



Norrtågs kvalitetsredovisning År 2017 Kvartal 2

Innehållsförteckning

Ett år efter operatörsbytet.....	3
Resande i Norrtåg	3
89 % av våra kunder är nöjda !.....	5
Resandeutveckling per sträcka.....	7
Servicegrad kundtjänst.....	10
Varumärket Norrtåg.....	11
Punktligheten uppgår till 90 %	12
Regulariteten 95 %.....	14



A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a personal name.

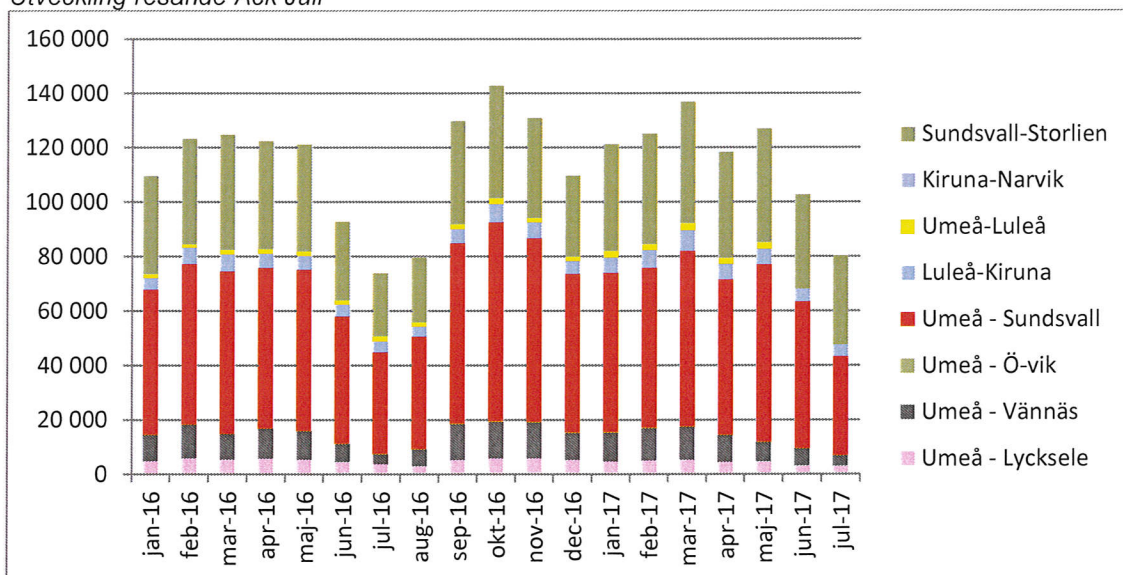
Ett år efter operatörsbytet

Norrtågstrafiken har nu pågått i snart 7 år, (2010-2017) med en trafik i successiv utveckling. Idag har vi ett resande med cirka 120 000 resande varje månad. Arbets- och studiependling utgör cirka 50 % av allt resande. En tågresor är beroende av samverkan mellan flera aktörer och operatörerna. Ju bättre samverkan desto mindre störningar. Genom gemensamma satsningar på samverkan, ökat utbud och nya produkter hos Tågkompaniet har resandet ökat, samtidigt har resenären fått ett ökat förtroende för trafiken. Trafikinformation och service har förbättrats under Tågkompaniets första avtalsår och antal störningar har minskat som har varit orsakade av operatören.

Norrtåg ska fortsatt arbeta med vår affärsidé att på affärsmässiga grunder, erbjuda samhällsekonomiskt effektiva, attraktiva och långsiktigt hållbara resmöjligheter för de som bor i, verkar i eller besöker regionen.

