

Verksamhetsberättelse med hållbarhetsrapport 2017



Göteborgs
Spårvägar

I fokus 2017

Form och design klar för den nya spårvagnen M33

Under året har Göteborgs Spårvägar fattat beslut om form och design för M33. Formen har sin grund i säkerhets- och tillgänglighetskrav. Interiört har vagnen en färgsättning och ett materialval som ger en attraktiv och välkomnande känsla, samtidigt som det är ljust och transparent. De nya vagnarna har låggolv och större flexibla ytor, exempelvis för rullstolar och barnvagnar. Möjligheterna till ett effektivt tekniskt underhåll har också setts över.

I maj 2019 beräknas de första två spårvagnarna komma till Göteborg och de ska provköras minst 20 000 km i linjetrafik innan slutgodkännande. Därefter levereras ytterligare 38 vagnar fram till och med halvårsskiftet 2021. Avtalet ger oss möjlighet att köpa ytterligare 60 spårvagnar.



Ny organisation för högre kvalitet och lägre kostnader

Göteborgs Spårvägar har sjösatt en ny organisation. Syftet är att höja kvalitet och säkerhet i alla leveranser, utveckla effektivare arbetsätt och sänka kostnader. En viktig del i förändringsarbetet är nollförelisvisionen – som ledstjärna i förbättringsarbetet. Under 2018 ska 150 förbättringar genomföras i verksamheten.

Nya avtal om trafikservicetjänster

Vi vann tre avtal i Västtrafiks upphandling av trafikservicetjänster. Det gäller bemanning av Nils Ericson Terminalen, störningshantering och informatörer i Västra Götalandsregionen och Kungsbacka kommun samt hållplatsinformation i Göteborg, Partille, Mölndal och Kungsbacka. Avtalen startar 2018. I upphandlingarna fick Göteborgs Spårvägar högsta betyg på kvalitet, vilket byggde på ett intensivt arbete under 2017 med att certifiera affärsområde Trafikantservice enligt kvalitets- och miljöstandard ISO 9001 och 14001.

Miljardsatsning på Göteborgs kollektivtrafik

Sommaren 2017 enades Göteborgs Stad, Västra Götalandsregionen och Sverigeförhandlingen om en stor satsning på kollektivtrafik, cykelbanor och nya bostäder i Göteborg. I paketet ingår bland annat en ny spårväg mellan Linnéplatsen, Lindholmen och Frihamnen, en linbana mellan Järntorget och Wieselgrensplatsen och tre nya busslinjer. Bygget sker i etapper och allt planeras vara färdigställt till 2035. Sammanlagt är det satsningar på 7,2 miljarder kronor.

FEMÅRSÖVERSIKT	2017	2016	2015	2014	2013
Omsättning och resultat, Mkr					
Nettoomsättning	1 398	1 336	1 258	1 209	1 251
Rörelseresultat	48	22	25	37	3
Årets resultat	48	23	27	35	1
Finansiell ställning, Mkr					
Balansomslutning	862	831	725	700	669
Eget kapital	504	466	447	421	384
Soliditet	58	56	62	60	57
Kassaflöde från löpande verksamhet	81	117	53	-2	31
Lönsamhet, %					
Avkastning på totalt kapital	6	3	4	6	1
Avkastning på eget kapital	9	5	6	9	1
Investeringar, Mkr					
Bruttoinvesteringar	21	21	71	48	45
Personal					
Medelantal anställda	1 396	1 445	1 425	1 422	1 604
Nyckeltal i verksamheten					
Antal delresor, miljoner	139	134	127	125	144
Genomförda bussturer i % av utbud	99,93	99,95	99,96	99,90	99,88
Genomförda spårvagnsturer i % av utbud	99,70	99,90	99,60	99,50	99,90

INTERVJU MED VD

Resultat och kvalitet att vara stolt över!

Lars-Börje Björfjäll, VD Göteborgs Spårvägar

Hur påverkas ni av utvecklingen i Göteborg?

Göteborg växer så det knakar. Högkonjunkturen, som stärktes under 2017, förväntas öka ännu mer under 2018. Både industrin och tjänstesektorn går för fullt. Samtidigt ökar befolkningen i och runt om Göteborg. Det ökar resandet såväl till, från och inom staden.

Under året har vi ökat turtätheten för både buss och spårvagn. Ändå har vi svårt att hålla jämn takt med den växande

efterfrågan. Bristen på spårvagns- och bussförare är en orsak, men också utmaningen att rekrytera i Göteborgsområdet i rådande högkonjunktur. Vi utbildar löpande nya förare. Eftersom trafiken rullar dygnet runt, 365 dagar om året har vi ständigt ett behov av att rekrytera fler.

År 2025 ska var tredje resa i Göteborgsregionen göras med kollektivtrafik. För att kunna öka trafiken och samtidigt fasa ut gamla spårvagnar har vi tecknat avtal som ger oss möjlighet att köpa 100 nya vagnar de närmaste tio åren. För uppställning och underhåll av de nya vagnarna behövs ytterligare en

"Vårt viktigaste mål är att resenärerna ska vara nöjda med sina resor, så att de fortsätter åka kollektivt."



spårvagnshall. Behovet förstärks av att depån i Majorna, som mer än halva spårvagnstrafiken utgår från, behöver byggas om. Därför är det avgörande med beslut om att börja bygga depån på Ringön.

Hur utvecklas spårvagnsflottan?

Göteborg har gjort den största upphandlingen av spårvagnar någonsin i Sverige. Upphandlingen ska säkra en modern, attraktiv och säker kollektivtrafik de närmaste 30 åren.

Att ta in en ny spårvagn med ny teknik är ett stort projekt. Därför lägger vi nu mycket tid på förberedelser. Många medarbetare är engagerade i allt från utbildning av förare till utformning av nya arbetsplatser och beställning av underhållsmaterial.

I år har vi också avslutat ett renoveringsprogram av våra M31:or som levererades på 1980-talet. Totalt har 80 vagnar renoverats under nästan sex år.

Efter att skiljedomen blev klar mellan Göteborgs Stad och tillverkaren AnsaldoBreda gällande spårvagnen M32, blev det möjligt för oss att inleda åtgärder för att reparera vagnarna i egen regi. Därmed ska vi få ut alla 65 vagnar i trafik fram till 2020.

Under 2017 har vi fått tillbaka elva vagnar. Därmed finns en stabil tillgång till vagnar som kan sättas ut i trafik.

Vilka resultat har ni gjort 2017?

Vi har goda resultat inom alla affärsområden. Samtliga överträffade de ekonomiska målen för året. Framför allt har det skett med mycket hög kvalitet. Det är tack vare våra skickliga medarbetare. Jag är stolt över de resultat och den kvalitet som vi har levererat under 2017.

Både Buss och Spårvagn får höga betyg i kundnöjdhet, punktlighet, trygghet ombord och övriga kvalitetsfaktorer. Trots brist på förare har vi kunnat köra spårvagnstrafiken som planerat. Det hade inte gått utan ett stort engagemang från medarbetarna.

Affärsområde Trafikantservice, som bland annat svarar för trafikvärdar och trafikledningen på Nils Ericson Terminalen, har på kort tid ISO-certifierat hela verksamheten. Därmed kunde vi ta hem flera stora avtal genom högsta betyg på kvalitet. Affärsområde Banteknik har lyckats hålla hög kvalitet i sina leveranser samtidigt som det sker stora omläggningar i trafiken till följd av stadens många byggprojekt.

Vad står i fokus under 2018?

Vårt viktigaste mål är att resenärerna ska vara nöjda med sina resor, så att de fortsätter åka kollektivt. En vision vi siktar mot varje dag är att ha noll fel i våra leveranser.

Vi ska också sänka våra kostnader. Målet är att minska kostnaderna med 100 miljoner kronor till och med 2019 inom spårvagnsverksamheten. Därför har jag utmanat organisationen att genomföra 150 förbättringar under 2018.

Att arbeta med ständiga förbättringar handlar om ett förhållningssätt hos var och en, att hela tiden fundera på hur vi kan göra uppgifter smartare och bättre. Det gäller allt från underhåll till inköp. Vi har även genomfört organisatoriska förändringar för att öka produktiviteten, stimulera interna samarbeten och tillföra ny kompetens i processer.

Jag känner mig trygg med att vi kommer klara våra mål. Medarbetarna på Göteborgs Spårvägar har både kunskapen och engagemanget att förbättra verksamheten för en bättre kundupplevelse.

