



Kvalitetsrapport järnvägstrafiken 2013

Svenska Tågkompaniet AB

Innehåll

Allmän information om vår järnvägstrafik 2013	3
Information och biljetter	3
Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer	4
Utförd och inställd trafik	4
Renhet och städning	5
Mätningar av kundtillfredsställelse	5
Hantering av klagomål	7
Ledsagning för resenärer med funktionshinder	7
Kontaktuppgifter	8

Allmän information om vår järnvägstrafik 2013

Svenska Tågkompaniet AB (hädanefter kallat Tågkompaniet) bedriver avtalsbunden järnvägstrafik i Sverige samt järnvägstrafik i egen regi på kommersiell basis. Verksamheten består enbart av persontrafik. Tågkompaniet är ett helägt dotterbolag till NSB AS (Norge) och ingår i NSB-koncernen.

Under 2013 har Tågkompaniet haft uppdrag av ett antal trafikköpare (trafikhuvudmän) att bedriva följande trafikavtal:

- X-tåget för X-trafik
- Regionaltrafik i Bergslagen för Tåg i Bergslagen
- Lokal- och regionaltrafik i Värmland för Värmlandstrafiken

Dessutom bedriver vi järnvägstrafik i egen regi på följande sträcka:

- Karlstad-Oslo, helgtrafik

Trafikavtalen ser olika ut. Det är endast regionaltrafiken i Bergslagen samt vår kommersiella trafik i egen regi (Karlstad-Oslo, lördag och söndag) som vi har totalansvar för försäljning och service mot kund. Och det är den senast nämnda trafiken vi fokuserar på i den här kvalitetsrapporten.

Ett ständigt fokus på kvalitet för våra kunder, oavsett det handlar om våra resenärer eller våra 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.

Vi mäter våra resenärers upplevda kvalitet en gång per år för att ta reda på vad vi bör förbättra (se *Mätning av kundtillfredsställelse*, sid 5).

Information och biljetter

I såväl trafiken för Tåg i Bergslagen som i vår egen kommersiella trafik säljs biljetterna på Tågkompaniets webbplats (tagkompaniet.se), via Tågkompaniets servicecenter (0771-444 111), på resebyråer och 350 försäljningsställen samt ombord på tågen. Biljetterna kan också köpas hos andra operatörers hemsidor, om de är anslutna till Linkon.

Informationen sköts ombord av vår ombordpersonal och av Trafikverket på stationerna. Det är via Tågkompaniets informationskanaler som biljettpriser och övrigt kring resan kommuniceras.

Vid störningar och annan trafikinformation sker kommunikationen via vår hemsida (vi uppdaterar trafikinformationen och det finns även chattfunktion samt möjlighet att lämna sitt telefonnummer för att bli uppringd under de tider servicecenter har öppet), av ombordpersonalen eller via servicecenter, vars medarbetare också är beredda att ta emot såväl skriftliga som muntliga synpunkter.

Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer

De viktigaste kvalitetsfaktorerna för tågtrafik är

- punktligheten
- hur en eventuell störning hanteras:
 - Hur informationen når den drabbade resenären
 - Vilken hjälp resenären får för att kunna hitta alternativa resvägar
 - Resenärens möjlighet att upprätthålla planerade anslutningar.

Det här är inget antagande utan ett faktum som kan utläsas från samtliga kundmätningar.

Tågkompaniet arbetar aktivt för att förbättra punktligheten och informationen till resenärerna. På statens spåransläggning är Tågkompaniet en av många operatörer där de fysiska åtgärderna många gånger blir allmängiltiga för alla operatörer från spårinnehavarens sida. Vad vi på Tågkompaniet kan göra är att bearbeta tidtabeller, se över bemanningen och liknande. Vårt servicecenter arbetar även här aktivt tillsammans med berörd trafikledning för att hitta alternativa resvägar och färdmedel för kunden.

