 <b>FLYTOGET</b>		Dokumenttype <b>Rapport</b>	Prosjektnr.	Dato <b>27.06.18</b>
Utgitt av <b>Øyvind Brekke</b>	Godkjent av <b>Nicolai Bryde</b>	Versjon <b>1</b>	Arkivnummer	Sider <b>8</b>
Tittel <p style="text-align: center;"><b>Servicekvalitet i Flytoget 2017</b></p>				



Rapport for publisering i henhold til artikkel 28 i vedlegget til forskrift om gjennomføring av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser, spesifisert i henhold til krav i Annex III til ovenstående.

## 1. INTRODUKSJON

### 1.1 Hvem er vi?

Flytoget er Norges eneste høyhastighetstog som bringer passasjerer til og fra Oslo Lufthavn, med Drammen som endestasjon i vest.

Har per i dag en tillatt topphastighet på 210 km/t.

Bruker 19 minutter fra Oslo Sentralstasjon til Oslo Lufthavn.

### 1.2 Hva står vi for?

#### 1.2.1 FLYTOGETS VISJON:

Null stress.

#### 1.2.2 FLYTOGETS FORRETNINGSIDÉ

Flytoget skal tilby det beste transporttilbudet til og fra Oslo Lufthavn med vekt på sikkerhet, punktlighet og service. Selskapet skal samtidig orientere seg mot nye muligheter som å drive togstrekninger av intercitykarakter.

#### 1.2.3 FLYTOGETS FORMÅLSPARAGRAF

Selskapets formål er å drive togtrafikk samt investeringer, finansplasseringer og tjenesteyting i tilknytning til dette.

#### 1.2.4 FLYTOGETS VERDIER

Entusiasme, Innovasjon, Effektivitet og Pålitelighet.

### 1.3 Hvordan gjør vi det?

Gjennom trening og utvikling bestreber vi å utruste våre medarbeidere med de nødvendige ferdigheter og kunnskaper og utvikle digitale løsninger for å levere den standarden som er påkrevd.

.

### 1.4 Hva med våre omgivelser?

Flytogets overordnede miljømål er å gjennom en høy markedsandel bidra til en høy andel kollektivreisende til og fra Oslo Lufthavn. Dette gir samfunnet en miljøgevinst i form av redusert total miljøbelastning. I en tid med fokus på samfunnsansvar og klimaeffekter er det viktig å prioritere bruk av elektrisitet som energi til transport fremfor bruk av fossile energikilder.

## 2. SERVICEKVALITETSRAPPORT FOR FLYTOGET

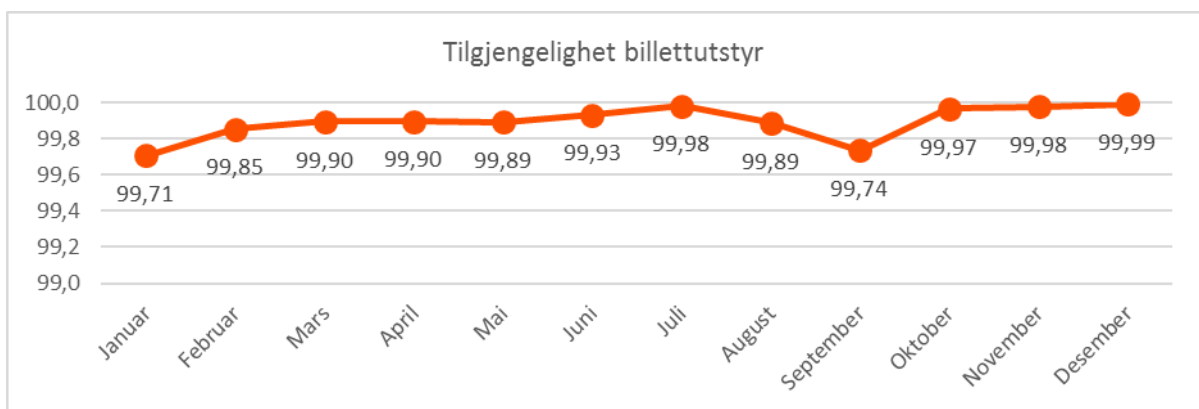
### 2.1 Informasjon og billetter

#### 2.1.1 Informasjon

Informasjon om Flytogets transportvilkår er publisert på selskapets nettsider (<http://www.flytoget.no/Kundeservice/Transportvilkaar>). På alle Flytogets billettautomater finnes telefonnummer til kundeservice, samt post- og mailadresse til Flytoget.

