

# Tjänstekvalitetsrapport Inlandståget AB 2022





## Innehåll

Allmän beskrivning .....	3
Resefakta.....	3
Information och biljetter .....	3
Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer.....	4
Inställd trafik .....	4
Städning .....	4
Mätning av kundtillfredsställelse .....	4
Hantering av klagomål.....	7
Tillgänglighet .....	7
Kontaktuppgifter för Inlandståget AB .....	8



## 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 är miljöcertifierade enligt standarden ISO 14 001 och sedan 2021 ECM certifierade.

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

## Resefakta

Inlandståg AB, dotterbolag till Inlandsbanan AB, bedrev daglig reguljär persontrafik, Snötåget, med en motorvagn tur- och retur Östersund - Mora under perioden 1 januari till 24 april 2022.

Under sommaren, 20 juni – 28 augusti, bedrevs daglig trafik med en tur i vardera riktningen mellan Mora - Östersund samt Östersund - Gällivare.

Antal resor Snötåget: 3 712

Antal resor sommartrafik: 12 417

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 [inlandsbanan.se](https://inlandsbanan.se) eller genom direktkontakt med Destination Inlandsbanan AB via e-post eller telefon.

Betalning sker kontant, swish, mot faktura eller kreditkort.

Biljetter kan köpas via [inlandsbanan.se](https://inlandsbanan.se), [www.sj.se](https://www.sj.se) eller [www.resrobot.se](https://www.resrobot.se). Biljetter kan även köpas direkt på tåget och betalas där kontant, med kort eller swish.

Med Inlandsbanekortet kan man normala år 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 annat kopplat till banan. Information om störningar i trafiken förmedlas förutom av tågvärdarna även via Trafikverkets hemsida.

Synpunkter kan lämnas direkt till tågvärdarna, till Inlandsbanans kundtjänst eller via kontaktformulär på hemsidan.

## **Punktlighet, trafikstörningar, krissituationer**

För persontrafiken 2022 var den genomsnittliga punktligheten 74 %.

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 god tillförlitlighet med 97,5% tillgänglighet på fordonen. Endast vid några få tillfällen har vi drabbats av begränsad möjlighet att erbjuda en tillförlitlig trafik, exempelvis vid fordonsfel. I de fall trafiken ställts in på någon sträcka så har buss eller taxiersättning kunnat erhållas.

## **Städning**

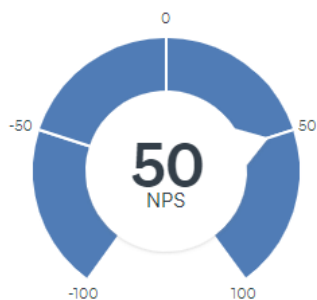
Städning ombord på de tåg som används för persontrafik köps in externt och utförs dagligen. Städpersonal städar enligt INSTA800 och använder checklistor och instruktioner för att inte missa något på den dagliga städningen. Stickprovskontroll genomförs och rapporteras in till arbetsledning av tågpersonal. Inkomna rapporter hanteras gemensamt med externt städbolag för förbättringsåtgärder.

