

Månadsrapport för Connex

Avtalsområden:
Tvärbanan
Nockebybanan
Lidingöbanan
Roslagsbanan
Saltsjöbanan

December 2002

Innehåll

1	Kommentarer	1
2	Ej utförd trafik	2
3	Punktlighet	7
4.	Antal påstigande	9
5.	Kundklagomål	11
6.	Resegaranti	15
7.	Upplevd kvalitet i SL-trafik	16
	- Tvärbanan	
	- Nockebybanan	
	- Lidingöbanan	
	- Roslagsbanan	
	- Saltsjöbanan	
	- Samtliga lokalbanor	

Den här rapporten avser mätningar till och med december 2002.

Följande källor används som underlag för rapporten:

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

Rapporten har sammanställts av ÅF-Trafikkompetens AB.

1. Kommentarer

Tvärbanan: 28 300 påstigande per vardag i november varav ca 7 000 på nya sträckan till Sickla udde.

Punktligheten har försämrats ytterligare. Novembervärdet 91,9 % är det lägsta sedan mätningarna startade i februari 2001. Huvudorsaken till den försämrade punktligheten är enkelspårsdrift över Alviksbron. Fr o m juli 2003 ska det gå att använda bägge spåren över broarna.

De inställda turerna fördelar sig enligt följande:

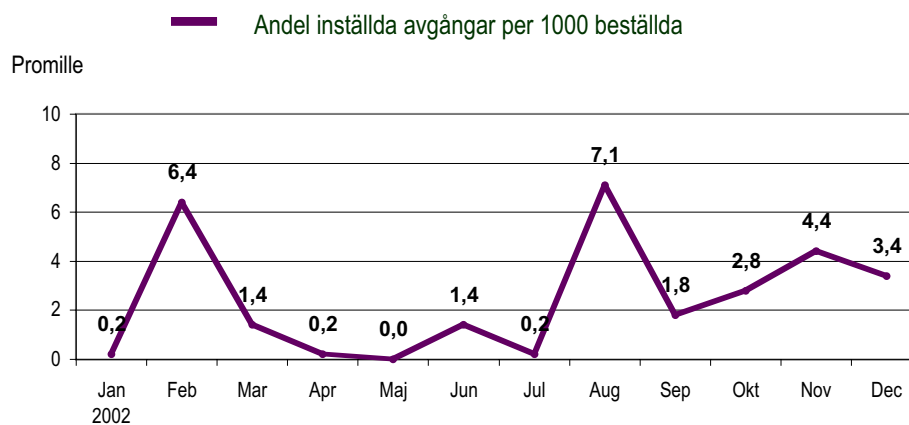
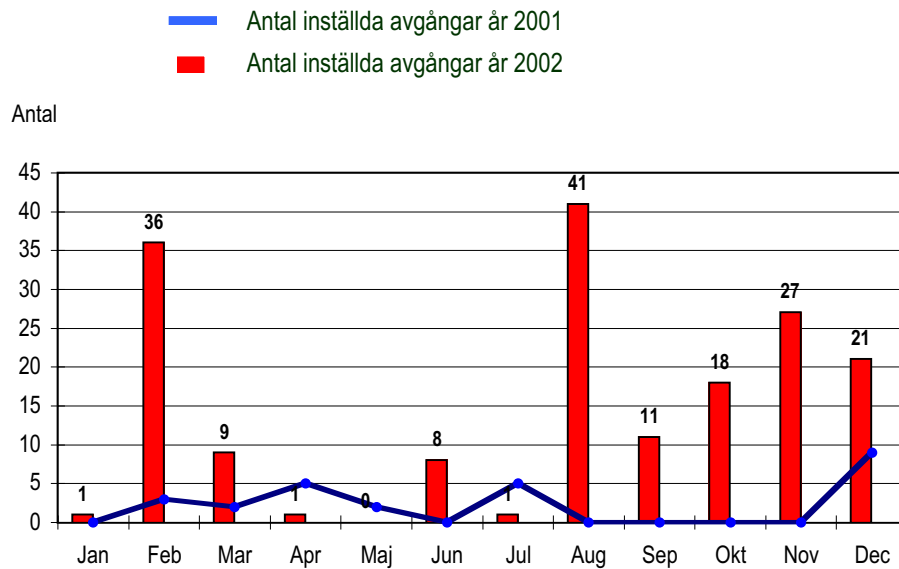
Personal	12
Fordon	2
Infra	6
Yttre orsaker	1

Nockebybanan, Lidingöbanan, Roslagsbanan och Saltsjöbanan: Inga kommentarer.

2. Ej utförd trafik: Tvärbanan

Det övre diagrammet visar inställda avgångar år 2001 och motsvarande i år.

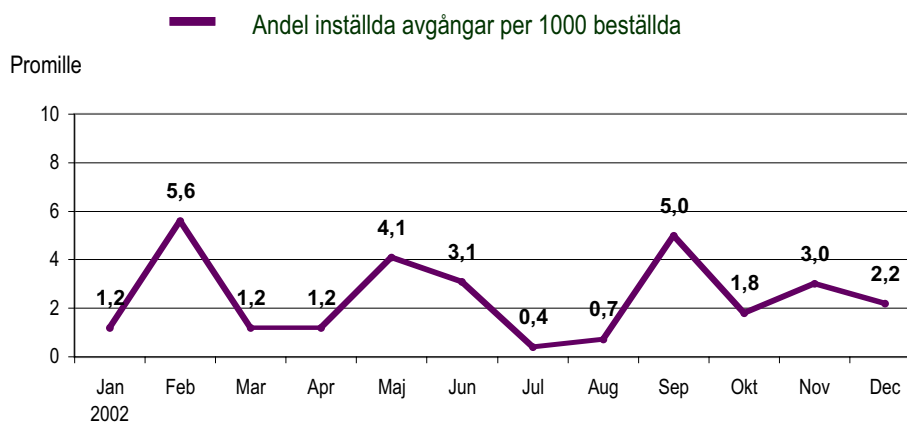
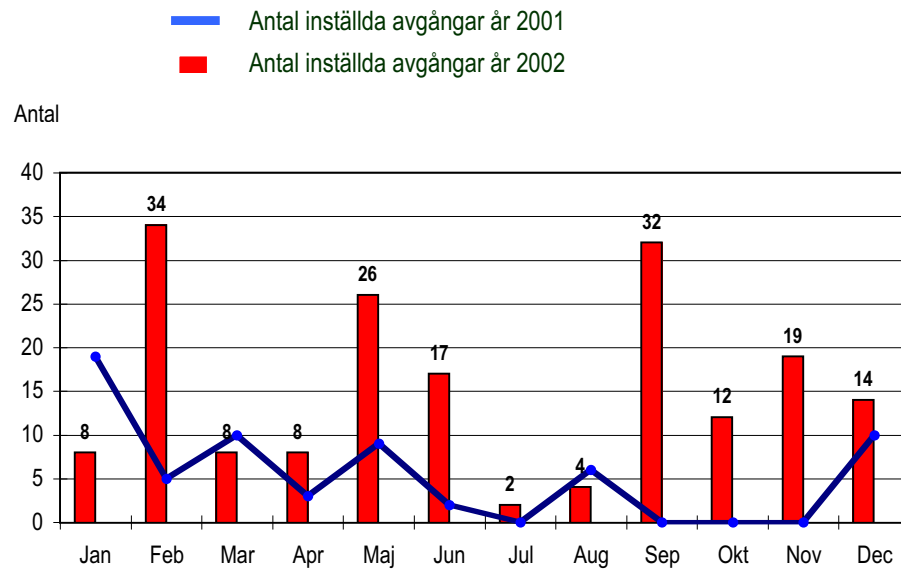
Det undre diagrammet visar antalet inställda avgångar per 1000 beställda, dvs i promille. Vi redovisar den senaste 12-månadsperioden.



2. Ej utförd trafik: Nockebybanan

Det övre diagrammet visar inställda avgångar år 2001 och motsvarande i år.

