



Transdev Sverige, järnvägstrafik

Kvalitetsrapport (ERA) för 2022

Innehåll

1. Allmän information om Järnvägstrafiken 2022.....	3
2. Information och biljetter	4
3. Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer.....	5
4. Utförd och inställd trafik	6
5. Renhet och städning.....	6
6. Mätningar av kundtillfredsställelse	7
7. Hantering av klagomål.	9
8. Ledsagning för resenärer med funktionshinder	10
9. Kontaktuppgifter för järnvägsföretag.....	11

1. Allmän information om Järnvägstrafiken 2022

Transdev Sverige AB (hädanefter Transdev) bedriver upphandlad järnvägs- och spårtrafik i Sverige samt järnvägstrafik i egen regi på kommersiell basis under varumärket Snälltåget. Verksamheten består enbart av persontrafik.

Under 2022 har Transdev haft uppdrag av ett antal trafikköpare (trafikhuvudmän) att bedriva följande trafikavtal:

- Roslagsbanan from 15/4 2022
- Öresundståg from 11/12 2022

I egen regi, under varumärket "Snälltåget", körs sedan tidigare kommersiell fjärrtågstrafik mellan Malmö och Trelleborg (och vidare till Innsbruck) samt Malmö – Stockholm, med förlängning vintertid till Åre.

Ett ständigt fokus på kvalitet för våra kunder, vare sig det handlar om våra resenärer eller 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. Till vår hjälp har vi valt att ISO-certifiera vårt verksamhetsledningssystem mot både kvalitetsstandarden ISO 9001:2015 samt miljöstandarden ISO 14001:2015.

Detta hjälper oss att aldrig vika från vår strävan att leverera såväl faktisk som kundupplevd kvalitet på högsta nivå. Ett team av internrevisorer gör kontinuerligt kvalitets- och miljörevisioner internt, mellan de externa revisionerna som genomförs årligen av ackrediterade externa revisorer från Qvalify. All tågverksamhet har under 2022 omfattades av dessa certifikat med undantag för Öresundståg.

Snälltåget genomförde kvalitetsundersökning i digitalt format under 2022.

För **Öresundståg** kommer trafikhuvudmannen DSB att hantera kvalitetsundersökning under 2023.

Gällande **Roslagsbanan** genomför trafikförvaltningen för MSS undersökningar med jämna mellanrum för att se hur vi uppfyller våra åtagande enligt avtal.

Transdev Sverige AB gör i dagsläget ingen egen undersökning.

2. Information och biljetter

Roslagbanan, Öresundståg: I den upphandlade trafiken gäller respektive trafik huvudmans biljetter och dessa säljs på anvisade försäljningsställen. Informationen sköts ombord av vår ombordpersonal samt på stationerna av Trafikverket. I den upphandlade delen (avtalstrafiken) så gäller generellt trafik huvudmannens informationskanaler för att kommunicera priser och övrigt kring resan. Det kan således vara anslag på stationer samt hänvisning till huvudmannens eget försäljningskontor, försäljningsombud eller egen hemsida. På Öresundståget kan köpa biljett på SJ:s hemsida, men också via Skånetrafiken och DSB.

På Roslagsbanan genomförs biljettförsäljning via trafik huvudmannens app och särskilda försäljningsställen. Ingen försäljning sker på tåget. Kundsynpunkter hanteras via Storstockholms lokaltrafik.

Snälltåget: För vår fjärrtågsverksamhet så sker biljettförsäljningen uteslutande via internet och via resebyråer. Dessa kan köpas på www.snalltaget.se samt andra operatörers hemsida som är anslutna till Linkon. Om man till exempel söker en biljett mellan Stockholm och Malmö på Snälltågets hemsida så kommer även SJ:s förbindelser fram. På samma sätt kan man via SJ köpa biljett med Snälltåget på SJ:s hemsida.

3. Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer

De viktigaste kvalitetsfaktorerna för spårbunden trafik är punktlighet samt hur en eventuell störning hanteras, både avseende hur informationen når den drabbade resenären och vilken hjälp resenären får för att kunna hitta alternativa resvägar samt möjlighet att upprätthålla planerade anslutningar. Detta är inget antagande utan samtliga tidigare genomförda kundmätningar bekräftar detta faktum.

Transdev bedriver ett kontinuerligt aktivt arbete för att förbättra punktligheten och information till resenärerna.