För alla våra järnvägslinjer ser den genomsnittliga punktligheten ut enligt följande för 2013 (%):

Punktlighet 2013	Inom 5 min
X-tåget	89,8
Regionaltrafik i Bergslagen	90,1
Lokal- och regionaltrafik i Värmland	89,7
Tågkompaniets alla linjer	89,9

Trafikledningen och vår driftledning har utarbetade beredskapsplaner för hur alternativ trafikering samt checklistor och rutiner för hur olika former av avvikelser och störningar ska 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

Tågkompaniet har ansvaret för städning ombord på samtliga tåg för Tåg i Bergslagen samt vår egen trafik. Kvalitetskontrollen görs med NKI-formulär. Daglig miniminivå är sopning av golv i fordonen, städning av toaletter samt tömning av papperskorgar.

Mätningar av kundtillfredsställelse

Trafikverket genomför årligen kundundersökningar. NKI-undersökningarna utförs på två av Tågkompaniets sträckor inom ramen för avtalet med Tåg i Bergslagen: Gävle-Mjölby och Mora-Borlänge.

På betygsfrågorna får respondenterna ge betyg mellan 1-7, där 1 är lägsta betyg och 7 är högsta betyg.

Frågorna som ställs är följande:

- Jag är nöjd med tidhållningen på den här resan.
- Det är bekväma sittplatser ombord.
- Det är behaglig temperatur ombord.
- Det är välstädat ombord.
- Personalen ombord är serviceinriktad.
- Det finns tydlig information på stationen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.
- Informationen från personalen ombord är tydlig.
- Informationen på skyltningen ombord är tydlig.
- Det känns tryggt och säkert att resa med detta fordon.
- Det är enkelt att resa med bagage.
- Det var enkelt att stiga ombord.
- Det var enkelt att boka biljetter till den här resan.
- Det var enkelt att hämta ut biljetter till den här resan.
- Biljetterna till denna resa är prisvärda.
- Vilka förväntningar hade du på denna resa?
- Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna resa?
- Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna linje?

På betygsfrågorna får respondenterna ge betyg mellan 1-7, där 1 är lägsta betyg och 7 är högsta betyg. För samtliga betygsfrågor beräknas ett index mellan 0 och 100 där:

- Index 100 = högsta betyg (7)
- Index 0 = lägsta betyg (1)

Index beräknas enligt följande formel: $\text{Index} = (\text{Medelvärde} - 1) \times (100/6)$

Index klassificeras enligt följande indelning:

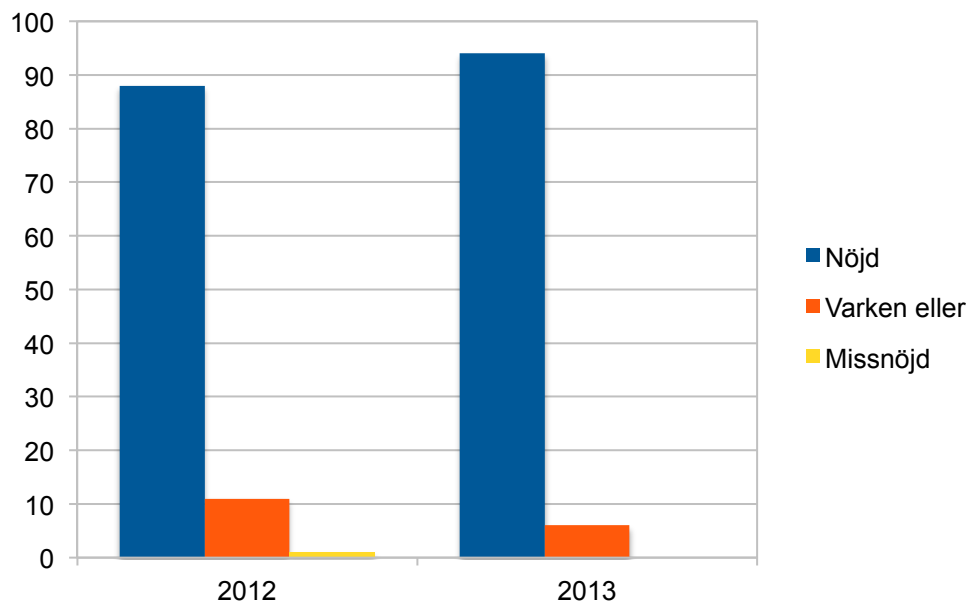
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg/genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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

