



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för oktober 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 hittills under året levererat en relativt stabil trafik med godkända punktlighetsresultat. Antalet stopp i trafiken och inställda avgångar har sammanslaget varit lägre än föregående år.

För *tunnelbanan* har sprickor i fordon av typen C20 medfört avställda fordon och inställd trafik på framförallt Grön linje. Antalet stopp i trafiken under oktober ligger mycket lågt.

Punktligheten för *pendeltågen* fortsätter att vara bättre än föregående år. Främst fel i infrastrukturen, som t ex ett omfattande spårfel i Södertälje, medförde inställda tåg under oktober.

För *busstrafiken* är de vanligaste orsakerna till inställda avgångar alltså fordonsrelaterade. Åtgärder vidtas fortlöpande för att komma tillrätta med dessa problem. Utförd trafik når i oktober ett högre resultat än föregående månad.

Trafiken på *lokalbanorna* har fungerat tillfredsställande under oktober med undantag för en del yttre händelser som t ex hala spår. Banarbetet på Roslagsbanan har avslutats och trafiken återupptogs den 4:e oktober.

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 till 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

Grön linje uppvisar ett relativt stort produktionsbortfall på grund av sprickbildning i C20-fordonen. Samtliga C20-fordon som varit avställda på grund av detta är nu temporärt åtgärdade och går i trafik. Framtagande av långsiktig åtgärdsplan pågår.

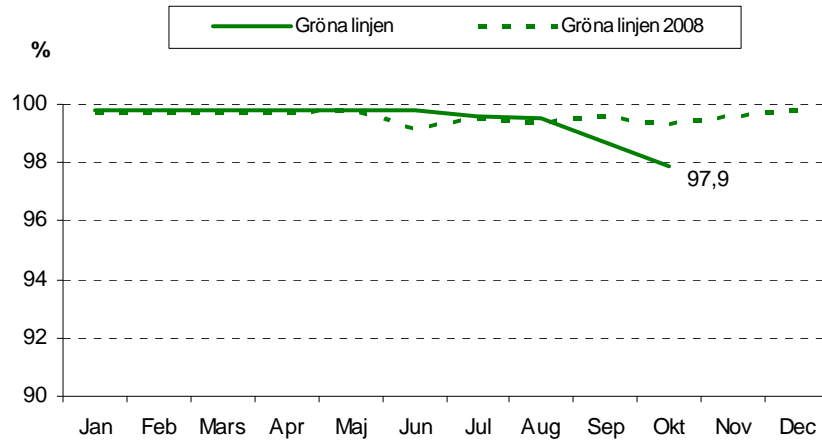
Antal stopp i trafiken var avsevärt färre än både augusti och september, totalt 19 stopp i oktober.

Den totala punktligheten för Tunnelbanan i oktober sjönk något jämfört med föregående månad. Grön och Blå linje minskade i punktlighet, medan Röd linje låg kvar på samma nivå.

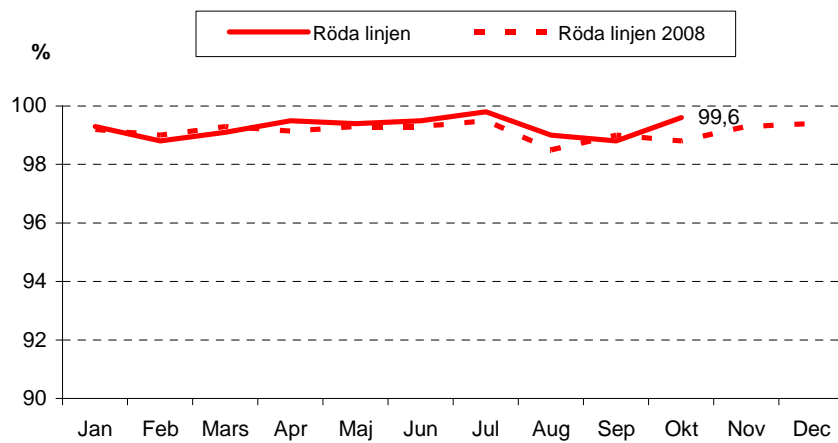
Resultatet av vidtagna åtgärder för att minimera negativa effekter på fordonstillgången på grund av hala spår har under perioden varit mycket lyckosam.

Utförd trafik

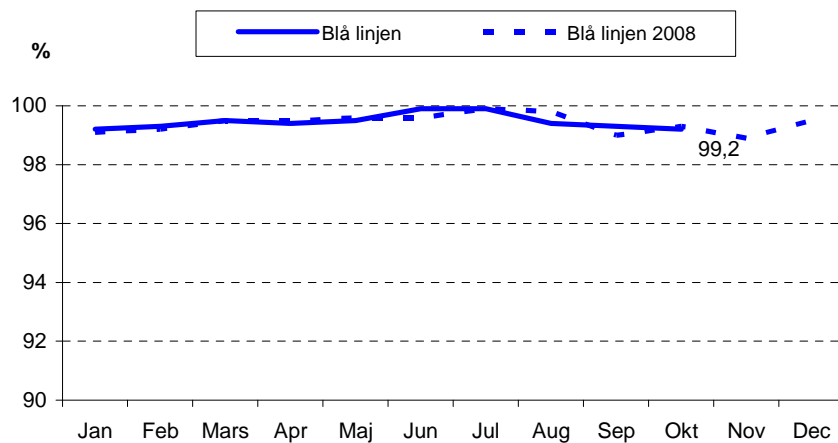
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



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

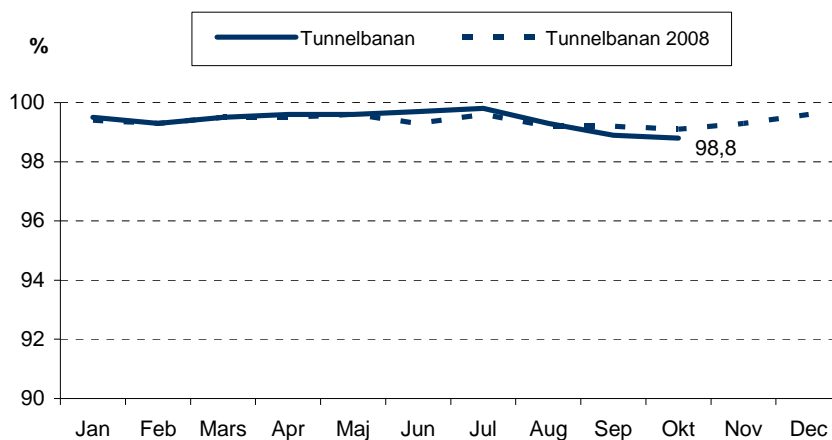


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 99,3%



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

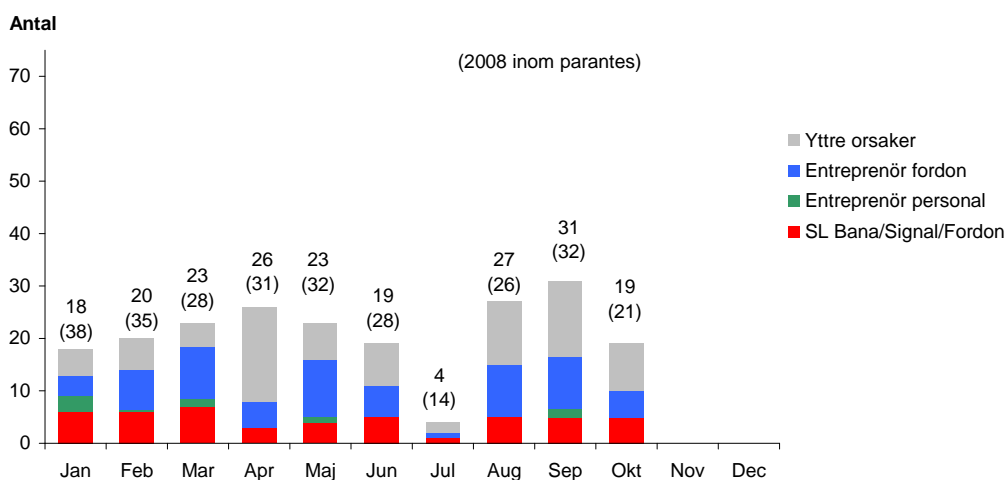
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



