

Månadsrapport för avtalsområde:
Norrtälje

Busstänk

November 2005

SL-Kontrakt



Innehåll

1. Utförd och inställd trafik	1
2. Punktlighet	2
3. Antal påstigande	3
4. Kundensynpunkter	4
5. Upplevd kvalitet i SL-trafiken	5
- Resultat i diagramform	
- Resultat i tabellform	

Den här rapporten avser mätningar till och med november 2005.

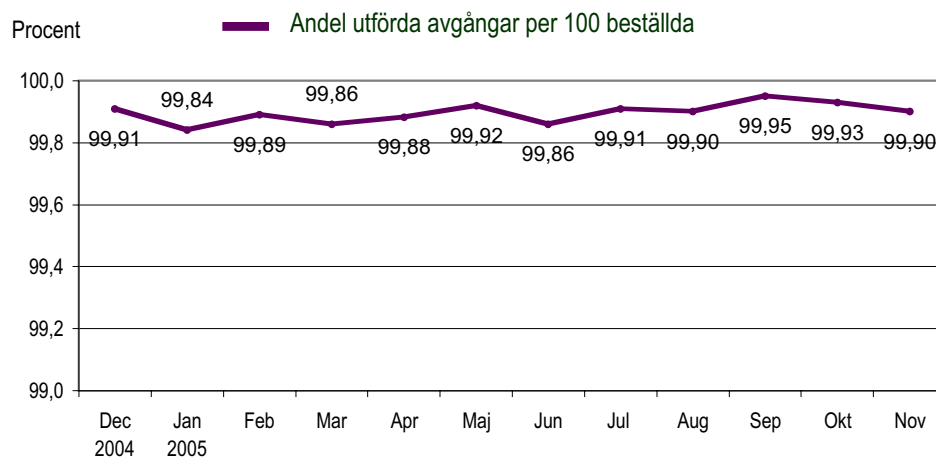
Följande källor används som underlag för rapporten:

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

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB.

1. Utförd och inställd trafik

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

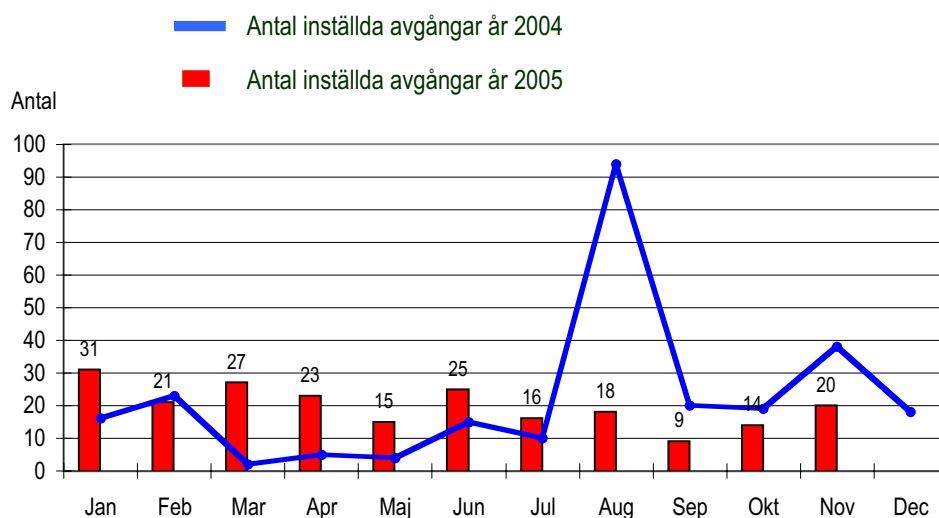


Tabellen visar orsakerna till de inställda turerna och antalet förstärkningsturer per månad i år.

Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Personal	12	5	12	15	4	13	6	10	4	4	3	
Fordon	2	5	13	6	3	10	8	7	4	10	11	
Yttre omst.	17	11	2	2	8	2	2	1	1	0	6	
Övrigt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totalt	31	21	27	23	15	25	16	18	9	14	20	

