



# Punktlighet i SL-trafiken

Månadsrapport för januari 2011





## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>Tunnelbanan</b> .....	<b>4</b>
Utförd trafik.....	4
Orsaker till stopp i tunnelbanetrafiken .....	5
Punktligheten .....	6
Kundsynpunkter .....	8
<b>Pendeltåg</b> .....	<b>9</b>
Utförd trafik.....	9
Orsaker till inställda avgångar .....	9
Punktligheten .....	10
Kundsynpunkter .....	10
<b>Buss</b> .....	<b>11</b>
Utförd trafik per avtalsområde .....	11
Orsaker till inställda avgångar .....	12
Punktligheten .....	13
Kundsynpunkter .....	14
<b>Lokalbanor</b> .....	<b>15</b>
Utförd trafik.....	15
Orsaker till inställda avgångar .....	16
Punktligheten .....	17
Kundsynpunkter .....	18
<b>Andel kunder i tid</b> .....	<b>19</b>
<b>Upplevd kvalitet; punktlighet</b> .....	<b>21</b>
<b>Färdtjänstverksamheten</b> .....	<b>22</b>
Punktligheten (hämtprecision) .....	22
Punktligheten (hämtprecision) per leverantör.....	23
Kundsynpunkter .....	23
<b>Varifrån kommer alla siffror?</b> .....	<b>24</b>

## Sammanfattning

**Tunnelbanetrafiken** i januari månad hade färre stopp jämfört med januari 2010. Inställda avgångar är dock fler jämfört med samma månad föregående år, bland annat på grund av ett strömförsörjningsproblem under månaden. Ett stopp på grund av is på strömskenan i början av månaden resulterade i ersättningstrafik under några timmar, men tack vare ett bra underhålls- och förebyggande snöarbete har det ihållande vintervädret inte orsakat några större problem. Den 27-28 januari genomförde Syndikalisterna en strejk som avlöpte utan större störningar.

I **Pendeltågstrafiken** förbättrades punktligheten jämfört med föregående månad. Utförda avgångar låg på 98,4% vilket är en försämring jämfört med månaden innan. Två tredjedelar berodde på orsaker inom Trafikverkets ansvarsområde. Under januari drabbades fordonen av fel i mindre omfattning än i december, men snön och kylan orsakade fortfarande problem med X60-fordon. Tre insatståg var indragna under en vecka och ca sju tåg har gått med minskat antal vagnar under två veckor. Fel på Trafikverkets anläggningar orsakade större störningar vid 16 tillfällen och vid 5 tillfällen orsakades större störningar av fordon eller yttre omständigheter. En transformator på ett X60 fordon exploderade och läckte ut olja i marken tisdagen den 11 januari. Sanering under resten av veckan orsakade enkelspårsdrift till fredag kväll och därefter avstängning och ersättningsbuss till måndag morgon på sträckan Flemingsberg – Tumba. Problem med bron över Södertälje kanal orsakade störningar i början av månaden.

**Busstrafiken** drabbades under januari främst av framkomlighetsproblem i flera områden på grund av dåligt väglag och bristande snöröjning, samt tekniska fel på fordonen med anledning av bland annat kylan. Flera områden har av olika skäl också ett ansträngt läge vad gäller organisation och resurser i verkstaden, samt fordonsbrist. Även fordonsbristen är till stor del väderrelaterad beroende på skador som uppkommit av kylan, samt plåt och karosskador på grund av dåligt eller obefintligt plogade gator.

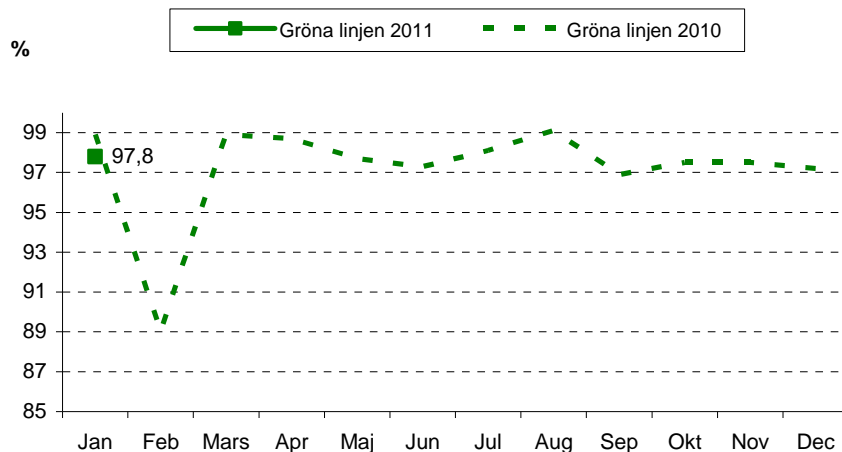
Vad gäller **Lokalbanorna** har Saltsjöbanans punktlighet förbättrats. Snö och kyla orsakade stora problem på Roslagsbanan under januari, främst på grund av fordonsfel och växelfel.

