



# Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för mars 2009





## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Tunnelbanan.....	4
	Orsaker till avvikelser .....	4
	Utförd trafik.....	5
	Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken .....	6
	Punktligheten .....	7
	Kundsynpunkter .....	8
3	Pendeltåg.....	9
	Orsaker till avvikelser .....	9
	Utförd trafik.....	10
	Orsaker till inställda avgångar .....	10
	Punktligheten .....	11
	Kundsynpunkter .....	11
4	Buss.....	12
	Orsaker till avvikelser .....	12
	Utförd trafik.....	13
	Utförd trafik per avtalsområde .....	13
	Orsaker till inställda avgångar .....	14
	Punktligheten .....	15
	Kundsynpunkter .....	16
5	Lokalbanor .....	17
	Orsaker till avvikelser .....	17
	Utförd trafik.....	18
	Orsaker till inställda avgångar .....	19
	Punktligheten .....	20
	Kundsynpunkter .....	21
6	Andel kunder i tid .....	22
7	Upplevd kvalitet; punktlighet .....	24
8	Varifrån kommer alla siffror? .....	25

## 1 Sammanfattning

Samtliga trafikslag har under årets första tre månader levererat en stabil trafik med godkända punktlighetsresultat. Antalet stopp i trafiken och inställda avgångar har varit relativt låga för spårtrafiken totalt sett. För busstrafiken har nya entreprenören Arriva haft stora problem vid trafikstart i mars.

För *tunnelbanan* kan en positiv trend för både punktlighet och utförd trafik ses. De åtgärder som vidtagits för att förbättra rutinerna vid utsättning från Nyboda-depån har gett resultat för Röd linje.

Punktligheten för *pendeltågen* fortsätter att öka och resultatet för mars är dessutom mycket bra för årstiden. Tyvärr fortsätter antalet inställda avgångar att vara relativt högt. En tredjedel av de inställda avgångarna under mars berodde på fel i spår- och broanläggningar.

*Busstrafiken* har totalt sett en godkänd punktlighet under mars. Nya entreprenören Arriva har haft stora problem sedan trafikstarten och inte klarat av att leverera godkänd standard och kvalitet för avtalsområdena Ekerö samt Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby.

Trafiken på *lokalbanorna* har varit stabil under mars totalt sett. Trafiken på Roslagsbanan påverkades av ett flertal akuta fel i infrastrukturen samt ett par olyckshändelser under månaden, vilket resulterade i stora störningar.

## 2 Tunnelbanan

### Orsaker till avvikelser

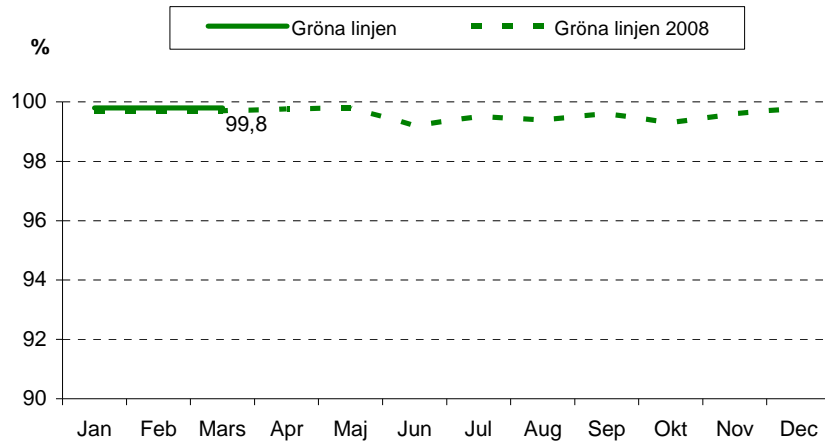
Tunnelbanetrafiken i mars visar bra resultat, både för den utförda trafiken och för punktligheten. Antalet stopp fortsätter att ligga på en låg nivå.

De omfattande åtgärder som vidtagits för att förbättra rutinerna vid utsättning från Nybodadepån har gett resultat för Röd linje. Blå och Grön linje visar samma positiva resultat och levererar ett högt antal utförda avgångar i mars.

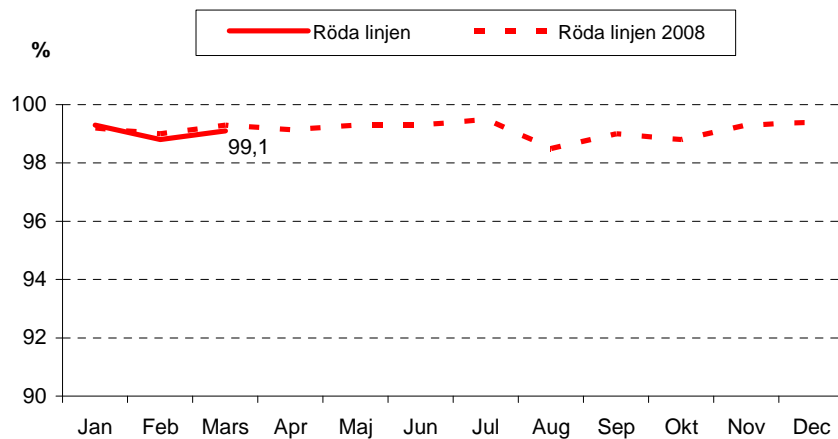
Problem med hjulplattor har förekommit under mars i samband med att arbetsfordon förorenat rälsen. Ett intensifierat samarbete mellan Veolia och SLs underentreprenörer har dock förbättrat situationen.

## Utförd trafik

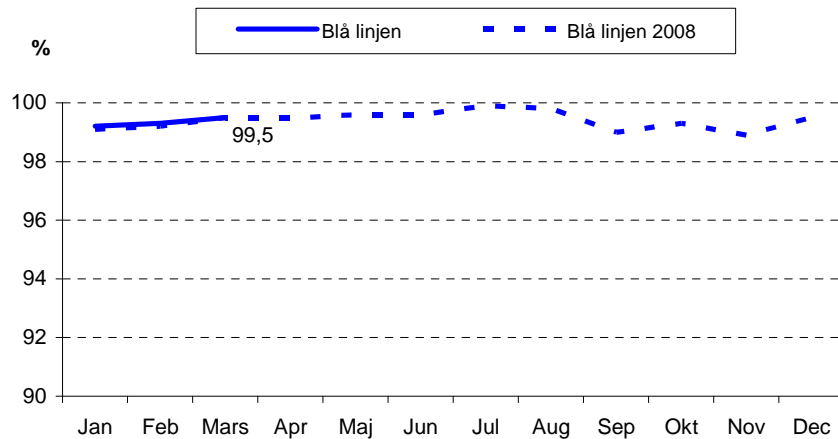
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen, ackumulerat: 99,8%

