

# Månadsrapport för Swebus

Sammanfattning av  
alla avtalsområden

Maj 2005

## Innehåll

1. Kommentarer	1
2. Utförd och inställd trafik	2
3. Antal påstigande	3
4. Kundsynpunkter	4
5. Resegaranti	5
6. Upplevd kvalitet i SL-trafiken	6
- 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

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB.

## 1. Kommentarer

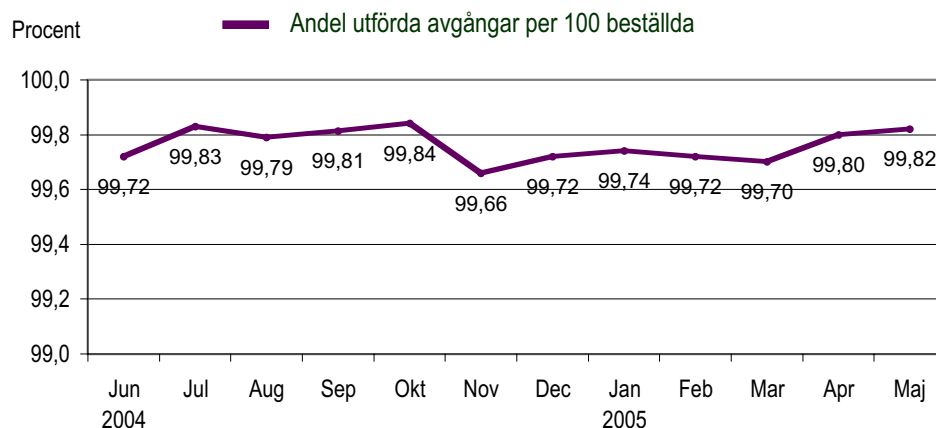
Totalt har antalet inställda turer minskat under maj månad från 533 till 470, en minskning med ca 12 %. Denna månad visar en fortsatt förbättring av resultatet framförallt pga. förbättrat fordonsunderhåll.

Huddinge/Botkyrka har även denna månad en fortsatt nedåtgående trend av inställda turer. Andel utförda avgångar ligger på 99,94 %.

Även i övriga områden har antalet inställda turer generellt minskat. Totalt uppgick utförd trafik för Swebus till 99,8 % under maj månad.

## 2. Utförd och inställd trafik

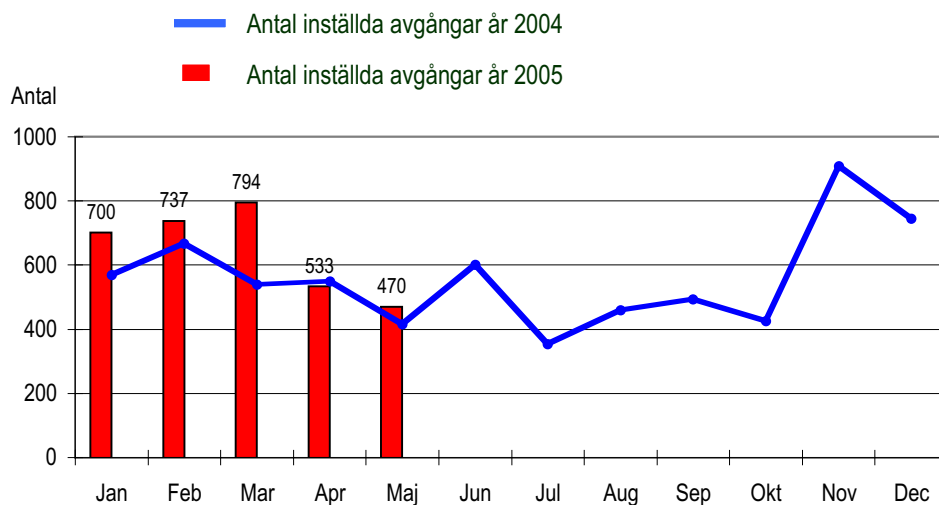
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent, för Swebus alla avtalsområden. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



