

Брошура за патнички услуги



PUBLIC
TRANSPORT
VICTORIA



TRANSDEV Melbourne делува со една третина од автобуската мрежа на Мелбурн, со 46 градски рути (вклучувајќи некои Смарт автобуси) и повеќе од 100 школски автобуси.

Со седум депоа (автобуски складишта) низ Мелбурн, ние ги опфаќаме западниот дел, југоисточниот и источниот дел на градот, во договор со Јавниот Транспорт на Викторија.

Глобално, Transdev, е светски водич во патничкиот транспортен превоз. Ние работиме со возови, автобуси, бродови и лесни железнички услуги во 20 земји околу светот, имаме повеќе од 86.000 вработени и повеќе од 41.000 возило.

Наша цел

Во Transdev Melbourne, услугите према патниците значат соработка, одговор и преминување на менувачките потреби и очекувања и потреби на нашите патници.

Секој превоз, патничка размена, секоја програма на услуги и секоја сесија на подучување се базира на фактот дека нашата работа се врти околу клиентите.

Ние ова го подржуваме со приоритет и работиме кон континуирано подобрување во следните области:

- > Безбедност
- > Услуги на патниците
- > Одржување
- > Карти
- > Сигурност
- > Complimenti и поплаки
- > Достапност во возило
- > Респект



Вие сте во сигурни раце

Безбедноста на нашите патници и вработени е наша приоритетна цел

Ние имаме цврст безбедносен систем на менаџирање и сме акредитирани по интернационални безбедбосни стандарди. Ние користиме локални и интернационални Transdev иновации за континуирано да го подобруваме нашиот веќе извонреден рекорд за безбедносна изведба.

Transdev Melbourne има воведено мерки за да се осигура вашата безбедност и сигурност секогаш.

- > Скоро сите наши автобуси се снабдени со камери, така да можеме во секое време да ги вратиме филмовите од камерите во нашиот Оперативен Контролен Центар во случај на некои инциденти.
- > Сите наши возачи се обучени за во случај на евакуација при итен случај.озачи
- > Вработените исто така се обучени рачно да им помогнат на нашите патници со ограничена мобилност или инвалидитет да се качуваат и слегуваат безбедно.



Одржување на чистотија

Нашите возила редовно се одржуваат и чистат

Некои од нашите активности за одржување се:

- > Сите возила редовно се чистат (внатре секој ден и надворешно еднаш неделно).
- > Ако автобус има графити , тој се отстранува од возење да биде исчистен веднаш штом е можно тоа да се направи, што е обично на крајот од неделата.
- > За да се обезбеди удобно патување, ние редовно ги проверуваме: греењето, вентилацијата, ладењето и осветлувањето, за да се осигураме дека тие работат.
- > Кога купуваме ново возило, ние бараме најдобро во смисол на безбедност, удобност и помала потрошувачка на гориво.



Вашето време е злато

Ние знаеме дека нашите патници очекуваат транспортни услуги кои ќе бидат на време и сигурни.

Нашите регулации за време на пристигнување, укажуваат на тоа да тие можеда пристигнат 59 секунди порано или до 4 минути 59 секунди покасно (ова се однесува на поголемите авцтобуски постојки)

Некои од нашите цели да се осигураме дека овие времиња се исполнети, а го почитуваме вашето време, се:

- > Сите наши автобуси се обезбедени со навигатори (GPS) и се поврзани со радио со нашите Контролни Оперативни Центри, така да можеме да ве обезбедиме со информации на непланирани инциденти и нерегуларности.
- > Ние рутински ги прегледуваме унапредените планови и плановите за одржување за да се осигураме нашите автобуси да продолжат со работа на максимално ниво.
- > Ние ги анализираме податоците на патување и сите информации што ни ги доставувате (пофалби и поплаки) за да можеме да обезбедиме подобрување во возниот ред за идни промени.

