

VR PASSAGERARTRAFIK – PLAN FÖR STYRNING AV PASSAGERARFLÖDEN

VAD DET HANDLAR OM

I denna plan beskrivs VR:s åtgärder och grundprinciper för att styra passagerarflöden och säkerställa hygien. Åtgärderna syftar till att förhindra spridning av covid-19-smittan samt säkerställa ett hälsosäkert resande när det kommer till både stationerna och tågen.

Planen inkluderar VR:s arrangemang för att bibehålla hygien och säkerhetsavstånden på stationerna och plattformsområdena. Planen omfattar i princip VR:s samtliga stationer.

Åtgärderna kan emellertid anpassas efter hur livlig verksamheten på en viss station är. På stationerna kan man dessutom utföra andra riktade åtgärder om den lokala hälsomyndigheten så kräver. Åtgärderna utgår ifrån hälsomyndigheternas (THL) rekommendationer. Många av åtgärderna i planen har införts redan 2020 och gäller tills vidare.

ANVISNINGAR TILL KUNDERNA

De centrala anvisningarna till kunderna

- Res inte om du är sjuk.
- Använd munskydd på tåget.
- Håll säkerhetsavstånd till medresenärerna på stationerna och tågen.
- Tänk på handhygien.
- Om möjligt, res utanför rusningstider och köp biljetten i förväg.

Utrop på tågen och stationerna

- Passagerarna ges anvisningar i första hand genom utrop på stationerna, plattformsområdena och tågen. Utropen på stationerna upprepas kontinuerligt. Utropen sker på tre språk: finska, svenska och engelska.

VR-Group Ab

Postadress

PB 488, 00101 Helsingfors

Besöksadress

Radiogatan 3, 00240 Helsingfors

Tfn 029 4343

foramn.efternamn@vr.fi

www.vr.fi

FO-nummer 1003521-5

- För utropen på stationerna och plattformsområdena ansvarar Trafikledsverket. Coronautropen kan höras på följande närtrafikstationer: Hoplax, Kyrkslätt, Träskända, Kyrkslätt, Flygplatsen.
- Coronautropen kan höras på följande fjärrtrafikstationer: Helsingfors, Uleåborg, Böle, Tammerfors, Åbo, Dickursby, Seinäjoki (RC), Lahtis, Kouvola (RC), Jyväskylä (RC), Riihimäki, Karis, Kuopio, Joensuu, Pieksämäki (RC), Vasa, Villmanstrand, Rovaniemi, Alberga, Karleby och Salo.
- Utropsexempel för fjärrtåg (situationen 15.3.2021):
Bästa passagerare, på grund av coronavirussituationen vill vi göra vårt bästa för att tågresandet ska vara så säkert som möjligt. På tåget gäller munskyddsplikt. Vänligen använd munskydd under hela tågresan. Om möjligt håll även avstånd till de andra passagerarna under resan samt när ni stiger på och av tåget. Observera att vi tills vidare inte säljer biljetter ombord på tågen. Tack för ert samarbete!

Informationsmaterial och infomonitorerna på tågen

- På stationerna får kunderna huvudsakligen information via utrop.
- På tågen informerar VR om hälsosäkerheten på infomonitorerna (skärmarna).

Kundkommunikationskanaler

- VR ger kunderna omfattande anvisningar i sina elektroniska kanaler, till exempel på vr.fi och i appen VR Matkalla, i sina sociala mediekkanaler samt via nyhetsbrev.
- Varje månad genomför vi dessutom en kundenkät om trygghetskänslan på tågen och utnyttjar resultaten bl.a. för att planera nya coronaåtgärder.

Vår egen personal

- VR informerar och instruerar sin egen personal kontinuerligt om coronavirussituationen samt de föränderliga direktiven gällande såväl kundservicearbetet som de andra arbetsuppgifterna. VR använder sig av detaljerade coronaanvisningar för personalen. Dessa går att hitta på intranätet.
- Vår personal är också skyldig att använda munskydd på arbetet.
- Personalen vägleder och instruerar kunderna bl.a. i situationer som har med användningen av munskydd att göra.

VR-Group Ab

Postadress

PB 488, 00101 Helsingfors

Besöksadress

Radiogatan 3, 00240 Helsingfors

Tfn 029 4343

fornamn.efternamn@vr.fi

www.vr.fi

FO-nummer 1003521-5

- Som en del av egenkontrollen av säkerheten övervakar vi att anvisningarna följs.

GOTT OM PLATS OCH SÄKERHETSAVSTÅND PÅ TÅGSTATIONERNA OCH TÅGEN

Tågstationerna fungerar som knutpunkter för resenärerna under resan, och i regel vistas man inte där så länge. På stationen ska man enligt anvisningarna följa säkerhetsavstånden och undvika närkontakt med andra människor. Med närkontakt avses att man befinner sig på mindre än 2 meters avstånd från en annan person i samma utrymme i över 15 minuter. På våra livligaste kundserviceställen används plexiglas som säkerhet.

