

ميثاق خدمة العملاء



شركة Transdev ملبورن تشغّل ثلث شبكة الباصات في ملبورن، مع 46 خدمة في طرقات المدينة والضواحي (بما في ذلك بعض طرق SmartBus) وأكثر من 100 خدمة لباصات المدارس.

مع سبعة مستودعات في ملبورن، نحن نقدّم خدمة في ضواحي المدينة الغربية، الضواحي الجنوبية الشرقية والضواحي الشرقية حسب عقد النقل العام فيكتوريا.

على الصعيد العالمي، شركة Transdev هي الرائدة عالميا في مجال تشغيل خدمات نقل الركاب. نعمل خدمات القطارات والحافلات والعبارات والسكك الحديدية الخفيفة في 20 بلدا في جميع أنحاء العالم، ليها أكثر من 86,000 موظف، وتدير أكثر من 41,000 سيارة.

التزامنا

في Transdev ملبورن، خدمة العملاء تعني نتوقع ونستجيب لاحتياجات عملائنا واحتياجات الزبائن وتوقعاتهم اللي تتغير.

وتستند كل رحلة، كل معاملة مع العملاء، كل برنامج خدمة الزبائن وكل دورة تدريبية إلى فكرة أن عملنا بيتمحور حول العملاء.

نحن نويد هذا الشيء من خلال تحديد الأولويات والعمل عشان نحسّن باستمرار الخدمة في المجالات التالية:

- < السلامة
- < خدمة الزبائن
- < صيانة
- < إصدار التذاكر
- < الموثوقية
- < ملاحظات
- < إمكانية الوصول
- < احترام



أنت في أيدي أمينة

سلامة العملاء والموظفين عندنا هي على رأس أولوياتنا



عندنا أنظمة إدارة السلامة قوية ونحن معتمدون لمعايير السلامة الدولية. نحن نستخدم لإبتكارات Transdev المحلية والدولية عشان تحسين مستمر لسجل أداء السلامة إللي هو أصلاً ممتاز.

Transdev ملبورن تتبع تدابير لضمان السلامة والأمان في جميع الأوقات:

- < تقريباً كل ما نملك من الحافلات والباصات فيها كاميرات أمنية حتى نتمكن من مراجعة لقطات من أي حوادث في مركز مراقبة عمليات الشغل بتاعنا.
- < جميع السائقين في شركتنا عندهم تدريب في إخلاء الحافلات في حالات الطوارئ.
- < ويتم تدريب الموظفين كمان لمساعدة العملاء اللي ما يقدر يتحرك بسهولة أو عندو عجز حتى يمسك إيدو وقت الصعود والنزول بأمان.



الحفاظ على النظافة

سياراتنا متابعة صيانة صارمة ومواعيد لتنظيفها بشكل منتظم

بعض أشغال الصيانة تشمل:

- < تنظيف جميع المركبات بانتظام (من الداخل كل يوم ومن الخارج مرة في الأسبوع).
- < سيتم إزالة أي حافلة مع كتابات مسيئة من الخدمة لتنظيفها في أقرب وقت ممكن، يعني عادة يكون في نهاية دوام العمل.
- < لضمان رحلة مريحة، نحن نفحص بانتظام التدفئة والتهوية وتكييف الهواء والإضاءة للتأكد من أنها تشتغل بشكل صحيح.
- < عند شراء سيارات جديدة، نحن نبحث عن الأفضل من جهة السلامة والراحة للعملاء والكفاءة في استهلاك الوقود.

وقتك ثمين ومن ذهب



نحن نعلم أن عملائنا يتوقعوا إنو تكون خدمات
المواصلات العامة موثوقة وتسير في أوقاتها
المحددة

في إطار المبادئ التوجيهية، يمكن أن يوصل الباص قبل 59 ثانية في وقت مبكر أو يمكن أن تتأخر ما يصل لغاية 4 دقائق و59 ثانية (تنطبق هادي القواعد على المحطات الرئيسية فقط).