Додатни услуги

Ние ќе воведеме додатни автобуси за време на поголеми спортски и специјални случки. За понатамошни информации, ве молиме одете на интернет на transdevmelbourne.com.au или ptv.vic.gov.au.



Лесен приод за сите

Нашите граници се повисоки за луѓе со специјални побарување за качување и слегување од автобусите.

Во моментот, 96% од нашите автобуси имаат под, кој е погоден за влегување и излегување од истиот. Сите нови возила што ги купуваме се со низок под и лесни приодливи. Ние работиме со Јавниот транспорт на Викторија (Public Transport Victoria) за да се идентифицираат рути и постојки кои треба да се доопремаат за да се добие подобар приод.

Додека скоро сите автобуси имаат добар приод за колички, ако имате проблем со качување и слегување, ве молиме контактирајте не барем 24 часа унапред на 1800 718 121 и ќе се обидеме да обезбедиме автобус со низок под. те на тркалата на автобусот.

Мобилни помагала и спецификации

За да се патува безбедно на нашите автобуси, мобилните помагала (инвалидски колички, скутери и моторизирани возила) треба:

- > Да одговараат на димензии 1300 мм (должина) со 800 мм (ширина).
- > Да не бидат повеќе од 750 мм широки при височина од 300 мм над земјата да одговараат помеѓу осовините на тркалата на автобусот.

Додатно, комплетната тежина на патникот, нивниот помошник (ако има таков) и нивното мобилно помагало треба да бидат помалку од 300 кг. Ова е заради тоа да се осигураме дека тие не го преминуваат дозволеният капацитет на тежина на влезната опрема како рампите.

Обучување на луѓето

За да се подобри безбедноста и сигурноста на нашите услуги, Transdev може да обезбеди приод на стационарни возила во нашите депоа така да патниците ќе можат да вежбаат влегување и излегување од автобусите.

За да се букира посета за Вас, за социјална група или организација, Ве молиме испратете имејл на Melbourne@transdev.com.au или јавете се на телефон 1800 718 121.

Носење на товар и багаж

Колички за бебиња, и колички за шопинг се добредојдени на нашите автобуси бесплатно во секое време. Сепак, заради ограничување на просторот ние не можеме да прифатиме точаци (само точаци на склопување е во ред, но ве молиме обидете се да не ги носите овие за време на најголема гужва). Големи работи како штици за сурфирање не се дозволени.

Животни

Животни кои служат како помош на луѓе се дозволени на сите автобуси секогаш и патуваат бесплатно. Мали кучиња или мачиња можат да се транспортираат на нашите автобуси само ако се носат во соодветни корпи.





Уживајте во возењето

Наша задача е да ги задоволиме очекувањата на нашите патници

Ние сакаме нашите патници да имаат позитивно искуство секогаш кога патуваат на нашите автобуси. Ова значи да се обезбеди мирно патување во удобна и чиста средина и пријателска професионална услуга на нашите патници во секое време.

Наши задачи за патнички услуги

Некои оитод од нашите цели за да ви обезбедат убаво патување се:

- > Обавезно “ОДЕЊЕ КОН ГРИЖА” обучување за патнички услуги на сите наши вработени.
- > Мистериозни Патнички Програми и внатрешни програми за евалуација на нашата работа.
- > Системи и алати преку кои лесно можат нашите вработени да известуваат било какви проблеми што би биле опасност за нашите возила, чистотијата и удобноста.
- > Известувачки ситем специјално направен за добивање на информации од вас.

Информации за патниците

Ние ќе продолжиме да воведуваме иновативен информациски систем за патниците да бидат информирани подобро во сите времиња.

Во моментот, патниците можат да ги најдат следните информации:

- > Возниот ред и мапи за рутите (правците на автобусите) можат да се добијат на интернет на: ptv.vic.gov.au.
- > Возниот ред и мапите на школските автобуси можат да се добијат на: transdevmelbourne.com.au.
- > Пореметувањата на возниот ред се пуштаат на интернет на страницата на Public Transport Victoria. Тие исто така можат да се добијат преку твитер и имејл за [travel alert,/sms](mailto:travelalert@ptv.vic.gov.au) (запишете се преку нашата страница).



