

Lägesrapport rampservice

Rampservice – bemannade stationer

- Anmäl dig hos kundservicevärdens (spärrvakten)
 - Kundservicevärdens noterar din resa och slutmål
 - Har du förbokat via SL Kundtjänst, anmäl din närvaro
- Därefter går man ner till perrongen och positionerar sig vid skylten för rampservice

Rampservice – obemannade stationer

- Sträckorna:
 - Västerhaninge – Nynäshamn
 - Södertälje hamn – Gnesta
- Positionera dig vid rampserviceskylten
 - Personal på tåget kommer att erbjuda rampservice

Undantag

- Rampservice måste alltid beställas i förväg vid resa till/från:
 - Arlanda C
 - Bålsta
 - Knivsta
- Detta är ingen skillnad från tidigare och beror bland annat på avvikande plattformshöjd

Vem utför rampservice

- Personal ombord på tåget på vissa sträckor
- Kundenservicevärdar (Spärrvakter)
- Ambulerande personal
- Det operativa trafikstödet (bilburet, blåljus)
- Lokförare, enkom i Uppsala

Döda en myt

- Man behöver inte uppge namn och kontaktuppgifter när man bokar rampservice
 - Detta är helt frivilligt
 - Man kan därmed resa anonymt
 - En extra service om resan påverkas

MTR pendeltåg följer upp

- Alla kundsynpunkter följs upp
 - Om så är möjligt
- Problem har identifierats
 - Enstaka förare utför spontan rampservice
 - Men långt ifrån alla
- Rampservice enligt nya lösningen
 - Februari 7%
 - April 50%
- Antalet rampservice totalt sett har ökat

Andelen avgångar med förarövervakad dörrstängning

- Månadsskiftet februari/mars: 50%
- Månadsskiftet maj/juni: 75%
- Hösten 2023: 100%