



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för januari 2010





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.....	9
	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 i olika utsträckning påverkats av den stränga väderlek som rått i januari.

För *Tunnelbanan* kan endast ett mindre antal av störningarna hänföras direkt till vintervädret. MTR är nöjda med hur SLs underleverantörer har hanterat snöröjningen. SL och MTR diskuterar hur samordningen av de insatser som behövs för att förebygga problem med anledning av snö och kyla ska ske på bästa sätt.

Pendeltågen påverkades kraftigt av vintervädret, men även av signalrelaterade problem. SL, Stockholmståg och Banverkets gemensamma kvalitetsgrupper arbetar med handlingsplaner och aktiviteter med anledning av de problem som orsakats av vintervädret och kylan, både vad gäller infrastruktur och fordon.

Busstrafiken drabbade av många fordonsrelaterade problem relaterade till kylan samt även framkomlighetsproblem orsakade av bristfällig snöröjning. Extra personalresurser har satts in i verkstäderna och dialog med Vägverket och övriga väghållare sker löpande för att förbättra framkomligheten.

Januari har varit en störningsdrabbad månad för *lokalbanorna* med både bristande snöröjning av banorna och fel i infrastrukturen. SL diskuterar förbättringsåtgärder med snöröjningsentreprenörerna.

Färdtjänstens hämttider (punktligheten) har försämrats något, främst på grund av framkomlighetsproblem.

2 Tunnelbanan

Orsaker till avvikelser

Tunnelbanans punktlighet uppgick i januari till 92,3 vilket är något bättre än föregående månad (91,9).

Den enskilda händelse under januari som orsakade flest inställda avgångar var då polisen stängde av trafiken på Röd linje under 7 timmar i samband med en olycka. MTR har tillsammans med SLs säkerhetsenhet tagit initiativ för att träffa polis och räddningstjänst för att diskutera möjligheter att korta tiderna för utredningar i samband med liknande händelser.

Under januari har kylan och snön inneburit stora ansträngningar för att hålla trafiken igång, vilket har lyckats väl. MTRs kundservicevärdar har engagerats i snö- och halkbekämpning på perronger och plattformar. MTR är nöjda med hur SLs underleverantörer har hanterat snöröjningen. Det pågår diskussioner mellan SL och MTR hur man bäst skall samordna de insatser som behövs för att förebygga problem med anledning av snö och kyla. Bland annat diskuteras gemensamma utbildningar i hur strömskenevärmen bäst skall utnyttjas.

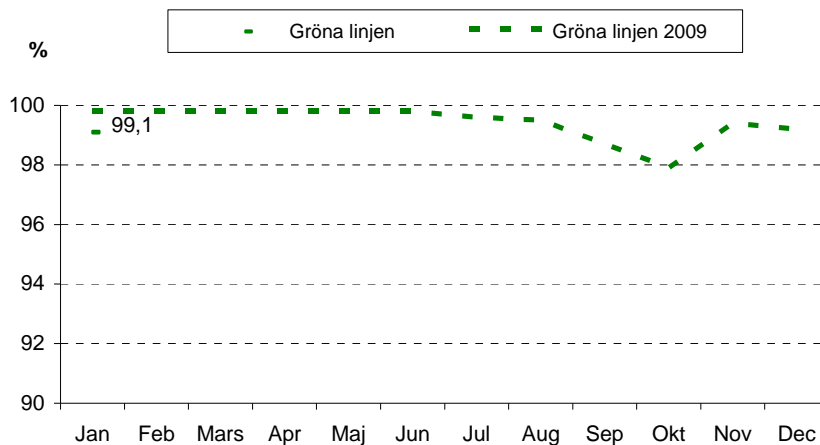
Endast ett mindre antal av de störningar som konstaterats kan hänföras till snö och kyla, varav kan nämnas isbildning på strömskenan vid ett par tillfällen.

Underhållsrelaterade fordonsfel är fortsatt den enskilt största orsaken till störningar i trafiken, där en del av problemen indirekt kan hänföras till den kalla vintern. Detta gäller t.ex. dörrproblem och problem med kalla förarhytter.

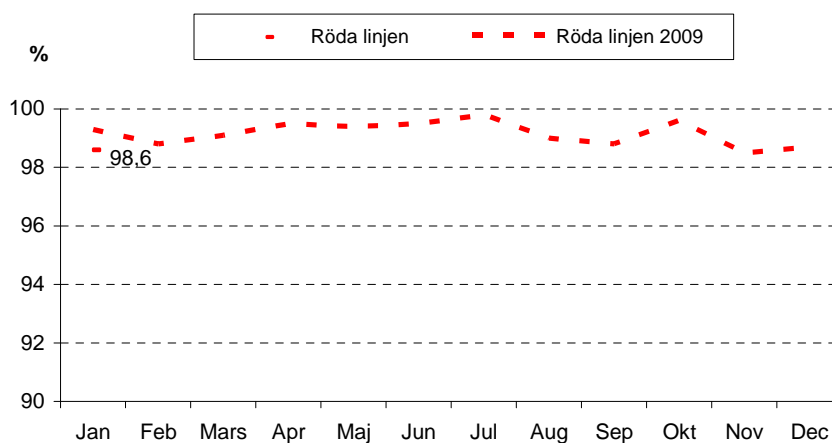
Storstädningen av vagnar och stationer fortsätter, och 70 stationer är i dagsläget klara.

Utförd trafik

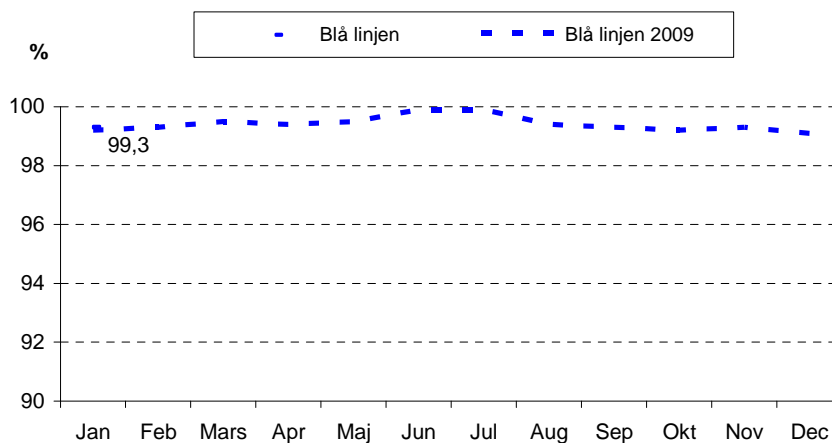
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



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

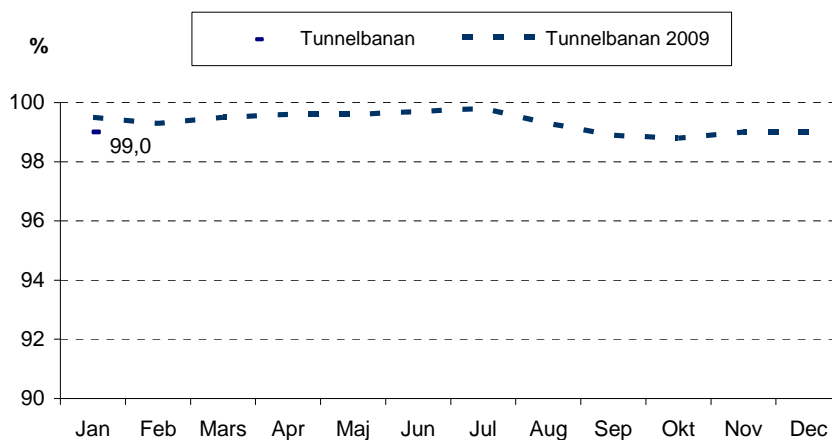


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 98,6%



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

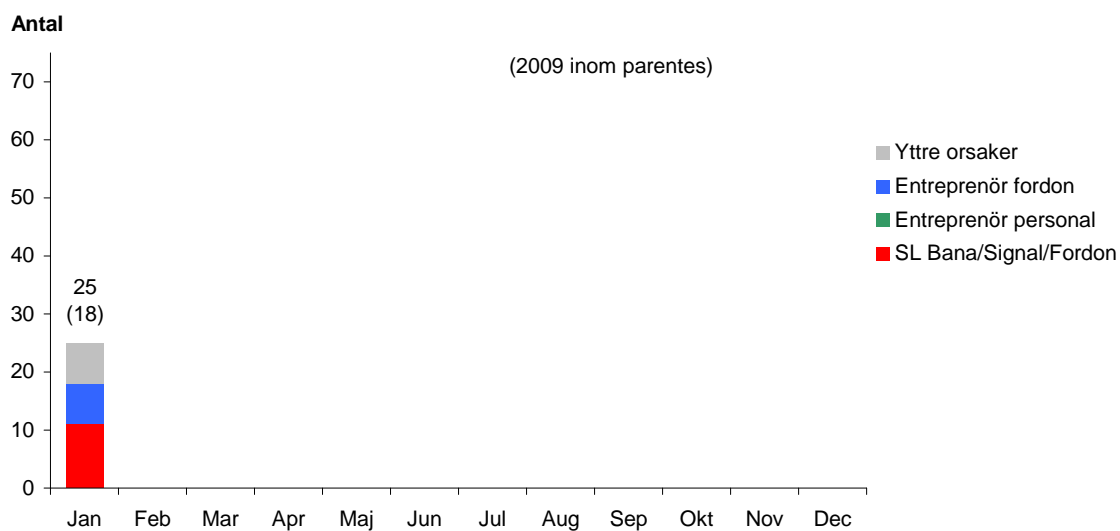
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 99,0%
Mål 2010 för tunnelbanan totalt: 99,6%