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

Orsaker till stopp i tunnelbanetraffiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spårområde, vandalism mm

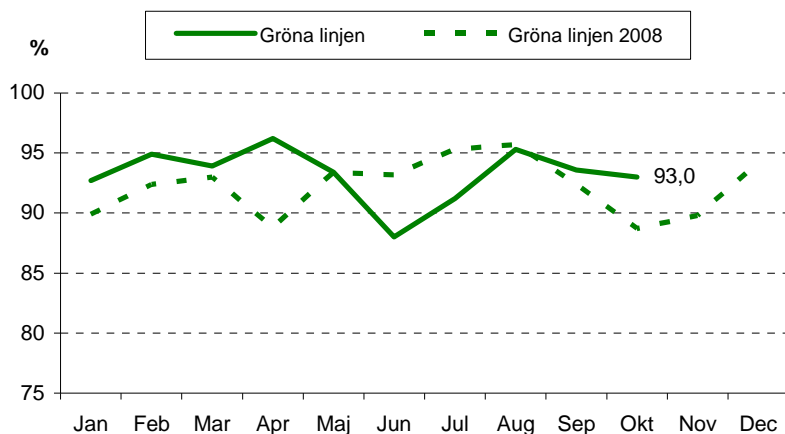
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

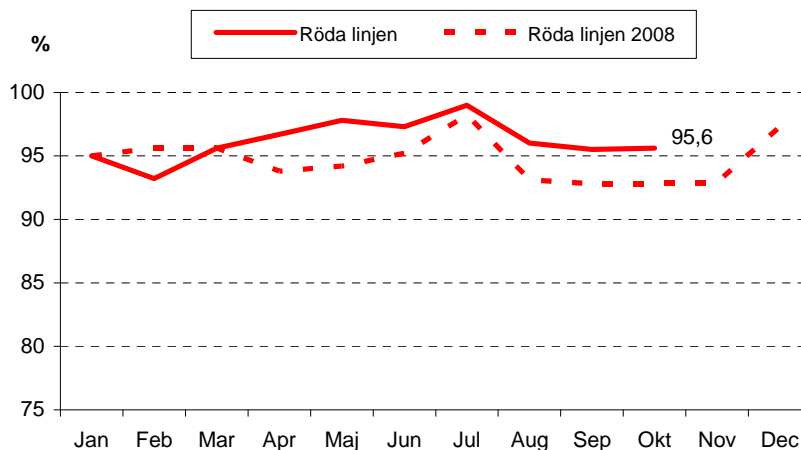
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

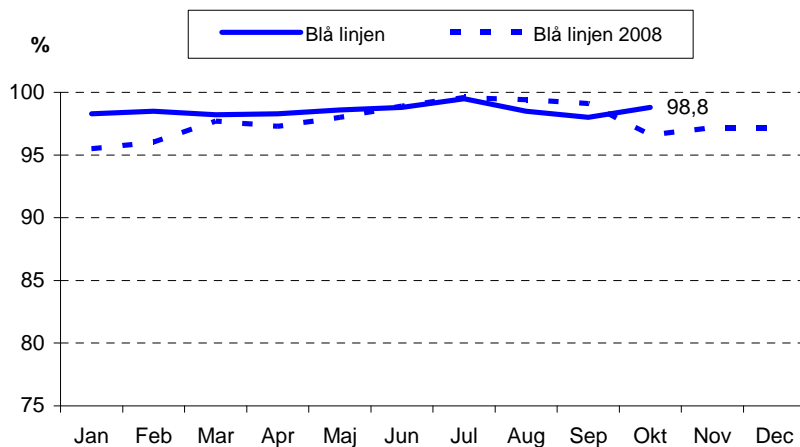
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 92,9%

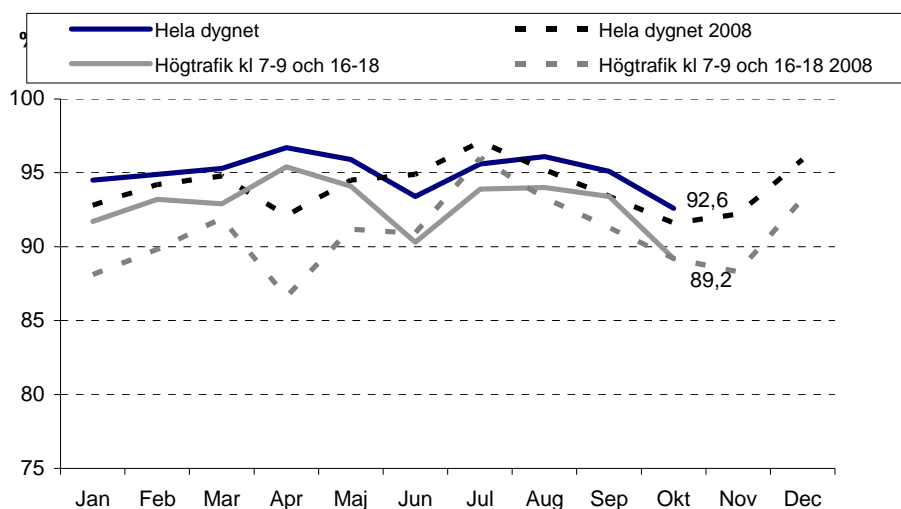


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 96,2%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,1%

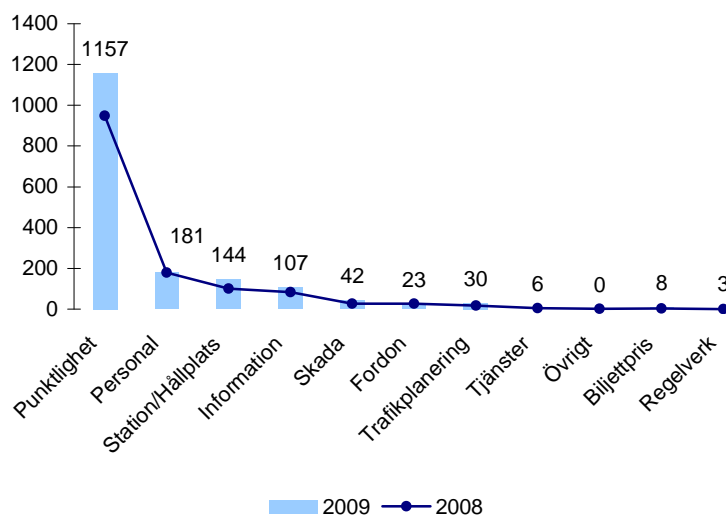
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 95,0%
 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 låg på 89,3% i oktober, vilket är förhållandevis bra för årstiden. Antal utförda avgångar låg på 98,8%. Tillgängligheten på X60 når inte riktigt den planerade nivån, med 57 enheter i trafik, men har dock stabiliserats på en högre nivå än första halvåret.

