

Kvalitetsmätning för avtalsområde:
Pendeltågstrafiken

Citypendeln

November 2005

Innehåll

1. Kommentarer	1
2. Utförd och inställd trafik	2
3. Punktlighet	4
4. Antal påstigande	5
8. Kundensynpunkter	17
9. Resegaranti	18
10. Upplevd kvalitet i SL-trafiken	19
- Samtliga pendeltågslinjer	
-betyg på linjen	
-turtäthet	
-tidhållning	
-störningsinformation	
-invändig rengöring	
-stationsrengöring	
-trängsel	
-bemötande	
-frågor om SL-trafiken	

Den här rapporten avser mätningar till och med november 2005.

Följande källor används som underlag för rapporten:

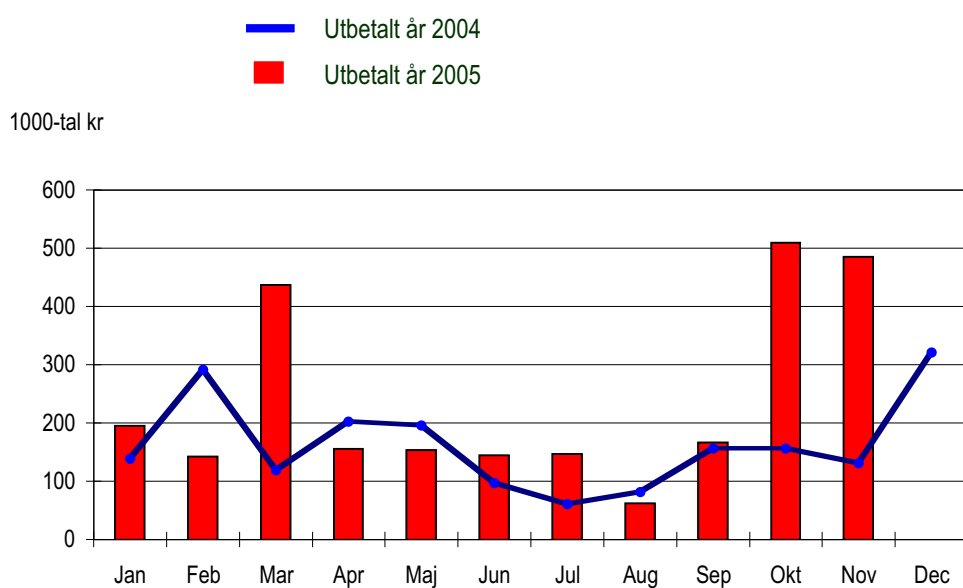
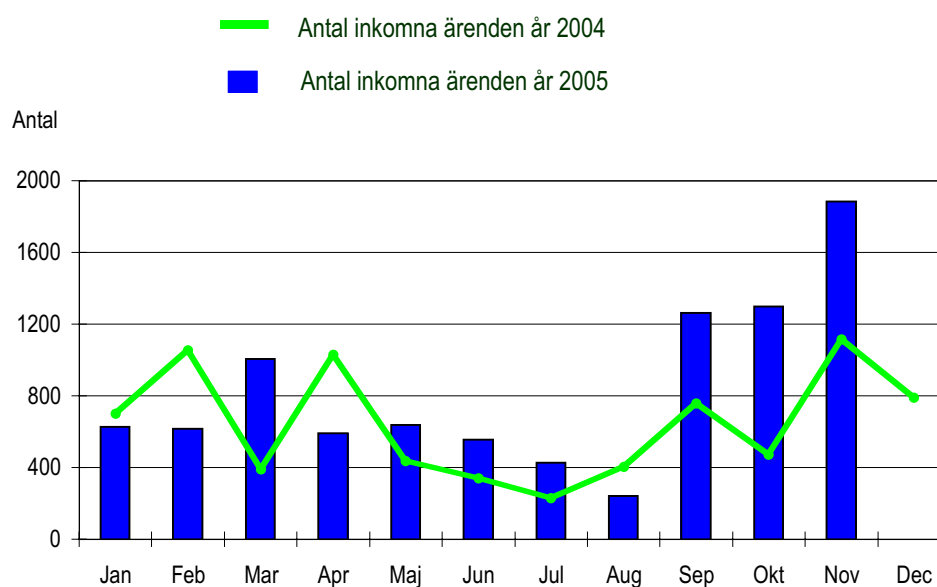
- Entreprenörens avvikelserrapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB.

