

# VR MATKUSTAJALIIKENNE - SUUNNITELMA MATKUSTAJAVIRTOJEN OHJAAMISESTA

## MISTÄ ON KYSE

Oheiseen suunnitelmaan on kuvattu VR:n toiminta ja peruseriaatteita matkustajavirtojen ohjaamisessa ja hygienian varmistamisessa. Toimenpiteiden tavoitteena on ehkäistä Covid 19 - tartuntojen leviämistä sekä varmistaa, että matkustaminen sekä asemilla että junissa säilyy terveysturvallisena.

Suunnitelma sisältää VR:n järjestelyt hygieniatason ja turvavälien säilyttämiseksi sen asemilla ja laiturialueilla. Suunnitelma koskee lähtökohtaisesti kaikkia VR:n asemia. Toimenpiteitä voidaan kuitenkin sopeuttaa aseman toiminnan vilkkauksen mukaan. Asemilla voidaan lisäksi toteuttaa muita kohdennettuja toimenpiteitä, mikäli alueellinen terveysturvaviranomainen niitä edellyttää. Lähtökohtaisesti toimenpiteet perustuvat terveysturvaviranomaisten (THL) suosituksiin. Monet suunnitelmaan kuvatuista toimenpiteistä on otettu käyttöön jo vuonna 2020 ja ovat voimassa toistaiseksi.

## ASIAKKAIDEN OHJEISTUS

### Keskeinen ohjeistus asiakkaille

- Älä matkusta sairaana
- Käytä junassa matkustaessasi maskia
- Pidä turvaväli kanssamatkustajiin asemilla sekä junissa
- Huolehdi käsihygieniastasi
- Matkusta mahdollisuuksien mukaan ruuhka-aikojen ulkopuolelle ja hanki lippusi ennakkoon

### Kuulutukset junissa ja asemilla

- Matkustajia ohjeistetaan ensisijaisesti asemilla, laiturialueilla sekä junissa kuulutuksilla. Kuulutukset pyörivät asemilla jatkuvatoimisena. Kuulutukset toteutetaan kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

#### 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

- Asemien ja laituri-alueiden kuulutuksista vastaa Väylävirasto. Koronakuulutukset kuuluvat seuraavilla lähiliikenteen asemilla: Huopalahti, Kerava, Järvenpää, Kirkkonummi, Lentoasema.
- Kaukoliikenteen asemilla koronakuulutukset kuuluvat seuraavilla asemilla: Helsinki, Oulu, Pasila, Tampere, Turku, Tikkurila, Seinäjoki (MK), Lahti, Kouvola (MK), Jyväskylä (MK), Riihimäki, Karjaa, Kuopio, Joensuu, Pieksämäki (MK), Vaasa, Lappeenranta, Rovaniemi, Leppävaara, Kokkola ja Salo
- Kuulutusmalli kaukojunassa (15.3.2021 tilanne):

Hyvät matkustajat, koronavirustilanteen vuoksi haluamme tehdä parhaamme mahdollisimman turvallisen junamatkustamisen eteen. Junassa on voimassa maskipakko. Käyttehän kasvomaskia koko junamatkan ajan. Pidättehän myös mahdollisuuksien mukaan etäisyyttä muihin matkustajiin matkan aikana sekä junaan noustessanne ja junasta poistuessanne. Huomioitahan, että emme toistaiseksi myy lippuja junassa. Kiitos yhteistyöstänne!

### Infomateriaali ja junien infomonitorit

- Pääsääntöisesti asiakkaiden informointi asemilla tapahtuu kuulutuksilla.
- Junissa VR tiedottaa terveysturvallisuudesta infomonitoreilla (näytöillä).

### Asiakasviestinnän kanavat

- VR ohjeistaa laajasti asiakkaita sähköisissä kanavissaan, kuten vr.fi ja VR-matkalla-sovellus, some-kanavat sekä uutiskirjeet.
- Teemme myös kuukausittain asiakaskyselyn turvallisuuden tunteesta junissa ja hyödynnämme sitä mm. uusien koronatoimenpiteiden suunnittelussa.

### Oma henkilökunta

- VR tiedottaa ja ohjeistaa omaa henkilökuntaa säännöllisesti koronatilanteesta sekä muuttuvista toimintaohjeista niin asiakaspalvelutyössä kuin muissa työtehtävissä. VR:llä on käytössä omalle henkilökunnalle yksityiskohtainen koronaohjeistus, joka löytyy intranetistä.
- Oma henkilökunta on myös veloitettu käyttämään kasvomaskia töissä ollessaan.
- Henkilökunta opastaa ja neuvoo asiakkaita mm. Maskinkäyttöön liittyvissä tilanteissa.
- Ohjeiden noudattamista valvotaan osana turvallisuuden omavalvontaa

#### 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

## VÄLJYYS JA TURVAVÄLIT JUNA-ASEMILLA JA JUNISSA

Juna-asetat toimivat matkustajien liikkumisen solmupisteinä, joissa ei lähtökohtaisesti vietetä pitkiä aikoja. Asemalla tulee noudattaa ohjeistusten mukaisesti turvavälejä ja välttää lähikontakteja muiden ihmisten kanssa. Lähikontaktilla tarkoitetaan oleskelua samassa tilassa toisen henkilön kanssa alle 2 metrin etäisyydellä yli 15 minuuttia. Vilkkaimmissa asiakaspalvelupisteissämme on käytössä turvapleksi.

