

Kvalitetsmätning för Citypendeln

Pendeltågstrafiken

Februari 2005

Innehåll

1. Kommentarer	1
2. Utförd och inställd trafik	2
3. Punktlighet	4
4. Antal påstigande	5
5. Städning på stationer och i vagnar	8
-stationer	8
-vagnar	10
7. Personalkriterier	12
8. Kundensynpunkter	17
9. Resegaranti	18

Den här rapporten avser mätningar till och med februari 2005.

Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserrapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik
- MSS-undersökningar

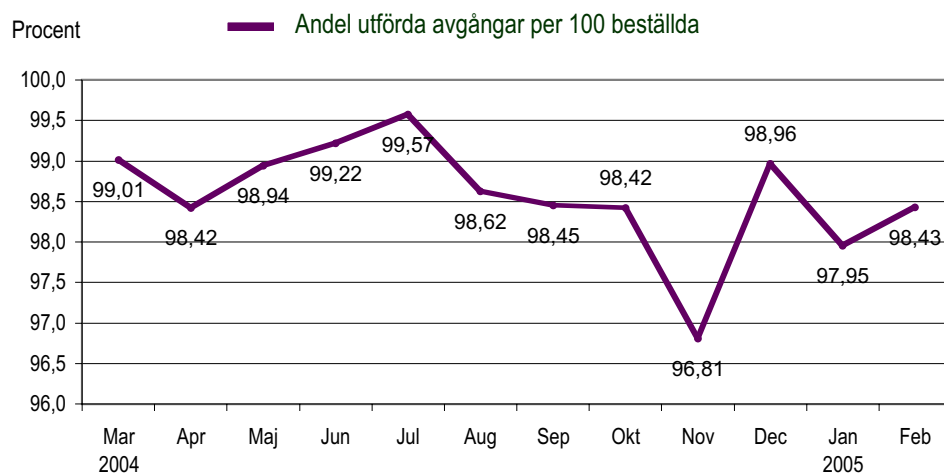
Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB.

1. Kommentarer

Inga kommentarer görs denna gång.

2. Utförd och inställd trafik

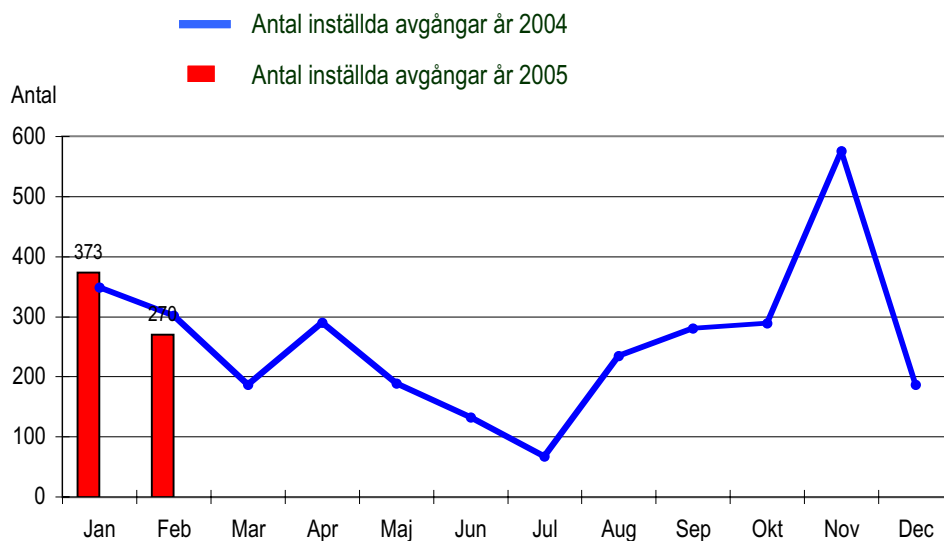
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar orsakerna till de inställda turerna

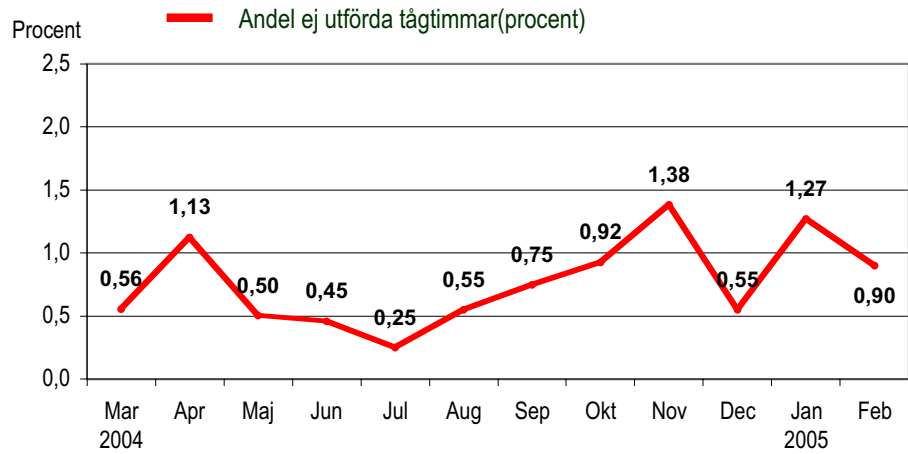
Ansvarig	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Citypendeln	103	139										
SL	0	0										
Banverket	169	85										
Annan	101	46										
Totalt	373	270										

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

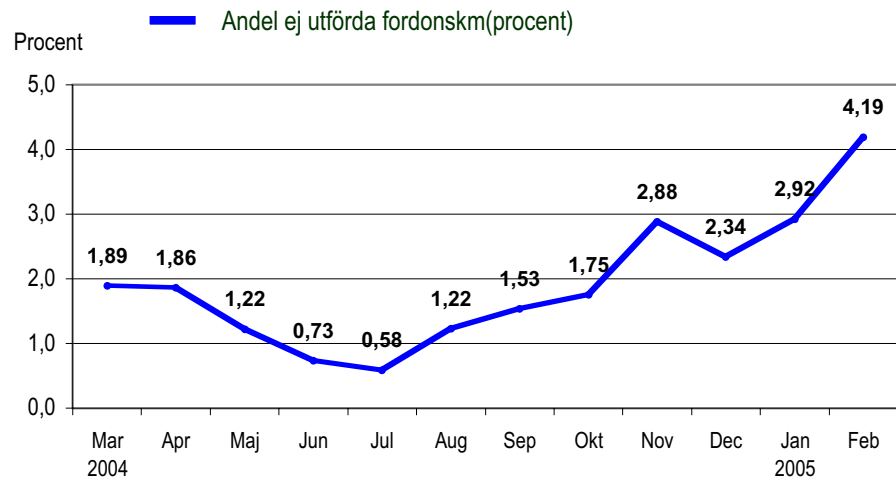


Diagrammen visar andel inställda tågtimmar respektive fordonskm i procent.

