

Månadsrapport för Bussslink

Avtalsområde:
Innerstaden

December 2002

SL-Kontrakt



Innehåll

1. Ej utförd trafik	1
2. Punktlighet	2
3. Framkörning före avgångstid	3
4. Antal påstigande	4
5. Kundklagomål	5
6. Upplevd kvalitet i SL-trafiken	6
- Resultat i diagramform	
- Resultat i tabellform	

Den här rapporten avser mätningar till och med december 2002.

Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörernas avvikelserapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik
- Resultat från de enkätundersökningar som görs fortlöpande i länet

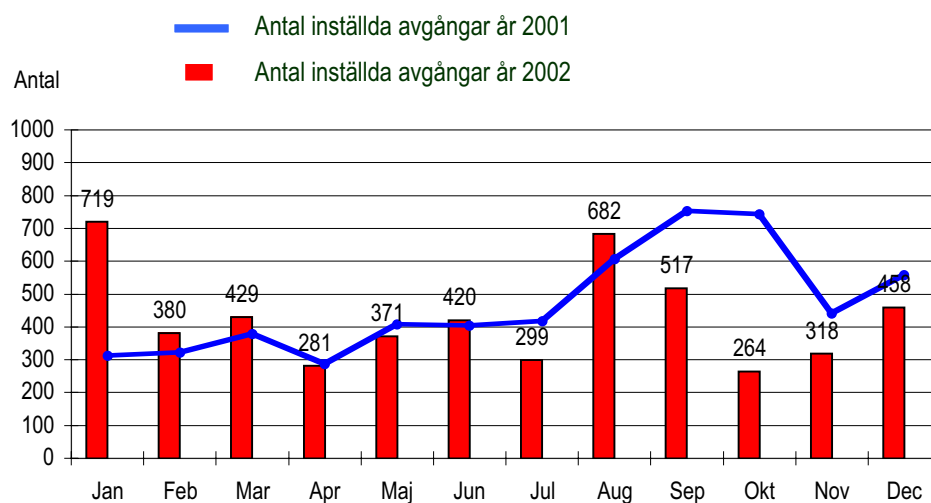
Rapporten har sammanställts av ÅF-Trafikkompetens AB.

1. Ej utförd trafik

Det övre diagrammet visar inställda avgångar under 2001 och motsvarande i år för Innerstaden. Månaderna för respektive år jämförs med varandra. Den övre tabellen visar orsakerna till de inställda avgångarna i år.

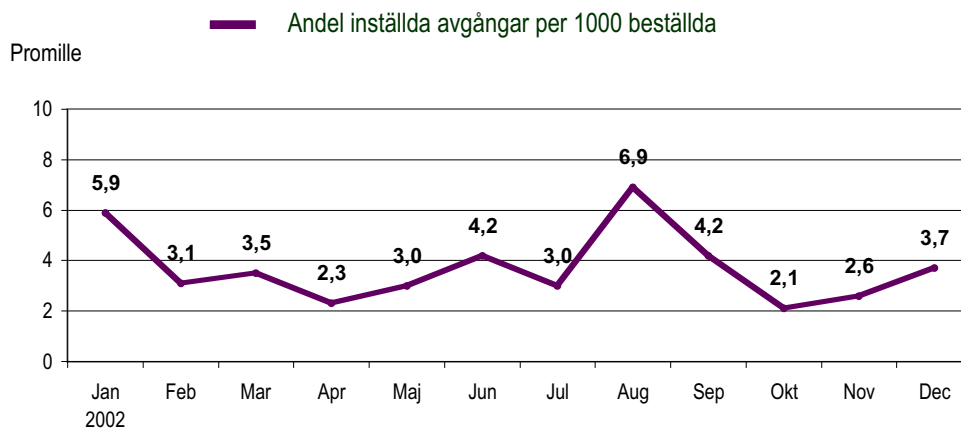
Den undre tabellen visar antalet förstärkningsturer per månad i år.

Det undre diagrammet visar antalet inställda avgångar per 1000 beställda avgångar, dvs i promille. Vi redovisar den senaste 12-månadsperioden.



