**Tågab:s 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](http://www.sj.se), [www.swebus.se](http://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.

Måluppfyllelse:

För hela 2015 uppnåddes **80 %.**

För 1:a halvåret 2016 är resultatet **82 %.**

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 övernattning behövs, står vi för logikostnaden.

Ersättning vid försening, se nedan.

**Inställd förbindelse**

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.

En vagn är utrustad med luftkonditionering, AC.

(Betr. renhållning av stationsområden hänvisas till stationsförvaltare.)

**Enkät om kundtillfredsställelse**

Kundnöjdhet avläses genom inkomna mejl och telefonsamtal samt genom rapporter från ombordpersonal. Ansvariga 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 resp. restaurangvagn, 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 2015 togs drygt 400 sådana ärenden emot, varav 7 per brev. Stormen Helga, som drog fram över vårt trafikområde fredag 4 dec. 2015, resulterade i ett flertal inställda tåg och en anhopning av kundärenden.

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,

Information om ersättning vid försening finns under fliken Reseinformation på vår hemsida, <http://www.tagakeriet.se/reseinfo.htm>.

Flertalet kunder, som begär ersättning vid försening, väljer ersättning i form av ny resa, vilken kan tas ut inom 1 år.

Av de under 2015 inkomna reklamationerna avsåg ca 10 annat än tågförseningar, bl a dålig städning och dålig luftomsättning.

**Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet**

Våra vagnar är huvudsakligen 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 ordnas efter beställning, vilket kan ske genom mejl till trafikkontor@tagakeriet.se eller telefon.

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

**Övrigt**

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

2016-07-29, Tågab /LY