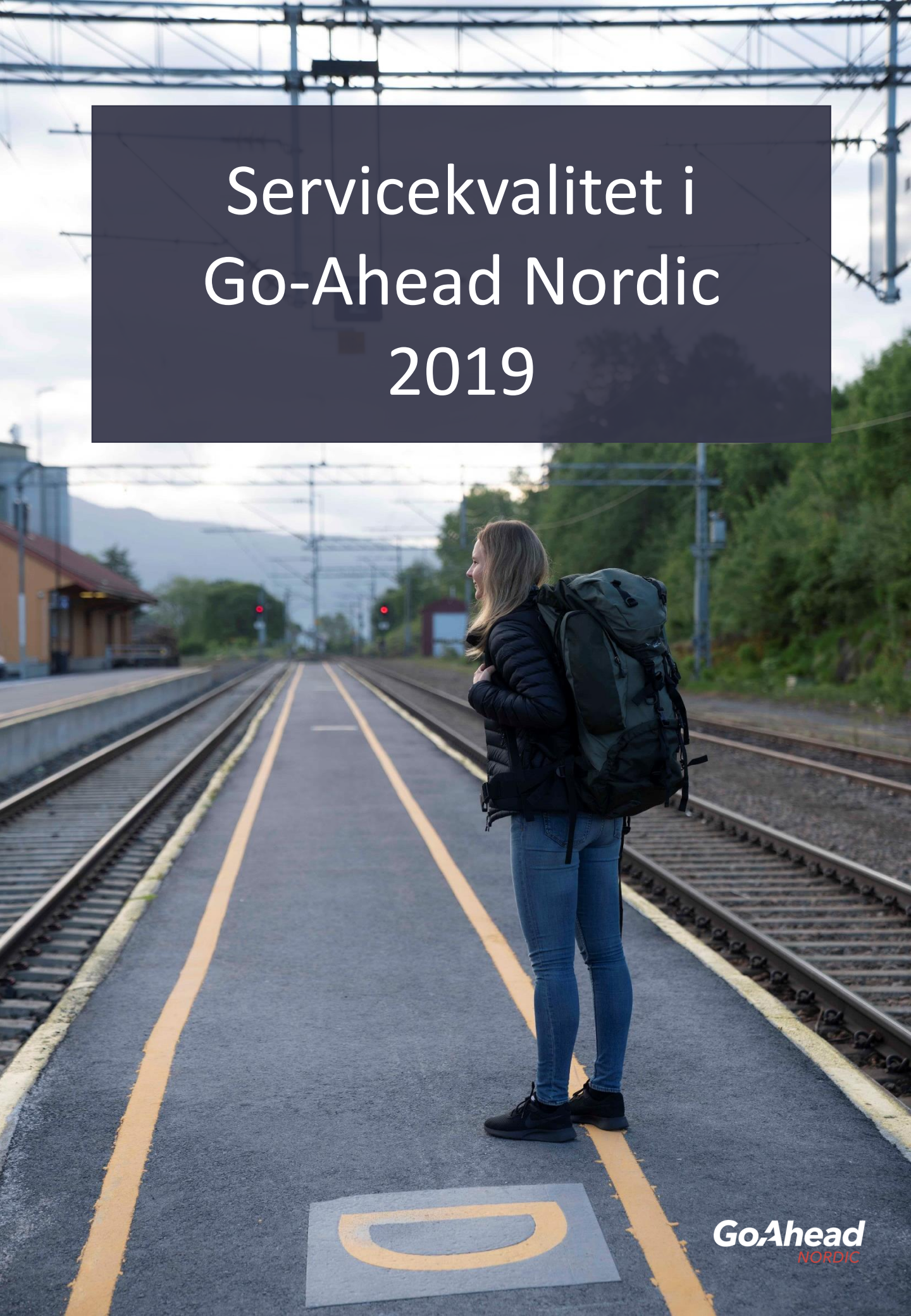


Servicekvalitet i Go-Ahead Nordic 2019



1. INTRODUKSJON

1.1 Hvem er vi

Go-Ahead Nordic er en del av det internasjonale konsernet Go-Ahead. Go-Ahead Nordic vant i 2018 anbudet av Trafikkpakke 1 og hadde oppstart 15. desember 2019. Go-Ahead Nordic drifter i dag Sørtoget fra Oslo til Stavanger, samt Arendalsbanen og Jærbanen.