**Färdtjänsttrafiken** löper i stort sett på motsvarande föregående år.

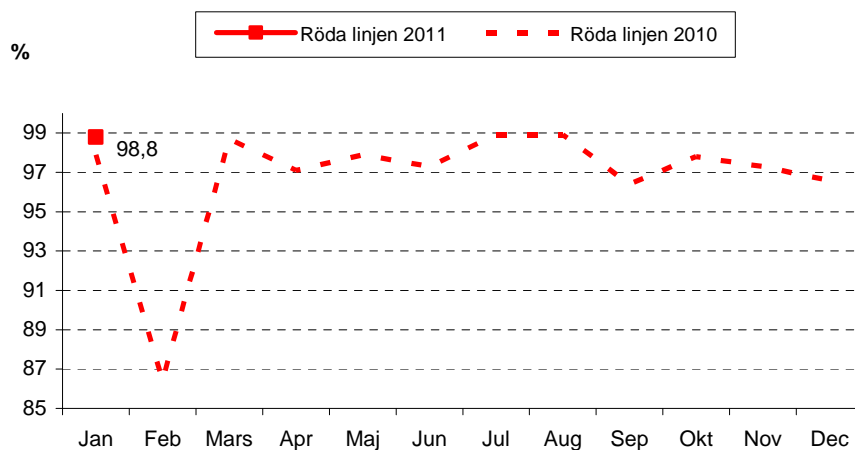
## Tunnelbanan

### Utförd trafik

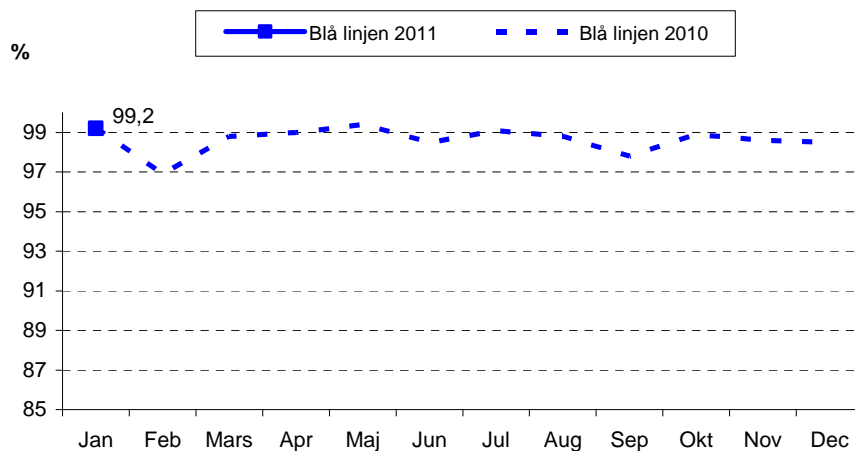
Diagrammen visar andel utförda avgångar per tunnelbanelinje.



Utförd trafik för gröna linjen jan-jan: 97,8%

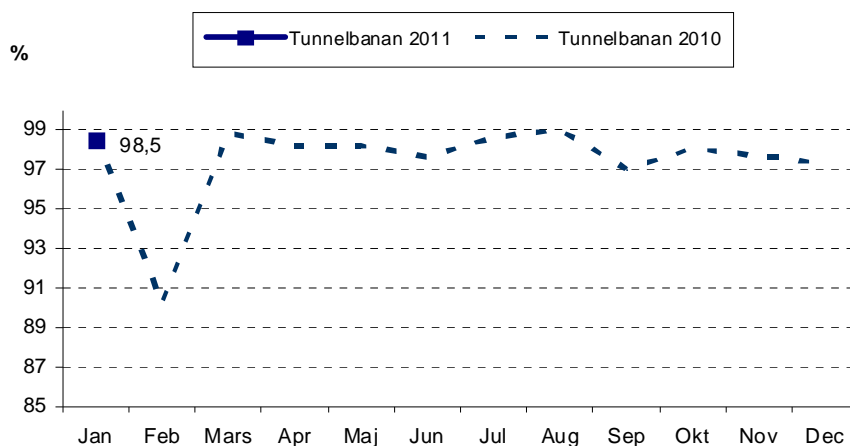


Utförd trafik för röda linjen jan-jan: 98,8%



Utförd trafik för blå linjen jan-jan: 99,2%

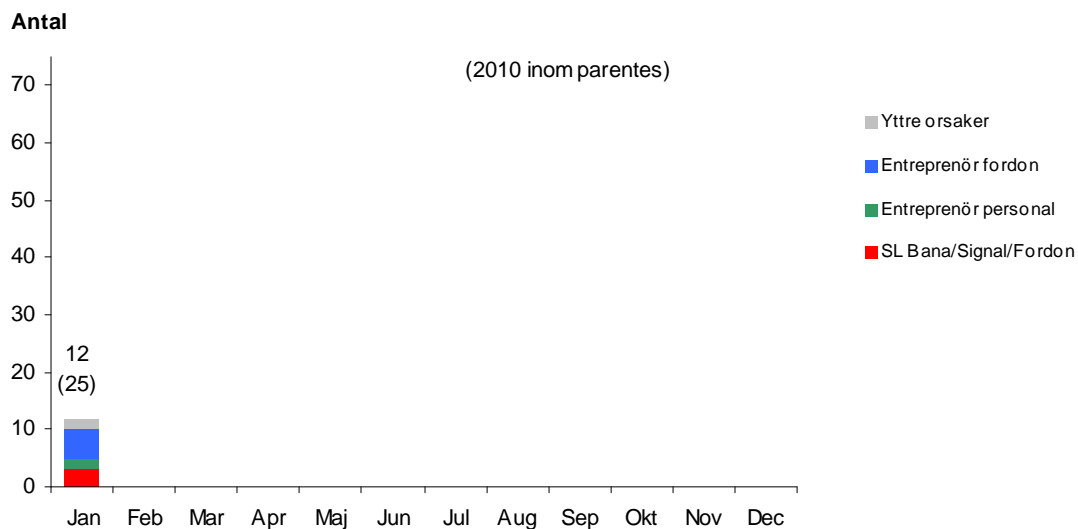
Diagrammet visar andel utförda avgångar för tunnelbanan totalt.



Utförda avgångar för tunnelbanan totalt      jan-jan: 98,5%

## 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

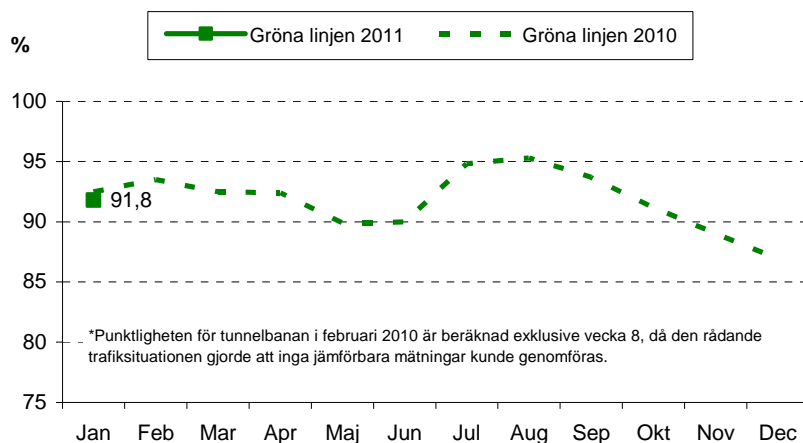
Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Handhavandefel mm

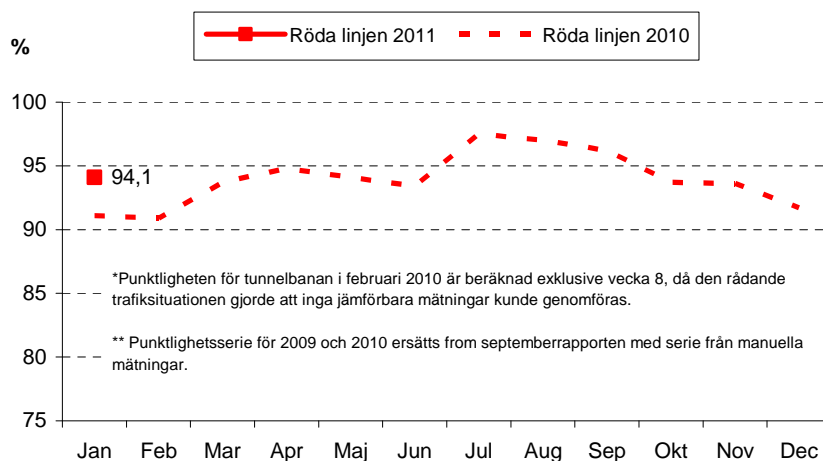
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen.

