

Kvalitetsmätning för Citypendeln

Pendeltågstrafiken

December 2003

Innehåll

1. Förord	1
2. Ej utförd trafik	2
3. Punktlighet	4
4. Antal påstigande	5
5. Städning på stationer och i vagnar	7
-stationer	7
-vagnar	9
6. Kundklagomål	11
7. Resegaranti	12

Den här rapporten avser mätningar till och med december 2003.

Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörernas avvikelserapporter
- MTR-material
- Kundtjänststatistik

Rapporten har sammanställts av ÅF-TrafikKompetens AB.

1. Kommentarer

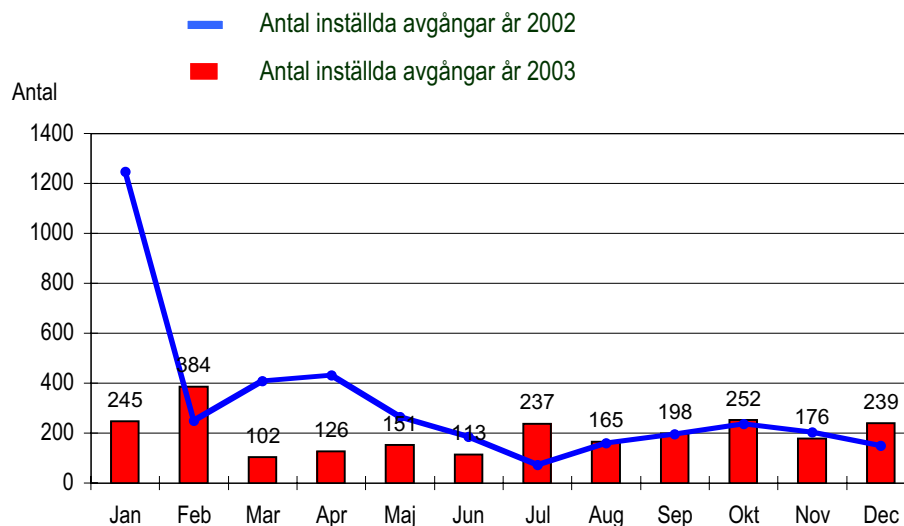
Inga kommentarer görs denna gång.

2. Ej utförd trafik

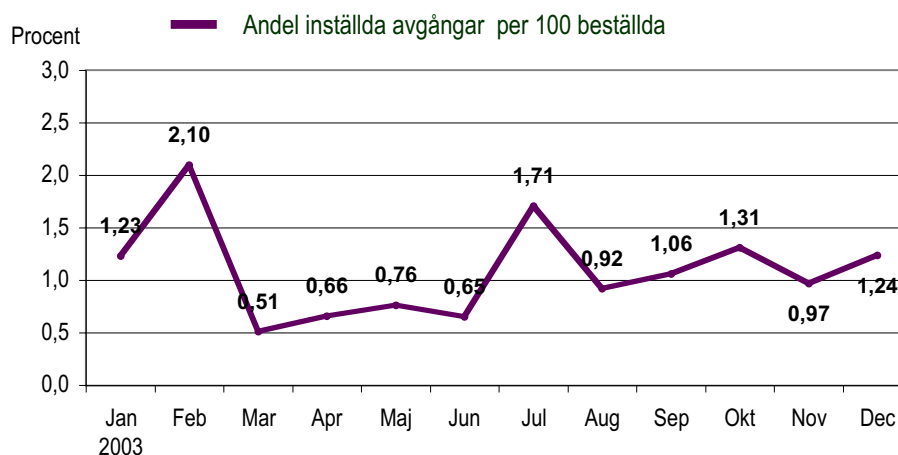
Det övre diagrammet visar antal inställda turer per månad under 2002 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.

Tabellen visar orsakerna till inställda turer i år.

Det undre diagrammet visar antalet inställda turer per 100 beställda, d v s i procent.

