

KVALITETSHÅNDBOK
FOR
STASJONSTJENESTER
I
NSB'S OL-PROSJEKT

Versjon 4.1 - 31. januar 1994

Innholdsfortegnelse

1. BAKGRUNN.	3
1.1. OPPDRAG.	3
2.KVALITET PÅ STASJONSTJENESTE.	4
Punkt 2.1 Tilbringertjeneste/parkering	5
Punkt 2.2 Informasjon	7
Punkt 2.2.1 Høyttalertjeneste	8
Punkt 2.2.2 Informasjonsskranke	14
Punkt 2.2.3 Skilting/Informasjonstavler.	15
Punkt 2.2.4 Informasjonsbrosjyre	16
Punkt 2.2.5 Kundeveiledningstjeneste	17
Punkt 2.2.6 Telefonservice	18
Punkt 2.2.7 Intern informasjon	19
Punkt 2.3 Trafikkflyt/Påstingningskontroll	20
Punkt 2.4 Billettsalg	21
Punkt 2.5 Servering og salg på stasjonen	22
Punkt 2.6 Førstehjelp og ledsagertjeneste	23
Punkt 2.7 Tilrettelegging for funksjonshemmede	24
Punkt 2.8 Bagasjehåndtering	25
Punkt 2.8.1 Hittegods	26
Punkt 2.9 Renhold/vedlikehold	29
Punkt 2.9.1 Renhold av innendørs trafikkareal	30
Punkt 2.9.2 Renhold av skilt	31
Punkt 2.9.3 Renhold av uteareal	32
Punkt 2.9.4 Ekstraordinært renhold/vedlikehold	33
Punkt 2.9.5 Brøyte- og strøberedskap	34
Punkt 2.10 Kommunikasjon og samband	35
Punkt 2.11 Frammøterutiner/briefing	36
Punkt 2.12 Antrekk/fremtreden	37
Punkt 2.13 Avvikshåndtering	38
Punkt 2.13.1 Bombetrussel	39
Punkt 2.13.2 Brann	40
Punkt 2.14 Konflikthåndtering	41
Punkt 2.15 Evaluering	42
4. VEDLEGG	44
DRAMMEN STASJON	45
ASKER OG SANDVIKA STASJON	46
OSLO SENTRALSTASJON	47
LILLESTRØM STASJON	49
HAMAR STASJON	50
LILLEHAMMER STASJON	51
KVITFJELL/HAFJELL	52
OPPDAL STASJON	53
HEIMDAL STASJON	54
TRONDHEIM STASJON	55

2.KVALITET PÅ STASJONSTJENESTE.

Kvalitetshåndboken er bygd opp for å kvalitetssikre stasjonstjenesten.
Alle delprodukter (2.1 - 2.17) skal gjennomføres i den hensikt å oppnå kvalitet; som gjør at vi imøtekommer kundens behov, krav og forventinger.
Samt at delproduktene er med i en totalleveranse av produkt og tjenester.

Hensikten med denne kvalitetshåndboka for stasjonstjenester er å etablere faste rutiner for arbeidet/funksjonene på stasjonene under OL'94.
Kvalitetshåndboka vil definere den standard som skal legges til grunn ved all utførelse av arbeid på stasjonene.

Stasjonstjenesten skal kvalitetssikres ved at man bruker følgende prosedyre ved oppbygging av de enkelte delproduktene:

HVA	skal gjøres.
HVEM	skal gjøre det (ansvarlig).
HVORFOR	skal det gjøres.
HVORDAN	skal det gjøres.
NÅR	skal det gjøres.
HVEM	skal det samarbeides med.
HVORDAN	skal evalueringen skje.

Her bruker man de hjelpemidlene som tidligere er utarbeidet i NSB Persontrafikk..
Det er for samtlige stasjoner utarbeidet egne Kvalitetshåndbøker gjeldende for ordinær drift. Dagens rutiner legges til grunn i utarbeidelse av Kvalitetshåndbok for Stasjonstjenesten i sammenheng med OL'94.
Det er vesentlig at man ikke forandrer på dagens gjeldende regler; dersom disse tilfredsstillende krav NSB er satt til å utføre under OL'94.

1. BAKGRUNN.

I tiden 12. - 28. februar 1994 skal de XVII Olympiske Vinterleker gjennomføres på Lillehammer.

NSB skal i løpet av OL, transportere ca. 200.000 tilskuere til og fra OL-området.

Transportene skal gjennomføres med stor presisjon og høy kvalitet.

Det er derfor helt vesentlig at alle avdelinger og at hver enkelt medarbeider kjenner sitt ansvar og sine arbeidsoppgaver.

1.1. OPPDRAG.

For å gjennomføre transporten etter de krav som blir stilt overfor NSB; er det for Stasjonstjenesten utarbeidet en Kvalitetshåndbok for Stasjonstjenesten.

Kvalitetshåndboken beskriver, i detalj, de servicetilbud og funksjoner som finnes for å kunne avvikle OL-trafikken på NSB's stasjoner under OL'94 på Lillehammer.

Vi skal på denne måten sikre at publikum oppfatter NSB som en serviceorientert, effektiv og profesjonell bedrift.

Dette vil legge et godt grunnlag for en vellykket totalopplevelse av OL-94.

Følgende servicetilbud og funksjoner, som er gitt under punktene 2.1. - 2.17., er gjeldende for å kvalitetssikre og få en fullkommen avvikling av OL-trafikken.

Dette er ikke gjeldende for alle stasjoner hvor alle OL-tog stopper, fordi det vil ikke være behov og muligheter for alle servicetilbud og funksjoner på de enkelte stasjonene.

Punkt 2.1	Tilbringertjeneste/parkering
-----------	------------------------------

Hva skal gjøres:

- Sikre at det er tilstrekkelig med p-plasser på de aktuelle stasjoner.
- Sikre tilgjengelighet for tilbringertjeneste for buss/taxi.
- Registrere/merke "OL-parkeringsplasser"

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Sikre tilgjengelighet til OL-tog.

Hvordan skal det gjøres:

- Sperre av deler av P-areal.
- Merking/sletting av holdeplasser for buss/taxi.
- Merking/sletting av P-plasser.
- Snørydding utføres ved behov.
- Strøing utføres ved behov.

Når skal det gjøres:

Før OL, frist 31.01.94

Under OL, etter behov.

