



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för maj 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.....	10
	Orsaker till inställda avgångar	10
	Punktligheten	11
	Kundsynpunkter	11
4	Buss.....	12
	Orsaker till avvikelser	12
	Utförd trafik.....	12
	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

Punktligheten för **tunnelbanetrafiken** uppgick till 93,4 %. Antalet stopp i trafiken har blivit färre men andelen utförda avgångar är lägre än föregående år. MTR arbetar med åtgärder för att minska mängden fordonsrelaterade fel.

Punktligheten i **pendeltågstrafiken** sjönk i maj och antalet inställda tåg var dubbelt så många som föregående år. Merparten av de inställda tågen orsakades av problem i infrastrukturen.

Busstrafiken i maj karakteriserades av fordonsproblem samt en del yttre händelser. Entreprenörerna fortsätter att fokusera på att lösa de fordonsrelaterade problem som påverkar tillförlitligheten.

Lokalbanornas trafik har varit relativt störningsfri under maj.

Färdtjänsttrafikens punktlighet fortsätter att förbättras.

2 Tunnelbanan

Orsaker till avvikelser

Punktligheten uppgick till 93,4 vilket är lägre än föregående månad. Försämringen beror på hastighetsbegränsningar som har orsakats av problem med halt spår.

Det totala antalet stopp under månaden uppgick till tio. Sju av dessa gällde Grön linje.

Antalet inställda avgångar uppgick till 746, fördelat på 330 på Grön linje, 349 på Röd linje och 67 på Blå linje. 84 inställda avgångar beror på spårarbeten vid Skärmarbrink. Fordonsfel och brist på trafikklara fordon under framförallt högtrafik är också bidragande orsaker till många inställda avgångar och motsvarar 316 inställda avgångar under perioden.

Åtgärder

SL och MTR arbetar tillsammans för att finna orsaken till problemen med halt spår och därmed få bort de hastighetsnedsättningar som orsakar sämre punktlighet.

MTR fokuserar på att säkerställa tursättningen genom bättre uppföljning och planering samt att återställa fler långtidsavställda fordon för att kunna ha tre tåg i reserv till vintertidtabellen 2010.

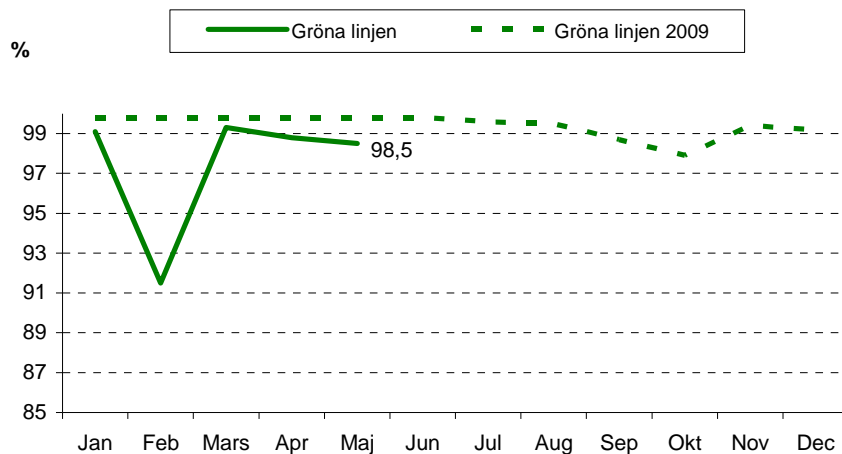
En gemensam översyn av processen för planering av spårarbeten påbörjas för att reducera trafikstörningar i samband med spårarbeten.

För att minska störningarna på grund av sabotage arbetar MTR tillsammans med bl.a. polisen och Lugna Gatan, samt med utbildning av personalen. Man samarbetar även med SOS för att minska stopptiderna vid sjukdomsfall ombord.

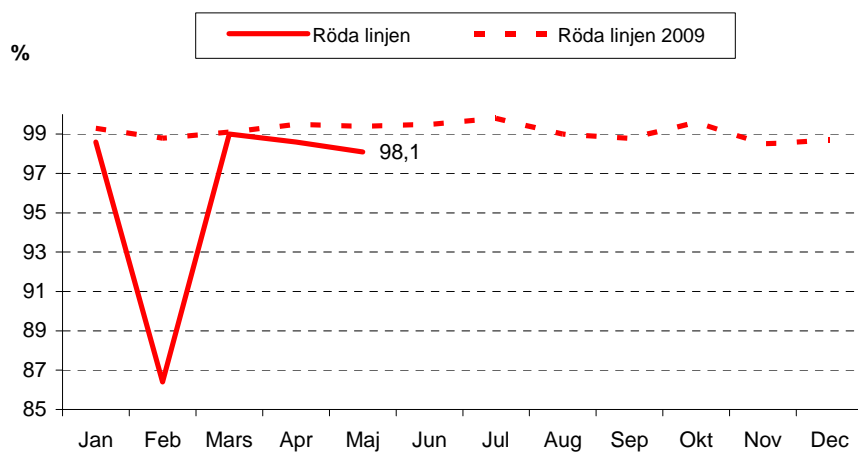
För att öka tillförlitligheten pågår ombyggnader av C14-fordon. MTR har också påbörjat ett förbättringsarbete i syfte att förändra arbetssätt i depåerna för att öka effektiviteten i fordonsunderhållet

Utförd trafik

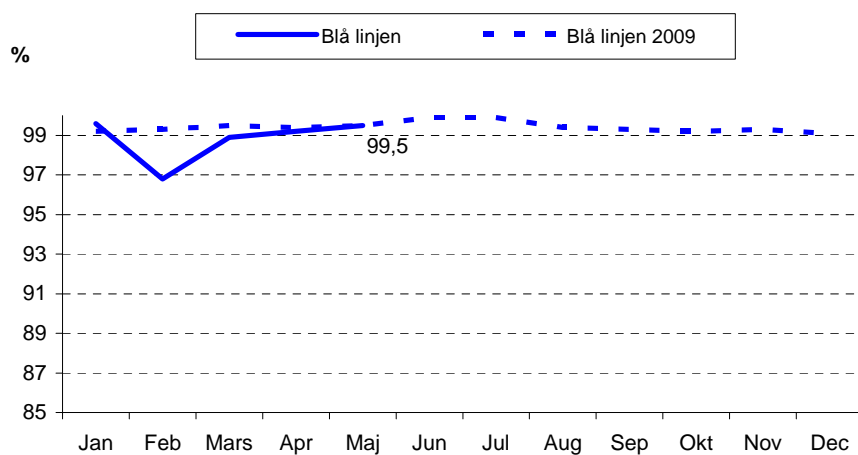
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen, ackumulerat: 97,5%

