

# Månadsrapport för Busslink

Sammanfattning av  
alla avtalsområden

Januari 2005

## **Innehåll**

1. Kommentarer	1
2. Utförd och inställd trafik	2
3. Antal påstigande	4
4. Kundsynpunkter	5
5. Resegaranti	6

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. Kommentarer

Andelen utförda avgångar under januari 2005 jämfört med beställda var 99,77. Detta är ett normalt värde för de senaste 12 månaderna.

Antalet inställda avgångar under augusti var 805 stycken. Söderort och innerstaden svarade för ungefär 77 % av dessa. Fordonen svarar totalt för cirka 66 % av de inställda inom Busslink.

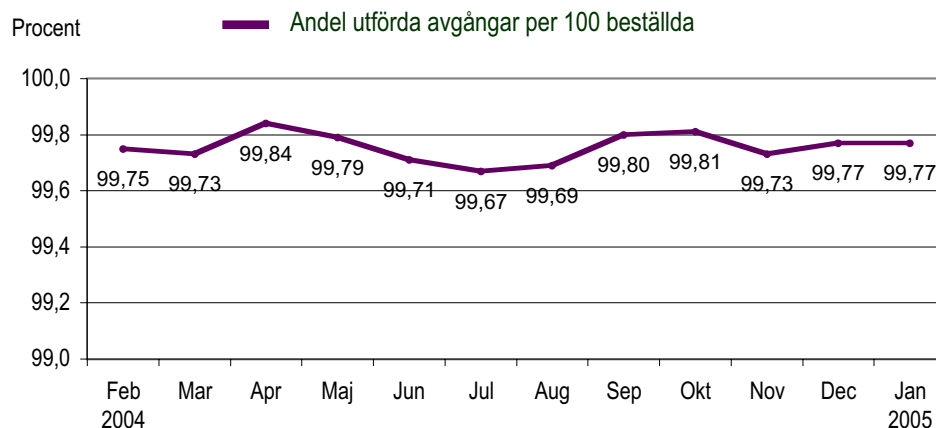
Antalet påstigande under november 2004 var klart lägre jämfört med motsvarande månader 2003. Minskningen var cirka 5 %, vilket motsvarar drygt 25 000 påstigande. Innerstaden svarade för ungefär 11 000 av dessa.

Antalet kundsynpunkter under januari var 52 per 1,0 miljon påstigande, vilket är ett av de lägsta värdena under de senaste 12 månaderna.

Utbetalt för resegarantin under januari var drygt 40 000 kr. Motsvarande månad förra året var det cirka 37 000 kr.

## 2. Utförd och inställd trafik

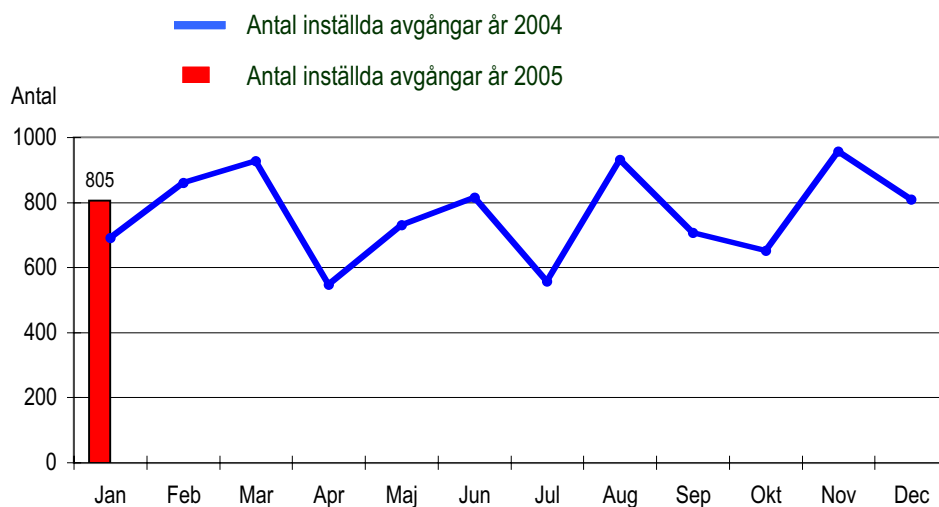
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent, för Busslinks alla avtalsområden. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



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	184											
Fordon	529											
Yttre omst.	79											
Övrigt	13											
<b>Totalt</b>	<b>805</b>											
Förstärkn	460											

