

Kvalitetsmätning för Connex

Avtalsområde:
Tunnelbanan

December 2003

Innehåll

1. Kommentarer	1
2. Ej utförd trafik	2
3. Punktlighet	5
4. Resandeutveckling kort sikt	6
5. Resandeutveckling lång sikt	7
6. Städning av stationer och i vagnar	10
-stationer	10
-vagnar	12
7. Personalens servicevilja	13
8. Störningsinformation	15
9. Tidhållning	16
10. Sammanfattande betyg för hela tunnelbanan	17
11. Resegarantin	18
12. Kundklagomål	19

Den här rapporten avser mätningar till och med december 2003.

Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörernas avvikelserrapporter
- MTR-material
- Kundtjänststatistik
- Resultat från de enkätundersökningar som görs fortlöpande i länet

Rapporten har sammanställts av ÅF-Trafikkompetens AB.

1. Kommentarer

Antalet stopp i trafiken ökade totalt, 63, en ökning med 12 jämfört med november. Ökningen var inte generell då antalet stopp minskade på röda linjen. Orsaken till stoppen var i stort sett oförändrade jämfört med november. I november stod yttre orsaker för ca 50% och Tågia för ca 33% i december var samma värden ca 44% respektive ca 36%.

Punktligheten fortsatt att utvecklas positivt totalt. Utfallen blev 93,0% för Gröna linjen (91,5%), 93,3% på Röda linjen (94,4%) och 97,4% på blå linjen (96,7%) och 93,8% totalt (93,4%), novembers värden inom parentes.

Antalet kundkontakter/1000 avgångar fördelade sig enligt följande, november månad inom parentes:

Grön	Röd	Blå
38,8(31,8)	23,7(23,4)	11,0(10,1)

Antal klagomål är fortsatt många, framförallt är det klagomål på uteblivna/försenade avgångar vilket även inkluderar stopp i trafiken. På gröna linjen stod klagomål relaterade till detta för 73%(71%), röd linje 62%(58%) och blå linje 56%(45%), novembers värden inom parentes. Förändringarna står i stort sett i proportion till ökningen av inställda turer och ökningen av antalet stopp i trafiken mellan november och december..

Utfallen för årsvärden

<u>Inställd trafik</u>	Grön linje	Röd linje	Blå linje	Totalt
2003	0,76%	0,75%	0,43%	0,67%
2002	0,69%	1,22%	0,37%	0,78%

<u>Stopp i trafiken</u>	Grön linje	Röd linje	Blå linje	Totalt
2003	325	339	98	762
2002	362	369	67	798

<u>Punktlighet</u>	Grön linje	Röd linje	Blå linje	Totalt
2003	87,6%	92,7%	98,5%	91,2%
2002	87,2%	90,9%	98,8%	91,4%

Med vissa individuella variationer gick trafiken totalt sett bättre inom alla områden 2003 än 2002. Utfallet för punktligheten är litet missvisande då den 2002 gjordes mot antalet avgångar och 2003 mot antalet resenärer. Om 2002 års värden räknas om enligt 2003 års princip skulle utfallet totalt för 2002 istället blivit 90,4%.

2. Ej utförd trafik: Grön linje

För tunnelbanan har vi två begrepp för ej utförd trafik. Dels antal stopp i trafiken, dels ej utförda tågtimmar.

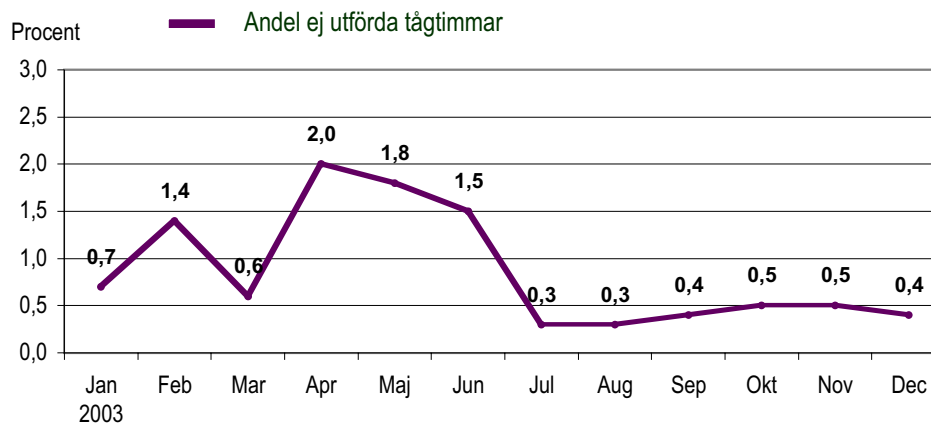
Det övre diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2002 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.

Tabellen visar orsakerna till dessa stopp i år.

Det undre diagrammet visar ej utförda tågtimmar som andel av beställda, i promille.



Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	7	10	14	12	15	11,5	8	9	12	7	10	13
Connex	0,5	0	1	0,5	0	2	0	4	2	1	0	0
SLI B+S	5	16	5	6	2	12	4	2	3	3	3	0
Tågja	15,5	12	10	8,5	1	5,5	3	7	5	7	3	8
SLIR	4	1	1	2	0	4	7	2	9	3	2	4
Totalt	32	39	31	29	18	35	22	23	31	21	18	25



2. Ej utförd trafik: Röd linje

För tunnelbanan har vi två begrepp för ej utförd trafik. Dels antal stopp i trafiken, dels ej utförda tågtimmar.

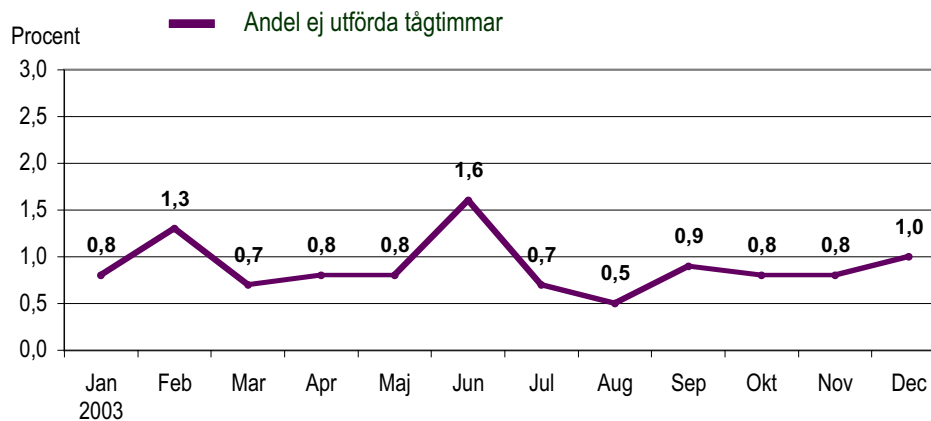
Det övre diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2002 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.

Tabellen visar orsakerna till dessa stopp i år.

Det undre diagrammet visar ej utförda tågtimmar som andel av beställda, i promille.



Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	15	14	8	22	8	14	16	11	9	24	15	11
Connex	3	2	1	0	1,5	2	0	1	1	2	1	0
SLI B+S	4	3	5	3	4,5	4	12	3	2	1	4	5
Tågja	6	4	5	13	7	2	9	3	6	6	10	6
SLIR	3	6	0	4	1	6	4	2	0	0	1	3
Totalt	31	29	19	42	22	28	41	20	18	33	31	25



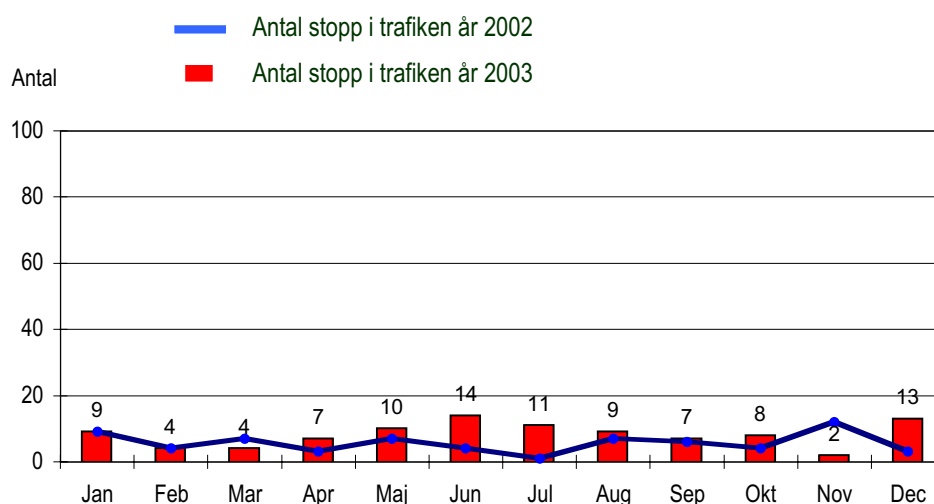
2. Ej utförd trafik: Blå linje

För tunnelbanan har vi två begrepp för ej utförd trafik. Dels antal stopp i trafiken, dels ej utförda tågtimmar.

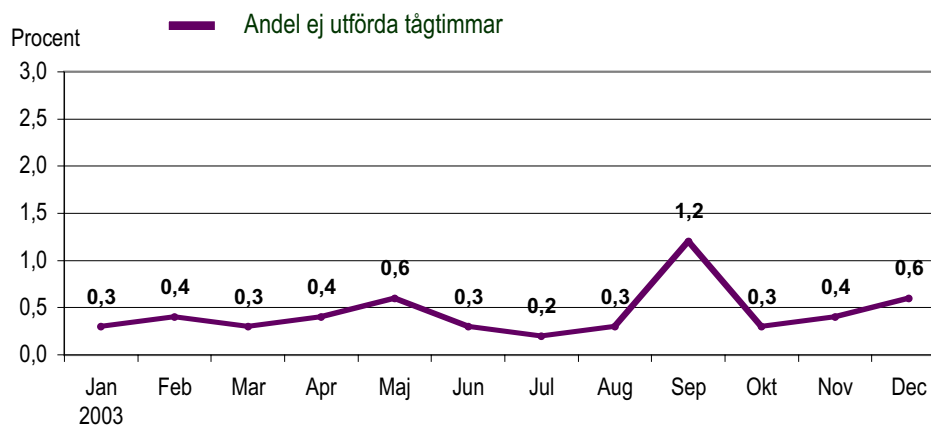
Det övre diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2002 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.

Tabellen visar orsakerna till dessa stopp i år.

Det undre diagrammet visar ej utförda tågtimmar som andel av beställda, i promille.

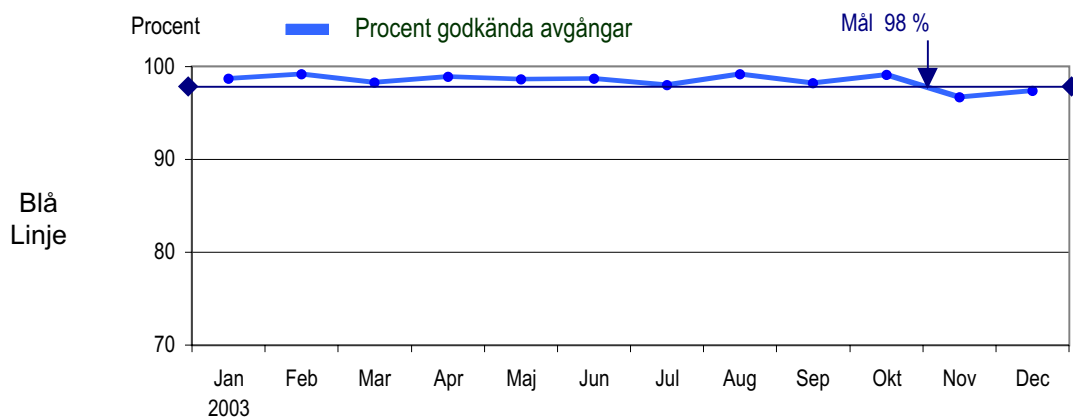
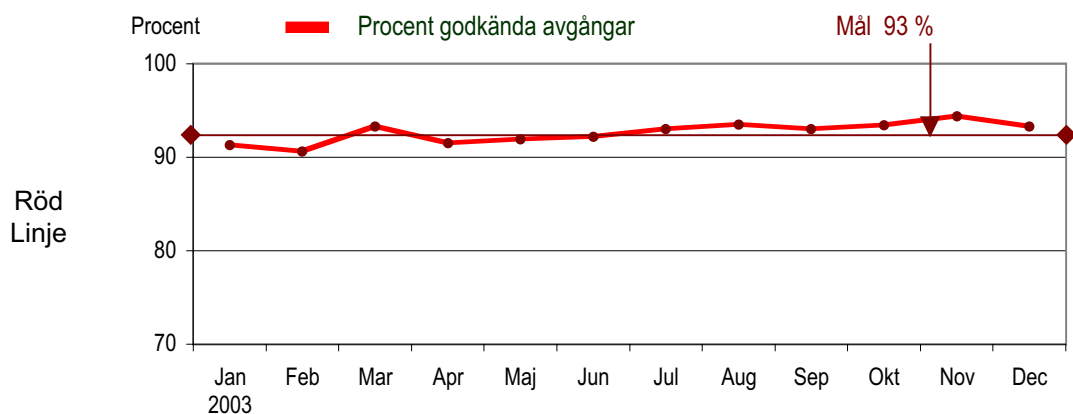
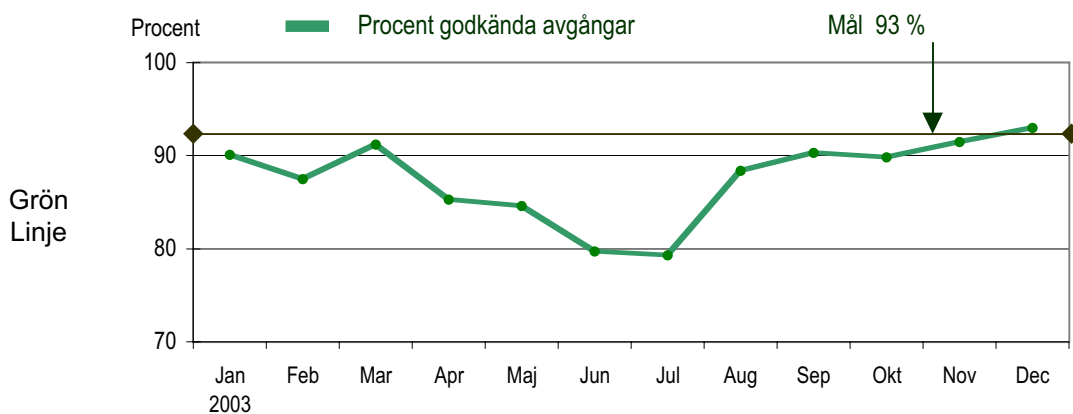


Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	5	1	0	2	2	5	4	6	3	2	1	4
Connex	0	0	0	0	3	0	1	2	1	1	0	0
SLI B+S	1	1	1	0	1	4	1	0	1	2	0	0
Tågja	3	2	3	4	4	3	3	1	2	1	1	9
SLIR	0	0	0	1	0	2	2	0	0	2	0	0
Totalt	9	4	4	7	10	14	11	9	7	8	2	13



