



SERVICEKVALITET I FLYTOGET 2015



Rapport for publisering i henhold til artikkel 28 i vedlegget til forskrift om gjennomføring av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser, spesifisert i henhold til krav i Annex III til ovenstående.



1. INTRODUKSJON

1.1 Hvem er vi?

Flytoget er et høyhastighetstog som bringer passasjerer til og fra Oslo Lufthavn, med Drammen som endestasjon i vest.

Har per i dag en tillatt topphastighet på 210 km/t.

Bruker 19 minutter fra Oslo Sentralstasjon til Oslo Lufthavn.

1.2 Hva står vi for?

1.2.1 FLYTOGETS VISJON:

Vi leverer den ultimate delen av reisen.

1.2.2 FLYTOGETS FORRETNINGSIDÉ

Flytoget skal tilby det beste transporttilbudet til og fra Oslo Lufthavn med vekt på sikkerhet, punktlighet og service. Selskapet skal samtidig orientere seg mot nye muligheter som å drive togstrekninger av intercitykarakter.

1.2.3 FLYTOGETS FORMÅLSPARAGRAF

Selskapets formål er å drive togtrafikk til og fra Oslo Lufthavn og investeringer, finansplasseringer og tjenesteyting i tilknytning til dette.

1.2.4 FLYTOGETS VERDIER

Effektivitet, Innovasjon og Entusiasme.

1.3 Hvordan gjør vi det?

Gjennom trening og utvikling bestreber vi å utruste våre medarbeidere med de nødvendige ferdigheter og kunnskaper for å levere den standarden som er påkrevd.

1.4 Hva med våre omgivelser?

Flytogets overordnede miljømål er å gjennom en høy markedsandel bidra til en høy andel kollektivreisende til og fra Oslo Lufthavn. Dette gir samfunnet en miljøgevinst i form av redusert total miljøbelastning. I en tid med fokus på samfunnsansvar og klimaeffekter er det viktig å prioritere bruk av den elektriske energien til transport fremfor til oppvarming.



2. SERVICEKVALITETSRAPPORT FOR FLYTOGET

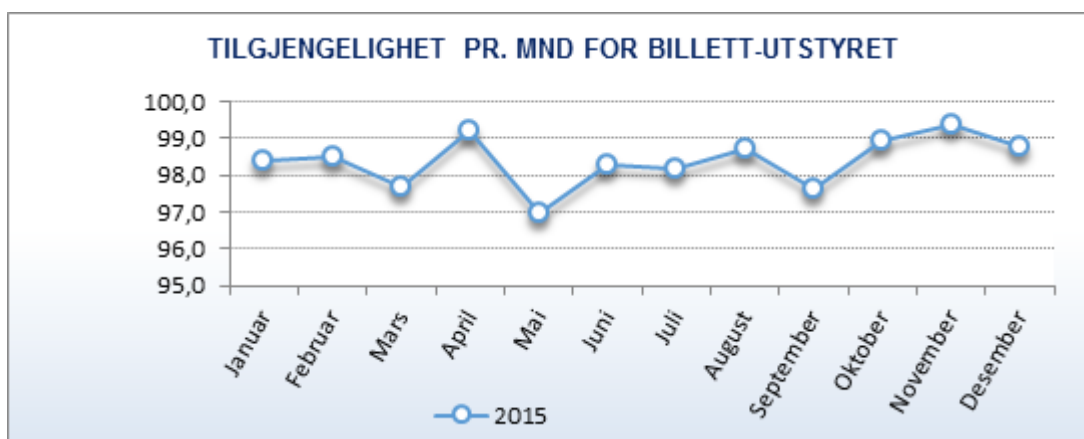
2.1 Informasjon og billetter

2.1.1 Informasjon

Informasjon om Flytogets transportvilkår er publisert på selskapets nettsider (<http://www.flytoget.no/Kundeservice/Transportvilkaar>). På alle Flytogets billettautomater finnes telefonnummer til kundeservice, samt post- og mailadresse til Flytoget.

2.1.2 Billetter

Nøkkelindikator for kundeopplevelsen er tilgjengelighet av billettutstyret. Målsetting for tilgjengelighet på billettutstyret er 99,2%. Resultatet for 2015 ble 98,4%.



Tilgjengeligheten til billettutstyret nådde ikke målet for 2015. På basis av dette, samt utbyggingen av Oslo Lufthavn, pågår det et prosjekt for å erstatte dagens billettutstyr med nytt utstyr når Oslo Lufthavn åpner sin terminal 2 i 2017.

