

ميثاق خدمة العملاء



تشغل Transdev ملبورن ثلث شبكة الحافلات في ملبورن، مع 46 خدمة طرق في الضواحي (بما في ذلك بعض طرق SmartBus) وأكثر من 100 خدمة من الحافلات المدرسية.

وبوجود سبعة محطات في ملبورن، نحن نخدم ضواحي المدينة الغربية والجنوبية الشرقية والشرقية بموجب عقد مع هيئة المواصلات العامة في فيكتوريا (Public Transport Victoria).

وعلى الصعيد العالمي، Transdev هي رائدة عالمياً في مجال تشغيل خدمات نقل الركاب. نحن نشغل خدمات القطارات والحافلات والعبارات والسكك الحديدية الخفيفة في 20 بلداً في جميع أنحاء العالم، ولدينا أكثر من 86000 موظف، ونقوم بإدارة أكثر من 41000 مركبة.

التزامنا

في Transdev ملبورن، تعني خدمة العملاء توقع والإستجابة إلى وتجاوز إحتياجات وتوقعات عملائنا وزبائننا المتغيرة.

تستند كل رحلة وكل تفاعل مع العملاء وكل برنامج لخدمة العملاء وكل دورة تدريبية على فكرة أن عملنا يتمحور حول العملاء.

نحن ندعم ذلك من خلال تحديد الأولويات والعمل على التحسين المستمر في المجالات التالية:

- < السلامة
- < خدمة العملاء
- < الصيانة
- < التذاكر
- < الموثوقية
- < ردود الفعل
- < إمكانية الوصول
- < الإحترام



أنتم في أيدي أمينة

سلامة عملائنا وموظفينا هي على رأس أولوياتنا



لدينا أنظمة قوية لإدارة السلامة ونحن معتمدون ضد معايير السلامة الدولية. نستخدم ابتكارات Transdev المحلية والدولية للتحسين بشكل مستمر سجل أداء السلامة المتميز بالفعل الخاص بنا.

لدى Transdev مليون تدابير لضمان السلامة والأمان في جميع الأوقات:

- < تقريبا كل حافلاتنا مزودة بكاميرات الدوائر التلفزيونية المغلقة، حتى نتمكن من مراجعة لقطات من أية حوادث في مركز مراقبة العمليات الخاص بنا.
- < يتم تدريب جميع سائقينا في الإخلاء في حالات الطوارئ.
- < ويتم تدريب الموظفين أيضاً لمساعدة العملاء الذين يعانون من محدودية الحركة أو العجز في الصعود والنزول بأمان وذلك بشكل يدوي.



إبقائها نظيفة

تتبع مركباتنا جداول صيانة وتنظيف صارمة

تشمل بعض أنشطة الصيانة الخاصة بنا ما يلي:

- < يتم تنظيف جميع المركبات بانتظام (من الداخل كل يوم ومن الخارج مرة واحدة في الأسبوع).
- < سيتم إزالة أي حافلة عليها كتابات مسيئة من الخدمة لتنظيفها في أقرب وقت ممكن عملياً، والذي عادة ما يكون في نهاية النوبة.
- < لضمان رحلة مريحة، نقوم بفحص التدفئة والتهوية والمكيف والإضاءة بانتظام للتأكد من أنها تعمل بشكل صحيح.
- < عند شراء مركبات جديدة، نبحث عن الأفضل من حيث السلامة وراحة العملاء والكفاءة في استهلاك الوقود.

وقتكم من ذهب



نحن نعلم بأن عملائنا يتوقعون بأن تكون خدمات النقل موثوقة وفي الوقت المحدد

في إطار المبادئ التوجيهية لوقت الوصول المقرر الخاص بنا، قد تصل الحافلات متأخرة 59 ثانية أو ما يصل إلى 4 دقائق و59 ثانية متأخرة (تنطبق هذه القواعد على المواقع الرئيسية فقط).

تشمل بعض من مبادراتنا لضمان تحقيقنا لهذه الأهداف وإحترام وقتكم ما يلي:

- < كل من حافلاتنا مزودة بنظام تحديد المواقع (GPS) وترتبط براديو مع مركز مراقبة العمليات الخاص بنا، حتى نتمكن من توفيركم بمعلومات حول تعطل الخدمة غير المخطط له والحوادث.
- < نراجع بشكل روتيني خطط تحسين التشغيل وخطط الصيانة لضمان استمرار عمل حافلاتنا على المستوى الأمثل.
- < نحن نقوم بتحليل بيانات السفر وملاحظات العملاء لتحديد تحسينات الجدول الزمني لإجراء تغييرات على الخدمة في المستقبل

خدمات إضافية

في بعض الأحيان نقوم بتوفير خدمات إضافية للمناسبات الرياضية الكبرى والخاصة. للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى زيارة ptv.vic.gov.au أو transdevmelbourne.com.au

الوصول للجميع



نهدف إلى تخفيف الحواجز للأشخاص ذوي احتياجات الوصول الخاصة

في الوقت الحاضر، 96% من حافلاتنا لديها أرضيات منخفضة ويمكن الوصول إليها بشكل كامل. جميع المركبات الجديدة التي نشترها هي ذات أرضية منخفضة ويمكن الوصول إليها بشكل كامل. ونحن نعمل مع هيئة المواصلات العامة في فيكتوريا لتحديد الطرق والمواقف التي تحتاج إلى أن تتم ترقيتها لتحسين إمكانية الوصول.

