



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för november 2010





Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Tunnelbanan.....	4
	Orsaker till avvikelser	4
	Utförd trafik.....	4
	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.....	14
	Orsaker till inställda avgångar	15
	Punktligheten	16
	Kundsynpunkter	17
5	Lokalbanor	18
	Orsaker till avvikelser	18
	Utförd trafik.....	19
	Orsaker till inställda avgångar	20
	Punktligheten	21
	Kundsynpunkter	22
6	Andel kunder i tid	23
7	Upplevd kvalitet; punktlighet	25
8	Färdtjänstverksamheten	26
	Orsaker till avvikelser	26
	Punktligheten	26
	Punktligheten per leverantör	27
	Kundsynpunkter	28
9	Varifrån kommer alla siffror?	29

Sammanfattning

SL-trafiken påverkades i varierande grad av vinterväderleken som rådde i november.

Tunnelbanetrafikens utförda trafik och punktlighet påverkades av tekniska fel på fordonen vilket också ledde till bristande utsättning.

Pendeltågstrafikens andel utförda trafik har förbättrats men punktligheten påverkades av ett fel i programvaran för dörrarna.

Busstrafiken påverkades av snö och halka men den främst bidragande orsaken till inställda avgångar är fordonsfel.

Lokalbanornas trafik har i stort sett fungerat bra under november. Saltsjöbanan har hastighetsbegränsningar vilket sänker punktligheten.

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 MTR:s 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 dominerande orsaken till ej utförd trafik är tekniska fel på fordonen. Den inställda trafiken uppkommer dels akut men också i form av indragna tåg vid utsättning av fordon under morgontrafiken. En förbättring avseende C20-fordonens tillförlitlighet har konstaterats p.g.a. en dörrevision som nu genomförs.

Den händelse som fick störst konsekvenser i november skedde i samband med en sprängning vid Svedmyra den 16:e med ett längre stopp i morgontrafiken till följd

Problem med tursättning av fordon har genererat en hög andel inställda avgångar. Detta påverkar också punktligheten, som denna månad är 92 %.

Åtgärder

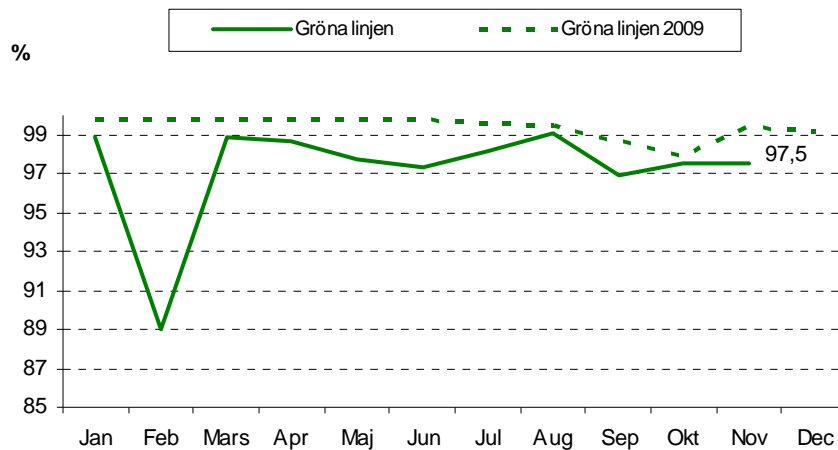
MTR redovisar åtgärdsplaner dels för tekniska ingrepp (dörrevisioner) men också avseende ledarskap och organisation.

MTR jobbar med daglig uppföljning av trafikhändelser tillsammans med TBT, där man analyserar tekniska brister, förarrelaterade avvikelser och handhavandefel. Repetitionsutbildning och rutinförbättringar skall leda till minskade störningar.

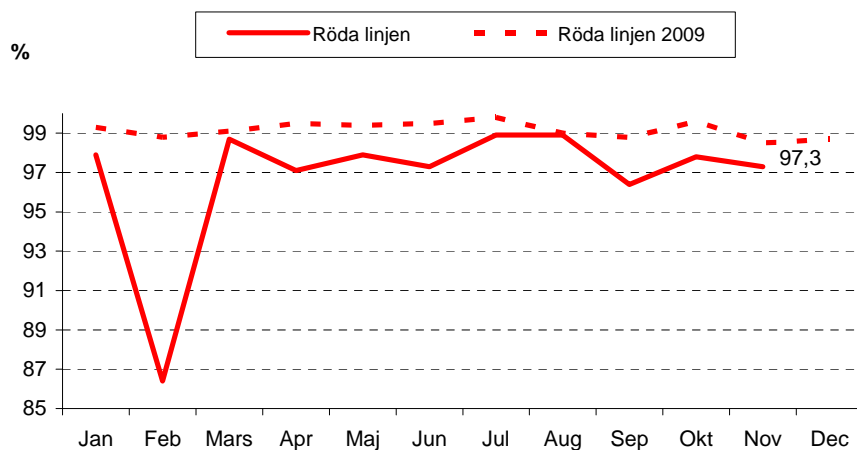
För att få ner/korta antalet stopp i trafiken arbetar SL och MTR tillsammans med förbättrad och utökad kontroll av ställverk och växlar. MTR samarbetar med både polis och räddningstjänst för att korta tidsåtgången vid ingripanden från dessa, ett arbete som man nu ser ger resultat i form av kortare tid för ingripanden, och minskad trafikpåverkan av de ingripanden som görs.

Utförd trafik

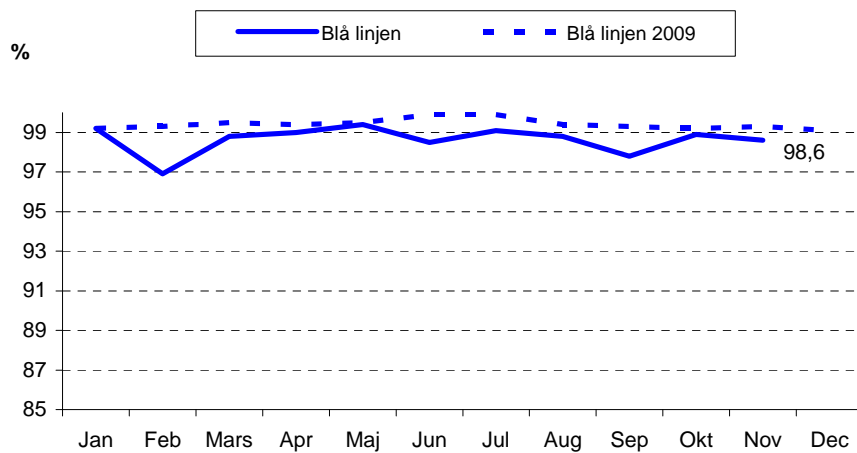
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen jan-nov: 97,3% (98,2%)

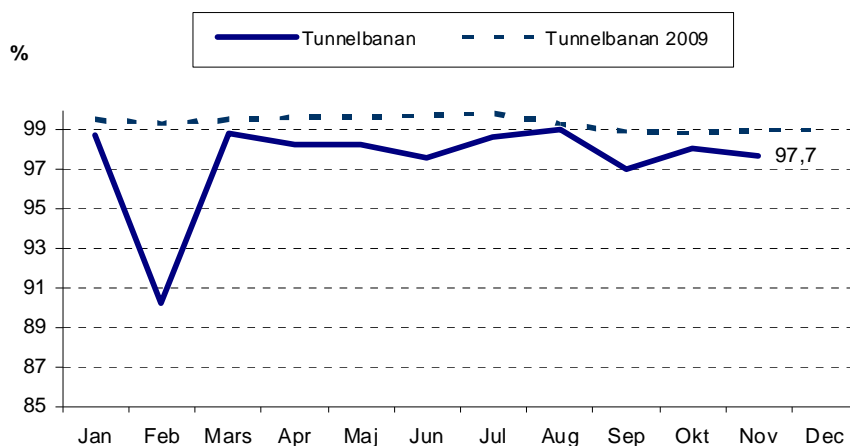


Utförd trafik för röda linjen jan-nov: 96,8% (97,9%)



