A picture containing outdoor, road, sky, way

Description automatically generated

2022

**Diarienummer 0260/22  
2022-08-17**

MÅNADSRAPPORT



Juli

A picture containing text, outdoor, sky, road

Description automatically generated



Innehållsförteckning

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Inledning**    1. Syfte    2. VD sammanfattar | **2.** |
| 1. **Övergripande leveranser**    1. Resandeutveckling    2. Nöjdkundindex (resenärer)    3. Trafikservicegrad    4. Punktlighet    5. Hållbart medarbetarengagemang (HME)    6. Svenskt kvalitetsindex    7. Resultatrapport    8. Ekonomiska nyckeltal | **3–17.** |
| 1. **Stödjande avdelningars leveranser**    1. Ledning och kommunikation    2. SKIP och förbättring    3. HR och kultur | **18–34.** |
| 1. **Operativa avdelningarnas leveranser**    1. Marknad och produkt    2. Trafikledning och information    3. Infrastruktur och driftsäkring    4. Fordon och driftsäkring    5. Trafikpersonal och service | **35–56.** |

Månadsrapport 2022

## 1.1 Syfte

Månadsrapporten handlar om en uppföljning av Göteborgs Spårvägars (GS) verksamhet i syfte att kunna informera interna och externa intressenter om vad som har hänt den senaste månaden. Här visar vi en översiktlig och kortfattad bild av bolagets leveranser, ekonomiskt resultat, löpande utveckling under året samt analys och åtgärd i förhållande till uppkomna avvikelser.

# 1. Inledning



## 1.2 VD sammanfattar

Juli månad har passerat och har inneburit att vår trafikproduktion varit reducerad till följd av att planerad produktion under sommaren är lägre än i vintertabell. För organisationen innebär det en möjlighet att reflektera samt att många medarbetare har möjlighet att ta ut en välförtjänt och behövlig semester.

Leveransen har under månaden varit på en något högre nivå än tidigare under året, detta både avseende punktlighet och trafikservicegrad, även resandet ökar jämfört motsvarande period förra året. Leveransförmågan har påverkats positivt av att störningar i högre grad kunnat undvikas eller minimeras, vilket också märks i statistiken avseende olyckor och tillbud. Precis som i juni månad så har organisationen framgångsrikt lyckats hantera de arbetsmiljöproblem som hög temperatur för med sig för framför allt förarkåren. Vår förmåga att bemanna produktion i sommar är betydligt bättre än tidigare år till följd av vår nya modell för semesterutläggning som implementerades i våras.

Sommaren är även tidpunkt för spårarbeten och de som varit aktuella under juli har kunnat genomföras på ett effektivt sätt, både ur ett underhålls- och trafikperspektiv.

Månadens ekonomiska utfall innebär att bolaget har ett ackumulerat resultat som ligger nära budget. Under juli har budgetarbetet inför 2023 fortsatt med både Västtrafik och Trafikkontoret inför leverans av version 3 som ska ske i augusti.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

Månadsrapport 2022



# 2. Övergripande leveranser

## Nedan presenteras slutgiltig resandestatistik som Västtrafik kommunicerar som det officiella resandet. Anger totalt antal delresor. Detta baseras både på kundräkningssystem (KRS) och antal sålda biljetter som inte går att härleda till en specifik linje. Västtrafik och Göteborgs Spårvägarhar ett gemensamt målav 108 miljoner delresor totalt för 2022.

## 2.1 Resandeutveckling

*Källa: Västtrafiks kundräkningssystem och sålda biljetter*

**Analys:**

Resandet ökar markant eftersom bland annat Corona-restriktionerna togs bort i mitten av februari. Trots att produktionen varit lägre under juli månad på grund av spårarbeten vid Redbergsplatsen, Angered och Bergsjön ser vi att resandet fortsätter att starkt återhämta sig. Totalt antal delresor för juli 2022 har ökat med mer än 22 procent i jämförelse med juli 2021. Ackumulerat antal delresor jan-juli 2022 är drygt 40 procent mer än jan-juli 2021.

**Åtgärd:**

Göteborgs Spårvägar har reviderat produktstrategin som ska bidra till ett ökat resande. Ytterligare 20 nya spårvagnar (totalt 100) av typen M34 har beställts av Västtrafik.

Nöjdkundindex, eller kundnöjdhet ombord (KNO), som Västtrafik genomför ombord på spårvagnarna, är en enkät med frågor som resenärerna får fylla i via surfplattor som delas ut av intervjuare. Det går även att besvara enkäten i egen mobiltelefon via QR-kod. Undersökningen startade 1 april 2022 efter uppehåll på grund av Corona pandemin och rapporteras från Västtrafik i mitten av juli för kvartal 2. Ingen data finns för kvartal 1 eller för hela 2021. Anger medelbetyg mellan 1 och 5.

## 2.2 Nöjdkundindex (resenärer)

| **Frågeförkortning** | **kvartal 1**  **2022** | **kvartal 2**  **2022** | **kvartal 3**  **2022** | **kvartal 4**  **2022** | **totalt 2022** | **mål 2022** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Senaste resan | - | 4,0 |  |  |  | 4,3 |
| Helt, rent och städat | - | 3,7 |  |  |  |  |
| Behagligt klimat | - | 3,8 |  |  |  |
| Trevligt bemötande | - | 4,0 |  |  |  |
| Personalen uppmärksam | - | 3,8 |  |  |  |
| Körstil | - | 4,0 |  |  |  |
| Hållplatsinformation | - | 4,2 |  |  |  |
| Plats ombord | - | 3,6 |  |  |  |
| Litar på tidhållningen | - | 3,8 |  |  |  |
| Störningsinformation | - | 4,2 |  |  |  |
| Trygg ombord | - | 4,1 |  |  |  |
| Nöjd med Västtrafik | - | 3,7 |  |  |  |

*Källa: Västtrafiks Navet, Kundnöjdhet ombord / KNO*

**Analys:**

Läget ser i stort sett ut som resultat innan Corona pandemin men störningsinformation och personalens uppmärksamhet verkar ha givit bättre resultat.

**Åtgärd:**

Trafikservicegrad visar andel störningsfri trafik vilket anger hur väl Göteborgs Spårvägar har levererat trafiksäker, pålitlig och punktlig spårvagnstrafik enligt avtal. Anger medelvärde per månad totalt för alla Göteborgs Spårvägars linjer.

## 2.3 Trafikservicegrad

*Källa: Trafikservicegrad-rapport (Hastus; Händelseregistret)*

**Analys:**

Jämfört 2021 har vi en betydligt högre trafikservicegrad i juli. Den största orsaken är ett bättre personalläge. En lägre sjukfrånvaro, en bättre semesterplanering samt fordonaplanering har bidragit till den positiva utvecklingen.

**Åtgärd:**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Punktligheten mäts varje gång en spårvagn avgår från en reglerhållplats. En reglerhållplats är en utvald hållplats där GS följer upp leveransen på olika sätt och punktlighet är en av de indikatorerna. Om avvikelsen mellan planerad och verklig avgångstid är mindre än 0,5 minut är avgången tidig, om avvikelsen är lika eller längre än 3 minuter då är den sen, om avvikelsen är mellan 0,5 och 2 minuter 59 sekunder är den i tid. Nedan diagram anger medelvärde per månad totalt för Göteborgs Spårvägars alla linjer.

## 2.4 Punktlighet

*Källa: Trafikservicegrad-rapporten (Västtrafik I4M Traffic Studio)*

**Analys:**

Flera spårarbeten som geografiskt inneburit sämre möjligheter till att hålla en hög punktlighet. Framför allt så har alla vändningar av vagnar på depå Rantorget medfört viss köbildning. Dessutom kunde endast ett spår på Rantorget användas vid vändning pga. växelfel.

**Åtgärd:**

Öka samarbetet VT/TK/Infrastruktur och Trafikplanering vid spårarbeten.

Hållbart medarbetarengagemang (**HME**) är ett totalindex som beräknas utifrån resultaten för tre delindex:  motivation, ledarskap och styrning. **Motivation** mäter nivån på medarbetarens engagemang. **Ledarskap** utvärderar chefens förmåga att skapa förutsättningar för engagemang hos medarbetaren och delindexet. **Styrning** mäter organisationens förmåga att ta tillvara engagemanget och att skapa förutsättningar för ett ökat engagemang.  Göteborgs Spårvägar mäter detta index i sin stora medarbetarundersökning som genomförs årligen i februari månad.

## 2.5 Hållbart medarbetarengagemang (HME)

HME 2022 för Göteborgs Spårvägar var 72 i ett spann på 0 – 100. Det är att jämföra med Göteborgs Stads totala HME för 2021 som var 78.

*Källa: Medarbetarundersökning*

## 2.6 Svenskt kvalitetsindex

Ska uppdateras när SIQ-projektet är slutfört under hösten 2022.

