

# Kvalitetsrapport 2016 DSB Sverige AB

## 1. Rapport om tjänstekvalitet

### 1.1 Information och biljetter

#### 1.1.1 Biljetter

DSB Sverige kör nästan uteslutande trafik på uppdrag av kollektivtrafikförvaltningar i Sverige.

Sedan andra kvartalet 2014 utgör denna del av trafiken ca 95% av produktionen, mätt på tågkilometer. Övriga 5% utgörs av den svenska delen av trafiksystemet "IC Bornholm", dvs sträckan Lernacken - Ystad.

##### 1.1.1.1 Upptåget

För den upphandlade trafiken på Upptåget ansvarar kollektivtrafikförvaltningen i Uppsala län för biljettförsäljningen, DSB utför visering och viss försäljning av biljetter ombord, mestadels enkelbiljetter. Ansvar för trafikinformation ligger på Kollektivtrafikförvaltningen i Uppsala län (UL). DSB ansvarar för att förmedla akut trafikinformation via högtalarsystem ombord. Trafikverket ansvarar för trafikinformation på stationerna.

##### 1.1.1.2 IC Bornholm

På IC Bornholm säljs biljetterna av DSB SOV i Danmark, DSB utför endast visering ombord. För information ombord på IC Bornholm ansvarar DSB:s tågvärdar och lokförare. Vidare finns trafikinformation om biljetter mm på [ww.dsb.dk](http://ww.dsb.dk). Även här ansvarar Trafikverket för information på stationerna.

### 1.2 Förbindelsernas punktlighet och hantering av störningar i trafiken

#### 1.2.1 Punktlighet

DSB Sveriges trafik hade 2016 punktlighet enligt nedan tabell.

Punktligheten är mätt på fem minuters försening.

| Tågsystem     | IC Bornholm | Upptåget |
|---------------|-------------|----------|
| Punktlighet % |             |          |
| 2013          | 91,8%       | 98%      |
| 2014          | 90,7%       | 98%      |
| 2015          | 87%         | 98%      |
| 2016          | 90%         | 98,1%    |

### 1.2.2 Hantering av störningar i trafiken

DSB:s målsättning är att vid varje enskilt tillfälle minska olägenheten för resenärerna vid störningar. När en störning uppstår på linjen informerar DSB:s personal resenärerna kontinuerligt om hur situationen utvecklas om när resan kan fortsätta. Detta är i sin tur beroende av att Trafikverket meddelar föraren om de prognoser som finns, och om det blir frågan om att eventuellt ersätta trafiken med buss, se nedan. Personalen informerar vidare om hur de resande skall kunna få ersättning och vilka villkor som gäller och vart resenärerna skall vända sig med sina krav.

## 1.3 Inställda förbindelser

### 1.3.1 Utförd trafik

#### 1.3.1.1 Upptåget

Vid inställda avgångar ersätts trafiken med buss om möjligt. Vid intervall understigande en timme utförs ingen ersättningstrafik utan hänvisning sker till nästkommande avgång. Detta under förutsättning att banan är farbar.

#### 1.3.1.2 IC Bornholm

Vid störningar på sträckan Ystad - Svågertorp och omvänt hänvisas resenärerna i första hand till Pågatågen och Öresundstågen. Om detta inte är möjligt ersätts tågtrafiken med buss.

#### 1.3.1.3 Sammanställning utförd trafik

| Andel utförda avgångar |             |          |
|------------------------|-------------|----------|
| Tågsystem              | IC Bornholm | Upptåget |
| 2013                   | 99%         | 98%      |
| 2014                   | 99%         | 98%      |
| 2015                   | 99%         | 99%      |
| 2016                   | 98%         | 99%      |

## 1.4 Renhållning av vagnar och stationsområden (luftkvaliteten i vagnarna, toaletternas hygieniska standard etc)

### 1.4.1 Upptåget

DSB Uppland ansvarar för fordonens städning. Städningen utförs av Sodexo. Städresultat följs upp dels årligen via kundenkät, dels vid månatliga möten med leverantören. Mätningarna och uppföljningen omfattar även toaletternas status. Under 2014 utfördes en mätning av luftkvaliteten ombord som endast påvisade låg partikelhalt i såväl rumsluft som tilluft. Enstaka partiklar i storlekarna 0,2-20 my respektive 0,2-2 my förekom.

### 1.4.2 IC Bornholm

DSB ansvarar för städningen. Städningen utförs av ISS och mäts enligt INSTA 800. Mätningarna och uppföljningen omfattar även toaletternas status.

## 1.5 Enkät om kundtillfredsställelse

För Upptåget genomför UL kundundersökningar avseende den upplevda kvaliteten.

Sammanfattande resultat bifogas nedan.

| Ombordundersökningar- andel nöjda resenärer |             |          |
|---------------------------------------------|-------------|----------|
| Tågsystem                                   | IC Bornholm | Upptåget |
| 2013                                        | 71%         | 95%      |
| 2014                                        | 71%         | 95%      |
| 2015                                        | 78%         | 96%      |
| 2016                                        | 76%         | 96%      |

## 1.6 Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet.

### 1.6.1 Upptåget

Avseende trafiken på Upptåget ansvarar kollektivtrafikförvaltningen i Uppsala län (UL) för hantering av kundklagomål/synpunkter. DSB erhåller de kundärenden som berör DSB:s ansvarsområden för remiss. Ansvarig handläggare på DSB förbereder svarsunderlag till UL som har kontakten med kunden. UL reglerar sedan ärendet mot kunden enligt sin Resegaranti. För detaljer avseende villkor mm i denna garanti, se [www.ul.se](http://www.ul.se).

I de fall då kunderna hör av sig direkt till DSB, och DSB är ansvariga för avvikelsen regleras kundens krav i särskild ordning.

### 1.6.2 IC Bornholm

IC Bornholm omfattas av DSB:s restidsgaranti. Vid försening mer än 30 minuter betalas restidgaranti ut.

#### 1.6.2.1 Antal klagomål

DSB har under året mottagit ett fåtal kundklagomål/synpunkter från resenärer som ställts direkt till DSB. Det stora flertalet av kundsynpunkter ställs till respektive trafikhuvudman. DSB hänvisar därför till [www.ul.se](http://www.ul.se) i denna fråga, då det är de som enligt kontrakt ansvarar för denna hantering

#### 1.6.2.2 Indelning av klagomål i kategorier

Se ovan

#### 1.6.2.3 Genomsnittlig handläggningstid

Se ovan

#### 1.6.2.4 Vidtagna förbättringsåtgärder DSB.

Varje enskilt ärende som framförs till DSB och ligger inom DSB ansvarsområde hanteras skyndsamt.

I de fall ärendena avser enskilda individers uppträdande genomförs uppföljningssamtal med



personen i fråga. För det fall att ärendet inte ligger inom DSB:s ansvarsområde ser DSB till att ärendet kommer till rätt instans. Då DSB endast haft ett fåtal ärenden per år finns inga generella förbättringsåtgärder att rapportera.

#### **1.7 Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet**

Samtliga fordon som DSB använder har lågt insteg och är försedda med handikaptoalett.

Stationerna längs sträckningarna förvaltas av Trafikverket och utformningen av dessa kan inte DSB påverka. På Gävle C och på Uppsala C finns möjlighet till ledsagning via avtal med Jernhusen. Även vid Ystad C kan ledsagning beställas för omstigning till färjan.