

Servicekvalitetsstandarder

Servicekvalitetsstandarder for Lokaltog A/S 2019, version 3

Lokaltog A/S har valgt nedenstående servicekvalitetsstandarder iht. opfyldelse af [Passagerrettidighedsforordningens Artikel 28 om standarder for servicekvalitet](#).

Oplysninger og billetter

Oplysninger om køreplaner, takstzoner, billetter, priser, rejseregler m.m. findes på Lokaltogs hjemmeside www.lokaltog.dk – i nogen udstrækning som link til www.dinoffentligetransport.dk, ligesom oplysninger om køreplaner og takstzoner også findes som opslag på Lokaltogs stationer.

Lokaltog er omfattet af det fælles takst-samarbejde – Takst Sjælland, hvilket betyder at Lokaltogs kunder kan benytte sig af mobilbillet-løsningerne, der gælder for hele takstområde Sjælland.

Billet kan købes i billetautomaten i toget på følgende strækninger:

- 920R Frederiksværkbanen
- 930R Lille Nord
- 940R Hornbækbanen
- 950R/960R Gribskovbanen.

Du kan købe enkeltbilletter til maksimalt 8 zoner samt City Pass Large til zone 1-99.

Billetautomaterne modtager alle mønter samt 200-, 100- og 50-kronesedler. Der kan ikke anvendes Dankort eller andre betalingskort.

Du kan købe billet i automaten på stationen på følgende strækninger:

- 110R/210R Østbanen: Køge, Hårlev, Karise, St. Heddinge, Faxe Ladeplads og Rødvig
- 410 Tølløsebanen: Tølløse, Dianalund og Slagelse
- 510R Odsherredsbanen: Nykøbing Sj., Højby Sj., Asnæs og Holbæk
- 710R Lollandsbanen: Nakskov, Søllested, Maribo, Sakskøbing og Nykøbing F.

Der kan købes zonebilletter, relationsbilletter samt alle former for DSB-billetter.

Automaterne tager Dankort, Mastercard (dog ikke Mastercard Debit) og VISA Electron (dog ikke VISA Debit).

Kunderne kan endvidere købe billetter/Flex-Rejsekort og tanke op på rejsekort samt blive personligt betjent på følgende af Lokaltogs stationer:

- Frederiksværk st.
- Helsingør st.
- Gilleleje st.
- Fredensborg st.
- Nærum st.

Åbningstiderne for personlig betjening på Frederiksværk og Helsingør stationer er mandag-fredag i tidsrummet kl. 7:00-17:00 samt på Fredensborg st., Gilleleje og Nærum stationer i tidsrummet kl. 7:00-14:00. Åbningstiderne fremgår af Lokaltogs hjemmeside.

Kunderne kan blive telefonisk betjent mandag til fredag i tidsrummet kl. 07:00 til 18:00, lør-, søn- og helligdage i tidsrummet kl. 08:00 til 18:00 samt den 24. december i tidsrummet fra kl. 08:00 til 16:00 og den 1. januar i tidsrummet fra kl. 10:00 til 18:00. I tidsrummet kl. 7:00-17:00 mandag til fredag betjenes kunderne telefonisk af Lokaltogs stationspersonale. Uden for dette tidsrum betjenes kunderne telefonisk af DOT kundecenter, hvor til kunderne henvises uden for stationernes åbningstid. Dette fremgår ligeledes af www.lokaltog.dk.

Under rejsen bliver stationsankomster på alle Lokaltogs strækninger annonceret i togets højttalere samt på displays.

Lokaltog offentliggør køreplaner på www.lokaltog.dk og oplyser om løbende køreplansændringer på Lokaltogs hjemmeside samt på www.rejseplanen.dk og dinoffentligetransport.dk. Det er en servicekvalitetsstandard hos Lokaltog, at den nye standardkøreplan offentliggøres 30 dage før ikrafttræden, imens særkøreplaner og midlertidige køreplaner offentliggøres 7 dage før. Ved pludseligt opståede arbejder samt uforudsete afvigelser, orienteres der via højttalerudkald samt på hjemmesiden (hvis relevant).

Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Jf. Lokaltogs kontrakt med Trafikselskabet Movia, er et tog rettidigt (forbindelsers punktlighed) når det ankommer til en registreringsstation senest 2:59 minutter efter det oplyste tidspunkt i publikumskøreplanen.