**Ekonomiskt resultat totalt bolaget juli 2022**

## 2.7 Resultatrapport (1|3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Mkr)** | **Utfall per juli** | **Budget per juli** | **Avvikelse** | **Samma period fg år** |  | **Års-budget** | **Prognos helår** | **Avvikelse** |
| LINJETR & ÖVR TR SPÅR | 565,6 | 570,3 | -4,7 | 529,2 |  | 978,8 | 979,1 | 0,3 |
| BAN- & LEDINGSUNDERHÅLL | 111,5 | 113,8 | -2,3 | 111,0 |  | 195,0 | 182,5 | -12,5 |
| SÅLDA TJÄNSTER | 0,2 | 1,3 | -1,1 | 15,3 |  | 2,3 | 1,2 | -1,1 |
| TILLVERKN EGNA ANLÄGGN | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,8 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ÖVRIGA INTÄKTER | 22,5 | 13,0 | 9,5 | 19,6 |  | 21,6 | 36,8 | 15,2 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **699,8** | **698,4** | **1,4** | **675,9** |  | **1 197,7** | **1 199,6** | **1,9** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -141,9 | -125,8 | -16,1 | -157,2 |  | -223,4 | -259,2 | -35,8 |
| LOKALKOSTNADER | -48,6 | -45,6 | -3,1 | -43,5 |  | -77,8 | -92,4 | -14,6 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -63,9 | -51,6 | -12,3 | -60,4 |  | -86,2 | -92,7 | -6,6 |
| PERSONALKOSTNADER | -429,4 | -459,3 | 29,9 | -419,1 |  | -787,5 | -754,2 | 33,3 |
| AVSKRIVNINGAR | -10,8 | -12,2 | 1,4 | -11,8 |  | -22,8 | -19,3 | 3,6 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-694,5** | **-694,4** | **-0,1** | **-692,0** |  | **-1 197,7** | **-1 217,8** | **-20,1** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **5,3** | **4,0** | **1,3** | **-16,1** |  | **0,0** | **-18,2** | **-18,2** |
| FINANSIELLA INTÄKTER | 0,3 | 0,1 | 0,2 | 0,3 |  | 0,1 | 0,3 | 0,1 |
| FINANSIELLA KOSTNADER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | -0,1 | 0,0 |
| **RES FÖRE BOKSL DISP & SKATT** | **5,5** | **4,1** | **1,4** | **-15,8** |  | **0,1** | **-18,0** | **-18,1** |

*Källa (gäller för hela 2.7): Navision*

**Analys:**

GS visar efter juli ett resultat på 5,5 mnkr efter finansiellt netto vilket är 1,4 mnkr högre än budgeterat.

Prognos för helåret uppgår till -18 mnkr. Den främsta anledningen till den negativa prognosen är beslutade inköp av hjulaxlar om 15 mnkr som inte finns med i budget. Detta i överenskommelse med Västtrafik. Ytterligare faktor som skapar en negativ prognos är lägre prognostiserad intäkt för betalplan, vilket har signalerats till Trafikkontoret. I prognosen ligger även kostnader för fordonsdelar för avhjälpande underhåll M33 som ej finns med i budget. Beaktande har tagits gällande den höga inflationen, vilket skapat högre kostnader för inköp kopplat till spårvagnarna men också högre kostnader för drivmedel hos Infrastruktur.

Personalkostnader visar en positiv avvikelse i prognosen. Det är framför allt lägre kostnader för trafik- och fordonspersonal, spårvagnselever samt personalkostnader inom Infrastruktur. Dessa positiva avvikelser vägs upp av högre kostnader för drift, material och tjänster där exempelvis inhyrd personal visar en negativ avvikelse mot budget. Bolaget har fått ta del av Corona-relaterade statliga bidrag om ca 5,7 mnkr vilket också bidrar till en positiv avvikelse för bolaget som helhet.

Resultaten för Trafikavtalet och Utförandeentreprenadavtalet kommer vid årets slut att regleras mellan GS och Västtrafik samt GS och Trafikkontoret.

**Åtgärd:**

Arbetet med rekrytering av personal och utbildning av förare pågår. Bolaget arbetar med personalstrategier för att behålla, attrahera och rekrytera nya medarbetare.

Upphandling fordonsdelar sker med god framförhållning för att säkerställa bättre pris.

Dialog pågår med Trafikkontoret för att komma till rätta med negativ avvikelse för betalplan.

**Ekonomiskt resultat utförandeentreprenadavtalet juli 2022**

## 2.7 Resultatrapport (2|3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Mkr)** | **Utfall per juli** | **Budget per juli** | **Avvikelse** | **Samma period Fg år** |  | **Års-budget** | **Prognos helår** | **Avvikelse** |
| LINJETR & ÖVR TR SPÅR |  |  |  |  |  |  |  |  |
| BAN- & LEDINGSUNDERHÅLL | 113,4 | 122,5 | -9,1 | 119,9 |  | 210,0 | 197,5 | -12,5 |
| SÅLDA TJÄNSTER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,2 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| TILLVERKN EGNA ANLÄGGN | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ÖVRIGA INTÄKTER | 13,4 | 9,0 | 4,4 | 12,1 |  | 15,4 | 16,1 | 0,6 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **126,9** | **131,5** | **-4,6** | **133,2** |  | **225,4** | **213,5** | **-11,9** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -55,4 | -46,3 | -9,1 | -63,9 |  | -81,6 | -94,5 | -12,9 |
| LOKALKOSTNADER | -6,6 | -5,9 | -0,7 | -6,3 |  | -10,1 | -11,3 | -1,2 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -19,9 | -18,6 | -1,3 | -21,5 |  | -31,6 | -34,1 | -2,5 |
| PERSONALKOSTNADER | -47,1 | -55,0 | 7,9 | -46,4 |  | -95,9 | -80,2 | 15,7 |
| AVSKRIVNINGAR | -2,9 | -3,5 | 0,6 | -3,0 |  | -6,3 | -4,9 | 1,3 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-131,9** | **-129,3** | **-2,6** | **-141,1** |  | **-225,4** | **-225,0** | **0,4** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **-5,0** | **2,2** | **-7,2** | **-7,9** |  | **0,0** | **-11,5** | **-11,5** |
| FINANSIELLA INTÄKTER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| FINANSIELLA KOSTNADER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **RES FÖRE BOKSL DISP & SKATT** | **-5,0** | **2,2** | **-7,2** | **-7,9** |  | **0,0** | **-11,5** | **-11,5** |

**Analys:**

Resultatet för Utförandeentreprenadavtalet för juli är -5,0 mnkr vilket är 7,2 mnkr lägre än budgeterat.

Prognosen för Utförandeentreprenadavtalet är i nuläget negativ. Kostnadssidan ser totalt ut att följa budget för året, med positiv avvikelse för personalkostnader, men i stället högre kostnader för inhyrd personal samt entreprenadjobb. Prognostiserade intäkter visar däremot en negativ avvikelse mot budget med drygt 11 mnkr. Den negativa prognosen finner vi inom framför allt betalplan. Av Trafikkontoret fastställda ersättning för betalplan kan konstateras att GS är underfinansierad med cirka 10 mnkr. Fastställd ersättning för betalplan är ca 62 mnkr medan behovet pekar på 72 mnkr för att kunna fullfölja avtalet. Ytterligare delar inom intäktssidan som behöver utredas är de fastställda á-priserna för året, vilka inte motsvarar självkostnad idag.

**Åtgärd:**

Göteborgs Spårvägar och Trafikkontoret har en pågående dialog gällande avtalsfrågor och principen om självkostnad. Målet är att parterna ska vara överens om årets prognostiserade utfall och faktureringar i god tid innan året är slut samt kring budgeten 2023.

**Ekonomiskt resultat Trafikavtalet juli 2022**

## 2.7 Resultatrapport (3|3)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(Mkr)** | **Utfall per juli** | **Budget per juli** | **Avvikelse** | **Samma period Fg år** |  | **Års-budget** | **Prognos helår** | **Avvikelse** |
| LINJETR & ÖVR TR SPÅR | 570,6 | 570,3 | 0,3 | 529,2 |  | 978,8 | 979,1 | 0,3 |
| BAN- & LEDINGSUNDERHÅLL | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| SÅLDA TJÄNSTER | 39,0 | 46,7 | -7,7 | 51,5 |  | 77,6 | 76,5 | -1,1 |
| TILLVERKN EGNA ANLÄGGN | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,8 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| ÖVRIGA INTÄKTER | 20,1 | 14,4 | 5,7 | 19,9 |  | 24,0 | 38,6 | 14,6 |
| **SUMMA INTÄKTER** | **629,7** | **631,4** | **-1,7** | **601,4** |  | **1 080,5** | **1 094,2** | **13,7** |
| DRIFT MATERIAL TJÄNSTER | -94,2 | -88,9 | -5,3 | -105,2 |  | -158,0 | -180,9 | -22,9 |
| LOKALKOSTNADER | -51,8 | -48,7 | -3,1 | -47,8 |  | -83,1 | -96,5 | -13,4 |
| ÖVRIGA KOSTNADER | -80,9 | -70,0 | -10,9 | -74,0 |  | -118,0 | -122,1 | -4,1 |
| PERSONALKOSTNADER | -384,6 | -413,3 | 28,8 | -373,8 |  | -704,8 | -687,2 | 17,6 |
| AVSKRIVNINGAR | -7,9 | -8,7 | 0,8 | -8,7 |  | -16,6 | -14,3 | 2,2 |
| **SUMMA KOSTNADER** | **-619,4** | **-629,6** | **10,2** | **-609,5** |  | **-1 080,5** | **-1 101,0** | **-20,5** |
| **RES FÖRE FINANSIELLT NETTO** | **10,3** | **1,8** | **8,5** | **-8,1** |  | **0,0** | **-6,8** | **-6,8** |
| FINANSIELLA INTÄKTER | 0,3 | 0,1 | 0,2 | 0,3 |  | 0,1 | 0,3 | 0,1 |
| FINANSIELLA KOSTNADER | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **RES FÖRE BOKSL DISP & SKATT** | **10,5** | **1,8** | **8,7** | **-7,9** |  | **0,1** | **-6,5** | **-6,6** |

