

# 2023

Diarienummer 0005/23  
2023-08-18

## MÅNADSRAPPORT



Göteborgs  
Spårvägar

Juli

Månadsrapport 2023

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>2.</b>
1.1 Syfte	
1.2 VD sammanfattar	
<b>2. Övergripande leveranser</b>	<b>3–18.</b>
2.1 Resandeutveckling	
2.2 Nöjdhetsindex (resenärer)	
2.3 Trafikservicegrad	
2.4 Punktlighet	
2.5 Hållbart medarbetarengagemang (HME)	
2.6 Kvalitet	
2.7 Resultatrapport	
2.8 Ekonomiska nyckeltal	
<b>3. Stödjande avdelningars leveranser</b>	<b>19–40.</b>
3.1 Ledning och kommunikation	
3.2 SKIP och förbättring	
3.3 HR och kultur	
<b>4. Operativa avdelningarnas leveranser</b>	<b>41–65.</b>
4.1 Marknad och produkt	
4.2 Trafikledning och information	
4.3 Infrastruktur och driftsäkring	
4.4 Fordon och driftsäkring	
4.5 Trafikpersonal och service	

# 1. Inledning

## 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.

## 1.2 VD sammanfattar

Juli månad har passerat och det har inneburit att vår trafikproduktion har varit utmanande med en lite lägre leveransförmåga än normalt. Vi ligger på en leveransförmåga på 95,3 procent, om man ser till juli månad 2022 så låg den på 96,4 procent. Huvudorsakerna till den något lägre leveransförmågan är externa faktorer så som stora utmaningar med infrastrukturen, samt stora spårarbeten vilket påverkade både framkomligheten och punktligheten i stor utsträckning. Andra utmaningarna med banan har även lett till många hastighetsnedsättningar vilket i sin tur leder till mera förseningar för alla resenärer. Vår punktlighet ligger på 75,5 procent vilket är lite lägre gentemot 2022. Trafiksituationen samt standarden på banan är en stor utmaning och vi arbetar intensivt med våra partners för att hitta lösningar.

Antalet vägtrafikolyckor fortsätter att minska från tidigare i år vilket är en positiv signal. Som anledning till antal olyckor så är det sammanstötningar med personbilar som ligger i toppen.

Väldigt glädjande så fortsätter resandet att öka och under juli månad hade vi 9,3 miljoner delresor vilket är en ökning med 15 procent i jämförelse med juli 2022. Ackumulerat antal delresor januari till juli 2023 är 74,1 miljoner, vilket är 12 procent mer än under samma period förra året.

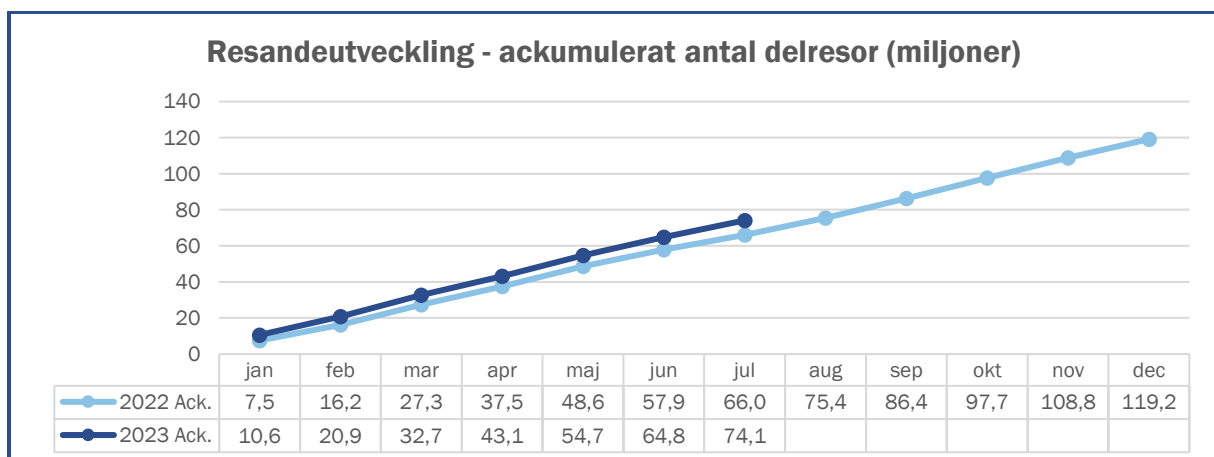
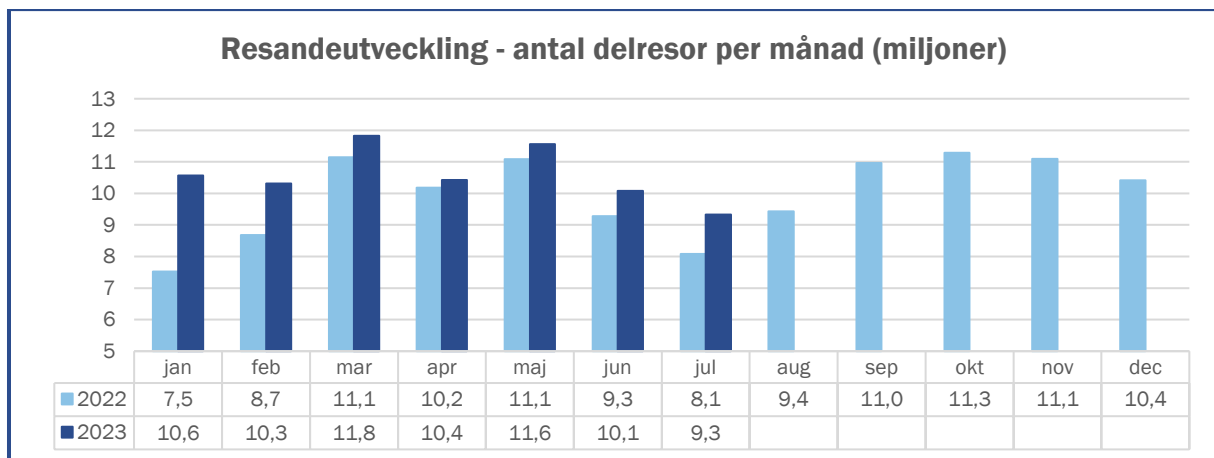
Göteborgs Spårvägar visar för juli ett rörelseresultat på 16,8 mkr. Trafikavtalet (TA) visar ett resultat på 28,3 mkr och Utförandeentreprenadavtalet (UEA) -11,5 mkr. Prognosen pekar på ett överskott inom TA med ca 20 mkr och ett underskott inom UEA med ca -14 mkr. Arbetet pågår för att minska underskottet inom UEA, bland annat genom att kvalitetssäkra tidregistreringen i vårt underhållssystem samt se över prislistan så att intäkterna matchar kostnaderna.

## 2. Övergripande leveranser



## 2.1 Resandeutveckling

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 GS har ett gemensamt mål av 134 miljoner delresor totalt för 2023.



Källa: Västtrafiks kundräkningssystem och sålda biljetter

### Analys:

I juli 2023 är antal delresor 9,3 miljoner vilket är en mycket stor ökning med 15,5 procent i jämförelse med juli 2022. Ackumulerat antal delresor januari-juli 2023 är 74,1 miljoner, vilket är 12,3 procent mer än januari-juli 2022.

### Åtgärd:

Produktstrategin ingår nu i samma dokument som affärsplanen och finns tillgänglig på hemsidan.

För att bibehålla resandet behöver bland annat fordonsfel, fordonsbrist och förarbrist långsiktigt åtgärdas där leveransstatus följs upp. Det finns risker att tappa kapacitet och därmed antal resenärer utan nya fordon som kan ersätta spårvagnsmodell M32 i början av 2030-talet och M31 under 2030-talet. Att göra resan med spårvagn mer pålitlig och förbättra restider innebär att fler kommer att välja att resa med spårvagn. Den stora förarbristen som nu råder tillsammans med neddragningar i trafiken kommer att negativt påverka resandet en lång tid framöver.

Den 8 januari höjdes biljettpriset och sänktes tillbaka den 23 april på grund av det nya styret i regionen. Om biljettpriset sänks ytterligare i framtiden kommer fler att välja att resa med spårvagn, men risken är att biljettpriserna kommer att höjas år 2024.

Den kommande spårvägen i Lindholmsallén, som ska vara klar i slutet av år 2025, förväntas öka resandet med spårvagn. Det är oklart bland annat hur stor andel resande från buss som förväntas att övergå till spårvagn.

Västlänken Station Haga har försenats vilket innebär osäkerhet gällande påverkan av resandet med spårvagn de kommande åren. Med nya kommande knutpunkter och nya möjligheter för resande och pendling, som blir resultatet av Västlänken, behövs eventuellt en strategi.

## 2.2 Nöjdhetsindex (resenärer)

Nöjdhetsindex, eller kundnöjdhetsindex 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 Coronapandemin. Anger medelbetyg mellan 1 och 5.

Frågeförkortning	kvartal 1 2023	kvartal 2 2023	kvartal 3 2023	kvartal 4 2023	ackumulerat 2022	ackumulerat 2023	mål 2023
Senaste resan	4,0	3,9			4,0	4,0	<b>4,3</b>
Helt, rent och städat	3,7	3,7			3,8	3,7	<b>3,9</b>
Behagligt klimat	4,0	3,8			3,8	3,9	<b>4,0</b>
Trevligt bemötande	4,0	3,9			4,1	4,0	<b>4,2</b>
Personalen uppmärksam	4,0	3,8			3,9	3,9	<b>4,0</b>
Körstil	4,1	4,0			4,1	4,1	<b>4,2</b>
Hållplatsinformation	4,2	4,2			4,2	4,2	<b>4,5</b>
Plats ombord	3,7	3,6			3,6	3,7	<b>3,8</b>
Litar på tidhållning	3,6	3,5			3,8	3,6	<b>4,0</b>
Störningsinformation	3,5	3,4			3,8	3,5	<b>4,5</b>
Trygg ombord	4,1	4,0			4,1	4,1	<b>4,5</b>
Nöjd med Västtrafik	3,6	3,6			3,7	3,6	<b>3,9</b>

Källa: Västtrafiks Navet, Kundnöjdhetsindex ombord / KNO

### Analys:

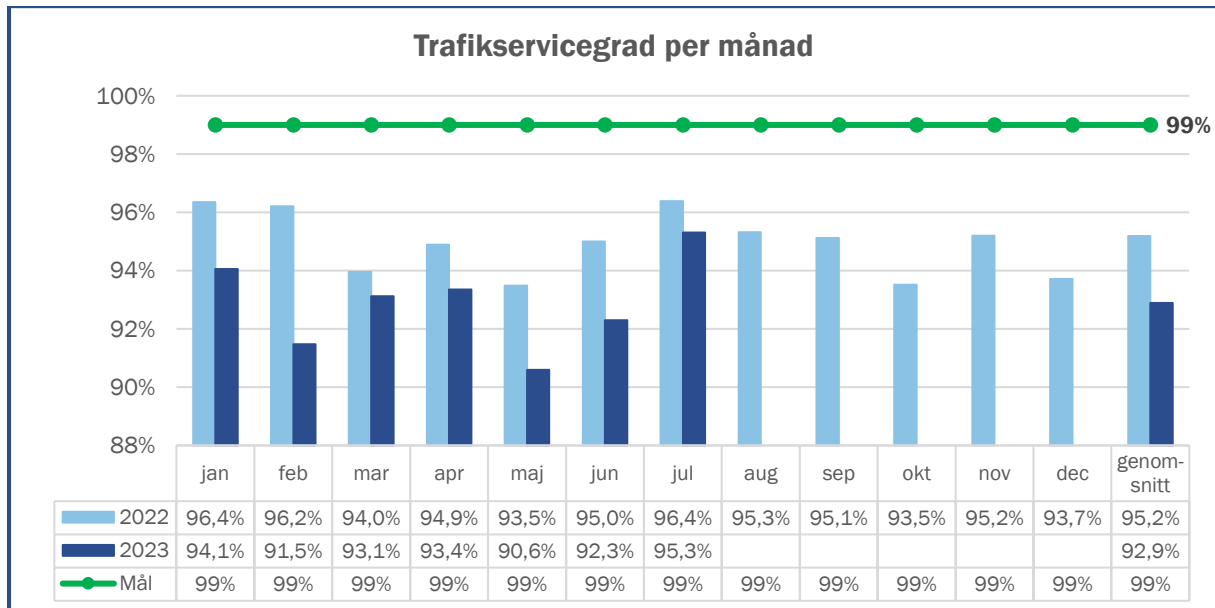
Samtliga siffror har blivit sämre resultat vilket troligen på grund av flera faktorer. Resandet har ökat sedan årsskiftet, brist på förare, flera spårarbeten i centrala delar, Västlänken har startat fler arbeten, kundsynpunkterna har ökat i samma takt som resandet.

### Åtgärd:

Trafiken begränsas på flera sträckor från augusti efter sommartabellen tar slut på grund av brist på förare. Detta är i samverkan med Västtrafik som dessa reduceringar sker och därför får det konsekvenser även längre fram. Vi är i ett skede när trafiken blir svårare för våra förare att ta hand om i och med ovanstående nämnda faktorer i analysen. Det handlar om fortsatt aktivt arbete att få in fler nya förare, fortsätta motivera förarna från Gruppchefernas sida som är närmsta ledare. Under förarforum och APT:er, låta dessa frågor ta större plats.

## 2.3 Trafikservicegrad

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



Källa: Trafikservicegrad-rapport (Hastus; Händelseregistret; HOA). Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i tabellen för 2022.

### Analys:

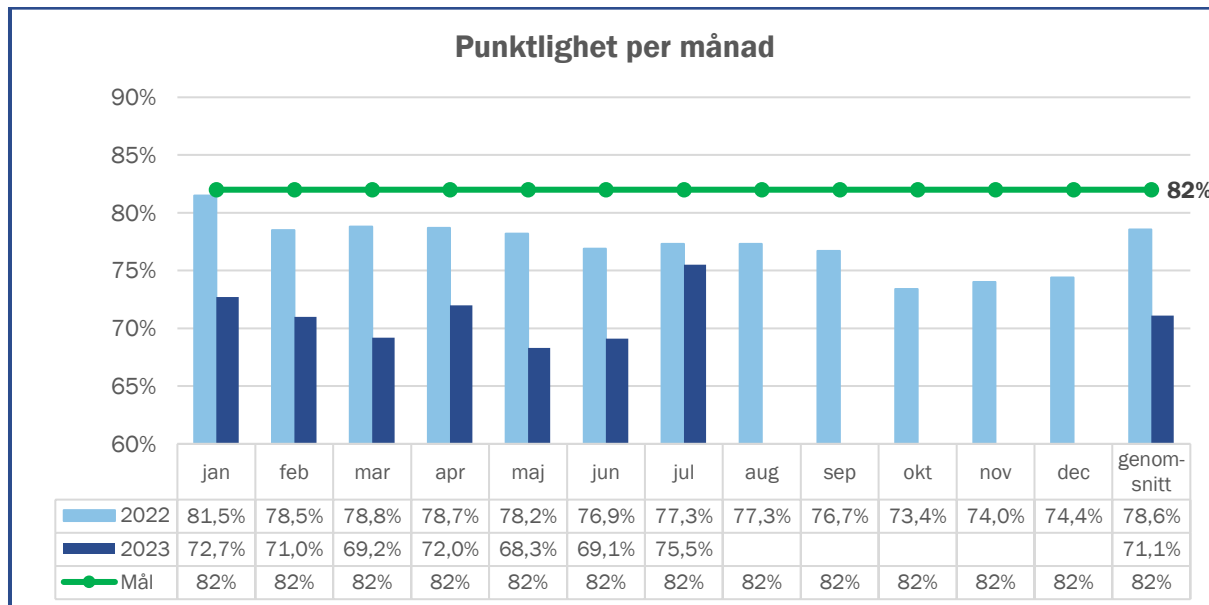
I juli når vi en trafikservicegrad (störningsfri trafik) på 95,3 procent. Jämfört 2022 låg trafikservicegraden för juli på 96,4 procent. Framkomligheten under sommaren brukar generellt vara bättre. Dock så ökar antalet förseningar, trafikstockningar och broöppning. I juli 2023 uppgick antalet störda turer till 660st. Jämfört 2022 uppgick antalet störda turer till 382st. Under juli har vi även haft ett akut spårarbete som genererat 235 störda turer. Störda turer pga. förarbrist och varma vagnar med ej tillfredställande klimat minskar jämfört juli 2022. Ett bättre personalläge beror främst på aktiva åtgärder med bemanningen inför sommaren.

### Åtgärd:

Fortsatt arbete med att utveckla trepartssamverkan mellan Göteborgs Spårvägar, Västtrafik och Stadsmiljöförvaltningen för en gemensam plan för underhåll/utveckling av banan samt öka framkomligheten och en trafiksäker reshastighet. Fortsatt fokus på rekrytering och att behålla förarpersonal.

## 2.4 Punktlighet

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 avvikelserna mellan planerad och verklig avgångstid är mindre än 0,5 minut är avgången tidig, om avvikelserna är lika eller längre än 3 minuter då är den sen, om avvikelserna är mellan 0,5 och 2 minuter 59 sekunder är den i tid. Nedan diagram anger medelvärde per månad totalt för GS alla linjer.



Källa: Trafikservicegrad-rapporten (Västtrafik I4M Traffic Studio). Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i tabellen för 2022.

### Analys:

Även punktligheten ökar generellt under sommaren, men den är fortsatt låg. I juli har vi en punktlighet på 75,5 procent. I juli 2022 låg punktligheten på 77,3 procent. Det ökade antalet störda turer som beror på framkomlighetsproblem 2023 jämfört 2022 ger också en lägre punktlighet.

### Åtgärd:

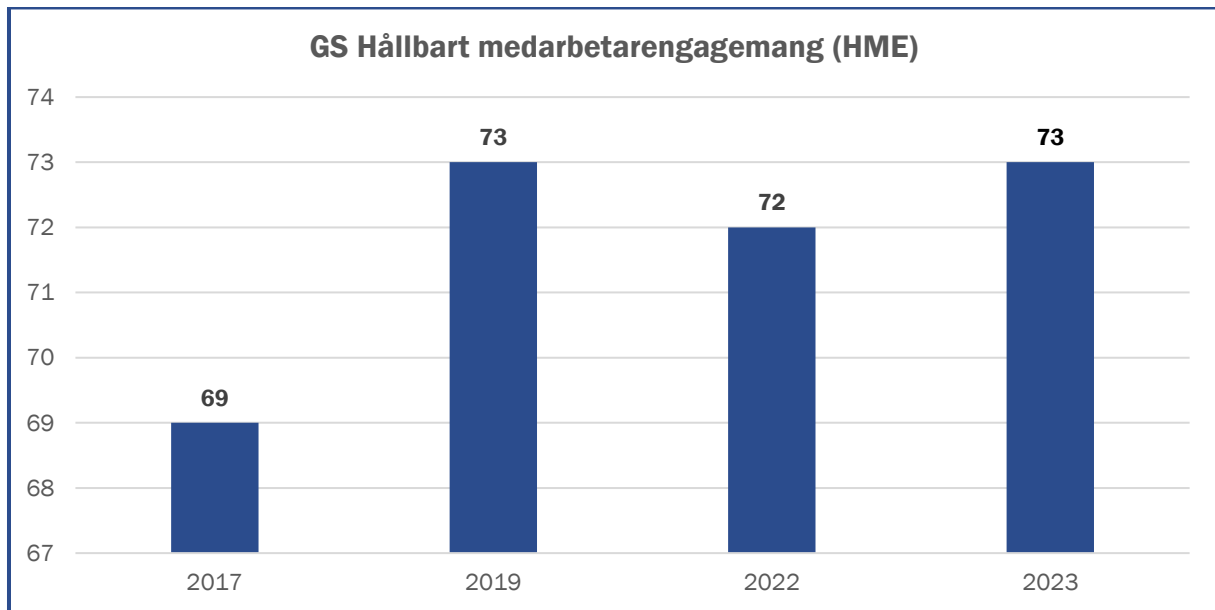
Produktstrategi med linjenätsutveckling samt modernare, mer tillförlitliga och längre fordon. Punktlighetsprojekt som ser över bland annat dörrstyrning för kortare hållplatsstopp samt hållplatsreducering och fasning.



## 2.5 Hållbart medarbetarengagemang (HME)

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-mars månad.

HME 2023 för Göteborgs Spårvägar är 73 i ett spann på 0 – 100. Det är att jämföra med Göteborgs Stads totala HME för 2023 som är 79. Göteborgs Stads mål för HME 2023 är 81. GS har inte fattat beslut om att ha ett avvikande mål.



Källa: Medarbetarundersökning

### Analys:

Engagemang i arbetet med medarbetarenkät har ökat de senaste åren. 2020 införskaffades ett nytt mätverktyg som innebär möjlighet till snabbare återkoppling och tätare uppföljning än stadens verktyg. Det nya verktyget gör att svarsfrekvens kan följas i realtid och kommunikationsinsatser kan göras för att höja svarsfrekvensen där så behövs. I år deltog 75% av medarbetarna i enkäten jämfört med förra årets 79% och dessförinnan 63%. Sedan 2017 ses en uppåtgående trend på HME även om bolaget har en bra bit kvar till målvärdet som är satt till 81 – samma mål som gäller för Göteborgs stad som helhet. Fokusområden sedan 2022 har varit organisatorisk tillit och intern kommunikation. De områdena visar på de största förbättringarna sedan föregående år.

### Åtgärd:

Analys är i detta läge enbart gjord på övergripande nivå. Under början av april fördelas resultat till respektive chef med mer än 7 medarbetare. Därefter väljer varje chef, tillsammans med sina medarbetare, två förbättringsområden och ett område att behålla på bra nivå. Aktiviteter kopplas till områdena. I junis rapport kommer sammanfattning av bolagets åtgärder vara möjlig.

## 2.6 Kvalitet

SIQ Managementmodell är den kvalitetsmodell som ska stötta oss i vårt arbete mot förbättrade resultat och en ständigt pågående hållbarhetsinriktad och kunddriven verksamhetsutveckling.

Under 2022 drevs SIQ-projektet som ska säkerställa införandet av SIQ Managementmodell. GS har som mål att bli ett av Europas bästa spårvägsbolag 2027. För att nå dit behöver vi jobba med vår verksamhetskvalitet och skapa struktur och systematik i våra arbetssätt. Detta hjälper SIQ Managementmodell till med.

På väg mot detta mål vill vi delta i Utmärkelsen Svensk Kvalitet som är Sveriges mest prestigefyllda kvalitetsutmärkelse för framgångsrika organisationer. Vi kommer därför under 2023, precis som under 2022, att genomföra ett antal förbättringsarbeten tillsammans med deltagare från verksamheten, skicka in en nuläges- samt verksamhetsbeskrivning till SIQ för bedömning av våra arbetssätt och resultat.

Förbättringsarbetena grundar sig bland annat i den återföringsrapport som vi erhöll från SIQ:s examinations-team i december 2022 där de beskriver GS styrkor och förbättringsområden.

Detta innebär att under 2023 och framåt kommer kvalitetsarbetet med stöd av SIQ Managementmodell att fortsätta, med syfte att bli en ännu mer hållbarhetsinriktad och kund/resenärsdriven verksamhet.

## 2.7 Resultatrapport (1|4)

### Ekonomiskt resultat totalt bolaget juli 2023

Resultaträkning (Mkr)	Utfall Juli 2023	Budget Juli 2023	Avvikelse	Prognos helår 2023	Budget helår 2023	Avvikelse
Nettoomsättning	759,7	746,1	13,6	1 283,8	1 279,2	4,5
Övriga rörelseintäkter	14,8	11,0	3,8	20,4	18,0	2,4
<b>- Rörelsens intäkter</b>	<b>774,5</b>	<b>757,1</b>	<b>17,4</b>	<b>1 304,1</b>	<b>1 297,2</b>	<b>6,9</b>
Kostnader för varor, material och vissa köpta tjänster	-192,2	-164,0	-28,2	-314,4	-283,5	-30,9
Övriga externa kostnader	-118,8	-121,3	2,5	-213,7	-206,3	-7,4
Personalkostnader	-436,2	-458,5	22,4	-743,2	-775,5	32,3
Av-/nedskrivning av im-/materiella anläggningstillgångar	-9,9	-17,7	7,9	-26,3	-31,9	5,6
Övriga rörelsekostnader	-0,7	0,0	-0,7	-0,6	0,0	-0,6
<b>- Rörelsens kostnader</b>	<b>-757,7</b>	<b>-761,6</b>	<b>3,9</b>	<b>-1 298,3</b>	<b>-1 297,2</b>	<b>-1,0</b>
<b>- Rörelseresultat</b>	<b>16,8</b>	<b>-4,5</b>	<b>21,3</b>	<b>5,9</b>	<b>0,0</b>	<b>5,9</b>
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	0,8	0,0	0,8	0,7	0,1	0,7
Räntekostnader och liknande resultatposter	-0,1	-0,1	0,0	-0,1	-0,1	0,0
<b>- Finansiella intäkter och kostnader</b>	<b>0,8</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,8</b>	<b>0,6</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,7</b>
<b>- Resultat efter finansiella poster</b>	<b>17,5</b>	<b>-4,5</b>	<b>22,1</b>	<b>6,5</b>	<b>-0,1</b>	<b>6,6</b>
<b>- Årets resultat</b>	<b>17,5</b>	<b>-4,5</b>	<b>22,1</b>	<b>6,5</b>	<b>-0,1</b>	<b>6,6</b>

Källa: Agresso (gäller för hela 2.7)

#### Analys:

Göteborgs Spårvägar visar för juli ett resultat före finansiellt netto på 16,8 mkr, vilket är 21,3 mkr högre än budget.

Rörelseintäkterna avviker totalt sett positivt mot budget, men inom de större avtalen är avvikelserna både negativa och positiva. Inom Utförandeentreprenadavtalet ser vi lägre intäkter mot budget, vilket till största del kan förklaras med att budgeterade arbeten inte startats under året första månader, tid som utförts men som inte registrerats fullt ut i systemet samt personalbrist. Å-prislistan behöver dessutom justeras för att bolaget ska få full kostnadstäckning för verksamheten. Vidare har Trafikavtalet något högre intäkter än budget då kostnader för destinationsskyltar vidarefaktureras samt att försäkringsintäkter bokförts.

Kostnadssidan visar både positiva och negativa avvikelser mot budget för de större avtalen. Inom ramen för Utförandeentreprenadavtalet avviker personalkostnader positivt men vägs upp av högre kostnader för konsulter. Inom ramen för Trafikavtalet finns de huvudsakliga positiva avvikelserna inom personalkostnader, el och avskrivningar. Något högre kostnader mot budget finns inom IT-kostnader.

Prognosen för helåret skiljer sig mellan avtalen, Trafikavtalet visar en positiv prognos med 20,4 mkr medan Utförandeentreprenadavtalet visar en negativ prognos med 14,3 mkr. Se mer förklaringar under respektive särredovisning.

#### Åtgärd:

Se åtgärder inom respektive särredovisning.

## 2.7 Resultatrapport (2|4)

### Ekonomiskt resultat Utförandeentreprenadavtalet juli 2023

Resultaträkning (Mkr)	Utfall Juli 2023	Budget Juli 2023	Avvikelse	Prognos helår 2023	Budget helår 2023	Avvikelse
Nettoomsättning	100,7	110,9	-10,3	171,9	190,2	-18,3
Övriga rörelseintäkter	1,1	0,0	1,1	1,1	0,0	1,1
<b>- Rörelsens intäkter</b>	<b>101,8</b>	<b>110,9</b>	<b>-9,1</b>	<b>173,1</b>	<b>190,2</b>	<b>-17,1</b>
Kostnader för varor, material och vissa köpta tjänster	-46,1	-31,3	-14,8	-63,6	-55,3	-8,2
Övriga externa kostnader	-18,6	-17,6	-1,0	-24,4	-30,2	5,8
Personalkostnader	-46,4	-56,6	10,3	-92,2	-97,7	5,5
Av-/nedskrivning av im-/materiella anläggningstillgångar	-2,1	-3,2	1,1	-7,2	-7,0	-0,2
Övriga rörelsekostnader	-0,1	0,0	-0,1	-0,1	0,0	-0,1
<b>- Rörelsens kostnader</b>	<b>-113,4</b>	<b>-108,8</b>	<b>-4,6</b>	<b>-187,3</b>	<b>-190,2</b>	<b>2,9</b>
<b>- Rörelseresultat</b>	<b>-11,5</b>	<b>2,2</b>	<b>-13,7</b>	<b>-14,3</b>	<b>0,0</b>	<b>-14,3</b>
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Räntekostnader och liknande resultatposter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>- Finansiella intäkter och kostnader</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>- Resultat efter finansiella poster</b>	<b>-11,6</b>	<b>2,2</b>	<b>-13,7</b>	<b>-14,3</b>	<b>0,0</b>	<b>-14,3</b>
<b>- Årets resultat</b>	<b>-11,6</b>	<b>2,2</b>	<b>-13,7</b>	<b>-14,3</b>	<b>0,0</b>	<b>-14,3</b>

#### Analys:

För juli månad redovisar Utförandeentreprenadavtalet ett utfall om -11,6 mkr, vilket är 13,7 mkr lägre än budget. Intäkterna avviker i huvudsak på grund av ej registrerad arbetstid på projekt (6,7 mkr) samt högre administrativ tid i relation till vad å-prislistan debiterar kund (3,7 mkr). Verksamheten har erhållit intäkter om cirka 1,9 mkr avseende vinst för avyttring av uttjänta fordon. Dock har verksamheten också ökade kostnader som inte debiteras kund om cirka 4,0 mkr. Det avser bland annat avfallskostnader (1,8 mkr), personalkostnader på OH-sidan (0,8 mkr) samt konsultarvoden (1,4 mkr). Bristen på teknisk personal är fortsatt hög och verksamheten arbetar med rekrytering, men under tiden är verksamheten i fortsatt behov av konsulter. Utmaningar kopplat till EAM har varit omfattande under året, exempelvis att rätt tid registreras på rätt projekt och att tid överhuvudtaget registreras i EAM. En del krediterade kundfordringar har gjorts under maj och juni vilka kommer utredas i augusti som kan påverka resultatet.

