

Månadsrapport för avtalsområde:  
**Nacka/Värmdö**

**Swebus**

**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.

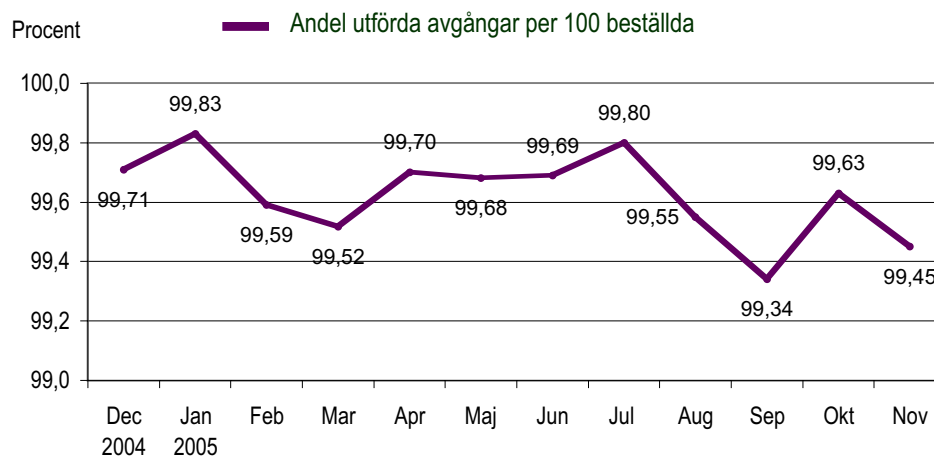
Följande källor används som underlag för rapporten:

- 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.



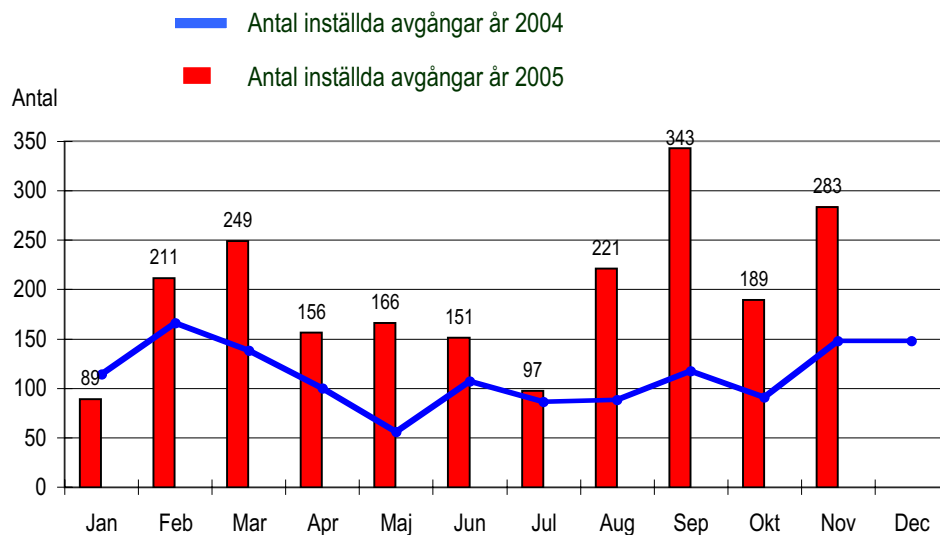
Tabellen visar orsakerna till de inställda turerna och antalet förstärkningsturer per månad i år.

| Orsak         | Jan       | Feb        | Mar        | Apr        | Maj        | Jun        | Jul       | Aug        | Sep        | Okt        | Nov        | Dec |
|---------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----|
| Personal      | 22        | 48         | 67         | 56         | 58         | 57         | 35        | 101        | 205        | 80         | 151        |     |
| Fordon        | 54        | 99         | 137        | 88         | 77         | 72         | 59        | 99         | 102        | 88         | 94         |     |
| Yttre omst.   | 13        | 64         | 45         | 12         | 31         | 22         | 3         | 21         | 36         | 21         | 38         |     |
| Övrigt        | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0          | 0          | 0          |     |
| <b>Totalt</b> | <b>89</b> | <b>211</b> | <b>249</b> | <b>156</b> | <b>166</b> | <b>151</b> | <b>97</b> | <b>221</b> | <b>343</b> | <b>189</b> | <b>283</b> |     |