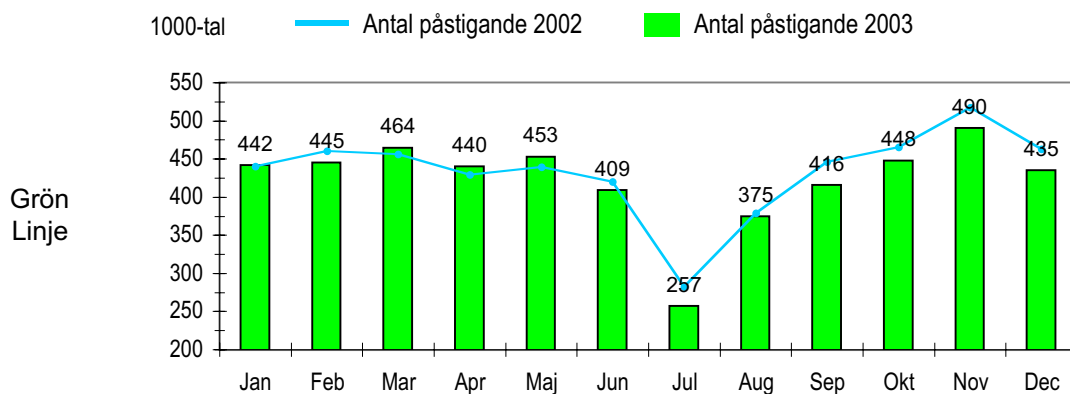
3. Punktlighet

Med godkänd avgång menas när tåget avgår inom tidsintervallet, en minut före till tre minuter efter annonserad avgångstid. Målnivån för godkända avgångar är på grön linje och röd linje 93 procent medan blå linje har 98 procent. Punktligheten visas för de senaste 12 månaderna.

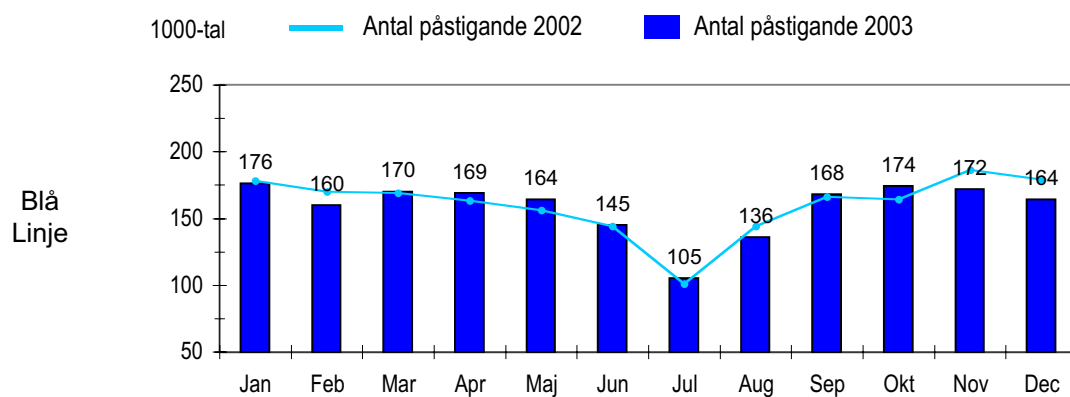
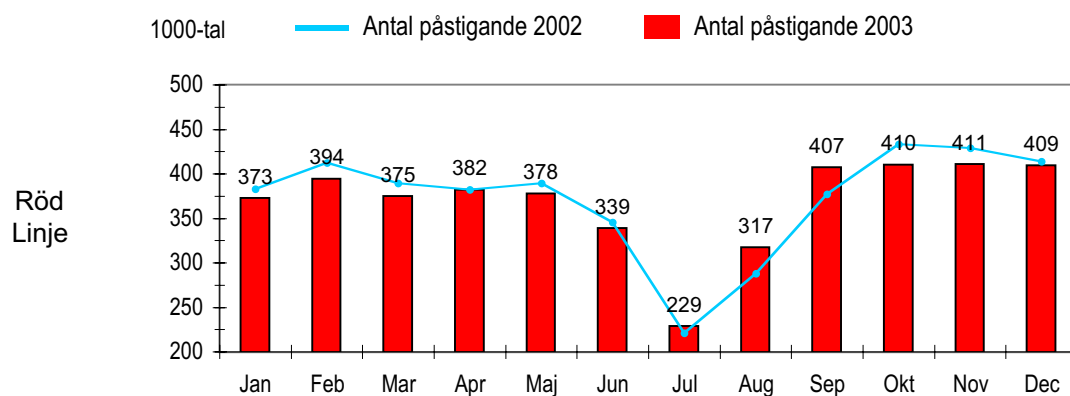


4. Resandeutveckling kort sikt.

I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på tunnelbanan. Värdena visas månadsvis för 2002 och 2003. 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.



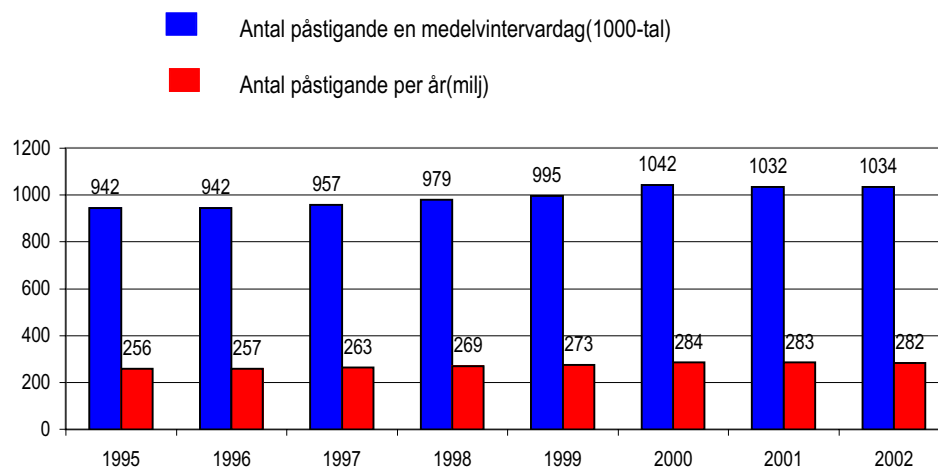
Enkelspårstrafik under juli månad 2003.



5. Resandeutveckling lång sikt

Resandeutvecklingen totalt

I nedanstående diagram visas hur utvecklingen av resandet varit för tunnelbanesystemet totalt mellan 1995 och 2002. Dels visas påstigande en medelvintervardag och dels påstigande per år (milj).

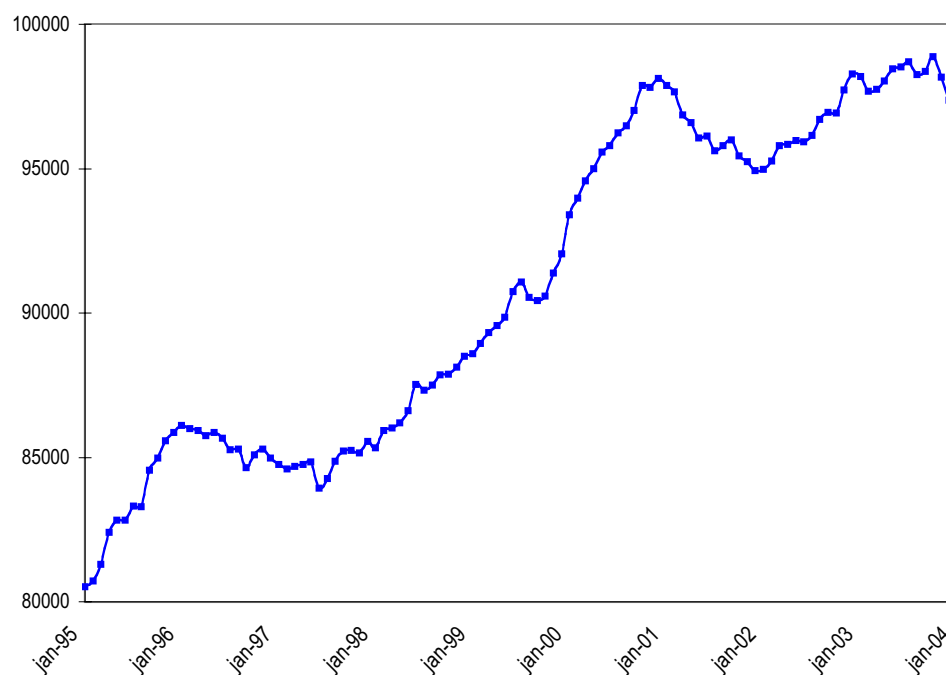


Resandeutveckling per bangren

I nedanstående diagram visas antalet trafikanter per vardag som passerar tullsnitten under åren 1995-2003.

