

# VR MATKUSTAJALIIKENNE - SUUNNITELMA MATKUSTAJAVIRTOJEN OHJAAMISESTA

## MISTÄ ON KYSE

Oheiseen suunnitelmaan on kuvattu VR:n toiminta ja peruseriaatteita matkustajavirtojen ohjauksessa 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 terveysviranomaisiin niitä edellyttää. Lähtökohtaisesti toimenpiteet perustuvat terveysviranomaisten (THL) suosituksiin.

## ASIAKKAIDEN OHJEISTUS

### Keskeinen ohjeistus asiakkaille

- Älä matkusta sairaana
- Suosittelemme maskin käyttöä junassa matkustaessasi
- 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.
- Asemien ja laiturialueiden 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

#### 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

### 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 tarvittaessa myös 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.
- Henkilökunta opastaa ja neuvoo asiakkaita mm. maskinkäyttöön liittyvissä tilanteissa.
- Ohjeiden noudattamista valvotaan osana turvallisuuden omavalvontaa

## **VÄLJYYS JA TURVAVÄLIT JUNA-ASEMILLA JA JUNISSA**

Juna-asetat toimivat matkustajien liikkumisen solmupisteinä, joissa ei lähtökohtaisesti vietetä pitkiä aikoja. Asemalla tulee mahdollisuuksien mukaan pyrkiä välttämään lähikontakteja muiden ihmisten kanssa. Lähikontaktilla tarkoitetaan oleskelua samassa tilassa toisen henkilön kanssa alle 2 metrin etäisyydellä yli 15 minuuttia. Vilkkaimmissa asiakaspalvelupisteissämme on käytössä turvaväli.

### Väljyystoimenpiteinä asemilla sekä junissa

Väljyystoimenpiteinä asemilla sekä junissa ovat:

- Helsingin päärautatieaseman odotustilojen penkkien käyttöä on laajasti rajoitettu
- Asiakkaita ohjeistetaan ostamaan matkalippu etukäteen. Rajoitamme tarvittaessa asiakaspalvelu- ja lipunmyyntipisteiden aukioloaikoja, tai suljemme pisteitä.

#### **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

- Kaukoliikenteen myyntialgoritmi sijoittelee matkustajat mahdollisuuksien mukaan etäälle toisistaan
- 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 kokonaisina hytteinä samalle seurueelle tai yhdelle hengelle.
- Asiakkaille on lisätty mahdollisuus tilata omalta paikalta ravintolavaunun tuotteita ja välttää näin turhia lähikontakteja ravintolavaunussa.

## 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
- Viikkaimmille 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 paikkakuntaakohtaisesti 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-asetat

- Desinfiointia käsihuuhdetta on saatavilla kaikilla suurimpien kaupunkien juna-asetilla.

#### Lähiliikennejunat

- Vaunujen vessoissa on mahdollisuus pestä kädet saippualla

#### Kaukoliikennejunat

#### 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

- Konduktööreillä on kertakäyttöisiä hygieniapyyhkeitä tarjottavana asiakkaille käsien puhdistusta varten
- Ravintolavaunuissa on käsidesiä asiakkaiden käytettäväksi
- Lisäksi vaunujen vessoissa on mahdollisuus pestä kädet saippualla

## RAVINTOLAT, KIOSKIT JA MYYMÄLÄT

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

## 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.
- Vilkkaimmissa asiakaspalvelupisteissämme on käytössä turvapeksi
- Asiakkaita neuvotaan ja opastetaan maskinkäytössä

## SUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN

Mikäli epidemiatilanteessa tai viranomaisohjeistuksissa tapahtuu merkittäviä muutoksia, huomioidaan ne suunnitelmassa. Suunnitelma on voimassa toistaiseksi.

VIIMEISIN PÄIVITYS: 27.4.2022

### 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