

Månadsrapport för avtalsområde:
Tvärbanan
Nockebybanan
Lidingöbanan
Saltsjöbanan

Connex

April 2006

Innehåll

1	Kommentarer	1
2	Utförd och inställd trafik	2
3	Punktlighet	6
4.	Antal påstigande	8
5.	Kundsynpunkter	10
6.	Resegaranti	14
7.	MSS-mätningar	15
8.	Upplevd kvalitet i SL-trafik	17
	- Tvärbanan	
	- Nockebybanan	
	- Lidingöbanan	
	- Saltsjöbanan	
	- Samtliga lokalbanor	
9.	Bilaga: UH-värden	

Den här rapporten avser mätningar till och med april 2006.

Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserapporter
- ATR- och MTR-material
- Kundtjänststatistik

1. Kommentarer

Tvärbanan/Nockebybanan:

Connex	7 inställda avgångar
Tågäta	13 inställda avgångar
SL Infrateknik Bana/Signal/El	
SL Infrateknik Rolling stock	
Yttre orsak	85 inställda avgångar

Tågtimmar ur trafik under **April**

Tvärbanan: 15:24(0,51%)

Nockebybanan: 02:40 (0,22%)

Lidingöbanan:

Connex	5 inställda avgångar
Tågäta	6 inställda avgångar
SL Infrateknik Bana/Signal/El	
SL Infrateknik Rolling stock	
Yttre orsak	2 inställda avgångar

Tågtimmar ur trafik under **April**

Lidingöbanan: 02:37 (0,20%)

Saltsjöbanan:

Connex	
Tågäta	2 inställda avgångar
SL Infrateknik Bana/Signal/El	
SL Infrateknik Rolling stock	
Yttre orsak	1 inställd avgång

Tågtimmar ur trafik under **April**

Saltsjöbanan: 00:39 (0,04%)

Kommentar:

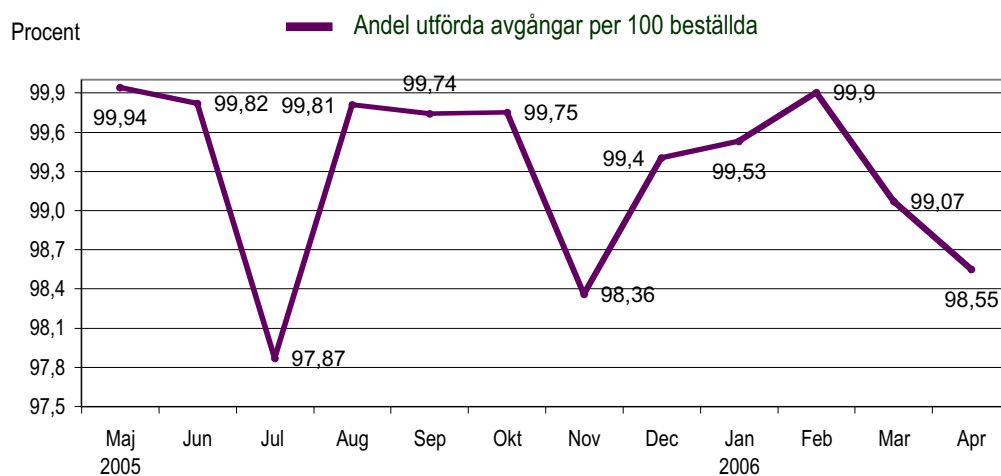
Tvärbanan/Nockebybanan: Nedriven kontaktledning i Hammarby sjöstad orsakade 82 inställda avgångar. 13 inställda pga vagnfel, 7 inställda pga personalrelaterat och 3 inställda pga ordningsproblem under perioden.

Lidingöbanan: Vagnfel orsakade 6 inställda avgångar. 5 inställda pga personalrelaterat och 2 inställda pga ordningsproblem under perioden.

Saltsjöbanan: Vagnfel orsakade 2 inställda avgångar och ordningsproblem 1 inställd avgång under perioden.

2. Utförd och inställd trafik: Tvärbanan

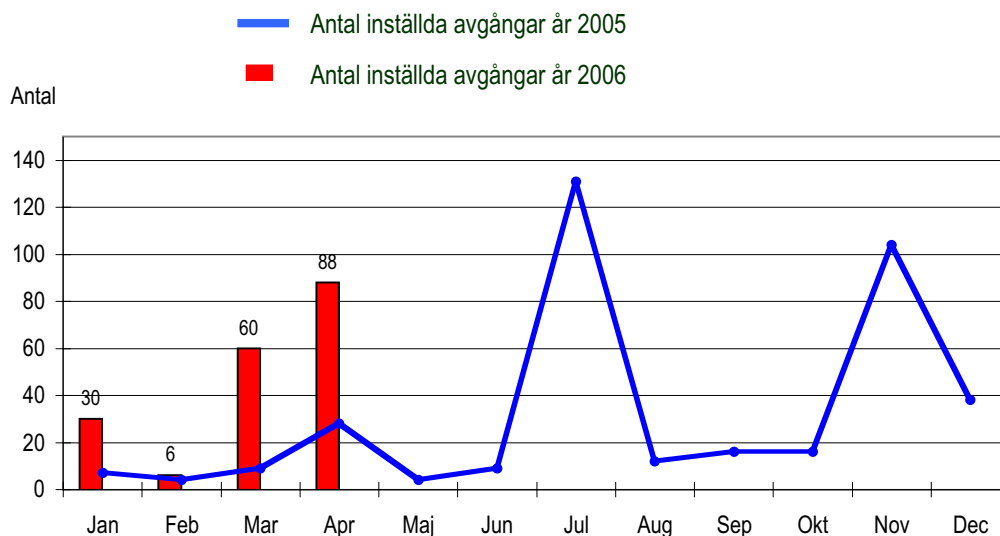
Diagrammet nedan visar antalet utförda tågtimmar av beställda i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Ansvarsfördelning inställda avgångar

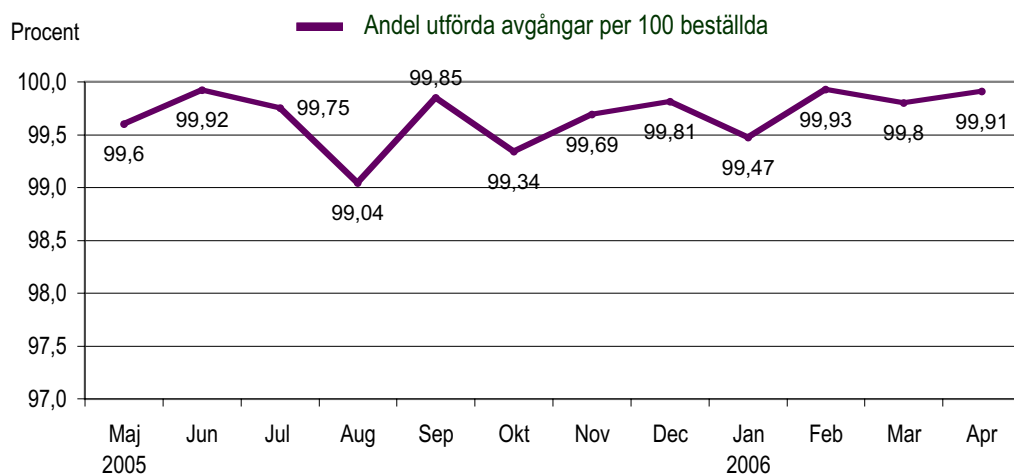
Ansvarig	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	2	1	20	3								
Tågia	0	3	8	3								
Infra(bana+signal)	20	0	0	0								
Infra(fordon)	0	0	1	0								
Yttre omst.	8	2	31	82								
Totalt	30	6	60	88								

Inställda avgångar i trafiken per månad föregående och innevarande år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



Utförd och inställd trafik: Nockebybanan

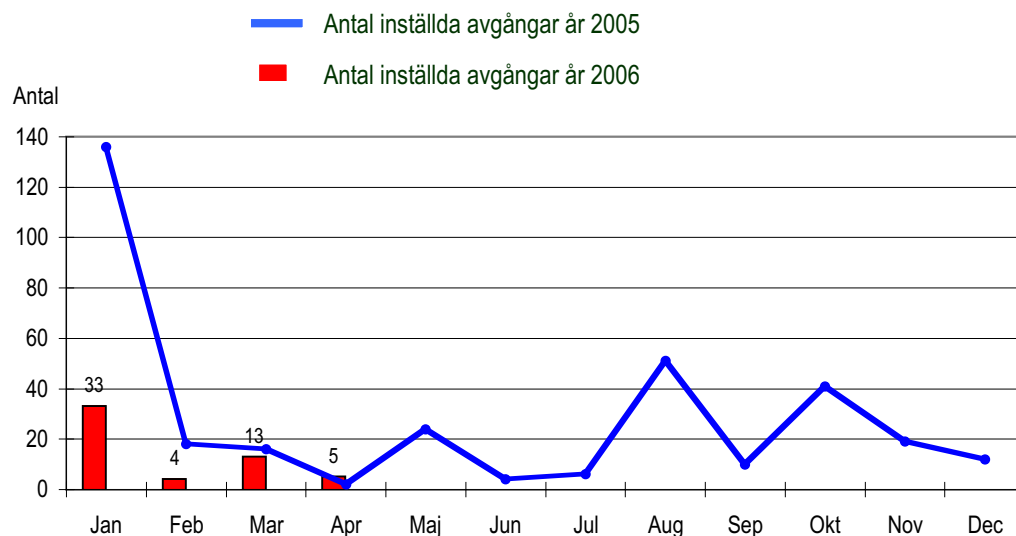
Diagrammet nedan visar antalet utförda tågtimmar av beställda i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

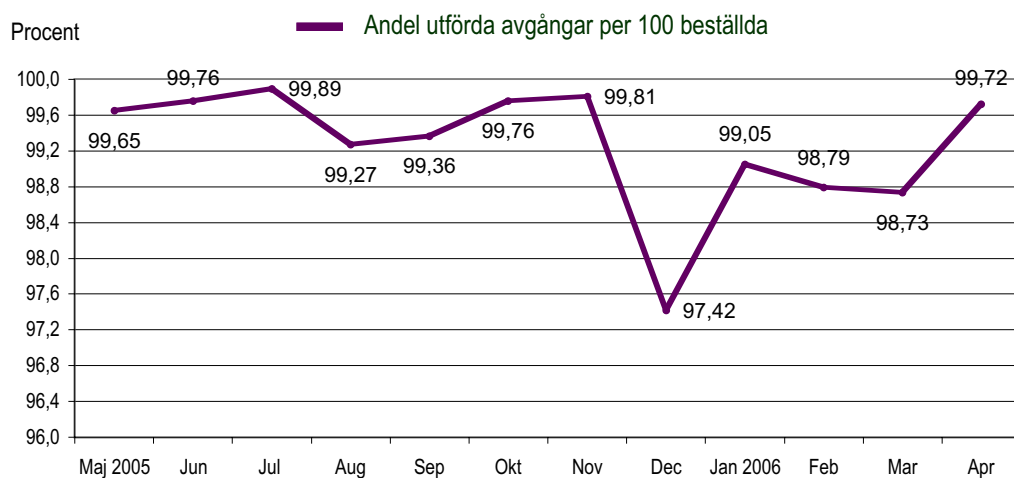
Ansvarig	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	0	2	0	0								
Tågäta	15	0	10	2								
Infra(bana+signal)	18	0	0	0								
Infra(fordon)	0	0	1	0								
Yttre omst.	0	2	2	3								
Totalt	33	4	13	5								

