

Müşteri Hizmetleri Bildirgesi



PUBLIC
TRANSPORT
VICTORIA



Hakkımızda



Transdev **Melbourne** otobüs ağı, (bazı SmartBus yolları dahil) 46 büyükşehir yol hizmetleri ve 100'den fazla okul otobüsü hizmetleri ile Melbourne'daki otobüs ağının üçte birini işletmektedir.

Melbourne genelinde yedi deposuyla, Viktorya Kamu Ulaşımı sözleşmesi kapsamında şehrin batı, güney doğu ve doğu semtlerinde hizmet vermekteyiz.

Transdev, yolcu taşıma hizmetleri işletmeciliğinde küresel olarak bir dünya lideridir. Dünya çapında 20 ülkede tren, otobüs ve hafif raylı hizmetleri işletmekteyiz ve 86 000 den fazla çalışana sahip olup, 41 000 den fazla araç yönetmekteyiz.

Taahhütümüz

Transdev Melbourne'da, müşteri hizmetleri, müşterilerimizin değişen ihtiyaç ve beklentilerini önceden görmek ve bunlara karşılık vermek ve bunları aşmak anlamına gelir.

Her yolculuk, her müşteri etkileşimi, her müşteri hizmetleri programı ve her eğitim oturumu işimizin müşteri etrafında döndüğü inancına dayanır.

Bunu desteklemek için aşağıdaki alanlarda sürekli iyileşmeye öncelik veriyor ve çaba gösteriyoruz:

- > Güvenlik
- > Müşteri Hizmeti
- > Bakım
- > Biletleme
- > Güvenirlilik
- > Geri Bildirim
- > Erişirlik
- > Saygı





Güvenli ellerdesiniz

Müşterilerimizin ve çalışanlarımızın güvenliği bizim önceliğimizdir

Güçlü güvenlik idaresi sistemlerine sahibiz ve uluslararası güvenlik standartları güvenceliğimiz vardır. Mevcut üstün güvenlik performans sicilimizi sürekli olarak geliştirmek için, yerel ve uluslararası Transdev yeniliklerini kullanmaktayız.

Transdev Melbourne her zaman emniyet ve güvenliğinizi sağlamak üzere önlemlere sahiptir:

- > Operasyon Kontrol Merkezimizde herhangi bir olay görüntüsünü inceleyebilmek için, hemen hemen tüm otobüslerimiz CCTV kameraları ile donatılmıştır.
- > Tüm sürücülerimiz acil tahliye konusunda eğitilmiştir.
- > Aynı zamanda çalışanlar, hareket yeteneği sınırlı veya engelli müşterilere güvenli bir şekilde araçlara binme ve inme konusunda elle yardımcı olmak için eğitilmiştir.



Temizlik

Araçlarımız, sıkı bir bakım ve temizlik programı izler

Bazı bakım çalışmalarımız şunları içerir:

- > Tüm araçlar düzenli olarak temizlenir (içi hergün ve dışı haftada bir)
- > Üzerinde hakaret içeren uygunsuz yazıların bulunduğu otobüsler, mümkün olan en kısa zamanda, genellikle vardiya sonunda temizlenmek üzere servisten alınacaktır.
- > Konforlu bir sürüş sağlamak için, doğru çalıştıklarından emin olmak üzere düzenli olarak ısıtma, havalandırma, klima ve aydınlatmayı kontrol ederiz.
- > Yeni araçlar satın alırken, güvenlik, müşterinin konforu ve yakıt verimliliği açısından en iyisini ararız.



Vaktiniz altındır

Müşterilerimizin taşımacılık hizmetlerinin güvenilir ve dakik olmasını beklediklerini biliyoruz

Tarifeli varış saati kurallarımız altında, otobüsler 59 saniye erken veya 4 dakika 59 saniyeye kadar geç gelebilirler (bu kurallar sadece başlıca duraklar için geçerlidir).

Bu hedeflere ulaştığımızdan ve vaktinize gösterdiğimiz saygıdan emin olmak için bazı girişimlerimiz şunlardan oluşur:

- > Plansız hizmet kesintileri ve özel durumlar hakkında size bilgi verebilmemiz için tüm otobüslerimiz GPS izleme cihazı ile donatılmıştır ve Operasyon Kontrol Merkezimize telsizle bağlıdır.
- > Otobüslerimizin en ideal düzeyde çalışmaya devamını sağlamak için operasyonel iyileştirme ve bakım planlarımızı rutin olarak gözden geçiririz.
- > Gelecekte hizmet değişikliklerine giderken tarife geliştirmeleri belirlemek için seyahat verilerini ve müşteri geri dönüşlerini analiz ederiz.