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

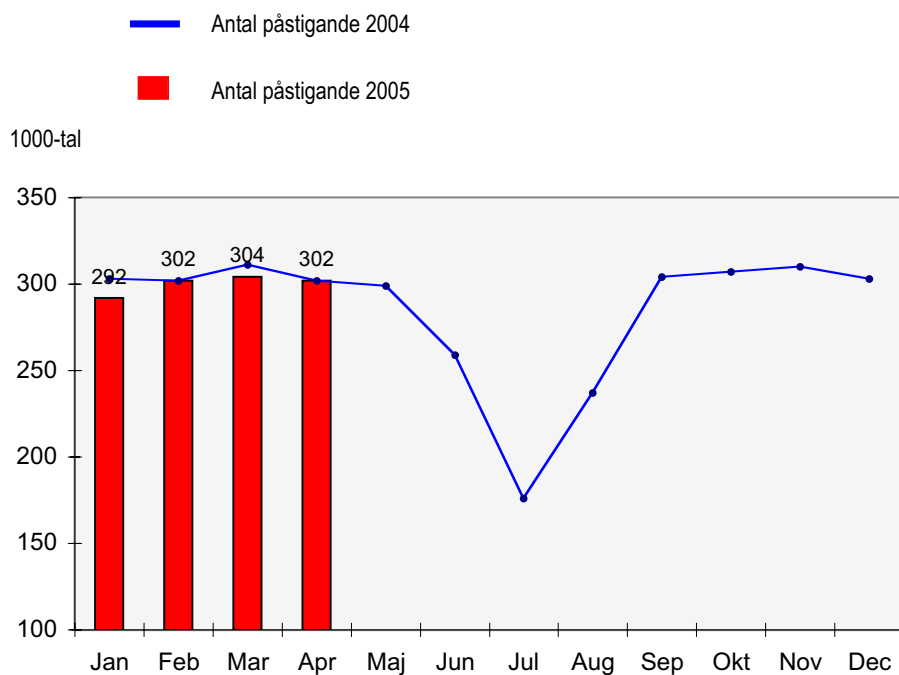
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	113	123	159	132	107							
Fordon	505	428	532	354	296							
Yttre omst.	82	182	103	47	67							
Övrigt	0	4	0	0	0							
<b>Totalt</b>	<b>700</b>	<b>737</b>	<b>794</b>	<b>533</b>	<b>470</b>							
<b>Förstärkn</b>	<b>627</b>	<b>824</b>	<b>751</b>	<b>676</b>	<b>936</b>							