Orsaker till stopp i tunnelbanetraffiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spårområde, vandalism mm

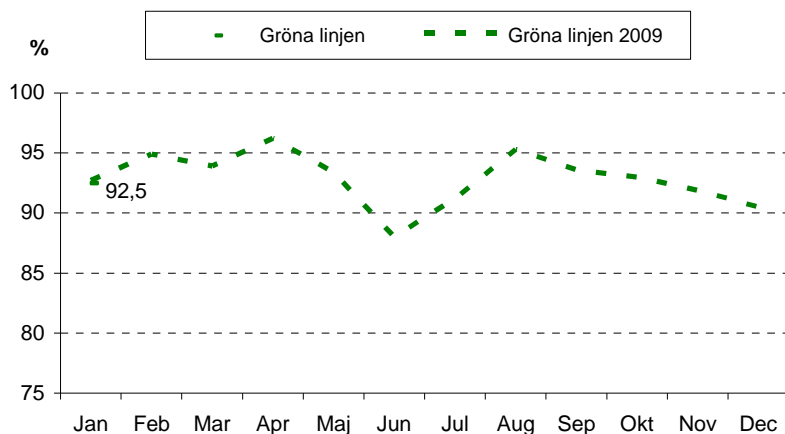
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

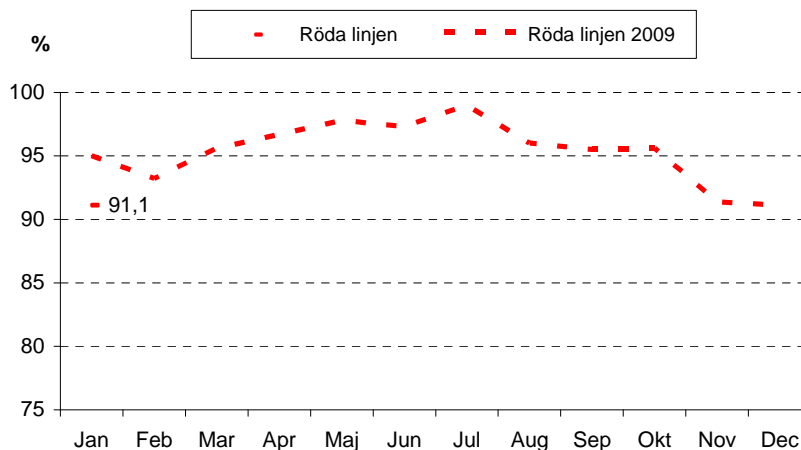
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

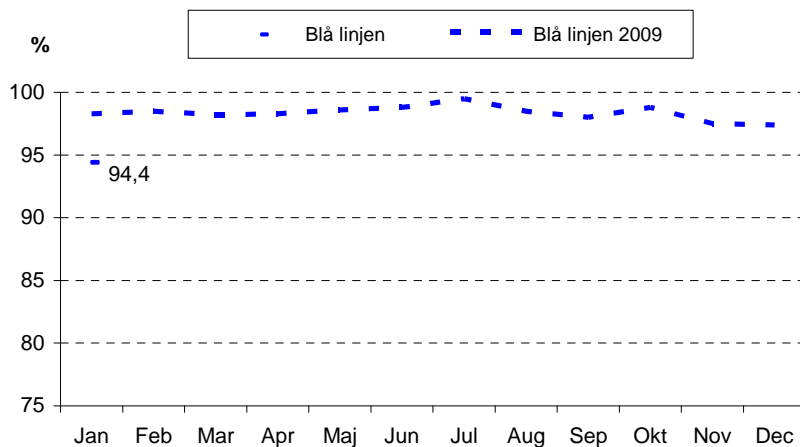
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 92,5%

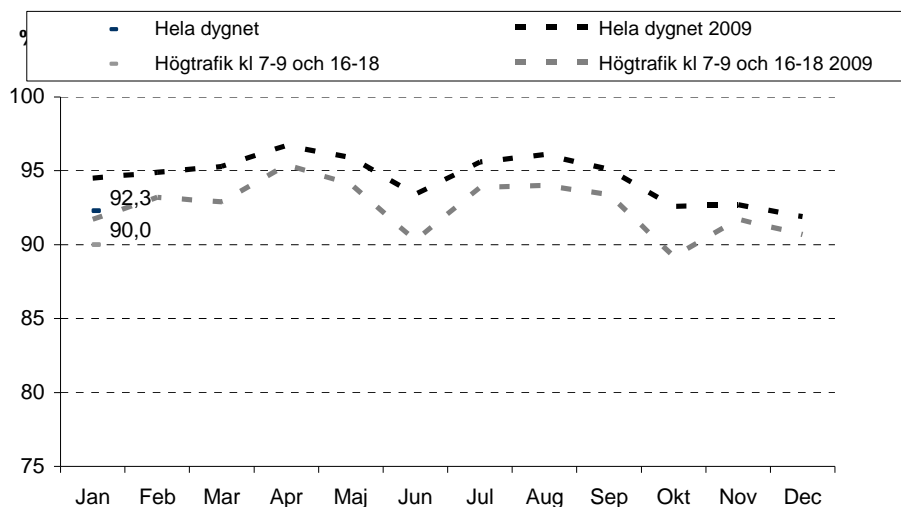


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 91,1%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 94,4%

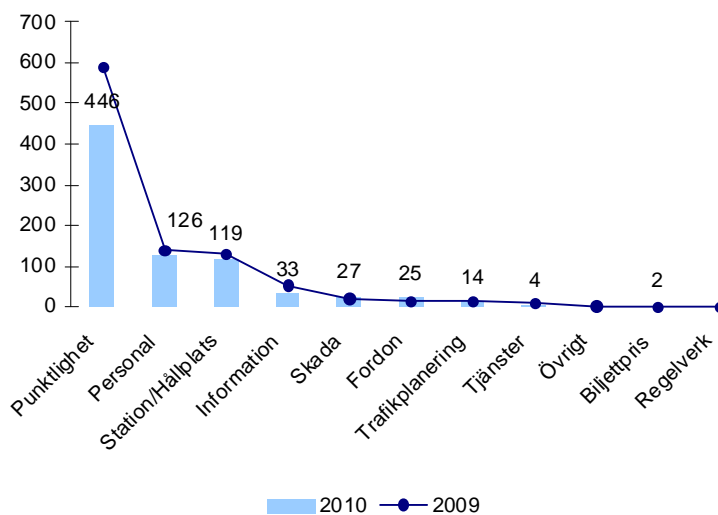
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 92,3%
Mål 2010 för tunnelbanan totalt: 95,5%

Kundsynpunkter

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



3 Pendeltåg

Orsaker till avvikelser

Punktligheten för januari var 82,2 % vilket är avsevärt sämre än januari 2009 då punktligheten var 89,2 %. Tillgängligheten påverkades av att 879 tåg var inställda, vilket är tre gånger så många som under motsvarande period 2009. Utförd trafik under januari låg på 95,9 %.

Snö och minusgrader under hela januari påverkar resultatet. Utöver vintervädret så beror det försämrade resultatet på att det saknades tillräckligt med resurser för att hålla växlar och plattformar snöfria samt även brister i styrningen av resurserna. X60-fordonen fick problem med bromsar som fastnade och ansamling av snö vid dörrarna.

