



# Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för oktober 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

**Tunnelbanetrafikens** punktlighet påverkades under oktober av hastighetsnedsättningar på grund av halt spår

**Pendeltågstrafiken** hade i oktober en stabilare trafik än i september. De flesta störningarna var relaterade till yttre händelser.

Vad gäller **busstrafiken** har orsakerna till oktobers avvikelser liksom i september främst varit fordons- och personalrelaterade. Ett flertal åtgärder har vidtagits.

**Lokalbanornas trafik** har i stort sett fungerat bra under oktober förutom för Saltsjöbanan där hastighetsbegränsningar på grund av buller och lövhalka sänker punktligheten. Roslagsbanan påverkades av lövhalka samt kopparstölder

**Färdtjänsttrafikens** punktlighet för specialfordon fortsätter att vara försämrad då fordonsresurserna också används för den nya reseformen rullstolstaxi.

---

### Kompletterande redovisning av värden utan snökaos

Styrelsen har efterfrågat statistik som tar hänsyn till den väderlek som rådde under februari. SL har i enlighet med detta kompletterat rapporteringen av ackumulerade värden för utförd trafik och punktlighet med ackumulerade värden där februari representeras av ett "normalfebruari" baserat på ett medelvärde för februari 2007-2009. Dessa värden presenteras i parantes efter ordinarie värden.

### Förändrad redovisning av tunnelbanans punktlighet

Den punktlighetsserie som tidigare redovisats (värden från manuella mätningar för Grön linje, värden från Veolias respektive MTRs mätningar för Röd och Blå linje) har fr.o.m. septembers rapport ersatts med en punktlighetsserie med värden från manuella mätningar för samtliga tunnelbanelinjer. 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 enskilda händelse som haft störst påverkan på inställda avgångar var ett rälsbrott vid Gamla stan. De dominerande orsakerna till övriga inställda avgångar i oktober var fordonsfel, personalbrist och halt spår, vilket genererat hjulplattor.

De mest frekventa orsakerna till stopp i oktober var yttre händelser och fordonsfel.

I september uppgick punktligheten till 93,1%. Under månaden har ett antal hastighetsnedsättningar på grund av halt spår påverkat punktligheten.

### Åtgärder

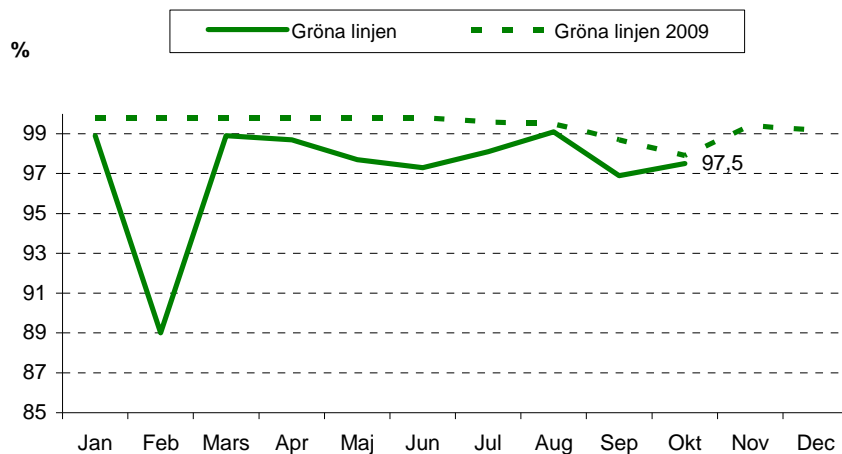
Samarbete och utredning kring orsaker till spårhalka fortgår i gemensam arbetsgrupp. MTR arbetar också med daglig uppföljning av förarrelaterade avvikelser och handhavandefel. Repetitionsutbildning och rutinförbättringar skall leda till minskade störningar.

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.

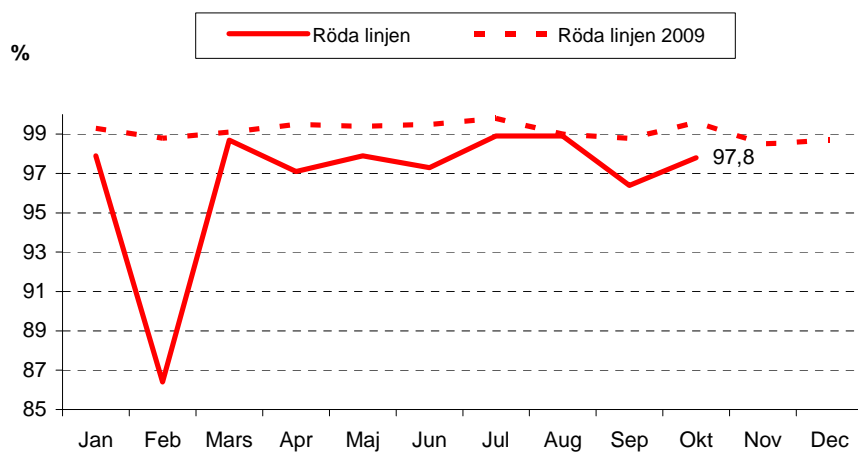
MTR samarbetar med både polis och räddningstjänst för att korta tidsåtgången vid ingripanden från dessa, ett arbete som man nu ser ger resultat i form av kortare tid för ingripanden, och minskad trafikpåverkan av de ingripanden som görs.

## Utförd trafik

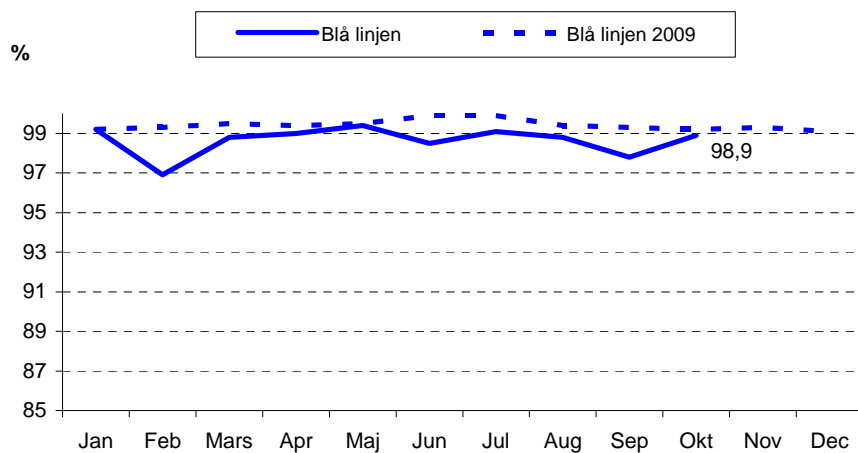
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen jan-okt: 97,3% (98,3 %)

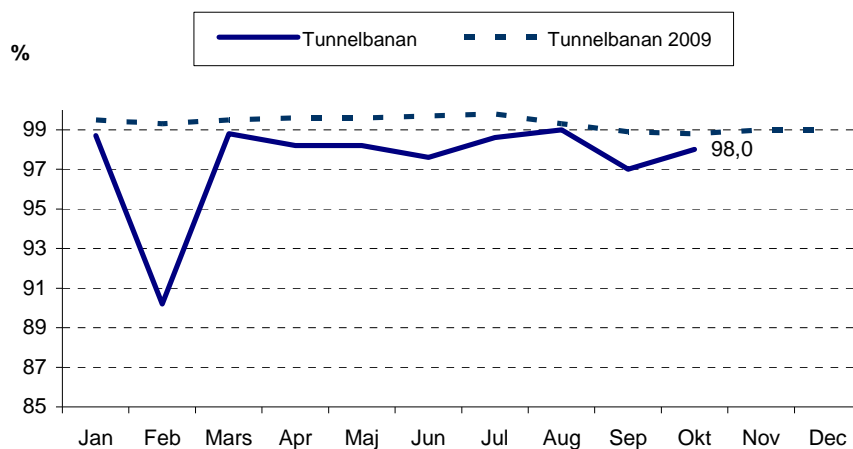


Utförd trafik för röda linjen jan-okt: 96,7% (97,9%)