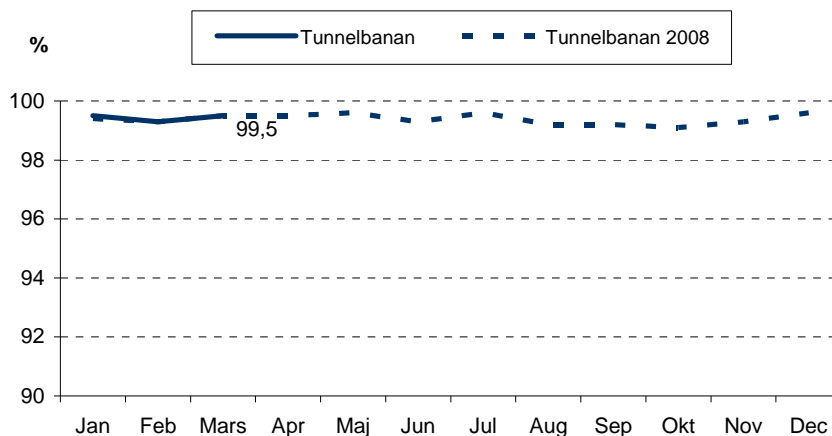


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 99,1%



Utförd trafik för blå linjen, ackumulerat: 99,3%

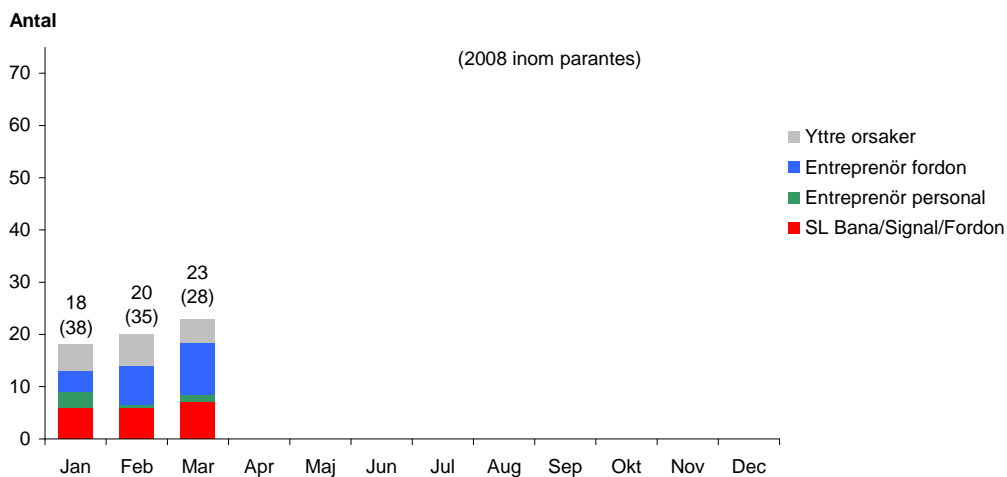
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 99,4%  
 Mål 2009 för tunnelbanan totalt: 99,5%

## Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spårområde, vandalism mm

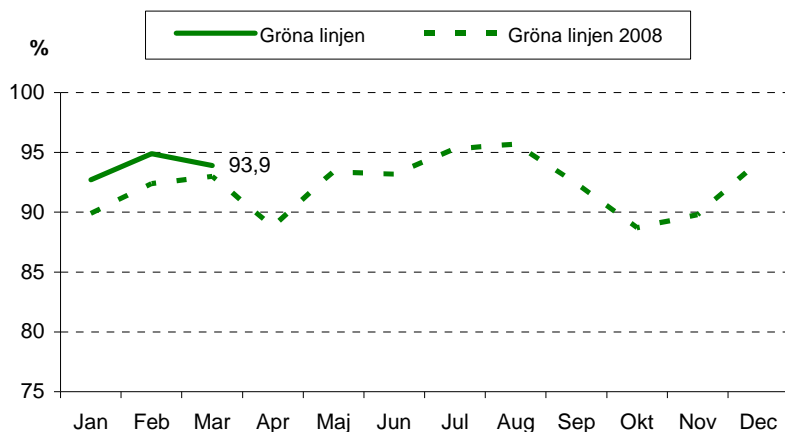
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

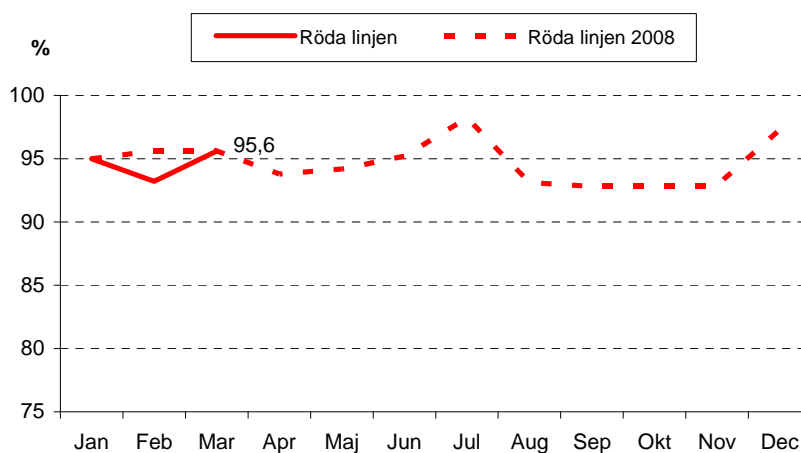
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

## Punktligheten

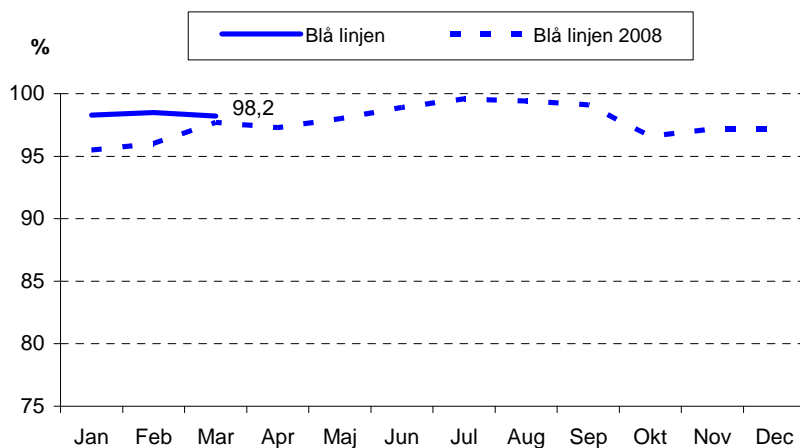
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 93,8%

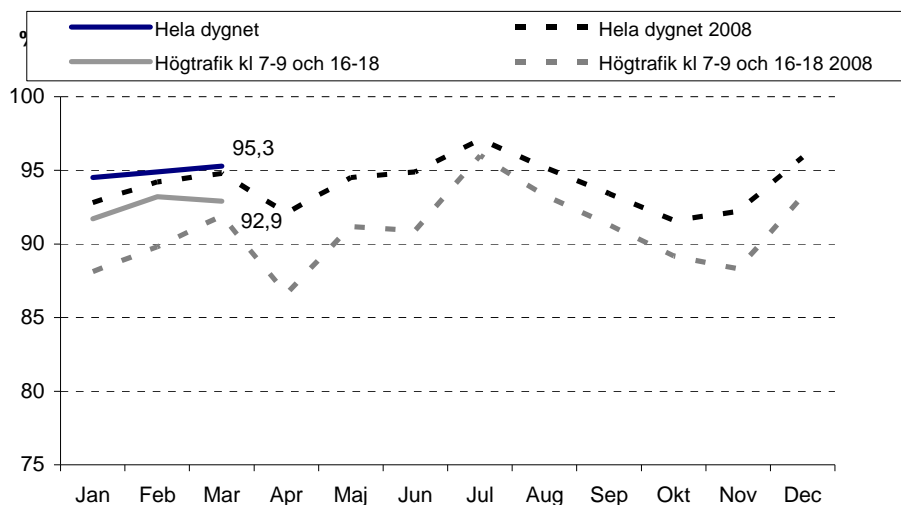


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 94,6%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,3%

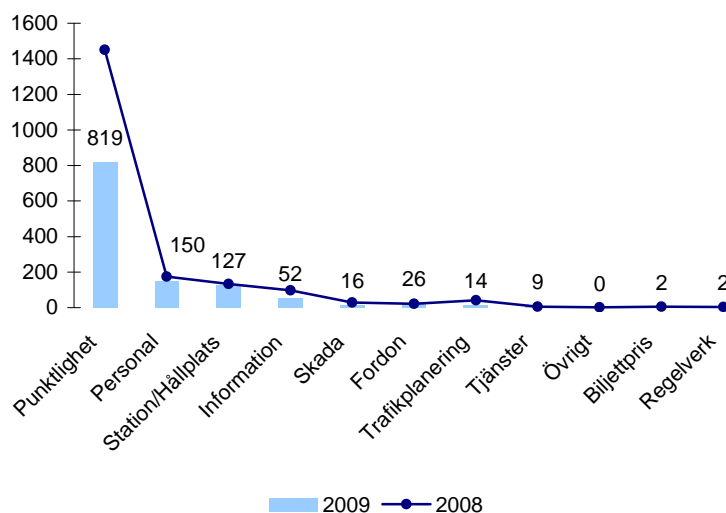
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 94,9%  
 Mål 2009 för tunnelbanan totalt: 95%

### Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på tunnelbanan som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.