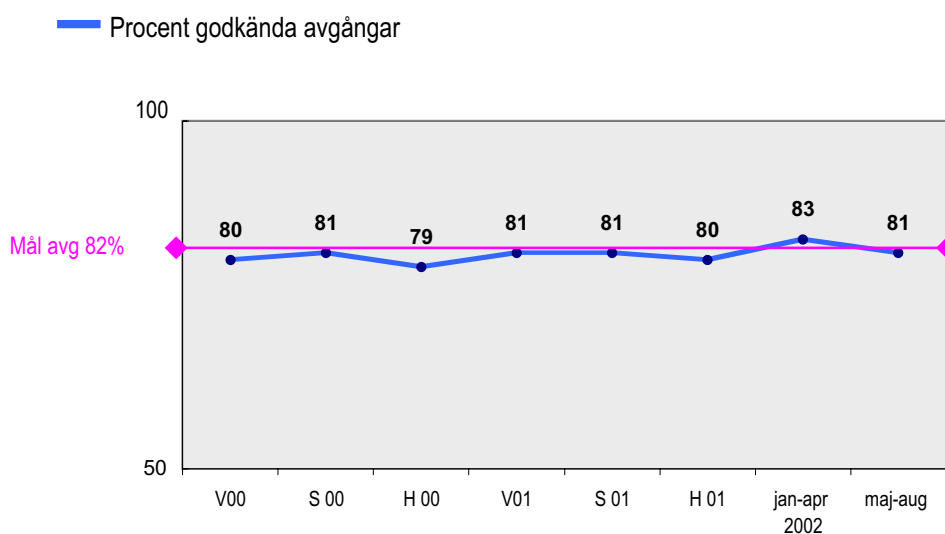
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	128	82	101	52	87	198	44	295	253	83	91	148
Fordon	552	254	311	199	235	187	231	360	234	142	181	270
Yttre omst.	39	44	17	30	49	35	24	27	30	39	46	40
Övrigt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totalt	719	380	429	281	371	420	299	682	517	264	318	458

Förstärkn	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
	234	555	1182	103	188	140	259	222	126	146	183	145



2. Punktlighet

Officiella punktlighetsmätningen de senaste åren



Godkänd avgång:

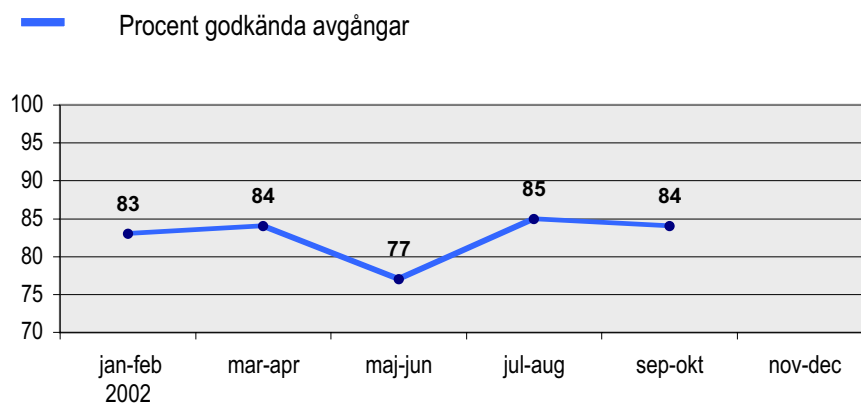
Bussen avgår från mät hållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15e minut eller oftare i högtrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

Godkänd ankomst:

Fr o m våren 2000 mäts inte ankomster.

Mätningarna baseras på ATR-data från vardagar.

