

Månadsrapport för avtalsområde:
Tvärbanan
Nockebybanan
Lidingöbanan
Saltsjöbanan

Connex

Februari 2006

1. Kommentarer

Inga kommentarer denna gång.

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

Den här rapporten avser mätningar till och med februari 2006.

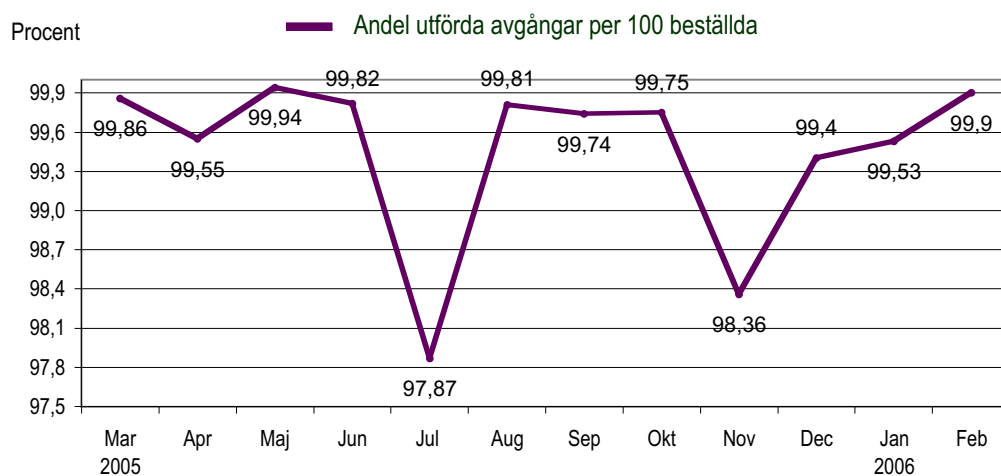
Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserrapporter
- ATR- och MTR-material
- Kundtjänststatistik

Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB

2. Utförd och inställd trafik: Tvärbanan

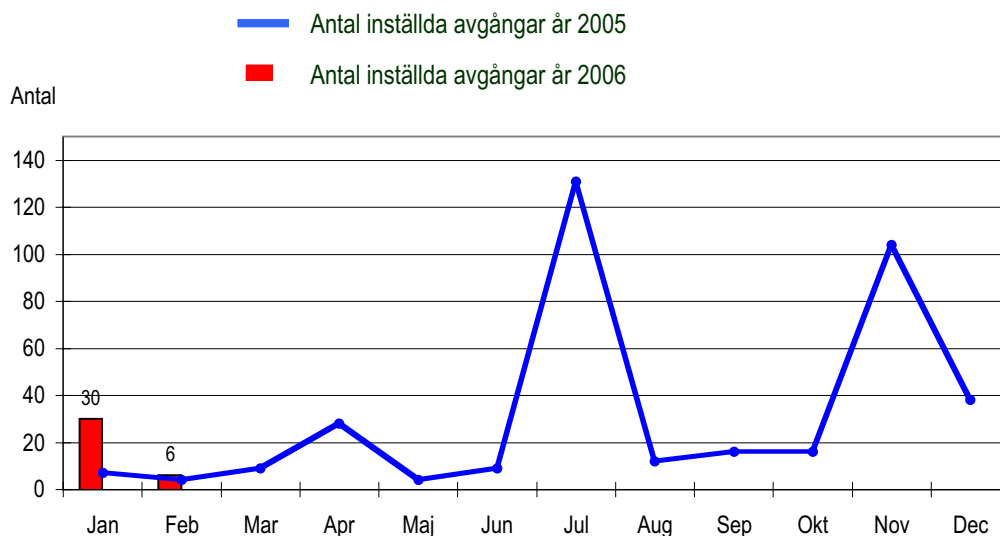
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

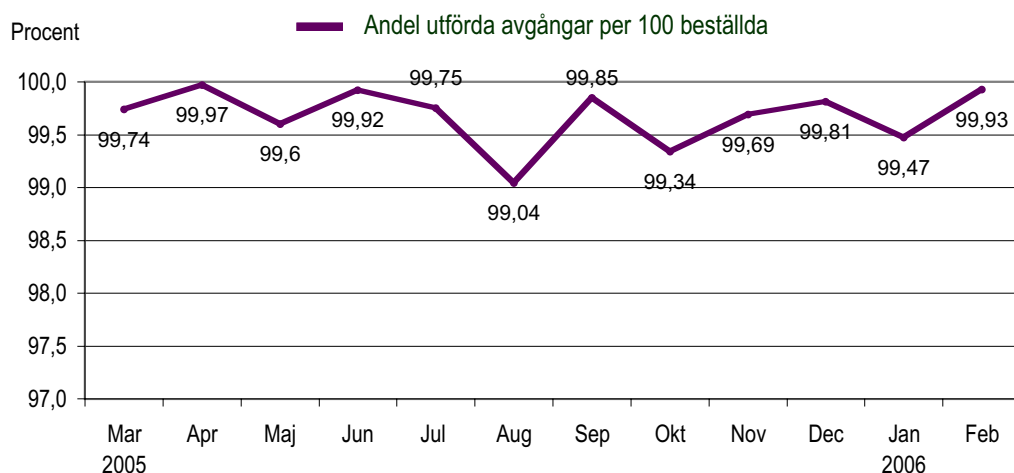
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	2	1										
Tågja	0	3										
Infra(bana+signal)	20	0										
Infra(fordon)	0	0										
Yttre omst.	8	2										
Totalt	30	6										

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



Utförd och inställd trafik: Nockebybanan

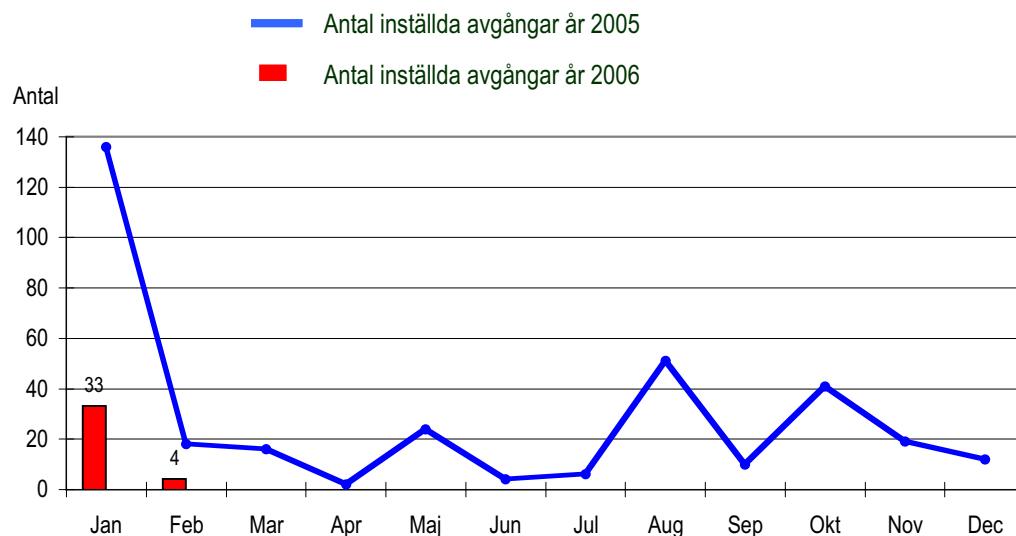
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

