



ADVANCING  
PUBLIC  
TRANSPORT

# Тренинг по управлению качеством в сфере общественного транспорта

Сессия 5

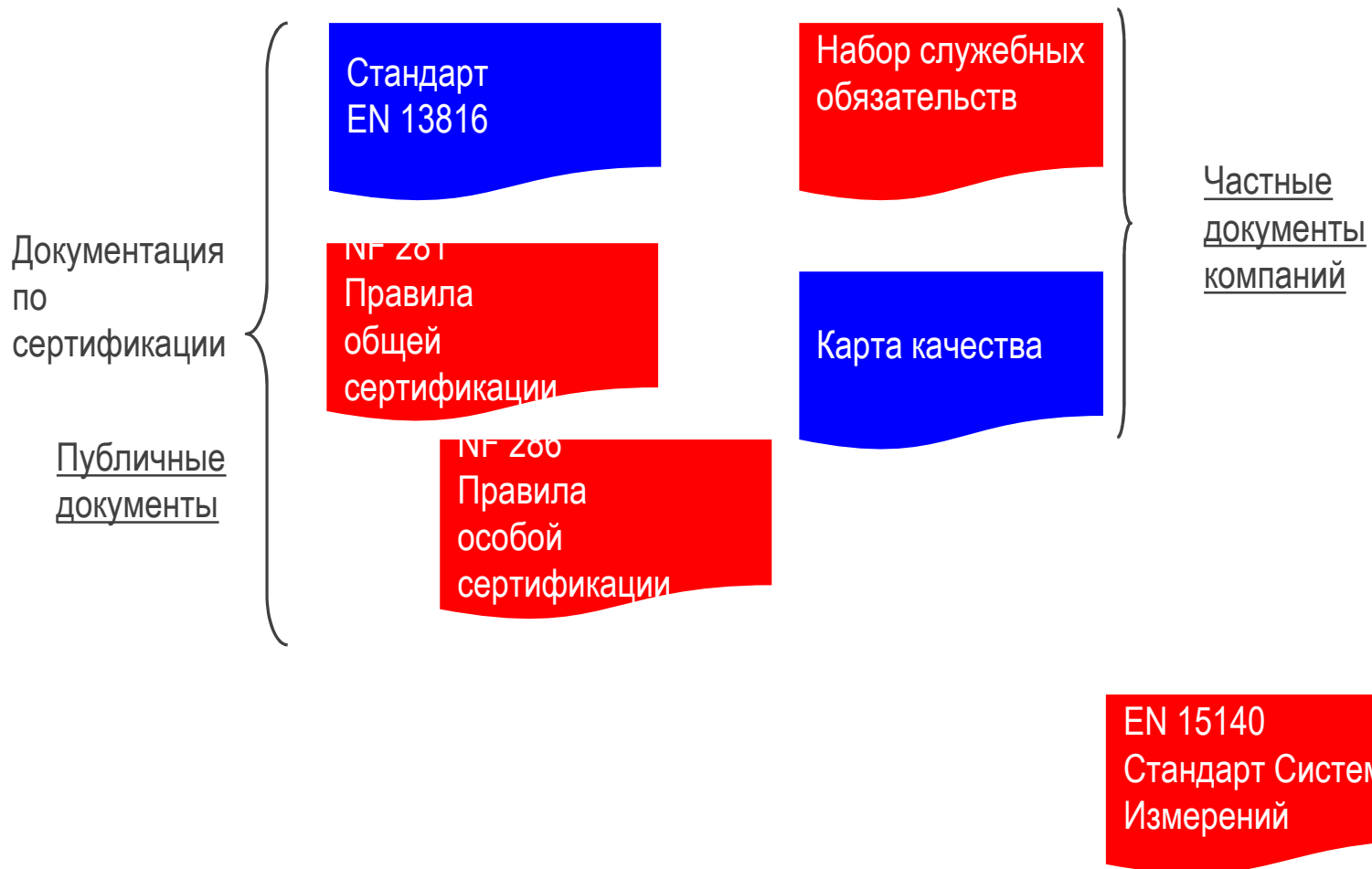


# СЕРТИФИКАЦИЯ

# ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ

- Общие правила
- Особые правила
- Этапы реализации

# СПРАВОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ



# ОБЩИЕ ПРАВИЛА – СОДЕРЖАНИЕ

- **Применяемые спецификации**
  - Трехсторонний комитет
  - Измерения
- **Процесс сертификации**
- **Контроль качества обслуживания**

