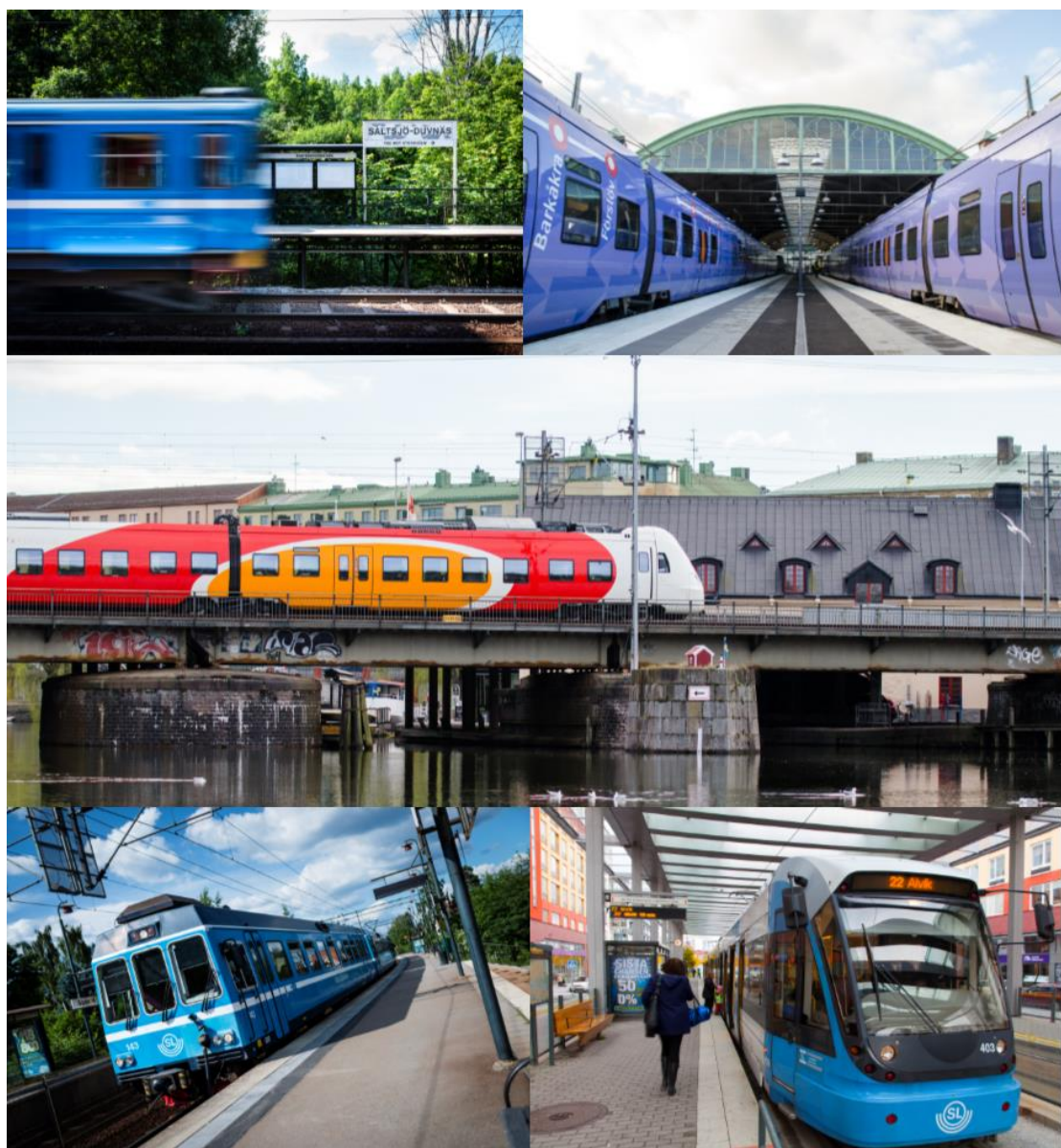


Tjänstekvalitetsrapport 2018

Arriva Sverige AB



Innehåll

Innehåll

Innehåll.....	2
Arriva Sverige AB.....	3
Legal information.....	3
Kontaktinformation.....	3
Verksamhet.....	3
Tillstånd och certifikat.....	4
Tjänstekvalitetsrapport.....	4
Information och biljetter.....	4
Punktlighet.....	4
Trafikstörningar.....	5
Inställda förbindelser.....	5
Renhållning av vagnar och stationsområden (luftkvaliteten i vagnarna, toaletternas hygieniska standard etc.).....	5
Enkät om kundtillfredsställelse.....	6
Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet.....	6
Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.....	7

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. 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 trafik huvudmän:

Trafikhuvudman	Buss	Spårtrafik
Skånetrafiken		X
Hallands länstrafik	X	
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 International LTD. 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.

