



# Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för maj 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?.....	26

## 1 Sammanfattning

Samtliga trafikslag har under årets första fem månader fortsatt att leverera en stabil trafik med godkända punktlighetsresultat.

För *tunnelbanan* fortsätter den positiva trenden för både punktlighet och utförd trafik. Punktlighetsresultaten för Röd och Blå linje förbättrades under maj. En plattformsavstängning vid Gullmarsplan gav en negativ effekt på punktligheten för Grön linje.

Punktligheten för *pendeltågen* fortsätter att vara bättre än 2008. Tyvärr fortsätter antalet inställda avgångar att vara relativt högt. Utsättningen av X60 under maj var dock bättre än i april, och en positiv trend kan nu börja ses. Det var betydligt fler fel i infrastrukturen i maj än under de senaste månaderna, vilket medförde förseningar och i vissa fall inställda tåg.

*Busstrafiken* uppvisar för en förbättring mot föregående år. De vanligaste orsakerna till inställda avgångar för de områden som uppvisar negativa resultat, är alltså fordonsrelaterade. Både Swebus och Busslink vidtar åtgärder för att komma tillrätta med dessa problem. För nya entreprenören Arriva ses en positiv tendens, dock ligger fortfarande Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby under målet.

Trafiken på *lokalbanorna* har varit stabil under maj. Nockebybanan var avstängd under Kristi Himmelfärdshelgen med anledning av ett planerat arbete. Punktligheten på Tvärbanan har ökat sedan tidtabellsjusteringen i mitten av maj.

## 2 Tunnelbanan

### Orsaker till avvikelser

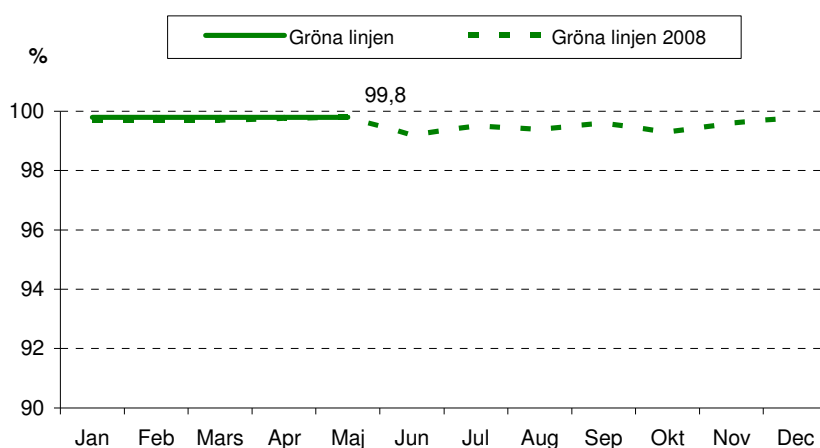
Punktlighetsresultaten för både Röd och Blå linje förbättrades under maj. En försämring på Grön linje (från april 96,2% till maj 93,4%) förklaras av Veolia som en effekt av den plattformsavstängning som genomfördes vid Gullmarsplan under månaden.

Antal stopp i trafiken var under maj månad i stort oförändrad från tidigare månad. Yttre orsaker (spårbehandling etc.) stod för en tredjedel av stoppen.

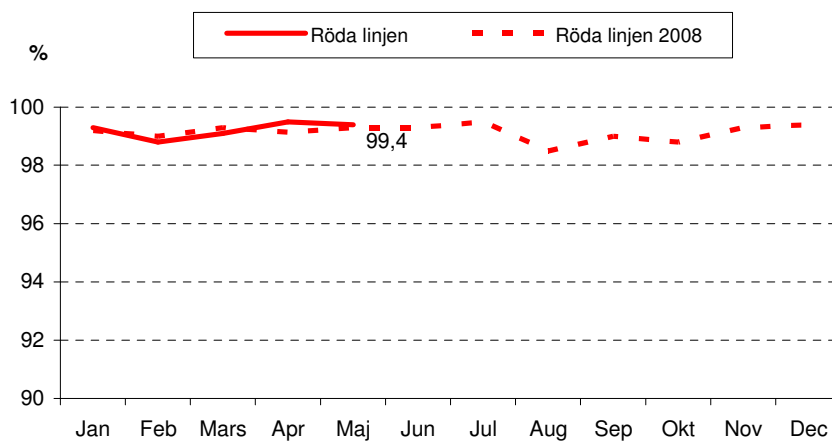
Andel utförd trafik ligger på en oförändrat hög nivå (99,5% utförda avgångar) och Röda linjens positiva trend håller i sig även denna månad.

## Utförd trafik

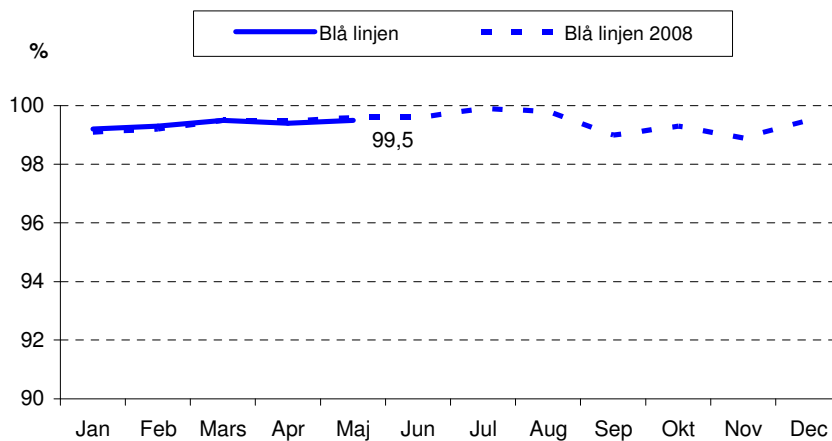
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