- Kvalitetshåndbok for OL-transportene med tog -

Hvem skal det samarbeides med:

Kommune

Politi

Bane

Eiendom

Taxi

Buss

Hvordan skal evaluering skje:

Kontinuerlig evaluering av arealdisponering, snørydding, og strøing. Korte daglige briefingmøter med involvert medarbeidere.

Punkt 2.2	Informasjon
-----------	-------------

Hva skal gjøres:

Det skal gis tilstrekkelig og korrekt informasjon til NSB's kunder.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Informasjon skal gis i den hensikt å dekke kundenes behov.

Hvordan skal det gjøres:

- Høytalertjeneste
- Skilting/Informasjonstavle
- Informasjonsbrosjyre
- Telefonservice
- Informasjonsskranke
- Kundeveiledning
- Intern informasjon

Når skal det gjøres:

Informasjon skal gis ved kundenes opphold på stasjonene.

Hvem skal det samarbeides med:

Andre avdelinger innen stasjonstjeneste, ombordpersonalet, LOOC.

Hvordan skal evaluering skje:

Korte daglige briefingmøter med involvert personale.

Punkt 2.2.1	Høytalertjeneste
Hva skal gjøres:	
Det skal utføres høytalertjeneste på alle stasjoner. Annonsering av togene, samt annen nødvendig informasjon.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
For å veilede NSB's kunder vedrørende påstigning og om eventuelle avvikssituasjoner i toggangen.	
Hvordan skal det gjøres:	
Høytalertjenesten skal foregå flerspråklig. Utarbeidet tekst for høytalertjeneste som omfatter påstigning og mal for avviksrutiner. (Se merknader.)	
Når skal det gjøres:	
Høytalertjenesten skal gis ved behov og ved avvikssituasjoner. Annonsering av togene skal foregå når togene er klar for ombordstigning.	
Hvem skal det samarbeides med:	
<ul style="list-style-type: none">- Ombordpersonale- Andre avdelinger innen stasjonstjenesten- Togledelsen- Togeekspedisjon	
Hvordan skal evaluering skje:	
Kontinuerlig oppfølging av høytalertjenesten.	
Merknader.	
Forslag til høytalertekster	

HØYTTALERTEKST FOR ANNONSERING AV OL-TOG FRA ØSTBANEHALLEN.

1) Opprop ca. 20 min. før avgang (Når toget er ferdig med catering)

"Det er nå klart for ombordstigning for OL-tog til, avgang kl....., felt X".

"Det vil bli foretatt innsjekking av billettene før man går på toget. Vær vennlig hold billettene klar. Følg de angitte markeringene".

"Vi gjør oppmerksom på at det er redusert toalettkapasitet på våre OL-tog".

"I anledning at OL-94 skal være et røykfritt OL; vil alle OL-tog være totalt røykfrie".

Engelsk

"The Olympic train to, departure at , section X, is now ready for boarding".

Tickets will be checked before entering the train, kindly keep them ready and follow the signs.

Kindly be aware that there are few toilets in our Olympic trains.

With reference to the Olympic-94 being a non-smoking Olympic Games, smoking will be prohibited in all the Olympic trains.

Tysk

"Der olympische Zug nach....., Abfahrt um Uhr, Feld X, ist jetzt für das Einsteigen bereit".

Die Fahrkarten werden vor dem Einsteigen des Zuges kontrolliert. Bitte halten Sie Ihre Fahrkarten bereit und folgen Sie auch die Markierungen.

Bitte Seien Sie derauf aufmerksam, daß die olympische Züge nur wenige Toiletten haben.

Da die Olympische Winterspiele eine rauchlose Olympiade werden sollen, ist das Rauchen in allen olympischen Zügen verboten.

Fransk

"Les passagers pour le train olympique à destination de..... depart à ...heures sont priés de monter dans le train entrant par la section X".

"Les billets seront contrôlés avant que vous montiez dans le train. Veuillez preparer vos billets et suivez les indications".

Veuillez noter qu'il y a peu de toilettes dans nos trains olympiques.

Puisque les Jeux Olympiques doivent être des Jeux non-fumeurs, nous vous informons que nos trains olympiques seront aussi entierement non-fumeurs.

2. Opprop ca. 5 min. før avgang.

"Siste opprop for OL-tog til, avgang kl., felt X. Vær vennlig gå til felt X".

Engelsk

"Last call for the Olympic train to, departure, Please go to section X".

Tysk

"Letzter Aufruf für den olympischen Zug nach, Abfahrt um Uhr. Bitte gehen Sie zu dem Feld X".

Fransk

"Dernier appel pour le train olympique à destination de depart à ... heures. Veuillez vous diriger immediatement vers la section X".

3) Opprop ved avvikssituasjoner i toggangen.

"OL-tog til, med avgang kl., felt X, er ikke klar for ombordstigning. Nærmere beskjed vil bli gitt over høyttaler. Vær vennlig lytt til melding over høyttaler"

Engelsk

"The Olympic train to, departure at, section X, is not ready for boarding. Further information will be given as soon as possible. Kindly listen to messages from the loudspeakers".

Tysk

Der olympische Zug nach, Abfahrt um Uhr, ist für das Einsteigen nicht bereit. Bitte beachten Sie Information über den Lautsprecher.

Fransk

"Le Train olympique à destination de..... , depart à ... heures, section X n'est pas encore prêt. Des informations ultérieures vous seront donnés aussi rapidement que possible. Veuillez prêter attention aux messages sonores".

HØYTTALERTEKST FOR ANNONSERING AV OL-TOG FRA DRIFTSSENTRALEN OSLO S

1. Henvisning til OL-togene på Oslo S.

"Reisende som skal med OL-tog til, bes benytte inngangen til Østbanehallen fra Jernbanetorget".

Engelsk

"Passengers who will be travelling by Olympic trains to, are kindly requested to use the entrance to the "OL-Great Hall of Oslo" (the old railway station, Østbanen) from the Jernbanetorget".

Tysk

"Die Reisende mit den olympischen Zügen nach, bitte benutzen Sie den Eingang zum Østbanehallen (der alte Bahnhof, Østbanen) von Jernbanetorget".

Fransk

"Les passagers pour le train olympique à destination de sont priés d'utiliser l'entrée du "Grand Hall d'Oslo" (la vieille gare, Østbanen) de la place de "Jernbanetorget".

