

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 4A Försäljning, kundservice och
intäktssäkring*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

(**E24 Bilaga 4A**

(**Försäljning, kundservice och
intäktssäkring**



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 4A Försäljning, kundservice och
intäktssäkring*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. Id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1 Försäljning

1.1 Allmänt

Försäljning innefattar att sälja biljetter och besvara frågor relaterade till biljettförsäljningen, såsom vilka biljetter som finns att köpa, hur man köper biljett etc.

Trafikutövaren ansvarar för personlig försäljning på de stationer för vilka Trafikutövaren har ett drift- och underhållsansvar och som har fysisk spärrlinje. Utöver personlig försäljning har Trafikutövaren visst driftsansvar för biljettautomater. Trafikutövaren ska inte utöva försäljning ombord på fordon. Försäljning ska utföras i enlighet med Beställarens vid var tid gällande krav.

1.2 Beställarens ansvar

1.2.1 Försäljnings- och Viseringsutrustning

Beställaren tillhandahåller Försäljnings- och Viseringsutrustning för Uppdraget, i enlighet men Bilaga 2C. Försäljnings- och Viseringsutrustning avser både fast utrustning, utrustning som används av trafikutövarens personal samt utrustning som används av resenären.

För den försäljning som sker i biljettautomater tillhandahåller Beställaren kontokortsterminaler samt ansvarar för kostnader för korttransaktioner.

1.2.2 Information om biljettpriser m.m.

Beställaren tillhandahåller information till Trafikutövaren om köp- och resevillkor, biljettbestämmelser samt även instruktioner, rutiner och regler avseende försäljning och intäktssäkring.

1.3 Trafikutövarens ansvar

1.3.1 Allmänt

Trafikutövaren ska alltid erbjuda kunden möjlighet att köpa biljett, få muntlig och skriftlig information om biljetter, priser, resevillkor, övrigt sortiment och



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 4A Försäljning, kundservice och
intäktsåkring*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. Id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

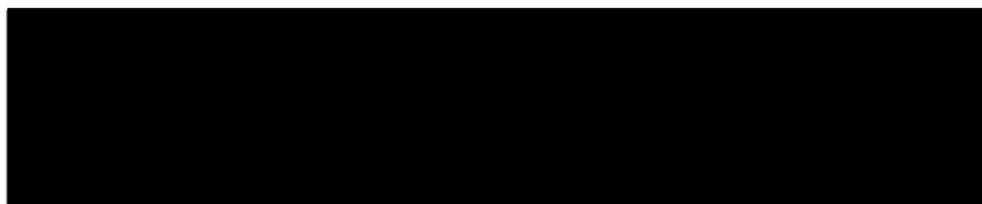
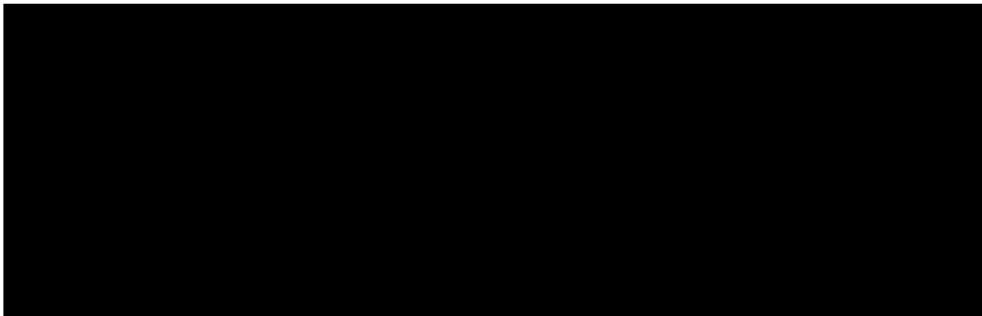
2 Kundservice

2.1 Allmänt

Trafikutövaren ska tillhandahålla kundservice till resenärerna. Med kundservice avses att delge trafikinformation, t.ex. destinationer, alternativa resvägar och störningsinformation. Därutöver ingår också att delge information om taxor, ledsagning, resegaranti, information om närområdet etc. Kundservice ska utföras i enlighet med Beställarens vid var tid gällande krav för kundservice.