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

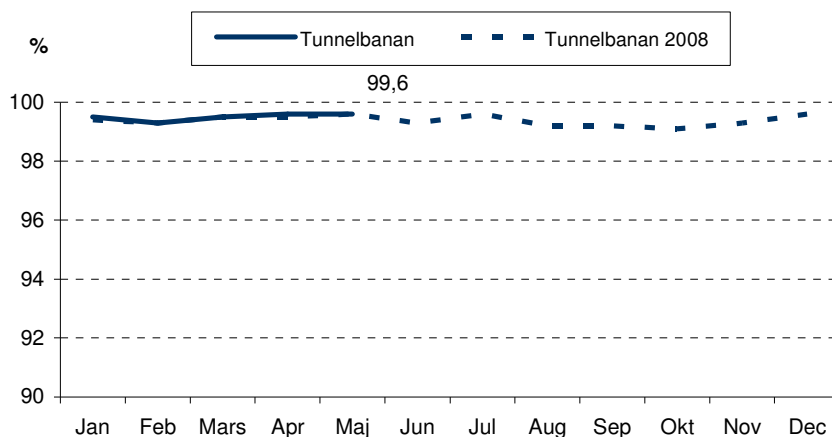


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 99,2%



Utförd trafik för blå linjen, ackumulerat: 99,4%

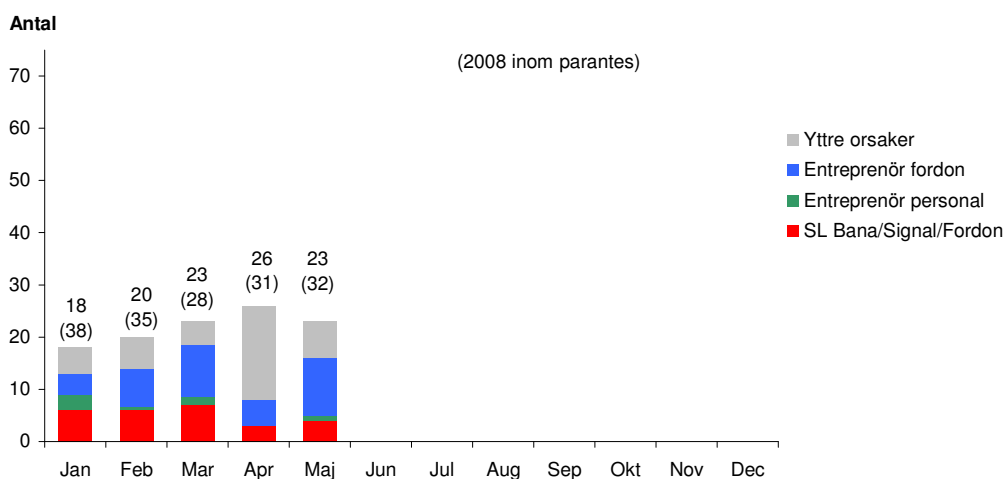
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



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

### Orsaker till stopp i tunnelbanetraffiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.

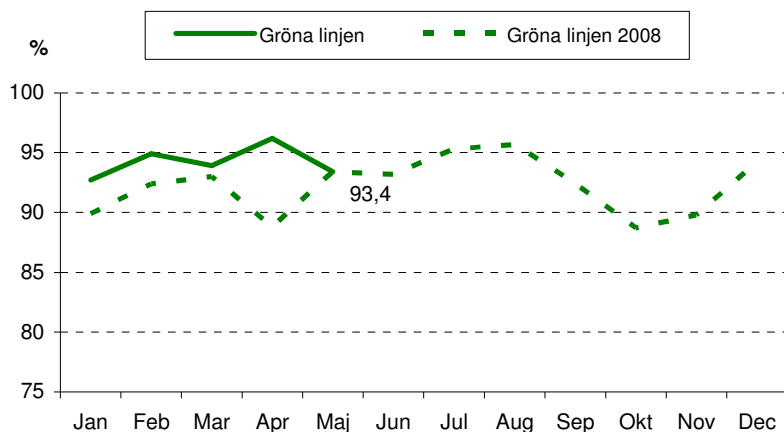


### Förklaring till orsaksfördelning:

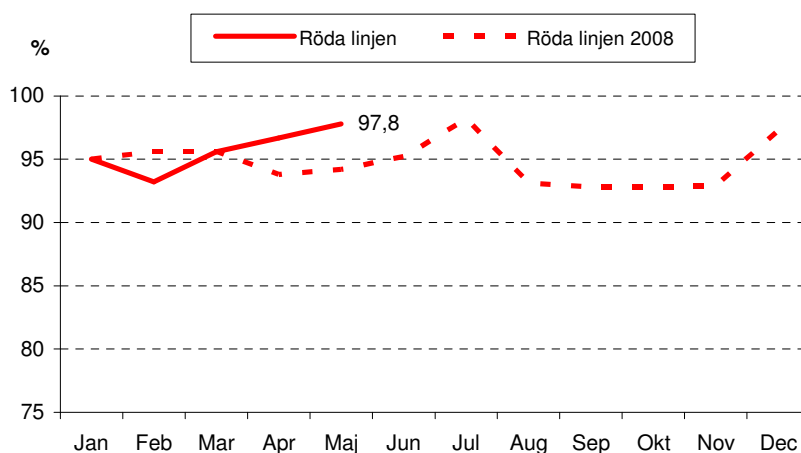
Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spårområde, vandalism mm  
 Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm  
 Entreprenör personal: Handhavandefel mm  
 SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

## Punktligheten

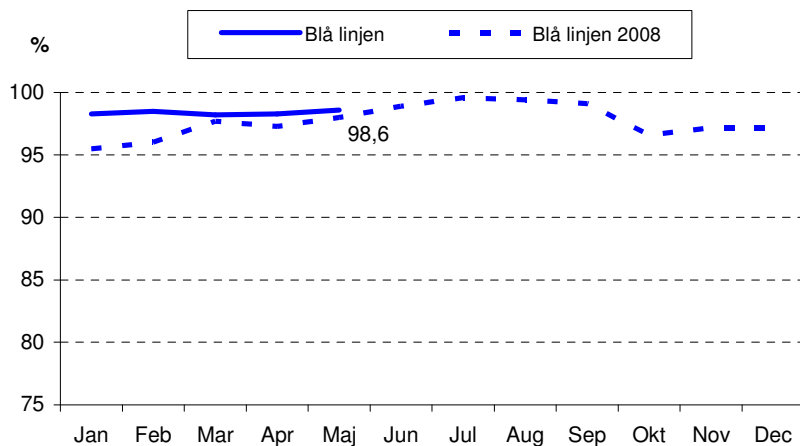
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 94,2%

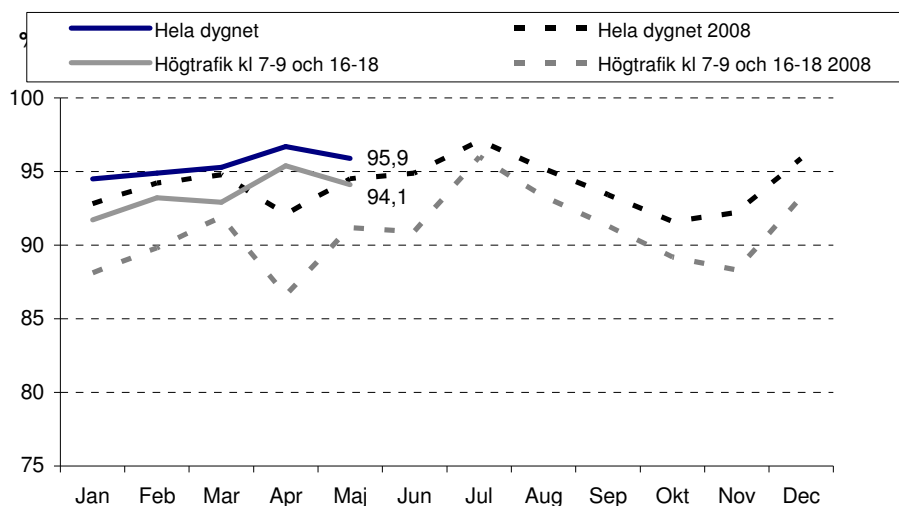


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 95,7%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,4%

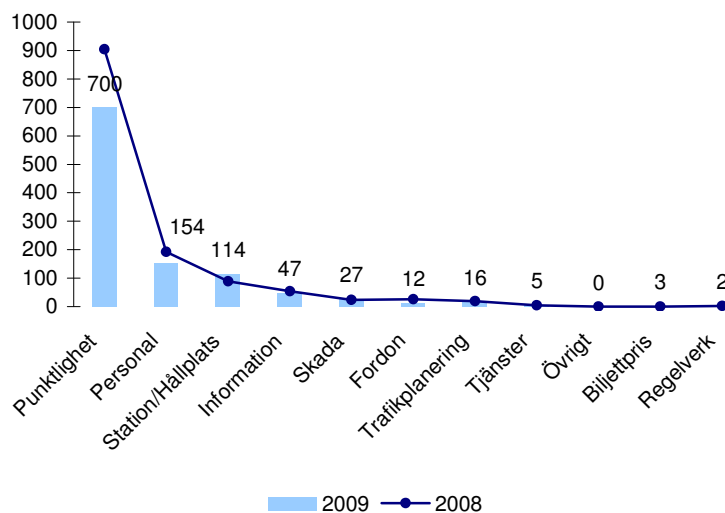
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 95,5%  
 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 i maj var bättre än samma månad föregående år och överträffar punktlighetsmålet på 90% för tredje månaden i rad.

