

Månadsrapport för Swebus

Avtalsområde:
Södertälje

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

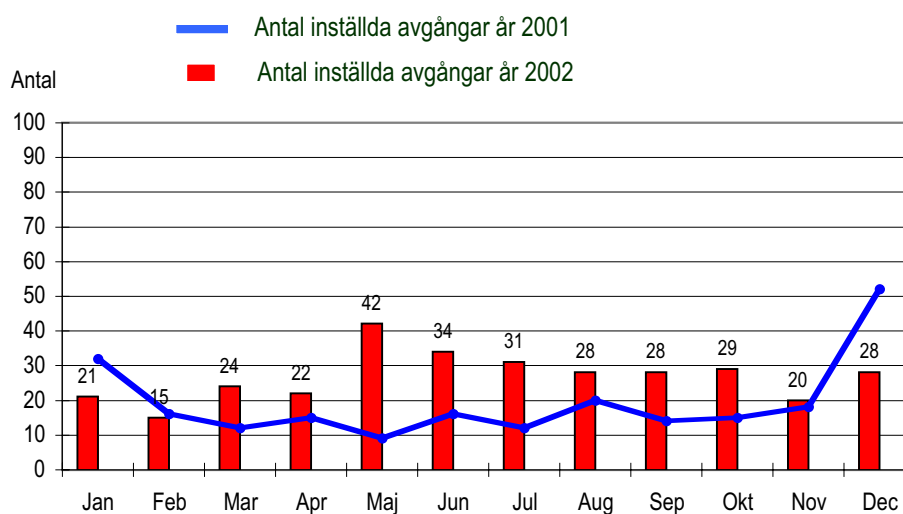
Rapporten har sammanställts av ÅF-Trafikkompetens AB.

1. Ej utförd trafik

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

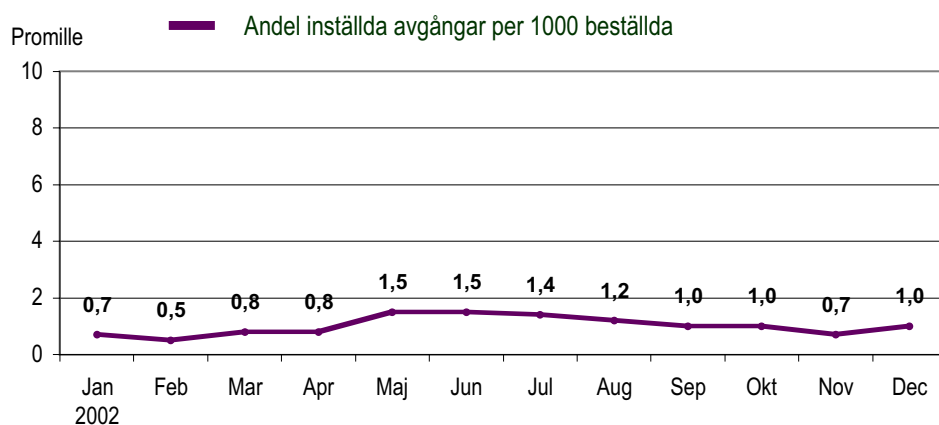
Den undre tabellen visar antalet förstärkningsturer per månad i år.

