

Beslutning

i Jernbanenævnets tilsyn med Metro Service A/S' overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28. Jernbanenævnets sag, JN36-00013.

Jernbanenævnets beslutninger om tilsyn

Jernbanenævnet besluttede på sit møde den 25. november 2011 at indlede tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet, og har ved brev af 13. januar 2012 overfor blandt andet Metro Service A/S igangsat dette.

Jernbanenævnet har på sit møde den 21. oktober 2013 behandlet sagen og vedtaget nedenstående.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævningsformand: Vicedirektør Torben Sørensen

Nævningsmedlemmer: Professor MSO David Dreyer Lassen, prodekan, professor Per Baltzer Overgaard, kontorchef Jacob Schaumburg-Müller, chefkonsulent Martin Salamon, professor Bjarne Kjær Ersbøll og lektor Alex Landex.

Tilsynets baggrund

Jernbanenævnet har i henhold til jernbanelovens¹ § 24, stk.1, en generel forpligtelse til at varetage tilsyns- og klagefunktioner på jernbaneområdet. Det følger endvidere af samme paragraf, at nævnet kan undersøge sager på eget initiativ eller efter klage.

Jernbanenævnets tilsyn omfatter både et retligt tilsyn og tilsyn med hensigtsmæssigheden af givne forhold.

Det følger endvidere af jernbanelovens § 24 b, at Jernbanenævnet fører tilsyn med overholdelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser². Tilsynet omfatter blandt andet jernbanevirksomhedernes overholdelse af forordningen.

¹ Lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 af lov om jernbane.

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser af 23. oktober 2007 (Jernbanepassagerrettighedsforordningen).

Det følger af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 2, stk.1-2, at forordningen finder anvendelse på jernbanevirksomheder, der har EU-licens, hvilket alle jernbanevirksomheder i Danmark er i besiddelse af. Medlemsstaterne har, jf. forordningens artikel 2, stk.4, haft mulighed for at fritage visse typer af personbefordring fra forordningen. Der er ikke fra dansk side indrømmet nogen fritagelser herfra.

Forordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet har følgende ordlyd:

”

1. *Jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne skal som minimum omfatte punkterne i bilag III.*
2. *Jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. Jernbanevirksomhederne offentliggør hvert år en rapport om deres servicekvalitetsniveau sammen med deres årsberetning. Rapporterne om servicekvalitetsniveauet skal offentliggøres på jernbanevirksomhedernes websted. Disse rapporter skal endvidere gøres tilgængelige på det Europæiske Jernbaneagenturs websted.”*

Forordningens bilag III er sålydende:

”MINIMALE STANDARDER FOR SERVICEKVALITET

- *Oplysninger og billetter*
- *Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser*
- *Aflysninger af togforbindelser*
- *Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne osv)*
- *Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne*
- *Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne*
- *Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.”*

Jernbanenævnet har på denne baggrund ved sit brev af 13. januar 2012, anmodet blandt andet Metroselskabet I/S og Metro Service A/S

om dokumentation for overholdelse af forordningens artikel 28 samt bilag III for såvel året 2010 som 2011.

Jernbanenævnet henledte endvidere opmærksomheden på en vejledende skrivelse fra EU Kommissionen af 29. marts 2011³ vedrørende definition af servicekvalitetsstandarder og minimumskrav til servicekvalitetsrapporternes indhold.

Ved mail af 27. februar 2012 meddelte Metroselskabet I/S, at besvarelsen af Jernbanenævnets henvendelser ville blive foretaget af Metro service A/S, idet dette selskab er ansvarlig for drift af Metroen og har licens som jernbanevirksomhed.

Jernbanevirksomhedens efterlevelse af enkeltkrav, der ved forordningens øvrige bestemmelser eller ved vejledende skrivelser fra Kommissionen knytter sig til ovennævnte servicekvalitetsområder, er ikke omfattet af nærværende tilsyn.

Jernbanenævnet tager ved dette tilsyn som udgangspunkt heller ikke nærmere stilling til kvaliteten af Metro Service A/S' servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

Metro Service A/S fremsendte den 31. maj 2012 materiale i anledning af Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål af 13. januar 2012, herunder følgende:

- Håndbog for Service Kvalitetssystem for Passagerer dateret 31. maj 2012 (Håndbog for Service Kvalitetssystem).
- Redegørelse og dokumentation for overvågning af præstationsniveau inden for servicekvalitet (Dokumentation for servicekvalitet).
- Monthly Report March 2012 Operation and Maintenance of the Copenhagen Metro (Månedsrapport for marts 2012).
- Årsrapport 2011, Metroselskabet I/S.

