

# VR-Yhtymä Oyj, Matkustajaliikenne

## Laaturaportti v.2022

Rautatievastuunasetuksen 29 artiklan mukaisten liikennepalvelujen laatuvaatimukset seurantaraportti

### Johdanto

VR Group on matkustuksen, logistiikan ja kunnossapidon palveluyritys, jonka Suomen valtio omistaa kokonaisuudessaan. Yhtiö palvelee sekä kuluttaja- että yritysasiakkaita. Matkustajaliikennettä operoidaan junilla, busseilla ja raitiovaunuilla Suomessa ja Ruotsissa. VR Transpoint puolestaan tuottaa logistiikkapalveluita raiteilla ja maanteillä Suomessa. VR FleetCare tarjoaa raidekaluston kunnostus- ja elinkaaripalveluita. Lisäksi VR tarjoaa Suomessa kahvila- ja ravintolapalveluita junissa ja asemilla.

Konsernissa työskentelee noin 9000 ammattilaista. Sen liikevaihto vuonna 2022 oli 1 107,0 miljoonaa euroa. Konsernin liiketoiminnot palvelevat kuluttaja- ja yritysasiakkaita.

**Yhtiömuoto** Valtion kokonaan omistama osakeyhtiö

**Toimialat** Matkustajaliikenne, logistiikka, raidekaluston kunnostus- ja elinkaaripalvelut, catering- ja ravintolatoiminta

**Liikevaihto** 1 107,0 miljoonaa euroa

**Henkilötyövuodet** 6846

**Toimitusjohtaja** Elisa Markula

**Matkoja ja matkustajia** Yhteensä 194,2 miljoonaa matkaa: 116,6 miljoonaa junamatkaa ja 77,6 miljoonaa linja-automatkaa

#### Junavuoroja

VR ajaa päivittäin yli tuhat matkustajajunaa. Kaukojunia kulkee keskimäärin noin 300 vuorokaudessa ja lähijunia noin 900.

#### Lisätietoa yrityksestä ja toiminnastamme

[www.vrgroup.fi](http://www.vrgroup.fi)

#### Palvelujen laadunseuranta

VR seuraa systemaattisesti palvelujen laatua. Laatua tarkkaillaan asiakaskyselyjen, asiakaspalautteen, ulkopuolisen havainnoinnin sekä henkilökunnan tekemän auditoinnin perusteella. Jokaista palvelukokonaisuutta varten on olemassa laatuvaatimukset. Viime vuosien aikana laadun seurantaan on kiinnitetty erityistä huomiota ja laadun seurantamalleja on kehitetty varmistaaksemme julkisen liikenteen

parhaan asiakaspalvelun. Asiakas on VR:llä toiminnan lähtökohtana ja teemme jatkuvasti työtä palvelujen laadun ja saatavuuden parantamiseksi.

Raideliikenne on energiatehokkain ja vähäpäästöisin liikennemuoto. VR Group pyrkii olemaan vastuullisen liiketoiminnan edelläkävijä ja auttamaan asiakkaitaan ja sidosryhmiään saavuttamaan kestävä kehityksen tavoitteitaan. Toiminnallaan VR Group pienentää liikenteen ympäristövaikutuksia ja yhteiskunnan hiilijalanjälkeä. VR Group tekee osansa globaalissa ilmastotyössä, johon se on sitoutunut myös YK:n kestävä kehityksen tavoitteiden kautta. Vuosille 2021–2025 on määritelty ympäristötavoitteet koskien päästöjen vähentämistä, energiatehokkuuden ja materiaalitehokkuuden lisäämistä sekä kemikaaliturvallisuutta. Suoritekohtaisia päästöjä ja energiankulutusta halutaan vähentää 15 prosentilla vuoteen 2025 mennessä vuoden 2019 tasosta. VR:n matkustajaliikenteen junista 95 % kulkee puhtaasti sähköllä. Käytetystä sähköstä 100% on tuotettu uusiutuvalla energialla. Lisäksi VR kompensoi sähköistämättömien reittien polttoainepäästöt. VR:n tavoitteena on hiilineutraalius vuoteen 2035 mennessä ja hiilinegatiivinen sen jälkeen.