### 3 Pendeltåg

#### Orsaker till avvikelser

Punktligheten för pendeltrafiken fortsätter att öka och resultatet för mars är dessutom mycket bra för årstiden. Vecka 13 kördes trafiken med en rekordpunktlighet på 93,7%.

Antalet inställda avgångar fortsätter att vara relativt högt. En tredjedel av de inställda avgångarna under mars berodde på fel i spår- och broanläggningar. På Nynäsbanan har Banverket fortsatt att arbeta med signal 22 i Ösmo, men problembilden är ännu inte helt åtgärdad och felsökningen fortsätter. Punktligheten på Nynäsbanan har dock varit mycket bra. Veckostatistiken visar siffror över 90% med högsta notering på 96,5% vecka 13. Pendeltrafiken stördes också av några personolyckor vilka orsakade ett stort antal inställda avgångar.

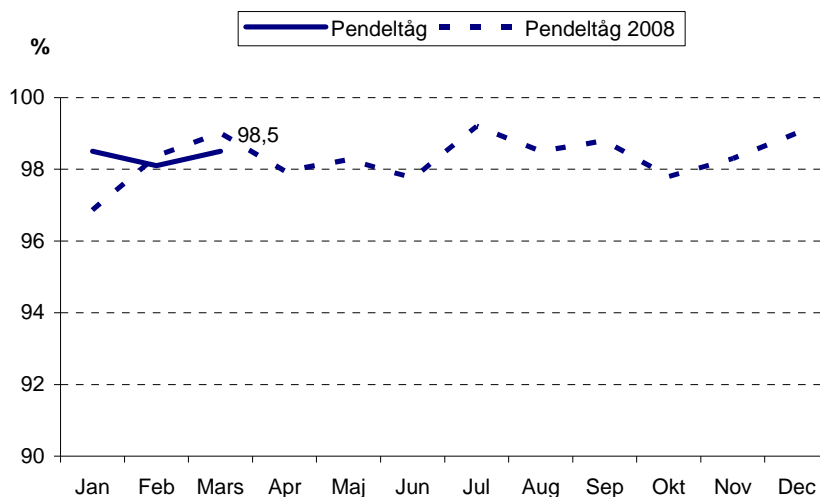
Arbetet med att komma tillrätta med garantifelen på X60 fortsätter och täta kontakter tas löpande med Stockholmståg och Alstom.

I Brodepån har en nollställning av programvaran på samtliga fordonslyftar genomförts. Nya motorfästen har tagits fram och ska provmonteras. Översyn av portar till fordonsverkstaden har genomförts. Dessa åtgärder (och många fler) har gjorts för att få högre tillförlitlighet i anläggningen och för att förhindra störningar i underhållsarbeten.

Kvalitetsarbetet med Stockholmståg och Banverket fortsätter med flera aktiviteter för att förbättra punktligheten. Bland annat så har ett projekt för bättre samordning på stationerna påbörjats för att undanröja hinder för på- och avstigning.

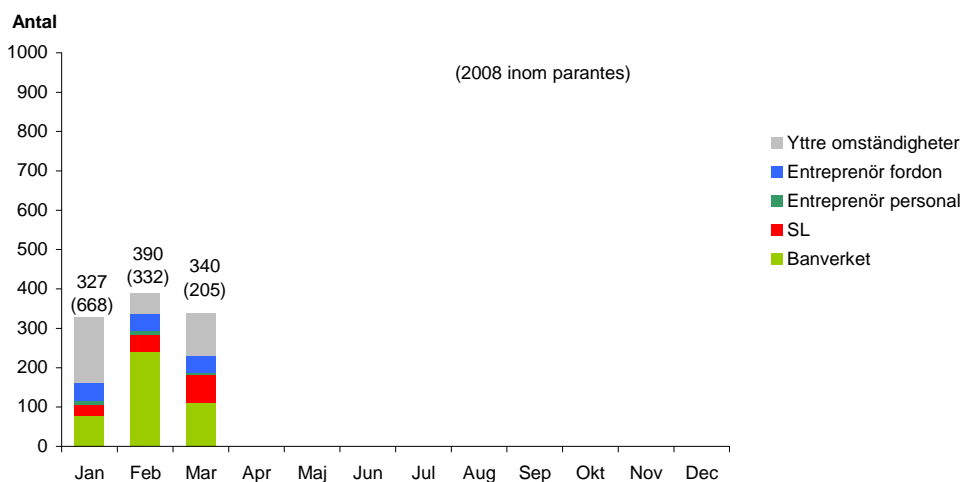
## Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent. Utförd avgång: Avgång som går hel planerad sträcka, mindre än 15 minuter försenad.



Utförda avgångar för pendeltågen, ackumulerat: 98,4%  
 Mål 2009 för pendeltågen: 98,7%

## Orsaker till inställda avgångar

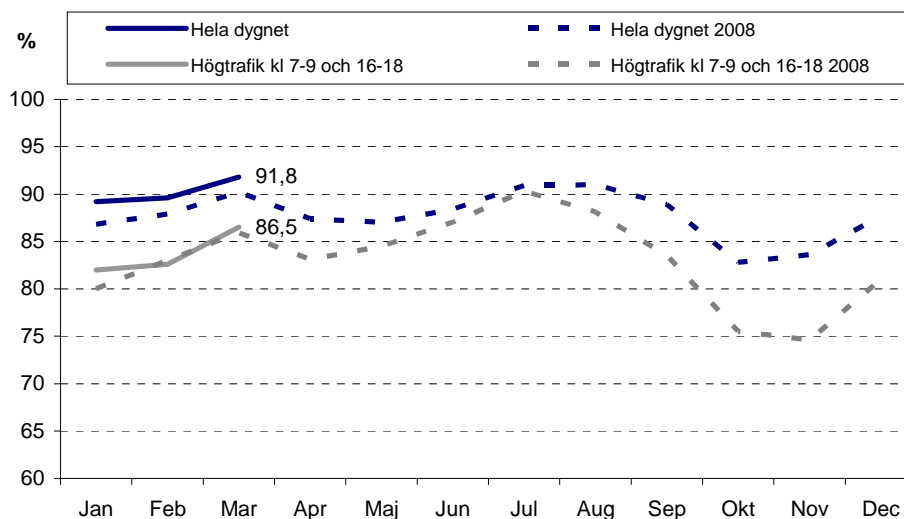


### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande av spårområde mm  
 Entreprenör fordon: Fordonsfel kopplade till löpande underhåll mm  
 Entreprenör personal: Personalbrist, försovning, sjukdom mm.  
 SL: Garantifel och konstruktionsbrister i fordon mm  
 Banverket: Fel i anläggningen, signaler och växlar mm