Officiella punktlighetsmätningen på tvåmånadersperioder



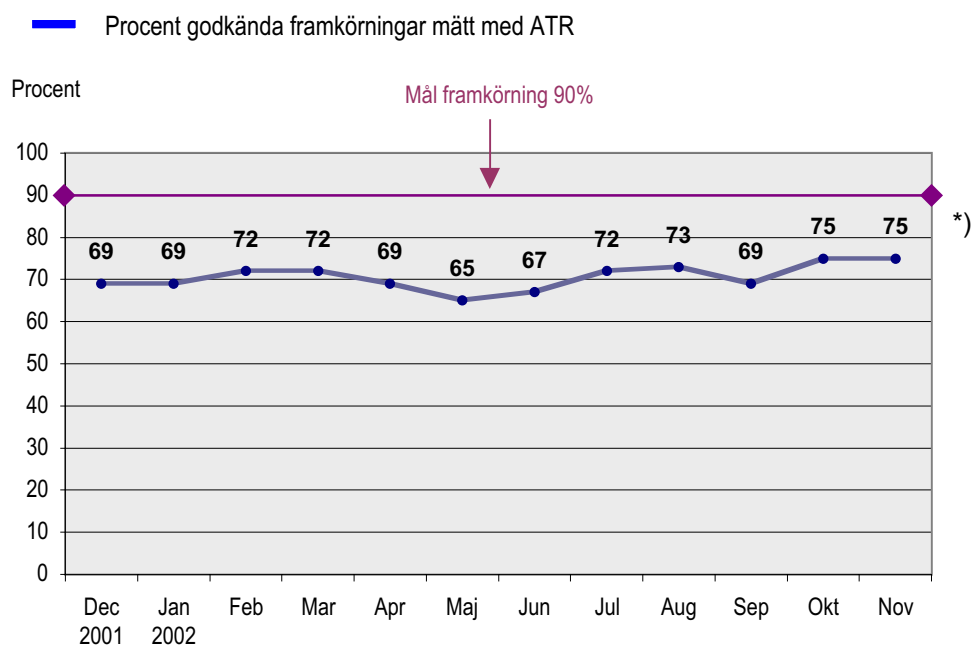
Fr o m i år redovisas i ovanstående diagram resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

Godkänd avgång: se ovan

3. Framkörning före avgångstid

Resultat de senaste tolv månaderna

Framkörningen mäts vardagar vid de hållplatser där bussen enligt trafikavtalet ska vara framkörd före annonserad avgångstid.



Godkänd framkörning:

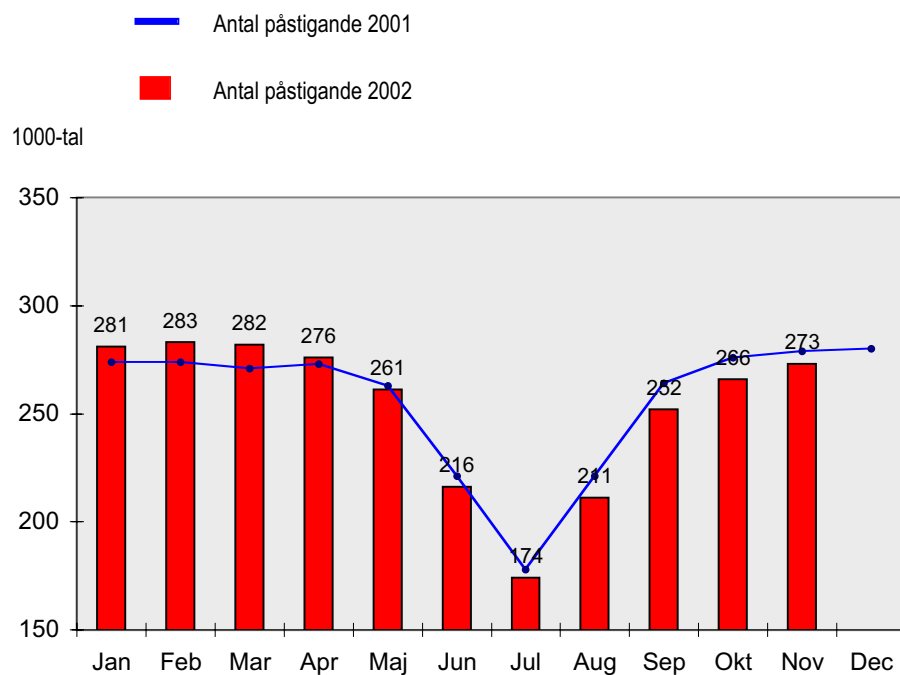
Bussen skall vara framkörd minst det antal minuter före annonserad avgångstid som trafikavtalet anger. Av mättekniska skäl godkänner vi dock bussar som kört fram 1 minut senare än vad som anges i avtalet.

Värdena i diagrammet visar hur framkörningen varit vid de flesta ändhållplatserna för cirka 20 innerstadslinjer.

*)värdena för oktober och november är inte jämförbart med tidigare värden p g a färre antal mätpunkter.