I början av oktober orsakade ett omfattande spårfel i Södertälje att 57 tåg fick ställas in mellan Södertälje centrum och Södertälje hamn. Växelfel vid Gnesta dagen därpå medförde att 8 tåg fick ställas in mellan Järna och Gnesta. Gnestalinjen påverkades också i slutet av oktober då kontaktledningen revs ner. Enkelspårdrift ordnades för fjärrtågen medan 13 pendeltåg ställdes in och ersattes med bussar. Ett brofel vid Södertälje kanal gjorde att 38 tåg fick ställas in mellan Östertälje och Södertälje centrum. Ett spårfel mellan Jakobsberg och Barkarby orsakade 19 inställda tåg.

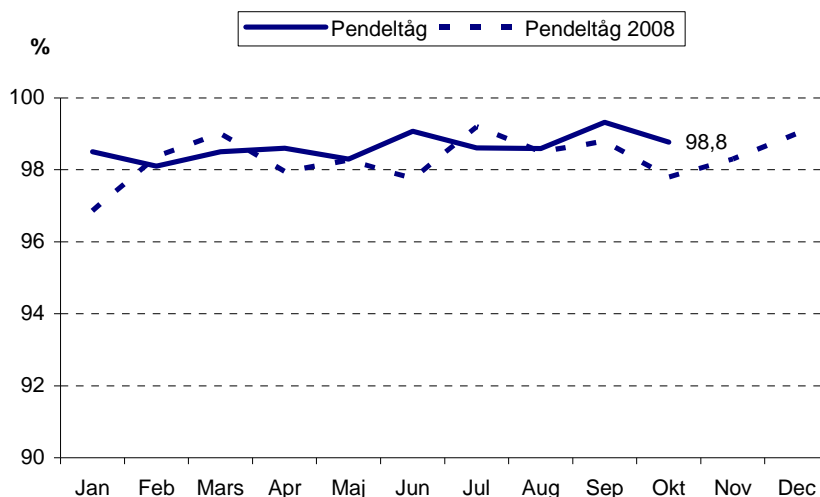
Antalet inställda tåg under månaden var i antal 274. Orsaken till de inställda tågen var 3 st personalrelaterade, 63 st avs fordonsfel, 190 st fel på infrastruktur och 18 st på grund av yttre omständigheter.

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 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.

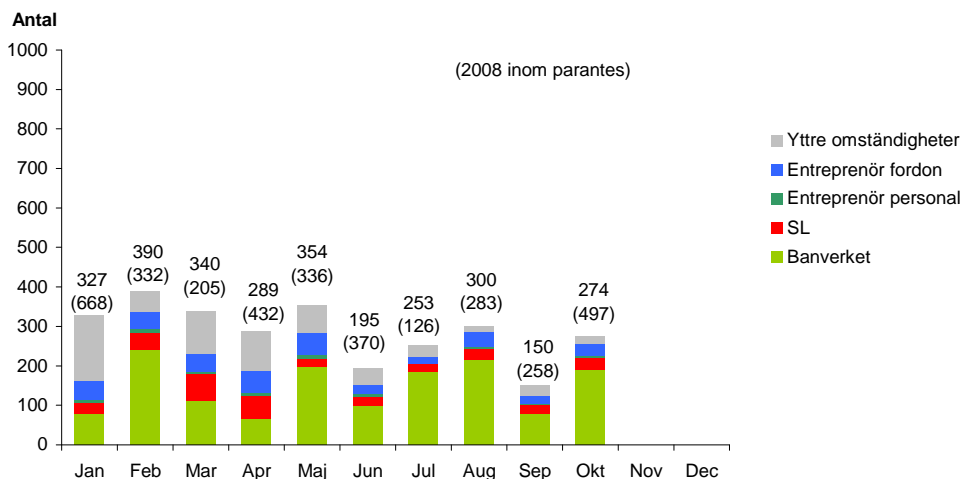
Utförd trafik

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

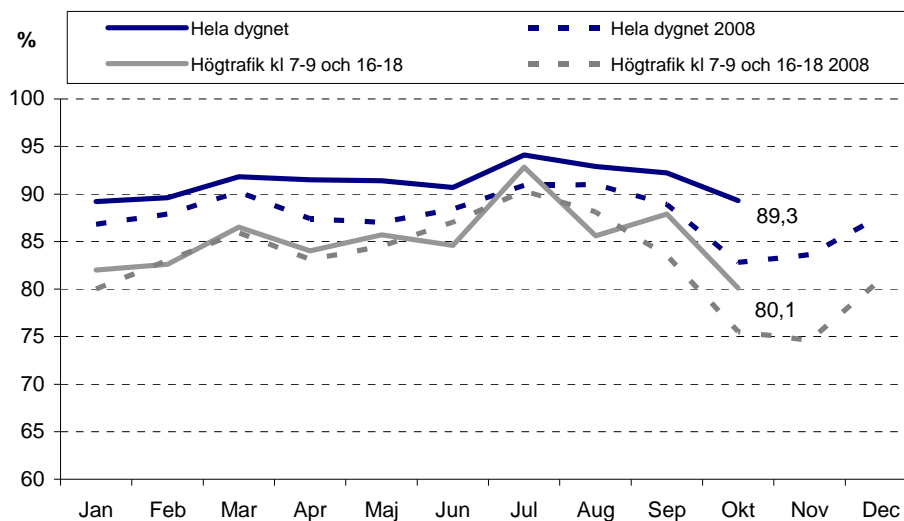


Förklaring till orsaksfördelning

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

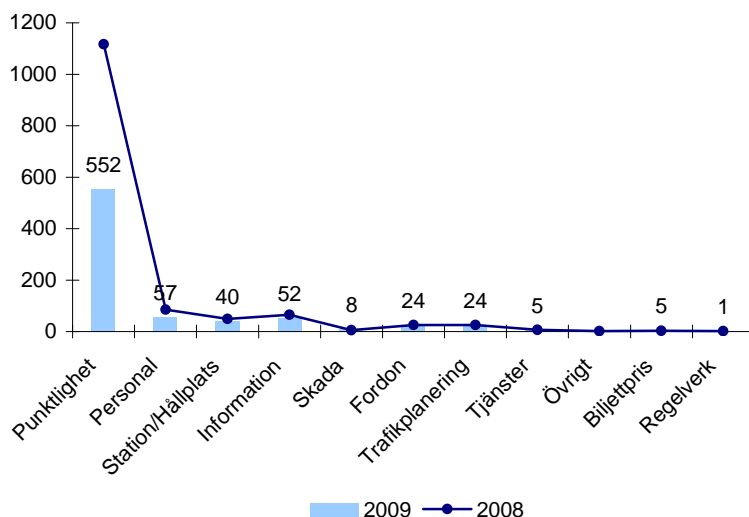
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 91,3%
 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 främst av fordonsrelaterade anledningar, men även några akuta händelser har förekommit. Vagnbrist har åtgärdats med inlåning av fordon från övriga områden. En ny verkstadschef tillsattes i september och förändringsarbeten i verkstaden fortsätter.

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

Busslink

I Innerstaden har både fordons- och personalläget varit bra under oktober. Trafiksituationen påverkades av eskorter under EU-toppmötet.

Solna/Sundbyberg uppvisar en viss förbättring jämfört med september tack vare förbättrat personalläge.

I Sollentuna har sjukfrånvaron ökat i verkstaden, vilket har orsakat problem med översyn och reparationer av fordonen.