## Punktligheten

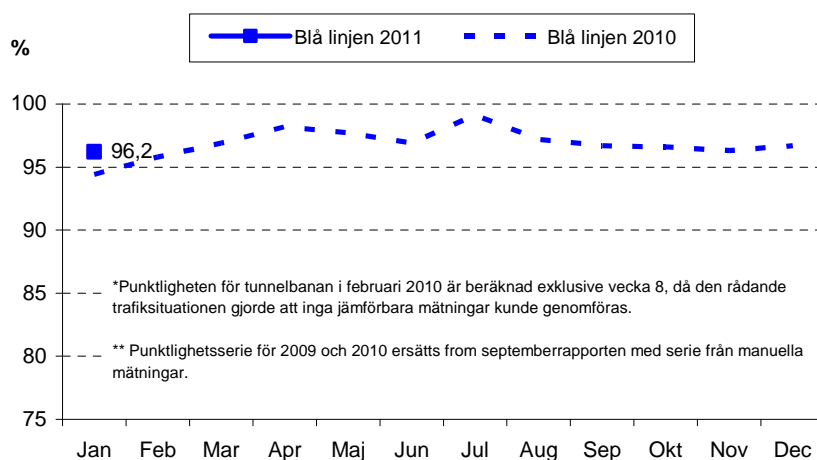
Diagrammen nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller 1 minut tidigt.



Punktligheten för Gröna linjen jan-jan: 91,8%

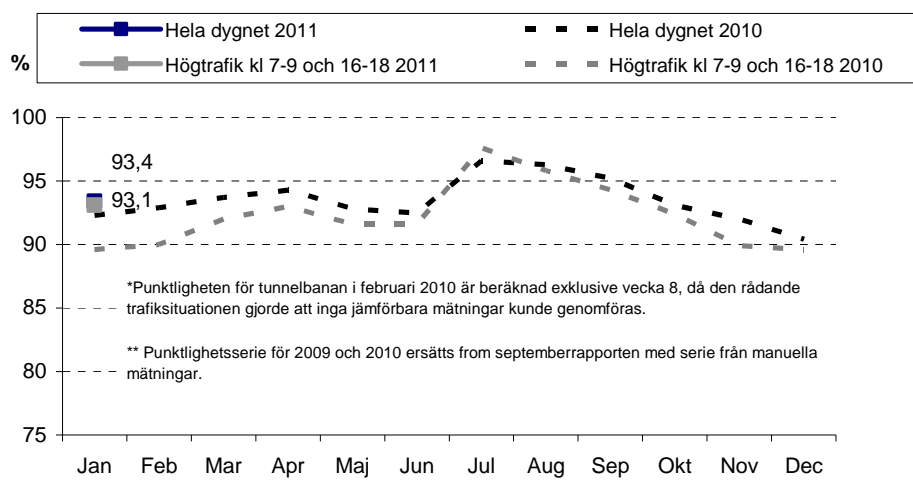


Punktligheten för Röda linjen jan-jan: 94,1%



Punktligheten för Blå linjen jan-jan: 96,2%

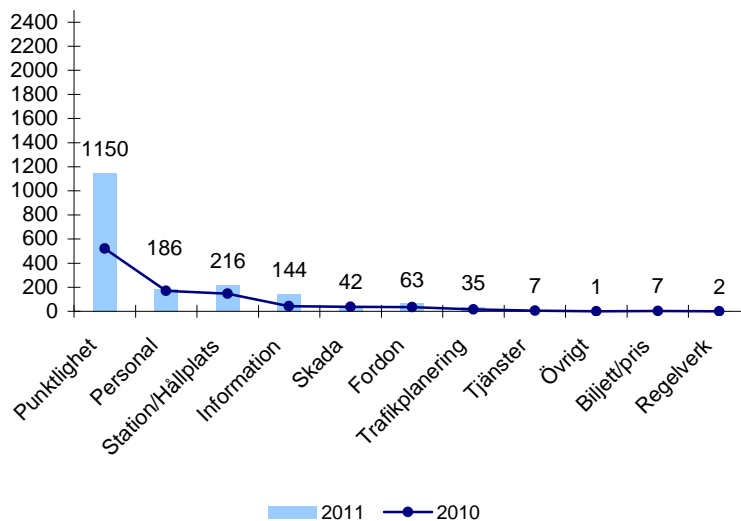
Diagrammet nedan visar punktligheten i tunnelbanan uppdelat på olika tidsperioder.



