

# Hållbarhetsredovisning 2016



Ett bolag inom MTR Corporation



## Innehållsförteckning

Hållbarhetsredovisning 2016.....	4
Hållbarhet för oss .....	5
Vår verksamhet och organisation .....	6
VD har ordet.....	7
Interna och externa riktlinjer .....	10
Organisationsprofil och styrning .....	12
Tjänster och produktansvar .....	17
Marknad och intressenter .....	18
Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt.....	19
Grund för vår hållbarhetsredovisning.....	21
Väsentlighetsanalys .....	22
Intressentkarta .....	27
Intressentdialog .....	28
GRI-index.....	29
Fokusområde 1: Gör effektivt resande möjligt.....	37
Punktlighet och tågtillgänglighet.....	38
Tillgänglighet för att resenärer .....	39
Funktionella, attraktiva, och trygga kundmiljöer .....	40
Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation .....	42
Ansvar för egendom som vi använder.....	44
Resultat från kundundersökningar.....	45
Fokusområde 2: Bidra till minskad miljö- och klimatpåverkan .....	46
Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan .....	47
Energianvändning.....	48
Klimatpåverkande utsläpp.....	49
Kemikaliehantering .....	50
Fokusområde 3: Skapar mötesplatser för mångfald .....	51
Arbetsmiljö och hälsa.....	53
Nöjda medarbetare .....	54
Motverka diskriminering.....	57
Mångfald och jämställdhet .....	58
Hållbarhetskrav i leverantörskedjan .....	59
Utbildning och kompetensutveckling.....	60
Fokusområde 4: Utveckla och länka samman samhällen.....	61
Resenärernas hälsa och säkerhet .....	62

Lönsamhet och tillväxt .....	64
Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt .....	65
Året i siffror .....	67
Övergripande nyckeltal (KPI) .....	67
Miljö .....	69
MTR Tunnelbanan + MTR Tech.....	69
Ekonomi .....	71
Ekonomi .....	71
Resultat MTR Tunnelbanan .....	71
Ekonomi .....	71
Resultat MTR Tech .....	71
Medarbetare.....	73
MTR Tunnelbanan.....	73
MTR Tech .....	74
MTR Nordic .....	75

# Hållbarhetsredovisning 2016

MTR gör varje år en hållbarhetsredovisning som beskriver vårt arbete kring de tre dimensionerna av hållbarhet och vår ambition att skapa hållbara samhällen. I vårt hållbarhetsarbete vill vi bidra till att nå de Globala Målen som antogs av världens stats- och regeringschefer vid FN:s toppmöte i New York, den 25 september 2015. Mer om hur de Globala Målen ska uppnås kan du läsa på FN's hemsida.



Med sina 17 mål och 169 delmål är det den mest ambitiösa agenda för hållbar utveckling som någonsin har antagits. Fram till år 2030 ska den leda världen mot en fredlig och hållbar utveckling. I begreppet hållbar utveckling integreras tre dimensioner av hållbarhet: social, ekonomisk och miljömässig.

# Hållbarhet för oss

MTRs verksamhet ska bidra till och leda mot hållbara samhällen

Vi delar in vårt hållbarhetsarbete i fyra fokusområden där vi på olika sätt bidrar till en hållbar samhällsutveckling. Våra medarbetare ska känna sig stolta över att arbeta i ett företag med hållbarhet i fokus.



Under 2016 arbetade vi fram en hållbarhetspolicy och formulerad en strategi kring vårt hållbarhetsarbete, som du kan läsa nedan.

- Att vara aktiva i övergången till ett hållbart samhälle är en självklarhet för oss på MTR och grundat i vår vision om att utveckla och länka samman de samhällen där vår verksamhet finns.
- Genom vårt arbete med hållbarhet vill vi göra en positiv skillnad för våra nyckelintressenter: resenärer, uppdragsgivare, medarbetare och ägare men också för samhället i stort.
- Vi är övertygade om att vårt hållbarhetsarbete är en förutsättning för långsiktig lönsamhet, nöjda medarbetare och kunder.
- Våra viktigaste hållbarhetsfrågor är de frågor där vi genom vår verksamhet kan göra stor positiv skillnad för våra intressenter.
- För att kunna mäta hur vi bidrar till ett mer hållbart samhälle har vi delat upp våra viktigaste hållbarhetsfrågor i fokusområden. Genom arbetet med våra åtaganden inom dessa fokusområden vill vi göra en positiv skillnad och minimera hållbarhetsrisker för vårt företag.

# Vår verksamhet och organisation

Vi har ett helhetsansvar för att alla som reser med oss får en positiv upplevelse av sin resa. Genom en stabil och hållbar utveckling inom alla områden arbetar vi målmedvetet för att skapa en verksamhet i världsklass för alla våra resenärer.

MTR Stockholm AB bildades den 22 juli 2008 för att driva tunnelbaneverksamheten i Stockholm. Sedan dess har vi utökat vår verksamhet genom att år 2015 starta upp MTR Express som kör kommersiell tågtrafik mellan Stockholm och Göteborg. År 2016 köpte vi Mantenas andel i underhållsbolaget för tunnelbanan och bildade MTR Tech för att skapa bättre förutsättningar för att utveckla den befintliga verksamheten med fokus på fordonsunderhåll. I juni 2016 bytte även MTR Stockholm namn till MTR Tunnelbanan för att tydliggöra affärsområdets ansvarsuppdrag. Samma år i december tog vi över drift och underhåll av pendeltågstrafiken i Stockholm och har nu påbörjat vårt arbete för att utveckla och förbättra verksamheten.

För att säkra en tydlig och enhetlig styrning bildade vi MTR Nordic för att samla de olika affärsområdena under ett och samma paraply. Det är viktigt för oss att säkra en systematik i hur hela vår verksamhet bedrivs, men det är lika viktigt att varje affärsområde har ett tydligt ägarskap för den verksamhet de bedriver. Vi har därför ett verksamhetsledningssystem med gemensamma stödprocesser men där varje affärsområde har en egen huvudprocess med utgångspunkt från den enskilda verksamhetens intressenters behov, krav och förväntningar.

Under 2016 ansökte vi även till Myndigheten för yrkeshögskolan om att i egen regi driva yrkeshögskoleutbildning med fokus på lokförarkompetens. Detta är ett bristyrke såväl på kort som på långsikt som vi hoppas kunna vara med och påverka. I februari 2017 fick vi beskedet att vår ansökan godkännts och vi påbörjade direkt arbetet med att bilda en organisation och starta upp vårt utbildningskoncept.

Vår ambition är att utöka vår verksamhet i Norden där vi ser att vi kan bidra med våra koncept och arbetssätt för en långsiktig utveckling och förbättring. Detta kan vi endast göra om de verksamheter vi driver idag levererar på en hög och stabil nivå med nöjda intressenter.

## VD har ordet

För året 2016 har vi tre verkställande direktörer som gärna vill beskriva vår verksamhet, framtida utveckling och vårt hållbarhetsarbete.



*Från vänster: Peter Viinapuu, vd MTR Nordic; Henrik Dahlin, vd MTR Tunnelbanan; Johan Oscarsson, vd MTR Tech*

**Den 11 december 2016 tog MTR över ansvaret för att driva pendeltågen i Stockholm. Därmed driver vi de två mest hållbara kollektivtrafikslagen i SL-trafiken. I arbetet med anbudet och i förberedelserna inför starten har erfarenheterna från tunnelbanan varit ovärderliga.**

Uppstarten av pendeltågstrafiken var en viktig milstolpe 2016. Andra viktiga händelser var att en ny nordisk organisation kom på plats. MTR Nordic AB bildades för att ta hand om gemensamma support- och styrningsfunktioner, men även affärsutveckling. De operativa verksamheterna, MTR Tunnelbanan, MTR Tech, MTR Pendeltågen och MTR Express, organiserades som affärsområden under Nordic.

MTR Stockholm bytte i samband med omorganisationen namn till MTR Tunnelbanan och TBT, det tidigare delägda fordonsunderhållsbolaget, bytte namn till MTR Tech. Det senare namnbytet var en följd av att de 50 procent av bolaget som tidigare ägts av Mantena förvärvades av MTR Nordic.

– 2016 var ett händelserikt år för MTR i Norden med mobilisering och övertagande av pendeltågen parallellt med en omorganisation. Då är det extra roligt att kunna konstatera att vi lyckades leverera operativa resultat på eller över mål inom samtliga verksamheter, säger Peter Viinapuu, vd MTR Nordic.

MTR Tunnelbanan kan lägga ytterligare ett framgångsrikt år bakom sig där nya ambitiösa målsättningar på de allra flesta punkter har uppnåtts eller överträffats.

– Vi har uppnått en punktlighet som är den bästa i tunnelbanans mätbara historia, kunderna har aldrig varit så nöjda som nu och lokalvärden har aldrig varit bättre, säger Henrik Dahlin som tog över som vd för MTR Tunnelbanan i samband med omorganisationen vid halvårsskiftet 2016.

MTR Tunnelbanan har även en exceptionellt hög medarbetarnöjdhet. 2015 års rekordnotering för nöjd medarbetarindex på 92 höjdes 2016 till 93 av maximala 100.

– Det är ett resultat vi självklart är stolta över och vi ser att nöjda och engagerade medarbetare är en förutsättning för att kunna leverera operativa resultat på den nivå vi nu gör, säger Henrik Dahlin. Jag är också övertygad om att mångfalden inom verksamheten är en framgångsfaktor. Vi har människor med 100 olika nationaliteter i vår verksamhet och var och en tar med sig värdefulla erfarenheter.

Under året investerade MTR Tunnelbanan i ett nytt kassasystem för att bättre kunna stötta Trafikförvaltningen i biljettförsäljningen, men också för att kunna ge bättre service till kunderna. Och resenärerna har strömmat till. Under 2016 ökade antalet resor med tunnelbanan med över 3 procent, till 349 miljoner resor. Det är en utveckling som till och med slår Stockholms snabba befolkningstillväxt och som är positiv för en fortsatt hållbar utveckling av hela Stockholmsregionen.

En viktig förutsättning för tunnelbanans goda leverans är att tunneltågen är i bra skick och inte stannar under dagen till följd av fel på fordonen. Inom MTR Tech kan man konstatera att numera är det ungefär 2 miljoner kilometer mellan fordonsrelaterade stopp. Det motsvarar ett par gånger tur och retur till månen och är en förbättring på nära 60 procent på ett år.

### Hur kan man uppnå en sådan förbättring på bara ett år?

– Vi jobbar enligt modellen 5S som står för Sortera – Strukturera – Städa – Standardisera – Skapa vana. Det har lett till ett mer systematiskt arbetssätt både för förebyggande och avhjälpande underhåll då vi tar bort moment i produktionsprocessen som inte skapar värde. Vi har även kunnat minska resursförbrukningen, säger Johan Oscarsson, vd MTR Tech.

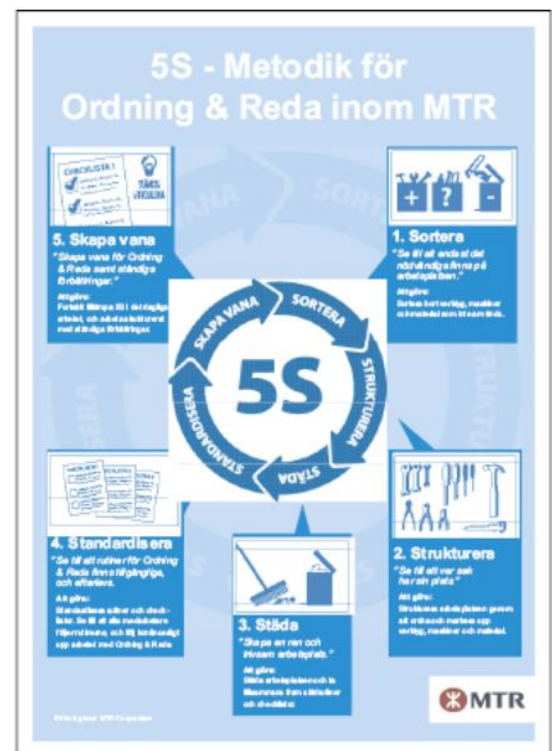
Under 2016 fick MTR Tech förtroendet från Trafikförvaltning en att påbörja uppgraderingen av tunnelbanans C20-vagnar, det vill säga tunnelbanans modernaste tåg som börjar närma sig 20 år i drift. Uppgraderingen handlar i korthet om att säkerställa att vagnarna kan köras i ytterligare 10-15 år. Trafikförvaltningen har också fattat beslut om att göra en större invändig renovering av vagnarna med en ny inredning som kan minska den upplevda trängseln.

Flera projekt är på gång för att möta kapacitetsbehoven från det ökande antalet resenärer. Uppgraderingen av C20-vagnarna är ett, uppgraderingen av röda linjen, RLU, är ett annat. MTR stöttar Trafikförvaltningen i förberedelserna inför att ta emot helt nya tåg (C30), en ny depå, ett nytt signalsystem och en ny trafikledningscentral för tunnelbanans röda linje. Arbetet med RLU pågår för fullt och under det första kvartalet 2019 förväntas de nya och mer miljövänliga C30-vagnarna börja rulla ut i trafik.

### Vad är då de största utmaningarna i en verksamhet som verkar

– Vi har definierat fem områden som vi hela tiden behöver balansera för att uppnå en långsiktigt hållbar utveckling. Vi illustrerar detta med en balansplatta där Säkerhet är fundamentet som verksamheten vilar på. Sedan behöver vi balansera lönsamhet, medarbetarengagemang, effektiv och pålitlig produktion och kundnöjdhet. Vi kan aldrig ensidigt titta på t ex lönsamheten för då kan ett annat område sticka iväg i en oönskad riktning, förklarar Peter Viinapuu, och fortsätter.

– När målen sätts för de olika delarna i balansplattan är det viktigt att vi





hela tiden utmanar oss själva och frågar oss ”vad kan vi göra bättre i morgon mot vad vi gör idag?”. På så sätt kan vi hela tiden höja våra målsättningar.

En utmaning har under en tid varit oönskade händelser i depåerna, såsom portpåkörningar. Flera insatser har genomförts i form av utbildning och förbättringar i den fysiska miljön, till exempel skyltning, men någon direkt minskning av antalet incidenter har ännu inte skett. Därför är detta även under 2017 ett prioriterat förbättringsområde.

MTR:s vision är att vara ett **ledande globalt företag som med omsorgsfull service länkar samman och utvecklar hållbara samhällen**. Mot den fonden blir MTR:s engagemang i olika stadsutvecklingsprojekt lätt att förstå. Efter att tittat långt in i kristallkulan med visionsrapporterna Stockholm 2070 och Göteborg 2070 gick MTR under 2016 in i ett samarbete kring ABC-staden 2.0, eller Activity Based City, med Skanska, WSP och Scania. ABC-staden 2.0 är ett svar på den akuta bristen på bostäder där man använder kollektivtrafiknära lägen för att bygga nya, hållbara städer med kollektivtrafik, cykel och gående i fokus. Idéerna har presenterats vid en rad välbesökta seminarier under 2016 och 2017 med deltagande från ett flertal ministrar, såsom bostadsminister Peter Eriksson.

– Vi ser fram emot att förverkliga vårt första fastighetsprojekt i stationsnära läge under 2017 eller 2018. Då kan vi i praktiken ta med oss våra erfarenheter från Hongkong till svenska förhållanden. Kanske kan det bli verklighet utifrån ABC 2.0-konceptet, säger Peter Viinapuu.

