



# Bus Éireann

## PLEAN GNÍOMHAÍOCHTA CUSTAIMÉIRÍ

2021



# Réamhrá

Cuideachta náisiúnta bus na hÉireann is ea Bus Éireann. Cabhraid le daoine ar fud na tíre níos mó ná 80 milliún aistear a dhéanamh gach bliain ar an mbreis agus 1,100 ceann de bhusanna agus de chóistí atá againn.

Táimid tiomanta d'ardchaighdeáin seirbhíse a sholáthar dár gcustaiméirí. Sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí seo, cuirtear síos ar an dóigh a gcomhlíonaimid na gealltanais agus na caighdeáin atá leagtha amach inár gCairt Custaiméirí, ar aon dul leis na Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí.

## ÁR NGEALLTANAI DO CHUSTAIMÉIRÍ



### INROCHTAINEACHT

Leanaimid lenár ngréasán a dhéanamh chomh hinrochtana agus is féidir do gach duine inár bpobal.



### INFHAIGHTEACHT

Déanaimid gach iarracht a chinntiú go mbeidh ár n-áiseanna agus ár seirbhísí ar fáil mar a fhógraítear.



### AIRE

Soláthroidimid ár seirbhísí ar dhóigh a dtabharfaidh aire chuí do na riachtanais atá ag custaiméirí agus caithfimid leat le meas agus le dinit.



### COMPORD

Soláthroidimid áiseanna agus seirbhísí lena gcabhraítear leat do shuaimhneas a dhéanamh agus eispéireas compordach taistil a bheith agat.



### FAISNÉIS

Coinneoidimid ar an eolas tú ag gach céim den aistear, go háirithe má théann rudai amú.



### NUÁLAÍOCHT

Úsáidfimid an t-aiseolas a fhaighimid uait chun féachaint ar dhóigheanna nua ar féidir linn an teispéireas taistil a fheabhsú.



### CUMA

Déanaimid ár n-áiseanna, ár scáileáin faisnéise agus ár gcomharthaí a chothabháil chun iad a choinneáil glan agus chun dea-chuma agus dea-bháil a choinneáil orthu.



### SÁBHÁILTEACHT AGUS SLÁNDÁIL

Soláthroidimid timpeallacht taistil atá slán agus sábháilte agus atá saor ó chontúirt, ó riosca agus ó dhiobháil.



### INBHUANAITHEACHT

Breithneoidimid an tionchar ar ár ngnó, ar ár bhfoireann, ar ár dtimpeallacht agus ar ár gcustaiméirí i ngach a ndéanaimid.



### TRÁTHÚLACHT

Direoidimid ar tú a thabhairt chuig do cheann scribe in am i gcónaí.

## ÁR gCAIRT CUSTAIMÉIRÍ AGUS ÁR bPLEAN GNÍOMHAÍOCHTA CUSTAIMÉIRÍ

Agus traidisiún bródúil againn i réimse na seirbhíse poiblí, is amhlaidh lenár gCairt Custaiméirí agus lenár bPlean Gníomhaíochta Custaiméirí go dtacaítear leis an tiomantas atá againn do sheirbhísí a sholáthar de réir na bPrionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí.

**Leanamar Timthriall Ceithre Chéim le linn dúinn ár gCairt agus ár bPlean Gníomhaíochta a chur le chéile:**

- Dul i gcomhairle** – Téimid i gcomhairle lenár gcustaiméirí go rialta trínár Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí. Tugann sé sin deis dúinn aiseolas a fháil ó chustaiméirí faoinár seirbhís ar bhonn ráithiúil. Baineadh úsáid as na fionnachtana ónár Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí le linn dúinn na gealltanais atá tugtha inár gCairt Custaiméirí a fhorbairt
- Tiomantas a léiriú** – Táimid tiomanta d'ardchaighdeáin seirbhíse a sholáthar. Leagaimid amach inár gCairt Custaiméirí na caighdeáin ar féidir leat a bheith ag súil leo nuair a úsáideann tú ár seirbhísí
- Meastóireacht a dhéanamh** – Déanaimid faireachán ar ár bhfeidhmíocht trínár Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí agus trí úsáid a bhaint as sonraí ó na cigireachtaí a dhéanann an tÚdarás Náisiúnta Iompair ar ár seirbhísí agus as an aiseolas a fhaighimid
- Tuairisciú** – Bímid oscailte agus trédhearcach agus ár dtorthaí á dtuairisciú againn. Foilsimid achoimre ar ár bhfeidhmíocht ar ár suíomh Gréasáin agus tugaimid sonraí don Údarás Náisiúnta Iompair faoinár bhfeidhmíocht ar bhonn leanúnach

# Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí

Táimid tiomanta do sheasamh leis na Prionsabail um Sheirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus do Chliaint na Seirbhíse Poiblí. Is é seo a leanas ár ráiteas poiblí ina léirítear ár dtiomantas do gach ceann den 12 threoirphrionsabal.

## 1. CAIGHDEÁIN UM SHEIRBHÍS ARDCHAIGHDEÁIN



## TREOIRPHRIONSABAL

- Ráiteas a fhoilsiú ina leagfar amach cáilíocht na seirbhíse ar féidir le custaiméirí a bheith ag súil léi agus an ráiteas sin a chur ar taispeáint in áit fheiceálach ansin ag an bpointe ag a soláthraítear seirbhísí

## ÁR nGEALLTANAS

Leagtar amach inár gCairt Custaiméirí na caighdeáin ar féidir leat a bheith ag súil leo nuair a úsáideann tú ár seirbhísí. Mionsonraítear inti an cur chuige a ghlacfaimid chun cabhrú le custaiméirí nuair a théann rudai amú.

Is féidir leat amharc ar leagan iomlán nó leagan achomair dár gCairt Custaiméirí, nó leagan den Chairt a ioslódáil, ag [www.buseireann.ie](http://www.buseireann.ie).

Cuirimid achoimre ar ár ngealltanais ardleibhéil do chustaiméirí ar taispeáint ag ár stáisiúin freisin. Tá an Chairt foilsithe i nGaeilge agus i mBéarla araon agus tá sí ar fáil ina lán formáidí, lena n-áirítear formáidí PDF (A4 agus prionta mór A4), Microsoft Word, gnáth-théacs, fuaime agus ar líne.

## FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Fostaímid cuideachta taighde neamhspleách chun ceist a chur ar chustaiméirí ar fud na bliana faoina n-eispéiris le seirbhísí Bhus Éireann agus le seirbhísí Expressway. Baintear úsáid as na sonraí chun ár scór sástachta custaiméirí a

ríomh. Is é sin an céatadán dár gcustaiméirí atá sásta lenár seirbhís.

Cuirtear a lán ceisteanna faoi d'aistear linn. Cumasaíonn sé sin dúinn faireachán a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht i gcomparáid leis na gealltanais atá sa Chairt Custaiméirí.

Má chuireann tú gearán, tuairim nó moladh faoi d'aistear in iúl dár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí, déanaimid an gearán, an tuairim nó an moladh sin a rangú i gcomparáid le raon critéar difriúil. Cumasaíonn sé sin dúinn

faireachán a dhéanamh ar an líon gearán a fhaighimid agus a chinntiú go ndéanaimid gníomh cuí nuair a shainaithear fadhbanna.

## 2. COMHIONANNAS/ÉAGSÚLACHT



### TREOIRPHRIONSABAIL

- Na cearta chun cóir chomhionann a fháil a leagtar amach sa reachtaíocht comhionannais a chinntiú agus éagsúlacht a éascú. Cabhróidh sé sin le comhionannas a áirithiú do na grúpaí a chumhdaítear leis an reachtaíocht comhionannais faoi na forais maidir le hinscne, stádas pósta, stádas teaghlaigh, claonadh gnéasach, creideamh reiligiúnach, aois, míchumas, cine agus ballraíocht den Lucht Siúil
- Sainaitheint a dhéanamh ar na bacainní atá os comhair daoine atá thíos leis an mbochtaineacht agus leis an eisiámh sóisialta teacht ar sheirbhísí agus oibriú chun deireadh a chur leis na bacainní sin, agus an méid sin a dhéanamh freisin do dhaoine a bhfuil bacainní geografacha os a gcomhair maidir le teacht ar sheirbhísí