8. Resegarantin

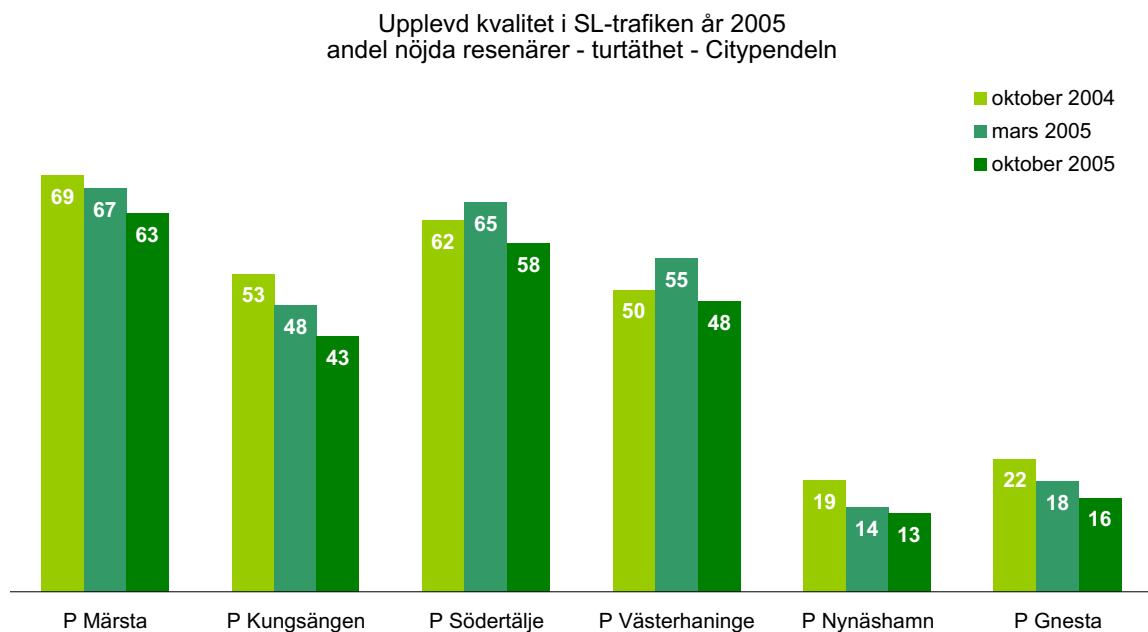
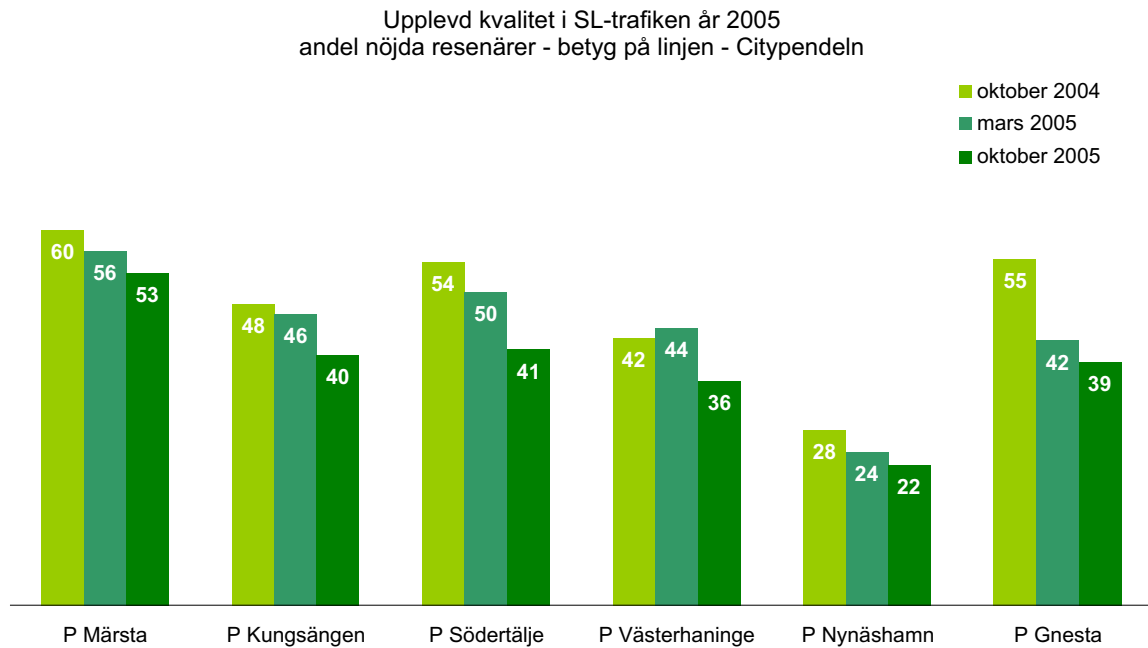
Resegarantin infördes på Citypendeln i maj 2001. Nedan redovisas antalet inkomna anmälningar samt gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2004 och 2005.

