

Månadsrapport för Swebus

Avtalsområde:

Sigtuna/Upplands Väsby

December 2002

SL-Kontrakt



Innehåll

1. Ej utförd trafik	1
2. Punktlighet	2
3. Antal påstigande	3
4. Kundklagomål	4
5. Upplevd kvalitet i SL-trafiken	5
- 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

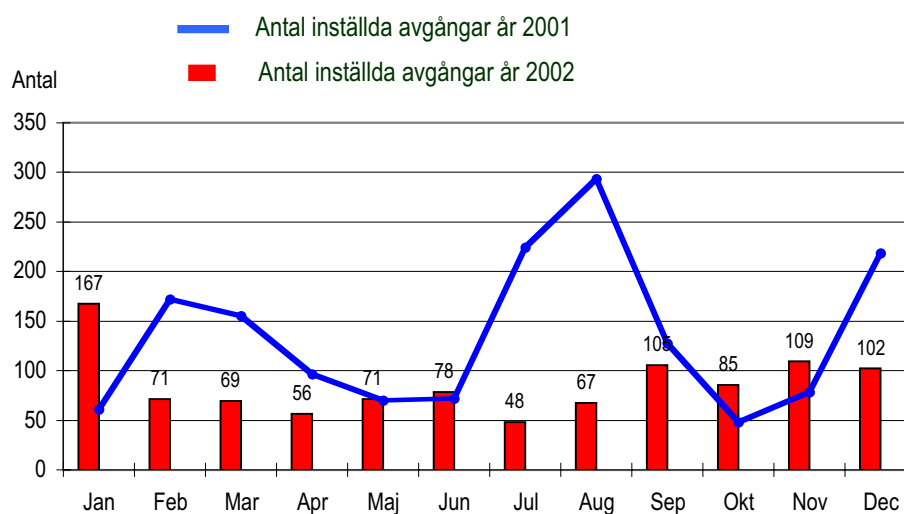
Rapporten har sammanställts av ÅF-Trafikkompetens AB.

1. Ej utförd trafik

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

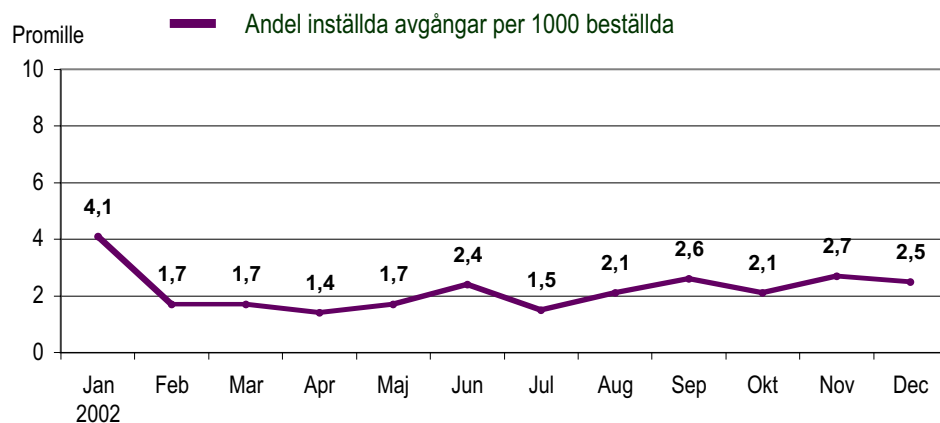
Den undre tabellen visar antalet förstärkningsturer per månad i år.

