

# Månadsrapport för Busslink

Sammanfattning av  
alla avtalsområden

December 2002

## Innehåll

1. Kommentarer	1
2. Ej utförd trafik	2
3. Antal påstigande	3
4. Kundklagomål	4
5. Resegaranti	5
6. Upplevd kvalitet i SL-trafiken	6
- Betyg på linjen + turtäthet	
- Tidhållning + störningsinformation	
- Invändig rengöring + hållplatsrengöring	
- Trygghet + bemötande	
- Förarens körsätt	

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. Kommentarer

Antalet inställda avgångar under december var under 734 stycken, vilket är högre än både oktober och november. Innerstaden svarar för 63 % och Söderort för 18 % av dessa. Fordon svarar för huvuddelen av de inställda, cirka 76 %. Totalt ställde Busslink in 0,22% avgångar i förhållande till de beställda.

Antalet påstigande är under november i år är ungefär lika som motsvarande månad förra året.

Antalet klagomål totalt under december har minskat kraftigt jämfört med november. Antal klagomål på personal är minskat i samma takt.

Utbetalt för resegarantin under december var cirka 12 000 kr.

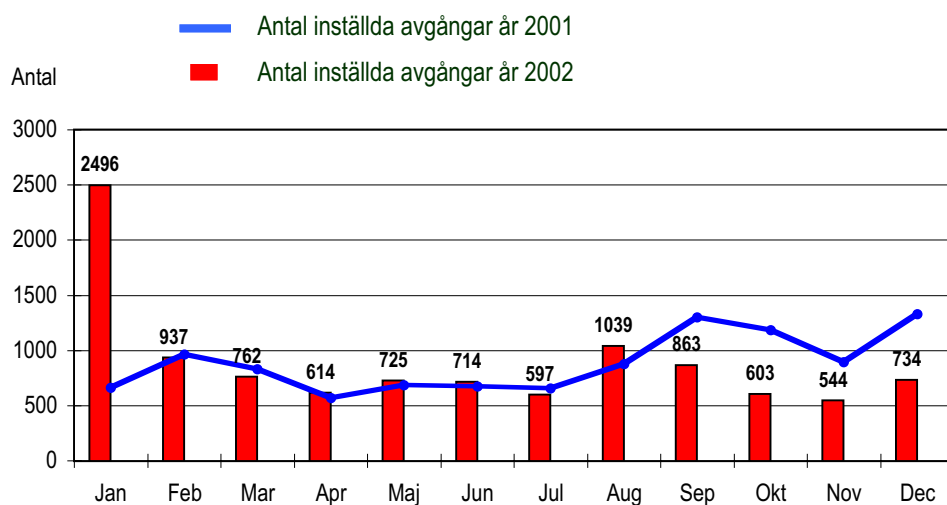
## 2. Ej utförd trafik

Det övre diagrammet visar inställda avgångar under 2001 och motsvarande i år för Busslinks alla avtalsområden. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.

Den övre tabellen visar orsakerna till de inställda avgångarna i år.

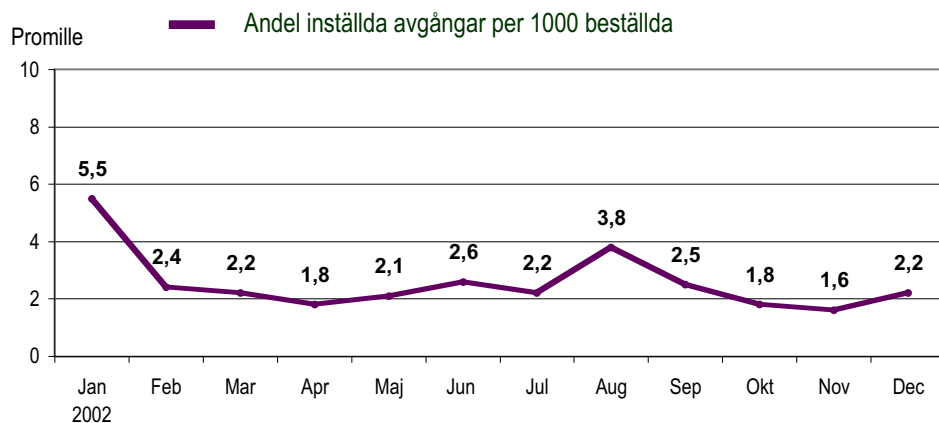
Den undre tabellen visar antalet förstärkningsturer per månad i år.

