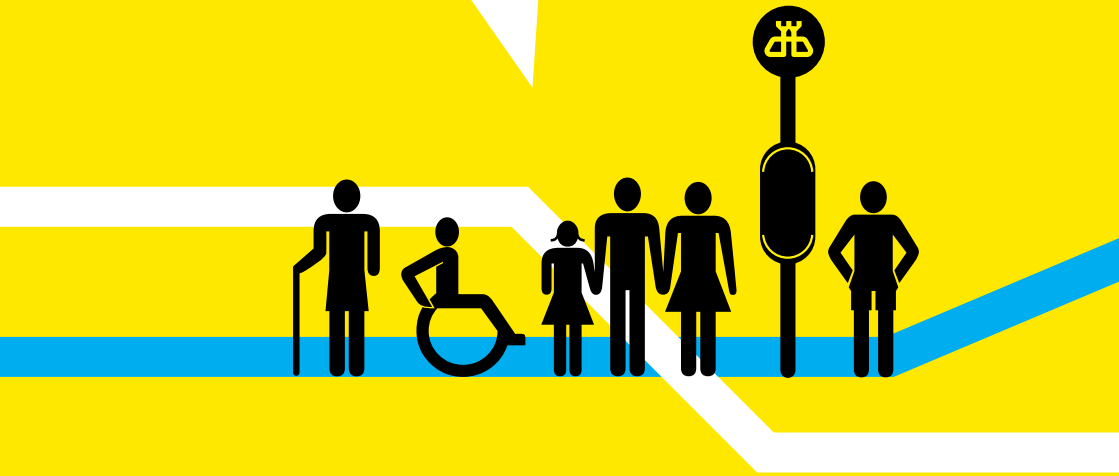
Cairt Chustaiméirí 2011



Bus Átha Cliath

Cairt
Chustaiméirí 2011

A Chustaiméir, a chara,

Fáilte chuig Cairt Chustaiméirí Bhus Átha Cliath, a thugann cur síos ar ár gcuid tiomantas i ndáil le seirbhís do chustaiméirí. Tá siad seo i gcomhréir le cuspóirí agus spriocanna ár gconartha leis an Údarás Náisiúnta Iompair (ÚNI).

Déanaimid monatóireacht leanúnach ar ár gcuid dul chun cinn maidir le caighdeáin chomhaontaithe a bhaint amach agus foilsímid torthaí go rialta ar ár suíomh gréasáin féin, **www.dublinbus.ie**, agus ar shuíomh gréasáin an ÚNI, **www.nationaltransport.ie.**

Mar chuid dár dtiomantas i ndáil le seirbhís do chustaiméirí, rinneamar athbhreithniú mionsonraithe ar ár ngréasán iomlán le déanaí. I gcaitheamh na bliana atá le teacht, déanfaimid feabhsuithe tábhachtacha do chustaiméirí, mar shampla tairgfear níos mó seirbhísí trasna na cathrach agus soláthrófar faisnéis fíorama, ticéadú cárta cliste comhtháite agus pleanálaí turais bunaithe ar an ngréasán.

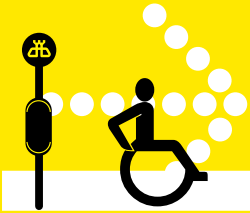
Is mian linn i gcónaí tuairimí ár gcustaiméirí a fháil maidir le conas ar féidir cáilíocht agus sábháilteacht ár seirbhíse a fheabhsú sa bhreis. Cuir do thuairimí in iúl le do thoil trí r-phost a sheoladh chugainn ag customercomment@dublinbus.ie nó féach sa chairt seo le haghaidh tuilleadh bealaí chun dul i teagmháil linn.

Cabhróidh rud ar bith eile atá le rá agat linn an tseirbhís á soláthar againn leat a fheabhsú.

Le gach dea ghuí,

Paddy Doherty
Príomhfeidhmeannach Gníomhach
Bus Átha Cliath

Réamhrá



Freastalaíonn ár mbusanna ar Mhórcheantar Bhaile Átha Cliath. Tá 1,044 bus againn agus clúdaíonn siad seo os cionn 63 milliún ciliméadar gach bliain. Leathmhilliún custaiméir in aghaidh an lae a iompraímid ó Luan go hAoine agus tá 3,589 ball foirne fostaithe againn faoi láthair.

