

## Kvalitetsrapport Veolia Transport, Spårverksamheten 2012



## **Innehåll**

<b><i><u>Allmän info om Spårverksamheten 2012</u></i></b>	<b>3</b>
<b><i><u>Information och biljetter</u></i></b>	<b>4</b>
<b><i><u>Punktlighet, hantering av störningar samt krissituationer</u></i></b>	<b>4</b>
<b><i><u>Utförd och inställd trafik</u></i></b>	<b>6</b>
<b><i><u>Renhet och städning</u></i></b>	<b>7</b>
<b><i><u>Mätningar av kundtillfredsställelse</u></i></b>	<b>7</b>
<b><i><u>Hantering av kundklagomål</u></i></b>	<b>9</b>
<b><i><u>Ledsagning av resenärer med funktionshinder</u></i></b>	<b>10</b>
<b><i><u>Kontaktuppgifter för järnvägsföretag</u></i></b>	<b>10</b>

## Kvalitetsrapport Veolia Transport Sverige AB, Spårverksamheten 2012

### Allmän information om spårverksamheten 2012

Veolia Transport Sverige AB (hädanefter kallat Veolia) bedriver avtalsbunden järnvägs- och spårtrafik i Sverige samt järnvägstrafik i egen regi på kommersiell basis. Verksamheten består enbart av persontrafik.

Under 2012 har Veolia haft uppdrag av ett antal trafikköpare (trafikhuvudmän) att bedriva följande trafikavtal:

- Kustpilen för KLT,
- Mittnabo för Rikstrafiken (fram till mitten av juni 2012),
- Tvärbanan, Nockebybanan, Lidingöbanan och Saltsjöbanan för SL (fram till mitten av augusti 2012).
- Öresundstågen för Öresundståg AB (en paraplyorganisation bestående av länshuvudmännen i Skåne, Blekinge-, Hallands, Västra Götalands, Kronobergs och Kalmar län)
- Norrköpings spårväg

Från december 2011 tog Veolia över Öresundstågen av DSB First på den svenska sidan om Öresund, vars uppdragsgivare är sex (6) trafikhuvudmän i Götaland som arbetar under paraplyorganisationen Öresundståg AB. Veolia driver även spårvägen i Norrköping.

I egen regi körs kommersiell fjärrtågstrafik mellan Malmö och Trelleborg (och vidare till Berlin) samt Malmö – Stockholm, med förlängning vintertid till Åre.

Ett ständigt fokus på kvalitet för våra kunder, vare sig det handlar om våra resenärer eller uppdragsgivare (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 kvalitetsstandarderna ISO 9001/2008 samt ISO 14001/2004. 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 av SP certifiering årligen.

Vi mäter våra resenärers upplevda kvalitet två gånger om året för att ta reda på vad vi bör förbättra. Detta sker i samtliga verksamheter i hela företaget, vare sig det handlar om tåg, buss eller båt.

Värden som återges inom parentes gäller föregående år (2011).

### **Information och biljetter**

I den upphandlade trafiken gäller respektive trafikhuvudmans biljetter. Dessa säljs på anvisade försäljningsställen samt ombord på tågen (i Skåne sker ingen manuell ombordförsäljning av biljetter på Öresundstågen).

Informationen sköts ombord av vår ombordpersonal samt på stationerna av Trafikverket.

På Lokalbana sker utropen på stationer och hållplatser från de ledningscentraler som Veolia bemannar. I den upphandlade delen (avtalstrafiken) så gäller generellt trafikhuvudmannens informationskanaler för att kommunicera priser och övrigt kring resan. Det kan således vara anslag på stationer samt hänvisning till huvudmannens eget försäljningskontor, försäljningsombud eller egen hemsida.

För vår fjärrtågsverksamhet så sker biljettförsäljningen uteslutande via internet och via resebyråer. Dessa kan köpas på [www.veolia-transport.se](http://www.veolia-transport.se) samt andra operatörers hemsida som är anslutna till Linkon. Om man till exempel söker en biljett mellan Stockholm och Malmö på Veolias hemsida så kommer även SJs förbindelser fram. På samma sätt kan man via SJ köpa biljett med Veolias tåg på SJs hemsida.

Information om störningar mm kommuniceras via vår hemsida, av ombordpersonal eller via SMS, som sänds till resenären.

Vår kundtjänst står beredd att ta emot såväl skriftliga som muntliga synpunkter. Man kan givetvis även kommunicera synpunkter via formulär på hemsidan.