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



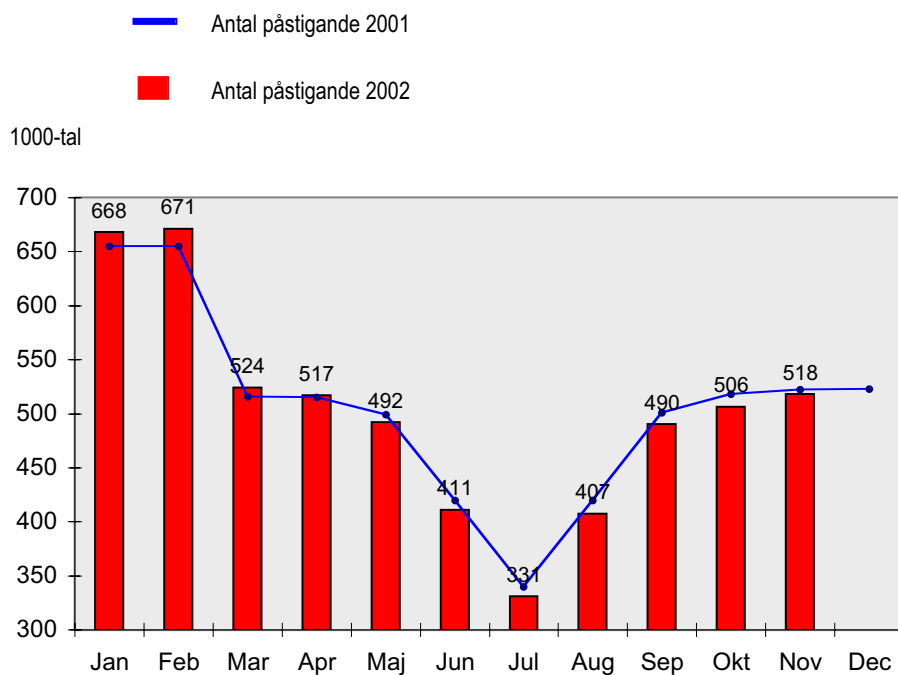
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	417	223	247	172	278	355	192	460	393	190	156	269
Fordon	1045	619	490	375	369	287	360	529	420	356	315	413
Yttre omst.	1034	95	23	67	77	72	45	50	50	57	72	52
Övrigt	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0
<b>Totalt</b>	<b>2496</b>	<b>937</b>	<b>762</b>	<b>614</b>	<b>725</b>	<b>714</b>	<b>597</b>	<b>1039</b>	<b>863</b>	<b>603</b>	<b>544</b>	<b>734</b>

Förstärkn	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
	1222	1535	1796	731	1393	1284	828	967	818	800	676	791



