



Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för december 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.....	14
	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

2010 har för **Tunnelbanetrafiken** karaktäriserats främst av snökaoset i februari, vilket påverkade både utförd trafik och punktlighet negativt. Under maj och juni uppstod spårhalka vilket tvingade fram hastighetsnedsättningar och därmed försämrad trafik avseende både utförd trafik och punktlighet. Under sommar och tidig höst förbättrades resultaten men under hösten har andelen inställd trafik ökat, bland annat med två stora störningar i elleveransen under september. Försämringar i punktlighet kan i slutet av året härledas till ökade problem med fordonsunderhåll, tursättning och personalbrist.

2010 inleddes och avslutades för **Pendeltågstrafiken** med ovanligt strängt vinterväder som påverkade punktlighet och utförd trafik negativt. Även resten av året har trafiken präglats av olika problem, främst kopplade till infrastrukturen i form av bristande underhåll och kapacitet, men även av olika fordonsproblem. De senaste årens positiva trend vad gäller punktlighet och kundnöjdhet har brutits.

Busstrafiken påverkades under 2010 av snö och halka vilket gett framkomlighetssvårigheter men den främst bidragande orsaken till inställda avgångar under året har i övrigt varit olika fordonsfel.

Även **Lokalbanetrafiken** har drabbats av de två hårda vintrarna. Kylan har påverkat fordonens driftsäkerhet, främst på de banor där tågen inte kan avisas när de står uppställda. Trafiken på Roslagsbanan har sedan hösttidtabellen utökats kraftigt, vilket har ökat störningskänsligheten. Saltsjöbanan har haft hastighetsnedsättningar, vilket påverkade punktligheten under hösten. Tvärbanan har haft en mycket positiv resandeutveckling, vilket tyvärr kan inverka på möjligheterna att upprätthålla punktligheten.

Färdtjänsttrafikens punktlighet för specialfordon har under 2010 varit försämrad då fordonsresurserna också används för den nya reseformen rullstolstaxi. Alla reseformer påverkades även för färdtjänsttrafiken av vinterväderleken.

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, i december har även personalbrist lett till ej utförd trafik.

Antal stopp uppgick i december till 19. Orsakerna fördelas huvudsakligen mellan fordonsfel och yttre händelser såsom sjukdomsfall.

Punktligheten i december var 90,4 %, vilket är årets lägsta notering. Problem med tursättning av fordon orsakar, förutom en hög andel ej utförd trafik, även problem med punktligheten.

Åtgärder

MTRs underhållsorganisation arbetar med en åtgärdsplan för att stabilisera tursättningen.

MTR redovisar åtgärdsplaner dels för tekniska ingrepp (dörrevisioner) men också avseende ledarskap och organisation. En förbättring avseende C20-fordons tillförlitlighet har konstaterats i samband med den dörrevision som nu genomförs.

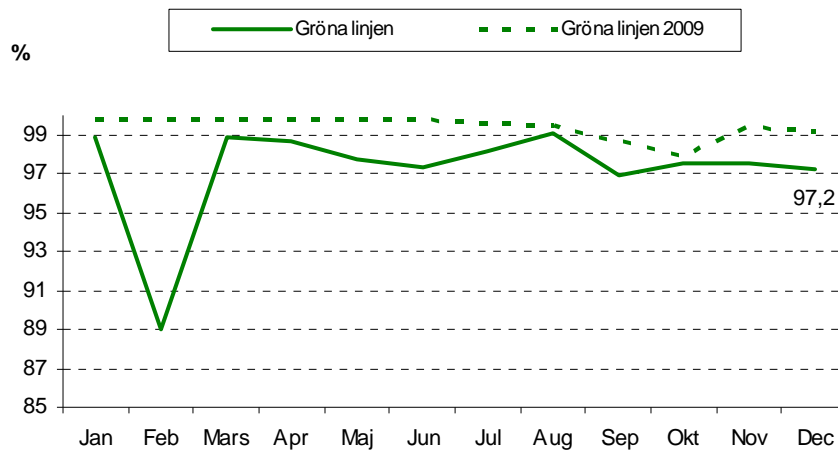
Under januari kommer MTR att arbeta med vidareutbildning av trafikledare. Syftet är att förbättra rutiner vid stopp för att därmed minska stopptider och kundstörningar.

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.

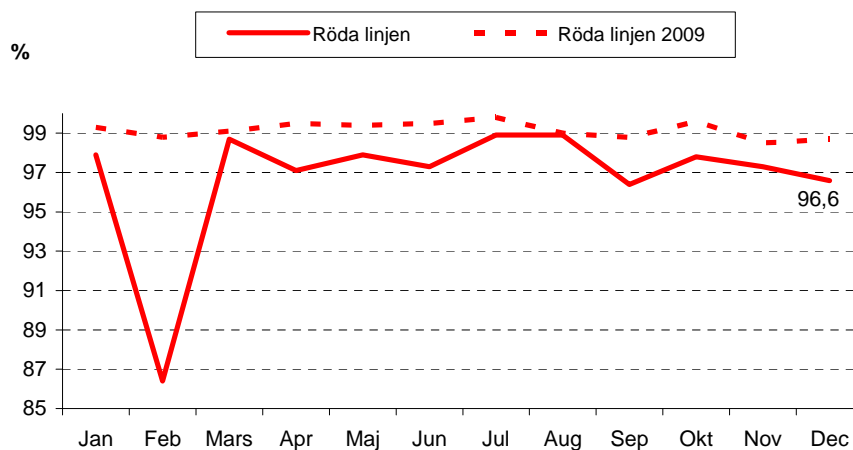
MTR arbetar kontinuerligt med förbättring av fordonsunderhåll, bland annat pågår en genomgång av dörrarna på C20, liksom förbättring av rutiner och instruktioner.

Utförd trafik

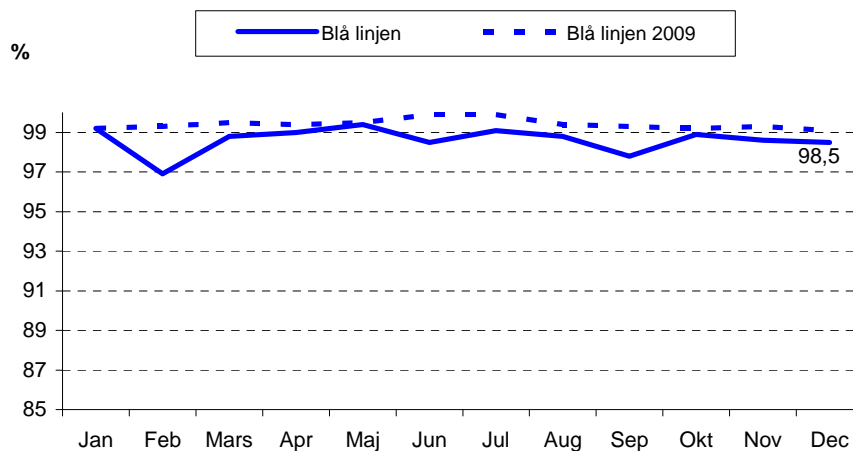
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen jan-dec: 97,3% (98,1 %)

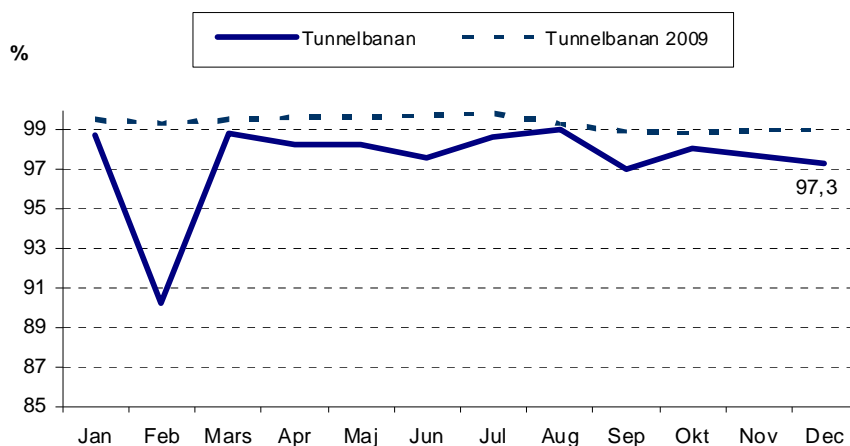


Utförd trafik för röda linjen jan-dec: 96,8% (97,8%)



