



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för mars 2010





Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Tunnelbanan.....	5
	Orsaker till avvikelser	5
	Utförd trafik.....	6
	Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken	7
	Punktligheten	8
	Kundsynpunkter	9
3	Pendeltåg.....	10
	Orsaker till avvikelser	10
	Utförd trafik.....	11
	Orsaker till inställda avgångar	11
	Punktligheten	12
	Kundsynpunkter	12
4	Buss.....	13
	Orsaker till avvikelser	13
	Utförd trafik.....	13
	Utförd trafik per avtalsområde	14
	Orsaker till inställda avgångar	15
	Punktligheten	16
	Kundsynpunkter	17
5	Lokalbanor	18
	Orsaker till avvikelser	18
	Utförd trafik.....	19
	Orsaker till inställda avgångar	20
	Punktligheten	21
	Kundsynpunkter	22
6	Andel kunder i tid	23
7	Upplevd kvalitet; punktlighet	25
8	Färdtjänstverksamheten	26
	Orsaker till avvikelser	26
	Punktligheten	26
	Punktligheten per leverantör	26
	Kundsynpunkter	27
9	Varifrån kommer alla siffror?	28



0 Värden för februari

Generellt för alla trafikslag påverkades i februari kvaliteten i redovisade värden avseende måttet punktlighet i olika grad då det stundtals inte fanns en tydlig tidtabell att mäta punktligheten mot.

Tunnelbanans punktlighet i februari redovisas därför exklusive vecka 8.

1 Sammanfattning

Tunnelbanetrafiken uppvisar i mars en förbättring mot februari.

Pendeltågstrafiken har under mars normaliserats även om en viss eftersläpande effekt av februaries snö och kyla påverkade infrastrukturen och fordonen, särskilt i början av månaden. Utsättningen av X-60 fordon uppvisar en uppåtgående men ännu inte stabil trend.

Busstrafiken påverkades i början av mars fortfarande av problem med kyla, framkomlighet och halt väglag, men många områden uppvisar återigen godkända resultat. Entreprenörerna fokuserar på att lösa de fordonsrelaterade problem som uppstått under vintern samt fortsatta dialoger med väghållare.

Även för **lokalbanorna** har trafiken förbättrats under mars. Mindre störningar i form av yttre händelser samt fel i infrastrukturen har inträffat. I början av månaden kvarstod fortfarande en del problem med snö och is som bidrog till förseningar för Roslagsbanan.

Färdtjänsttrafiken påverkades i början av mars av bristande framkomlighet på många håll i länet, men punktligheten uppvisar återigen en uppåtgående trend.

2 Tunnelbanan

Orsaker till avvikelser

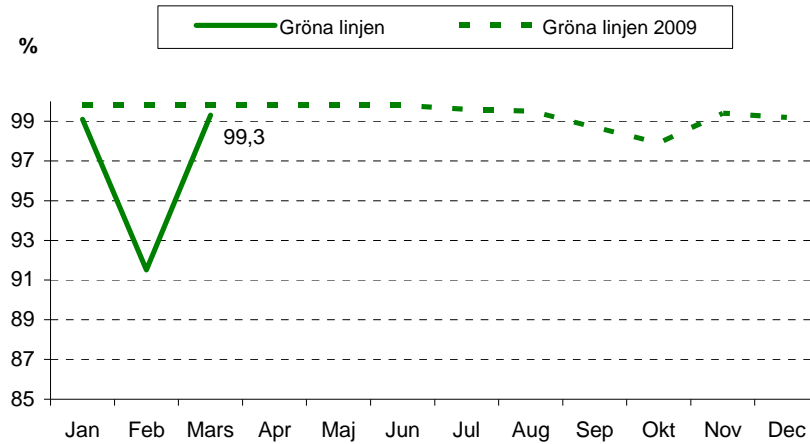
MTR rapporterar mars som en mycket bra månad.

Punktligheten uppgick till 94,3 % och det totala antalet stopp under månaden uppgick till 9 varav 5 stopp avsåg obehöriga personer på spåren, 3 stopp var fordonsrelaterade och 1 stopp berodde på ett fel i infrastrukturen.

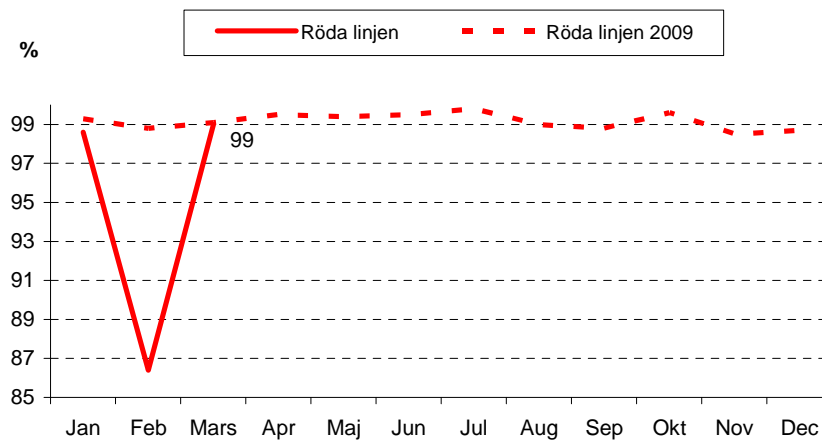
Antalet inställda avgångar under mars uppgick till 516, varav 206 på Röd linje, 151 på Grön linje och 159 på Blå linje. De enskilt största anledningarna till inställda avgångar var fordon och yttre händelser. Under månaden inträffade 124 enskilda fordonshändelser som samtliga var MTRs ansvar. Dessa orsakade sammantaget 313 inställda avgångar.

Utförd trafik

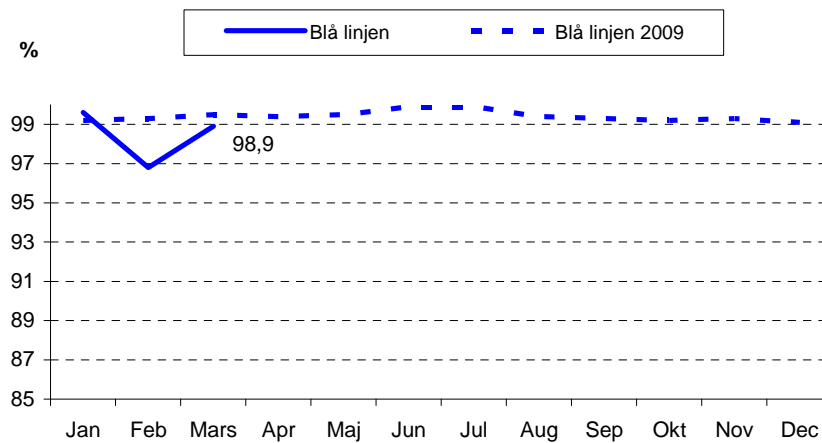
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen, ackumulerat: 96,8%