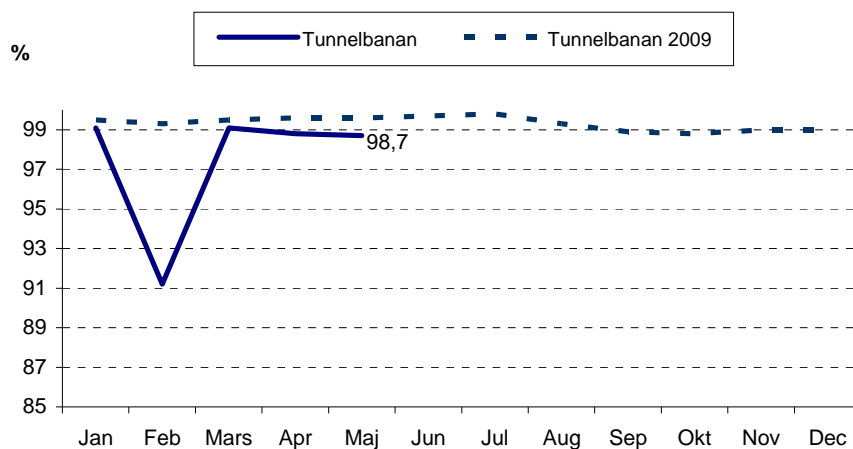


Utförd trafik för röda linjen, ackumulerat: 96,2%



Utförd trafik för blå linjen, ackumulerat: 98,9

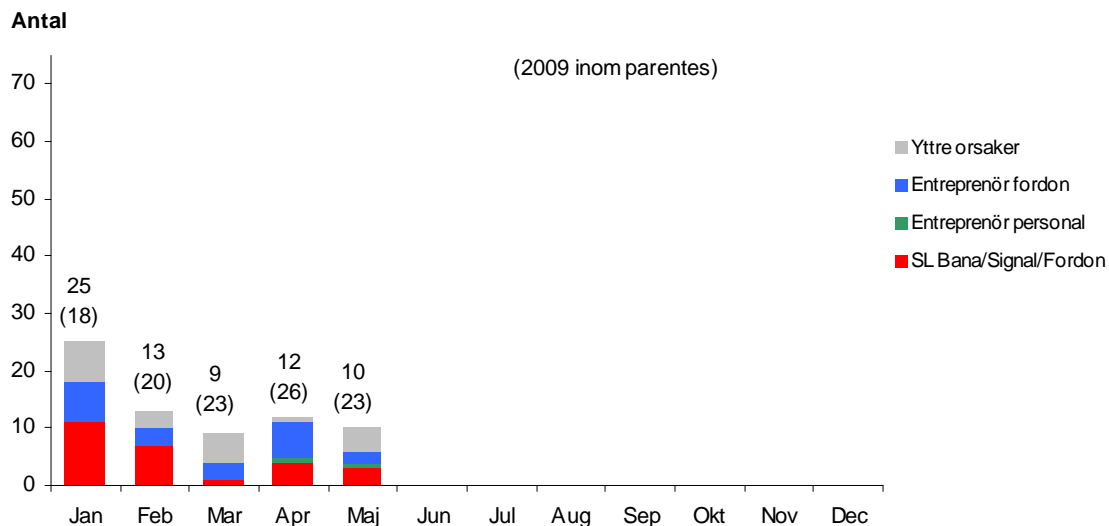
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 97,4
 Mål 2010 för tunnelbanan totalt: 99,6%

Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spårområde, vandalism mm

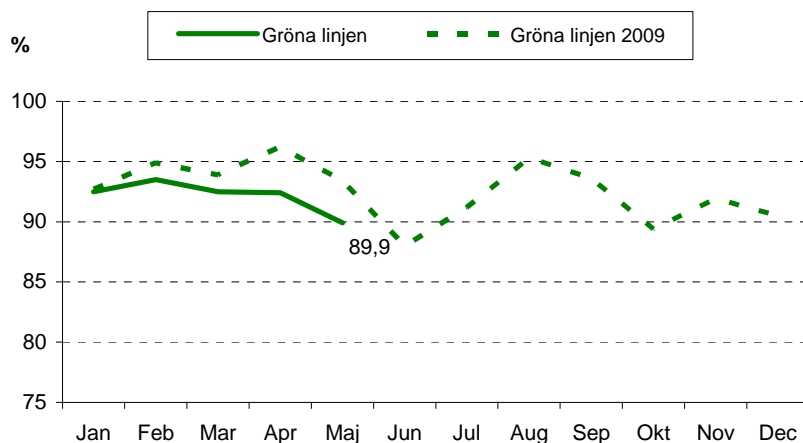
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

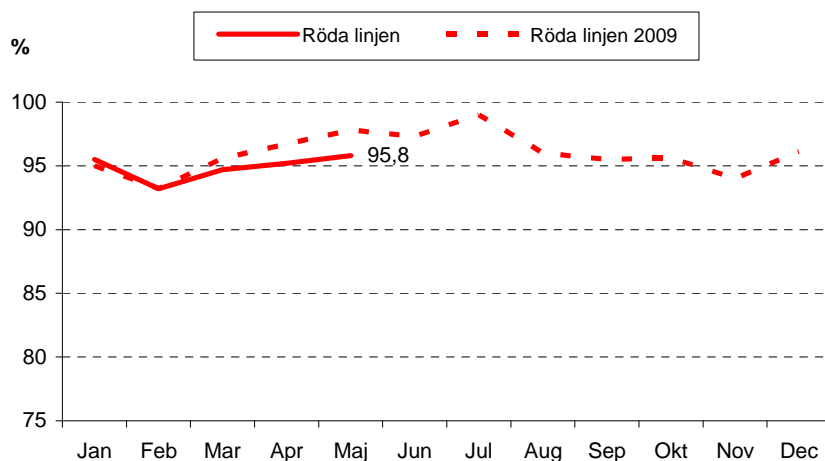
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

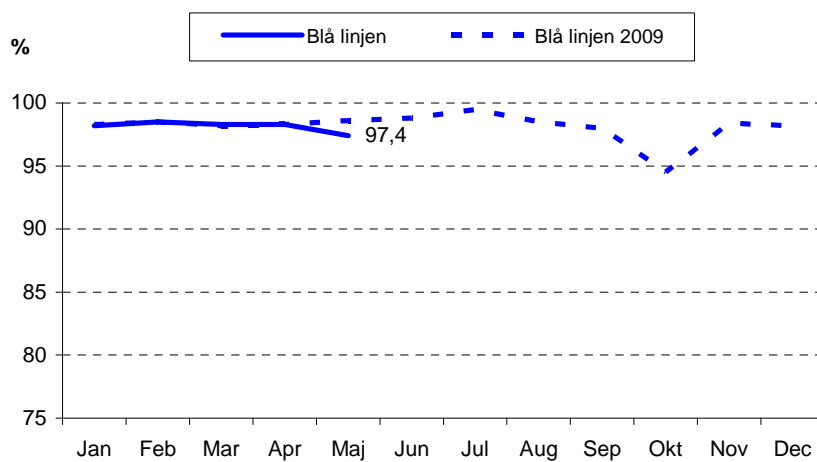
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för gröna linjen, ackumulerat: 92,2%

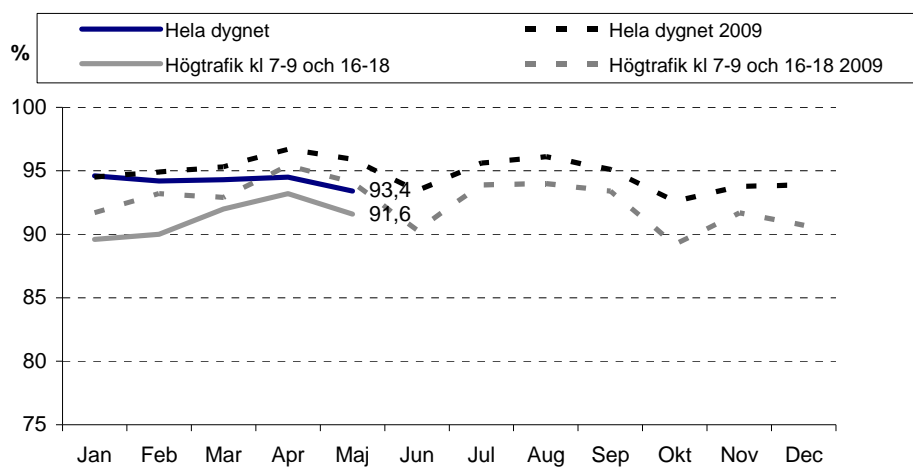


Punktligheten för röda linjen, ackumulerat: 94,9%



Punktligheten för blå linjen, ackumulerat: 98,1%

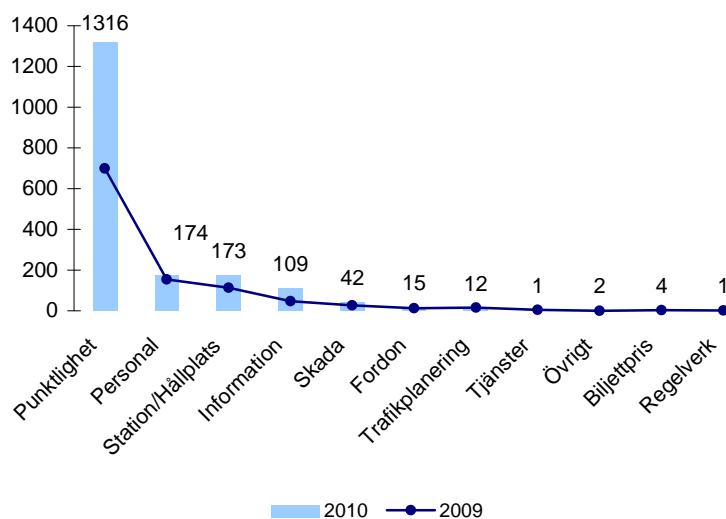
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt, ackumulerat: 94,2%
 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 i maj var 83,3% vilket är en försämring med 4,5 procentenheter jämfört med föregående månad och avsevärt sämre än motsvarande månad 2009 då resultatet var 91,4%.

Antalet inställda tåg var 721 vilket är dubbelt så många som året innan. 67,7% berodde på orsaker inom Trafikverkets ansvarsområde. Utförd trafik under maj låg på 96,6% vilket är en försämring med 0,6 procentenheter jämfört med april.