Den 8. maj 2013 fremsendte Metro Service A/S på Jernbanenævnets opfordring følgende dokumenter:

- Certifikat for Kvalitetsledelsessystem af 19. juli 2012, udstedt af Force Certification A/S.
- Bilag 1.0 til certifikat ISO 9001.
- Liste over dokumenter i kvalitetsstyringssystem.

³Dokument "Rail Service Quality Standards and Reports Publication Procedure and Contents" dateret JS/290311, fremsendt fra EU Kommissionen til Jernbanenævnet ved mail af 13. maj 2011.

Jernbanenævnets gennemgang af Metro Service A/S' oplysninger

Opstilling af servicekvalitetsstandarder:

Servicekvalitetsstandarder for Metro Service A/S fremgår af jernbanevirksomhedens hjemmeside⁴ samt dokumentet "Kundevision"⁵ som findes på hjemmesiden samt dokumentet Håndbog for Service Kvalitetssystem.⁶

Ad Oplysninger og billetter

På hjemmesiden under "kundeservice"⁷ er det anført som mål for Metro Service A/S at yde et konstant og korrekt informationsniveau over for kunderne om Metroens drift.

I Håndbog for Service Kvalitetssystem er det anført, at oplysninger til passagererne om billetter og øvrig passagerinformation gives via hjemmesiden, i informationstavler på stationer, via informationstavler og billetautomater på stationer, via "passenger information displays"(PID) samt via passagermagasinet MetroNyt og via personlige beskeder.

På hjemmesiden under menuen "Priser og billetter" findes oplysninger om billetpriser, billettyper, takstzoner og rejsevilkår, oplysning om muligheder for billetkøb, ligesom der er mulighed for online billetkøb på hjemmesiden. Under menuen "Rejseinformation" findes blandt andet køreplan, oplysninger om rejsetid samt oplysning om driftsændringer, samt mulighed for at sende spørgsmål elektronisk til kundeservice. Under "Pjecer og Tryksager" findes forskellige brochurer med særlig information om blandt andet stationer, ruter, rejseregler, abonnementsordninger, m.v.

I Kundevisionen er det anført, at passagererne skal modtage præcis, pålidelig og tilstrækkelig information. Endvidere er det anført, at stationer skal være let overskuelige. Opdateret og rettidig information gives via skiltning, displays og via højttalere. Der er opkaldssteder på stationer og i tog, hvor passagererne omgående kan få kontakt med personalet. Endelig er det anført, at der er personale overalt på systemet, som kan besvare spørgsmål.

⁴<http://www.m.dk/>

⁵<http://www.m.dk/#!/om+metroen/om+os/metro+service/kundevision>

⁶Håndbog for service kvalitetsstyringssystem for passagerer dateret 31. maj 2012, fremsendt til Jernbanenævnet ved mail af 31. maj 2012.

⁷ http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202008/Metro_Rejsegaranti_0308.ashx

På hjemmesiden under "kontakt" er der blandt andet mulighed til at sende spørgsmål elektronisk eller til at benytte Metroens kundeservice telefon, som er åben mandag til fredag mellem kl. 8.00 og kl. 16.00.

Der føres statistik over antallet af skriftlige og telefoniske henvendelser samt besvarelserne heraf. For så vidt angår de telefoniske henvendelser føres der blandt andet statistik over, hvor stor en del af henvendelserne, som besvares inden for 60 sekunder⁸

Håndbog for Service Kvalitetssystem samt hjemmesiden indeholder oplysninger om en række foranstaltninger, der gennemføres til information af passagererne.

De løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed, der gennemføres som led i kvalitetsstyringssystemet (omtalt neden for) omfatter blandt andet undersøgelser af kundernes tilfredshed med mulighederne for hele tiden at få opdateret trafikinformation på Metro-stationerne og i Metro-togene.

Ad forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

I Håndbog for Service Kvalitetssystem er det anført, at Metroen kører efter en fast køreplan. Dermed er overholdelse af den fastlagte køreplan defineret som mål for så vidt angår spørgsmålet om punktlighed.

I køreplanen⁹ er det anført, at Metroen ikke kører efter bestemte minuttal, men køreplanen omfatter derimod, at der køres med faste intervaller (2 til 20 minutter) inden for forskellige tidsperioder og strækninger.

På hjemmesiden under "kundeservice"¹⁰ er det anført som mål for Metro Service A/S at informere i god tid om planlagte ændringer i driften.