### 3. Antal påstigande per dygn

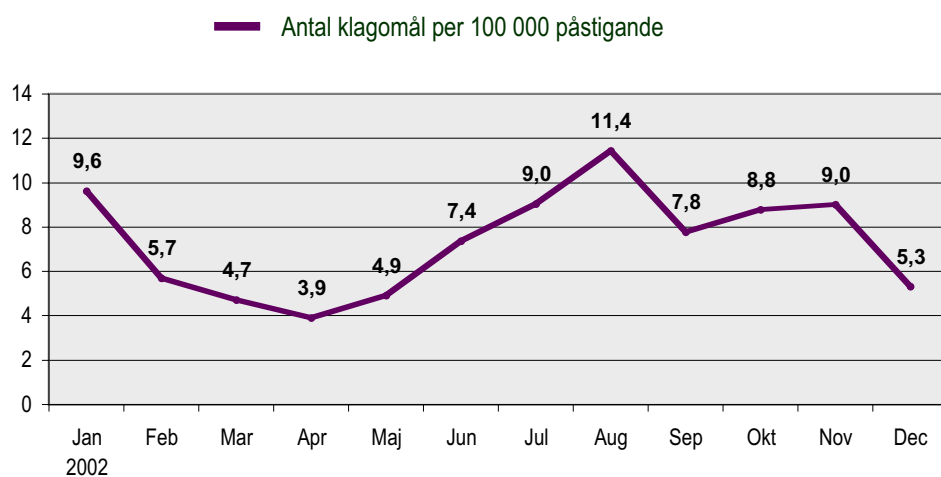
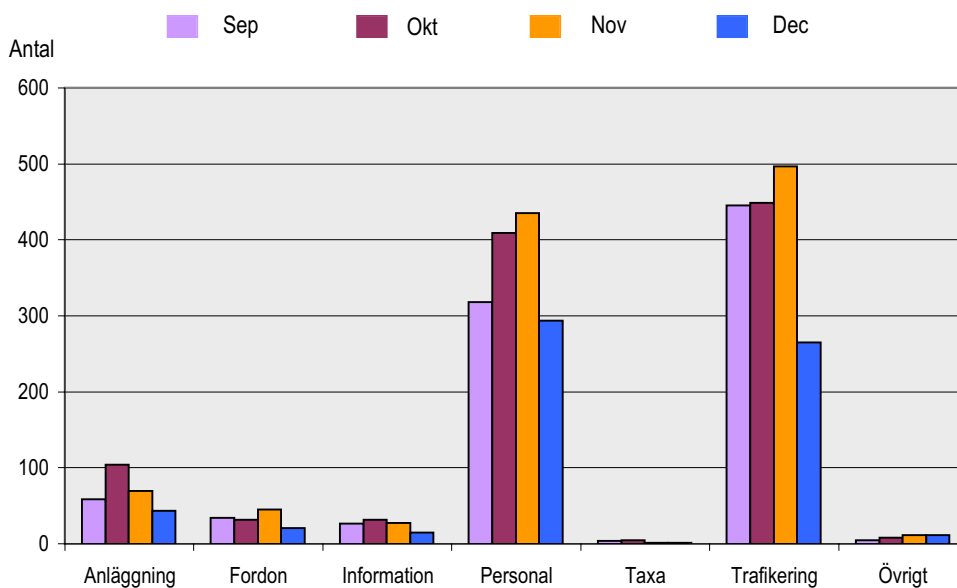
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna inom Busslinks samtliga områden. Värdena visas månadsvis för 2001 och 2002. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs mål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



## 4. Kundklagomål

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

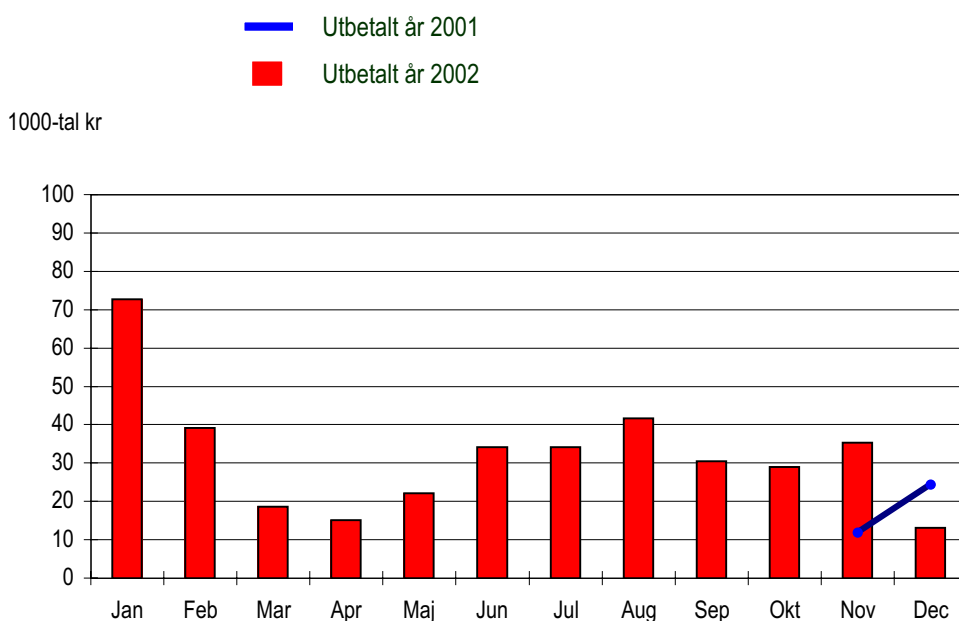
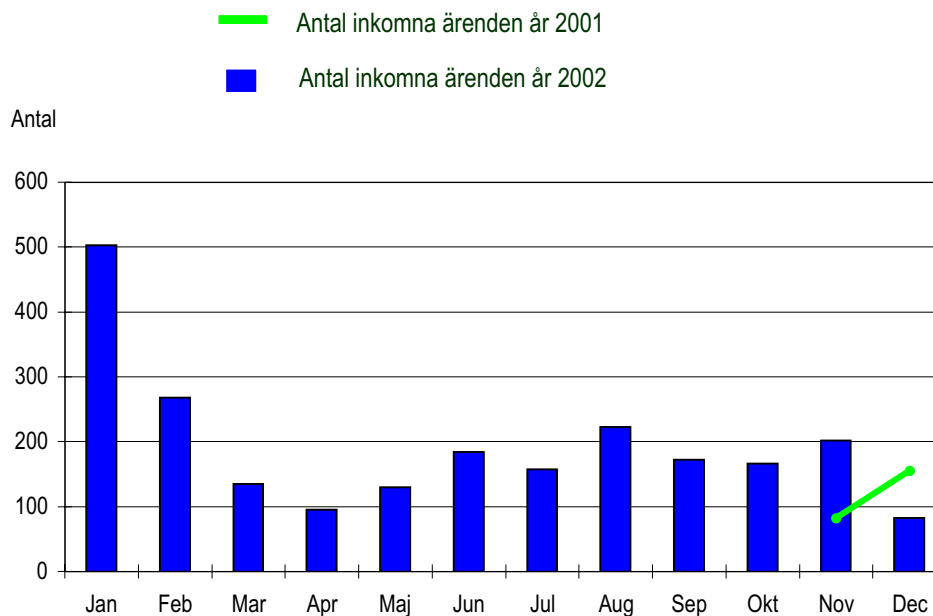
Det undre diagrammet visar antalet klagomål per 100 000 påstigande de senaste tolv månaderna.