Utförd trafik för blå linjen jan-dec: 98,6% (98,8%)

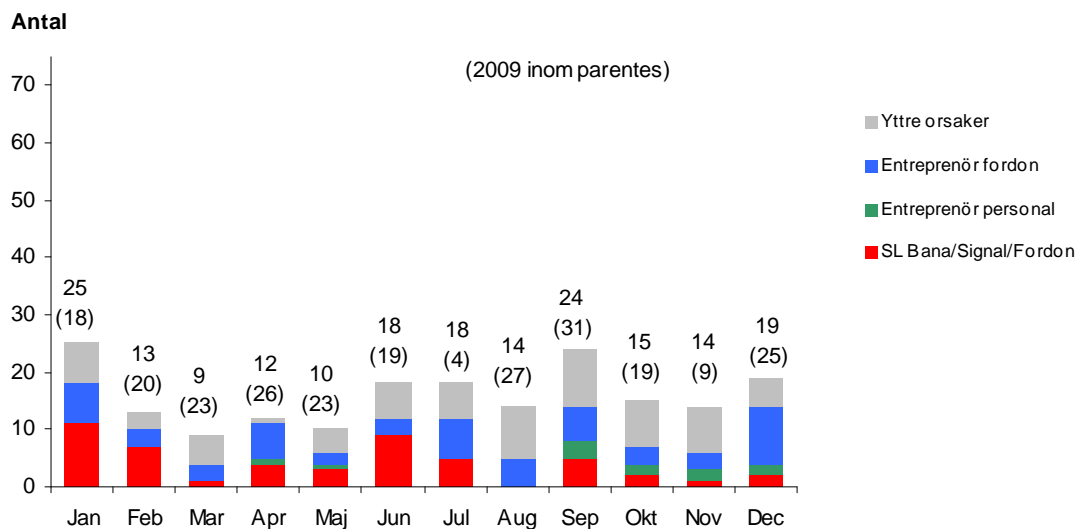
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt jan-dec: 97,5% (98,2%) 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

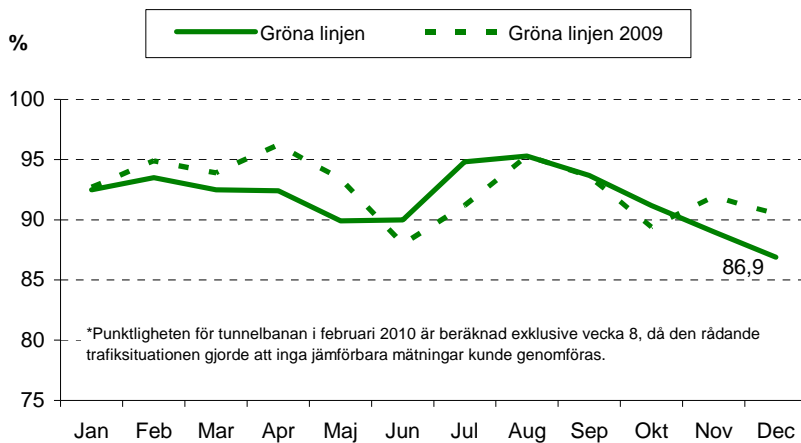
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

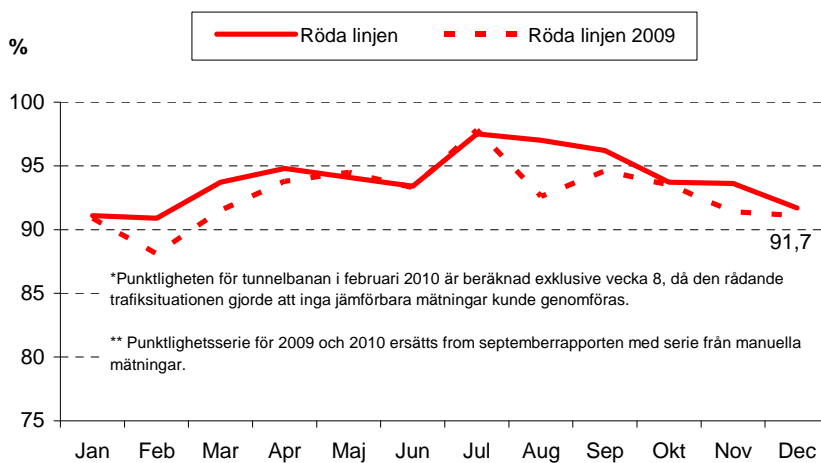
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

Punktligheten

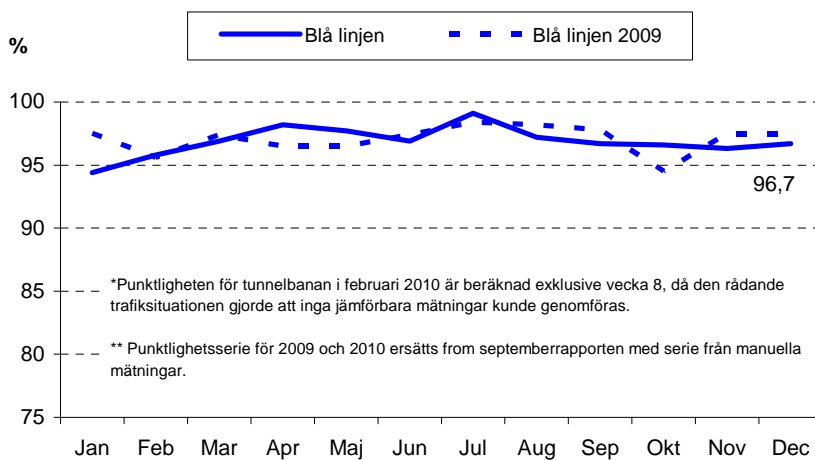
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för Gröna linjen jan-dec: 91,8% (91,8%)

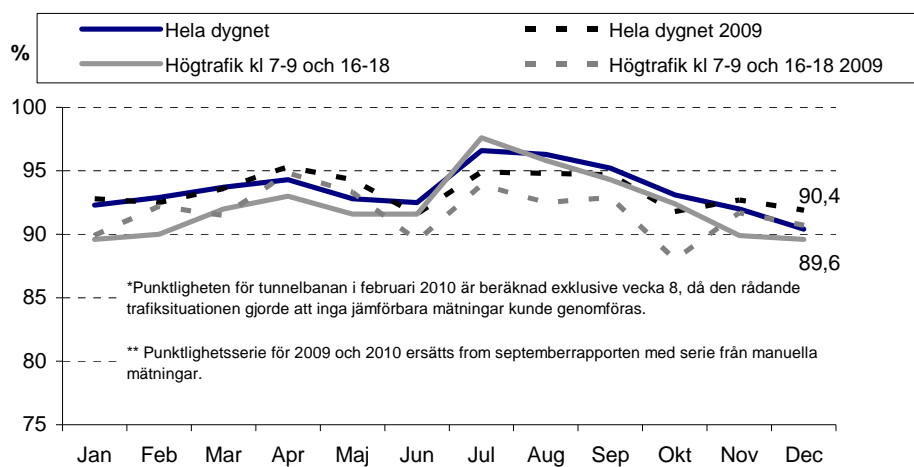


Punktligheten för Röda linjen jan-dec: 94,0% (94,0%)



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

Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.

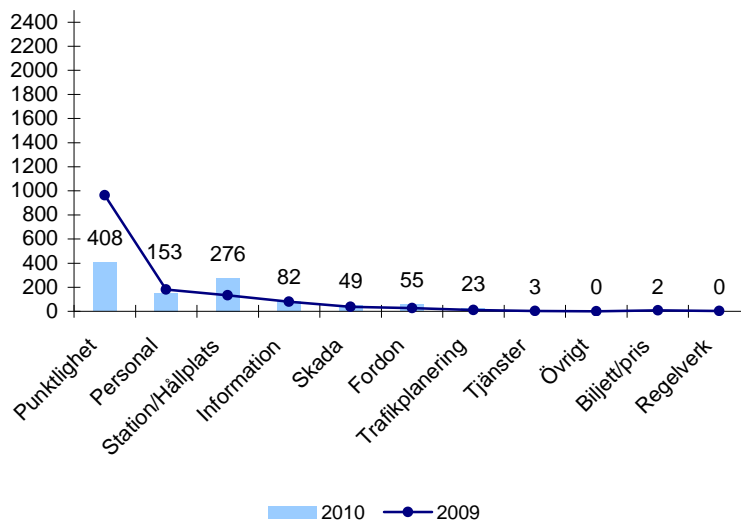


Punktligheten för tunnelbanan totalt

jan-dec: 93,5% (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

Punktligheten försämrades ytterligare i december och sjönk 8,8 procentenheter till 76,5%. Även andelen utförd trafik försämrades och var i december 95,9%.

