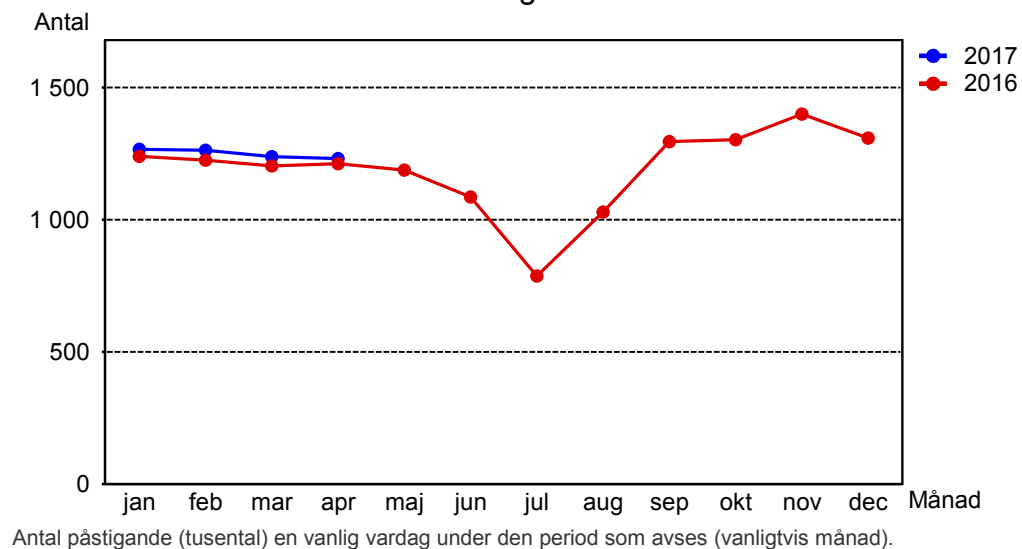


# VERKSAMHETSTAL PER TRAFIKSLAG - April 2017

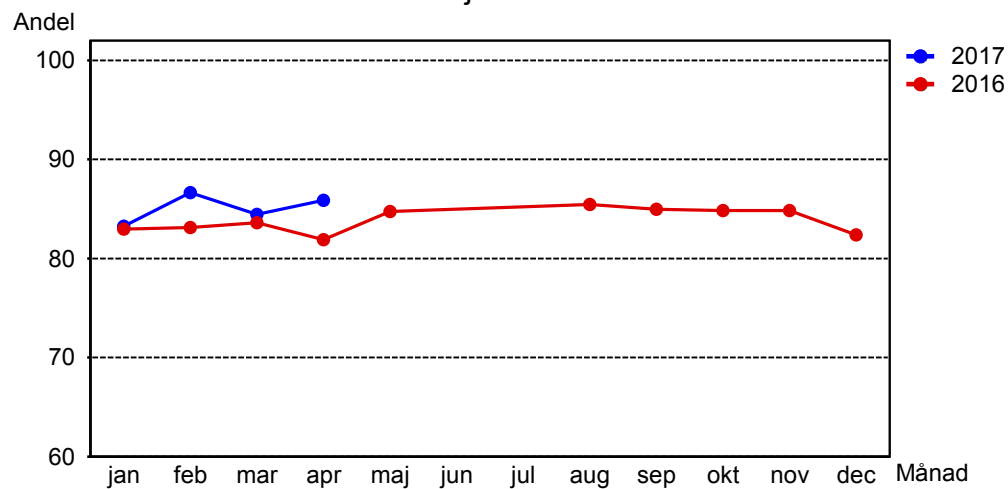
## Tunnelbana

Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Påstigande/Vardag (tusental)	1250,3	1152	98,3
Nöjd kund (%)	85	75	10,0
Nöjd kund tidhållning (%)	82	73	9,0
Utförd trafik (%)	98	99,3	-1,3
Punktlighet (%)	98	96,2	1,8
Stopp i trafiken	57	-	-

### Påstigande

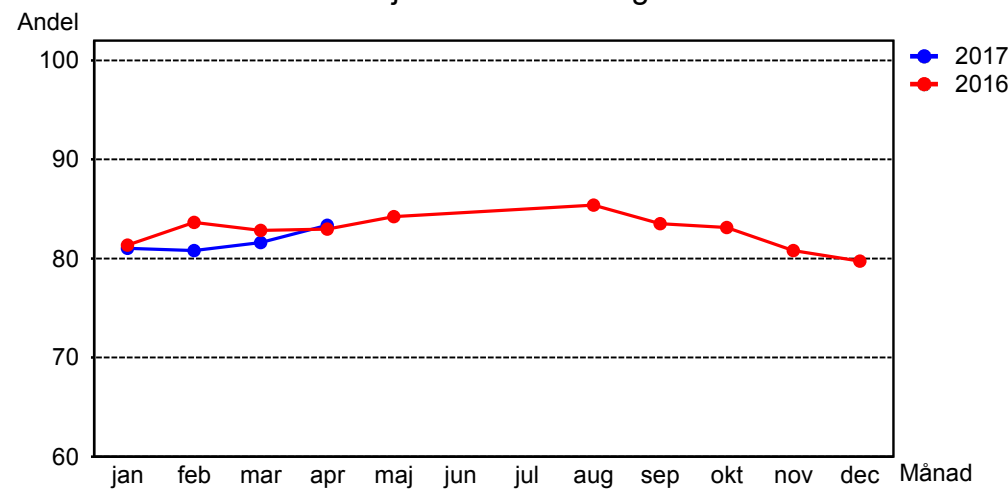


### Nöjd kund %



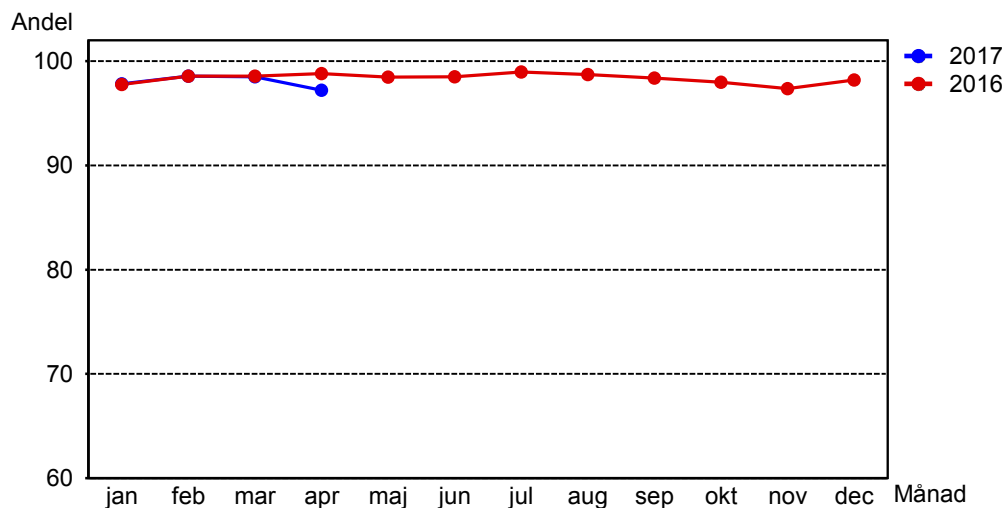
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund mäts inte juni och juli.