Punktligheten för tunnelbanan totalt                      jan-jan: 93,4%

## Kundsynpunkter

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

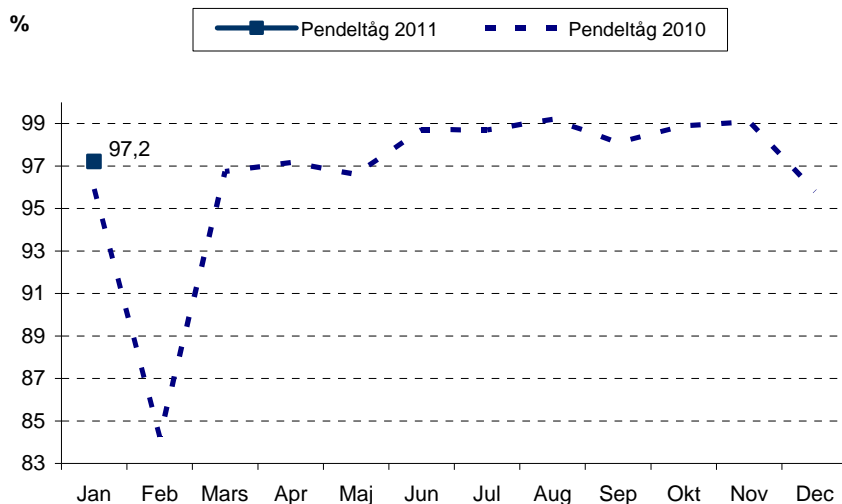




## Pendeltåg

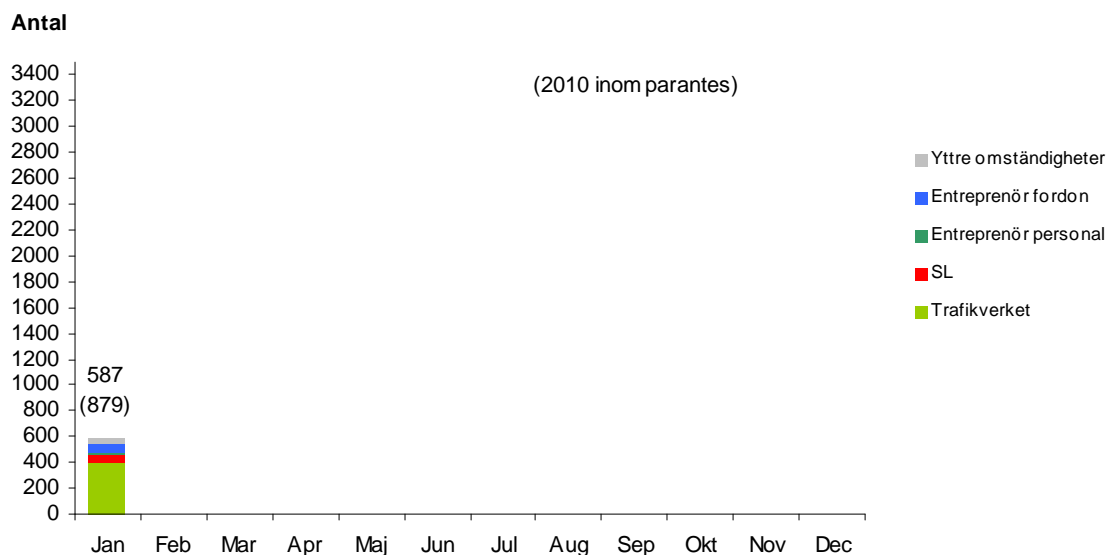
### Utförd trafik

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-jan: 97,2%

### Orsaker till inställda avgångar

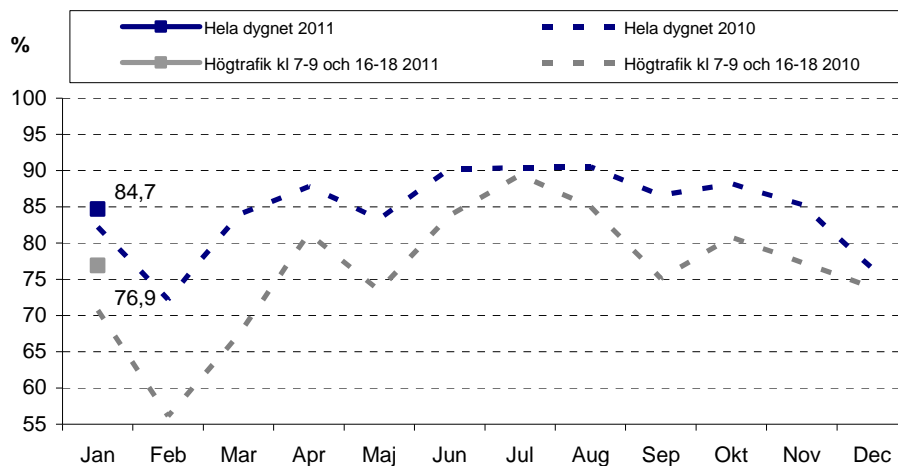


#### Förklaring till orsaksfördelning

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.

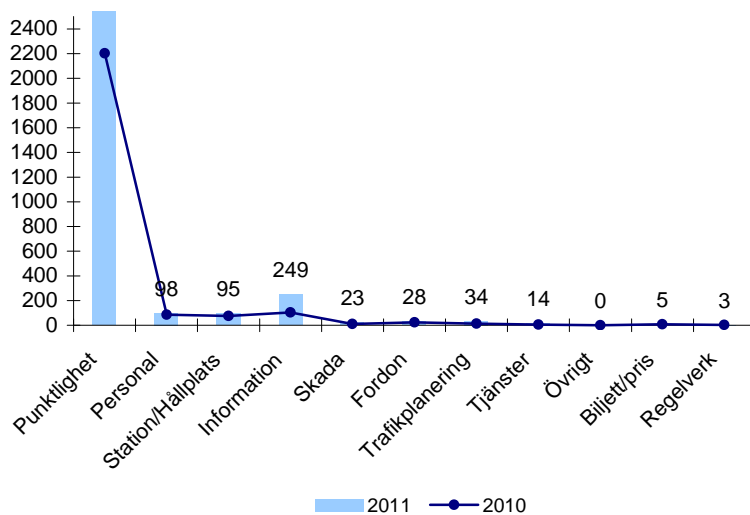


Punktligheten för pendeltågen

jan-jan: 84,7%

## Kundsynpunkter

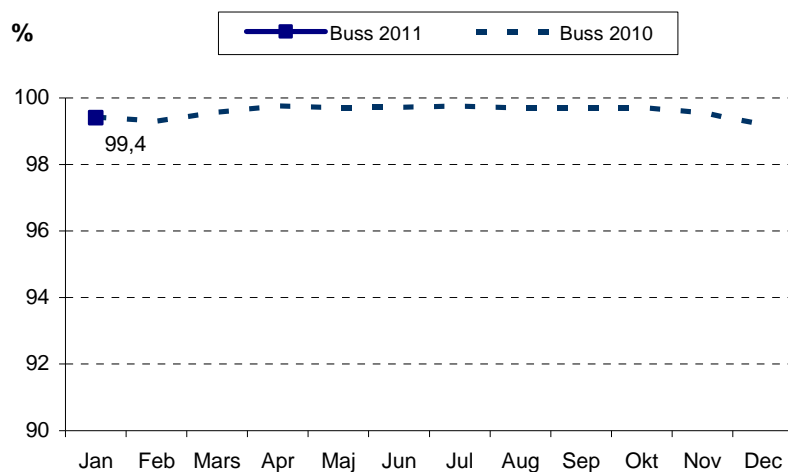
Diagrammet nedan visar antalet kundsynpunkter på pendeltågstrafiken som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