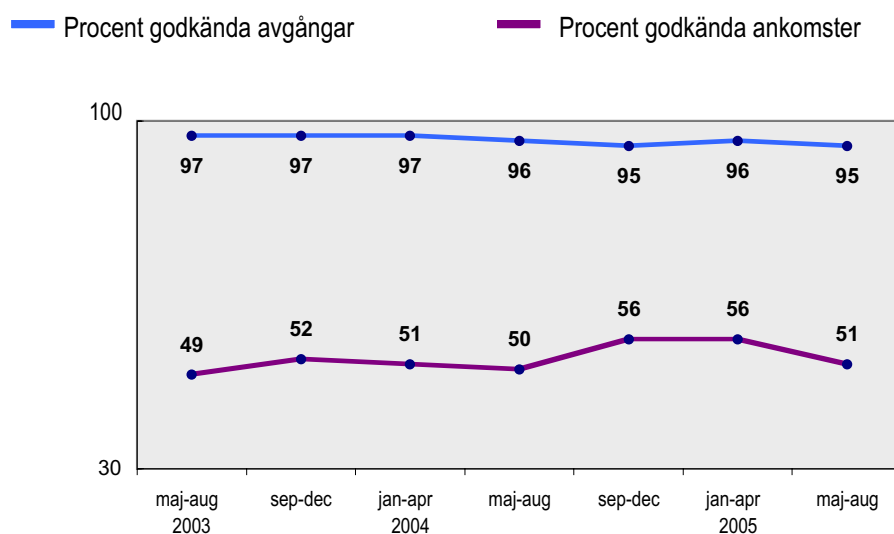
Förstärkn	148	402	289	294	755	635	189	599	478	371	330	
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--

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:

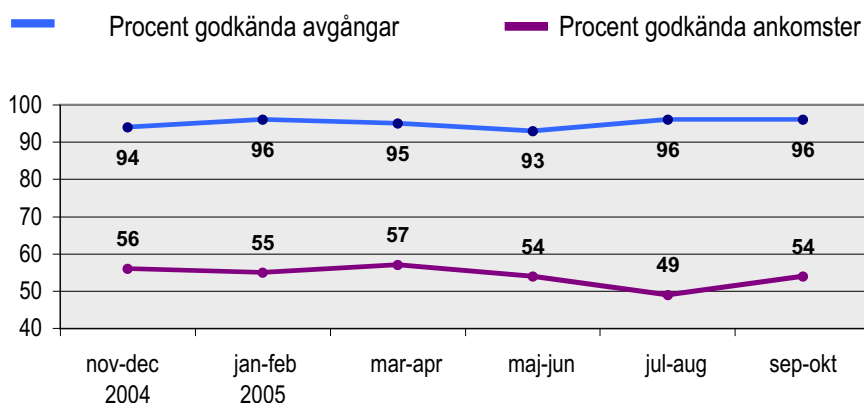
Bussen avgår från mätthållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15e minut eller oftare i högrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

Godkänd ankomst:

Bussen ankommer till mätthållplatsen 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

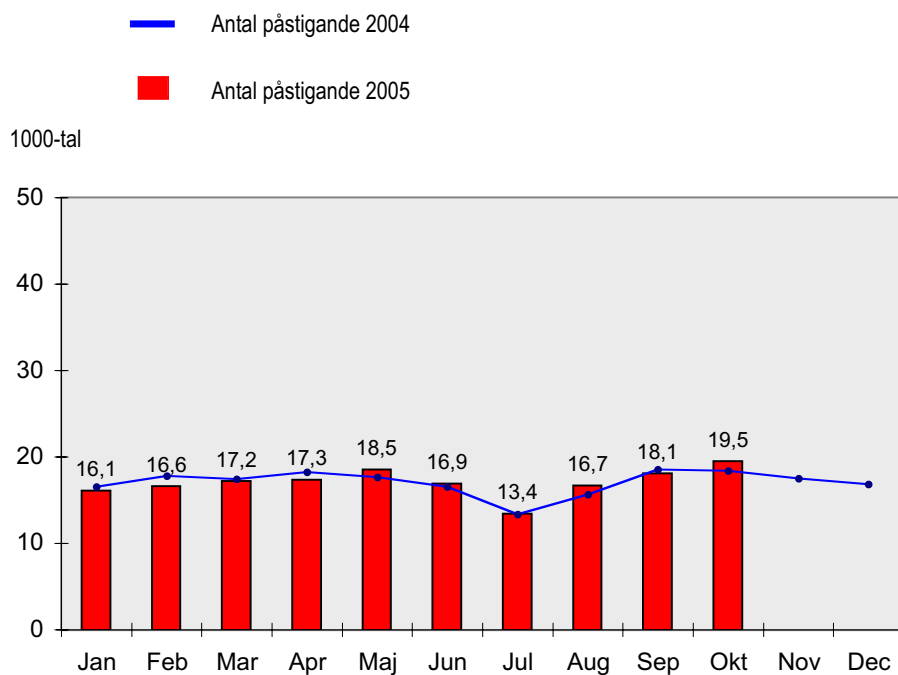


I ovanstående diagram redovisas resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

