

Tjänstekvalitetsrapport 2014



Publicerad i Juli 2015

Allmänt om Hector Rail AB

Hector Rail är ett järnvägsföretag som erbjuder tågdragning mellan stationer, terminaler och industranläggningar.

Hector Rail vänder sig till kunder med tillräckligt stora volymer att fylla kompletta tåg och som är villiga att själva bära utslagningsrisken av tågen. Våra kunder består av:

1. Industriföretag med stora godsvolymer
2. Speditörer och intermodaloperatörer
3. Andra järnvägsföretag

Legal information

Hector Rail AB är ett svenskt aktiebolag med säte i Stockholm, Sverige och bedriver verksamhet i Norge, Sverige, Danmark och Tyskland. Bolagets registreringsnummer är 556663-0132. Bolagets majoritetsägare är EQT Infrastructure II Limited Partnership.

Kontaktinformation

Hector Rail AB

Adress: Svärdvägen 27, SE-182 33 Danderyd, SVERIGE (SE)

Telefon +46 8 544 967 20

Fax +46 8 544 967 25

E-post: info@hectorrail.com

Säkerhetsgodkännanden

EU-Licens: Hector Rail AB innehar tillstånd för tillhandahållande av järnvägstransporttjänster med EU identifikationsnummer: SE0120100001. Utgivare är Transportstyrelsen i Borlänge.

Säkerhetscertifikat del A: Hector Rail AB ett säkerhetscertifikat (Del A), för gods- och passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik, utfärdat av Transportstyrelsen i Borlänge, med diarienummer TSJ 2014-2676, EU identifikationsnummer: SE1120140010. Certifikatet är giltigt inom Europeiska unionen.

Sverige: Hector Rail AB innehar ett säkerhetscertifikat, del B för gods- och passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik i Sverige, diarienummer TSJ 2014-4035, EU identifikationsnummer: SE1220140010. Säkerhetscertifikatet är giltigt på järnvägsnät som förvaltas av staten, Arlandabanan, inlandsbanan, Öresundsbroförbindelsen samt anslutande sidospår.

Norge: Hector Rail AB innehar ett säkerhetscertifikat, (Sikkerhetssertifikat) del B för godstrafik i Norge, utgivet av Statens Jernbanetilsyn, diarienummer 11/158-19, EU identifikationsnummer NO122014003. Det är giltigt för linjestreckningarna Kornsjö (gränsen) – Sarpsborg, Sarpsborg – Hønefoss via Drammen, Oslo – Hønefoss via Alnabru and Roa, Oslo - Charlottenberg (gränsen), Ski – Sarpsborg, (Östra linjen), Hønefoss – Follum, Kongsvinger – Røros, Elverum – Hamar och Lillestrøm - Otta)

Danmark: Hector Rail AB innehar ett säkerhetscertifikat, (Sikkerhetssertifikat) del B för godstrafik i Danmark, utgivet av Trafikstyrelsen, journal nummer T1080202-00015, EU identifikationsnummer DK1220140001.

Det är giltigt på linjerna TIB1 København – Fredericia/Taulov inklusive terminalerna i Taulov och Høje Tåstrup, TIB2 Ringsted – Næstved, TIB4 Roskilde – Køge – Næstved, TIB6 København H – Vigerslev, TIB11 Peberholm – Vigerslev/København H, TIB26 Fredericia – Padborg inklusive infrastruktur i Kolding havn, Fredericia station och havn samt övrig kommunal infrastruktur i Vamdrup, TIB29 Lunderskov – Esbjerg, TIB30 Bramming – Tønder Grænse samt Øresundsbro Konsortiets infrastruktur i Danmark.

Tyskland: Hector Rail AB innehar ett säkerhetscertifikat del B (Sicherheitsbescheinigung) för godstrafik i Tyskland, utgivet av Eisenbahn Bundesamt (EBA), referensnummer 3451-34arz/009-3409#002, EU identifikationsnummer DE1220120006. Godkännandet är giltigt för hela det tyska linjenätet.

Kvalitet

I Hector Rails Customer Policy står bl.a. följande om kvalitet:

”Kvalitet är ett av kärnelementen i Hector Rails erbjudande. Hector Rails kunder har rätt att förvänta sig en högkvalitativ produkt. Hector Rail definierar följande som fokusområden inom sitt kvalitetsarbete:

- Punktlighet
- Uppfyllande av avtalad kapacitet och flexibilitet
- Proaktiv information om avvikelser från överenskomna servicenivåer
- Korrekta och effektiva administrativa rutiner
- Tillgänglighet till företagets ledning”

Tjänstekvalitetsrapport 2014

1. Information och biljetter *)
2. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken *)
3. Inställda förbindelser *)
4. Renhållning av vagnar och stationsområden (luftkvaliteten i vagnarna, toaletternas hygieniska standard etc.) *)
5. Undersökning av kundtillfredsställelse *)

6. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet *)
7. Assistans som ska lämnas till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet *)

*) = Hector Rail har under 2014 inte varit verksamt inom persontrafikområdet och har därför ingenting i sak att rapportera.

Summary in English

About Hector rail

The business concept of Hector Rail is to provide train traction between terminals or larger industrial sites.

A prerequisite for the business concept of Hector Rail is that the customers have the volumes necessary to fill a complete train and that they are willing to take the utilization risk of the train. Hector Rail has identified three main target groups of customers:

1. Big industrial shippers
2. Forwarders and intermodal operators with large concentrated goods flows
3. Railway companies with a demand to supplement/benchmark its own production.

Hector Rail AB is a Swedish limited company with company identification number: 556663-0132. The location of the company is Stockholm, Sweden. The majority owner of the company is EQT Infrastructure II Limited Partnership.

Hector Rail is active as a railway undertaking within freight traffic in Norway, Sweden, Denmark and Germany, and holds the therefore necessary licenses and safety approvals from the national authorities in question.

Quality is a core element in Hector Rails offer to its customers. A customer to Hector Rail has the right to expect a high quality product. The following is what Hector Rail defines as focus areas in its quality management:

- Punctuality
- Fulfillment of agreed capacity and flexibility
- Proactive information about deviations from agreed service levels
- Correct and efficient administrative routines
- Availability of management

Service quality report 2014

During 2014, Hector Rail has not conducted any activities within the passenger traffic segment, and therefore has nothing to report regarding service quality performance.