

Månadsrapport för avtalsområde
Tunnelbanan

Connex

Februari 2006

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
14. Upplevd kvalitet i SL-trafiken	23
- Samtliga tunnelbanelinjer	
-betyg på linjerna	
-turtäthet	
-tidhållning	
-störningsinformation	
-invändig rengöring	
-hållplatsrengöring	
-trängsel	
-bemötande	
-frågor om SL-trafiken	
15. Miljöbilaga	28

Den här rapporten avser mätningar till och med februari 2006.
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 fortsatte att öka (48) jämfört med föregående månad(43). Bristerna i underhållet synliggjordes även här och Tågia lastades för 20 st av stoppen. Därefter stod yttre omständigheter för den största delen, 15 st, Bana/Signal 10 stycken, samt Connex 3 stycken.

Punktligheten för Grön linje blev 87,2 % (83,3 % i januari), Röd linje 92,8 % (92,1 %), Blå linje 96,9 % (97,5 %). Den totala punktligheten steg till 90,9 % från januaris värde, 90,3 %. Trots att punktligheten förbättrades är inte förbättringen proportionerlig i förhållande till den ökade tillgången på vagnar som gått att tursätta.

Andelen ej utförd trafik var fortfarande hög, förmodligen något mer proportionerlig jämfört med januari. Då fullständiga utbudsrapporter ännu inte inkommit för vare sig januari eller februari går det inte att få fram några exakta siffror. Den vagnbrist som finns beror delvis på konsekvenserna efter Rinkeby/Rissne men i allt större omfattning på att Tågia släpar efter i det löpande underhållet. För närvarande tursätts Blå linje i stort sett dagligen fullt ut, ibland med några tåg kortade. På Grön linje varierar antalet indragna tåg mellan två och fem medan det enda mönstret som finns för Röd linje är att det är riktigt illa ställt. Antalet indragna tåg varierar från två till sex samtidigt som antalet kortade tåg varierar mellan två och åtta.

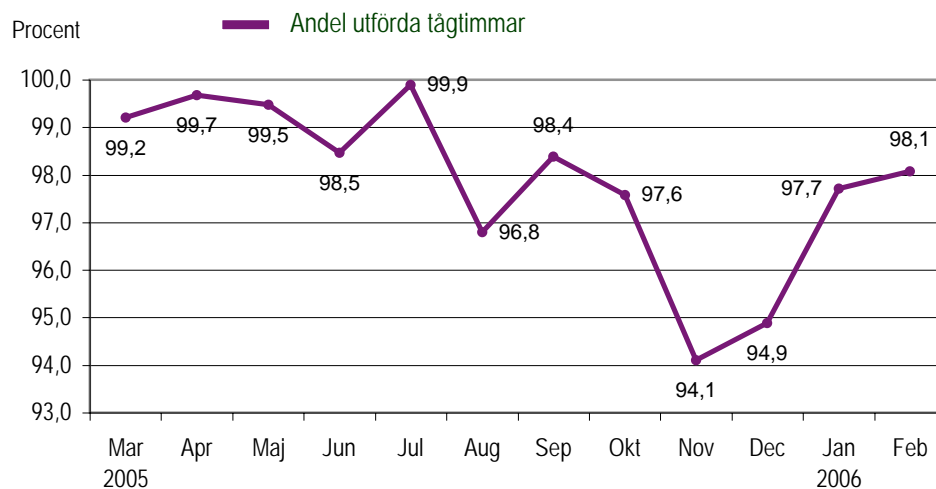
Fördelning av klagomål, februari, januari månad inom parentes:

	Grön	Röd	Blå
Avgångar	71 % (46 %)	55 % (50 %)	30 % (26 %)
Personalens beteende	10 % (18 %)	13 % (20 %)	14 % (22 %)
Underhåll	18 % (12 %)	26 % (13 %)	16 % (17 %)
Tiggare	1 % (1 %)	1 % (1 %)	0 % (0 %)

Den största andelen kundsynpunkter för uteblivna avgångar på Grön och Röd linje gäller ersättning för taxiersättningsanspråk.

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.

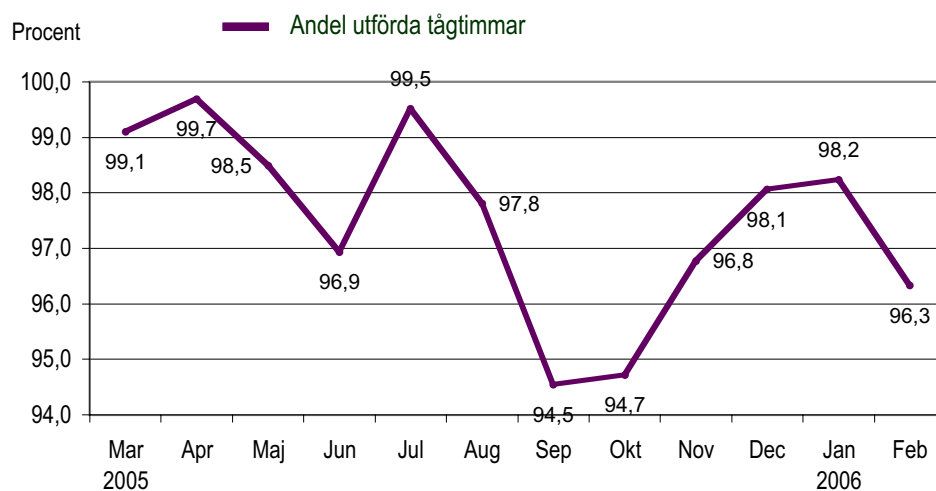
Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	8,0	7,0										
Connex	3	0										
SLI B+S	3	7										
Tågja	6,0	11,0										
SLIR	0	0										
Totalt	20	25										

Diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2005 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.

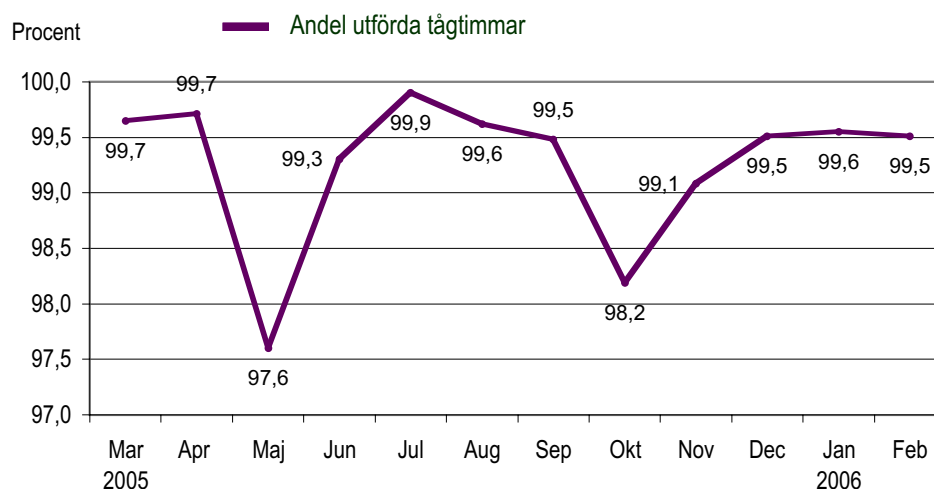
Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	12	5										
Connex	1	1										
SLI B+S	1	1										
Tågja	5	6										
SLIR	0	0										
Totalt	18	13										

Diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2005 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.

