

Kvalitetsrapport Inlandståget AB 2016



Innehåll

Allmän beskrivning	3
Resefakta	3
Information och biljetter	3
Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer	4
Inställd trafik	5
Städning	5
Tillgänglighet	5
Kundtillfredsställelse	5
Klagomål Inlandsbanan turism, säsong 2016	6
Kontaktuppgifter för Inlandståget AB	7

Allmän beskrivning

Inlandsbanan sträcker sig från Mora till Gällivare med en sammanlagd sträcka på 1100 km. Inlandståget AB, dotterbolag till Inlandsbanan AB, ska i första hand framföra gods på Inlandsbanan och anslutande tvärbanor.

Transporterna består främst av skogsråvaror och torv. Inlandståget AB framför även persontrafik. Transporterna körs året runt men mängden varierar över året. Destination Inlandsbanan AB, även det ett dotterbolag till Inlandsbanan AB, marknadsför och säljer persontrafiken i form av turistresor på Inlandsbanan.

Under sommarmånaderna juni-augusti 2016 kördes dagligen turisttrafik mellan Mora och Gällivare. Utöver detta gick dagligen persontrafik med rälsbuss tur och retur Östersund - Mora från 19 december 2015 till 1 maj 2016. Med start 21 december till 30 april gick även nattåg på sträckan Malmö - Östersund - Röjan t.o.r., söndagar. Persontågen vintertid gick som reguljärtrafik.

Moderbolaget Inlandsbanan AB ägs av de 15 kommuner som finns utmed banan. Bolaget ska på uppdrag av ägarna utveckla, driva och förvalta Inlandsbanan på sträckan Mora - Gällivare samt anslutande järnvägar. Bolaget ska verka för att utveckla inlandets infrastruktur (Inlandsbanan med anslutande banor) för kommunernas och näringslivets behov. Bolaget ska skapa förutsättningar för en miljövänlig, samhällsekonomiskt och företagsekonomiskt lönsam trafik.

Resefakta

Antal personer: 4154

Antal resor: 6071

Antal sträckor: 9 802 (under sommaren)

Persontrafiken på Östersund – Mora vinter och vår var: 7 353 på dagtåget och 2221 på nattåget.

Resevillkoren finns angivna på hemsidan och följer EG förordning nr 1371/07 samt de allmänna villkor för paketresor som överenskommit mellan Konsumentverket och Svenska Rese- och Turistindustrins Samarbetsorganisation. Destination Inlandsbanan AB har ställt garantier till Kammarkollegiet enligt Paketreselagen/Resegarantilagen.

Information och biljetter

Det finns flera sätt att resa på Inlandsbanan, man kan resa på egen hand eller boka paket via Destination Inlandsbanan AB. Färdbiljetter kan köpas via hemsidan www.inlandsbanan.se, via Linkon (Resplus) eller genom direktkontakt med Destination Inlandsbanan AB via e-post eller telefon. Betalning sker kontant, swish, mot faktura eller kreditkort. Biljetter kan även köpas direkt på tåget och betalas där kontant eller med kort. Även hos

återförsäljare på de större orterna längs med Inlandsbanan (Turistbyråer) kan biljetter köpas. Betalning sker då direkt till dem.

Med Inlandsbanekortet kan man under 14 dagar resa obegränsat på hela Inlandsbanan, sittplatsbiljett kan köpas som tillägg för varje sträcka. På Inlandsbanans motorvagnar och bussar finns tågvärdar som sköter biljetthanteringen samt förmedlar allmän information. Information om störningar i trafiken förmedlas förutom av tågvärdarna även via hemsidan.

För reguljärtrafik januari-april gällde att all bokning och betalning skedde via Linkon. Det var även möjligt att betala kontant ombord på tåget.

Synpunkter kan lämnas direkt till tågvärdarna eller via kontaktformulär på hemsidan.

Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer

För persontrafiken på Inlandsbanan för år 2016 på sträckan Mora-Gällivare är den genomsnittliga punktligheten 91%. Persontrafiken som Inlandståg genomförde 2016 bestod av turisttrafik under 10 veckor på sommaren mellan Mora-Gällivare. Under perioden januari-april kördes även reguljärtrafik mellan Östersund-Mora.

Inlandståget AB har väl utarbetade rutiner och flöden för att hantera avvikelser/störningar i trafiken. Om en avvikelse uppstår kontaktas inledningsvis driftberedskapen via beredskapsnummer. Utifrån omfattning, typ av händelse och situation finns ett systematiskt system för vilka åtgärder som ska vidtas för att säkerställa att person och egendom blir rätt omhändertagen och drift kan komma igång så snart som möjligt. Vid allvarliga och större incidenter används grupp - SMS funktion för att snabbt nå ut med information till nyckelpersoner i organisationen. Driftberedskapen ska säkerställa att incidenten tas omhand och ska återställa platsen till normal drift så snart som möjligt. Säkerhetsberedskap ska rapportera till myndigheter, faktainsamla och utreda händelse. Krisledning kallas in vid allvarligare händelser för omhändertagande av personer och hantering av media och kommunikation.