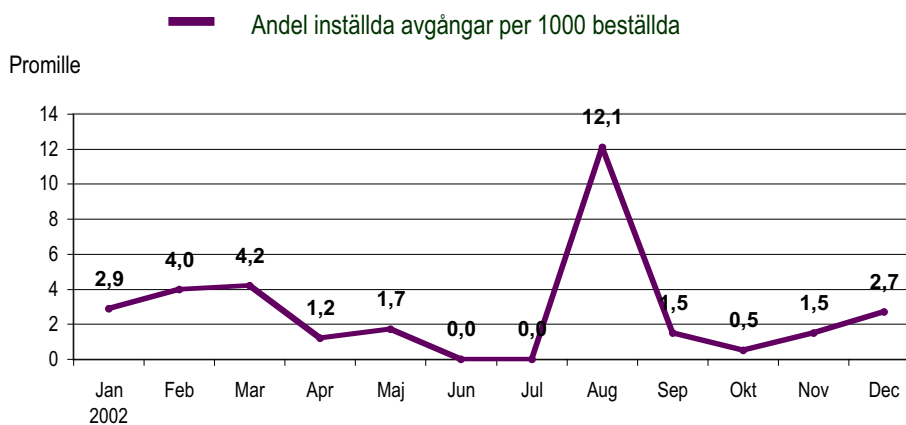
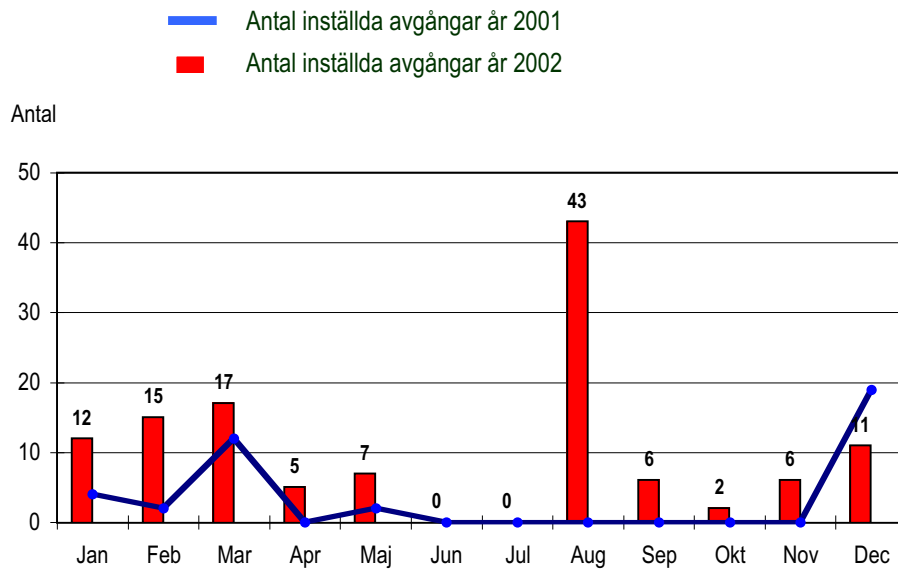
Det undre diagrammet visar antalet inställda avgångar per 1000 beställda, dvs i promille. Vi redovisar den senaste 12-månadsperioden.



2. Ej utförd trafik: Lidingöbanan

Det övre diagrammet visar inställda avgångar år 2001 och motsvarande i år.

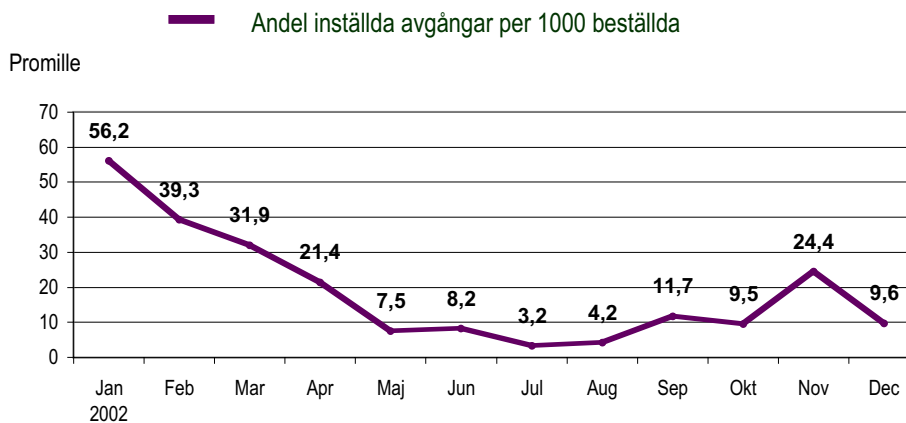
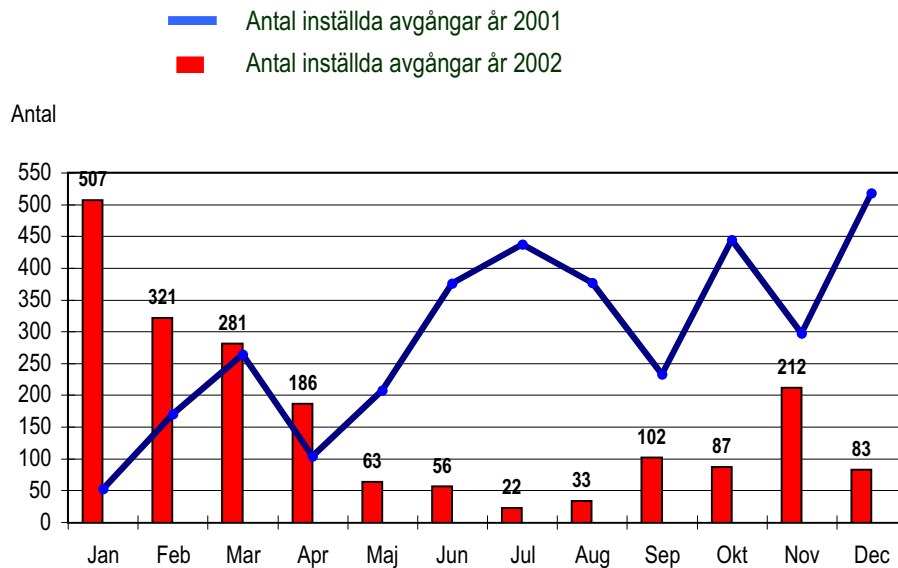
Det undre diagrammet visar antalet inställda avgångar per 1000 beställda, dvs i promille. Vi redovisar den senaste 12-månadsperioden.



2. Ej utförd trafik: Roslagsbanan

Det övre diagrammet visar inställda avgångar på Roslagsbanan år 2001 och motsvarande i år.

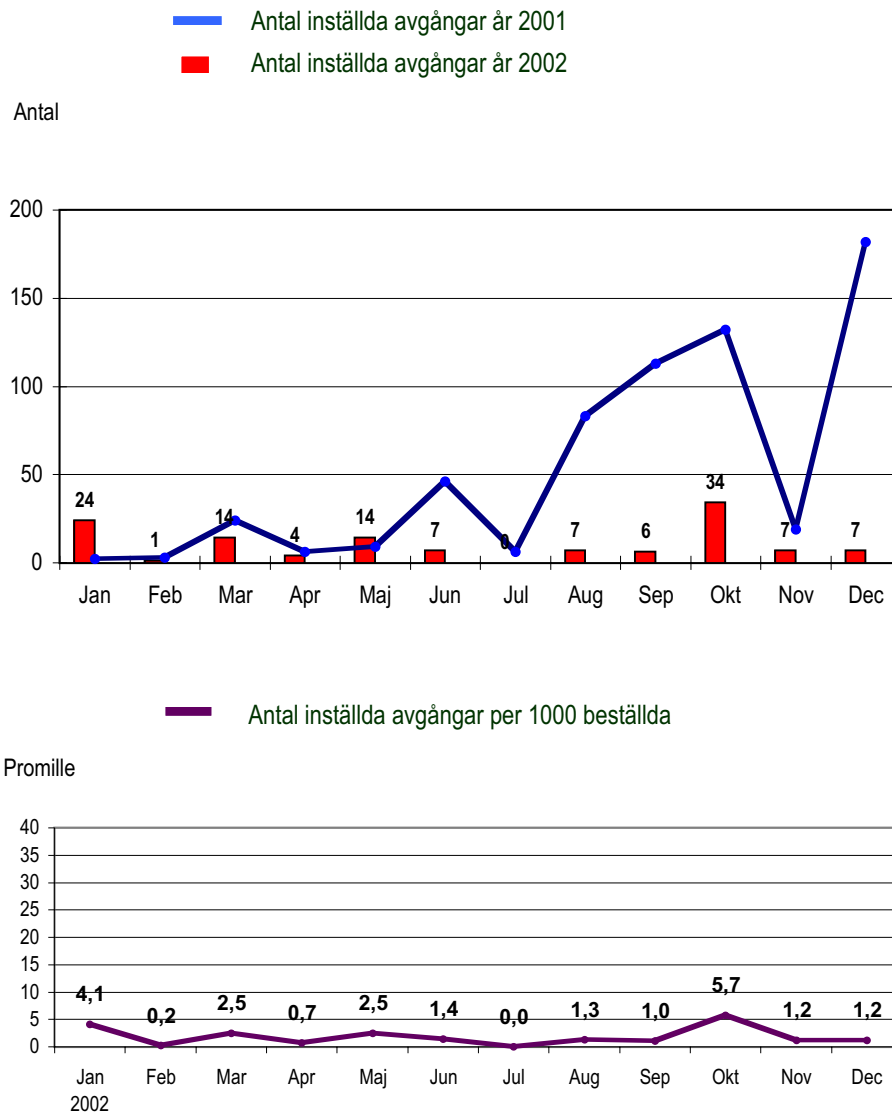
Det undre diagrammet visar antalet inställda avgångar per 1000 beställda, dvs i promille. Vi redovisar den senaste 12-månadsperioden.