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



### 3. Antal påstigande per dygn

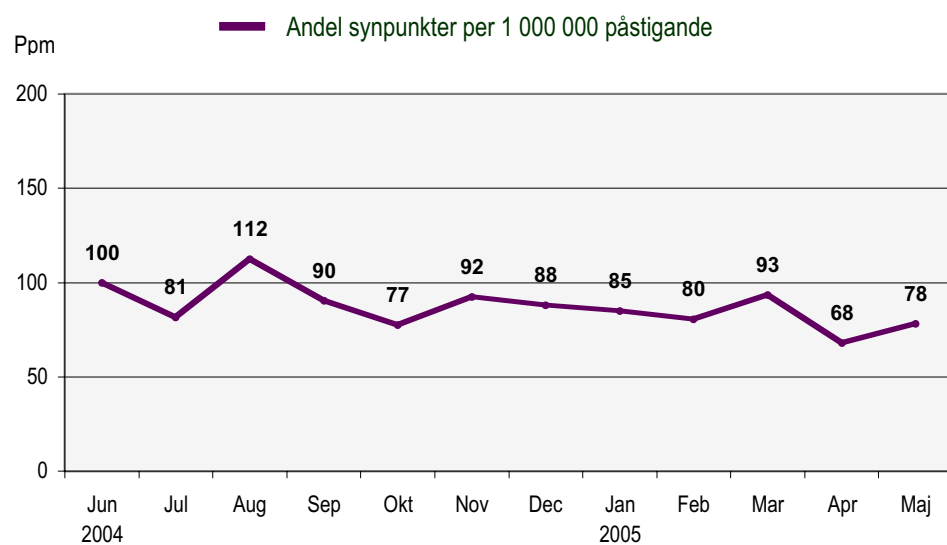
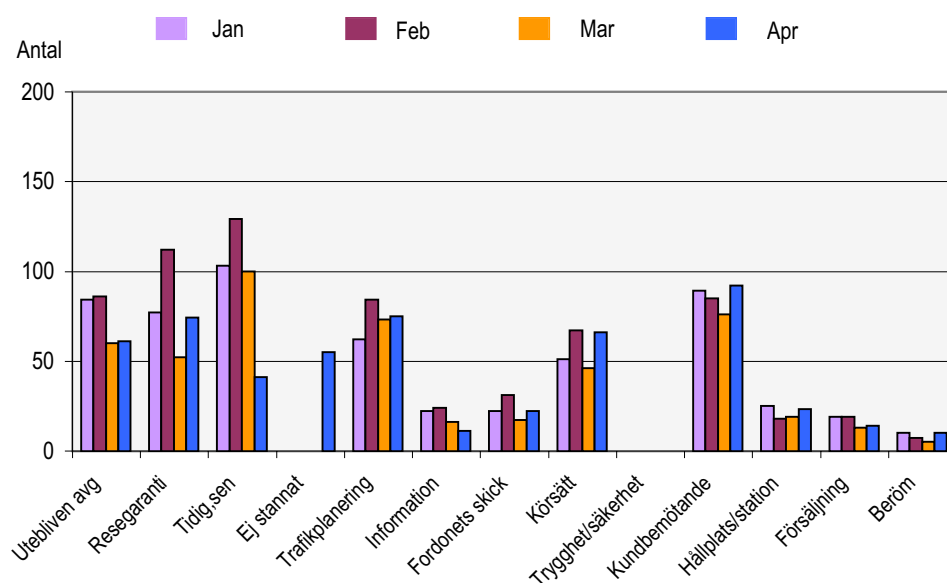
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna inom Swebus samtliga områden. Värdena visas månadsvis för 2004 och 2005. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.



## 4. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på Swebus 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".

