

# Månadsrapport för Connex(buss)

Sammanfattning av  
alla avtalsområden

Maj 2005

## Innehåll

1. Utförd och inställd trafik	1
2. Antal påstigande	2
3. Kundensynpunkter	3
4. Resegaranti	4
5. Upplevd kvalitet i SL-trafiken	5
- Betyg på linjen + turtäthet	
- Tidhållning + störningsinformation	
- Invändig rengöring + hållplatsrengöring	
- Trängsel + bemötande	
- Förarens körsätt + frågor om SL-trafiken	

Den här rapporten avser mätningar till och med maj 2005.

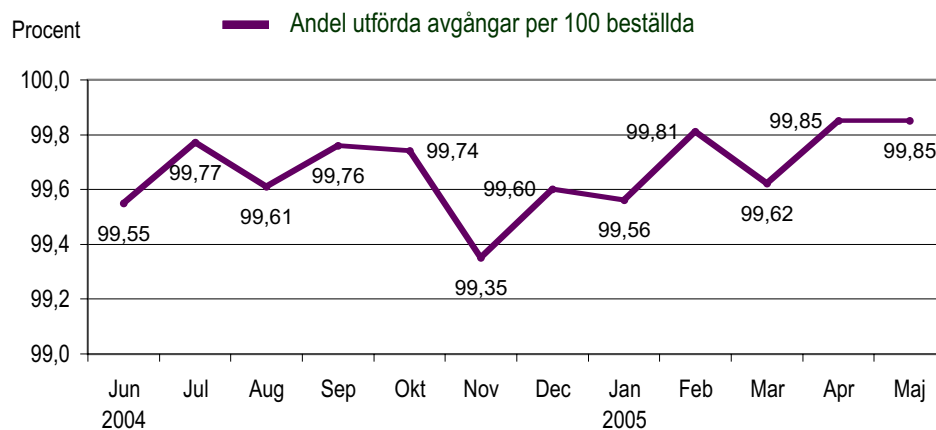
Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik
- Resultat från de enkätundersökningar som görs fortlöpande i länet

Reporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB.

## 1. Utförd och inställd trafik

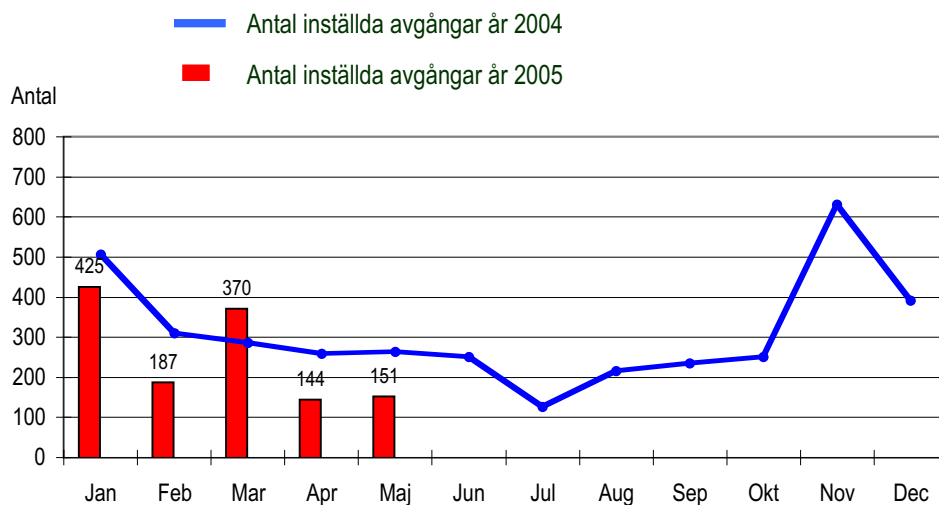
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent, för Connex(buss) alla avtalsområden. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