**Analys:**

Trafikavtalet visar för juli ett resultat på 10,5 mnkr efter finansiellt netto. Resultatet är 8,7 mnkr högre än budget.

Budgetavvikelsen på kostnadssidan är positiv och uppgår till 10,2 mnkr. Avvikelsen består huvudsakligen av lägre personalkostnader men också högre drift-, material och tjänster, lokal- och övriga kostnader mot budget.

Total prognos för helåret pekar mot drygt -6 mnkr. Den främsta orsaken är inköp av hjulaxlar samt underhåll M33 som ligger utanför budget. Den positiva prognosen för personalkostnader kan huvudsakligen förklaras av lägre bemanning än planerat (viss del är kopplad till lägre intäkter kopplat till Regionen), hög frånvaro under första kvartalet samt att planerade aktiviteter såsom hälsoundersökningar ännu inte genomförts men som det finns budget för.

Drift, material och tjänster samt kostnader för lokaler är högre än budget och visar en större avvikelse i helårsprognosen. Orsaken till hög avvikelse i prognos inom dessa poster är bland annat de åtgärder som genomförs av spår i depå Majorna, vilket bolaget också får en intäkt för. Även tillkommande 15 mnkr i kostnader för inköp av hjulaxlar är med i prognosen, vilket är enligt överenskommelse mellan GS och VT.

**Åtgärd:**

Planering och rekryteringsaktiviteter pågår för att bolaget ska kunna tillgodose behoven av trafik- och fordonspersonal och spårvagnselever.

Upphandling fordonsdelar sker med god framförhållning för att säkerställa bättre pris.

### Totala kostnader GS per tågkilometer

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (1|6)

Totala kostnader GS per tågkilometer är bolagets totala externa kostnader genom antalet producerade tågkilometer under samma tidsperiod. Visar på hela bolagets kostnadsutveckling per producerad kilometer.

*Källa (gäller från 2.8.1 till 2.8.7): Västtrafik, QlikView, Infor EAM, Hastus.*

**Analys:**

Minskat antal producerade kilometer (-4,3%) på grund av indragna linjer 13 och delvis linje 10, bidrar till att kostnaden per producerad kilometer är högre än jämfört med samma period föregående år. Spårarbetet Redbergsplatsen, Angered samt Bergsjön har också resultat till minskat produktionen.

**Åtgärd:**

Fordon med varierande ålder och underhållsbehov i vår fordonsflotta samt brist på fordon. Planering av underhåll i god tid för ökad tillförlitlighet av fordonsflottan för garanterat driftsäkerhet, funktionssäkerhet och underhållmässighet. Leverans av nya vagnar M33 möjliggör full trafik, bedömningsvis december 2022.

### Västtrafikkostnader per tågkilometer

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (2|6)

Västtrafikkostnader per tågkilometer är externa kostnader inom trafikavtalet genom antal producerade kilometer under samma tidsperiod. Visar på kostnadsutvecklingen för trafikavtalets del av bolaget per producerad kilometer.

**Analys:**

Minskat antal producerade kilometer (-4,3%) på grund av indragna linjer 13 och delvis linje 10, bidrar till att kostnaden per producerad kilometer är högre än jämfört med samma period föregående år. Spårarbetet Redbergsplatsen, Angered samt Bergsjön har också resultat till minskat produktionen.

**Åtgärd:**

Fordon med varierande ålder och underhållsbehov i vår fordonsflotta samt brist på fordon. Planering av underhåll i god tid för ökad tillförlitlighet av fordonsflottan för garanterat driftsäkerhet, funktionssäkerhet och underhållmässighet. Leverans av nya vagnar M33 möjliggör full trafik, bedömningsvis december 2022..

### Underhållskostnader spårvagn per tågkilometer

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (3|6)

Underhållskostnader spårvagn per tågkilometer är externa kostnader för spårvagnsunderhåll genom antal producerade kilometer under samma tidsperiod. Visar på förändring över tid i underhållskostnader för spårvagnar per producerad kilometer.

**Analys:**

Periodens utfall visar i princip samma kostnad per producerat kilometer jämfört med samma period föregående år.

**Åtgärd:**

Fordon med varierande ålder och underhållsbehov i vår fordonsflotta samt brist på fordon. Planering av underhåll i god tid för ökad tillförlitlighet av fordonsflottan för garanterat driftsäkerhet, funktionssäkerhet och underhållmässighet. Leverans av nya vagnar M33 möjliggör full trafik, bedömningsvis december 2022.

### Underhållskostnader bana per rälskilometer (Betalplan och ÄTOR)

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (4|6)

Underhållskostnader för bana genom antal rälskilometer bana som underhålls. Visar på förändring över tid, (främst december-siffrorna).

**Analys:**

ÄTA-arbeten ligger lite efter på grund av personalbrist.

**Åtgärd:**

Med långtidsplanering och underhållsplan för banan ger det goda förutsättningar att utveckla verksamheten, vilket ger en god ekonomisk planering.

### Trafikproduktionskostnad per förare

Trafikproduktionskostnad per förare är kostnad för trafikproduktion genom antal utfört tid i trafik. Visar på kostnadsutvecklingen över tid.

**Analys:**

Vi har minskat produktion med 5% på grund av indragna linje 13 och delvis linje 10. Periodens utfall jämfört med samma period föregående år visar någon högre kostnad per producerat timme och detta förklaras med färre utförda timmar i trafiken. Spårarbetet Redbergsplatsen, Angered samt Bergsjön är också resultat till minskat produktion.

**Åtgärd:**

Leverans av M33 vagnar möjliggör full trafik, bedömningsvis december 2022.

* + 1. Västtrafikkostnader per delresa

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (5|6)

Kostnad per delresa avser total kostnad inom trafikavtalet fördelat på antalet delresor. Utvecklingen av kostnad per resa påverkas av hur mycket resandet ökar i förhållande till kostnadsutvecklingen.

**Analys:**

Resandet har ökat markant eftersom efter borttagningen av Corona-restriktionerna, vilket gör att västtrafikkostnader per delresa blir lägre.

**Åtgärd:**

Göteborgs Spårvägar har reviderat produktstrategin som ska bidra till ett ökat resande som kommer att leda till lägre västtrafikkostnad per delresa.

* + 1. Trafikkontorskostnader per delresa

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (6|6)

Kostnad per delresa avser total kostnad inom utförandeentreprenadavtalet fördelat på antalet delresor. Utvecklingen av kostnad per resa påverkas av hur mycket resandet ökar i förhållande till kostnadsutvecklingen.

**Analys:**

Resandet har ökat markant eftersom efter borttagningen av Corona-restriktionerna, vilket gör att  
trafikkontorskostnad per delresa blir lägre.

**Åtgärd:**

Göteborgs Spårvägar har reviderat produktstrategin som ska bidra till ett ökat resande som kommer att leda till lägre trafikkontorskostnad per delresa.

### Fakturavärde

Fakturavärde från upphandlade leverantörer som använts under respektive månad. Målet är att minimera värdet från avtalslösa leverantörer, dvs. använda 100% upphandlade leverantörer.

**Analys:**

Noterbart är att användandet av avtalslösa leverantörer fluktuerar månad för månad. Sett till de senaste månaderna går det att skönja en procentuell förbättring i förhållande till den totala volymen. Vissa upphandlade leverantörer revideras ej pga. bla. fordonsutfasningar

**Åtgärd:**

Det krävs ett aktivt arbete över avdelningsgränserna där personer med god kunskap och kännedom om tjänsten eller produkten som varit föremål för beställning aktivt deltar i framtagandet av upphandlingsdokument.