Störningarna i infrastrukturen var många och omfattande. Särskilt märkbar var signalinkopplingen i Sundbyberg (ett led i Kraftsamling Mälardalen). Redan under inkopplingshelgen 13-16/5 drabbades trafiken av flera avbrott. Arbetet skulle ha varit klart till trafikstart måndag 17/5 men tog ytterligare 3 dagar i anspråk.

På sträckan Bålsta – Kungsängen har signalställverken fortsatt att medföra problem så gott som dagligen under maj med förseningar som följd.

I övrigt förekom problem med bron vid Södertälje kanal den 14/5 och 22/5 med inställda tåg som följd samt ett växelfel vid Stockholms Central den 28/5 som medförde stora förseningar.

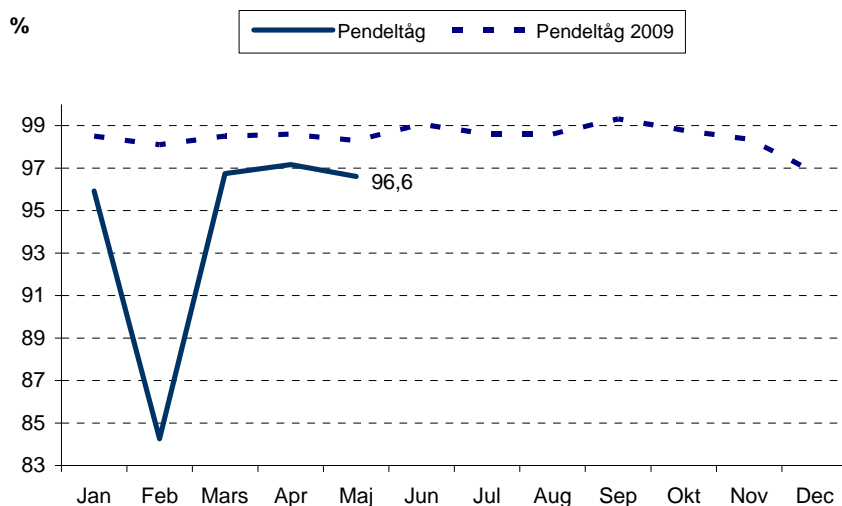
Åtgärder

SL kommer tillsammans med Stockholmståg att träffa Trafikverket den 21 juni för att klargöra vår oro över det ökande antalet infrastrukturfel samt ställa krav på åtgärder för förbättrad leveranskvalitet och punktlighet.

Inom ramen för det löpande kvalitetsarbetet SL-Stockholmståg-Trafikverket kommer respektive organisations vinterrapport att presenteras och planering inför nästa vintersäsong att påbörjas.

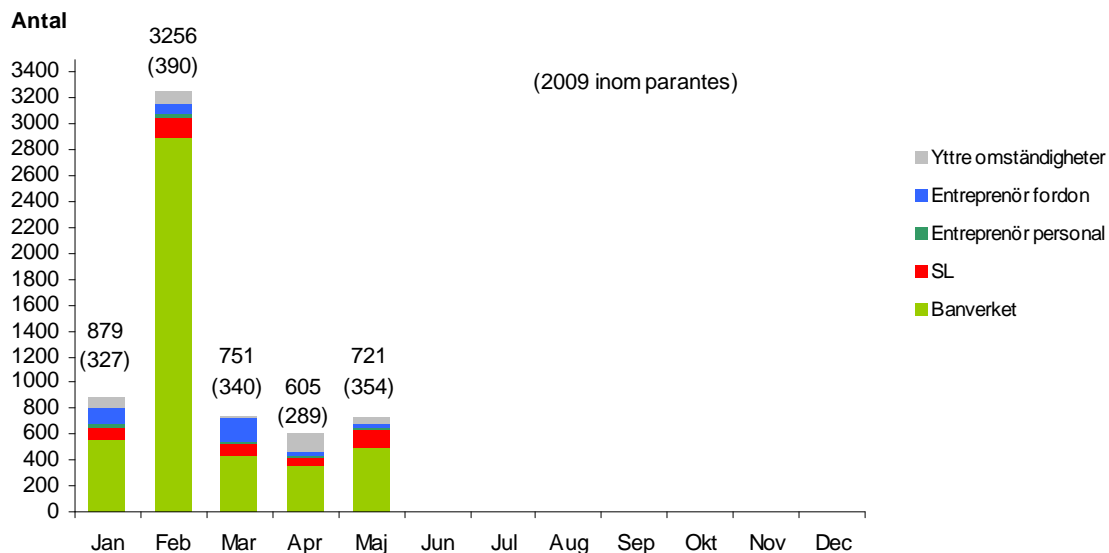
Utförd trafik

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: 94,2%
 Mål 2010 för pendeltågen: 99,0%

Orsaker till inställda avgångar

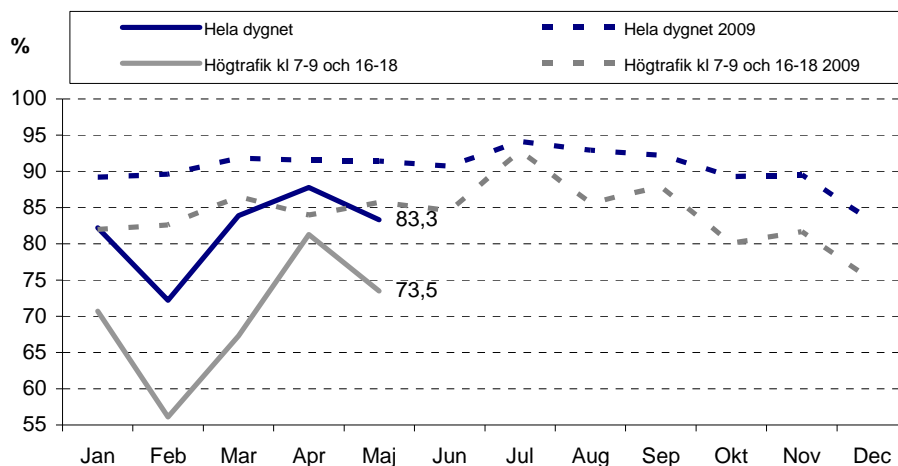


Förklaring till orsaksfördelning

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

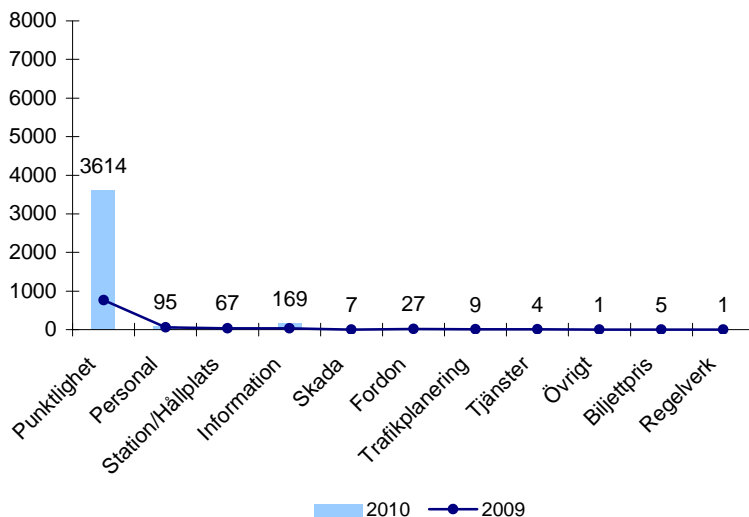
Diagrammet visar punktlighet mätt som genomsnittlig punktlighet mellan ankomst- och avgångstider vid 35 mätpunkter. En avgång räknas som punktlig om den är < 3 minuter försenad.



Punktligheten för pendeltågen, ackumulerat: 81,9%
 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

Arriva har levererat en god tillgänglighet i både Sigtuna/Upplands Väsby och Ekerö. I Sigtuna/Upplands Väsby har man fortfarande problem med fordonsparken efter det eftersläp av underhållet som uppstod under vintern. Fokus finns på att komma ikapp och därmed få ett lägre antal fordonsfel.

Busslink

Norrtälje, Norrort, Sollentuna, Lidingö, Söderort, Handen och Nynäshamn har levererat en godkänd tillgänglighet under maj. I Nynäshamn gick dock tillgängligheten ner i maj. Detta beror till stor del på en planeringsmiss 1 maj vilket medförde att tjänster saknades och därför inte kördes. Ombyggnationer vid Nynäshamns station, Ösmo station och Ösmo centrum har dessutom lett till störningar på dessa platser under maj. Solna/Sundbyberg har levererat en tillgänglighet på 99,61 % i maj vilket bara skiljer sig marginellt från föregående månad. Fordonsfelen står fortfarande för största delen inställda avgångar. Innerstaden har den sämsta tillgängligheten och denna uppgår till 99,44 %. Vagnläget har inte varit bra under maj, framförallt på grund av ledproblem och krockar. Solarisbussarna har varit tagna ur trafik även maj månad. MAN-bussarna har fortfarande problem med gasventiler. Vagnbristen under högtrafiken har resulterat i att Busslink inte kunnat ha tillräckligt många bussar i reserv. Detta innebär trafiken inte kunnat återställas tillräckligt snabbt vid störningar. Personalläget börjar stabilisera sig i Hornsberg men viss personalbrist finns framförallt på helgerna. I Söderhallen är personalläget ansträngt.

