

Kvalitetsmätning för avtalsområde:
Pendeltågstrafiken

Citypendeln

Februari 2006

Innehåll

1. Kommentarer	1
2. Utförd och inställd trafik	2
3. Punktlighet	4
4. Antal påstigande	5
8. Kundensynpunkter	17
9. Resegaranti	18

Den här rapporten avser mätningar till och med februari 2006.

Följande källor används som underlag för rapporten:

- Entreprenörens avvikelserapporter
- ATR-material
- Kundtjänststatistik

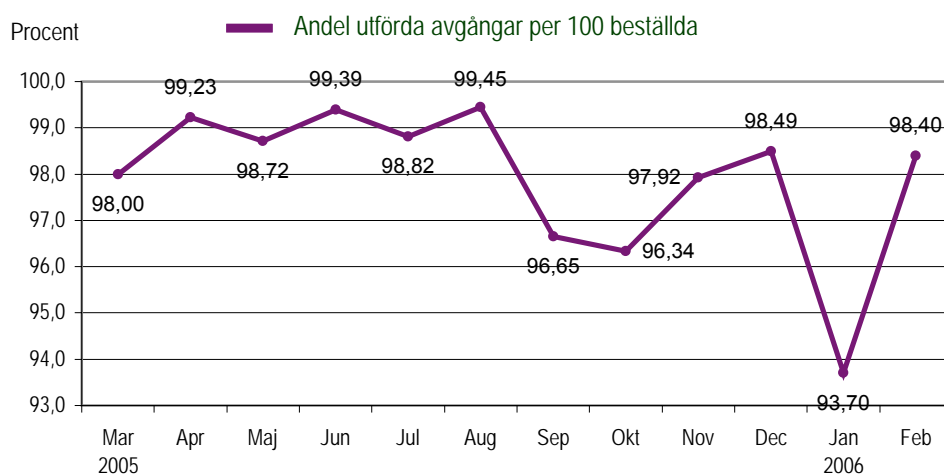
Rapporten har sammanställts av ÅF-Infrastruktur AB.

1. Kommentarer

Inga kommentarer görs denna gång.

2. Utförd och inställd trafik

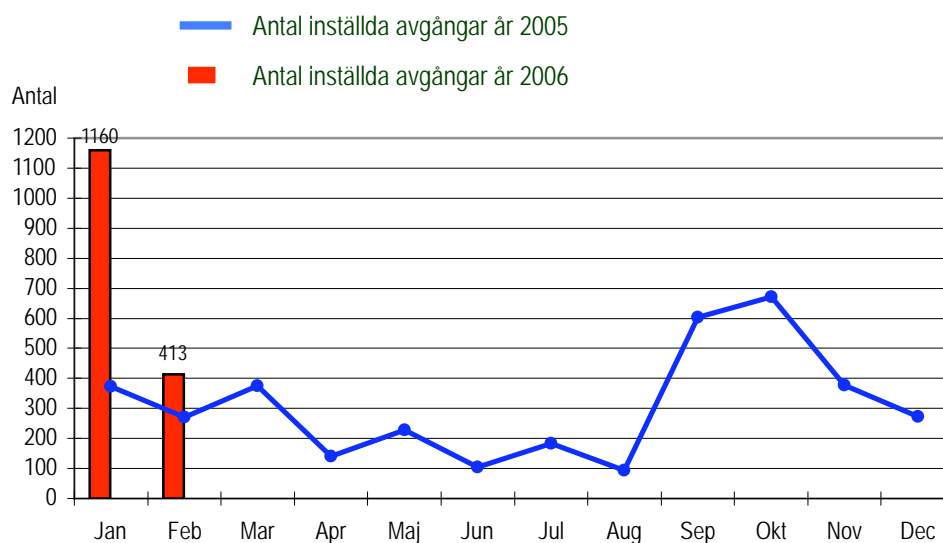
Diagrammet nedan visar antalet utförda avgångar per 100 beställda, dvs i procent. Den senaste 12-månadsperioden redovisas.



