

Protokoll fört vid enskild föredragning

Infrastrukturavdelningen
Trafikbyrån

Beslutande

Minister

Veronica Thörnroos

Föredragande

Byråchef

Mikael Korpela

Justerat

Omedelbart

Ärende/Dnr/Exp.

Beslut

Nr 56

Policy för kundservice i färjetrafiken för ombordpersonal

ÅLR 2014/4563

Kundservice består av olika faktorer som påverkar kundens uppfattning av ett företag eller en organisation. Det handlar om intryck och förväntningar och om kontakten var positiv eller negativ.

För att Ålands landskapsregering skall kunna driva en ständig förbättring i kundserviceprocessen och ställa krav mot entreprenörer krävs en uppgraderad policy mot vilken krav och kundnöjdhetenkäter görs.

Beslöts att uppgradera policyn på alla frigående- och linfärjor, bilaga 1 I215E61.

Nr 57

Checklista för färjetrafikens informations delgivning vid driftsstörningar uppdaterad och anpassad för entreprenörer

ÅLR 2015/9341

Bilagda checklista komplementerar ISM manualens informationsskyldighet gällande driftsstörningar. Checklistans informationsprioritering skall säkerställa att information om driftsstörningar ska delges via olika medier till bokade/inte bokade passagerare, fordon, transportörer, skärgårdsbefolkningen, kommuner, räddningsverket, media, bilaga 2 I215E61.

En utåtriktad tydlig kommunikation eftersträvas under alla omständigheter.

Datum 8.9.2015
ÅLR 2014/4563

Policy för kundservice i färjetrafiken för ombordpersonal

Gäller även linjer som är driftsprivatiserade eller utlagda på totalentreprenad


Kundservice består av olika faktorer som påverkar kundens uppfattning av ett företag eller en organisation. Det handlar om intryck och förväntningar och om kontakten var positiv eller negativ.

De flesta anser att bra kundservice är när vi bemöter kunden vänligt och professionellt. Bra service innebär att kunden är nöjd och tillfredställd efter en kontakt med en oss.

För att lyckas med god kundservice krävs att vi, som organisation, tar våra kunder på allvar . Vi ska sätta kunden i centrum både i teori och praktik. God kundservice och kundvård innebär att vi strävar till att ha rätt personer på rätt plats, att rutiner för klagomål fungerar, att små detaljer i vardagen inte glöms bort **och att kunden anses vara prioritet nummer ett.**

1. Behandla kunden med respekt, håll vad du lovar.
2. Fråga vad vi kan bli bättre på, ta emot synpunkter, förslag och konstruktiv kritik .
3. Var goda/aktiva lyssnare, var lyhörd på vad kunden säger och framför kundens önskemål till trafikbyrån.
4. Dela med er av erfarenheter och argument.
5. Sträva till en rak och öppen kommunikation med kunder och kollegor.
6. Försök brygga broar mellan kunder, samarbetspartners, kollegor, arbetsgivare och personal.
7. Visa respekt och diplomati gällande olika åsikter och synsätt.
8. Bär vårdad, enhetlig och lätt identifierbar klädsel under arbetstid.
9. Sträva till att hålla turlistorna, undantag kan göras vid behov då transportkedjan dvs anslutande färja är sen eller för utryckningsfordon och nyttfordon som kommunicerat sen ankomst.
10. Fartygen bör kommunicera ut förseningar till passagerarna via högtalarsystemet.
11. Vid förseningar med anslutande kollektivtrafik bör utföraren av kollektivtrafiken informeras.
12. Turlistor/Skärgårdsguide ska finnas utställda och tillgängliga för passagerarna.
13. Vid trafikstörningar informera genast enligt separat checklista.
14. Vid skador på person eller fordon, gör en skadeanmälan skriftligt och skicka till operatören av fartyget med kopia till Trafikbyrån och Ålandstrafiken.
15. Vi mäter kundnöjdheten via ombordenkäter, med avsikt att korrigera och förbättra.
16. Vi representerar alla Ålands Landskapsregering i vårt agerande, oavsett avdelning/entreprenör, färja eller befattning.
17. Vårt arbetsspråk är svenska.

Vi är professionella i det vi gör och erbjuder bra logistikservice & strävar till ständig förbättring !