2.2 Servicenivå

Trafikutövaren ska verka för att kvaliteten på kundservice ska vara hög genom att bland annat säkerställa ett serviceinriktat arbetssätt och bra kunskapsnivå hos personalen. De medarbetare som har direkt resenärskontakt har stor påverkan på hur resenären uppfattar en resa med kollektivtrafiken.



2.3 Kundensynpunkter och remisser

I syfte att göra den allmänna kollektivtrafiken mer attraktiv och tillgänglig, för att därigenom locka fler resenärer, är ett professionellt kundbemötande och systematisk hantering av kundsynpunkter av yttersta vikt.



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 4A Försäljning, kundservice och
intäktsäkring*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. Id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikutövaren ska hantera kundsynpunkter på ett systematiskt sätt. I sitt arbete med kundsynpunkter ska Trafikutövaren verka för ständig förbättring av kvaliteten i sin tjänst gentemot resenären. I detta innefattas att via Beställarens kundtjänst besvara kundsynpunkter och att bistå Beställarens kundtjänst med svarsunderlag samt att vidta lämpliga åtgärder i de fall kundsynpunkterna pekar på brister i den egna verksamheten.

När Beställarens kundtjänst inte på egen hand kan besvara en kundfråga eller kundsynpunkt kan kundtjänsten skicka en remiss till Trafikutövaren med begäran om svarsunderlag eller fördjupande information. Trafikutövaren ska besvara en sådan remiss snarast, dock senast inom tjugofyra (24) timmar på Arbetsdagar. Beställarens kundtjänst ansvarar för kontakt med kunden. Trafikutövaren kommer löpande erhålla rapporter avseende kundsynpunkter som rör Verksamheten. Trafikutövaren ska i enlighet med vad som anges i Bilaga 7A avrapportera hur det systematiska arbetet med kundsynpunkter fortlöper samt på begäran av Beställaren informera om åtgärder med anledning av specifika kundsynpunkter.

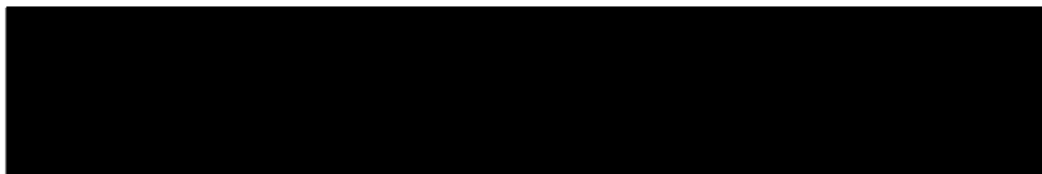
Kundsynpunkter avseende tillgänglighet ska särskilt beaktas.

2.4 Resegarantiersättning

Trafikutövaren ansvarar för samtliga kostnader som följer av att resenärer inom det område som Verksamheten omfattar begär ersättning enligt den Resegaranti som Beställaren tillhandahåller resenärerna enligt vid var tid gällande villkor, inklusive sådan Resegaranti Beställaren lämnar för resenärer med funktionsnedsättning. Trafikutövaren ansvarar för Resegarantin för samtliga resegarantiärenden inom det område som Verksamheten omfattar, oavsett vållande.

Om resegarantiersättningen på Beställarens initiativ utbetalas utöver vad som anges i gällande villkor för Resegaranti ska den överskjutande delen av ersättningen bekostas av Beställaren.

2.5 Kartläggning av resenärssynpunkter samt mobil-applikation



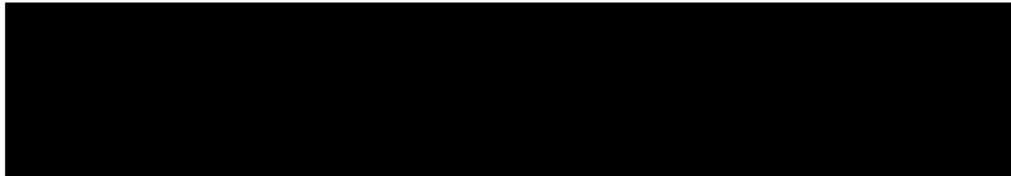
Handwritten initials/signature

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 4A Försäljning, kundservice och
intäktssäkring*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)