2.2 Punktlighet og generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

2.2.1 Punktlighet

Punktlighetsmålet for Flytoget i 2015 ble satt til 97 %. Dette ble ikke oppnådd. Punktligheten for 2015 endte på 96,6 %.

Oppsummering av punktligheten gjennom året.

Januar begynte bra med gode resultater, men fra midten av måneden økte antall feil på infrastrukturen og resultatene ble gradvis dårligere mot slutten av måneden. Kvaliteten bedret seg noe i februar, men Flytoget lå allikevel under målsetningen om 97 % punktlighet.

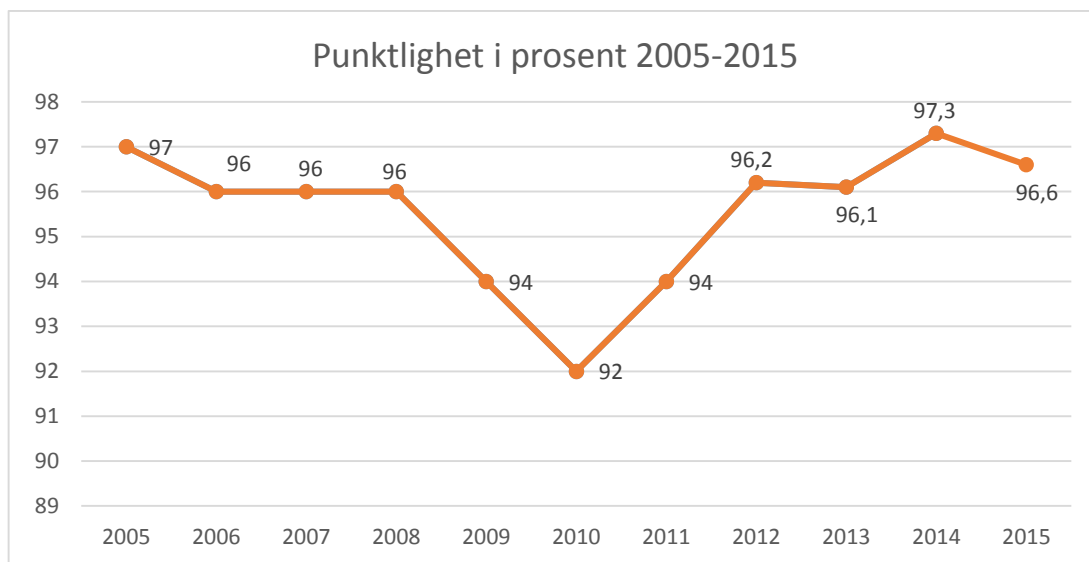
Mars ble årets dårligste måned. Store nedbørsmengder og uvanlige mange feil på infrastrukturen førte til mange og til dels store forsinkelser denne måneden. April ble en god måned, mens både mai og juni hadde lavere resultater enn forventet. Akkumulert etter første halvår var resultatet for punktlighet et godt stykke under resultatene fra foregående år.

2015 var også året da ombygningene på Oslo lufthavn med ny terminal 2 og utvidelse av stasjonsområdet ble igangsatt for alvor. Juli måned, med planlagt lav togproduksjon, ble benyttet til å utføre store arbeider på



Gardermoen stasjon. Både forlengelse av plattformene og forberedelser til en ny rulletrapp medførte begrensninger i tilgangen på sporplass. Dette medførte også flere forsinkelser slik at resultatet for juli måned ble svakere enn forventet.

F.o.m. august forbedret resultatene seg måned for måned, og desember ble årets beste måned med punktlighetsresultat på hele 98,3 %. De forbedrede resultatene i annet halvår gjorde at det samlede punktlighetsresultatet for 2015 ble akseptabelt gitt den svake starten av året.



Punktlighet til Gardermoen 2005 til 2015

2.2.2 Kanselleringer/Regularitet

Målsettingen på regularitet var 99,5 % i 2015. Regularitet påvirkes mye av enkelthendelser som for eksempel ved stenging av Romeriksporten. I slike tilfeller vil alle direktetog bli innstilt og dette får store konsekvenser for regulariteten.

Regulariteten i 2015 endte på 99,4 %.