#### 2.1.2 Billetter

Nøkkelindikator for kundeopplevelsen er tilgjengelighet av billettutstyret. Målsetting for tilgjengelighet på billettutstyret er 99,2%. Resultatet for 2017 ble 99,89%.



Alt billettutstyret ble erstattet innen Oslo Lufthavn åpnet sin terminal 2 i april 2017.

### 2.2 Punktlighet og generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

#### 2.2.1 Punktlighet

Flytogets punktlighetsmål i 2017 var 97%. For tredje år på rad faller Flytogets punktlighet. Resultatet endte på 95,7% som er 0,2 prosentpoeng svakere enn 2016. Vi må helt tilbake til 2011 for å finne et svakere resultat.

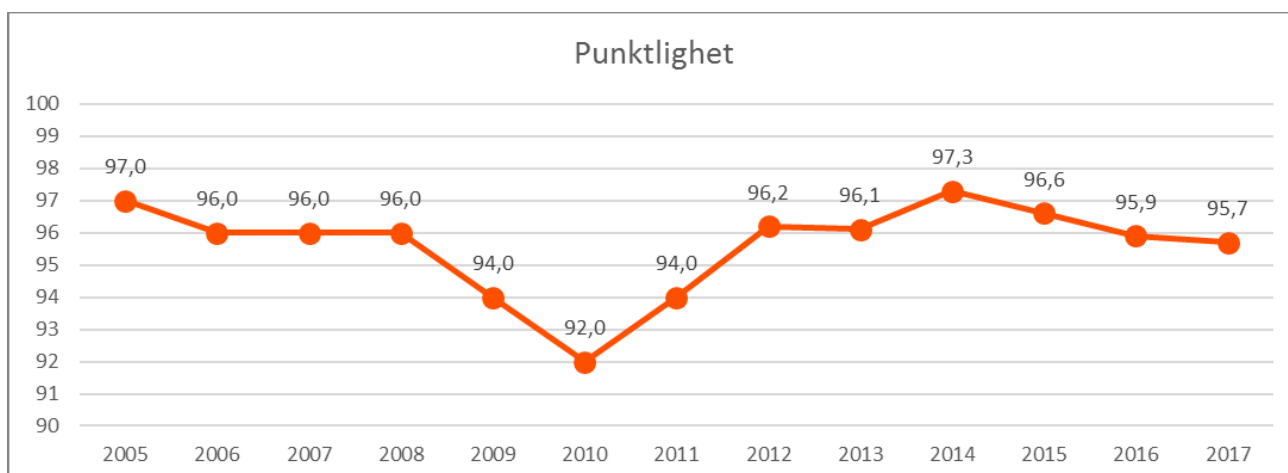
Oppsummering av punktligheten gjennom året.

Året startet bra. I motsetning til tidligere år ble januar en god måned med et resultat bedre enn 97%. I februar og mars falt punktligheten pga. flere og langvarige feil på Bane NORs infrastruktur.

Årets beste resultat fikk vi i april hvor resultatet ble 97,3%. Januar og april ble også de eneste månedene med et resultat på 97% eller bedre.

De øvrige månedene med unntak av august viser alle et resultat fra 94,6 til 96,7%.

I august er punktligheten helt nede i 92,9%. Flere infrastrukturfeil enn normalt, forsinkelser i forbindelse med planlagt vedlikehold, en påkjørsel samt mye køkjøring er hovedårsakene til det dårlige resultatet i august.



