfrute de su viaje incluyen:

- > Formación obligatoria de todos los empleados en atención al cliente que llamamos 'Atención al cuidado' ('Going for care').
- > Programas de Viajero Misterioso y auditorías internas para evaluar nuestro desempeño.
- > Sistemas y herramientas que le simplifican a nuestro personal la presentación de informes con respecto a asuntos que inciden sobre la limpieza y comodidad de los vehículos.
- > Un sistema expresamente preparado para la recepción de reacciones del cliente.

Información al Cliente

Continuaremos introduciendo sistemas innovadores de información al cliente para mantenerle mejor informado en todo momento.

En la actualidad, los clientes pueden hallar la siguiente información:

- > Hay horarios de autobuses públicos y mapas de ruta en el sitio web de Public Transport Victoria, en ptv.vic.gov.au.
- > Los horarios y mapas de ruta de los autobuses escolares están disponibles en nuestro sitio web, transdevmelbourne.com.au.
- > Las interrupciones al servicio aparecen en nuestro sitio web y en el sitio web de Public Transport Victoria. También se comunican en nuestra cuenta de Twitter y en mails / servicio sms de alerta de viaje (anótese en nuestro sitio web).



Transdev_melb



Transdev Melbourne



Use su boleto

Todos los pasajeros que viajen en nuestros autobuses deben tener un boleto válido

myki - Su boleto para viajar

myki es una tarjeta de viaje re utilizable, de fácil uso, que es su boleto para viajar en la red de transporte público de Melbourne y en algunos trenes y servicios de autobús regionales en el Estado de Victoria.

Para viajar en transporte público, los clientes deben comprar un myki, ponerle crédito, y tocar los lectores myki al subir al autobús y bajar del mismo para pagar por su viaje.

Tipos de myki

- > niño (child) (de 4 – 16 años)
- > concesión (concession)
- > boleto normal (full fare)
- > tercera edad (seniors)

Para comprar y cargar un myki

Para usar su myki inmediatamente, puede comprar y cargar un myki en:

- > Centros de Public Transport Victoria (PTV Hubs)
- > Más de 800 puntos de venta de myki, incluso todas las tiendas 7-Eleven
- > Boleterías selectas (premium) en estaciones de tren
- > Máquinas myki en las estaciones de tren y paradas selectas de tranvía y autobús (sólo ventas de tarjeta para boleto normal)
- > En el autobús (máximo sólo \$20 en efectivo)

Si planifica con anticipación, visite ptv.vic.gov.au o llame a 1800 800 007. Para la entrega de una nueva tarjeta myki espere hasta siete días, y 24 horas para la recarga en línea.

Dar un toque al subir y al bajar

Se debe dar un toque al lector myki con la tarjeta al comienzo de su viaje y dar un toque al lector myki al final del mismo. Ello asegura que usted tiene un boleto válido y que paga el pasaje correcto por su viaje.



Note: el conductor quizás le recuerde que dé un toque al lector.

Concesiones

Hay concesiones disponibles para clientes de menos de 16 años y para las personas que tengan las siguientes tarjetas:

- > Tarjeta de Atención de la Salud (Health Care Card) con una dirección en Victoria
- > Tarjeta de Concesión para Pensionados (Pensioner Concession Card)
- > Tarjeta de Transporte Público de Victoria de Concesión para Estudiantes (Victorian Public Transport Student Concession Card)
- > Tarjeta de la Tercera Edad (Seniors Card) de Victoria u otros Estados
- > Veteranos de Guerra/ Viudas de Guerra (War Veterans/ War Widows)
- > Tarjeta de Concesión para Solicitantes de Asilo (Asylum Seeker Concession Card)

Note: el conductor de autobús tiene derecho a ver su tarjeta de concesión y usted debe presentarla si se la pide.

Para reemplazar una myki

Para reemplazar una myki que haya perdido o le hayan robado, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente de PTV (PTV Call Centre) llamando al 1800 800 007 o visite ptv.vic.gov.au.

Note: para reemplazar una myki que haya perdido o le hayan robado con un Pase para Estudiantes (Student Pass), regrese al lugar donde la emitieron. Esto también se aplica a los tipos de Tarjeta de Transporte Público de Victoria de Concesión para Estudiantes.

Mayor información

Para mayor información sobre concesiones, pasajes, reembolsos, y reemplazos, visite ptv.vic.gov.au o llame al 1800 800 007.



Le oímos

Oímos lo que usted quiere decir y usamos esa reacción para hacer mejoras

Alentamos a nuestros clientes para que nos proporcionen su reacción, ya sea positiva o negativa. De esa manera continuamos mejorando nuestro servicio para usted.