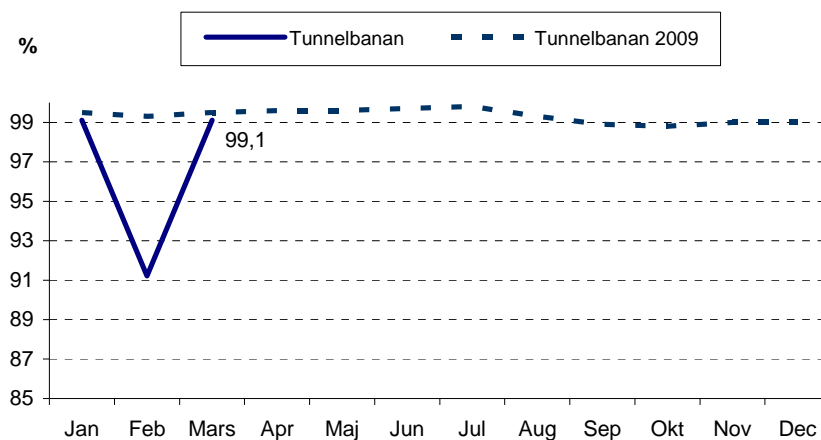


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 94,8



Utförd trafik för blå linjen, ackumulerat: 98,5

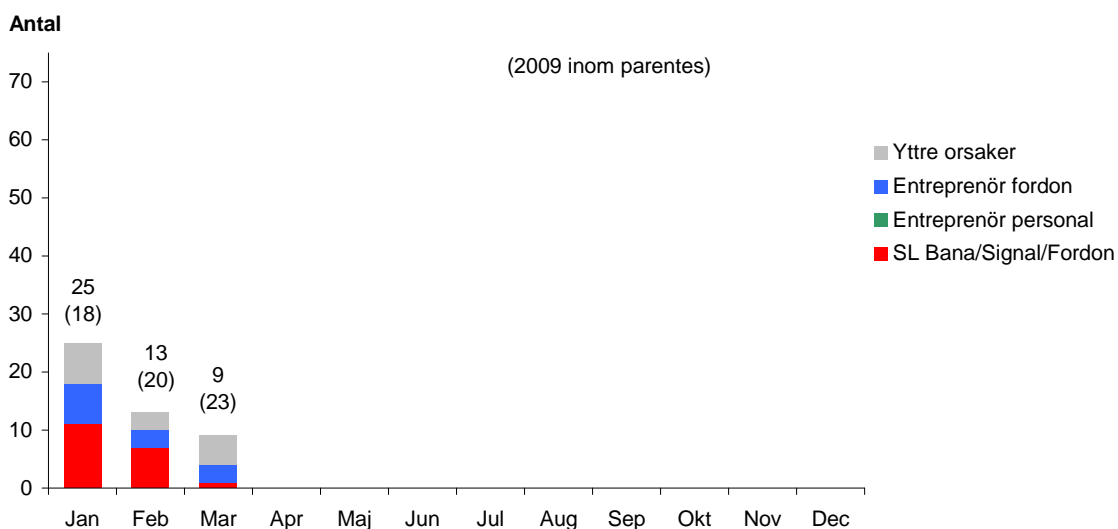
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 96,6
 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

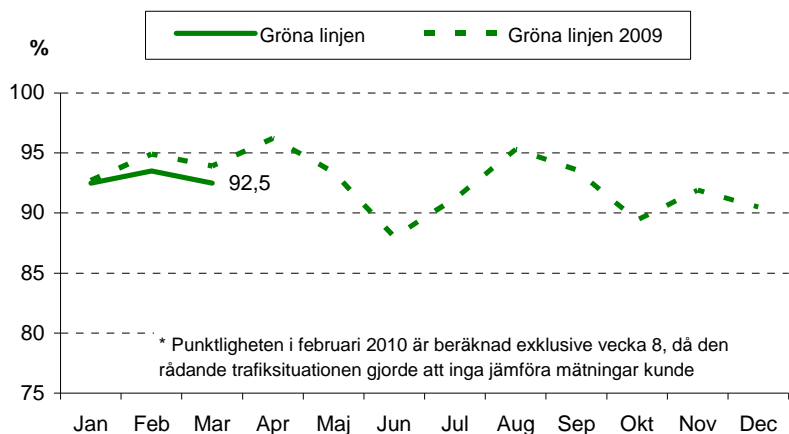
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

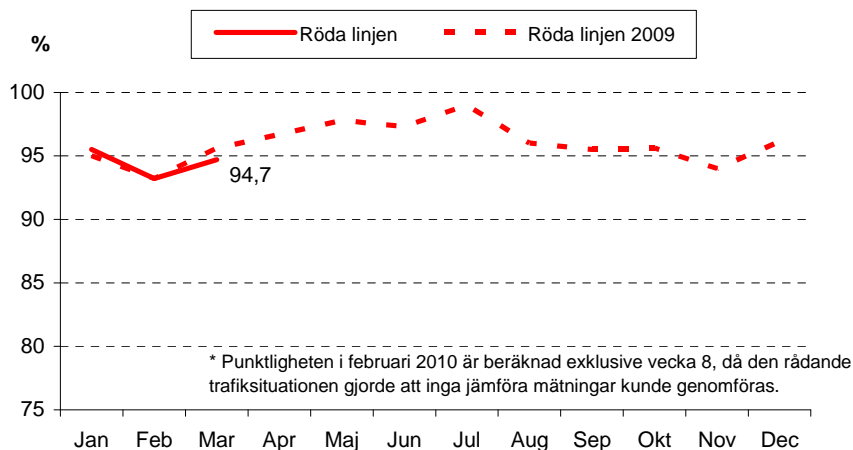
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

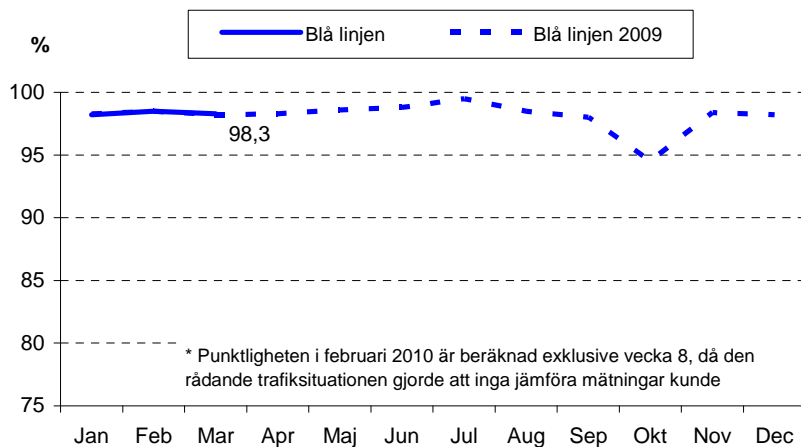
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 92,8%

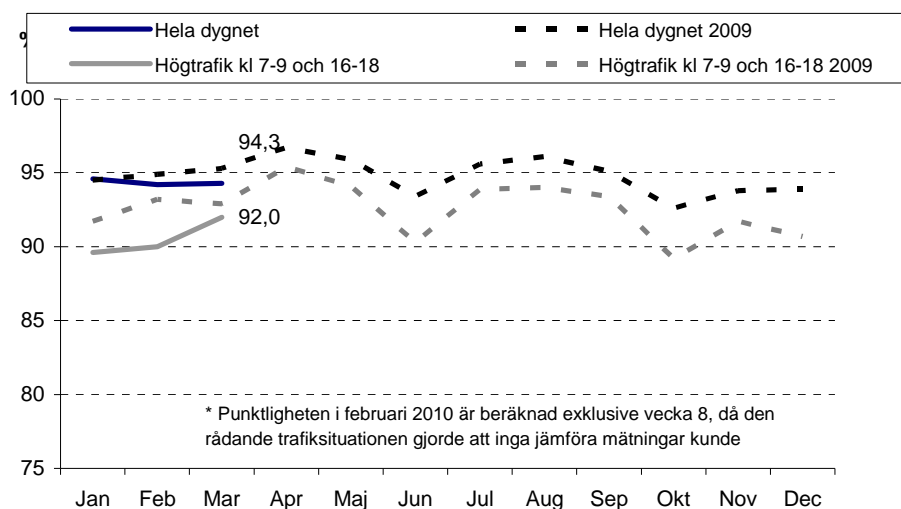


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 94,5%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,3%

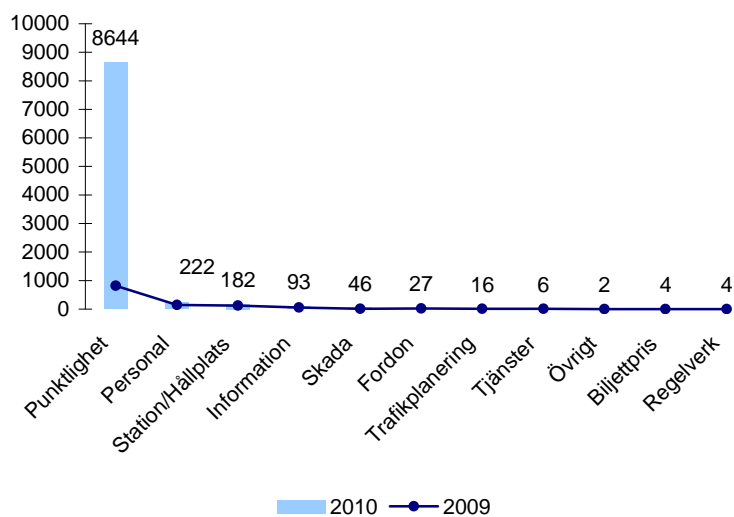
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 94,4%
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

Pendeltågstrafiken har under mars normaliserats även om en viss eftersläpande effekt av februaris snö och kyla påverkade infrastrukturen och fordonen, särskilt i början av månaden

Punktligheten för mars var 83,9% vilket är en förbättring på närmare 12 procentenheter jämfört med föregående månad, men avsevärt sämre än mars 2009 då punktligheten var 91,8 %.

Antalet inställda tåg var 751 jämfört med 340 året innan. Utförd trafik under mars låg på 96,7% vilket är en förbättring med 12,5 procentenheter jämfört med februari.

