

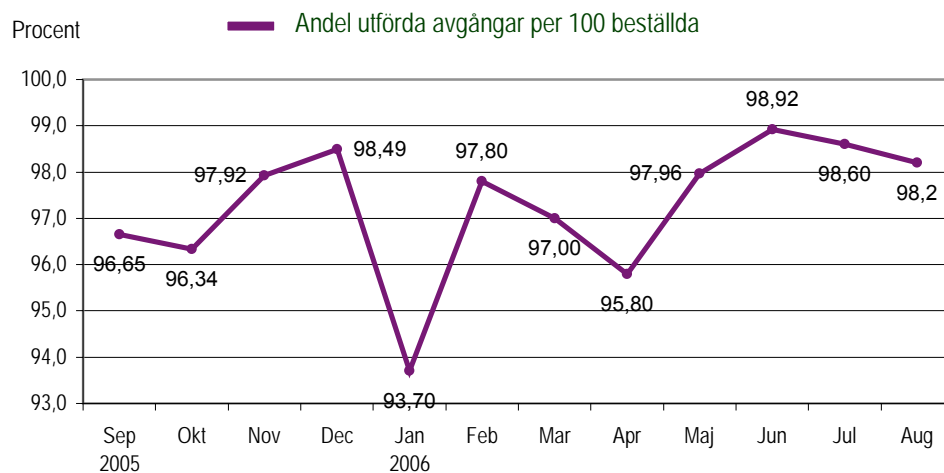
Kvalitetsmätning för avtalsområde:
Pendeltågstrafiken

Stockholmståg

Augusti 2006

2. Utförd och inställd trafik

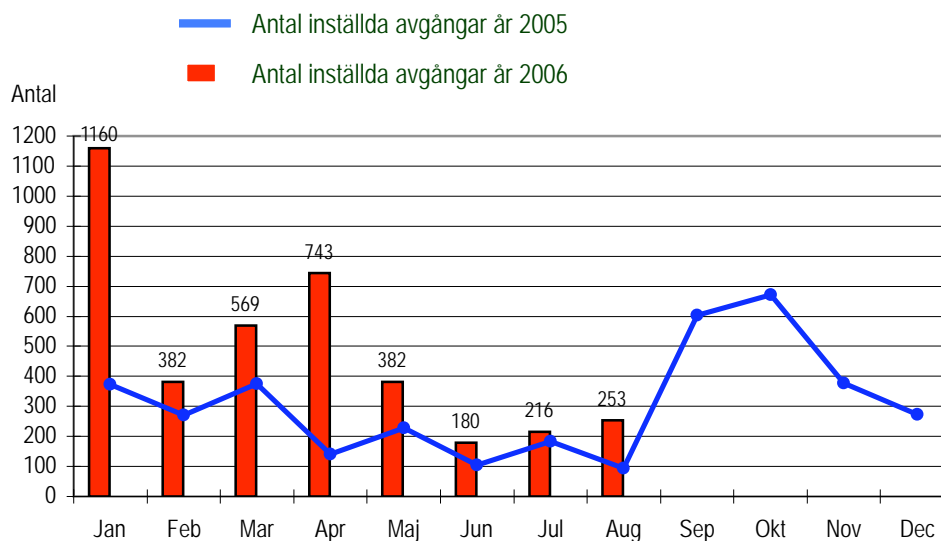
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar orsakerna till de inställda turerna

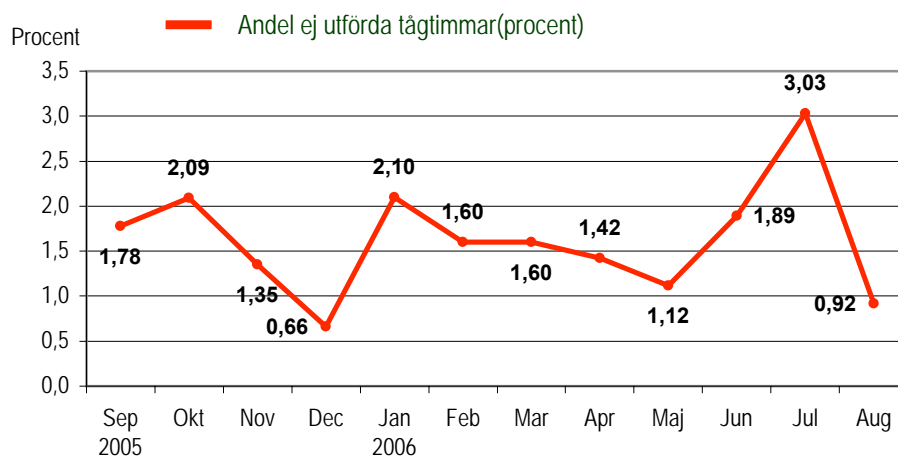
Ansvarig	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Citypendeln	230	223	247	64	130	15	27	63				
SL	52	0	93	57	98	54	36	1				
Banverket	846	121	209	517	150	78	77	148				
Annan	32	38	20	105	4	33	76	41				
Totalt	1160	382	569	743	382	180	216	253				

Diagrammet visar inställda avgångar under 2005 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.