Utförd trafik för blå linjen jan-okt: 98,7% (98,8%)

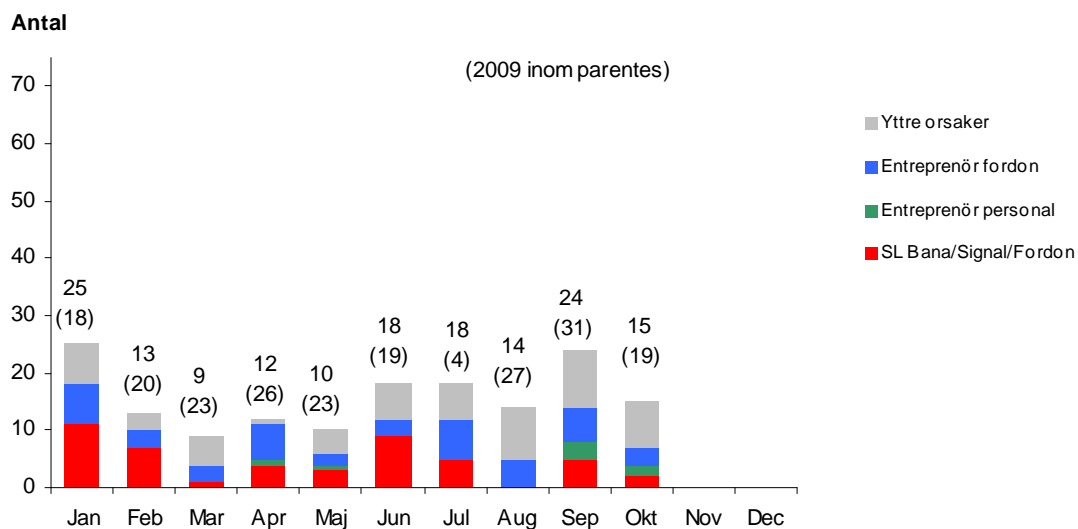
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt      jan-okt: 97,5% (98,3%)    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

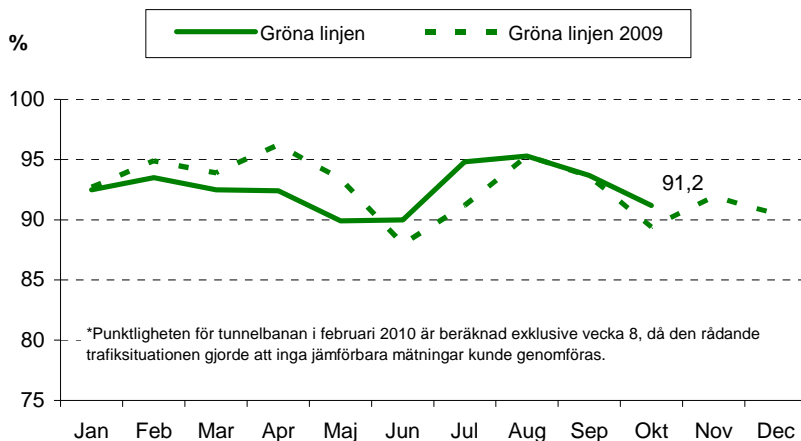
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

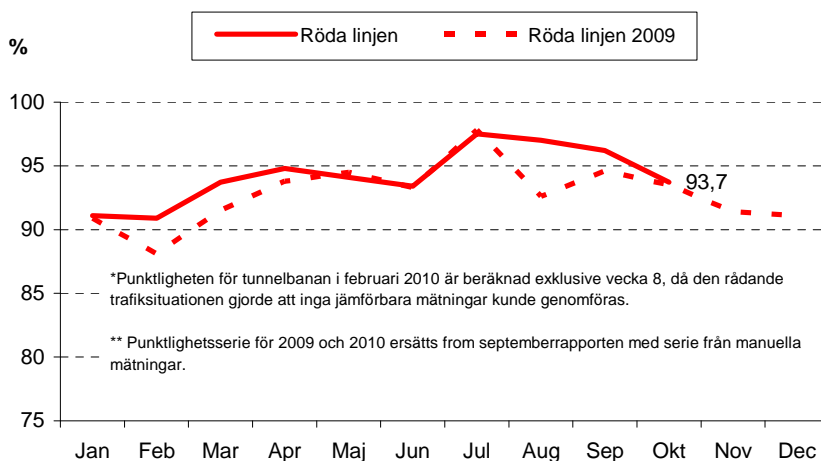
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

## Punktligheten

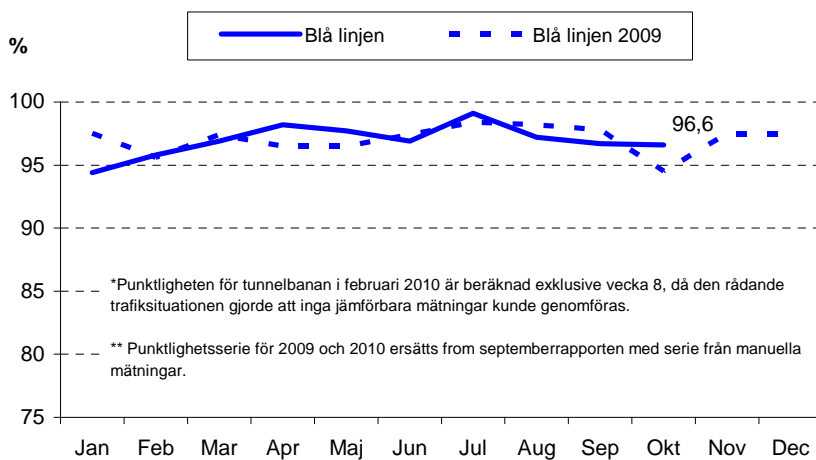
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för Gröna linjen jan-okt: 92,6% (92,5%)

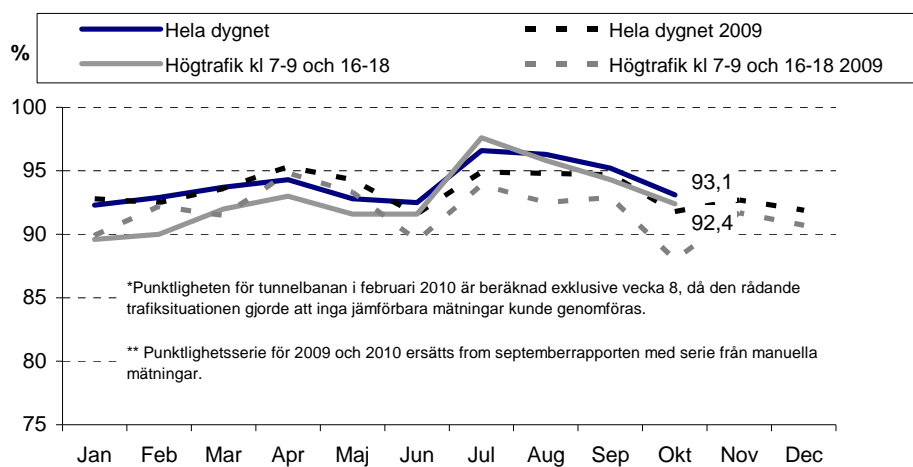


Punktligheten för Röda linjen jan-okt: 94,3% (94,3%)