İlave Hizmetler

Daima ana spor etkinlikleri ve özel etkinlikler için ek servisler sağlayacağız. Daha fazla bilgi için lütfen

transdevmelbourne.com.au veya **ptv.vic.gov.au** sitelerini ziyaret edin.



Herkes için erişim

Özel erişim gereksinimleri olan kişiler için engelleri azaltmayı amaçlarız

u anda otobüslerimizin % 96'sı alçak tabanlıdır ve tam olarak kullanılabilir niteliğe sahiptir. Tüm yeni araçlar alçak tabanlı ve tam olarak kullanılabilir olacaktır. Erişimi iyileştirmek için geliştirilmesi gereken güzergah ve durakları saptamak üzere Viktorya Kamu Ulaşımı ile birlikte çalışıyoruz.

Hemen hemen otobüslerimizin tümü tekerlekli sandalye erişimlidir, eğer bir otobüse erişme problemleri yaşıyorsanız en az 24 saat öncesinden 1800 718 121 nolu telefondan bizimle irtibata geçin ve sizin için alçak tabanlı bir otobüsü hizmete koymayı deneriz.

Mobilite Yardım Özellikleri

Servislerimizde güvenli seyahat etmek için, mobilite yardım araçları (tekerlekli sandalye, mobilet veya motorlu araçlar) şu özellikleri taşıması gerekir:

- > Uzunluğu 1300 mm, genişliği 800 mm lik bir alana sığması gerekir.
- > Bir otobüsün tekerlek aksları arasına uyacak şekilde yerden 300 mm yükseklikte 750 mm çapından fazla olmaması gerekir.

Ayrıca, müşterinin, yardımcısının (mevcutsa) ve hareket yardım aracının toplam ağırlığının 300 kg dan az olması gerekmektedir. Bu, rampa gibi taşıtlara binme araçlarının ağırlık kapasitesinin azami ağırlığını aşmamasını sağlamak içindir.

Toplum Eğitimi

Servislerimizde güvenlik ve konforu artırmak için, Transdev, müşterilerin biniş ve iniş uygulamaları yapabilmeleri için kendilerine depolarımızdaki sabit araçlara erişimlerini sağlayabilir.

Kendiniz, bir toplum grubu veya kurumu adına ziyaret amaçlı yer ayırtmak için lütfen, **melbourne@transdev.com.au** adresine elektronik posta atın veya **1800 718 121** nolu telefonu arayın.

Eşyaların ve bagajların taşınması

Çocuk arabaları, bebek arabaları ve alışveriş arabaları, otobüslerimize ücretsiz olarak her zaman memmuniyetle kabul edilir. Ancak, yer sınırlaması nedeniyle bisikletleri kabul edemiyoruz (katlanan bisikletler OLUR ama lütfen bunları işlek saatlerde taşımaktan sakının). Sörf tahtası gibi büyük nesnelere izin verilmemektedir.

Evde Beslenen Hayvanlar

Rehber ve işitme köpekleri ve yardımcı hayvanlara bütün otobüslerde her zaman izin verilir ve bunlar ücretsiz yolculuk eder. Küçük köpek ve kediler, uygun bir evcil hayvan sepetinde taşınmaları koşuluyla otobüslerimize kabul edilirler.





Keyifli yolculuklar

Müşterilerimizin beklentilerini karşılamak için kararlıyız

Müşterilerimizin bizim servislerimizle seyahat ettikleri her an olumlu bir deneyim edinmeleri isteriz. Bu, her defasında rahat ve temiz bir ortamda pürüzsüz bir seyahat ve dostça profesyonel bir müşteri hizmeti sağlayacağımız anlamına gelir.

Müşteri Hizmetleri Girişimleri

Yolculuğunuzun keyifli olmasını sağlamak için girişimlerimizin bazıları aşağıdakileri içerir:

- > Tüm çalışanlar için zorunlu 'Bakıma Gidiş' müşteri servis eğitimi
- > Performansımızı değerlendirmek için Gizemli Yolcu Programları ve iç denetimler
- > Araçların temizliğini ve rahatını bozacak herhangi bir sorunu bildirmeyi personelimiz için kolaylaştıran sistemler ve aletler.
- > Müşteri geri bildirim raporu için geliştirilmiş bir sistem.

Müşteri Bilgisi

Sizi her zaman daha iyi bir şekilde bilgilendirmeye devam etmek için yenilikçi müşteri bilgi sistemlerini tanıtmaya devam edeceğiz.

Şu anda müşteriler aşağıdaki bilgileri bulabilirler:

- > Halk otobüsleri tarifeleri ve güzergah haritaları Victoria Kamu Ulaşımı'nın ptv.vic.gov.au internet sitesinde mevcuttur.
- > Okul otobüs tarifeleri ve güzergah haritaları transdevmelbourne.com.au internet sitemizde mevcuttur.
- > Servis aksaklıkları, internet sitemize ve Victoria Kamu Ulaşımı'nın internet sitesine gönderilir. Bu servislerle Twitter hesabından ve seyahat uyarı e-postası /sms servisi aracılığıyla iletişime geçilebilir (internet sitemiz aracılığıyla kaydolun).