Godkänd avgång och ankomst: se ovan

3. Antal påstigande per dygn

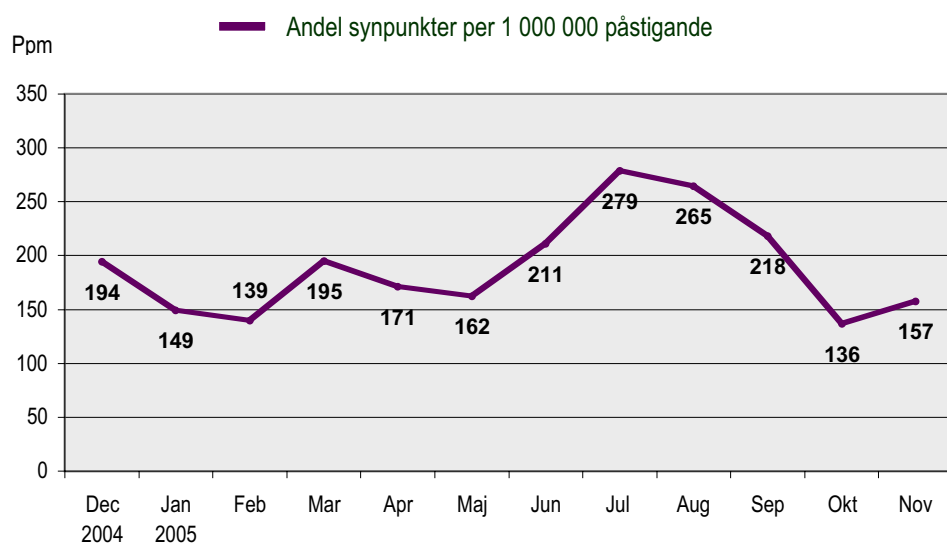
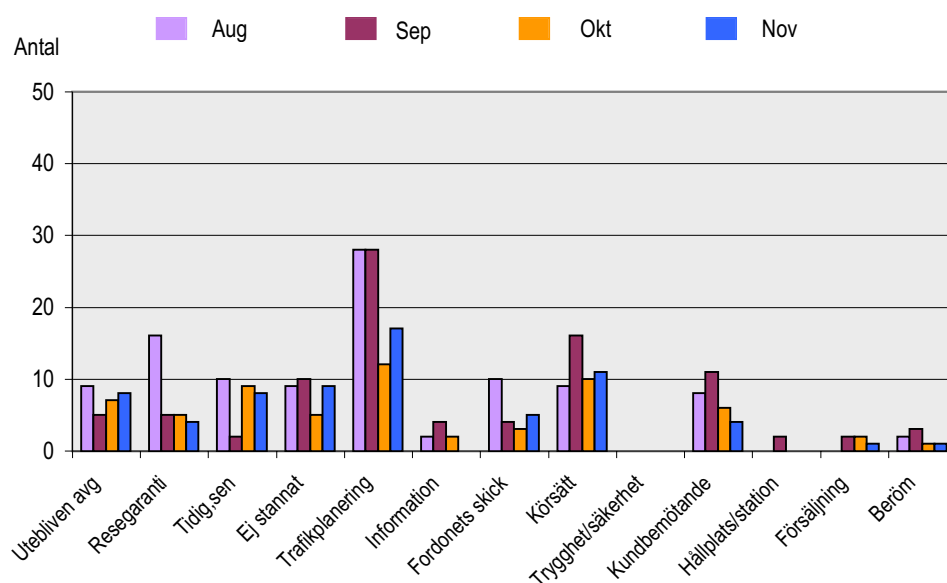
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Norrtälje. Värden visas månadsvis för 2004 och 2005. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.



4. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på trafiken i avtalsområdet Norrtälje som kommit in till Kundtjänstbolaget under augusti - november.