2. Henvisning til OL-togene for overgangsreisende på Oslo S.

NB! Må kun benyttes ved spesiell melding om overgangsreisende med kort overgangstid og ved forsinkelse.

"Vi har en melding til reisende som skal med OL-tog til, avgang kl. Dere bes benytte adkomsten gjennom Oslo S v/toalettene i 2. etg."

Engelsk

"We have a message for passengers travelling by the Olympic train to, departure at, Kindly use the access through Oslo S near the toilets on the first floor".

Tysk

"Wir haben eine Meldung für die Reisende mit den olympischen Zug nach, Abfahrt um Uhr. Bitte benutzen Sie den Zugang durch Oslo S in der Nähe der Toiletten des ersten Stochwerks".

Fransk

"Les passagers pour le train olympique à destination de depart à heures, sont priés d'employer l'entrée par Oslo S à côté des toilettes au premier étage".

3. Veiledning for reisende med ordinære tog til/fra sporene 17, 18 eller 19.

"Reisende som skal med tog til fra spor bes benytte nedgangen til spor 11 og personundergangen videre til sporene 17, 18 eller 19".

Engelsk

"Passengers travelling by train to from track Kindly use the subcrossing to track 11 and continue on the subway to track 17, 18 or 19".

Tysk

"Die Reisende mit Zug nachvon Gleis Bitte benutzen Sie den Untergang zum Gleis 11 und weiter die Unterführung zu den Gleisen 17, 18 oder 19".

Fransk

"Les passagers pour le train à destination de voie ... sont priés d'employer la descente à la voie 11 et continuer dans le passage souterrain aux voies 17, 18, 19".

Punkt 2.2.2	Informasjonsskranke
-------------	---------------------

Hva skal gjøres:

Det skal gis flerspråklig informasjon og veiledning om trafikkavviklingen samt salg/utlevering av billetter og dagsprogram for OL-94.

Hvem er ansvarlig: POS.

Hvorfor skal det gjøres:

- For å dekke kundens behov vedrørende dagens OL-program.
- For å dekke kundens behov vedrørende togreise samt spørsmål om trafikkavviklingen.

Hvordan skal det gjøres:

- Betjening av informasjonsskranke på stasjonen.
- Sørge for kvalifiserte og oppdaterte medarbeidere.

Når skal det gjøres:

Informasjonsskranke skal være betjent i stasjonens åpningstider under OL-94.

Hvem skal det samarbeides med:

Andre avdelinger innen stasjonstjenesten;
Togekspedisjon,
Transport'94 og andre trafikkselskaper.
LOOC.

Hvordan skal evaluering skje:

Kontinuerlig oppfølging av informasjonstjenesten.

Punkt 2.2.3	Skilting/Informasjonstavler.
-------------	------------------------------

Hva skal gjøres:
Det skal skiltes i henhold til stasjonens skiltprogram samt oppdatering av informasjonstavler.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:
Informasjon og veiledning vedrørende stasjonstjenesten, samt de servicetilbud som finnes ved egen stasjon.

Hvordan skal det gjøres:
Ved bruk av pyloner, plakater og tavler designet for OL.

Når skal det gjøres:
Skiltene monteres opp i god tid før OL-94 starter 12.2.94.

Hvem skal det samarbeides med:
NSB Design.
Designfirmaet Engen & Harlem.

Hvordan skal evaluering foregå:
Kontinuerlig oppfølging av skiltprogram og informasjonstavler.

Punkt 2.2.4	Informasjonsbrosjyre
Hva skal gjøres:	
Det skal sikres at tilstrekkelig beholdning av flerspråklig informasjonsbrosjyrer er tilgjengelige for kunder under OL-94.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
-Dekke behov for skriftlig informasjon -Hjelpemiddel for medarbeidere i kundeveiledningstjeneste og i informasjonsskranke.	
Hvordan skal det gjøres:	
- Sørge for lagerplass - Sørge for brosjyrestativer/sjokkselgere - Rekvisisjonsanvisning - Sørge for etterfylling i stativer/sjokkselgere	
Når skal det gjøres:	
I perioden før og under OL-94.	
Hvem skal det samarbeides med:	
Andre avdelinger innen stasjonstjeneste; informasjonsskranke.	
Produsent, distributør, depotlager	

Punkt 2.2.5	Kundeveiledningstjeneste
-------------	--------------------------

Hva skal gjøres:

Alle kundekategorier skal effektivt veiledes ved ledsaging, skranke, informasjon og ledsagertjeneste samt skranketjeneste.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Tilfredsstille kundenes krav, slik at kunden får et positivt inntrykk av NSB's servicetjenester

Hvordan skal det gjøres:

Utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver stasjon.

Når skal det gjøres:

Kontinuerlig, under stasjonens åpningstider.

Hvem skal det samarbeides med:

Interne samarbeidspartnere,
LOOC,
Røde Kors.

Hvordan skal evaluering skje:

Kontinuerlig tilbakemelding fra berørte medarbeidere.

Punkt 2.2.6	Telefonservice
-------------	----------------

Hva skal gjøres:

Informasjonstjeneste på telefon.
Gi informasjon om tog-rutene og OL-anleggene.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Tilfredsstille forventninger og behov for kunden.

Hvordan skal det gjøres:

Utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver stasjon.

Når skal det gjøres:

Kontinuerlig innen stasjonens betjeningstider samt på forespørsel fra kunden.

Hvem skal det samarbeides med:

Interne samarbeidspartnere,
LOOC,
Transport'94.

Hvordan skal evaluering skje:

Fortløpende muntlig/skriftlig, daglig tilbakerapportering fra berørte medarbeidere.

Punkt 2.2.7	Intern informasjon
-------------	--------------------

Hva skal gjøres:

Motta og gi nødvendig informasjon til samarbeidende avdelinger.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Motivasjon, kvalitetssikring hos utførende medarbeidere.

Hvordan skal det gjøres:

Etter godkjente og oppsatte planer på de lokale stasjonene.

- Briefingmøter.
- OL-informasjonstavle.
- Daglige informasjonsmøter.

Når skal det gjøres:

Til tider og frekvens fra oppsatt og godkjent plan for hver lokal stasjon, og ved avvikssituasjoner.

Hvem skal det samarbeides med:

Alle interne samarbeidspartnere,
alle medarbeidere.

