



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för september 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	12
4	Buss.....	13
	Orsaker till avvikelser	13
	Utförd trafik.....	13
	Utförd trafik per avtalsområde.....	15
	Orsaker till inställda avgångar	16
	Punktligheten	17
	Kundsynpunkter	18
5	Lokalbanor	19
	Orsaker till avvikelser	19
	Utförd trafik.....	20
	Orsaker till inställda avgångar	21
	Punktligheten	22
	Kundsynpunkter	23
6	Andel kunder i tid	24
7	Upplevd kvalitet; punktlighet	26
8	Färdtjänstverksamheten	26
	Orsaker till avvikelser	27
	Punktligheten	27
	Punktligheten per leverantör	28
	Kundsynpunkter	29
9	Varifrån kommer alla siffror?	30

Sammanfattning

Tunnelbanetrafiken drabbades under september av två strömavbrott som ledde till stora störningar i trafiken.

Under september drabbades **pendeltågstrafiken** av störningar i stort sett dagligen, främst beroende på fel inom Trafikverkets ansvarsområde samt yttre händelser.

Vad gäller **busstrafiken** har orsakerna till septembers avvikelser främst varit fordons- och personalrelaterade. Ett flertal åtgärder har vidtagits.

Lokalbanornas trafik har i stort sett fungerat bra under september förutom för Saltsjöbanan som drabbats av hastighetsbegränsningar under hösten. Spårväg city har vissa framkomlighetsproblem.

Färdtjänsttrafikens punktlighet för specialfordon har försämrats då fordonsresurserna också används för den nya reseformen rullstolstaxi.

Förändrad redovisning av tunnelbanans punktlighet

Föregående styrelsemöte informerades styrelsen om att den punktlighetsserie som tidigare redovisats (värden från manuella mätningar för Grön linje, värden från Veolias respektive MTRs mätningar för Röd och Blå linje) ersätts med en punktlighetsserie med värden från manuella mätningar för samtliga tunnelbanelinjer. Historiska värden finns att tillgå.

Från och med augustirapporten är punktlighetsserien för 2009 och 2010 i enlighet med detta ersatt med en punktlighetsserie från manuella mätningar.

Den redovisade punktligheten för Röd och Blå linje är generellt lägre med denna mätmetod då manuella mätningar endast sker vardagar 06-24.

Tunnelbanan

Orsaker till avvikelser

Den främsta orsaken till det höga antalet ej utförda avgångar i september är de båda strömavbrott som berörde Röd linje den 29 september samt Grön och Blå linje den 30 september, men även ett växelfel i Liljeholmen som berörde Röd linje.

Strömavbrottet den 29 september berodde på ett fel i en av Fortums transformatorer. Den 30 september uppstod felet i SL:s infrastruktur (ett jordfel i en kabel). Liknande fel är ovanliga och får oftast mycket mindre konsekvenser.

Ersättningstrafik sattes ut med ca 16 bussar den 29 september och ca 30 bussar den 30 september.

Utöver detta var fordonsfel den dominerande orsaken till ej utförd trafik.

Stoppen orsakades av fordonsfel, men även av infrastrukturfel och yttre händelser såsom olyckor.

I september uppgick punktligheten till 95,2% (notera information på sid 3 kring förändrad redovisning av tunnelbanans punktlighet). Färre hastighetsnedsättningar samt ökade körtider i tidtabellen har lett till förbättrad punktlighet.

Åtgärder

SL:s elektroavdelning genomför en utredning kring händelsen den 30:e september. SL för även diskussioner med MTR för att säkra en fungerande ersättningstrafik vid större störningar.

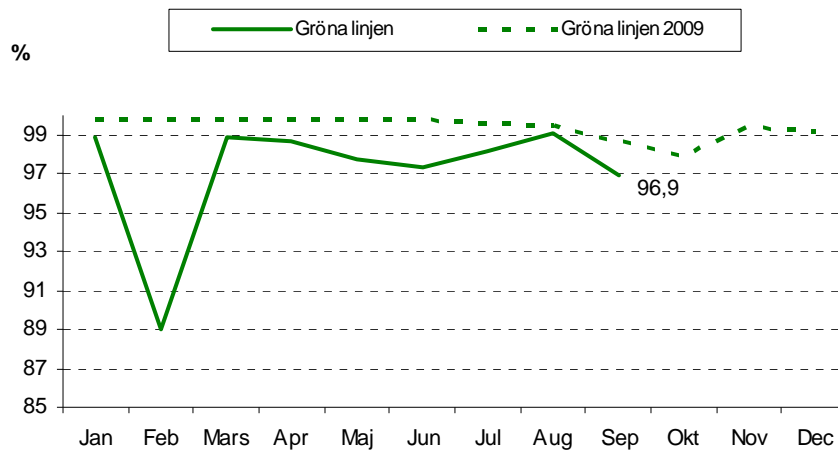
Samarbete och utredning kring orsaker till spårhalka fortgår i gemensam arbetsgrupp. MTR arbetar också med daglig uppföljning av förarrelaterade avvikelser och handhavandefel. Repetitionsutbildning och rutinförbättringar skall leda till minskade störningar.

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.

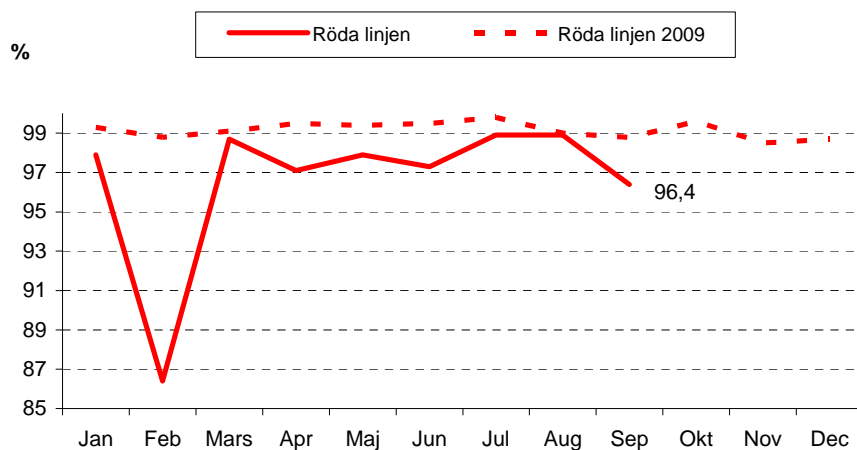
MTR samarbetar med både polis och räddningstjänst för att korta tidsåtgången vid ingripanden från dessa, ett arbete som man nu ser ger resultat i form av kortare tid för ingripanden, och minskad trafikpåverkan av de ingripanden som görs.