## Buss

### Utförd trafik

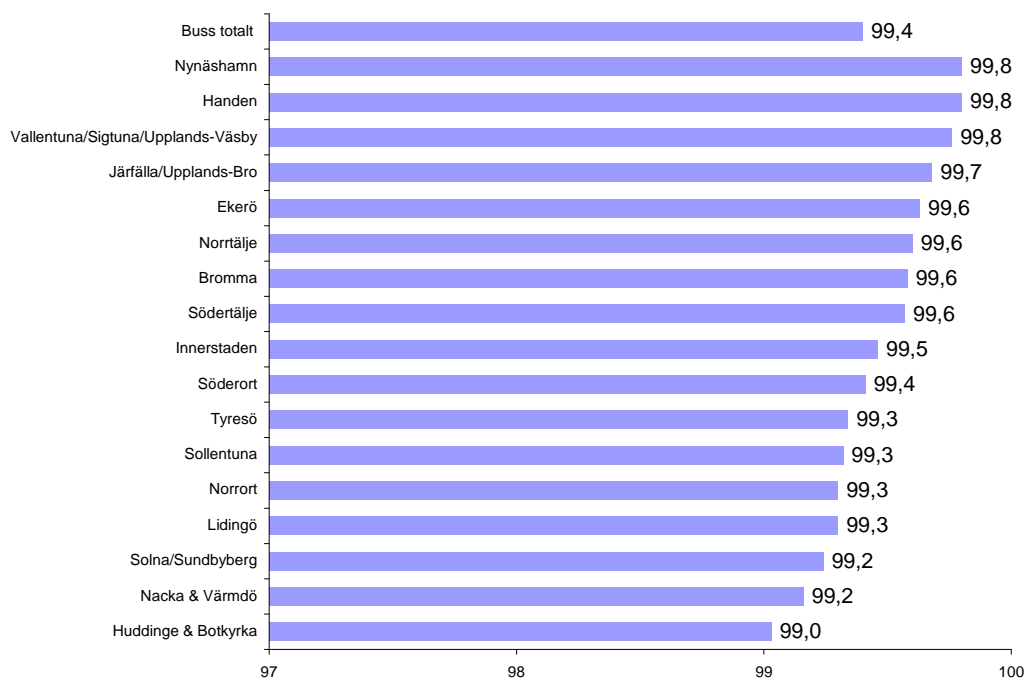
Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



Utförd trafik för buss

jan-jan: 99,4%

### Utförd trafik per avtalsområde



## Orsaker till inställda avgångar

Antal

(2010 inom parantes)



Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Extrem väderlek mm

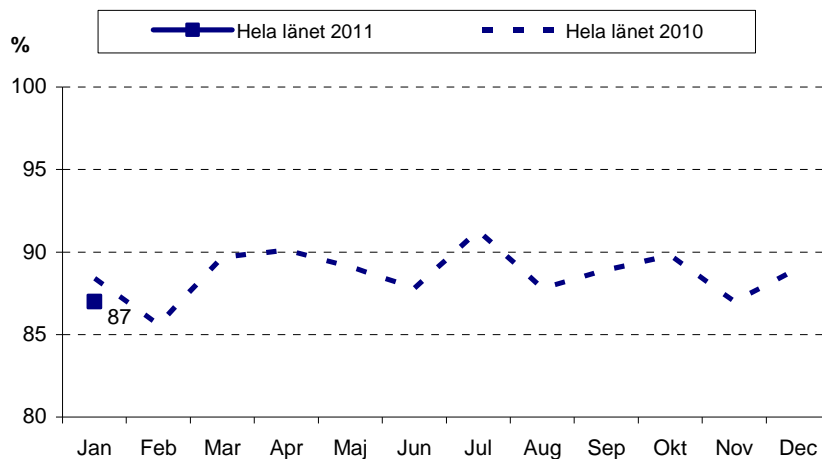
Entreprenör fordon: Fel på fordon, vagnbrist mm

Entreprenör personal: Personalbrist, sjukfrånvaro mm

Övrigt: Ersättningstrafik för pendeltåg, problem med biogas mm

## Punktligheten

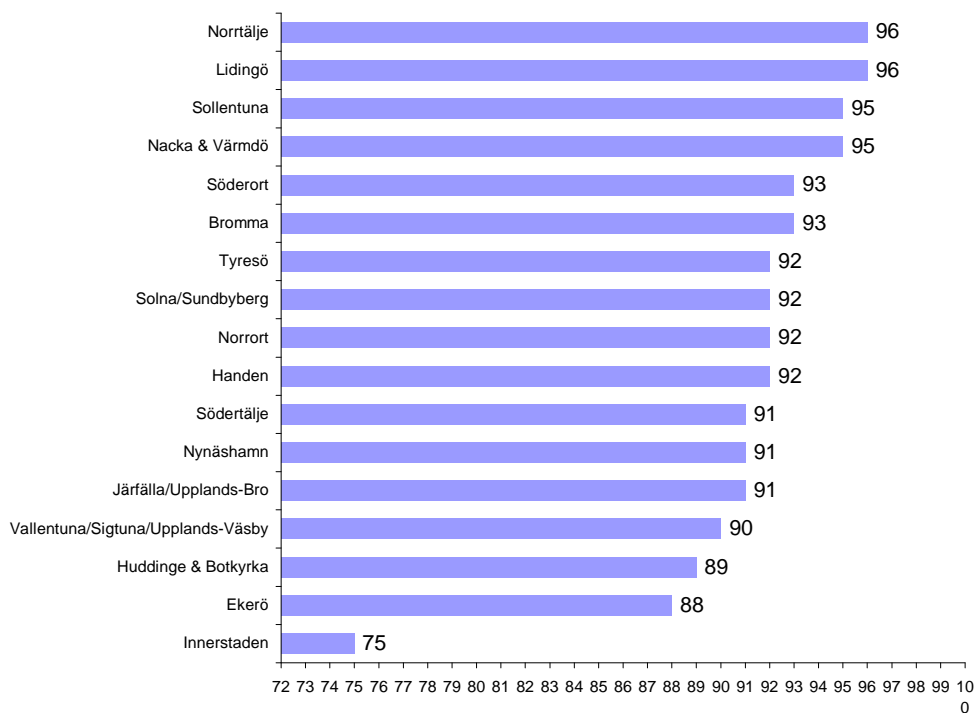
Diagrammet nedan visar andelen avgångar som avgått i tid. En avgång räknas som opunktlig om den avgått mer än 3 minuter sent eller mer än 1 minut tidigt.