Fortsätter vi på det visionära spåret ser MTR också en möjlighet att vara med och bidra till att utveckla och förvalta järnvägsinfrastruktur inom såväl befintligt som framtida transportsystem inom ramen för ett eller flera OPS-projekt. MTR har lång erfarenhet av OPS-projekt i andra delar av världen och skulle tillsammans med andra aktörer kunna bidra till finansiering och projektering av lämpliga objekt i järnvägssverige. Detta kräver dock att rätt förutsättningar och ramverk är på plats, såväl politiska som organisatoriska.

– Det som står närmast på tur är att få besked om Pågatågen som vi lämnat anbud på. Sedan vill vi vara med när Norge gör sin första öppna upphandling av tågtrafik, säger Peter Viinapuu. Inom de närmaste tio åren finns det säkert ett 20-tal upphandlingar som kan vara intressanta för oss.

Det råder ingen brist på nya affärsmöjligheter, men det är också viktigt att utvecklingen inte sker på bekostnad av den befintliga verksamheten.

– Vi har i dag närmare 5 000 anställda och vi är därmed Stockholms tredje största privata arbetsgivare. Vi har ett stort ansvar som arbetsgivare att se till att vår verksamhet är hållbar över tid. Vi har också ett ansvar för våra resenärer som förlitar sig på vår service när de ska till jobb eller fritidsaktiviteter. Slutligen har vi inom tunnelbanan och pendeltåget ett direkt ansvar mot Trafikförvaltningen att leverera det vi lovat. Först när grunden är stabil kan vi ta sats mot nya mål!

## Interna och externa riktlinjer

### INTERNA VÄGVISARE

#### Vision

MTR ska vara ett ledande globalt företag som med omsorgsfull service länkar samman och utvecklar hållbara samhällen.

#### Mission

Göra människors vardag enklare med

- smidiga resor
- attraktiva och funktionella stationsområden
- och omtänksamt bemötande.

#### Värderingar



UTMÄRKT  
SERVICE

Vi engagerar oss för att förstå våra kunder, så vi kan bidra till att förenkla deras vardag och resande.



STÄNDIG  
UTVECKLING

Vi har modet att ifrågasätta det invanda, och tar initiativ för att hela tiden bli bättre.



ÖMSESIDIG  
RESPEKT

Vi är öppna, lyhörda och vi samarbetar.



MÄTBARA  
RESULTAT

Vi arbetar för en säker resa och nöjda medarbetare, nöjda kunder, pålitlig, hållbar och effektiv produktion samt med långsiktig lönsamhet.

#### Code of Conduct

MTR ska agera med ansvarsfullt socialt och etiskt beteende. Vår Code of Conduct beskriver hur samtliga medarbetare – och även andra som agerar för vår räkning – ska bete sig mot varandra och omvärlden. Medarbetare får ta del av vår Code of Conduct vid rekrytering samt regelbundet intyga att de förstår och följer dessa riktlinjer. Varje enskild medarbetare som får information om överträdelse mot reglerna, måste rapportera problemet omedelbart. Avvikelse kan anmälas till chefen, överordnad chef eller till företagsledningen. Överträdelse av Code of Conduct eller befintliga bestämmelser kan leda till disciplinära åtgärder, uppsägning eller avsked, och kan även komma att rapporteras till berörda myndigheter. När det specifikt gäller misstanke om korruption inom MTR ska det anmälas till HR-direktören som tar upp ärendet i styrelsen. Under 2016 har inga sådana anmälningar kommit in. Code of Conduct ingår även som en del av vår uppförandekod som

leverantörer och konsulter måste ta del av när avtal tecknas. De förbinder sig då att följa såväl uppförandekoden som hela vår Code of Conduct. Riktlinjerna i Code of Conduct är tydlig: MTR tar avstånd från alla former av korruption.

## EXTERNA KRAV OCH RIKTLINJER

- **Avtalade krav:** Varje månad har Trafikförvaltningen och MTR formella avstämningsmöten för såväl tunnelbane- som pendeltågsverksamheten.
- **Global Reporting Initiative:** Trafikförvaltningen har från start krävt att MTR Tunnelbanan ska arbeta med dessa internationella riktlinjer inom hållbarhetsredovisning.  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)
- **UITP Charter on Sustainable Development:** MTR är anslutet till programmet för hållbar utveckling i branschsammanlutningen för kollektivtrafik.  
[www.uitp.org](http://www.uitp.org)
- **FN:s Global Compact:** MTR Tunnelbanan, dåvarande MTR Stockholm, anslöts till FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande under 2011. Sedan dess har vi årligen gett ekonomiskt stöd. Under 2016 anslöts MTR Nordic till initiativet vilket innebär ett åtagande där samtliga affärsområden inom MTR Nordics koncern arbetar och rapporterar enligt FN:s riktlinjer för Global Compact. Riktlinjerna innebär ett arbete med tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption samt med FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling som antogs i september 2015. Dessa ersätter de tidigare millenniummålen. Inom ramen för åtagandet ska vi årligen rapportera våra mål, åtgärder och resultat till FN.

### GLOBAL COMPACTS PRINCIPER

1. Stödja och respektera internationella mänskliga rättigheter inom den sfär som företaget kan påverka.
2. Försäkra sig om att det egna företaget inte är inblandat i kränkningar av mänskliga rättigheter.
3. Upprätthålla föreningsfrihet och erkänna rätten till kollektiva förhandlingar.
4. Eliminera alla former av tvångsarbete.
5. Avskaffa barnarbete.
6. Avskaffa diskriminering vad gäller rekrytering och arbetsuppgifter.
7. Stödja förebyggande åtgärder för att motverka miljöproblem.
8. Ta initiativ för att stärka större miljömedvetande.
9. Uppmuntra utvecklandet av miljövänlig teknik.
10. Arbeta mot alla former av korruption inklusive utpressning och mutor.

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



**WE SUPPORT**

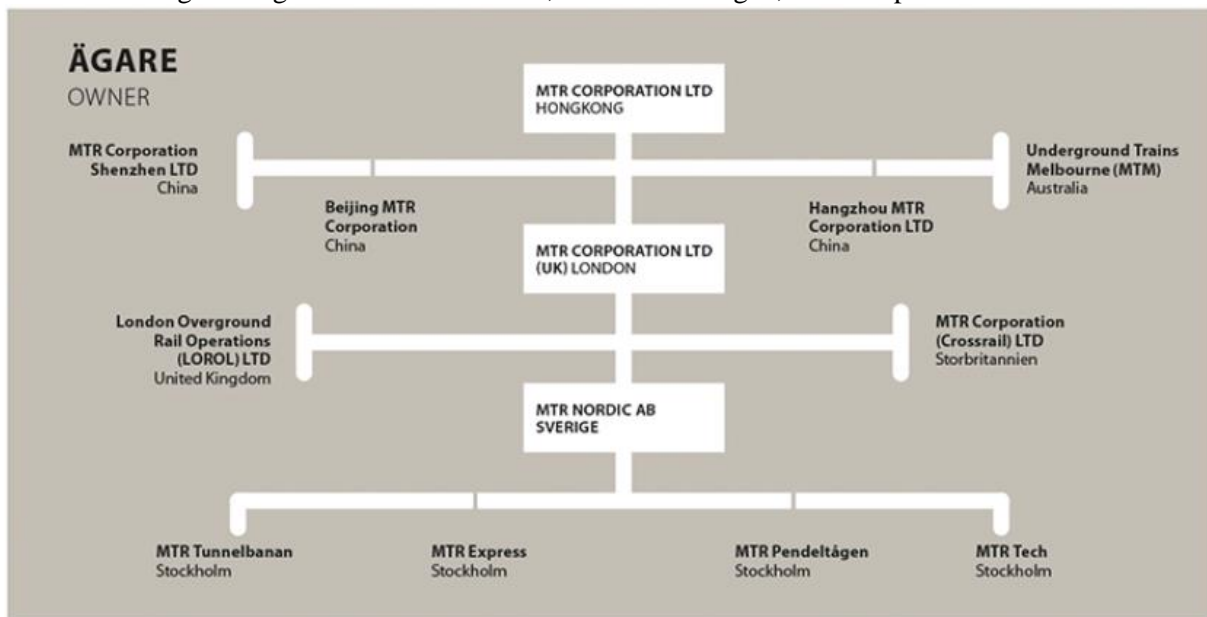
## Organisationsprofil och styrning

### ÄGARE

MTR Nordic är ett helägt dotterbolag till MTR Corporation Ltd (UK) i London och ingår i den Hongkong-baserade koncernen MTR Corporation Ltd. År 2000 noterades MTR Corporation Ltd på Hongkongs aktiebörs och fungerar sedan dess som ett självständigt börsnoterat bolag med 260 000 aktieägare, där staten Hongkong är majoritetsägare med 77 procent.

MTR Corporation Ltd har internationellt erkänd spetskompetens på samtliga områden inom konstruktion, drift och underhåll av spårbundet trafik och är tack vare detta en eftertraktad konsult världen över. Tunnelbanan i Hongkong hör till en av världens punktligaste – 99,9 procent – och mest effektiva tunnelbanor som dagligen transporterar 5,4 miljoner resenärer.

MTR Nordic äger bolagen MTR Tunnelbanan, MTR Pendeltågen, MTR Express och MTR Tech.



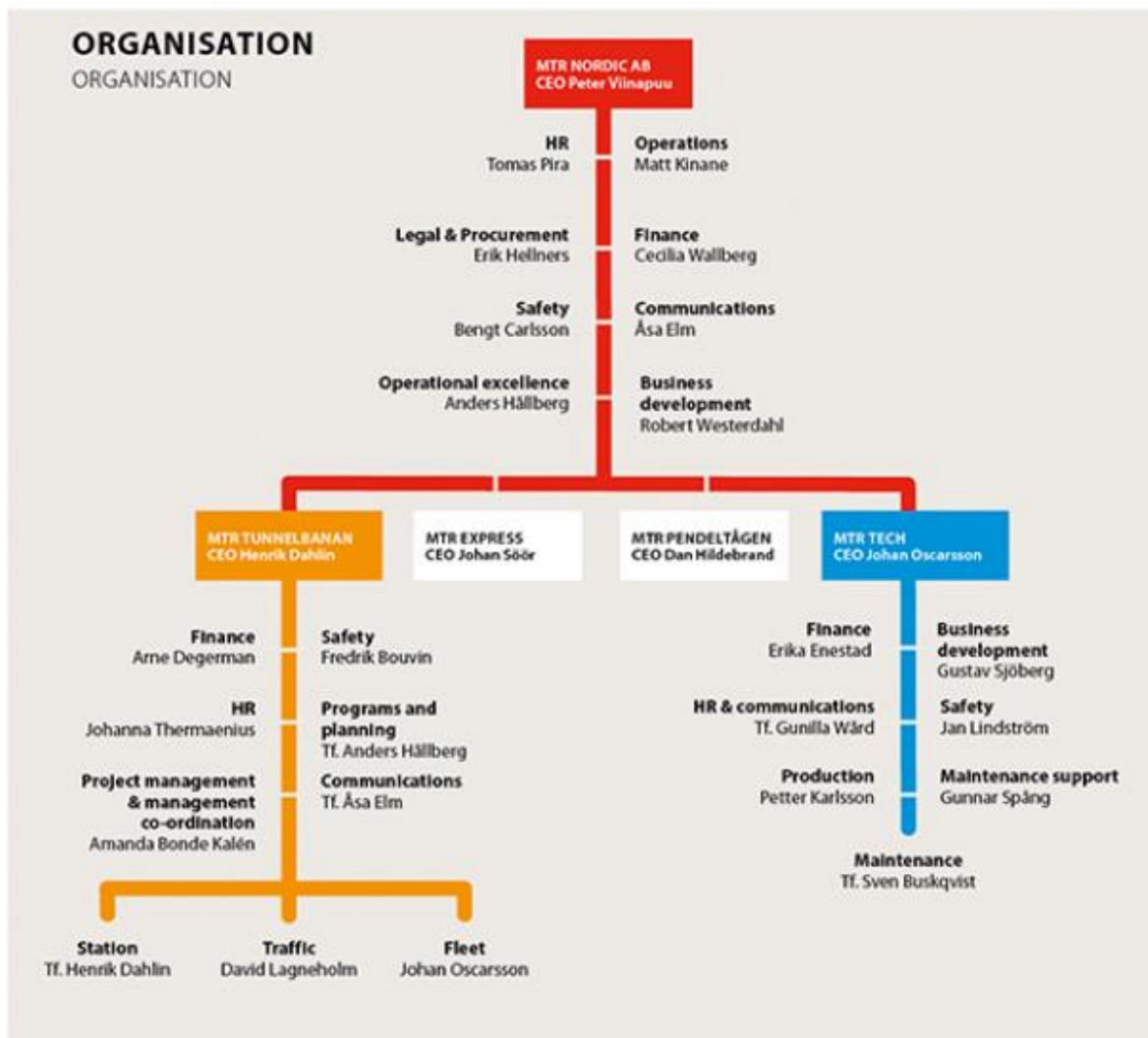
### ORGANISATION

Under 2016 bildades upplägget med den nordiska koncernen. Stabsfunktioner med uppdrag att stötta och tillhandahålla koncept och metoder till de olika affärsområdena för tunnelbanan, pendeltåget, MTR Express och MTR Tech ingår i MTR Nordic, fördelat på åtta avdelningar. Respektive affärsområde har en egen organisation med ansvar för planering, drift och underhåll av verksamheten.

Vd för MTR Nordic är Peter Viinapuu som tillsammans med direktörer för stabsavdelningarna och vd för affärsområdena utgör ledningsgruppen för MTR Nordic.

Stabsfunktioner samt ledningsgrupperna för affärsområdena (exkl. MTRX) finns vid MTR:s huvudkontor på Kungsholmen.

Den operativa verksamheten för tunnelbanan är uppdelad på de tre tunnelbanelinjerna fördelat på tre avdelningar.



## Avdelningsbeskrivning

MTR Nordic	
HR:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja affärsområdena inom rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration och lönehantering samt ger HR-stöd till ledarna.
Operations:	Ansvarar för större trafikrelaterade projekt och är vår samarbetspart till Trafikförvaltningen vid den pågående ombyggnaden av tunnelbanans röda linje, som bland annat inkluderar ett nytt signalsystem och nya tåg. Projekt som leder till reducerad energianvändning leds även från denna avdelning. Vidare har man ett nära samarbetet med Trafikförvaltningens andra entreprenörer inom infrastruktur.
Legal & Procurement:	Ansvarar för juridisk rådgivning, kontakt med externa jurister, försäkringsansvar och inköp. Är även ombud för Personuppgiftslagen (PUL).

Finance:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja affärsområdena inom strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys. Ansvarar även för IT och riskhantering samt sammanhållningen av revisioner.
Safety:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja affärsområdena inom trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd och förvaltning av trafikillstånd. Ansvarar även för trygghetssamordning och genomför säkerhetsutredningar.
Communications:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja affärsområdena inom intern och extern kommunikation. Ansvarar även för pressjouren.
Operational Excellence:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja affärsområdena inom verksamhetsutveckling, miljöarbete, evenemangshantering och hållbarhetsarbete. Avdelningen arbetar även med att identifiera och driva utvecklingsarbeten och stötta vid implementering, samt att i projektform genomföra större analyser. Inom avdelningen finns även ansvaret för WIT-konceptet och projektmodellen.
Business development:	Ansvarar för utveckling av nya affärer.

