

Arlanda Express

A-Train AB/ Arlanda Express

Tjänstekvalitetsrapport 2015

Innehåll

1. Information och biljetter	3
2. Punktlighet	4
3. Renhållning av vagnar.....	5
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 2015 reste 3,5 miljoner passagerare med Arlanda Express.

Arlanda Express uppfyller Svenska Naturskyddsföreningens kriterier för Bra Miljöval och har denna märkning. Detta innebär bland annat att endast 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 vi fick för tågens inredning. Detta är det största designpriset i världen och tågens interiör utsågs till bästa produktdesign.

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 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
- I samband med bokning av flygresor på SAS eller Norwegians hemsida

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. Trafikinfo 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 och är ej återbetalningsbara men ombokningsbara senast dagen före resdatum.

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

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.

Kundtjänst nås på telefon måndag-fredag 8-18. Under övrig tid finns talsvar. Kunderna kan också maila sina frågor till Kundtjänst som svarar nästa vardag. Tågvärdar 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.

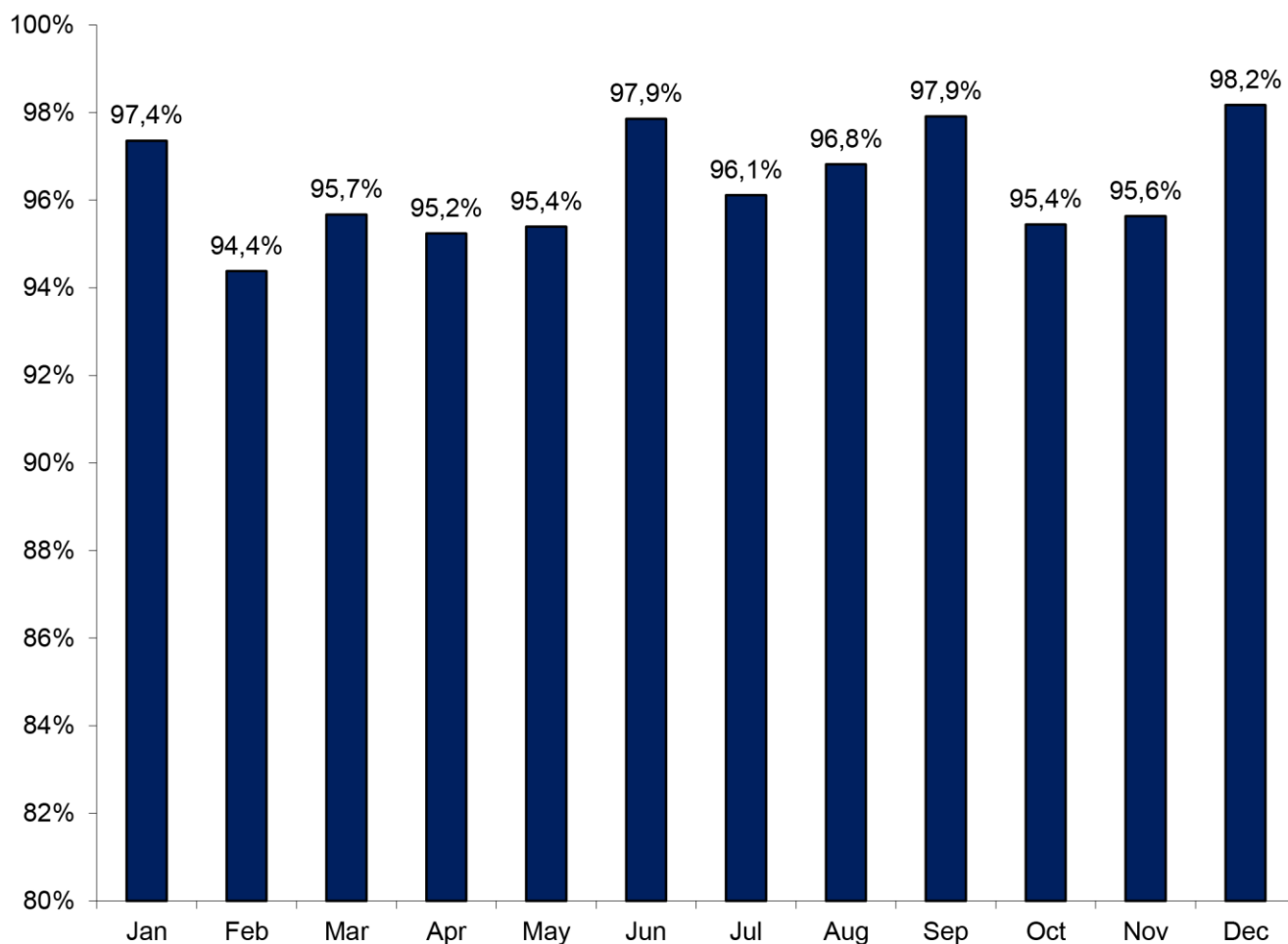
2. Punktlighet

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 och har i mer än tio år utsetts till Sveriges punktligaste tågforetag.

Under 2015 blev Arlanda Express punktlighet inom 5 minuter 96,3 %. Detta är en försämring med 0,3% jämfört med 2014 och berodde främst på arbete och problem med Trafikverkets infrastruktur samt en ökning av obehöriga i spår med många stopp och sänkt hastighet som följd.

Punktlighet inom 5 minuter



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 stolsklädslar 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.

Ser vi till helhetsbetyget för Arlanda Express är det precis som tidigare att 93% som ger ett positivt betyg och nästan två av tre ger betyget mycket bra! Det genomsnittliga betyget hamnar nu på 4,59, det högsta sedan 2005!

Det är fyra av fem som upplever servicenivån på Arlanda Express som hög eller t o m mycket hög. Endast 1% tycker att servicenivån är låg.

Preferens/Lojalitet

Lojalitetsnivån är också hög bland våra resenärer. Nästan fyra av fem uppger att de kommer att välja Arlanda Express för sin nästa resa till eller från Arlanda. Bland de resenärer som reser med Arlanda Express fler än 20 gånger per år uppger 94 % att de kommer att resa med Arlanda Express även nästa resa.

5. Hantering av klagomål

Information om Arlanda Express resevillkor är publicerade på företagets hemsida. Kunder som blivit försenade vid sin tågresor kan enkelt söka ersättning och hänvisa till restidsgarantin på 20 minuter.

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 2 minuter försenat kan du få en ny biljett i enlighet med vår restidsgaranti. Det spelar ingen roll om det är Arlanda Express eller någon annan som orsakat förseningen.

Vid mer än 30 minuters försening dvs 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 3/10 av ett basbelopp.

Ersättningskrav kan ställas per mejl till info@atrain.se, via ett formulär på hemsidan eller genom att fylla i ett kundkort på tåget som skickas per post.

Under 2015 hanterade Arlanda Express omkring 4000 reklamationer angående restidsgarantin och trafikstörningar. Den genomsnittliga handläggningstiden var 7-14 dagar. Då även några större störningar är inräknade innebär det att handläggningstiden oftast är kortare. Arlanda Express använder kundkommentarer som underlag för företagets fortlöpande förbättringsarbete.

6. Assistans till personer med funktionsnedsättning

Tågen uppfyller Transportstyrelsens krav avseende tillgänglighetsanpassning för funktionshindrade 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 funktionshindrade. 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 ombords 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 2015 bokades ca 100 ledsagningar.

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