

5 mars 2004

Viktig information till alla spärrexpeditörer i Västra Skogen

Vi har ett uppdrag att sköta stationsverksamheten i tunnelbanan. Det innebär 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 med att visa och ta betalt. Det vi kan och skall göra för att så många som möjligt betalar för sig är att se till att spärrlinjen alltid 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 spärran 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 leda till att resenären får förståelse för vårt sätt att arbeta. Vi är här för att stötta dig! Tveka inte att ringa till oss med förslag, synpunkter eller om du behöver hjälp.

Þ Þ Þ Þ Þ Þ **VÄND!** Þ Þ Þ Þ Þ Þ

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. Tänk på att ha dina pengar och biljetter på ena sidan bänken när din avlösare kommer så att ni inte riskerar att blanda ihop era kassor.

När får jag lämna spärren?

Vi har konstaterat att spärrarna lämnas obemannade i för stor utsträckning. Tjänsterna är gjorda så att pauser inte behöver förekomma under arbetstid. Det är tillåtet att gå på toaletten under arbetstid. Kontroll av stationen, metrolock och allt annat som ingår i tjänsten ska också göras och är naturligtvis tillåtet.

OBS! Glöm inte att "kisslistan" alltid ska fyllas i om du behöver lämna spärren.

All annan tid skall du finnas i spärren och vara tillgänglig för att ta betalt och ge information till resenärerna.

Trasiga grindar och spärrar

Trasiga grindar och spärrar felanmäls omgående. Om den 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 följa upp det tillsammans med SL.



För att säkerställa att överenskomna arbetssätt och rutiner följs kommer det att genomföras regelbundna mätningar framöver. Dels i form av egna mätningar och kontroller men även genom mätningar i SL:s regi. Det är viktigt att vi alltid håller samma höga nivå vad gäller service och intäktssäkring.



Med vänlig hälsning

Jan Ternander
Platschef Västra skogen