



God rejse

Information og inspiration til dig, der er på vej

Nr 2 • 2010

Øresundstog er et fælles togdriftssystem i Danmark og Sydsverige. Driften varetages af DSBFirst.



Kære kunde

Vi arbejder både internt og eksternt på at reducere antallet af forsinkelser og indstillede tog. Vi arbejder hurtigt på at stoppe forsinkelserne fra at smitte af på andre dele af trafiksystemet. Vores driftscenter er omdrejningspunktet i dette arbejde.

Effektive problemløser

Vores driftscenter arbejder tæt sammen med Banedanmarks driftscenter, som har overblik over alle spor i Danmark og alle de tog, der kører på dem, mens vores driftspersonale har fokus på DSBFirsts tog. Når vi ikke kan køre som planlagt, skal vores

personale hurtigt kunne løse de problemer, der opstår.

Puslespil og kreativitet

Driftscentralens personale står nu over for et puslespil. På visse strækninger kan det måske være en god løsning at omdirigere et tog. Parallelt hermed skal driftscentret informere det berørte togpersonale, som skal informere Dig. Medarbejderne i driftscentret er kreative mennesker med en høj stresstærskel. I andre tilfælde kan en erstatningsbus være en mulig løsning. Så snart en bus bliver ledig, kører den til togstationen.

Køre forbi stationer

Vi skal altså handle hurtigt for at sikre, at forsinkelser ikke smitter af på resten af togtrafikken. Hvis toget fra Københavns Hovedbanegård bliver forsinket ved Nørreport, tvinges vi måske til at lade det passere nogle af stationerne på Kystbanen for at indhente forsinkelsen. Hvis ikke vi gør noget for at imødegå forsinkelsen, vokser den jo som en lavine.

Svær beslutning

Hvis vi tvinges til at passere en station, bliver du som kunde informeret herom i god tid, og så kommer der relativt hurtigt herefter et tog, som du kan tage i stedet. At passere en station er en svær beslutning. Og jeg lover, at vi kun gør brug af denne nødløsning, når der ikke er andre muligheder for at indhente forsinkelsen.

God rejse!
Karsten Røn Andersen, Adm. dir.



Gratis aviser på 1. klasse

Hvis du rejser på 1. klasse med DSBFirst, kan du glæde dig til at læse et gratis eksemplar af Børsen eller Berlingske Tidende om bord. Næste skridt er, at vi også lægger forskellige livsstilsmagasiner frem. Og på længere sigt kommer der endnu flere forbedringer af servicen på 1. klasse. Læs mere i de kommende udgaver af God Rejse.



Der skal altid være sæbe på toiletterne

Det rengøringselskab, der står for rengøringen i togene, er blevet gjort opmærksom på, at de skal huske at fylde sæbebeholderne op. Hvis der er så meget pres på toiletlet, at sæbebeholderen bliver tømt i løbet af dagen, vil togpersonalet fremover kunne fylde sæbe på. Hvis du opdager, at sæbebeholderen er tom, eller toiletlet ikke er i ordentlig stand, så sig det straks til togpersonalet. Det gør, at vi bliver opmærksomme på problemet og dermed hurtigere kan løse det. På forhånd tak!

Teknisk fejl – hvad er det?

Tog indstillet på grund af teknisk fejl. Hvad betyder det? Der er mange forskellige grunde til, at et tog tages ud af drift og køres på vores værksted i Helgoland, umiddelbart uden for København. I løbet af vinteren har vi eksempelvis flere gange haft problemer med varmeanlægget om bord på togene.

Højtaleranlægget skal altid fungere på ture over Øresund. Sikkerhedsforskrifterne kræver nemlig, at man skal kunne gøre brug af højtaleranlægget, hvis der skulle indtræffe en ulykke,

mens toget befinder sig i tunnelen.

Værkstedet i Helgoland tager sig også af graffiti. Selv om det ikke er lige så akut som et defekt varmeanlæg, synes vi, at graffiti skal fjernes hurtigst muligt. Det gør vi, dels for at kunderne skal kunne rejse i rene tog, dels fordi graffiti let fører til mere graffiti og anden hærværk.

Og der findes rigtig mange andre typer af fejl. Personalet på Helgoland-værkstedet skal altså have et godt kendskab til toget og alle dets komponenter. De

arbejder døgnet rundt med at reparere tog.

Når trafikken planlægges, indregner man en vis fejlprocent. Men hvis antallet af togsæt på værksted i Helgoland overskrider det beregnede antal, er vi nødt til at køre visse ruter med færre vogne – og det skal vi beklage. I værste fald kan vi endda være nødt til at indstille en rute. Det er en meget ulykkelig situation, og derfor arbejder vi med forebyggende service og vedligeholdelse, så vi kan undgå så mange fejl som muligt ved at holde togene i god stand.

