



Servicekvalitet i Vy (tog) 2018

1. INTRODUKSJON

1.1 HVEM ER VI

NSB-konsernet byttet navn til Vygruppen 24. april 2019. Vygruppen (heretter kalt Vy) er ett av Nordens største transportkonsern. Selskapet eies av den norske stat ved Samferdselsdepartementet.

Vy, inkludert Vy Gjøvikbanen AS, kjører i dag i Norge på til sammen 26 togstrekninger som betjener 375 stasjoner. Det er lokaltog, intercitytog og regiontog til og fra de største byene våre og stasjonene mellom. Disse ble i 2018 benyttet til over 70,7 millioner reiser. Dette er en reisevekst fra 2017 på over 6,4 prosent.

1.2 VÅR VISJON

«Den beste reisen»

1.3 HVA ER VY OPPTATT AV?

Vi jobber for at det skal bli enklere å reise miljøvennlig og kollektivt. Veien dit går gjennom den smarte, grønne, trygge og lønnsomme reisen.

1.4 VÅRE VERDIER

Våre verdier er kundeglede, samspill og ansvarlighet.



1.5 BÆREKRAFT OG SAMFUNNSANSVAR

Vårt samfunnsoppdrag er å sørge for effektiv, tilgjengelig, sikker og miljøvennlig transport av personer.

Hovedmålet for Vys bærekraftarbeid er å være bedre enn konkurrentene til å ta bærekraftansvar. Bærekraft er et satsningsområde i Vys strategi, «Den beste reisen», som består av fire reiser; den smarte reisen, den grønne reisen, den trygge reisen og den lønnsomme reisen.

Den beste reisen bidrar til å innfri FNs bærekraftsmål. Vi har prioritert områder hvor vi kan bidra vesentlig og hvor vi ved målrettet innsats bidrar til oppfyllelse av FNs bærekraftsmål. Innsatsområdene er fordelt på den smarte reisen, den grønne reisen, den trygge reisen og den lønnsomme reisen.

Vys viktigste innsatsområde for bærekraft er å få flere mennesker til å reise sammen og ta transportveksten kollektivt. Da må vi løse kundens forventninger og behov. Det gjør vi gjennom den smarte reisen. Den grønne reisen sørger for at vi hele tiden jobber med å redusere våre klimautslipp og vårt miljøavtrykk. Den trygge reisen forsterker sikkerhet og mangfold, mens den lønnsomme reisen sørger for at vi henter ut mest mulig av ressursinnsatsen.

2. INFORMASJON OG BILLETTER

2.1 INFORMASJON

Informasjon om Vys transportvilkår for tog er publisert på selskapets nettsider, og vi Vy-appen. Se <https://www.vy.no/vilkar-og-personvern/transportvilkar>

På selskapets nettsider og i Vy-appen finnes også telefonnummer til kundeservice, samt postadresse og ulike kontaktskjema til bruk ved reklamasjoner og andre henvendelser.

Informasjon om bord i toget er det ombordpersonalet som tar seg av, mens Bane NOR har ansvaret for informasjonen som gis på stasjonene.

Ved oppståtte avvik og andre trafikkforstyrrelser informerer vi først og fremst gjennom push-varsel i Vy-appen (abonnementsløsning) og i reiseplanleggeren på vy.no og Vy-appen. I tillegg publiserer Bane NOR informasjon i sine kanaler. Ved større hendelser informere vi også via e-post og i sosiale medier.

2.2 BILLETTER

Vys billetter kan kjøpes gjennom selskapets nettsider www.vy.no, Vy-appen, Vys kundesenter på tlf 61 05 19 10, på betjente stasjoner (Entur) og billettautomater (Entur). Togbilletter kan også kjøpes hos våre samarbeidspartnere som f.eks. Entur AS og SJ AB.

3. PUNKTLIGHET OG HÅNDTERING AV DRIFTSAVVIK

3.1 PUNKTLIGHET OG REGULARITET

Vårt mål er en punktlighet på over 90 prosent.