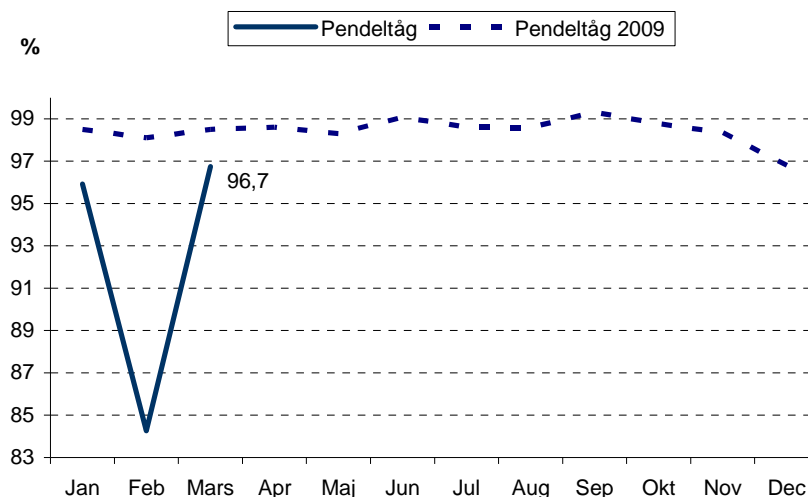
En stor del av de inställda tågen härrör från spårproblem vid Nynäshamn som upptäcktes den 12 mars. All tågtrafik söder om Ösmo ställdes in i väntan på besiktning. Efter besiktningen infördes en hastighetsbegränsning på 40 km/h. Mellan den 17/3 och den 19/3 fick återigen alla tåg till Nynäshamn vända i Ösmo på grund av spårproblem. En hastighetsbegränsning på 20 km/h infördes på den aktuella sträckan under resterande del av månaden vilket har påverkat punktligheten negativt.

Sedan slutet av mars pågår en så kallad nollställningsinsats för att åtgärda fel på X60-fordonen i syfte att kunna ha en stabil utsättning av 64 fordon varje dag efter april månads utgång. Insatsen är planerad att pågå i ca 4 veckor. Under denna period har SL och Stockholmståg kommit överens om att sänka den dagliga planerade utsättningen från 58 X60-fordon till 54. Tre dagar under mars har det planerade antalet X60-fordon gått i trafik. Trenden är uppåtgående men inte stabil.

SL, Stockholmståg och Banverket jobbar med aktiviteter som bidrar till att uppnå de gemensamma målen för 2010. De gemensamma kvalitetsgrupperna arbetar med handlingsplaner och aktiviteter med anledning av de problem som orsakats av snöovädret och den efterföljande kylan, både vad gäller infrastruktur och fordon. Stockholmståg och SL kommer att ta fram checklistor och instruktioner för hur trafiken ska bedrivas vid stora störningar. Exempelvis vilka insatståg som är viktigast, vilka stationer som förstärkningsbussar sätts in vid och vart de ska köra. Arbetet sjuösattes formellt den 31/3.

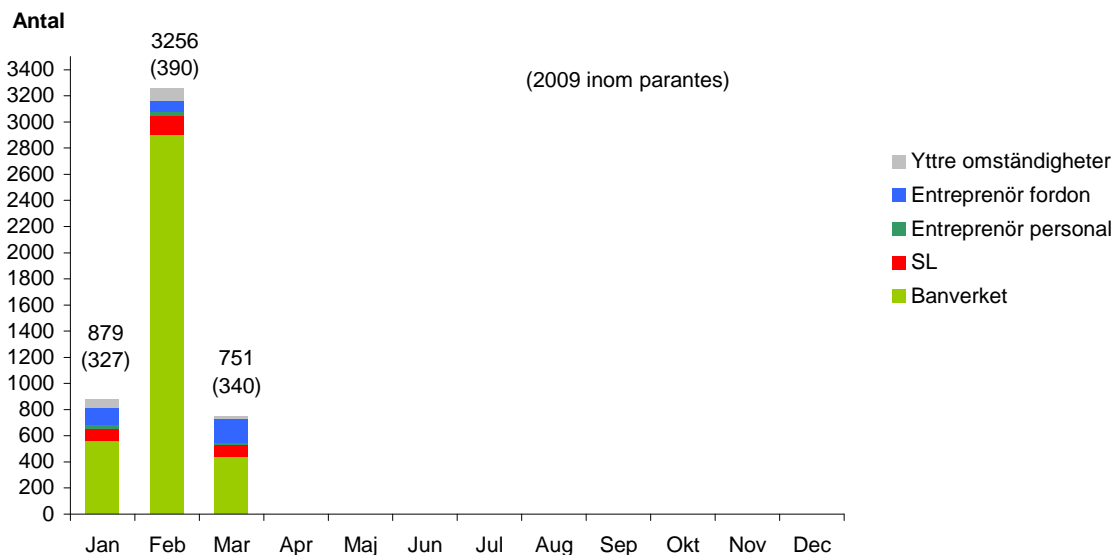
Utförd trafik

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: 92,5%
 Mål 2010 för pendeltågen: 99,0%

Orsaker till inställda avgångar

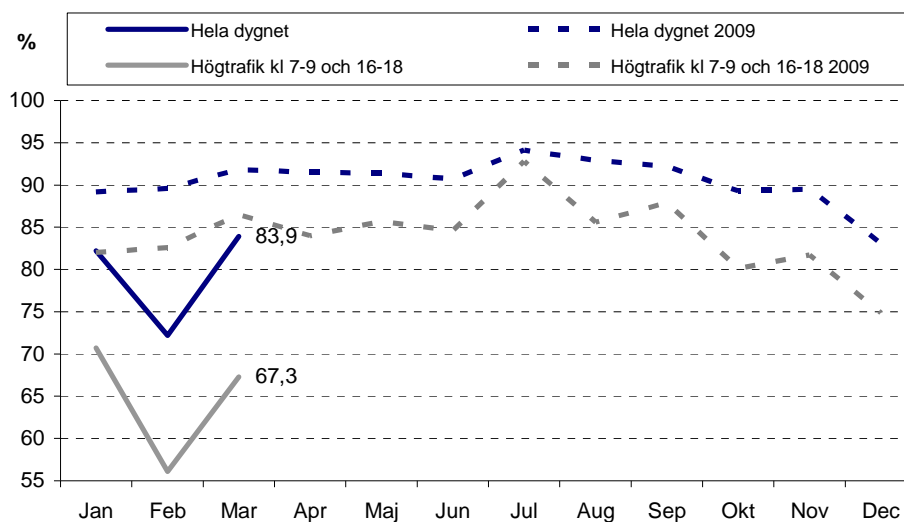


Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande av spårrområde 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

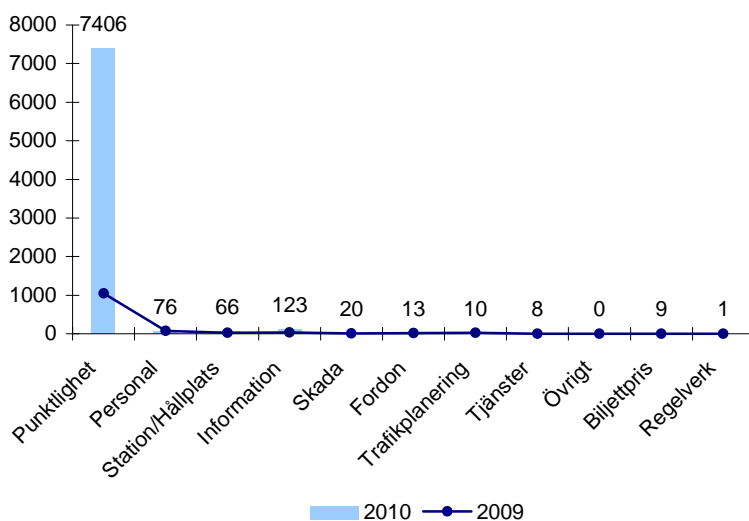
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 79,4%
 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

Arriva

Arrivas områden Sigtuna/Upplands Väsby och Ekerö hade en godkänd tillgänglighet under mars. Drygt hälften av den ej utförda trafiken berodde på yttre orsaker och handlade till stor del om fortsatta problem med framkomlighet och halt väglag i början av mars

Busslink

För samtliga Busslinks områden är tillgängligheten i mars i stort sett oförändrad jämfört med februari. Lidingö, Innerstaden, Söderort, Handen och Nynäshamn visar en positiv uppgång men det är bara Handen, Nynäshamn och Lidingö som har uppnått acceptabla nivåer. Anledningen till de fortsatt svaga resultaten är dåligt väglag och bristande snöröjning samt att Busslink har implementerat en ny centraliserad driftsorganisation under mars som har haft vissa inkörningsproblem. Den ihållande kylan har även orsakat fler fordonsrelaterade problem än normalt.