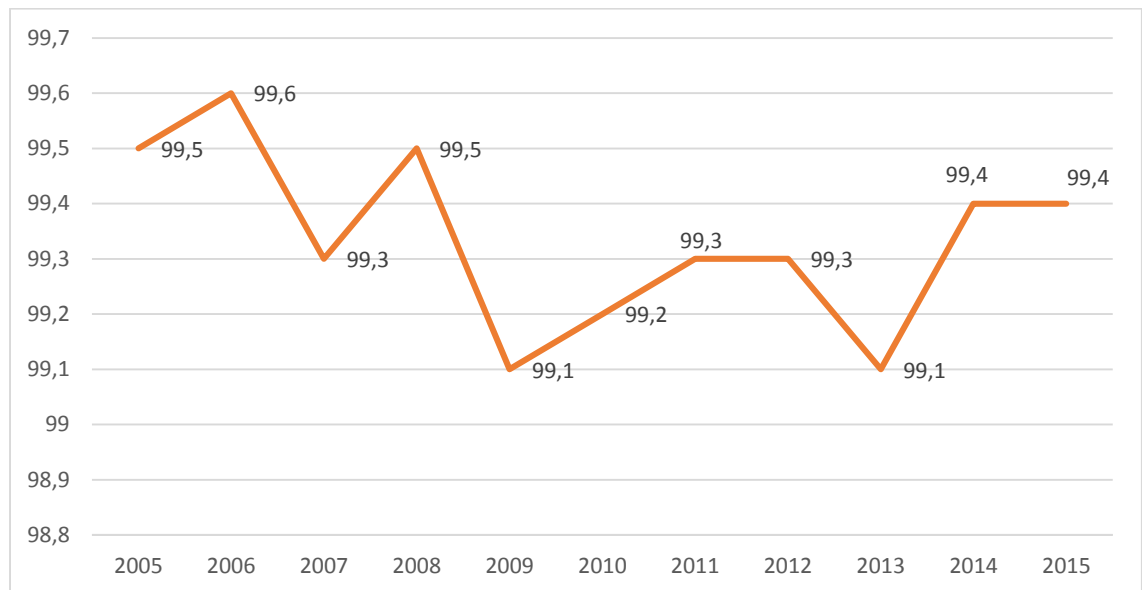
Oppsummering av regulariteten gjennom året

Regulariteten følger stort sett punktligheten. I årets første kvartal opplevde Flytoget flere innstillinger på grunn av feil på infrastrukturen. Det er særlig mars måned som skiller seg ut negativt med hele 65 innstillinger. April og mai fulgte med gode resultater.

Resultatet i juni ble påvirket av politisk streik, et NSB-tog som sporet av i Brynsbakken og flere feil på infrastrukturen. Til sammen medførte dette at Flytoget i juni hadde hele 151 innstilte tog. Etter 1.halvår lå selskapet langt etter målsettingen om 99,5 % regularitet.



Utviklingen gjennom 2.halvår var langt bedre enn 1. halvår, og de gode resultatene i årets siste del førte til at totalresultatet ble 99,4 %, samme resultat som i 2014.



Regularitet til Gardermoen 2005 til 2015

2.2.3 Generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

Ved planlagte driftsavvik erstattes tog med buss på aktuelle (del)strekninger. Dette annonseres på selskapets nettsider, og synliggjøres i ruteplanleggeren på selskapets nettsider, og i Flytogets mobiltelefon-applikasjoner.

Ved ikke planlagte avvik søkes kundene fremført med taxi inntil avviksbusser er på plass. Alle ansatte medbringer taxirekvisisjoner til dette formål. Selskapet har en løpende beredskapsavtale som innebærer at erstatningsbusser er på plass i løpet av kort tid dersom det oppstår ikke-planlagte avvik i toggangen. Dersom slike avvik fører til større forsinkelser for de reisende trer Flytogets utvidede garanti i kraft, se eget punkt «Kompensasjon for avvik» nedenfor.

2.3 Luftkvalitet, renhold av togmateriell og stasjoner

2.3.1 Luftkvalitet

Luftkvaliteten i Flytogene kontrolleres av et komplett HVAC anlegg (heating, ventilation and air conditioning). Videre er det etablert et system for kontroll og vedlikehold som sørger for å opprettholde funksjonaliteten til systemet.

Kapasiteten på anlegget (pr. vogn) er ca. 3500 m³/t, under normal drift medfører dette en utskiftning på ca. 1600 m³/t. I praksis vil det si at all luften i hver vogn byttes ut ca. hvert 7 minutt.