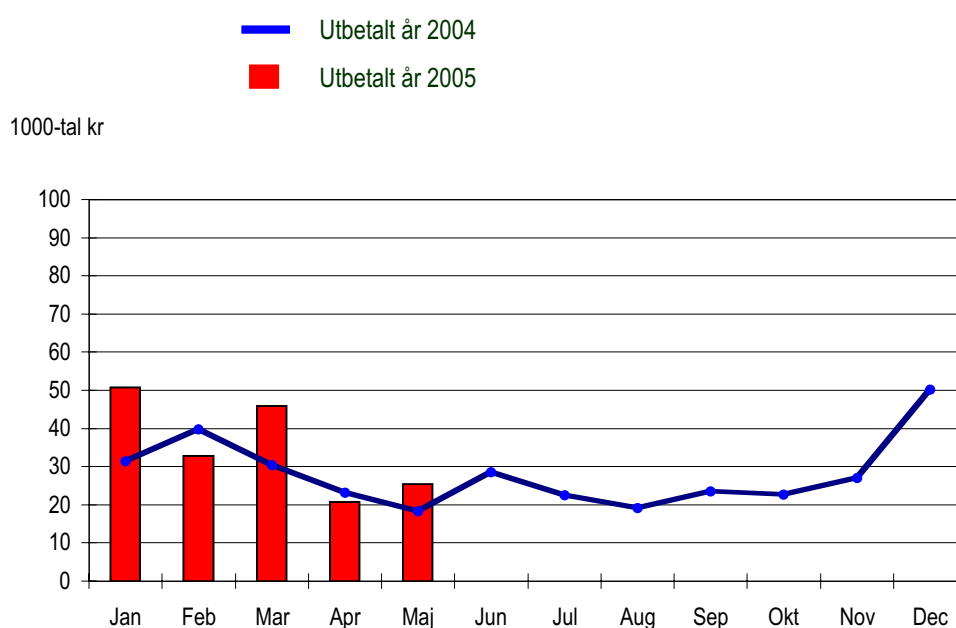
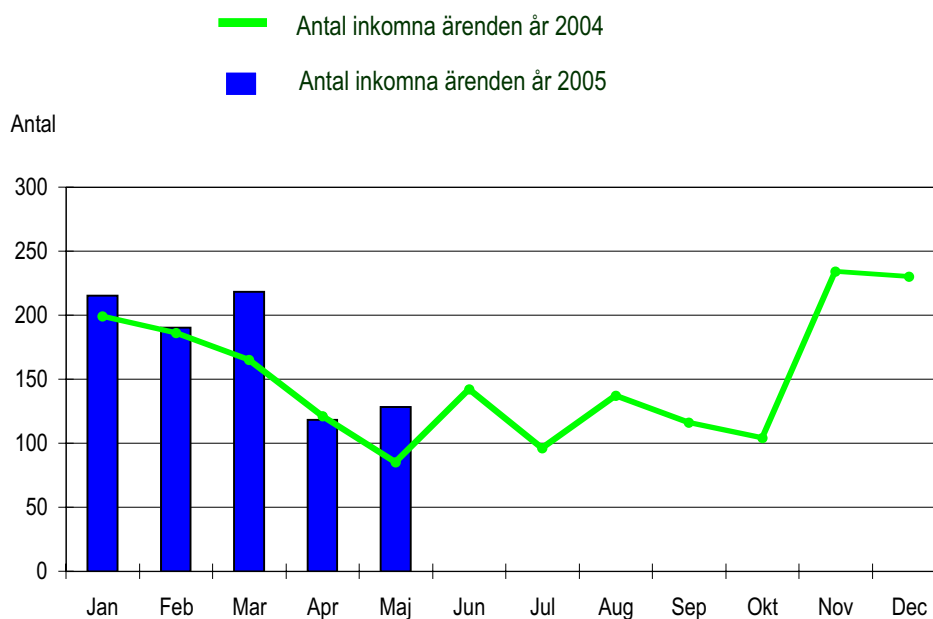
Det undre diagrammet visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande (ppm) under de senaste 12 månaderna.