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

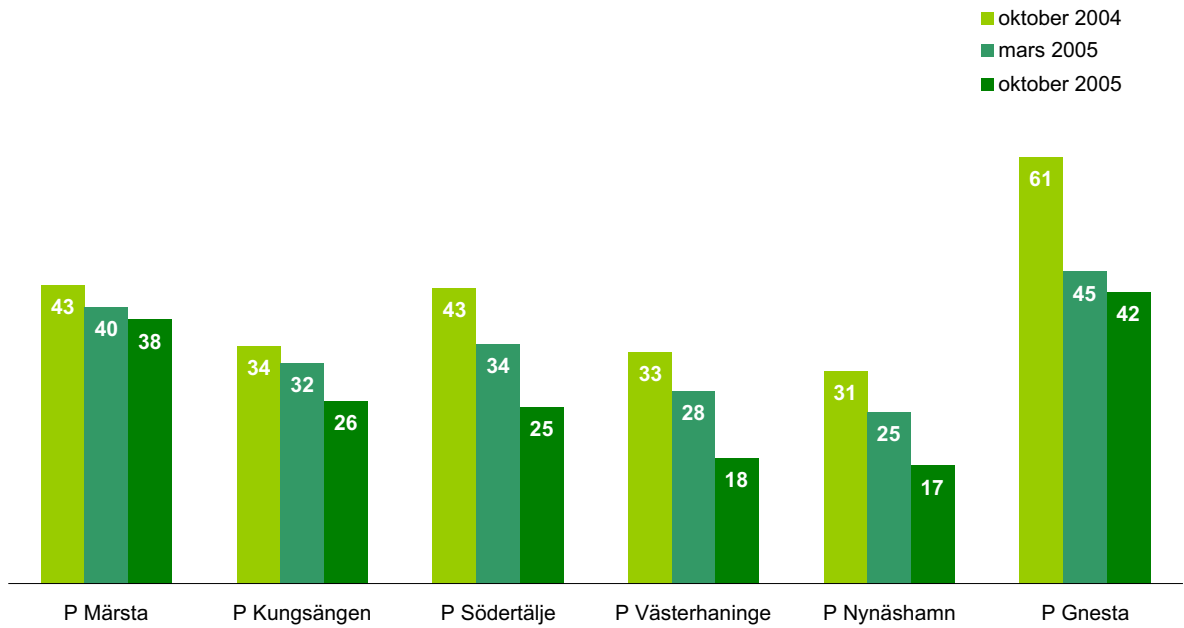


9. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

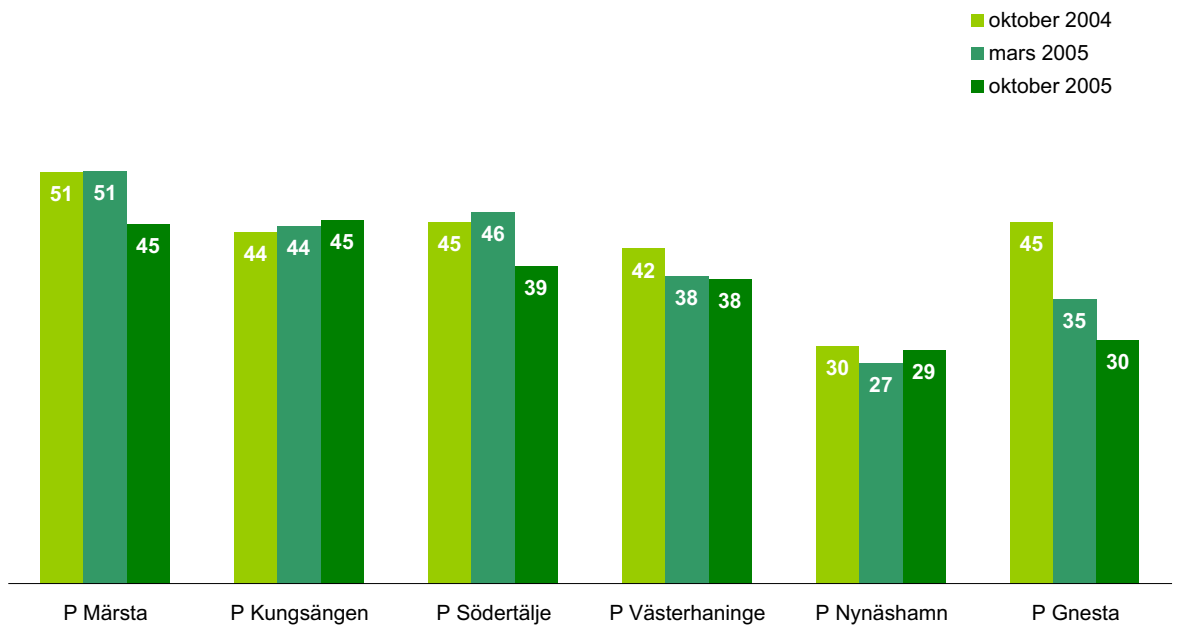
Enkätundersökningar genomförs i SLs alla avtalsområden 2 