

Kvalitetsmätning för Connex

Avtalsområde:
Tunnelbanan

September 2005

Innehåll

1. Kommentarer	1
2. Utförd och inställd trafik	2
3. Punktlighet	5
4. Resandeutveckling kort sikt	6
5. Resandeutveckling lång sikt	7
6. Städning av stationer och i vagnar	10
-stationer	10
-vagnar	12
7. Personalens servicevilja	13
8. Störningsinformation	15
9. Tidhållning	16
10. Sammanfattande betyg för hela tunnelbanan	17
11. Trygghet kvällstid	18
12. Resegarantin	20
13. Kundensynpunkter	21

Den här rapporten avser mätningar till och med september 2005.

Följande källor används som underlag för rapporten:

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

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB.

1. Kommentarer

Antalet stopp i trafiken var för första gången i år någorlunda konstant två månader i rad, 47 i september mot 48 i augusti, tyvärr var det lite för högt för att vara bra. För september stod Tågia för den största delen, 19,5 st, därefter yttre omständigheter, 19 stycken. Glädjande var att antalet störningar till följd av utebliven strömförsörjning minskade.

Konsekvenserna av branden i Rinkeby kvarstod i form av vagnbrist.

Under hela september månad var det stora störningar framförallt på Röd linje. Statusen för vagnläget ser hyfsat ut inför oktober. Säsongen för plattor knackar dock på dörren så förutsättningarna kunde vara bättre.

Punktligheten för Grön linje blev 91,7% Röd linje 93,9%, Blå linje 97,3%. Den totala punktligheten sjönk något jämfört med föregående månad men endast marginellt.

Andelen ej utförd trafik ökade kraftigt då Tågia fortsatt inte kunde hålla sin leveransplan. Efter omprioriteringar från SL kommer full trafik att köras på alla linjer från början av oktober förutom två tåg i rusningen på Grön linje. Vagnbristen kommer att bestå fram till slutet av oktober vilket kommer att medföra att ett antal tåg varje dag kortas av, fokus ligger nu på att se till att så många avgångar som möjligt blir utförda.

Antalet kundkontakter/1000 avgångar, september, augusti månad inom parentes:

Grön	Röd	Blå
26,4 (36,2)	20,0 (16,5)	7,0 (4,5)

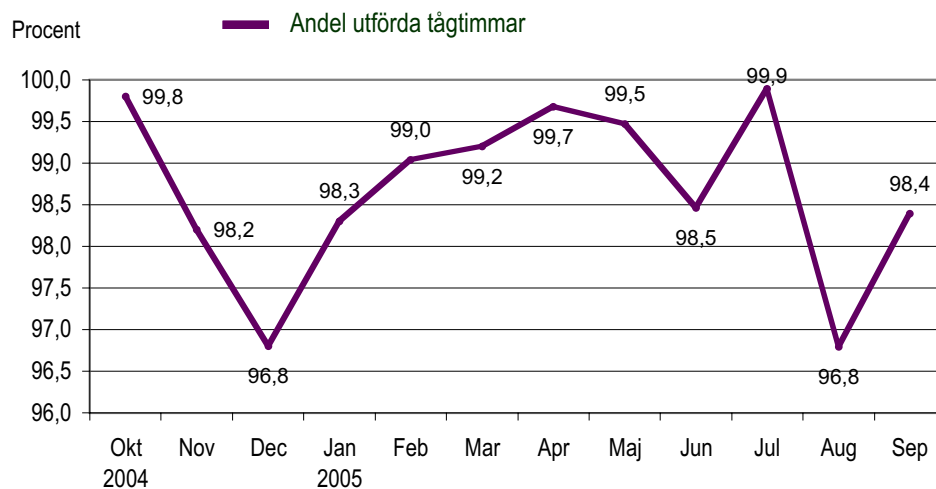
Antal klagomål låg kvar på samma nivå som augusti, främst var det klagomål på inställd trafik på grund av vagnbristen. Connex har systematiskt arbetat med att störa ut tiggarna vilket givit resultat, de senaste månaderna har klagomålen på tiggare/musikanter i stort sett upphört.

Fördelning av klagomål, augusti, juli månad inom parentes:

	Grön	Röd	Blå
Avgångar	59% (71%)	51% (61%)	28% (33%)
Personalens beteende	4% (13%)	16% (14%)	25% (25%)
Underhåll	27% (6%)	11% (15%)	18% (30%)
Tiggare	0% (2%)	1% (0%)	0% (0%)

2. Utförd och inställd trafik: Grön linje

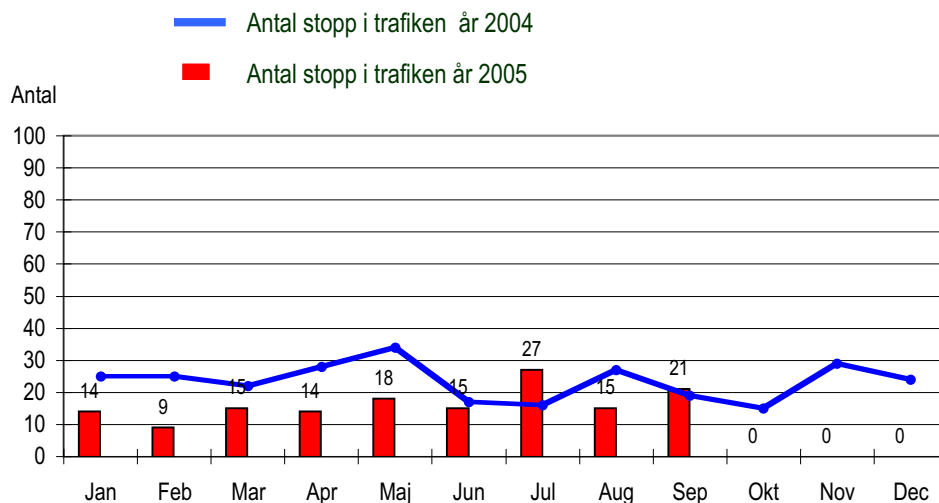
Diagrammet nedan visar antalet utförda tågtimmar som andel av beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat stoppen i år.

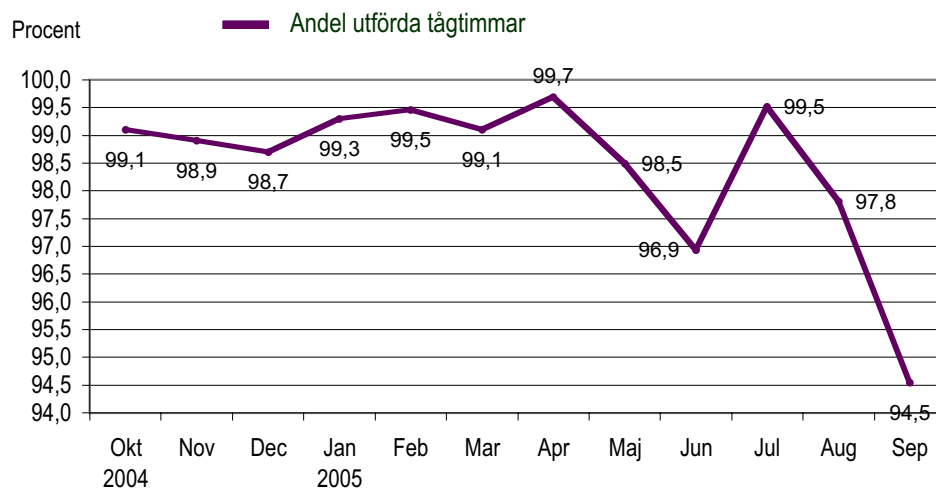
Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	9,5	3,0	6,0	6,0	11,0	5,0	12,0	4,0	7,0			
Connex	1	1	1	1	0	1	0	0	1			
SLI B+S	2	2	3	3	2	1	3	6	5			
Tågja	0,5	2,0	4,0	4,0	5,0	5,2	12,0	5,0	8,0			
SLIR	1	1	1	0	0	3	0	0	0			
Totalt	14	9	15	14	18	15	27	15	21			

Diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2003 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



2. Utförd och inställd trafik: Röd linje

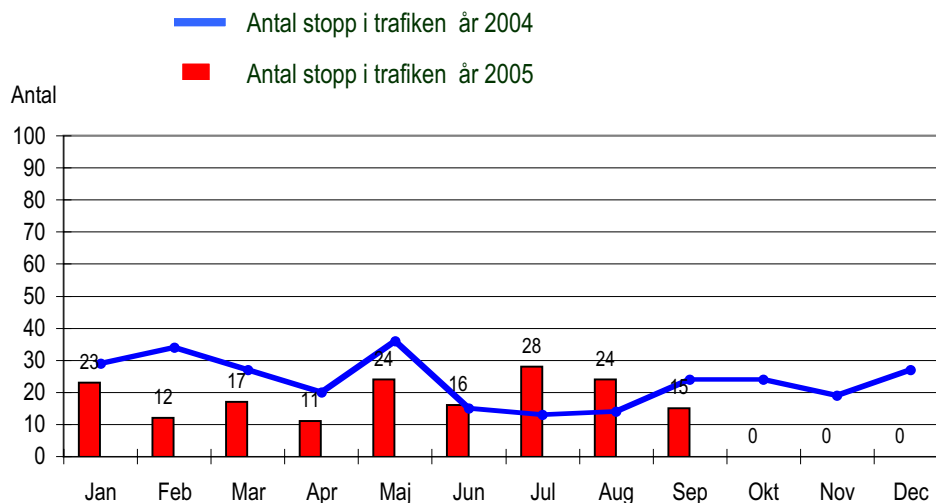
Diagrammet nedan visar antalet utförda tågtimmar som andel av beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat stoppen i år.