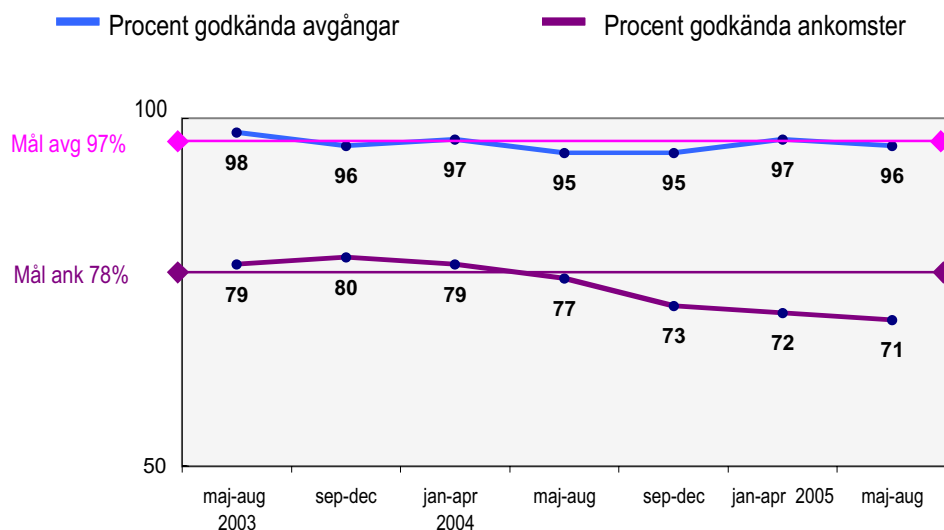
| Förstärkn | 568 | 718 | 697 | 622 | 654 | 476 | 31 | 80 | 134 | 176 | 85 |  |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|----|--|
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|----|--|

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:

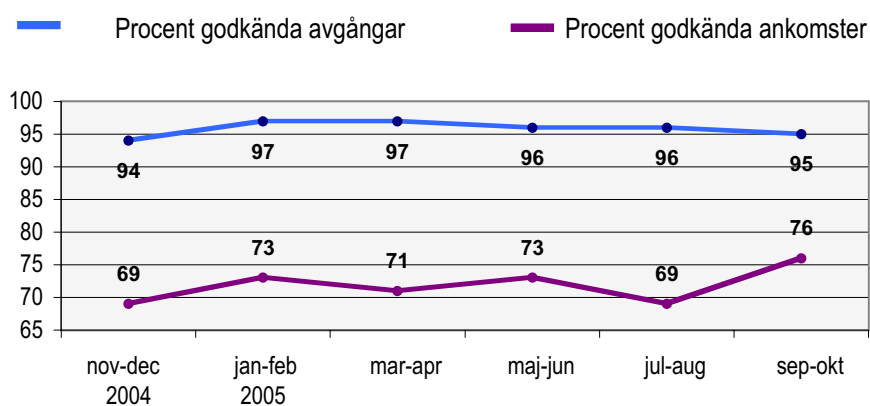
Bussen avgår från mätthållplatsen 0 till 3 minuter efter annonserad tid. Om bussen avgår var 15:e minut eller oftare i högtrafik kan godkända-intervallet vara 0 till 2 minuter.