ggr/år. Diagrammen visar hur nöjda resenärerna är med trafiken (betyg på linjen) samt hur de upplever kvaliteten på ett antal kvalitetsområden.



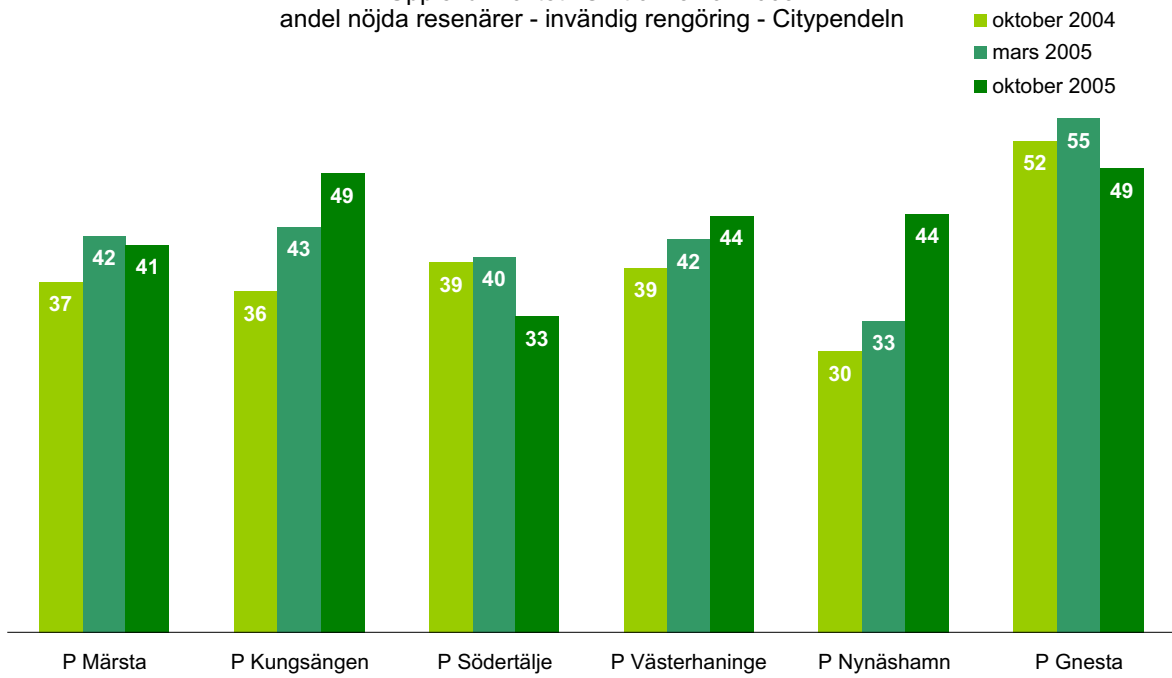
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - tidhållning - Citypendeln