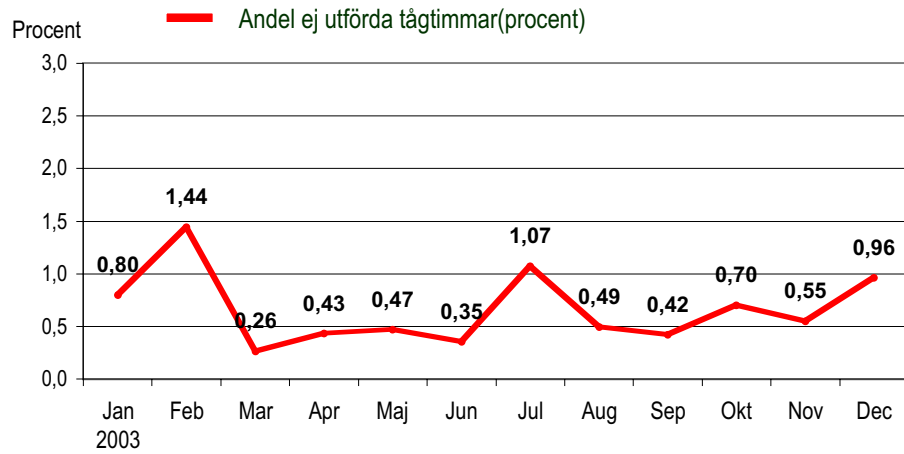


Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Citypendeln	145	167	45	53	63	46	85	74	77	144	118	97
SL	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banverket	59	143	27	31	46	39	133	89	97	104	58	117
Annan	41	60	30	42	42	28	19	2	24	4	0	25
Totalt	245	384	102	126	151	113	237	165	198	252	176	239

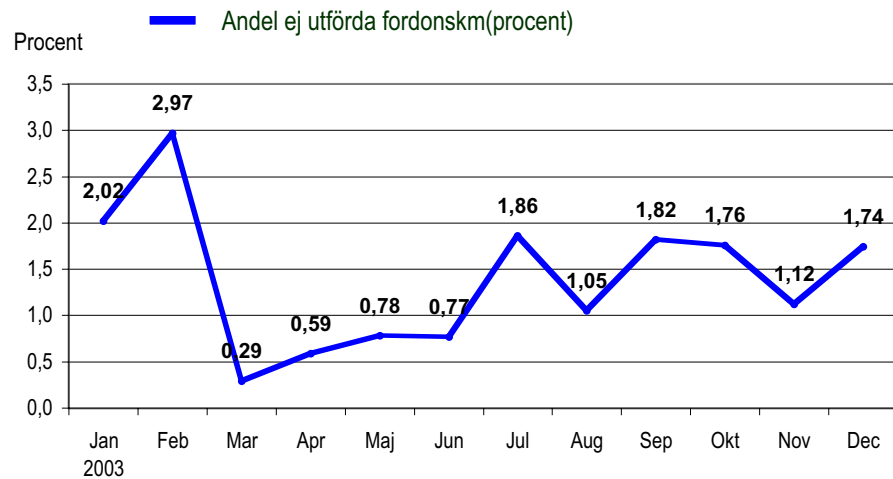


Diagrammen visar andel inställda tågtimmar respektive fordonskm i procent.

Inställda tågtimmar



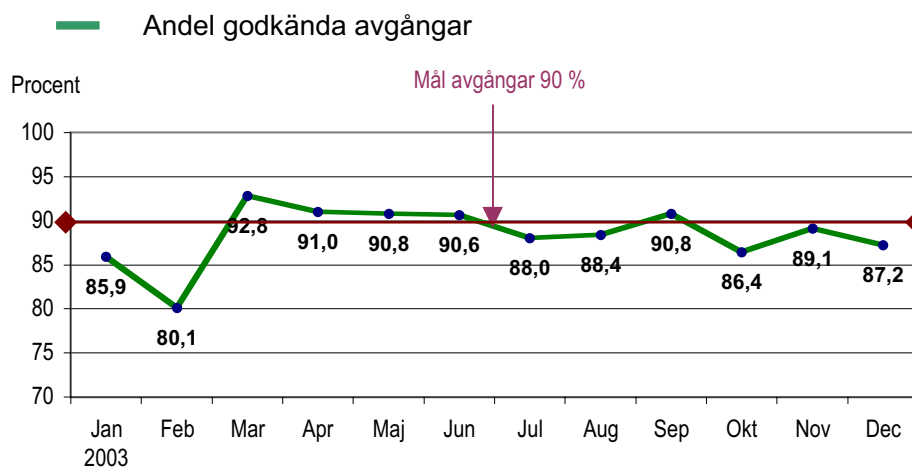
Inställda fordonskm



3. Punktlighet

Punktligheten mäts från och med hösten 2001 vid 35 stationer.