### ÁR nGEALLTANAS

Tá ár seirbhísí ar fáil do gach duine inár bpobal. Táimid tiomanta dá chinntiú go gcaithfear go cothrom leat agus nach ndéanfar aon leithcheal ort.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Má chuireann tú gearán, tuairim nó moladh a bhaineann le comhionannas agus éagsúlacht in iúl dúinn, cinnteoidimid go ndéanfar imscrúdú iomlán ar an ngearán, an tuairim nó an moladh sin agus go ndéanfar aon ghníomh atá riachtanach ina leith. Déanaimid faireachán rialta ar an líon gearán a fhaighimid agus déanaimid gníomh oiriúnach nuair a shainaitheintear fadhbanna.



## 3. ROCHTAIN FHSICIÚIL



### TREOIRPHRIONSABAL

- Spásanna poiblí atá glan agus inrochtana a sholáthar ina gcinntítear príobháideacht agus ina gcomhlíontar caighdeán cheirde agus sábháilteachta
- Rochtain a éascú do dhaoine faoi mhíchumas agus do dhaoine eile a bhfuil riachtanais shonracha acu

### ÁR nGEALLTANAS

Táimid tiomanta dár ngréasán a dhéanamh chomh hinrochtana agus is féidir. Féadfaidh tú taisteal ar do chathaoir rothaí ar roinnt dár seirbhísí a oibrítear le feithiclí atá oiriúnach do chathaoireacha rothaí. Táimid ag infheistiú inár bhflit ar mhaithe leis an líon feithiclí inrochtana a oibrímid a mhéadú.

Tá teorainn ann leis an líon spásanna atá ar fáil do chathaoireacha rothaí ar fheithiclí áirithe. Mar sin, ní mór duit glao a chur ar ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí 24 huairé an chloig ar a laghad roimh ré chun spás a chur in áirithe. I gcás go gcuirfidh tú spás do chathaoir rothaí in áirithe, fiafróimid diot an mbeifeá sásta aiseolas a thabhairt maidir le d'eispéreas taistil. Déanaimid teagmháil le sampla custaiméirí tar éis a n-aistear chun faireachán a dhéanamh ar ár seirbhísí taistil inrochtana.

Fáiltimid roimh chártaí JAM. Más rud é go bhfuil deacracht foghlama agat, go bhfuil uathachas ort nó go bhfuil bac cumarsáide ann, beidh ár dtiománaithe foighneach agus tabharfaidh siad níos mó ama duit nuair a thaispeánann tú cárta JAM agus tú ag dul ar bord.

Déantar ár stáisiúin agus ár mbusanna a ghlanadh agus a chothabháil go rialta chun a chinntiú go mbeidh tú compordach agus sábháilte. Ba cheart go mbeadh na stáisiúin agus na busanna glan, in ordú maith agus saor ó bhruscar. Agus tú ag taisteal, ba cheart gur chompordach a bheadh an timpeallacht ar bord, áit a mbeadh an téamh, an aeráil agus an soilsiú ag obair mar is ceart agus socraithe ag leibhéal compordach.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Déanann an tÚdarás Náisiúnta Iompair cigireachtaí rialta ar ár gcuid stáisiún agus feithiclí chun faireachán a dhéanamh ar fheidhmíocht ár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha i gcomparáid le tacar ardchaighdeán seirbhíse a bhaineann le glaineacht agus compord. Baintear úsáid as na cigireachtaí sin chun Pointí Feidhmíochta a ríomh. Bronntar iad gach uair nach mbímid in ann na caighdeán a chomhlíonadh ina n-iomláine. Bainimid úsáid as na sonraí ó na cigireachtaí sin chun sainaitheint a dhéanamh ar réimsí le haghaidh feabhais sa tseirbhís a sholáthraimid.

