



www.tagkompaniet.se

Kvalitetsrapport järnvägstrafiken 2017 – Svenska Tågkompaniet

Svenska Tågkompaniet AB

Centralplan 2, 803 11 Gävle · Tel +46 (0)26 420 64 00 · Org nr 556564-9976
www.tagkompaniet.se



Innehåll

Allmän information om vår järnvägstrafik 2016	3
Information och biljetter	3
Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer	4
Utförd och inställd trafik	4
Renhet och städning	5
Mätningar av kundtillfredsställelse	5
Hantering av klagomål	6
Ledsagning för resenärer med funktionshinder	6
Kontaktuppgifter	7

Allmän information om vår järnvägstrafik 2017

Svenska Tågkompaniet AB (hädanefter kallat Tågkompaniet) bedriver avtalsbunden järnvägs-trafik i Sverige samt järnvägstrafik i egen regi på kommersiell basis. Verksamheten består enbart av persontrafik. Tågkompaniet är ett helägt dotterbolag till NSB AS (Norge) och ingår i NSB-koncernen.

Under 2017 har Tågkompaniet 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
- Dessutom bedriver vi järnvägstrafik i egen regi på följande sträckor:
- Karlstad-Oslo, helgtrafik

Trafikavtalen ser olika ut. Det är regionaltrafiken i Norrland samt vår kommersiella trafik i egen regi helgtrafiken 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 5).

Information och biljetter

I såväl trafiken för Norrtåg AB som i vår egen kommersiella trafik säljs biljetter på Tågkompaniets webbplats (tagkompaniet.se och norrtag.se), via Tågkompaniets 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 Tågkompaniets informationskanaler som biljettpriiser och övrigt kring resan kommuniceras.

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

Punktlighet, hantering av trafikstörningar samt krissituationer

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.

Tågkompaniet arbetar aktivt för att förbättra punktligheten och informationen till resenärerna. På statens spåransläggning är Tågkompaniet en av många operatörer där de fysiska åtgärderna många gånger blir allmängiltiga för alla operatörer från spårinnehavarens sida. Vad vi på Tågkompaniet 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 2017 (%):

Uppdrag	Inom 5 minuter
X-tåget	91%
Lokal- och regionaltrafik i Värmland	90%
Regionaltrafik i Norrland	88%
Tågkompaniets alla linjer	89%

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 generellt god tillförlitlighet men under vissa perioder har vi drabbats av begränsad möjlighet att erbjuda en tillförlitlig trafik. I de fall trafiken ställts in på någon sträcka så har bussersättning kunnat erhållas eller hänvisats till en senare avgång som legat inom rimligt avgångstid, vilket reducerat uppkomna olägenheter för resenärerna.

Renhet och städning

Tågkompaniet 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 Tågkompaniets 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 tåglinje?
- 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 Tågkompaniet 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.

Helhetsintrycket har gått upp från 84% till 89% mellan 2016 och 2017 för Norrtåg.

För de två största linjer så har helhetsintrycket gått upp med ;

- Sundsvall – Storlien har ökat från 81 till 88
- Sundsvall – Umeå har ökat från 82 till 90

De delresultat som ökat mest så är:

- Enkelt att boka biljetter och hämta ut dem
- 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 Tågkompaniet som står för kundtjänsten och de avtalade resevillkoren.

Tågkompaniet 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 Tågkompaniets hemsida enligt EG förordning nr 1371/07 samt reseförsäljning på hemsidan enligt artikel 29. Antalet hanterade kundsynpunkter för Norrtåg samt vår kommersiella tågdrift år 2017 var omkring 3500, och vår genomsnittliga handläggningstid var 7-10 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. Ledsagningen 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 Tågkompaniets del är antalet bokade ledsagningar omkring 5-10 i månaden för Norrtåg och Tågkompaniets trafik i egen regi.

Kontaktuppgifter

Svenska Tågkompaniet AB
Centralplan 2
803 11 Gävle

Kontaktperson:

Mats Wilhelmsson

Tel: 070 007 9263

Mail: mw@tagkompaniet.se