## 5. Resegarantin

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

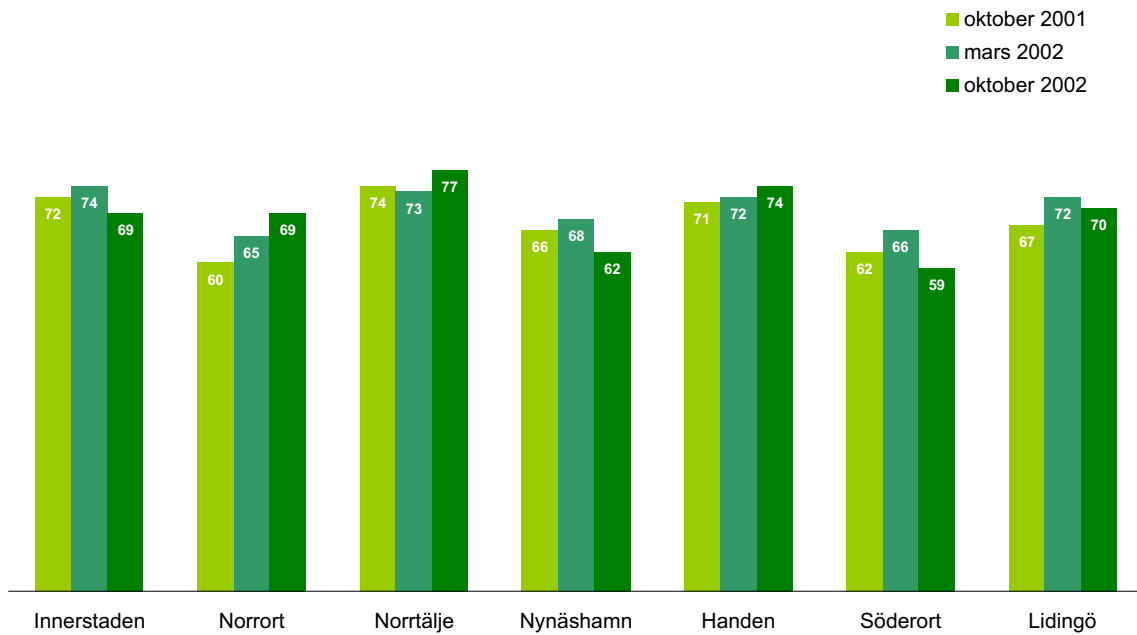
Fr o m januari månad redovisas inkomna ärenden och utbetalt belopp på inträffandemånad och inte som tidigare på statusdatum, d v s på den månad SL Forum behandlat ärendet.