NF 281  
Правила  
общей  
сертификации

Criteria	NF 286 Urban passenger transport	regional transport NF 279 Airport transport link services
	MINIMUM annual sample size	MINIMUM annual sample size
Vehicle info	60 obs	60 obs
Info on stations and stop points	60 obs and obligation to at least check all stations and stop points once-a-year	60 obs plus obligation to at least check all stations and stop points once-a-year
Regularity/punctuality	According to the number of runs completed per day 60 obs if $\leq 30$ runs/day 90 obs for 30 to 60 runs/day 150 obs for 60 to 120 runs/day 200 obs if $> 120$ runs/day	According to the number of runs completed per day 30 obs if $\leq 10$ runs/day 60 obs if $> 10$ runs/day
Passenger density	According to the number of runs completed per day 60 obs if $\leq 30$ runs/day 90 obs for 30 to 60 runs/day 150 obs for 60 to 120 runs/day 200 obs if $> 120$ runs/day	According to the number of runs completed per day 30 obs if $\leq 10$ runs/day 60 obs if $> 10$ runs/day
- Driver/agent contact - Smooth driving	30 obs <u>OR</u> If the number of drivers $\leq 15$ : at least 2 observations per year x №. of drivers	30 obs <u>OR</u> If the number of drivers $\leq 15$ : at least 2 observations per year x №. of drivers
- Service availability of onboard facilities	60 obs	60 obs
- Service availability of ticket outlets - Service availability of ground equipment	60 obs and at least 1 obs per year per equipment	60 obs and at least 1 obs per year per equipment
- Vehicle neatness/cleanliness - Station neatness/cleanliness	60 obs	60 obs
- Customer care at ticket windows	60 obs	60 obs



NF 201  
Правила  
общей  
сертификации

# ТРЕХСТОРОННИЙ КОМИТЕТ

- Структура
- Роль
- Деятельность

ИГ 201  
Правила  
общей  
сертификации

# ТРЕХСТОРОННИЙ КОМИТЕТ

## ➤ Состав

- Представитель клиента
- Представитель ведомства, ответственного за общественный транспорт
- Представитель оператора

## ➤ Миссия

- Одобрение служебных обязательств
- Рекомендации по системе измерений
- Сопровождение системы качества (с ежегодным собранием)



# ТРЕХСТОРОННИЙ КОМИТЕТ

## ▪ Ежегодное собрание

- ⇒ Результаты аудита AFNOR
- ⇒ Принятые коррективные меры
- ⇒ Возможности изменений набора служебных обязательств

# ОСОБЫЕ ПРАВИЛА – СОДЕРЖАНИЕ

- Описание обязательных и специальных критериев для общественного пассажирского транспорта
- Маркировочный способ сертификации

NF 200  
Правила  
общей  
сертификации

# НАБОР ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

- **Обязательные критерии**
- **Специальные критерии**
- **Дополнительные критерии**
- **Общие критерии**

NF 200  
Правила  
общей  
сертификации

# НАБОР ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

- **Обязательные критерии**

- ⇒ Действуют для всех транспортных компаний

- ⇒ Определены в правилах сертификации NF

- Ссылка на услугу (стандарт)
- Уровень требования
- Неприемлемые ситуации

NF 280  
Правила  
общей  
сертификации

- ⇒ Десять обязательных критериев

Standard expected by passengers	Benchmark service	Minimum requirement	Unacceptable situation	Measurement method
			Etc.	

# НАБОР ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

- **Специальные критерии**

- ⇒ Не менее 6 критериев из списка правил сертификации

- ⇒ Без определения

- ⇒ Транспортные компании могут вносить некоторые критерии

- **Дополнительные критерии**

NF 200  
Правила  
общей  
сертификации

# ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТАМБУЛЬСКОГО МЕТРО



# ДОКУМЕНТАЦИЯ – КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Требования
- Содержание

# СПРАВОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Документация  
по  
сертификации

Публичные  
документы

Стандарт  
EN 13816

ИСО 261  
Правила  
общей  
сертификации

ИСО 260  
Правила  
особой  
сертификации

Набор служебных  
обязательств

Карта качества

Частные  
документы  
компаний

EN 15140  
Стандарт Системы  
Измерений



# ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО КАЧЕСТВУ

Карта качества

+

Набор  
обязательств

=

Руководство по  
контролю за  
качеством обслуживания

# КАРТА КАЧЕСТВА

## Введение

- Политика и задачи, поставленные, представленные и реализованные
- Информация от внешних партнеров
- Презентация организации

# КАРТА КАЧЕСТВА

## Контроль и измерения

### ■ Описание:

- ⇒ Организация и реализованные ресурсы для осуществления обслуживания
  
- ⇒ Система измерения
  
- ⇒ Система обнаружения и обработки неприемлемых ситуаций

# КАРТА КАЧЕСТВА

⇒ Работа с претензиями

⇒ Корректирующие действия

⇒ Контроль субподрядчиков

⇒ Контроль документации

# ОТ АУДИТА К СЕРТИФИКАЦИИ

## Аудит и сертификация

# ОТ АУДИТА К СЕРТИФИКАЦИИ

**Процедуры проверки и контроля соответствия уровня обслуживания включают:**

- Проверки по принципу «тайного покупателя»
- Результаты измерений уровня оказанных услуг
- Систему измерения
- Выполненные организационные мероприятия

