



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för november 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 tidigare år.

Ansvaret för *tunnelbanan* övergick i natten mellan den 2 och 3 november till MTR. Övertagandet genomfördes utan några störningar i trafiken. Antalet stopp i trafiken i november har varit lågt, men två större störningar vid Liljeholmen samt Medborgarplatsen påverkade trafiken i stor utsträckning.

Punktligheten för *pendeltågen* fortsätter att vara bättre än föregående år. Flera stora störningar i infrastrukturen under samma vecka stod för tre fjärdedelar av de inställda tågen i november.

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 november liksom i oktober målet på 99,8 %.

Trafiken på *lokalbanorna* har fungerat tillfredsställande under oktober med undantag för störningar i signalsystemet på grund av stölder av kopparkabel samt hala spår.

Färdtjänstens hämttider (punktligheten) har förbättrats jämfört med 2008.

2 Tunnelbanan

7 Orsaker till avvikelser

Natten mellan den 2 och 3 november övergick ansvaret för tunnelbanetrafiken till MTR. Övertagandet hade förberetts i detalj under lång tid och genomfördes utan några störningar i trafiken.

För Röd och Blå linje används i november punktlighetsvärden från manuella trafikmätningar. Den ackumulerade punktligheten under året uppgick i november till 94,8%, en förbättring med nästa en procentenhet jämfört med 2008 års ackumulerade punktlighet för november. Punktligheten för grön och blå linje är i stort sett oförändrad medan röd linje försämrats jämfört med oktober. Anledningen är främst ett stopp i trafiken vid Liljeholmen med efterföljande förseningar samt det relativt stora antal fordonsfel som orsakat inställda avgångar med mindre störningar som följd.

Fordonstillgängligheten under morgonutsättningen har förbättrats stadigt och för flertalet dagar under månaden har tunnelbanan haft full tursättning i morgontrafiken.

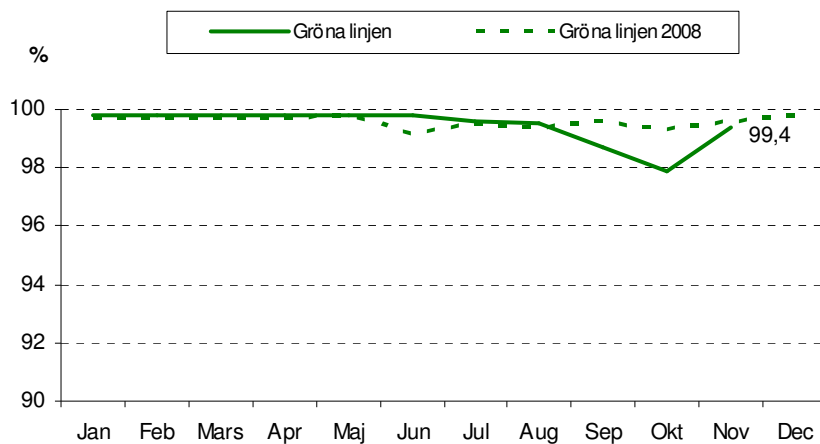
Två större störningar har påverkat trafiken under november. Den 11 november kördes en växel ner vid Liljeholmen och orsakade ett stopp på drygt 3 timmar. Bussar ersatte ordinarie trafik. Den 27 november stördes trafiken av ett stopp vid Medborgarplatsen (spårledningsfel) med efterföljande förseningar under eftermiddagsrusningen.

Negativa trafikeffekter på grund av spårhalka har under perioden varit försumbara.

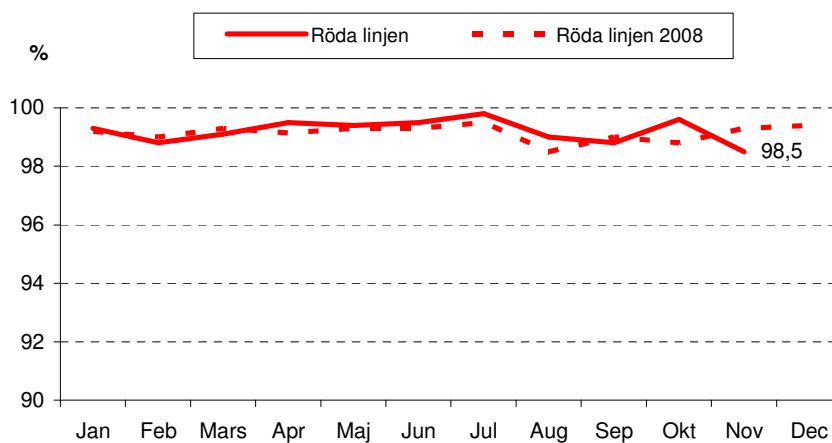
Under andra veckan i november påbörjades den storstädning som MTR genomför under den första 3-månadersperioden, Slussen var först ut följt av T-Centralen. Plattformsvärdar och kundservicevärdar på stationerna har införts.

Utförd trafik

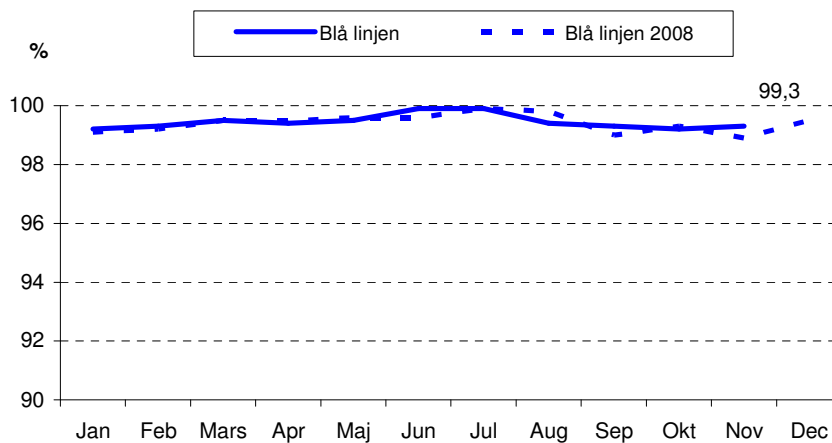
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



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

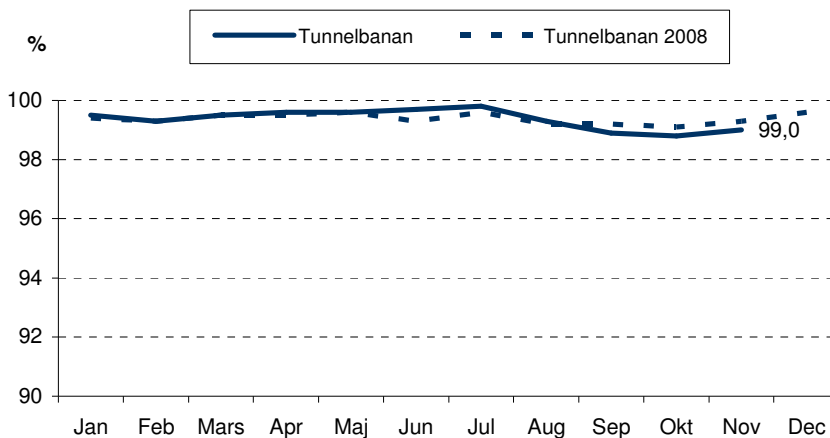


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 99,2%



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

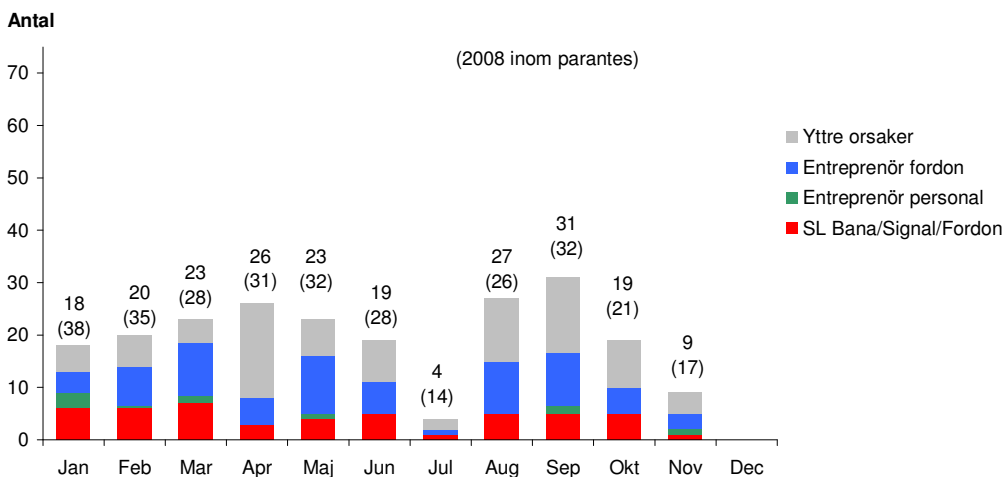
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 99,4%
 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 spår område, vandalism mm