Hur bidrar ni till en hållbar utveckling?

Ett hållbart företagande är utgångspunkten i all vår verksamhet. Med långsiktighet och ansvarstagande bidrar vi till en hållbar utveckling för våra medarbetare, resenärer och de boende i Göteborg. Vår viktigaste insats är att hålla en hög tillgänglighet och säkerhet i kollektivtrafiken, så att fler resenärer kan och vill åka kollektivt. Kollektivt resande är både ett miljösamt och ekonomiskt alternativ för de boende i regionen. Om färre personer kör egen bil minskar klimatutsläppen och vi får en bättre levnadsmiljö i Göteborg.

För oss är det också hög prioritet att resenärerna känner sig säkra och trygga när de reser med våra spårvagnar och bussar. Därför arbetar vi förebyggande och ser till att våra förare och övrig personal som arbetar ute i trafiken kontinuerligt genomgår kontroller och fortbildning i säkerhet. Under året ägnade vi exempelvis mycket tid åt att planera tillgänglighet och säkerhet kopplat till NMR-demonstrationen och EU-toppmötet i Göteborg.

Våra medarbetarnas utbildning, hälsa och säkerhet är också viktiga hållbarhetsfrågor för oss. Vi har en yttre trafikledning på stan dygnet runt för stöd till våra förare. Vi samarbetar också med olika nätverk och organisationer för att förebygga hot och våld mot vår personal.

Mångfalden i vår organisation är en förutsättning för att möta våra resenärers behov och utveckla verksamheten. Våra medarbetare kommer från många olika bakgrunder och platser och bor i alla delar av Göteborg.

Vi tar ekonomiskt ansvar genom tydliga upphandlingsförfaranden, systematiskt kvalitets- och säkerhetsarbete samt vårt pågående förbättringsarbete. Att vi sänker våra kostnader innebär ett positivt bidrag till göteborgarna.

Stort tack till alla resenärer som har valt att åka kollektivt och till alla våra medarbetare som har gjort det möjligt. Nu ser vi fram emot en fortsatt positiv utveckling under 2018.

Detta är Göteborgs Spårvägar

Vi sätter Göteborg i rörelse. Sedan 1879 har vi sett till så att våra resenärer kan ta sig dit de vill. Vårt viktigaste mål är att våra kunder är nöjda med våra leveranser och att de kommer fram till dagis, skola och jobb dygnet runt, året om.

Vi är den största operatören av kollektivtrafik i Göteborgsregionen och den enda som kör både buss och spårvagn. Vi kör samtliga spårvagnslinjer och busslinjerna 60, 62, 17, 59 och 16X. Inom ramen för spårvagnsuppdraget arbetar vi också med planering och underhåll av spårvägsanläggningen. Vi erbjuder även tjänster inom kollektivtrafik som trafikledning, hållplatservice och hittegoods.

Koncernen Göteborgs Spårvägar består av moderbolaget Göteborgs Spårvägar AB samt dotterbolagen GS Buss AB och GS Trafikantservice AB. Med våra 1 532 medarbetare är vi ett av landets större kommunala bolag. Vi är en del av Göteborgs Stad och ingår i koncernen Göteborgs Stadshus AB.

Kollektivtrafiken – en kollektiv prestation

Kollektivtrafiken fungerar genom att vi samarbetar med olika aktörer. Några av de vi jobbar närmast är:

- Västtrafik, som planerar och upphandlar kollektivtrafik i Västra Götalandsregionen.
- Trafikkontoret i Göteborgs stad som via Västtrafik har gett oss uppdraget att köra spårvagnar i Göteborg och Mölndal, sköta underhåll av vagnar och spårvägsanläggningen samt trafikledning.



Med kundfokus, samarbete och engagerade medarbetare sätter vi Göteborg i rörelse.

AFFÄRSIDÉ

VISION

LEDORD

Sveriges ledande kollektivtrafikföretag – vi ska alltid ligga i framkant när det gäller kundupplevd kvalitet och vara ledande när det gäller effektivitet och utveckling av nya tjänster.

Kundfokus, Samarbete och Engagemang är utgångspunkten i allt vi gör. Ledorden pekar ut en riktning för oss både i vardagen och på längre sikt.

Strategiska mål

Kunder: Vi har nöjda kunder och beställare. Vi levererar hög kvalitet och prisvärda tjänster.

Ekonomi: Vi har lönsamma, hållbara och konkurrenskraftiga affärer, vilket innebär att vi måste vara kostnads-effektiva och konkurrera om rätt affärer.

Verksamhet och processer: Vi har noll fel i våra leveranser, vilket bygger på effektiva arbetssätt och ett systematiskt kvalitets- och säkerhetsarbete.

Medarbetare: Vi har engagerade, kompetenta och kundfokuserade medarbetare samt chefer med ett kommunikativt och engagerande ledarskap som har rätt förutsättningar.

Uppdrag: Vi bidrar positivt till Göteborgs utveckling genom att bidra till stadens mål. Göteborgarna och våra ägare är nöjda med oss. Vi agerar med hög etik och moral.



HÅLLBART FÖRETAGANDE

Dialogen hjälper oss att agera hållbart

Vi bidrar till ett mer hållbart Göteborg. Vårt uppdrag är att erbjuda en effektiv, miljö- och kvalitetsmässig kollektivtrafik samt tjänster och produkter inom området. Det innebär att vi ger våra resenärer tillgänglighet till hela staden på ett tryggt, effektivt och klimatsmart sätt.

Göteborgs Spårvägar ska bidra till det övergripande målet att skapa ett jämlikt och hållbart Göteborg. Stadens mål preciseras inom olika områden som jämlikhet, mänskliga rättigheter samt miljö och klimat. Inom staden finns program, planer och policys som ska styra staden mot att bli mer hållbar.

För att ge en samlad bild av hur alla bolag tillsammans bidrar till stadens hållbarhetsmål, har Göteborgs Stadshus identifierat de mest väsentliga hållbarhetsfrågorna för koncernen.

Väsentliga frågor

Hållbarhetsarbetet i Göteborgs Spårvägar bedrivs integrerat i den löpande verksamheten. Företagsledningen har det övergripande ansvaret för hållbarhetsfrågorna.

Styrningen av Göteborgs Spårvägar utgår från aktuella lagar, ägardirektiv, riktlinjer, direktiv och styrande dokument i Göteborgs Stad och Göteborgs Spårvägar.

I det dagliga arbetet och i relationen med olika intressenter sker styrning genom bland annat affärsidé, vision, ledord, affärsplan, verksamhetsplaner och budget.

Vi har en pågående dialog om de värderingar och förhållnings-sätt som ska genomsyra vår verksamhet. Medarbetarna får löpande information om nya och förändrade riktlinjer och styrdokument genom chefer och interna kommunikationskanaler. Nya medarbetare får information i introduktionsprogram.

Uppgifter till denna hållbarhetsredovisning har hämtats från våra ekonomi- och ledningssystem, undersökningar samt rapportering från olika verksamheter i bolaget.

Intressentdialog

Resenärerna är våra viktigaste intressenter. Vårt bemötande och kvaliteten på våra tjänster är avgörande för att de ska välja att åka kollektivt. Västtrafik, vår beställare, gör återkommande undersökningar om hur resenärerna upplever sina resor i kollektivtrafiken och vad de tycker är viktigt att utveckla.

Andra viktiga intressenter identifieras årligen i affärsplaneringen. Det är kunder och beställare, medarbetare, ägare, leverantörer och partners samt kollektivtrafikmyndigheter. Vi har en kontinuerlig dialog med intressenterna i olika forum och

GÖTEBORGS STADSHUS VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

MILJÖ	SOCIALT	EKONOMI
Klimatutsläpp	Jämlikt Göteborg	Ekonomiskt resultat
Utsläpp till luft	Attraktiv arbetsgivare	Antikorruption
Avfall och resurser	Mänskliga rättigheter	Attraktivt Göteborg
	Trygg stad	



därigenom får vi en relevant uppfattning om kravbilder och vilja i vår omvärld.

Under 2018 kommer uppföljningen av dialogen med våra intressenter att utökas kring aspekter som kopplar till hållbart företagande.