في حين تقريباً جميع حافلاتنا يمكن الصعود إليها والنزول منها بواسطة الكراسي المتحركة، إذا كنتم تواجهون مشاكل في الصعود إلى والنزول من الحافلة يرجى الاتصال بنا قبل ما لا يقل عن 24 ساعة على الرقم 1800 718 121 وسنحاول جدولة حافلة ذات أرضية منخفضة لكم.

مواصفات الوسائل المساعدة على التنقل

للسفر بأمان بواسطة خدماتنا، الوسائل المساعدة على التنقل (الكراسي المتحركة والسكوترز أو المركبات الآلية) يجب أن:

< تدخل ضمن مساحة مقارها 1300 ملم (الطول) X 800 ملم (العرض).

< لا تكون عرض من 750 ملم وعلى ارتفاع 300 ملم فوق سطح الأرض لتتناسب بين محاور عجلات الحافلة.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون الوزن الكلي للعميل ومساعدته (إن وجد) والوسيلة المساعدة على التنقل أقل من 300 كغم. هذا هو للتأكد من أنهم لا يتجاوزون سعة الوزن القصوى لأجهزة الصعود والنزول مثل أرضية المنحدرات.

التدريب المجتمعي

لتحسين السلامة والثقة في خدماتنا، فإن Transdev قادرة على توفير إمكانية الوصول للعربات المتوقفة في محطاتنا بحيث يمكن للعملاء ممارسة الصعود والنزول.

لحجز زيارة لنفسكم أو مجموعة أو تنظيم مجتمعي، يرجى إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى melbourne@transdev.com.au أو الاتصال على الرقم 1800 718 121.

نقل المواد والأمتعة

عربات الأطفال والكراسي المتحركة وجيبات (Jeeps) التسوق هي موضع ترحيب في حافلاتنا مجاناً في أي وقت. ومع ذلك، وبسبب ضيق المكان لا يمكننا أن نقبل الدراجات (الدراجات القابلة للطي لا بأس بها ولكن الرجاء محاولة تجنب حملها خلال ساعات الذروة). لا يُسمح بالأشياء ذات الحجم الكبير مثل ألواح التزلج على الماء.

الحيوانات الأليفة

يُسمح بكلاب الدليل والسمع والحيوانات المساعدة على جميع الحافلات في جميع الأوقات وتنتقل مجاناً. يمكن نقل الكلاب الصغيرة أو القطط على حافلاتنا بشرط أن يتم حملها في حاملة حيوانات أليفة مناسبة.





إستمتمعوا بالرحلة

نحن ملتزمون بتلبية توقعات العملاء

نحن نريد لعملائنا الحصول على تجربة إيجابية في كل مرة يسافرون فيها على متن خدماتنا. وهذا يعني توفير رحلة سلسة في بيئة مريحة ونظيفة وخدمة عملاء ودية ومهنية في كل مرة.

مبادرات خدمة العملاء

- تشمل بعض من مبادراتنا للتأكد من إستمتاعكم بالرحلة ما يلي:
- < تدريب خدمة العملاء 'الذهاب للرعاية' الإلزامي لجميع العاملين.
- < برامج المسافر الغامضة والتدقيق الداخلي لتقييم أدائنا.
- < النظم والأدوات التي تجعل من السهل على موظفينا الإبلاغ عن أي قضايا تعرّض للخطر نظافة المركبات والراحة.
- < نظام الإبلاغ لملاحظات العملاء الذي تم إقامته لهذا الغرض.

معلومات العملاء

سوف نستمر في إدخال نظم معلومات العملاء المبتكرة لإبقائكم أكثر اطلاعاً في جميع الأوقات.

حالياً، يمكن للعملاء العثور على المعلومات التالية:

- < تتوفر الجداول الزمنية وخرائط الطريق للحافلات العامة على موقع هيئة المواصلات العامة في فيكتوريا في ptv.vic.gov.au
- < تتوفر الجداول الزمنية وخرائط الطريق للحافلات المدرسية على موقعنا على الانترنت، transdevmelbourne.com.au.
- < يتم نشر عراقل الخدمة على موقعنا وعلى موقع هيئة المواصلات العامة في فيكتوريا. ويتم الإبلاغ عنها أيضاً من خلال حساب تويتر الخاص بنا وخدمة رسائل البريد الإلكتروني/الرسائل القصيرة لتحذيرات السفر (اشتركوا من خلال موقعنا على الانترنت).