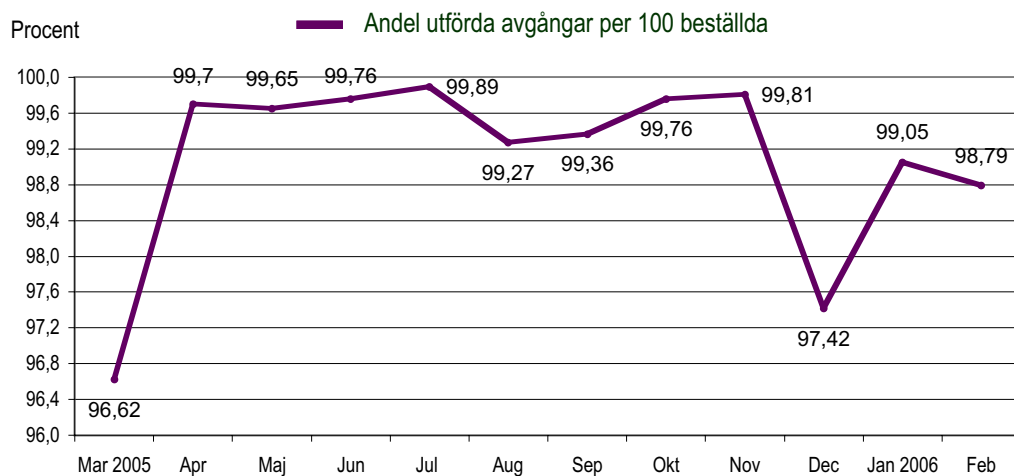
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	0	2										
Tågia	15	0										
Infra(bana+signal)	18	0										
Infra(fordon)	0	0										
Yttre omst.	0	2										
Totalt	33	4										

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



Utförd och inställd trafik: Lidingöbanan

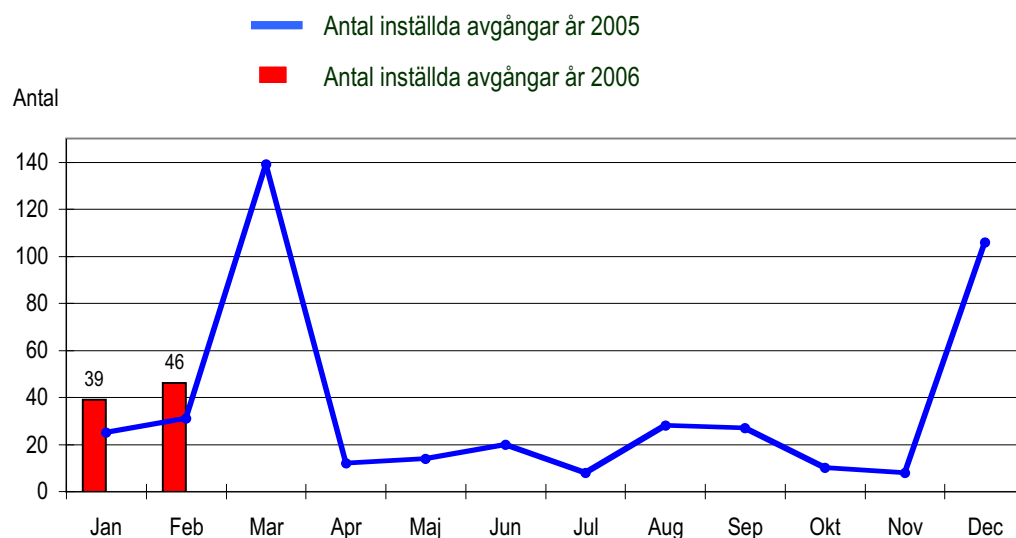
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

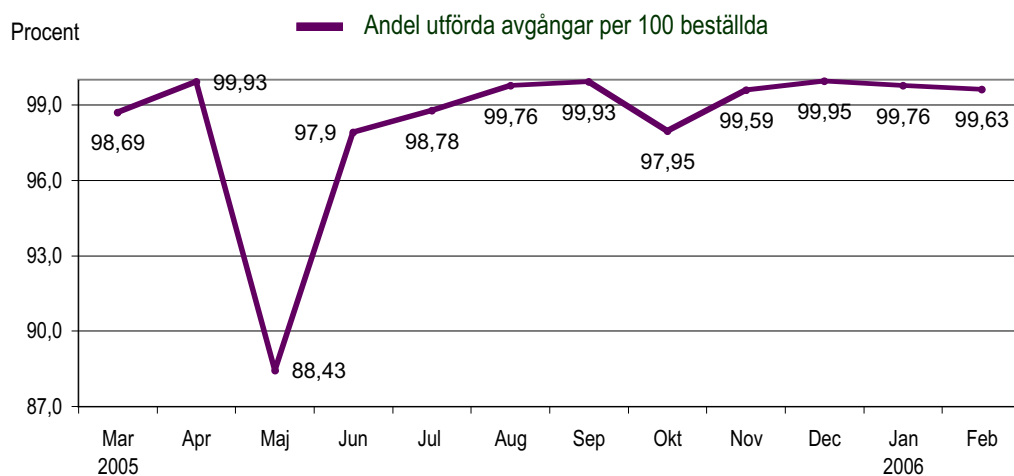
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	5	0										
Tågia	27	0										
Infra(bana+signal)	0	28										
Infra(fordon)	0	16										
Yttre omst.	7	2										
Totalt	39	46										