Ålands landskapsregering

Datum: ____/____/2015

**Checklista vid trafikstörning
på frigående- och linfärjor**

| Tidpunkt | Orsb | Vem | Vart | Kontakt media |
|--|------|--|--|---|
| kl | | Befälhavaren : | → Ring ISM Jourtelefon | |
| | | | ISM ÅLR rederi | Gsm 0457-3434545 |
| | | | ISM Ansgar AB | Gsm 040-7365858 |
| | | | ISM Sundqvist AB | Gsm 044-2519297 |
| | | | ISM NJL AB | Gsm 040-5267769 |
| | | | ISM JL Shipping AB | Gsm 040-3542376 |
| | | | → Beställaren (trafikavdelningen) | Gsm 0457-3446172 |
| kl | | Beställaren: | → Kontakta Ålandstrafiken | Tel 018-525100 / 0457-3446450 |
| | | | → Kontakta infrastrukturministern | Gsm 040-5003374 |
| kl | | Ålandstrafiken: | → Info till alarmcentral | Tel 018-19000 |
| | | | → Info till media | Group Wise : MEDIA |
| | | | → Info till kommuner | Group Wise : KOMMUNER |
| | | | → Info till resenärer | www.alandstrafiken.ax ; FB-sida |
| kl | | | → Uppdatering av information kontinuerligt | www.alandstrafiken.ax ; FB-sida |
| Kontakt | | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Beställaren Kontakta Ålandstrafiken, tel. 026 100 och 0457 3446 450 eller karloos@alandstrafiken.ax 2. Ålandstrafiken informerar REDEARER via Ålandstrafiken ax och vår officiella FB-sida 3. Ålandstrafiken ringer ÅLANDSTRAFIKEN för vidarebefordring (eventiella raser, försenade turer), samt hänvisar till Ålandstrafiken ax om de behövs få något klargör 4. Ålandstrafiken informerar Skutan MEDIA, även till som skutan@alandstrafiken.ax om de vill berätta VÄRDESIDAN och info@valand.com (i.o.m. att de informerar kunderna under helgen) 5. Ålandstrafiken informerar Skutan KOMMUNER, även till namngivna skuldskottare: christendreyer@skutinge.ax, hase.sag@skutige.ax, info@skutige.ax 6. Ålandstrafiken informerar Skutan KONTAKT till Ålandstrafiken ax, gsm: 045007070 7. Ålandstrafiken informerar Skutan KONTAKT till Ålandstrafiken ax, hase.sag@skutige.ax, info@skutige.ax 8. Ålandstrafiken informerar Skutan KONTAKT till Ålandstrafiken ax, hase.sag@skutige.ax, info@skutige.ax 9. Ålandstrafiken informerar Skutan KONTAKT till Ålandstrafiken ax, hase.sag@skutige.ax, info@skutige.ax 10. Ålandstrafiken informerar Skutan KONTAKT till Ålandstrafiken ax, hase.sag@skutige.ax, info@skutige.ax | |
| Kontaktuppgifter: | | | | |
| Frigående linfärjor här till redarietshuset: | | Frigående frigående färjor här till redarietshuset: | | Sjöfartskommunerna |
| Grödan tel. +388 (0)18 58 654, +358 (0)457 524 2354 Björkö linfärja, tel. +388 (0)18 81 326, +388 (0)487 378 8071 Pambarsund linfärja, tel. +358 (0)18 55 625, +358 (0)40 768 5792 Torsö linfärja, tel. +388 (0)18 44 023, +388 (0)487 342 1279 | | Grödan Gsm 0000-228261 Mikael Karv Gsm 000-5427327 Skälhet Gsm 0000-336265 Fjäder Gsm 0000-29368 Gudången Gsm 0000-228262 | | Kumlinge Gsm 0400-786232 Kåkar Gsm 040-5387258 Sottunga Gsm 040-3918426 Vårdö Gsm 0457-4244187 Brändö Gsm 0407643396 Föglö Tel +358 10 50322 |
| | | Frigående frigående färjor är driftsprivatiserade: | | Rederier |
| | | Vågen NLL Gsm 0400-130433 Årlehamn NLL Gsm 000-7442188 Kråken NLL Gsm 0000-228261 Bård Ansgar Gsm 0000-082729 Frida 2 Ansgar Gsm 0033-3613394 Skarven Ansgar Gsm 000-1733000 Öden K Shipping Gsm 000-3542376 Depplingen Sundqvist Gsm 000-7882138 | | Ansgar AB Gsm 040-7505050 JL Shipping AB Gsm 0403642276 Sundqvist Investments AB Gsm 044-2518297 NLL Gsm 040-5267769 Öngundstrafik AB Gsm 045-7378982 Ålands linfärjor Gsm 045-7378989 |
| | | Frigående linfärjor är driftsprivatiserade: | | |
| | | Ångö Sound Ångöredskaps AB Gsm 045-7378982 Simedla Ålands linfärjor Gsm 045-7378989 | | |
| Ombesörj att berörda får kopia av ifyllt rapportformulär : Byråchef, Sjötrafikchef, Teknisk Inspektör & IMS-code ansvarig | | | | |
| Signatur: _____ / _____-15 | | | | |
| Checklist 2015 | | | | |