



# Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för april 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.

## 1 Sammanfattning

Punktligheten för **tunnelbanetrafiken** uppgick till 94,5 %. Stoppen i trafiken har blivit färre men andelen utförda avgångar är lägre än föregående år.

Punktligheten fortsätter att förbättras för **pendeltågstrafiken**. Antalet inställda tåg i april var dock dubbelt så många som samma månad föregående år. Pendeltrafiken har under månaden påverkats av ett återkommande signalfel mellan Kungsängen och Bålsta.

**Busstrafiken** i april uppvisar godkända resultat. Entreprenörerna fortsätter att fokusera på att lösa de fordonsrelaterade problem som uppstått under vintern. Framkomligheten i Innerstaden påverkades av avstängningar på grund av arbetet med Spårväg City.

Trafiken för **lokalbanorna** har stabiliserats i takt med att väderleken har förbättrats. Den största störningen inträffade på Roslagsbanan då en lastbil rev ned en kontaktledning vid Djursholms Ekeby.

**Färdtjänsttrafikens** punktlighet uppvisar återigen en uppåtgående trend. I april var punktligheten för taxiresor högre jämfört med båda tidigare månader under året och föregående år motsvarande period.

## 2 Tunnelbanan

### Orsaker till avvikelser

Punktligheten uppgick till 94,5 % och det totala antalet stopp under månaden uppgick till 12, varav 6 stopp berodde på fordonsfel, 1 stopp på olycksfall, 1 stopp var personalrelaterat och övriga berodde på fel i infrastrukturen.

Antalet inställda avgångar uppgick till 620, fördelat på 244 på Grön linje, 259 på Röd linje och 117 på Blå linje.

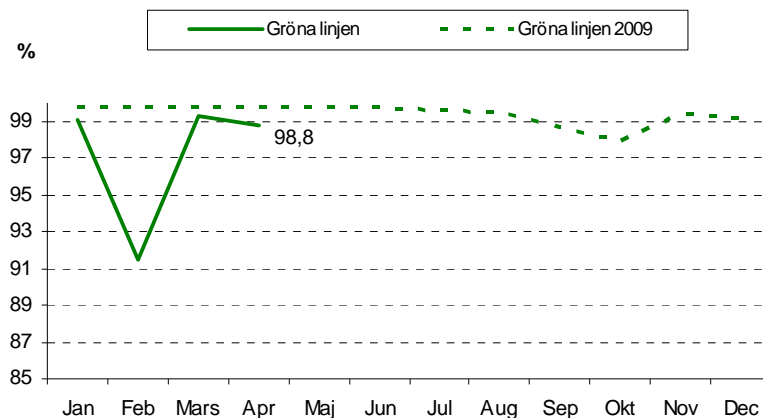
Under påskhelgen (1-5 april) kördes enkelspår förbi station Odenplan p.g.a. arbeten med Citybanan. Trafiklösningen innebar enkelspårsdrift mellan Rådmanngatan och S:t Eriksplan och för att kunna upprätthålla 10-minuterstrafik på enkelspårssträckan kördes endast linje 19 i ordinarie linjesträkning medan linje 17 avkortades till Gullmarsplan och linje 18 till Rådmanngatan. Linje 19 kördes under perioden med långa tåg för att möta det ökade resandet på linjen på aktuell sträcka.

133 av totalt 259 inställda avgångar på Röd linje har rapporterats som relaterade till fordonsunderhåll, 10 % av avgångarna har ställts in redan vid morgonutsättningen p.g.a. brist på trafikklara tåg. MTR redovisar åtgärder i depåerna som ska undanröja dessa problem (som förklaras med bristande planering av underhåll), bl. a. sker nu förändringar i bemanningen för att effektivisera underhållet.

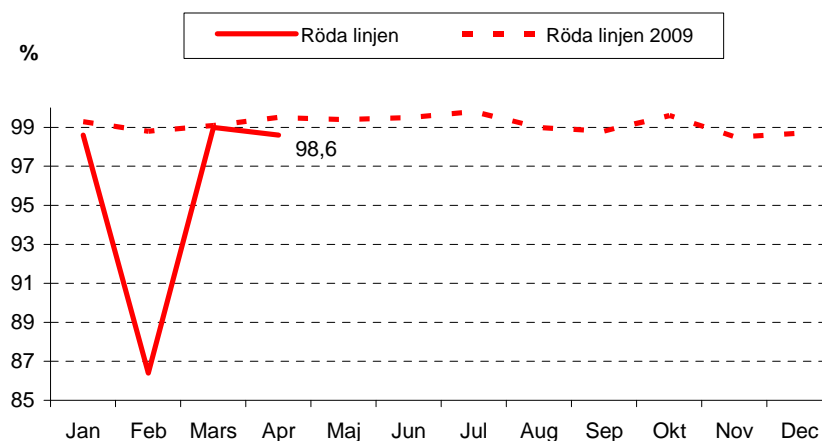
76 av 117 inställda avgångar på Blå linje härrör från fordonsfel, där felindikeringssystemet på C14/C15-fordon står för störst andel av produktionsbortfallet. SL har beställt åtgärder i fordonen som utförs under våren för att undvika dessa fel. En viss förbättring kan ses under april men full effekt har ännu inte uppnåtts (kampanjen just avslutad).

## Utförd trafik

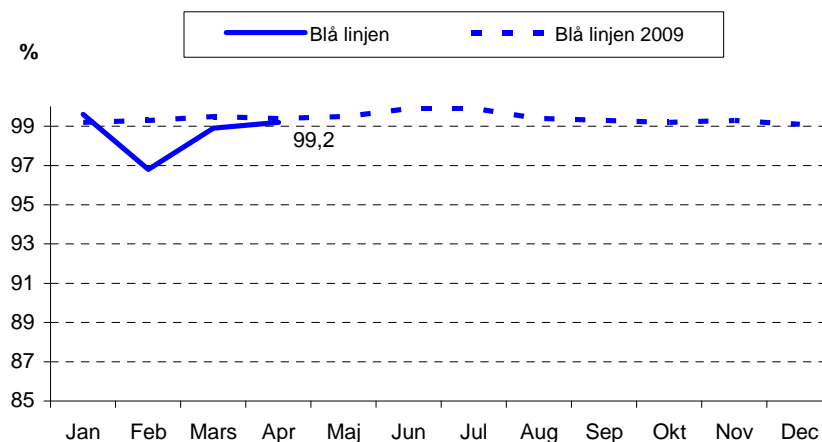
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen, ackumulerat: 97,2%