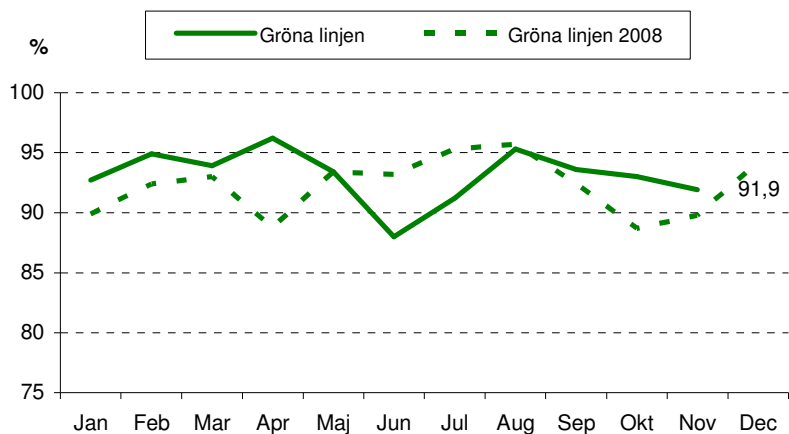
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

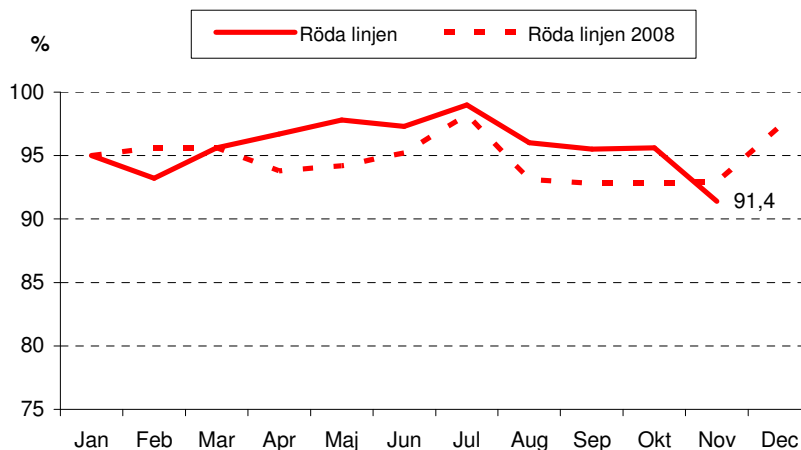
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

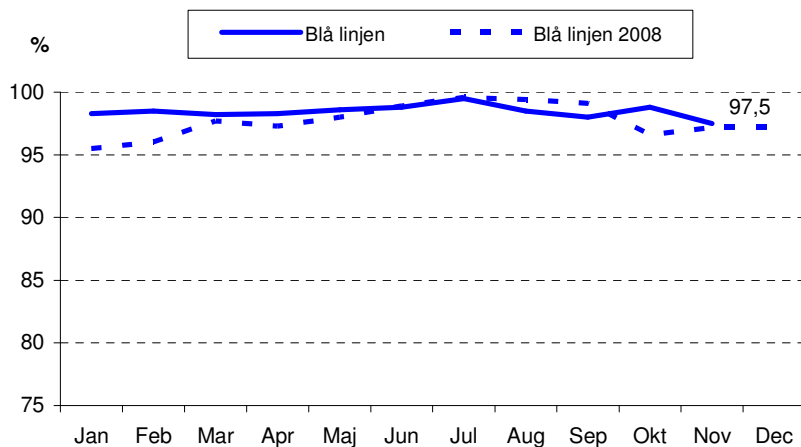
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 92,8%

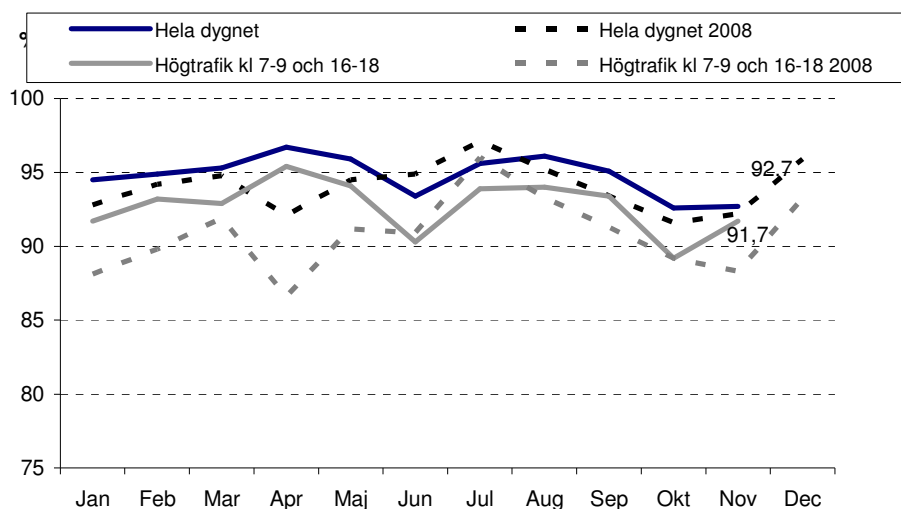


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 95,7%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,1%

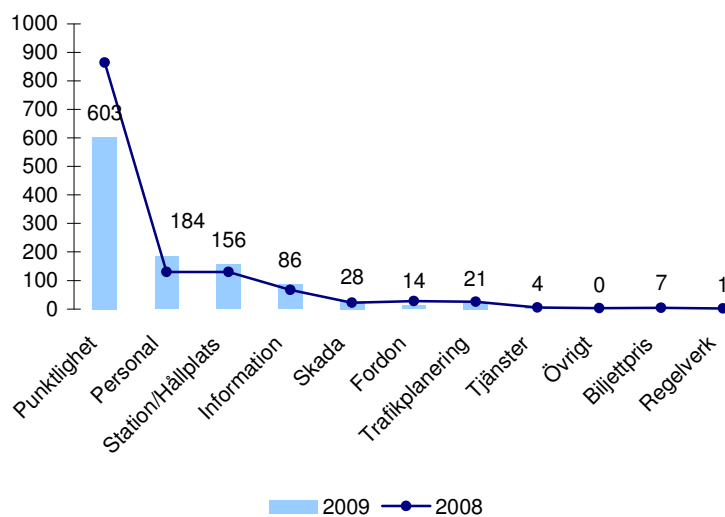
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 94,8%
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 förbättrades med 0,2 procentenheter jämfört med oktober och 5,9 procentenheter jämfört med november förra året och uppgick till 89,5%. Andelen utförd trafik sjönk från föregående månad till 98,4% (98,8% i oktober). Av de inställda tågen var 75 % koncentrerade till vecka 47 då flera stora störningar i infrastrukturen inträffade.