### Nöjd kund tidhållning %



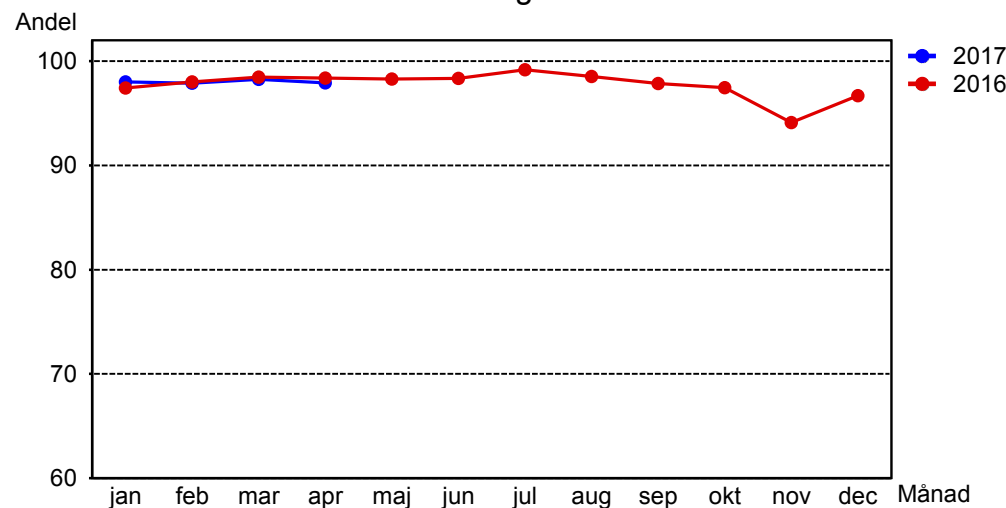
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund tidhållning mäts inte juni och juli.

### Utförd trafik %



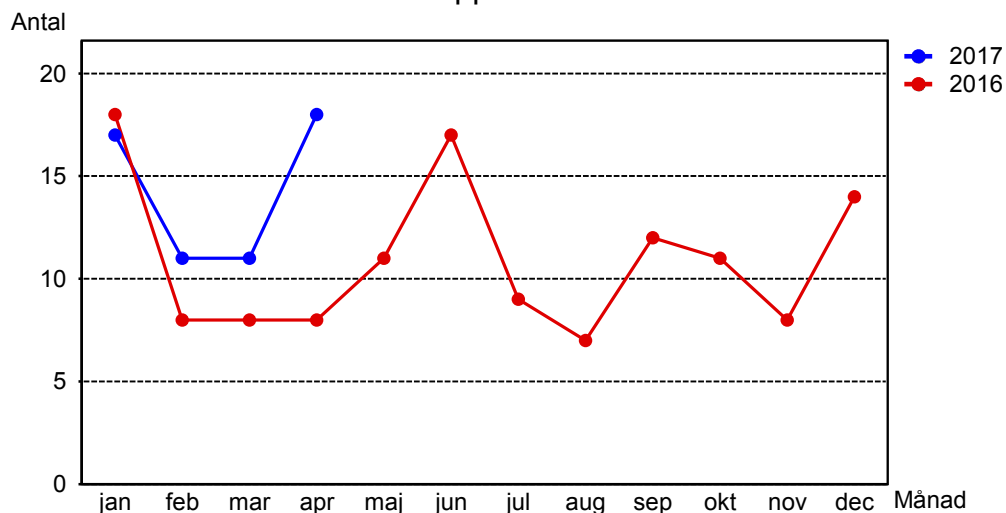
Andel baseras på entreprenörens rapportering av trafikproduktionen och motsvarar utförda avgångar/planerade (beställda) avgångar.

### Punktlighet %



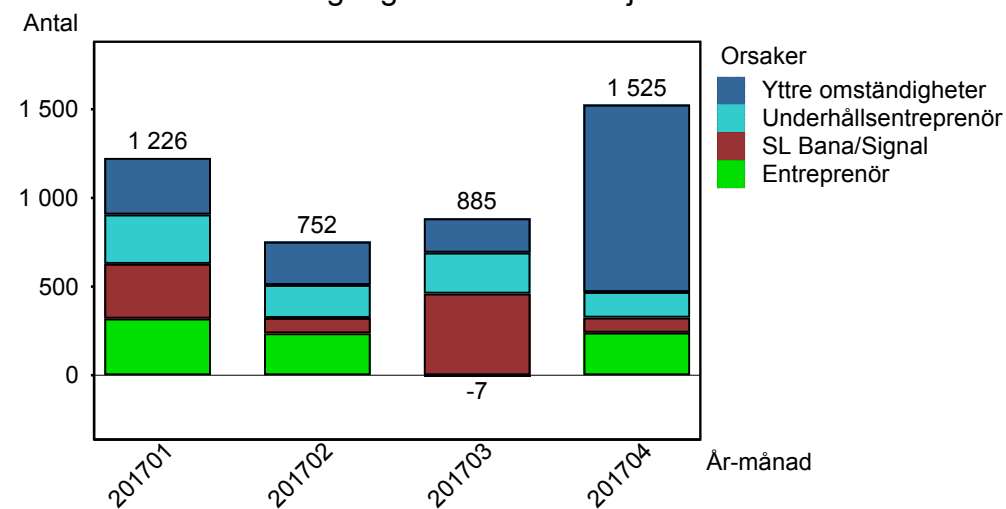
Andel avgångar i rätt tid (högst tre minuter efter och högst en minut före tidtabell).

### Stopp i trafiken



Antal redovisas för tunnelbanan och definieras som stopp som varar 10 min eller mer.

### Avgångar - orsaker till ej utförda



Orsaker till antal inställda avgångar. Antal för respektive orsakskategori.

-

**Påstigande per vardag**

-

**Nöjd kund**

-

**Nöjd kund tidhållning**

-

## Utförd trafik

-

## Punktlighet/Andel avgångar i tid

-

## Stopp i trafiken

-

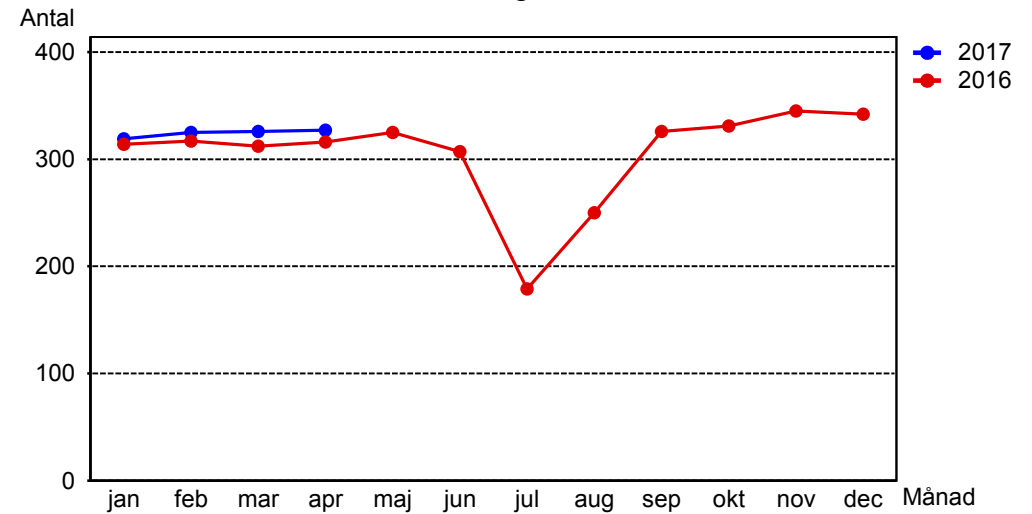
## Övrigt/enskilda händelser under perioden som särskilt påverkat trafiken