1.2 Vår visjon

Din reise. Vårt ansvar.

1.3 Hva er Go-Ahead Nordic opptatt av?

Vi er opptatt av å gjøre det enkelt for kunden å velge tog som transportmiddel. Vi er et spennende alternativ i en sektor med utviklingsbehov. Vi er kollektivtransportselskapet som ser oppdraget vårt på en ny og innovativ måte. Vi ser muligheter der andre ser begrensninger, samt tar beslutninger og handler der andre er fornøyd med å vente.

Vår metode for å nå våre mål er enkel: Vi setter kunden først. Alltid.

1.4 Våre verdier

Våre verdier er pålitelig, samspillende og nyskapende.

1.5 Samfunnsansvar og bærekraft

Vi skal tilby et bærekraftig og foretrukket reisealternativ i de områder vi opererer og på den måten søke å få flere til å velge tog fremfor bil.

Vi arbeider kontinuerlig med å redusere ressursforbruk og klimagassutslipp knyttet til våre produkter og tjenester og vi skal unngå forurensning.

Vi har mål for reduksjon av energiforbruk, etablere planer for å nå målene og overvåker energiforbruket løpende.

2. INFORMASJON OG BILLETTER

2.1 Informasjon

Informasjon om Go-Ahead Nordic sine transportvilkår er publisert på selskapets nettside. Se <https://www.go-aheadnordic.no/om-go-ahead-nordic/transportvilkar/>

På selskapets nettside finnes også telefonnummer og postadresse til kundeservice.

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 reiseplanleggeren på vår nettside. 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

Go-Ahead Nordic sine billetter kan kjøpes gjennom selskapets nettsider www.go-aheadnordic.no, vårt kundesenter tlf 61 25 80 00, på betjente stasjoner (Entur) og billettautomater (Entur). Billetter kan også kjøpes hos våre samarbeidspartnere Entur AS og Vy. For Jærbanens tog kan billetter kjøpes hos Kolumbus.

3. PUNKLIGHET OG HÅNDTERING AV DRIFTSAVVIK

3.1 Punktlighet og regularitet

Go-Ahead Nordic sine punktlighetsmål i Norge er 95%. Vi følger punktlighet og regularitet daglig slik at vi hele tiden har oversikt over punktlighetsbildet. Vi måler også operatørvhengig regularitet for å synliggjøre hva Go-Ahead Nordic selv er ansvarlig for. For å bevisstgjøre alle våre ansatte, distribueres tallene for punktlighet og regularitet hver dag til hele organisasjonen.

For de to operative ukene i 2019 endte vi på en total punktlighet på 91,55%. Fordelt på produkt var tallene for Sørtoget 77,6%, Jærbanen 94,0% og Arendalsbanen 91,6%. Totalt sett var operatørvhengig punktlighet på 97,5%, fordelt på Sørtoget med 92,2%, Jærbanen med 99,3% og Arendalsbanen med 92,0%.

Total regularitet var på 98,8%, fordelt på Sørtogets 94,9%, Jærbanens 99,5% og Arendalsbanens 96,6%.

3.2 Generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

Ved planlagte driftsavvik setter Go-Ahead Nordic opp alternativ transport, som oftest buss, på den berørte strekningen. Informasjon blir gitt på selskapets hjemmeside og i salgskanaler. Ved større avvik varsles kunder også via e-post og sms. Ved ikke-planlagt driftsavvik setter Go-Ahead Nordic opp alternativ transport så raskt det lar seg gjøre. Da kan alternativ transport være taxi og rutebuss, i tillegg til buss-for-tog.

