

Månadsrapport för avtalsområde:  
Tvärbanan  
Nockebybanan  
Lidingöbanan  
Saltsjöbanan

Connex

December 2005

## **Innehåll**

1	Kommentarer	1
2	Utförd och inställd trafik	2
3	Punktlighet	6
4.	Antal påstigande	8
5.	Kundsynpunkter	10
6.	Resegaranti	14
7.	MSS-mätningar	15

Den här rapporten avser mätningar till och med december 2005.

Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserapporter
- ATR- och MTR-material
- Kundtjänststatistik

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB

## 1. Kommentarer

### **Tvärbanan/Nockebybanan:**

Connex	16 inställda avgångar
Tågia	5 inställda avgångar
SL Infrateknik Bana/Signal/El	17 inställda avgångar
SL Infrateknik Rolling stock	2 inställda avgångar
Yttre orsak	10 inställda avgångar

Tågtimmar ur trafik under december

Tvärbanan: 13:14 (0,42%)

Nockebybanan: 03:02 (0,23%)

### **Lidingöbanan:**

Connex	39 inställda avgångar
Tågia	14 inställda avgångar
SL Infrateknik Bana/Signal/El	35 inställda avgångar
SL Infrateknik Rolling stock	
Yttre orsak	18 inställda avgångar

Tågtimmar ur trafik under december

Lidingöbanan: 29:40 (2,14%)

### **Saltsjöbanan:**

Connex	
Tågia	3 inställda avgångar
SL Infrateknik Bana/Signal/El	
SL Infrateknik Rolling stock	
Yttre orsak	

Tågtimmar ur trafik under december

Saltsjöbanan: 00:35 (0,04%)

### **Kommentar:**

**Tvärbanan: V48** – Kollision med bil (4 inställda) **V50** – Ställverksfel (16) **V51** – Personalbrist (4) **V52** – Kollision med bil (2) Våld mot personal (3)

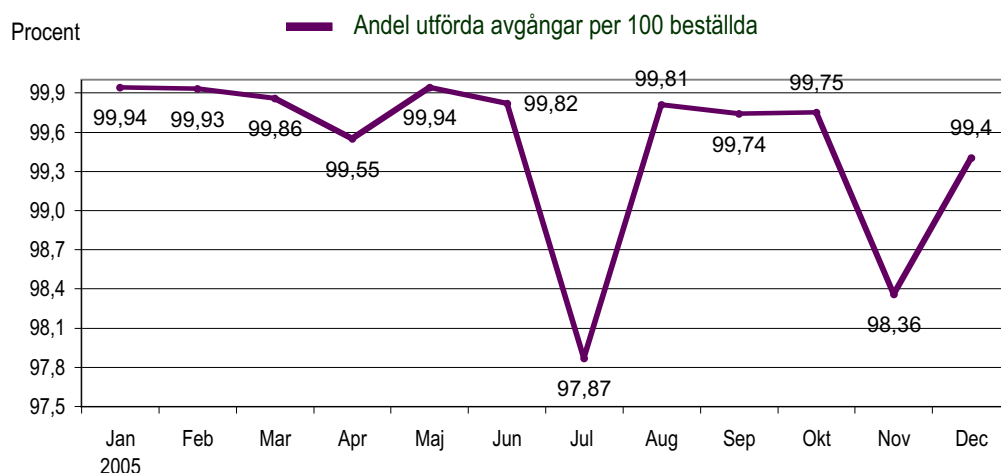
**Nockebybanan: V50** – Is på kontaktledningen (2) **V51** – Personalbrist (5) **V52** – Personalbrist (4) Avgått för tidigt (1)

**Lidingöbanan: V48** – Strömavbrott Fortum (13) **V49** – Kört mot stopp (2) Bil på spåret (18) **V50** – Personalbrist (25) **V51** – Strömavbrott Fortum (22) Personalbrist (7) **V52** – Personalbrist (5) Tåget tar strömmen (5)

**Saltsjöbanan:** En bra månad överlag

## 2. Utförd och inställd trafik: Tvärbanan

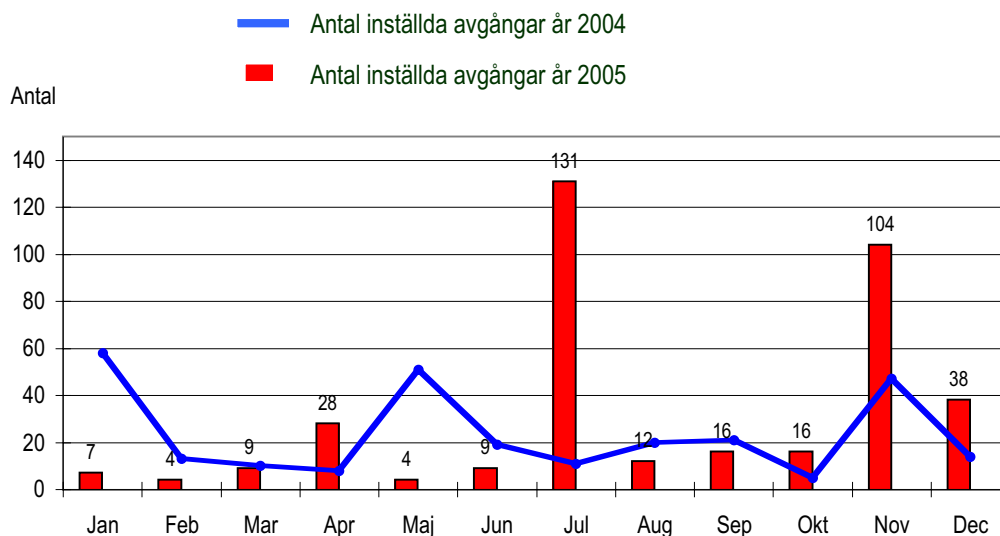
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

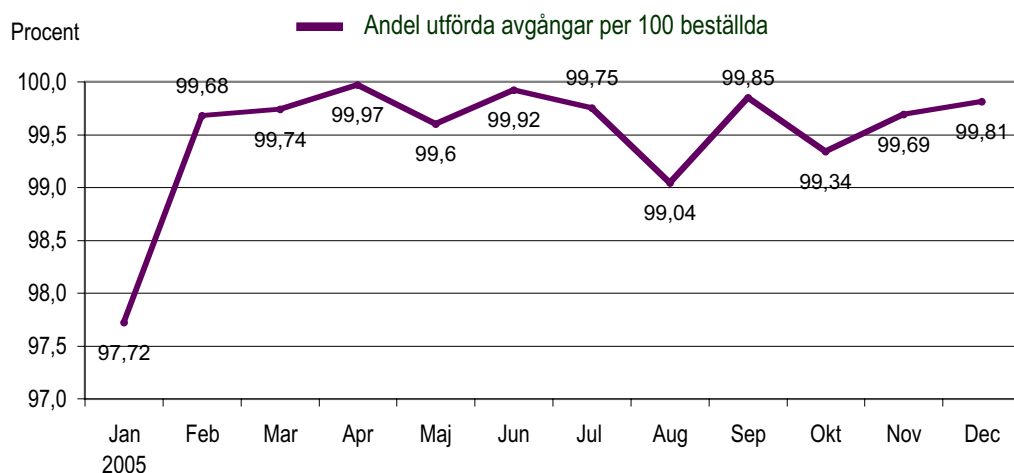
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	0	4	2	0	2	4	1	3	4	3	7	6
Tågäta	7	0	2	1	2	3	4	4	3	5	4	5
Infra(bana+signal)	0	0	0	14	0	0	33	4	0	0	14	17
Infra(fordon)	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yttre omst.	0	0	3	13	0	2	93	1	9	8	79	10
<b>Totalt</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>131</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>104</b>	<b>38</b>