Väsentlighetsanalys

Vår verksamhet berör alla tre dimensioner av hållbarhet – social, miljömässig och ekonomisk. Som grund för processen att identifiera väsentliga frågor för företagets hållbarhetsarbete

har Göteborgs Spårvägar analyserat insikter från dialogen med våra intressenter, tagit del av den prioritering som Göteborgs Stadshus har gjort samt undersökt branschtypiska indikatorer enligt GRI. Väsentliga frågor har sammanställts, analyserats och prioriterats för vidare behandling i ledningsgrupp och styrelse.

De väsentliga frågor som prioriterats redovisas på följande sidor samt i GRI-index. Fördjupande information om vår verksamhet inom dessa områden finns på

goteborgssparvagar.se/hallbarhet

INTRESSENT	DIALOGTILLFÄLLEN	UPPFÖLJNING
Resenärer	Möten med förare, trafikvärdar och Hittegods. Kontakt med Kundenservice Västtrafik.	Undersökningar av kundnöjdhet. Rapportering av kundsynpunkter.
Kunder/beställare	Möten. Anbudslämning. Löpande dialog.	Avtalsuppföljning. Redovisning av utbud, produktion, leverans och miljö.
Medarbetare/chef	Enhetsmöten. Arbetsplatsträffar. Ledarträffar. Utbildningar. Utvecklingssamtal. Dialog och samverkan med fackliga företrädare. Interna informationskanaler.	Medarbetar- och chefsundersökningar.
Ägare	Ägardialog. Bologsstämman. Presidietmöten. Styrelsemöten.	Delårsrapportering. Års- och hållbarhetsredovisning. Bologsstyrningsrapport. Löpande rapportering.
Myndigheter	Tillsyn. Möten. Löpande dialog.	Interna revisioner. Löpande uppföljningar inom trafiksäkerhet, miljö, arbetsmiljö och brandskydd.
Leverantörer/partners	Möten. Löpande dialog. Annonsering upphandlingar.	Avtalsuppföljning. Upphandlingar.

SOCIALT ANSVAR

Vår kultur värdesätter olikhet

Hos oss finns fler än 50 olika yrkesgrupper – allt från anläggningsarbetare, plåtslagare, elektriker och informatörer till ingenjörer, förare, trafikplanerare och administratörer. Var och en bidrar till att sätta Göteborg i rörelse.

En väsentlig hållbarhetsfråga för oss är att vi uppfattas som en attraktiv arbetsgivare. Det handlar både om att locka nya medarbetare och att ta hand om våra medarbetare som redan arbetar på Göteborgs Spårvägar. Ett viktigt verktyg för att utveckla verksamheten i linje med våra medarbetares behov och önskemål är medarbetarundersökningen som genomförs varje år. Den ligger till grund för dialog, handlingsplaner och utveckling i alla delar av företaget.

Sedan 2016 deltar vi i Göteborgs Stads medarbetarundersökning. Resultatet redovisades våren 2017 och visar bland annat goda resultat inom Hållbart medarbetarengagemang* och Ledarskap. Undersökningen ger även underlag för utveckling.

Utifrån det totala resultatet 2016 har de prioriterade områdena varit; Utveckling och förnyelse, Kommunikationsklimat och Organisatorisk tillit.

90 nya förare under 2018

Göteborgs Spårvägar har ett stort rekryteringsbehov, bland annat vill vi anställa trafikledare, elektriker, mekaniker, bussförare och terminalvärdar. Särskilt stort är behovet av spårvagnsförare, där vi behöver anställa 90 förare under 2018. Behovet påverkas av pensionsavgångar, att förare söker vidare till nya tjänster internt och externt samt att spårvagnstrafiken utökas nästa år.

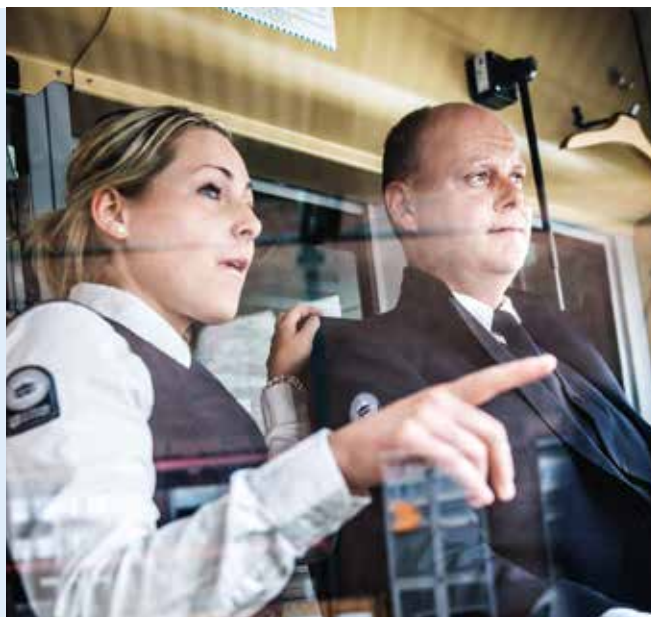
Göteborg tävlade i Spårvagns-EM

Göteborg deltog för andra året i Spårvagns-EM – en mötesplats för erfarenhetsutbyte, utveckling och profilering av spårvagnstrafiken i Europa. Lagen tävlar i grenar som snabba stopp, distanser, exakta stopp och spårvagnsbowling.

Årets tävling ägde rum på Teneriffa med 17 nationer och 27 lag. Göteborgs Spårvägar representerades av Sandra Karlsson och Håkan Yngvik samt lagledare Marie Falk.

Paris tog hem segern och vi slutade på femtonde plats. Sandra och Håkan var nöjda:

- En helt fantastisk rolig och underbar dag! Vi kämpade hårt, men nådde inte den placering vi hade hoppats på. Vi tar med oss bra erfarenheter hem, bland annat betydelsen av kunskap från tidigare tävlingar.





Att klara rekryteringsmålet är en utmaning med tanke på att förärycket är förknippat med höga krav. Konkurrensen om arbetskraften är stor i Göteborg på grund av rådande högkonjunktur. Vi medverkar bland annat på jobbmässor för att informera om företaget och de tjänster som finns att söka.

Mångfald som representerar staden

Göteborgs Spårvägar prioriterar mångfald. Att våra medarbetare representerar de boende i Göteborg är en styrka för vår verksamhet. Därför försöker vi anställa personer med olika kön, ålder, utbildning, modersmål och från olika delar av staden.

HÅLLBART MEDARBETARENGAGEMANG*

RESULTAT

70%

LEDARSKAP – NÄRMASTE CHEF

RESULTAT

66%

ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

RESULTAT

61%

*HME – Hållbart medarbetarengagemang – SKLs modell för att kontinuerligt utvärdera och följa upp arbetsgivarpolitik i kommuner och landsting med fokus på motivation, ledarskap och styrning.

Idag har vi medarbetare som härstammar från många olika länder och talar många språk. Merparten av våra anställda är män (74 procent) och en fjärdedel (26 procent) är kvinnor.

Nolltolerans mot diskriminering

Göteborgs Spårvägar har nolltolerans mot kränkningar, trakasserier och mobbing och har sedan 2012 ett etablerat sätt att hantera dessa frågor. Vi följer det systematiska arbetssätt inom mänskliga rättigheter som Göteborgs Stad har utvecklat och som utgår ifrån ett normkritiskt perspektiv för att förebygga diskriminering. Syftet är att alla medarbetare ska bli bemötta på lika villkor och att allas rättigheter tillgodoses på ett likvärdigt sätt.

På Göteborgs Spårvägar har vi även en diskrimineringsombudsman som medarbetare kan vända sig till om man upplever att man blivit diskriminerad, kränkt, trakasserad eller mobbad. Vi har ett etablerat arbetssätt för utredning och hantering när händelser anmäls.

Under året har #metoo satt ljuset på problemet med kränkningar och ofredanden i vårt samhälle. Göteborgs Spårvägar har uppmärksammat frågan i intern kommunikation till alla medarbetare, tydliggjort företagets policy och arbetssätt samt uppmuntrat till dialog på varje arbetsplats. Området kommer även att utvecklas i den årliga medarbetarundersökningen. Under 2017 har vi inga konstaterade ärenden inom diskriminering.

Samverkan med fackliga organisationer

Göteborgs Spårvägar har ett samverkansavtal med fackliga parter i form av ett lokalt kollektivavtal. Det anger formerna för hur samarbetet mellan arbetsgivare och arbetstagarorganisationer ska organiseras. Samverkansavtalet reglerar främst hur formerna för MBL och Arbetsmiljölagen ska hanteras i olika forum.