# 3. Stödjande avdelningars leveranser



### Begärda allmänna handlingar

## 3.1 Ledning och kommunikation (1|2)

Nedan två diagram anger antal utlämnande av allmänna handlingar inom 1 dag, 2 - 3 dagar eller mer än 3 begärandearbetsdagar (med besvärskommentar), samt antal och andel utlämnande, delvis avslag och avslag av allmänna handlingar. Det visar hur GS följer offentlighetsprincipen. Offentlighetsprincipen är central i den svenska rättsordningen. Den innebär att allmänheten, ofta enskilda individer och företrädare för media, har rätt till insyn i och tillgång till information om statens och kommunernas verksamhet (*Källa:* [*Offentlighetsprincipen - Regeringen.se*](https://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/grundlagar-och-demokratiskt-deltagande/offentlighetsprincipen/)). Målet är 100% korrekt utlämnande ska ske inom 3 begärandearbetsdagar.

*Källa: Diariet*

**Analys:**

Under juli månad var det totalt 7 st begäran om utlämnande av allmänna handlingar. Utlämnandet av handlingar har skett skyndsamt.

**Åtgärd:**

N/A

### Mediainslag

## 3.2 Ledning och kommunikation (2|2)

Mediainslag är en uppföljning av hur ofta GS nämns av alla mediekanaler. Nedre diagram visar antal mediainslag delade i tre kategorier positiv, neutral och negativinnehåll samt andel negativa mediainslag per månad.

*Källa: Retriever Mediearkivet*

**Analys:**

Juli månad präglades av positiv nyhetsrapportering i samband med nyhet om att tillfälliga linjenummerskyltar ska installeras. Några sakliga och neutrala artiklar om hur vi hanterar värmen ombord på spårvagnar.

**Åtgärd:**

Ej aktuellt

### Personuppgiftsincidenter

Europeiska unionen (EU) har beslutat om en förordning som utgör en ny generell reglering för personuppgifts-behandling. Den kallas dataskyddsförordningen. Nedre diagram anger andel korrekt hanterade personuppgiftsincidenter inom 72 timmar. Personuppgiftsincidenter ska hanteras inom 72 timmar enligt dataskyddsförordningen vilket betyder att GS mål är 100%.

*Källa: Diariet*

**Analys:**

Det har inte rapporterats in några personuppgiftsincidenter under maj, juni eller juli månad.

**Åtgärd:**

N/A

**Analys:**  
xxx

**Åtgärd:**xxx

**Analys:**  
xxx

**Åtgärd:**xxx

### Trafiksäkerhet VTO – vägtrafikolycka med annat fordon per miljon delresor

## 3.2 SKIP och förbättring (1|7)

Trafiksäkerhet VTO (Spårvagn-vägtrafikfordon) visar antal vägtrafikolycka med annat fordon per miljon delresor. Målet är att minska antalet vägtrafikolycka med annat fordon med 10 procent jämfört med 2021.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

*Källa (gäller från 3.2.1 till 3.2.4): Händelseregistret, QlikView Händelse.qvw, Västtrafiks kundräkningssystem och sålda biljetter*

**Analys:**

Vägtrafikolyckor visar en återhållsam trend.

**Åtgärd:**

Fortsätter med det proaktiva arbetet med information, kommunikation och infrastrukturförbättringsarbete.

### Antal kollisioner

Nedan diagram visar antal kollisioner (vagn i vagn). Målet är nollvision.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Analys:**

Högt antal ackumulerade kollisioner pga. det höga antalet kollisioner under maj. Största antalet händelser under maj har skett inom depåområde pga. spårbrist. Övriga månader har fortfarande ett lågt antal händelser.

**Åtgärd:**

Vi informerar och trycker på vikten av försiktighet samt höjd uppmärksamhet när man rangerar spårvagnar inom depåområde.

**Analys:**  
Under maj månad har vi registrerat 5 kollisioner, dock är 2 av dessa en dubbelregistrering för att skicka arbetsorder till SUP.

**Åtgärd:**Efter en kraftig ökning under maj, håller vi detta under uppsikt för att se om det är trendökning eller endast en tillfällighet.

**Analys:**  
xxx

**Åtgärd:**xxx

### Antal fall ombord per miljon delresor

## 3.2 SKIP och förbättring (2|7)

Nedan diagram visar antal fall ombord per miljon delresor vilket ingår fall i fordon, fall vid på- avstigning, fall vid av- el påstigning med rullstol, fall vid av- eller påstigning med hjälp av ramp. Antal fall ombord delas i antal olyckor och antal tillbud. Målet är att minska antalet fall ombord med 15 procent jämfört med 2021.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Analys:**

**Åtgärd:**

### Antal ordningsstörande händelser per miljon delresor

## 3.2 SKIP och förbättring (3|7)

Med kategori ordningsstörande följer vi upp antal påverkade ombord, skadegörelse ombord, missbruk av nödbroms och nöddörröppnare, otillåtet resgods, förorening i spårvagn, klotter, utvändig otillåten medåkning och även skadegörelse vid personalrum och internbrott. Vi exkluderar dock ordningsstörande vid hållplats eftersom det inte är under Göteborgs Spårvägars ansvar och påverkan.

Hot, våld och ordningsstörande händelser påverkar de drabbade och vår verksamhet hårt. GS ska verka för att hot, våld och ordningsstörningar ska minska med 10 procent jämfört med 2021.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Invändiga och utvändiga klotter utgör en betydande del av ordningsstörande händelser och därför visas i ett separat diagram, ingår ej i antal ordningsstörande visas på föregående sida.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 3.2 SKIP och förbättring (4|7)

**Analys:**

Ordningsstörningar och klotter påverkas mycket av yttre faktorer. Antal rapporterade ordningsstörningar för juli ligger i linje med förväntat utfall och vi ligger fortfarande bättre till än målbilden om man ser till ackumulerat utfall, vilket är glädjande.

Antalet rapporterat klotter ökar däremot markant både om man jämför med juli 2021 och juni 2022. Det relativt höga antalet rapporter om klotter för juli kan ha att göra med olika arrangemang i staden. Exempelvis genomfördes Gothia cup under juli månad. Bortser man ifrån juli 2022 kan vi dock se att antalet rapporterat klotter generellt har minskat och ser man till ackumulerat utfall ligger vi under målbilden.

Det mest glädjande i statistiken är att antalet händelser med hot, hot om våld eller våld minskar och att det ackumulerade antalet ligger under målet. Men även om det rör sig om ett fåtal ärenden varje månad så är varje ärende allvarligt då hot och våld påverkar våra medarbetares, framför allt förares arbetsmiljö, säkerhet och trygghet.

**Åtgärd:**

Samverkan med Västtrafik kring Trygghetsvärdar och ordningsvakter. Följa upp kundsynpunkter. Fortsatt utbildningav förare i hur man kan förebygga och hantera konflikter. I höst kommer samtliga förare erbjudas webbutbildning i hur man kan minska risken att drabbas av hot och våld.

### Antal genomförda riskanalyser

Riskanalyser ska genomföras vid förändringar för att identifiera risker och på förhand kunna eliminera de eller åtminstone skapa en plan för när de inträffar. GS verksamhet ser till att genomföra riskanalys enligt samt rapporterar till enhet Säkerhet. Antalet rapporterade påbörjade riskanalyser bör öka i takt med att GS fortsätter sitt proaktiva riskhanteringsarbete.

## 3.2 SKIP och förbättring (5|7)

*Källa: Ny Riskanalysjournal*

**Analys:**

Det relativt få antalet genomförda riskanalyser genomförda under juli följer förväntningarna utifrån att det är semestertider. Eftersom riskanalyser ska genomföras vid förändringar kan det vara svårt att göra en analys kring huruvida vi gör ett korrekt antal riskanalyser. När det nya arbetssättet är etablerat bör vi se ett ökat antal påbörjade riskanalyser samt kunna säga något om ifall vi genomför riskanalyser när vi ska.

**Åtgärd:**

Fortsätta vårt proaktiva riskhanteringsarbete samt genomföra kompetenshöjande insatser så att samtliga medarbetare känner till när och hur man ska göra en riskanalys samt hur de ska hanteras och sparas. Påminnelsemejl månadsvis.

### Andel genomförda skyddsronder och egenkontroller enligt plan

Egenkontroller ska vara utförda innan den 15:e varje månad och skyddsronderna innan 30 april respektive 30 november. Syftet är att regelbundet kontrollera och följa upp hur väl våra miljö-, arbetsmiljö- och brandskyddsregler efterlevs. Med hjälp av täta kontroller får verksamheten en bättre överblick och kan snabbt sätta in förebyggande åtgärder på ett strukturerat sätt.

*Källa: HMS-kommittés rapport (Hälsa, Miljö, Säkerhet)*

**Analys:**

Antalet rapporterade genomförda egenkontroller för juli 2022 ökar jämfört med juli 2021 vilket sannolikt visar på att organisationen och systematiken med egenkontroll börjar bli inarbetat i våra verksamheter. Statistiken visar antalet genomförda rapporter vid utsatt sista datum som är den 15:de varje månad. Därefter genomfördes ytterligare egenkontroller, men efter påminnelse. Dessa visas inte i statistiken.

