



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för september 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	Färdtjänstverksamheten	25
	Orsaker till avvikelser	25
	Punktligheten	25
	Punktligheten per leverantör	26
	Kundsynpunkter	26
9	Varifrån kommer alla siffror?	27

1 Sammanfattning

Samtliga trafikslag har i stort sett fortsatt att leverera en stabil trafik med godkända punktlighetsresultat.

För *tunnelbanan* ökade antalet stopp i trafiken under september och sprickor i fordon av typen C20 har medfört avställda vagnar och inställd trafik samt sämre punktlighet på framförallt Grön linje.

Punktligheten för *pendeltågen* fortsätter att vara bättre än tidigare. Fel i infrastrukturen samt yttre omständigheter medförde inställda tåg.

För *Busstrafiken* är de vanligaste orsakerna till inställda avgångar för de områden som uppvisar negativa resultat alltjämt fordonsrelaterade. Åtgärder vidtas fortlöpande för att komma tillrätta med dessa problem. Framkomligheten har förbättrats då avstängningarna av Centralbron är slutförda.

Trafiken på *lokalbanorna* har fungerat tillfredsställande under september.

Färdtjänstens hämttider (punktligheten) har förbättrats jämfört med 2008.

2 Tunnelbanan

Orsaker till avvikelser

Under hösten har SL genomfört besiktning av fordon inför bytet av entreprenör. I samband med detta upptäcktes att ett antal fordon av typen C20 har sprickor i långbalkarna, vilket föranlett ett intensivt arbete tillsammans med fordonsleverantören Bombardier, för att med så liten trafikstörning som möjligt undersöka samtliga fordon. Några omedelbara säkerhetsrisker har inte ansetts föreligga, men det beslöts ändå att fordon med sprickor längre än 60 mm skulle tas ur trafik.

Som mest har ca 20 fordon varit avställda. Utöver de avställda fordonen har också ett antal fordon med mindre sprickor tagits in med täta intervall för att kontrollera att sprickorna inte expanderar. Bombardier har nu påbörjat reparationsarbetet och några av fordonen har åter satts i trafik. Bedömningen är att alla avställda vagnar är reparerade under vecka 45. Reparerade vagnar kommer successivt återinsättas i trafik efter genomförd åtgärd. Arbetet med att långsiktigt åtgärda felet och finna orsaken pågår.

Problemen med C20 har lett till att ca 5 tåg ställts in under rusningstid på Grön linje. Några tåg har gått korta av samma skäl.

Antalet stopp i trafiken har under september varit högt. Orsaken till stoppen har varit brand i ett arbetsfordon (Citybanan) vid T-centralen vilket orsakade stora störningar, fordonsfel samt yttre händelser såsom sabotage och sjukdomsfall. Även fel i spåranläggningen har orsakat en del stopp, främst på Röd linje i samband med arbeten på Söderströmsbron.

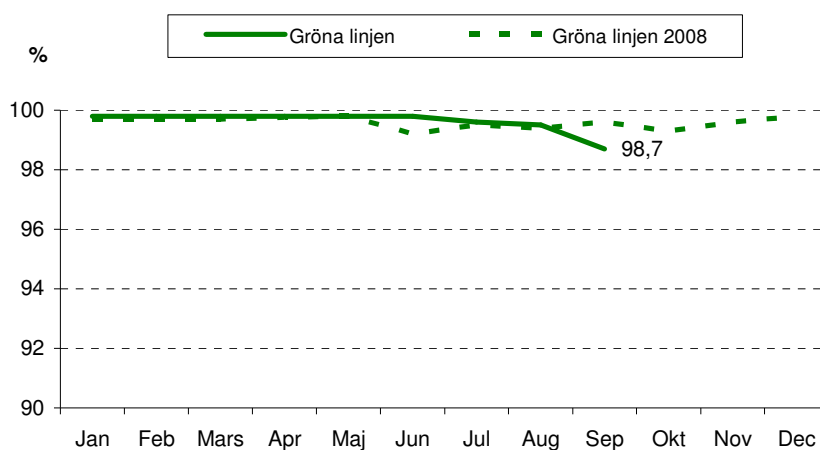
Utförd trafik ligger på en fortsatt hög nivå för Grön och Blå linje. Röd linje har ett sämre utfall beroende på fordonsfel, samt att arbeten i anläggningen (Söderströmsbron) skapat störningar. Inställd trafik på Grön linje kan helt hänföras till sprickorna i C20-vagnarna.

Den sammanlagda punktligheten för tunnelbanan har sjunkit.

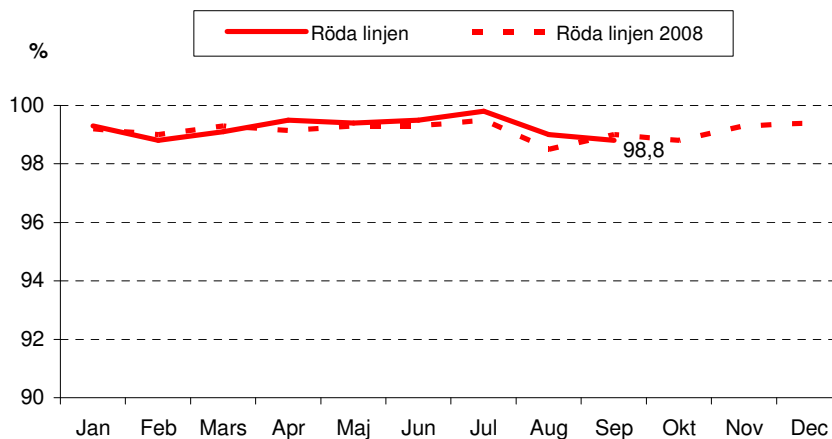
Punktligheten för Blå och Röd linje ligger på en bra nivå men punktligheten på Grön linje har minskat jämfört med föregående månad, huvudsakligen beroende på ovan beskrivna problem med sprickbildning.

Utförd trafik

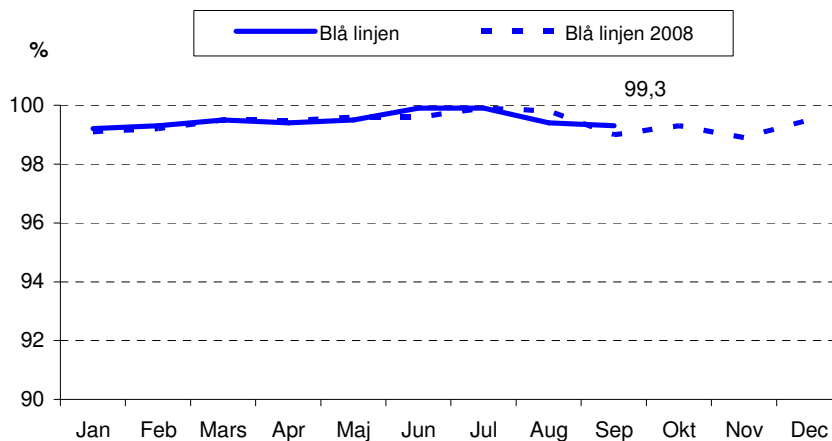
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen, ackumulerat: 99,6%