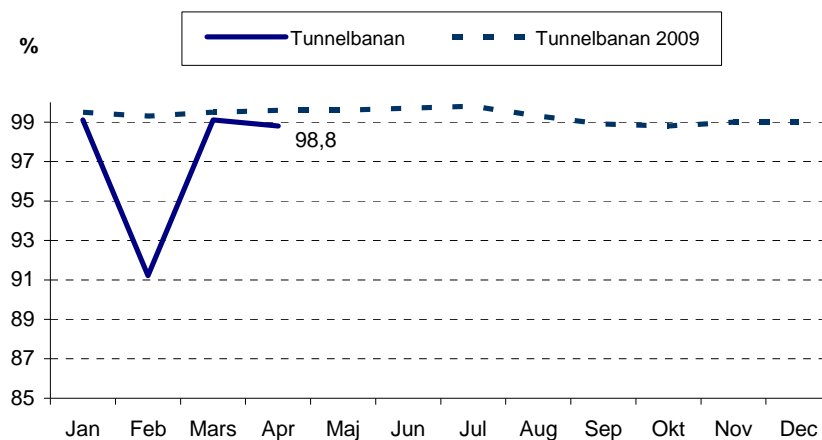


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 95,8



Utförd trafik för blå linjen, ackumulerat: 98,7

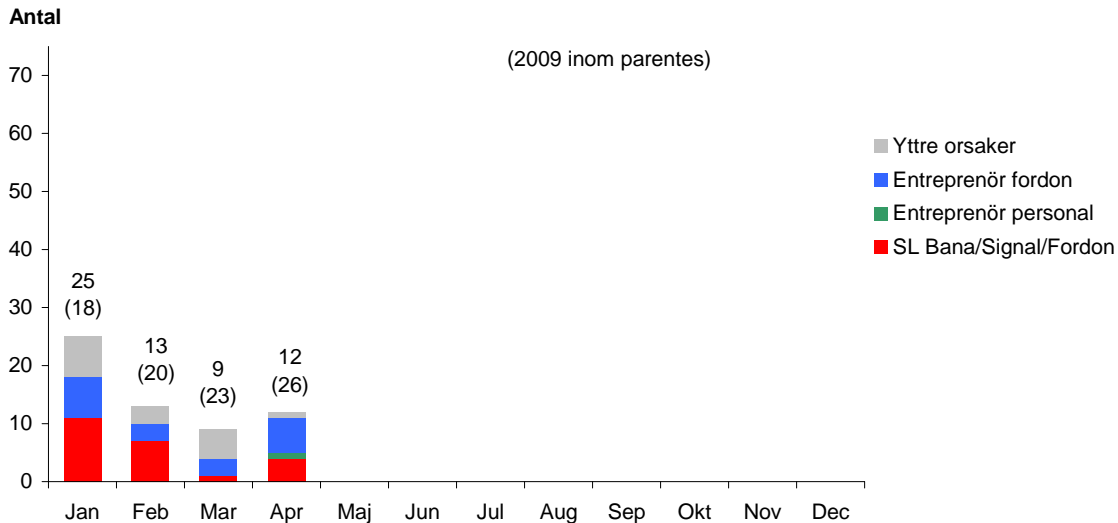
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 97,1  
 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 spårrområde, vandalism mm

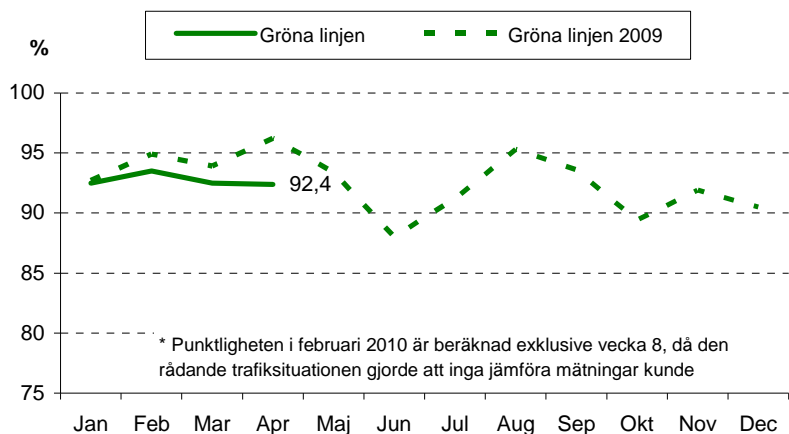
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

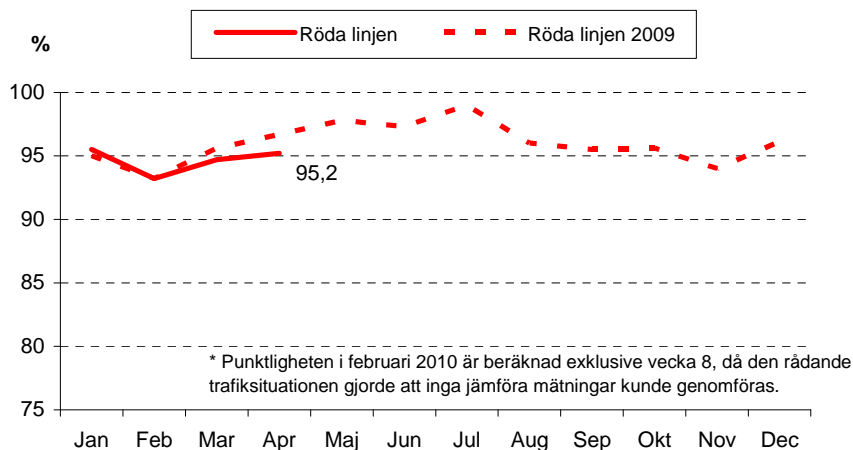
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

## Punktligheten

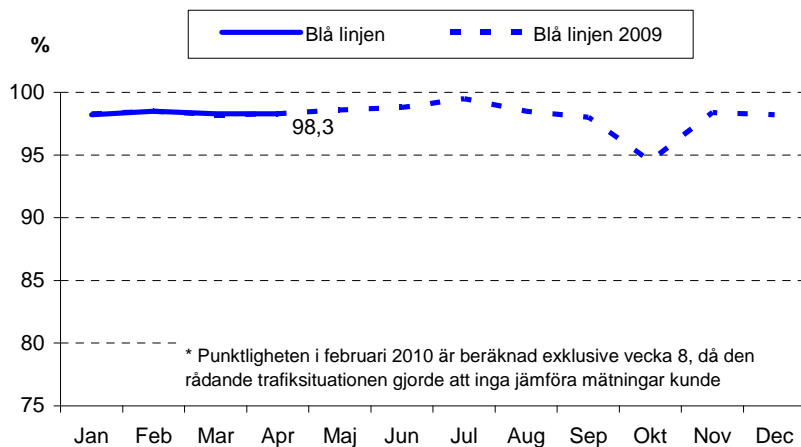
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 92,7%



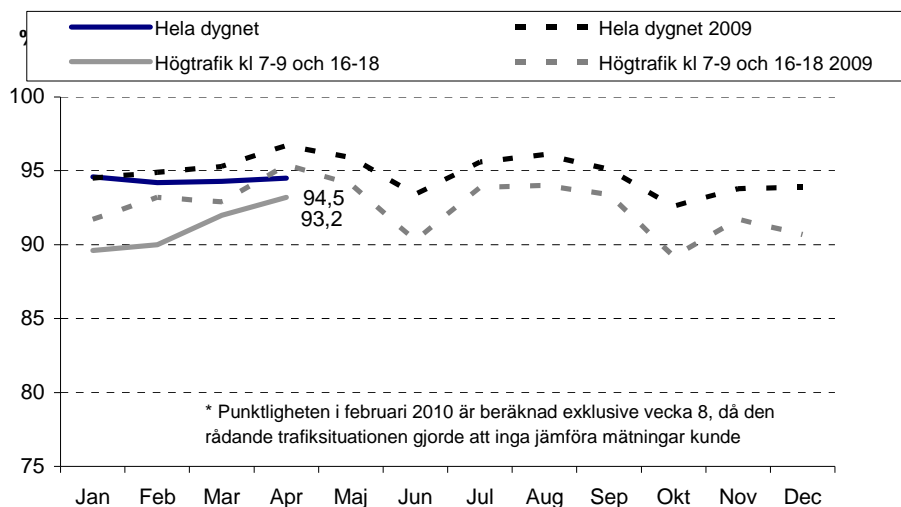
Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 94,6%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,3%



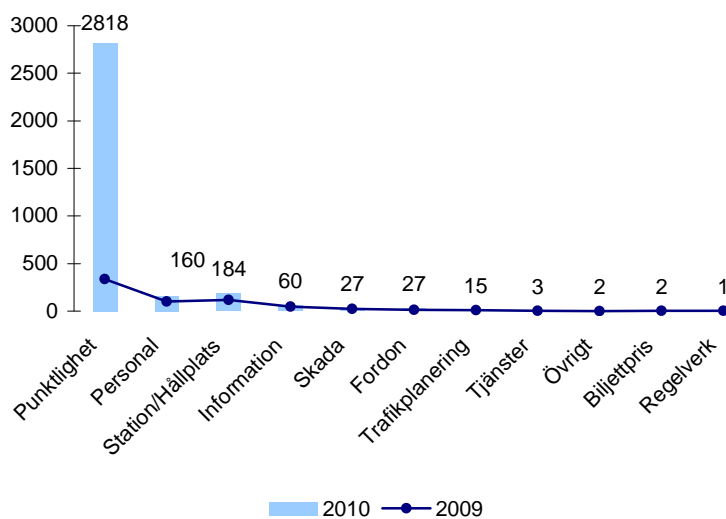
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



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

Punktligheten fortsätter att förbättras och resultatet i april var 87,8%, en ökning med närmare 4 procentenheter jämfört med mars. Resultatet är dock fortfarande sämre än motsvarande månad 2009, då punktligheten var 91,5%.

Antalet inställda tåg var 605, vilket är dubbelt så många som i april året innan. Utförd trafik under april hamnade på 97,2%, en förbättring med blygsamma 0,5 procentenheter jämfört med mars.

