

# Månadsrapport för Busslink

Avtalsområde:  
Nynäshamn

Januari 2005

SL-Kontrakt



## Innehåll

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Utförd och inställd trafik | 1 |
| 2. Punktlighet                | 2 |
| 3. Antal påstigande           | 3 |
| 4. Kundsynpunkter             | 4 |

Den här rapporten avser mätningar till och med januari 2005.

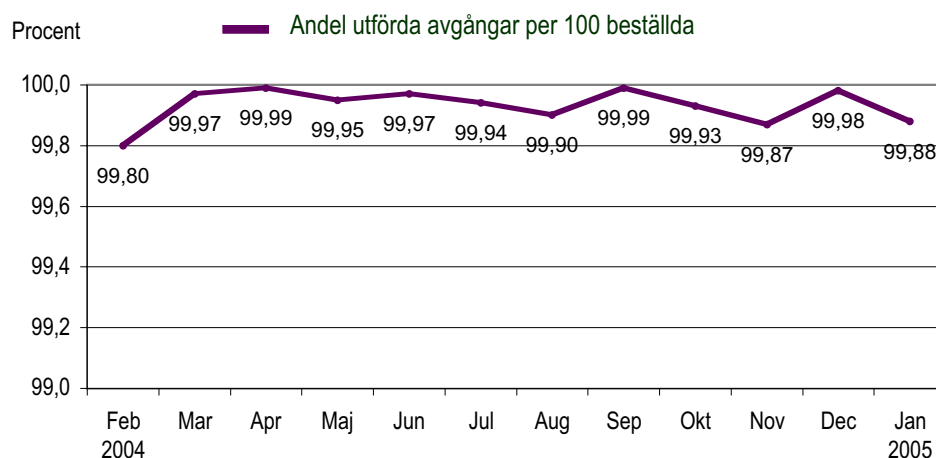
Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserrapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrateknik AB.

## 1. Utförd och inställd trafik

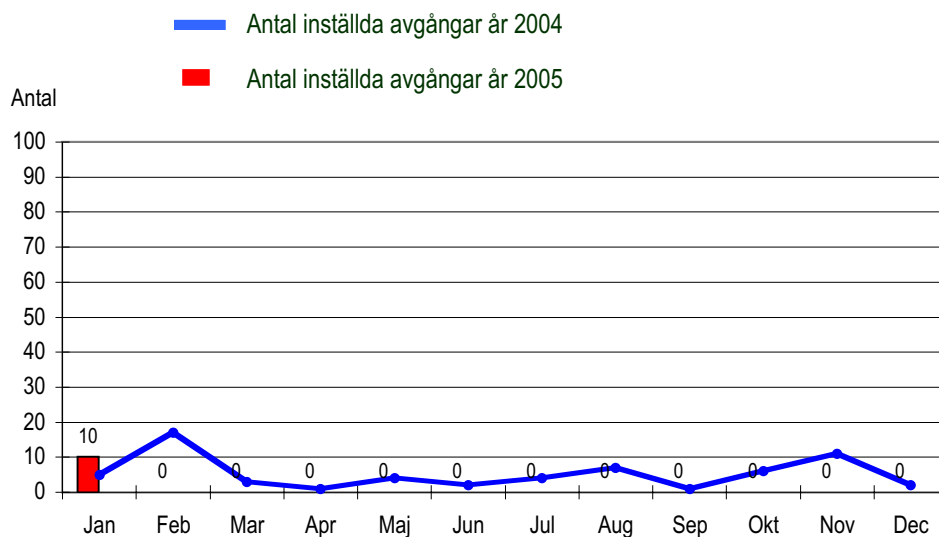
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