Drygt hälften av antalet inställda tåg beror på orsaker inom Trafikverkets ansvarsområde. En tredjedel beror på fordonsfel. Olika vinterrelaterade fel har orsakat fordonsbrist på upp till 15 fordon per dag.

Sammanlagt 44 större störningar inträffade under månaden, 26 av dessa orsakades av olika fel i Trafikverkets anläggningar.

Åtgärder

Provisoriska varmluftsanläggningar för avisning i uppställningshallarna i Bro och Södertälje har installerats och tagits i drift successivt under december. Klartecken har nu även inkommit från fordonsleverantören att använda den ordinarie vattenavisningsanläggningen.

I början på december löstes felet med dörrarnas programvara som skapade punktlighetsproblem i november.

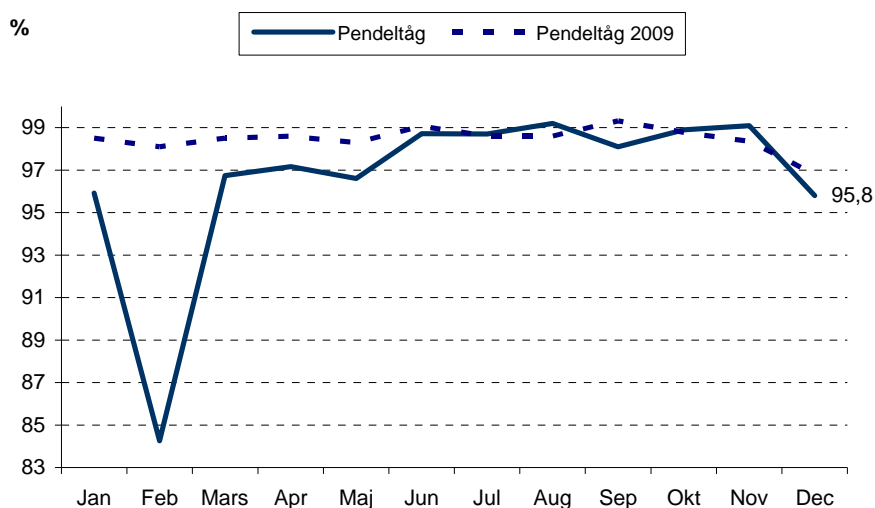
Åtgärder av varierande slag har vidtagits under året för att avhjälpa olika brister. Några exempel är:

- upprepade möten med Trafikverkets ledning angående infrastrukturens underhåll och kapacitet
- införande av ett informationscenter hos Stockholmståg
- upprättande av en plan för hur trafiken ska reduceras så att så få resenärer som möjligt drabbas av indragen trafik
- förbättrad kapacitet för avisning av fordon

Det årliga gemensamma kvalitetsprogrammet för SL, Trafikverket och Stockholmståg 2011 blev klart i mitten av december. Fokus ligger på att hantera de problem som finns i pendeltågstrafiken för att åstadkomma en förbättrad punktlighet samt förbättrad trafikinformation.

Utförd trafik

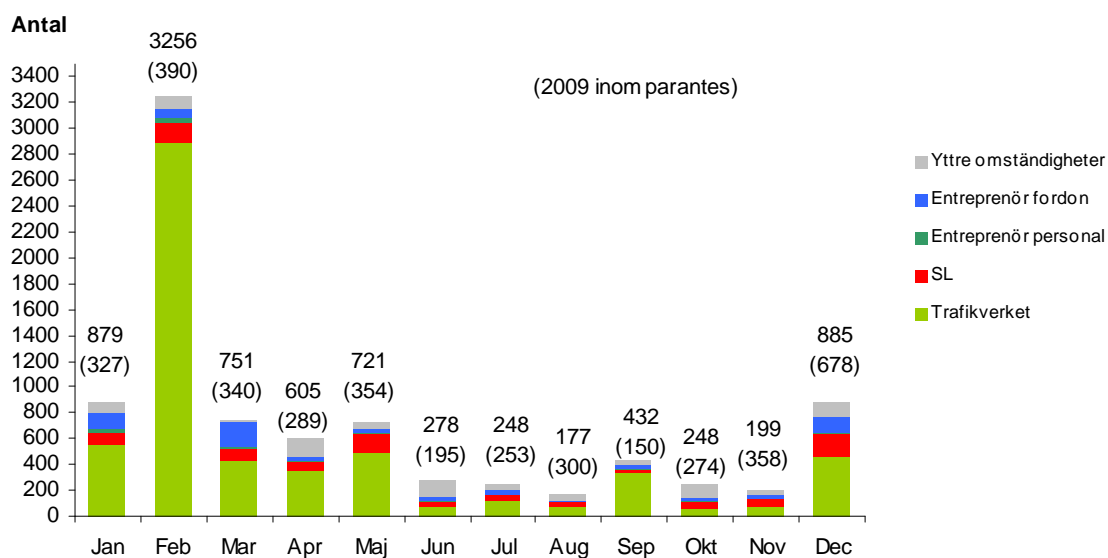
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent. Utförd avgång: Avgång som går hel planerad sträcka, mindre än 15 minuter försenad.



Utförda avgångar för pendeltågen

jan-dec: 96,6% (97,6%) 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

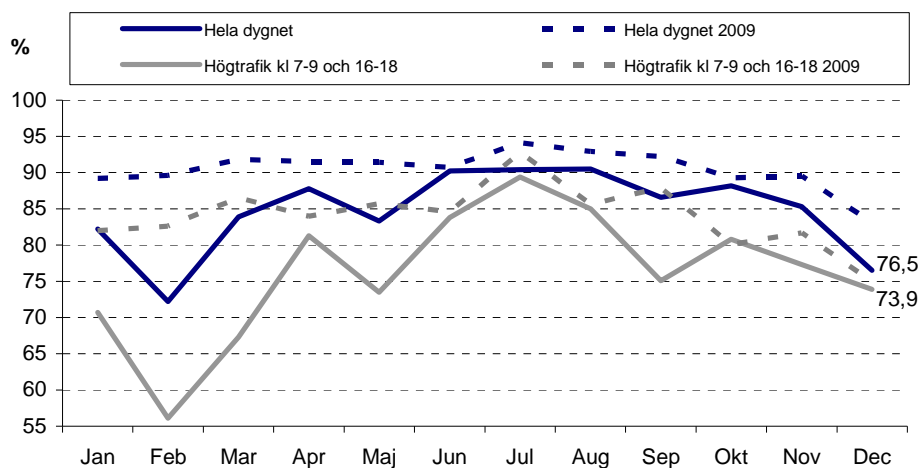
Entreprenör personal: Personalbrist, försovning, sjukdom mm.

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.

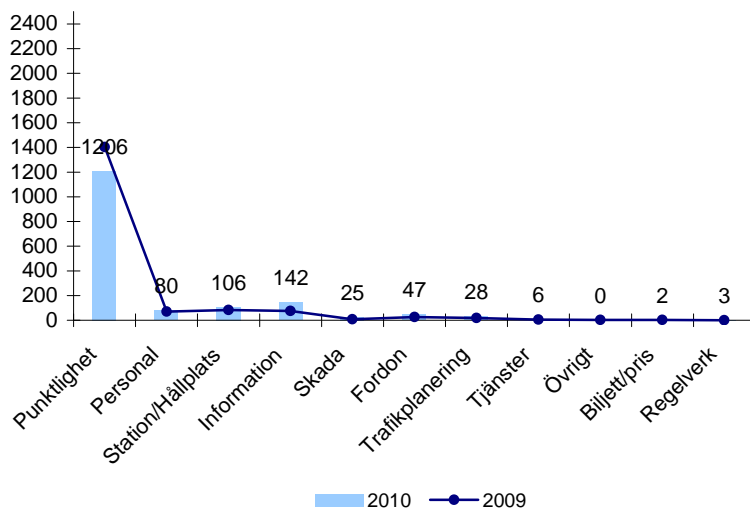


Punktligheten för pendeltågen

jan-dec: 84,8% (85,9% mål 2010: 91,5%)

Kundsynpunkter

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



Buss

Orsaker till avvikelser

Arriva

Arriva har under december haft teknikrelaterade problem och även framkomlighetssvårigheter med anledning av vintervädret. De inställda avgångarna beror till största del på problem med att framföra fordonen på grund av snö och halka, otillräckliga rampfunktioner och att kylan har påverkat bland annat bromssystem, dörrar och fjädring i bussarna.