Tabellen visar orsakerna till de inställda turerna

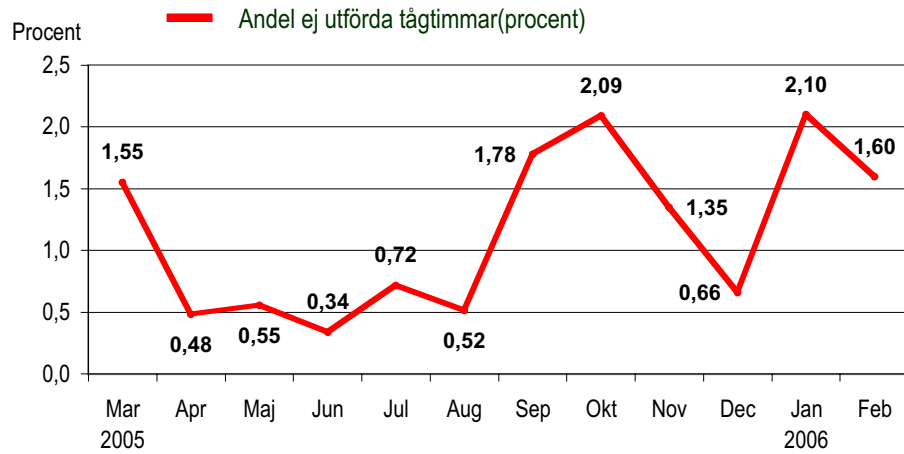
Ansvarig	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Citypendeln	230	223										
SL	52	31										
Banverket	846	121										
Annan	32	38										
Totalt	1160	413										

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

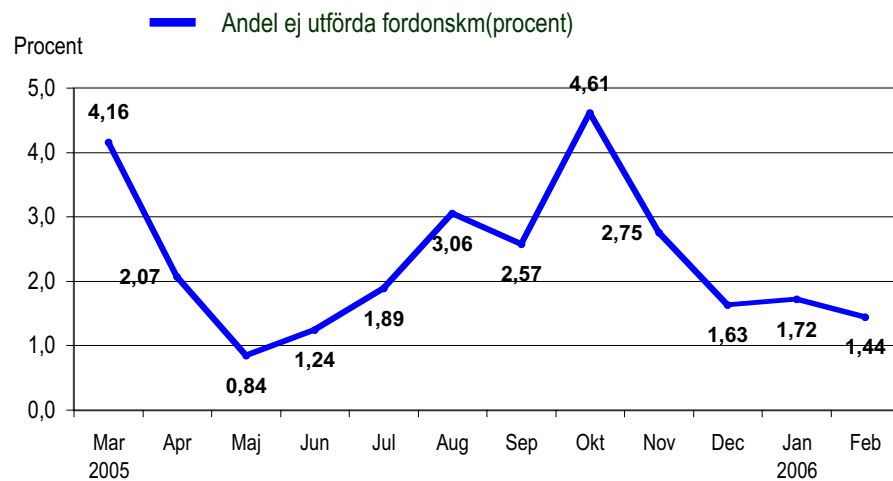


Diagrammen visar andel inställda tågtimmar respektive fordonskm i procent.