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

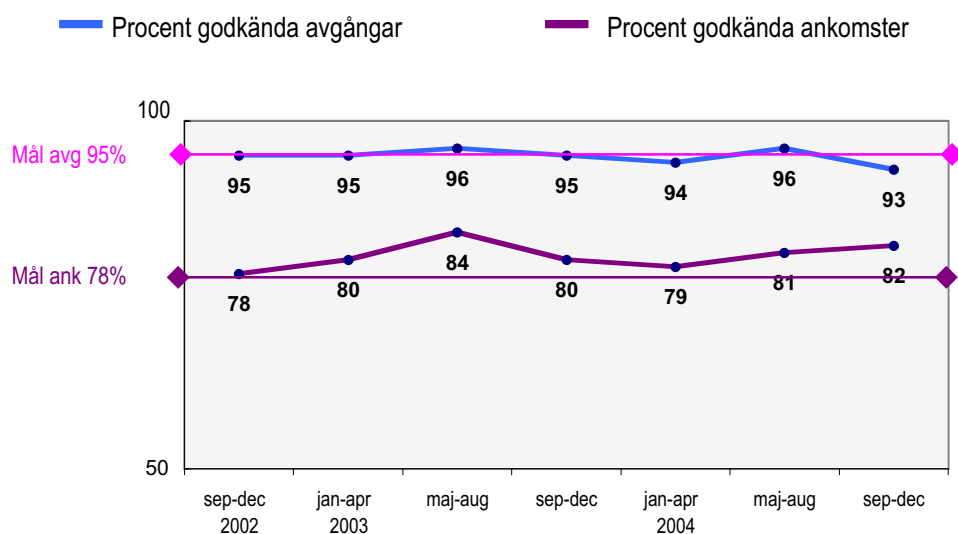
| Orsak            | Jan       | Feb | Mar | Apr | Maj | Jun | Jul | Aug | Sep | Okt | Nov | Dec |
|------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Personal         | 6         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Fordon           | 4         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Yttre omst.      | 0         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Övrigt           | 0         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>Totalt</b>    | <b>10</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>Förstärkn</b> | <b>37</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

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:

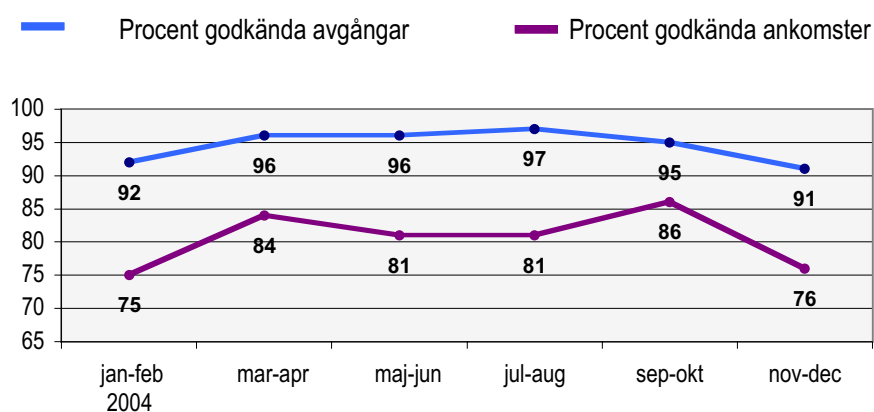
Bussen avgår från mätthållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15e minut eller oftare i högtrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

Godkänd ankomst:

Bussen ankommer till mätthållplatsen 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

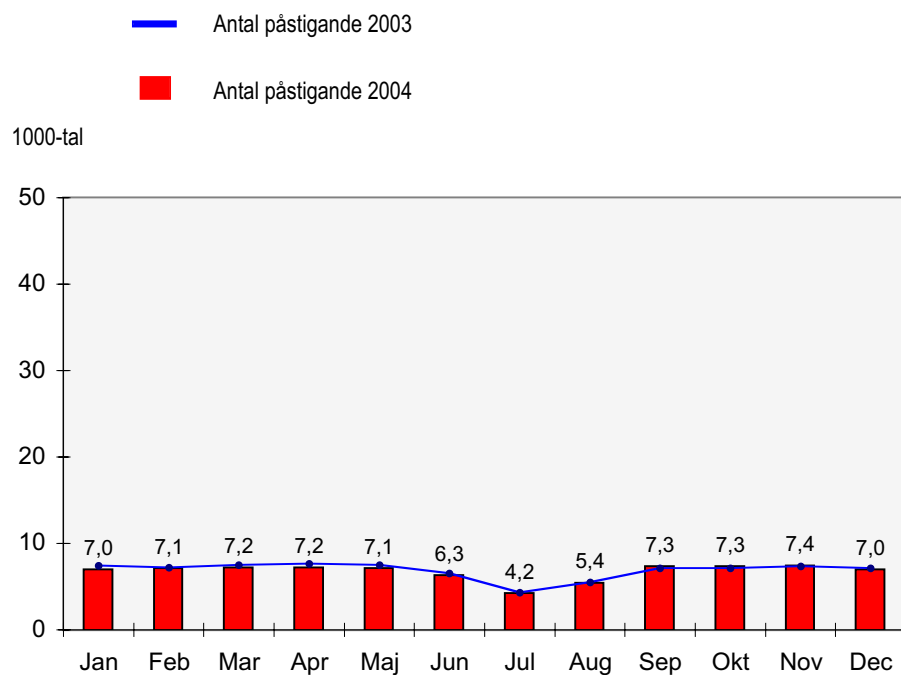


I ovanstående diagram redovisas resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