## 5. Resegarantin

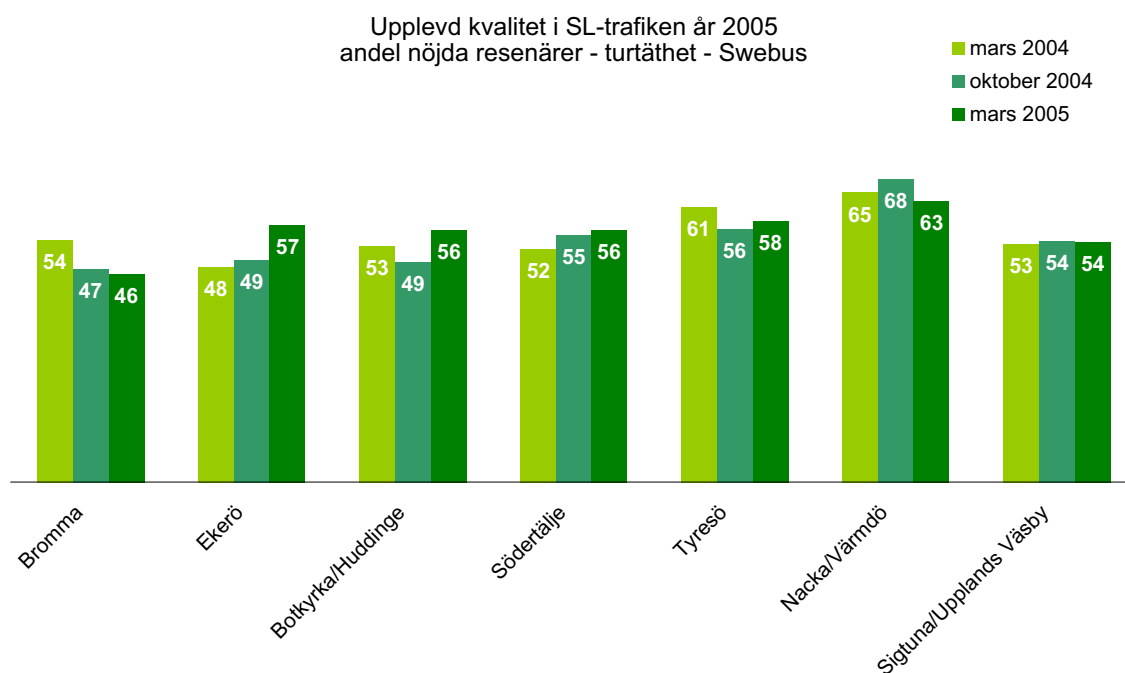
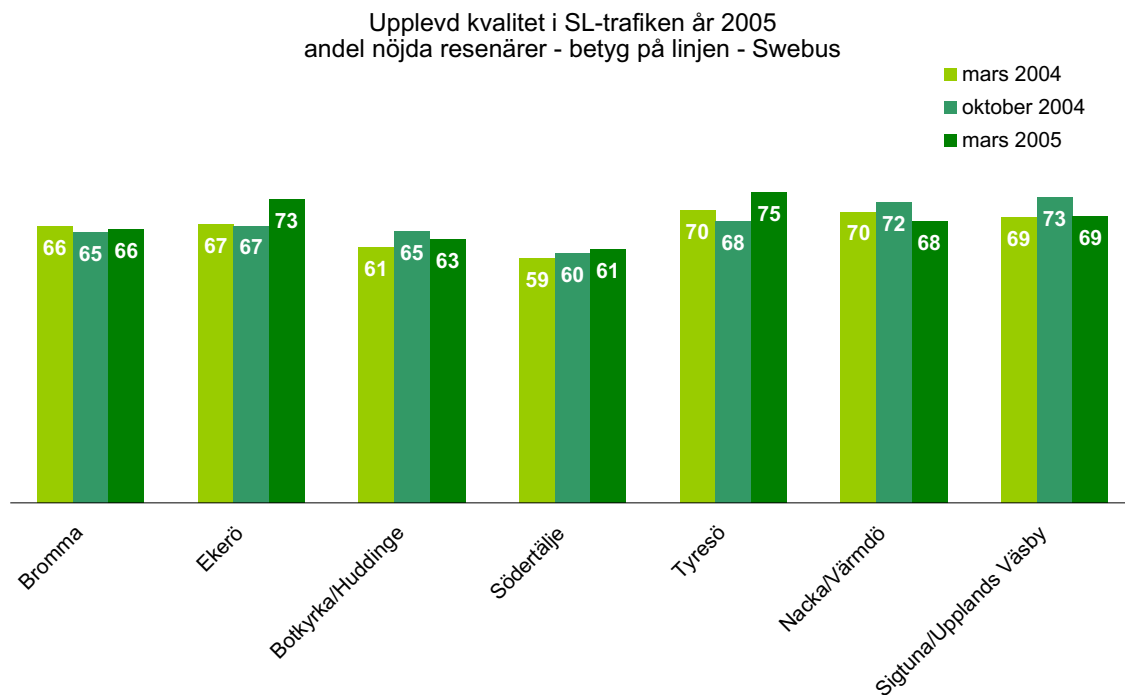
Resegarantin infördes på Swebus i november 2002. Nedan redovisas antalet inkomna anmälningar samt gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2004 och 2005.

