

Tjänstekvalitetsrapport MTR Nordic AB 2016

MTR Nordic AB är det bolag som innehar licens för att bedriva järnvägstrafik i Sverige. En av de operativa järnvägsverksamheterna under detta tillstånd under 2016 har varit snabbtågsverksamheten i MTR Express (Sweden) AB, ett dotterbolag till MTR Nordic AB. Denna tjänstekvalitetsrapport avser därför MTR Express verksamhet.



Introduktion till MTR Express

MTR Express bedriver sedan mars 2015 snabbtågstrafik mellan Göteborg och Stockholm med sex nyttillverkade fordon från schweiziska Stadler. Under en ordinarie vecka i 2016 erbjöds 100 avgångar i båda riktningar. De flesta avgångar har uppehåll i Herrljunga, Skövde och Södertälje Syd. Företaget har cirka 120 medarbetare relativt jämnt fördelade mellan Göteborg och Stockholm.

MTR Express uppdrag är: *Vi förenklar resandet och utmanar i alla led.*

MTR Express är ett dotterbolag inom MTR Nordic AB som, i separat dotterbolag, även är ansvarigt för driften av Stockholms tunnelbana på uppdrag av Trafikförvaltningen vid Stockholms Läns Landsting. MTR Nordic och dess verksamheter är en del av MTR Corporation, en av världens ledande järnvägskoncerner med bas i Hongkong. Förutom i Sverige har koncernen verksamhet i Hongkong, Kinas fastland, Australien och Storbritannien.

MTR Express fordonsunderhåll bedrivs i en depå i Hagalund i Solna strax norr om Stockholm.

Information och biljetter

Biljett med MTR Express säljs genom:

- www.mtr.se
- MTR Express app (tillgänglig för iOS och Android)
- www.resrobot.se
- www.swebus.se
- Swebus fysiska biljettkontor i Göteborg och Stockholm
- Stockholm Info på Centralstationen i Stockholm
- Resebyråer (genom distributionssystemen Amadeus och Linkon)
- Ombord på MTR Express tåg inom 15 minuter från avgångstiden

Till skillnad från övriga tågoperatörer i Sverige får MTR Express biljetter inte säljas på www.sj.se, efter beslut från SJ AB.

Trafikens punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

Vi vet att god punktlighet är en viktig parameter för resenärerna och punktlighet är, utan att kompromissa på trafiksäkerhet, ett av MTR Express allra viktigaste fokusområden. MTR Express och branschen har ett mål om en punktlighet på 95 procent till 2020, definierat som ankomsttid till slutstation inom fem minuter från ordinarie ankomsttid.

2016 hade MTR Express en punktlighet på 79,3 procent i genomsnitt. Punktligheten varierar kraftigt över månader, beroende på bland annat väderrelaterade händelser och banarbeten. MTR Express jämför även sin punktlighet med SJ:s snabbtåg och flygbolagen på samma sträcka. MTR Express har löpande cirka 10 procentenheters högre punktlighet än SJ:s snabbtåg och en punktlighet på samma eller högre nivå som flygbolagen på sträckan.

Det finns flera skäl till den relativt höga punktligheten jämfört med SJ, bland annat MTR Express nyttillverkade fordon som dessutom accelererar snabbt vilket är till fördel vid stopp längs banan.

MTR Express har väl genomarbetade rutiner för att hantera störningar i trafiken. Vårt Service & Operations Centre koordinerar arbetet vid störningar utifrån definierade processer och IT-verktyg. Vi fokuserar mycket på frekvent och informativ kommunikation till kunderna vid en störning, genom SMS, email, Facebook, egen hemsida och närvaro på stationerna med personal i gula västar.

En viktig faktor generellt är MTR Express service- och kundorienterade kultur. Alla medarbetare, såväl lokförare och servicevärdar som inom trafikplanering, underhållsplanering, och Service & Operations Centre och lokförare arbetar hårt för att punktligheten ska vara så hög som möjligt. Vår erfarenhet är att det är i kombinationen av teknik och människa/kultur som goda resultat kan uppstå. Även MTR Express ledningsgrupp är djupt involverad i den dagliga verksamheten och bistår med att hjälpa kunderna exempelvis vid en större störning.

MTR Express publicerar genom sitt nyhetsrum på MyNewsDesk.com en kvartalsrapport där punktligheten det senaste kvartalet på sträckan Göteborg-Stockholm för MTR Express, SJ, SAS, Norwegian och BRA presenteras. Anledningen till att vi jämför även med flyget är att sträckan Göteborg-Stockholm är en stor marknad både för flyg- och tågresenärer.

Inställelser i trafiken

Under 2016 ställdes 0,7 procent av planerade avgångar in (0-15 dagar från avgångsdatumet) vilket var lägre än årsmålet på 2,0 procent. Den absoluta merparten av inställelserna rörde väder- och infrastrukturrelaterade problem utanför MTR Express kontroll.

