

## Bilaga 2 – Servicenivåer

### Inledning

Västtrafik ska enligt avsnitt 4 och 6 i huvudavtalet utföra vissa åtaganden till en mellan parterna avtalad servicenivå. Den avtalade servicenivån framgår av detta dokument. Genom att definiera servicenivåer för ett antal kvalitetsfaktorer kan Västtrafik och uppdragsgivare följa upp uppdragets genomförande.

### Kvalitetsfaktorer

Parterna har identifierat följande fem kvalitetsfaktorer som har störst betydelse för kundens upplevelse av resans kvalitet. Faktorerna är framtagna i samarbete med såväl uppdragsgivare som kundgrupper:

1. Rimlig svarstid vid information, upplysning och bokning av resa
2. Ett korrekt och serviceinriktat bemötande vid information, upplysning och bokning av resa
3. Att fordonet kommer i rätt tid
4. Att restiden är rimlig
5. Ett korrekt och serviceinriktat bemötande från föraren vid resan

Parterna har mot bakgrund av ovanstående kvalitetsfaktorer fastställt nedanstående servicenivåer.

### Servicenivåer

#### Kvalitetsfaktor 1 – Rimlig svarstid vid information, upplysning och bokning av resa

70 % av alla samtal ska besvaras inom 45 sekunder. Inga samtal ska besvaras senare än efter fem minuter.

Längre svarstider måste dock accepteras vid nya trafikstarter, vid extrema väderförhållanden eller vid större teknik- och trafikproblem.

*Mätning av kvalitetsuppfyllelse:* Västtrafik ska tillhandahålla uppdragsgivaren svarsstatistik via ett webbaserat statistikverktyg.

#### Kvalitetsfaktor 2 – Ett korrekt och serviceinriktat bemötande vid information, upplysning och bokning av resa

Alla som kontakter kund- och resetjänst har rätt till ett korrekt, lugnt och serviceinriktat bemötande.

*Mätning av kvalitetsuppfyllelse:* Västtrafik ska tillhandahålla uppdragsgivaren statistik från synpunktsdatabas via ett webbaserat statistikverktyg. Västtrafik ska även minst en gång per år redovisa utfall av kundundersökning.

#### Kvalitetsfaktor 3 och 4 – Fordonet ska komma i rätt tid och kunden ska ha en rimlig restid

Parterna har, för att säkerställa att fordonet ska komma i rätt tid och att kunden har en rimlig restid, kommit överens om nedanstående servicenivåer för spilltid, väntetid och sökfönster. Se närmare Bilaga 3 – Manual för särskild kollektivtrafik angående beräkning av spilltid, väntetid och sökfönster.

Respektive servicenivå (1–6) innebär följande riktvärden för väntetider, spiltider och sökfönster.

Nivå Nr	Maxvärden			Dock tillåts upp		Sökfönster		Exempel på resandekategori
	Väntetid minuter	Spilltid Tätort	Spilltid Landsort	Tätort minuter	Landsort minuter	Tätort minuter	Landsort minuter	
1	5	30 %	20 %	10	15	10	20	Direktresor
2	7	60 %	50 %	17	20	20	30	Dialys/Arbetsresor/ Anslutningsresor
3	9	90 %	70 %	20	25	30	45	Speciella sjukresor & omsorg (mindre spiltid och sökfönster)
4	10	100 %	80 %	22	30	45	60	Vanlig färdtjänst/vanliga sjukresor/vanlig omsorg
5	10	110 %	90 %	25	45	50	65	Resor där kunden har rullstol/ Gruppresor
6	6	140 %	150 %	40	50	60	70	Skolturer/Dagvård/Närtrafik/ Gods

Parterna har kommit överens om följande servicenivåer.

Typ av resor	Om sökfönster på betalarnivå önskas anges sökfönster i minuter. Annars anges endast servicenivå i nästa kolumn.	Servicenivå
Arbetsresor		
Färdtjänstresor		
Omsorgsresor		
Dagvårdsresor		
Personalresor		
Skolresor		
För skolresor kan också manuell turplanering tillämpas.		

Avtalade servicenivåer gäller inte under julafton, beroende på de speciella förhållanden som råder under den dagen och att manuell hantering av resorna då används i hög utsträckning.

*Mätning av kvalitetsuppfyllelse:* Västtrafik ska tillhandahålla uppdragsgivaren statistik över spiltid och väntetid via ett webbaserat statistikverktyg. Västtrafik ska även minst en gång per år redovisa utfall av kundundersökning

### **Kvalitetsfaktor 5 – Ett korrekt och serviceinriktat bemötande från föraren vid resan**

Förarnas allmänna bemötande av kunderna ska vara vänligt och serviceinriktat. Av särskild vikt är att förarna har kunskaper och kännedom om de särskilda servicekrav som gäller för dessa resor. De ska behärska det svenska språket väl och ha goda kunskaper, erfarenhet och känsla för service. Förarna ska anpassa sin kommunikation till målgruppen och förstå hur kommunikationen kan missförstås och skapa stress och obehag för kunden. Förarna ska anpassa sitt beteende och sin kommunikation utifrån vad som anges i kundens tillstånd. Kunden ska känna sig trygg i att resa med den särskilda kollektivtrafiken.

I förarens uppdrag ingår att, utan begäran från kunden, erbjuda hjälp in i och ut ur fordonet, hjälp med handbagage och hjälpmedel, hjälp till och från ytterdörr eller motsvarande samt vid behov hjälp med säkerhetsbälte. Kunden ska, utan begäran, erhålla kvitto. Föraren ska därutöver också utföra de speciella uppgifter som kan framgå av den enskilda körordern.

För aktuell information om vad som ingår i förarens uppdrag och vilka krav som ställs på föraren hänvisas till aktuellt trafikavtal, som finns att tillgå via Västtrafik.

*Mätning av kvalitetsuppfyllelse:* Västtrafik ska tillhandahålla uppdragsgivaren statistik från synpunktsdatabas via ett webbaserat statistikverktyg. Västtrafik ska även minst en gång per år redovisa utfall av kundundersökning