

A-Train AB/ Arlanda express

Tjänstekvalitetsrapport 2020

Innehåll

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

The logo for Arlanda express is located in the bottom right corner. It consists of a solid yellow square. Inside the square, the words "Arlanda" and "express" are stacked vertically in a black, sans-serif font. "Arlanda" is on the top line and "express" is on the bottom line.

**Arlanda
express**

Om Arlanda express

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

Att blicka tillbaka på år 2020 utan att nämna Coronapandemin och Covid-19 är omöjligt. Att balansera ett 70 procentigt intäktsbortfall med att upprätthålla ett trafikprogram som är anpassat till våra kunder som behöver ta sig mellan Stockholm och Arlanda och de som arbetar på Arlanda flygplats har varit utmanande. Tuffa tider till trots har vi valt att behålla vår kunniga och professionella personal och fokuserat på att vidareutbilda dem i bland annat säkerhet och service. När väl pandemin begränsats kommer vi att stå redo och möta alla våra resenärer på ett ännu bättre sätt.

Vanligtvis avgår våra tåg sex gånger per timme under rusningstrafik och en gång i kvarten under övrig tid. Resan mellan Stockholm Central och Arlanda tar 18 minuter. Arlanda express har cirka 190 medarbetare. Trafiken startade 1999 och under 2020 reste 759 000 passagerare med Arlanda express jämfört med 3,5 miljoner passagerare 2019.

Under större delen av 2020 har vår tidtabell varit reducerad det innebär att de första avgångarna och de sista avgångarna som vi vanligtvis har i vår tidtabell inte körts. Under 2020 var den första avgången från Stockholm kl. 05:05 och kl. 05:25 från Arlanda. Sista tåget avgick från Stockholm 22.35 och från Arlanda 23:05.

Vi är stolta att kunna erbjuda våra kunder ett miljövänligt sätt att resa mellan Stockholm och Arlanda flygplats. Ju fler som åker tåg till flygplatsen desto bättre är det för miljön.

A-Train ABs hållbarhetsarbete drivs utifrån tre grundperspektiv: social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet där verksamheten behöver bedrivas på ett hållbart sätt 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 i stället för med framför allt 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.

A-Train AB 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 Arlanda express-tågen samt även Arlandabanans infrastruktur såsom belysning, el till växlar och liknande. Vi har fortsatt vårt arbete med skifte till energisnål ledbelysning runt om i verksamheten, något som kommer att fortlöpa allt eftersom belysning byts ut eller uppgraderas.

Inom Arlanda express är mångfald ett ledord som beaktas i all verksamhet och styrs av vår Mångfaldspolicy. Vårt engagemang tar avstamp i vår Mångfaldsdeklaration som hämtar inspiration från FN:s deklaration av mänskliga rättigheter.

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.

1. Information och biljetter

Biljettförsäljning sker enligt följande:

- I biljettautomater på Stockholms Central och Stockholm Arlanda Airport
- Över disk i eget biljettkontor på Stockholm C
- Via personlig försäljning i bagagehallen på terminal 5 på Arlanda Airport (från juni 2019)
- Via hemsidan www.arlandaexpress.se eller www.arlandaexpress.com
- I Swedavias Information/biljettkassor i ankomsthallarna på flygplatsen
- I mobilen via vår egen App
- På resebyråer i Sverige
- Via Resplus – ett nationellt biljettbokningssystem

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. På hemsidan 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.

Biljetterna är giltiga under 90 dagar om inget annat står på biljetten och kan köpas fram till avgång. Oanvända biljetter återbetalas inom giltighetstiden 90 dagar om inget annat står på biljetten.

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 airport. 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.

Under 2020 så har en desktopvariant av den nya websidan lanserats vid sidan av den tidigare utvecklade mobilsidan. Syftet med dessa lanseringar är att förbättra kundupplevelsen för våra resenärer och att få fler resenärer att köpa biljetter online.