Det lägre antalet rapporterade egenkontroller jämfört med juni beror sannolikt på att vi varit inne i en semesterperiod och att genomförandet till viss del ändå är beroende av att ordinarie organisation är på plats.

**Åtgärd:**

Säkerställa organisation för egenkontroll och ronder. Fortsätta påminna om vikten av att genomföra egenkontroller och ronder för att uppfylla krav i arbetsmiljölagstiftning samt som en del i vårt systematiska arbetsmiljöarbete och förbättringsarbete. Utveckla våra systemstöd för att underlätta rapporteringen.

## 3.2 SKIP och förbättring (6|7)

### Andel genomförda och godkända Trafiksäkerhets- och Trygghetskontroller

Aktiviteter för att genomföra proaktiva åtgärder för Trafiksäkerhet och Trygghet anges i Trafiksäkerhet- och Trygghetsplan (TTP).

*Källa: Trafiksäkerhet- och Trygghetsplanen 2022*

**Analys:**

Inga aktiviteter på Trygghetsområdet var planerade för juli månad 2022.

**Åtgärd:**

### Antal arbetsskador per kategori (tillbud och olycka)

## 3.2 SKIP och förbättring (7|7)

Ska uppdateras.

### Antal årsarbetare (ack.) per avdelning samt totalt

## 3.3 HR och kultur (1|7)

Årsarbetare används oftast som en ackumulerad uppgift från årets början. En årsarbetare motsvarar 1600 arbetade timmar och årsarbetarna är ”färdiga” för helt kalenderår. För enstaka månad eller för del av år blir antalet lägre.

GS dec 2021:  
1221,9

GS jul 2021:  
721,4

GS jul 2022:  
721,9

*Källa: Bokksus*

### Antal heltidsanställda kollektivmedarbetare per avdelning samt totalt

Ska uppdateras.

### Antal heltidsanställda tjänstemän per avdelning samt totalt

## 3.3 HR och kultur (2|7)

Ska uppdateras.

### Antal tjänstlediga och föräldralediga, st per avdelning samt totalt

Anger antal tjänstlediga och föräldralediga under **juli** månad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Avdelning | Antal tjänstlediga | Antal föräldralediga |
| Ekonomi och upphandling | 0 | 1 |
| Fordon och driftsäkring | 2 | 18 |
| HR och kultur | 1 | 2 |
| Infrastruktur och driftsäkring | 1 | 8 |
| Ledning och kommunikation | 0 | 0 |
| Marknad och produkt | 0 | 2 |
| SKIP och förbättring | 1 | 1 |
| Trafikledning och information | 1 | 1 |
| Trafikpersonal och service | 4 | 23 |
| GS | **10** | **56** |

### Kvinnliga och manliga medarbetare per avdelning samt totalt

## 3.3 HR och kultur (3|7)

Anger könsuppdelad statistik per avdelning. Status uppdateras en gång per år.

### Personalomsättningshastighet per avdelning – 2021 helår

Personalomsättningshastighet visar extern omsättning och anges i %. Extern personalomsättning tas fram genom att dividera det lägsta värdet av externa avgångar och externa rekryteringar med antal anställda. Måttet tas fram helårsvis. *Källa: Bokksus*

### Sjukfrånvaro

## 3.3 HR och kultur (4|7)

Sjukfrånvaron presenteras i procent. Procenten är framräknad som antalet sjuktimmar i förhållande till den tillgängliga ordinarie arbetstiden i timmar. I denna "tillgängliga" tid ingår inte föräldraledighet eller annan tjänstledighet, inte heller när den är partiell.

Enligt sjukfallens längd innebär att bara sjukfall som är kortare än 15 dagar ingår i intervallet 1–14. I till exempel 15–90 ingår sjukfall som pågår längre än 14 dagar men inte längre än 90. I procentberäkningen för 15–90 ingår även de första 14 dagarna för dessa sjukfall (om de ingår i den beställda perioden). *(Källa: Bokksus)*

*OBS: Eftersom informationen från Bokksus inte är klar förrän den tredje veckan i varje månad ligger sjukfrånvarostatistik efter med en månad. Källa: Bokksus*

## 3.3 HR och kultur (5|7)

**Analys:**

Sjukfrånvaron har under 2021 och inledningen av 2022 varit starkt påverkad av Corona pandemin. Skillnader i frånvaro mellan administrativa avdelningar, där man har möjlighet att arbeta hemifrån vid milda symptom, och föraryrket eller arbete i depå blir än tydligare än i vanliga fall. I små avdelningar såsom exempelvis Ledning och kommunikation påverkar enstaka sjukfall statistiken kraftigt. Vanligtvis är frånvaron högst på avdelningarna Trafikpersonal och service samt Fordon och driftsäkring. Från och med vår och sommar 2022 ser sjukfrånvaron ut att normaliseras mot nivåer från 2019.

**Åtgärd:**

Bolaget arbetar förebyggande med systematiskt arbetsmiljöarbete och främjande genom olika hälsofrämjande projekt och aktiviteter. Särskild satsning har genomförts i avdelningen Trafikpersonal och service där sjukfrånvaron är högre än inom andra avdelningar.Bolaget följer nu utvecklingen av Corona noga för att tidigt kunna agera på eventuell ökad sjukfrånvaro hösten 2022.

### Andel övertid

## 3.3 HR och kultur (6|7)

I tabellen nedan visas andel arbetad övertid i % av tillgänglig arbetstid. Antal månadsarbetare som utgörs av övertid dividerat med totalt antal månadsarbetare.

*OBS: Eftersom informationen från Bokksus inte är redo förrän den tredje veckan i varje månad ligger övertidsstatistik efter med en månad.*

*Källa: Bokksus*

**Analys:**

Övertidstopp syns kopplat till januari och februari samt september där sjukfrånvaron kopplat till Corona pandemin var hög.

**Åtgärd:**

Uppföljning av övertidstimmar på individnivå kopplat till arbetstidslagen.

### Utbildningar

## 3.3 HR och kultur (7|7)

Ska uppdateras.

### Antal praktikanter på Göteborgs Spårvägar

Anger antal praktikanter och sommarjobbare från grundskola och gymnasie- och yrkeshögskola under **juli** månad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Avdelning | Antal praktikanter, grundskola | Antal praktikanter, sommarjobbare,  gymnasie- och yrkeshögskola |
| Ekonomi och upphandling | 0 | 0 |
| Fordon och driftsäkring | 0 | 30 |
| HR och kultur | 0 | 0 |
| Infrastruktur och driftsäkring | 0 | 0 |
| Ledning och kommunikation | 0 | 0 |
| Marknad och produkt | 0 | 0 |
| SKIP och förbättring | 0 | 0 |
| Trafikledning och information | 0 | 0 |
| Trafikpersonal och service | 0 | 0 |
| GS | **0** | **30** |



# 4. Operativa avdelningars leveranser

Månadsrapport 2022

### Antal planerade fordonsturer i linjetrafik

## 4.1 Marknad och produkt (1|6)

Antal planerade turer i linjetrafik per månad i år jämfört med föregående år. Budgetproduktion är en prognos för kommande årsproduktion som tas fram av Trafikutveckling föregående år.

*Källa (gäller för 4.1.1 till 4.1.3): Hastus*

**Analys:**

Spårarbetena Redbergsplatsen, Angered och Bergsjön minskade produktionen i juli signifikant gentemot en sommargrundtabell.

**Åtgärd:**

Inget behov av åtgärd.

### Antal planerade tidtabellskilometer för fordon i linjetrafik

De antal planerade kilometer som fordonen kör när de går i linjetrafik.

**Analys:**

Spårarbetena Redbergsplatsen, Angered och Bergsjön minskade produktionen i juli signifikant gentemot en sommargrundtabell.

**Åtgärd:**

Inget behov av åtgärd.

### Antal behov trafikdimensionerade fordon, mån-tor, fre, lör, sön

## 4.1 Marknad och produkt (2|6)

Trafikdimensionerade omlopp innebär maxantalet planerade samtida omlopp. Från årsskiftet och fram till sommaren trafikerar vi med en grundtabell utan linje 13 dag vilket dimensioneras av 156 samtida omlopp. Sommarens grundtabell dimensioneras av 105 samtida omlopp. Leverans av M33 kommer möjliggöra att linje 13 kommer kunna trafikeras igen bedömningsvis i december beroende på utfallet av leveranstakt M33.

| **Veckodag\månad** | **jan** | **feb** | **mar** | **apr** | **maj** | **jun** | **jul** | **aug** | **sep** | **okt** | **nov** | **dec** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **mån - tors** | 156 | 156 | 156 | 156 | 156 | 156 | 105 | 156 | 156 | 156 | 163 | 163 |
| **fre** | 156 | 156 | 156 | 156 | 156 | 156 | 105 | 156 | 156 | 156 | 163 | 163 |
| **lör** | 127 | 127 | 127 | 127 | 127 | 127 | 83 | 127 | 127 | 127 | 127 | 127 |
| **sön** | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 83 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

### Antal förarminuter per tidtabellskilometer i linjetrafik

Detta anger antalet planerade förarminuter delat på antal planerade tidtabellkilometer som körs i linjetrafik. *Källa: Hastus*

**Analys:**

Spårarbetena Redbergsplatsen, Angered och Bergsjön minskade produktionen signifikant gentemot en sommargrundtabell.