For å sikre at luften som tas inn og fordeles i kupeene er ren blir den filtrert i to steg. Først går luften gjennom et grovfilter før den blir renset i et finfilter. Filtreringen for finfilteret er klassifisert til G4 i henhold til EN 779.

2.3.2 Renhold

Daglig består renholdet i hovedsak av rydding og tømming av avfall, vask av gulv, støvtørk av samtlige vannrette flater (i høyde 0-180cm), behovsmessig flekkfjerning på samtlige flater og passasjerseater, samt rengjøring etter innmeldte behov fra driften. I tillegg er det definert en rekke renholdsaktiviteter som gjøres i ulikt intervall.



Daglig kontrolleres renholdet visuelt av lokomotivfører ved uttak fra vedlikeholdsbase og av flytogvert før togsettet åpnes for publikum.

Kontroll og oppfølging av renholdsstandarden om bord gjøres kontinuerlig gjennom hele driftsdøgnet av ombordpersonalet, mens kontroll og utsjekk av toalettene gjøres ved fastsatte tidspunkter, minst hver time.

I forbindelse med fornying av kontrakt for innvendig renhold har Flytoget satt som krav at de vaskeaktive stoffene som brukes i rengjøringsproduktene skal tilfredsstillende kravene til fullstendig nedbrytbarhet i EUs vaskemiddelforordning, implementert i forskrift om begrensning i bruk av helse og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (produktforskriften), (FOR 2004-06-01 nr. 922).

Flytoget vil i forbindelse med ny kontrakt også forhandle frem en intensjonsavtale om at det blir iverksatt et system for kildesortering av søppel fra togene.

2.3.3 Stasjoner

Stasjonene Flytoget stopper ved eies av enten Jernbaneverket eller Rom Eiendom. Således har Flytoget ingen særskilt kontroll over renholdskvaliteten på disse områdene. Flytoget har likevel iverksatt ukentlig kontroller av samtlige av "våre" stasjoner.

2.4 Kundetilfredshetsundersøkelse

Flytoget gjennomfører 4 målinger av kundetilfredshet i året, ved spørreskjema delt ut av ekstern analyseleverandør etter en på forhånd fastsatt utvalgsplan. I 2015 ble kundetilfredshetsundersøkelsen gjennomført av IPSOS MMI.

Totaltilfredshet analyseres i forhold til en rekke underpunkter, hvorav de viktigste for kundene er punktlighet og renhold, samt hjelpsomme og fleksible ansatte.

For 2015 satt selskapet målet for kundetilfredshet til 96 % tilfredse kunder.

Årsresultatet i 2015 ble 97 % tilfredse kunder. Resultatet baserer seg på over 6000 respondenter. Flytoget har siden 2008 stabilt oppnådd minst 96% kundetilfredshet. Dette er også satt som mål for 2017.

2.5 Klagebehandling, kompensasjon for avvik og refusjon.

2.5.1 Klagebehandling

Flytogets reisevilkår er publisert på selskapets nettsider, og på baksiden av hver billett er det henvist til disse, samt oppgitt selskapets kundetelefonnummer for videre informasjon. Selskapet følger faste prosedyrer for håndtering av kundeservicereklamer.

Servicekvalitetsmålet for kundeservice er responstid på skriftlige henvendelser og resultat fra Questback-undersøkelser. Responstid for 2015 ble i snitt 26 timer. Responstid måles som opplevd ventetid fra kunden side. Det vil si at tid utenom Servicesenterets åpningstider, også teller.

Questback-målinger gjøres fire ganger i året. Av flere spørsmål, har vi valgt å fokusere spesielt på «Alt i alt, hvor fornøyd var du med Flytogets behandling av din henvendelse?». I 2015 svarte 85% at de var fornøyd eller svært fornøyd. Målet for 2016 er 85%.



2.5.2 Kompensasjon for avvik/Reisegaranti

Flytoget har en utvidet reisegaranti som er publisert på selskapets nettsider (Utdrag fra: <http://flytoget.no/Reiseinformasjon/Flytogets-unike-reisegaranti>):

Blir Flytoget mer enn 30 minutter forsinket, og flyet ditt går fra deg, dekker vi plass for deg på neste ledige flyavgang. Uansett årsak til forsinkelsen.

