



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för augusti 2010





Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Tunnelbanan.....	4
	Orsaker till avvikelser	4
	Utförd trafik.....	5
	Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken	6
	Punktligheten	7
	Kundsynpunkter	9
3	Pendeltåg.....	10
	Orsaker till avvikelser	10
	Utförd trafik.....	11
	Orsaker till inställda avgångar	11
	Punktligheten	12
	Kundsynpunkter	13
4	Buss.....	14
	Orsaker till avvikelser	14
	Utförd trafik.....	15
	Utförd trafik per avtalsområde	16
	Orsaker till inställda avgångar	17
	Punktligheten	18
	Kundsynpunkter	19
5	Lokalbanor	20
	Orsaker till avvikelser	20
	Utförd trafik.....	21
	Orsaker till inställda avgångar	22
	Punktligheten	23
	Kundsynpunkter	24
6	Andel kunder i tid	25
7	Upplevd kvalitet; punktlighet	27
8	Färdtjänstverksamheten	28
	Orsaker till avvikelser	28
	Punktligheten	28
	Punktligheten per leverantör	29
	Kundsynpunkter	30
9	Varifrån kommer alla siffror?	31

1 Sammanfattning

Tunnelbanetrafiken har under augusti fungerat bra i jämförelse med årets tidigare månader. Den dominerande orsaken till avvikelser är fortfarande fordonsfel. MTR arbetar kontinuerligt med förbättring av fordonsunderhållet.

Även **pendeltågstrafiken** uppvisar en högre andel utförd trafik än tidigare månader. De största orsakerna till avvikelser ligger inom Trafikverkets ansvarsområde. Stockholmståg, Trafikverket och SL arbetar med ett flertal åtgärder för att förbättra tillförlitligheten.

Vad gäller **busstrafiken** hade flera av Busslinks områden en relativt låg andel utförd trafik under månaden. Orsakerna till avvikelserna är främst fordons- och personalrelaterade. Ett flertal åtgärder har vidtagits.

Lokalbanornas trafik har i stort sett fungerat bra under augusti. Sommarens banarbeten är nu avslutade och trafiken är sedan 29 augusti igång på samtliga sträckor.

Färdtjänsttrafikens punktlighet i taxitrafiken fortsätter att förbättras.

2 Tunnelbanan

Orsaker till avvikelser

Under augusti var de dominerande orsakerna till ej utförd trafik fordonsrelaterade fel. De åtgärder som vidtogs vid spårhalka under juli månad har gett gott resultat och ingen inställd trafik har under augusti rapporterats där orsaken är spårhalka.

Trafiken på Gröna linjen har under kvällstid bedrivits med enkelspår mellan Hässelby Strand och Hässelby Gård med anledning av underhållsarbete. Trafiklösningen har fungerat bra och har inte resulterat i några avvikelser.

Stoppen i augusti orsakades av fordonsfel, men även av yttre händelser såsom olyckor och föremål på spår.

Åtgärder

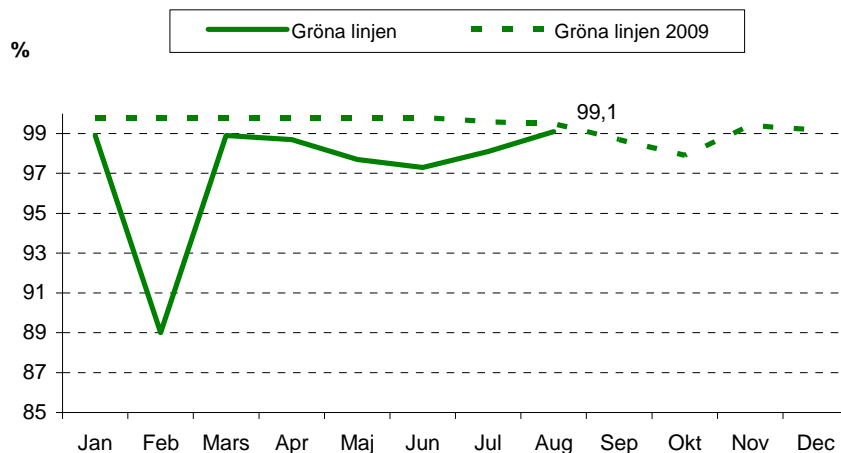
Samarbete och utredning kring orsaker till spårhalka fortgår i gemensam arbetsgrupp. MTR arbetar också med daglig uppföljning av förarrelaterade avvikelser och handhavandefel. Repetitionsutbildning och rutinförbättringar skall leda till minskade störningar.

MTR arbetar kontinuerligt med förbättring av underhållet. En genomgång av dörrarna på C20-fordonen pågår liksom förbättringar av rutiner och instruktioner. För att hitta lösningar på problem med signalrelaterade fordonsfel samarbetar MTR med Siemens.

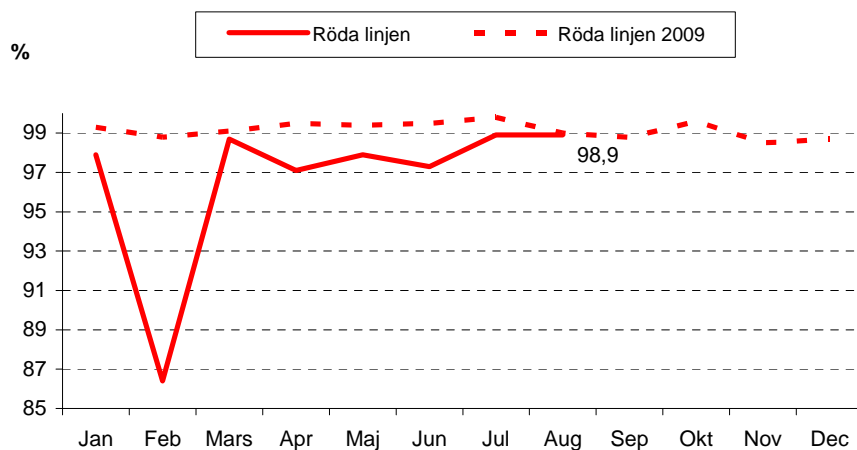
För att få ner antalet samt korta tiden för antalet stopp i trafiken arbetar SL och MTR tillsammans med förbättrad och utökad kontroll av ställverk och växlar. MTR samarbetar med polis och räddningstjänst för att korta tidsåtgången vid ingripanden.

Utförd trafik

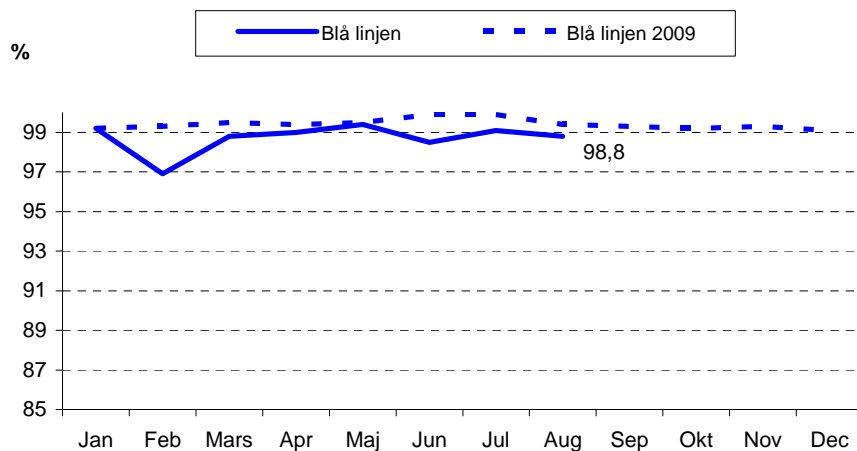
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen jan-aug: 97,3%