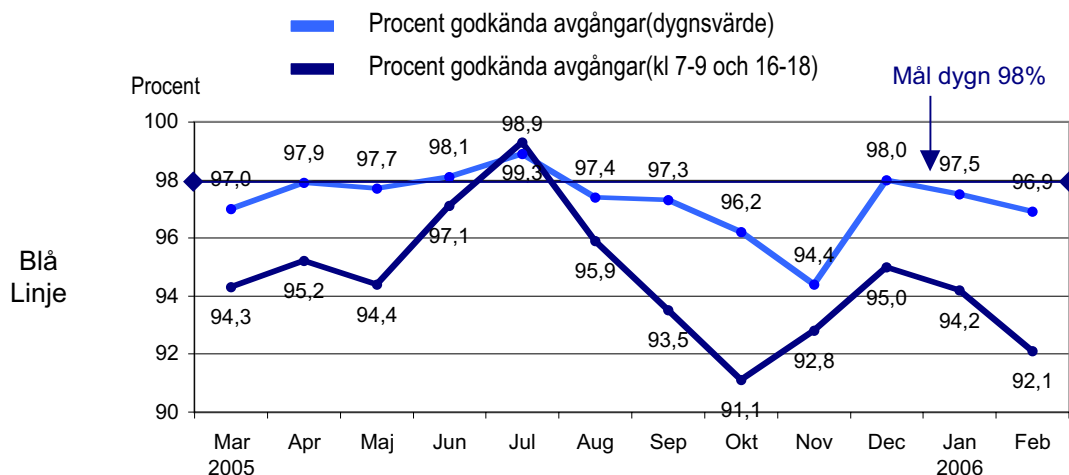
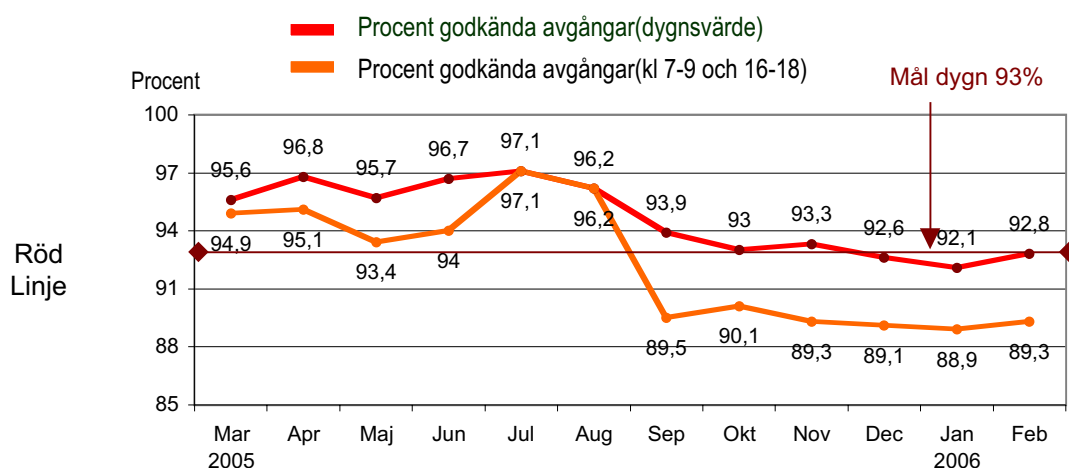
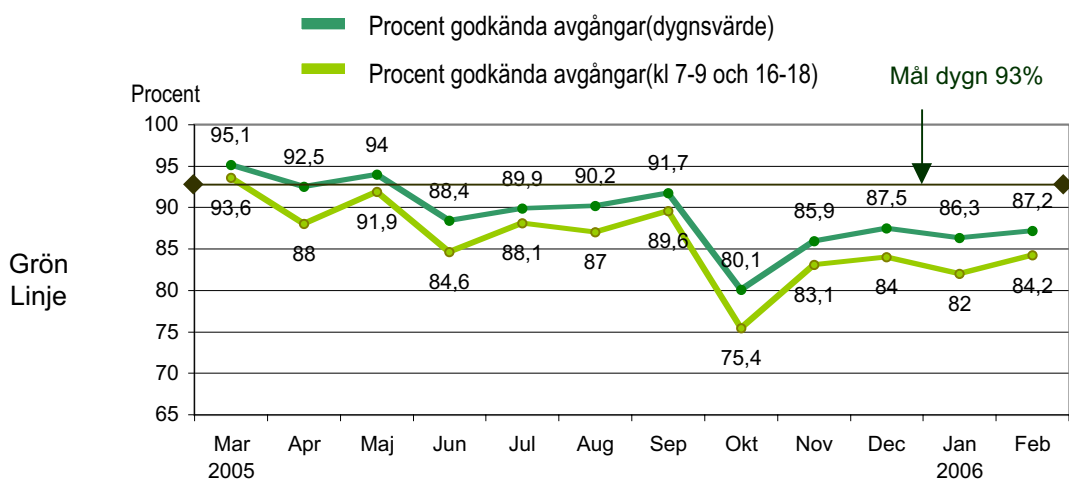
Utförare	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Yttre orsak	2	3										
Connex	0	2										
SLI B+S	0	2										
Tågja	3	3										
SLIR	0	0										
Totalt	5	10										

Diagrammet visar antal stopp i trafiken per månad under 2005 och motsvarande i år. Månaderna för respektive år jämförs med varandra.



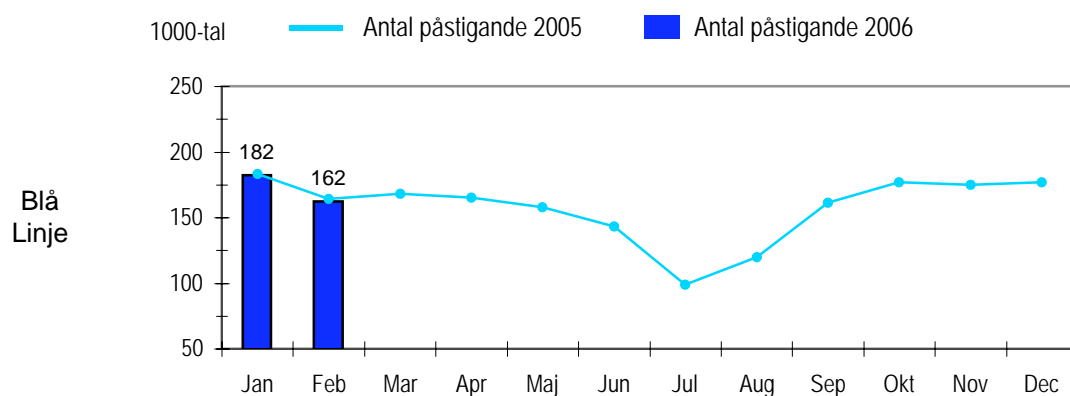
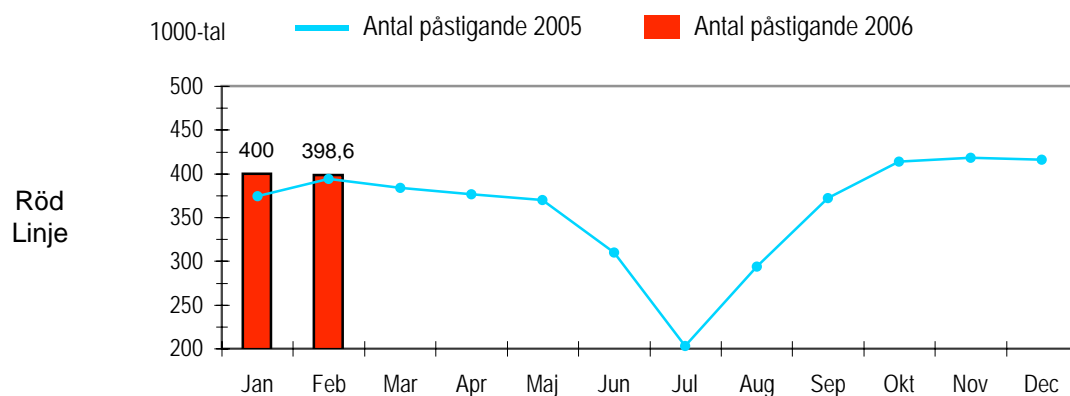
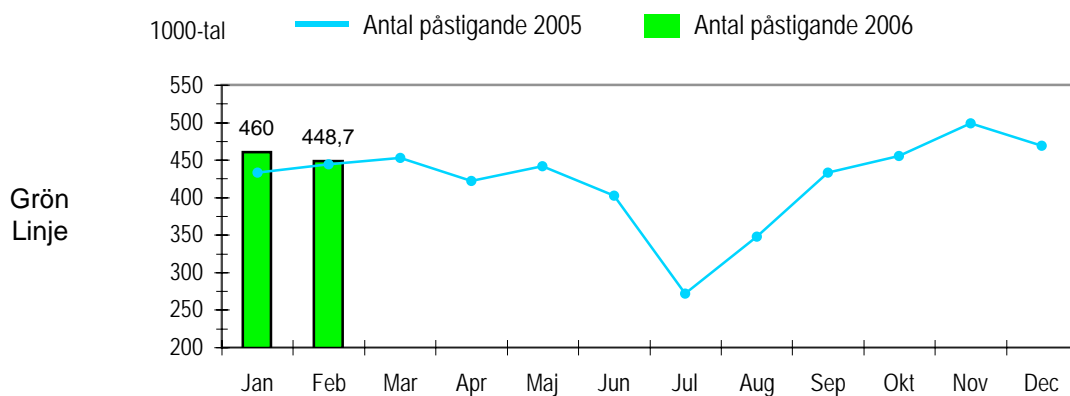
3. Punktlighet

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 2005 och 2006. På så sätt får vi en bild av utvecklingen av resandet i år och en jämförelse med motsvarande månader förra året.



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.

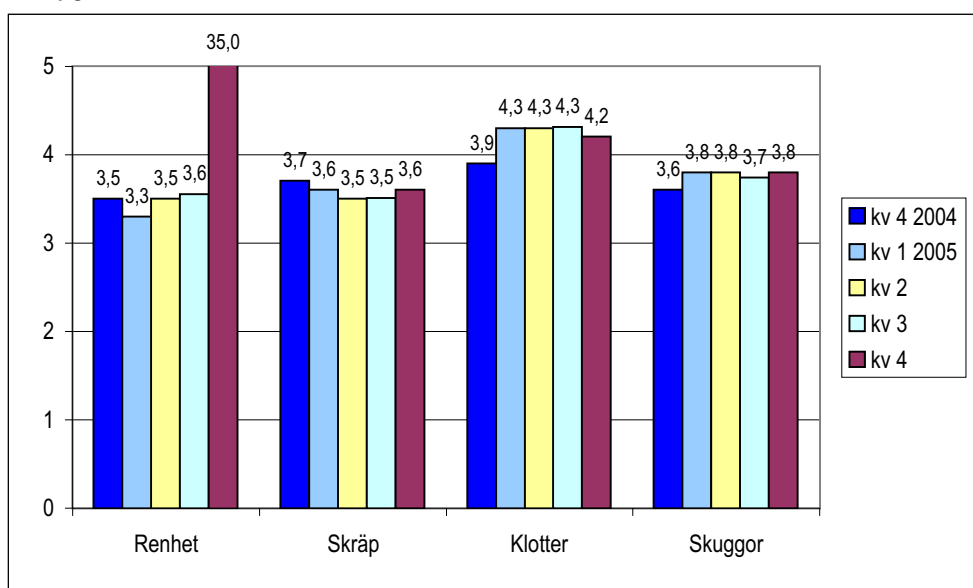
Vid varje mättillfälle görs ett slumpmässigt urval av 27 tunnelbanestationer. Samtliga dessa stationer inspekteras vid tre olika tillfällen, morgon/förmiddag, eftermiddag och kväll.