#### Prognos 2023

Prognosen för Utförandeentreprenadavtalet för helåret är fortsatt ett resultat på -14,3 mkr, innan korrigering för högre administrativ tid än budgeterat. Det genererar minskade intäkter om cirka 10 mkr på helår. Vidare finns ej budgeterade personalkostnader om cirka 1,5 mkr samt behov av att reparera gamla och uttjänta fordon/maskiner för cirka 1,5 mkr. I samband med att verksamheten implementerat EAM identifieras ytterligare kostnader om 1,4 mkr. Risker som identifieras i dagsläget är i huvudsak kopplat till för hög övrig tid samt tekniska utmaningar i samband med implementeringen av EAM (exempelvis kvalitetssäkra att personalen registrerar tid korrekt). Notera att prognosen inte inkluderar kostnaden för ej registrerad (eller avsaknad av) tid, varor och liknande utan vi förväntar oss få betalt retroaktivt så fort verksamheten registrerar utfört arbete i EAM. Ett omfattande arbete kommer initieras under hösten för att komma till bukt med avvikelserna, men osäkerheter kvarstår huruvida verksamheten kommer registrera alla kostnader i EAM eller ej, vilket gör hela verksamheten mycket svårprognostiserad.

#### Åtgärd:

Göteborgs Spårvägar, Stadsmiljöförvaltningen (SMF) och Västtrafik har en pågående treparts-dialog gällande underhållsplaner, säkerhetsfrågor och övergripande ekonomiska frågor. Å-priser för året är fastställda för 2023 och justeras en gång om året inför kommande verksamhetsår. Principiella frågor rörande ekonomi, samt eventuella underskott/överskott, har beslutats att det ska hanteras genom ekonomiska avstämningsmöten ihop med SMF. En rapport till beställare (RTB) har upprättats och kommer presenteras för SMF i augusti där verksamheter kommer ta betalt för ökade kostnader till följd av att den s k interntiden är högre än budgeterat. Det innebär att det negativa resultatet kommer förbättras i och med augusti månads prognos.

Utbildning av cheferna inom ekonomi kommer att genomföras till hösten. Cheferna inom Infrastruktur & Driftsäkring behöver därtill säkerställa att personalen har den kompetens eller möjlighet som behövs för att kunna registrera arbeten korrekt i EAM.

## 2.7 Resultatrapport (3 | 4)

### Ekonomiskt resultat Trafikavtalet juli 2023

Resultaträkning (Mkr)	Utfall Juli 2023	Budget Juli 2023	Avvikelse	Prognos helår 2023	Budget helår 2023	Avvikelse
Nettoomsättning	632,3	610,8	21,5	1 067,8	1 047,0	20,8
Övriga rörelseintäkter	3,7	1,8	2,0	4,6	3,3	1,3
<b>- Rörelsens intäkter</b>	<b>636,0</b>	<b>612,6</b>	<b>23,5</b>	<b>1 072,4</b>	<b>1 050,3</b>	<b>22,1</b>
Kostnader för varor, material och vissa köpta tjänster	-141,0	-124,5	-16,6	-238,8	-214,1	-24,7
Övriga externa kostnader	-132,2	-144,5	12,3	-252,0	-247,7	-4,4
Personalkostnader	-326,2	-335,9	9,8	-541,8	-564,1	22,3
Av-/nedskrivning av im-/materiella anläggningstillgångar	-7,7	-14,3	6,5	-18,8	-24,4	5,6
Övriga rörelsekostnader	-0,6	0,0	-0,6	-0,6	0,0	-0,6
<b>- Rörelsens kostnader</b>	<b>-607,7</b>	<b>-619,2</b>	<b>11,5</b>	<b>-1 052,1</b>	<b>-1 050,3</b>	<b>-1,8</b>
<b>- Rörelseresultat</b>	<b>28,3</b>	<b>-6,7</b>	<b>35,0</b>	<b>20,4</b>	<b>0,0</b>	<b>20,4</b>
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	0,8	0,0	0,8	0,7	0,1	0,7
Räntekostnader och liknande resultatposter	-0,1	-0,1	0,0	-0,1	-0,1	0,1
<b>- Finansiella intäkter och kostnader</b>	<b>0,8</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,8</b>	<b>0,6</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,7</b>
<b>- Resultat efter finansiella poster</b>	<b>29,1</b>	<b>-6,7</b>	<b>35,8</b>	<b>21,0</b>	<b>-0,1</b>	<b>21,1</b>
<b>- Årets resultat</b>	<b>29,1</b>	<b>-6,7</b>	<b>35,8</b>	<b>21,0</b>	<b>-0,1</b>	<b>21,1</b>

#### Analys:

Trafikavtalet visar för juli ett rörelseresultat före finansiellt netto på 28,3 mkr, vilket är 35,0 mkr högre än budget.

Intäkterna har en positiv avvikelse mot budget med 23,5 mkr. Av dessa kan 20 mkr hänvisas till upparbetade kostnader för destinationsskyltar, vilka vidarefaktureras. Ytterligare 1,8 mkr av intäktsavvikelsen härleds till försäkringsutbetalningar och resterande avvikelse består av bidrag för sjuklöne-kostnader och skrotintäkter.

Kostnadssidan avviker totalt med 11,5 mkr. Personalkostnaderna är 9,8 mkr lägre än budget. Kostnadsgruppen entreprenadkostnaderna ligger 31,9 mkr över budget, dock avser 20 mkr av dessa inköp av destinationsskyltar. Materialinköp ligger i fas med budget och el för drift av spårvagn avviker positivt mot budget med 17,2 mkr.

Försäkringskostnader och lämnade skadestånd ligger 1,1 mkr över budget.

Senareläggning av investeringar påverkar avskrivningar positivt med 6,5 mkr.

Prognosen för helåret uppgår till 20,4 mkr. I prognosen ökar intäktssidan med ca 20 mkr för destinationsskyltar, vilket också ökar kostnaderna med motsvarande summa inom material och köpta tjänster. Ytterligare prognospåverkan under kontogruppen finns med 15 mkr avseende tidigarelagda arbeten för rostsanering samt utrangering av vagnstyp M29.

Elkostnaderna prognostiseras till en helårseffekt på cirka 10 mkr i avvikelse mot budget. Prognosen är försiktig i förhållande till utfallet för perioden. I prognosen har det inte tagits hänsyn till eventuella elstöd som är möjligt att söka under 2023.

Personalkostnaderna prognostiseras till 22,3 mkr lägre än budget. Påverkan av personalläget (framför allt förarbrist), förändringar i tidtabellen hösten 2023, förskjutna semesterdagar samt hög sjukfrånvaro gör att personalkostnaderna är svårprognostiserade.

Förseningar i investeringar gör att avskrivningskostnaden kommer att avvika positivt mot budget 2023. Prognosen pekar mot en positiv avvikelse med 5,6 mkr mot budget.

#### Åtgärd:

"Kompetensförsörjning spårvagnsförare" är ett av de arbetspaket inom ramen för SIQ som under sommaren kommer att ta fram ett analysunderlag, på kort och lång sikt, med förslag på åtgärder och aktiviteter som ska bidra till en bemanning i fas. Underlaget kommer att presenteras till bolagsledning och affärsledning under september månad.

Verksamheten pekar på höga priser vid inköp av bland annat fordonsdelar. Upphandling av fordonsdelar bör ske med god framförhållning för att säkerställa bättre priser samt leveranser i tid.

## 2.7 Resultatrapport (4|4)

### Ekonomiskt resultat Övriga avtal, projekt och uppdrag juli 2023

Resultaträkning (Mkr)	Utfall Juli 2023	Budget Juli 2023	Avvikelse	Prognos helår 2023	Budget helår 2023	Avvikelse
Nettoomsättning	26,7	24,4	2,3	44,0	42,0	2,0
Övriga rörelseintäkter	9,7	9,3	0,4	14,3	14,8	-0,4
<b>- Rörelsens intäkter</b>	<b>36,4</b>	<b>33,6</b>	<b>2,7</b>	<b>58,3</b>	<b>56,8</b>	<b>1,6</b>
Kostnader för varor, material och vissa köpta tjänster	-3,6	-6,2	2,6	-8,5	-10,5	2,0
Övriga externa kostnader	-7,0	-1,4	-5,6	-9,1	-1,9	-7,3
Personalkostnader	-25,7	-25,7	0,0	-40,6	-43,9	3,3
Av-/nedskrivning av im-/materiella anläggningstillgångar	0,0	-0,3	0,3	-0,3	-0,5	0,2
<b>- Rörelsens kostnader</b>	<b>-36,4</b>	<b>-33,6</b>	<b>-2,8</b>	<b>-58,6</b>	<b>-56,8</b>	<b>-1,8</b>
<b>- Rörelseresultat</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,2</b>
<b>- Resultat efter finansiella poster</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,2</b>
<b>- Årets resultat</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,2</b>

#### Analys:

Inom ramen för övriga avtal, projekt och uppdrag finns följande:

- *Ringlinien* som finansieras 50/50 mellan Västtrafik och Stadsmiljöförvaltningen. Inom verksamheten avviker utfallen mot budget gällande en hyreshöjning på 200 tkr.
- *Externa arbeten* utförda av Infrastruktur och Driftsäkring.
- *Särskild trafikledning* som finansieras av Stadsmiljöförvaltningen. Kostnadsförs i linje med budget.

*Trafiksäkerhetsfunktion* som finansieras av Stadsmiljöförvaltningen. Budget 2,7 mnkr. Kostnaderna för verksamheten ligger i linje med budget

#### Åtgärd:

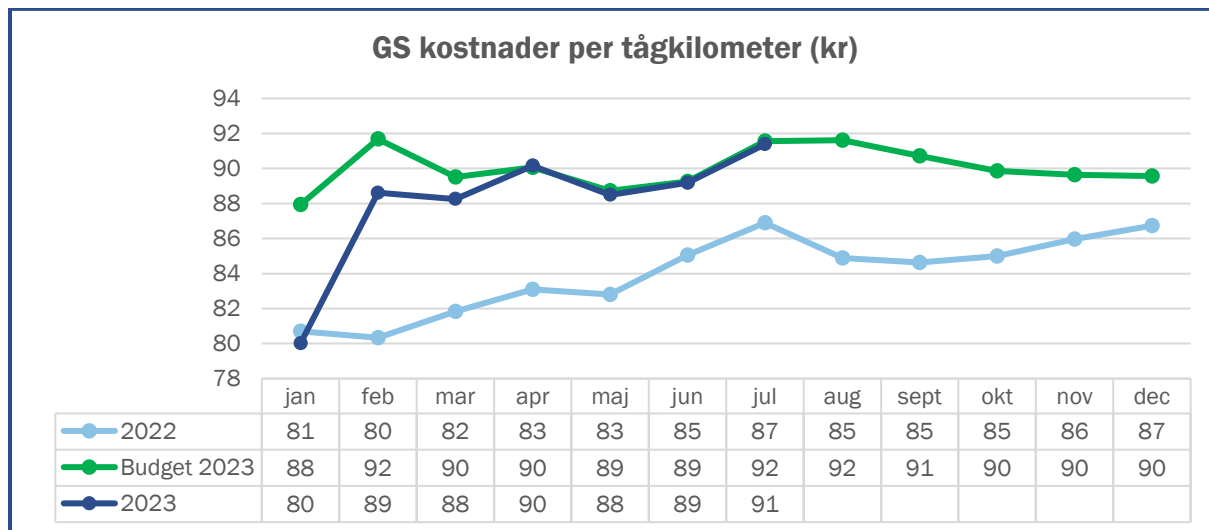
N/A



## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (1|5)

### 2.8.1 GS kostnader per tågkilometer

Tabellen visar bolagets ackumulerade externa kostnader genom antalet producerade tågkilometer för redovisad period och år. Visar på bolagets kostnadsutveckling per producerad kilometer.



#### Analys:

Km och kostnaderna är för den ackumulerade perioden är 0,3 respektive 0,5 procent lägre än budgeterat. Totalt för hela GS blir ett jämt utfall mot budget men det är stora avvikelser i de individuella avtalen

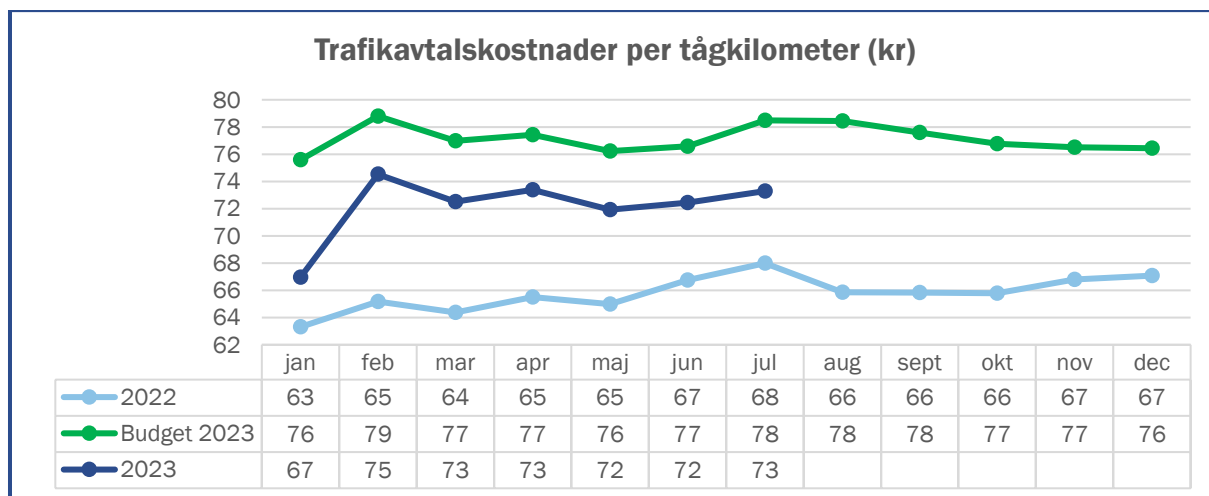
#### Åtgärd:

Att skapa ett bra utfalls underlag för att stötta budgeteringen på avtalsnivå. Rekrytera och utbilda personal är kritiskt för verksamheten i sin helhet och bolaget måste ta fram en plan för hur detta ska genomföras.

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (2 | 5)

### 2.8.2 Trafikavtalskostnader per tågkilometer

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:

Km för den ackumulerade perioden är 0,3 procent lägre än budgeterat, och kostnaderna har sedan februari legat mellan 1 och 2 procent lägre trots ökade kostnader på 20 mkr för destinationsskyltar. Den största faktorn är el, Avskrivningar, personalkostnader och färre underhåll på M33 bidrar till helheten.

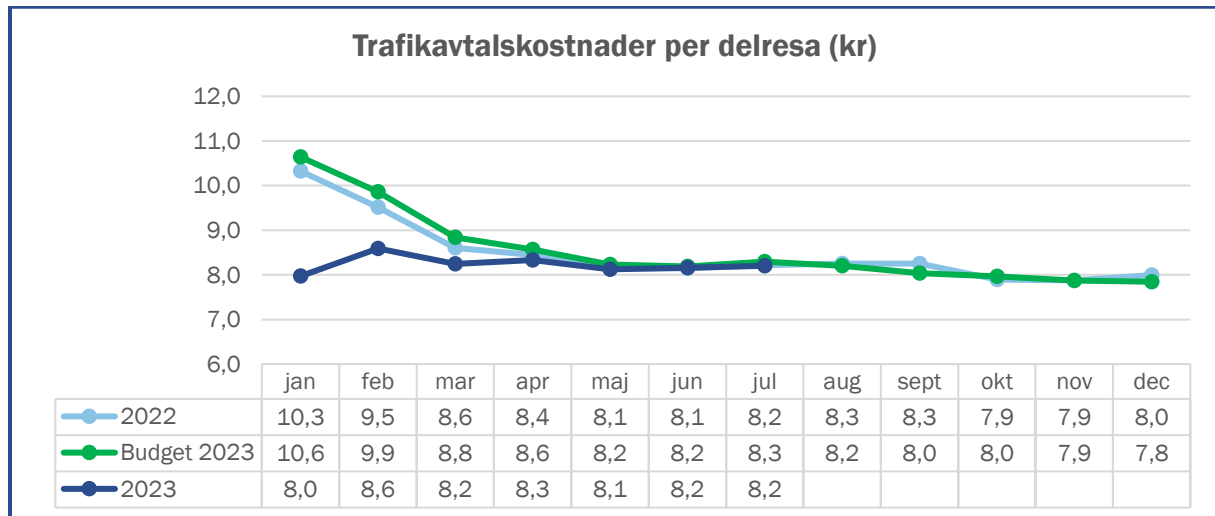
#### Åtgärd:

Att rekrytera och utbilda spårvagnsförare är kritiskt för verksamheten i sin helhet och bolaget måste ta fram en plan för hur detta ska genomföras.

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (3 | 5)

### 2.8.3 Trafikavtalskostnader per delresa

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



#### Analys:

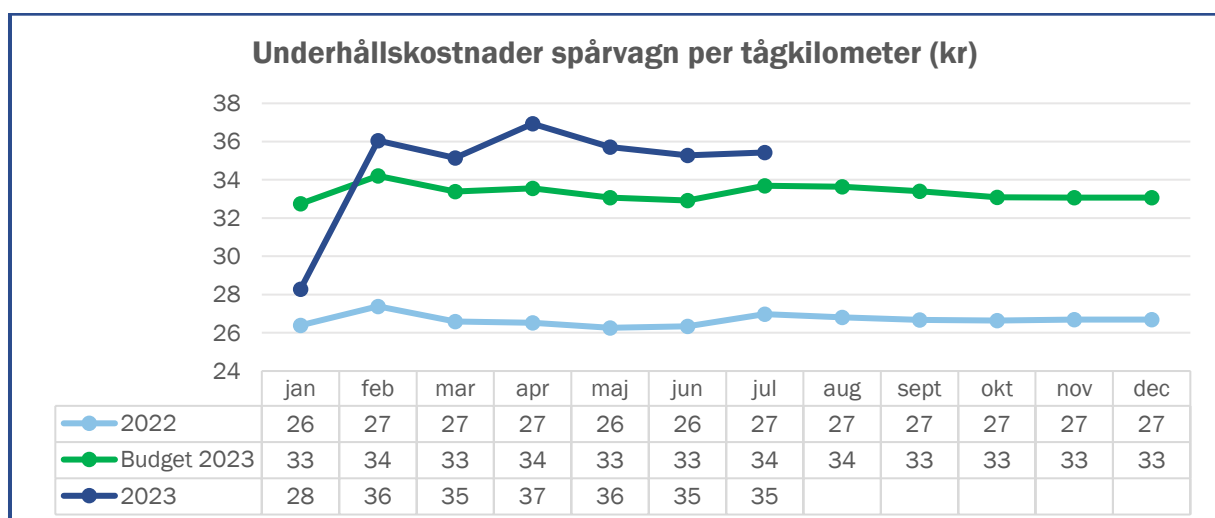
Det ackumulerade resandet ligger under budget och drastisk sjunkit sedan februari då resandet låg över budgeterat värde. Kostnaderna är samtidigt 2 procent lägre än budgeterat vilket leder till att kurvan ligger i nivå med budgetvärdet.

#### Åtgärd:

Att rekrytera och utbilda spårvagnsförare är kritiskt för verksamheten i sin helhet och leverans gentemot tidtabellen och resenärerna.

### 2.8.4 Underhållskostnader spårvagn per tågkilometer

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:

Km för den ackumulerade perioden är 0,3 procent lägre än budgeterat. Avvikelsen mot budget beror i huvudsak av 20 mkr för destinationsskyltar, som är en punktinsats som ligger utöver budget. Periodisering av HVK och material uttag gör att kostnadsökningen är lägre än prognostiserat.

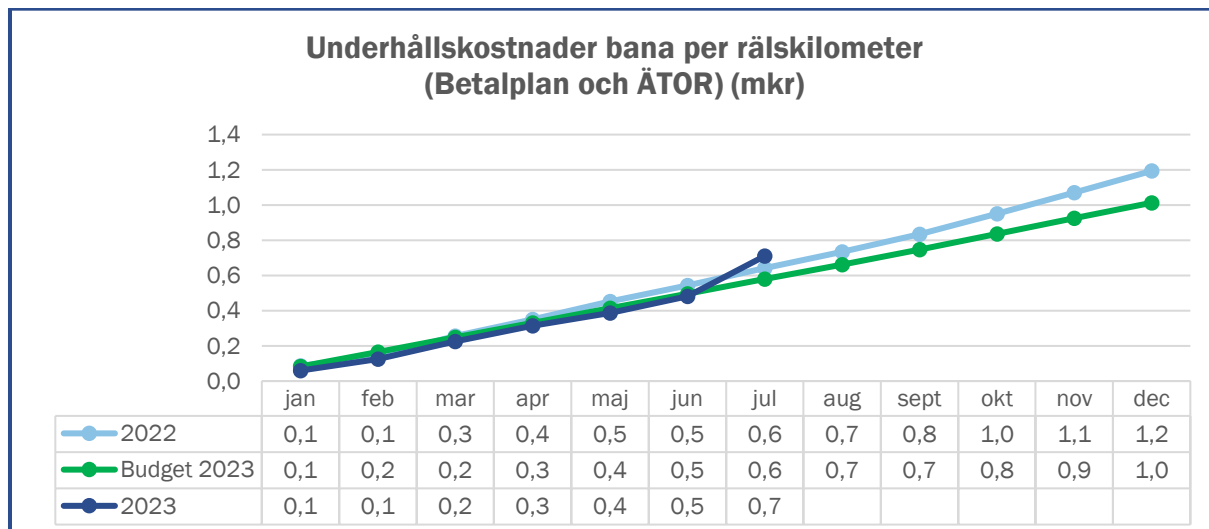
#### Åtgärd:

Verksamheten pekar på höga priser vid inköp av bland annat fordonsdelar. Upphandling av fordonsdelar bör ske med god framförhållning för att säkerställa bättre priser samt leveranser i tid.

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (4|5)

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

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



#### Analys:

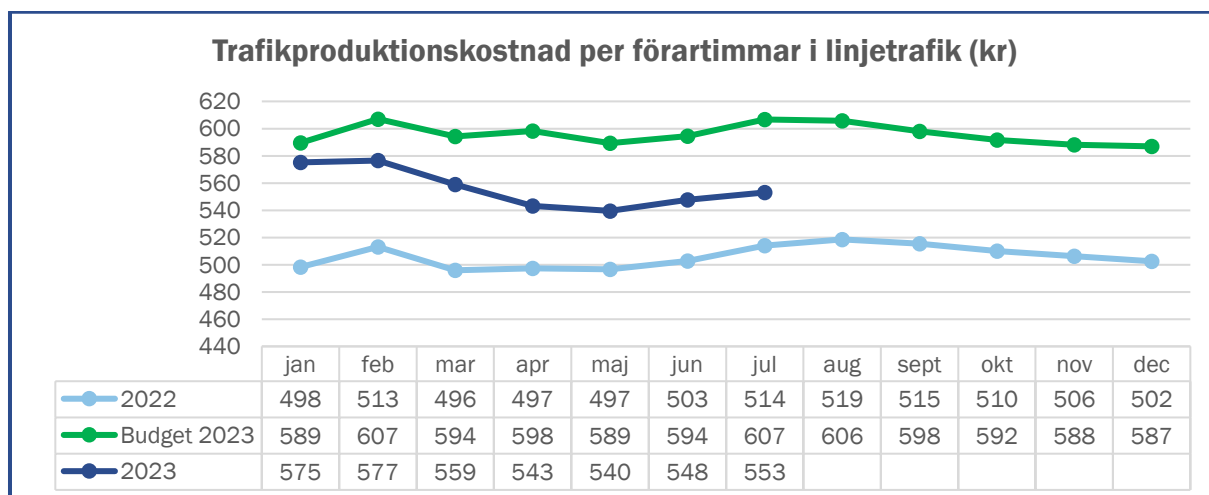
Under framtagande 2023

#### Åtgärd:

Utvärdering av KPI rörande UE- avtalet är under utredning.

### 2.8.6 Trafikproduktionskostnad per förartimmar i linjetrafik

Trafikproduktionskostnad per förare är kostnad för trafikproduktion genom antal förartimmar i linjetrafik. Ackumulerade värde visar på kostnadsutvecklingen över tid.



#### Analys:

Den ackumulerade körtiden är 681 timmar under budget. Kostnaderna sjunker samtidigt med 8,7 procent (11,6 mkr). Kostnadsminskningen kan härledas till EL och personalkostnader.

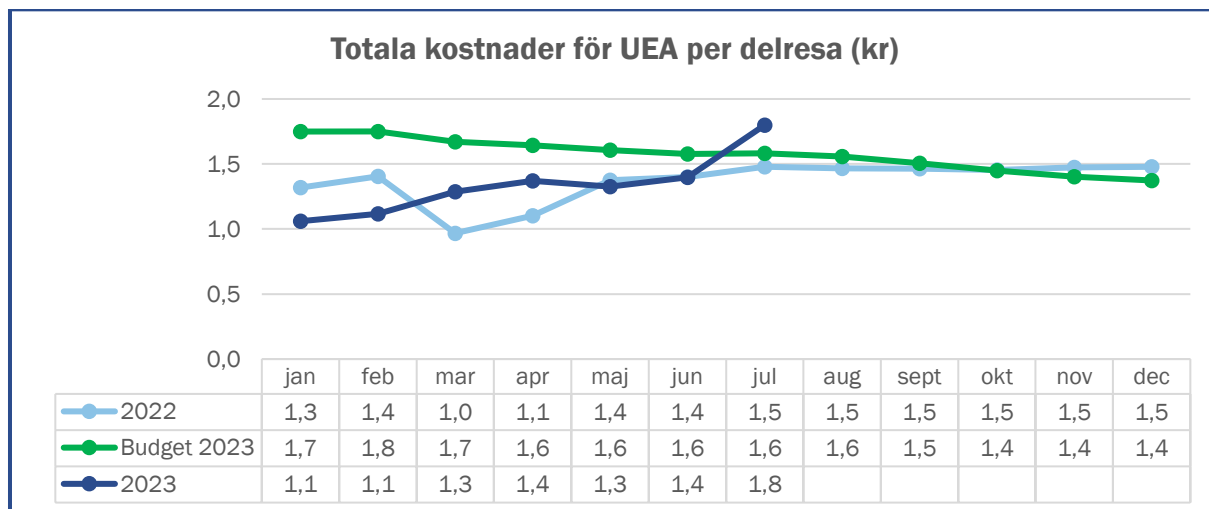
#### Åtgärd:

Att rekrytera och utbilda spårvagnsförare är kritiskt för verksamheten i sin helhet och bolaget måste ta fram en plan för hur detta ska genomföras.

## 2.8 Ekonomiska nyckeltal (5|5)

### 2.8.7 Totala kostnader för Utförandeentreprenadavtalet (UEA) per delresa

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



#### Analys:

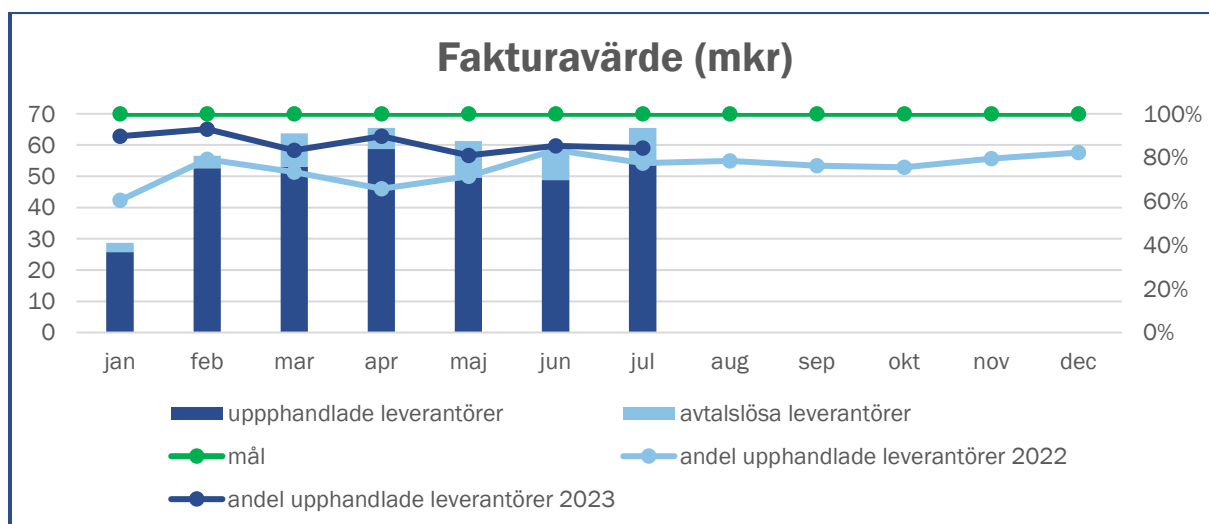
Under framtagande 2023.

#### Åtgärd:

Utvärdering av KPI rörande UE- avtalet är under utredning. Säkerställa datakvaliteten i samband med affärs-systembyte årsskiftet 22/23.

### 2.8.8 Fakturavärde

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



#### Analys:

Fakturavärde från upphandlade leverantörer uppgår till 55,2 mkr vilket motsvarar 84,3 procent av det totala värdet. En minskning med 1,1 procent mot föregående månad.

#### Åtgärd:

Arbeta med att öka ramavtalsmedvetenheten samt vikten av att använda giltiga avtal. Saknas avtal ska verksamheten i god tid planera in samt avvara resurser för att bistå upphandlingsenheten med framtagning av upphandlingsdokument. Det finns ett förslag om att upprätta ett inköpsforum där bolagets frekventa beställare finns representerat.