Lokaltogs mål for rettidighed er 93,0, dvs. at mindst 93,0 % af togene skal være rettidige. Rettidigheden måles på udvalgte registreringsstationer, så der opnås et retvisende billede. Passagerer kan søge information om Lokaltogs rettidighed på www.lokaltog.dk, hvor rettidigheden offentliggøres månedligt.

Ved planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen annonceres dette både på Lokaltogs hjemmeside, dinoffentligetransport.dk samt på de enkelte stationer ved opslag eller på skærme. DR's trafikradio informeres ligeledes, ligesom ændringer fremkommer ved søgning på www.rejseplanen.dk. Hvis relevant annonceres det ligeledes ved højttalerudkald på stationerne.

Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette via højttalerudkald på stationerne samt skærme på de stationer, hvor sådanne forefindes og i tog med skærme, hvor disse forefindes samt ved information til DR's trafikradio (hvis relevant).

På www.lokaltog.dk kan passagerer endvidere finde information om Movia Rejsegaranti, der gælder for forsinkelser over 20 minutter, samt hvordan man kan ansøge om denne.

Aflysninger af togforbindelser

Jf. Lokaltogs kontrakt med Trafikselskabet Movia, er et tog aflyst når det ikke ankommer til en registreringsstation inden for 30 minutter i forhold til det oplyste tidspunkt i publikumskøreplanen. Lokaltogs pålidelighed (hvor stor en del af trafikken der er blevet gennemført) offentliggøres månedligt på Lokaltogs hjemmeside www.lokaltog.dk.

På Lokaltogs hjemmeside kan passagerer finde information om aflysning af togforbindelser, herunder også om Movia Rejsegaranti, samt om Lokaltogs håndtering af trafikinformation til passagerer.

Ved planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen annonceres dette både på Lokaltogs hjemmeside, dinoffentligetransport.dk samt på de enkelte stationer ved opslag eller via skærme. DR's trafikradio informeres ligeledes, ligesom ændringer fremkommer ved søgning på www.rejseplanen.dk. Hvis relevant annonceres det ligeledes ved højtalerudkald på stationerne.

I tilfælde af forud kendte forhold, der medfører at normalkøreplanen ikke kan gennemføres i fuldt omfang, udarbejder Lokaltog særkøreplaner for togdriften, hvor formålet er at genere kunderne mindst muligt samt i det omfang det er muligt, at tilbyde kunderne det samme betjeningsomfang som i normalkøreplanen. I påkrævet omfang vil togafgange blive erstattet af bus- og/eller taxabetjening.

Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette via højtalerudkald på stationerne samt ved information til DR's trafikradio.

Lokaltog iværksætter i disse situationer den trafikale nødplan, der i det givne tilfælde vil give den bedste betjening af flest mulige passagerer, herunder eksempelvis at erstatte togafgange med bus- og/eller taxabetjening. Disse nødplaner træder i kraft i de tilfælde, hvor Lokaltogs kunder bliver forsinket mere end 60 minutter eller vil miste dagens sidste forbindelse med Lokaltogs tog.

Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne osv.)

Lokaltogs tog bliver rengjort indvendigt for hvert driftsdøgn, de har været i drift. Herudover hovedrengøres togene én gang årligt.

Lokaltogs ventesale og toiletter på stationerne bliver rengjort to gange om ugen.

Der er toiletter i vores tog på strækningerne Odsherredsbanen fra Holbæk til Nykøbing Sj, Tølløsebanen fra Slagelse til Tølløse og Lollandsbanen fra Nakskov til Nykøbing F.

Der er ikke toiletter i vores tog på de resterende strækninger.

Der forefindes toiletter med følgende åbningstider på:

- Frederiksværk St: hverdage 7-17
- Helsingør St: hverdage 7-17
- Gilleleje St: hverdage 7-14
- Fredensborg St: hverdage 6.50-13.45
- Nærum St: hverdage 7-14
- Tisvildeleje St: hverdage 6.00-18.20, lørdage 6.00-19.50, søn- og helligdage 7.00-19.50.
- Hundested St: hverdage 4.20-01.30, lørdage 4.50-02.30, søn- og helligdage 5.50-01.30. Åbningstiden styres centralt af Halsnæs Kommune via en elektronisk lås.
- Hårlev St: hverdage 6.00-16.00.

Graffiti fjernes hurtigst muligt på tog, imens graffiti på perroner og stationer fjernes regelmæssigt.