Pendeltågstrafiken hade 336 inställda tåg under månaden vilket innebar 98,4% utförd trafik som är något under målet för året på 98,5% men bättre än samma månad 2008. Över hälften av de inställda avgångarna berodde på fel i infrastrukturen.

Tågtrafiken var indragen för banarbeten mellan Stockholm Central och Stockholm Södra den 1 – 3 maj. Trafiken flöt bra under arbetena.

Den 11:e maj inträffade ett större signalfel vid Jakobsberg och den 12:e orsakade en bil som körde ner från en bro vid Upplands Väsby stora störningar, som fortsatte till kvällen efterföljande dag då både kontaktledningar och spår skadades vid olyckan. På kvällen den 31:a medförde ett stort elfel vid Häggviks transformatorstation stopp i trafiken. Utöver dessa störningar orsakade personpåkörningar tre trafikavbrott under maj månad.

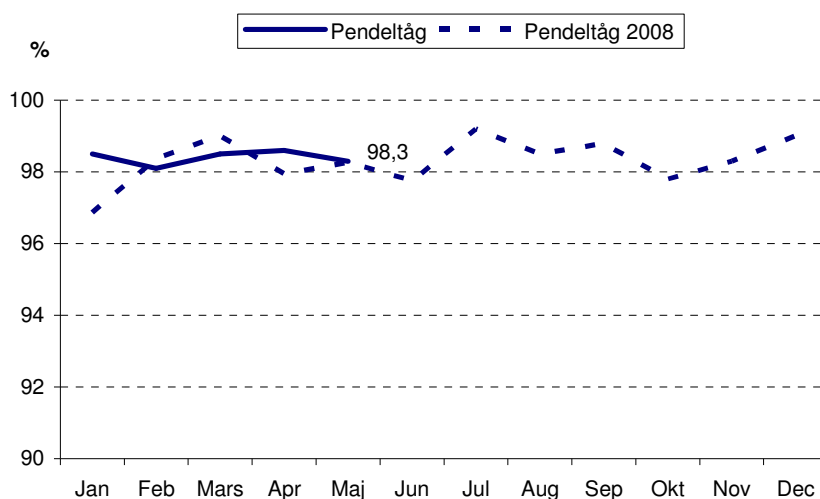
Det var betydligt fler spårledningsfel, signalfel, ställverksfel, brofel och växelfel i maj, än de senaste månaderna. Dessa fel medförde förseningar och i vissa fall inställda tåg.

Arbetet fortsätter med att komma tillrätta med garantifelen på X60. SL har täta kontakter med Stockholmståg och Alstom för att förbättra situationen. Utsättningen under maj var bättre än i april, och en positiv trend kan nu ses. Flera garantifrågor måste dock fortfarande lösas.

Kvalitetsarbetet med Stockholmståg och Banverket fortsätter med flera aktiviteter för att förbättra punktligheten. En nystart under hösten planeras där SL, Stockholmståg och Banverket tillsammans ser över arbetsgrupper och aktiviteter.