VR Groupin olemassaolon vaikutuksesta liikenteen kasvihuonekaasupäästöt ovat n. 0,5 miljoonaa tCO<sub>2</sub>e pienemmät, mikä vastaa kahden Vaasan kokoisen kaupungin päästöjä.

### Matkustajainformaatio ja junalippujen myynti

Asiakkaalla on valittavana useita palvelu- ja itsepalvelukanavia tiedonhakuun ja junalippujen ostamiseen. Palvelut ovat saatavilla kaikissa kanavissa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Junalippujen sisältö ja lipussa oleva asiakasinformaatio on tarkasti määritetty. Kaikki tieto VR:n lipputuotteista, juna- ja asemapalveluista, liikuntaesteisten avustuspalvelusta, asiakkaan oikeuksista ja juna-aikatauluista on saatavilla VR:n omalta asiakaspalveluhenkilökunnalta aseman lippuostimistosta, junahenkilökunnalta, VR:n puhelinpalvelusta ja VR:n www-sivulta. Asiakkaalla on lisäksi käytettävissä asemilla junalippuautomaatit ja sähköiset infotaulut.

Asiakasta palvelevat vuorokauden ympäri digitaaliset palvelukanavat:

www.vr.fi -sivusto, joka tarjoaa kattavan, monipuolisen tiedon junamatkustamisesta (aikataulut, tuotteet, palvelut, liikennetiedotteet, asemien aukiolo) sekä verkkokauppatoiminnallisuudet ja junien reaaliaikaisen seurannan. Asiakas voi ostaa junalippuja digitaalisista palvelukanavista (www-sivusto vr.fi, VR Matkalla-sovellus, lippuautomaatit), kaukojunien konduktööriltä, asemien lippuostimistoista, R-kioskeilta, asiakaspalvelukeskuksen puhelinpalvelusta sekä matkatoimistojen kautta.

VR on viimeisten vuosien aikana panostanut merkittävästi digitaalisten palveluiden asiakaskokemukseen ja saavutettavuuteen. Tästä esimerkkinä on VR Matkalla – mobiilisovellus VR:n kauko- ja lähijuniin.

Matkan aikana asiakas saa tiedon junissa junahenkilökunnalta ensisijaisesti automaatti- ja manuaalikuulutuksilla. Lisäksi Pendolino- ja InterCity-junissa on sähköisiä infomonitoreita, joissa annetaan asiakkaille matkan kulkuun liittyvää tietoa. Pendolino-, InterCity- ja kiskobussijunissa asiakkaan käytössä on maksuton wifi/wlan, joka mahdollistaa www.vr.fi -sivuston käytön matkan aikana sekä junien reaaliaikaisen seurannan. VR Matkalla -sovellus kertoo myös matkan kulusta sekä mahdollisista muutoksista matkaan.

Suomen rataverkon ylläpito, kehittäminen ja kunnossapito ovat Väyläviraston vastuulla. Väylävirasto vastaa myös asemalla annettavasta matkustusinformaatiosta sekä asemien kiinteistä että sähköisistä opasteista ja informaatiosta. VR vastaa operaattorin asemakohtaisista painetusta informaatiosta. Painetussa infojulisteesa on ohjeistus VR:n sähköisiin kanaviin sekä asiakaspalvelukeskuksen yhteystiedot, mm. puhelinnumero sekä maksuton esteettömän matkustamisen palvelunumero. Väyläviraston infokeskus informoi poikkeustilanteessa liikennehäiriöistä valtakunnallisesti Suomessa häiriökuulutusten ja sähköisten näyttöjen kautta. Matkan aikana annettavasta informaatiosta junassa vastaa VR ja sen asiakaspalveluhenkilökunta. Junassa informaatiota annetaan kuulutusten ja junamonitorien kautta. Junassa

#### VR-Yhtymä Oy

Postiosoite  
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite  
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi  
www.vr.fi

Y-tunnus 1003521-5

asiakkaan liikkumista ohjaavat opastemerkinnot, jotka uusimmassa junakalustossa noudattavat annettuja YTE-määräyksiä (symbolit ovat isomman kokoisia ja sisältävät myös taktisia elementtejä).