**Åtgärd:**

Inget behov av åtgärd.

### Antal planerade förartimmar totalt i linjetrafik

## 4.1 Marknad och produkt (3|6)

Anger planerade förartimmar inklusive linjetrafik, reglertid, in- och utkörning, iordningställande, resor, joinups (tid mellan 2st olika omlopp inom samma arbetspass/halvdag) och uppräknad tid.

*Källa: Hastus*

**Analys:**

Spårarbetena Redbergsplatsen, Angered och Bergsjön minskade produktionen signifikant gentemot en sommargrundtabell.

**Åtgärd:**

Inget behov av åtgärd.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

### Genomsnittlig hastighet av fordon i högtrafik

Anger medelhastighet i city (ungefär inom vallgraven) mellan kl. 16.00 - 17.00 vardagar.

*Källa: Västtrafik I4M Traffic Studio*

**Analys:**

I juli 2022 uppmättes högsta värdet för denna KPI hittills vilket inte är konstigt då vi hade spårarbetet Redbergsplatsen, Angered och Bergsjön som minskade produktionen avsevärt gentemot en sommargrundtabell. Sommaren innebär även mindre resande samt mindre trafik vilket ökar genomsnittshastigheten.

**Åtgärd:**

### Besvarade kundärenden (resenär)

## 4.1 Marknad och produkt (4|6)

När en resenär kontaktar Västtrafik kundservice skapas ett kundärende. Respektive kundärende kan innehålla flera kundsynpunkter. Nedan tabell visar antal kundärenden (händelsedatum) och remisser (inkommit datum funktionsbrevlåda). Remisser är de kundärenden som Göteborgs Spårvägar hjälper Västtrafik att besvara. Antal kundärenden ökar vanligtvis med max fem procent för aktuell månad i efterhand när denna rapport redan sammanställts, det beror bland annat på att resenärer kan höra av sig till Västtrafik kundservice lång tid efter händelsedatumet.

*Källa: Västtrafiks Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qvw; kundservice@sparvagen.goteborg.se*

**Analys:**

Under juli månad inkom det rekordmånga remisser, orsaken beror delvis på omorganisationen av Västtrafik Hittegods där flera remisser är relaterade till hittegods där det visade sig att hittegods inte tömts från säkerhetslåda. Majoriteten remisser är i övrigt som vanligt relaterade till förare bland annat bemötande. Totalt antal kundärenden för juli månad har minskat med mer än 30 procent i jämförelse med föregående år samma månad. Orsaken till färre antal kundärenden beror främst på spårarbeten Redbergsplatsen, Angered och Bergsjön som minskat produktionen. Trafikbolag för ersättningsbussarna får därför i stället synpunkter från resenärerna.

**Åtgärd:**

Mycket stort behov av åtgärder. Utveckling av rutiner för hantering av kundsynpunkter tillsammans med Västtrafik och Trafikkontoret. Vi inväntar ett nytt system för kundsynpunkter som Västtrafik äger och för närvarande testar, förhoppningen är att det nya kommande systemet bland annat ska bidra med förbättrade rapporter som alla berörda avdelningar har nytta av i deras arbete. En lista med förbättringsförslag för processen hantera kundsynpunkter har sammanställts av GS och delas nu med ansvariga på Västtrafik kundservice**.** Ett exempel är alla kundärenden som inte härleder till en specifik linje, de finns för närvarande inte med i rapporter vilket innebär att många kundsynpunkter hamnar mellan stolarna.

Internt på GS fortsätter workshops att hållas med avdelningar för att lista förslag på åtgärder för att långsiktigt minska antalet negativa kundsynpunkter för respektive kategori kundsynpunkt. Sammanställningen förväntas bli klar i slutet av 2022.

Ny operativ rutin: Nyligen togs det styrande dokumentet ”underhåll av spårvagnar utifrån resenärs-synpunkter” fram med tydliga rutiner som långsiktigt ska bidra till färre antal negativa kundsynpunkter relaterat till fordon.

### Antal kundsynpunkter per kategori (resenär)

## 4.1 Marknad och produkt (5|6)

Antalet kundsynpunkter som visas i detta diagram är de som våra resenärer lämnat till Västtrafiks kundservice relaterat till GS. Kundsynpunkterna nedan är de som går att härleda till en specifik linje. Diagrammet visar negativa kundsynpunkter i förhållandet till totala kundsynpunkter. Ärendetyp bokning utesluts från kategoriseringen men är inräknat i totalen.

*Källa: Västtrafiks rapport Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qvw*

Antalet kundsynpunkter som visas i denna tabell är de som våra resenärer lämnat till Västtrafik kundservice relaterat till GS under 2022. Kundsynpunkterna nedan är de som går att härleda till en specifik linje indelat per kategori i nivå 2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorier** | **jan** | **feb** | **mar** | **apr** | **maj** | **jun** | **jul** | **aug** | **sep** | **okt** | **nov** | **dec** | **Totalt** |
| Gick inte i utlovad tid | 198 | 341 | 513 | 355 | 642 | 429 | 160 |  |  |  |  |  | 2478 |
| Förare | 69 | 81 | 95 | 62 | 78 | 68 | 67 |  |  |  |  |  | 453 |
| Fordon | 67 | 62 | 45 | 41 | 33 | 38 | 31 |  |  |  |  |  | 286 |
| Körde förbi hållplats | 31 | 22 | 22 | 19 | 19 | 17 | 21 |  |  |  |  |  | 130 |
| Fullsatt fordon | 38 | 24 | 31 | 7 | 12 | 9 | 8 |  |  |  |  |  | 121 |
| Information på fordon | 6 | 12 | 10 | 11 | 15 | 8 | 8 |  |  |  |  |  | 62 |
| Olycka/ Trafikolycka/ Skada | 5 | 4 | 8 | 8 | 13 | 9 | 8 |  |  |  |  |  | 47 |
| Trafikutveckling | 12 | 8 | 9 | 2 | 3 | 9 | 7 |  |  |  |  |  | 43 |
| Störningsinformation | 4 | 8 | 9 | 4 | 2 | 7 | 3 |  |  |  |  |  | 34 |
| Övrigt | 11 | 21 | 22 | 9 | 26 | 18 | 17 |  |  |  |  |  | 107 |
| **Totalt** | **441** | **583** | **764** | **518** | **843** | **612** | **330** |  |  |  |  |  | **3761** |

*Källa: Västtrafiks rapport Synpunkter Göteborgs Spårvägar Spårvagn.qvw*

**Analys:**

Majoriteten negativa kundsynpunkter fortsatt relaterat till förseningar och inställda turer. Övriga kategorier såsom förare ligger på normalnivå. Orsaken till färre antal kundsynpunkter generellt beror främst på spårarbeten Redbergsplatsen, Angered och Bergsjön som minskat produktionen. Trafikbolag för ersättningsbussarna får därför i stället synpunkter från resenärerna.

**Åtgärd:**

Se 4.1.7.

### Andel genomförda marknadsföringsåtgärder i samarbete med Västtrafik enligt plan

## 4.1 Marknad och produkt (6|6)

Denna punkt är vilande, Västtrafik återkommer. GS står till förfogande vid övriga marknadsaktiviteter som Västtrafik leder som resurs.

### Andel genomförda marknadsföringsåtgärder i enlighet med plan för Göteborgs Spårvägar och Göteborgs Stad helhet

Varje år genomförs kulturpris utav juryn som består av Kulturnämnden och styrelsen. Människan bakom uniformen (MBU) genomförs tillsammans med räddningstjänsten, polisen, stadsdels-nämnder och ambulans för att samverka med ungdomar som sker både vår och höst i två områden. Vi har ett partneravtal med Stadsmissionen för att stödja hemlösa som reser på våra spårvagnar till en bättre framtid, detta är en kontinuerlig process. Gratifikationer sker en gång om året, oftast på våren. Antigen eller har vi en sommar- och/eller julgåva eller aktivitet. 2022 är vi partner till West Pride. Vi uppmärksammar och hedrar offren och anhöriga kring olyckan på Vasaplatsen 1992 genom en minnesstund, vår roll är att beställa produkter i samband med detta. Profilprodukter behövs i många sammanhang både internt och externt. Vid behov genomför vi beställningar. Göteborgs Stad firas från 2021 till och med 2023. 2022 fokuserar vi på hälsa och 2023 är det stora firandet som har fått vänta på grund av pandemin.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Marknadsföringsåtgärder | Datum | Andel genomförda |
| Kulturpriset | 20 maj och 30 september | 50 % |
| MBU (människan bakom uniformen) | Vår och höst | 100 % |
| MUB (människan utan bostad) - Stadsmissionen | Löpande under året | 100 % |
| Gratifikationer | Mars-maj | 100 % |
| Sommar- och julgåva/aktivitet | 11 juni familjedag och julgåva i december | 50 % |
| West Pride | 12–19 juni | 100 % |
| Minnesstund olycka | 12 mars | 100 % |
| Profilprodukter | Löpande vid behov under året | - |
| Övrigt 400 års jubileum, etc. | Firandet sker 2023 | - |

### Andel kommersiell punktlighet på 10 valda reglerhållplatser

## 4.2 Trafikledning och information

GS väljer att följa upp kommersiell punktlighet på tio följande reglershållplatser. Punktlighet mäts per avgång. En avgång beaktas som i tid om avvikelsen (verklig vs. planerad avgångstid) är mindre än 30 sekunder eller inte längre än 2 minuter 59 sekunder.