På hjemmesiden under "Rejseinformation" og undermenuen "Ændringer i driften" findes information om kommende planlagte driftsændringer¹¹. Det er anført, at sådanne ændringer i forbindelse med vedligeholdelsesarbejder typisk sker om natten. Pludselige driftsændrin-

⁸ Monthly Report March 2012 Operation and Maintenance of the Copenhagen Metro (Månedsrapport for marts 2012), afsnit 4.3.

⁹ <http://www.m.dk/#!/om+metroen/rejseinformation/koereplan>

¹⁰ http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202008/Metro_Rejsegaranti_0308.ashx

¹¹ <http://www.m.dk/#!/om+metroen/rejseinformation/planlagte+driftsaendringer>

ger vil fremgå af hjemmesidens forside. Yderligere er det anført, at der indsættes metrobusser ved større afbrydelser. Ved planlagte ændringer i driften vil metrobusserne køre med cirka den halve frekvens i forhold til Metroens køreplan. Om uplanlagte driftsændringer er det anført, at der indsættes så mange metrobusser, som skønnes nødvendigt. Dernæst er der link til Metroens rejsegarantiordning, hvorefter der ved mere end en halv times forsinkelser, som ikke på forhånd var varslet, og som ikke skyldes force majeure, dækkes taxaregninger med op til kr. 200.

Endvidere er der på hjemmesiden under "Facts om Metroen" link til statistik om Metroens driftsstabilitet. Heraf fremgår blandt andet, at Metroen har 13.000 afgangne hver dag på i alt 22 stationer. Driftsstabiliteten udregnes som forholdet mellem antallet af planlagte afgangne og antallet af faktiske afgangne i forbindelse med inddeling af metro-døgnet i 3 minutters intervaller. Dette opgøres hver dag for hele Metroen og offentliggøres på hjemmesiden for de seneste 12 måneder.¹² Det er i den forbindelse blandt andet oplyst, at i 2011 forløb 98,8% af Metroens tog rettidigt.

Der føres endvidere statistik over årsagerne til driftsforstyrrelser og de foranstaltninger, som iværksættes til at imødegå disse.¹³

I Håndbog for Service Kvalitetssystem er det anført, at det automatiske togreguleringssystem "Automatic Train Control" (ATC) sikrer, at køreplanen overholdes, ligesom der i håndbogen er henvisninger til en række dokumenter med procedurer for håndtering af forskellige former for funktionssvigt, m.v. Det anføres, at Metroens punktlighed overvåges konstant, både manuelt og automatisk, og at der gribes ind ved afvigelser. Ved større trafikforstyrrelser udnyttes fleksibiliteten i det førerløse system til hurtigt at iværksætte alternativ drift.

Endvidere omfatter de løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed i forbindelse med kvalitetsstyringssystemet (omtalt neden for) blandt andet omfatter tilfredsheden overholdelsen af køreplanen.

Ad Aflysning af togforbindelser,

I Håndbog for Service Kvalitetssystem er det anført, at planlagte aflysninger primært lægges i perioder, hvor det berører passagererne mindst muligt.

¹² <http://www.m.dk/#!/om+metroen/facts+om+metroen/statistik>

¹³ Monthly Report March 2012 Operation and Maintenance of the Copenhagen Metro (Månedsrapport for marts 2012), afsnit 2.1.1.

Ved planlagte aflysninger indsættes der metrobusser på den berørte strækning med cirka den halve frekvens i forhold til Metroens køreplan. Ved uplanlagte aflysninger indsættes så mange metrobusser, som skønnes nødvendigt¹⁴.

I forbindelse med aflysninger er der endvidere på hjemmesiden henvist til rejsegarantiordningen¹⁵.

Aflyste tog indgår i opgørelserne over Metroens driftsstabilitet¹⁶.

I Håndbog for Service Kvalitetssystem er der henvisninger til en række dokumenter med procedurer for håndtering af forskellige former for funktionssvigt i forbindelse med aflysninger, m.v.

De løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed, der gennemføres ifølge kvalitetsstyringssystemet (omtalt neden for) omfatter blandt andet tilfredsheden med overholdelsen af køreplanen.

Ad Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vogne, hygiejneniveau på toiletter osv),

Der ses ikke for Metro Service A/S at være defineret tilgængelige servicekvalitetsstandarder vedrørende rengøring af togvogne og stationsbygninger som en del af en information, som er rettet til passagererne.

I en brochure på hjemmesiden om rekruttering af Metro Steward medarbejdere er det dog anført som mål, at toge og stationer er pæne og rene.

I Håndbog for Service Kvalitetssystem er det anført, at rengøring af tog og stationer er detaljeret beskrevet i Driftskontrakten for Metroen. Driftskontrakten ses ikke at være offentliggjort på hjemmesiden.

De løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed der gennemføres ifølge kvalitetsstyringssystemet (omtalt neden for) omfatter dog

¹⁴ <http://www.m.dk/#!/om+metroen/rejseinformation/planlagte+driftsaendringer>

¹⁵ <http://www.m.dk/#!/om+metroen/rejseinformation/planlagte+driftsaendringer/rejsegaranti>

¹⁶ <http://www.m.dk/#!/om+metroen/facts+om+metroen/statistik>

blandt andet tilfredsheden med rengøringen af såvel stationer som toge.

Ad Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

I Håndbog for Service Kvalitetssystem er det anført, at tilfredshedsundersøgelser i Metroen bliver gennemført og afrapporteret af den eksterne analysevirksomhed Megafon hvert kvartal.

Undersøgelserne gennemføres efter det oplyste ved personlige interviews i Metroen fordelt med ca. 340 interviews pr. måned i bestemte tidsrum, hvor passagererne i forhold til den pågældende rejse med Metroen bliver stillet en række spørgsmål vedrørende tilfredsheden med rejsen generelt, rengøring i toge og på stationer, overholdelse af køreplanen, Metro-personalets service og fremtræden på stationer og i toge, muligheden for hele tiden at få opdateret trafikinformation på stationer og i toge, samt tryghed ved rejsen.

Ved besvarelserne af ovennævnte spørgsmål har de adspurgte følgende svarmuligheder: Tilfreds, meget tilfreds, hverken tilfreds eller utilfreds, utilfreds og meget utilfreds.

På hjemmesiden er under "Kundetilfredshed" offentliggjort resultatet af kundetilfredhedsmålinger for årene 2003- 2010¹⁷. Her er det anført, at de kvartalsvise eksterne undersøgelsesrapporter fra Megafon om kundetilfredsheden indgår som et vigtigt delelement i Metro Service A/S' fortsatte arbejde med at forbedre Metroen. Undersøgelserne indgår i virksomhedens kvalitetsstyringsystem.

Ad Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Servicekvalitetsstandarder vedrørende klagebehandling, refusion og erstatning er blandt andet defineret på hjemmesiden under "Kundeservice" og undermenuen "Rejsegaranti"¹⁸ hvor der endvidere er link til folderen "Rejsegaranti og servicekvalitet"¹⁹. Her er det blandt andet anført, at ved forsinkelser på mindst en halv time, som ikke har været varslet dagen forinden, og som ikke skyldes force majeure,

¹⁷ <http://www.m.dk/#!/om+metroen/facts+om+metroen/statistik/kundetilfredshed>

¹⁸ <http://www.m.dk/#!/om+metroen/rejseinformation/planlagte+driftsaendringer/rejsegaranti>

¹⁹ http://www.m.dk/~media/Metro/PDF/PDF%202008/Metro_Rejsegaranti_0308.ashx

dækkes udgifter til taxa fra den metrostation, hvor forsinkelsen opstod, med op til kr. 200.

Endvidere er der på hjemmesiden under "Kundeservice"²⁰ mulighed for at sende meddelelser til Metros Kundeservice, herunder reklamationer vedrørende forhold i forbindelse med rejser.

På hjemmesiden under "Ankenævn for offentlig transport" er der vejledning om fremgangsmåden for at indgive klager og links til formularer til brug herfor samt kontaktoplysninger og link til hjemmesiden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Servicekvalitetsstandarder vedrørende assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer findes blandt andet defineret i Håndbog for Service Kvalitetssystem. Her er det anført, at der er følgende indretninger med henblik på at gøre det så let som muligt for handicappede og bevægelseshæmmede personer at benytte metroen:

- Adgang med elevator fra gadeniveau til perron.
- Adgangen mellem perron og tog er altid i niveau.
- Ledelinjer i gulvet, samt særligt udformede fliser ud for togdørene, leder blinde og svagtseende korrekt til og fra toget.
- Opkaldspunkter på samtlige tog og stationer sikrer, at der altid kan tilkaldes assistance fra personalet.
- I toget annonceres næste station både i dynamisk display samt ved et højttalerudkald.
- På stationer annonceres destination på næstkommende afgang både i dynamisk display samt ved et højttalerudkald.