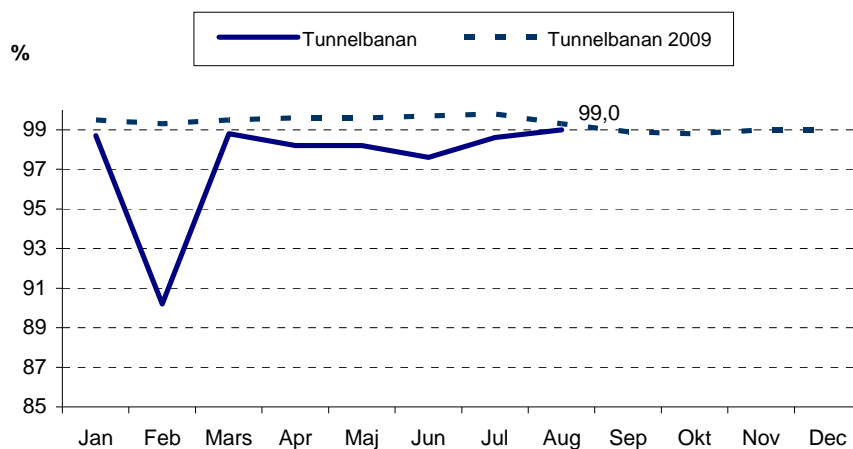


Utförd trafik för röda linjen jan-aug: 96,7%



Utförd trafik för blå linjen jan-aug: 98,7%

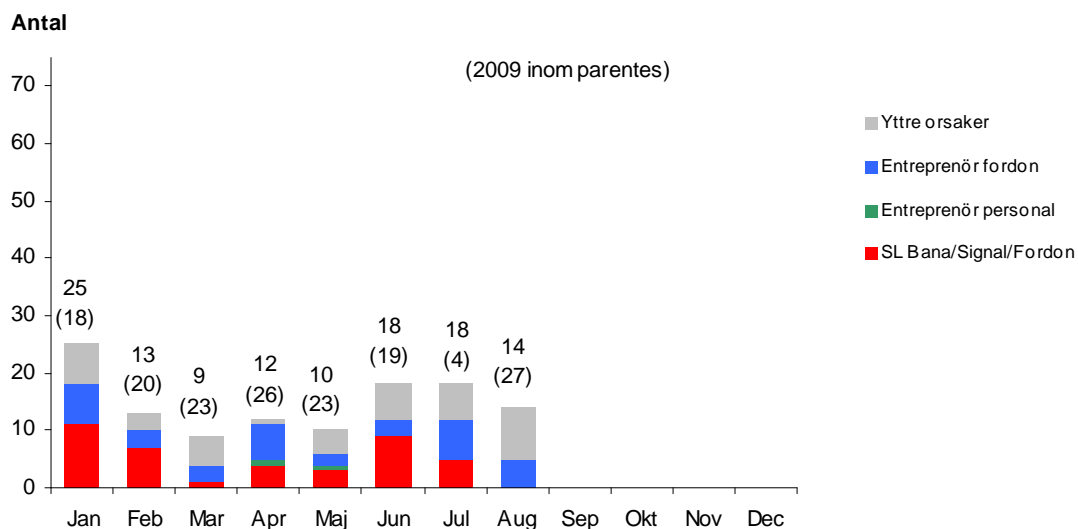
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt jan-aug: 97,5% mål 2010: 99,6%

Orsaker till stopp i tunnelbanetraffiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande på spår område, vandalism mm

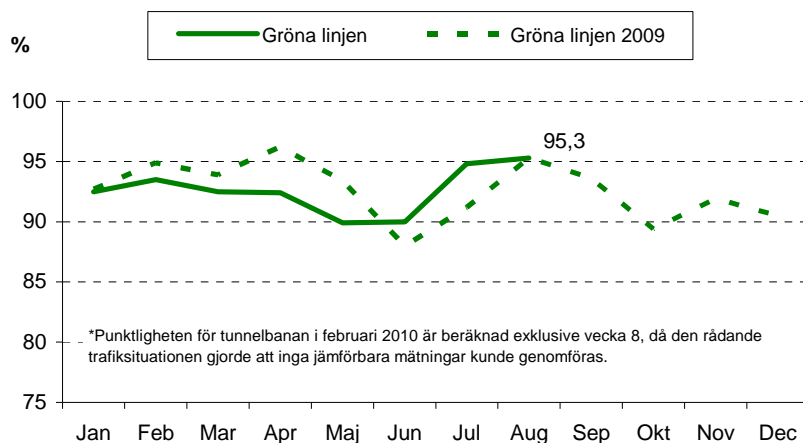
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

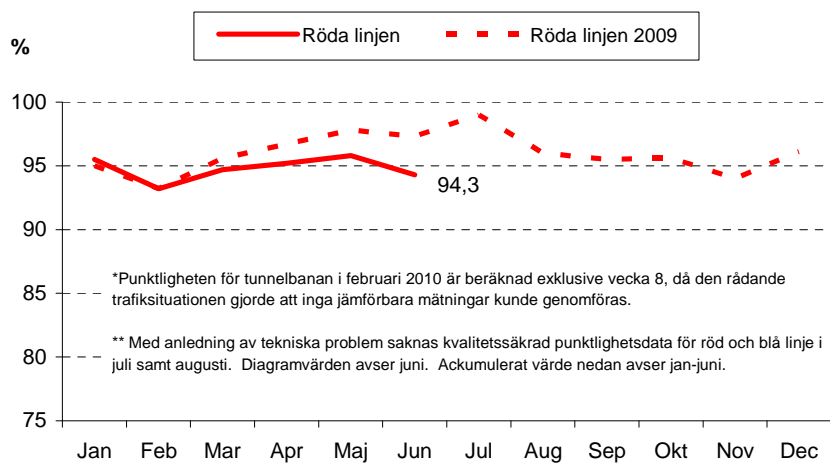
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

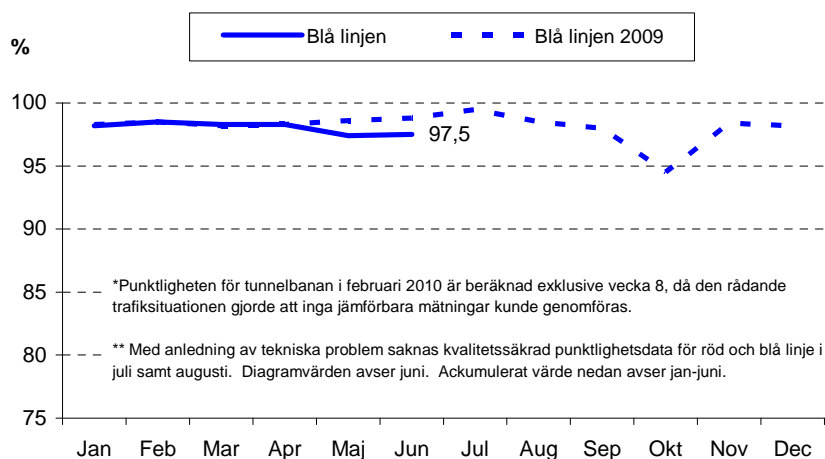
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för Gröna linjen jan-aug: 92,6%

