

Kvalitetsrapport Inlandståget AB 2015



Innehåll

Allmän beskrivning.....	3
Information och biljetter	4
Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer	4
Inställd trafik	5
Städning.....	5
Tillgänglighet	5
Kundtillfredsställelse	6
Klagomål Inlandsbanan turism, säsong 2015.....	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 2015 kördes dagligen turisttrafik mellan Mora och Gällivare. Utöver detta gick dagligen persontrafik med rälsbuss tur och retur Östersund - Mora från 20 december 2014 till 20 april 2015. Med start 20 december till 12 april gick även nattåg på sträckan Malmö - Östersund - Röjan t.o.r., söndagar. Persontågen vintertid gick under namnet "Snötåget".

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.

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 ombord på tåget, via hemsidan www.inlandsbanan.se, via Linkon (Resplus) eller genom direktkontakt med Destination Inlandsbanan AB via e-post eller telefon. Betalning sker kontant, med OCR- blankett 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. År 2015 gällde Inlandsbanekortet under perioden 22 juni - 16 augusti. På Inlandsbanans motorvagnar och bussar finns tågvårdar som sköter biljetthanteringen samt förmedlar allmän information. Information om störningar i trafiken förmedlas förutom av tågvårdarna även via hemsidan.

För Snötåget gällde att all bokning och viss betalning skedde via Linkon. Det var även möjligt att betala kontant ombord på tåget.

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

Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer

Den mätning av punktlighet som finns att tillgå från Trafikverket för år 2015 gäller för turisttrafiken under perioden juni-augusti sträckorna Östersund – Mora - Östersund samt Östersund – Gällivare - Östersund. Trafikverket mäter tågens ankomstpunktighet i andelen tåg som har anlänt till sin slutdestination inom femton minuter efter den planerade ankomsten enligt tidtabellen.

Den genomsnittliga punktligheten år 2015 för Inlandsbanan AB för persontrafiken under sommarperioden på sträckan Mora – Gällivare är 91 %.

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

Under år 2015 har inga tåg varit inställda.

Städning

Städning ombord på de tåg som används för persontrafik köps in externt. En bedömning av kvalitet från Swedishwelcome genomfördes september 2014 för Inlandsbanan Turism AB. Ett utdrag ur rapporten:

”Städningen håller i genomsnitt en mycket bra kvalitet och standard på de områden som man som besökare kommer i kontakt med. Utomhusmiljön är väl anordnad och vid våra stopp kan man se medarbetare som plockade bort skräp på närliggande områden intill de tågstopp och de serveringsstopp som vi gör. Det finns instruktioner för daglig städning samt periodiskt städ. Det finns också checklistor för när städning utförts både för toaletter och enskilda serveringar utefter banan.”

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 handikapptoaletter finns att tillgå i anslutning till tågen. Toaletterna ombord är inte handikappanpassade.

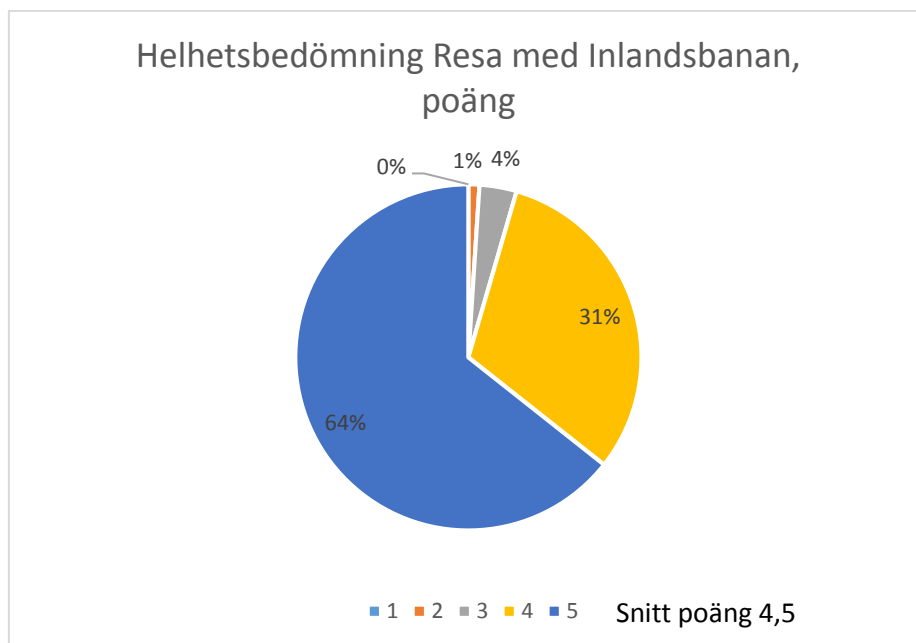
Beroende på plattformens standard är det ibland ett högt kliv från plattformen till nedersta trappsteget på tåget. På vagnarna finns möjlighet till ramp för på- och avstigning, önskemål om ramp måste meddelas i förväg. De stationer som har perrong finns angivna på hemsidan.

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 2015 ut kundenkäter till samtliga resenärer som angett en e-postadress. Frågorna i enkäterna behandlade bland annat bokning av resa, mat och fika.

Resenären svarar genom att betygsätta med betygen 1-5, där 5 är bäst. Den sammanfattande frågan "Vad tyckte du om resan som helhet?" redovisar enligt Inlandståget AB resenärens totala åsikt över sin resa med banan. Sammantaget resultat från mätningen år 2015 redovisas i figur 1.



Figur 1. Diagram över enkätresultat 2015.

Klagomål Inlandsbanan turism, säsong 2015

Antal resenärer

4648

Antal resor

6881

Hantering

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

Typ	Antal	Åtgärd	Handläggningstid
Inställt tåg	1	Förbättra informationen, säkerställ att alla fått sms återbetalt biljett	1 dag

Synskada som inte fått tillräcklig information	1	Utförligt klagomål, Ringt upp och pratat med resenären som då återtog delar av klagomål, förbättringar i lyssningsapp och i info till tågvärdar	1 dag
Aktivitet som inte varit till belåtenhet	1	Pratat med utförare om förbättringsförslag, tydligare kravställande 2016	7 dagar
Smutsiga fönster	1	Förbättrade städet	1 dag
Utebliven aktivitet	3	Återbetalt kostnad	7 dagar
Summa	7		

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.

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