Asiakas saa tietoa oikeuksistaan [www.vr.fi](http://www.vr.fi) -sivustolta ja asiakaspalvelukeskuksesta sekä lipunmyyntipisteistä. Asiakaspalveluhenkilökunta asemilla, junissa ja puhelinpalvelussa auttaa tarvittaessa hyvityksen hakemisessa, kun asiakkaan juna myöhästyy yli 60 minuuttia aikataulusta. Asiakas voi hakea hyvitystä suoraan myös [www.vr.fi](http://www.vr.fi) -sivulta löytyvällä lomakkeella. VR:n asiakaspalveluhenkilökunta auttaa asiakkaan matkan uudelleenjärjestelyissä, mikäli asiakkaan matka viivästyy. VR huolehtii asiakkaan perille pääsystä poikkeustilanteissa.

Mikäli kyse on asiakkaasta, joka on oikeutettu avustuspalveluun, hän saa tietoa avustuspalvelusta <https://www.vr.fi/palvelut-junassa/esteeton-junamatkustaminen> -sivulta, asemien lipputoimistosta tai VR:n asiakaspalvelukeskuksesta esteettömän matkustamisen numerosta. Asiakkaalle tehdään avustuspalvelun palvelutilaus asemien lipputoimistossa tai VR:n asiakaspalvelukeskuksessa, kun asiakas varaa matkaa. Asiakas saa varmistuksen avustuspalvelutilauksen vastaanottamisesta avustuspalvelua tuottavalta taholta. Avustuspalvelun käyttö on asiakkaalle maksutonta. Junassa matkustaessaan, jos asiakkaan juna on myöhässä, konduktööri ilmoittaa asiasta eteenpäin avustustilauksia hallinnoivalle taholle. Tätä kautta tieto kulkeutuu avustuksen suorittavalle henkilölle. Avustustilauksia hallinnoiva taho antaa junan konduktöörille avustamisen tilanteen asiakkaan sijainnin junassa, jotta konduktööri voi informoida asiakasta tilanteesta ja poikkeusaikataulusta. Kaukoliikennekalustosta 96 % on esteetöntä. Vastaavasti kaukoliikenteen junavuoroista noin 99 % ajetaan esteettömällä junakalustolla. Vammaiset voi pyytää junan henkilökuntaa avustamaan ravintolatuotteiden ostossa, mikäli junassa on ravintolavaunu. Junissa on informaatio- ja kuulutusjärjestelmä, joka antaa tietoa junan kulusta ja pysähdyspaikoista. Kuulutustiedot näkyvät InterCity-junissa ja Pendolinoissa myös junan infomonitoreissa.

Palvelujen löytämistä helpotetaan seuraavilla opastemerkinnoilla:



Avustamismerkintä asemille (avustuspalvelun kohtaamispaikan merkki)



Pyörätuoliasiakkaan paikan merkki



Lastenvaunujen paikan merkki

Asemien, asiakaspalvelukeskuksen henkilökunnan sekä junahenkilökunnan toiminta liikenteen poikkeustilanteissa on määritetty VR:n junahenkilökunnan ja asiakaspalvelun toimintamalleissa. Operaatiokeskuksella, joka koordinoi liikennetiedotusta ja poikkeusjärjestelyjä mahdollisissa liikenteen poikkeustilanteissa, on määritetty toimintamalli ja prosessi, jolla he johtavat liikenteen poikkeustilanteita. Operaatiokeskuksen tehtävänä on seurata ja koordinoida koko Suomen matkustaja- ja tavarajunaliikennettä. Operaatiokeskus johtaa myös VR:llä häiriötilanteiden hoitamista. Häiriötilanteiden johtaminen on kuvattu häiriökäsikirjassa, mikä antaa yleiset toimintaohjeet eri liikenteen häiriötilanteisiin.