3 Intäktssäkring

3.1 Allmänt

Trafikutövaren ansvarar för att samtliga resenärers biljetter, oavsett biljettyp, visas och valideras och att alla resenärer ges möjlighet att köpa biljett i enlighet med vad som anges i 1.1. Ansvaret för visering och validering avser de stationer för vilka Trafikutövaren har ett drift- och underhållsansvar, men inte under de tider under vilka stationsentréerna inte behöver vara bemannade enligt avsnitt 4.

3.2 Beställarens ansvar för intäktssäkring

3.2.1 System intäktssäkring

Beställaren ansvarar för att tillhandhålla Försäljnings- och Viseringsutrustning, vilket även innefattar utrustning för visering och validering av biljetter på sträckor där inpasseringssystem salmas.

Beställaren utför uppföljande biljettkontroll inom Verksamheten. Trafikutövaren har möjlighet att instruera Beställaren att göra avrop av ytterligare biljettkontroller, utöver de kontroller som genomförs av Beställaren, under det avtal som Beställaren har med leverantörer av biljettkontrolltjänster. Vid sådana avrop står Trafikutövaren kostnaden mot faktura från Beställaren i enlighet med Beställarens vid var tid gällande avropspriser för ytterligare biljettkontroller. Beställaren har även rätt till ersättning för sina administrativa kostnader kopplat till hanteringen. Beställning och utförande av ytterligare kontroller ska alltid ske i samråd mellan Trafikutövaren och Beställaren.

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4A Försäljning, kundservice och
Intäktssäkring

AVTAL
2015-12-04

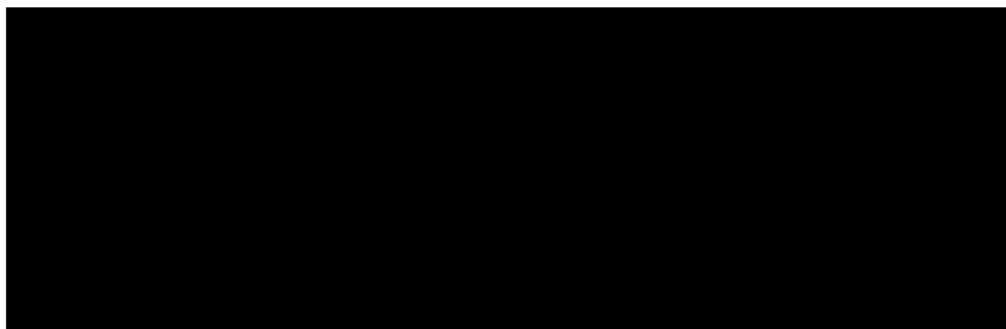
Ärende/Dok. Id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3.3 Trafikutöwarens ansvar för intäktssäkring

3.3.1 Allmänt

Trafikutövaren ska aktivt arbeta med att intäktssäkra och öka biljettintäkter, samt löpande redovisa handlingsplaner för utveckling av intäktssäkring av SL-trafiken.



3.3.2 Giltig biljett

Trafikutövaren ska säkerställa att alla reser med giltig biljett. Trafikutövaren ska förhålla sig till vid var tid gällande villkor avseende biljetter för resor med SL-trafiken, vilket bland annat framgår av taxehandboken. Beställaren ansvarar för att tillhandahålla taxehandboken.


3.3.3 Förändringar i system för intäktssäkring

Trafikutövaren ska medverka i eventuell framtida utveckling av befintlig Försäljnings- och Viseringsutrustning och övrig utrustning som används för intäktssäkring. Trafikutövaren ska också medverka vid ett eventuellt införande av ny Försäljnings- och Viseringsutrustning. Trafikutövaren ska medverka genom att bland annat delta i kravställning av framtida funktionalitet.