Diagrammet visar inställda avgångar under 2004 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



## Utförd och inställd trafik: Nockebybanan

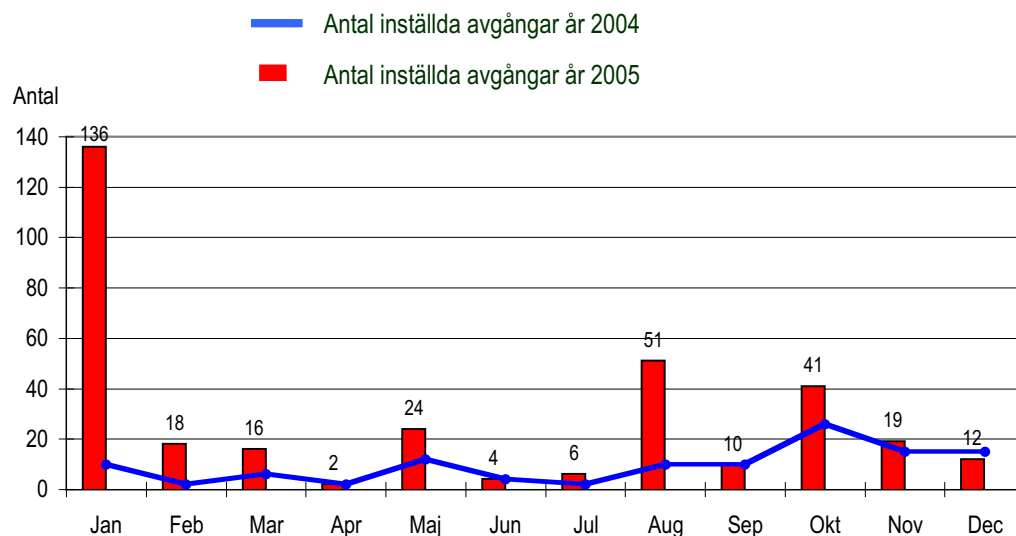
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

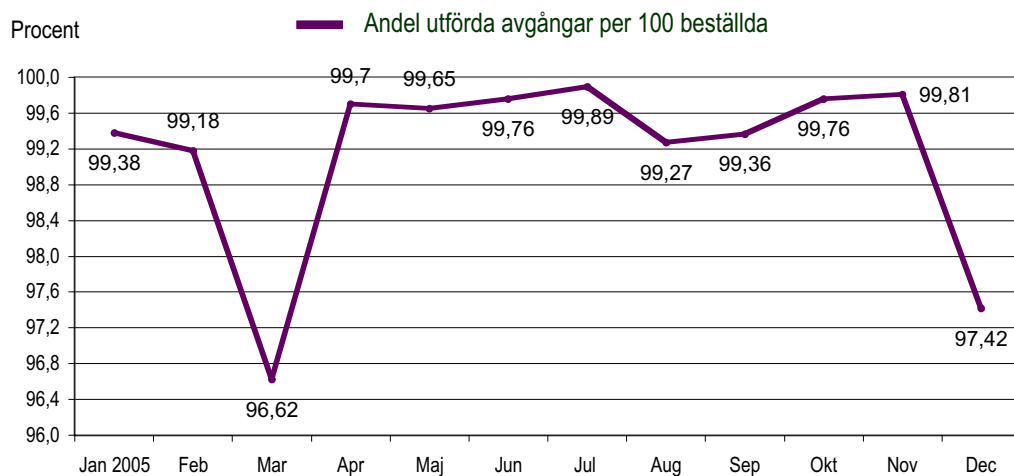
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	2	0	2	1	2	3	1	11	7	2	2	10
Tågäta	0	5	10	1	4	0	0	0	0	6	7	0
Infra(bana+signal)	130	0	4	0	16	0	4	0	2	24	10	0
Infra(fordon)	4	0	0	0	0	0	0	38	0	2	0	2
Yttre omst.	0	13	0	0	2	1	1	2	1	7	0	0
<b>Totalt</b>	<b>136</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>12</b>

Diagrammet visar inställda avgångar under 2004 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



## Utförd och inställd trafik: Lidingöbanan

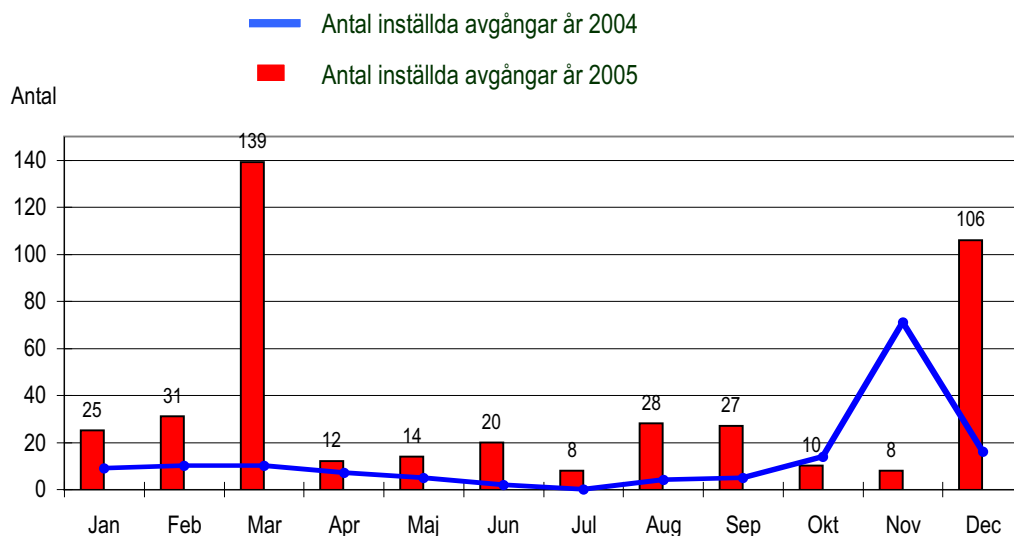
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

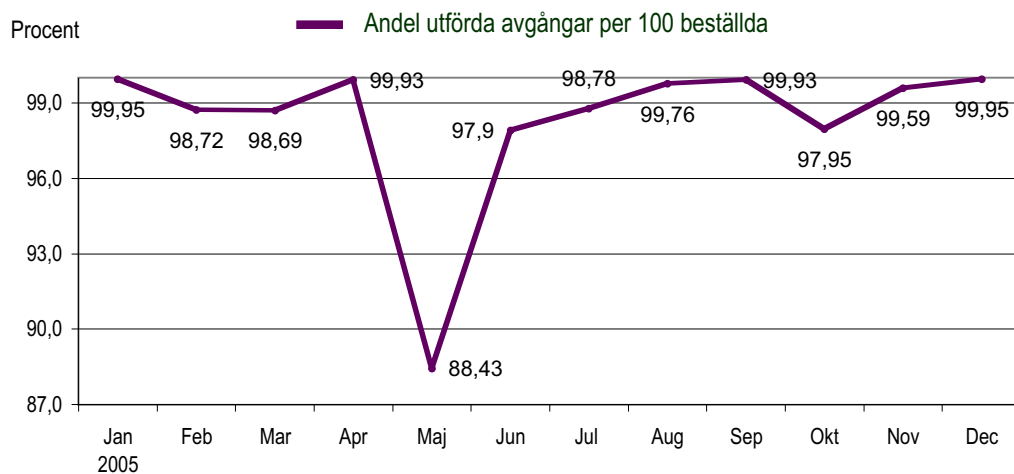
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	1	6	3	1	9	10	3	25	8	5	8	39
Tågäta	20	25	6	9	5	8	1	3	17	5	0	14
Infra(bana+signal)	4	0	52	0	0	0	2	0	2	0	0	35
Infra(fordon)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yttre omst.	0	0	78	2	0	2	2	0	0	0	0	18
<b>Totalt</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>139</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>106</b>