### **Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer**

De viktigaste kvalitetsfaktorerna för spårbunden trafik är punktlighet samt hur en eventuell störning hanteras, både avseende hur informationen når den drabbade resenären men även vilken hjälp resenären får för att kunna hitta alternativa resvägar samt möjlighet att upprätthålla planerade anslutningar. Detta är inget antagande utan samtliga kundmätningar bekräftar detta faktum.

Veolia bedriver ett aktivt arbete för att förbättra punktligheten och information till resenär.

På lokalbanorna i Stockholm och spårvägen i Norrköping så sker trafikeringen på särskilt dedikerad spåranslaggning medan Veolia är en av många operatörer på statens spåranslaggning och Öresundsbrokonsortiets anlaggning.

På lokalbanorna och Spårvägen Norrköping så är det alltså mindre komplext att arbeta tillsammans med trafikhuvudmannen med kvalitets- och punktlighetshöjande åtgärder då trafikhuvudmannen i allmänhet även är spårinnehavare.

På lokalbanorna i Stockholm och spårvägen Norrköping finns även tillgång till jourbilar dygnet runt som bemannas av personal i arbetsledande ställning, dessa har bl a till uppgift att bistå tåg-, spårvägspersonal och trafikledningscentral med arbetsledning på fältet, störningsbekämpning samt felavhjälpning. Fordonen är utrustade med utryckningssignalering och inställetiden till ett fallerat tåg är aldrig mer än 10 minuter.

Den järnvägstrafik som bedrivs på t ex statens spåranslaggning kräver en något annorlunda ansats. Här är Veolia en av många operatörer och de fysiska åtgärderna blir många gånger generella för alla operatörer från spårinnehavarens sida. Från Veolias sida blir åtgärderna mer en fråga om att bearbeta tidtabeller och se över bemanning mm.

Ett aktivt arbete med tidtabellen har lett till förbättrade punktlighetstal såväl som förbättrade produktionssiffror från 2011, då Veolia ännu inte drev trafiken (denna togs över i december 2011).

Vår kundtjänst arbetar även här aktivt tillsammans med berörd trafikledning för att hitta alternativa resvägar och färdmedel för kunden.

Den genomsnittliga punktligheten för 2012 för lokalbanorna i Stockholm är som följer (%):

- **Tvärbanan** 97,8 (94,9)
- **Nockebybanan** 99,4 (99,4)
- **Lidingöbanan** 92,8 (92,6)
- **Saltsjöbanan** 97,9 (94,6)

Punktigheten ovan är den totala, dvs ej uppdelad på avgång och ankomst utan mätningen sker vid avgång, ankomst samt vid mätpunkter längs linjen. Toleransen för att betraktas som punktligt är +1/-3 minuter för ovanstående banor. Punktigheten mäts ej på Norrköpings spårväg.

För de järnvägslinjer som trafikeras på statens spåranslaggning så ser den genomsnittliga punktligheten ut enligt följande för 2012 (%):

- **Öresundstågen** sammanlagd ankomstpunktlighet 94,3 (93)

- **Kustpilen**  
två bansträckningar: *Stångådsbanan*, Linköping – Kalmar, avgång 80 (89), ankomst 88 (86) samt *Tjustbanan*, Linköping - Västervik avgång 81 (85), ankomst 92 (89).  
Sammantaget för Kustpilen ger detta en avgångspunktlighet på 80,5 (87) resp. 90 (87) för ankomst.
- **Mittnabo** avgångspunktlighet *ingen uppgift 2012* (90,4) och ankomstpunktlighet *ingen uppgift 2012* (88,8).
- **Veolias fjärrtåg** Genomsnittlig punktlighet (ankomst- resp. avgångstid inom 15 min) 2012 var: 89,7% för alla linjer, varav Malmö-Stockholm 89,6%, Malmö-Åre: 83,0% samt Malmö-Berlin: 93,5%. (2011 mättes detta var för sig: avgångspunktlighet 94,8, ankomstpunktlighet 54)

Avgångspunktlighetens tolerans för upphandlade tåg är +/- 5 minuter och ankomst 5 minuter. För fjärrtåg gäller +/- 15 minuter, för såväl avgångs- som ankomstpunktlighet, vilket även framgår ovan.

Samtliga trafikledning 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.

## Utförd och inställd trafik

Året har präglats av en generellt god tillförlitlighet och inställd trafik har varit begränsad. Vintern 2011-2012 var både lång och kall, varför en del väderrelaterade störningar uppkom i det svenska järnvägsnätet, även denna vinter. På lokalbanorna i Stockholm och spårvägen i Norrköping är situationen något annorlunda (som nämnts tidigare), varför trafikinställelserna hållits på en mycket låg nivå.