Transdev_melb



Transdev Melbourne



Biletinizi Kullanın

Otobüslerimizle seyahat eden tüm yolcuların geçerli bir bilet taşımaları gerekmektedir

myki – Seyahat etmek için biletiniz

myki, Melbourne kamu ulaşımı ağında ve Victoria genelindeki bazı bölgelere ait tren ve otobüs servislerinde seyahat etmek için kullanması kolay, yeniden kullanılabilen karta sahip biletinizdir.

Toplu taşımayla seyahat etmek için, müşterilerin bir myki kartı alması, karta kredi yüklemesi ve seyahat ücretini ödemek için yolculuğun başlangıcında ve yolculuğun sonunda myki kartını, myki kartı okuyucusuna dokundurması gerekmektedir.

myki kartı türleri

- > çocuk (4 – 16 yaş)
- > indirim
- > tam ücret
- > yaşlılar

Bir myki kartı satın alma ve kredi yükleme

Hemen myki kartınızı kullanmak için, bir myki kartını şu noktalardan satın alabilir ve kredi yüklemesi yapabilirsiniz:

- > Viktorya Kamu Ulaşımı (PTV) Merkezleri
- > Tüm 7- Eleven mağazaları dahil yaklaşık 800 myki satış yeri
- > Belli tren istasyonu bilet gişeleri
- > Tren istasyonlarındaki myki makineleri ve belli tramvay ve otobüs durakları (sadece tam ücret kart satışları)
- > Otobüste (azami sadece 20 Dolar nakit)

Öncesinden planlama için, ptv.vic.gov.au adresini ziyaret edin veya 1800 800 007'yi arayın. Yeni myki kartınızın teslimatı için yedi gün ve çevrimiçi kredi yükleme için 24 saat bekleyin.

Biniş ve inişlerde kart okuyucuya dokunmak

Yolculuğunuzun başlangıcında ve sonunda myki okuyucuya kartınızı dokundurmalısınız. Bu, geçerli bir biletinizin olmasını ve seyahat için doğru ücreti ödemenizi sağlar.



Lütfen dikkat: otobüs sürücünüz kartınızı dokundurmanızı size hatırlatabilir.

İndirimler

16 yaş ve altındaki müşteriler için ve aşağıdaki kart sahiplerine indirim uygulanır:

- > Üzerinde Victoria eyaletine ait bir adres bulunan Sağlık Bakım Kartı
- > Emekli İndirim Kartı
- > Victoria Kamu Ulaşımı Öğrenci İndirim Kartı
- > Victoria veya Eyaletlerarası Yaşlılık Kartı
- > Gaziler / Savaş Dulları
- > Sığınmacı İndirim Kartı

Lütfen dikkat: otobüs sürücüsünün indirim kartınıza bakma hakkı vardır ve istendiğinde göstermelisiniz.

Bir myki kartının yenilenmesi

Kaybolan ya da çalınan bir myki kartının yenisini almak için PTV Çağrı Merkezi ile **1800 800 007** nolu telefondan iletişime geçin veya **ptv.vic.gov.au** adresini ziyaret edin.

Lütfen dikkat: Kaybolan veya çalınan bir myki kartını bir Öğrenci Pasosu ile değiştirmek için lütfen bunu çıkararak yere dönün. Bu ayrıca Victoria Kamu Ulaşımı Öğrenci İndirim Kartları için de geçerlidir.

Daha Fazla Bilgi

İndirimler, ücretler, geri ödemeler, masraf iadeleri ve değiştirmeler ile ilgili daha fazla bilgi için **ptv.vic.gov.au** adresini ziyaret edin veya **1800 800 007** nolu telefonu arayın



Sizi dinliyoruz

Söyleyeceğinizi dinleriz ve bu geri bildirim gelişmeler sağlamak için kullanırız

Müşterilerimizi olumlu veya olumsuz düşüncelerini bize bildirmeleri konusunda teşvik ederiz. Böylece size olan hizmetimizi iyileştirmeye devam edebiliriz.

Sizi dinlememizi sağlayan bazı girişimlerimiz şunlardır:

- > Amaca uygun olarak hazırlanmış müşteri geri dömün sistemi bize söylediklerinizi izlememize yardımcı olur.
- > İç prosedürler, yönetim ve ilgili ekiplerin yorumlarınızın gözden geçirmesini ve gerekli iyileştirmelerin yapılmasını tahsis etme sorumluluğunu garanti eder.
- > Düzenli 'Müdürümüzle Tanışın' oturumları, müşterilerin ana personelle konuşmasına olanak sağlar ve geri dönümler aracılığıyla hizmetlerimizi iyileştirmemize yardımcı olur.