*Punktlighet til Gardermoen 2005 til 2017*

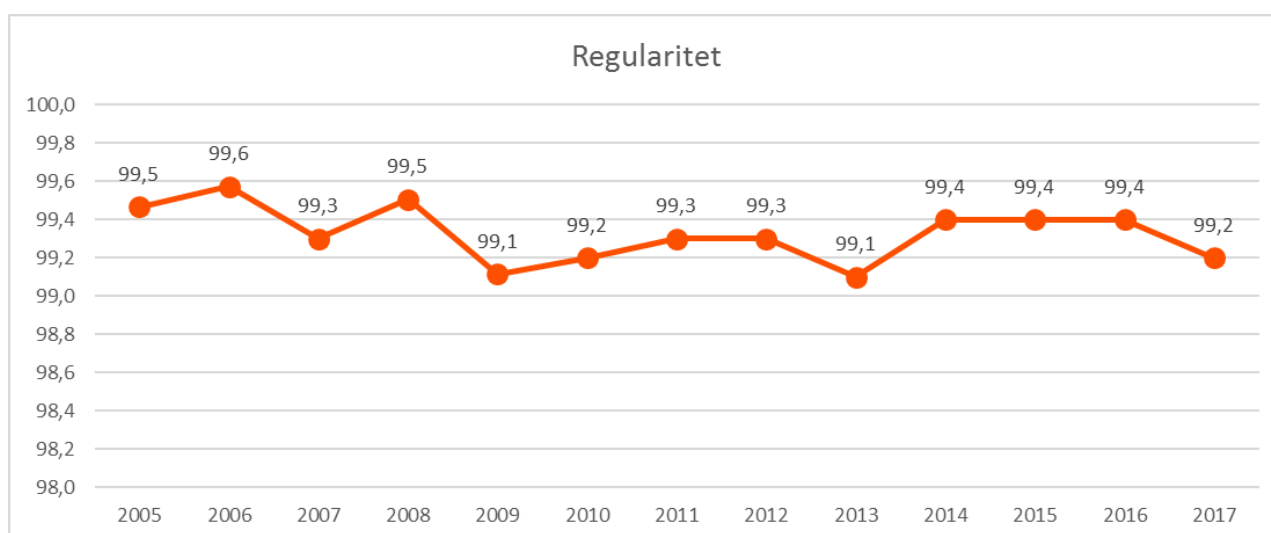
### 2.2.2 Kanselleringer/Regularitet

Regulariteten blir målt på Gardermobanen med antall planlagte ankomster og avganger fra Oslo Lufthavn. Flytogets regularitetsmål i 2017 var 99,5%. Målet ble dessverre ikke nådd, og resultatet endte på 99,2%. For Flytoget er dette ikke godt nok, selskapet har tidligere kun registrert dårligere regularitet i 2009 (99,1%) og 2013 (99,1%)

#### Oppsummering av regulariteten gjennom året

Flytoget hadde god regularitet i årets åtte første måneder. I begynnelsen av september viste resultatene så langt en regularitet på 99,5%.

Svært mange innstillinger i september, oktober og desember resulterte i at regulariteten falt fra 99,5% til 99,2%. Alle innstillingene skyldes feil på infrastrukturen.



*Regularitet til Gardermoen 2005 til 2017*

### 2.2.3 Generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

Ved planlagte driftsavvik erstattes flytog med buss på aktuelle (del)strekninger. Dette annonseres på selskapets nettsider, og synliggjøres i ruteplanleggeren på selskapets nettsider, og i Flytogets mobiltelefon-applikasjoner.

Ved ikke planlagte avvik søkes kundene fremført med taxi inntil avviksbusser er på plass. Alle Flytogets ansatte medbringer taxirekvisisjoner til dette formål. Selskapet har en løpende beredskapsavtale som innebærer at erstatningsbusser er på plass i løpet av kort tid dersom det oppstår ikke-planlagte avvik i toggangen. Dersom slike avvik fører til større forsinkelser for de reisende trer Flytogets utvidede garanti i kraft, se eget punkt «Kompensasjon for avvik» nedenfor.