-

# Pendeltåg

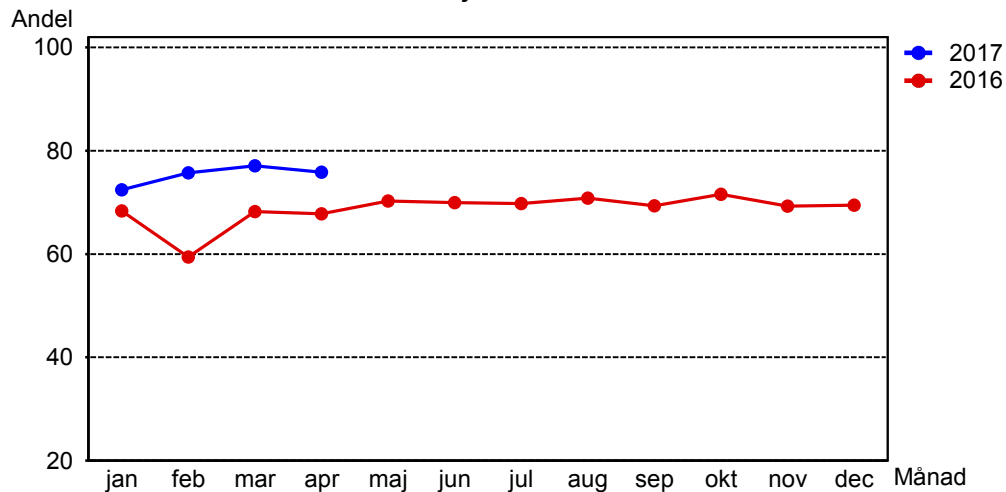
Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Påstigande/Vardag (tusental)	328	261	67
Nöjd kund (%)	75	70	5
Nöjd kund tidhållning (%)	60	45	15
Utförd trafik (%)	97,5	99,5	-2
Punktlighet (%)	91,3	93	-1,7

## Påstigande



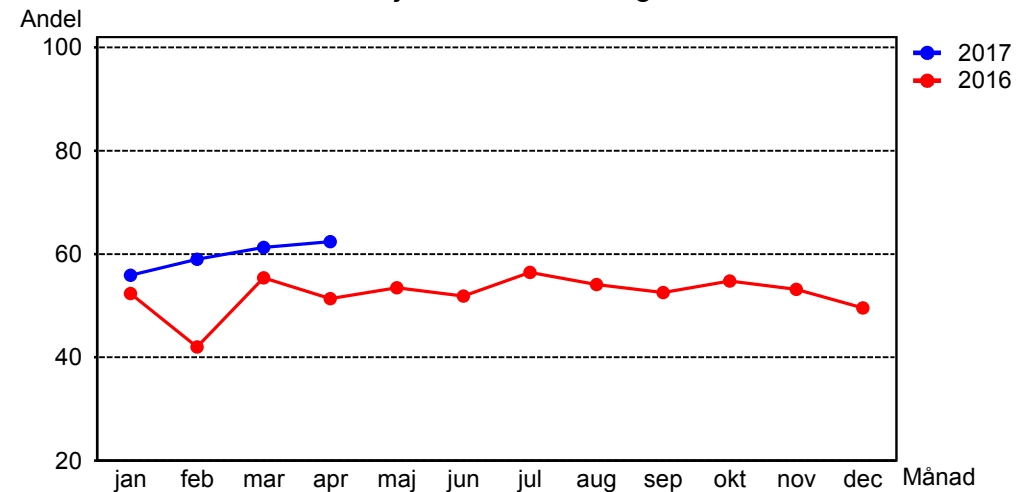
Antal påstigande (tusental) en vanlig vardag under den period som avses (vanligtvis månad).

## Nöjd kund %



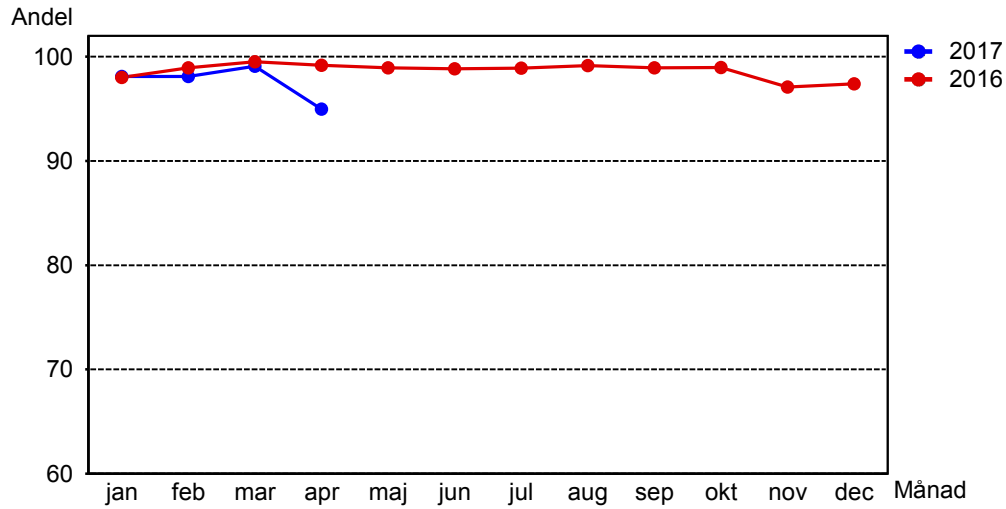
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund mäts inte juni och juli.

## Nöjd kund tidhållning %



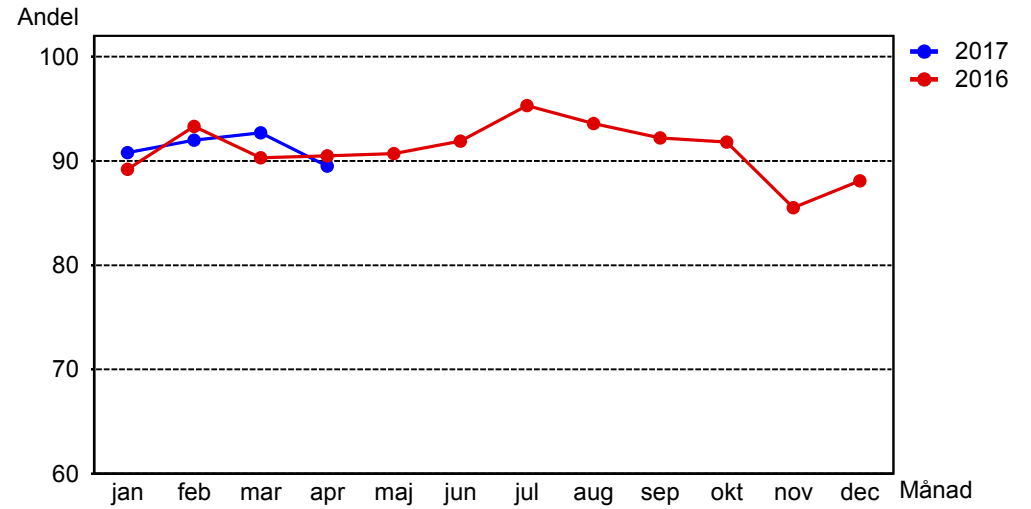
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund tidhållning mäts inte juni och juli.

### Utförd trafik %



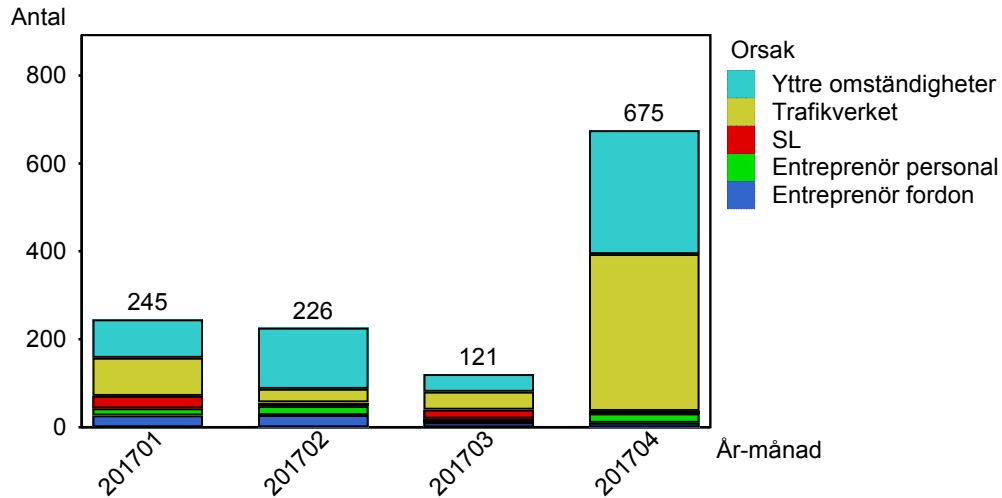
Andel baseras på entreprenörens rapportering av trafikproduktionen och motsvarar utförda avgångar/planerade (beställda) avgångar.

