



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för december 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	25
	Kundsynpunkter	26
9	Varifrån kommer alla siffror?	27

1 Sammanfattning

Samtliga trafikslag har under 2009 levererat en relativt stabil trafik med godkända punktlighetsresultat. Antalet stopp i trafiken och inställda avgångar har sammanslaget varit lägre än tidigare år.

Ansvar för *tunnelbanan* övergick i november till MTR. MTRs utvidgade ansvar avseende snöröjning har i december fungerat tillfredsställande och samarbetet med SLs snögrupp har varit intensivt, vilket inneburit att vintervädret inte har påverkat tunnelbanetrafiken i nämnvärd omfattning. Fordonsrelaterade fel är alltså den enskilt största orsaken till ej utförd produktion. Den 10 december genomborrades tunneltaket vid Mariatorget av en bergborr som träffade ett tåg. Händelsen ledde till stora störningar och ett omfattande reparationsarbete av tunneltaket, dock inga personskador.

Punktligheten för *pendeltågen* i december var lägre än normalt för årstiden. Tillgängligheten påverkades av många inställda tåg. De flesta störningarna inträffade mellan den 16 och 22 december då vintervädret med snö, blåst och kyla orsakade stora problem för växlar och fordon.

För *busstrafiken* ledde vintervädret i december till stora störningar i hela busstrafiken och därmed många inställda avgångar. Vägarna var svårframkomliga på flera områden mellan den 17 -21 december. Den efterföljande kylan medförde en stor andel fordonsfel.

Även trafiken på *lokalbanorna* påverkades negativt av vintervädret med snö, is och kyla, vilket i december innebar en ökad andel fordonsproblem samt växelfel.

Färdtjänstens hämttider (punktligheten) försämrades i december jämfört med 2008.

2 Tunnelbanan

Orsaker till avvikelser

Tunnelbanans punktlighet i december uppgick till 91,9% (totalt alla banor) vilket var en minskning från förra månadens 92,7% och föregående års 95,9%

Antal stopp i trafiken uppgick i december till 25 varav 11 på Röd, 10 på Grön och 4 på Blå linje vilket var betydligt fler än förra månaden (9 stopp i november). Andel utförd trafik var ändå marginellt lägre på Grön och Blå linje jämfört med november månad och ökade på Röd linje.

Förutom fordonsrelaterade fel, som är den enskilt största orsaken till ej utförd produktion, kan noteras ett antal infrastrukturelaterade fel i form av problem med strömförsörjning samt växel- och spårledningsfel.

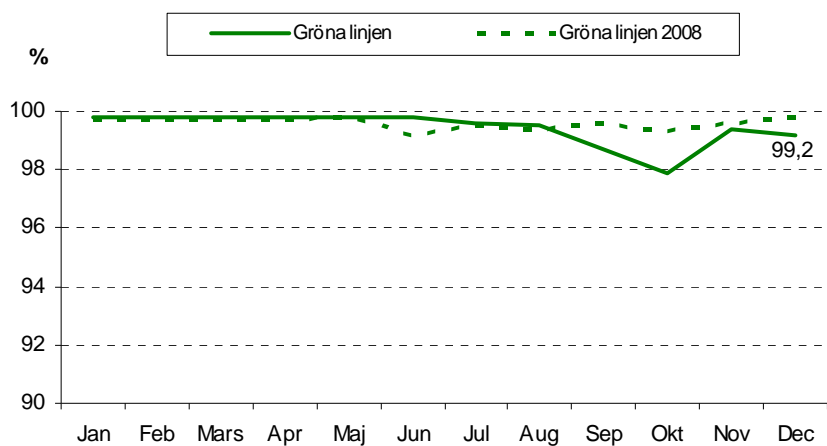
Den 10 dec genomborrades tunneltaket vid Mariatorget av en bergborr som träffade ett tåg och spräckte rutan. Händelsen ledde till stora störningar och ett omfattande reparationsarbete av tunneltaket, dock inga personskador.

MTRs utvidgade ansvar avseende snöröjning har fungerat tillfredsställande och samarbetet med SLs snögrupp har under december varit intensivt. I mitten av december föll drygt en decimeter snö som sedan fylldes på och temperaturen pendlade runt 10 minusgrader. Detta påverkade dock inte trafiken i nämnvärd omfattning.

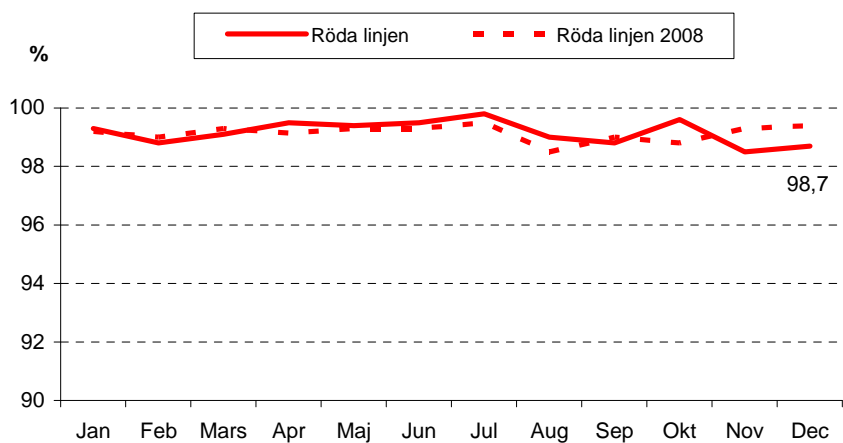
MTRs avtalade storstädningsinsats fortsätter enligt plan och 50 stationer är nu klara.

Utförd trafik

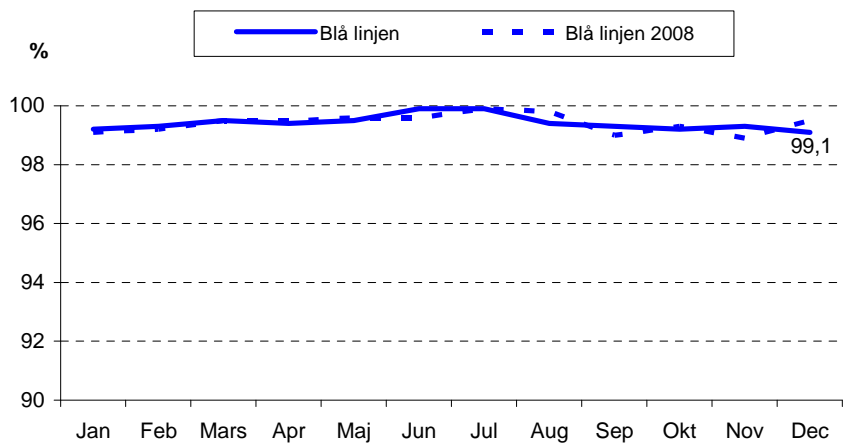
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