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

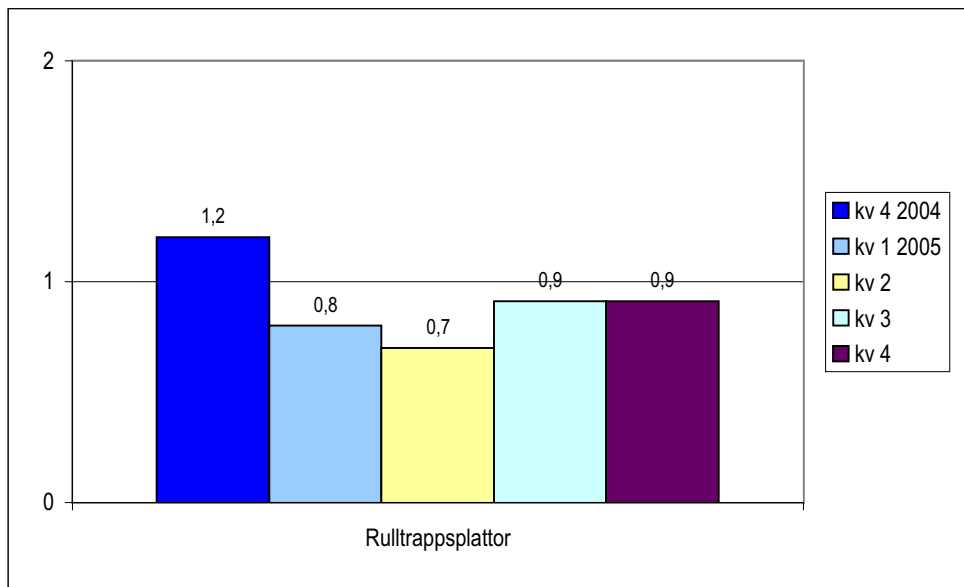
Bedömningarna görs på en 5-gradig skala för vart och ett av variablerna renhet, klotter, skräp och skuggor, där 0 är det sämsta betyget och 5 det bästa.

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.

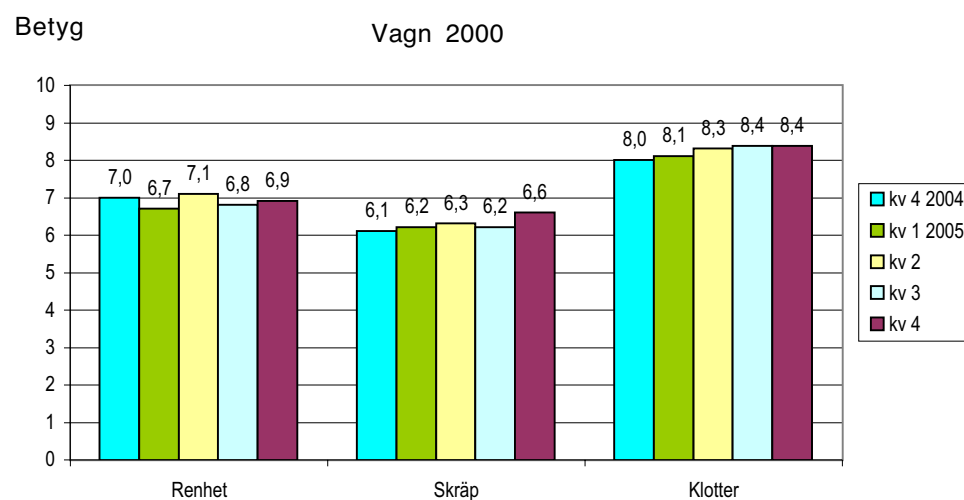
Städning av vagnar

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

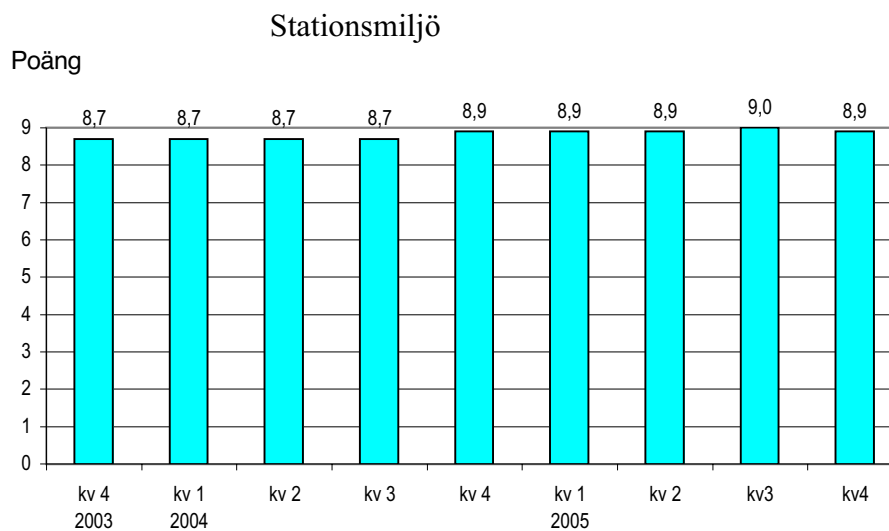
SL och Connex har tillsammans utarbetat en metod för att kunna mäta "personalens servicevilja" på stationer och ombord på tåg. Variablerna stationsmiljö , personal i biljettkur och förare skall mätas.

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.

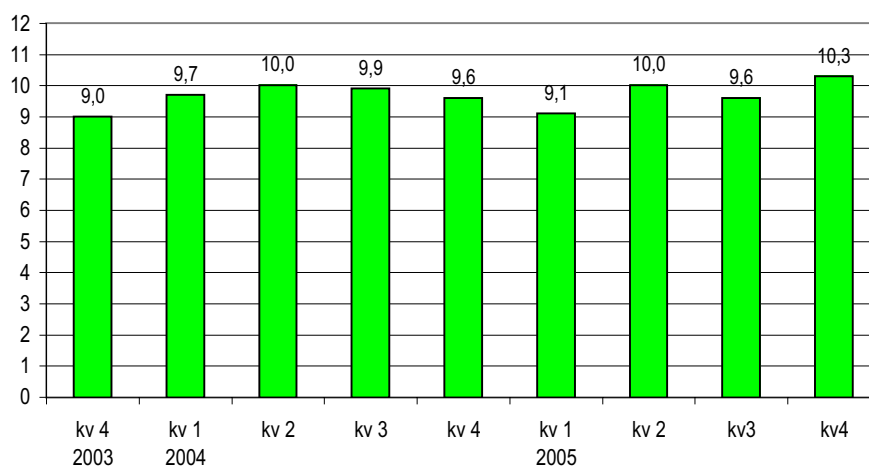
Resultat

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

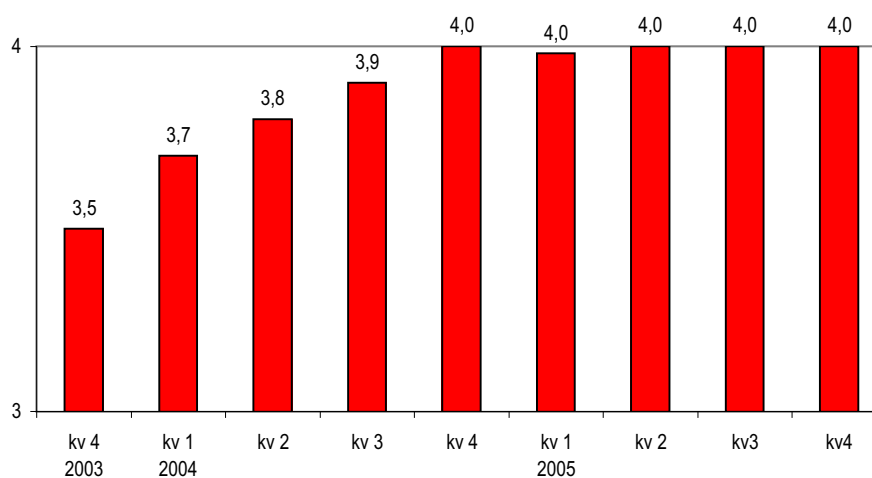
Poäng



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.