Åtgärder

Från april har processen avseende fordonsbyten och fordonsfel mellan nya driftsorganisationen och verkstaden klargjorts.

I Norrtälje orsakade brister i snöröjning i början av månaden väldigt många inställda avgångar. I Norrtälje har man påbörjat ytterligare aktiviteter för att minimera antalet inställda avgångar på grund av fordonsfel. Trafikområdet kallar dessutom till ett möte med väghållaren för att förhindra upprepning gällande bristande snöröjning nästa vinter.

Den långa vintern har i Norrort lett till många fordonsskador på grund av bristande väghållning. Extra resurser tillsätts i verkstaden för att komma ikapp med det förebyggande underhållet och fortsatt trygga värmen i ramperna.

Under mars har kyla och snöfall fortsatt att ställa till problem i Solna/Sundbyberg. Även sviterna från påfrestningen på fordonsparken har haft konsekvenser för trafiken. Extra personal finns i verkstaden, fordon skickas till andra verkstäder för reparation och personalen jobbar övertid i verkstaden på helgerna för att komma ikapp med eftersatt underhåll. Fordon lånas även från andra depåer.

Nobina

För Nobina var mars en betydligt bättre månad än februari. Samtliga områden har förbättrad tillgänglighet. I början av månaden var framkomligheten och halt väglag ett problem på flertalet områden. I övrigt har den hårda vintern lett till fler fordonsfel än normalt. Tillgängligheten i Nacka/Värmdö, Södertälje och Bromma har åter nått en acceptabel nivå.

Åtgärder

Nobina har kontakt med väghållarna och arbetar för att de problem som uppstod under vintern inte återupprepas nästa vinter. Nu är fokus på att påverka väghållarna att laga vägarna efter vinterns skadliga inverkan. Riktade insatser görs även för att komma tillrätta med de fordonsproblem som har uppstått med bl.a. dörrar i kylan.

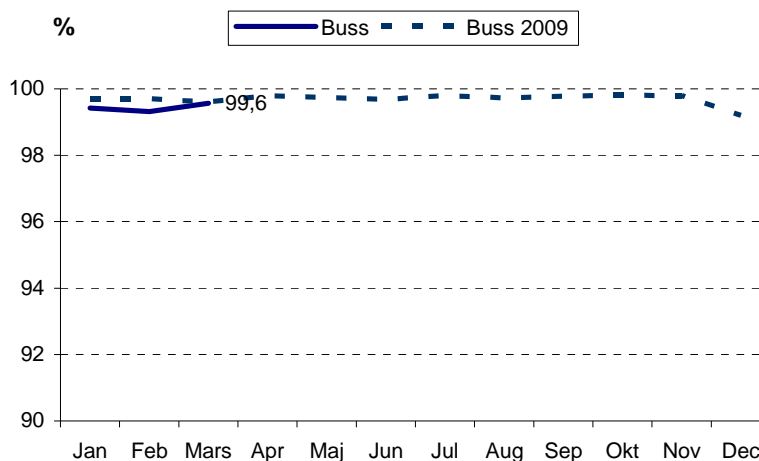
Förutom snöhinder och halka i början av mars berodde de inställda avgångarna i Huddinge/Botkyrka på tekniska problem och ovanligt många fel på grund av den mänskliga faktorn. Nobina har fokus på att åtgärda de fordonsfel som har uppstått och jobbar övertid i verkstaden.

I Järfälla/UpplandsBro är dåligt väglag och kyla de största orsakerna till de inställda avgångarna i mars. Nobina jobbar intensivt tillsammans med MAN och Neoplan som är fordons- och dörrleverantörer för att komma tillrätta med de problem som har uppstått med anledning av kylan.

Nobina har haft problem med vagnparken i Tyresö. Morgonmekaniker har rekryterats och man ser samtidigt över verkstadens arbetsschema för att komma tillrätta med de problem som har uppstått.

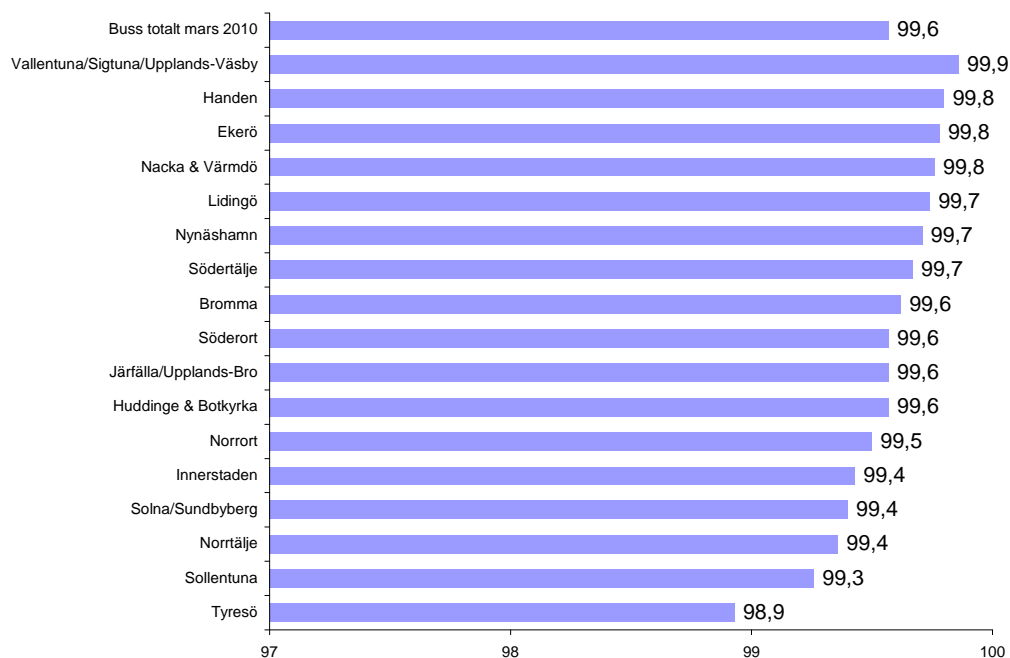
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

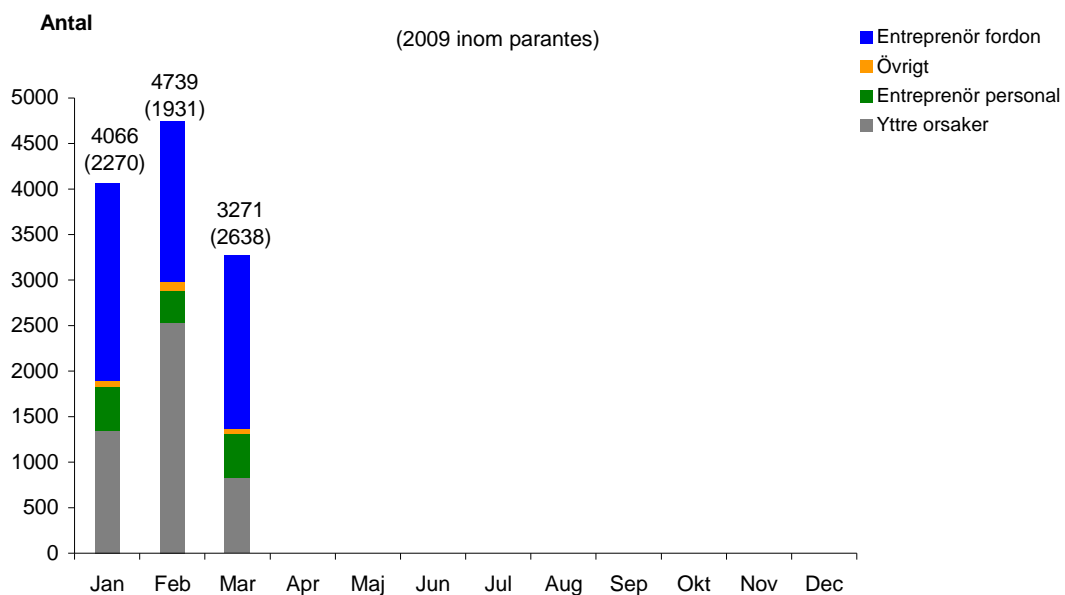


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,4%
 Mål 2010 för buss: 99,8%

Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

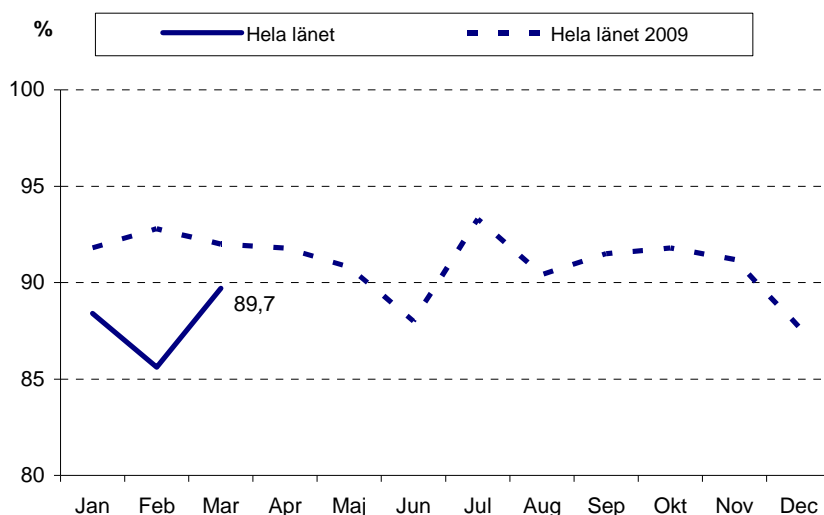
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

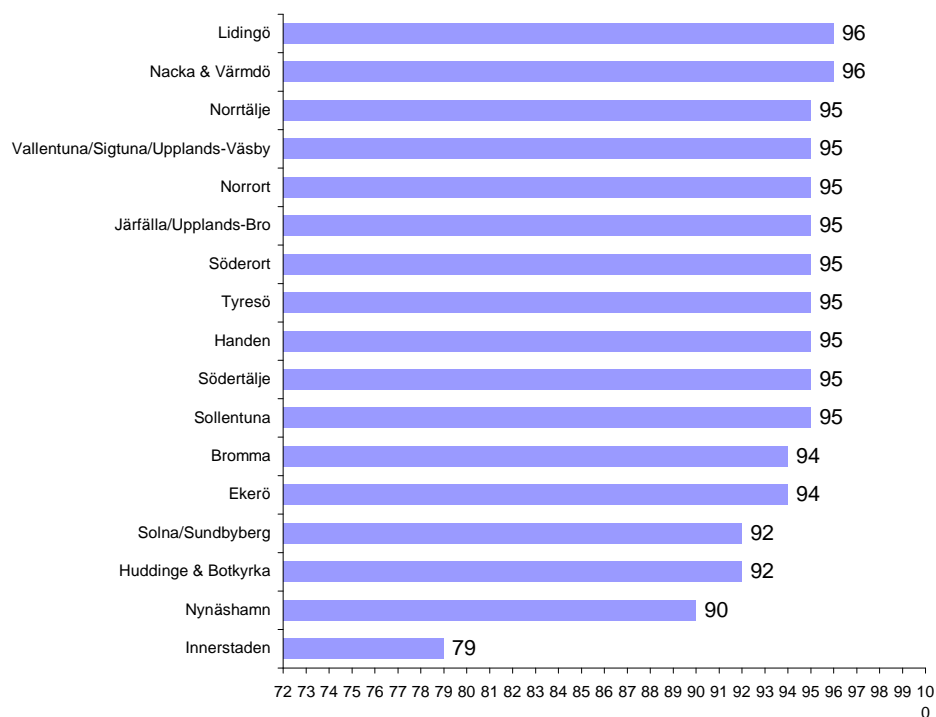
Punktligheten

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: 87,9%
Mål 2010 för buss: 93%

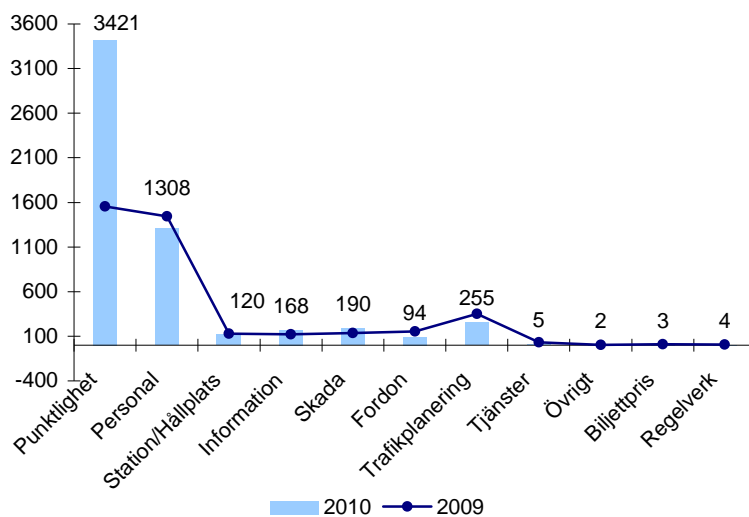
Punktligheten per avtalsområde



Mätningar avseende punktlighet per avtalsområde görs på hela procenttal .

Kundsynpunkter

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



5 Lokalbano

Orsaker till avvikelser

Roslagståg

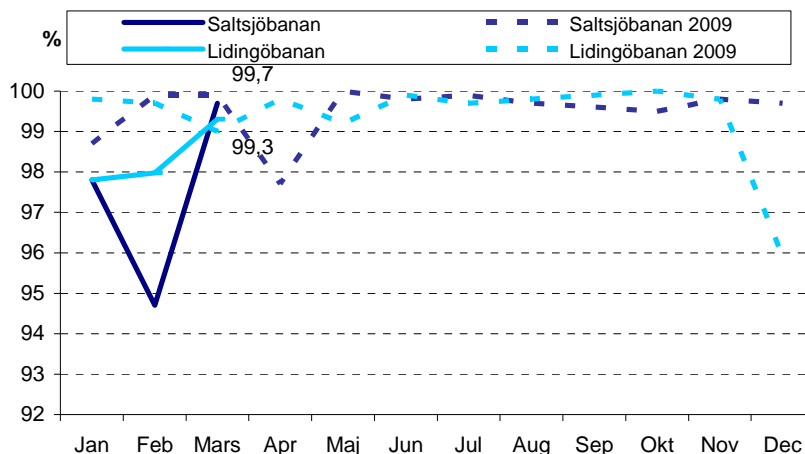
Fram till den 1/3 kördes tågtrafiken på Roslagsbanan med en reducerad tidtabell (30-minuters trafik) för att möjliggöra snöröjning av banan och åtgärda trasiga fordon. I början av månaden fanns fortfarande problem med snö och is i växlar som ledde till förseningar för trafiken. Övriga trafikstörande händelser som inträffat under månaden är bl. a. en kollision mellan tåg och bil vid Lindholmen och problem med ställverket vid Stockholms Östra.

Veolia

På Tvärbanan inträffade ett rälsbrott som ledde till 62 inställda avgångar. Trafiken på Saltsjöbanan stördes av ett akut problem med en brokil vid Danviksbron som orsakade 14 inställda avgångar. På Tvärbanan och Lidingöbanan har diverse akuta fordonsproblem stört trafiken i mindre omfattning.

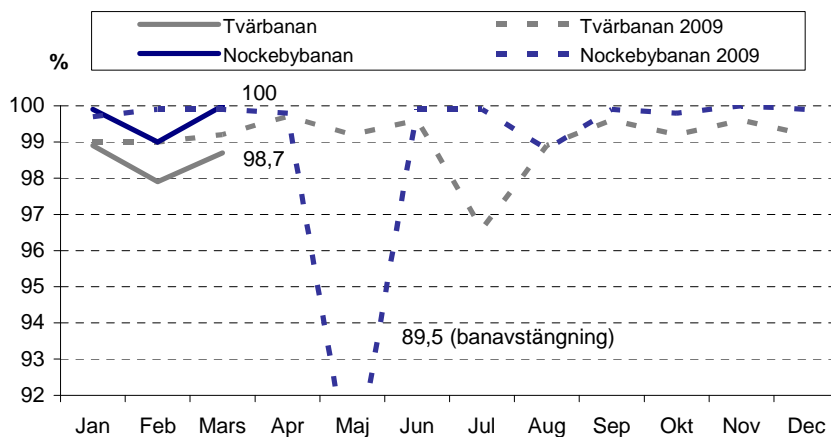
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