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

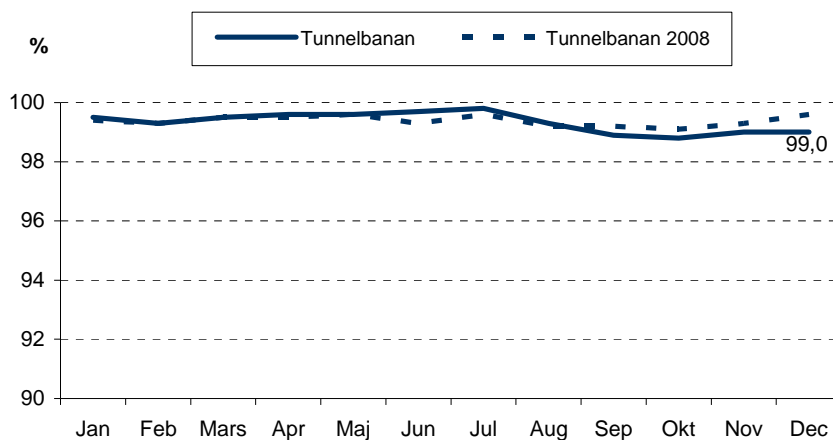


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 99,1%



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

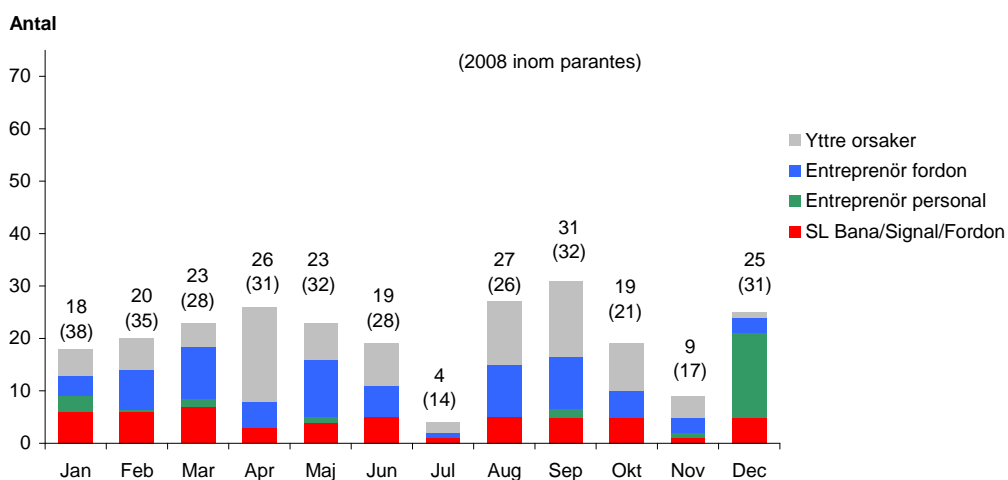
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 99,3%
 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

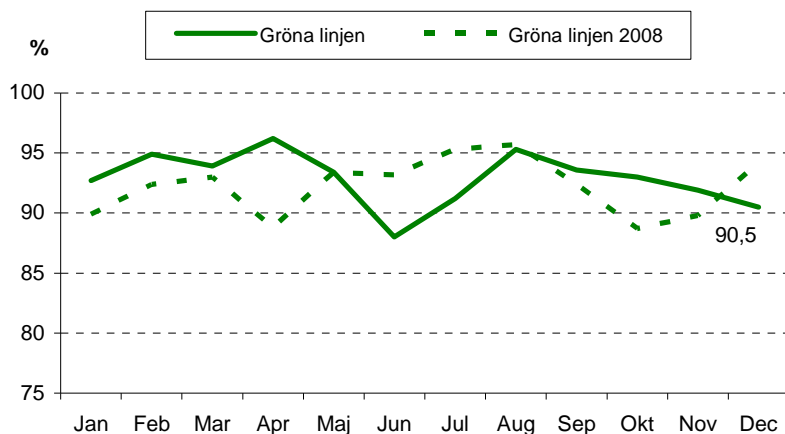
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

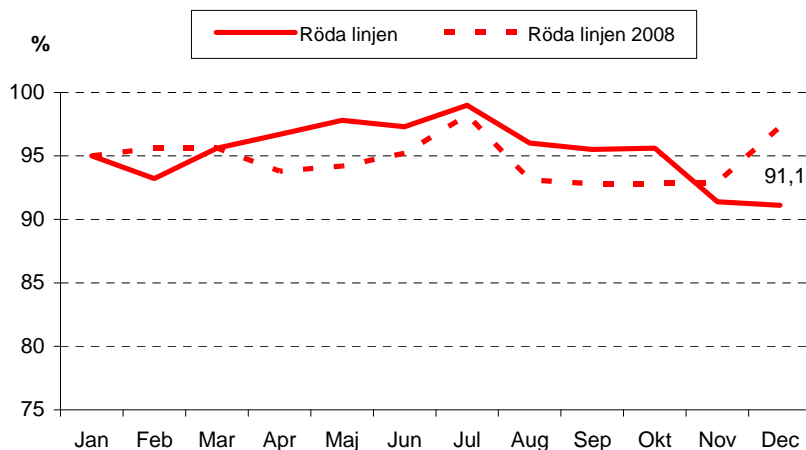
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

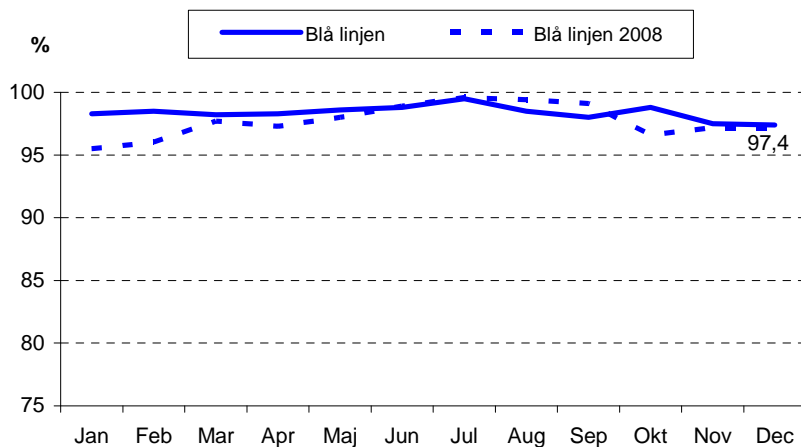
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 92,6%

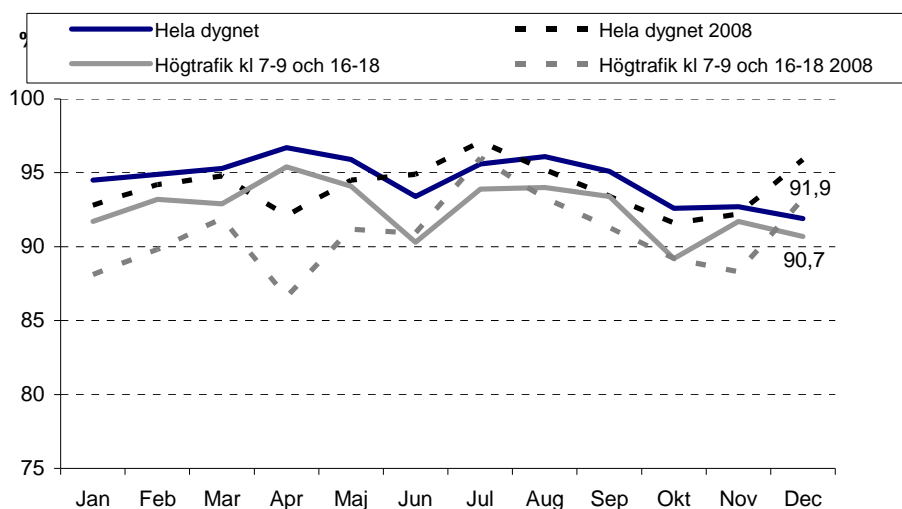


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 95,3%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,0%

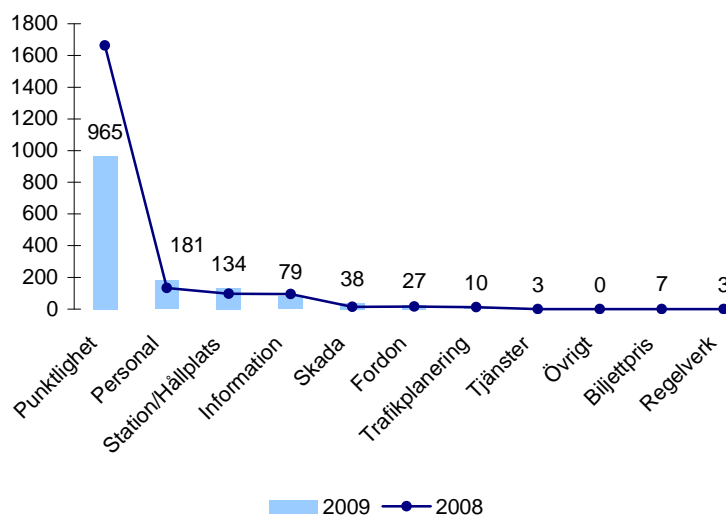
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 94,6%
 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 december var 83,1 % vilket är lägre än normalt för årstiden. Som jämförelse var punktligheten 87,7 % i december 2008. Tillgängligheten påverkades av de 678 tåg som var inställda på grund av vintervädret. Den utförda trafiken under december låg på 96,8 %.

De flesta störningarna inträffade mellan den 16 och 22 december då vintervädret med snö, blåst och kyla orsakade stora problem på växlar och fordon. Det saknades resurser för att kunna hålla växlarna och plattformarna snöfria. X60-fordonen fick problem med bromsar som fastnade och ansamling av snö vid dörrarna.