إستخدموا تذكرتكم



يُطلب من جميع الركاب المسافرين في الحافلات أن يكون لديهم تذكرة سفر صالحة

myki - تذكرتكم للسفر

Myki هي بطاقة سهلة الاستخدام، قابلة لإعادة إستخدامها وهي تذكرتكم للسفر على شبكة هيئة المواصلات العامة في ملبورن وبعض خدمات القطارات والحافلات الإقليمية عبر فيكتوريا.

للسفر بواسطة المواصلات العامة، يحتاج العملاء إلى شراء بطاقة myki، ووضع فيها رصيد ولمسها على قارئ myki عند الصعود والنزول لدفع أجرتهم.

أنواع بطاقات myki

- < الأطفال (الذين تتراوح أعمارهم بين 4-16)
- < خصومات
- < أجرة كاملة
- < كبار السن

شراء بطاقة myki ووضع رصيد فيها

لإستخدام بطاقة myki على الفور، يمكنكم شرائها ووضع رصيد فيها في:

- < مراكز هيئة المواصلات العامة فيكتوريا (PTV)
- < أكثر من 800 منفذ لبيع بطاقة myki بما في ذلك جميع محلات 7-Eleven
- < مكاتب بيع التذاكر في محطات القطارات الرئيسية
- < آلات myki في محطات القطارات ومحطات الترام والحافلات الرئيسية (مبيعات بطاقات الأجرة الكاملة فقط)
- < على متن الحافلات (الحد الأقصى 20 دولار نقداً فقط)

إذا كنتم تخططون للمستقبل، قوموا بزيارة ptv.vic.gov.au أو اتصلوا على الرقم 1800 800 007. إسمحوا لما يصل إلى سبعة أيام لتوصيل بطاقة myki الجديدة و 24 ساعة لوضع رصيد على الانترنت.

اللمس عند الصعود والنزول

يجب أن تلمسوا قارئ myki عند الصعود في بداية رحلتكم وعند النزول في النهاية. وهذا يضمن أن يكون لديكم تذكرة سفر صالحة ودفع أجرة صحيحة لرحلتكم.



يرجى الملاحظة: قد يقوم سائق الحافلة بتذكيركم

للقيام باللمس.

الإمميزات

تتوفر بطاقات الخصومات للعملاء الذين تتراوح أعمارهم بين 16 أو أقل، ولحاملي البطاقات التالية:

< بطاقة الرعاية الصحية مع عنوان في فيكتوريا

< بطاقة خصومات المتقاعدين

< بطاقة الخصومات للطلاب للنقل العام في فيكتوريا

< بطاقة كبار السن في فيكتوريا أو بين الولايات

< قدامى المحاربين/أرامل الحرب

< بطاقة الخصومات لطالبي اللجوء

يرجى الملاحظة: يحق لسائق الحافلة رؤية بطاقة الخصومات الخاصة بكم ويجب تقديمها إذا طلبت منكم.

إستبدال بطاقة myki

لإستبدال بطاقة myki المفقودة أو المسروقة، اتصلوا بمركز خدمة PTV على الرقم 1800 800 007 أو قوموا بزيارة ptv.vic.gov.au

يرجى الملاحظة: لإستبدال بطاقة myki المفقودة أو المسروقة ببطاقة مرور الطالب، يرجى الرجوع إلى موقع الإصدار. وهذا ينطبق أيضاً على أنواع بطاقات الخصومات للطلاب للنقل العام في فيكتوريا.

معلومات إضافية

لمزيد من المعلومات حول الخصومات والأجور والمبالغ المستردة، والتسديدات والإستبدال، قوموا بزيارة ptv.vic.gov.au أو اتصلوا على الرقم

.1800 800 007

الإستماع إليكم



نحن نستمع إلى ما لديك لتقوله ونستخدم هذه الملاحظات لعمل التحسينات

نحن نشجع عملائنا على توفيرنا بالملاحظات، سواء كانت إيجابية أو سلبية. وبهذه الطريقة نتمكن من الإستمرار في تحسين الخدمات التي نقدمها لكم.

تشمل بعض من مبادراتنا لضمان بأننا نستمع إليكم ما يلي:

- < نظام ملاحظات العملاء الذي يساعدنا على تتبع ما تقولونه لنا والذي تم إقامته لهذا الغرض.
- < الإجراءات الداخلية التي تضمن قيام الإدارة والفرق ذات الصلة بمراجعة تعليقاتكم وأنه يتم تخصيص هذه المسؤولية لإدخال التحسينات اللازمة.
- < جلسات 'الإجتماع مع المدراء لدينا' المنتظمة حيث يكون للعملاء فرصة للتحدث إلى كبار الموظفين والمساعدة على تحسين خدماتنا من خلال ردود الفعل.