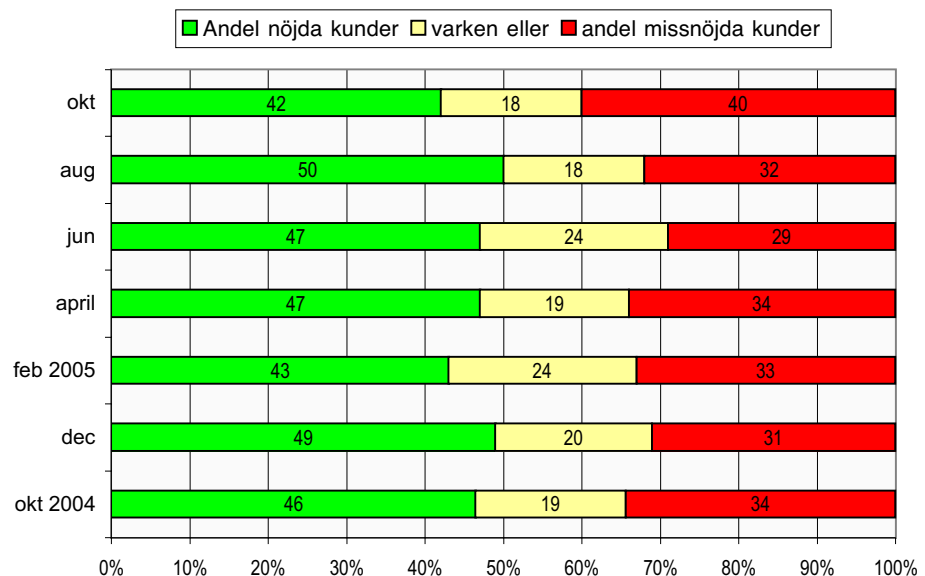
8. Störningsinformation

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



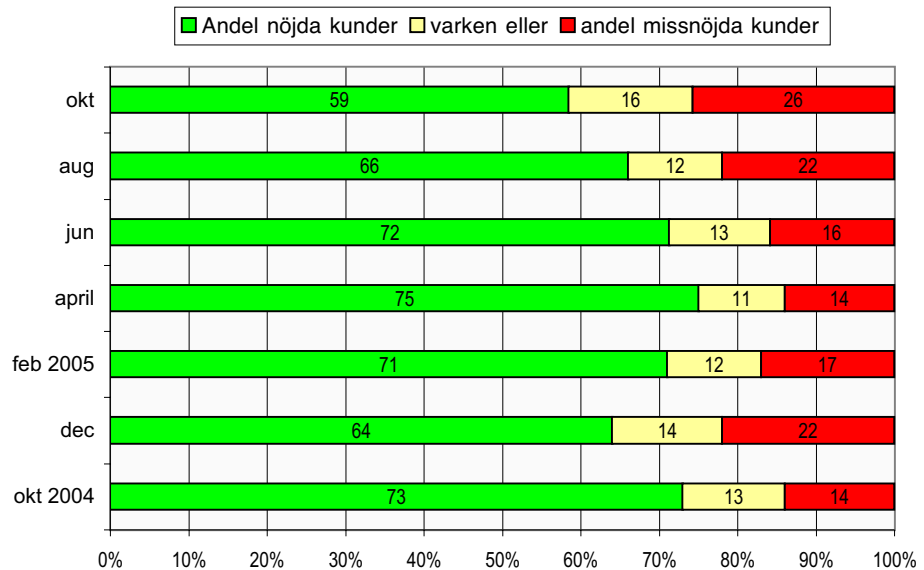
9. Tidhållning

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



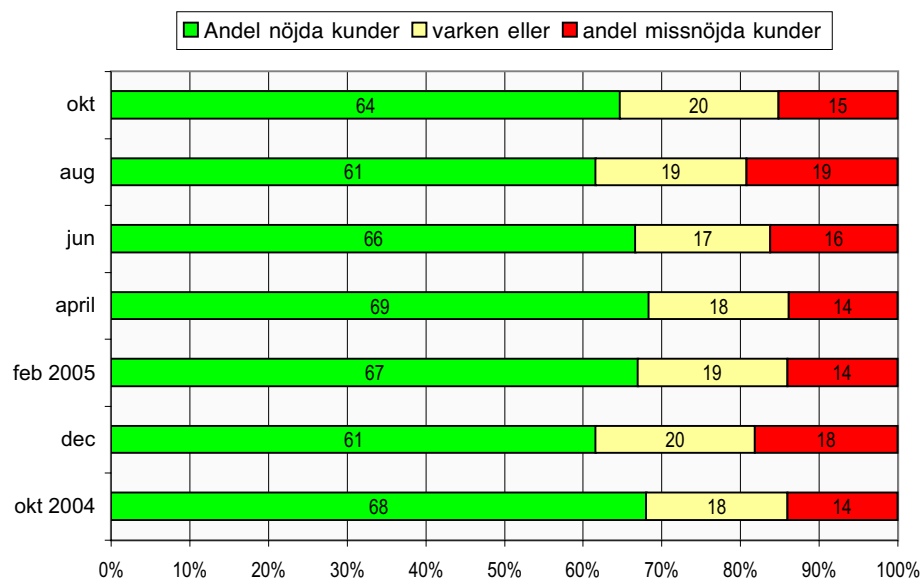
10. Sammanfattande betyg för tunnelbanan som helhet

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

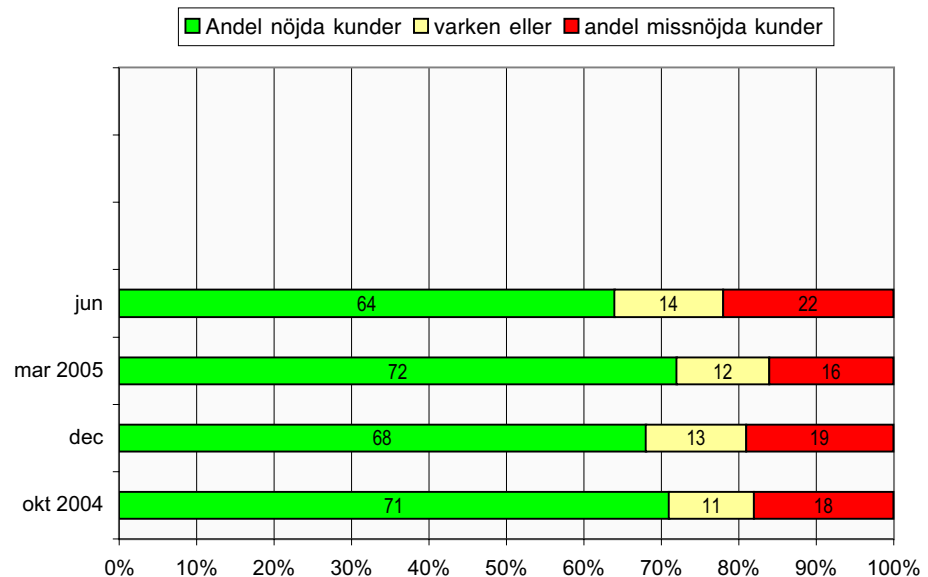
SL och Connex mäter tillsammans kundernas upplevelse av trygghet i tunnelbanan kvällstid.

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

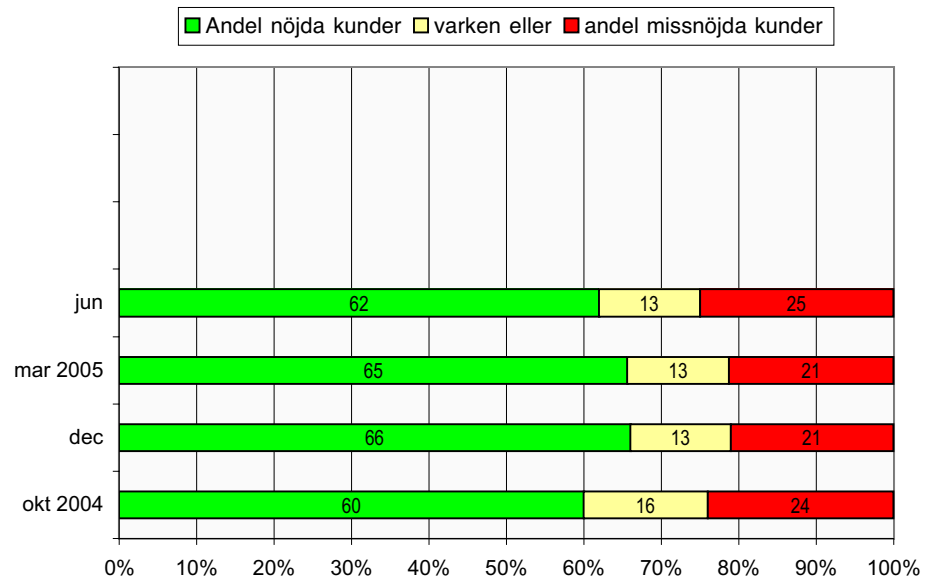
Bedömningarna görs på en 7-gradig skala där 1 betyder "instämmer inte alls" och 7 "instämmer helt". Dessutom finns alternativet "ingen erfarenhet".