Keolis

Andelen utförd trafik var i december låg i Keolis avtalsområden vilket främst beror på framkomlighetssvårigheter i trafiken och tekniska problem på fordonen på grund av snö och kyla. Problem med värmeramper har lett till inställda avgångar i flera områden. Fordonsreserverna i ett antal trafikområden har dessutom använts till att lösa trafiksituationen på Lidingö till följd av avställda Solarisbussar. Bristfällig väghållning på Ljusterö ledde till ett skyddsstopp som även det gav kraftig påverkan under två dagar i slutet av månaden.

Nobina

Nobina hade en låg andel utförd trafik i december jämfört med november främst på grund av framkomlighetssvårigheter, halt väglag och bristande snöröjning men även av teknikrelaterade fel på fordonen på grund av bland annat kylan. Huddinge/Botkyrka och Södertälje har haft stora problem med framkomligheten då snö och halka har lett till olyckor och trängsel på E4/E20.

Åtgärder

Samtliga bussentreprenörer samarbetar med kommuner och Trafikverket för att förbättra framkomligheten. När det gäller snöröjning av busshållplatser upplever bussentreprenörerna en förbättring jämfört med förra vintern.

Verkstäderna bemannas med extra personal och extra rampvakter sätts in när kallt väder prognostiseras.

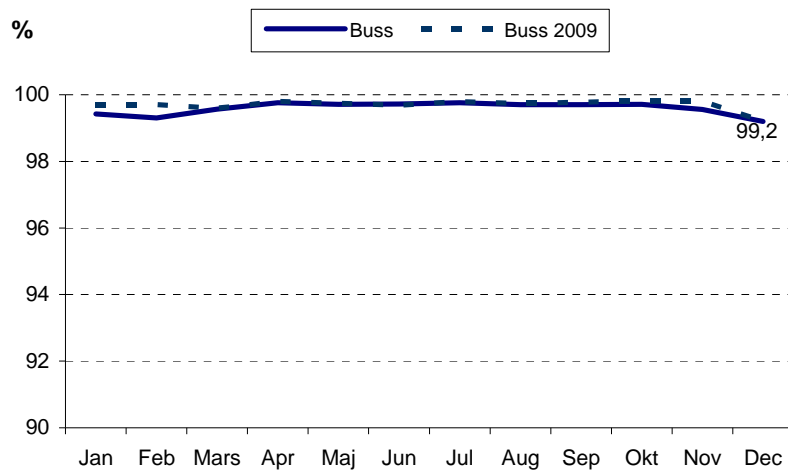
Arriva åtgärdar tekniska problem genom bland annat avluftning av tankar och byte av filter till kompressorer. Yttre trafikledare är ute och akutsandar samt markerar körbanor vid svårt väglag.

Keolis arbetar med att byta ut fordonsflottan på Lidingö, främst mot MAN-bussar för att kunna uppnå en normal nivå avseende utförd trafik tills problemet med Solarisbussarna är löst. I Innerstaden bygger Keolis om de bussar som inte håller värmen när de står ute på rampen.

Nobina utrustar fler bussar med en ny typ av vinterdäck och har även tillsatt extra trafikledare som är ute och kontrollerar väglaget. Nobina sätter vid behov in förfogandevagnar för att minska antalet inställda avgångar.

Utförd trafik

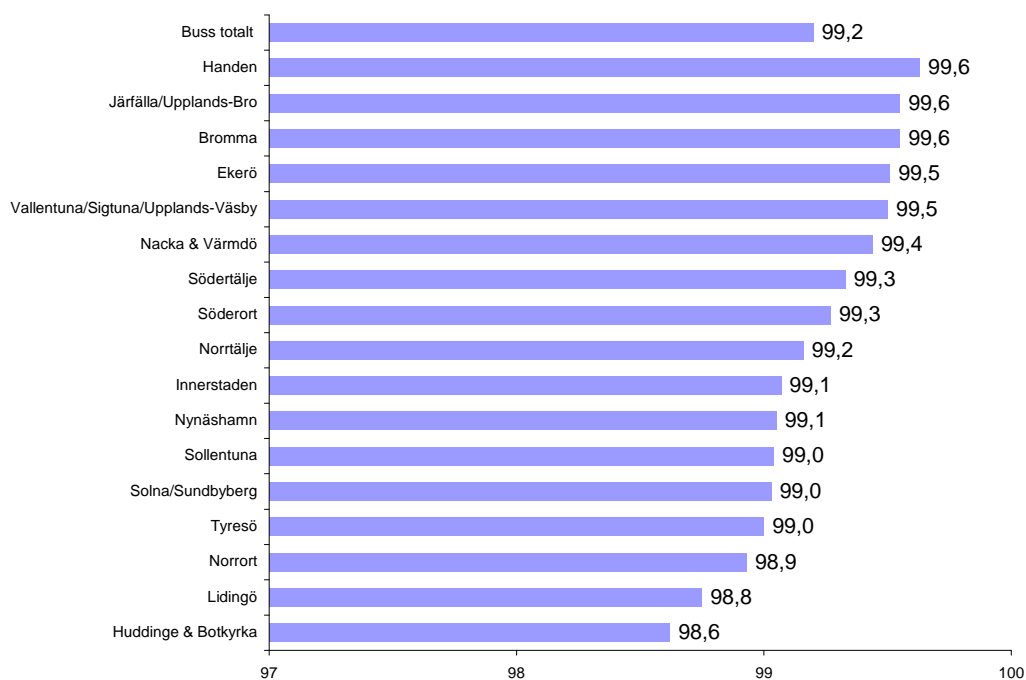
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