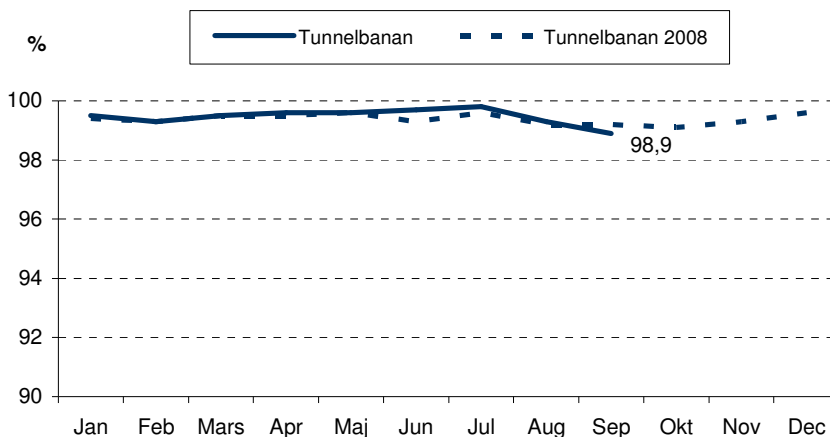


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 99,2%



Utförd trafik för blå linjen, ackumulerat: 99,5%

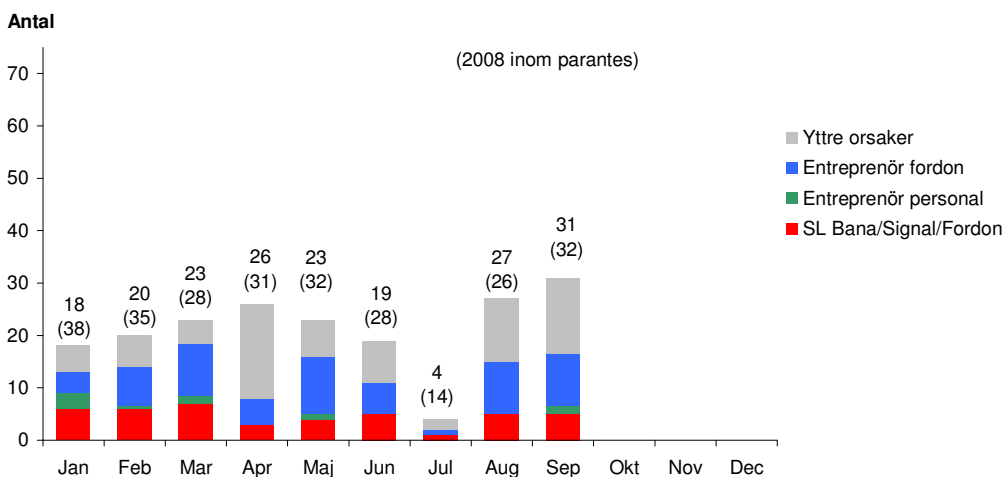
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



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

Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spårrområde, vandalism mm

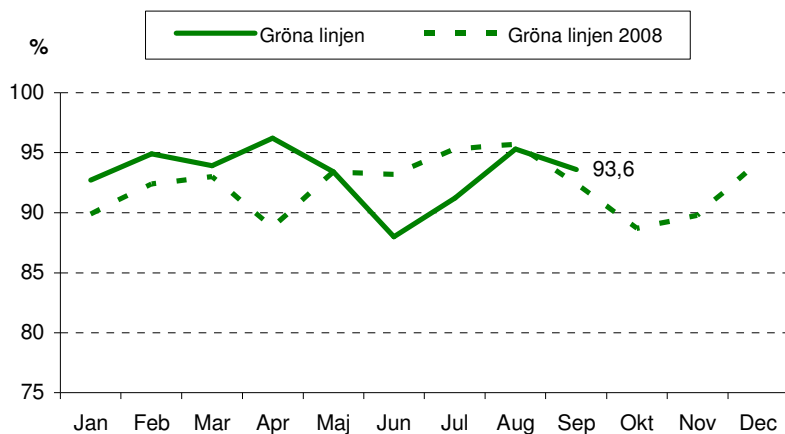
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

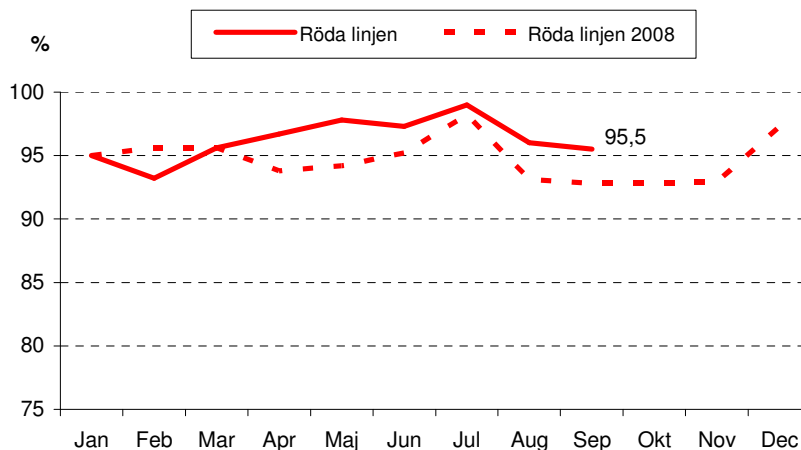
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

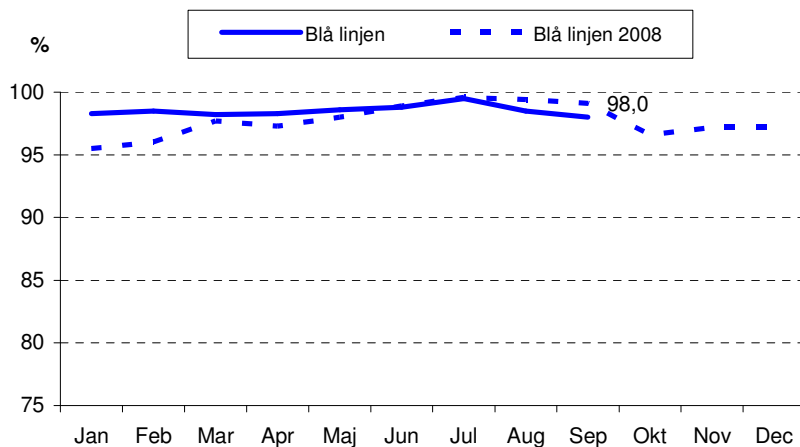
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 93,2%

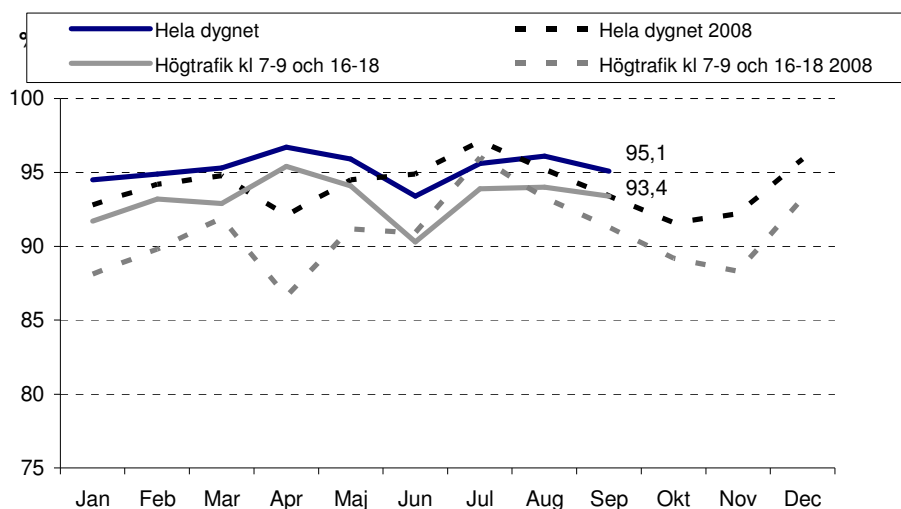


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 96,2%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,5%

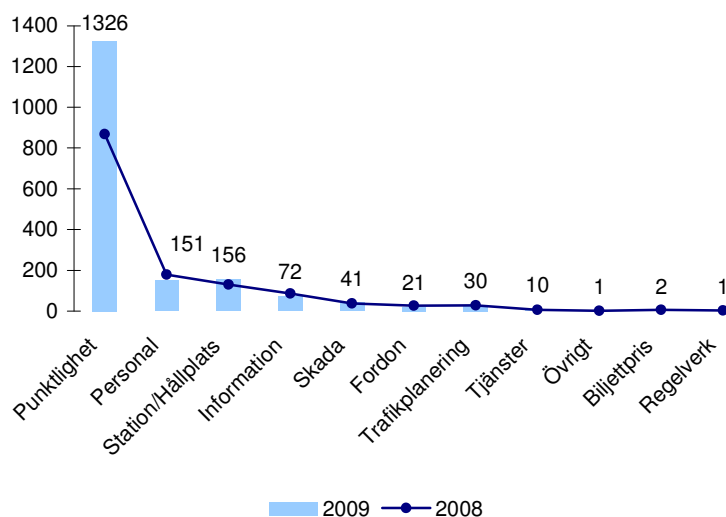
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 95,3%
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

September var en bra trafikmånad med 92,2% punktlighet. Tillgängligheten på X60 har varit i närheten av den planerade nivån med 57 enheter i trafik hela månaden vilket är en klar förbättring.