Transdev_melb



Transdev Melbourne

myki – вашата карта за патување

myki -E карта многу лесна за употреба која може да се употребува многу пати со која може да се патува на секаков јавен превоз низ Мелбурн, и некои регионални возови низ Викторија.

За да се патува со јавен транспорт, патниците треба да купат myki карта, која претходно се дополнува со пари и потоа треба да се допри - скенира (touch on) кога се влегува и пак се допира (touch off) кога се слегува, на машина која ја чита картата.

myki – Типови на карти

- > Деца (од 4-16) години
- > Со специјален попуст (concession)
- > Полна цена
- > Сениори

Купување и доплата на картата myki

За да се употреби купи и дополни и да се употреби веднаш, може да се направи во секој myki:

- > PTV косоци
- > Над 800 myki продавници како и 7-Eleven.
- > ПРОДАВНИЦИ – На железнички станици
- > myki машини на железнички станици и трамвајски и автобуски постојки (само за карти со полна цена)
- > На автобус (максимално \$20 кеш само)

Ако планирате унапред, одете на страницата ptv.vic.gov.au или јавете се на телефон **1800 800 007**.

Дозволете седум дена за да ви се испорача myki картата и 24 часа за дополнување на интернет.

Скенирање на картата

Мора картата да се скенира на тукі читачот на почетокот на вашето патување и да се скенира повторно при завршувањето на патувањето. Со ова се овозможува валидитетот на вашата карта и плаќањето на точната цена.



Ве молиме забележете: Вашиот возач може да ве потсети да ја скенирате картата.

Крти со намалена вредност (Concession)

Намалена цена на крти се однесува на деца под 16 години, или за сопствениците на следните крти:

- > Health care Card -со адреса во Викторија
- > Pensioners Concession Card Пензионерска карта
- > Викториска Студентска карта за Јавен Превоз
- > Викториска или Меѓурејубличка карта за пензионери
- > Војни Ветерани /Воени Вдовици
- > Карта за бегалци

Ве молиме забележете: вашиот возач на автобус треба да ја види вашата карта и вие мора да ја покажете ако ви ја побарат

Замена на тукі карта

За да се замени изгубена тукі карта, да се контактира РТВ. Јавете се на 1800 800 007, или посетете ја страницата ptv.vic.gov.au.

Ве молиме забележете: да се замени изгубена или украдена МУКИ карта со Студентска карта, ве молиме обратете се на местото каде што е издадена. Ова исто така се однесува на Victorian Public Transport Student Concession Card тип.

Повеќе информација

За повеќе информација за крти со намалена цена, за враќање на пари и замена на крти, посетете ја страницата ptv.vic.gov.au.или јавете се на 1800 800 007.



Слушање на патниците

Ние слушаме што вие имате да кажете и ја користиме оваа информација да испорачаме подобри услуги

Ние ги охрабруваме патниците да ни достават секакви информации, поплаки или комплименти. На тој начин ќе продолжиме да ја унапредуваме нашата услуга.

Некои од нашите цели за да се осигураме дека ги слушаме вашите потреби се:

- > Систем за примање на поплаки и комплименти кои ни помагаат да одиме во чекор со она што вие ни го кажувате.
- > Внатрешна процедура за да се осигура менаџирањето на релевантните тимови кои ги прегледуваат вашите коментари и одговорноста да бидат тие извршени за да се направат потребните подобрувања.
- > Сесии “Средби со нашите менаџери” каде клиентите имаат шанса да зборуваат со нашите вработени и да помогнат да се подобрат нашите услуги преку вашите коментари.

Контактирајте не нас

Ако ни доставите формална жалба, ние во рок од седум дена ќе ви испратиме одговор.