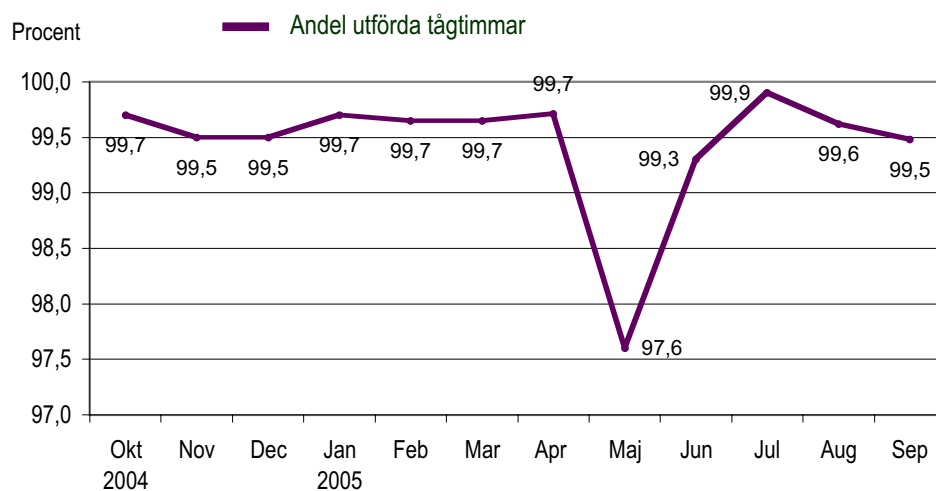
Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	7	3	3	4	9	3	12	14	9			
Connex	2	3	3	0	3	3	0	1	1			
SLI B+S	4	4	3	5	9	2	6	3	0			
Tågja	10	2	8	2	4	8	10	5	5			
SLIR	0	0	0	0	0	0	0	1	1			
Totalt	23	12	17	11	24	16	28	24	15			

Diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2004 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



2. Utförd och inställd trafik: Blå linje

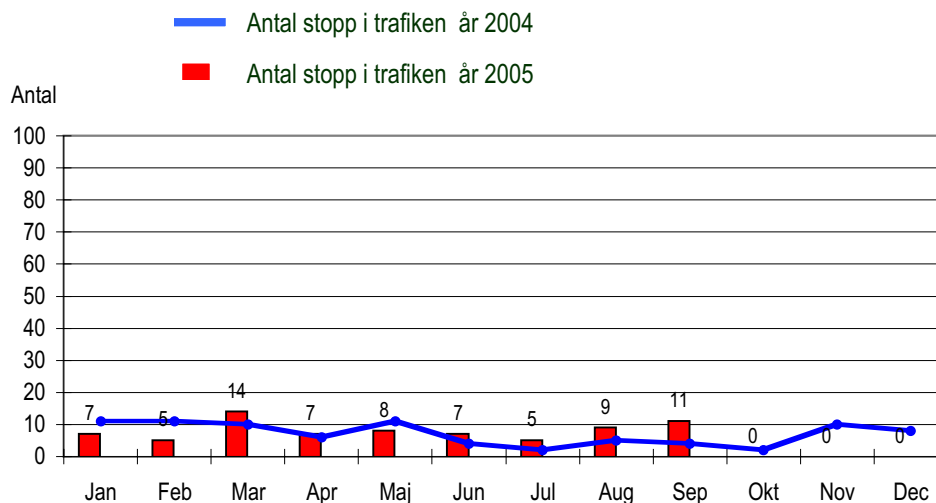
Diagrammet nedan visar antalet utförda tågtimmar som andel av beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat stoppen i år.

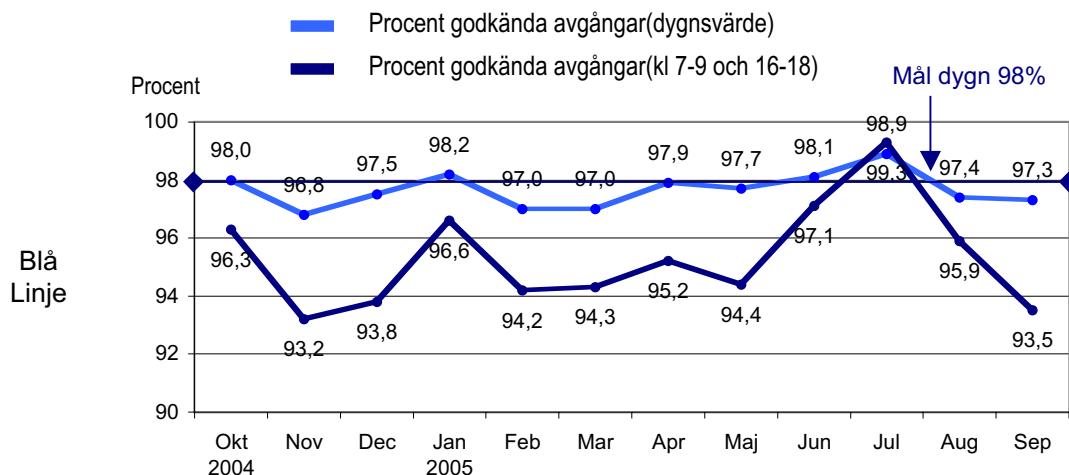
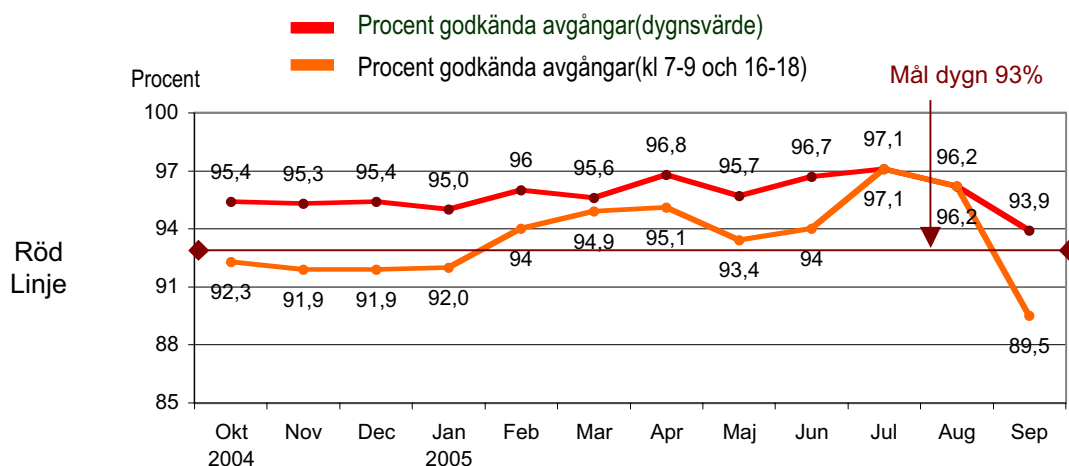
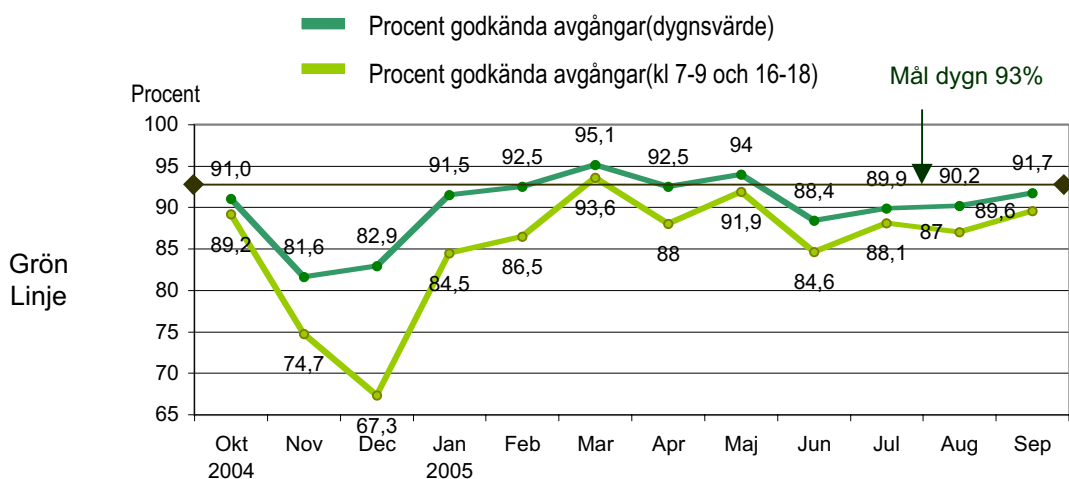
Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	1	2	6	2	1	4	2	2	3			
Connex	1	0	2	1	1	1	0	0	1			
SLI B+S	2	3	1	0	1	0	2	0	0			
Tågja	3	0	5	4	4	3	1	7	7			
SLIR	0	0	0	0	1	0	0	0	0			
Totalt	7	5	14	7	8	7	5	9	11			

Diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2004 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



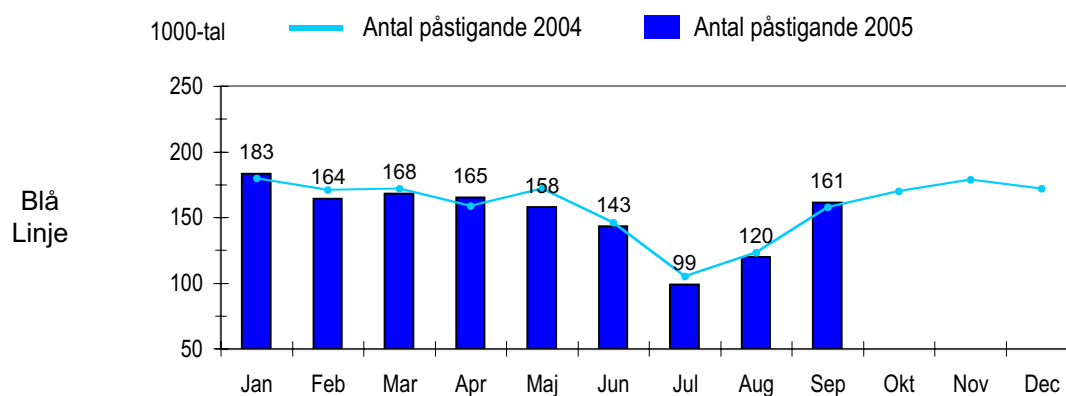
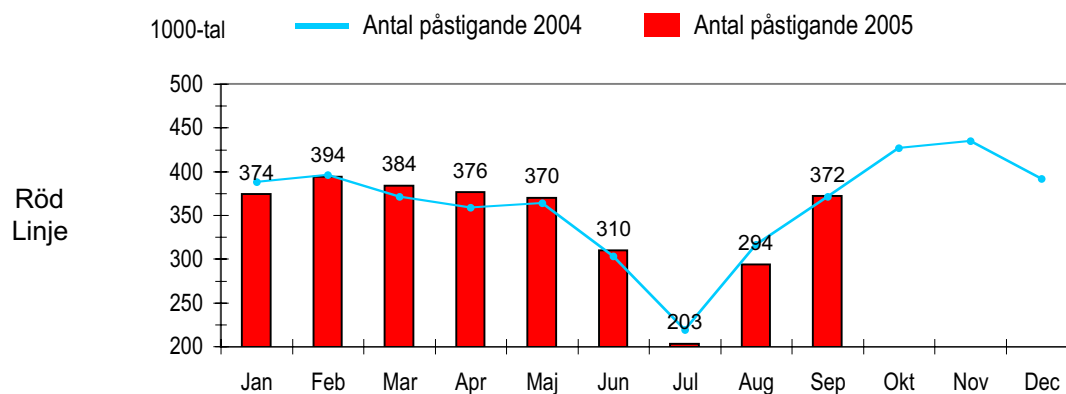
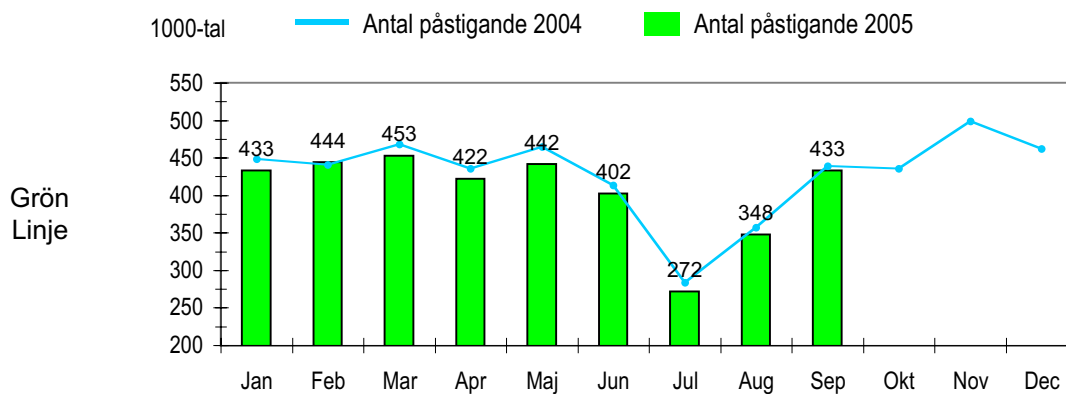
3. Punktlighet

Med godkänd avgång menas när tåget avgår inom tidsintervallet, en minut före till tre minuter efter annonserad avgångstid. Målnivån (dygnsvärdet) för godkända avgångar är på grön linje och röd linje 93 procent medan blå linje har 98 procent. Punktligheten visas för de senaste 12 månaderna.



4. Resandeutveckling kort sikt.

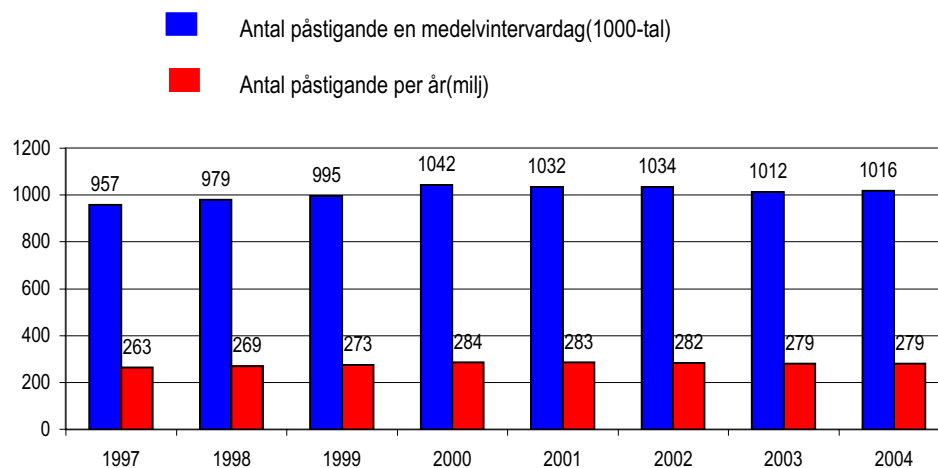
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på tunnelbanan. Värdena visas månadsvis för 2004 och 2005. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.



5. Resandeutveckling lång sikt

Resandeutvecklingen totalt

I nedanstående diagram visas hur utvecklingen av resandet varit för tunnelbanesystemet totalt mellan 1997 och 2004. Dels visas påstigande en medelvintervardag och dels påstigande per år.

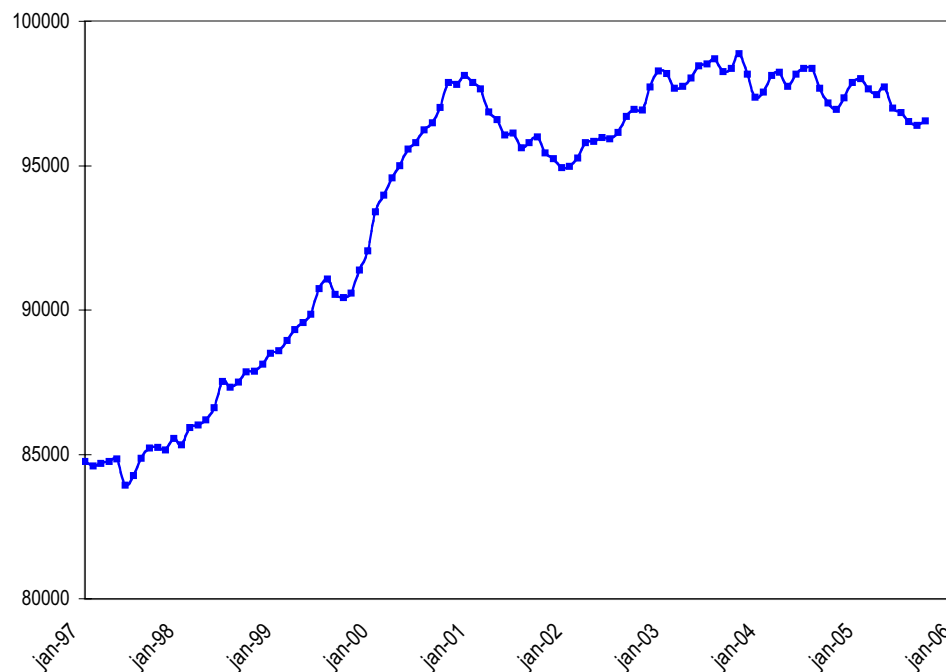


Resandeutveckling per bangren

I nedanstående diagram visas antalet trafikanter per vardag som passerar tullsnitten under åren 1997-2005.