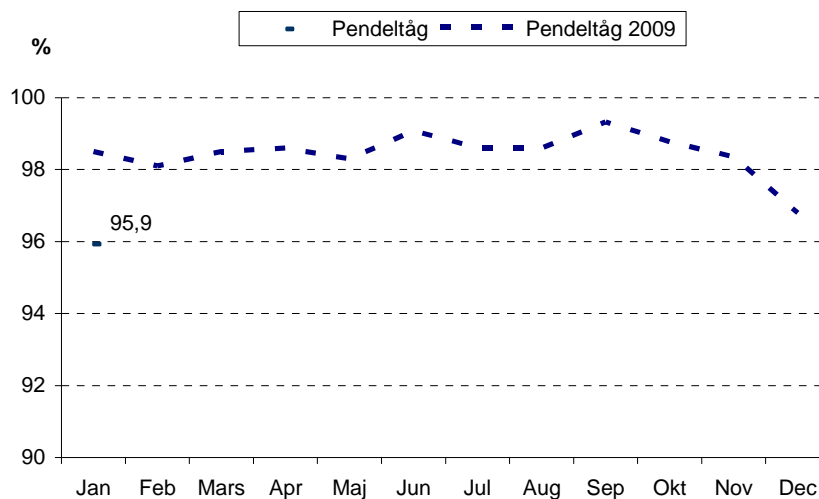
I januari inträffade även många signalrelaterade problem. Exempelvis ställdes ett sextiototal tåg in i samband med att ett signalarbete vid Upplands Väsby drog över tiden.

Utsättningen av X60-fordon har varit lägre i januari jämfört med planerat värde. SL följer upp handlingsplanen redovisningen av förbättringsarbetet inför höjningen av utsättningen som planeras till månadsskiftet april/maj.

SL, Stockholmståg och Banverket har börjat arbeta med de gemensamma målen för 2010 och prioriterat aktiviteter som bidrar till att uppnå dessa. De gemensamma kvalitetsgrupperna arbetar för närvarande främst med handlingsplaner och aktiviteter med anledning av de problem som orsakats av vintervädret och den efterföljande kylan, både vad gäller infrastruktur och fordon.

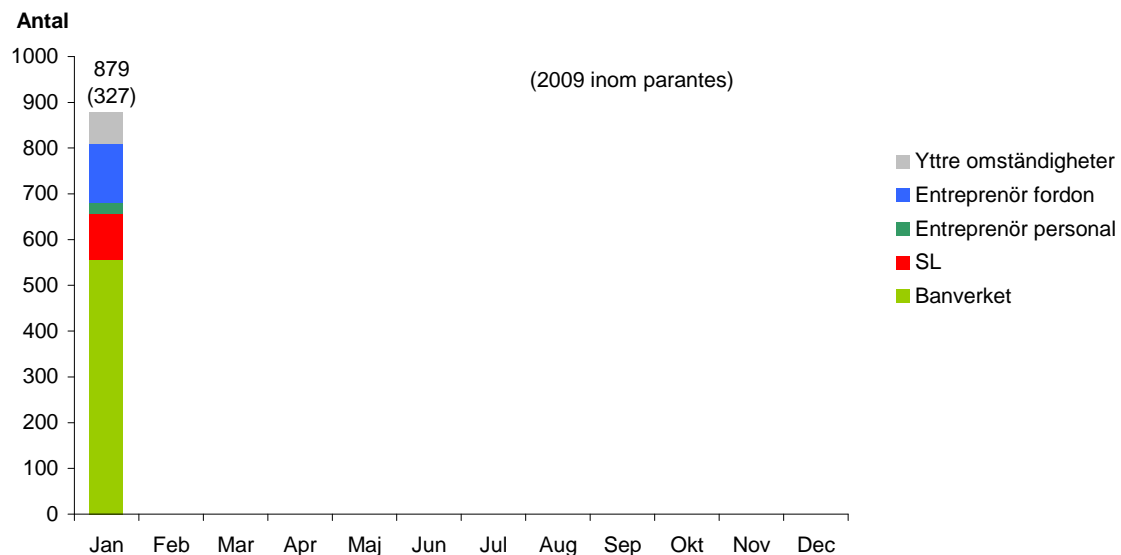
Utförd trafik

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: 95,9%
 Mål 2010 för pendeltågen: 99,0%

Orsaker till inställda avgångar

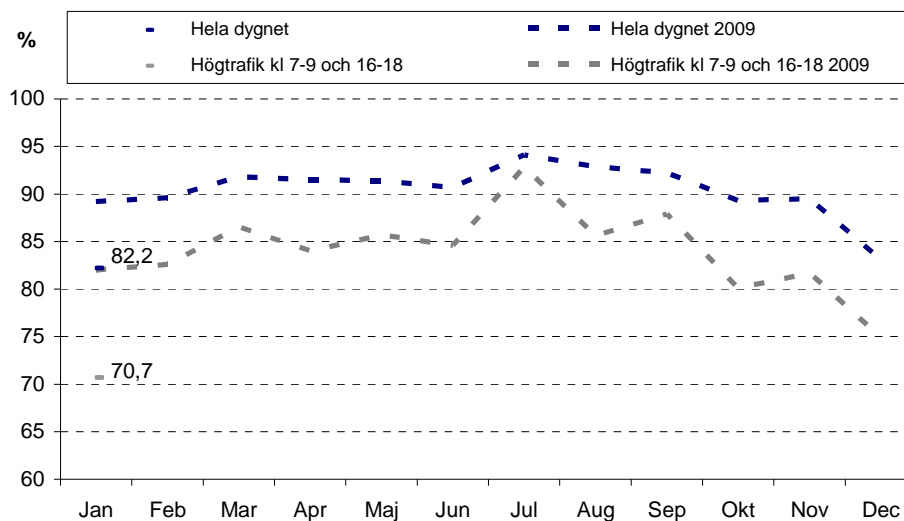


Förklaring till orsaksfördelning

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

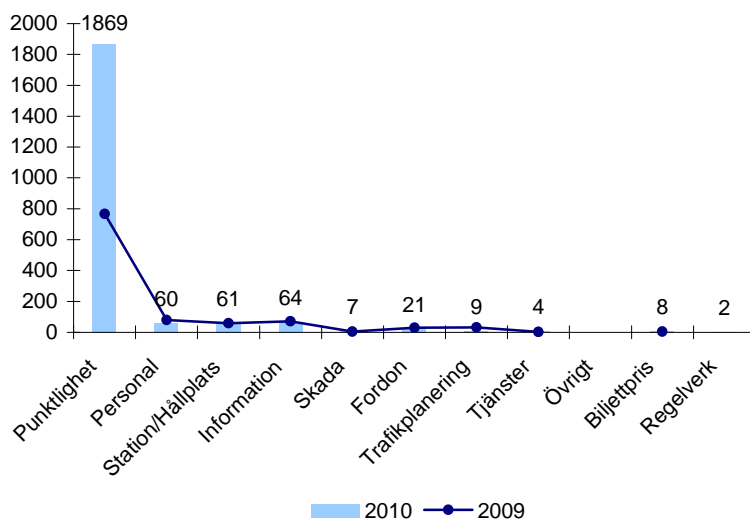
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 82,2%
 Mål 2010 för pendeltågen: 91,5%

Kundsynpunkter

Diagrammet nedan visar antalet kundsynpunkter på pendeltågstrafiken som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



4 Buss

Orsaker till avvikelser

Avvikelser i trafiken har huvudsakligen varit kopplade till snöröjning och fordonsrelaterade problem orsakade av kylan. Om det finns säkerhetsrisker på grund av halt väglag ställs trafiken in tills väglaget är åtgärdat. Kommunkontakter fungerar generellt sätt bra, men stora skillnader finns mellan kommunerna. Vägverkets arbete med snöröjning och snöpinnar orsakar problem, likaså att väghållarnas avtal med kommunen ofta inte omfattar SLs hållplatslägen.

Nobina

De största anledningarna till inställd trafik under januari var fordonsrelaterade problem orsakade av kylan. Nobina har vidtagit åtgärder genom att sätta in extra personal som arbetar för att se till att ramper och tankning fungerar tillfredställande.