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

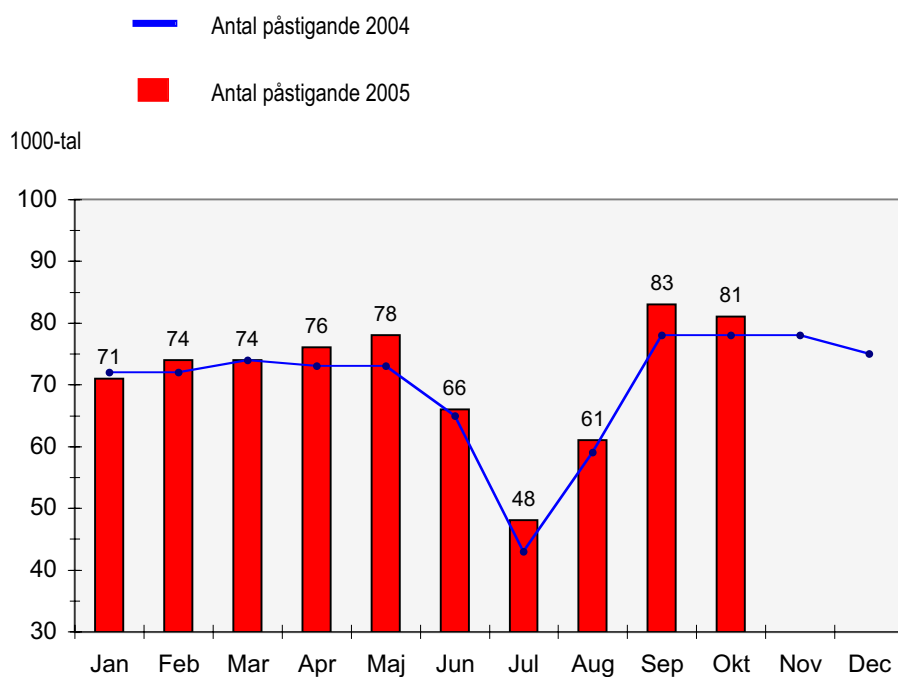


I ovanstående diagram redovisas resultaten från de officiella punktlighetsmätningarna. Resultaten redovisas på tvåmånadersperioder.

Godkänd avgång och ankomst: se ovan

### 3. Antal påstigande per dygn

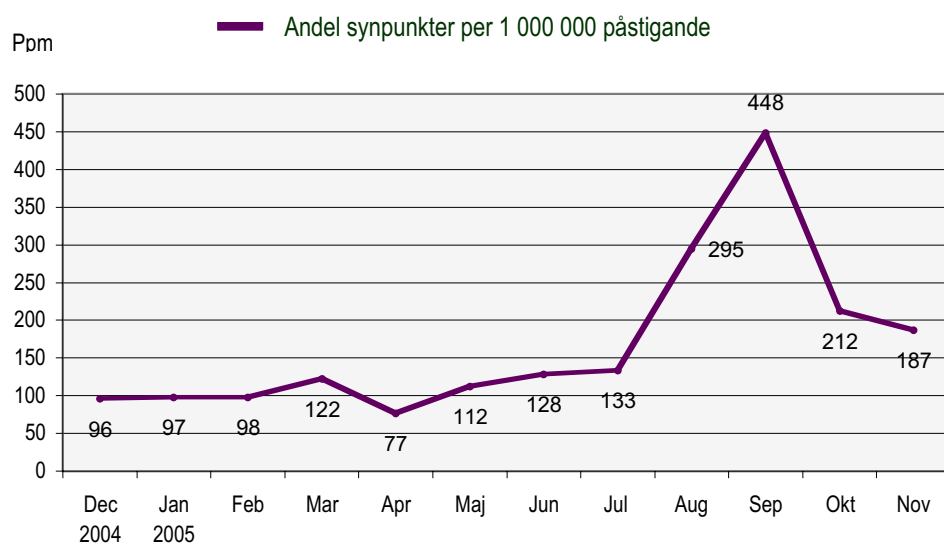
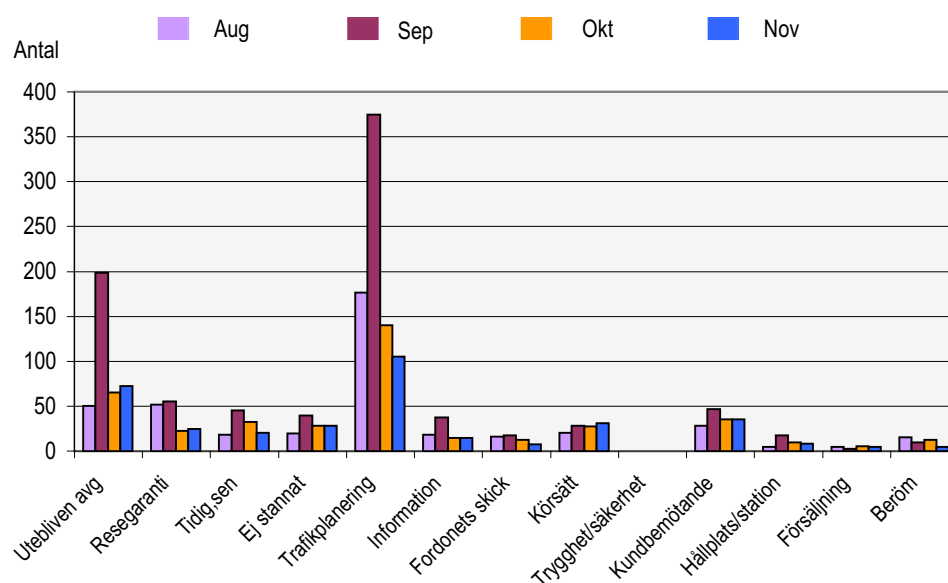
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på bussarna i området Nacka och Värmdö. Värden visas månadsvis för 2004 och 2005. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.