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



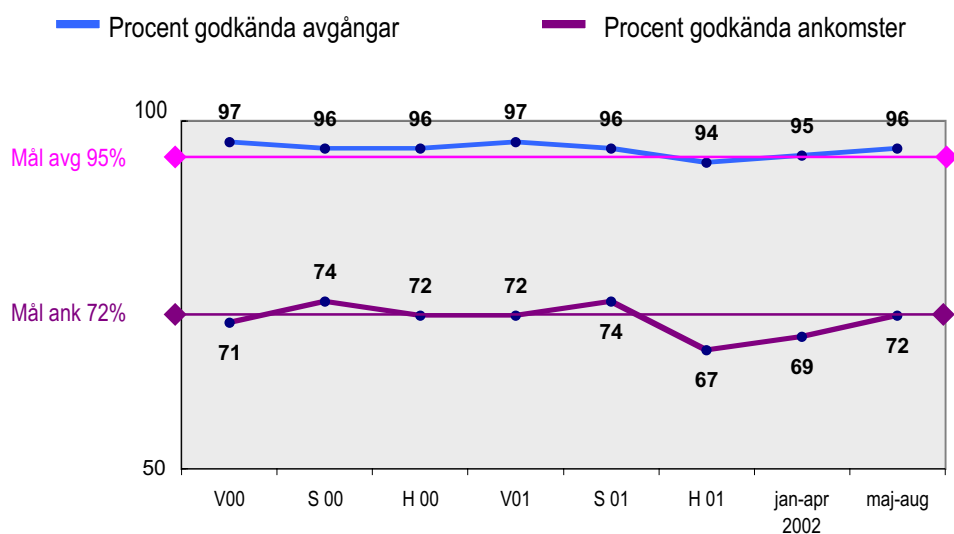
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	6	9	10	12	19	19	11	12	12	18	7	12
Fordon	11	5	11	9	21	15	17	13	13	11	11	15
Yttre omst.	4	1	3	1	2	0	3	3	3	0	2	1
Övrigt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totalt	21	15	24	22	42	34	31	28	28	29	20	28

Förstärkn	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
	26	17	10	9	4	9	0	9	34	57	17	25



2. Punktlighet

Officiella punktlighetsmätningen de senaste åren



Godkänd avgång:

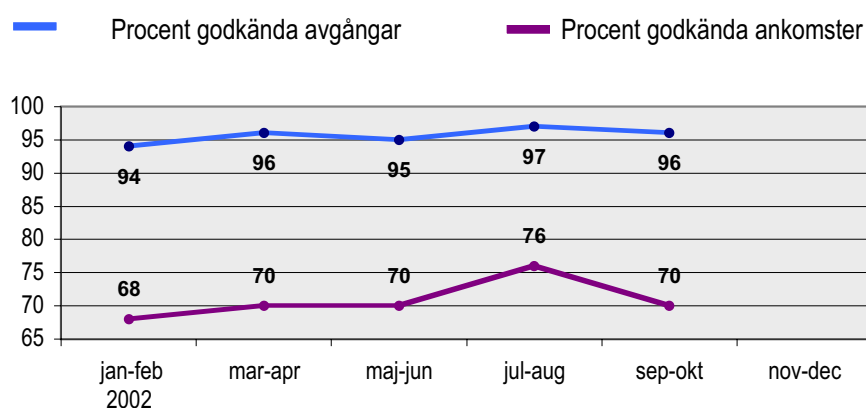
Bussen avgår från mätthållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15e minut eller oftare i högtrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

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



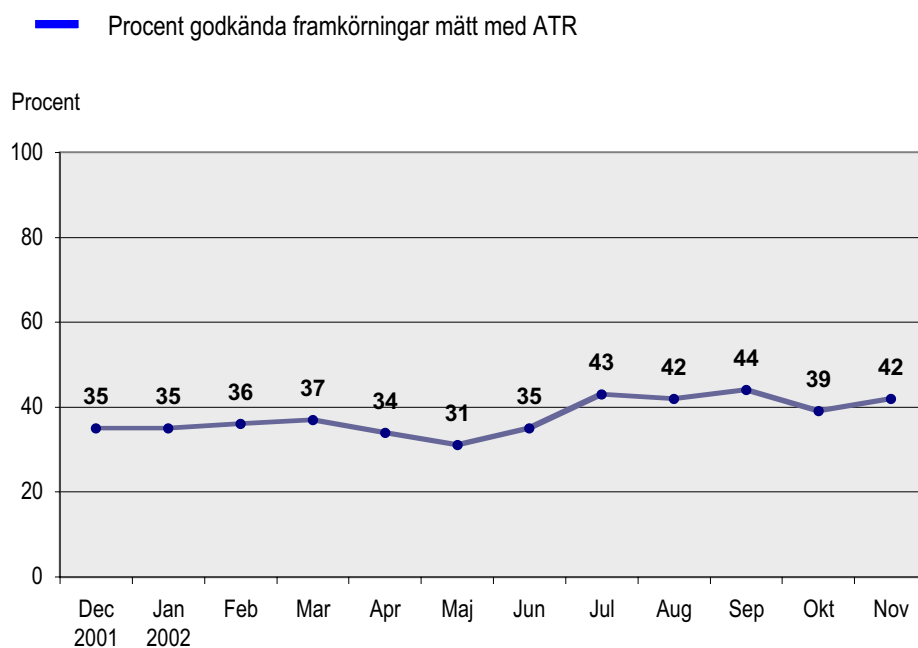
Fr o m i år redovisas i ovanstående diagram resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