Inställda avgångar i trafiken per månad föregående och innevarande år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



Utförd och inställd trafik: Lidingöbanan

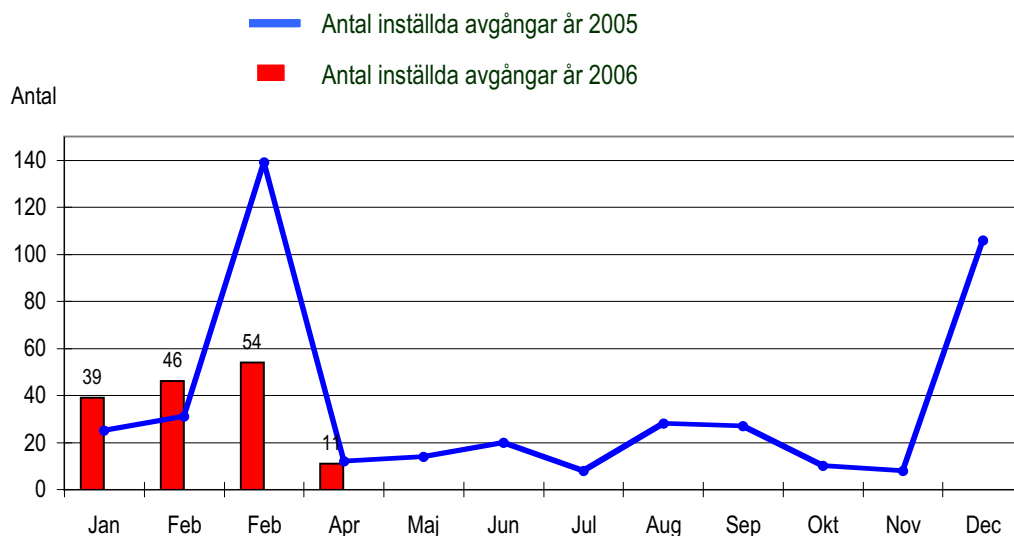
Diagrammet nedan visar antalet utförda tågtimmar av beställda i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

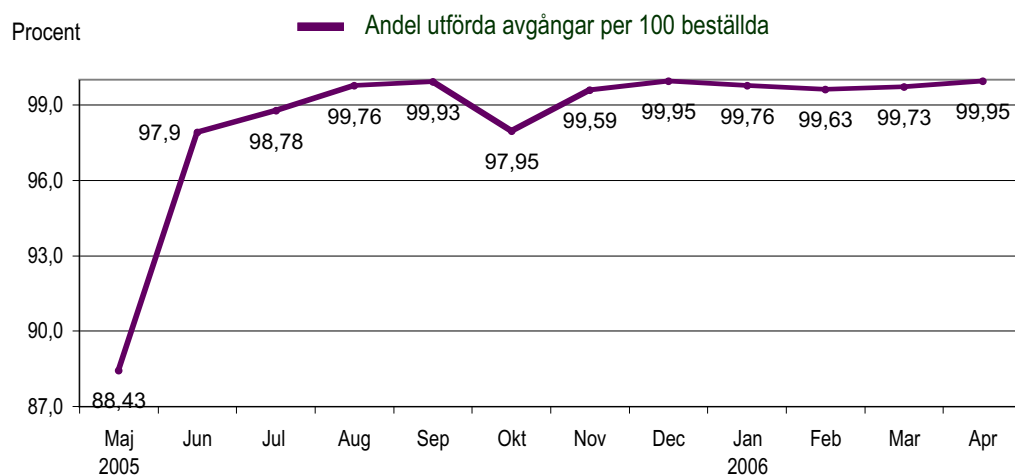
Ansvarig	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	5	0	13	5								
Tågia	27	0	9	6								
Infra(bana+signal)	0	28	32	0								
Infra(fordon)	0	16	0	0								
Yttre omst.	7	2	0	0								
Totalt	39	46	54	11								

Inställda avgångar i trafiken per månad föregående och innevarande år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



Utförd och inställd trafik: Saltsjöbanan

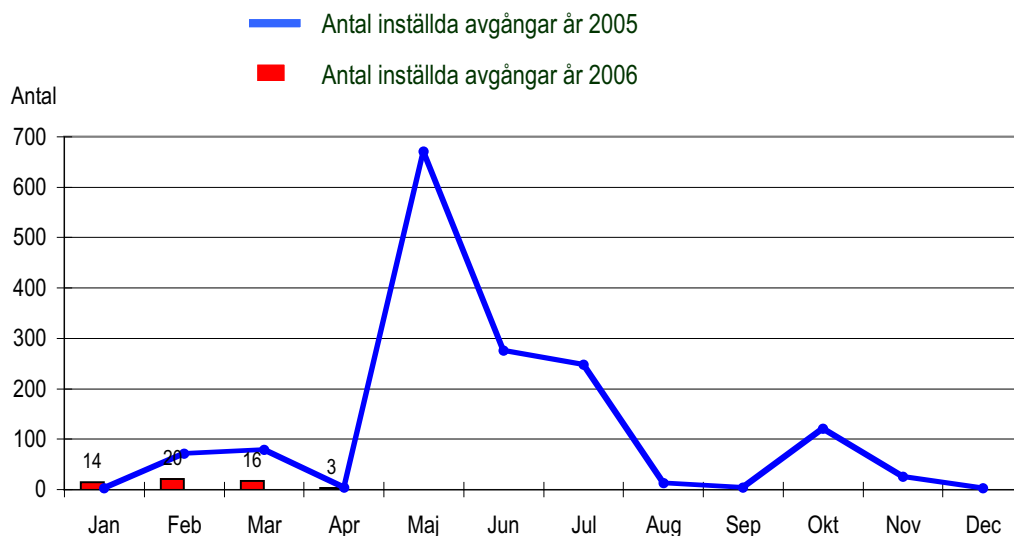
Diagrammet nedan visar antalet utförda tågtimmar av beställda i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

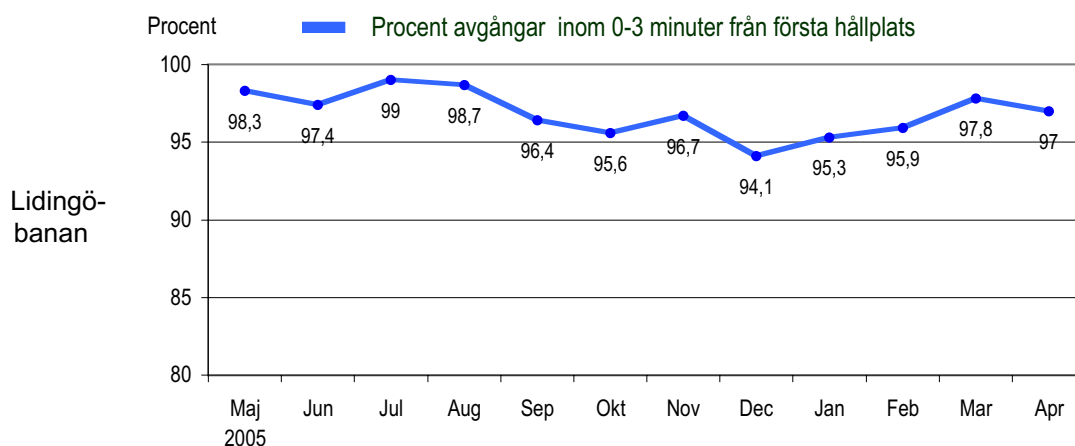
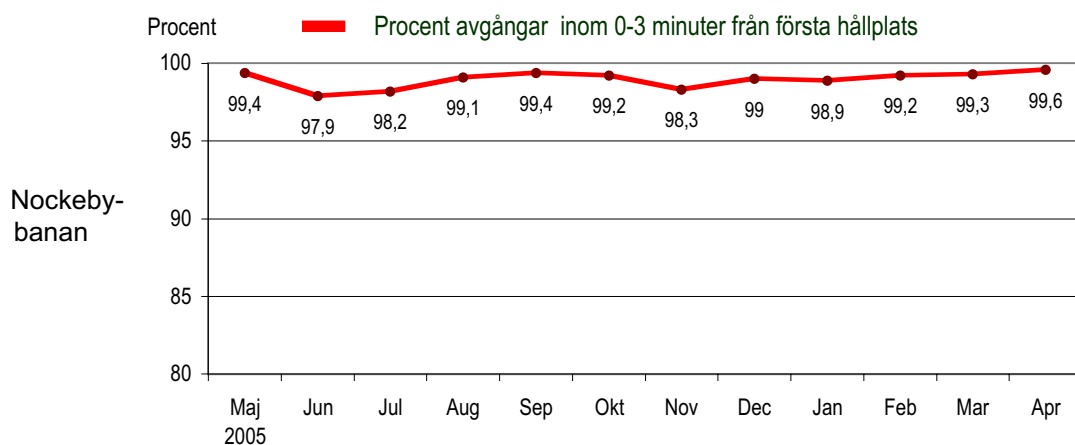
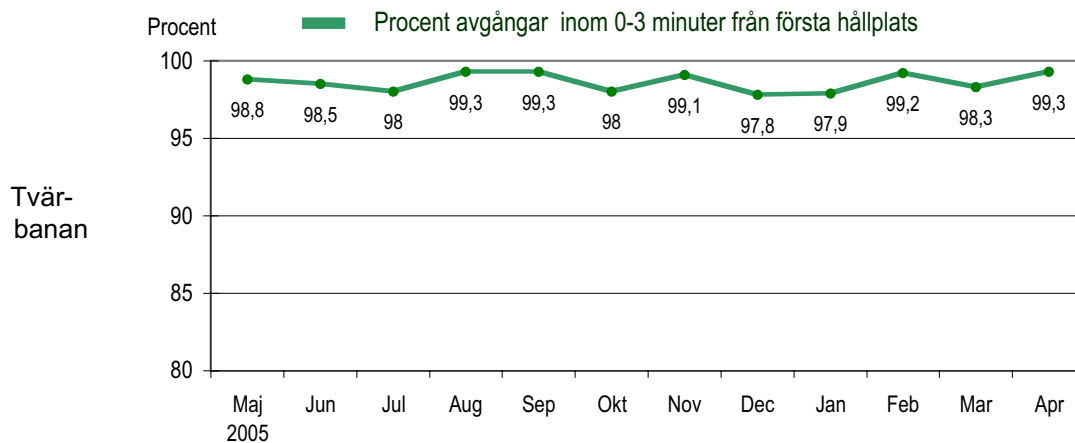
Ansvarig	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	3	4	7	0								
Tågia	11	10	5	2								
Infra(bana+signal)	0	0	0	0								
Infra(fordon)	0	0	0	0								
Yttre omst.	0	6	4	1								
Totalt	14	20	16	3								