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



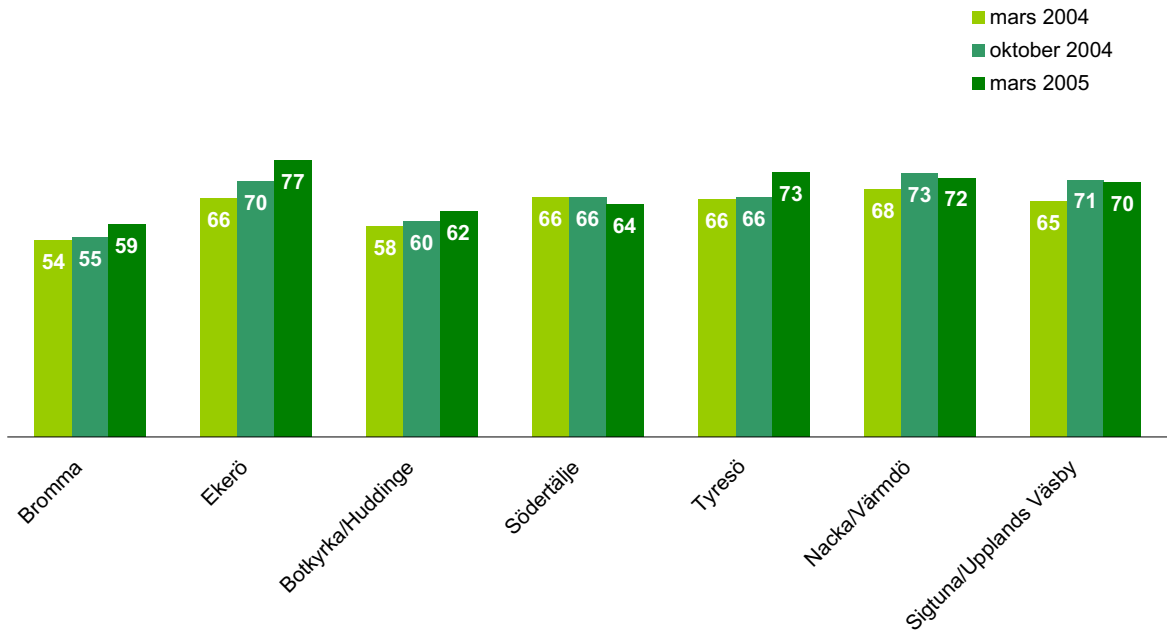
## 6. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

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.