Pendeltrafiken har under månaden påverkats av ett återkommande signalfel mellan Kungsängen och Bålsta och mellan den 13 och 21 april var 251 tåg inställda p.g.a problem med ett ställverk i Bro. Trafikverket åtgärdar problemet genom byte av all kopparkabel i området till optokabel, arbetet beräknas vara klart senast vecka 23.

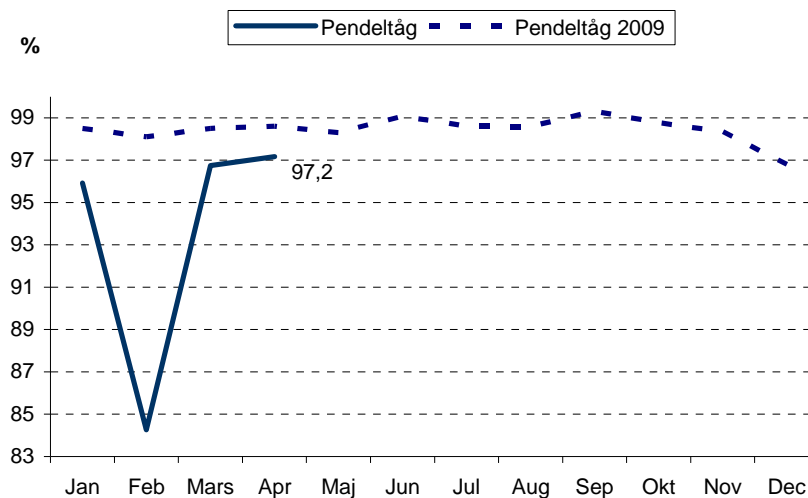
Spårproblemen söder om Ösmo mot Nynäshamn som påverkade trafiken under andra halvan av mars, har lösts och inte återkommit sedan den 7 april.

Den satsning på nollställning av fel på X60-fordonen som påbörjades den 22 mars avslutades den 16 april. Syftet, att kunna ha en stabil utsättning av 64 vagnar varje dag fr.o.m. maj, har av olika skäl inte nåtts, dock har läget förbättrats. SL har godkänt en reviderad planeringsnivå på 58 fordon fram till 25 juni och 62 fordon till den 23 augusti, därefter en snabb successiv ökning till 64 fordon. SL har även skärpt kravet på rapportering.

SL, Stockholmståg och Trafikverket 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, vid vilka stationer förstärkningsbussar ska sättas in och vart ska de köra normalt, respektive om normalplanen inte fungerar. Arbetet sjösattes formellt vid Utvecklingsrådsmötet den 31 mars.

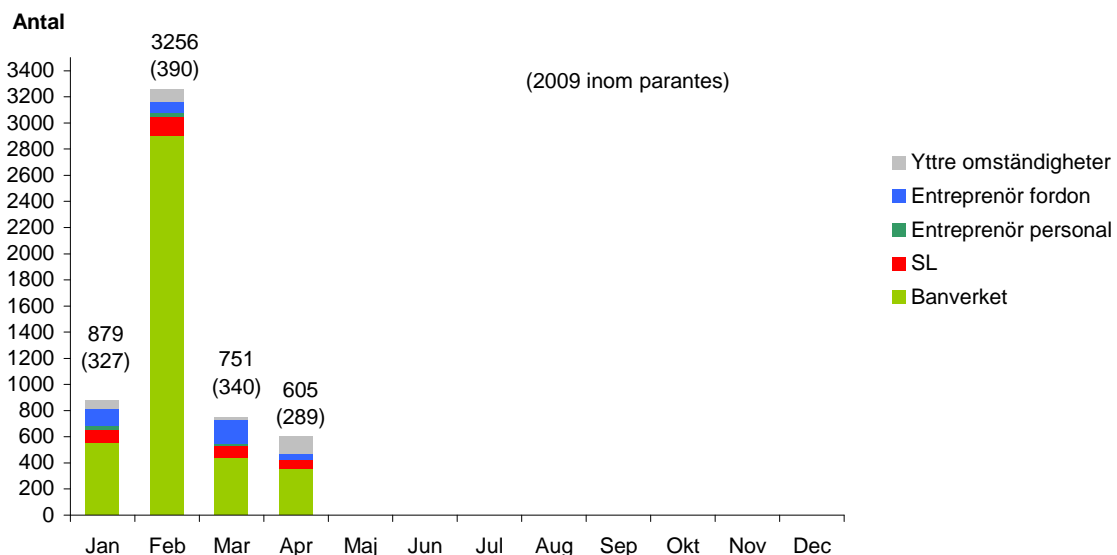
## Utförd trafik

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: 93,7%  
 Mål 2010 för pendeltågen: 99,0%

## Orsaker till inställda avgångar

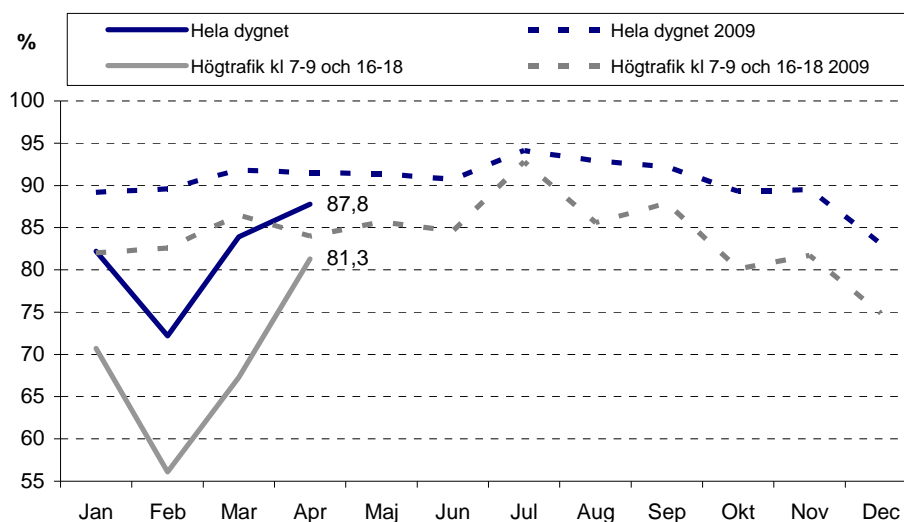


### Förklaring till orsaksfördelning

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

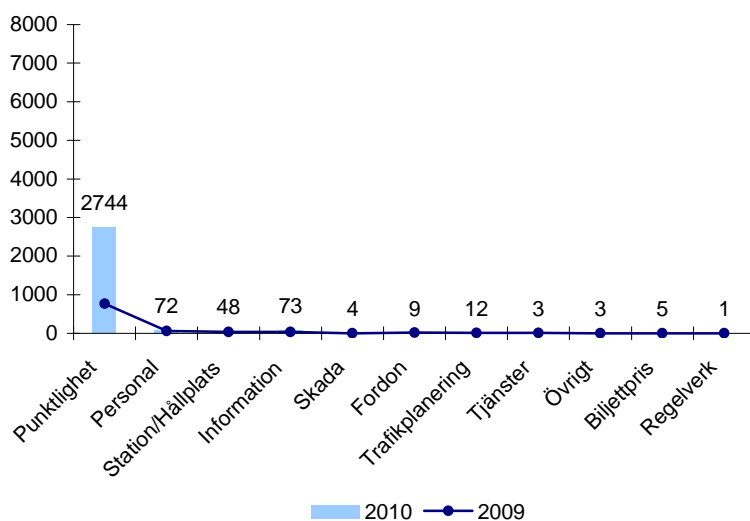
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 81,5%  
 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 godkänd utförd trafik under april. I Sigtuna/Upplands Väsby berodde en stor del av de inställda avgångarna på tekniska fel. Bussarna har slitits hårt av vintern och har under april haft problem med motorer, växlar och bakaxlar. Verkstaden jobbar för att komma tillrätta med problemen.

#### *Busslink*

För samtliga Busslinks områden är den utförda trafiken i april betydligt högre än i mars. Handen, Söderort, Lidingö, Sollentuna, Norrort och Nynäshamn hade godkänd utförd trafik under april. I Norrtälje syns en positiv trend i ett minskat antal inställda avgångar.

#### Åtgärder

I Norrtälje har arbetet med att stärka samverkan mellan trafikområdet och trafikledningen fortsatt och en daglig uppföljning har inletts. Morgonmöten har införts med fokus på händelser som har resulterat i inställda avgångar för att förbättra framöver.