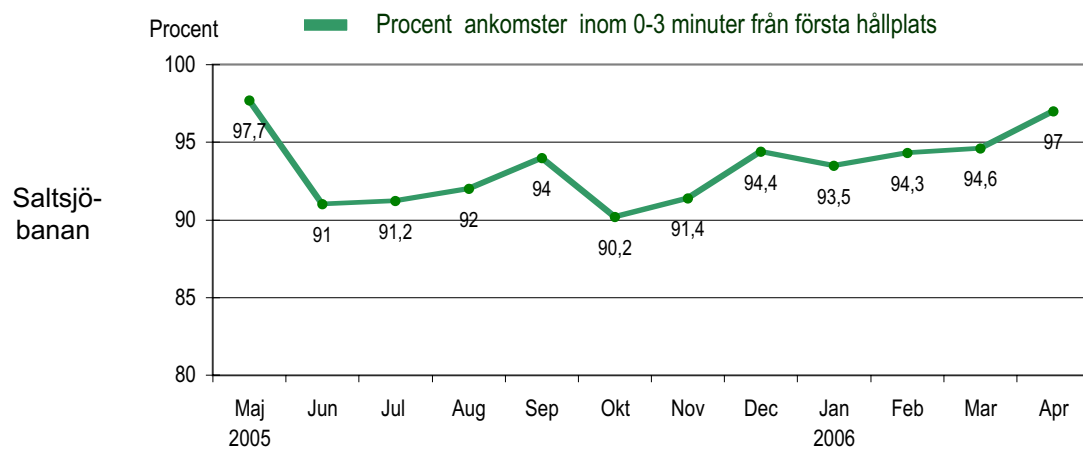
Inställda avgångar i trafiken per månad föregående och innevarande år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



3. Punktlighet

I nedanstående diagram visas andelen avgångar som avgår inom tidsintervallet 0-3 minuter efter annonserad tid från första hållplats.

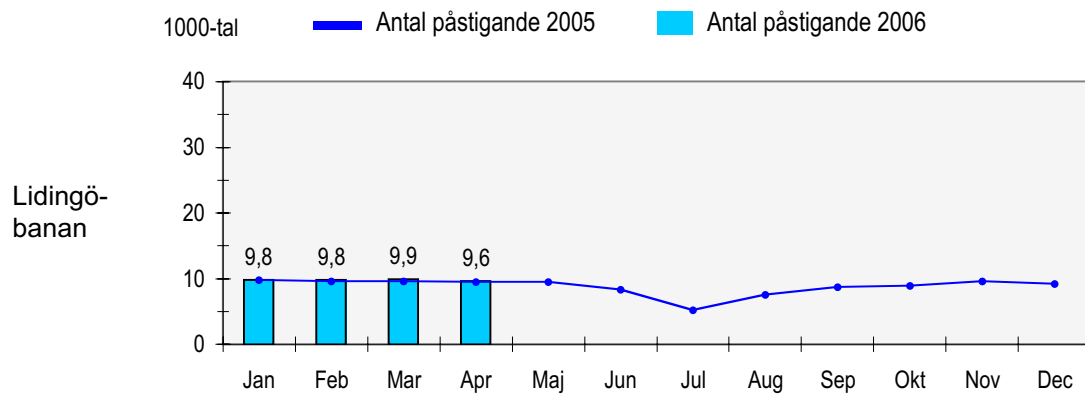
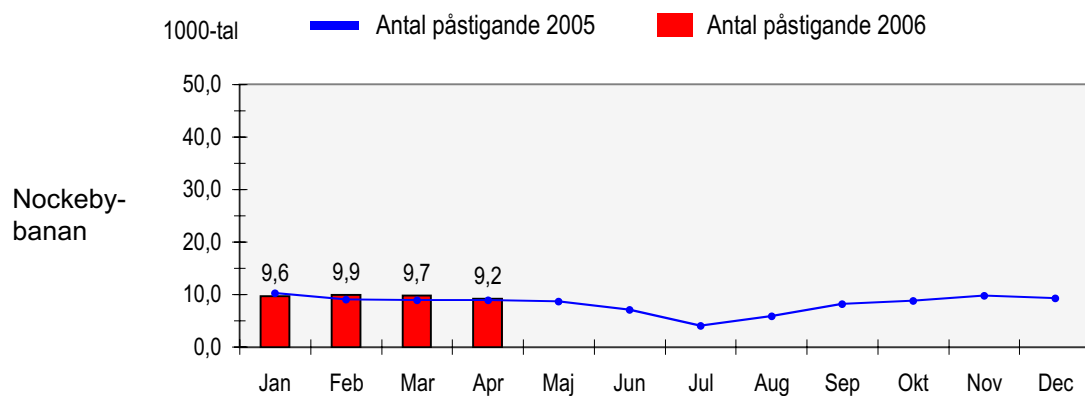
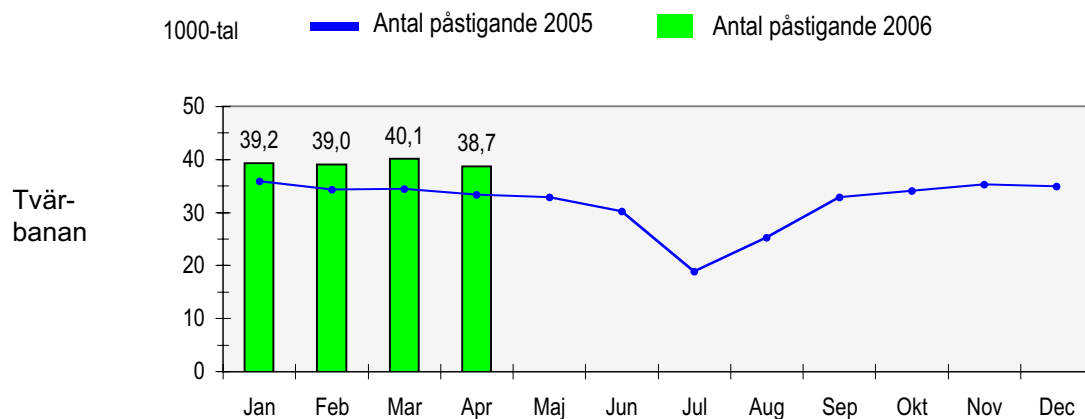


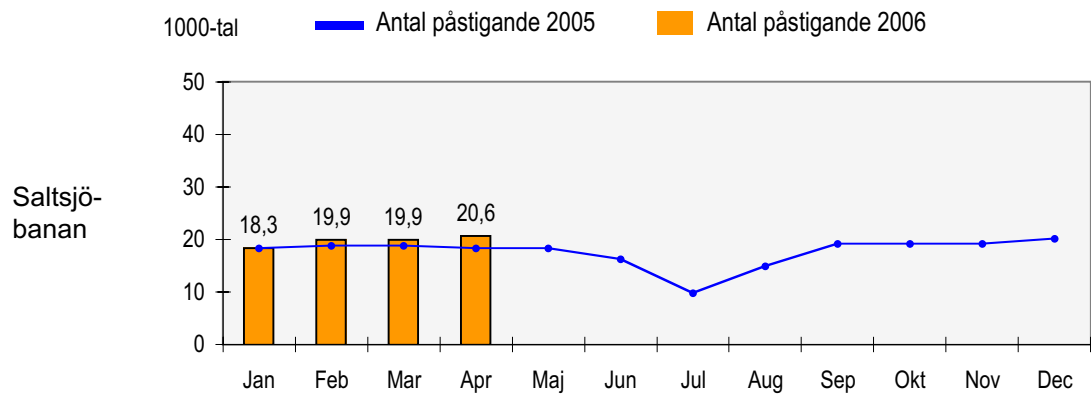


Mätningarna är utförda av entreprenören.

4. Antal påstigande per dygn

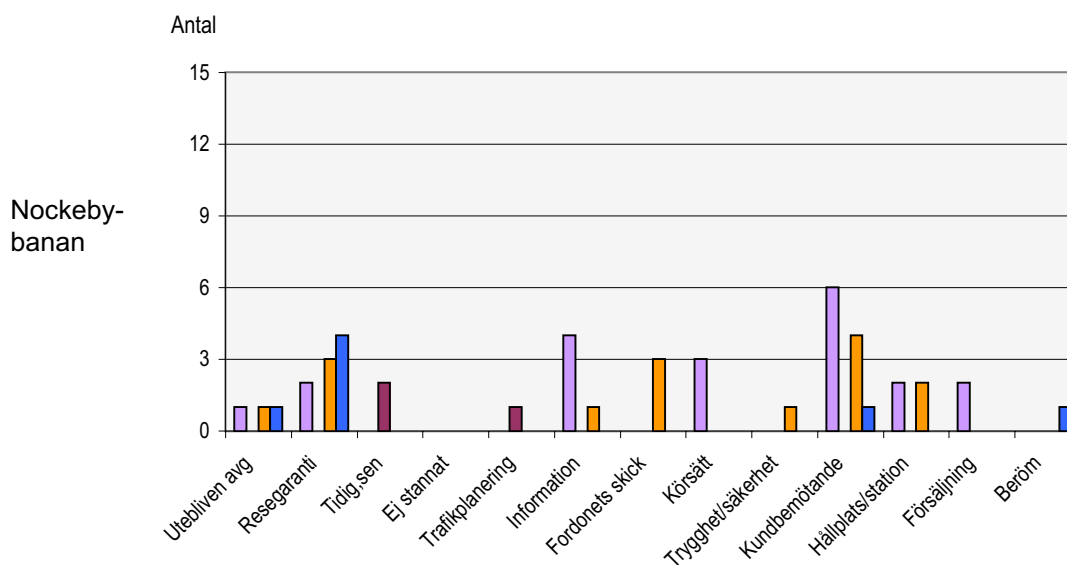
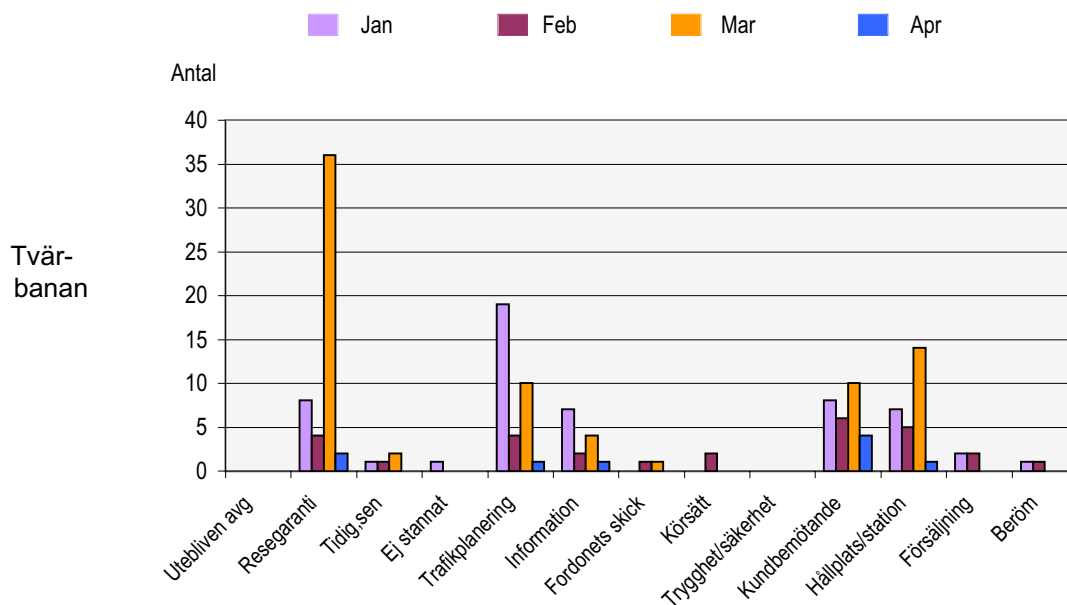
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på Connex lokalbanor. Värdena visas månadsvis för 2005 och 2006. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.