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

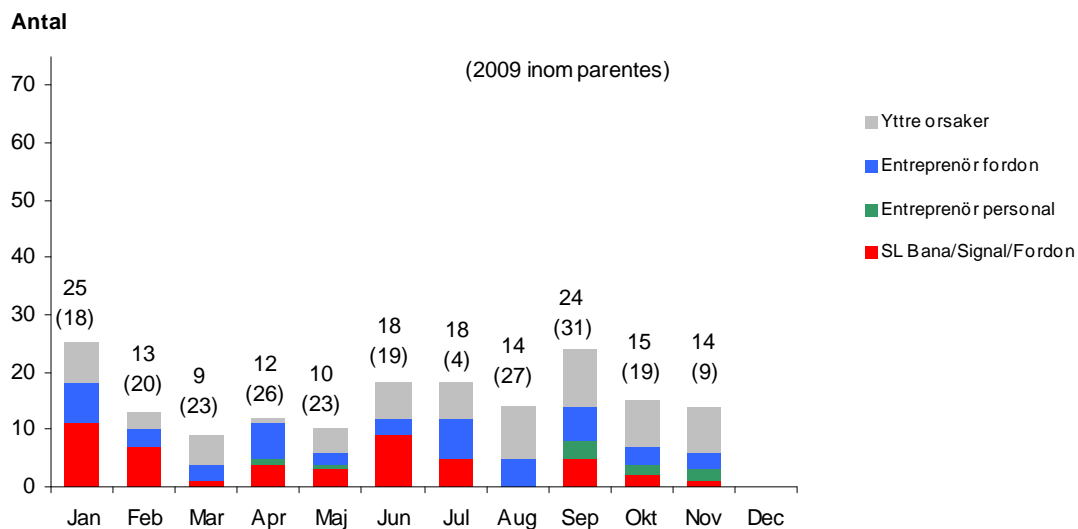
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt jan-nov: 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

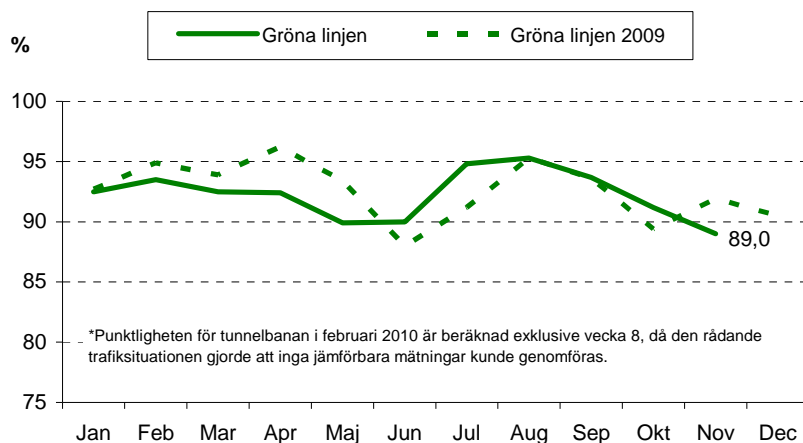
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

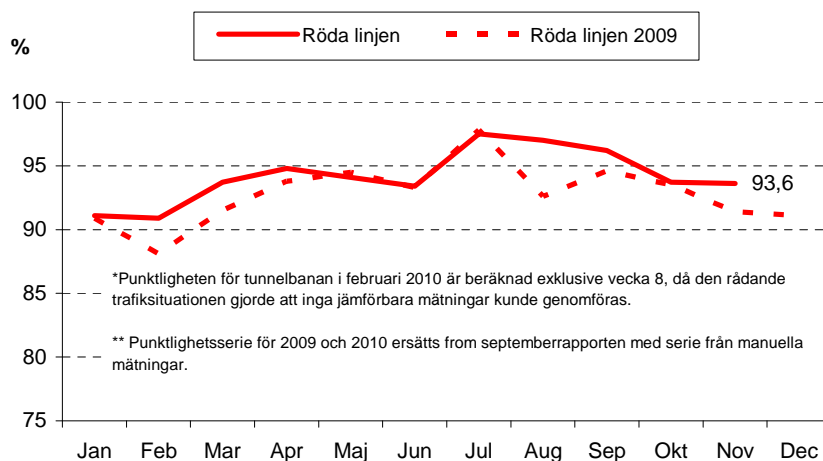
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

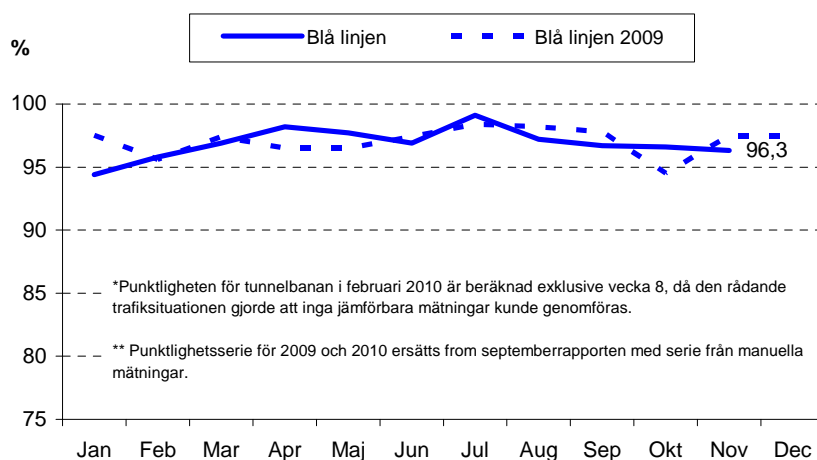
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för Gröna linjen jan-nov: 92,2% (92,2%)

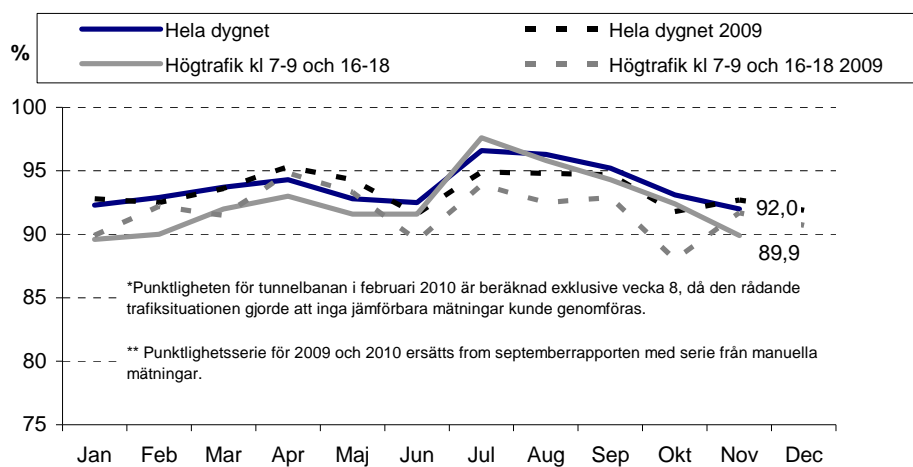


Punktligheten för Röda linjen jan-nov: 94,2% (94,3%)



Punktligheten för Blå linjen jan-nov: 96,9% (96,8%)

Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.

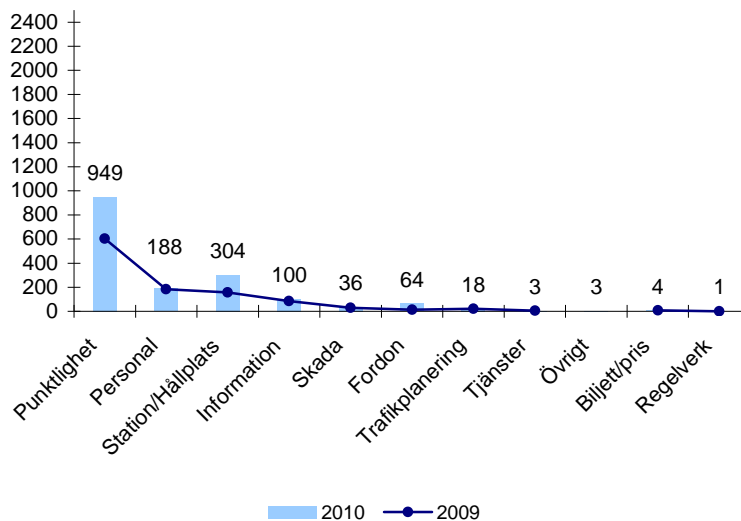


Punktligheten för tunnelbanan totalt

jan-nov: 93,8% (93,8%) 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 något i november, däremot sjönk punktligheten 2,9 procentenheter till 85,3%.

Ett fel i programvaran för dörrarna har medfört risk för säkerhetsrelaterade problem. Den omedelbara åtgärden vid misstanke om denna typ av dörrfel är att föraren stänger och kontrollerar dörrarna manuellt vilket försämrar punktligheten avsevärt.

Drygt en tredjedel av antalet inställda tåg berodde på orsaker inom Trafikverkets ansvarsområde. Knappt en tredjedel beror på garantifel på X60 fordonen.

Sammanlagt 26 större störningar inträffade under månaden, 18 av dessa orsakades av olika fel i Trafikverkets anläggningar.