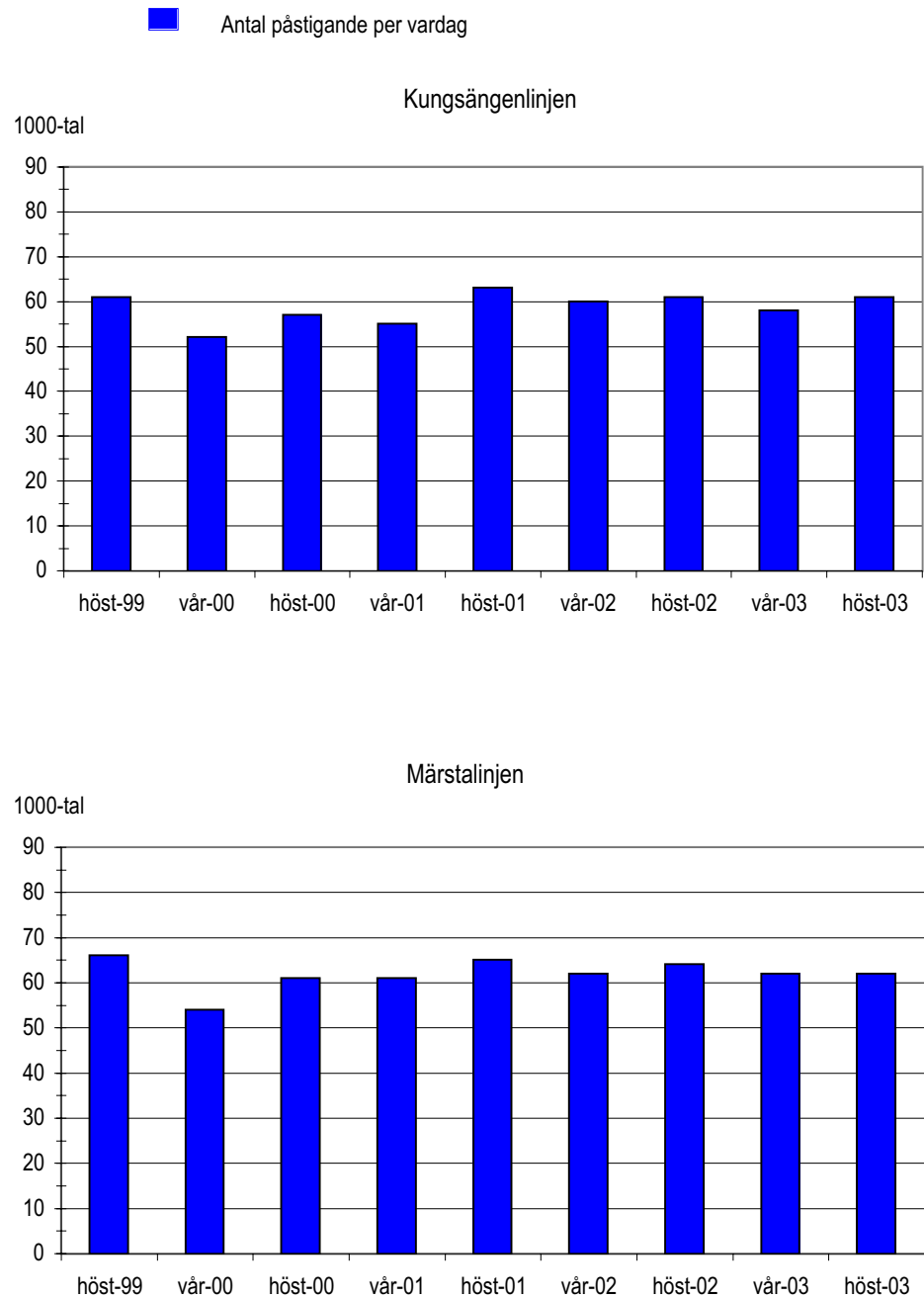
Punktligheten visas nedan för de senaste 12 månaderna. Målet är att 90 % av avgångarna ska avgå i rätt tid.

