

Tågabs rapport om Tjänstekvalitetsnormer enligt EG förordning 1371/2007

Allmänt

Tågab är ett relativt litet järnvägsföretag med små administrativa resurser. Vår ambition är att uppfylla kraven enligt rubr. förordning. Det sker med resenären i centrum, men utan sofistikerade och kostnadsdrivande metoder och redskap.

Rapporten nedan följer "Miniminormer för tjänstekvalitet" i bilaga III till rubr. förordning.

Information och biljetter

Biljetter säljs genom www.sj.se, www.swebus.se, SJ:s biljettautomater, SJ:s Resebutiker och ombud samt ombord på våra tåg.

Vid köp ombord på tåg tillämpas ordinarie taxa. Ett s k Tillägg för köp på tåg, f n 30 kr, tas ut, om inte avsaknaden av biljett förklaras av t ex svårigheter att köpa på annat sätt p g a egen funktionsnedsättning eller brist i tekniskt säljsystem.

Förbindelsernas punktlighet o. allmänna principer för hantering av störningar

Mål: Våra resandetåg ska ha en genomsnittlig ankomstpunktlighet till slutstation (rätt tid +5 min) på **90 %**, vilket mäts med hjälp av Trafikverkets system Lupp.

Målluppfyllelse: För perioden 2014-12-14 (tågplaneskifte) – 2015-05-19 uppnåddes **83 %**.

Vid störningar tillämpas Samtrafikens "Komma-fram-garanti", vilket innebär att vi ser till att resenären kommer till sitt resmål enligt biljetten, företrädesvis med nästa kollektiva resmöjlighet. Om extra övernattningsbehov, står vi för logikostnaden.

Restidsgaranti, se nedan.

Inställda förbindelser

Kunden kan välja mellan full återbetalning eller vidare resa enligt ovan.

Renhållning av vagnar och stationsområden

Städning av vagnar sker enligt följande:

- Grundstädning: 1 gång/vecka (omfattning: ca 2 tim/vagn).
- S k vändstädning: 1 gång/trafikdygn.
- Plockstädning: På tågs slutstation, om städning enl. ovan ej utförs.

Städning av toaletter prioriteras. Förbrukningsmaterial kompletteras under resans gång.

Luftomsättning i vagnar sker genom mekanisk fläktventilation och öppningsbara fönster.

(Betr. renhållning av stationsområden hänvisas till stationsförvaltare.)

Enkät om kundtillfredsställelse

Kundnöjdhet avläses genom inkomna mejl och telefonsamtal samt genom rapporter från ombordpersonal. Ansvarig för trafiken utför även intervjuer ombord. Däremot anlitas inget utomstående konsultföretag för enkäter enligt någon vetenskaplig metod.

Av mejl, samtal etc. framgår att resenärerna generellt uppskattar möjligheterna att åka tåg på sträckor där det tidigare inte var möjligt, tågens rättidighet, vagnarnas komfort och rymlighet, förekomsten av kioskservering, möjlighet att ta med cykel och, inte minst, personalens bemötande/service.

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Synpunkter från resenärer, reklamationer etc. kommer normalt per mejl. Under 2014 togs 291 sådana ärenden emot, varav 3 per brev.

Genomsnittlig handläggningstid för ett första svar till en försenad resenär är **ca 1½ dygn**, oavsett om kundens mejl kommer på normal kontorstid eller på en kväll eller helg. I detta första, personliga svar får kunden en förklaring till det inträffade och två valmöjligheter, kontant ersättning eller ny resa,

Vår restidsgaranti finns under fliken Reseinformation på vår hemsida, <http://www.tagakeriet.se/reseinfo.htm>.

Flertalet kunder, som åberopar restidsgarantin, väljer ersättning i form av ny resa, vilken kan tas ut inom 1 år.

Av de under 2014 inkomna reklamationerna avsåg 4 annat än tågförsening, varav 2 gällde städning, 1 hög lufttemperatur och 1 missad avstigning (kort uppehåll).

Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Våra vagnar är av s k 60-talstyp med 55-60 cm breda sidodörrar, vilket utgör en begränsning vid resa med rullstol. Detta framgår av vår hemsida.

Ledsagning för t ex synskadade ordnas efter beställning, vilket kan ske genom mejl (info@tagakeriet.se), telefon eller ett säljställe.

Vår ombordpersonal assisterar även i övrigt under resan, t ex vid på- och avstigning, hämtning av varor i tågekiosken etc.

Övrigt

Förutom Reseinformation på vår hemsida gäller Samtrafikens resevillkor vid s k Resplus-resa, <http://www.samtrafiken.se/tjanster/resplus/resenar/resevillkor/>.