Ett omfattande signalfel i Södertälje medförde att 15 tåg fick ställas in mellan Södertälje centrum och Södertälje hamn. Signalfelet återkom även den 5 och 7 september. Upprepade fel i infrastrukturen mellan Jakobsberg och Barkarby orsakade störningar vid tre tillfällen.

Endast 150 tåg ställdes in under månaden vilket innebär 99,3% utförd trafik. 80 av de inställda tågen berodde på infrastrukturen, 41 var fordonsfel, 3 ställdes in på grund av personalbrist och 26 på grund av yttre omständigheter.

Nynäsbanan har fungerat bra med endast 3 inställda tåg under månaden.

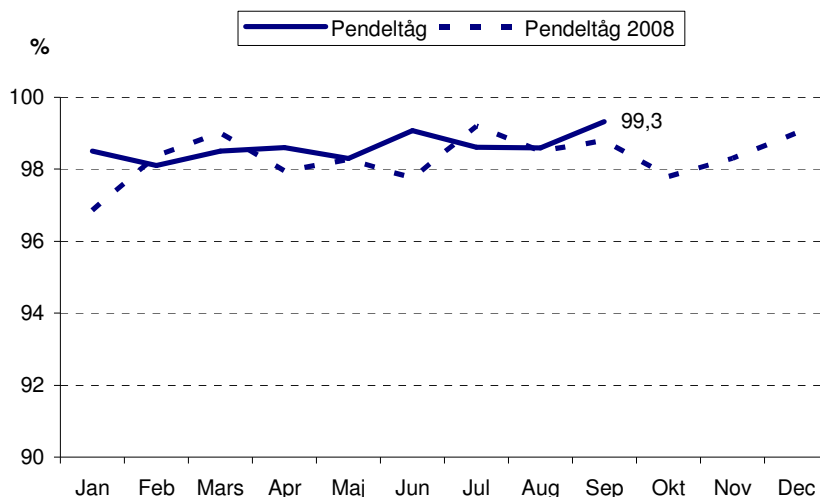
Banverket har röjt sly i hela Stockholmsområdet och har beredskap för att motverka effekterna av höstens lövfällning.

Arbetet fortsätter med att komma tillrätta med garantifelen på X60. SL har täta kontakter med Stockholmståg och Alstom för att förbättra situationen. Flera garantifrågor måste dock fortfarande lösas. Positiv trend har etablerats sedan mitten av juli. Antalet trafiksatta X60 har under perioden varit stabil och legat på en hög nivå.

Kvalitetsarbetet med Stockholmståg och Banverket fortsätter med flera aktiviteter för att förbättra punktligheten.

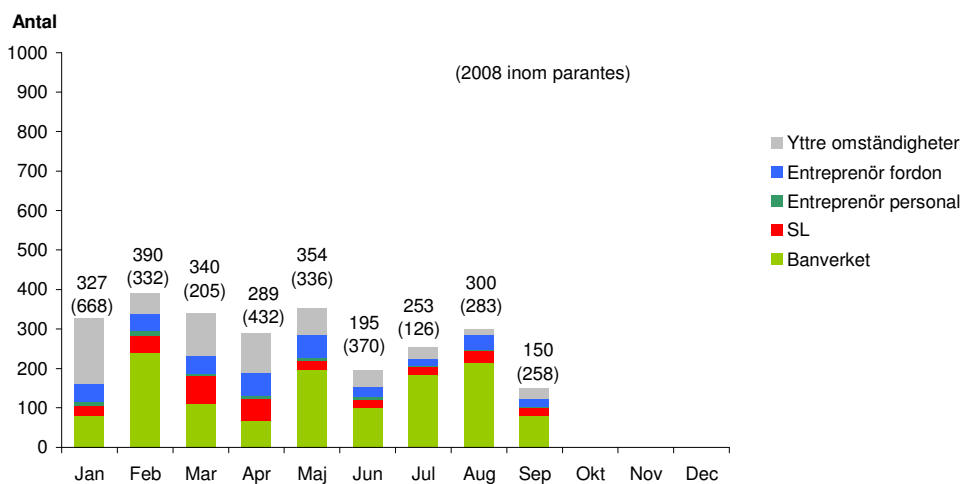
Utförd trafik

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: 98,6%
 Mål 2009 för pendeltågen: 98,7%

Orsaker till inställda avgångar

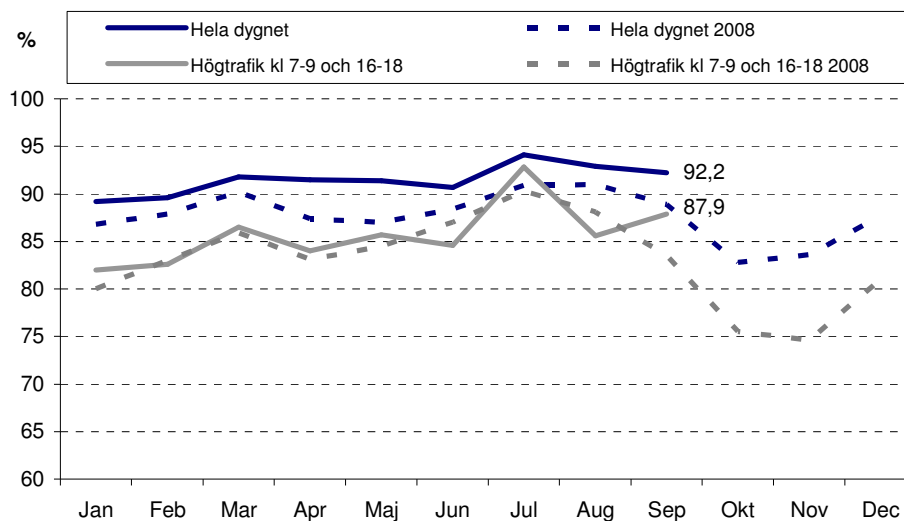


Förklaring till orsaksfördelning

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

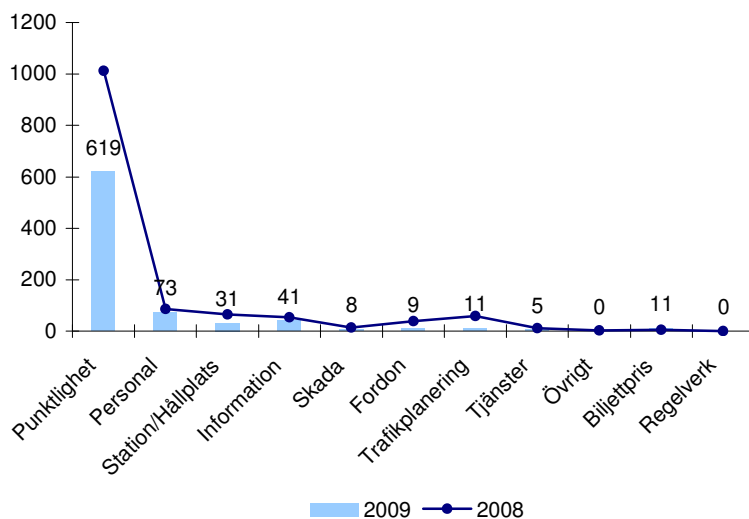
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 91,5%
 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

Tyresö har ställt in avgångar av fordonsrelaterade anledningar. En ny verkstadschef har tillsatts för komma ikapp med problematiken. Planerade åtgärder är översyn samt åtgärdsplan för verkstaden.

Övriga Swebusområden (Huddinge/Botkyrka, Bromma, Ekerö, Södertälje, Nacka/Värmdö samt Järfälla/Upplands Bro) uppvisar godkända resultat.

Busslink

Innerstaden har ett ansträngt personalläge vilket beräknas återgå till det normala under oktober. När Centralbron återigen öppnades för trafik förbättrades framkomligheten för de områden och linjer som trafikerar Innerstaden påtagligt.