## Punktligheten

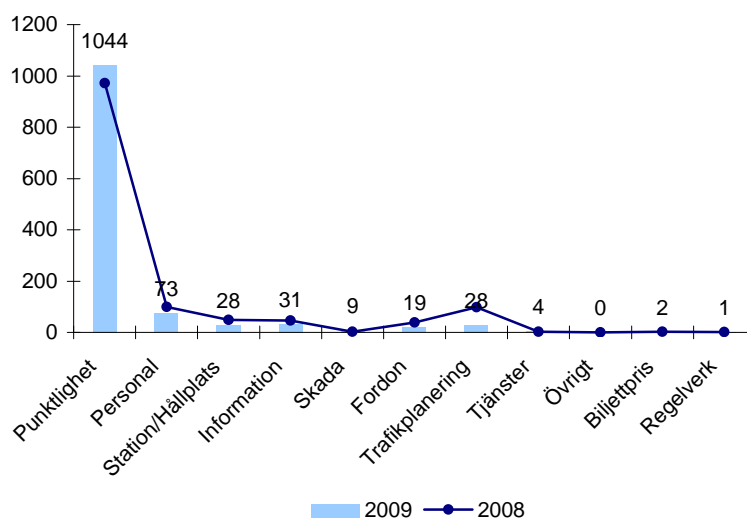
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 90,2%  
 Mål 2009 för pendeltågen: 90%

## Kundsynpunkter

Diagrammet nedan visar antalet kundsynpunkter på pendeltågstrafiken som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



## 4 Buss

### Orsaker till avvikelser

#### *Swebus*

Antalet utförda avgångar ligger på samma nivå som föregående månad. Tre avtalsområden (Ekerö, Sigtuna/Upplands Väsby och Vallentuna) har övergått till Arriva. Halka vid snöfall samt evenemang vid Slottet resulterade i inställda avgångar. Personalläget har under denna månad varit stabilt.

#### *Busslink*

Mars har varit en bra månad för Busslink, både när det gäller fordon och personal. Busslink har fokuserat på fordonssidan för att genomgående höja tillförlitligheten. Resultat av denna satsning börjar märkas och Solna/Sundbyberg och Söderort redovisar en minskning av inställda avgångar på grund av fordonsrelaterade problem. Innerstaden påverkades av evenemang vid Slottet. De nya boggie-bussarna har varit inblandade i många skadehändelser och för att förebygga detta är utbildning av förarna prioriterat.

#### *Arriva*

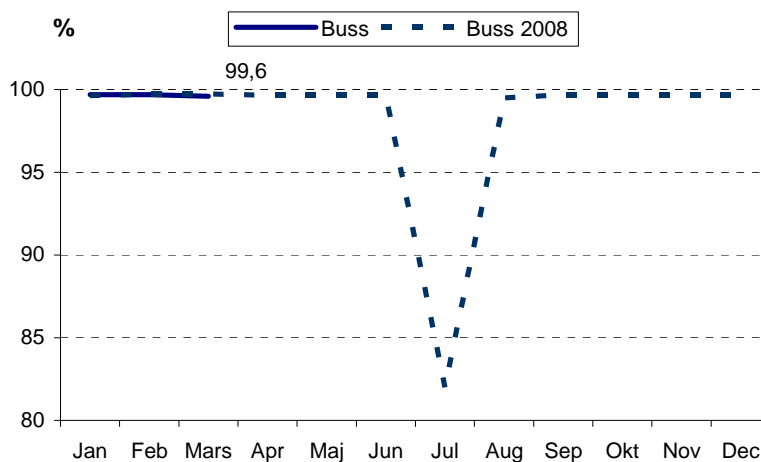
Arriva har haft stora problem sedan trafikstarten och inte klarat att leverera godkänd standard och kvalitet i trafiken. Huvudproblemet har varit vagnparken. Fabriksnya bussar har haft fel på dörrautomatiken och varnat för motorfel. Övertagna och rekonditionerade bussar har drabbats av större fel och incidenter. Verkstäderna var vid trafikstarten inte i optimal drift. Allt detta har resulterat i ett stort antal inställda avgångar.

Arriva har vidtagit följande åtgärder:

Mekaniker har genomgått utbildning hos fordonsleverantörer. Extra mekaniker har tagits in från den egna skandinaviska organisationen. Mekaniker från externt företag har tagits in för att säkerställa ordinarie planerad service. Tekniker från Danmark har arbetat med iordningsställande av bussar. Vagnreserven i Märsta har utökats genom inköp och inhyrning av bussar för att skapa en mer stabil och driftsäker vagnsituation.

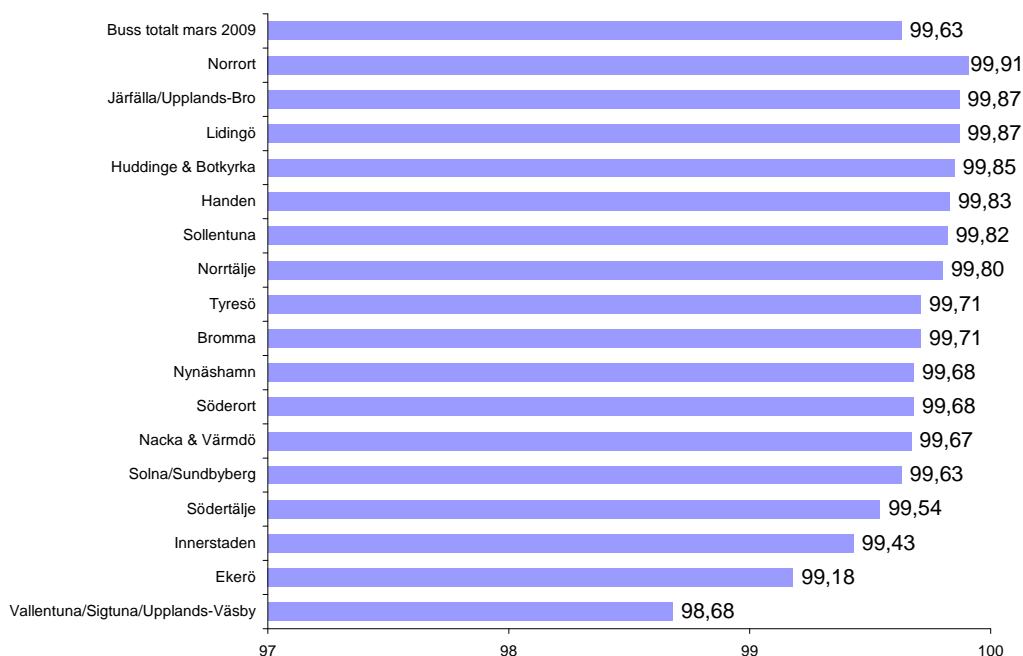
## Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