Inställda tågtimmar



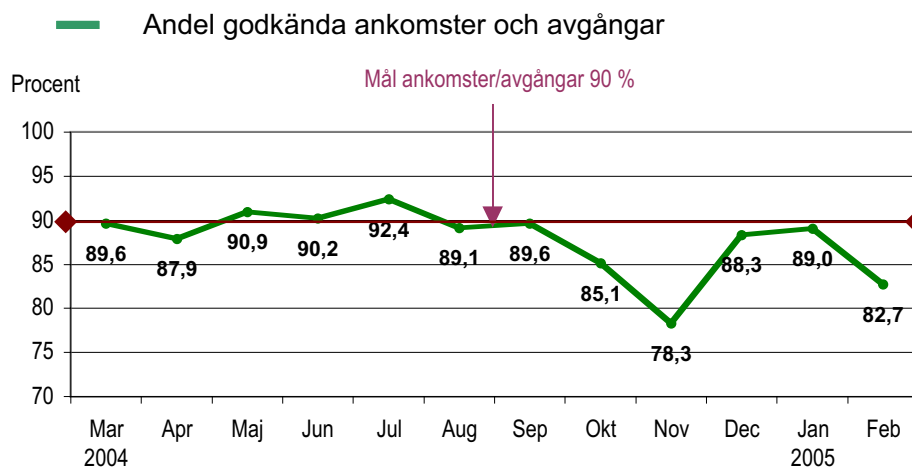
Inställda fordonskm



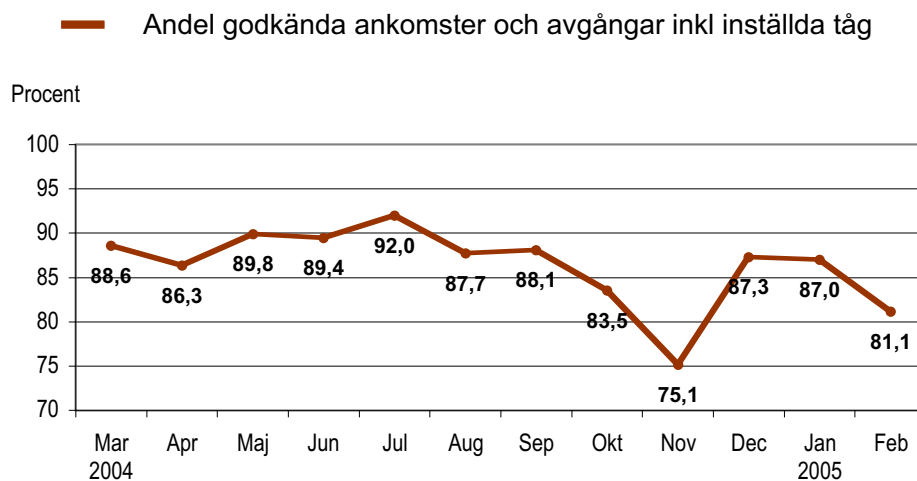
3. Punktlighet

Punktligheten mäts från och med hösten 2001 vid 35 stationer.

Punktligheten visas nedan för de senaste 12 månaderna. Målet är att 90 % av ankomster/avgångar ska vara i rätt tid.



I nedanstående diagram visas punktligheten vid ankomst/avgång där även inställda tåg är inkluderade.

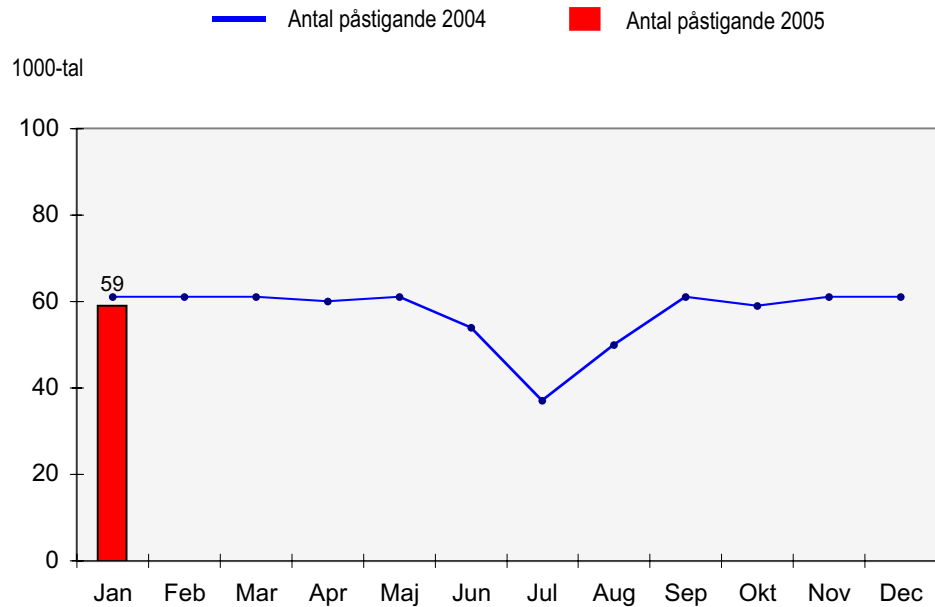


Godkänd ankomst/avgång innebär att tåget ankommer respektive avgår upp till 3 minuter efter annonserad ankomst-/avgångstid.