Punktligheten för buss

jan-jan: 92%

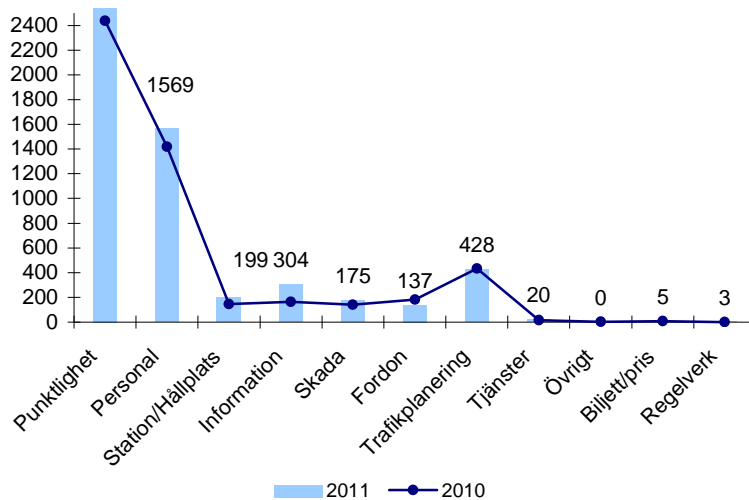
## Punktligheten per avtalsområde



Mätningar avseende punktlighet per avtalsområde görs på hela procenttal .

## Kundsynpunkter

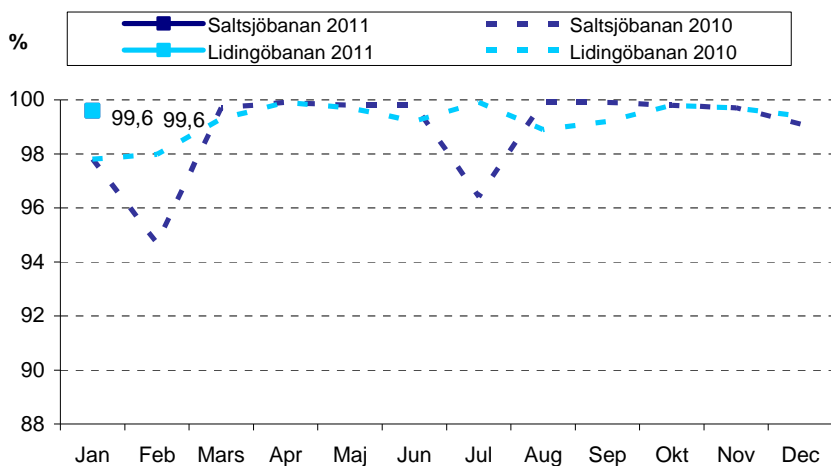
Diagrammen nedan visar antalet kundsynpunkter på busstrafiken som inkommit till SL Kundtjänst under månaden.



## Lokalbanor

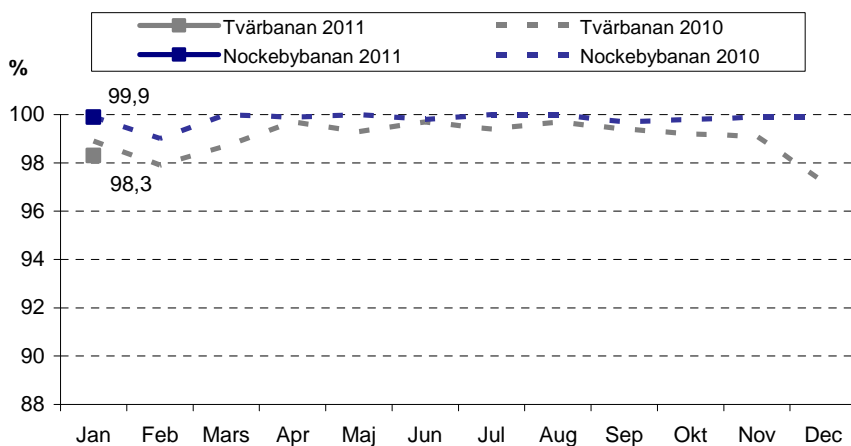
### Utförd trafik

Diagrammet nedan visar andel utförda avgångar i procent.



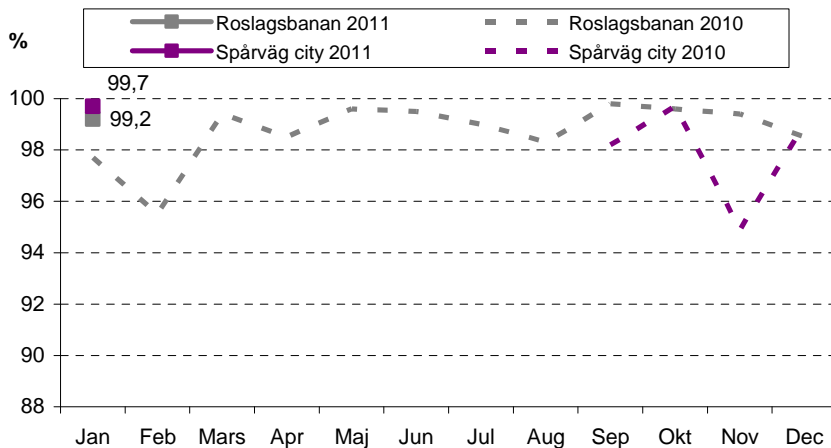
Utförd trafik för Saltsjöbanan  
 Utförd trafik för Lidingöbanan