Nobina

Nacka/Värmdö, Järfälla/Upplands Bro och Huddinge/Botkyrka hade en godkänd tillgänglighet under maj. Den största händelsen i Nacka/Värmdö, som orsakade stora störningar, var när Slussen stängdes av i den tidiga morgonrusningen på grund av en bussbrand i terminalen. I Bromma ökade antalet inställda avgångar, vilket till stor del berodde på fordonsfel och yttre orsaker. De fordonsrelaterade orsakerna var brist på reservdelar samt start- och dörrproblem. De yttre omständigheterna berodde på köer och krockar i trafikområdet. Även i Tyresö ökade antalet inställda avgångar under maj månad till stor del på grund av fordonsfel och yttre orsaker. Fordonsfelen har berott på för få resurser i verkstaden. Södertälje har haft en bra trafikmånad där endast totalt 14 avgångar ställdes in.

Åtgärder

Arriva

Arriva arbetar med att komma ikapp med fordonsunderhållet efter vintern.

Busslink

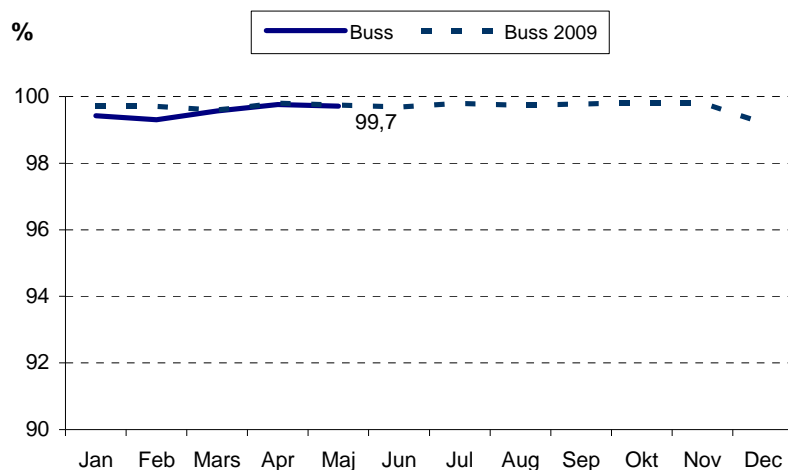
I Solna/Sundbyberg har Busslink fortsatt fokus på verkstaden genom att ha dagliga uppföljningsmöten för att snabbt se trender och kunna sätta in åtgärder, samt bibehålla serviceläget. Radiokommunikationssystem har installerats på bussrampen för att personalen snabbare skall få kontakt med vagnsättare och mekaniker om problem uppstår vid vagnuttag. Busslink kommer fortsatt att prioritera service av bussar för att nå en långsiktig tillförlitlighet och de jobbar vidare med olika delaktighetsprojekt och generellt kvalitetsarbete tillsammans med alla medarbetare. Arbetet med de avställda Solarisbussarna i Innerstaden går framåt och Busslink kommer i början av juni att sätta ut en Solarisbuss i trafiken på prov. För att påskynda arbetet med ledproblem avlastar Busslink genom att skicka bussar till andra verkstäder för att skapa möjligheter att göra så många arbeten med ledproblem som möjligt i Hornsberg. Under maj har man höjt anställningsgraden på deltidspersonal för att täcka personalbristen. Sommarvikarierna har börjat anställas och i början på juni kommer 17 nya förare i tjänst.

Nobina

I Bromma finns nu extra resurser i verkstaden för att hinna ikapp med service under juni månad. I Tyresö åtgärdas resursbristen i verkstaden genom att förstärka bemanningen på morgonen.

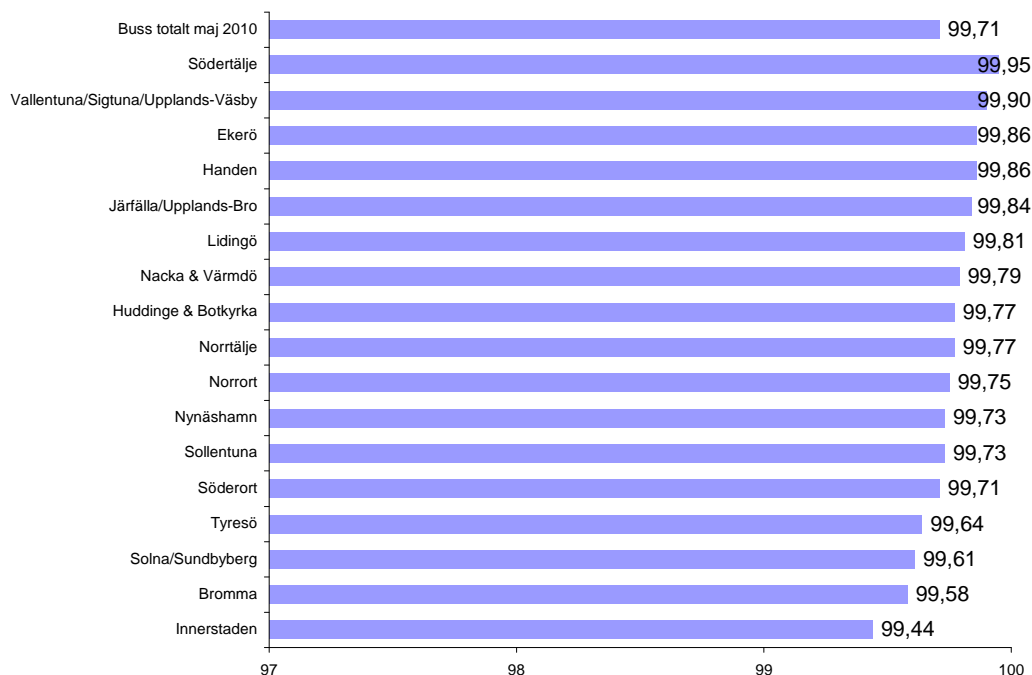
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