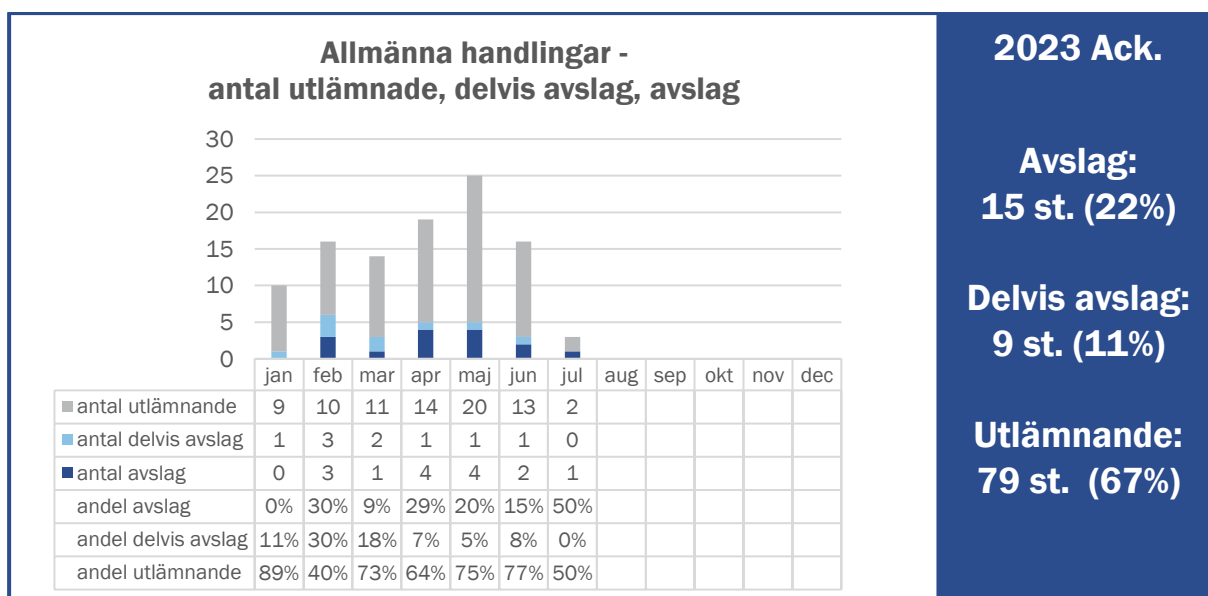
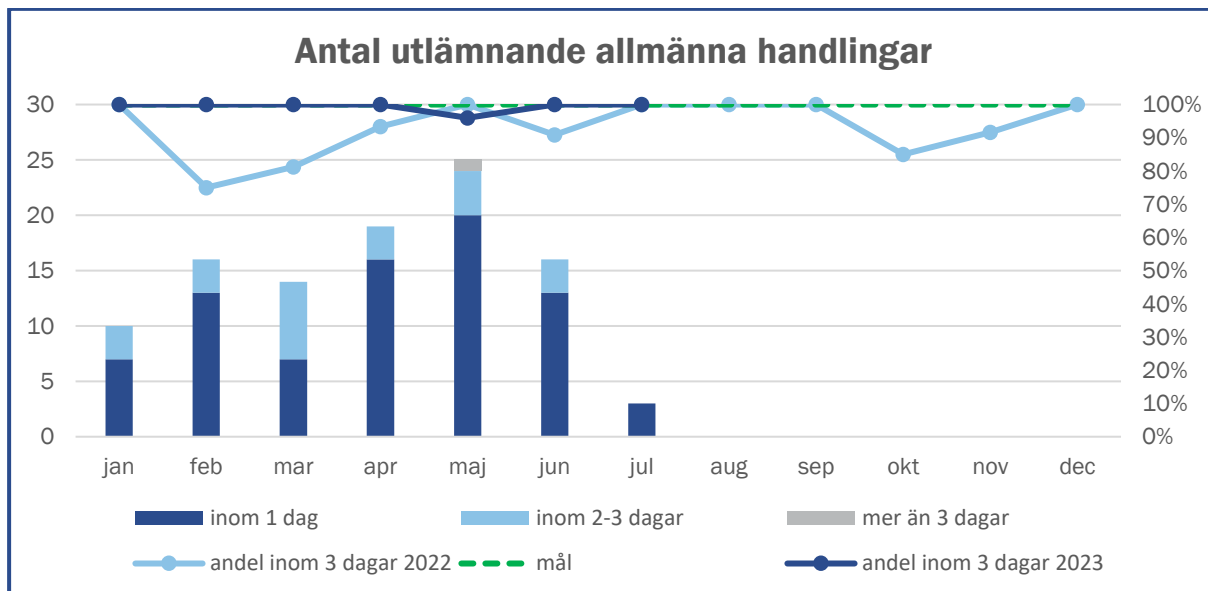
## 3. Stödjande avdelningars leveranser



# 3.1 Ledning och kommunikation (1|3)

## 3.1.1 Begärda allmänna handlingar

Nedan två diagram anger antal utlämnande av allmänna handlingar inom 1 dag, 2 - 3 dagar eller mer än 3 begärdearbetsdagar (med besvärskommentar) och andel utlämnade inom 3 dagar, 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). Målet är 100 procent korrekt utlämnande ska ske inom 3 begärdearbetsdagar.



Källa: Diarier

#### Analys:

Under juli månad har 3st begäran av allmänna handlingar inkommit. Dessa åtgärdades skyndsamt inom dag.

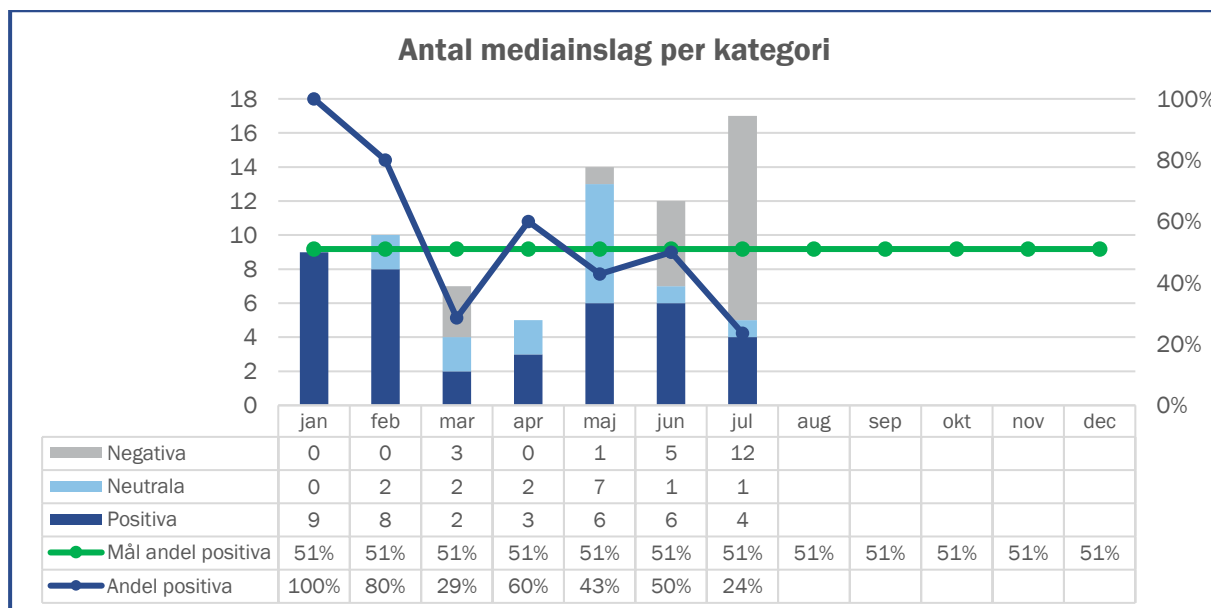
#### Åtgärd:

Inga andra åtgärder behövs vidtas mer än att fortsätta den positiva trenden att begärda allmänna handlingar utlämnas skyndsamt.

# 3.1 Ledning och kommunikation (2 | 3)

## 3.1.2 Mediainslag

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



Källa: Retriever Mediearkivet

### Analys:

Antalet publiceringar där GS framstår i negativ dager handlar uteslutande om förarbristen. Talespersonerna har dock hanterat medias frågor sakligt och stringent sätt och har i sig inte genererat mer negativ media utan tvärtom fått oss att framstå som medvetna om problemen och att vi gör vad vi kan för att lösa dem på alla sätt. De positiva mediainslagen handlade bland annat fortfarande om entusiasterna Hannes besök i juni. Dessutom handlade det om GS samarbete med andra aktörer inför stora evenemang, båda är resultat av våra pressmeddelanden.

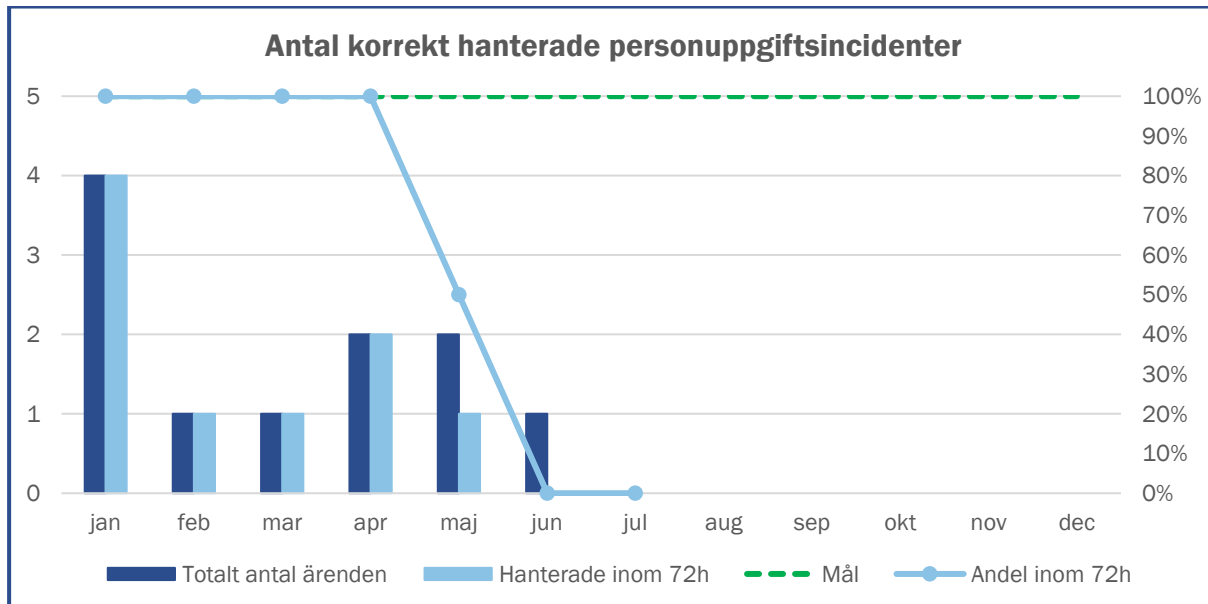
### Åtgärd:

Det är tydligt att våra pressmeddelanden i MyNewsdesk genererat positiv press. Det kan vi fortsätta med.

## 3.1 Ledning och kommunikation (3 | 3)

### 3.1.3 Personuppgiftsincidenter

Europeiska unionen (EU) har beslutat om en förordning som utgör en ny generell reglering för personuppgiftsbehandling. 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 procent.



Källa: Diarier

#### Analys:

Inga inrapporterade personuppgiftsincidenter har inkommit under juli månad.

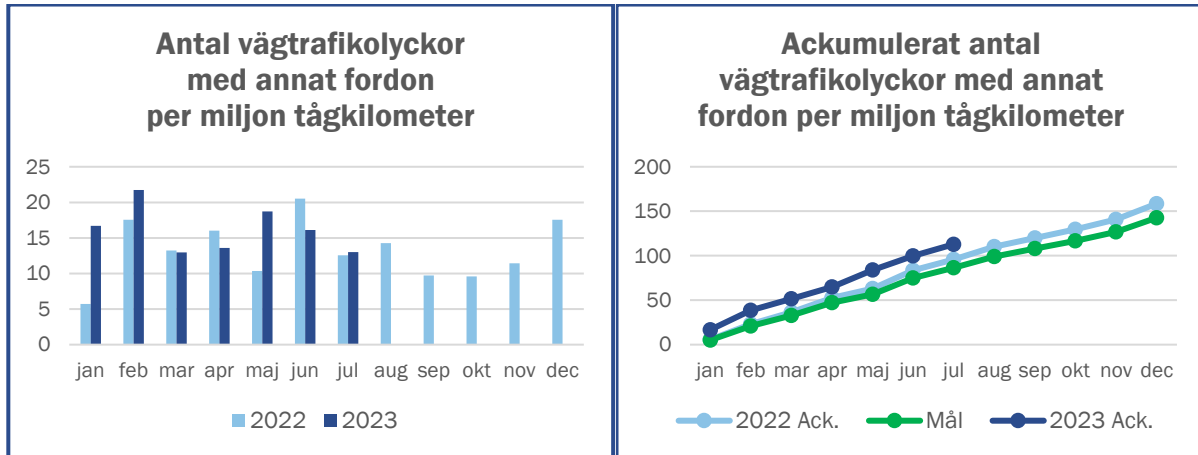
#### Åtgärd:

Utan åtgärd.

## 3.2 SKIP och förbättring (1|8)

### 3.2.1 Trafiksäkerhet VTO – vägtrafikolyckor med annat fordon, per miljon tågkilometer

Trafiksäkerhet VTO (vägtrafikolycka) visar antal vägtrafikolyckor mellan spårvagn och annat fordon, per miljon tågkilometer. Målet är att minska antalet vägtrafikolyckor med annat fordon med 10 procent jämfört med 2022.



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

#### Analys:

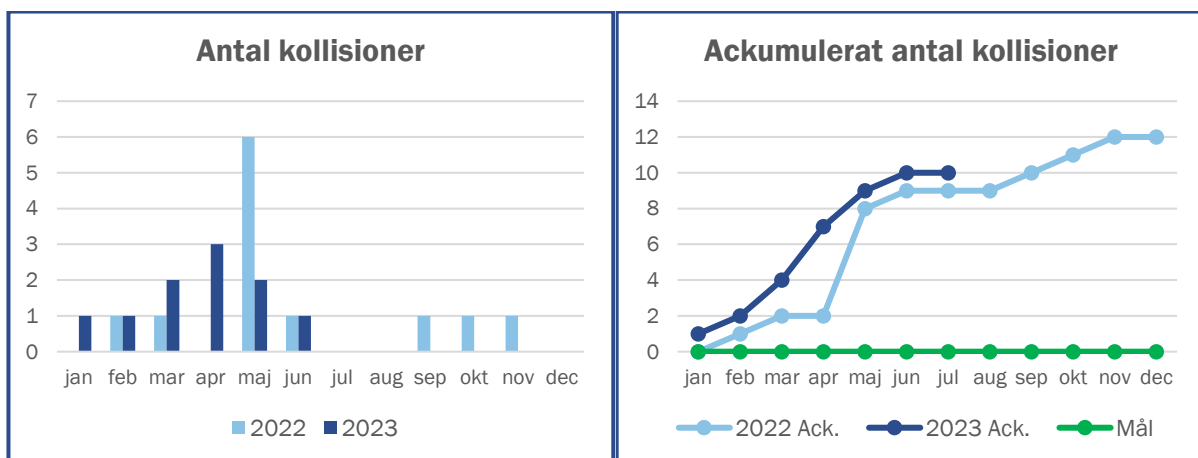
Vägtrafikolyckorna har inte under juli månad avvikit i någon utsträckning från föregående år. Även allvarlighetsgraden ligger genomsnittligen lågt. Dessutom ser vi en minskning i antalet olyckor med buss under juli jämfört med övriga månader för 2023.

#### Åtgärd:

Vi fortsätta arbeta proaktivt genom att sprida information till verksamheten om farorna och den konstant förändrade trafikmiljön. Föra dialog med förarna om olycksdrabbade platser, lägga fram åtgärdsförslag till Stadsmiljöförvaltningen.

### 3.2.2 Antal kollisioner

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



#### Analys:

Inga kollisioner har skett under juli månad.

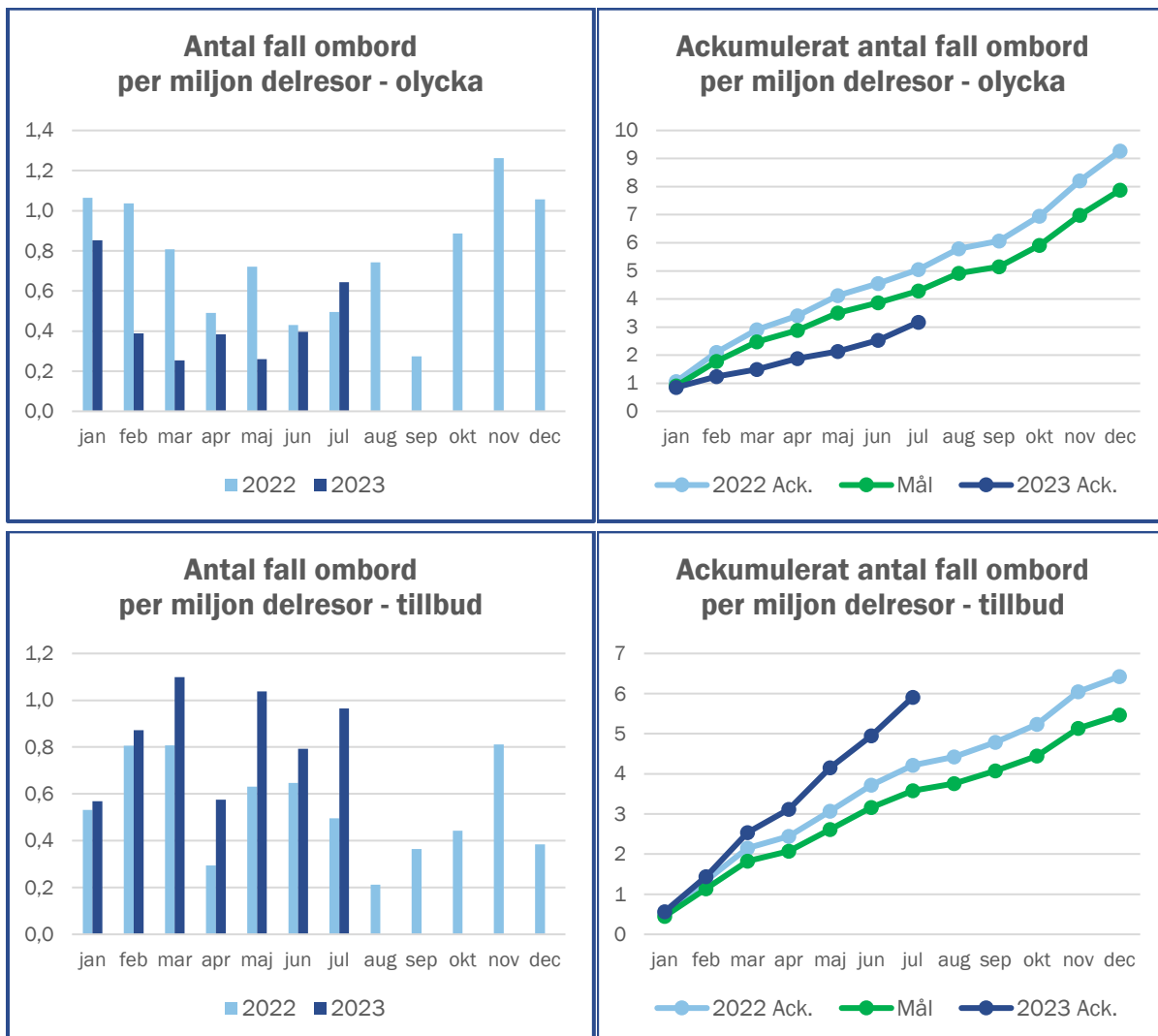
#### Åtgärd:

Vår målsättning är fortsatt nolltolerans, vi fortsätter driva frågan runt försiktighet och uppmärksamhet. "Påbörja ingenting du inte med säkerhet kan avsluta på ett säkert sätt."

## 3.2 SKIP och förbättring (2|8)

### 3.2.3 Antal fall ombord per miljon delresor

Nedan diagram visar antal fall ombord per miljon delresor vilket ingår fall i fordon, fall vid på-avstigning, fall vid av- eller 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 2022.



#### Analys:

Antalet fall ombord visar tyvärr en ökning under juli månad. Men vi ser en ökad medvetenheten hos förarna gällande M33. Även antalet inrapporterade tillbud fortsätter vara på en hög nivå, något som ses som något positivt efter våra kampanjer att öka tillbudsrapportering till verksamheten.

#### Åtgärd:

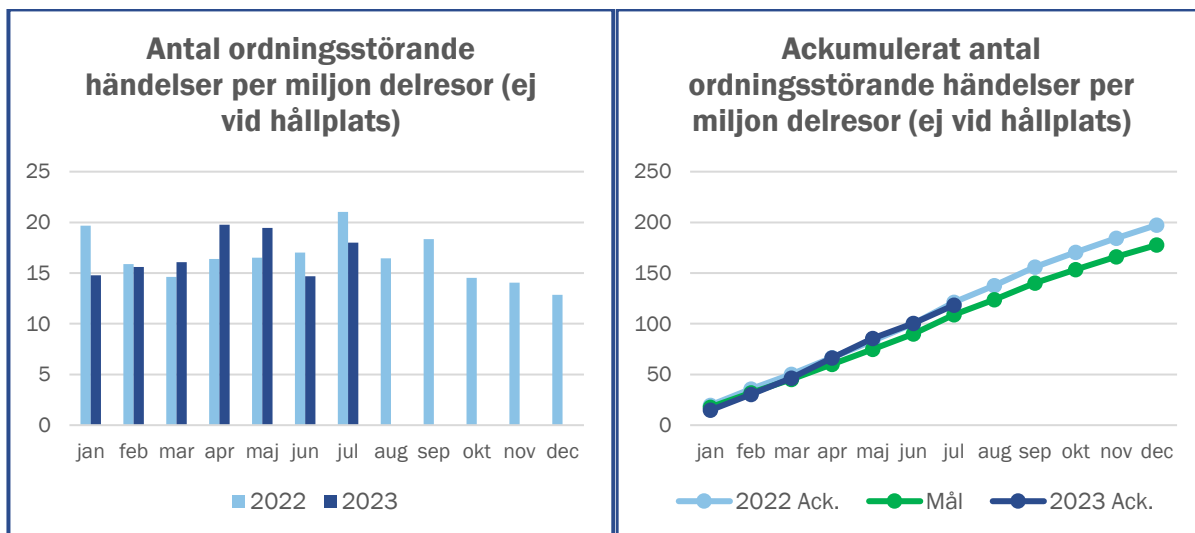
Vi fortsätter se över utvecklingen gällande "fall-i-vagn" samt fortsätter att uppmuntra och informera förarna om utvecklingen.

## 3.2 SKIP och förbättring (3 | 8)

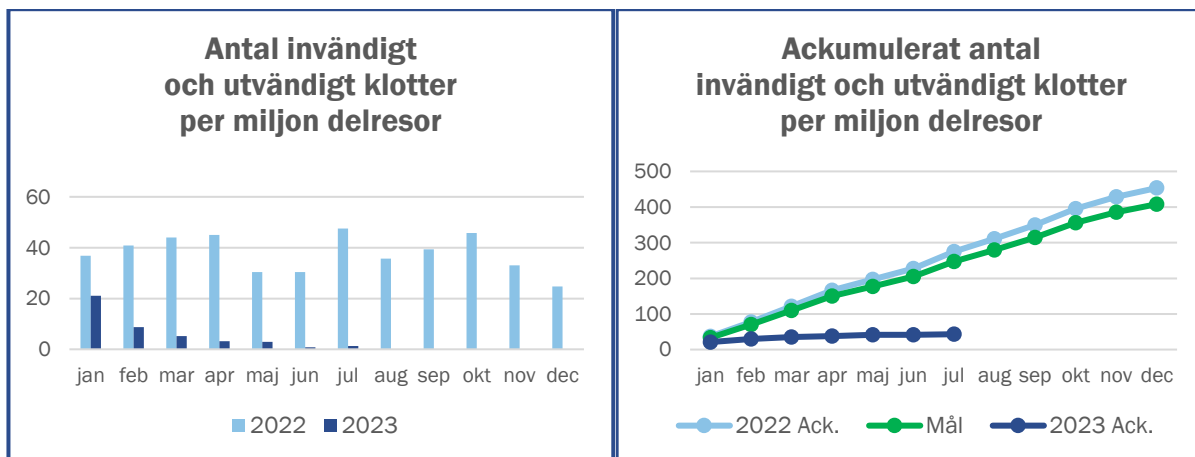
### 3.2.4 Antal ordningsstörande händelser per miljon delresor

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

Ordningsstörande händelser påverkar de drabbade och vår verksamhet hårt och GS ska verka för att dessa störningar ska minska med 10 procent jämfört med 2022.



Invändigt och utvärdigt klotter utgör en betydande del av ordningsstörande händelser och därför visas dessa i separata diagram nedan, ingår alltså ej i antal ordningsstörande i graferna ovan.



Statistik gällande hot och våld ska uppdateras.

#### Analys:

Ordningsstörningar och klotter påverkas mycket av yttre faktorer. Vi kan se att antalet ordningsstörande händelser varierar något jämfört med 2022 men det är inga stora avvikelser och generellt ligger antalet ordningsstörningar på en relativt stabil nivå. Antalet ordningsstörande händelser för juli 2023 är färre än i juni föregående år. Fortfarande står antal "påverkade ombord" för den största andelen inom kategorin ordningsstörande händelser. 62,6 procent av totalen.

Den näst största posten, 19 procent för juli 2023, utgörs löpande av kategorin "förorening på spårvagn". Enligt svensk kollektivtrafiks Kollektivtrafikbarometer 2022 är "bråkiga och stökiga personer" och "otrevliga platser och fordon" en källa till otrygghet. Vi kan se att antalet invändigt och utvärdigt klotter minskat avsevärt. Orsaken utreds.

#### Åtgärd:

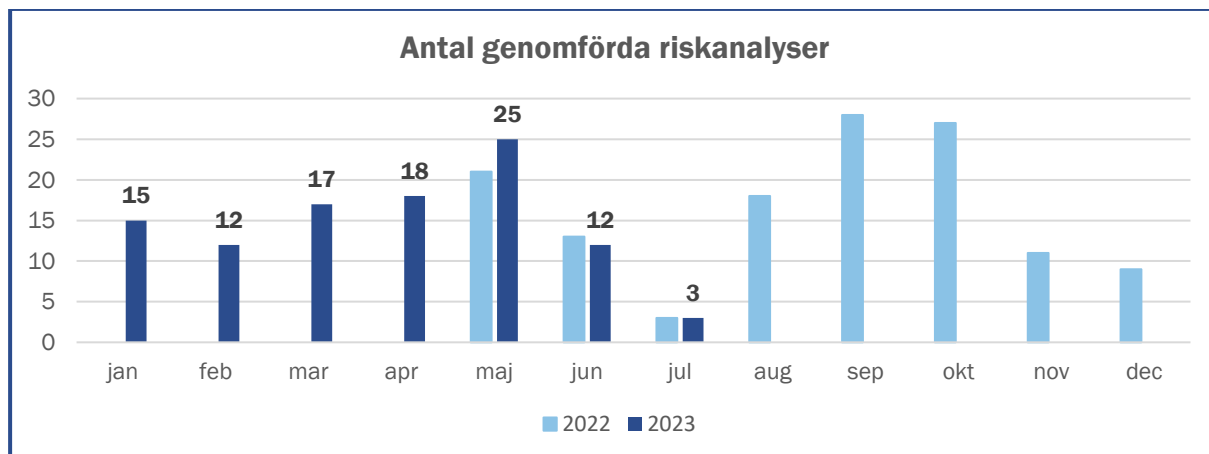
Fortsätta hög rapporteringsgrad. Stärka föraren i att vidta åtgärder för att minska antalet ordningsstörande händelser. Fortsätta polisanmäla klotter. Fortsatt hög ambition utifrån kvalitetskrav och i förebyggande syfte.



## 3.2 SKIP och förbättring (4|8)

### 3.2.5 Antal genomförda riskanalyser

Risikanalyser ska genomföras vid förändringar för att identifiera risker och på förhand kunna eliminera dem eller åtminstone skapa en plan för när de inträffar. GS verksamhet ser till att genomföra riskanalys i enlighet med lagkrav och interna regelverk, samt att rapportera till enhet Säkerhet. Antalet rapporterade påbörjade riskanalyser bör öka i takt med att GS fortsätter sitt proaktiva riskhanteringsarbete. Uppföljningen startade i maj 2022, därför finns inte ljusblå siffror/staplar för januari – april.



Källa: Riskanalysjournal

#### Analys:

Antalet genomförda riskbedömningar för juli 2023 är 3 vilket är precis lika många som för juli 2022. Nu när vi kan börja jämföra antalet genomförda riskbedömningar med 2022 kan vi se att 2023 och 2022 ligger ungefär i linje med varandra. Riskbedömningar ska göras i samband med förändringar i verksamheten som till exempel vid personalförändringar, förändringar av arbetsmetoder eller arbetstider, om- och nybyggnationer, och när ny arbetsutrustning införs. Att kunna redovisa antal genomförda riskbedömningar är ett krav från våra kunder och följs, förutom i denna månadsrapport, upp vid interna och externa revisioner.