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

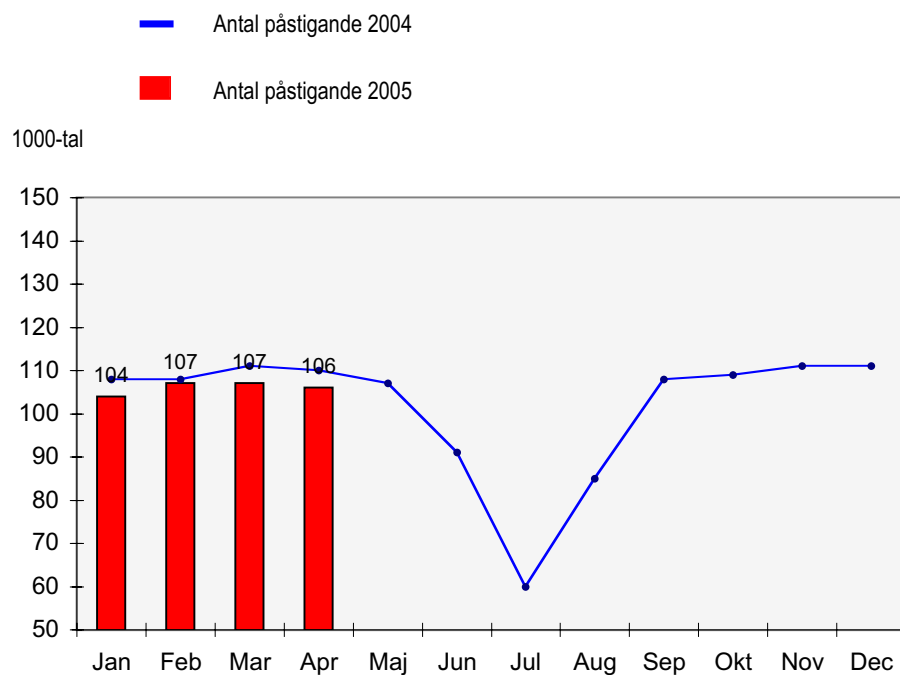
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	30	12	24	8	17							
Fordon	370	148	332	125	115							
Yttre omst.	25	23	13	11	19							
Övrigt	0	4	1	0	0							
<b>Totalt</b>	<b>425</b>	<b>187</b>	<b>370</b>	<b>144</b>	<b>151</b>							
Förstärkn	1	73	17	35	60							

