

## Tjänstekvalitetsrapport 2016 Arriva Sverige AB



## Innehåll

|                                                                                                                       |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Tjänstekvalitetsrapport 2015 Arriva Sverige AB .....                                                                  | 1 |
| Arriva Sverige AB .....                                                                                               | 3 |
| Legal information .....                                                                                               | 3 |
| Kontaktinformation .....                                                                                              | 3 |
| Verksamhet .....                                                                                                      | 3 |
| Tillstånd och certifikat .....                                                                                        | 3 |
| Tjänstekvalitetsrapport .....                                                                                         | 4 |
| Information och biljetter .....                                                                                       | 4 |
| Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken ..                          | 4 |
| Punktlighet .....                                                                                                     | 4 |
| Trafikstörningar .....                                                                                                | 4 |
| Inställda förbindelser .....                                                                                          | 4 |
| Renhållning av vagnar och stationsområden (luftkvaliteten i vagnarna, toaletternas<br>hygieniska standard etc.) ..... | 5 |
| Enkät om kundtillfredsställelse .....                                                                                 | 5 |
| Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet .....                                      | 5 |
| Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet .....                                             | 6 |

## Arriva Sverige AB

Arriva Sverige AB är en del av Arriva koncernen. Arriva koncernen är en av Europas största operatörer inom kollektivtrafik. Vi bedriver trafik i över 15 länder med 50 000 anställda och transporterar årligen 1,5 miljarder passagerare. I Sverige har Arriva Tåg AB på uppdrag av Skånetrafiken kört Pågatåg sedan 2007. I augusti 2010 förvärvades Arriva koncernen av Deutsche Bahn.

Fram till februari 2011 leddes verksamheterna i Sverige och Danmark som ett gemensamt bolag, Arriva Skandinavien. Under 2011 etablerades en ledningsgrupp för Arriva Sverige AB med huvudkontor i Stockholm, i samband med detta övertogs två av Deutsche Bahns svenska järnvägskontrakt av Arriva Sverige AB, Östgötapendeln och Botnietåg, där Botnietåg ägs tillsammans med SJ AB. Sen juli 2014 ligger både Östgötapendeln och Arriva Tåg AB under Arriva Sverige AB. Tjänstekvalitetsrapporten avser Arriva Sverige AB, inklusive Östgötapendeln AB samt Arriva Tåg AB.

Arriva Sverige AB bedriver trafik på uppdrag av följande trafikhuvudmän:

| Trafikhuvudman             | Buss | Spårtrafik                   |
|----------------------------|------|------------------------------|
| Skånetrafiken              |      | X                            |
| Hallands länstrafik        | X    |                              |
| Västtrafik                 |      | X (avslutades sommaren 2016) |
| Östgötatrafiken            |      | X                            |
| Stockholms Länstrafik (SL) | X    | X                            |

### Legal information

Arriva Sverige AB är ett svenskt aktiebolag med säte i Stockholm, Sverige och bedriver verksamhet i Sverige. Bolagets registreringsnummer är 556351-9437. Bolagets ägare är Arriva Danmark A/S. Koncernmoder är Deutsche Bahn AG.

### Kontaktinformation

Liljeholmsstranden 5, 1 tr.  
S-117 43 Stockholm  
reception@arriva.se  
08-410 744 74

### Verksamhet

Bolaget skall bedriva buss- och spårtrafik, underhåll av bussar, spårfordon och trafikinfrastruktur samt därmed förenlig verksamhet.

### Tillstånd och certifikat

EU-licens: Arriva Sverige AB innehar en licens som järnvägsoperatör med EU identifikationsnummer: SE0101200008. Utgivare är Transportstyrelsen i Borlänge.

Säkerhetscertifikat del A: Arriva Sverige AB ett säkerhetscertifikat (Del A), utgiven av Transportstyrelsen i Borlänge, med diarienummer TSJ 2012-1125, EU identifikationsnummer: SE1120120010. Certifikatet är giltigt i Europa.

Sverige: Arriva Sverige AB innehar ett säkerhetscertifikat, del B för passagerartrafik i Sverige, diarienummer TSJ 2012-1126, EU identifikationsnummer: SE0120100010. Säkerhetscertifikatet är giltigt i Sverige.

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

Säkerhetscertifikat del A: Botnietåg 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 olika trafik huvudmän. I de fall huvudmannen ägs av flera län, sker biljettförsäljning av länstrafikbolagen inom respektive län, samt i vissa fall även ombord på tågen. Kommunikation av information kring biljetter samt möjliga försäljningskanaler och priser sker huvudsakligen av trafik huvudman, Arrivas ombordpersonal ansvarar för visering av biljetter.

### Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

#### Punktlighet

Punktlighet mäts med olika intervall och metoder beroende på avtal och huvudman. Gällande tågtrafik som bedrivs på statens spåranläggningar mäts operatörsberoende punktlighet samt faktisk punktlighet, där faktisk punktlighet är den kundupplevda punktligheten. Som operatör kan Arriva inte direkt påverka alla delar som påverkar faktisk punktlighet. Hos majoriteten av våra trafikområden inbjuder vi därför till trepartsmöten för att parterna huvudman, operatör och infrastrukturägare skall ha ett tätare samarbete och gemensamt leverera en hög faktisk punktlighet.

| <b>Punktlighet</b><br>(Operatörsberoende om inte annat anges) |           |                          |
|---------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| <b>Trafikuppdrag</b>                                          | <b>År</b> | <b>Utfall genomsnitt</b> |
| Östgötapendeln                                                | 2016      | 99,56%                   |
| Kinneulle                                                     | 2016      | 99,20%                   |
| Pågatågen                                                     | 2016      | 100%                     |
| Bromma (Tvär- och Nockebybanan) (verklig)                     | 2016      | 96,87%                   |
| Saltsjöbanan                                                  | 2016      | 96,21%                   |
| Roslagsbanan                                                  | 2016      | 93,89%                   |

#### Trafikstörningar

Arriva har väl upparbetade 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 såväl som buss är utbildade i detta arbetssätt.