Punkt 2.3	Trafikkflyt/Påstigningskontroll.
Hva skal gjøres:	
Kontroll av billetter, telling av antall reisende, slusing. Sørg for best mulig trafikkflyt på hver enkelt stasjon/ legg forholdene til rette for optimal trafikkflyt.	
Organisere trafikkstrømmene på en sikker, rask og effektiv måte som gir en optimal påstigningskontroll.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
Gi publikum en behagelig opplevelse av OL-reisen samt være en profesjonell transportør.	
Hvordan skal det gjøres:	
Utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver lokal stasjon.	
Når skal det gjøres:	
Ved togets avgang og ankomst.	
Hvem skal det samarbeides med:	
Togservice, ombordpersonale, og andre interne og eksterne samarbeidspartnere.	
Hvordan skal evaluering skje:	
Utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver lokal stasjon.	

Punkt 2.4	Billettsalg
Hva skal gjøres: Salg av eventuelt ledige plasser.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres: Utnytte ledig kapasitet, gi tilbud til etternølere.	
Hvordan skal det gjøres: Salg i billettekspedisjon, samt lokal markedsføring.	
Når skal det gjøres: Ved ledig kapasitet, før togavgang og i billettekspedisjonens åpningstider.	
Hvem skal det samarbeides med: Salgsområdenes markedsavdelinger, Pm/OL-prosjektet.	

Punkt 2.5	Servering og salg på stasjonen
-----------	--------------------------------

Hva skal gjøres:

Kiosk, kafeteria, suvenirer

Servering og salg i henhold til lokalt inngåtte avtaler eller i henhold til allerede eksisterende etablissemeter.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

For å dekke kundens behov og forventninger.

Hvordan skal det gjøres:

Via faste eller provisoriske installasjoner på eller i tilknytning til stasjonsområdene, basert på oppsatt plan, og etter forutgående mardedsføring.

Når skal det gjøres:

I stasjonens åpningstider i OL-perioden.

Hvem skal det samarbeides med:

Salgsområdenes markedsavdeling, samt lokal eksterne samarbeidspartnere.

Hvordan skal evaluering skje:

Daglig evaluering.

Punkt 2.6	Førstehjelp og ledsagertjeneste
-----------	---------------------------------

Hva skal gjøres:

Ha sanitetspersonale tilgjengelig for å yte førstehjelp og gi ledsagertjeneste til funksjonshemmede.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

For å sikre publikums velferd, trygghet og gi hjelp i akutte situasjoner. Dette gjelder også oppståtte sykdomstilfeller.

Hvordan skal det gjøres:

Utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver lokal stasjon.

Når skal det gjøres:

Ved behov og til alle tidspunkter i forbindelse med trafikkavviklingen.

Hvem skal det samarbeides med:

Norges Røde Kors,
kompetente medarbeidere.

Hvordan skal evaluering skje:

Daglig evaluering i samarbeide med Røde Kors.

Punkt 2.7

Tilrettelegging for funksjonshemmede

Hva skal gjøres:

Sørge for å legge forholdene til rette for funksjonshemmede innen stasjonsenheten.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Yte service til funksjonshemmede for å gi en tilnærmet lik reiseopplevelse som for funksjonsfriske.

Hvordan skal det gjøres:

Ved bruk av medarbeider, hjelpemidler og forøvrig tilgjengelig utstyr.

Tilrettelegge atkomstmuligheter for å dekke de service- funksjoner de funksjonshemmede har behov for.

Når skal det gjøres:

I stasjonens åpningstider i OL-perioden, og etter avtale ved forhåndsbestilling.

Hvem skal det samarbeides med:

Røde Kors,
Ombordpersonale,
den funksjonshemmede
og kompetente medarbeidere.

Hvordan skal evaluering skje:

Daglig rapportering til/fra overordnede involverte parter.

Punkt 2.8	Bagasjehåndtering
-----------	-------------------

Hva skal gjøres:

Orienterer publikum om plassmulighetene i OL-togene for håndbagasje. Sikre at de kunngjorte regler for bagasjehåndtering blir overholdt, jfr. OL-togtabellen.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Sikre tilgjengeligheten i togene.

Hvordan skal det gjøres:

Publikum må gjøres oppmerksom på at de selv er ansvarlig for sin egen bagasje.

Utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver lokal stasjon. Dette skjer bla. ved bruk av høyttaler, infoplakater, infoskranke, kundeveiledning og **salg av skiposer**.

Når skal det gjøres:

I rimelig tid før OL, og oppslag og kunngjøringer på stasjonene i OL-perioden.

Hvem skal det samarbeides med:

Alle interne avdelinger.

Hvordan skal evaluering skje:

Evaluering skjer via tilbakemelding fra ombordpersonale.

Punkt 2.8.1	Hittegods
Hva skal gjøres:	
Hittegods oppbevares etter gjeldende regler og bestemmelser.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
Sørge for at publikum får tilbake gjenglemte effekter.	
Hvordan skal det gjøres:	
Oppbevares etter gjeldende regler og bestemmelser	
Når skal det gjøres:	
I forbindelse med uregelmessigheter. Ved ferdigvisitering av togene, og i hht. gjeldende oppsatte planer og bestemmelser.	
Hvem skal det samarbeides med:	
Ombordpersonale.	
Merknader:	
Se vedlegg - P- sirk 15/1994	

NSB PERSONTRAFIKK
OL-prosjekt

19.01.94

P-sirk. 15/1994

Alle stasjoner Drammen - Trondheim
Alt kond.pers Drammen - Trondheim
Alt kond.pers. OL-togene
HK/Info Prinsensgt. 7-9
Pi, Pe, Pn
Pos Oslo
Pos Akershus Syd
Pos Akershus Nord
Pos Drammen
Pos Gjøvik
Pos Hamar
Pos Trondheim
Hittegods Oslo

BETJENING AV HITTEGODS FRA OL-TOG UNDER OL-94

I PERIODEN 12.02.94 - 27.02.94.

Hittegods fra OL-tog og ordinære tog vil bli behandlet på ordinær måte.

Alt hittegods skal leveres på endestasjon for toget.

Hittegods i OL-togene skal leveres til endestasjonene d.v.s. stasjonene Gjøvik, Hamar, Hove, Otta og Oslo S.

Hittegodslapper vil bli utlagt i OL-togene med utgang fra Oslo S, Drammen og Trondheim.

Hittegods som blir funnet i OL-tog på Hove eller Otta merkes umiddelbart av ombordpersonalet for videresending til Lillehammer.