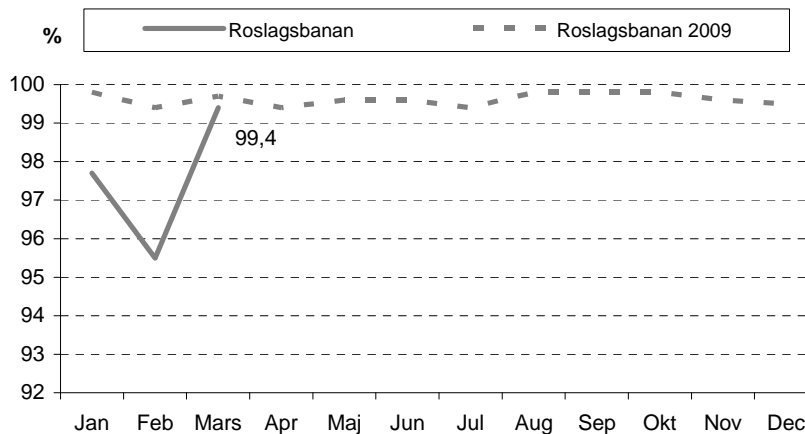
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 97,5% Mål 2010: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 98,4% Mål 2010: 99,5%



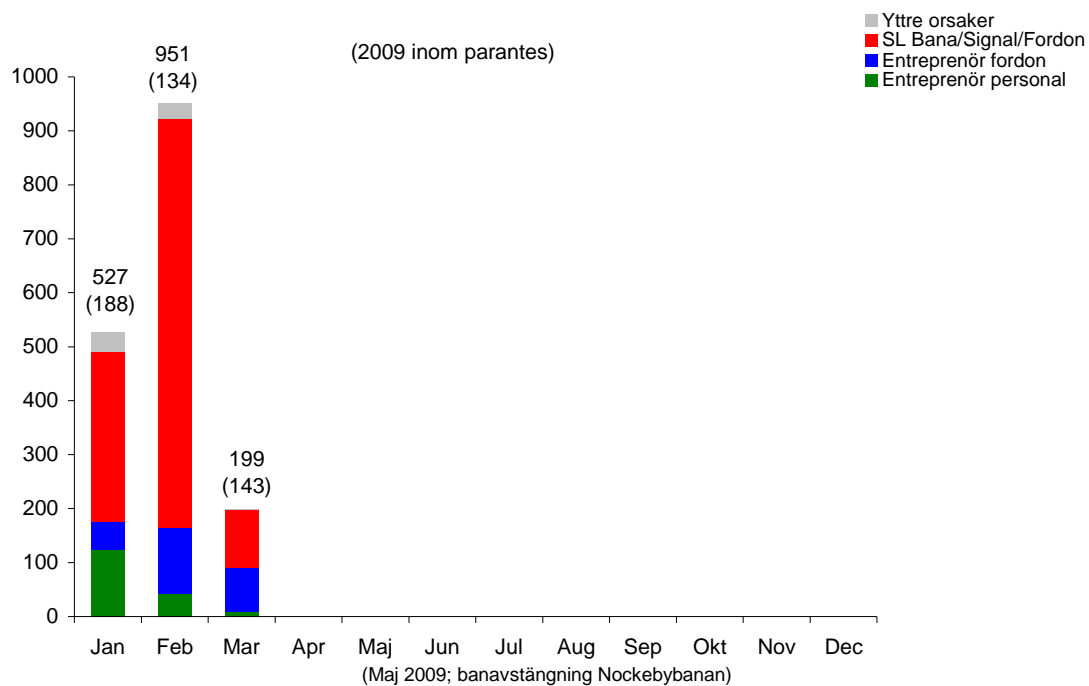
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 98,5% Mål 2010: 99,4%

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



Utförd trafik för Roslagsbanan, ackumulerat: 97,6% Mål 2010: 99,4%

Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

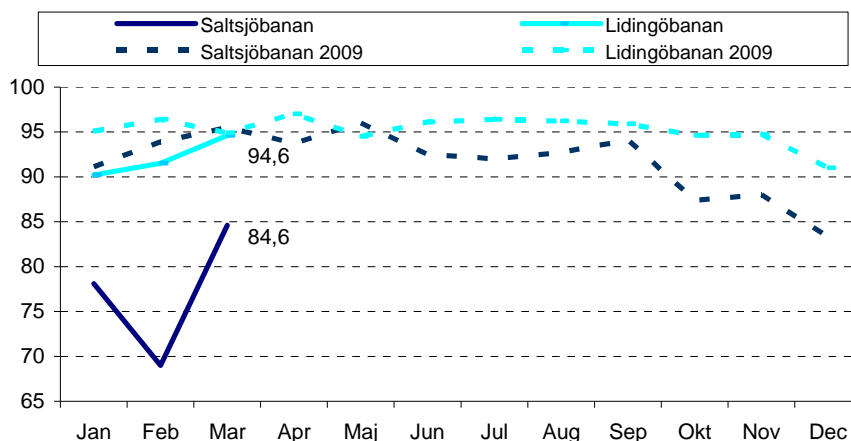
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

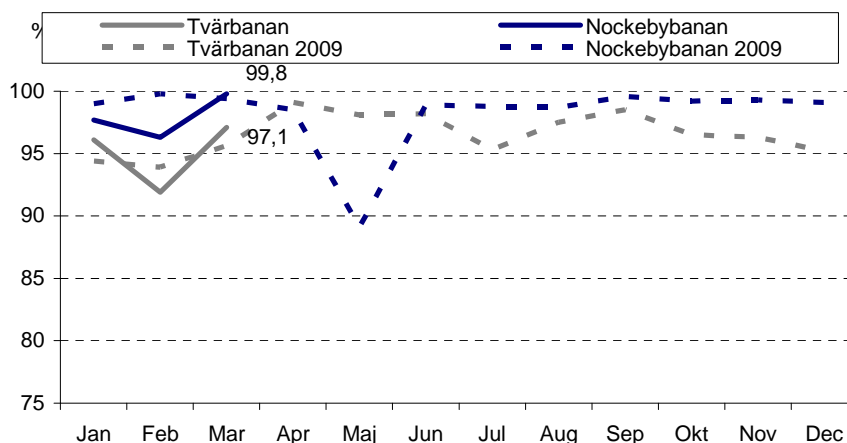
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

Punktligheten

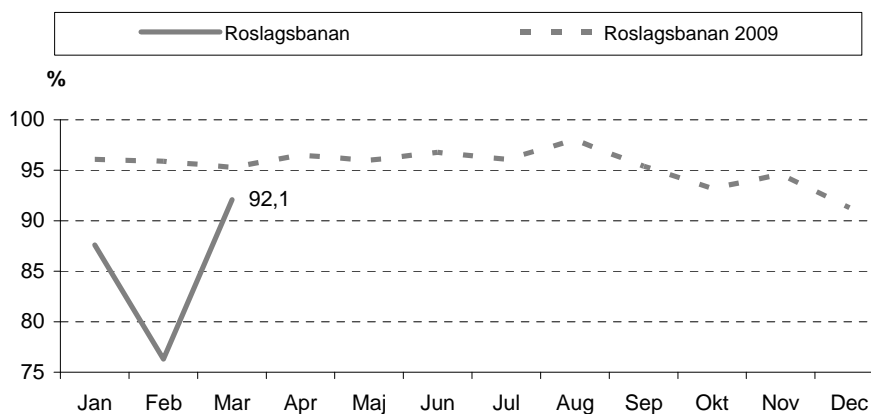
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 77,2% Mål 2010: 95,5%
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 92,1% Mål 2010: 96,5%



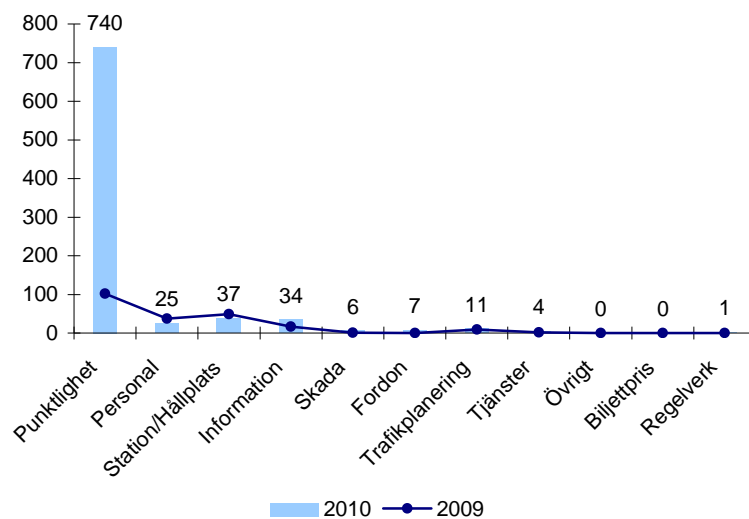
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 95,1% Mål 2010: 97,5%
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 97,9% Mål 2010: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 85,4% Mål 2010: 97,5%