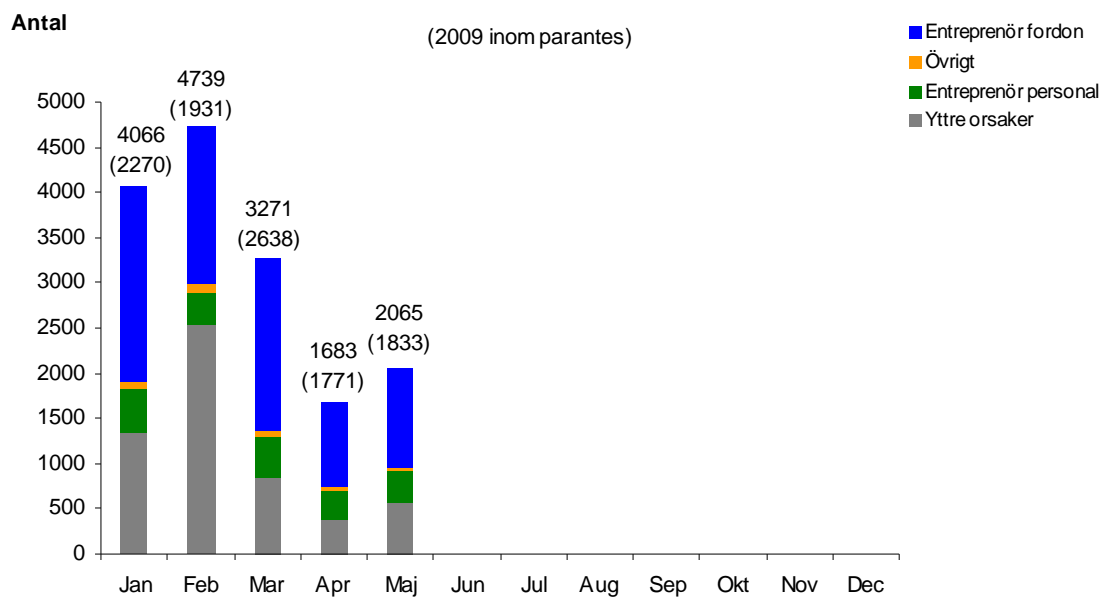


Utförd trafik för buss, ackumulerat: 99,6%
 Mål 2010 för buss: 99,8%

Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

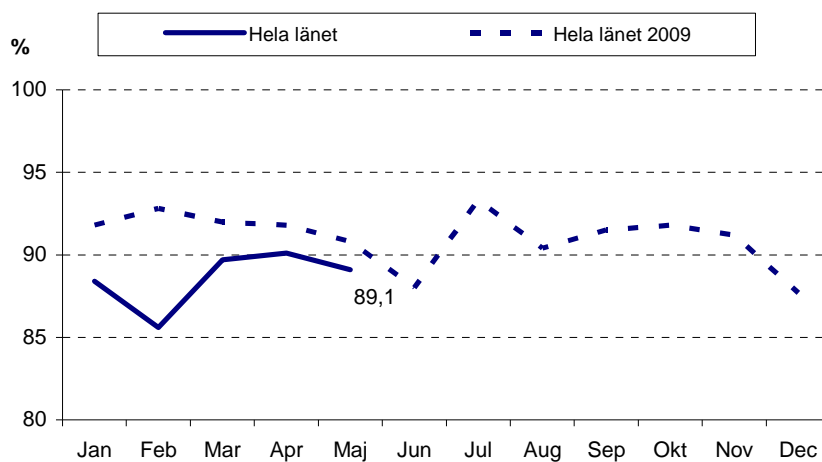
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

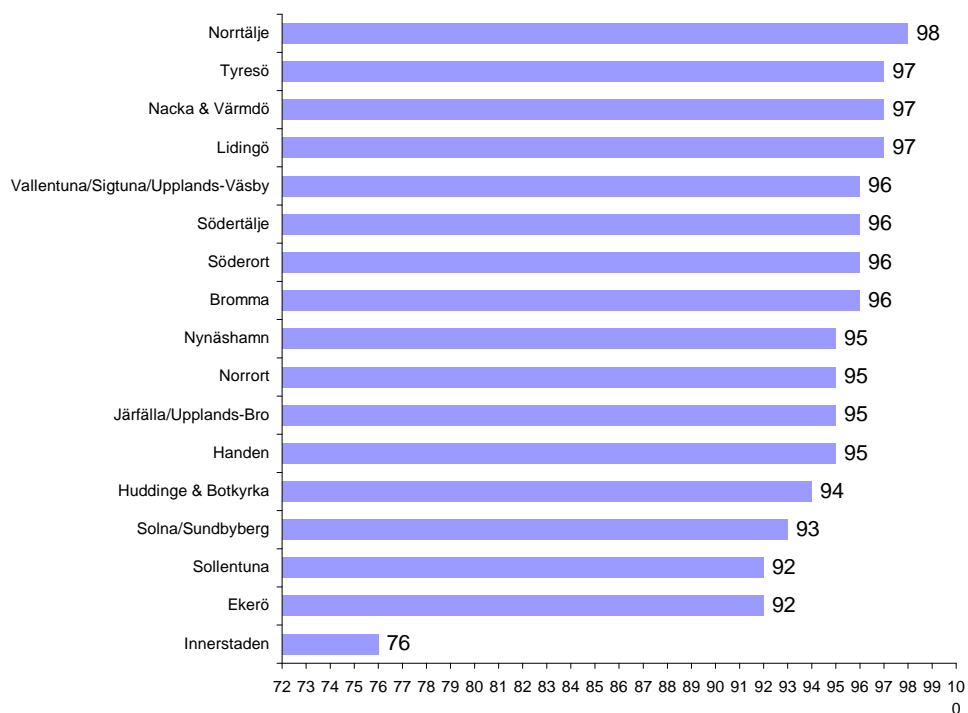
Punktligheten

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: 88,6%
 Mål 2010 för buss: 93%

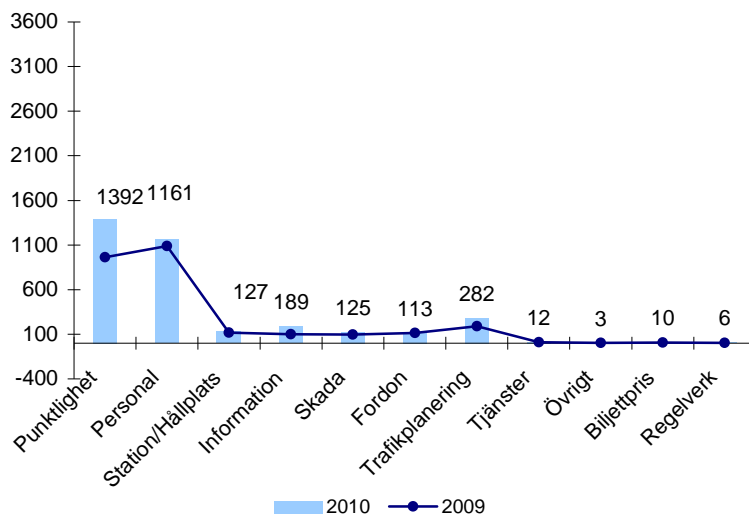
Punktligheten per avtalsområde



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

Lokalbanornas trafik har varit relativt störningsfri under maj.

Roslagståg

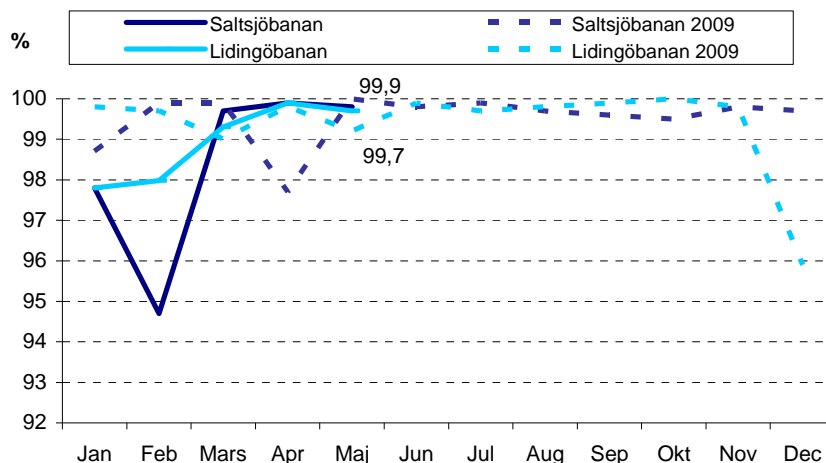
Punktligheten för Roslagsbanan sjönk något under maj med anledning av några akuta fordonsfel samt fel på ställverket vid Täby Kyrkby. Problem med ATC-systemet har funnits efter ett banarbete vid Kragstalund.

Veolia

Saltsjöbanans punktlighet påverkades negativt av solkurvor på sträckan Neglinge-Saltsjöbaden. På Lidingöbanan har fordonsfel lett till smärre störningar i trafiken.

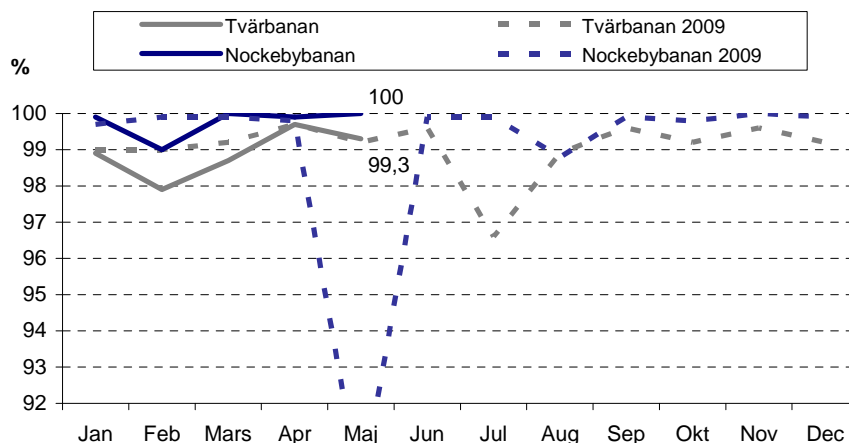
Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