Hittegods som blir funnet i OL-tog på Hamar og Gjøvik merkes umiddelbart av ombordpersonalet og leveres henholdsvis til Hamar og Gjøvik stasjon.

Her vil hittegodset kunne utleveres til NSB's kunder samme dag før returreise fra OL-området.

For Lillehammer sendes hittegods påfølgende dag i tog 342 til Oslo S.

For Hamar sendes hittegods påfølgende dag i tog 342 til Oslo S.

For Gjøvik sendes hittegods påfølgende dag i tog 204 til Oslo S.

Alt hittegods vil bringes til Oslo S til vanlig behandling.

Hittegodskontoret på Oslo S vil ha følgende åpningstid under OL-94 alle dager f.o.m. 12.02. t.o.m. 28.02.94:

Kl. 07.00 - 19.30.

Tlf. 22 36 80 47

For ankomne OL-tog til Oslo S skal hittegods bringes til Stasjonskontoret Oslo S etter visitering av disse tog. Dette gjelder også for OL-togene mellom Trondheim og Lillehammer. Retur av hittegods fra OL-togene Trondheim - Lillehammer sendes til Trondheim samme dag i tog 403 Oslo - Trondheim.

OL-prosjektet

Punkt 2.9	Renhold/vedlikehold
Hva skal gjøres: Det skal foretas renhold/vedlikehold, slik at alle publikumsareal fremstår som topp renholdt og vedlikeholdt til enhver tid.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres: For at våre kunder skal være tilfredse og at kunden skal få et positivt inntrykk av NSB's stasjoner.	
Hvordan skal det gjøres: Det skal utføres etter utarbeidete planer.	
Når skal det gjøres: Til de tider og med den frekvens som planene foreskriver.	
Hvem skal det samarbeides med: Aktuelle avdelinger i NSB	
Hvordan skal evaluering skje: Ved daglig oppfølging i briefingmøter.	

Punkt 2.9.1	Renhold av innendørs trafikkareal
-------------	-----------------------------------

Hva skal gjøres:

Det skal foretas innvendig renhold, slik at alle publikumsarealer fremstår som topp renholdt til enhver tid.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

For at våre kunder skal være tilfredse og at kunden skal få et positivt inntrykk av NSB's stasjoner.

Hvordan skal det gjøres:

Renholdet skal utføres etter oppsatte lokale planer.

Når skal det gjøres:

Renholdet skal utføres etter tidspunkter og frekvenser i godkjent plan.

Avviksplan kan iverksettes etter behov.

Hvem skal det samarbeides med:

Eiendom

Hvordan skal evaluering skje:

Daglig briefing og evaluering overfor Eiendom, Renhold.

Punkt 2.9.2	Renhold av skilt
Hva skal gjøres: Alle skilt skal være rengjort til enhver tid.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres: For at skiltene er rene og presentable, slik at kunden oppfatter budskapet; skilt er førsteinntrykket av NSB.	
Hvordan skal det gjøres: Det skal utføres etter oppsett og godkjent plan.	
Når skal det gjøres: Renholdet skal utføres etter tidspunkter og frekvenser i godkjent plan. Avviksplan kan iverksettes etter behov.	
Hvem skal det samarbeides med: Eiendom, plattformtjeneste.	
Hvordan skal evaluering skje: Daglig briefing og evaluering Eiendom, plattformtjeneste.	

Punkt 2.9.3	Renhold av uteareal
Hva skal gjøres:	
Alle våre uteareal, plattformer, trappenedganger, fortau, parkeringsplasser, tilførselsveier, skal til enhver tid være rengjort.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
For at våre kunder skal møte en stasjon og et stasjonsområde som er tilfredsstillende rengjort og derved få et positivt inntrykk av NSB.	
Hvordan skal det gjøres:	
Det skal utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver stasjon.	
Når skal det gjøres:	
Utvendig renhold skal utføres etter tidspunkter og frekvenser i godkjent plan. Avviksplan kan iverksettes etter behov.	
Hvem skal det samarbeides med:	
Eiendom, Bane, Gods, Kommune, Trafikkselskap.	
Hvordan skal evaluering skje:	
Daglig oppfølging.	

Punkt 2.9.4	Ekstraordinært renhold/vedlikehold
Hva skal gjøres:	
Fjerne grafitti, utbedre hærverk og skader, ellers alt som ikke dekkes av ordinært renhold og avviksplaner.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
For å ivareta helhetsinntrykket.	
Hvordan skal det gjøres:	
Etter oppsatte planer.	
Når skal det gjøres:	
Kontrolleres daglig, og utføres etter avtalte frister.	
Hvem skal det samarbeides med:	
Eiendom, og evt. andre eksterne leverandører.	

Punkt 2.9.5	Brøyte- og strøberedskap
Hva skal gjøres:	
Alle utearealer skal være brøytet og strøs ved behov etter oppsatte planer.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
Sikre at våre kunder kan ferdes trygt på våre utearealer til enhver tid.	
Viktig: Unngå uhell.	
Hvordan skal det gjøres:	
Etter godkjent og oppsatte planer.	
Når skal det gjøres:	
Ved behov og snarest etter oppsatte (avtalte) frister.	
Hvem skal det samarbeides med:	
Bane	

Punkt 2.10	Kommunikasjon og samband
------------	--------------------------

Hva skal gjøres:

Sikre tilfredsstillende kommunikasjon mellom avdelingene innen stasjonstjenesten.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Kvalitetssikre trafikkavviklingen.

Hvordan skal det gjøres:

Kommunikasjon bør foregå fortrinnsvis via lukket system.

Når skal det gjøres:

Skal brukes i nødvendig utstrekning for å kvalitetssikre trafikkavviklingen under OL.

Hvem skal det samarbeides med:

Interne og eksterne leverandører.

Hvordan skal evaluering skje:

Omgående avviksrapportering.

Punkt 2.11	Frammøterutiner/briefing
Hva skal gjøres:	
Alle medarbeidere og herunder LOOC frivillige og andre samarbeidspartnere skal møte opp etter fastsatte tider, og etter fastsatte regler melde fravær.	
Dette vil også gjelde under faste avtalt briefingmøter.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
Sikre en god oversikt evt. foreta ekstrainnkalling, og gi nødvendig informasjon.	
Hvordan skal det gjøres:	
Utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver lokal stasjon.	
Når skal det gjøres:	
Ifht. lokal instruks.	
Hvem skal det samarbeides med:	
Andre avdelinger innen NSB	

Punkt 2.12	Antrekk/fremtreden
------------	--------------------

Hva skal gjøres:

Samtlige medarbeidere i NSB og innleid personale skal utvise korrekt fremtreden iført sitt spesielle OL-antrekk eller uniform.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

Fremstå med et samlet helhetsinntrykk.