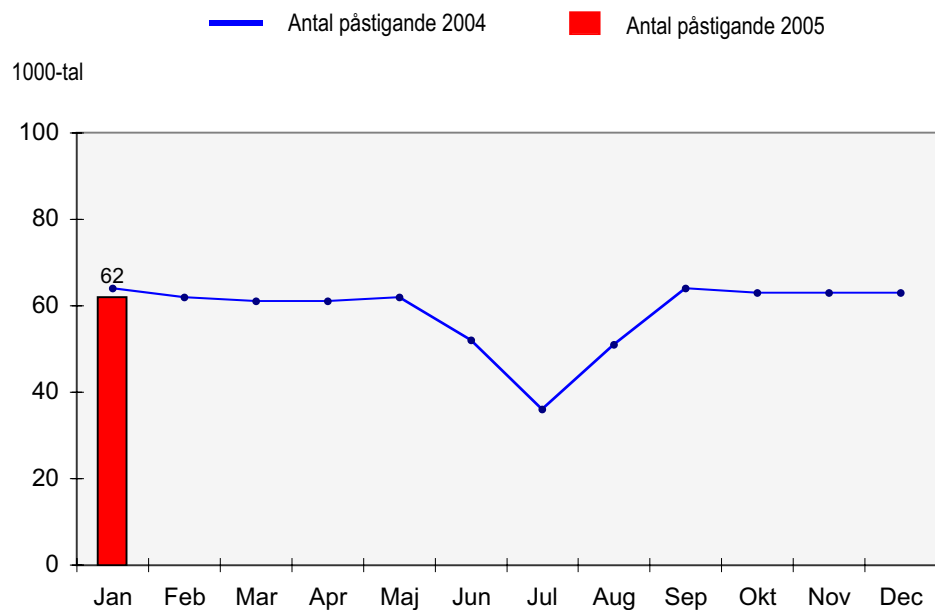
4. Antal påstigande per dygn

ATR-utrustning har installerats i ett antal pendeltågsvagnar i samband med att de byggts om. Antalet påstigande per vardagsdygn redovisas månadsvis fr o m december. Värdena visas för 2004 samt 2005.