Lokaltogs perroner soignereres ugentligt. Skrald og ukrudt fjernes løbende efter behov.

Lokaltog måler ikke luftkvaliteten i togene. Lokaltog sikrer dog ved planlagte eftersyn af togene, at togenes ventilationssystemer er velfungerende. Det skal i den sammenhæng bemærkes, at Lokaltogs drift har så høj en stopfrekvens, at togene i gennemsnit kører under 3

km mellem hver station, hvor togets døre åbnes og der som supplement til togenes ventilationssystem bliver tilført frisk luft via de åbne døre.

Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

Der gennemføres kundetilfredsundersøgelser ved personligt interview i selskabets tog løbende over året, således, at der sikres repræsentativitet i forhold til dagtyper og tidsbånd, samt årstid på hver enkelt banestrækning.

Kunderne bliver bedt om at besvare følgende spørgsmål:

- Overholdelse af køreplanen
- Indvendig rengøring og vedligeholdelse
- Indeklimaet
- Mulighed for at få trafikinformation i toget
- Mulighed for at få trafikinformation på den station, hvor du stod på dette tog
- Renholdelse og vedligeholdelse af den station, hvor du stod på dette tog
- Alt i alt med det tog du sidder i nu.

Kunderne bliver bedt om at vurdere spørgsmålene i forhold til en skala fra 1-5:

1: Meget utilfreds

2: Utilfreds

3: Hverken/eller

4: Tilfreds

5: Meget tilfreds.

Lokaltog er forpligtet til at behandle positiv og negativ kritik og skal kunne redegøre for, at der følges op på forslag til forbedringer fra kunderne, hvis kvalitetsindekset scorer under 3,00, eller hvis kvalitetsindekset falder med 1,00 eller mere i forhold til sidste års undersøgelse, eller hvis et enkelt spørgsmål i kundetilfredshedsundersøgelsen scorer under 2,50 kvalitetspoint. Det samlede kvalitetsindeks for 2018 var 4,02.

Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Lokaltogs kunder kan klage ved telefonisk henvendelse, ved personlig henvendelse på Lokaltogs personbetjente stationer, via mail eller via Lokaltogs hjemmeside. Lokaltog tilstræber at besvare kundeklager hurtigst muligt dog inden for 15 arbejdsdage og registrerer svartiden på klager. Klager behandles skriftligt, pr. e-mail samt telefonisk. Kunder kan finde oplysning om klagebehandling m.m. på Lokaltogs hjemmeside.

Vedr. refusion og erstatninger, så gælder Movia Rejsegaranti ved rejser med Lokaltog. Er Lokaltogs tog mere end 20 min. forsinket, kan kunden tage en taxa og efterfølgende få refunderet udlæg op til kr. 300.

Rejsegarantien gælder:

- Hvis Lokaltogs tog er mere end 20 min. forsinket.
- Kun for den del af turen, hvor det var planlagt at rejse med Lokaltog.
- Fra station til station.

Rejsegarantien gælder ikke:

- Ved force majeure, arbejdsnedlæggelser og vejr, hvor Lokaltog ikke har en reel chance for at overholde køreplanen, fx ved orkan eller snestorm.
- Ved planlagte ændringer ved Lokaltog, der er annonceret på lokaltog.dk senest 24 timer før.
- For øvrige omkostninger som følge af forsinkelsen, fx fly-, tog-, færge- eller teaterbilletter. Kunder informeres om pligter og rettigheder på Lokaltogs hjemmeside, hvor de kan finde information om rejsegaranti, handicapservice, rejseregler m.m. Desuden kan kunder henvende sig personligt i billetsalg samt ringe, e-maile eller skrive til kundeservice, hvis de har spørgsmål, de ikke kan finde svar på via hjemmesiden.

Kunder informeres ligeledes om muligheden for at klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro med henvisning til Ankenævnet for Bus, Tog og Metros hjemmeside.

Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

Kørestolsbrugere kan rejse med Lokaltogs tog uden at aftale noget nærmere med Lokaltog på forhånd. På en del af Lokaltogs stationer er perroner og tog i samme niveau, hvor kørestolsbrugere uden hjælp selv kan køre direkte ind i toget. Alle Lokaltogs tog har lavgulvsafsnit. På de stationer, hvor tog og perron ikke er i samme niveau, vil togets lokomotivfører sikre, at der bliver lagt en kørestolsrampe ud.