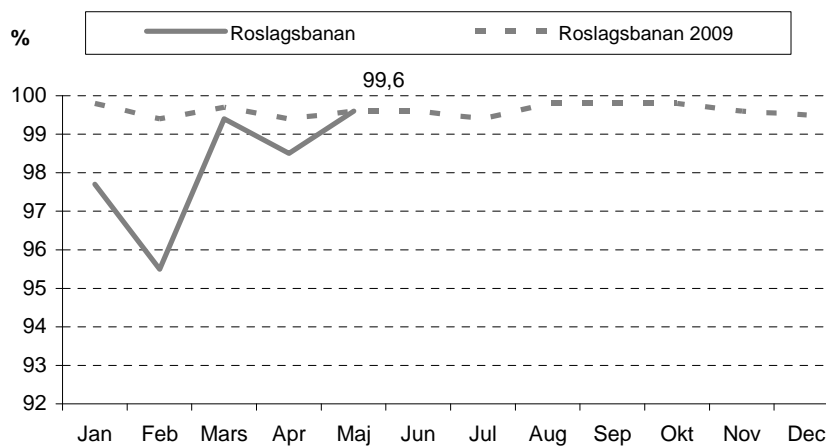
Utförd trafik för Saltsjöbanan, ackumulerat: 98,4% Mål 2010: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan, ackumulerat: 98,9% Mål 2010: 99,5%



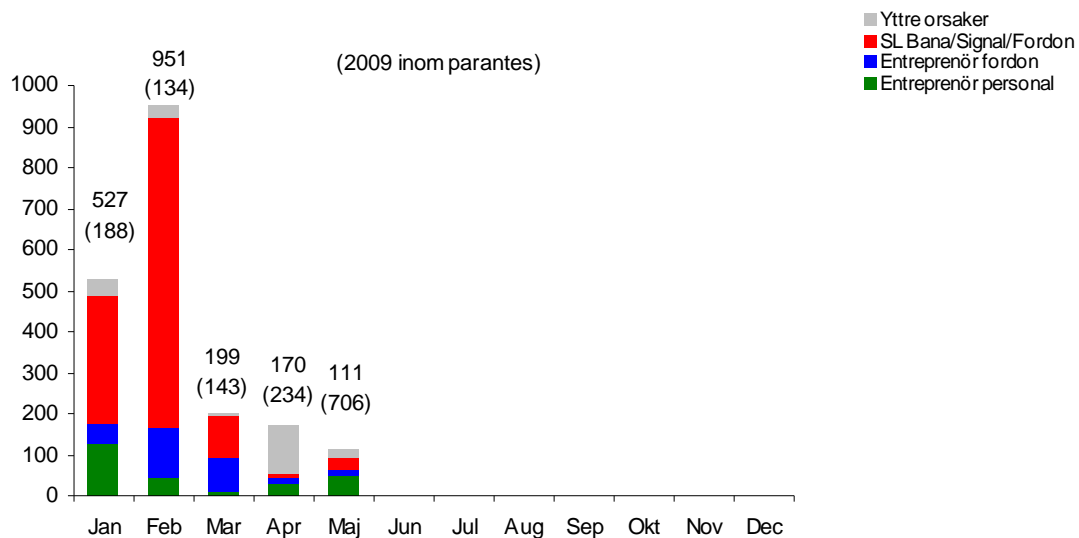
Utförd trafik för Tvärbanan, ackumulerat: 98,9% Mål 2010: 99,4%

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



Utförd trafik för Roslagsbanan, ackumulerat: 98,2% Mål 2010: 99,4%

Orsaker till inställda avgångar



(Maj 2009; banavstängning Nockebybanan)

Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

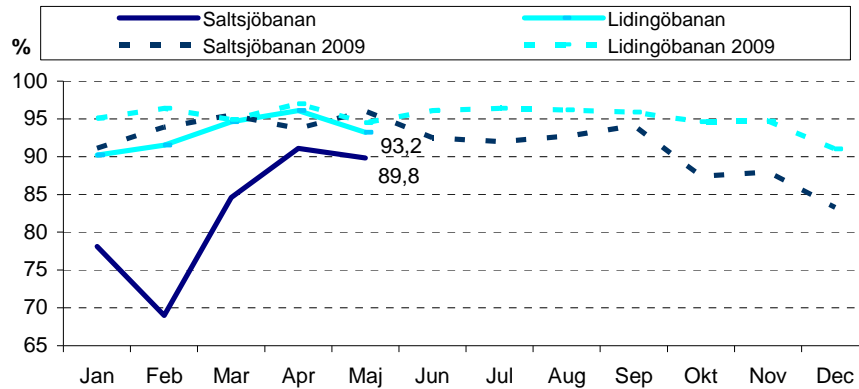
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

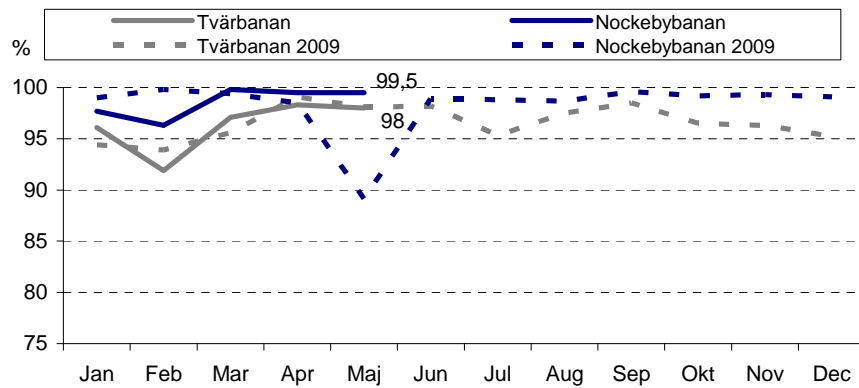
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister

Punktligheten

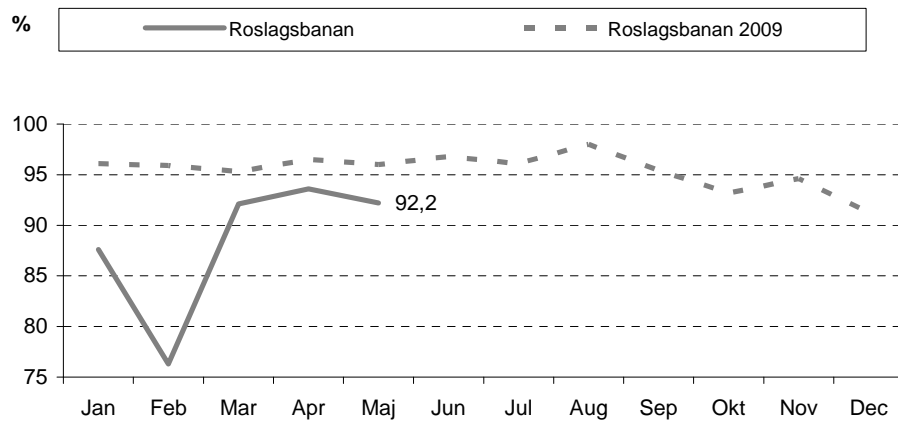
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan, ackumulerat: 82,5% Mål 2010: 95,5%
 Punktlighet för Lidingöbanan, ackumulerat: 93,1% Mål 2010: 96,5%



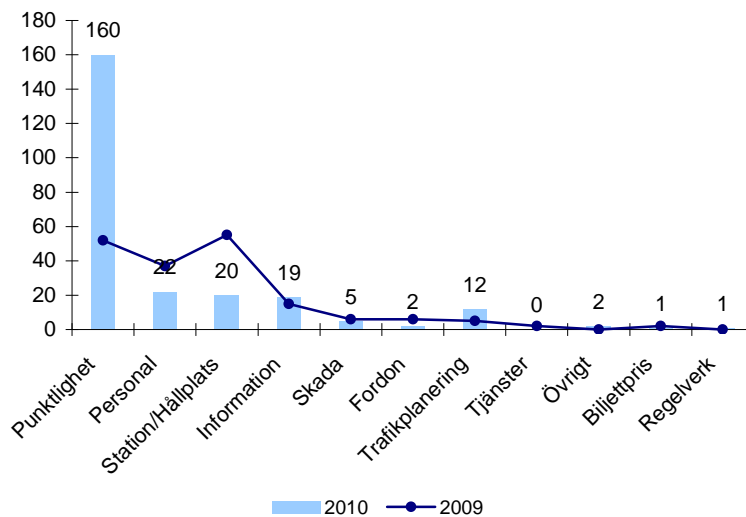
Punktlighet för Tvärbanan, ackumulerat: 96,3% Mål 2010: 97,5%
 Punktlighet för Nockebybanan, ackumulerat: 98,8% Mål 2010: 99,0%