I Solna/Sundbyberg har man även under april fortsatt med extraresurser på verkstaden och är i fas med översyn av bussarna. Fokus ligger även fortsatt på verkstadssituationen, bl.a. genom att ha dagliga uppföljningsmöten för att snabbt se trender.

April har tillgänglighetsmässigt varit en bättre månad än mars för Innerstaden, och tillgången på fordon har varit relativt god trots Solarisbussar tagna ur trafik och påskavstängningen på grund av arbetet med Spårväg City. Det finns en minskande trend både avseende fordonsrelaterade fel och felaktig fordonstyp.

Att Solarisbussarna är tagna ur trafik skapar en högre arbetsbelastning för verkstaden i och med att Busslink fortsätter ha bussar i trafik som egentligen skulle utangerats. Arbetet med att bygga om Solarisbussarna fortgår. Busslink fortsätter tills vidare att investera i förebyggande underhåll på de äldre bussarna för att garantera deras driftsäkerhet. Krockstatistiken och däcksskadorna fortsätter ligga på en för hög nivå, till viss del tros detta bero på att det varit trångt på många gator på grund av vägarbeten. Framkomlighetsansvarig för Spårväg City kommer även att ställa tydligare krav att de entreprenörer som gör arbeten efter våra linjesträckningar följer gällande regelverk.

#### *Nobina*

Även för Nobinas del ökade den utförda trafiken under april månad jämfört med mars. Nacka/Värmdö, Huddinge/Botkyrka, Järfälla/Upplands Bro och Södertälje visar mycket goda resultat.

Bromma har haft fortsatta problem med teknikrelaterade fel.

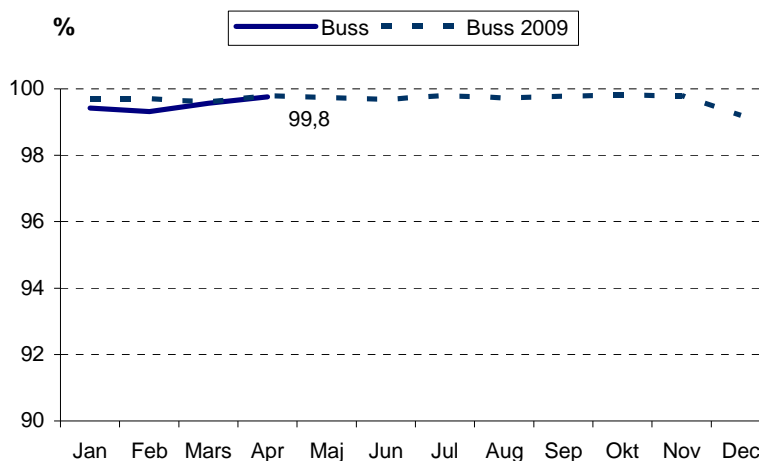
#### Åtgärder

I Bromma bevakar rampvakter bussarna under nätterna och rättar till mindre fel.

Antalet teknikrelaterade inställda avgångar i Tyresö minskade. Det är fortfarande en överrepresentation av teknikrelaterade fel som exempelvis plåtskador samt leveransproblem av bromskomponenter. Nobina har satt igång åtgärder för att minska förarrelaterade plåtskador. En planerad åtgärd är att starta upp en egen plåtverkstad för att inte vara beroende av väntetider till en extern verkstad.

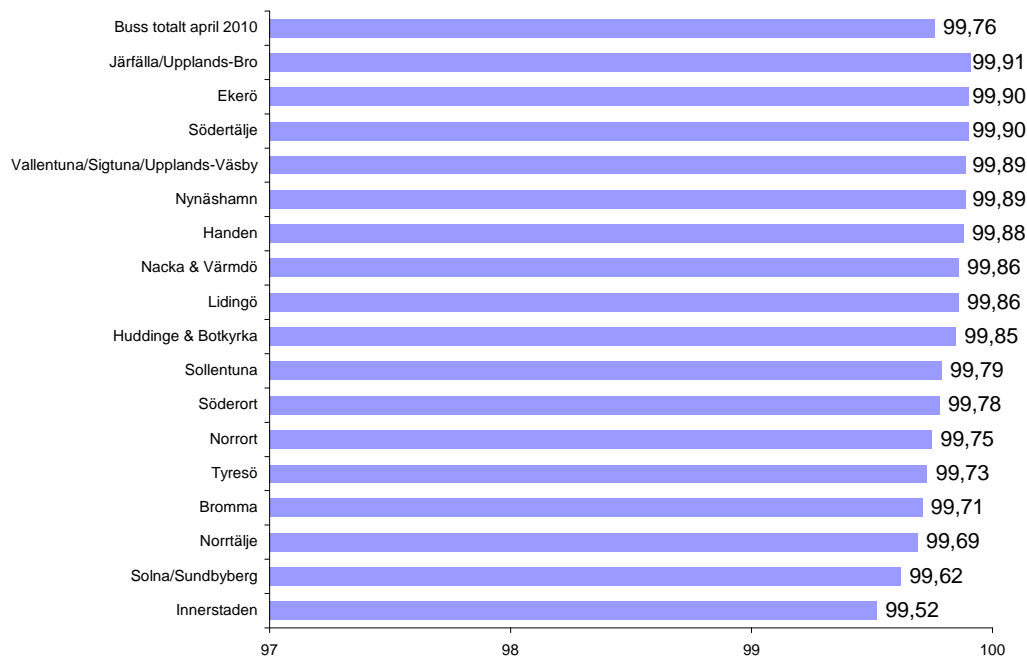
## Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

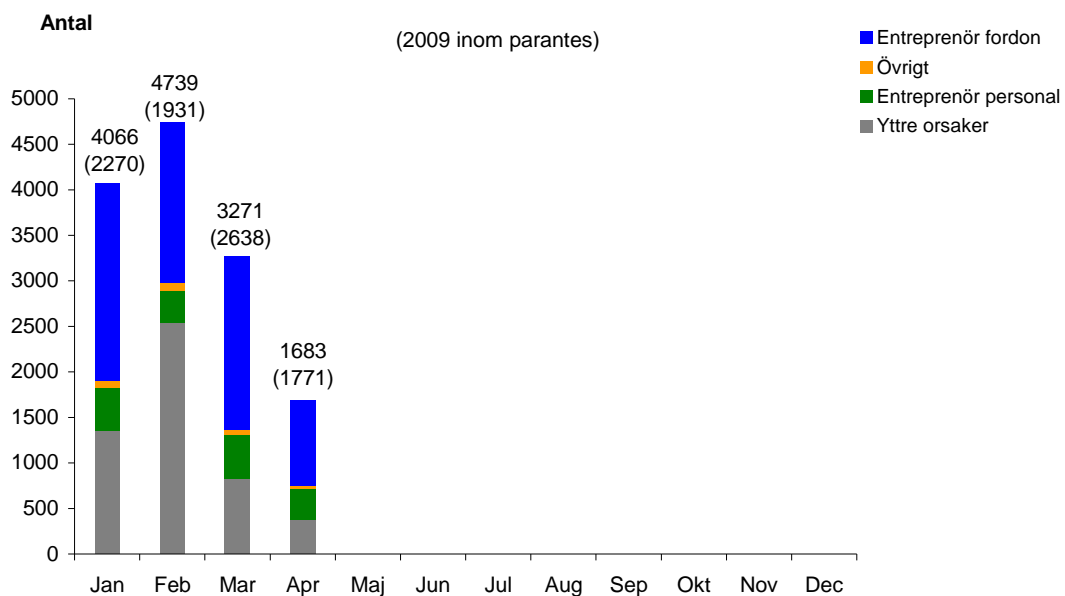


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,5%  
 Mål 2010 för buss: 99,8%