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



## 2. Antal påstigande per dygn

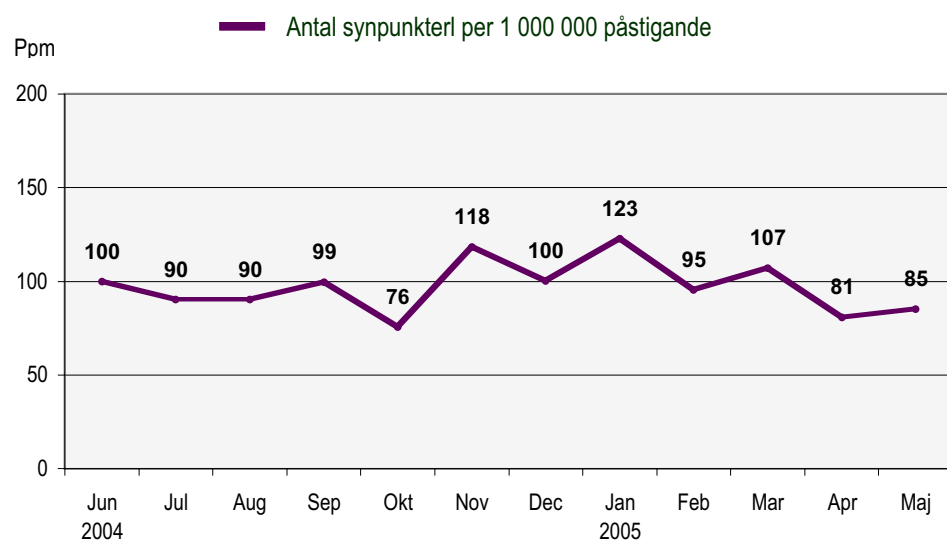
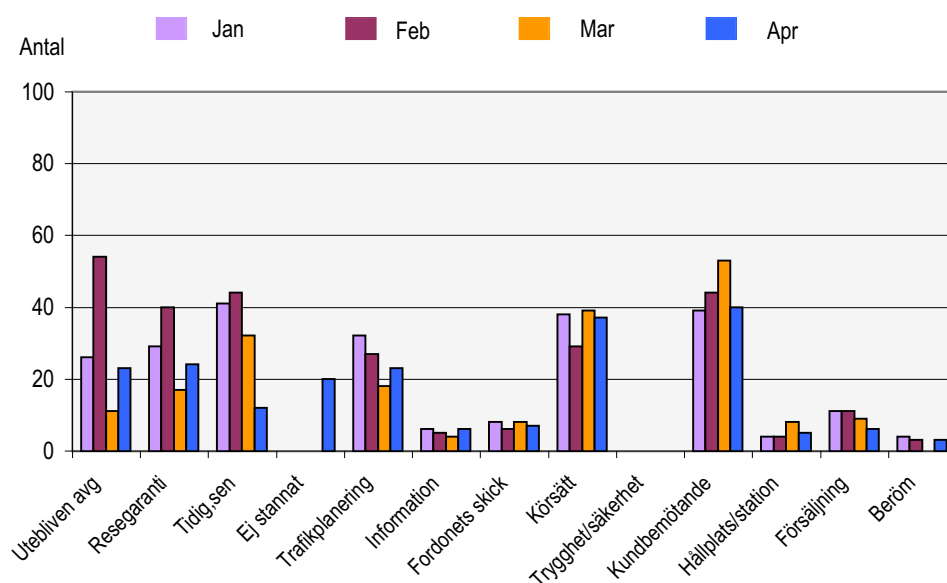
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna inom Connex(buss) båda områden. Värdena visas månadsvis för 2004 och 2005. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.