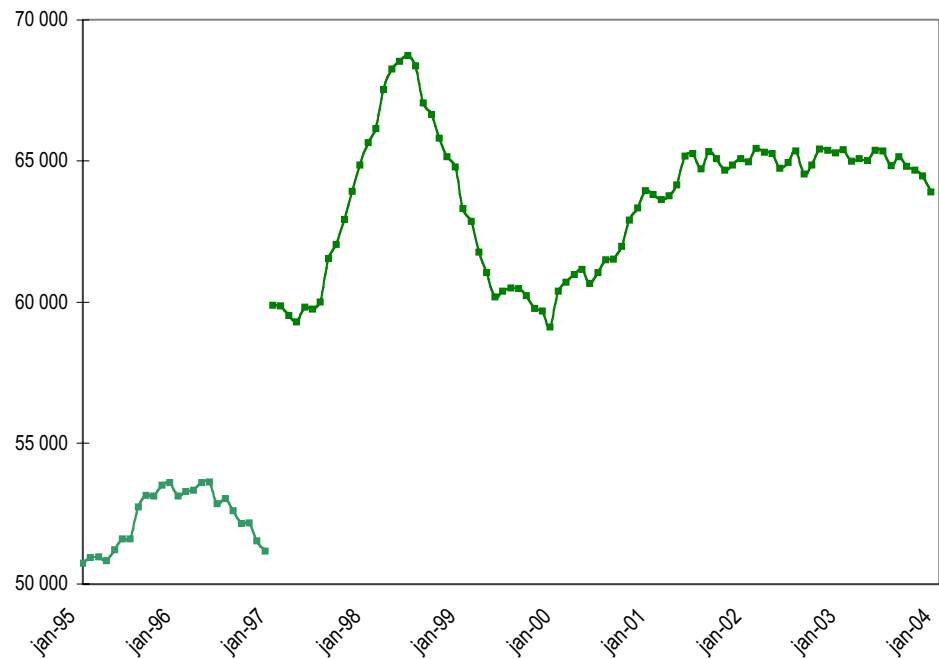
Blå linjen

Antal trafikanter per vardag vid Västra Skogen norrut och Huvudsta och Solna C söderut.

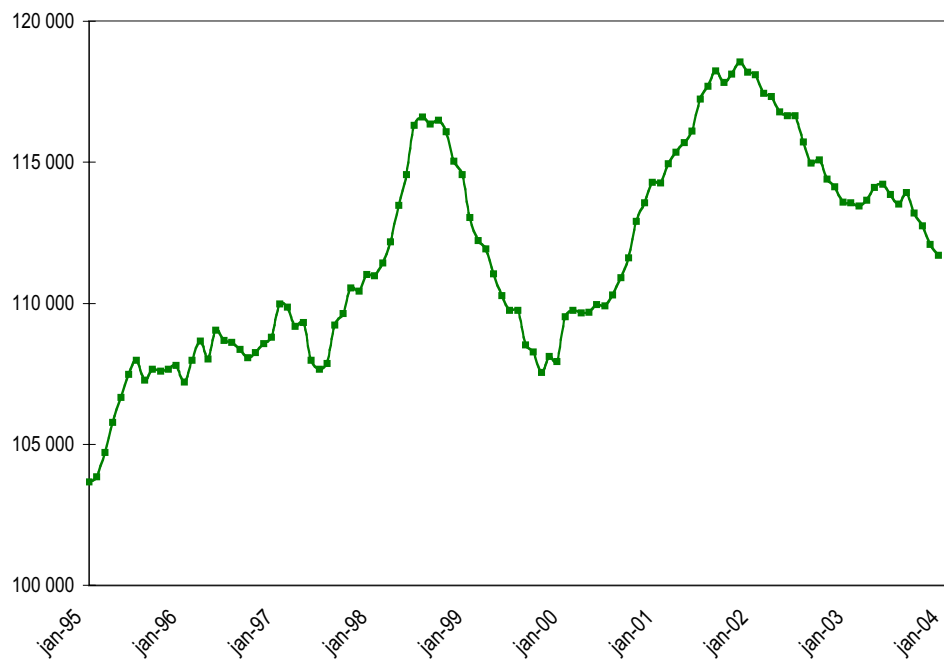


Gröna linjen

Antal trafikanter per vardag vid Alvik. Före jan-98 gjordes mätningar söderut Brommaplan

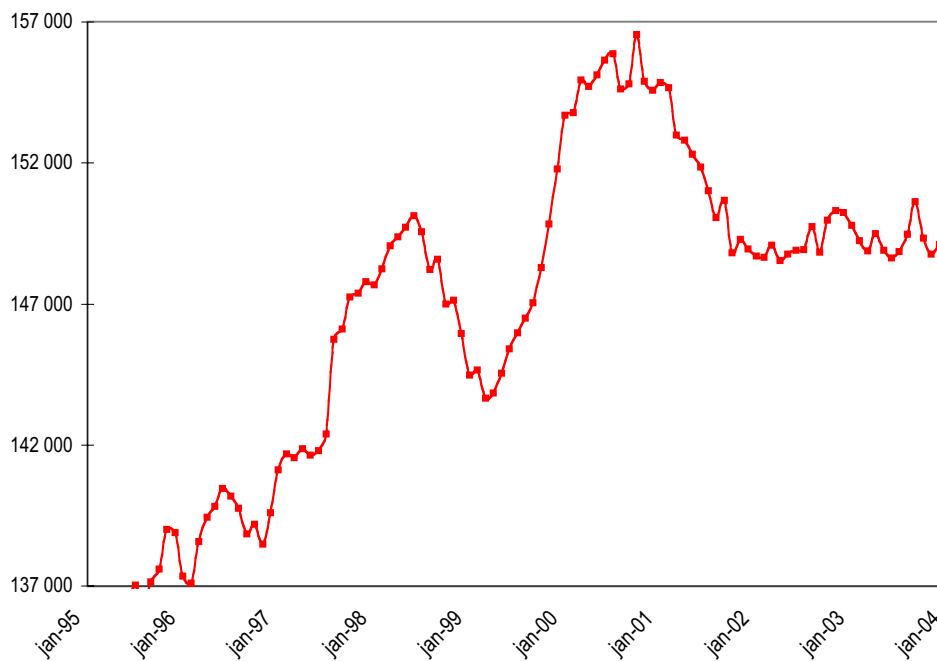


Antal trafikanter per vardag vid Globen och Skärmarbrink norrut och Gullmarsplan söderut.

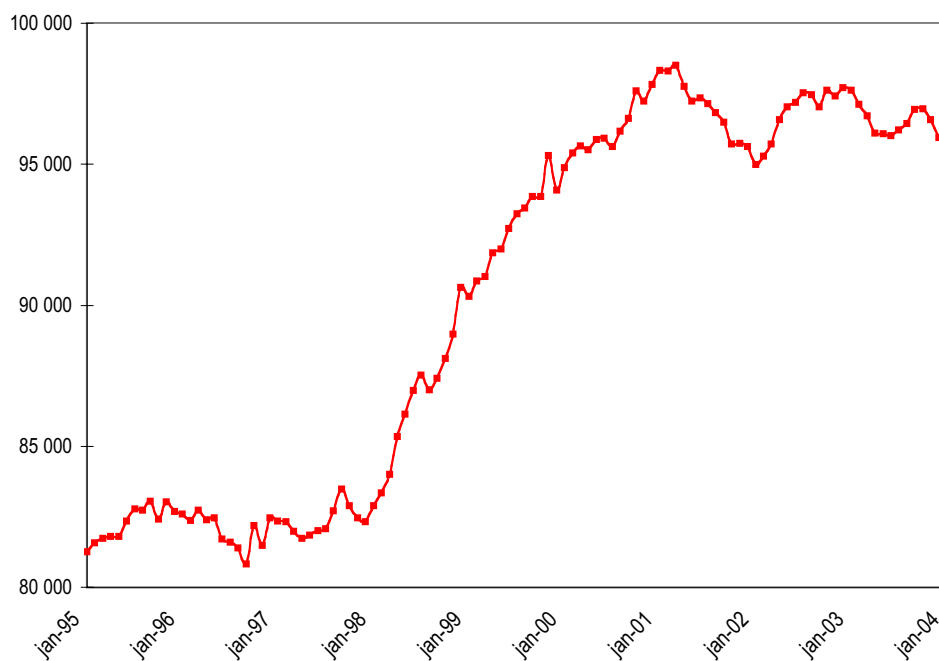


Röda linjen

Antal trafikanter per vardag vid Östermalmstorg norrut och Stadion och Karlaplan söderut.