Månedens rettidighed

Som passager skal man kunne stole på, at DSBFirsts tog kommer til tiden, og vi gør alt, hvad vi kan for at forbedre vores rettidighed.

- De faktorer, DSBFirst som togoperatør kan påvirke, er eksempelvis tekniske fejl og akut personalemangel. Det kalder vi for operatørrettidighed, og det betyder, at toget når frem til destinationen højst tre minutter efter køreplanen.
- Årsager til forsinkelser, der ligger uden for DSBFirsts kontrol, kan være signalfejl og strømsvigt, trængsel på skinnerne og sporbearbejde samt forsinkelser, der skyldes vejret. For vores passagerer er årsagen til forsinkelserne mindre interessant – de ønsker blot, at toget kommer til tiden, og det kalder vi for kunderrettidighed.
- Her kan du se, hvor godt DSBFirst klarede kravene til operatørrettidighed og kunderrettidighed i januar 2010.



Årsager til forsinkelser

Den 8. januar

Fejl på sporskifte på Københavns Hovedbanegård.

Falsk besættelse på Københavns Hovedbanegård.

Fejl på sporskifte på Østerport.

Den 27. januar

Sne problemer.

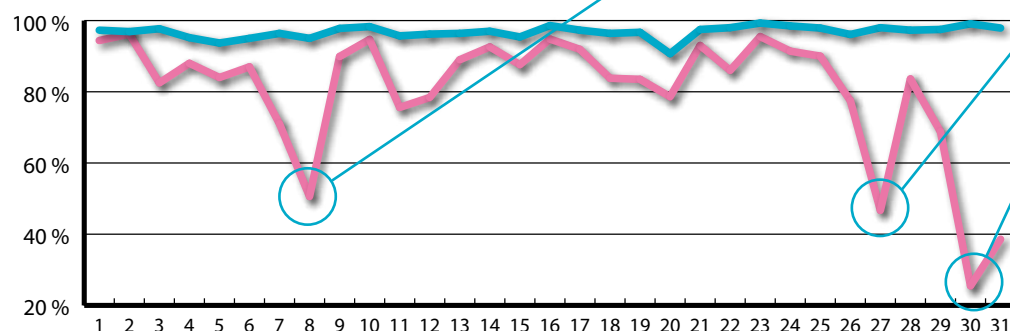
Den 30. januar

Sne problemer.

Fejl på sporskifte på Østerport.

Fejl på sporskifte ved Helgoland.

Rettidighed, januar 2010



— Operatørrettidighed = Rettidighed, som DSBFirst kan påvirke

— Kunderrettidighed = Rettidighed, uanset årsag

Arrangementer...



...på Louisiana

Pipilotti Rists "Homo sapiens sapiens" på Louisiana

Læg dig godt til rette – videofilmen vises i loftet

Kan du godt lide kunst, der sætter tankerne i gang? Så køр med DSBFirsts tog til Klampenborg, og gå den smukke vej til Louisiana. Her kan man, indtil den 25. april, se den schweiziske billedkunstner Pipilotti Rists meget omtalte videoopsætning "Homo sapiens sapiens" – det moderne menneske. Og man behøver ikke finde en siddeplads – publikum ligger ned og ser videoen, der projiceres op på loftet i den store udstillingshal.

Spørgsmål og svar

Her kan du som rejsende få svar på helt almindelige spørgsmål. Send en e-mail med dine spørgsmål til info@dsbfirst.dk. Skriv "Spørgsmål til God Rejse" i emnefeltet.

Hvorfor var DSBFirst ikke klar på Kystbanen da sneen kom til Danmark?

Svar:

Vi var klar. Problemerne opstår i driften, når sporskifterne fyger til med sne. Selvom der er varme i disse, kan de give problemer når det fyger kraftigt og stærk frost.

Toiletterne på stationerne skal være rene

Toiletterne på stationerne har været udsat for omfattende graffiti og hærværk. Vi har sat fokus på toiletterne på de stationer, som DSBFirst har ansvaret for, og her har vi har fjernet graffiti i slutningen af sidste år. Humlebæk og Rungsted er blevet malet helt om, og Helsingør faktisk to gange. Graffiti på toiletterne i Kokkedal, der blev fjernet midt i november, var af en sådan art, at toiletterne måtte males over flere gange. Desværre kan toiletterne i Kokkedal stadig ikke være i fred, så vi har efterfølgende måttet fjerne graffiti flere gange.

Kontakt os

DSBFirst

Tlf.: 7013 1311

E-mail: info@dsbfirst.dk

Adr.: DSBFirst Kundecenter, Postboks 320, 0900 København C

Billetter kan købes på alle stationer langs de strækninger, hvor Øresundstog kører.

Ansvarlig udgiver: Iréne Lippold