### 3. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på Connex(buss) som kommit in till Kundtjänstbolaget under januari - maj. Indelningen av synpunkter är ändrad fr o m majrapporten. "Tidig,sen,ej stannat" har delats upp i "Tidig,sen" och "Ej stannat".

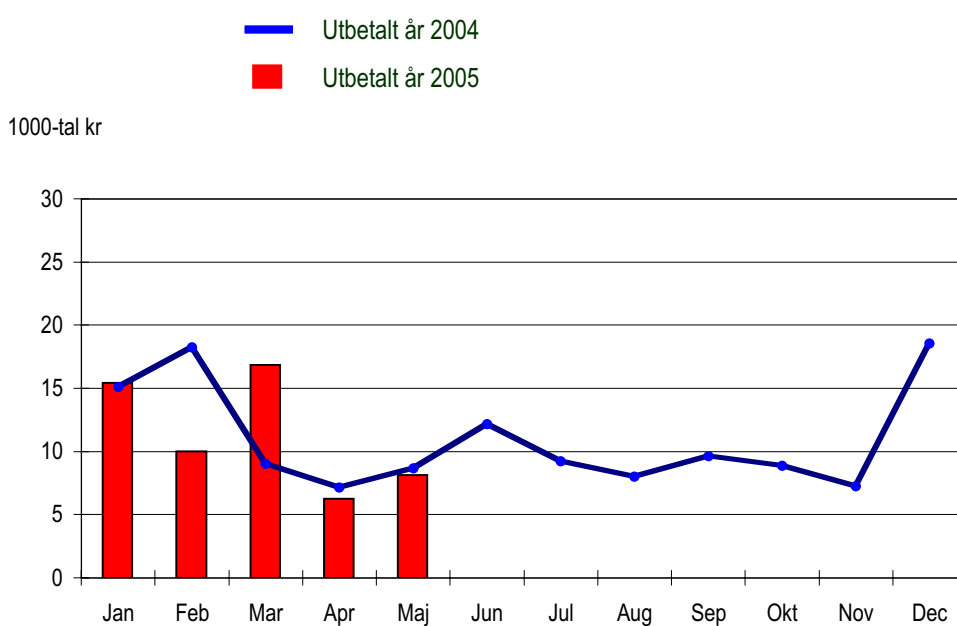
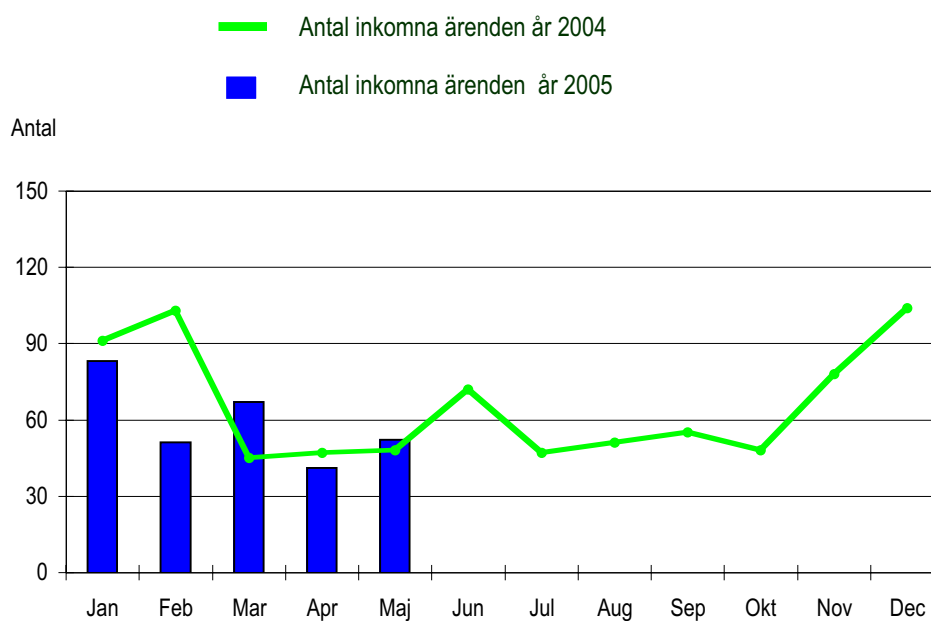
Det undre diagrammet visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande(ppm) under de senaste 12 månaderna.