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



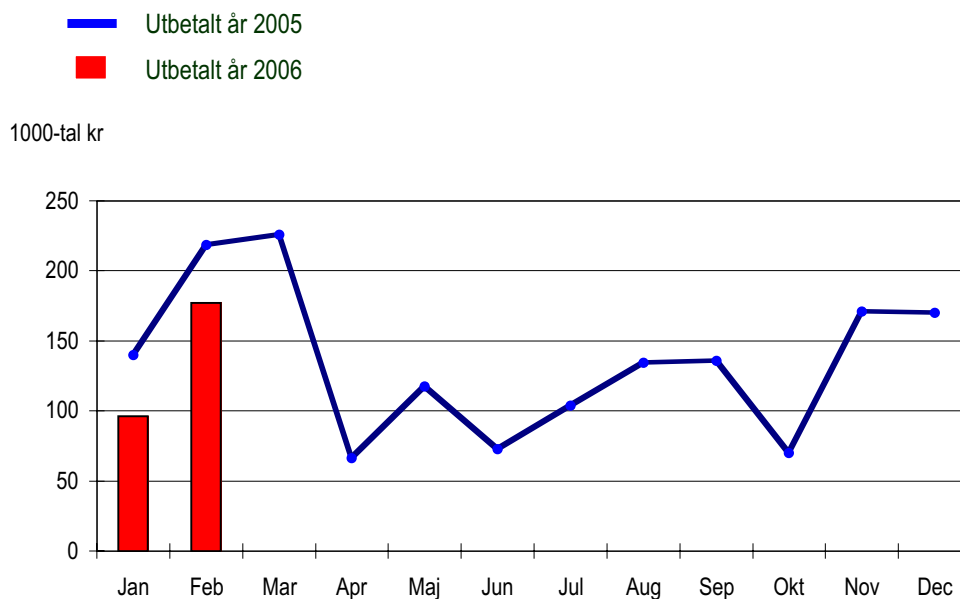
Resultat helgkvällar



12. Resegarantin

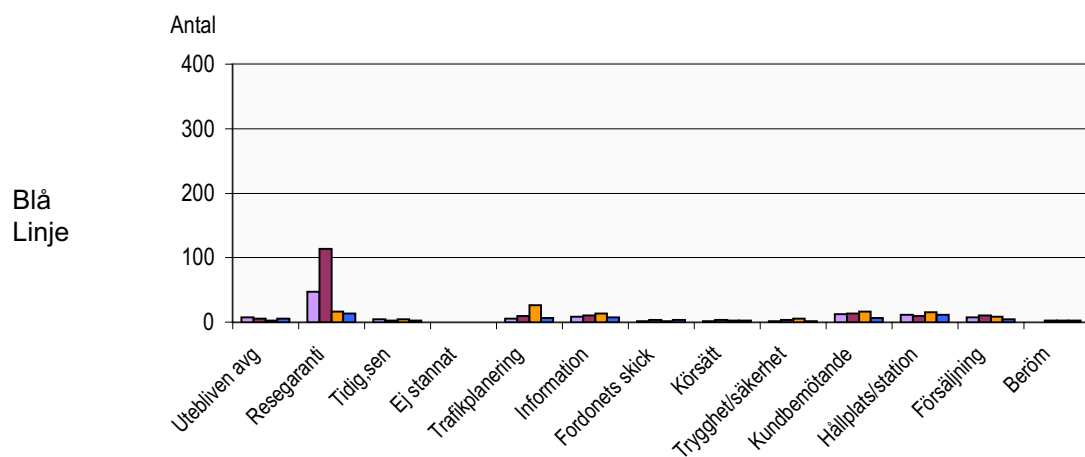
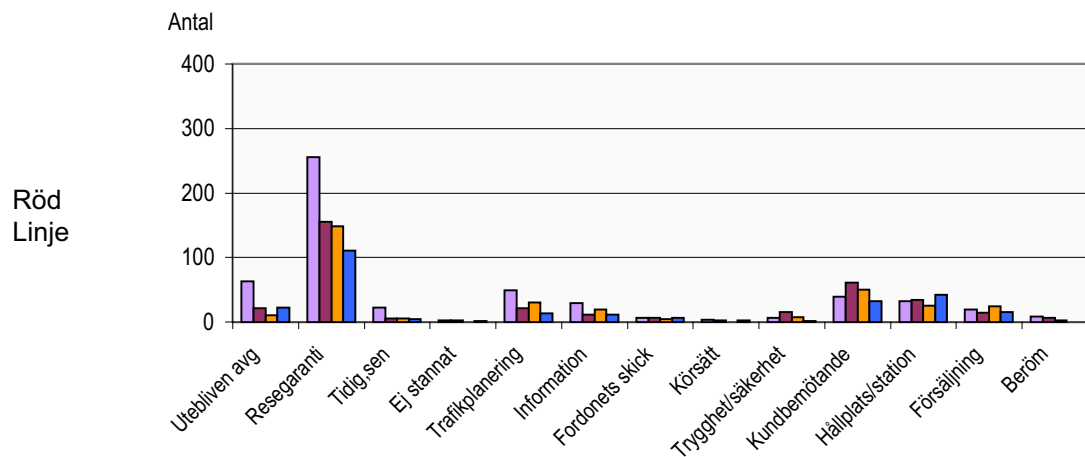
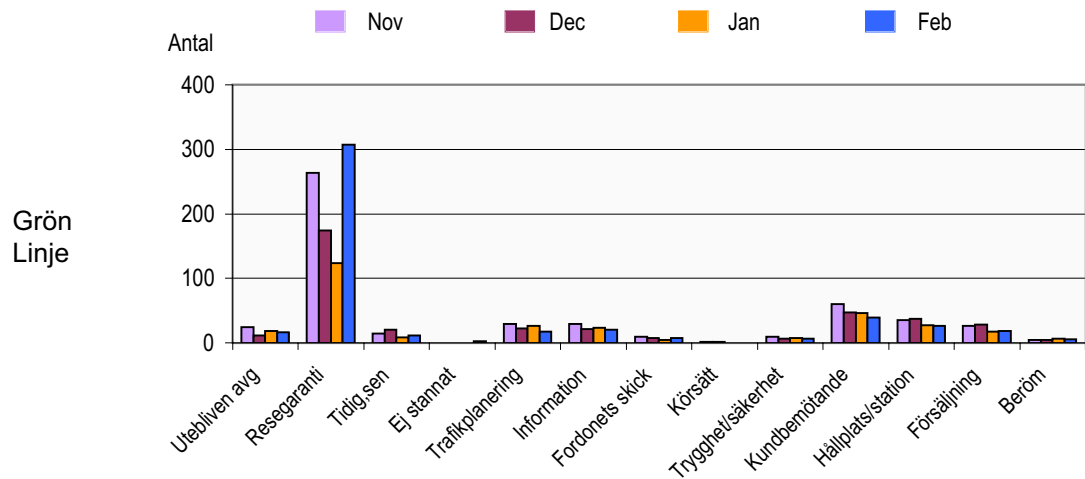
Resegarantin infördes under hösten 1999. För Connex tunnelbana redovisas nedan gjorda utbetalningar som månadsvis gjorts under år 2005 och 2006.

Utbetalt belopp redovisas på den månad som Kundtjänstbolaget behandlat ärendet.