Resande i Norrtåg

Utveckling resande Ack Juli

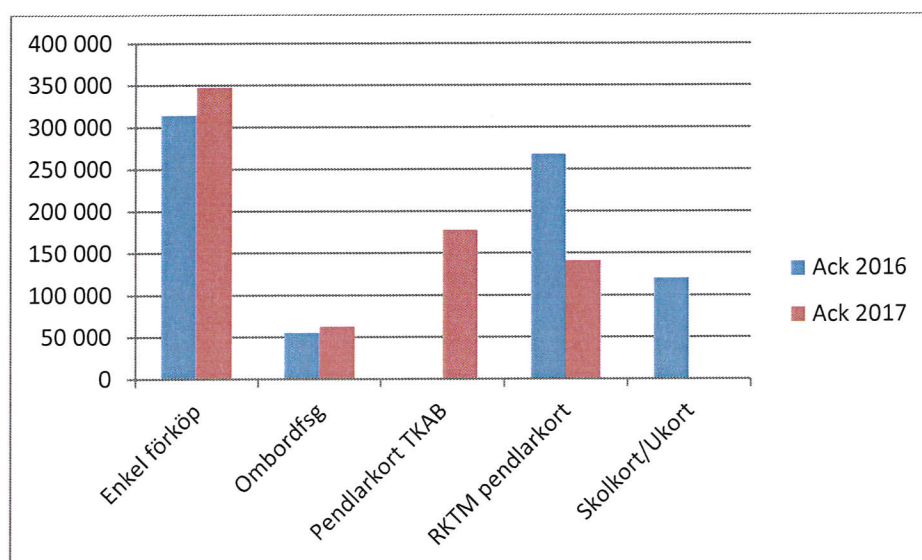


Antal resenärer uppgick till knappt 820 000 st ack juli månad. Förändringen är totalt + 6 % jämfört med fg. år. Sett till de enskilda sträckorna har resandet, jämfört med 2016, förändrats enligt följande:

- Umeå-Sundsvall +5 %
- Sundsvall-Östersund-Trondheim +10%
- Umeå-Vännäs - 2 %
- Umeå-Lycksele -14 %
- Kiruna-Luleå + 14 %
- Luleå-Umeå + 46 %

Sommarmånaderna juni och juli har visat en ökad försäljning av förköp enkelresor. Men det är resande med Tågkompaniets pendlarkort som är den största enskilda posten som bidrar till ett ökat resande under året. Den försäljningskanal som ökar mest är den som sker via Tågkompaniets app, ett enkelt system för köp och planering av resenärens resa. De fordonsproblem som funnits på dieselsträckan Umeå-Lycksele har gett effekt av ett mindre resande framförallt på sträckan Lycksele-Umeå och det påverkar resandeutvecklingen negativt. Sträckan Luleå-Kiruna visar en fortsatt positiv utveckling jämfört med föregående år, trots problem med punktlighet.

Förändring av resande per biljettyp, källa biljettsystem Norrtåg jan-jul 2017



Andelen som åker med periodkort eller skolkort utgör 50 %. Under året ser vi en stor övergång från RKTM:s pendelkort till Tågkompaniets pendlarkort. Det är främst på sträckor under 10 mil som det ökar främst orsakad av ett lägre pris.

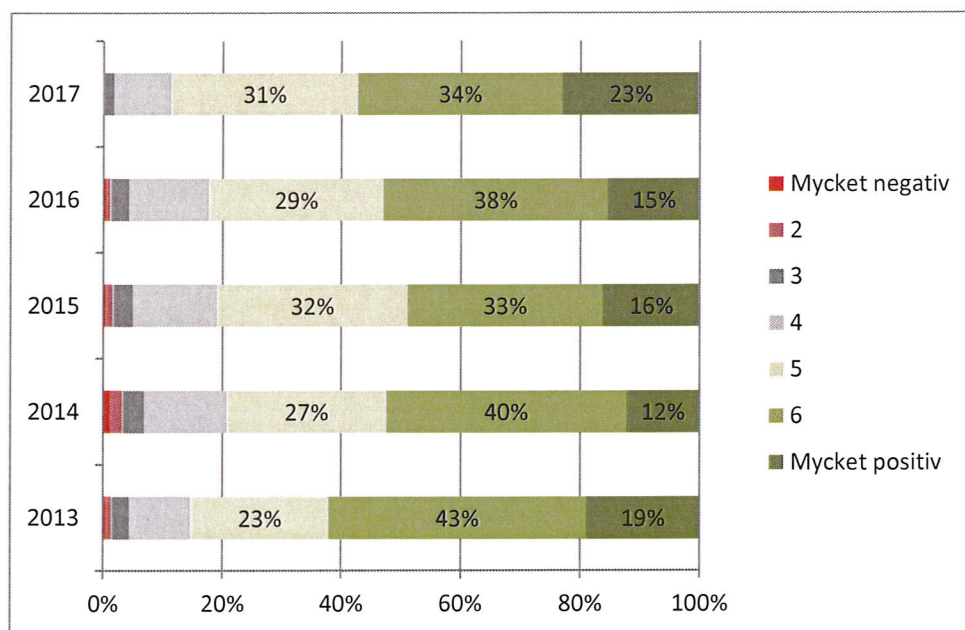




89 % av våra kunder är nöjda !