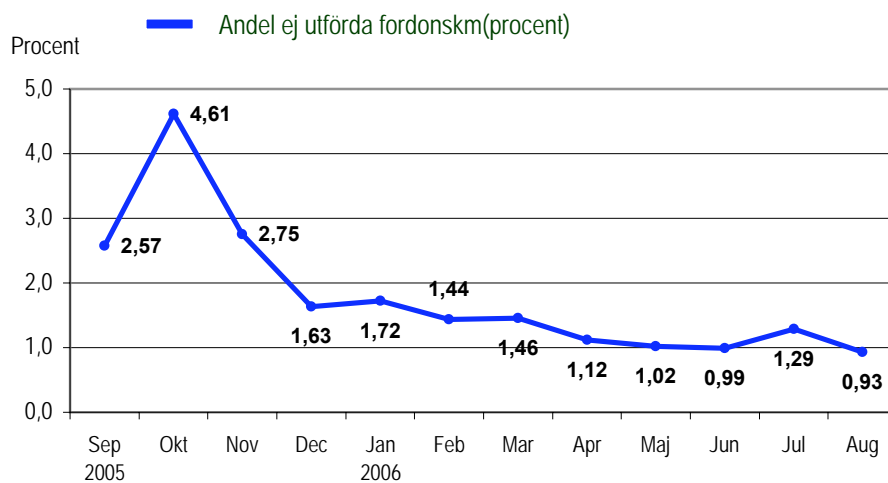


Diagrammen visar andel inställda tågtimmar respektive fordonskm i procent.

Inställda tågtimmar



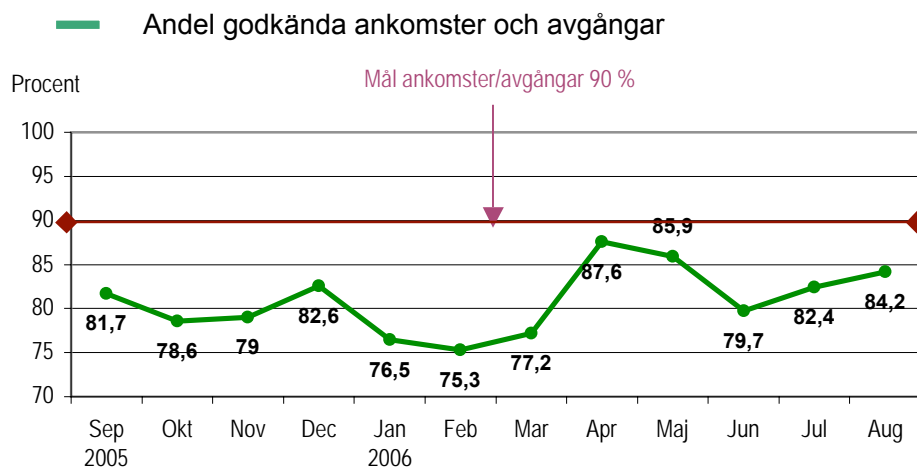
Inställda fordonskm



3. Punktlighet

Punktligheten mäts från och med hösten 2001 vid 35 stationer.

Punktligheten visas nedan för de senaste 12 månaderna. Målet är att 90 % av ankomster/avgångar ska vara i rätt tid.



I nedanstående diagram visas punktligheten vid ankomst/avgång där även inställda tåg är inkluderade.