### **MTR Tunnelbanan**

Finance:	Ansvarar för strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.
Safety:	Ansvarar övergripande för trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd, trygghet och förvaltning av trafikillstånd. Genomför även säkerhetsutredningar.
HR:	Ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration, förhandling och skolinformation samt HR-stöd till ledarna.
Programs and planning:	Ansvarar för produktions- och tjänsteplanering, personalplanering såväl på kort som på lång sikt, trafikplanering samt för strategisk planering och samordning av bolagets stora projekt och initiativ.
Project management & management co-ordination:	Ansvarar för projekt som sträcker sig över flera områden eller avdelningar, eller projekt som är av en större dignitet inom en avdelning. Ansvarar även för koordinering av ledningsgruppsaktiviteter.
Communications:	Ansvarar för intern och extern kommunikation inom verksamheten.
Customer service: inom Station	Ansvarar för kundservice inom hela tunnelbanan – service för att tillgodose resenärernas behov, biljettförsäljning och service vid

	spärrlinjen. Ansvarar även för hittegodshantering och övergripande trafikinformation inom tunnelbaneverksamheten.
Facility management: inom Station	Ansvarar för planering, ledning och utveckling av infrastrukturanläggningar (facility management) inom tunnelbanan samt för alla hyreskontrakt inom MTR Nordic-koncernen. Ansvarar även för lokalvård på tunnelbanestationerna och vårt Servicecenter.
Traffic:	Ansvarar för drift av tågen och korttidsplanering för bemanning av tunneltågförare. Ansvarar även för att leda trafiken vilket sker genom de tre trafikledningscentralerna (TLC) som styr tågsignalerna, bestämmer hastighetsbegränsningar och har en övergripande bild över linjens alla tåg. Vid störningar i trafiken styr TLC uttryckningar samt har kontakt med polis, ambulans och brandkår.
Fleet (MTR Tech):	Ansvarar för att planera och utföra fordonsunderhåll samt andra depåttjänster. Detta inkluderar löpande kontroller av fordon, städning i fordon och iordningställande av fordon innan de tas i drift. Ansvarar även för bevarande av värdet och den tekniska livslängden på fordon, utrustning och annan egendom som Trafikförvaltningen tillhandahåller.

## STYRELSESNAS OBEROENDE OCH PÅVERKAN

Medarbetare kan ge rekommendationer till bolagsledningarna via exempelvis utvecklingssamtal, arbetsplatsträffar och förbättringsförslag. I MTR Nordics styrelse företräds medarbetarna av utsedda arbetstagarrepresentanter.

Under 2016 såg sammansättningen av styrelserna för de olika affärsområdena ut enligt följande:

Styrelsen för MTR Nordic bestod under 2016 av sex ledamöter:

- en representant från MTR i Hongkong
- två representanter från MTR i London
- vd för MTR Nordic
- två arbetstagarrepresentanter från MTR Nordic koncernen

Styrelsen för MTR Tunnelbanan bestod under 2016 av tre ledamöter:

- två representanter från MTR Nordic
- vd för MTR Nordic

Styrelsen för MTR Tech bestod under 2016 av fyra ledamöter:

- två representanter från MTR Nordic
- vd för MTR Nordic
- vd för MTR Tech

*Styrelseordförande i MTR Nordic var Jeremy Long, vd för MTR Corporation Ltd (UK).*

*Styrelseordförande för MTR Tunnelbanan och MTR Tech var Peter Viinapuu, vd MTR Nordic.*

## UPPDRAGSGIVARE OCH SAMARBETSPARTNER

### Trafikförvaltningen

Trafikförvaltningen i Stockholms läns landsting har det övergripande ansvaret för SL-trafiken som är samlingsnamnet och varumärket för den upphandlade allmänna kollektivtrafiken på land i Stockholms län. Trafikförvaltningen ansvarar även för kollektivtrafik till sjöss och för särskild kollektivtrafik. Trafiken bedrivs av företag som Trafikförvaltningen handlar upp på en fri och konkurrensutsatt marknad. Förvaltningen agerar som expert på att övergripande planera, beställa och följa upp trafiken samt att underhålla och förnya infrastrukturen. De upphandlade trafikentreprenörerna ansvarar för detaljplanering, drift av trafiken och möte med resenärerna. Varje dag reser över 800 000 resenärer med den allmänna kollektivtrafiken, det vill säga resor med tunnelbana, bussar, pendeltåg och lokalbanor. SL-trafikens kostnader finansieras främst via landstingsskatten och biljettintäkter. För MTR är uppdragsgivaren Trafikförvaltningen även en mycket betydelsefull samarbetspartner eftersom:

- Trafikförvaltningen äger och underhåller alla anläggningar kopplade till tunnelbanan, det vill säga stationer, depåer, verkstad, strömförsörjning, signalsystem, spår och vagnar. MTR Tunnelbanan hyr utrustning och lokaler av Trafikförvaltningen. När Trafikförvaltningen handlar upp ny teknik görs det därför i nära samarbete med oss.
- Trafikförvaltningen sköter vissa direkta kundkontakter med resenärerna genom webbplatsen [sl.se](http://sl.se) och SL Kundtjänst.
- Trafikförvaltningen genomför regelbundna kundundersökningar där MTR Tunnelbanan får återkoppling och tar del av resultaten för vidareutveckling av verksamheten.

### Andra SL-entreprenörer

Då MTR Tunnelbanan är en del av Stockholms kollektivtrafik är även Trafikförvaltningens andra entreprenörer viktiga samarbetspartner. Vi ska tillsammans säkerställa att alla som reser kollektivt i länet dagligen kommer fram i tid på ett säkert sätt, vilket kräver ett nära samarbete.

Genom att vi tog över driften av pendeltågsverksamheten den 11 december 2016, med bolaget MTR Pendeltågen, underlättar vi samverkan mellan verksamheterna såväl internt genom strategier och processer som externt mot våra resenärer genom bland annat en mer enhetlig information.



## Tjänster och produktansvar

### TJÄNSTER

MTR Tunnelbanans uppdrag omfattar allt som gör att tunnelbanans tre linjer fungerar: trafikledning, tunneltågstrafik, trafikinformation, biljettförsäljning, kundservice, städning av vagnar och stationer samt underhåll av fordon och annan utrustning. Trafikförvaltningen ställer tydliga krav på oss avseende säkerhet, punktlighet, renhet och framför allt kundservice – områden där vi även utlovat en ständigt förbättrad kvalitet. Under 2016 möjliggjorde MTR Tunnelbanan mer än 1,2 miljoner påstigningar en vanlig vinterdag. Totalt genomfördes 349 miljoner påstigningar i Stockholms tunnelbana sett över hela året.

MTR Tech ansvarar för planering och utförande av fordonsunderhåll av tunnelbanevagnarna och depådrift.

### PRODUKTANSVAR

MTR Tunnelbanans produkt innebär ett helhetsansvar för resenärens tunnelbaneresor uppdelat på tre avdelningar: Trafik, Fordon och fordonsunderhåll, och Station, där fordon och fordonsunderhåll sköts av MTR Tech. Till detta kommer också så kallade generella krav i form av Säkerhet och Verksamhetsutveckling. Dagens ansvar för tunnelbaneverksamheten framgår av bilden nedan, där det även framgår hur vi önskar utöka uppdraget i framtiden. Avdelningarna har tillsammans det operativa ansvaret för produktionen. Vår ambition är att ständigt förbättra och utveckla leveransen, vilket i förlängningen även innebär en ökad upplevd kundnöjdhet.

### HELHETSANSVAR FÖR NÖJDARE KUNDER OCH EFFEKTIVARE DRIFT

Kommerciell stationsutveckling	Facility Management – station	Lokalvård	Passagerar trygghet	Kundservice – station	Framföra tåg säkert och i tid	Underhåll av tåg	Underhåll av infrastruktur
○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○

○ Omfattas idag i avtalet med SL    ○ MTR tar gärna ett helhetsansvar

Det är många delar i tunnelbanedriften som påverkar kundnöjdhet och effektivitet. Idag ansvarar MTR för vissa av dessa delar, men skulle i framtiden gärna ta ett helhetsansvar.

## **Marknad och intressenter**

### **MARKNAD**

Vår viktigaste kund är Trafikförvaltningen i och med uppdragen att driva tunnelbanan och pendeltågen i Stockholm. Trafikförvaltningen har uppdraget att bereda och verkställa beslut om inriktning och omfattning av en långsiktigt hållbar kollektivtrafik i Stockholms län, där både tunnelbanan och pendeltågen är centrala verksamheter. I förlängningen är våra slutkunder de som bor och/eller verkar i Stockholmsområdet. Alltså de som köper tjänsten: resan med tunnelbanan och pendeltågen. En annan viktig kund för oss är alla de som reser mellan Stockholm och Göteborg med MTR Express.

Vår ambition är att bidra till utvecklingen av kollektivtrafik och spårtrafik i Norden och specifik i Stockholm där förbättring av tunnelbane- och pendeltågsverksamheten utgör en central del. Tillgång på bostäder och bra kollektivtrafik är två hörnstenar för regionens framtida konkurrenskraft. Vi inspireras därför av moderbolagets modell, som går ut på att MTR helt eller delvis finansierar utbyggnaden av nya tunnelbanelinjer med möjlighet att bygga fastigheter i anslutning till och ovanpå nya stationer och depåer. Detta är ett sätt att utveckla samhällen där marken används smart och effektivt, samtidigt som det tillgodoser en växande stads behov av kollektivtrafik, affärslokaler och bostäder. Modellen bygger på att tidigt delta i stadsplaneringen, så att tunnelbana eller pendeltåg byggs först eller i samband med att nya stadsdelar växer fram, som ett led i en hållbar utveckling.

### **INTRESSENTER**

Stockholms tunnelbana har en central roll i samhället, inte bara i Stockholms innerstad utan i hela Stockholms län. För MTR är det därför viktigt att upprätthålla en konstruktiv och öppen dialog samt skapa långsiktiga goda relationer med våra intressenter. Det är bland annat i dessa dialoger som vi utvecklas och finner nya hållbara lösningar för tunnelbanan. Våra viktigaste intressenter är de grupper som påverkas allra mest av verksamheten, och som i sin tur påverkar hur vi bedriver den.

Under 2014 genomförde vi flertalet intressentdialoger för att få reda på vilka frågor som intressenterna tyckte vi skulle rapportera om i vår hållbarhetsredovisning. Utfallet från dessa blev sedan en del av vår väsentlighetsanalys. Såväl väsentlighetsanalysen som utfallet av intressentdialogerna ligger till grund för det vi rapporterar i denna, såväl som tidigare, hållbarhetsredovisningar.

## **Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt**

### **ÖVERGRIPANDE STYRNING**

MTR Tunnelbanan (inklusive MTR Tech) och MTR Pendeltågen styrs dels av de omfattande avtalen med Trafikförvaltningen, dels faktumet att verksamheterna är tillståndspliktig inom säkerhet respektive anmälningspliktig inom miljö.

För att skapa en tydlig styrning för hela MTR Nordic har vi infört ett verksamhetsledningssystem där varje affärsområdes huvudprocess och delprocesser finns dokumenterade tillsammans med stödprocesser och rutiner. Samtliga områden för kvalitet, miljö, arbetsmiljö och säkerhet är integrerat i systemet.

MTR Nordics och samtliga affärsområdens huvudprocesser grundar sig på P-D-C-A-metodiken (Plan-Do-Check-Act) med fokus på ”input” och ”output” från kritiska processer, samt mätning och uppföljning av dessa för att säkra effektivitet. MTR Tunnelbanans huvudprocess utgår från resenärens perspektiv med fokus på kärnverksamheten: planering, drift och underhåll. För att styra och följa upp processerna har tolv övergripande nyckeltal, KPI:er, identifierats som vi sammanfattar i vår balansplatta.

Inom ramen för verksamhetsledningssystemet, Global Compact och riktlinjer från den globala MTR-koncernen ställer vi även krav på leverantörer och underentreprenörer inom främst områdena för kvalitet, miljö och socialt ansvarstagande. Vi har tagit fram en egenbedömningsenkät med hållbarhetsfrågor som vi under hösten 2016 skickade till 29 st av våra betydande leverantörer. Syftet med enkäten är att få bästa möjliga leverantörer till verksamheten och göra hållbara val. Vi registrerar delar av svaren i vårt leverantörssystem för uppföljning medan andra delar kommer att ligga till grund för framtida revisioner.

### **Riskhantering**

Vi arbetar löpande med riskhantering för att säkra en förutsägbar och lönsam verksamhet, hantera förväntningar samt skapa förtroende för verksamheten. Det handlar om att identifiera, värdera, hantera och kontrollera de risker och möjligheter som kan påverka uppfyllandet av årliga mål och långsiktiga strategier. I detta omfattas samtliga risker: säkerhetsrisker, finansiella risker, operationella risker samt legala och kontraktuella risker. Risker som identifieras hanteras på ett strukturerat sätt, är en del av beslutsfattandet och dokumenteras på ett för ändamålet avsett sätt. Riskhanteringen är en integrerad del av vår verksamhet, huvudprocesser och projekt med syfte att trygga transparens och styrning. All riskhantering bygger på ISO 31000 och sker enligt konceptet Enterprise Risk Management, ERM. Arbetet bedrivs enligt det gemensamma ramverket och processen för företagsövergripande riskhantering samt uppfyller MTR-koncernens generella krav på riskhantering.

Försiktighetsprincipen använder vi främst vid val av de kemikalier som används i verksamheten. Även i den övriga riskhanteringen utgör principen en viktig komponent för att undvika eller minska skador på miljö och hälsa.

### **Ansvar och befogenheter**

Avdelningsdirektörer eller ledare är ägare av processerna i verksamhetsledningssystemet. De ansvarar för att följa upp sina respektive processers innehåll och uppsatta mål samt utveckla och förbättra dessa enligt MTR Nordics övergripande strategi. Som vd för MTR Nordic är Peter Viinapuu ytterst ansvarig för hållbarhetsarbetet tillsammans med vd för respektive affärsområde. Ansvariga direktörer för de olika ingående delarna i hållbarhetsarbetet rapporterar till vd.

## **Uppföljning och rapportering**

Ledningen diskuterar under året hur verksamhetsledningssystemet fungerar och beslutar om förbättringar eller förändringar. Krav finns på att rapportera hållbarhetsdata – kopplade till UITP och GRI – till MTR i Hongkong och London. Vi rapporterar även årligen framsteg inom hållbarhetsarbetet till FN som en del av medlemskapet i Global Compact. MTR Tunnelbanan och MTR Tech är kvalitets- och miljöcertifierat enligt ISO 9001 och 14001, och MTR Nordic kommer att certifieras under 2017. Varje år genomförs ett flertal såväl externa som interna revisioner av vårt arbete och verksamhetsledningssystem.

Varje månad har Trafikförvaltningen och MTR Tunnelbanan formella möten inom ramen för Team Tub för olika ämnesområden samt ett övergripande affärsmöte. Vid dessa möten följs leverans mot kraven i avtalet upp, där resultatet sedan ligger till grund för den ekonomiska regleringen. Inför dessa möten sammanställs rapporter av utfallet av bland annat nyckeltal, mål och leveranser som finns specificerade i vårt avtal.

## **STÄNDIG UTVECKLING**

För MTR är ständig utveckling en självklarhet. Vi arbetar enligt konceptet Work Improvement Team, WIT, som baseras på metodiken Six Sigma. Detta för att skapa engagemang och delaktighet kring våra processer, få hållbara resultat och ökad kundfokus. Konceptet går ut på att sätta samman tvärfunktionella medarbetarteam för att fokusera på ett processrelaterat förbättringsområde, där orsak och lösning är okänd. Under 2016 har majoriteten av ledare och specialister inom MTR Nordic, Tunnelbanan och Tech genomgått en WIT-utbildning för att själva kunna driva en WIT-aktivitet. Operativa medarbetare inom hela koncernen (exklusive MTR Pendeltågen) kommer att gå en kortare utbildning i WIT-metodiken under 2017. Utbildningen kommer att bestå av en e-learning där konceptet och mer praktiska exempel kommer att tas upp.