## Täsmällisyys

VR-konserni tiedottaa junien täsmällisyydestä kuukausittain ja raportoi asiasta Väylävirastolle. Avoin täsmällisyydestä tiedottaminen on VR:lle tärkeä asia. Täsmällisyyden seurannassa ja raportoinnissa käytetään seuraavia toleranssiarvoja eri toiminnoille: lähiliikenne 3 minuuttia, kaukoliikenne 5 minuuttia, tavaraliikenne 15 minuuttia. Kaikki myöhästymisten syyt luokitellaan. Lisätietoja täsmällisyyden seurannasta löytyy <https://vayla.fi/vaylista/aineistot/tilastot/ratatilastot/junien-tasmallisyys>.

Matkustajaliikenteen asiakkaat voivat seurata ajankohtaista liikennetilannetta VR:n nettisivuilla osoitteessa [www.vr.fi/junaliikenne-nyt](http://www.vr.fi/junaliikenne-nyt).

VR:n junien täsmällisyys vuonna 2022 (2021) oli lähiliikenteessä 94,8 % (92,6 %), kaukoliikenteessä 82,9 % (86,9 %) ja tavaraliikenteessä 89,4% (87,1 %).

Vuonna 2022 lähiliikenteen täsmällisyys nousi vuoteen 2021 verrattuna. Kaukoliikenteessä junien täsmällisyys sen sijaan hieman heikkeni vuoteen 2021 verrattuna. Täsmällisyyden haasteet aiheutuivat erityisesti Väyläviraston ylläpitämän raitinfran kunnostus- ja rakentamistöistä, niistä seuranneista suunniteltua laajemmista nopeus- ja kapasiteettirajoituksista sekä ratalaitevioista. Kyseiset rajoitteet näkyivät vuoden aikana mm. Lappeenrannassa Karjalan radalla, pääradalla Tampere–Seinäjoki välillä sekä lähiliikenteessä. Henkilöliikenteessä raitinfran kunnan ja sen heijastevaikutuksena aiheutuneet myöhästymiset ovat kasvaneet edellisvuodesta, ja tämä näyttäytyy heikentyneenä täsmällisyytenä koko maassa.

## Siisteys

Siivouspalvelu asemilla ja junissa on ulkoistettu ulkopuoliselle palveluntuottajalle ja vaadittu laatuvaatimus on määritetty operaattorin ja palveluntarjoajan palvelusopimuksessa. Asemalaiturien siivous- ja kunnossapito on Väyläviraston vastuulla. Asiakkaan saatavilla on wc kaikilla palveluasemilla sekä kaikissa junissa, myös lähiliikenteen junakalustossa. Asiakas voi tutustua etukäteen junakalustoon esimerkiksi <https://www.vr.fi/junat> -sivustolla, josta löytyy vaunukartasto ja junavaunujen pohjapiirustukset sekä palvelujen sijainti kalustotyypeittäin.

VR:n junien siivouustyöt on keskitetty Helsingin ja Oulun varikoille sekä noin 21:lle maakuntien kääntymäasemalle. Laadun varmistukseen osallistuvat siivoustyön johto, konduktöörit ja konduktöörityön esimiehet sekä asiakkaat.

VR:n junakaluston siivoustoimenpiteet jakautuvat erityyppisiin toimenpiteisiin:

- Ylläpitosiivoukset varikkokäyntien yhteydessä ja pääteasemilla.
- Ylläpitosiivouksissa roskat kerätään, pinnat puhdistetaan, lattiat siistitään ja wc:t pestään siisteystason palauttamiseksi.
- Kevyemmät ylläpitosiivoukset asemilla kääntymäaikojen puitteissa. Tavoitteena roskaton junavaunu ja siisti wc-tila.
- Tasoja nostava siivous, jossa mm. lattiat pestään koneellisesti ja wc-siivouksessa käytetään höyrypesua, tehdään juniin noin 10 viikon välein.
- Koko junakaluston suurpesu tehdään vähintään kerran vuodessa.
- Kaukoliikenteen IC-junien ja Pendolinojen sekä lähiliikenteen Sm4-junien wc-tiloihin on asennettu Biozone-hajunpoistolaitteet.
- Sesonkeina vilkkaimpiin juniin lisätään matkan aikaista siivousta.