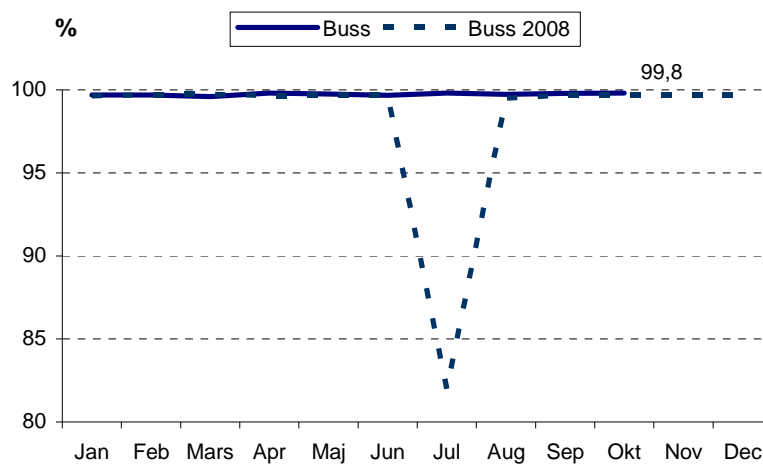
Övriga Busslinkområden (Norrort, Nynäshamn, Handen, Lidingö och Norrtälje) uppvisar godkända resultat.

Arriva

Arrivas områden (Ekerö, Vallentuna/Sigtuna/Upplands Väsby) uppvisar godkända resultat.

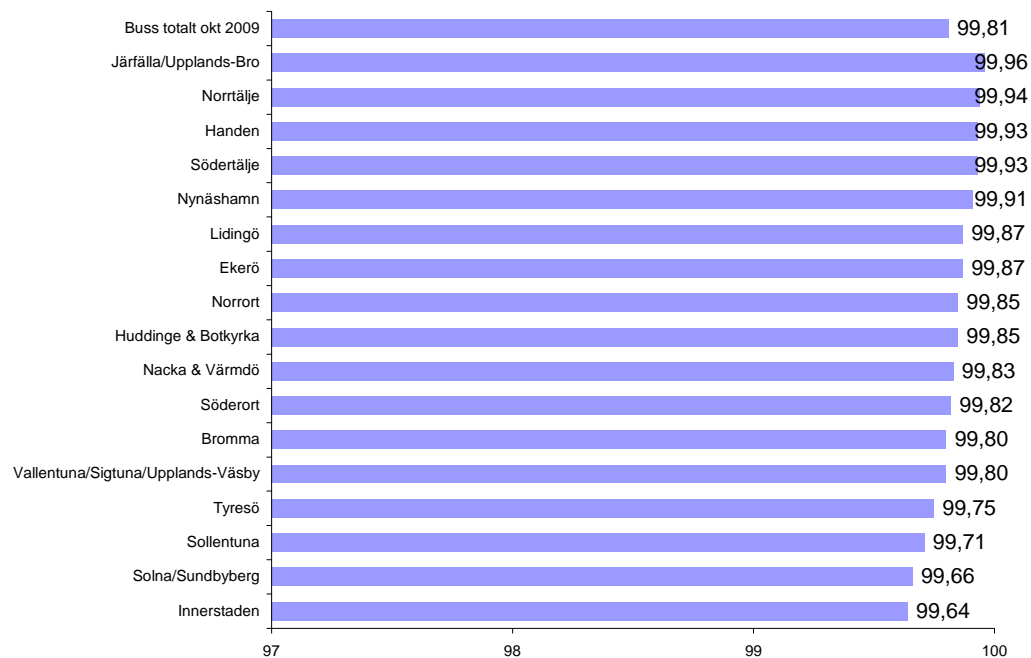
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

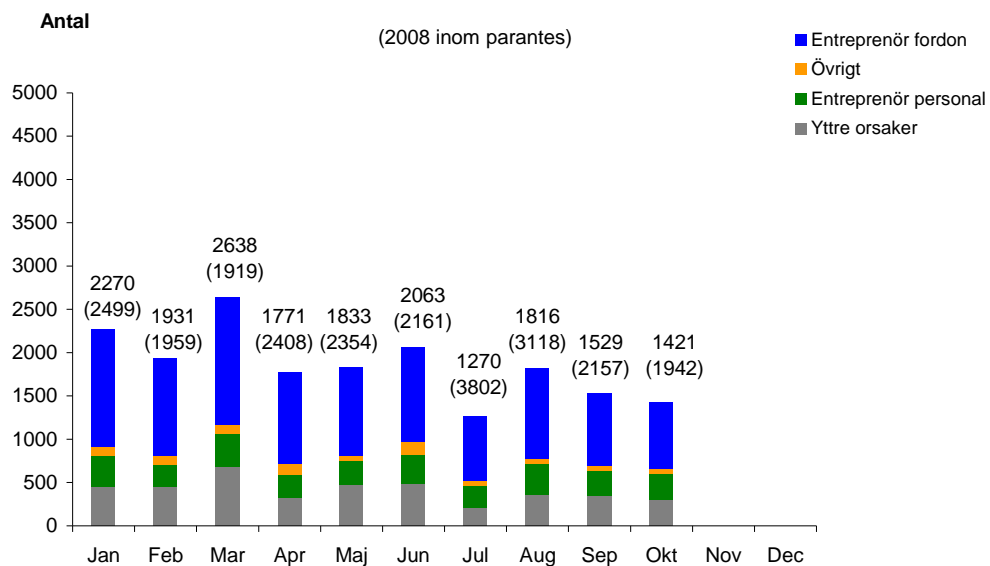


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,7%
 Mål 2009 för buss: 99,8%

Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

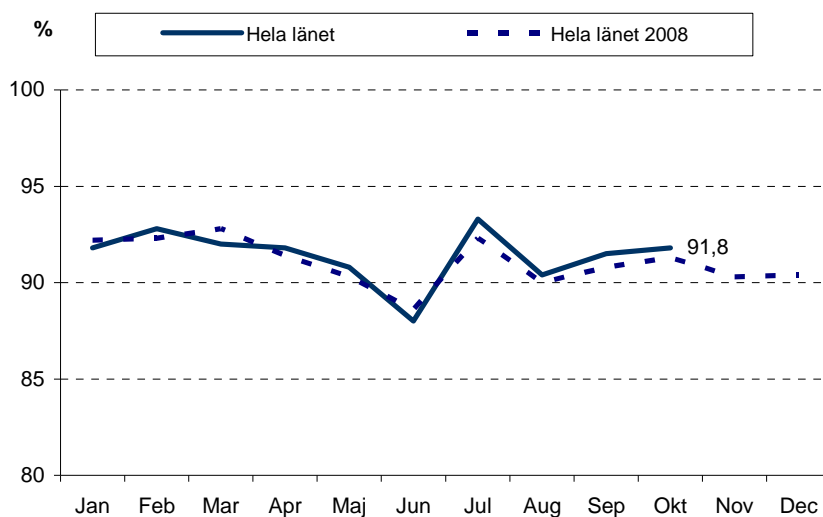
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