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



Utförd och inställd trafik: Saltsjöbanan

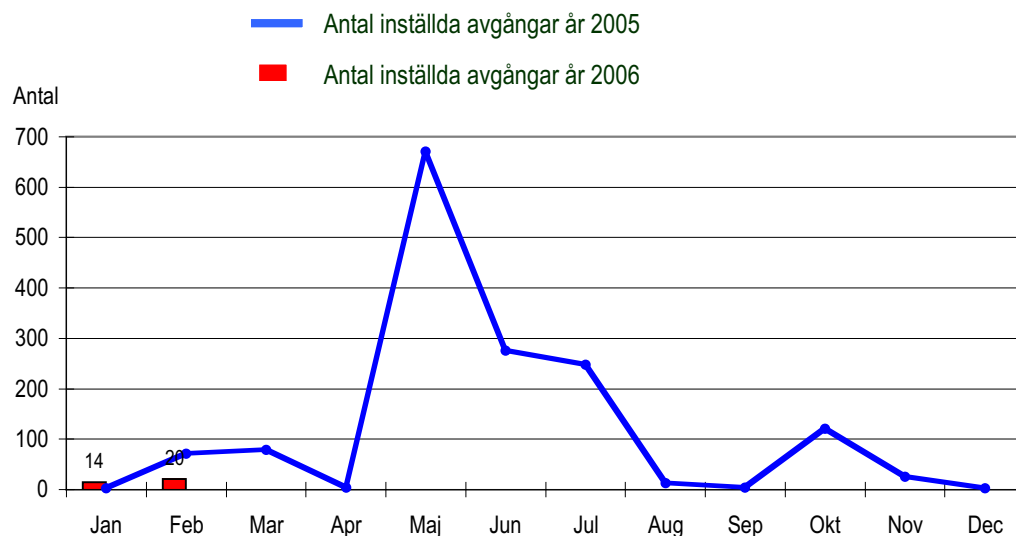
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar vem som orsakat inställda avgångar i år.

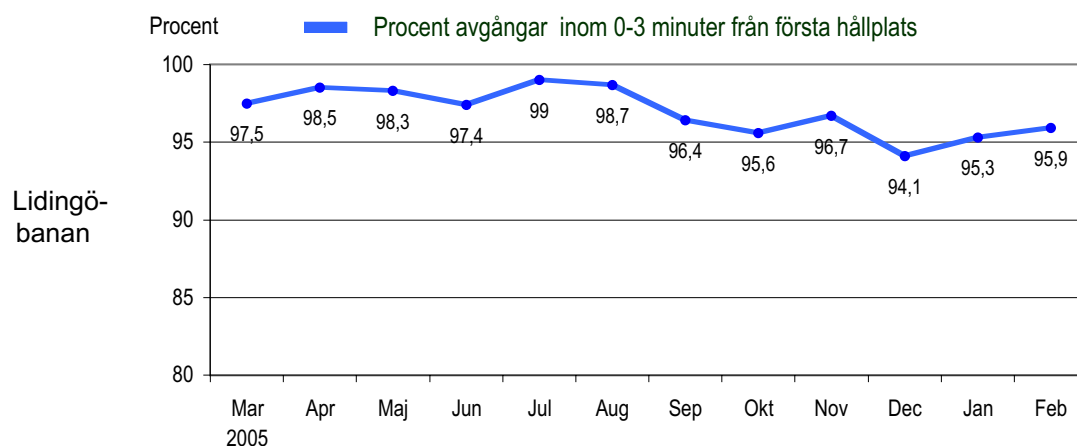
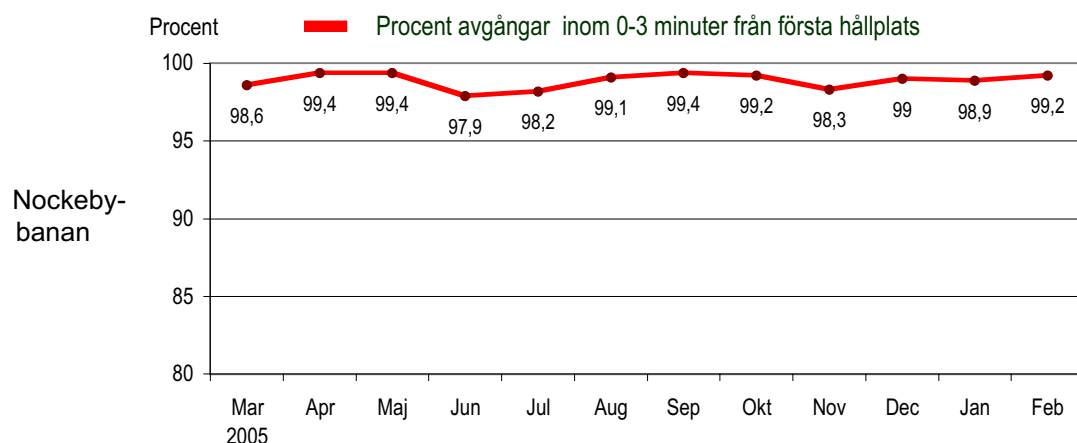
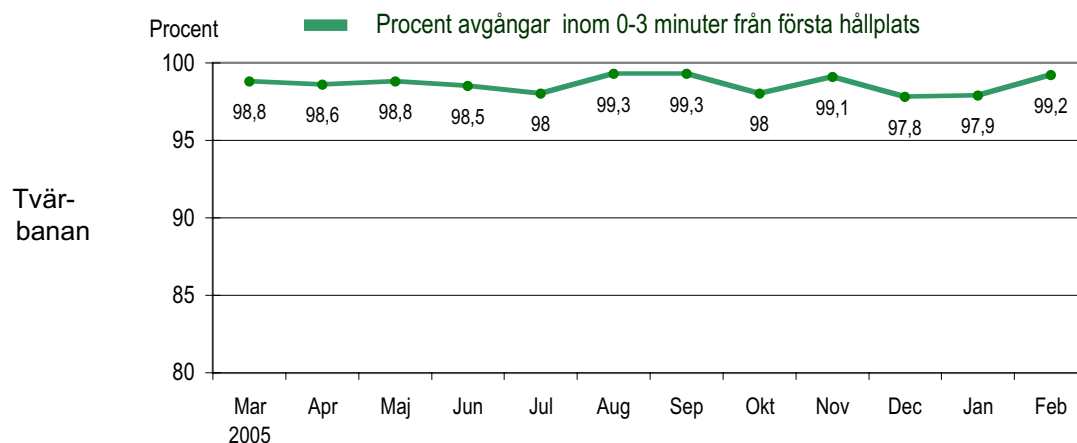
Orsak	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Connex	3	4										
Tågia	11	10										
Infra(bana+signal)	0	0										
Infra(fordon)	0	0										
Yttre omst.	0	6										
Totalt	14	20										