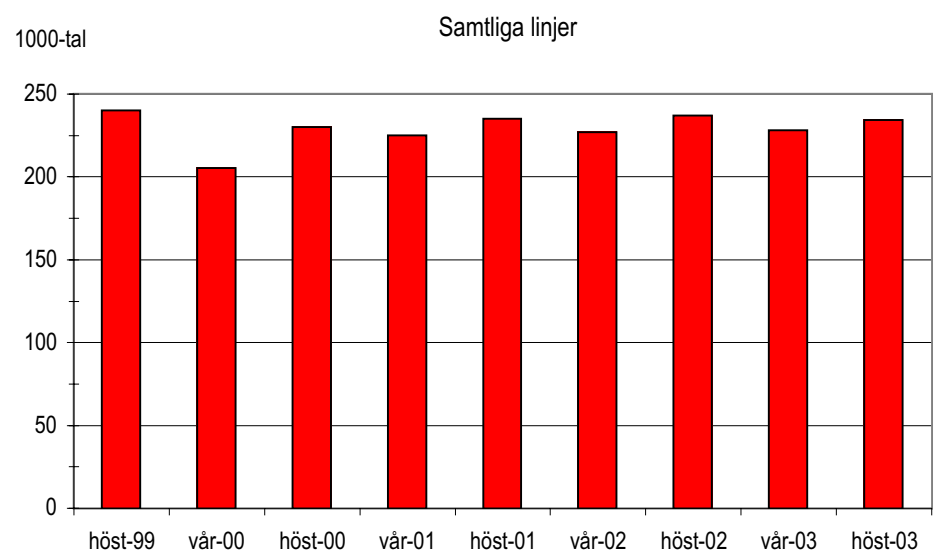
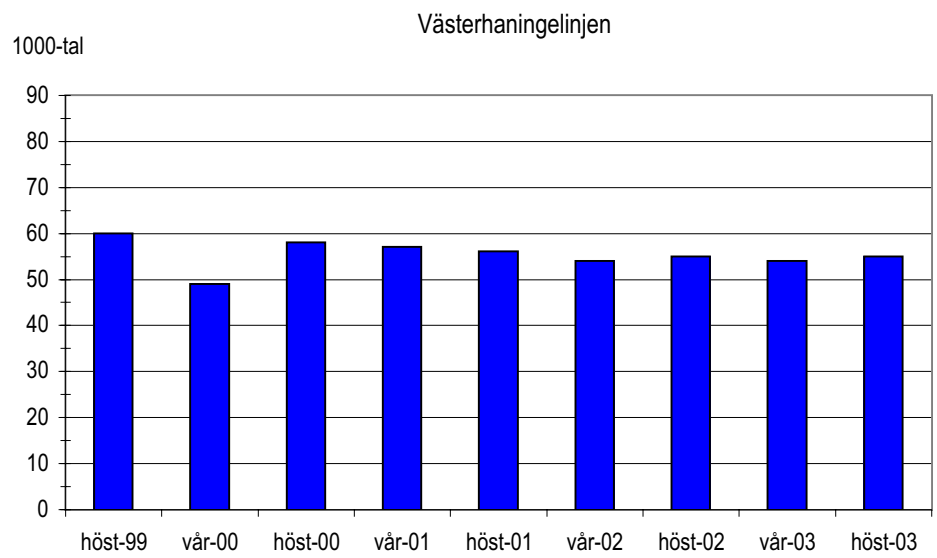
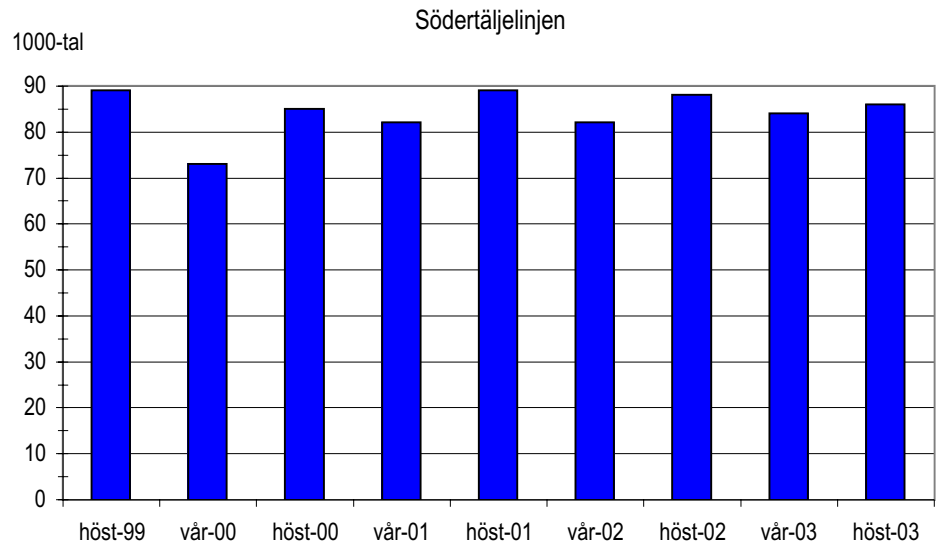


