

Månadsrapport för Swebus

Avtalsområde:
Botkyrka
Huddinge

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

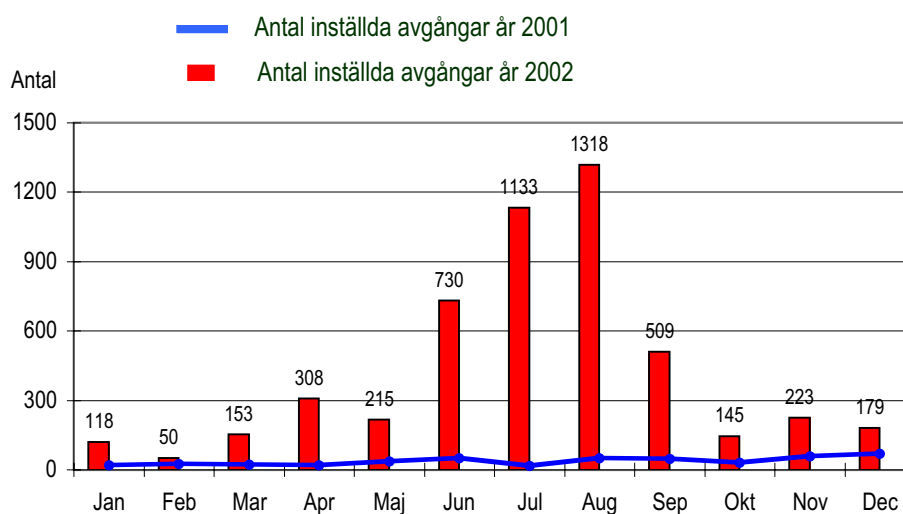
Rapporten har sammanställts av ÅF-Trafikkompetens AB.

1. Ej utförd trafik

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

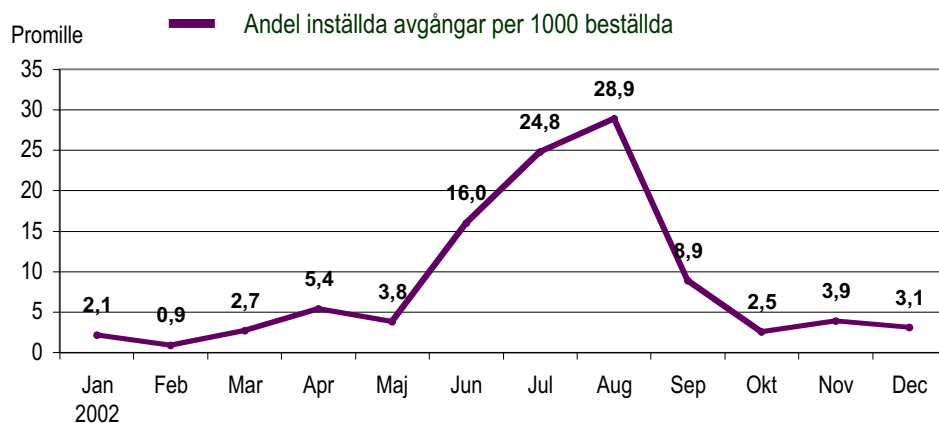
Den undre tabellen visar antalet förstärkningsturer per månad i år.