Punktligheten för Blå linjen jan-okt: 96,9% (96,9%)

Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



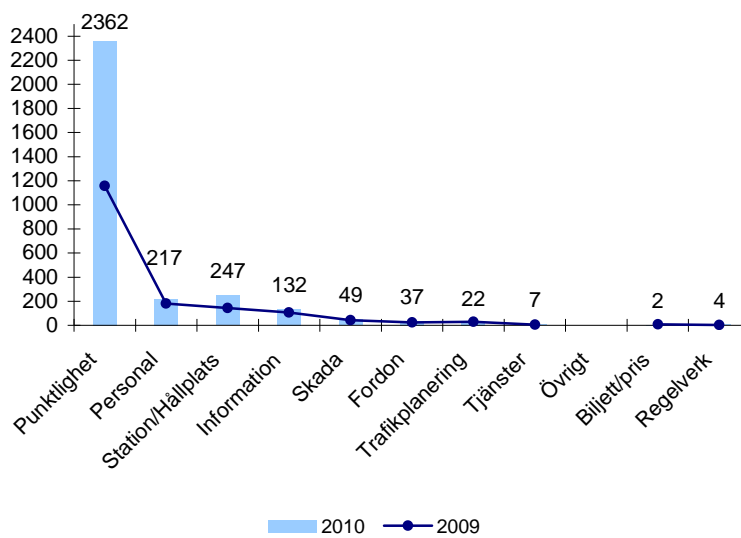
Punktligheten för tunnelbanan totalt

jan-okt: 94,0% (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**

Andelen utförd trafik förbättrades i oktober då trafiken drabbades av störningar i mindre omfattning än i september. En tredjedel av de inställda tågen berodde på orsaker inom Trafikverkets ansvarsområde och ca 40 % på yttre omständigheter.

Torsdagen den 7 oktober stoppades all trafik mellan Sundbyberg och Karlberg då en godstågsväxling resulterat i en uppkörd växel strax före morgonrusningen. 47 tåg fick ställas in och resenärerna hänvisades till tunnelbanan mellan Sundbyberg och T-centralen.

Söndagen den 24 oktober försvann matningen från omformaren i Älvsjö vilket medförde signalfel på flera platser. 13 tåg ställdes in mellan Älvsjö och Stockholms södra. Detta i samband med att ett X60 fordon fick ett fel i Västerhaninge som gjorde att fordonet inte gick att flytta orsakade 14 inställda tåg mellan Jordbro och Västerhaninge samt också 14 inställda tåg mellan Västerhaninge och Nynäshamn.

### **Åtgärder**

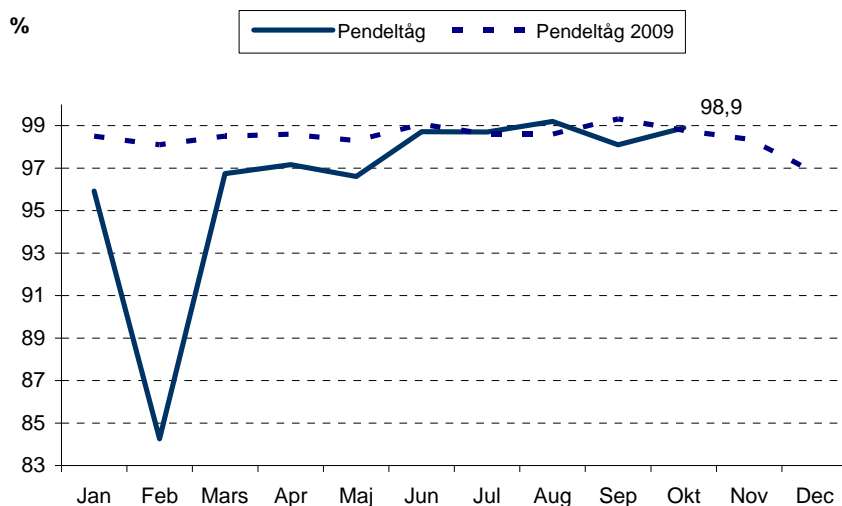
Det gemensamma kvalitetsarbetet med Stockholmståg och Trafikverket fortsätter med flera aktiviteter för att förbättra punktligheten och information vid störningar. Ett gemensamt kvalitetsprogram för 2011 kommer att tas fram och planeringen inför vintersäsongen har påbörjats.

SL har bjudit in Trafikverket och Stockholmståg för att diskutera problem med infrastruktur som leder till försämrad leverans kvalitet och punktlighet.

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

## Utförd trafik

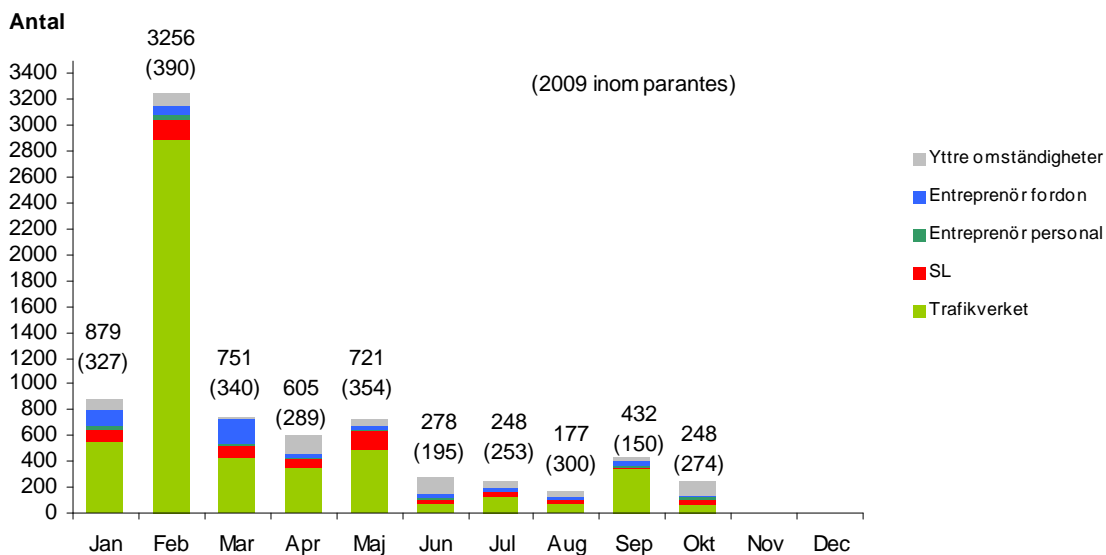
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent. Utförd avgång: Avgång som går hel planerad sträcka, mindre än 15 minuter försenad.



Utförda avgångar för pendeltågen

jan-okt: 96,4% (97,7%) 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

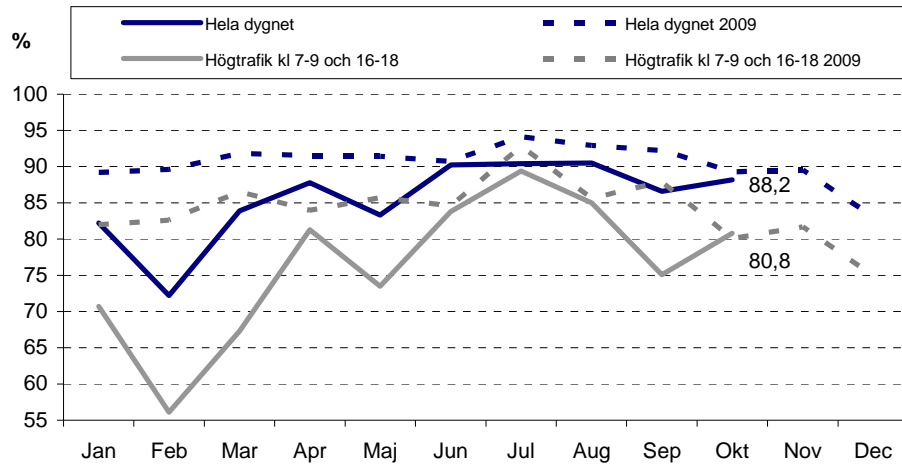
Entreprenör personal: Personalbrist, försovning, sjukdom mm.