Punktlighet för Roslagsbanan, ackumulerat: 88,4% Mål 2010: 97,5%

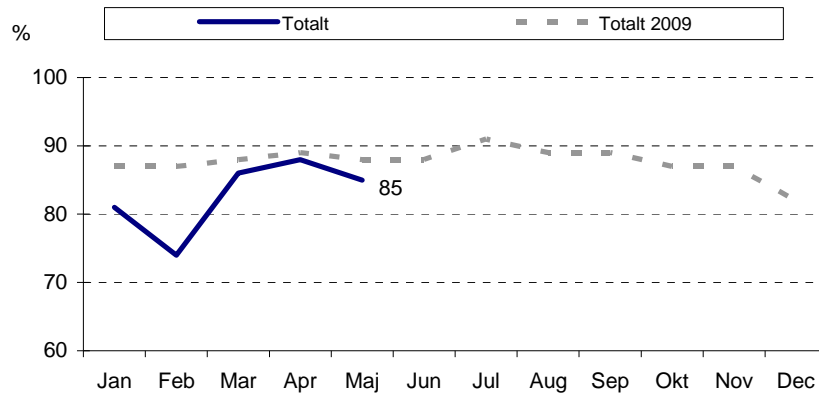
Kundsynpunkter

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

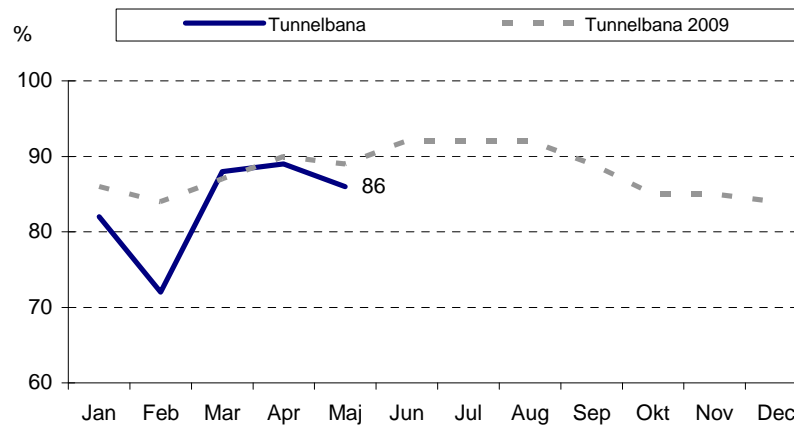


6 Andel kunder i tid

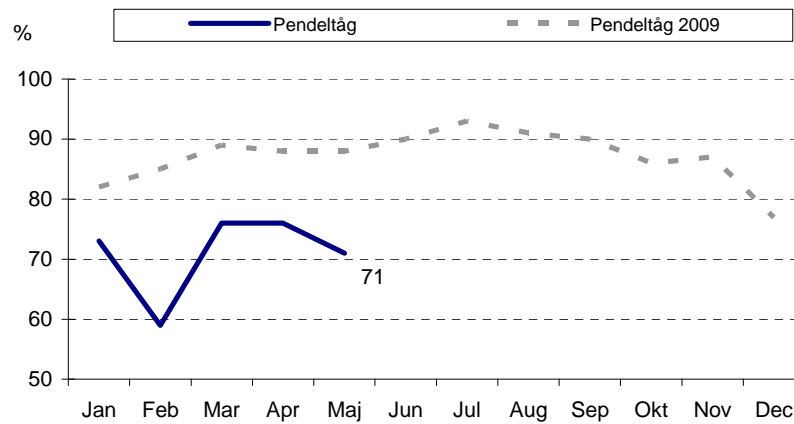
Diagrammen nedan visar andelen kunder i tid (< 1 min tidig, < 3 min sen)



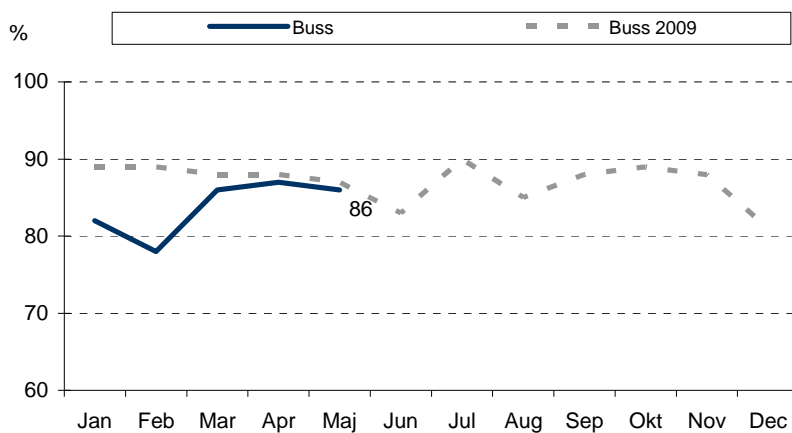
Kunder i tid, hela SL-trafiken, ackumulerat: 83 % Mål 2010: 89 %



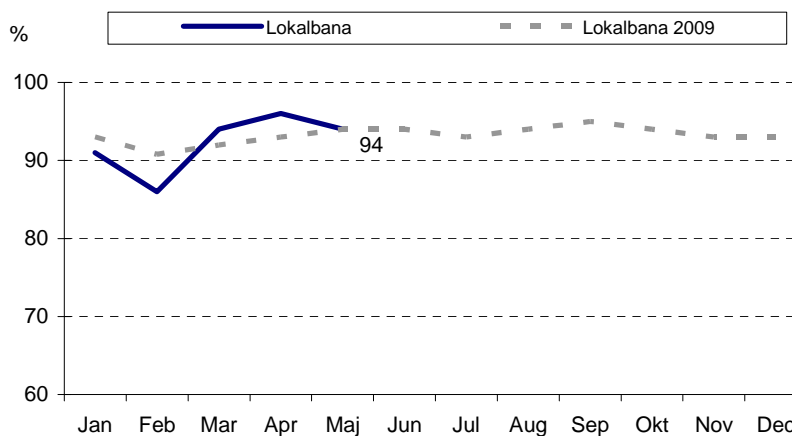
Kunder i tid för tunnelbanan, ackumulerat: 84 %



Kunder i tid för pendeltåg, ackumulerat: 71 %



Kunder i tid för buss, ackumulerat: 84 %



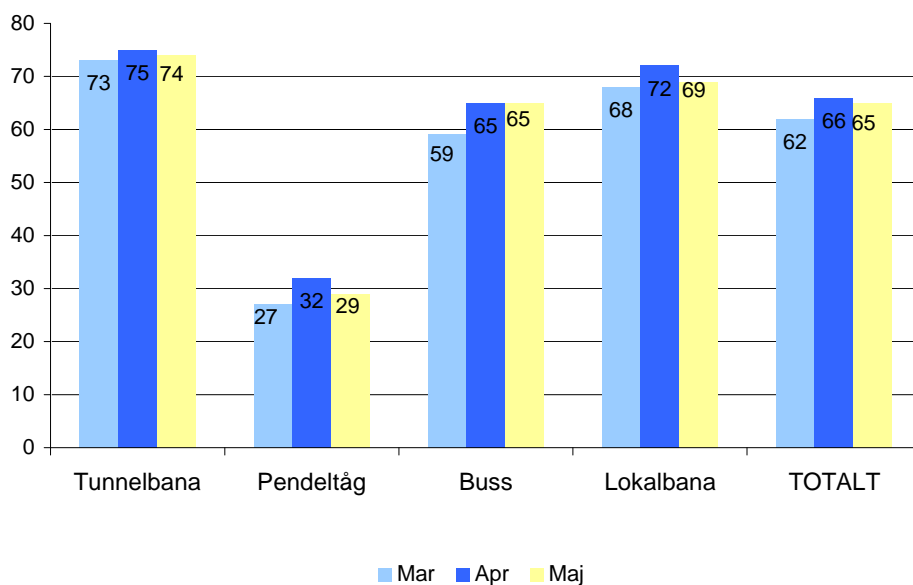
Kunder i tid för lokalbanor, ackumulerat: 92 %

- Kunder tid, ackumulerat Saltsjöbanan 94 %
- Kunder tid, ackumulerat Lidingöbanan 87 %
- Kunder tid, ackumulerat Tvärbanan 95 %
- Kunder tid, ackumulerat Nockebybanan 99 %
- Kunder tid, ackumulerat Roslagsbanan 93 %