Ett femtiotal avgångar ställdes in på grund av brinnande gasflaska vid Karlberg i början december. Nedhängande kontaktledning vid Älvsjö och dåligt spåråge mellan Spånga och Barkarby orsakade förseningar under eftermiddagen och kvällen samma dag.

X60 har haft en låg utsättning under december jämfört med planerat värde. SL följer upp handlingsplanen och redovisningen av förbättringsarbetet inför höjningen av utsättningen som planeras till april.

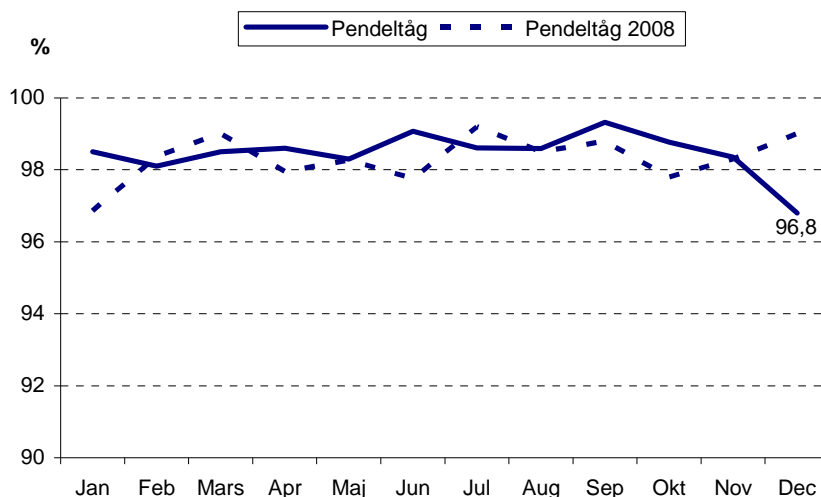
Den ackumulerade punktligheten för 2009 är den högsta hittills på 2000-talet. Punktlighetsmålet på 90 % uppnåddes medan utförd trafik hamnade på 98,5%, det vill säga 0,2 procentenheter under målnivån.

Trafiken under 2009 har varit mycket stabil. Trångsektorsplanen (begränsat/kontrollerat antal tåg genom den s.k. getingmidjan i rusningstrafik) har gett önskvärd effekt genom att små förseningar har minskat. Anledningen till att utförd trafik hamnar under målnivån är att det under året har inträffat flera stora störningar i infrastrukturen som har gjort att ett stort antal avgångar har ställts in då felen har inträffat. Fordonsfelen har legat på en stabil nivå och X60 har haft en allt stabilare utsättning under året.

SL, Stockholmståg och Banverket har börjat jobba med de gemensamma målen för 2010 och prioriterat aktiviteter nästa år som bidrar till att uppnå dessa. De gemensamma kvalitetsgrupperna kommer att få i uppgift att ta fram en handlingsplan med anledning av de problem som orsakades av snöovädret och den efterföljande kylan, både vad gäller infrastruktur och fordon.

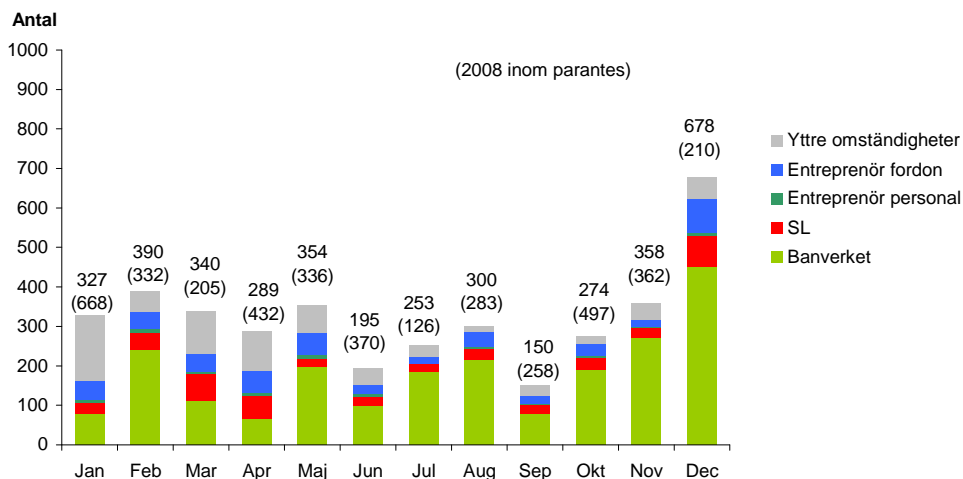
Utförd trafik

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: 98,5%
 Mål 2009 för pendeltågen: 98,7%

Orsaker till inställda avgångar

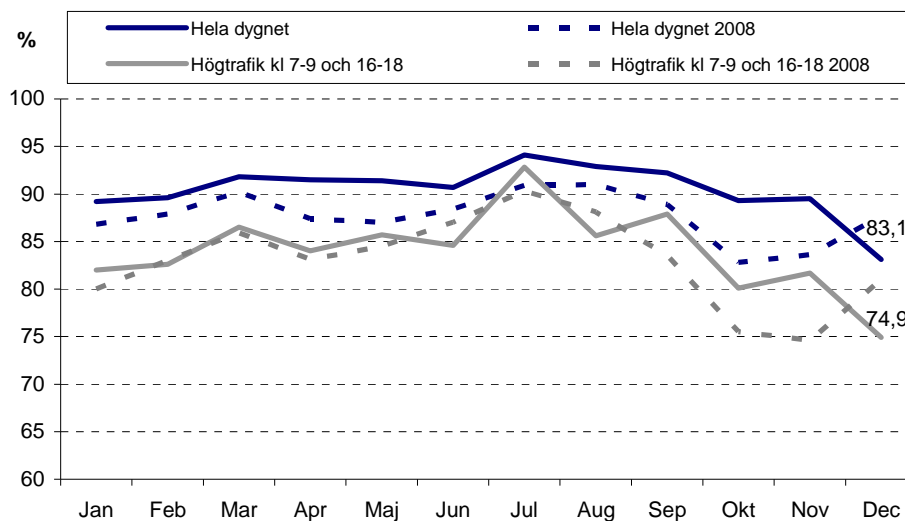


Förklaring till orsaksfördelning

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

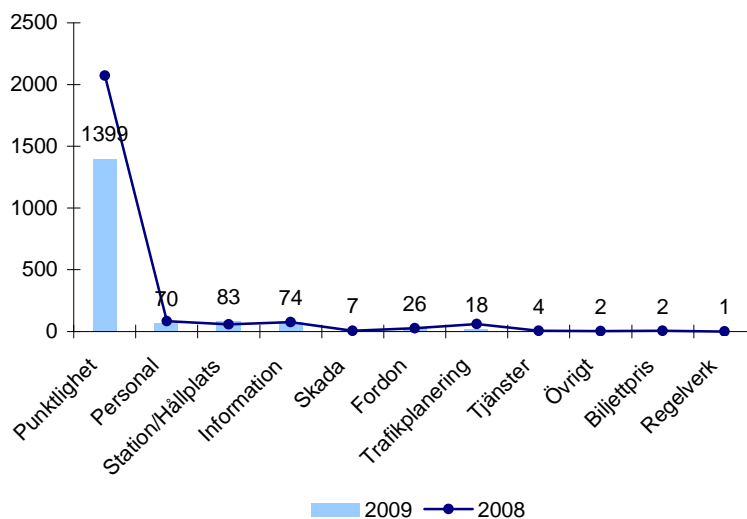
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 90,4%
 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

Snöovädret i december har ledde till stora störningar i hela busstrafiken och därmed många inställda avgångar. Vägarna var svårframkomliga på flera områden mellan den 17 -21 december. Sedan kom kylan som ledde till fler fordonsfel än vanligt, bland annat frusna dörrar och fordon som inte startade. Då snön och kylan orsakade de flesta inställda avgångar finns inga ytterligare kommentarer på områdena.

SL kommer att ha genomgång av situationen som uppstod under december på grund av snön och kylan med respektive entreprenör.

Övriga orsaker till inställda avgångar beskrivs nedan.

Nobina

Under december månad har fordon och personal i Bromma flyttat in i den nya bussdepån i Lunda. Flytten orsakade runt 15 stycken inställda avgångar på grund av flytten. Den nya verkstaden kommer att minska antalet teknikrelaterade inställda turer i framtiden.