Godkänd avgång och ankomst: se ovan

### 3. Antal påstigande per dygn

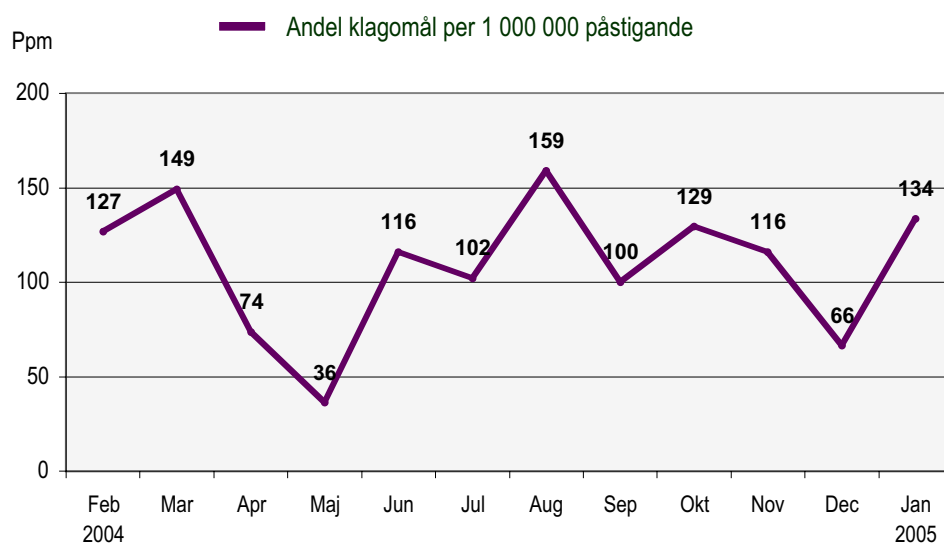
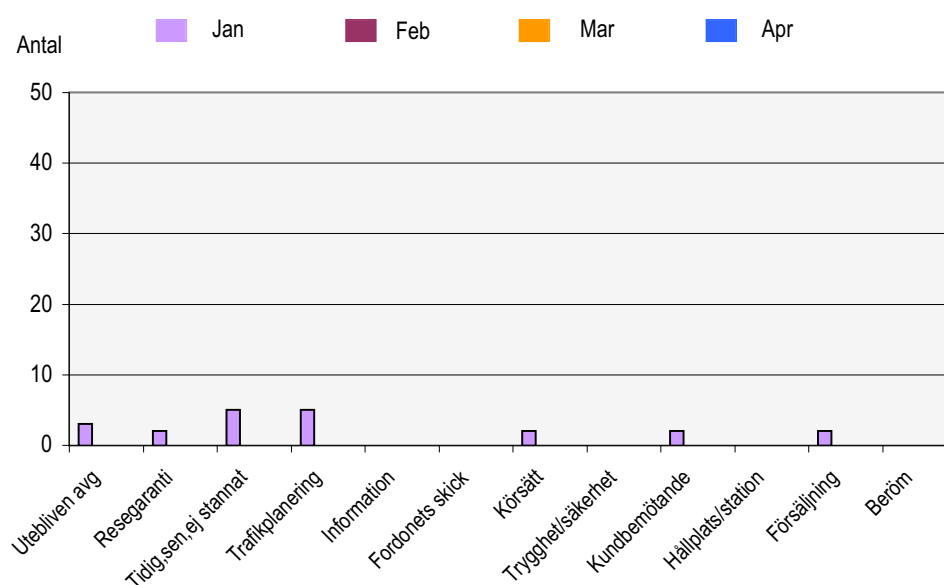
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Nynäshamn. Värden visas månadsvis för 2003 och 2004. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs mål om 100 000 nya kunder fram till 2004.



## 4. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet klagomål på trafiken i avtalsområdet Nynäshamn som kommit in till Kundtjänstbolaget under januari. Indelningen av klagomål är ändrad fr o m 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 klagomål 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.