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.

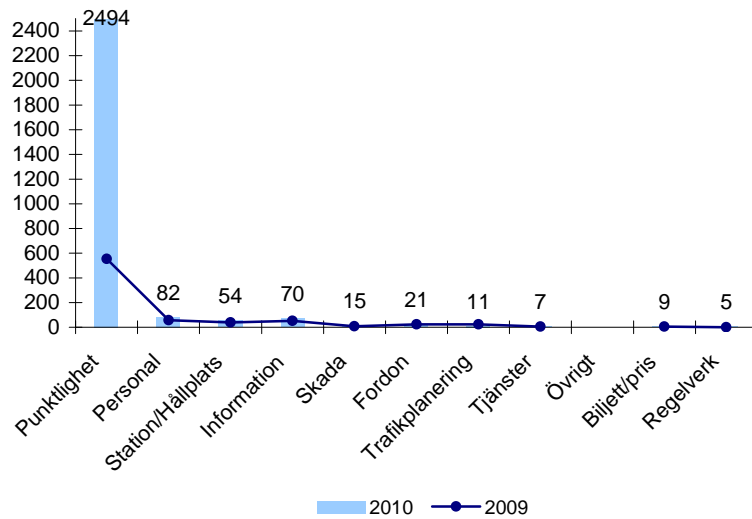


Punktligheten för pendeltågen

jan-okt: 85,5% (86,9% 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 oktober är Handen, Nynäshamn, Sollentuna och Söderort.

I Innerstaden ökade antal fordonsfel jämfört med september samtidigt som personalbrist och yttre omständigheter minskade något. Enligt Busslinks analys beror ökningen av fordonsfel på startfel under de lite kallare dagarna.

På Lidingö fortsätter "barnsjukdomarna" på de nya biogasfordonen.

I Norrort har andelen utförd trafik förbättrats något jämfört med september, dock kvarstår tidigare problem med personalbrist och fordonsfel.

Norrtälje drabbades av många inställda avgångar på grund av halt väglag. Även antal fordonsfel ökade jämfört med september.

Solna/Sundbyberg visar en något förbättrad andel utförd trafik jämfört med september, dock har vidtagna åtgärder och förbättrade rutiner i verkstaden lett till att fler fordonsfel konstaterats vilka nu behöver åtgärdas.

#### *Nobina*

Nobinas andel utförd trafik sjönk något under oktober, till stor del på grund av yttre omständigheter. Andelen utförd trafik var godkänd i Bromma, Nacka/Värmdö och Järfälla/Upplands Bro.

Området med lägst andel utförd trafik var Södertälje då flera trafikolyckor på E4:an hindrade trafiken. Även trafiken i Huddinge/Botkyrka drabbades. Även Tyresö hade många inställda avgångar på grund av yttre orsaker. Dessa berodde främst på mycket trafik och trafikstörningar på Centralbron samt dåligt väglag. Huddinge/Botkyrka och Tyresö drabbades också av något fler fordonsfel än normalt.

#### *Arriva*

Arriva hade en hög andel utförd trafik i sina avtalsområden under oktober. På Ekerö ställdes flera avgångar in på grund av yttre omständigheter, främst en trafikolycka vid Troxhamra.

## Åtgärder

### *Busslink*

För att hantera det ansträngda personalläget har extra resurser tagits in för att stötta den del av organisationen som arbetar med personalfördelning och värvning.

Busslink fortsätter sitt samarbete med Scania och Solaris för att lösa de problem som finns med fordonen.

I Solna/Sundbyberg har Busslink, efter att ha tillsatt en ny verkstadschef och verkmästare, genomfört en genomgång av fordonsparken och fokuserar nu på att åtgärda de brister som konstaterats, bland annat genom att ta hjälp av externa verkstäder för att bibehålla serviceläget.

### *Nobina*

Nobina har haft möten med samtliga kommuner inför vintern men träffar återigen Södertälje Kommun och Botkyrka kommun och deras väghållare för att få ytterligare kontroll på beredskapen. Även i Tyresö träffar Nobina väghållarna för genomgång inför vintern.

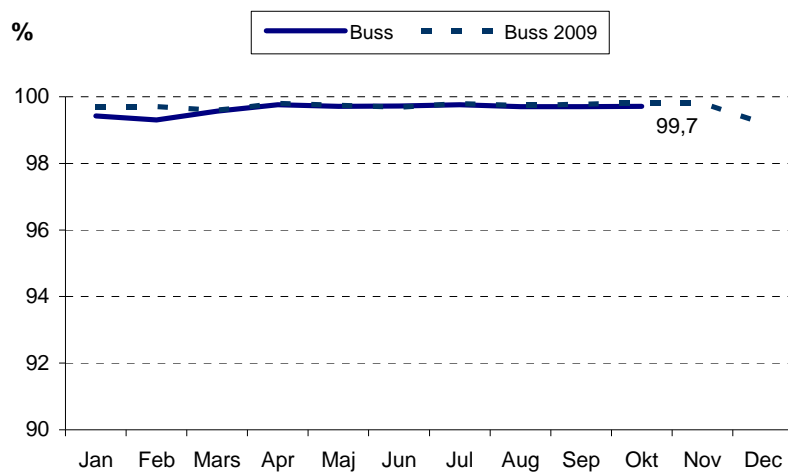
Begränsning i lyftkapacitet har lett till begränsningar i verkstaden i Huddinge/Botkyrka. Två av tre pelarlyftar är nu klara vilket underlättar situationen men det finns fortsatta begränsningar året ut.

### *Arriva*

Arriva har regelbundna kontakter med Trafikverket, kommunerna och övriga aktörer som ansvarar för framkomlighet.

## Utförd trafik

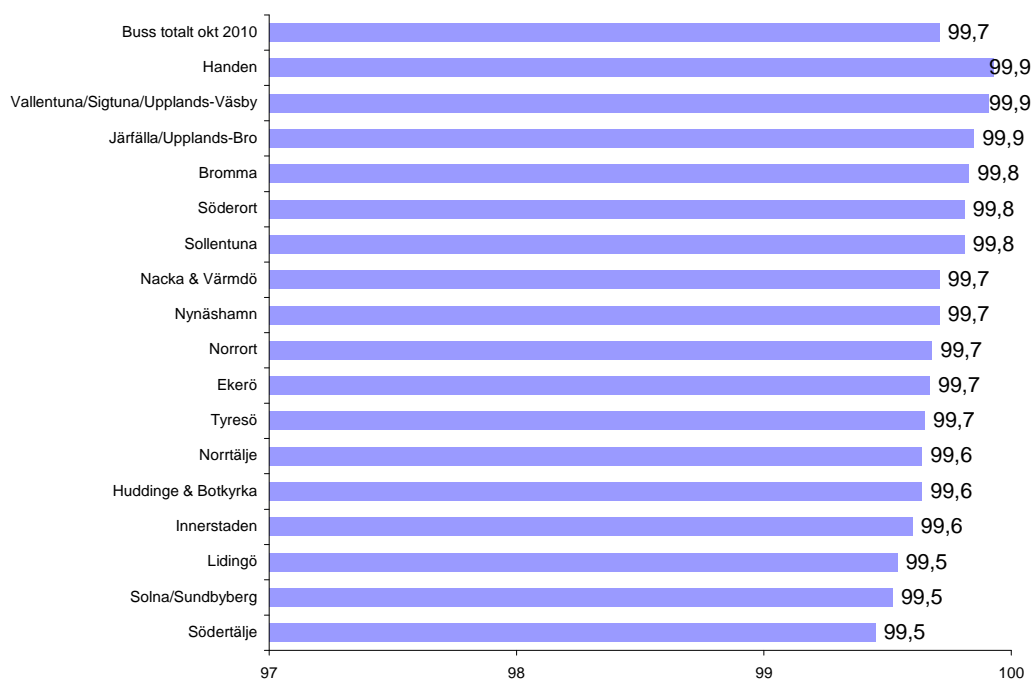
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