Vi på Norrtåg är intresserade av att lyssna på våra resenärer och vill veta hur de trivs på resan med Norrtåg. Det är viktigt för att vi ska kunna prioritera rätt åtgärder för att utveckla verksamheten och erbjudandet till kunden.

Årligen genomför vi tillsammans med Trafikverket, en kundundersökning för att ta reda på hur våra resenärer uppfattar sina resor. Det är alltid lika intressant att ta del utav resultatet efter en genomförd kundundersökning för att se vad som är bra samt vilka förbättringsområden som kan göra bättre. Det ger också våra resenärer möjligheten att själva ge förslag på förbättringar som kan göras för att resan ska bli bättre. Samtliga mätningar har genomförts av ett externt undersökningsföretag. Resenärerna har genom enkätsvar ombord på tåget lämnat sina synpunkter och kommentarer. Mätningarna av resenärernas uppfattning om oss är breda och på så vis kan vi fånga upp alla nyanser i hur de upplever sin tågresor. Andelen mycket positiva resenärer har ökat från 15 % till 23 %. Helhetsintrycket för 2017 för Norrtåg är hela 89 %.

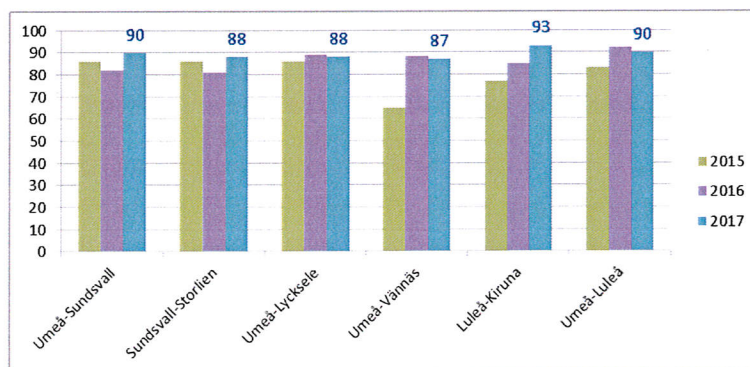


I genomförda NKI-undersökningar beaktar vi särskilt resenärernas totala omdöme liksom delkomponenterna komfort, bemötande, trygghet ombord, information och punktlighet.

2017						
Fokusområden	Uå-Su	Su-St-Tr	Uå-Ly	Uå-Vä	Ki-Lu	Lu-Um
Ombordstigning	97	95	94	73	94	93
Information och Skyltning	81	85	85	88	95	85
Trygghet	90	95	90	86	96	94
Personal/service	92	90	91	93	98	96
Komfort	81	77	89	75	77	76
Städning	87	85	88	83	85	92
Värme/ventilation	79	83	84	69	83	81
Bagage	70	70	82	72	89	82
Punktlighet	94	94	84	89	98	95

Resultat per linje på utvalda fokusområden

Upplevelsen av komfort ombord har stor inverkan på resenärens trivsel. Komfort berör grundläggande frågor som att tågen är hela och rena, bra värme/ventilation, bekväma sittplatser samt att det finns fungerande toaletter och bagageutrymmen. Vi arbetar hela tiden med att förbättra komforten och upplevelsen ombord för att motsvara resenärernas ökade krav och förväntningar. Idag är indextalet för komfort ombord varierat på de olika sträckorna. De problem som vi haft med värme ombord på tåget avspeglas i undersökningen. Ökad beläggning på tågen är givetvis glädjande, men medför i vissa fall försämrad komfort. Pendelresenären och enkelbiljettresenären kan uppleva konkurrens om sittplatsen. Förbokade platsbiljetter är en trygghet för resenären som bokat en biljett från och till en ort. Efterfrågan på bagagehyllor är återkommande bland kommentarerna, liksom ökat utrymme för större bagage i form av skidor och cyklar. Andra saker som det efterfrågas förbättringar på är bl a bättre wifi och tyst avdelning. Vi har förstärkt wifi och det har skett förbättringar men vi har problem med täckning i tunnlar. Tyst avdelning kommer att införas i första hand på Umeå-Sundsvall under 2017.