Trygghet på arbetsplatsen

Våra medarbetare ska känna sig trygga på sin arbetsplats. De ska ha en tillfredsställande fysisk arbetsmiljö och goda förutsättningar när det gäller den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Vi har utvecklat våra arbetsmiljömål som ska mätas och följas upp på alla nivåer i organisationen.

Göteborgs Spårvägar har tydliga rutiner och väl utarbetade arbetsätt för att omhänderta medarbetare i olika situationer. Ett prioriterat område är att agera proaktivt för att minimera sjukskrivningstal och antalet arbetsmiljörelaterade skador, stora som små. Det sker bland annat genom utveckling av strukturen för arbetsmiljöarbetet, där tydligare processer och rutiner ska styra och beskriva vad arbetsgivare, chef och medarbetare förväntas göra i olika situationer.

Möten för ökad förståelse

Ett sätt att bidra till säkrare arbetsplatser för våra spårvagnsförare – och att öka kännedomen om Göteborgs Spårvägars verksamhet – är samarbetet med Människan bakom uniformen (MBU). Syftet är att ge ungdomar möjlighet att lära känna människor från olika uniformsyren som Räddningstjänsten, Polisen och Göteborgs Spårvägar. Uniformsbärarna får i sin tur lära känna ungdomarna under kepsen. Vårt samarbete sedan 2016 är mycket givande för båda parter.

Låga golv ökar tillgängligheten

För att se till att alla resenärer ska kunna åka med våra spårvagnar, arbetar vi kontinuerligt med att blanda äldre pedalvagnar med trappa (M28 och M29) och nyare spårvagnar med låggolv (M31 och M32) i trafiken. I den mån det är möjligt planerar vi för att minst varannan vagn på en linje ska vara tillgänglighetsanpassad eller att motsvarande sträcka täcks av vagn med låggolv från annan linje. Majoriteten av våra vagnar har låggolv. Vi strävar efter att öka antalet och när vi köper in nya vagnar är låggolv ett krav.



Under 2017 deltog Göteborgs Spårvägar i Blåljusdagen i Östra Göteborg, dit 400 mellanstadiebarn bjöds in för att få ökad kunskap om vad blåljuspersonal jobbar med.

Hyllad hjälteinsats

Spårvagnsföraren Marianne Hysing hyllades stort för sin hjälteinsats under hösten. Marianne körde sin spårvagn en tisdag morgon, då hon såg att två män försökte följa efter en kvinna som skulle gå av vid sin hållplats. Marianne ingrep och förhindrade männen från att följa efter kvinnan, som kunde ta sig hem.

Gabriella, som fick hjälp av Marianne, efterlyste sedan sin hjälte via Facebook och dagen efter fick hon tacka Marianne för insatsen i P4 Göteborgs direktsändning. Marianne har därefter fått Allers Guldhjärta och intervjuats i såväl radio- som TV-studios.

På frågan om vad Marianne tar med sig från den här upplevelsen svarar hon:

"Gabriella sa till mig "Du ska veta Marianne, att det du gjorde är ovanligt idag. Det är så många som inte bryr sig". Jag kan inte fatta det, för man måste bry sig.



Ökade satsningar på trafiksäkerhet

Att våra resenärer känner sig trygga i spårvagnar och bussar är en självklarhet. Trafiksäkerhet är en förutsättning för att driva vår verksamhet och vi arbetar ständigt med förebyggande insatser för att öka säkerheten. Fortbildning i säkerhet pågår kontinuerligt för våra medarbetare.

Under året har vi lagt det samordnande ansvaret för trafiksäkerhet i en koncernövergripande funktion, med inriktningen att arbeta proaktivt för att minska antalet händelser. Vi har ökat kompetensutvecklingen och förstärkt organisationen med ytterligare medarbetare.

En stor del av vårt trafiksäkerhetsarbete bygger på rapportering av händelser i trafiken. Händelserna klassificeras i avvikelser, tillbud och olyckor.

Det förekommer tillbud på grund av tekniska fel på våra fordon, men de är relativt få. En utmaning för spårvägstrafiken är att den till stor del körs i gatuspår tillsammans med andra fordon, cyklisterna och gångarna. Det ställer extra höga krav på spårvagnsförarna att vara uppmärksamma och proaktiva.

I samarbete med trafikkontoret i Göteborgs Stad, som äger infrastrukturen, följer vi upp platser där det sker många tillbud och olyckor för att genomföra förebyggande åtgärder och öka säkerheten.

NYA TRAFIKSÄKERHETSMÅL

Inför 2017 satte vi upp fem nya trafiksäkerhetsmål för spårvagnstrafiken. De nya målen ska leda till färre olyckor och en starkare samsyn om hur vi arbetar förebyggande med trafiksäkerhet i alla delar för att ge ännu bättre förutsättningar för trafiksäkra fordon, förare och infrastruktur. Målområdena och insatser redovisas i tabellen nedan.

Vi arbetar också med att förtydliga roller och skapa ännu bättre förutsättningar för rätt kompetens hos förare och teknisk personal. Målet är att etablera en ännu tydligare trafiksäkerhetskultur i hela verksamheten.

TRAFIKSÄKERHETSMÅL	ÅTGÄRDER
Fall i vagn	<ul style="list-style-type: none"> Nya programvaror i M31 för att möjliggöra en mjukare start. Montering av fler stänger att hålla sig i under färd i M32. Omprogrammering av monitorer i förarhytt för bättre övervakning av dörrar. Utbildning i mjukare körsätt.
Vägtrafikolycka	<ul style="list-style-type: none"> Översyn av olycksdrabbade platser tillsammans med trafikkontoret, som ansvarar för infrastrukturen. Riskanalyser tillsammans med trafikkontoret inför åtgärder och förändringar i spåranläggningen. Extra informationsinsatser till förare om olycksdrabbade platser samt hur de kan agera proaktivt för att förebygga olyckor.
Vagnfel i dörr	<ul style="list-style-type: none"> Månatliga uppföljningar tillsammans med översyn av rutiner och kontroller, för att säkerställa att vagnarna är i trafiksäkert skick.
Vagnfel i ramp	<ul style="list-style-type: none"> Månatliga uppföljningar tillsammans med översyn av rutiner och kontroller, för att säkerställa att vagnarna är i trafiksäkert skick.
Signalfel	<ul style="list-style-type: none"> Månatliga uppföljningar, åtgärder av fel samt samordning av det förebyggande och avhjälpande arbetet tillsammans med trafikkontoret.

FLER RAPPORTERADE TILLBUD I SPÅRVAGNSTRAFIKEN ÖKAR SÄKERHETEN

Tillstånd för spårvagnstrafiken ges av Transportstyrelsen, som också följer upp att vi bedriver ett trafiksäkert arbete och gör återkommande revisioner av vår trafik- och säkerhetsstyrning.

Vi styr verksamheten med stöd av Säkerhetsordningen (SÄO) som innehåller riktlinjer och rutiner kopplat till trafiksäkerhet. Under året har vi reviderat och uppdaterat SÄO i samarbete med de intressenter som berörs internt och externt.

Under 2017 har antalet rapporterade tillbud ökat markant. Det är resultatet av att vi uppmanar våra förare att rapportera in alla tillbud. För oss är det viktigt att få information om alla avvikelser och händelser, eftersom det hjälper oss att kartlägga problemområden och arbeta förebyggande. Vi utreder alla tillbud och olyckor, i allvarigare fall för att kunna rapportera till myndigheter och i samtliga fall för att kunna utveckla vår egen verksamhet.

Antalet olyckor ligger statistiskt på ungefär samma nivå som tidigare år, men i praktiken har de minskat något i relation till vår trafiksättning, det vill säga hur många spårvagnsomlopp och turer vi sätter ut varje dag.