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 inom vissa av trafikavtalen.

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.

Punktlighet (Operatörsberoende om inte annat anges)		
Trafikuppdrag	År	Utfall genomsnitt
Östgötapendeln	2018	99,6%
Pågatågen	2018	99,9%
Bromma (Tvär- och Nockebybanan)	2018	95,8%
Saltsjöbanan	2018	96,4%
Roslagsbanan	2018	96,2%

Trafikstörningar

Arriva 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 såväl som buss 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 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 ovan nämnda orsaker drabbades Roslagsbanan av flertalet personalrelaterade händelser som påverkade trafiken nämnvärt.

Trafikservicegrad		
Trafikuppdrag	År	Utfall genomsnitt
Östgötapendeln	2018	98,4%
Pågatågen	2018	95,9%
Bromma (Tvär- och Nockebybanan)	2018	99,2%
Saltsjöbanan	2018	99,3%
Roslagsbanan	2018	98,6%

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

Vi ansvarar för invändig samt utvändigt rengöring av fordon. In- och utvändigt renhållning sköts av underentreprenörer på uppdrag av Arriva och mäts i förekommande fall enligt INSTA 800. Renhållning av stationsområden hanteras olika mellan kontraktet, 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 trafik huvudman. Tillvägagångssättet för hur mätningar utförs och bedöms varierar kraftigt mellan olika trafik huvudman.

Kundnöjdhet (trafik huvudmans mätningar)		
Trafikuppdrag	År	Utfall genomsnitt
Östgötapendeln	2018	Mäts ej på detta kontrakt
Pågatågen	2018	82,3%
Bromma (Tvär- och Nockebybanan) (verklig)	2018	89,8%
Saltsjöbanan	2018	73,5%
Roslagsbanan	2018	86,7%

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

De trafik huvudmän 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 trafik huvudmannen omfattas av förseningsersättning, där villkoren varierar beroende av trafik huvudman. Arrivas avtal tecknas med trafik huvudman och reglerar ansvarsfördelningen för ersättning för bristande kvalitet.

Kundsynpunkter (alla kategorier)		
Trafikuppdrag	År	Utfall
Östgötapendeln	2018	159
Pågatågen	2018	434
Bromma (Tvär- och Nockebybanan)	2018	1813
Saltsjöbanan	2018	849
Roslagsbanan	2018	2357

Kundsypunkter (fördelning 3 största kategorier i procent)		
Trafikuppdrag	År	Utfall
Östgötapendeln	2018	Otrevligt bemötande 16%, utebliven biljettkontroll 11%, frånåkning 7%
Pågatågen	2018	Personal 70%, Fordon 9%, Trafikplanering 7%
Bromma (Tvär- och Nockebybanan)	2018	Trafikplanering 14%, Trängsel 13,6%, Punktlighet 10%
Saltsjöbanan	2018	Trafikplanering 32%, Punktlighet 22%, Information 12%
Roslagsbanan	2018	Trafikplanering 21%, Punktlighet 17%, Bemötande 15%

Kundsypunkter (genomsnittlig svarstid, arbetsdagar)		
Trafikuppdrag	År	Utfall
Östgötapendeln	2018	1 dag
Pågatågen	2018	1 dag
Bromma (Tvär- och Nockebybanan)	2018	1,1 dag
Saltsjöbanan	2018	1 dag
Roslagsbanan	2018	1,2 dag

Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Kundvårdare anställda av Arriva finns tillhands för att hjälpa till med ombord- eller avstigning och är utbildade i enlighet med avtal. För den trafik som ej bemannas med ombordpersonal finns möjligheter att beställa assistans.

Tåg är på olika sätt anpassade för funktionshindrade passagerare. Detaljerad information kring stationer samt anpassningen hos enskilda tågtyper kommuniceras 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.