## Utförd trafik per avtalsområde



## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

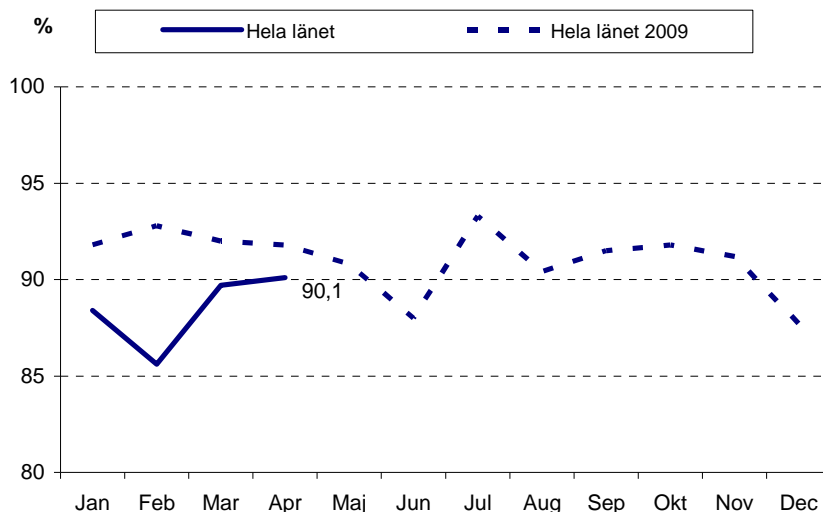
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

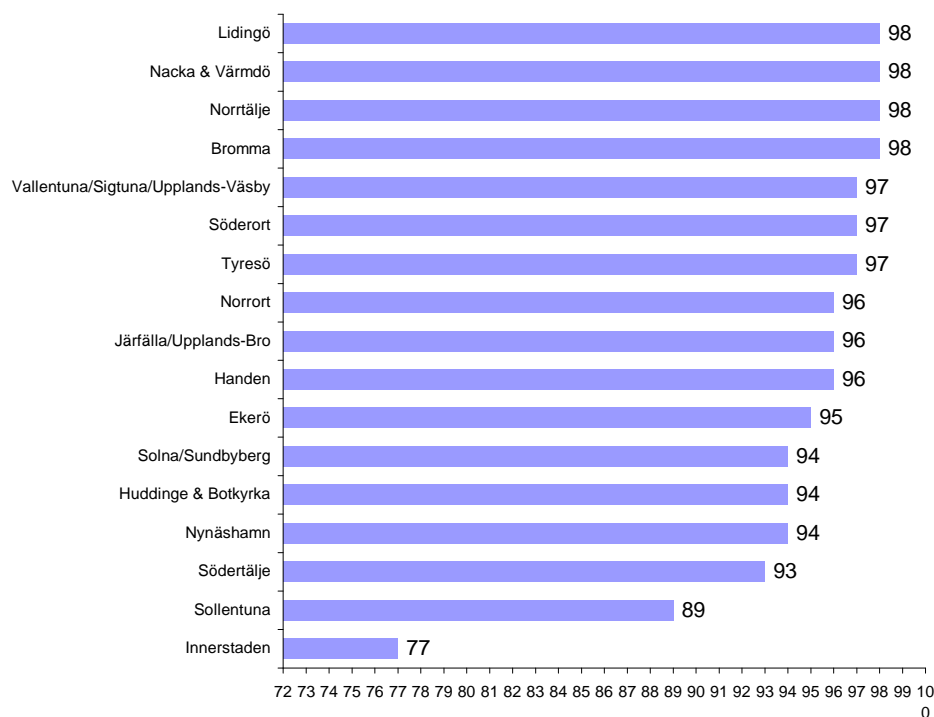
## Punktligheten

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

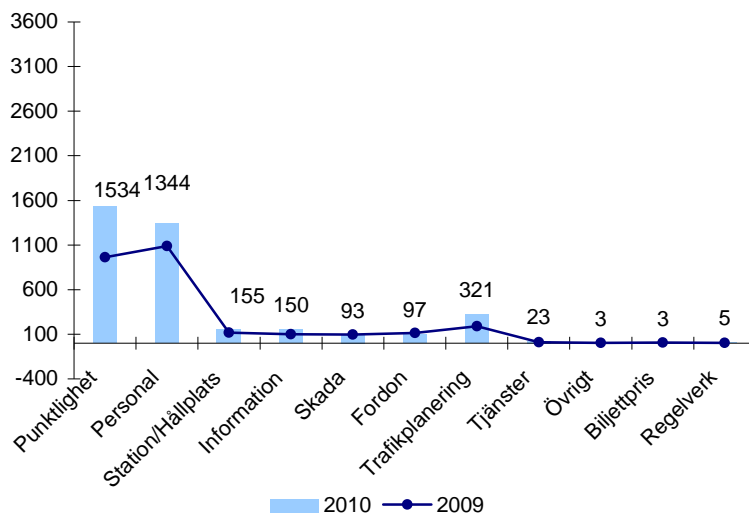


Mätningar avseende punktlighet per avtalsområde görs på hela procenttal .



## Kundsynpunkter

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



## 5 Lokalbanor

### Orsaker till avvikelser

#### *Roslagståg*

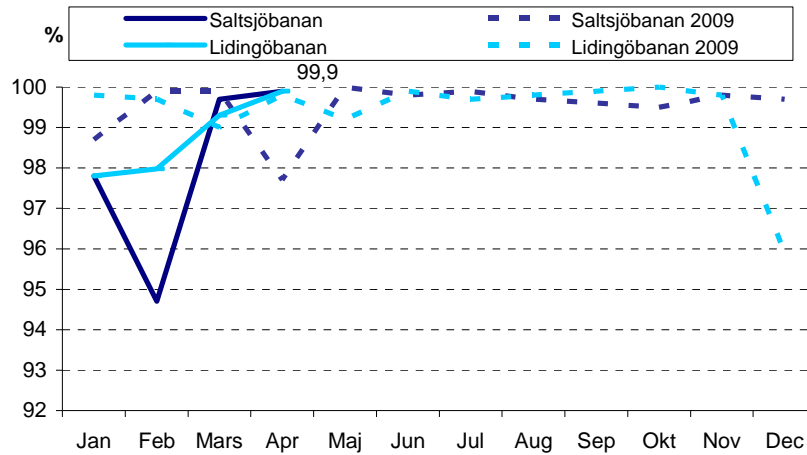
Trafiken har stabiliserats i takt med att väderleken har förbättrats. Den största störningen på Roslagsbanan inträffade den 16 april då en lastbil rev ned en kontaktledning vid Djursholms Ekeby. All tågtrafik söder om Roslags Näsby ställdes in under en stor del av dagen och bussar sattes in. För övrigt har tre akuta fordonsfel vid olika tillfällen medfört förseningar.

#### *Veolia*

Trafiken har varit mycket stabil med få störningar och stigande punktlighet.

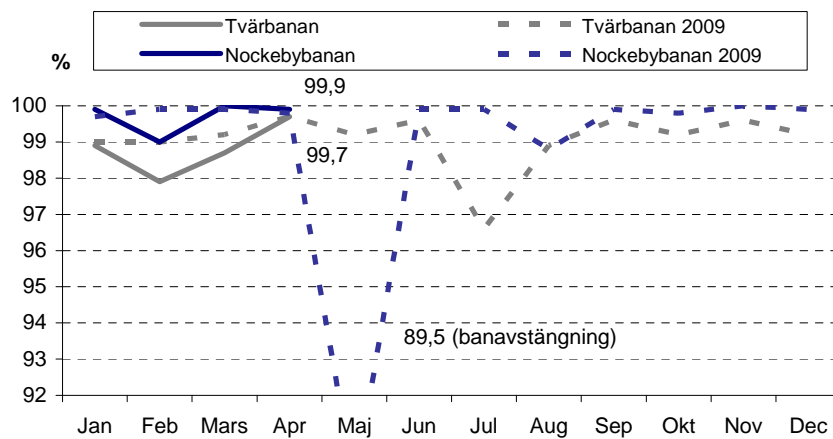
### Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



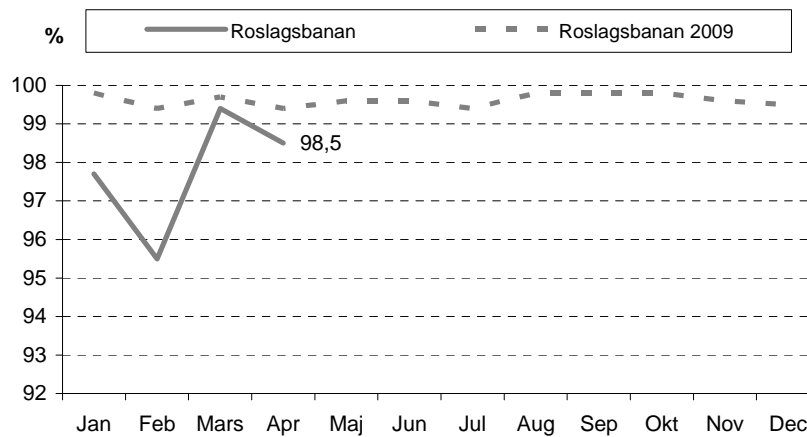
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 98,1% Mål 2010: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 98,7% Mål 2010: 99,5%