# ОТ АУДИТА К СЕРТИФИКАЦИИ

- Измерения всех обязательных и специальных критериев

## Обязательные критерии

- 2 следующих друг за другом квартала измерений для квартальных измерений
- 1 измерение для полугодовых и годовых измерений
- 4 измерения для ежемесячных измерений
- Уровень требования: следует выполнить

## Специальные критерии

- Не менее одного измерения
- Уровень требования: следует выполнить 2/3

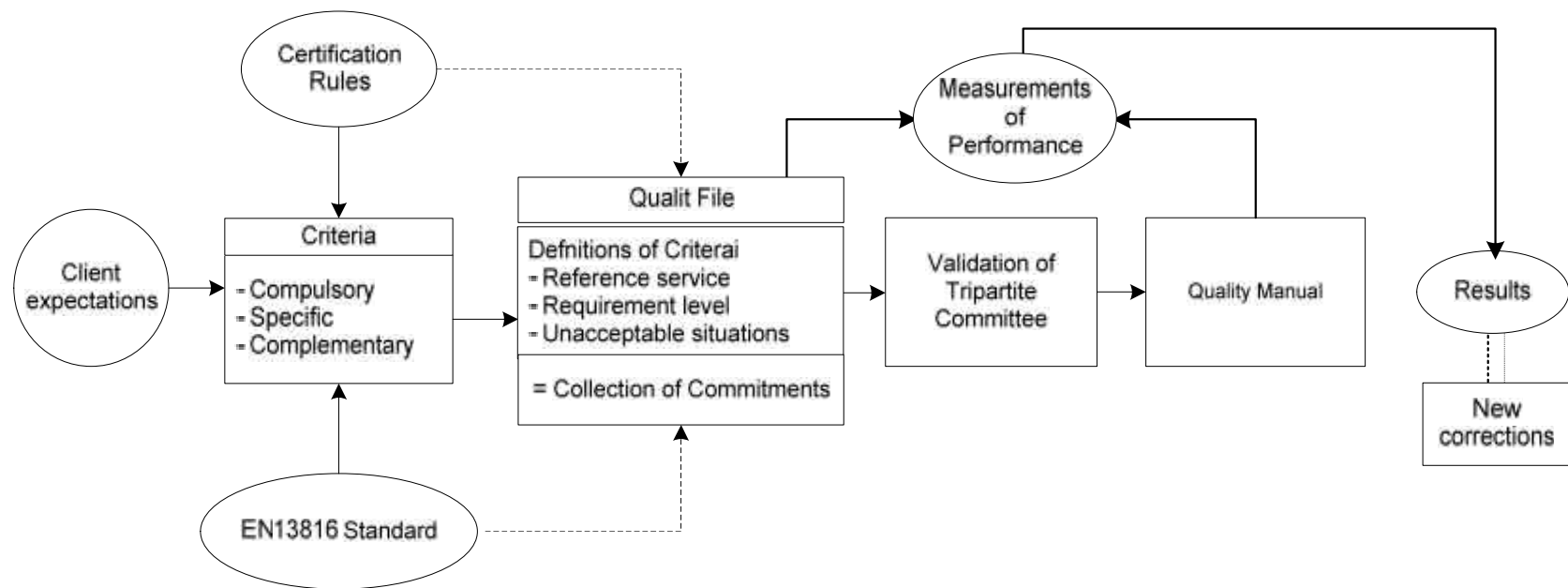
# ОТ АУДИТА К СЕРТИФИКАЦИИ

- Количество аудиторских дней зависит от важности линии (ей)
- Аудит
  - ⇒ Сильные стороны
  - ⇒ Слабые стороны
  - ⇒ Замечания
  - ⇒ Несоответствие





# ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ



# ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ КРИТЕРИЕВ ДЛЯ МЕТРО

ИФ 200  
Правила  
особой  
сертификации

Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<p><b>Информация, постоянно отображающаяся на станциях</b></p>	<p>На каждой станции линии пассажирам должна предоставляться точная, последняя информация, включающая, как минимум: Название станции должно быть видно из любого вагона поезда</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-□ Практическая информация о том, как приобрести билеты;</li> <li>□ Направления, посадку/высадку, станции для пересадки на линии*;</li> <li>□ Доступные карты маршрутов*;</li> <li>□ Информационное табло, расположенное рядом с системой сбора оплаты за проезд, предоставляющее пассажирам практическую информацию для планирования поездки;</li> <li>□ Табло, отображающее суточное расписание движения поездов.</li> <li>□ Доступные карты города*;</li> <li>□ Информацию о тарифах;</li> <li>□ Контактные данные службы по работе с клиентами.</li> </ul> <p>*Услуга принятая как обязательная.</p>	<p>90% пассажиров удовлетворены стандартом обслуживания</p>	<p>Стандартная информация на станции отсутствует более 2 дней* или предоставляется некорректная информация более 1 дня* *За исключением выходных и праздничных дней</p> <p>-Карта города или информация о тарифах устаревшие, или не отображаются более двух месяцев. -Ошибка пассажира по причине неверной информации или ее отсутствия</p>	


Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<p><b>Информация, постоянно отображаемая в транспортном средстве</b></p>	<p>На каждой остановке пассажирам предоставляется точная, последняя информация, включающая следующее, как минимум:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Карту маршрута;</li> <li>▣ Информацию о правилах и рекомендациях пользования поездами, утвержденных транспортным оператором;</li> <li>▣ Карту сети метро, если возможно (определяется оператором);</li> <li>▣ Объявления об остановках: визуальные или голосовые, в зависимости от оборудования</li> </ul>	<p>98% пассажиров удовлетворены стандартом обслуживания</p>	<p>Ошибка пассажира по причине неверной информации или ее отсутствия</p>	

Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<p><b>Служба поддержки пассажиров и информация об услугах</b></p>	<p>Пункты продаж и обслуживания пассажиров должны быть установлены в зоне видимости и обеспечивать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ участливое, учтливое и гостеприимное отношение к клиентам;</li> <li>▣ приятный внешний вид персонала;</li> <li>▣ наличие корпоративных бейджей;</li> <li>▣ помощь пассажирам в получении информации о тарифах, приобретении билетов, посадки на поезд;</li> </ul> <p>Билетные кассы, если имеются, должны оказывать поддержку пассажирам, и:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ быть четко обозначены, аккуратными, чистыми и хорошо освещенными;</li> <li>▣ предоставлять полезную, последнюю информацию;</li> <li>▣ располагать картами метро и/или информацией о тарифах и предоставлять их пассажирам.</li> </ul> <p>При проведении транзакции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Пункты продаж выдают пассажирам билеты. При необходимости, принимают билеты назад.</li> </ul> <p>Пассажиры могут оплачивать наличными, чеком или кредитной картой.</p>	<p>80% запросов обслуживаются по стандарту</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пассажир ошибается из-за неверной информации.</li> <li>• Агент намеренно игнорирует пассажира.</li> <li>• Внешний вид агента не соответствует требованиям.</li> <li>• Поведение агента не соответствует требованиям.</li> </ul> <p>В билетной кассе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Агент отказывается принять билет назад, который только что продал.</li> <li>• Агент отказывается продать билет в связи с отсутствием монет или потому, что лицо, подписывающее чеки, не работает.</li> <li>• Агент не может предоставить карту маршрута или информацию о тарифах.</li> </ul>	

Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<p><b>Время ожидания поезда**</b></p>	<p>Максимальное время ожидания может быть обусловлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> пиковыми часами*;</li> <li><input type="checkbox"/> непиковыми часами*;</li> <li><input type="checkbox"/> ночным временем*;</li> <li><input type="checkbox"/> выходными и праздничными днями*;</li> <li><input type="checkbox"/> сезоном*.</li> </ul> <p>*Время прибытия и время ожидания определяются в плане работ и утверждаются Трехсторонним Комитетом.</p>	<p>98% удовлетворены стандартом обслуживания</p>	<p>Пассажирам приходится ожидать на платформе более:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> х минут в дневное время</li> <li><input type="checkbox"/> у минут в ночное время .</li> </ul> <p>* Время прибытия и время ожидания определяются в плане работ и утверждаются Трехсторонним Комитетом.</p>	

Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<p><b>Доступность билетных автоматов</b></p>	<p>На каждой станции, на входе, оборудованных специальными устройствами, пассажиры могут приобрести билеты в автомате. Автомат должен выдавать сдачу или возвращать кредитную карту с подтверждением об оплате. Или Пассажиры могут приобрести билет в любом билетном автомате. Автомат должен выдавать сдачу или возвращать кредитную карту с подтверждением об оплате.</p>	<p>95% пассажиров удовлетворены стандартом обслуживания или 92% пассажиров удовлетворены стандартом обслуживания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не удастся приобрести билет на станции.</li> <li>• Автомат не выдает назад кредитные карты или сдачу (в случае, когда предупреждение о неполадках отсутствует)</li> <li>• Автомат не выдает билет после оплаты.</li> </ul>	






Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<b>Доступность системы сбора оплаты за проезд</b>	Валидация билетов любыми турникетами.	95% удовлетворены стандартом обслуживания	<ul style="list-style-type: none"><li>• Доступ к турникету заблокирован.</li><li>• Турникет глотает действительный билет.</li><li>• Пассажирам выставляется штраф, несмотря на то, что турникет не работает.</li></ul>	

Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<p><b>Доступность эскалаторов, движущихся дорожек, лифтов</b></p>	<p>Возможность пользования лифтами, движущимися дорожками или лифтом с доступом к линии, по назначению*. *за исключением периодов технического обслуживания или ремонта оборудования.</p>	<p>90% удовлетворены стандартом обслуживания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эскалаторы не работают на протяжении часа, без информации о причине.</li> <li>• Эскалатор, движущаяся дорожка или лифт не работают более 24 часов, без информации о причине и продолжительности отключения.</li> <li>• Пассажир застревает в лифте.</li> </ul>	

Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<p><b>Состояние и чистота на станциях</b></p>	<p>Станции должны быть в хорошем состоянии, чистыми. Состояние станций оценивается по следующим критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ запах,</li> <li>☐ чистота,</li> <li>☐ освещение,</li> <li>☐ состояние станции и помещений</li> </ul> <p>(определяется транспортным оператором и утверждается Трёхсторонним Комитетом).</p>	<p>80% удовлетворены стандартом обслуживания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Травмы или повреждение вещей пассажиров по причине непригодного состояния станций или плохого обслуживания.</li> <li>• Несвоевременная уборка мусора (мусор не убирается в течение часа).</li> <li>• Помещения станции не проверяются и не убираются более суток.</li> </ul>	



Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<p><b>Состояние и чистота вагонов</b></p>	<p>Поезда должны быть в хорошем состоянии, чистыми. Состояние поездов оценивается по следующим критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ запах,</li> <li>☐ чистота внутри и снаружи,</li> <li>☐ освещение,</li> <li>☐ состояние помещений</li> </ul> <p>(определяется транспортным оператором и утверждается Трёхсторонним Комитетом).</p>	<p>80% удовлетворены стандартом обслуживания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Травмы или повреждение вещей пассажиров по причине непригодного состояния поездов.</li> <li>• Отмеченный поезд остается на линии на протяжении 3 рабочих дней после того, как поступало сообщение.</li> <li>• Грязный поезд выходит на линию после того, как поступило сообщение.</li> </ul>	

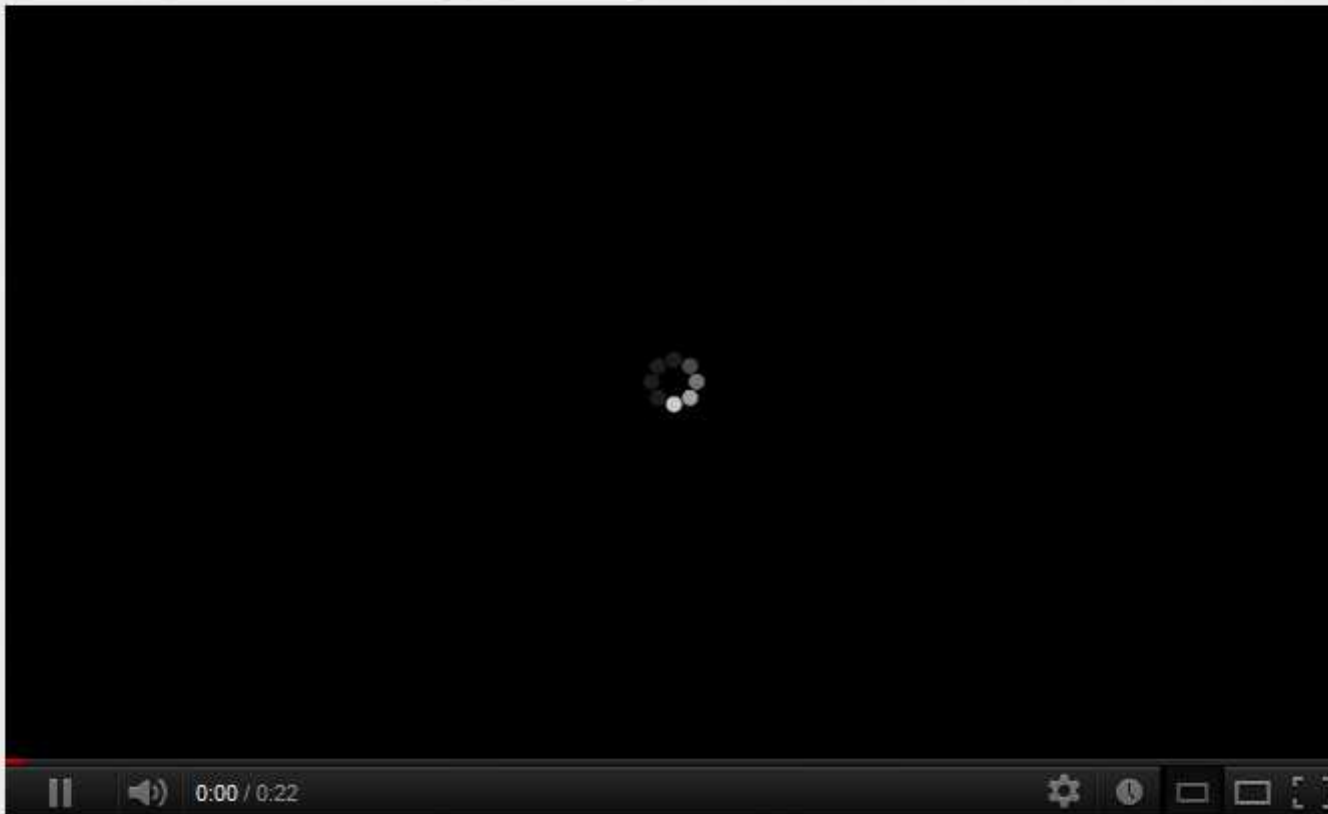
## Japanese cleaners bowing for train at the station