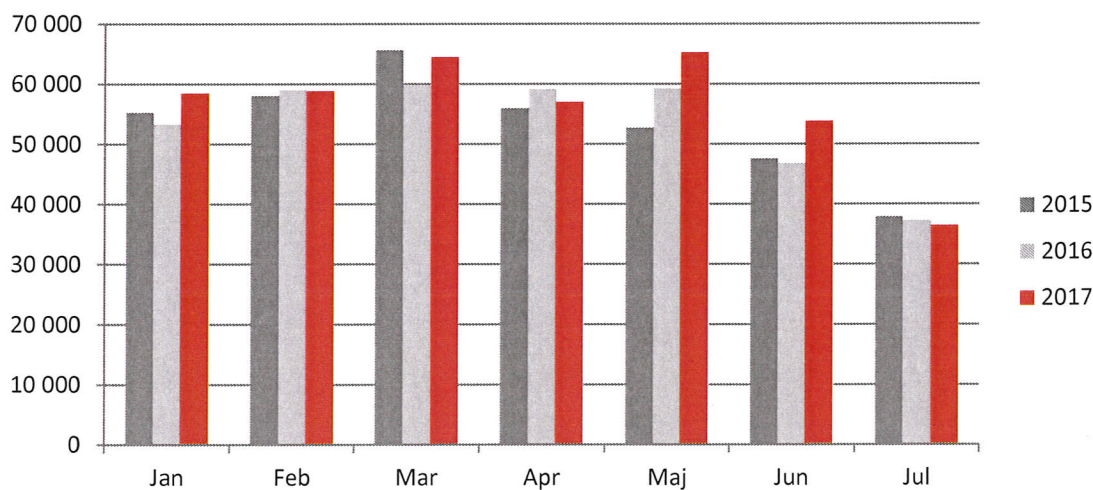
Helhetsintrycket per linje.

Handwritten signature

Resandeutveckling per sträcka

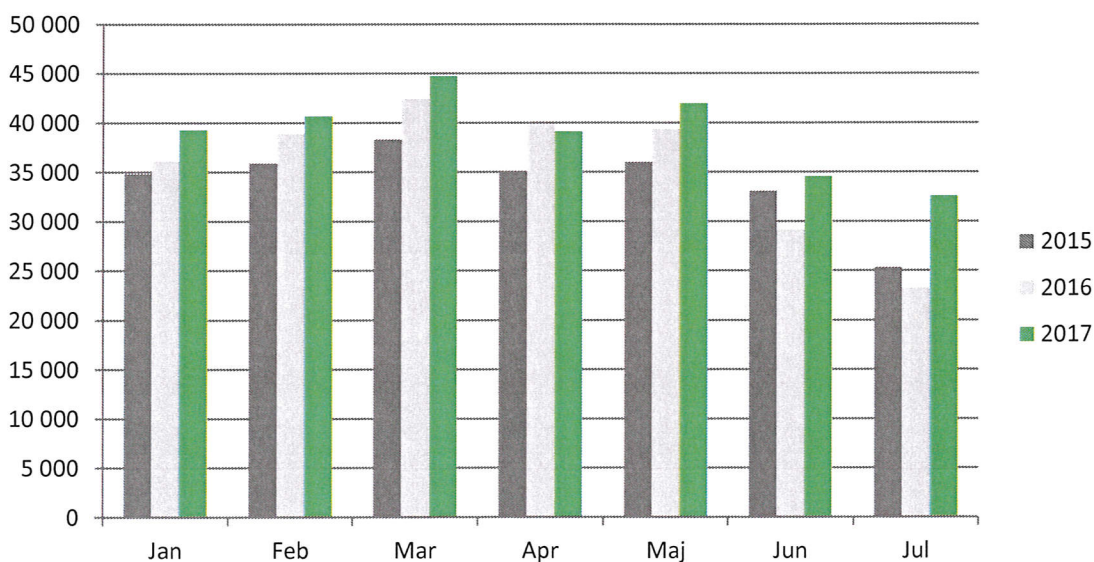
Umeå-Sundsvall: 5 % ökning

Resandet ligger på 60 000 resenärer i snitt under månaderna med stora grupper av arbets- och studiependling. Ackumulerad för 2017 är resandet 395 000 st. Resandeströmmarna mellan Umeå-Örnsköldsvik är fortfarande den starkaste relationen på sträckan och Umeå-Sundsvall har tappat resande med vidare anslutning till Stockholm till SJ, framför allt morgonturen. Ökningen jämfört med fg år är 5 %.



