

Tjänstekvalitetsrapport Inlandståget AB 2020



Innehåll

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

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, dotterbolag till Inlandsbanan AB, bedrev daglig reguljär persontrafik, Snötåget, med motorvagn tur och retur Östersund - Mora perioden 19 december 2019 till 13 april 2020.

I samarbete med Snälltåget med start 22 december 2020 till 2129 mars 2020 gick även nattåg på sträckan Malmö - Östersund - Röjan t.o.r, söndagar. Under 3 torsdagar vecka 6-8 genomfördes även nattåg till Storuman.

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

År 2020 startade starkt med hög efterfrågan på resor med Snötåget och ett rekordhøgt bokningsläge för sommarens trafik. Rekommendationer gällande Covid från mitten av mars om att begränsa resandet fick dock omedelbar effekt på resandet med Snötåget samt bokningarna för sommaren som sjönk drastiskt. När restriktionerna lättades för resor inom Sverige den 13 juni så skedde trots det ingen större förändring i intresset att resa. Trots att vi tidigt satt in åtgärder och anpassat reseutbudet för att möjliggöra så tryggt resande som möjligt uteblev resenärerna. Samtidigt så var det inreseförbud i Norge vilket resulterat i att samtliga gränsöverskridande paket var inställda sedan tidigare. Detta sammantaget så togs beslutet att ställa in sommarens turisttrafik vilket var ett mycket hårt ekonomiskt slag för vår verksamhet.

Resefakta

Antal resenärer Snötåget: 5 469

Resevillkoren finns angivna på hemsidan och följer EG förordning nr 1371/07 samt de allmänna villkor för paketresor som överenskommits 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 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, www.sj.se eller www.samtrafiken.se. Enkelbiljetter kan även köpas direkt på tåget och betalas där kontant, med kort eller swish.

Med Inlandsbanekortet kan man normalt åka 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 eller via kontaktformulär på hemsidan.

Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer

För persontrafiken år 2020 på sträckan Mora-Östersund, Inlandsbanan var den genomsnittliga punktligheten 88 %.

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 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 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

Då persontrafiken för sommaren ställdes in genomfördes inte någon kundundersökning för år 2020.

Hantering av klagomål

Restidsersättning 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 handikapptaletter 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

Vd Inlandståget:

Maria Cederberg
E-post: maria.cederberg@inlandstag.se
Tel: 070 559 10 99

Produktionschef:

Ulf Jaarneke
E-post: ulf.jaarneke@inlandstag.se
Tel: 070 670 21 17