I Tyresö har Nobina haft dialog med väghållaren rörande framkomlighetsproblem i Brevik på grund av kraftigt snöfall. I Södertälje berodde tre fjärdedelar av de inställda avgångarna på ett skyddstopp på linje 787 på grund av halt väglag. Kontakter har tagits med Vägverket, dock utan önskat resultat. Som åtgärd har en minibuss använts på den drabbade vägsträckan istället för den beställda trafiken med ledbuss. Järfälla/Upplands Bro har flaggat för att det har varit problem med dörrbromsarna på MAN A23 bussarna – ett problem som endast uppstår vid kyla. Diskussioner förs med MAN gällande dessa problem.

Busslink

De största anledningarna till inställd trafik under januari var fordonsrelaterade problem orsakade av kylan samt bristfällig snöröjning på vägarna. I samverkan med den centrala framkomlighetsansvarige fortsätter Busslink att påverka vägentreprenörer och Vägverket för att säkerställa god framkomlighet. Busslink har fortsatt med att sätta ut extra resurser för att ramperna inte fungerat tillfredställande, och verkstäderna arbetar tillsammans med Busslinks teknikavdelning och SLs fastighetsavdelning för att komma tillrätta med problemen.

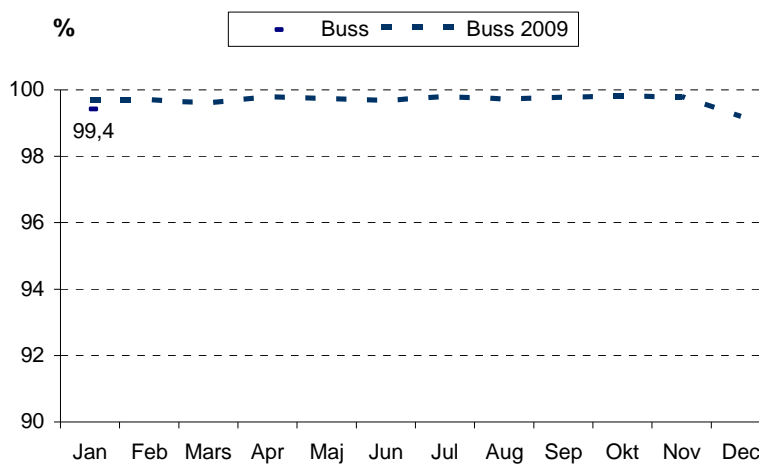
Januari månad visar i Sollentuna och Solna/Sundbyberg en viss försämring jämfört med december på grund av fordonsrelaterade fel. Busslink har hyrt in extrapersonal till verkstaden, skickat fordon till andra verkstäder för reparation, lånat in fordon och haft extra bemanning på driftledningen för att komma tillrätta med problemen. Nynäshamn har haft problem med ramperna och i Innerstaden orsakade nya etanol- och biogasfordon en stor del fordonsfel.

Arriva

I Sigtuna/Upplandsväsby/Märsta läggs fokus på proaktiva åtgärder för att få en nedgång i antalet personalrelaterade problem, bland annat i form av extra trafikledare. I Ekerö har det förekommit problem med värme på nya bussar på grund av en felkonstruktion. Komponenter har gått sönder på grund av den stränga kylan. Verkstaden har varit överbelastad beroende på avåkning och skador på fordonen. Stor fokus läggs på att minimera fordonsfelen.

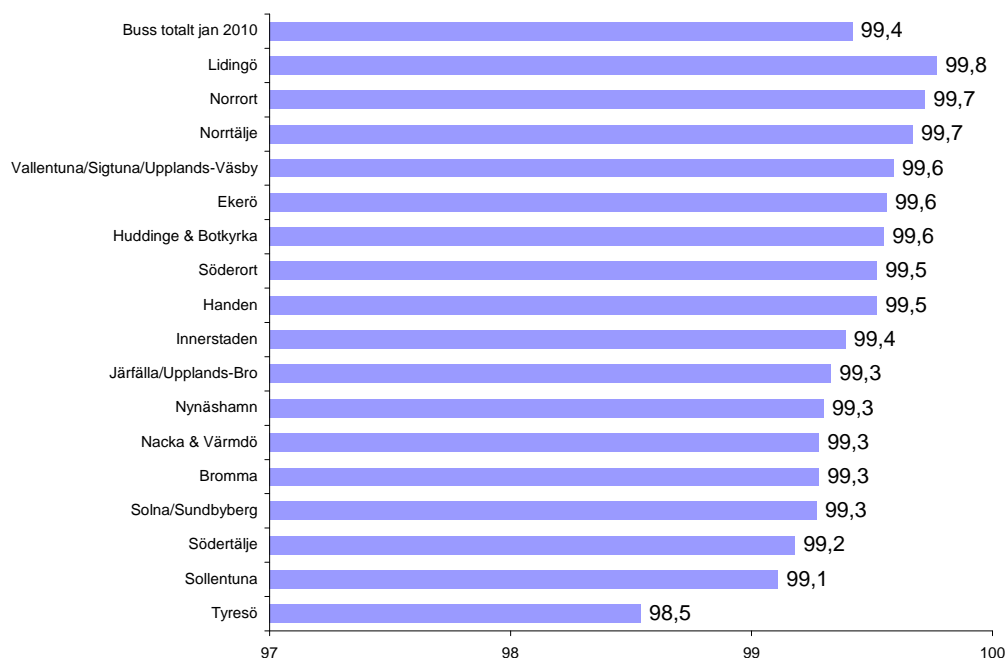
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

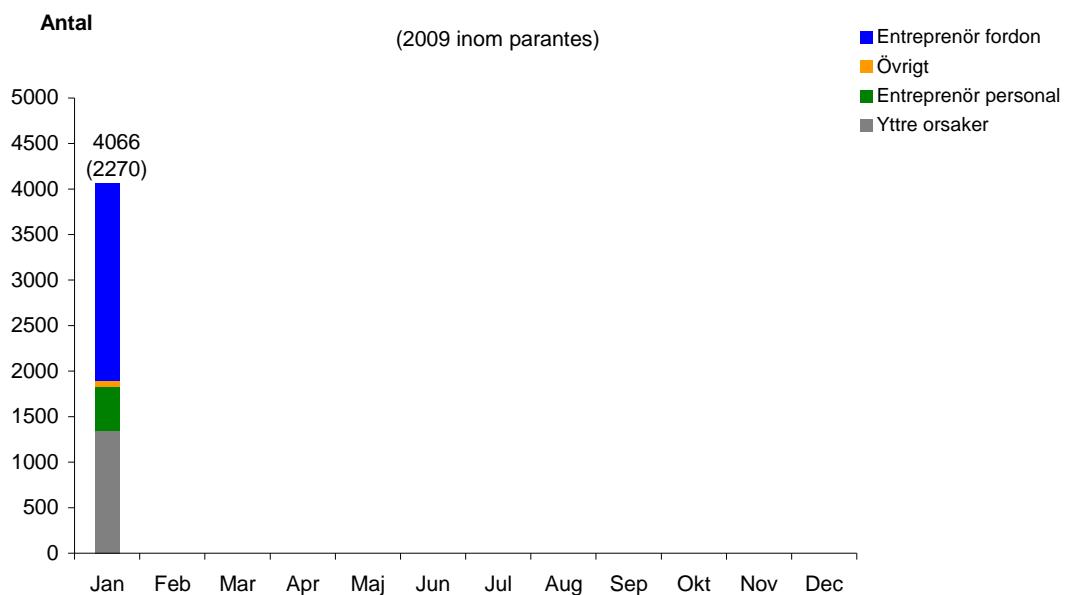


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,4%
 Mål 2010 för buss: 99,8%

Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

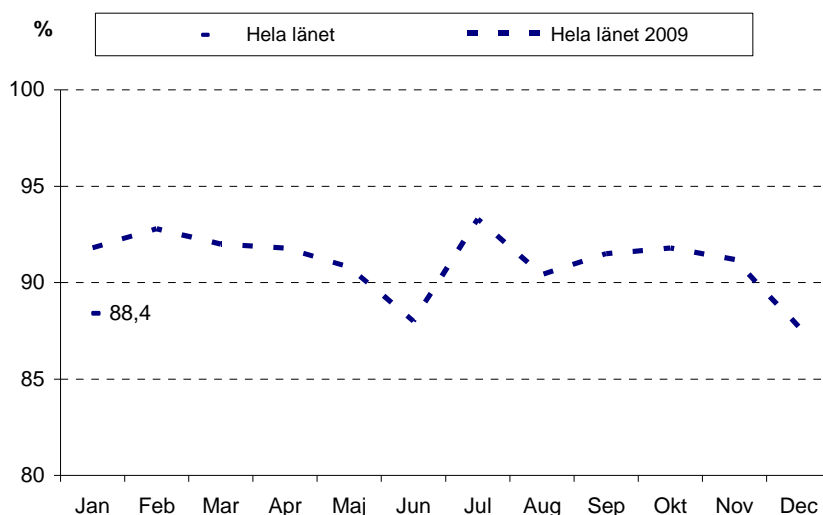
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