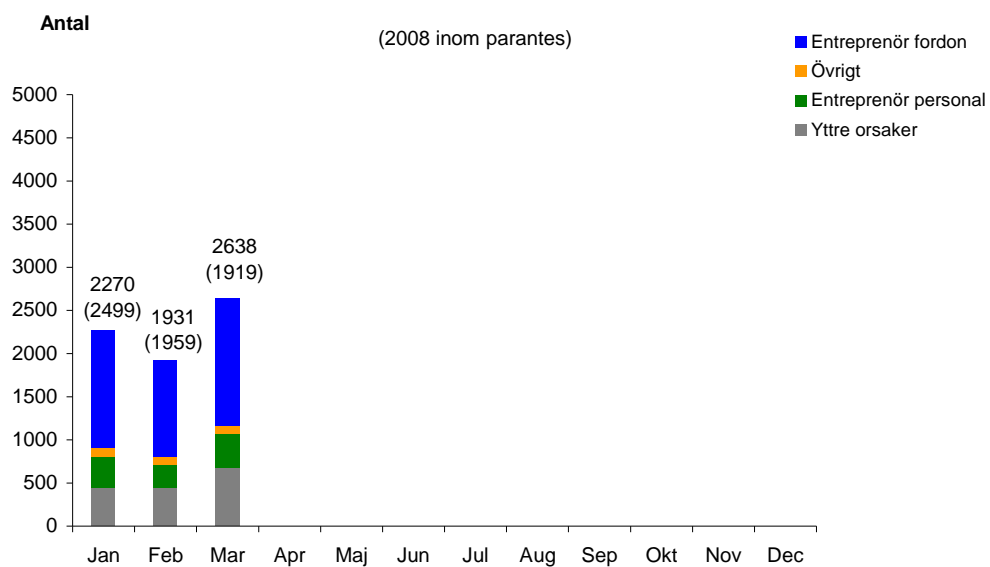


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,7%  
 Mål 2009 för buss: 99,8%

## Utförd trafik per avtalsområde



## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

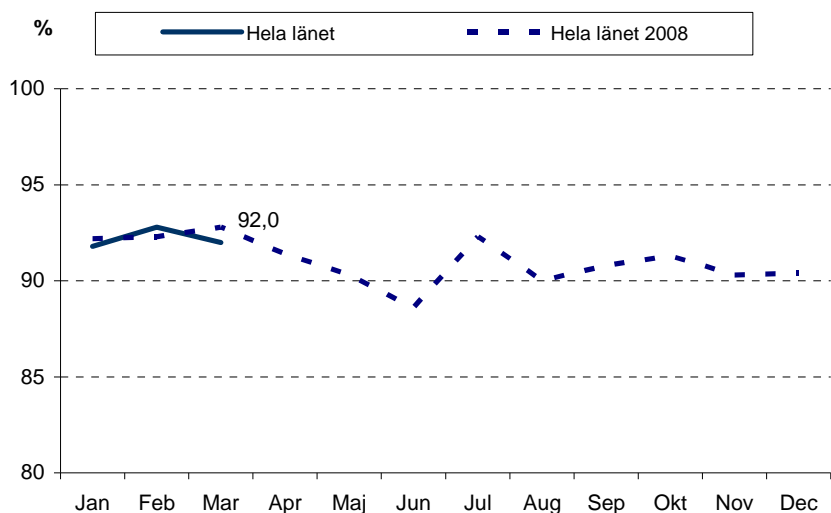
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

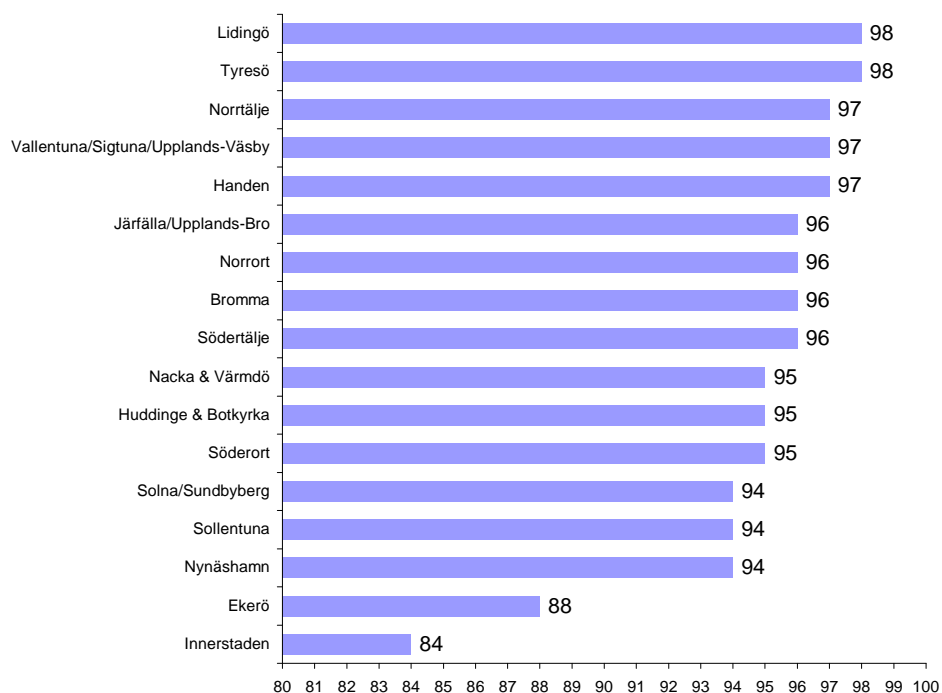
## Punktligheten

Diagrammet nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller mer än 1 minut tidigt.



Punktligheten för buss, ackumulerat: 92,2%  
 Mål 2009 för buss: 93%

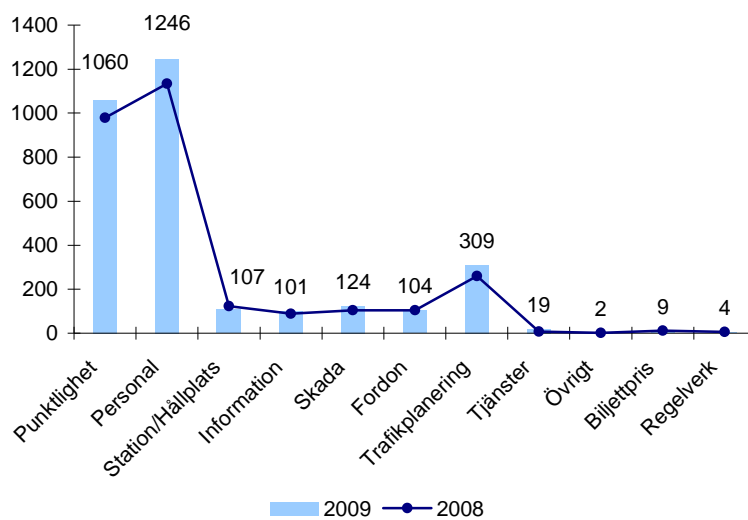
## Punktligheten per avtalsområde



Mätningar avseende punktlighet per avtalsområde görs på hela procenttal i dagsläget.

## Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på busstrafiken som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.





## 5 Lokalbano

### Orsaker till avvikelser

#### *Veolia*

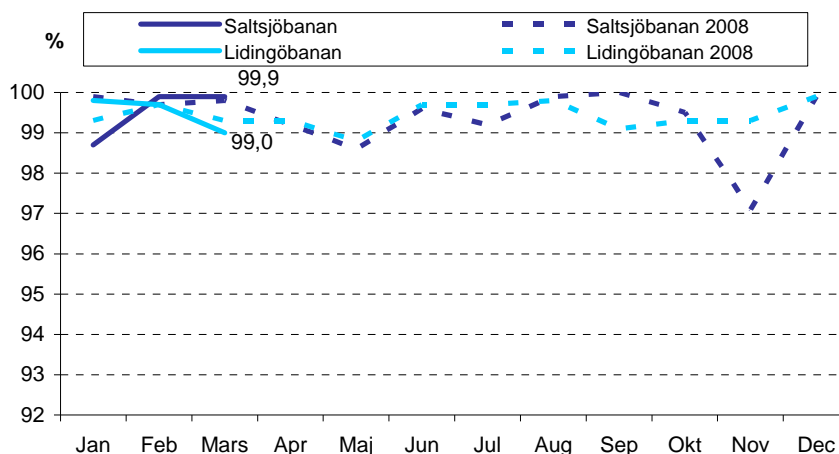
För Nockebybanan och Saltsjöbanan har trafiken fungerat mycket bra under mars. Tvärbanan har haft en del störningar, främst på grund av vagnfel. Lidingöbanan drabbades av strömförsörjningfel, vilket resulterade i ett antal inställda avgångar.