Den tidiga snön och kylan orsakade problem med dörrar och fotsteg på X60-fordonen. Det har även visats sig att växellådorna är otäta och att vatten tränger in. Avisningsanläggningen i Bro har därför inte kunnat användas med full kapacitet.

Åtgärder

Provisoriska varmluftsanläggningar för avisning i uppställningshallarna i Bro och Södertälje har beställts och kommer att installeras och tas i drift successivt v 49-50.

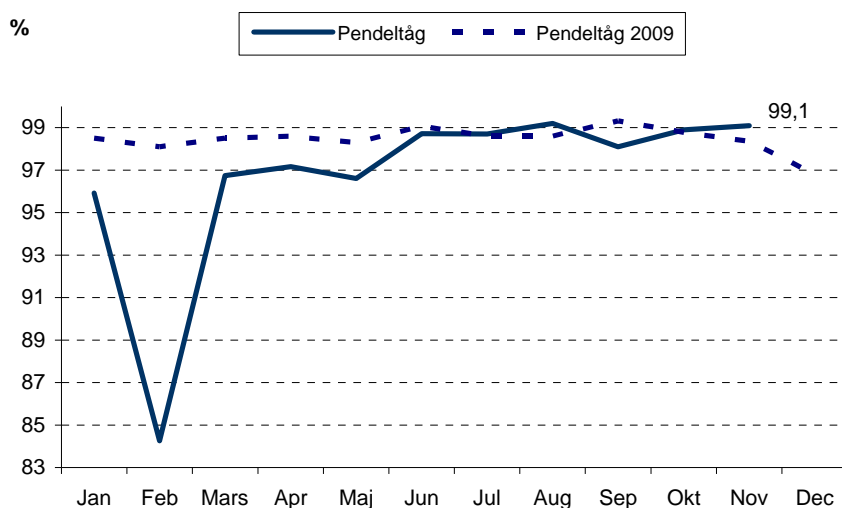
Tester för att lösa felet med dörrarnas programvara sker under v 49.

SL har haft möte med ledningen för Trafikverket respektive Stockholmståg för att framhålla nödvändigheten av ökade resurser för drift och underhåll av infrastrukturen.

Det årliga arbetet med ett gemensamt kvalitetsprogram för SL, Trafikverket och Stockholmståg pågår inför 2011 och kommer att vara klart i mitten av december.

Utförd trafik

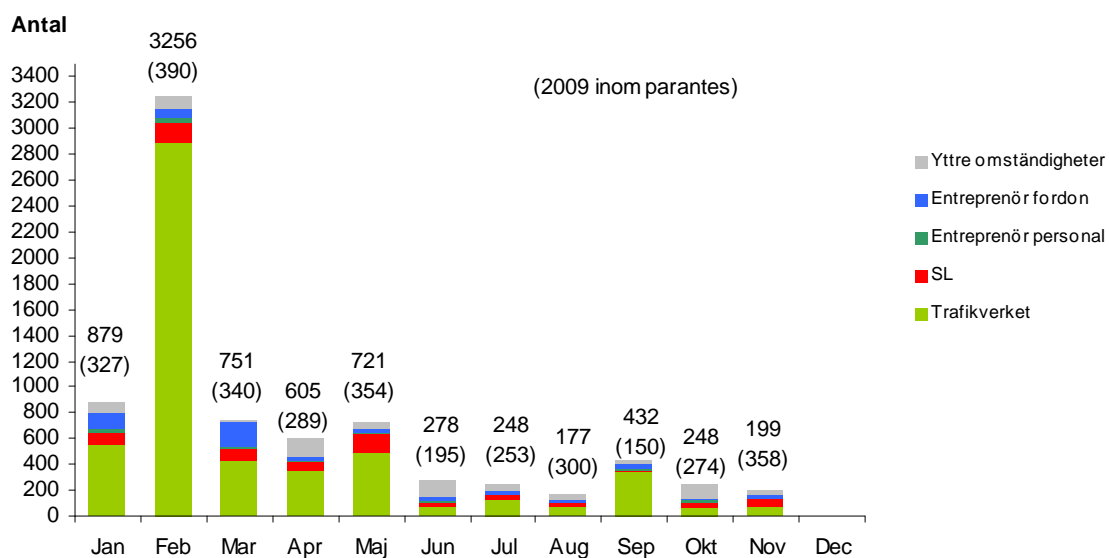
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent. Utförd avgång: Avgång som går hel planerad sträcka, mindre än 15 minuter försenad.



Utförda avgångar för pendeltågen

jan-nov: 96,7% (97,8%) 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

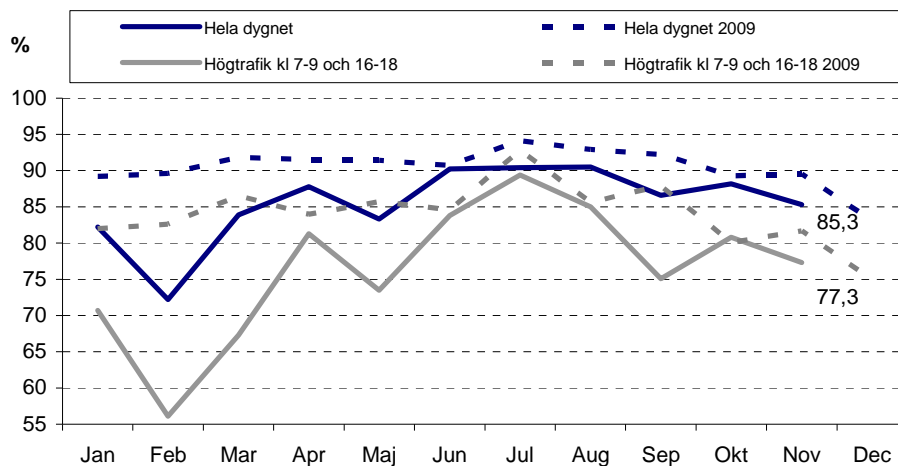
Entreprenör personal: Personalbrist, försovning, sjukdom mm.

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.

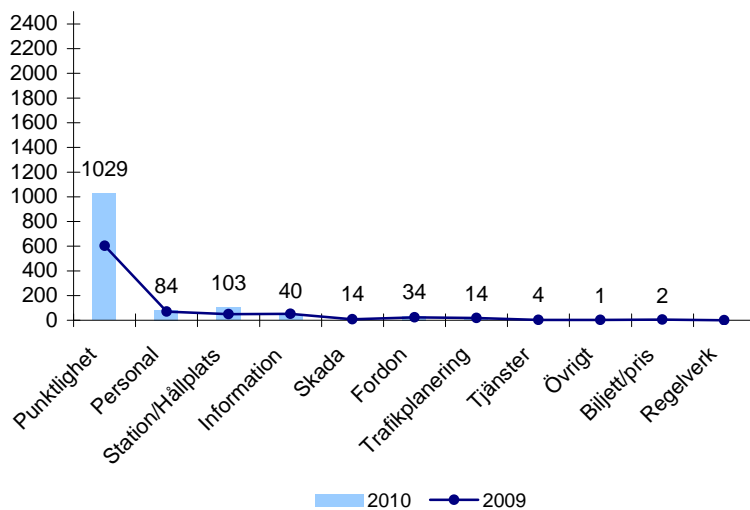


Punktligheten för pendeltågen

jan-nov: 85,5% (86,8% mål 2010: 91,5%)

Kundsynpunkter

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



Buss

Orsaker till avvikelser

Snö och halka gjorde att flertalet avtalsområden hade en lägre andel utförd trafik under november än i oktober. De områden som klarade sig bra var Ekerö, Upplands Väsby/Sigtuna/Vallentuna, Handen, Järfälla/Upplands Bro och Södertälje.

Arriva

Ekerös trafik påverkades av långa köer på grund av flera trafikolyckor under några enstaka dagar. Upplands Väsby/Sigtuna/Vallentuna drabbades av tekniska problem de två kallaste dagarna.

Keolis

I Innerstaden påverkades trafiken inte nämnvärt av halkan, dock var det många fordon som ställdes in på grund av fordonsfel. Övergången till nya depån i Frihamnen har fungerat bra. Lidingö har haft fortsatta bekymmer med de nya biogasbussarna. I slutet av november ställdes samtliga bussar av för teknisk kontroll. I Söderort orsakade en försening i flytt av ramper från Hammarbydepån ett antal inställda avgångar på grund av kylan. I Solna/Sundbyberg och Sollentuna fortsätter arbetet med att åtgärda de problem som har funnits i verkstaden. Flertalet fel beror fortfarande på fordonsfel och andelen utförd trafik är inte tillfredställande. Nynäshamn hade lägst andel utförd trafik i november främst beroende på en enstaka dag då snöröjningen i princip var obefintlig vilket gjorde att flertalet vägar inte var framkomliga.