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



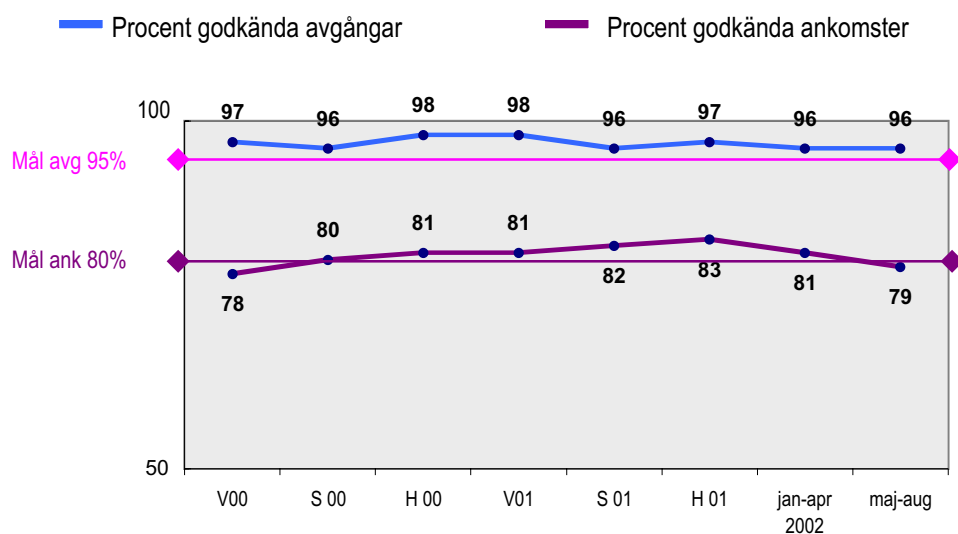
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	10	1	78	274	180	692	1084	1256	442	74	68	77
Fordon	99	47	75	34	34	38	49	53	54	60	140	102
Yttre omst.	9	2	0	0	1	0	0	9	13	11	15	0
Övrigt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totalt	118	50	153	308	215	730	1133	1318	509	145	223	179

Förstärkn	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
	6	5	0	0	11	9	0	1	10	18	18	16



2. Punktlighet

Officiella punktlighetsmätningen de senaste åren



Godkänd avgång:

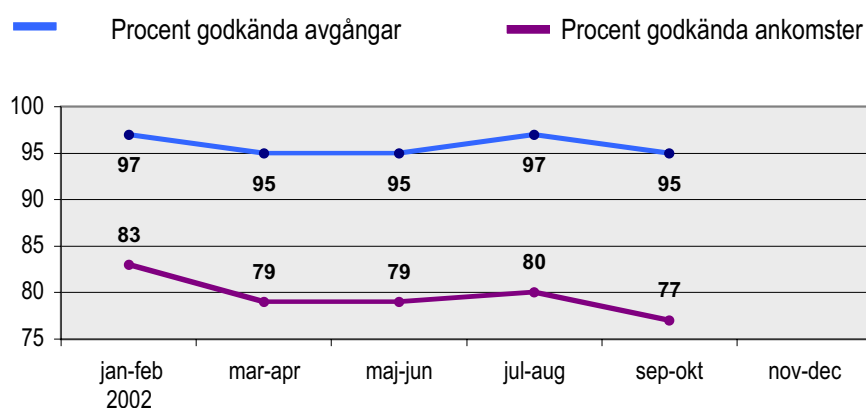
Bussen avgår från mätthållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15e minut eller oftare i högtrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

Godkänd ankomst:

Bussen ankommer till mätthållplatsen 3 till 0 minuter före annonserad tid. För vissa linjer är godkända-intervallet 5 till 0 minuter.

Mätningen baseras på ATR-data från vardagar.