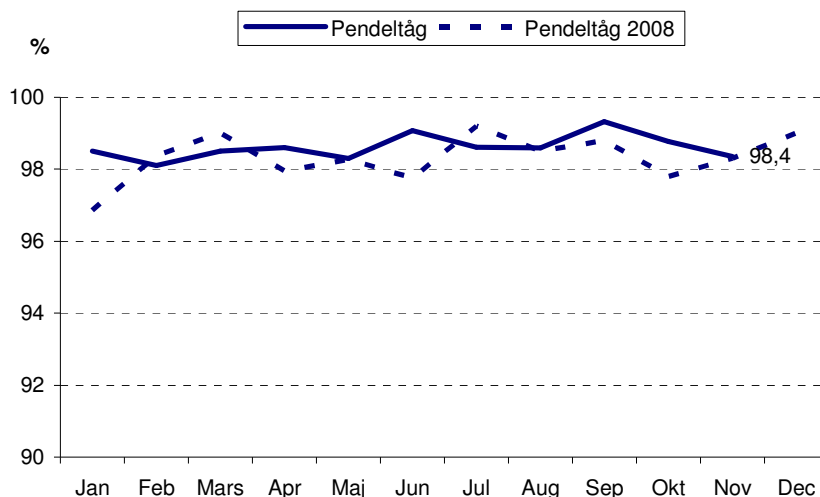
En omformare spårade ur vid Häggvik i samband med utbyte och 21 tåg fick ställas in. Ett signalfel vid Södertälje hamn två dagar senare gjorde att morgontågen fick ställas in eller försenades kraftigt och ett kontaktledningsfel, även det i Södertälje hamn, medförde att 61 tåg ställdes in. Samma dag var det även stora störningar på grund av växelfel i Skavstaby (mellan Upplands Väsby och Rosersberg). Onsdagen samma vecka var det ett kontaktledningsfel i Kallhäll som innebar att 57 tåg ställdes in och dagen efter det ledde kontaktledningsfel vid Årstaberget till förseningar. På fredagen var det fel på en optokabel mellan Stockholm S och Stockholm C som gjorde att 66 tåg ställdes in. Veckan avslutades på söndagen med en påkörning vid Karlberg där 18 tåg ställdes in och ett signalfel i Bro då 20 tåg ställdes in.

Utsättning av X60 ligger fortfarande högt, dock något under den planerade nivån. SL har begärt en handlingsplan och kontinuerlig redovisning av förbättringsarbetet inför höjningen av utsättningen som planeras till april nästa år.

SL, Stockholmståg och Banverket har haft en genomgång av de gemensamma målen inför 2010 och prioriterat aktiviteter för nästa år som bidrar till att uppnå dessa. De gemensamma kvalitetsgrupperna kommer bland annat att analysera nedgången i punktlighet och tillförlitlighet som inträffar under oktober och november samt se över arbetssätt för att jobba med prognoser vid störningar. Man kommer även att analysera de kommande stora arbetena med Citybanan för att undvika att både tunnelbana och pendeltåg stängs av samtidigt i samma område.

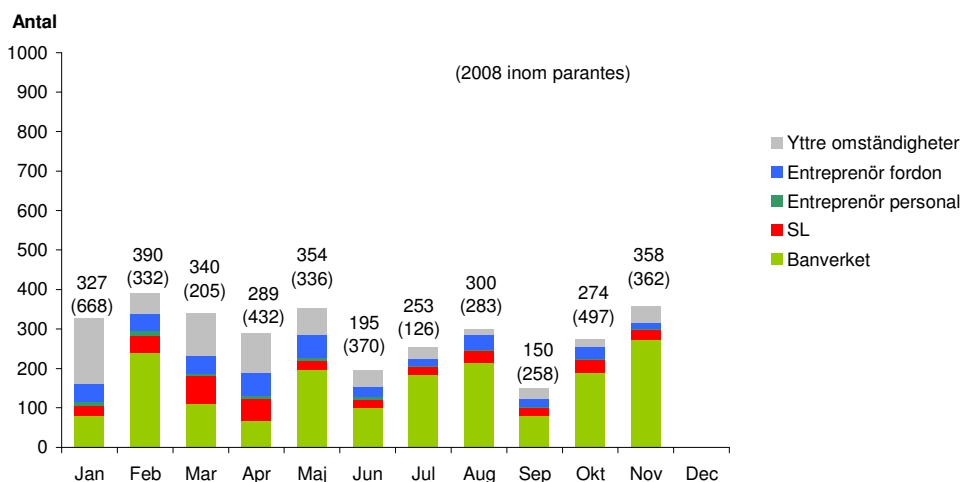
Utförd trafik

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

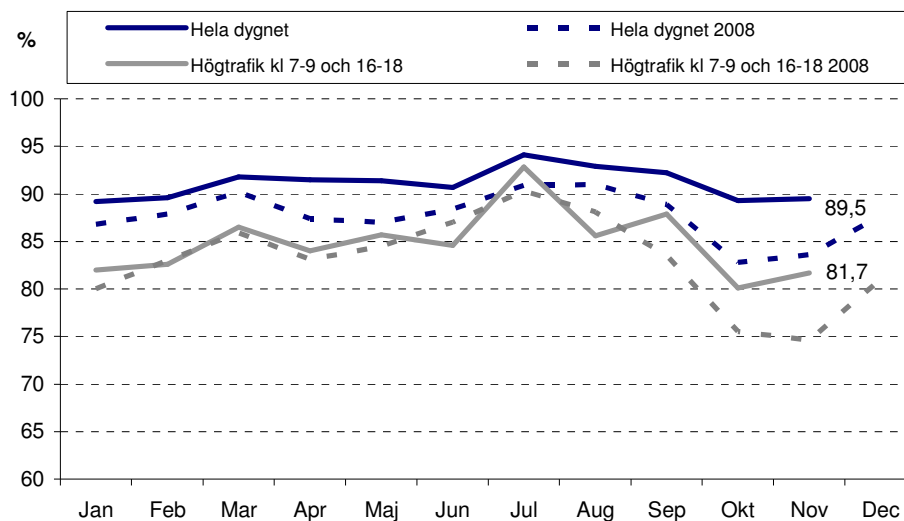


Förklaring till orsaksfördelning

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

Punktligheten

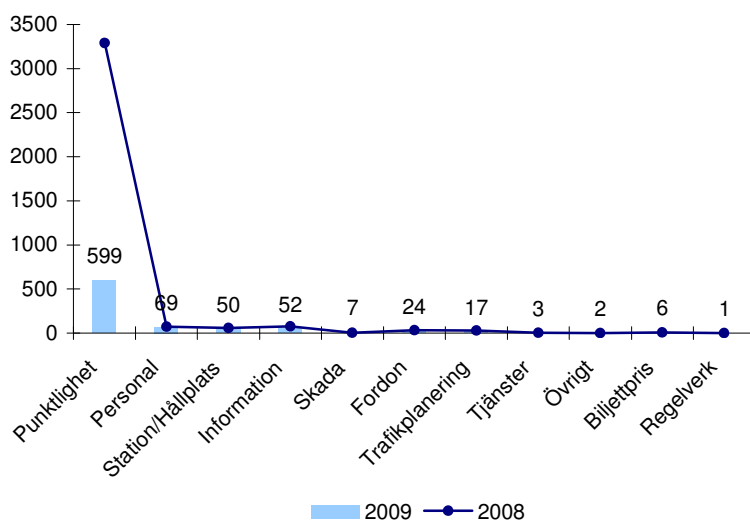
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 91,1%
 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

Nobina

De största anledningarna till inställd trafik i Bromma var fordonsrelaterade såsom bränslestopp som gjorde att tankningen av bussarna i Vällingbydepån inte fungerade. Nobina har vidtagit åtgärder genom att sätta in extra personal som arbetar på lördagar med tankning och kontroll av bussar i berörda depåer.

Även Tyresö hade många inställda turer på grund av fordonsrelaterade orsaker men även yttre omständigheter. Tekniska fel i fordon berodde främst på fordonsbrist, motorfel, fordon som kokatde samt dörrfel. Vidtagna åtgärder är inlåning av bussar från andra trafikområden. Huvudorsakerna för inställd trafik orsakade av yttre omständigheter var vägarbeten och olyckor.

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

Busslink

Innerstaden uppvisar en utförd trafik på 99,67 % vilket är det högsta värdet på flera år och innebär att den goda trenden håller i sig för fordon och personal. Stombussprojektet fortsätter och har redan givit resultat.

Solna/Sundbyberg och Sollentuna uppvisar en utförd trafik på 99,68 %, vilket är högre än oktober och föregående år men fortfarande inte ett godkänt resultat. SL kommer att begära in en åtgärdsplan.