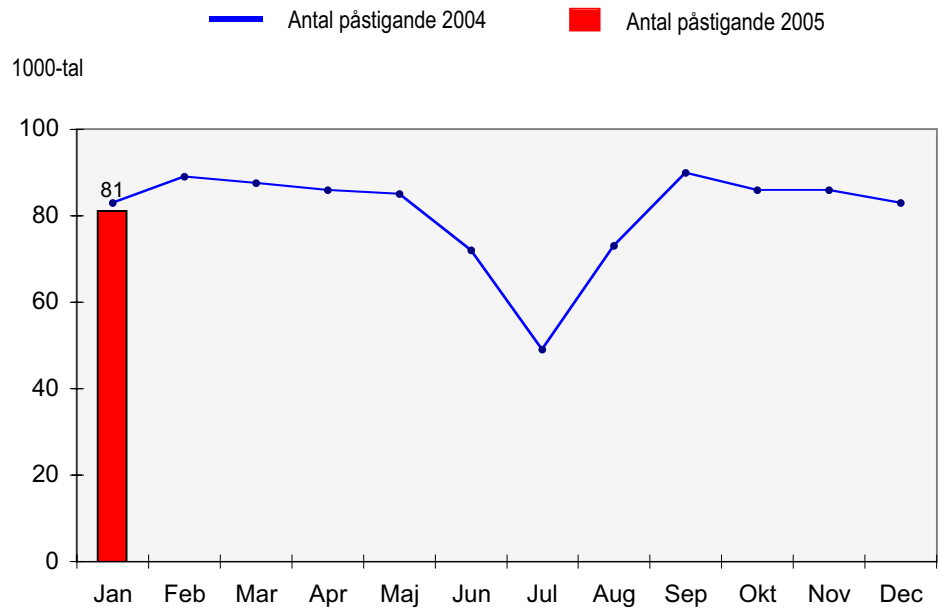
Båstalinjen



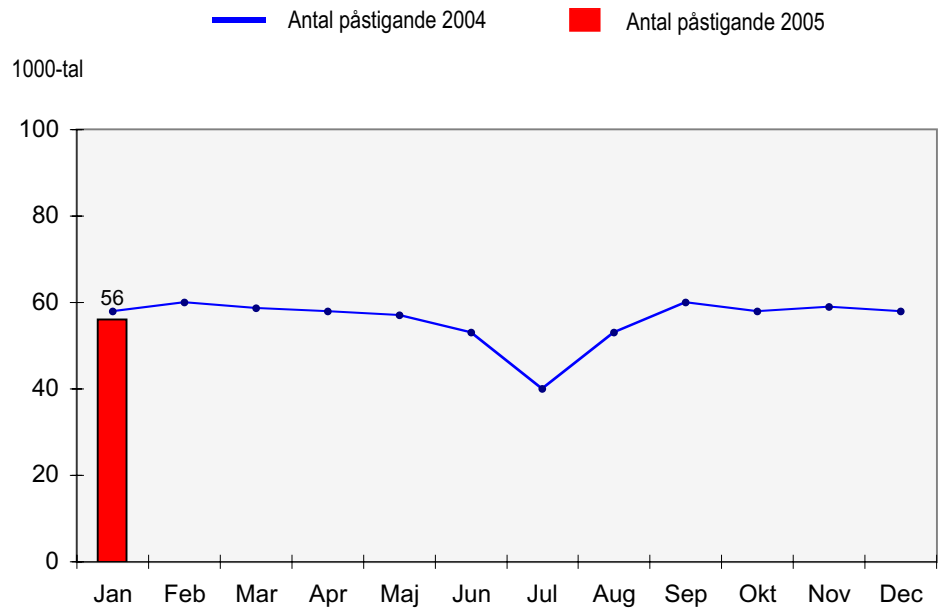
Märstalinjen



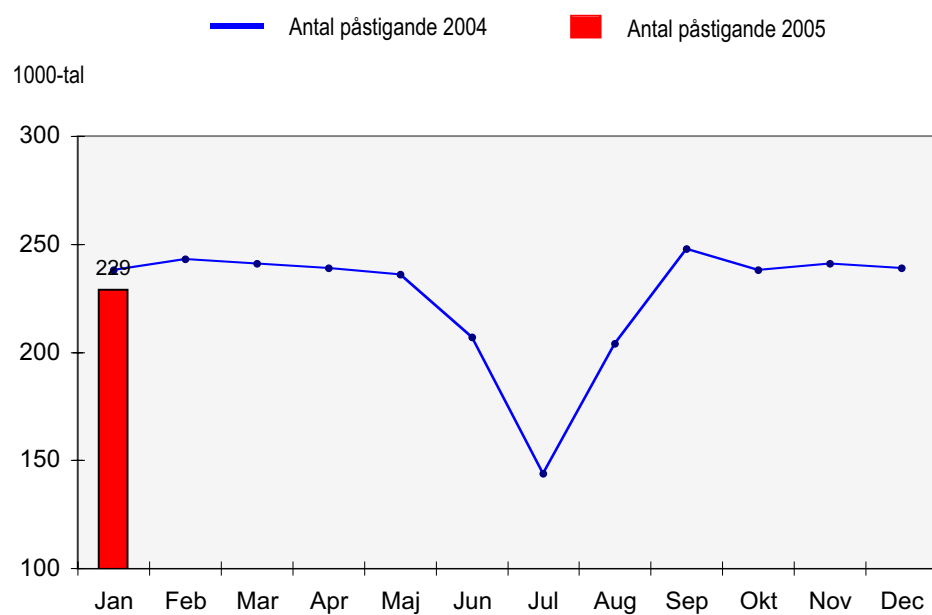
Södertäljelinjen(inkl Gnesta)



Västerhaningelinjen(inkl Nynäshamn)



Samtliga linjer



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.

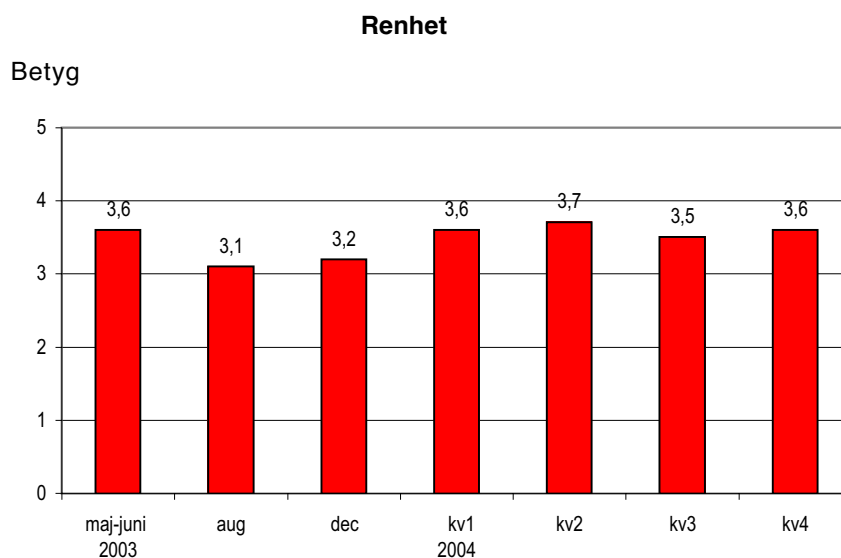
Städning av pendeltågsstationer

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, klotter och skuggor. Undersökta områden var entréer, biljetthallar, toaletter, ”leder” inom stationen, plattformar, vänthallar och spårområdet.

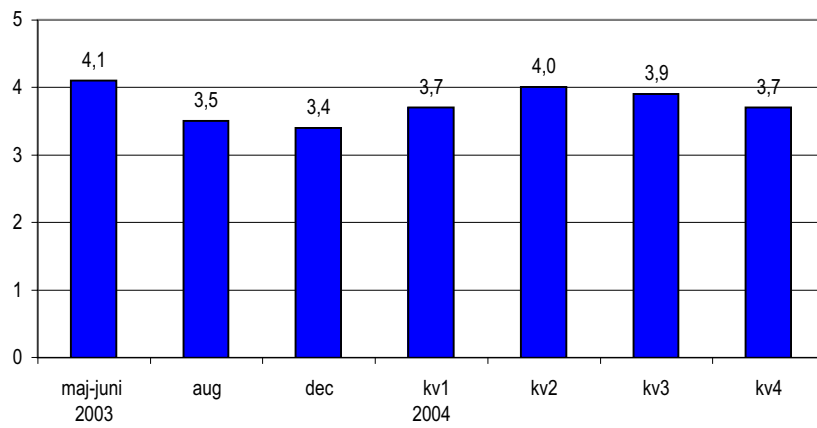
Betygen sattes i en skala från 0 till 5, där 0 är det sämsta betyget och 5 det bästa.

Resultat: Betygen för mätfaktorerna "renhet" och "klotter" visar en viss förbättring vid den senaste mätningen medan betyget för "skuggor" är oförändrad. Betyget för mätfaktorn "skräp" visar på en successiv försämring de två senaste mätningarna.