Inställda tågtimmar



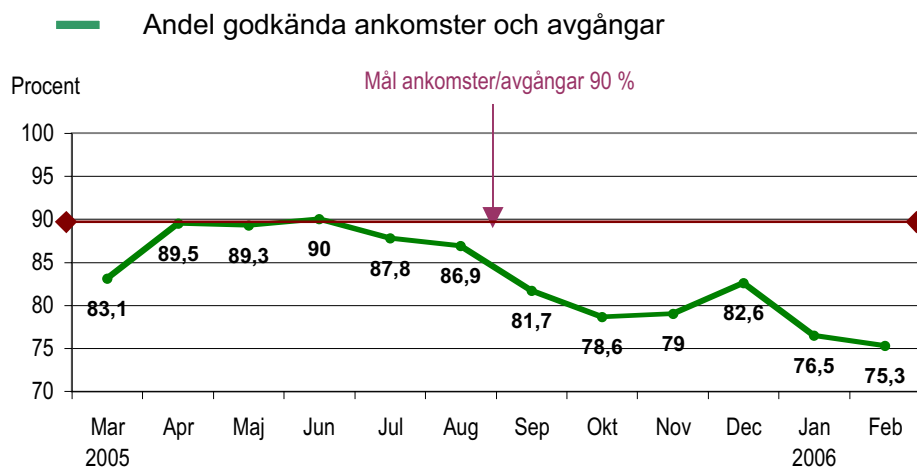
Inställda fordonskm



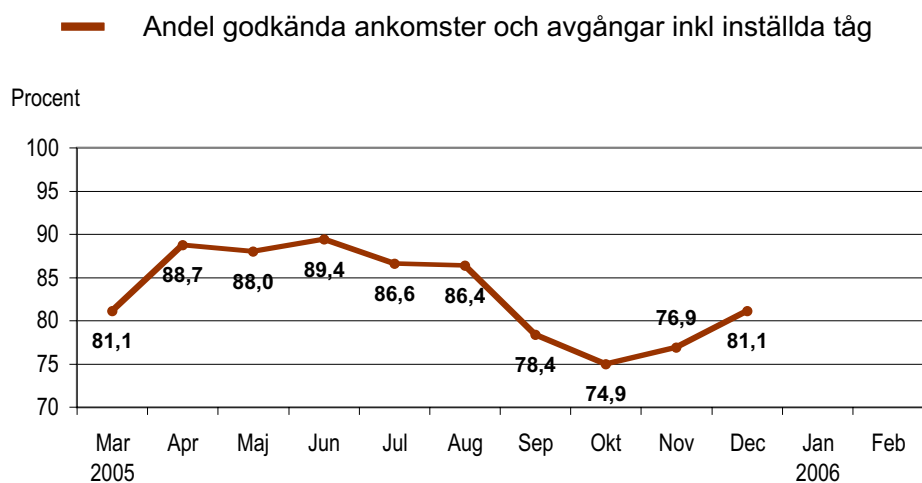
3. Punktlighet

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.

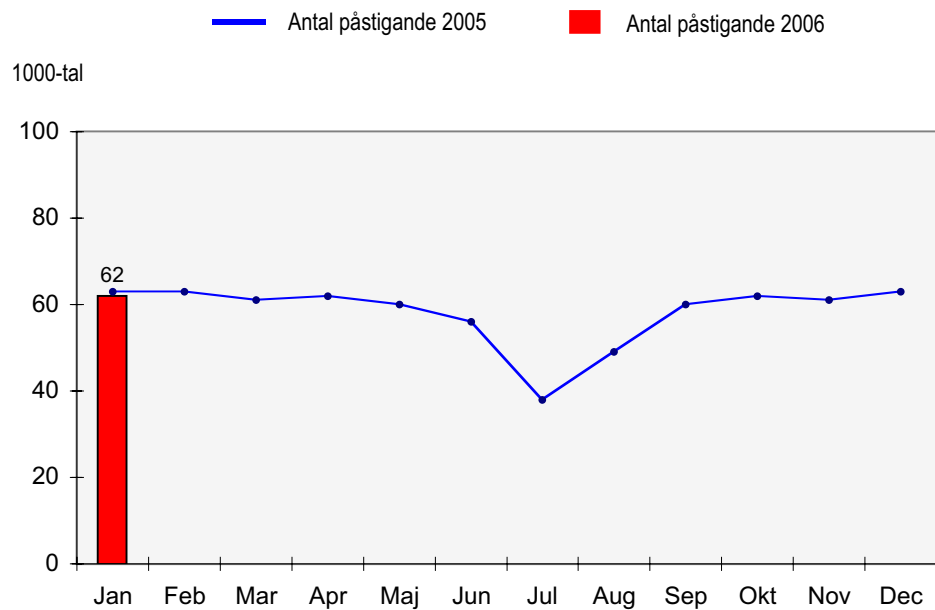


Godkänd ankomst/avgång innebär att tåget ankommer respektive avgår upp till 3 minuter efter annonserad ankomst-/avgångstid.

