



MIEMBROS

Las organizaciones de transporte que suscriben este Compromiso con el Cliente (Customer Commitment) son:

StateRail

PO Box K349 Haymarket NSW 1238
www.staterail.info

Incluye CityRail y CountryLink, que ofrecen servicios ferroviarios de pasajeros en NSW.



State Transit

PO Box 2557 Strawberry Hills 2010
www.sta.nsw.gov.au

Incluye Sydney Buses and Ferries, Newcastle Buses and Ferries.



BUS AND COACH
ASSOCIATION (NSW)

Locked Bag 13 North Parramatta NSW 1750
www.bcansw.com.au

Representa al sector de autobuses privados de todo NSW.



Locked Bag A4090 Sydney South NSW 1235
www.ric.nsw.gov.au

Provee una red ferroviaria segura, confiable, efectiva y eficiente.



GPO Box 1620 Sydney NSW 2001
www.transport.nsw.gov.au

Es la principal entidad planificadora de políticas de transporte.



Cada organización de transporte tiene un compromiso detallado de servicio al cliente, que está en conformidad con este Compromiso con el Cliente.

Se pueden obtener copias en las direcciones indicadas más arriba.



REACCIÓN DE LOS CLIENTES

Apreciamos sus comentarios. Saber su reacción nos ayuda a mejorar todo el sistema de transporte.

Nosotros:

- Proveemos formularios para comentarios (feedback) en el sitio web Transport Infoline – www.131500.com.au.
- Disponemos de personal de servicio al cliente en la Transport Infoline (teléfono **131 500**) para recibir, registrar y contestar sus comentarios entre 6 am y 10 pm, diariamente.
- Atendemos las quejas que los clientes han hecho por teléfono dentro de un plazo de 5 días.
- Respondemos la correspondencia escrita dentro de los 21 días.
- Analizamos los comentarios recibidos para ayudar a planificar mejoramientos.



TRANSPORT INFOLINE

Teléfono: 131 500

TTY: 1800 637 500

www.131500.com.au



ACTUALIZACIÓN

Este Compromiso con el Cliente será actualizado en 2004 en respuesta a sus comentarios y nuestro compromiso continuo de mejor rendimiento.

EL TRANSPORTE EN NSW COMPROMISO CON EL CLIENTE





NUESTRO COMPROMISO

Este Compromiso con el Cliente define el estándar que usted puede esperar en los trenes, autobuses y ferries, públicos.

En NSW, se hacen cada día más de 2 millones de viajes en estos servicios.



NUESTRA VISIÓN

Nuestras organizaciones miembros continuarán trabajando juntas para brindar a los clientes transporte económico y conveniente.

- En consulta con nuestras comunidades, planearemos y entregaremos servicios que satisfagan las necesidades actuales y futuras de nuestros barrios, pueblos y ciudades.
- Prestando atención a lo que dicen nuestros pasajeros continuaremos mejorando los servicios para el beneficio de todos.
- Consultaremos a los clientes con respecto a iniciativas importantes tales como Parramatta Rail Link, Transitways y la modernización de los nudos de intercambio de transporte.



CONFIABILIDAD

Cualquiera que sea su razón para viajar, usted puede confiar en el transporte público para llegar a su punto de destino y luego regresar.

Nuestras metas continuadas son que:

- el 92% de los trenes circulen dentro de los 3 minutos en las horas pico;
- el 92% de los trenes entre ciudades circulen dentro de los 5 minutos en las horas pico;
- el 95% de los autobuses y ferries públicos comiencen sus servicios dentro de los 5 minutos; y
- el 90% de los trenes CountryLink circulen dentro de los 10 minutos de la hora anunciada en el horario.



SEGURIDAD

Usted tiene derecho a sentirse a salvo cuando está esperando o usando transporte público.

- Se usan cámaras de seguridad en los autobuses metropolitanos y nuevos trenes de CityRail.
- Hay guardias de seguridad que patrullan todos los trenes de CityRail después de las 7:00 de la noche.
- Estamos colocando cámaras de seguridad y puntos de auxilio en todos los muelles de Sydney y estaciones de CityRail.
- Hay personal de servicio al cliente en todos los trenes CountryLink.



COMODIDAD

Usted tiene derecho a transporte limpio y cómodo.

- Todos los trenes, autobuses y ferries son limpiados diariamente para hacer que su viaje sea una experiencia placentera.
- La mayoría de los nuevos autobuses en servicio de recorrido tendrán aire acondicionado.
- Estamos introduciendo carros Millennium para CityRail y hemos modernizado muchas estaciones.
- Continuará el mantenimiento y modernización de la flota e instalaciones de CityRail.



CORTESÍA

Usted tiene derecho a trato profesional y cortés en todo momento de parte de nuestro personal.

- Continuamente estamos mejorando nuestros servicios a los clientes.
- Nuestro personal recibe capacitación para comprender al cliente y atender sus necesidades.



ACCESIBILIDAD

Si usted tiene una discapacidad, o viaja con niños pequeños, continuamente se están diseñando mejoramientos para satisfacer sus necesidades.

Para ayudar a una serie de clientes con movilidad reducida, los siguientes servicios de transporte público son accesibles en silla de ruedas:

- Todas las nuevas estaciones y trenes;
- 60 estaciones de CityRail en la actualidad;
- 25 por ciento de los autobuses dentro de 5 años;
- Todos los ferries;
- La mitad de los muelles de Sydney. Los muelles de Newcastle se harán próximamente accesibles en silla de ruedas;
- Todos los trenes CountryLink Xplorer.



INFORMACIÓN

Cuando elija las mejores opciones de transporte público, puede usted esperar información exacta.

- Los horarios, rutas, y pasajes en los servicios ferroviarios, de autobuses y ferry están disponibles en el sitio web de Transport Infoline **www.131500.com.au** o llamando al **131 500**.
- Para servicios de **CountryLink** consulte **www.countrylink.info** o llame al **132 232**.
- Las estaciones ferroviarias, muelles para ferries públicos y principales paradas de autobuses exhiben los horarios vigentes.