Nobina

I Nacka/Värmdö var det olyckor vid två tillfällen på Skurubron med mycket förseningar och inställda avgångar som följd. I Huddinge/Botkyrka åkte flera bussar av vägen de dagar det var som mest halt, dock skedde inga allvarliga avåknings. Tyresö drabbades av mycket tekniska fel på fordonen med anledning av kylan.

Åtgärder

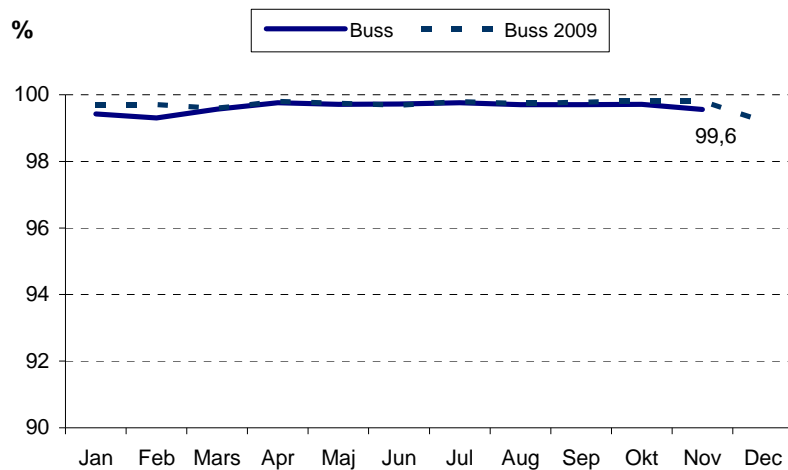
Arriva satte in extra personal direkt med anledning av kylan för att få ut så många bussar som möjligt. Arriva har även haft fortsatt täta kontakter med väghållare.

Keolis har haft täta kontakter med väghållare, speciellt i Nynäshamn. De har även haft extra rampvakter ute och kallar in extra resurser vid risk för omfattande snöfall.

Nobina har utökat nattpersonalen i depåerna och har tillsatt extra driftledare för att kunna omdirigera trafik och ha kontroll på väderförhållanden och halkbekämpningsinsatser. Nobina jobbar kontinuerligt med väghållarna och har även valt att hyra in mindre fordon till vissa områden då vägarna inte är framkomliga med ordinarie fordonstyper. En glädjande nyhet är att MAN-bussarna i Järfälla/Upplands Bro som under föregående år drabbades av omfattande fordonsfel, inte har haft dessa fel under årets kyla vilket tyder på vidtagna åtgärder har haft önskvärd effekt.

Utförd trafik

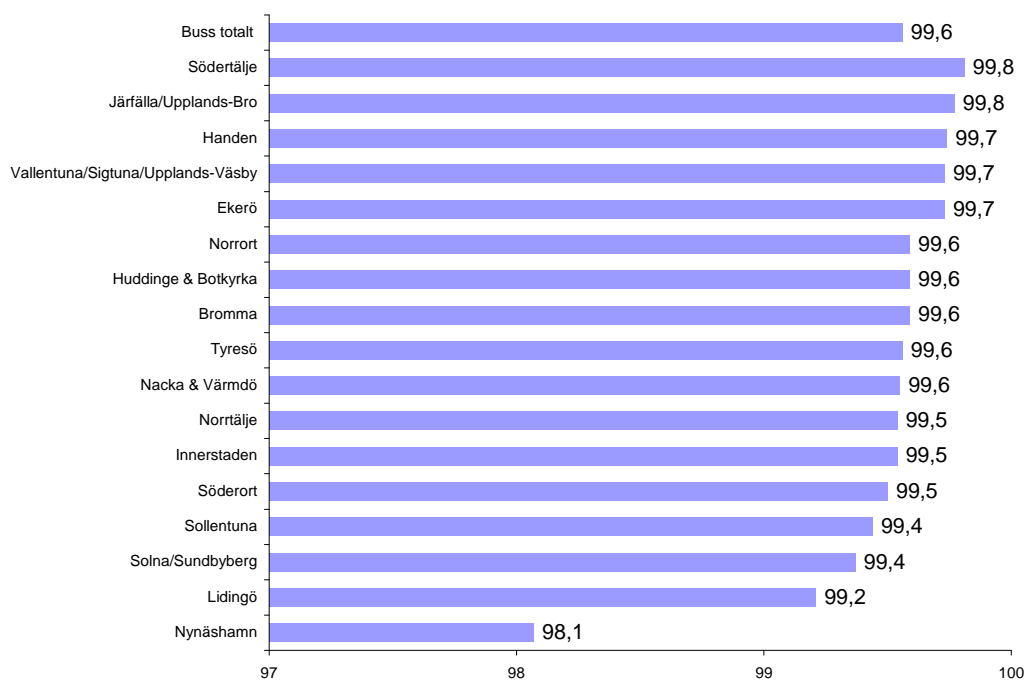
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



Utförd trafik för buss

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

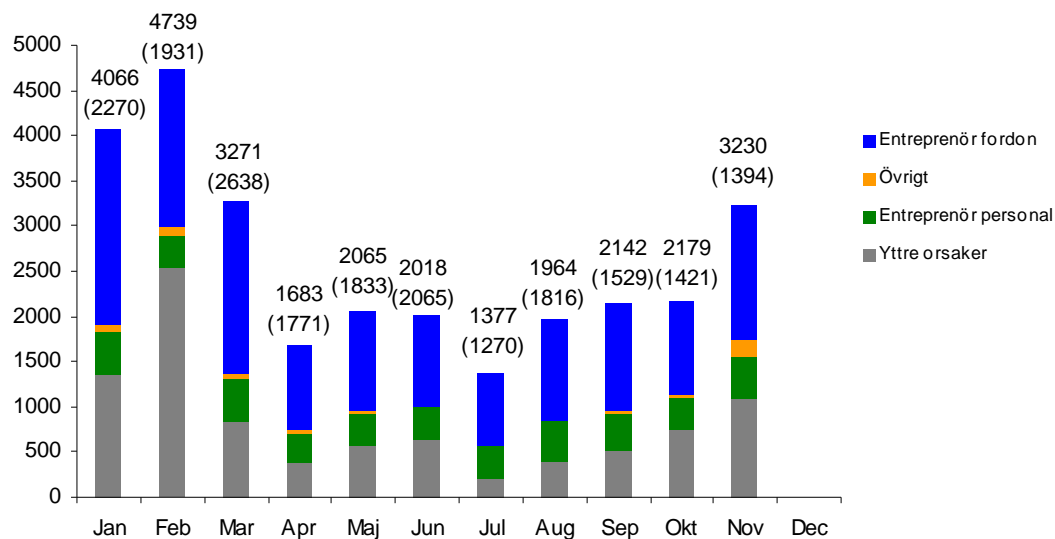
Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar

Antal

(2009 inom parantes)



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

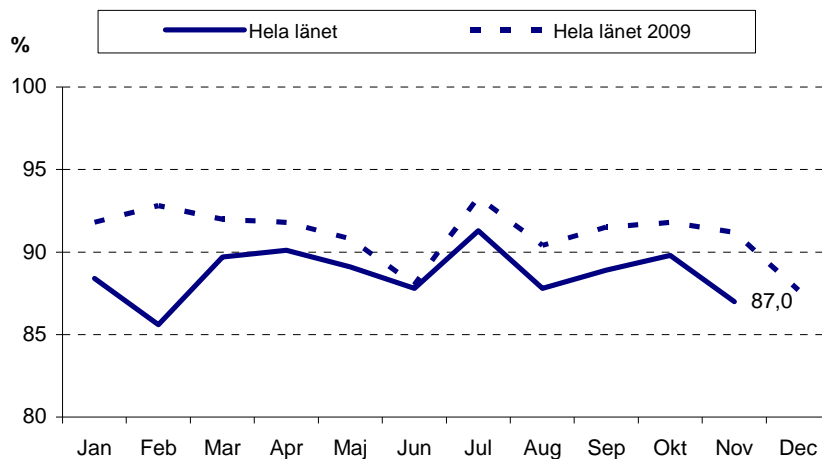
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