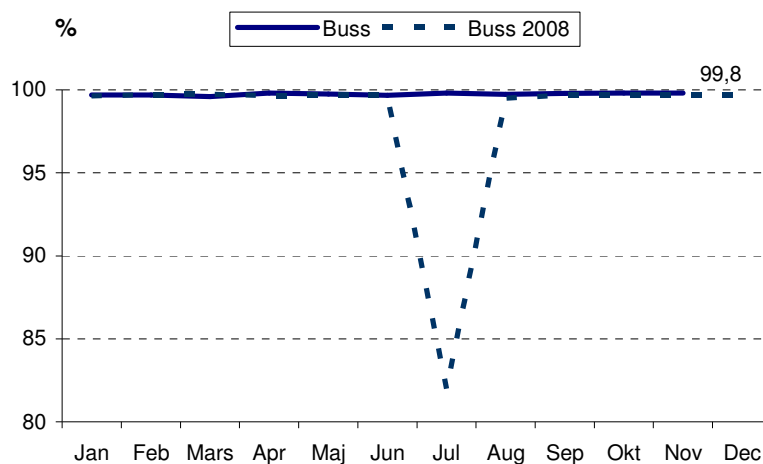
Övriga Busslinkområden (Norrort, Söderort, Nynäshamn, Handen, Lidingö och Norrtälje) uppvisar godkända resultat.

Arriva

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

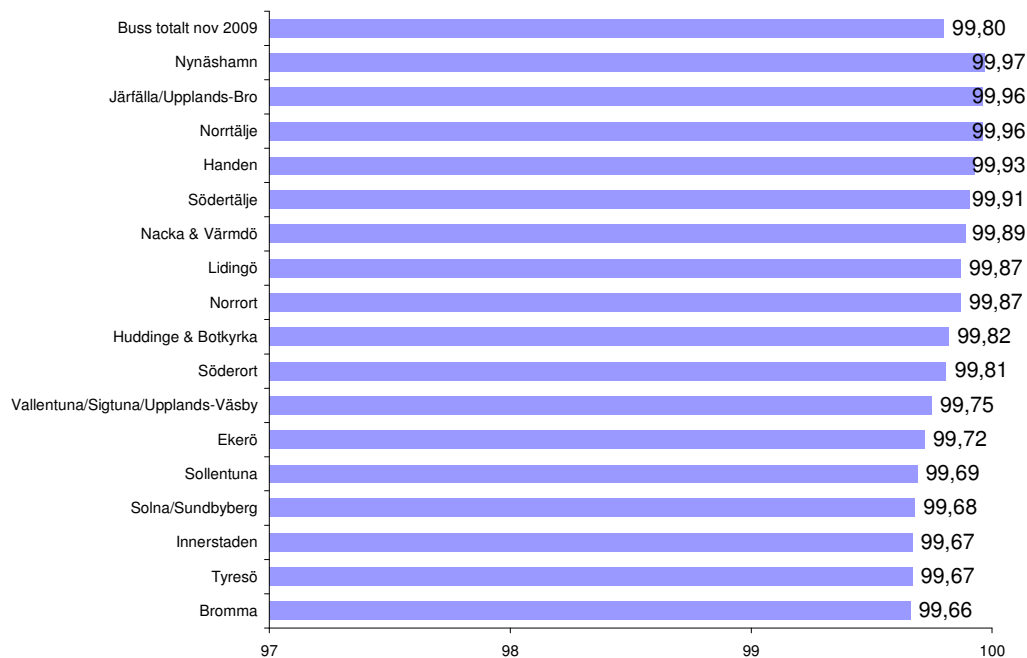
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

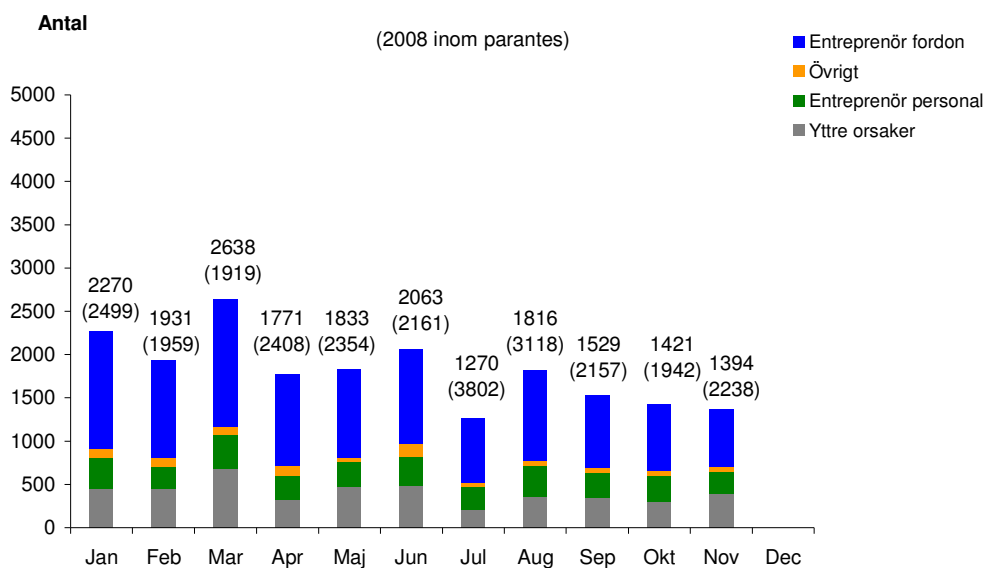


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,7%
 Mål 2009 för buss: 99,8%

Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

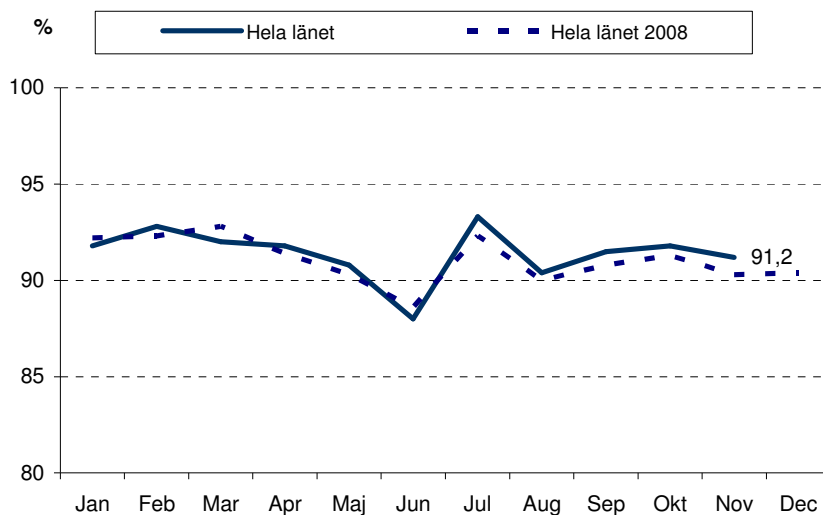
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