Vid trafikstörningar sätts ersättningsbuss alternativt taxi in vid behov. Destination Inlandsbanan AB kontaktas för utbyte av information om situationen samt i vilken utsträckning drabbade resenärer är i behov av alternativa transporter.

Inställd trafik

Året har präglats av en generellt god tillförlitlighet men vid några få tillfällen har vi drabbats av begränsad möjlighet att erbjuda en tillförlitlig trafik, exempelvis vid kyla eller fordonsfel. I de fall trafiken ställts in på någon sträcka så har buss eller taxiersättning kunnat erhållas.

Städning

Städning ombord på de tåg som används för persontrafik köps in externt. Städpersonal använder checklistor och instruktioner för att inte missa något på den dagliga städningen. Stickprovskontroll genomförs och rapporteras in till arbetsledning av tågpersonal. Inkomna rapporter hanteras gemensamt med externt städbolag för förbättringsåtgärder.

Tillgänglighet

Även med funktionshinder kan det vara möjligt att åka Inlandsbanan. På hemsidan finns information om mått på vagnarna som rör t ex rullstolar och rullatorer samt om på vilka orter handikapptoiletter finns att tillgå i anslutning till tågen. Toaletterna ombord är inte handikappanpassade.

Beroende på plattformens standard är det ibland ett högt kliv från plattformen till nedersta trappsteget på tåget. På vagnarna finns möjlighet till ramp för på- och avstigning, önskemål om ramp måste meddelas i förväg. De stationer som har perrong finns angivna på hemsidan.

Tågvärdarna använder mikrofon vid guidning, hörselslinga finns inte ombord. Medföljande personlig assistent eller ledsagare erbjuds rabatt på färdbiljett och Inlandsbanekort. Ledar- och servicehundar medföljer kostnadsfritt men måste förbokas.

Kundtillfredsställelse

Destination Inlandsbanan AB skickade under 2016 inte ut de sedvanliga kundenkäterna till sina resenärer på grund av systemomläggning. I stället valde man att maila alla resenärer med öppna frågor om hur de upplevde sin resa utmed Inlandsbanan. Av de drygt 300 svar man fick in var 96% mycket nöjda eller nöjda. Dessutom bidrog kunderna med flera tips på hur banan skulle kunna utvecklas ytterligare, och inför sommarsäsongen 2017 har dessa svar legat till grund för förbättringsåtgärder.

De sedvanliga mätningarna tas åter i bruk under sommarsäsongen 2017.

Klagomål Inlandsbanan turism, säsong 2016

Hantering

Klagomål skrivs in i Affärsstödssystemet och följs upp av tjänstgörande personal på kontoret.

Typ	Antal	Åtgärd	Handläggningstid
SJ tåg i Gällivare ersatt med buss och för få platser. Charterbuss i Narvik på ställe.	1	Åtgärdat via telefon i kontakt med kund och med berörda bussbolag. Gäster kompenserades.	1 dag
Inställt tåg i samband med tågolyckan	3	Buss istället för tåg till följd av tågolycka dagen innan. Gäster fick avboka eller omboka kostnadsfritt.	1 dag
Bristfällig guidning ombord	6	Skriftligt svar till gäster. Tagit med synpunkter inför planering inför kommande år. Återkommande gäster har säkerställts att guidning blivit bättre.	1 dag
App ej fungerat	2	App ej fungerat pga tekniskt fel. Fel kvarstår. Beklagat för kund och förklarat orsaken. Då svar ej kunde ges på en gång bad vi återkomma när vi hade svar.	3 dag
Ändrat upplägg kring fikastopp jämfört mot tidigare år	1	Förklarat för gäst om ändringen i upplägget och att vi numera erbjuder fikaförsäljning ombord.	1 dag
Smutsiga fönster	1	Förbättrade städet.	1 dag
Utebliven aktivitet	1	Återbetalt kostnad.	5 dagar
Summa	16		

Kontaktuppgifter för Inlandståget AB

Chef Inlandståget AB:

Roger Sundin

E-post: roger.sundin@inlandstaget.se

Tel: 063-19 31 20

Vd:

Peter Ekholm

E-post: peter.ekholm@inlandsbanan.se

Tel: 063-19 31 01

Kvalitetschef:

Eva Widegren

E-post: eva.widegren@inlandsbanan.se

Tel: 063-19 32 95