

ArlandaExpress

A-Train AB/ Arlanda Express

Tjänstekvalitetsrapport 2018

Innehåll

1. Information och biljetter	4
2. Punktlighet	5
3. Renhållning av vagnar	5
4. Kundmätningar	6
5. Hantering av klagomål	7
6. Assistans till personer med funktionsnedsättning	7



Om Arlanda Express

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

Arlandabanan har en stor betydelse inte bara för Stockholm utan för hela Sverige, den har bidragit till utvecklingen av näringslivet och till profileringen av Sverige som ett internationellt föredöme när det gäller att bekämpa klimatutsläppen. Ursprungligen byggdes Arlandabanan för att avlasta E4:an och för att bidra med miljövinster genom tågtrafik. Projektets syfte är att minska den miljöpåverkan som bil och busstrafiken mellan Stockholm och Arlanda förorsakar. Arlanda Express tågen som rullar på rälsen uppfyller Naturskyddsföreningens kriterier för Bra Miljöval.

Tågen avgår sex gånger per timme under rusningstrafik och en gång i kvarten under övrig tid. Resan tar 18 minuter. Arlanda Express har cirka 200 medarbetare. Trafiken startade 1999 och under 2018 reste 3,6 miljoner passagerare med Arlanda Express.

Morgonens första avgång är 04.20 från Stockholm och 04.50 från Arlanda. Sista tåget avgår från Stockholm 00.35 och från Arlanda 01.05.

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.

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.

A-Train styrs utifrån tre grundperspektiv: social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet där verksamheten måste vara hållbar utifrån alla de tre områdena. Utifrån dessa grundstenar är våra övergripande hållbarhetsmål för verksamheten indelade i områden "hållbart resande", "hållbar verksamhet och "hållbart företagande".

Det hållbara resandet syftar till att öka resandet med tåg till och från flygplatsen istället för med framförallt bil. Den hållbara verksamheten handlar om hur vi bedriver verksamheten och att vi gör det på ett socialt och miljömässigt bra sätt. Det hållbara företagandet syftar till att bland annat skapa en god ekonomi, vilket möjliggör att driva alla de övriga områdena.

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 och Pressbyrån 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 är giltiga under angivet datum. Ordinarie biljetter kan bokas om och återbetalas om det sker en dag innan avresa.

Biljetter i appen är giltiga i 30 dagar från inköpsdatum och behöver aktiveras innan ombordstigning. När biljetten är aktiverad är den giltig i 60 min.

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.

Att resa med Arlanda Express är lätt. Det är ingen nivåskillnad mellan tåg och plattform. Personer med funktionsnedsättning får hjälp att köpa sin biljett i bemannade diskar på Stockholm Central 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 helgfria 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.

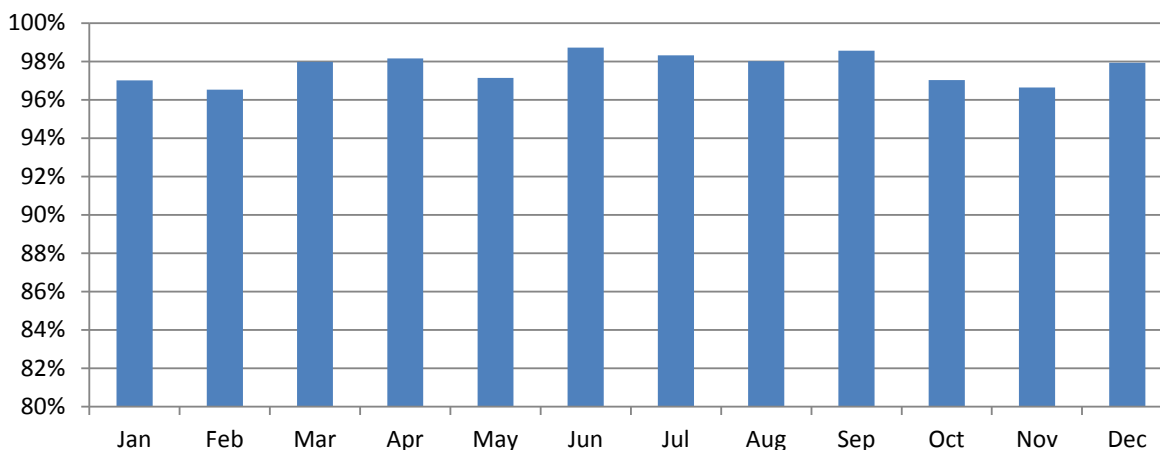
2. Punktlighet

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 2018 blev Arlanda Express punktlighet inom 5 minuter 97,7%. Detta är en förbättring med 0,5% jämfört med 2017.

Punktlighet inom 5 minuter



4. 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.

3. 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.

Arlanda Express gör regelbundna mätningar av hur resenärerna uppfattar dels servicegraden, dels varumärket. Enligt de senaste NKI-undersökningarna får företaget ett mycket högt helhetsbetyg, ett medelvärde på 4,7 på en femgradig skala. Det är rekord att jämföras med 4,5 för året innan.

Allra högst betyg ger resenärerna den korta restiden, de punktliga avgångarna samt resans smidighet.

NPS värdet ligger på 41.

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 befarad försening på mer än 20 minuter ta ett annat transportmedel till ett värde av max 1/40 av ett prisbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken.

Vid en försening har kunderna 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 egen 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 till ankomstationen 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 egna 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 2018 hanterade Arlanda Express omkring 3400 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 2018 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.