I Järfälla/Upplands Bro utfördes många akuta förstärkningar (862 stycken) främst på grund av föranmälda resgrupper. Största problemen har Nobina haft med dörrarna och dörrbromsarna. Vidtagna åtgärder är att personal har börjat tidigare för att värma upp bussarna.

Dialog förs med väghållarna om snöröjning, men Nobina upplever att Vägverket inte har samma syn när det gäller snöröjning och prioritering av vägar.

Busslink

I Handen var fler av personalstyrkan än vanligt sjukskrivna i samband med influensa eller i samband med vaccination.

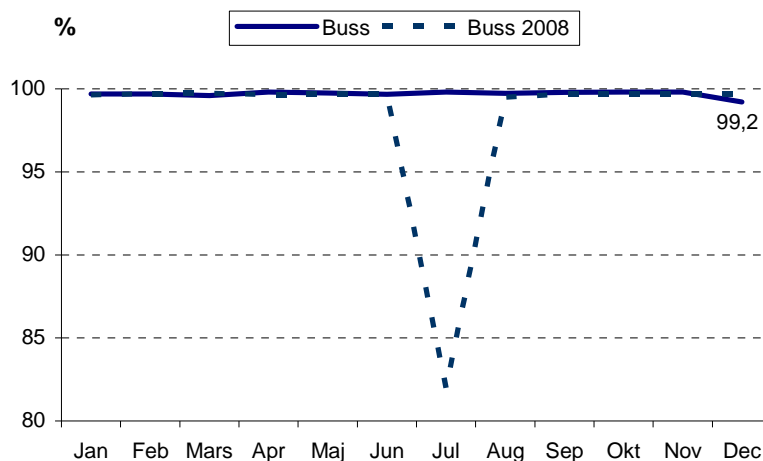
I Innerstaden ökade fordonsfelen på grund av kyla och snöfall. Fordonsläget är trots detta förhållandevis bra. Arbetet med Spårväg City vid Norrmalmstorg har medfört stora förseningar för busstrafiken i detta område.

Arriva

Arrivas områden påverkades relativt lindrigt av snön och kylan.

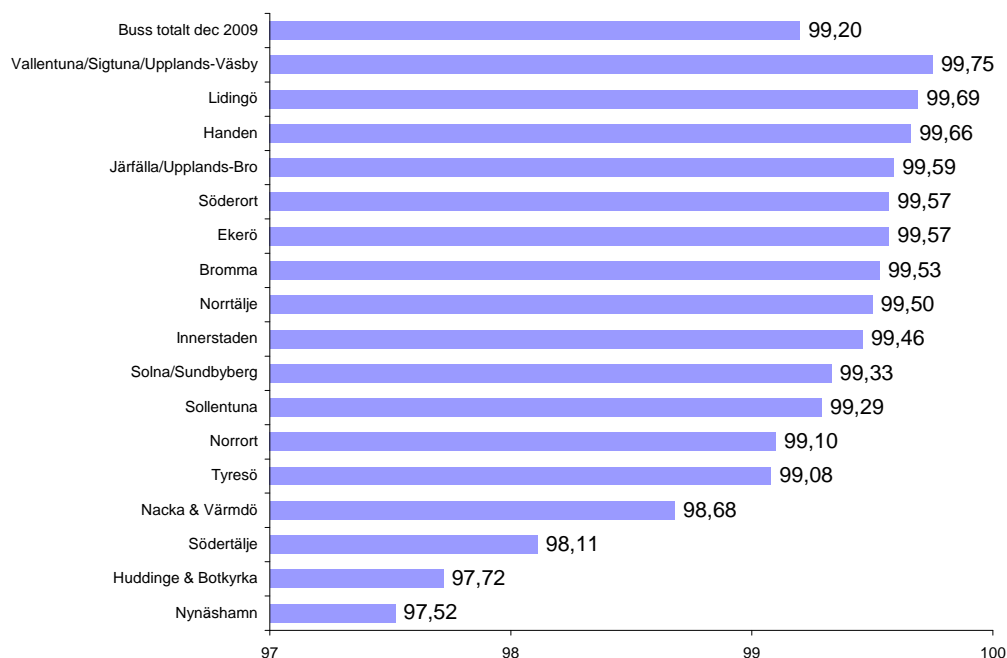
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

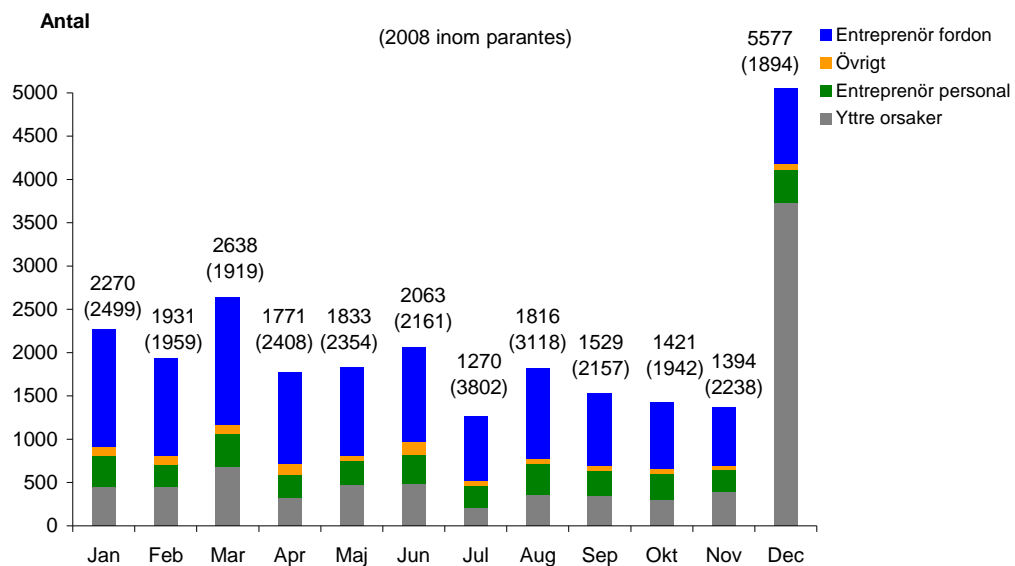


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,7%
 Mål 2009 för buss: 99,8%

Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

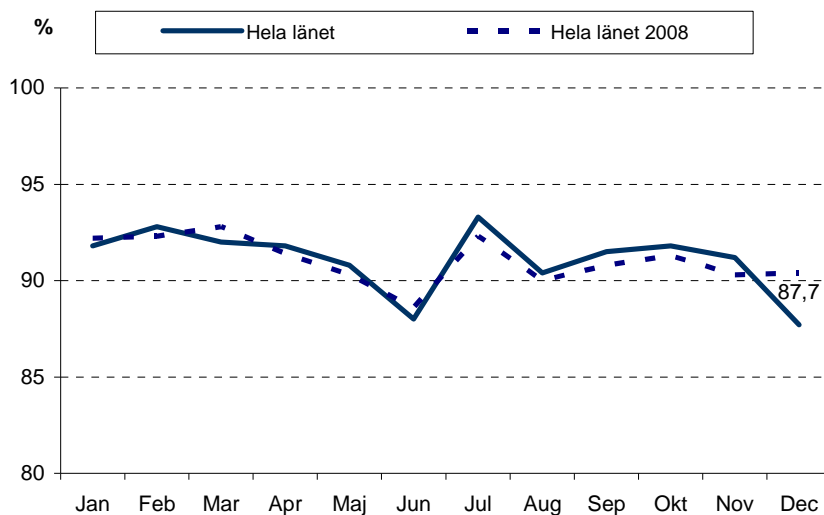
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