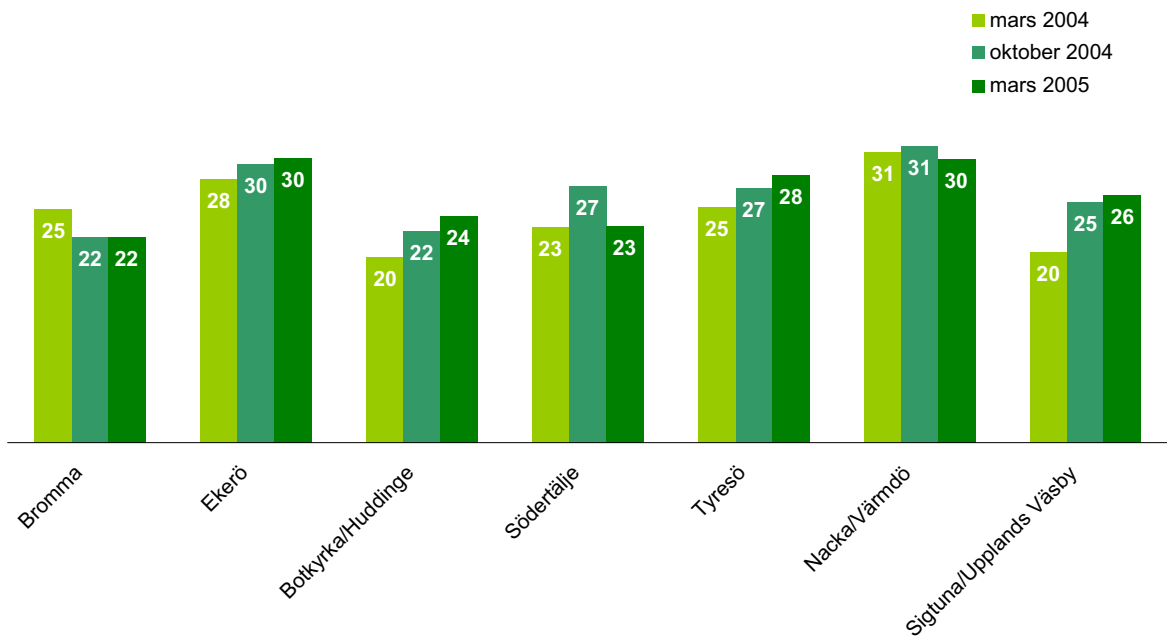




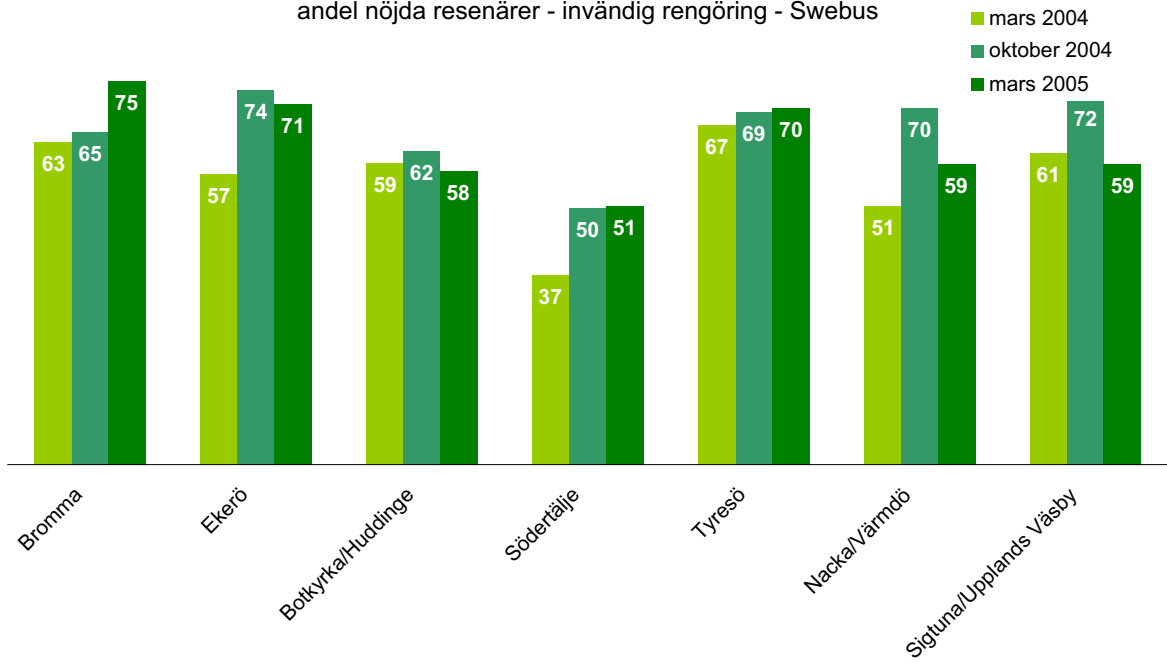
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - tidhållning - Swebus



