



Transdev Sverige AB

Kvalitetsrapport (ERA) Transdev Sverige AB järnvägstrafik för 2024

Innehåll

1. Allmän information	3
1.1. Allmän information om järnvägstrafiken 2024.....	3
2. Information och biljetter	3
3. Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer	4
4. Utförd och inställd trafik	5
5. Renlighet och städning	5
6. Mätningar av kundtillfredsställelse	5
7. Hantering av klagomål	6
8. Ledsagning för resenärer med funktionshinder.....	6
9. Kontaktuppgifter för järnvägsföretag	6

1. Allmän information

1.1. Allmän information om järnvägstrafiken 2024

Transdev Sverige AB (hädanefter Transdev) bedriver upphandlad järnvägs- och spårtrafik i Sverige samt järnvägstrafik i egen regi på kommersiell basis under varumärket Snälltåget. Verksamheten består enbart av persontrafik.

Under 2024 har Transdev haft uppdrag av ett antal Beställare (trafikhuvudmän) att bedriva följande trafikavtal:

- Roslagsbanan from 15/4 2022 – Beställare: Trafikförvaltningen
- Öresundståg from 11/12 2022 – Beställare: Öresundståg AB
- Mälartåg from 16/6 2024 – Beställare: Mälardalstrafik

I egen regi, under varumärket **"Snälltåget"**, körs kommersiell tågtrafik mellan Köpenhamn/Malmö och Stockholm hela året samt till Hamburg/Berlin från vår till senhöst, Österrike under vintern samt till Åre/Vemdalen under vinter och sommar/höst.

Ett ständigt fokus på kvalitet för våra kunder, vare sig det handlar om våra resenärer eller Beställare (trafikhuvudmän) är en av våra viktigaste missioner, tillsammans med hög säkerhet och ett kontinuerligt miljöarbete. För att uppnå detta arbetar vi med utmanande mål och ett ständigt utvecklande av våra processer. Till vår hjälp har vi valt att ISO-certifiera vårt verksamhetsledningssystem mot både kvalitetsstandarden ISO 9001 samt miljöstandarden ISO 14001.

Detta hjälper oss att aldrig vika från vår strävan att leverera såväl faktisk som kundupplevd kvalitet på högsta nivå. Ett team av internrevisorer gör kontinuerligt kvalitets- och miljörevisioner internt, mellan de externa revisionerna som genomförs årligen av ackrediterade externa revisorer från Scandinavian Business Certification.

Gällande **Roslagsbanan** genomför Beställaren kvartalsvisa MSS undersökningar samt månatliga NKI undersökningar för att se hur vi uppfyller våra åtagande enligt avtal.

I affär **Öresund** genomför Beställaren månatliga NKI undersökningar för att se hur vi uppfyller våra åtagande enligt avtal. Dessa presenteras för operatören efter varje kvartal.

Mälardalstrafik genomför halvårsvisa NKI-undersökningar för **Mälartåg**. Undersökningen delas ut till minst 1000 personer per linje och undersökningen genomförs av Origo Group.

2. Information och biljetter

Roslagsbanan, Öresundståg, Mälartåg: I den upphandlade trafiken gäller respektive Beställares biljetter och dessa säljs på anvisade försäljningsställen. Informationen ombord sköts av vår ombordpersonal. På Roslagsbanans stationer sköts informationen av trafikledningen via skyltar som driftas av Trafikförvaltningen. För både Öresundståg och Mälartåg sköts information på stationerna av Trafikverket i Sverige, medan den danska delen av Öresundståg hanteras av Banedanmark. I den upphandlade delen (avtalstrafiken) så gäller generellt Beställarens informationskanaler för att kommunicera priser och övrigt kring resan. Det kan således vara anslag på stationer samt hänvisning till Beställarens eget försäljningskontor, försäljningsombud eller egen hemsida. På Öresundståget kan resenärerna köpa biljett på SJ:s hemsida, men också via Skånetrafiken, DSB samt de andra södra regionernas biljettsystem. Biljettförsäljning till Mälartåg sker via beställarens app, webb och SJ:s försäljningskanaler. På vissa orter går det att köpa via fysiska återförsäljare mot avgift.

På Roslagsbanan genomförs biljettförsäljning via trafikhuvudmannens digitala kanaler samt särskilda försäljningsställen. Ingen försäljning eller visering sker på tåget. Kundsynpunkter hanteras via trafikhuvudmannen.

Snälltåget: För vår kommersiella långväga tågverksamhet så sker biljettförsäljningen uteslutande via internet och via resebyråer. Dessa kan köpas på www.snalltaget.se samt andra återförsäljares hemsidor som är anslutna till Snälltåget.

3. Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer

En av de viktigaste kvalitetsfaktorerna för spårbinden trafik är punktlighet samt hur en eventuell störning hanteras, både avseende hur informationen når den drabbade resenären och vilken hjälp resenären får för att kunna hitta alternativa resvägar samt möjlighet att upprätthålla planerade anslutningar.