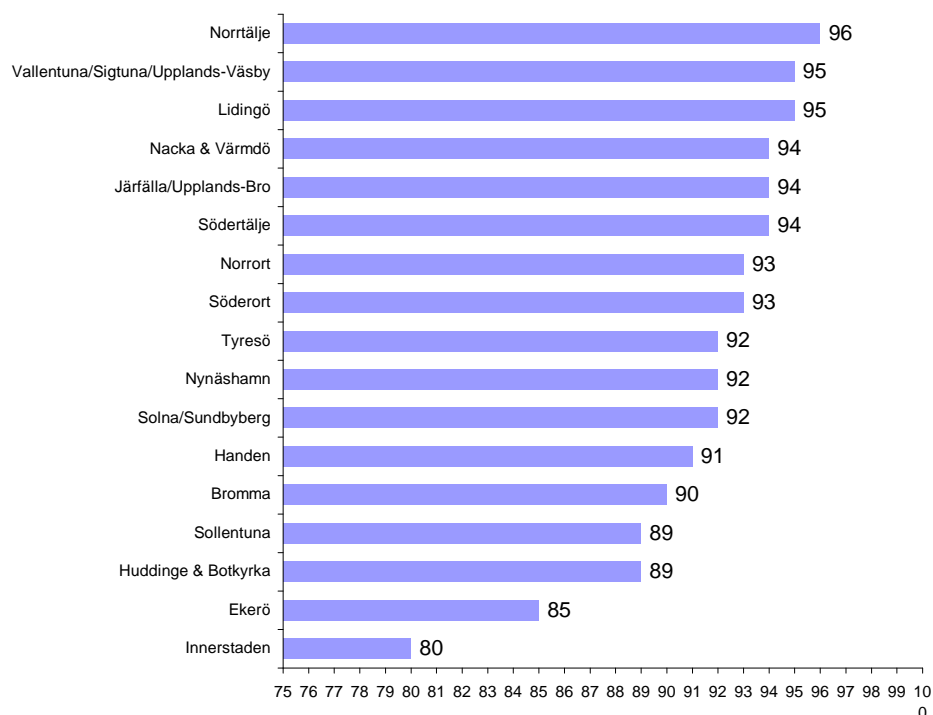
Punktligheten

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: 88,4%
 Mål 2010 för buss: 93%

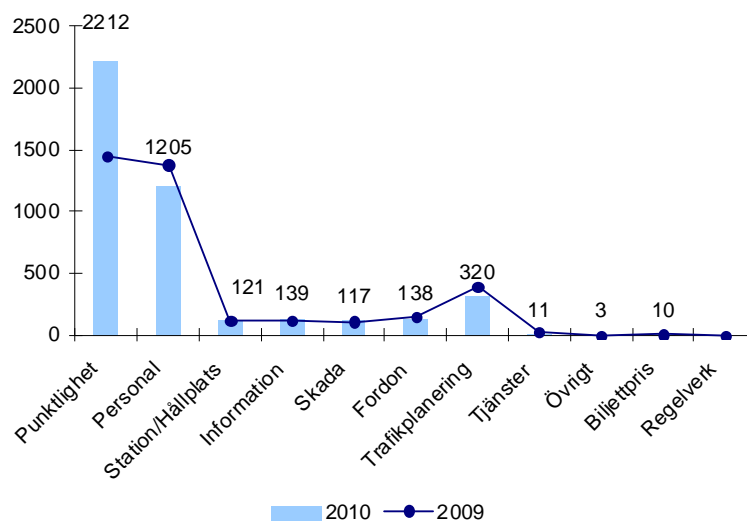
Punktligheten per avtalsområde



Mätningar avseende punktighet per avtalsområde görs på hela procenttal .

Kundsynpunkter

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



5 Lokalbanor

Orsaker till avvikelser

Veolia

Januari har varit en störningsdrabbad månad för spårtrafiken. Trafiken på Tvärbanan har påverkats av en kollision, hindrande vägfordon och problem med hindrande snö i spårområdet vilket har lett till inställda avgångar. På grund av ett växelfel ställdes ett flertal avgångar in på Saltsjöbanan. Flertalet vagnrelaterade fel har också lett till inställda avgångar och punktligheten på Saltsjöbanan når endast 78,1% i januari. På Lidingöbanan har två större signalfel lett till störningar i trafiken.

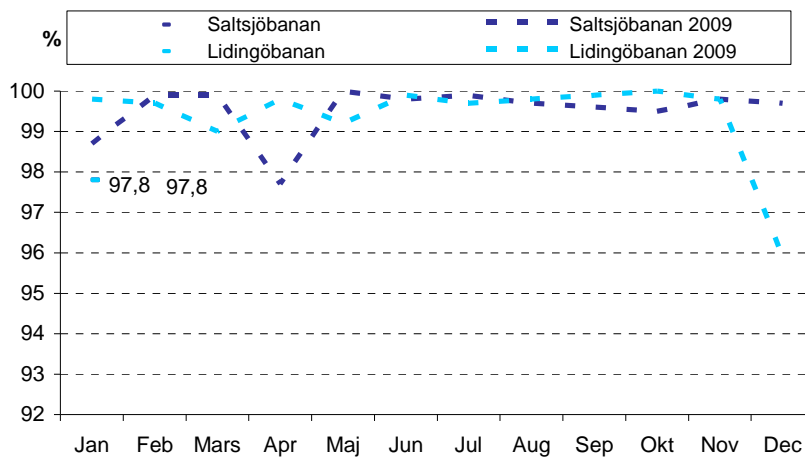
Roslagståg

I mitten av januari orsakade en avbrunnen matarledning vid Stockholms Östra stora störningar i trafiken. Tågtrafiken låg helt nere under morgonen och en del av förmiddagen och fick ersättas med busstrafik. Ställverksfel, problem med snö och is i växlar och fordonsfel har under månaden påverkat trafiken negativt.

Med anledning av att snöröjning av banorna inte har varit tillfredsställande diskuterar SL förbättringsåtgärder med snöröjningsentreprenörerna.

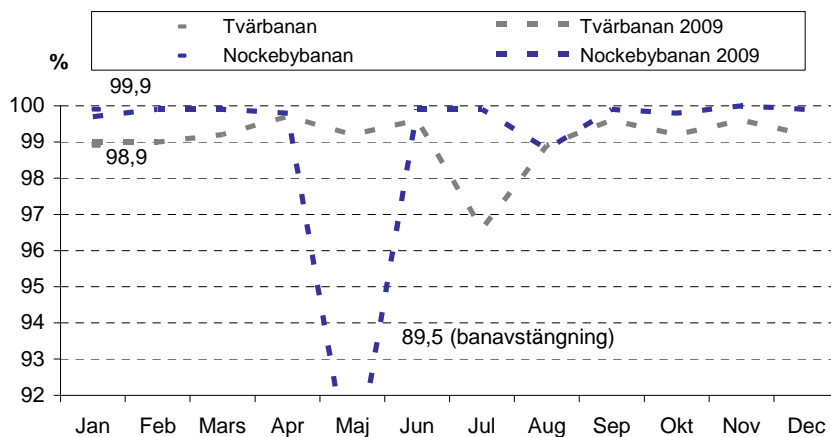
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



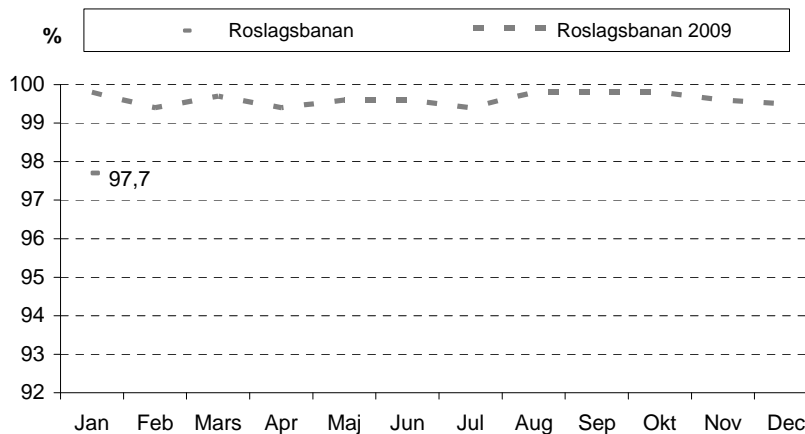
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 97,8% Mål 2010: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 97,8% Mål 2010: 99,5%