## **Mätning av kundtillfredsställelse**

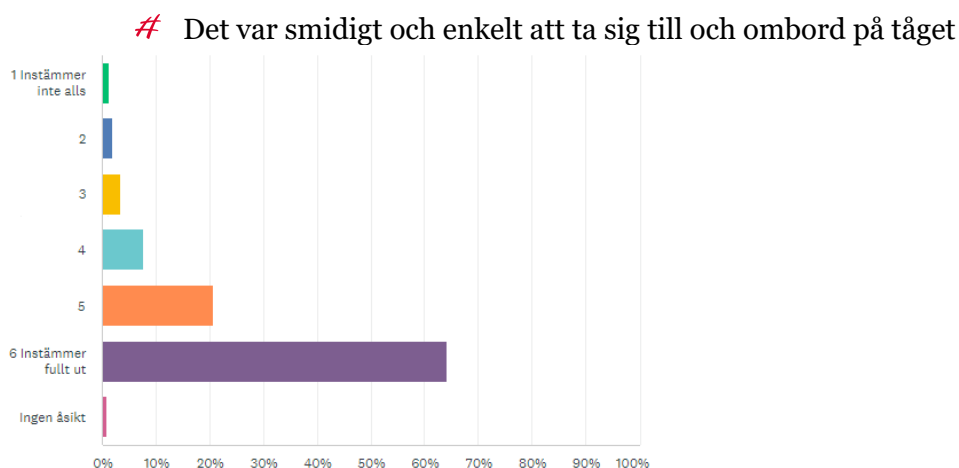
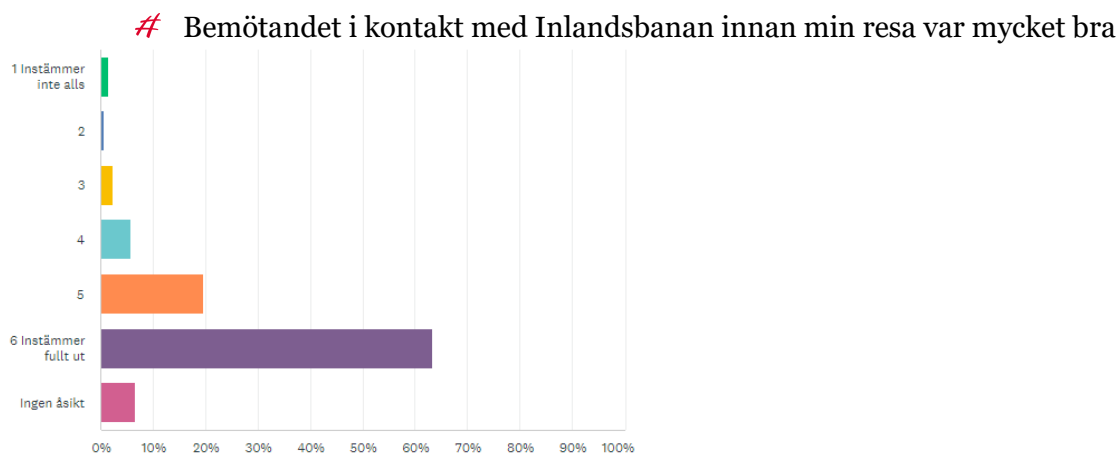
För att kunna realisera våra kunders förväntningar så krävs det att vi konstant arbetar med att förbättra vårt erbjudande och kundernas resa tillsammans

med oss. Det gör vi genom att bygga goda kundrelationer och fråga kunden vad de tycker och vad vi kan utveckla och förbättra.

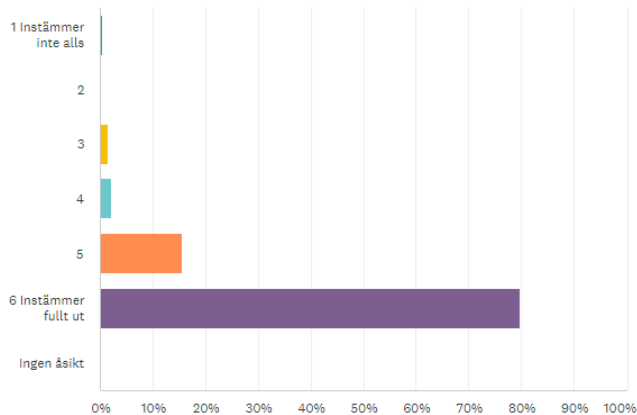
Kundundersökning genomförs årligen som förutom frågor om kundnöjdhet mäts NPS (Net promoter score) vilket innebär att frågan ställs om hur troligt det är att personen skulle rekommendera Inlandsbanan till en vän/kollega. Första mätning av NPS skedde hösten 2021. Värden över 30 anses bra, värden över 50 som utmärkt, Inlandsbanans värde 2022 blev 50.



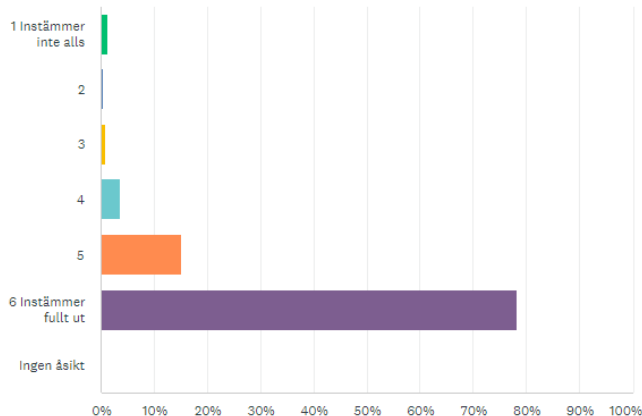
Frågorna som ställs i kundundersökningen kopplat till tågresan redovisas nedan: (Kunden svarar på hur väl man instämmer med ovanstående påståenden i en 6-gradig skala.)