### Punktlighet %



Andel avgångar i rätt tid (högst tre minuter efter och högst en minut före tidtabell).

### Avgångar - orsaker till ej utförda



## Analys

Den totala punktligheten under april månad visar den lägsta nivån sedan MTRP:s övertagande av verksamheten i december 2016 och bryter därmed den hitintills positiva trenden. Orsakerna bakom är att det under månaden uppstod ett flertal stora infrastrukturfel och det tillsammans med terrordådet i centrala Stockholm den 7 april ledde till inställd trafik och förseningar.

Antalet förseningsminuter under april var 18 844 minuter vilket är det högsta antalet förseningsminuter sedan övertagandet. Andelen utförda fordonskilometer uppgick i april till 96,5% vilket är en nedgång mot tidigare månader. Antalet förseningsersättningsärenden ökade denna månad med 68% jämfört med mars till följd av de omfattande infrastrukturfelen och terrorattentatet. Trafikutöwarens egen punktlighet däremot blev 99,1% för april vilken är en ökning jämfört med mars.

Under april har trafikutsättningen minskat något jämfört med mars. Antalet avställda fordon har ökat något samtidigt som X10 fordonen har försvunnit som reserver. De huvudsakliga anledningarna till att fordon inte varit tillgängliga för trafik är åtgärdande underhåll, garantiåtgärder och förebyggande underhåll. Det beror också på att fordon har använts för utbildning i City...

### Påstigande per vardag

-

### Nöjd kund

-

### Nöjd kund tidhållning

-

## Utförd trafik

12 742 totalt utförda avgångar gentemot 13 417 beställda (675 inställda).

## Punktlighet/Andel avgångar i tid

Punktlighetsmätningarna i april månad visar på de lägsta nivåerna sedan övertagandet. Orsakerna bakom resultatet är att månaden har belastats av ett flertal omfattande infrastrukturfel och förseningar pga. terrorattentat. Totalpunktligheten noterar det lägsta resultatet sedan övertaget i december 2016.

Den totala punktligheten för april var 89,5 % vilket är det lägsta resultatet hittills i år och den positiva punktlighetsutvecklingen bryts i och med det. Den punktlighetsdimension som förändrats mest, i jämförelse mot mars, är punktligheten i rusning.

Vardagspunktligheten har försämrats jämfört med tidigare månader i år och låg i april på samma nivå som i december förra året. Helgpunktligheten har också försämrats jämfört med mars och gått ner med 4,2 procentenheter.

...

## Stopp i trafiken

Stopp i trafiken är inget verksamhetstal för detta trafikslag

## Övrigt/enskilda händelser under perioden som särskilt påverkat trafiken

Under april har totalt 675 avgångar inte gått enligt grundbeställningen. Den främsta inverkan har berott på terrordådet den 7 april. 30% av de inställda avgångarna härrör till denna dag.

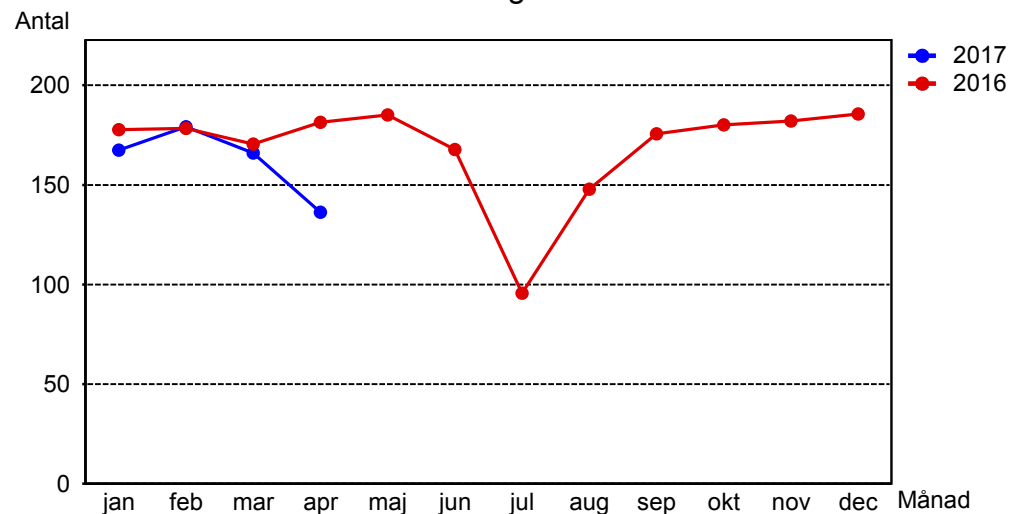
Tåg som var planerade att gå långa men gick korta under april var 101 stycken vilket är en tydlig, försämring mot mars (45 stycken), men en förbättring mot övriga månader exklusive mars. Majoriteten av korta tåg (64%) berodde på bristande trafikutsättning eller fordonsfel. Detta kan delvis förklaras av att X10:orna tagits bort och därmed har antal reservfordon tillfälligt reducerats. Utmaningar med klotter har också bidragit till flera korta tåg.



# Lokalbanor

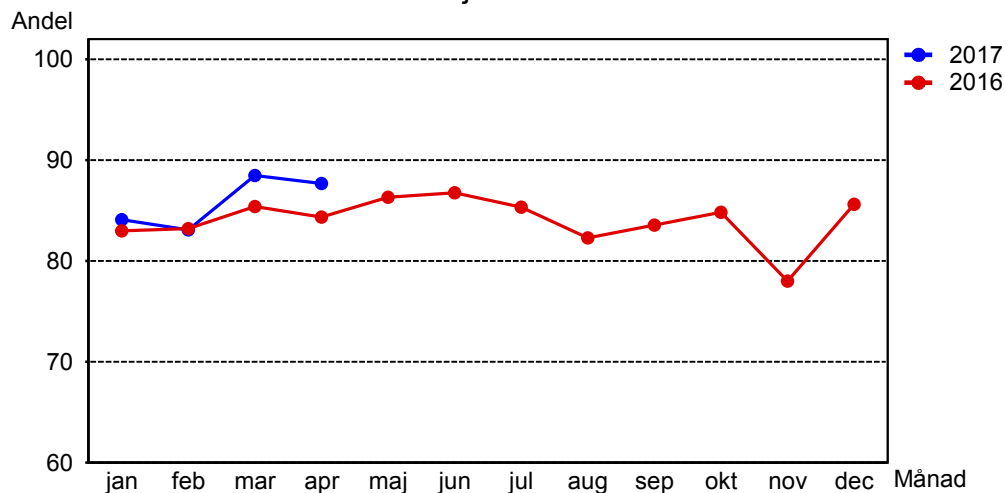
Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Påstigande/Vardag (tusental)	163	138	25,0
Nöjd kund (%)	86	85	1,0
Nöjd kund tidhållning (%)	77	73	4,0
Utförd trafik (%)	99,2	99	0,2
Punktlighet (%)	97	96	1,0

## Påstigande



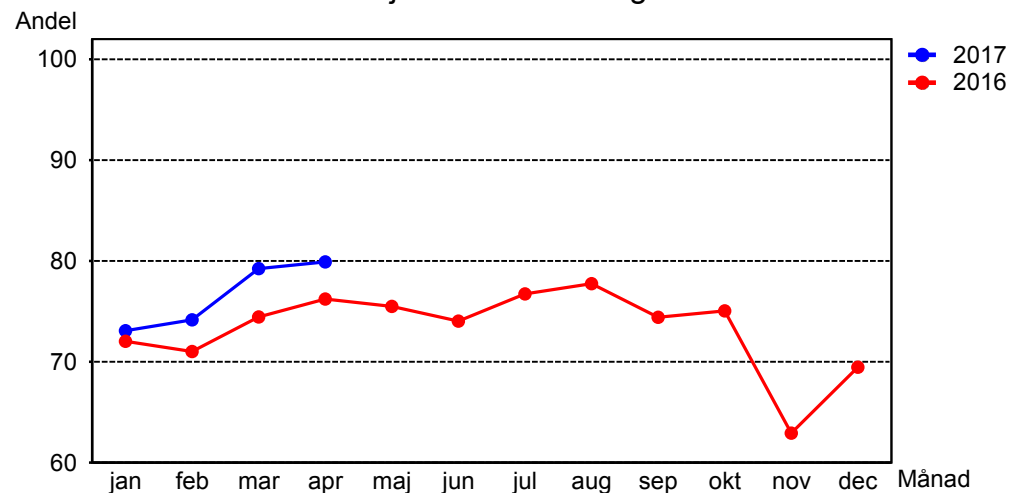
Antal påstigande (tusental) en vanlig vardag under den period som avses (vanligtvis månad).