Söderort uppvisar en förbättring gentemot augusti. De fordonsrelaterade inställda avgångarna har minskat.

Solna/Sundbyberg och Sollentuna uppvisar en återhämtning i produktionen jämför med augusti.

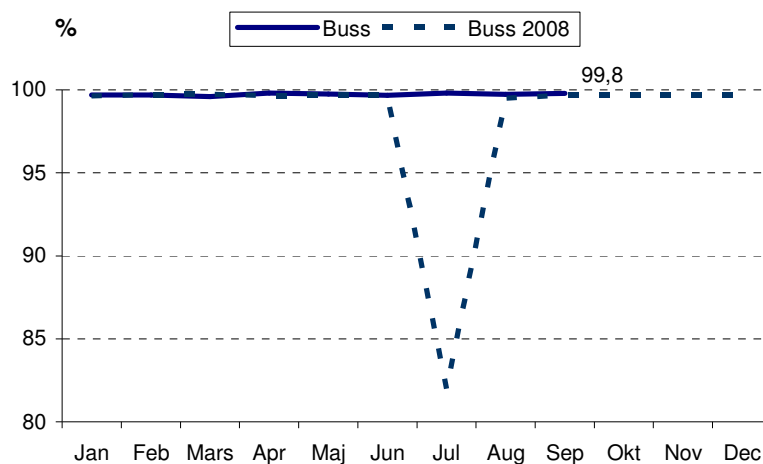
Övriga Busslinkområden (Norrort, Nynäshamn, Handen, Lidingö, Norrtälje) uppvisar godkända resultat.

Arriva

Sigtuna/Upplands Väsby har haft en del teknikrelaterade fordonsfel. Ekerö uppvisar godkänt resultat.

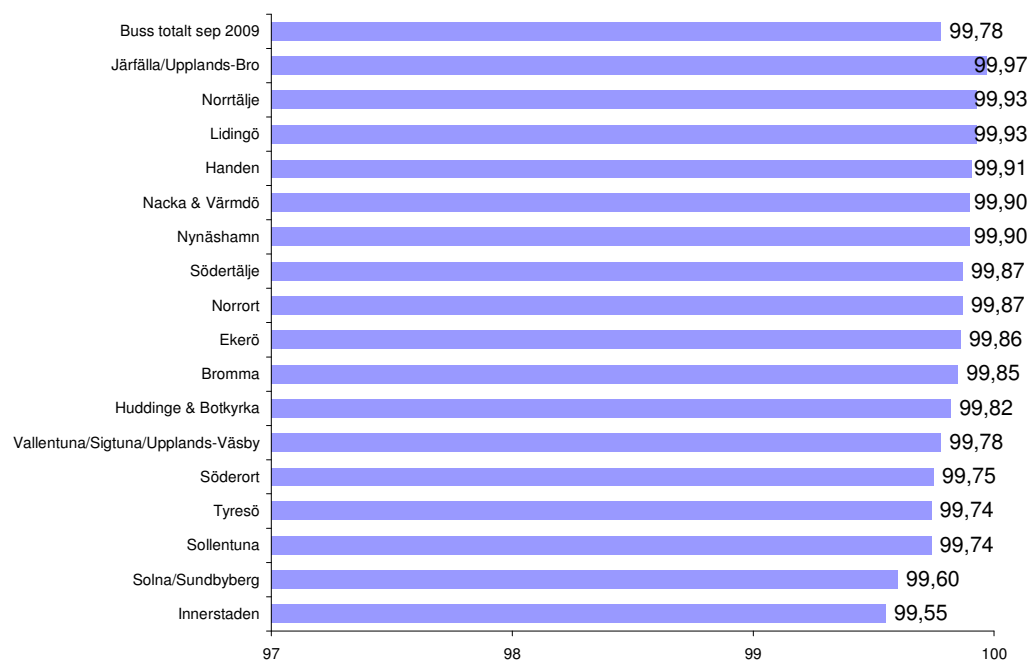
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

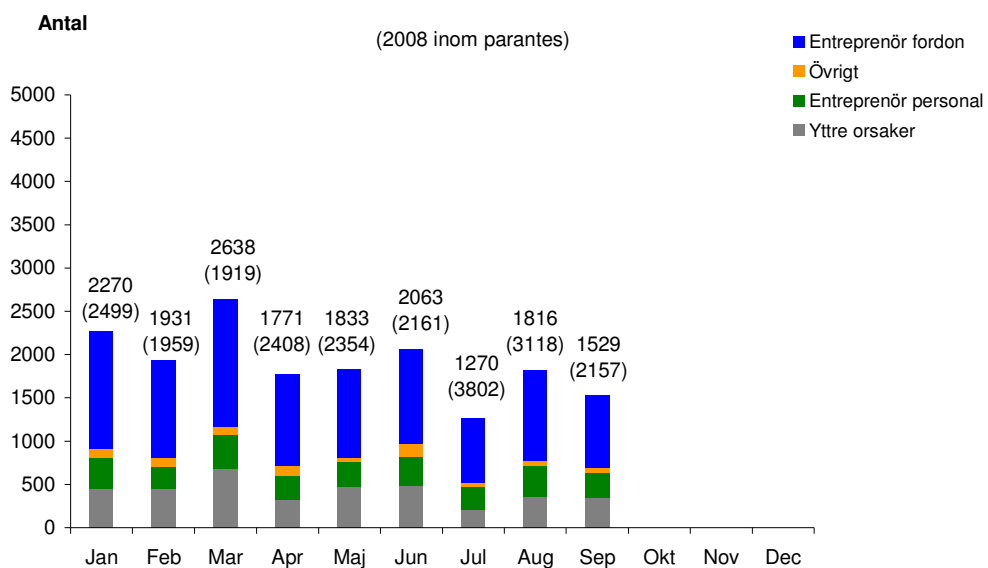


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,7%
 Mål 2009 för buss: 99,8%

Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

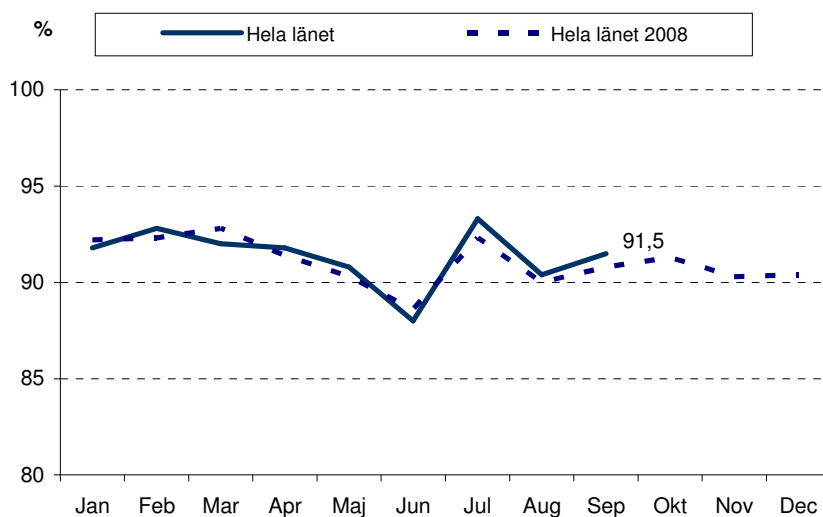
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