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



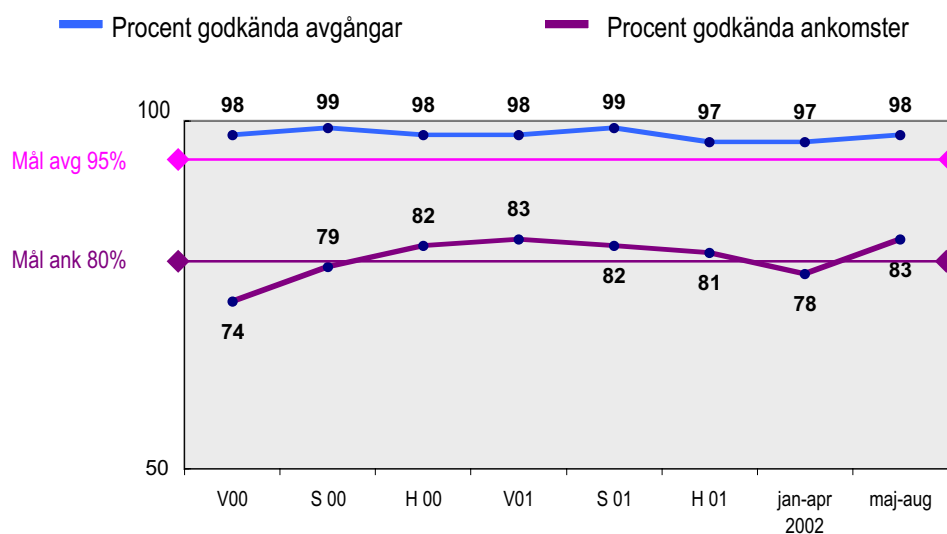
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	62	45	41	21	25	39	21	29	53	41	30	41
Fordon	62	26	22	33	37	37	25	31	42	39	57	49
Yttre omst.	43	0	6	2	9	2	2	7	10	5	22	12
Övrigt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totalt	167	71	69	56	71	78	48	67	105	85	109	102

Förstärkn	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
	7	19	1	7	3	9	0	0	11	4	8	8



2. Punktlighet

Officiella punktlighetsmätningen de senaste åren



Godkänd avgång:

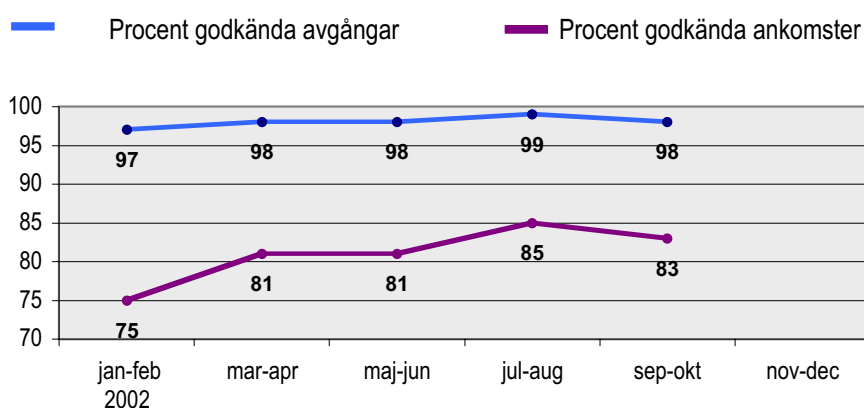
Bussen avgår från mätthållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15e minut eller oftare i högtrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

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

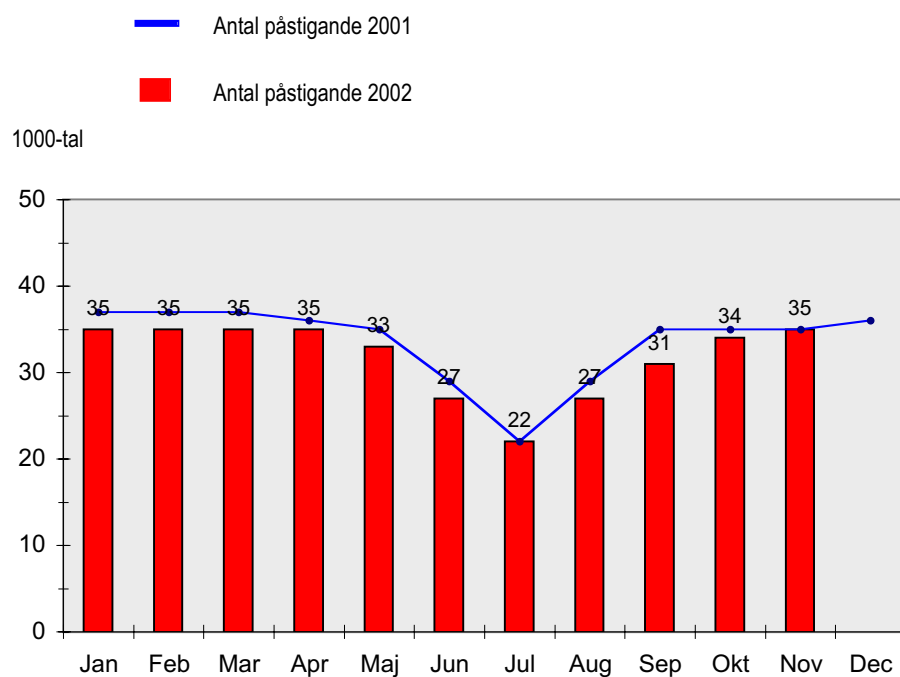


Fr o m i år redovisas i ovanstående diagram resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