pixiekatten



Abone ol

19 video ▾





Описание	Стандарт	Минимальное требование	Неприемлемая ситуация	Метод измерения
<b>Удобство в поездке</b>	Не более 4 пассажиров на один квадратный метр, интервал движения поездов не менее или равный "х" мин. * "х" определяется оператором и утверждается Трехсторонним Комитетом.	90% удовлетворены стандартом обслуживания	Пассажир не может сесть ни на первый поезд, ни на следующий.	

## Japanese train station during rush hour

d0b33



Abone ol

3 video ▾



0:00 / 1:08



# ОСОБЫЕ КРИТЕРИИ

Перечень условий, которые заявитель на сертификацию должен предоставить, включает дополнительно: call-центры, обеспечение пассажиров информацией, включая информацию во время перерывов в обслуживании, отслеживание неплательщиков, обработку письменных претензий клиентов, комфорт обслуживания вне часов-пик.

Standard expected by passengers	Benchmark service	Minimum requirement	Unacceptable situation	Measurement method
			Etc.	



# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КРИТЕРИИ

Заявитель на сертификацию должен соблюдать подход повышения качества и, таким образом, укрепить свои обязательства в обслуживании по крайней мере одним дополнительным критерием, который в последующие годы можно интегрировать в специальные или общие критерии.

Standard expected by passengers	Benchmark service	Minimum requirement	Unacceptable situation	Measurement method
			Etc.	

# Service Quality Programme



## Punctuality and Regularity of Operation Standards

Punctuality / Regularity of Operation		Metro	Trams	Buses
		metro trains	tram sets	vehicles
A	Statement of the service	Operation of trams and buses is considered to be punctual if passengers are transported by trains (cars) leaving terminals and stops (stations) in adherence to schedule. The permitted margin is <b>0 + 2 minutes</b> (0 + 179 sec) in case of stops (stations) and 0 minute (0+59) in case of terminals.		
B	Level of achievement (in %)	95	80	80
C	Thres hold of unacceptability (unacceptable performance)	Cars leave the stops in the margin higher than - 2 and + 6 minutes (- 120 and + 149 sec) and the terminals in the margin higher than - 1 and + 3 minutes (- 60 and + 239 sec) compared to schedule		

**LIST OF THE CRITERIA**

N°	Denomination	Page n°
MO.2.1	Availability of ticket machines	
MO.2.2	Availability of validation devices	
MO.3.1	Permanent information in stations	
MO.3.2	Permanent information in trains	
MO.4.1	Waiting for trains	
MO.5.1	Reception and information in station on the offer of services	
MO.6.1	Availability of escalators, lifts and moving walkways (travelators)	
MO.6.2	Cleanliness and neatness of metro stations	
MO.6.3	Cleanliness and neatness of trains	
MO.6.4	Passengers comfort in trains	
GS.5.1	Contact Centre	
GS.5.2	Web site	
GS.5.3	Replying Written Complaints	
GS.7.1	Fight Against Fare-dodging	
MS.3.3	Client information in case of planned traffic disturbance	
MS.6.5	Passengers comfort in trains during the off-peak hours	
MC.3.4	Client information in case of unexpected traffic disturbance	

## Videospremium.net - 4 comerciales De Lijn. Mejor viajar en grupo

Videospremium.net



Abone ol

61 video ▾



# СВОД ПРАВИЛ



## Pourquoi une charte?

Une charte, c'est un contrat de confiance.  
Et en même temps, un engagement.  
Entre nous et vous, entre vous et nous.  
**Réciproque et solidaire.**

La Charte de la STIB vous dit sur quoi vous pouvez compter pour vos déplacements.

Ce que vous êtes en droit d'attendre, comment nous mesurons nos performances et ce que nous faisons pour les améliorer.


Nous vous avons écouté, nous continuons à le faire. Nous comprenons vos attentes et nous cherchons à y apporter les meilleures réponses.

Plus encore, nous nous engageons. Noir sur blanc.

La charte que la STIB vous propose n'est pas figée: elle évolue. Avec vous. En fonction de vos besoins, par rapport aux réalités du marché et de la Société.

