



Trafikudvalget
TRU alm. del - Bilag 501
Offentligt

Arriva Skandinavien A/S
Skøjtevej 26
DK-2770 Kastrup

CVR: 18 42 91 01

Tel.: 7230 2500
Fax: 7230 2501
Direkte: 7230 2516
Email: jan.wildau@arriva.dk

www.arriva.dk

14. august 2006

Folketingets Trafikudvalg
Sekretæren
Christiansborg
1240 København K

SOMMERPAUSE PÅ MOVE

Arriva har indført en række systemer, der sikrer, at Arrivas Tog kan levere endnu højere kvalitet, end det er tilfældet i dag – og dermed opfylde kravene fra kunder og myndigheder.

Arbejdet har resulteret i, at Arriva Tog er blevet ISO 9001-certificeret.

Den nyhed kan De læse mere om i den vedlagte artikel, mens redaktionen på MOVE holder sommerpause.

Fortsat god sommer.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jan Wildau".

Jan Wildau
Kommunikationsdirektør / Communications Director
Arriva Skandinavien A/S
Skøjtevej 26
DK - 2770 Kastrup
Danmark
Tel: +45 7230 2516
Cell: + 45 2120 5299
Fax: +45 7230 2501
E-mail: jan.wildau@arriva.dk

PRESSEMEDDELELSE

BEDRE SERVICE TIL TOGPASSAGERERNE

Nye arbejdsmetoder i Arriva skal sikre, at togpassagererne i fremtiden kan forvente en endnu bedre service

Arriva er blevet ISO-9001-certificeret af Det Norske Veritas. Det betyder blandt andet, at passagererne kan forvente en endnu bedre service både i togene og på stationerne. Arriva forpligter sig fremover til både at dokumentere og forbedre arbejdsgange og kvaliteten.

Som noget nyt vil Arriva følge endnu mere systematisk op på passagerernes tilbagemeldinger, når man får disse otte gange om året. Passagerernes tilfredshed er allerede væsentligt over det niveau, som DSB præsterede på samme strækninger, før Arriva overtog driften, men Karsten Rønn Andersen, der er direktør for Arrivas togdrift, mener alligevel, passagererne vil opleve et yderligere løft:

- Nu forpligter vi os simpelthen til konsekvent at følge endnu mere op på de ting, som passagererne ikke synes er tilfredsstillende. Ellers mister vi vores certifikat, og det er jo ikke derfor, vi har nu går ud og får det, siger han.

Udover passagertilfredsheden sætter Arriva yderligere fokus på, at medarbejderne inddrages i udarbejdelsen af vagter. Det skal sikre den størst mulige tilfredshed hos medarbejderne og sikre, at vi også i fremtiden har engageret personale, som vil yde en ekstra indsats i det daglige. Styringen af togene er også en del af certificeringen. Her har det været vigtigt, at de nye processer giver maksimal sikkerhed for at vores drift, vedligeholdelse og klargøring gennemføres efter vores vedtagne standarder hver eneste dag.

- Med certificeringen vil vi selvfølgelig gerne signalere, at vi også i fremtiden vil gøre os umage for at levere en god kvalitet til glæde for vores passagerer og vores nuværende og fremtidige kontraktkunder i Danmark og det øvrige Skandinavien, slutter Karsten Røn Andersen.

For yderligere oplysninger kontakt:

Kommunikationsdirektør Jan Wildau
Arriva Skandinavien A/S
Telefon: 7230 2516
Mobil: 2120 5299