- Desinfointiin on myös mahdollisuus epideemisissä poikkeustilanteissa.

Junien sisäilman laadun seuranta pyritään jatkuvasti kehittämään. Kalustossa ei ole erillisiä allergiapaikkoja, vaan suurin osa istumapaikoista soveltuu allergisille matkustajille. Lemmikin kanssa matkustaville on junassa osoitettu erilliset paikat/matkustusosastot.

Koronaepidemian johdosta VR tehosti siivousta junissa ja muissa tiloissa. Suurimmilla asemillamme ja junissa on käsidesipisteitä.

### Asiakastyytyväisyys

VR raportoi vuosiraportissa sekä vastuullisuusraportissa asiakastyytyväisyydestä sekä täsmällisyydestä. Asiakaspalautteiden aiheista raportoidaan matkustajaliikenteen laaturaportissa.

Tavoitteenamme on olla asiakkaiden ensisijainen valinta. Keinoina tämän tavoitteen saavuttamiseksi nähdään mm. junien täsmällisyyden ja hinnoittelun kehittäminen, asiakaskokemukseen panostaminen, asiakaspalveluhenkilökunnan valmiuksien ja osaamisen kehittäminen koulutuksin, ja asiakasohjelman hyödyntäminen junamatkustuksen houkuttelevuuden lisäämisessä.

VR:n laaja-alainen asiakaskokemuksen mittaus on ollut käytössä vuodesta 2017 lähtien. Mittauksen kattava uudistus aloitettiin vuoden 2020 alussa NPS-mittauksen muutoksella ja uudistustyö jatkuu ainakin vuoden 2022 loppuun saakka. Uudistuksen myötä asiakaskokemuksen mittaamisesta tulee aiempaa jatkuvampaa ja reaaliaikaisempaa.

Asiakaskokemusta ja asiakastyytyvääisyyttä mitataan matkustajaliikenteen eri osa-alueilla ja eri kohtaamispaikoissa digitaalisissa ja fyysisissä palveluissamme, kuten esimerkiksi:

- Kaukoliikenteen asiakaskokemus
- Lähiliikenteen asiakaskokemus
- HSL-asiakastyytyväisyys
- Junan ravintolapalveluiden asiakaskokemus
- VR.fi sivuston ostokokemus
- VR Matkalla sovelluksen käyttökokemus
- Asemien lipputoimistojen asiakaskokemus
- Asiakaspalvelukeskuksen asiakaskokemus
- Yö- ja autojunien asiakaskokemus

Asiakaskokemuksen mittaus kattaa asiakkaan polun kokonaisuudessaan: aina matkan suunnittelusta ja ostamisesta alkaen läpi junamatkan ja matkan jälkeiseen aikaan ja mahdolliseen asiointiin asiakaspalvelun kanssa.

Mittauksen kohteena ovat mm seuraavat asiakaskokemuksen osa-alueet:

- Asiointi ja lippujen ostaminen asemilla
- Asiointi VR:n digikanavissa
- Palvelut ja tiedonsaanti juna-asemalla ennen matkaa
- Junaan nouseminen ja junasta poistuminen
- Henkilökohtainen palvelu junassa
- Matkaa koskevan tiedon saanti
- Junan ja asemien siisteys
- Junien WC-tilojen siisteys ja toimivuus
- Junan palvelut

- Ravintolavaunun tarjoama, miljöö ja palvelut
- Turvallisuus
- Terveysturvallisuus
- Täsmällisyys
- Tiedotus häiriötilanteissa
- Turvallisuuden tunne junissa korona-aikana
- Junakaluston kunto uutena osa-alueena joulukuussa 2022

Mittaukset toteutetaan pääosin sähköisissä kanavissa (sivusto, sähköposti ja sovellus).

