

Handläggare  
Victoria Nord

Datum  
2013-05-30

## Kvalitetsrapport Inlandståget 2012

---



## Innehåll

Kvalitetsrapport Inlandståget AB 2012 .....	3
Allmän beskrivning .....	3
Information och biljetter.....	4
Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer.....	4
Utförd och inställd trafik .....	4
Städning .....	5
Tillgänglighet .....	5
Kundtillfredsställelse .....	6
Hantering av klagomål .....	6
Kontaktuppgifter för Inlandståget AB .....	7

# Kvalitetsrapport Inlandståget AB 2012

## *Allmän beskrivning*

Inlandsbanan sträcker sig från Mora till Gällivare med en sammanlagd sträcka på 1100 km. Inlandståget AB, dotterbolag till Inlandsbanan AB, ska i första hand framföra gods på Inlandsbanan och anslutande tvärbanor. Transporterna består främst av skogsråvaror och torv. Inlandståget AB framför även persontrafik. Transporterna körs året runt men mängden varierar över året. Inlandsbanan Turism AB, även det ett dotterbolag till Inlandsbanan AB, marknadsför och säljer persontrafiken i form av turistresor på Inlandsbanan.

Under sommarmånaderna juni-augusti 2012 kördes dagligen turisttrafik mellan Mora och Gällivare. Under perioden september – maj kördes persontåg mellan Östersund – Mora under helgerna i samarbete med Länstrafiken. Under 2012 arrangerades även paketresor vid två tillfällen vintertid. Utöver detta gick dagligen persontrafik med rälsbuss tur och retur Östersund – Mora från 22 december 2012 och till årets slut. Med start 22 december gick även nattåg på sträckan Malmö – Mora – Östersund, Östersund - Mora -Östersund lördagar och måndagar Persontågen vinterid gick under namnet "Snötåget".

Moderbolaget Inlandsbanan AB ägs av de 15 kommuner som finns utmed banan. Bolaget ska på uppdrag av ägarna utveckla, driva och förvalta Inlandsbanan på sträckan Mora – Gällivare samt anslutande järnvägar. Bolaget ska verka för att utveckla inlandets infrastruktur (Inlandsbanan med anslutande banor) för kommunernas och näringslivets behov. Bolaget ska skapa förutsättningar för en miljövänlig, samhällsekonomiskt och företagsekonomiskt lönsam trafik.

## *Information och biljetter*

Det finns flera sätt att resa på Inlandsbanan, man kan resa på egen hand eller boka paket via Inlandsbanan Turism AB. Färdbiljetter kan köpas ombord på tåget, via hemsidan [www.inlandsbanan.se](http://www.inlandsbanan.se), via Linkon (Resplus) eller genom direktkontakt med Inlandsbanan Turism AB via e-post eller telefon. Betalning sker kontant, med OCR-blankett eller kreditkort. Biljetter kan även köpas direkt på tåget och betalas där kontant eller med kort. Även hos återförsäljare på de större orterna längs med Inlandsbanan (Turistbyråer) kan biljetter köpas. Betalning sker då direkt till dem.

Med Inlandsbanekortet kan man under 14 dagar resa obegränsat på hela Inlandsbanan, sittplatsbiljett kan köpas som tillägg för varje sträcka. År 2012 gällde Inlandsbanekortet under perioden 4 juni – 26 augusti. På Inlandsbanans motorvagnar och bussar finns tågvårdar som sköter biljetthanteringen samt förmedlar allmän information. Information om störningar i trafiken förmedlas förutom av tågvårdarna även via hemsidan.

För Snötåget gällde att all bokning och viss betalning skedde via Linkon. Det var även möjligt att betala kontant ombord på tåget.

Synpunkter kan lämnas direkt till tågvårdarna eller via kontaktformulär på hemsidan.