Utförd trafik

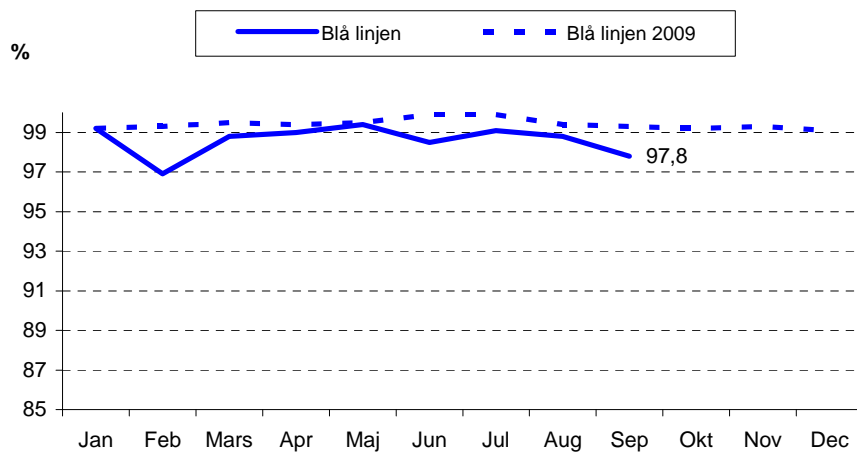
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen jan-sep: 97,2%

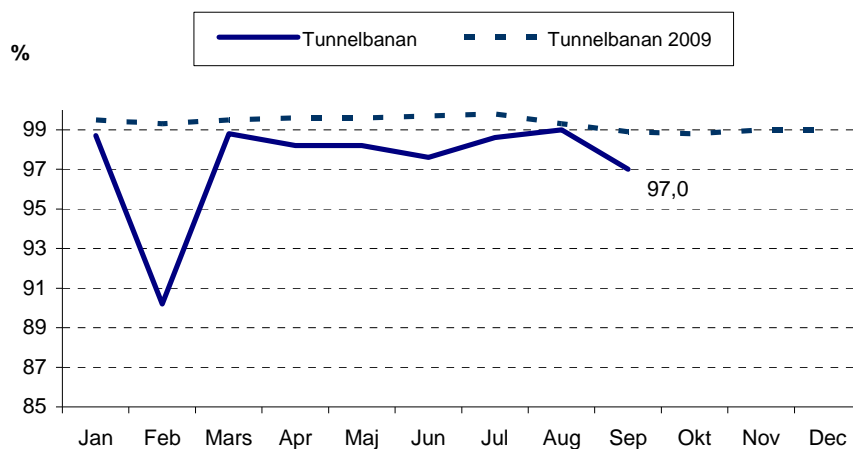


Utförd trafik för röda linjen jan-sep: 96,6%



Utförd trafik för blå linjen jan-sep: 98,6%

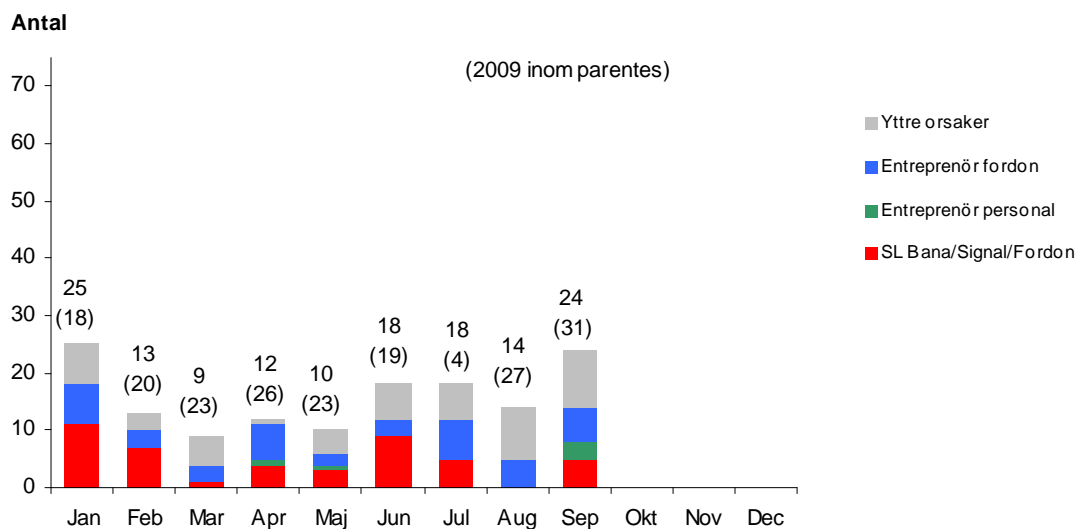
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt jan-sep: 97,4% mål 2010: 99,6%

Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken

Definition på stopp: Mer än 10 minuters försening.



Förklaring till orsaksfördelning:

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

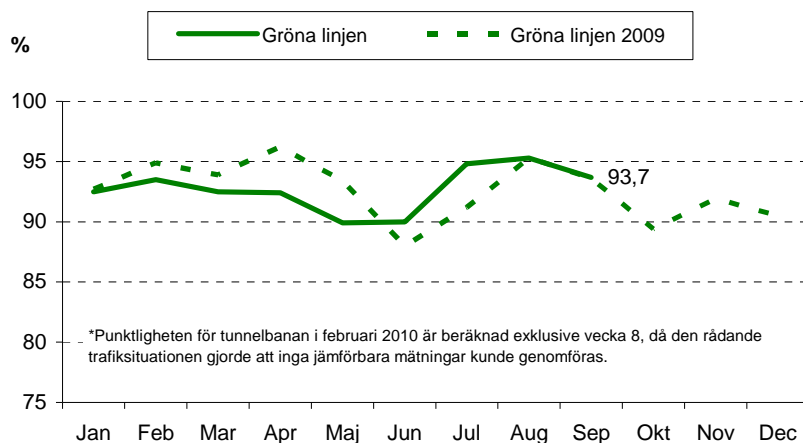
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

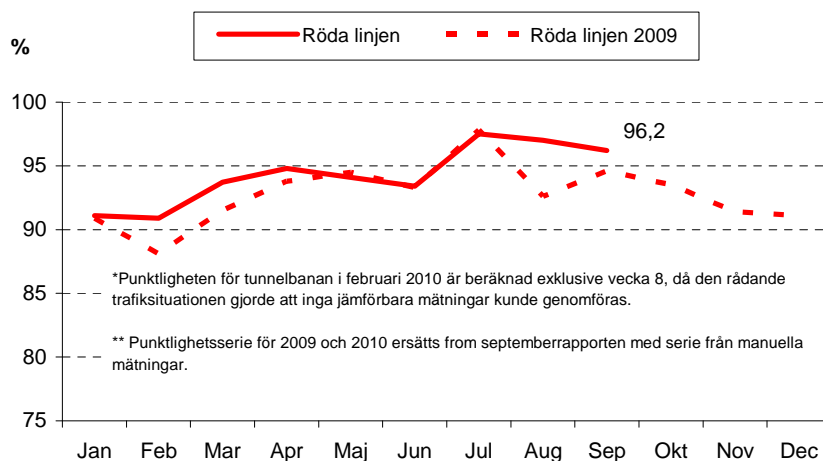
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