Vårt mål är att göra WIT till en självklar del i arbetet med ständig utveckling.

## **HÅLLBAR UTVECKLING**

MTR arbetar för att skapa långsiktiga hållbara värden för vår kund Trafikförvaltningen, ägare, medarbetare, samarbetspartner, resenärer och samhället i stort. Vår vision om att vara ett ledande globalt företag som med omsorgsfull service länkar samman och utvecklar hållbara samhällen leder oss i arbetet. Vi bidrar till en hållbar utveckling främst inom fyra områden; Gör effektivt resande möjligt, Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan, Skapar mötesplatser för mångfald, och Utvecklar och länkar samman samhällen.

*"Som ett led i att förverkliga - WIT vision 2020 - att WIT ska vara ett naturligt arbetssätt - deltar samtliga ledare i en tvådagarsutbildning i WIT-metodiken och användbara verktyg för strukturerad problemlösning. Eftersom WIT berör samtliga affärsområden inom MTR Nordic leder det även till att vi får ett gemensamt språk och tillvägagångssätt när vi arbetar med ständiga förbättringar"* säger Therese Ankare, WIT Manager MTR Nordic.

# Grund för vår hållbarhetsredovisning

Det här är vår sjunde årliga redovisning enligt Global Reporting Initiative. Vår redovisning följer de internationella riktlinjerna för hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiative, GRI och den utgör också vår rapportering till FN:s Global Compact, nivå Active Level. Redovisningen är såväl en företagspresentation som en redovisning av vårt hållbarhetsarbete, med dess utmaningar och möjligheter, under perioden 1 januari–31 december 2016. Vår senaste hållbarhetsredovisning avsåg 2015 och publicerades i april 2016 både i printformat och i en digital pdf-version här på vår hemsida. Det är första gången vi nu redovisar vårt hållbarhetsarbete endast webbaserat på vår hemsida. Vi avser därmed att öka tillgängligheten kring det rapporterade samtidigt som miljöpåverkan minskar då vi inte längre lämnar rapporten för tryckning och distribution.

MTR:s hållbarhetsredovisning omfattar även årsredovisning för MTR Tunnelbanan AB och MTR Tech AB. Dessutom täcker redovisningen hur MTR arbetar för att minska negativ indirekt påverkan som uppkommer i kund- och leverantörsledet. Målet är att visa hur vi arbetar för en hållbar utveckling samt hanterar omvärldens krav och förväntningar.

Vår rapportering sker för tredje året enligt GRI:s fjärde version av riktlinjerna, G4, nivå Core. Redovisningens innehåll baserar sig på – när det gäller väsentliga områden, aspekter och GRI-indikatorer – resultatet i väsentlighetsanalysen genomförd 2014. Du kan läsa mer om hur analysen genomfördes under avsnittet Väsentlighetsanalys.

## Avgränsningar

Rapporteringen omfattar MTR Tunnelbanan AB och MTR Tech AB i alla delar och MTR Nordic i vissa delar, såsom rapportering kring personal och miljöfrågor. MTR Express och MTR Pendeltågen omfattas inte av redovisningen.

Denna hållbarhetsredovisning är inte externt granskad.

## Väsentlighetsanalys

Våra 19 väsentliga hållbarhetsfrågor utmynnade från den väsentlighetsanalys vi genomförde hösten 2014. Syftet var att på ett systematiskt sätt identifiera vilka väsentliga hållbarhetsfrågor vi skulle arbeta med och rapportera om utifrån intressentperspektivet. Analysen gick till på följande sätt:

1. Internt arbetsgruppsmöte tog fram ett stort antal frågor som skulle kunna vara väsentliga utifrån faktisk påverkan, affärsstrategi, branschspecifika frågor och riktlinjerna för GRI G4.
2. Dialoger genomfördes med MTR:s viktigaste intressenter via enkät och olika anpassade dialogmetoder för att ta reda på vilka hållbarhetsfrågor som de önskade information om. Läs mer på denna länk.
3. MTR:s ledningsgrupp identifierade utifrån detta underlag de 19 mest väsentliga hållbarhetsfrågorna baserat på faktisk ekonomisk, social och miljömässig påverkan, affärsstrategi samt hållbarhetsfrågornas relevans för intressenternas beslut.

Vi har valt att samla de 19 hållbarhetsfrågorna i fyra områden, där MTR framför allt bidrar till en hållbar utveckling. Dessa hållbarhetsfrågor täcker även in FN:s Global Compacts tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption. De 19 frågor finns sammanställda i vårt GRI-index.

### Korsreferenser FNs globala hållbarhetsmål

FN:s Globala mål för hållbar utveckling	Delmål	Väsentlig hållbarhetsfråga hos MTR	Fokusområde
Mål 3: Hälsa och välbefinnande	3.6 Till 2020 halvera antalet dödsfall och skador i trafikolyckor i världen.	Resenärernas hälsa och säkerhet	Göra effektivt resande möjligt
Mål 5: Jämställdhet	5.1 Avskaffa alla former av diskriminering av alla kvinnor och flickor överallt.	Motverka diskriminering	Främja mångfald och trygghet
	5.5 Tillförsäkra kvinnor fullt och faktiskt deltagande och lika möjligheter till ledarskap på alla beslutsnivåer i det politiska, ekonomiska och offentliga livet."	Mångfald och jämställdhet	Främja mångfald och trygghet"
Mål 7: Hållbar energi för alla	7.1 Till 2030 säkerställa allmän tillgång till ekonomiskt överkomliga, tillförlitliga och moderna energitjänster.	Energianvändning	Minska påverkan på ekosystem och klimat

	7.2 Till 2030 väsentligen öka andelen förnybar energi i den globala energimixen.	Klimatpåverkande utsläpp	Minska påverkan på ekosystem och klimat
Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt	8.5 Senast 2030 uppnå full och produktiv sysselsättning med anständiga arbetsvillkor för alla kvinnor och män, inklusive ungdomar och personer med funktionsnedsättning, samt lika lön för likvärdigt arbete.	Lönsamhet och tillväxt	Utveckla och länka samman samhällen
		Motverka diskriminering	Främja mångfald och trygghet
	8.8 Skydda arbetstagarnas rättigheter och främja en trygg och säker arbetsmiljö för alla arbetstagare, inklusive arbetskraftsinvandrare, i synnerhet kvinnliga migranter, och människor i otrygga anställningar.	Arbetsmiljö och hälsa	Främja mångfald och trygghet
		Utbildning och kompetensutveckling	Främja mångfald och trygghet
		Hållbarhetskrav i leverantörskedjan	Utveckla och länka samman samhällen
Mål 9: Hållbar industri, innovationer och infrastruktur	9.1 Bygga ut tillförlitlig, hållbar och motståndskraftig infrastruktur av hög kvalitet, inklusive regional och gränsöverskridande infrastruktur, för att stödja ekonomisk utveckling och människors välbefinnande, med fokus på ekonomiskt överkomlig och rättvis tillgång för alla.	Hållbarhetskrav i leverantörskedjan	Utveckla och länka samman samhällen
	9.4 Till 2030 rusta upp infrastrukturen och anpassa industrin för att göra dem hållbara, med effektivare resursanvändning och fler rena och miljövänliga tekniker och industriprocesser. Alla		

	länder vidtar åtgärder i enlighet med sina respektive förutsättningar.		
Mål 10: Minska ojämlikheten inom och mellan länder	10.2 Till 2030 möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet.	Motverka diskriminering	Främja mångfald och trygghet
	10.3 Säkerställa lika möjligheter och minska förekomsten av ojämlika utfall, bland annat genom att avskaffa diskriminerande lagstiftning, politik och praxis och främja lagstiftning, politik och åtgärder av lämpligt slag i detta hänseende.	Mångfald och jämställdhet	Främja mångfald och trygghet
Mål 11: Hållbara städer och samhällen	11.2 Senast 2030 tillhandahålla tillgång till säkra, ekonomiskt överkomliga, tillgängliga och hållbara transportsystem för alla. Förbättra trafiksäkerheten, särskilt genom att bygga ut kollektivtrafiken, med särskild uppmärksamhet på behoven hos människor i utsatta situationer, kvinnor, barn, personer med funktionsnedsättning samt äldre personer.	Punktlighet och tillgänglighet	Göra effektivt resande möjligt
		Tillförlitlig och lättillgänglig information	Göra effektivt resande möjligt
	11.3 Till 2030 verka för en inkluderande och hållbar urbanisering samt förbättra kapaciteten för deltagandebaserad, integrerad och hållbar planering och förvaltning av bosättningar i alla länder.	Ansvar för egendom som vi använder	Göra effektivt resande möjligt
		Kundnöjdhet	Göra effektivt resande möjligt
11.6 Till 2030 minska städernas negativa miljöpåverkan per person,	Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer	Utveckla och länka	



	bland annat genom att ägna särskild uppmärksamhet åt luftkvalitet samt hantering av kommunalt och annat avfall.		samma samhällen
		Tillgänglighet för alla resenärer	Utveckla och länka samma samhällen
	<b>11.7</b> Senast 2030 tillhandahålla universell tillgång till säkra, inkluderande och tillgängliga grönområden och offentliga platser, i synnerhet för kvinnor och barn, äldre personer och personer med funktionsnedsättning.	Indirekt ekonomisk påverkan	Utveckla och länka samma samhällen
		Investeringar i att bygga upp lokalsamhället	Utveckla och länka samma samhällen
<b>Mål 12: Hållbar konsumtion och produktion</b>	<b>12.4</b> Senast 2020 uppnå miljövänlig hantering av kemikalier och alla typer av avfall under hela deras livscykel, i enlighet med överenskomna internationella ramverket, samt avsevärt minska utsläppen av dem i luft, vatten och mark i syfte att minimera deras negativa konsekvenser för människors hälsa och miljön.	Kemikaliehantering	Minska påverkan på ekosystem och klimat
	<b>12.5</b> Till 2030 väsentligt minska mängden avfall genom åtgärder för att förebygga, minska, återanvända och återvinna avfall.		
<b>Mål 13: Bekämpa klimatförändringen</b>	<b>13.1</b> Stärka motståndskraften mot och förmågan till anpassning till klimatrelaterade faror och naturkatastrofer i alla länder.	Bidra till minskad miljöpåverkan genom ökat resande kollektivt	Minska påverkan på ekosystem och klimat
	<b>13.3</b> Förbättra utbildningen, medvetenheten och den mänskliga och institutionella kapaciteten vad gäller begränsning av klimatförändringarna,	Energianvändning Klimatpåverkande utsläpp	

	<p>klimateanpassning, begränsning av klimatförändringarnas konsekvenser samt tidig varning.</p>		
<p>Mål 15: Ekosystem och biologisk mångfald</p>	<p>15.1 Till 2020 bevara, återställa och hållbart använda ekosystem på land och i sötvatten och deras ekosystemtjänster, särskilt skogar, våtmarker, berg och torra områden, i enlighet med de skyldigheter som anges i internationella överenskommelser.</p>	<p>Bidra till minskad miljöpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan</p>	<p>Minska påverkan på ekosystem och klimat</p>
	<p>15.5 Vidta omedelbara och betydande åtgärder för att minska förstörelsen av naturliga livsmiljöer, hejda förlusten av biologisk mångfald och senast 2020 skydda och förebygga utrotning av hotade arter.</p>		
<p>Mål 16: Fredliga och inkluderande samhällen</p>	<p>16.5 Väsentligt minska alla former av korruption och mutor.</p>	<p>Hållbarhetskrav i leverantörskedjan</p>	<p>Utveckla och länka samman samhällen</p>

Vi ser att MTR kan med dessa väsentliga hållbarhetsfrågor bidra till en hållbar utveckling för 11 av FNs Globala Mål kopplat till dess olika delmål.

## Intressentkarta

Vår intressentkarta togs fram 2014 och revideras varje år för att ständigt vara aktuell och spegla omvärlden och våra samarbeten.

### VÅR INTRESSENTKARTA

Det här är våra nio identifierade huvudgrupper av intressenter. Här ges exempel på hur vi kommunicerar med var och en av dessa.



## Intressentdialog

Denna dialog genomförde vi 2014 och visade på vilka frågeställningar våra intressenter vill att vi ska rapportera kring. Vi har satt mål att följa och samarbeten som pågår som på olika sätt bidrar till ett hållbart samhälle och förtagande.

INTRESSENT GRUPP	DEFINITION	KANAL	VIKTIGASTE HÅLLBARHETS- FRÅGORNÄ ATT FÅ INFORMATION KRING	ÅTGÄRDER FÖR MTR
Resenärer	Pendlare, besökande till Stockholmsregionen	Cafékväll	Punktlighet och korrekt trafikinformation	Uppnä satta mål
			Bra arbetsmiljö och arbetsvillkor för MRT:s egna medarbetare	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap.
			Resenärers hälsa, säkerhet och trygghet (vill ha fler trygghetskameror)	Samarbete med kommuner, trygghetsvandringar etc.
			Få fler att resa med tunnel- banan för att bidra till en minskad klimatpåverkan	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service.
Kund	Trafikförvaltningen SLL	Träff + enkät	Resenärernas hälsa och säkerhet samt tillgänglighet för alla resenärer	Samarbete med kommuner, trygghetsvandringar etc. Läs mer om samarbete med SL kring tillgängligheten
			Energianvändningen inom verksamheten	Uppföljning av drivström till driften, tjänsteresor, bränsle till tjänstefordon
			Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	Uppnä satta mål
			Buller och vibrationer	Inget vi har stor rådighet kring, men i samband med underhåll finns rutiner för att minimera buller
Samhälle	Landstingspolitiker	Intervju + enkät	Aktör i hållbart samhällsbyggande	Samarbeten med kommuner och kund.
			Attraktiva resenärsmiljöer	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service.
			Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	Uppnä satta mål
			Tillgänglighet för alla resenärer	Samarbeta med SL kring tillgängligheten
			Miljöfrågor	Uppnä satta miljömål
			Nöjda medarbetare	Uppnä satta mål för medarbetarnöjdhet
Ägare	Hållbarhets-ansvarig på MTR Corporation Ltd	Intervju	Attraktiva resenärsmiljöer	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service.
			Ansvar för en sund, långsiktig ekonomi	Arsredovisning
			Attraktiv arbetsgivare, klagomålsfunktion	Uppnä satta mål för medarbetarnöjdhet
			Hållbar leverantörskedja	Följs upp genom avtal och uppförandekod
Medarbetare	Operativ personal från olika delar av verksamheten	Träff+ enkät	Arbetsmiljöfrågor inklusive ledarskap	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap.
			Ansvarstagande i leverantörskedjan	Följs upp genom avtal och uppförandekod för leverantörer
			Korruption och klagomålsfunktion	Framtagna Code of Conduct
			Mångfald och jämställdhet	Uppnä satta mål
Omvärld/ media	Twitter, pressrum, SL Kundtjänst	Twitter	Den här gruppen ingick inte i intressentdialogen, men de synpunkter som vi får hanteras av respektive ansvarig avdelning	
Leverantörer	Ersättningsbuss	Intervju + enkät	Aktör i hållbart samhällsbyggande	Samarbeten med kommuner och kund.
			Punktlighet och korrekt trafikinformation	Uppnä satta mål
			Attraktiv arbetsgivare	Mål satta för medarbetarnöjdhet
			Mänskliga rättigheter	Egna utarbetad uppförandekod och etiska regler
Samarbets-partner	Infrastruktur-leverantör, byggbranschen	Intervju + enkät	Attraktiva resenärsmiljöer	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service.
			Samarbete med ideella organisationer	Stadsmissionen
			Aktör i hållbart samhällsbyggande	Samarbeten med kommuner och kund.
Intresse-organisationer	Ideella organisationer	Intervju + enkät	Samhällsengagemang/samarbete med ideella organisationer	Skolinformation, trygghetsvandringar, samarbete med ideella organisationer
			Ansvar i leverantörskedjan	Följs upp genom avtal och uppförandekod
			Suicidprevention	Arbetar aktivt med frågan.