Utförd trafik för buss

jan-okt: 99,6% (99,7%) mål 2010: 99,8%

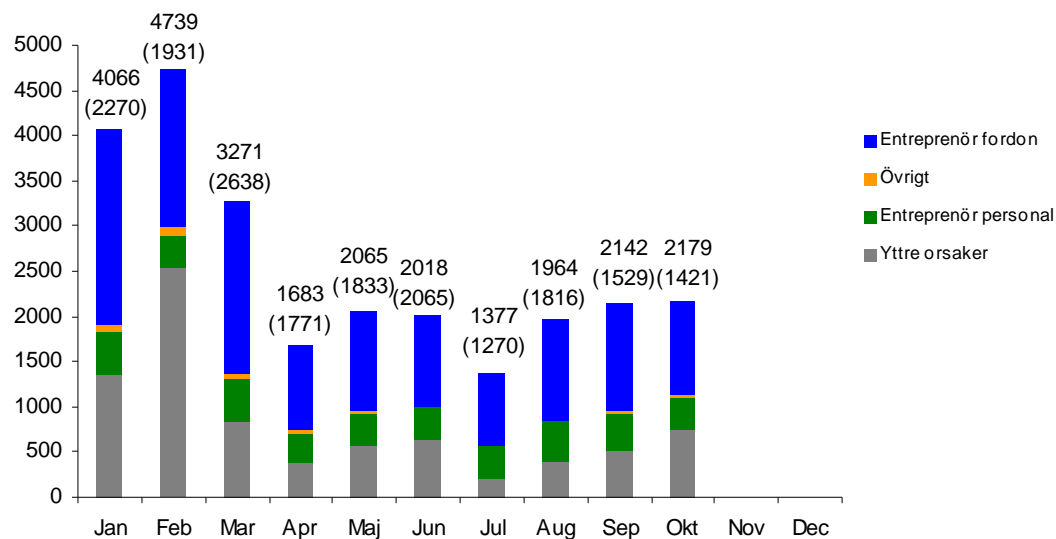
## Utförd trafik per avtalsområde



## Orsaker till inställda avgångar

Antal

(2009 inom parantes)



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

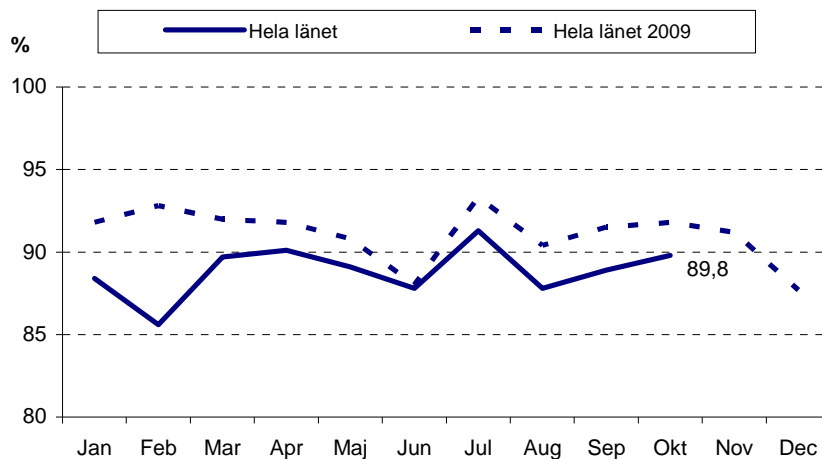
Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm



## Punktligheten

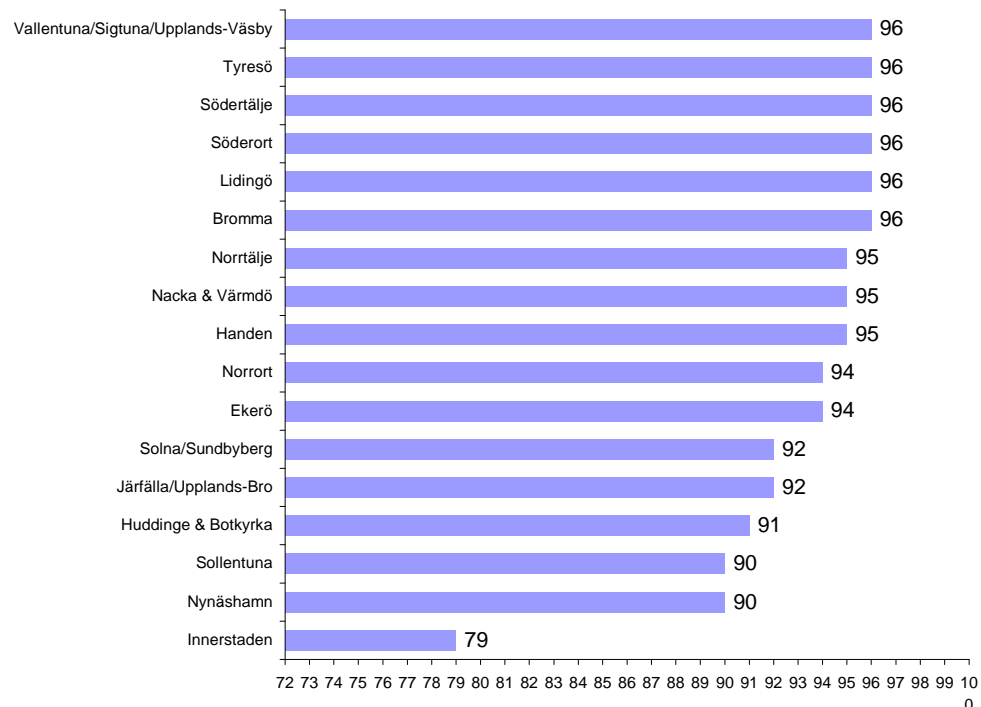
Diagrammet nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller mer än 1 minut tidigt.



Punktligheten för buss

jan-okt: 88,9% (89,5%) mål 2010: 93%

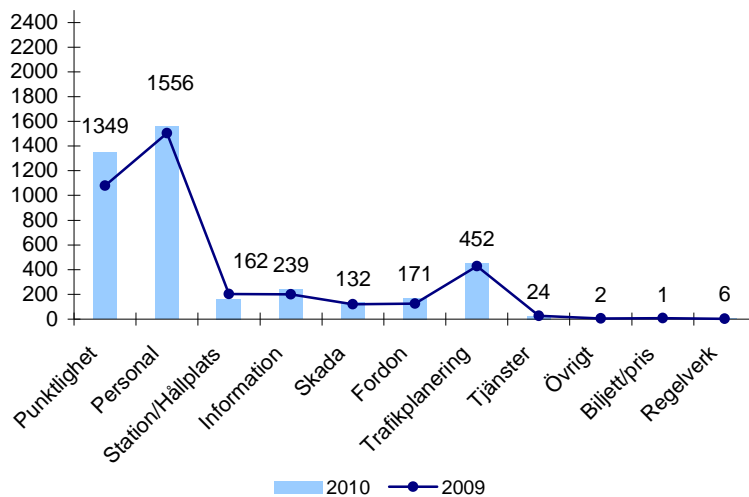
## Punktligheten per avtalsområde



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*

Trafiken på Roslagsbanan har drabbats av olika störningar under månaden. Ett fordonsfel vid Stocksund ledde till stora förseningar. Frost på kontaktledningen och lövhalka ledde också till stora förseningar. Även denna månad har trafiken försenats till följd av koppartjuvar.