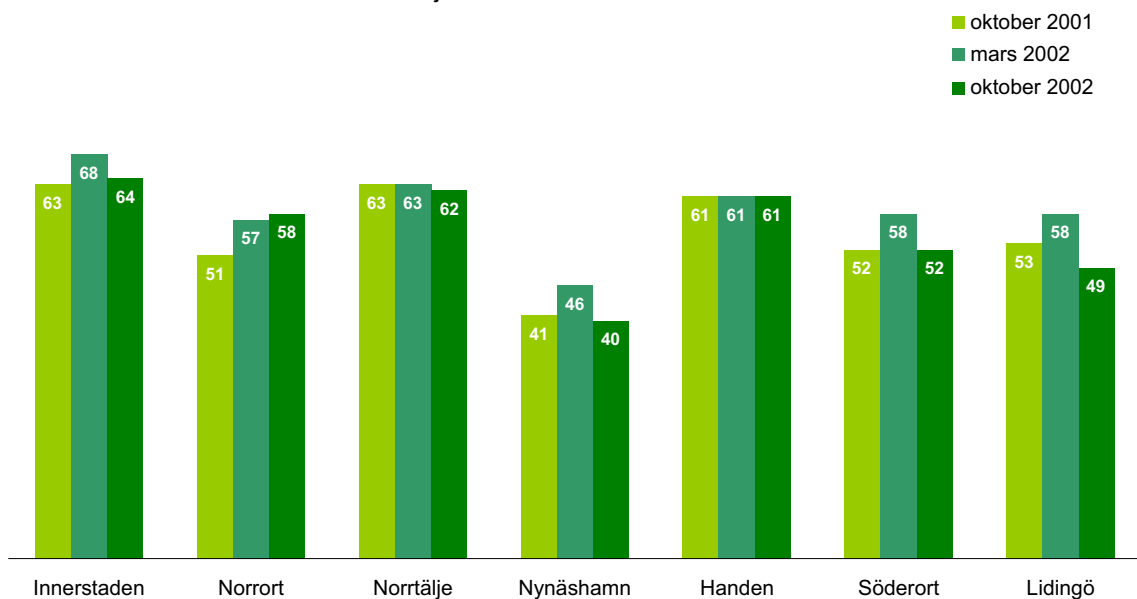
## 6. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

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 - Busslink

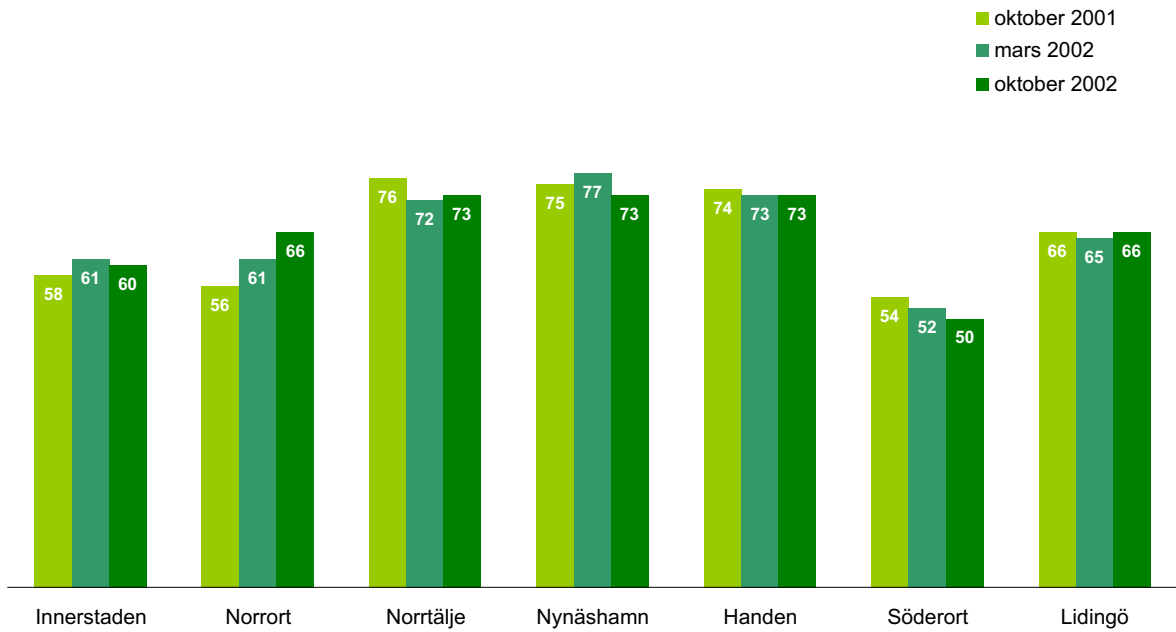


Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002  
andel nöjda resenärer - turtäthet - Busslink