## 4. Resegarantin

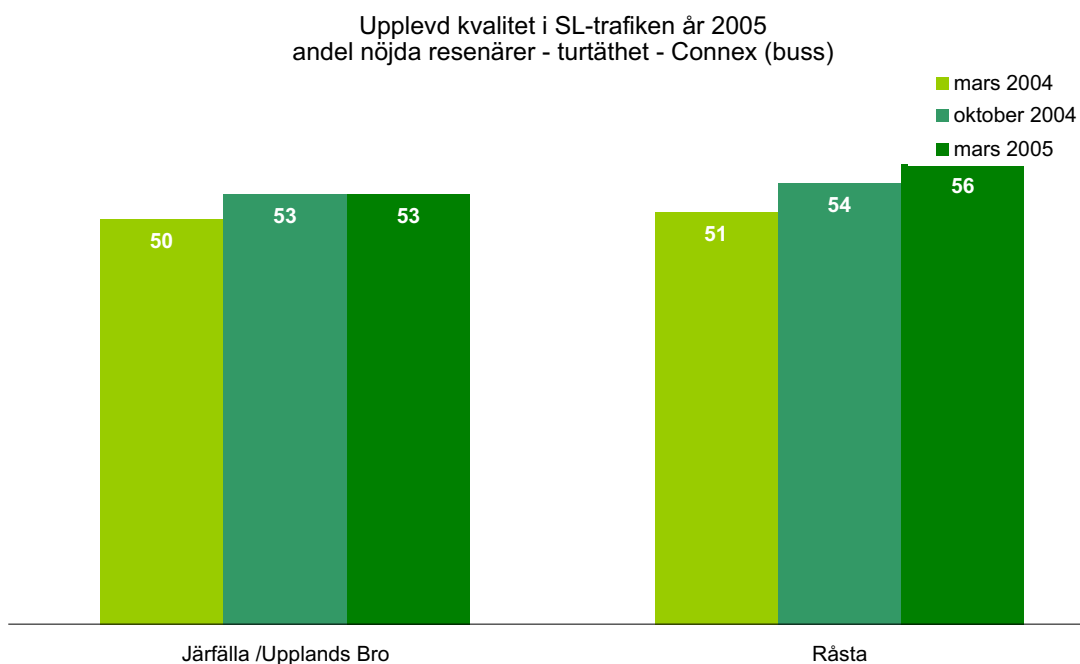
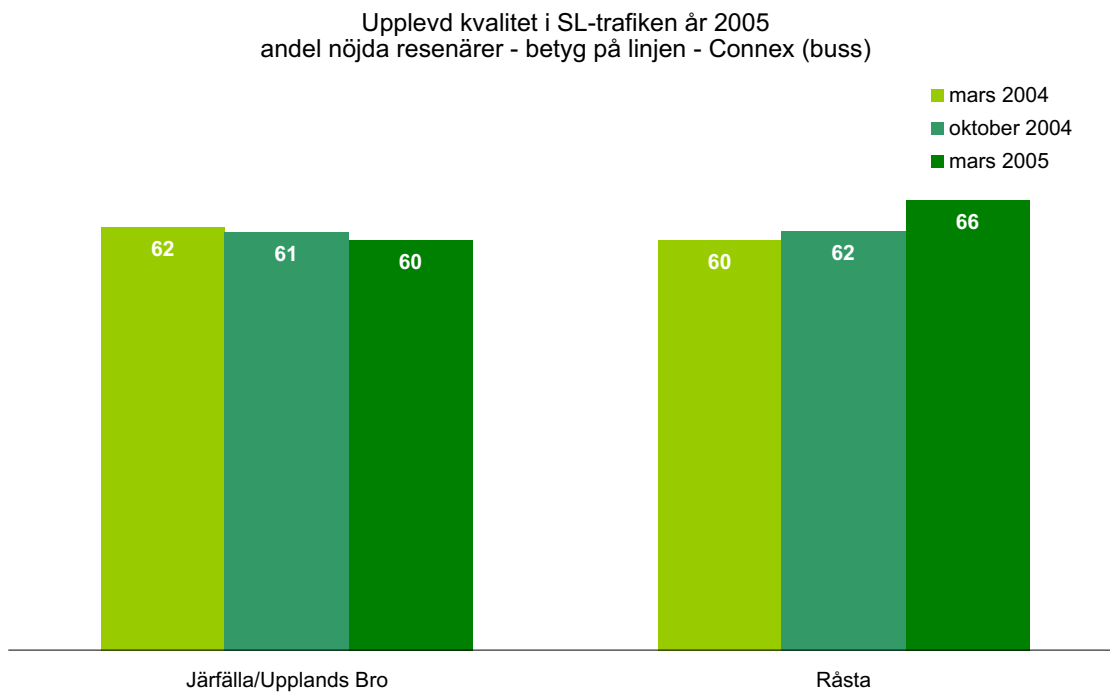
Resegarantin infördes på Connex(buss) i november 2001. Nedan redovisas antalet inkomna anmälningar samt gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2004 och 2005.

Inkomna ärenden och utbetalt belopp redovisas på den månad som Kundtjänstbolaget behandlat ärendet.