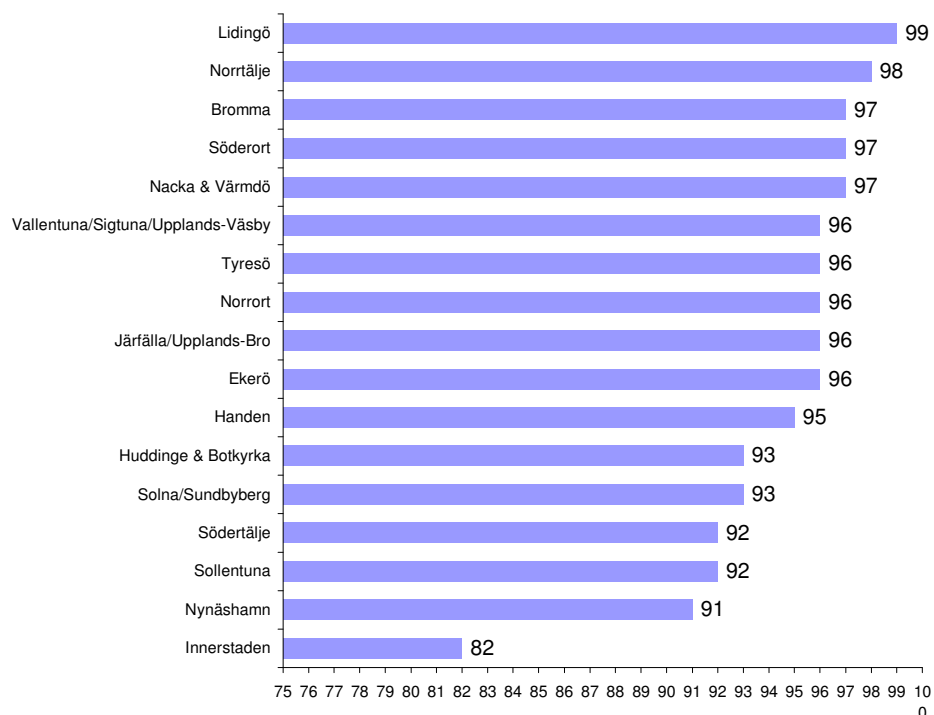
Punktligheten

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%

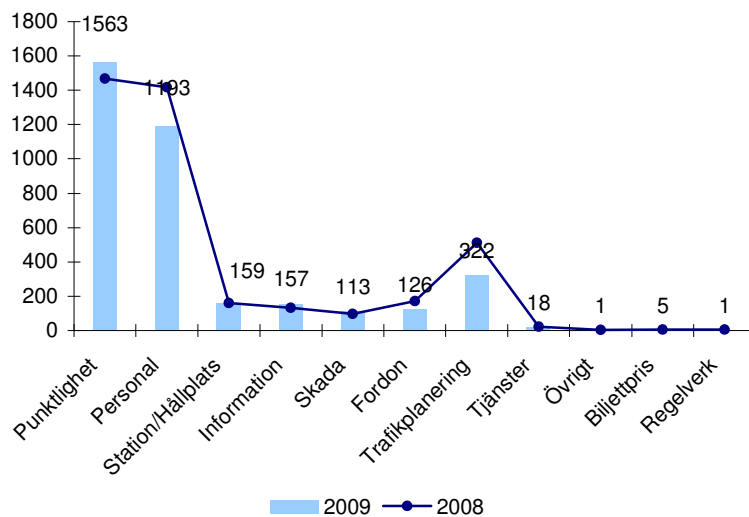
Punktligheten per avtalsområde



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

November var en bra månad med få störningar i den utförda trafiken. Punktligheten på Saltsjöbanan förbättrades jämfört med oktober trots spårhalka i början av november som påverkade punktligheten även denna månad. Även tillfälliga hastighetsnedsättningar på banan medförde försämrad punktlighet.

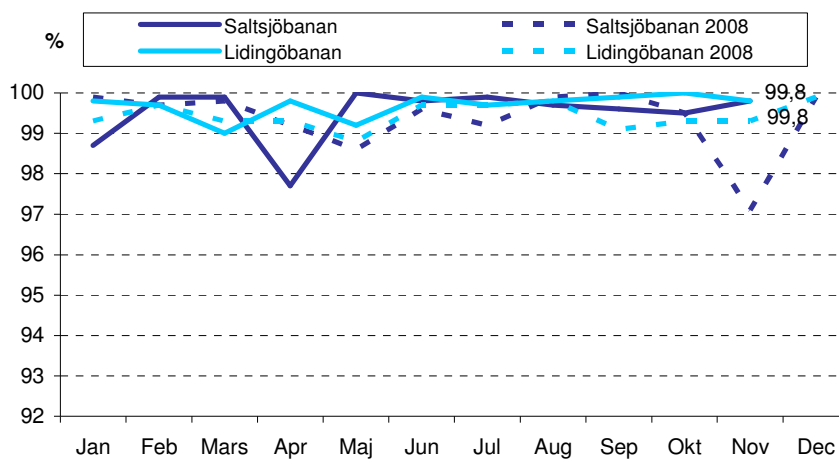
Roslagståg

Tre större störningar inträffade under november. Fel på elförsörjningen vid Östra station den 5 november ledde till stora förseningar i eftermiddagstrafiken. Felet åtgärdades genom utbyte av komponenter. Stöld av kopparkabel i anläggningen ledde till störningar i signalsystemet. Den 9 november skedde kabelstölder vid två platser och all trafik på Roslagsbanan påverkades kraftigt under morgontrafiken. Utökad bevakning av anläggningen har satts in som åtgärd och en ny larmfunktion kommer att prövas. Den 29 november inträffade ett fel på en likriktarstation som medförde trafikstörningar.

En viss förbättring i punktligheten kan ses, från 93,2% i oktober till 94,6% i november.

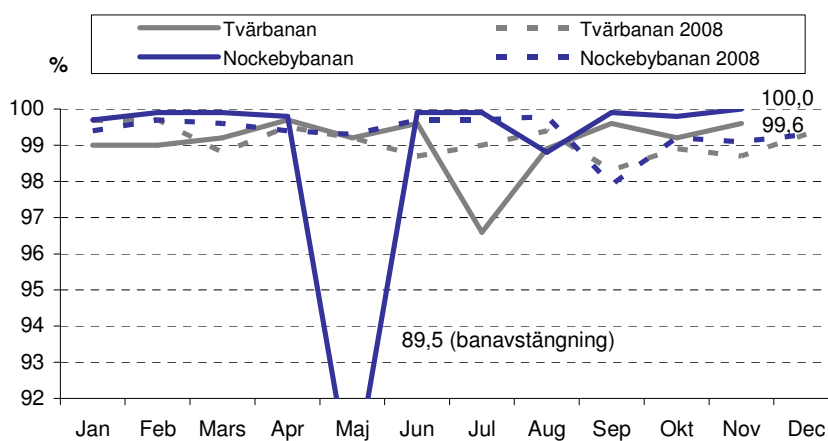
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



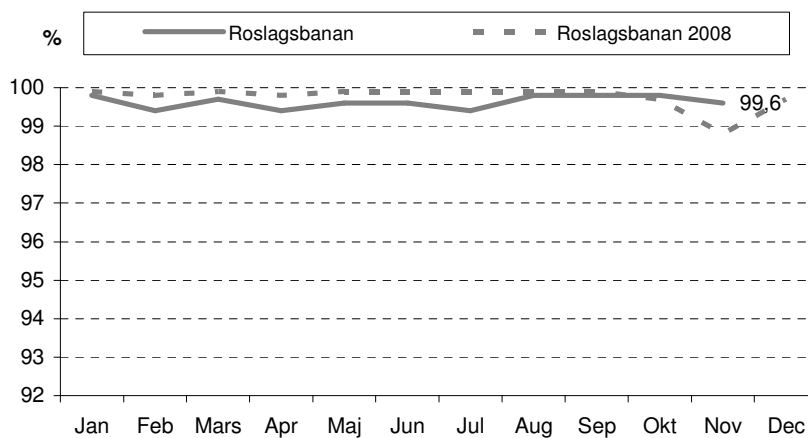
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 99,4% Mål 2009: 99,5%

