

Servicekvalitetsstandarder hos Nordjyske Jernbaner A/S

Oplysning og billetter

Oplysninger om køreplaner, takstzoner, billetter, priser, rejseregler m.m. findes på Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk. Køreplaner findes i Nordjyske Jernbaners tog og på informationstavler på perronerne fremgår det hvornår togene kører fra det pågældende standsningssted.

Nordjyske Jernbaner er omfattet af Nordjyllands Trafikselskabs takstsamarbejde, hvilket betyder, at trafikskabs billetter og mobilbilletter er gældende. Der er i Nordjyske Jernbaners tog opsat billetmaskiner, hvor man kan købe billet mod kontant betaling. Ved billetmaskinen findes information om zoneafstande mens priserne fremgår af billetmaskinens display.

På Skagen og Hirtshals stationer er opsat billetmaskiner, hvor der kun kan betales med kreditkort. Billetmaskinerne kan udskrive bestilte billetter, pladsbilletter til DSB samt sælge lokale billetter og billetter til DSB tog. I Skagen og Hirtshals er der også mulighed for optankning af Rejsekort.

Nordjyske Jernbaners telefoner betjenes mandag til fredag fra kl. 06.00 til kl. 19.00, hvor der gives oplysninger om afgangstider, priser og andre forhold i forbindelse med rejse på Nordjyske Jernbaners strækninger. Udenfor Nordjyske Jernbaners åbningstid henvises til Nordjyllands Trafikselskabs kundeservice og til Nordjyske Jernbaners hjemmeside.

Under rejsen annonceres næste standsningssted vis informationsskærme og højttalerinformation. Nordjyske Jernbaners tog standser kun hvis der er trykket for stop inde i toget eller på perronen.

Nordjyske Jernbaners har normalt køreplansskifte en gang årligt og køreplanerne udgives på www.njba.dk og trykkes i et mindre oplag, der findes i toget. Det er Nordjyske Jernbaners servicemål, at køreplanerne er tilgængelige på hjemmesiden senest 3 uger før køreplansskifte. Nordjyske Jernbaners køreplaner kan også ses vis Nordjyllands trafikskabs hjemmeside www.nordjyllandstrafikselskab.dk og www.rejseplanen.dk.

Ved køreplansændringer i forbindelse med sporarbejder eller midlertidige ændringer offentliggøres senest en uge før. Samtidig med, at der sker opdatering på hjemmesiden vil det fremgå af informationsskærme i toget, at der er køreplansopdateringer på hjemmesiden. Ved pludselig opståede ændringer orienteres via opslag på standsningssteder og via højttaler og informationsskærme i toget.

Passagerer skal altid kunne forevise gyldig rejsehjemmel, der skal fremgå af foreviste billetter eller kort. Hvis en billetautomat ikke virker eller stempler forkert, skal passageren henvende sig til togets personale og gøre opmærksom, at det ikke har været muligt at erhverve sig gyldig rejsehjemmel. Det kontrolleres dagligt om billetmaskinerne virker korrekt.

Punktlighed og generelle principper for behandling af driftsforstyrrelser

Ifølge Nordjyske Jernbaners kontrakt med Nordjyllands Trafikselskab, er et tog rettidigt når det ankommer til en registreringsstation senest 02:39 minutter efter det oplyste tidspunkt i køreplanen.

Nordjyske Jernbaners mål for rettidighed er 97,0, hvilket svarer til, at 97 % af togene skal være rettidige. Rettidigheden måles på nogle udvalgte registreringsstationer, så der opnås et retvisende billede af regulariteten. Nordjyske Jernbaners rettidighed offentliggøres på Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk en gang årligt.

I forhold til normalkøreplanen kan der forekomme planlagte ændringer, der annonceres via informationstavler i tog, opslag på stationer, Nordjyllands trafikskabs hjemmeside www.nordjyllandstrafikselskab.dk, Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk og hvis det er muligt via www.rejseplanen.dk.

Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette ved højtaler udkald i toget, information på hjemmesiden www.njba.dk og evt. trafikradioen, hvis det er relevant.

På hjemmesiden www.njba.dk informeres om reglerne for Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti, der gælder ved forsinkelser over 20 minutter, samt hvor og hvordan man søger om rejsegaranti.

Aflysninger af togforbindelser

Ifølge Nordjyske Jernbaners kontrakt med Nordjyllands Trafikselskab er aflysning lig med afgang, der ikke bliver gennemført. Nordjyske Jernbaners pålidelighed er meget høj og fremgår af opgørelsen, der en gang årligt offentliggøres på hjemmesiden www.njba.dk.

På Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk offentliggøres aflysninger af tog samt forsinkelser, herunder også om Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti. Ifølge Nordjyske Jernbaners kontrakt med trafikskabet skal forsinkelser på 20 min eller derover offentliggøres på trafikskabets hjemmeside www.nordjyllandstrafikselskab.dk under trafikservice.