Godkänd avgång innebär att tåget avgår upp till 3 minuter efter annonserad avgångstid

4. Antal påstigande per dygn

ATR-utrustning kommer att installeras i ett antal pendeltågsvagnar i samband med att de byggs om. När det har gjorts kommer vi att redovisa antalet påstigande varje månad på tågen. För att ha värden att jämföra med bakåt i tiden, redovisar vi därför manuella mätningar från våren-99. Värdena avser våren och hösten för respektive år.





5. Städning av pendeltågsstationer och vagnar

SL har undersökt städningen av pendeltågsvagnar och 16 pendeltågsstationer. Nedan beskrivs hur undersökningarna har lagts upp och vilka betyg de olika faktorerna för städningen fick.

Undersökningen är en sk 0-mätning och kommer att kunna jämföras med framtida mätningar.

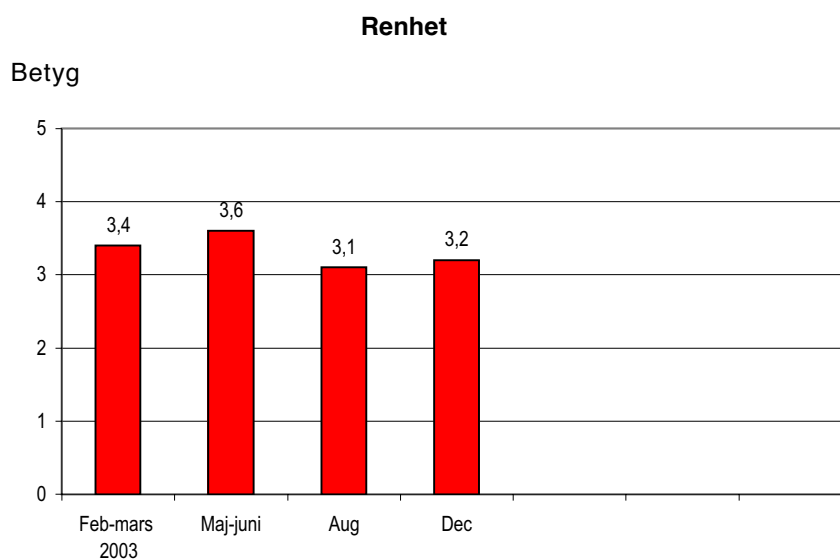
Städning av pendeltågsstationer

Ett slumpmässigt urval av 16 stationer har dragits. Samtliga dessa stationer inspekterades vid tre olika tillfällen, morgon/förmiddag, eftermiddag och kväll.

Varje station inspekterades avseende renhet, skräp och graffiti. Undersökta områden var entreér, biljetthallar, toaletter, "leder" inom stationen, plattformar, vänthallar och spårområdet.

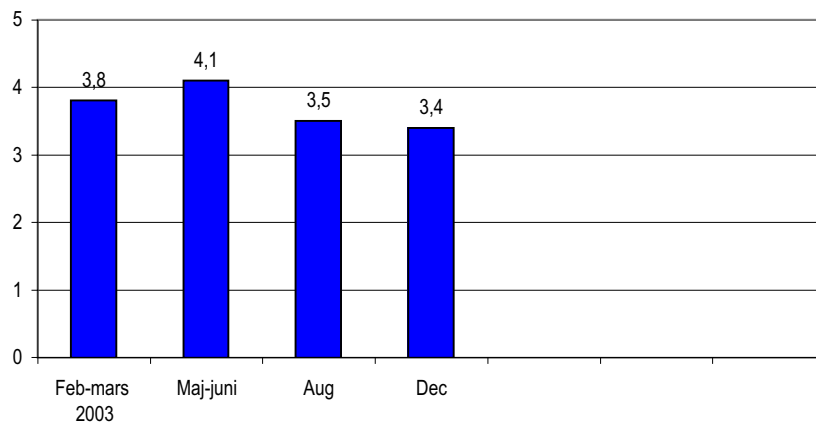
Betygen sattes i en skala från 0 till 5, där 0 är det sämsta betyget och 5 det bästa.