Hvordan skal det gjøres:

Uniform og OL-antrekk skal bæres ihht. gjeldende reglement. Det forventes at våre medarbeidere skal utvise hjelpsomhet og ta initiativ til publikum som trenger bistand/veiledning og blir hjulpet på stedet eller henvist til riktig avdeling.

Det forventes også at medarbeiderne viser stor serviceinnstilling og høflighet.

Når skal det gjøres:

Til/fra og under utføring av den daglige tjeneste.

Hvem skal det samarbeides med:

Alle avdelinger internt i NSB,
samt med eksterne samarbeidspartnere.

Hvordan skal evaluering skje:

På stedet til enhver tid.

Punkt 2.13	Avvikshåndtering
Hva skal gjøres: Kunne takle alle avvikssituasjoner på en rask og effektiv måte slik at trafikkavviklingen, publikums og egne medarbeideres sikkerhet ivaretas.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres: Kvalitetssikring på leveranse av stasjonstjenesten.	
Hvordan skal det gjøres: Utføres etter oppsatt og godkjent plan for hver lokal stasjon.	
Når skal det gjøres: Ved oppståtte avvik.	
Hvem skal det samarbeides med: Aktuelle interne/eksterne avdelinger/etater.	
Hvordan skal evaluering skje: Rapporter gjennomgås daglig av ansvarlig ledelse.	

Punkt 2.13.1	Bombetrussel
Hva skal gjøres: Sikre kunder og medarbeidere	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres: Kundenes og medarbeiderens sikkerhet	
Hvordan skal det gjøres: Etter lokal og godkjent instruks.	
Når skal det gjøres: Ved mottak av bombetrussel.	
Hvem skal det samarbeides med: Politi	
Hvordan skal evaluering skje: Ved gjennomgang av instruks.	

Punkt 2.13.2	Brann
--------------	-------

Hva skal gjøres:
Evakuere bygninger for å sikre kunder og medarbeidere.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:
Publikums og medarbeideres sikkerhet.

Hvordan skal det gjøres:
Etter gjeldende lokale instruks.

Når skal det gjøres:
Ved mottatt brannvarsel.

Hvem skal det samarbeides med:
Brannvesen.

Hvordan skal evaluering skje:
Ved gjennomgang av gjeldende instruks.

Punkt 2.14	Konflikthåndtering
------------	--------------------

Hva skal gjøres:

Sørge for å finne tilfredsstillende løsninger på oppståtte konflikter.

Hvem er ansvarlig: POS

Hvorfor skal det gjøres:

For om mulig å tilfredsstille kundens behov og få en positiv løsning av problemstillingen.

For derigjennom å skape en god atmosfære for trafikk-avviklingen.

Hvordan skal det gjøres:

- Sette seg godt inn i situasjonen.
- Ikke være nedlatende ovenfor kunden.
- Rask og effektiv kundebehandling.
- Forsøk å finne en løsning som både kunden og NSB kan være tilfreds med.
(Bruk fra lærdommen fra SIP-STASJON)

Når skal det gjøres:

Ved konfliktsituasjoner som er, eller er i ferd med å oppstå.

Hvem skal det samarbeides med:

Andre avdelinger
og samarbeidspartnere.

Punkt 2.15	Evaluering
Hva skal gjøres:	
Foreta en daglig evaluering av NSB's status/engasjement i OL-trafikken på stasjonstjenesten.	
Hvem er ansvarlig: POS	
Hvorfor skal det gjøres:	
For å kvalitetssikre leveransen av stasjonstjenesten.	
Hvordan skal det gjøres:	
Det er opp til den enkelte stasjon å foreta de nødvendige evalueringer av stasjonens aktiviteter.	
Bruk av Kvalitetshåndboka som hjelpemiddel.	
Når skal det gjøres:	
Daglig, etter at den aktuelle OL-transporten er ferdig avviklet. Forøvrig etter nødvendig behov, og lokale tiltak.	
Hvem skal det samarbeides med:	
Aktuelle interne og eksterne samarbeidspartnere.	

3. STASJONSFORTEGNELSE

Stasjonsfortegnelsen gir oversikt over de detaljerte opplysningene for den enkelte stasjon.

Fortegnelsen beskriver følgende stasjoner:

Drammen	Trondheim	Dette er stasjoner som det vil bli tilbudt togavganger fra og opp til OL-arenaene.
Asker	Heimdal	
Sandvika	Oppdal	
Oslo S	Dombås	
Lillestrøm		

Gjøvik	Hamar	Dette er stasjoner som kundene skal benytte til og fra OL-arenaene.
Lillehammer	Hovemoen *)	
Hafjell	Kvitfjell	

***)Hovemoen skal kun benyttes for reisende som skal til øvelser på Birkebeineren Skistadion (d.v.s. til langrenn- og skiskytterøvelsene)**

Retur fra disse øvelsene vil foregå fra Lillehammer stasjon.

Ansvar for å lage den lokale Kvalitetshåndboken for den enkelte stasjon pålegges linjeansvarlig på stasjonen, evt. innen salgsområdet.

For den enkelte stasjon skal denne kun ha detaljerte opplysninger for egen stasjon som vedlegg til Kvalitetshåndboken for stasjonstjenesten.

For de sentrale avdelingene i NSB's organisasjon og i beredskapsammenheng vil man ha samtlige stasjoner med tilhørende detaljopplysninger som vedlegg til Kvalitetshåndboken.