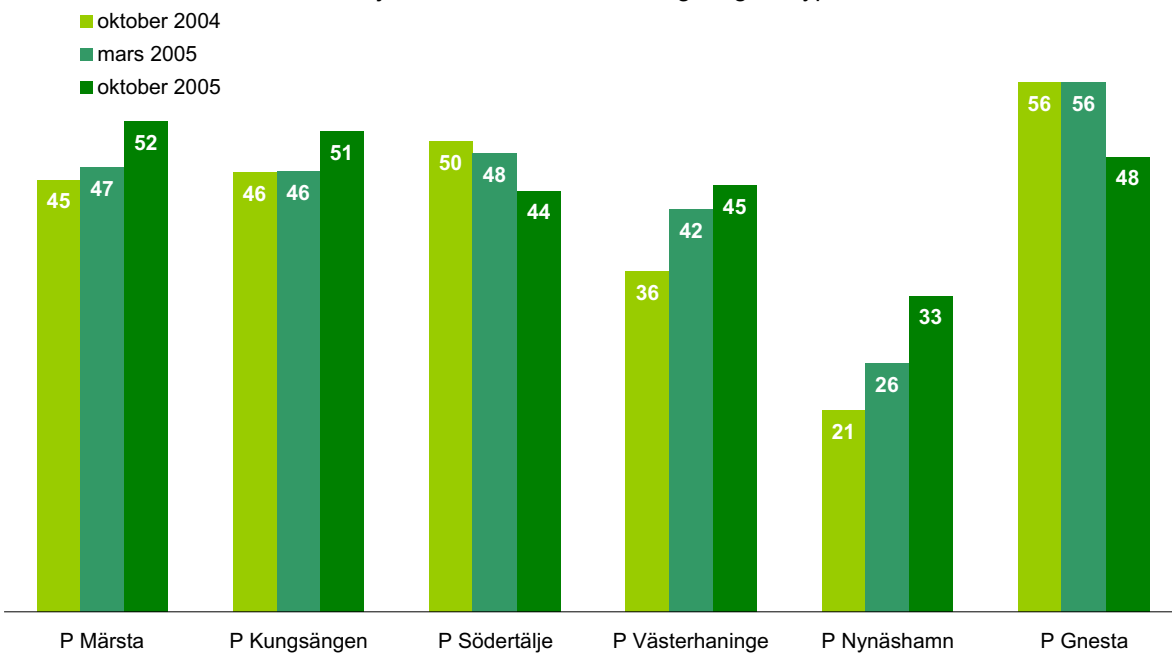
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - störningsinformation - Citypendeln