I persontogvirksomheten måles punktligheten kontinuerlig, og det skilles mellom operatørvhengig og total punktlighet. Den operatørvhengige punktligheten (hvor kun forsinkelser som skyldes Vy er regnet inn) er på 97,6 % for året, som er på nivå med i fjor. Den totale punktlighet for Vys persontog endte på 85,7 % som er betydelig under målet. Det var svak punktlighet i begynnelsen av året knyttet til en streng vinter, og for mange feil på infrastruktur etter sommerens vedlikeholdsarbeider. Fra og med oktober har punktligheten bedret seg, og i desember var den på 90 %.

<i>PUNKTLIGHET 2018</i>	<i>%</i>
Region Nord	80,7
Region Sør	91,7
Region Vest	90,1
Region Øst	84,6
 Totalt	 85,7

Total regularitet i 2018 endte på 89,4%, mens operatørvhengig regularitet endte på 99,6%.

3.2 GENERELLE PRINSIPPER FOR HÅNDTERING AV DRIFTSAVVIK

Ved planlagte driftsavvik setter Vy opp alternativ transport, som oftest buss, på den berørte strekningen. Informasjon blir gitt i selskapets salgskanaler som vy.no og Vy-appen og ved større avbrudd også via e-post og push-varsler. Ved ikke-planlagte driftsavvik setter Vy opp alternativ transport så raskt det lar seg gjøre. Da kan alternativ transport være taxi, rutebuss, t-bane o.l. i tillegg til buss-for-tog.

Kunder som blir mer enn 30 minutter forsinket kan også benytte seg av Vys «reisegaranti», som innebærer at kunden selv legger ut for alternativ transport og får refusjon i etterkant, etter nærmere fastsatte regler (Vys transportvilkår).

4. KUNDETILFREDSHET, RENHOLD OG STASJONER

4.1 KUNDETILFREDSHETSUNDERSØKELSE

I Vy er vi opptatt av kundetilfredshet, og setter mål for dette. Målingen brukes til å gi oss tilbakemeldinger på de områdene vi må forbedre oss på.

Vy gjennomfører en generell kundetilfredshetsundersøkelse to ganger per år, henholdsvis om våren og om høsten. Undersøkelsen utføres av Kantar TNS, og omtrent 13.000 spørreskjemaer distribueres til et representativt utvalg av alle våre passasjerer om bord i togene. Blant spørsmålene som besvares får vi svar på hvordan kunden opplever;

- Kjøp av billetter, betjent og ubetjent
- Formålet med reisen
- Stasjonsfasiliteter
- Parkeringsmuligheter ved stasjonene
- Punktlighet
- Rutetilbud
- Informasjon før, under og etter reisen
- Informasjon ved forsinkelser
- Renhold og vedlikehold av tog
- Komforten om bord
- Serveringstilbudet
- Ansatte om bord

Tilfredsheten falt på vårmålingen 2018, i hovedsak på grunn av redusert punktlighet og regularitet etter en streng vinter. Høsten 2018 gikk den overordnede kundetilfredsheten opp i alle deler av landet, og landet på 72 poeng. Spesielt var tilbakemeldingene gode i områdene som først konkurranseutsettes, med Vy Nord på topp. Vårt langsiktige mål er å øke tilfredsheten til 77 poeng. Kundene gir gode tilbakemeldinger på våre medarbeidere, og i gjennomsnitt har ombordpersonalet en score på 84. Vi måler også hva kundene synes om billettkjøp, ombordstigning, informasjon på toget og renhold. Også her leverte Vy jevnt over til "svært godt" i 2018. Målingen viser også at kunden er mindre fornøyd med togenes punktlighet, og ønsker seg bedre avviksinformasjon. Problemer i togtrafikken gir raskt utslag i hva kunden tenker om oss. Tydelige tilbakemeldinger om bedre punktlighet og rutetilbud viser hvor viktig det er at Bane NOR gjennomfører omfattende vedlikehold og utbygging, og vi jobber derfor hele tiden sammen med Bane NOR for å få bedre kundeinformasjon og løse trafikken på en best mulig måte.