Punktligheten

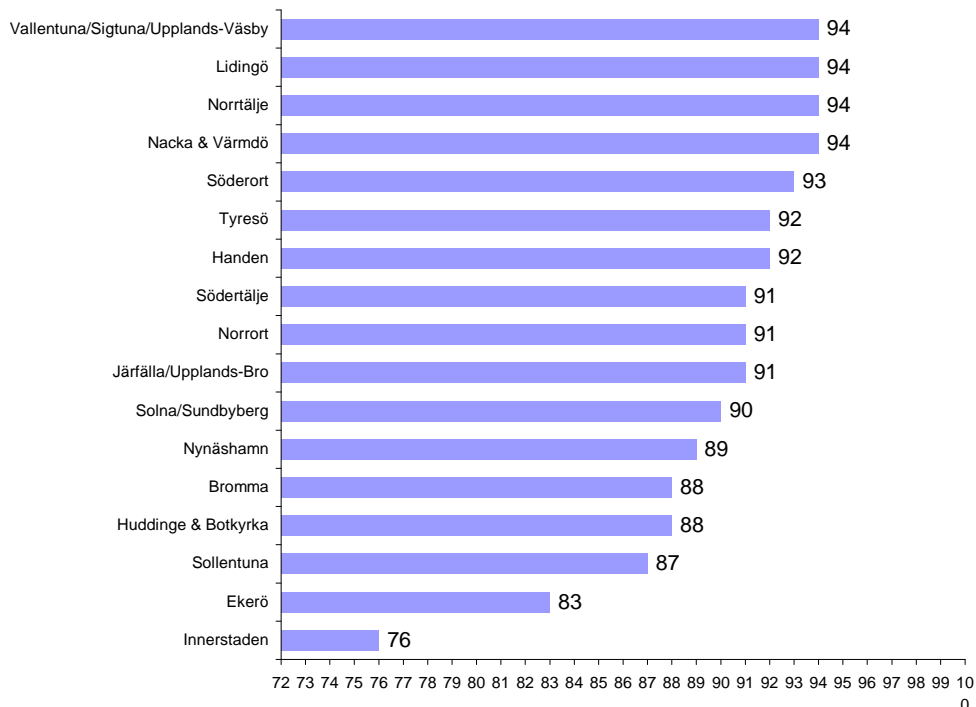
Diagrammet nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller mer än 1 minut tidigt.



Punktligheten för buss

jan-nov: 88,7% (89,3%) mål 2010: 93%

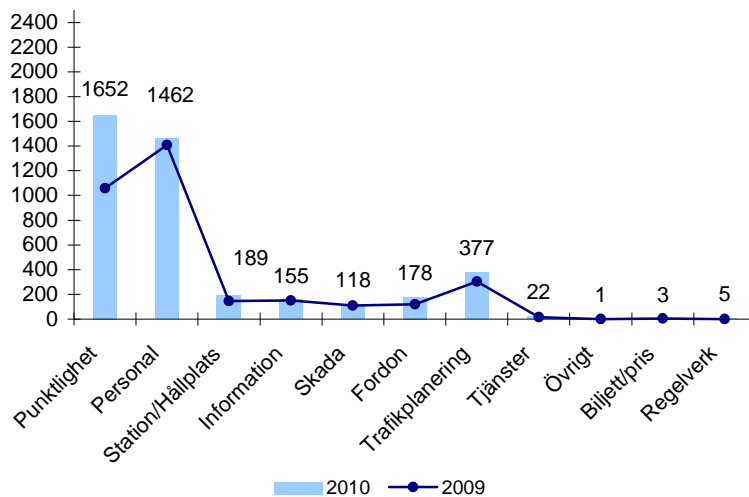
Punktligheten per avtalsområde



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

Veolia

Punktligheten för Saltsjöbanan har ökat något men är fortfarande låg p.g.a. nedsättning av hastighet. När det gäller de övriga banorna har punktlighet och andelen utförd trafik legat på normal nivå.

Roslagståg

Punktligheten har legat på normal nivå. De flesta störningar har orsakats av problem med matning till kontaktledning i Åkers Runö. Ett växelfel i Ålkistan påverkade punktlighet för 59 tåg. Dessutom förekom förseningar p.g.a. fordonsfel och lövhalka.

Stockholms spårvägar

Spårväg city drabbades av fordonskollisioner och fordonsfel i busstrafiken som hindrade framkomligheten, strömförsörjningsproblem samt en urspårning p.g.a. att växelvärmern inte fungerade.

Åtgärder

Veolia

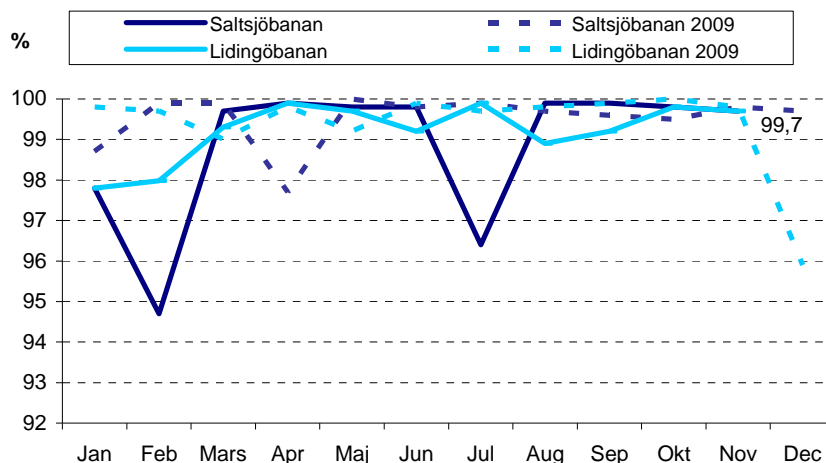
Ett arbete har inletts tillsammans med Veolia med syfte att förbättra punktligheten.

Stockholms spårvägar

En likriktarstation har justerats och intrimmats för att klara de strömförsörjningsproblem som uppstått. Värmeväxlarna är justerade och fungerar nu som avsett.

Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.