Bizimle İletişim Kurun

Resmi bir geri dömümü işleme koyarsanız, yedi iş günü içerisinde size ilk yanıtı vereceğiz.

Telefon

1800 800 007

Adres

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

İnternet Sitesi

transdevmelbourne.com.au
(Geri Bildirim ve Yorumlar
internetteki formlar aracılığıyla)

Kayıp Eşya

Otobüslerimizde unutulmuş her türden eşya (gıda ürünleri hariç) üç aya kadar tutulacaktır. Bu süreden sonra, uygun bir şekilde imha edilecek veya hayır kurumuna bağışlanacaktır.

Herhangi bir eşya unuttuysanız, 1800 718 121 den (Pazartesi – Cuma, sabah 9 – akşam 5 arası) bizimle iletişime geçebilirsiniz

PTV Müşteri Savunmanı

Davanızın sonucundan memnun değilseniz ve bunu sürdürmek isterseniz, Victoria Kamu Ulaşımı'nın Müşteri Savunmanı'na şikayetinizi iletebilirsiniz.

Telefon

1800 800 007

E-Posta

customer.advocate@ptv.vic.gov.au

Kamu Ulaştırma Denetçisi

Kamu Ulaştırma Denetçisi, Victoria kamu ulaşımına ilişkin olarak müşterilerin kamu ulaştırma operatörleri ile doğrudan çözümleyemedikleri şikayetleri ele alır. Bir şikayetin sonucundan memnun olmayan müşteriler, Kamu Denetçisi ile iletişime geçebilir.

Telefon

1800 466 865

(sabah 8.30 – akşam 5,
Pazartesi – Cuma)

E-posta

enquiries@ptovic.com.au

Faks

(03) 8623 2100

Adres

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

TTY Kullanıcılar için Telefon

1800 555 677, then ask for
1800 466 865

İnternet Sitesi

ptovic.com.au

Yolcu Yardımı

Traveller Aid Australia, kökenleri ne olursa olsun, yolculara basit, pratik, rahat ve bağımsız bir şekilde yolculuk yapabilmeleri için yardım sağlayarak yolcuları destekleyen kar amacı gütmeyen bir kuruluştur.

Telefon

(03) 9670 2072 (Southern Cross İstasyonu)
(03) 9610 2030 (Flinders Street İstasyonu)

İnternet Sitesi

travellersaid.org.au



Bize yardım edin, size yardım edelim

Servislerimizde sorumlu ve saygılı olun

- > Geçerli bir Myki kartı ile seyahat etmelisiniz veya yanınızda yol ücretini ödeyecek yeterince myki parası bulundurmalısınız ve otobüs geldiğinde kartınızı dokunmak için hazırlamalısınız.
- > Otobüs durağında beklerken kendinizi veya başkalarını tehlikeye atabilecek bir yerde durmayın.
- > Sürücünün bineceğinizi bilmesi için yaklaşan otobüse işaret edin.
- > Otobüsün aniden trafik nedeniyle fren yapması ihtimaline karşın, tutamağı veya önünüzdeki koltuğı tutun.
- > İneceğiniz yere gelmeden çok önce otobüs sürücüsüne durmasını bildirin.
- > Diğer müşterilere ve Transdev Melbourne çalışanlarına karşı, şu şekilde davranarak saygılı ve nazik olun:
 - > Yüksek sesle müzik çalmayarak veya cep telefonu ile yüksek sesle konuşmayarak
 - > Koltuklara ayaklarınızı ve çantalarınızı koymayarak
 - > Otobüs duraklarında veya otobüslere binerken sigara içmeyerek.
- > Yaşlılara, gebe yolculara ve engellilere daima yer verin.
- > Otobüste yemekten ve içmekten (alkol yasaktır) sakının ve çöpünüzü yanınızda götürün.
- > İnmeden önce, lütfen koltuklarınızı kontrol edin ve bütün değerli eşyalarınızı aldığınızdan emin olun.
- > Bağımsız olarak yolculuk yapamıyorsanız, yanınızda uygun destek bulunduğundan emin olun.





Daha fazla bilgi için ptv.vic.gov.au
adresini ziyaret edin veya 1800 800 007
nolu telefonu arayın
Diğer dillerde Bilgi

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

İşitmiyor veya işitme ya da konuşma engelliyseniz, Ulusal Röle Servisi
(the National Relay Service) aracılığıyla iletişim kurun.

> TTY kullanıcıları için telefon **133 677**,
Daha sonra **1800 800 007** nolu telefonu isteyin

Victoria Kamu Taşıma,
750 Collins Street, Docklands tarafından yetkilendirilmiştir