

ArlandaExpress

A-Train AB/ Arlanda Express

Tjänstekvalitetsrapport 2017

Innehåll

1. Information och biljetter	3
2. Punktlighet	4
3. Renhållning av vagnar	4
4. Kundmätningar	5
5. Hantering av klagomål	6
6. Assistans till personer med funktionsnedsättning	6



Om Arlanda Express

A-Train AB bedriver snabbtågstrafik mellan Stockholms Central och Stockholm Arlanda Airport under namnet Arlanda Express.

Tågen avgår sex gånger per timme under rusningstrafik och en gång i kvarten under övrig tid. Resan tar maximalt 20 minuter. Arlanda Express har cirka 180 medarbetare. Trafiken startade 1999 och under 2017 reste 3,7 miljoner passagerare med Arlanda Express.

Från och med december 2017 ökade Arlanda Express antalet tidiga avgångar. Morgonens första avgång är numera 04.20 från Stockholm och 04.50 från Arlanda. Tågen avgår nu också redan från första turen med 15 minuters intervall. Det är våra kunder som har efterfrågat tidigare och tätare avgångar.

Arlanda Express lägger stor vikt vid miljöfrågor och uppfyller Svenska Naturskyddsföreningens krav för märke Bra Miljöval. Det innebär bland annat att miljömärkt el från förnyelsebara energikällor används för att driva tågen och att Arlanda Express redovisar utsläpp av partiklar.

Inom Arlanda Express är mångfald ett ledord som beaktas i all verksamhet och styrs av vår Mångfaldspolicy. Arlanda Express har valt att stödja Röda Korset genom ett långsiktigt samarbete. Vårt engagemang tar avstamp i vår Mångfaldsdeklaration som hämtar inspiration från FN:s deklaration av mänskliga rättigheter. Vi stödjer Röda Korsets lokala verksamhet Språkverkstaden som bedriver språkutbildning i Åsö Gymnasium.

Varumärket Arlanda Express rankas högt och vi ser oss själva som "En del av flyget".

Kommunikationen kring vårt varumärke är som produkten: Snabb och enkel. Argumenten som talar för Arlanda Express är att tåget är snabbt, punktligt, bekvämt och miljövänligt.

Under årens lopp har företaget vunnit många priser för sin service och även för sin design av tågen har Arlanda Express uppmärksammats och vunnit flera priser. Bland våra utmärkelser finns **red dot** design award som för tågens inredning. Detta är det största designpriset i världen och tågens interiör utsågs till bästa produktdesign. För femte året i rad utsågs Arlanda Express service till den bästa i Sverige bland företag med landbaserade transporter. Priset delades ut av ServiceScore under våren 2017.

1. Information och biljetter

Biljettförsäljning sker enligt följande:

- I biljettautomater på Stockholms Central och Stockholm Arlanda Airport
- Över disk i eget biljettkontor på Stockholms Central
- Via hemsidan www.arlandaexpress.se eller www.arlandaexpress.com
- I Swedavias Information/biljettkassor i ankomsthallarna på Arlanda Airport
- I mobilen via vår egen App
- Via resebyråer i Sverige
- Via Resplus - ett nationellt biljettbokningssystem
- Via återförsäljare som Stockholm Info, Pressbyrå och Ica Nära på Stockholms Central

Information om Arlanda Express resevillkor är publicerade på företagets hemsida www.arlandaexpress.se och www.arlandaexpress.com

Information om tidtabeller och priser finns på vår hemsida www.arlandaexpress.se, www.arlandaexpress.com i vår app och på vår mobilsida. På hemsidan i mobilen och i appen finns realtidsinformation om avgångstider. Trafikinformation finns på plattformar och nedgångar till Arlanda i form av digitala skärmar som anger nästkommande tåg samt eventuell trafikstörningsinformation.

E-biljetter kan köpas fram till en timme innan avgång. E-biljetter är giltiga under angivet datum. Ordinarie biljetter kan bokas om och återbetalas om det sker en dag innan avresa.

Pappersbiljetter är giltiga under 30 dagar om inget annat står på biljetten och kan köpas fram till avgång. Oanvända ordinarie biljetter återbetalas inom giltighetstiden 30 dagar.

Samtliga rabatterade biljetter är ej omboknings-/eller återbetalningsbara.

Det är lätt att resa med Arlanda Express. Det är ingen nivåskillnad mellan tåg och plattform. Personer med funktionsnedsättning får hjälp att köpa sin biljett i bemannade diskar på Stockholm C och på Stockholm Arlanda Flygplats. En av tågets mittvagnar har särskild plats för rullstolar och barnvagnar. Där finns även ett rymligt WC/skötrum. På Arlanda går hissarna direkt mellan plattformen och flygterminalerna.