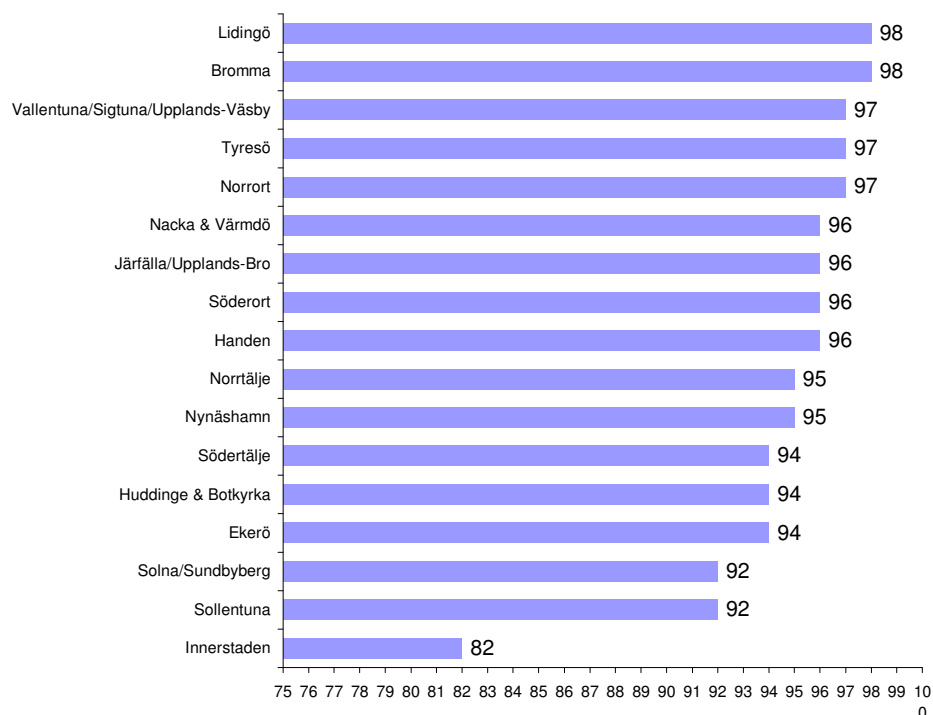
Punktligheten

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: 91,4%
 Mål 2009 för buss: 93%

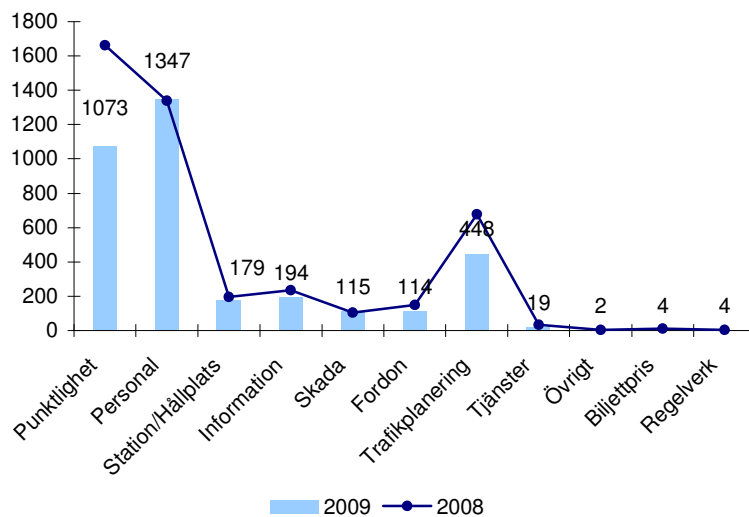
Punktligheten per avtalsområde



Mätningar avseende punktighet 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

September har fungerat relativt störningsfritt vilket avspeglas i det höga värdet för utförd trafik (99,8 %). Punktligheten har ökat för samtliga banor utom Lidingöbanan.

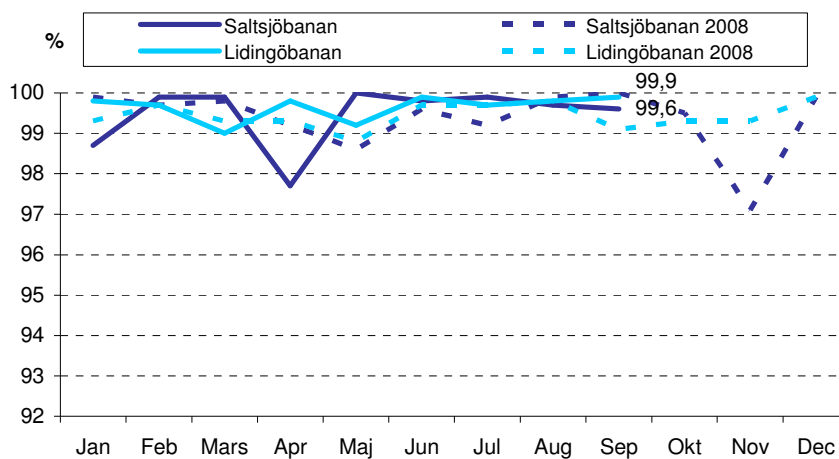
Roslagståg

Utförd trafik uppgår i september till 99,8% för Roslagsbanan. Punktligheten har dock sjunkit till 95,4%. Ett flertal händelser har medfört förseningar och störningar i olika omfattning. Vid två tillfällen har stölder av kopparkabel lett till förseningar. SL har from 14/9 satt in extra bevakning på utsatt del av banan för att om möjligt stävja stölderna. Övriga händelser som i mindre omfattning påverkat punktligheten negativt är signalfel, miss i personalplanering samt när en bil körde genom bommarna vid Vallentuna.

Banarbetet på Roslagsbanan pågår fram till 3 oktober. Sträckan Östra stationn-Mörby samt Näsby Park grenen är avstängda och bussar ersätter tågtrafiken.

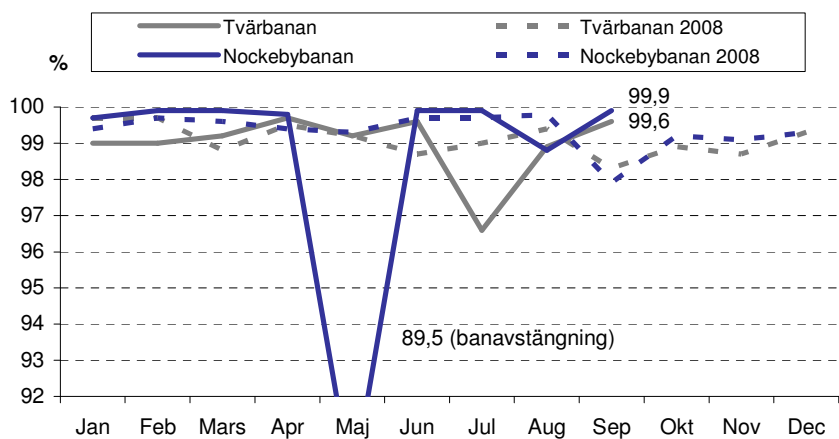
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



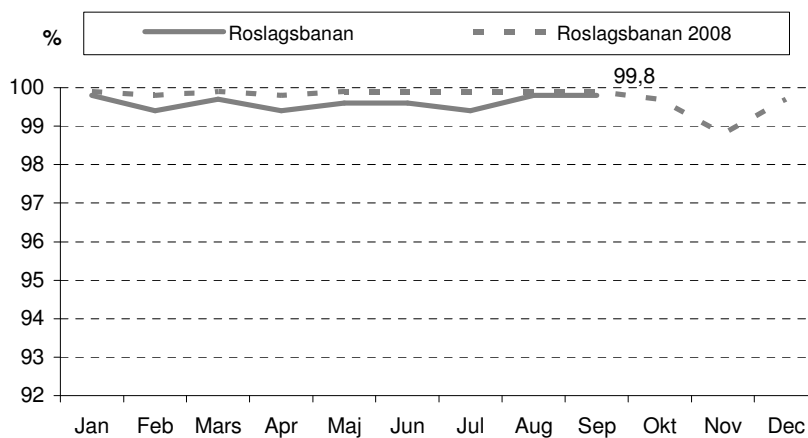
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 99,4% Mål 2009: 99,5%