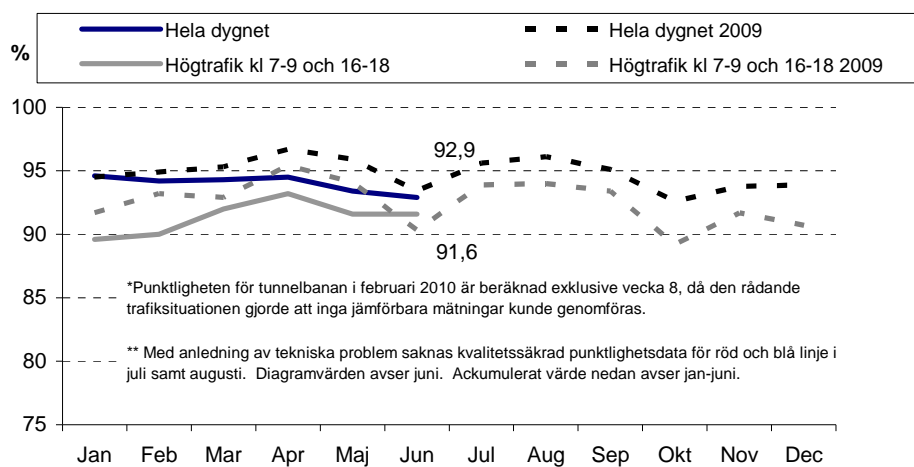


Punktligheten för Röda linjen jan-jun: 94,8%



Punktligheten för Blå linjen jan-jun: 98,0%

Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



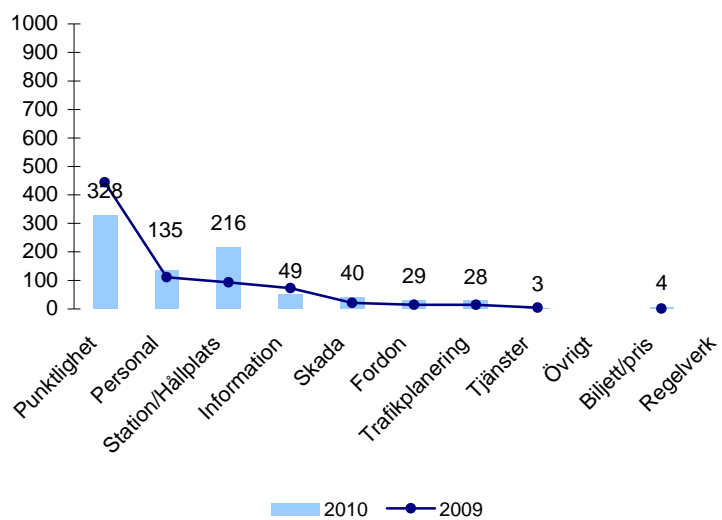
Punktligheten för tunnelbanan totalt

jan-jun: 94,0%

mål 2010: 95,5%

Kundsynpunkter

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



3 Pendeltåg

Orsaker till avvikelser

Punktligheten i augusti var 90,5% vilket motsvarar ungefär samma nivå som föregående månad men lägre än föregående år.

Utförd trafik låg på 99,2% vilket är en förbättring jämfört med juli. Antalet inställda tåg var ungefär en tredjedel färre än förra året. Drygt 40 % av de inställda avgångarna i augusti berodde på orsaker inom Trafikverkets ansvarsområde.

Signalanläggningarna mellan Spånga och Sundbyberg orsakar fortfarande trafikstörningar. Ett urspårat arbetsfordon orsakade många inställda tåg mellan Kungsängen och Kallhäll i mitten av augusti, vilket även drabbade övrig trafik i form av kraftiga förseningar.

Åtgärder

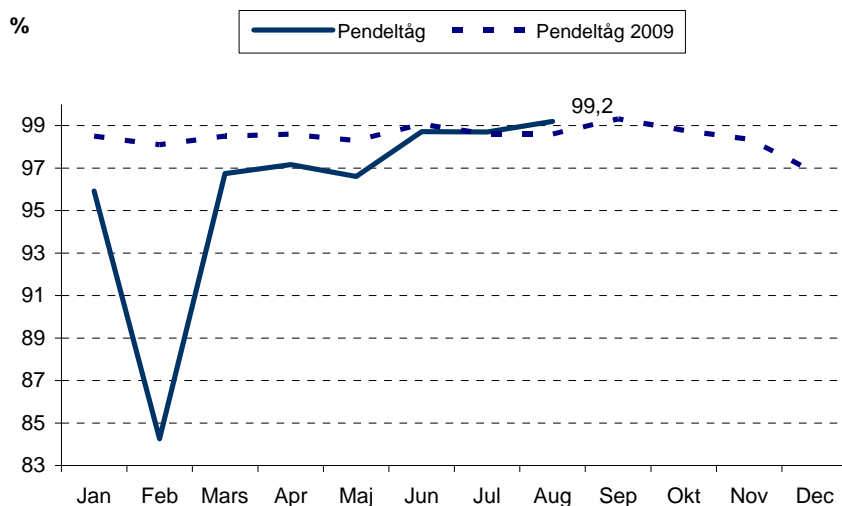
Stockholmståg och Trafikverket arbetar fortlöpande tillsammans för att höja leverans kvalitet och punktlighet. Trafikverket intensifierar åtgärderna med signalanläggningarna mellan Spånga och Sundbyberg.

Helgen före vintertidtabellsstart kraftsamlade Stockholmståg och lyckades avvärja en situation med fordonsbrist.

Trafikverket, Stockholmståg och SL arbetar gemensamt med vinterförberedelser för att säkerställa trafiken.

Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent. Utförd avgång: Avgång som går hel planerad sträcka, mindre än 15 minuter försenad.

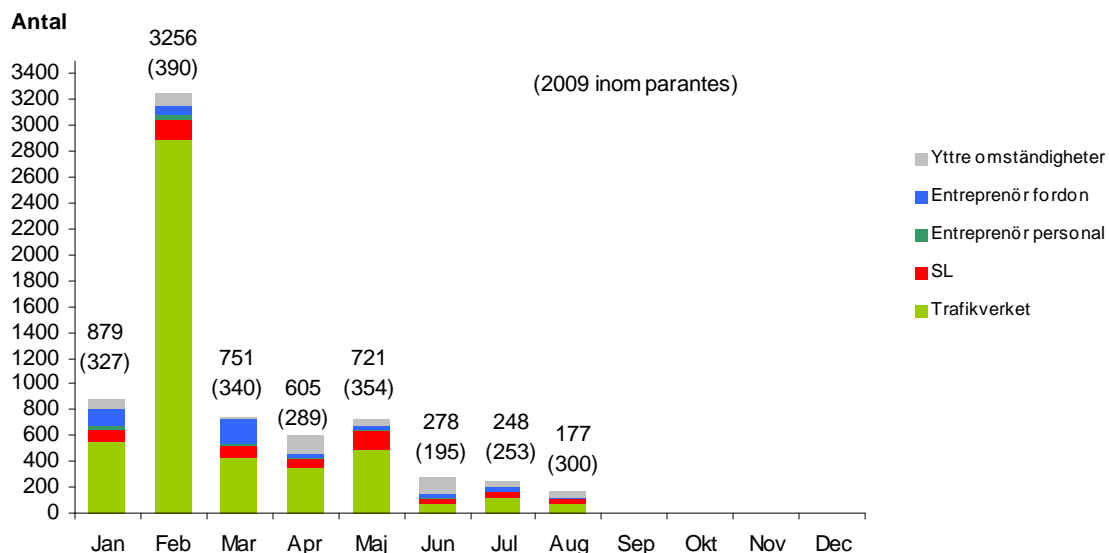


Utförda avgångar för pendeltågen

jan-aug: 95,9%

mål 2010: 99,0%

Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripanden, beträdande av spårområde mm

Entreprenör fordon: Fordonsfel kopplade till löpande underhåll mm

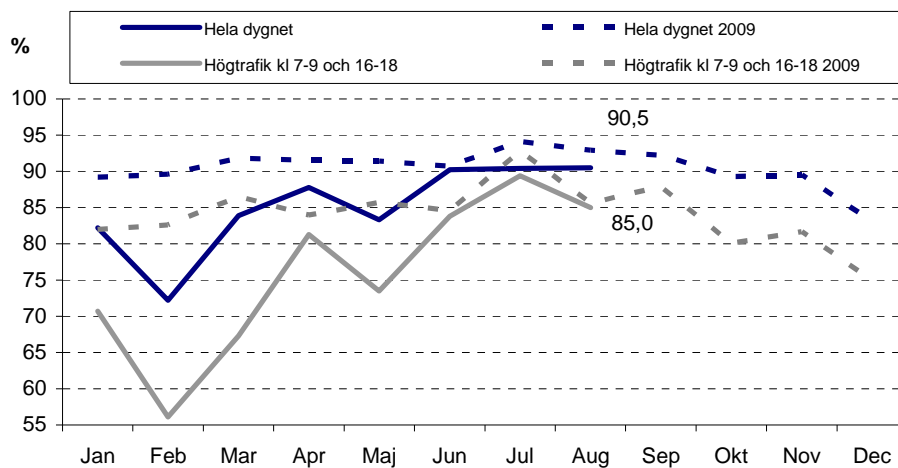
Entreprenör personal: Personalbrist, försovning, sjukdom mm.

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.