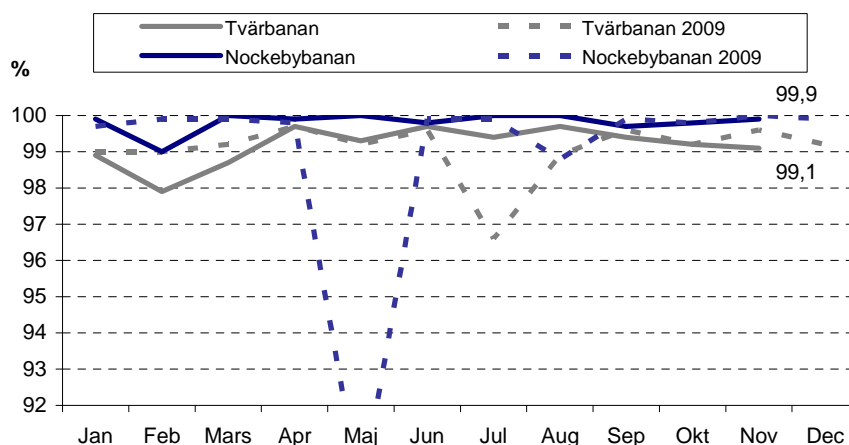


Utförd trafik för Saltsjöbanan

jan-nov: 98,9% (99,3%) mål 2010: 99,5%

Utförd trafik för Lidingöbanan

jan-nov: 99,2% (99,4%) mål 2010: 99,5%

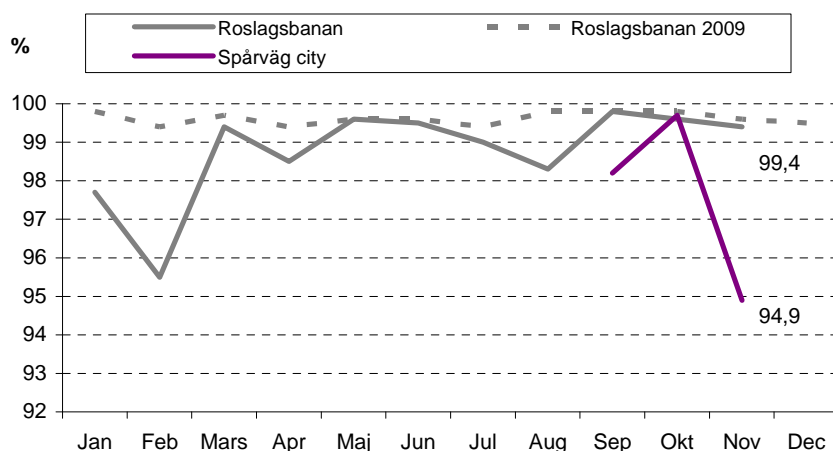


Utförd trafik för Tvärbanan

jan-nov: 99,2% (99,3%) mål 2010: 99,4%

Utförd trafik för Nockebybanan

jan-nov: 99,8% (99,9%) mål 2010: 99,6%



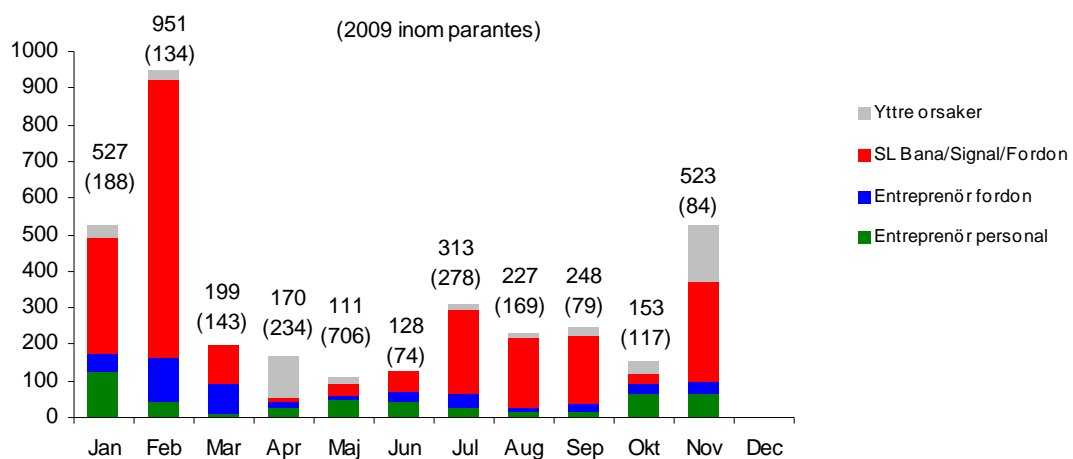
Utförd trafik för Roslagsbanan

jan-nov: 98,8% (99,1%) mål 2010: 99,4%

Utförd trafik för Spårväg city

jan-nov: 97,6% (***) mål 2010: ***

Orsaker till inställda avgångar



(Maj 2009; banavstängning Nockebybanan)

Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

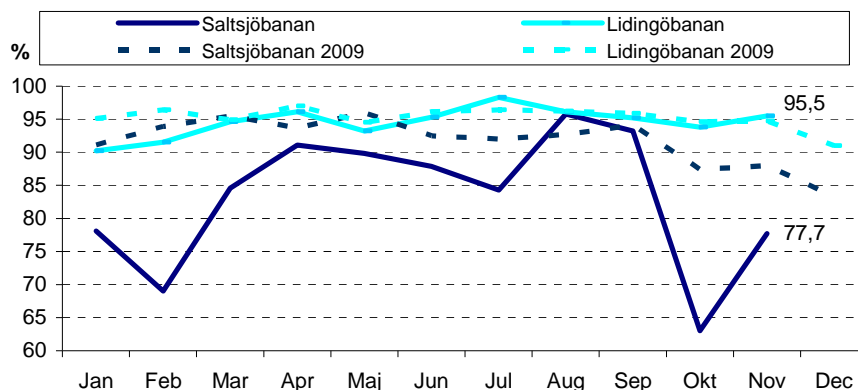
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

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

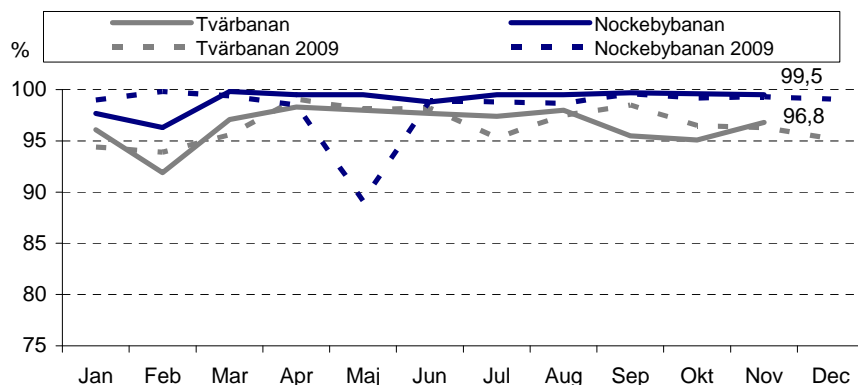
Punktligheten

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.



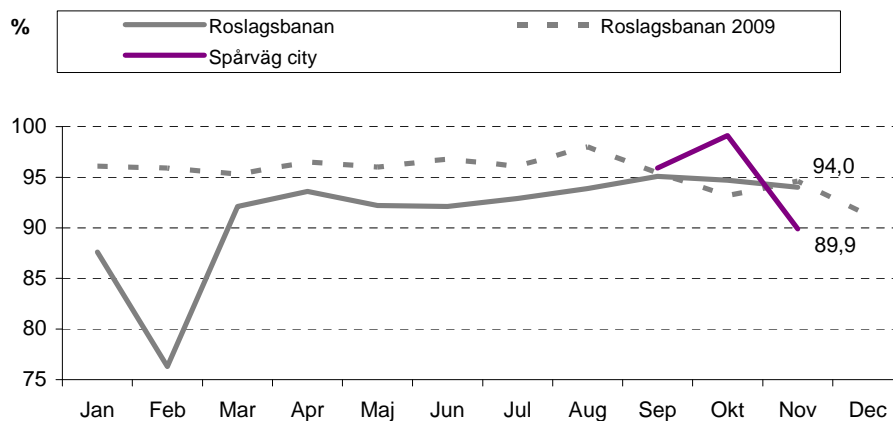
Punktlighet för Saltsjöbanan
 Punktlighet för Lidingöbanan

jan-nov: 83,2% (85,4%) mål 2010: 95,5%
 jan-nov: 94,5% (95,0%) mål 2010: 96,5%



Punktighet för Tvärbanan,
 Punktighet för Nockebybanan

jan-nov: 96,6% (96,9%) mål 2010: 97,5%
 jan-nov: 99,0% (99,3%) mål 2010: 99,0%

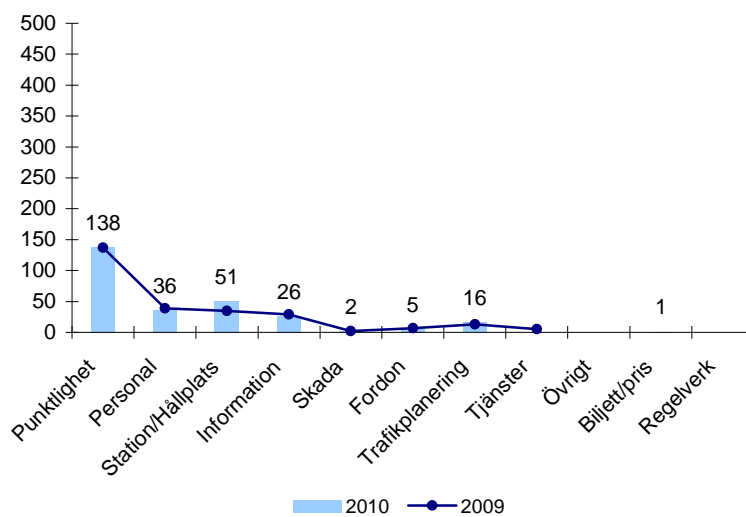


Punktighet för Roslagsbanan
 Punktighet för Spårväg city

jan-nov: 91,2% (93,1%) mål 2010: 97,5%
 aug-nov: 94,2% (***) mål 2010: ***

Kundsynpunkter

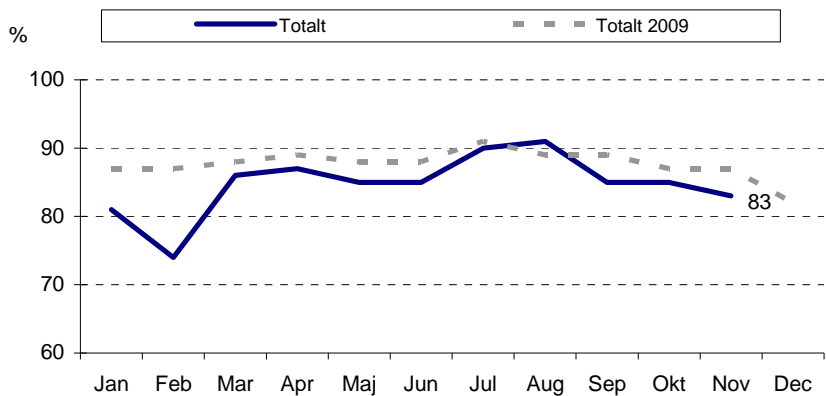
Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på lokalbanorna som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.