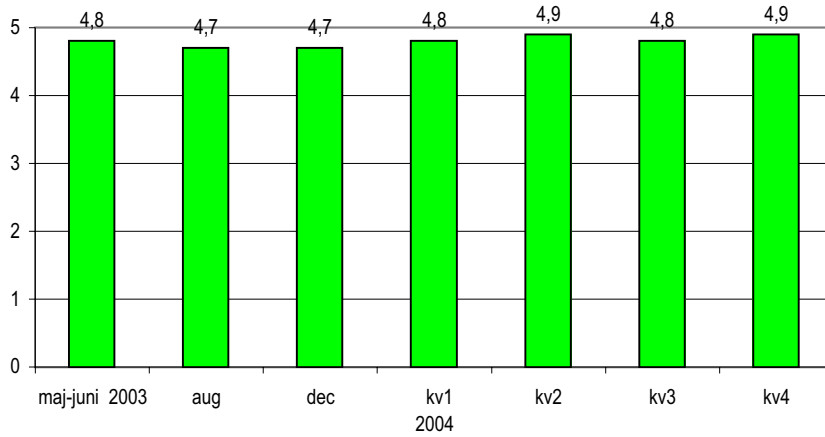
Skröp

Betyg



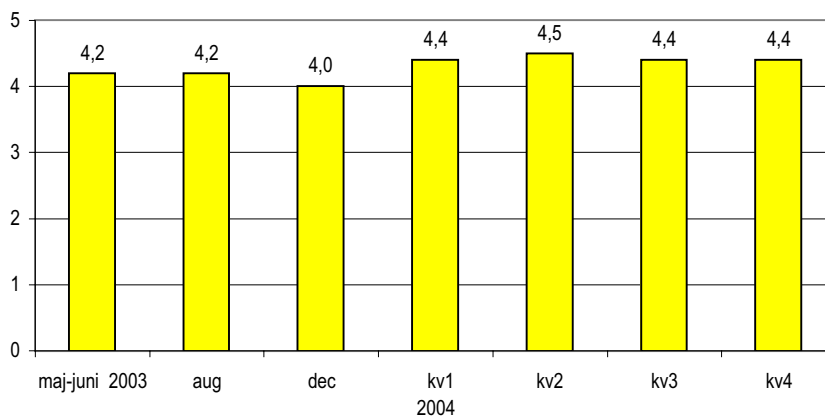
Klotter

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.

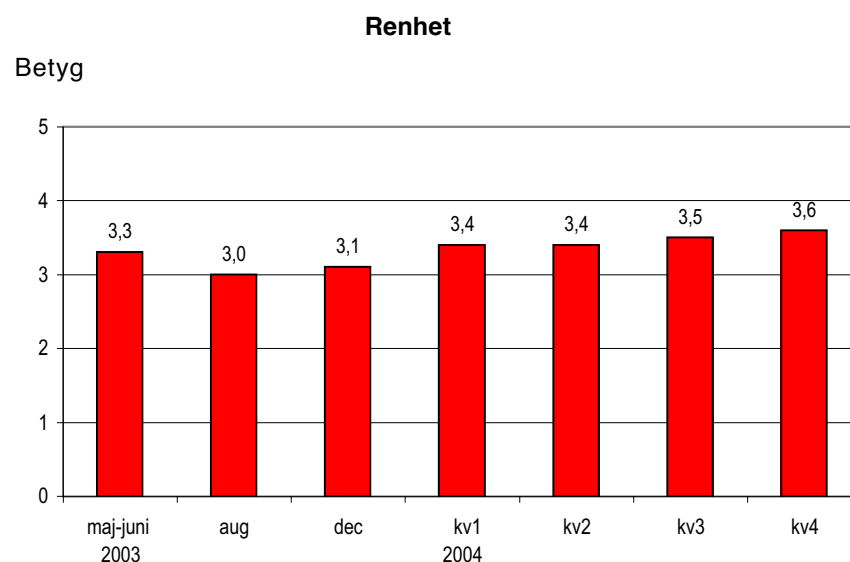
Varje vagn inspekterades avseende renhet, skräp, klotter och skuggor. Undersökta områden var vagnentré, dörrområde och övrig vagn.

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

Resultat:

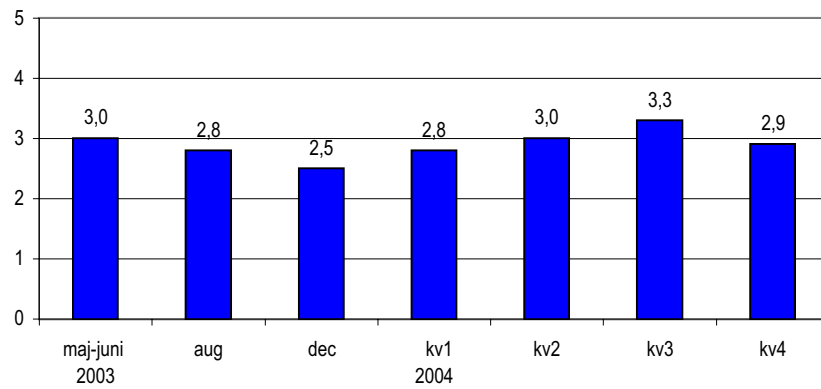
Nedan visas medelvärdet för summan av samtliga vagnar för renhet, skräp, klotter och skuggor.

Vid den senaste mätningen har betyget för "skräp" och "skuggor" försämrats medan betyget för "klotter" är oförändrat och betyget för "renhet" har förbättrats något jämfört med föregående mätning.