ТЕЛЕФОН

1800 800 007

АДРЕСА

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

ИНТЕРНЕТ

transdevmelbourne.com.au
(преку Feedback & Comments webform)

Изгубени предмети

Ние ќе ги чуваме сите изгубени предмети оставени во нашите автобуси (освен прехранбени производи) до три месеци. После ова време, тие или ќе бидат поништени или подарени на доброволни организации.

Ако оставивте нешто во автобусот, можете да не контактирате на : 1800 718 121 (Понеделник – Петок, 9 наутро до 5 попладне).

ПТВ Адвокат за патниците

Ако не сте задоволни со резултатот од Вашиот случај и сакате да го однесете случајот на повисока институција, можете да се обратите на Адвокатите за Јавен Транспорт на Викторија (Customer Advocate at Public Transport Victoria)

Телефон

1800 800 007

Имејл

customer.advocate@ptv.vic.gov.au

Народен Правобраните за Јавен Сообраќај

Народниот Правобраните за Јавниот Транспорт работи со жалби за јавниот транспорт на Викторија што клиентите не можеле да го решат директно со операторите на јавниот транспорт. Клиентите кои не се задоволни со резултатите на жалбата, можат да се обратат на Народниот Јавен правобранител (Ombudsman).

Телефон

1800 466 865

(8.30 – 17.00

Понеделник – Петок)

Имејл

enquiries@ptovic.com.au

Факс

(03) 8623 2100

Адреса

Public Transport

Ombudsman

PO Box 538 Collins Street

West Melbourne VIC 3001

ТТУ корисници на телефон

1800 555 677, потоа побарајте

1800 466 865

Интернет

ptovic.com.au

Помош на патниците

Travellers Aid (Помош на патниците) е непрофитабилна организација која им помага на патниците со обезбедување на едноставна, практична помош така да тие можат да патуваат слободно и безбедно, без разлика на нивното потекло.

Телефон

(03) 9670 2072 (СТАНИЦАТА Southern Cross)

(03) 9610 2030 (СТАНИЦАТА Flinders Station)

Интернет

travellersaid.org.au



Помогнете ни, за да ви помогнеме и ние

Бидете одговорни и респектирајте ги нашите услуги

- > Битете сигурни да патувате со валидна мај-ки карта, или имате доволно пари да платите за Вашето патување, и имајте ја картата спремна за скенирање кога автобусот ќе пристигне.
- > Кога чеката на автобуската постојка, не чекајте на место каде можете да се повредите или да ги повредите другите.
- > Кренете рака кога автобусот се приближува, така да возачот ќе знае дека сакате да се качите на автобусот
- > Држете се за држачите во автобусот или за вашето седиште, бидејќи автобусот може да закочи веднаш, заради сообраќајот..
- > Треба да го притиснете копчето за стопирање пред да дојдете на дестинацијата.
- > Бидете љубезни и респектирајте ги другите патници и вработените на Transdev Melbourne, со тоа што:
 - > Нема да слушате музика многу гласно, или да зборувате многу гласно на мобилен телефон,
 - > Да не ви се нозете качени на седиште или вашите торби.
 - > Да не пушите на автобуските постојки или во автобусите
- > Секогаш понудете седиште на постари, бремени патници или патници со инвалидитет.
- > Обидете се да не јадете или пиете во автобусот (алкохол е забранет) и земете си го отпадокот со вас.
- > Пред да слезете од автобус, проверете го седиштето и проверете дали ги зедевите со вас сите ваши работи.
- > Осигурајте се дека ги имате сите помагала со вас ако не можете да патувате независно.





За повеќе информации посетете не на:
pt.vic.gov.au. или јавете се на: 1800 800 007

Информација на други јазици:

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

Ако сте глуви, или имате проблеми со говорот контактирајте ја
Сужбата за Проблеми со говорот - National Relay Service:

> За корисниците на телефони ТТУ, јавете се на:
133 677, потоа изберете 1800 800 007.

Издадено од Public Transport Victoria,
750 Collins Street, Dockland.