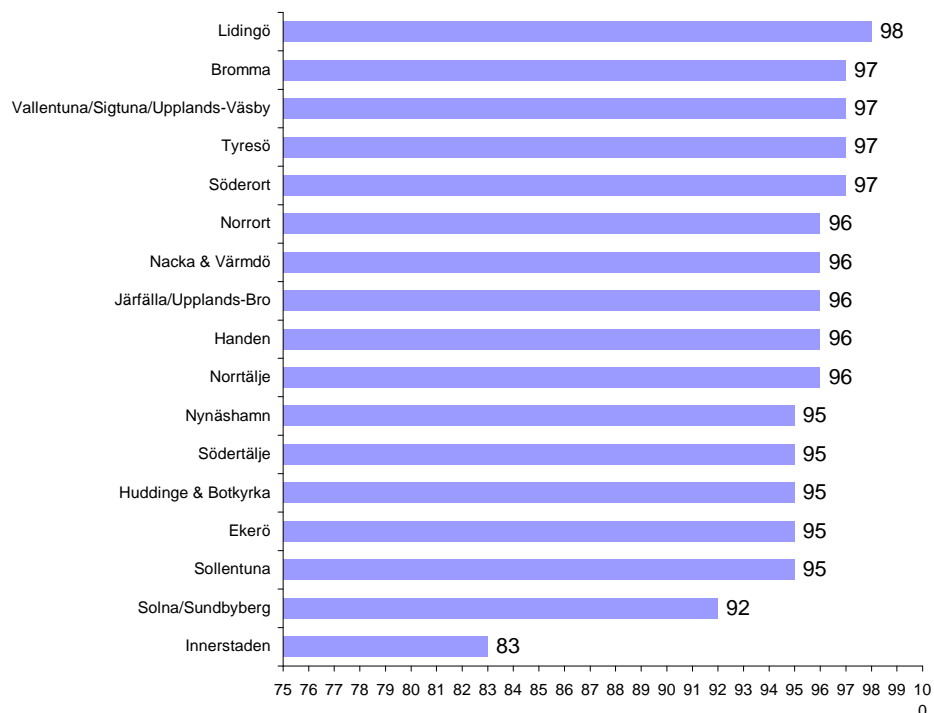
Punktligheten

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%

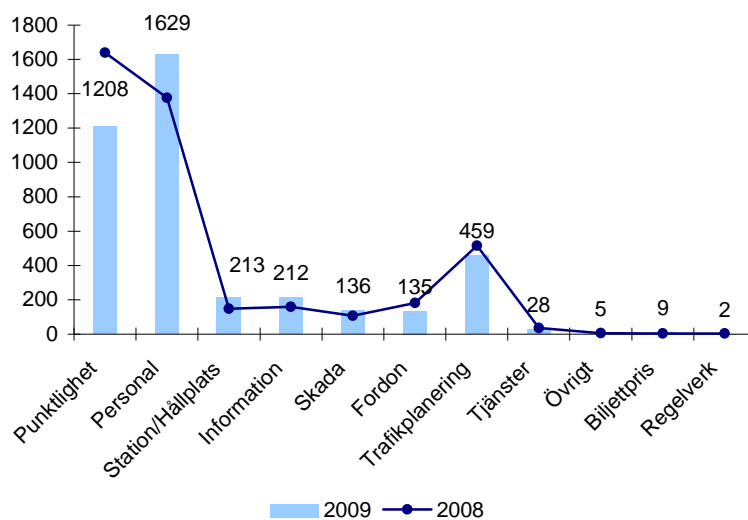
Punktligheten per avtalsområde



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

Punktligheten på Saltsjöbanan har sjunkit under månaden främst på grund av hala spår. Insatser i form av t ex sandning av rälsen har utförts och körsättet har anpassats för att minska hjulskador. Ett banarbete på sträckan Slussen-Igelboda påverkade också punktligheten negativt. För Tvärbanan har punktligheten sjunkit främst på grund av vagnfel som påverkar signal-kommunikationen. Åtgärdsplan för avhjälpande av fel har tagits fram.

För övriga banor ses inga större avvikelser.

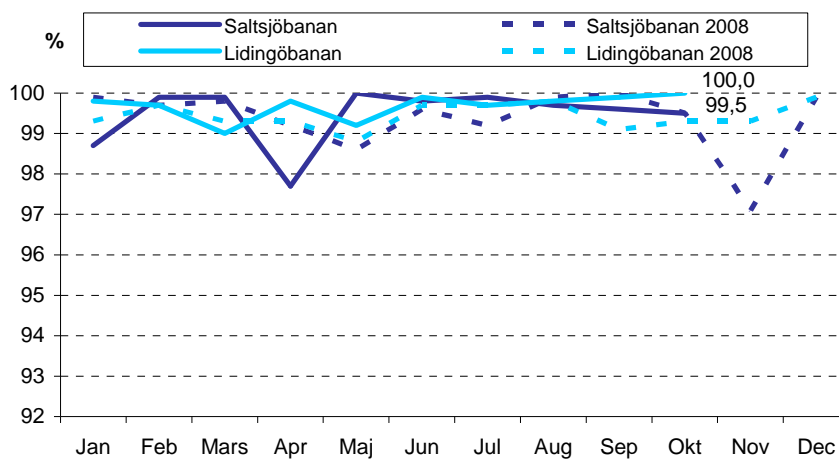
Roslagståg

Banarbetet på Roslagsbanan (sträckan Östra Station - Mörby samt Näsby Park-grenen) är avslutad och tågtrafiken återupptogs enligt plan den 4 oktober.

Punktligheten för Roslagsbanan har sjunkit. Ett flertal händelser har inträffat vilka har medfört förseningar; en lastbil körde igenom bommarna vid Frescati, föremål på spåret vid Näsby Park (skadegörelse), signalfel vid Stockholm Östra och ett flertal kortvariga fordonsfel. Även spårhalka har förekommit under perioden.

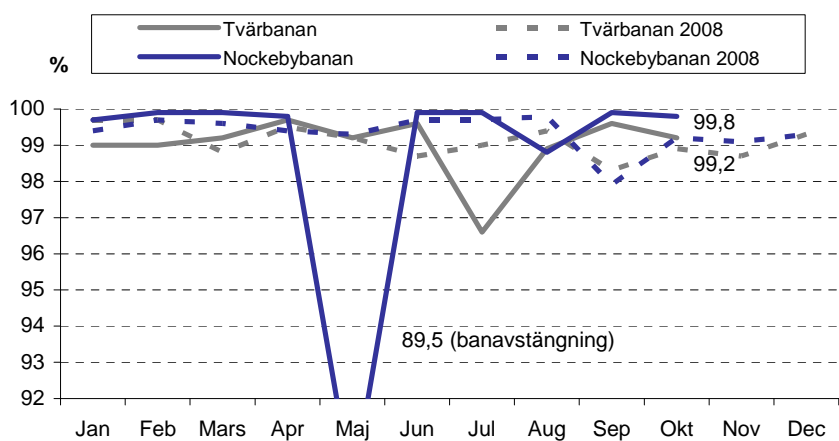
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



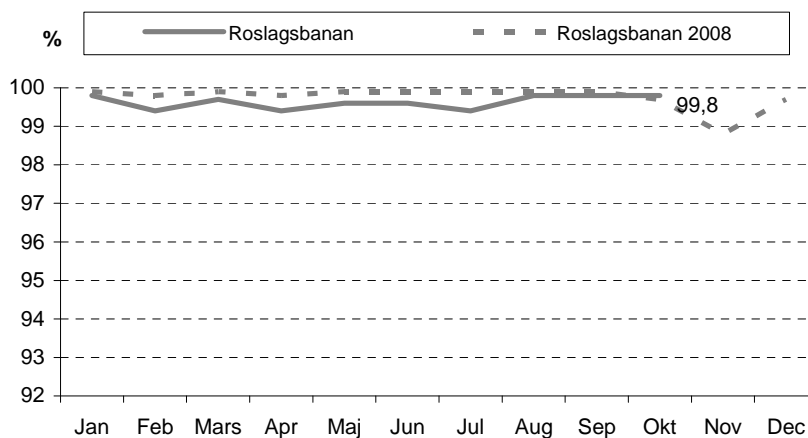
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 99,4% Mål 2009: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 99,7% Mål 2009: 99,5%