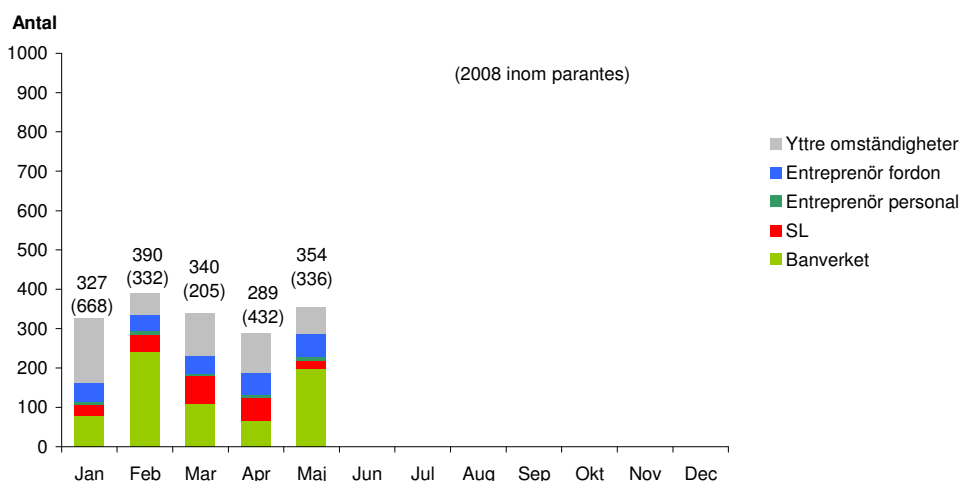
## Utförd trafik

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

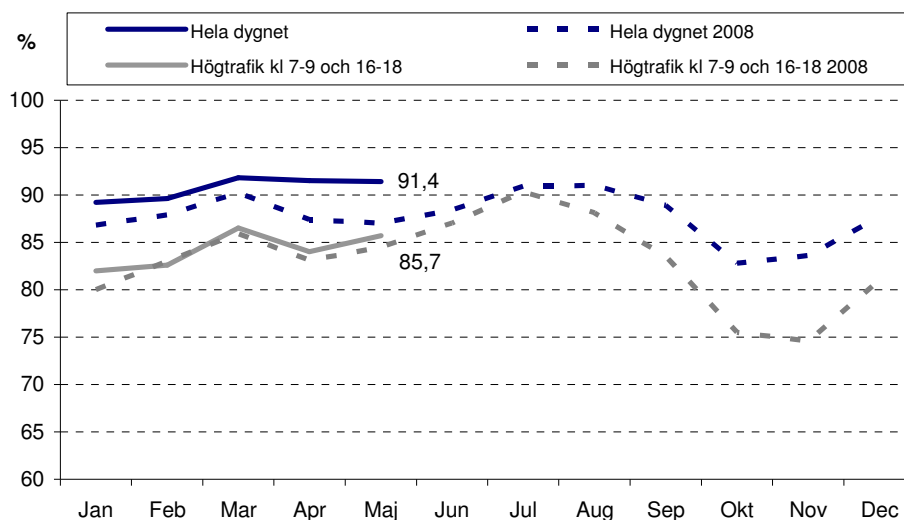


## Förklaring till orsaksfördelning

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

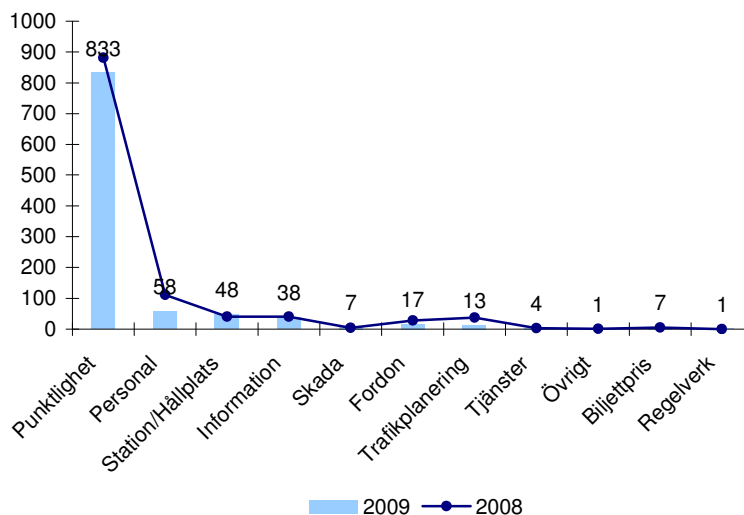
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 90,7%  
 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*

I Nacka/Värmdö ökade antalet inställda avgångar. Huvudorsaken var renoveringar på Skurubron som påverkade trafikeringen kraftigt i början av maj. Kontakt har tagits med Vägverket för en förbättrad samordning kring vägarbeten. Under maj har insats med förfogandevagnar avlastat den ordinarie trafiken. Antalet stående på de tyngst belastade linjer har minskat. I Bromma har inställda avgångar minskat jämfört med april. Minskningen har huvudsakligen teknikrelaterade orsaker. Swebus har vidtagit åtgärder genom att bl.a. spola kylare och lägga extra fokus på bussar med återkommande dörrproblem samt värmerelaterade motorstörningar. Övriga Swebusområden uppvisar stabila resultat.

#### *Busslink*

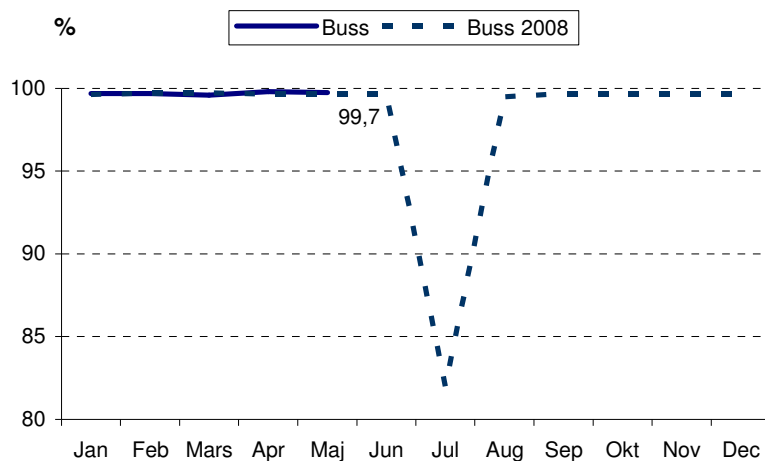
I Innerstaden brann en blå ledbuss upp. Många av boggiebussarna i Söderhallen har varit på service. Därutöver har samtliga boggiebussar fått in olja i motorerna genom biogasen. Upprustningen av blåvagnarna fortskrider. Busslink avser att anställa en person som ska arbeta med att spola kylarna på bussarna. Avvikelser i Söderort beror på många inställda avgångar med den nyaste modellen av Scania's etanolbussar. Solna/Sundbyberg och Sollentuna visade återigen en nedgång i produktionen. Ett flertal fordon har krockat, vilket belastade vagnreserven hårt och förorsakade en ökning av antalet inställda turer p.g.a. fordonsbrist/fordonsfel. Verkstadsledningen är nu komplett med både verkstadschef och verkmästare men effekten har ännu inte hunnit slå igenom. För närvarande har Busslink ett stort antal extraförare som är nyutbildade eller genomgår lokalutbildning (sommарvikarier), vilket också har bidragit till produktionsminskningen eftersom ovana förare begår fler fel. Uppföljning och kompletterande utbildning sker vid behov till nyanställda. Handlingsplanen genomförs med fortsatt inhyrning av extern verkstadspersonal. Vidare följer Busslink upp synpunkter från kunder och förare vad gäller förseningar, framkomlighet och belastning med hjälp av en yttre driftledare som agerar på fältet. Övriga Busslinkområden uppvisar goda resultat.

#### *Arriva*

För Arrivas områden ses en positiv tendens, dock ligger Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby fortfarande under målet. Arriva har som mål att ställa in färre avgångar i juni.

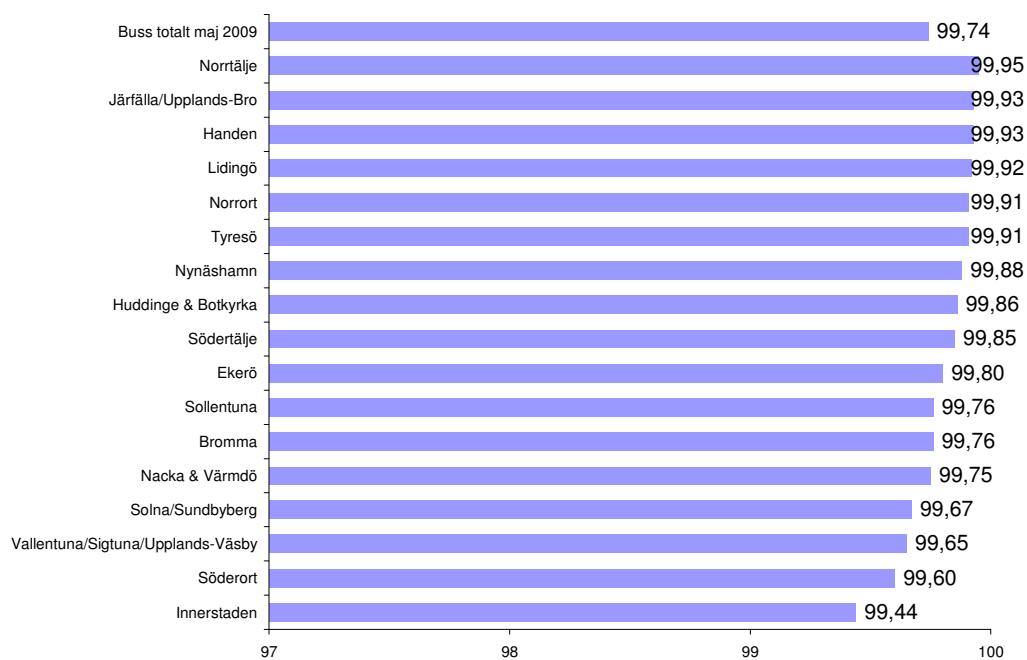
## Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