Åtgärder för att ha gott om plats på stationerna och tågen

Följande åtgärder vidtas för att ha gott om plats på stationerna och tågen:

- Utrop med kundinformation om personliga säkerhetsavstånd och hälsosäkerhet i övrigt.
- Användningen av bänkar i vänthallen på Helsingfors centralstation har kraftigt begränsats.
- VR kör med mycket materiel i förhållande till efterfrågan.
- Kunderna instrueras att köpa sin tågbiljett i förväg. Om det behövs begränsar vi kundservice- och biljettförsäljningsställenas öppettider eller stänger serviceställen.
- Fjärrtrafikens försäljningsalgoritm placerar passagerarna långt ifrån varandra, om möjligt.
- Ledig plats bredvid: Passagerarna kan boka en ledig plats bredvid sig för att få extra utrymme. I Ekstra-klassen ingår en tom plats bredvid och ett munskydd automatiskt i biljetten.
- Tågpersonalen kan också hjälpa passagerarna att hitta en så lugn plats som möjligt om kunden anser att den bokade platsen ligger för nära andra passagerare.
- Möjlighet till en egen kupé. Det finns kupéer på alla InterCity- och Pendolino-tåg. Passageraren kan välja en kupé för 2–6 personer eller en familjekupé för sig själv eller sitt sällskap.
- Kupéerna på nattåg säljs alltid som hela kupéer för samma sällskap eller en person (vi säljer alltså inte längre bäddar i en kupé som delas med okända).
- När det gäller eventuella ersättande busstransporter är instruktionen att fylla bussen högst till hälften.
- Kunderna har fått möjlighet att beställa restaurangvagnens produkter från sin egen plats och därmed undvika onödiga närkontakter i restaurangvagnen.

VR-Group Ab

Postadress

PB 488, 00101 Helsingfors

Besöksadress

Radiogatan 3, 00240 Helsingfors

Tfn 029 4343

foramn.efternamn@vr.fi

www.vr.fi

FO-nummer 1003521-5

STÄDNING

Städningen i VR:s tågtrafik har intensifierats, och rengöringsmedlen är utbytta mot desinficerande varianter. Städningens frekvensen på stationerna och tågen har ökat.

Städåtgärder

- Städkategorierna har gjorts mer omfattande.
- Antalet medresande städpersonal på tågen har ökat.
- På de livligaste stationerna har man ökat antalet personal som arbetar med desinficering av ytor.
- På Helsingfors station sker sprayningar med desinfektionsmedel på tågen.
- På Helsingfors depå sprayas nattågen med desinfektionsmedel före avgång.
- Personalrummen och förarkupéerna desinficeras regelbundet.
- Städningen ökas vid behov beroende på situationen på en viss ort.
- I närtrafiken desinficeras resekortsläsarna och dörrknapparna i samband med omlägningsstädningen. Varje enhet (kundytor) desinficeras åtminstone 1 gång per dygn.
- I fjärtrafiken gör restaurangvagnens personal regelbundet rent borden.

MÖJLIGHET TILL ATT SKÖTA HANDHYGIENEN

Möjligheten till god handhygien säkerställs enligt följande:

Tågstationerna

- Desinficerande handsprit finns tillgänglig på samtliga stationer i de största städerna. Handspriddispensrar finns placerade runtom på stationen.

Närtrafiktågen

- I VR:s egen trafik finns handsprit tillgänglig för kunderna i vagnarnas vestibuler.
- På toaletterna finns det möjlighet att tvätta händerna med tvål.

Fjärtrafiktågen

- Handsprit finns tillgänglig för kunderna i vagnarnas vestibuler.
- I restaurangvagnen finns handsprit som kunderna kan använda.
- Dessutom finns det möjlighet att tvätta händerna med tvål på toaletterna.

RESTAURANGER, KIOSKER OCH BUTIKER

- Principen är att varje hyresgäst på stationen ansvarar för sina hälsosäkerhetsåtgärder.
- På VR:s egna restauranger och kiosker erbjuds handsprit.

VR-Group Ab

Postadress

PB 488, 00101 Helsingfors

Besöksadress

Radiogatan 3, 00240 Helsingfors

Tfn 029 4343

fornamn.efternamn@vr.fi

www.vr.fi

FO-nummer 1003521-5

KUNDSERVICE

- Vi uppmuntrar våra kunder till självbetjäning i våra elektroniska kanaler (vr.fi och appen VR Matkalla). Sedan 2020 har vi avsevärt utökat möjligheterna till självbetjäning.
- Vi uppmuntrar våra kunder att köpa biljetten i förväg och på det sättet undvika onödig närkontakt med personalen. Av denna anledning säljs inga biljetter på tågen.
- På våra livligaste kundserviceställen används plexiglas som säkerhet.
- Kunderna vägleds och instrueras i användningen av munskydd.

UPPDATERING AV PLANEN

Denna plan går igenom åtminstone var tredje månad. Skulle det ske betydande ändringar i epidemiläget eller myndighetsinstruktionerna, tas dessa omgående i beaktande i planen. Planen gäller tills vidare.

SENASTE UPPDATERING: 12.4.2021

VR-Group Ab

Postadress

PB 488, 00101 Helsingfors

Besöksadress

Radiogatan 3, 00240 Helsingfors

Tfn 029 4343

foramn.efternamn@vr.fi

www.vr.fi

FO-nummer 1003521-5