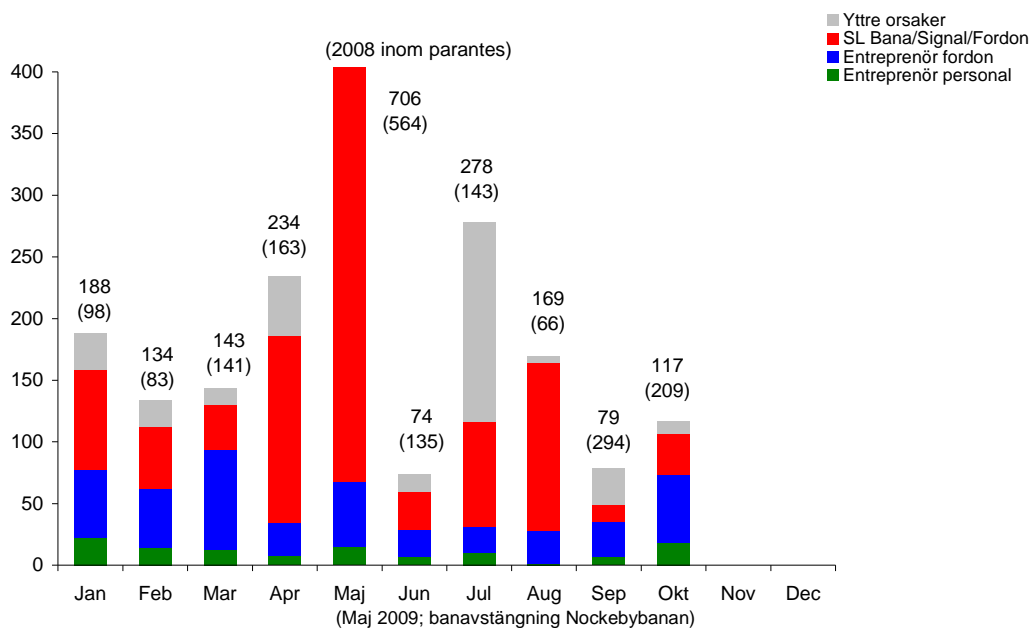
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 99,0% Mål 2009: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 98,7% 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

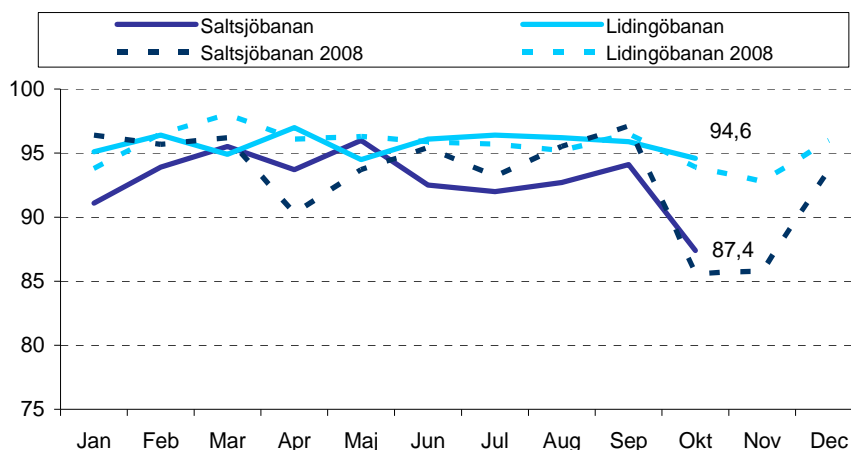
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

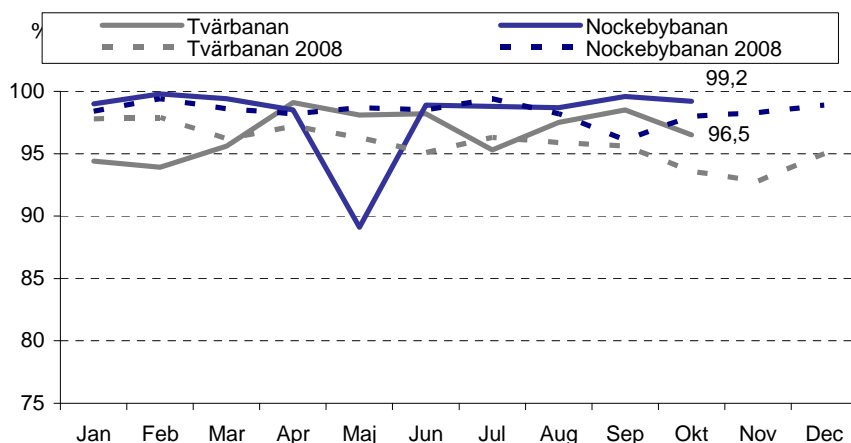
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

Punktligheten

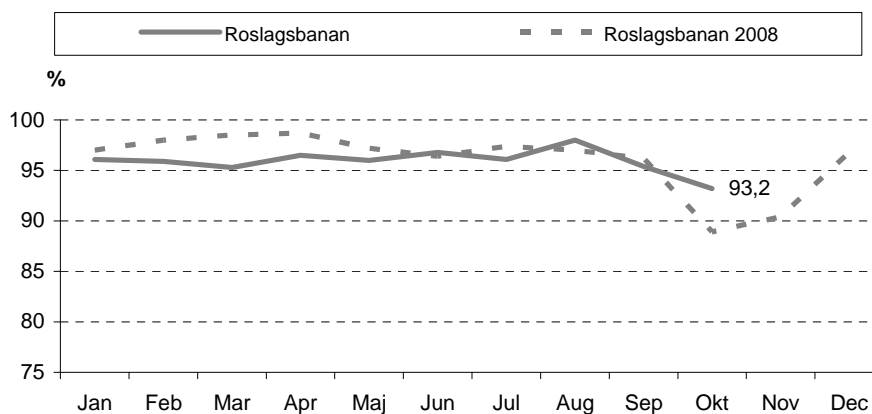
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 93,5% Mål 2009: 95,5%
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 95,7% Mål 2009: 96,5%



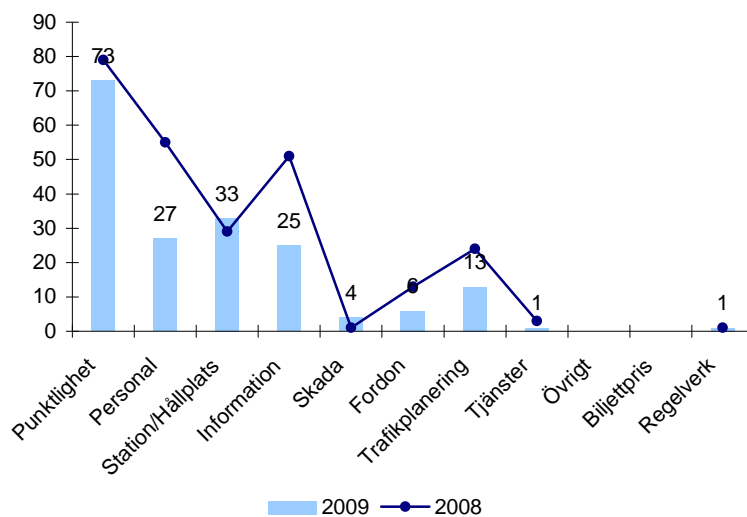
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 96,6% Mål 2009: 97,5%
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 98,1% Mål 2009: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 95,9% Mål 2009: 97,5%