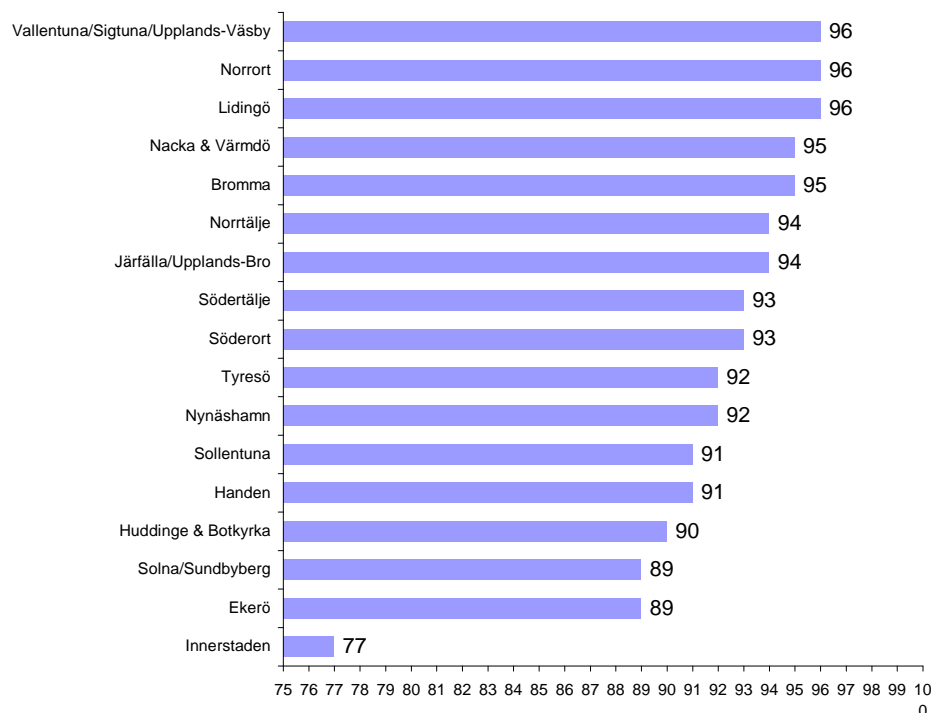
Punktligheten

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: 91,1%
 Mål 2009 för buss: 93%

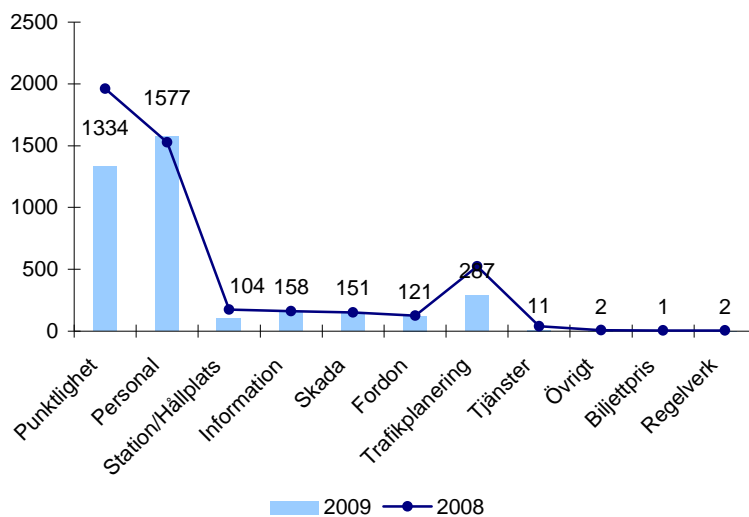
Punktligheten per avtalsområde



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 Lokalbano

Orsaker till avvikelser

Veolia

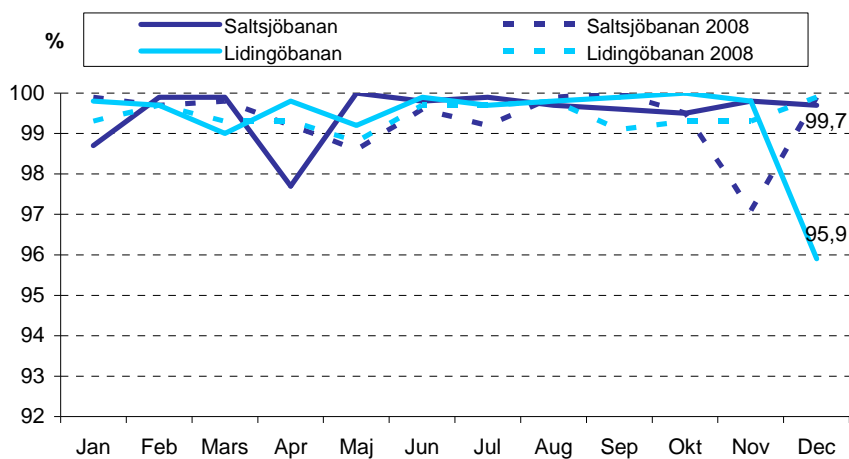
Vintervädret med snö, is och kyla har inneburit en ökad andel fordonsproblem. Den 24/12 revs en kontaktledning på Lidingöbanan ned med 105 inställda avgångar som följd. Punktligheten för samtliga banor har påverkats negativt av väderleken.

Roslagsbanan

Snö, is och kyla har lett till en ökad andel fordonsproblem och växelfel, punktligheten har sjunkit till följd av detta.

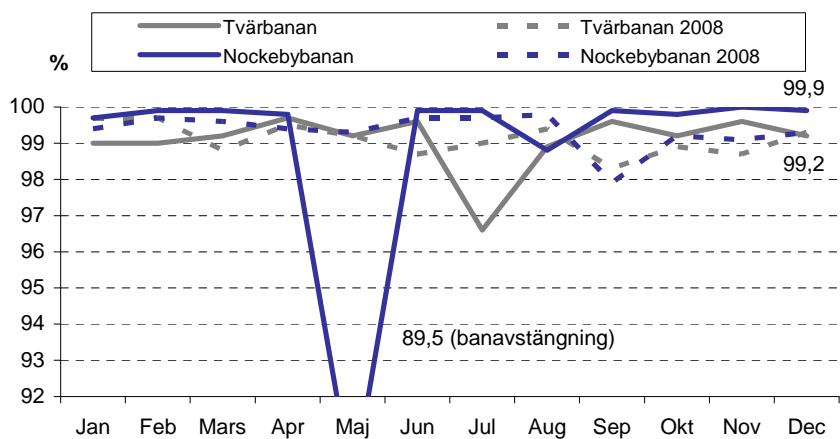
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



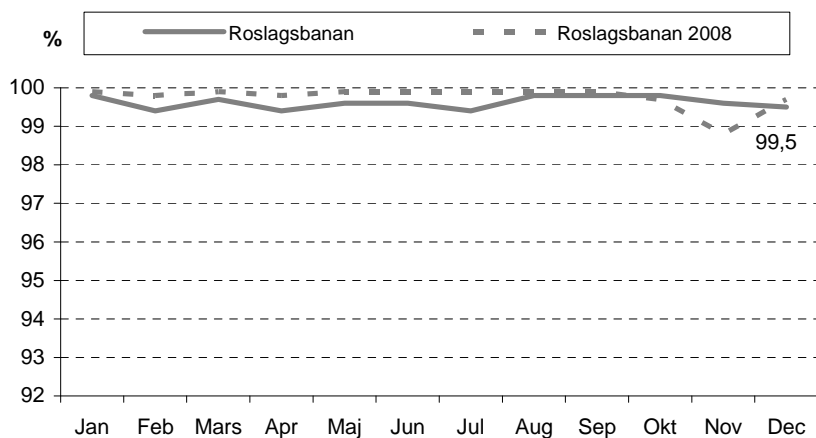
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 99,5% Mål 2009: 99,5%

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



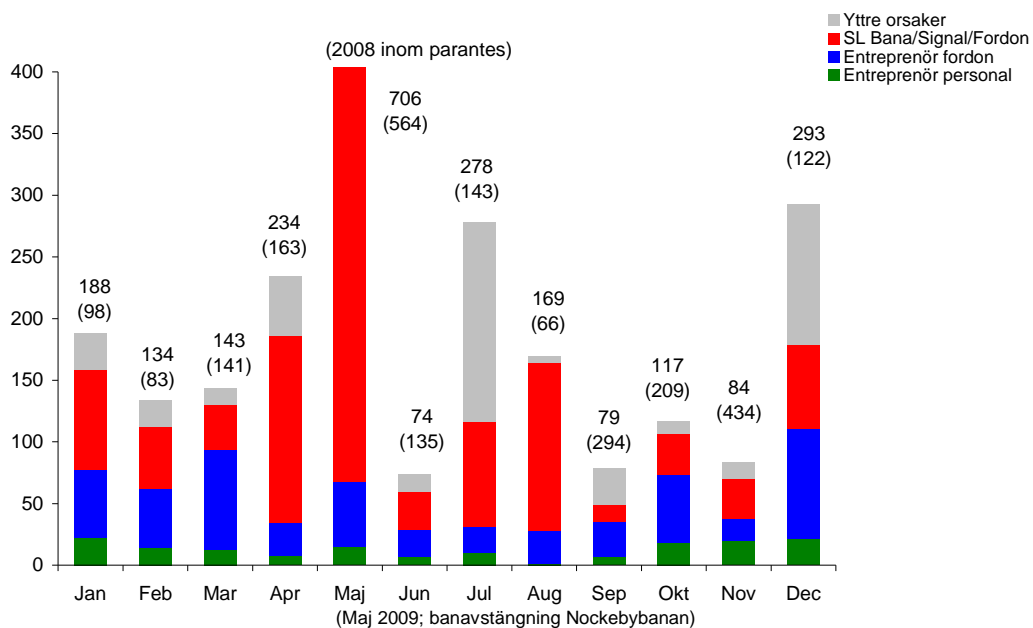
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 99,1% Mål 2009: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 98,9% 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

