

Viktig information till alla spärrexpeditörer i Alvik

Hej allesamman!

Vi har ett uppdrag att sköta stationsverksamheten i tunnelbanan. Det betyder att vi ska ge god service och ta betalt av våra resenärer. Baserat på resultaten i de mätningar som SL genomför kan vi konstatera att vi inte är tillräckligt aktiva att visa och ta betalt av resenärerna. Det vi kan och skall göra för att så många som möjligt betalar för sig är att se till att spärmlinjen är helt sluten som den är tänkt att vara och att vi ber om färdbevis.

Det är viktigt att vi är konsekventa, det vill säga att alla gör likadant. Därför påminner vi om/uppdaterar följande rutiner:

Intäktssäkring

Vi skärper kraven på att resenärer har en giltig biljett och vill att du som spärrexpeditör agerar på följande sätt:

- Kontrollera varje remsa och kort genom att kräva att resenären lämnar in den till dig för visering. Om remsan stämplades för 61 minuter sedan har tiden gått ut och du skall stämpla en ny tid.
- Vändkorset vid spärren och barnvagnsgrinden skall alltid vara stängd för inpassering och endast öppnas när resenären visar ett giltigt färdbevis.

Vi i arbetsledningen är medvetna om att resenärerna kommer att reagera på att vi kräver en noggrannare visering av biljetter. Det är viktigt att resenären blir bemött på samma sätt överallt. Vi ska vara vänliga och ge god service men ändå bestämda när det gäller visering. Det kommer att göra att resenären får förståelse för vårt sätt att arbeta. Vi är här för att stötta dig! Tveka inte om att höra av er till oss med förslag, synpunkter eller om du behöver hjälp.

Connex Sverige AB

Besöksadress: Vidängsvägen 13
Tel 08-686 28 50 Fax 08-686 28 19
Organisationsnr: 556042-4391
info@connex.se www.connex.info

Avlösningar

Endast vid uppgångar där vi har flera spärrar bemannade samtidigt är det tillåtet att stänga spärren vid avlösning. Vid övriga stationer gäller rutinen "flygande avlösning" vilket betyder att resenärerna skall betjänas under avlösningen.

När får jag lämna spärren?

SL konstaterar att vi avbemannar spärrarna för ofta. Tjänsterna är gjorda så att pauser inte behöver förekomma under arbetstid. Det är tillåtet att gå på toaletten under arbetstid. Kontroll av stationen, metroplock och allt annat som ingår i tjänsten ska också göras och är naturligtvis tillåtet. All annan tid skall du finnas i spärren och vara tillgänglig för att ta betalt och ge information till resenärerna.

Trasiga grindar

När en automatspärre eller grind är trasig och inte lagas samma dag vill vi att du meddelar tjänstgörande enhetschef. Vi kommer att föra en skriftlig dokumentation på de problem vi har med spärrar och grindar och skicka den till SL för att kunna åtgärda snabbt.

Det här är inga pekpinnar som vi kommer med, vi vet att vi har kunder som inte vill betala och gör vad som helst för att slippa men det betyder inte att vi ska sänka vår ambitionsnivå utan tvärtom, arbeta ännu mer aktivt med viseringen hos de kunder som vill betala och göra rätt för sig. Som sagt tidigare i brevet, hör av er till oss om ni har synpunkter eller vill ha hjälp med något!

Vi kommer att ha ögonen på oss och undersökas regelbundet av SL. Det är viktigt att vi alltid håller samma höga nivå vad gäller service och intäktssäkring.

Med vänlig hälsning

Ulrika Ruge
Platschef Alvik

Connex Sverige AB

Besöksadress: Vidängsvägen 13
Tel 08-686 28 50 Fax 08-686 28 19
Organisationsnr: 556042-4391
info@connex.se www.connex.info