## GRI-index

Hållbarhetsredovisningen är upprättad utifrån GRI G4, nivå Core. I tabellen anges var den informationen som krävs enligt GRI G4 återfinns i denna redovisning. Avgränsningar, utelämnad information med mera specificeras under ”Kommentar”. Här hänvisas också var i redovisningen som arbetet med Global Compact är beskrivet. Informationen är inte externt granskad.

### GRI-index 2016 standardupplysningar

STANDARDUPPLYSNINGAR ( <i>länk eller fakta</i> )			Global Compact
Strategi och analys			
G4-1	Uttalande från vd	<a href="#">Interna och externa riktlinjer</a> <a href="#">Deltagande i Global Compact</a>	Vd:s uttalande om Global Compact
Organisationsprofil			
G4-3	Organisationens namn	<a href="#">MTR Nordic AB</a>	
G4-4	Viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	<a href="#">För MTR:s del är det framför allt tjänster.</a>	
G4-5	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Rålambsvägen 17, Stockholm, Sverige <i>Postadress: Box 10038, 121 26 Stockholm Globen</i>	
G4-6	Länder där organisationen är verksam	Verksamhet endast i Sverige	
G4-7	Ägarstruktur och företagsform	<a href="#">Ägare</a>	-
G4-8	Marknader där organisationen är verksam	<a href="#">Marknad</a>	
G4-9	Organisationens storlek	<a href="#">Organisation</a>	
G4-10	Total personalstyrka uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	<a href="#">Året i siffror</a> ( <i>Region inte relevant</i> )	Princip 6
G4-11	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	100 %	Princip 3
G4-12	Organisationens leverantörskedja	<a href="#">Code of conduct</a>	

<b>G4-13</b>	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden	MTR Stockholm AB och MTR Tech har bildats och är helägt dotterbolag till MTR Nordic AB	
<b>G4-14</b>	Om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	<a href="#">Riskhantering</a>	
<b>G4-15</b>	Externa regelverk, standarder, principer som organisationen omfattas av/stödjer	<a href="#">Interna och externa riktlinjer</a>	
<b>G4-16</b>	Medlemskap i organisationer och sammanslutningar	<a href="#">Interna och externa riktlinjer</a>	
<b>Väsentliga aspekter och avgränsningar</b>			
<b>G4-17</b>	Enheter som ingår i organisationens finansiella redovisning	MTR Stockholm AB, 556762-7152 och MTR Tech AB, 556762-7160	
<b>G4-18</b>	Processen för att definiera redovisningens innehåll och aspektavgränsningar	<a href="#">Grund för vår hållbarhetsredovisning</a>	
<b>G4-19</b>	Samtliga identifierade väsentliga aspekter	<a href="#">Väsentlighetsanalysen</a>	
<b>G4-20</b>	Varje väsentlig aspekts avgränsning inom organisationen	<a href="#">GRI-index</a>	
<b>G4-21</b>	Varje väsentlig aspekts avgränsning utanför organisationen	<a href="#">GRI-index</a>	
<b>G4-22</b>	Effekten av och orsaken till omräkning av data/information	<a href="#">Året i siffror</a>	
<b>G4-23</b>	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod	<i>Inga väsentlig förändringar</i>	
<b>Intressentengagemang</b>			
<b>G4-24</b>	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	<a href="#">Intressentkartan</a>	
<b>G4-25</b>	Identifiering och urval av intressenter	<a href="#">Intressentkartan</a>	
<b>G4-26</b>	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	<a href="#">Intressentdialog</a>	
<b>G4-27</b>	Viktiga frågor som lyfts via kommunikation med intressenter	<a href="#">Intressentdialog</a>	

Redovisningsprofil			
<b>G4-28</b>	Redovisningsperiod	2016-01-01 till 2016-12-31	
<b>G4-29</b>	Senaste redovisningen	Gällande 2015 publicerades i april 2016	
<b>G4-30</b>	Redovisningscykel	Årlig	
<b>G4-31</b>	Kontaktperson för redovisningen	Miljö- och hållbarhetsansvarig <a href="mailto:maria.olausson@mtr.se">maria.olausson@mtr.se</a>	
<b>G4-32</b>	GRI-index och referens till externt bestyrkande	Redovisning inte externt granskad	
<b>G4-33</b>	Policy och rutiner för extern granskning	<a href="#">Grund för vår hållbarhetsredovisning</a>	
Styrning			
<b>G4-34</b>	Organisationens bolagsstyrning	<a href="#">Så styrs MTR - hållbart och långsiktigt</a>	
Etik och integritet			
<b>G4-56</b>	Organisationens värderingar, principer, standarder och normer	<a href="#">Interna och externa riktlinjer</a>	Princip 10

#### GRI-Index 2016 Väsentliga hållbarhetsfrågor

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR	DMA OCH INDIKATORER	LÄNK KOMMENTAR	Global compact
Ekonomi			
<b>Lönsamhet och tillväxt</b>	G4-DMA	Ekonomiskt resultat	<a href="#">Väsentlig hållbarhetsfråga lönsamhet</a> Princip 7
	G4-EC1	Direkt ekonomiskt värde och fördelning	<a href="#">Året i siffror Ekonomi</a>
<b>Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt</b>	G4-DMA	Indirekt ekonomisk påverkan	<a href="#">Väsentlig fråga Indirekt ekonomisk påverkan</a>
	G4-EC7	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster	<a href="#">Samverkan i stadsutvecklingsprojekt</a> MTR har inget formellt ansvar för utbyggnaden

			av tunnelbanan. SL äger dagens Infrastruktur och stationsmiljö.	
	G4-EC8	Betydande indirekt ekonomisk påverkan, inklusive omfattning av effekterna	<a href="#">Punktlighet och tågtilgänglighet</a>	
<b>Miljö</b>				
<b>Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande</b>	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<a href="#">Bidra till minskad klimatpåverkan</a>	
	Eget nyckeltal	Antal påstigande i tunnelbanan	<a href="#">Resultat antal påstigande</a>	
<b>Energianvändning</b>	G4-DMA	Energi	<a href="#">Energianvändning</a> SL köper in all energi till driften av tågen. MTR kan inte påverka.	Princip 7,8,9
	G4-EN3	Direkt energianvändning	<a href="#">Redovisas i kWh.</a>	Princip 7,8
	G4-EN5	Energiintensitet	<a href="#">Redovisas i kWh/fordonskm</a>	Princip 8
<b>Klimatpåverkande utsläpp</b>	G4-DMA	Utsläpp	<a href="#">Klimatpåverkande utsläpp</a>	Princip 7
	G4-EN15	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	<a href="#">Från verksamhetsfordon</a>	Princip 7,8
	G4-EN17	Andra indirekta utsläpp växthusgaser (Scope 3)	<a href="#">Från tjänsteresor (tåg, flyg, taxi) och budbilar</a>	Princip 7,8
<b>Kemikaliehantering</b>	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<a href="#">Väsentlig fråga Kemikaliehantering</a> Städning av vagnar sker på depå av underleverantör till MTR. MTR grovstädar vid ändstation. SL äger reningsanläggningarna på depåer/ verkstad	Princip 7,8,9



	Eget nyckeltal	Antal anmärkningar vid provtagningar	<a href="#">Måltal anmärkningar</a>	
<b>Hållbarhetskrav i leverantörskedjan (miljö)</b>	G4-DMA	Leverantörsutvärderingar med avseende på miljö	<a href="#">Uppförandekod för leverantörer</a>	Princip 7,8,9
	EN-32	Procent nya leverantörer som utvärderats efter miljökriterier	<a href="#">Resultat antal genomförda egenbedömningsenkäter</a>	Princip 7,8,9
<b>Social – Anställningsförhållanden och arbetsvillkor</b>				
<b>Arbetsmiljö och hälsa</b>	G4-DMA	Anställdas hälsa och säkerhet	<a href="#">Arbetsmiljö och hälsa</a>	
	G4-LA6	Typ av skada och graden av skada, sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region och kön	<a href="#">Sjukfrånvaro och arbetsskador redovisas</a>	
	G4-LA8	Hälsa och säkerhet som omfattas av formella överenskommelser med fackföreningar	<a href="#">Arbetsmiljö och hälsa</a>	
<b>Nöjda medarbetare</b>	G4-DMA	Anställning		Princip 3
	G4-LA1	Totalt antal och andel nyanställningar samt personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	<a href="#">Personalomsättning per åldersgrupp och kön redovisas inte. Region inte relevant.</a>	
	Eget nyckeltal	Nöjd medarbetarindex	<a href="#">Sammanvägning av resultat från medarbetarundersökning</a>	
<b>Mångfald och jämställdhet</b>	G4-DMA	Mångfald och jämställdhet	<a href="#">Mångfald och jämställdhet</a>	Princip 6
	G4-LA12	Styrelsesammansättning samt uppdelning av anställda efter kön, åldersgrupp,	<a href="#">Styrelsens sammansättning (endast efter kön)</a>	Princip 6

		minoritetsgruppsstillhörighet och andra mångfaldsindikatorer		
<b>Hållbarhetskrav i leverantörskedjan (arbetsrätt)</b>	G4-DMA	Leverantörsbedömning avseende arbetsrätt	<a href="#">Socialt hållbarhetsarbete</a>	Princip 3,4,5,6
	G4-LA14	Procent leverantörer som utvärderats efter kriterier för arbetsrätt	<a href="#">Egenbedömningsenkät antal genomförda</a>	Princip 3,4,5,6
<b>Utbildning och kompetensutveckling</b>	G4-DMA	Träning och utbildning	<a href="#">Utbildning och kompetensutveckling</a>	Princip 6
	G4-LA9	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd fördelat på kön och personalkategori	<a href="#">Utbildningstimmar</a> Inte fördelat på kön och personalkategori	Princip 6
	G4-LA11	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och karriärutveckling, efter kön och efter personalkategori	<a href="#">Samtliga medarbetare får regelbundna utvärderingar/utvecklingssamtal</a>	Princip 6
<b>Social – Mänskliga rättigheter</b>				
<b>Motverka diskriminering</b>	G4-DMA	Ingen diskriminering	<a href="#">Motverka diskriminering</a> <a href="#">Måltal diskriminering</a>	Princip 1,2,6
	G4-HR3	Totalt antal fall av diskriminering och vidtagna korrigerande åtgärder	<a href="#">Antal fall av diskriminering</a>	Princip 6
<b>Hållbarhetskrav i leverantörskedjan (mänskliga rättigheter)</b>	G4-DMA	Leverantörsutvärderingar med avseende på mänskliga rättigheter	<a href="#">Hållbarhetskrav i leverantörskedjan</a>	Princip 1,2
	G4-HR10	Andel nya leverantörer som utvärderats enligt kriterier för mänskliga rättigheter	<a href="#">Resultat antal genomförda egenbedömningsenkäter</a>	Princip 1,2
<b>Social – Produktansvar</b>				

<b>Punktlighet och tågillgänglighet</b>	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<a href="#">Punktlighet och tågillgänglighet</a>	
	Eget nyckeltal	Punktlighet	<a href="#">Måltal punktlighet</a> <a href="#">Övergripande nyckeltal/KPI</a>	
	Eget nyckeltal	Tågillgänglighet	<a href="#">Måltal tågillgänglighet</a> <a href="#">Övergripande nyckeltal/KPI</a>	
<b>Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer</b>	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<a href="#">Väsentlig fråga kundmiljöer</a> MTR ansvarar för klottersanering, lokalvård, kortterminaler och felrapportering. SL ansvarar för resten.	Princip 1
	Eget nyckeltal	Andel resenärer nöjda med städning av vagnar	<a href="#">Måltal städning vagnar</a> <a href="#">Resultat kundundersökningar</a>	
	Eget nyckeltal	Andel resenärer nöjda med städning av stationer	<a href="#">Måltal städning stationer</a> <a href="#">Resultat kundundersökningar</a>	
<b>Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation</b>	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<a href="#">Väsentlig fråga trafikinformation</a> MTR starkt beroende av SL i denna fråga, jobbar för sam syn.	
	Eget nyckeltal	Andel resenärer som är nöjda med trafikinformationen	<a href="#">Måltal nöjda resenärer trafikinformation</a>	
<b>Ansvar för egendom som vi använder</b>	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<a href="#">Väsentlig fråga ansvar egendom vi använder</a>	
	Egna nyckeltal	Körd sträcka mellan stoppande fel.	<a href="#">Måltal körd sträcka mellan stoppande fel</a>	
	Egna nyckeltal	Körd sträcka mellan fel som ledde till produktionsbortfall	<a href="#">Måltal sträcka mellan fel som ledde till produktionsbortfall</a>	

<b>Resultat från kundundersökningar</b>	G4-DMA	Märkning av produkter och tjänster	<a href="#">Väsentlig fråga kundundersökningar</a>	
	G4-PR5	Resultat från undersökningar som mäter kundnöjdhet	<a href="#">Måltal kundundersökningar Övergripande nyckeltal/KPI</a>	
<b>Tillgänglighet för alla resenärer</b>	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<a href="#">Väsentlig fråga tillgänglighet för alla resenärer</a> SL ansvarar för fysisk tillgänglighet. MTR ansvarar för bemötande och ska föreslå synpunkter som kan öka funktionalitet.	Princip 1,2
	Eget nyckeltal	Inställelse för ledsagare	<a href="#">Uppfyllelse inställelsetid</a>	Princip 1,2
<b>Resenärens hälsa och säkerhet</b>	G4-DMA	Hälsa och säkerhet för kunden	<a href="#">Väsentlig fråga resenärens hälsa och säkerhet</a> SL äger trygghetskameror och biljettsystem. Arbetet med resenärernas hälsa är under utveckling.	Princip 1,2
	G4-PR1	Andel betydande produkt- och tjänstekategorier för vilka hälso- och säkerhetspåverkan bedöms för förbättringar	<a href="#">Väsentlig fråga resenärens hälsa och säkerhet</a>	
	Eget nyckeltal	Totalt skadade och omkomna i tunnelbanetrafiken	<a href="#">Måltal antal skadade i tunnelbanan Övergripande nyckeltal/KPI</a>	

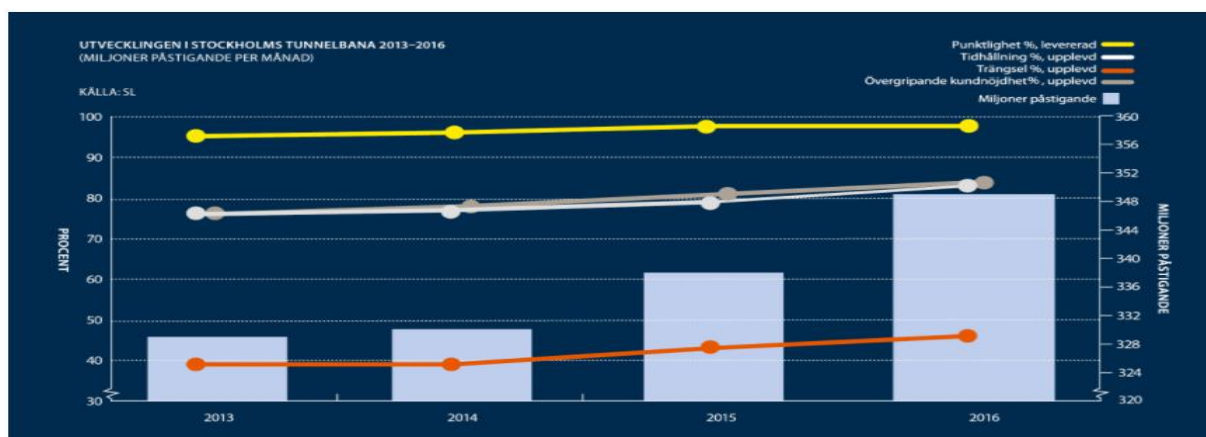
# Fokusområde 1: Gör effektivt resande möjligt

## Pålitlig

Månad efter månad har vi anledning att tala varmt om och vara stolta över vår fina punktlighet. Faktum är att vi har slagit punktlighetsrekord varje månad sedan augusti 2013. De fina siffrorna är resultatet av ett långsiktigt arbete med punktligheten på många olika håll inom MTR.