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



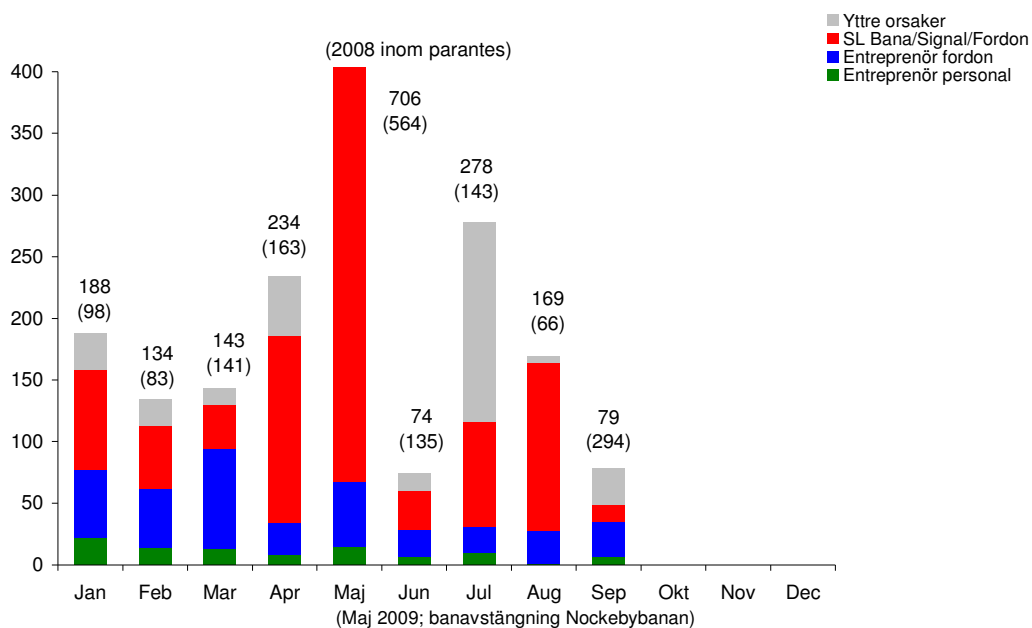
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 99,0% Mål 2009: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 98,6% 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 spårområde mm

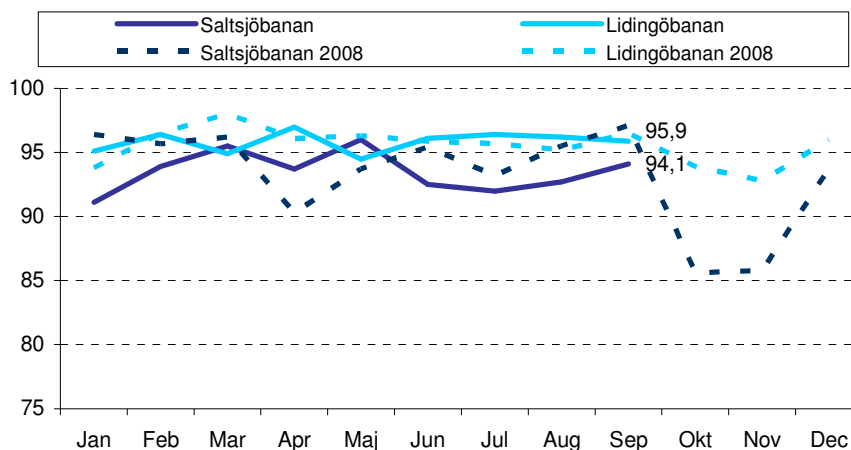
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

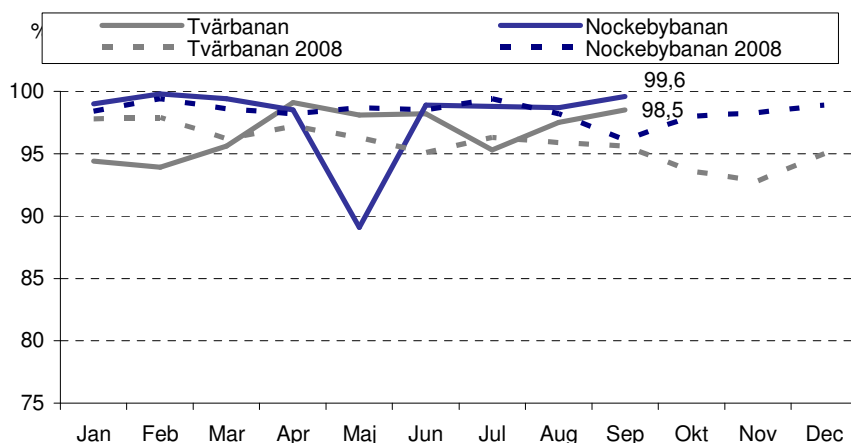
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

Punktligheten

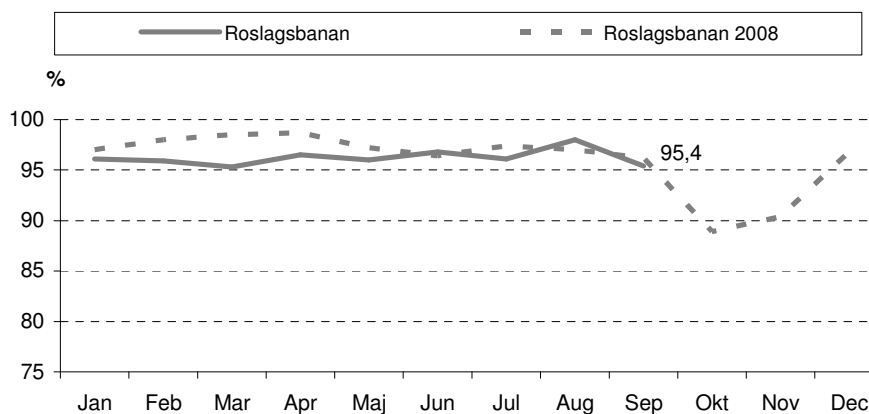
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 93,5% Mål 2009: 95,5%
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 95,8% Mål 2009: 96,5%



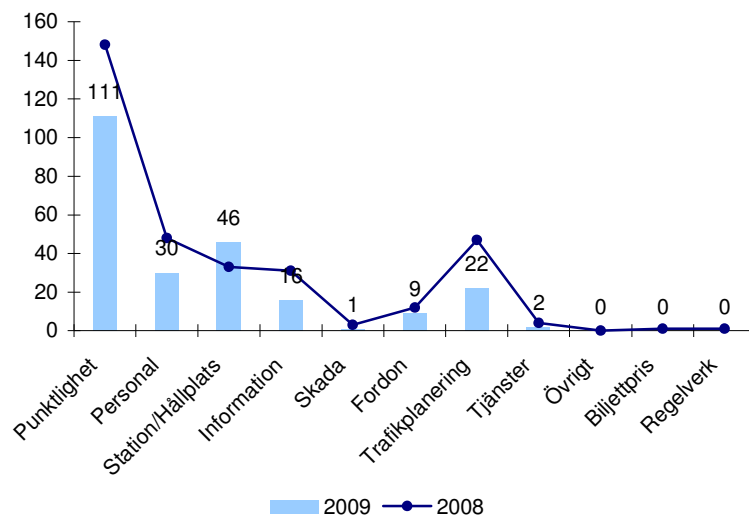
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 96,7% Mål 2009: 97,5%
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 98,0% Mål 2009: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 96,2% Mål 2009: 97,5%