På statens spåranläggning är Transdev en av många operatörer och de fysiska åtgärderna blir många gånger generella för alla operatörer från spårinnehavarens sida. Från Transdevs sida blir åtgärderna mer en fråga om att bearbeta tidtabeller och se över bemanning mm.

På Snälltågets kundtjänst arbetar man här aktivt tillsammans med berörd trafikledning för att hitta alternativa resvägar och färdmedel för kunden. Detta är inte relevant för Öresundståg och Roslagsbanan.

För de järnvägslinjer som trafikeras på statens spåranläggning så ser den genomsnittliga punktligheten ut enligt följande för 2022 (%):

- | | |
|--|---|
| • Transdevs fjärrtåg (Snälltåget) | 86,9 %. |
| • Öresundståg | Ej klarlagt inom ramen för rapportens framställan |
| • Sammantaget för Roslagsbanan | 96,67% |

Avgångspunktlighetens tolerans för upphandlade tåg är +/- 5 minuter och ankomst 5 minuter. För fjärrtåg gäller +/- 15 minuter, för såväl avgångs- som ankomstpunktlighet, vilket även framgår ovan.

Samtliga trafikledningar och trafikkontor har utarbetade beredskapsplaner för hur alternativ trafikering samt checklistor och rutiner för hur olika former av avvikelser och störningar skall 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.

Information om störningar på **Snälltåget** med mera kommuniceras via Snälltågets hemsida, av ombordpersonal, SJ:s app samt via SMS, som sänds till resenären. Snälltågets kundtjänst står beredd att ta emot såväl skriftliga som muntliga synpunkter. Man kan givetvis även kommunicera synpunkter via formulär på hemsidan.

Gällande **Öresundståg** delges störningsinformationen via Öresundstågs hemsida stationsutrop samt via skyltsystem på stationen som hanteras av biljettutställaren. Kundens synpunkter hanteras av vår kundtjänst på Öresundstågets hemsida.

4. Utförd och inställd trafik

Samtliga tågoperatörer: Året 2022 har lett till en generellt god tillförlitlighet och oplanerad 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.

5. Renhet och städning

Gällande **Snälltåget** har Transdev har ansvaret för städning ombord på samtliga tåg.

Gällande **Roslagsbanan** genomförs städning av fordon och stationer, där vi också genomför egenkontroller själva samt att Trafikförvaltningen gör MSS och NKI undersökningar. Man genomför kvalitetskontrollen görs via NKI-formulär samt via interna kvalitetsmätningar. Daglig miniminivå är sopning av golv i fordonen, städning av toaletter samt tömning av papperskorgar. Under 2021 ändrades städfrekvenser och metoder för att säkertälla att smittspridning inte sker. Denna städfrekvens upprätthölls under 2022. Transdevs trafikhuvudmän har tillsammans med Transdev under 2021 och 2022 uppdaterat miniminivåer och genomför flertalet kontroller för att säkerställa kvaliteten på städningen och på renheten i fordonen.

Gällande **Öresundståg** har Transdev har ansvaret för städning ombord, yttre tvätt samt klottersanering på samtliga tåg. Kvalitetskontrollen görs dels av löpande internt avvikelshantering men främst via gemensamma INSTA 800 mätningar tillsammans med Beställaren (Öresundståg AB). Städfrekvensen varierar över året samt efter behov och beslutas tillsammans med Beställaren.

6. Mätningar av kundtillfredsställelse

Transdev planerar att genomföra egna NKI-mätningar (NKI = Nöjd kund index) årligen på samtliga verksamheter inom koncernen. Metoden som Transdev planerar att använda sig av är att personligen gå fram till resenärer och dela ut formulär, pennor mm. Resenären fyller sedan i undersökningen och tar kontakt med Transdevs ansvarige och lämnar tillbaka formuläret. Innan denna modell är på plats genomförs mätningarna på följande sätt:

Roslagbanan: Trafikförvaltningen (SL) genomför Mystery Shopper och NKI-undersökningar på tågen vid planerade tillfällen. Resultatet delges Roslagsbanan.

Öresundståg: Beställaren (Öresundståg AB) genomför löpande kundmätningar med olika fokus i syfte att snabbt kunna fokusera på korrigerande åtgärder. Resultatet delges Öresundståg.