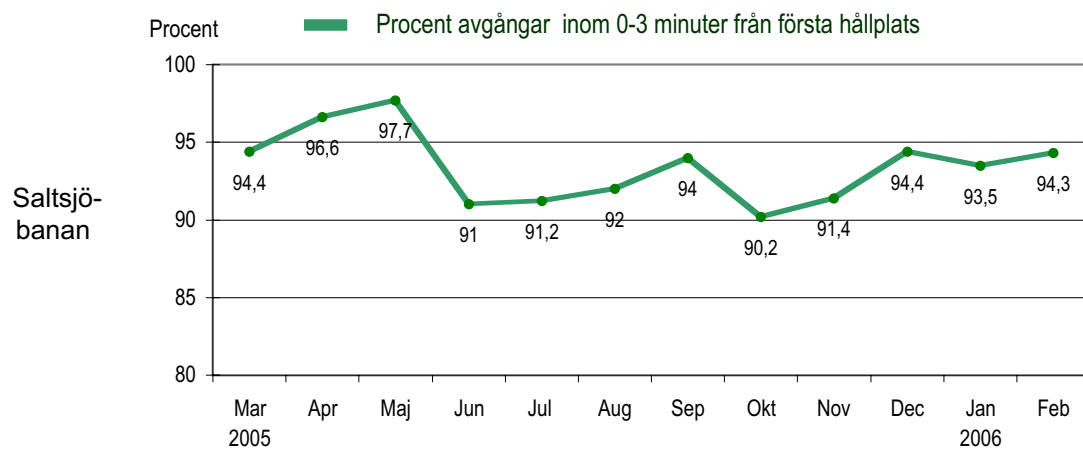
Diagrammet visar inställda avgångar under 2005 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



3. Punktlighet

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

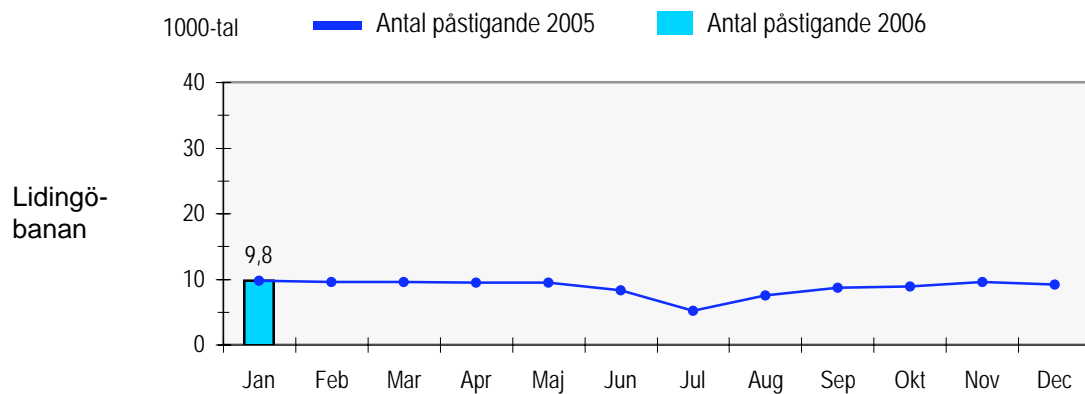
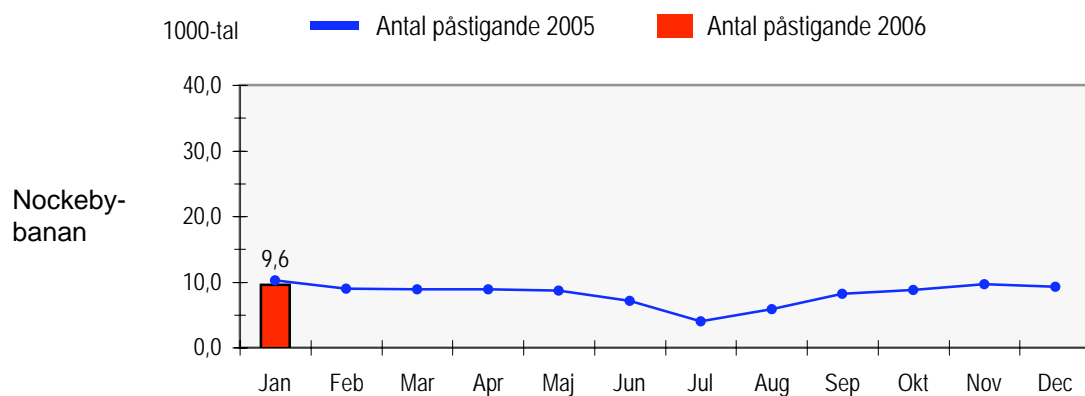
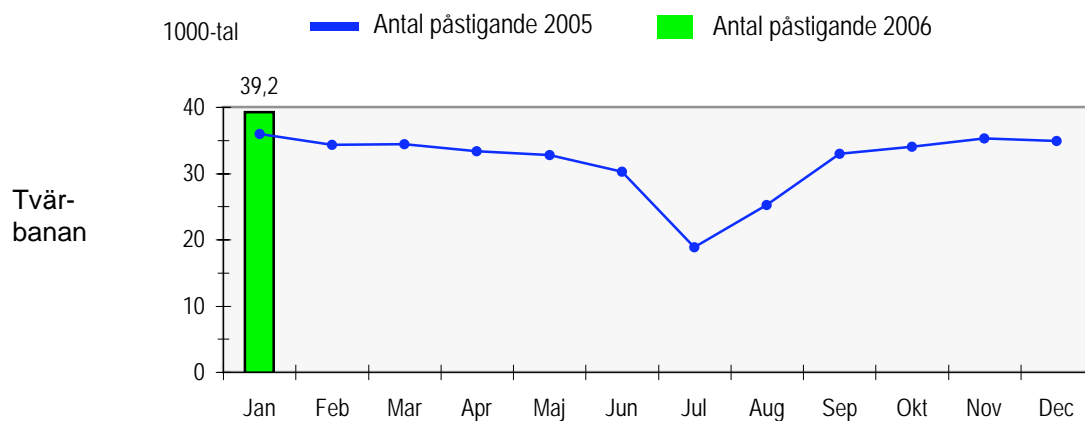


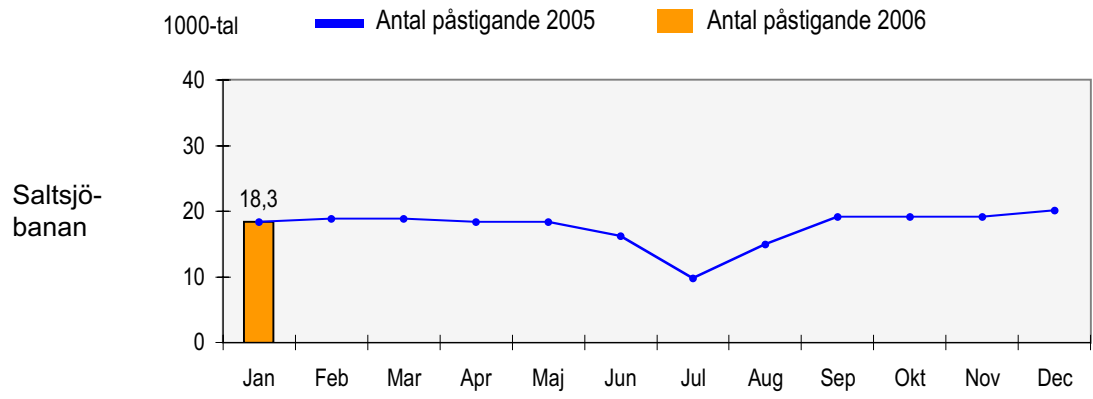


Mätningarna är utförda av entreprenören.