#### *Roslagståg*

Trafiken på Roslagsbanan har under mars störts av ett flertal olika akuta fel i signalanläggning, växlar och vagnar. En översvämning i Frösunda ledde till förseningar på Kårstagrenen under två dagar. Två olyckshändelser i Vallentuna påverkade trafiken den 24:e och 31:a mars.

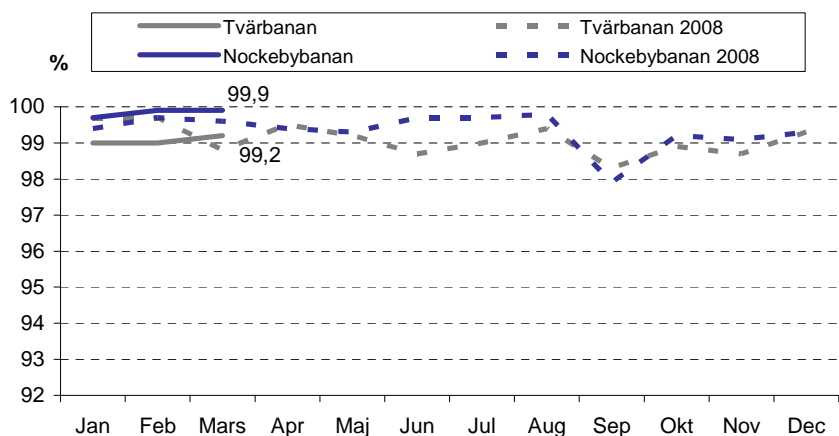
## Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



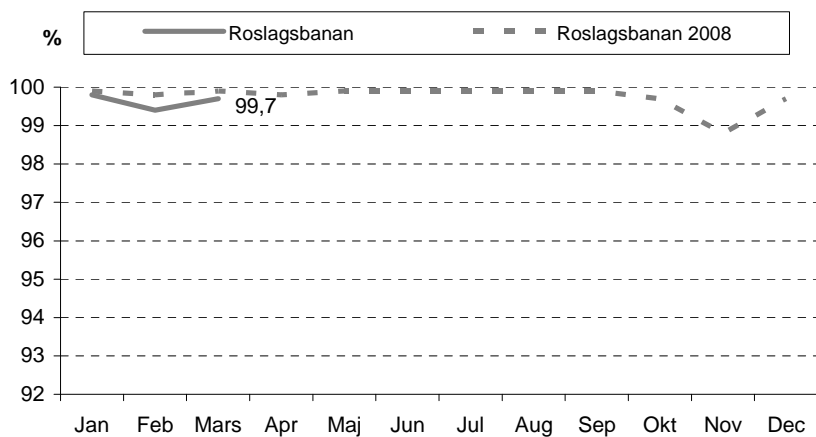
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 99,5% Mål 2009: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 99,5% Mål 2009: 99,4%



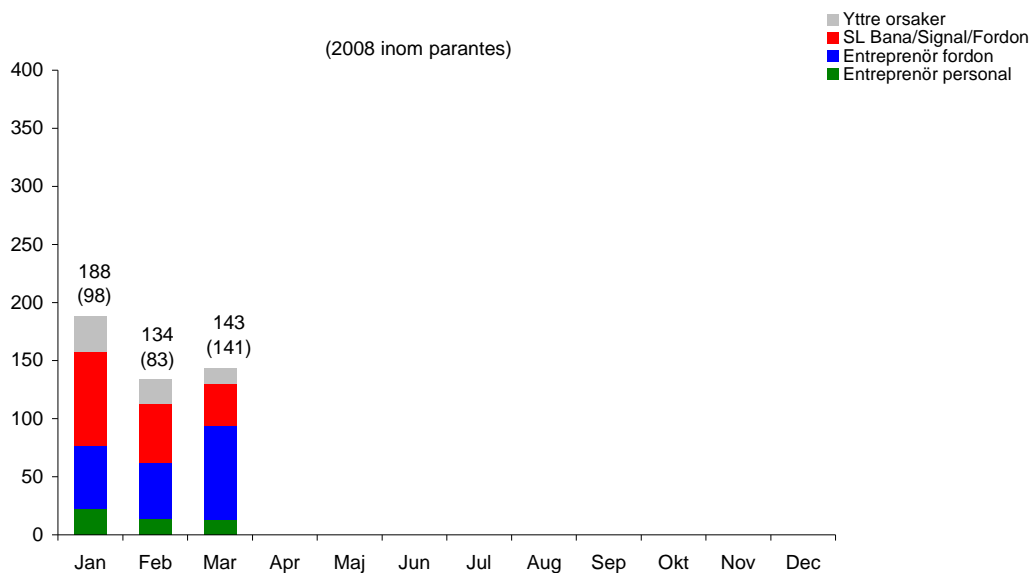
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 99,1% Mål 2009: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 99,8% Mål 2009: 99,6%



Utförd trafik för Roslagsbanan, ackumulerat: 99,7% Mål 2009: 99,4%

## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

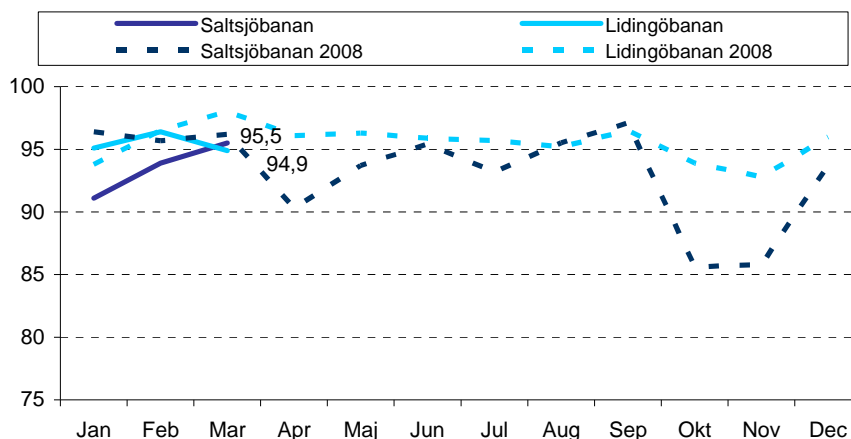
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

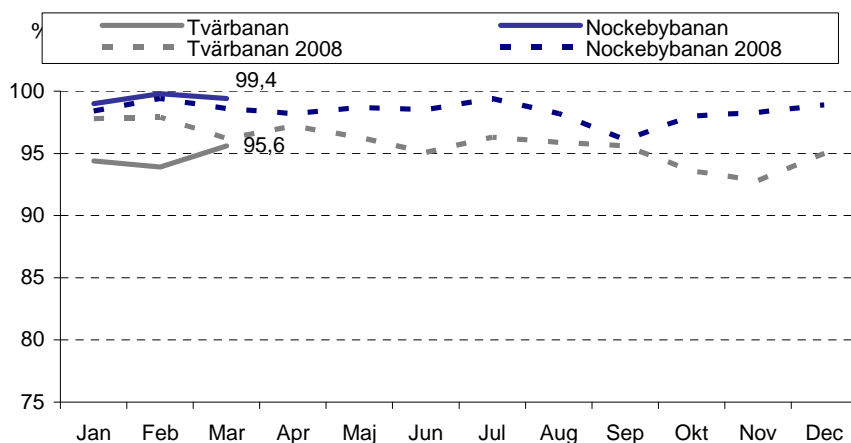
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