4. Antal påstigande per dygn

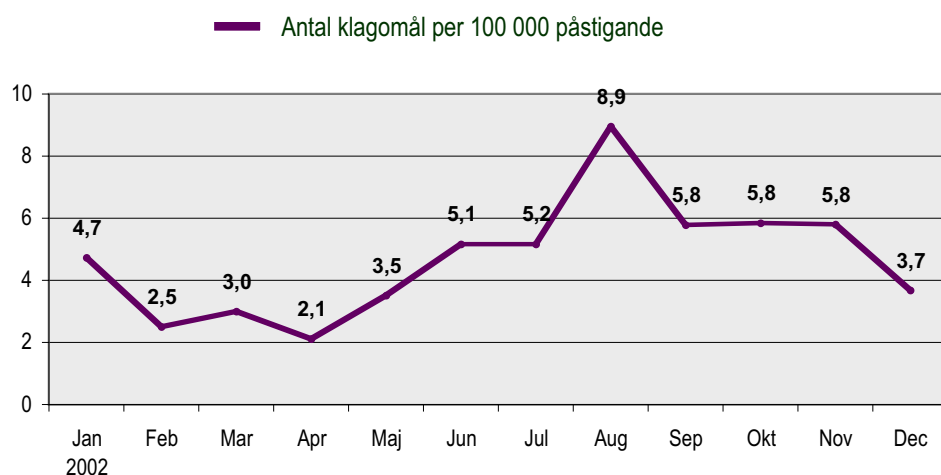
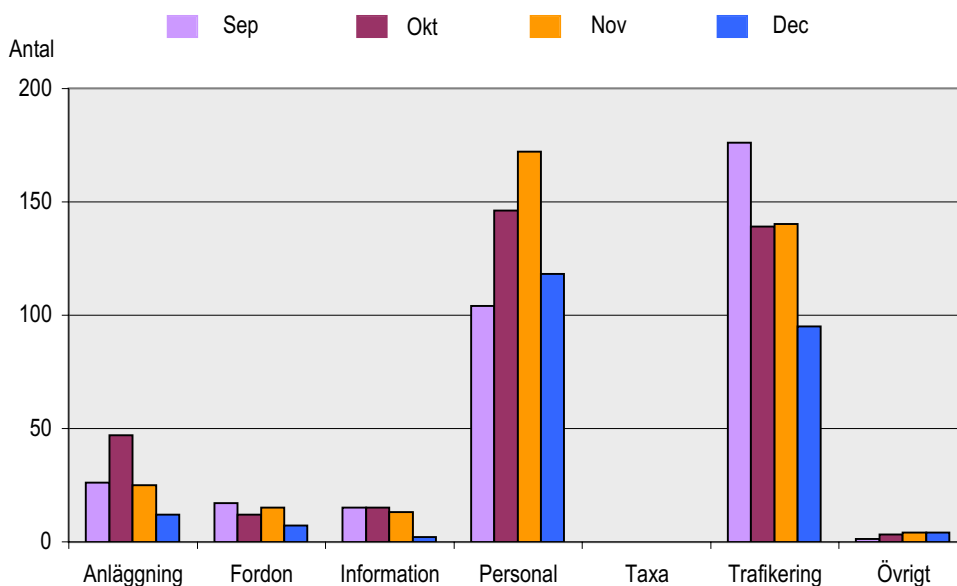
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Innerstaden. Värden visas månadsvis för 2001 och 2002. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs mål om 100 000 nya kunder fram till 2004.



5. Kundklagomål

Det övre diagrammet visar antalet klagomål på trafiken i avtalsområdet Innerstaden som kommit in till Kundtjänstbolaget från september till och med december. Klagomålen är indelade i 7 kategorier och redovisas per månad.