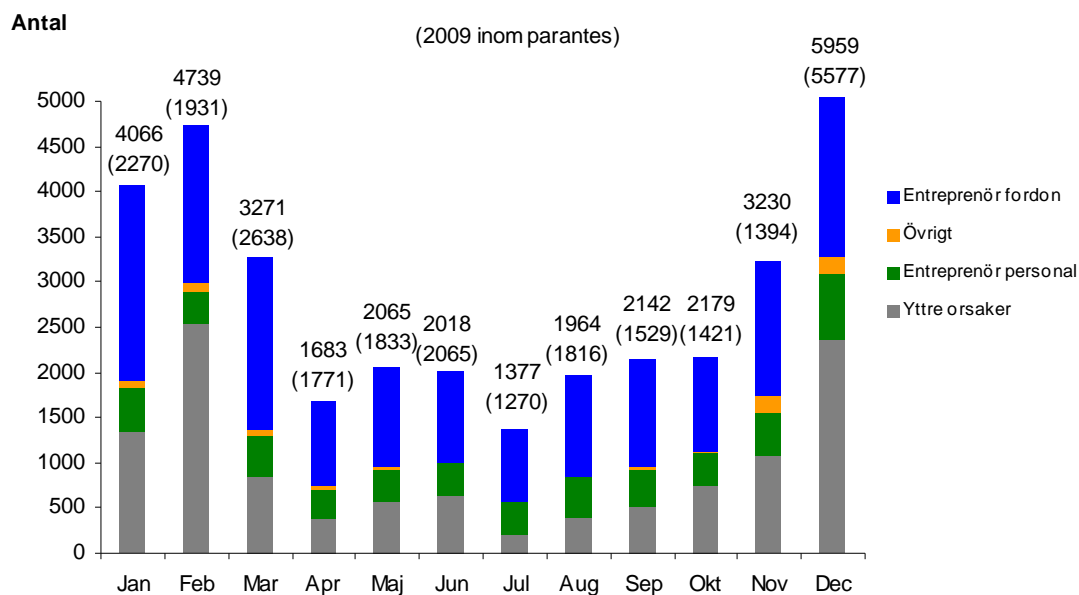
Utförd trafik för buss

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

Utförd trafik per avtalsområde



Orsaker till inställda avgångar



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

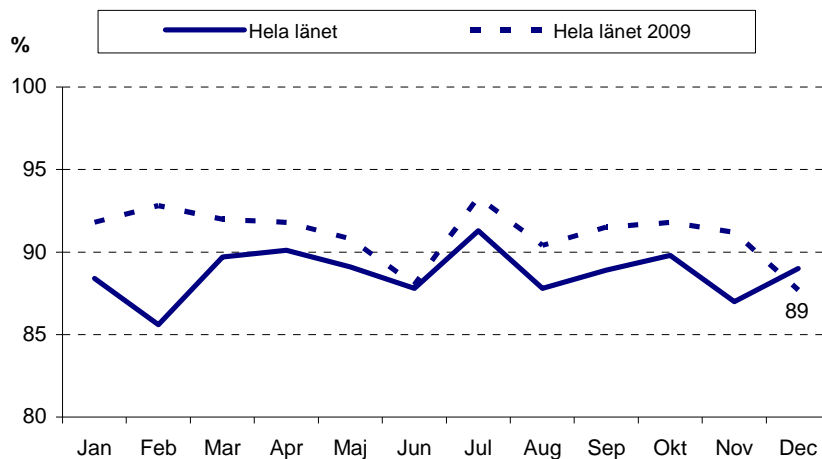
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

Punktligheten

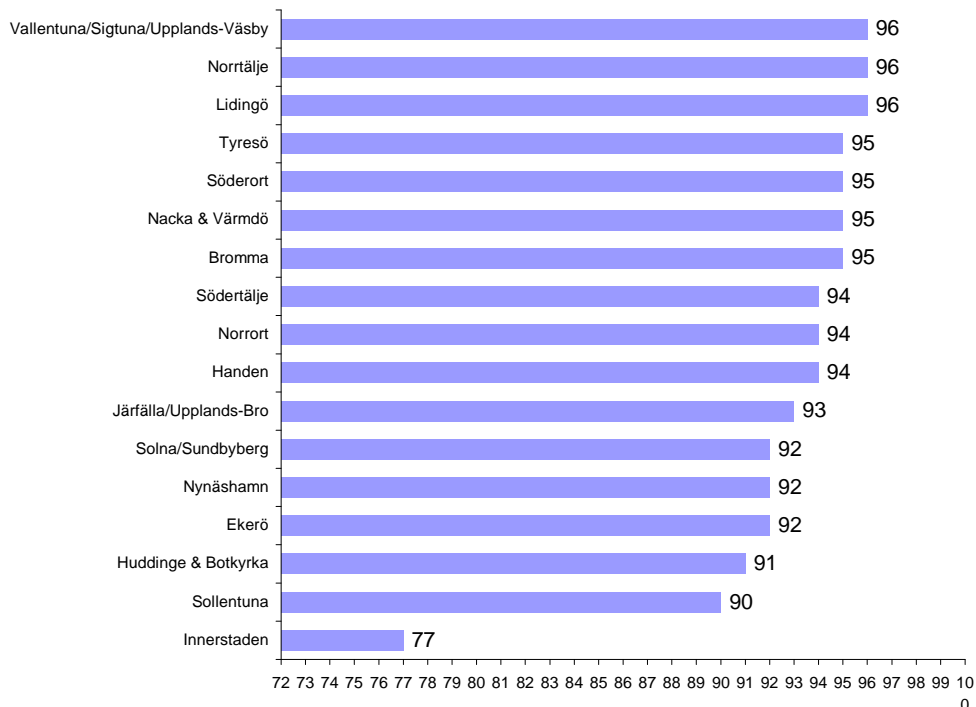
Diagrammet nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller mer än 1 minut tidigt.



Punktligheten för buss

jan-dec: 88,7% (89,3%) mål 2010: 93%

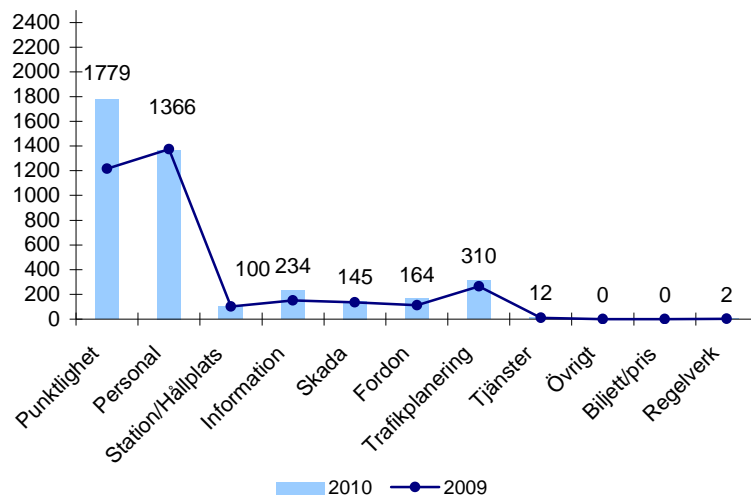
Punktligheten per avtalsområde



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

Både snömängden och kylan har legat mycket över det normala under månaden. Snöröjningen upplevs fungera bättre och störningarna har kunnat hållas nere tack vara att snösamordningsansvaret lagts ut till trafikentreprenörerna.

Roslagståg

Trafiken på Roslagsbanan har drabbats av både hårt väder och teknikproblem. Ihållande kyla utan möjlighet att tina upp tågen ökar de fordonsrelaterade störningarna, exempelvis fastfrosna tåg och kompressorer som strejkar. Vid ett flertal tillfällen har linjen ut mot Österskär blivit strömlös på grund av överbelastningsproblem. Även under december stördes trafiken vid ett antal tillfällen av kopparstölder.

Spårväg city

Tidigare problem med strömlöshet (drivström) är åtgärdat och ser nu ut att fungera. Inställda avgångar beror i huvudsak på att spårvagnarna fastnar i uppförsbacken vid Waldemarsudde, detta trots sandning.

Veolia

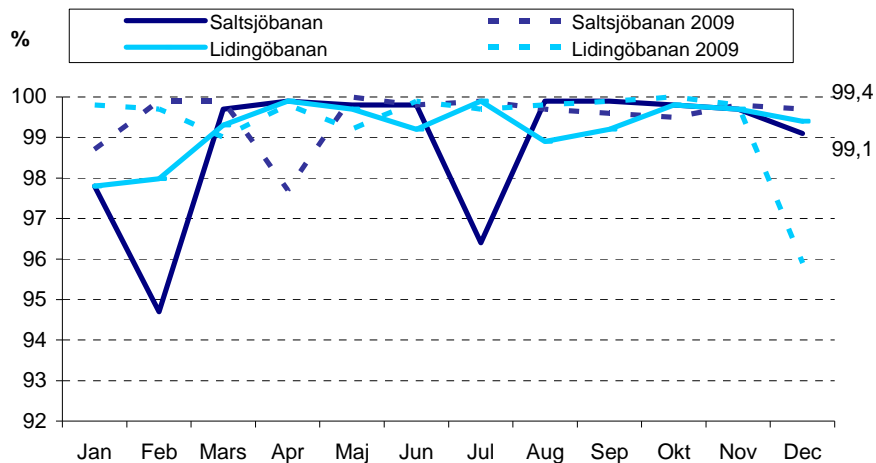
Samtliga Veolias lokalbanor har drabbats av den onormalt hårda vinterväderlek som förelegat. Den ihållande kylan har ökat antalet fordonsrelaterade störningar och både andelen utförd trafik och punktligheten har sjunkit. På Tvärbanan fick trafiken ställas in efter ett ras i Årstadalstunneln.