بعض مبادراتنا اللي تضمن أننا نحقق هذه الأهداف ونحترم وقتك تشمل:

- < كل الحافلات لدينا فيها نظام تحديد المواقع (جي بي إس) وترتبط باللاسلكي بمركز مراقبة العمليات في شركتنا، حتى نقدر نوَقِّر لك معلومات عن انقطاع الخدمة غير المخطط ليه والحوادث المفاجئة.
- < نستعرض بشكل روتيني خطط تحسين التشغيل والصيانة حتى نضمن إستمرار عمل الحافلات بأفضل مستوى
- < نحن نحلل بيانات السفر وملاحظات العملاء أو الزبائن لتحديد التحسينات في الجداول الزمنية لإجراء تغييرات الخدمة في المستقبل.

خدمات إضافية

نحن في بعض الأحيان نقدّم خدمات إضافية للنشاطات الرياضية الكبيرة والمناسبات الخاصة. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة ptv.vic.gov.au أو transdevmelbourne.com.au

الوصول للجميع



نحن نهدف إلى تخفيف العوائق لذوي الاحتياجات
الخاصة اللي عندهم صعوبة في التنقل

في الوقت الحاضر، 96% من الباصات عندنا فيها أرضية منخفضة ويمكن الوصول إليها بشكل كامل. جميع المركبات الجديدة اللي نشترها هي ذات أرضية منخفضة ويمكن الركوب فيها بشكل كامل وسهل. ونحن نعمل مع شركة النقل العام في ولاية فيكتوريا عشان نحدد الطرق والمواقف اللي عايزة تحديث وتجديد عشان نحسن إمكانية الوصول وسهولة الإستخدام.

في حين إنو جميع الباصات عندنا تقريباً ملائمة لكراسي المقعدين المتحركة، إذا كنت تواجه مشاكل في استعمال الباص إتصل بنا على الأقل قبل 24 ساعة مقدما على الرقم 1800 718 121 ونحاول تحديد موعد لباص ذات أرضية منخفضة لك.

مواصفات أجهزة المساعدة على الحركة

للسفر بأمان في مواصلاتنا، لازم إنو تكون الوسائل المعينة على التنقل (الكراسي المتحركة وسكوترز أو الدراجات البخارية أو المركبات الآلية):

- < أن تدخل ضمن مساحة 1300ملمتر (طول) و800 ملمتر (عرض).
 - < أن يكون وسعها موش أكثر من 750 ملمتر في ارتفاع 300 ملمتر فوق سطح الأرض علشان يساعها بين محاور عجلات الباص.
- بالإضافة إلى ذلك، الوزن الكلي للراكب ومعاونو (إذا كان معاه معاون) وأداة مساعدته على التحرك لازم تكون أقل من 300 كلغ علشان نتأكد من أنها ما تتجاوز الحد الأقصى لقدرة الأجهزة المساعدة مثل السلالم على الحَمَل.

التدريب المجتمعي

لتحسين السلامة والثقة في خدماتنا، Transdev قادرة توَقِّر فرص الحصول على عربات متوقفة في مستودعاتنا علشان يتمرن عليها الزبائن للصعود في الباص والنزول منو.

لحجز زيارة لنفسك أو لجمعية محلية أو منظمة، نرجو إنو ترسل لنا رسالة بالإيميل على العنوان دا melbourne@transdev.com.au أو إتصل بالرقم 1800 718 121.

نقل المواد والأمتعة والشنط

نحن نرَجِّب بعربات الأطفال وعربات وسيارات جيب للتسوق في باصاتنا مجاناً في أي وقت. ولكن، بسبب ضيق المكان ما يمكن أن نقبل الدراجات (الدراجات القابلة للطي لا بأس بها ولكن من فضلك حاول عدم حمل هذه الدراجات خلال ساعات الإزدحام). ممنوع نقل الأشياء الكبيرة الحجم مثل ألواح التزلج على الماء.