SPÅRVAGNSTRAFIK	2017	2016	2015	2014	2013
Tillbud (1-3)	3 541	2 868	2 849	2 289	2 235
Olycka (4-7)	534	495	622	562	502
Lindrigt skadad	86	94	126	126	126
Allvarligt skadad	11	9	18	18	8
Omkomna	1	1	0	1	0

Tillbud definieras i tre kategorier (1-3)

1. Allvarligare regelbrott
2. Tillbud
3. Allvarligt tillbud

Olyckor definieras i fyra kategorier (4-7)

4. Mindre olycka, enbart materiella skador
5. Lindriga personskador och/eller skador på vagnar, spåranläggning och omgivning på upp till 1,5 Mkr
6. Allvarliga personskador eller dödsfall och/eller skador på vagnar, spåranläggningar och omgivning för mer än 1,5 Mkr
7. Omfattande olycka, flera dödsfall, stora materiella skador på vagnar och omgivning





ÅTERKOMMANDE UTBILDNING FÖR BUSSFÖRARE

Trafiksäkerheten inom bussverksamheten regleras genom trafiktillstånd för yrkesmässig trafik samt fordonsansvar. Förare och övrig trafiknära personal får återkommande utbildning inom trafiksäkerhet. Alla förare genomgår varje år en dags fortbildning för att upprätthålla sitt Yrkeskompetensbevis. I denna fortbildning är säkerhet ett genomgående tema. Dessutom utbildas och testas alla förare vartannat år i säkerhet vid körning i spår i Göteborg.

BUSSTRAFIK	2017	2016	2015	2014	2013
Kollision depå	12	13	16	5	9
Påkörning	72	60	33	54	65
Vägtrafikolycka	79	69	66	57	59
Personolycka	57	44	48	59	40
Brand	0	0	0	0	0
Övrigt	3	7	7	5	3

MILJÖANSVAR

Att resa tillsammans bidrar till ett grönare Göteborg

En vanlig vardag kör vi motsvarande ett varv runt jorden med buss och spårvagn – den hållbara resan med kollektivtrafik är vårt främsta bidrag till ett grönare Göteborg. Förutom att få fler att åka kollektivt bidrar vi genom att minska vår egen miljöpåverkan kopplat till drift och underhåll av fordon.

Göteborgs Stad har antagit ett miljöprogram, ett klimatstrategiskt program, en energieffektiviseringsstrategi och en kemikalieplan som ska bidra till att staden kan uppnå sina beslutade miljömål. Göteborgs Spårvägar omfattas av dessa mål och planer. Vi arbetar främst med *Begränsad klimatpåverkan*, *Giffri miljö* och *En god ljudmiljö* samt delmålet *Minskade avfallsmängder och ökad resurshushållning*.

Göteborgs Spårvägar arbetar systematiskt med att säkerställa efterlevnaden av miljölagstiftningen. En bevakningstjänst ger oss löpande uppdateringar om de miljölagar som Göteborgs Spårvägar berörs av samt vilken styrning som säkerställer att vi efterlever lagkraven. Vi går systematiskt igenom uppdateringar av lagar och gör årliga lagrevisioner. Under 2017 har 13 miljöincidenter rapporterats i vårt rapporteringssystem. Händelserna har omfattat mindre läckage av olja från buss, spårvagn och arbetsfordon. Inga allvarliga incidenter har rapporterats.

En god ljudmiljö i fokus

Vi arbetar aktivt tillsammans med många aktörer för att nå målet *En god ljudmiljö* och *Göteborgs Stads Åtgärdsprogram mot buller*, där bland annat Buss och Spårvagn ingår. Utvecklingen inom buss går mot tystare bussar med eldrift, vilket kommer att minska buller på sikt. Inom spårvagnsverksamheten fokuserar vi på kontroll och underhåll för att minimera buller och gnissel. Vi har extra kontroll över cirka 15 platser i Göteborg, där boende har lämnat synpunkter på störande oljud. Om kontrollen visar mycket gnissel ser vi över smörjstationer och andra orsaker som kan generera oljud. Vi dokumenterar även hur tysta platserna är på årsbasis.

Ett konkret exempel på gnisselreducerande åtgärder är sträckan vid Ånäs vägen, där vi har bytt spår och satt upp en smörjstation.

Under 2017 har samtliga 83 avlyssnade turer varit tysta. Spårvagnar av modellen M32 är kända för att gnissla, vilket beror på konstruktionen. För att minska gnisslet använder vi så kallade friktionsmodifierare på vagnarna.

Sedan 2013 har vi gjort ett flertal åtgärder i depån i Majorna för att minska bullernivån. I samarbete med Familjebostäder har vi bytt innerglas och friskluftsintag för boende i området med fönster mot depån. Vi har ändrat rutinerna för uppställning av vagnar och flyttat vissa åtgärder inomhus för att påverka de kringboende så lite som möjligt. Investeringar i en automatisk smörjstation, ny räls och nya portar ska också minska gnissel och oljud. Det är också en del av arbetskulturen att alltid försöka minska störningar för våra grannar.

Även de arbeten som vi utför på spår, kontaktledning och signalsystem orsakar buller. I många fall görs arbeten i närhet av bostäder på nattetid för att ha så liten påverkan som möjligt





på trafiken. De bullrande arbetena uppkommer framförallt från fordon och arbetsmaskiner i samband med underhåll av spår. Närboende informeras innan arbetet startar, men vi arbetar även med att minska bullernivån. Sedan bullermätningar 2008 har vi bytt ut maskiner och annan utrustning. De senaste åren har vi investerat i fyra till fem nya smörjstationer årligen, vilket ska bidra till minskat buller.

Minsta möjliga påverkan av kemikalier

Göteborgs Spårvägars verksamhet inom Spårvagn och Buss är anmälningspliktig enligt Miljöbalken. Anmälningsplikten avser bland annat fordonstvätt, där vi är ålagda att ta prover på utgående tvättvatten. Proverna har varit utan anmärkning under 2017. Vi redovisar även vår kemikalieanvändning till miljöförvaltningen.

Vår grundregel är att använda så få och ofarliga kemiska produkter som möjligt, samtidigt som vi bibehåller effektivitet. Alla inköp av nya kemiska produkter måste godkännas av bolagets kemikaliegrupp som granskar produkten ur olika perspektiv innan godkännande.

Vi hanterar alla kemikalier i ett kemikaliesystem, där vi följer antalet kemiska produkter, förbrukning samt har tillgång till säkerhetsdata och skyddsblad.

Vi tillämpar försiktighets- och substitutionsprincipen för minsta möjliga miljöpåverkan. Försiktighetsprincipen är ett förhållningssätt för att förhindra eventuella skador på människa och miljö. Om det finns risk att en kemikalie kan orsaka skada, ska vi vidta försiktighetsåtgärder. Principen innebär också att bästa möjliga teknik ska användas.

Substitutionsprincipen innebär att miljöfarliga ämnen byts ut mot mer miljövänliga alternativ. Vi har regelbundna avstämningar kring möjliga substitut. Vi deltar även i stadens fokusgrupp för kemisk substitution.

Avfall och resurser

För att nå Göteborgs Stads mål ska alla stadens verksamheter minska mängden avfall och sortera ut allt matavfall samt förpackningar. I vår verksamhet uppkommer avfall vid arbete i spårvägsanläggningen, i verkstäder, på kontor och i våra matsalar. Vi sorterar i ett flertal fraktioner, både för icke farligt och farligt avfall.

Utveckling pågår för att minska den mängd avfall som uppkommer i verksamheten och skapa en bra resurshushållning. Göteborgs Spårvägars fem största avfallsfraktioner är följande:

AVFALLSFRAKTIONER	
1	Asfaltkakor
2	Slam för behandling
3	Metall och skrot
4	Avfall till sortering
5	Brännbart verksamhetsavfall

Läs mer om vår avfallshantering på: goteborgssparvagar.se/hallbarhet

Minskade utsläpp av koldioxid

Ju fler som åker kollektivt, desto mindre blir miljöpåverkan av resor i samhället. Vårt främsta bidrag till miljön är just att vi levererar kollektivtrafik med målet att få fler personer att välja spårvagn och buss framför bil.

Ett av delmålen till Göteborgs Stads mål *Begränsad klimatpåverkan* är minskade utsläpp av koldioxid. Våra insatser för att begränsa utsläppen av koldioxid omfattar bland annat en ökad andel miljöfordon, fordonspool och riktlinjer för resande.

FORDON MED LÅG MILJÖPÅVERKAN

Våra spårvagnar drivs med miljömärkt el från förnybara källor som vatten, vind och sol. Våra bussar går på RME och gas för att minska vår miljöpåverkan. Alla har Euro 5-klassning och mycket hög miljöprestanda.

Vi har även elhybridbussar som drivs med rapsmetylester i kombination med miljömärkt el, vilket minskar utsläpp betydligt. Gasbussarna drivs till 85 procent av biogas märkt med Bra miljöval och är utrustade med katalysatorer.

Arbetsfordon inom Banteknik följer *Gemensamma entreprenadkrav i Göteborg*, vilket innebär att lättare fordon ersätts inom maximalt åtta år och att tyngre arbetsfordon har klassen EURO 5 eller högre.