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.



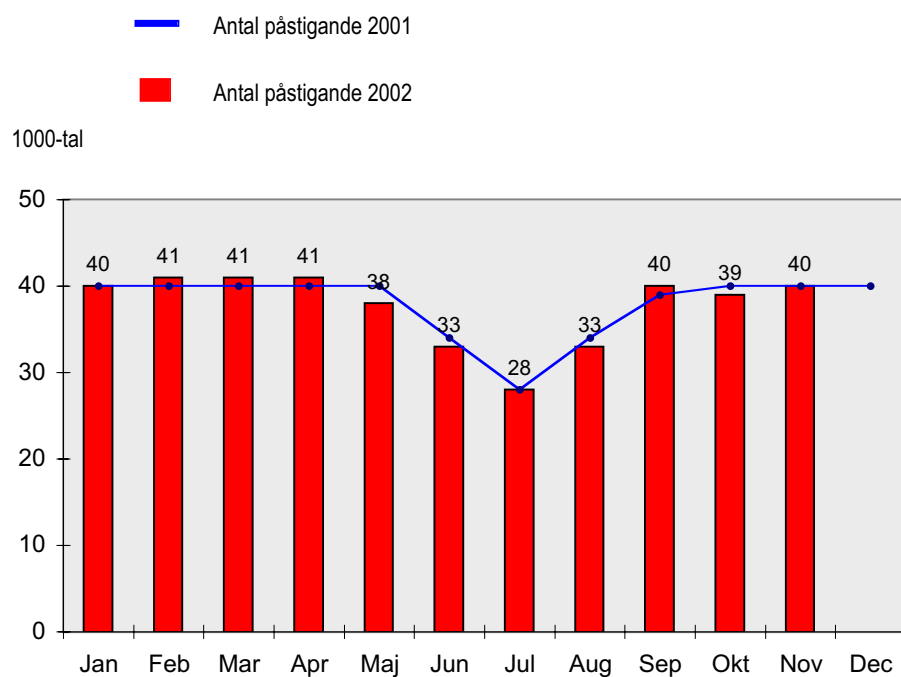
Godkänd framkörning:

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 Fittja, Järna station, Liljeholmen, Södertälje C och Södertälje Hamn. Totalt har ca 15 linjer mätts.