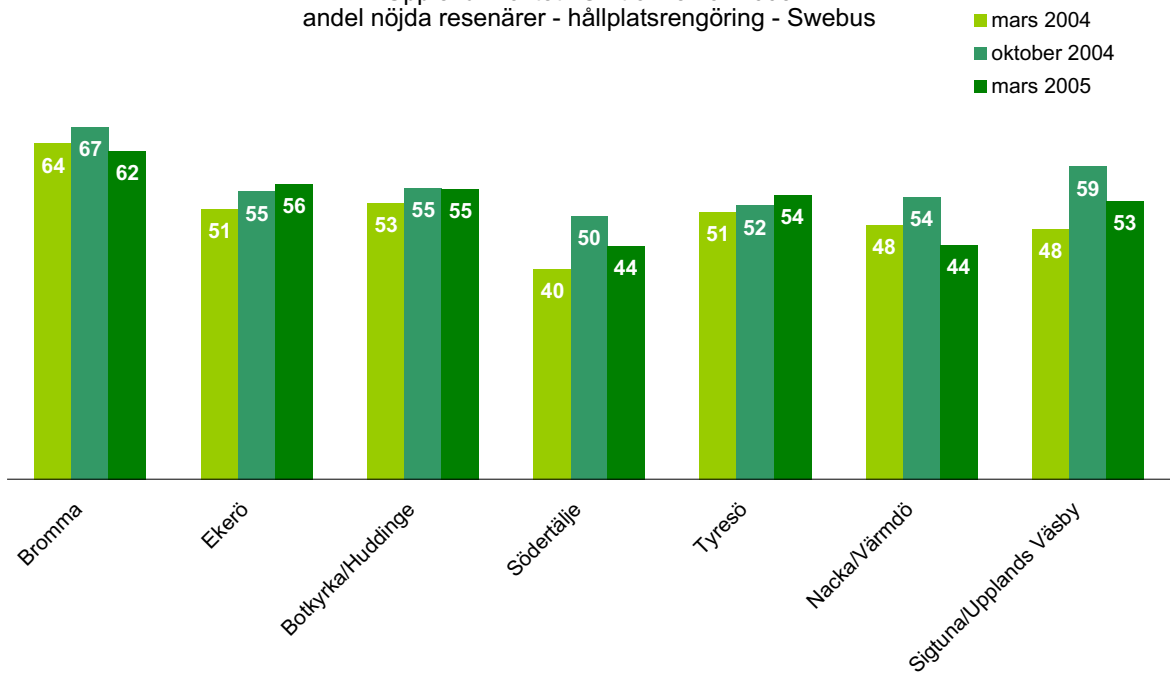
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - störningsinformation - Swebus



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - invändig rengöring - Swebus

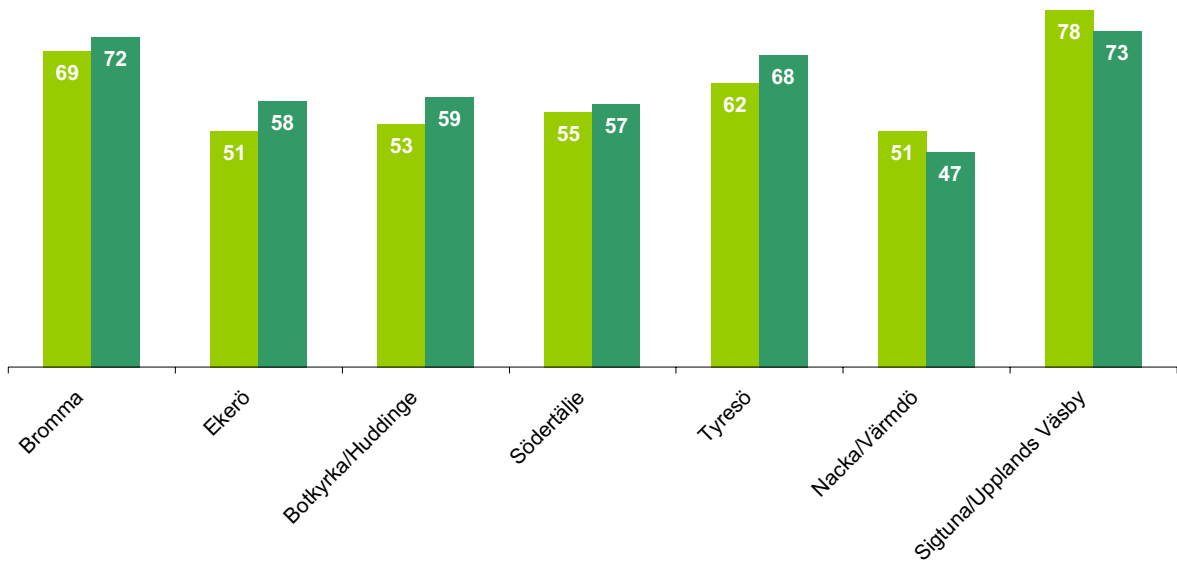


Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - hållplatsrengöring - Swebus



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - trängsel - Swebus

oktober 2004  
mars 2005



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - bemötande - Swebus

mars 2004  
oktober 2004  
mars 2005