Godkänd avgång och ankomst: se ovan

3. Antal påstigande per dygn

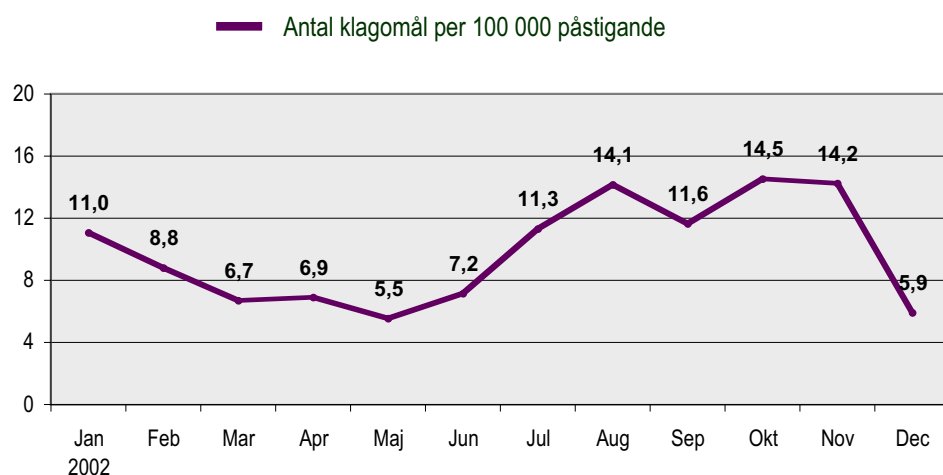
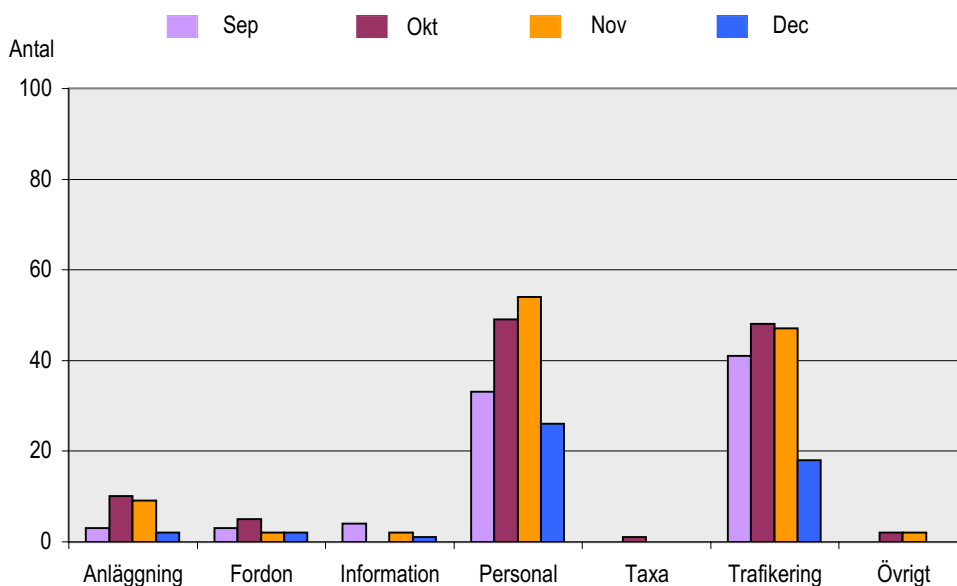
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Sigtuna och Upplands Väsby. Värden visas månadsvis för 2001 och 2002. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs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