Andel kunder i tid

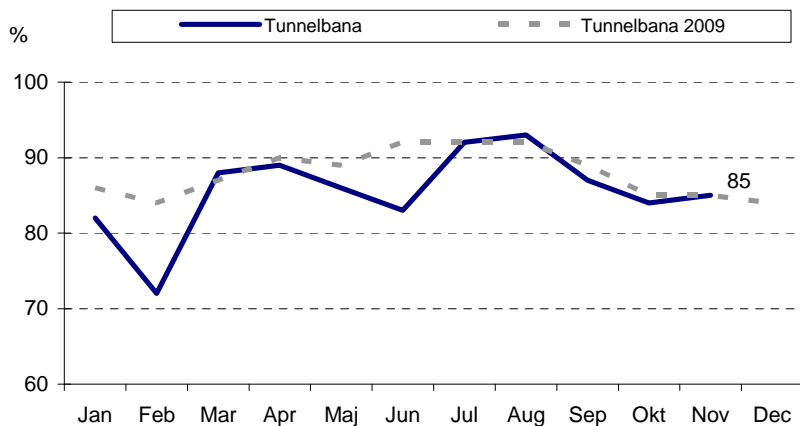
Diagrammen nedan visar andelen kunder i tid (< 1 min tidig, < 3 min sen)



Kunder i tid, hela SL-trafiken

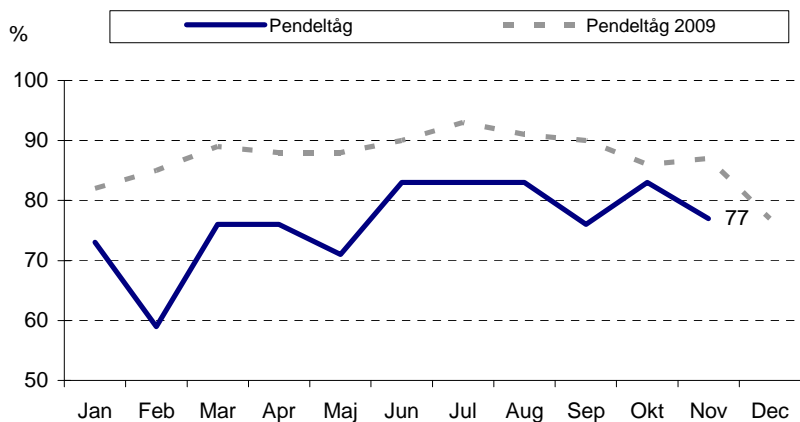
jan-okt: 85 %

mål 2010: 89 %



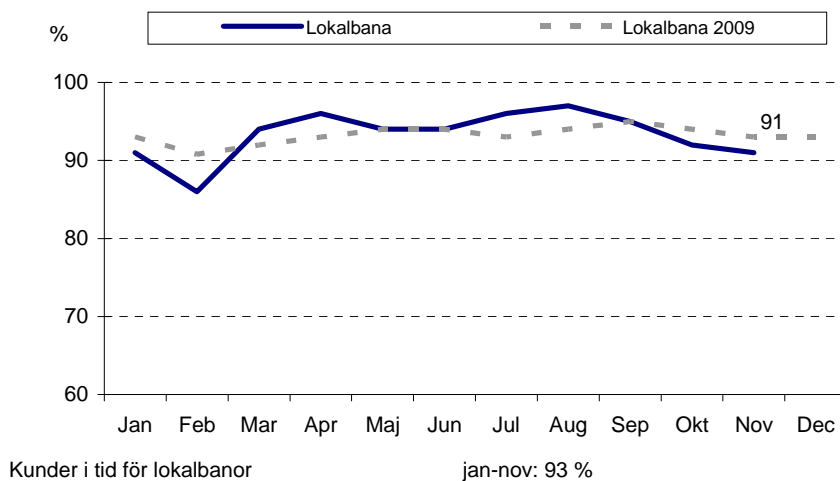
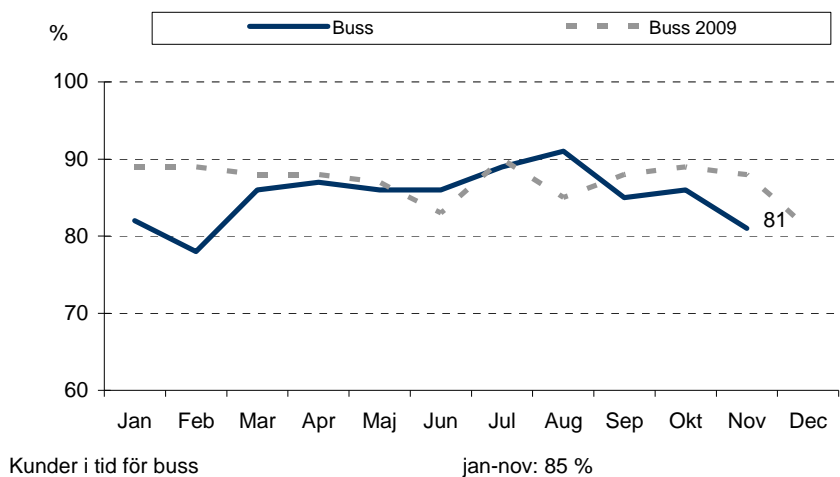
Kunder i tid för tunnelbanan

jan-nov: 85 %



Kunder i tid för pendeltåg

jan-nov: 76 %

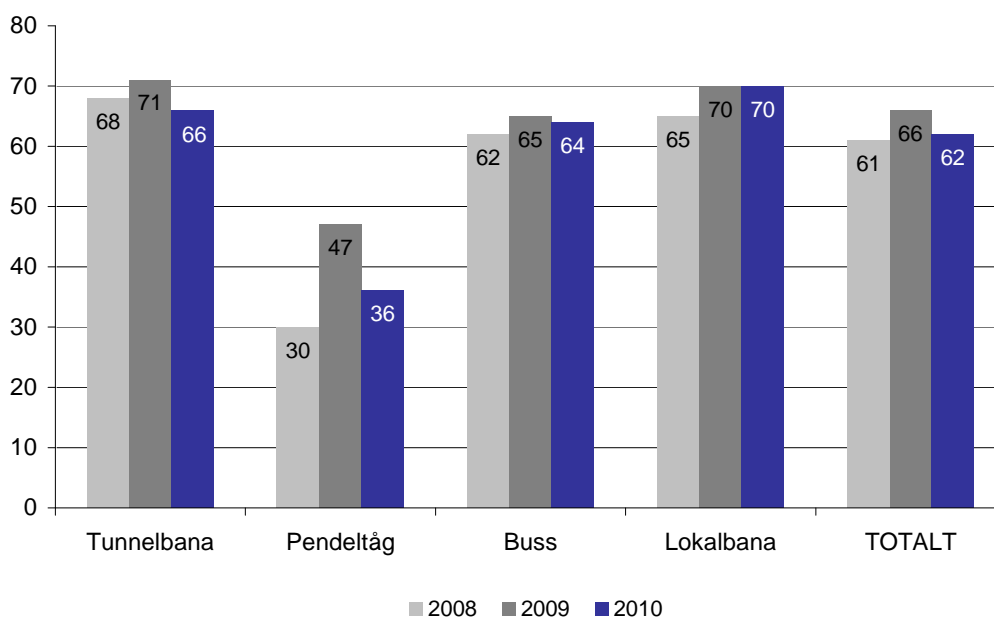


Kunder tid Saltsjöbanan	jan-nov: 89 %
Kunder tid Lidingöbanan	jan-nov: 92 %
Kunder tid Tvärbanan	jan-nov: 94 %
Kunder tid Nockebybanan	jan-nov: 99 %
Kunder tid Roslagsbanan	jan-nov: 92%