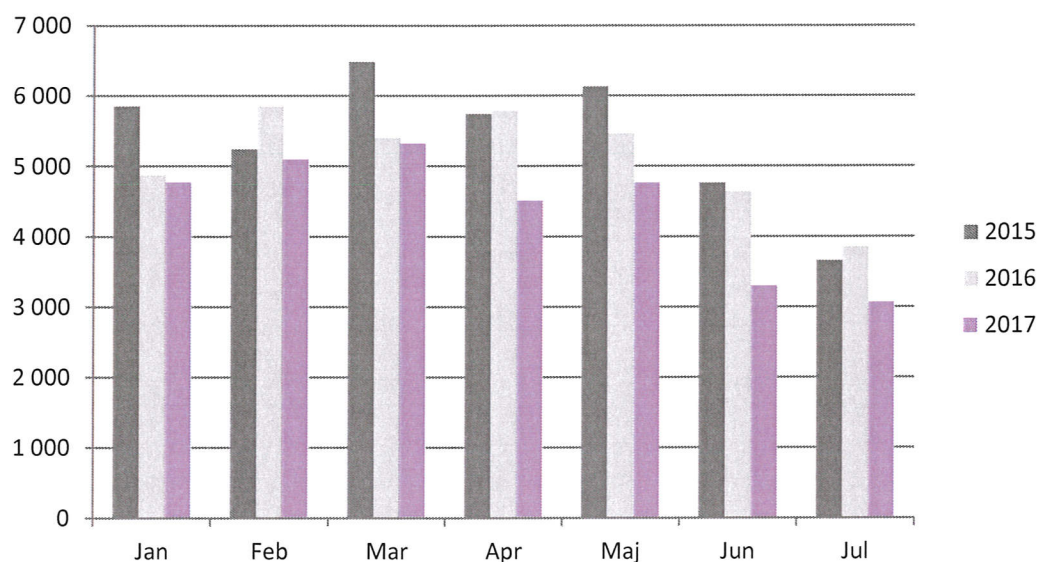
Sundsvall-Trondheim: Tågkompaniets pendlarkort en efterfrågad produkt

På "Mittlinjen" Storlien-Östersund-Ånge-Sundsvall ser vi en ökad resande framförallt med Tågkompaniets pendlarkort. Totalt uppgår resandet till 273 000 st för 2017, vilket är en ökning med 10 % jämfört med fg år.



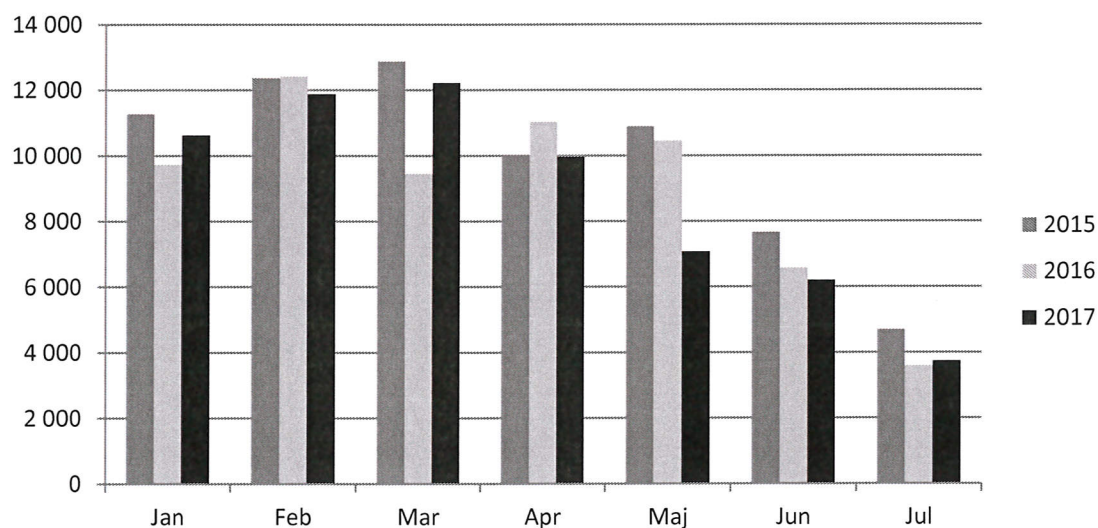
Umeå-Lycksele: Bristande regularitet och punktlighet