I Göteborgs Spårvägars fordonspool ingår huvudsakligen elbilar. Andelen miljöbilar inklusive arbetsfordon är 68 procent.

ANSVARFULLT RESANDE

Vi följer Göteborgs Stads resepolicy som vi kompletterar med miljöstyrande riktlinjer för bolagets resor. I första hand ska vi överväga om resan är nödvändig eller om telefon- eller videomöte kan fungera. Om vi reser i tjänsten ska vi välja det minst klimatpåverkande färdmedlet, genomföra resorna på ett kost-

nadsmedvetet sätt, välja resor och logi som bidrar till att arbetstiden utnyttjas effektivt samt väga in säkerhet och arbetsmiljö.

KLIMATKOMPENSATION

Inom ramen för Göteborgs Stad arbetar vi med klimatkompensation. Utsläppen från stadens resor räknas om till en kostnad som ska investeras i åtgärder som kan minska utsläppen och effektivisera arbetet.

Vi klimatkompenserar för utsläpp från alla personresor i tjänst med egna bilar, företagsbilar och flyg, vilket omfattar såväl resor till möten som servicearbeten.

Göteborgs Spårvägar har valt att klimatkompensera genom att erbjuda cykelpoolen Styr & Ställ samt Västtrafikkort, som medarbetare kan använda vid resor i tjänst. Vi har även investerat i videoutrustning som finns tillgänglig i alla våra större möteslokaler.

Ökad energieffektivitet

Göteborgs Spårvägar arbetar efter Göteborgs Stads delmål – *Minskad energianvändning* samt *Energieffektiviseringsstrategin*. Fordonsdrift samt underhålls- och anläggningsarbete ska drivas med så effektiv energianvändning som möjligt.

Göteborgs Spårvägar har inte full rådighet över energianvändningen i transporter, då det är beställaren som bestämmer hur många fordon som ska köra efter en bestämd tidtabell och vilka miljökrav som fordonen ska uppfylla. I de delar av verksamheten där vi styr, energieffektiviserar vi bland annat genom teknikkrafter vid investeringar i nya fordon. Vid investeringar i nya spårvagnar kräver vi bland annat system för återmatning av bromsenergi. Det finns redan idag i vagnstyperna M31 och M32. Våra förare utbildas också i körsätt som minimerar fordons negativa miljöpåverkan.

TYP AV TRANSPORT	CO2-EKVIVALENTER KG 2016
Buss i linjetrafik	1 684 186
Interna resor	763 383
Flygresor	47 626
Egen bil i tjänst	2 727
Summa	2 497 922

Utsläpp från Göteborgs Spårvägars interna resor samt från bussar i linjetrafik omräknat till koldioxidekvivalenter. Transportmedel som ingår i våra interna resor är egen bil i tjänst, företagsbil och arbetsfordon. CO2-ekvivalenter för 2017 redovisas av Göteborgs Stad i april 2018.

DRIVMEDEL	ANTAL FORDON	ANDEL I %
Bensin	2	1
Bensin elhybrid	2	1
Diesel	52	32
Fordonsgas/biogas	67	42
El	2	1
Laddhybrid bensin	2	1
Biodiesel (RME)	36	22

Fördelning av drivmedel för Göteborgs Spårvägars fordon, exklusive spårvagnar.



ÖKAD ENERGIEFFEKTIVITET I VÅRA ANLÄGGNINGAR OCH LOKALER

Göteborgs Spårvägar omfattas av *Lagen om energikartläggning* och genomför kartläggningar av energianvändning i verksamheten. I våra större anläggningar och fastigheter arbetar vi aktivt med insatser för att effektivisera och sänka energianvändningen med stöd av externa leverantörer.

Åtgärder som vi har påbörjat och genomfört under 2017 har bland annat omfattat byten av ventilationsaggregat, övergång till LED-armaturer, installation av närvarostyrning i lokaler, byte av tryckluftkompressorer och portar i en av våra vagnhallar samt tilläggsisolering av tak och tätningåtgärder kring dörrar och fönster i våra lokaler.

ELANVÄNDNING SPÄRVAGNSTRAFIK	2017	2016	2015
Elanvändning (MWh)	57 754 067	58 954 178	57 048 662
Delresor (antal)	120 000 000	118 900 000	113 000 000
KWh/delresa	0,481	0,496	0,505

Elanvändning för spårvagnar, inklusive Ringlinjens trafik (16 spårvagnar), samt för spårgående arbetsfordon.

En delresa innebär att en resenär har stigit på en spårvagn. De senaste tre åren har antalet resenärer ökat, vilket innebär att elanvändningen per resenär har minskat.

ENERGIANVÄNDNING I LOKALER 2017	
Energianvändning (MWh)	16 207
Lokalyta m ²	70 674
KWh/m ²	229

Elanvändning och fjärrvärme i Göteborgs Spårvägars anläggningar kopplat till anläggningarnas lokalyta.

EKONOMISKT ANSVAR

God ekonomi med kvalitet och effektivitet

Våra resenärer ska räkna med att komma fram varje dag, året runt. Därför är punktlighet, hela och rena fordon samt bra service en förutsättning för att våra resenärer ska välja kollektivtrafiken. Grunden för att vi ska leva upp till förväntningarna är ett ökat fokus på kvalitet och förbättringsarbete.

Göteborgs Spårvägar står för 43 procent av alla resor i Västra Götalandsregionen. Varje år görs 139 miljoner resor med våra bussar och spårvagnar. Genom Västtrafiks återkommande ombordsmätningar får vi återkoppling som hjälper oss att förbättra kvaliteten och kundernas upplevelse.

2017 års mätningar visar att resenärerna uppskattar vår service. I spårvagnstrafiken var 92,3 (94) procent av resenärerna nöjda eller mycket nöjda med sin totalupplevelse och i busstrafiken var 94 (95) procent av nöjda eller mycket nöjda.

RESENÄRER BERÄTTAR



”Jag åkte med linje 7 från Brunnsparcken och vid Kapellplatsen stod vagnen still längre än vanligt. Jag såg då att föraren gått ur hytten för att hjälpa en äldre dam ombord. När vi väl åkte, så informerade föraren om varför vi stod still lite extra länge. Vid Marklandsgatan skulle damen av och inte en enda passagerare hjälpte henne, utan föraren fick gå ut och gjorde det igen. Riktigt bra service av föraren, och den mjuka körningen gjorde det hela ännu bättre.”



”När jag åkte med linje 2 under dagen för demonstrationerna mot Västlänken blev det omläggningar som ledde till mycket längre restid. Föraren gav fantastisk information löpande om situationen. Jag åkte mot Mölndal och trots kaoset utanför kände jag att jag tack vare föraren hade full koll. Tack för service i världsklass!”



Med 40 nya spårvagnar ska Göteborgs Spårvägar möta resenärernas behov och resvanor. De nya spårvagnarna levereras med start 2019 och därefter levereras en vagn varannan vecka fram till 2021.

Nya spårvagnar möter framtidens behov

I maj 2019 levereras de två första av 40 nya spårvagnar till Göteborg. Den nya vagnen M33 har utvecklats under 2017 och tillverkning startar under 2018.

Att ta in en helt ny spårvagnsmodell i verksamheten kräver noggranna förberedelser i alla delar av verksamheten. I första steget har konstruktion, form och design utvecklats – tekniskt, funktionellt och upplevelsemässigt. Form är viktigt för att möta tillgänglighets-, kvalitets- och säkerhetskrav och för att göteborgarna ska trivas med vagnarna under många år framöver. För det arbetet engagerar vi både våra medarbetares kunskap och erfarenhet och resenärerna som ska åka med vagnarna.

I nästa steg startar utbildning för förare som ska köra en ny spårvagnsmodell samt utformning av arbetsplatser i våra depåer

för tekniskt underhåll. Till en ny spårvagn krävs lagerhållning av reservdelar, anpassade verktyg och underhållsmaterial samt utbildning för all teknisk personal, då underhållsprocesserna för den nya vagnsmodellen skiljer sig från övriga modeller.

När de första två vagnarna levereras våren 2019 startar provkörning av vagnarna i Göteborg. De ska köras i 20 000 km och när slutgodkännande är klart startar serieleveransen av en vagn varannan vecka fram till 2021.