Nuair a chuirtear custaiméirí faoi agallamh chun ár scór sástachta custaiméirí a ríomh, cuirtear raon ceisteanna difriúla orthu faoi ghnéithe dá n-aistear linn. Áirítear leo sin ceisteanna a bhaineann le glaineacht agus compord ár stáisiún agus ár mbusanna. Bainimid úsáid as an taighde ón Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí chun faireachán a dhéanamh ar bhfeidhmíocht agus chun a insint dár bhfoireann conas is féidir linn leanúint le hardleibhéil sástachta custaiméirí a bhaint amach.

Má chuireann tú gearán, tuairim nó moladh a bhaineann le hinrochtaineacht in iúl dúinn, cinnteoidimid go ndéanfar imscrúdú iomlán ar an ngearán, an tuairim nó an moladh sin agus go ndéanfar aon ghníomh atá riachtanach ina leith. Déanaimid faireachán rialta ar an líon gearán a fhaighimid chun a chinntiú go ndéanfaimid gníomh nuair a shainaitheintear fadhbanna.



## 4. FAISNÉIS



### TREOIRPHRIONSABAIL

- Cur chuige réamhghníomhach a ghlacadh i leith faisnéis atá soiléir, tráthúil agus cruinn a sholáthar agus a chinntiú go mbeidh faisnéis ar fáil ag gach pointe teagmhála, ar faisnéis i lena bhfreastalaítear ar dhaoine a bhfuil riachtanais shonracha acu
- A chinntiú go mbainfidh ár gcustaiméirí úsáid iomlán as ár seirbhísí digiteacha agus go gcloifear ar ár suíomhanna Gréasáin leis an dea-chleachtas maidir le foilsíú ar an nGréasán
- Leanúint leis an bhfeachtas ar son rialacha, rialacháin, foirmeacha, bileoga faisnéise agus nósanna imeachta a shimplíú



### ÁR nGEALLTANAS

Bainimid úsáid as roinnt modhanna chun faisnéis taistil a sholáthar, lena n-áirítear suíomhanna Gréasáin, na meáin shóisialta, an tIonad Seirbhíse do Chustaiméirí, stáisiúin agus busanna. Cibé áit a bhfuil áiseanna ann ag ár stáisiúin, beidh faisnéis tráthchláir ar fáil sula rachaidh tú ar bord. Nuair a dhéantar athruithe ar ár dtráthchláir, cinnteoidimid go dtabharfar an fhaisnéis sin cothrom le dáta agus go gcuirfear ar an eolas tú faoi sin.

Is i nGaeilge agus i mBéarla a sholáthraítear na comharthai buana uile agus na fógartí réamhtháifeadta uile ag ár stáisiúin. I gcás go gcuirfear moill ar d'aistear nó go gcuirfear isteach air, tabharfaimid an oiread faisnéise agus is féidir linn duit faoin moill agus tabharfaimid an t-eolas is deireanaí duit go tráthrialta.

Féachaimid le teanga shoiléir shothuigthe a úsáid inár gcumarsáidí uile leat.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Déanann an tÚdarás Náisiúnta Iompair faireachán ar cháilíocht na faisnéise a sholáthraimid le haghaidh ár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha. Baintear úsáid as na sonraí a fhaighimid chun sainiúint a dhéanamh ar aon bhearnaí atá ann sa dóigh a soláthraimid ár seirbhís. Inár Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí, cuirtear raon ceisteanna difriúla a bhaineann le soláthar faisnéise. Déanaimid gach gearán, tuairim nó moladh a fhaightear ina leith sin a tháifeadadh agus a rangú agus déanaimid faireachán rialta orthu.