Asiakaskokemuksen avainmittarina käytetään niin kauko- kuin lähiliikenteessä suositteluindeksiä, NPS, joka nousi vuodesta 2021 ja oli vuonna 2022 kaukoliikenteessä 42 ja lähiliikenteessä 23 (2021 kaukoliikenne 39 ja lähiliikenne 9).

Loppuvuodesta 2022 aloitettiin digitaalisen kehittäjäyhteisön pilotointi, jolla pyritään saamaan asiakkaat entistä tiiviimmin mukaan kehitystyöhön, ja lisätä dialogia entisestään.

### Palvelun laadun arviointi

Asiakkaille tuotetun palvelun laatua seurataan Mystery Shopping -tutkimusten avulla. Tutkimustoiminta käynnistettiin useamman vuoden tauon jälkeen uudelleen vuonna 2017. Mystery Shopping -tutkimusten avulla arvioidaan henkilökohtaisen palvelun laatua VR lähiliikenteessä, kaukoliikenteessä, junien ravintoloissa, VR:n omistuksessa olevissa asemaravintoloissa, puhelinpalvelussa, chatissä ja sosiaalisen median kanavissa. Laadun arviointi perustuu palvelukonseptien mukaisen toiminnan arviointiin ja seurantaan ulkopuolisten arvioijien avulla.

Erilaiset asiakaskokemusmittaukset kertovat meille myös palvelun laadusta. Mittauksia on kehitetty entistä reaaliaikaisempaan ja ketterämpään suuntaan, ja NPS:n rinnalle on tuotu muitakin asiakaskokemusta mittaavia mittareita.

Avointen asiakaspalautteiden kautta VR sai yli 157 000 (73 000) asiakaspalautetta vuonna 2022 (2021). Asiakaspalautteita kerätään pääosin [www.vr.fi/palaute](http://www.vr.fi/palaute) -kanavan kautta sekä erilaisten asiakaskyselyiden kautta. Asiakaspalautteen käsittely on keskitetty VR Asiakaspalvelukeskukseen ja palautteen käsittelyssä on apuna tähän toimintoon suunniteltu järjestelmä, josta palaute myös kuukausittain raportoidaan. Mahdollisimman monelle asiakastietonsa jättäneelle asiakkaalle pyritään vastaamaan. VR:llä on myös Facebook- ja Twitter-tilit, joissa asiakkaita aktivoidaan keskusteluun VR:n kanssa. Sosiaalisen median kautta saadaan satoja, joinakin kuukausina jopa tuhansia palautteita ja kommentteja.

Asiakkaalle tuotetun avustuspalvelun laatua seurataan työryhmässä, jossa on edustajat sekä VR:ltä että palvelun tuottajalta. Avustuspalvelua käyttäneiden kokemusta seurataan myös palautteen avulla. Vammaisjärjestöjen kanssa tehdään yhteistyötä avustuspalvelun ja esteettömyyttä koskevien asioiden käsittelyssä. Vuoden 2023 syksyllä toimintansa aloittaa VR:n ja HSL:n esteettömyyden yhteiskehitysryhmä, jonka tarkoituksena on osallistaa matkustajia esteettömien palveluiden ketterään kehittämiseen ja sitä kautta myös madaltaa kynnystä liikkumiseen. Lisäksi VR on alkanut kevästä 2023 järjestämään Esteettömyysfoorumi tapahtumaa, jossa eri toimijat kokoontuvat yhteen keskustelemaan ja vaihtamaan ajatuksia esteettömien palveluiden kehittämiseksi.

VR:n palvelujen laatua koskevaa tietoa käsitellään palvelusta vastaavien henkilöiden sekä ulkopuolisen palveluntarjoajan yhteisissä seurantakokouksissa. Esiin nousseet kehitystoimenpiteet huomioidaan myös vuosittaisessa toiminnansuunnittelussa.

#### VR-Yhtymä Oy

Postiosoite  
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite  
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi  
[www.vr.fi](http://www.vr.fi)

Y-tunnus 1003521-5

Asiakkaiden antama asiakaspalaute jakautui vuonna 2022 seuraaviin aihealueisiin.