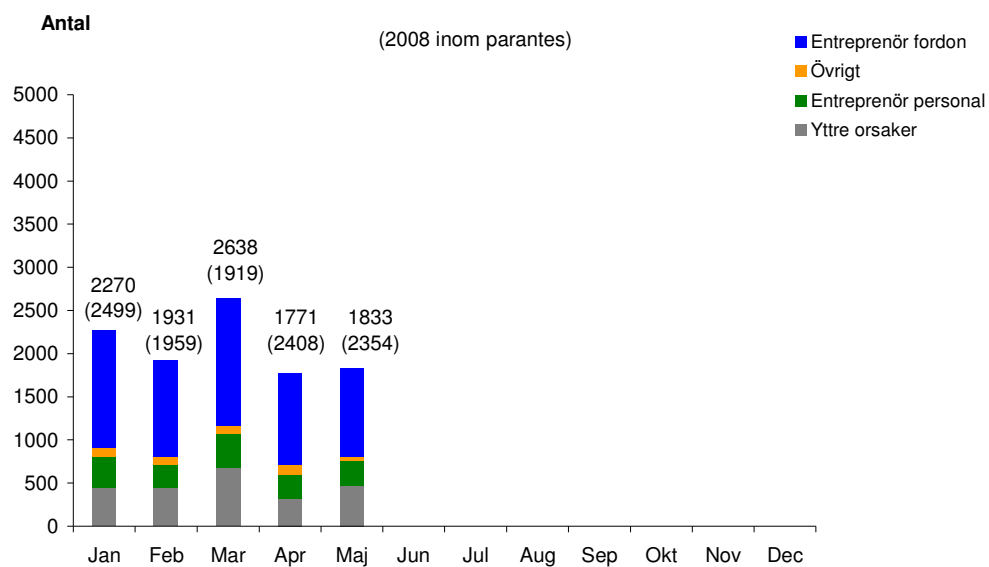


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,7%  
 Mål 2009 för buss: 99,8%

## Utförd trafik per avtalsområde



## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

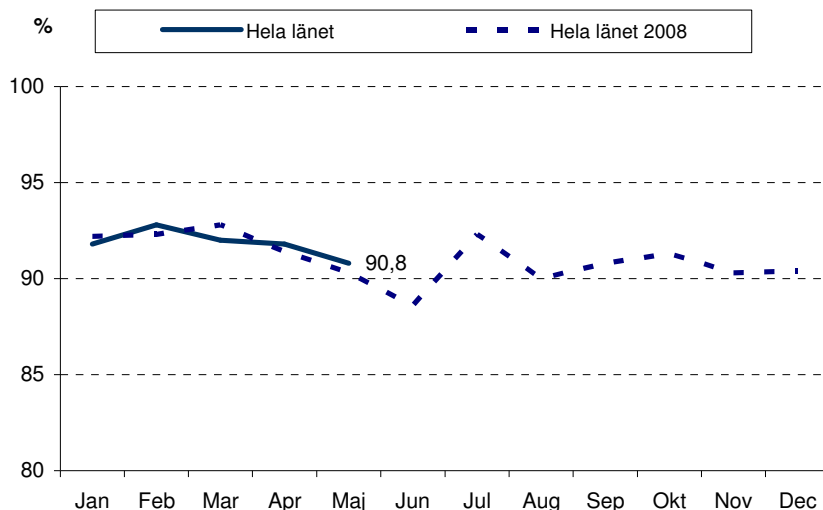
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

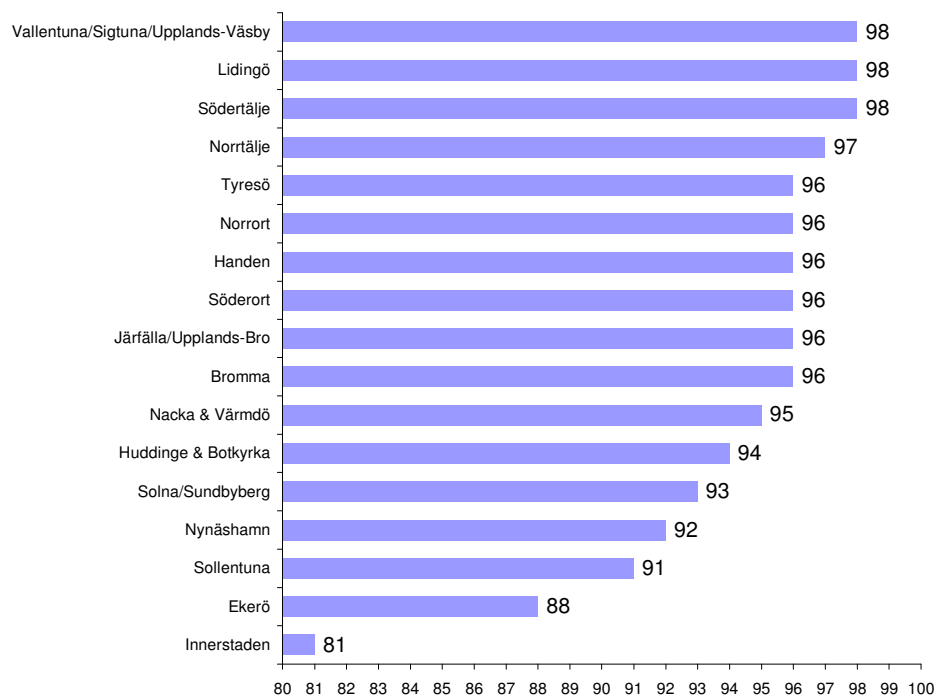
## Punktligheten

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: 91,8%  
 Mål 2009 för buss: 93%