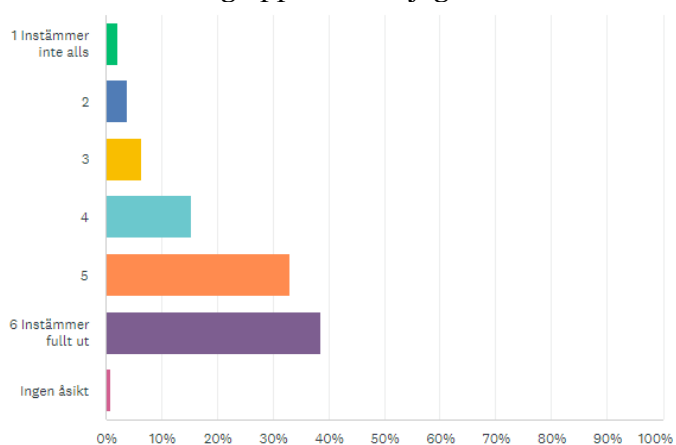
## # Bemötandet från personalen ombord tåget var bra! (tågvårdar/lokförare)



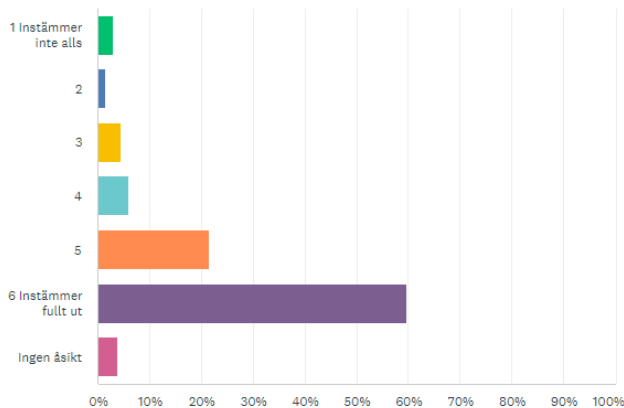
## # Jag känner mig trygg och säker när jag åker med Inlandsbanan.



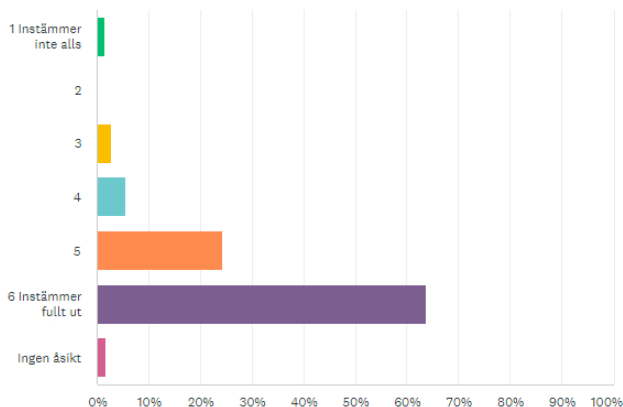
## # Jag upplevde att jag lätt hittade den information jag behövde inför min resa.



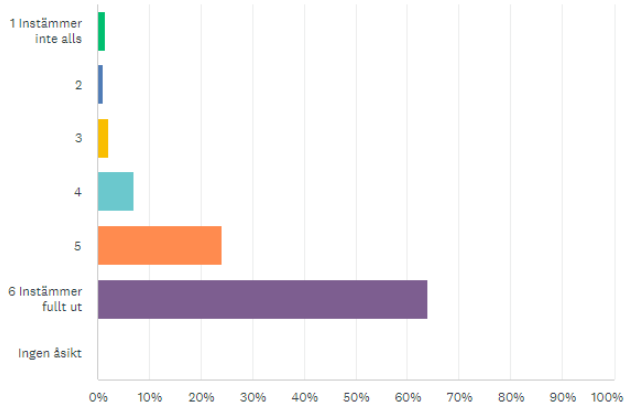
## # Jag upplevde att jag fick nödvändig trafikinformation under min resa



# Jag upplevde att tåget var välstädadt när vi klev på



# Jag var nöjd med resan i sin helhet.



## Hantering av klagomål

Restidersättning hanteras omgående och utbetalas enligt gällande reglemente. Övriga klagomål hanteras personligt från fall till fall.

## Tillgänglighet

Även med funktionsnedsättningar kan det vara möjligt att åka Inlandsbanan. Våra vagnar är i huvudsak av äldre modell vilket utgör begränsningar vid resa med rullstol, detta meddelas även vid bokning av resan. På [hemsidan](#) finns information om mått på vagnarna som rör 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 vid de stationer som har perrong. Önskemål om ramp måste meddelas i förväg. De stationer som har perrong finns angivna på hemsidan.

Tågvårdarna 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

Tf Vd Inlandståget:

Otto Nilsson

E-post: [otto.nilsson@inlandstag.se](mailto:otto.nilsson@inlandstag.se)

Tel: 070 640 27 99

Produktionschef:

Ulf Jaarne

E-post: [ulf.jaarnek@inlandstag.se](mailto:ulf.jaarnek@inlandstag.se)

Tel: 070 670 21 17