*Källa: Västtrafiks Leveranskvalitet rapport*

**Analys:**

För att nå målet på 82% punktlighet så behöver vi få upp resandehastigheten. Detta kan göras genom att bygga bort hinder så som övriga trafikanter eller minska antalet vägarbeten runt våra spår. Vi behöver arbeta med att få bort tidiga avgångar.

Juli 2022: Redbergsplatsen avstängd på grund av arbete under hela perioden.

**Åtgärd:**

* Informationskampanj tidiga avgångar förarpersonal
* Uppdrag ”tidiga avgångar” TLI. Trafikledare kallar upp vagn som ligger för tidigt (30s) enligt tabell
* 45 meters vagnar

### Andel genomförda banbesiktningar enligt plan

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (1|5)

Anger andelen utförda besiktningar enligt plan. Banbesiktningar under 2022 delas i tre grupper: Spårbesiktningar, Kontaktledning (KTL), och Signal & växel.

Spårbesiktningar består av 4 undergrupper:

Allmän tillsyn och riktad besiktning: Allmän tillsyn är kontroll av anläggningen på hela spårnätet. Riktad besiktning är kortare planerade besiktningar som sker varje månad. Aktiviteter genomföras varje månad.

Säkerhetsbesiktning 1 (Säk1) och Underhållsbesiktning spår (UB spår): Besiktning av hela spåranläggningen med fokus på långsiktiga åtgärder (ej växlar). Aktiviteter genomföras mellan februari och april varje år.

Säkerhetsbesiktning 1 (Säk1) och Underhållsbesiktning växelområden (UB vxlomr): Besiktning av alla växelområden med fokus på långsiktiga åtgärder (ej spår). Aktiviteter genomföras mellan augusti och oktober varje år.

Och Säkerhetsbesiktning 2 (Säk2) vxlomr: mindre omfattande besiktningar, visuella kontroller, inte alla mätningar som genomföras i Säk1. Aktiviteter genomföras mellan februari och mars varje år.

*Källa: Besiktningsplan 2022*

**Analys:**

**Åtgärd:**

### Andel genomförda mätningar enligt plan

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (2|5)

Mättningarna under 2022 delas i 3 grupper: Räffelmätningar, Beläggning och Kontaktledning (KTL) mätning, och Spårlägesmätning.

**Räffelmätningar:** Syftet med åtgärden räffelmätning är att upprätta underlag för att kunna genomföra räffelslipning genom att mäta räfflor som uppstår på rälen. Det är av stor vikt att minimera rälens räfflor för att minimera vibrationsskador på anläggningen/spårvagnarna då vibrationsskadorna har stor negativ påverkan på anläggningens/spårvagnarnas livslängd.

**Beläggning och Kontaktledning (KTL) mätning:** Mätning av kontaktledningens Position (zick-zack), Tjocklek samt Höjd i syfte att erhålla information till besiktningsman om förändringar inför kontaktledningens säkerhets- och underhållsbesiktning. Beläggningsmätning av  
spårvägsanläggningen gatuspår i syfte att erhålla information till besiktningsman om brister i beläggningen.

**Spårlägesmätning:** Spårlägesmätning av hela spåranläggningens geometri i syfte att erhålla information till besiktningsman om förändringar avseende rälsförhöjningar, horisontalkurvor, och spårvidd.

*Källa: Besiktningsplan 2022*

**Analys:**

**Åtgärd:**

### Genomfört banunderhåll enligt underhållsplan

Anger antal och andel genomförda planerade driftåtgärder i tid med godkänt resultat.

De planerade driftåtgärderna är Rengöring av spår, Spolning av växlar och Avvattningsanordningar där vi gör en årsplan enligt krav ifrån Trafikkontoret.

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (3|5)

*Källa: Underhållsplan 2022*

**Analys:**

Målet är uppfyllt

**Åtgärd:**

Ingen åtgärd behövs

### Antal tillfälliga hastighetsbegränsningar

Antalet tillfälliga hastighetsbegränsningar.

*Källa: Dynamiska spårvägskartan*

**Analys:**

**Åtgärd:**

### Andel genomförda fastighetsbesiktningar enligt plan

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (4|5)

Fastighetsbesiktningsplan innefattar alla myndighetsbesiktningar av hissar, portar, obligatorisk ventilation kontroll (OVK), revisionsbesiktningar av brand, sprinkler och el, oljeavskiljare och köldmediekontroll som ska genomföras för GS fastigheter (Rantorget, Majorna, Slottsskogen och Nya Ringön) varje månad. Nedre diagram anger andel genomförda besiktningar enligt plan.

*Källa: Besiktningsjournal*

**Analys:**

Inga besiktningar planerade för juni, jul eller aug.

**Åtgärd:**

N/A

### Andel fastighet felanmälningar

Fastighet felanmälningar rapporteras på vårt intranät Spårväggen, under Arbetsplats och sedan skickas till Felanmälanappen som ligger på Power Apps för att hanteras av enheten Infra El & Fastighet. Nedre två diagram anger antal inkomna ärenden mot antal avslutade ärenden för varje månad.

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (5|5)

*Källa: Felanmälan-appen, Power Apps*

**Analys:**

Vi är ännu i kartläggningsfasen.

**Åtgärd:**

Pågående arbete med daglig planering.

Pågående arbete med daglig planering

### Andel genomfört godkända lokalvårdskontroller

Anger andel genomförda lokalvårdskontroller varje månad. Kontrollområdena är inventarier, väggar, golv, tak (inspektera skräp och lös smuts, damm och fläckar). Lokaler som ingår är Rantorget, Ringlinjen/Museet, Göta Källare, depå Majorna, depå Slottsskogen, depå Ringön, Gullbergsvass, Hammarkullen samt personalrum som ligger runt om i staden.

*Källa: Lokalvårdsjournal*

**Analys:**

I fas med antalet genomförda kontroller.

**Åtgärd:**

N/A

### Antal spårvagnar totalt samt per respektive spårvagnstyp

## 4.4 Fordon och driftsäkring (1|6)

Nedan tabell anger antal spårvagnar totalt samt per respektive spårvagnstyp. Förändring från föregående månad inom parentes. GS har tagit emot totalt 20 vagnar av modell M33 som kan sättas i trafik.

| **Spårvagnstyp** | **M29** | **M31** | **M32** | **M33** | **M34 (2024)** | **Totalt juli 2022** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Antal i juli | 55 | 80 | 64 | 20 (±0) | 0 | 219 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Veckodag** | **Maxantalet planerade fordon i samtida omlopp** | **Antal totala fordon**  **(med pedalset) i juli** | **Andel reservflotta i juli** |
| mån-tor | 163 | 191,5 | 17,5% |
| fre | 163 | 191,5 | 17,5% |
| lör | 127 | 191,5 | 50,8% |
| sön | 105 | 191,5 | 82,4% |

### Stillastående vagnar, antal dagar per kategori

Stillastående vagnar (ej tillgängliga vagnar) visar ledtider för de vagnar som står stilla på grund av avvikelser inom kategorierna **händelser, materialbrist, resursbrist, projekt, övrigt samt totalt.**

***Materialbrist:* Material som GS anskaffar saknas**

***Högvärdeskomponent saknas:* Material som Västtrafik anskaffar saknas**

***Resursbrist:* Kö i verkstaden på grund av kapacitet (personal, verktyg eller arbetsplats)**

***Projekt:* Revisioner, uppgraderingar, utredningar och dylikt**

***Händelser:* Olyckor och större skador på vagn**

***Övrigt:* Orsaker som ej faller inom kategorierna ovan**

*Källa: Fordonavstämningsjournal*

**Analys:**

Samtliga släpande M29-vagnar är åtgärdade inför hösttabellen. Både M31 och M32 har drabbats av HVAC-problem under månadens varma dagar; läckage i M32 och överhettning av system i M31. Fortsatta problem med nya körhandtaget i M32 med garantiärenden med tillverkaren ger materialbrister. Resursbrist i komponentverkstad i samband med ökat hjulslitage ger kö för hjulbyte av M32. M33 490 fortsatt i Tyskland för reparation. Vagn 429 står för utredning på grund av omfattande skador i ramverk efter trafikolycka. Flertalet mindre skador står i kö för plåtverkstaden på grund av semesterperiod.