2. Ej utförd trafik: Saltsjöbanan

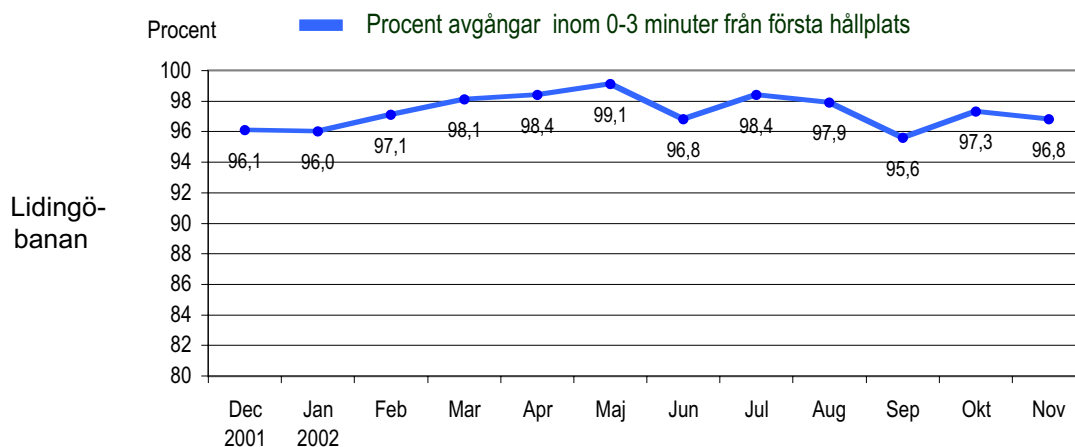
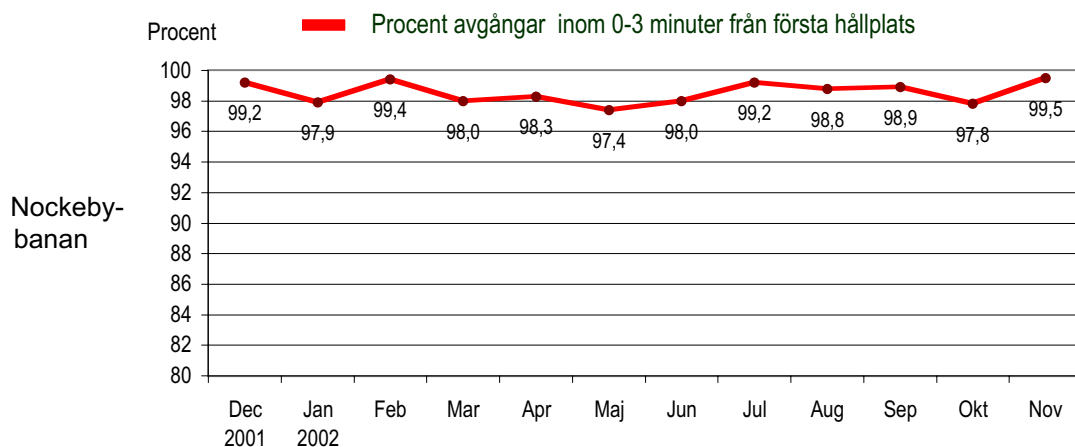
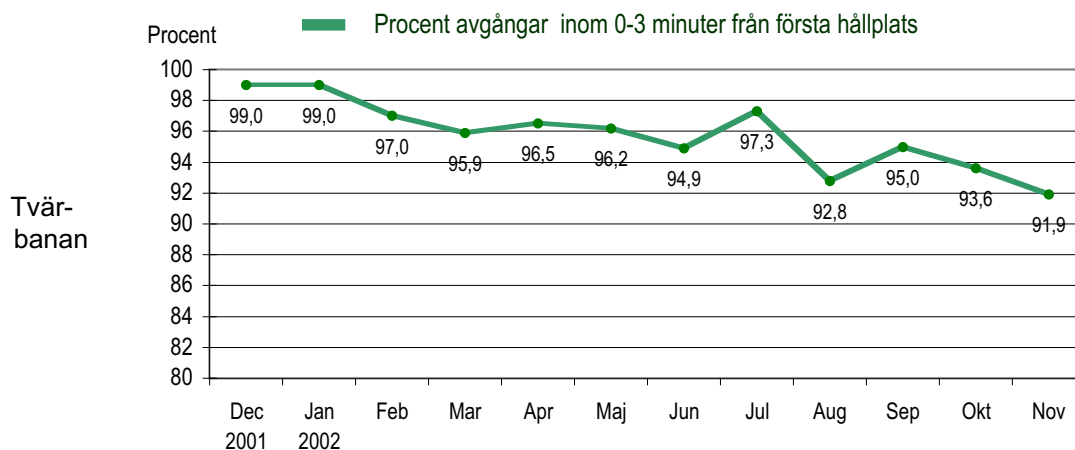
Det övre diagrammet visar inställda avgångar år 2001 och motsvarande i år.

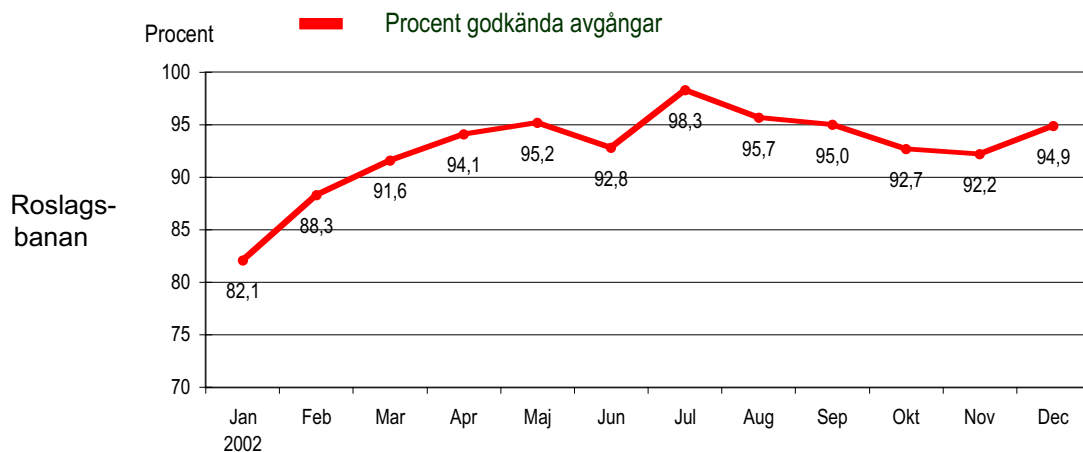
Det undre diagrammet visar antalet inställda avgångar per 1000 beställda, dvs i promille. Vi redovisar den senaste 12-månadsperioden.



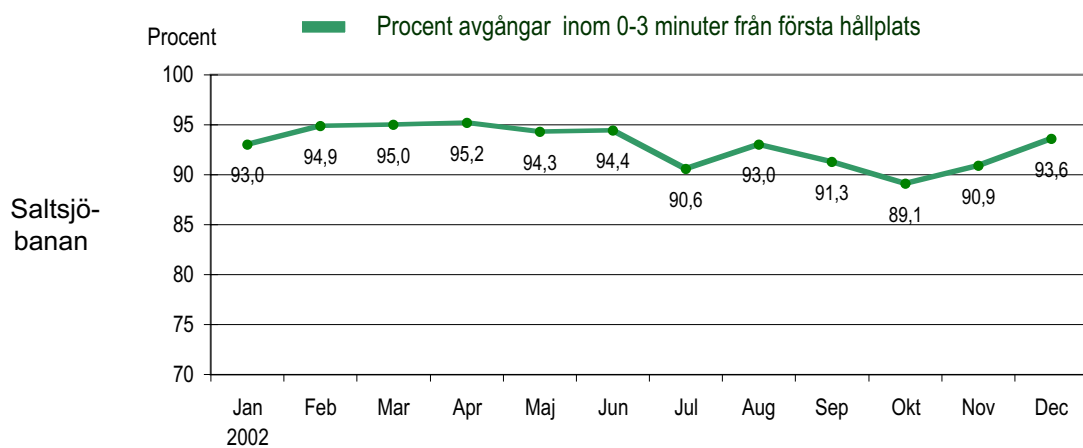
3. Punktlighet

I nedanstående diagram visas andelen avgångar som avgår inom tidsintervallet 0-3 minuter efter annonserad tid från första hållplats.