I de fall trafiken ställts in på någon sträcka så har bussersättning kunnat erhållas, vilket reducerat uppkomna olägenheter för resenärerna.

Nedan redovisas genomförd, planerad trafik per bana/linjesträckning (%):

*Tvärbanan:* 99,2 (99,5)

*Nockebybanan:* 99,7 (99,8)

<i>Spårvägen Norrk.</i>	<i>99,7 (ingen uppgift 2011)</i>
<i>Lidingöbanan:</i>	<i>99,3 (99,5)</i>
<i>Saltsjöbanan:</i>	<i>99,6 (99,73)</i>
<i>Kustpilen (Stångå)</i>	<i>86,8 (97,8)</i>
<i>Kustpilen (Tjust)</i>	<i>83,8 (93,7)</i>
<i>Mittnabotåget</i>	<i>Ingen tillförlitlig uppgift 2012, trafiken avslutades 2012 (91,2)</i>
<i>Öresundstågen</i>	<i>99,6 (99,0)</i>
<i>Veolia Fjärr</i>	<i>99,5 (100)</i>

## **Renhet och städning**

Veolia har ansvaret för städning ombord på samtliga tåg och spårvagnar. Dessutom har Veolia ansvaret för renhållningen på stationer och hållplatser på lokalbanorna i Stockholm.

Kvalitetskontrollen görs med MSS-mätningar (MSS=Mystery shopping survey) samt kvalitetsmätningar enligt INSTA 800-standarderna.

Samtliga fordon och de stationer/hållplatser Veolia har haft ansvaret för har städats dagligen. Daglig miniminivå är sopning av golv i fordonen, städning av toaletter på de fordon som är utrustade med dessa samt tömning av papperskorgar.

På lokalbanorna i Stockholm samt spårvägen i Norrköping finns inga toaletter ombord. Restiden är mycket kort, som mest 30 minuter. Övriga fordon är utrustade med toaletter i samtliga vagnar.

Några luftkvalitetsmätningar görs inte.

## **Mätningar av kundtillfredsställelse**

Veolia genomför egna NKI-mätningar (NKI = Nöjd kund index) två gånger årligen på samtliga verksamheter inom koncernen.

Frågorna som ställs är följande:

### **Hur väl instämmer du i följande påståenden? Instämmer Instämmer inte alls helt**

- 1 Det här är det bästa färdssättet för denna sträcka
- 2 Jag är nöjd med tillförlitligheten på detta tåg
- 3 Jag är nöjd med restiden för detta tåg
- 4 Det här är ett prisvärt sätt att färdas på
- 5 Personalen på det här tåget är trevlig och serviceinriktad

- 6 Personalen på det här tåget är bra på att ta hand om eventuella frågor
- 7 Det är lätt att få den information jag behöver när jag behöver den
- 8 När en försening eller trafikstörning uppstår på det här tåget får jag bra information
- 9 Jag känner mig trygg när jag färdas på det här tåget
- 10 Stationerna/hållplatserna är rena
- 11 Jag känner mig trygg vid stationerna på denna linje
- 12 Jag kan lita på att det alltid finns en fungerande toalett på tåget
- 13 Fordonen på det här tåget är rena och välstädade
- 14 Det är enkelt att stiga av/på fordonen på det här tåget
- 15 Jag är nöjd med hur tidtabellen hålls på det här tåget
- 16 Fordonen på det här tåget körs mjukt och behagligt
- 17 Jag upplever detta färsätt som miljövänligt
- 18 Informationskvaliteten (tidtabeller, hemsida och Telefon) är god på det här tåget
- 19 Fordonen på det här tåget har god komfort
- 20 Det är oftast gott om plats på det här tåget
- 21 Turtätheten är bra för detta tåg
- 22 Det är lätt att köpa biljett till det här tåget
- 23 I sin helhet är denna tågresa bra