Sträckan Umeå-Lycksele har under året haft problem med regularitet orsakad av underhåll på fordonet. Sträckan är sårbar då fordonstillgänglighet är kopplat till bara ett fordon. Under kvartalet har resandet minskat jämfört med föregående år med -14 % och totalt antal resande uppgår till 31 000 st.



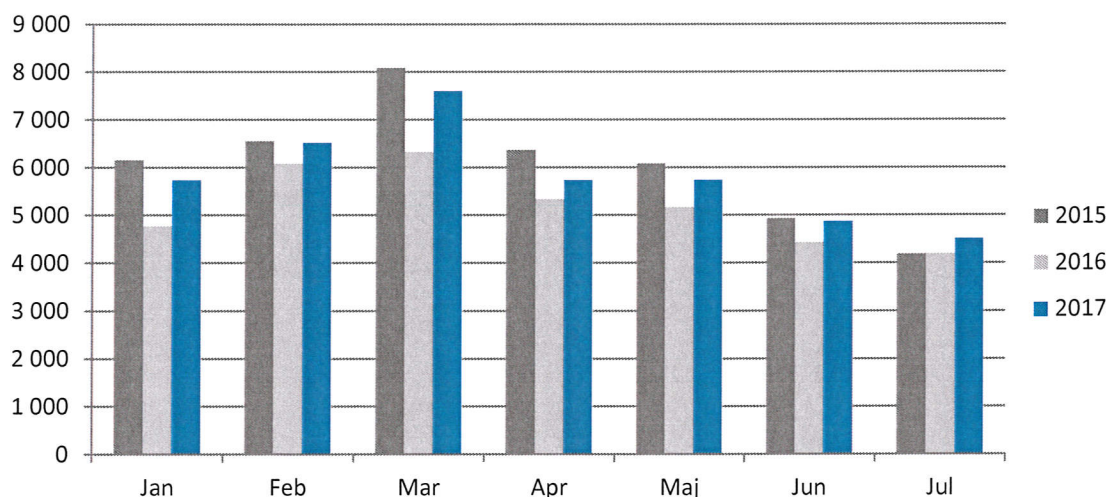
Umeå-Vännäs: En stabil pendlarlinje

Resandet är stabilt på sträckan och uppgår till 62 000 totalt sett en mindre försämring med -2 % jämfört med föregående år. Den största anledningen till minskat resande är hänförligt till minskat antal skolresor på sträckan Vännäsby-Vännäs.



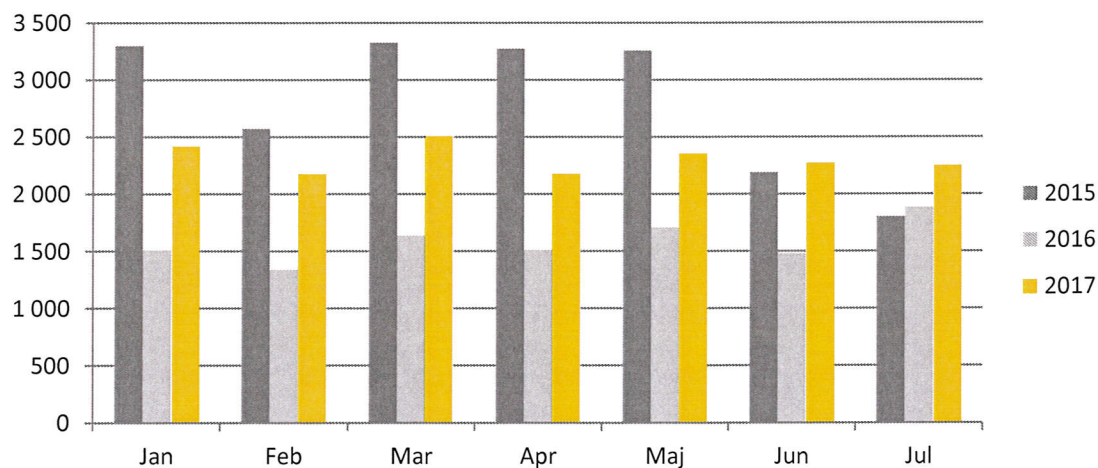
Luleå-Kiruna: Förköpta enkelbiljetter, är det klart övervägande alternativet

Antalet resor fortsätter att vara stabilt och ökningen är bla direkt kopplat till konjunktursvängningar hos LKAB. Under året ser vi en ökning med hela 14 % direkt kopplat till försäljning av enkelbiljetter. Totalt uppgår resandet till 41 000 st resor.