Algunas de nuestras iniciativas para, asegurarnos de oírle, incluyen:

- > Un sistema de reacciones de clientes construido especialmente que nos ayuda a controlar lo que usted nos dice.
- > Procedimientos internos que aseguran que la gerencia y los equipos pertinentes revisen sus observaciones y que se asigne la responsabilidad correspondiente para realizar las mejoras necesarias.
- > Reuniones frecuentes llamadas 'Conozca a Nuestros Gerentes' ('Meet our Managers') en las que los clientes tienen la oportunidad de hablar con personal clave y ayudar a mejorar nuestros servicios a través de sus reacciones.

Póngase en Contacto con Nosotros

Si usted nos presenta sus reacciones en forma oficial, le daremos una respuesta inicial en un máximo de siete días hábiles.

Teléfono

1800 800 007

Dirección

Transdev Melbourne Pty Ltd
PO Box 8021, Sumner LPO
Brunswick East VIC 3057

Sitio Web

transdevmelbourne.com.au
(a través del formulario
Reacciones y Comentarios
(Feedback & Comments) en
la web)

Objetos Perdidos

Guardamos todos los objetos olvidados en nuestros autobuses (que no sean alimentos) por un período de hasta tres meses. Cumplido ese período, nos deshacemos de ellos en forma apropiada, o los donamos a instituciones de caridad.

Si usted ha olvidado un artículo, puede ponerse en contacto con nosotros llamando al 1800 718 121 (de lunes a viernes, 9hrs – 17hrs).

Defensor del Cliente de PTV

Si no está satisfecho con el resultado de su caso y desea proseguir con el asunto, puede elevar su queja al Defensor del Cliente (Customer Advocate) de Transporte Público de Victoria.

Teléfono
1800 800 007

Correo Electrónico
customer.advocate@ptv.vic.gov.au

Mediador del Transporte Público (Public Transport Ombudsman)

El Mediador de Transporte Público se ocupa de las quejas sobre el transporte público de Victoria que los clientes no han podido resolver directamente con los operadores del transporte público. Los clientes que no están satisfechos con el resultado de una queja pueden ponerse en contacto con el Mediador.

Teléfono
1800 466 865
(8.30hrs – 17hrs,
de lunes a viernes)

Correo Electrónico
enquiries@ptovic.com.au

Fax
(03) 8623 2100

Dirección
Public Transport
Ombudsman
PO Box 538 Collins Street
West Melbourne VIC 3001

Usuarios de Teléfono con Teletipo
1800 555 677, y luego pida
1800 466 865

Sitio Web
ptovic.com.au

Travellers Aid

Travellers Aid Australia es una organización sin fines comerciales que ayuda a los viajeros proporcionando apoyo simple y práctico, relacionado con el viaje, de manera que puedan viajar independientemente y con confianza, sin que importe su origen.

Teléfono
(03) 9670 2072 (Southern Cross Station)
(03) 9610 2030 (Flinders Street Station)

Sitio Web
travellersaid.org.au



Ayúdenos a ayudarle

Sea responsable y respetuoso en nuestros servicios

- > Asegúrese de viajar con un pase myki válido, o con suficiente dinero myki para pagar por su viaje, y téngalo listo para tocar el lector cuando llegue su autobús.
- > Cuando espere en una parada de autobús, no se ponga en un lugar en el que pueda estar en peligro usted o poner en peligro a otros.
- > Haga señas al autobús al acercarse, de manera que el conductor sepa que usted desea subir al mismo.
- > Tómese del pasamanos o del asiento que esté enfrente de usted, ya que los autobuses a veces necesitan frenar repentinamente a causa del tránsito.
- > Notifique al conductor con bastante anticipación para hacer que pare al llegar a su destino.
- > Sea respetuoso y cortés con otros clientes y empleados de Transdev Melbourne:
 - > no tocando música con el volumen alto ni teniendo conversaciones ruidosas en su celular
 - > no poniendo sus pies ni bolsas sobre los asientos
 - > no fumando en las paradas de autobús ni dentro del autobús.
- > Siempre ofrezca su asiento a los clientes ancianos, las embarazadas, y los discapacitados.
- > Evite comer o beber en el autobús (el alcohol está prohibido) y no deje sus desperdicios.
- > Antes de bajarse, verifique no haber dejado nada de valor sobre su asiento.
- > Si no puede viajar en forma independiente, asegúrese de tener con usted el apoyo necesario.





Para mayor información visite
ptv.vic.gov.au o llame al 1800 800 007

Información en otros idiomas:

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

Si es sordo, o tiene dificultades audición o del habla, póngase en contacto con nosotros a través del Servicio Nacional de Relé (National Relay Service)

> usuarios de teletipo, llamar al 133 677,
y luego pedir les comuniquen con 1800 800 007

Autorizado por Public Transport Victoria,
750 Collins Street, Docklands