

Månadsrapport för Bussslink

Avtalsområde:
Handen

Januari 2005

SL-Kontrakt



Innehåll

1. Utförd och inställd trafik	1
2. Punktlighet	2
3. Antal påstigande	3
4. Kundensynpunkter	4

Den här rapporten avser mätningar till och med januari 2005.

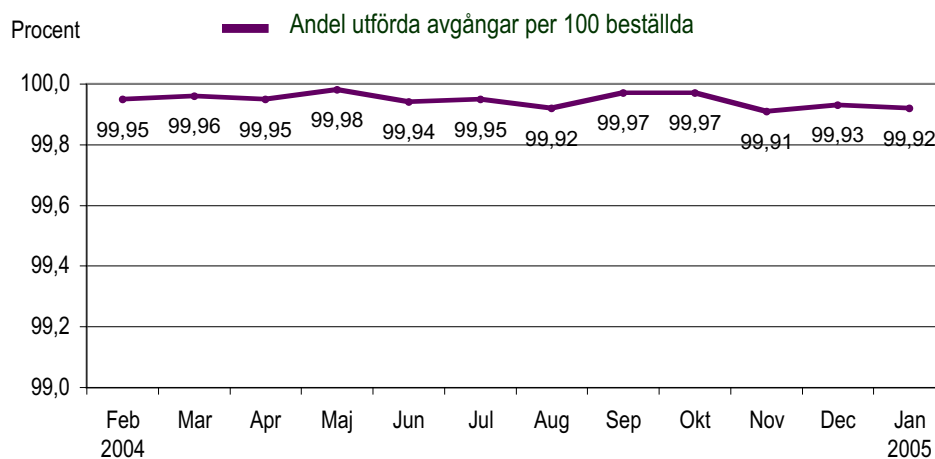
Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserrapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrateknik AB.

1. Utförd och inställd trafik

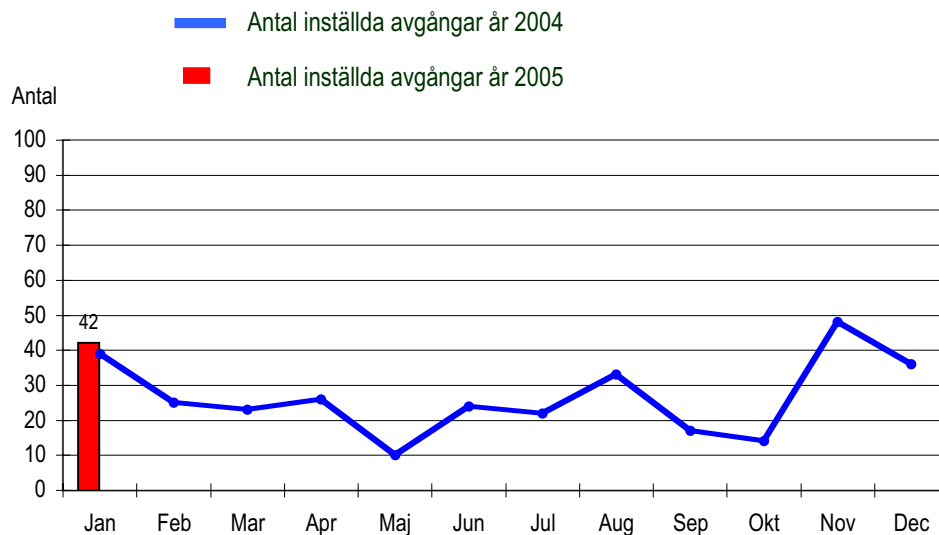
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar orsakerna till de inställda turerna och antalet förstärkningsturer per månad i år.

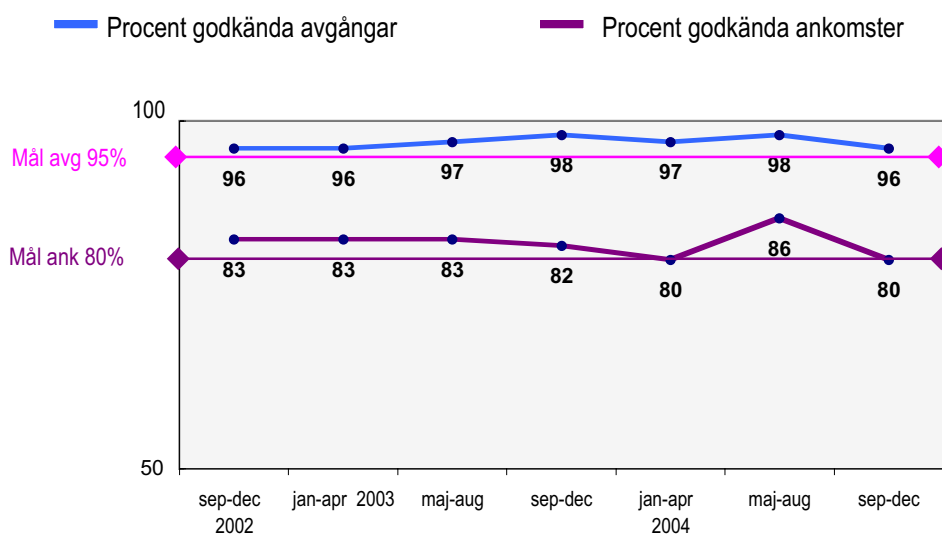
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	7											
Fordon	31											
Yttre omst.	4											
Övrigt	0											
Totalt	42											
Förstärkn	10											