Information om störningar till resenärer sker via flera kanaler, bland annat monitorer på stationer, trafik huvudmannens hemsida, infrastrukturägare samt även direkt via plattformsvärdar och 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. Utöver ovannämnda orsaker drabbades Roslagsbanan av flertalet personalrelaterade händelser som påverkade trafiken nämnvärt.

| Trafikservicegrad               |      |                   |
|---------------------------------|------|-------------------|
| Trafikuppdrag                   | År   | Utfall genomsnitt |
| Östgötapendeln                  | 2016 | 99,07%            |
| Kinneulle                       | 2016 | 97,99%            |
| Pågatåg                         | 2016 | 96,95%            |
| Bromma (Tvär- och Nockebybanan) | 2016 | 99,26%            |
| Saltsjöbanan                    | 2016 | 99,39%            |
| Roslagsbanan                    | 2016 | 98,13%            |

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 Arriva och mäts i förekommande fall enligt INSTA 800. Renhållning av stationsområden hanteras olika mellan kontrakten, i vissa fall ligger ansvaret på fastighetsägaren och i andra fall på utövaren, i de fall ansvaret ligger på Arriva sköts underhåll av underentreprenörer. Mätning av luftkvalitet genomförs ej.

#### Enkät om kundtillfredsställelse

Arriva Sverige AB utför ej egna enkäter för mätning av kundnöjdhet. För majoriteten av de trafikområden vi bedriver verksamhet inom genomförs utvärdering av kundnöjdhet av trafikhuvudman. Tillvägagångssättet för hur mätningar utförs och bedöms varierar kraftigt mellan olika trafikhuvudman.

| Kundnöjdhet<br>(trafikhuvudmans mätningar) |      |                           |
|--------------------------------------------|------|---------------------------|
| Trafikuppdrag                              | År   | Utfall genomsnitt         |
| Östgötapendeln                             | 2016 | Mäts ej på detta kontrakt |
| Kinneulle                                  | 2016 | 98 av 100                 |
| Pågatåg                                    | 2016 | 82,7 av 100               |
| Bromma (Tvär- och Nockebybanan)            | 2016 | 88 av 100                 |
| Saltsjöbanan                               | 2016 | 74,3 av 100               |
| Roslagsbanan                               | 2016 | 81,3 av 100               |

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

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

| <b>Kundsynpunkter<br/>(alla kategorier)</b> |           |              |
|---------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Trafikuppdrag</b>                        | <b>År</b> | <b>Antal</b> |
| Östgötapendeln                              | 2016      | 24st         |
| Kinneulle                                   | 2016      | 357st        |
| Pågatåg                                     | 2016      | 564st        |
| Bromma (Tvär- och Nockebybanan)             | 2016      | 1369st       |
| Saltsjöbanan                                | 2016      | 827st        |
| Roslagsbanan                                | 2016      | 2186st       |

| <b>Kundsynpunkter<br/>(fördelning 3 största kategorier i procent)</b> |           |                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Trafikuppdrag</b>                                                  | <b>År</b> | <b>Fördelning</b>                                         |
| Östgötapendeln                                                        | 2016      | Personal 61%, Fordon 17%, Tidshållning 14%                |
| Kinneulle                                                             | 2016      | Tidshållning 67%, Fordon 9%, Ersättningstrafik 8%         |
| Pågatåg                                                               | 2016      | Trafikplanering 6%, Bemötande 72%, Fordon 11%             |
| Bromma (Tvär- och Nockebybanan)                                       | 2016      | Tidshållning 32%, Ersättningstrafik 27%, Resegarantier 7% |
| Saltsjöbanan                                                          | 2016      | Tidshållning 48%, Fordon 15%, Ersättningstrafik 12%       |
| Roslagsbanan                                                          | 2016      | Tidshållning 39%, Ersättningstrafik 17%, Resegarantier 6% |

| <b>Kundsynpunkter<br/>(genomsnittlig svarstid)</b> |           |                 |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------------|
| <b>Trafikuppdrag</b>                               | <b>År</b> | <b>Svarstid</b> |
| Östgötapendeln                                     | 2016      | 1 arbetsdag     |
| Kinneulle                                          | 2016      | 1 arbetsdagar   |
| Pågatåg                                            | 2016      | 1 arbetsdagar   |
| Bromma (Tvär- och Nockebybanan)                    | 2016      | 1,1 arbetsdagar |
| Saltsjöbanan                                       | 2016      | 1,1 arbetsdag   |
| Roslagsbanan                                       | 2016      | 1,2 arbetsdagar |

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

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

Tåg är på olika sätt anpassade för funktionshindrade passagerare. Detaljerad information kring stationer samt anpassningen hos enskilda tågtyper kanaliseras av respektive trafik huvudman, i samtliga fall finns information tillgänglig på trafik huvudmannens hemsida.

För resor med Östgötatrafiken skall föransökan till trafik huvudman ske dagen innan avresa.