På hjemmesiden under "Ældre, handicappet eller særlige behov"²¹ er der særlige vejledninger til henholdsvis blinde eller svagtseende, kørestolsbrugere eller gangbesværede, døve eller hørehæmmede samt allergikere. Herunder er det yderligere blandt andet anført, at Metroen er indrettet med henblik på at gøre det nemt for ældre, handicappede og personer med særlige behov at rejse på egen hånd, og at der altid kan rettes henvendelse til en Metro Steward, der konstant opholder sig i Metroens toge eller på stationerne. Yderligere er det blandt andet anført, at billetautomater og stempelautomater samt opkaldssteder placeres i maksimalt 1,2 meters højde. Endvidere er det anført, at der

²⁰ <http://www.m.dk/#!/kundeservice/skriv+til+metro+kundeservice>

²¹ <http://www.m.dk/#!/om+metroen/rejseinformation/brug+metroen/saerlige+rejsende/rejse+behov>

af hensyn til døve eller hørehæmmede blandt andet er teleslyngeanlæg ved opkaldssteder. Af hensyn til allergikere er der blandt andet hundefri afdelinger i togene.

Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:

Metro Service A/S' Håndbog for Service Kvalitetssystem indeholder et skema, hvor der ud for hvert af de syv emner for servicekvalitetsstandarder i passagerrettighedsforordningens bilag III findes dels korte beskrivelser af, hvorledes kravene til kvalitetsstyringssystem opfyldes og dels referencer til en række dokumenter med planer og procedurer herfor.

Endvidere er det i håndbogen anført, at Metro Service A/S arbejder efter ISO 9001, og at dette dækker følgende:

- Egenkontrol
- Mål
- Kontrol af målopfølgning
- Forebyggende handlinger
- Korrigerende handlinger
- Behandling af afvigelser
- Styring af dokumenter
- Årlig evaluering

Den 19. juli 2012 blev Metro Service A/S' kvalitetsledelsessystem certificeret af Force Certification A/S. Efter certifikatet er virksomhedens kvalitetsstyringssystem i overensstemmelse med kravene i DS/EN ISO 9001:2008. Certifikatet gælder blandt andet for professionel service og drift af førerløse Metro-tog.

ISO 9001 stiller krav om systematisk dokumentation i forbindelse med afvigelser og forbedringer, som kan forebygge fremtidige afvigelser.

Det indgår således som en del af Metro Service A/S' kvalitetsstyringssystem, at virksomheden har procedurer, der sikrer overvågning af virksomhedens præstationsniveau. Dokumentation for gennemførelse af egenkontrol samt dokumentation for resultaterne heraf ses dog alene at foreligge for så vidt angår den fremsendte månedsrapport for marts 2012, opgørelser bl.a. på hjemmesiden om regulariteten samt oplysningerne på hjemmesiden og i årsrapporten om kundetilfreds-
hedsundersøgelser.

Af den fremsendte månedsrapport for marts 2012 fremgår blandt andet registreringer af regulariteten i form af alle begivenheder i løbet af måneden, som har ført til, at regulariteten (såkaldt "service availability") har været lavere end 98%. Endvidere er der heri en registrering

af længere forsinkelser (18 minutter og derover). Yderligere er der blandt andet registreret begivenheder, hvor elevatorer og rulletrapper har været ude af drift samt reparationstider for disse. Derudover er der statistik for besvarelse af breve, mails og telefonopkald. Yderligere er der statistik med hensyn til en række tekniske procedurer til sikring af driften, m.v. Øvrige emner for servicekvalitet er ikke berørt i månedsrapporterne.

Om kundetilfredshedsundersøgelserne, som foretages kvartalsvis af Megafon henvises til afsnittet herom oven for. Heraf fremgår, at der er opstillet minimumskrav for antallet af adspurgte samt fordelingen af adspurgte.

Resultaterne af kundetilfredshedsundersøgelserne ses dog alene at være offentliggjorte til og med år 2010 på hjemmesiden. I årsrapport 2011 for Metroselskabet I/S er gengivet 3 grafer over kundetilfredsheden, som viser den forholdsmæssige fordeling af besvarelserne, blandt andet vedrørende tilfredsheden med den information, som ydes passagererne.

Kvalitetsstyringssystemet ISO 9001 forudsætter etablering af procedurer, der sikrer styring af kommunikationen med kunderne, ligesom kvalitetsstyringssystemet indeholder processer til styring af korrigerende og forebyggende handlinger.

Evalueringer af egenkontrol, kundetilfredshedsundersøgelser, afvigelser (kundeklager) samt korrigerende handlinger er ligeledes en del af ISO 9001. Af bilag 1.0 til ovennævnte ISO 9001 certifikat af 19. juli 2012 fremgår, at der er forudsat årlige overvågningsbesøg fra Force Certification A/S, hvoraf det første blev gennemført den 8. og den 9. april 2013.