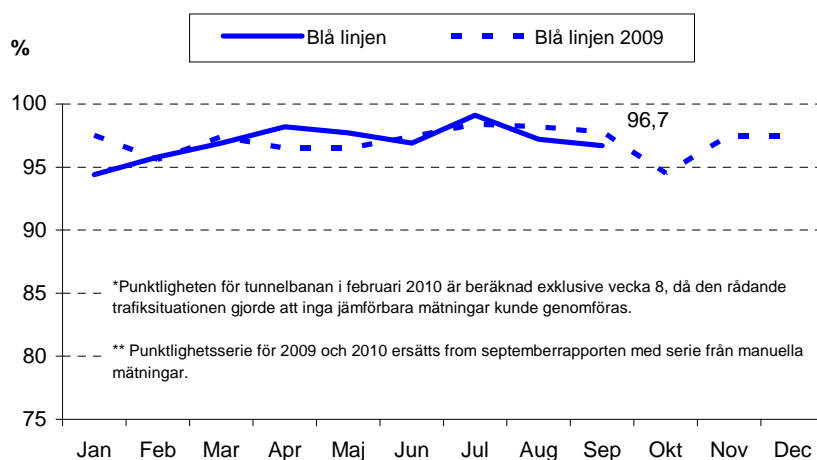
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för Gröna linjen jan-sep: 92,7%

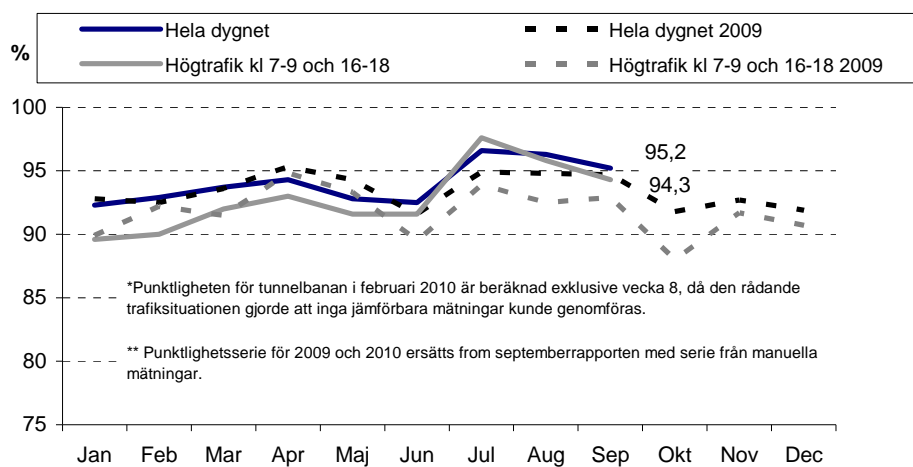


Punktligheten för Röda linjen jan-sep: 94,3%



Punktligheten för Blå linjen jan-sep: 97,0%

Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



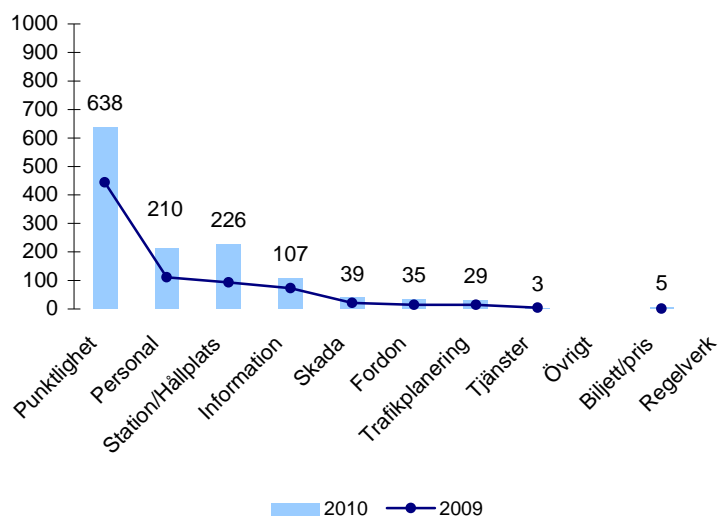
Punktligheten för tunnelbanan totalt

jan-sep: 94,0%

mål 2010: 95,5%

Kundsynpunkter

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



Pendeltåg

Orsaker till avvikelser

Under september har pendeltågstrafiken drabbats av störningar i stort sett dagligen.

Antalet inställda tåg var tre gånger fler än i september året innan. 80,2% berodde på orsaker inom Trafikverkets ansvarsområde. Utförd trafik under september låg på 98,1% vilket är en försämring med 1,1 procentenheter jämfört med augusti.

Punktligheten sjönk till 86,6 % vilket är en försämring med 3,9 procentenheter jämfört med föregående månad och också sämre än motsvarande månad 2009 då resultatet var 92,2%.

Onsdagen den 1 september revs kontaktledningen ned vid Årstaberget vilket orsakade omfattande störningar under flera timmar. Två tåg som stod utanför plattformen fick evakueras. 12 tåg ställdes in och punktligheten var ca 68 % under dagen.

Måndagen den 13:e saknades strömförsörjning från anläggningen i Älvsjö. Endast två tåg i timmen kunde köras under morgonrusning mot normalt ått. Under rusningen på eftermiddagen försenades tågen även av signalfel i Upplands Väsby. Sammanlagt blev ca 80 tåg inställda.

Den 21:e läckte olja från ett tåg ut i banvallen i Rotebro. Detta gjorde att trafiken mellan Märsta och Häggvik reducerades till hälften under hela onsdagen och under förmiddagen på torsdagen.

Fredagen den 24:e gör nedrivna kontaktledningar vid Karlberg att ca 50 tåg måste ställas in. Förseningarna fortsätter under rusning på eftermiddag och under kvällen.