### Måltal Gör effektivt resande möjligt

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Mål 2016	Resultat 2016
Punktlighet och tågillgänglighet	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy	Levererad punktlighet ska vara lägst 96,4 %	Levererad punktlighet: 97,7 %
		Levererad tågillgänglighet ska vara lägst 99,90 %	Levererad tågillgänglighet: 99,80 %
Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy Hållbarhetspolicy	Andel resenärer nöjda med städning av vagnarna ska öka.	Vagn: 74,9 % (74 % 2015)
		Andel resenärer nöjda med städning av stationerna ska överstiga 74 %*	Station: 75,1 %
Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy Hållbarhetspolicy	Andel resenärer nöjda med trafikinformationen ska överstiga 73 %*	70,2 %
Ansvar för egendom som vi använder	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy Hållbarhetspolicy	Körsträcka mellan stoppande fel ska minst vara 880 000 km	Körsträcka mellan stoppande fel: 1 830 224 km



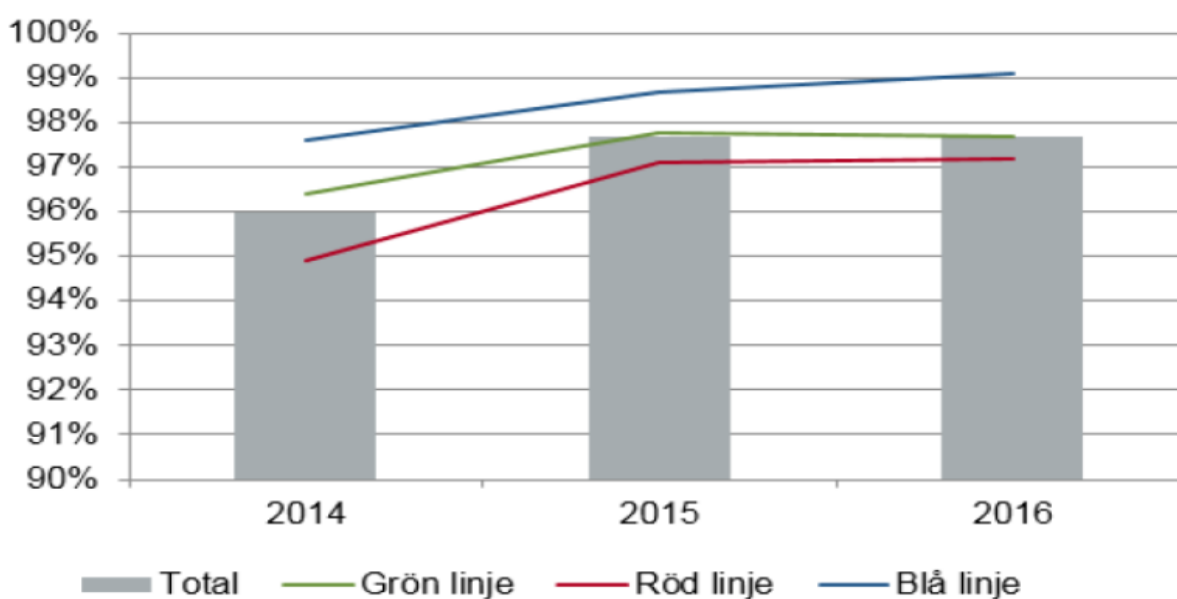
## Punktlighet och tågillgänglighet

Ett av MTR:s viktigaste uppdrag är att leverera en punktlig och stabil trafik. Konkret innebär det att genomföra den trafik som Trafikförvaltningen har beställt med hög kvalitet. Tunnelbanan måste vara pålitlig. Ett stopp eller en störning i tunnelbanan innebär stora samhälls-ekonomiska förluster. För resenären är tidhållningen helt central.

Vi mäter punktligheten i tunnelbanan dagligen. Varje morgon får ett stort antal chefer och medarbetare en sammanställning av gårdagens utfall. Täta och regelbundna punktlighetsmöten genomförs där medarbetare inom trafikledning, fordons- underhåll, analys, infrastruktur och planering deltar för att gå igenom periodens utfall och för att identifiera åtgärder. På depåerna har alla chefer medarbetarmöten i början och slutet av varje skift för att följa upp gårdagens fordonsleverans och resultat, analysera fel och orsaker samt gå igenom dagens produktion. Utförd produktion följs även upp varannan vecka vid möten, där medarbetare från både lokal och central nivå deltar. Två tekniker som våra förare använder sig av för att hålla punktligheten är att dels använda mikrofonen med information till resenärerna för att minska tiden för trafikantutväxlingen och dels att använda vårt digitala förarstöd för att kunna planera körningen bättre enligt tidtabell. Den individuella återkopplingen på förarens körning har under året förfinats med hjälp av förarstödet som sedan januari 2016 är obligatoriskt att använda vid tåγκörning i trafik. Här ges punktlighetsåterkoppling i realtid. Huvudsyftet är att stötta föraren att hålla en så jämn och punktlig trafik som möjligt. Ju mer förarstödet används, desto mer ser vi nyttan av det, vilket är mycket positivt. En gång i månaden skickar även gruppcheferna ett personligt mail till sina förare med återkoppling på sin individuella punktlighet den senaste månaden.

Den höga punktligheten grundar sig också i ett strukturerat arbete hos trafikledarna som har utvecklats under flera år. Med stor kunskap och smarta trafiklösningar bidrar de till att minska både stopptid och konsekvenser av mindre störningar och är därmed en viktig bidragare till vår fina punktlighet. Grundpelarna i en punktlig drift skall inte underskattas och förtjänar också att omnämnas. Vi hade aldrig nått de här fina resultaten om inte planeringsavdelningen gjort ett så grundligt arbete med tidtabellerna, MTR Tech levererat fordon i tid som håller hela dagen och Strukton i samarbete med Infragruppen på MTR säkerställt att infrastrukturen levererar en god tillgänglighet.

### Punktlighet



Ansvarig för punktlighet och tågillgänglighet är Chef Trafik David Lagneholm och Chef Fordon Johan Oscarsson.

## **Tillgänglighet för att resenärer**

Tunnelbanan fyller en viktig samhällsfunktion och ska vara tillgänglig för precis alla.

Vi arbetar på olika sätt för att styra tillgängligheten i tunnelbanan. Det är Trafikförvaltningen som ansvarar för att lokalerna och vagnarna är tillgänglighetsanpassade, medan MTR arbetar med tillgängligheten ute bland resenärerna via våra kundservicevärdars ledsagning. Ledsagningen beställer rese-närerna via Trafikförvaltningen dygnet runt på telefon, sms eller e-post. Vi mäter och följer upp instäl-lelsetiden för ledsagning. Vid felanmälan, av exempelvis trasiga hissar och rulltrap-por, kontaktar vårt servicecenter Trafikförvaltningen som då vidtar åtgärder.

Alla nyanställda som arbetar i kundnära miljö (stationsvärdar, kundservicevärdar, lokalvårdare och tunneltågförare) får en grundutbildning i tillgänglighet. Den omfattar insikt och bemötande för resenärer med funktionsnedsättning. En repetition ska ske efter fem år. Vårt mål om att alla som så önskar ska få ledsagning inom 15 minuter uppfylldes till 100% under 2016.

*Funktionellt ansvarig för tillgänglig-het för alla resenärer är Chef Station Henrik Dahlin*

## Funktionella, attraktiva, och trygga kundmiljöer

MTR har i uppdragsavtalet med Trafikförvaltningen ett stort ansvar för att säkerställa hela, rena och trygga kundmiljöer för resenärerna. En del i att uppnå detta är att både internt samt i samverkan med Trafikförvaltningen och andra aktörer arbeta aktivt mot klotter och skadegörelse. Stort fokus under 2016 har legat på att ytterligare förbättra och snabba på vår process för rapportering och borttagning av klotter och skadegörelse. Att snabbt ta bort skadegörelsen och återställa ytskikt har preventiv effekt eftersom tunnelbanan blir en oattraktiv plats för skadegörare samtidigt som det skapar en renare och tryggare kundmiljö.

Vi har under året också arbetat med att sprida information om hur varje medarbetare kan arbeta preventivt mot skadegörelse. I hög grad handlar det om att vara synlig och uppmärksam samt samverka med trygghetsskapande resurser. Information har också getts om vanliga tillvägagångssätt hos skadegörare och hur vi kan agera för att minska problematiken.

Vi drev under 2016 ett skadeståndsärende mot skadegörare där klotter i samband med obehörigt spårbedrädande orsakade stopp i trafiken med resulterande trafikbortfall. Det faktum att MTR senare vann det ärendet kan förhoppningsvis vara ett steg i rätt riktning och leda till minskad skadegörelse i tunnelbanan.

Det projekt som initierades 2014 för att förebygga olyckor i stationsmiljö fortgick och avslutades under 2016. Projektet har tagit fram en modell för att bryta ner de övergripande målen för resenärsolyckor inte bara per fokusområde utan även ner till enskilt stationsområde och implementeras även i stationschefernas uppföljningsverktyg.

Under våren och sommaren 2016 fortsatte det pilottest med dekalering i rulltrappor som startade i samband med säkerhetsmånaden i oktober 2015. Beteendemätningarna hos rulltrappsresenärer visar att fler höll i handledaren i slutet av pilotperioden jämfört med basmätningar genomförda i januari-februari 2015, och samtidigt har skadefrekvensen i rulltrappor på T-Centralen minskat. Många faktorer påverkar antalet skadade i rulltrappsolyckor där dekaleringens budskap att hålla i handledaren är en viktig faktor för att minska dessa olyckor.

Under året har vi utvecklat vår position i **olika samverkansforum i Stockholmsregionen** och därmed blivit en naturlig del i både lokala och övergripande samverkansforum och trygghetsvandringar. Olika samverkansforum kan vara:

1. Lokala brottsförebyggande råd där kommundirektör, nämndmedlemmar, lokalpolisområdeschef, kommunpolis, grundskolechef, preventionssamordnare och MTR träffas och pratar om övergripande trygghetsarbete inom kommunen.
2. Platssamverkan för ett utvalt område där trygghets- och säkerhetssamordnare, kommunpolis, säkerhetschefer på några företag med intresse i platsen, socialförvaltningen, trafikkontoret och några ytterligare intressenter träffas och pratar om operativa åtgärder för ökad trygghet inom den utvalda platsen.

Vi samverkar även med andra aktörer för att skapa en tryggare tunnelbanemiljö, både i och kring tunnelbanan. Under året arbetade vi bland annat tillsammans med följande aktörer:

**Tryggare Sverige.** På uppdrag av MTR och Trafikförvaltningen har stiftelsen Tryggare Sverige genomfört 10 st trygghetsanalyser i Stockholms tunnelbana, fem st på röd linje och fem st på grön. Flera av dessa analyser har sedan presenterats i samverkansforum som en utgångspunkt i det gemensamma arbetet inom det aktuella området.

**Myndigheter.** Vi har deltagit i trygghetsvandringar både i områden kring tunnelbana och pendeltåg tillsammans med representanter från kommun, Polis, frivilligorganisationer och näringslivet i syfte att



identifiera förbättringsområden samt säkerställa gemensam utgångspunkt i arbetet med ökad trygghet inom aktuellt geografiskt område.

**SL.** Inom ramen för SL-avtalet ska vi också genomföra 600 timmar skolinformation till främst Stockholms läns femteklassare varje år. Under året kom vi upp till 646 timmar i 60 skolor.

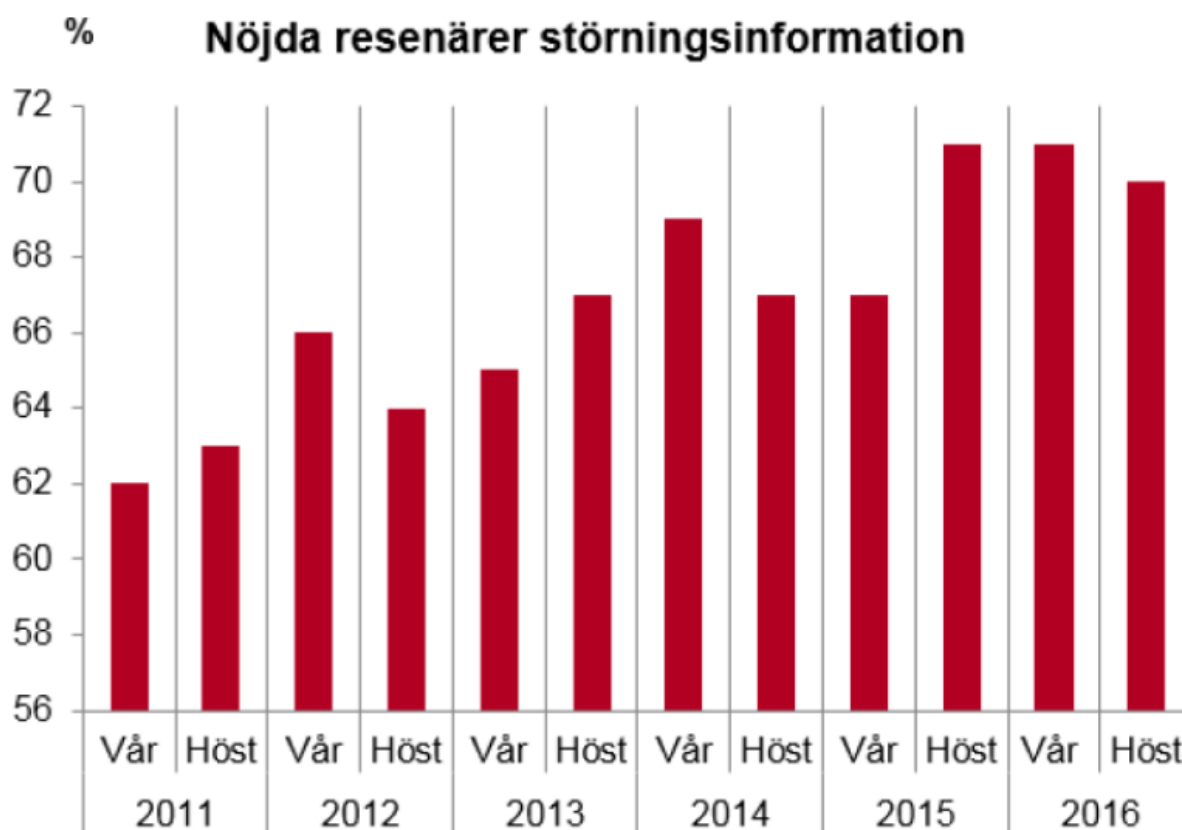
*Ansvarig för funktionella och attraktiva kundmiljöer är Chef Station på MTR Tunnelbanan Henrik Dahlin. Ansvarig för trygga kundmiljöer är säkerhetsdirektör på MTR Nordic Bengt Carlsson.*

## Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation

För att resenären ska kunna planera och genomföra sin resa på bästa möjliga sätt är rätt information i rätt tid helt centralt. Det är grunden för en bra kundupplevelse. Vid störningar inom trafiken kan vi genom snabb och effektiv trafikinformation mildra de negativa effekterna.