jan-jan: 99,6%  
 jan-jan: 99,6%



Utförd trafik för Tvärbanan  
 Utförd trafik för Nockebybanan

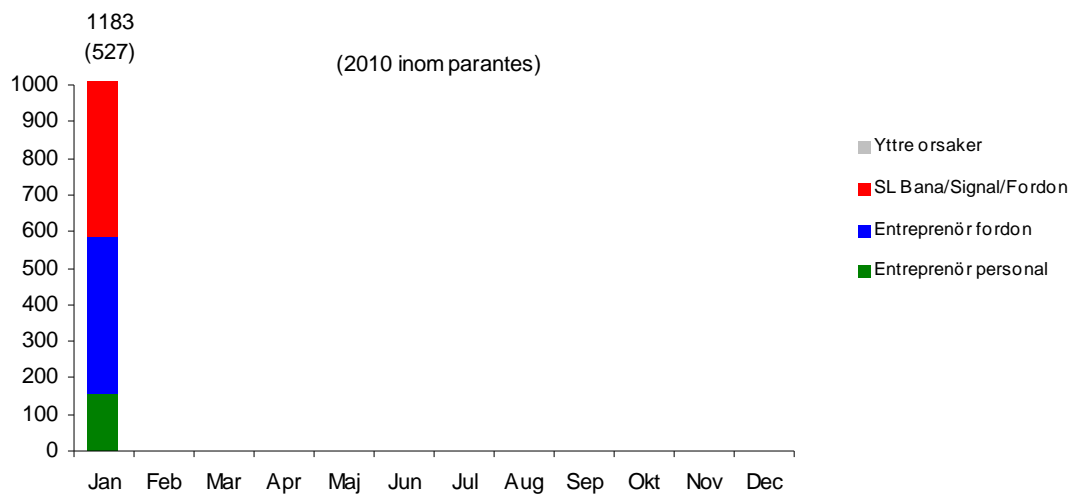
jan-jan: 98,3%  
 jan-jan: 99,9%



Utförd trafik för Roslagsbanan  
 Utförd trafik för Spårväg city

jan-jan: 99,2%  
 jan-jan: 99,7%

## Orsaker till inställda avgångar



### Förklaring till orsaksfördelning

Yttre orsaker: Polisingripande, beträdande på spårområde mm

Entreprenör fordon: Fel kopplade till löpande underhåll mm

Entreprenör personal: Personalbrist, bristande trafikledning mm

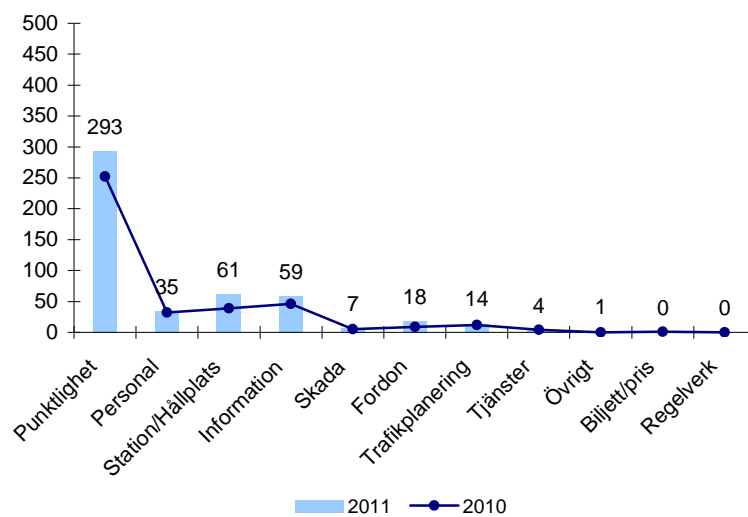
SL Bana/Signal/Fordon: Fel i den fasta anläggningen, garantifel och konstruktionsbrister





## Kundsynpunkter

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



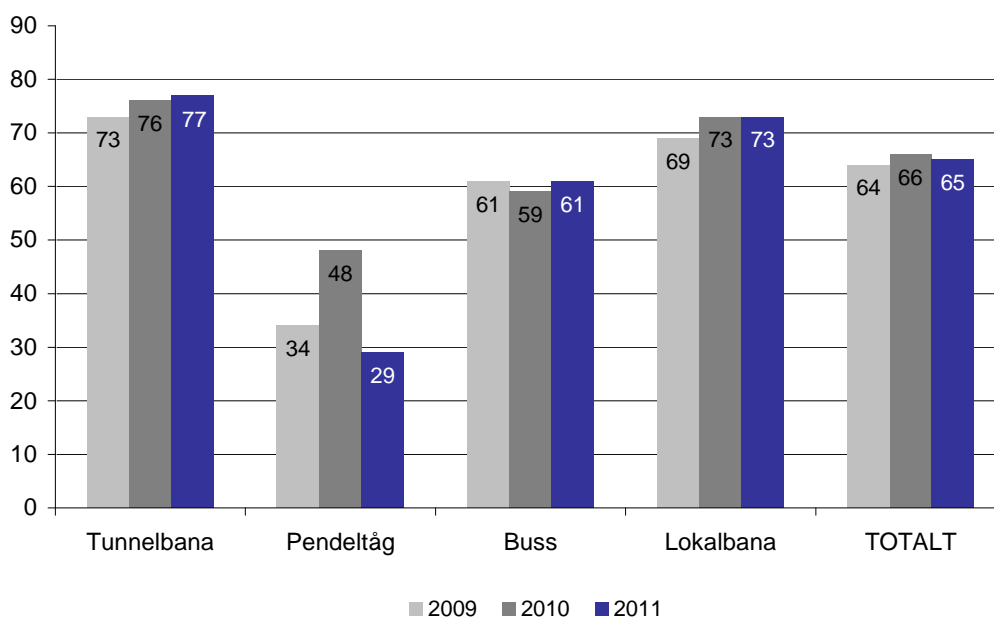




## Upplevd kvalitet; punktlighet

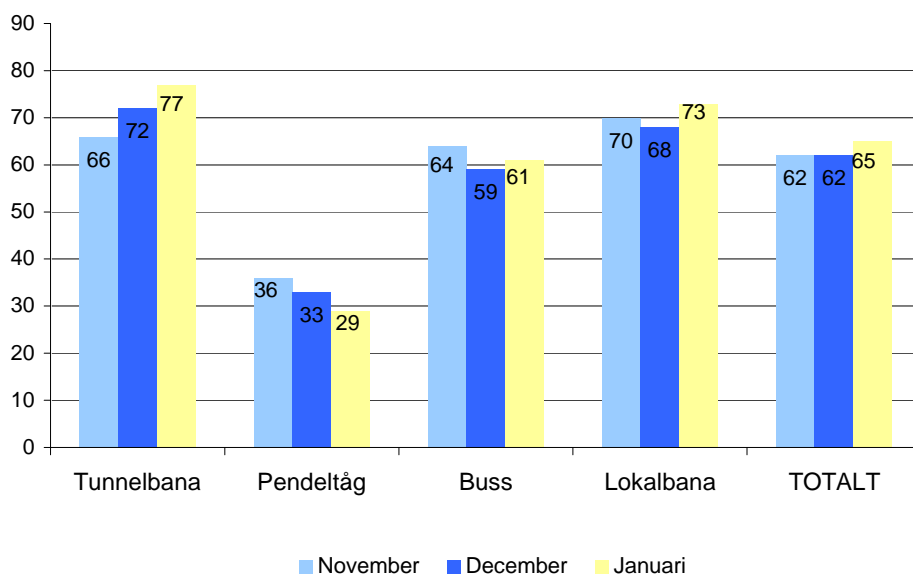
Diagrammet nedan visar hur SLs resenärer enligt SLs kundundersökning upplever punktligheten i SL-trafiken, d.v.s. hur många som är nöjda med tidhållningen.