Officiella punktlighetsmätningen på tvåmånadersperioder



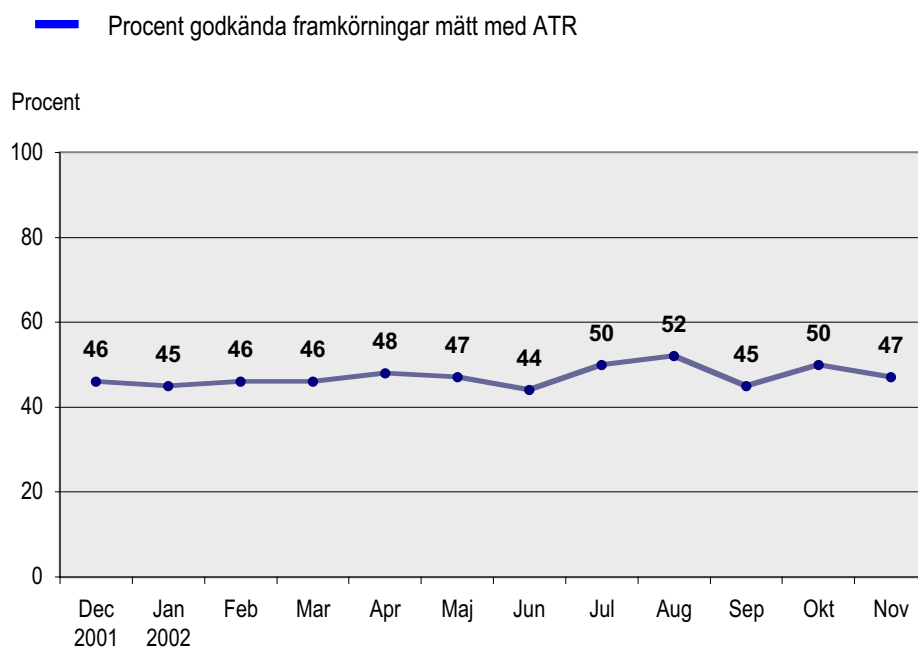
Fr o m i år redovisas i ovanstående diagram resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

Godkänd avgång och ankomst: 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.



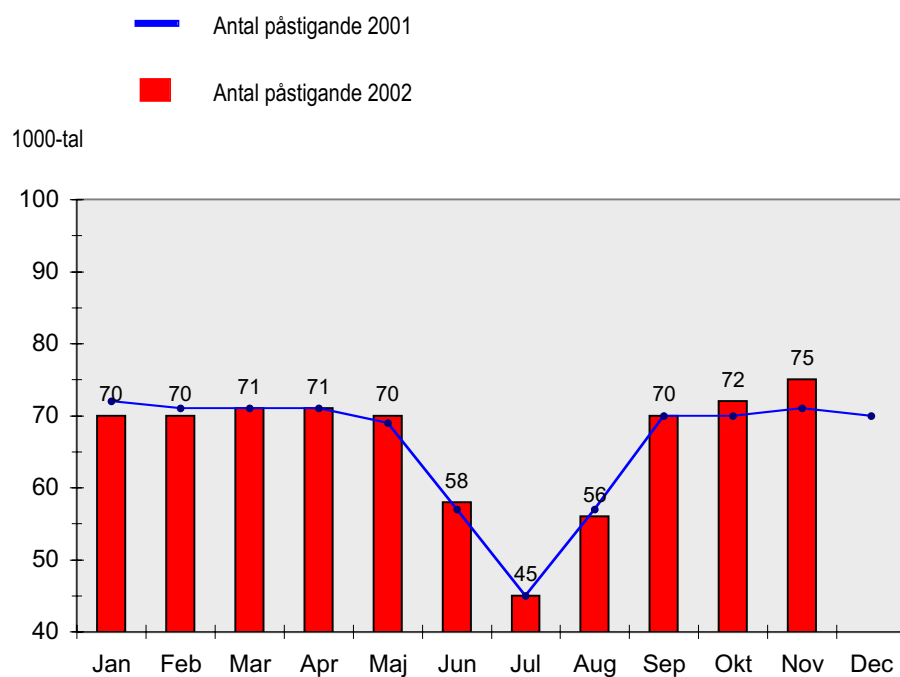
Godkänd framkörning:

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 Fridhemsplan, Fruängen, Hallunda C, Huddinge station, Högdalen, Norsborg, Rönninge station, Skärholmen, Stuvsta station och Tumba station.