#### *Veolia*

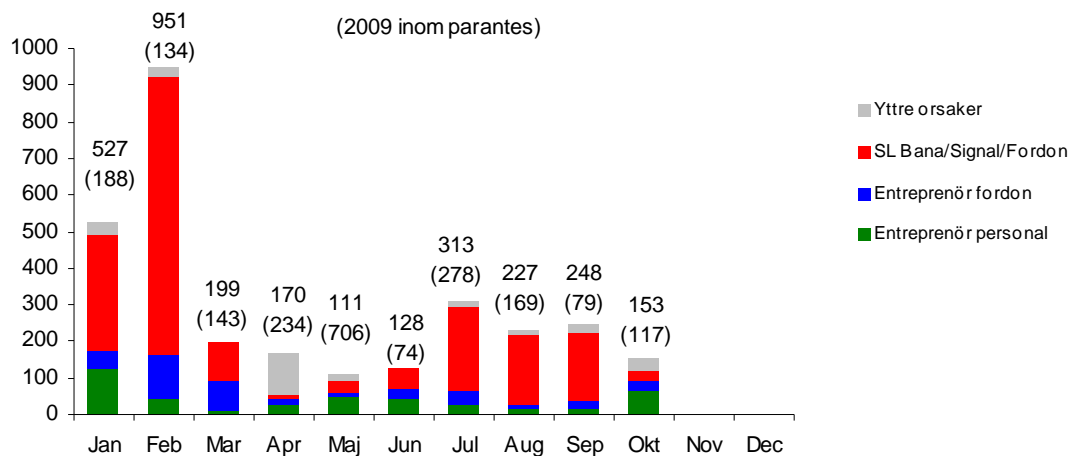
Punktligheten för Saltsjöbanan påverkades också denna månad av hastighetsbegränsningar för att minska buller samt lövhalka. Tvärbanan har haft framkomlighetsproblem i gatumiljön med ett antal inställda avgångar som resultat. I övrigt är både punktlighet och andelen utförd trafik i normal nivå för lokalbanorna.

### Åtgärder

SL utvärderar metoder för att skydda ledningarna från kopparstölder.



## Orsaker till inställda avgångar



(Maj 2009; banavstängning Nockebybanan)

### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

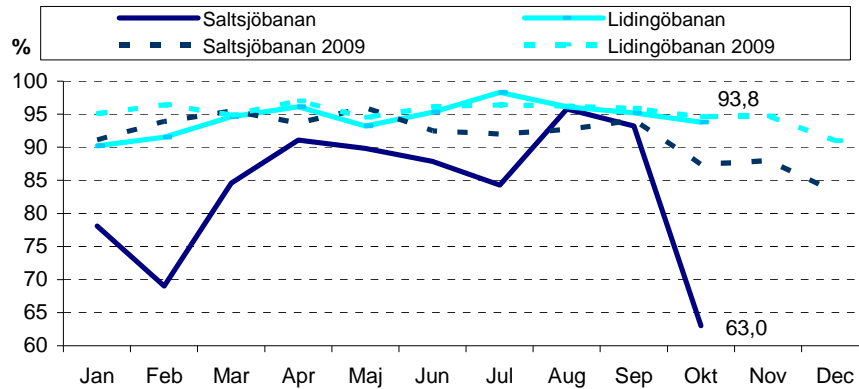
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

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

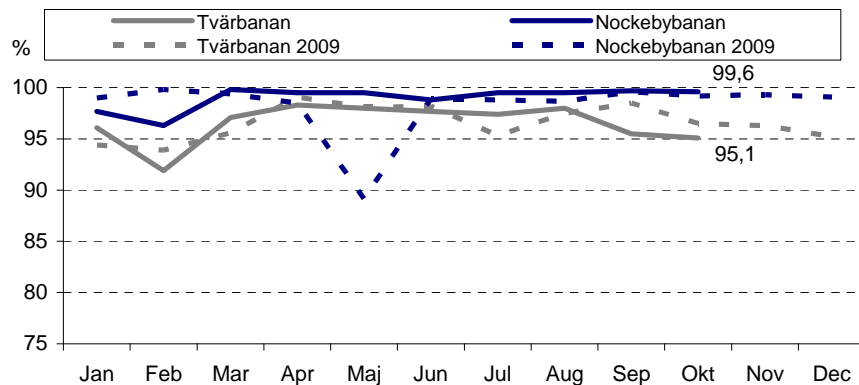
## Punktligheten

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.



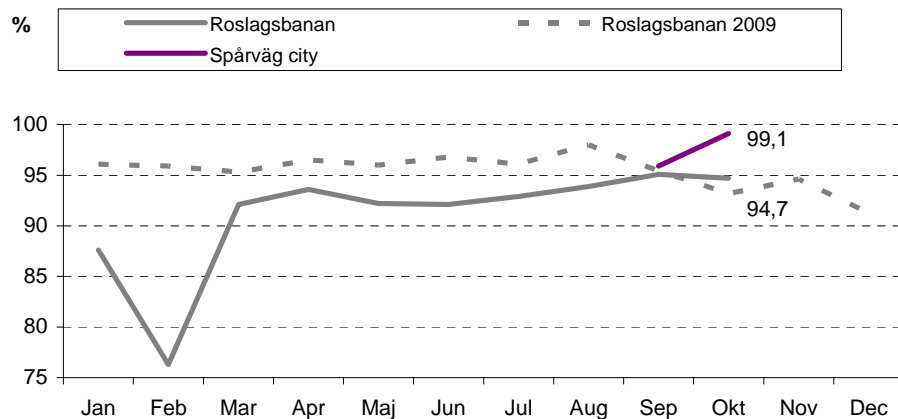
Punktlighet för Saltsjöbanan  
 Punktighet för Lidingöbanan

jan-okt: 83,7% (86,2%) mål 2010: 95,5%  
 jan-okt: 94,4% (94,9%) mål 2010: 96,5%



Punktighet för Tvärbanan,  
 Punktighet för Nockebybanan

jan-okt: 96,5% (96,9%) mål 2010: 97,5%  
 jan-okt: 99,0% (99,3%) mål 2010: 99,0%

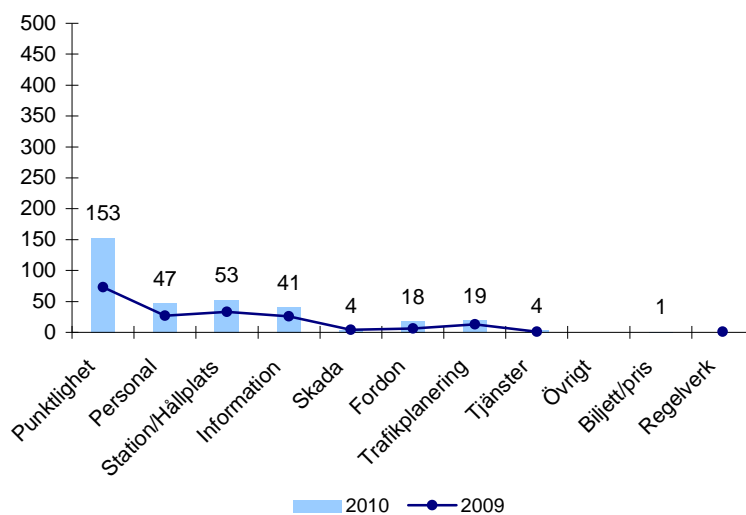


Punktighet för Roslagsbanan  
 Punktighet för Spårväg city

jan-okt: 90,9% (93,0%) mål 2010: 97,5%  
 aug-okt: 95,8% (\*\*\*) mål 2010: \*\*\*

