

# Månadsrapport för Swebus

Avtalsområde:  
Nacka  
Värmdö

Januari 2005

SL-Kontrakt



## **Innehåll**

1. Utförd och inställd trafik	1
2. Punktlighet	2
3. Framkörning före avgångstid	3
4. Antal påstigande	4
5. Kundensynpunkter	5

Den här rapporten avser mätningar till och med januari 2005.

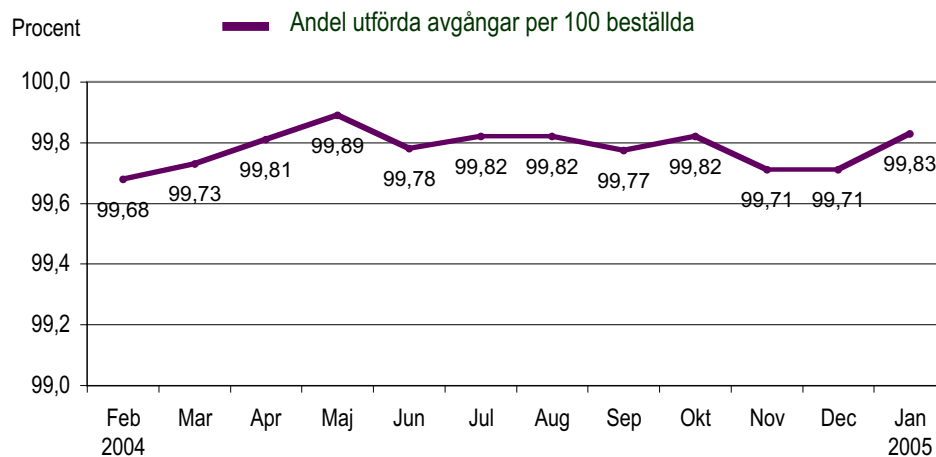
Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserrapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrateknik AB.

## 1. Utförd och inställd trafik

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



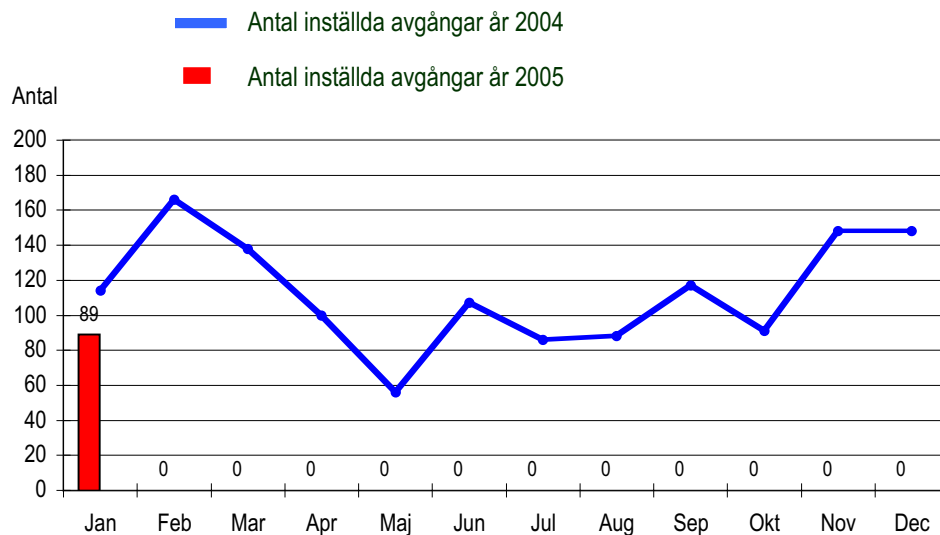
Tabellen visar orsakerna till de inställda turerna och antalet förstärkningsturer per månad i år.

Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	22											
Fordon	54											
Yttre omst.	13											
Övrigt	0											
<b>Totalt</b>	<b>89</b>											

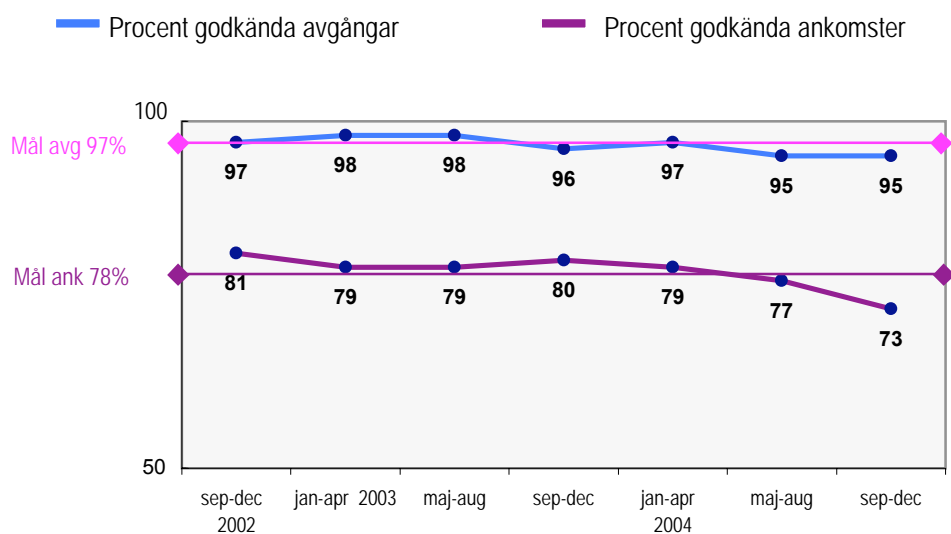
Förstärkn	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
	568											

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:

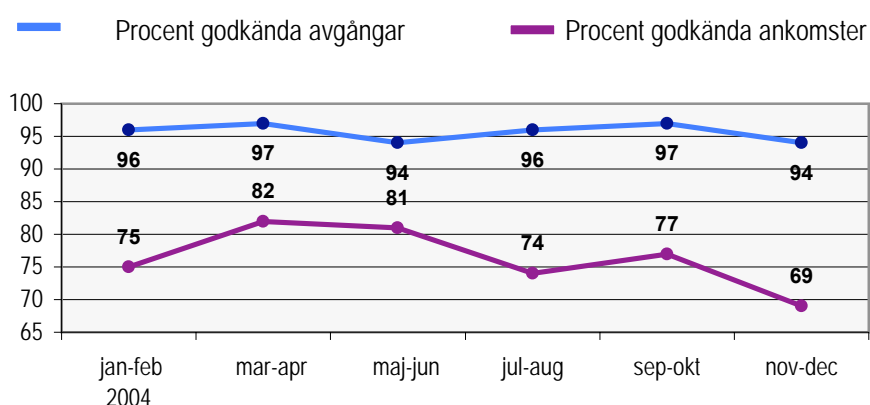
Bussen avgår från mät hållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15e minut eller oftare i högtrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