Eftersom den nya Ringödepån är försenad inrättas en temporär depå för M33 i Slottsskogsdepån. Där ska vagnarna finjusteras innan de tas i drift och där sker även underhåll och reparationer. Depån ska anpassas under 2018.

Utvecklingen av M33 sker i samarbete mellan Göteborgs Spårvägar, Västtrafik, Göteborgs Stad och tillverkaren Bombardier Kiepe.

Tätare samarbete i ny organisation

Under 2017 har vi förändrat vår organisation. Viktiga mål är att utveckla verksamheten genom effektivare arbetssätt och tydligare processorientering, samtidigt som vi sänker kostnaderna. Avgörande för att nå målen är ökat samarbete mellan olika funktioner och ett strukturerat förbättringsarbete.

Fyra affärsområden har bildats: Spårvagn, Buss, Banteknik och Trafikantservice. Inom Spårvagnsverksamheten har trafik- och teknikkdelen samlats i ett gemensamt affärsområde för att öka samarbetet. I hela verksamheten sätts nu extra fokus på tydliga mål kring nollföreläggning, förbättringar, kvalitet och säkerhet. Staber och stödområden anpassas också för att bättre stödja den nya organisationen.

Styrning, uppföljning och kontroll

Göteborgs Spårvägar följer Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll med syftet att upprätthålla en god intern kontrollstruktur, säkerställa efterlevnad av lagar och regler, eliminera eller upptäcka allvarliga fel och brister, upprätthålla en tillförlitlig finansiell rapportering samt driva verksamheten ändamålsenligt och kostnadseffektivt. Riktlinjerna ska också bidra till att oavsiktliga och avsiktliga fel och brister kan upptäckas i tid samt att säkra tillgångar och förhindra förluster.

I samband med koncernens affärsplanering upprättas en intern kontrollplan som baseras på en koncernövergripande riskanalys med tillhörande åtgärdsplan. Den försenade etableringen av depå Ringön och plan för ersättningen av depå Majorna är de största riskerna inför 2018, vilket kan

innebära att beställd spårvagnstrafik inte kan levereras på grund av kapacitetsbrist för tekniskt underhåll. Förseningen påverkar också möjligheterna att integrera och planera tekniskt underhåll av den nya spårvagnen M33 som levereras med start 2019. Svårigheter att behålla och rekrytera kompetent personal är också en av de mest betydande riskerna.

Arbete mot korruption

Göteborgs Spårvägar följer Göteborgs Stads policy och riktlinje mot mutor. De tydliggör vilket förhållningssätt som gäller i staden för att förebygga risk för att dess företrädare gör sig skyldiga till givande eller tagande av muta. Under året har vi inga konstaterade ärenden inom korruption.

Kompetens för korrekt upphandling

Göteborgs Spårvägar följer Göteborgs Stads inköbspolicy. En del tjänster upphandlas av Göteborgs Stad, exempelvis kontorsmaterial och konsulttjänster. Produkter och tjänster som är specifika för vår verksamhet, exempelvis kontaktledningsmaterial och reservdelar till spårvagnar, upphandlas av Göteborgs Spårvägar.

Vid upphandling av specifika tjänster ställer vi krav på att leverantörerna arbetar med miljö (ISO 14000), kvalitet (ISO 9000) och arbetsmiljöfrågor (OSHAS 18 000). Vi kräver också att de följer ILOs kärnvärden och inte kränker grundläggande mänskliga rättigheter. Vi kontrollerar kontinuerligt fakturor och planer för att följa upp att leveranser stämmer med avtalen. På så vis skapar vi spårbarhet i våra processer.

ÅRETS FÖRBÄTTRING

Trafikantservice vann med kvalitetsarbete

Varje år utses Årets förbättring inom Göteborgs Spårvägar och 2017 gick utmärkelsen till medarbetarna på affärsområde Trafikantservice, för hela verksamhetens engagemang med att certifiera verksamheten enligt kvalitets- och miljöstandard ISO 9001 och 14001 under våren 2017.

Niclas Kirchoff var en av dem som tog emot priset:

– Engagemanget har varit det viktigaste. Alla har skött det här vid sidan av sina ordinarie arbetsuppgifter. Det har varit mitt under brinnande högsäsong när vi har haft alla de stora evenemangen. Det som har gjort att vi har klarat av det parallellt har varit att alla har varit väldigt engagerade i att få till ett bra jobb.



Vid kravställning deltar alltid medarbetare som arbetar med det aktuella upphandlingsområdet i processen. En jurygrupp om minst tre personer bedömer fall där det finns subjektiva kriterier. På så sätt får vi ett tillförlitligt utfall i linje med verksamheten. Alla medarbetare som har inköps- eller beställningsrätt ska delta i en utbildning om Göteborgs Stads riktlinjer för inköp och Lagen om offentlig upphandling. För vissa inköp har vi minskat antalet varuleveranser för att minimera transporter och få en bättre miljöprestanda. Vi har under året identifierat ett antal andra förbättringsmöjligheter i vårt arbete med uppföljning, social hänsyn och hållbarhet. Ett arbete som fortsätter 2018.

Samhällsengagemang

Varje år utser Göteborgs Spårvägar, tillsammans med Göteborgs Stads kulturnämnd, en känd göteborgsprofil till årets kulturpristagare. Förutom sitt namn på en spårvagn får kulturpristagaren 10 000 kronor och en skulptur skapad av formgivaren Carl-Johan Skogh. Vinnaren får också sin biografi uppsatt i vagnen. Den folkkära komikern Per Andersson, som tog emot priset 2017, är den 22:a pristagaren.

Vi stödjer sedan 1998 Göteborg Wind Orchestra, som har sitt ursprung i Göteborgs Spårvägars Musikkår från 1905. Göteborg Wind Orchestra är en av få professionella blåsorkestrar som finns kvar i Sverige. Samarbetet möjliggör bland annat ett utvidgat konsertprogram samt möjlighet att engagera dirigenter och artister av högsta klass.

Årets kulturpristagare blev komikern Per Andersson

En solig sommardag i augusti tog Per Andersson emot Kulturpriset och fick sitt namn på en spårvagn. Han svarade med en egenskriven kärleksdikt till spårvagnen:

*O spårvagn, du förför mig till Saltholmen och Långedrag.
Följ linjen i min hand, du stannar, men jag går ej av.
O spårvagn, så smäcker, din ändstation så läcker.
Förför mig till Rambergsvallen och Sankt Sigfrids plan,
det gör mig plingenting att vi åker genom stan.
Jag går inte av, för jag agnar med vagnar på kärlekens hav.
Jag är besatt, jag är galen, jag är en kärleksfjant.
Inget kan stoppa mig – inte ens en kontrollant.
Jag vill vara i dig, åka i dig jämt.
Det är som en stockholmsordvits: "Det är inget skämt".
O spårvagn jag famlar, jag gungar, jag ramlar.
O spårvagn, faller du för mig?
O spårvagn, du rycker, det här är vad jag tycker:
O spårvagn, jag rälskar dig.*

JURYNS MOTIVERING

För att han på bästa sändningstid, i allt från debatter till duetter, visat hur äkta göteborgsk käftslängdhet ska låta. Och för att han med en humor präglad av värme bjuder in alla till att skratta i en tid då vi verkligen behöver det. Årets pristagare bekräftar hela svenska folkets fördomar om hur en riktig göteborgare ska vara, och för det är vi väldigt tacksamma.



Per Andersson är pristagare nummer 22 i ordningen och gör sällskap med personligheter som Anna Mannheimer, Håkan Hellström och Freddie Wadling.

Göteborgs Spårvägars hållbarhetsrapport

Detta är Göteborgs Spårvägars första hållbarhetsrapport som upprättats i enlighet med Årsredovisningslagen 6 kap 11§. Rapporten innehåller information om koncernens arbete inom områdena miljö, sociala förhållanden och personal, respekt för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption. Hållbarhetsrapporten avser räkenskapsåret 2017 och speglar hela koncernens verksamhet inklusive dotterbolagen GS Buss AB och GS Trafikantservice AB.