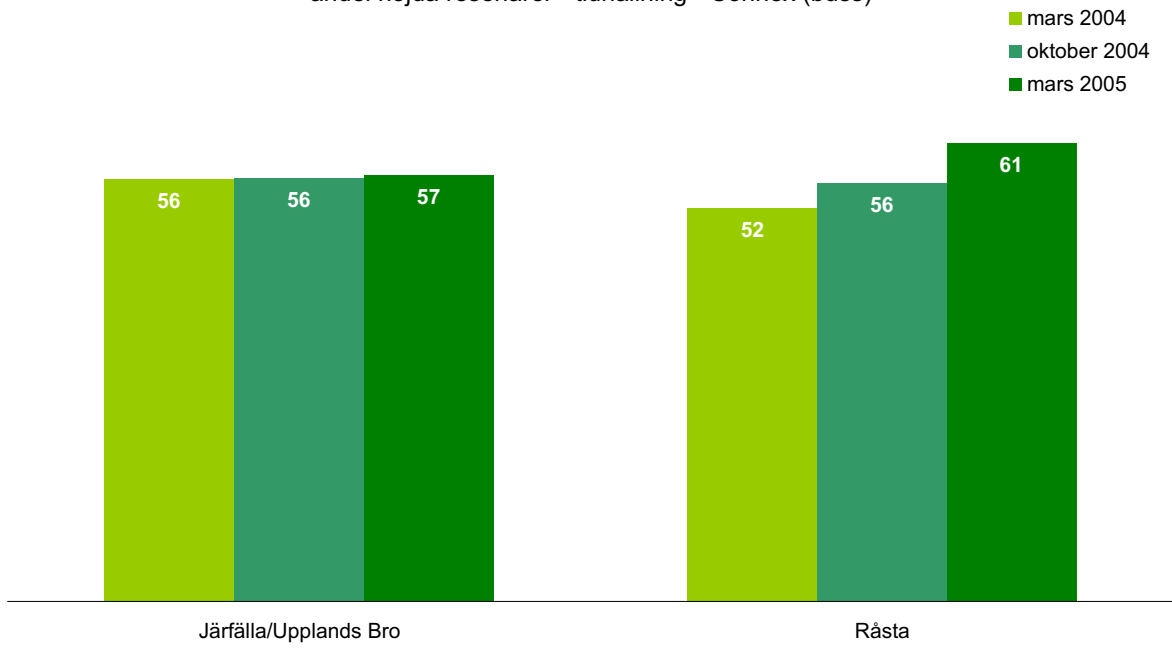


## 5. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

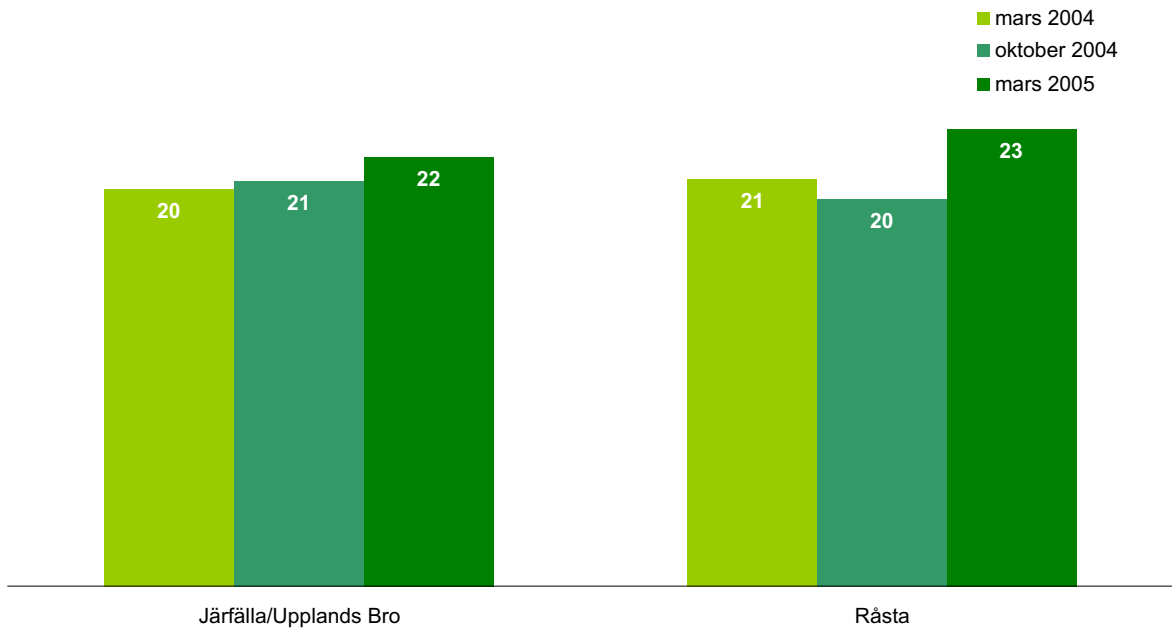
Enkätundersökningar genomförs i SLs alla avtalsområden 2 ggr/år. Diagrammen visar hur nöjda resenärerna är med trafiken (betyg på linjen) samt hur de upplever kvaliteten på ett antal kvalitetsområden.