Vi arbetar med kända och planerade förändringar i trafiken för att skapa en tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation. Det sker i samarbete med Trafikförvaltningen i flera kanaler via anslag, elektroniska skyltar, webbplatser, Samtrafiken, trafikredaktionerna och massmedia. Vid behov hänvisas resenärer också till andra stationer eller trafikslag. Informationen på stationerna ska vara tydlig och lätt att förstå med hjälp av skyltning och närområdeskartor.

Utropen är standardiserade och med rätt ljudnivå ökar tillgängligheten främst för synskadade. Vårt framtagna sätt att logga resultaten från informationsinsatser vid alla akuta trafikstörningar används för individuell coaching samt för att följa trender och hitta förbättringsområden. Det höjer kvaliteten och ökar samarbetet inom området. Vårt interna mål om 73 procent nöjda resenärer avseende trafikinformation nåddes inte och därför har MTR under året färdigställt och presenterat en strategisk plan för Trafikförvaltningen i syfte att på ett bättre sätt kunna ge relevant och anpassad trafikinformation till samtliga kunder under hela resan.



2016 var också ett år då arbetet med trafikinformation genomgick ytterligare förfining av metoder för datafångst och analys. Detta för att möjliggöra en ännu tätare och mer noggrann uppföljning av arbetet med information vid trafikpåverkande händelser. Ett resultat av arbetet är exempelvis att andelen tvåspråkiga informationsinsatser under året nått rekordhöga nivåer.

Vi har även lagt stor vikt vid att ge ytterligare verktyg och förutsättningar för den kundnära personalen att kunna ge information vid trafikstörningar. Utropscoachning har genomförts med stora delar av förarkåren och scenariobaserade kommunikationsplaner för ett stort antal trafikstörningar har tagits fram.

*Ansvarig för tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation är Chef Station Henrik Dahlin.*

## Ansvar för egendom som vi använder

MTR har ett stort ansvar för tunnelbanans fordon och depåer, och det är viktigt att såväl vagnar som infrastruktur nyttjas på ett effektivt sätt samt har kapacitet för alltfler resenärer.

Vi deltar aktivt tillsammans med Trafikförvaltningen för att på ett kostnadseffektivt och framåtsyftande sätt förvalta och utveckla tunnelbanan. Det handlar om fem depåer, cirka 500 vagnar som Trafikförvaltningen äger, men som vi har ett funktionellt helhetsansvar för fram till 2023. Vi har också ett nära samarbete med Strukton, som på uppdrag av Trafikförvaltningen sköter tunnelbanans infrastruktur och signalsystem.

Målet för fordonsunderhållet är en stabil och kvalitativ leverans till trafiken för att uppnå en hög resenärsnytta. Den genomsnittliga sträckan mellan fordonsfel som lett till stopp i trafiken har ökat med 57 % under 2016, vilket vi anser vara ett väldigt gott resultat med tanke på att fordonsparken kontinuerligt åldras. Den produktion som direkt bidrar till driftsäkerheten är ett systematiskt arbete med förebyggande och avhjälpande underhåll. En viktig parameter är också samarbete mellan trafikorganisationen och underhållsorganisationen som med ett ökat fokus på att få undan trasiga vagnar innan de hinner orsaka stopp i trafiken har lett till färre och kortare stopp.

Fordonstillgängligheten har varit bra och nått upp till avtalsmålet de flesta månaderna, med undantag för oktober och november. Under den perioden hade vi stora utmaningar med avställda fordon på grund av det stora utfallet av hjulplattor som uppstod under ett mycket kort tidsförlopp på grund av halt spårperiodens infallande. Utmaningen hanterades bra och extraordinära insatser vidtogs med avseende på undergolvsvarning av hjulpar samt axelbyten.

Fordonsstädningen har en mycket konkret inverkan på resenärernas totala upplevelse. MTR har under 2016 haft ett mycket gott resultat på fordonsstädningen, där samtliga fyra av Trafikförvaltningens genomförda INSTA-kontroller har genomförts med godkänt resultat. Vi följer löpande upp utfallet på fordonsstädningen genom interna INSTA-kontroller, som utförs både av arbetsledning från underentreprenören som utför den dagliga städningen och av arbetsledningen för övrigt underhåll i depåerna, vilket borgar för god kontroll och samsyn. Vi ser också att våra interna mätningar harmonierar med utfallet på Trafikförvaltningens avtalskontroller.

*Ansvarig för egendom som vi använder är Chef Fordon Johan Oscarsson och Chef Station Henrik Dahlin.*

## Resultat från kundundersökningar

Kunden ska alltid vara i centrum för oss på MTR och vårt mål är att ge service i världsklass i varje kundmöte. För att lyfta vår kundserviceleverans ytterligare har vi under året investerat i, strukturerat upp och specialiserat kundserviceorganisationen för att möta våra kunders behov på bästa sätt.

Vi har arbetat hårt för att öka kundservicen genom att bland annat skapa specifika ansvarsområden för olika kundbehov med dedikerade chefer för respektive område samt anpassat processer och rutiner med kundbehovet i fokus. Eftersom våra kunder har olika behov på olika stationer/uppgångar har vi även utvecklat stations- och uppgångsspecifika processer och rutiner.

I mitten av april 2016 tog MTR ytterligare ett steg mot att ge en service i världsklass i varje kundmöte. Då signerades nämligen ett nytt avtal avseende modernisering av kassasystem. Detta har medfört att såväl själva biljettförsäljningen har blivit snabbare, enklare och mer driftsäker, som att säkerhet och möjlighet till systemövervakning har förstärkts avsevärt. I slutet av 2016 var utrullningen slutförd och samtliga servicediskar har nu ett modernt och driftsäkert verktyg som möjliggör vidare utveckling av vårt serviceerbjudande. Denna förändring har för medarbetarna inneburit en markant förbättring då kassasystemet utgör ett av de mest centrala arbetsverktygen i servicedisken. En viktig del i detta är att rekommendera rätt biljettyp genom att förstå kundens behov och försöka öka andelen kortbetalning eftersom det är en smidigare och säkrare betalningsmetod. Under året har vi sett en ökning av antalet sålda biljetter men också av antalet kunder som väljer att gå till just oss. Allt fler väljer aktivt att besöka servicediskarna för att få service, en positiv trend som vi hoppas ska fortsätta.

*Ansvarig för resultat från kundundersökningar är Chef Station Henrik Dahlin.*

## Fokusområde 2: Bidra till minskad miljö- och klimatpåverkan

### Klimatanpassat resande

Att resa med kollektiva färdmedel är det mest klimatanpassade resandet som kan göras och bidrar till en hållbar samhällsutveckling för storstäder som Stockholm. Resande med tunnelbanan är 30 000 gånger mer energieffektivt än att ta bilen samma sträcka.

#### Måltal Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan genom ökat resande

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Mål 2016	Resultat 2016
Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan	Hållbarhetspolicy SL:s uppdragsavtal	Antal påstigande i tunnelbanan ska öka.	349 miljoner (338 miljoner för 2015)
Energianvändning	Hållbarhetspolicy	Uppmätt energianvändning per fordonskilometer för C20 ska understiga 3,0 kWh/fordonskm. (Internt mål avser endast traktion)	3,25 kWh/fordonskm
Klimatpåverkande utsläpp	Hållbarhetspolicy SLL:s övergripande mål om förnybart drivmedel vid transporter	Totala koldioxidutsläpp ska vara max 0,20 gram CO <sub>2</sub> /personkm.	0,10 gram CO <sub>2</sub> /personkm
Kemikaliehantering	Hållbarhetspolicy Riktlinjer för tågvtättar	Antal anmärkningar vid provtagningar på utgående vatten från tågvtättar ska vara 0.	7 anmärkningar



## Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan

Antalet påstigande i Stockholms tunnelbana ökade med 3,3% under 2016 vilket innebär 11 miljoner fler jämfört med 2015. Om dessa resor istället skett med bil hade den klimatpåverkande effekten från koldioxidutsläpp varit betydligt större. Genom att erbjuda en snabb, pålitlig och attraktiv resa kan MTR få allt fler männi-skor att välja tunnelbanan framför bilen. Det gör att koldioxidutsläppen från trafiken i Stockholmsregionen kan minska radikalt.

Tunnelbaneresor är extremt energieffektiva transporter i sig, cirka 30 000 gånger jämfört med att ta bilen samma sträcka. Dessutom drivs Stockholms tunnelbana med enbart förnybar energi miljömärkt med Bra Miljöval, som Trafikförvaltningen köper in. Det medför att klimatpåverkan från en resa med tunnelbanan är minimal.

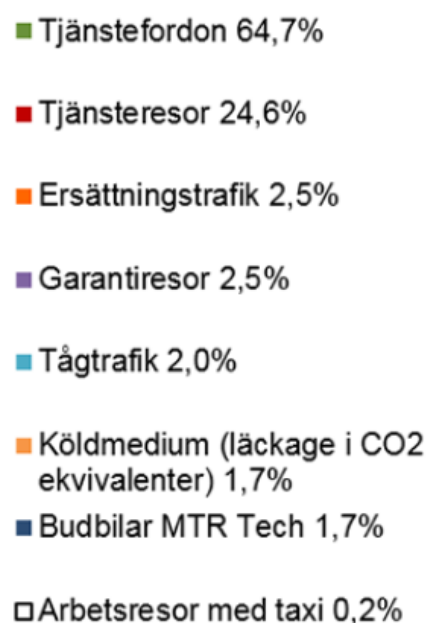
För att lyckas öka antalet resande jobbar vi särskilt hårt med punktligheten: tunnelbanan måste gå att lita på. Tunnel-banan ska också vara enkel att resa med och erbjuda utmärkt service. En nära samverkan med Trafikförvaltningen är helt central här för att vi ska kunna utveckla tunnelbaneresan efter resenärernas behov. Antalet påstigande följs upp löpande och vi har ekonomiska incitament i SL-avtalet kring ökat resande. Antalet påstigande ökade stort från 338 miljoner till 349 miljoner under 2016.

Läs mer om hur vi gör resandet attraktivt under fokusområdet ”Gör effektivt resande möjligt” och om hur vi minskar tunnelbanans energianvändning under ”Energianvändning”.

Under 2016 har klottersaneringsorganisationen bidragit till att reducera mängden klottet till historiskt låga nivåer i tunnelbanans historia. Detta bidrar till en högre trygghet och renlighetskänsla för våra dagliga kunder och bidrar i och med det till ett ökat resande. För detta engagerade arbete utsågs de till Årets Team 2016. Om det kan du läsa mer under VMV-awards.

*Ansvariga för frågan om att öka resandet i tunnelbanan är alla medarbetare inom MTR.*

### Utsläpp växthusgaser



## Energianvändning

Vår verksamhet använder mycket energi. Potentialen att spara energi är fortfarande betydande, samtidigt som vi, i vårt anbud vi lämnade in till SL för uppdraget, också förbinder oss att jobba med energieffektivisering och ett miljö-anpassat körsätt.

Vi mäter energianvändningen för tunneltåg, tjänstefordon, ersättningstrafik och underhåll. Olika nyckeltal finns inom området som följs upp årligen. Varje tunneltågförare följs löpande upp på hur mycket energi som går åt vid körningen. I coachande samtal mellan chef och tunneltågförare diskuteras allt från säkerhet och punktlighet till ECO-körning. Vårt kommunikationsforum kan nyttjas för att öka medvetenheten för den individuella energianvändningen i framdriften av tåget.

En utveckling av den befintliga ATO-funktionen i C20 har utvärderats under 2016. En del arbete återstår innan ett slutgiltigt beslut kan fattas om funktionaliteten skall implementeras i hela C20-flottan. MTR har också genomfört en utvärdering av en teknisk lösning för individuell återkoppling på energiförbrukning till enskild förare. Beslut kring implementering kommer att tas under första halvåret 2017. Avaktivering av tågen i depå genomförs fortsatt på trafikfri tid.

Under 2016 påbörjades även ett energieffektiviseringsarbete med att ta fram en högtryckslösning för våra klottersaneringsbilar med en mer effektiv värmepanna och motor. Den nya modellen av högtryckstvätt tar på ett effektivare sätt vara på energi. Förbrukningen av diesel förväntas minska med ca. 30 % . Denna värmepanna värmer upp vatten som används vid klottersanering. Lösningen ska implementeras fullt ut under 2017 inom klottersorganisationen.

*Ansvarig för tågtrafikens energianvändning är Chef Trafik David Lagneholm och Chef Fordon Johan Oscarsson.*



## Klimatpåverkande utsläpp

Tunneltågtrafiken utgör endast 2% av våra koldioxidutsläpp och det största utsläppet, 65%, kommer från våra verksamhetsfordon som vi trots allt behöver ha för att säkerställa vår leverans. Vi har under året lyckats sänka dessa koldioxidutsläpp då större andel förnybara drivmedel som används är diesel. Vår bilpark omfattar cirka 30 fordon som fortlöpande ses över av vår inköpsansvarige för att miljöanpassas med bästa möjliga teknik.

I SL-avtalet finns tydliga krav på oss i fråga om tjänstefordon och ersättnings-trafik. Ett av riksdagens miljö kvalitetsmål Begränsad klimatpåverkan ställer även ett generellt krav på svenska verksamheter att minska klimatpåverkan. Vi mäter verksamhetens samtliga koldioxidutsläpp som vi kan påverka och rapporterar alla utsläpp som uppstår i vår verksamhet. Om det kan du ta del av i vår miljösammanställning, Årets i siffor. Ett övergripande nyckeltal (koldioxidutsläpp per personkilometer) kopplat till utfört arbete finns som vi följer upp årligen. Se resultat i nedan diagram. Minskningen beror till stor del på att vi gått över på högre andel förnybara drivmedel i vår verksamhetsfordon.

När det gäller tjänsteresor med taxi och flyg, som trots allt måste ske, klimatkompenserar vi för 2016 års koldioxidutsläpp genom att bidra i olika Gold Standard projekt. Tidigare år har vi stöttat vindkraftsutbyggnad i Kina och inköp av energieffektiva spisar i Ghana. MTR:s anlitade ersättningstrafik för tunnelbanan utgörs av fyra biogasbussar. Om det inte räcker kompletteras dessa med bussar som drivs med etanol eller miljödiesel, det vill säga diesel med högre andel förnybara råvaror.

*Ansvarig för klimatpåverkande utsläpp är Operational excellence direktör Anders Hållberg.*

## Kemikaliehantering

Vi använder kemikalier för att städa och klottersanera kundmiljöer, stationer och vagnar, samt för att underhålla vagnarna på depåerna. Det är huvudsakligen utsläpp av farliga ämnen till vatten som är en viktig fråga för oss.