4. Kundklagomål

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

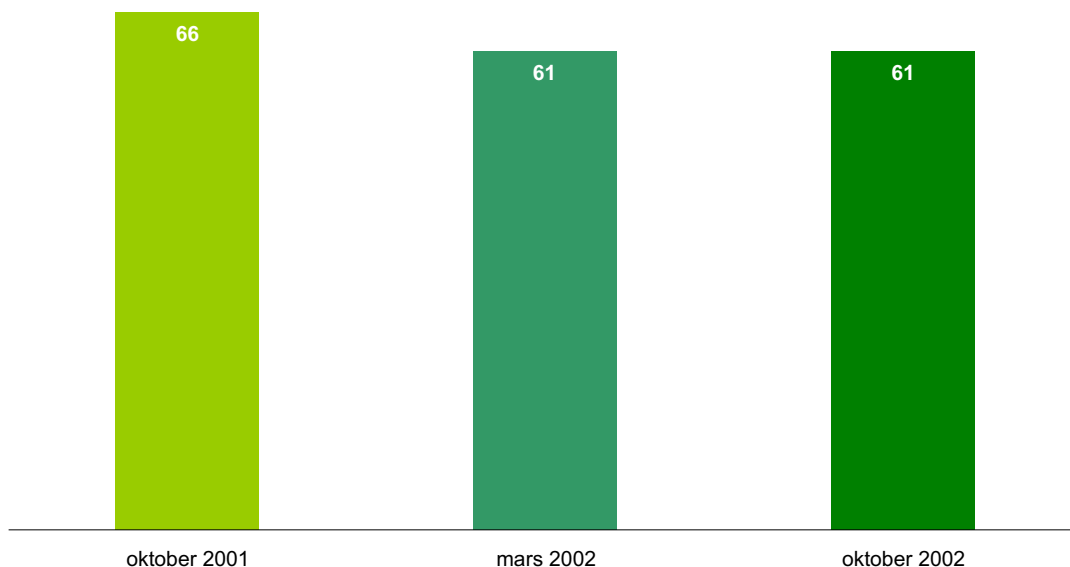
Det undre diagrammet visar antalet klagomål per 100 000 påstigande de senaste tolv månaderna.



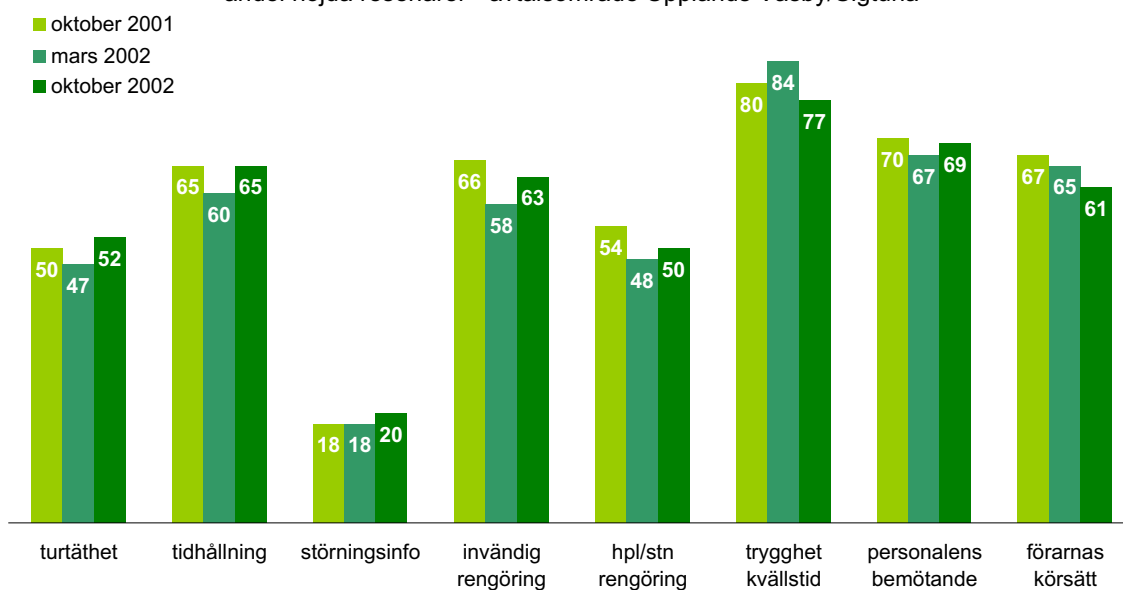
5. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

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 UpplandsVäsby/Sigtuna



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2002
andel nöjda resenärer - avtalsområde Upplands Väsby/Sigtuna



Upplands Väsby/Sigtuna	oktober 2001			mars 2002			oktober 2002		
	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda
turtätheten på linjen	33	17	50	39	14	47	34	14	52
bussens tidhållning	23	13	65	26	14	60	24	11	65
information vid störningar	70	11	18	71	11	18	70	10	20
bussens invändiga rengöring	18	16	66	23	18	58	18	19	63
hållplatsernas rengöring	28	18	54	33	19	48	26	24	50
trygghet kvällstid	10	10	80	9	7	84	13	10	77
förarnas bemötande	13	17	70	15	18	67	12	19	69
förarnas körsätt	14	19	67	13	22	65	18	21	61
sammanfattande betyg på linjen	14	20	66	16	23	61	14	25	61