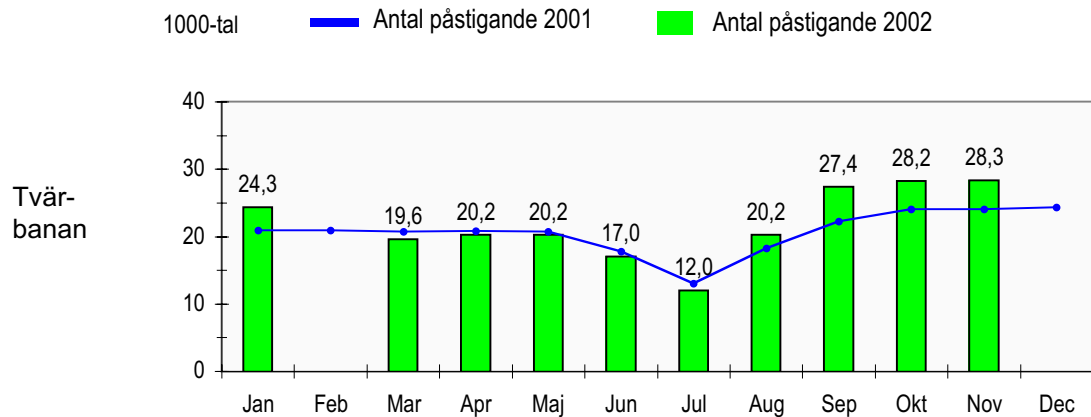
Mätningarna är utförda av entreprenören.



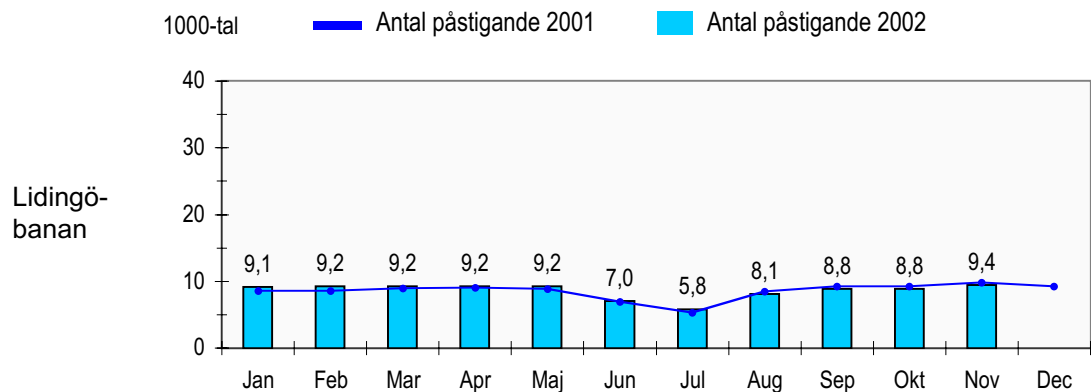
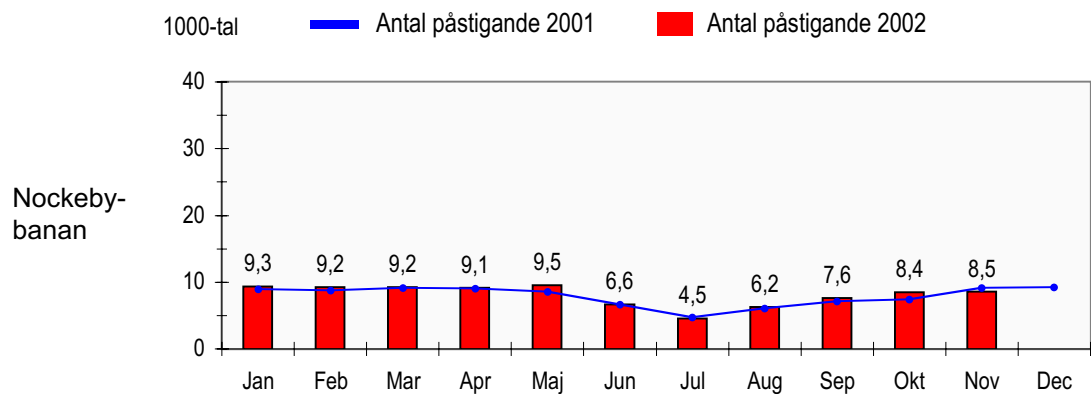
Mätningarna är utförda av entreprenören.

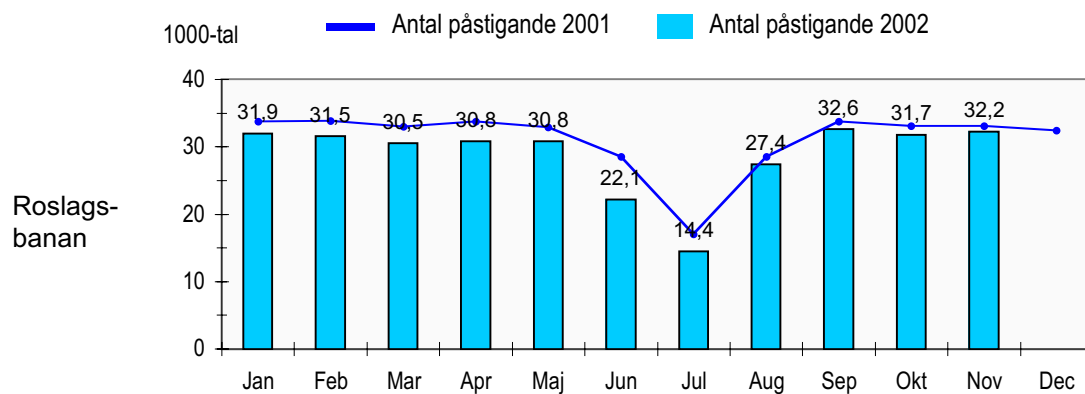
4. Antal påstigande per dygn

I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på lokalbanorna. Värdena 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.

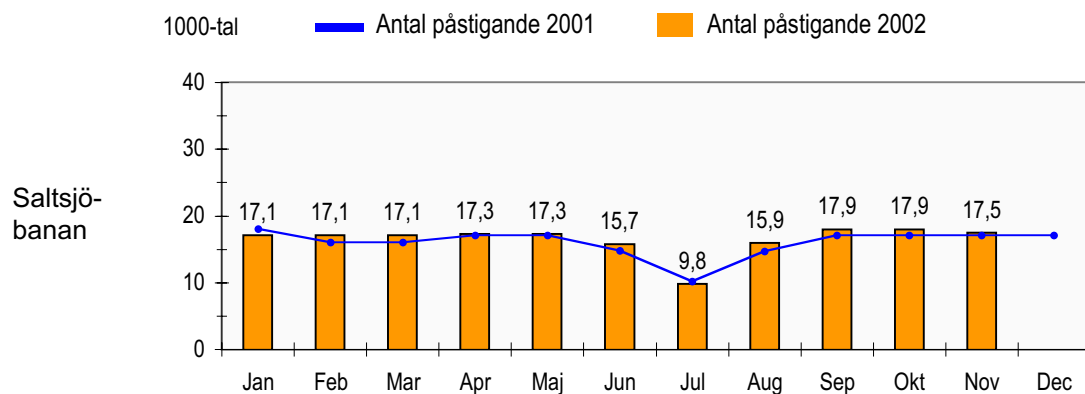


P g a att banan endast delvis var öppen i februari redovisas inget värde.