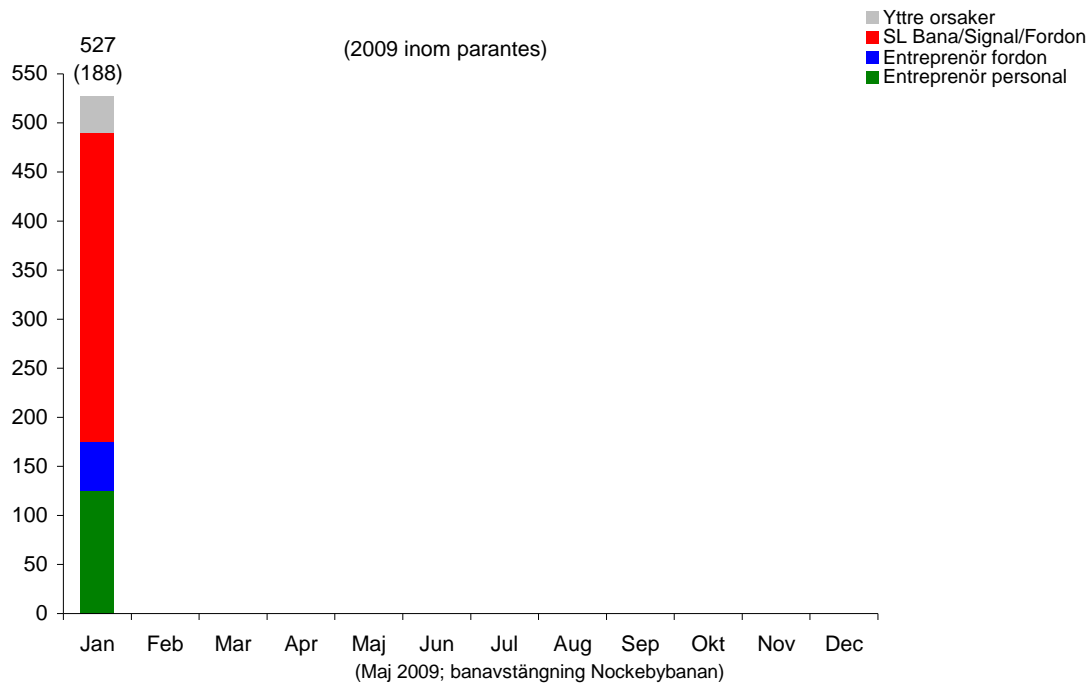
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 98,9% Mål 2010: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 99,9% Mål 2010: 99,6%



Utförd trafik för Roslagsbanan, ackumulerat: 97,7% Mål 2010: 99,4%

Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

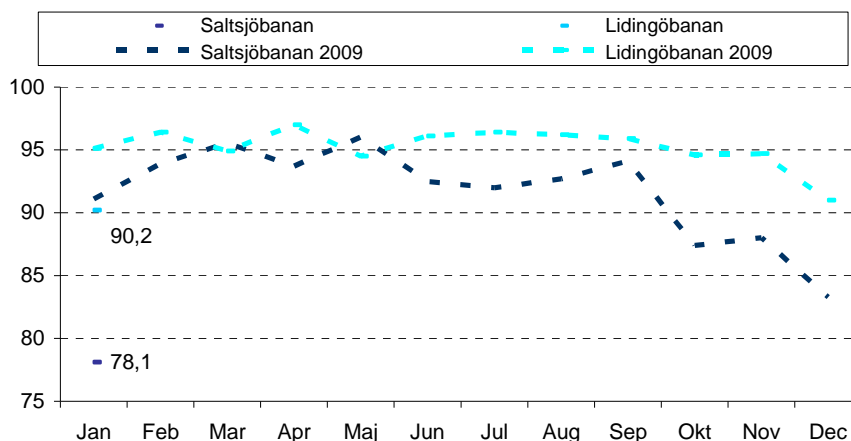
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

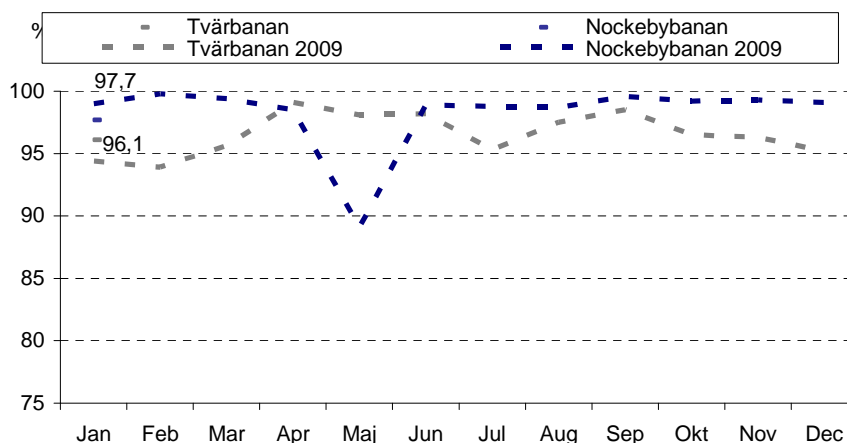
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

Punktligheten

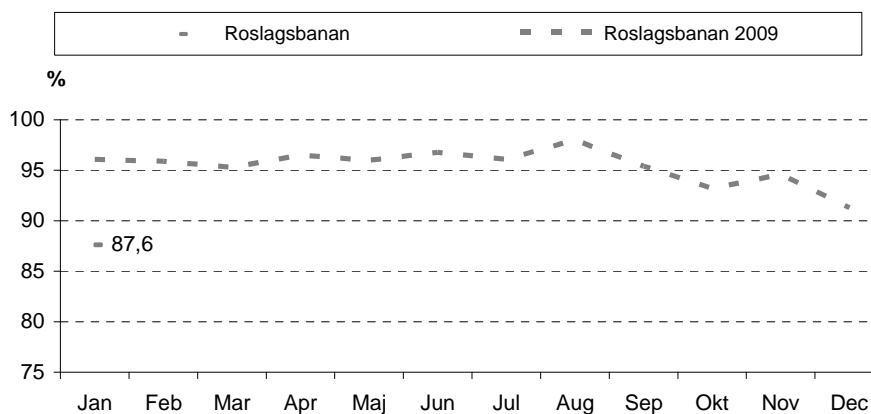
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 78,1% Mål 2010: 95,5%
 Punktighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 90,2% Mål 2010: 96,5%



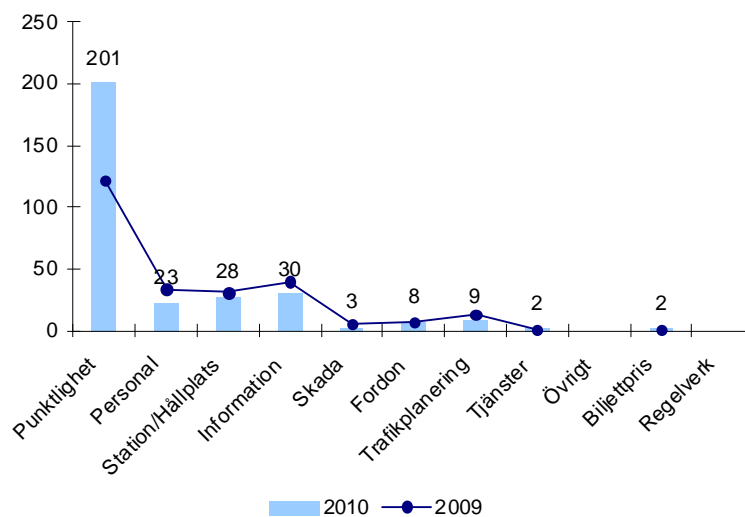
Punktighet för Tvärbanan, ackumulerat: 96,1% Mål 2010: 97,5%
 Punktighet för Nockebybanan, ackumulerat: 97,7% Mål 2010: 99,0%



Punktighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 87,6% Mål 2010: 97,5%