Antal trafikanter per vardag vid Midsommarkransen + Aspudden norrut och Liljeholmen söderut.



6. Städning av tunnelbanestationer och vagnar

Städning av tunnelbanestationer

SL och Connex mäter tillsammans städkvaliteten på tunnelbanans stationer med hjälp av ett oberoende undersökningsföretag. Mätningarna genomförs 4 gånger per år. Syftet med mätningarna är att undersöka städningen ur ett kundperspektiv.

Städkvaliteten mäts genom en s.k ”Mystery shopper survey”(MSS bedömning). Mystery shopper är en utbildad, erfaren och kompetent resenär.

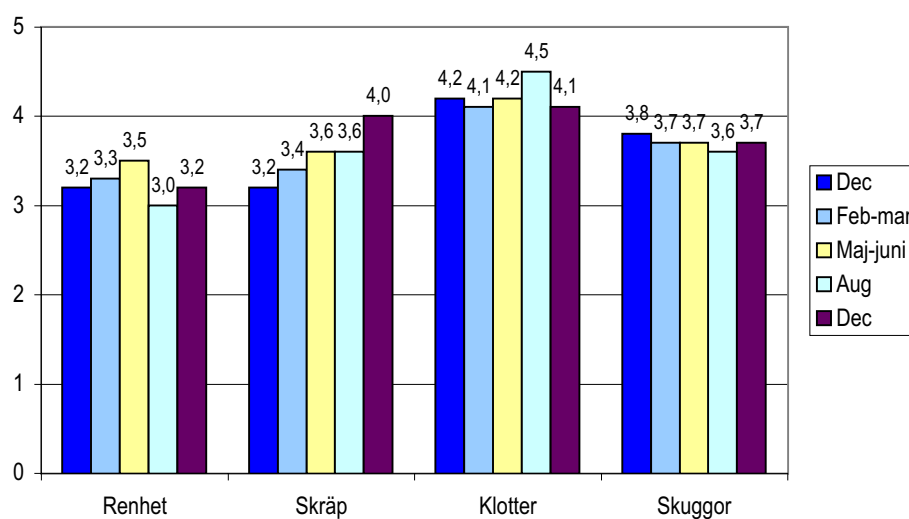
Vid varje mättillfälle görs ett slumpmässigt urval av 27 tunnelbanestationer. Samtliga dessa stationer inspekteras vid tre olika tillfällen, morgon/förmiddag, eftermiddag och kväll.

Följande områden på stationerna ingår i MSS mätningarna; stations-entréer, biljetthaller, förbindelsegångar(trappor, rulltrappor och hissar) plattformar (inkl spårväggar).

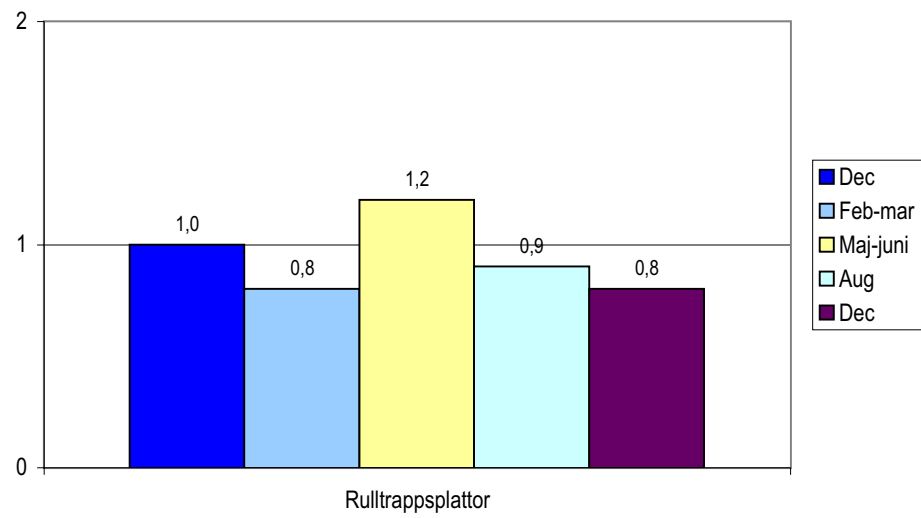
Bedömningarna görs på en 5-gradig skala för vart och ett av variablerna renhet, klotter, skräp och skuggor, där 0 är det sämsta betyget och 5 det bästa.

Rengöring av rulltrappsplattor bedöms utifrån en 2-gradig skala.

Betyg



Betyg



Efter den klara förbättringen av mätfaktorn "rulltrappsplattor" i maj-junimätningen jämfört med den föregående, visar de två senaste mätningningarna åter en försämring.

Städning av vagnar

Undersökningen har gjorts under mellantrafik. Vagn 2000(C20) och gamla vagnar(CX) har undersökts var för sig.

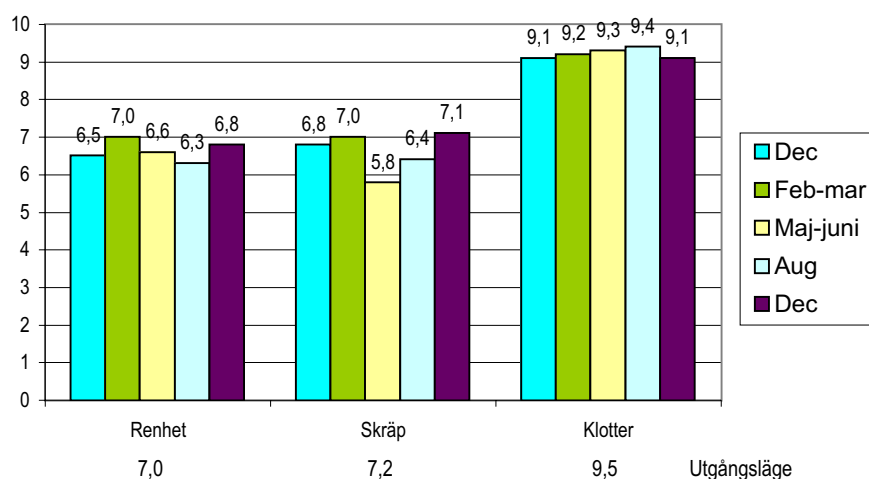
Varje vagn inspekterades avseende renhet, skräp och klotter. Undersökta områden var vagnentré, dörrområde och övrig vagn.

Betygen sattes i en skala från 0 till 10, där 0 är det sämsta betyget och 10 det bästa.

