

Tjänstekvalitetsrapport MTR Nordic AB 2017

MTR Nordic AB är en del av MTR Corporation, en av världens ledande järnvägskoncerner med bas i Hongkong. MTR Nordic AB äger bolagen MTR Express AB som bedriver snabbtågstrafik mellan Göteborg och Stockholm, MTR Pendeltågen AB och MTR Tunnelbanan AB som bedriver kollektivtrafik i Stockholm på uppdrag av Trafikförvaltningen vid Stockholms läns landsting, samt underhållsbolaget MTR Tech som bland annat genomför fordonsunderhåll av tunnelbanevagnar. Förutom i Sverige har koncernen även verksamheter i Hongkong, Kinas fastland, Australien och Storbritannien.

MTR Nordic AB är bolaget som innehar licens för att bedriva järnvägstrafik i Sverige. Denna tjänstekvalitetsrapport avser MTR Express AB:s och MTR Pendeltågen AB:s verksamheter under 2017.

Introduktion till verksamheterna

MTR Express AB bedriver sedan mars 2015 snabbtågstrafik mellan Göteborg och Stockholm med sex ny tillverkade fordon från schweiziska Stadler. Under en ordinarie vecka i 2017 erbjöds 100 avgångar i båda riktningar. De flesta avgångar har uppehåll i Herrljunga, Skövde och Södertälje Syd. Sedan december 2017 gör MTR Express även uppehåll i Alingsås. Företaget har cirka 120 medarbetare relativt jämnt fördelade mellan Göteborg och Stockholm. Fordonsunderhållet bedrivs i en depå i Hagalund i Solna strax norr om Stockholm.

➤ MTR Express uppdrag är: *Vi förenklar resandet och utmanar i alla led.*

MTR Pendeltågen AB bedriver sedan december 2016 pendeltågstrafik i Stockholms län på uppdrag av Trafikförvaltningen vid Stockholms läns landsting. Uppdraget sträcker sig över tio år med möjlighet till förlängning i ytterligare fyra år. I uppdraget ingår planering och drift av trafiken, stationsbemanning samt underhåll av stationer och fordon. Med pendeltågen kan resenärerna ta sig snabbt och säkert från någon av de 53 stationerna mellan Gnesta, Södertälje och Nynäshamn i söder, till Bålsta, Märsta, Arlanda och Uppsala i norr. Antal avgångar varierar mellan olika stationer och tider på dygnet. Under rusningstiden erbjuds en turtäthet på mellan 1-8 avgångar per halvtimme. Dessa trafikerades under året med en fordonsflotta på totalt 129 fordon. Fordonsunderhållet sköts av Emtrain AB, ett dotterbolag till MTR Pendeltågen som ägs tillsammans med Euromaint Rail AB, där ägarandelen är 50 procent vardera. Underhållet sker fördelat på tre depåer i Bro, Södertälje och Älvsjö. MTR Pendeltågen har sitt huvudkontor i de västra delarna av Stockholm innerstad samt ett kontor inkluderande det operativa centret för verksamheten i närheten av Centralstationen.

Den 10 juli 2017 öppnades den nya pendeltågstunneln med de två nya stationerna Stockholm City och Stockholm Odenplan. Resenärerna fick därmed lättare att byta mellan pendeltåg, tunnelbana och buss. I december 2017 infördes även en ny tidtabell som bland annat innebar utökad trafik och införandet av snabbtåg. Flertalet av pendeltågens stationer har under 2017 rustats upp och utbyte till LED-belysning har skett. Upprustningen och belysningsbytet pågick in i 2018.

Stationservice, information och biljetter

Biljett med MTR Express säljs genom:

- www.mtr.se
 - MTR Express app (tillgänglig för iOS och Android)
 - www.resrobot.se
 - www.swebus.se
-

- Swebus fysiska biljettkontor i Göteborg och Stockholm
- Stockholm Info på Centralstationen i Stockholm
- Resebyråer (genom distributionssystemen Amadeus och Linkon)
- Ombord på MTR Express tåg inom 15 minuter från avgångstiden

Till skillnad från övriga tågoperatörer i Sverige får MTR Express biljetter inte säljas på SJ Online (sj.se samt SJ app) efter beslut från SJ AB.