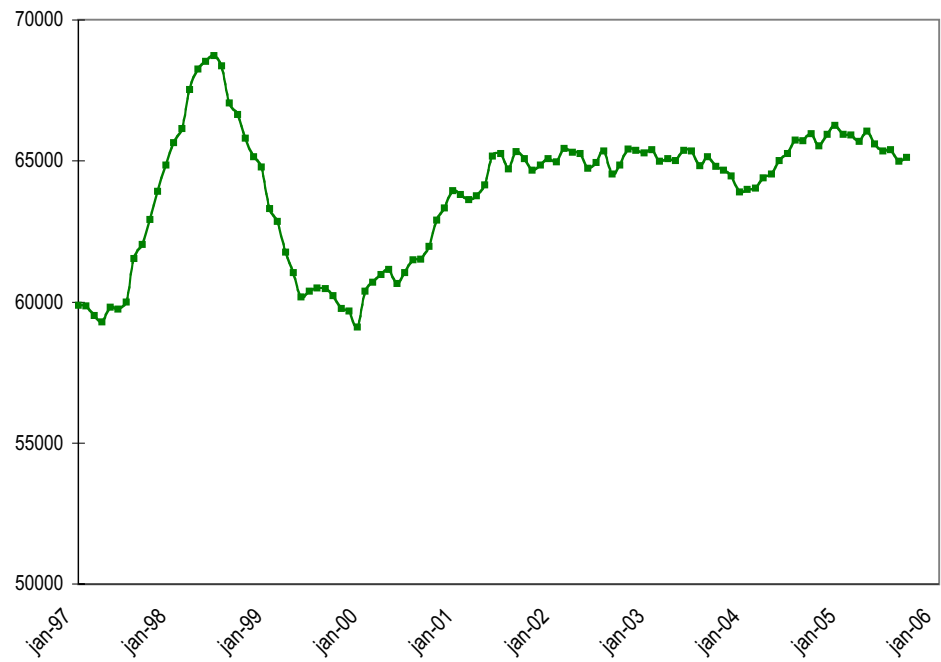
Blå linjen

Antal trafikanter per vardag vid Västra Skogen norrut och Huvudsta och Solna C söderut.

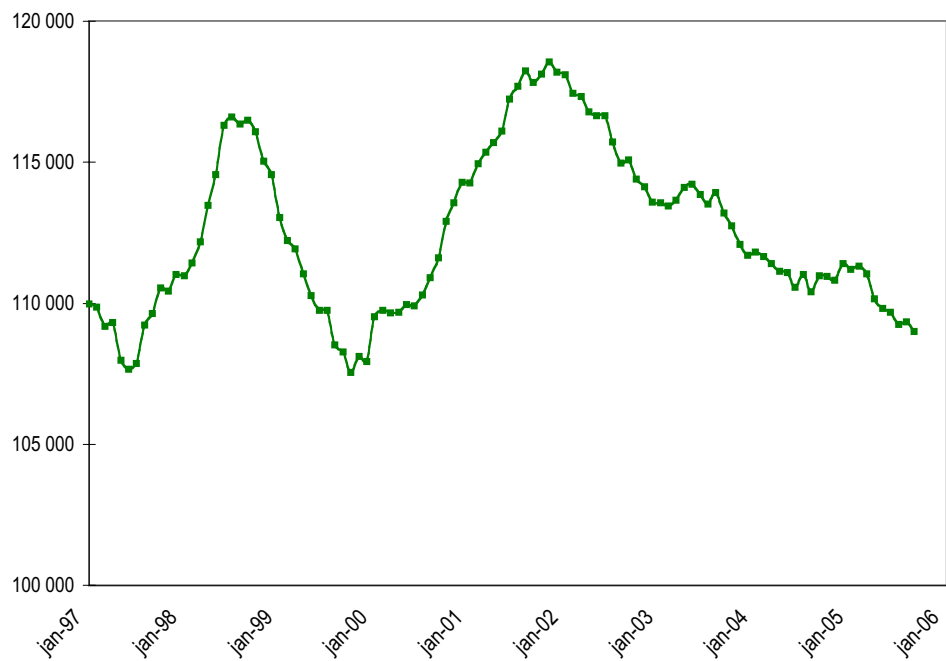


Gröna linjen

Antal trafikanter per vardag vid Alvik. Före jan-98 gjordes mätningar söderut Brommaplan

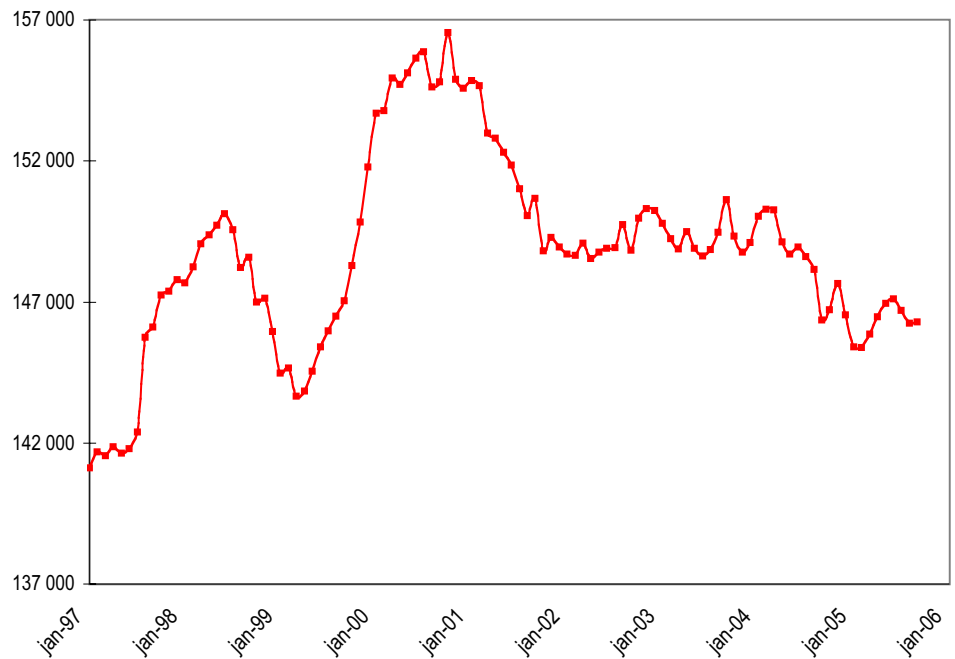


Antal trafikanter per vardag vid Globen och Skärmarbrink norrut och Gullmarsplan söderut.

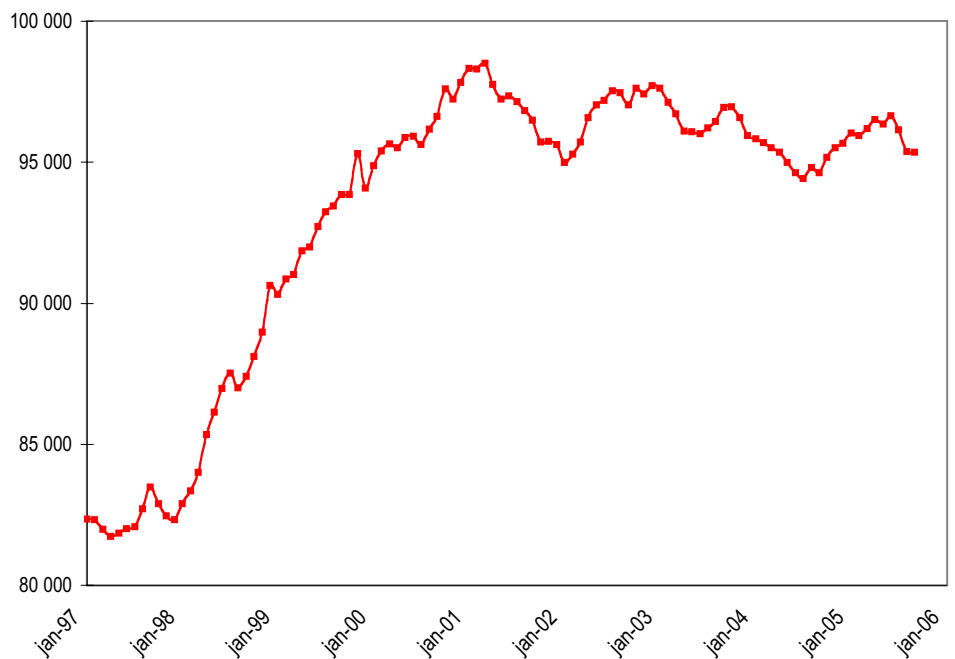


Röda linjen

Antal trafikanter per vardag vid Östermalmstorg norrut och Stadion och Karlaplan söderut.



