

Tjänstekvalitetsrapport 2017



Publicerad i maj 2018

Allmänt om Hector Rail AB

Hector Rail är ett järnvägsföretag som erbjuder tågdragnings mellan stationer, terminaler och industrianläggningar.

Hector Rail vänder sig till kunder med tillräckligt stora volymer att fylla kompletta tåg och som är villiga att själva bära utlastningsrisken 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 2017–2165, EU identifikationsnummer: SE1120170008. 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 2017–2167, EU identifikationsnummer: SE1220170009. 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 11/158–35, EU identifikationsnummer NO1220170003. Säkerhetscertifikatet är giltigt för hela det norska järnvägsnätet, med undantag för Flåmsbanan.

Danmark: Hector Rail AB innehar ett säkerhetscertifikat, (Sikkerhetssertifikat) del B för godstrafik i Danmark, utgivet av Trafikstyrelsen, journal nummer T1080204-00104, EU identifikationsnummer DK1220160003. 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. Säkerhetscertifikatet omfattar utbildning av egna lokförare.

Tyskland: Hector Rail AB innehar ett säkerhetscertifikat del B (Sicherheitsbescheinigung) för gods- och persontrafik inklusive höghastighetstrafik i Tyskland, utgivet av Eisenbahn Bundesamt (EBA), referensnummer 3447-34arz/009-3409#004, EU identifikationsnummer DE1220170003. 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 2017

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 började under december 2016 att tillhandahålla tågdragnings i persontrafik åt två uppdragsgivare, en vardera i Tyskland respektive i Sverige. Hector Rails uppdrag inkluderar emellertid endast tågproduktion (inklusive växling) men inte några tjänster riktade mot våra uppdragsgivares kunder (resenärerna). Alla sådana tjänster, i enlighet med punkterna 1-7 ovan, ligger inom Hector Rails uppdragsgivares ansvar.

Summary in English

About Hector rail

The business concept of Hector Rail is to provide train traction between stations, 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. In Sweden and Germany these approvals also include high-speed passenger traffic.

Quality is a core element in the Hector Rail 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 2017

During 2016, Hector Rail started to provide traction to two clients, one each in Germany and in Sweden respectively, active within passenger transport. The services provided by Hector Rail do however not include any duties against the passengers, in accordance with points 1-7 above. These duties are completely within the responsibility of the traction clients of Hector Rail.