Biljetter till pendeltåget säljs under SL:s varumärke och gäller för flera trafikslag inom Stockholms läns landsting. Trafikförvaltningen i Stockholms läns landsting ansvarar för flera av de kanaler i vilka resenärerna kan köpa biljetter såsom SL Center, digitala kanaler och ombud. MTR Pendeltågen ansvarar för att tillhandahålla service inkluderande biljettförsäljning och information på de flesta stationer i pendeltågssystemet. I tillägg ansvarar MTR Pendeltågen för lättare underhåll av de automater som finns på stationerna för att säkerställa biljettköp samt att visera biljetter som inte kan visas i automatspärrear eller där automatspärrear saknas. Resenärer kan inte köpa biljetter ombord på tågen utan köp måste ske innan resan eller vid spärrlinjen. Inom den stationsservice som MTR Pendeltågen tillhandahåller ingår att svara på frågor och ge resenärer information om SL, resan med pendeltåget och närområdet, vara behjälplig vid störningar, skapa trygghet samt sälja och visera biljetter. Hög nivå av service och bemötande samt säkrade intäkter är huvudområdena för MTR Pendeltågens stationsservice. Av den planerade bemanningen på stationer har under året 99,9 % utförts. Bortfallet har främst berott på korta pauser där avlösning inte varit möjlig.

Trafikens punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

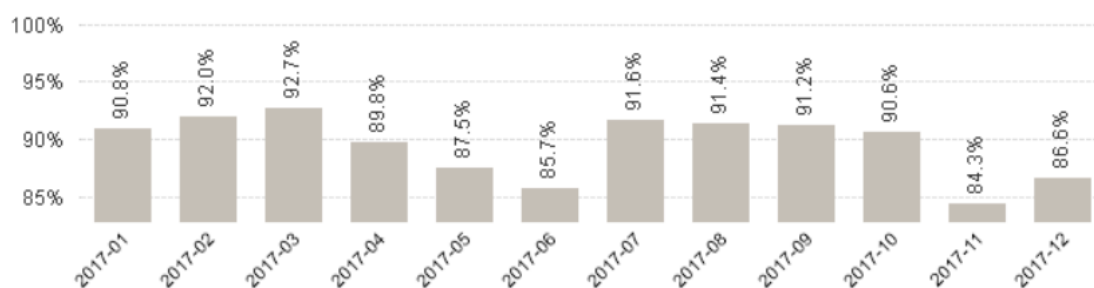
Vi vet att god punktlighet är en viktig parameter för resenärerna och punktlighet är, utan att kompromissa på trafiksäkerhet, ett av MTR Express allra viktigaste fokusområden. Vi tillsammans med branschen har ett mål om en punktlighet på 95 procent till 2020, definierat som ankomsttid till slutstation inom fem minuter från ordinarie ankomsttid. 2017 hade MTR Express en punktlighet på 82 % i genomsnitt. Punktligheten varierar kraftigt mellan årets månader, beroende bland annat på väderrelaterade händelser och banarbeten. Vi jämför även vår punktlighet med SJ:s snabbtåg och flygbolagen på samma sträcka. MTR Express har löpande cirka 10 procentenheters högre punktlighet än SJ:s snabbtåg och en punktlighet på samma eller högre nivå som flygbolagen på sträckan. Det finns flera skäl till den relativt höga punktligheten jämfört med SJ, bland annat MTR Express nyttillverkade fordon som exempelvis accelererar snabbt vilket är till fördel vid stopp längs banan. Vi har väl genomarbetade rutiner för att hantera störningar i trafiken. Vårt Service & Operations Center koordinerar arbetet vid störningar utifrån definierade processer och IT-verktyg. Vi fokuserar mycket på frekvent och informativ kommunikation till kunderna vid en störning, genom SMS, email, Facebook, egen hemsida och närvaro på stationerna med personal i gula västar.