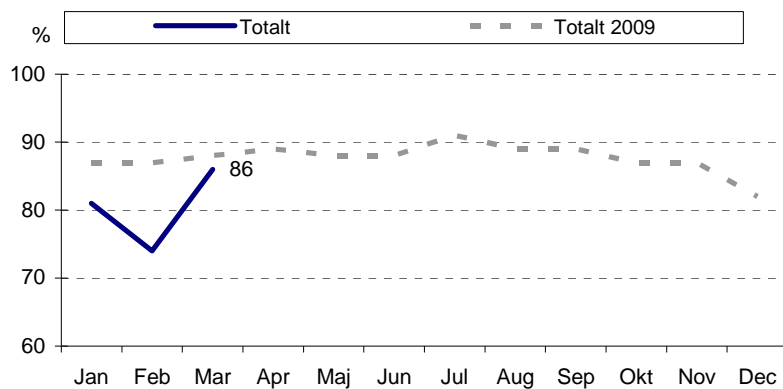
Kundsynpunkter

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

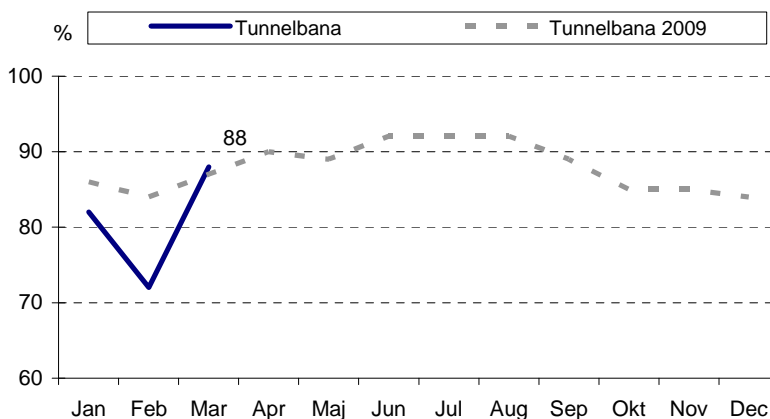


6 Andel kunder i tid

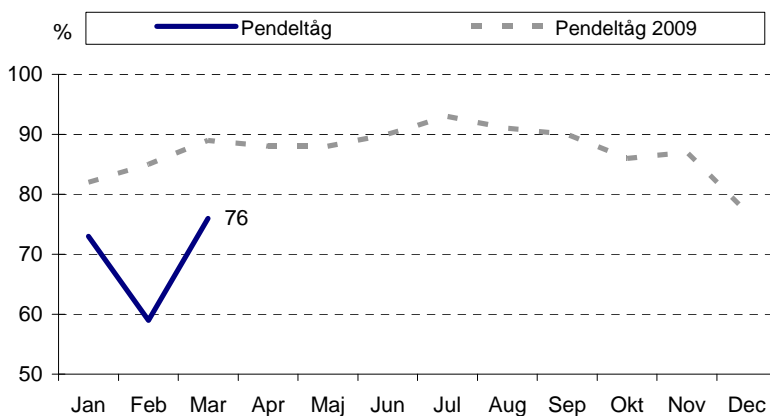
Diagrammen nedan visar andelen kunder i tid (< 1 min tidig, < 3 min sen)



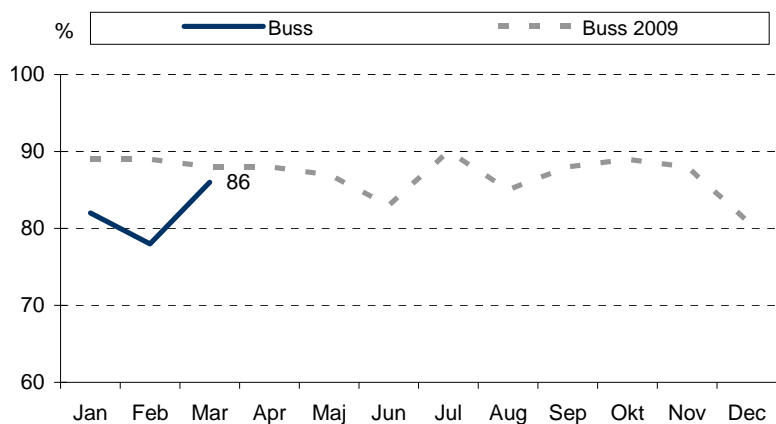
Kunder i tid, hela SL-trafiken, ackumulerat: 81 % Mål 2010: 89 %



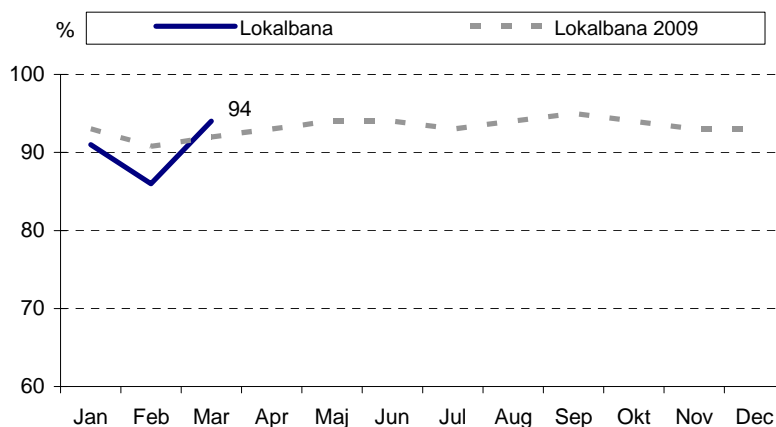
Kunder i tid för tunnelbanan, ackumulerat: 81 %



Kunder i tid för pendeltåg, ackumulerat: 70 %



Kunder i tid för buss, ackumulerat: 82 %



Kunder i tid för lokalbanor, ackumulerat: 91 %

Kunder tid, ackumulerat Saltsjöbanan 87 %

Kunder tid, ackumulerat Lidingöbanan 90 %

Kunder tid, ackumulerat Tvärbanan 91 %

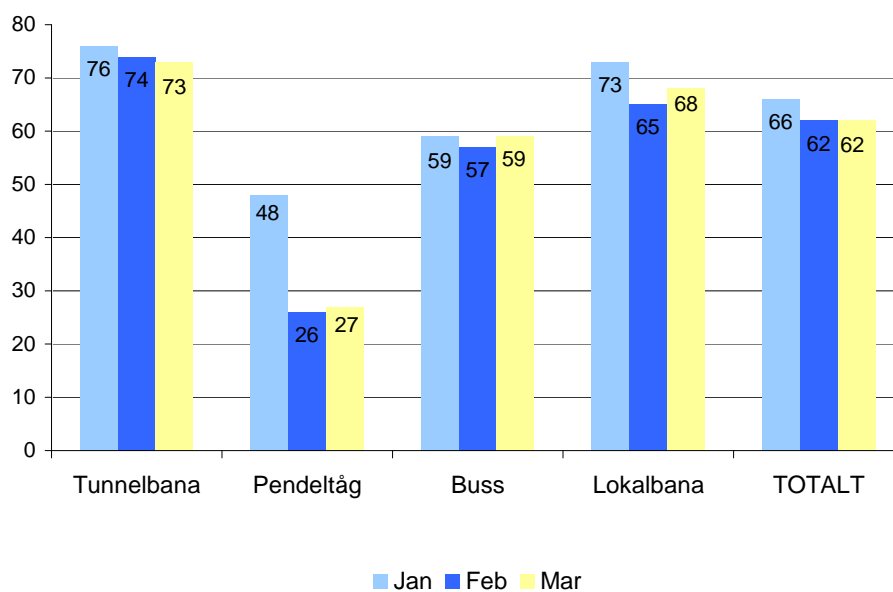
Kunder tid, ackumulerat Nockebybanan 97 %