Der ses ikke at være udarbejdet og/eller offentliggjort årlige rapporter om servicekvaliteten på baggrund af evalueringen.

Afrapportering:

Jernbanenævnet konstaterer, at Metro Service A/S ikke på sin hjemmeside har offentliggjort årlige rapporter om virksomhedens servicekvalitet sammen med jernbanevirksomhedens årsberetning. I selve årsberetningen²² er der dog oplysninger om driftsstabiliteten samt oplysninger om kundetilfredsheden bl.a. vedrørende jernbanevirksomhedens information af passagererne.

²² Årsrapport 2011 for Metroselskabet I/S, side 17.

Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:

Jernbanenævnet konstaterer ved gennemgang foretaget den 30. april 2013 af det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheders servicekvalitetsrapporter ²³, at Metro Service A/S ikke er blandt de danske jernbanevirksomheder, der har uploadet servicekvalitetsrapporter på dette websted.

Jernbanenævnets udtalelse

Bemærkninger om forordningens krav til kvalitetsstyringssystem

Forordningens artikel 28, stk. 1, fastlægger ikke nærmere krav til jernbanevirksomhedens opbygning af et kvalitetsstyringssystem indenfor forordningens område, eller til selve definitionen på en servicekvalitetsstandard.

I betragtning af forordningens uklarhed herom må jernbanevirksomhederne indrømmes en vis frihed.

Ved vurderingen af, om jernbanevirksomheden opfylder forordningens krav i forhold til kvalitetsstyringssystem og servicekvalitetsstandarder, finder Jernbanenævnet, at udgangspunktet bør være, hvilke minimumskrav, der må antages at være nødvendige for, at hhv. kvalitetsstyringssystemet og servicekvalitetsstandarderne kan opfylde deres formål.

Kvalitetsstyringssystemer er de af en virksomheds ledelsessystemer, der har til formål at fastholde eller forbedre kvaliteten af en virksomheds produkter, således af forbrugerens behovstilfredsstillelse, som minimum, opretholdes ²⁴.

Jernbanenævnet bemærker i den forbindelse, at enhver jernbanevirksomhed der opererer i Danmark, allerede gennem en årrække og i sammenhæng med sin sikkerhedscertificering, har været underlagt myndighedskrav om etablering af et jernbanesikkerhedsledelsessystem med formålet at tilsikre virksomhedens eget ansvar for sikker drift i egen virksomhed. Denne forpligtigelse gælder bl.a. i henhold til artikel 4 i direktiv 2004/49/EF ²⁵ (jernbanesikkerhedsdirektivet).

²³ www.era.europa.eu/Core-Activities/Interoperability/Pages/Rail-PRR-QR

²⁴ Jernbanenævnets konklusioner på dette område baserer sig bl.a. på rådgivning indhentet hos Dansk Standard, Rådgivning og Trafikstyrelsens Center for Jernbane september-december 2012.

²⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/49/EF af 29. april 2004 om jernbanesikkerhed i EU og om ændring af Rådets direktiv 95/18/EF om udstedelse af licenser til jernbanevirksomhed og direktiv 2001/14/EF om tildeling af jernbaneinfrastrukturkapaci-

Mange af elementerne i jernbanesektorens sikkerhedsledelsessystemer er meget lig de ledelsessystemer og praksis, der også anbefales anvendt indenfor kvalitet, sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen, miljøbeskyttelse, business excellence m.v.²⁶.

Samtlige sikkerhedscertificerede jernbanevirksomheder i Danmark må således formodes allerede i dag at være bekendt med den systematik og strukturerede tilgang, der ligger til grund for sådanne ledelsessystemer²⁷, herunder også i forhold til styringen af virksomhedens servicekvalitet.

Et kvalitetsstyringsystem i relation til jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 må, jf. ovenstående og almindelig kvalitetsstyringspraksis, forstås således, at jernbanevirksomheden skal kunne dokumentere, at denne i forhold til forordningens syv servicekvalitetsområder:

- har opstillet servicekvalitetsstandarder i henhold til forordningens bilag III,
- har udarbejdet handlingsplaner for de opstillede standarder,
- har gennemført resultatmåling vedrørende opretholdelse af standarderne,
- håndterer korrigerende og forebyggende handlinger,
- gennemfører evalueringer af resultatmålinger og handlingsplaner,
- har relevant overvågning og opfølgning indenfor området herunder med ledelsens involvering.