Åtgärder

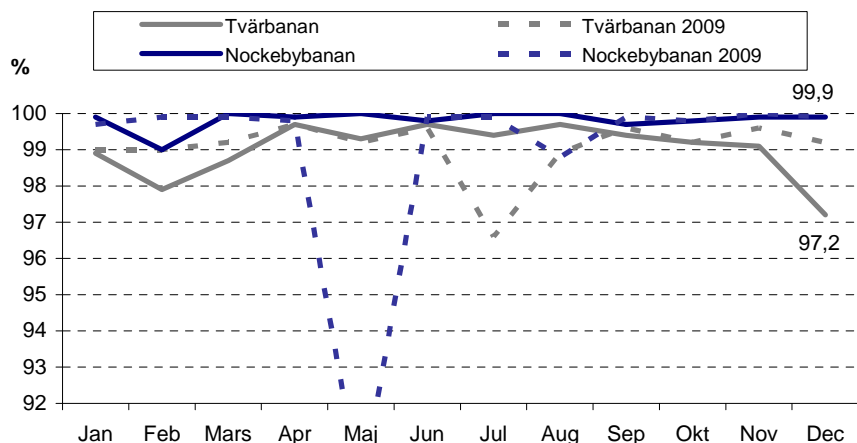
Framkomlighetsproblemen vid Waldemarsudde är under utredning.

Utförd trafik

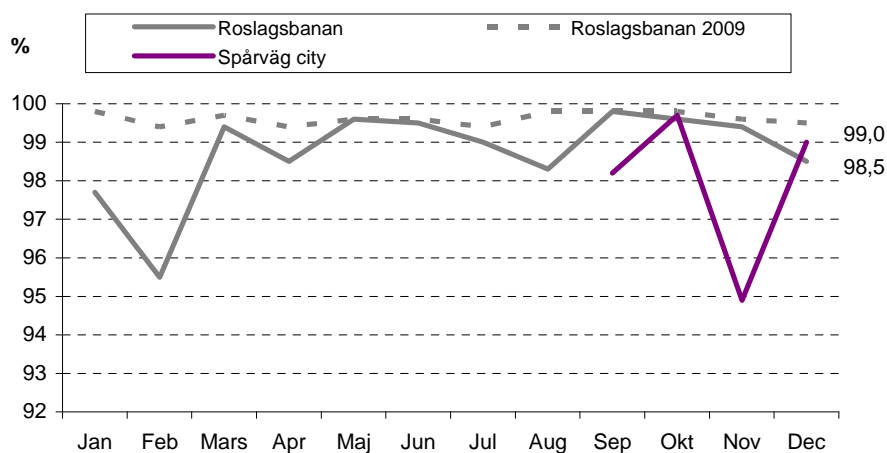
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



Utförd trafik för Saltsjöbanan jan-dec: 98,9% (99,3%) mål 2010: 99,5%
 Utförd trafik för Lidingöbanan jan-dec: 99,2% (99,4%) mål 2010: 99,5%

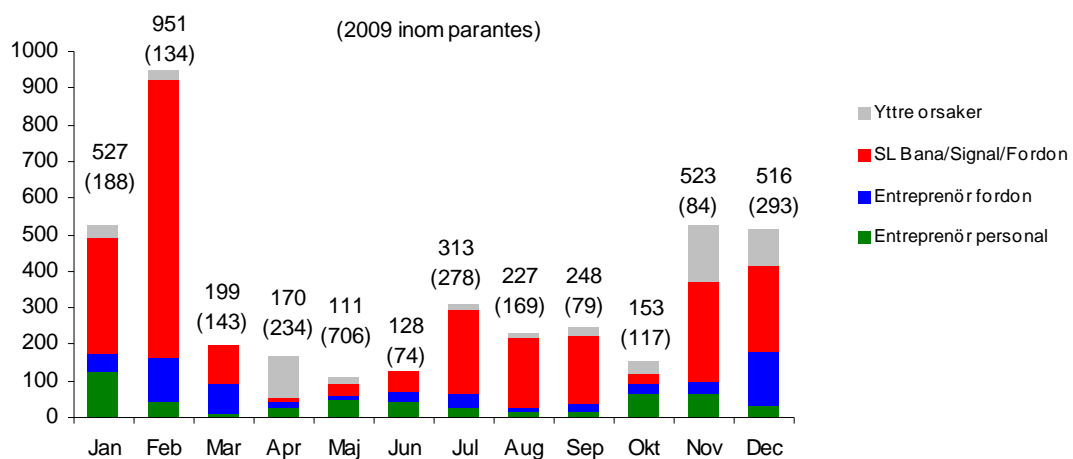


Utförd trafik för Tvärbanan jan-dec: 99,0% (99,1%) mål 2010: 99,4%
 Utförd trafik för Nockebybanan jan-dec: 99,8% (99,9%) mål 2010: 99,6%



Utförd trafik för Roslagsbanan jan-dec: 98,8% (99,0%) mål 2010: 99,4%
 Utförd trafik för Spårväg city jan-dec: 97,9% (***) mål 2010: ***

Orsaker till inställda avgångar



(Maj 2009; banavstängning Nockebybanan)

Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

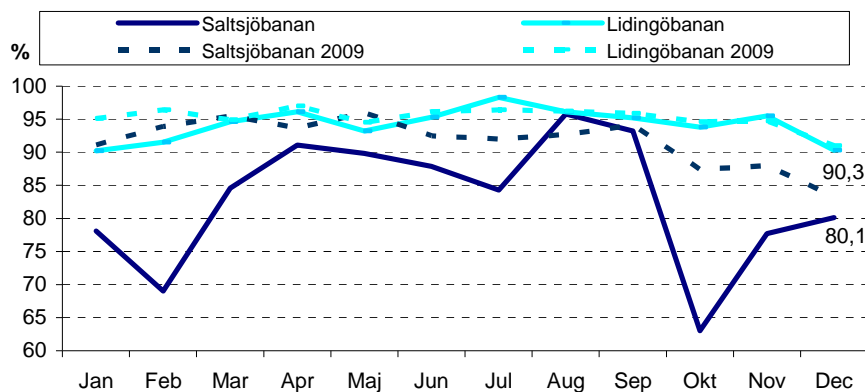
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

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

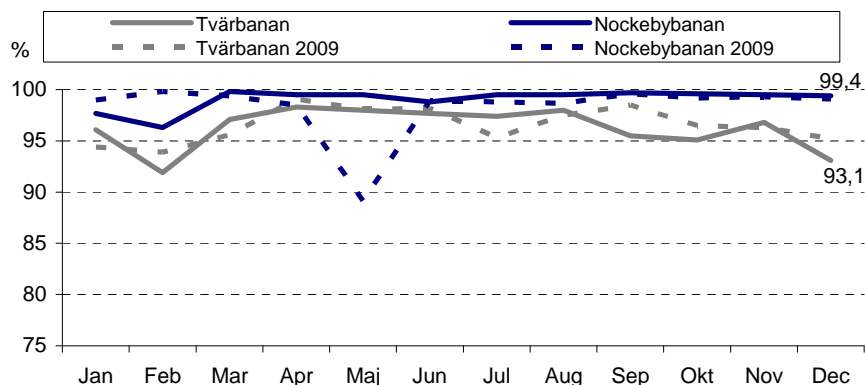
Punktligheten

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.



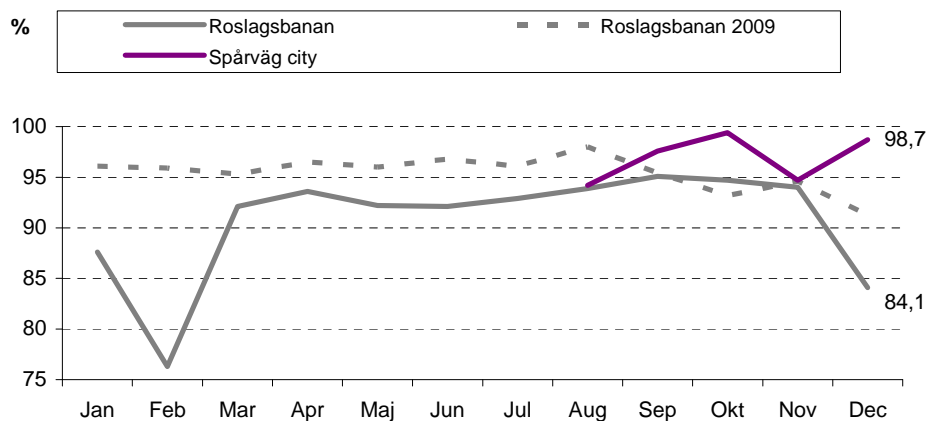
Punktlighet för Saltsjöbanan
 Punktlighet för Lidingöbanan