الحيوانات الأليفة

نسمح بوجود الكلاب اللي تعمل كدليل لصاحبها والكلاب اللي تسمع والحيوانات المساعدة على جميع الحافلات والباصات في جميع الأوقات مجاناً. الكلاب الصغيرة أو القطط يمكن نقلها في باصاتنا بشرط إنو الزول لازم يحملها بطريقة ملائمة.





إستمع بالرحلة

نحن ملتزمين بتلبية توقعات العملاء

نحن نريد لعملائنا الحصول على تجربة إيجابية في كل مرة يسافرون فيها في وسائل النقل بتاعنا. وهذا يعني توفير رحلة سلسة في بيئة مريحة ونظيفة وأمنة، مع خدمة مهنية جيدة دائماً للعملاء.

مبادرات خدمة العملاء

بعض مبادراتنا للتأكد من الاستمتاع بالرحلة تشمل:

- < تدريب إلزامي بخصوص خدمة الزبائن لجميع العاملين.
- < برامج المسافر المتخفي والتدقيق الداخلي لتقييم أدائنا وجودة خدماتنا.
- < النظم والأدوات التي تجعل من السهل على موظفينا الإبلاغ عن أي قضايا تسيء لنظافة المركبات والراحة..
- < نظام علشان يبلغ العملاء عن آرائهم بشكل يهدف لتحسين الخدمة.

معلومات العملاء

سوف نستمر في إدخال نظم معلومات العملاء مبتكرة علشان تبقوا عارفين أكثر للخدمات، في جميع الأوقات.

حاليا، يقدر العملاء إيجاد المعلومات التالية:

- < أوقات ومواعيد الباصات العامة وخرائط الطريق المتاحة على موقع النقل العام فيكتوريا في ptv.vic.gov.au
- < تتوفر مواعيد وأوقات باصات المدارس وخرائط الطريق على موقعنا، transdevmelbourne.com.au
- < يتم نشر انقطاع الخدمة على موقعنا على الانترنت وموقع النقل العام في فيكتوريا، وإبلاغها أيضا من خلال حساب تويتر لدينا وإيميل / خدمة الرسائل القصيرة (إس إم إس) لتنبيه الناس بخصوص خدمة النقل (خش في موقعنا على الانترنت علشان تشترك في خدمة التنبيه).



استخدام التذكرة



جميع الركاب المسافرين على متن باصاتنا لازم يحمل تيكيت أو تذكرة سفر صالحة

myki - تذكرة للسفر

myki وسيلة سهلة الاستخدام، وكرت السفر ممكن تعيد استعمالو وهو تذكرة السفر على شبكة النقل العام في ملبورن وبعض القطارات والحافلات الإقليمية عبر مناطق ولاية فيكتوريا

علشان السفر في وسائل النقل العام، يحتاج العملاء إلى شراء كرت myki، وزيادة رصيد الكرت بالقروش وتشغيل الكرت وقفلو في الماكينات الخاصة بقراءة كرت myki لدفع الأجرة.

أنواع myki

< الأطفال (اللي تتراوح أعمارهم بين 4 - 16 سنة)

< بطاقة التخفيض

< أجرة كاملة

< كبار السن

شراء كرت myki وزيادة الرصيد والقروش فيه

لاستخدام myki على الفور، يمكنك شراء كرت مايكي وزيادة رصيده والقروش فيه من:

< مراكز PTV

< أكثر من 800 منفذ لمحلات البيع بالتجزئة تباع كرت myki بما في ذلك جميع محلات 7-Eleven

< مكاتب بيع التذاكر في محطات القطار الرئيسية

< ماكينات myki في محطات القطارات ومحطات الترام والباصات (مبيعات بطاقات أجرة كاملة فقط)

< على متن الباص (الحد الأقصى \$20 نقدا فقط)

إذا خططت مسبقاً، خذ في موقع ptv.vic.gov.au أو اتصل على الرقم 1800 800 007. لازم تحسب لغاية 7 يوم علشان تستلم كرت myki جديد و 24 ساعة لزيادة الرصيد على الانترنت.