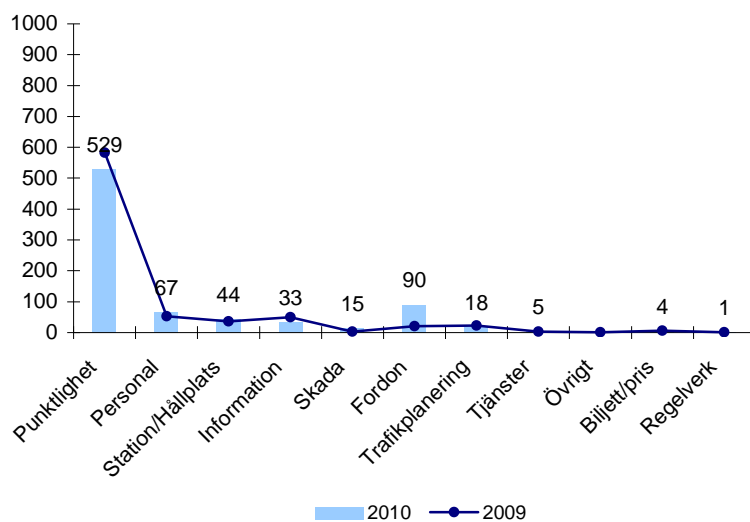
Punktligheten för pendeltågen

jan-aug: 85,1%

mål 2010: 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 haft en godkänd andel utförd trafik i sina avtalsområden under augusti. I Sigtuna/Upplands Väsby har det dock uppstått fordonsbrist i samband med övergången till vintertidtabellen då nylevererade fordon har haft motorfel.

Busslink

Busslink hade en lägre andel utförd trafik i augusti än i juli. I Innerstaden ökade antalet inställda avgångar något under andra halvan av månaden på grund av ökad trafikintensitet och vägarbeten. Akuta omläggningar av trafiken och vägarbeten leder till skador på fordonen. På Lidingö har Busslink börjat köra med nya biogasbussar. Fordonen har många barnsjukdomar vilket har lett till att ovanligt många avgångar ställts in på grund av fordonsfel. I Norrort har leveranser av fordon från andra områden försenats och personalläget har varit ansträngt. Även Norrtälje har haft problem med personalläget. Mer än hälften av de inställda avgångarna under augusti var personalrelaterade. Solna/Sundbyberg och Sollentuna har fortfarande personalbrist i verkstaden vilket har lett till att flertalet inställda avgångar har orsakats av fordonsfel.

Nobina

Nobina har haft en godkänd andel utförd trafik under augusti. Störst andel avgångar ställdes in i Bromma i huvudsak beroende på dörrfel. Detta har också förorsakat att det förekommit att bussar av fel fordonstyp har gått i trafik under månaden. Problemen med beskjutning av fordon nattetid i Huddinge/Botkyrka har fortsatt i augusti.

Åtgärder

Arriva

Arriva har täta kontakter med sin fordonsleverantör Scania. För att motverka fordonsbrist har Arriva lånat in fordon från Scania.

Busslink

För att hantera fordonsfelen fortsätter Busslink att ta in hjälp av externa verkstäder och att bemanna med extra resurser i verkstäderna på helgerna. Samtliga MAN-fordon i Innerstaden kommer inom kort att få en ny bränsleventil eftersom detta har orsakat fordonsfel en period. De nya biogasfordonen på Lidingö servas och man jobbar med att felsöka och åtgärda kända fel. I Norrort där fordon skickas för reparation till Volvo och Scania följer man upp så att dessa återlämnas inom en rimlig tid efter utförda reparationer.

Arbete är igångsatt för att få personalläget i balans, bland annat genom ökat arbetsåtagande för deltidspersonal och genom nyrekrytering.

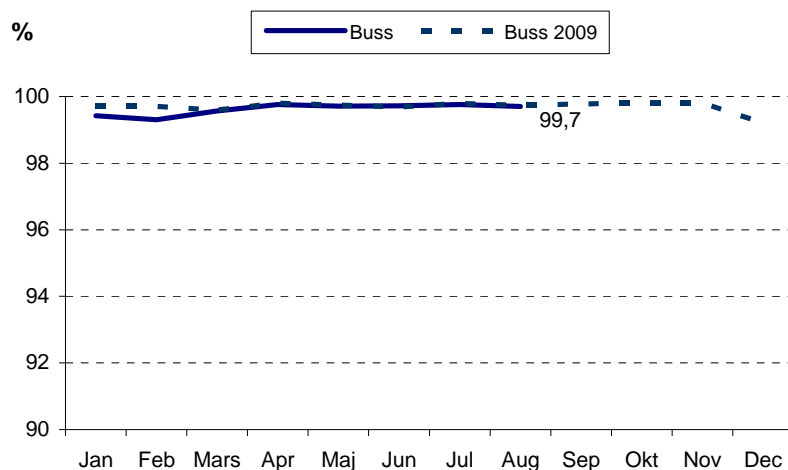
Nobina

I Bromma åtgärdar man akuta dörrfel och följer upp felrapporter för att analysera orsaken.

I Huddinge/Botkyrka hålls möten mellan polisen, kommunen, Nobina och SL för att sätta in åtgärder mot beskjutningarna. Nobina har även bjudit in närpolisen för genomgång av aktiviteter med nattförare.

Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

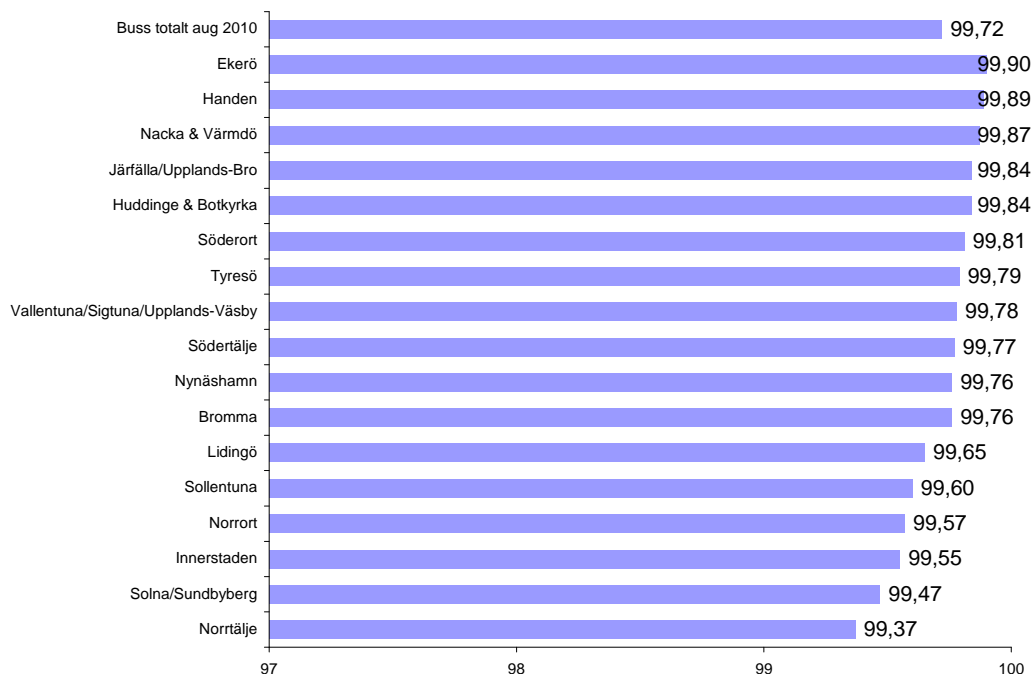


Utförd trafik för buss

jan-aug: 99,7%

mål 2010: 99,8%

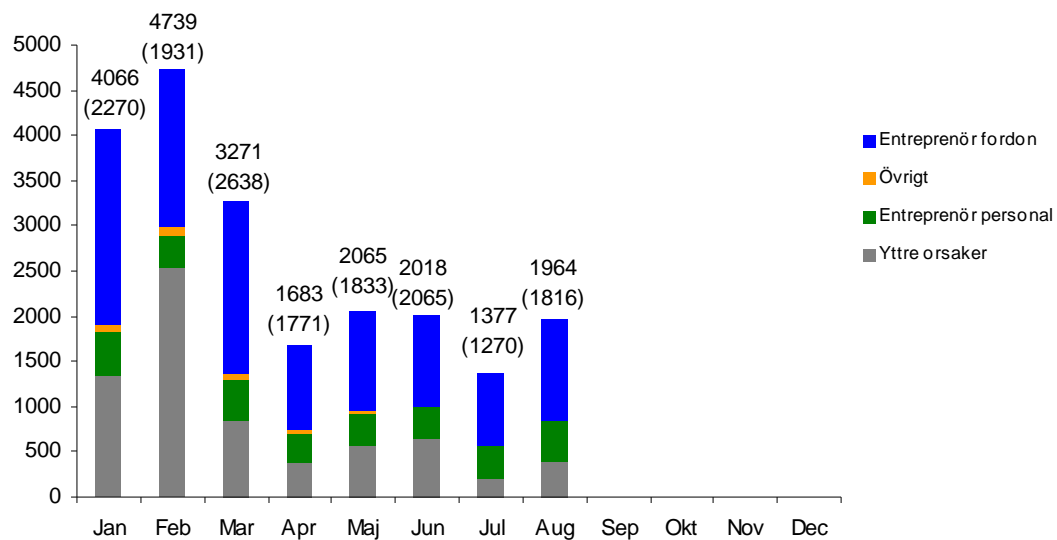
Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar

Antal

(2009 inom parantes)



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

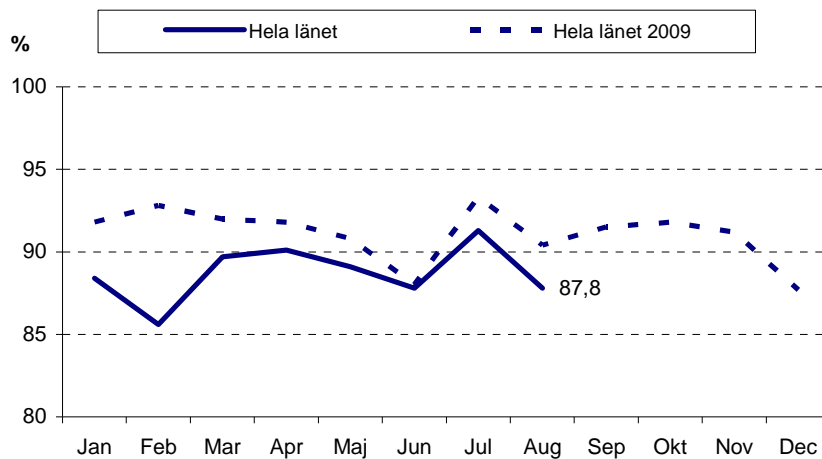
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

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.

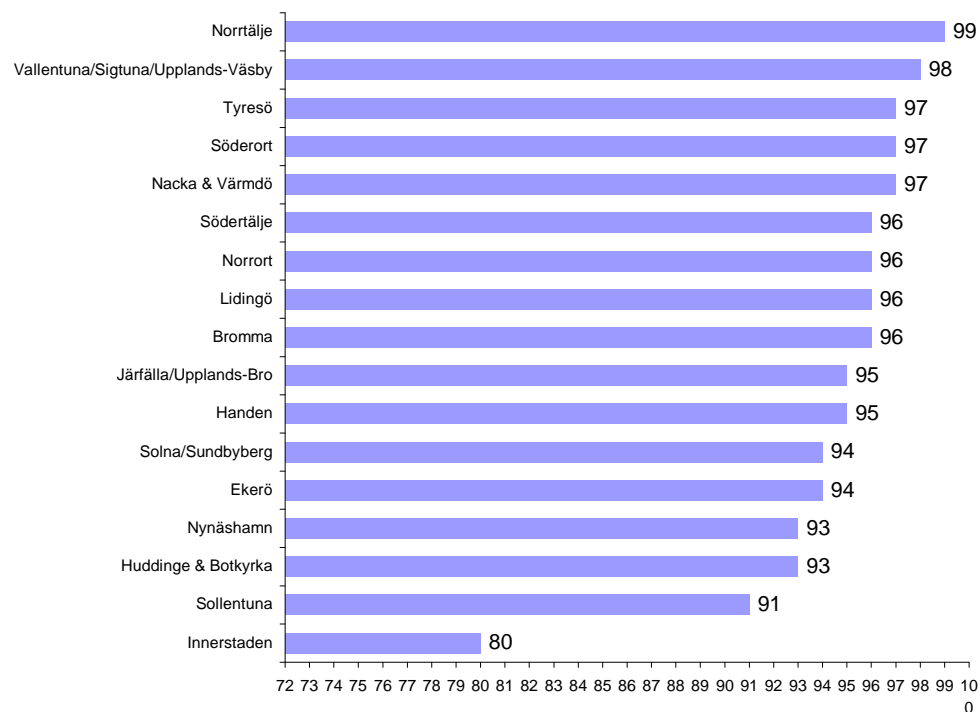


Punktligheten för buss

jan-aug: 88,9%

mål 2010: 93%

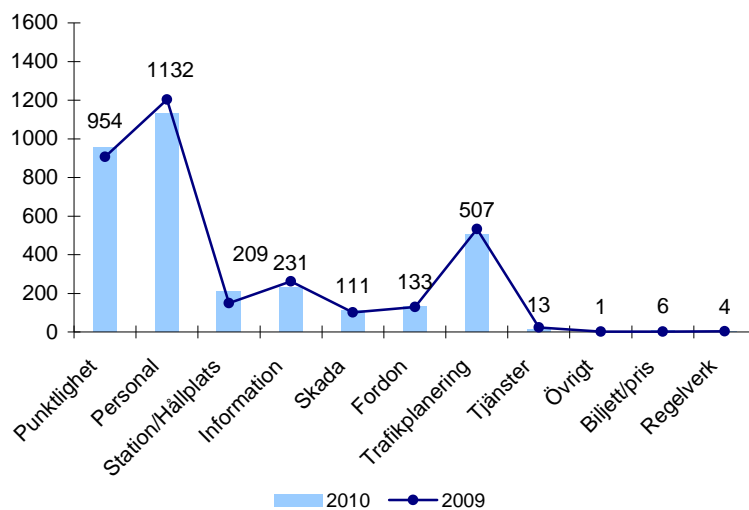
Punktligheten per avtalsområde



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 Lokalbano

Orsaker till avvikelser

Roslagståg

Ett ställverksfel den 20 augusti ledde till att tågen inte kunde angöra Stockholms Östra utan fick utgå från Mörby. Trafiken fungerade trots denna händelse bra på de övriga sträckorna. Den 30 augusti ersattes tågtrafiken med buss på sträckan mellan Hägernäs och Åkers Runö med anledning av en strömlös kontaktledning.

Arbete med dubbelspårsutbyggnad pågick under sommaren och under perioden 17-24 juli var sträckan Roslags Näsby – Österskär avstängd. Sträckan Åkers Runö – Österskär var avstängd under perioden 25 juli till 28 augusti. Den 29 augusti avslutades de sista banarbetena och tågtrafiken är därmed igång på samtliga sträckor.

Veolia

Trafiken har under augusti fungerat bra. En solkurva den 13 augusti på Lidingöbanan ledde till mindre störningar i form av inställd trafik på en del av banan. Punktligheten på Saltsjöbanan har förbättrats under månaden.

Åtgärder

Roslagståg

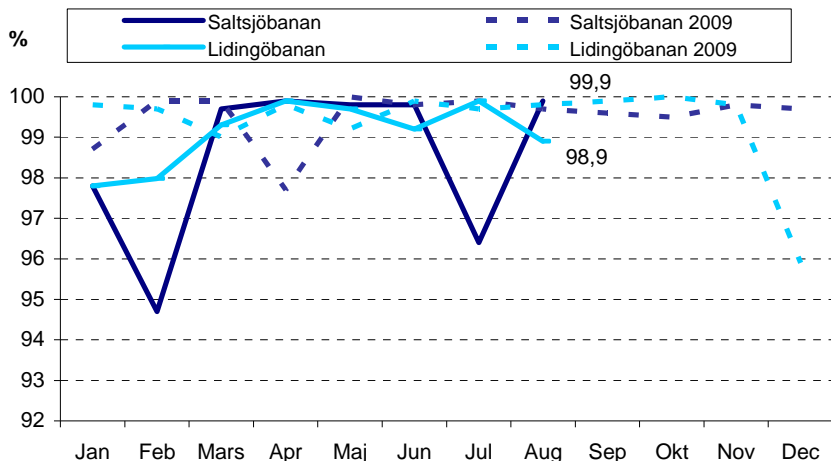
Separata ersättningsbussar ersatte tågtrafiken under arbetet med dubbelspårsutbyggnad. Vissa ordinarie busslinjer förstärktes för att underlätta för resenärerna.