## Nöjd kund %



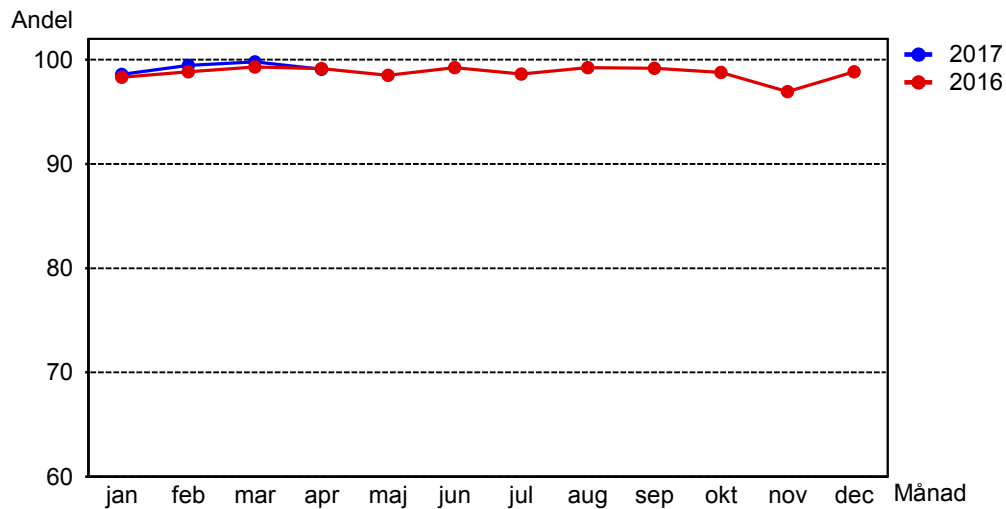
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund mäts inte juni och juli.

## Nöjd kund tidhållning %



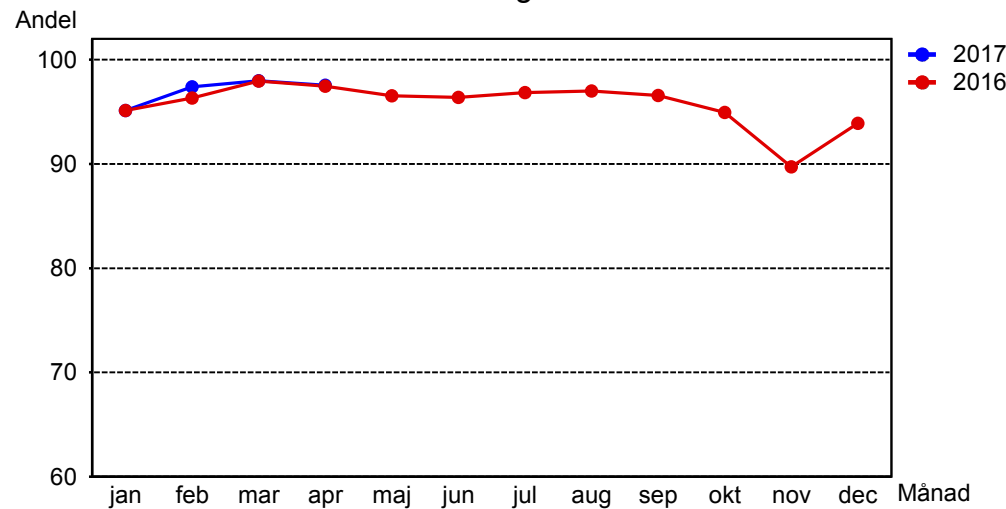
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund tidhållning mäts inte juni och juli.

### Utförd trafik %



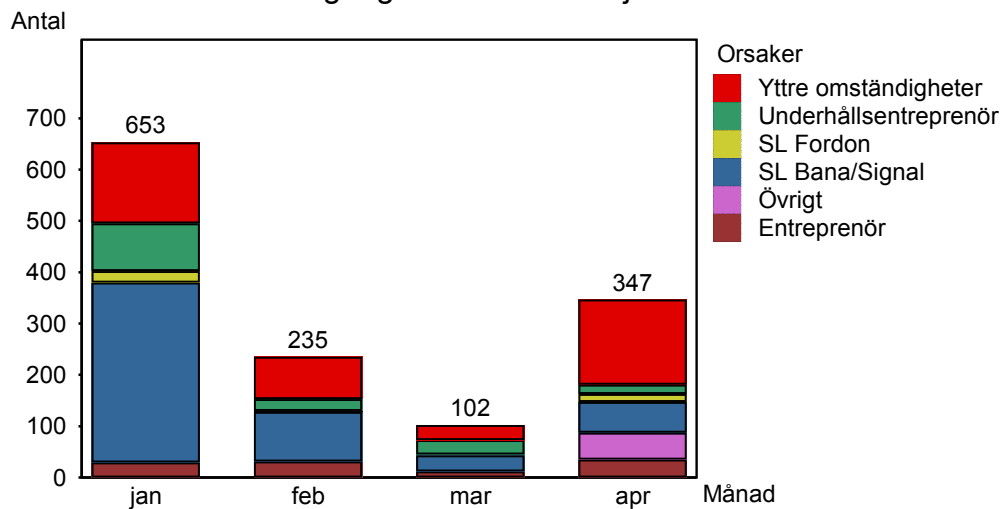
Andel baseras på entreprenörens rapportering av trafikproduktionen och motsvarar utförda avgångar/planerade (beställda) avgångar.

### Punktlighet %



Andel avgångar i rätt tid (högst tre minuter efter och högst en minut före tidtabell).

### Avgångar - orsaker till ej utförda



Orsaker till antal inställda avgångar. Antal för respektive orsakskategori.

## Analys

Utfallet för april månad var mycket bra, med undantag av terrorattentatet 7 april som påverkade Spårväg City, Nockebybanan och Tvärbanans Solnagren negativt. Resultatet för både utförd trafik och punktlighet låg på en stabil hög nivå.

Samtlig ersättningstrafik på Roslagsbanan, Saltsjöbanan och Tvärbanan fungerar bra med få inställda avgångar..

### Påstigande per vardag

Resandet var fortsatt högt. Roslagsbanan, Saltsjöbanan och Tvärbanan påverkas negativt i år av avstängningar som inte förekom samma period förra året vilket medför att resandet totalt sjunkit något. Jämfört med föregående månad samt april förra året sjönk resandet något till följd av att påsken i år inföll under april.

### Nöjd kund

För april månad var utfallet enligt följande (mars):

TvB/NB	XX % (90 %)
SB	XX % (78 %)
RB	XX % (88 %)
SpvC	XX % (95 %)
LB	XX % (89 %)

Totalvärdet för alla Lokalbanor var XX % (88 %)....

### Nöjd kund tidhållning

För april månad var utfallet enligt följande (mars):

TvB/NB	XX % (75 %)
SB	XX % (80 %)
RB	XX % (80 %)
SpvC	XX % (94 %)
LB	XX % (85 %)

Vi har ännu inte erhållit några värden för respektive bana.