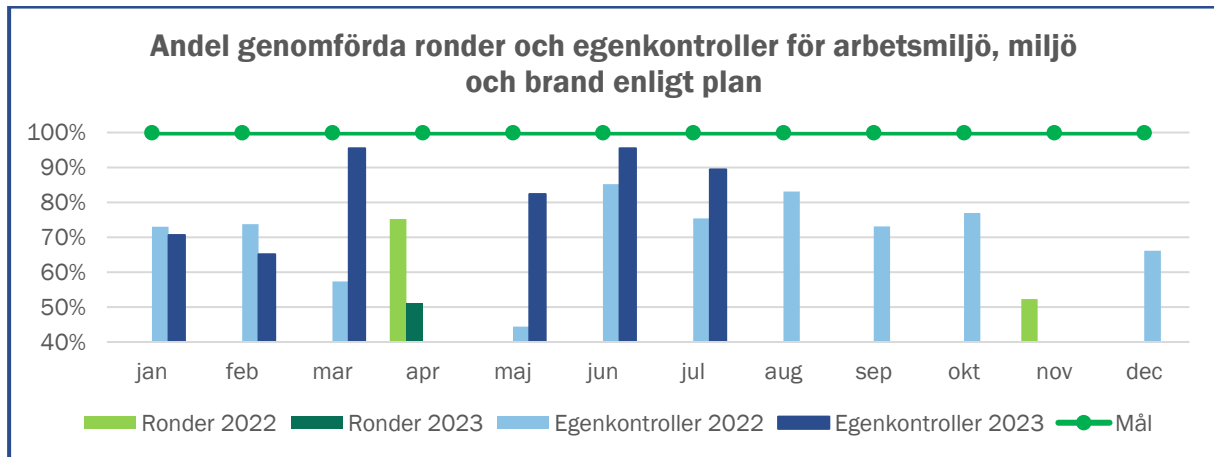
#### Åtgärd:

För att underlätta för verksamheten ska en process med tillhörande stödjande dokument för riskbedömning tas fram. Dessa ska vara klara under 2023. Enheten ska även bidra till att öka kunskapen kring när, hur och varför man ska genomföra riskbedömningar, samt hur dessa ska dokumenteras, registreras och rapporteras.

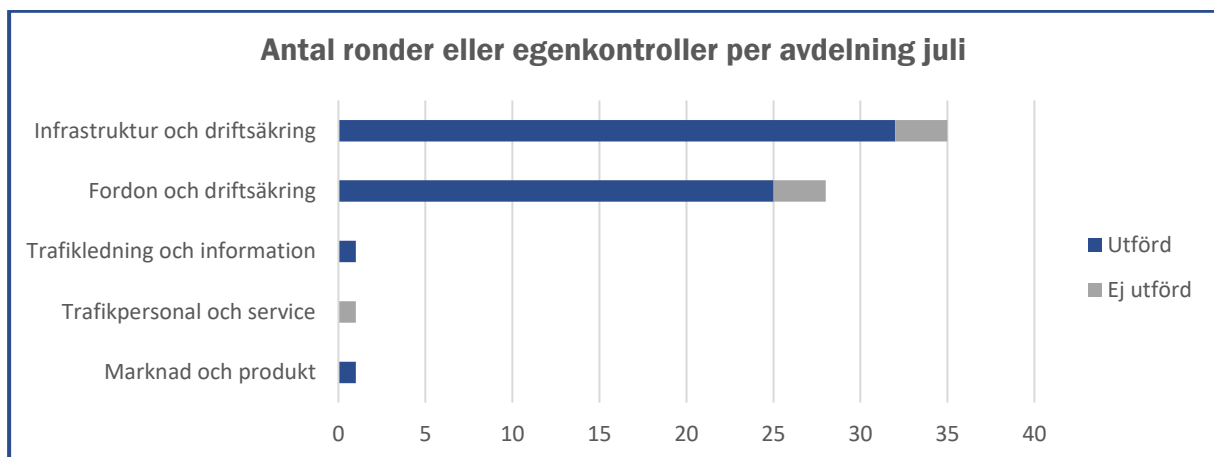
## 3.2 SKIP och förbättring (5|8)

### 3.2.6 Andel genomförda ronder och egenkontroller för arbetsmiljö, miljö och brand enligt plan

Egenkontroller ska vara utförda innan den 15:e varje månad och ronderna 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)



OBS! I ovan diagram visas bara de avdelningar som har skyddsronder eller egenkontroller inplanerade under månaden.

#### Analys:

Målet för genomförandet av egenkontroller och ronder är 100 procent. Antalet genomförda egenkontroller för juli 2023 ligger på 89,4 procent vilket är en förbättring jämfört med samma månad förra året då genomförandet var 75,4 procent. En generell ökad rapportering och kvalitet på rapporterna kan urskiljas jämfört med 2022. Jämför man månaderna april och maj så ser vi nära fördubbling.

Egenkontrollerna och ronderna är viktiga verktyg för att undersöka vår verksamhet och identifiera risker och brister för områdena arbetsmiljö, miljö och brand. Risker och brister som i och med att vi identifierar dem kan åtgärdas för att undvika ohälsa och skada hos GS medarbetare. Det är därför viktigt att de utförs i tid med god kvalitet. Att genomföra och rapportera egenkontroller och ronder i enlighet med nuvarande arbetssätt innebär dock en stor administrativ börda för cheferna/egenkontrollanterna.

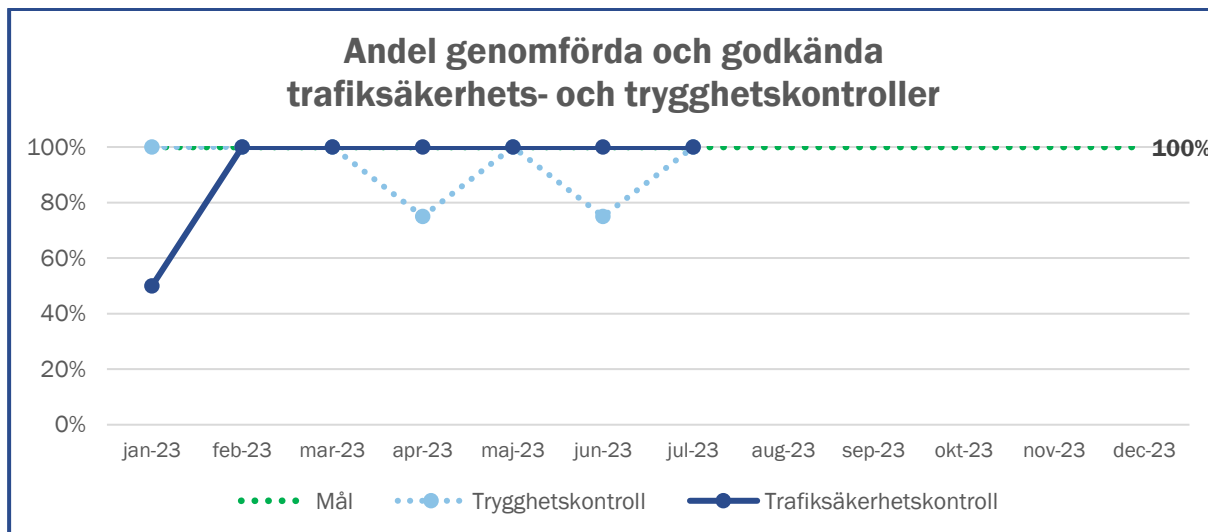
#### Åtgärd:

Under hösten 2023 ska en utredning genomföras som ska ligga till grund för framtagandet av enklare, effektivare och med avdelningsanpassade processer. Ett nytt systemstöd ska upphandlas för att ytterligare underlätta den stora administrativa bördan för egenkontrollanter och chefer.

## 3.2 SKIP och förbättring (6 | 8)

### 3.2.7 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 2023

#### Analys:

Trafiksäkerhet: Samtliga kontroller har genomförts utan större avvikelser. Trygghet: 100 procent av planerade aktiviteter inom området trygghet för juli 2023 är genomförda. Det innebär att Enheten för trygghet och säkerhet följt upp och säkerställt kvalitet på egenkontroller för juli 2023.

#### Åtgärd:

Trafiksäkerhet: Fortsätta genomföra sina planerade kontroller under året som vanligt. Trygghet: Fortsätta vårt systematiska arbete med att undersöka och riskbedöma vår verksamhet. Detta för att kunna ha kontroll på faror och risker i vår verksamhet och i största möjligaste mån kunna begränsa och minimera risker och faror genom proaktivt och förebyggande arbete. Säkerhet först då säkerhet skapar förutsättningar för trygghet. Säkerhetssidan på Spårväggen samt riskhantering i VLS ska vara klart under 2023.

### 3.2.8 Antal tillbud och olyckor inom arbetsmiljö

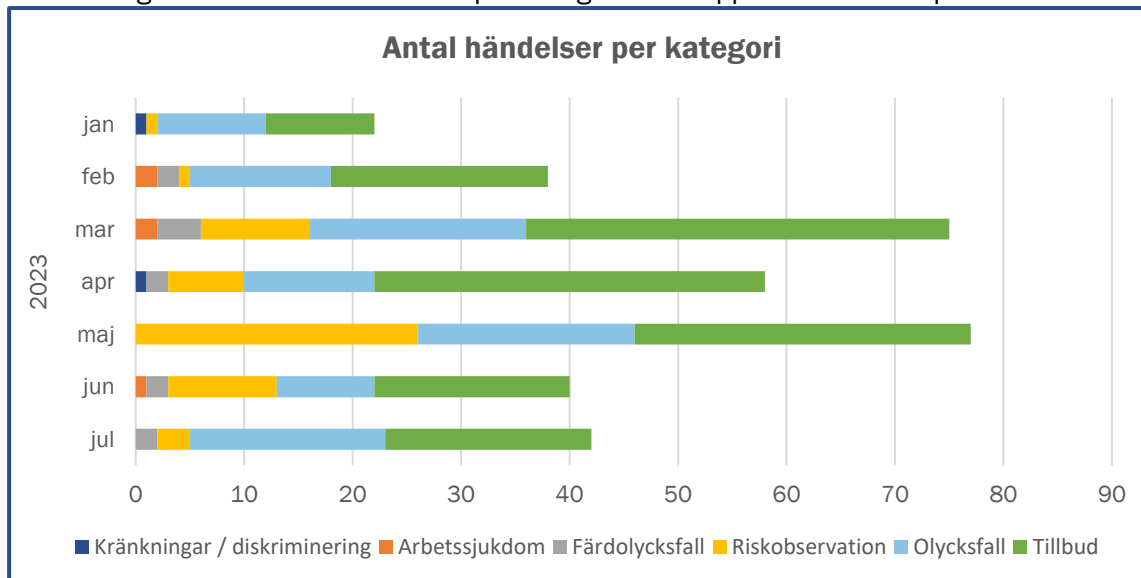
Arbetsmiljörelaterade risker, tillbud och olyckor/skador rapporteras i systemstödet IA, som nås via Personec.

Det finns sex olika händelsetyper i IA:

- (1) Riskobservationer: Ett fel, en risk eller en brist som skulle kunna leda till tillbud eller olycksfall.
- (2) Tillbud: En plötslig händelse som kunnat leda till personskada för arbetstagare.
- (3) Olycksfall: Arbetstagare drabbas av skada till följd av en plötslig händelse som inträffat på arbetsplatsen, eller plats man besökt i arbetet.
- (4) Arbetsjukdom: En sjukdom som beror på skadlig inverkan i arbetet under längre tid. Arbetssskador som uppkommit på annat sätt än genom olycksfall i arbetet klassificeras som arbetsjukdomar.
- (5) Färdolycksfall: En färdolycka är ett olycksfall som skett vid färd mellan arbetsplatsen och bostaden.
- (6) Kränkningar/diskriminering: Arbetstagare har blivit utsatt för någon form av kränkningar, trakasserier utifrån diskrimineringsgrunderna, sexuella trakasserier eller repressalier i arbetet.

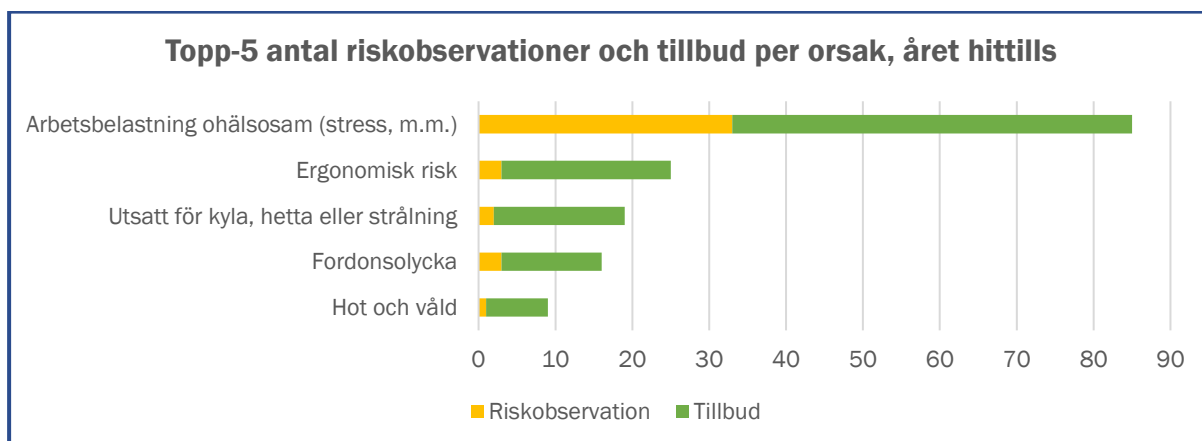
## 3.2 SKIP och förbättring (7|8)

Nedan diagram visar antal händelser per kategori som rapporterats hittills per månad under året.



Källa: IA (OBS! Händelser som endast registreras i Händelseregistret eller HOA finns ej med i ovan statistik).

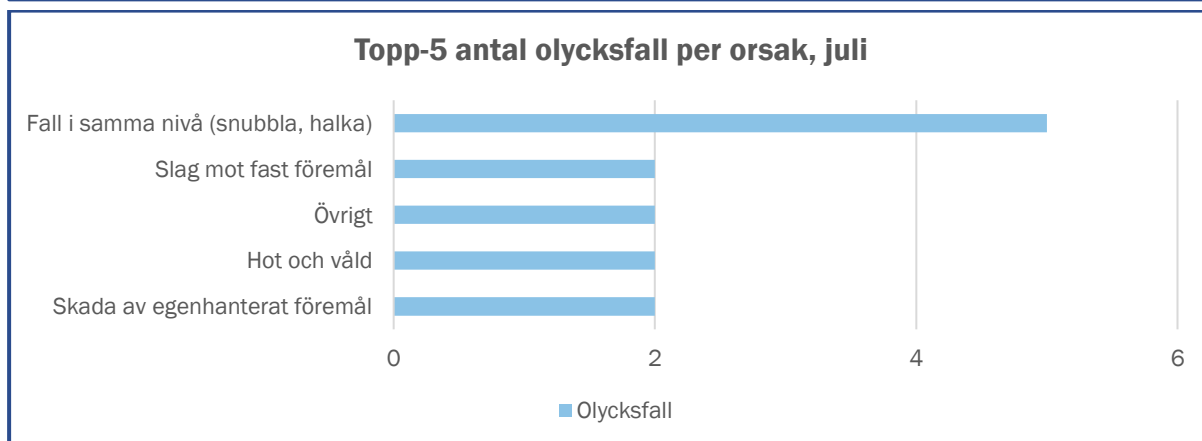
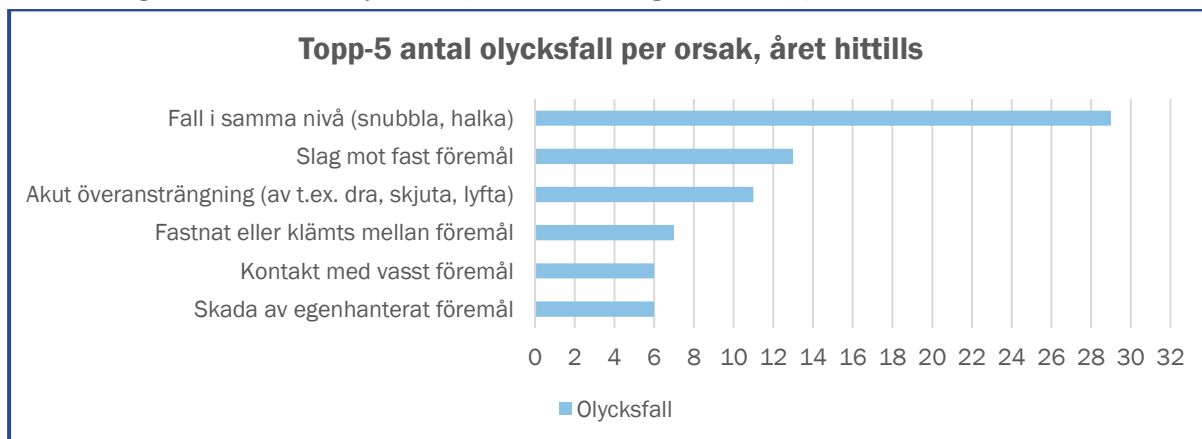
Nedan diagram visar antalet riskobservationer och tillbud per orsakskategori som rapporterats under året.



Källa: IA (OBS! Händelser som endast registreras i Händelseregistret eller HOA finns ej med i ovan statistik).

## 3.2 SKIP och förbättring (8|8)

Nedan diagram visar antal olycksfall per orsakskategori som rapporterats under året.



Källa: IA (OBS! Händelser som endast registreras i Händelsregistret eller HOA finns ej med i ovan statistik).

### Analys:

Antalet rapporterade händelser i IA fortsätter att öka, vilket är positivt då det historiskt funnits misstanke om ett stort mörkertal. Positivt är också att antalet riskobservationer och tillbud numer överstiger antalet olyckor då GS strävar mot att uppnå förhållande 10 tillbud på 1 olycka.

Inga allvarliga tillbud eller olyckor har inträffat under juli 2023.

Sett både över tid och även under juni och juli 2023 är Arbetsbelastning ohälsosam (stress m.m.) den vanligaste orsaken till tillbud och riskobservationer. De flesta rapporter med denna skaderisk har inkommit från spårvagnsförare där körtider inte kan hållas på grund av många hastighetsbegränsande sträckor, vilket ger liten möjlighet till pauser som i sin tur skapar en ohälsosam arbetsbelastning (stress). Detta förstärker också troligtvis de upplevda problemen kopplat till ergonomi.

Vi har tagit oss igenom årets varmare veckor även om juli har bjudit på relativt svalt väder. En del riskobservationer och tillbud har inkommit från spårvagnsförarna gällande varmt klimat i förarhytten.

Fall i samma nivå (snubbla, halka) är den vanligaste orsaken till skada under juli 2023 följt av slag mot fast föremål, skada av egen hanterat föremål samt hot och våld.

Observera att en viss efterjustering av data för juli 2023 för kategorierna riskobservation, tillbud och olyckor inom arbetsmiljö kan krävas då kvalitetssäkring ej kunnat genomföras under semesterperioden.

### Åtgärd:

Snabbare hantering och återkoppling till medarbetarna av deras inrapporterade händelser för att öka motivationen till tillbudsrapporteringen samt för mer tillförlitligt statistikunderlag samt möjlighet till uppföljning genom nytt nyckeltal.

En HMS-rapport, som bygger på månadsrapporten tas fram. Denna ska gås igenom på varje HMS-kommittémöte så att mönster och trender gällande olyckor och tillbud kan analyseras ner på enhetsnivå.

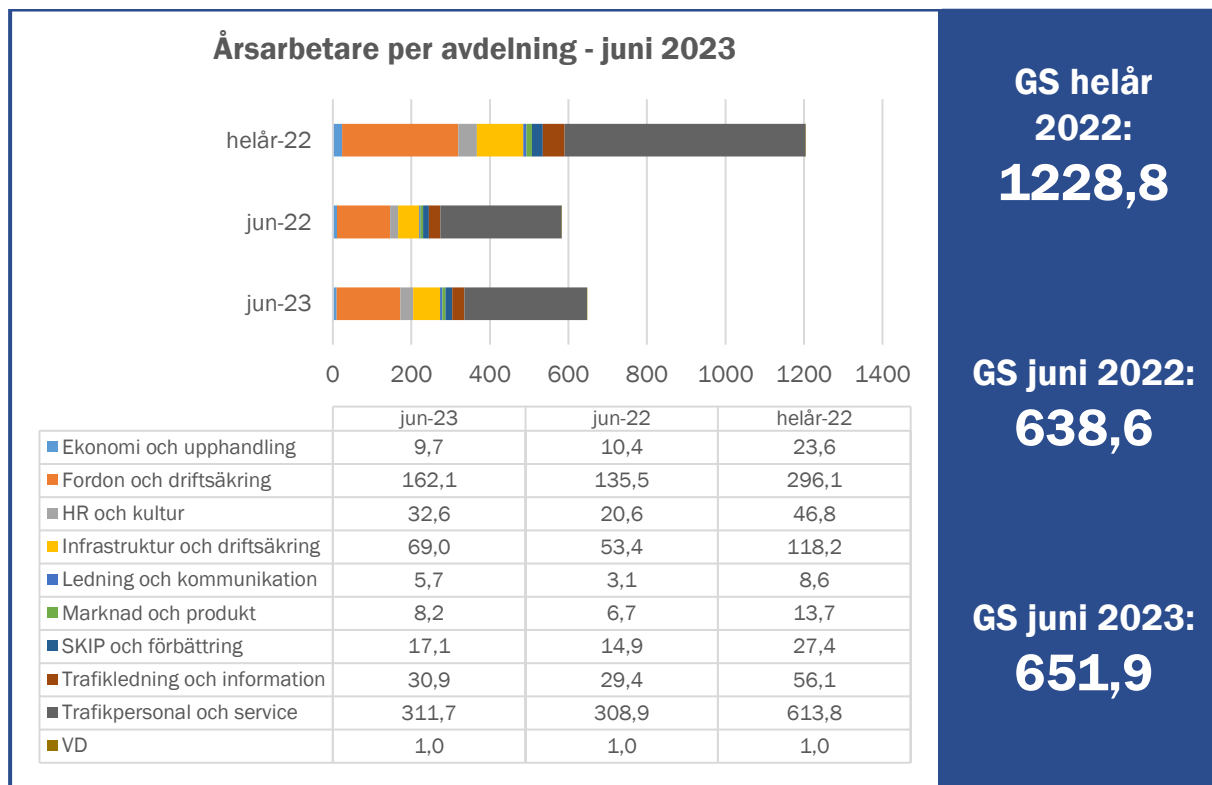
Fortsatt dialog med Stadsmiljöförvaltningen, Västtrafik och Infrastruktur och driftsäkring för att lösa situationen med många hastighetsbegränsande sträckor vilka påverkar körtiderna och förarnas möjlighet till paus och återhämtning.

## 3.3 HR och kultur (1|10)

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

En årsarbetare motsvarar 1600 arbetade timmar och planeras i förväg för hela kalenderåret. Nedan diagram visar antal årsarbetare ackumulerad uppgift från årets början.

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



Källa: Bokksus

## 3.3 HR och kultur (2 | 10)

### 3.3.2 Antal heltidsanställda kollektivmedarbetare per avdelning samt totalt

Ska uppdateras.

### 3.3.3 Antal heltidsanställda tjänstemän per avdelning samt totalt

Ska uppdateras.

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

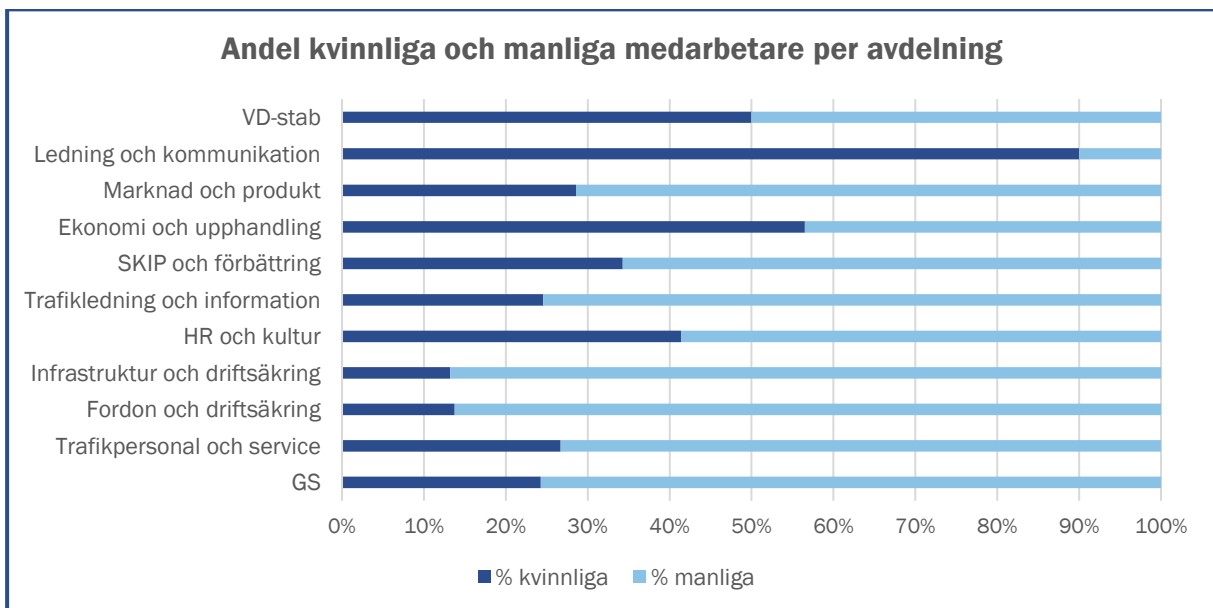
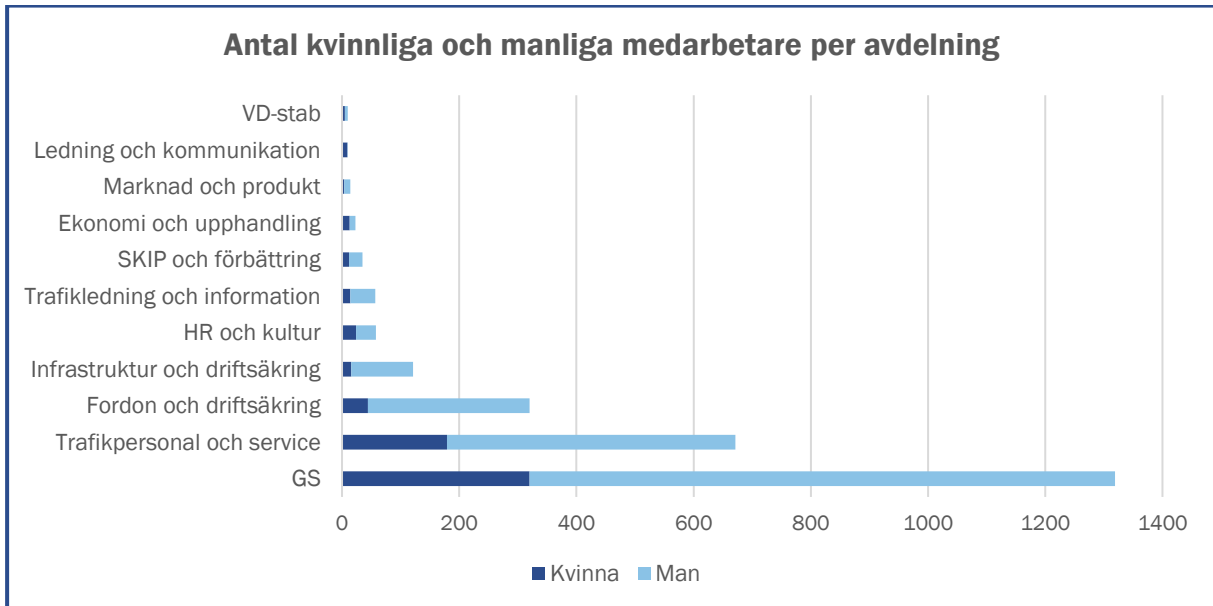
Anger antal tjänstlediga och föräldralediga under **juli** månad. Gällande tjänstlediga för Trafikpersonal och service ingår statistik för förare och där antal dagar med arbetsplikt under månaden där förare varit tjänstlediga ingår, omvandlat till antal FTE.

Avdelning	Antal tjänstlediga	Antal föräldralediga
Ekonomi och upphandling	0	1
Fordon och driftsäkring	3	7
HR och kultur	1	1
Infrastruktur och driftsäkring	2	9
Ledning och kommunikation	0	0
Marknad och produkt	1	1
SKIP och förbättring	1	1
Trafikledning och information	1	1
Trafikpersonal och service	9	45
<b>GS</b>	<b>18</b>	<b>66</b>

## 3.3 HR och kultur (3 | 10)

### 3.3.5 Kvinnliga och manliga medarbetare per avdelning samt totalt

Anger könsuppdelad statistik totalt för GS och per avdelning. Status från slutet av 2022.