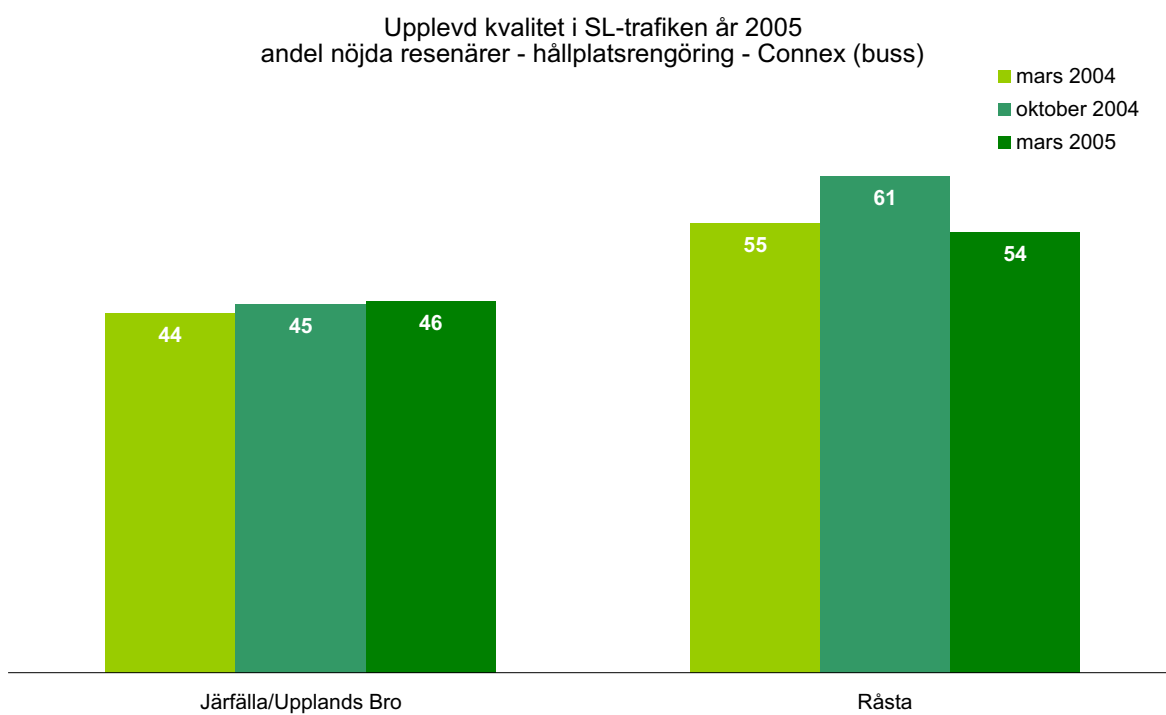
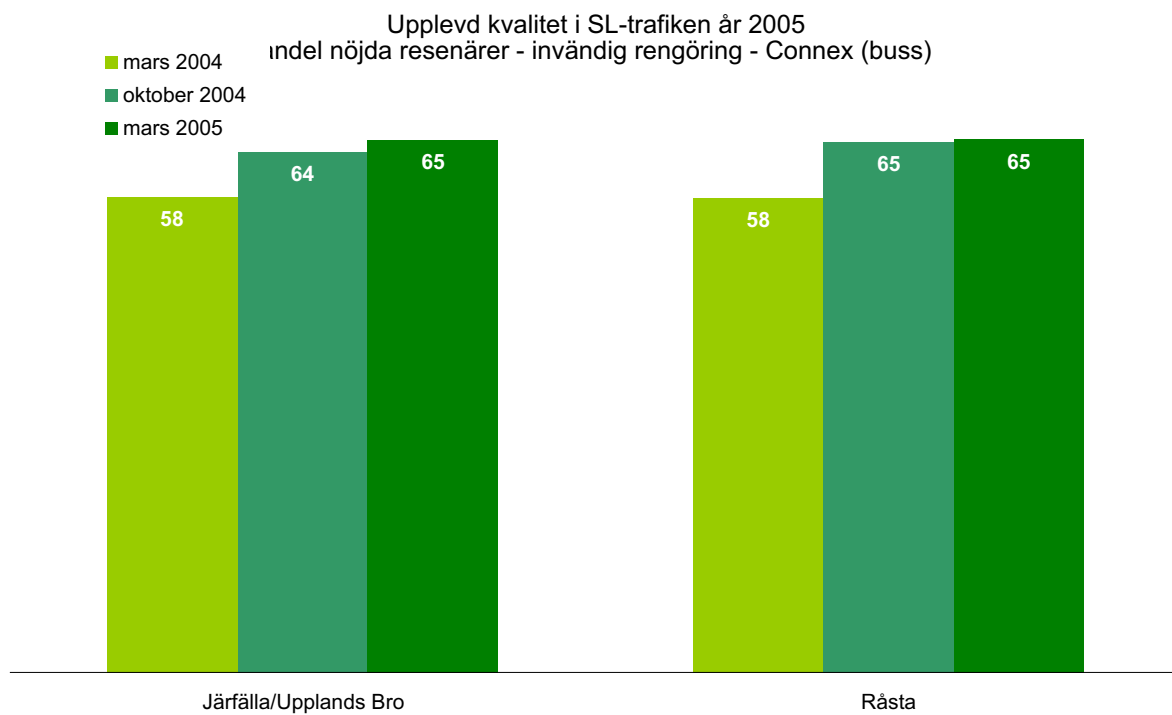
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - tidhållning - Connex (buss)