Jernbanenævnets generelle anbefalinger herom fremgår af **bilag 2**.

tet og opkrævning af afgifter for brug af jernbaneinfrastruktur samt sikkerhedscertificering (jernbanesikkerhedsdirektivet)

²⁶ "En systembaseret fremgangsmåde. Anvendelsesvejledning i udformning og indførelse af et sikkerhedsledelsessystem indenfor jernbanesektoren ". Det Europæiske Jernbaneagentur 13. december 2010, version 1.0.

²⁷Krav til jernbanevirksomhedens sikkerhedsledelsessystem fremgår af Bekendtgørelse nr. 14 af 4. januar 2007 om sikkerhedscertifikat til jernbanevirksomheder og er bl.a. at virksomheden kan dokumentere sin sikkerhedspolitik og -mål, metoder og procedurer for risikovurdering, procedurer der sikrer efterlevelse af gældende lovgivning herunder Tekniske Specifikationer for Interoperabilitet, procedurer for ledelsens evaluering, procedurer for revision, procedurer for kommunikation og information, beredskabsplaner, procedurer ved hændelser eller andre sikkerhedsmæssige forhold, dokumentstyring, årlig sikkerhedsrapport m.v.

Bemærkninger til Metro Service A/S' dokumentation

Jernbanenævnet konstaterer, at Metro Service A/S har defineret servicekvalitetsstandarder om emnerne i henhold til forordningens Bilag III, idet der dog navnlig ses at mangle offentliggjorte servicekvalitetsstandarder for så vidt angår rengøring.

Ved servicekvalitetsstandarder forstås sproglige beskrivelse af, hvilken servicekvalitet man som passager kan forvente indenfor det pågældende område.

Servicekvalitetsstandarderne bør offentliggøres på en let tilgængelig måde over for passagererne.

Gennemgangen oven for af Metro Service A/S' servicekvalitetsstandarder viser, at disse fremgår forskellige steder på hjemmesiden herunder forskellige steder i brochurer, som findes på hjemmesiden, samt af Håndbog for Service Kvalitetssystem.

Jernbanenævnet har ingen bemærkninger til, at oplysning om servicekvalitetsstandarderne som nævnt stilles til rådighed for passagererne via hjemmesiden og brochurer, som findes på hjemmesiden.

Enkelte af Metro Service A/S' servicekvalitetsstandarder, herunder f.eks. mål for assistance til handicappede og bevægelseshæmmede fremgår imidlertid alene af den nævnte håndbog. I håndbogen er der endvidere for så vidt angår spørgsmålet om rengøring henvist til driftskontrakten for Metroen.

Da hverken Metro Service A/S' Håndbog for Service Kvalitetssystem eller driftskontrakten er offentliggjort på hjemmesiden, anbefaler nævnet, at servicekvalitetsstandarder i disse (og eventuelle øvrige) dokumenter eventuelt også nævnes som en del af den information, som er rettet til passagererne på hjemmesiden om jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder.

Det kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, som Metro Service A/S har indført, opfylder de hovedkrav, som følger af forordningen med hensyn til kvalitetsstyringssystemets indretning.

Kvalitetsstyringssystemet opfylder således de oven for nævnte generelle minimumskrav med hensyn til handlingsplaner for de opstillede servicekvalitetsstandarder, resultatmålinger, evalueringer og opfølgning.

For så vidt angår den egenkontrol, som gennemføres i henhold til kvalitetsstyringssystemet, har Jernbanenævnet dog kun modtaget dels den oven for omtalte månedsrapport, som alene vedrører marts 2012 og ikke dækker alle de i forordningens bilag III nævnte emner for servicekvalitetsstandarder (blandt andet er rengøring ikke omfattet).

For så vidt angår kundetilfredshedsundersøgelserne har Jernbanenævnet alene kunnet finde de på hjemmesiden offentliggjorte resultater frem til 2010 samt de overordnede og få oplysninger i årsrapporten for Metroselskabet I/S.

Endelig ses der derudover for så vidt angår egenkontrol alene at foreligge opgørelserne om driftsstabilitet på hjemmesiden.

Dernæst har Jernbanenævnet ikke modtaget dokumentation for, at Metro Service A/S opfylder kravet i forordningens artikel 28, stk. 2, 2. pkt., hvorefter jernbanevirksomhederne hvert år skal offentliggøre en rapport om servicekvalitetsniveauet sammen med årsberetningen.