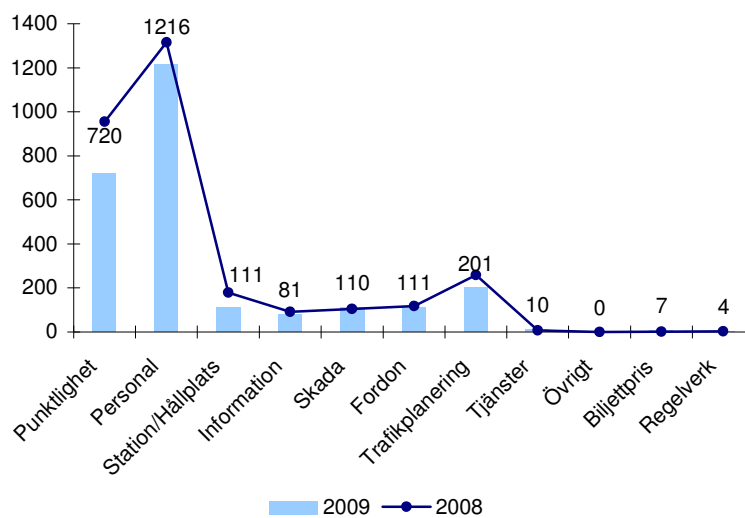
## Punktligheten per avtalsområde



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 Lokalbanor

### Orsaker till avvikelser

#### *Veolia*

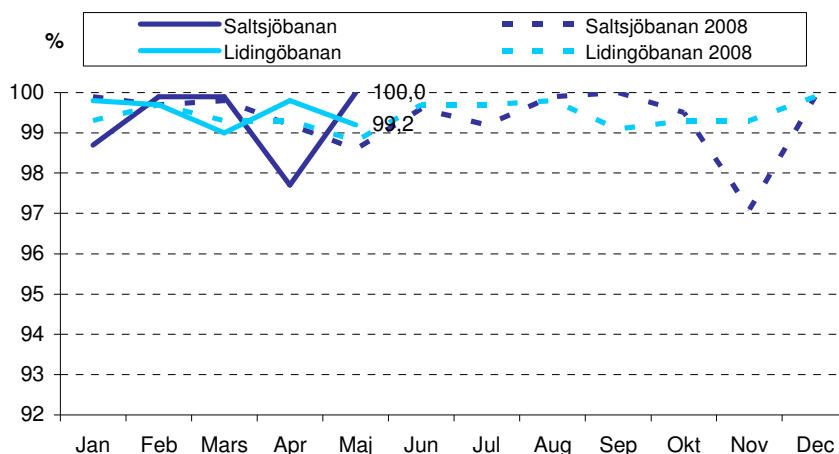
Nockebybanan var avstängd under Kristi himmelfärdshelgen på grund av planerat underhållsarbete. 564 avgångar ställdes in och bussar ersatte. Den redovisade punktligheten på 89,1% innefattar de inställda avgångarna. Punktligheten för den utförda trafiken på Nockebybanan exklusive dessa avgångar ligger på 99,6%. För övriga banor har trafiken fungerat bra. Saltsjöbanan har levererat 100% av beställda avgångar och punktligheten på Tvärbanan har ökat sedan tidtabellsjusteringen i mitten av maj.

#### *Roslagståg*

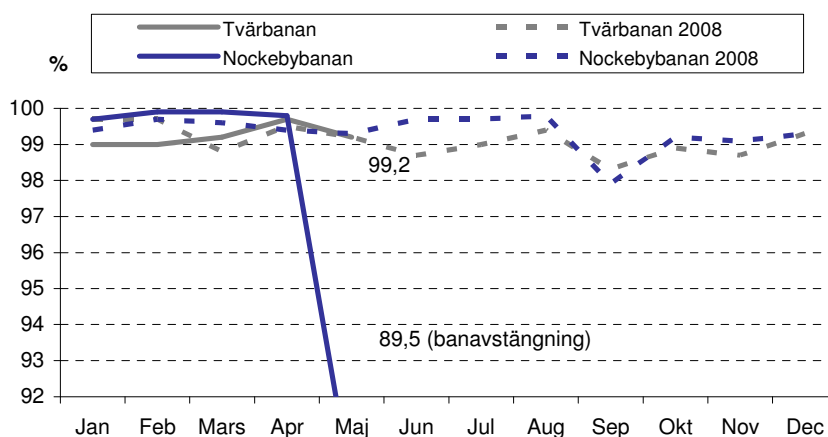
Förutom ett större strömförsörjningsfel den 31/5 har trafiken under maj fungerat bra. Strömavbrottet berodde på en brand i Vattenfalls anläggning och ledde till inställda avgångar sen kväll på samtliga linjer.

### Utförd trafik

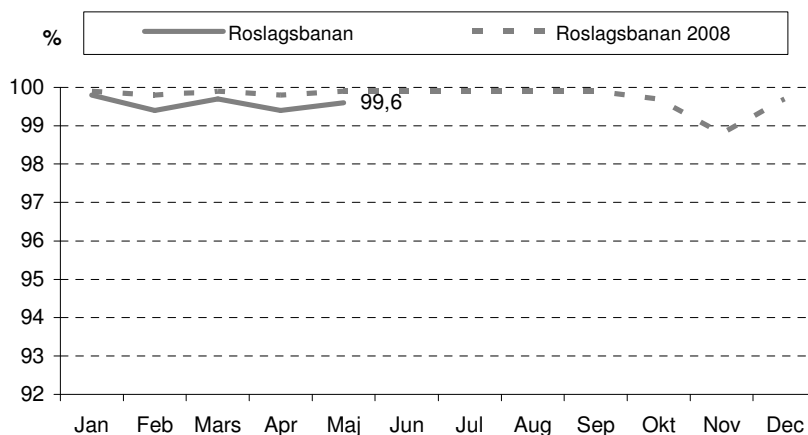
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 99,1% Mål 2009: 99,5%  
 Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 99,6% Mål 2009: 99,5%

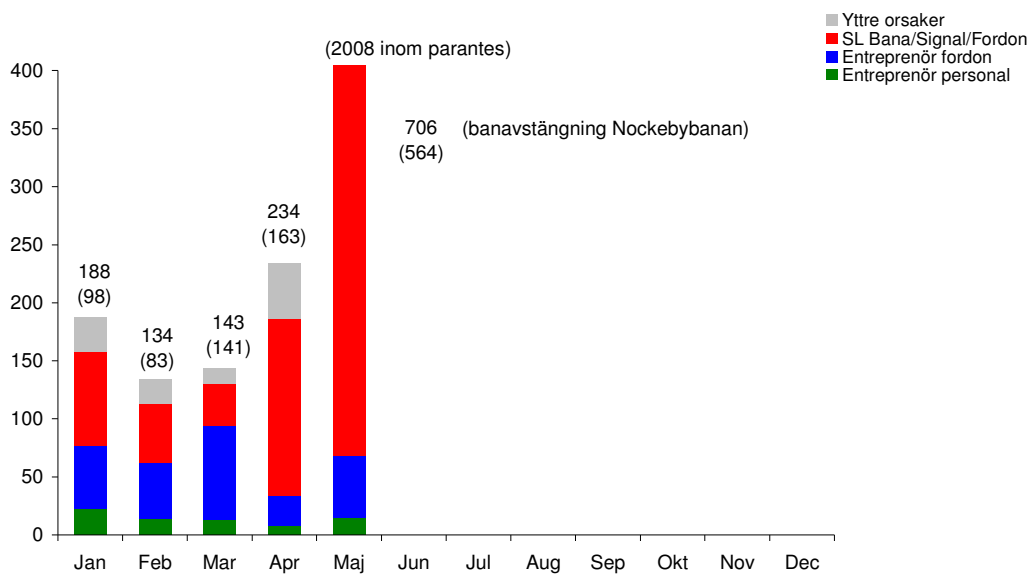


Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 99,2% Mål 2009: 99,4%  
 Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 97,8% Mål 2009: 99,6%



Utförd trafik för Roslagsbanan, ackumulerat: 99,6% Mål 2009: 99,4%

## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårrområde mm

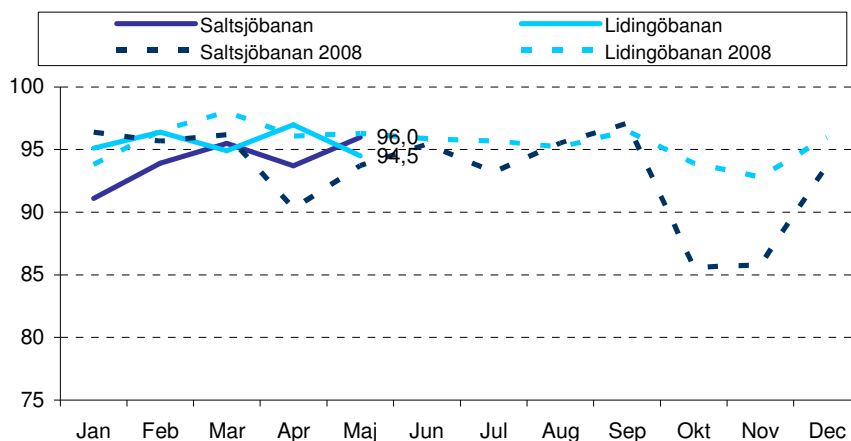
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