Åtgärder

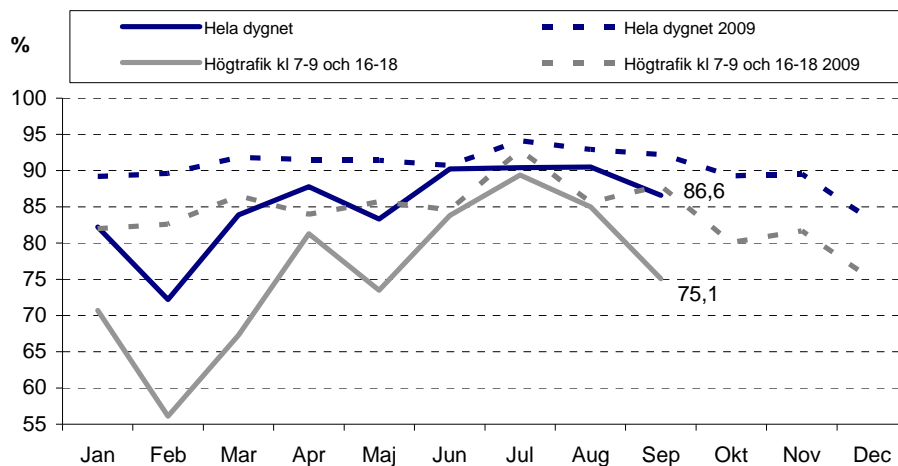
Det gemensamma kvalitetsarbetet med Stockholmståg och Trafikverket fortsätter med flera aktiviteter för att förbättra punktligheten och information vid störningar. Ett gemensamt kvalitetsprogram för 2011 kommer att tas fram.

Ett möte på VD/GD nivå angående punktlighet planeras mellan SL, Stockholmståg och Trafikverket.

Alternativa lösningar för att förstärka med busstrafik vid banarbeten i Södertälje utreds.

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.



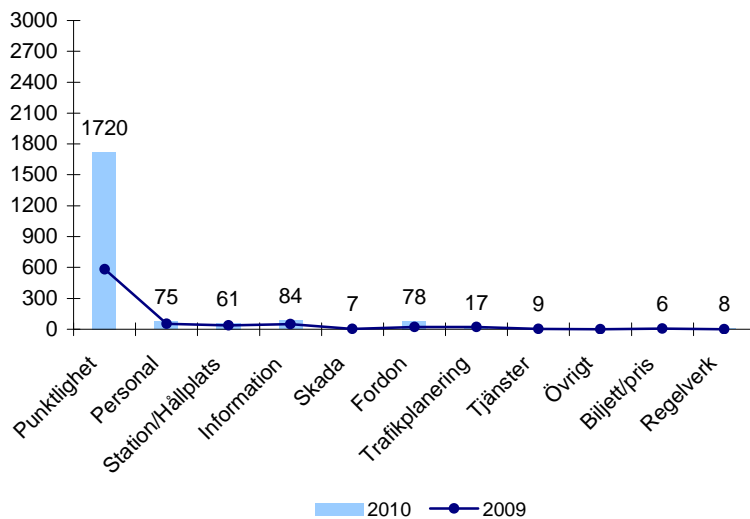
Punktligheten för pendeltågen

jan-sep: 85,2%

mål 2010: 91,5%

Kundsynpunkter

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



Buss

Orsaker till avvikelser

Busslink

De avtalsområden som hade en godkänd andel utförd trafik i augusti är Handen, Norrtälje, Nynäshamn, Sollentuna och Söderort.

Trafikintensiteten i Innerstaden ökade under september vilket har bidragit till många inställda avgångar på grund av trafikmiljön. Även personalläget var ansträngt under första delen av månaden men har stabiliserat sig något under den andra halvan. Verkstäderna har haft mycket att göra under månaden med både krockar och fordonsfel.

På Lidingö fortsätter "barnsjukdomarna" på de nya biogasfordonen.

I Norrort har andelen utförd trafik förbättrats sedan augusti, dock har man fortsatt problem med personalbrist och att trafikera alla avgångar med rätt fordonstyp enligt avtal.

Även Solna/Sundbyberg visar en förbättrad andel utförd trafik jämfört med augusti men dock kvarstår problem med bemanning i verkstaden.

Nobina

Nobina har haft en godkänd andel utförd trafik i Huddinge/Botkyrka, Nacka/Värmdö, Södertälje och Tyresö under augusti.

Området med lägst andel utförd trafik var återigen Bromma som har haft fortsatt problem med fordonsparken. Dels beror detta på kapacitetsbrist hos SL:s installatör av teknisk utrustning i fordonen, dels på grund av leverans av nya etanolfordon och servicekrav på dessa. Av denna orsak har det även förekommit att avgångar har trafikerats med fel fordonstyp i Bromma.

Även Järfälla/Upplands Bro hade en något försämrad andel utförd trafik under september och har även fått köra ett antal fordon utan teknisk utrustning då många nya fordon levererats under hösten och resurserna hos SL:s leverantör för installation av teknisk utrustning inte har varit tillräckliga.

Problemen med beskjutning av bussar nattetid i Huddinge/Botkyrka har fortsatt i september.

Arriva

Arriva har haft en godkänd andel utförd trafik i sina avtalsområden under september. I Sigtuna/Upplands Väsby har det dock varit fortsatt fordonsbrist i samband med övergången till vintertidtabellen då nylevererade fordon har haft motorfel.

Åtgärder

Busslink

För att hantera fordonsfelen i Innerstaden tar Busslink hjälp av externa verkstäder och bemannar 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.

Samtliga nya biogasfordon 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 fordonen återlämnas inom en rimlig tid efter utförda reparationer.

För att få personalläget i balans vidtas åtgärder bland annat genom en ökning av arbetsåtagandet för deltidspersonal samt nyrekrytering.

Nobina

I Bromma åtgärdar man problemen genom att låna in fordon från Södertälje till dess att alla fordon har teknisk utrustning installerad samt har servats enligt krav från tillverkaren.

SL:s leverantör för installation av teknisk utrustning sätter till alla tillgängliga resurser för att komma ikapp med installationerna. SL har beställt mycket ny trafik till vintertidtabellen och många fordon byts ut för att tillgodose miljö- och tillgänglighetskrav.

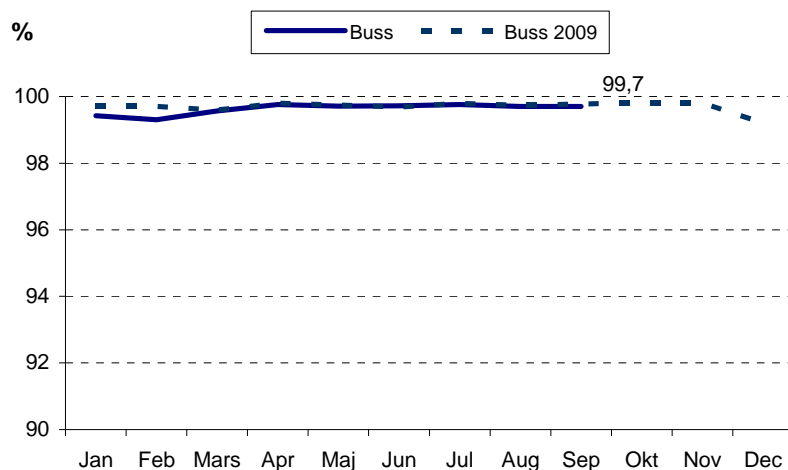
I Huddinge/Botkyrka hålls möten med polisen, kommunen, Nobina och SL för att sätta in åtgärder mot beskjutningarna.