تشغيل كرت مايكي وقفلو

لازم تشغيل كرت myki في بداية رحلتك في ماكينة مايكي ولازم تقفل الكرت كمان في الماكينة في نهاية مشوارك، علشان تتأكد إنو معاك تذكرة سفر صالحة وأنك تدفع الأجرة الصحيحة لرحلتك.



يرجى ملاحظة: قد يذكرك سائق الباص بتشغيل كرت مايكي بتاعك.

التخفيضات

تتوفر تخفيضات للعملاء اللي أعمارهم 16 سنة أو أقل، ولحاملي بطاقات التخفيض التالية:

- < بطاقة الرعاية الصحية مع عنوان في ولاية فيكتوريا
- < بطاقة التخفيض للمتقاعد
- < بطاقة التخفيض للنقل العام في فيكتوريا للطلاب
- < بطاقة كبار السن الفيكتورية أو بين الولايات
- < قدامى المحاربين / أرامل الحرب
- < بطاقة التخفيض لطالبي اللجوء

يرجى ملاحظة: يحق لسائق الباص أن يطلب منك رؤية كرت التخفيض ولازم يكون دائماً معاك وتوريه للسائق إذا طلبو منك.

استبدال myki

علشان تستبدل كرت myki المفقود أو المسروق، إتصل بمركز خدمة PTV على الرقم 1800 800 007 أو خش في الموقع ptv.vic.gov.au.

يرجى ملاحظة: علشان تستبدل كرت myki المفقود أو المسروق بـ كرت مرور للطلاب، راجع المكان اللي هوا إداك الكرت أساساً. وهذا ينطبق كمان على أنواع بطاقة التخفيض في النقل العام في فيكتوريا للطلاب.

معلومات أكثر

لو دايرين معلومات أكثر عن التخفيضات وأسعار التذكرة والقروش المستردة، والتسديدات وإستبدال الكرت، خش في موقع ptv.vic.gov.au أو اتصل على الرقم 1800 800 007.

الاستماع ليك



نستمع إلى ما لديك لتقوله ونستخدم هادي الملاحظات لتقديم تحسينات

نحن نشجع عملائنا على تقديم ملاحظاتهم لنا، سواء كانت إيجابية أو سلبية. وبالطريقة دي نتمكن من الاستمرار في تحسين الخدمات اللي نقدمها ليكو.

بعض من مبادراتنا لضمان إننا نستمع ليكو هي ما يلي:

- < نظام خصوصي لتلقي ملاحظات العملاء اللي يساعدنا على تتبع ما كنت تقول لنا.
- < الإجراءات الداخلية اللي تضمن إدارة ومراجعة فرق العمل ذات الصلة لتعليقاتكم وخصصت هذه المسؤولية بغرض إدخال التحسينات اللازمة.
- < جلسات منتظمة 'التقوا بمدرائنا' علشان يكون فيه فرصة للعملاء للتحدث مع كبار الموظفين ودا يساعد على تحسين خدماتنا من خلال ملاحظات وآراء عملائنا.

اتصل بنا

إذا كنت تقدم ملاحظاتك على استمارة رسمية، سوف نقدم لك استجابة أولية خلال سبعة أيام عمل.

هاتف

1800 800 007

العنوان

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

موقع الكتروني

transdevmelbourne.com.au

(عبر نموذج الويب لردود الفعل

والتعليقات)

ملكية ضائعة

سوف نحتفظ بأي ممتلكات متروكة في باصاتنا (غير المواد الغذائية) لمدة تصل إلى ثلاثة أشهر. بعد هذا الوقت، سوف يتم التخلص منها بشكل مناسب أو التبرع بها للجمعيات الخيرية.

إذا كنت قد تركت أي شيء، يمكنك الاتصال بنا على الرقم 1800 718 121 (الاثنين - الجمعة، 9 صباحاً حتى 5 مساءً).