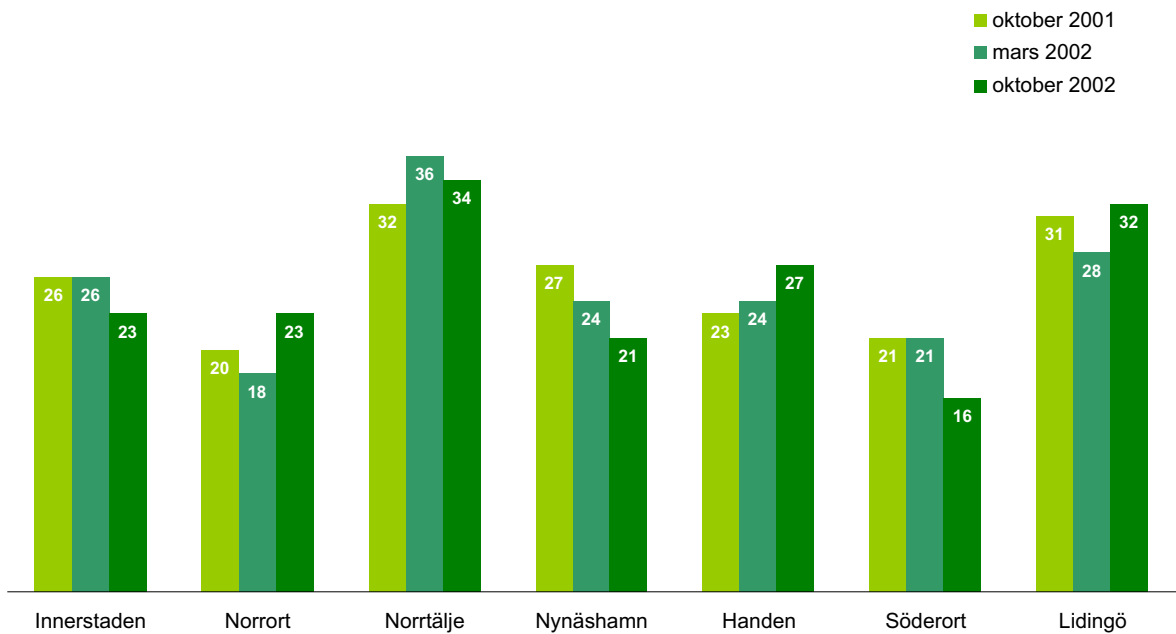




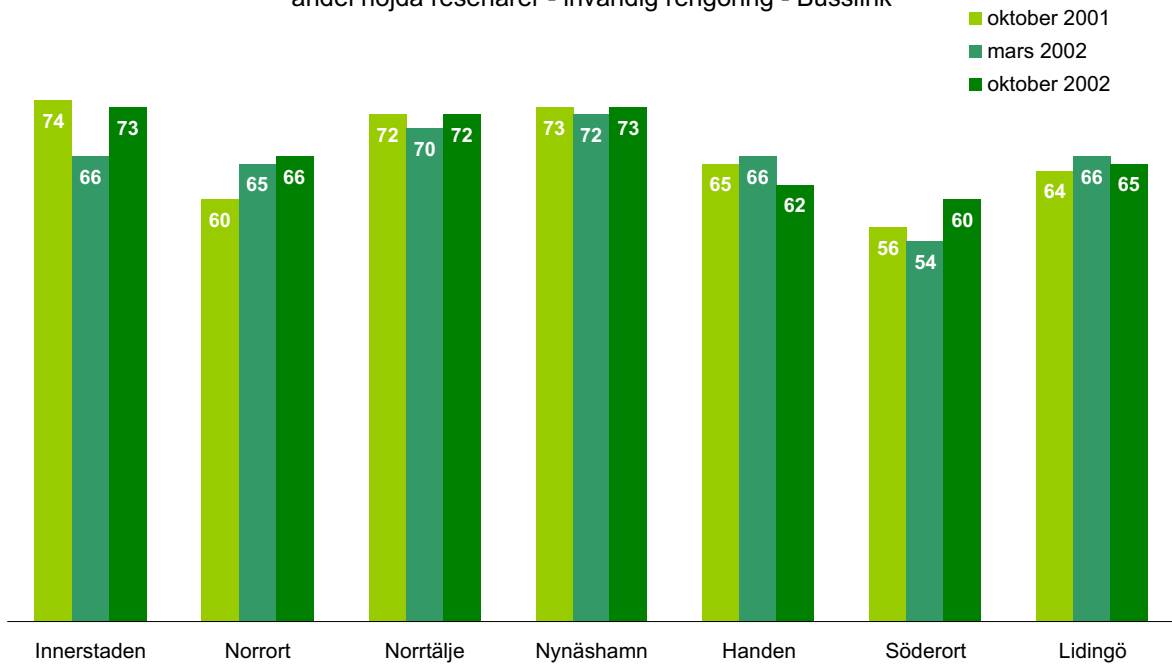
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002  
andel nöjda resenärer - tidhållning - Buslink