4. Antal påstigande per dygn

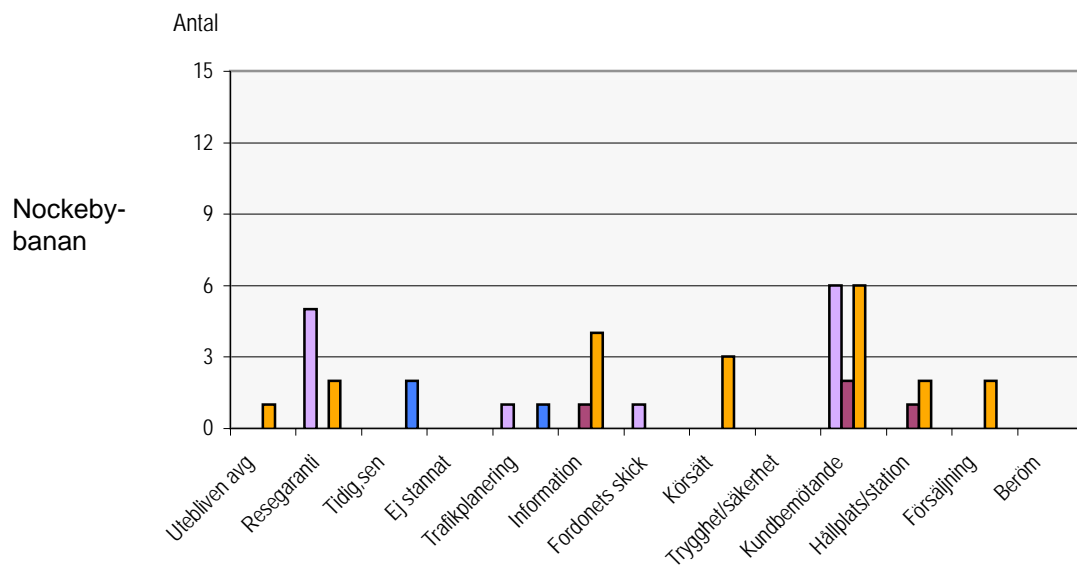
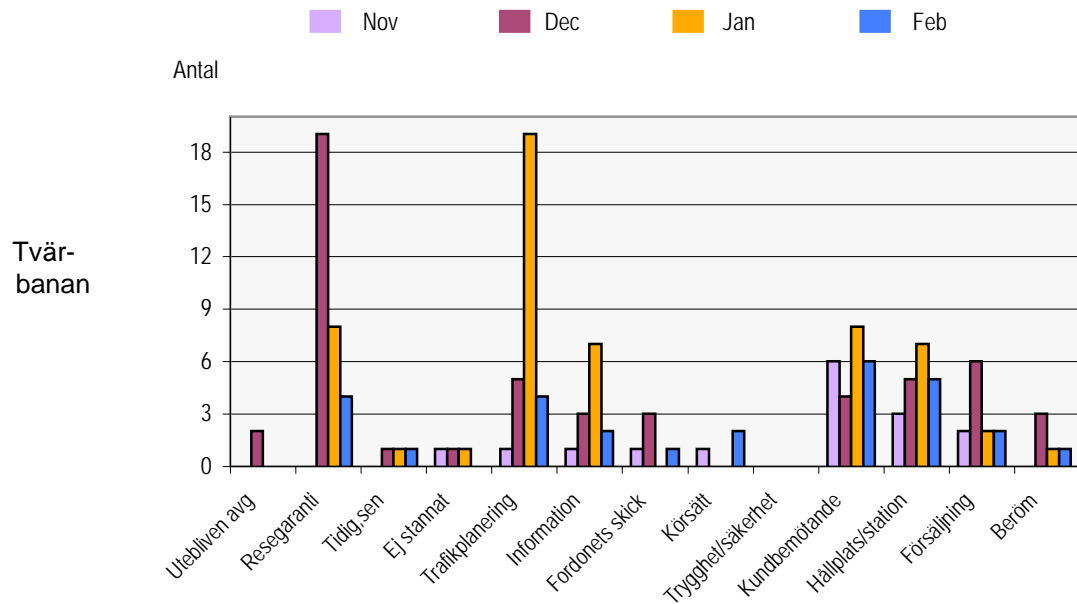
I detta avsnitt redovisar vi antalet påstigande per vardagsdygn på Connex lokalbanor. Värdena visas månadsvis för 2005 och 2006. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.

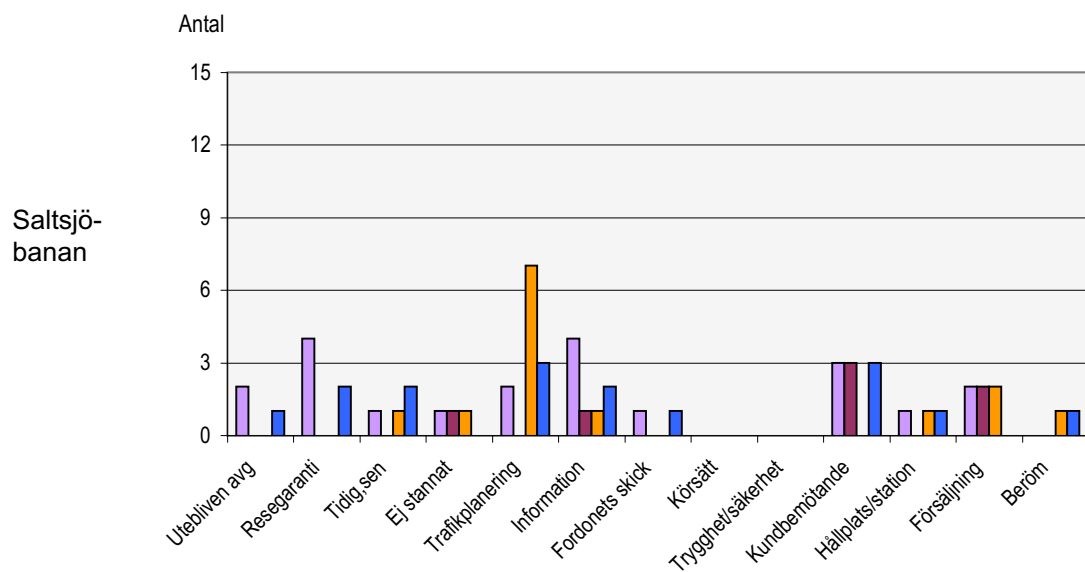
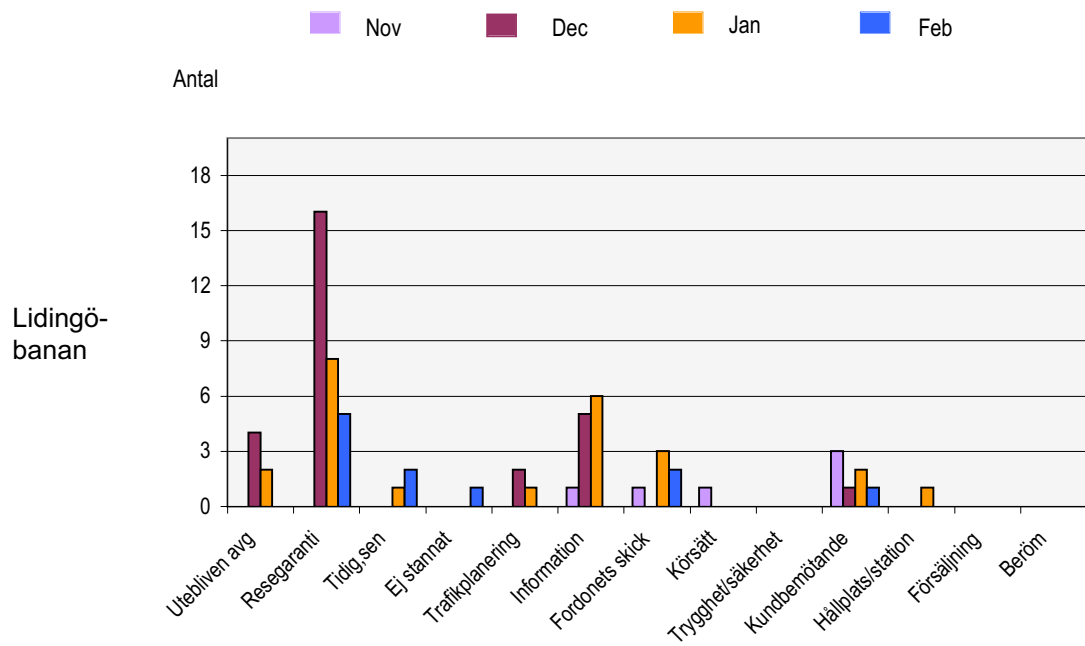