## Utförd trafik

Se "Analystext för Utebliven produktion Övrigt, Avgångar (Antal)".

## Punktlighet/Andel avgångar i tid

Utfallet var i paritet med mars månad med undantag av Saltsjöbanan och Tvärbanans Solnagren som sjönk marginellt.

Punktligheten för banorna låg mellan 95,8- 99,2 %.

## Stopp i trafiken

Stopp i trafiken är inget verksamhetstal för detta trafikslag

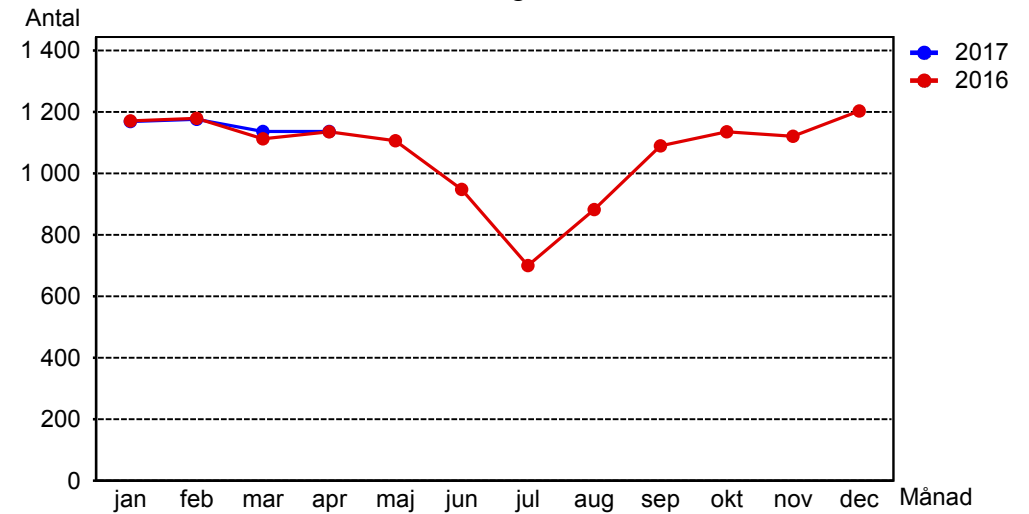
## Övrigt/enskilda händelser under perioden som särskilt påverkat trafiken

En mycket bra månad med få störningar med undantag av terrorattentatet 7 april, få infrastrukturella fel, fullt jämförbar med en sommarmånad. Utfallet låg mellan 98,4 - 99,7 %.

# Buss

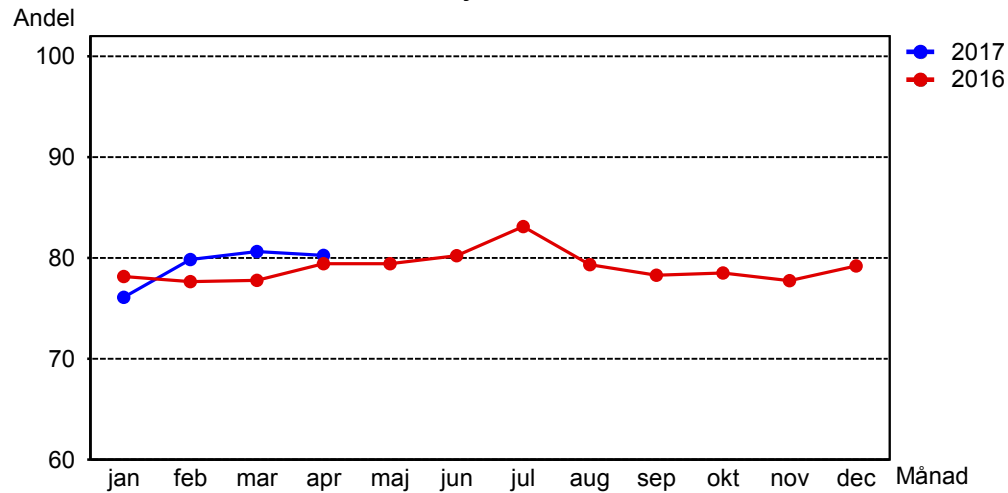
## Påstigande

Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Påstigande/Vardag (tusental)	1146,7	1038	108,7
Nöjd kund (%)	79	73	6,0
Nöjd kund tidhållning (%)	63,9	61	2,9
Utförd trafik (%)	99,7	99,8	-0,1
Punktlighet (%)	88,4	90	-1,6



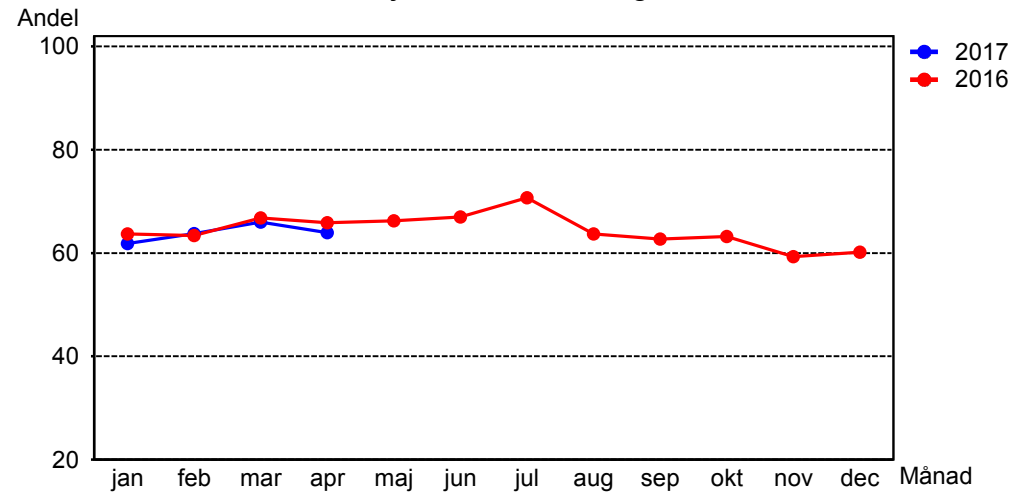
Antal påstigande (tusental) en vanlig vardag under den period som avses (vanligtvis månad).

## Nöjd kund %



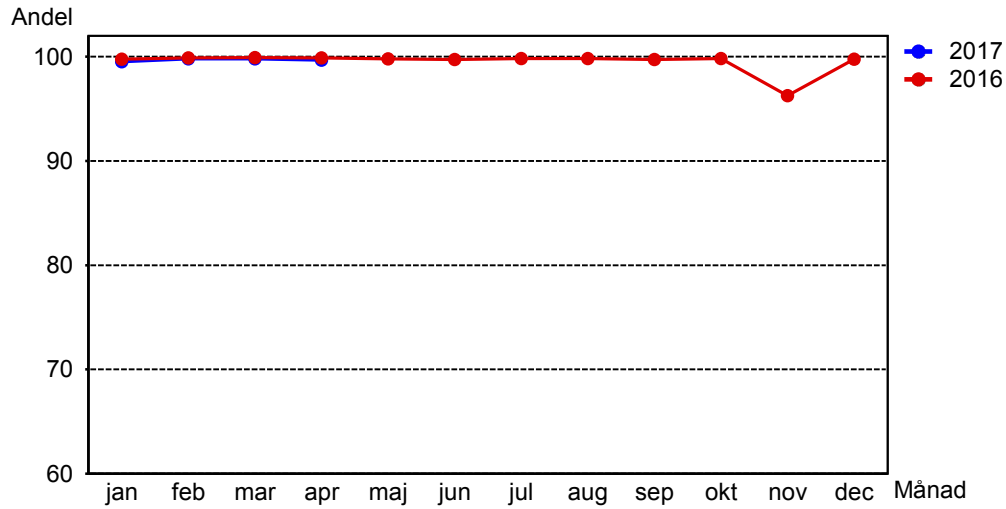
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund mäts inte juni och juli.