Veolia

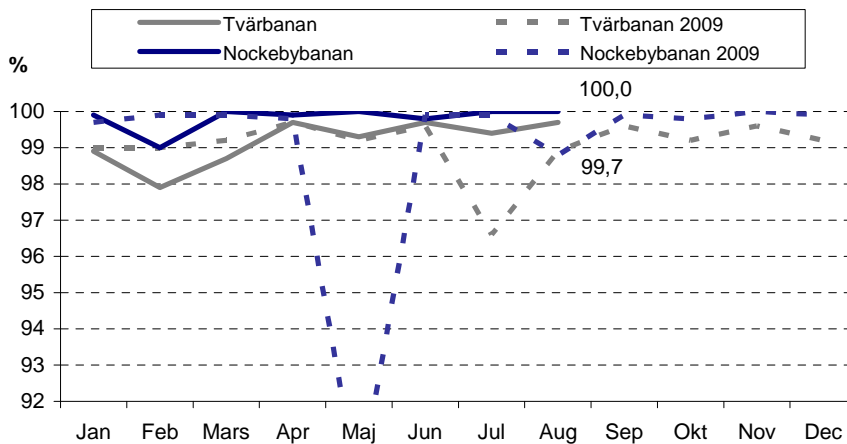
Flera åtgärder har genomförts i det gemensamma punktlighetsprojektet mellan SL och Veolia, bl.a. instruktioner till förarna, systemjusteringar och tidtabellsjusteringar.

Utförd trafik

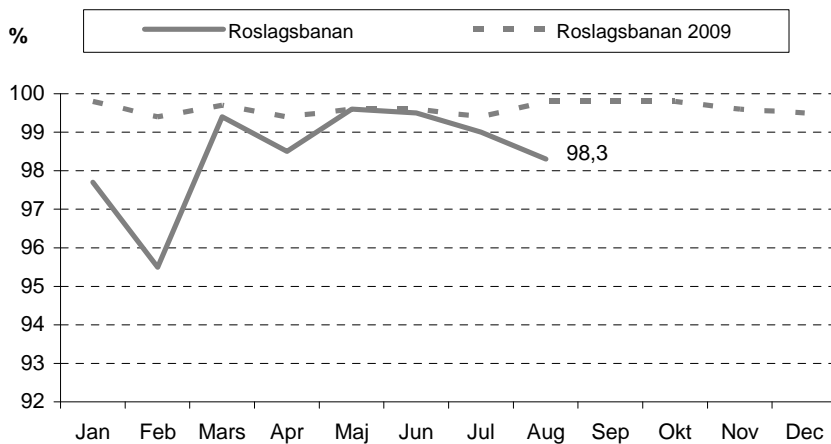
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



Utförd trafik för Saltsjöbanan jan-aug: 98,6% mål 2010: 99,5%
Utförd trafik för Lidingöbanan jan-aug: 99,1% mål 2010: 99,5%

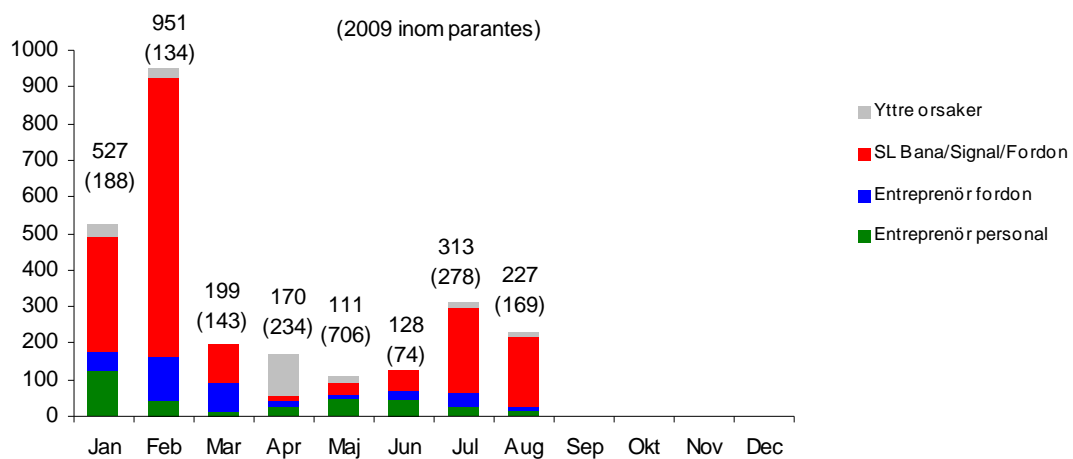


Utförd trafik för Tvärbanan jan-aug: 99,2% mål 2010: 99,4%
Utförd trafik för Nockebybanan jan-aug: 99,7% mål 2010: 99,6%



Utförd trafik för Roslagsbanan jan-aug: 98,5% 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

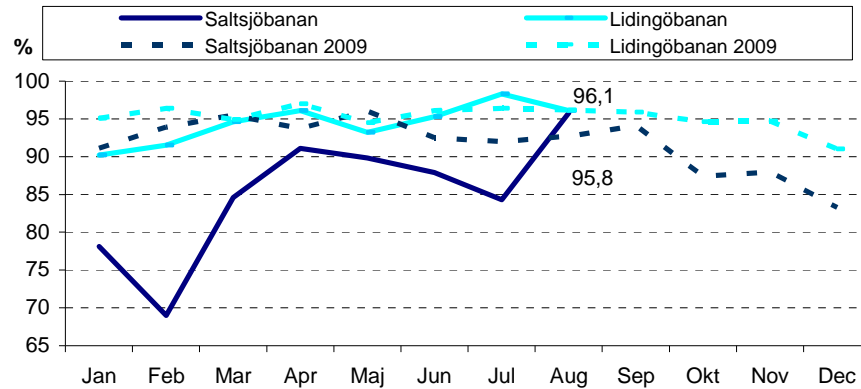
Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

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

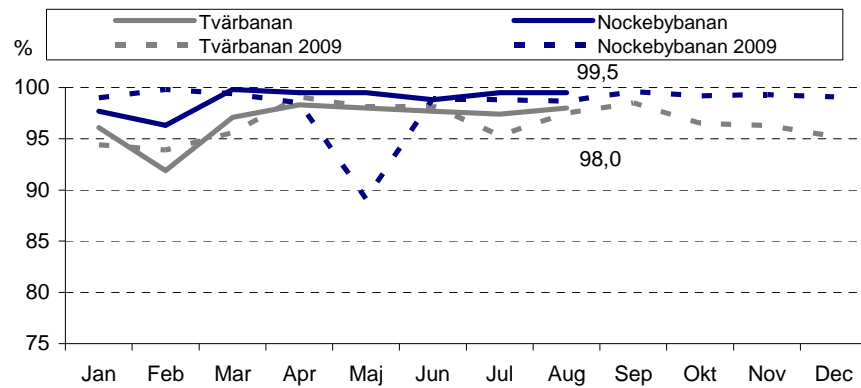


Punktligheten

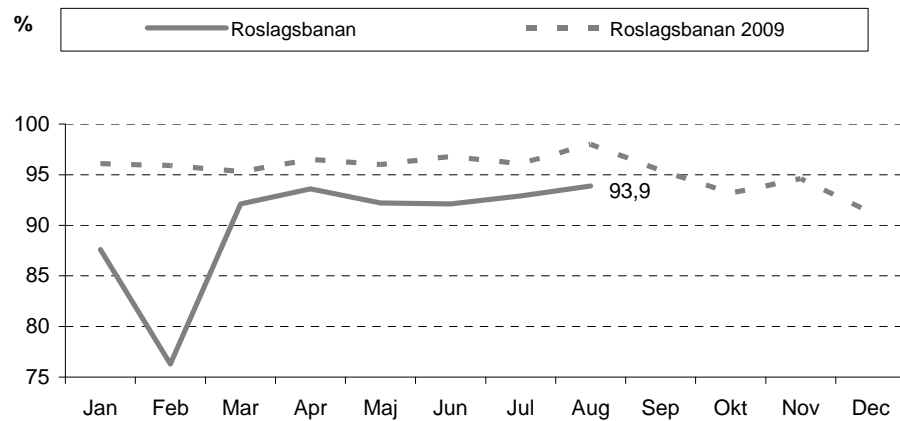
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktlighet för Saltsjöbanan jan-aug: 85,1% mål 2010: 95,5%
Punktighet för Lidingöbanan jan-aug: 94,4% mål 2010: 96,5%