4. Antal påstigande per dygn

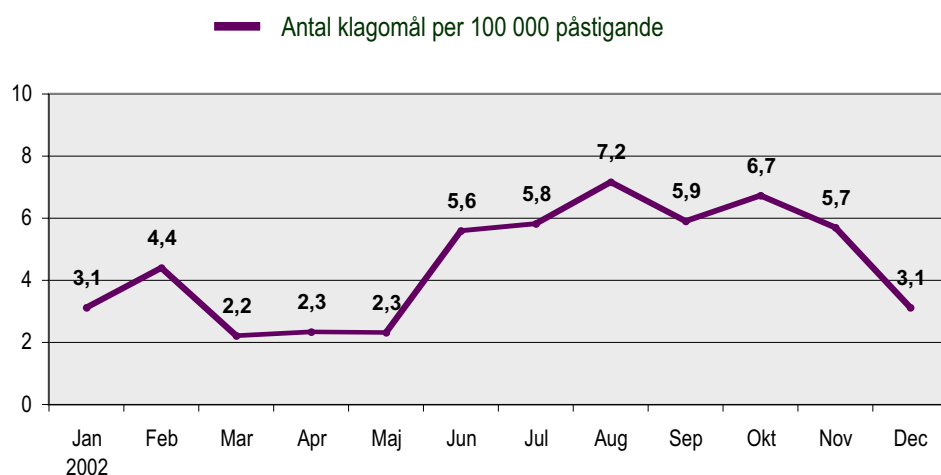
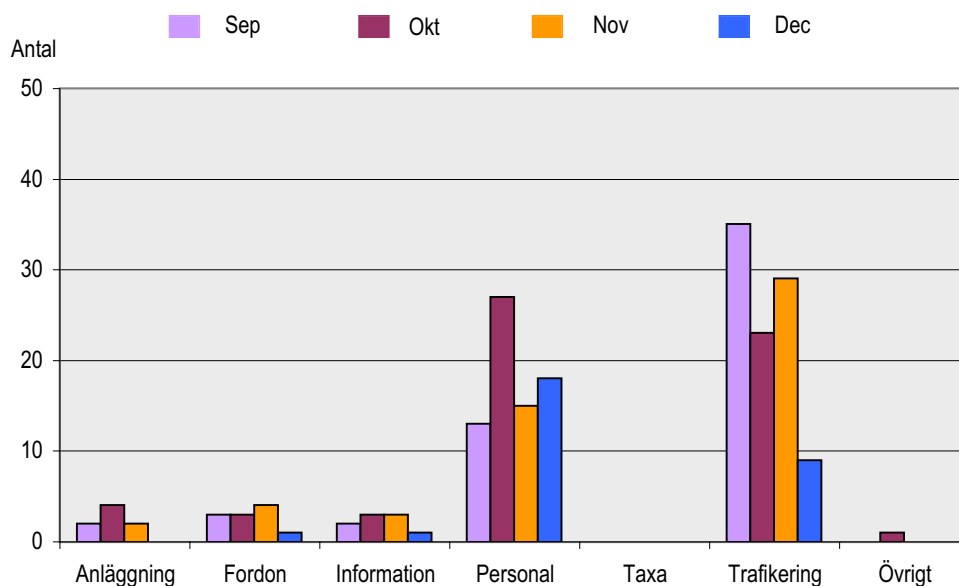
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Södertälje. Värden visas månadsvis för 2001 och 2002. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs mål om 100 000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



5. Kundklagomål

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

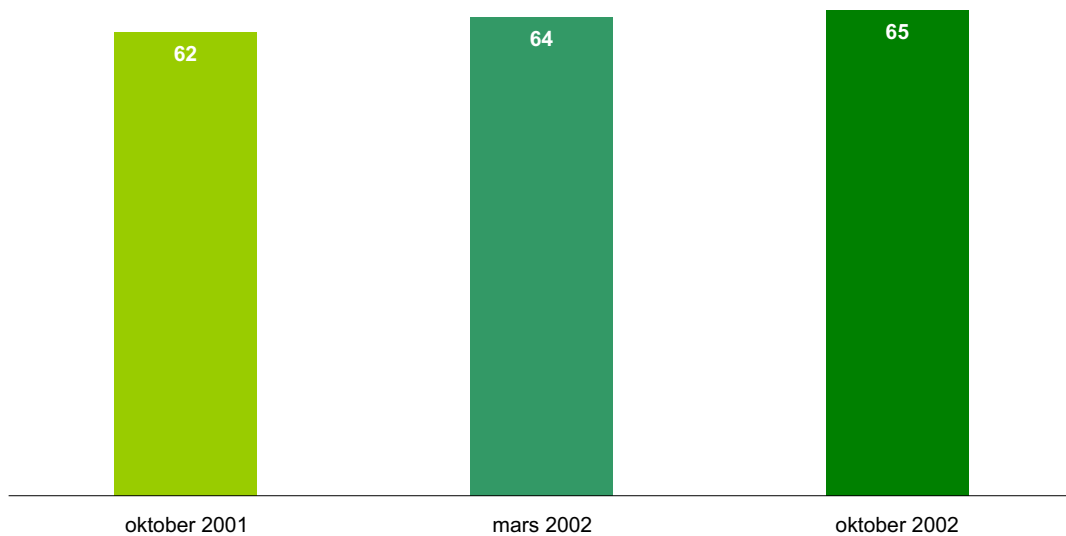
Det undre diagrammet visar antalet klagomål per 100 000 påstigande de senaste tolv månaderna.