PTV المحامي العملاء

إذا كنت غير راض عن نتائج قضيتك وتود أن تتابع المسألة، يمكنك تصعيد الشكوى إلى المدافع عن حقوق العملاء Customer Advocate في قطاع النقل العام في فيكتوريا Public Transport Victoria

الهاتف
1800 800 007
البريد الإلكتروني
customer.advocate@ptv.vic.gov.au

أمين المظالم المتعلقة بالنقل العام

أمين المظالم المتعلقة بالنقل العام يتعامل مع الشكاوى حول وسائل النقل العام الفيكتوري اللي ما كان العملاء قادرين على حلها مباشرة مع متعهدي النقل العام. الزبائن اللي هم غير راضين عن نتيجة الشكوى يمكن أن يتصلوا بأمين المظالم.

الهاتف
1800 466 865
البريد الإلكتروني
enquiries@ptovic.com.au
فاكس
(03) 8623 2100
(8:30 صباحاً حتى 5 مساءً، من
الاثنين حتى الجمعة)

العنوان

مستخدمي الهاتف للبريد والصم TTY
Public Transport Ombudsman
PO Box 538 Collins Street
West Melbourne VIC 3001
1800 555 677
بالرقم 1800 466 865
ثم اطلبوا الإتصال

موقع الإنترنت
ptovic.com.au

مساعدة المسافرين

هيئة "مساعدة المسافرين أستراليا" هي منظمة غير هادفة للربح وتساعد المسافرين من خلال توفير الدعم العملي والبسيط علشان يسافر الزول وحدو ودون خوف، بغض النظر عن أصلو.

هاتف

(03) 9670 2072 (محطة سانرن كروس)
(03) 9610 2030 (محطة فلنדרز ستريت)

الموقع

travellersaid.org.au

ساعدنا، عشان نساعدك

كون مسؤول ومحترم لخدماتنا



- < تأكد من أنك تسافر وتستخدم المواصلات العامة بكرت مايكي صالح، أو يكون معاك ما يكفي من القروش عشان تدفع أجرة رحلتك، وكون جاهزا عشان تشغل الكرت بماكينة القراءة عندما يوصل الباص.
- < عندما تنتظر في محطة للباصات، لا تقف في مكان يمكن إنك تعرّض نفسك فيهو أو الآخرين للخطر.
- < إرفع يدك للإشارة إلى الباص علشان يعرف السائق أنك تريد الصعود.
- < تمسك بمسكة اليد أو المقعد اللي أمامك، علشان تبقى ثابت في مكانك لأنو أوقات يلزم إنو الباص يضغط الفرامل فجأة بسبب حركة المرور.
- < قم بإخطار سائق الباص علشان يوقف ليك في وقت كافي قبل أن تصل إلى وجهتك أو المكان اللي عايز تنزل فيهو.
- < عامل الزبائن الآخرين والموظفين في Transdev ملبورن باحترام وتهذيب بالطريقة دي:
- < لا تعلي صوت الموسيقى الصاخبة أو تتكلم على الموبايل بصوت عال
- < لا توضع قدميك / كراعينك وحقائبك على المقاعد
- < لا تدخن في محطات الحافلات أو الباصات أو في داخلها.
- < دائماً قيّم المقعد لكبار السن، والنساء الحوامل والأشخاص ذوي الإعاقات.
- < تجنب الأكل أو الشرب في الحافلة (الكحول ممنوع) وخذ معاك النفايات ولا تتركها في الباص.
- < قبل نزولك، إفحص مقعدك وتأكد أنك أخذت معك كل حاجاتك الثمينة.
- < تأكد من حصولك على الدعم المناسب معك إذا كنت غير قادر على السفر بشكل مستقل.





للحصول على مزيد من المعلومات ختس في الموقع
1800 800 007 أو اتصل بالرقم ptv.vic.gov.au

معلومات بلغات أخرى:

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

إذا كنت أصمّ أو عندك ضعف في السمع أو
النطق، إتصل بينا من خلال خدمة التواصل الوطنية:
<مستخدمي الهاتف المزوّد بطابعة TTY 133 677،
ثم أطلبوا الإتصال بالرقم 1800 800 007

معتمد من قبل المواصلات العامة فيكتوريا،
750 شارع كولينز، دوكلاندز