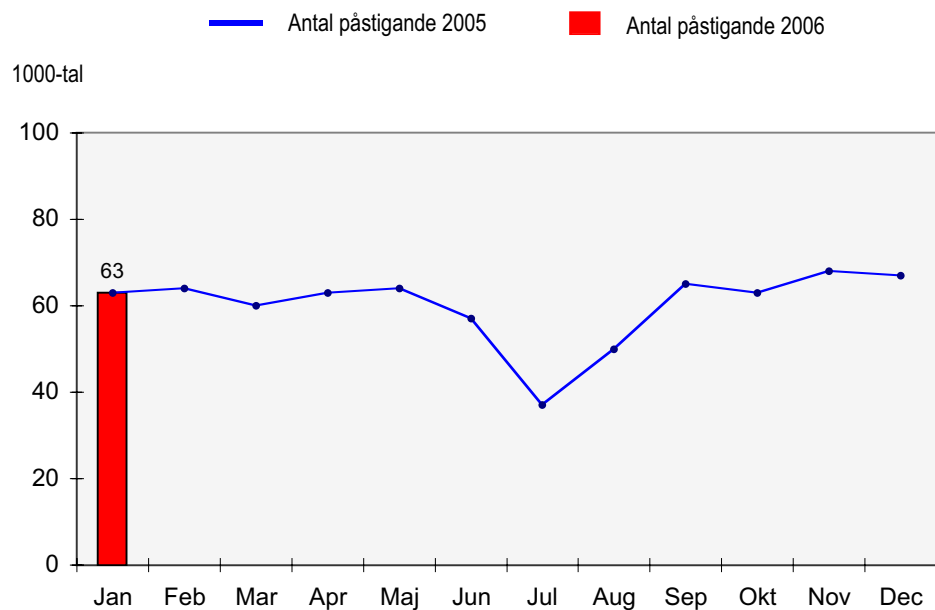
4. Antal påstigande per dygn

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

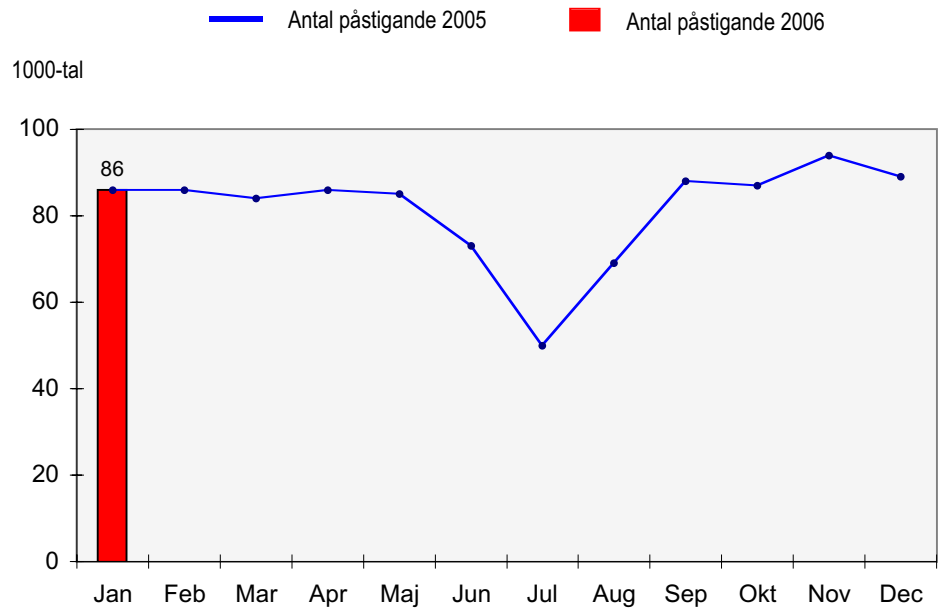
Båstalinjen



