

KVALITETSRAPPORT TRANSDEV SVERIGE AB, JÄRNVÄGSTRAFIKEN 2016





Innehåll

KVALITETSRAPPORT TRANSDEV SVERIGE AB, JÄRNVÄGSTRAFIKEN 2016	1
ALLMÄN INFORMATION OM JÄRNVÄGSTRAFIKEN 2016	3
INFORMATION OCH BILJETTER	3
PUNKTLIGHET, HANTERING AV TRAFIKSTÖRNINGAR SAMT KRISSITUATIONER	4
UTFÖRD OCH INSTÄLLD TRAFIK	4
MÄTNINGAR AV KUNDTILLFREDSSTÄLLELSE	5
HANTERING AV KLAGOMÅL.	6
LEDSAGNING FÖR RESENÄRER MED FUNKTIONSHINDER	7

Allmän information om Järnvägstrafiken 2016

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

Under 2016 har Transdev haft uppdrag av ett antal trafikköpare (trafikhuvudmän) att bedriva följande trafikavtal:

- Kustpilen för Kalmar lokaltrafik
- Krösatåg Syd för Jönköping län
- Krösatåg Nord för Jönköping län
- Öresundstågen för Öresundståg AB (en paraplyorganisation bestående av länshuvudmännen i Skåne, Blekinge-, Hallands, Västra Götalands, Kronobergs och Kalmar län)

I egen regi, under varumärket "Snälltåget", 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 kvalitetsstandarden 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. All tågverksamhet omfattas av dessa certifikat. 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.

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.

I den upphandlade delen (avtalstrafiken) så gäller generellt trafikhuvudmännens 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.snalltaget.se samt andra operatörers hemsida som är anslutna till Linkon. Om man till exempel söker en biljett mellan Stockholm och Malmö på Snälltågets hemsida så kommer även SJs förbindelser fram. På samma sätt kan man via SJ köpa biljett med Snälltåget 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.

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

På statens spåranläggning 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 mm.

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

För de järnvägslinjer som trafikeras på statens spåranläggning så ser den genomsnittliga punktligheten ut enligt följande för 2016 (%):

- **Öresundstågen** sammanlagd ankomstpunktighet 87,8 %
- **Kustpilen**
- två bansträckningar: *Stångådalsbanan*, Linköping – Kalmar, 89,8 % samt
- *Tjustbanan*, Linköping - Västervik 94,2 %.
- Sammantaget för Kustpilen ger detta en punktlighet på 92,0 %.
- **Transdevs fjärrtåg (Snälltåget)** 80,3 %.
- **Krösatåg Syd** 95,9 %
- **Kröståg Nord** 94,8 %

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

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.

Utförd och inställd trafik

Året har präglats av en generellt god tillförlitlighet och inställd trafik har varit begränsad.

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

Renhet och städning

Transdev har ansvaret för städning ombord på samtliga tåg.

Kvalitetskontrollen görs med NKI-formulär samt kvalitetsmätningar enligt INSTA 800-standarden.

Daglig minimivård är sopning av golv i fordonen, städning av toaletter samt tömning av papperskorgar. Några luftkvalitetsmätningar görs inte.

Mätningar av kundtillfredsställelse

Transdev 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

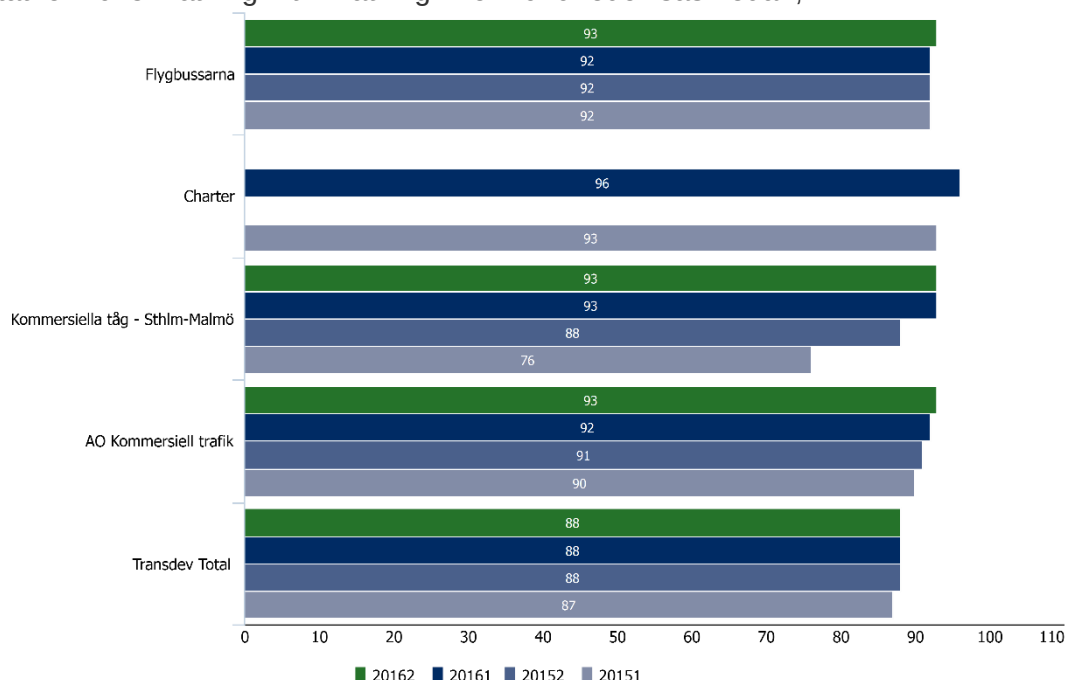
- 1 Det här är det bästa färdssättet för denna sträcka
- 2 Jag är nöjd med tillförlitligheten på detta tåg
- 3 Jag är nöjd med restiden för detta tåg
- 4 Det här är ett prisvärt sätt att färdas på
- 5 Personalen på det här tåget är trevlig och serviceinriktad
- 6 Personalen på det här tåget är bra på 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 färdssätt 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 tågresan 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 generella frågan är fråga 23 som uttrycker kundens totala åsikt över linjen/banan. Denna betraktar Transdev som den sammanfattande frågan och jämförelser med andra verksamheter görs utifrån denna.

Resultat för 2015 mätning 1 till mätning 2 för 2016 redovisas nedan;



Utöver detta gör de olika trafik huvudmännen egna mätningar i varierande omfattning. På flera områden kompletterar huvudmannens mätningar Transdevs då frågorna utformats snarlikt.

Hantering av klagomål.

De olika trafik huvudmännen har olika system för att hantera klagomål. I de upphandlade kontrakt där Transdev 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 Transdev. Ärendet besvaras av Transdev genom systemet och ansvaret för respektive ärende går lätt att tydliggöra.

Transdevs egen kommersiella trafik hanteras genom vår kundtjänst. Transdev 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 www.snalltaget.se enligt EG förordning nr 1371/07 samt reseförsäljning på hemsidan enligt artikel 29.



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.

Med ovanstående så kan det vara flera aktörer som tar emot beställningen av ledsagning, till exempel trafikhuvudman såväl som Transdevs kundtjänst.

Kontaktuppgifter för järnvägsföretag

Företagets namn:	Transdev Sverige AB
Akronym:	TS
Land:	SE
Kontakt:	Kvalitetschef Kari Eklund kari.eklund@transdev.se
	Miljöchef Marianne Lindberg Marianne.lindberg@transdev.se