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



2. Punktlighet

Officiella punktlighetsmätningen de senaste åren



Godkänd avgång:

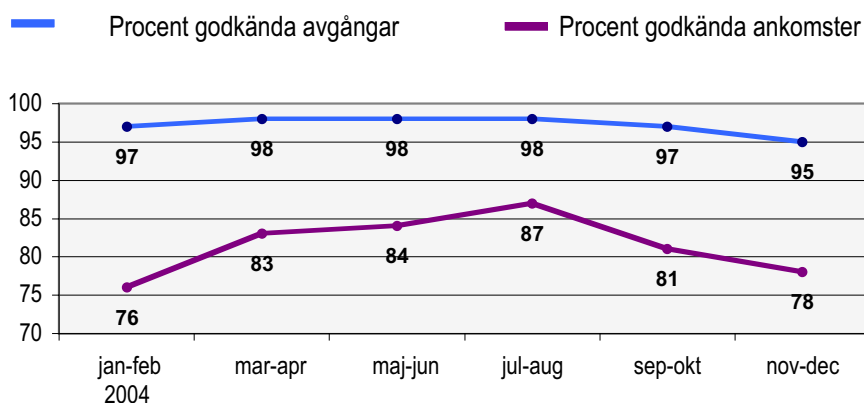
Bussen avgår från mät hållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15e minut eller oftare i högtrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

Godkänd ankomst:

Bussen ankommer till mät hållplatsen 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

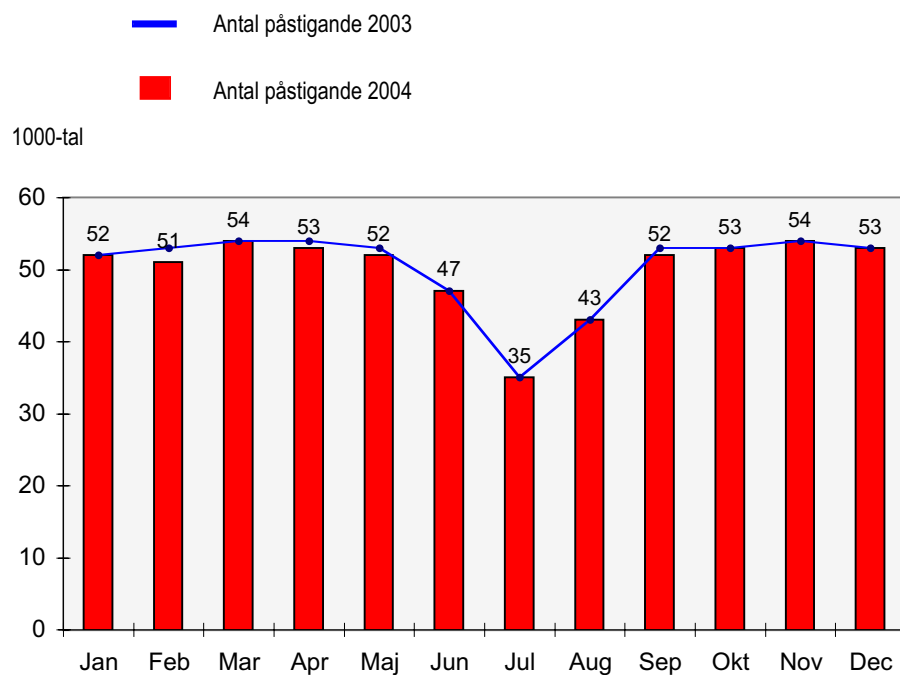


I ovanstående diagram redovisas resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

Godkänd avgång och ankomst: se ovan

3. Antal påstigande per dygn

I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Handen. Värden visas månadsvis för 2003 och 2004. 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.