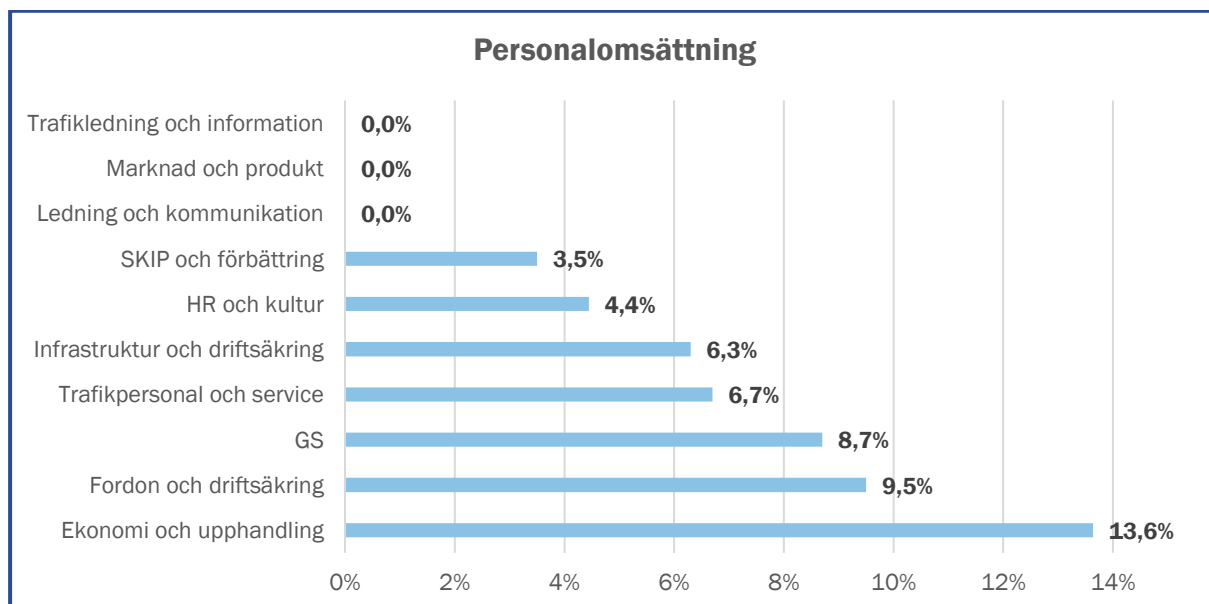




## 3.3 HR och kultur (4|10)

### 3.3.6 Personalomsättning per avdelning och totalt

Personalomsättning ger en bild av hur stor andel av medarbetarna som bytts ut mot nya kollegor under ett verksamhetsår. Nedan diagram visar hur det såg ut 2022 för GS totalt och per avdelning. Måttet, som räknas ut per helår, anges i procent och räknas fram genom att ställa det lägsta av bolagets eller avdelningens externa avgångar respektive externa rekryteringar i relation till antalet anställningar i december samma år. Som ett exempel hade GS 95 externa avgångar respektive 1158 externa rekryteringar och totalt antal anställda var 1158. Personalomsättningen beräknas då som  $95 / 1158 = 8,2$  procent. Status från slutet av 2022.



Källa: Bokksus

#### Analys:

Personalomsättningen på en bolagsövergripande nivå ligger inom vad som räknas som vanligt i en liknande verksamhet. Inom mindre avdelningar såsom stödfunktionerna påverkar en eller ett par avgångar eller rekryteringar siffrorna i stor omfattning. I de fallen är det viktigt att se vilken orsak till avgång är samt ta del av feedback från avgångssamtal och enkät. Eventuella pensionsavgångar påverkar också siffrorna. I de större verksamhetsområdena Trafikpersonal och service, Fordon och driftsäkring samt Infrastruktur och driftsäkring gör nuvarande avgångstakt tillsammans med svårigheter att rekrytera att omsättningen är problematisk oavsett om nivån är att anse som normal eller inte.

#### Åtgärd:

Undersöka möjligheter att förbättra anställningserbjudande för att öka attraktiviteten - Inom Infrastruktur och driftsäkring är åtgärder redan genomförda i form av högre OB-ersättning. Förslag till ytterligare insatser har lämnats i kommande budget. Arbete med kompetensförsörjningsstrategi pågår och beräknas vara klart innan semesterperioden i år. Som en åtgärd genomfördes uppföljning av resultat från avgångssamtal och enkät under mars-april. Respektive avdelningschef har fått ta del av de synpunkter som framkommit inom avdelningen. På bolagsövergripande nivå lyfts arbetstider, lön och arbetsmiljö som punkter att förbättra. Bolaget arbetar redan med förbättringar inom dessa områden.

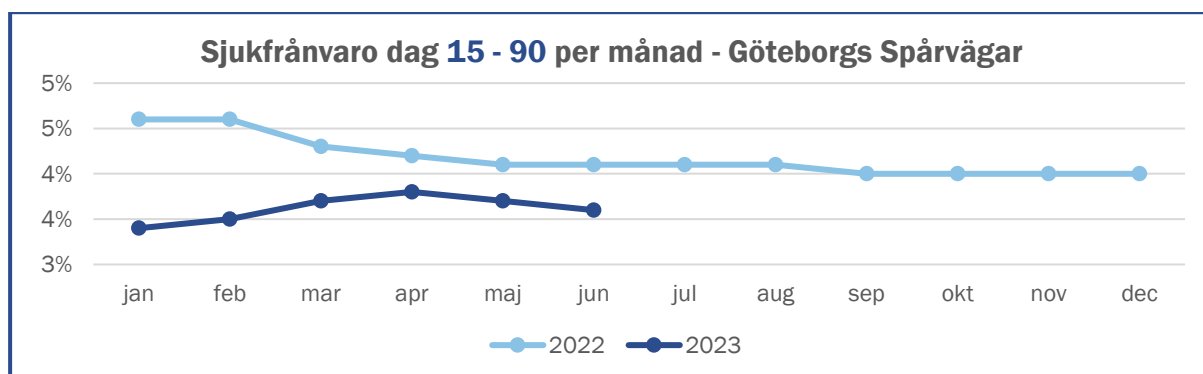
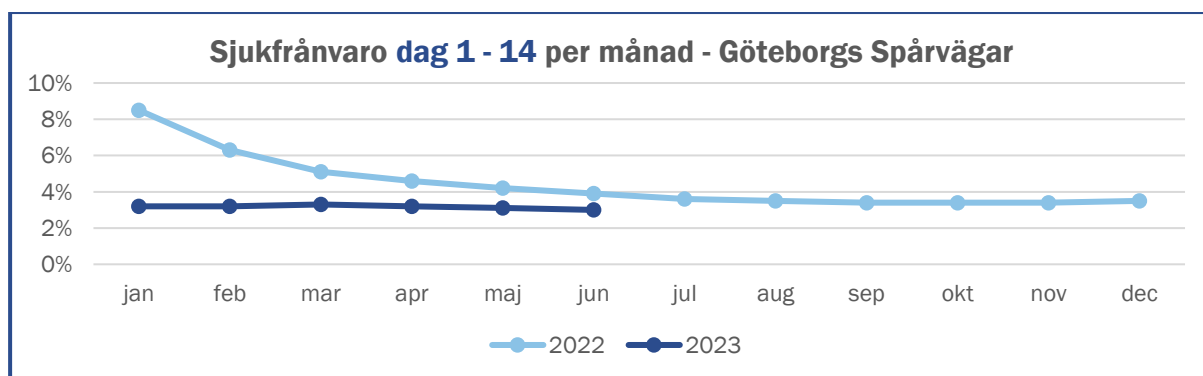
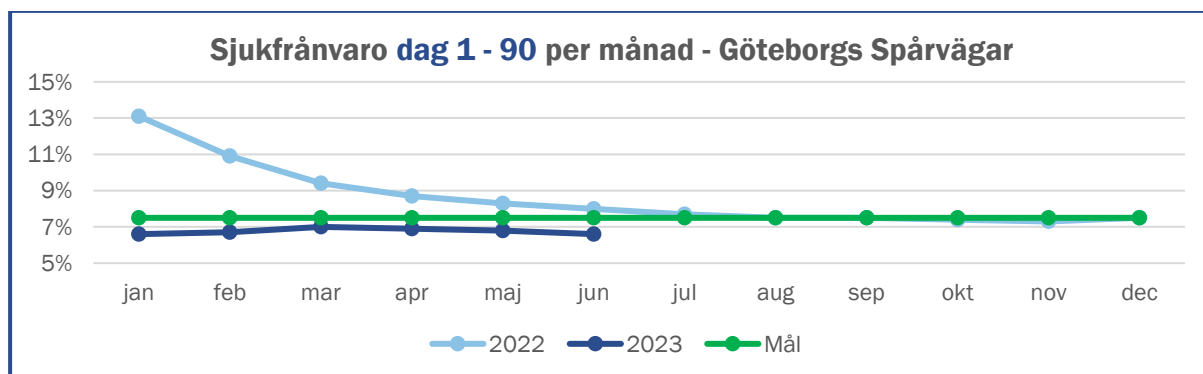
## 3.3 HR och kultur (5|10)

### 3.3.7 Sjukfrånvaro

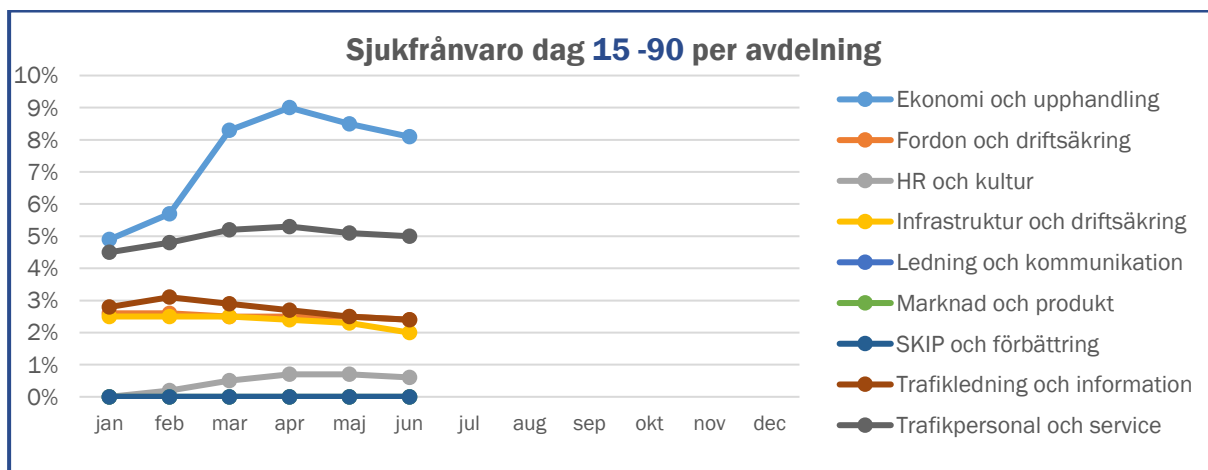
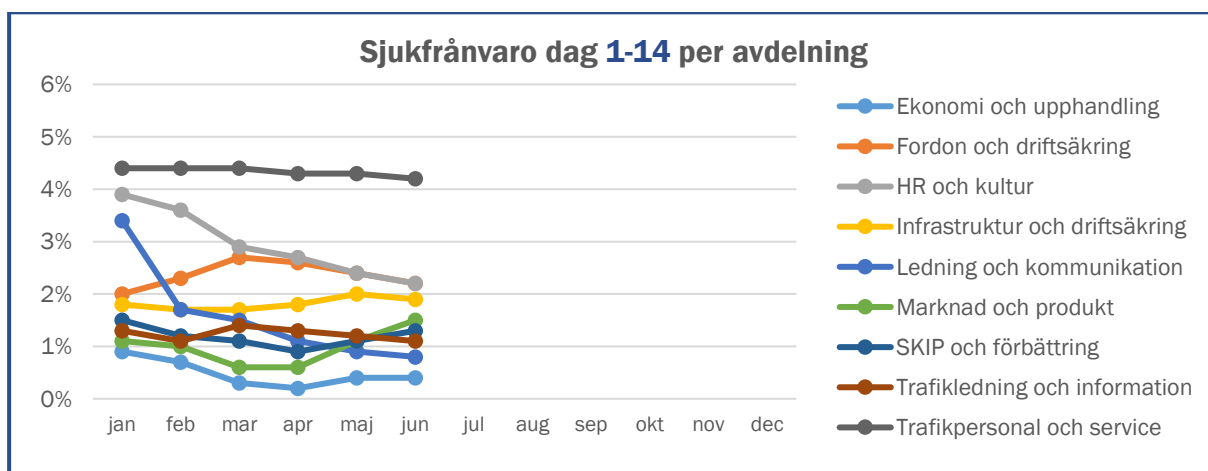
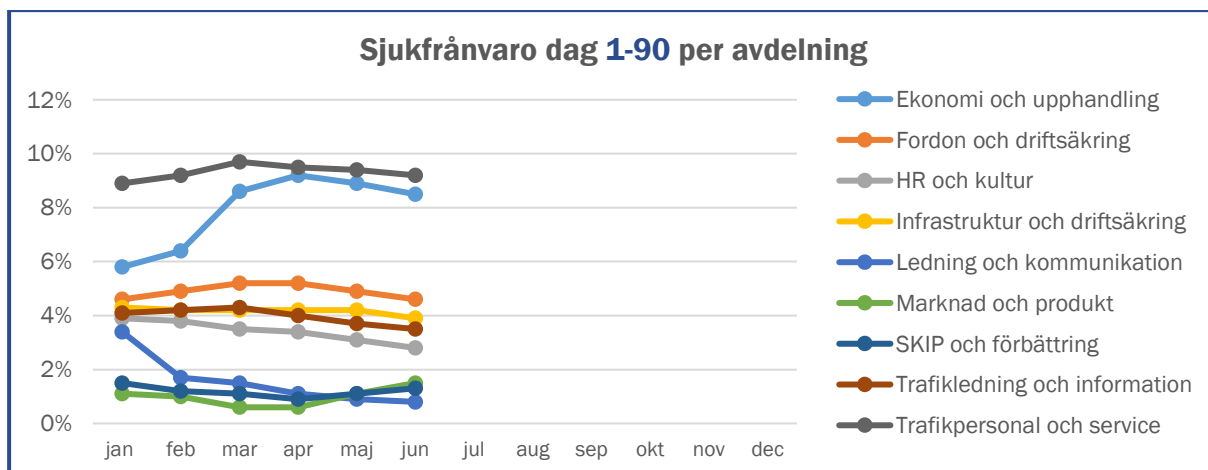
Sjukfrånvaron presenteras i procent. Procenten är framräknad som antalet sjuktimmars i förhållande till den tillgängliga ordinarie arbetstiden i timmar. I denna "tillgängliga" tid ingår inte föräldraledighet eller annan tjänstledighet, inte heller när den är partiell.

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 statistik släpande med en månad. Källa: Bokksus



## 3.3 HR och kultur (6|10)



Källa: Bokksus (Ledning och kommunikation, Marknad och produkt samt SKIP och förbättring ligger alla på värdet 0%)

### Analys:

Bolagsövergripande sjukfrånvaro fortsätter att hålla sig under målvärdet om 7,5 procent. Den långa sjukskrivningen, som tidigare visat en något uppåtgående trend, har nu vänt nedåt. Trafikpersonal och service är fortsatt den avdelning som har högst frånvaro. Under juni har dock både lång och kort sjukfrånvaro minskat jämfört med föregående månad. Inom små avdelningar är det fortsatt enskilda sjukdomsfall som inte har med arbetet att göra som påverkar.

### Åtgärd:

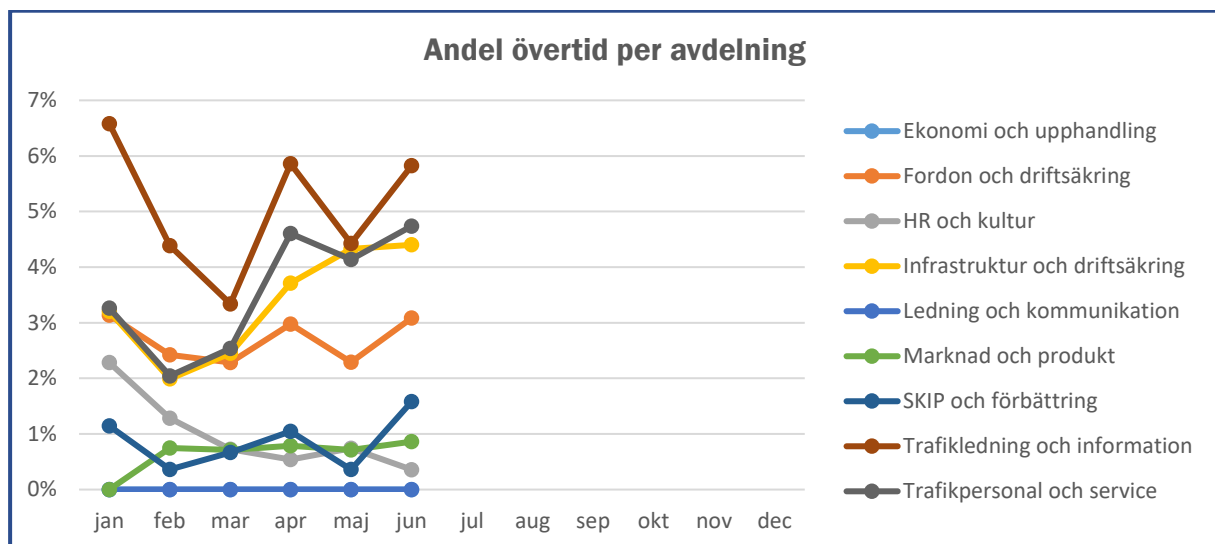
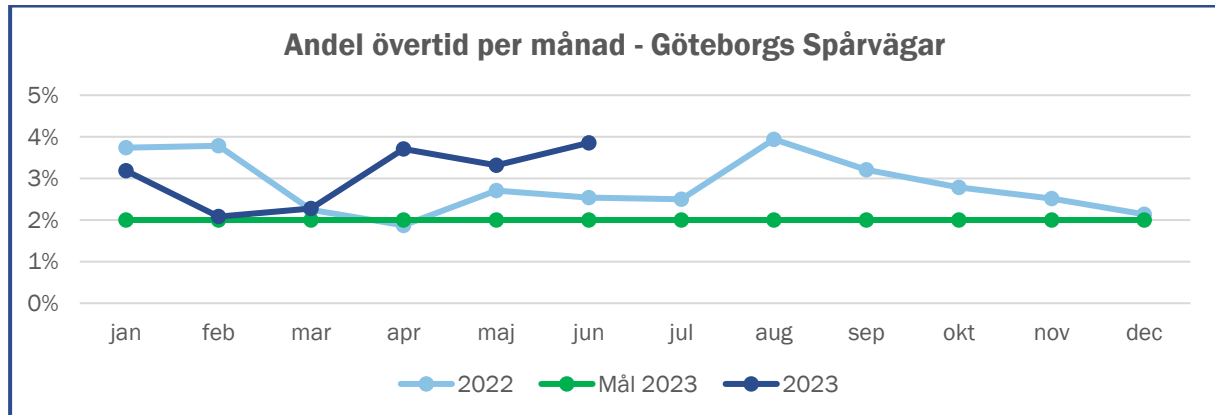
Fortsatt arbete enligt plan.

## 3.3 HR och kultur (7|10)

### 3.3.8 Andel övertid

I tabellen nedan visas andel arbetad övertid i procent 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 statistik släpande med en månad.



Källa: Bokksus (Ekonomi och upphandling samt Ledning och kommunikation ligger båda på värdet 0%)

#### Analys:

Andel arbetad övertid ökar dels på grund av personalbrist, dels på grund av att lediga medarbetare behöver ersättas under semesterperioden. Personalbristen ger konsekvenser för verksamheten framför allt i form av lägre förmåga att sätta ut trafik. Vid inträde i ordinarie tidtabell i mitten av augusti då semesterperioden ännu inte är slut kommer bristen bli särskilt kännbar.

#### Åtgärd:

Bolaget har tillsammans med Västtrafik planerat för neddragningar i trafik under hösten och arbetar med att fastställa en handlingsplan kopplat till förarbristen. Bolaget förbereder för eventuellt uttag av extra övertid inom Trafikpersonal och service under augusti.

## 3.3 HR och kultur (8|10)

### 3.3.9 Utbildningar

Nedan tre diagram anger antal erbjudna, tillsatta utbildningsplatser och antal medarbetare med godkänd utbildning och andel tillsatta utbildningsplatser samt andel medarbetare som har fått godkänd utbildning. Siffror presenteras per utbildningskategori en gång per kvartal. Rapporten innehåller de största och mest frekvent återkommande inslagen i utbildningsplanen.

*Trafik grundutbildning:* grundutbildning förare A, B, C och D samt förarutbildning M33.

*Trafik fortbildning:* Trafiksäkerhetsinstruktion (TRI) och återkopplingsdagar.

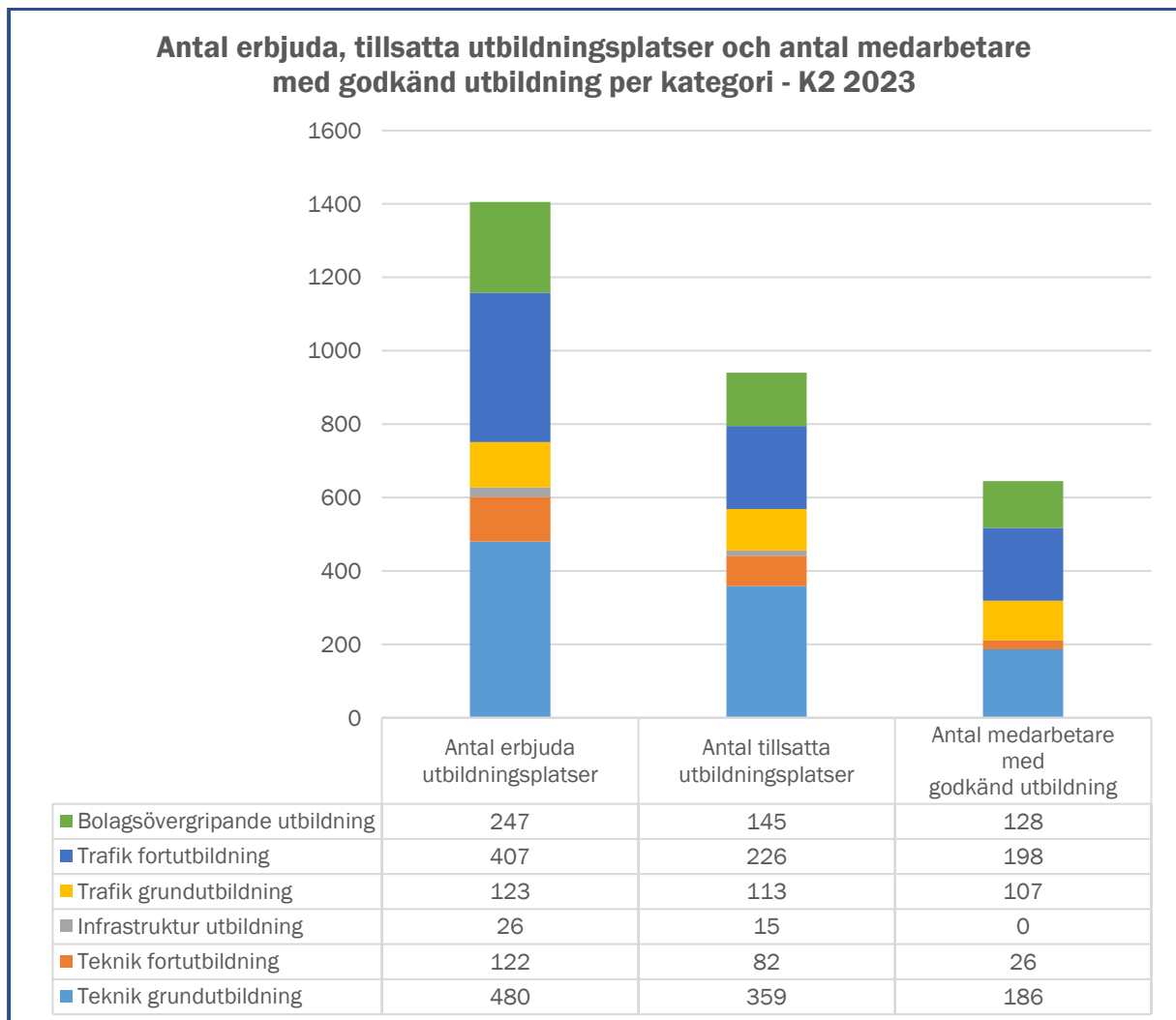
*Teknik grundutbildning:* Säkerhet vid arbete, vagnskänedom, underhållsbehörighet, servicebil samt Spårvagn Underhåll Planering (SUP/Infor EAM) utbildning.

*Teknik fortbildning:* Repetitionsutbildning, städutbildning, utbildning för verkstads-personal som ej berör fordonsunderhåll samt utbildning genomförts av extern part.

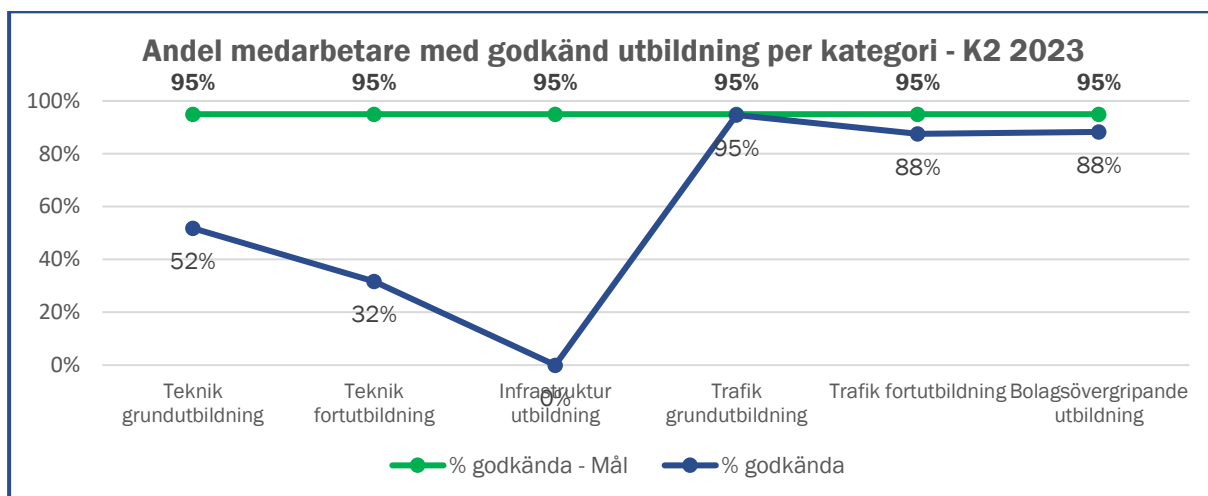
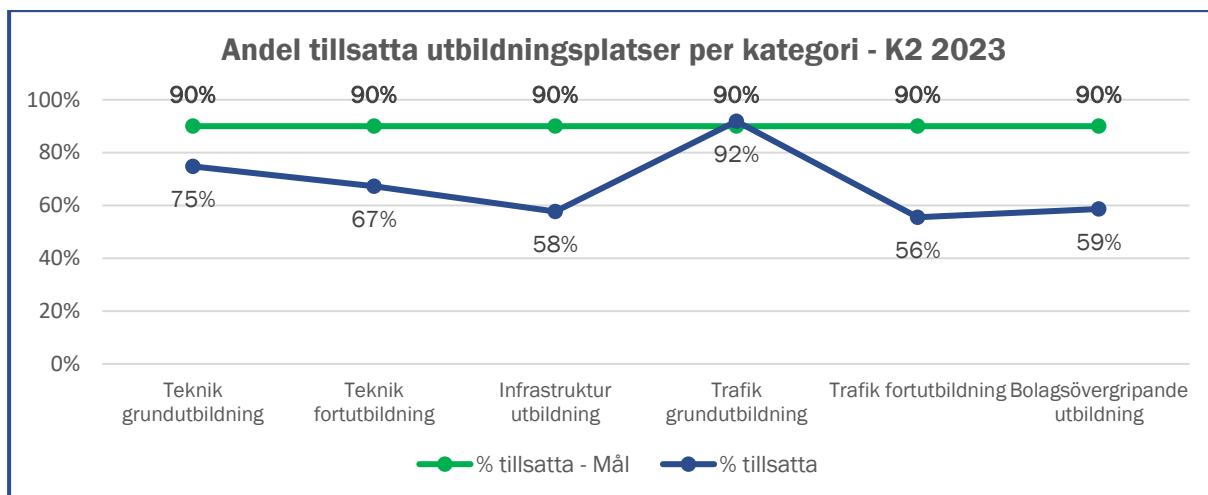
*Infrastruktur utbildning:* utbildning för spår samt Stadsmiljöförvaltningens (tidigare Trafikkontoret) utbildningar.

*Bolagsövergripande kompetensutveckling:* bolagsövergripande kompetensutveckling för medarbetare och chefer till exempel workshop i Spåret och Proceedo. Digitala utbildningar är ej inräknade.

Målet för andel tillsatta utbildningar är 90 procent medan för andel medarbetare med godkänd utbildning är det 95 procent.



## 3.3 HR och kultur (9|10)



### Analys:

Inom Trafikutbildning (grund och fortbildning) är tillsättningsgraden på utbildningsplatser högre än för Teknikutbildning (grund och fortbildning) samt för utbildningar för Infrastruktur. Andelen erbjudna utbildningsplatser följer årsplaneringen men alla platser tillsätts inte. Det tar lång tid att få återkoppling från externa utbildningsanordnare gällande deltagande och godkänd utbildning vilket medför att andelen godkända utbildningar i statistiken är färre än i praktiken. Det är också vanligt att utbildningen inte har slutförts under mätperioden. Flera utbildningar är längre inklusive den praktikperiod som krävs för ett godkänt resultat. Andelen godkända deltagare efter avslutad utbildning är fortsatt mycket god på årsbasis.

Under K2 har obligatoriskt TRI genomförts Spårvagnsförare behörighet B-D (teknisk personal) samt TRI körning för medarbetare som inte uppnått tillräckligt antal körtimmar enligt SÄO 1.D. Ett annat område som prioriterats är M33 utbildning för förare samt förutbildning för teknisk personal.

### Åtgärd:

Under 2023 kommer HR och Kultur tillsammans med beställande avdelningar, genom bland annat avdelningens förbättringsteam, arbeta för att etablera mer proaktiva beställningsförfaranden för teknik- och infrastrukturutbildningar. Samarbete med externa parter utvecklas ytterligare för att snabbt få återkoppling av godkända behörigheter av GS medarbetare. Under K3 och K4 kommer så mycket förebyggande insatser som möjligt ske för att underlätta inför öppningen av Ringön etapp 2 samt leverans av M34 under 2024, vilka kommer kräva stora utbildningsinsatser. Utbildning av förare för M33 fortgår också och är ett prioriterat område.