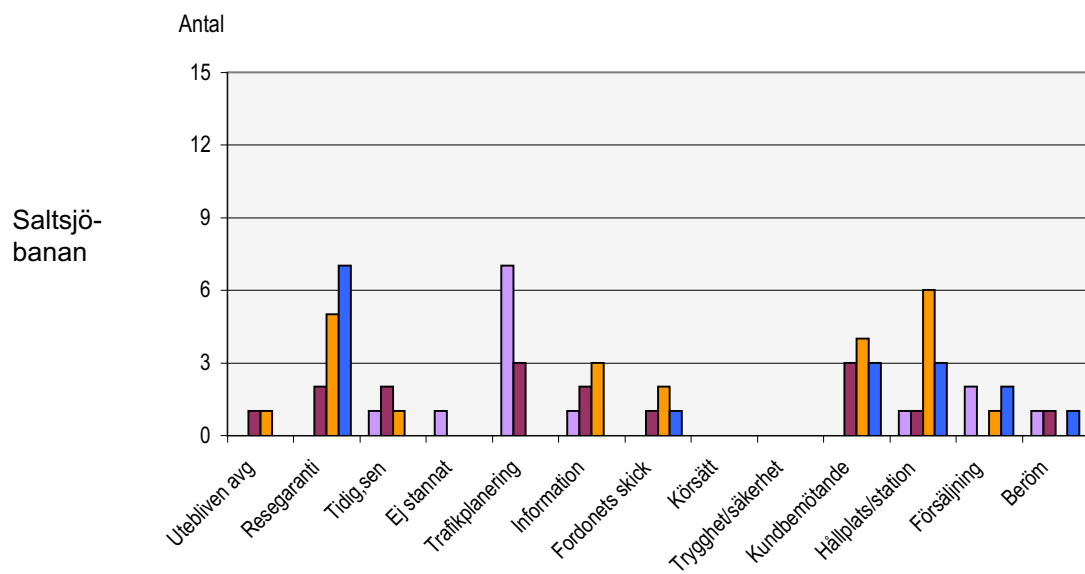
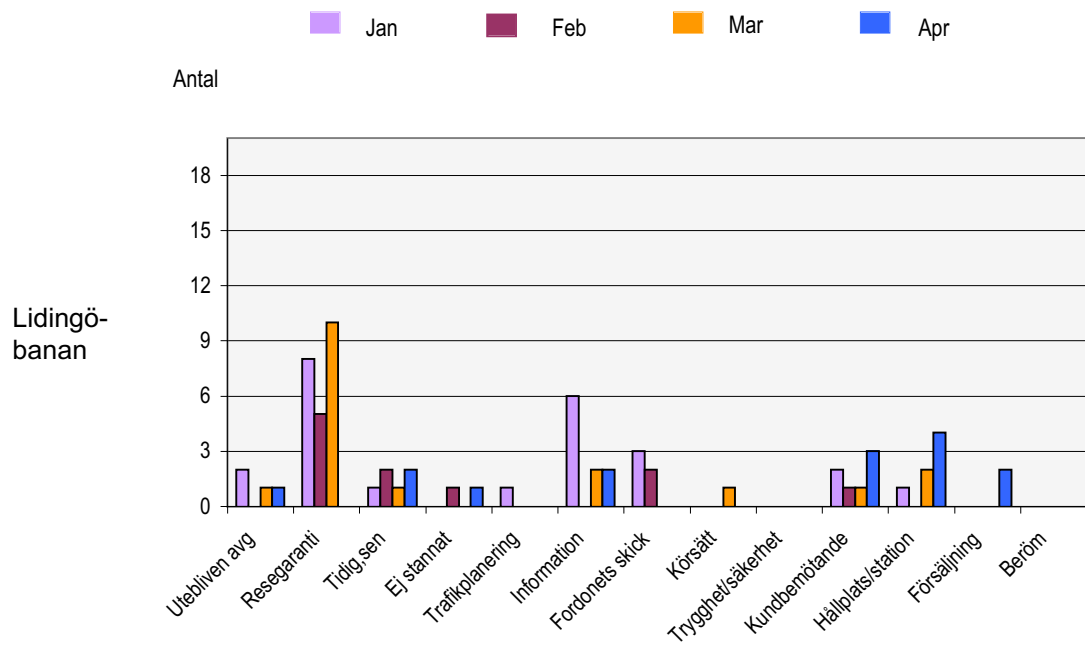




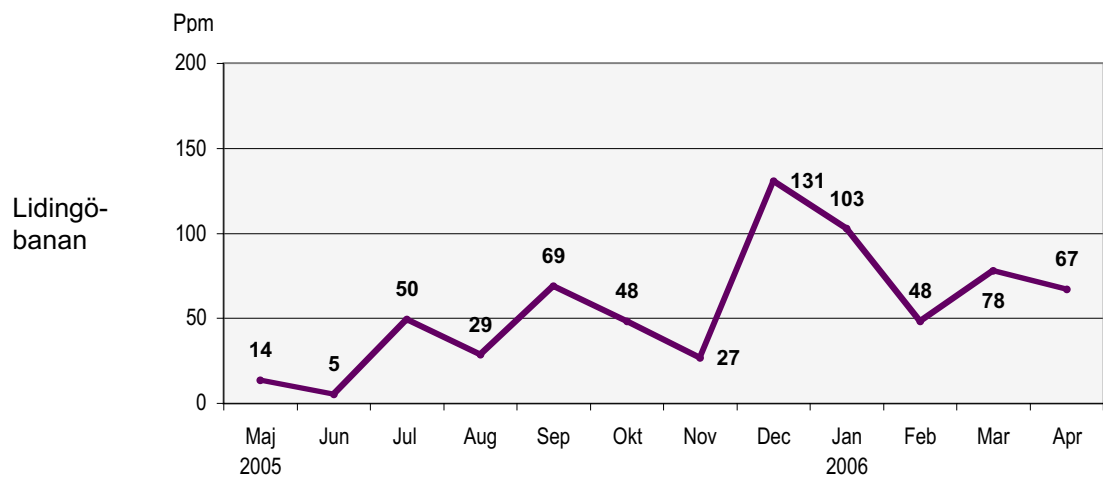
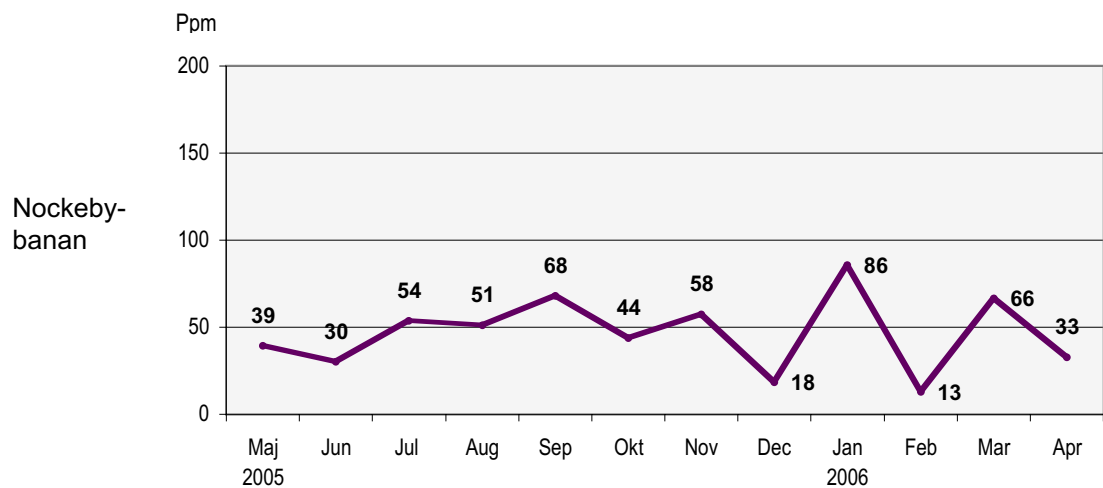
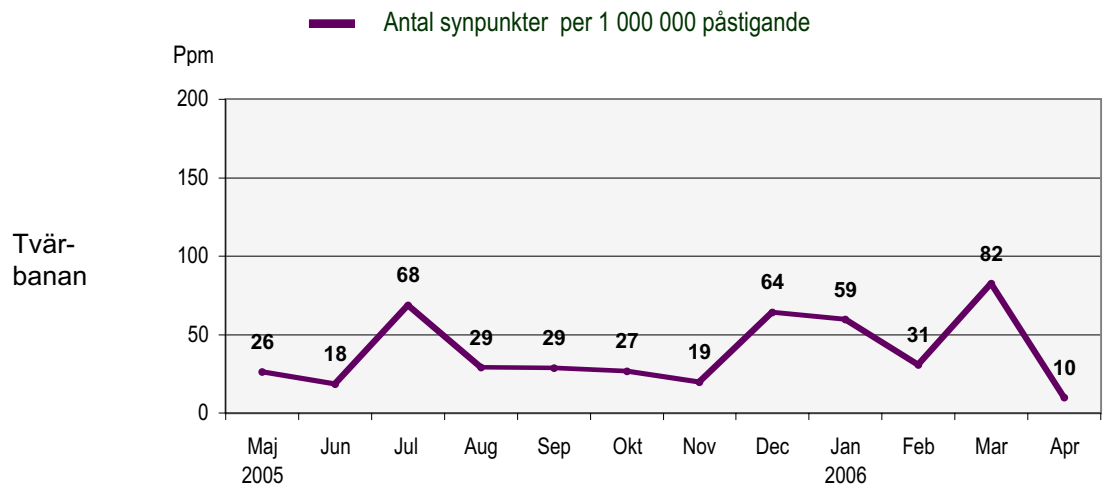
5. Kundensynpunkter

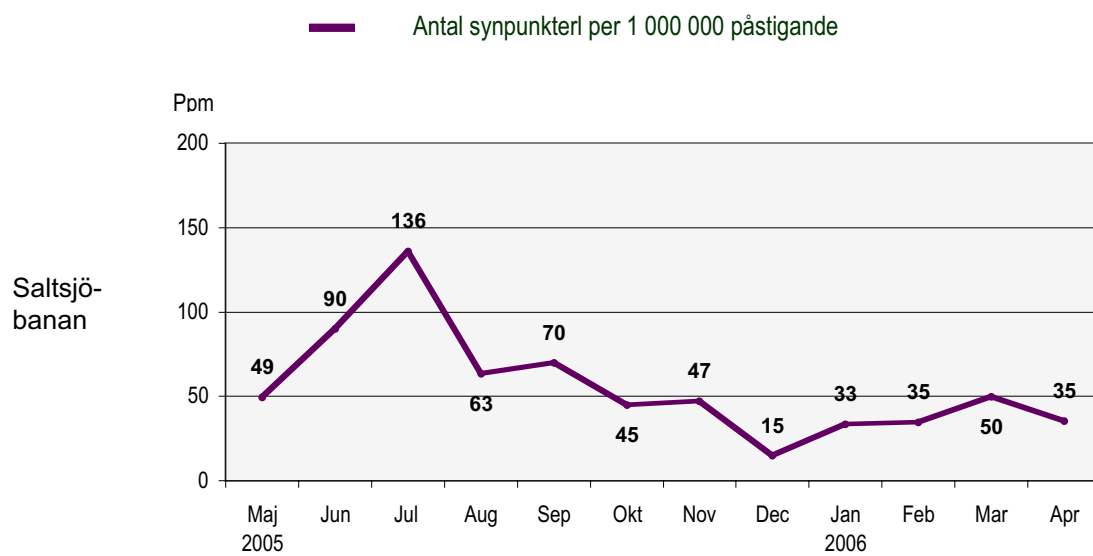
Diagrammen visar antalet klagomål på trafiken på Tvär-, Nockeby-, Lidingö- och Saltsjöbanan som kommit in till Kundtjänstbolaget under januari - april.