Resultat: Mätfaktorn "renhet" visar en viss förbättring vid senaste mätningen jämfört med augustimätningen. Mätfaktorerna "skräp" och "skuggor" visar en viss försämring i den senaste mätningen medan "klotter" är oförändrad jämfört med augustimätningen.



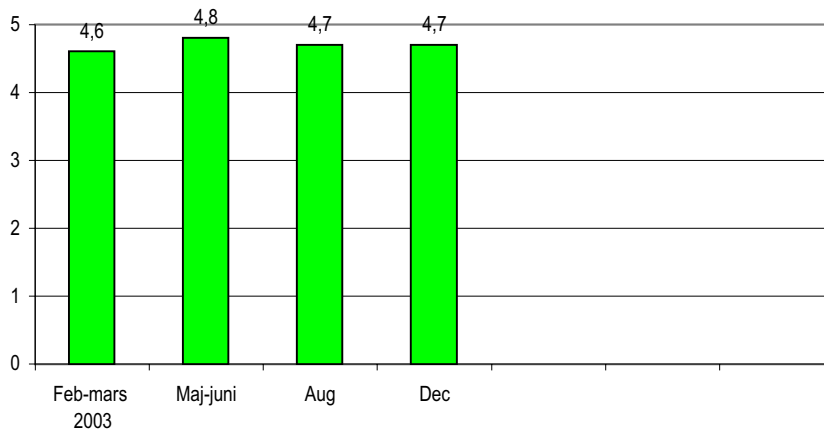
Skröp

Betyg



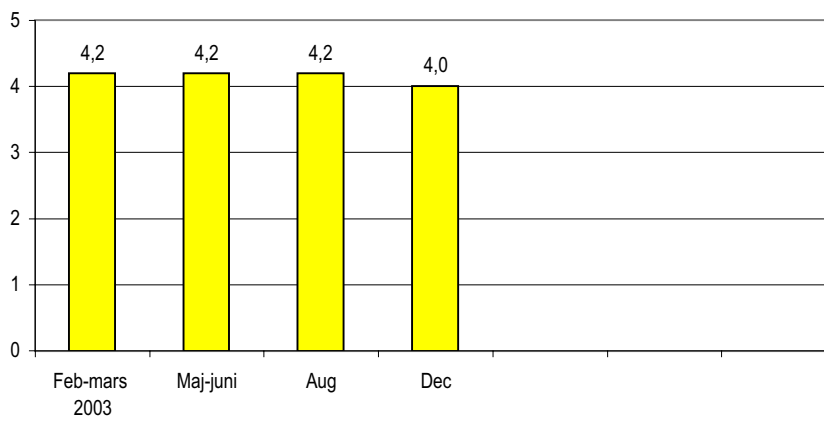
Klotter

Betyg



Skuggor

Betyg



Städning av vagnar

Undersökningarna har gjorts under mellantrafik. Urvalet av pendeltågsenheter har dragits i två steg. Först har ett urval av pendeltåg dragits och därefter har ett urval av enheter (vagnar) dragits på de valda tågen.