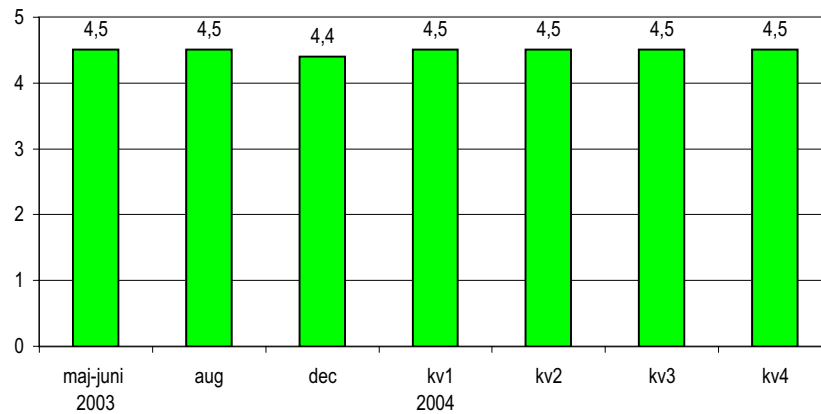
Skröp

Betyg



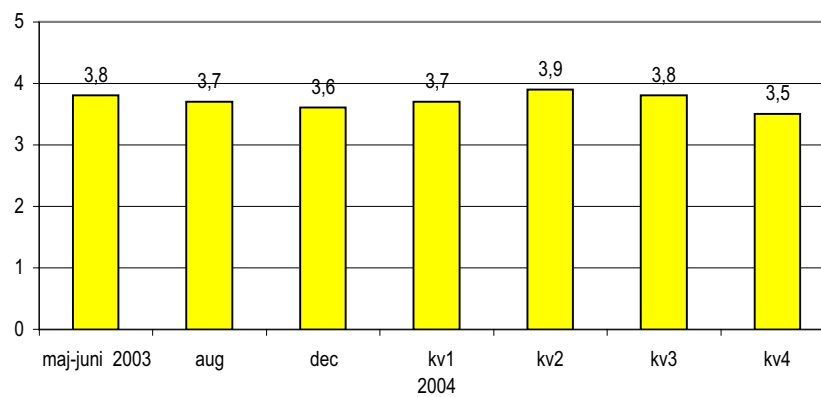
Klotter

Betyg



Skuggor

Betyg



6. Personalkriterier

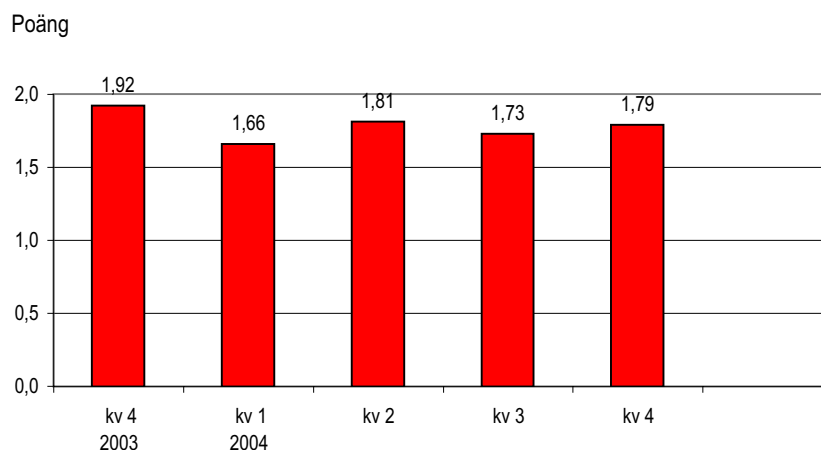
Vid mätningarna undersöks sju personalkriterier. Beroende på typ av personalkriterium uppgår maxvärdet för respektive från ett till som högst sex poäng. För varje kriterium redovisas ett medelvärde.

Förutom Stockholm Central har 15 stationer slumpmässigt valts ut. Urvalet har gjorts inom tre kategorier, fem stora, fem medelstora och fem små stationer.

Totalt mäts de 16 stationerna vid tre tillfällen per undersökningsperiod.

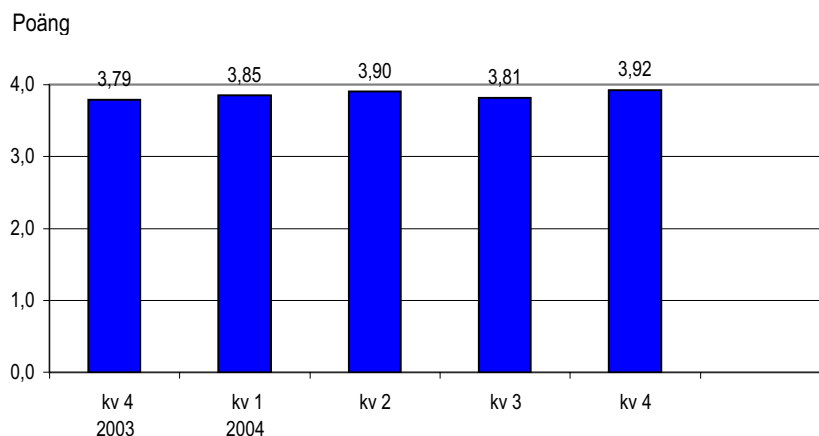
Biljetthall

I diagrammet nedan redovisas det sammanvägda betyget för biljetthall. Det som bedömts är om affischer och informationstavlor är rena och aktuella samt hur metroställ och löpsedlar sköts.



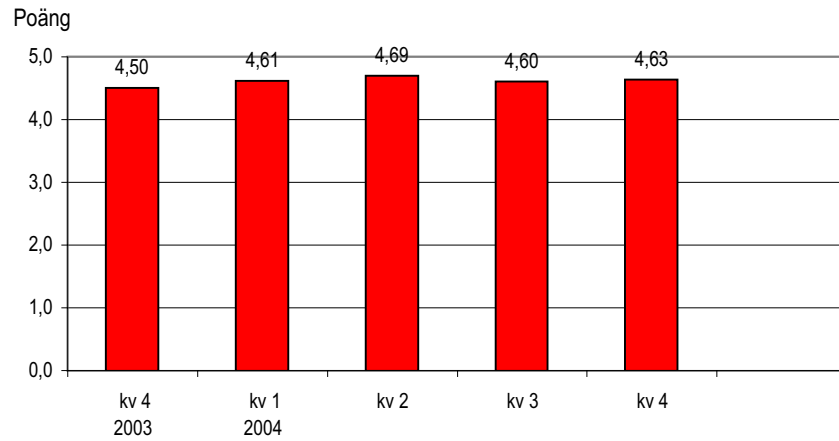
Biljettkur

Diagrammet visar det sammanvägda betyget för biljettkurer. Det som bedömts är om fönster är rena, om belysningen är tänd samt om kurens inre är synligt och om kuren är städad.



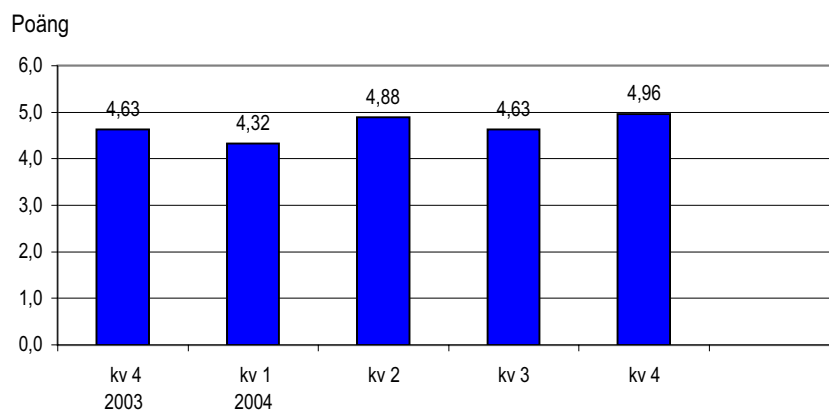
Personal i biljettkur, bemötande

I det sammanvägda betyget i diagrammet nedan har undersökts om personal finns i kur, om personalen hälsar, om personalens uppmärksamhet är riktad mot kunden samt om personalen är korrekt uniformerad.