Diagrammet visar inställda avgångar under 2004 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



## Utförd och inställd trafik: Saltsjöbanan

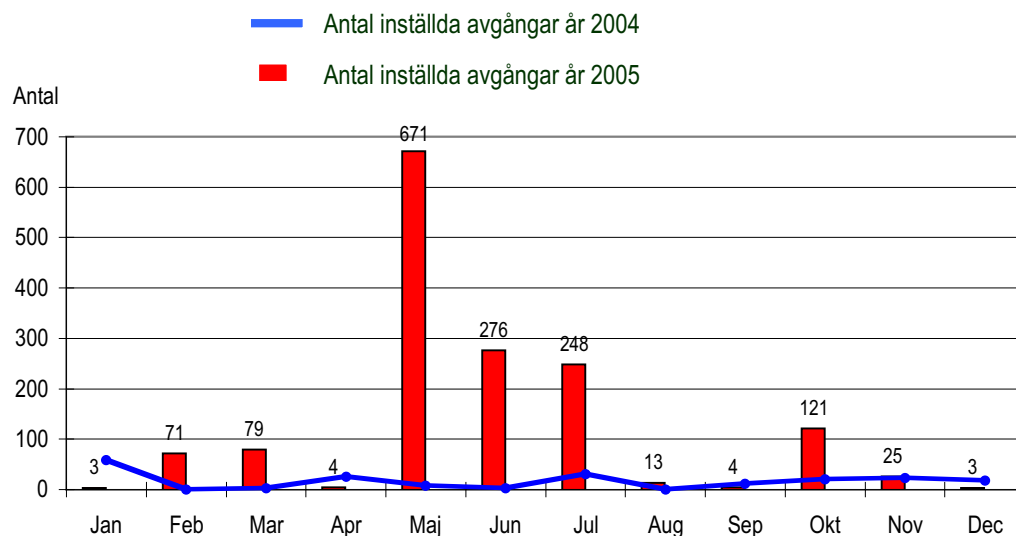
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

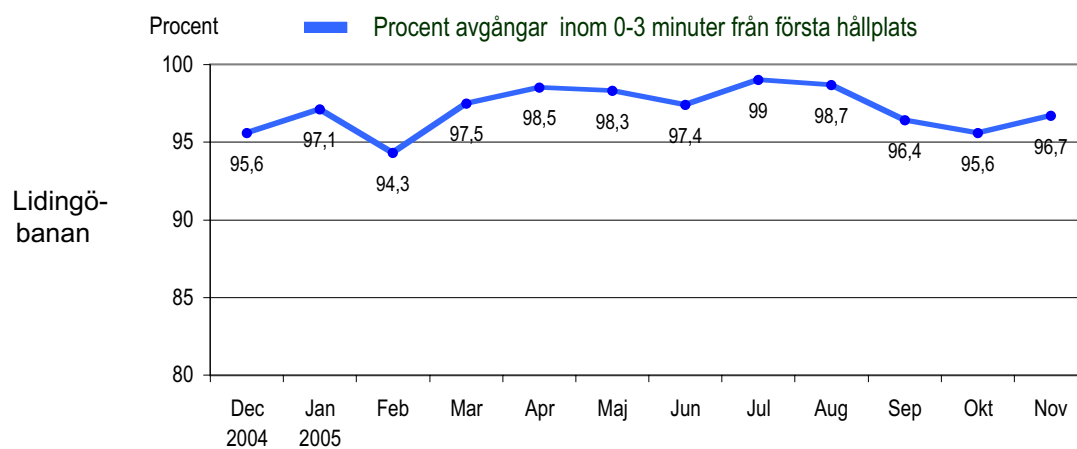
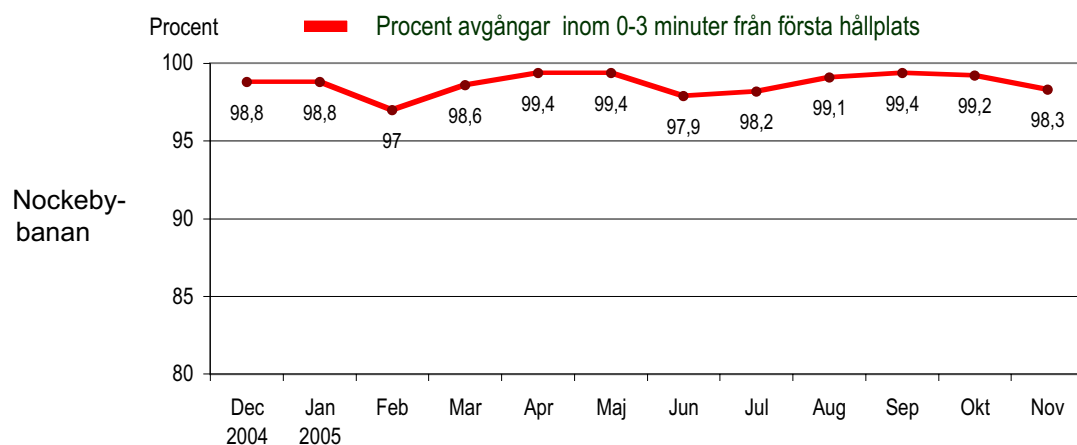
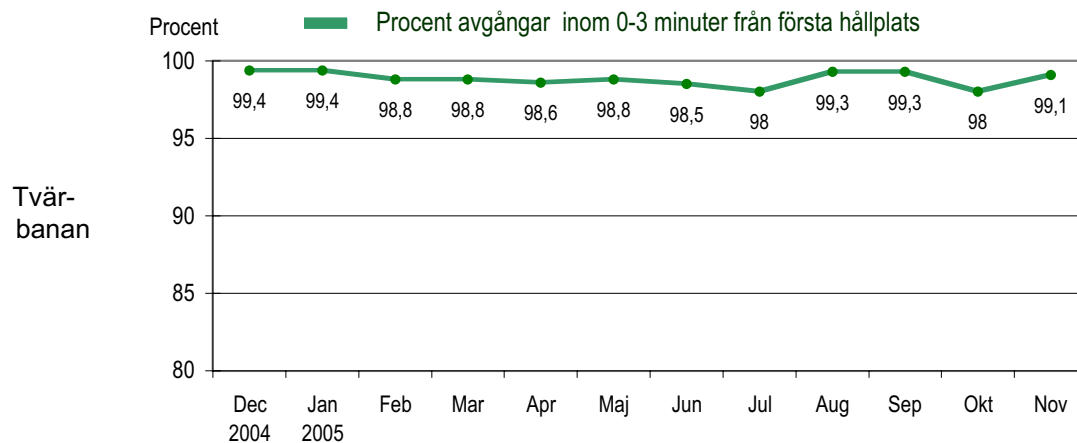
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	0	0	1	0	0	6	1	0	2	94	18	0
Tågia	3	28	8	0	5	3	1	0	0	2	3	3
Infra(bana+signal)	0	0	70	2	666	245	225	7	0	25	0	0
Infra(fordon)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yttre omst.	0	43	0	2	0	22	21	6	2	0	4	0
<b>Totalt</b>	<b>3</b>	<b>71</b>	<b>79</b>	<b>4</b>	<b>671</b>	<b>276</b>	<b>248</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>121</b>	<b>25</b>	<b>3</b>

Diagrammet visar inställda avgångar under 2004 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.