Kunder tid, ackumulerat Roslagsbanan 90 %

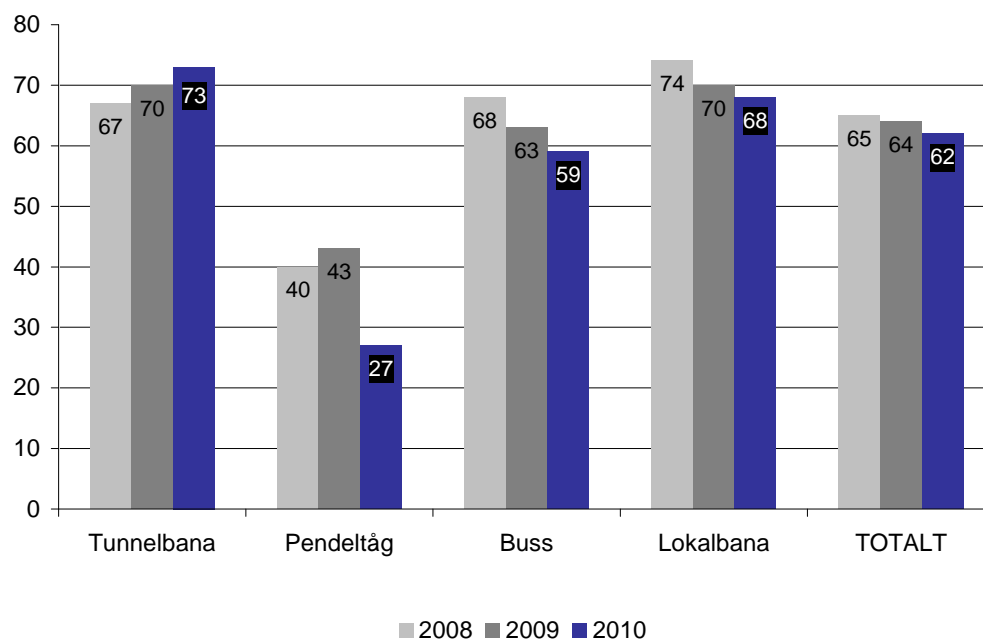
7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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



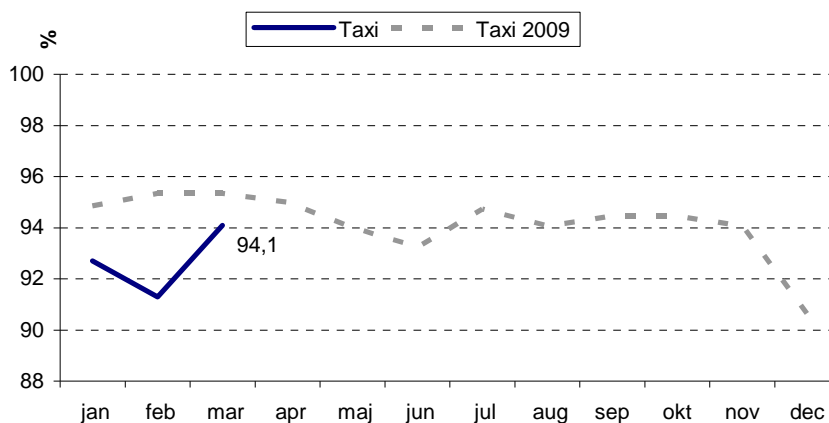
8 Färdtjänstverksamheten

Orsaker till avvikelser

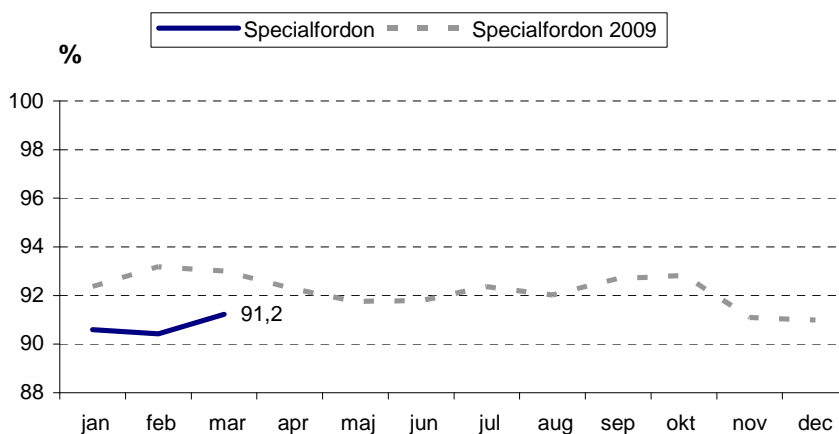
Året som började med sämre utfall i resenärnöjdhet och hämtprecisionen d.v.s. punktligheten har börjat visa en uppåtgående trend. I mars är punktligheten fortfarande sämre i jämförelse med motsvarande period föregående år men bättre än januari och februari i år. Klagomålen och synpunkterna visar fortfarande en marginell ökning. Huvudförklaringen är den stränga vinterväderlek som har varit där framkomligheten har varit svår på många håll i länet. Den förbättring som ses i mars jämfört med januari och februari är främst en effekt av förbättringen av väderleken.

Punktligheten (hämtprecision)

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



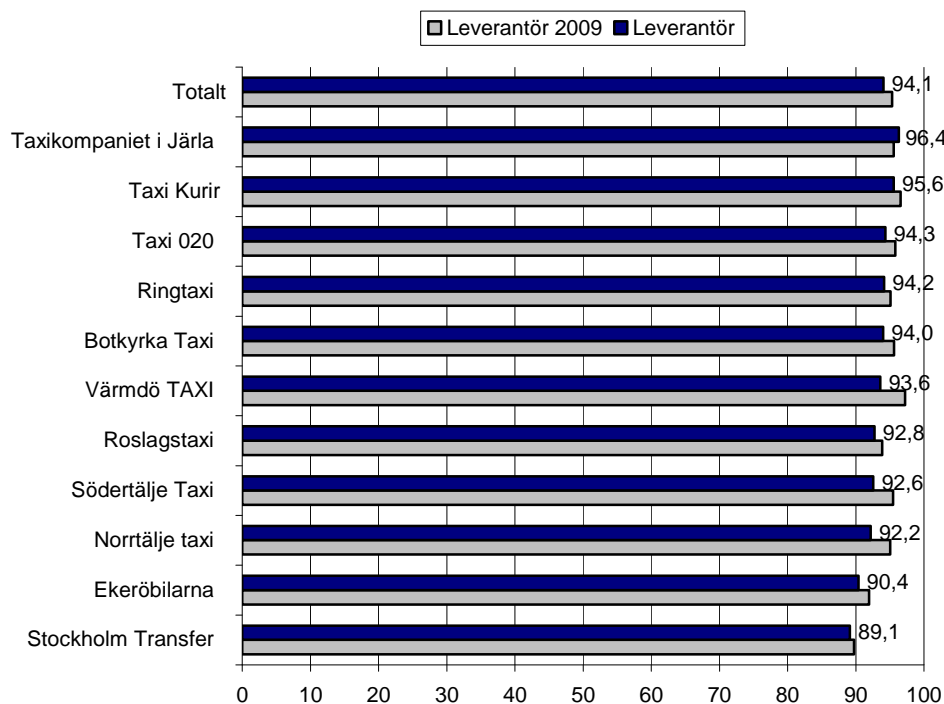
Punktligheten för taxi, ackumulerat 92,0% Mål 2010: 90 %



Punktligheten för specialfordon, ackumulerat 90,2% Mål 2010: 92,5%

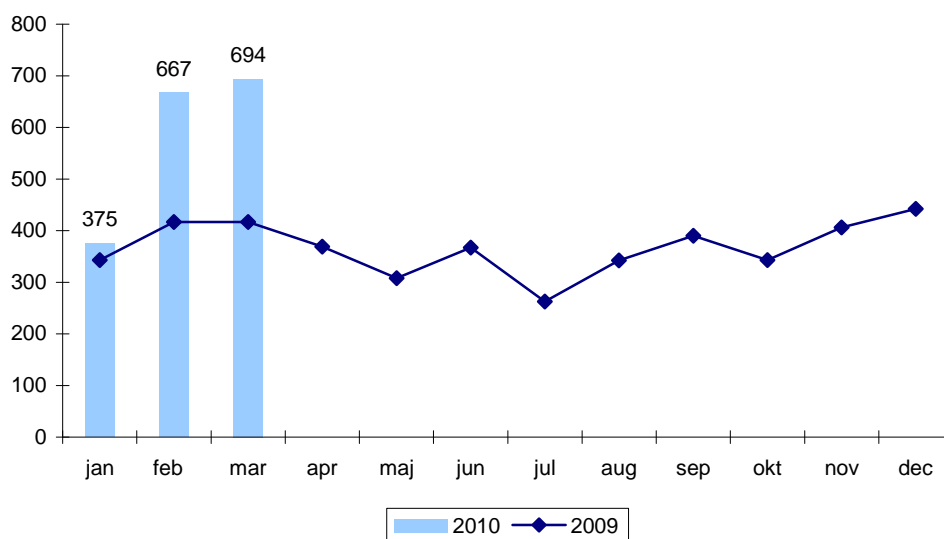
Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

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.