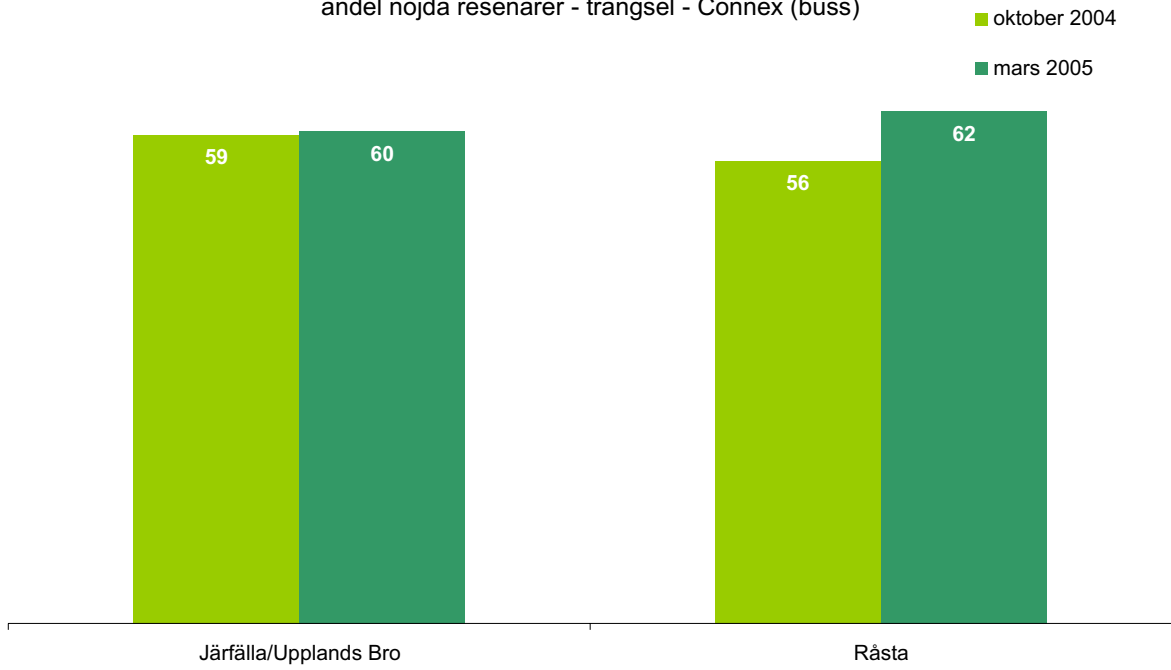
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - störningsinformation - Connex (buss)







Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - trängsel - Connex (buss)



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - bemötande - Connex (buss)