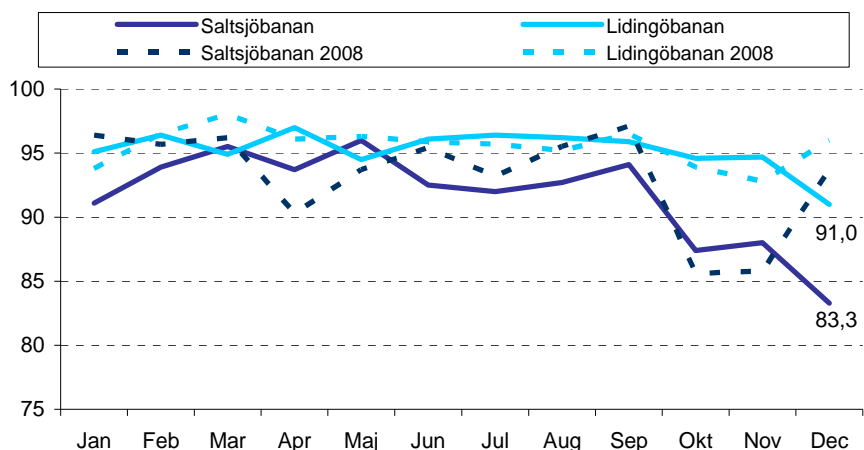
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

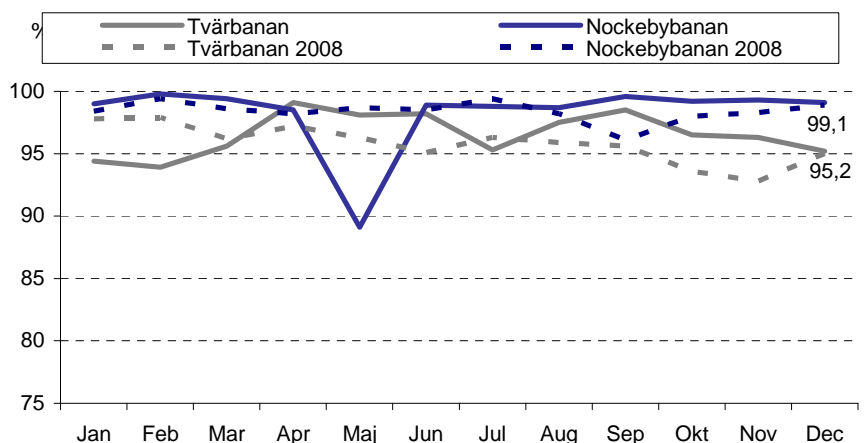
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

Punktligheten

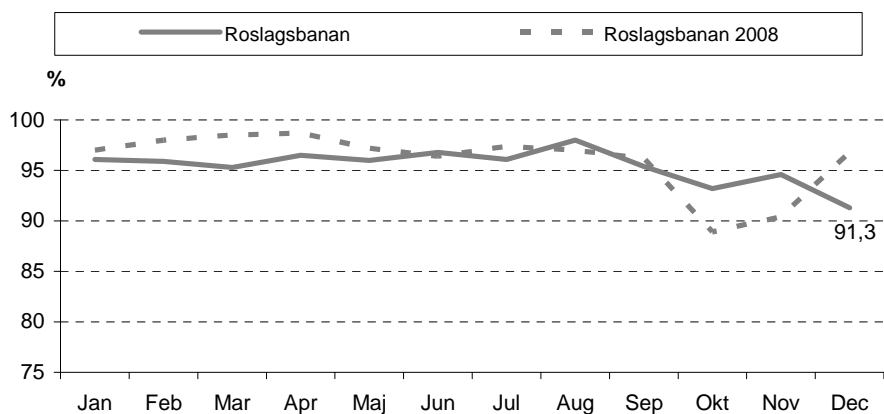
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 91,7% Mål 2009: 95,5%
 Punktighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 95,2% Mål 2009: 96,5%



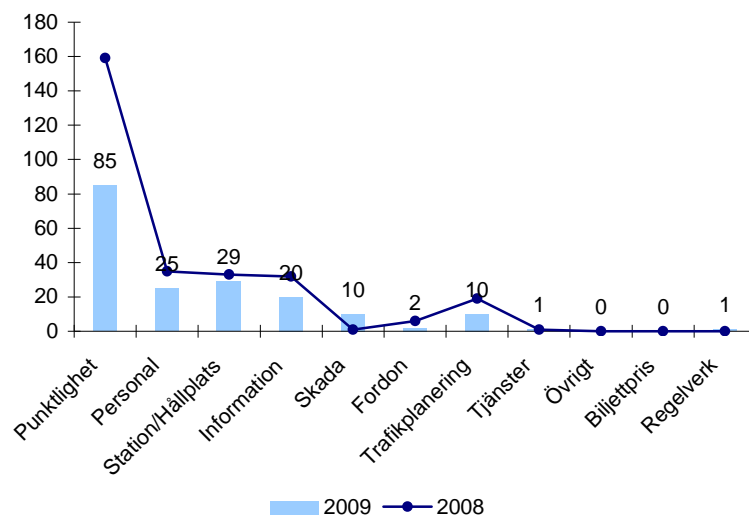
Punktighet för Tvärbanan, ackumulerat: 96,5% Mål 2009: 97,5%
 Punktighet för Nockebybanan, ackumulerat: 98,3% Mål 2009: 99,0%



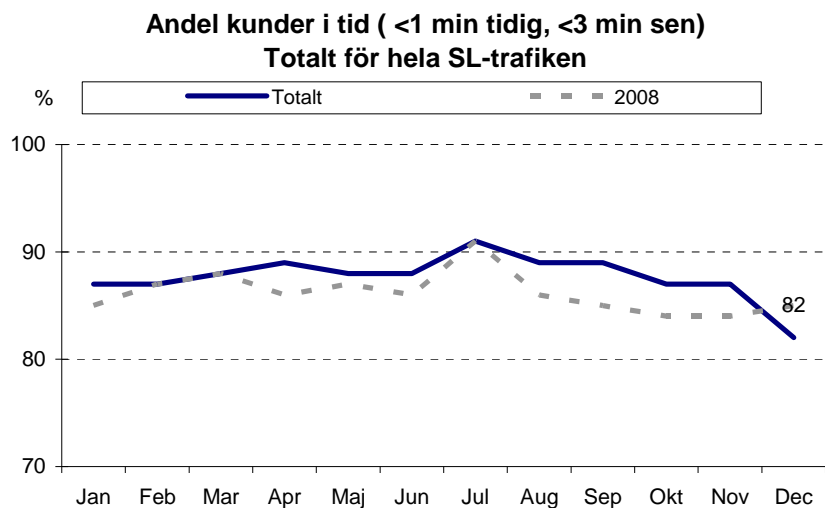
Punktighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 95,4% Mål 2009: 97,5%

Kundsynpunkter

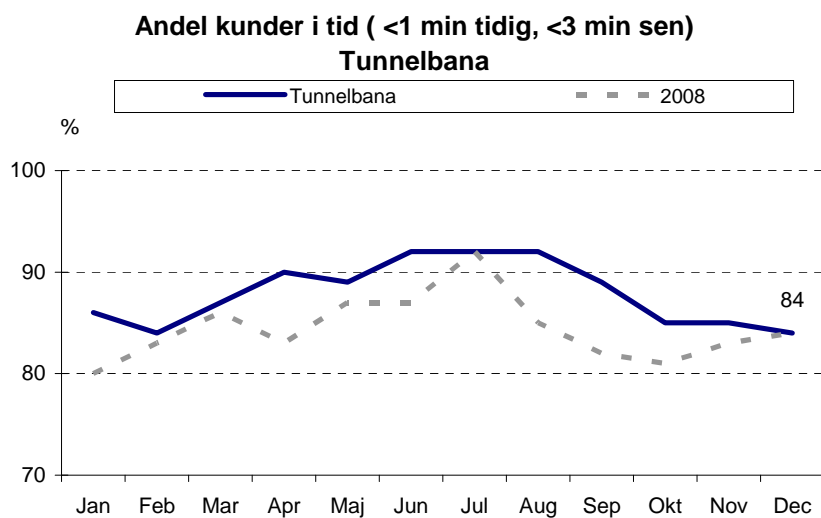
Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på lokalbanorna som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



