

Månadsrapport för Swebus

Sammanfattning av
alla avtalsområden

Januari 2005

Innehåll

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

Den här rapporten avser mätningar till och med januari 2005.

Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserrapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik

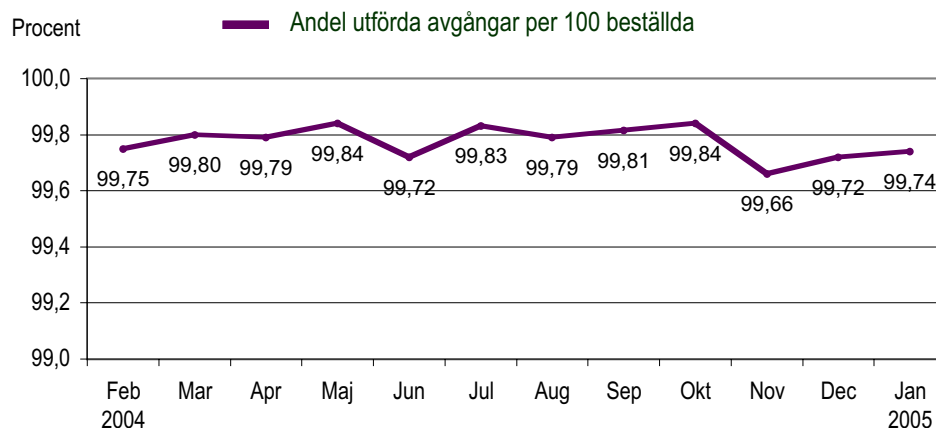
Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrateknik AB.

1. Kommentarer

Totalt minskade antal inställda turer i januari jämfört med december från 744 till 699, dvs en minskning med ca 6%. De områden som hade en minskning var Bromma, Nacka/Värmdö och Tyresö. I Södertälje har dock inställda turer ökat varje månad från november, beroende på vagnproblem. Swebus arbetar med ett åtgärdsprogram för att komma tillrätta med problemen. På kort sikt förstärks verkstaden med inhyrd personal. Verkstadsorganisationen ska ses över, och nya rutiner och arbetssätt kommer att implementeras.

2. Utförd och inställd trafik

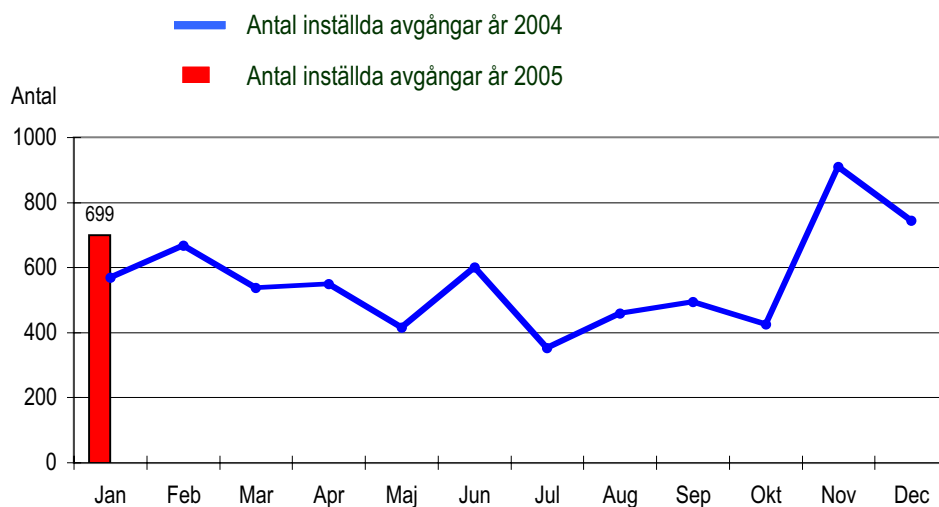
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent, för Swebus alla avtalsområden. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