Endelig skal Jernbanenævnet henlede opmærksomheden på kravene efter forordningens artikel 28, stk. 2, 3.-4. pkt., hvorefter rapportererne om servicekvalitetsniveauet skal offentliggøres på jernbanevirksomhedens websted samt gøres tilgængelige på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

Jernbanenævnets beslutning

Jernbanenævnet anmoder Metro Service A/S om til Jernbanenævnet at fremsende:

1. Dokumentation for, at Metro Service A/S har defineret servicekvalitetsstandarder vedrørende rengøring og stillet information herom til rådighed for passagererne.
2. Yderligere dokumentation for Metro Service A/S' egenkontrol, herunder eksempelvis plan for interne audits og resultater af undersøgelser af kundetilfredsheden foretaget efter 2010.
3. Dokumentation for opfyldelsen af ovennævnte krav om offentliggørelse af årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med årsrapporten for så vidt angår den seneste årsrapport.
4. Dokumentation for opfyldelse af ovennævnte krav om offentliggørelse af årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet på Metro Service A/S' websted samt tilgængeliggørelse af disse på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

Denne beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

Dato 21.10.2013
j.nr.JN36-00013

P. N. V.

Torben Sørensen
Nævnshovedmand

Vedlagte Bilag:

Bilag 1: Oversigt af 21. oktober 2013 over sagens akter.

Bilag 2: Anbefalinger for så vidt angår passagerrettighedsforordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetssystem.

BILAG 1: Oversigt af 21. oktober 2013 over sagens akter.

BILAG 2: anbefalinger for så vidt angår passagerrettighedsforordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringsystem.

Opstille mål (Servicekvalitetsstandarder):

For at sikre, at en servicekvalitetsstandard overholdes, er det nødvendigt først at opstille standarder for servicekvaliteten og herefter at definere, hvordan der skal måles på, at virksomheden lever op til standarderne.

Artikel 28 henviser til bilag III, der oplister 7 områder, som virksomheden som minimum skal opstille servicekvalitetsstandarder for.

En standard for servicekvalitet bør beskrive, hvad kunderne kan forvente af virksomheden, hvis de benytter sig af virksomhedens produkter.

At sikre efterlevelse af en servicekvalitetsstandard er derfor ikke nødvendigvis det samme som at sikre, at evt. krav i en kontrakt med en trafikudbyder overholdes. Det vil eksempelvis ikke være meningsfuldt overfor en passager at give som information, at der max. må være x støvpartikler pr. cm², hvorimod en passager kan forholde sig til en beskrivelse af, hvor ofte toget rengøres eller kontrolleres.

Når virksomheden har opstillet standarder for servicekvaliteten bør denne formidles til kunden, så kunden oplyses om, hvad kunden kan forvente.

Handlingsplaner:

For hver servicekvalitetsstandard bør virksomheden opstille handlingsplaner, der underbygger standarderne, og der skal defineres målemetoder for om standarderne overholdes. Der skal med passende mellemrum følges op på status på handlingsplanerne.

Resultatmåling (Præstationsniveau):

For at måle virksomhedens præstationsniveau, vedrørende de opstillede standarder, bør virksomheden sikre

- at kunderne oplever at de får den forventede servicekvalitet (f.eks. tilfredshedsundersøgelse),
- at der følges op på henvendelser fra kunder (f.eks. klagebehandling),
- at handlingsplanerne overholdes.

Herudover bør virksomheden mindst en gang pr. år evaluere præstationen indenfor de enkelte servicekvalitetsstandarder.

Evaluering:

I forbindelse med den årlige evaluering bør virksomhederne tage stilling til, om kunderne oplever, at de får den kvalitet som de forventer. Virksomheden skal dokumentere de beslutninger, der er truffet i forbindelse med evalueringen.

I henhold til Artikel 28 stk. 2 skal jernbanevirksomheden minimum en gang pr. år offentliggøre en rapport vedrørende overholdelse af servicekvalitetsstandarderne.

Ovenstående er eksemplificeret ved nedenstående oversigt og kan beskrives ved nedenstående model (**Figur 1**), der endvidere beskriver de procedurer og handlinger, der som minimum er nødvendige for at sikre et velfungerende kvalitetsstyringssystem.

Model for opstilling af servicekvalitetsstandarder og Metro Service A/S' underbyggende aktiviteter:

Servicekvalitetsstandard	Aktiviteter i Metro Service A/S vedrørende handlingsplan for servicekvalitetsstandarden
<p>Beskrive i korte og klare sætninger, hvad kunden kan forvente af servicekvaliteten for de forordningens bilag III nævnte områder.</p> <p>Disse servicekvalitetsstandarder foreslås samlet i et afsnit om Jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder på hjemmesiden.</p>	<p>Henvise til generel standard.</p> <p>Beskrive handlinger til opfølgning på opfyldelse af standarden, bl.a. egenkontrol, m.v.</p>

Figur 1