## 5. TRÁTHÚLACHT AGUS CÚIRTÉIS



### TREOIRPHRIONSABAIL

- Seirbhísí ardchaighdeán a sholáthar le cúirtéis, go tuisceanach agus chomh gasta agus is féidir
- Féachaint le timpeallacht cóimheasa a chruthú idir sinn féin agus ár gcustaiméirí

### ÁR nGEALLTANAS

Bionn ár suíomh Gréasáin ar fáil 24 huair sa lá agus bíonn ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí, ár gcainéil mheán sóisialta agus ár n-asraonta díola ticéad ar fáil ag na hamanna atá léirithe inár gCairt Custaiméirí. Bíonn ár stáisiúin ar fáil i gcónaí nuair a bhíonn seirbhísí le teacht isteach nó le himeacht. Is féidir nach mbeidh áiseanna áirithe ar fáil nuair nach mbímid chomh gnóthach céanna, áfach.

Má chuireann tú glao ar ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí, déanfaimid cinnte de go mbeidh tú ag labhairt le ball dár bhfoireann laistigh de 60 soicind. Más rud é go seolann tú ríomhphost chugainn nó go ndéanann tú teagmháil linn trínár suíomh Gréasáin, tabharfaimid freagra ar gach teachtaireacht laistigh de chúig lá oibre agus tabharfaimid freagra iomlán laistigh de 15 lá oibre.

Déanaimid ár ndícheall ár seirbhísí a oibriú in am ag gach stad sceidealaithe. Mar sin féin, is féidir le himthosca nach bhfuil aon smacht againn orthu, amhail trácht trom agus drochdhálaí aimsire, dul i bhfeidhm ar agaí aistir.

Is féidir leat a bheith deimhin de go gcuirfear fáilte chroíúil romhat agus go gcaithfear leat le cúirtéis agus le meas nuair a thagann tú i dteagmháil le ball dár bhfoireann.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Déanann an tÚdarás Náisiúnta Iompair faireachán ar thráthúlacht na seirbhísí a sholáthraimid dár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha. Baintear úsáid as na sonraí a fhaighimid chun sainiúint a dhéanamh ar aon bhearnaí atá ann sa dóigh a soláthraimid ár seirbhís.

Déanaimid tomhas ar phoncúlacht gach ceann dár seirbhísí Expressway agus de sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann ag gach stad. Baintear úsáid as na sonraí chun ár scór poncúlachta seirbhíse a ríomh. Is é sin an céatadán dár seirbhísí a imíonn laistigh de shé nóiméad ón am imeachta sceidealaithe. Bainimid úsáid as na sonraí sin chun faireachán a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht agus chun sainiúint a dhéanamh ar limistéir inár féidir linn ár dtráthchláir a fheabhsú.



## 6. GEARÁIN



### TREOIRPHRIONSABAL

- Bealach atá dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid a choinneáil ar bun chun déileáil le gearáin faoi cháilíocht na seirbhíse a sholáthraítear

### ÁR nGEALLTANAS

Dá mba mhaith leat gearán, tuairim nó moladh a chur in iúl faoi d'aistear, is féidir leat teagmháil a dhéanamh lenár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí thar an teileafón, trí ríomhphost nó trínár suíomh Gréasáin.

Má dhéanann tú gearán lenár bhfoireann um Chúram Custaiméirí, féachfaimid le freagra iomlán a thabhairt duit laistigh de chúig lá oibre. Is i nGaeilge a thabharfaimid freagra ar theachtaireachtaí a fhaightear i nGaeilge. Tabharfaimid freagra i mBéarla ar gach teachtaireacht eile.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Má chuireann tú gearán, tuairim nó moladh faoi d'aistear in iúl dár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí, déanfaimid an gearán, an tuairim nó an moladh sin a rangú i gcomparáid le raon critéar difriúil. Cumasaíonn sé sin dúinn faireachán a dhéanamh ar an líon gearán a fhaighimid agus a chinntiú go ndéanfaimid gníomh ceartaitheach.

Tugaimid achoimre ar shonraí gearán a bhaineann lenár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha don Údarás Náisiúnta Iompair lena bhfoilsíú ar shuíomh Gréasáin an Údaráis.