En viktig faktor generellt är vår service- och kundorienterade kultur. Alla medarbetare, såväl lokförare och servicevärdar som inom trafikplanering, underhållsplanering, och Service & Operations Center och lokförare arbetar hårt för att punktligheten ska vara så hög som möjligt. Vår erfarenhet är att det är i kombinationen av teknik och människa/kultur som goda resultat kan uppstå. Även MTR Express ledningsgrupp är djupt involverad i den dagliga verksamheten och bistår med att hjälpa kunderna exempelvis vid en större störning. MTR Express publicerar genom vårt nyhetsrum på MyNewsDesk.com en kvartalsrapport där punktligheten det senaste kvartalet på sträckan Göteborg-Stockholm för MTR Express, SJ, SAS, Norwegian och BRA presenteras. Anledningen till att vi jämför även med flyget är att sträckan Göteborg-Stockholm är en stor marknad både för flyg- och tågresenärer. Under 2017 ställdes 0,6 % av planerade avgångar in (0-15 dagar från avgångsdatumet) vilket var lägre än årsmålet på 2,0 %. Den absoluta merparten av inställelserna rörde väder- och infrastrukturrelaterade problem utanför MTR Express kontroll.

Utöver säkerheten är en punktlig trafik MTR Pendeltågens mest prioriterade område. Punktlighet och pålitlighet är den viktigaste parametern för en effektiv operativ verksamhet och en god service till resenärerna. För pendeltågen definieras punktlighet som mindre än 3 minuter efter planerad tid. Punktligheten varierade under 2017 med den högsta punktligheten i mars på 92,7 % och den lägsta på 84,3 % i november. I snitt över året var punktligheten 89,8 %. Av den del av trafiken som definierades som ej punktlig under 2017 var 4,5 % mellan 3-5 minuter avvikande från planerad tid, 4,0 % avvek 6-15 minuter och 1,7 % avvek mer än 15 minuter.

Punktligghet - total

■ Punktligghet MTR Pendeltåg



Figur 1. Punktligghet total för 2017. Medelvärde för 2017 var 89,5 %. Datakälla: LUPP, Trafikverket

Avvikelse/förseningarna som uppstod under 2017 berodde till allra största del på problem med infrastrukturen (exempelvis elfel och nedriven kontaktledning) samt olika typer av olyckor, tillbud och yttre faktorer (exempelvis obehöriga i spår och påkört djur). Vi har under året arbetat tillsammans med främst Trafikverket för att säkerställa planering och genomförande av åtgärder för att minska antalet förseningar på grund av ovan nämnda orsaker.

Pendeltågens Operational Center är den delen av verksamheten som koordinerar arbetet vid störningar utifrån definierade processer och IT-verktyg. Operational Center är bemannat hela trafikdygnet och säkerställer genomförandet av omplanering av trafiken utifrån olika perspektiv såsom fordons- och personaltillgänglighet. De utför arbete i tät dialog med Trafikverket. Målet med störningshanteringen är att minimera påverkan på trafiken och resenärerna samt säkerställa att resenärerna får information både via egna kanaler och kanaler som externa intressenter hanterar. De egna kanalerna utgörs främst av personal ombord på tågen och på stationerna, och de får löpande ta del av meddelanden gällande störningen och trafiken. De externa intressenterna är i huvudsak Trafikverket som ansvarar för skyltar och utrop på plattformar samt Trafikförvaltningen som tillhandahåller system för information via SL.se och SL-appen.

Vid längre oplanerade störningar/stopp i trafiken avropas ersättningsbussar som vanligtvis trafikerar de sträckor av pendeltågslinjen som inte har trafik under störningen. Under 2017 avropades ersättningsbussar vid totalt 55 tillfällen. Störningar i trafiken på grund av infrastruktur, olyckor, tillbud och yttre faktorer leder också ofta till inställd trafik. Orsaker kopplade till personal och fordon orsakar även inställd trafik men i mindre utsträckning. Av den planerade trafiken 2017 utfördes totalt 96,9 % av de planerade fordonskilometrarna. När det gäller avgångar och delar av sträckor ställdes i snitt 430 avgångar och delar av sträckor in varje månad. Antalet totala avgångar var under 2017 i snitt strax över 13 200 per månad.