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

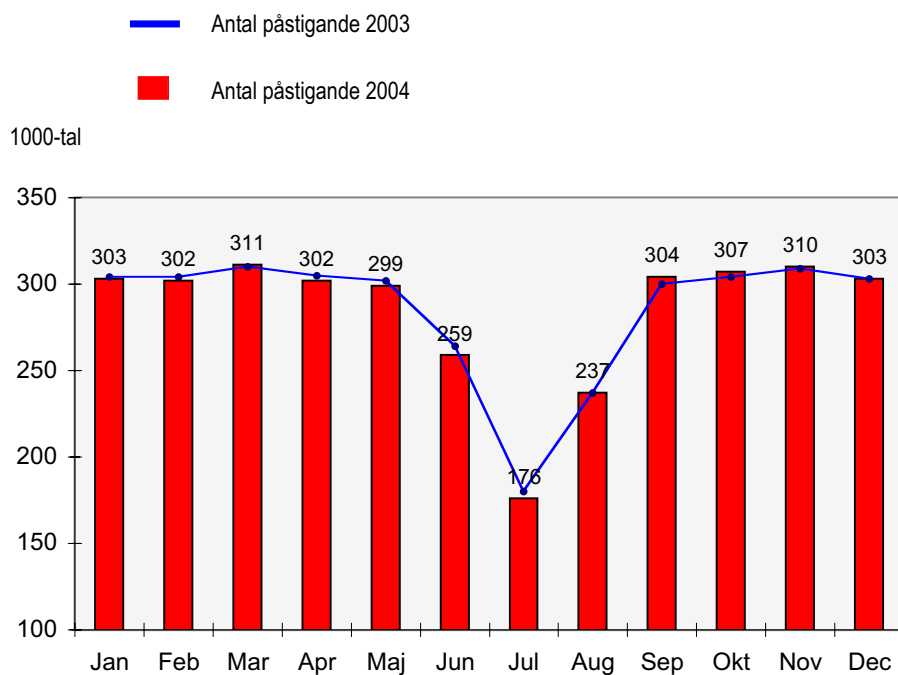
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	113											
Fordon	504											
Yttre omst.	82											
Övrigt	0											
Totalt	699											
Förstärkn	627											

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



3. Antal påstigande per dygn

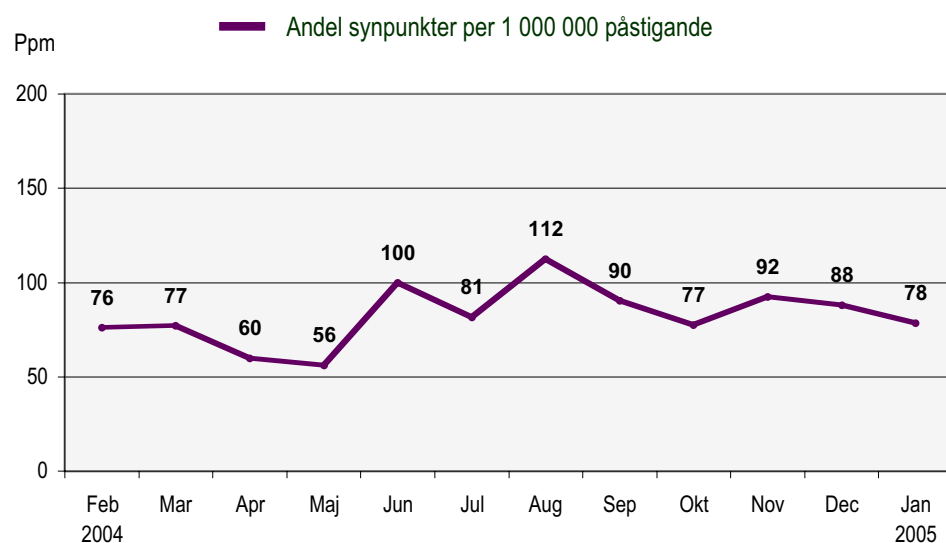
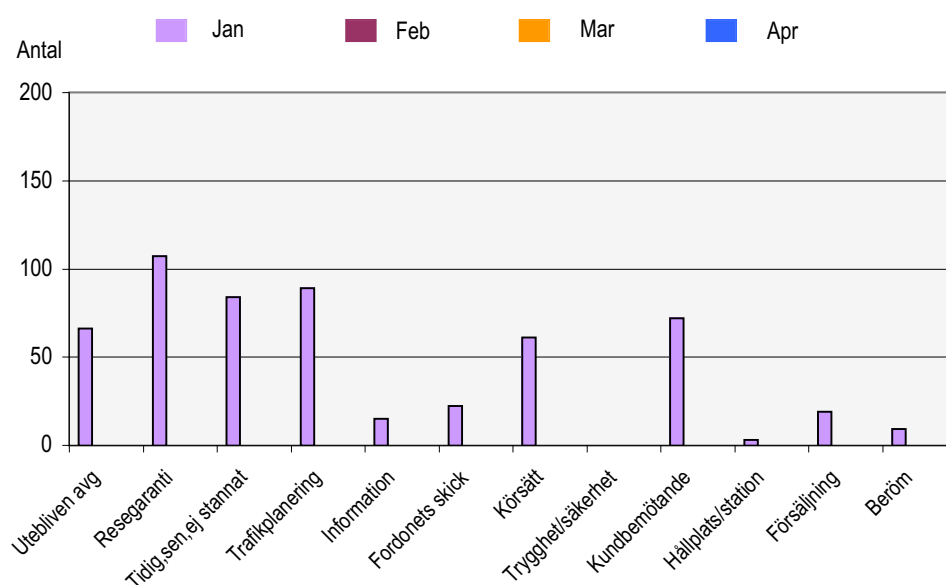
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna inom Swebus samtliga områden. Värdena visas månadsvis för 2003 och 2004. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs mål om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



4. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på Swebus 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.