#### 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



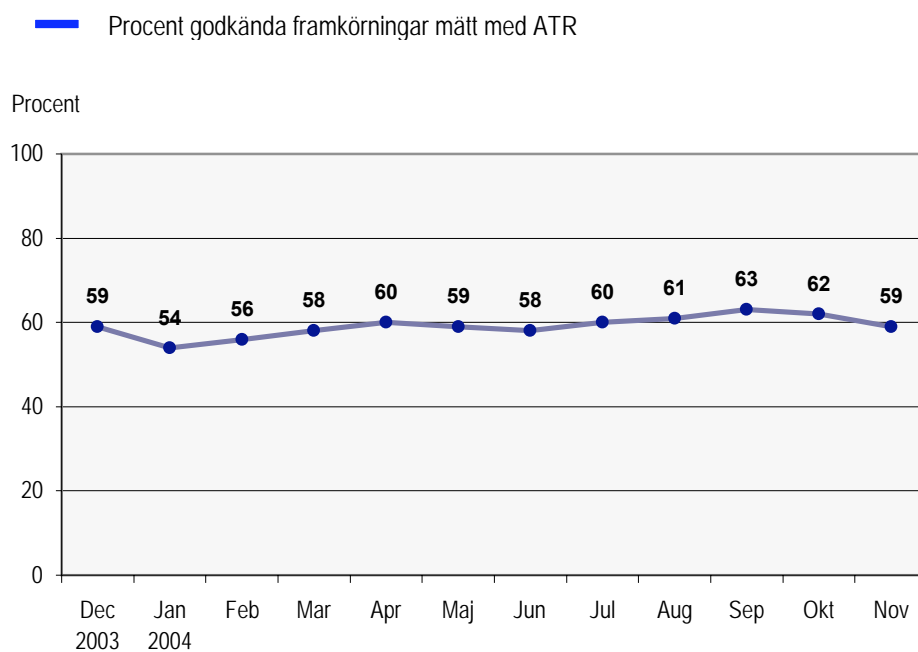
I ovanstående diagram redovisas resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

Godkänd avgång och ankomst: se ovan

### 3. Framkörning före avgångstid

Resultat de senaste tolv månaderna

Framkörningen mäts vardagar vid de hållplatser där bussen enligt trafikavtalet ska vara framkörd före annonserad avgångstid.



Godkänd framkörning:

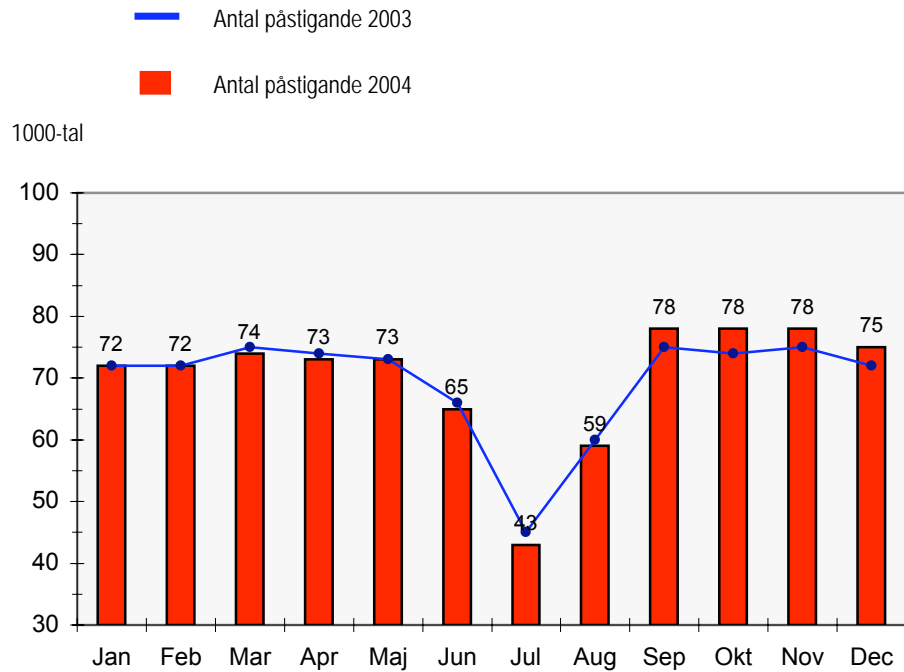
Bussen skall vara framkörd minst det antal minuter före annonserad avgångstid som trafikavtalet anger. Av mättekniska skäl godkänner vi dock bussar som kört fram 1 minut senare än vad som anges i avtalet.

Värdena i diagrammet visar hur framkörningen varit vid Gullmarsplan och Slussen.

Sedan vintertidtabellsperioden började har framkörningskraven minskats med 1 minut.