Arriva

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

Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

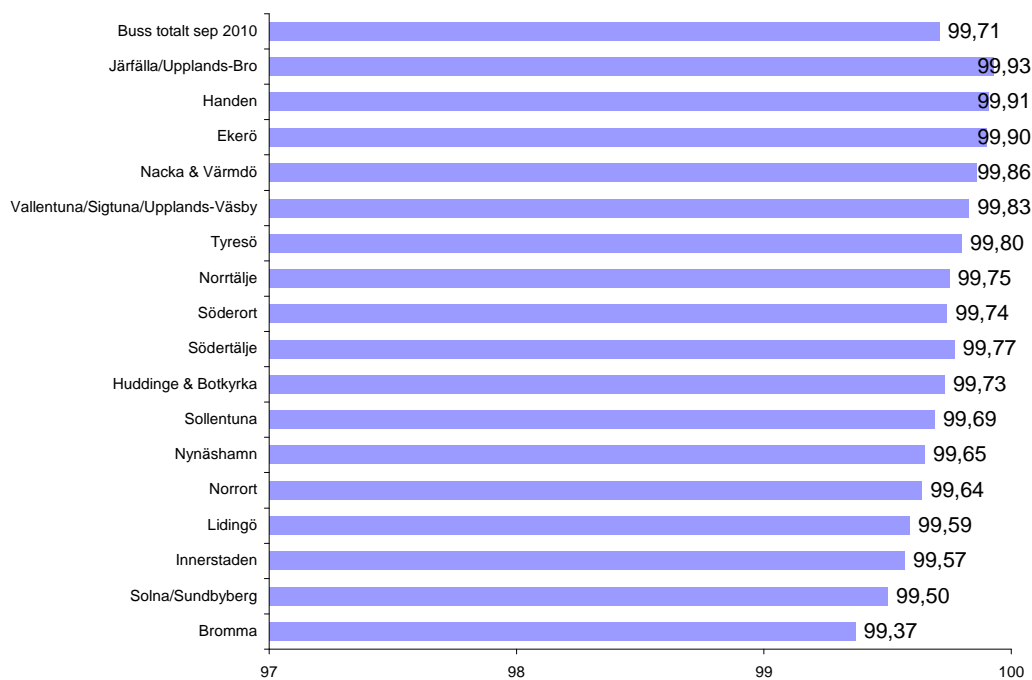


Utförd trafik för buss

jan-sep: 99,6%

mål 2010: 99,8%

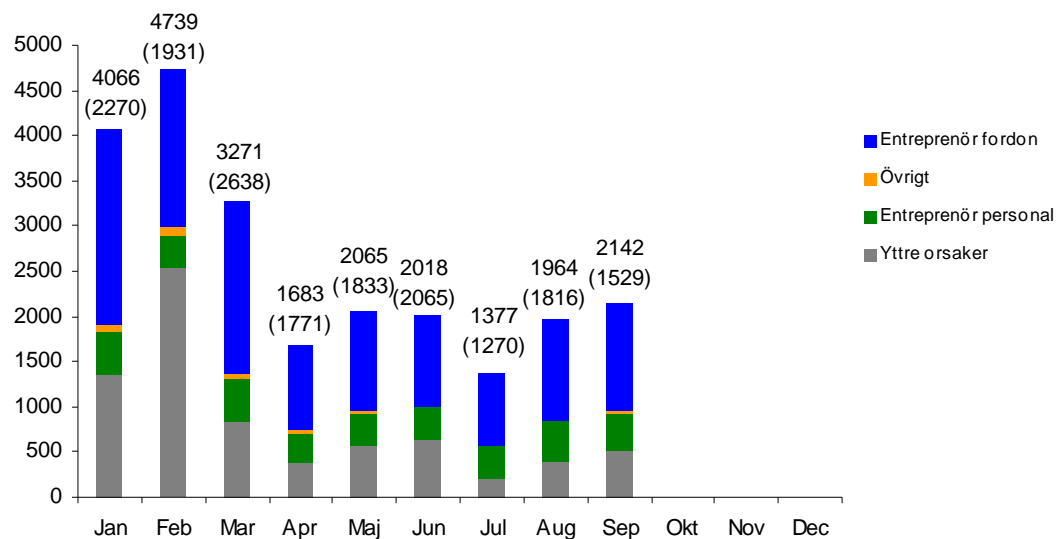
Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar

Antal

(2009 inom parantes)



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

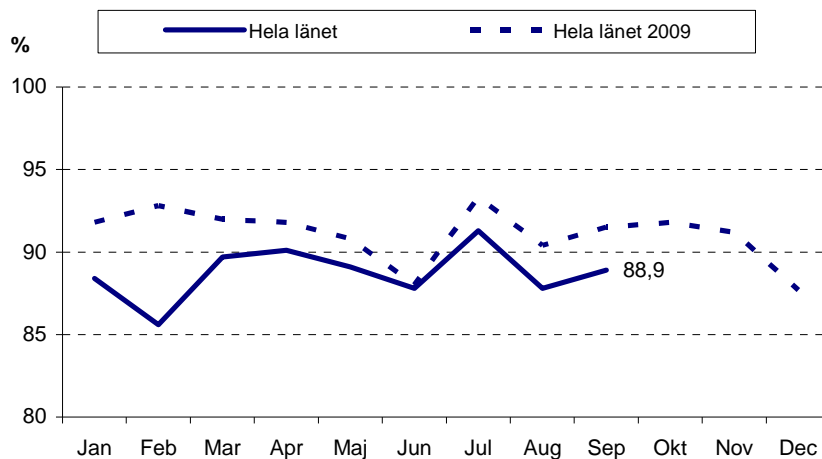
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

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.