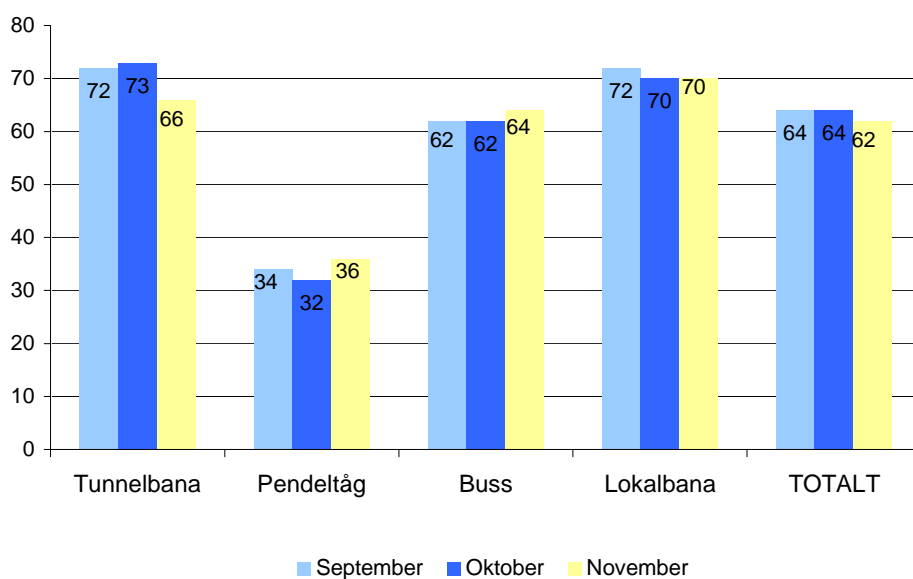
Upplevd kvalitet; punktlighet

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



Färdtjänstverksamheten

Orsaker till avvikelser

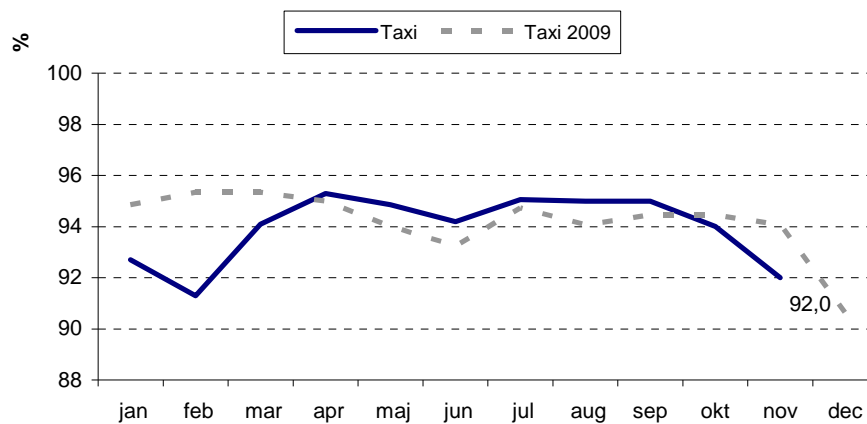
Hämtprecisionen som har förbättrats successivt under året har börjat vända. Det är säsongmässiga variationer som är anledningen. Varje år i slutet av hösten och början av vintern vänder hämtprecisionen och försämras jämfört med tidigare månader under året. I april började hämtprecisionen visa en uppåtgående trend efter den stora vinterproblematiken. I maj var punktligheten för taxiresor högre jämfört med båda tidigare månader under året och föregående års motsvarande period. Denna trend har fortsatt även de senaste månaderna. I oktober var utfallet något sämre jämfört med motsvarande period förra året. I november var utfallet ännu lägre jämfört med tidigare månaderna.

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.

Antalet synpunkter har visat en stigande trend under de senaste månaderna. Under juli månad var antalet kundsynpunkter det lägsta som mättes hittills under hela året. Den här månaden visar en stor ökning av kundsynpunkterna. Bidragande orsak kan vara, det ökade antalet resor, det ovan nämnda förändring av vädret och lägreprecision i hämtningen som redovisas här under. Synpunkterna som redovisas i den här rapporten visar inte om synpunkterna är negativa eller positiva som kan påverka verksamheten. Även här har färdtjänsten för avsikt att ta fram nya nyckeltal som visar de kvalitativa förändringarna i verksamheten och en mer specificerad klassificering av synpunkterna.

Punktligheten (hämtprecision)

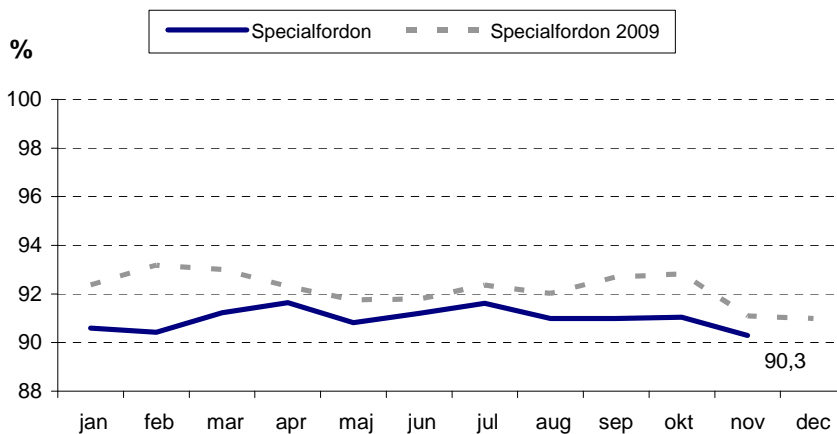
Diagrammen nedan visar andelen utförda uppdrag för taxiresor samt resor med specialfordon enligt överenskommen hämttid (inom 10 minuter).



Punktligheten för taxi

jan-nov: 94%

mål 2010: 90 %



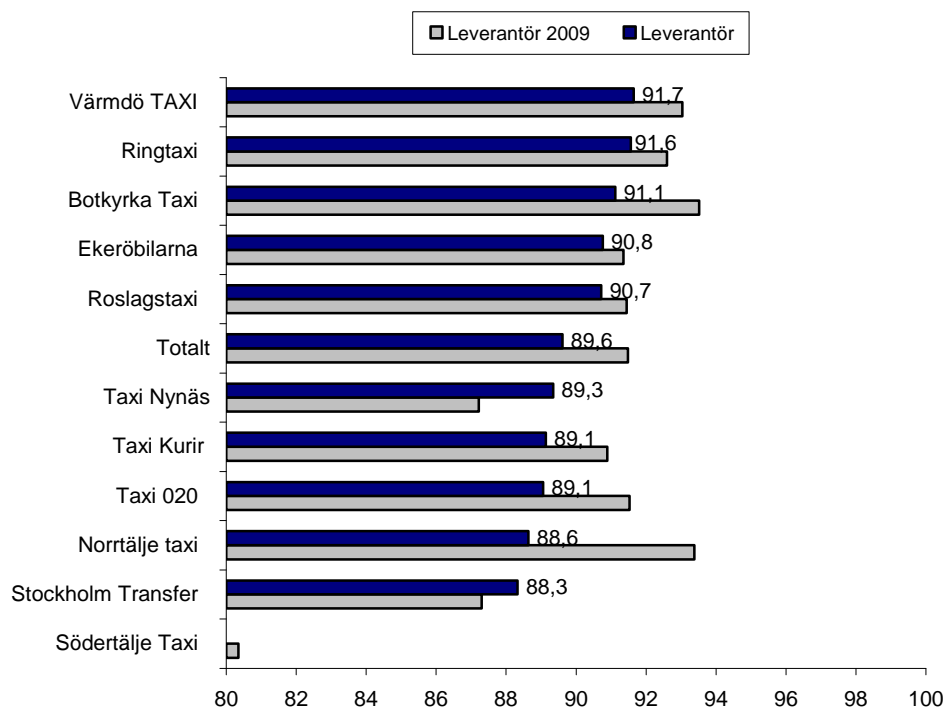
Punktligheten för specialfordon

jan-nov: 91 %

mål 2010: 92,5%

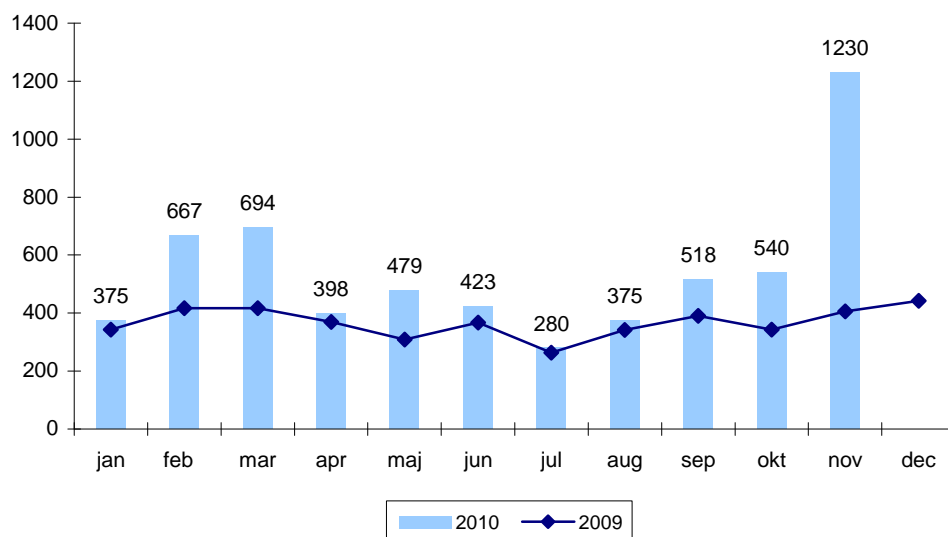
Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

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.