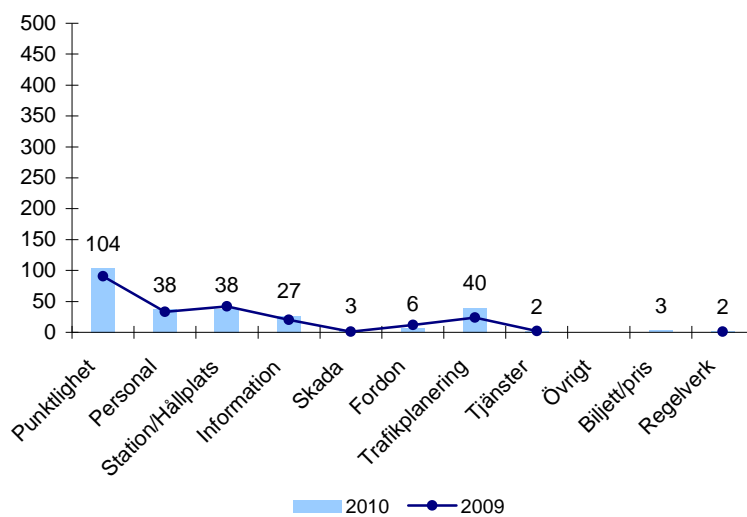
Punktighet för Tvärbanan, jan-aug: 96,8% mål 2010: 97,5%
Punktighet för Nockebybanan jan-aug: 98,8% mål 2010: 99,0%

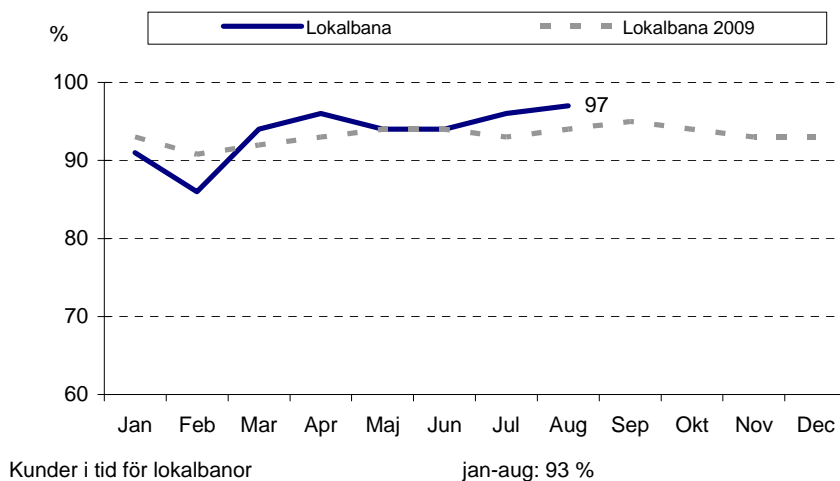
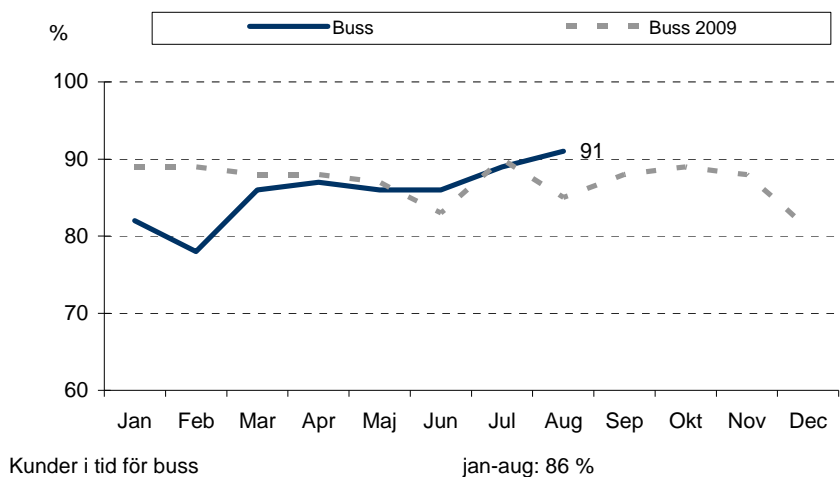


Punktighet för Roslagsbanan jan-aug: 90,1% mål 2010: 97,5%

Kundsynpunkter

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



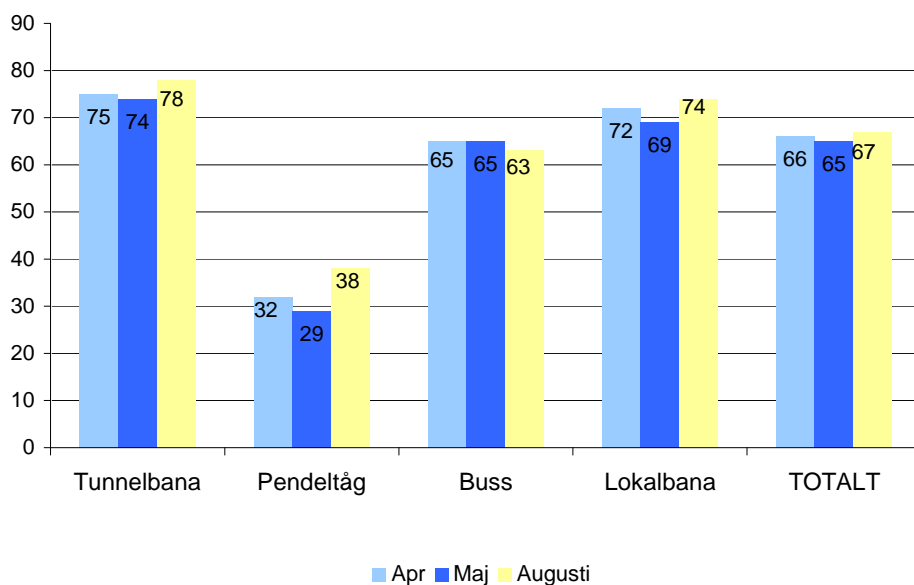


Kunder tid Saltsjöbanan	jan-aug: 91 %
Kunder tid Lidingöbanan	jan-aug: 91 %
Kunder tid Tvärbanan	jan-aug: 94 %
Kunder tid Nockebybanan	jan-aug: 99 %
Kunder tid Roslagsbanan	jan-aug: 92%