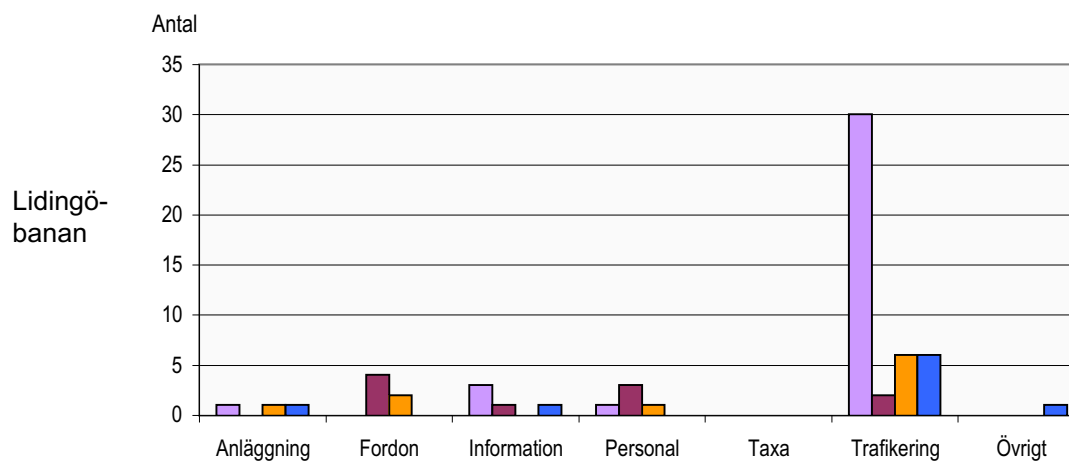
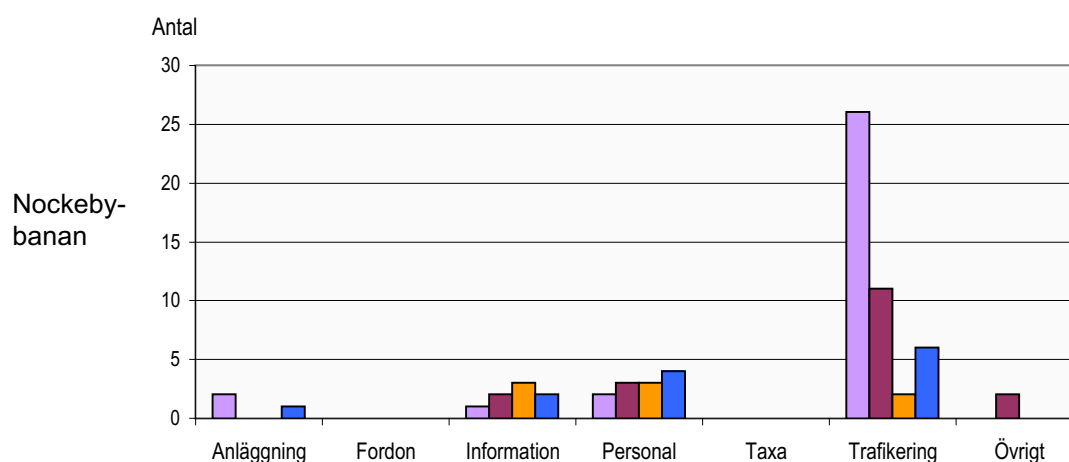
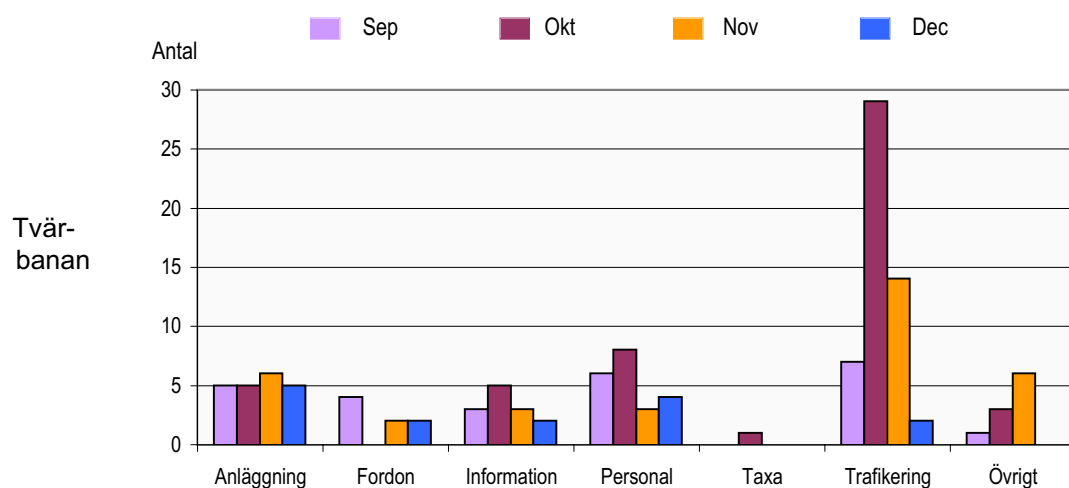


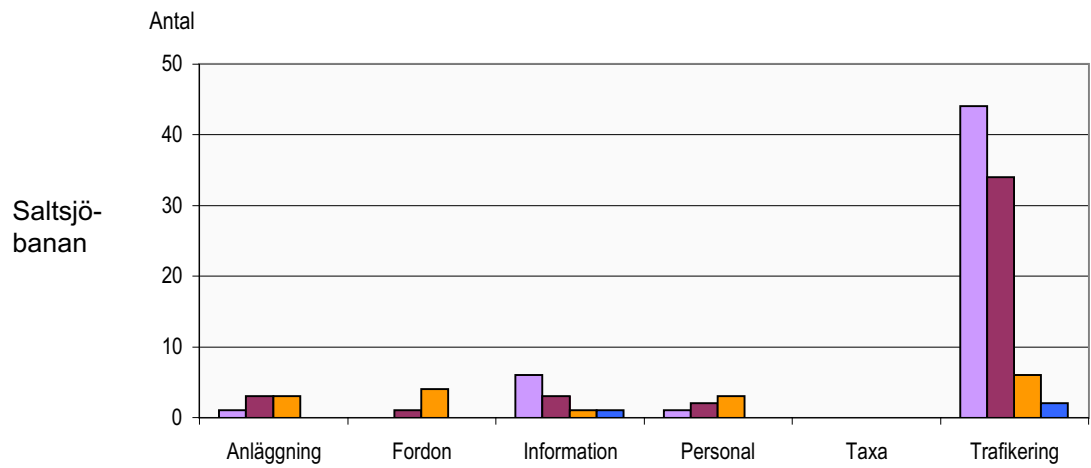
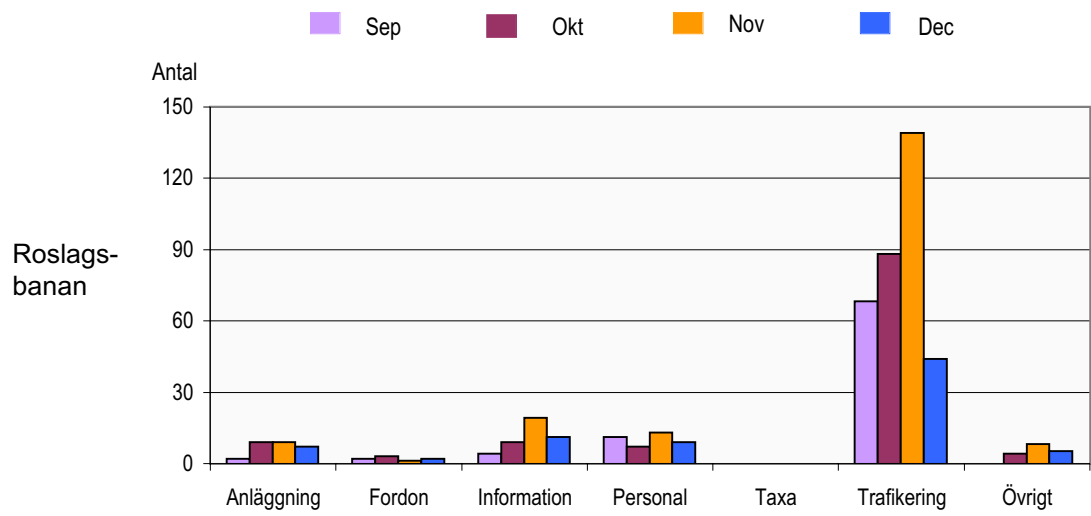
Sträckan Kårsta-Täby Kyrkby/Visinge avstängd 27/5-1/9.



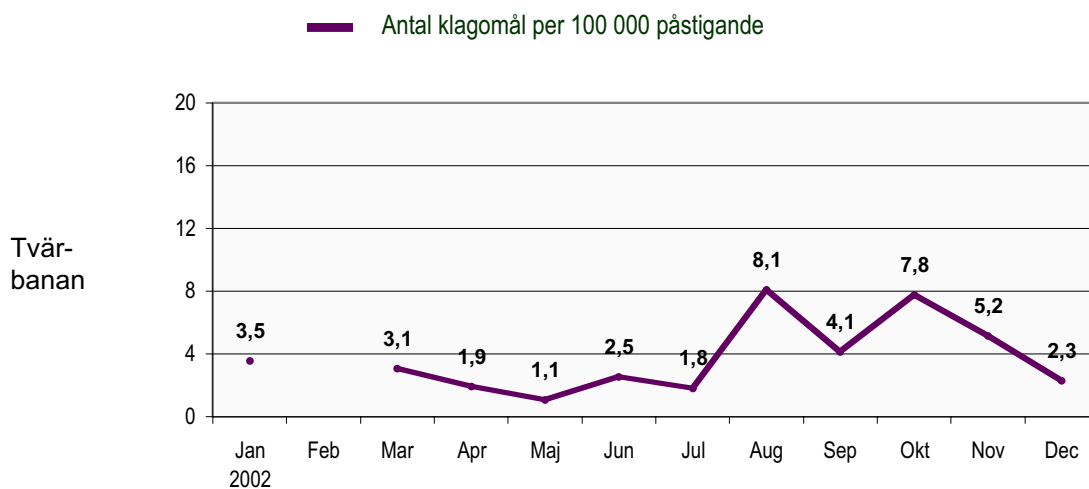
5. Kundklagomål

Diagrammet visar antalet klagomål på trafiken på Tvär-, Nockeby- och Lidingö-banan som inkommit till Kundtjänstbolaget från september till och med december. Klagomålen är indelade i 7 kategorier och redovisas per månad.