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



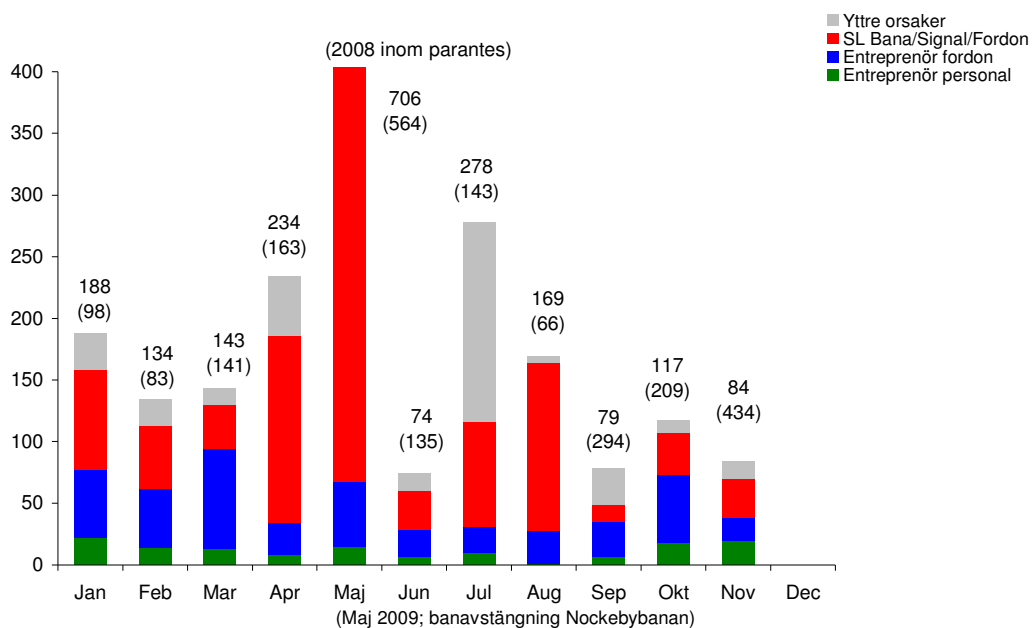
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 99,1% Mål 2009: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 98,8% 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

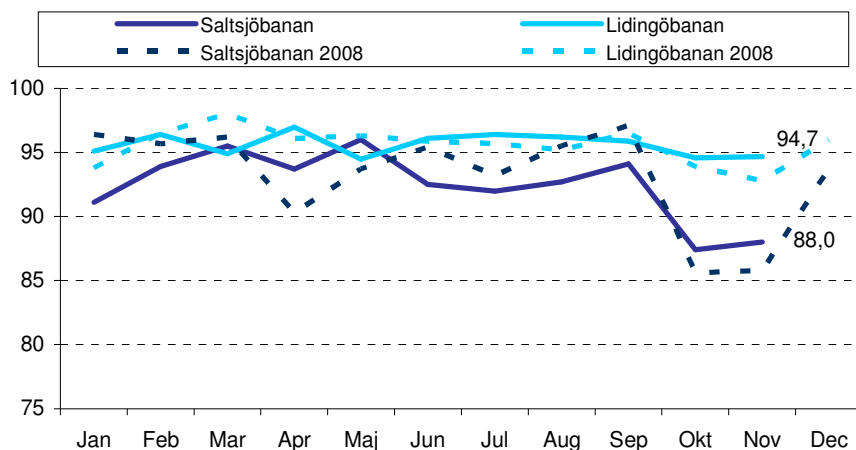
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

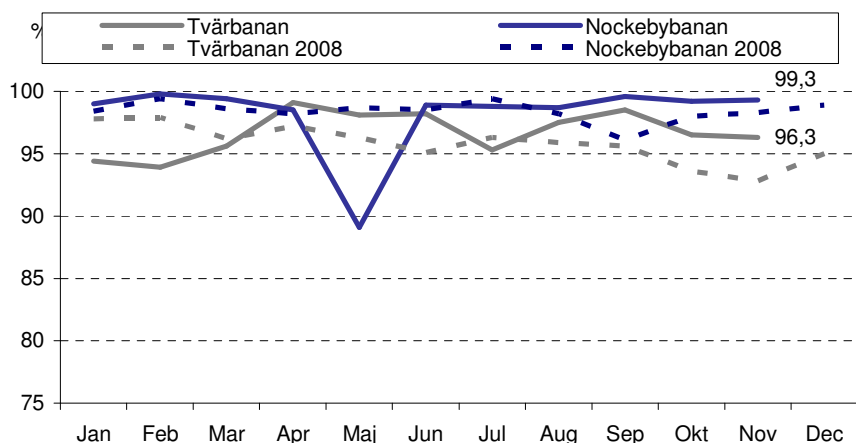
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

Punktligheten

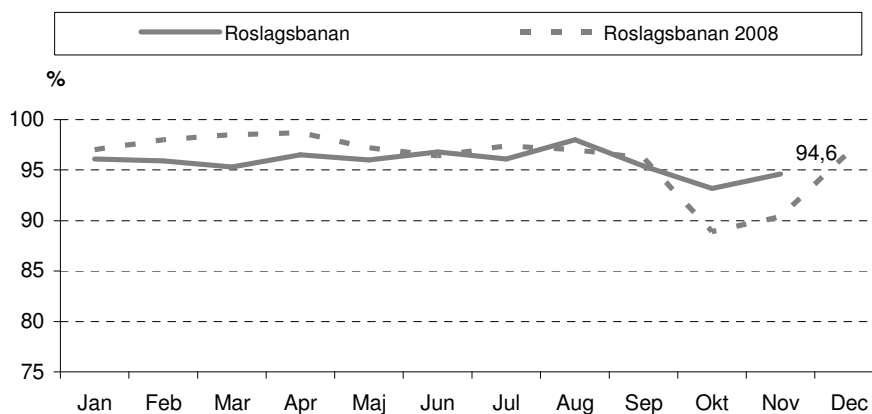
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 92,4% Mål 2009: 95,5%
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 95,6% Mål 2009: 96,5%



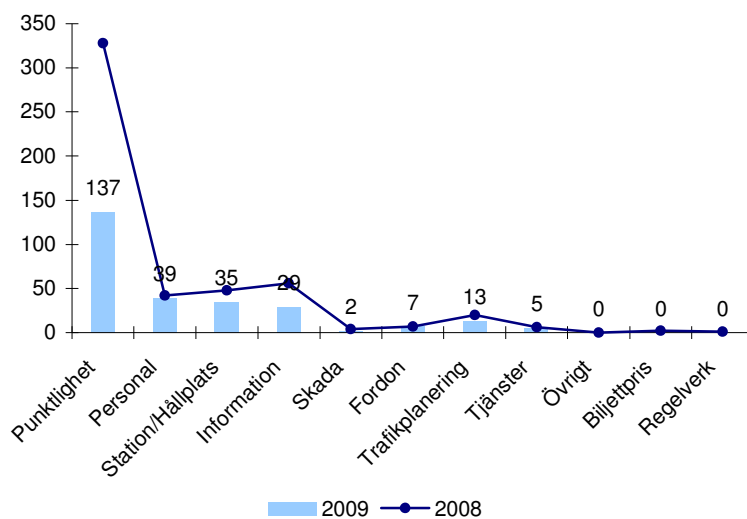
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 96,7% Mål 2009: 97,5%
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 98,2% Mål 2009: 99,0%