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

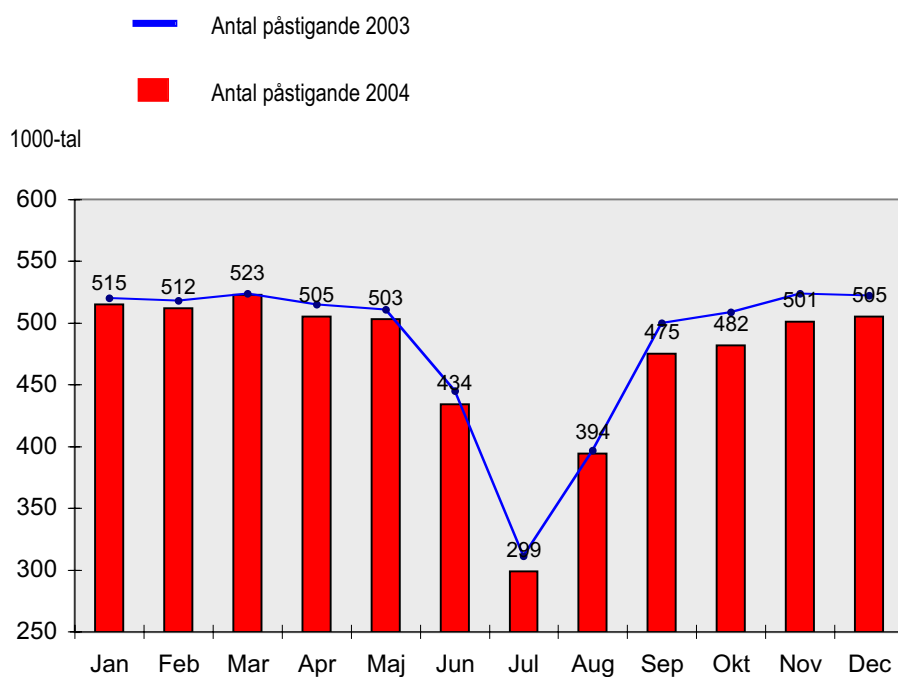


## Inställda avgångar under januari 2005

Område	Totalt	procent	personal	fordon	yttre
Nynäshamn	10	0,12	6	4	0
Handen	42	0,08	7	31	4
Söderort	298	0,40	40	249	9
Innerstaden	322	0,26	62	218	42
Lidingö	41	0,21	27	6	8
Norrorort	61	0,13	30	19	12
Norrtälje	31	0,16	12	2	17
Bussslink totalt	805	0,23	184	529	92

### 3. Antal påstigande per dygn

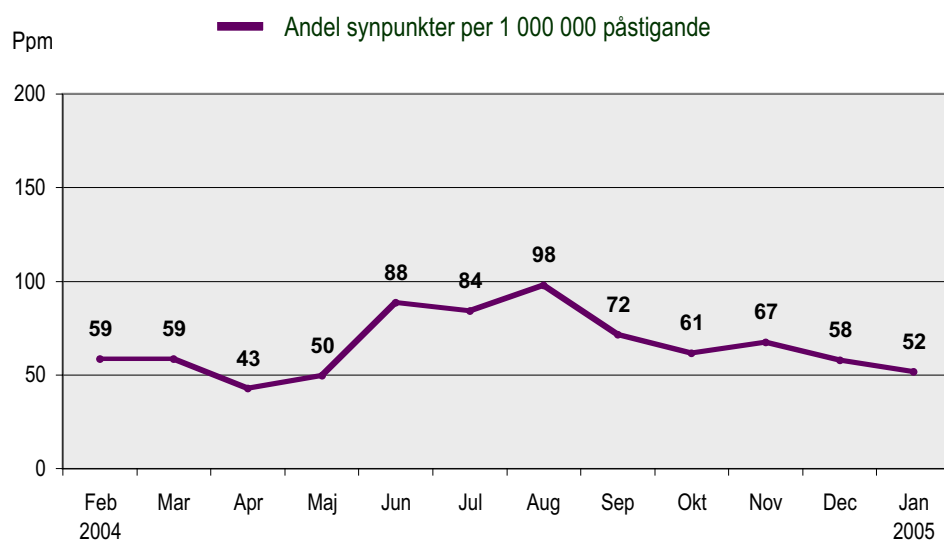
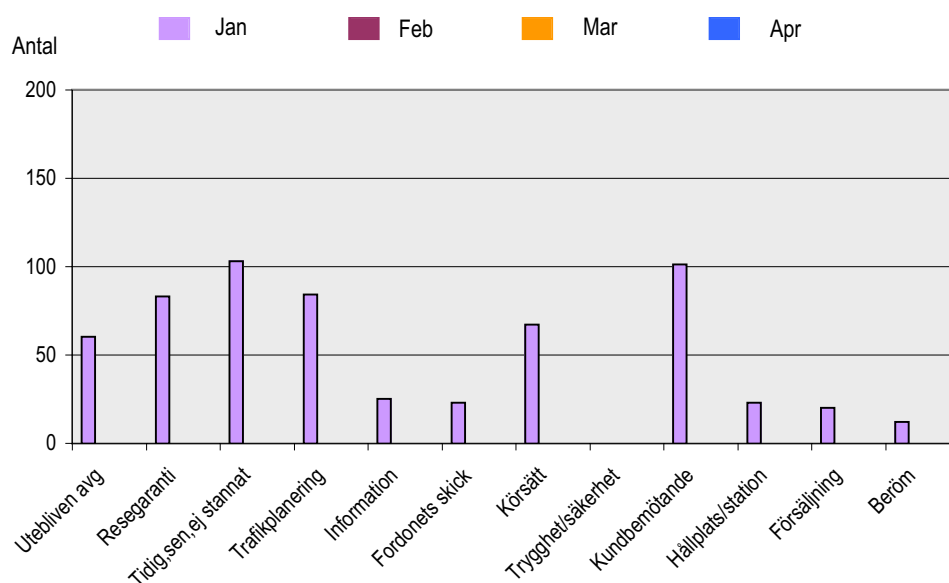
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna inom Busslinks samtliga områden. Värdena visas månadsvis för 2003 och 2004. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs mål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



