



## ΜΕΛΗ

Οι οργανισμοί που συμμετέχουν σ' αυτή τη Δέσμευση προς τους Πελάτες (Customer Commitment) είναι:

### StateRail

PO Box K349 Haymarket NSW 1238  
[www.staterail.info](http://www.staterail.info)

Συμπεριλαμβάνει το CityRail και το CountryLink, προσφέροντας σιδηροδρομικές υπηρεσίες για επιβάτες στη ΝΝΟ.



State Transit

PO Box 2557 Strawberry Hills 2010  
[www.sta.nsw.gov.au](http://www.sta.nsw.gov.au)

Συμπεριλαμβάνει Sydney Buses and Ferries, Newcastle Buses and Ferries.



BUS AND COACH  
ASSOCIATION (NSW)

Locked Bag 13 North Parramatta NSW 1750  
[www.bcansw.com.au](http://www.bcansw.com.au)

Αντιπροσωπεύει τον τομέα ιδιωτικών λεωφορείων σ' όλη τη ΝΝΟ.



RAIL INFRASTRUCTURE  
CORPORATION

Locked Bag A4090 Sydney South NSW 1235  
[www.ric.nsw.gov.au](http://www.ric.nsw.gov.au)

Παρέχει ένα ασφαλές, αξιόπιστο, αποτελεσματικό και αποδοτικό δίκτυο σιδηροδρομικής υποδομής.

TRANSPORT NSW

GPO Box 1620 Sydney NSW 2001  
[www.transport.nsw.gov.au](http://www.transport.nsw.gov.au)

Η κύρια υπηρεσία πολιτικής και προγραμματισμού μεταφορών.



Κάθε υπηρεσία μεταφορών έχει μια λεπτομερή δέσμευση για την εξυπηρέτηση πελατών που είναι σύμφωνη με αυτή τη Δέσμευση προς τους Πελάτες.

Μπορείτε να λάβετε αντίγραφα από τις παραπάνω διευθύνσεις.



## ΣΧΟΛΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Δεχόμαστε τα δικά σας σχόλια. Η δική σας ανταπόκριση μας βοηθά να βελτιώνουμε ολόκληρο το σύστημα μεταφορών.

### Εμείς:

- Παρέχουμε έντυπα για τα δικά σας σχόλια στην ιστοσελίδα του Transport Infoline – [www.131500.com.au](http://www.131500.com.au).
- Παρέχουμε προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών στο Transport Infoline (τηλέφωνο **131 500**) για να λάβετε, να καταγράψετε και να απαντήσετε τα δικά σας σχόλια μεταξύ 6πμ και 10μμ καθημερινά.
- Απαντούμε σε παράπονα πελατών που γίνονται τηλεφωνικώς εντός 5 ημερών.
- Απαντούμε σε γραπτή αλληλογραφία εντός 21 ημερών.
- Αναλύουμε τα σχόλια που βοηθούν στη βελτίωση προγραμματισμού.



## TRANSPORT INFOLINE

Τηλέφωνο: 131 500

TTY: 1800 637 500

[www.131500.com.au](http://www.131500.com.au)



## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Αυτή η Δέσμευση προς τους Πελάτες θα ενημερωθεί μέσα στο 2004 ως ανταπόκριση στα σχόλιά σας και τη συνεχή δέσμευσή μας στη βελτιωμένη απόδοση.

# ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΝΝΟ





## Η ΔΙΚΗ ΜΑΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗ

**Αυτή η Δέσμευση προς τους Πελάτες ορίζει τα πρότυπα σύγκρισης που μπορείτε να περιμένετε σε τρένα, λεωφορεία και δημόσια φέρρυ.**

**Στη ΝΝΟ, πραγματοποιούνται σ' αυτές τις υπηρεσίες περισσότερα από 2 εκατομμύρια ταξίδια τις καθημερινές.**



## ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

Οι οργανισμοί μέλη μας θα συνεχίσουν να συνεργάζονται για να παρέχουν αποτελεσματικότητα κόστους και βολικές διαδρομές για τους πελάτες.

- Σε συνεργασία με τις κοινότητές μας, θα προγραμματίσουμε και θα μεταφέρουμε υπηρεσίες μεταφορών για να ανταποκριθούμε στις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες των προαστίων, των πόλεων και χωριών μας.
- Ακούγοντας τους πελάτες μας θα βελτιώνουμε συνέχεια τις υπηρεσίες για το όφελος όλων.
- Θα ενημερώσουμε τους πελάτες σχετικά με τις σημαντικές πρωτοβουλίες όπως είναι το Parramatta Rail Link, Transitways και η αναβάθμιση των μεταφορικών κόμβων.



## ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

Όποιος κι αν είναι ο λόγος που ταξιδεύετε, μπορείτε να βασίζεστε στις δημόσιες μεταφορές για να σας μεταφέρουν προς και από τον προορισμό σας.

**Οι συνεχόμενοι στόχοι μας είναι:**

- 92% των συνοικιακών τρένων ωρών αιχμής να λειτουργούν μέσα σε 3 λεπτά.
- 92% των τρένων ωρών αιχμής πόλεων να λειτουργούν μέσα σε 5 λεπτά.
- 95% των λεωφορείων και δημόσιων φέρρυ να ξεκινούν τις υπηρεσίες μέσα σε 5 λεπτά.
- 90% των τρένων CountryLink να λειτουργούν μέσα σε 10 λεπτά - του δημοσιευμένου δρομολογίου.



## ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Δικαιούστε να νιώθετε ασφαλείς όταν περιμένετε ή χρησιμοποιείτε τις δημόσιες μεταφορές.

- Κάμερες ασφαλείας χρησιμοποιούνται στα συνοικιακά λεωφορεία και στα καινούρια τρένα CityRail.
- Φρουροί ασφαλείας επιτηρούν κάθε τρένο CityRail μετά από τις 7μμ τα βράδια.
- Τοποθετούμε κάμερες ασφαλείας και σημεία βοήθειας σ' όλες τις προβλήτες και σταθμούς CityRail.
- Το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών ταξιδεύει σε όλα τα τρένα CountryLink.



## ΑΝΕΣΗ

Δικαιούστε να έχετε καθαρά και άνετα μεταφορικά μέσα.

- Όλα τα τρένα, λεωφορεία και φέρρυ καθαρίζονται καθημερινά για να κάνουν το ταξίδι σας μια ευχάριστη εμπειρία.
- Τα περισσότερα καινούρια λεωφορεία υπηρεσίας θα έχουν κλιματισμό.
- Εισαγάγουμε βαγόνια Millennium για το CityRail και έχουμε αναβαθμίσει πολλούς σταθμούς.
- Η συντήρηση και η αναβάθμιση του στόλου CityRail και οι διευκολύνσεις θα συνεχιστούν.



## ΕΥΓΕΝΕΙΑ

Δικαιούστε πάντα επαγγελματική, ευγενική μεταχείριση από το προσωπικό μας.

- Αναβαθμίζουμε συνεχώς την εξυπηρέτηση πελατών μας.
- Το προσωπικό μας είναι εκπαιδευμένο να κατανοεί και να βοηθά στις ανάγκες των πελατών.



## ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ

Αν έχετε κάποια αναπηρία, ή ταξιδεύετε με μικρά παιδιά, οι συνεχείς βελτιώσεις είναι σχεδιασμένες για τις δικές σας ανάγκες.

Για να βοηθήσουμε μια ποικιλία πελατών με μειωμένη κινητικότητα οι ακόλουθες υπηρεσίες μεταφορών είναι προσβάσιμες με αναπηρικό καρότσι:

- Όλοι οι καινούριοι σταθμοί και τρένα
- 60 σταθμούς CityRail τώρα.
- 25 τοις εκατό των λεωφορείων μέσα σε 5 χρόνια.
- Όλα τα φέρρυ.
- Οι μισές προβλήτες του Σύδνεϋ. Οι προβλήτες του Newcastle σύντομα θα γίνουν προσβάσιμες με αναπηρικό καρότσι.
- Όλα τα τρένα CountryLink Xplorer.



## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Όταν κάνετε τις καλύτερες επιλογές για τις δημόσιες μεταφορές, μπορείτε να περιμένετε ακριβείς πληροφορίες.

- Τα δρομολόγια, οι διαδρομές και τα εισιτήρια για τα τρένα, τα λεωφορεία και τις υπηρεσίες φέρρυ παρέχονται στην ιστοσελίδα του Transport Infoline **www.131500.com.au** ή τηλεφωνώντας στο **131 500**.
- Για τις υπηρεσίες **CountryLink** επισκεφθείτε το **www.countrylink.info** ή τηλεφωνήστε στο **132 232**.
- Οι σταθμοί των τρένων, δημόσιες προβλήτες για φέρρυ και οι μεγάλες στάσεις λεωφορείων επιδεικνύουν τα τωρινά δρομολόγια.