Umeå-Luleå: Bättre restider har medfört ett resande

En ökad punktlighet och bättre restider har medfört ett ökat resande med cirka 1 000 resenärer per månad eller + 46 %, under året. Resandet har under året uppgått till 16 000 st.



Servicegrad kundtjänst

Tågkompaniets Servicecenter/kundtjänst har under året uppvisat god tillgänglighet. Resenären kan komma i kontakt med Tågkompaniets servicecenter via flera olika kanaler; telefon, e-post, chatt på Norrtågs webbplats och via sociala medier. När servicecenter är öppet, svarar de på alla kundens frågor om resan, hittegods, reklamationer samt hjälper kunden med bokning och ändring av biljetter. Servicecenters öppettider, är i normalfallet kl. 6–23 dagligen.

Månadsvis återrapporterar Tågkompaniet sina servicenivå om svarstider. De utlovade svarstiderna är olika men avseende samtal eller chatt ska kunden erhålla ett svar inom tre minuter. De kvalitetsmätningarna uppvisar nedanstående genomsnittliga svarstid per månad.



Varumärket Norrtåg

Tågkompaniet har löpande under året haft aktiviteter och kampanjer för att stärka varumärket och göra tåget attraktivt. Under sommaren har fokus varit på bland annat möjligheten att boka resor i mobile/app, ta tåget i stället – skippa bilen, Sommartåg, helgresor mm. Kampanjer och publiceringar sker via sociala medier, hemsida men även annonser i kvällstidningar.