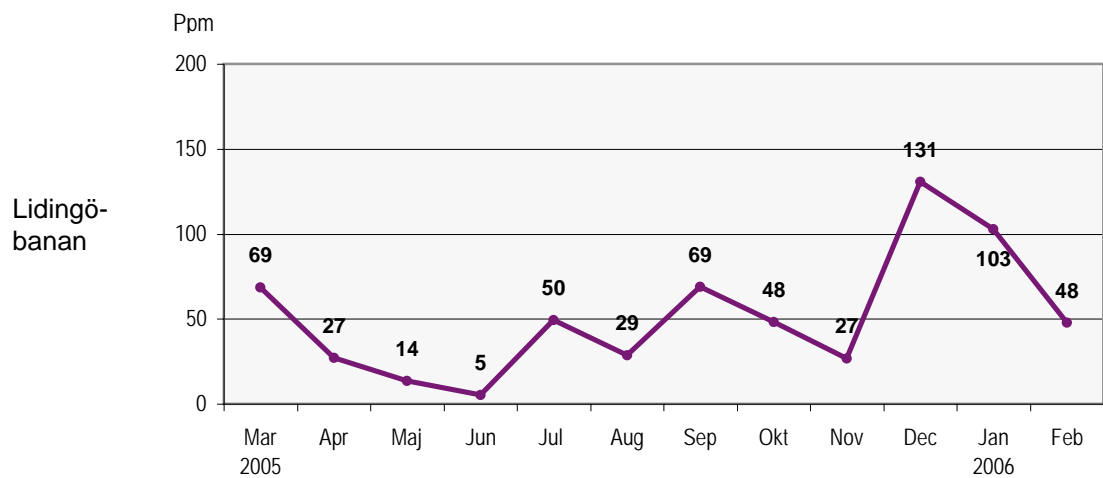
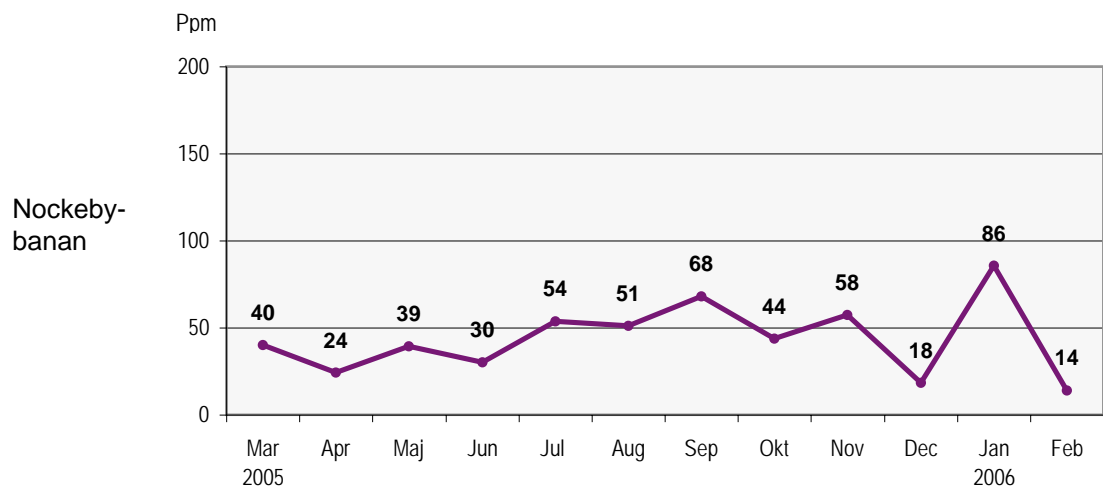
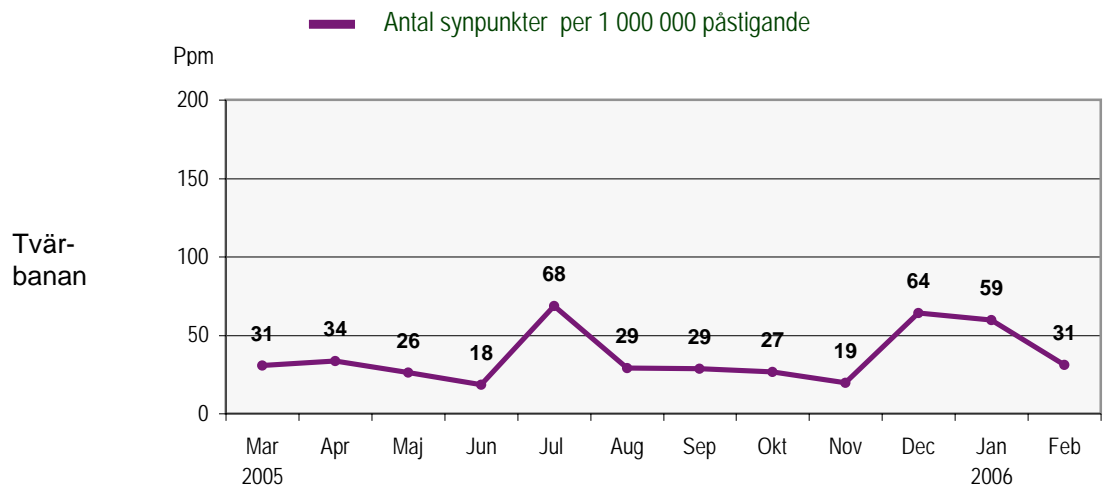
5. Kundensynpunkter