Transdev bedriver ett kontinuerligt aktivt arbete för att förbättra punktligheten och information till resenärerna.

På statens spåranläggningar, där Öresundstågs, Mälartågs och Snälltågets trafik körs, är Transdev en av många operatörer och de fysiska åtgärderna blir många gånger generella för alla operatörer från spårinnehavarens sida. Från Transdevs sida blir åtgärderna mer en fråga om att bearbeta tidtabeller och se över bemanning med mera.

På Snälltågets kundtjänst arbetar man här aktivt tillsammans med bolagets operativa ledning för att hitta alternativa resvägar och färdmedel för kunden.

Roslagsbanans spåranläggning ägs av Trafikförvaltningen.

Den genomsnittliga punktligheten för Transdevs järnvägs- och spårtrafik ser ut enligt följande för 2024 (%):

•	Snälltåget	79,2 %
•	Öresundståg nationellt mått	88,51%
	Ö-tåg och Beställarens mått	83,62%
•	Sammantaget för Roslagsbanan	95,51%
•	Mälartåg (helår2024)	86,1 %

Avgångspunktligheten för Roslagsbanan bedöms enligt nedan:

- För tidig avgång: Mer än 1 minut före tidtabell.
- För senad avgång: Mer än 3 minuter efter tidtabell.
- För tidig ankomst: Mer än 5 min före tidtabell.
- För senad ankomst: Mer än 1 minut efter tidtabell.

Avgångspunktlighetens tolerans för **Öresundståg** är +/- 5,59 minuter och ankomst 5,59 minuter. För fjärrtåg gäller +/- 15 minuter, för såväl avgångs- som ankomstpunktlighet.

För **Mälartåg** används måttet Punktlighet RT+5. Det innebär att ett tåg räknas som punktligt om det ankommer till en station inom fem minuter från den tidtabellslagda tiden, det innebär en tolerans på +/- 5 minuter, 59 sekunder. Statistiken baseras på mätningar vid samtliga mellanliggande stationer samt slutstationen. Inställda tåg räknas inte in i punktlighetsstatistiken.

Roslagsbanans trafikledning finns på Transdev Roslagsbanans kontor på Östra station. Öresundståg har sin trafikledning i Hässleholm och i Köpenhamn. Mälartåg har driftledningen i Stockholm. Samtliga trafikledningar och trafikkontor har utarbetade beredskapsplaner för hur alternativ trafikering samt checklistor och rutiner för hur olika former av avvikelser och störningar skall hanteras.

Om rena krissituationer skulle uppstå (en händelse eller olycka med flera avlidna eller skadade samt då stora ekonomiska värden riskeras) träder en krisledningsorganisation in. Den består av representanter från företagets ledning och finns tydligt beskriven med hanteringsförfarande, kontaktlistor och särskilda checklistor i företagets krisplan.

Information om störningar på **Snälltåget** kommuniceras via Snälltågets hemsida, av ombordpersonal, samt via SMS, som sänds till resenären. Skickar även ut mejl plus att det syns på

många fler ställen (även genom utrop och skyltning på stationer, Trafikverkets hemsida och flera appar). Snälltågets kundtjänst står beredd att ta emot såväl skriftliga som muntliga synpunkter. Man kan givetvis även kommunicera synpunkter via formulär på hemsidan och via chat.

Gällande **Öresundståg** delges störningsinformationen via Öresundstågs hemsida, Trafikverkets hemsida, biljettutställarens hemsida, stationsutrop samt via skyltsystem på stationen som hanteras av Trafikverket (SE) respektive Banedanmark (DK). Kundsynpunkter hanteras av biljettutställaren i samverkan med Transdev Öresund.

Störningsinformation till resenärer på **Mälartåg** kommuniceras i Mälardalstrafiks kanaler på webben malardalstrafik.se, via appen, samt via skyltsystem på stationen som hanteras av Trafikverket (SE).

4. Utförd och inställd trafik

Samtliga tågoperatörer: Järnvägsinfrastrukturen är generellt i behov av upprustning, samtidigt påverkar spårspning och olyckor i hög utsträckning tågtrafiken. För Mälartåg var det under 2024 endast drygt 20 procent av förseningarna, räknat i tid/förseningsminuter, som direkt kunde härledas till problem som Mälartåg kunde påverka. De flesta förseningarna orsakades av fel med infrastruktur samt olyckor och spårspning. I de fall trafiken ställts in på någon sträcka så har bussersättning kunnat erhållas, vilket reducerat uppkomna olägenheter för resenärerna.

5. Renlighet och städning

Gällande **Snälltåget** har bolaget själv ansvar (genom anlitad underleverantör) för städning ombord på samtliga tåg.

Gällande **Roslagsbanan** genomförs städning av fordon och stationer via underentreprenörer, där Transdev också genomför egenkontroller samt MSS-mätningar. Beställaren mäter städskvalitet enl. INSTA 800 fyra gånger per år MSS och samt kundnöjdhet med städning ombord och på station via NKI undersökningar månadsvis.