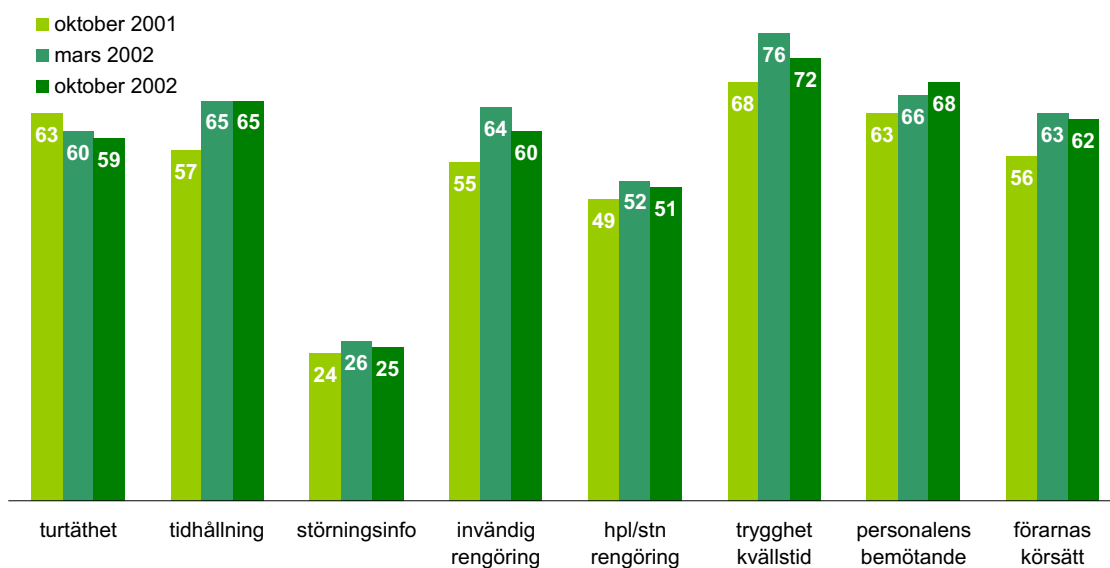
6. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

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 Södertälje



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



Södertälje	oktober 2001			mars 2002			oktober 2002		
	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda
turtätheten på linjen	23	14	63	27	14	60	26	15	59
bussens tidhållning	26	16	57	23	12	65	25	10	65
information vid störningar	63	14	24	58	15	26	58	17	25
bussens invändiga rengöring	23	22	55	21	15	64	22	19	60
hållplatsernas rengöring	31	20	49	29	19	52	31	18	51
trygghet kvällstid	18	14	68	12	12	76	17	11	72
förarnas bemötande	19	18	63	15	18	66	14	18	68
förarnas körsätt	22	22	56	18	19	63	20	18	62
sammanfattande betyg på linjen	15	23	62	12	23	64	13	22	65