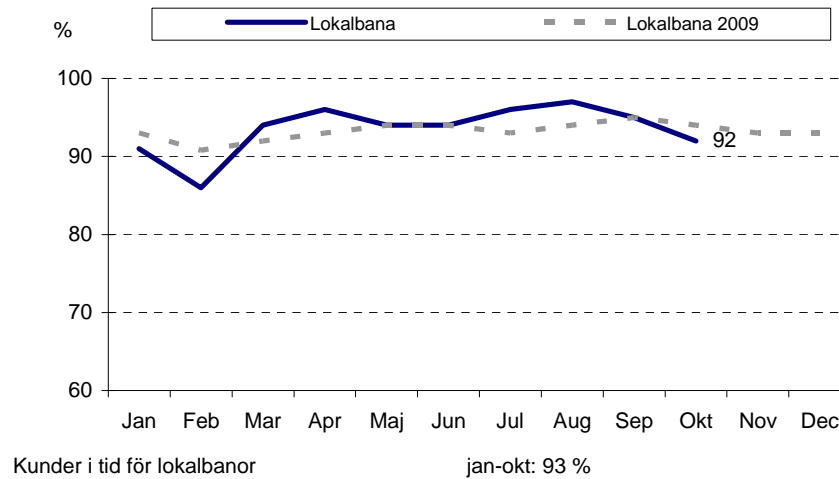
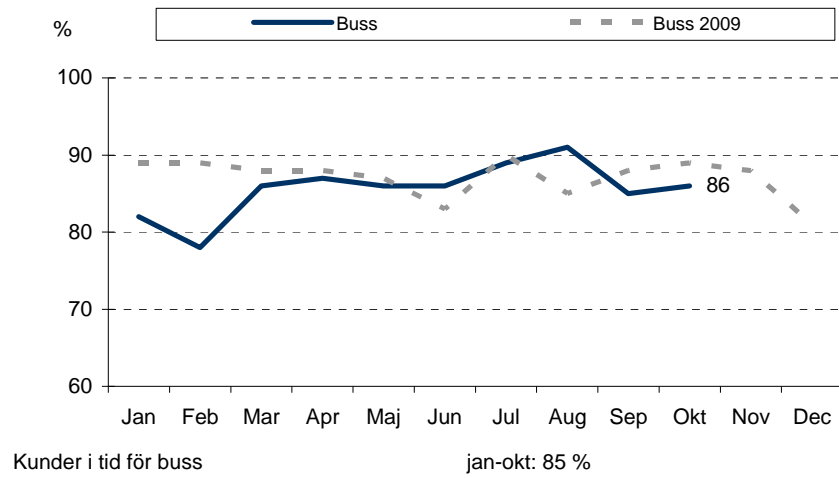
## Kundsynpunkter

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







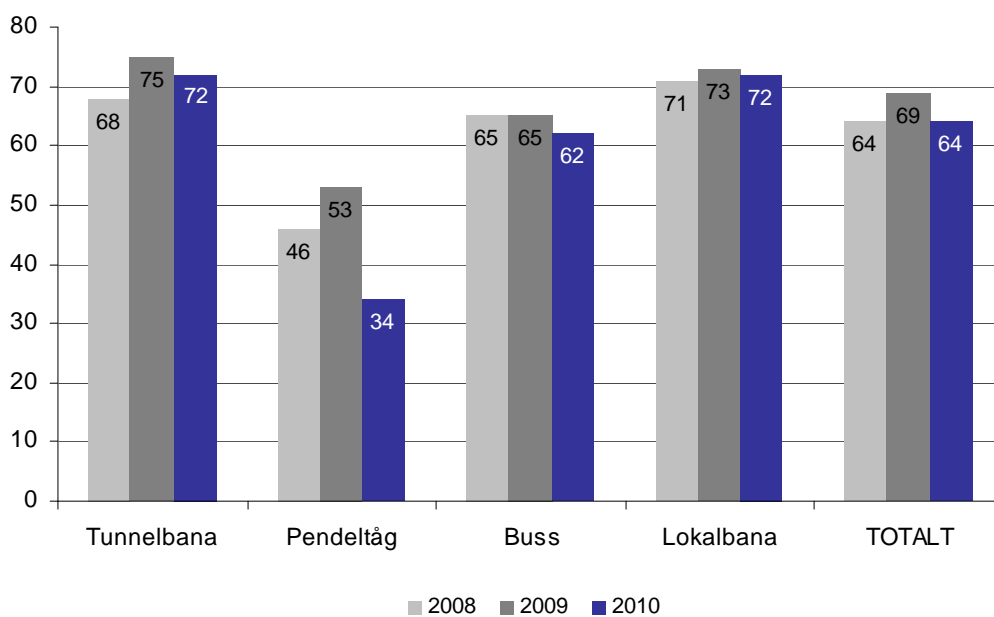


Kunder tid Saltsjöbanan	jan-okt: 90 %
Kunder tid Lidingöbanan	jan-okt: 92 %
Kunder tid Tvärbanan	jan-okt: 94 %
Kunder tid Nockebybanan	jan-okt: 99 %
Kunder tid Roslagsbanan	jan-okt: 92%

## Upplevd kvalitet; punktlighet

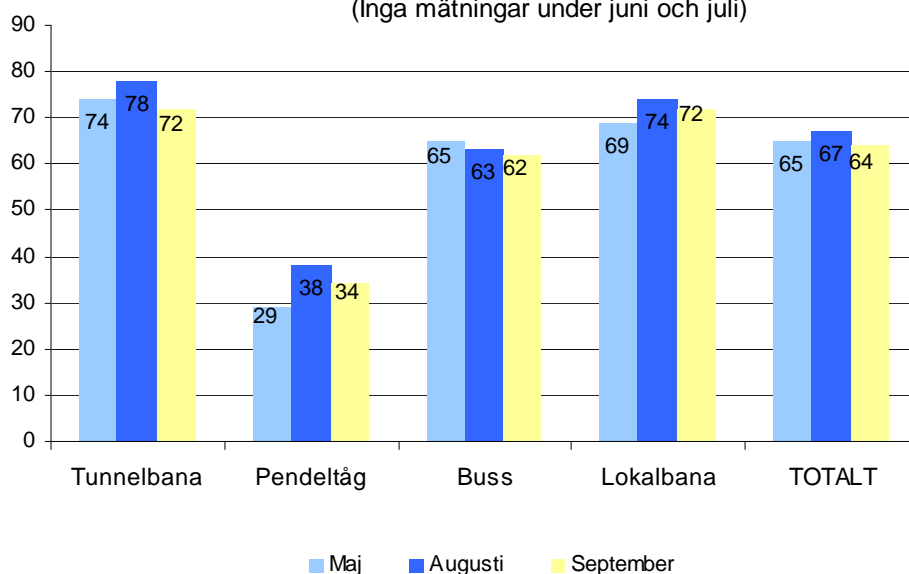
Diagrammet nedan visar hur SLs resenärer enligt SLs kundundersökning upplever punktligheten i SL-trafiken, d.v.s. hur många som är nöjda med tidhållningen.

### Innevarande månad de tre senaste åren



### Tre månader löpande

(Inga mätningar under juni och juli)



## Färdtjänstverksamheten

### Orsaker till avvikelser

I oktober var utfallet för taxiresor något sämre jämfört med motsvarande period förra året.