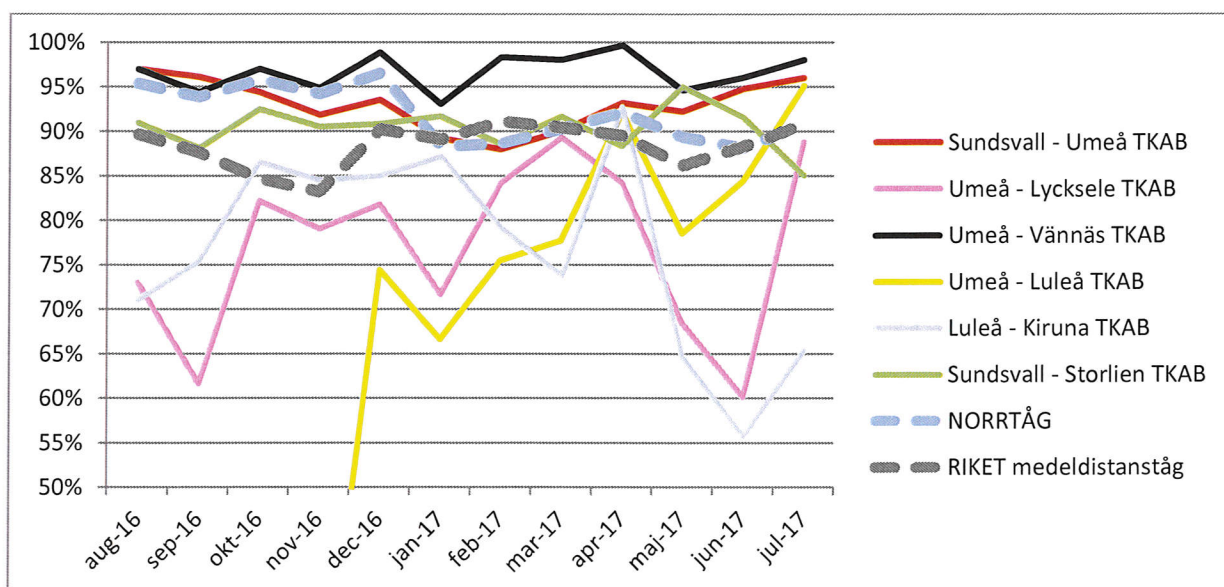
Punktligheten uppgår till 90 %

Statistiken över ankomstpunktlighet anger hur stor andel av tågen som har nått sin slutstation eller en viktig bytespunkt i rätt tid. Tågen räknas vara i tid om de kommit fram inom fem minuter efter ankomsttiden enligt tidtabellen. Att tågen ställts in kan bland annat bero på att det har blivit något fel på tåget eller någon vagn och att tåget därför har tagits ur trafik. Andra orsaker kan vara att tåget har varit med i en olycka eller att det har blivit stopp på sträckan och resenärerna har fått resa vidare med ett annat tåg eller med buss.



Banarbeten under sommaren och problem med infrastruktur påverkar punktligheten tillsammans med fordonsunderhåll på dieselfordonet. Sträckan Umeå-Luleå uppvisar en klart förbättrad punktlighet efter de rälsbyten och hastighetsförbättringar som vi nu har på sträckan. Norrtåg ligger fortsatt bra i jämförelse med riket genomsnitt avseende medeldistanståg (regional tåg). Problem med signalfel och infrastruktur påverkar sträckan Kiruna-Luleå negativt. Banarbeten runt Ånge har fungerat både bra och mindre bra pga stora variationer på dagarna som påverkar punktligheten på vissa tåg.

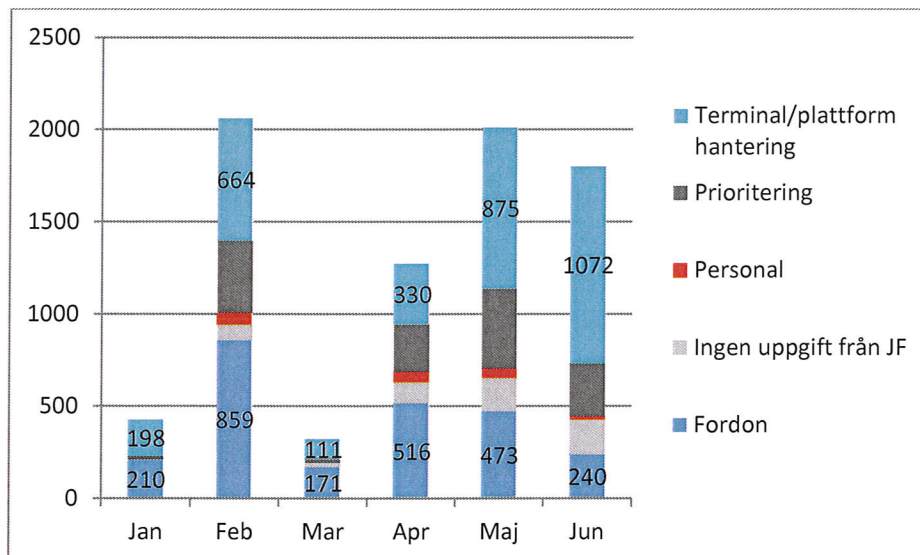
Punktlighet månadsvis jämfört med riket



Rätt tid +5 min inklusive helt akutinställda tåg är 90 % ack 2017.

Sträcka	Antal tåg	RT+5	RT+5
Umeå-Sundsvall	4 827	4 429	92%
Umeå - Lycksele	1 324	1 051	79%
Umeå- Vännäs	2 535	2 454	97%
Umeå-Luleå	374	307	82%
Luleå-Kiruna C	1 008	754	75%
Sundsvall-Östersund-Storlien	3 324	3 011	91%
Totalt	13 392	12 006	90%

Cirka 26 % av alla försenande tåg är direkt kopplat till operatören. Fördelning av den del som operatören ansvarar för är framförallt kopplat till terminal/plattforms hantering och fel som uppstår på fordon under resan.



Regulariteten 95 %

Här redovisar vi andelen persontåg som ställts in samma dag eller dagen före planerad avgångstid och persontåg som startat, men av någon anledning inte kunnat gå till slutstationen.

Vi ser en stabil trafik på samtliga sträckor där vi kan påverka nyckeltalet, undantag sträckan Umeå-Lycksele där ersättningsfordon saknas. Banarbeten på sträckan Sundsvall-Östersund har påverkat regulariteten negativt.