4 Bemanning

4.1 Allmänt

Samtliga stationsentréer med fysisk spärrlinje ska vara bemannade i enlighet med planerad trafik. Öppethållandet ska vara minst tio (10) minuter innan



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 4A Försäljning, kundservice och
intäktssäkring*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

första Avgång och minst fem (5) minuter efter sista Ankomst. Såvitt avser sekundärentréer med fysisk spärrlinje kan Beställaren anvisa andra bemanningstider. Till exempel kan Beställaren anvisa att dessa sekundärentréer bemannas enbart under rusningstid. De tider sekundärentréer inte bemannas ska dessa vara stängda för in- och utpassering. All bemanning ska utgöras av för Uppdraget lämpad personal.

Trafikutövaren ska alltid bemanna spärrlinjen. Trafikutövarens personal ska alltid vara synlig vid spärrlinjen. Trafikutövarens personal tillåts endast lämna spärrlinjen i händelse av sjukdomsfall, akut ledsagning eller vid händelse som riskerar att orsaka personskada.

4.2 Särskilda bestämmelser för vissa stationer

Sekundärentrén Kungsängen Södra ska bemannas vardagar 06.00-09.00, lördagar 10.00-12.00 och söndagar 11.00-13.00 och sekundärentrén Handen Södra ska bemannas enbart vardagar 06.00-09.00 och 15.00-18.00. Handen Södra ska vid behov bemannas med en extra stationsvärd under rusning på morgonen och eftermiddagen för att säkerställa visering och validering.

Stationerna Södertälje Centrum (norrgående trafik) och Västerhaninge (norrgående trafik) ska bemannas med minst en person under hela trafikdygnet. Därutöver ska vid behov en extra stationsvärd bemanna under morgonrusning för att säkerställa visering och validering.

Vid sådana kundservice- och försäljningsställen som inte ligger i anslutning till spärrlinjen (vid Driftstart, Södertälje C), samt vid Järna och Västerhaninge, får personalen lämna biljettexpeditionerna under förutsättning att biljettexpeditionerna finns i direkt anslutning till resenärsytorna.

På stationer med fysisk spärrlinje som har relativt små resenärsflöden tillåts Trafikutövarens personal dock lämna spärrlinjen under en kortare tid. Med kortare tid menas exempelvis avvikelse för toalettbesök el dyl. och inte schemalagda raster. Trafikutövaren ska beakta säkerhet och intäktssäkring när spärrlinjen tillfälligt inte bemannas. De stationer som innefattas är Barkarby, Bro, Bålsta, Farsta strand, Helenelund, Häggvik, Jordbro, Kallhäll, Kungsängen (norra entrén), Märsta, Norrviken, Rosersberg, Rotebro, Rönninge, Skogås, Stuvsta, Södertälje hamn, Trångsund, Tullinge, Ulriksdal och Östertälje.



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 4A Försäljning, kundservice och
intäktssäkring*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

På stationer som saknar fysisk spärrlinje ska visering och validering ombord de första tre åren från Driftstart utföras av två konduktörer per Fordon utöver tågvetarna. Därefter kan en av konduktörerna ersättas av tågvetarna.

5 Övrigt

5.1 Hittegods och effektförvaring

Beställaren är den aktör som avses i förordningen (1985:201) om behandling av föremål som har upphittats i spårvägs-, tunnelbane- eller busstrafik.

Trafikutövaren ska utföra och hantera hittegods i enlighet med gällande författningar och Beställarens vid var tid gällande rutiner. Det innebär att Trafikutövaren ansvarar för upphittade föremål fram till dess att Trafikutövaren levererar de upphittade föremålen till av Beställaren angiven plats för effektförvaring. Leverans av upphittade föremål ska ske på veckobasis.

Beställaren ska tillhandahålla ett system/en rutin för märkning och registrering av hittegods, som ska tillämpas av Trafikutövaren. Märkning och registrering görs i syfte att godset ska vara spårbart genom hela processen, från det att föremålet upphittats tills dess att den rättmätige ägaren återfått det borttappade föremålet.

Vissa upphittade föremål ska hanteras med extra omsorg då dessa klassas som extra viktiga för resenären. Dessa föremål återfinns på den så kallade "Viktiga Listan". Listans innehåll kan komma att förändras över tid.



(

(

(

(