Déanann an tÚdarás Náisiúnta Iompair faireachán ar thráthúlacht na seirbhísí a sholáthraíonn ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí le haghaidh ár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha. Déanaimid tomhas rialta ar agai freagartha do ghlaonna, do ríomhphoist agus d'fhoirmeacha Gréasáin. Cinntíonn sé sin go mbeidh acmhainní dóthanacha i bhfeidhm againn chun ár spriocanna a chomhlíonadh.

## 7. ACHOMHAIRC



### TREOIRPHRIONSABAL

- Córas achomhairc/athbhreithnithe atá ar bhonn foirmiúil, dea-phoiblithe, inrochtana, trédhearcach agus éasca le húsáid a choinneáil ar bun do chustaiméirí atá míshásta le breitheanna ar sheirbhísí



### ÁR nGEALLTANAS

I gcás go mbeidh tú míshásta leis an bhfreagra ar ghearán, féadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an Údarás Náisiúnta Iompair. Tabharfaimid tacaíocht, comhar agus cabhair oiriúnach don Údarás Náisiúnta Iompair ionas gur féidir leis freagra a thabhairt ar ghearán den sórt sin agus toradh sásúil réasúnach a bhaint amach.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Déantar imscrúdú ar na gearáin uile a fhaightear ón Údarás Náisiúnta Iompair chun a chinntiú go ndéanfaimid gníomh nuair a shainaitheann fadhbanna.



## 8. COMHAIRLIÚCHÁN AGUS MEASTÓIREACHT



### TREOIRPHRIONSABAIL

- Cur chuige struchtúrtha a sholáthar i leith dul i gcomhairle lenár gcustaiméirí maidir le seirbhísí a fhorbairt, a sholáthar agus a athbhreithniú
- A chinntiú go ndéanfar meastóireacht fhiúntach ar sholáthar seirbhíse



### ÁR nGEALLTANAS

Trínár Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí, faighimid aiseolas ó chustaiméirí faoinár seirbhísí. Déanaimid agallaimh ar bhonn leanúnach agus bainimid úsáid as tacar comhsheasmhach ceisteanna chun sinn a chumasú faireachán a dhéanamh ar fheidhmíocht le himeacht ama. Fostaítear cuideachta taighde neamhspleách chun an suirbhé a bhainistiú, rud a thugann muinín as na torthaí a bhaintear amach.

Baineadh úsáid as na fionnachtana ónár Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí agus as na sonraí ó chigireachtaí an Údarás Náisiúnta Iompair le linn dúinn na gealltanais atá tugtha inár gCairt Custaiméirí a fhorbairt.



### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Leanaimid le faireachán a dhéanamh ar ár bhfeidhmíocht trínár Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí agus trí úsáid a bhaint as na sonraí a fhaighimid ón Údarás Náisiúnta Iompair agus as na gearáin a fhaighimid. Bainimid úsáid as na sonraí sin chun athbhreithniú a dhéanamh uair amháin ar a laghad sa bhliain ar na gealltanais atá tugtha inár gCairt Custaiméirí. Táimid tiomanta do Chairt Custaiméirí nua a fhoilsiú laistigh de thrí bliana nó níos luaithe ná sin i gcás gur gá athrú suntasach a dhéanamh uirthi.

## 9. ROGHA



### TREOIRPHRIONSABAIL

- Rogha a thabhairt sa soláthar seirbhíse, lena n-áirítear modhanna iocaíochta, láthair na bpointí teagmhála, uaireanta oscailte agus agá soláthair
- Teicneolaíocht a úsáid chun an rochtain agus an rogha is mó is féidir agus an cháilíocht soláthair is airde is féidir a chinntiú

### ÁR nGEALLTANAS

Táimid tiomanta do rogha a thabhairt inár seirbhísí. Is féidir leat teagmháil a dhéanamh linn thar an teileafón, trí ríomhphost, trí na meáin shóisialta nó trínár suíomhanna Gréasáin nó is féidir leat dul chuig asraon díola ticéad. Tá faisnéis faoinár seirbhísí ar fáil freisin ar ár suíomh Gréasáin, agus tá suíomhanna tiomnaithe againn dár seirbhísí Expressway agus Express Eurolines.