## *Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer*

Den mätning av punktlighet som finns att tillgå från Trafikverket för år 2012 gäller för turisttrafiken under perioden juni-augusti sträckorna Östersund – Mora - Östersund samt Östersund – Gällivare - Östersund. Trafikverket mäter tågens ankomstpunktighet i andelen tåg som har anlänt till sin slutdestination inom femton minuter efter den planerade ankomsten enligt tidtabellen.

Den genomsnittliga punktligheten år 2012 för Inlandsbanan AB för persontrafiken under sommarperioden på sträckan Mora – Gällivare är 90,3%.

I händelse av att en krissituation uppstår kontaktas inledningsvis driftjouren via journummer och därefter kontaktar driftjouren Inlandsbanan AB:s krishanteringsgrupp.

Vid trafikstörningar sätts ersättningsbuss alternativt taxi in vid behov. Inlandsbanan Turism AB kontaktas för utbyte av information om situationen samt i vilken utsträckning drabbade resenärer är i behov av alternativa transporter.

## *Utförd och inställd trafik*

Under år 2012 har inga tåg varit inställda.

## *Städning*

Inlandsbanans verkstadsavdelning ansvarar för städning ombord på de tåg som används för persontrafik.

## *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 handikapptoaletter finns att tillgå i anslutning till tågen. Toaletterna ombord är inte handikappanpassade.

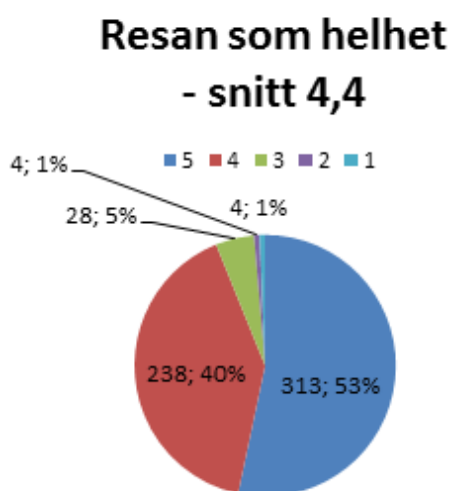
Beroende på plattformens standard är det ibland ett högt kliv från plattformen till nedersta trappsteget på tåget. På vagnarna finns möjlighet till ramp för på- och avstigning, önskemål om ramp måste meddelas i förväg. De stationer som har perrong finns angivna på hemsidan.

Tågvärdarna använder mikrofon vid guidning, hörselslinga finns ej ombord. Medföljande personlig assistent eller ledsagare erbjuds rabatt på färdbiljett och Inlandsbanekort. Ledar- och servicehundar medföljer kostnadsfritt men måste förbokas.

## Kundtillfredsställelse

Inlandsbanan Turism AB skickade under 2012 ut kundenkäter till samtliga resenärer som angett en e-postadress. Frågorna i enkäterna behandlade bland annat bokning av resa, mat och fika.

Resenärens svarar genom att betygsätta med betygen 1-5, där 5 är bäst. Den sammanfattande frågan "Vad tyckte du om resan som helhet?" redovisar enligt Inlandståget AB resenärens totala åsikt över sin resa med banan. Sammantaget resultat från mätningen år 2012 redovisas i Figur 1.



Figur 1. Diagram över enkätresultat 2012.

## Hantering av klagomål

Klagomål som inkommer till Inlandsbanan Turism AB via hemsidan eller kontakt med personal behandlas och besvaras av personalen. Under 2012 inkom, utöver kundenkäten, 31 st synpunkter. 28 av dessa var positiva.

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. Inlandsbanan Turism AB har ställt garantier till Kammarkollegiet enligt Paketreselagen/Resegarantilagen.

## *Kontaktuppgifter för Inlandståget AB*

Operativ chef: Hans Jonsson  
E-post: [hans.jonsson@inlandstaget.se](mailto:hans.jonsson@inlandstaget.se)  
Tel: 063-19 31 80

Vd: Otto Nilsson  
E-post: [otto.nilsson@inlandsbanan.se](mailto:otto.nilsson@inlandsbanan.se)  
Tel: 063-19 31 01