## 2.3 Luftkvalitet, renhold av togmateriell og stasjoner

### 2.3.1 Luftkvalitet

Luftkvaliteten i Flytogene kontrolleres av et komplett HVAC anlegg (heating, ventilation and air conditioning). Videre er det etablert et system for kontroll og vedlikehold som sørger for å opprettholde funksjonaliteten til systemet.

Kapasitet på anlegget (pr. vogn) er ca. 3500 m<sup>3</sup>/t, under normal drift medfører dette en utskiftning på ca. 1600 m<sup>3</sup>/t. I praksis vil det si at all luften i hver vogn byttes ut ca. hvert 7 minutt.

For å sikre at luften som tas inn og fordeles i kupeene er ren blir den filtrert i to steg. Først går luften gjennom et grovfilter før den blir renset i et finfilter. Filtringen for finfilteret er klassifisert til G4 i henhold til EN 779.

### 2.3.2 Renhold

Daglig består renholdet i hovedsak av rydding og tømning av avfall, vask av gulv, støvtørk av samtlige vannrette flater (i høyde 0-180cm), behovsmessig flekkfjerning på samtlige flater og passasjer seter, samt rengjøring etter innmeldte behov fra driften. I tillegg er det definert en rekke renholdsaktiviteter som gjøres i ulikt intervall.

Daglig kontrolleres renholdet visuelt av Flytogfører ved uttak fra vedlikeholdsbase og av flytogvert før togsettet åpnes for publikum.

Kontroll og oppfølging av renholdsstandarden om bord gjøres kontinuerlig gjennom hele driftsdøgnet av ombordpersonalet, mens kontroll og utsjekk av toalettene gjøres ved fastsatte tidspunkter, minst hver time.

I kontrakt for innvendig renhold har Flytoget satt som krav at de vaskeaktive stoffene som brukes i rengjøringsproduktene skal tilfredsstillende kravene til fullstendig nedbrytbarhet i EUs vaskemiddelforordning, implementert i forskrift om begrensning i bruk av helse og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (produktforskriften), (FOR 2004-06-01 nr. 922).

### 2.3.3 Stasjoner

Stasjonene Flytoget stopper ved eies av Bane NOR eiendom. Således har Flytoget ingen særskilt kontroll over renholdskvaliteten på disse områdene. Avdekkede mangler rapporteres av ansatte i Flytoget, via operativ ledelse, til Bane NOR.