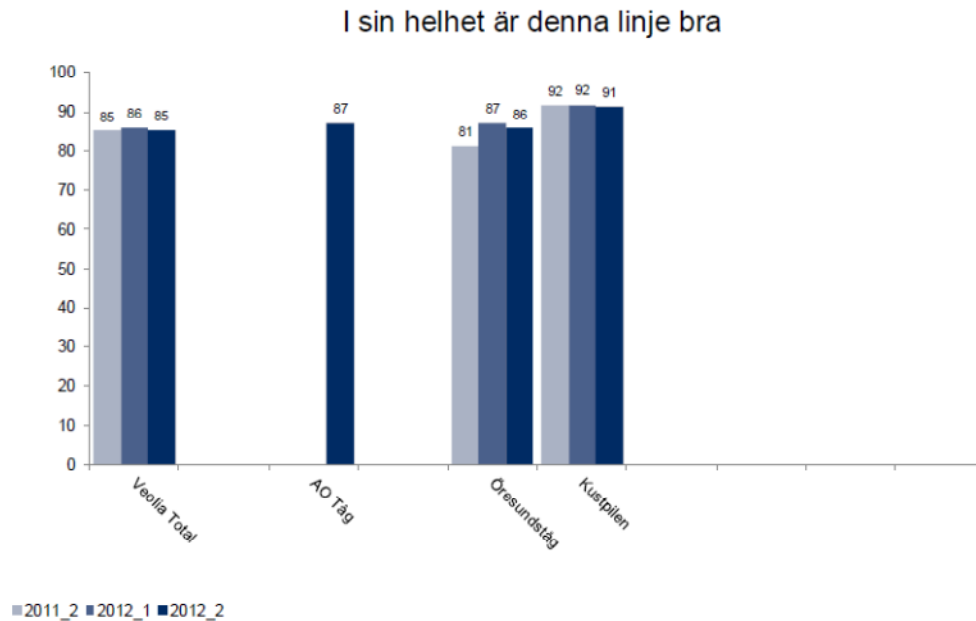
Kunden svarar på hur väl man instämmer med ovanstående påståenden i en 7-gradig skala. Omräkning sker sedan till ett 10-gradigt värde. Vissa formulär kan se något annorlunda ut. Exempelvis ställs inte frågan kring fordonets toalett där sådana saknas.

En prioriteringsmatris tas fram utifrån resultatet, för att fokusera på de frågor som har störst påverkan på kundernas tillfredsställelse. Sedan tas, utifrån detta, en handlingsplan fram som området arbetar med fram till nästa mätning.

Den sammanfattande frågan är fråga 23 som uttrycker kundens totala åsikt över linjen/banan. Denna betraktar Veolia som den sammanfattande frågan och jämförelser med andra verksamheter görs utifrån denna.

Höstmätningen för fråga 23 ser 2012 ser ut så här för de upphandlade tågen:





Utöver detta gör de olika trafik huvudmännen egna mätningar i varierande omfattning.

På flera områden kompletterar huvudmannens mätningar Veolias då frågorna utformats snarlikt.

På den kommersiella delen (Veolias fjärrtåg) fick fråga 23, 88 på vårmätningen och 92 på höstmätningen, vilket ger ett snittvärde på 90 för helåret och en stigande trend kan således skönjas.

### Hantering av klagomål.

De olika trafik huvudmännen har olika system för att hantera klagomål. I de upphandlade kontrakt där Veolia är upphandlad part så är det trafik huvudmannen som står för kundtjänsten och de avtalade resevillkoren.

Vissa av företagen använder kundhanteringssystemet Boomerang för att kommunicera ärenden gentemot kund och mot Veolia. Ärendet besvaras av Veolia genom systemet och ansvaret för respektive ärende går lätt att tydliggöra.

Veolias egen kommersiella trafik hanteras genom vår kundtjänst. Veolia använder också Boomerang för att hantera olika ärenden och 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.

Resevillkoren tydliggörs på Veolias hemsida enligt EG förordning nr 1371/07 samt reseförsäljning på hemsidan enligt artikel 29.

Antalet hanterade kundsynpunkter år 2012 var 2323, varav 2095 härrörde till förseningar på fjärrtågen.

### **Ledsagning för resenärer med funktionshinder**

Resenären beställer ledsagning i samband med bokandet av tågresan. Detta görs 24 timmar innan tågets avgång, eller 24 timmar före enbart ankomst. Ledsagningen sker från mötesplats på avgångsstationen fram till mötesplats på ankomststationen. Däremellan assisterar ombordpersonalen vid behov.

Vid bokning anger resenären vilken typ av ledsagning som behövs.

Ma a ovanstående så kan det vara flera aktörer som tar emot beställningen av ledsagning, t ex trafikhuvudman såväl som Veolia Transports kundtjänst.

För Veolias fjärrtåg så är antalet bokade ledsagningar c:a 10-15 i månaden.

### **Kontaktuppgifter för järnvägsföretag**

Företagets namn:	Veolia Transport Sverige AB
Akronym:	VTS
Land:	SE
Kontakt:	Säkerhetsdirektör Claes Gotthold <a href="mailto:claes.gotthold@veolia-transport.se">claes.gotthold@veolia-transport.se</a> Säkerhetschef Hans Höwitz <a href="mailto:Hans.howitz@veolia-transport.se">Hans.howitz@veolia-transport.se</a>