Resultat

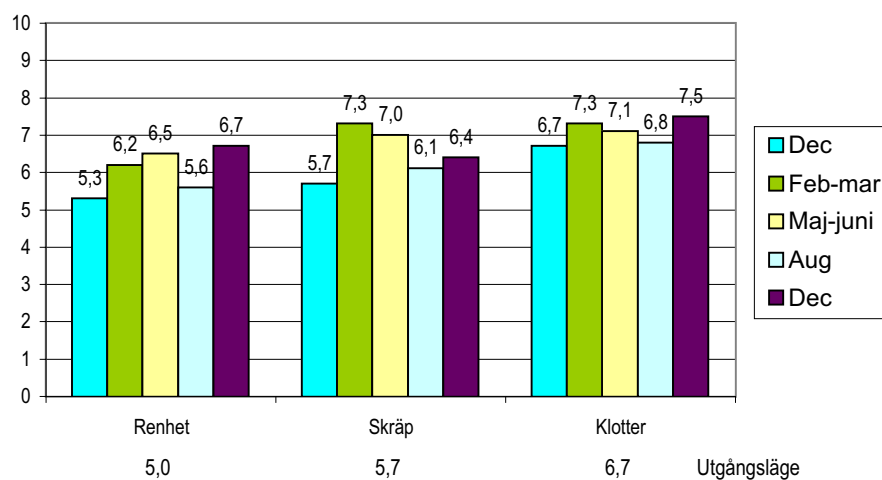
Betyg

Vagn 2000



Betyg

Gamla vagnar



7. Personalens servicevilja

SL och Connex har tillsammans utarbetat en metod för att kunna mäta "personalens servicevilja" på stationer och ombord på tåg. Variablerna stationsmiljö , personal i biljettkur och förare skall mätas.

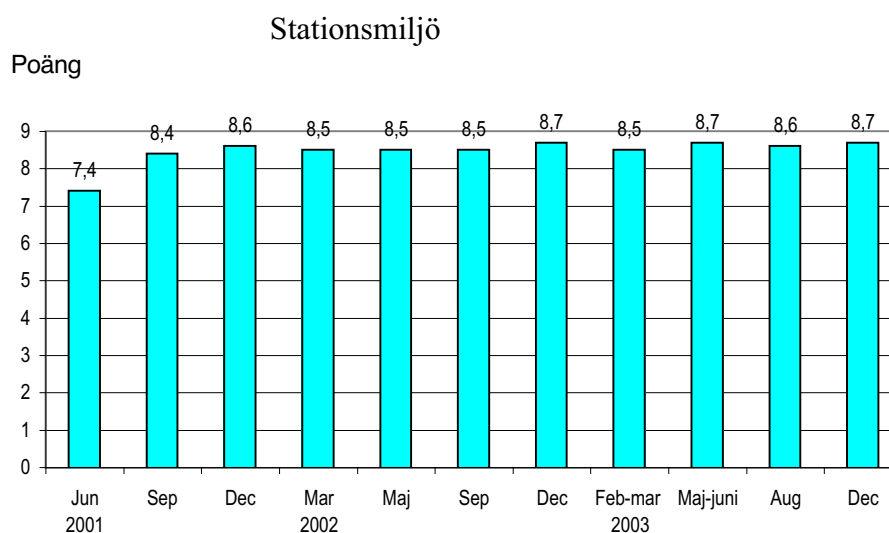
Metoden är densamma som för städskvalitets mätningarna med det undantaget att bedömningskriterierna är "ja" eller "nej" på de frågor som tillsammans ger mätresultatet för varje variabel.

SL och Connex genomförde gemensamt en nulägesundersökning under oktober 2000. Totalt 9 frågor mäter variabeln "stationsmiljö". 12 frågor mäter "personal biljettkur" och 5 frågor mäter "förare". Det betyder att om alla frågorna vid MSS bedömningarna ger det godkända svaret "ja" innebär det att Connex får maximalt antal poäng för respektive variabel.

Resultat

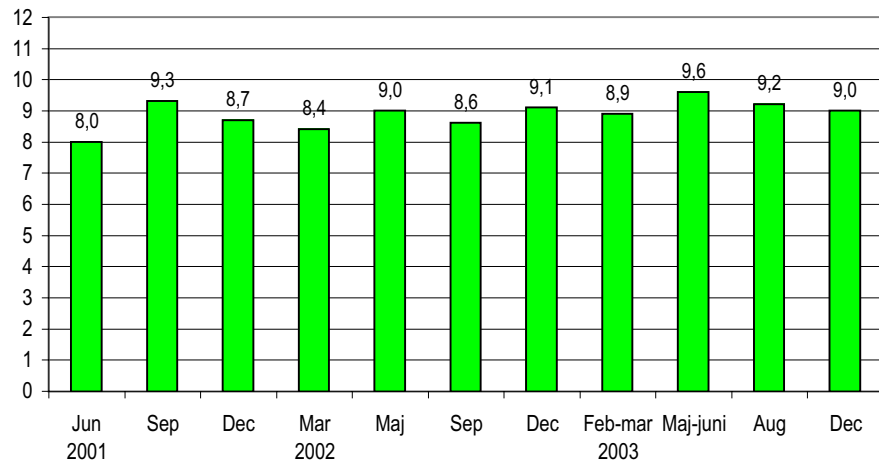
Vid de senaste tio mätningarna har mätfaktorn "stationsmiljö" legat på 8.5-8.7.

På grund av att kraven höjts fr o m marsmätningen 2002 för de frågor som ställs för mätfaktorn "personal i biljettkur" är mätningar bakåt i tiden inte helt jämförbara med de sex senast gjorda. Efter den klara förbättringen i maj- junimätningen visar de två senaste mätningarna en successiv försämring.



Personal i biljettkur

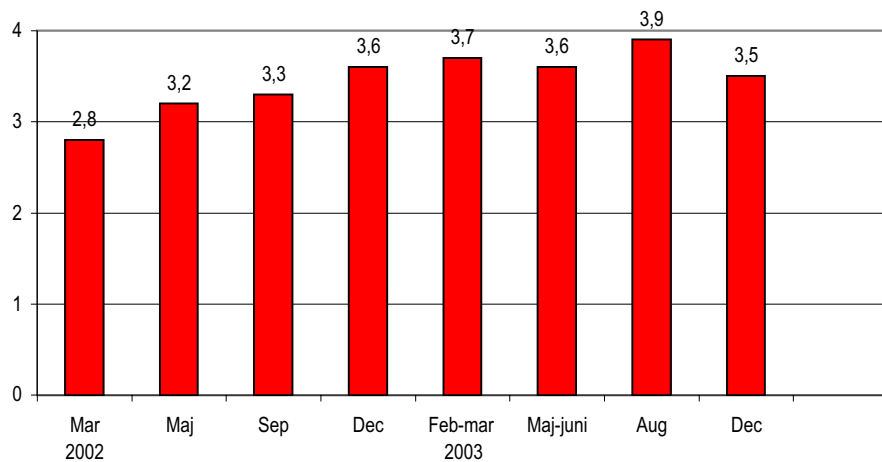
Poäng



På grund av att kraven för de frågor som ställs för mätfaktorn "förare" är högre än tidigare samt att antalet frågor är fyra istället för fem gör att jämförelser bakåt i tiden inte går att göra, därför har mätningar före mars 2002 slopats i nedanstående diagram. Med undantag för mätningen i maj-juni hade man en positiv utveckling fram till augustimätningen. Den senaste mätningen visar dock på en klar försämring.