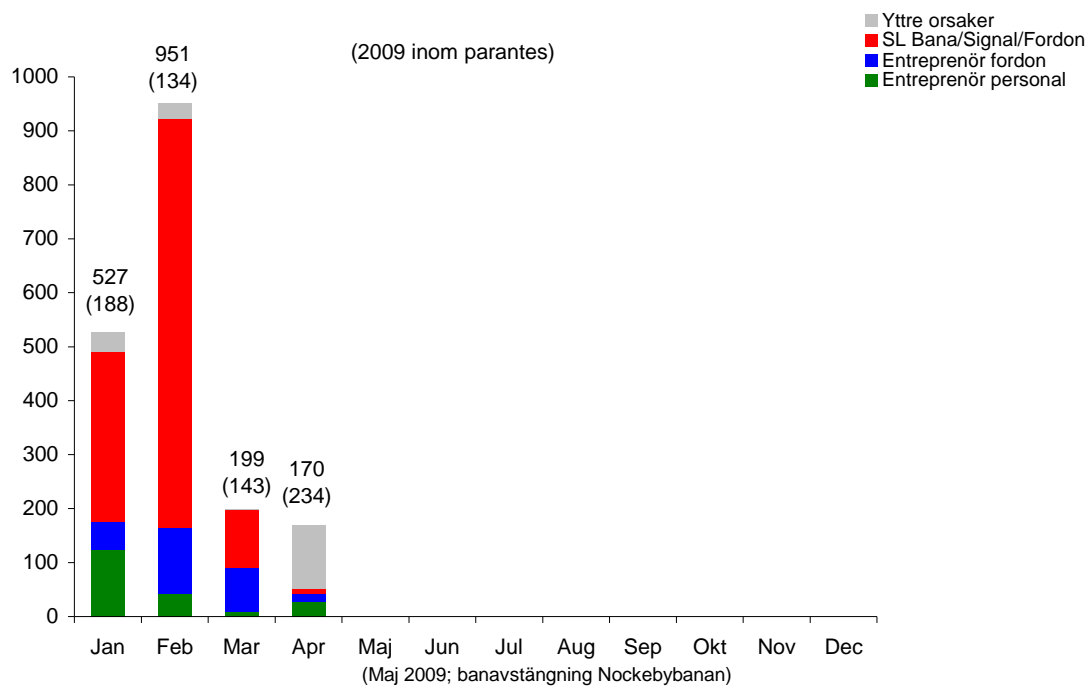
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 98,8% Mål 2010: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan, ackumulerat: 99,7% Mål 2010: 99,6%



Utförd trafik för Roslagsbanan, ackumulerat: 97,8% Mål 2010: 99,4%

## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

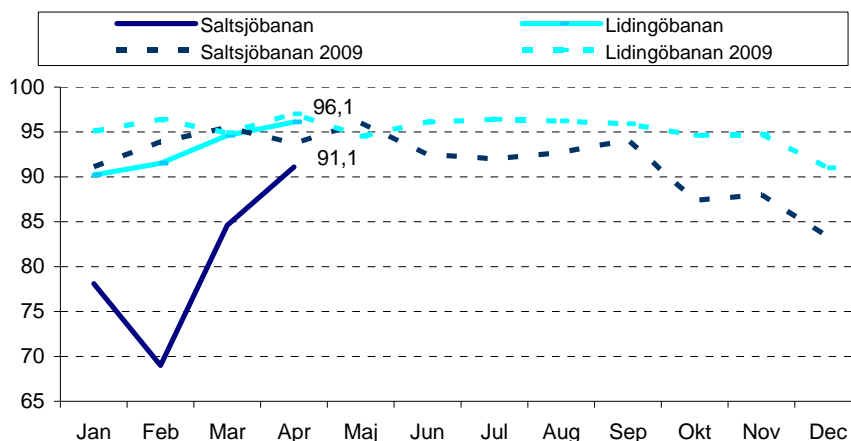
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

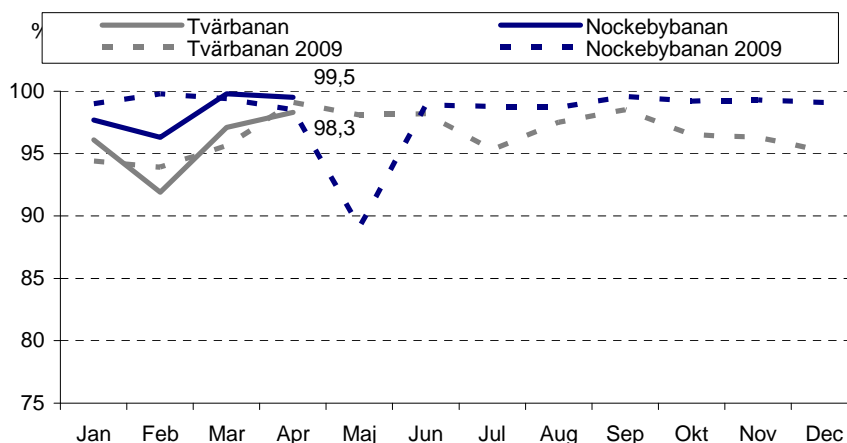
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

## Punktligheten

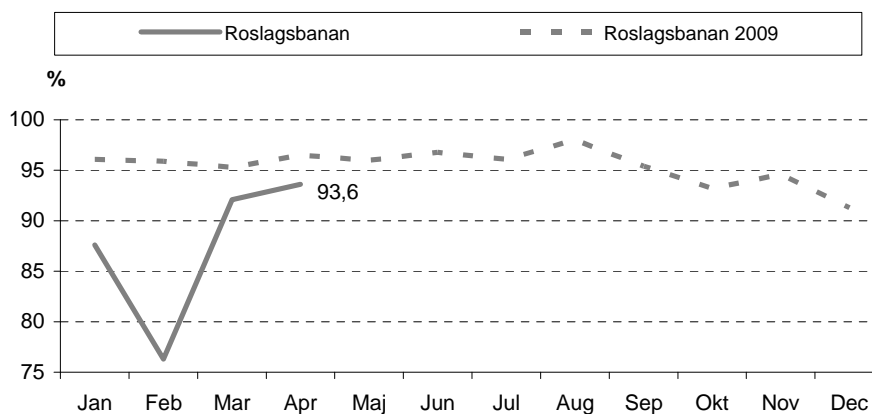
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 80,7% Mål 2010: 95,5%  
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 93,1% Mål 2010: 96,5%



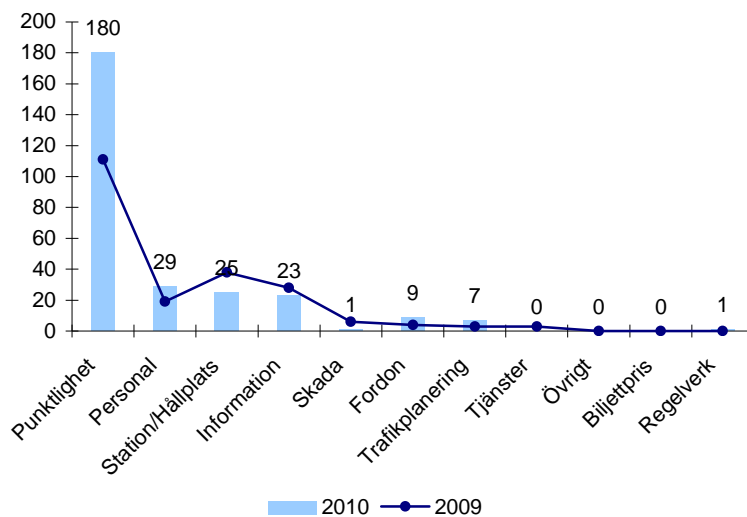
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 95,9% Mål 2010: 97,5%  
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 98,3% Mål 2010: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 87,4% Mål 2010: 97,5%

