



Kvalitetsrapport
järnvägstrafiken 2019 –
Vy Tåg AB

INNEHÅLL

Allmän information om vår järnvägstrafik 2019	2
Information och biljetter	2
Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer	3
Utförd och inställd trafik	3
Renhet och städning	4
Mätningar av kundtillfredsställelse	4
Hantering av klagomål	5
Ledsagning för resenärer med funktionshinder	5
Kontaktuppgifter	6



ALLMÄN INFORMATION OM VÅR JÄRNVÄGSTRAFIK 2019

Vy Tåg AB (hädanefter kallat Vy Tåg) bedriver avtalsbunden järnvägstrafik i Sverige samt järnvägstrafik i egen regi på kommersiell basis. Verksamheten består enbart av persontrafik. Vy Tåg är ett helägt dotterbolag till Vy Tog AS (Norge) och ingår i Vygruppen.

Under 2019 har Vy Tåg haft uppdrag av ett antal trafikköpare (trafikhuvudmän) att bedriva följande trafikavtal:

- X-tåget för X-trafik
- Lokal- och regionaltrafik i Värmland för Värmlandstrafiken
- Regionaltrafik i Norrland för Norrtåg AB
- Regionaltrafik för Krösa tågen

Dessutom bedriver vi järnvägstrafik i egen regi på följande sträckor:

- Karlstad-Oslo, heltrafik samt Karlstad – Örebro för vissa turer

Trafikavtalen ser olika ut. Det är regionaltrafiken i Norrland samt vår kommersiella trafik i egen regi heltrafiken Karlstad-Oslo lördag och söndag, som vi har totalansvar för försäljning och service mot kund. Och det är den först nämnda trafiken vi fokuserar på i den här kvalitetsrapporten.

Ett ständigt fokus på kvalitet för våra kunder, oavsett det handlar om våra resenärer eller våra 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.

Vi mäter våra resenärers upplevda kvalitet en gång per år för att ta reda på vad vi bör förbättra (se Mätning av kundtillfredsställelse, sid 4).

INFORMATION OCH BILJETTER

I såväl trafiken för Norrtåg AB som i vår egen kommersiella trafik säljs biljetter på Vy Tågs webbplats (tagkompaniet.se och norrtag.se), via Norrtåg app, via Vy Tågs servicecenter (0771-444 111), på resebyråer och ca 500 försäljningsställen samt ombord på tågen. Biljetterna kan också köpas hos andra operatörers hemsidor, om de är anslutna till Silver Rail.

Informationen sköts ombord av vår ombordpersonal och av Trafikverket på stationerna. Det är via Vy Tågs informationskanaler som biljettpriiser och övrigt kring resan kommuniceras.

Vid störningar och annan trafikinformation sker kommunikationen via vår hemsida (vi uppdaterar trafikinformationen och det finns även chattfunktion samt möjlighet att lämna sitt telefonnummer för att bli uppringd under de tider servicecenter har öppet), via SMS-funktion där man prenumererar på "sina" sträckor, av ombordpersonalen eller via servicecenter, vars medarbetare också är beredda att ta emot såväl skriftliga som muntliga synpunkter.



PUNKTLIGHET, HANTERING AV TRAFIKSTÖRNINGAR SAMT KRISITUATIONER

De viktigaste kvalitetsfaktorerna för tågtrafik är

- Punktligheten
- Hur en eventuell störning hanteras:
- Hur informationen når den drabbade resenären
- Vilken hjälp resenären får för att kunna hitta alternativa resvägar
- Resenärens möjlighet att upprätthålla planerade anslutningar.

Det här är inget antagande utan ett faktum som kan utläsas från samtliga kundmätningar.

Vy Tåg arbetar aktivt för att förbättra punktligheten och informationen till resenärerna. På statens spåranläggning är Vy Tåg en av många operatörer där de fysiska åtgärderna många gånger blir allmängiltiga för alla operatörer från spårinnehavarens sida. Vad vi på Vy Tåg kan göra är att bearbeta tidtabeller, se över bemanningen och liknande. Vårt servicecenter arbetar även här aktivt tillsammans med berörd trafikledning för att hitta alternativa resvägar och färdmedel för kunden.

För alla våra järnvägslinjer ser den genomsnittliga punktligheten ut enligt följande för 2019 (%):

Uppdrag	Inom 5 minuter
X-tåget	85,2%
Lokal- och regionaltrafik i Värmland	88,0%
Regionaltrafik i Norrland	90,4%
Krösatågen	95,9%
Vy Tågs alla linjer	92,8%

Trafikledningen och vår driftledning har utarbetade beredskapsplaner för hur alternativ trafikering samt checklistor och rutiner för hur olika former av avvikelser och störningar ska 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.

UTFÖRD OCH INSTÄLLD TRAFIK

Året har präglats av en inledande mycket problematisk vinter, men där trafiken sedan under året kommit tillbaka till normal läge gällande tillförlitlighet.