## Nöjd kund tidhållning %



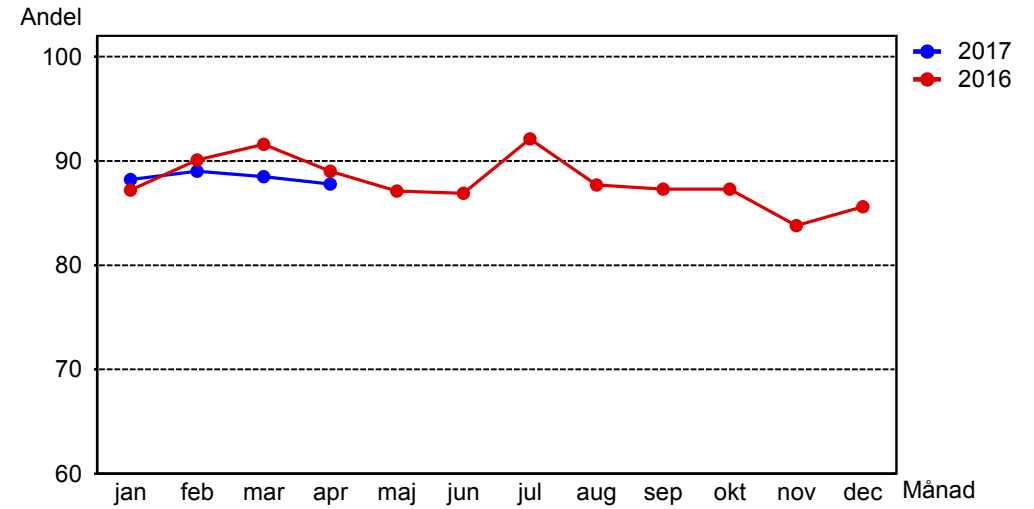
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund tidhållning mäts inte juni och juli.

### Utförd trafik %



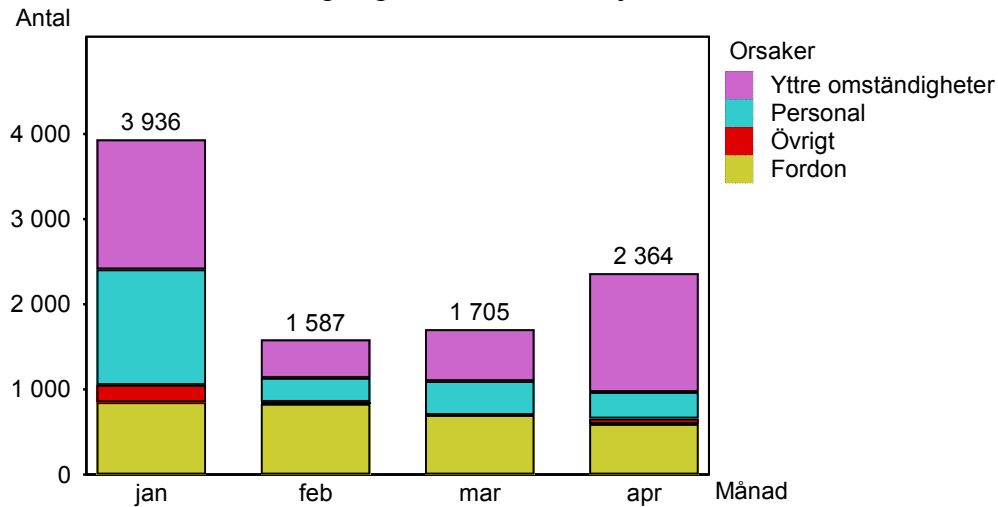
Andel baseras på entreprenörens rapportering av trafikproduktionen och motsvarar utförda avgångar/planerade (beställda) avgångar.

### Punktlighet %



Andel avgångar i rätt tid (högst tre minuter efter och högst en minut före tidtabell).

### Avgångar - orsaker till ej utförda



Orsaker till antal inställda avgångar. Antal för respektive orsakskategori.

## Analys

Attentatet 7/4 påverkade busstrafikens resultat - främst i innerstaden, i övrigt en stabil månad.

### Påstigande per vardag

-

### Nöjd kund

Inga resultat tillgängliga ännu.

### Nöjd kund tidhållning

Inga resultat tillgängliga ännu

## Utförd trafik

Keolis 99,50%, Nobina 99,90% och Arriva 99,83% - totalt 99,70%. Lite lägre än brukligt och under målnivån 99,80% främst beroende på att attentatet 7/4 ställde till det för innerstadstrafiken men många inställda turer som följd.

## Punktlighet/Andel avgångar i tid

Punktligheten har en nedgående trend främst maa av framkomlighet i innerstaden. även attentatet 7/4 påverkade pnuktligheten denna månad.

## Stopp i trafiken

Stopp i trafiken är inget verksamhetstal för detta trafikslag

## Övrigt/enskilda händelser under perioden som särskilt påverkat trafiken

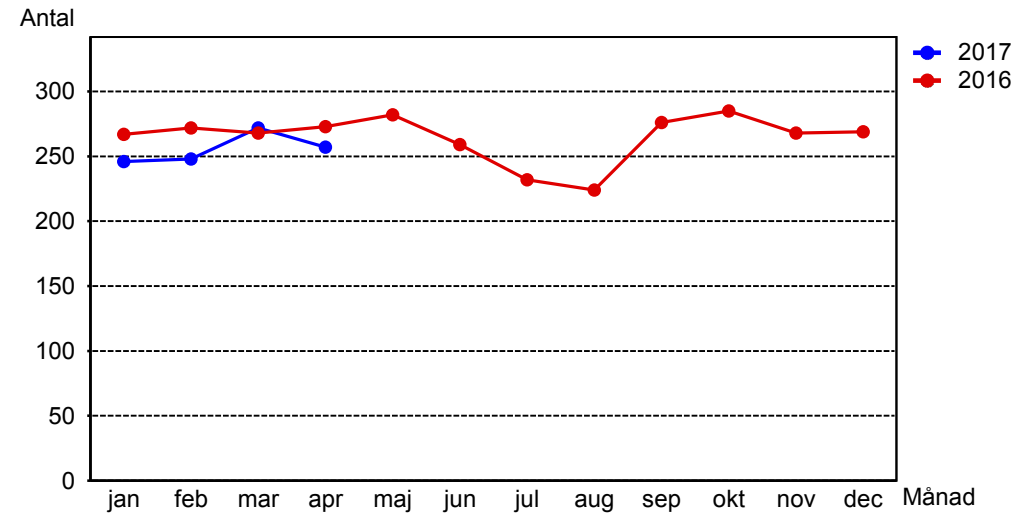
Keolis 99,50%, Nobina 99,90% och Arriva 99,83% - totalt 99,70%. Lite lägre än brukligt och under målnivån 99,80% främst beroende på att attentatet 7/4 ställde till det för innerstadstrafiken men många inställda turer som följd.