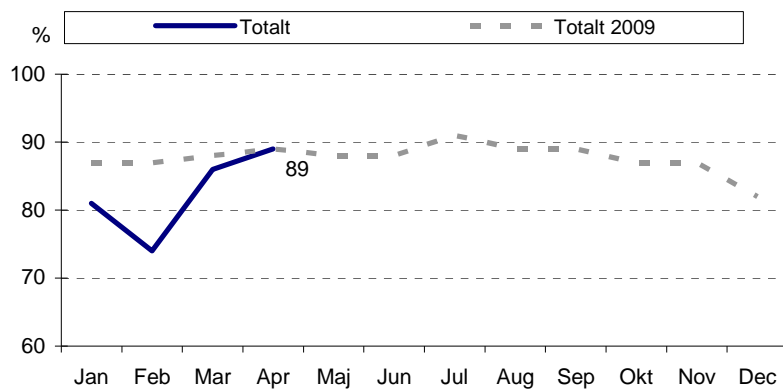
## Kundsynpunkter

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

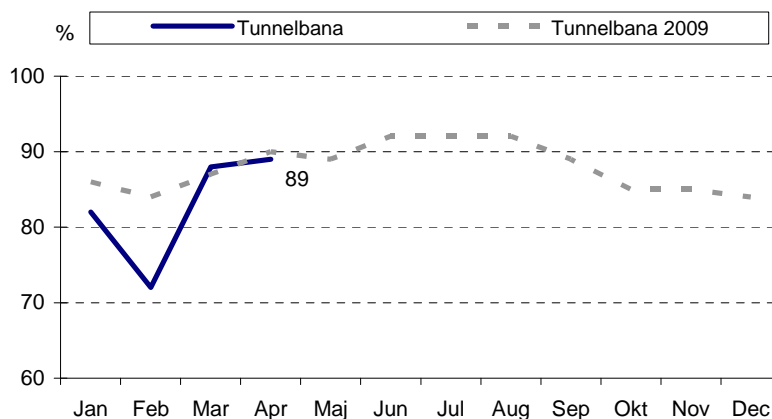


## 6 Andel kunder i tid

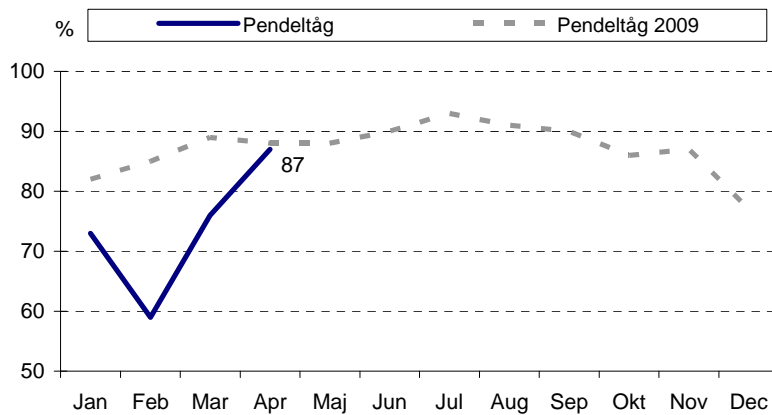
Diagrammen nedan visar andelen kunder i tid (< 1 min tidig, < 3 min sen)



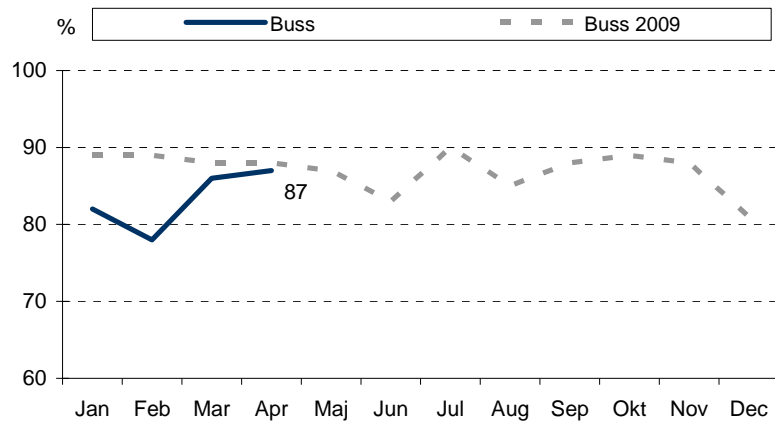
Kunder i tid, hela SL-trafiken, ackumulerat: 82 % Mål 2010: 89 %



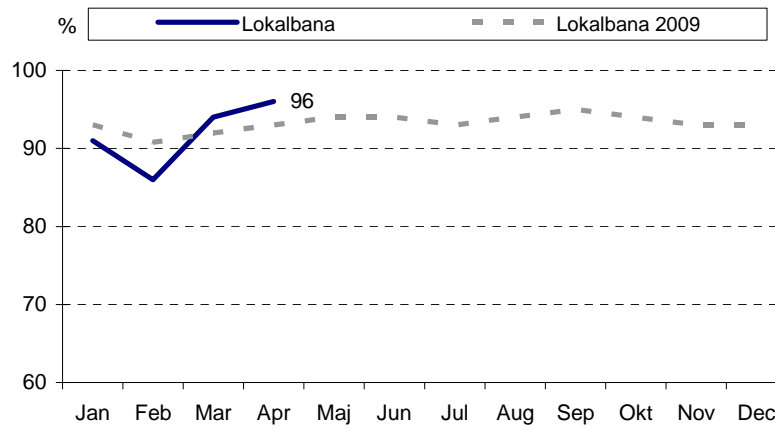
Kunder i tid för tunnelbanan, ackumulerat: 83 %



Kunder i tid för pendeltåg, ackumulerat: 71 %



Kunder i tid för buss, ackumulerat: 83 %



Kunder i tid för lokalbanor, ackumulerat: 92 %

Kunder tid, ackumulerat Saltsjöbanan 89 %

Kunder tid, ackumulerat Lidingöbanan 91 %

Kunder tid, ackumulerat Tvärbanan 92 %

Kunder tid, ackumulerat Nockebybanan 98 %

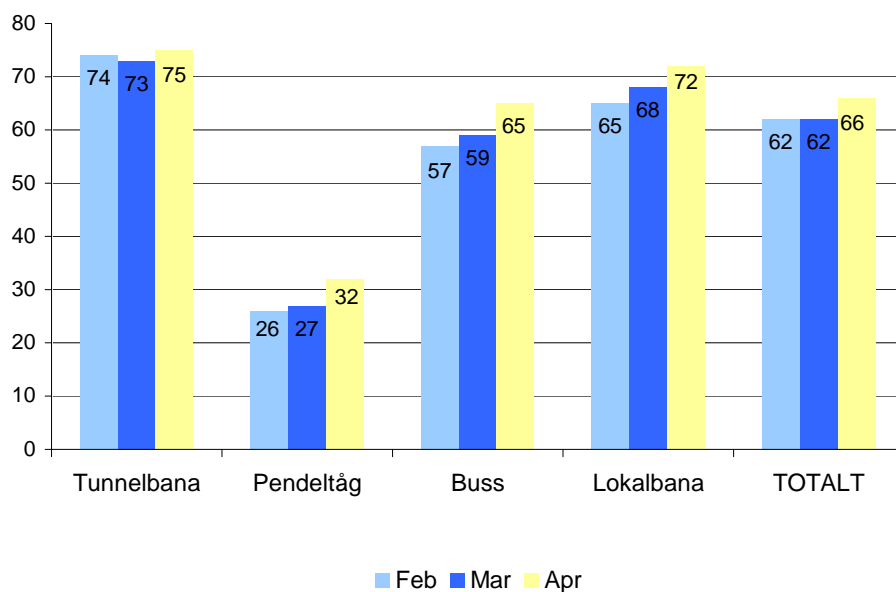
Kunder tid, ackumulerat Roslagsbanan 91 %