### Väljyystoimenpiteinä asemilla sekä junissa

Väljyystoimenpiteinä asemilla sekä junissa ovat:

- Kuulutuksen tapahtuva asiakasinformaatio henkilökohtaisista turvaväleistä sekä muusta terveysturvallisuudesta
- Helsingin päärautatieaseman odotustilojen penkkien käyttöä on laajasti rajoitettu
- VR liikennöi kysyntään nähden runsaalla kalustolla
- Asiakkaita ohjeistetaan ostamaan matkalippu etukäteen. Rajoitamme tarvittaessa asiakaspalvelu- ja lipunmyyntipisteiden aukioloaikoja, tai suljemme pisteitä.
- Kaukoliikenteen myyntialgoritmi sijoittelee matkustajat mahdollisuuksien mukaan etäälle toisistaan
- Viereinen paikka vapaaksi: Matkustajalla on mahdollisuus lisätilaan varaamalla viereinen paikka vapaaksi. Ekstra-luokan lippuun kuuluu automaattisesti tyhjä viereinen paikka ja kasvomaski.
- Junien henkilökunta myös auttaa matkustajia löytämään mahdollisimman rauhallisen paikan, mikäli varattu paikka on asiakkaan mielestä liian lähellä muita.
- Mahdollisuus omaan hyttiin. Hyttejä on kaikissa InterCity- ja Pendolino-junissa. Matkustaja voi valita itselleen tai seurueelle 2–6 hengen hytin tai perhehytin.
- Yöjunahytit myydään aina kokonaisina hytteinä samalle seurueelle tai yhdelle hengelle (myynnissä ei siis enää ole pelkkää sänkyä vieraiden kanssa jaetussa hytissä)
- Mahdollisissa korvaavissa linja-autokuljetuksissa ohjeena on pitää linja-autojen täyttöaste maksimissaan puolessa
- Asiakkaille on lisätty mahdollisuus tilata omalta paikalta ravintolavaunun tuotteita ja välttää näin turhia lähikontakteja ravintolavaunussa.

#### 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

## SIIVOUS

Siivousta on VR junaliikenteessä tehostettu ja käytettävät pesuaineet on vaihdettu desinfiointiin pesuaineisiin. Siivoustaajuutta on lisätty asemilla sekä junissa.

### Siivoustoimenpiteet

- Siivousluokkia on muutettu kattavimmiksi
- Matkasiivoojia on lisätty juniin
- Viikkaimille asemille on lisätty kosketuspintojen desinfiointiin henkilöstöä
- Helsingin asemalla tehdään juniin desinfiointisumutuksia
- Helsingin varikolla tehdään yöjuniin desinfiointisumutus ennen matkalle lähtöä
- Henkilökunnan tilat & ohjaamot desinfioidaan säännöllisesti
- Siivousta lisätään tarvittaessa paikkakuntakohtaisesti muuttuvissa tilanteissa
- Lähiliikenteessä matkakortinlukijoiden ja ovipainikkeiden desinfiointi suoritetaan kääntösiivouksen yhteydessä. Jokainen yksikkö desinfioidaan (asiakaspinnat) vähintään 1krt/vrk
- Kaukoliikenteessä ravintolavaunun henkilöstö käy säännöllisesti puhdistamassa pöydät

## KÄSIHYGIENIAN MAHDOLLISTAMINEN

### Mahdollisuus hyvään käsihygieniaan mahdollistetaan seuraavasti

#### Juna-asemat

- Desinfiointia käsihuuhdetta (käsidesiä) on saatavilla kaikilla suurimpien kaupunkien juna-asemilla. Käsidesipisteitä on sijoiteltu eri puolille asemaa

#### Lähiliikennejunat

- Käsidesiä on asiakkaille saatavissa VR:n omassa liikenteessä vaunujen eteistiloissa
- Vaunujen vessoissa mahdollisuus pestä kädet saippualla

#### Kaukoliikennejunat

- Käsidesiä on asiakkaille saatavissa vaunujen eteistiloissa
- Ravintolavaunuissa on käsidesiä asiakkaiden käytettäväksi
- Lisäksi vaunujen vessoissa mahdollisuus pestä kädet saippualla

## RAVINTOLAT, KIOSKIT JA MYYMÄLÄT

- Lähtökohtaisesti jokainen aseman vuokralainen vastaa terveysturvallisuustoimistaan.
- VR:n omassa ravintoloissa sekä kioskeissa on käsidesit tarjolla.

### 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

## ASIAKASPALVELU

- Kannustamme asiakkaitamme itsepalveluun sähköisissä kanavissa (vr.fi ja VR Matkalla -sovellus). Olemme myös laajentaneet itsepalvelumahdollisuuksia vuodesta 2020 merkittävästi
- Kannustamme asiakkaitamme ostamaan lipun etukäteen ja näin välttämään turhia lähikontakteja henkilökunnan kanssa. Junissa ei myydä tästä syystä lippuja
- Viikkaimmissa asiakaspalvelupisteissämme on käytössä turvapeksi
- Asiakkaita neuvotaan ja opastetaan maskinkäytössä

## SUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN

Tämä suunnitelma katselmoidaan vähintään kolmen kuukauden välein. Mikäli epidemiatilanteessa tai viranomaisohjeistuksissa tapahtuu merkittäviä muutoksia, huomioidaan ne suunnitelmassa välittömästi. Suunnitelma on voimassa toistaiseksi.

VIIMEISIN PÄIVITYS: 12.4.2021

### 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