Antal trafikanter per vardag vid Midsommarkransen + Aspudden norrut och Liljeholmen söderut.



6. Städning av tunnelbanestationer och vagnar

Städning av tunnelbanestationer

SL och Connex mäter tillsammans städkvaliteten på tunnelbanans stationer med hjälp av ett oberoende undersökningsföretag. Mätningarna genomförs 4 gånger per år. Syftet med mätningarna är att undersöka städningen ur ett kundperspektiv.

Städkvaliteten mäts genom en s.k ”Mystery shopper survey”(MSS bedömning). Mystery shopper är en utbildad, erfaren och kompetent resenär.

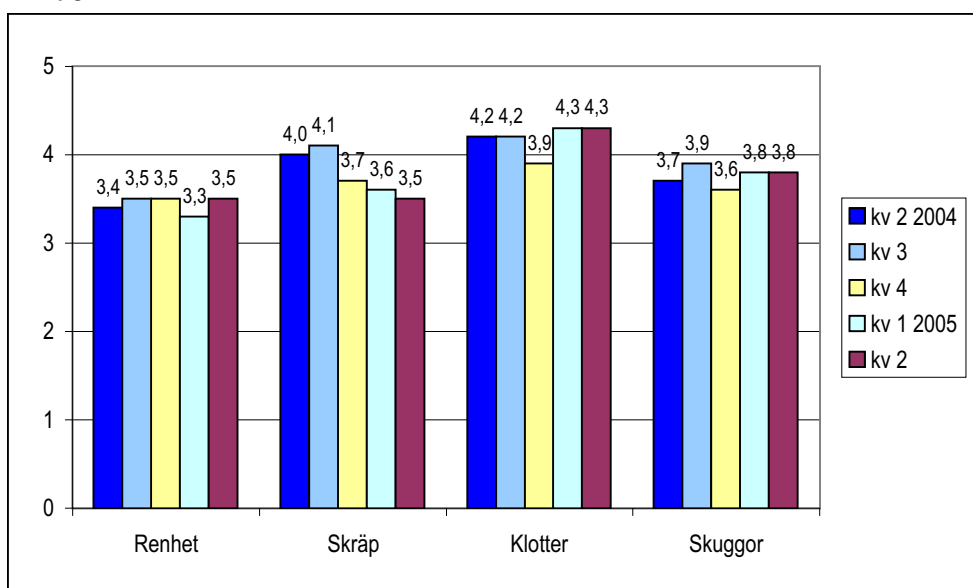
Vid varje mättillfälle görs ett slumpmässigt urval av 27 tunnelbanestationer. Samtliga dessa stationer inspekteras vid tre olika tillfällen, morgon/förmiddag, eftermiddag och kväll.

Följande områden på stationerna ingår i MSS mätningarna; stations-entréer, biljetthaller, förbindelsegångar(trappor, rulltrappor och hissar) plattformar (inkl spårväggar).

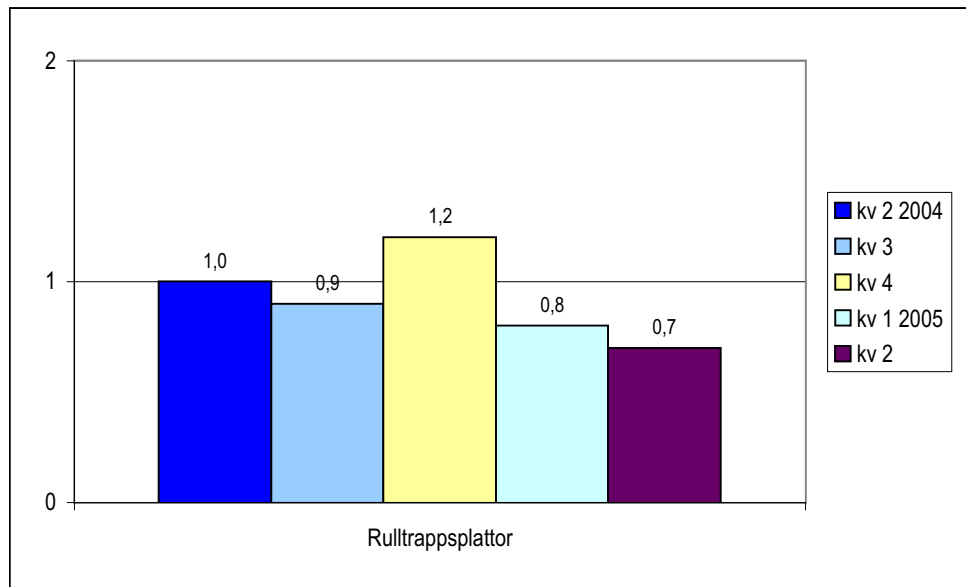
Bedömningarna görs på en 5-gradig skala för vart och ett av variablerna renhet, klotter, skräp och skuggor, där 0 är det sämsta betyget och 5 det bästa.

Rengöring av rulltrappsplattor bedöms utifrån en 2-gradig skala.

Betyg



Betyg



Efter en successiv försämring visar den senaste mätningen en klar förbättring jämfört med föregående mätning.

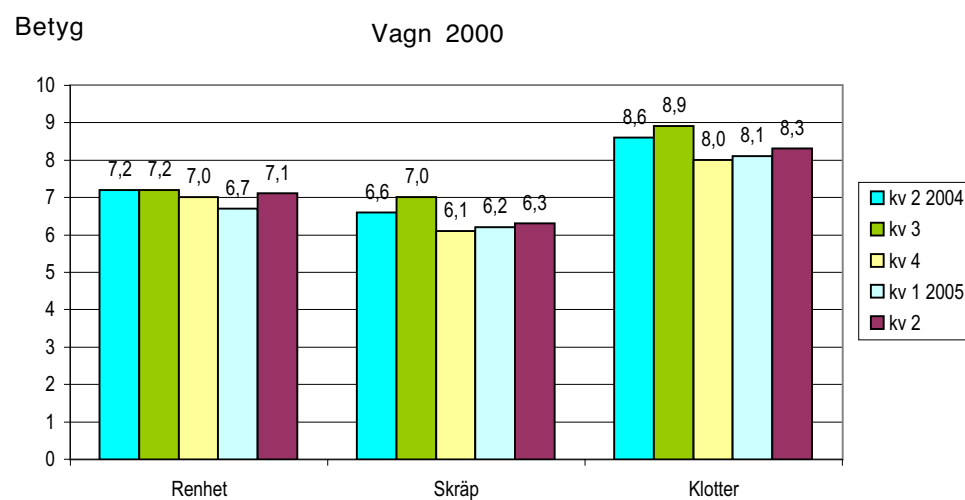
Städning av vagnar

Undersökningen har gjorts under mellantrafik. Fr o m 2004 skiljer man inte på vagn 2000 och gamla vagnar p g a att de gamla är så få. Samtliga undersökta vagnar redovisas fr o m i år som vagn 2000.

Varje vagn inspekterades avseende renhet, skräp och klotter. Undersökta områden var vagnentré, dörrområde och övrig vagn.

Betygen sattes i en skala från 0 till 10, där 0 är det sämsta betyget och 10 det bästa.