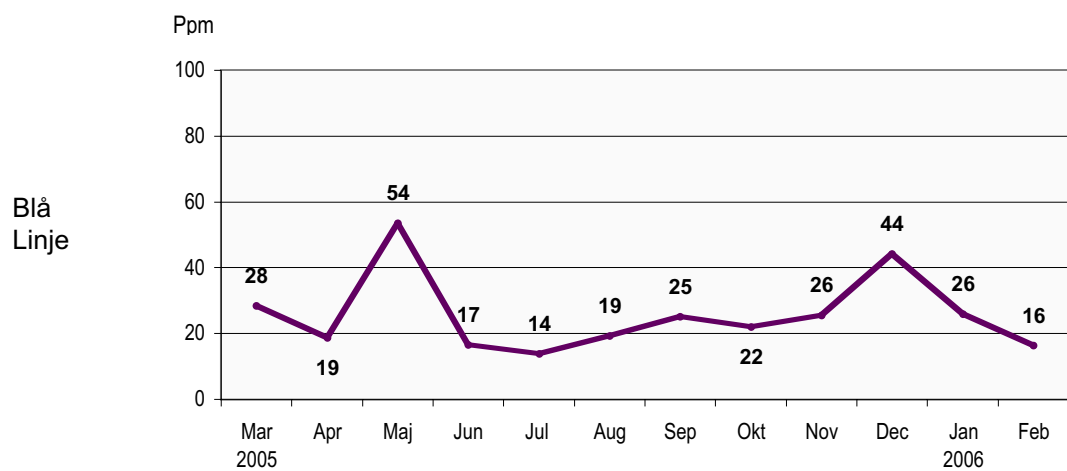
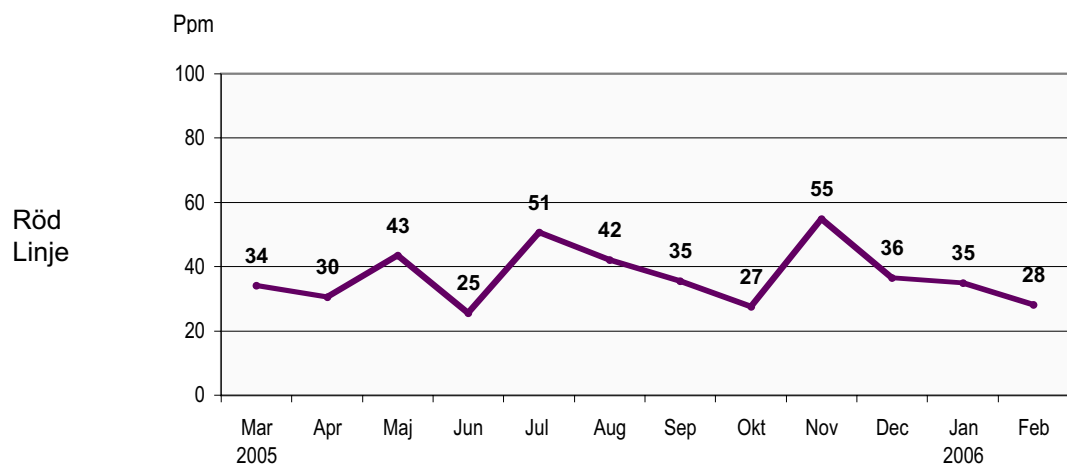
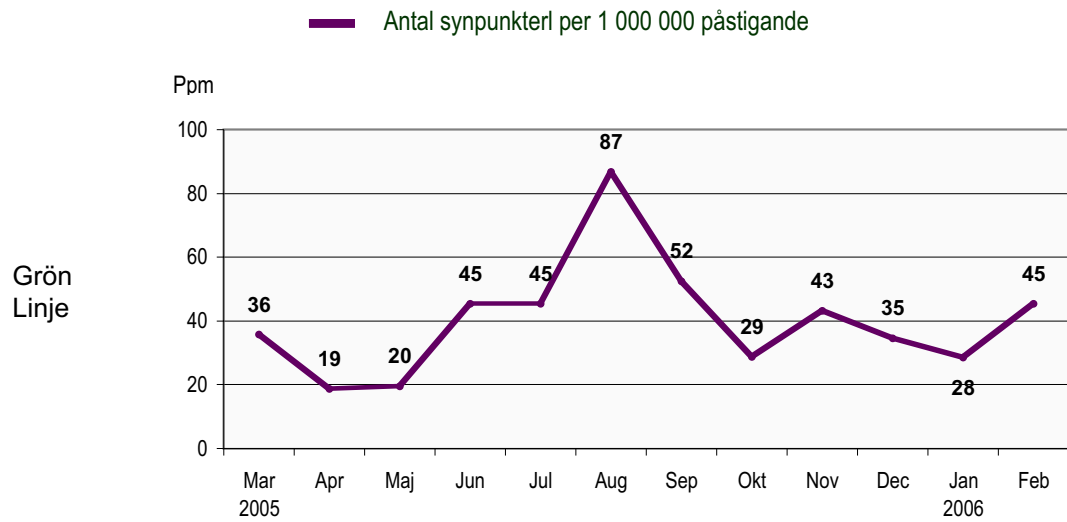


13. Kundensynpunkter

Diagrammen visar antalet synpunkter på trafiken i tunnelbanan som kommit in till Kundtjänstbolaget under november -februari.



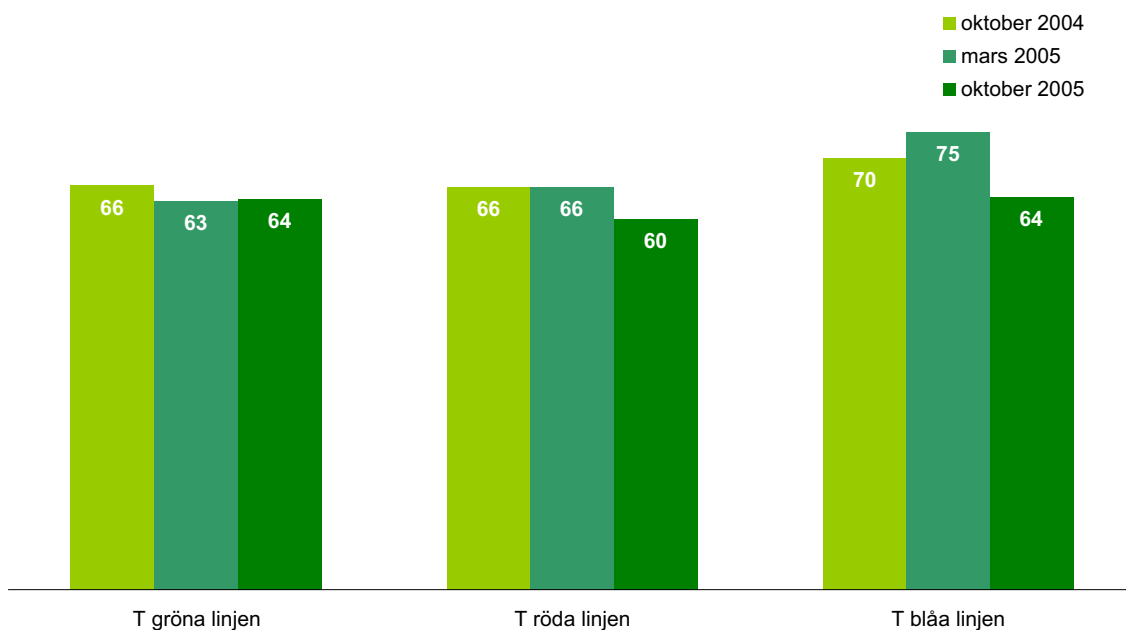
Diagrammen visar andel synpunkter per 1 000 000 påstigande(ppm) under de senaste 12 månaderna.



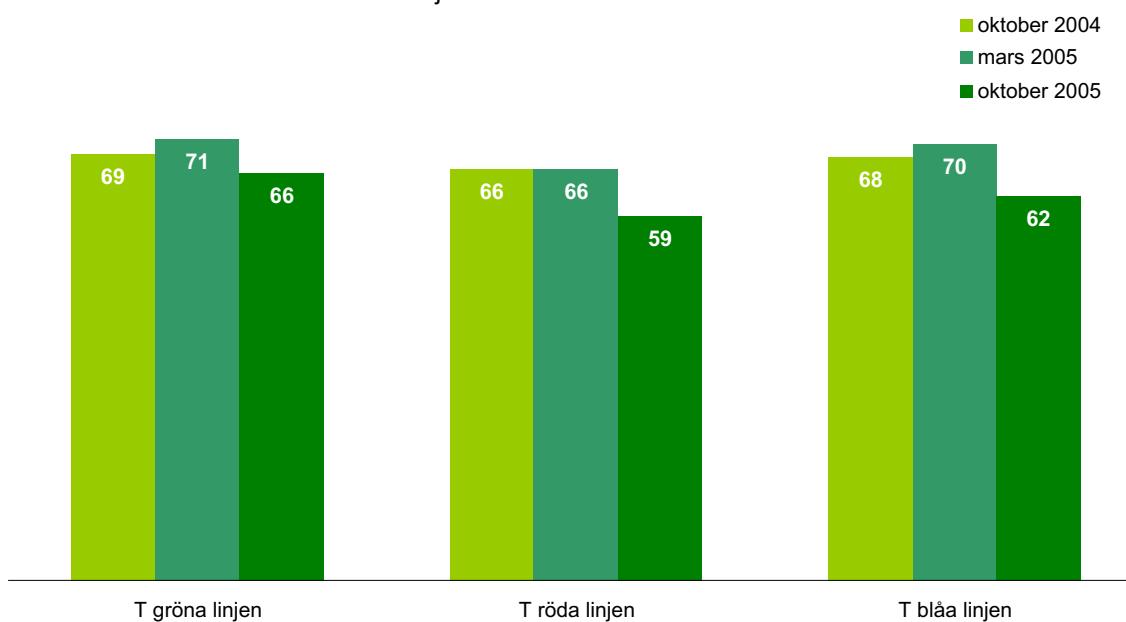
14. Upplevd kvalitet i SL-trafiken

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.