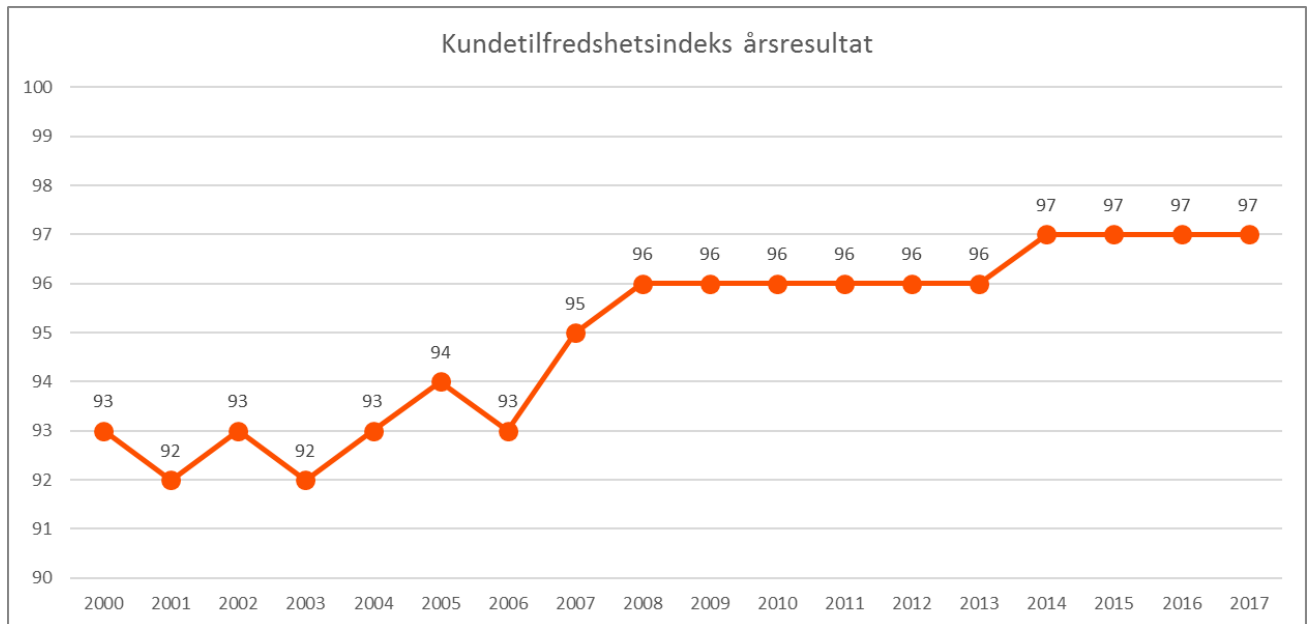
## 2.4 Kundetilfredshetsundersøkelse

Flytoget gjennomfører fire årlige målinger av kundetilfredshet, ved spørreskjema delt ut av eksternt markedsanalyseleverandør etter en på forhånd fastsatt utvalgsplan. I 2017 ble kundetilfredshetsundersøkelsen gjennomført av KANTAR TNS.

Totaltilfredshet analyseres i forhold til en rekke underpunkter, hvorav de viktigste for kundene er punktlighet og renhold, samt hjelpsomme og fleksible ansatte.

For 2017 satt selskapet målet for kundetilfredshet til 96 % tilfredse kunder.

Årsresultatet i 2017 ble 97 % tilfredse kunder. Resultatet baserer seg på over 5000 respondenter. Flytoget har siden 2008 stabilt oppnådd minst 96% kundetilfredshet. Dette er også satt som mål for 2018.



## 2.5 Klagebehandling, kompensasjon for avvik og refusjon.

### 2.5.1 Klagebehandling

Flytogets reisevilkår er publisert på selskapets nettsider flytoget.no, minside.flytoget.no og i Flytogets app. Selskapet følger faste prosedyrer for håndtering av kundefølgende.

Servicekvalitetsmålet for kundeservice er responstid på skriftlige henvendelser og resultat fra kundetilfredshetsundersøkelser. Responstid for 2017 ble i snitt 31 timer. Responstid måles som opplevd ventetid fra kundens side. Det vil si at tid utenom Servicesenterets åpningstider også teller som ventetid.

Kundetilfredshetsmålinger gjøres fire ganger i året, med en nettbasert undersøkelse. Av flere spørsmål, har vi valgt å fokusere spesielt på «Alt i alt, hvor fornøyd var du med Flytogets behandling av din henvendelse?». I 2017 svarte 83% at de var fornøyd eller svært fornøyd. Målet for 2018 er 87%.

### 2.5.2 Kompensasjon for avvik/Reisegaranti

Flytoget har en utvidet reisegaranti som er publisert på selskapets nettsider (utdrag fra <http://flytoget.no/Reiseinformasjon/Flytogets-unike-reisegaranti>):

Blir Flytoget mer enn 30 minutter forsinket, og flyet ditt går fra deg, dekker vi plass for deg på neste ledige flyavgang. Uansett årsak til forsinkelsen.

### 2.5.3 Refusjoner

Flytoget AS' ansvar for kunder med Flytoget og deres bagasje reguleres ved "Lov om jernbaneansvar overfor reisende" av 10.06.1977 nr.73. På selskapets nettsider er følgende publisert (utdrag fra <http://flytoget.no/Kundeservice/Transportvilkaaer>):

#### §4. Refusjoner

Flytoget refunderer billetter ved Flytogets salgsskranke på Oslo Lufthavn etter følgende regler:

a. For ansattekort, Oslo Lufthavn (månedskort eller klippekort) skjer refusjon når den reisende slutter i sitt arbeid på flyplassen eller p.g.a. sykdom ikke har anledning til å benytte billetten. Refusjon skjer etter framvisning av sykemelding fra lege.