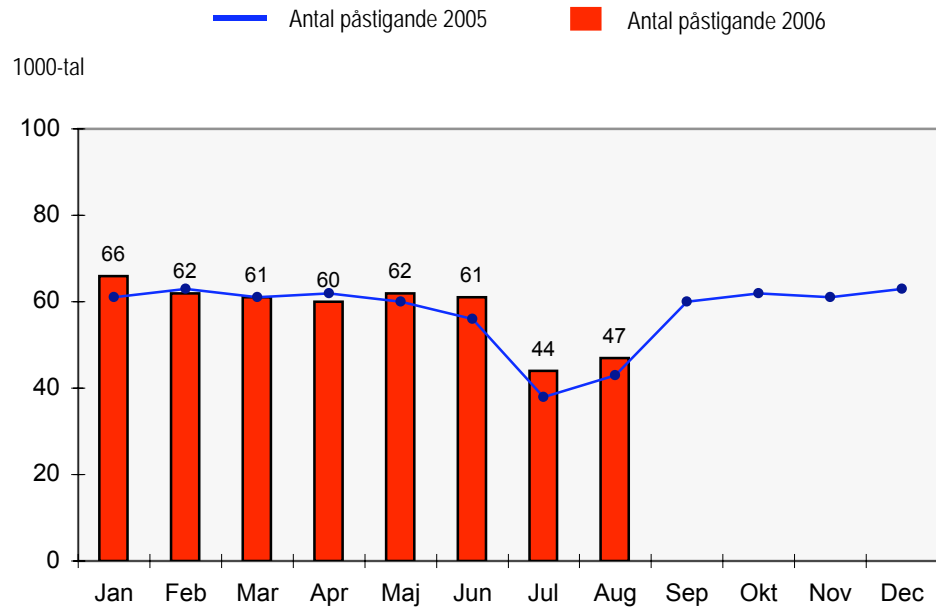


Godkänd ankomst/avgång innebär att tåget ankommer respektive avgår upp till 3 minuter efter annonserad ankomst-/avgångstid.

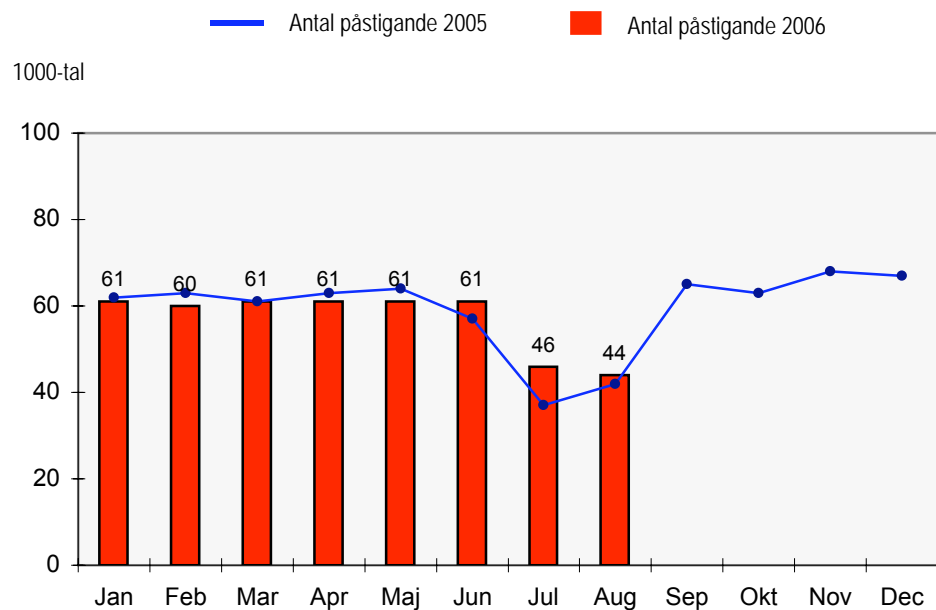
4. Antal påstigande per dygn

ATR-utrustning har installerats i ett antal pendeltågsvagnar i samband med att de byggts om. Antalet påstigande per vardagsdygn redovisas månadsvis. Värdena visas för 2005 samt 2006.