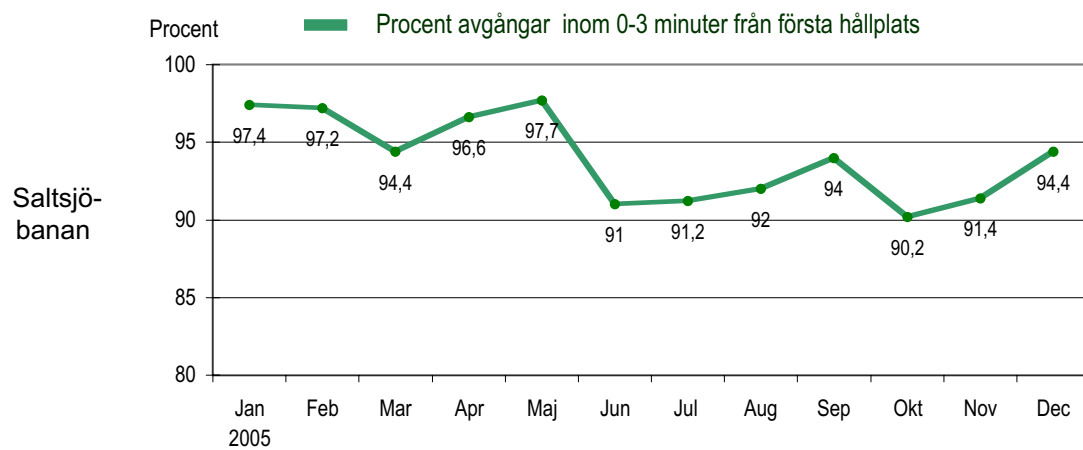


### 3. Punktlighet

I nedanstående diagram visas andelen avgångar som avgår inom tidsintervallet 0-3 minuter efter annonserad tid från första hållplats.



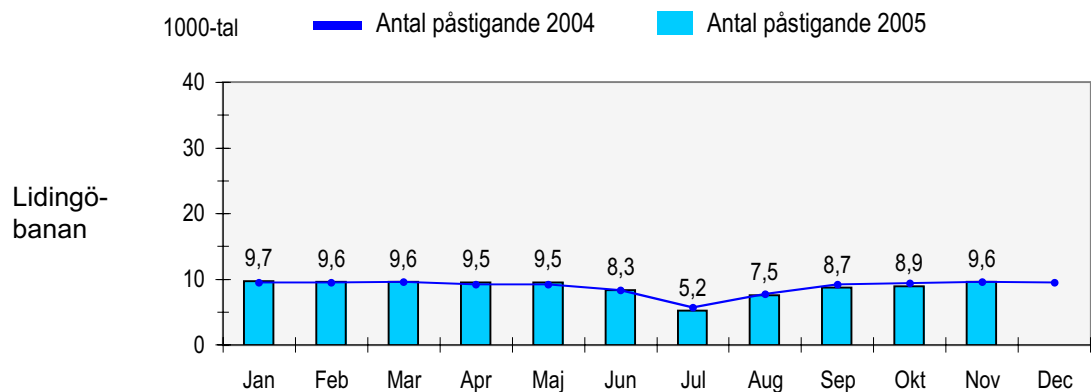
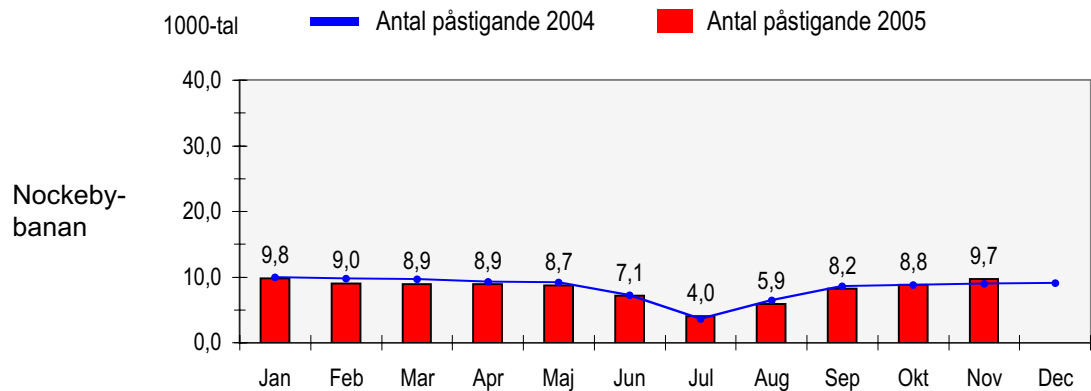
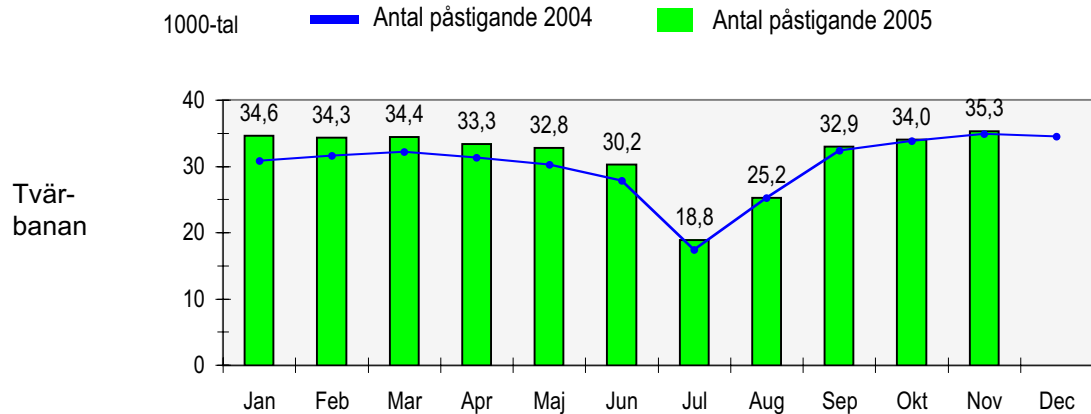


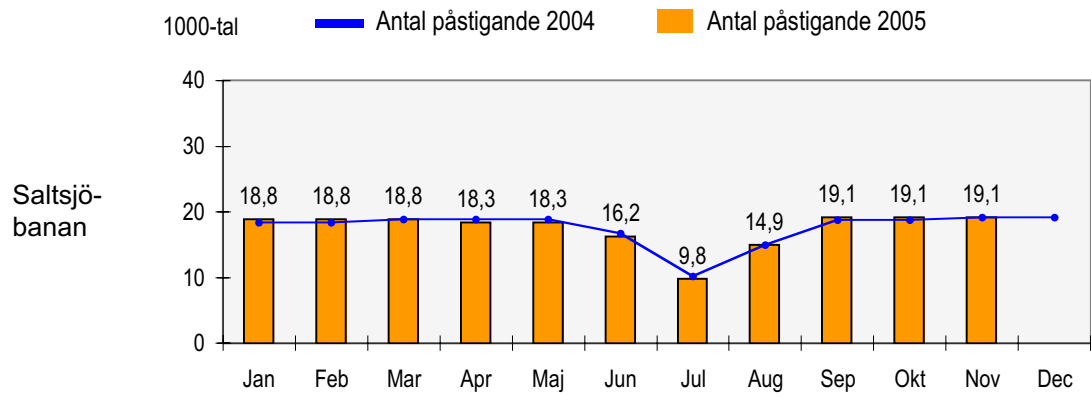


Mätningarna är utförda av entreprenören.