Ved planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen offentliggøres det på Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk, ved opslag på stationerne og via informationsskærme i togene.

I tilfælde, hvor planlagte ændringer gør, at normalkøreplanen ikke kan gennemføres helt eller delvist udarbejdes særlige køreplaner hvoraf ændringer og evt. erstatningsbefordring fremgår. Sådanne ændringer planlægges til udførelse i perioder, hvor det generer vores passagerer mindst muligt.

Ved akut opståede ændringer informeres via Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk.

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

Nordjyske Jernbaner har ingen stationsbygninger, men arealer med adgangsveje, cykelparkering og perroner.

Nordjyske Jernbaner informerer om rengøring af togvogne og stationsarealer via hjemmesiden www.njba.dk

Nordjyske Jernbaners arealer med adgangsveje, perroner, venteskure og parkeringspladser soigner ugentligt. Skrald og ukrudt fjernes efter behov.

Nordjyske Jernbaners tog bliver rengjort for hvert driftsdøgn, de har været i drift. Herudover planlægges en årlig hovedrengøring.

Nordjyske Jernbaner måler ikke luftkvaliteten i togene, men sikrer ved planlagte eftersyn af togene, at ventilationssystemer er velfungerende. Nordjyske Jernbaners tog kører over forholdsvis korte strækninger med mange stop, hvor dørene åbnes og der som supplement til togets ventilationssystem tilføres frisk luft. Yderligere information om Nordjyske Jernbaners tog kan ses på Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk

Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

Nordjyske Jernbaner informerer via hjemmesiden www.njba.dk om kundeundersøgelser med en årlig udgivelse. Kundeundersøgelserne foretages jf. kontrakten mellem Nordjyske Jernbaner og Nordjyllands Trafikselskab af trafikselskabet en gang pr. kvartal. Kundeundersøgelsen foregår ved, at interviewer fra Nordjyllands Trafikselskab kommer rundt i toget og stiller følgende bl.a. følgende spørgsmål:

I forhold til den enkelte rejse:

- Togets overholdelse af køreplanen
- Mulighed for siddeplads
- Siddekomfort
- Togpersonalets service og fremtræden
- Indeklima i toget (temperatur, udluftning, træk mv.)
- Indvendig rengøring i toget
- Indvendig vedligeholdelse i toget
- Støjniveauet i toget (fra motor, ventilationssystem, døre m.m)
- Information i toget om næste stop (display og udråb)
- Rejsetiden for denne tur

I forhold til jernbaneselskabet:

- Togets afgang- og ankomsttidspunkter
- Antallet af afgang på denne togrute
- Information ved forsinkelser og udgåede ture
- Information ved stationerne
- Venteforhold ved stationerne
- Muligheder for omstigning til andre ruter
- Ventetiden ved skift til andre tog eller busser

Spørgsmålene besvares på en skala fra 0 – 10, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. Resultaterne samles af Nordjyllands Trafikselskab og offentliggøres en gang årligt på Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk

Nordjyske Jernbaner forpligter sig til at følge op på forslag til forbedringer fra kunderne og evt. foretage justeringer i forhold til resultatet af kundetilfredshedsundersøgelserne.

Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne.

Nordjyske Jernbaners kunder kan klage via brev, e-mail eller telefonisk henvendelse til administrationskontoret. Alle henvendelser bevares inden 5 arbejdsdage skriftligt ved mail eller brev. Kunde-henvendelser der indsendes via Nordjyllands Trafikselskabs hjemmeside under Ris-Ros, videresendes til Nordjyske Jernbaner for besvarelse.

Alle henvendelser registres med kategori (forsinkelser, aflysning, personale, information, manglende mulighed for siddeplads) oversigten gennemgås en gang årligt med Nordjyllands Trafikselskab, mens Nordjyske Jernbaner foretager løbende justeringer når/hvis det er muligt i forhold til driften.

Vedrørende refusion og erstatninger, gælder reglerne for Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti og udbetales via Nordjyllands Trafikselskab.

Rejsegarantien gælder ikke i tilfælde af force majeure, arbejdsnedlæggelser og vejrforhold, hvor Nordjyske Jernbaner ikke har mulighed for at opretholde driften. I sådanne tilfælde informeres via Nordjyske Jernbaners hjemmeside www.njba.dk.

Kunder informeres om mulighed 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 Nordjyske Jernbaners tog uden nogen nærmere aftale. De fleste af Nordjyske Jernbaners perroner passer i niveau med Nordjyske Jernbaners tog. I Nordjyske Jernbaners tog lige inden for døre ved trappen findes en rampe til at lægge ud mellem tog og perron ved indstigning med kørestol. Er kørestolsbrugeren eller evt. medhjælperen ikke i stand til selv at betjene rampen kan man ved henvendelse til lokomotivføreren få hjælp til ind- og udstigning.