# Färdtjänst

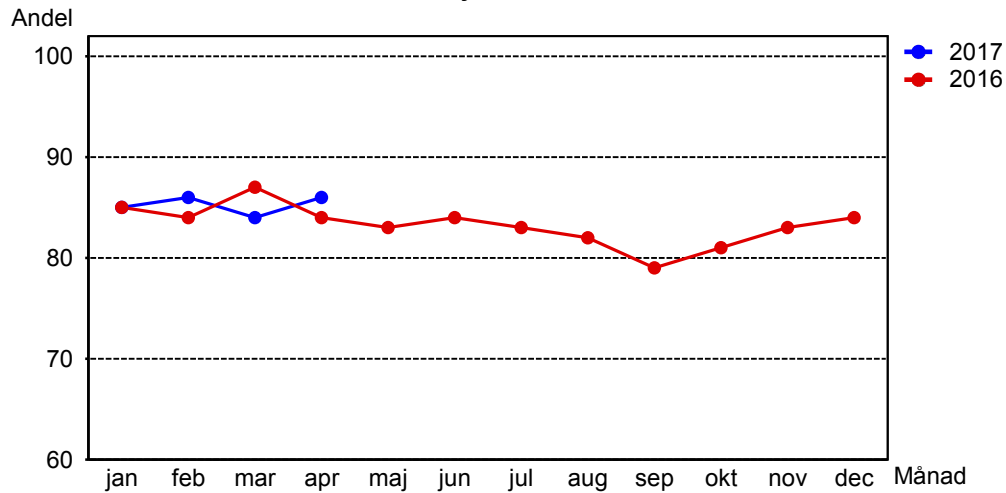
Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Antal resor (tusental)	256	267	-11,0
Nöjd kund (%)	85	90	-5,0
Punktlighet (%)	89	94	-5,0

## Antal resor



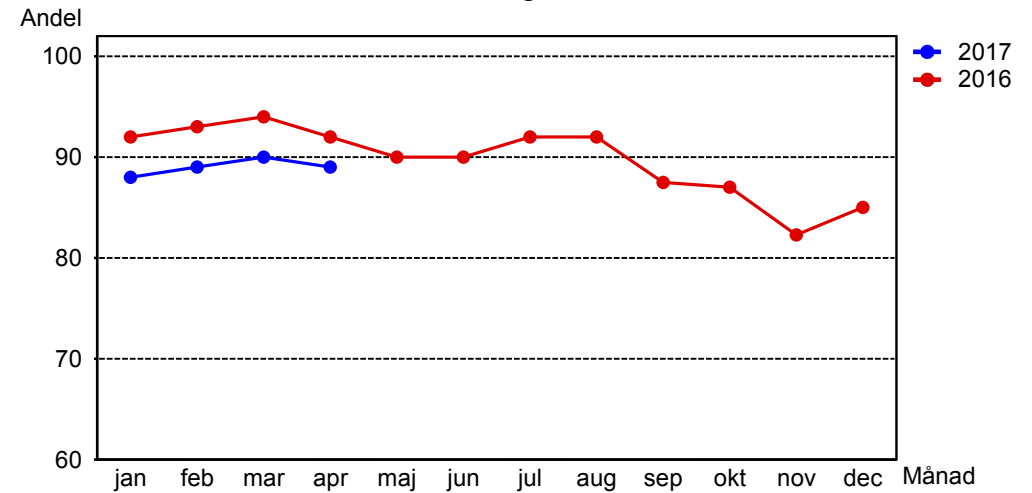
Antalet resor (tusental) utförda i färdtjänstens trafikformer, taxi och specialfordon, under mät månaden.

## Nöjd kund %



Andel nöjda färdtjänstkunder mäts med intervjuundersökningar som sker via telefon på senaste resan och andel nöjda resenärer är de som svarar 4-5 på en femgradig skala i betyg på resan.

## Punktlighet %



Punktlighet redovisas på färdtjänstresor med taxi där mätvärdet grundar sig på klockslag för avläst resebevis i taxametern inom 10 minuter från den överenskomna hämttiden vid beställning.

## Analys

Kommentarer för Avtalsområde Färdtjänst April 2017

### Antal resor

Utfallet för april är 257 443 resor, varav 176 141 resor för Taxi och 81 302 resor för Rullstolstaxi. Taxiresorna ligger ca 8 000 resor under budget för månaden. Rullstolstaxi ligger ca 14 000 resor under budget. Utfallet av antalet resor ligger närmare 22 000 under budget.

Det ackumulerade utfallet på antalet resor för året är 1 023 681 stycken, varav taxi 689 192 och rullstolstaxi 334 482 resor. Det budgeterade ackumulerade värdena är, totalt 1 115 000 resor, varav taxi 744 000 rullstolstaxi 371 000. Totalt har det utförts drygt 90 000 resor färre än budgeterat för perioden. Det som vi reagerar mest på är att antalet resor med rullstolstaxi sjunkit med cirka 37 500 resor.

Vi bedömer att den långa stockholmsvintern kan vara en bidragande orsak till de lägre utfallet av resor.

### Nöjd kund

Nöjd kund är 86%, vilket är en höjning med 2 procentenheter. Värdet är 4 procentenheter under måltalet. De som reser med färdtjänsten blir nöjdare, vilket beror på att färdtjänsten fungerar bättre idag jämfört med i höstas.

### Punktlighet

Tidspassningen för månaden är 89 %. Det är en försämring med 1 procentenhet, jämfört med mars. Det är 5 procentenheter under måltalet. En förändring om en procentenhet är en så liten förändring att det är svårt att dra slutsatser. Vi följer detta löpande ifall om kundnöjdheten fortsätter att sjunka.

## Varifrån kommer alla siffror?

### Allmän kollektivtrafik

*Grunddata för de värden som redovisas hämtas in dels från trafikentreprenörernas avvikelserapportering och dels från SL:s trafikmätningar. SL:s trafikmätningar består dels av ATR (automatiska trafikräkningar), vilket finns installerat i minst 10 % av de fordon i SL-trafiken som mäts via ATR och dels med MTS (manuella trafikstudier). Nöjd kund och Nöjd kund tidhållning mäts via SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet"*

**Påstigande:** Antal tusen påstigande per vardag. Mäts med ATR för Bussar, Pendeltåg och Lokalbanoer och MTS för Tunnelbanan.

**Nöjd kund:** Andelen nöjda kunder mäts med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Undersökningen genomförs inte under juni och juli.

**Nöjd kund tidhållning:** Andelen nöjda med tidhållningen mäts med påståendet " Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att bussarna avgår och ankommer i tid)". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Undersökningen genomförs inte under juni och juli.

**Utförd trafik (%):** Andel utförd trafik beräknas som andel utförda avgångar av det totala, planerade antalet avgångar.

**Punktlighet:** En avgång räknas som punktlig om den är mindre än 1 minut för tidig och inte mer än 3 minuter senare än planerad avgångstid. Vissa trafikavtal har andra punktlighetsintervall, men -1 till +3 är det vanligast förekommande.

**Stopp i trafiken:** För tunnelbanan gäller definitionen "när ett tåg som är försenat minst tio minuter hindrar ett efterkommande tåg uppkommer stopp i trafiken" (tio minuter är alltså gränsen)

### Tunnelbana

Samma definition som för buss dvs Ej utförd trafik innebär att avgången ställts in under hel eller del av sträcka eller om avgången är mer försenad än tio minuter (under rusning) eller halva turtätheten. Punktlighet är andel avgångar i tid av det totala antalet planerade avgångar. Punktligheten i tunnelbanan mäts via MTS 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. Punktlighet är andel avgångar i tid av det totala antalet planerade avgångar.

### Lokalbanoer

Ej utförd trafik för lokalbanoerna 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 och Spårväg City mäts punktligheten med hjälp av Trafikledningssystemet och rapporteras av respektive trafikentreprenör.

## **Färdtjänstverksamheten**

*Data för färdtjänsten samlas in från bokningssystem, planeringssystem, telefonisystem och taxametervärden från fordon och leverantörer. Dessa värden lagras i ett datalager där verksamhets- och beslutkritiska data hämtas och bearbetas till nyckeltal och i olika form av uppföljning. En annan källa är resenärssynpunkter som hämtas via Färdtjänstens Kundservice och Anbarö som är branschens dagliga intervjuundersökning (stickprovsvis) över kundnöjdhet i färdtjänst.*

**Antal resor:** Antalet resor (tusental) utförda i färdtjänstens trafikformer, taxi och specialfordon, under mät månaden.

**Nöjd kund:** Andel nöjda färdtjänstkunder mäts med intervjuundersökningar som sker via telefon på senaste resan och andel nöjda resenärer är de som svarar 4-5 på en femgradig skala i betyg på resan.

**Punktlighet:** Punktighet redovisas på färdtjänstresor med taxi där mätvärdet grundar sig på klockslag för avläst resebevis i taxametern inom 10 minuter från den överenskomna hämttiden vid beställning.