4. KUNDETILFREDSHET, RENHOLD OG STASJONER

4.1 KTI undersøkelse

Go-Ahead Nordic vil gjennomføre to årlige kundetilfredshetsundersøkelser. Det ble ikke gjennomført noen KTI undersøkelse i 2019 da oppstart var 15. desember 2019. Go-Ahead Nordic har følgende mål for kundetilfredshet:

Jærbanen: 75

Sørtoget region: 80

Sørtoget lokalt: 80

4.2 Renhold

Renhold utføres av Trafikkservice i Oslo, Kristiansand, Egersund og Stavanger. I Arendal er det eget personale fra Go-Ahead Nordic som ivaretar renhold. Kravspesifikasjoner gitt av Norske Tog følges og renholdet er delt inn i rydderenhold, daglig renhold og større renholds moduler.

Kundetilfredshet på renhold blir målt flere ganger i året gjennom kundeundersøkelser.

For å sikre at renholde ivaretas følges det opp med både fellesinspeksjoner og stikkprøvekontroller.

4.3 Stasjoner

Stasjonene som Go-Ahead Nordic benytter eies og driftes av Bane NOR eiendom. Det er Bane NOR som har ansvaret for renhold og vedlikehold på disse stasjonene. Dersom våre ansatte oppdager mangler rapporteres dette videre til Bane NOR.

5. KLAGEBEHANDLING OG KOMPENSASJON

5.1 Klagebehandling

Go-Ahead Nordic sine transportvilkår er tilpasset rettighetene og pliktene i henhold til EUs forordning nr. 1371/07. Alle vilkår er tilgjengelig på www.go-aheadnordic.no. Selskapets Kundesenter er ansvarlig for å håndtere klager, reklamasjoner og kompensasjoner etter fastsatte prosedyrer.

Krav må fremsettes skriftlig og uten ugrunnet opphold innen 3 måneder - etter hendelsen, vedlagt dokumentasjon (original av reisedokumenter etc.), til Go-Ahead Nordic Kundesenter, Go-Ahead Nordic co/ Entur Kundesenter, Postboks 812, 2626 Lillehammer eller elektronisk til kundeservice@go-aheadnordic.no. Kravet skal inneholde en redegjørelse for hendelsesforløpet i saken. Krav på erstatning eller refusjon utbetales innen 20 virkedager etter at Go-Ahead Nordic har mottatt kravet og nødvendig dokumentasjon av dette.

5.2 Kompensasjon ved forsinkelse

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

- Forsinkelse på over 60 minutter med Go-Ahead Nordics tog mellom Oslo og Kristiansand/Stavanger og en forsinkelse på over 30 minutter med Go-Ahead Nordics tog mellom Nelaug og Arendal.
- 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 % av billettens kjøpspris.
- Det kan ikke kreves refusjon av billettprisen dersom passasjeren var blitt varslet om forsinkelser på 30/60 minutter allerede før billetten ble kjøpt.
- Passasjerer som er med i Go-Ahead Nordics fordelsprogram og har kjøpt billett innlogget på sin profil i Go-Ahead Nordics betalingskanal, vil få beløpet automatisk refundert til sin konto. Passasjerer som har betalt med kredittkort vil motta refusjon innen tre virkedager.

6. ASSISTANSE TIL PERSONER MED REDUSERT MOBILITET

6.1 Assistanse på stasjonen

Det er Bane NOR som er ansvarlig for assistanse på stasjonsområdet i forbindelse med reiser med Go-Ahead Nordic sine tog. Tilbudet gjelder ved stasjonene Asker, Drammen og Oslo 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

Go-Ahead Nordics 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 passasjeren 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 passasjeren selv ikke har mulighet til å bevege seg dit
- Følge passasjeren til/fra toalettet. Personalet tilbyr ikke assistanse til selve toalettbesøket, mating eller medisinerings.