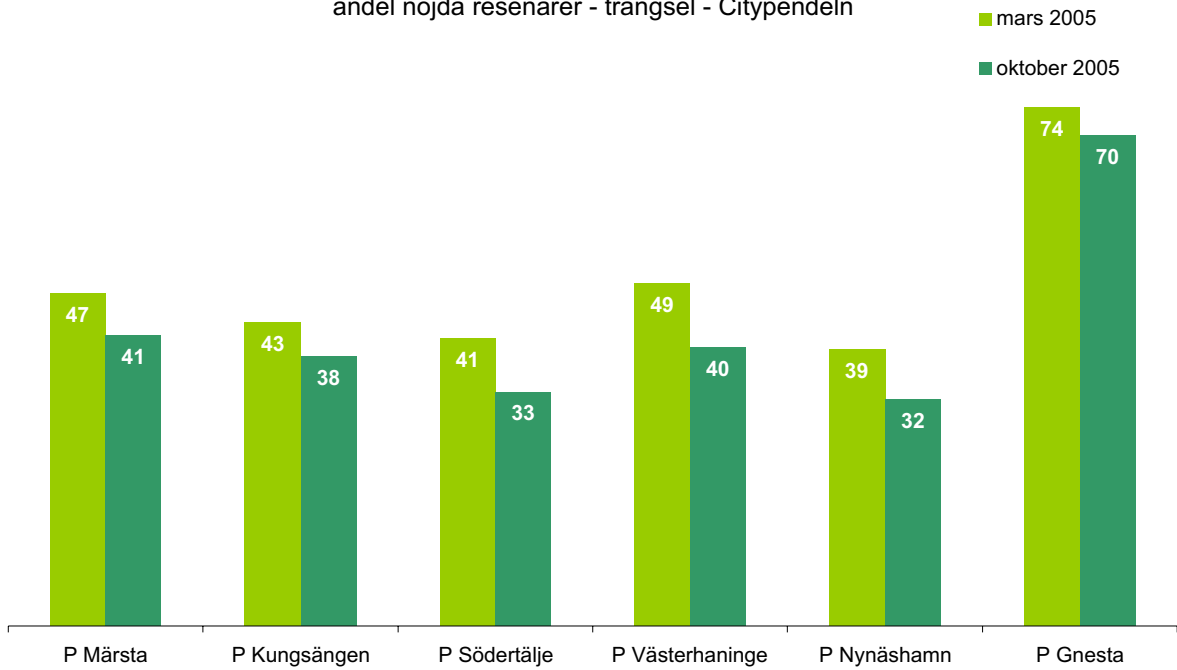
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - invändig rengöring - Citypendeln



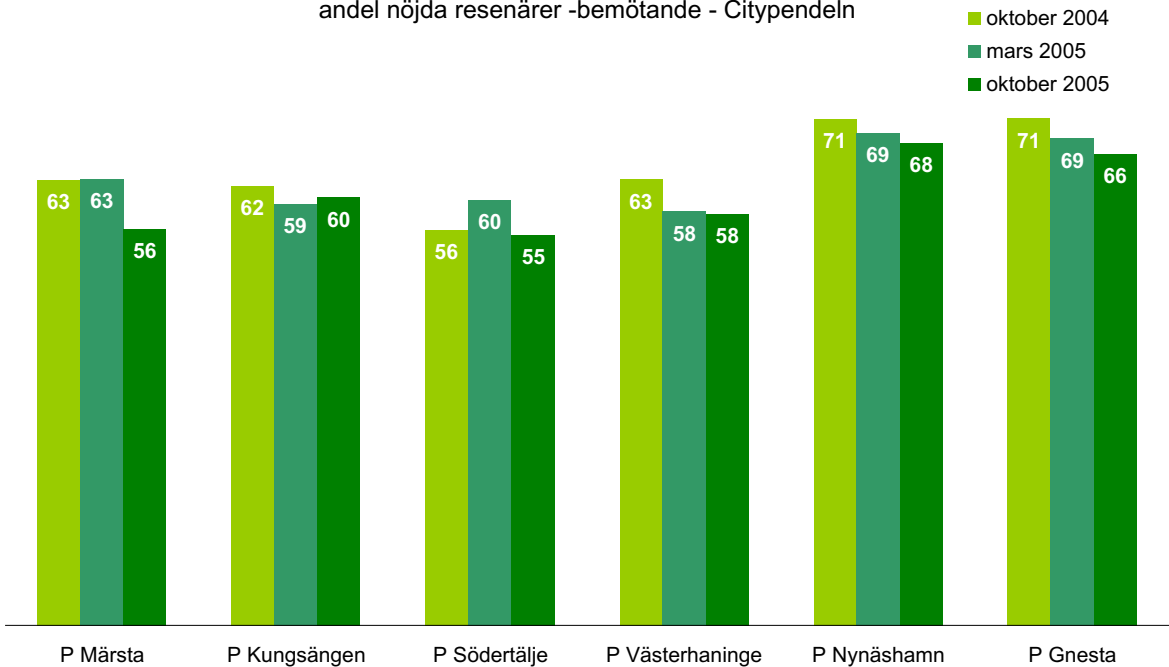
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - stationsrengöring - Citypendeln



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



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



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - frågor om SL-trafiken - Citypendeln