## 3.3 HR och kultur (10|10)

### 3.3.10 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	15
HR och kultur	0	0
Infrastruktur och driftsäkring	0	1
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
<b>GS</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

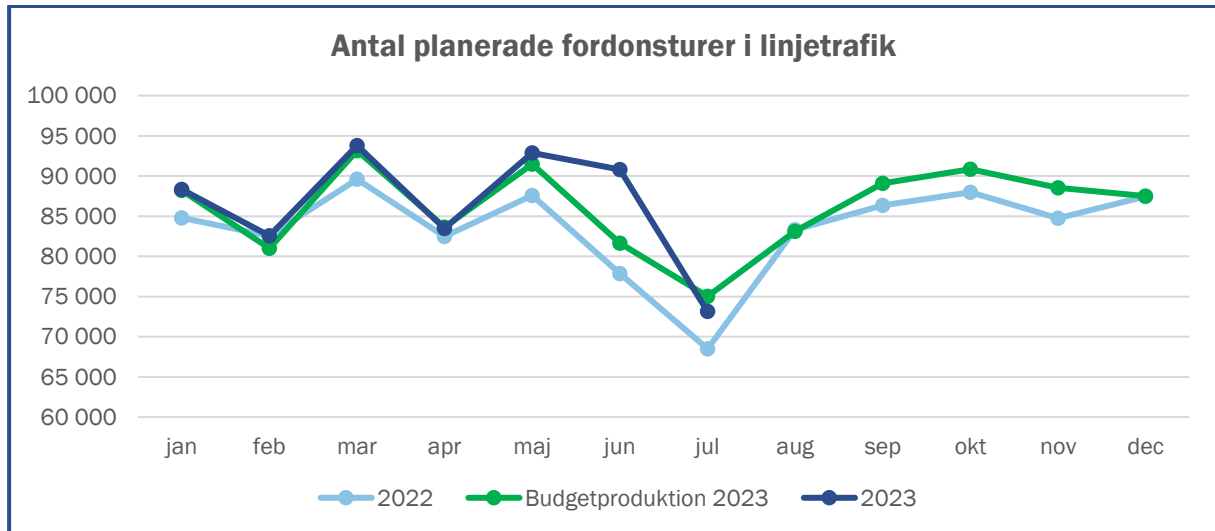
## 4. Operativa avdelningars leveranser



# 4.1 Marknad och produkt (1|8)

## 4.1.1 Antal planerade fordonsturer i linjetrafik

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: Hastus

### Analys:

I juli var antalet planerade fordonsturer i linjetrafik 73 138 vilket är 2,51 procent mindre gentemot budgetproduktion och ackumulerat utfall ligger på 1,93 procent mer än budgetproduktion. Spårarbeten är den faktor som påverkar utfallet och i juli var det främst spårarbetena: Fas 2 (B-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 3 (C-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 4 (Sahlgrenska), Korsvägen (akut planerat) och Södra Hamngatan som påverkade produktionen. Korsvägen och Kungssten tillkom akut varav Korsvägen planerades akut från Trafikutveckling och Kungssten fick hanteras operativt.

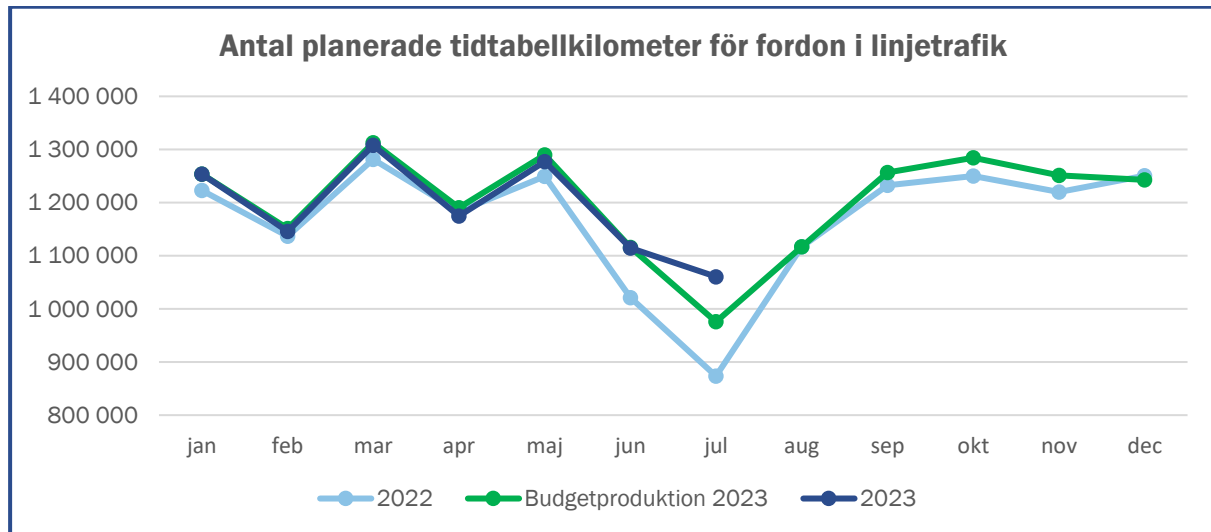
### Åtgärd:

Inget behov av åtgärd då spårarbeten är den faktor som påverkat resultatet och dessa behöver utföras för att kunna trafikera framgent. Gällande mängden akut tillkommande arbeten med kort varsel så pågår arbete inom samplaneringsforum för att eliminera dessa avvikelser.

# 4.1 Marknad och produkt (2|8)

## 4.1.2 Antal planerade tidtabellskilometer för fordon i linjetrafik

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



Källa: Hastus

### Analys:

I juli var antalet planerade tidtabellskilometer för fordon i linjetrafik 2,04 procent mer gentemot budgetproduktion och ackumulerat utfall ligger på 0,25 procent mindre än budgetproduktion. Följande spårarbeten och evenemang påverkade produktionen: Fas 2 (B-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 3 (C-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 4 (Sahlgrenska), Korsvägen (akut planerat) och Södra Hamngatan som påverkade produktionen. Korsvägen och Kungssten tillkom akut varav Korsvägen planerades akut från Trafikutveckling och Kungssten fick hanteras operativt.

### Åtgärd:

Inget behov av åtgärd då spårarbeten är den faktor som påverkat resultatet och dessa behöver utföras för att kunna trafikera framgent. Gällande mängden akut tillkommande arbeten med kort varsel så pågår arbete inom samplaneringsforum för att eliminera dessa avvikelser.

# 4.1 Marknad och produkt (3|8)

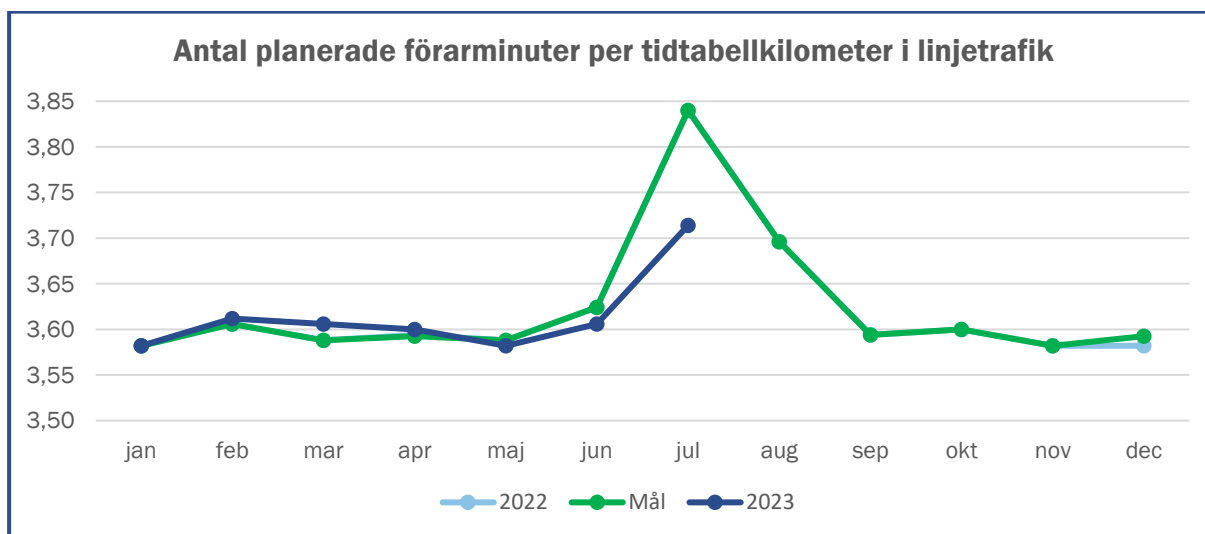
## 4.1.3 Antal behov trafikdimensionerade fordon, mån-tor, fre, lör, sön

Trafikdimensionerade omlopp innebär maxantalet planerade samtida omlopp. Från årsskiftet och fram till sommaren trafikerar vi med en grundtabell vilket dimensioneras av 163 samtida omlopp. Sommarens grundtabell dimensioneras av 112 omlopp och sedan tillkommer 5 stycken omlopp i förstärkning på grund av tågstoppet i Mölndal (somrarna 2023–2025) under sommaren vilket summeras till 117 trafikdimensionerade omlopp.

Veckodag\månad	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
mån - tors	163	163	163	163	163	163	117	152	152	152	152	152
fre	163	163	163	163	163	163	117	152	152	152	152	152
lör	127	127	127	127	127	127	98	122	122	122	122	122
sön	105	105	105	105	105	105	98	103	103	103	103	103

## 4.1.4 Antal förarminuter per tidtabellskilometer i linjetrafik

Detta anger antalet planerade förarminuter delat på antal planerade tidtabellskilometer som körs i linjetrafik.



Källa: Hastus

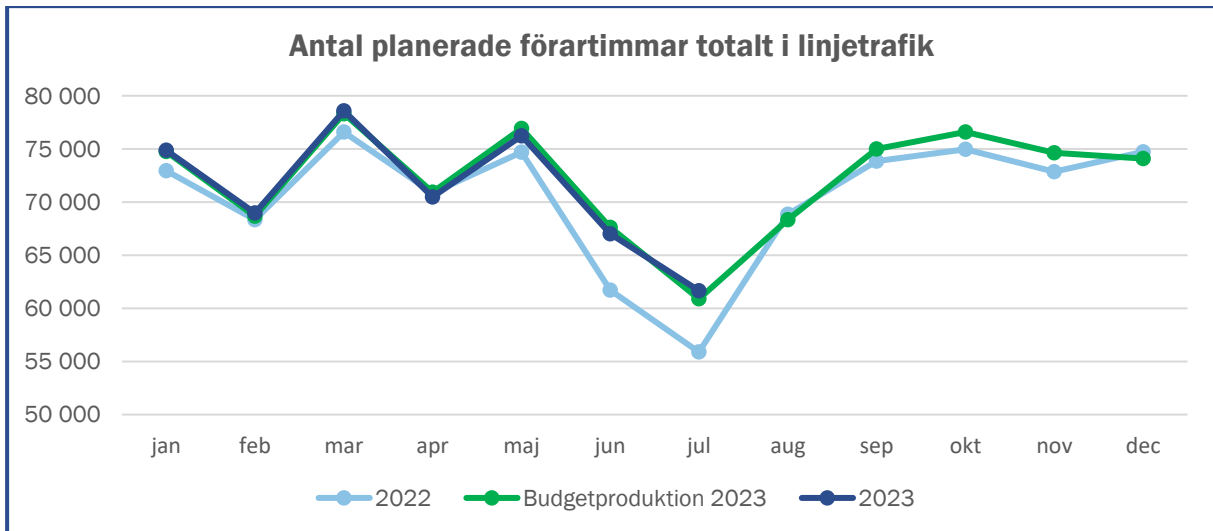
### Analys:

I juli var antalet planerade förarminuter per tidtabellskilometer i linjetrafik bättre än målet. Följande spårarbeten påverkade produktionen: Fas 2 (B-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 3 (C-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 4 (Sahlgrenska), Korsvägen (akut planerat) och Södra Hamngatan som påverkade produktionen. Korsvägen och Kungssten tillkom akut varav Korsvägen planerades akut från Trafikutveckling och Kungssten fick hanteras operativt.

### Åtgärd:

Inget behov av åtgärd då spårarbeten är den faktor som påverkat resultatet och dessa behöver utföras för att kunna trafikera framgent. Gällande mängden akut tillkommande arbeten med kort varsel så pågår arbete inom samplaneringsforum för att eliminera dessa avvikelser.

## 4.1 Marknad och produkt (4 | 8)



Källa: Hastus

### Analys:

I juli var antalet planerade förartimmar totalt i linjetrafik 1,25 procent mer än budgetproduktion och ackumulerat utfall ligger på 0,065 procent mindre än budgetproduktion. Följande spårarbeten påverkade produktionen: Fas 2 (B-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 3 (C-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 4 (Sahlgrenska), Korsvägen (akut planerat) och Södra Hamngatan som påverkade produktionen. Korsvägen och Kungssten tillkom akut varav Korsvägen planerades akut från Trafikutveckling och Kungssten fick hanteras operativt.

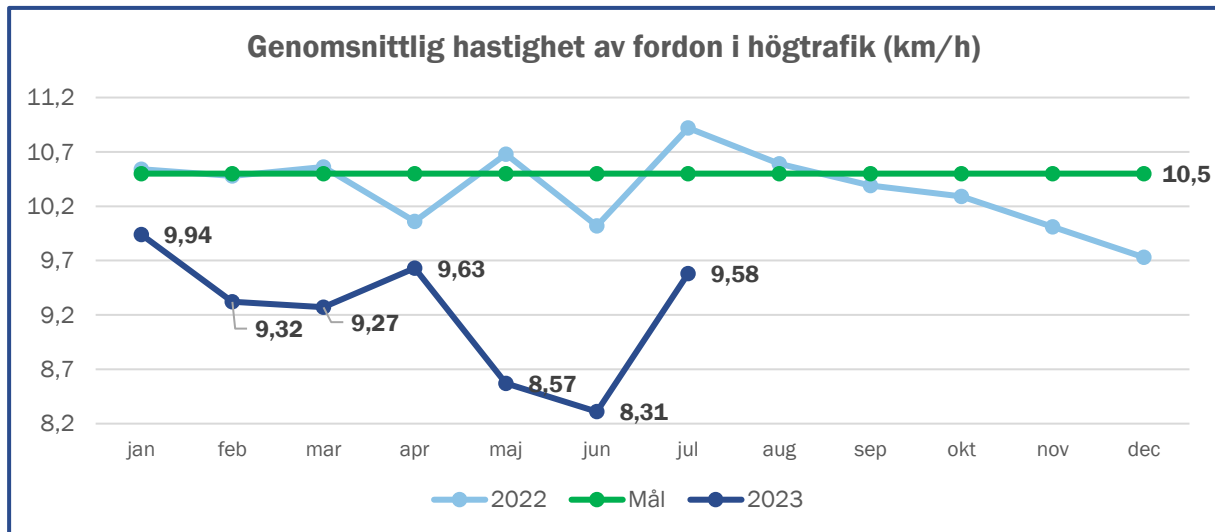
### Åtgärd:

Inget behov av åtgärd då spårarbeten är den faktor som påverkat resultatet och dessa behöver utföras för att kunna trafikera framgent. Gällande mängden akut tillkommande arbeten med kort varsel så pågår arbete inom samplaneringsforum för att eliminera dessa avvikelser.

# 4.1 Marknad och produkt (5|8)

## 4.1.6 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 var genomsnittlig hastighet av fordon i högtrafik 0,92km/h lägre än målet. Följande spårarbeten påverkade produktionen: Fas 2 (B-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 3 (C-tabell Masthuggstorget, Stigbergstorget, Chapmans Torg och Godhemsgatan), Fas 4 (Sahlgrenska), Korsvägen (akut planerat) och Södra Hamngatan som påverkade produktionen. Korsvägen och Kungssten tillkom akut varav Korsvägen planerades akut från Trafikutveckling och Kungssten fick hanteras operativt. Systematiskt återkommande och påverkande faktorer är bland annat antal resande, signalprioritet, icke hindrande spårarbeten, korsningsutformning, lastningstider, stoppande fel och andra trafikslag i vägen. Även flertalet hastighetsnedsättningar pga. banans status har haft en stor inverkan på resultatet. Resultatet innebär att produktionen inte uppnår optimal kapacitet samt effektivitet.

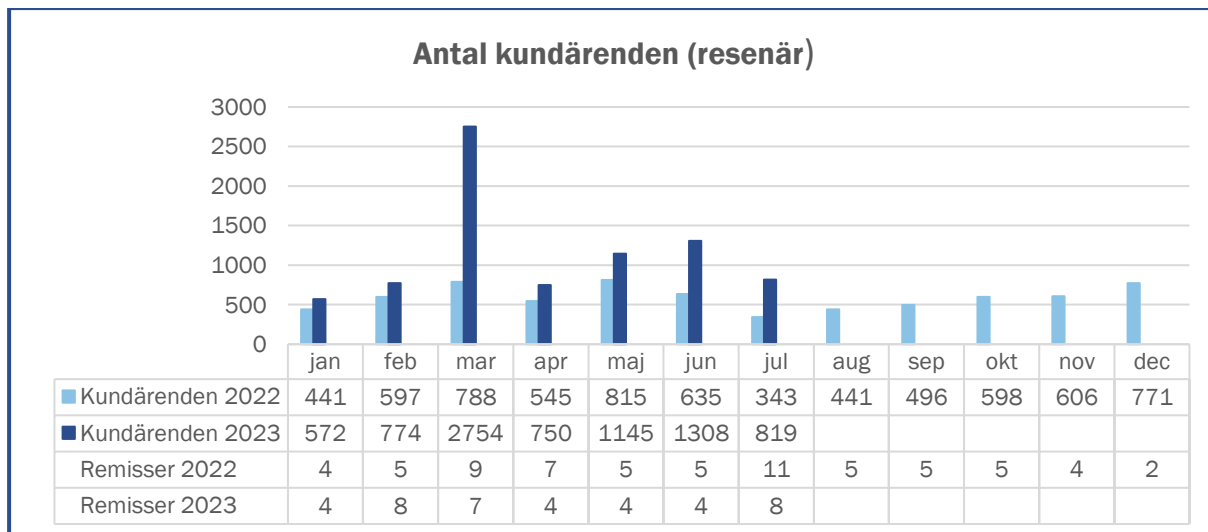
### Åtgärd:

Se produktstrategi 2023, Genomförandeplan Spårvagn samt underlag framkomlighetsanalys och åtgärder kort-/ medel- och långsikt. Även projekt "Punktlighet" är i full drift, vilket specifikt är inriktat på åtgärder för att förbättra framkomligheten. Samtliga dessa strategier/ underlag och åtgärder omhändertogs samt följs upp inom partnerskapsmodellen med Västtrafik.

# 4.1 Marknad och produkt (6|8)

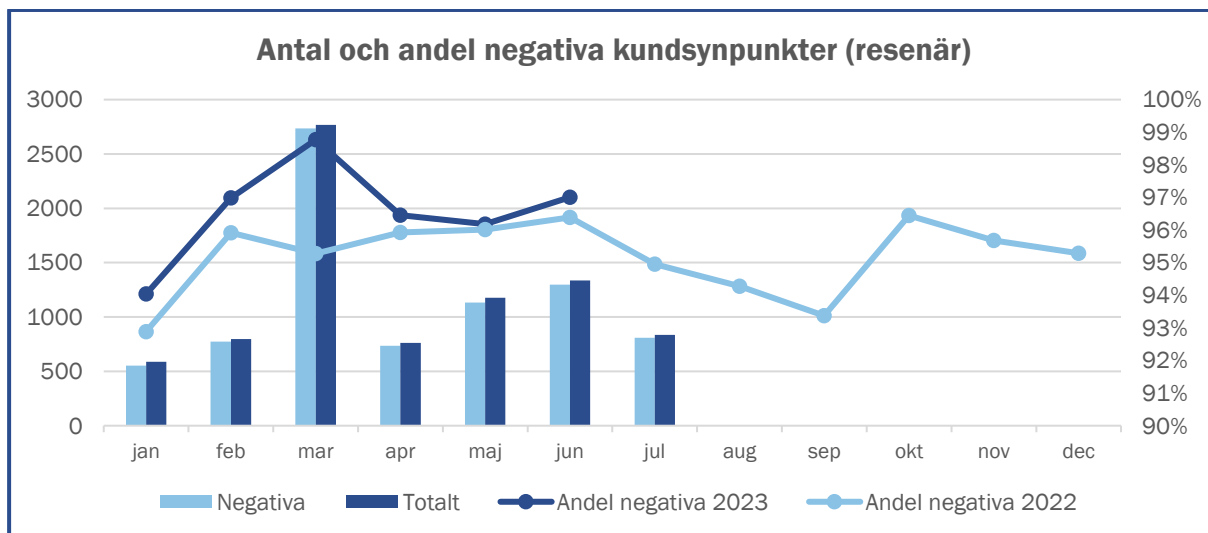
## 4.1.7 Kundärenden och kundsynpunkter (resenär)

När en resenär kontaktar Västtrafiks 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 fem till tio procent för aktuell månad i efterhand när denna rapport sammanställts, det beror bland annat på att resenärer kan höra av sig till Västtrafiks kundservice efter händelsedatum.



Källa: Västtrafiks rapport Kundsynpunkter; kundservice@sparvagen.goteborg.se

Antalet kundsynpunkter som visas i nedan diagram är de som våra resenärer lämnat till Västtrafiks kundservice relaterat till Göteborgs Spårvägar. Kundsynpunkterna är de som går att härleda till en specifik linje. Diagrammet visar negativa kundsynpunkter i förhållandet till totala kundsynpunkter.



Källa: Västtrafiks rapport Kundsynpunkter

## 4.1 Marknad och produkt (7|8)

Antalet kundsynpunkter som visas i nedan tabell är de som våra resenärer lämnat till Västtrafik kundservice relaterat till Göteborgs Spårvägar under 2023. Kundsynpunkterna 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	363	538	2523	552	885	1053	603						6517
Förare	78	82	94	98	124	108	90						674
Fordon	47	45	45	30	31	49	29						276
Körde förbi hållplats	20	25	32	14	14	25	14						144
Trafikutveckling	13	4	5	7	12	16	17						74
Olycka/ Trafikolycka/ Skada	7	20	10	7	5	10	7						66
Ersättningstrafik-Omläggning	1	5	2	1	11	5	13						38
Fullsatt fordon	3	7	7	0	7	7	6						37
Hållplats/utrustning	2	10	3	3	12	2	2						34
Information på fordon	7	5	3	2	4	2	5						28
Övrigt	8	13	2	10	18	12	10						73
Totalt	549	754	2726	724	1123	1289	796						7961

Källa: Västtrafiks rapport Kundsynpunkter

### Analys:

Antal remisser i juli var 8 vilket är en minskning i jämförelse med föregående år samma månad. Totalt antal kundärenden i juli var 819, vilket är mer än dubbelt så mycket i jämförelse med föregående år samma månad. Majoriteten resenärssynpunkter fortsatt relaterat till inställda turer och förseningar.

### Åtgärd:

Ett nytt system för kundsynpunkter har lanserats av Västtrafik.

En anpassad månadsrapport sammanställs och skickas till avdelningen Trafikpersonal och service sedan januari med fokus på resenärssynpunkter om spårvagnsförare. I augusti ska övriga berörda avdelningar och enheter på Göteborgs Spårvägar börja få återkommande rapporter med statistik och analyskommentar från avdelningen Marknad och produkt. Detta ska underlätta åtgärder och uppföljning för systematiskt förbättringsarbete och utveckling.

Tidigare sammanställning med förslag på åtgärder, som föreslagits av avdelningarna och enheterna från workshops, kommer att bifogas med det första utskicket i augusti som avdelningarna sedan själva får ansvara för att driva.

# 4.1 Marknad och produkt (8|8)

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

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

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

Varje år genomförs kulturpris utav jury som består av Kulturnämnden och styrelsen. Människan bakom uniformen (MBU) genomförs tillsammans med räddningstjänsten, polisen, stadsdelsnämnder 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. Antingen har vi en sommar- och/eller julgåva eller aktivitet under året. 2023 är vi partner till West Pride. Profilprodukter behövs i många sammanhang både internt och externt. Vid behov genomför vi beställningar.

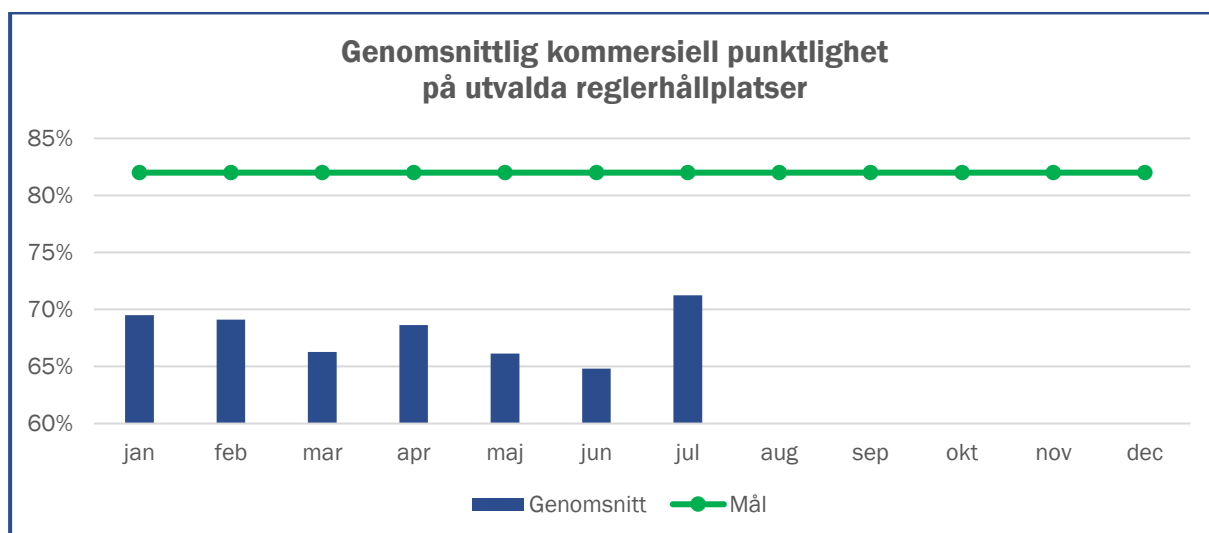
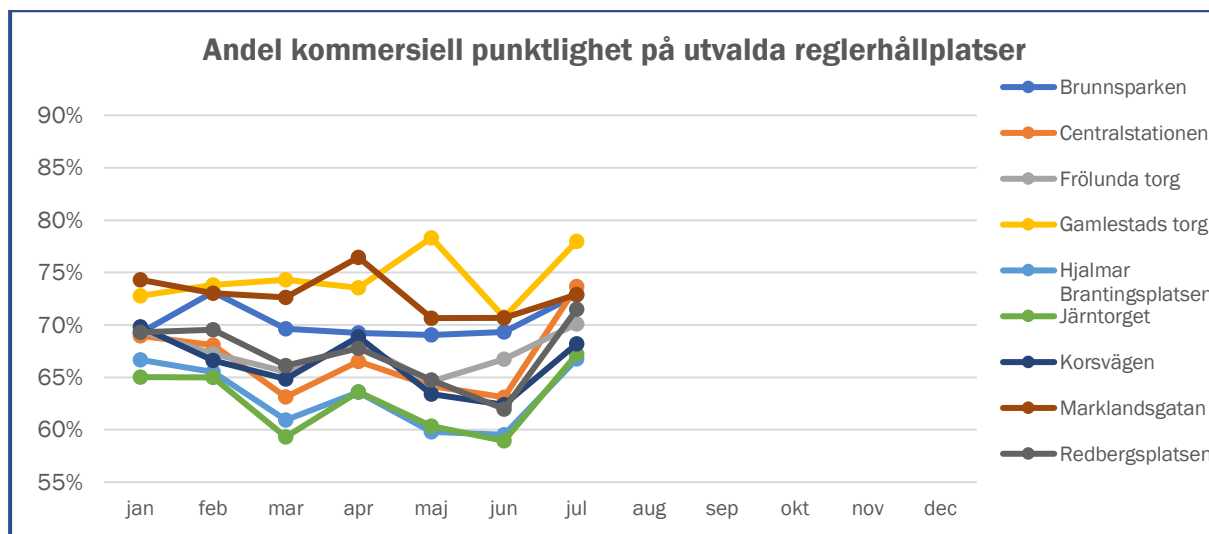
Marknadsföringsåtgärder	Datum	Andel genomförda
Kulturpriset	beslutas av kulturnämnd och styrelse	0%
MBU (människan bakom uniformen)	vår och höst	40%
MUB (människan utan bostad) - Stadsmissionen	löpande under året	40%
Gratifikationer	30 mars	100%
Sommar- och julgåva/aktivitet	juni och december	50%
West Pride	5 - 11 juni	100%
Profilprodukter	löpande vid behov under året	40%



## 4.2 Trafikledning och information (1|1)

### Andel kommersiell punktlighet på utvalda reglerhållplatser

Göteborgs Spårvägar väljer att följa upp kommersiell punktlighet på utvalda reglerhållplatser. 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:

Juli månads resultat på 71,2 procent visar en högre kommersiell punktlighet än föregående månad. Jämför man med resultaten från juli 2022 så har vi en genomsnittlig minskning på 4 procent, vilket visar att vi fortfarande är långt bort från målet på 82 procent.