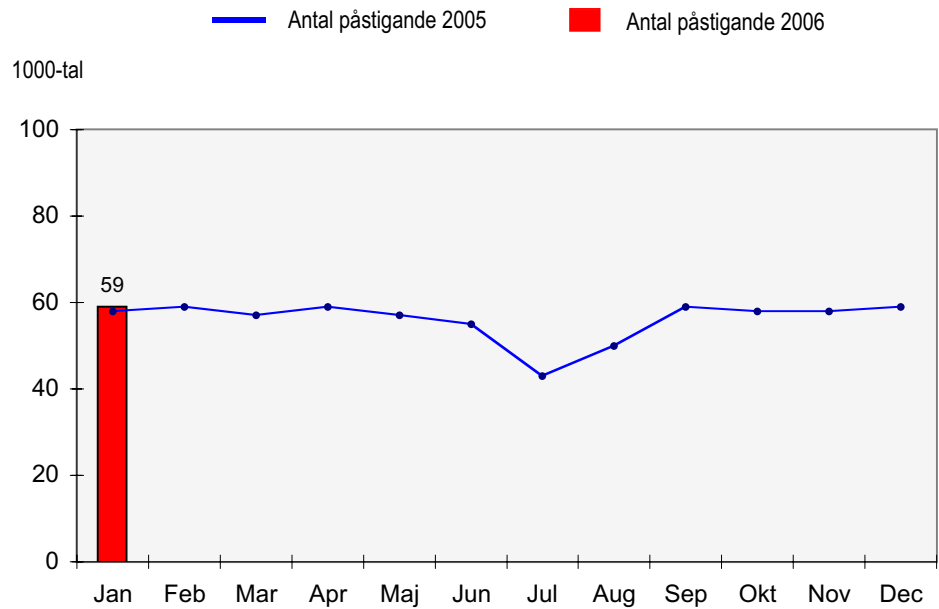
Märstalinjen



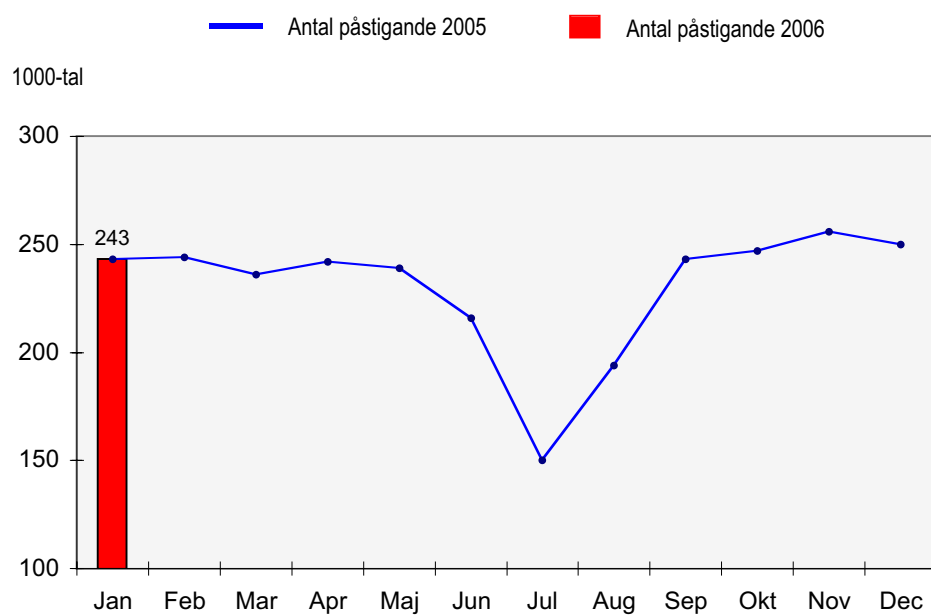
Södertäljelinjen(inkl Gnesta)



Västerhaningelinjen(inkl Nynäshamn)