## Punktligheten

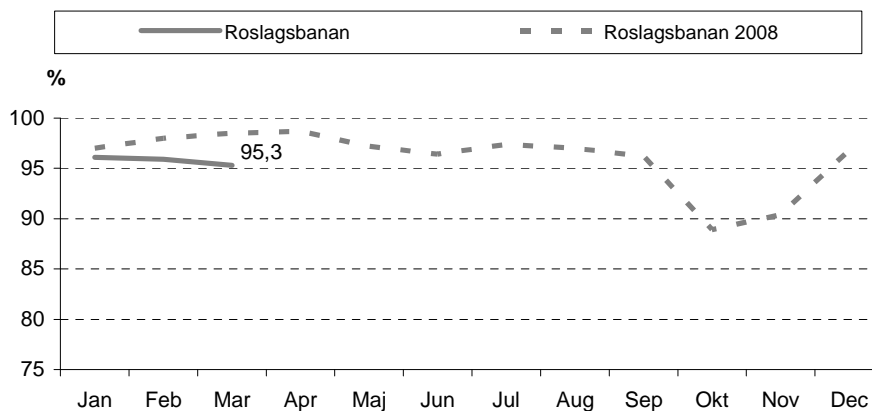
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 93,5% Mål 2009: 95,5%  
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 95,5% Mål 2009: 96,5%



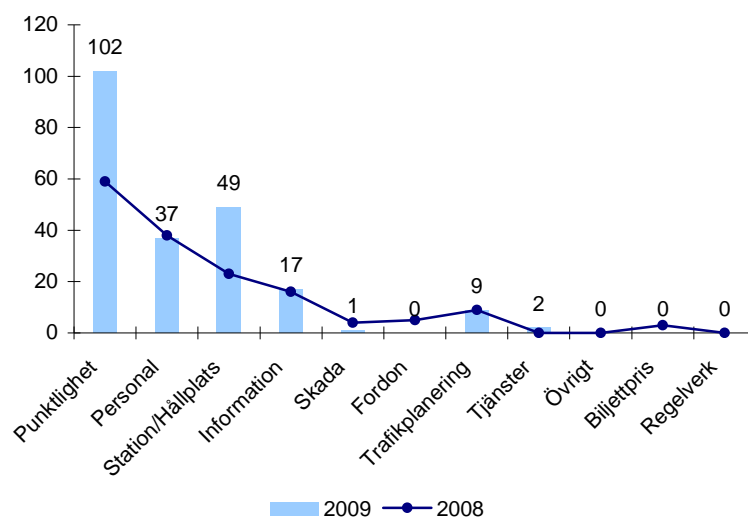
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 94,6% Mål 2009: 97,5%  
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 99,4% Mål 2009: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 95,8% Mål 2009: 97,5%

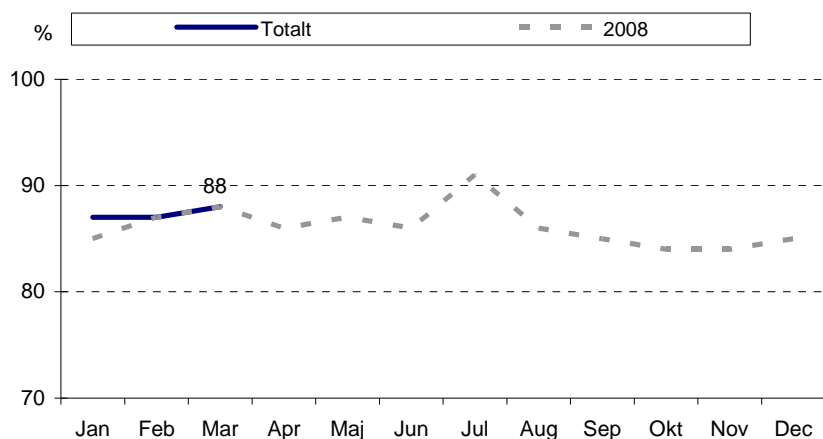
## Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på lokalbanorna som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



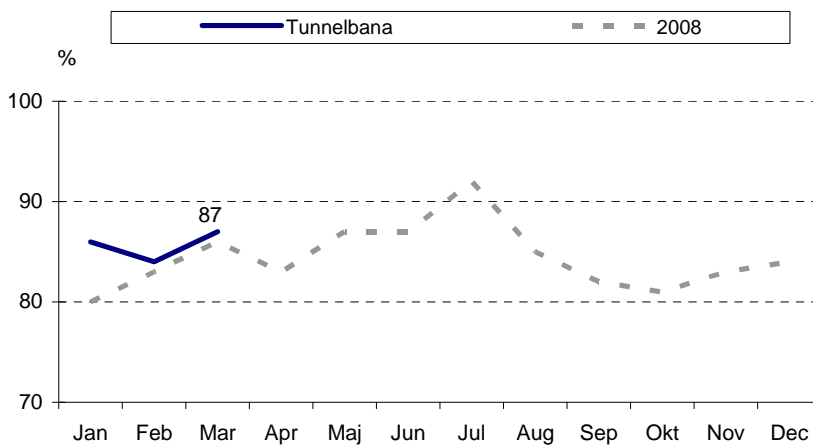
## 6 Andel kunder i tid

**Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)**  
**Totalt för hela SL-trafiken**

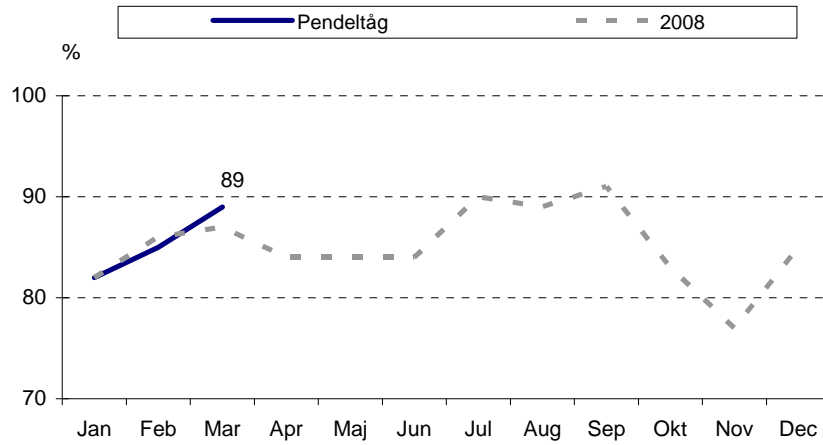


Mål 2009 för andel kunder i tid, totalt: 91%

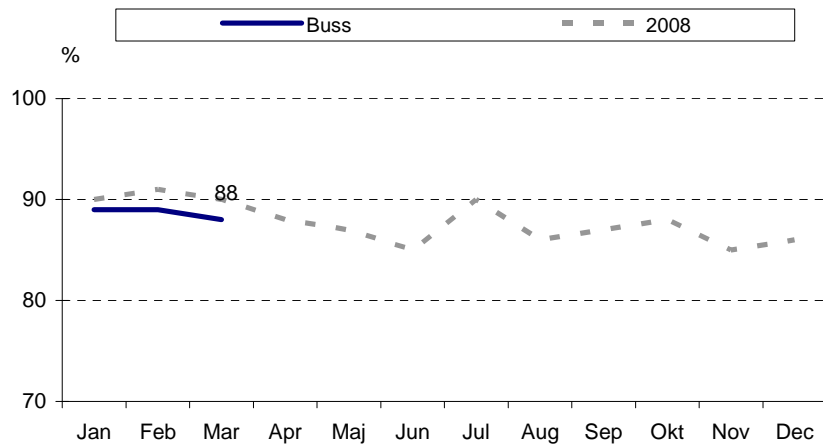
**Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)**  
**Tunnelbana**