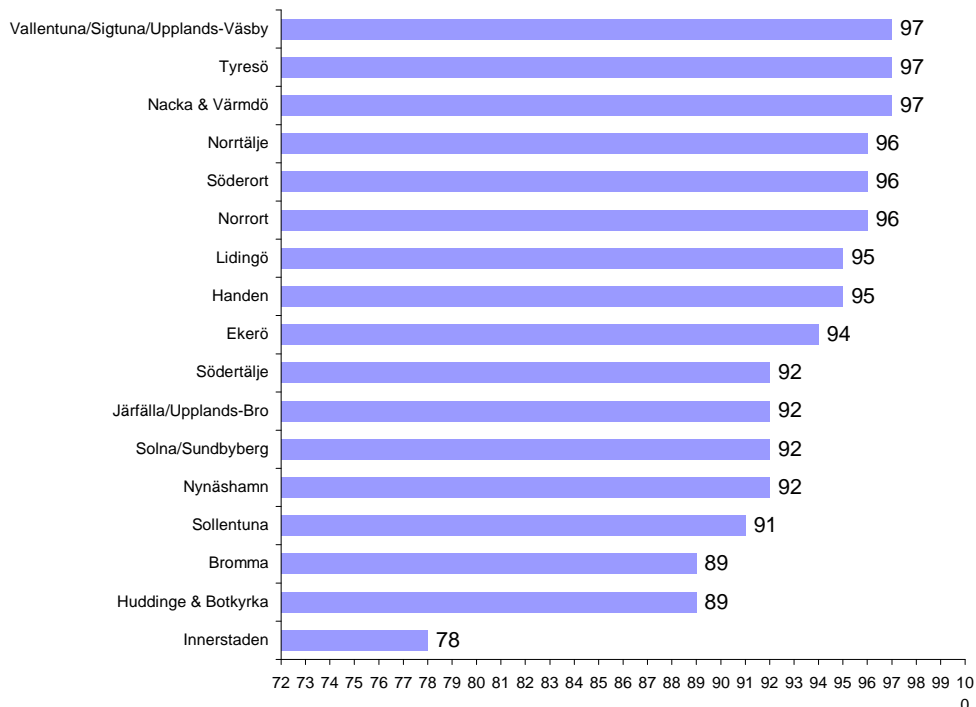


Punktligheten för buss

jan-sep: 88,7%

mål 2010: 93%

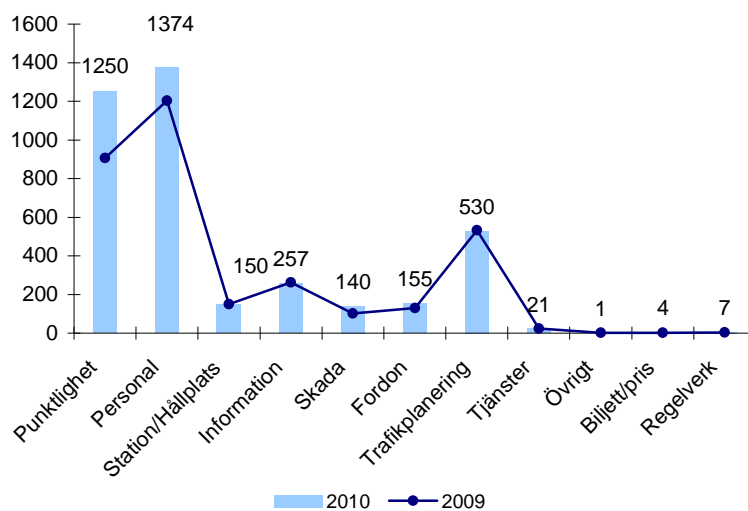
Punktligheten per avtalsområde



Mätningar avseende punktighet per avtalsområde görs på hela procenttal .

Kundsynpunkter

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



Lokalbanor

Orsaker till avvikelser

Roslagståg

Roslagsbanans trafik uppnådde trots ett flertal störningar i september den högsta punktligheten för i år.

Ett signalfel i Djursholms Ösby samt ett återkommande växelfel i Åkersberga ledde till stora förseningar. Ett strömförsörjningsfel ledde till att ett stort antal avgångar mellan Viggbyholm och Österskär ställdes in. Vid ett antal tillfällen har trafiken även försenats till följd av att kopparkabel har stulits.

Stockholms spårvägar

Den största delen av förseningarna för Spårväg city berodde i september på bilköer och i viss mån felparkerade fordon. Ett flertal avgångar ställdes in på grund av en nedriven kontaktledning.

Under september förekom även tekniska problem med de nya spårvagnarna, vilket ledde till att endast 4 av 6 fordon trafikerade sträckan, som förstärktes med buss och äldre spårvagnar.

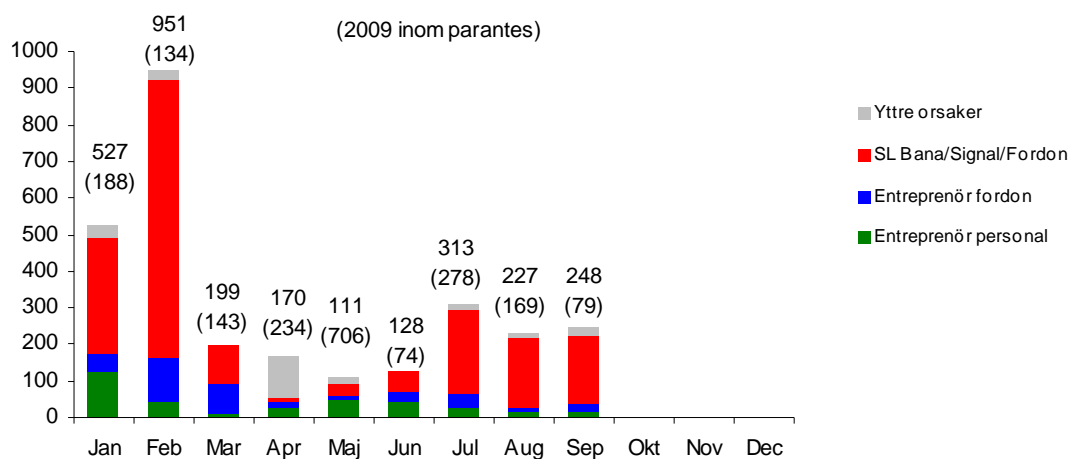
Veolia

Punktligheten för Saltsjöbanan var också i september låg, vilket orsakas av hastighetsbegränsningar för att sänka buller och förebygga lövhalka. I övrigt ligger både andelen utförd trafik och punktligheten på en för lokalbanorna normal nivå.

Åtgärder

Inga specifika åtgärder pågår utifrån septembers avvikelser.