Resultat



7. Personalens servicevilja

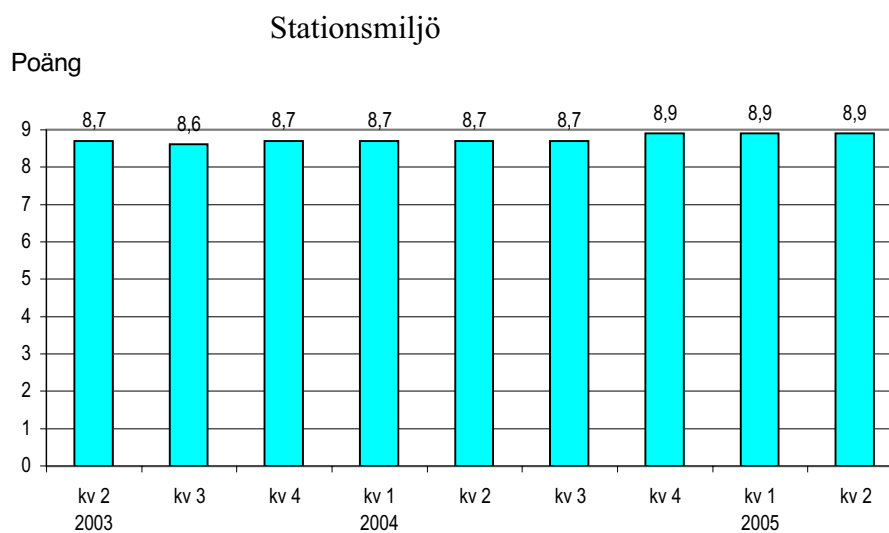
SL och Connex har tillsammans utarbetat en metod för att kunna mäta "personalens servicevilja" på stationer och ombord på tåg. Variablerna stationsmiljö , personal i biljettkur och förare skall mätas.

Metoden är densamma som för städskvalitets mätningarna med det undantaget att bedömningskriterierna är "ja" eller "nej" på de frågor som tillsammans ger mätresultatet för varje variabel.

SL och Connex genomförde gemensamt en nulägesundersökning under oktober 2000. Totalt 9 frågor mäter variabeln "stationsmiljö". 12 frågor mäter "personal biljettkur" och 5 frågor mäter "förare". Det betyder att om alla frågorna vid MSS bedömningarna ger det godkända svaret "ja" innebär det att Connex får maximalt antal poäng för respektive variabel.

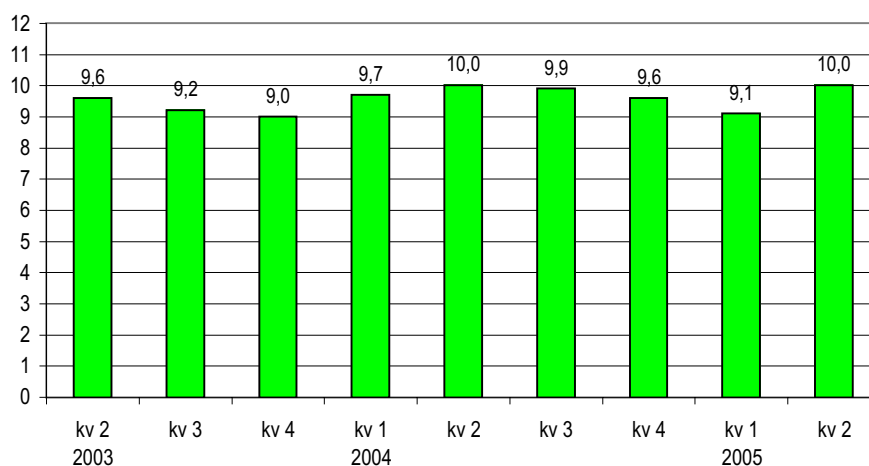
Resultat

Efter det att mätfaktorn "stationsmiljö" de fyra senaste mätningarna legat på 8.7 har den vid senaste mätningen ökat till 8.9.



Personal i biljettkur

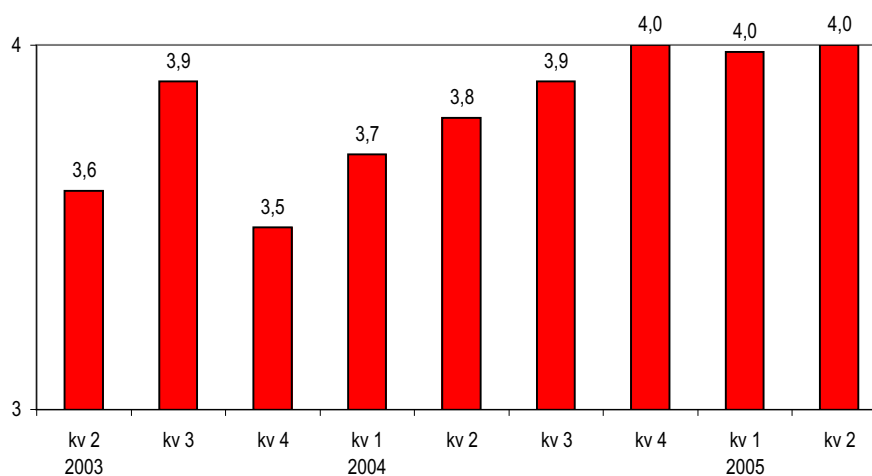
Poäng



Den successiva förbättringen av mätfaktorn "personal i biljettkur" under de två första kvartalen 2004 har vid de två senaste mätningarna bytts till en successiva försämring. Från och med kvartal 1 2005 är maxpoäng 11.

Förare

Poäng



Efter en relativt stor försämringen av mätfaktorn "förare" under kv 4 2003, visar de fyra senaste mätningarna på en successiva förbättring och den senaste mätningen gav full poäng.

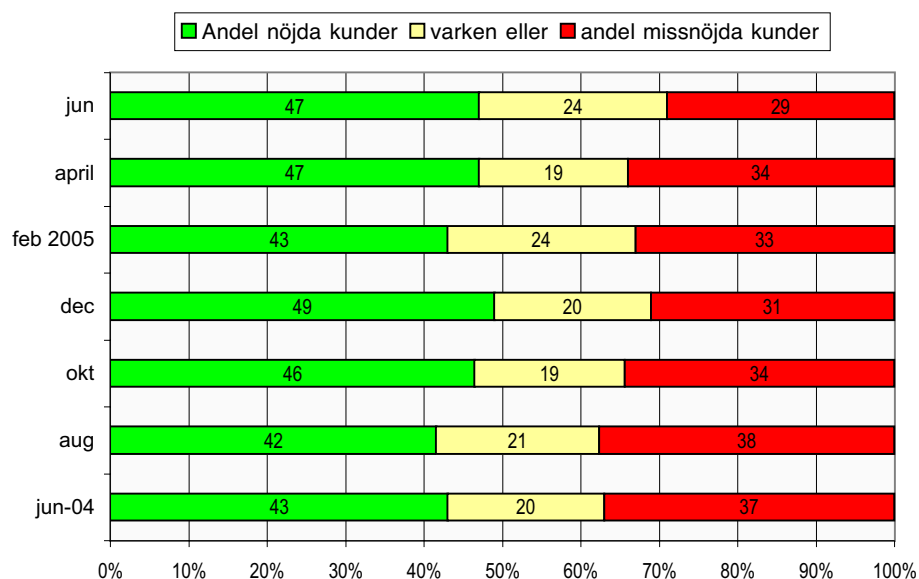
8. Störningsinformation

SL och Connex mäter tillsammans kundernas upplevelse av störningsinformationen i tunnelbanan. Mätningarna genomförs 6 gånger per år. 1000 enkäter per gång delas ut där de kunder som råkat ut för någon trafikstörning den senaste månaden får ta ställning till i vilken grad de fått tillräcklig information om störningarna.

Bedömningarna görs på en 7-gradig skala där 1 betyder "instämmer inte alls" och 7 "instämmer helt". Dessutom finns alternativet "ingen erfarenhet".

Andel nöjda kunder räknas som den andel som uppger skalsteg 5, 6 och 7. Andelen missnöjda kunder utgörs av dem som uppger skalsteg 1, 2 eller 3. Som varken nöjda eller missnöjda räknas de som uppger skalsteg 4. De som svarat "ingen erfarenhet" ingår inte i någon av dessa kategorier utan har sorterats bort via en filterfråga.

Resultat



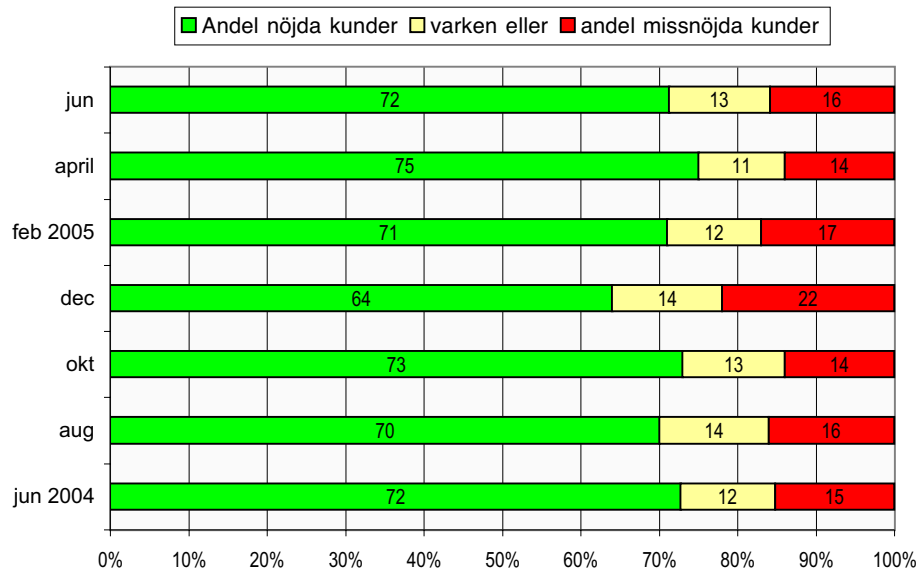
9. Tidhållning

SL och Connex mäter tillsammans kundernas upplevelse av tunnelbanans tidhållning. Mätningarna genomförs 6 gånger per år. 1000 enkäter per gång delas ut.