Féadfaidh tú ioc as ticéad ar roinnt bealaí difriúla, lena n-áirítear cárta creidmheasa, cárta dochair, airgead tirim in euro nó i steirling agus creidmheas taistil Cárta Léime. Is féidir nach mbeimid in ann glacadh le gach modh iocaíochta sna láithreacha uile, áfach. Is féidir tuilleadh faisnéise a fháil inár gCairt Custaiméirí.

Táimid tiomanta dár n-eispéireas ar líne a fheabhsú agus tabharfaimid córas díolacháin ar líne isteach thar an mbliain atá romhainn.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Má chuireann tú gearán, tuairim nó moladh faoi d'aistear in iúl dár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí, déanaimid an gearán, an tuairim nó an moladh sin a rangú i gcomparáid le raon critéar difriúil. Cumasaíonn sé sin dúinn faireachán a dhéanamh ar an líon gearán a fhaighimid agus a chinntiú go ndéanaimid gníomh ceartaitheach.



## 10. TEANGACHA OIFIGIÚLA



### TREOIRPHRIONSABAIL

- Seirbhísí ardchaighdeáin a sholáthar trí Bhéarla agus trí Ghaeilge
- Ár gcustaiméirí a chur ar an eolas faoin gceart atá acu chun ceachtar de na teangacha oifigiúla a roghnú

### ÁR nGEALLTANAS

D'ullmhaíomar scéim teanga ina leagtar amach ár ngealltanais chun seirbhísí as Gaeilge a thairiscint mar a cheanglaítear faoi alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003. Is féidir sonraí faoin scéim a fháil ar shuíomh Gréasáin an Choimisinéara Teanga.

I gcás go mbeidh tú míshásta leis an bhfreagra ar ghearán a bhaineann lenár ndualgais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, féadfaidh tú gearán a dhéanamh le hOifig an Choimisinéara Teanga. Tabharfaimid tacaíocht, comhar agus cabhair oiriúnach don Oifig ionas gur féidir léi freagra a thabhairt ar ghearáin agus toradh sásúil réasúnach a bhaint amach.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Déantar imscrúdú ar na gearáin uile a fhaightear ó Oifig an Choimisinéara Teanga chun a chinntiú go ndéanfaimid gníomh nuair a shaináithnítear fadhbanna.



## 11. COMHORDÚ NÍOS FEARR



### TREOIRPHRIONSABAL

- Cur chuige níos comhordaithe agus níos comhtháite a chothú i leith soláthar seirbhísí poiblí



### ÁR nGEALLTANAS

Táimid tiomanta d'oibriú i gcomhar le seirbhísí poiblí eile chun comhordú a fheabhsú i soláthar ár seirbhísí. Oibrímid leis an Údarás Náisiúnta Iompair chun ár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha a sholáthar agus oibrímid leis an Roinn Oideachais agus Scileanna chun an Scéim Iompair Scoile a sholáthar.

### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Buailimid go rialta leis an Údarás Náisiúnta Iompair agus leis an Roinn Oideachais agus Scileanna agus iarraidimid aiseolas ar ár bhfeidhmíocht chun feabhas a chur ar an tseirbhís a sholáthraítear dár gcustaiméirí.



## 12. CUSTAIMÉIRÍ INMHEÁNACHA



### TREOIRPHRIONSABAL

- A chinntiú go n-aithneofar ár mbaill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus go dtabharfar tacaíocht chúí dóibh agus go rachfar i gcomhairle leo mar is cuí i dtaca le saincheisteanna soláthar seirbhíse

### ÁR nGEALLTANAS

Aithnítear ár mbaill foirne mar chustaiméirí inmheánacha agus taigimid cainéil éagsúla le haghaidh comhairliúcháin agus aiseolas dhá bhealach. Rinneamar BÉ Online, ár n-ardán inmheánach meán sóisialta, a thabhairt isteach sa bhliain 2019. Táimid tiomanta d'úsáid a bhaint as an ardán chun idirphlé a mhéadú ar fud na cuideachta.