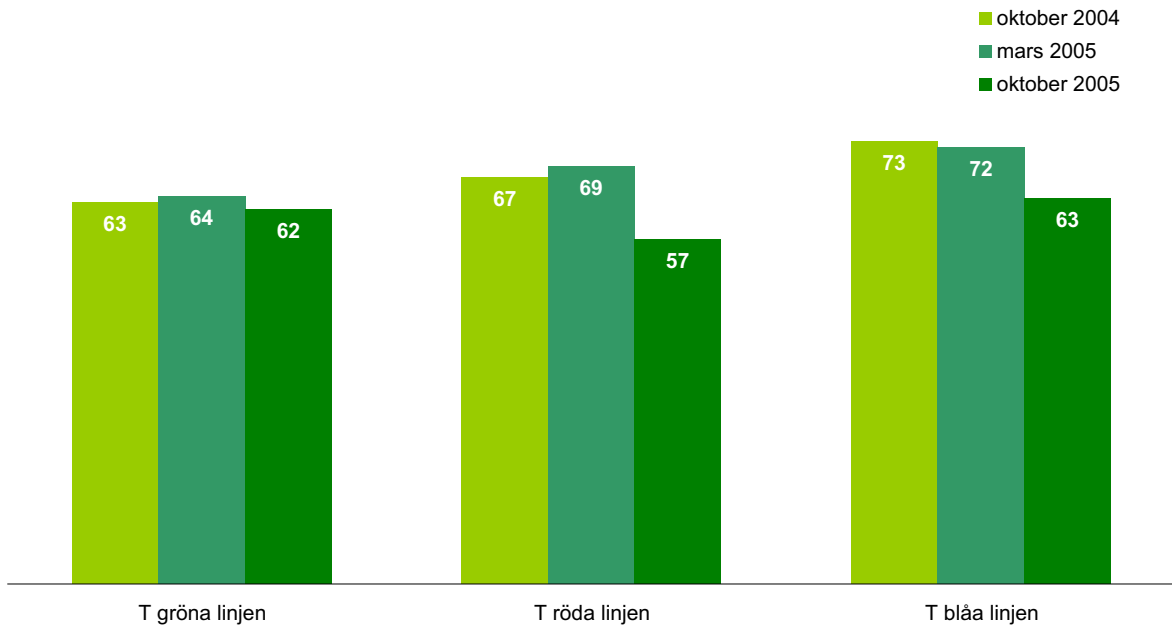
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - betyg på linjen - Connex



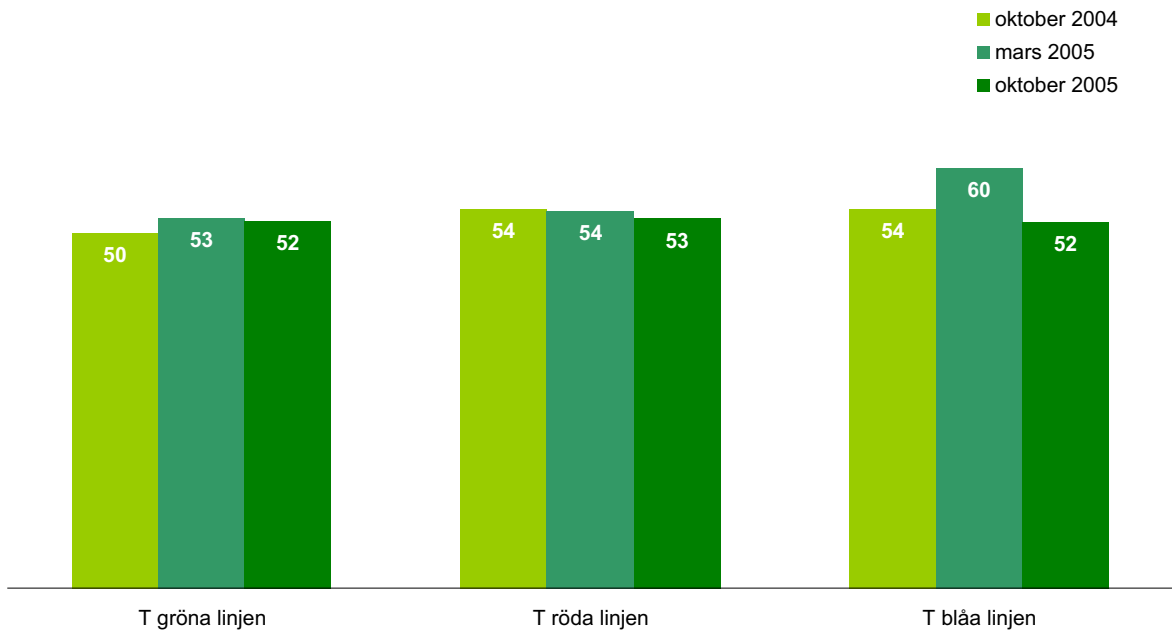
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - turtäthet - Connex



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - tidhållning - Connex

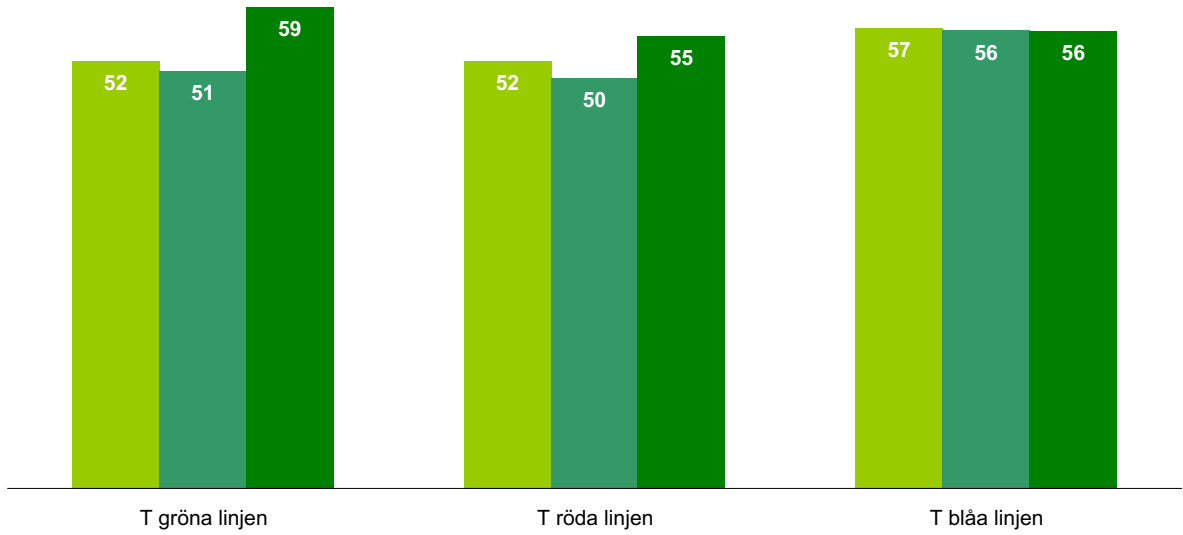


Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - störningsinformation - Connex



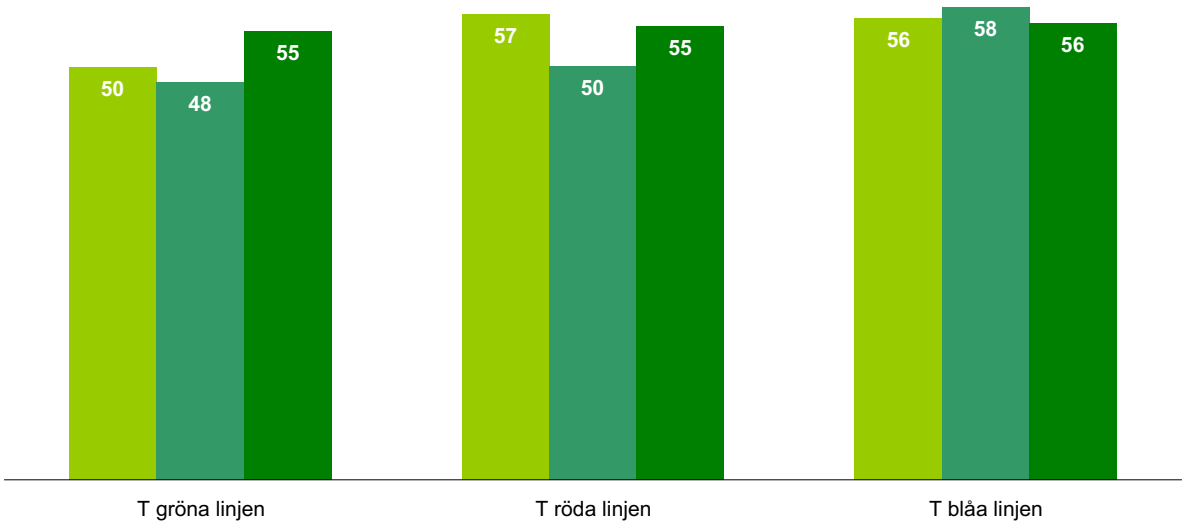
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - invändig rengöring - Connex