jan-dec: 82,9% (85,0%) mål 2010: 95,5%
 jan-dec: 94,2% (94,6%) mål 2010: 96,5%



Punktighet för Tvärbanan,
 Punktighet för Nockebybanan

jan-dec: 96,3% (96,6%) mål 2010: 97,5%
 jan-dec: 99,1% (99,3%) mål 2010: 99,0%

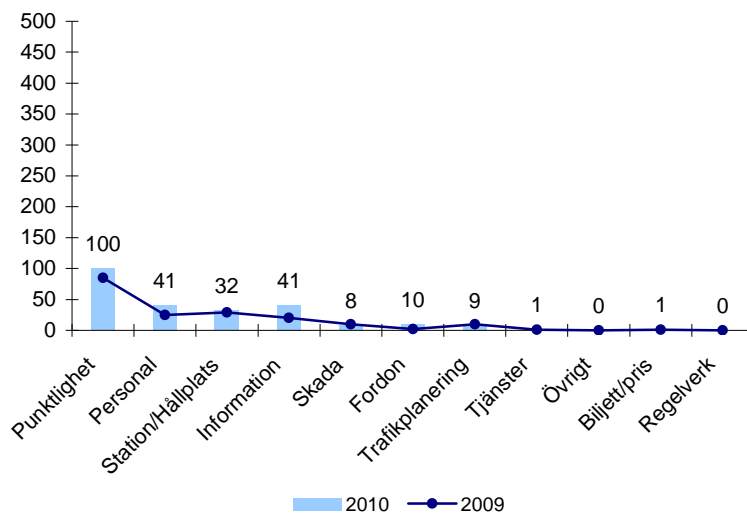


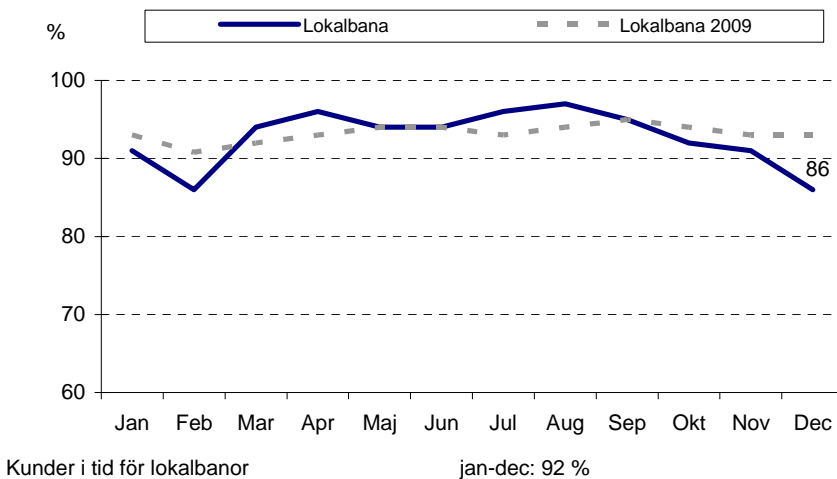
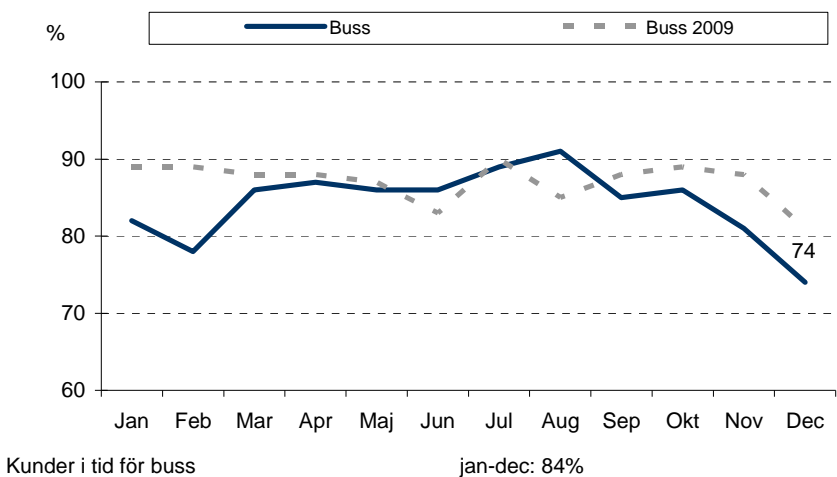
Punktighet för Roslagsbanan
 Punktighet för Spårväg city

jan-dec: 90,6% (92,3%) mål 2010: 97,5%
 aug-dec: 96,9% (***) mål 2010: ***

Kundsynpunkter

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



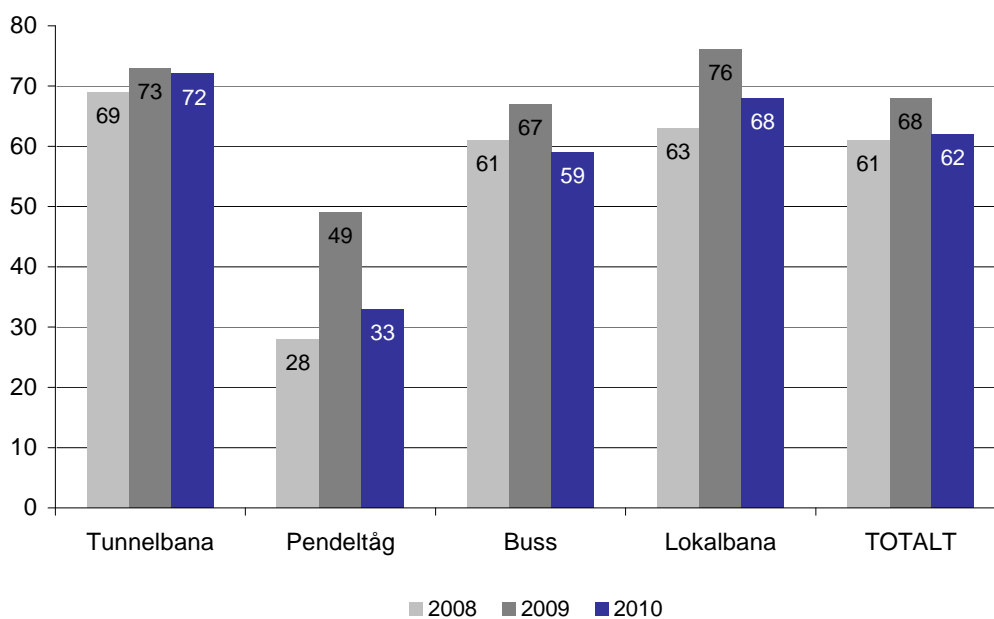


Kunder tid Saltsjöbanan	jan-dec: 88 %
Kunder tid Lidingöbanan	jan-dec: 92 %
Kunder tid Tvärbanan	jan-dec: 93 %
Kunder tid Nockebybanan	jan-dec: 99 %
Kunder tid Roslagsbanan	jan-dec: 92%

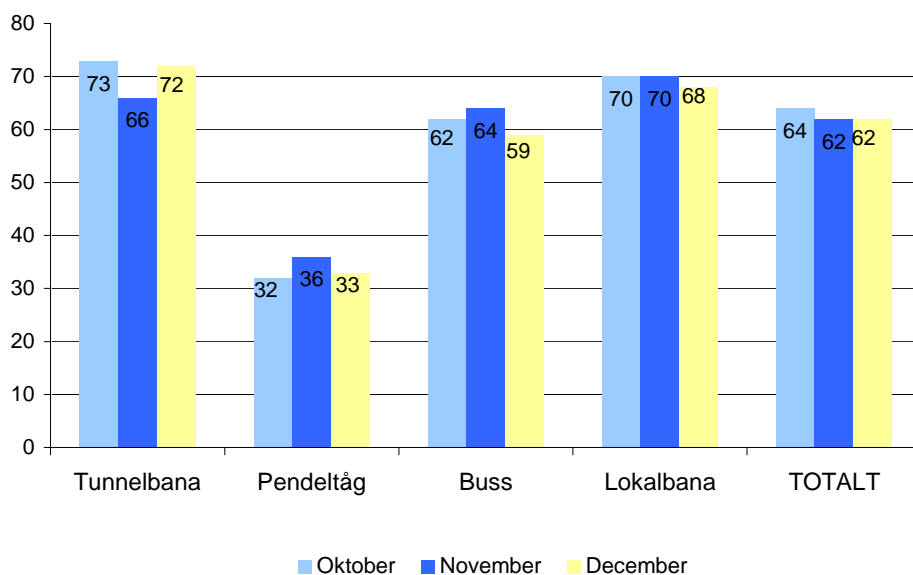
Upplevd kvalitet; punktlighet

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 har sjunkit. Det är säsongmässiga variationer som är den främsta anledningen. Varje år i slutet av hösten och början av vintern vänder hämtprecisionen och försämras jämfört med tidigare månaderna under året både för taxi- och specialfordonsresor. Sedan oktober har utfallet blivit sämre jämfört med motsvarande period förra året. Denna månad blev utfallet ännu sämre i jämförelse med tidigare månader och utfallet föregående år.