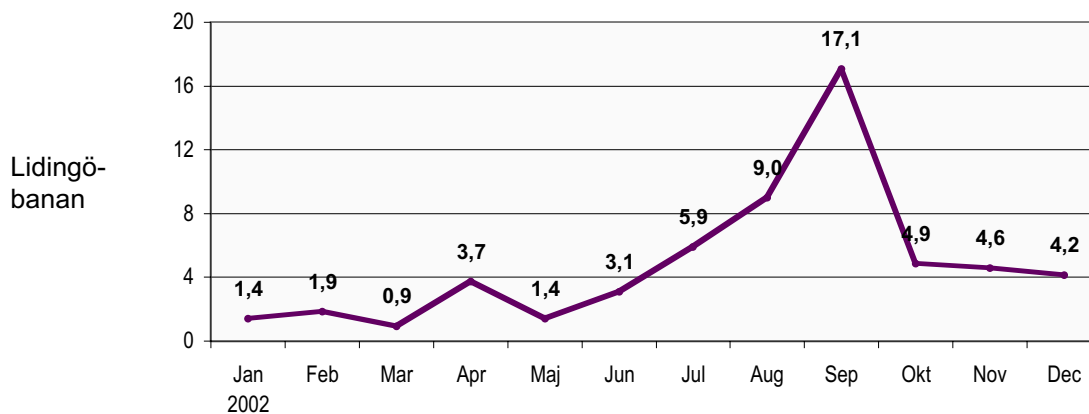
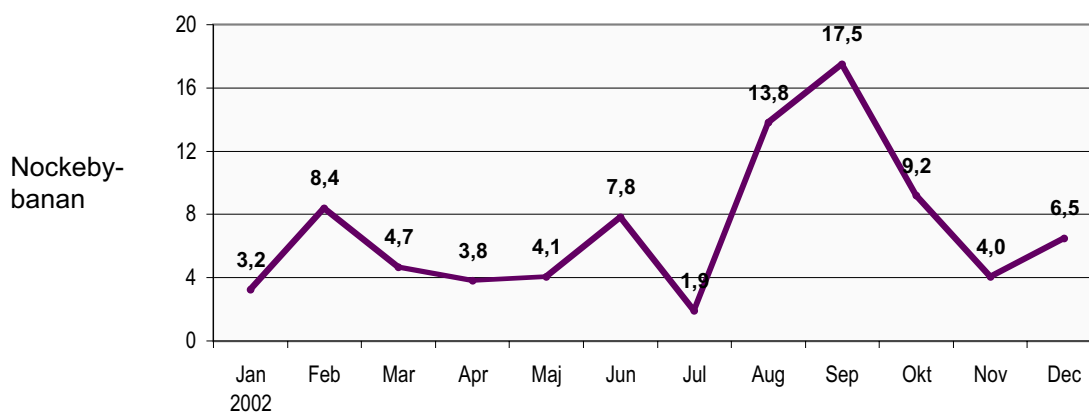


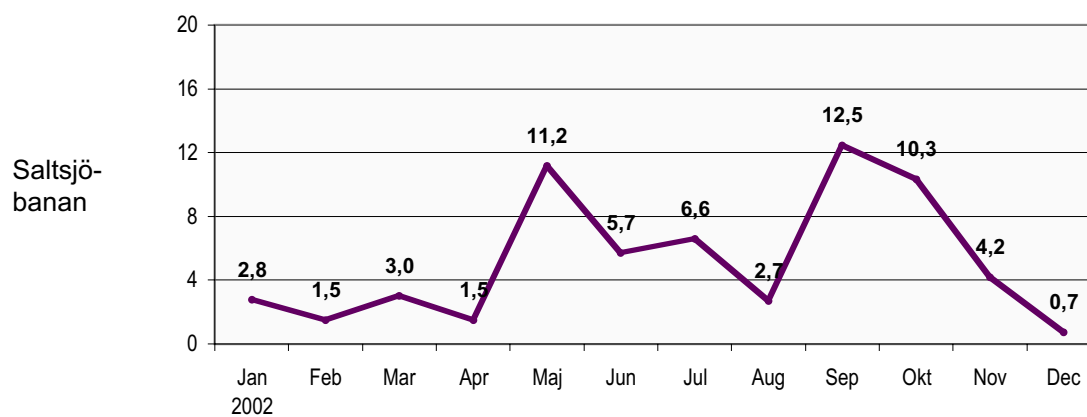
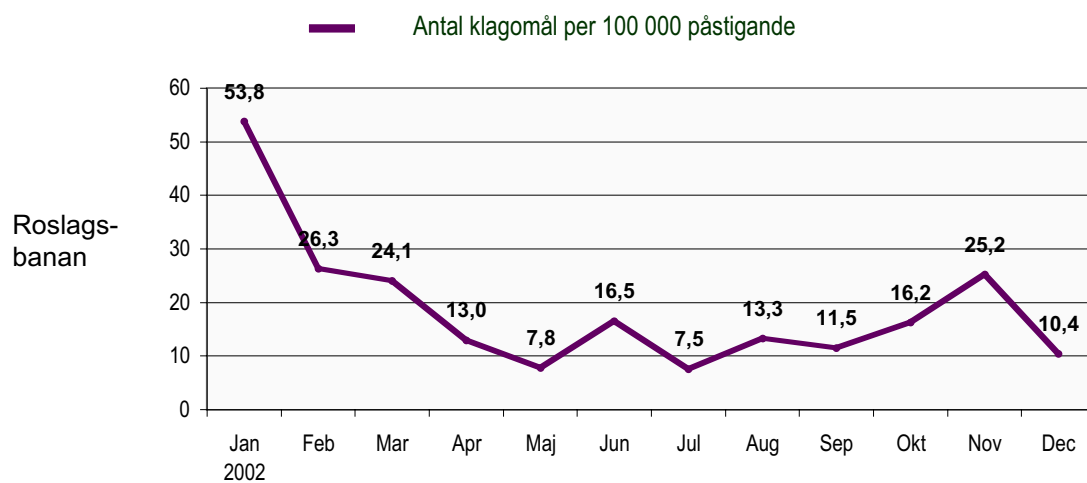


Diagrammen visar antalet klagomål per 100 000 påstigande de senaste tolv månaderna.



P g a att banan endast delvis var öppen i februari redovisas inget värde.

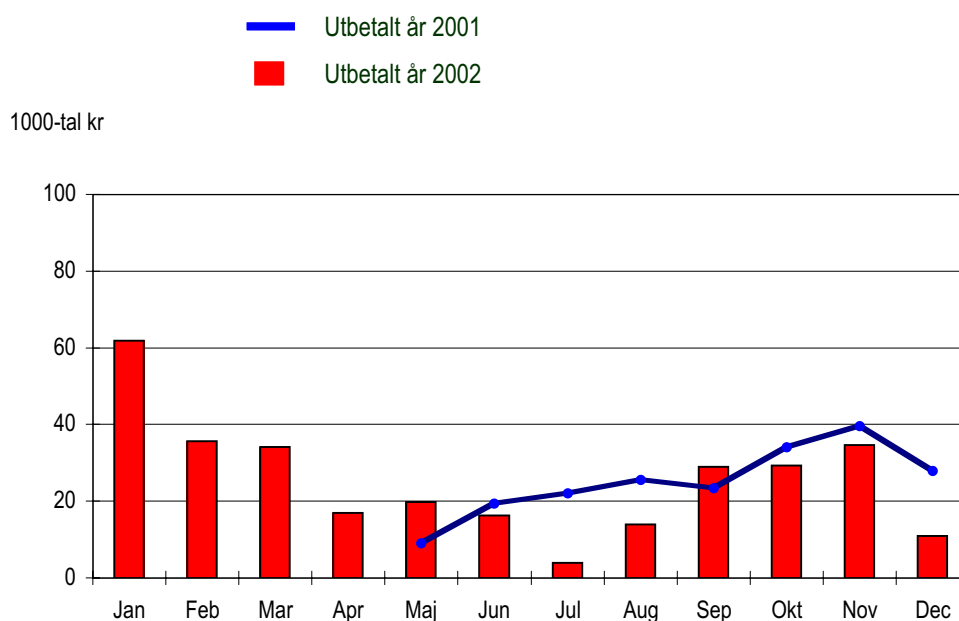
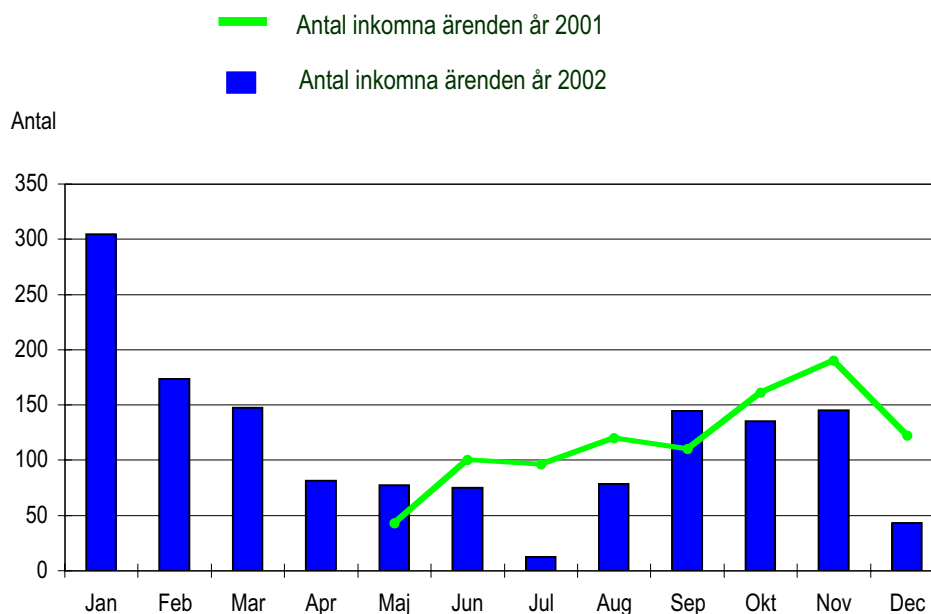




6. Resegarantin

Resegarantin infördes på Connex lokalbanor i maj 2001. Nedan redovisas antalet inkomna anmälningar samt gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2001 och 2002.