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

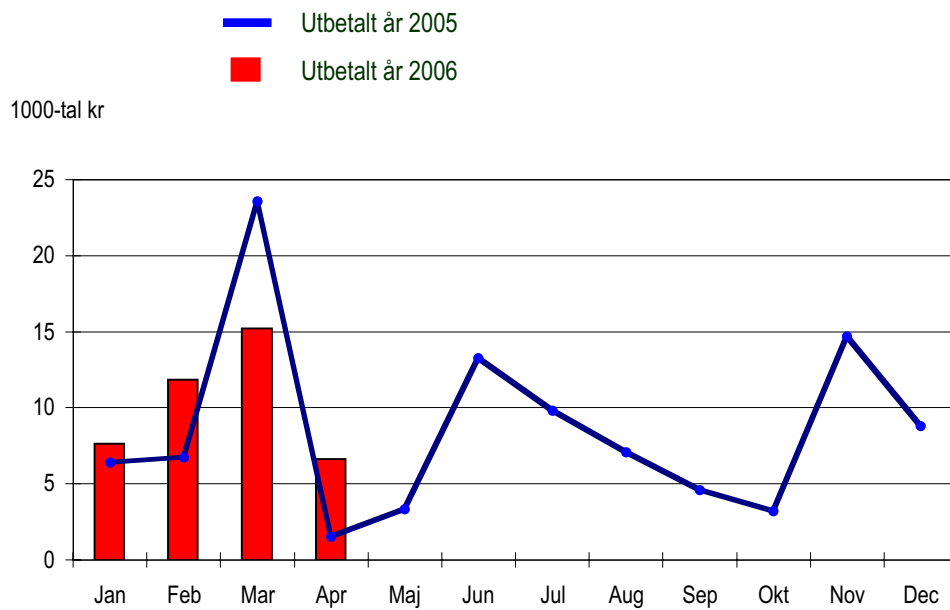




6. Resegarantin

Resegarantin infördes på Connex lokalbanor i maj 2001. Nedan redovisas gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2005 och 2006.

Utbetalt belopp redovisas på den månad som Kundtjänstbolaget behandlat ärendet.



7. MSS-mätningar

Fr o m 2005 görs "Mystery Shopping"-mätningar varje kvartal på samtliga lokalbanor. Mätningar görs vardagar under två veckor, tre gånger per dag: morgon(8-12), middag(12-17) och kväll(17-21).

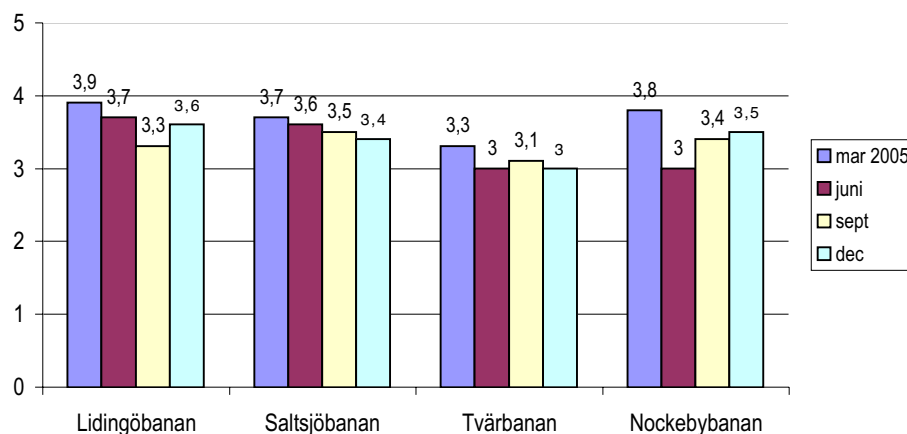
Antalet observationer:

	Mars-05		Juni-05		Sept-05		Dec-05	
	<u>Tåg</u>	<u>Stn</u>	<u>Tåg</u>	<u>Stn</u>	<u>Tåg</u>	<u>Stn</u>	<u>Tåg</u>	<u>Stn</u>
Lidingöbanan	70	14	70	14	70	14	70	14
Saltsjöbanan	69	18	70	18	70	18	70	18
Tvärbanan	70	17	70	17	70	17	70	17
Nockebybanan	70	10	70	10	70	10	69	10

Resultat

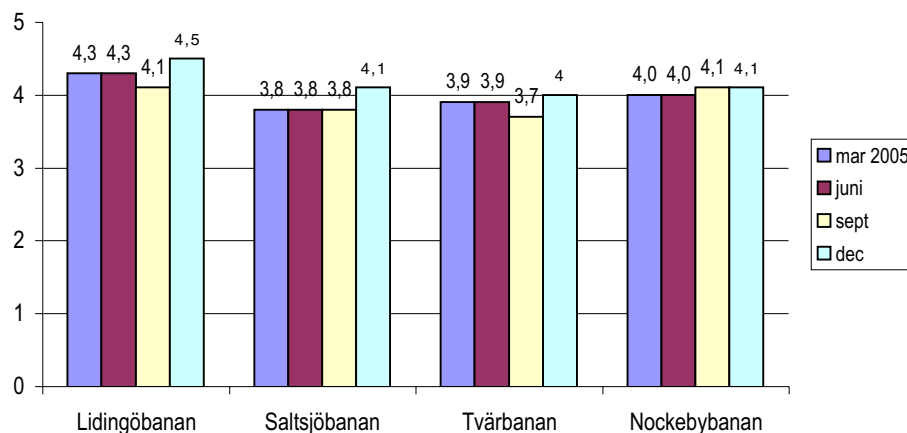
Renhet och skräp på stationer, totalt medelvärde