4. VEDLEGG

STASJONER

DRAMMEN

ASKER

SANDVIKA

OSLO S

LILLESTRØM

HAMAR

GJØVIK

LILLEHAMMER

HOVE

HAFJELL

KVITFJELL

DOMBÅS

OPPDAL

HEIMDAL

TRONDHEIM

STASJON: DRAMMEN STASJON

ANSVARLIG: ARNE HABBESTAD

Telefon: 69580/ 32 80 95 00

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

AVDELING	ÅPNINGSTIDER	TLF. NR. internt/eksternt	TELEFAX
Stasjonsleder		69582/ 32 80 95 00	32 80 95 53
Togekspedisjon	Hele døgnet	70050 32 80 95 00	32 80 95 53
Informasjon	07.30 - 19.00	69520 32 80 95 20	32 80 95 53
Billettsalg	06.30 - 22.00	69520 32 80 95 20	32 80 95 53
Reisegods Oppbevaring	06.30 - 22.00	69591 32 80 95 91	32 80 95 53

STASJON: ASKER OG SANDVIKA STASJON

ANSVARLIG: HANS HAUGEN.

Telefon: 70 110

Personsøker: 96 72 03 80

Mobiltf.: 94 38 93 53

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

AVD./ TJ.STED	ÅPNINGS- TIDER	TLF.NR internnr./ bynr.	TELEFAX	MERKN.
Stasjons- leder	Man-Fre 07.30 -15.00	70 110 66 - 797526	68 451	
Togeksp. Stasjonsktr.	0.00 - 24.00	70 112 66 - 781057	68 451	
Inform. kontor	06.00 - 23.00	70 112 66 - 781057	68 451	
Billett -salg	"	"	"	
Reise -gods/ Oppbev.	"	"	"	

Telefonoversikt over ansvarlige for OSLO SENTRALSTASJON

Ansvarlig: Salgsområdesjef Jan T. Brusveen

Telefon: 22 36 80 20

Personsøker: 96 69 25 51

Mobiltelefon: 94 33 41 83

Under hele OL perioden (døgn tjeneste) vil det være en til stede, når ikke Brusveen er i tjeneste, som vil ha Salgsområdesjefens fullmakter. Vedkommende blir å treffe på telefon: 22 36 80 20

- Kvalitetshåndbok for OL-transportene med tog -

Avdeling	Intern tlf.	Ekstern tlf.	Telefax
Ansvarshavende			
Vaktrom Østbanehall		22 17 11 47	22 17 07 26
Infoskranke Østbanehall	68411/ 68412	22 17 06 02	
Problemløser skranke			
Mønstringsrom			
Stasjonskontoret	68063 /68064	22 17 21 73	22 36 80 62
Vaktleder Driftssentral	67988	22 36 79 88	22 36 75 66
Togleder Lodalen	67982	22 36 79 82	
Togleder Oslo S	67983	22 36 79 83	
Togleder Oslo - Lillestrøm	67974	22 36 79 74	
Togleder Hovedbanen	67975	22 36 79 75	
Anviser	67989	22 36 79 89	22 36 75 66
Telegrafan	67992	22 36 79 92	22 36 75 66
Seksjonsleder Telefonserie	68090	22 36 80 90	22 36 75 52
Seksjonsleder Vedl./Kundes.	67948	22 36 79 48	22 36 64 58
Seksjonsleder Vedl./Trans.	67855	22 36 78 55	22 36 80 69
Vaktledere Billettsalg	67952	22 36 79 52	22 36 79 71
Vaktledere Telefonsalg	68099	22 36 80 99	22 36 80 86
Vaktledere Kundeservice	68088	22 36 80 88	22 36 64 58

STASJON: LILLESTRØM STASJON

ANSVARLIG: ØYVIND LARSEN

Telefon: 65417/ 63 81 02 00

Telefax: 68194/ 22 36 81 94

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

AVDELING	ÅPNINGSTIDER	TLF. NR. internt/eksternt	TELEFAX
Stasjonsleder	08.00 - 15.45	65417 63 81 02 00	22 36 81 94
Togekspedisjon	Hele døgnet	65408 / 64516 63 81 02 00	-----"-----
Avd. leder Billettsalg	08.00 - 15.45	65434 63 81 02 00	-----"-----
Billettsalg	06.00 - 23.20 Evt. endret åpn. tid ved behov	65409 63 81 02 00	-----"-----
Reisegods Oppbevaring	06.00 - 23.20 Betj. til OL-togene	65418 63 81 02 00	-----"-----

STASJON: HAMAR STASJON

ANSVARLIG: KNUT JENSEN

Telefon: 73021/ 62 51 30 21

Telefax: 73198/ 62 51 31 98

Privat: 62 53 19 01

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

AVDELING	ÅPNINGSTIDER	TLF. NR. internt/eksternt	TELEFAX
Stasjonsleder	07.30 - 15.00 17.00 - 23.00	73021 62 51 30 21	
Togekspedisjon	00.00 - 24.00	73025 62 51 30 25	
Informasjon/ Reisesenter	07.30 - 21.30	73032 62 51 30 32	
Reisegods	07.30 - 21.30	73033 62 51 30 33	

STASJON: LILLEHAMMER STASJON

ANSVARLIG: JAN ØSTENSEN

Telefon: 73710/ 61 25 30 46

Privat: 61 22 01 30

Personsøker: 94 37 87 42

Telefax: 61 26 37 66

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

AVDELING	ÅPNINGSTIDER	TLF. NR. internt/eksternt	TELEFAX
Stasjonsleder		73710 61 25 30 46	61 26 37 66
Togekspedisjon	Hele døgnet	73712 61 25 30 46	-----"-----
Informasjon		73713 61 27 96 66	-----"-----
Billettsalg	Hele døgnet	73714 61 25 30 46	-----"-----
Reisesenter		73713 61 26 39 44	
Reisegods Oppbevaring	08.00 - 23.00	73716 61 25 57 22	-----"-----

Spesielle merknader:

STASJON: KVITFJELL/HAFJELL

ANSVARLIG: Områdesjef HANS BRENDJORD

Telefon: 73020/62 51 30 20

Personsøker: 966 13531

Mobiltelefon: 943 64472

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

STASJON	PERIODE BETJENT	TLF. NR Mobil nr.	ANSVAR Navn og stilling	MERKN.
KVITFJELL	13.02 - 20.02 (unntak 16.02)	944 60214 73772	Kjell A. Kroken, (evt. stedfortreder)	61 282828
HAFJELL	21.02 - 27.02 (samt 16.02)	944 60214	Kjell A. Kroken, (evt. stedfortreder)	

Spesielle merkander:

Kvitfjell og Hafjell er kun betjent ved togankomst og togavgang.
Utenom denne tid kan ansvarlig når pr. mobiltelefon.
For øvrig kan henvendelse skje til Områdesjef Brendjord eller til ansvarlig på Lillehammer stasjon.