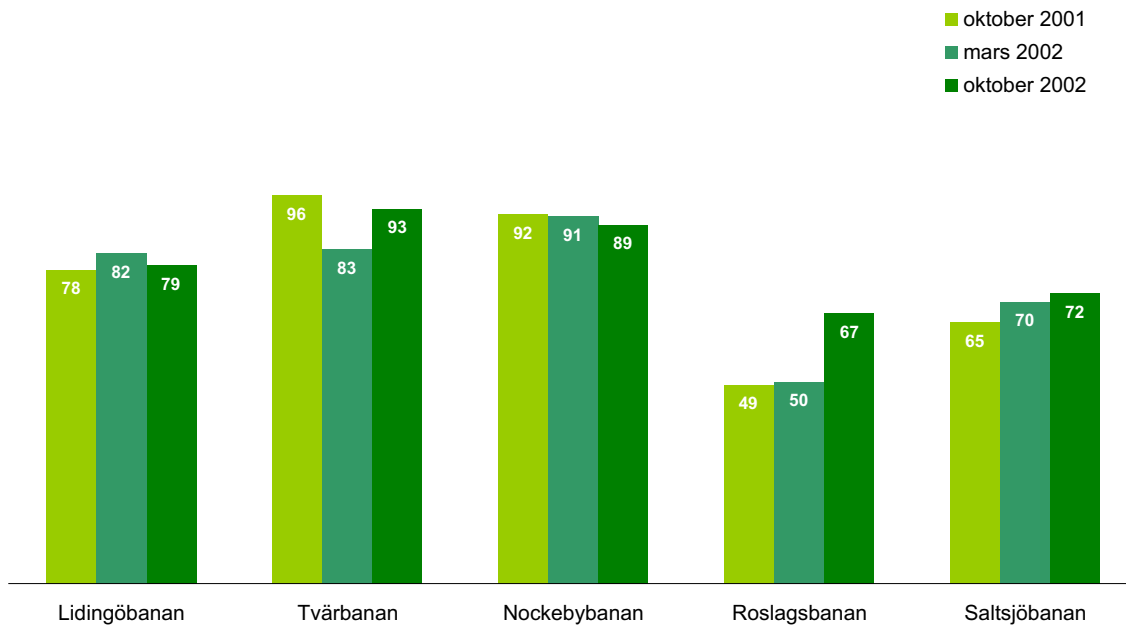
Fr o m januari månad redovisas inkomna ärenden och utbetalt belopp på inträffandemånad och inte som tidigare på statusdatum, d v s på den månad SL Forum behandlat ärendet.



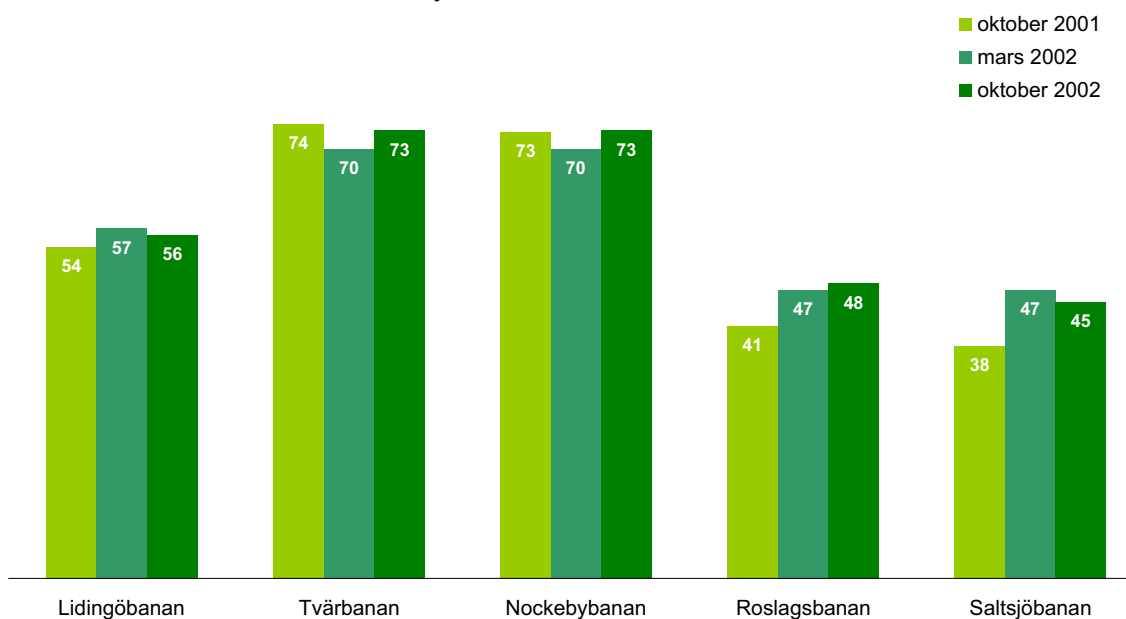
7. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

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.

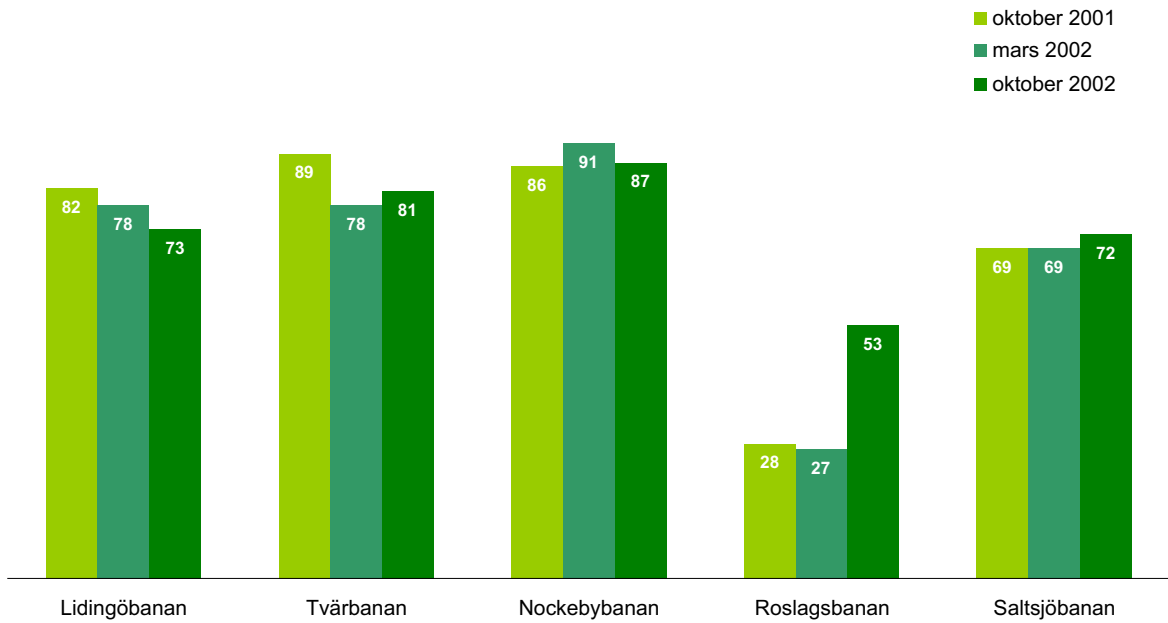
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - betyg på linjen - Connex