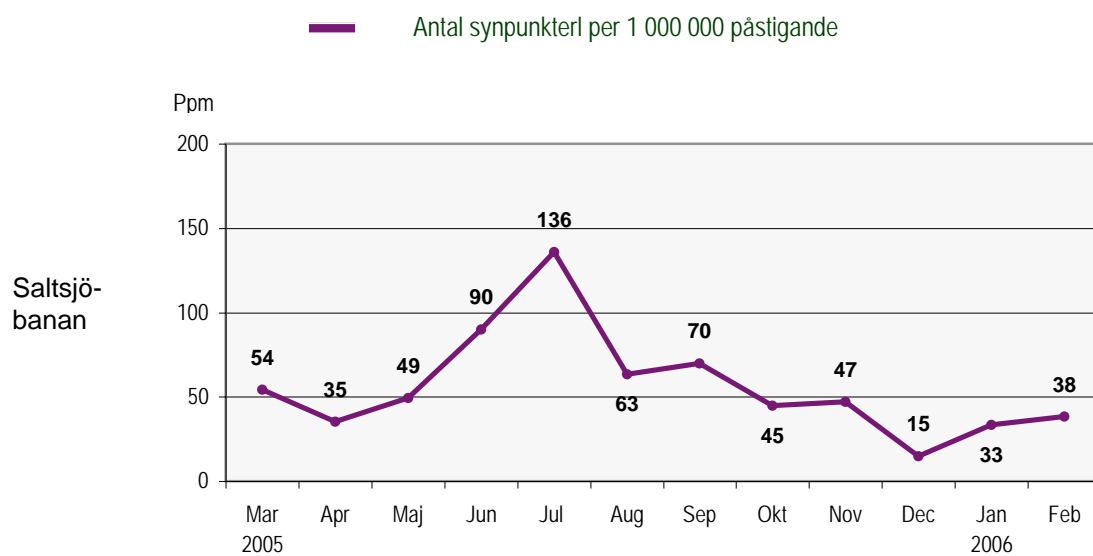
Diagrammen visar antalet klagomål på trafiken på Tvär-, Nockeby-, Lidingö- och Saltsjöbanan som kommit in till Kundtjänstbolaget under november - februari.





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

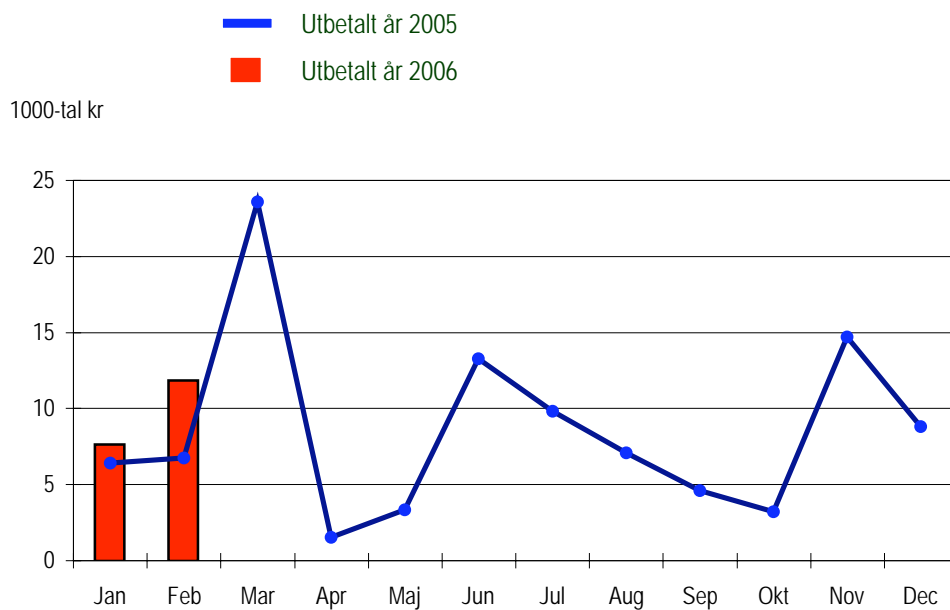




6. Resegarantin

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).

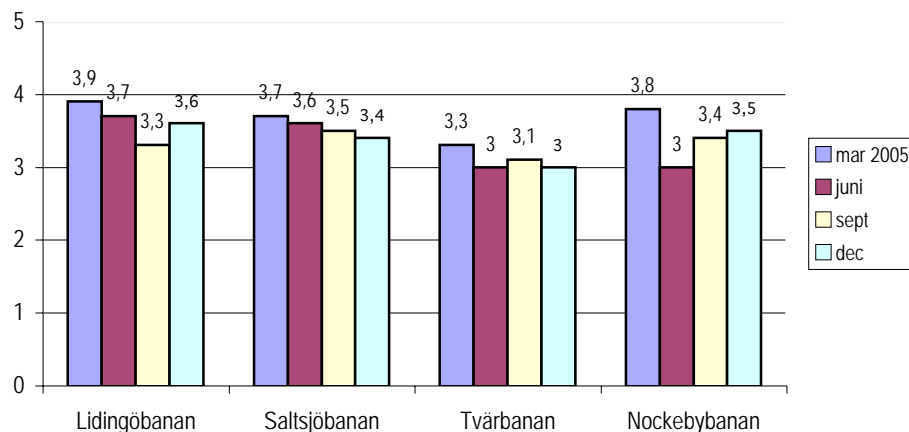
Antalet observationer:

	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

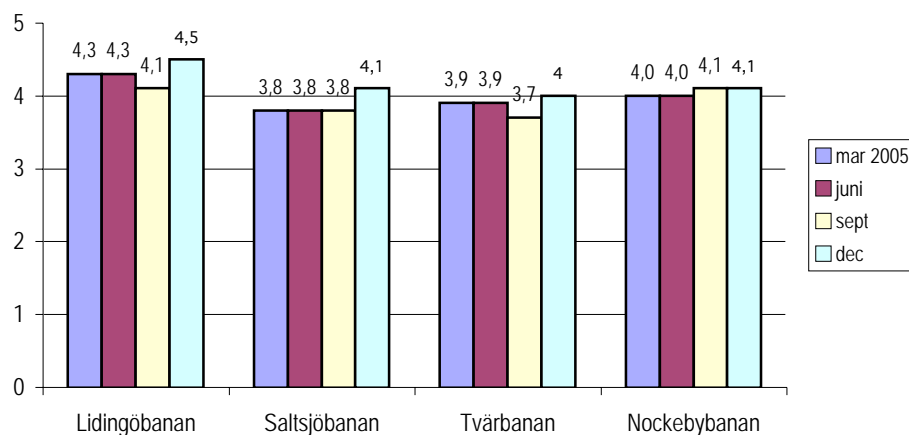
Renhet och skräp på stationer, totalt medelvärde