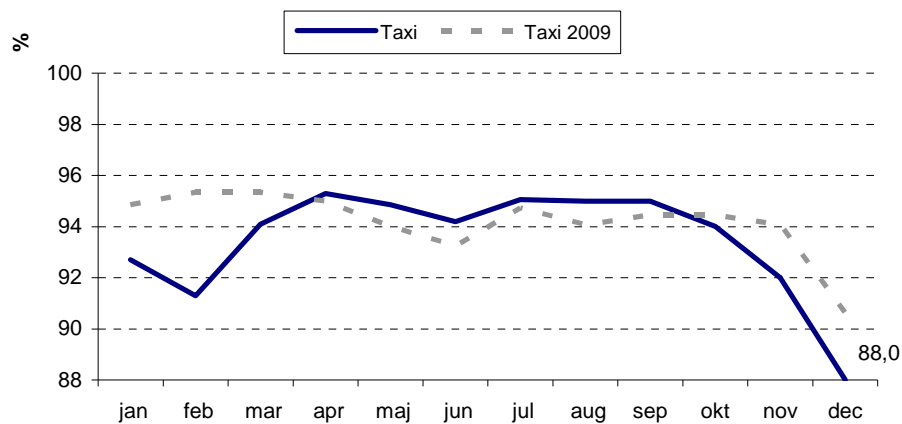
För specialfordon har utfallet under en längre tid varit något sämre jämfört med utfallet föregående år. Orsaken till denna utveckling är delvis en anpassning av användning av fordonsresurserna mellan specialfordonsresor och den nyttkomna reseformen rullstolstaxi. Fordonsresurserna har flyttats över från specialfordonsresor till de mer efterfrågade rullstolstaxiresorna. Det har lett till att tillgängligheten på specialfordon har blivit sämre än budgeterat och 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. Den här månaden visar dock en minskning av kundsynpunkterna. Färdtjänsten har för avsikt att ta fram nya nyckeltal som visar de kvalitativa förändringarna i verksamheten och med en mer specificerad klassificering av synpunkterna.

Hämtprecisionen hos leverantörerna är lägre jämfört med motsvarade period förra året. Anledningen är samma som ovan, d.v.s. den försämrade väderlek som råder under vintermånaderna.

Punktligheten (hämtprecision)

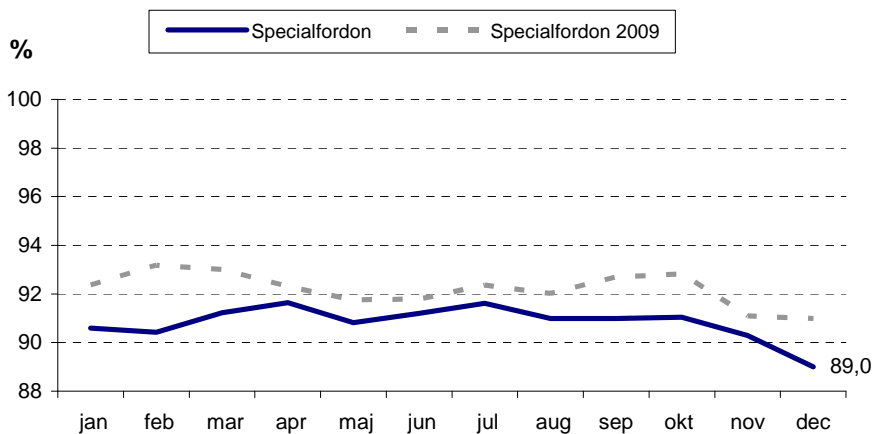
Diagrammen nedan visar andelen utförda uppdrag för taxiresor samt resor med specialfordon enligt överenskommen hämttid (inom 10 minuter).



Punktligheten för taxi

jan-dec: 93%

mål 2010: 90 %



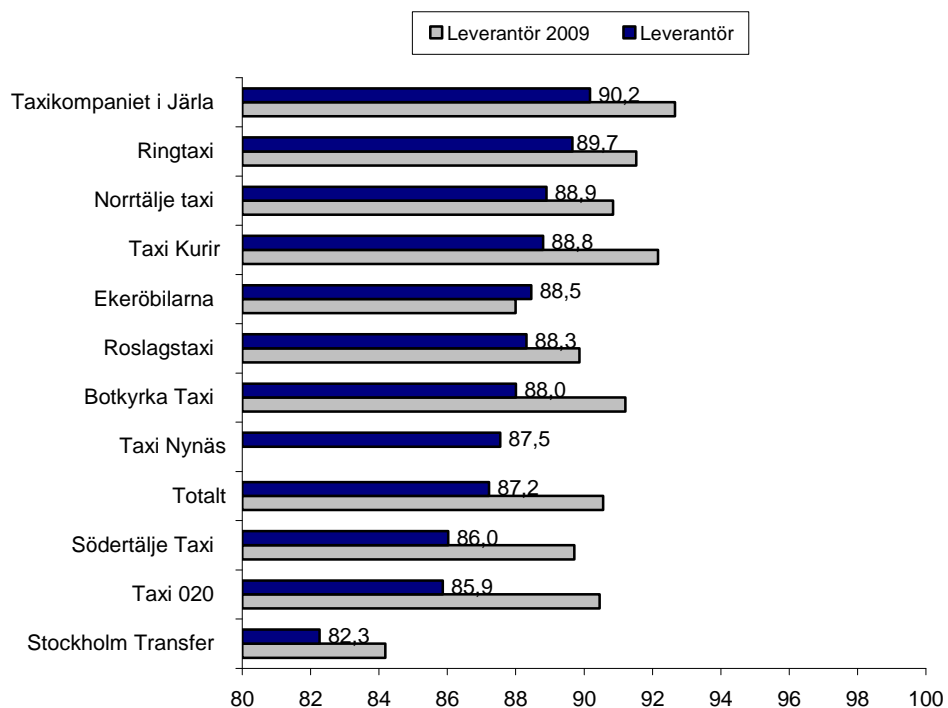
Punktligheten för specialfordon

jan-dec: 91 %

mål 2010: 92,5%

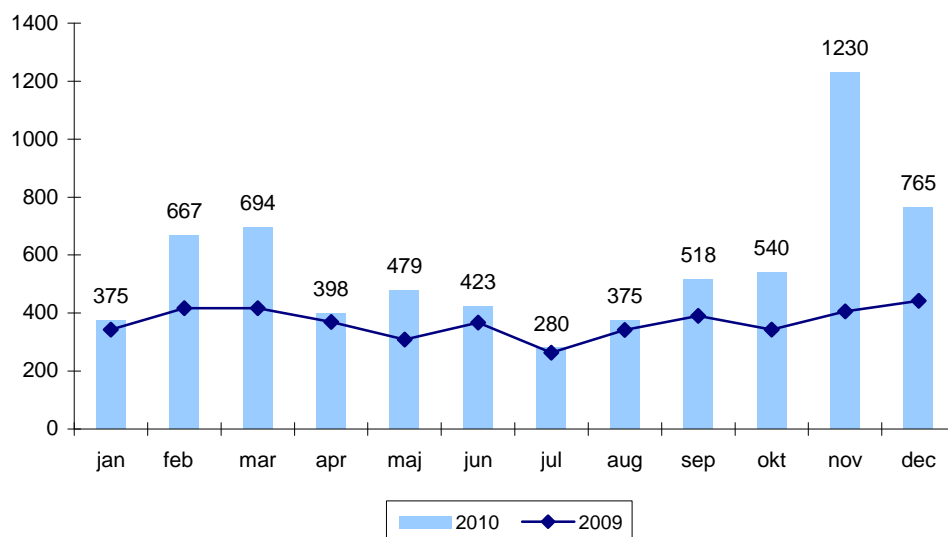
Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

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.