La charte de la STIB est le reflet de ses valeurs, ce qui est plus fort que tout, les principes qui animent ses réflexions, ses choix, ses actions: enthousiasme, responsabilité et engagement, ouverture d'esprit, transparence, esprit d'équipe.  
**Partagez-les! Avec nous.**

L'Administrateur général,



Alain FAUSCH

Alain Fausch, Administrateur général

## La qualité du service

Voilà le défi volontariste que la STIB a décidé de relever pour vous.

C'est pour cela que la STIB a investi en ressources humaines d'abord, mais aussi en moyens matériels et financiers.

Elle est le premier transporteur belge certifié «**qualité de service**» sur base d'une norme européenne. Un label difficile à obtenir et encore plus difficile à conserver.

La STIB est fière d'avoir été ainsi reconnue; elle a décidé de poursuivre la démarche sur l'ensemble de ses lignes et dans toutes ses agences commerciales.

Ce ne sont donc pas des vaines promesses. Mais bien des engagements de service réels et concrets. **Les performances sont mesurées** régulièrement par des observateurs neutres et indépendants. Nous nous engageons à communiquer les résultats et les améliorations apportées, que ce soit pour le métro, le bus ou le tram, ou encore pour les services en contact avec la clientèle. Quel que soit votre parcours, quel que soit votre besoin, avec la sécurité en point de mire, **la STIB croit à la priorité du transport en commun**, cœur de la mission que la Région de Bruxelles-Capitale lui a confiée.







# Passenger Charter



## Recommendations for content

### 1.

#### Statement of operator commitment to its customers

This charter is a voluntary commitment by public transport operators and is designed to increase the quality of service by better meeting the needs of customers. Operators will endeavour to meet the passenger expectations laid out in this charter.

### 2.

#### Safety and Security of customers

The safety of customers and of employees is the operator's highest priority. Operators will make every endeavour to provide high levels of safety in operation.

Within their responsibilities operators will provide high levels of security by co-operating with the appropriate authorities and in accordance with the rights of individuals and privacy.

### 3.

#### Customer information

Information for passengers will be accurate and relevant. It is provided in a number of ways that are adapted to meet the needs of customers in the light of local circumstances, including:

- Information, timetables, fares and other service information is available via leaflets, internet, information points or by telephone. Telephone enquiry services will aim for a prompt reply with short waiting times.
- Each station/bus stop is clearly identified (sign, name). Route numbers, destinations and up-to-date timetable information is provided at stops and interchanges.
- Information will be available on board vehicles. All vehicles display a clearly identifiable route number and destination. Staff on board vehicles and at stations are able to inform customers about the location of stops and interchanges.

### 4.

#### Reliability, punctuality

Public transport services are provided as indicated in the timetables with a high level of punctuality. Staff will make all reasonable endeavours to run in accordance with published timetables.

Where external factors affect the punctuality and reliability of services, operators will make every effort to minimise the inconvenience to customers. Where suitable, information about punctuality and reliability problems will be provided.

### 5.

#### Cleanliness, condition of facilities and vehicles

Within their responsibilities operators will ensure that public transport facilities such as stations, shelters and vehicles are cleaned regularly and kept in good condition. Damaged or unserviceable installations such as lifts or escalators are repaired as quickly as possible.

### 6.

#### Journey comfort

In order to provide a pleasant and comfortable journey regular inspections take place to ensure that all vehicles have adequate ventilation, heating and lighting. Drivers have been fully trained in safe driving techniques to optimise customer comfort. Vehicles are driven with proper regard to the comfort and safety of customers.

### 7.

#### Accessibility

Operators, in co-operation with authorities, will make every endeavour to ensure a high level of accessibility to the public transport system taking into account different types of public transport operation, local conditions and situations and the needs of all passengers including those with reduced mobility.

### 8.

#### Customer comments and complaints

In order to improve the quality of service customer feedback is encouraged. Operators will provide information about how customers and potential customers can contact them to make their views known.

Customer suggestions and complaints are handled as quickly as possible, preferably with a response time within three weeks as a maximum. Replies will give reasons for acceptance or rejection of the comment or complaint.

It is helpful if customers give as many details as possible when making a complaint or suggestion, such as the date, time, line, station/bus stop, contact phone number or address, etc.

### 9.

#### Customer obligations

Customers must be in possession of a valid ticket throughout their journey and must present it to a representative of the operator on request.