## 4. Kundensynpunkter

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

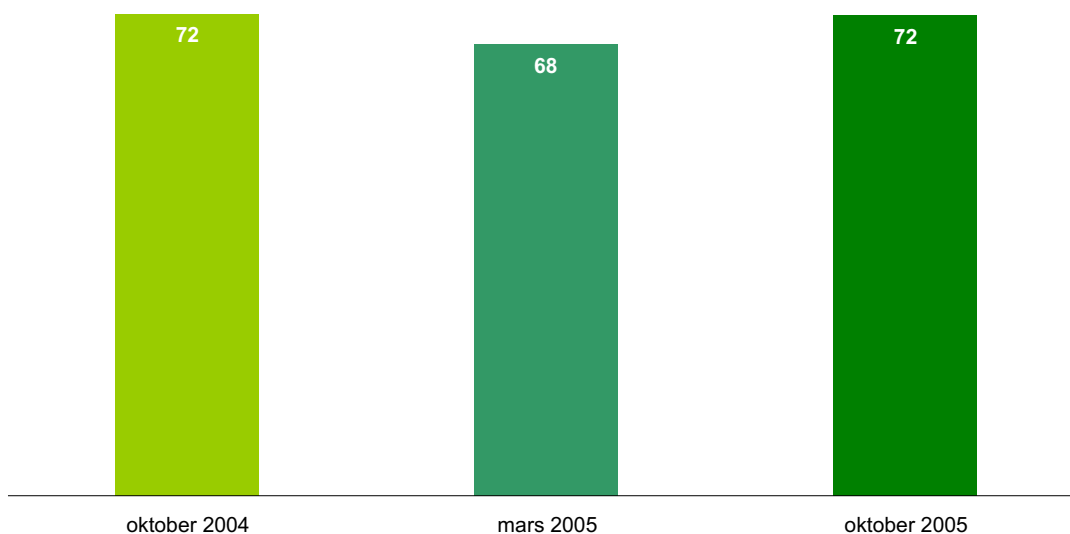
Det undre diagrammet visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande (ppm) under de senaste 12 månaderna.