Orsaker till inställda avgångar



(Maj 2009; banavstängning Nockebybanan)

Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

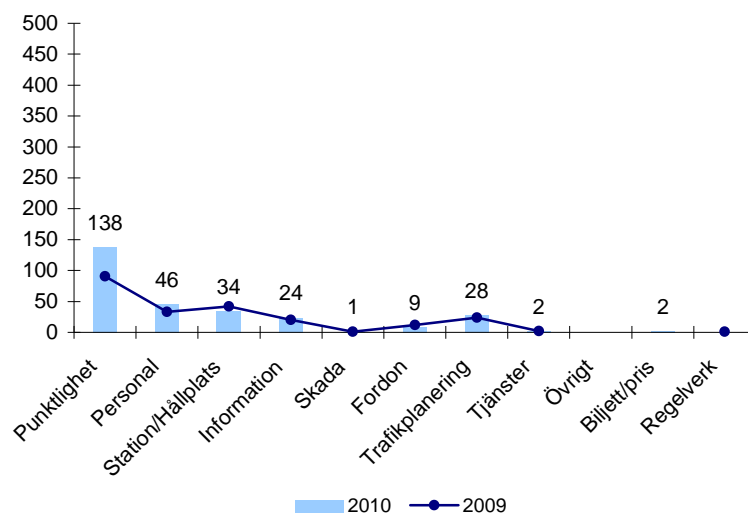
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

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

Kundsynpunkter

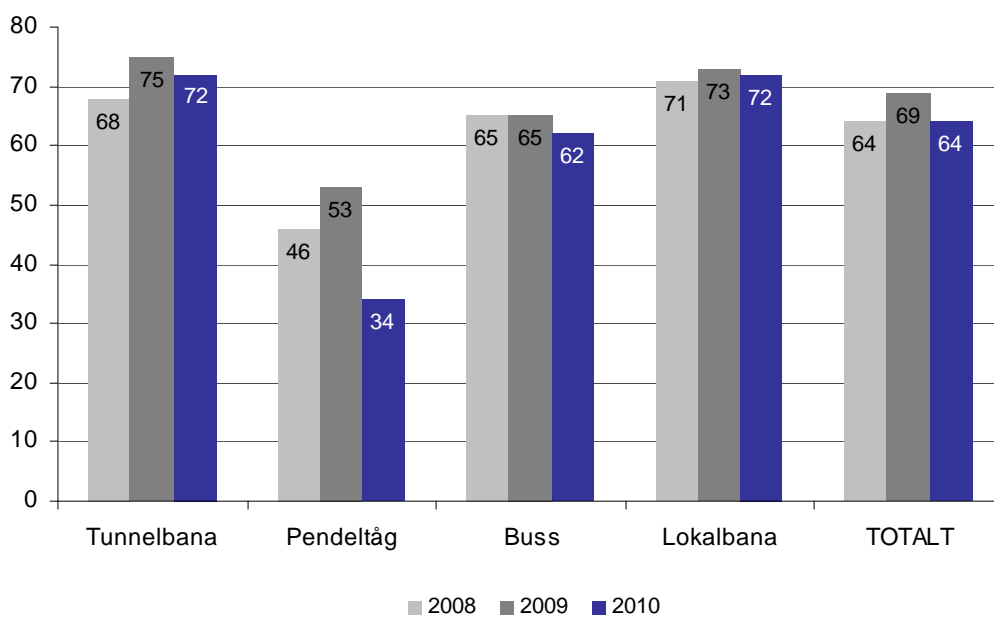
Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på lokalbanorna som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



Upplevd kvalitet; punktlighet

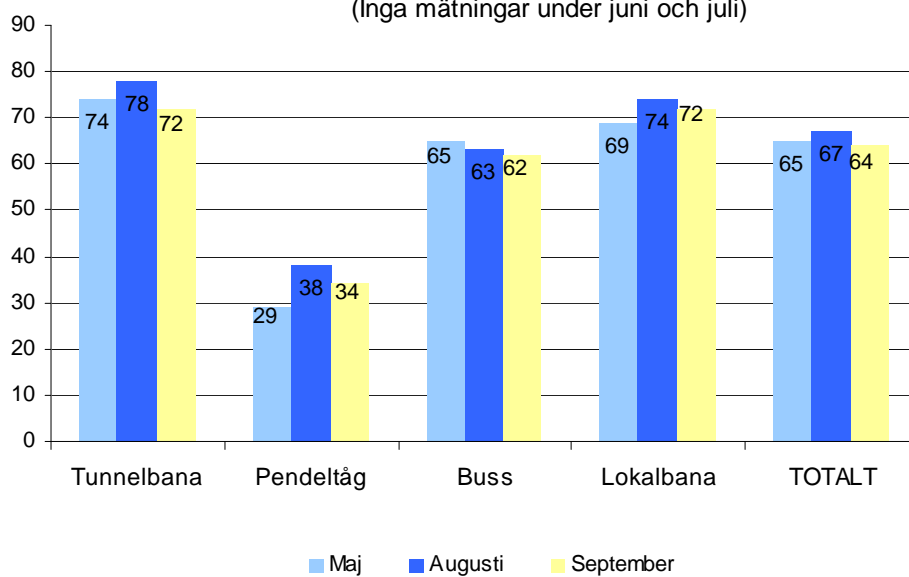
Diagrammet nedan visar hur SLs resenärer enligt SLs kundundersökning upplever punktligheten i SL-trafiken, d.v.s. hur många som är nöjda med tidhållningen.

Innevarande månad de tre senaste åren



Tre månader löpande

(Inga mätningar under juni och juli)



Färdtjänstverksamheten

Orsaker till avvikelser

Hämtprecisionen i taxitrafiken är något bättre än föregående år.

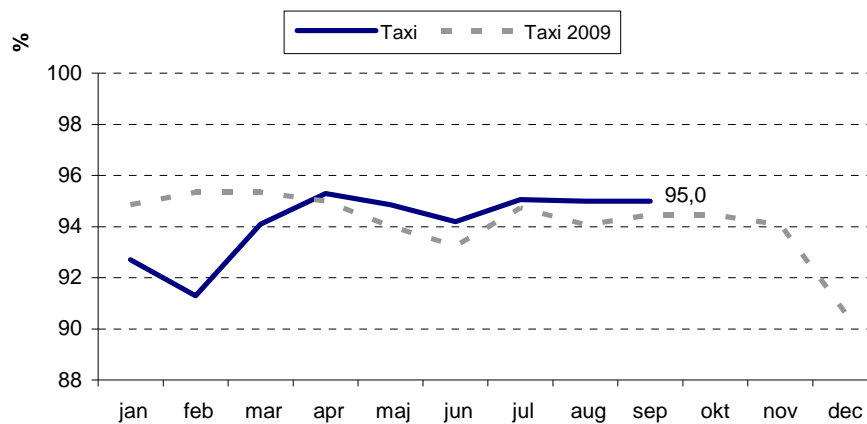
Leverantörernas hämtprecision för taxi i september är dock något sämre jämfört med motsvarande månad föregående år. Den totala andelen resenärer som är hämtade inom avtalstid (0-10 minuter) är 93,9% i år jämfört med 94,3% motsvarande månad förra året.