Betyg

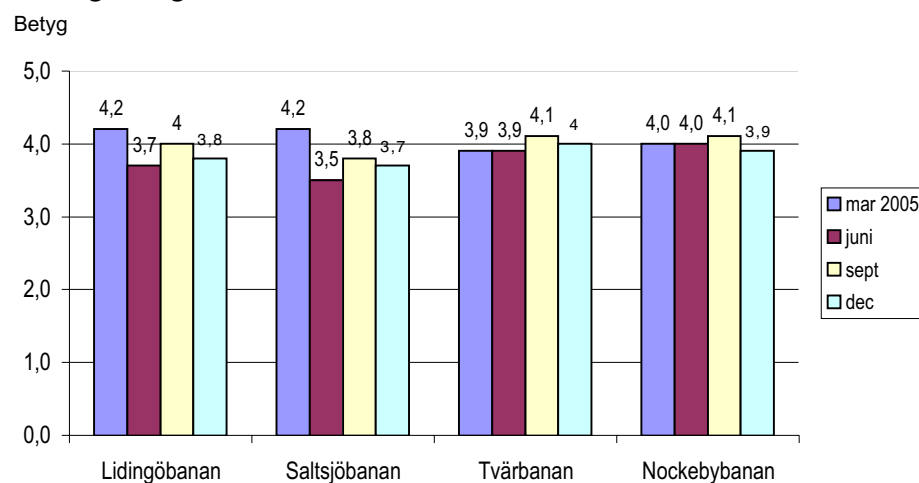


Klotter på stationer, totalt medelvärde

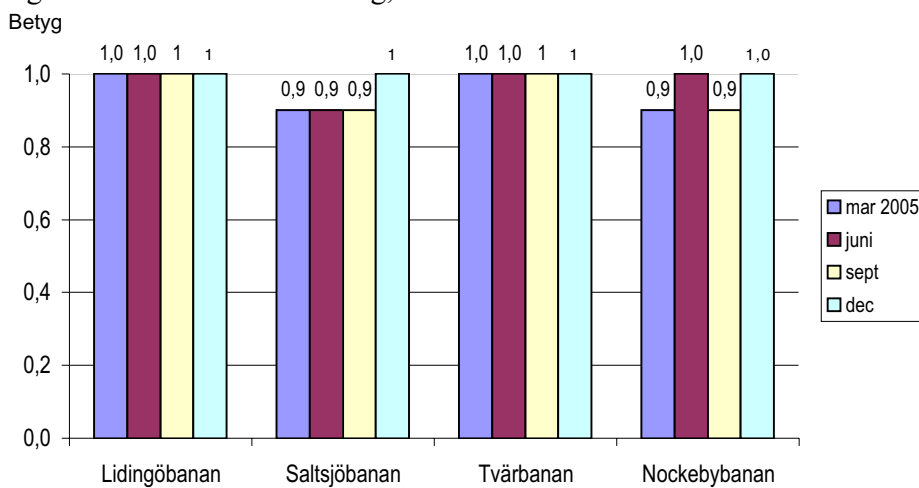
Betyg



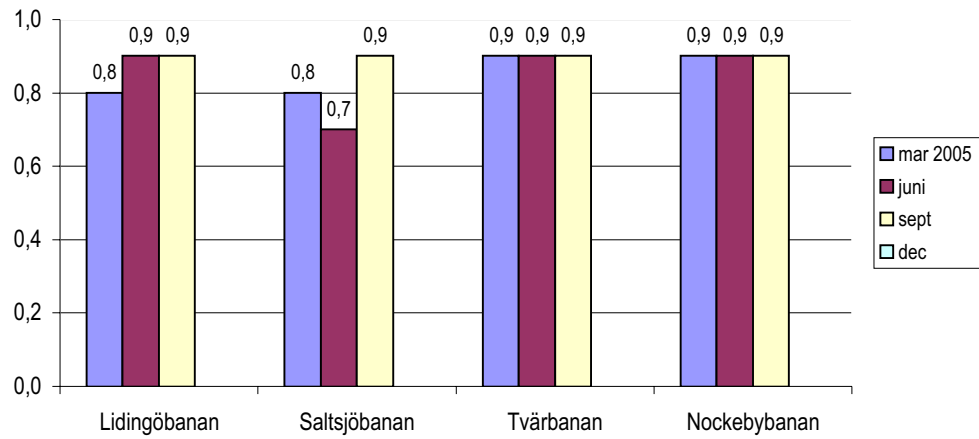
Städning av tåg, totalt medelvärde



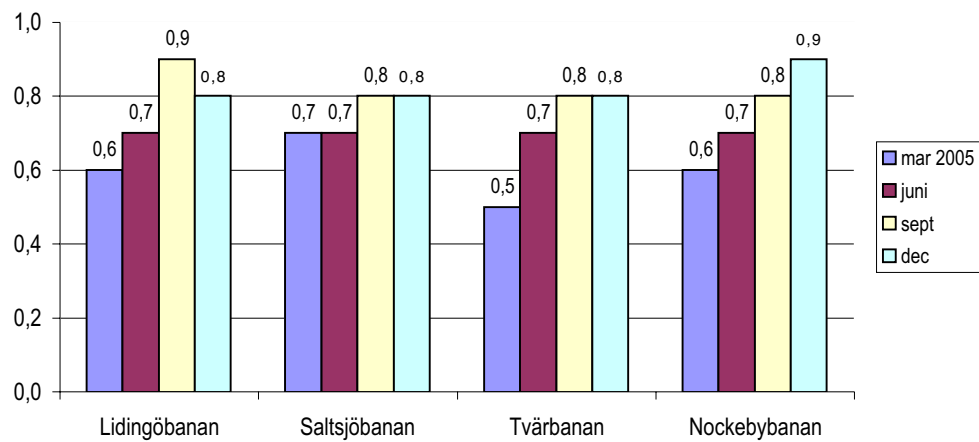
Tågsäten fria från vandalisering, totalt medelvärde



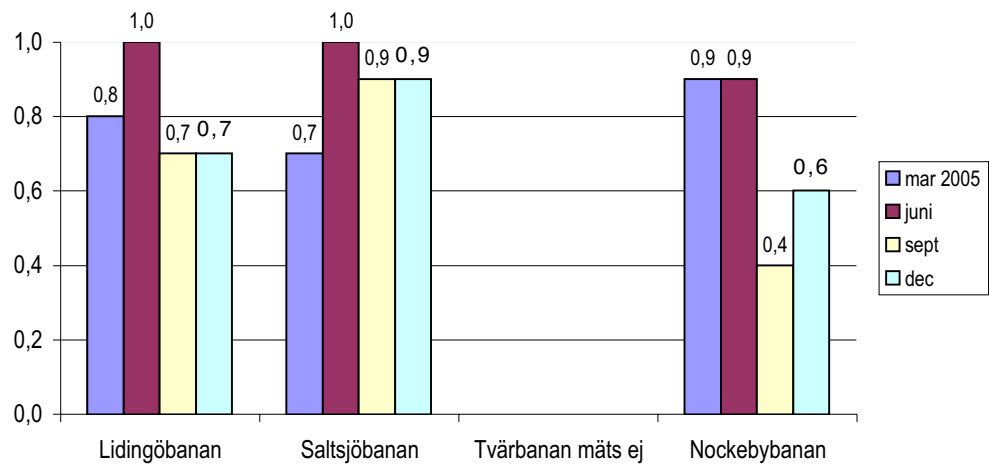
Biljettförsäljning (Går det att köpa biljett av konduktören?)



Visering

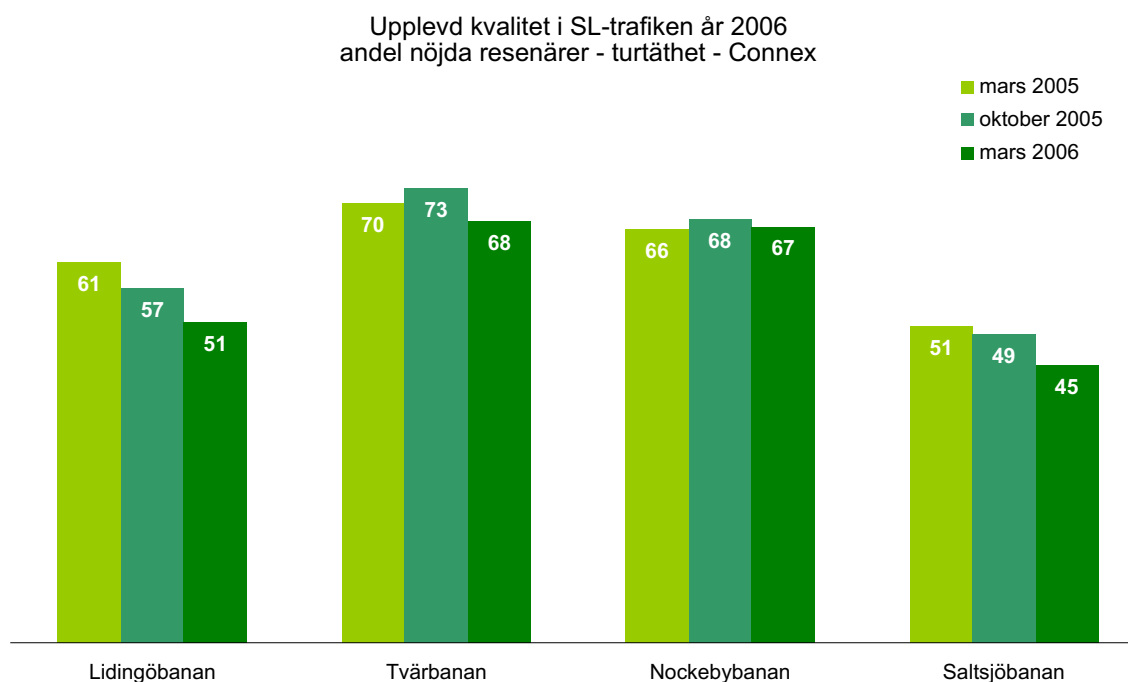
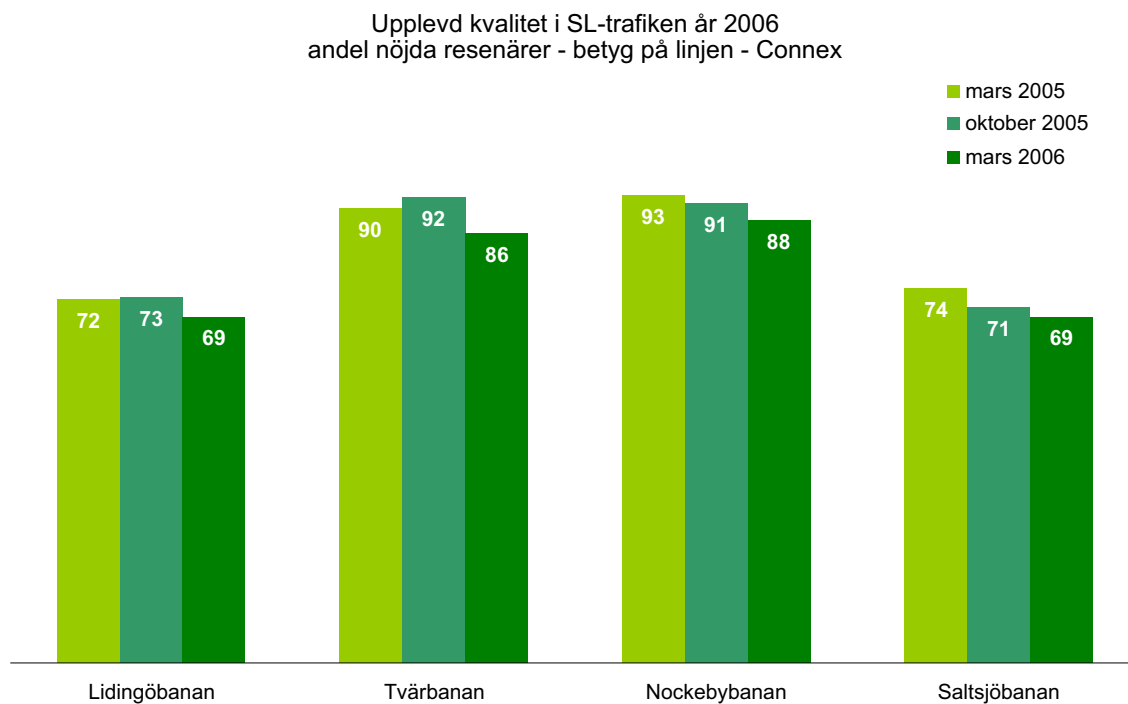