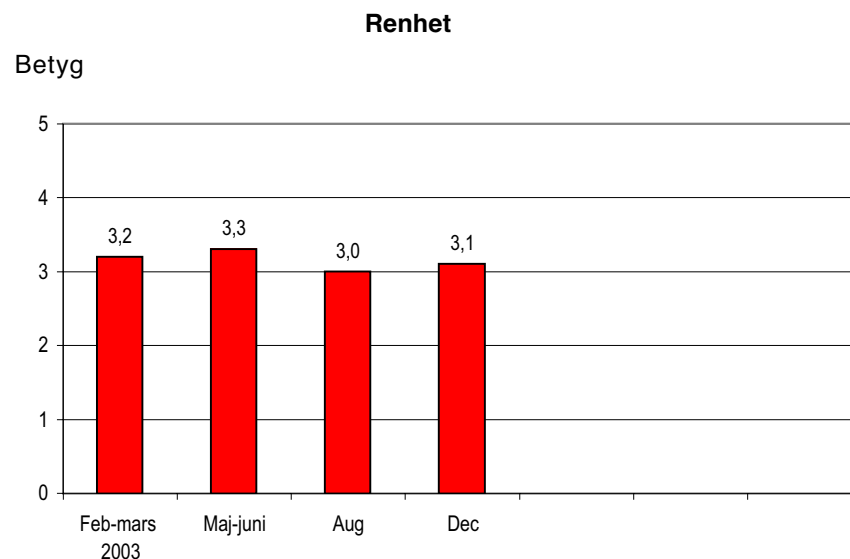
Varje vagn inspekterades avseende renhet, skräp och klotter. Undersökta områden var vagnentré, dörrområde och övrig vagn.

Betygen sattes i en skala från 0 till 5, där 0 är det sämsta betyget och 5 det bästa.

Resultat:

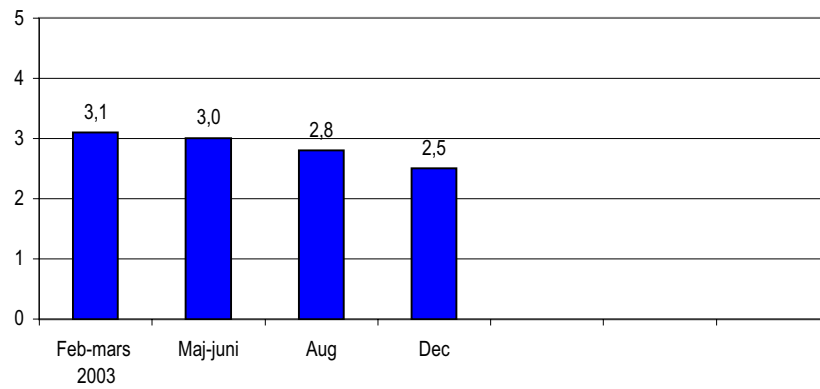
Nedan visas medelvärdet för summan av samtliga vagnar för renhet, skräp, kotter och skuggor.

Vid den senaste mätningen har betyget för "renhet" förbättrats något medan betygen för övriga mätfaktorer visar en succesiv försämring under hela 2003. Främst gäller det mätfaktorn "skräp".