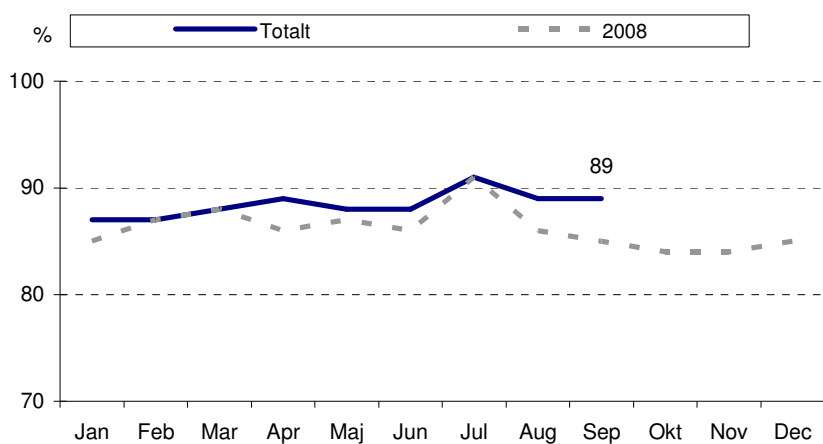
Kundsynpunkter

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



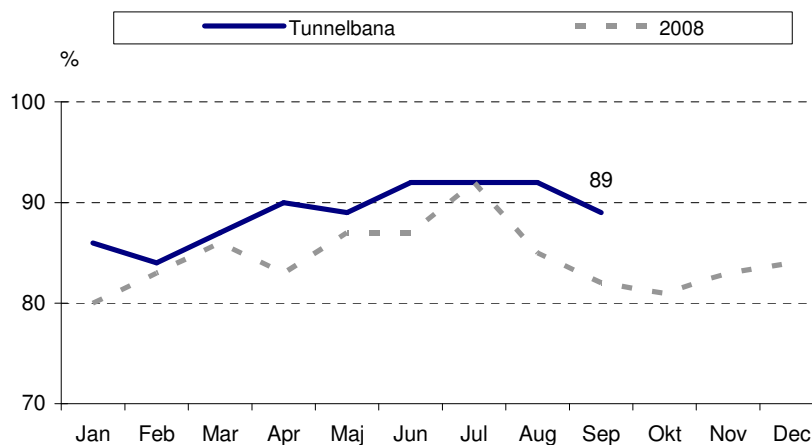
6 Andel kunder i tid

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

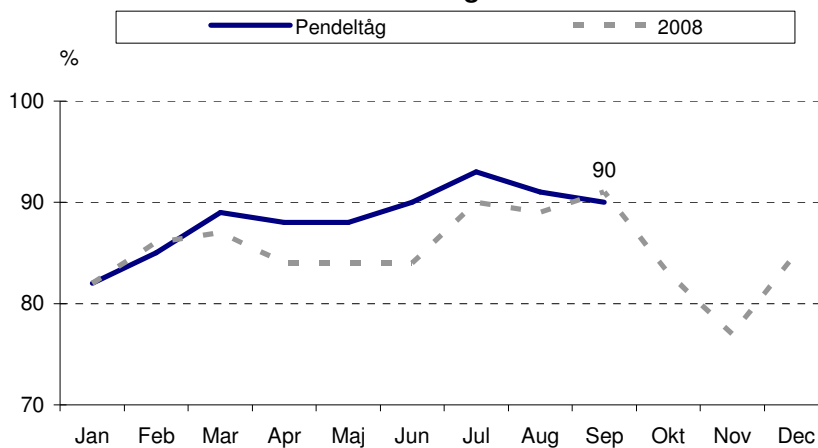


Mål 2009 för andel kunder i tid, totalt: 91%

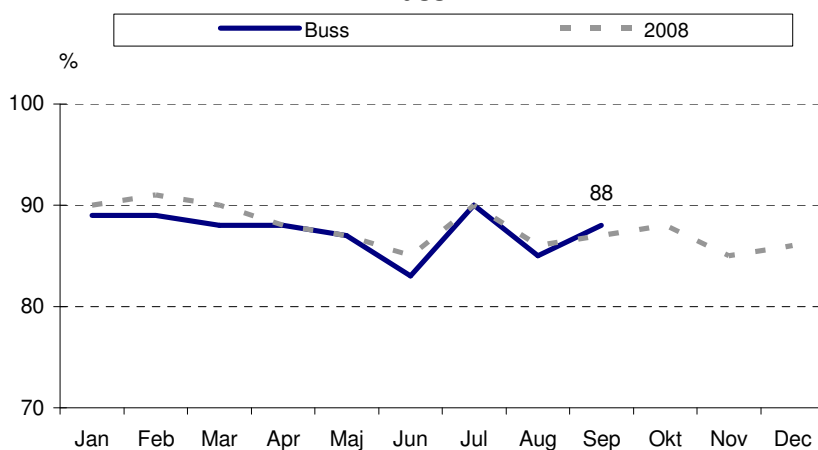
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Tunnelbana



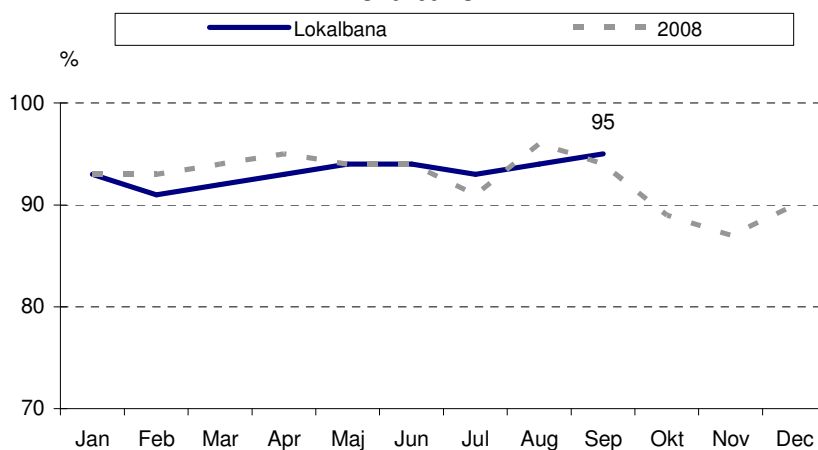
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Pendeltåg



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

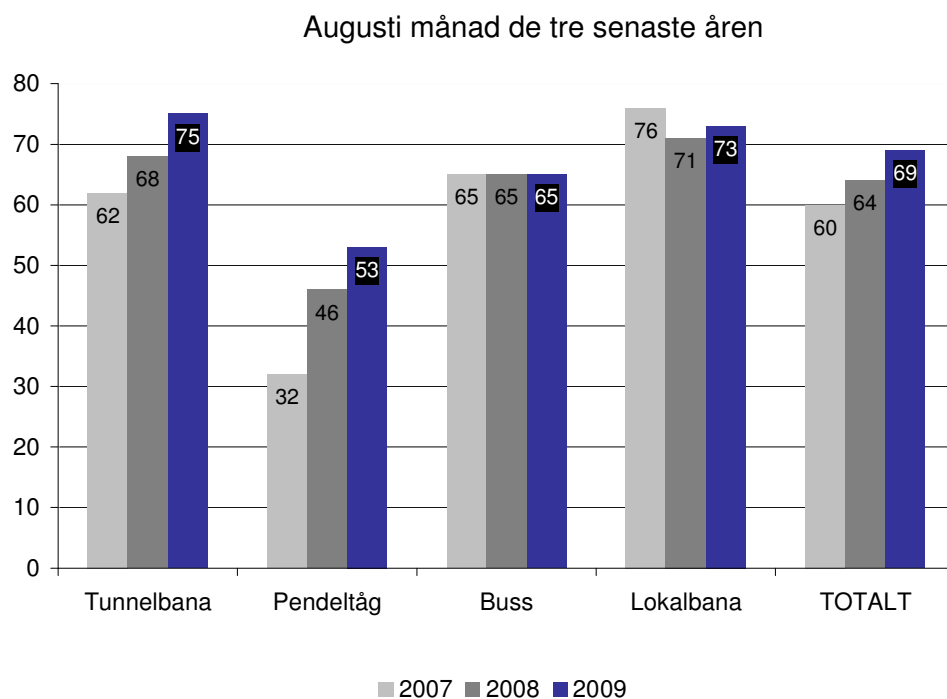
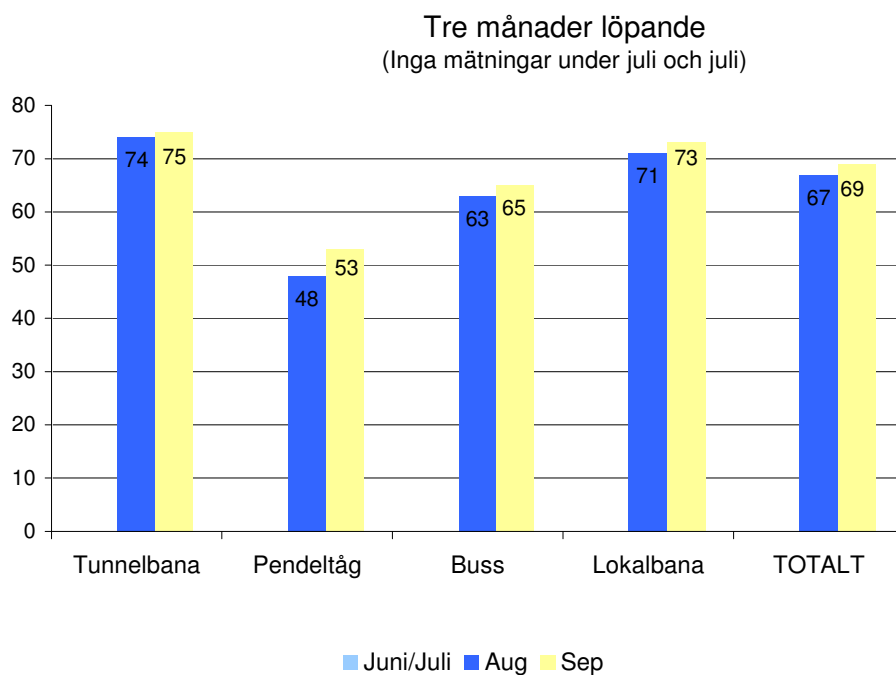


Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Lokalbanor



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.