#### 4. Antal påstigande per dygn

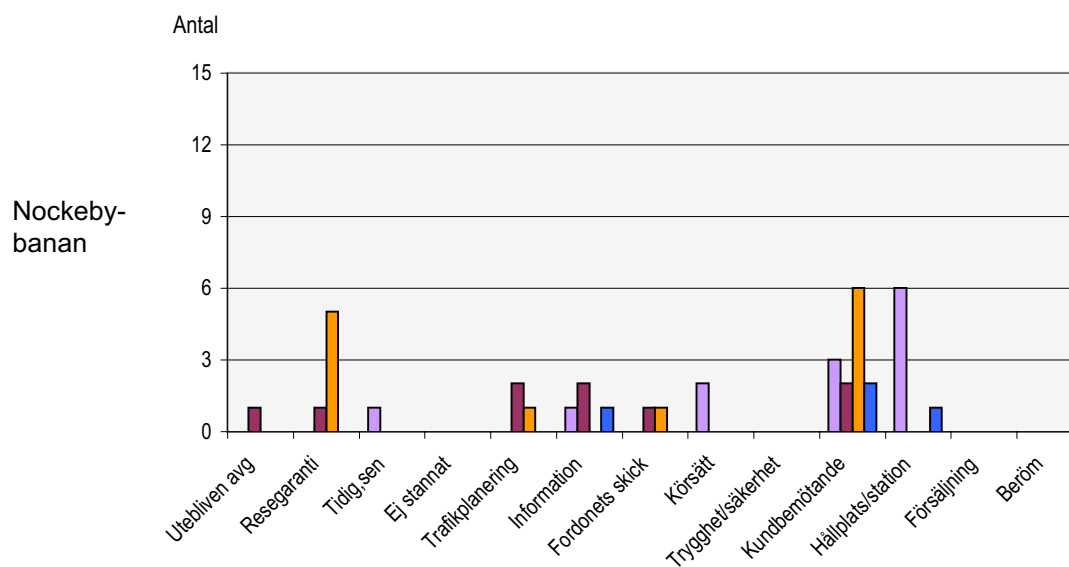
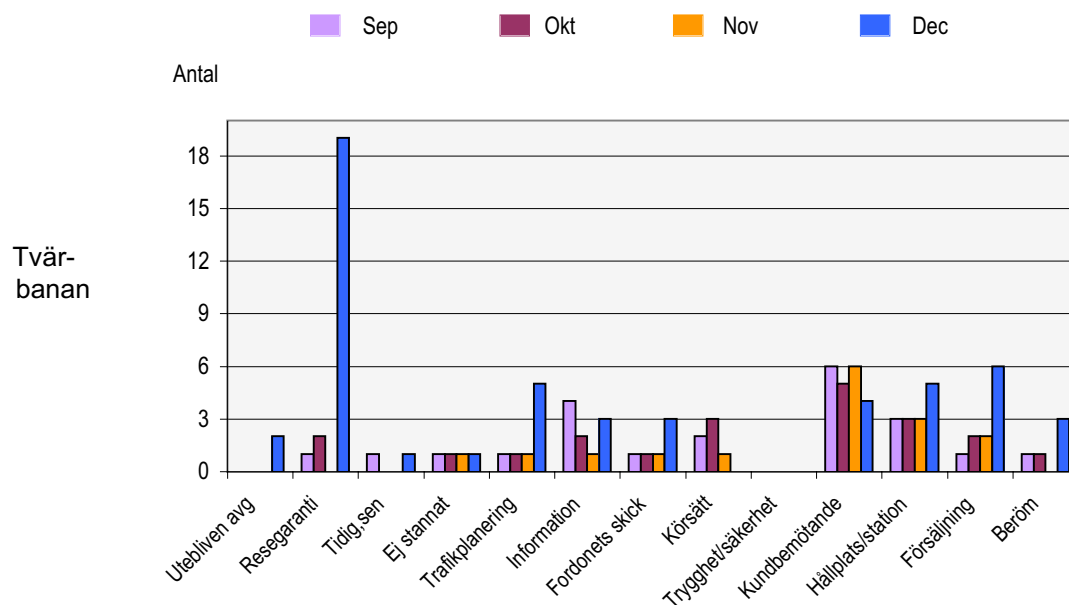
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på Connex lokalbanor. Värdena visas månadsvis för 2004 och 2005. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.

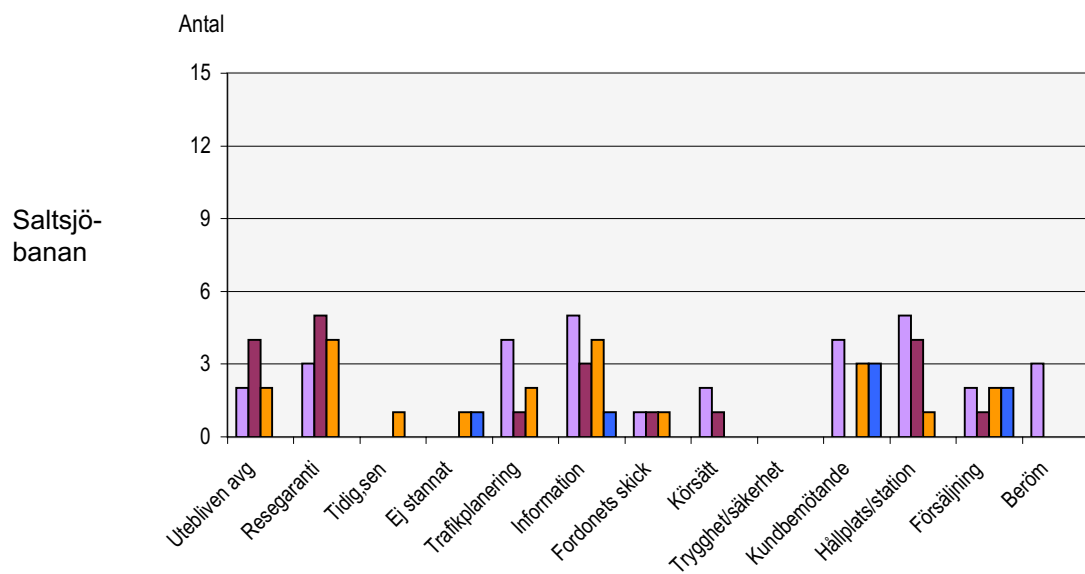
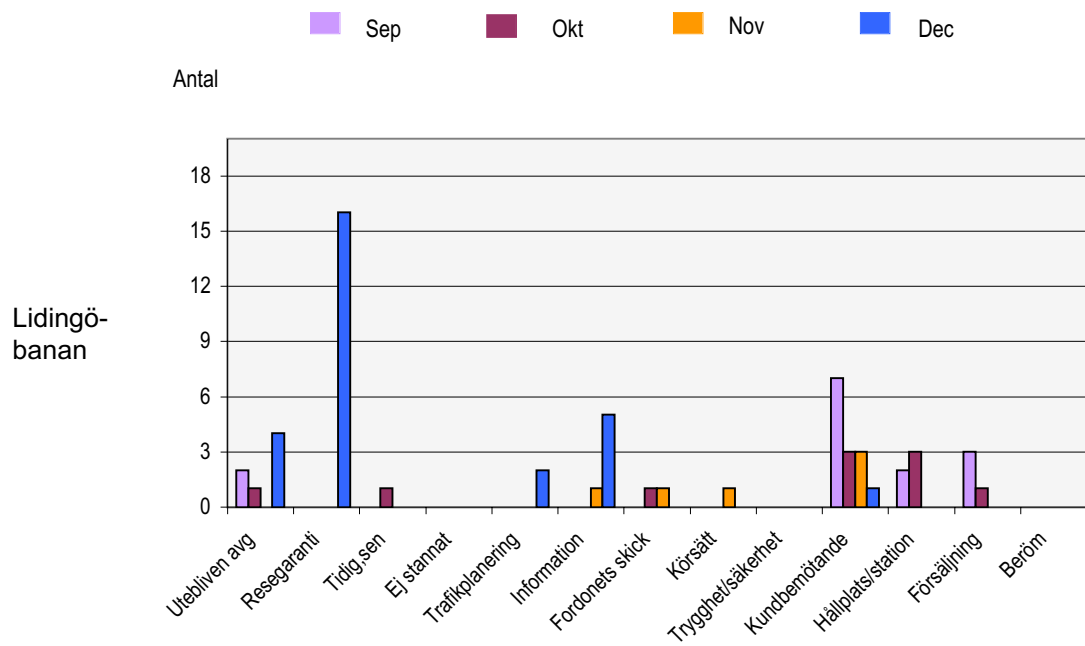