Förare

Poäng



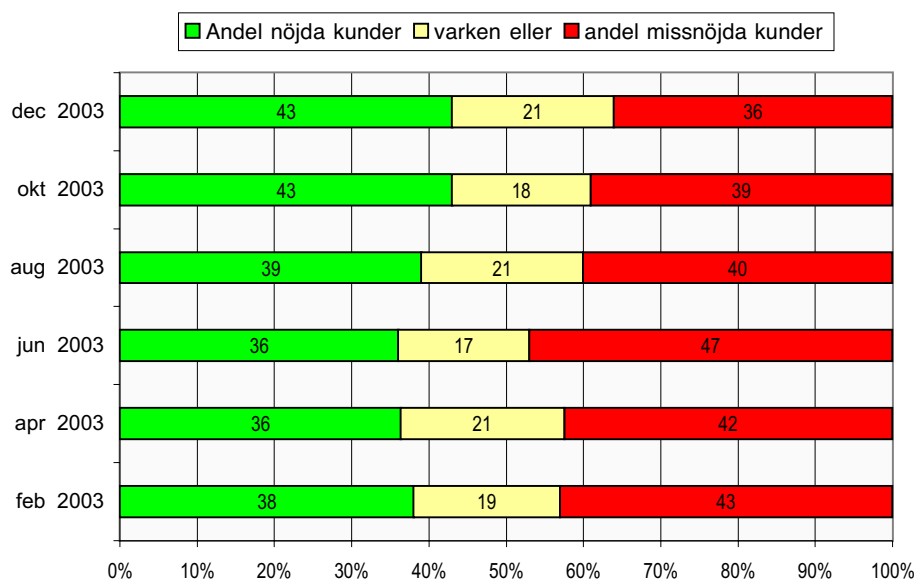
8. Störningsinformation

SL och Connex mäter tillsammans kundernas upplevelse av störningsinformationen i tunnelbanan. Mätningarna genomförs 6 gånger per år. 1000 enkäter per gång delas ut där de kunder som råkat ut för någon trafikstörning den senaste månaden får ta ställning till i vilken grad de fått tillräcklig information om störningarna.

Bedömningarna görs på en 7-gradig skala där 1 betyder "instämmer inte alls" och 7 "instämmer helt". Dessutom finns alternativet "ingen erfarenhet".

Andel nöjda kunder räknas som den andel som uppger skalsteg 5, 6 och 7. Andelen missnöjda kunder utgörs av dem som uppger skalsteg 1, 2 eller 3. Som varken nöjda eller missnöjda räknas de som uppger skalsteg 4. De som svarat "ingen erfarenhet" ingår inte i någon av dessa kategorier utan har sorterats bort via en filterfråga.

Resultat



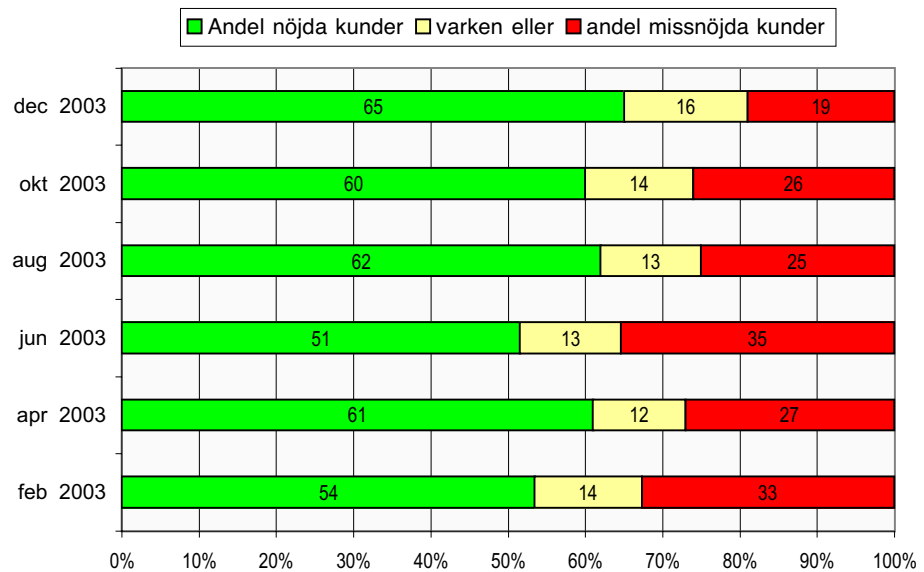
9. Tidhållning

SL och Connex mäter tillsammans kundernas upplevelse av tunnelbanans tidhållning. Mätningarna genomförs 6 gånger per år. 1000 enkäter per gång delas ut.

Bedömningarna görs på en 7-gradig skala där 1 betyder "instämmer inte alls" och 7 "instämmer helt". Dessutom finns alternativet "ingen erfarenhet".

Andel nöjda kunder räknas som den andel som uppger skalsteg 5, 6 och 7. Andelen missnöjda kunder utgörs av dem som uppger skalsteg 1, 2 eller 3. Som varken nöjda eller missnöjda räknas de som uppger skalsteg 4. De som svarat "ingen erfarenhet" ingår inte i någon av dessa kategorier utan har sorterats bort via en filterfråga.

Resultat



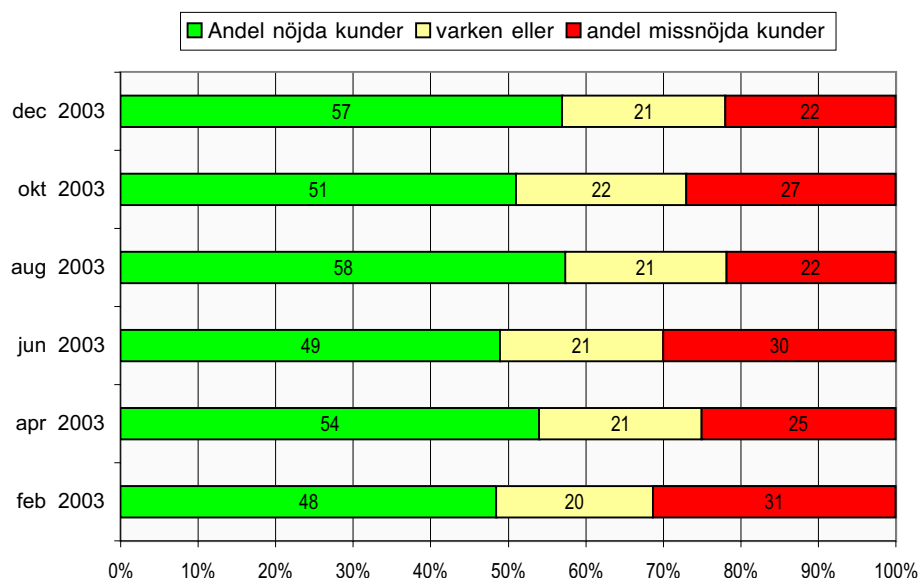
10. Sammanfattande betyg för tunnelbanan som helhet

SL och Connex mäter tillsammans kundernas upplevelse av tunnelbanan som helhet. Mätningarna genomförs varannan månad. 1000 enkäter per gång delas ut.

Bedömningarna görs på en 7-gradig skala där 1 betyder "instämmer inte alls" och 7 "instämmer helt". Dessutom finns alternativet "ingen erfarenhet".

Andel nöjda kunder räknas som den andel som uppger skalsteg 5, 6 och 7. Andelen missnöjda kunder utgörs av dem som uppger skalsteg 1, 2 eller 3. Som varken nöjda eller missnöjda räknas de som uppger skalsteg 4. De som svarat "ingen erfarenhet" ingår inte i någon av dessa kategorier utan har sorterats bort via en filterfråga.