I de fall trafiken ställts in på någon sträcka så har bussersättning kunnat erhållas eller hänvisats till en senare avgång som legat inom rimlig avgångstid, vilket reducerat uppkomna olägenheter för resenärerna.



RENHET OCH STÄDNING

Vy Tåg har ansvaret för städning ombord på samtliga tåg. Kvalitetskontrollen görs med NKI-formulär. Daglig miniminivå är sopning av golv i fordonen, städning av toaletter samt tömning av papperskorgar.

MÄTNINGAR AV KUNDTILLFREDSSTÄLLELSE

Trafikverket genomför årligen kundundersökningar. NKI-undersökningarna utförs på Vy Tågs sträckor inom ramen för avtalet med Norrtåg.

På betygsfrågorna får respondenterna ge betyg mellan 1-7, där 1 är lägsta betyg och 7 är högsta betyg.

Frågorna som ställs är följande:

- Vilka förväntningar hade du på denna tågresan?
- Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.
- Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.
- Det finns tydlig information på stationen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.
- Det var enkelt att stiga ombord på det här tåget.
- Det är enkelt att resa med bagage på det här tåget
- Det är bekväma sittplatser på det här tåget
- Det är behaglig temperatur på tåget.
- Det är välstädat på tåget.
- Personalen ombord är serviceinriktad.
- Informationen från personalen ombord är tydlig.
- Informationen på skyltningen ombord är tydlig.
- Biljetten till denna resa är prisvärd.
- Det känns tryggt och säkert att resa med detta tåg.
- Jag är nöjd med tidhållningen på den här tågresan.
- Vad anser du om utbudet av mat ombord på tåget?
- Vad anser du om kvaliteten på maten ombord på tåget?
- Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna tågresan.
- Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna tåglinje.
- Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?
- Hur ofta reser du med den här tåglinjen?
- Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?
- Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa med just denna tåglinje?

På betygsfrågorna får respondenterna ge betyg mellan 1-7, där 1 är lägsta betyg och 7 är högsta betyg. För samtliga betygsfrågor beräknas ett index mellan 0 och 100 där:

- Index 100 = högsta betyg (7)
- Index 0 = lägsta betyg (1)

Index beräknas enligt följande formel: $\text{Index} = (\text{Medelvärde} - 1) \times (100/6)$

Index klassificeras enligt följande indelning:

0 – 50 = helt oacceptabelt



- 51 – 54 = mycket dåligt
55 – 60 = dåligt
61 – 69 = medelbetyg/genomsnitt
70 – 74 = bra
75 – 79 = mycket bra
80 – = utomordentligt bra

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

Den näst sista frågan – *Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna resa?* - är en nyckelfråga, som sammanfattar kundens totala åsikt om resan.

För alla linjer så har helhetsintrycket överlag gått upp;

- Sundsvall – Storlien har ökat från 66 till 88%
- Sundsvall – Umeå har ökat från 68 till 81%
- Luleå – Kiruna har ökat från 80 till 81%
- Luleå – Umeå har minskat från 90 till 80%
- Vännäs – Umeå har ökat från 78 till 89%

De delresultat som ökat mest så är:

- Tryggt och säkert att resa
- Kvalitet och utbudet av mat ombord
- Prisvärd biljett
- Tidhållningen

HANTERING AV KLAGOMÅL

I det upphandlade kontraktet med Norrtåg och för vår egen kommersiella trafik, är det Vy Tåg som står för kundtjänsten och de avtalade resevillkoren.

Vy Tåg använder ett systemstöd för att hantera olika kundärenden. Synpunkter som inkommer behandlas av närmast ansvarige chef och förbättringsåtgärder vidtas då detta är möjligt. Resevillkoren tydliggörs på Vy Tågs hemsida enligt EG förordning nr 1371/07 samt reseförsäljning på hemsidan enligt artikel 29. Antalet hanterade kundsynpunkter för Norrtåg samt vår kommersiella tågdrift år 2019 var omkring 10 000, och vår genomsnittliga handläggningstid var 8-10 arbetsdagar.

LEDSAGNING FÖR RESENÄRER MED FUNKTIONSHINDER

Resenären beställer ledsagning i samband med bokandet av tågresan. Detta görs 24 timmar innan tågets avgång, eller 24 timmar före ankomst. Ledsgningen sker från mötesplats på avgångsstationen fram till mötesplats på ankomststationen. Däremellan assisterar ombordpersonalen vid behov.



Det kan vara flera aktörer som tar emot beställningen av ledsagning, beroende på var tågresan bokas. För Vy Tågs del är antalet bokade ledsagningar omkring 5-10 i månaden för Norrtåg och Vy Tågs trafik i egen regi.

KONTAKTUPPGIFTER

Vy Tåg AB
Centralplan 2
803 11 Gävle

Kontaktperson:

Dag Lokrantz-Bernitz

Tel: 072 238 7487

Mail: dag.lokrantz@vy.se

