



Allmänt

Tågab är ett relativt litet järnvägsföretag med små administrativa resurser. Vår ambition är att uppfylla kraven enligt rubr. förordning. Det sker med resenären i centrum, men utan sofistikerade och kostnadsdrivande metoder och redskap.

Rapporten nedan följer "Miniminormer för tjänstekvalitet" i bilaga III till rubr. förordning.

Information och biljetter

Biljetter säljs genom www.sj.se, SJ:s biljettautomater, SJ:s Resebutiker och ombud samt ombord på våra tåg.

Vid köp ombord på tåg tillämpas ordinarie taxa. Ett s k Tillägg för köp på tåg, f n 50 kr, tas ut, om inte avsaknaden av biljett förklaras av t ex svårigheter att köpa på annat sätt p g a egen funktionsnedsättning eller brist i tekniskt säljsystem.

Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar

Mål: Våra resandetåg ska ha en genomsnittlig ankomstpunktlighet till slutstation (rätt tid +5 min) på **90 %**, vilket mäts med hjälp av Trafikverkets system Lupp.

Måluppfyllelse:

För hela 2020 uppnåddes **85 %**.

Rättidigheten varierar mellan olika linjer, för 2020 högst i relationen från Karlstad via Skövde till Göteborg, **90 %**.

Vid störningar tillämpas Samtrafikens ”Komma-fram-garanti”, vilket innebär att vi ser till att resenären kommer till sitt resmål enligt biljetten, företrädesvis med nästa kollektiva resmöjlighet. Om extra övernattningsbehövs, står vi för logikostnaden.

Ersättning vid försening, se nedan.

Inställd förbindelse

Kunden kan välja mellan full återbetalning eller vidare resa enligt ovan.

Renhållning av vagnar och stationsområden

Städning av vagnar sker enligt följande:

- Grundstädning: 1 gång/vecka (omfattning: ca 2 tim/vagn).
- S k vändstädning: 1 gång/trafikdygn.
- Plockstädning: På tågs slutstation, om städning enl. ovan ej utförs.

Städning av toaletter prioriteras. Förbrukningsmaterial kompletteras under resans gång.

Luftomsättning i vagnar sker genom mekanisk fläktventilation och öppningsbara fönster.

En vagn är utrustad med luftkonditionering, AC.

(Betr. renhållning av stationsområden hänvisas till stationsförvaltare.)

Enkät om kundtillfredsställelse

Kundnöjdhet avläses genom inkomna mejl och telefonsamtal samt genom rapporter från ombordpersonal. Ansvariga för trafiken utför även intervjuer

ombord. Däremot anlitas inget utomstående konsultföretag för enkäter enligt någon vetenskaplig metod.

Av mejl, samtal etc. framgår att resenärerna generellt uppskattar möjligheterna att åka tåg på sträckor, där det tidigare inte var möjligt, tågens rättidighet, vagnarnas komfort och rymlighet, förekomsten av kioskservering resp. restaurangvagn, möjlighet att ta med cykel och, inte minst, personalens bemötande/service.

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Synpunkter från resenärer, reklamationer etc. kommer normalt per mejl, ett fåtal per brev. Under 2020 emottogs 400 reklamationer. 200 personer föredrog ny resa medan 200 önskade kontant ersättning.

Genomsnittlig handläggningstid för ett första svar till en försenad resenär är **ca 1 dygn**, oavsett om kundens mejl kommer på normal kontorstid eller på kväll eller helg. I detta första, personliga svar får kunden en förklaring till det inträffade och möjlighet att välja kontant ersättning eller ny resa.

Information om ersättning vid försening finns under fliken Reseinformation på vår hemsida, <https://www.tagakeriet.se/reseinformation/>

Av de under 2020 inkomna reklamationerna avsåg ett 30-tal annat än tågförseningar, bl a städning.

Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Våra vagnar är huvudsakligen av s k 60-talstyp med 55 - 60 cm breda sidodörrar, vilket utgör en begränsning vid resa med rullstol. Detta framgår av vår hemsida.

Ledsagning ordnas i samband med beställning av biljetter. Vi har ett avtal med stationsledsagning som finns på de flesta orter i Sverige och som hjälper till vid ledsagningar.

Vår ombordpersonal assisterar även i övrigt under resan, t ex vid på- och avstigning, hämtning av varor i tågkiosken etc.

Övrigt

Förutom Reseinformation på vår hemsida gäller Samtrafikens resevillkor vid s k Resplus-resa, <http://www.samtrafiken.se/tjanster/resplus/resenar/resevillkor/>.

Kontaktuppgifter:

Tågakeriet i Bergslagen AB

Bangårdsgatan 2

68130 Kristinehamn

Tel: 0550-87561

Kontaktperson:

Fredrik Wendland

Tel: 0730 41 29 95

Mail: fredrik.wendland@tagakeriet.se