Bedömningarna görs på en 7-gradig skala där 1 betyder "instämmer inte alls" och 7 "instämmer helt". Dessutom finns alternativet "ingen erfarenhet".

Andel nöjda kunder räknas som den andel som uppger skalsteg 5, 6 och 7. Andelen missnöjda kunder utgörs av dem som uppger skalsteg 1, 2 eller 3. Som varken nöjda eller missnöjda räknas de som uppger skalsteg 4. De som svarat "ingen erfarenhet" ingår inte i någon av dessa kategorier utan har sorterats bort via en filterfråga.

Resultat



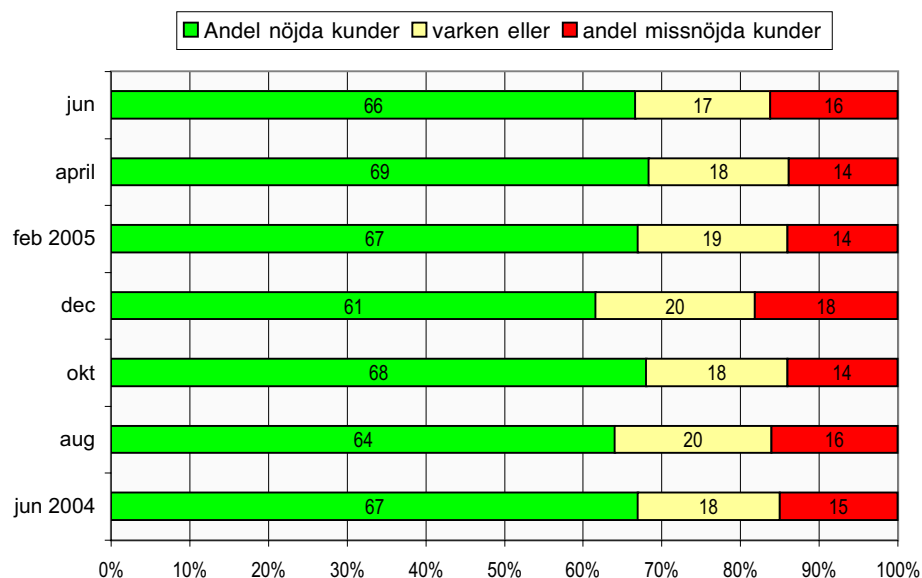
10. Sammanfattande betyg för tunnelbanan som helhet

SL och Connex mäter tillsammans kundernas upplevelse av tunnelbanan som helhet. Mätningarna genomförs varannan månad. 1000 enkäter per gång delas ut.

Bedömningarna görs på en 7-gradig skala där 1 betyder "instämmer inte alls" och 7 "instämmer helt". Dessutom finns alternativet "ingen erfarenhet".

Andel nöjda kunder räknas som den andel som uppger skalsteg 5, 6 och 7. Andelen missnöjda kunder utgörs av dem som uppger skalsteg 1, 2 eller 3. Som varken nöjda eller missnöjda räknas de som uppger skalsteg 4. De som svarat "ingen erfarenhet" ingår inte i någon av dessa kategorier utan har sorterats bort via en filterfråga.

Resultat



11. Trygghet kvällstid

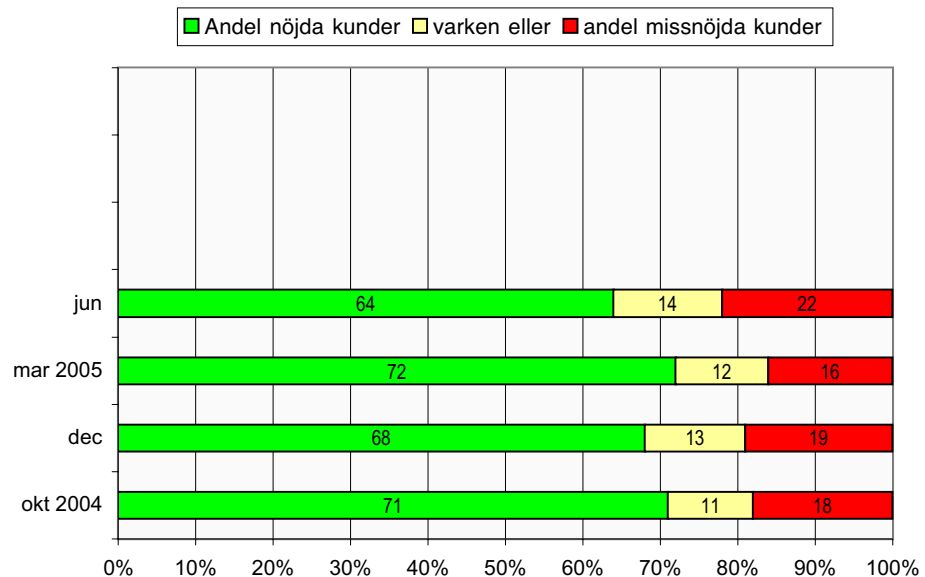
SL och Connex mäter tillsammans kundernas upplevelse av trygghet i tunnelbanan kvällstid.

Mätningarna genomförs 4 ggr år 2005. 1 000 enkäter per gång delas ut, 500 avseende tryggheten på vardagskvällar och 500 avseende tryggheten på helgkvällar.

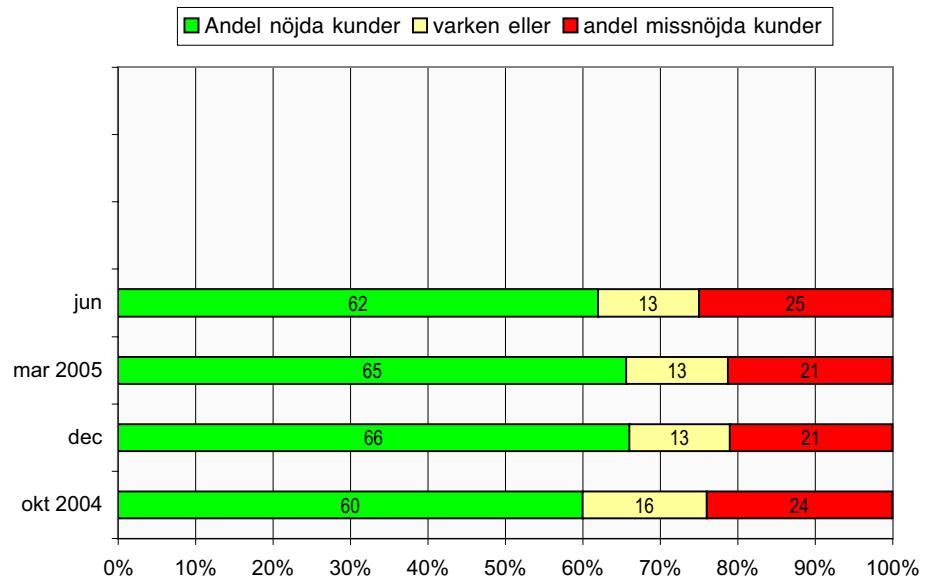
Bedömningarna görs på en 7-gradig skala där 1 betyder "instämmer inte alls" och 7 "instämmer helt". Dessutom finns alternativet "ingen erfarenhet".

Andel nöjda kunder räknas som den andel som uppger skalsteg 5, 6 och 7. Andelen missnöjda kunder utgörs av dem som uppger skalsteg 1, 2 eller 3. Som varken nöjda eller missnöjda räknas de som uppger skalsteg 4. De som svarat "ingen erfarenhet" ingår inte i någon av dessa kategorier utan har sorterats bort via en filterfråga.