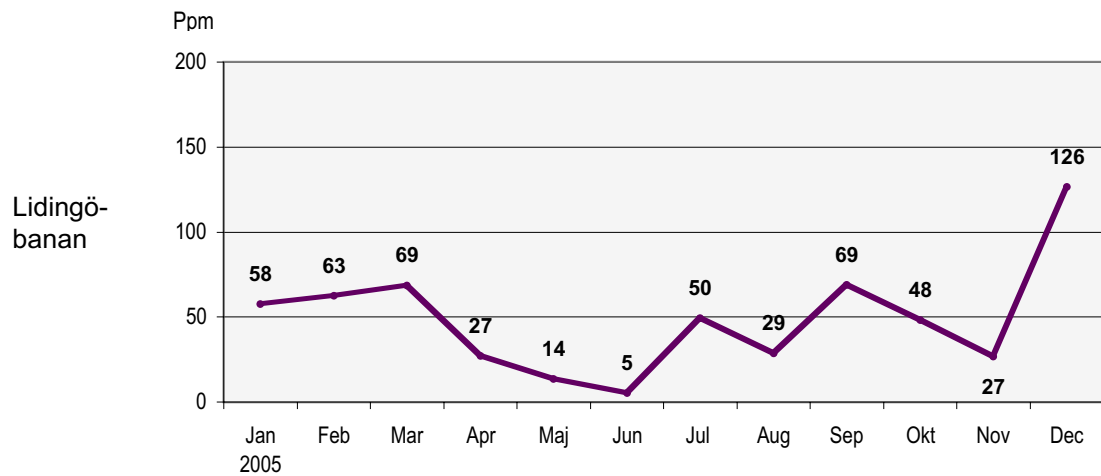
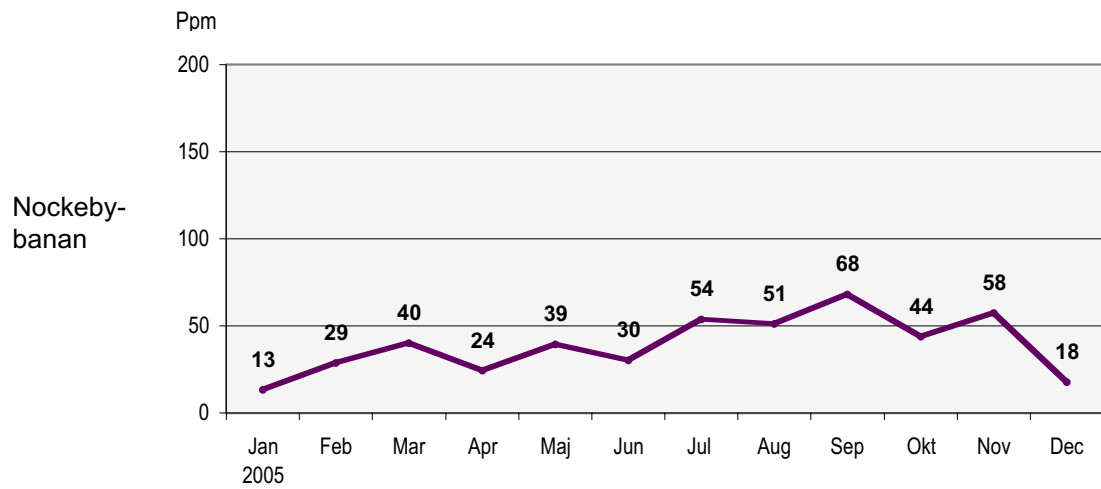
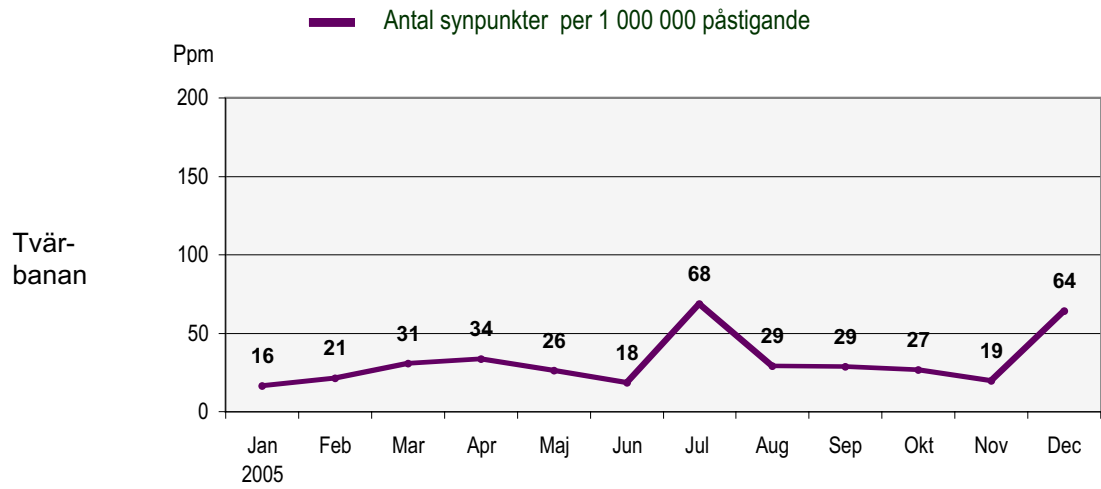
## 5. Kundensynpunkter

