



Organisatorisk enhet	Processägare	Författare Ulf Smedbo	Godkänd av	Sida 1 av 3
Dokumentbeteckning	Revision	Skapad 2016-08-07	Gäller från	Gäller till

Tjänstekvalitetsrapport 2015

Sammanfattning

Detta är Skandinaviska Jernbanors tjänstekvalitetsrapport för år 2015. Denna baseras på kraven i EG förordning 1371/2007 artikel 28.

Innehållsförteckning

1	Information och biljetter	1
2	Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	2
2.1	Punktlighet.....	2
2.2	Hantering av störningar.....	2
3	Inställda förbindelser	2
4	Renhållning av vagnar och stationsområden (luftkvaliteten i vagnarna, toaletternas hygieniska standard etc.).....	2
4.1	Städning av vagnar inklusive toaletter.....	2
4.2	Luftkvalitet i vagnarna.....	2
4.3	Renhållning av stationsområden.....	2
5	Enkät om kundtillfredsställelse	3
6	Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet.....	3
7	Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.....	3

1 Information och biljetter

Biljetter säljs på följande sätt:

- www.blataget.com
- www.sj.se
- SJ:s biljettautomater
- SJ:s Resebutiker och ombud
- www.resrobot.se
- www.tagbokningen.se
- ombord på våra tåg

Vid köp ombord på tåg tillämpas ordinarie taxa.



2 Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

2.1 Punktlighet

Mål:

- 90% av våra tåg skall vara i rätt tid eller högst 5 minuter försenade vid ankomsten till tågets slutstation

Mätmetod:

- Trafikverkets system Lupp

Urval:

- Ankomst till slutstation Uppsala för tåg 7070

Måluppfyllelse helår 2015:

- 86 % (126 av 146 tillfällen)

2.2 Hantering av störningar

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. Se även www.blataget.com/resevillkor. Vid så kallad Resplus-resa gäller Samtrafikens resevillkor, se www.samtrafiken.se/tjanster/resplus/resenar/resevillkor.

3 Inställda förbindelser

Kunden kan välja mellan full återbetalning eller ny resa med annat trafikbolag.

4 Renhållning av vagnar och stationsområden (luftkvaliteten i vagnarna, toaletternas hygieniska standard etc.)

4.1 Städning av vagnar inklusive toaletter

Vagnarna städas alltid vid ankomst till tågets slutstation.

Vid behov sker också så kallad plockstädning under resans gång. Denna utförs då av tågpersonalen.

4.2 Luftkvalitet i vagnarna

Luftomsättningen i vagnarna sker genom mekanisk fläktventilation och öppningsbara fönster. I restaurangvagnarna finns dessutom luftkonditionering.

4.3 Renhållning av stationsområden

Detta ingår inte i vårt ansvar. Vi hänvisar här till respektive förvaltare av stationsområdet.



5 Enkät om kundtillfredsställelse

Vi läser av kundnöjdheten genom e-post och telefonsamtal samt genom rapporter från ombordpersonalen på tåget.

Av detta framgår att resenärerna generellt uppskattar god mat och dryck i restaurangvagnen, tågens rättidighet, vagnarnas komfort och rymlighet, samt inte minst, personalens bemötande och service.

6 Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Synpunkter från kunder samt reklamationer kommer normalt per e-post. Under 2015 tog vi emot cirka 580 ärenden.

I merparten av fallen gäller det tågförseningar.

Drygt hälften av de 580 ärendena avser ovädret den 4-5 december då Trafikverket stängde Västra Stambanan för trafik.

Exempel på andra orsaker är:

- Kunden kom försent till vårt tåg
- För varmt i vagnarna
- Övriga orsaker

I de allra flesta fall får kunden en bekräftelse från oss samma eller nästa dag (måndag-fredag). I de fall återbetalning skall ske kan detta ta upp mot en månad.

7 Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

De flesta av våra vagnar är av så kallad 60-talstyp. Dessa vagnar har cirka 55-60 cm breda sidodörrar, vilket utgör en begränsning vid resa med rullstol. Detta framgår av vår hemsida.

Ledsagning för till exempel synskadade ordnas efter beställning. Detta kan ske genom e-post (info@blataget.com) eller via telefon.

Vår ombordpersonal assisterar även i övrigt under resan, till exempel vid på- och avstigning samt hämtning av mat och dryck i restaurangvagnen.