I nuläget har vi för närvarande 23 olika begränsningar kopplat till hastighetssänkningar, vilket skapar förseningar längs hela spårvagnsätet. Begränsningarna har dock minskat med 4st sedan föregående månad. Under juli har 67 rapporterade förseningar på grund av broöppning på Hisingsbron registrerats. Totalt under juli månad så fanns 120 händelser registrerade i HOA med "Trafikstockningar" och 207 händelser "Försening" längs hela linjenätet, vilket påverkar den kommersiella punktligheten på reglerhållplatser. Detta går även att se under Trafikservicegradrapporten på "topp 10 anledningar till störningar i trafik".

#### Åtgärd:

Se produktstrategi 2023, Genomförandeplan Spårvagn samt underlag framkomlighetsanalys & åtgärder kort-/ medel- och långsikt. Även projekt "Punktlighet" är uppstartat, vilket specifikt är inriktat på åtgärder för att förbättra framkomligheten. Samtliga dessa strategier/ underlag och åtgärder omhändertags samt följs upp inom partnerskapsmodellen med Västtrafik.

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (1|6)

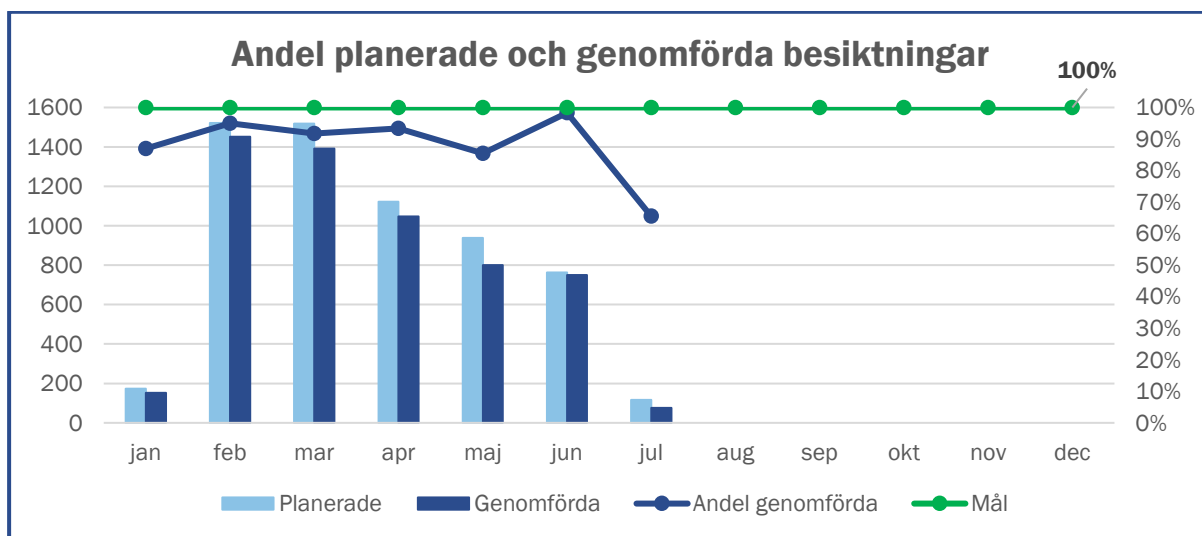
### 4.3.1 Andel planerade och genomförda besiktningar spårvägsanläggning

Under året planeras och genomförs besiktningar på spårvägsanläggningens många olika delar. Under 2023 omfattas följande besiktningsprotokoll:

*Spårbesiktningar:* säkerhetsbesiktning bana och underhållsbesiktning bana.

*Signal- och växelbesiktningar:* säkerhetsbesiktning växelområden, underhållsbesiktning växelområden, säkerhetsbesiktning SISÅ (Signalsäkerhets)-anläggningar (15 st.), säkerhetsbesiktning punktsignalanläggningar (2 st.), säkerhetsbesiktning gatuväxelstyrning, säkerhetsbesiktning växelomläggning, underhållsbesiktning växelomläggning och underhållsbesiktning växelvärme.

*Kontaktledningsbesiktningar (KTL):* säkerhetsbesiktning KTL (klass A, B och C beroende på trafikintensitet), underhållsbesiktning KTL (klass A, B och C), riktad besiktning KTL-kryss centrala områden och riktad besiktning KTL-kryss ytterområden.



Källa:

#### Analys:

Spårbesiktningar: Av 39st protokoll genomfördes 38st enligt plan och 1st utfördes 3 dagar för tidigt.

Signal- och växelbesiktningar: Av 57st protokoll genomfördes 38st enligt plan, 18st utfördes ca 10 dagar för tidigt och 1st ej utförd.

Kontaktledningsbesiktningar: Av 20st protokoll genomfördes 0st enligt plan, alla 20 utfördes ca 5 dagar sent.

#### Åtgärd:

Spårbesiktningar: Besiktningar utförs enligt plan eller tidigare och bedömningen är att detta kommer fortsätta vara möjligt.

Signal- och växelbesiktningar: Besiktningarna som inte är utförda enligt plan är växelomläggning, dessa utfördes ca 10 dagar tidigare än plan. 1st protokoll SISÅ Spårledning A ej utförd.

Kontaktledningsbesiktningar: Besiktningarna som inte är utförda enligt plan är riktad besiktning inre och yttre, dessa utfördes ca 5 dagar efter plan.

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (2|6)

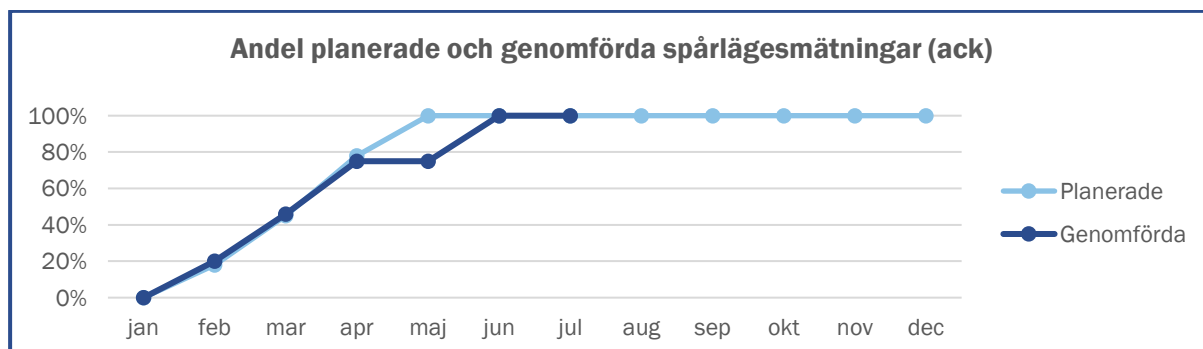
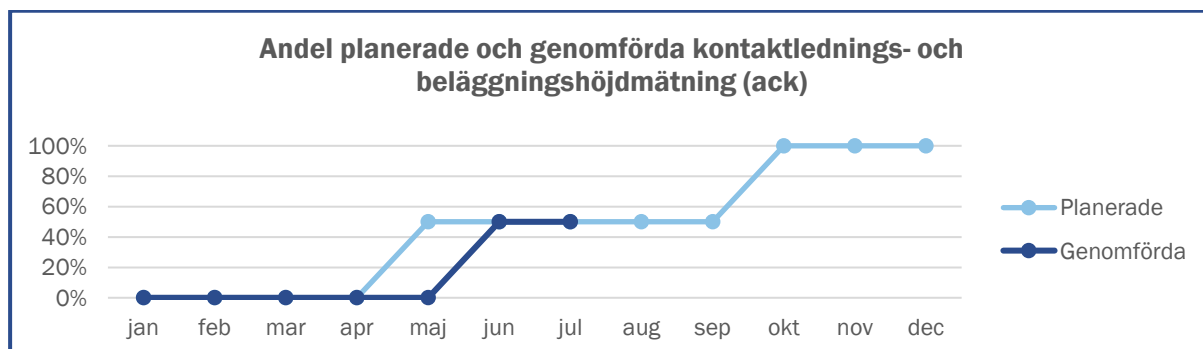
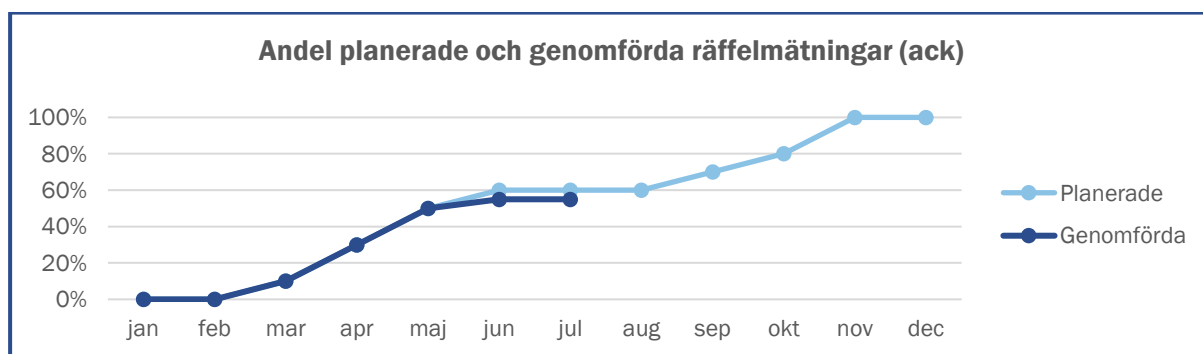
### 4.3.2 Andel planerade och genomförda mätningar spårvägsanläggning

Under året planeras och genomförs mätningar på spårvägsanläggningens många olika delar. Mätningarna under 2023 delas in i 3 grupper enligt nedan:

**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 rälen räfflor för att minimera vibrationsskador på anläggningen/spårvagnarna då vibrationsskadorna har stor negativ påverkan på anläggningens/spårvagnarnas livslängd.

**Kontaktlednings- och beläggningshöjdmätning:** Beläggningmätning av spårvägsanläggningens gatuspår i syfte att erhålla information till besiktningsman om brister i beläggningen. Mätning av kontaktledningens position (zick-zack), tjocklek samt höjd i syfte att erhålla information till besiktningsman om förändring inför kontaktledningens säkerhets- och underhållsbesiktning.

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



Källa:

#### Analys:

Räffelmätning ligger efter plan, men inom felmarginalen.

Kontaktlednings och beläggningshöjds mätning är klar för våren.

Spårlägesmätning är nu klar för detta år.

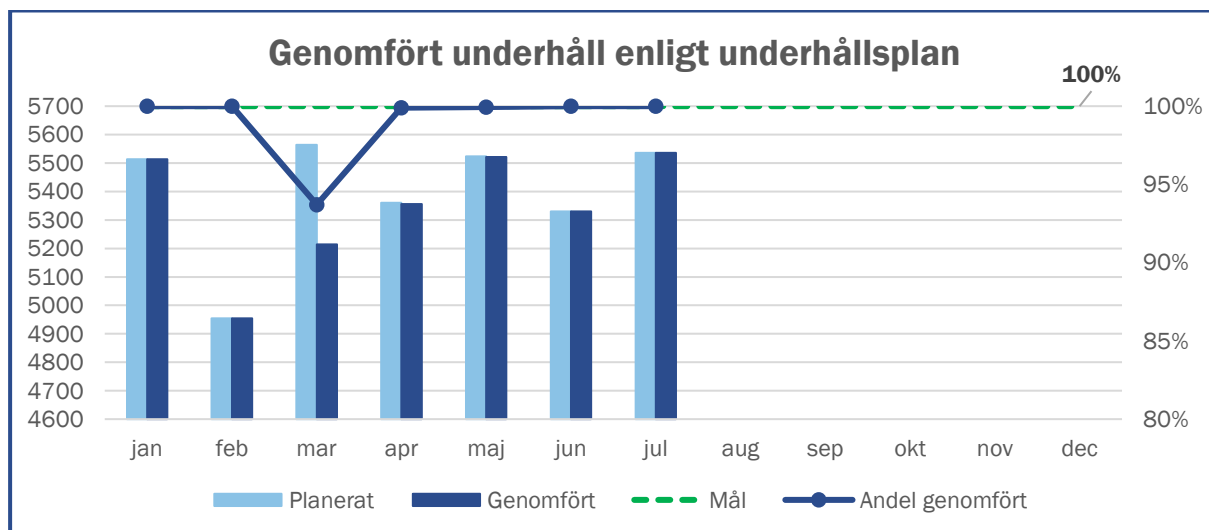
#### Åtgärd:

N/A

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (3 | 6)

### 4.3.3 Genomfört underhåll enligt underhållsplan spårvägsanläggning

Under året planeras och genomförs driftåtgärder på spårvägsanläggningens många olika delar. De planerade driftåtgärderna i underhållsplanen är rengöring av spår, spolning av växlar och avvattningsanordningar. Nedan anges antal genomförda driftåtgärder med godkänt resultat.



#### Analys:

Allt enligt plan.

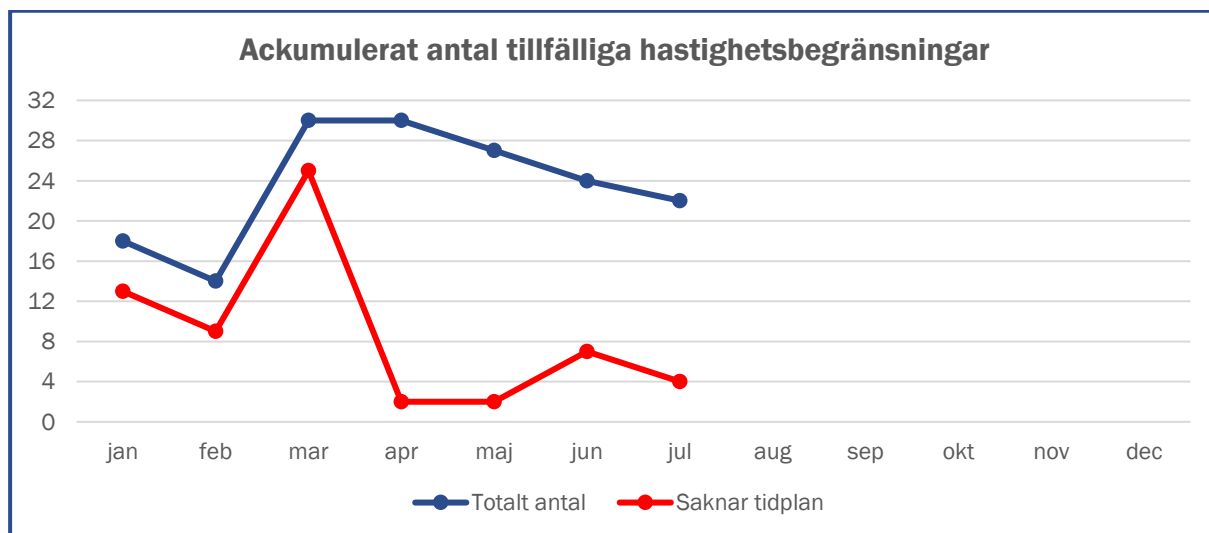
#### Åtgärd:

Månaden har gått som planerat även under semesterperiod.

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (4 | 6)

### 4.3.4 Antal tillfälliga hastighetsbegränsningar

Utmed spårvägsanläggningen får fordon framföras i olika hastigheter på olika sträckor. Av olika skäl tas ibland beslut om att tillfälligt sänka tillåten hastighet. Orsakerna varierar men beror oftast på något som upptäckts vid besiktning av spårvägsanläggningen. Besiktningen har gjort bedömningen att spåret inte behöver stängas av utan kan fortsätta trafikeras men med lägre hastighet (hastighetsbegränsning) fram till dess att åtgärd genomförts. GS ansvarar och genomför akuta åtgärder för att trafikering ska kunna fortsätta men med hastighetsbegränsning. De åtgärder som krävs för att återställa hastigheten beslutas av Stadsmiljöförvaltningen. Nedan diagram visar det antalet tillfälliga hastighetsbegränsningar vid respektive månadsskifte och målet är nollvision i dialog med Stadsmiljöförvaltningen.



Källa: Stadsmiljöförvaltningen Spårvägskartan

#### Analys:

Vid juli månadens utgång fanns 22st aktiva hastighetsbegränsningar. Juli har varit en månad med fortsatt hög andel hastighetsbegränsningar, dock minskat i antal, stora planerade resurstunga anläggningsprojekt har varit fokus som påverkat vår möjlighet att arbeta med övriga hastighetsbegränsningar. Tack vare några av dessa projekt har vi kunnat stänga några begränsningar. Semesterperiod och projekt som påverkar utfall.

Under juli har 9st, blivit utförda och 5st tillkommit.

Den gemensamma arbetsgruppen GS och SMF med syfte att tillsammans fokusera på att öka takten i arbetet med att åtgärda de avvikelser i spårvägsanläggningen som ger hastighetsbegränsningar har fortsatt träffas enligt plan och prioriteringar gjorts. Ett målmedvetet arbete i gruppen har lett till att tidplan kunnat upprättas för många men inte för samtliga. Konsekvensen är omplaneringar av redan planerade projekt som ev. skjuts framåt i tiden till förmån för åtgärd av hastighetsbegränsningar. Hastighetsbegränsningarna innebär stora belastningar för GS som organisation med omplaneringar och störningar som påverkar arbetsmiljön för framför allt spårvagnsförare, medarbetare på trafikledning och medarbetare som arbetar med spårvägsanläggningen så som besiktningsmän, produktionsplanerare och tekniker.

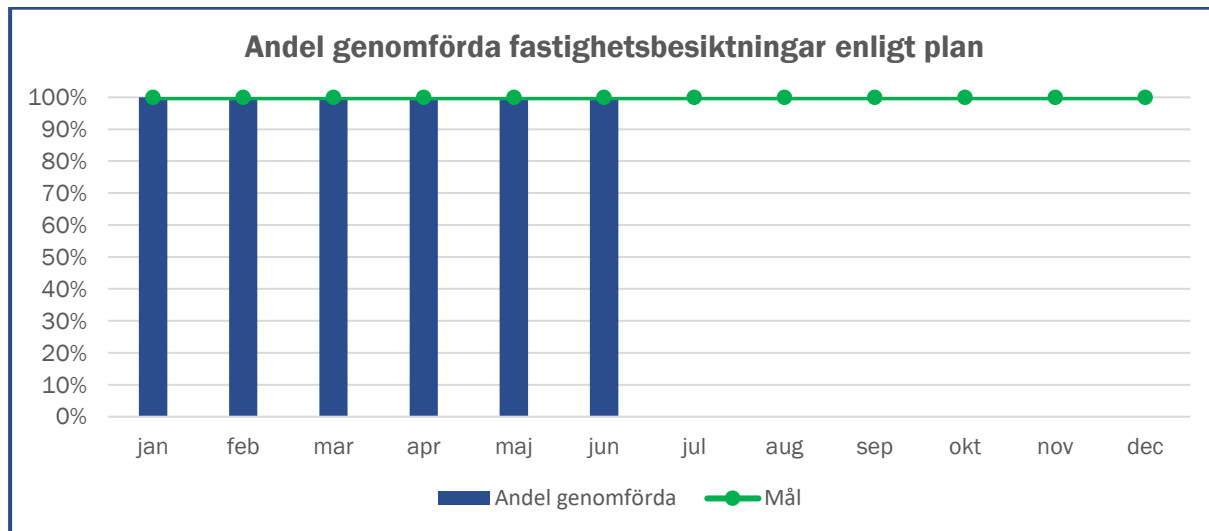
#### Åtgärd:

Under juli blev 9st åtgärdade. Prognos just nu är att 15st av de aktiva 22st kommer att kunna vara åtgärdade innan 2023 är slut och prognostiserad tidplan finns på samtliga utan 4st som är under utredning. Åtgärd av hastighetsbegränsningarna har fortsatt högsta prioritet vilken får som konsekvens av delar av dem redan inplanerade projekten kan komma att skjutas framåt i tiden.

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (5|6)

### 4.3.5 Andel genomförda fastighetsbesiktningar enligt plan

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) samt SMF och VF fastigheter varje månad. Nedre diagram anger andel genomförda besiktningar enligt plan.



Källa: Besiktningsjournal

#### Analys:

Samtliga besiktningar genomförda enligt plan.

#### Åtgärd:

Samtliga besiktningar utförda enligt plan och bedömningen är att detta kommer fortsatt vara möjligt.

### 4.3.6 Andel felanmälningar fastighet

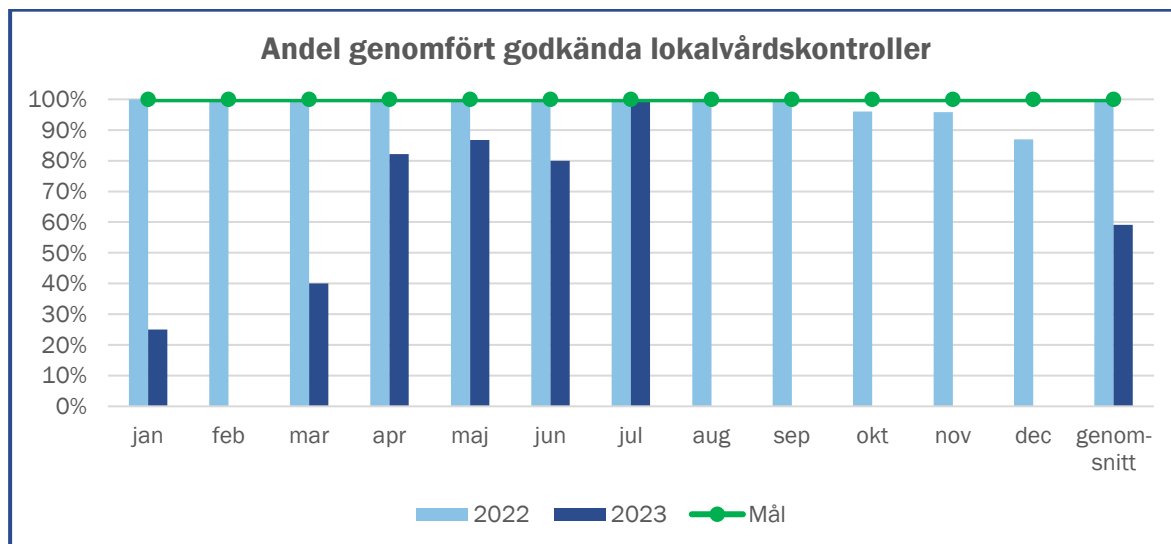
När fel uppstår i fastigheten anmäls dessa. Felanmälingen mottas och eventuella åtgärder planeras in. Antal felanmälningar följs upp och registreras på olika feltyper. Även status på varje felanmälan noteras om den är åtgärdad, pågår eller kommer att utföras.

Ska uppdateras.

## 4.3 Infrastruktur och driftsäkring (6|6)

### 4.3.7 Andel genomfört godkända lokalvårdskontroller

Lokalvård utförs av upphandlas entreprenör. Lokalvårdskontroller utförs med syfte att följa upp så lokalvård utförs enligt avtal. Under 2023 ingår kontrollområdena 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 runt om i staden.



Källa: Lokalvårdsjournal. Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i diagrammet för 2022.

#### Analys:

100% godkända kontroller.

#### Åtgärd:

Fortsatt aktivt arbete med entreprenörer som givit bra resultat i juli.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (1|6)

### 4.4.1 Antal spårvagnar totalt samt per respektive spårvagnstyp

Nedan tabell anger antal spårvagnar totalt samt per respektive spårvagnstyp. Förändring från föregående månad finns inom parentes.

Spårvagnstyp	M29	M31	M32	M33	M34 (2024)	Totalt juli 2023
Antal i juli	51	80	62	35 (±0)	0	228

Veckodag	Maxantalet planerade fordon i samtida omlopp	Antal totala fordon (med pedal-set) i juli	Andel reservflotta i juli
mån-tor	163	202,5	24,2%
fre	163	202,5	24,2%
lör	127	202,5	59,4%
sön	105	202,5	92,9%

### 4.4.2 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. En vagn som står still en vecka ger alltså 7st stillastående dagar.

**Materialbrist:** Material som GS anskaffar skall orsaka 0 stillastående dagar per månad.

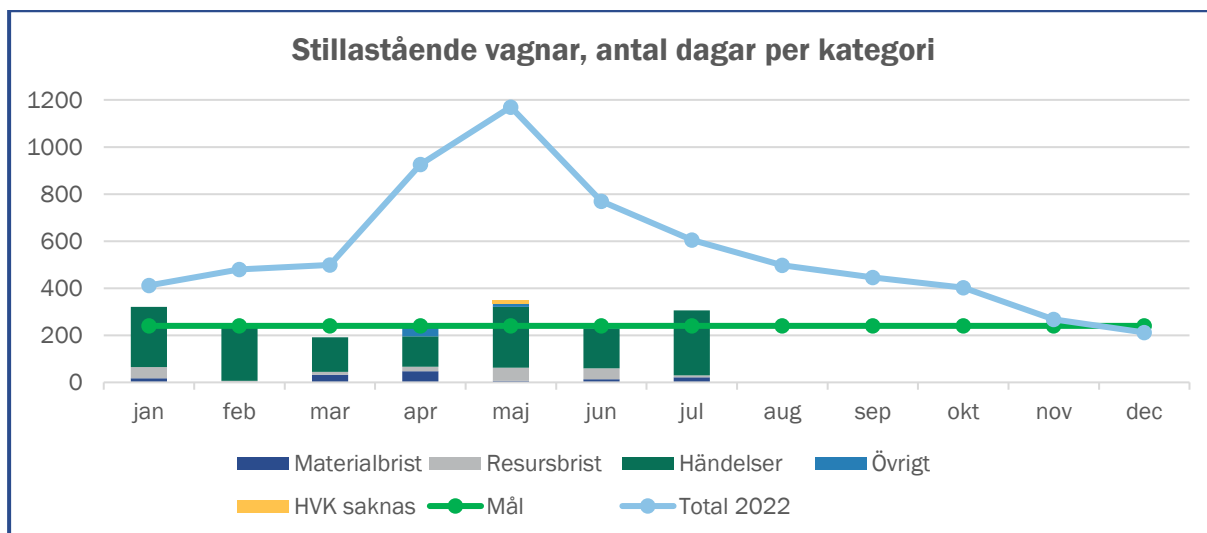
**Högvärdeskomponent (HVK) saknas:** Material som Västtrafik anskaffar saknas skall orsaka 0 stillastående dagar per månad.

**Resursbrist:** Kö i verkstaden på grund av kapacitet (personal, verktyg eller arbetsplats) skall orsaka 0 stillastående dagar per månad.

**Händelser:** Olyckor och större skador på vagn får max orsaka 240 stillastående dagar per månad.

**Övrigt:** Orsaker som ej faller inom kategorierna ovan skall orsaka 0 stillastående dagar per månad.

\*Projekt så som revisioner, uppgraderingar och annan planerad verksamhet kan orsaka att fordon ej är tillgängliga för trafikering. Dessa är ej en avvikelse och räknas inte in i nyckeltalet.



Källa: Fordonavstämningssjournal

#### Analys:

Materialbrist är låg med 8 dagar, detta är komponenter till M33 för förebyggande underhåll. HVK saknas har denna månad 14 dagar. Detta är handkontroller till M32. Resursbrist har denna månad orsakat 7 dagar stillastående, då en M32 köade till hjulbyte. Händelser har denna månad orsakat 277 dagar totalt. M32 står för över hälften av dessa, då vi har fordon som står för sprickor i kaross och sviktande golv. Utöver dessa så har VTO och kollisioner inkommit. Övrigt 0 dagar.

#### Åtgärd:

Åtgärder tas av Västtrafik för att ta fram åtgärder mot sprickor. Åtgärder för golvreparation beställt av extern reparatör. Skadeverkstad fortfarande en flaskhals, särskilt i förhållande till den stora mängden händelser på staden.