Hållplatsutrop

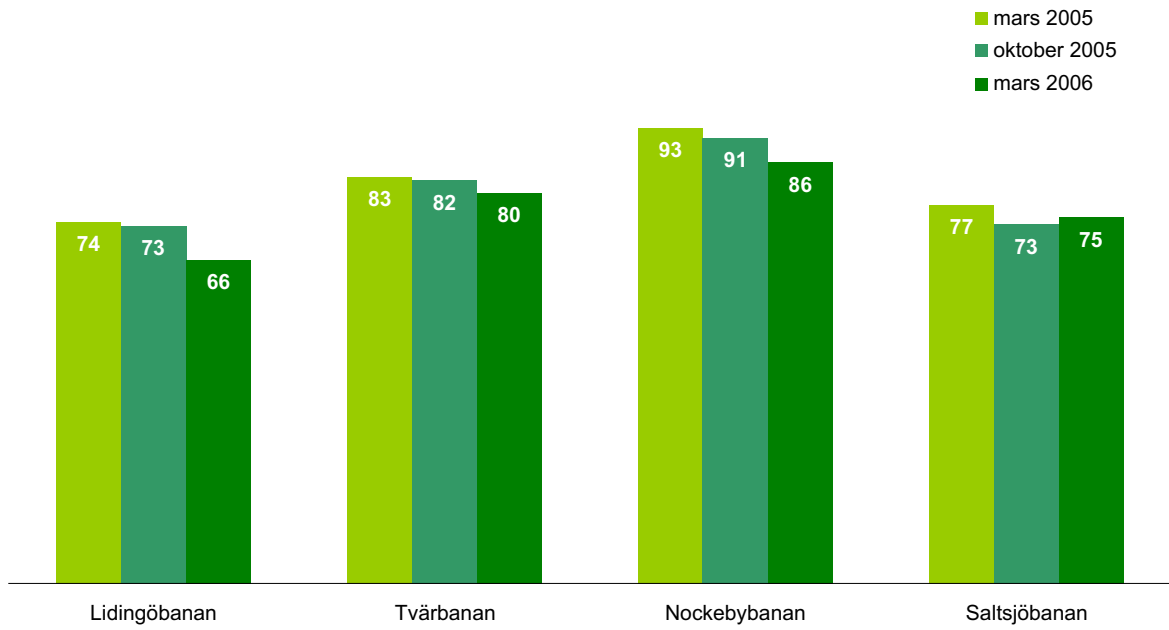


8. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

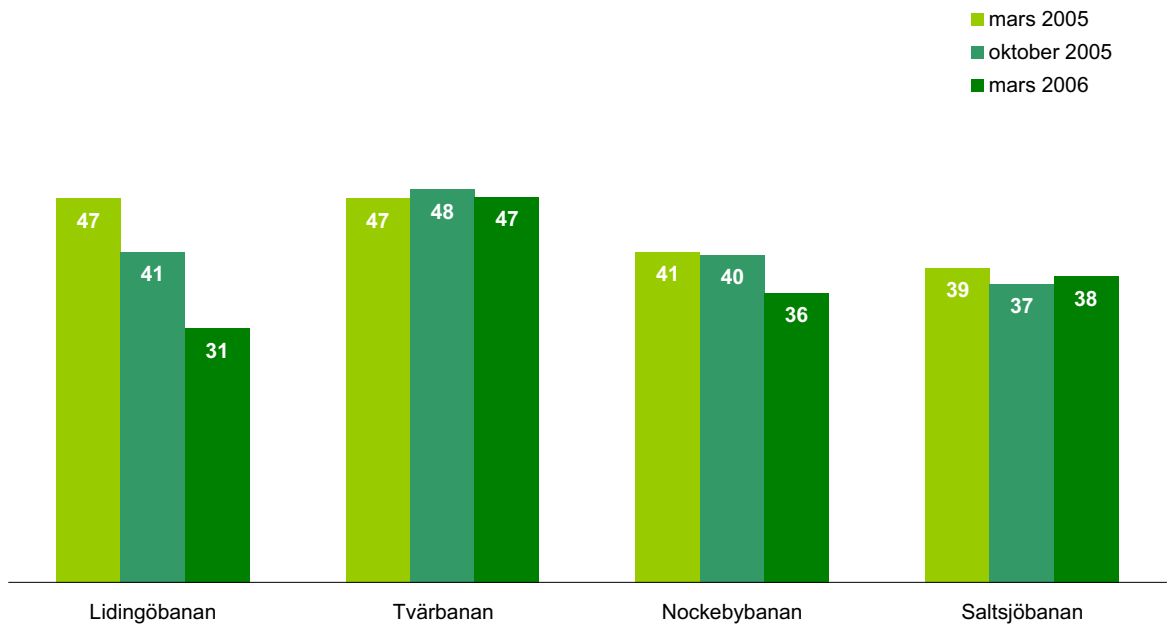
Enkätundersökningar genomförs i SLs alla avtalsområden 2 ggr/år. Diagrammen visar hur nöjda resenärerna är med trafiken (betyg på linjen) samt hur de upplever kvaliteten på ett antal kvalitetsområden.



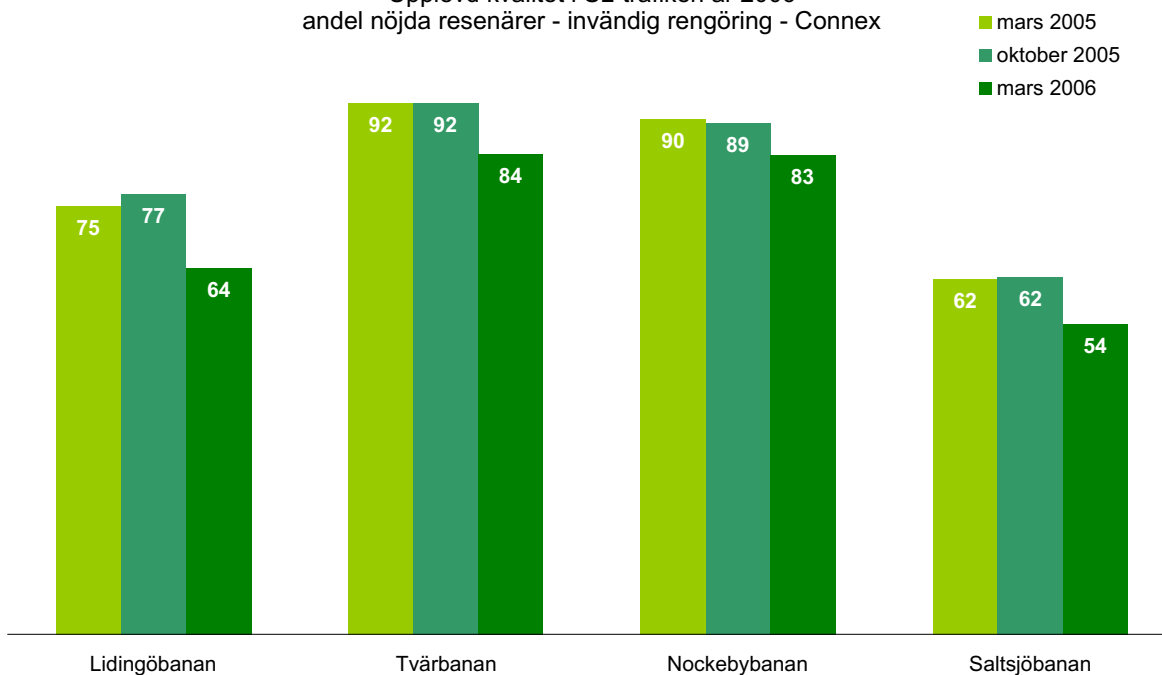
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2006
andel nöjda resenärer - tidhållning - Connex



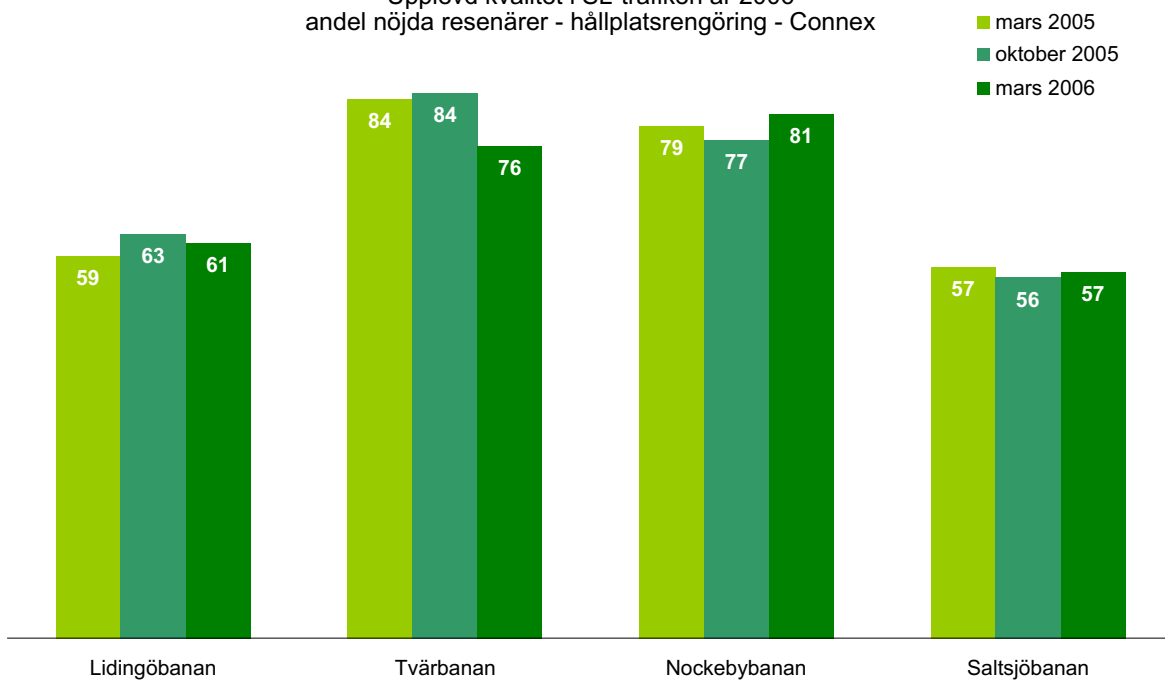
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2006
andel nöjda resenärer - störningsinformation - Connex



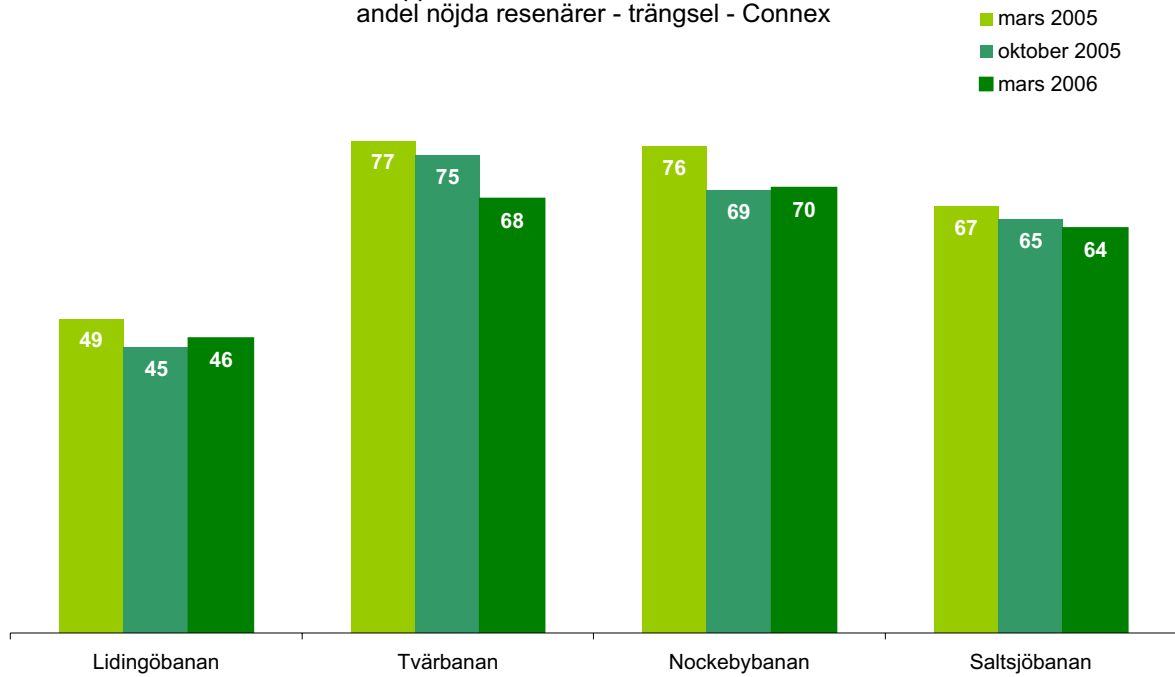
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2006
andel nöjda resenärer - invändig rengöring - Connex