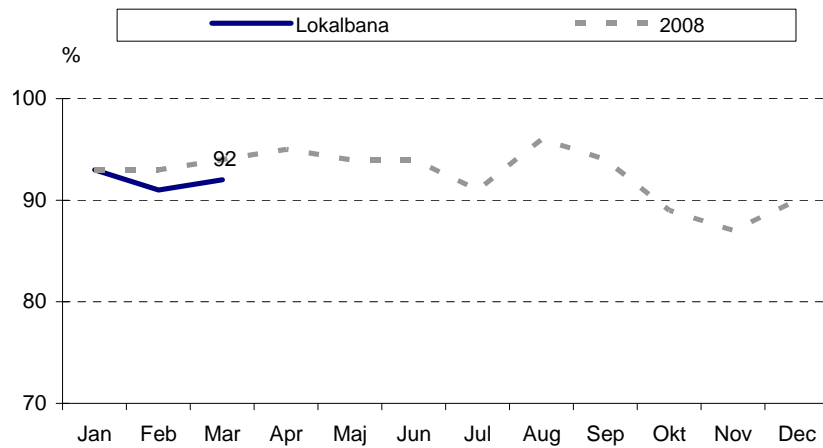
**Andel kunder i tid ( <1 min tidig, <3 min sen)**  
**Pendeltåg**



**Andel kunder i tid ( <1 min tidig, <3 min sen)**  
**Buss**



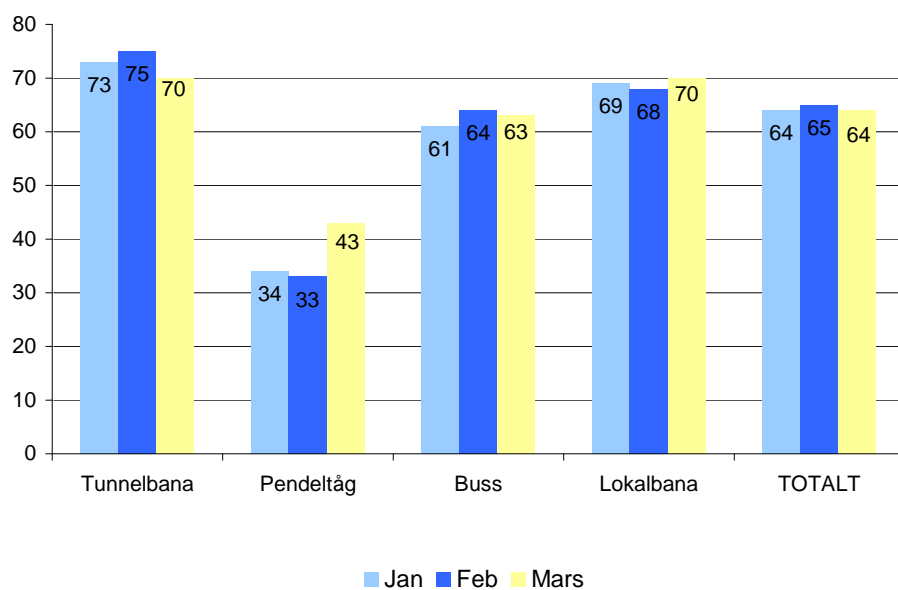
**Andel kunder i tid ( <1 min tidig, <3 min sen)**  
**Lokalbanor**



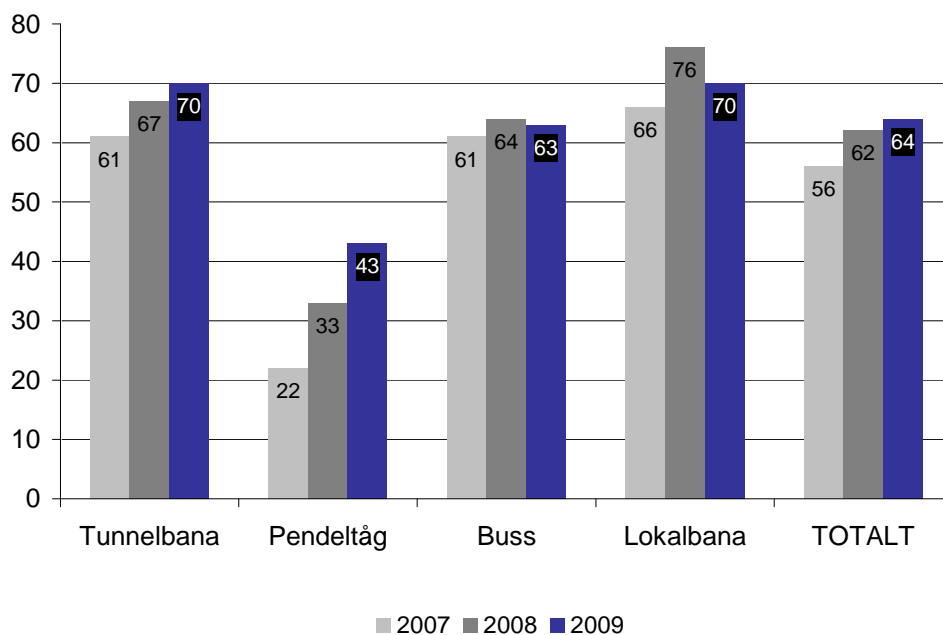
## 7 Upplevd kvalitet; punktlighet

Diagrammet nedan visar hur SLs resenärer enligt SLs kundundersökning upplever punktligheten i SL-trafiken, d.v.s. hur många som är nöjda med tidhållningen.

Tre månader löpande



Innevarande månad de tre senaste åren





## **8 Varifrån kommer alla siffror?**

Denna rapport sammanställs av SL Kontrakt.

Grunddata för de mätningar som redovisas hämtas in dels från entreprenörernas avvikelserapporter och dels från ATR-systemet. ATR står för "Automatisk Trafik Räkning" och finns installerat i ca 10 % av de fordon i SL-trafiken som mäts via detta system.

Upplevd kvalitet tas från SLs återkommande månadsundersökning och kundsynpunkterna från SL Kundtjänst.

### **Tunnelbanan**

För ej utförd trafik i tunnelbanan räknas varje passage av T-centralen som en avgång. Inställda avgångar mellan perifera stationer räknas inte. Ej utförd trafik redovisas för tunnelbanan delvis som "Stopp i trafiken". Anledningen är att alla tåg på linjen påverkas vid stora trafikstörningar och det är då svårt att härleda vilka tåg det är som faktiskt blir inställda.

Punktligheten på Gröna linjen mäts manuellt, på Blå linjen och Röda linjen via signalsystemet. Mätningen sker vid 14 mätstationer i tunnelbananätet, vilka täcker infart och utfart vid innerstadssnitten.

### **Pendeltåg**

För ej utförd trafik i pendeltågstrafiken räknas start och slut vid Centralstationen som ny avgång. Även sträckan Nynäshamn-Västerhaninge räknas som en avgång. Ej utförd trafik redovisas för pendeltågstrafiken som "inställda avgångar".

Punktligheten hämtas från Banverkets trafikledningssystem.

### **Buss**

Ej utförd trafik i busstrafiken innebär att bussen ej trafikerat hela eller delar av en avgångs linjesträcka och redovisas som "inställda avgångar". Punktligheten mäts med ATR.

### **Lokalbanor**

Ej utförd trafik för lokalbanorna innebär att tåget ej trafikerat hela eller delar av en avgångs linjesträcka och redovisas som "inställda avgångar".

Punktligheten mäts på Nockebybanan, Tvärbanan och Lidingöbanan med ATR. På Roslagsbanan och Saltsjöbanan mäts punktligheten med hjälp av trafikledningssystemet.