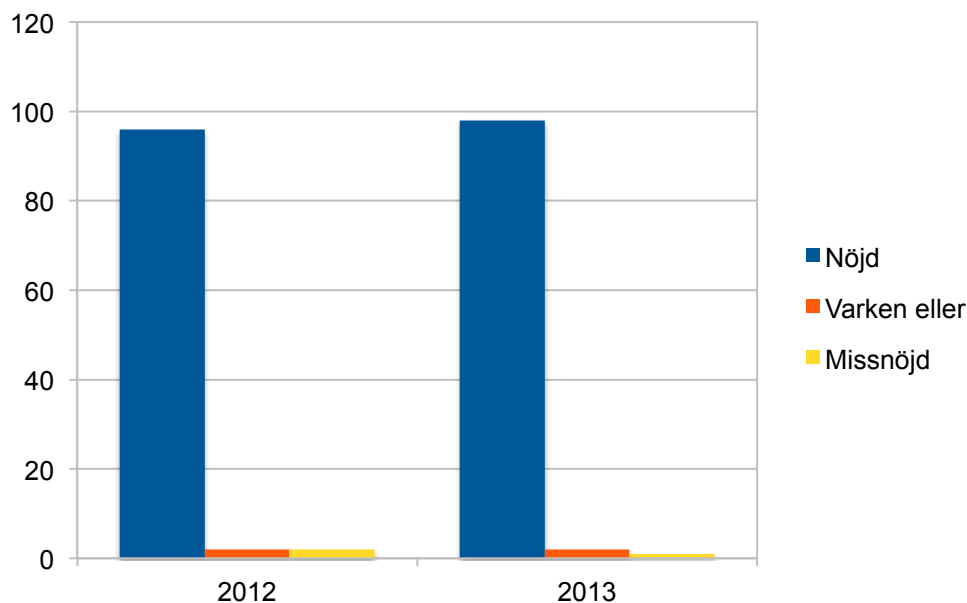
Den näst sista frågan – *Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna resa?* - är en nyckelfråga, som sammanfattar kundens totala åsikt om resan. Om vi jämför helhetsbetygen för de aktuella sträckorna under 2013 ser det ut så här:

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna resa?

GÄVLE - MJÖLBY



MORA - BORLÄNGE



Hantering av klagomål

I det upphandlade kontraktet med Tåg i Bergslagen, och för vår egen kommersiella trafik, är det Tågkompaniet som står för kundtjänsten och de avtalade resevillkoren.

Tågkompaniet använder ett systemstöd för att hantera olika kundärenden. Synpunkter som inkommer behandlas av närmast ansvarige chef och förbättringsåtgärder vidtas då detta är möjligt. Resevillkoren tydliggörs på Tågkompaniets hemsida enligt EG förordning nr 1371/07 samt reseförsäljning på hemsidan enligt artikel 29. Antalet hanterade kundsynpunkter för Tåg i Bergslagen samt vår kommersiella tågdrift år 2013 var 1 625, och vår genomsnittliga handläggningstid var 5 arbetsdagar.

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 ankomst. Ledsagningen sker från mötesplats på avgångsstationen fram till mötesplats på ankomststationen. Däremellan assisterar ombordpersonalen vid behov.

Det kan vara flera aktörer som tar emot beställningen av ledsagning, beroende på var tågresan bokas. För Tågkompaniets del är antalet bokade ledsagningar omkring 7-10 i månaden för Tåg i Bergslagens trafik och Tågkompaniets trafik i egen regi.



Kontaktuppgifter

Svenska Tågkompaniet AB
Centralplan 2
803 11 Gävle

Kontaktperson:

Eva Lindgren, 026-420 64 12, el@tagkompaniet.se