4. Antal påstigande per dygn

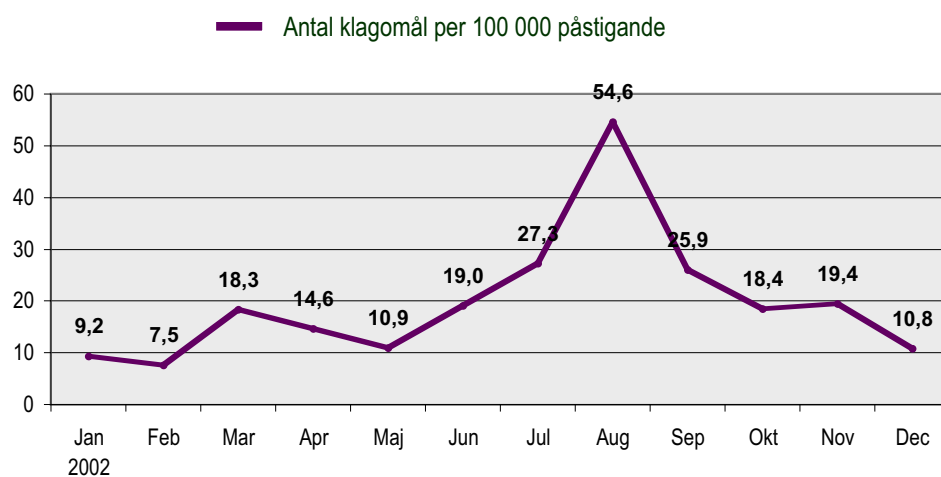
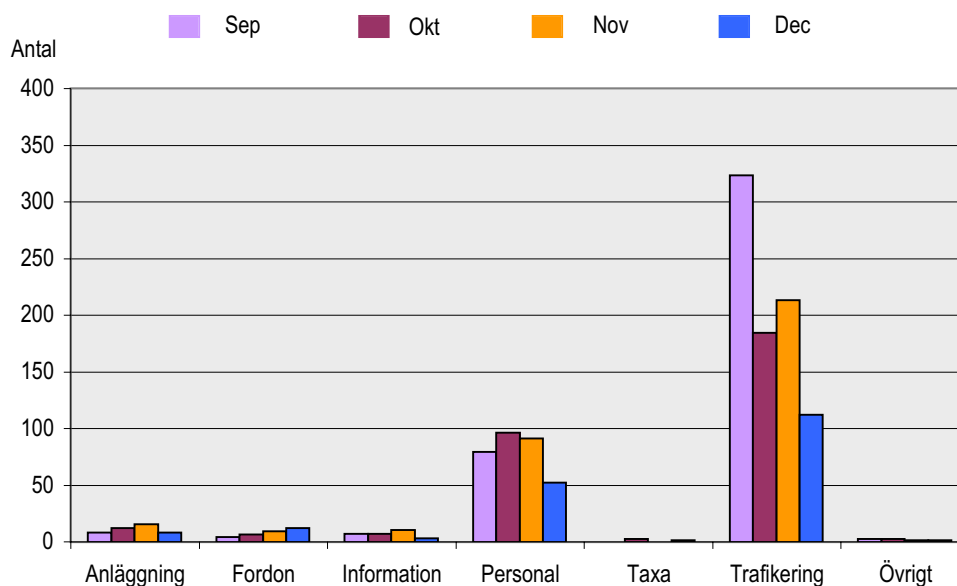
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Botkyrka och Huddinge. Värden visas månadsvis för 2001 och 2002. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs mål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