Renhållning av vagnar och stationsområden

MTR Express har fyra nivåer på städning och två tvättaktiviteter:

C1 - inspektion vid ändstation av golv, dörrar, säten och toaletter; Bord rengörs och skräpkorgar töms, men i övrigt sker städning endast om det föreligger ett akut behov.

C2 – daglig städning av fordonet varje kväll efter sista turen i antingen Hagalund eller vid Göteborgs station. Lättare tvätt sker av golv, inre dörrar, bord, toalett, förarbord, rörliga fotsteg. Utöver detta sker inspektion av inre fönster, säten, väggar och yttre dörreglage, funktionskontroll av toaletter, tömmer skräpkorgar samt tömmer (var 3:e) och fyller fekalietankar.

C3 – basstädning ungefär var 10:e dag. Genomförs endast i Hagalund.

Tvätt sker av golv, inre dörrar, fönster, bord, säten, skräpkorgar, väggar, bagagehyllor, taklampor, toalett, förarhytt, rörliga fotsteg och yttre dörreglage. Utöver detta funktionskontroll av toaletter samt tömning/fyllning av tankar.

C4 - större övergripande städning sker två gånger per år; före vinter respektive sommar. Genomförs i Hagalund. Utöver åtgärderna i C3 tvättas taket, ledstänger desinficeras, och värmeelementen dammsugs. Golvmattor ångtvättas.

Yttre tvätt - Fordonet tvättas utvändigt åtminstone var 14:e dag. Intervallet är under diskussion.

Frontrutetvätt - Under sommarperioden tvättas frontrutorna före avgång från Göteborg för att hantera beläggning av insekter.

Städningen utförs vanligen av ISS på uppdrag av MTR Express leverantör av fordonsunderhåll, Stadler. Alla operativa medarbetare på MTR Express kan i sitt IT-verktyg felanmäla om städningen inte upplevs som tillfredsställande av en resenär eller medarbetare.

Ombord finns avancerad ventilation i alla vagnar, som kan regleras av ombordpersonalen.

MTR Express har inget ansvar för renhållning av stationsområden. De stationer som MTR Express trafikerar ägs och förvaltas av Jernhusen. Trafikverket ansvarar för plattformarna på stationerna. MTR Express är i löpande dialog med dessa aktörer för att gemensamt utveckla reseupplevelsen för våra kunder.

Kundnöjdhetsundersökningar

MTR Express samlar in kundsynpunkter genom emailundersökningar, kundtjänst, synpunkter till ombordpersonalen och sociala medier särskilt Facebook. MTR Express eget kundnöjdhetsmått definieras som andel nöjda kunder och följs upp månadsvis. Under 2016 uppgick kundnöjdheten till 89 procent i snitt. MTR Express mäter även Net Promoter Score och deltar i Svenskt Kvalitetsindex stora undersökning av transportbranschen. I den senaste undersökningen var MTR Express kvalitetsindex 74,6 vilket var högst av alla tågbolag i undersökningen.

Till särskilt positiva områden i MTR Express kundnöjdhetsundersökningar hör servicen ombord, trafikinformation, MTR Express moderna tåg och höga punktlighet.

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Som beskrivs ovan inkommer synpunkter från kunder genom undersökningar, kundtjänst, synpunkter och sociala medier. Mer formella ärenden skickas per email eller kontaktformulär på hemsidan till MTR Express kundtjänst. Nedan framgår antal ärenden i de vanligaste kategorierna under 2016:

- Ärenden om förseningsersättning: 4118
- Ärenden om ersättning för utebliven resa: 1212
- Ärenden angående ombokad resa: 1791
- Ärenden angående ersättning för alternativt färdmedel: 451
- Ärenden angående ersättning för övernattning: 4

Genomsnittlig hanteringstid för alla ärenden var 8,7 timmar (till ärendet stängts helt).
Genomsnittlig hanteringstid för ärenden som gällt utbetalning till resenär var 11 dagar (till utbetalning skett).

MTR Express tillämpar EU:s regelverk vid förseningar med följande villkor:

- Vid 60 minuters försening eller mer ersätter MTR Express 25 procent av biljettpriset
- Vid 120 minuters försening eller mer ersätter MTR Express 50 procent av biljettpriset

Ledsagning till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan få hjälp med ledsagning till och från tåget, liksom med rullstol. Ombord hjälper MTR Express servicevärdar till och hjälper resenären till dennes plats. Våra servicevärdar assisterar även i övrigt under resan, exempelvis för hämtning av mat och dryck från caféet ombord. Två rullstolsplatser finns för bokning i varje tåg.

Ledsagning och rullstolsplats bokas genom MTR Express hemsida.