För specialfordon är utfallet något sämre jämfört med utfallet föregående år. Anledningen till den här utvecklingen är den anpassning av användning av fordonsresurserna mellan de tidigare specialfordonsresorna och den nyttillkomna reseformen rullstolstaxi. Fordonsresurserna har flyttats över från specialfordonsresor till de mer efterfrågade rullstolstaxiresorna. Det har lett till att tillgängligheten på specialfordon har blivit lägre. Färdtjänsten har för avsikt att redovisa tillgänglighetsnyckeltal för rullstolstaxiresor från februari 2011.

Antalet klagomål och synpunkter visar en nedåtgående trend, men september visar dock en liten ökning av kundsynpunkterna. Antalet resenärssynpunkter i september visade en ökning jämfört med föregående månad och utfallet föregående år. Huvudanledningen till det ökade antalet synpunkter jämfört med augusti är säsongmässig variation och det ökade antalet resor som medför ökat antal synpunkter.

Punktligheten (hämtprecision)

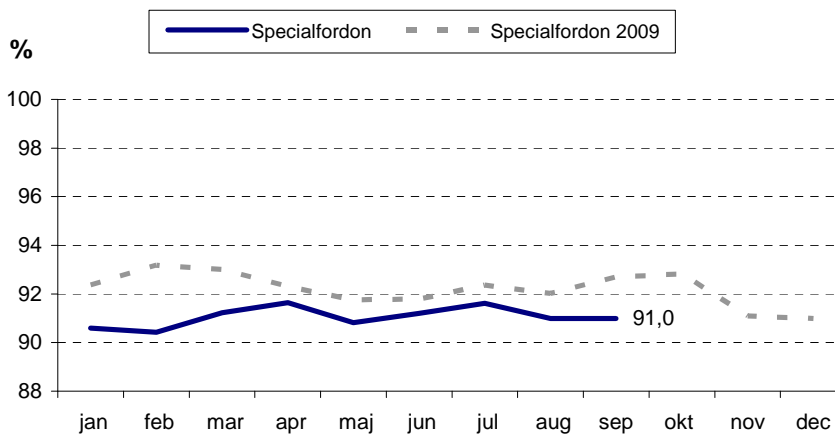
Diagrammen nedan visar andelen utförda uppdrag för taxiresor samt resor med specialfordon enligt överenskommen hämttid (inom 10 minuter).



Punktligheten för taxi

jan-sep: 94%

mål 2010: 90 %



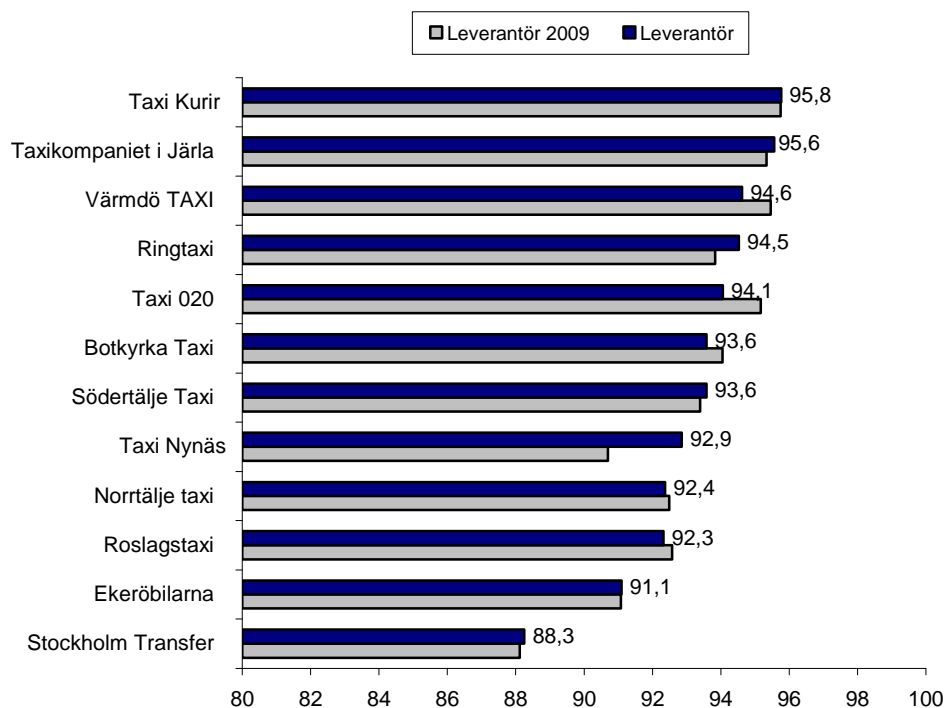
Punktligheten för specialfordon

jan-sep: 91 %

mål 2010: 92,5%

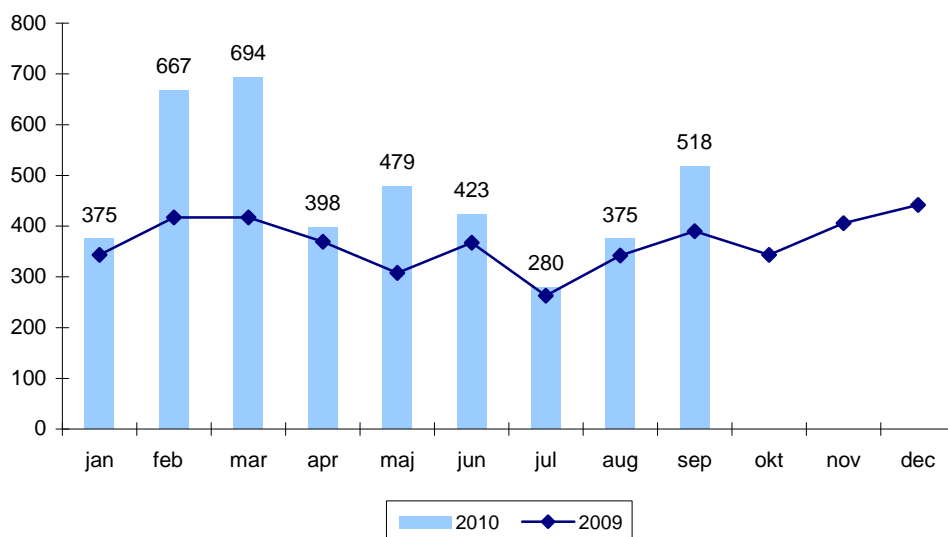
Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

Diagrammet nedan visar andelen hämtningar inom avtalat tid per leverantör (taxi)



Kundsynpunkter

Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på leverantörernas utförande.



Varifrån kommer alla siffror?

Denna rapport sammanställs av SL Kontrakt.

Grunddata för de mätningar som redovisas hämtas in dels från entreprenörernas avvikelse rapporter 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 i tunnelbanan mäts manuellt och avser vardagar 06-24. Mätningen sker vid 14 mätstationer i tunnelbanenätet, 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.