2.5.3 Refusjoner

Flytoget AS' ansvar for kunder med Flytoget og deres bagasje reguleres av "Lov om jernbaneansvar overfor reisende" av 10.06.1977 nr.73. På selskapets nettsider er følgende publisert (utdrag fra <http://flytoget.no/Kundeservice/Transportvilkaar>):

§4. Refusjoner

Flytoget refunderer billetter ved Flytogets salgsskranke på Oslo Lufthavn etter følgende regler:

a. For ansattekort, Oslo Lufthavn (månedskort eller klippekort) skjer refusjon når den reisende slutter i sitt arbeid på flyplassen eller p.g.a. sykdom ikke har anledning til å benytte billetten. Refusjon skjer etter framvisning av sykemelding fra lege.

Refusjonsbeløpet vil forholdsmessig avregnes på bakgrunn av gyldighetsperioden for sykemeldingen.

b. Tapte billetter refunderes ikke.

c. Enkeltbilletter refunderes ikke.

§6. Bestemmelser ved forsinkelser og driftsavbrudd

a. Kunden kan fremme krav om dekning av dokumenterte utgifter, begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for eksempel utgifter til:

– rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom Flytoget ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekning.

Ved vurderingen av hva som er rimelig tid legger Flytoget til grunn at det uten unødig opphold blir iverksatt tiltak som så snart som mulig bringer alle kundene fram til bestemmelsesstasjon.

– telefonutgifter kunden får ved å skaffe annen transport.

– kost og losji når dette er nødvendig og hvor Flytoget ikke skaffer dette kostnadsfritt for kunden.

b. Dersom Flytoget ankommer Oslo Lufthavn Gardermoen mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for billetter som ikke er byttbare/refunderbare.

Garantien dekker ikke billetter for eventuell videre reise etter første flyreise, som kunden fremdeles kan nå til tross for forsinkelsen.

c. Erstatning kan ikke kreves dersom kunden tross forsinkelsen har nok tid til å nå avgang for videre transport i h.h.t. flyselskapenes minimums fremmøtetider. Kunden plikter å



begrense et eventuelt tap ved å beregne rimelig tid for ankomst til bestemmelsesstasjon Oslo Lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlands turer og 90 minutter på utenlandsturer.

d. Uansett type forsinkelse erstatter ikke Flytoget utgifter som følge av flytogforsinkelse eller toginnstilling som skyldes forhold som ligger utenfor Flytogets kontroll, så som ekstraordinære værforhold eller uavvendelig naturhending, offentlig påbud og forbud, streik og lockout. Flytoget må kunne påvise at årsaken ligger utenfor Flytogets kontroll.

e. Kunden skal så vidt mulig skriftlig avtale utgiftsdekning med flytogvert eller kundeveileder på forhånd. For framsetting av krav, jfr. § 7, pkt c.

2.6 Assistanse til personer med redusert mobilitet

Assistanse for rullestolbrukere praktiseres i henhold til intern prosedyre TSPR0001 (utdrag):

Det er egne plasser med festeanordning for rullestol i BFM vognen på flytoget.

Det er tillatt å ha med det antall personer som sitter i rullestol som toget har festeanordninger for. Det er ingen begrensning for bevegelseshemmede som kan sitte i et vanlig sete i toget.

Følgende punkter skal følges dersom person som sitter i rullestol skal reise med flytoget:

1. Dersom flytogvert observerer person som sitter i rullestol på plattformen, skal han/hun straks tilby sin assistanse. Plattformtjeneste skal også yte bistand ved behov for dette.

2. Rullestol plasseres på rett plass i BFM vognen og festes i festeanordninger.

3. Flytogvert informerer om at assistanse kan fås underveis ved å bruke trykknapp ved rullestolplass. Dersom flytogfører får varsel om at rullestolbruker ønsker assistanse skal dette umiddelbart meldes til flytogvert.

4. Når person som sitter i rullestol skal av toget skal flytogvert være tilstede og være behjelpelig med avstigning.

I de fleste tilfeller benyttes egen rampe for denne typen av og påstigning, men da det er ulike ønsker fra brukere av rullestoler, overlates beslutningen om valg av løsning til kunden.

Alle legitimerede ledsagere til personer med redusert mobilitet reiser gratis på Flytoget.

Fra 2. januar 2012 er det Jernbaneverket som er ansvarlig for assistanse på stasjonsområdet i forbindelse med reiser med Flytoget. Dette tilbudet om assistanse gjelder på stasjonene Oslo S og Oslo lufthavn, og må bestilles 24 timer i forkant. Mer informasjon om dette tilbudet er publisert på Jernbaneverkets nettsider (<http://www.jernbaneverket.no/no/kundesenter/assistanstjeneste-pa-stasjonene/>).