Renhållning av vagnar och stationsområden

MTR Express har fyra nivåer på städning och två tvättaktiviteter:

- **C1** - inspektion vid ändstation av golv, dörrar, säten och toaletter; bord rengörs och skräpkorgar töms, men i övrigt sker städning endast om det föreligger ett akut behov.
- **C2** – daglig städning av fordonet sker varje kväll efter sista turen antingen i depån vid Hagalund eller vid Göteborgs station. Lättare tvätt sker av golv, inre dörrar, bord, toalett, förarbord, rörliga fotsteg. Utöver detta sker inspektion av inre fönster, säten, väggar och yttre dörreglage, funktionskontroll av toaletter, tömmer skräpkorgar samt tömmer (var 3:e) och fyller fekalietankar.
- **C3** – basstädning ungefär var 10:e dag. Genomförs endast i depån vid Hagalund. Tvätt sker av golv, inre dörrar, fönster, bord, säten, skräpkorgar, väggar, bagagehyllor, taklampor, toalett, förarhytt, rörliga fotsteg och yttre dörreglage. Utöver detta genomförs funktionskontroll av toaletter samt tömning/fyllning av tankar.
- **C4** - större övergripande städning sker två gånger per år; före vinter respektive sommar. Detta genomförs i depån vid Hagalund. Utöver åtgärderna under C3 tvättas taket, ledstänger desinficeras, värmeelementen dammsugs och golvmattor ångtvättas.
- **Yttre tvätt** - Fordonet tvättas utvändigt åtminstone var 14:e dag.
- **Frontrutetvätt** - Under sommarperioden tvättas frontrutorna före avgång från Göteborg för att hantera beläggning av insekter.

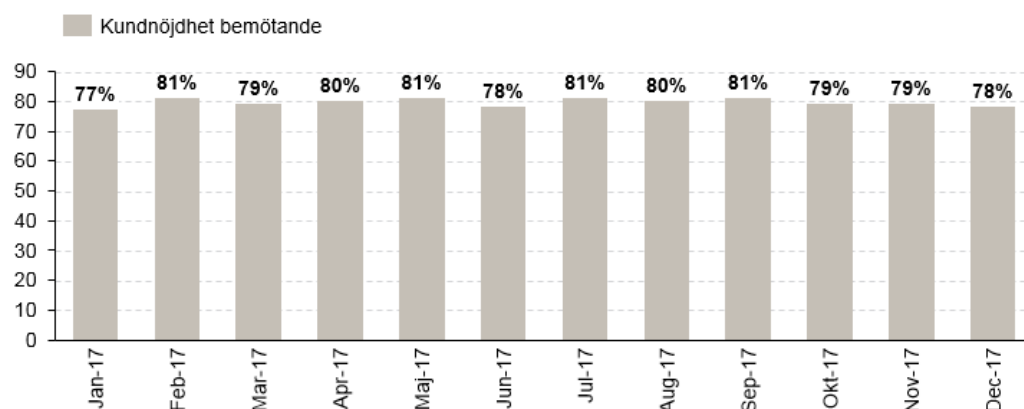
Städningen utförs vanligen av ISS på uppdrag av MTR Express leverantör av fordonsunderhåll, Stadler. Alla operativa medarbetare på MTR Express kan i sitt IT-verktyg felanmäla om städningen inte upplevs som tillfredsställande av en resenär eller medarbetare. Ombord finns avancerad ventilation i alla vagnar, som kan regleras av ombordpersonalen. MTR Express har inget ansvar för renhållning av stationsområden. De stationer som MTR Express trafikerar ägs och förvaltas av Jernhusen. Trafikverket ansvarar för plattformarna på stationerna. MTR Express är i löpande dialog med dessa aktörer för att gemensamt utveckla reseupplevelsen för våra kunder.