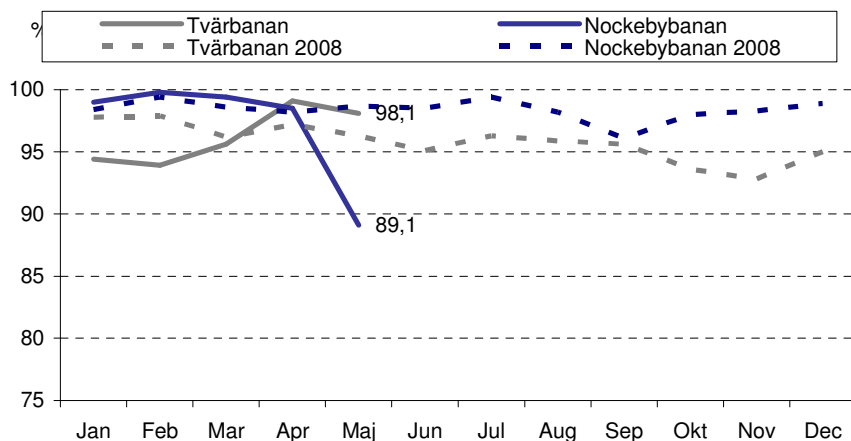
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

## Punktligheten

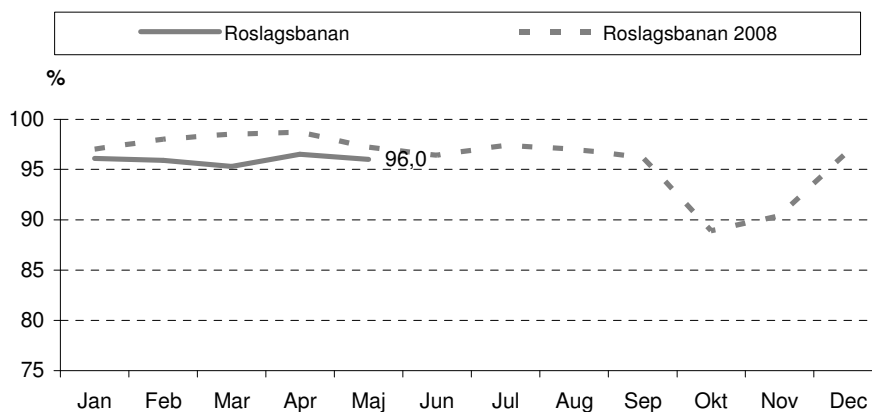
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 93,6% Mål 2009: 95,5%  
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 95,9% Mål 2009: 96,5%



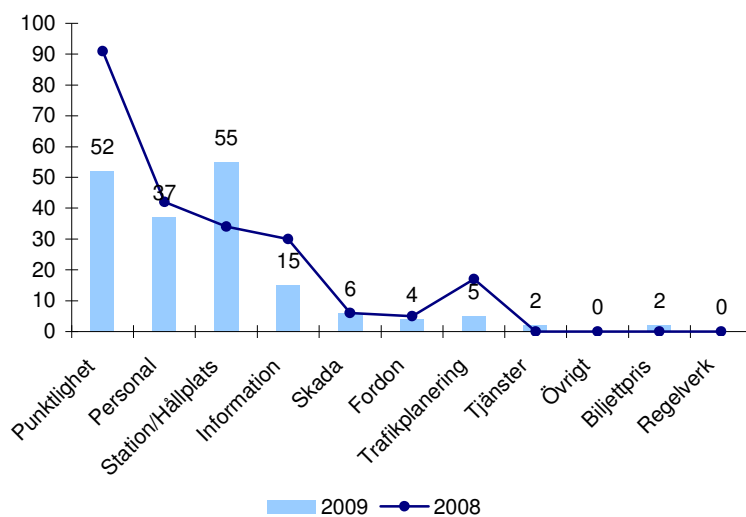
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 96,2% Mål 2009: 97,5%  
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 97,2% Mål 2009: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 96,0% Mål 2009: 97,5%