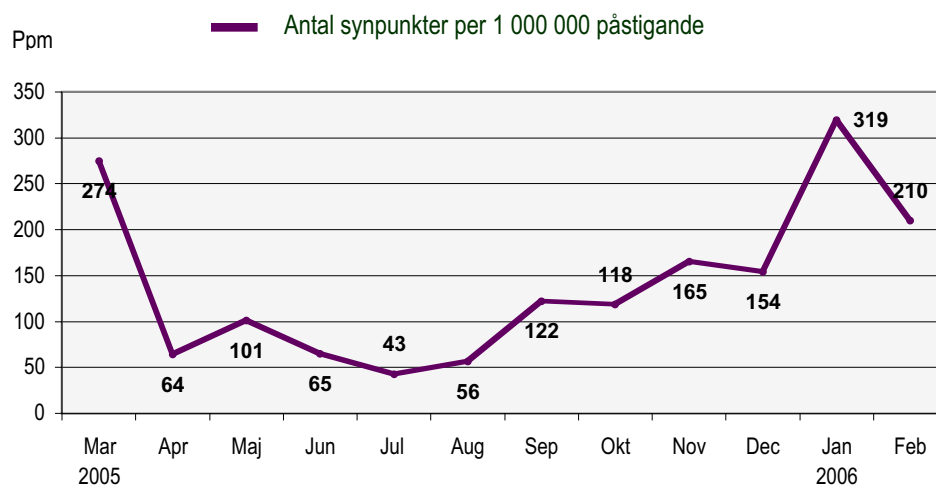
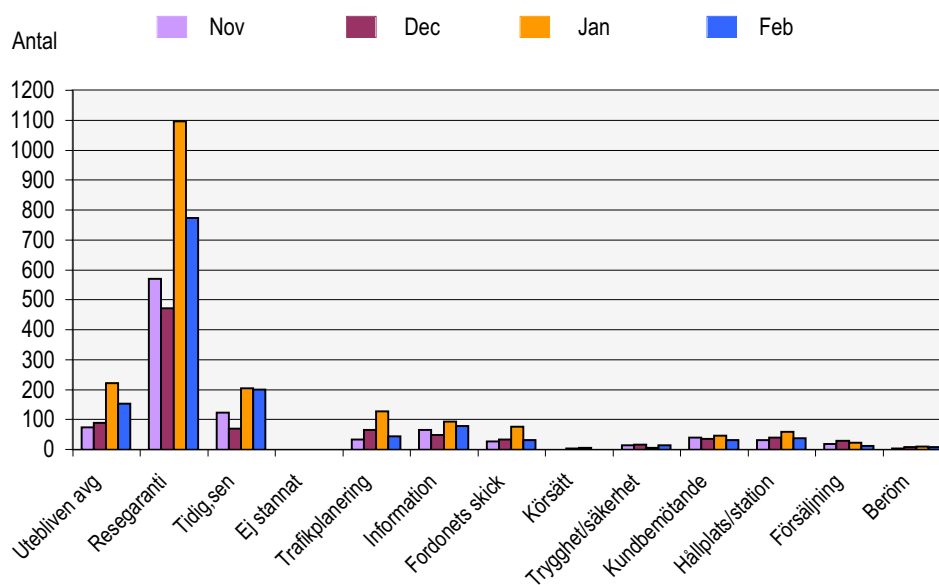
Samtliga linjer



7. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på Citypendeln som kommit in till Kundtjänstbolaget under november -februari.

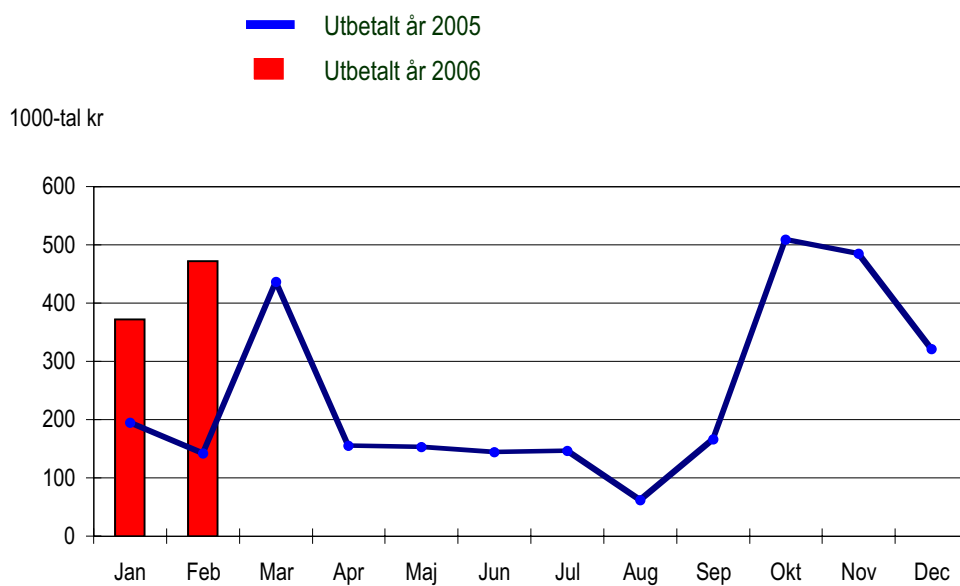
Det undre diagrammet visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande(ppm) under de senaste 12 månaderna.



8. Resegarantin

Resegarantin infördes på Citypendeln 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.



7. Kundensynpunkter

Det övre diagrammet visar antalet synpunkter på Citypendeln som kommit in till Kundtjänstbolaget under november -februari.

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