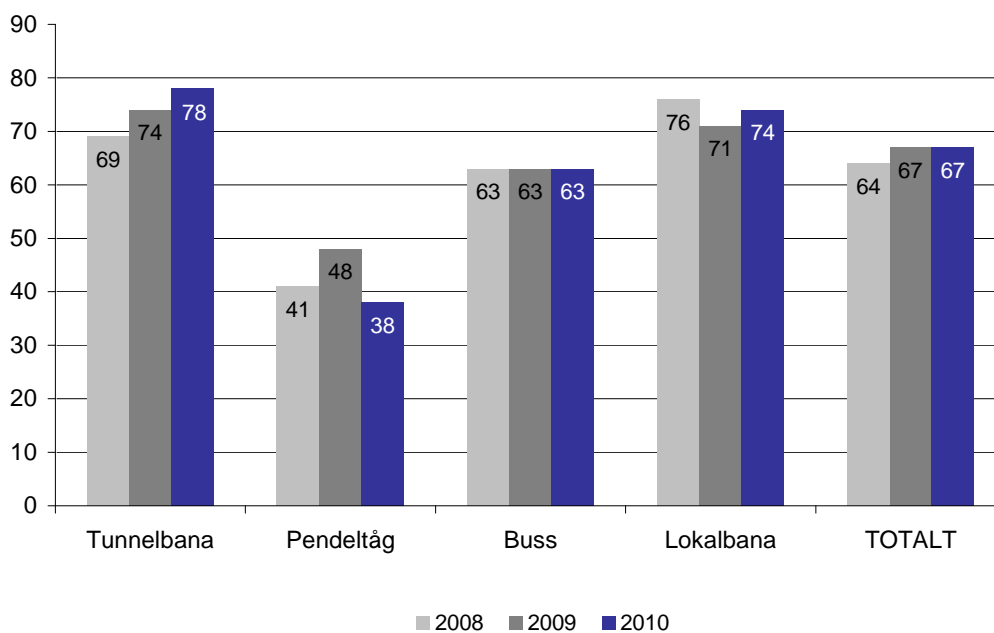
7 Upplevd kvalitet; punktlighet

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

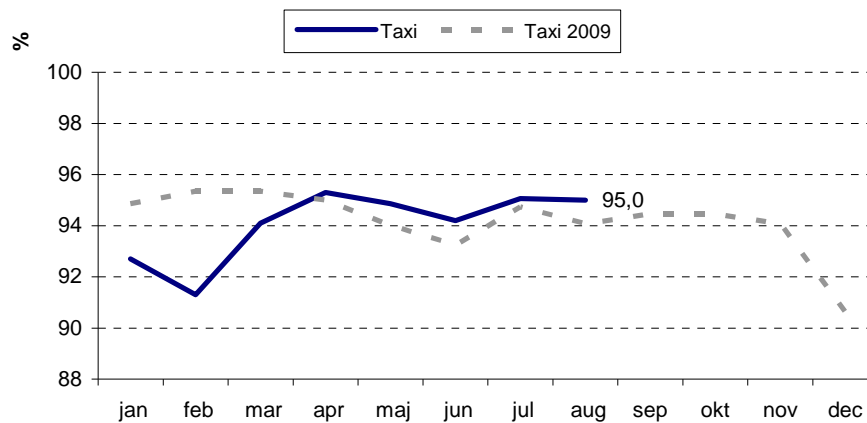
De senaste månaderna har hämtprecisionen för taxitrafiken förbättrats successivt och var i augusti bättre än föregående år. Den totala andelen resenärer som hämtades inom avtalad tid (0-10 minuter) var 95,0 % i augusti jämfört med 94,5 % motsvarande månad förra året.

För specialfordon är utfallet fortfarande något sämre jämfört med utfallet föregående år men bättre i jämförelse med de första månaderna under året. Denna trend har fortsatt även i augusti.

Antalet kundsynpunkter i augusti visade en ökning jämfört med föregående månad. Huvudanledningen till det ökade antalet synpunkter jämfört med juli är säsongmässig variation och det ökade antalet resor som medför ett ökat antal synpunkter.

Punktligheten (hämtprecision)

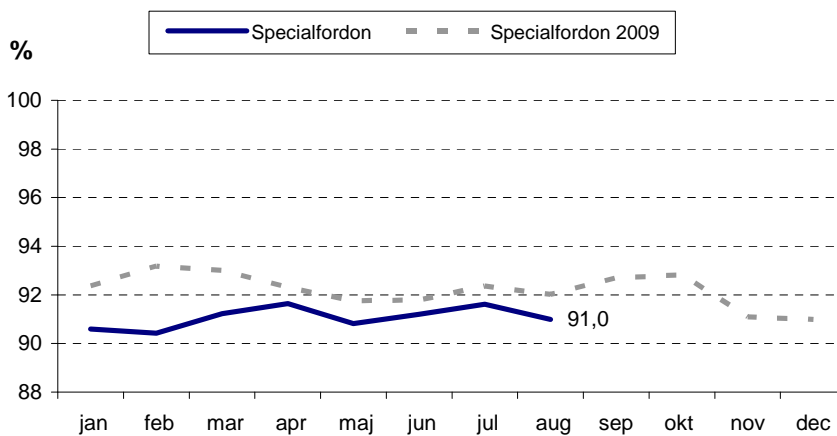
Diagrammen nedan visar andelen utförda uppdrag för taxiresor samt resor med specialfordon enligt överenskommen hämttid (inom 10 minuter).



Punktligheten för taxi

jan-aug: 94%

mål 2010: 90 %



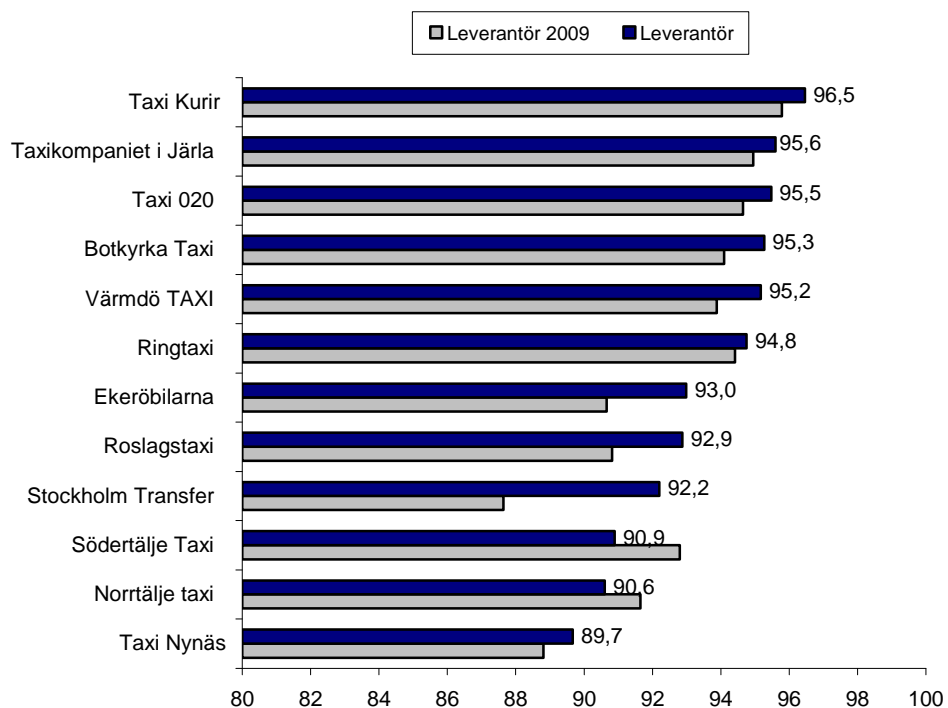
Punktligheten för specialfordon

jan-aug: 91 %

mål 2010: 92,5%

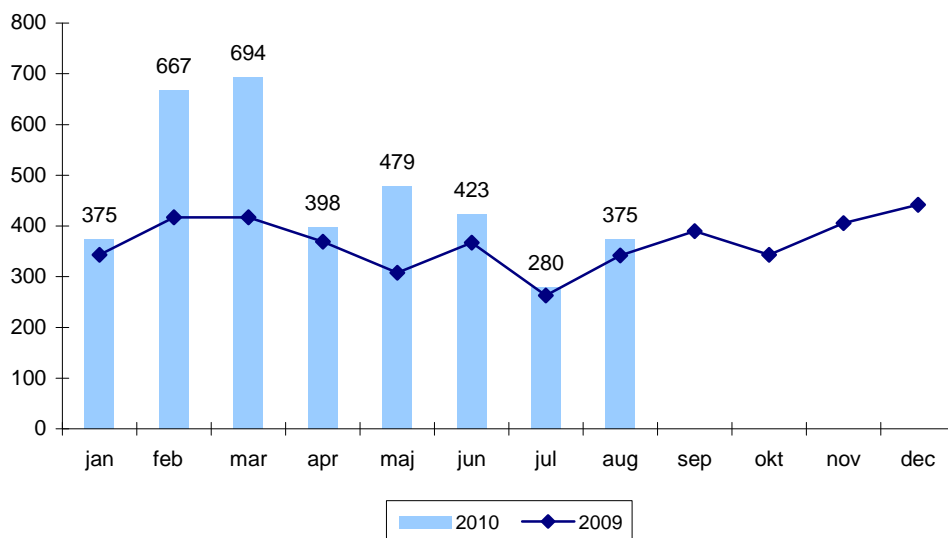
Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

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.