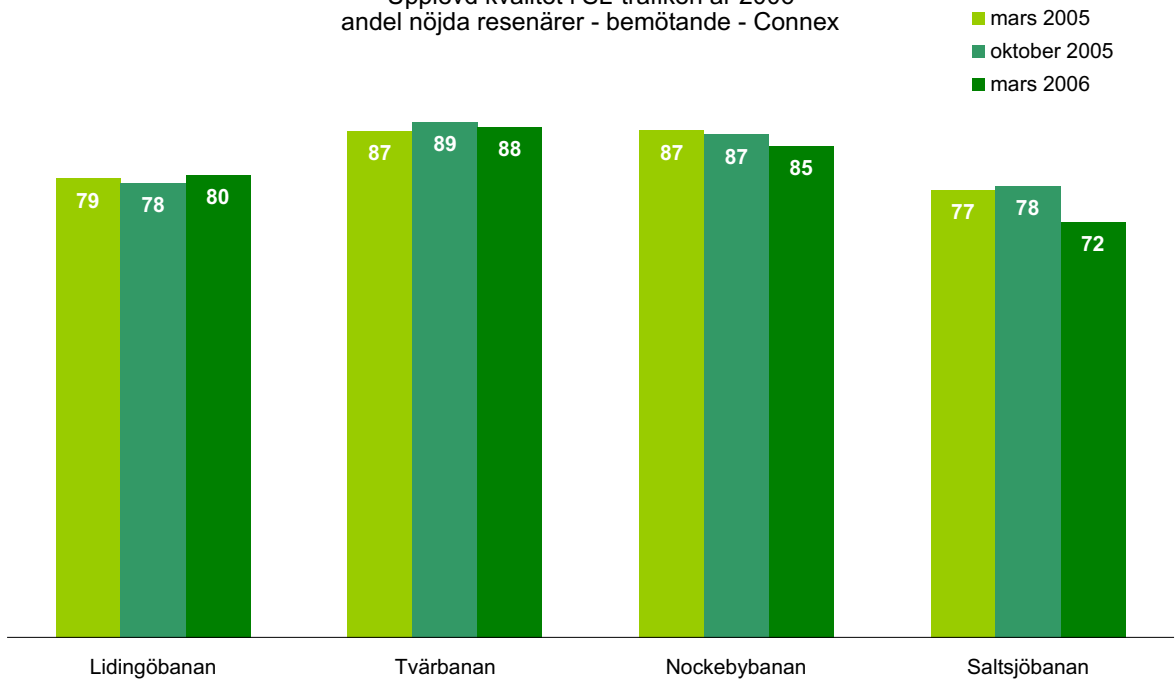
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2006
andel nöjda resenärer - hållplatsrengöring - Connex



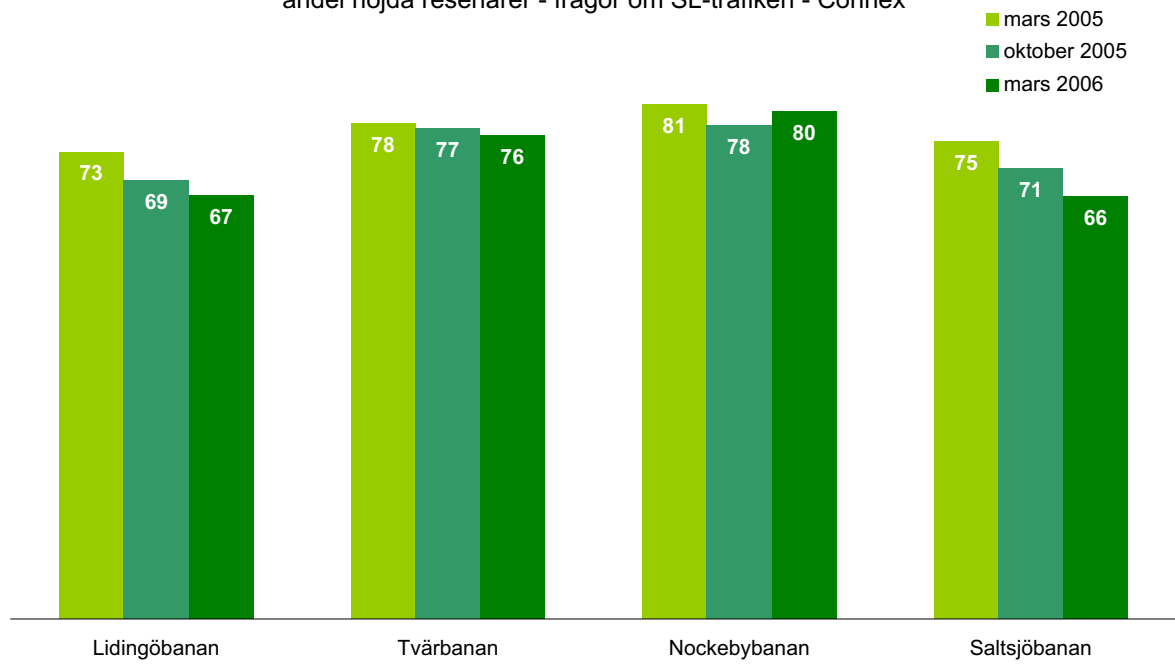
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2006
andel nöjda resenärer - trängsel - Connex



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2006
andel nöjda resenärer - bemötande - Connex

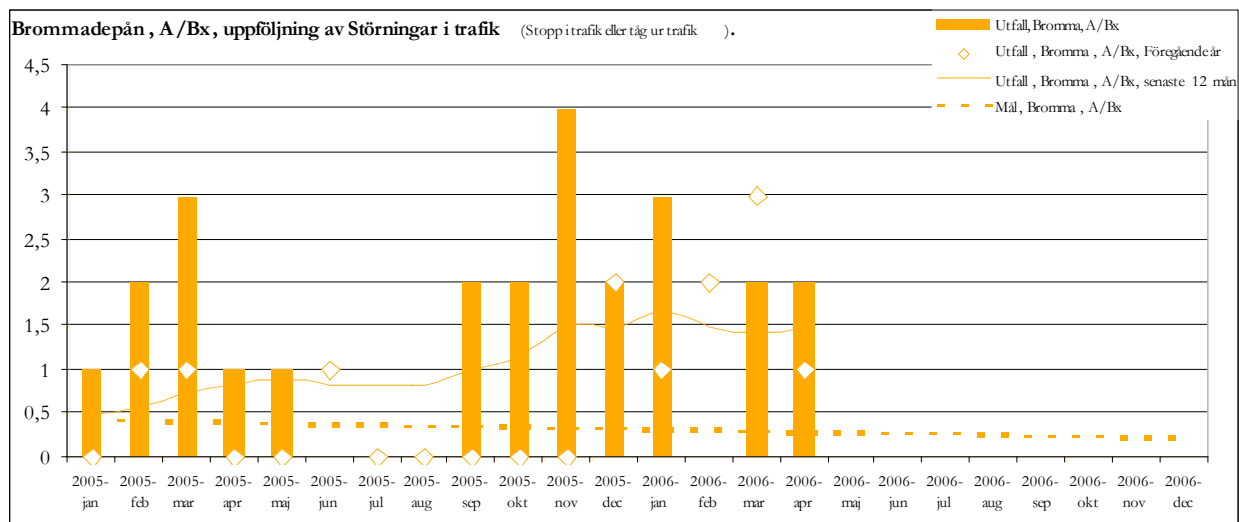


Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2006
andel nöjda resenärer - frågor om SL-trafiken - Connex

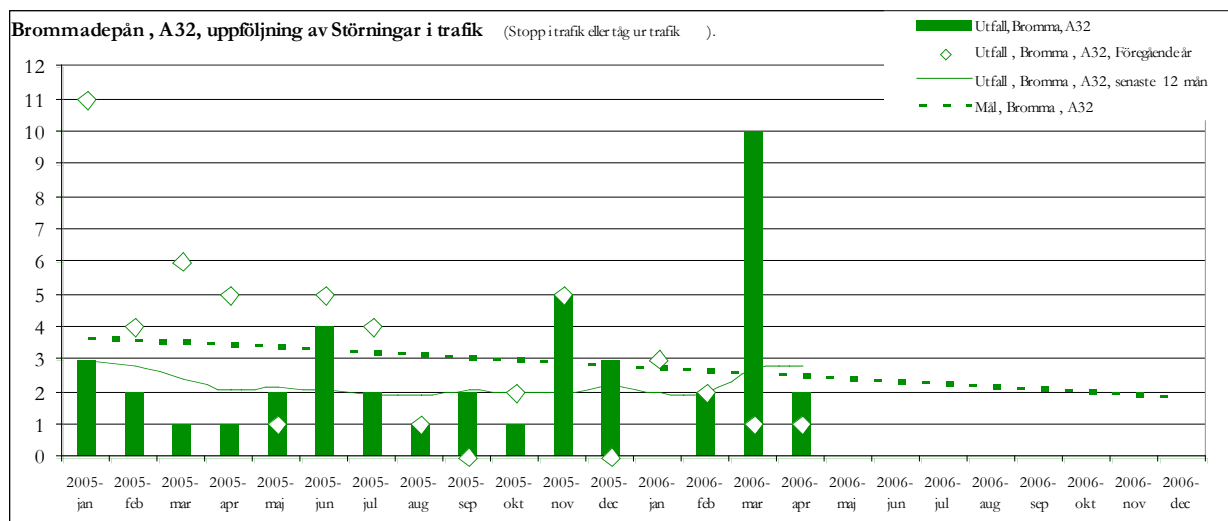


9. Bilaga: UH-värden

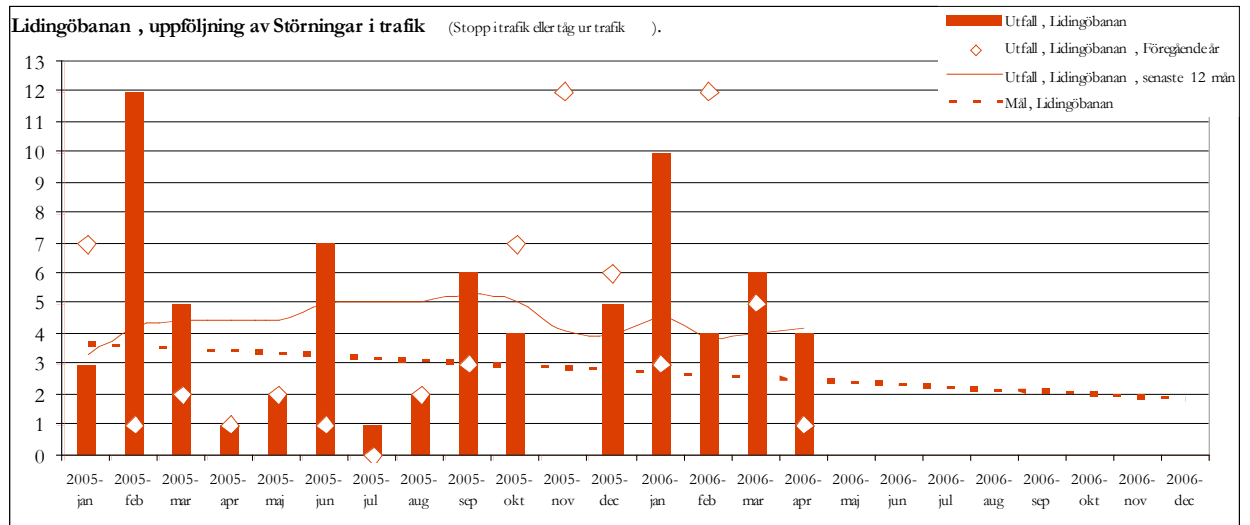
Bromma, A30/B30



Bromma, A32



Lidingöbanan



Saltsjöbanan

