

# Tjänstekvalitetsrapport Inlandståget AB 2021

---



## Innehåll

Allmän beskrivning .....	3
Resefakta .....	3
Information och biljetter .....	3
Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer .....	4
Inställd trafik .....	4
Städning .....	4
Mätning av kundtillfredsställelse .....	4
Hantering av klagomål.....	5
Tillgänglighet .....	5
Kontaktuppgifter för Inlandståget AB.....	6

## Allmän beskrivning

Inlandståg AB är ett järnvägsföretag som bedriver person- och godstrafik på Inlandsbanans och på Trafikverkets infrastruktur samt på ett antal järnvägsnät som förvaltas av övriga infrastrukturförvaltare. Huvuddelen av godstransporterna består främst av skogsråvaror. I verksamheten ingår även utbildning, uthyrning av fordon och verkstadsarbeten. Inlandståg AB är sedan 2021 ECM certifierad.

Inlandståg AB, dotterbolag till Inlandsbanan AB, bedrev daglig reguljär persontrafik, Snötåget, med en motorvagn tur- och retur Östersund - Mora under perioden 19 december 2021 till 24 april 2022.

I samarbete med Snälltåget med start 19 december 2021 till 17 mars 2022 gick även nattåg på sträckan Malmö - Östersund - Röjan t.o.r, söndagar.

Under sommaren, 14 juni – 29 augusti, bedrevs daglig trafik mellan Mora-Östersund samt Östersund-Gällivare.

Destination Inlandsbanan AB, även det ett dotterbolag till Inlandsbanan AB, marknadsför och säljer persontrafiken i form av resor på Inlandsbanan och hanterar därmed även kundservice.

## Resefakta

Antal resor Snötåget: 4 521

Antal resor sommartrafik: 8 499

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.

Paketresor kan köpas via hemsidan [www.inlandsbanan.se](http://www.inlandsbanan.se) eller genom direktkontakt med Destination Inlandsbanan AB via e-post eller telefon. Många resebyråer säljer även destination Inlandsbanans paket. Betalning sker kontant, swish, mot faktura eller kreditkort.

Enkelbiljetter kan köpas via [www.inlandsbanan.se](http://www.inlandsbanan.se), [www.sj.se](http://www.sj.se) eller [www.resrobot.se](http://www.resrobot.se). Enkelbiljetter kan även köpas direkt på tåget och betalas där kontant, med kort eller swish.

Med Inlandsbanekortet kan man normala år under 14 dagar resa obegränsat på hela Inlandsbanan, sittplatsbiljett kan köpas som tillägg för varje sträcka. På

Inlandstågets motorvagnar finns tågvärdar som sköter biljetthanteringen samt förmedlar allmän information. Under sommaren arbetar även tågvärdarna som guider och ger information om orter, sevärdheter och samerna. Information om störningar i trafiken förmedlas förutom av tågvärdarna även via Trafikverkets hemsida.

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

## **Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer**

För persontrafiken år 2021 på sträckan Mora-Östersund, Inlandsbanan var den genomsnittliga punktligheten 84 %.

Inlandståget AB har väl utarbetade rutiner och flöden för att hantera avvikelser/störningar i trafiken. Om en avvikelse uppstår kontaktas inledningsvis driftberedskapen på Inlandståg. Utifrån omfattning, typ av händelse och situation finns ett system för vilka åtgärder som ska vidtas för att säkerställa att person och egendom blir rätt omhändertagen och drift kan komma i gång 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. Allvarliga händelser rapporteras till myndigheter, faktainsamling sker och utredning av händelse genomförs. 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 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 städar enligt INSTA800 och 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.

## **Mätning av kundtillfredsställelse**

För att kunna realisera våra kunders förväntningar så krävs det att vi konstant arbetar med att förbättra vårt erbjudande och kundernas resa tillsammans

med oss. Det gör vi genom att bygga genom goda kundrelationer och fråga kunden vad de tycker och vad vi kan utveckla och förbättra.

Kundundersökning genomförs årligen som förutom frågor om kundnöjdhet mäter NPS (Net promoter score) vilket innebär att frågan ställs om hur troligt det är att personen skulle rekommendera Inlandsbanan till en vän/kollega. Första mätning skedde hösten 2021. Värdet över 30 anses bra, värdet över 50 som utmärkt, Inlandsbanans värde blev 67.

Frågorna som ställs är bland annat följande:

Kunden svarar på hur väl man instämmer med ovanstående påståenden i en 6-gradig skala.

- Min totalupplevelse med Inlandsbanan gav mig en minnesvärd reseupplevelse
- Bemötandet i kontakt med Inlandsbanans bokningspersonal innan/under och efter min resa var mycket bra
- Bemötandet från tågvärd och lokförare ombord var mycket bra
- Det kändes tryggt och säkert att åka med Inlandsbanan
- Jag upplevde att jag lätt hittade den information jag behövde inför och under min resa
- Jag upplevde att tåget var välstädat
- För mig är det viktigt att Inlandsbanans fordon drivs av HVO (förnyelsebart biodrivmedel som minskar utsläpp av växthusgaser med 90 %)
- Jag upplevde mat och fikastopp på min resa längs Inlandsbanan som bra
- Hur troligt är det att du skulle rekommendera oss till en vän eller kollega? (NPS 1–10)

## **Hantering av klagomål**

Resttidsersättning hanteras omgående och utbetalas enligt gällande reglemente. Övriga klagomål hanteras personligt från fall till fall.

## **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.

### **Kontaktuppgifter för Inlandståget AB**

Tf Vd Inlandståget:

Otto Nilsson

E-post: [otto.nilsson@inlandstag.se](mailto:otto.nilsson@inlandstag.se)

Tel: 070 640 27 99

Produktionschef:

Ulf Jaarneke

E-post: [ulf.jaarnek@inlandstag.se](mailto:ulf.jaarnek@inlandstag.se)

Tel: 070 670 21 17