

Tjänstekvalitetsrapport 2014 Botnietåg AB



Innehåll

Tjänstekvalitetsrapport 2014 Botniatåg AB.....	1
Botniatåg AB.....	3
Legal information	3
Kontaktinformation	3
Verksamhet	3
Tillstånd och certifikat	3
Tjänstekvalitetsrapport	4
Information och biljetter	4
Punktlighet	4
Trafikstörningar	4
Inställda förbindelser	4
Renhållning av vagnar och stationsområden	4
Enkät om kundtillfredsställelse	5
Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet	5
Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet	5

Botniatåg AB

Botniatåg AB är det tågbolag som kör Norrtågs trafik under produktnamnet Norrtåg i samarbete med Botniatåg.

Botniatåg AB ägs till 60 procent av Arriva och 40 procent av SJ. Trafiken bedrivs idag på sträckorna Umeå-Sundsvall, Lycksele-Umeå, Sundsvall-Storlien, Luleå-Kiruna, Vännäs-Umeå samt Umeå-Luleå.

Vi är strax under 200 anställda med huvudkontor i Umeå och stationering för kundvärdar och förare i Umeå och Ånge.

Botniatåg AB bedriver trafik på uppdrag av följande trafikhuvudmän:

Trafikhuvudman	Spårtrafik
Norrtåg	X

Legal information

Botniatåg AB är ett svenskt aktiebolag med säte i Umeå, Sverige och bedriver verksamhet i Sverige. Bolagets registreringsnummer är 556801-1828. Bolagets ägs av Arriva Östgötapendeln AB (60%) och SJ AB (40%) . Koncernmoder är Deutsche Bahn AG.

Kontaktinformation

STORGATAN 115
903 33 Umeå
Västerbottens län
info@botniatag.se
08-4492544

Verksamhet

Bolaget bedriver sedan 2010 avtalad passagerartrafik på järnväg mellan Storlien och Kiruna. Avtalet med Norrtåg AB, i form av tjänstekoncession, löper tom augusti 2016. De sträckor som trafikeras är Storlien-Sundsvall, Sundsvall-Umeå, Umeå-Vännäs, Umeå-Lycksele, Umeå-Luleå samt Luleå-Kiruna.

Tillstånd och certifikat

EU-licens: Botniatåg AB innehar en licens som järnvägsoperatör med EU identifikationsnummer: SE120100006. Utgivare är Transportstyrelsen i Borlänge.

Säkerhetscertifikat del A: Botniatåg AB ett säkerhetscertifikat (Del A), utgiven av Transportstyrelsen i Borlänge, med diarienummer TSJ 2010-655, EU identifikationsnummer: SE1120100005. Certifikatet är giltigt i Europa.

Sverige: Botniatåg AB innehar ett säkerhetscertifikat, del B för passagerartrafik i Sverige, diarienummer TSJ 2010-655, EU identifikationsnummer: SE1220100004. Säkerhetscertifikatet är giltigt i Sverige.

Tjänstekvalitetsrapport

Information och biljetter

Samtlig trafik bedrivs på uppdrag av trafikhuvudman. Biljetter säljs i första hand av bolaget men länstrafikbolagens biljetter är också giltiga.

Punktlighet

Gällande tågtrafik som bedrivs på statens spåranläggningar mäts operatörsberoende punktlighet samt faktisk punktlighet, där faktisk punktlighet är den kundupplevda punktligheten. Som operatör kan Botniatåg inte direkt påverka alla delar som påverkar faktisk punktlighet. Därför ser vi ett tätare samarbete med huvudman och infrastrukturägare som en möjlighet för att gemensamt leverera en hög faktisk punktlighet.

Punktlighet (Operatörsberoende om inte annat anges)		
Trafikuppdrag	År	Utfall genomsnitt
Norrtåg	2014	91%

Trafikstörningar

Botniatåg har väl utarbetade rutiner för hur störningar i trafiken hanteras. Störningar(avvikelser) är graderade i allvarlighet och dokumenterade i scenariobaserade omfallsplaner. Dessa omfallsplaner beskriver i vilken ordning och inom vilken tidsram, av vilken tjänstegren olika åtgärder vid störning skall genomföras. Omfallsplaner är i regel anpassade till lokala förutsättningar och därmed specifika för trafikområdet. På månadsbasis utvärderas inträffade störningar i trafiken samt hur omfallsplanen fungerade. Genom detta systematiska tillvägagångssätt förbättras omfallsplanerna löpande. I fall vid allvarligare olyckor finns informationssystem baserat på SMS till nyckelpersoner inom företaget som omedelbart kan ta del av inträffade händelser, och vid händelser av allvarligare karaktär etablera en krisledning.

Samtlig personal som arbetar på trafik- och informationsledning inom tåg är utbildade i detta arbetssätt.

Information om störningar till resenärer sker via flera kanaler, bland annat monitorer på stationer, trafikhuvudmannens hemsida, infrastrukturägare samt även direkt via information från tågföraren per direktutrop.

Inställda förbindelser

Nedan redovisas andelen utförd trafik i förhållande till planlagd (trafikservicegrad). Samtliga trafikuppdrag har under året tagit nya fordon i drift alternativt genomfört större restaurationer, där tekniska problem tillsammans med infrastrukturarbeten i viss utsträckning har orsakat inställda turer.

Trafikservicegrad		
Trafikuppdrag	År	Utfall genomsnitt
Norrtåg	2014	94,76%

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

Vi ansvarar för invändig samt utvändig rengöring av fordon. In- och utvändig renhållning sköts av underentreprenörer på uppdrag av Botniatåg och mäts i förekommande fall enligt INSTA 800.

Renhållning av stationsområden hanteras av infrastrukturhållare. Mätning av luftkvalitet genomförs ej.

Enkät om kundtillfredsställelse

Botnietåg AB utför ej egna enkäter för mätning av kundnöjdhet. För majoriteten av de trafikområden vi bedriver verksamhet inom genomförs utvärdering av kundnöjdhet av trafikhuvudman.

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

De trafikhuvudmän som är uppdragsgivare till Botnietåg AB, har egna system för att samla in kundklagomål, vilka därefter enkelt fördelas till respektive operatör. Lokalt ansvarig hos Botnietåg besvarar därefter ärendet. Den resa som säljs av trafikhuvudmannen omfattas av restidsgaranti, där villkoren varierar beroende av trafikhuvudman. Botnietågs avtal tecknas med trafikhuvudman och reglerar ansvarsfördelningen för ersättning för bristande kvalitet.

Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Kundvärdar anställda av Botnietåg finns tillhands för att hjälpa till med ombord- eller avstigning och är utbildade i enlighet med avtal och lagar.

Tågen är på olika sätt anpassade för passagerare med funktionshinder. Detaljerad information kring stationer samt anpassningen hos enskilda tågtyper kanaliseras av respektive trafikhuvudman, i samtliga fall finns information tillgänglig på trafikhuvudmannens samt Botnietågs hemsida.