Refusjonsbeløpet vil forholdsmessig avregnes på bakgrunn av gyldighetsperioden for sykemeldingen.

b. Tapte billetter refunderes ikke.

c. Enkeltbilletter refunderes ikke.

### **§6. Bestemmelser ved forsinkelser og driftsavbrudd**

a. Kunden kan fremme krav om dekning av dokumenterte utgifter, begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for eksempel utgifter til:

– rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom Flytoget ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekning.

Ved vurderingen av hva som er rimelig tid legger Flytoget til grunn at det uten unødig opphold blir iverksatt tiltak som så snart som mulig bringer alle kundene fram til bestemmelsesstasjon.

– telefonutgifter kunden får ved å skaffe annen transport.

– kost og losji når dette er nødvendig og hvor Flytoget ikke skaffer dette kostnadsfritt for kunden.

b. Dersom Flytoget ankommer Oslo Lufthavn Gardermoen mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for billetter som ikke er byttbare/refunderbare.

Garantien dekker ikke billetter for eventuell videre reise etter første flyreise, som kunden fremdeles kan nå til tross for forsinkelsen.

c. Erstatning kan ikke kreves dersom kunden tross forsinkelsen har nok tid til å nå avgang for videre transport i h.h.t. flyselskapenes minimums fremmøtetider. Kunden plikter å begrense et eventuelt tap ved å beregne rimelig tid for ankomst til bestemmelsesstasjon Oslo Lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlands turer og 90 minutter på utenlandsturer.

d. Uansett type forsinkelse erstatter ikke Flytoget utgifter som følge av flytogforsinkelse eller toginnstilling som skyldes forhold som ligger utenfor Flytogets kontroll, så som ekstraordinære værforhold eller uavvendelig naturhending, offentlig påbud og forbud, streik og lockout. Flytoget må kunne påvise at årsaken ligger utenfor Flytogets kontroll.

e. Kunden skal så vidt mulig skriftlig avtale utgiftsdekning med flytogvert eller kundeveileder på forhånd. For framsetting av krav, jfr. § 7, pkt c.



## 2.6 Assistanse til personer med redusert mobilitet

Assistanse for rullestolbrukere praktiseres i henhold til intern prosedyre TSPR0001 (utdrag):

Det er egne plasser med festeanordning for rullestol i BFM vognen på flytoget.

Det er tillatt å ha med det antall personer som sitter i rullestol som toget har festeanordninger for. Det er ingen begrensning for bevegelseshemmede som kan sitte i et vanlig sete i toget.

Følgende punkter skal følges dersom person som sitter i rullestol skal reise med flytoget:

1. Dersom flytogvert observerer person som sitter i rullestol på plattformen, skal han/hun straks tilby sin assistanse. Plattformtjeneste skal også yte bistand ved behov for dette.

2. Rullestol plasseres på rett plass i BFM vognen og festes i festeanordninger.

3. Flytogvert informerer om at assistanse kan fås underveis ved å bruke trykknapp ved rullestolplass. Dersom flytogfører får varsel om at rullestolbruker ønsker assistanse skal dette umiddelbart meldes til flytogvert.

4. Når person som sitter i rullestol skal av toget skal flytogvert være tilstede og være behjelpelig med avstigning.

I de fleste tilfeller benyttes egen rampe for denne typen av- og påstigning, men da det er ulike ønsker fra brukere av rullestoler, overlates beslutningen om valg av løsning til kunden.

Alle legitimerede ledsagere til personer med redusert mobilitet reiser gratis på Flytoget.

Fra 2. januar 2012 er det Bane NOR som er ansvarlig for assistanse på stasjonsområdet i forbindelse med reiser med Flytoget. Dette tilbudet om assistanse gjelder på stasjonene Oslo S og Oslo lufthavn, og må bestilles 24 timer i forkant. Mer informasjon om dette tilbudet er publisert på Bane NOR sine nettsider (<http://www.banenor.no/Kundesenter/Assistansetjeneste-pa-stasjonene/>).