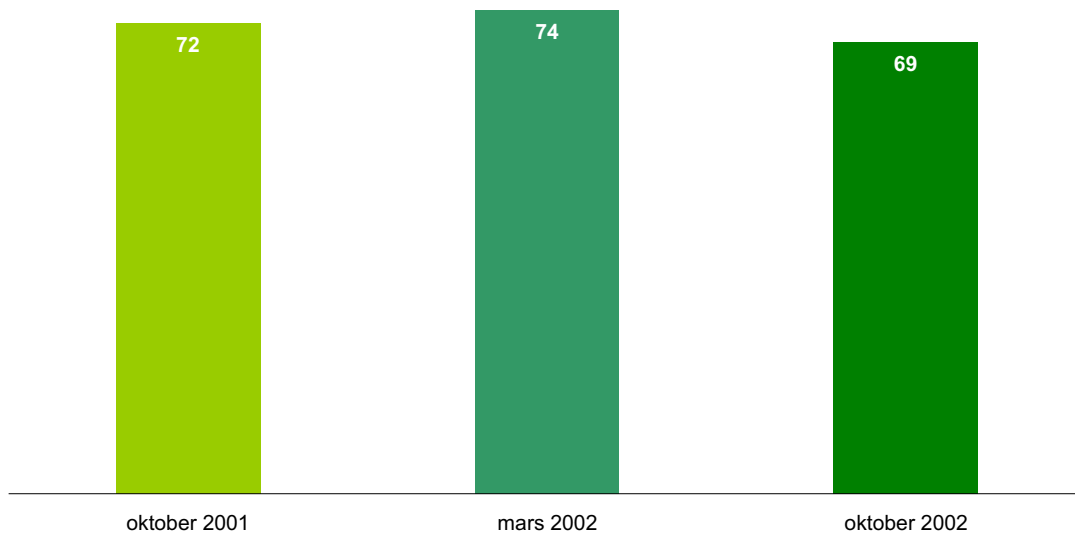
Det undre diagrammet visar antalet klagomål per 100 000 påstigande de senaste tolv månaderna.



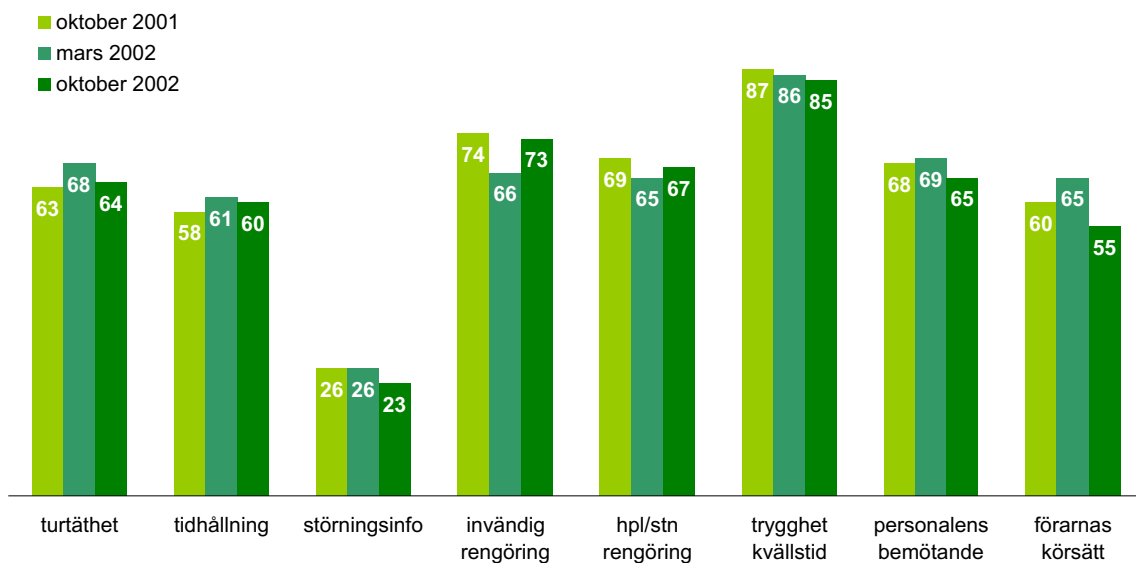
6. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

Enkätundersökningar genomförs i SLs alla avtalsområden 2 ggr/år. Diagrammen visar hur nöjda resenärerna är med trafiken (betyg på linjen) samt hur de upplever kvaliteten på ett antal kvalitetsområden.

Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - betyg på linjen - avtalsområde Innerstaden



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - avtalsområde Innerstaden



Innerstaden	oktober 2001			mars 2002			oktober 2002		
	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda
turtätheten på linjen	22	15	63	21	11	68	23	13	64
bussens tidhållning	27	15	58	25	15	61	25	15	60
information vid störningar	59	15	26	60	14	26	65	12	23
bussens invändiga rengöring	9	17	74	14	20	66	12	15	73
hållplatsernas rengöring	12	19	69	15	21	65	16	18	67
trygghet kvällstid	5	8	87	7	7	86	7	9	86
förarnas bemötande	10	22	68	10	20	69	12	23	65
förarnas körsätt	20	20	60	16	19	65	24	21	55
sammanfattande betyg på linjen	10	18	72	10	16	74	13	18	69