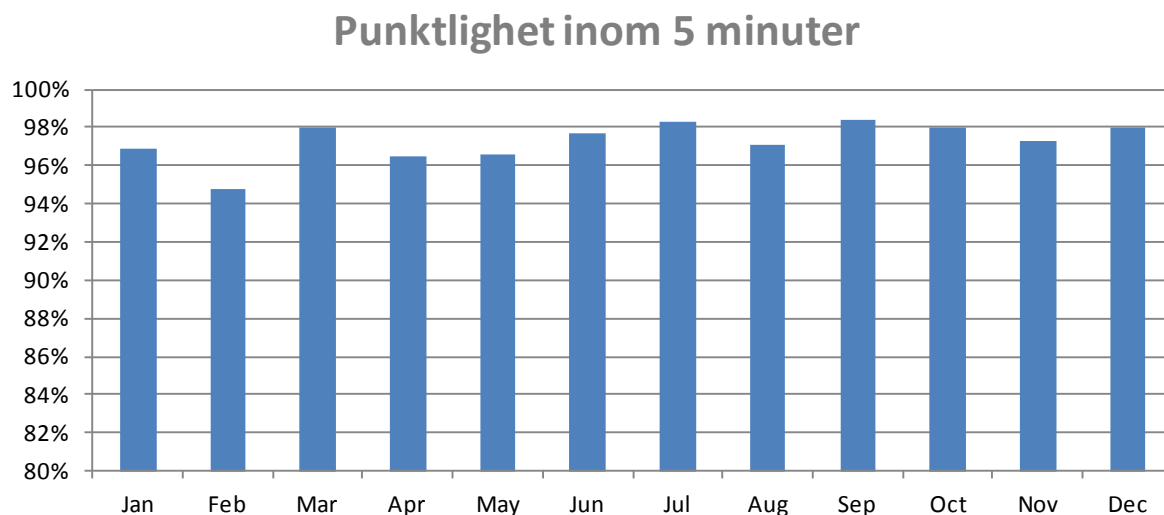
Kundservice nås på telefon helgfri måndag-fredag 8-18. Under övrig tid finns talsvar. Kunderna kan också mejla sina frågor till Kundservice som svarar nästa helgfri vardag. Tågvärdar finns tillgängliga på perrongen, på biljettkontoret på Stockholm Central samt i vår servicedisk på station Arlanda södra för information till resenärerna. På Stockholm Arlanda Airport finns Information/biljettkassor i samtliga terminaler som bemannas av Swedavias personal. De tillhandahåller information om transfer mellan flygplatsen och Stockholm City och säljer också tåg/bussbiljetter.

2. Punktlighet

På www.arlandaexpress.se redovisas punktligheten varje månad.

För Arlanda Express resenärer är punktligheten av stor betydelse eftersom ett försenat tåg kan medföra att kunden missar sitt flyg. Bolaget har därför alltid haft stort fokus på punktlighet.

Under 2017 blev Arlanda Express punktlighet inom 5 minuter 97,3%. Detta är en förbättring med 0,5% jämfört med 2016.



3. Renhållning av vagnar

Rena och välstädade tåg är en av hörnstenarna för att ge våra kunder en positiv reseupplevelse. Städning utförs enligt nedan:

- Plockstädning av skräp och tömning av papperskorgar vid varje vändning på Stockholms Central.
- Städning av toaletter vid varje vändning på Stockholms Central.
- Dammsugning, damning och fläckborttagning i alla vagnar varje natt.
- Ångtvätt av stolsklädsalar samt mattor enligt rullande schema. Ett (1) tåg per vecka.
- Rengöring av tågets exteriör var tredje dag. Kompletterande handtvätt genomförs efter behov.

4. Kundmätningar

Arlanda Express genomför årliga NKI (NöjdKundIndex) undersökningar om hur kunderna upplever sin resa.

Undersökningen behandlar nedanstående huvudområden:

Upplevd kvalitet

De tillfrågade får uppge hur väl ett antal egenskaper stämmer in på Arlanda Express.

Egenskaperna täcker in områdena restid, punktlighet, bekvämlighet, bemötande, enkelhet, miljöaspekter, information/skyltning, hur det är att ta sig till eller från Stockholms Central.

Preferens/lojalitet

Hur troligt är det att Arlanda Express väljs för nästa resa mellan Arlanda och Stockholm eller vice versa.

Resvanor

Hur ofta brukar de tillfrågade resa med Arlanda Express under ett år. På vilket eller vilka sätt tar sig kunderna från eller till Stockholms Central.

Bakgrundsuppgifter

Ett antal bakgrundsfrågor ställs i anslutning till frågorna som beskrivits ovan. Dessa frågor gör det möjligt att analysera resultatet på djupet och identifiera och beskriva de kundsegment som Arlanda Express idag arbetar utifrån.

Helhetsbetyg och upplevd kvalitet

De viktigaste egenskaperna för kunderna är kort restid, punktliga avgångar och att det är enkelt och smidigt.