#### Asiakaspalautteen aiheet, viisi yleisintä (huom, yhdessä palautteessa voi olla useampi aihe)

Liput	29%
Palvelukokemus	27%
Tiedotus	14%
Aikataulut	11%
Hinta ja hintamielikuva	11%

#### Asiakasvalitukset ja myöhästymishyvitykset

Asiakas saa tietoa oikeuksistaan junan myöhästymistilanteissa [www.vr.fi](http://www.vr.fi) -sivulta, junahenkilökunnalta, palveluasemien lipunmyynneistä ja puhelimitse VR asiakaspalvelusta. Asiakkaalle kerrotaan, että EU:n rautatievastuuasetuksen mukaan kaukojunamatkan viivästyessä yli 60 minuuttia on matkustaja oikeutettu 25 % hyvitykseen maksamansa junalipun hinnasta. Kaukojunamatkan viivästyessä yli 120 minuuttia on matkustaja oikeutettu 50 % hyvitykseen maksamansa junalipun hinnasta. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea korvauksia myös muista junamatkan viivästymisen aiheuttamista kuluista. VR antaa hyvitystä myös pääkaupunkiseudun vyöhykeliikenteen kausilipuista, jos junat ovat huomattavasti myöhässä tai niitä joudutaan perumaan. Tästä tiedotetaan erikseen VR:n internetsivuilla.

Kaukoliikenteen junien yli tunnin myöhästymisissä asiakas voi pyynnöstä saada junissa tai asemilla virvokkeeksi vettä. Yli kahden tunnin myöhästymisissä asiakas voi saada välipalasetelin, joka käy maksuvälineenä junien ravintolavaunuissa sekä kärrymyynneissä. Ensisijaisesti huolehditaan vanhuksista, lapsista ja niistä, joilla on erityistarpeita.

EU:n rautatievastuuasetuksen mukaisia lippuhyvityksiä voi hakea [www.vr.fi](http://www.vr.fi)-sivustolla olevalla sähköisellä hyvityslomakkeella. Hyvitystä voi hakea myös palveluasemien lipunmyynnistä tai puhelimitse VR asiakaspalvelusta. Myös kaukoliikenteen kausilipusta sekä sarjalipusta voi saada hyvitystä. Käyttämättömästä lipusta voi hakea korvausta palveluasemien lipunmyynnistä tai korvaushakemuslomakkeella VR Asiakaspalvelukeskuksesta. Asiakas voi siirtää käyttämättömän junamatkan matkustusoikeutta lipunmyynnissä tai VR asiakaspalvelun kautta. Muista mahdollisesti aiheutuneista kuluista voi hakea korvausta korvaushakemuslomakkeella, mikä löytyy [www.vr.fi](http://www.vr.fi) -sivulta.

Asiakkaiden hyvitys- ja korvauspyynnöt käsitellään keskitetysti VR:n asiakaspalvelussa. Asiakkaiden yhteydenotot kirjataan MS Dynamics CRM -asiakkuudenhallintajärjestelmään. EU-rautatievastuuasetuksen mukainen hyvitys junien myöhästymisestä suoritetaan asiakkaalle 30 päivän kuluessa hakemuksen saapumisesta. Asiakkaita palvellaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Hyvitys- ja korvauspyyntöjen vastineaikoja ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Hyvityspyyntöjen jakautuminen myöhästymistyypeittäin vuonna 2022 (2021)

51% (42 %) hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatkan myöhästyi 60-120 minuuttia  
37% (52 %) hyvityspyynnöistä koski tapauksia, joissa kaukojunamatkan myöhästyi yli 120 minuuttia

VR pyrkii jatkuvasti kehittämään uusia, asiakaslähtöisempiä ja nopeampia tapoja hyvittää asiakkaalle myöhästymistapaukset. Asiakkaalla on käytössä sähköinen lomake, jolla asiakas voi itse hakea hyvitystä junan myöhästymisestä.