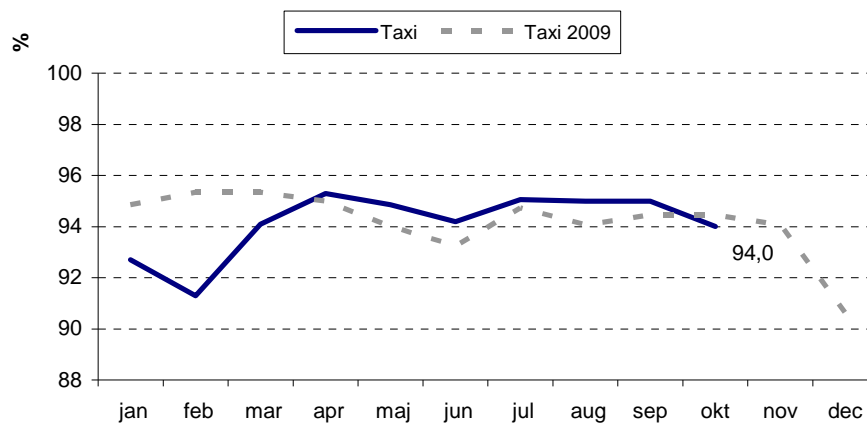
För specialfordon har utfallet under en längre tid varit något sämre jämfört med utfallet föregående år. Orsaken till denna utveckling är en anpassning av användning av fordonsresurserna mellan specialfordonsresorna och den nyttillkomna reseformen rullstolstaxi. Fordonsresurserna har flyttats över från specialfordonsresor till de mer efterfrågade rullstolstaxiresorna. Det har lett till att tillgängligheten på specialfordon har blivit sämre än budgeterat samt sämre än utfallet föregående år. Färdtjänstverksamheten har för avsikt att redovisa tillgänglighetsnyckeltal för rullstolstaxiresor fr.o.m. februari 2011.

Hämtprecisionen hos leverantörerna är i nivå med motsvarade period förra året.

Antalet synpunkter har visat en stigande trend under de senaste månaderna. Även denna månad visar en liten ökning av kundsynpunkterna.

## Punktligheten (hämtprecision)

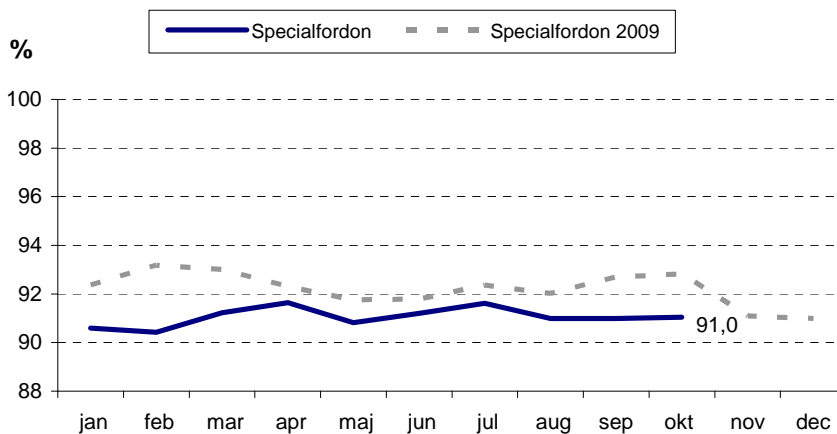
Diagrammen nedan visar andelen utförda uppdrag för taxiresor samt resor med specialfordon enligt överenskommen hämttid (inom 10 minuter).



Punktligheten för taxi

jan-okt: 94%

mål 2010: 90 %



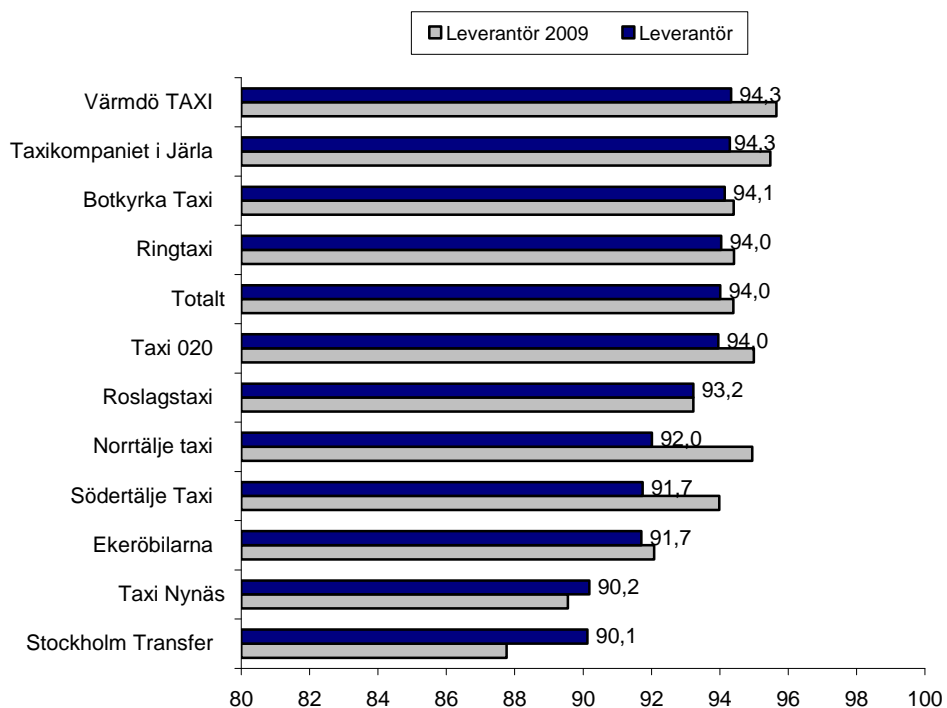
Punktligheten för specialfordon

jan-okt: 91 %

mål 2010: 92,5%

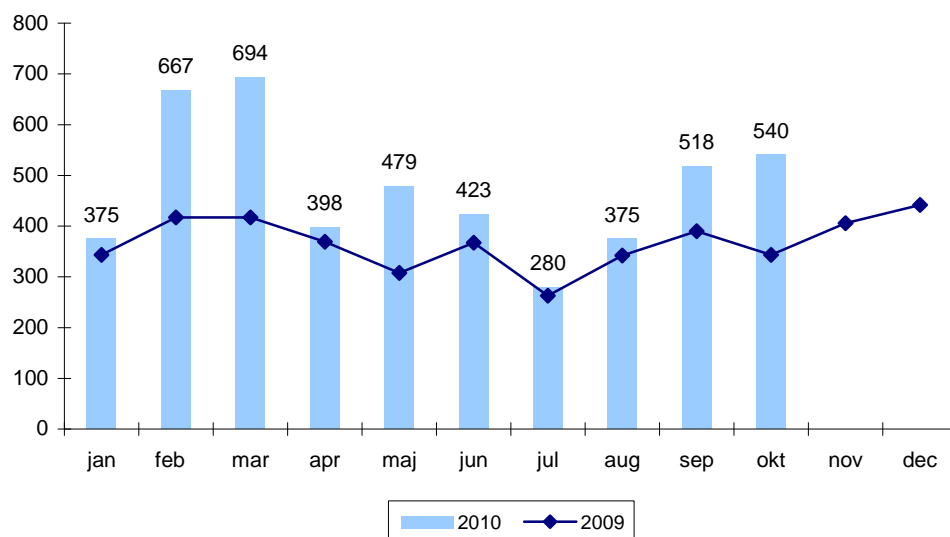
## Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

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.