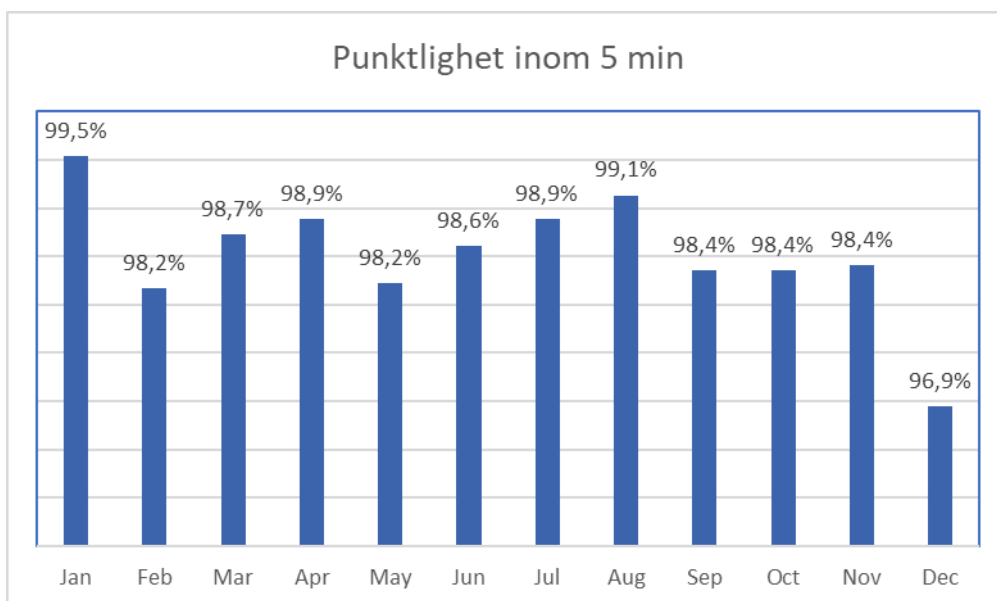
Kundservice nås på telefon, måndag - fredag 8:00 -18:00. Under övrig tid finns talsvar. Kunderna kan också mejla sina frågor till Kundservice som svarar nästa vardag. Tågvärddar finns tillgängliga på perrongen och på biljettkontoret på Stockholm C för information till resenärerna. På Stockholm Arlanda 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 2020 blev Arlanda express punktlighet inom 5 minuter 98,5%. Jämfört med 2019 då punktligheten var 97,8%.



3. Renhållning av vagnar

Rena och välstädade tåg är en av hörnstenarna för att ge våra kunder en positiv reseupplevelse. Under pandemin har det tillkommit rutiner kring desinficering både under dagen men extra varje natt. Medlet som vi använder oss av är LifeClean.

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.
- Knappar desinficeras varje vändning.
- Dammsugning, damning och fläckborttagning samt desinficering av handtag och knappar i alla vagnar varje natt.
- Ångtvätt av stolsklädslar samt mattor enligt rullande schema. Ett (1) tåg per vecka, växelvis mattor stolar.
- Invändig storstädning utförs 3 gånger per år.
- Rengöring av tågets exteriör var tredje dag. Kompletterande handtvätt genomförs två gånger per år.
- Desinfektionsservetter finns tillgängliga både i förarhytt och vid servicepersonalens plats i tåget så att ombord personalen snabbt kan torka av både sina egna händer, utrustning och ytor i tåget.

4. Kundmätningar

Arlanda express mäter kontinuerligt nöjdheten hos passagerarna, rekommendationsnivån och hur vårt varumärke uppfattas på marknaden. Vår NPS som ger svar på frågan i vilken utsträckning passagerarna skulle rekommendera Arlanda express till andra ligger på en hög nivå och under slutet på 2019 ett medelvärde på 55. På grund av Covid-19-krisen och det låga passagerarantalet så har inga mätningar gjorts under 2020.

Arlanda express varumärke har stått sig starkt under det utmanande året 2020 och uppvisar samma eller något högre kännedom, valbarhet och preferens jämfört med året innan.

5. Hantering av reklamationer

Information om Arlanda express resevillkor är publicerade på företagets hemsida.

Arlanda express följer lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953). Det innebär att kunder 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 max 20 minuter. Om ett Arlanda expresståg, mot förmodan och oavsett skäl, skulle vara mer än 5 minuter försenat vid ankomst till stationen får du en ny biljett i enlighet med vår restidsgaranti. Det spelar ingen roll om det är Arlanda express eller någon annan 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 eller claims@atrain.se. Alla kunder får ett ärendenummer, vilket underlättar hanteringen av reklamationer och ersättningskrav, för både kund och Arlanda express.

Under 2020 hanterade Arlanda express omkring 280 reklamationer angående restidsgarantin och trafikstörningar. Under de rådande omständigheterna med pandemin handlade merparten av reklamationerna om återbetalning av biljetter där vi valde att ha en mycket generös policy. Vi återbetalade omkring 3 600 biljetter under 2020. Den genomsnittliga handläggningstiden var 1 – 2 arbetsdagar. Då även några större störningar är inräknade innebär det att handläggningstiden kan bli längre vid speciella tillfällen. Arlanda express använder sig av kundernas synpunkter och kommentarer i företagets 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 C 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 expresståg. Reser du med andra tågbolag till Stockholm och fortsätter din resa med Arlanda express kan ledsagning beställas via SJ:s kundservice. Under 2020 bokades 13 stycken ledsagningar.

Personer med nedsatt rörlighet som sitter i rullstol samt synskadade får ta med sig en ledsagare gratis. Ledarhund följer med gratis ombord på Arlanda express och får vistas i alla vagnar.