Preferens/Lojalitet

Lojaliteten bland resenärerna är hög och lojalitetsnivån ligger kvar på samma höga nivå som tidigare.

Enligt senaste NKI-undersökningen får företaget ett mycket högt betyg, ett medelvärde på 4,52 på en femgradig skala. Allra högst betyg ger resenärerna den korta restiden, de punktliga avgångarna samt resans smidighet.

Vidare är det fyra av fem som upplever servicenivån på Arlanda Express som hög eller t o m mycket hög.

Nästan fyra av fem ser det som helt säkert eller mycket troligt att de kommer att välja Arlanda Express nästa gång det blir aktuellt att åka till eller från Arlanda. Bland de som reser mest frekvent, d v s fler än 20 gånger per år, är det 86% som helt säkert eller mycket sannolikt väljer Arlanda Express. Bland förstagångsresenärerna är det nästan tre av fyra som sannolikt kommer tillbaka till Arlanda Express nästa gång det blir aktuellt att resa mellan Stockholm och Arlanda

VD Per Thorstenson fick i november i Bryssel ta emot ett pris av organisationen för flygtåg över hela världen The Global AirRail Alliance. Per fick priset "Personality of the year" för sitt ledarskap och sin visionära förmåga att förbättra kundernas reseupplevelse

5. Hantering av klagomål

Information om Arlanda Express resevillkor är publicerade på företagets hemsida.

Arlanda Express följer lagen om kollektivresenärers rättigheter (2015:953). Det innebär att kunder kan vid en försening har rätt till följande.

- Vid 20 minuters försening ersätter vi med 50% av biljettpriset
- Vid 40 minuters försening ersätter vi med 75% av biljettpriset
- Vid 60 minuters försening ersätter vi med 100% av biljettpriset

Utöver lagen om kollektivresenärers rättigheter (2015:953) har Arlanda Express en restidsgaranti. Vi garanterar att restiden mellan Stockholm och Arlanda blir 20 minuter. Om ett Arlanda Express-tåg, mot förmodan och oavsett skäl, skulle vara mer än 5 minuter försenat kan du få en ny biljett i enlighet med vår restidsgaranti. Det spelar ingen roll om det är Arlanda Express eller något annat som orsakat förseningen.

Blir du som kund fast på ett av våra tåg i mer än 50 minuter, d v s 30 minuters försening + 20 minuters restid = 50 minuter träder Arlanda Express resevillkor in. Arlanda Express ersätter merkostnader (taxi, flygbiljetter, hotell, mat) för fortsatt resa till slutdestinationen. Ersättning utgår ej för förlust i näringsverksamhet eller sveda och värk och är max 1/30 av ett prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken.

Ersättningskrav kan ställas via ett formulär på hemsidan eller per mejl till reklamation@atrain.se. Alla kunder får ett ärendenummer, vilket underlättar hanteringen av klagomål och ersättningskrav, för både kund och Arlanda Express.

Under 2017 hanterade Arlanda Express omkring 6200 reklamationer angående restidsgarantin och trafikstörningar. Den genomsnittliga handläggningstiden var 7-14 dagar. Då även några större störningar är inräknade innebär det att handläggningstiden kan bli längre. Arlanda Express använder sig av kundernas synpunkter och kommentarer i företags fortlöpande förbättringsarbete.

6. Assistans till personer med funktionsnedsättning

Tågen uppfyller Transportstyrelsens krav avseende tillgänglighetsanpassning för resenärer med funktionsnedsättning enligt föreskrift JvSFS 2008:5.

Stationernas plattformar och tågens golv ligger på samma höjd vilket medför mycket bekväm ombordstigning för resenärer med funktionsnedsättning. Dedikerade platser för rullstol och permobil finns ombord. Toaletten är tillgänglighetsanpassad för resenärer med funktionsnedsättning. Belysning och kontrastnivåer är avpassade för synsvaga resenärer. Hörselslinga finns ombord för personer med hörselnedsättning.

Arlanda Express tillhandahåller ledsagning från våra plattformar på Arlanda flygplats till respektive terminal och flygbolag samt på Stockholm Central till rätt tåg för vidare resa med annat tågbolag. Ledsagning beställs av tågvärdarna ombord när resan börjar med Arlanda Express. På våra plattformar på Arlanda finns så kallade "pick up points" med snabbtelefon. Reser du med flyg till Arlanda ombuds du kontakta respektive flygbolag för ledsagning till Arlanda Express tåg. Reser du med andra tågbolag till Stockholm och fortsätter din resa med Arlanda Express kan ledsagning beställas via SJ:s kundservice. Under 2017 bokades ca 70 ledsagningar.

Personer med nedsatt rörlighet som sitter i rullstol samt synskadade får ha med sig en ledsagare gratis. Ledarhund följer med gratis ombord på Arlanda Express.