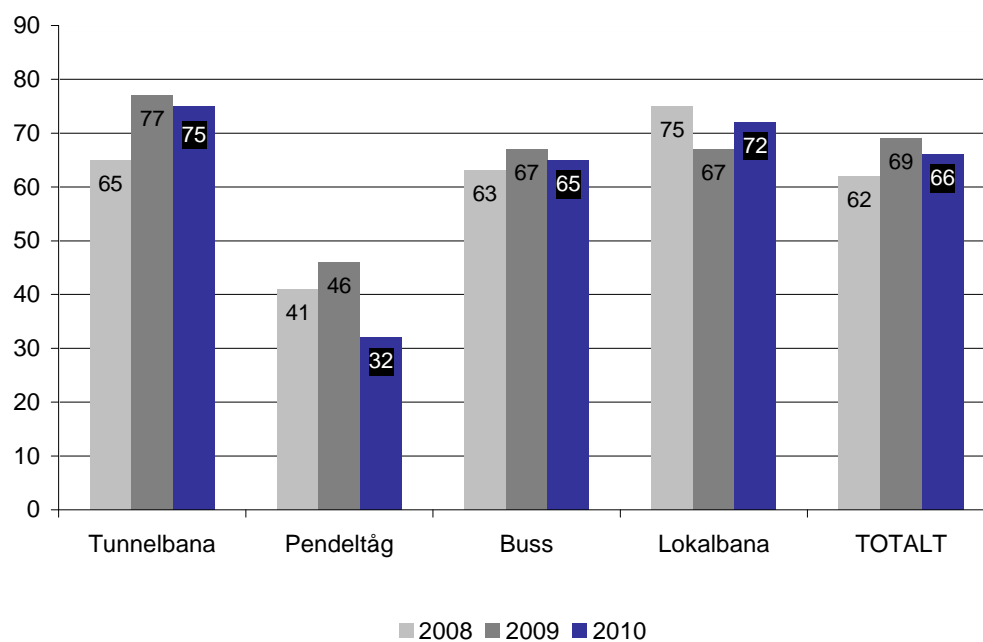
## 7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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



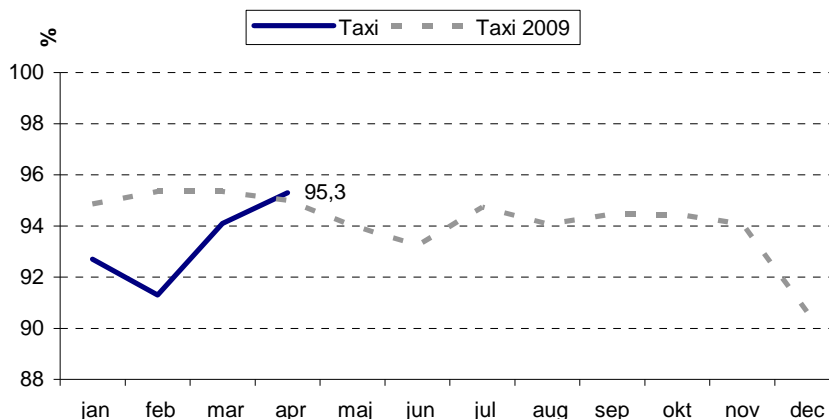
## 8 Färdtjänstverksamheten

### Orsaker till avvikelser

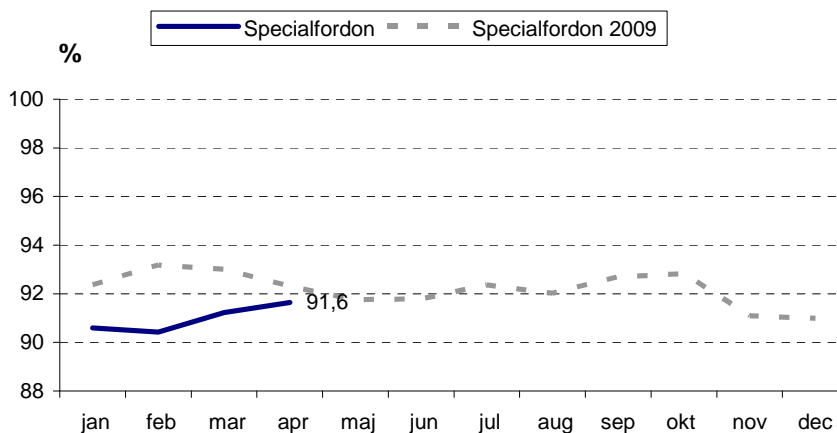
Den fallande trenden i hämtprecision som har varit under vintermånaderna har upphört. Hämtprecisionen, dvs. punktligheten i hämtning, har börjat visa en uppåtgående trend. I april var punktligheten för taxiresor högre jämfört med tidigare månader under året och föregående år motsvarande period. För specialfordon var utfallet fortfarande sämre jämfört med utfallet föregående år men bättre i jämförelse med de första månaderna under året. Klagomålen och synpunkterna visar en markant neråtgående trend. Huvudförklaringen till detta är en återhämtning efter vinterns väderrelaterade problem.

### Punktligheten (hämtprecision)

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



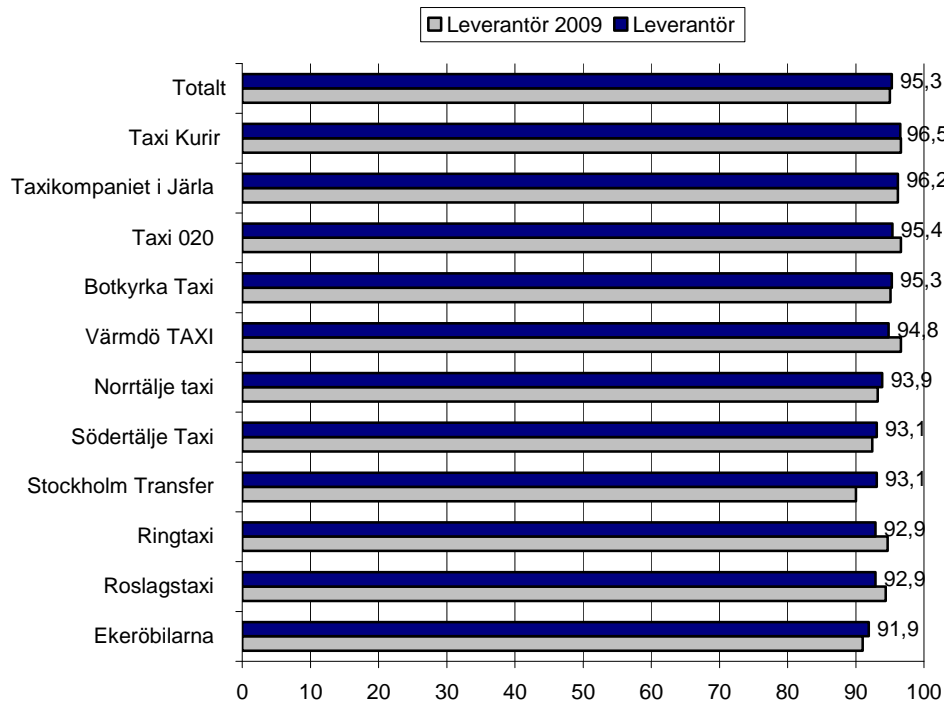
Punktligheten för taxi, ackumulerat 92,0% Mål 2010: 90 %



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

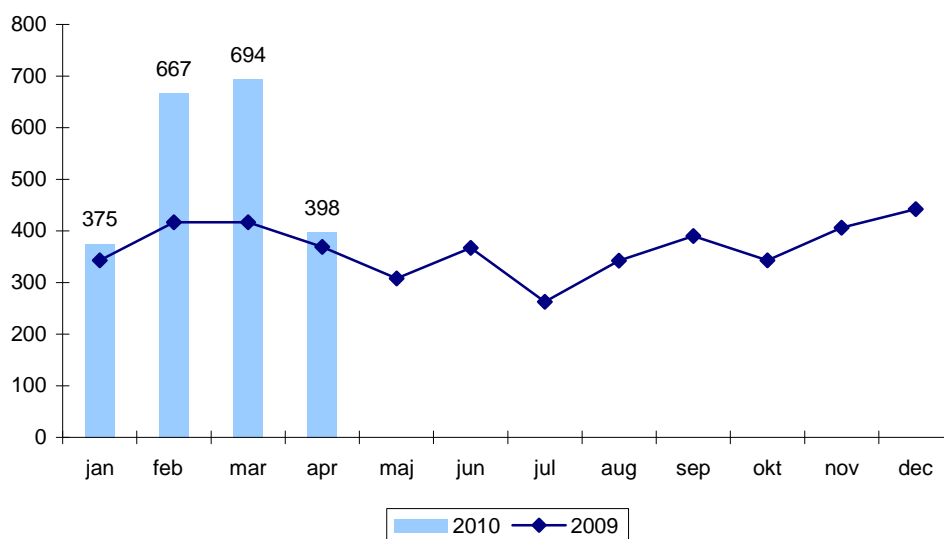
## Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

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.