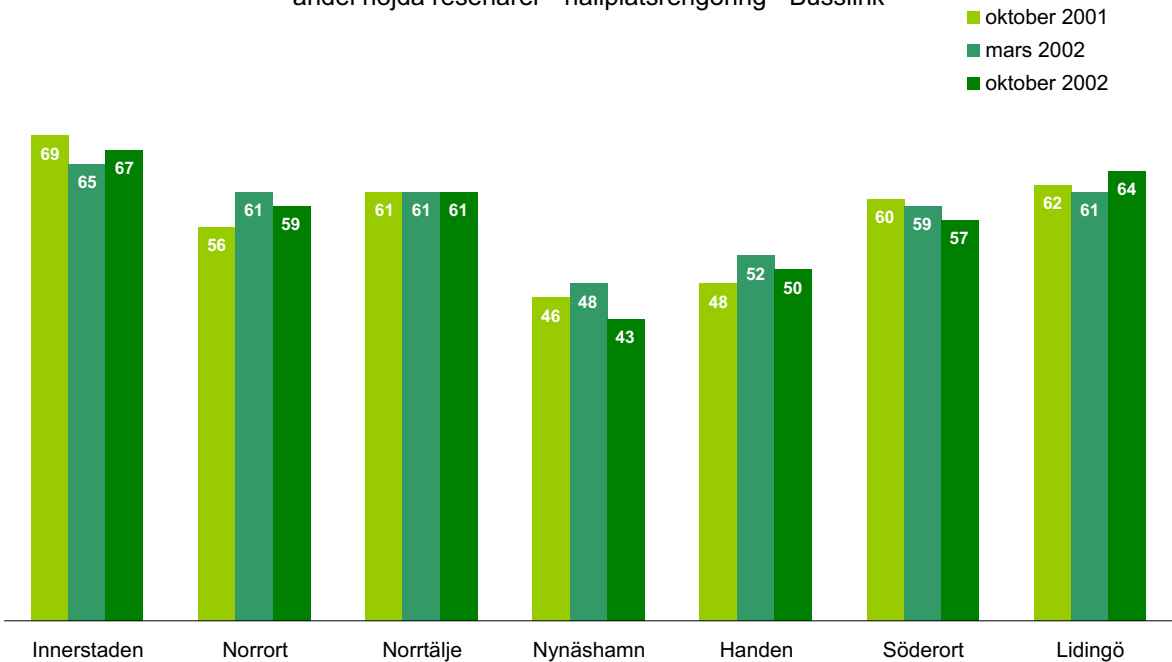
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002  
andel nöjda resenärer - störningsinformation - Buslink