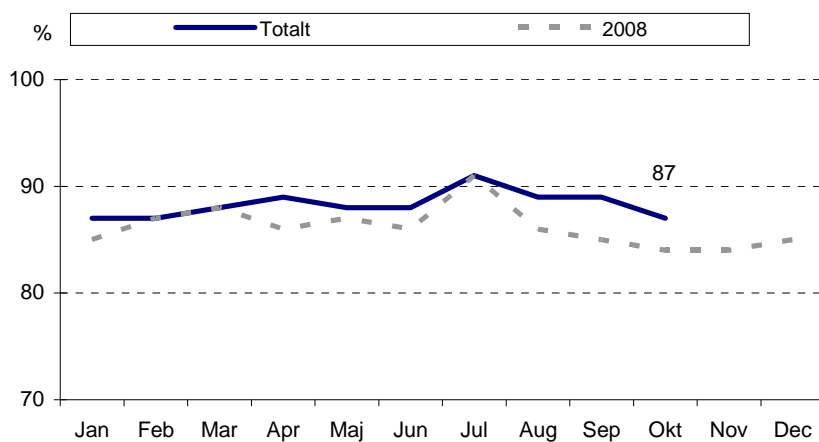
Kundsynpunkter

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



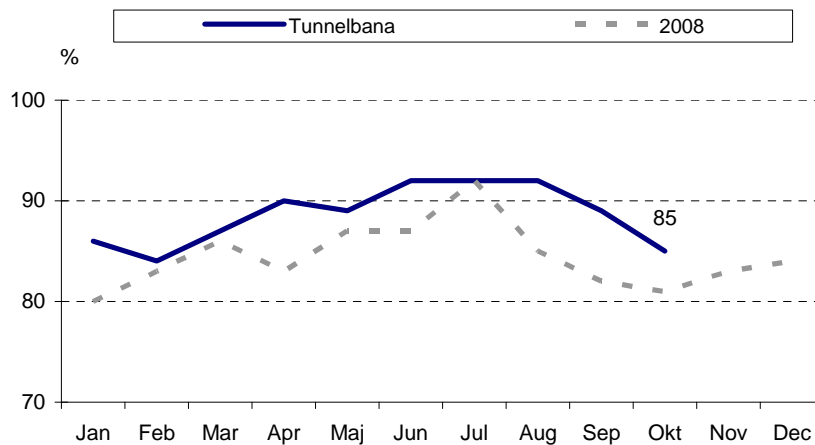
6 Andel kunder i tid

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

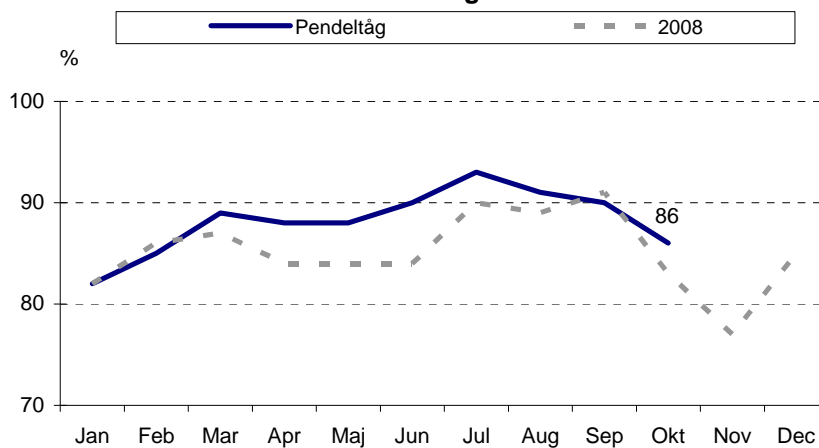


Mål 2009 för andel kunder i tid, totalt: 91%

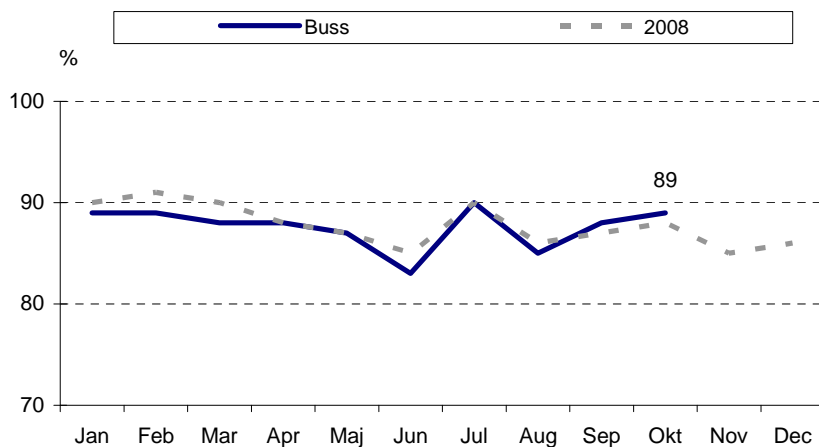
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Tunnelbana



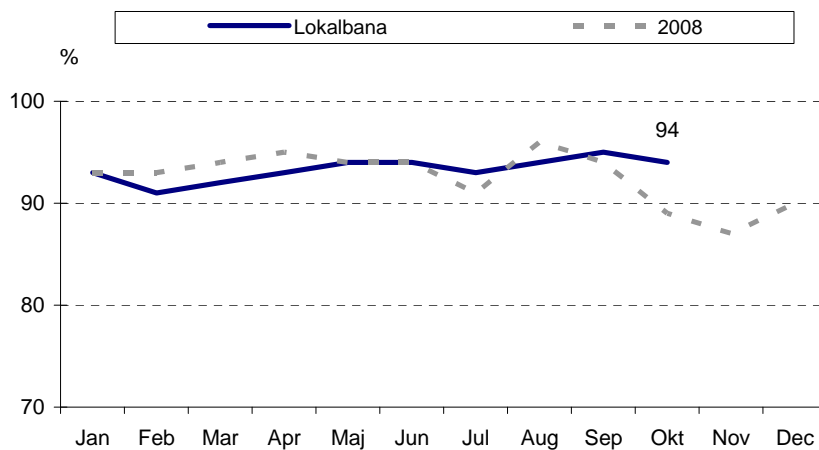
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Pendeltåg



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



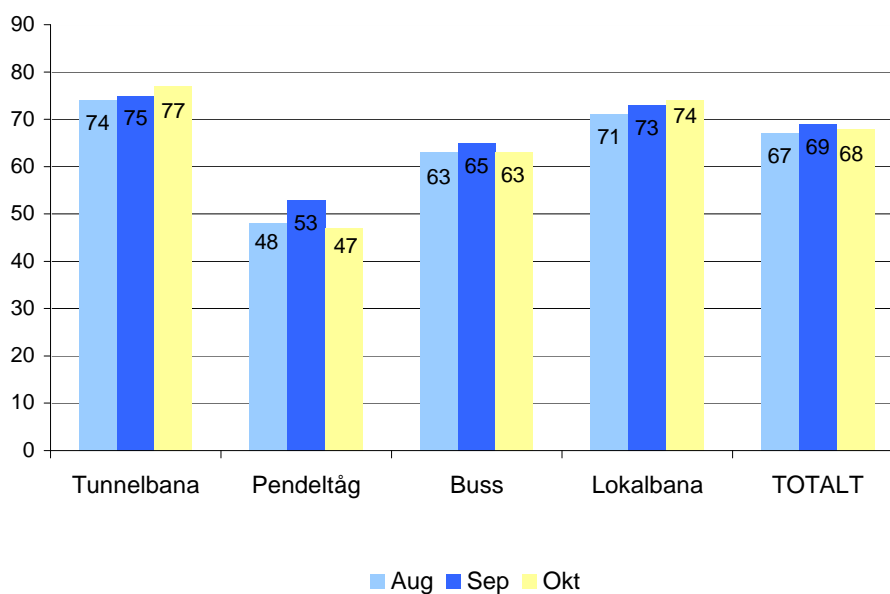
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Lokalbanor