Styrelsen för Göteborgs Spårvägar AB avger härmed hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2017. Vi tillämpar Global Reporting Initiative (GRI) G4 nivå Core för hållbarhetsrapporteringen. Rapporten beskriver hur bolaget arbetat med hållbar-

hetsfrågor under 2017. Vi har definierat hållbarhetsrapportens omfattning till de områden som GRI-index hänvisar till. På följande sidor finns en sammanfattning av vilka GRI-indikatorer som redovisas samt på vilka sidor i denna rapport ytterligare information om indikatorerna återfinns. Kontaktperson för hållbarhetsredovisningen och dess innehåll är kommunikationschef Annette Johansson via epost till info@sparvagen.goteborg.se

Göteborgs Spårvägar har valt att upprätta hållbarhetsrapporten avskild från årsredovisningen. De legala årsredovisningarna för Göteborgs Spårvägar AB, GS Buss AB och GS Trafikantservice AB är publicerade på goteborgssparvagar.se



Index GRI

Generella standardupplysningar

Indikator	Beskrivning	Redovisning	Sida
STRATEGI OCH ANALYS			
G4-1	Uttalande från VD		4-5
ORGANISATIONSPROFIL			
G4-3	Organisationens namn	Göteborgs Spårvägar AB. Bolaget har dotterbolagen GS Buss AB och GS Trafikantservice AB	
G4-4	Varumärken, produkter och tjänster	Varumärke är Göteborgs Spårvägar. Bolaget bedriver spårvagns- trafik, busstrafik, kollektivtrafiknära tjänster samt underhåll inom spårvägsanläggningen.	6-7
G4-5	Lokalisering av huvudkontor	Göteborg	
G4-6	Verksamhetsländer	Sverige	
G4-7	Ägarstruktur och företagsform	Ägs till 100 procent av Göteborg Stadshus AB, organisations- nummer 556537-0888, som i sin tur ägs till 100 procent av Göteborgs kommun. Göteborgs Spårvägar AB har två helägda dotterbolag: GS Buss AB och GS Trafikantservice AB.	
G4-8	Marknader	Göteborgs Spårvägar bedriver verksamhet i Göteborg och gränskommunen Mölndal	
G4-9	Organisationens storlek	Koncernen har 1 398 Mkr i omsättning, 862 Mkr i balansom- slutning och 1 532 anställda	2-3
G4-10	Antal anställda uppdelat på anställningsform, anställningstyp, kön och region.		26
G4-11	Andel anställda med kollektivavtal	100 procent	
G4-12	Organisationens leverantörskedja	Göteborgs Spårvägar köper in varor och tjänster för cirka 463 Mkr från närmare 840 leverantörer.	22
G4-13	Väsentliga förändringar under redovisningsperio- den i organisationens leverantörskedja	Ingen förändring har skett under perioden.	
G4-14	Försiktighetsprincipens användning inom orga- nisationen.	Försiktighetsprincipen finns beskriven i miljöbalken och Göteborgs Spårvägar följer denna lagstiftning i verksamheten, exempelvis vid val av kemikalier i underhållsverksamheten.	17
G4-15	Medlemskap i hållbarhetsinitiativ	Inga medlemskap under 2017	
G4-16	Medlemskap i föreningar och/eller nationella/ internationella lobbyorganisationer	Inga medlemskap under 2017	
VÄSENTLIGA ASPEKTER OCH AVGRÄNSNINGAR			
G4-17	Organisationsstruktur	Såvida inte annat anges omfattar samtliga väsentlighetsaspekter koncernen, det vill säga Göteborgs Spårvägar AB, GS Buss AB och GS Trafikantservice AB.	
G4-18	Process för väsentlighetsanalys		8-9
G4-19	Lista över identifierade väsentliga aspekter		8-9
G4-20	Respektive aspekts huvudsakliga påverkan inom organisationen	Såvida inte annat anges omfattas samtliga väsentlighetsaspek-	
G4-21	Respektive aspekts huvudsakliga påverkan utanför organisationen	Valda aspekter är inte väsentliga utanför organisationen.	
G4-22	Effekterna av och skälen till förändrad information från tidigare rapporter	Detta är den första Hållbarhetsrapport som Göteborgs Spårvägar upprättar.	
G4-23	Väsentliga förändringar i omfattning och avgräns- ningar sedan föregående redovisningsperiod	Detta är den första Hållbarhetsrapport som Göteborgs Spårvägar upprättar.	

Indikator	Beskrivning	Redovisning	Sida
INTRESSENTENGAGEMANG			
G4-24	Organisationens intressentgrupper		8-9
G4-25	Tillvägagångssätt för identifiering och urval av intressenter		8-9
G4-26	Metod för intressentdialoger		8-9
G4-27	Viktiga områden som har lyfts via kommunikation med intressenter		8-11

INFORMATION OM REDOVISNINGEN			
G4-28	Redovisningsperiod	Redovisningsperioden avser 1 januari – 31 december 2017	
G4-29	Tidpunkt för senaste redovisningen	Detta är den första Hållbarhetsrapport som Göteborgs Spårvägar upprättar.	
G4-30	Redovisningscykel	Hållbarhetsrapporten uppdateras årligen.	
G4-31	Kontaktperson angående redovisningen och dess innehåll	Annette Johansson, kommunikationschef, info@sparvagen.goteborg.se	
G4-32	GRI-index med hänvisningar		25-27
G4-33	Policy för extern bestyrkning	Hållbarhetsrapporten är inte granskad av extern revisionsbyrå, men hållbarhetsrapporten är kontrollerad ur Årsredovisningslagens krav.	

STYRNING			
G4-34	Redogörelse för organisationens styrning		4-9, 22

ETIK OCH INTEGRITET			
G4-56	Organisationens värdegrund och uppförandekod	Uppförandekod finns inte.	7

Ekonomi

Indikator	Beskrivning	Redovisning	Sida
EKONOMISKT RESULTAT			
G4-DMA	Upplysningar om styrning	Bolagets styrelse har haft åtta ordinarie styrelsemöten under 2017 och väsentliga frågor som behandlats är affärsplan, budget, verksamhetsplaner, arbetsmiljö, säkerhet, intern kontrollplan samt bokslut och uppföljningsrapporter till Göteborgs Stadshus AB och stadsledningskontoret i Göteborgs Stad.	
G4-EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde		26

G4-10 ANTAL ANSTÄLLDA PER ANSTÄLLNINGSFORM OCH KÖN	
Antal anställda	1 539
Medelantal anställda	1 396
Anställningsform	1 288 tillsvidare 56 tidsbegränsade 195 timanställda
Kön	74% män, 26% kvinnor

G4-EC1 SKAPAT OCH LEVERERAT DIREKT EKONOMISKT VÄRDE		
Värde	Intressent	Mkr
Intäkter	Från kunder	1 387
Löner och andra ersättningar	Till medarbetare	506
Inköp varor och tjänster	Till leverantörer och partners	463
Betalning av skatter och avgifter	Till svenska staten	188
Räntekostnader	Till kreditgivare	26

Miljö

Indikator	Beskrivning	Redovisning	Sida
ENERGI			
G4-DMA	Upplysningar om styrning		16-19
G4-EN3	Energianvändning i våra fastigheter		19
G4-EN6	Minskning av energianvändning		18-19
UTSLÄPP TILL LUFT			
G4-DMA	Upplysningar om styrning		16-19
G4-EN15	Direkta utsläpp av växthusgaser		18-19
G4-EN16	Indirekta utsläpp av växthusgaser		18-19
G4-EN19	Minskning av utsläpp av växthusgaser		18-19
EFTERLEVNAD AV MILJÖLAGSTIFTNING			
G4-DMA	Upplysningar om styrning		16-19
G4-EN29	Efterlevnad av miljölagstiftning		16-19

Socialt

Indikator	Beskrivning	Redovisning	Sida
ICKE-DISKRIMINERING			
G4-DMA	Upplysningar om styrning		11
G4-HR3	Icke-diskriminering		11
ANTI KORRUPTION			
G4-DMA	Upplysningar om styrning		22
G4-S04	Kommunikation och utbildning i organisationens policys och rutiner mot korruption		22
LAGEFTERLEVNAD			
G4-DMA	Upplysningar om styrning		22
G4-S08	Efterlevnad av lagar och regler		22
PRODUKTMÄRKNING			
G4-PR5	Resultat från kundnöjdhetsundersökningar		20
SPECIFIKA STANDUPPLYSNINGAR			
G4-LA6	Anställdas trygghet och säkerhet	Sjukfrånvaro 7,7 procent, varav korttidsfrånvaro 2,5 procent	



Vi sätter Göteborg i rörelse

Göteborgs Spårvägar AB, Box 424, SE-401 26 Göteborg, Tel +46 (0)31 732 10 00,
www.goteborgssparvagar.se. Ett bolag i Göteborgs Stad.