Ag tabhairt cothrom na féinne dár gcustaiméirí uile agus ag freastal ar éagsúlacht

Táimid tiomanta do sheirbhís ardchaighdeáin a sholáthar a fheileann dár gcustaiméirí go léir. Ní ghlacfaimid le hidirdhealú a bhíonn bunaithe ar inscne, aois, míchumas, cine, reiligiún, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéis ná ballraíocht de phobal an Lucht Siúil.

Déanfaimid foráil réasúnta do chustaiméirí faoi mhíchumas agus freastalófar ar na riachtanais atá sainiúil do ghrúpaí custaiméirí áirithe.

Déanfaimid iarracht freisin a chinntiú go n-áireofar riachtanais agus eispéiris na gcustaiméirí ó ghrúpaí atá clúdaithe ag reachtaíocht chomhionannais i bpleanáil ár ngnó, i ndearadh ár seirbhísí agus in ullmhúchán na straitéisí chun Bus Átha Cliath a fhorbairt mar eagraíocht.

Ag tairiscint seirbhíse do chách

Táimid tiomanta do chabhrú le cách ár seirbhísí a úsáid. Mar chuid de seo:

- tá úsáid á bhaint againn as feithiclí inrochtana le hurlár íseal do 88% dár bhflít,
- tá ár n-oifigí poiblí a dhéanta inrochtana againn,
- tá eolas á sholáthar againn ar ár gcuid seirbhísí uile ó Dheasc na Seirbhísí do Chustaiméirí i 59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Baile Átha Cliath 1, agus
- tá Scéim Chúnaimh Taistil tugtha isteach againn (le haghaidh sonraí glaoigh ar (01) 703 3204).

Féadfar eolas suas chun dáta a fháil freisin ar ár seirbhísí ónár suíomh gréasáin **www.dublinbus.ie.**

Cairt
Chustaiméirí 2011

Ag soláthar seirbhíse ar féidir leat braith uirthi

Déanaimid ár ndícheall seirbhís iontaofa a sholáthar, ach uaireanta is féidir le cúinsí nach bhfuil aon smacht againn orthu, cosúil le staid na mbóithre nó trácht trom, cur isteach ar iontaofacht ár seirbhíse.

Mar sin féin, leanfaidh ar a laghad 95% dár mbusanna an t-amchlár. Ní fhágfaidh busanna a gcríochfoirt go luath (seachas má tá cúis sábhailteachta nó seirbhíse mhaith i gceist) agus fágfaidh 95% de bhusanna 5 nóiméad i ngiorracht den am imeachta fógartha.

Id' choinneáil ar an eolas

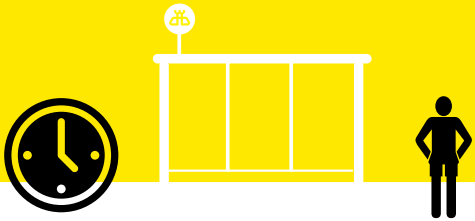
Ar a laghad uair sa bhliain, seolfaimid eolas mionsonraithe faoin seirbhís bhus chuig do theach (má tá cónaí ort i Mórcheantar Bhaile Átha Cliath agus má tá seirbhís Bhus Átha Cliath ann).

Cuirfimid amchláir na mbusanna agus eolas faoi tháillí in airde ar ár suíomh gréasáin www.dublinbus.ie.

Cinnteoimid go bhfuil sonraí cearta agus suas chun dáta le taispeáint in ar a laghad 95% de na stadanna bus a sholáthraíonn eolas.

Soláthróimid eolas faoin seirbhís bhus ag ár nDeasc Seirbhísí do Chustaiméirí i 59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach nó ar an nguthán ón mBiúró Eolais do Chustaiméirí ar (01) 873 4222.

Nuair a athraímid amchlár nó bealach, cuirfimid tú ar an eolas de ghnáth trí na hathruithe cuí a fhógairt sna nuachtáin agus ar ár suíomh gréasáin. Má dhéantar aon mhórathruithe, fógróimid ar an suíomh gréasáin iad ar a laghad cúig lá oibre sula gcuirfear i bhfeidhm iad.
Tabharfaimid amach amchlár nua sula ndéanfar aon athrú. Más féidir, míneoimid an chúis atá leis an athrú sin freisin agus inseoimid duit cén tionchar a bheidh aige ar do sheirbhís.