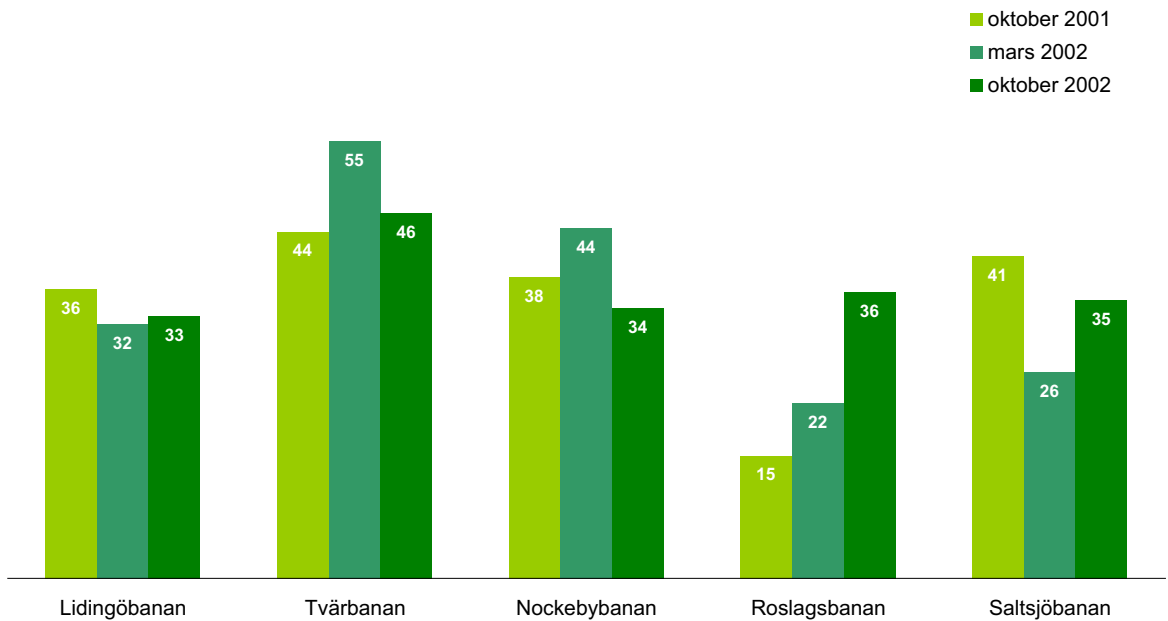
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - turtäthet - Connex



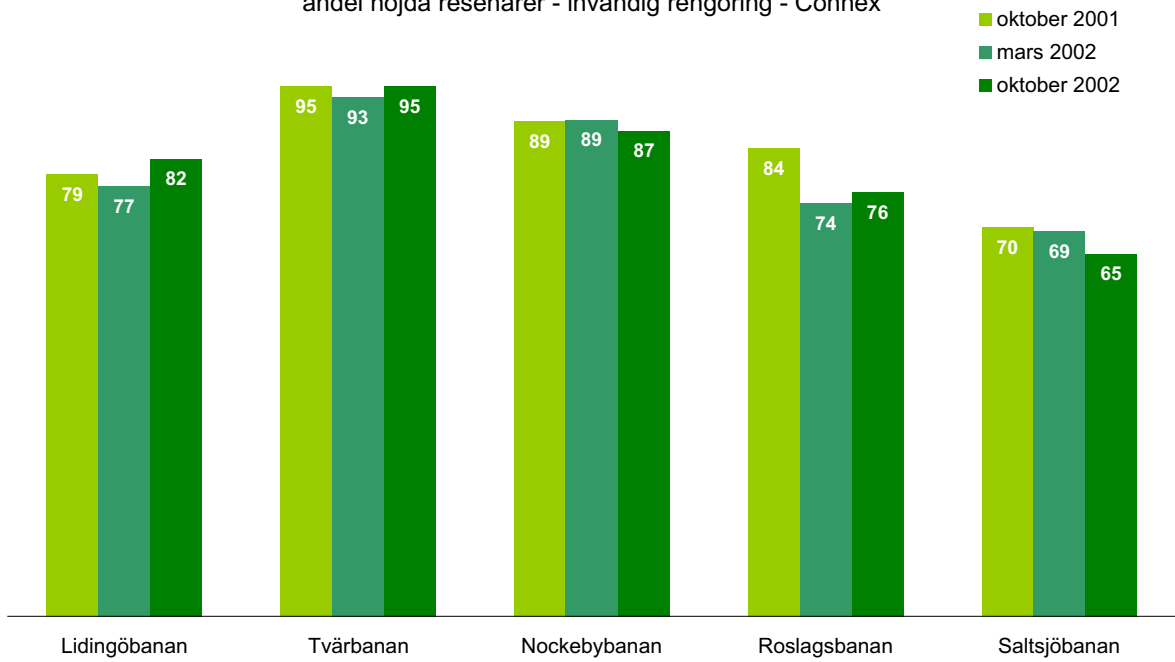
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - tidhållning - Connex



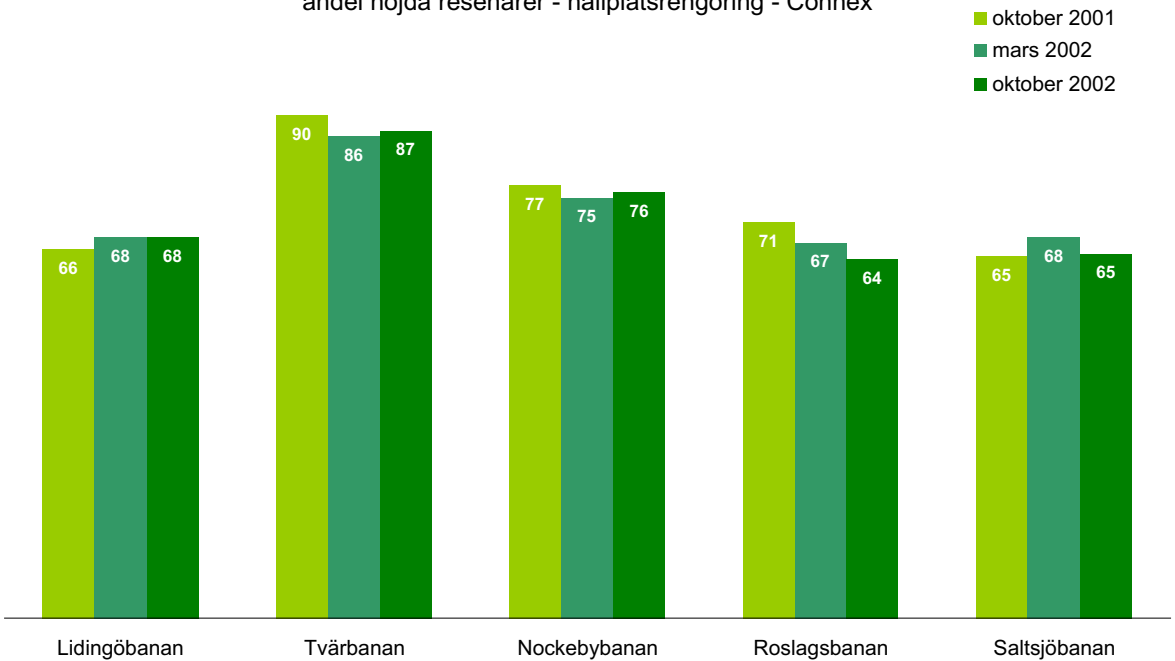
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - störningsinformation - Connex



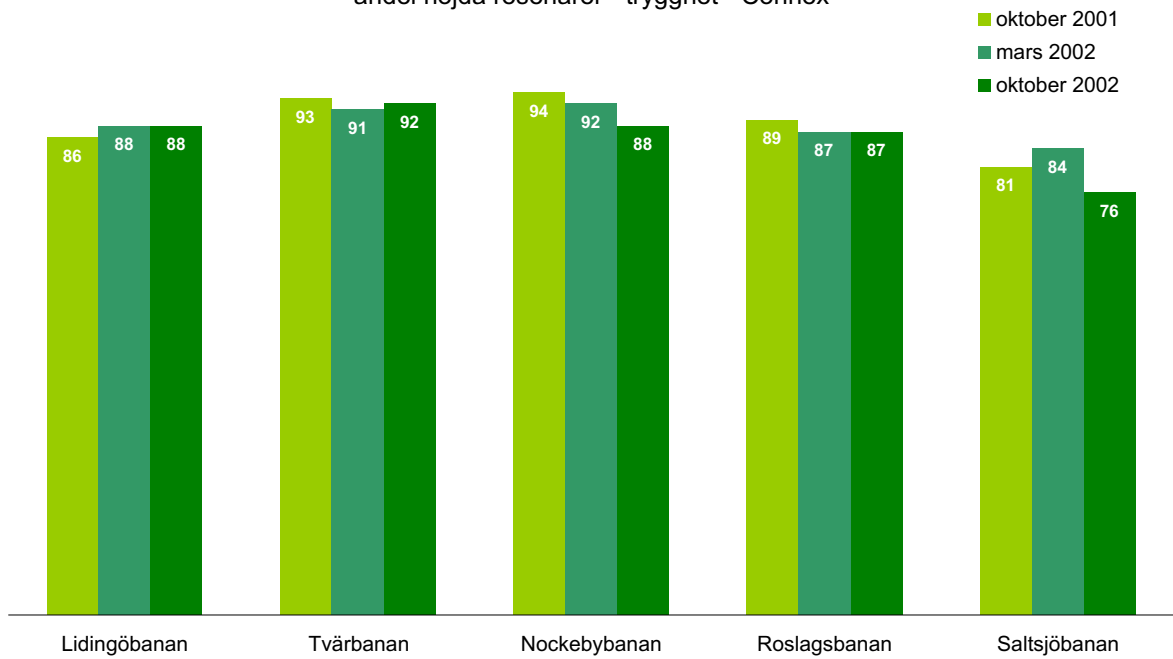
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - invändig rengöring - Connex



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - hållplatsrengöring - Connex



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - trygghet - Connex



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - bemötande - Connex