5. Kundklagomål

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

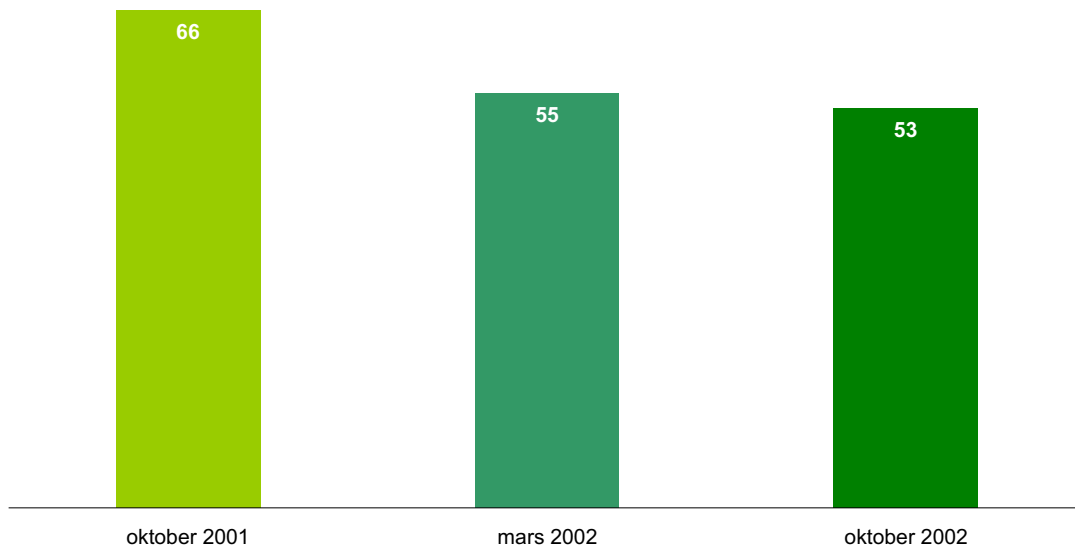
Det undre diagrammet visar antalet klagomål per 100 000 påstigande de senaste tolv månaderna.



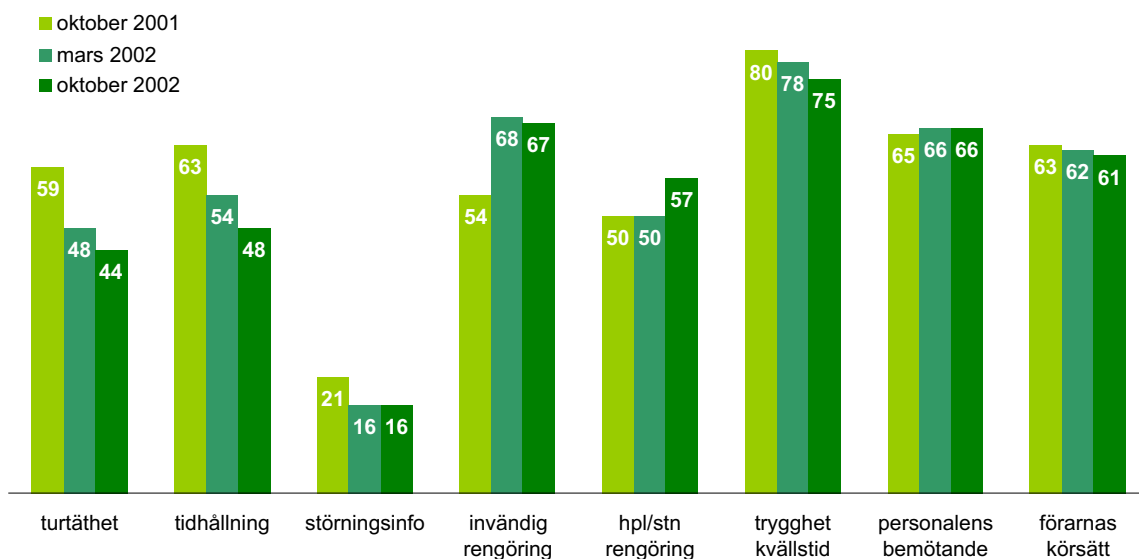
6. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

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 Botkyrka/Huddinge



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - avtalsområde Botkyrka/Huddinge



Huddinge/Botkyrka	oktober 2001			mars 2002			oktober 2002		
	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda
turtätheten på linjen	28	12	59	36	16	48	37	19	44
bussens tidhållning	23	14	63	32	14	54	38	15	48
information vid störningar	65	14	21	74	10	16	74	10	16
bussens invändiga rengöring	28	19	54	16	16	68	16	17	67
hållplatsernas rengöring	26	24	50	29	22	50	22	22	57
trygghet kvällstid	11	9	80	13	9	78	13	12	75
förarnas bemötande	14	21	65	16	18	66	15	19	66
förarnas körsätt	17	21	63	18	20	62	21	18	61
sammanfattande betyg på linjen	14	20	66	20	25	55	20	28	53