8 Färdtjänstverksamheten

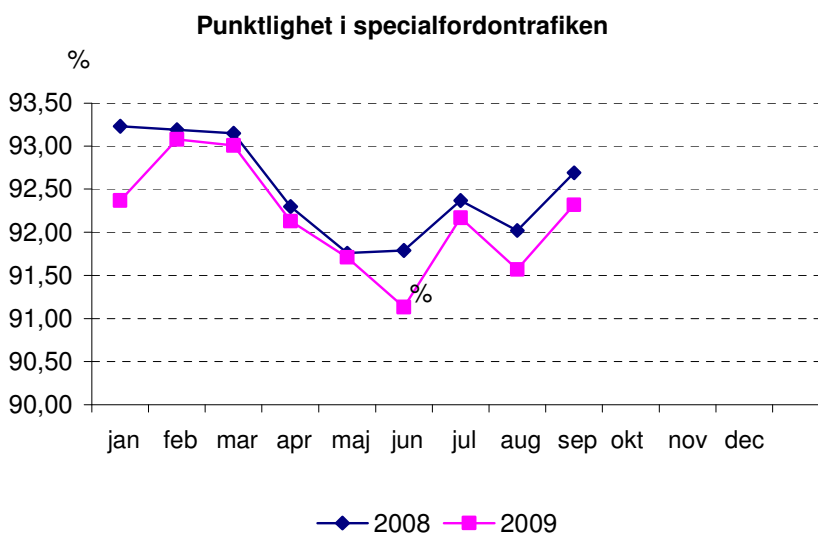
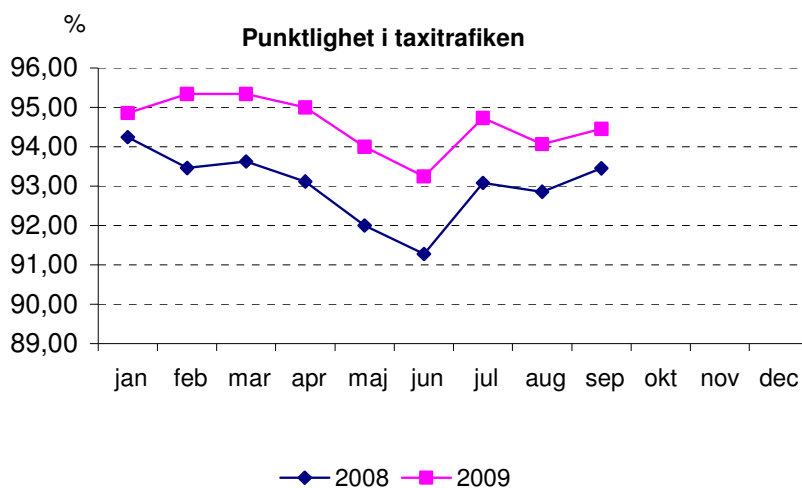
Orsaker till avvikelser

Färdtjänsten utför huvudsakligen två sorters resor, färdtjänstresor och sjukresor. Färdtjänstresorna utgör 80% av verksamheten medan sjukresor utgör 19% och resterande 1% är olika diverse resor. De flesta resor utgörs av anropsstyrd trafik. Resorna sker med taxi eller specialfordon.

Punktligheten i hämtning samt kundsynpunkter är jämförda med utfallet för motsvarande period 2008. Kundensynpunkterna har blivit färre och hämttiderna (punktligheten) för taxiresor har blivit bättre jämfört med 2008. Punktligheten för resor med specialfordon har försämrats något.

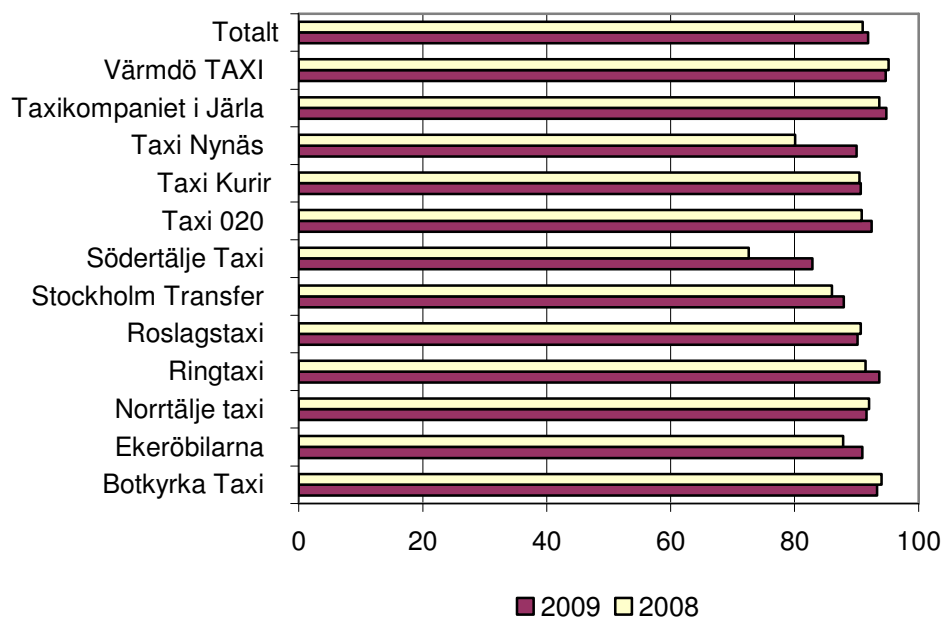
Punktligheten

Diagrammen nedan visar andelen utförda uppdrag för taxiresor samt resor med specialfordon enligt överenskommen hämttid (inom 10 minuter).



Punktligheten per leverantör

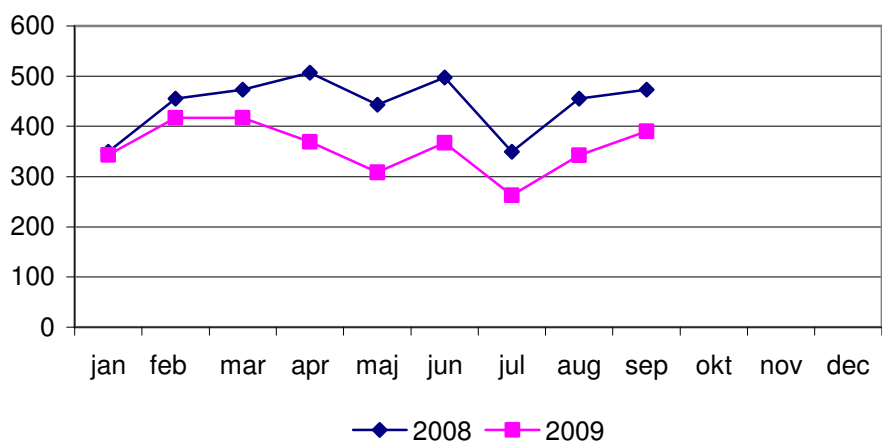
Andelen hämtningar (0-10 min) per leverantör



Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på leverantörernas utförande.

Resenärssynpunkter på transportörens utförande



9 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.

Tunnelbana

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.

Färdtjänstverksamheten

De redovisade data för färdtjänsten hämtas från två källor. Huvudkällan är färdtjänstens datalager, där alla verksamhets och beslutskritiska data lagras. Det är en del av det data som hämtas och bearbetas. Den andra källan är statistisk data som redovisas av olika enheter som nyckeltal.