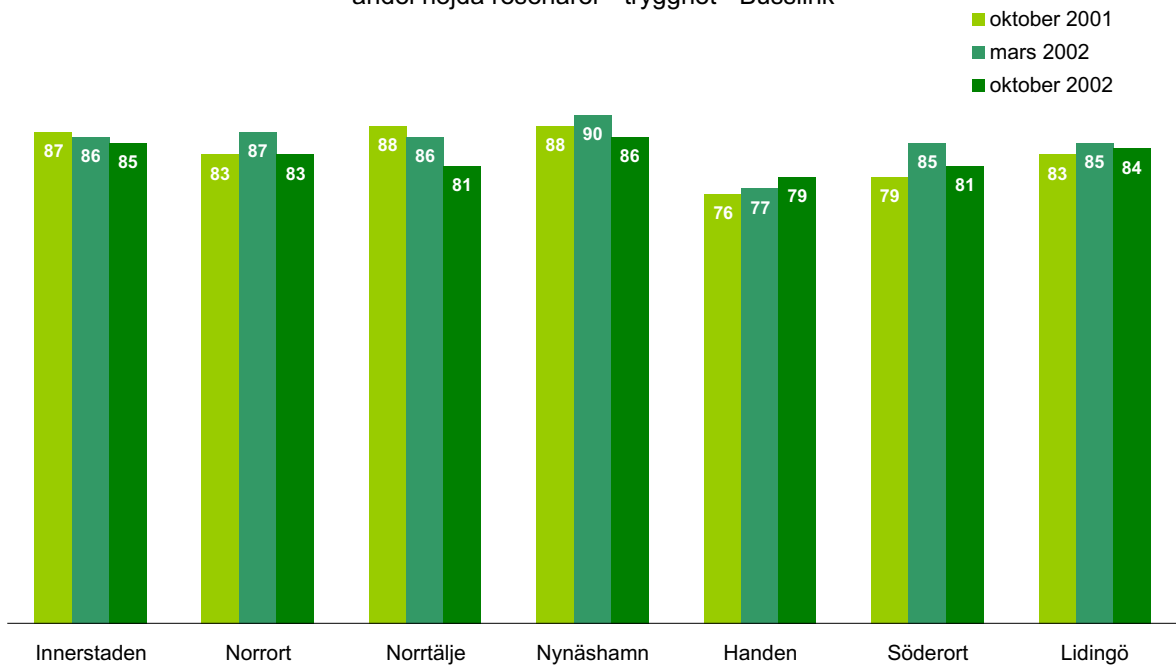
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002  
andel nöjda resenärer - invändig rengöring - Busslink



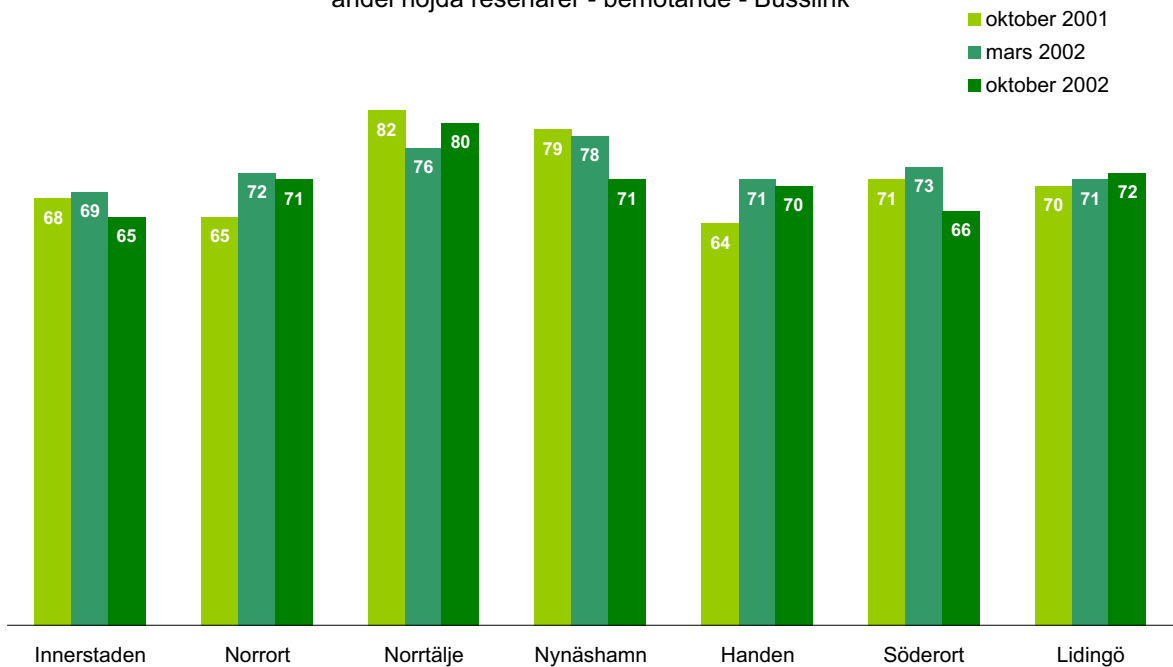
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002  
andel nöjda resenärer - hållplatsrengöring - Busslink



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



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



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002  
andel nöjda resenärer - förarnas körsätt - Bussslink