**Åtgärd:**

Övertid inkallad för hjulbyte M32.

### Tillgänglighet spårvagnsflottan

## 4.4 Fordon och driftsäkring (2|6)

Följande diagram anger andel av vagnsmodell som är tillgänglig för trafiksättning i förhållande till önskvärd trafiksättning. Anger medelvärde över månaden per vagnstyp.

Tillgängligheten kan ses som ett mått på *kvantiteten* levererade trafikvagnar.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (3|6)

*Källa (gäller alla vagntyper)*

**Analys:**

Inga M29or gått i trafik under juli månad. "Motionering" av M29 startad inför hösttabellen. M31 har lägre tillgänglighet än snittet med 5% på grund av den ökade kilometerproduktionen under sommaren där M31or prioriteras i trafik före M32 på grund av värmen - konsekvens att underhåll kommer tätare och verkstäderna får kö, risk för flaskhals inför hösttrafiken för M31orna. M32 har fortsatt låg tillgänglighet på grund av den kända problematiken med dörrar, hjul, HVAC och sandsystem. M33 levererar inom normen med 95% tillgänglighet.

**Åtgärd:**

Nödvändigt att M31 täcker upp för övriga fordonsflottan men ger konsekvenser över tid men en riktad planering inför hösten för att täcka upp den ökade KM-produktionen behövs. M32 har flertalet åtgärder överlämnade till Västtrafik som ska sänka bortfallet av M32or på grund av avvikelser över tid.

### Tillförlitlighet spårvagnsflottan

Tillförlitlighet vagnsflottan totalt och per vagnstyp anger andel omlopp utan indragningar, förseningar och tekniska stopp. Anger medelvärde över månaden för antalet omlopp vid morgontrafik.

Tillförlitligheten kan ses som ett mått på *kvaliteten* av levererade trafikvagnar.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (4|6)

**Analys:**

Fortsatt stora problem med HVAC/kyla i både M31 och M32 samt en M33-individ som har haft flertalet inskiftningar. I övrigt följer trenderna med vagnsfel för bromssystem M31 och dörrar M32.

**Åtgärd:**

Kort sikt: insatser med kylfläktar, kylklampar osv har gett effekt i sommar för förarmiljön. Långsiktigt skall M31 få en dedikerad HVAC-enhet i förarhytten (7 år samtliga fordon). M32 har frågan lyfts till Västtrafik om att genomföra en ombyggnation av HVAC eller en investering av en dedikerad HVAC-enhet för föraren likt M31. Bromsfelsfrågan för M31 försöker lösas innan revision med framtagande av nya styrkort. M32 dörrar skall lösas av Västtrafik som en del av skiljedomsåtgärderna.

### Kostnad trafikuppdrag

Kostnad trafikuppdrag anger utfall och budget per vagnstyp i förhållande till producerade kilometer. Det finns en plan att sätt ett mål för den här punkten men vi observerar siffrorna för tillfället.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (5|6)

**Analys:**

Vagnstyp M29 har inte gått i trafik under juli månad varvid kostnaden för trafikuppdraget ej går att analysera och presenteras därför ej för juli. M31 ligger i enlighet med budget men har överproducerat kilometer. Den ökade kilometerproduktion utan korrelerande kostnadsökning tyder på en större mängd underhåll under hösten i form av hjulbyten. Kilometerkostnad på M32 är dubbelt över budget under juli med större mängd avhjälpande underhåll och stor mängd hjulbyten (En vagn behövde hjulbyte redan efter 60 000 km jämfört med 250 000 km i specifikationen). Det har byggts upp en kö av hjulunderhåll för M32 som arbetas bort. M31 har kört dubbelt så många kilometrar under juli som M32. Inga kostnader finns att följa för M33 i dagsläget och är ej med i analysen.

**Åtgärd:**

Förberedande arbete inför hösten för att minimera konsekvenserna av den höga trafiken av vagnstyp M31. Extrainsatta resurser för att komma ikapp underhållsskulden på M32 som byggts upp under sommaren.

### Andel genomfört spårvagnsunderhåll enligt underhållsplan

En underhållsplan för fordon är en lista över underhållsaktiviteter och kontrollpaket till följd av GS underhållsprogam. Det finns både långsiktiga och kortsiktiga underhålls-aktiviteter som registreras i Spårvagnsunderhållsplanering (SUP) system som arbetsorder. Nedre diagram anger antal planerade och genomförda underhåll per månad samt andel genomfört underhåll enligt plan.

**Analys:**

Under juli har 57 st M29 vart undanställda under sommartrafiken så månadsrapporten minskas med 57 vagnar. Utöver ordinarie städsinsatser som vi mäter här har vi ett pågående arbete med nollställning av vagnar inkl. coating av golv som höjer kvalitén avsevärt. Vi har även haft sommarbetare som gjort ett bra jobb med insatser.

**Åtgärd:**

Vi jobbar aktivt med att få till så vi kan utbilda personal till Insta 800 samtidigt som vi arbetar med definiering till Insta 800, och tar fram nya instruktioner till detta. Vi ser även över bemanning då det finns visst bortfall.

 typga

## 4.4 Fordon och driftsäkring (6|6)

### Andel genomfört dagligt spårvagnsunderhåll enligt städstandard Insta 800

Ska uppdateras.

### Antal förare

## 4.5 Trafikpersonal och service (1|3)

Anger antal anställda spårvagnsförare per kategori (inom parentes är antal i tjänst).

| **Antal förare** | **Heltidsanställda** | **Deltidsanställda** | **Timanställda** |
| --- | --- | --- | --- |
| juli 2022 | 682 (641) | 37 (37) | 50 (50) |

### Antal rödljuskörningar

Otillåten passage av huvudsignalsäkerhetsanläggning. Anger antal gånger förare har kört förbi huvudsignalsäkerhetsanläggning / rödljus.

*Källa: Händelseregistret, Hastus*

**Analys:**

De flesta reagerar för sent på att ljuset slår över från grönt till rött och därmed hinner de glida förbi signalen innan vagnen stannar. Vi ser vidare att de vanligaste underliggande orsakerna är bristande fokus och stress. De platser där rödljuskörningar sker mest, är signalerna runt Slottskogsdepån samt Gamlestan (signal 15).

**Åtgärd:**

I samråd med säkerhetsavdelningen kommer vi att lägga extra mycket fokus på de mest vanligast förekommande signalerna. Samtidigt tar Gruppcheferna fram individuella handlingsplaner samt utarbetar rutiner som ska fungera förebyggande.

### Antal indragna turer på grund av felkörning

## 4.5 Trafikpersonal och service (2|3)

Antalet indragna turer på grund av felkörning är antalet gånger en eller fler hållplatser missas på en rutt för att föraren lagt en växel på banan i fel riktning med följd att vagnen får ta en annan rutt innan den kommer rätt.

*Källa: Händelseregistret*

**Analys:**

Flest felkörningar sker i Brunnsparken, i eftermiddagsrusningen under veckodagarna. Det är många trafikanter som ska samsas om utrymmet och det finns inte plats och utrymme för misstag (där växel ligger åt fel håll och man kan vanligtvis spetta manuellt eller backa en bit och komma rätt – det är inte läge att göra det i centrala stan).

**Åtgärd:**

Individuella handlingsplaner för förare som implementeras med coachande och närvarande ledarskap. Omgående kontakt med förare för att hitta underliggande orsaker. På senaste årets APT:er har detta lyfts samt kvalitetshöjande åtgärder i samarbete med övriga operativa avdelningar.

### Personalbalans i förhållande till (ifht) antal förartimmar totalt i linjetrafik samt övriga föraruppgifter

Personalbalans anger förhållandet mellan antalet timmar förare spenderar på produktion och antalet timmar de spenderar på andra aktiviteter (övrig tid) dvs. utbildning, APT, utvecklingssamtal och annat arbete.

## 4.5 Trafikpersonal och service (3|3)

**Analys:**

Vi har inte fått in rätt mängd förare från beställning av rekryterat behov och för stort antal förare har ej klarat utbildningen. Prognosen över sommarens behov har ej stämt överens över ramtiderna på C-B tjänster och större behov av tjänster på helger än beräknat.

**Åtgärd:**

Möten med rekryteringsenheten och utbildningsenheten har påbörjats. Rapport om sommarens personalbalans kommer från avdelningen i september.

### Andel genomfört föraruppföljning enligt plan och gentemot NKI

**% Andel korrekt ”sign in” och informationsläsning vid inställelse förare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt uniform och klädsel förare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt körstil förare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt uppmärksamhet förare**

Ska uppdateras.

**% Andel korrekt hållplatsinformation förare**

Ska uppdateras.

**Tillsammans sätter vi Göteborg i rörelse**