#### 4. Antal påstigande per dygn

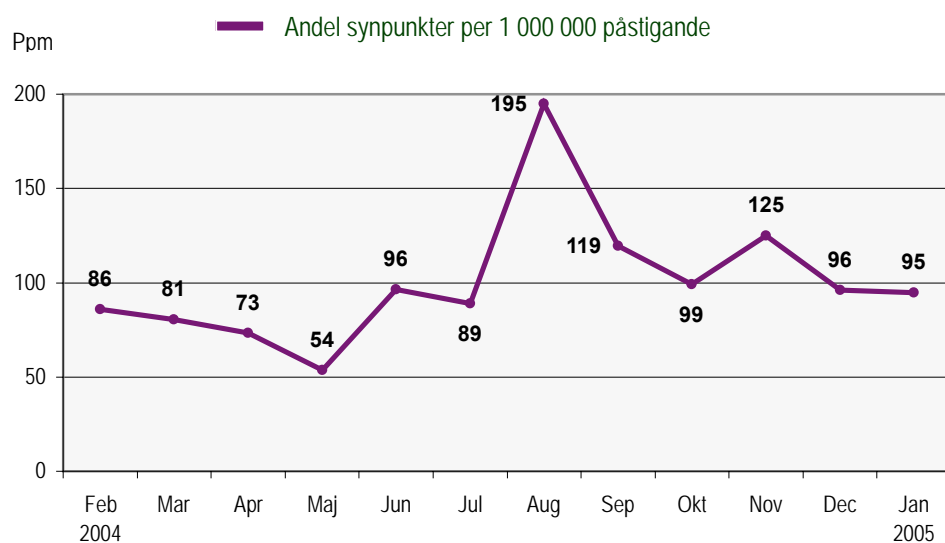
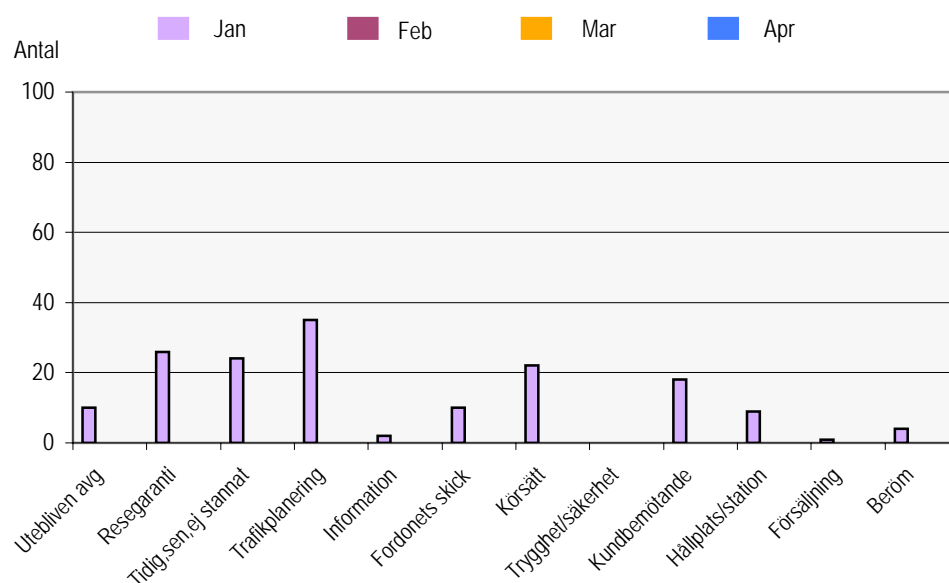
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Nacka och Värmdö. Värden visas månadsvis för 2003 och 2004. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året. Vi får även en koppling till SLs mål om 100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



## 5. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på trafiken i avtalsområdet Nacka och Värmdö som kommit in till Kundtjänstbolaget under januari. Indelningen av synpunkter är ändrad från januari rapporten. 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.