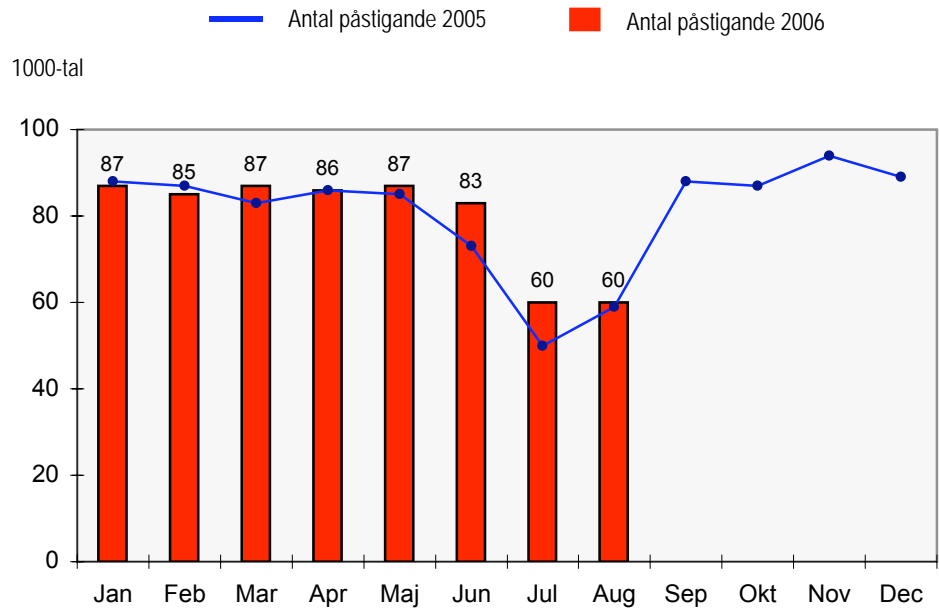
Båstalinjen



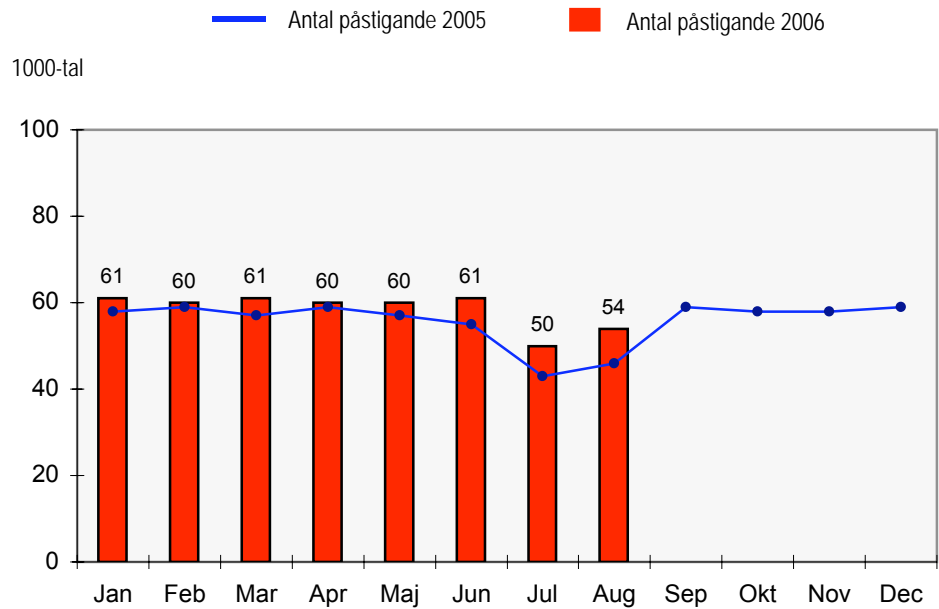
Märstalinjen



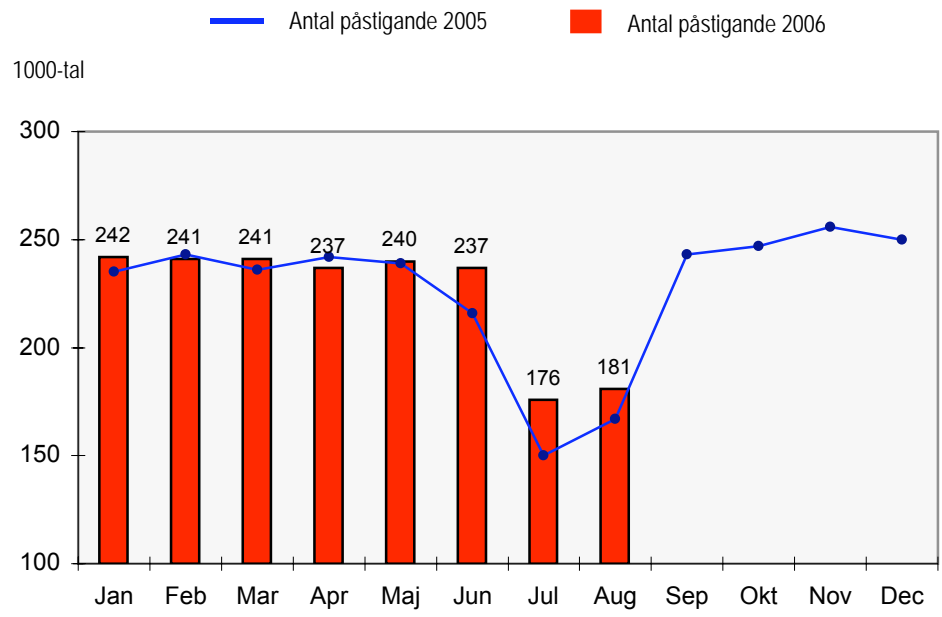
Södertäljelinjen(inkl Gnesta)