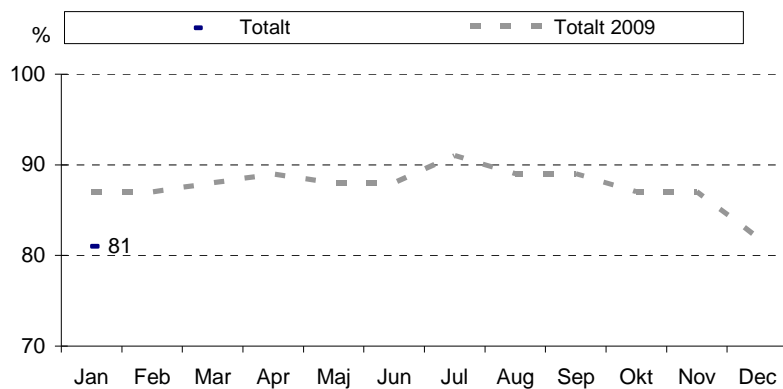
Kundsynpunkter

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

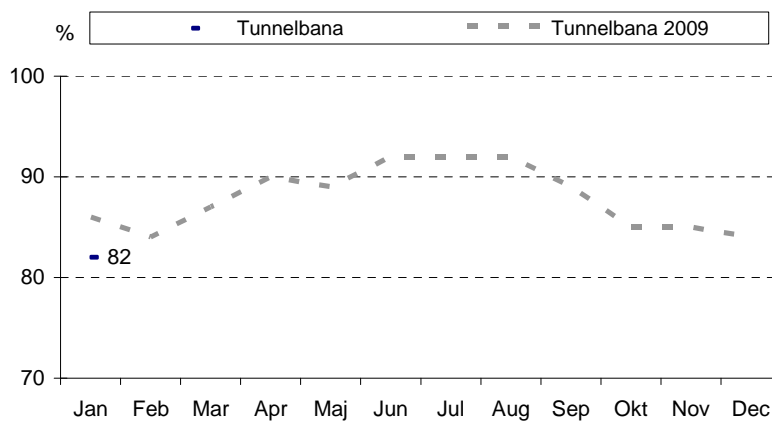


6 Andel kunder i tid

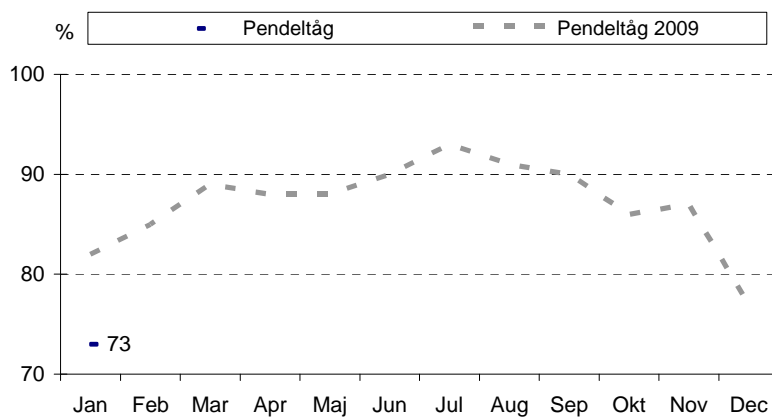
Diagrammen nedan visar andelen kunder i tid (< 1 min tidig, < 3 min sen)



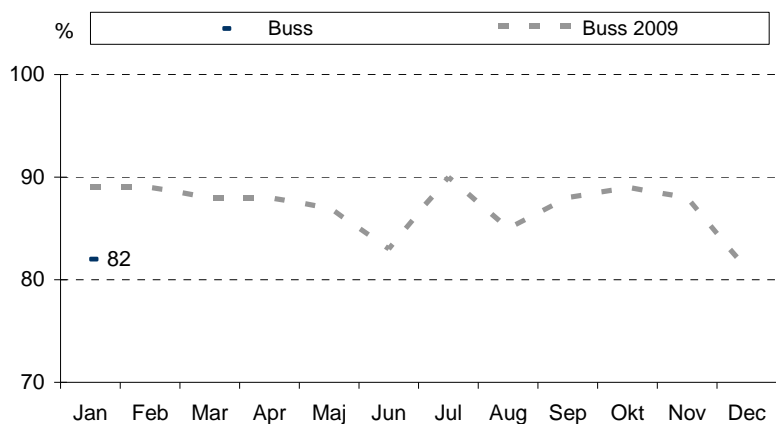
Kunder i tid, hela SL-trafiken, ackumulerat: 81% Mål 2010: 89 %



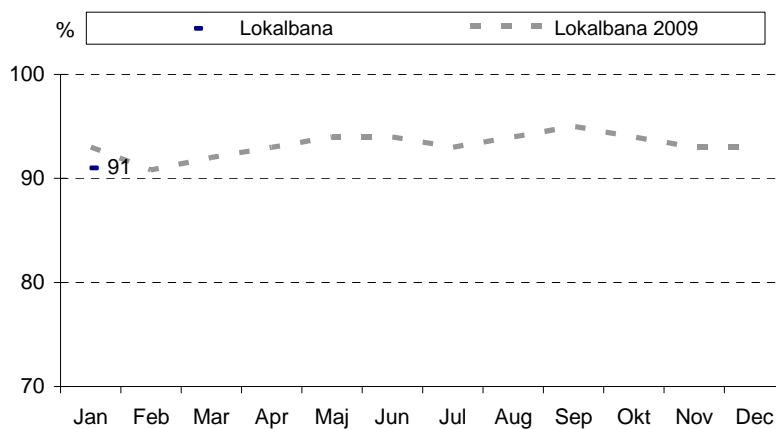
Kunder i tid för tunnelbanan, ackumulerat: 82%



Kunder i tid för pendeltåg, ackumulerat: 73%



Kunder i tid för buss, ackumulerat: 82%



Kunder i tid för lokalbanor, ackumulerat: 91%

Kunder tid, ackumulerat Saltsjöbanan 88 %

Kunder tid, ackumulerat Lidingöbanan 88 %

Kunder tid, ackumulerat Tvärbanan 92 %

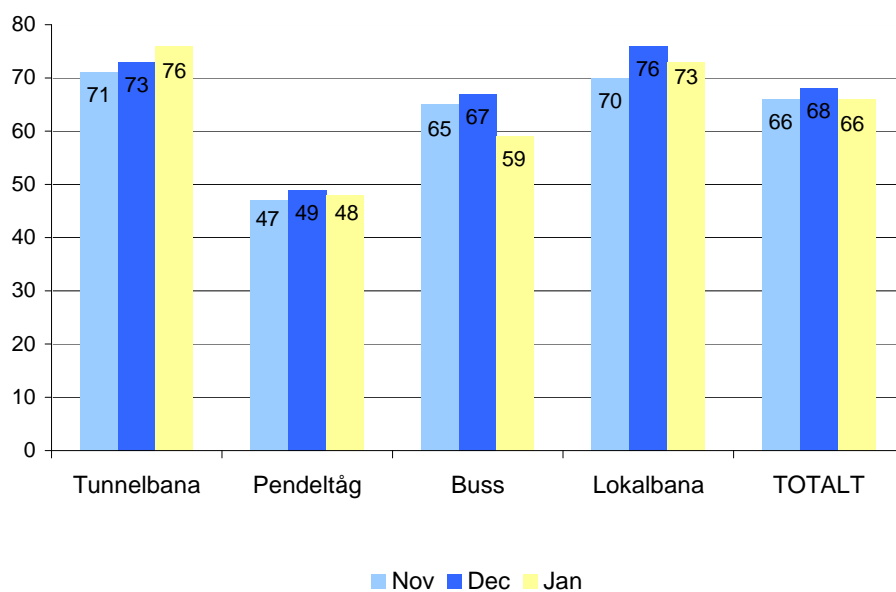
Kunder tid, ackumulerat Nockebybanan 97 %