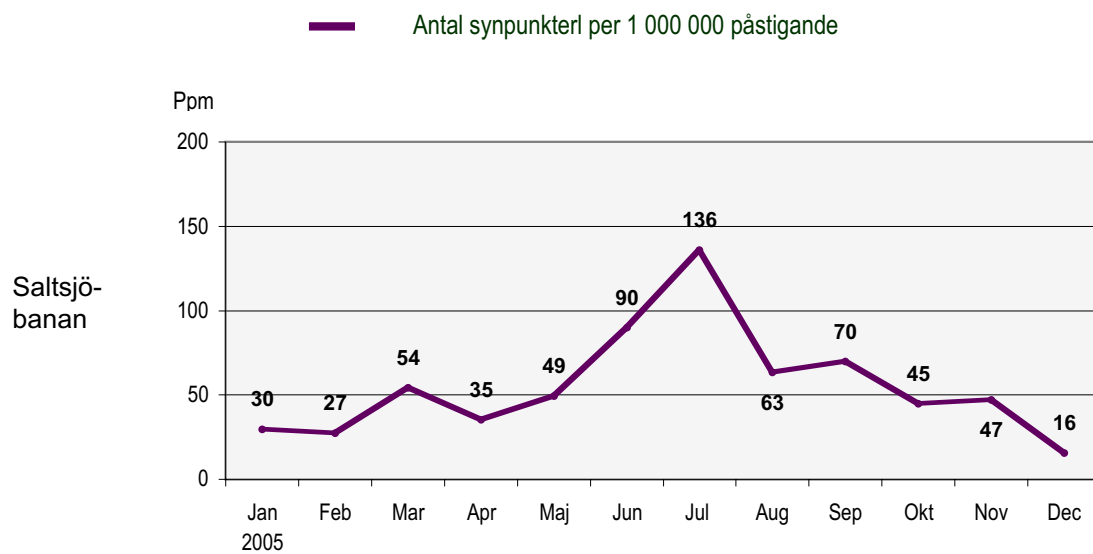
Diagrammen visar antalet klagomål på trafiken på Tvär-, Nockeby-, Lidingö- och Saltsjöbanan som kommit in till Kundtjänstbolaget under september - december.





Diagrammen visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande(ppm) under de senaste 12 månaderna.

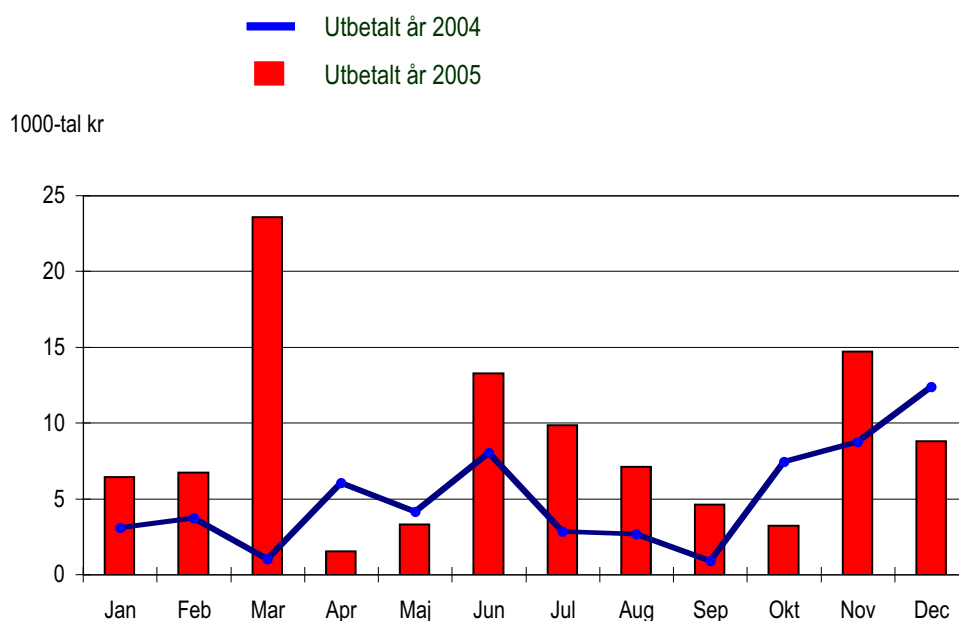
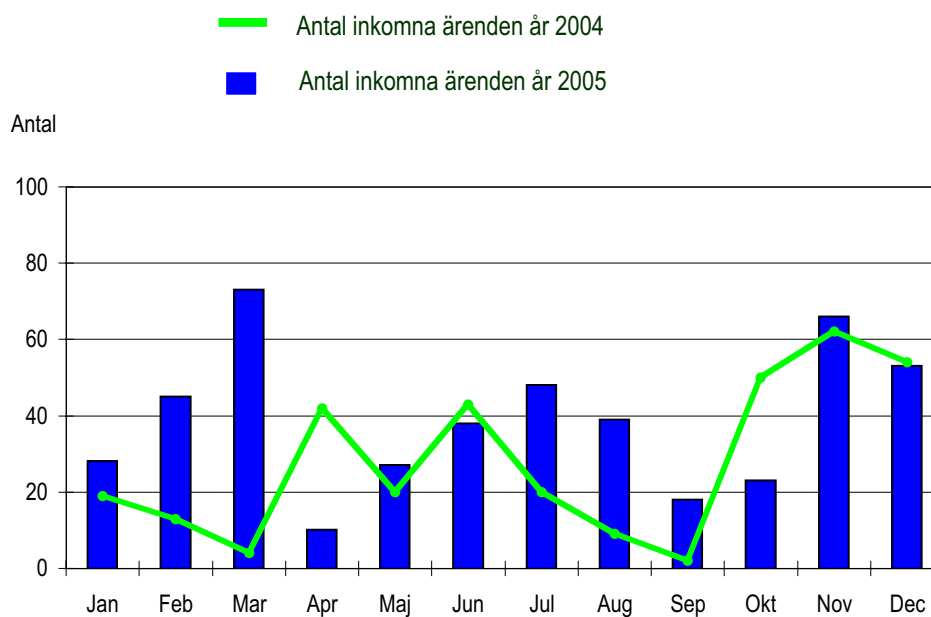




## 6. Resegarantin

Resegarantin infördes på Connex lokalbanor i maj 2001. Nedan redovisas antalet inkomna anmälningar samt gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2004 och 2005.

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





## 7. MSS-mätningar

Fr o m 2005 görs "Mystery Shopping"-mätningar varje kvartal på samtliga lokalbanor. Mätningar görs vardagar under två veckor, tre gånger per dag: morgon(8-12), middag(12-17) och kväll(17-21).

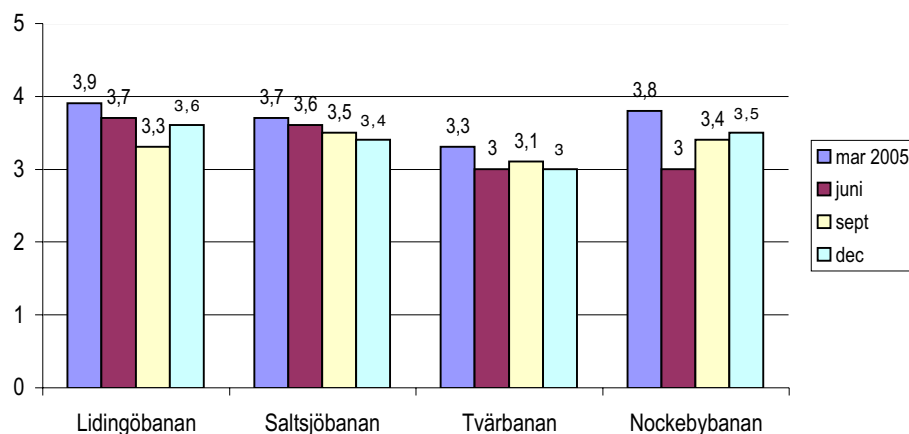
Antalet observationer:

	Mars-05		Juni-05		Sept-05		Dec-05	
	<u>Tåg</u>	<u>Stn</u>	<u>Tåg</u>	<u>Stn</u>	<u>Tåg</u>	<u>Stn</u>	<u>Tåg</u>	<u>Stn</u>
Lidingöbanan	70	14	70	14	70	14	70	14
Saltsjöbanan	69	18	70	18	70	18	70	18
Tvärbanan	70	17	70	17	70	17	70	17
Nockebybanan	70	10	70	10	70	10	69	10