MTR Pendeltågen har under året samarbetat med en extern leverantör gällande städning av stationer och fordon. Städning av fordon sker främst vid de tre depåerna och under natten. Städning av stationerna sker löpande. Renhållningen på stationer följs löpande upp genom så kallade INSTA-mätningar. Utfallet på dessa mätningar var i snitt 90,7 % under året.

Mätningar av kundnöjdhet och service

MTR Express samlar in kundsynpunkter genom email-undersökningar, kundtjänst, synpunkter till ombordpersonalen och sociala medier särskilt Facebook. MTR Express eget kundnöjdhetsmått definieras som andel nöjda kunder och följs upp månadsvis. Under 2017 uppgick kundnöjdheten till 88 % i snitt. MTR Express mäter även Net Promoter Score och deltar i Svenskt Kvalitetsindex stora undersökning av transportbranschen. I den senaste undersökningen var MTR Express kvalitetsindex 69,6 vilket var högst av alla tågbolag i undersökningen. Till särskilt positiva områden i MTR Express kundnöjdhetsundersökningar hör servicen ombord, trafikinformation, våra moderna tåg och den höga punktligheten.

MTR Pendeltågen använder olika sätt för att mäta och utvärdera kundnöjdhet samt den service som resenärerna får. Den övergripande kundnöjdheten för 2017 var i medeltal 73 % över året vilket är ett högre utfall än föregående år då pendeltågen fram till och med november drevs av ett annat bolag. Utfallet inom området ”bemötande” var 80 % och för ”störningsinformation” var utfallet 57 %. Den upplevda tryggheten uppgick under 2017 till 63 % i medeltal för året.

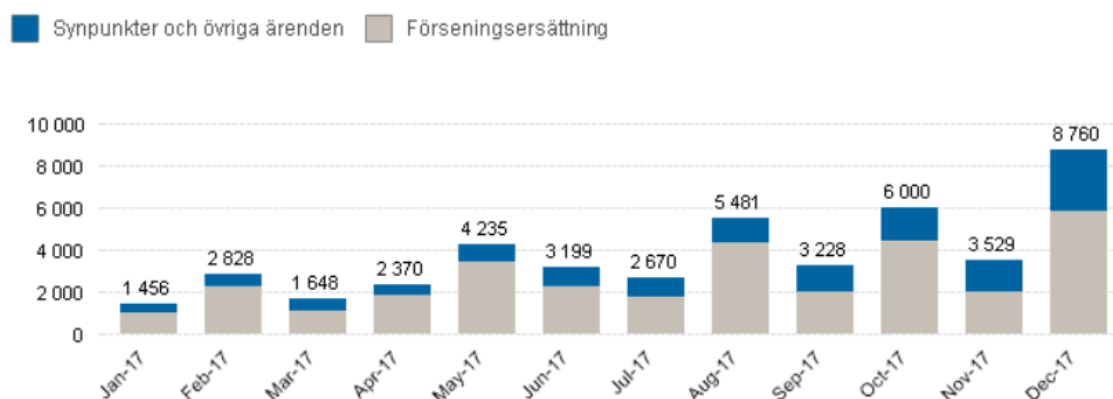


Figur 2. Resultatet för Kundnöjdhet bemötande för 2017 var 80 %. Datakälla: SL:s ombordundersökning Upplevd Kvalitet

För att ytterligare mäta kundnöjdhet och skapa förutsättningar för en ökad kundnöjdhet har MTR Pendeltågen under året startat en kundpanel bestående av pendelresenärer. Målet är att panelen ska bestå av ca 4000 medlemmar och under 2017 sista månader har rekryteringen av medlemmar till panelen pågått. Två undersökningar i panelen genomfördes under slutet av året. Vidare utförs så kallade Mystery shopper undersökningar löpande på stora delar av den operativa verksamheten. I dessa mäts olika saker som ingår i uppdraget och som kännetecknar en god service till resenärerna. Mätningarna sker med ett rullande schema på alla stationer och linjer.