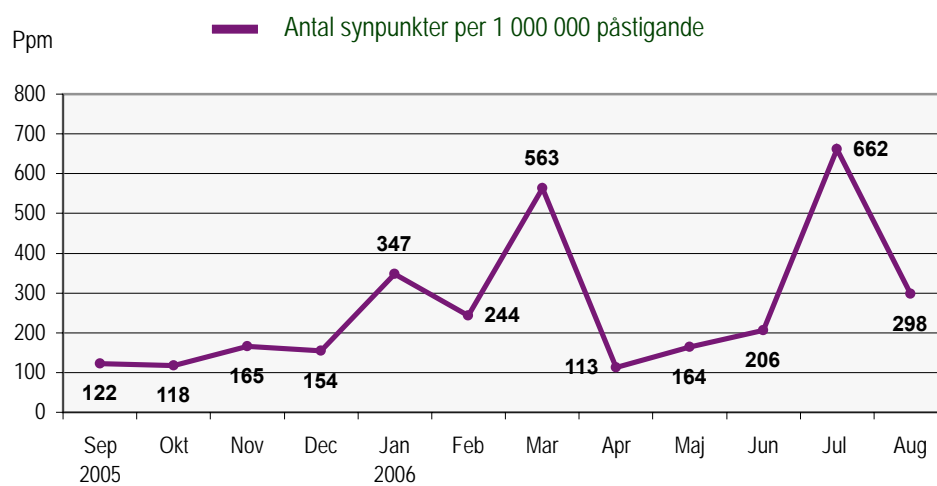
Västerhaningelinjen(inkl Nynäshamn)



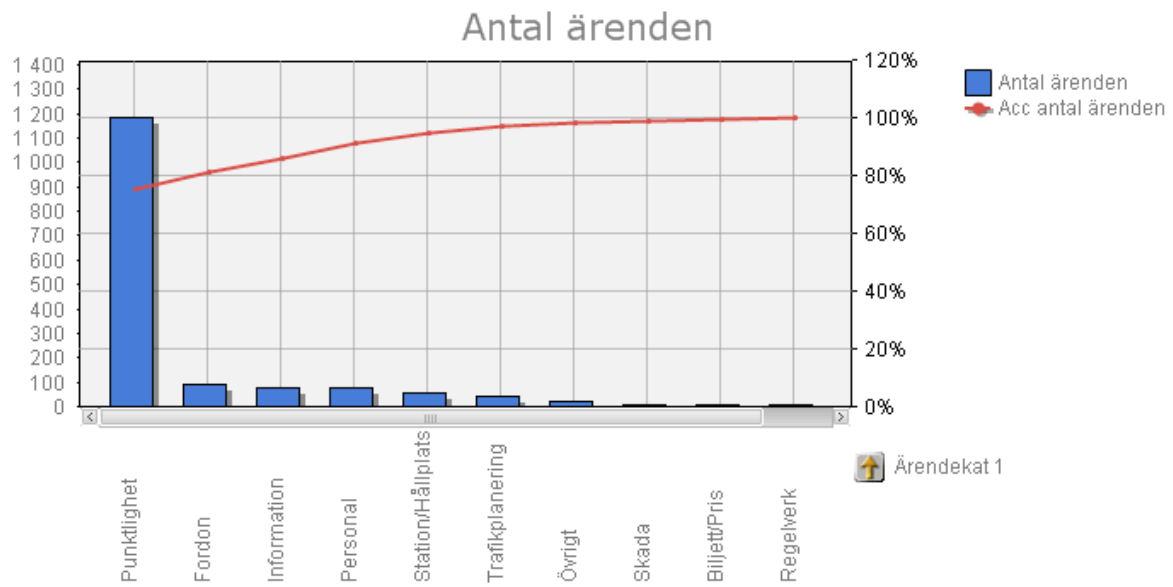
Samtliga linjer



7. Kundsynpunkter



Kundsynpunkter: Pendeltågen augusti 2006



Ärendekat 1	Antal ärenden
Punktlighet	1 184
Fordon	93
Information	80
Personal	79
Station/Hållplats	55
Trafikplanering	42
Övrigt	19
Skada	10
Biljett/Pris	8
Regelverk	6
Tjänster	2

8. Resegarantin

Resegarantin infördes på Pendeltågen i maj 2001. Nedan redovisas de utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2005 och 2006.

Utbetalt belopp redovisas på den månad som Kundtjänstbolaget behandlat ärendet.