### Resultat

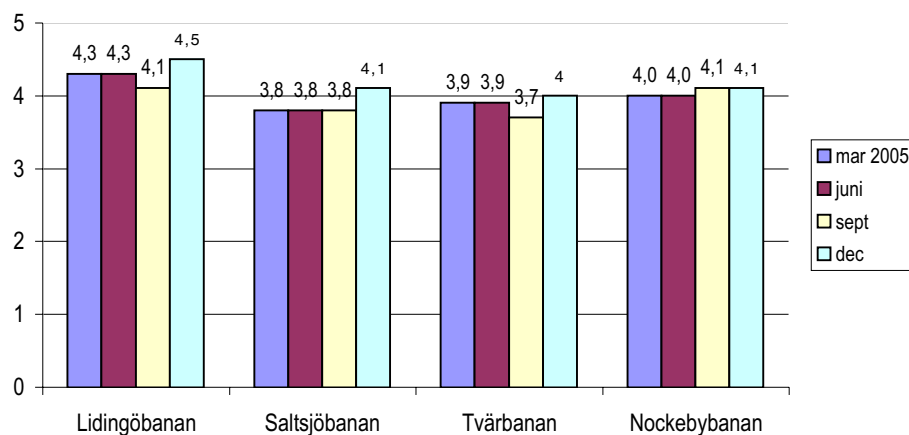
Renhet och skräp på stationer, totalt medelvärde

Betyg

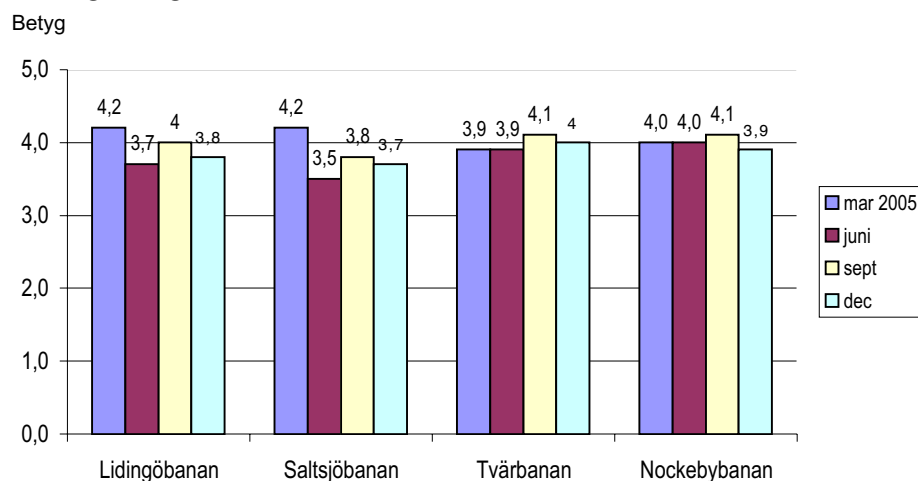


Klotter på stationer, totalt medelvärde

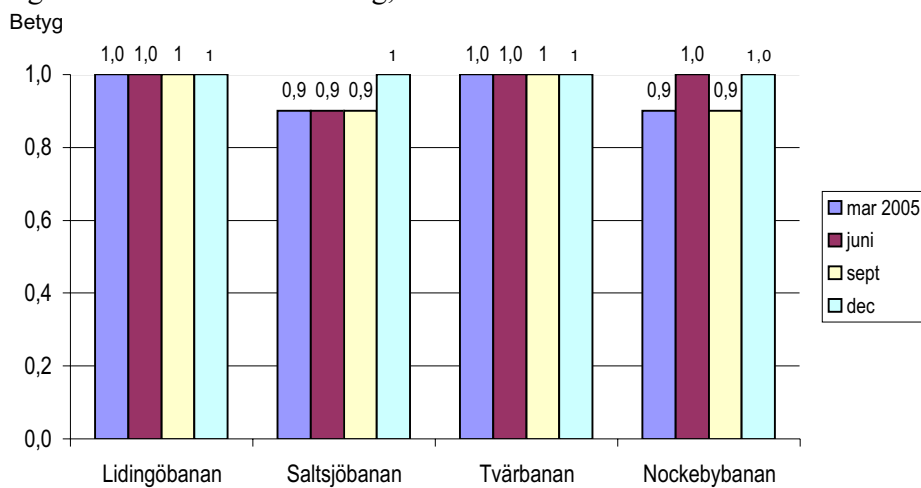
Betyg



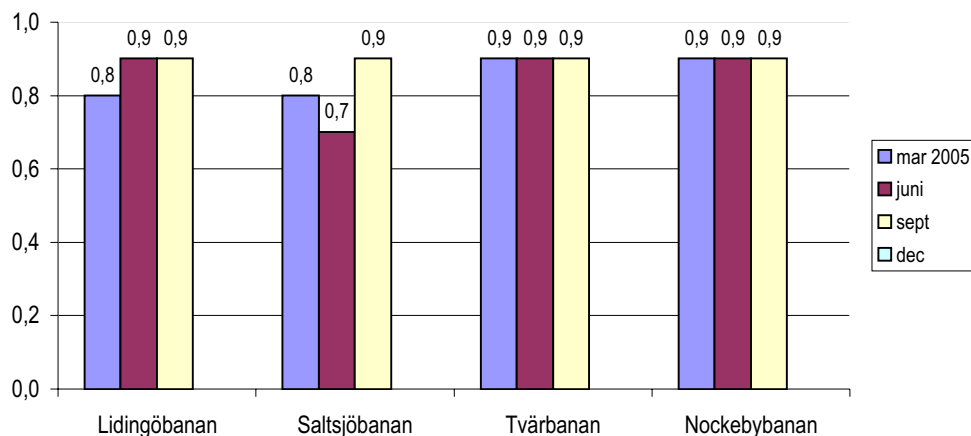
### Städning av tåg, totalt medelvärde



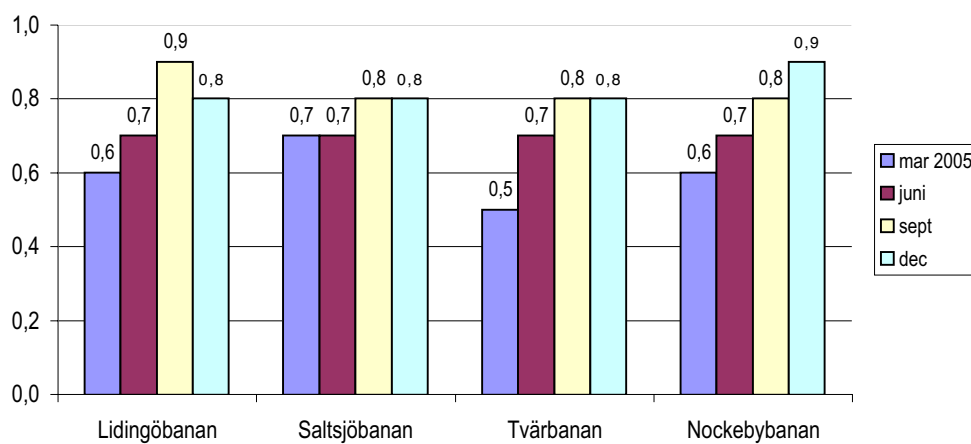
### Tågsäten fria från vandalisering, totalt medelvärde



## Biljettförsäljning (Går det att köpa biljett av konduktören?)



## Visering



## Hållplatsutrop