Ag coinneáil ár mbusanna agus ár n-áitribh glan

Déanfaimid na nithe seo a leanas gach lá, do na busanna uile atá i seirbhís:

- úsáidfear folúsghlantóir laistigh den bhus agus glanfar an taobh amuigh, agus
- bainfear amach an bruscar, folmhófar na haraidí ticéid agus déileálfar le haon doirteadh nó milleadh mór eile

Glanfaimid an taobh istigh de na busanna go hiomlán ar a laghad uair amháin gach ceithre seachtaine. Glanfaimid na limistéir phoiblí i bhfoirgnimh de chuid Bus Átha Cliath uair sa ló.

Ag tairiscint scáthlán glan agus sábháilte

Tá a fhios againn go bhfuil fothain ag teastáil ag scáthláin bhus, mar sin cuirfimid scáthláin le suíocháin ar fáil, nuair is féidir, ag stadanna bus ar feadh na Mórlánaí Bus agus ag stadanna bus gnóthacha eile.

Leanfaimid ar aghaidh ag teacht ar chomhaontú leis na Gardaí maidir le suíomh na stadanna bus agus déanfaimid iarratas ar chead pleanála chuig an údarás áitiúil ábhartha le haghaidh scáthlán faoi mar is cuí.

Tá Clear Channel Ireland (Adshel) freagrach faoi láthair as glanadh agus deisiú ár mbusanna. Leanfaidh siad sin ar aghaidh:

- ag ní na scáthláin bus go léir ar a laghad uair amháin in aghaidh na coicíse, agus
- ag deisiú scáthláin loite nó damáistithe laistigh de 24 uair i ndiaidh dóibh a bheith curtha ar an eolas fúthu.

D'fhonn tuairisc a thabhairt ar scáthlán damáistithe, nó ar cheann le graifítí, cuir glaoch ar Clear Channel Ireland ag (01) 830 2888.

Cairt
Chustaiméirí 2011

Ag tabhairt aire dod' shábháilteacht agus dod' chompord

Tá do shábháilteacht agus sábháilteacht ár bhfoireann ríthábhachtach dúinn. Tá suas le 10 gceamara TCI feistithe sna busanna go léir. Tá Deimhniú Inniúlachta Gairmiúil ag ár dtiománaithe uile. Soláthraímid oiliúint leanúnach chun a chinntiú go gcomhlíonann siad an caighdeán seo de chuid an Údaráis um Shábháilteacht ar Bhóithre.

Nuair atá siad amuigh ar na bóithre, déanfaidh ár dtiománaithe iarracht a gcuid luais a oiriúnú agus na coscáin a bhrú go réidh chun gluaiseacht tobann a sheachaint. Gan dabht, braitheann sé seo ar staid an bhóthair agus ar cad atá á dhéanamh ag tiománaithe eile ag an am.

Scrúdóimid ár mbusanna go rialta chun a chinntiú go bhfuil an solas, teas agus aeráil ag oibriú i gceart. Beidh do thuras bus níos taitneamhaí dá bharr seo.

Ag coinneáil busanna saor ó thobac

Tá sé i gcoinne an dlí tobac a chaitheamh ar ár mbusanna faoin Acht Sláinte Poiblí (Tobac) (Leasú) agus Fodhlí Uimh. 45 1990 de chuid Bus Átha Cliath.

Tá formhór ár mbusanna feistithe le fógra 'cosc ar thobac' uathoibríoch.

Má chaitheann paisinéir tobac ar an mbus, bainfidh an tiománaí úsáid as an gcóras fógartha poiblí chun iarraidh orthu stop. Má dhiúltaíonn an duine sin stopadh, iarrfaidh an tiománaí ar a rialtóir glaoch ar na Gardaí.

Ag leanúint le luach ar airgead

Tá sé tábhachtach luach ar airgid a thairiscint, mar sin breathnófar ar ár

seirbhísí go rialta chun a fháil amach conas ar féidir linn a gcuid cáilíochta, sábháilteachta agus iontaofachta a fheabhsú.