## 5. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

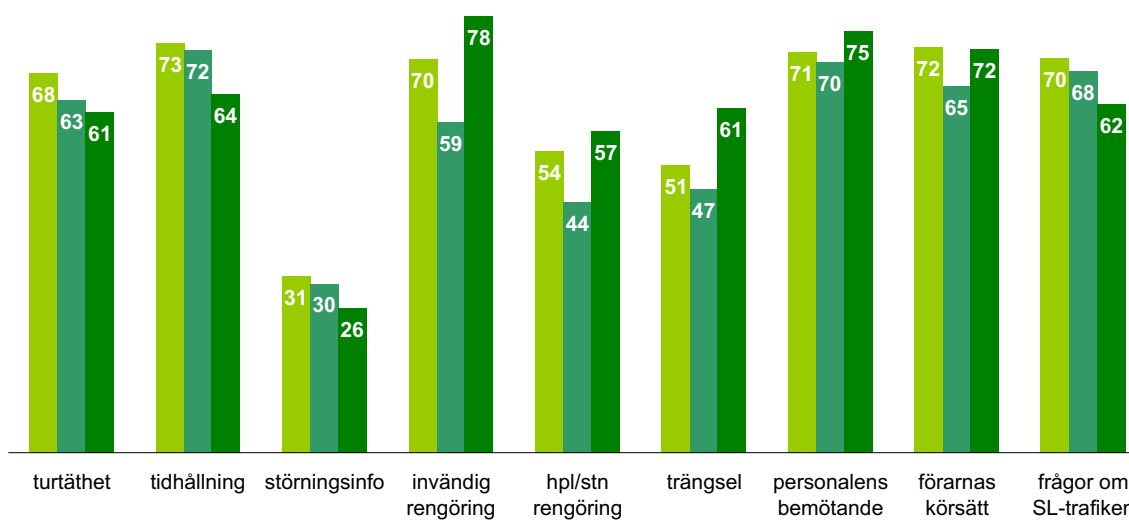
Enkätundersökningar genomförs i SLs alla avtalsområden 2 ggr/år. Diagrammen visar hur nöjda resenärerna är med trafiken (betyg på linjen) samt hur de upplever kvaliteten på ett antal kvalitetsområden.

Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - betyg på linjen - avtalsområde Nacka/Värmdö



■ oktober 2004  
■ mars 2005  
■ oktober 2005

Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005  
andel nöjda resenärer - avtalsområde Nacka/Värmdö



| Nacka/Värmdö                   | oktober 2004   |                 |       | mars 2005      |                 |       | oktober 2005   |                 |       |
|--------------------------------|----------------|-----------------|-------|----------------|-----------------|-------|----------------|-----------------|-------|
|                                | miss-<br>nöjda | varken<br>eller | nöjda | miss-<br>nöjda | varken<br>eller | nöjda | miss-<br>nöjda | varken<br>eller | nöjda |
| turtätheten på linjen          | 20             | 13              | 68    | 21             | 16              | 63    | 27             | 12              | 61    |
| bussens tidhållning            | 14             | 13              | 73    | 17             | 11              | 72    | 21             | 15              | 64    |
| information vid störningar     | 56             | 13              | 31    | 57             | 13              | 30    | 58             | 16              | 26    |
| bussens invändiga rengöring    | 14             | 16              | 70    | 20             | 21              | 59    | 12             | 11              | 78    |
| hållplatsernas rengöring       | 26             | 20              | 54    | 32             | 24              | 44    | 22             | 21              | 57    |
| trängsel                       | 34             | 15              | 51    | 37             | 16              | 47    | 27             | 12              | 61    |
| förarnas bemötande             | 11             | 18              | 71    | 11             | 20              | 70    | 9              | 16              | 75    |
| förarnas körsätt               | 12             | 16              | 72    | 13             | 22              | 65    | 12             | 16              | 72    |
| frågor om SL-trafiken          | 12             | 17              | 70    | 14             | 18              | 68    | 20             | 18              | 62    |
| sammanfattande betyg på linjen | 10             | 18              | 72    | 11             | 21              | 68    | 13             | 15              | 72    |