oktober 2004
mars 2005
oktober 2005

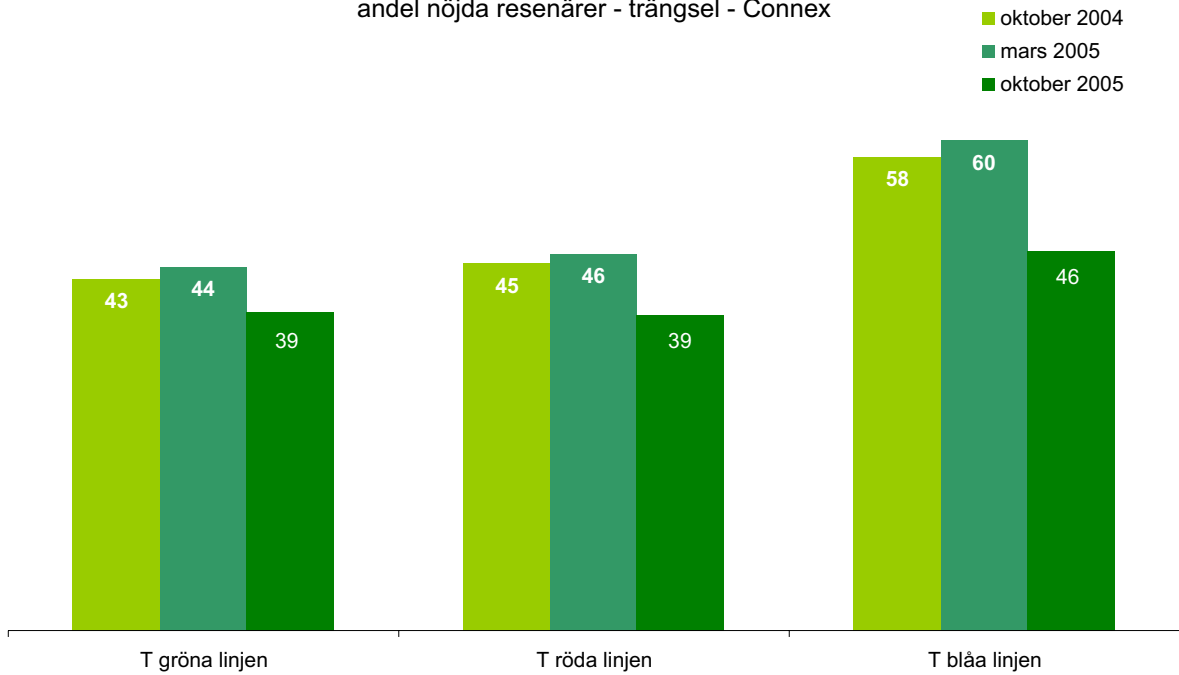


Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - stationsrengöring - Connex

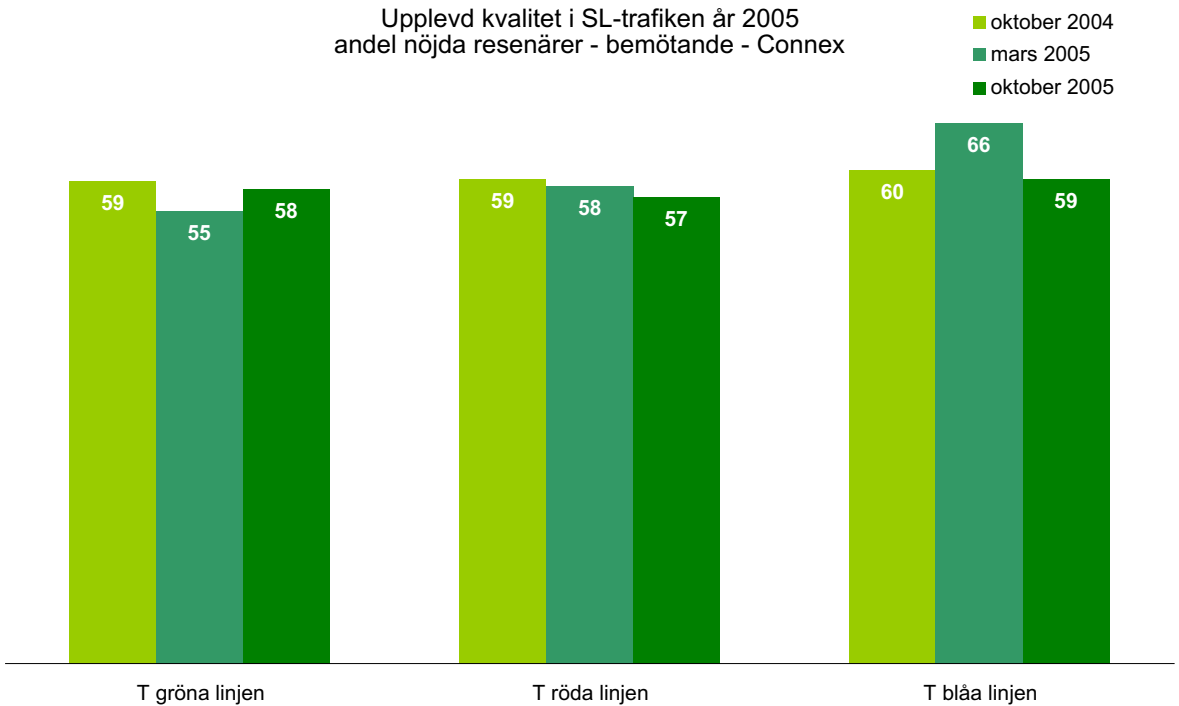
oktober 2004
mars 2005
oktober 2005



Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - trängsel - Connex

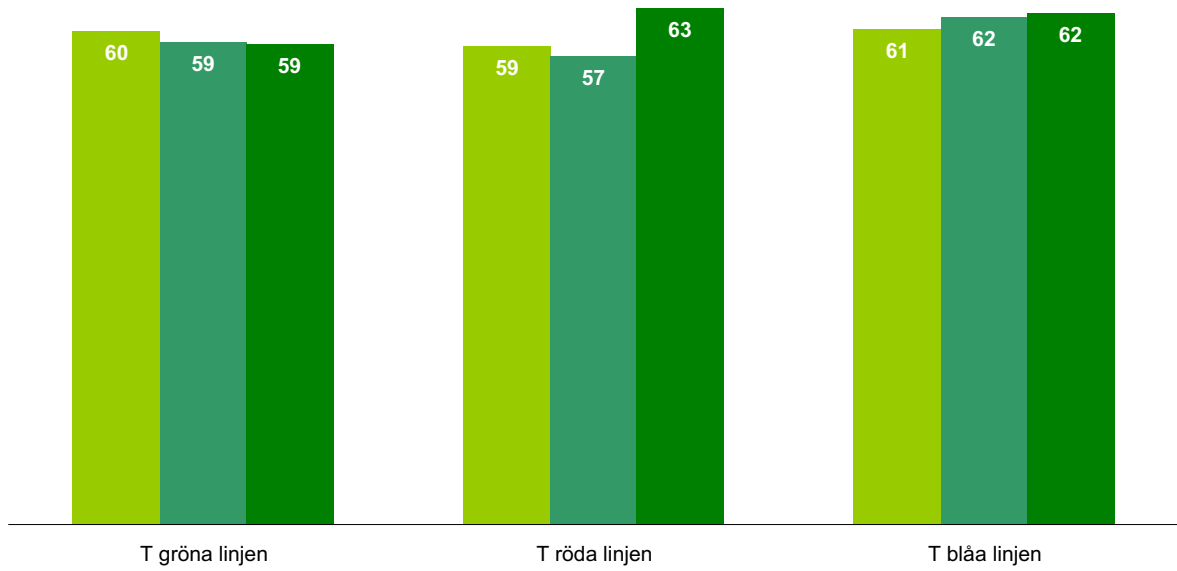


Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer - bemötande - Connex



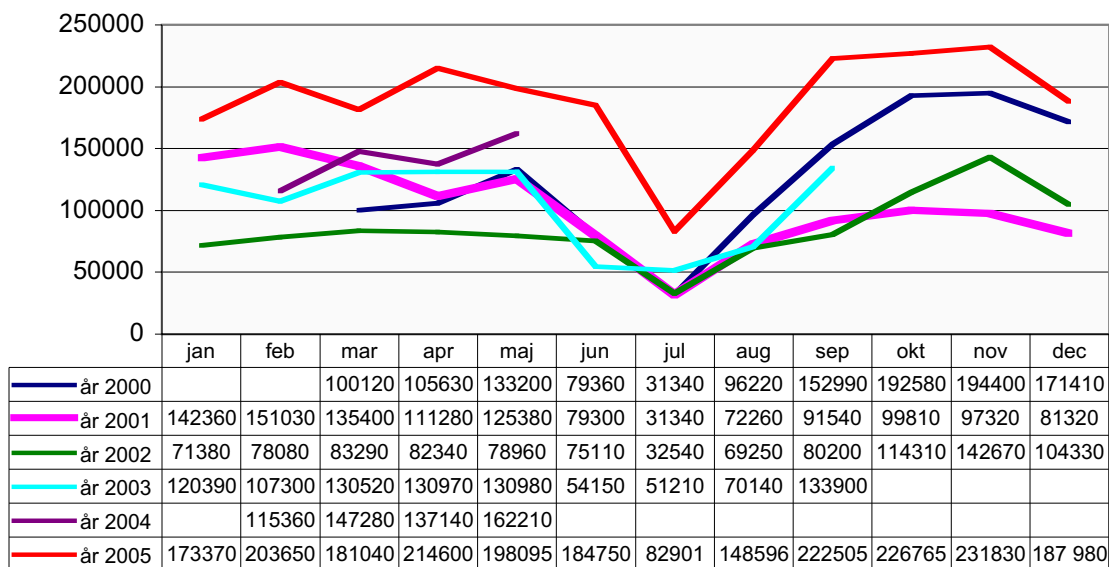
Upplevd kvalitet i SL-trafiken år 2005
andel nöjda resenärer -frågor om SL-trafiken - Connex

oktober 2004
mars 2005
oktober 2005



15. Miljöbilaga

Tidningsreturer. Kg/mån



Tidningsreturer, kg/år