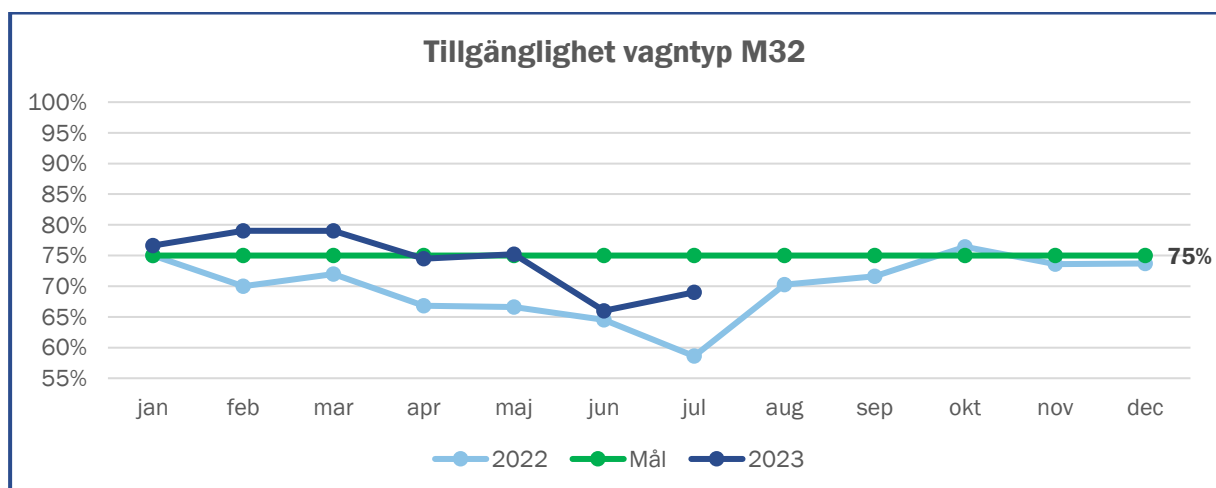
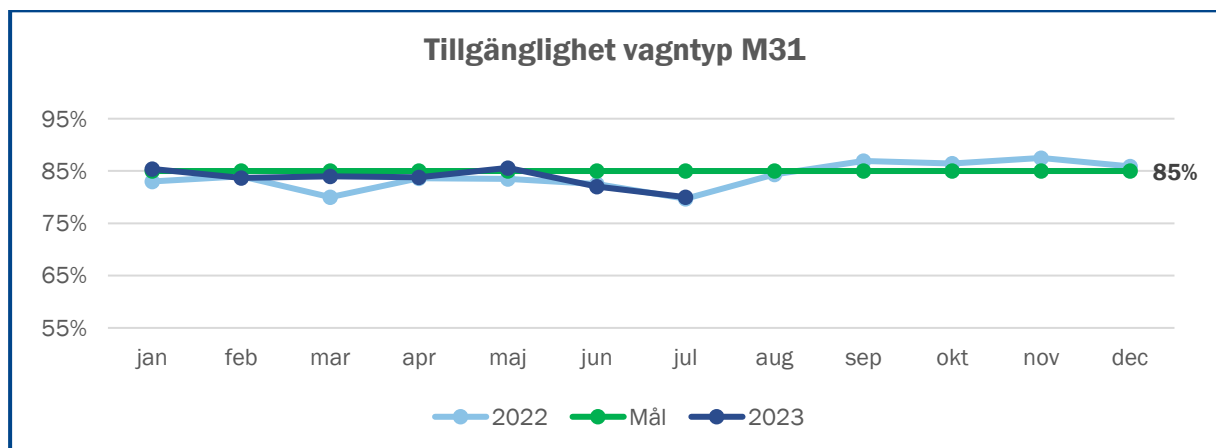
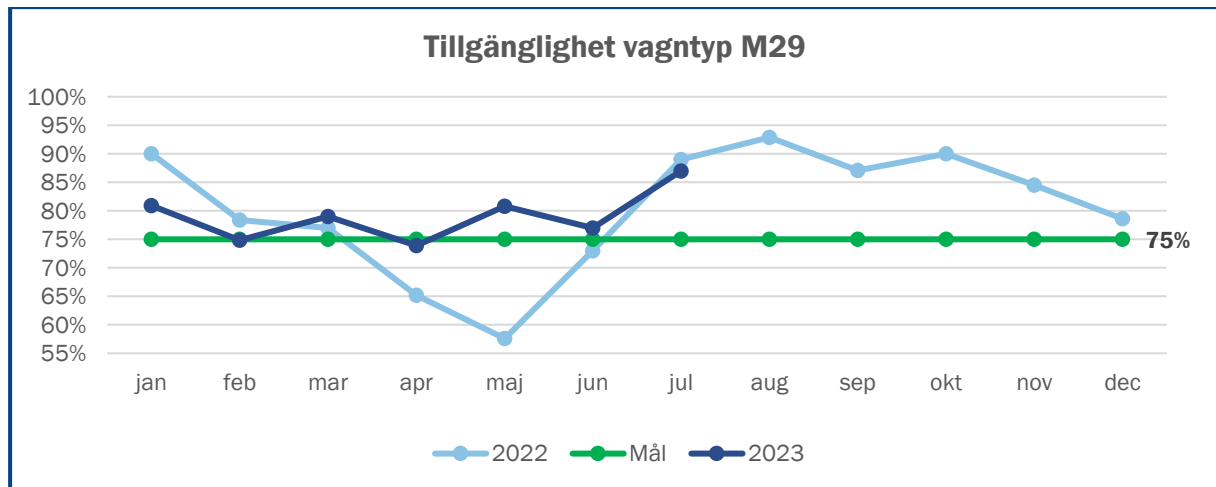


# Fordon och driftsäkring (2 | 6)

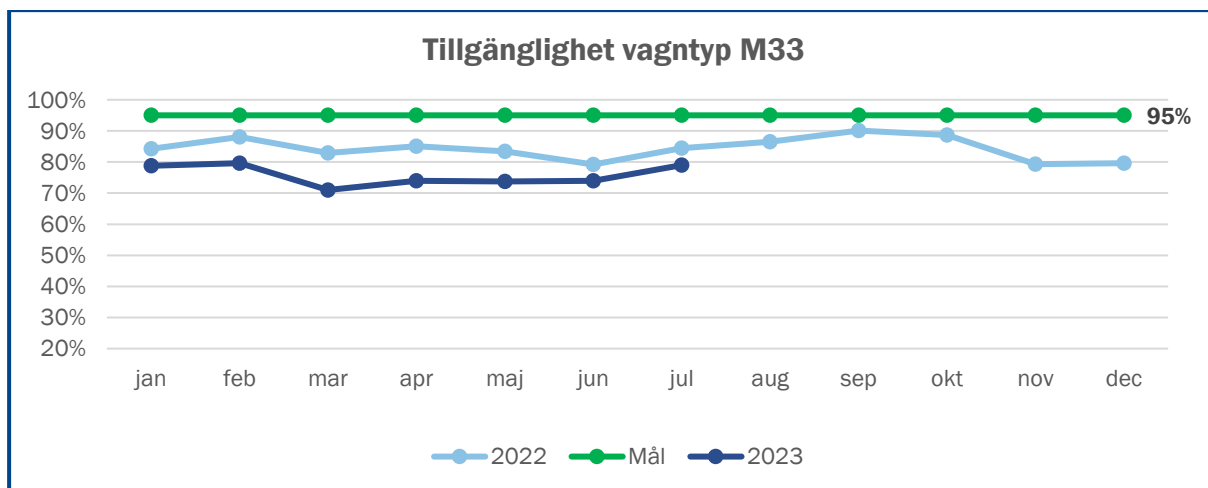
## 4.4.3 Tillgänglighet spårvagnsflottan

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 vagnstyper)

### Analys:

Trafikbeställning har satts varje dag under juli med många reserver, och tillgängligheten har samtidigt varit låg (ca 5 procent under målvärde för M31, M32, M33. M29 ligger ca 10 procent över). Detta är en effekt av att det ej behövs lika många fordon till trafik. En större del av fordonsflottan som ej behövs är då *otillgängliga* med reparation, städ, projekt och dylikt.

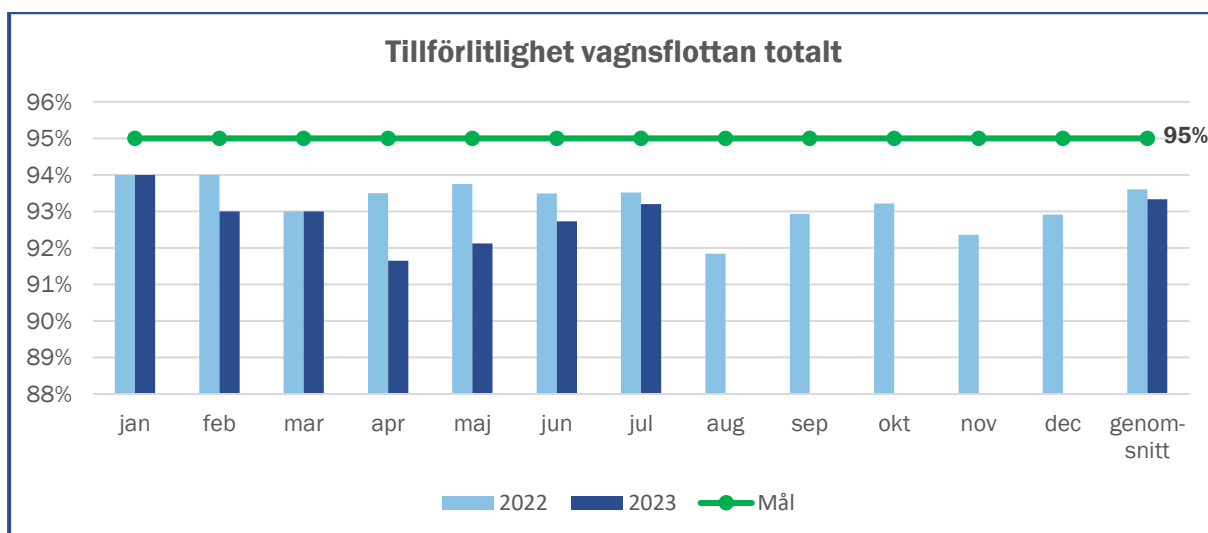
### Åtgärd:

Fortsatt kontinuerlig uppföljning av samtliga fordons tillstånd sker veckovis för att säkerställa hög tillgänglighet när behoven igen uppstår.

### 4.4.4 Tillförlitlighet spårvagnsflottan

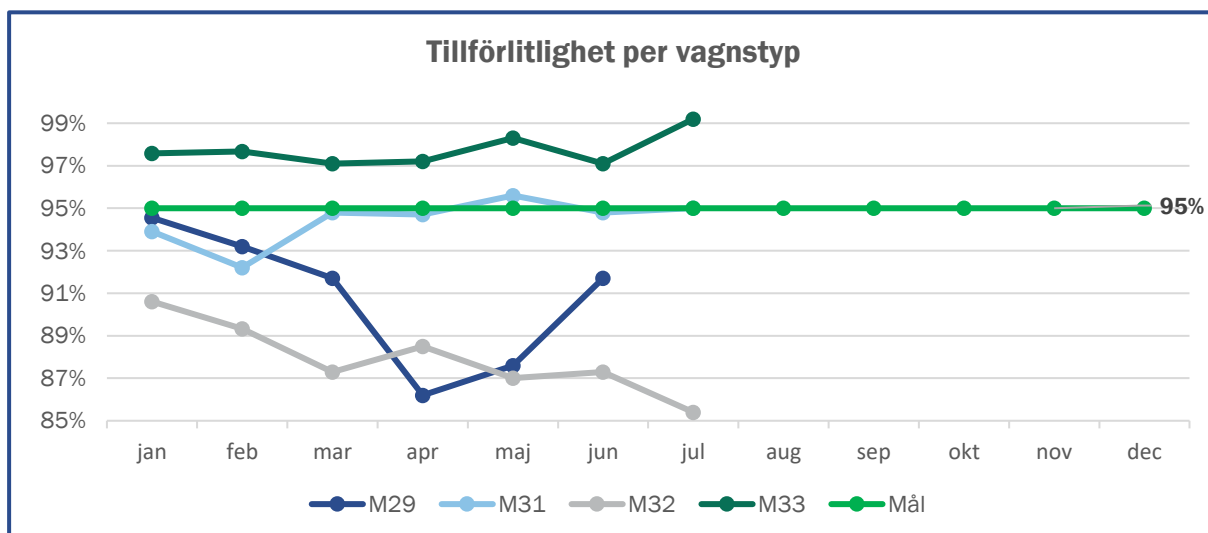
Tillförlitlighet vagnsflottan totalt och per vagnstyp anger andel omlopp utan indragningar, förseningar och stopp på grund av enbart tekniska anledningar. Anger medelvärde över månaden för antalet omlopp utan tekniska störningar för varje vagnsmodell.

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



Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i diagrammet för 2022.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (4 | 6)



### Analys:

M29 har inte trafikerats under juli därför är den inte med i rapporteringen. Övriga fordon ligger i förväntade värden, med M31 något lågt på 95 procent, M32 lågt på 85 procent och M33 på 99 procent.

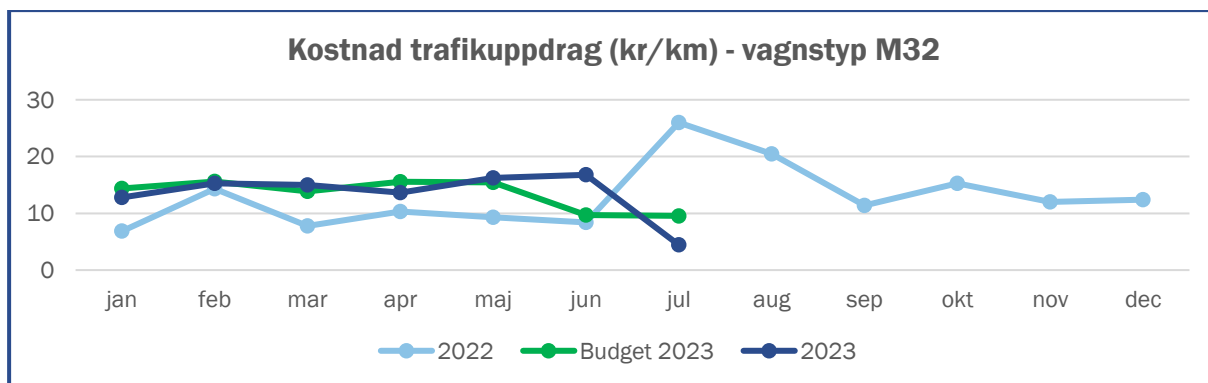
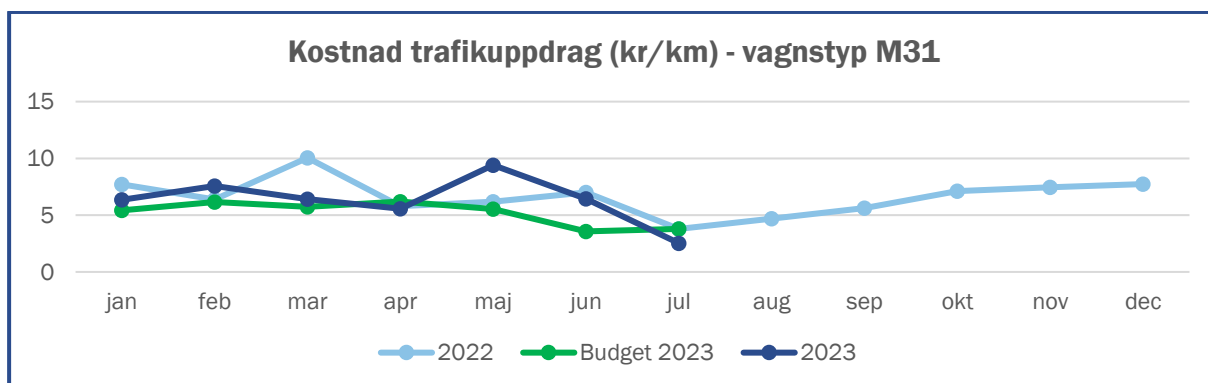
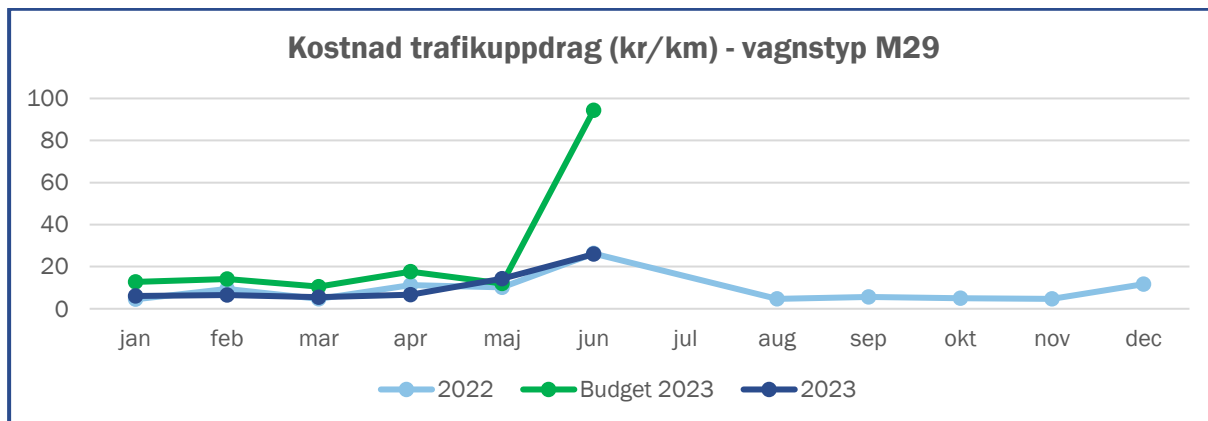
### Åtgärd:

M31 kommer framför allt få en bred höjning genom revisionen i Ekova. M33 förväntas höja sitt värde ytterligare efter retrofits och fullständig leverans. Åtgärder och fordonsplaner för M32 diskuteras med Västtrafik.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (5|6)

### 4.4.5 Kostnad underhåll

Kostnad underhåll anger budget och utfall för fordonsunderhållet (fordonsdelar, komponenter och köpta tjänster/service) i förhållande till körda kilometer. Huvudsyftet är att bevaka kostnadens rörelser per vagnstyp och därefter ge en analys på varför den rört sig samt arbeta fram åtgärder för att få utfall och budget så nära som möjligt. Det finns en plan att sätta ett mål för den här punkten men vi observerar siffrorna för tillfället.



#### 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 och M32 som har trafikerat, men trafikerat på en lägre nivå har ett utfall på ca: 30–50 procent mot budget. M33 är i linje med tidigare månader.

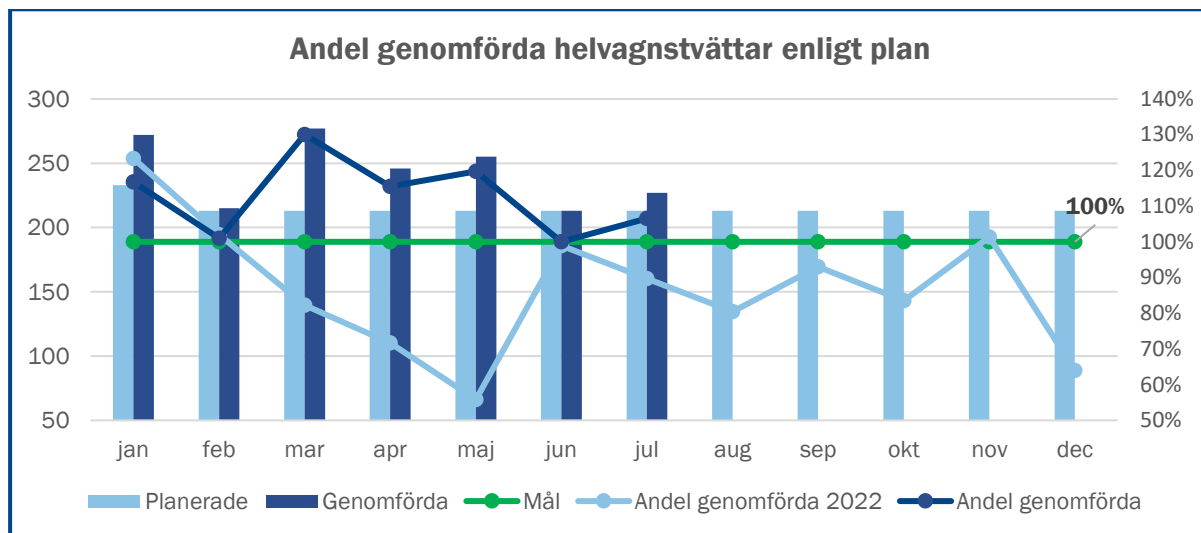
#### Åtgärd:

Prognosverktyg som automatisk justerar för sommartabell samt avvikande kilometer tas fram i Infor EAM.

## 4.4 Fordon och driftsäkring (6 | 6)

### 4.4.6 Andel genomförda helvagnstvättar enligt plan

Helvagnstvättar är en benämning på den återkommande underhållspunkten där hela vagnen får en stor, omfattande, rengöring in och utvändigt och betraktas som en nollställning av vagnens renhet. Underhållet är kilometerbaserat och med nuvarande kilometerproduktion planeras 225 (\*höjts från 190) vagnar att göras rent under varje månad. I grafen visas antalet genomförda helvagnstvättar och andelen genomförda utifrån planerade.



#### Analys:

I juli var antalet planerade 213st. helvagnstvätt utförd 227st. Detta är bättre än juli förra året och marginellt högre än målet.

#### Åtgärd:

Inget behov av åtgärd.

### 4.4.7 Andel genomfört dagligt spårvagnsunderhåll enligt städkstandard Insta 800

Ska uppdateras.

## 4.5 Trafikpersonal och service (1 | 3)

### 4.5.1 Antal förare

Antal förare anger antal timmar per månad en tillsvidareanställd förare arbetat omvandlat till antal FTE. Ej inkluderat de som är anställda men lediga utan lön och ej heller antal timanställda som har jobbat 0 timmar under månaden. Siffrorna utan parentes är totalen medan de i parentes är i 100% bemanning dvs. tjänstlediga är borträknade.

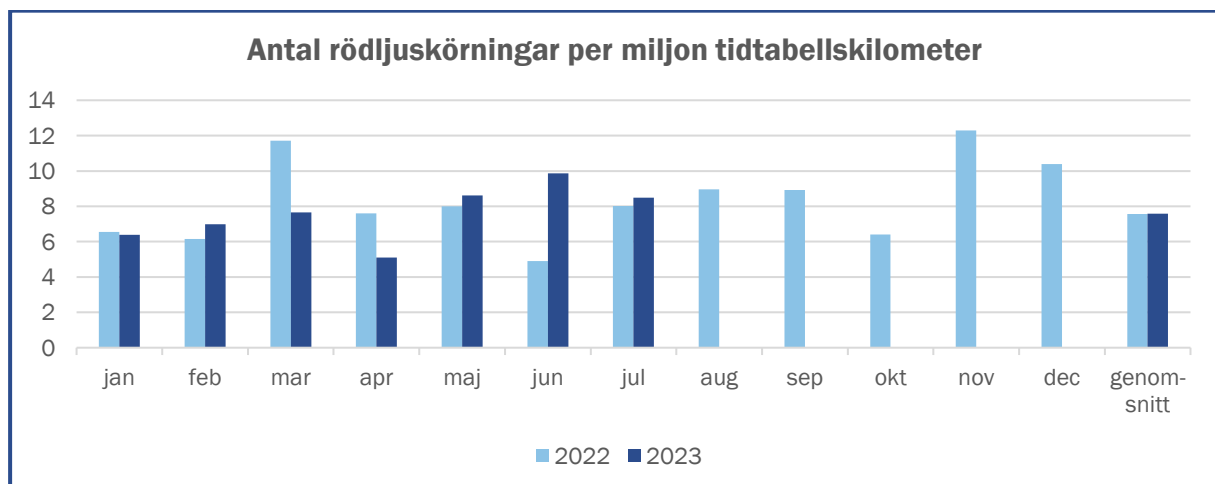
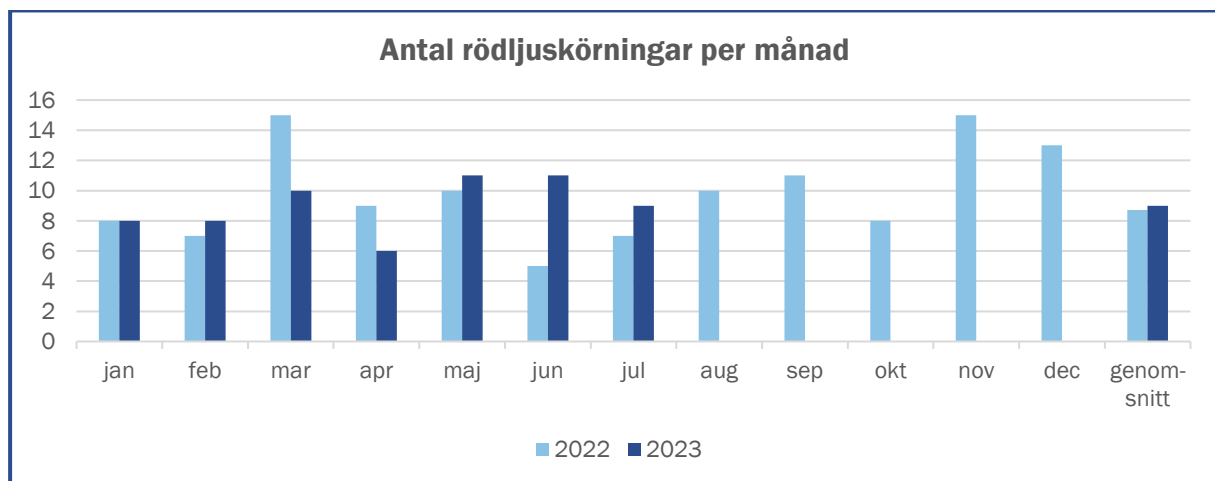
OBS: Eftersom informationen från Bokksus inte är klar förrän den tredje veckan i varje månad ligger statistik släpande med en månad.

Antal förare	Heltidsanställda	Deltidsanställda	Timanställda
Juni 2023	550 (513)	37 (33)	65 (65)

Källa: Bokksus

### 4.5.2 Antal rödljuskörningar

Otillåten passage av huvudsignalsäkerhetsanläggning. Anger antal gånger förare har kört förbi huvudsignalsäkerhetsanläggning / rödljus. Målet är att ha 0 rödljuskörningar.



Källa: Händelseregistret, HOA och Hastus. Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i diagrammen för 2022.

#### Analys:

De ligger kvar på samma nivå, i de allra flesta fallen får inte föraren stopp på vagnen framför signalen, utan vagnen glider förbi signalen 1-2 meter.

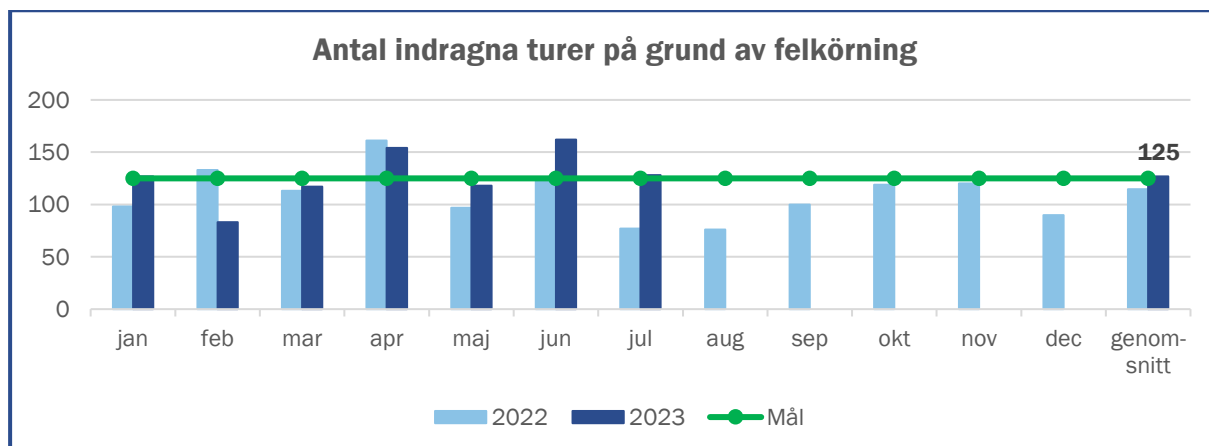
#### Åtgärd:

Individuella handlingsplaner görs vid varje incident. Efter en noggrann personlig intervju som följer en mall där man tittar på alla tre aspekterna människan, tekniken och organisationen kring händelsen. I de fall det bedöms behövas, lyfts föraren ur säkerhetstjänst och genomgår teoretisk och/eller praktisk repetition vid utbildningsenheten.

## 4.5 Trafikpersonal och service (2 | 3)

### 4.5.3 Antal indragna turer på grund av felkörning

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 och HOA. Genomsnitt avser samma månader 2022 & 2023 även om alla månader är med i diagrammet för 2022.

#### Analys:

Vi ser en ökning av felkörningar och fortsatt främst i Brunnsparcken, där det sker dubbelt så många jämfört med andra ställen. Flest linjer korsar Brunnsparcken, men i dagsläge är det ett antal linjer som kör annorlunda pga. arbeten på räl/bana vilket gör att fler kör fel när vagnen inte går ordinarie väg.

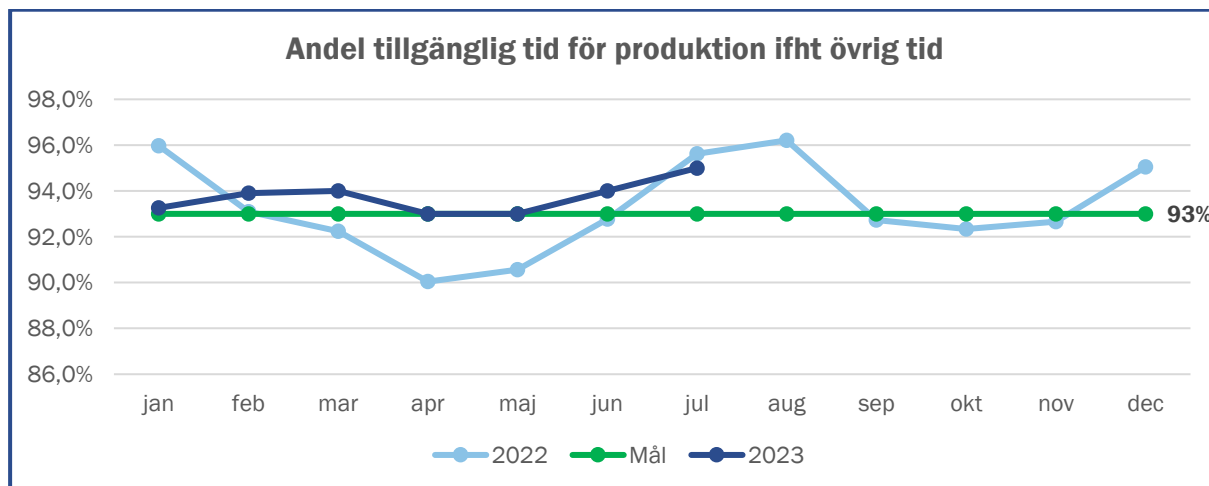
#### Åtgärd:

På olika kanaler till förarna, repetera omläggningarna i trafiken under sommaren, då många arbeten pågår.

## 4.5 Trafikpersonal och service (3 | 3)

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

Personalbalans anger förhållandet mellan antalet timmar förare spenderar i trafik och antalet timmar de spenderar på övriga aktiviteter (övrig tid). Exempel på övrig aktivitet lyft ur säkerhetstjänst, APT, medarbetarsamtal, övriga samtal, TRI-utbildning mm). Målet är att fortsätta planera så tidseffektivt som möjligt.



### 4.5.5 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.





**Göteborgs  
Spårvägar**

**Tillsammans sätter vi Göteborg i rörelse**