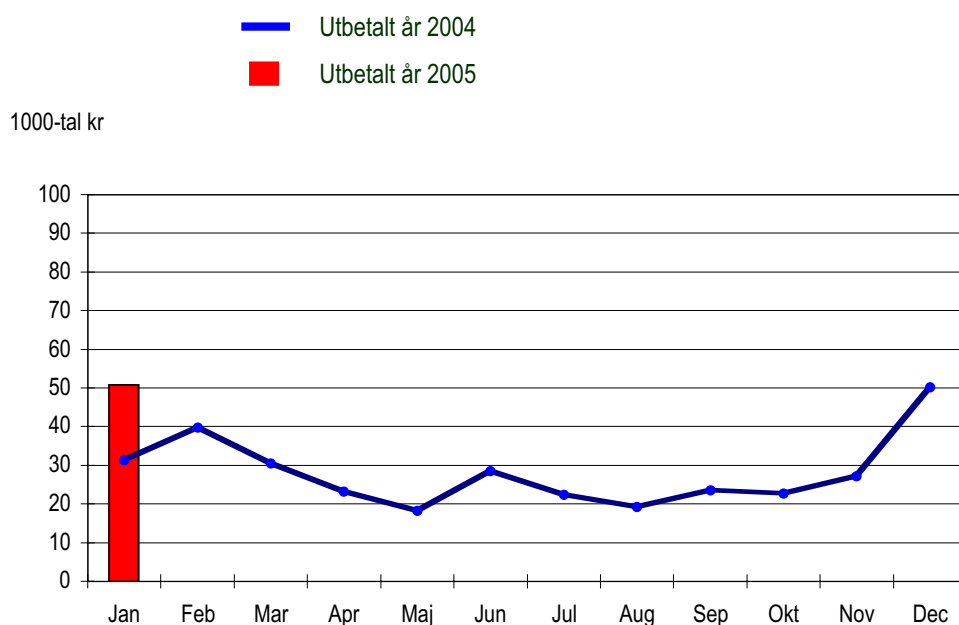
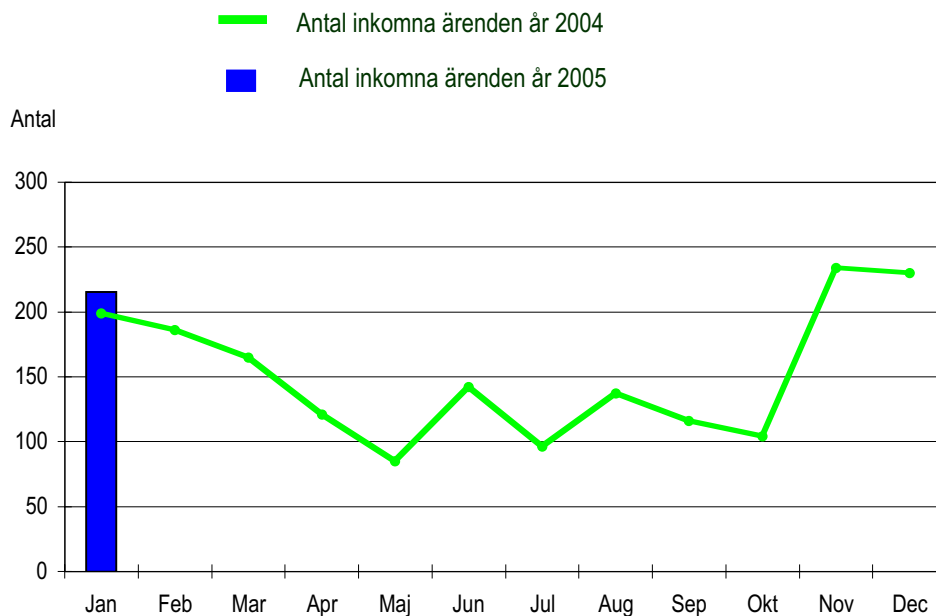
Det undre diagrammet visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande(ppm) under de senaste 12 månaderna.



5. Resegarantin

Resegarantin infördes på Swebus i november 2002. Nedan redovisas antalet inkomna anmälningar samt gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2003 och 2004.

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.