Baineadh úsáid as BÉ Online chun na gealltanais atá tugtha inár gCairt Custaiméirí a fhorbairt agus chun feabhsuithe a bhrú chun cinn inár mbeartais, lena n-áirítear ár gCoinníollacha Iompair.



### FAIREACHÁN A DHÉANAMH AR ÁR bhFEIDHMÍOCHT

Déanann ár bhfoirne bainistíochta faireachán ar BÉ Online agus tugann siad freagra díreach ar an aiseolas a fhaightear ónár mbaill foirne, agus gníomh a dhéanamh acu nuair a tharraingítear saincheisteanna oiriúnacha anuas.

### SUIRBHÉ AR SHÁSTACHT CUSTAIMÉIRÍ

Fostaimid cuideachta taighde neamhspleách chun ceist a chur ar chustaiméirí ar fud na bliana faoina n-eispéiris le seirbhísí Expressway agus le seirbhísí Bhus Éireann. Baintear úsáid as na sonraí chun ár scór sástachta custaiméirí a ríomh. Is é sin an céatadán dár gcustaiméirí atá sásta lenár seirbhís.

### PONCÚLACHT

Déanaimid tomhas ar phoncúlacht gach ceann dár seirbhísí Expressway agus de sheirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha Bhus Éireann ag gach stad. Baintear úsáid as na sonraí chun ár scór poncúlachta seirbhíse a ríomh. Is é sin an céatadán dár seirbhísí a imíonn laistigh de shé nóiméad ón am sceidealaithe.

### FEIDHMÍOCHT MAIDIR LE CÁILÍOCHT SEIRBHÍSE

Déanann an tÚdarás Náisiúnta Iompair cigireachtaí rialta ar ár gcuid stáisiún agus feithiclí chun faireachán a dhéanamh ar fheidhmíocht ár seirbhísí Réigiúnacha, Comaitéara agus Uirbeacha i gcomparáid le tacar ardchaighdeán seirbhíse. Baintear úsáid as na cigireachtaí sin chun Pointí Feidhmíochta a ríomh. Bronntar iad gach uair nach mbímid in ann na caighdeáin a chomhlíonadh ina n-iomláine.

### ÁR SPRIOCANNA



90%

Sástacht custaiméirí



75%+

Poncúlacht seirbhíse



0

Pointí breise feidhmíochta maidir le cáilíocht seirbhíse

## Coinneáil i dteagmháil



Dá mba mhaith leat gearán, tuairim nó moladh a chur in iúl faoi d'aistear, ba mhaith linn cloisteáil uait.

Is féidir leat glao a chur ar ár nIonad Seirbhíse do Chustaiméirí ar Íosghlao **1850 836 611** nó ar **+353 1 836 6111** ó áiteanna lasmuigh de Phoblacht na hÉireann. Tá uaireanta oscailte léirithe inár gCairt Custaiméirí.

Dá mba mhaith leat déanamh amhlaidh, is féidir leat ríomhphost a sheoladh chuig ár bhfoireann um Chúram Custaiméirí ag **customer@buseireann.ie** nó teagmháil a dhéanamh linn trínár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**.

Dá mba mhaith leat teagmháil a dhéanamh linn maidir lenár Scéim Iompair Scoile, déan teagmháil le d'Oifig Iompair Scoile áitiúil. Is féidir na sonraí teagmhála a fháil inár gCairt Custaiméirí.

Má chaill tú mír phearsanta ar cheann amháin dár seirbhísí, déan teagmháil leis an iosta is gaire don láthair inar cailleadh an mhír. Is féidir sonraí teagmhála dár n-iostaí a fháil ar ár suíomh Gréasáin ag **www.buseireann.ie**.

I gcás go mbeidh tú míshásta leis an bhfreagra ar ghearán, féadfaidh tú gearán a dhéanamh leis an Údarás Náisiúnta Iompair. Ní dhéanfaidh an tÚdarás Náisiúnta Iompair imscrúdú ach amháin ar ghearán a fhaightear trí ríomhphost ag **info@nationaltransport.ie**.