Snälltåget: Mätningarna har varit på paus sedan pandemin men Transdev kommer att återuppta NKI undersökningarna för Snälltåget i digitalt format under 2023. Undersökningen fungerar på följande sätt:

Frågorna som ställs på Snälltåget är följande:

Hur väl instämmer du i följande påståenden? Instämmer - Instämmer inte alls helt

1. Det här är det bästa färdssättet för denna sträcka
2. Jag är nöjd med tillförlitligheten på detta tåg
3. Jag är nöjd med restiden för detta tåg
4. Det här är ett prisvärt sätt att färdas på
5. Personalen på det här tåget är trevlig och serviceinriktad
6. Personalen på det här tåget är bra på att ta hand om eventuella frågor
7. Det är lätt att få den information jag behöver när jag behöver den
8. När en försening eller trafikstörning uppstår på det här tåget får jag bra information
9. Jag känner mig trygg när jag färdas på det här tåget
10. Stationerna/hållplatserna är rena
11. Jag känner mig trygg vid stationerna på denna linje
12. Jag kan lita på att det alltid finns en fungerande toalett på tåget
13. Fordonen på det här tåget är rena och välstädade
14. Det är enkelt att stiga av/på fordonen på det här tåget
15. Jag är nöjd med hur tidtabellen hålls på det här tåget
16. Fordonen på det här tåget körs mjukt och behagligt
17. Jag upplever detta färdssätt som miljövänligt
18. Informationskvaliteten (tidtabeller, hemsida och Telefon) är god på det här tåget
19. Fordonen på det här tåget har god komfort
20. Det är oftast gott om plats på det här tåget
21. Turtätheten är bra för detta tåg
22. Det är lätt att köpa biljett till det här tåget
23. I sin helhet är denna tågresan bra

Kunden svarar på hur väl man instämmer med ovanstående påståenden i en 7-gradig skala. Omräkning sker sedan till ett 10-gradigt värde. Vissa formulär kan se något annorlunda ut. Exempelvis ställs inte frågan kring fordonets toalett där sådana saknas.

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

Den generella frågan är fråga 23 som uttrycker kundens totala åsikt över linjen/banan. Denna betraktar Transdev som den sammanfattande frågan och jämförelser med andra verksamheter görs utifrån denna.

Utöver detta gör de olika trafikhuvudmännen egna mätningar i varierande omfattning.

På flera områden kompletterar huvudmannens mätningar Transdevs då frågorna utformats snarlikt.

7. Hantering av klagomål.

De olika trafikhuvudmännen har olika system för att hantera klagomål. I de upphandlade kontrakt där Transdev är upphandlad part så är det trafikhuvudmannen som står för kundtjänsten och de avtalade resevillkoren.

Snälltåget: Transdevs egen kommersiella trafik hanteras genom vår kundtjänst. Transdev använder också Boomerang för att hantera olika ärenden och som tidigare nämnts går det utmärkt att skriva sina synpunkter i webbformulär på hemsidan. Synpunkter som inkommer behandlas av närmast ansvarige chef och förbättringsåtgärder vidtas då detta är möjligt. Kundsynpunkter och klagomål för Snälltåget hanteras i systemet Salesforce. Resevillkoren tydliggörs på www.snalltaget.se enligt EG förordning nr 1371/07 samt reseförsäljning på hemsidan enligt artikel 29.

Öresundståg: Beställaren (Öresundståg AB) samlar in samtliga kundärenden för vidare hantering. De som verkligen avser Transdev och vår drift skickas vidare till oss. Vi hanterar samtliga ärenden inom fem dagar från det att kunden har skickat in dem.

Roslagsbanan: Gällande Roslagsbanan genomförs kundsynpunktshanteringen och remissförfarande i ärendehanteringssystemet Compass.

8. Ledsagning för resenärer med funktionshinder

Snälltåget: Resenären beställer ledsagning i samband med bokandet av tågresan. Detta görs 24 timmar innan tågets avgång, eller 24 timmar före enbart ankomst. Ledsagningen sker från mötesplats på avgångsstationen fram till mötesplats på ankomstationen. Däremellan assisterar ombordpersonalen vid behov. Vid bokning anger resenären vilken typ av ledsagning som behövs.

Roslagsbanan: Det finns ledsagning i vårt avtal men ingen har använt tjänsten än.

Öresundståg: Vi följer Transdev Beställarens (Öresundståg AB) föreskrifter som tillsänds oss varje år.

9. Kontaktuppgifter för järnvägsföretag

Företagets namn:	Transdev Sverige AB
Akronym:	TS
Land:	SE
Kontakt:	Tf kvalitetschef Thomas Kihlberg Thomas.kihlberg@transdev.se Kvalitetssamordnare, Ellinor Gunnarsson ellinor.gunnarsson@transdev.se