Kunder tid, ackumulerat Roslagsbanan 91 %

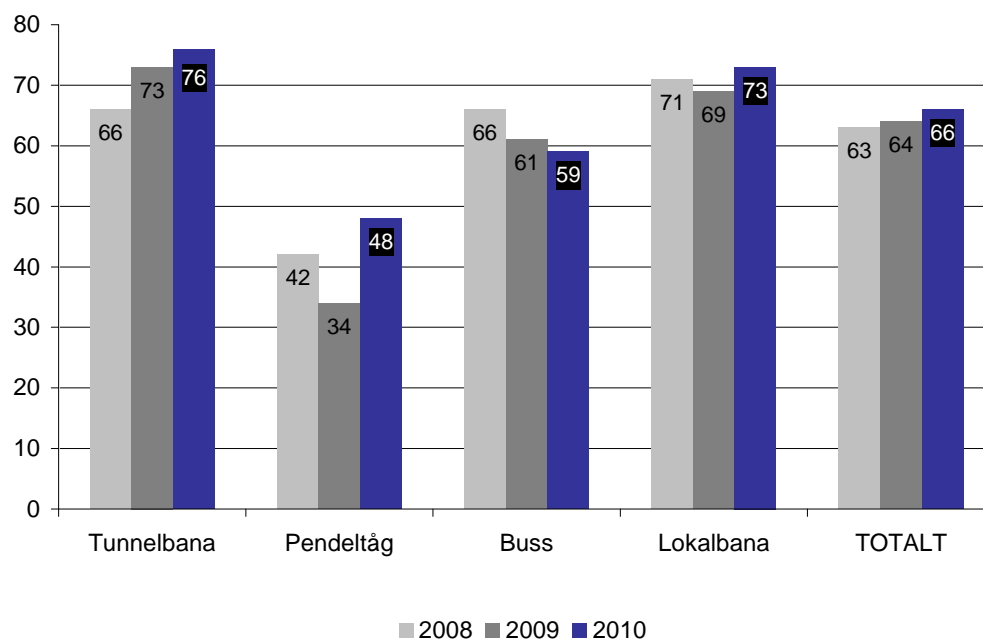
7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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



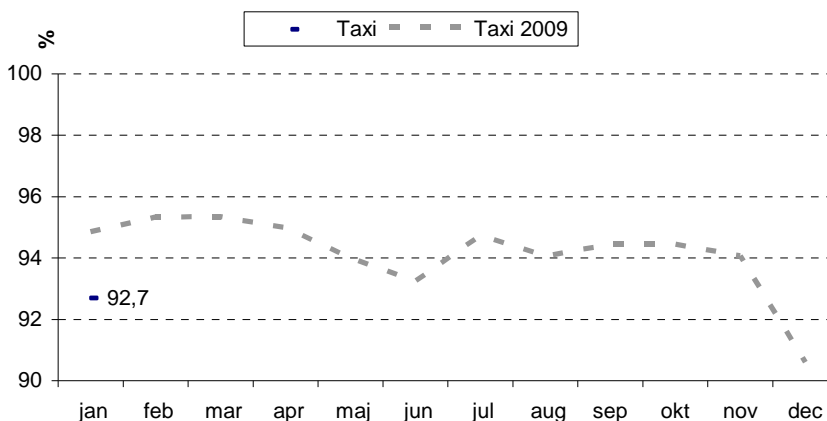
8 Färdtjänstverksamheten

Orsaker till avvikelser

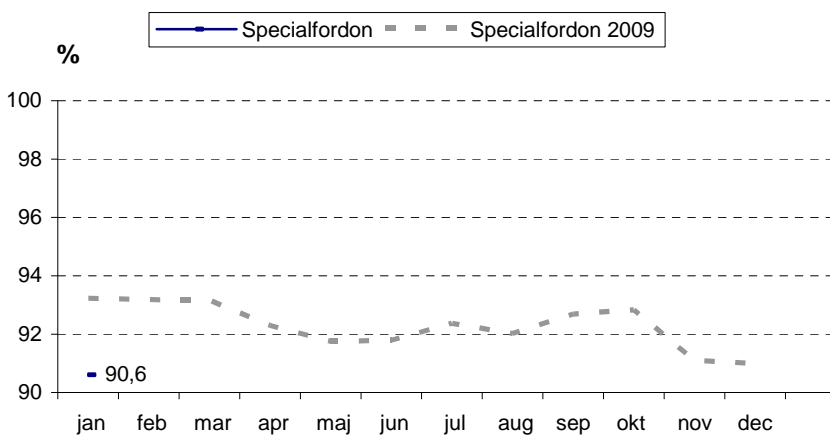
Året har börjat med något sämre utfall både vad gäller punktlighet (hämtprecision) och kundsynpunkter jämfört med januari föregående år, vilket kan förklaras med den stränga vinterväderleken där framkomligheten har varit dålig på många håll i länet. Den totala andelen kunder som hämtades inom avtalad tid var 92,7 % i januari jämfört med 94,9 % januari 2009. En stor del av kundsynpunkterna gäller uteblivna bilar vilket även det kan bero på framkomlighetsproblemen. Den relativt försämrade hämtprecisionen kan också ha bidragit till det ökade antalet klagomål i år jämfört med utfallet året innan.

Punktligheten

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



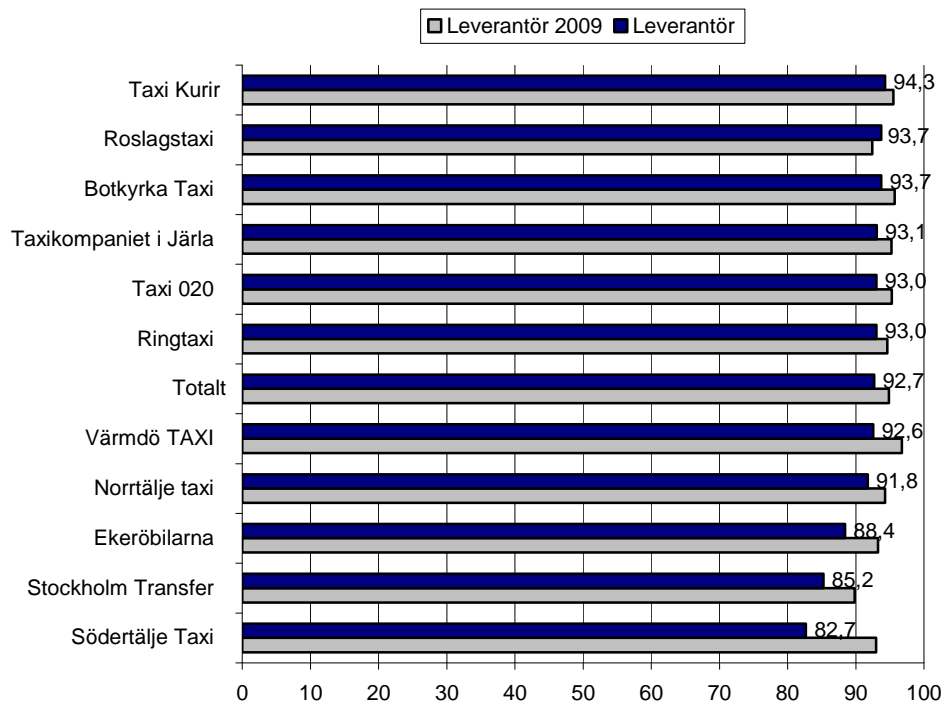
Punktligheten för taxi, ackumulerat 92,7% Mål 2010: 90 %



Punktligheten för specialfordon, ackumulerat 90,6% Mål 2010: 92,5%

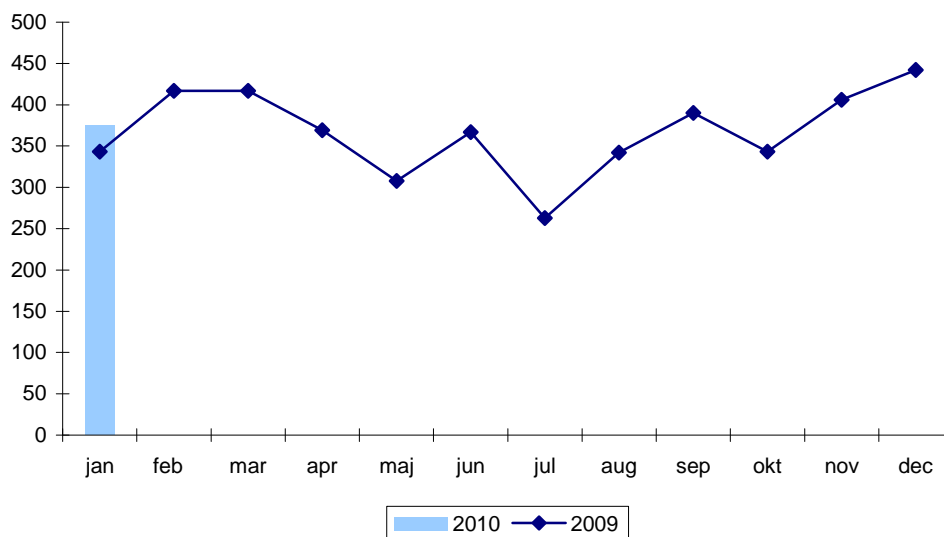
Punktligheten per leverantör

Diagrammet nedan visar andelen hämtningar inom avtalat 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 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.