Resultat vardagskvällar



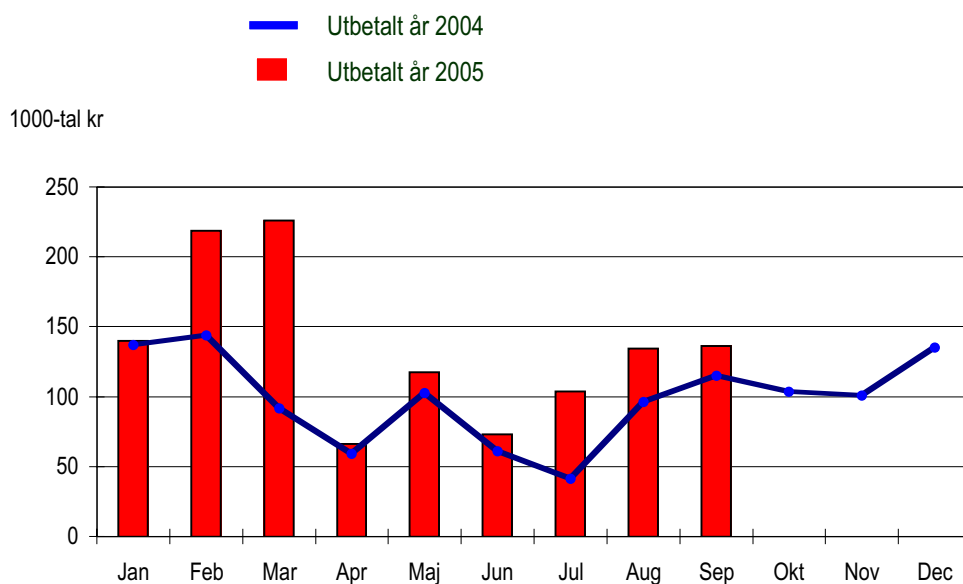
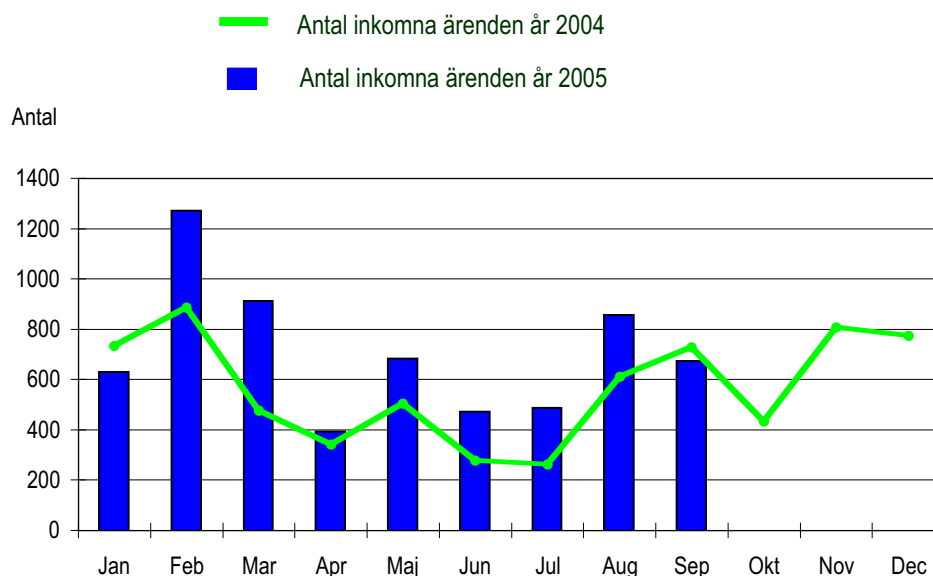
Resultat helgkvällar



12. Resegarantin

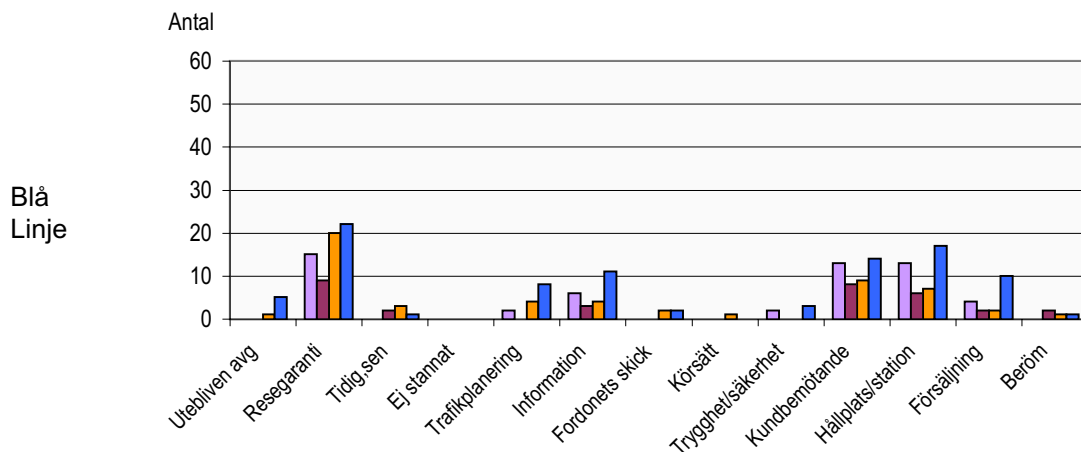
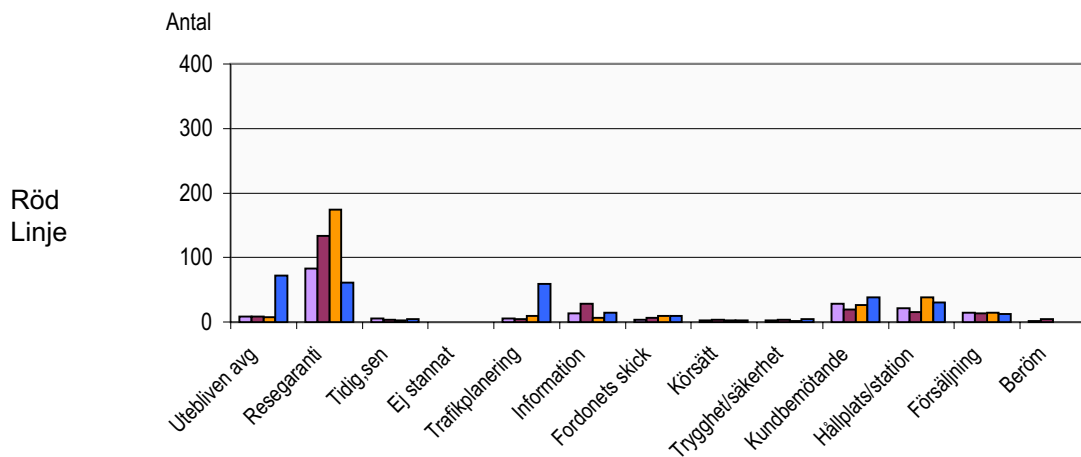
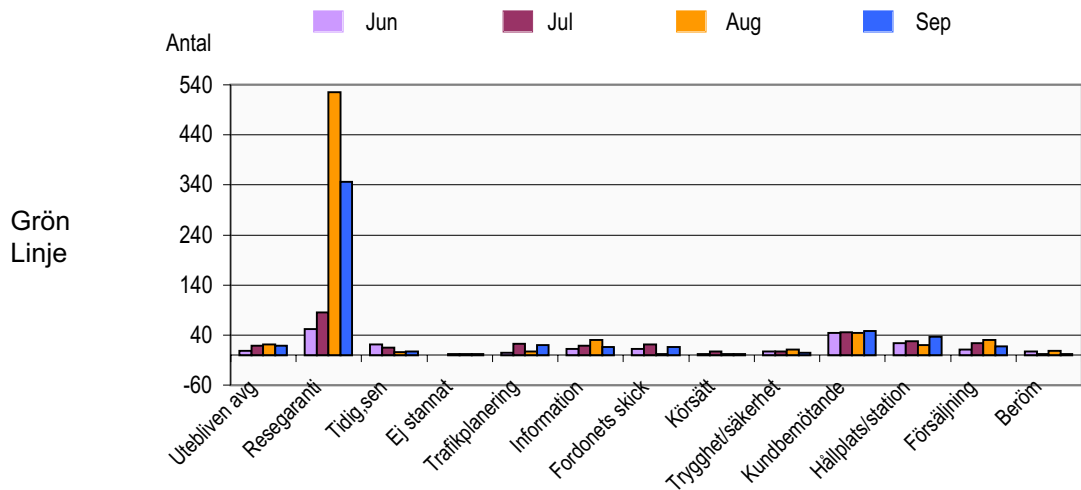
Resegarantin infördes under hösten 1999. För Connex tunnelbana redovisas nedan antalet inkomna anmälningar samt gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2004 och 2005.

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



13. Kundensynpunkter

Diagrammen visar antalet synpunkter på trafiken i tunnelbanan som kommit in till Kundtjänstbolaget under juni - september. Indelningen av synpunkter är ändrad fr o m majrapporten. "Tidig,sen,ej stannat" har delats upp i "Tidig,sen" och "Ej stannat".



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