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Resenärerna kan vända sig till SL Kundtjänst för att lämna synpunkter ställa frågor samt begära förseningsersättning i enlighet med av Trafikförvaltningens uppsatta regler. SL Kundtjänst behandlar ärendet samt klassificerar ärendet beroende på vad det avser. Därefter delger de MTR Pendeltågen löpande information om inkomna ärenden som handlar om den operativa verksamhet som ligger inom ramen för Pendeltågsverksamheten. Under 2017 inkom totalt 45 404 kundärenden. Av dessa var 32 158 ärenden av typen begäran av förseningsersättning. Förseningsersättning beviljas utifrån SLs rådande regler som sammanfattat anger att resenären har rätt till ersättning om denne blir eller riskerar att bli mer än 20 minuter försenad totalt. Hanteringen och prövningen utförs av SL Kundtjänst.



Figur 3. Resenärsynpunkter i 2017 (inkomna till MTR från den 1 januari till den 31 december) Källa: Kundensynpunkter från SLK

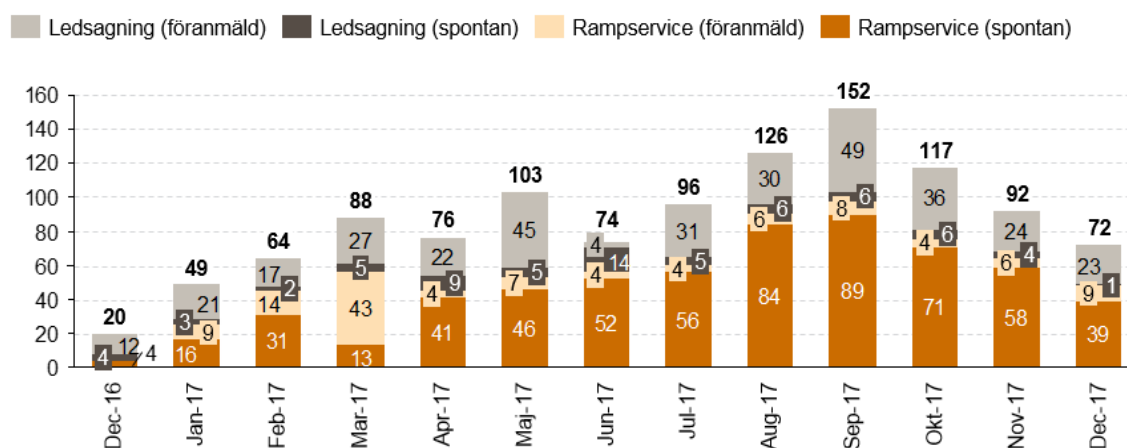
Resterande andel kundärenden gällande synpunkter inom olika kategorier uppgick under 2017 till totalt 13 246 stycken. Den kategori där det under året inkom flest synpunkter var punktlighet. Se nedan för en fördelning över de vanligaste kategorierna och andelen av totala antalet synpunkter.

- Punktlighet 20 %
- Information 14 %
- Trafikplanering 13 %
- Bekvämlighet 13 %
- Miljö 12 %
- Bemötande 8 %

Ledsagning till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som reser med MTR Express kan få hjälp med ledsagning till och från tåget, liksom med rullstol. Ombord assisterar MTR Express servicevärdar och hjälper resenären till dennes plats. Våra servicevärdar bistår även i övrigt under resan, exempelvis för hämtning av mat och dryck från caféet ombord. Två rullstolsplatser finns för bokning i varje tåg. Ledsagning och rullstolsplats bokas genom MTR Express hemsida.

Resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som reser med MTR Pendeltågen kan få hjälp med ledsagning till och från tåget av utbildad personal. För att komma ombord på tågen på ett säkert och tryggt sätt erbjuds rampservice som sker på plattformen vid ombord och avstigning av utbildade tågvärdar. Både rampservice och ledsagning kan beställas på förhand via SLs kundtjänst eller nyttjas spontant på station eller plattform efter uppsökande av personal på station eller ombord på tåget. Under 2017 utförde MTR Pendeltågen 395 ledsagningar och 714 rampservice.



Figur 4. Genomförda ledsagningar och rampservice under 2017 fördelade på ledsagning och rampservices samt på föranmälda och spontana. Datakälla: Compass (internt händelserapporteringsystem)