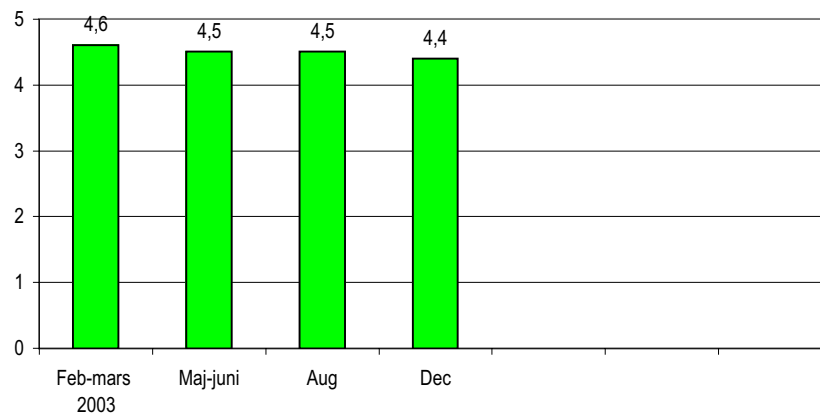
Skröp

Betyg



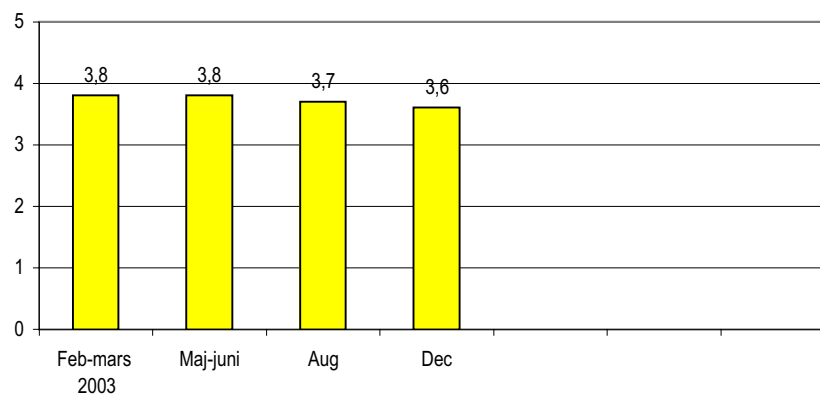
Klotter

Betyg



Skuggor

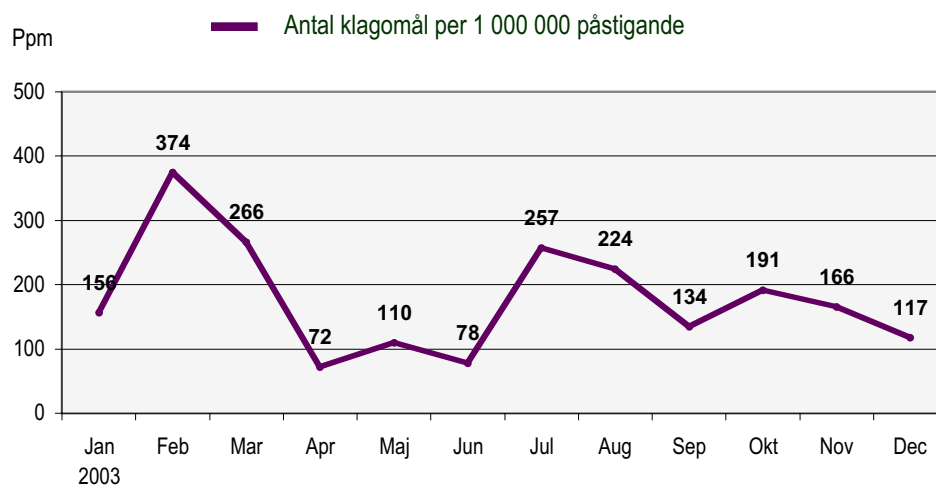
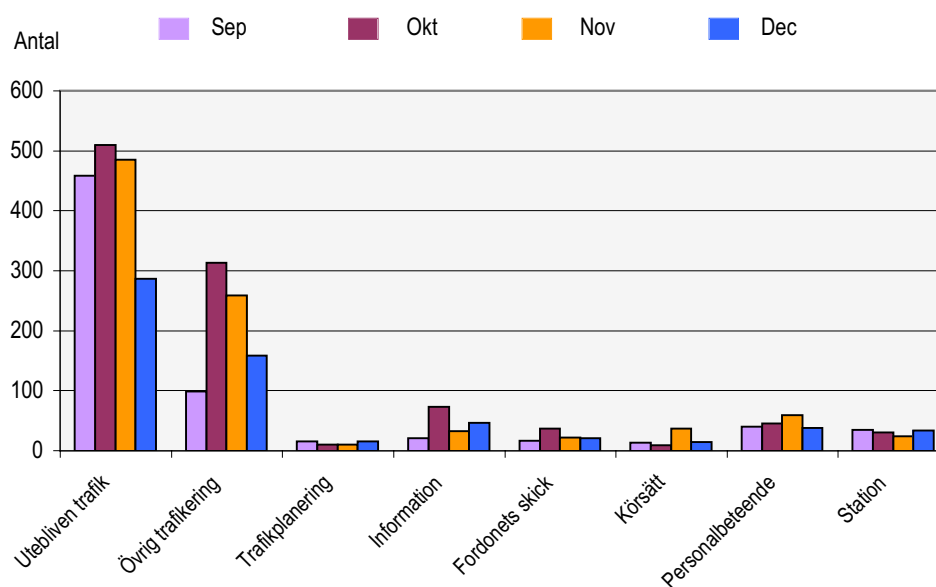
Betyg



6. Kundklagomål

Det övre diagrammet visar antalet klagomål på Citypendeln som kommit in till Kundtjänstbolaget under perioden september - december. Klagomålen är indelade i 8 kategorier och redovisas per månad.

Det undre diagrammet visar andel klagomål per 1 000 000 påstigande (ppm).



7. Resegarantin

Resegarantin infördes på Citypendeln i maj 2001. Nedan redovisas 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 och inte som tidigare på inträffandemånad.