The actions of customers can have an impact on the quality of service provided. Customers are asked to recognise the needs of all passengers and in particular are requested:

- To help keep vehicles safe and clean by not depositing litter, by keeping luggage or dirty items off seats and by avoiding the use of loud or intrusive devices or equipment
- Not to smoke in any part of a vehicle and in other designated areas.
- To behave in a responsible and respectful manner both to employees and to other customers
- To respect the operator's rules about travelling with certain types of luggage or animals
- To allow customers with reduced mobility to travel in those parts of vehicles that are designed for them, including the use of priority seating areas, and to offer appropriate help, as necessary
- Not to speak to or distract the driver while the vehicle is moving
- To report to the driver or a representative of the operator any problem they find with a vehicle, particularly any damage or any need for urgent cleaning
- To help the service to run punctually and reliably by giving a clear signal to board the vehicle or alight from it (where required to do so by the operator) and to be ready to board or alight promptly, taking into account at all times the need to ensure the comfort and safety of all customers

1. UTP Focus Paper "Access to Public Transport", June 2001.

2. UTP encourages its members and local governments as co-responsible:  
- to invest in low floor technology, whenever the local operating environment makes it feasible and appropriate, with measures to ensure safe movement within vehicles.

- to design accessible infrastructures, when refurbishing older facilities or planning new ones, including interchanges (level boarding, signalling, lifts, ramps, passenger information etc.).

Good co-operation with local and national associations of disabled and elderly people and with associations of wheelchair manufacturers is essential.

UTP Core Unit "Wheelchair Access in Metro Systems", August 2002;  
ICMT and UTP "Improving Access to Public Transport", 2004

# 2012年顧客服務目標 Our Pledge for Service 2012

用心聽  用心做  
Listening Responding

[www.mtr.com.hk](http://www.mtr.com.hk)

心繫生活每一程





*think like a passenger*



*Customer  
Service Charter*  
*Effective December 2009*



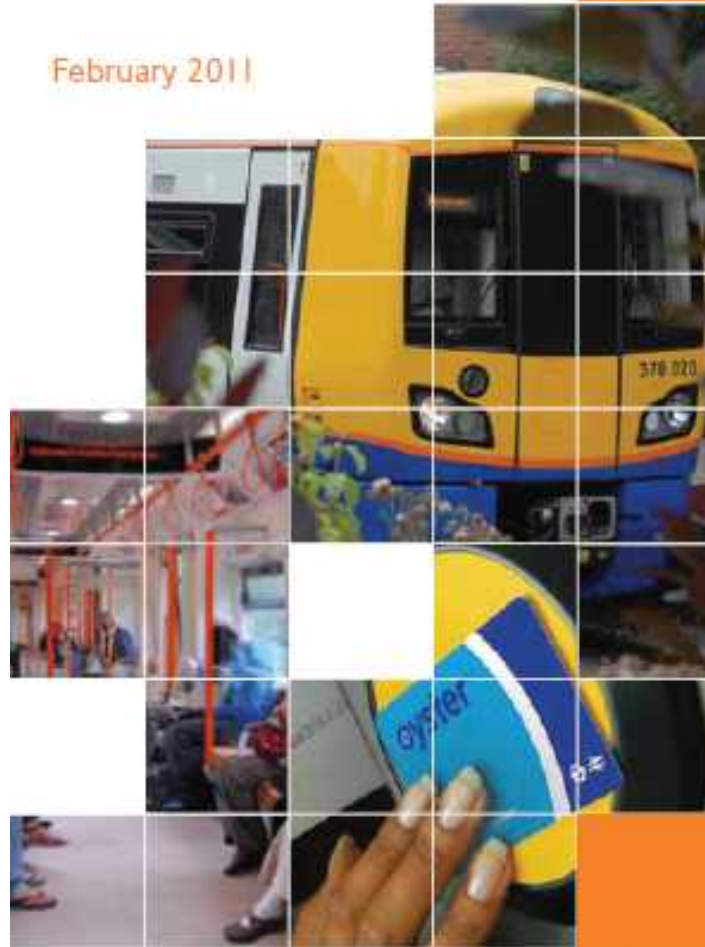
www.yarra.vic.gov.au

## Table of contents

Maps	4
Melbourne tram network	4
Melbourne tram network	6
Our Approach	8
Performance	8
Publication of performance statistics	9
Services	10
Timetable changes	10
Service disruptions	10
Free City Circle Tram	11
Fares and ticketing	12
Public Transport Victoria	12
Metcards	12
myki	12
Availability of brochures	13
Concessions	13
Ticket checking	13
Ticket refunds	14
Customer Service	16
Cleaning	16
Graffiti and dumped rubbish	16
Employee conduct	17
Customer Feedback and complaints	18
Complaints handling	18
Passenger Information	20
Timetables	20
tramTRACKER®	20
Hours of operation	21
Lost property	21
Carriage of items	21
Carrying of pets	21
Compensation	22
Heritage	22
Intermodal coordination	22
Overcrowding	22
Safety and security	24
Accessibility	24
Customer obligations	25
Interpreter services	26
Sustainability	26
How to contact us	27
Key public transport contacts	27

# Customer Charter

February 2011





ADVANCING  
PUBLIC  
TRANSPORT

# Тренинг по управлению качеством в сфере общественного транспорта

Сессия 5