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

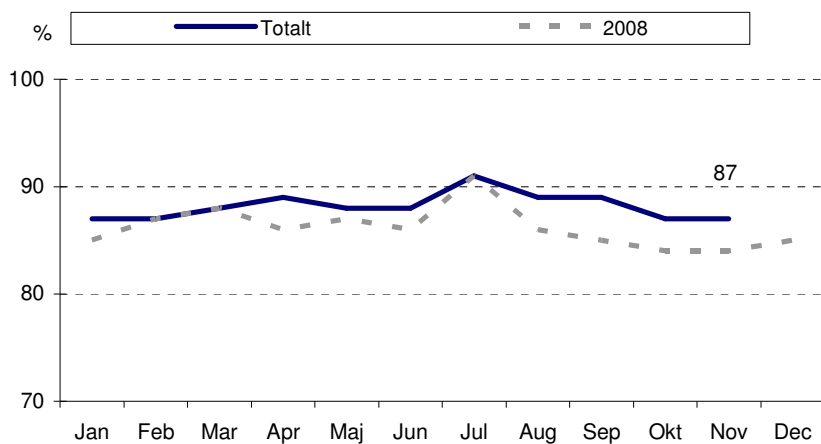
Kundsynpunkter

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



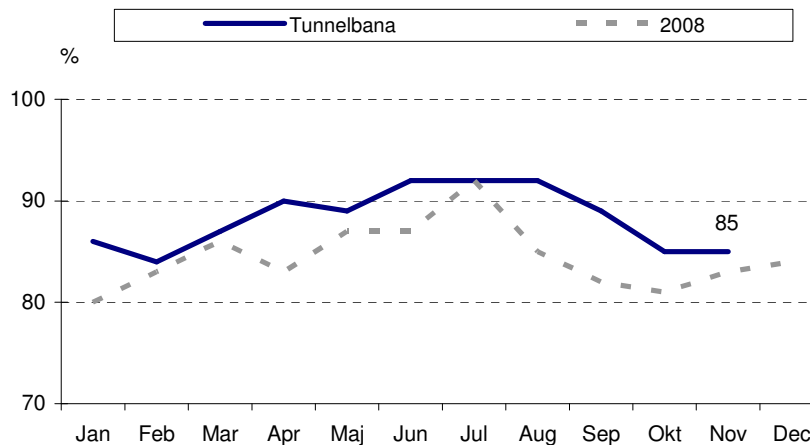
6 Andel kunder i tid

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

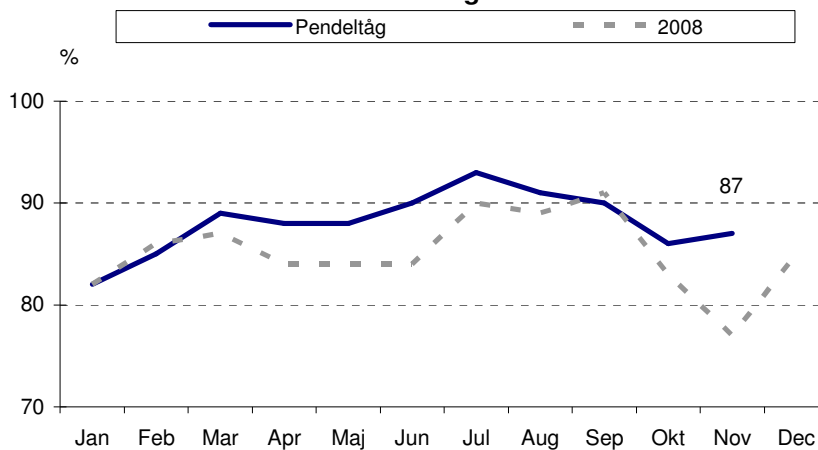


Mål 2009 för andel kunder i tid, totalt: 91%

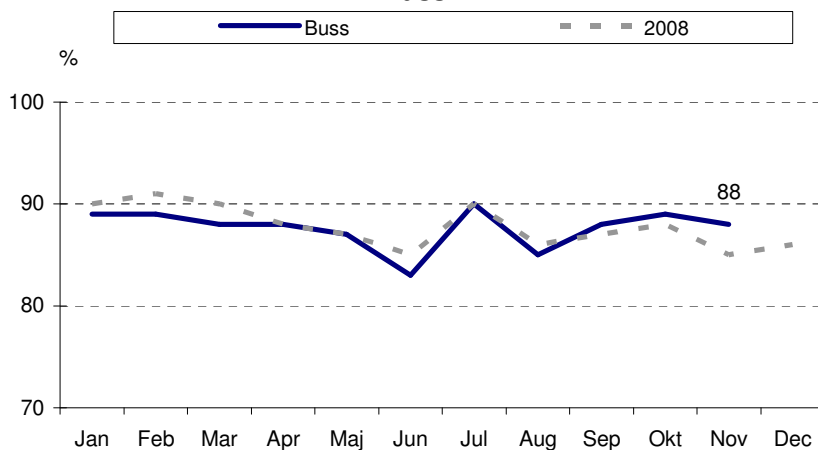
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Tunnelbana



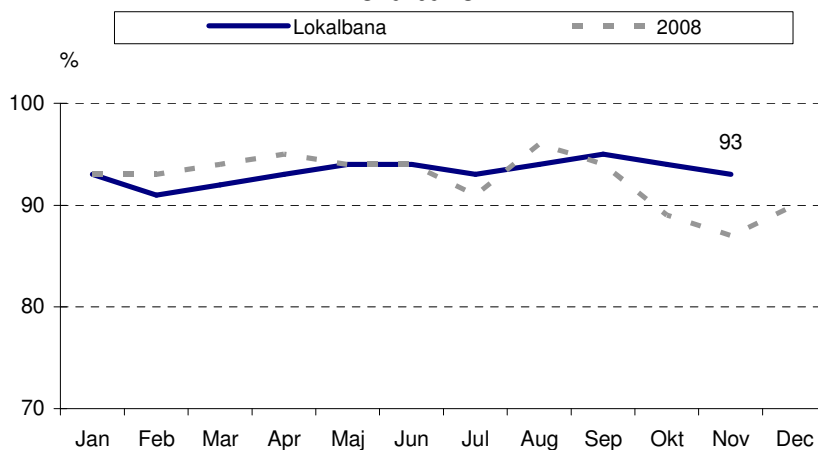
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Pendeltåg



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



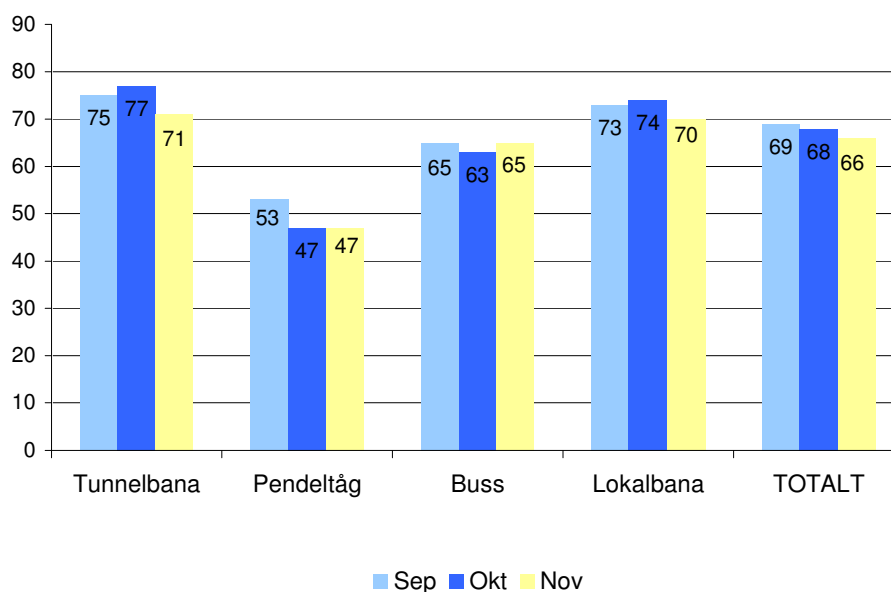
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Lokalbanor



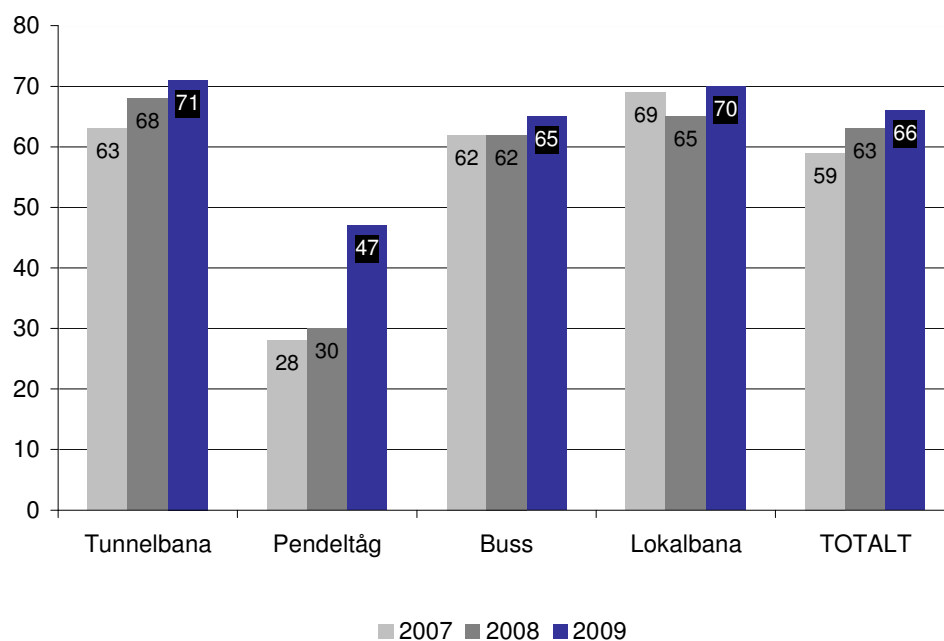
7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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 Färdtjänstverksamheten