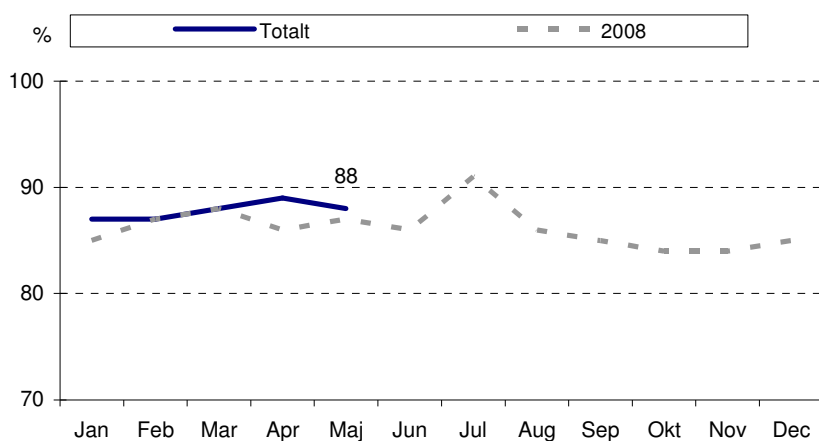
## Kundsynpunkter

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



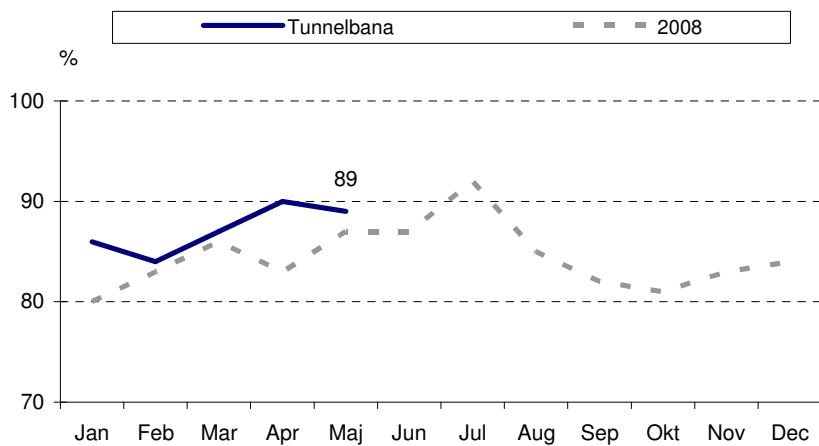
## 6 Andel kunder i tid

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

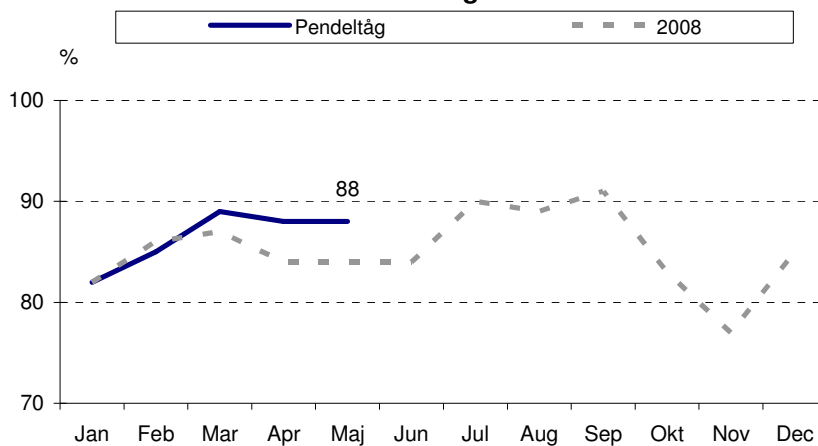


Mål 2009 för andel kunder i tid, totalt: 91%

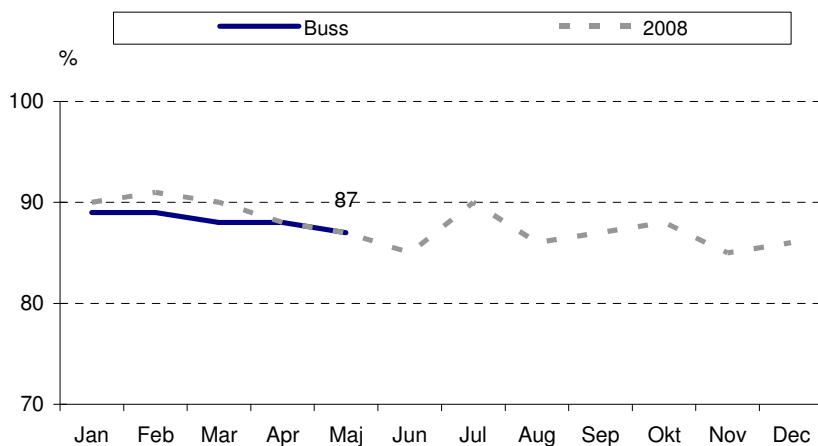
**Andel kunder i tid ( <1 min tidig, <3 min sen)  
 Tunnelbana**



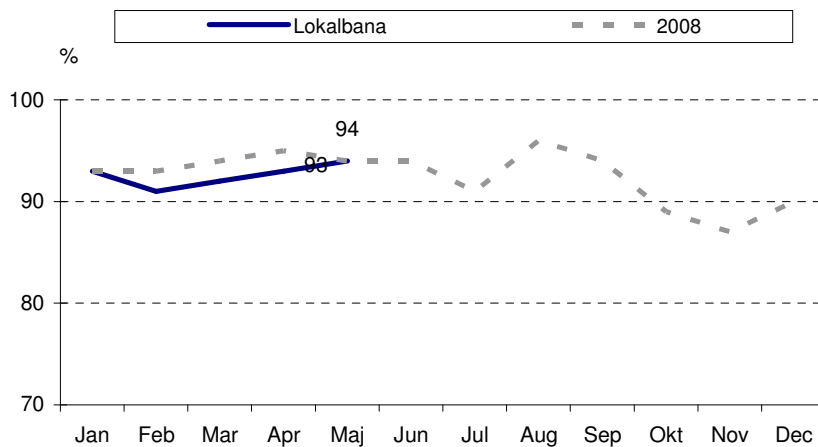
**Andel kunder i tid ( <1 min tidig, <3 min sen)**  
**Pendeltåg**



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



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



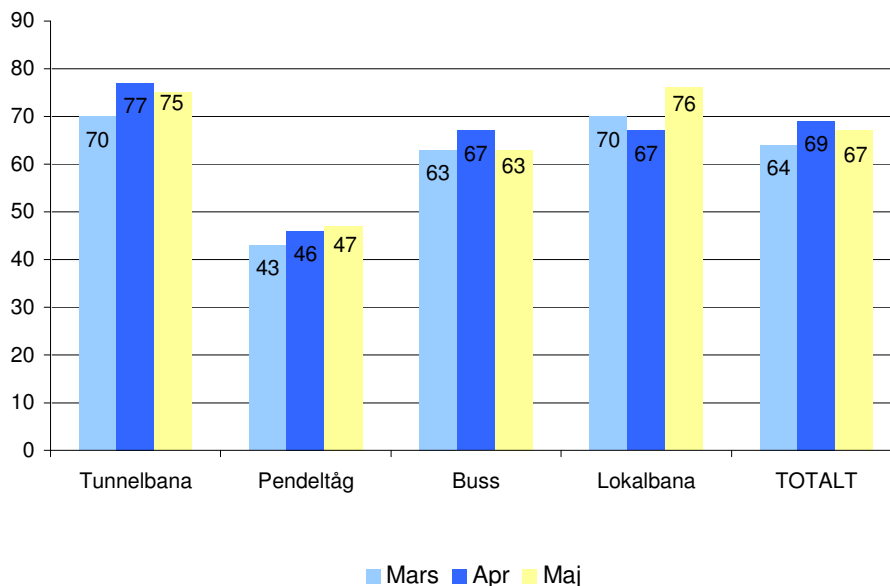


## **7 Upplevd kvalitet; punktlighet**

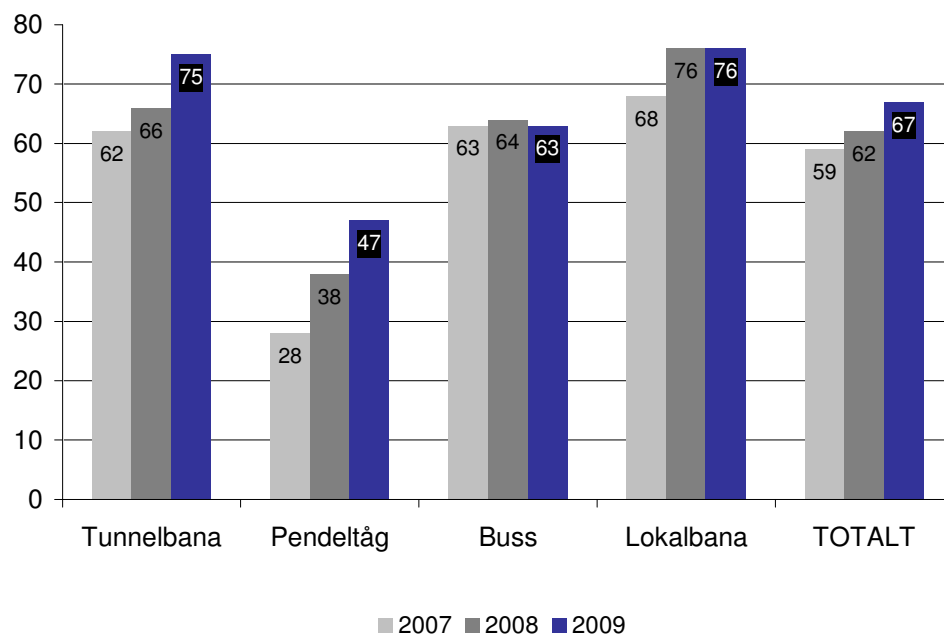
Diagrammet nedan visar hur SLs resenärer enligt SLs kundundersökning upplever punktligheten i SL-trafiken, d.v.s. hur många som är nöjda med tidhållningen.



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.