

Årsrapport 2014 – Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsniveau

1. Baggrund

Nærværende rapport er udarbejdet på baggrund af kravene specificeret i Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EF) Nr. 1371/2007 af oktober 2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser, artikel 28.

Rapporten redegør for Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsniveau for kalenderåret 2014 i forhold til Midtjyske Jernbaners rolle som jernbanevirksomhed (operatør).

2. Servicekvalitetsstandarder

Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsniveau opgøres ved måling af tre overordnede parametre:

- Kundetilfredshed
- Kundeklager
- Rettidighed

2.1 Kundetilfredshed

Midtjyske Jernbaner gennemfører årligt en kundetilfredshedsundersøgelse blandt de rejsende i Midtjyske Jernbaners tog. Undersøgelsen baseres på følgende spørgsmål.

Hvor tilfreds er du med:

1. Information på den station, hvor du steg på dette tog?
2. Muligheden for at købe billet til denne rejse?
3. Adgangsvejene til perronen, hvor du steg på dette tog?
4. Informationen i dette tog (køreplaner, skiltning, højtalerinformation, information om forsinkelser m.v.)?
5. Muligheden for at få en siddeplads i dette tog?
6. Trygheden på den station, hvor du steg på dette tog?
7. Temperaturen i dette tog?
8. Ventilationen i dette tog?
9. Indvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti i dette tog?
10. Udvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti i dette tog?
11. Din rejse om bord i dette tog alt i alt?
12. Overholdelse af køreplanen for Midtjyske Jernbaner generelt?
13. Overholdelse af korrespondancer med tog og bus for Midtjyske Jernbaner generelt?
14. Muligheden for at kontakte Midtjyske Jernbaner og få almen information og svar på spørgsmål?

Resultaterne fra kundernes besvarelser af ovenstående spørgsmål omregnes til et samlet kvalitetsindeks på en skala fra 0 til 10, hvor skalaen er udtryk for følgende tilfredshedsgrad:

10: Meget tilfreds

5: Hverken eller

0: Meget utilfreds

Det samlede kvalitetsindeks for 2014 er 7,45.

2.2 Kundeklager

Midtjyske Jernbaners kunder har mulighed for at klage til Midtjyske Jernbaner ved telefonisk henvendelse, ved personlig henvendelse på Midtjyske Jernbaners kontor i Lemvig eller via mail, kontaktoplysninger findes på Midtjyske Jernbaners hjemmeside, www.mjba.dk

2.3 Rettidighed

Operatørpræsteret rettidighed er udtryk for hvilken rettidighed der leveres af Midtjyske Jernbaner som operatør. Dvs. at der kun er medregnet forsinkede togankomster, hvor Midtjyske Jernbaner som operatør er skyld i forsinkelserne.

Midtjyske Jernbaner regnede i perioden januar til september 2014, et tog som rettidigt ved ankomst indenfor 5:59 minutter af det skemalagte. Fra oktober til december regnedes et tog som rettidigt ved ankomst indenfor 2:59 minutter af det skemalagte.

Midtjyske Jernbaners operatørpræsterede rettidighed var 97,5 i 2014.