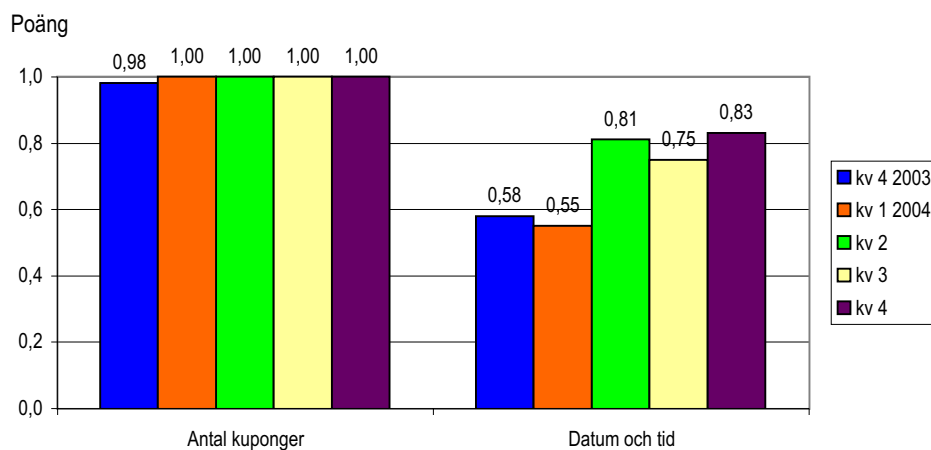
Personal i biljettkur, professionalism

I diagrammet visas det sammanvägda betyget där man undersökt om personalen upprepat destination, stämplat rätt antal kuponger, uppgett rätt pris, stämplat rätt datum och tid, varit artig, haft lokalkännedom och i övrigt gett och besvarat information.

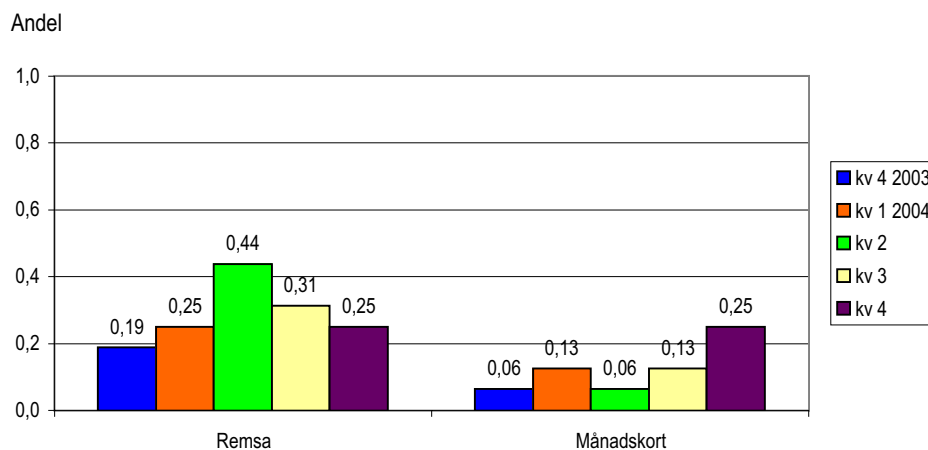


Intäktssäkring

Två av mätfaktorerna i föregående diagram har betydelse för intäkts-säkringen, nämligen om man stämplat rätt antal kuponger och om datum och tid stämmer på biljetten. Dessa faktorer redovisas därför separat nedan

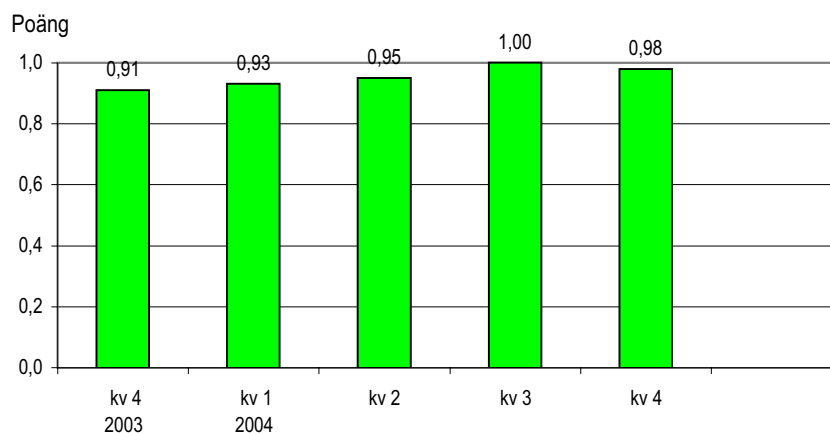


I diagrammet nedan visas ytterligare två faktorer som påverkar intäkts-säkringen, andel av de sexton undersökta stationer där resenär med fel stämplat remsa blivit stoppad samt andel stationer som upptäckt resenär med ett en dag för gammalt månadskort.