## 4. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på Busslink som kommit in till Kundtjänstbolaget under januari. 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. I bilaga 1 redovisas vilka underfaktorer som ingår i de 12 nedanstående faktorerna.

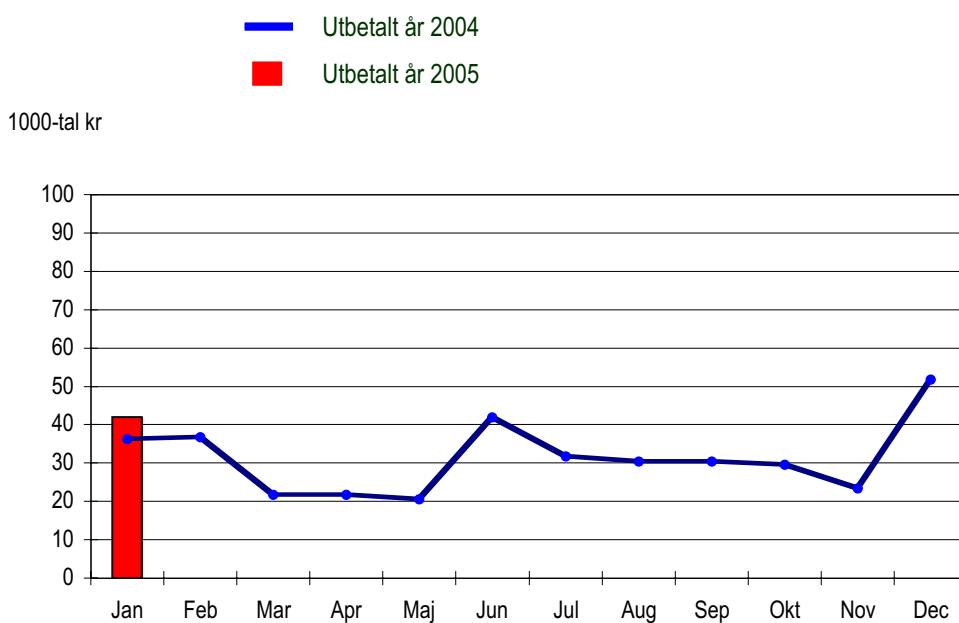
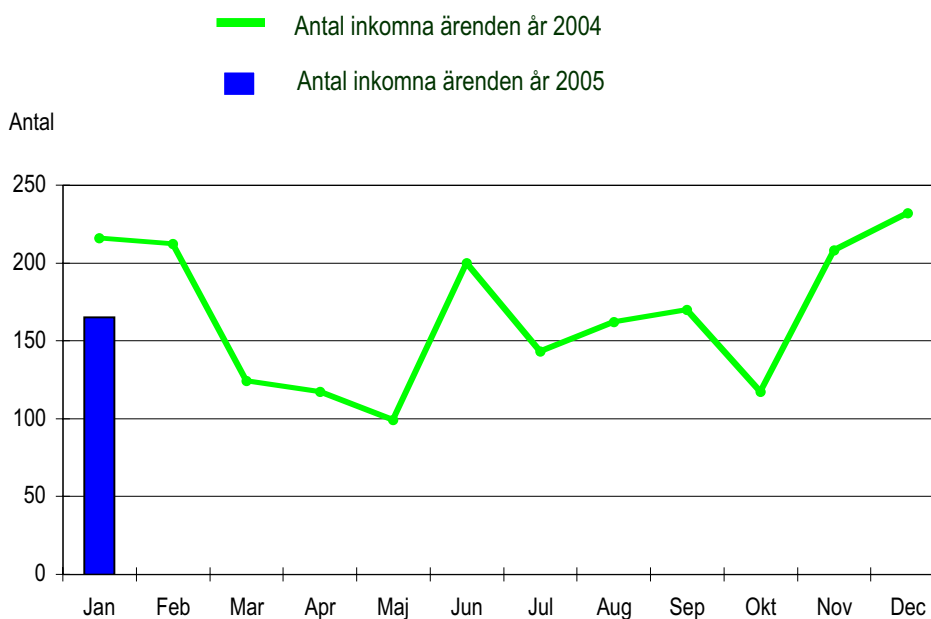
Det undre diagrammet visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande(ppm) under de senaste 12 månaderna.



## 5. Resegarantin

Resegarantin infördes på Busslink i november 2002. 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.





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.