Ag taispeáint uimhreacha agus cinn scríbe soiléire

Tá a fhios againn go gcaithfear a bheith in ann uimhir an bhealaigh agus ceann scríbe ár mbusanna a fheiceáil go soiléir. Cinnteoimid go léiríonn ar a laghad 95% dár gcuid busanna ar an mbóthar an uimhir agus ceann scríbe ceart go soiléir agus go dtaispeántar 'As Seirbhís' nuair nach bhfuil siad in úsáid.

Ag freagairt do chuid glaonna

I rith na ngnáthuaireanta oifige, tá sí mar aidhm againn go bhfreagródh foireann ár mbiúró eolais 85% de na glaonna gutháin laistigh de 60 soicind.

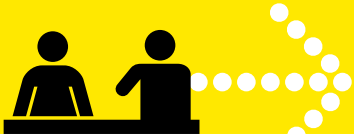
Ag coinneáil earraí caillte sábháilte duit

Cuirfimid aon ní a fhaightear ar na busanna isteach inár nOifig Earraí Caillte laistigh de lá oibre amháin.

Féadfar do chuid earraí caillte a bhailiú idir 8.45rn agus 5.00in, Luan go hAoine (seachas laethanta saoire poiblí) ó
Oifig Earraí Caillte
Bus Átha Cliath
Plás an Iarla
Baile Átha Cliath 1.
Guthán: (01) 703 1321

Baineann táille €2.00 le gach earra a bhailítear chun ár gcostais maidir le hearraí caillte a bhainistiú a chlúdach.

Cairt
Chustaiméirí 2011



Ag déileáil lenár bhfoireann

Déanfaidh an fhoireann gealltanas:

- a bheith dea-bhéasach agus cabhrach,
- smaoineamh ar do chuid sábháilteachta agus compoird nuair atáthar ag tiomáint,
- a n-éide cuí a chaitheamh, agus
- gan tobac a chaitheamh ar bhus ná i limistéar poiblí ár gceannoifige.

Cabhraigh linn freastal ort

D'fhonn cabhrú linn seirbhís bhus ardchaighdeáin a sholáthar duit, le do thoil:

- cuir amach do lámh in am nuair a theastaíonn uait dul ar an mbus,
- brúigh an clog in am nuair a theastaíonn uait teacht anuas den bhus,
- lig do dhaoine teacht anuas sula dtéann tú ar an mbus,
- coinnigh greim ar na ráillí láimhe nuair atáthar ag seasamh nó ag bogadh ar an mbus,
- suigh síos nuair atá suíocháin ar fáil, agus
- inis don tiománaí má tá fadhb ar bith.
- Má táthar ag íoc le hairgead tirim:
- inis don tiománaí cá bhfuil tú ag imeacht, agus
- bíodh an táille chruinn ullamh agat i mboinn.

Is busanna 'táille chruinn' anois iad formhór ár mbusanna, mar sin ní féidir linn sóinseáil a thabhairt duit. Mar sin féin, eiseoidh an tiománaí ticéad aisíoca má íocann tú an iomarca don táille. Féadfar an ticéad seo a thaispeáint le haghaidh aisíoca inár gceannoifig ag 59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Baile Átha Cliath 1.

Má táthar ag taisteal le leanbh óg:

- cuir ar do ghlúine iad agus storáil do bhugaí go sábháilte i gcábán an bhagáiste, nó

- má táthar ag úsáid bus le hurlár íseal agus ag fágáil an leanbh sa bhugaí, cuir an bugaí sa spás oscailte thíos staighre, suigh nó seas in aice leis agus bí réidh é a bhogadh má thagann úsáideoir cathair rothaí ar an mbus.

Le do thoil ná:

- caith tobac,
- cur do chosa ar shuíocháin,
- cur málaí sna pasáistí nó os comhair doirse,
- caith bruscar ar an urlár nó ná fág ar shuíocháin é,
- ól nó ith ar an mbus, nó
- loit an bus.

Cuimhnigh gurb í do sheirbhís bhus í, mar sin bíodh meas agat uirthi le do thoil.

Ag déanamh agus ag láimhseáil moltaí agus gearáin

Ba mhaith linn cloisteáil uait faoi conas atá ag éirí linn. Tá do chuid moltaí agus gearán de dhíth orainn, go háirithe chun cuidiú linn an méid atá luaite sa chairt seo a chomhlíonadh. Mar chustaiméir de chuid Bus Átha Cliath, féadfar déileáil linn i mBéarla nó i nGaeilge.