الاتصال بنا

إذا قدمتم ملاحظات رسمية، سوف نردكم بإستجابة أولية خلال سبعة أيام عمل.

الهاتف

1800 800 007

العنوان

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

الموقع

transdevmelbourne.com.au
(عبر نموذج الويب لردود الفعل
والتعليقات)

الممتلكات المفقودة

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

إذا تركتم شيئاً ورائكم، يمكنكم الاتصال بنا وذلك على الرقم 1800 718 121 (الاثنين - الجمعة، 9 صباحاً - 5 مساءً).

محامي عملاء PTV

إذا كنتم غير راضين عن نتائج قضيتكم وتودون متابعة هذه المسألة أكثر، يمكنكم تصعيد الشكوى إلى محامي العملاء في هيئة المواصلات العامة في فيكتوريا.

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

أمين مظالم المواصلات العامة

يتعامل أمين مظالم المواصلات العامة مع الشكاوى حول المواصلات العامة في فيكتوريا التي لم يتمكن العملاء من حلها مباشرة مع مشغلي المواصلات العامة. العملاء الذين هم غير راضين عن نتيجة الشكوى يمكنهم الاتصال بأمين المظالم.

الموقع
ptovic.com.au
الهاتف
1800 466 865
البريد الإلكتروني
enquiries@ptovic.com.au
(8.30 صباحاً - 5 مساءً،
الإثنين - الجمعة)

العنوان
Public Transport
Ombudsman
PO Box 538 Collins Street
West Melbourne VIC 3001
الفاكس
(03) 8623 2100
مستخدمي TTY اتصلوا على
1800 555 677 ، ثم أطلبوا
1800 466 865

مؤسسة Travellers Aid

Travellers Aid Australia هي مؤسسة غير هادفة للربح والتي تساعد المسافرين من خلال توفير الدعم البسيط والعملي والمتعلق بالسفر حتى يتمكنوا من السفر بشكل مستقل وبتقفة، بغض النظر عن خلفيتهم.

الهاتف
(03) 9670 2072 (محطة Southern Cross)
(03) 9610 2030 (محطة شارع Flinders)

الموقع
travellersaid.org.au

ساعدونا، نساعدكم



كونوا مسؤولين ومحترمين على متن خدماتنا

- < تأكدوا من السفر مع بطاقة myki صالحة، أو ما يكفي من المال في myki لدفع أجرة رحلتكم، وأن تكون جاهزة للمس عند وصول حافلتكم.
- < عندما تنتظرون في محطة الحافلات، لا تقفوا في المكان الذي قد يعرضكم أو يعرض الآخرين للخطر.
- < قوموا بالتأشير للحافلة التي تقترب حتى يعلم السائق بأنكم تريدون الصعود.
- < إمسكوا بالدرابزين (المتكأ) أو المقعد الذي أمامكم، حيث تحتاج الحافلات إلى التوقف فجأة بسبب حركة المرور.
- < قوموا بإخطار سائق الحافلة للتوقف قبل أن تصلوا إلى وجهتكم بوقت كاف.
- < كونوا محترمين ومهذبين نحو العملاء الآخرين وموظفي Transdev ملبورن عن طريق ما يلي:
- < لا تشغلوا الموسيقى الصاخبة أو تحدثوا على الموبايل بصوت عال
- < إبعدوا قدميكم وحقائبكم عن المقاعد
- < عدم التدخين في محطات الحافلات أو على متن الحافلات.
- < دائما قدموا المقاعد لكبار السن، والحوامل والركاب ذوي الإعاقة.
- < تجنبوا الأكل أو الشرب في الحافلة (الكحول ممنوعة) وخذوا أي قمامة معكم.
- < قبل النزول، يرجى التحقق من مقعدكم والتأكد من أخذكم للأشياء ا لثمينة.
- < تأكدوا من حصولكم على الدعم المناسب إذا كنتم غير قادرين على السفر بشكل مستقل.





للمزيد من المعلومات قوموا بزيارة

1800 800 007 أو اتصلوا على الرقم ptv.vic.gov.au

معلومات باللغات الأخرى:

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

إذا كنت أصم، أو إذا كان لديك ضعف في السمع أو النطق، اتصل بنا من خلال خدمة التواصل الوطنية:

<مستخدمي TTY اتصلوا على 133 677،

ثم أطلبوا 1800 800 007

معتمدة من قبل هيئة المواصلات العامة في فيكتوريا،
750 شارع كولينز، دوكلاندز