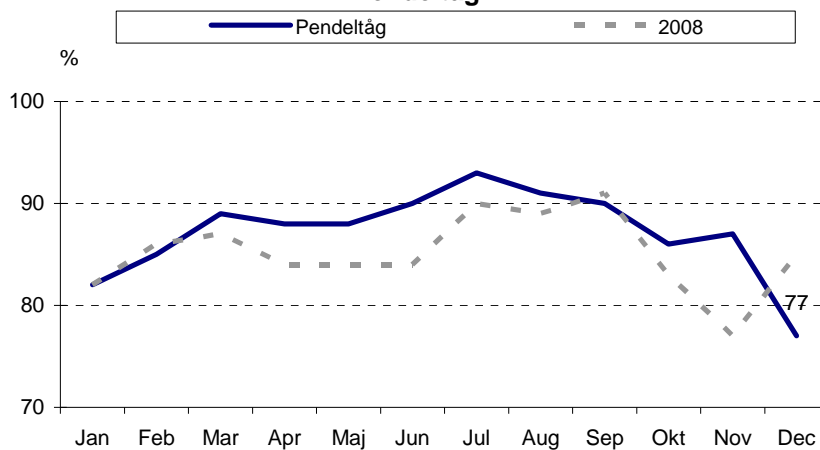
6 Andel kunder i tid



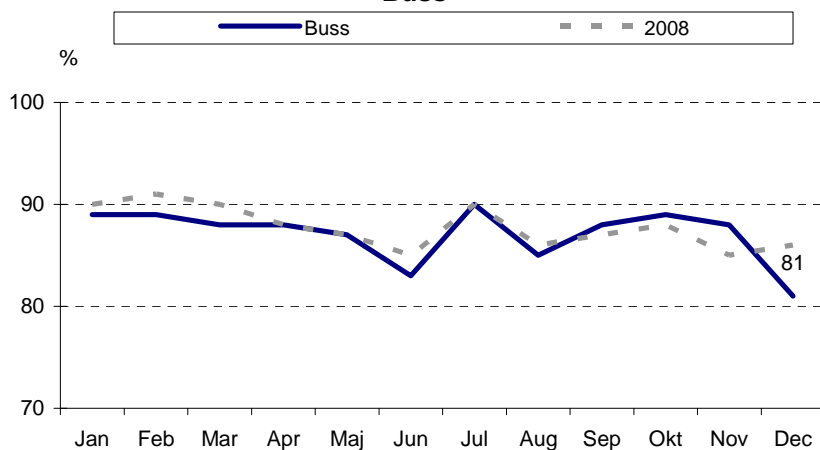
Mål 2009 för andel kunder i tid, totalt: 91%



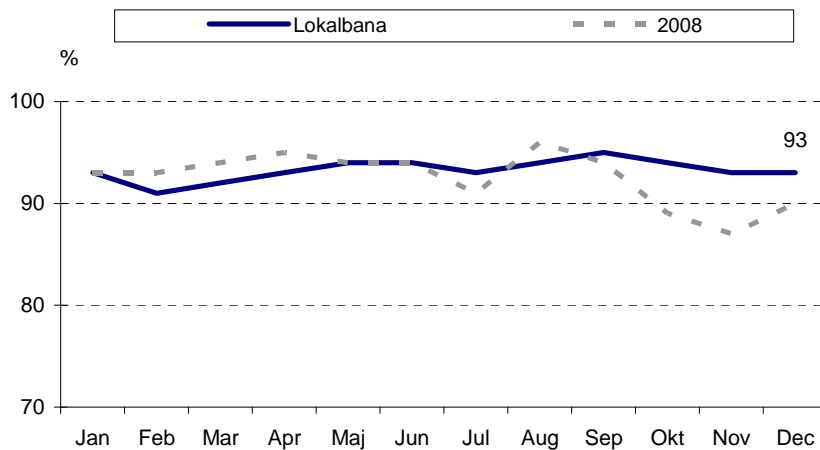
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Pendeltåg



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



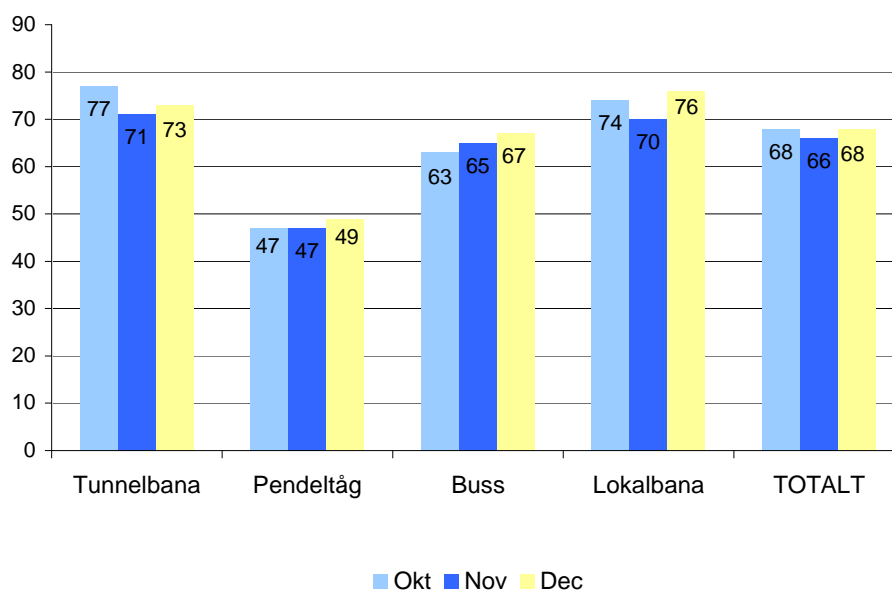
Andel kunder i tid (<1 min tidig, <3 min sen)
Lokalbanor



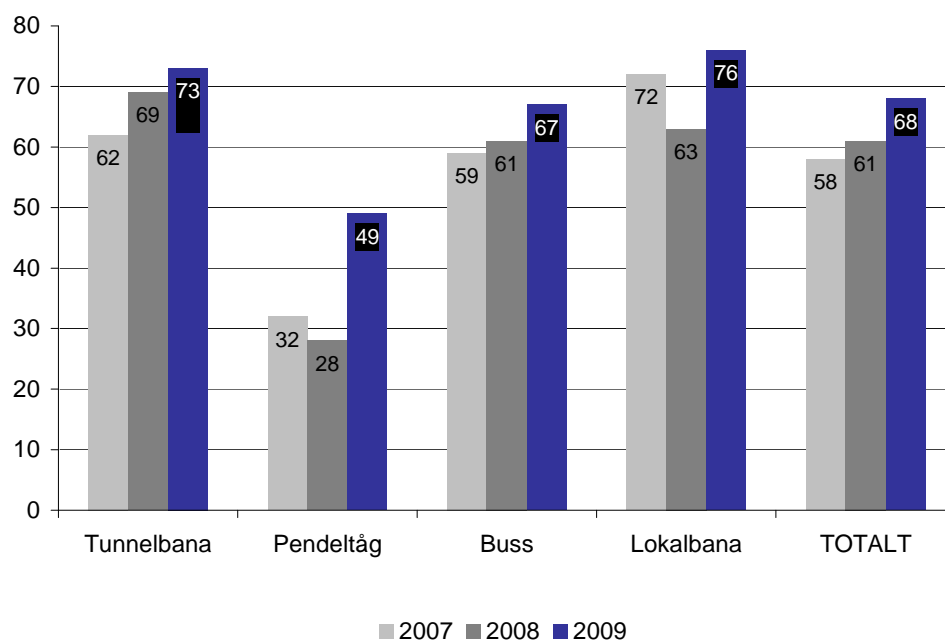
7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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