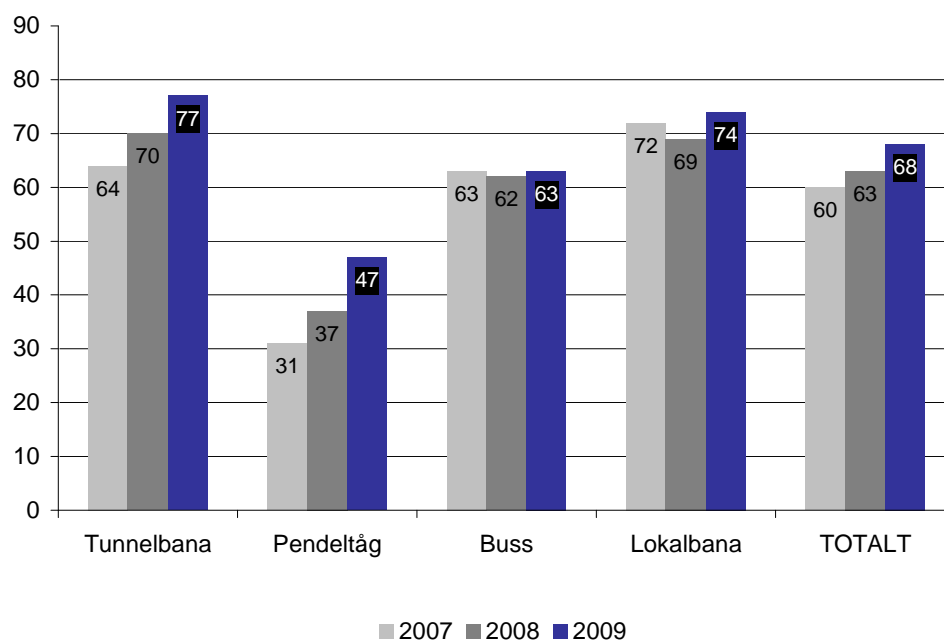
7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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 Färdtjänstverksamheten

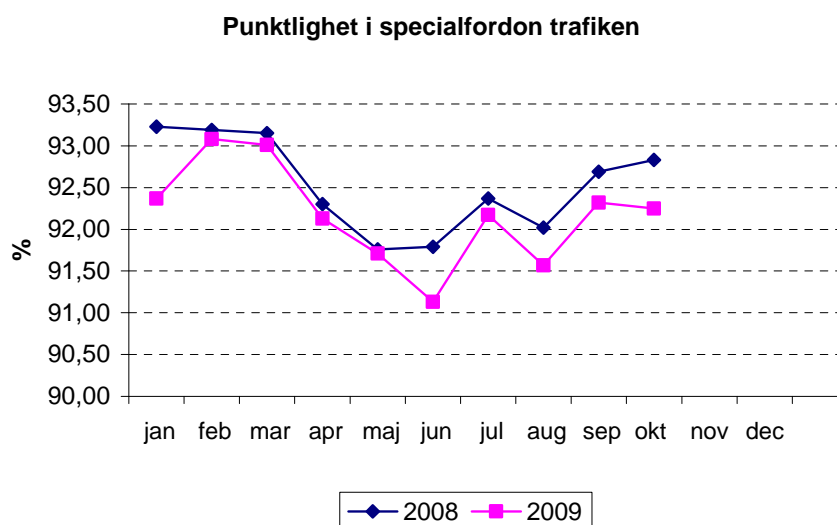
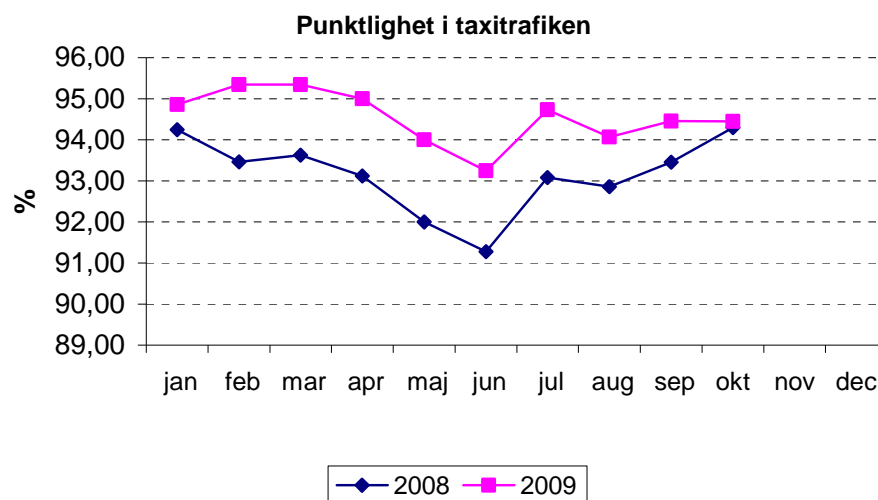
Orsaker till avvikelser

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. Kundsynpunkterna har blivit färre och hämttiderna (punktligheten) för taxiresor har blivit bättre jämfört med 2008. Punktligheten för resor med specialfordon har försämrats något.

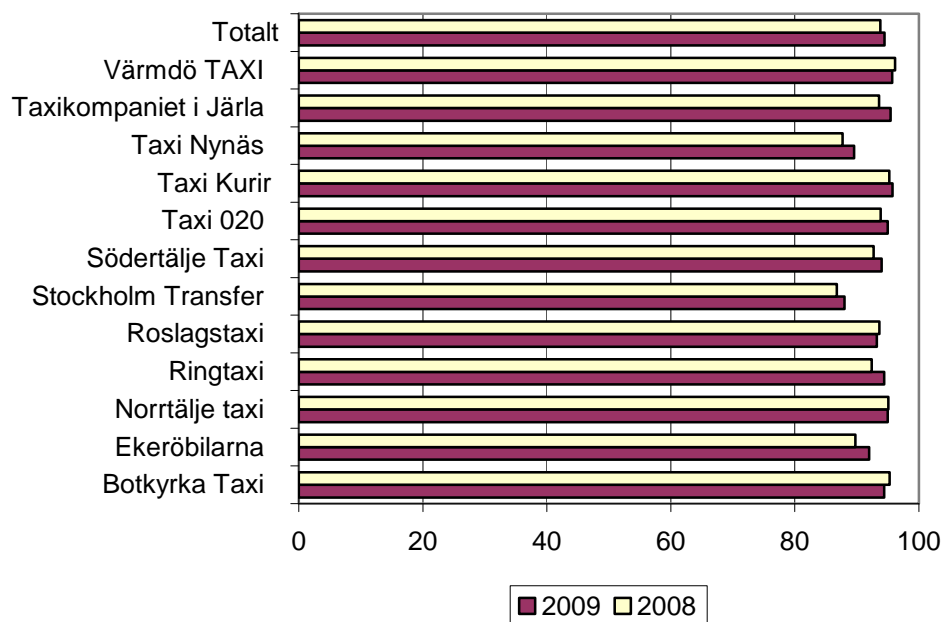
Punktligheten

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



Punktligheten per leverantör

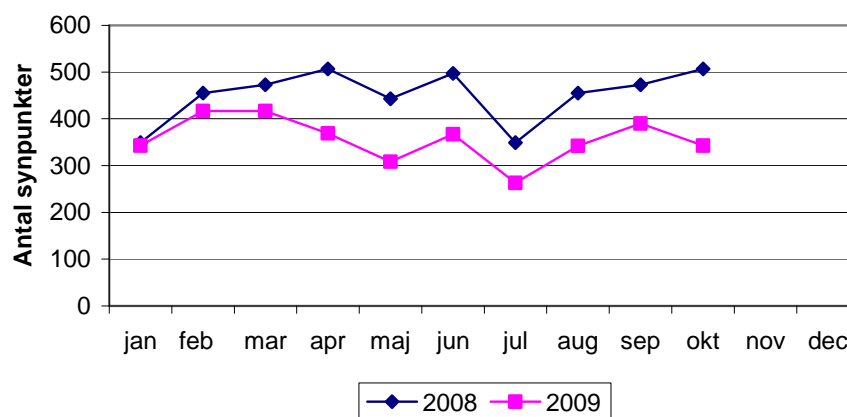
Andelen hämtningar per leverantör, taxi



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.