Má cheapann tú go raibh ár seirbhís cabhrach, nó má tá gearán agat faoinár seirbhís, ba mhaith linn go gcuirfeá in iúl dúinn é. Féadfar é seo a dhéanamh i litir, le r-phost, ar an nguthán nó go pearsanta.

Litir: Deasc Barúla Custaiméirí, Bus Átha Cliath, 59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Baile Átha Cliath 1
Guthán: (01) 873 4222
R-phost: customercomment@dublinbus.ie
Go pearsanta: Deasc na Seirbhísí do Chustaiméirí, 59 Sráid Uí Chonaill

Cairt
Chustaiméirí 2011

Uachtarach, Baile Átha Cliath 1
Nuair atáthar ag scríobh isteach le gearán, bíodh do thicéad bus iniata le do thoil agus tabhair an oiread sonraí agus is féidir. Áiríonn sé seo:

- an dáta agus am taistil,
- cláruimhir an bhus,
- cá háit a rabhthas ag fágáil ó agus ag dul chuig, agus
- uimhir ghutháin teagmhála, sa chás go mbíonn gá le tuilleadh eolais.

Déileálfaimid leis na gearáin uile ó chustaiméirí go cothrom agus go híogair agus coimeádfar faoi rún iad, oiread agus is féidir.

Nuair a fhaighimid do ghearán, cuirfimid in iúl duit é laistigh de 4 lá oibre. Déanfaimid imscrúdú iomlán ar an ngearán ansin agus, i 95% de chásanna, seolfar freagra chugat laistigh de 15 lá oibre.

Mura bhfuil tú sásta lenár bhfreagra, féadfar scríobh chuig ár mBainisteoir Oibríochtaí. Déanfaidh sé siúd athbhreithniú ar do ghearán agus scríobhfaidh sé ar ais chugat laistigh de 15 lá oibre tar éis dó é a fháil.

Ag fáil do chuid ráiteas

Úsáidimid taighdeoirí margaidh neamhspleácha chun taighde a dhéanamh ar conas atá ag éirí lenár seirbhís bhus agus chun bhúr dtuairimí, tuairimí ár gcustaiméirí, ina leith a fháil. Iarraimid ar ár mbaill foirne a gcuid tuairimí siúd a sholáthar freisin i ndáil lenár seirbhís.

Leanfaimid ar aghaidh ag déanamh taighde ar thuairimí ár gcustaiméirí maidir lenár gcuid seirbhísí anois agus amach anseo.

Léiríonn ár gcairt go bhfuilimid tiomanta do na caighdeáin is airde seirbhíse a sholáthar duit. Ní chuireann sé seo isteach ar do, nó ar ár, gcuid ceart nó dualgas dlíthiúil.

Ár sonraí teagmhála

Deasc na Seirbhísí do Chustaiméirí
Bus Átha Cliath
59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Baile Átha Cliath 1
Guthán: (01) 8734222
R-phost: **info@dublinbus.ie**
Uaireanta oscailte:
Dé Luain: 8.30rn go 5.30in
Máirt go hAoine: 9.00rn go 5.30in
Dé Sathairn: 9.00rn go 2.00in
(seachas saoirí poiblí)

Deasc Barúla Custaiméirí
Bus Átha Cliath
59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Baile Átha Cliath 1
Guthán: (01) 873 4222
R-phost: **customercomment@dublinbus.ie**

Bainisteoir Oibríochtaí
Bus Átha Cliath
59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Baile Átha Cliath 1
Guthán: (01) 703 3089

Oifigeach Inrochtaineachta
Bus Átha Cliath
59 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Baile Átha Cliath 1
Guthán: (01) 703 3204
R-phost: **travelassist@dublinbus.ie**

Oifig Earraí Caillte
Bus Átha Cliath, Plás an Iarla, Baile Átha Cliath 1
Guthán: (01) 703 1321

Figiúirí i gceart ag Dáta Eisithe
Samhain 2010

QUALITY
ISO 9001:2008
NSAI Certified

CERTIFIED
IQNet
MANAGEMENT SYSTEM

FSC