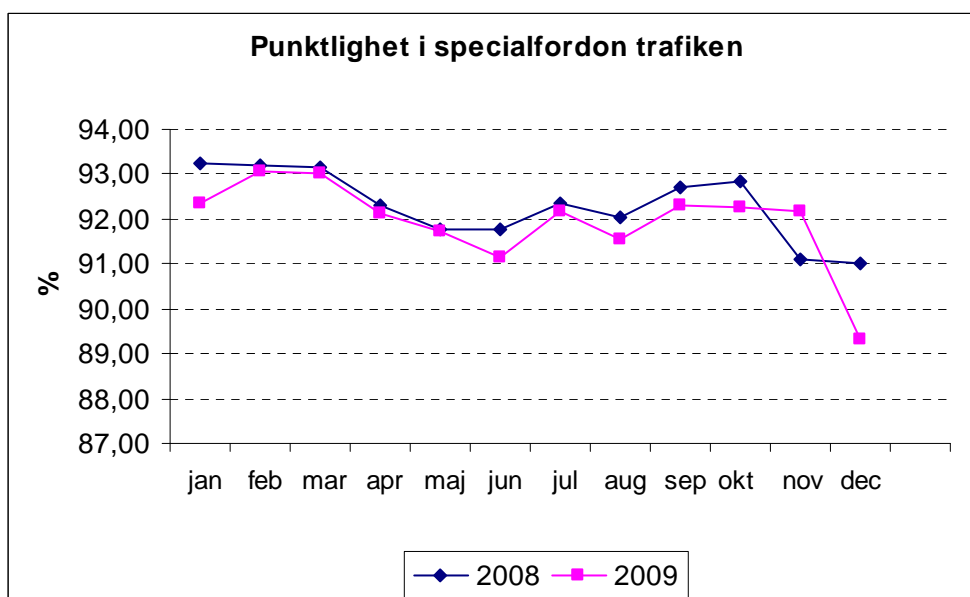
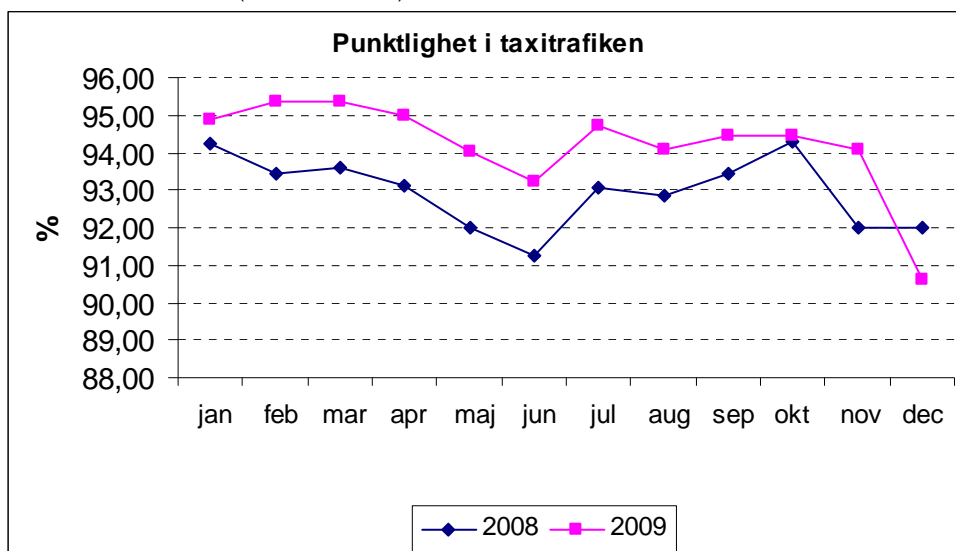
8 Färdtjänstverksamheten

Orsaker till avvikelser

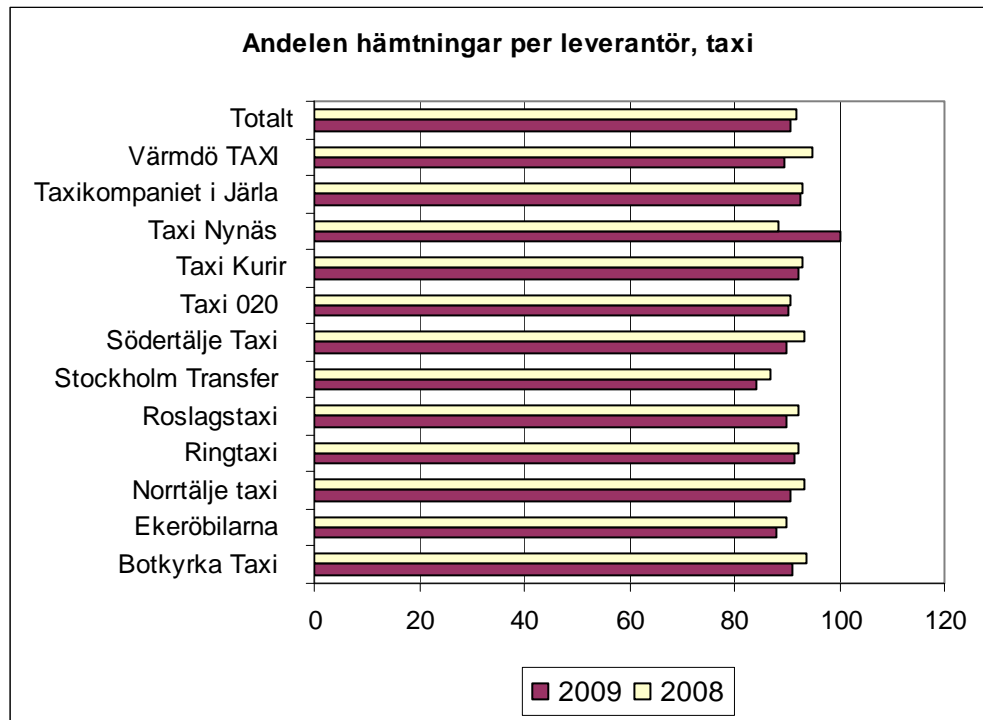
Färdtjänsten utför huvudsakligen två sorters resor, färdtjänstresor och sjukresor. Resorna sker med taxi eller specialfordon. Punktligheten för de flesta månader har varit bättre jämfört med 2008, men var i december något sämre. Antalet kundsynpunkter har visat en nedåtgående trend under hela året 2009 och så är fallet även i december. Den relativt försämrade hämtprecisionen kan ha bidragit till ökade klagomål under december jämfört med november.

Punktligheten

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

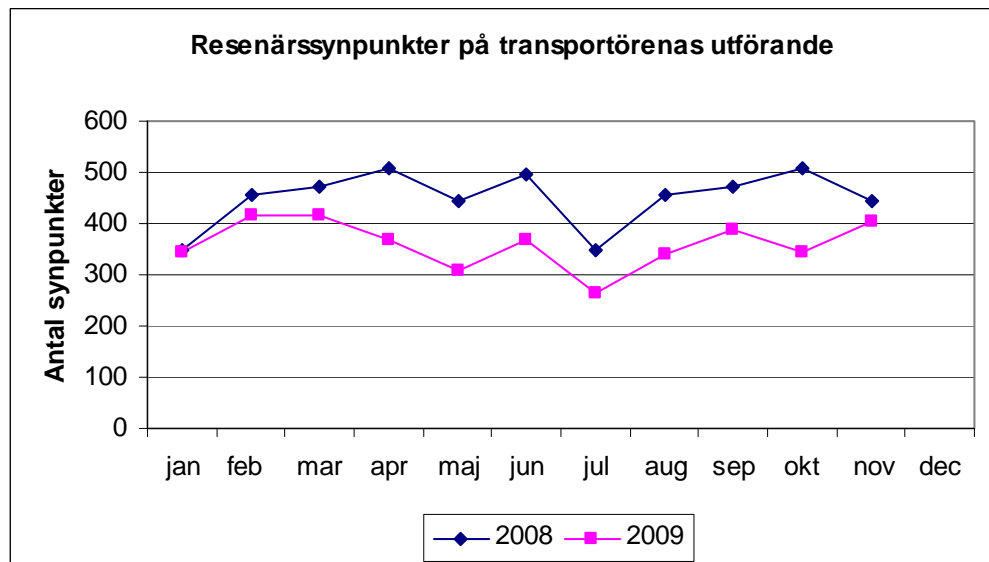


Punktligheten per leverantör



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.