Innevarande månad de tre senaste åren



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

Tre månader löpande

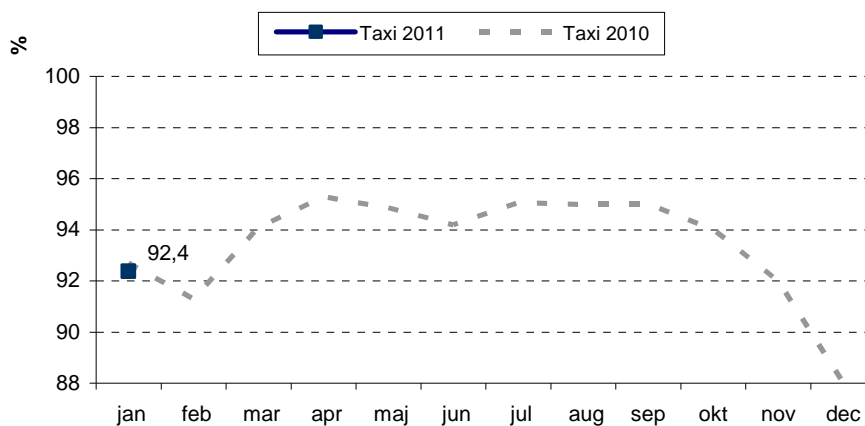


■ November ■ December ■ Januari

## Färdtjänstverksamheten

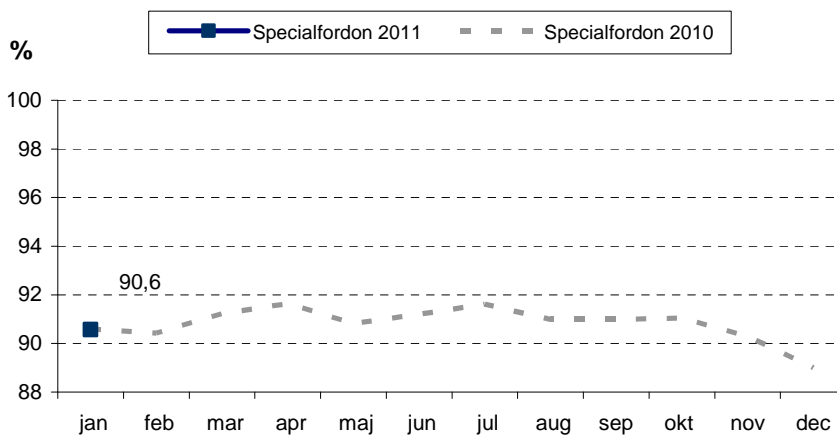
### Punktligheten (hämtprecision)

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



Punktligheten för taxi

jan-jan: 92%

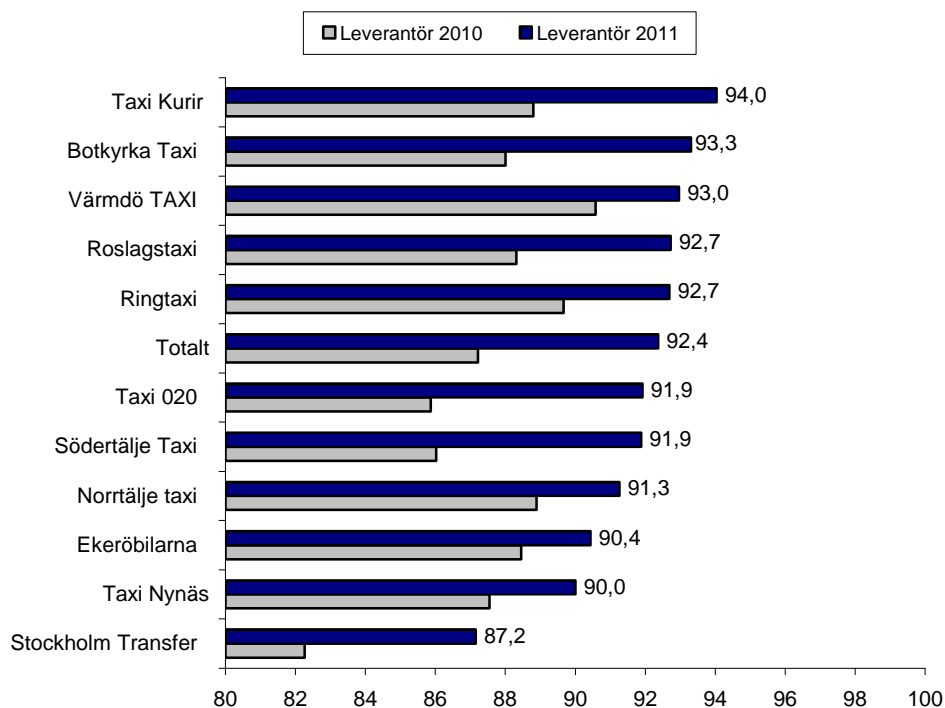


Punktligheten för specialfordon

jan-jan: 91%

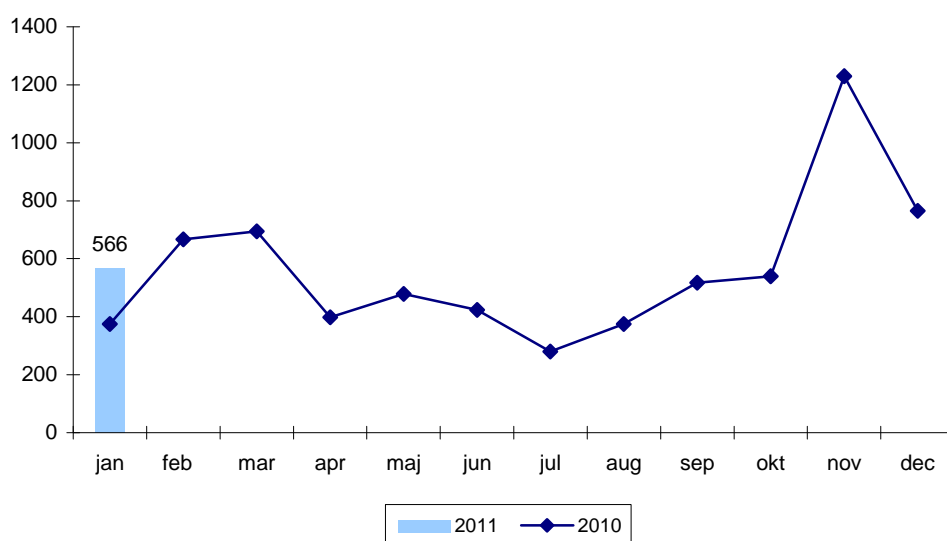
## Punktligheten (hämtprecision) per leverantör

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 SL:s 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 som lett till uppehåll mer än 20 minuter redovisas för tunnelbanan även som "Stopp i trafiken".

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 Trafikverkets 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.