4.2 RENHOLD

Daglig renhold av Vys tog utføres av selskapet Trafikkservice, og følger kvalitetskrav etter standard NS-INSTA 800.

Rydde-renhold om bord foretas av ombordpersonalet etter fastsatte rutiner og prosedyrer, og kan variere noe mellom de ulike strekningene.

Kundetilfredsheten når det gjelder renholdet om bord måles gjennom selskapets halvårslige undersøkelser, som beskrevet i punkt 4.1.

4.3 STASJONER

Stasjonene i Norge eies og driftes av Bane NOR eiendom, som også har ansvaret for renhold og vedlikehold. Mangler ved fasilitetene som oppdages av Vys ansatte rapporteres videre til Bane NOR.

5. KLAGEBEHANDLING OG KOMPENSASJON

5.1 KLAGEBEHANDLING

Vys transportvilkår er tilpasset rettighetene og pliktene i henhold til EUs forordning nr. 1371/07. Alle vilkår er tilgjengelig i våre digitale kanaler som vy.no og Vy-appen.

Selskapets Servicesenter (reklamasjonsavdeling) er ansvarlig for å håndtere klager, reklamasjoner og kompensasjoner etter fastsatte prosedyrer.

Kundetilfredshetsmålinger gjøres kontinuerlig ved at et representativt utvalg mottar en kort spørreundersøkelse etter at Servicesentret har håndtert henvendelsen. Målet er at minst 80% skal være fornøyd med behandlingen av sin henvendelse.

Et eventuelt krav på erstatning eller refusjon skal utbetales innen en måned etter at Vy mottar kravet og nødvendig dokumentasjon av dette.

5.2 KOMPENSASJON VED FORSINKELSE (PRISAVSLAG)

Passasjerer som blir forsinket til ankomststasjon kan kreve refundert 50 prosent av billettprisen ved:

1. Forsinkelse på over 60 minutter med Vys tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/ Stavanger, samt Trondheim og Bodø.
2. Forsinkelse på over 30 minutter på alle andre tog. Reisende med periodebillett gis refusjon for billettprisen etter samme prinsipp som nevnt ovenfor, men delt på antall dager periodebilletten er gyldig for. Maksimal samlet refusjon for en periodebillett er begrenset oppad til 50 prosent av billettens kjøpspris.

Det kan ikke kreves refusjon av billettprisen dersom passasjerer var blitt varslet om forsinkelser på 30/60 minutter allerede før billetten ble kjøpt.

Passasjerenes øvrige rettigheter ved driftsavvik og mangler er nærmere beskrevet i selskapets transportvilkår, § 7 og § 8: <https://www.vy.no/vilkar-og-personvern/transportvilkar?item=483>

6.1 ASSISTANSE PÅ STASJONEN

Det er Bane NOR som er ansvarlig for assistanse på stasjonsområdet i forbindelse med reiser med Vys tog. Tilbudet gjelder på følgende stasjoner: Ski, Lillestrøm, Asker, Bergen, Drammen, Oslo lufthavn, Lillehammer, Oslo S, Sandvika og Trondheim S. Bestilling må skje minimum 24 timer før togreisen finner sted.

Nærmere informasjon om dette tilbudet står beskrevet på Bane NOR sine nettsider: <https://www.banenor.no/Kundesenter/Assistansetjeneste-pa-stasjonene/>

6.2 ASSISTANSE PÅ TOGET

Vys ombordpersonell tilbyr assistanse ved på- og avstigning samt om bord i toget. Slik assistanse kan være:

- bruk av rullestolramper, skinner eller rullestolheis for inn- og utkjøring for rullestol
- følge passasjerer til/fra sete
- riktig plassering av rullestol og bruk av festeanordning
- servering av mat og drikke ved setet der det finnes kafé om bord og passasjerer selv ikke har mulighet til
- å bevege seg dit
- følge passasjerer til/fra toalettet

Personalet tilbyr ikke assistanse til selve toalettbesøket, mating eller medisinerer.