Gällande **Öresundståg** har Transdev ansvaret för städning ombord, yttre tvätt samt klottersanering på samtliga tåg. Kvalitetskontrollen görs dels av löpande intern avvikelshantering men främst via gemensamma INSTA 800 mätningar tillsammans med Beställaren. Städfrekvensen varierar över året samt efter behov och beslutas tillsammans med Beställaren.

Gällande **Mälartåg** har Transdev ansvaret för städning ombord på samtliga tåg, yttre tvätt samt klottersanering på samtliga tåg. Kvalitetskontrollen görs dels av löpande intern avvikelshantering men främst via gemensamma INSTA 800 mätningar tillsammans med Beställaren.

6. Mätningar av kundtillfredsställelse

Beställarna gör egna mätningar i varierande omfattning där resultatet delges Transdev.

Roslagbanan: MSS (Mystery Shopper) genomförs regelbundet och kundnöjdhet (NKI-undersökningar) genomförs månadsvis på tågen. Resultatet delges Roslagsbanan.

Öresundståg: Beställaren genomför löpande kundmätningar med olika fokus i syfte att snabbt kunna fokusera på korrigerande åtgärder.

Mälartåg: Beställaren genomför NKI-undersökningar på tågen vid planerade tillfällen. Resultatet delges Transdev.

Snälltåget: Mätningarna har gjorts som ett antal punktinsatser, men ambitionen är att lansera en mer frekvent/återkommande undersökning. Utifrån de kundundersökningar som har gjorts under året så ligger NPS på 53 i genomsnitt.

7. Hantering av klagomål

I de upphandlade kontrakten där Transdev är upphandlad part så är det Beställaren som står för kundtjänsten och de avtalade resevillkoren. De olika Beställarna har olika system för att hantera klagomål. För vår kommersiella trafik har vi hela ansvaret.

Snälltåget: Klagomål hanteras genom bolagets egna kundtjänst. Som tidigare nämnts går det utmärkt att skriva sina synpunkter i webbformulär på hemsidan. Synpunkter som inkommer behandlas av närmast ansvarige chef och förbättringsåtgärder vidtas då detta är möjligt. Kundsynpunkter och klagomål för Snälltåget hanteras i systemet Salesforce. Resevillkoren tydliggörs på www.snalltaget.se enligt Järnvägstrafiklagen (2018:181) och Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) 2021/782 artikel 17 samt reseförsäljning på hemsidan.

Öresundståg: Beställaren samlar in samtliga kundärenden för vidare hantering. De som avser Transdev och vår drift skickas vidare till oss. Vi hanterar samtliga kundärenden inom fem dagar, och skadeärenden efter 3 dagar från det att kunden har skickat in dem.

Roslagsbanan: Beställaren hanterar och samlar in kundsynpunkter, vilka sedan delges till Roslagsbanan. Kundsynpunkterna lagras i ärendehanteringssystemet Compass och delegeras där till rätt instans. Remisser svaras på till beställarens kundtjänst som sedan i förekommande fall svarar synpunktslämnaren.

Mälartåg: Beställaren samlar in samtliga kundärenden för vidare hantering. De som avser Transdev och vår drift skickas vidare till oss. I de fall Beställaren inte på egen hand kan besvara en kundfråga eller annat kundärende kan det skickas på remiss till Transdev. Transdev ska besvara en sådan remiss inom två arbetsdagar.

8. Ledsagning för resenärer med funktionshinder

Snälltåget: Snälltåget erbjuder kostnadsfri assistans vid avstigning och påstigning. Ledsagning och assistans enligt ovan skall förbeställas genom Kundtjänst senast 24 timmar före avgång. Om resenär med funktionshinder inte i förväg beställer ledsagning eller assistans kan Snälltåget inte garantera att en person med funktionshinder kan stiga på och av tåget samt nyttja Snälltågets tjänster ombord.

Roslagsbanan: Roslagsbanan erbjuder ledsagning i enighet med gällande uppdragsavtal. Ledsagning förbeställs via beställarens kanaler och har historiskt endast avropats undantagsvis på Roslagsbanan.

Öresundståg: Vi följer uppdragsgivarens (Öresundståg AB) föreskrifter som tillsänds oss varje år samt har nära samarbete med DSB på dansk sida för att kund ska få bästa stöd vid ledsagning.

Mälartåg: Mälardalstrafik erbjuder ledsagning via stationsledsagning.se.

9. Kontaktuppgifter för järnvägsföretag

Företagets namn:	Transdev Sverige AB
Akronym:	TS
Land:	SE
Kontakt:	Head of Operational Development, Quality & Environment, Britt-Marie Åslund britt-marie.aslund@transdev.se Kvalitetsspecialist, Ulrika Sundén ulrika.sunden@transdev.se