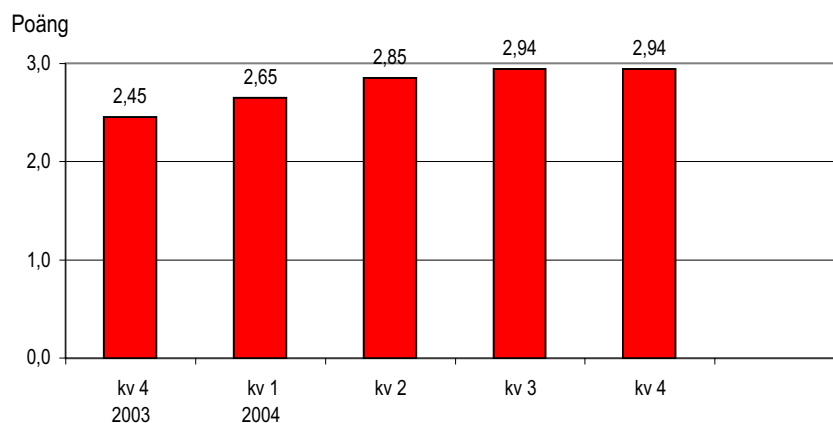
Övrigt på station

Diagrammet visar medelvärdet av alla observationer där man undersökt om hissar/rulltrappor var i funktion och om dekaleringar/skyltar fanns och är korrekta.



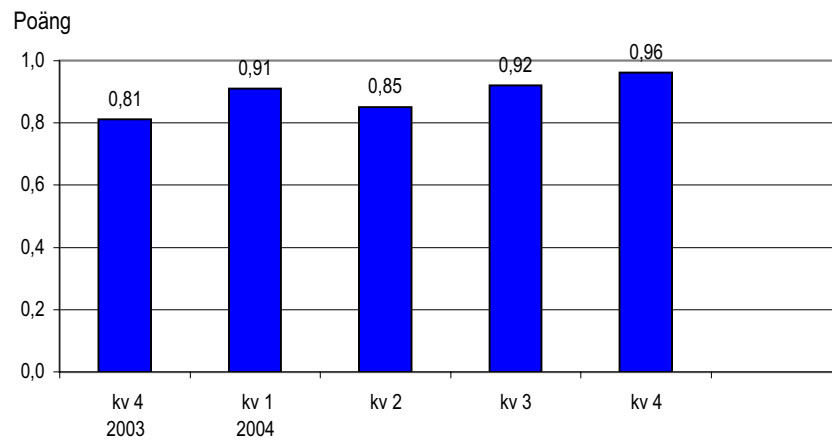
Tågvårdar

I det sammanvägda betyget i diagrammet nedan redovisas om tågvårdar syns till, om dom var rätt uniformerade samt om dom svarade korrekt på frågor om tågtider och destinationer.



På tåget, hållplatsutrop

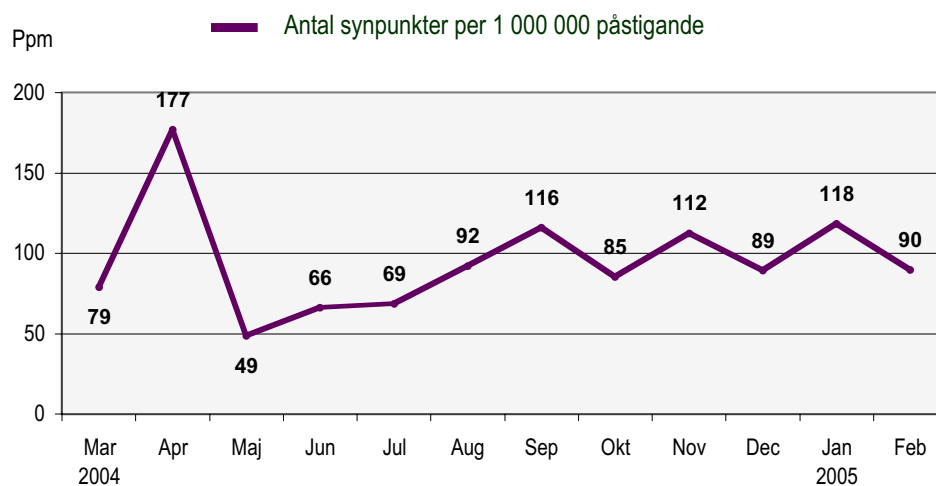
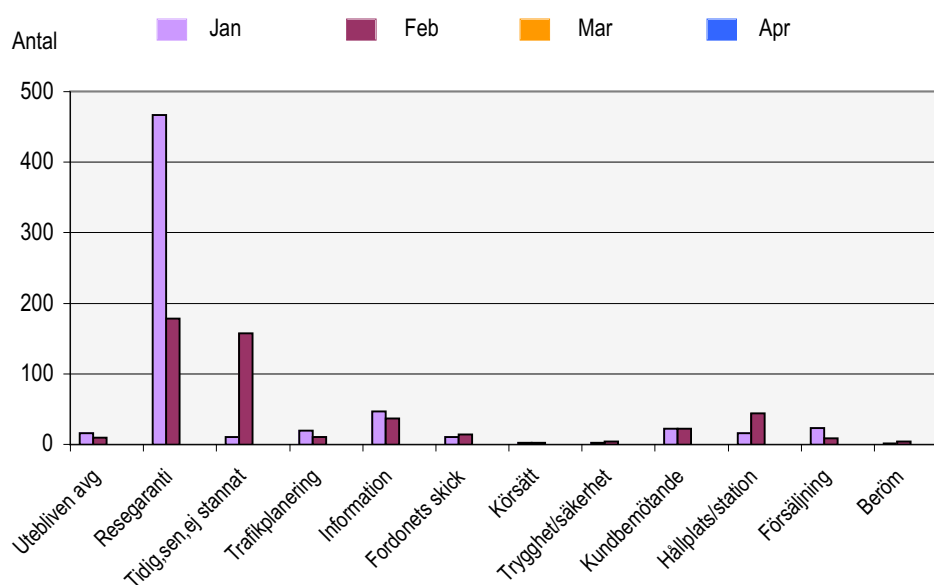
Diagrammet visar medelvärdet av alla observationer där man undersökt om tågvårdar ropat ut hållplatser.



7. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på Citypendeln som kommit in till Kundtjänstbolaget under januari - februari. Indelningen av synpunkter är ändrad fr o m januarirapporten. Redovisningen sker som tidigare månadsvis och kommer successivt att utökas till att omfatta de senaste fyra månaderna.

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



8. Resegarantin

Resegarantin infördes på Citypendeln 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.