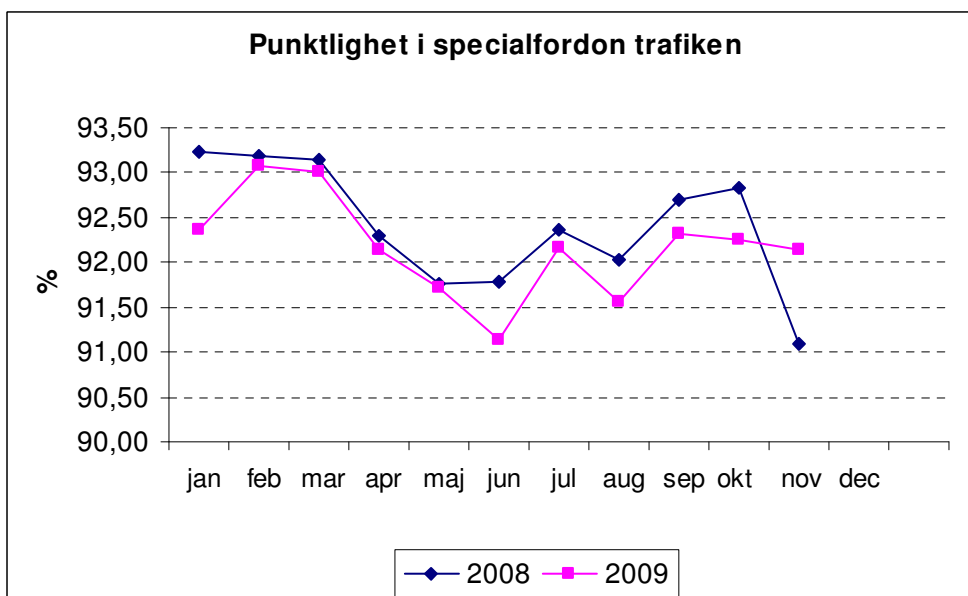
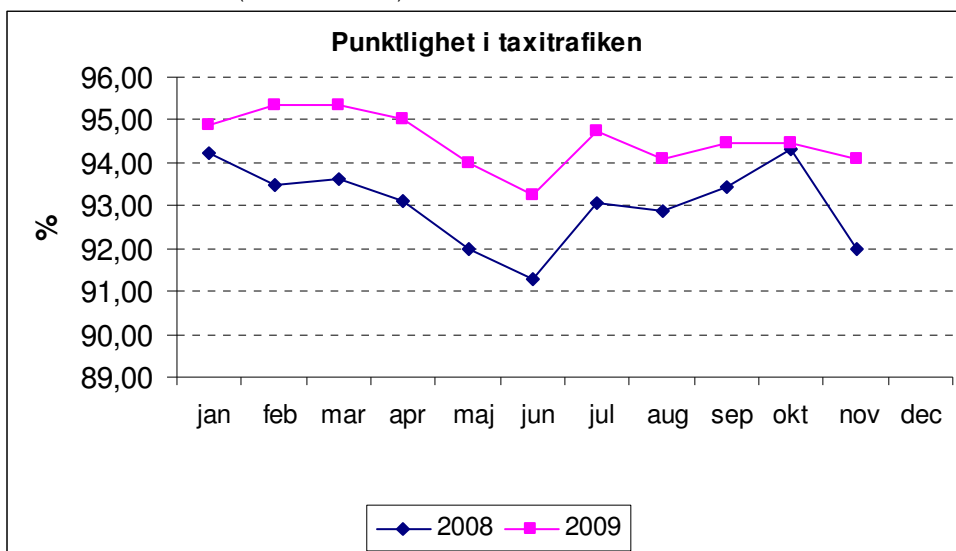
Orsaker till avvikelser

Färdtjänsten utför huvudsakligen två sorters resor, färdtjänstresor och sjukresor. 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. Sammantaget har punktligheten i november ökat från 91,9 % föregående år till 94,1 %.

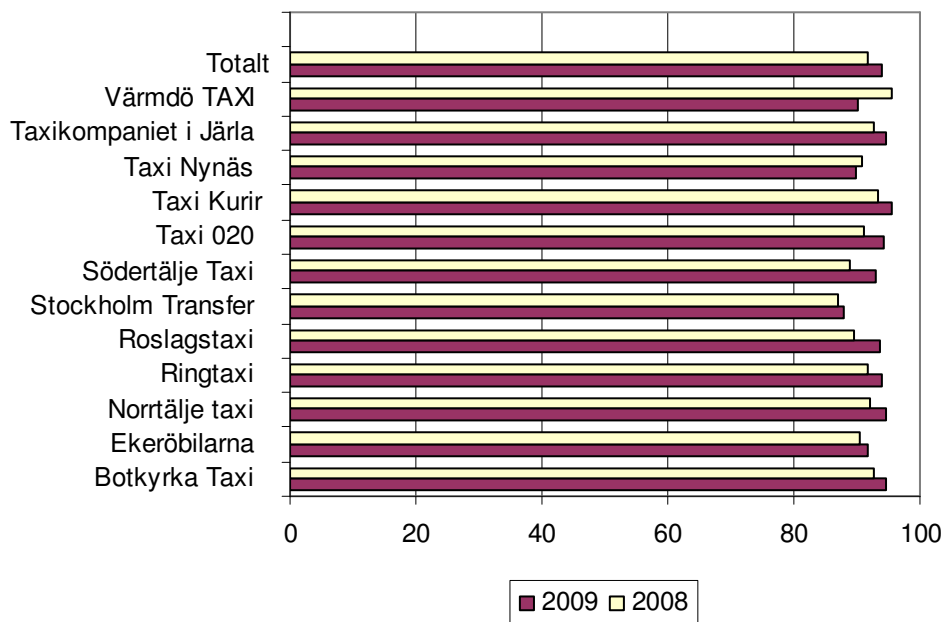
Punktligheten

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



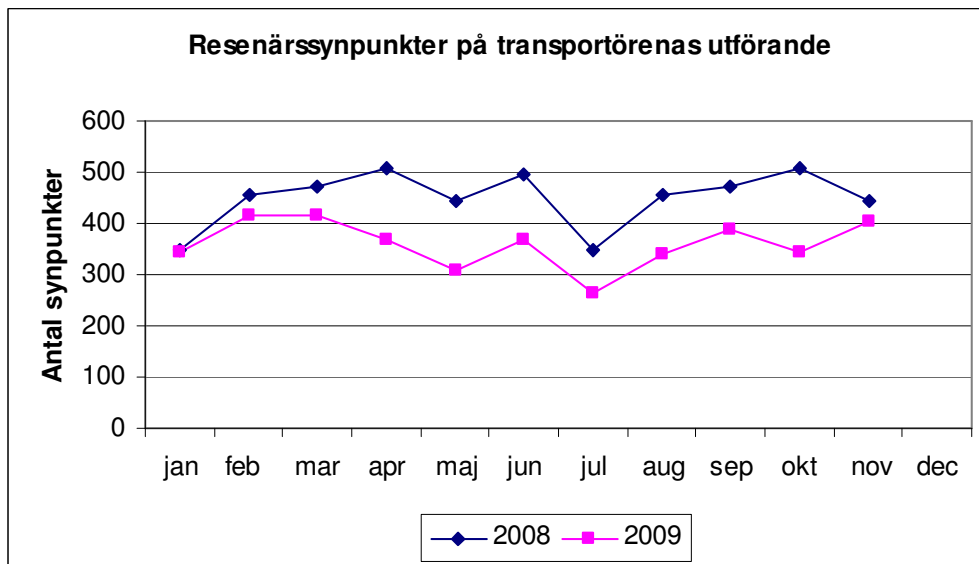
Punktligheten per leverantör

Andelen hämtningar inom avtalad tid per leverantör, taxi



Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på leverantörernas 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 i tunnelbanan mäts via manuella trafikmätningar. Mätningen sker vid 14 mätstationer i tunnelbanenätet, 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.