#### VR-Yhtymä Oy

Postiosoite  
PL 488, 00101 Helsinki

Käyntiosoite  
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi  
[www.vr.fi](http://www.vr.fi)

Y-tunnus 1003521-5

## Avustamispalvelu

Matkustajat, jotka tarvitsevat apua asemalla liikkumiseen, ovat oikeutettuja saamaan avustamispalvelua tietyillä asemilla. Avustamispalvelua on saatavilla 37 asemalla, joista 4 asemaa on palveluasemia. Useimmilla rautatieasemilla on tarjolla vammaismatkustajille erillisiä pysäköintipaikkoja asemarakennuksen läheisyydessä. Asemien pysäköintipaikkojen ja mahdollisten vammaispysäköintipaikkojen sijainnit on kerrottu kunkin aseman www-sivulla.

Avustamispalvelu on kuvattu sisäisessä palvelukuvauksessa, jossa on myös määritetty prosessi VR:n, asiakkaan ja palveluntuottajan näkökulmista.

Rautatieasemien lipunmyyntitiloja uudistettaessa on otettu huomioon pyörätuolimatrustajien asiointimahdollisuus. Myös jonotusnumerotelineet sekä uudet lipunmyyntiautomaatit ovat pyörätuolimatrustajien ulottuvissa. Suurimmilla asemilla liikkuminen laitureille ja laiturilta toiselle on esteetöntä. Avustamispalvelulla on käytettävissä lisäksi siirtopyörätuoli Helsingin ja Tampereen rautatieasemilla pidempien kävelyetäisyyksien helpottamiseksi. Myös jokaisessa Pendolino junassa on siirtopyörätuoli.

Asiakas on ohjeistettu tekemään palvelupyynnön avustamispalvelun tarpeesta viimeistään 36 tuntia ennen matkaa. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla parhaamme, että voimme taata hänelle avustamispalvelun myös tilanteissa, joissa palvelupyynnön ei ole tilattu kahta vuorokautta ennen matkaa. Avustamispalvelupyynnön tehdään lipputoimistoon tai VR:n Asiakaspalvelukeskukseen puhelimitse. Vuoden 2017 alusta otettiin käyttöön maksuton vammaispalvelunumero. Palvelupyynnön kirjataan erilliselle tilauslomakkeelle. Asiakas ilmoittaa palvelupyynnön yhteydessä matkustuspäivän, matkareitin, junien lähtöajat ja numerot, vaunujen ja paikkojen numerot, avun tarpeen, mahdollisten matkatavaroiden määrän, muut tärkeiksi koetut erityistarpeet esim. käytössä olevat apuvälineet sekä asiakkaan omat yhteystiedot. Kun asiakas on varannut avustajan asemalle, tulee hänen olla paikalla sovitussa avustuspisteessä viimeistään 20 minuuttia ennen junan lähtöä.

Avustamispalvelu ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta. VR osallistuu myös eri sidosryhmien kehittämis- ja tutkimushankkeisiin, joilla parannetaan palveluiden esteettömyyttä julkisessa liikenteessä. VR seuraa avustamispalvelupyynnöiden määrää ja palvelun laatua sekä mahdollisia palvelun poikkeamailmoituksia yhdessä palveluntuottajan kanssa. Palvelupyynnöiden määrää ja asiakkaiden palautteita seurataan systemaattisesti seurantapalaverissa VR:n ja palveluntuottajan kanssa.

VR:llä on lisäksi näkö- ja pyörätuolivammaisille matkustajille ja tietyille erityisryhmille ns. saattajalippu, jossa asiakas saa ilmaisen avustajan matkalle mukaan. Matkustaja voi todentaa oikeutensa maksuttomaan saattajalippuun kesäkuusta 2018 alkaen myös A-tunnuksella varustetulla EU-vammaiskortilla.

### Yhteystiedot

Contact Person at VR Group

Company name: VR-Group Ltd Passenger Services

Country: FI

Gender: Mr.

Name: Suovalo

Forename: Casper

Title: Service Quality Specialist

Email: casper.suovalo@vr.fi