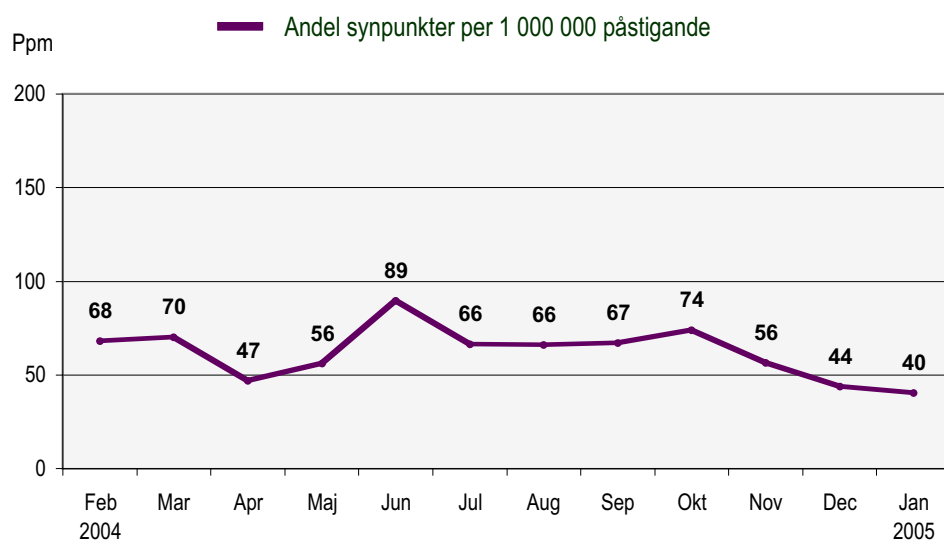
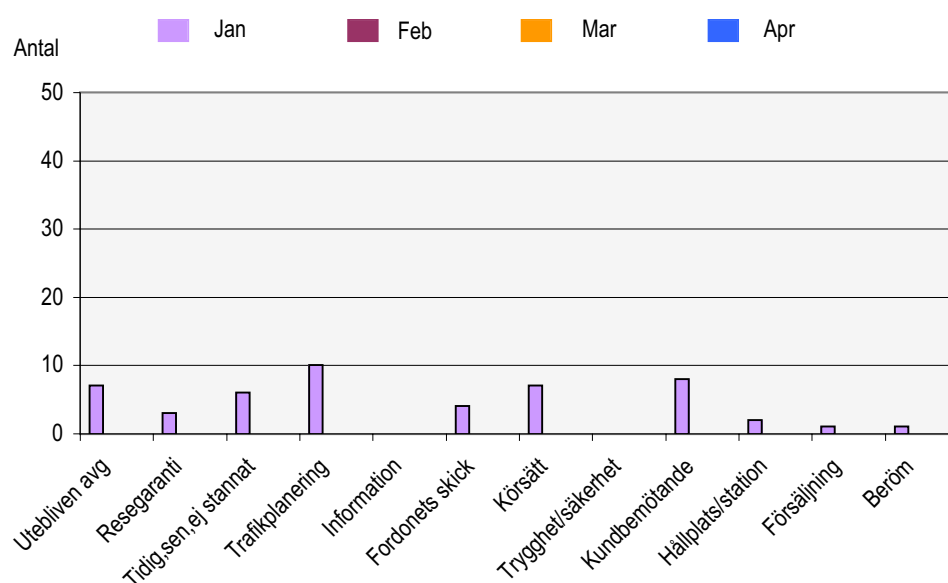


4. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på trafiken i avtalsområdet Handen som kommit in till Kundtjänstbolaget under januari.

Indelningen av synpunkter är ändrad från januarirapporten. Redovisningen sker som tidigare månadsvis och kommer successivt att utökas till att omfatta de senaste fyra månaderna. I bilaga 1 redovisas vilka underfaktorer som ingår i de 12 nedanstående faktorerna.

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



Utebliven avgång/anslutning.

Resegaranti

Försening, tidig, ej stannat.

Trafikplanering = linjesträckning, tidtabellsfrågor, anslutning, platsutbud

Information = felaktig, saknas, utebliven, elektronisk

Fordonets skick = städning, klotter, vagnfel, ljudnivå, klimat, dest skylt.

Körsätt = för fort, ryckigt, slarvig, talat i telefon.

Trygghet/säkerhet= Väktare, tiggare

Kundbemötande= Bemötande, dörrstängning, rökning, tomgångskörning, framkörning, radiovolym, saknas, kört fel.

Hållplats/station= Städning, underhåll, perronger, biljetthallar.

Försäljning= Pris, produkt, försäljning, personligt bemötande i samband med försäljning, intäktssäkring, färdbeviskontroll.