



Transdev Sverige, järnvägstrafik

Kvalitetsrapport (ERA) för 2023

Innehåll

1. Allmän information om Järnvägstrafiken 2023.....	3
2. Information och biljetter	3
3. Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer.....	4
4. Utförd och inställd trafik	5
5. Renhet och städning.....	5
6. Mätningar av kundtillfredsställelse	5
7. Hantering av klagomål.	6
8. Ledsagning för resenärer med funktionshinder	7
9. Kontaktuppgifter för järnvägsföretag.....	7

1. Allmän information om Järnvägstrafiken 2023

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 2023 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

I egen regi, under varumärket "Snälltåget", körs sedan tidigare kommersiell tågtrafik mellan Malmö och Stockholm hela året samt till Hamburg/Berlin under sommarhalvåret, Österrike under vintern samt Malmö- 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.

2. Information och biljetter

Roslagbanan, Öresundståg: 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 Trafikförvaltningen och på Öresundstågs stationer sköts den av Trafikverket och 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.

På Roslagsbanan genomförs biljettförsäljning via trafikhuvudmannens app och särskilda försäljningsställen. Ingen försäljning sker på tåget. Kundsynpunkter hanteras också via trafikhuvudmannen.

Snälltåget: 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 SilverRail. Om man till exempel söker en biljett mellan Stockholm och Malmö på Snälltågets hemsida så kommer även SJ:s förbindelser fram. På samma sätt kan man via SJ köpa biljett med Snälltåget på SJ:s hemsida.

3. 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 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 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 berörd trafikledning 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 2023 (%):

• Transdevs fjärrtåg (Snälltåget)	86,9 %.
• Öresundståg nationellt mått	88,95%
Ö-tåg och Beställarens mått	83,58%
• Sammantaget för Roslagsbanan	96,37%

Avgångspunktligheten för Roslagsbanan bedöms enligt nedan:

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

Roslagsbanans trafikledning finns på Transdev Roslagsbanans kontor på Östra station. Öresundståg har sin trafikledning i Hässleholm och i Köpenhamn. 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, SJ:s app 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 andra appar än SJ). Snälltågets kundtjänst står beredd att ta emot såväl skriftliga som muntliga synpunkter. Man kan givetvis även kommunicera synpunkter via formulär på hemsidan.

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.

4. Utförd och inställd trafik

Samtliga tågoperatörer: Året 2023 har lett till en generellt god tillförlitlighet och oplanerad 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.

5. Renhet och städning

Gällande **Snälltåget** har Transdev ansvaret för städning ombord på samtliga tåg.

Gällande **Roslagsbanan** genomförs städning av fordon och stationer via underentreprenörer, där Transdev också genomför egenkontroller själva samt att Beställaren gör MSS och NKI undersökningar. Kvalitetskontrollen görs via NKI-formulär samt via interna kvalitetsmätningar. Daglig miniminivå är sopning av golv i fordonen, städning av toaletter samt tömning av papperskorgar. Transdev tog över verksamheten i april 2022. Tillsammans med Beställaren har Transdev under 2023 uppdaterat miniminivåer och genomför flertalet kontroller för att säkerställa kvaliteten och renheten i fordonen.

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.

6. Mätningar av kundtillfredsställelse

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

Roslagbanan: Beställaren genomför Mystery Shopper och NKI-undersökningar på tågen vid planerade tillfällen. Resultatet delges Roslagsbanan.

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

Snälltåget: Mätningarna har varit på paus sedan pandemin, återupptagits, men pausats igen på grund av byte av bokningssystem. Kommer att återuppta NKI undersökningarna för Snälltåget i digitalt format efter att bytet av bokningssystem är klart. Undersökningen fungerar på följande sätt:

Frågorna som ställs på Snälltåget 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.

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: Transdevs egen kommersiella trafik hanteras genom vår 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 ärenden inom fem dagar från det att kunden har skickat in dem.

Roslagsbanan: Gällande Roslagsbanan genomförs kundsynpunktshanteringen i Compass. Remisser svaras på direkt till beställarens kundtjänst.

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: Det finns ledsagning i vårt avtal men har inte efterfrågats eller använts ännu.

Öresundståg: Vi följer uppdragsgivarens (Öresundståg AB) föreskrifter som tillsänds oss varje år.

9. Kontaktuppgifter för järnvägsföretag

Företagets namn:	Transdev Sverige AB
Akronym:	TS
Land:	SE
Kontakt:	Chef Kvalitet, Verksamhetsutveckling & Miljö, Britt-Marie Åslund britt-marie.aslund@transdev.se Kvalitetsspecialist, Ellinor Gunnarsson ellinor.gunnarsson@transdev.se