STASJON: OPPDAL STASJON

ANSVARLIG: OVE NONSTAD

Telefon: 72960/ 72 42 11 49

Telefax: 72693/ 73 58 29 63

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

AVDELING	ÅPNINGSTIDER	TLF. NR. internt/eksternt	TELEFAX
Stasjonsleder	08.00 - 16.00	72960/ 72 42 11 49	72963/ 73 58 29 63
Togekspedisjon	00.00 - 03.00 05.00 - 24.00	72961/ 72 42 11 49	-----"
Avd. leder Billettsalg	-----"	72962/ 72 42 11 49	-----"
Billettsalg	-----"	72961/ 72 42 11 49	-----"
Reisegods Oppbevaring	-----"	72961/ 72 42 11 49	-----"

STASJON: HEIMDAL STASJON

ANSVARLIG: BJØRN NYRØNNING

Telefon: 72650/ 72 84 61 11

Telefax: 72661/ 73 58 26 61

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

AVDELING	ÅPNINGSTIDER	TLF. NR. internt/eksternt	TELEFAX
Stasjonsleder	Hvd.07.00 - 05.00 Lør. 07.00 - 15.50 23.30 - 05.00 Søn.15.00 - 05.00	72650 72 84 61 11	
Togekspedisjon	-----"-----	72650 72 84 61 11	
Avd. leder Billettsalg	-----"-----	-----"-----	
Billettsalg	-----"-----	-----"-----	
Reisegods Oppbevaring	-----"-----	-----"-----	

STASJON: TRONDHEIM STASJON

ANSVARLIG: HANS ROAR NILSEN

Telefon: 72391/ 73 58 23 91

Telefax: 73 52 15 30

Mobiltelefon: 946 55284

Privat: 74 08 29 21

TELEFONLISTE/ÅPNINGSTIDER:

AVDELING	ÅPNINGSTIDER	TLF. NR. internt/eksternt	TELEFAX
Stasjonsleder	08.00 - 15.30	72391/ 73 58 23 91	73 52 15 30
Vaktleder	Hele døgnet	72321 73 58 23 21	73 52 15 30
Tog ekspedisjon	Hele døgnet	72392, 72393 73 58 23 92 73 58 23 93	73 52 15 30
Informasjon Billettsalg	Hele døgnet	72400/401/402 73 53 00 20 73 58 24 02	73 52 15 30
Reisegods Oppbevaring Hittegods Plattform	Hele døgnet	72404 73 58 24 04 72238 73 58 22 38	73 52 15 30

NSB PERSONTRAFIKK
Salgsområde Hamar
27. januar 1994

1/8E
Alle P- og - billeserier - otte

OL 94
Beredskapsgruppen v/Per A. Pettersen
OSLO S

TELEFONLISTE FOR STASJONENE LILLESTRØM - DOMBÅS

<u>Stasjon</u>	<u>Txp</u>	<u>Stillverk</u>	<u>Telefax</u>	<u>Ekstern</u>
LILLESTRØM	65408	65415	223 68194	63 81 02 00
LEIRSUND	65404			
FROGNER	65505			
LINDEBERG	65506			
KLØFTA	65541			63 98 01 01
ASPER	65533			
JESSHEIM	65450		65501	63 97 06 06
HAUSERSETER	64579			63 97 60 26
SAND	64600			
DAL	64578			
BØN	64577			
EIDSVOLL	64561		64559	63 96 55 00
MINNESUND	73250			
MOLYKKJA	73253			
MORSKOGEN	73251			
STRANDLYKKJA	73252			
ESPA	73254			
TANGEN	73255			62 58 22 10
STEINSRUD	73256			
SØRLI	73286			
STANGE	73257			62 57 12 24
OTTESTAD	73258			
HAMAR	73025	73026	73198	62 51 30 00
JESSNES	73245			
BRUMUNDDAL	73243			62 34 12 21
RUDSHØGDA	73242			
MOELV	73734			62 36 73 43
BERGSVIKA	73731			
BRØTTUM	73726			
BERGSENG	73722			
LILLEHAMMER	73712		612 63766	61 25 30 46
HOVE	73467		73469	
FÅBERG	73468			
ØYER	73738			

<u>Stasjon</u>	<u>Txp</u>	<u>Stillverk</u>	<u>Telefax</u>	<u>Ekstern</u>
TRETTEN	73736			61 27 62 48
LOSNA	73737			
FÅVANG	74412			
KVITFJELL	73772			
RINGEBU	73740			61 28 00 07
HUNDORP	73798			
FRON	73773			
VINSTRÅ	74427			61 29 00 34
KVAM	74429			61 29 40 16
SJOA	73775			
OTTA	73792		612 31660	61 23 01 61
SEL	73837			
BRENNHAUG	73836			
DOVRE	73835			
DOMBÅS	73828		73829	61 24 10 91

Andre telefoner

Salgsområdesjef Hans Brendjord (strekningen Minnesund - Dovre)	Kontor Hamar	73020
		62 51 30 20
	Mobil	94 36 44 72
	Person søker	96 61 35 31
	Privat	62 59 55 25
Salgsområdesjef Bjørg Veisten (strekningen Lillestrøm - Eidsvoll)	Kontor Oslo	67868
	Person søker	96 74 04 49
	Kontor Lillestrøm	65417
	Privat	63 83 05 70
Stasjonsleder Øivind Larsen (stasjonene Lillestrøm og Leirsund)	Kontor Lillestrøm	65417
		63 81 02 00
	Privat	63 81 76 77
Stasjonsleder Svein A. Berntsen (stasjonene Frogner - Eidsvoll)	Kontor Eidsvoll	64560
		63 96 55 00
	Privat	63 97 25 74
Stasjonsleder Knut Jensen (stasjonene Minnesund - Bergseng)	Kontor Hamar	73021
		62 51 30 21
	Privat	62 53 19 01
Stasjonsleder Jan Østensen (stasjonene Lillehammer - Fron)	Kontor Lillehammer	73710
		61 25 30 46
	Mobil	94 37 87 42
Stasjonsleder Hans Eriksen (stasjonene Vinstra - Dovre)	Kontor Otta	73790
		61 23 01 61
	Privat	61 23 11 03
Personalleder Arne Eriksen (tjenesteforhold under OL)	Kontor Hamar	73023
		62 51 30 23
	Privat	62 52 47 78