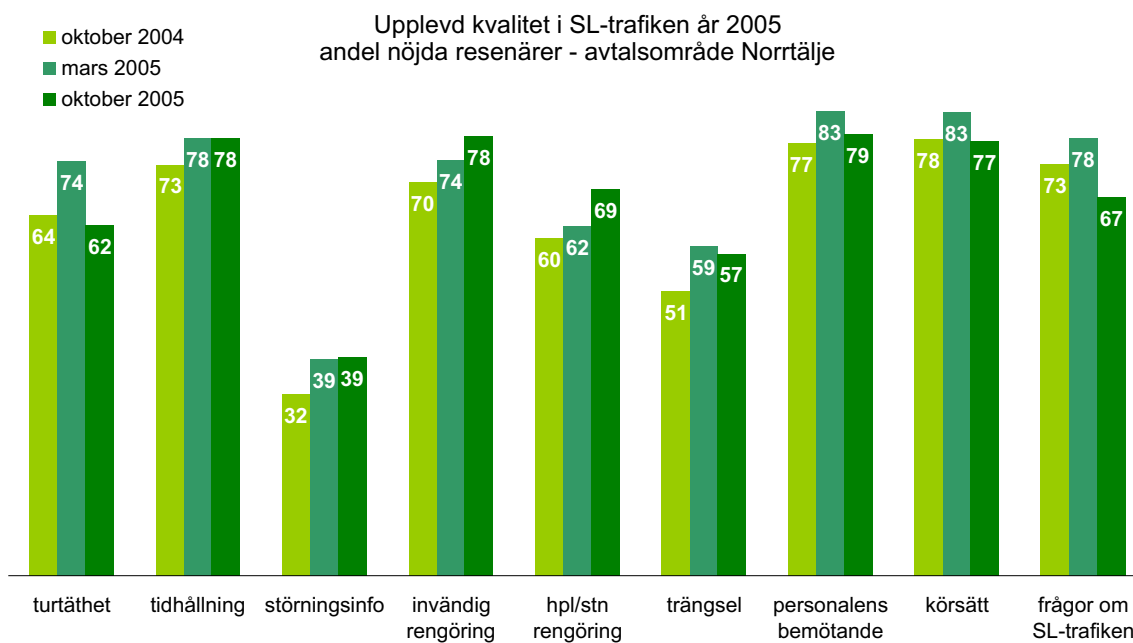
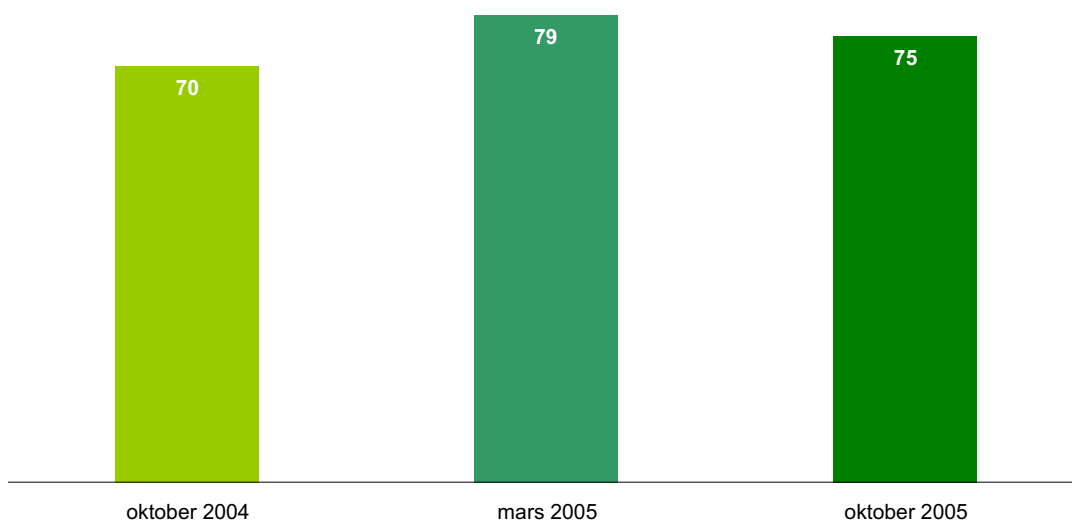
Det undre diagrammet visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande (ppm) under de senaste 12 månaderna.



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 - betyg på linjen - avtalsområde Norrtälje



Norrtälje	oktober 2004			mars 2005			oktober 2005		
	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda	miss- nöjda	varken eller	nöjda
turtätheten på linjen	26	10	64	18	9	74	27	10	62
bussens tidhållning	15	11	73	11	11	78	13	10	78
information vid störningar	48	19	32	46	16	39	44	17	39
bussens invändiga rengöring	16	14	70	11	15	74	11	10	78
hållplatsernas rengöring	21	19	60	17	21	62	15	16	69
trängsel	36	14	51	26	15	59	30	13	57
förarnas bemötande	12	11	77	6	11	83	7	14	79
förarnas körsätt	12	11	78	6	12	83	10	13	77
frågor om SL-trafiken	14	13	73	10	12	78	13	19	67
sammanfattande betyg på linjen	12	18	70	8	13	79	8	17	75