Betyg

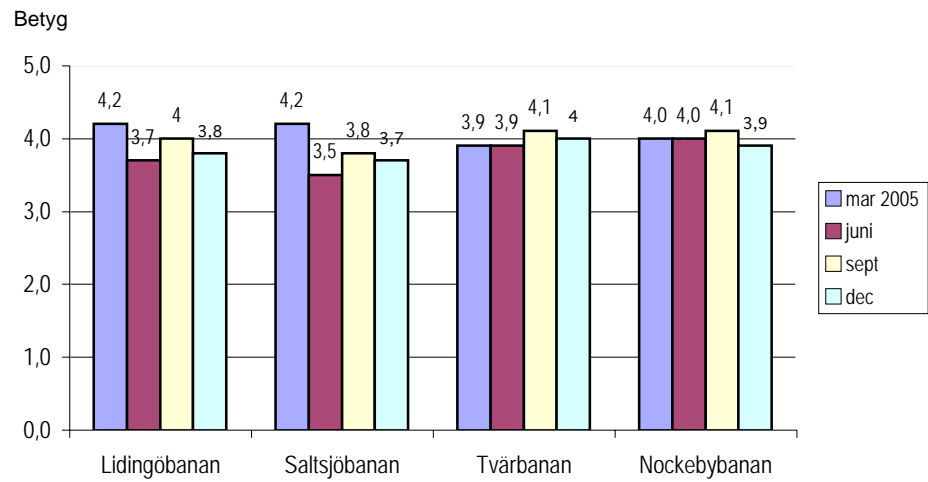


Klotter på stationer, totalt medelvärde

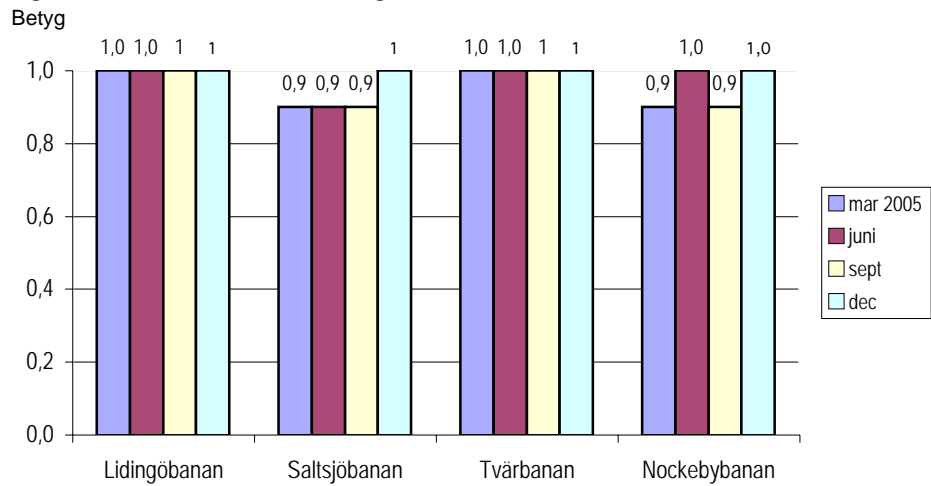
Betyg



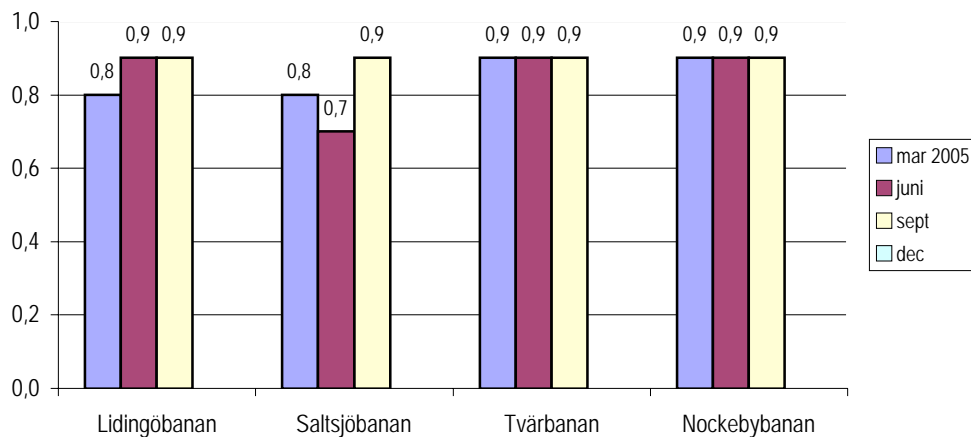
Städning av tåg, totalt medelvärde



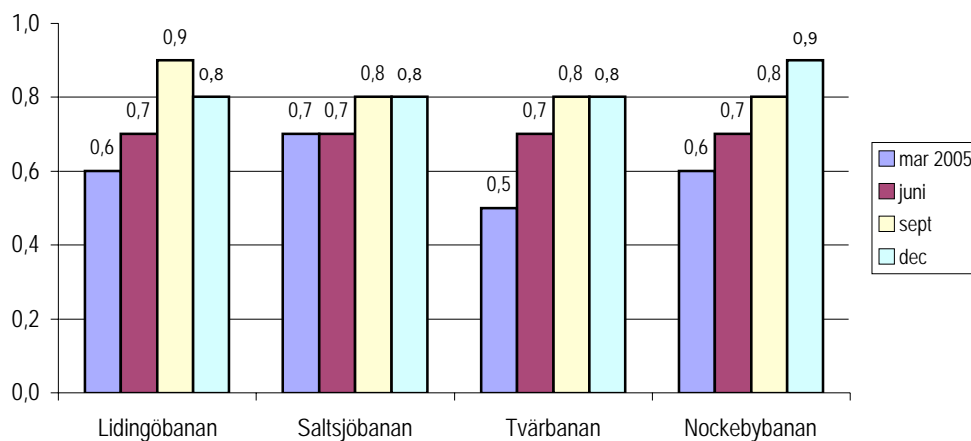
Tågsäten fria från vandalisering, totalt medelvärde



Biljettförsäljning (Går det att köpa biljett av konduktören?)



Visering



Hållplatsutrop