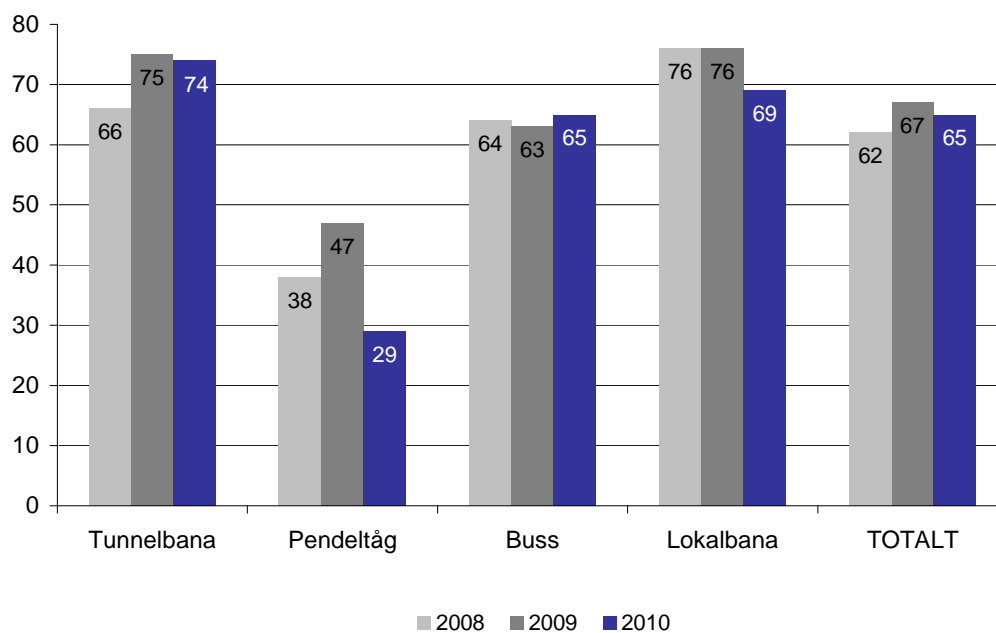
7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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



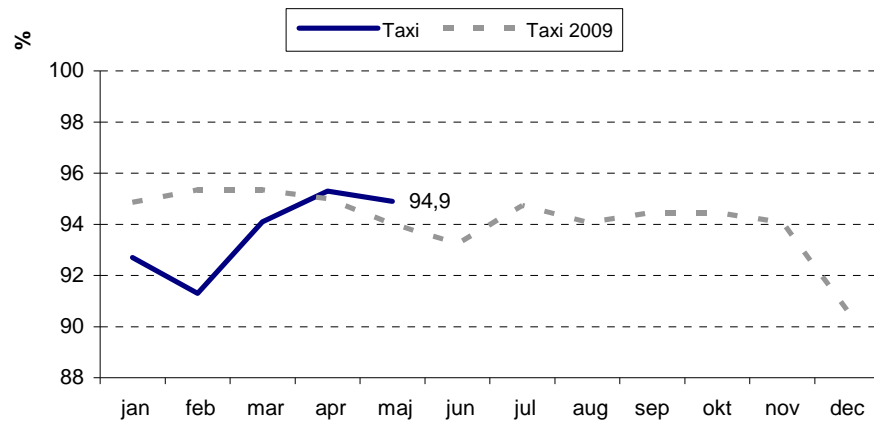
8 Färdtjänstverksamheten

Orsaker till avvikelser

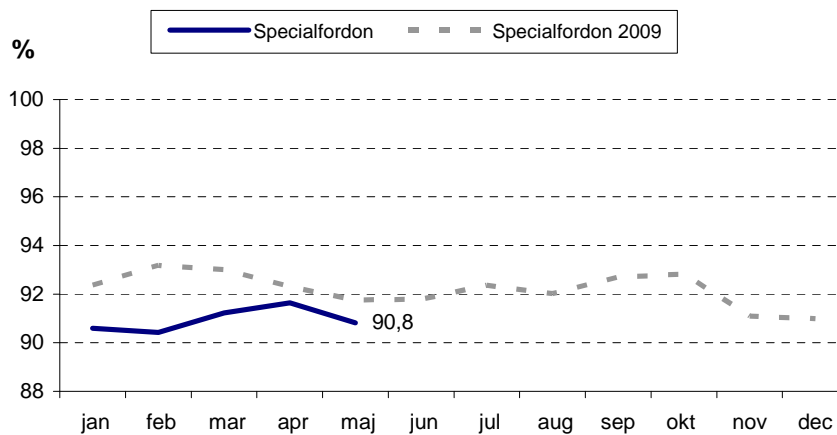
Hämtprecisionen dvs. punktligheten i hämtning började visa en uppåtgående trend redan i april. I maj var punktligheten för taxiresor högre jämfört med både tidigare månader under året och föregående år motsvarande period. För specialfordon var utfallet fortfarande något sämre än föregående år men bättre i jämförelse med de första månaderna under året. Antalet klagomål och synpunkter visar en nedåtgående trend. Antalet kundsynpunkter har blivit i snitt 34 % färre jämfört med mars och februari. Det är dock en liten ökning jämfört med april månad. Hämtprecisionen hos leverantörerna är bättre jämfört med motsvarade period förra året.

Punktligheten (hämtprecision)

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



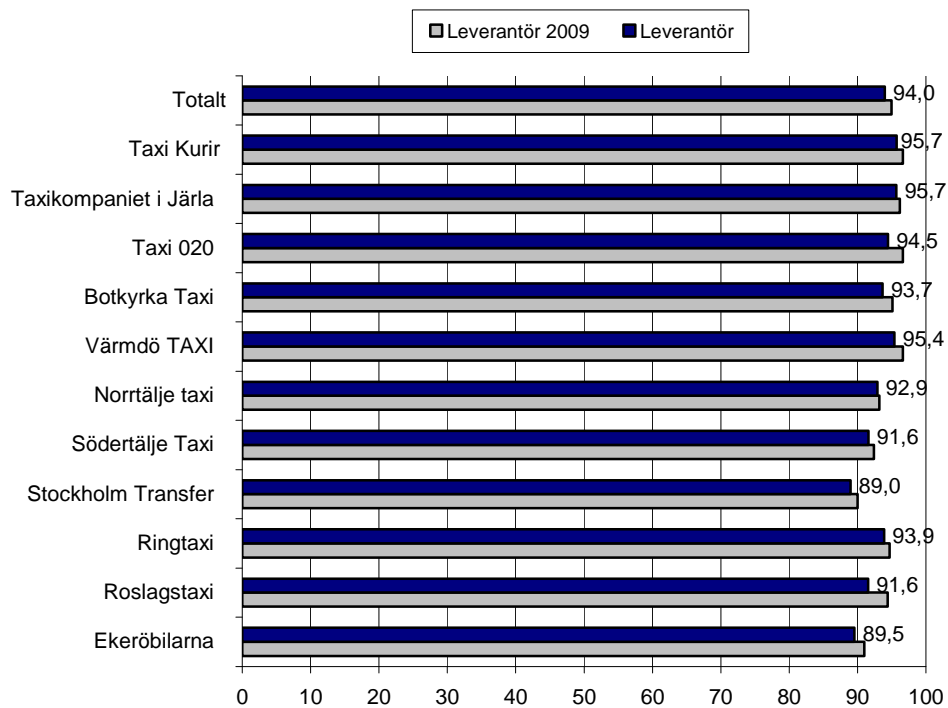
Punktligheten för taxi, ackumulerat 93,7% Mål 2010: 90 %



Punktligheten för specialfordon, ackumulerat 90,9% Mål 2010: 92,5%

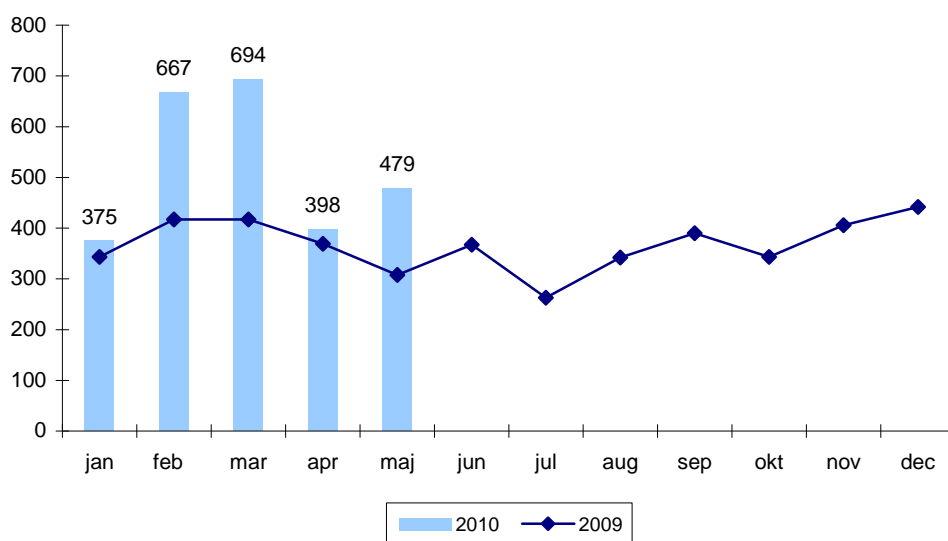
Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

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.