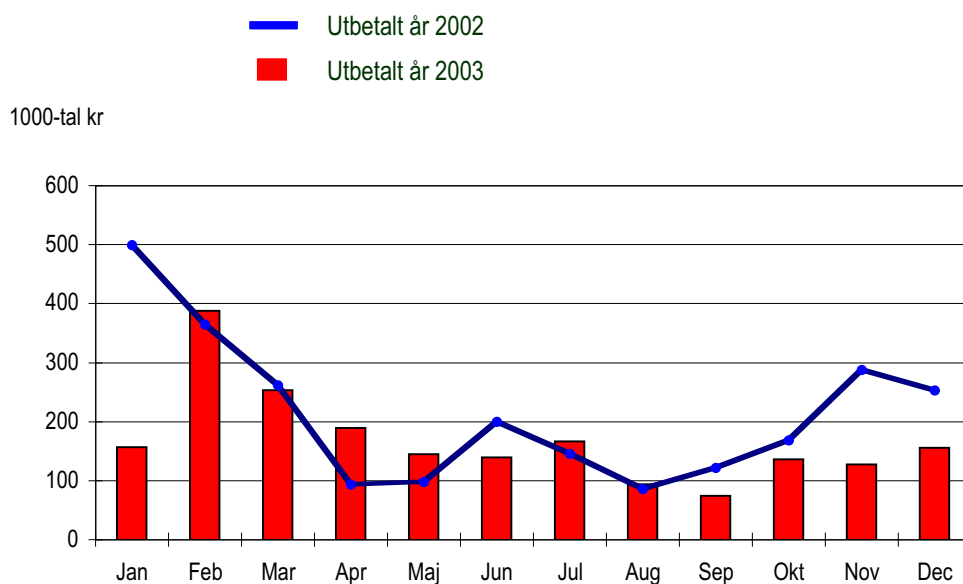
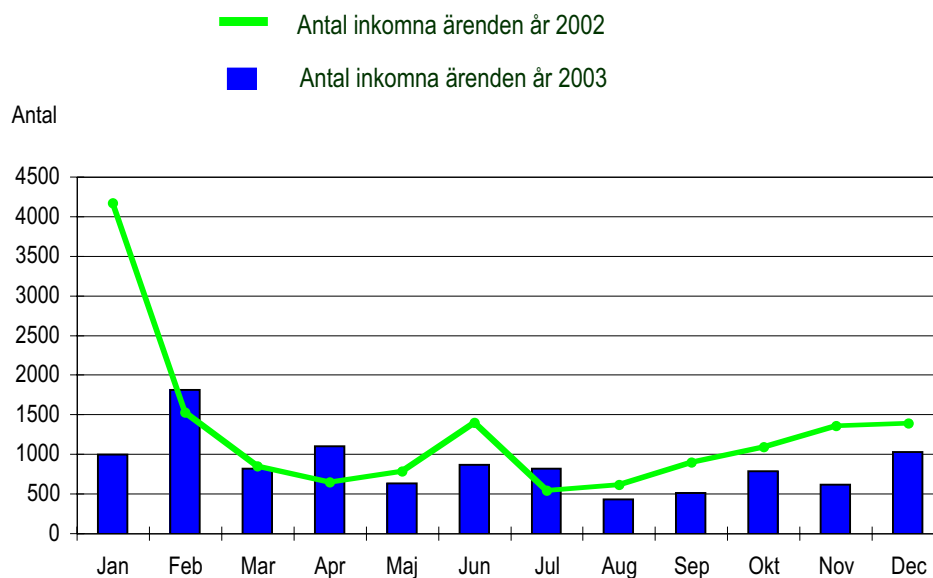
Resultat



11. Resegarantin

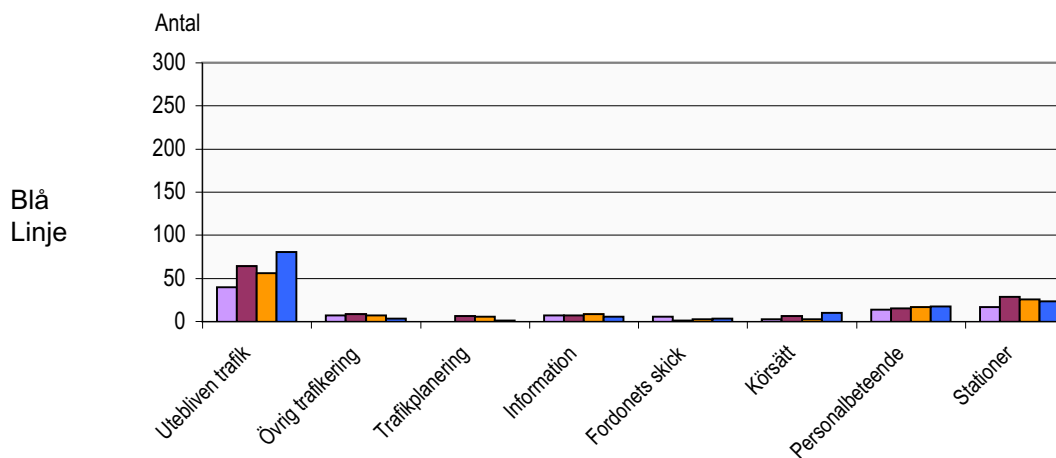
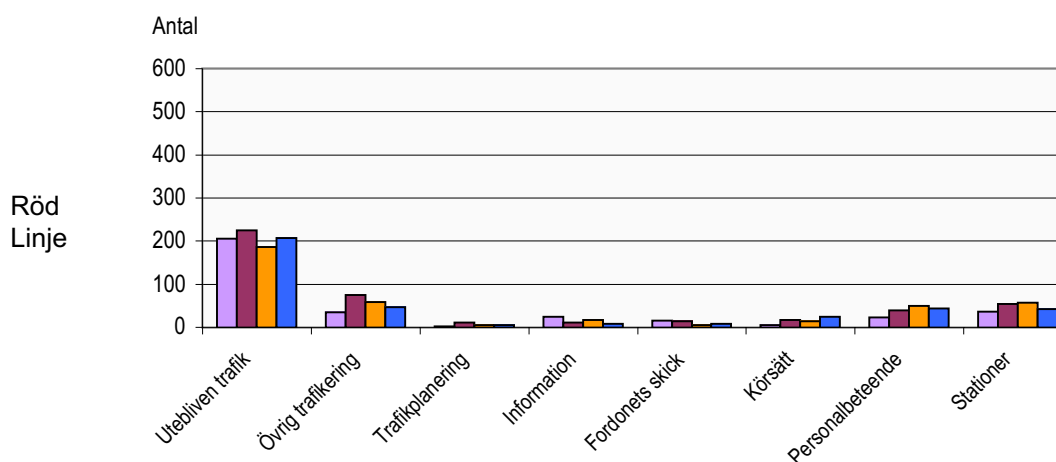
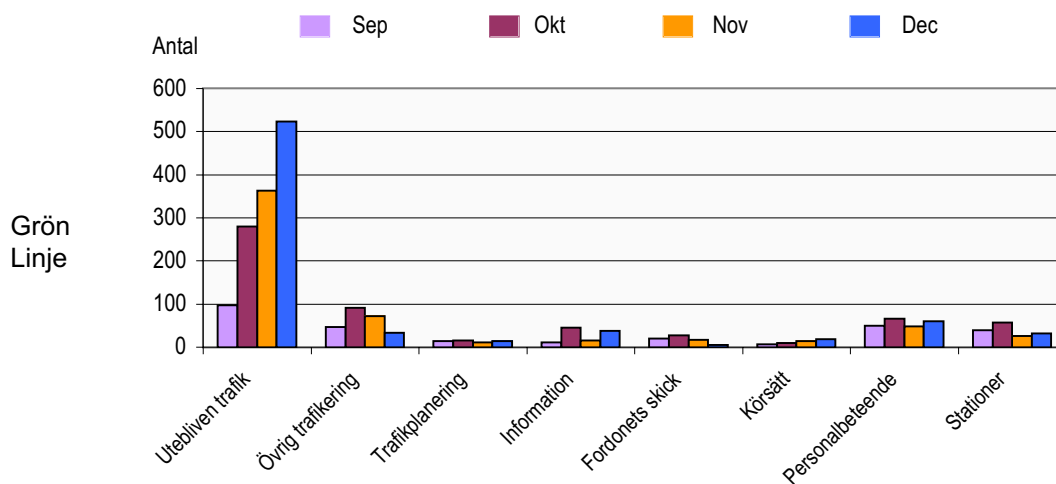
Resegarantin infördes under hösten 1999. För Connex tunnelbana redovisas nedan antalet inkomna anmälningar samt gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2002 och 2003.

Inkomna ärenden och utbetalt belopp redovisas på den månad som Kundtjänstbolaget behandlat ärendet.



12. Kundklagomål

Diagrammen visar antalet klagomål på trafiken i tunnelbanan som kommit in till Kundtjänstbolaget under perioden september - december. Klagomålen är indelade i 8 kategorier och redovisas per månad.



Diagrammen visar antalet klagomål per 1 000 000 påstigande(ppm).