I SL-avtalet ställs krav på oss när det gäller kemiska produkter. MTR Tech har också krav på sig från Stockholm vatten, Käppala förbundet och samtliga kommuners miljöförvaltningar längs tunnelbanesträckningen. Vi ska inte överskrida satta gränsvärden för oljehaltigt vatten, tungmetaller och kemiska/biologiskt nedbrytbara ämnen i utgående vatten från oljeavskiljare och reningsverk till kommunens vattenreningsverk. Det systematiska arbetet med att minska mängden kemiska produkter stöds av våra kemikaliereregister. För att undvika att farliga kemikalier kommer in i verksamheten används olika förbudslistor, däribland SLL:s utfasningslista för miljö- och hälsoskadliga kemikalier. Vi arbetar även aktivt med att minska mängderna, miljöanpassa sortimentet, hitta nya metoder utan kemikalier och förhindra oönskade utsläpp av kemikalier till avlopp. Under 2016 har vi, inom klottersanering av kundmiljön, till exempel bytt ut oljebaserad färg till vattenbaserad färg. En del av dem är Svanen märkta. Inom MTR Tech finns nyckeltal som följs upp kvartalsvis. Hanteringen av kemikalier följs upp löpande via olika interna revisioner. Vi rapporterar också årligen data om vilka kemiska produkter som vi använder och deras mängder till Trafikförvaltningen. Under året fortsatte vårt arbete med att hitta alternativa metoder eller mer miljöanpassade kemikalier för klottersanering. Flera av metoderna har under åren utvecklats för att skapa "best practice" med exempelvis glasslip och foliering. Vi har fortsatt det framgångsrika arbetet med att genomföra daglig stationsstädning enbart med joniserat vatten, vilket infördes i verksamheten på prov under 2015. Läs mer om joniserat vatten nedan. För att minska vattenutsläpp använder vi oss även av ångmaskiner för tvätt av vissa ytor istället för med högtryck på samtliga tre tunnelbanelinjer.

### RENT UTAN MILJÖFARLIGA KEMIKALIER

Vatten, salt och elektricitet. Det är allt som behövs för att genom elektrolys tillverka två lösningar av joniserat vatten som ersätter rengörings- och desinfektionsmedel. Metoden infördes fullt ut under 2015 i den dagliga städningen vid samtliga tunnelbanans 100 stationer. Förbrukningen av traditionella städkemikalier har därmed minskat med hela 80 procent. Fördelarna är flera med den nya metoden: effektiv för rengöring och desinfektion, färre transporter, mindre avfall och bättre arbetsmiljö. Totalt har MTR köpt in nio maskiner som förvandlar vanligt kranvatten till städlösningar på olika strategiska ställen i tunnelbanan. Lösningarna tappas sedan upp på mindre dunkar och fördelas ut över de tre linjerna.



*Ansvarig för utsläpp till vatten från kemikaliehantering vid städning och klottersanering är Chef Station Henrik Dahlin. Ansvarig för utsläpp till vatten är Chef Fordon Johan Oscarsson.*

## Fokusområde 3: Skapar mötesplatser för mångfald

Resenärerna i Stockholms tunnelbana utgör ett tvärsnitt av dagens samhälle med en mängd nationaliteter, kulturer, religioner och olika sexuella läggningar. Det här ska också speglas i vår verksamhet och hos våra medarbetare. Mångfald är en viktig tillgång i vårt arbete med att bli en tunnelbana i världsklass.

### Måltal Skapar mötesplatser för mångfald

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Mål 2016	Resultat 2016
Arbetsmiljö och hälsa	Arbetsmiljöpolicy Säkerhetspolicy Friskvårdspolicy	Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar ska understiga 0,60.	0,29
Nöjda medarbetare	Arbetsmiljöpolicy Rehabiliteringspolicy Lönepolicy Likabehandlingspolicy Rekryteringspolicy Bemanningspolicy Alkohol- och drogpolicy	Medarbetarnöjdheten i medarbetarundersökningen ska vara minst 80 som indexvärde.	MTR Tunnelbanan: 93  MTR Tech: 77
Motverka diskriminering	Policy om att motverka kränkande särbehandling	Minst 89 % av medarbetarna ska svara att de inte diskrimineras vad gäller kön, etisk tillhörighet, religion, sexuell läggning, funktionshinder och ålder i medarbetarundersökningen.	87 %
Mångfald och jämställdhet	Likabehandlingspolicy	Minst 89 % av medarbetarna ska svara att de inte diskrimineras vad gäller kön, etisk tillhörighet, religion, sexuell läggning, funktionshinder och ålder i medarbetarundersökningen.	87 %
Hållbarhetskrav i leverantörskedjan	Inköpspolicy Uppförandekod för leverantörer i Norden	De mest betydande leverantörer ska besvara egenbedömningsenkät kring våra hållbarhetskrav	29 stycken
Utbildning och kompetensutveckling	Medarbetarhandbok Etiska regler Code of Conduct	Mål tas fram under år 2017.	-



## Arbetsmiljö och hälsa

Vi bedriver ett systematiskt arbetsmiljö- och hälsoarbete inom hela MTR Nordic för att främja medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Syftet är att skapa en arbetsplats där vi tidigt kan fånga upp medarbetare som är i behov av någon form av stöd. Genom fokus på detta skapar vi en säker miljö för våra medarbetare och kunder, en arbetsplats där medarbetare trivs och stannar kvar, och förutsättningar för kundmöten i världsklass.

I verksamheten sker detta arbete via vår struktur med lokala skyddskommittéer där lokal ledning och skyddsombud ingår. I samband med skyddskommittémöten följs tillbud och olyckor upp. Under 2016 införde vi ansvar för arbetsmiljö inom området Organisatorisk och social arbetsmiljö, och utbildade chefer och skyddsombud kring detta vid nätverksträffar. Vi följer kollektivavtal och har en förhandlingschef på MTR Nordic som stöttar ansvariga inom respektive affärsområde när det kommer till fackliga relationer och förhandlingar.

Vi ställer krav i avtalen för att säkra goda arbetsförhållanden även i vår leverantörskedja, detta skriver vi mer om under Hållbarhetskrav i leverantörskedjan.

Inom MTR Nordic-koncernen erbjuds en mängd olika tjänster för att främja en hälsosam livsstil för medarbetare. Under 2016 skapade vi en bättre och mer detaljerad sida på vårt intranät där information om arbetet med arbetsmiljö och hälsa samlas. Här kan medarbetare hitta information om vad vi erbjuder inom olika områden samt kontaktinformation för att ta sig vidare. Medarbetare kan alltid vända sig till sin chef eller till arbetsmiljöchefen för att få ytterligare hjälp.

Följande områden arbetar vi med för att främja en hälsosam arbetssituation men även en positiv privat livsstil:

- Samtliga chefer har utbildats i hälsofrämjande ledarskap för att kunna lyfta frågan om arbetsmiljö och hälsa med sina medarbetare, främst under utvecklingssamtalen. Till sin hjälp har cheferna fått en "hälsopalett" att erbjuda medarbetarna som består av träningskort, massage, rökstopp och kostrådgivning.
- För att hjälpa medarbetare som drabbas av svåra sjukdomar eller behöver stöd utvecklade vi en modell för att tidigt ha en konstruktiv dialog med alla berörda. För extra stöd och rådgivning har vi avtal med olika leverantörer såsom Avonova för företagshälsovård, Falck Healthcare för privata frågor kopplade till relationer, juridik eller ekonomi, Ljung & Sjöberg vid alkohol- och drogproblem och Starck & Partner för att hitta medarbetarens oanade resurser.
- Medarbetare som av medicinska skäl måste avsluta sin anställning hos oss stöttar vi genom vårt samarbete med Starck & Partner som hjälper till vid omställningen.
- Lokalt vid varje tunnelbanedepå finns fem hälsoinspiratörer för att uppmuntra till fysisk aktivitet, och det finns även ett gym på varje depå.
- Samtliga medarbetare erbjuds att delta i friskvårdsaktiviteter under året, och vi delar även ut ett årligt friskvårdsbidrag och erbjuder två massagetillfällen per år.
- Under 2014 genomfördes mätningar av radon vid 240 utvalda tunnelbanestationer som sedan analyserades. Mätningen visade att mängden radon ligger långt under gränsvärdena vilket medför en minskad oro kring detta för våra medarbetare.

*Ytterst ansvarig för arbetsmiljö och hälsa är HR-direktör för MTR Nordic Tomas Pira. För de olika affärsområdena ligger ansvaret på respektive HR-chef; Johanna Thermaenius, HR-chef på MTR Tunnelbanan och Gunilla Wård, HR-chef på MTR Tech.*

## Nöjda medarbetare

Vi tror på att möjligheten till utveckling av verksamheten ligger i vår förmåga att skapa en positiv arbetsplats där alla känner sig delaktiga och kan påverka sitt arbete. För att detta ska ge effekt inom samtliga delar av vår verksamhet genomför vi årligen en medarbetarundersökning som alla har möjlighet att delta i och där man är anonym. Utifrån resultatet gör varje ledare en handlingsplan för sin avdelning där förbättringsområden tas upp och diskuteras. Ledare mäts och följs upp på medarbetarnöjdheten baserat på nyckeltalet Kommunikativt ledarskapsindex, CLI, och baserat på CLI utses även årets ledare vid VMV Awards.

Vi använder oss av ett övergripande nyckeltal i medarbetarundersökningen för att mäta den övergripande nöjdheten, och under 2016 förbättrades medarbetarnöjdheten inom såväl MTR Tunnelbanan som MTR Tech. MTR Nordic genomförde undersökningen för första gången med en positiv svarsfrekvens och ett bra resultat. Vi ser vårt fortsatta arbete med medarbetarutveckling och engagemang som en bidragande del till den positiva utvecklingen av medarbetarnöjdheten. Medarbetare har bland annat möjlighet att utveckla och förbättra arbetssätt genom medverkan i WIT-aktiviteter eller genom att lämna in förbättringsförslag. Vi använder oss även av resultatkort där det tydligt framgår hur varje individ är med och påverkar våra övergripande mål. En grundläggande faktor för medarbetarutvecklingen, och i förlängningen medarbetarnöjdheten, är det nära ledarskapet som vi ständigt arbetar med att utveckla. Genom coaching och synliga chefer skapar vi en kultur där engagemang och delaktighet uppmuntras. Vi lyfter även fram förebilder inom verksamheten vid vår årliga prisceremoni VMV Awards.

Vi ser en nedåtgående trend för nyckeltalet NPS (interna ambassadörer) inom MTR Tech i medarbetarundersökningen samtidigt som ESI (övergripande nöjdhet) ökar. Vi har analyserat detta och vet att engagemang behöver genomsyra chefsleden hela vägen från toppen och ut i varje del av organisationen för att medarbetare ska känna sig delaktiga och identifiera sig med företaget. För att säkra och utveckla detta genomförde vi en omorganisation inom MTR Tech under 2016. Detta blev möjligt då vi i början av 2016 förvärvade Mantenas del av MTR Tech, dåvarande TBT, och därmed fick ett helhetsansvar för organisationen och dess processer. Med den nya organisationen blir ansvarsfördelningen och kommunikationsvägarna tydligare och vi kan påbörja satsningar för att skapa engagemang. Som exempel har vi under 2016 arbetat med att få medarbetare delaktiga i verksamhetens utveckling och väg framåt genom diskussioner under kulturutvecklingsprogrammet Vår gemensamma resa. Vårt mål är att alla idéer ska tas emot på ett positivt sätt.

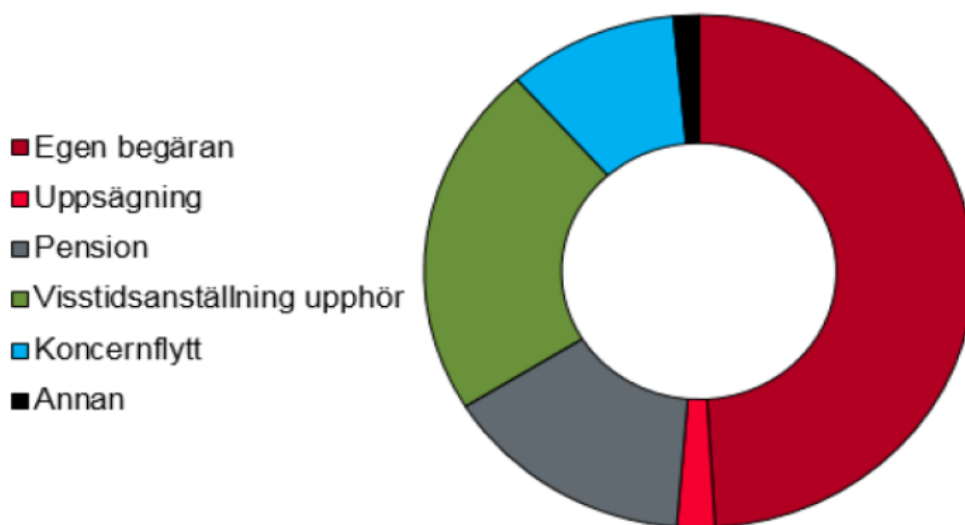
*Ansvarig för medarbetarnöjdhet är varje ledare med personalansvar.*

### Medarbetarundersökning 2015-2016

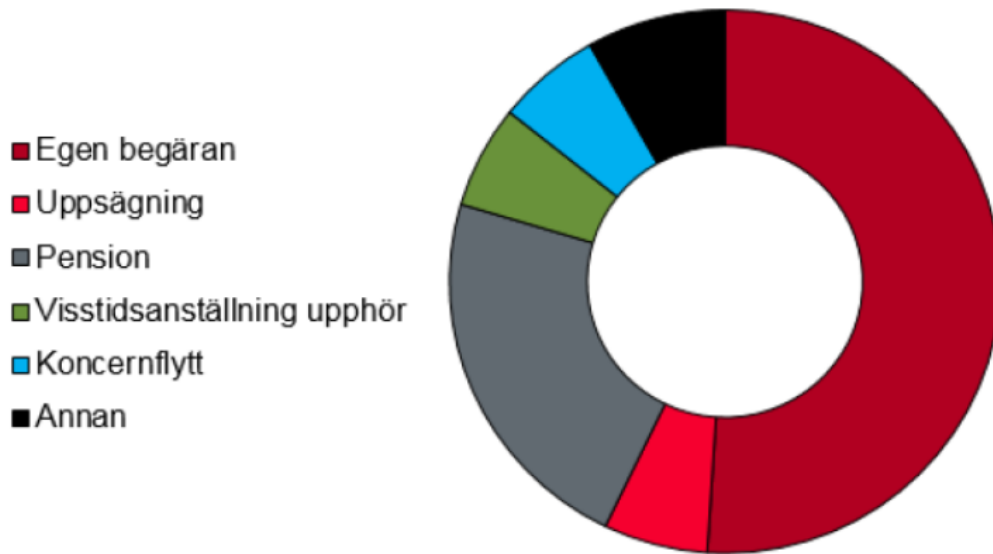
Område	Kategori	Utfall 2014	Utfall 2015	Utfall 2016
MTR	Antal svarade	2014 (80%)	2070 (84%)	2160 (89%)
Tunnelbanan	Employee Satisfaction Index (ESI)*	86	92	93
	Employee Engagement Index (EI)**	75	78	79
	Communicative Leadership Index (CLI)***	78	82	83
	Net Promoter Score (NPS)****	15	16	20
MTR Tech	Antal svarande	323 (87%)	288 (79%)	300 (85%)
	Employee Satisfaction Index (ESI)*	64	73	77
	Employee Engagement Index (EI)**	65	69	70

	Communicative Leadership Index (CLI) <sup>***</sup>	67	71	74
	Net Promoter Score (NPS) <sup>****</sup>	-27	-35	-37
MTR Nordic	Antal svarande	n/a	n/a	67 (99%)
	Employee Satisfaction Index (ESI)	n/a	n/a	89
	Employee Engagement Index (EI)	n/a	n/a	79
	Communicative Leadership Index (CLI)	n/a	n/a	82
*	ESI: mäter arbetsklimatet frågorna handlar om Respekt, Samarbete, Påverkan, Återkoppling, Förtroende, Information, Helhetssyn, Mål, Kompetensutveckling, Genomförande, Uppföljning.			
**	EI: utvärderar medarbetarnas engagemang - i form av energi och tydlighet.			
***	CLI: utvärderar att kommunikationen mellan chef och medarbetare fungerar.			
****	NPS: mäter företagets interna attraktionskraft. Identifierar ambassadörer och kritiker.			

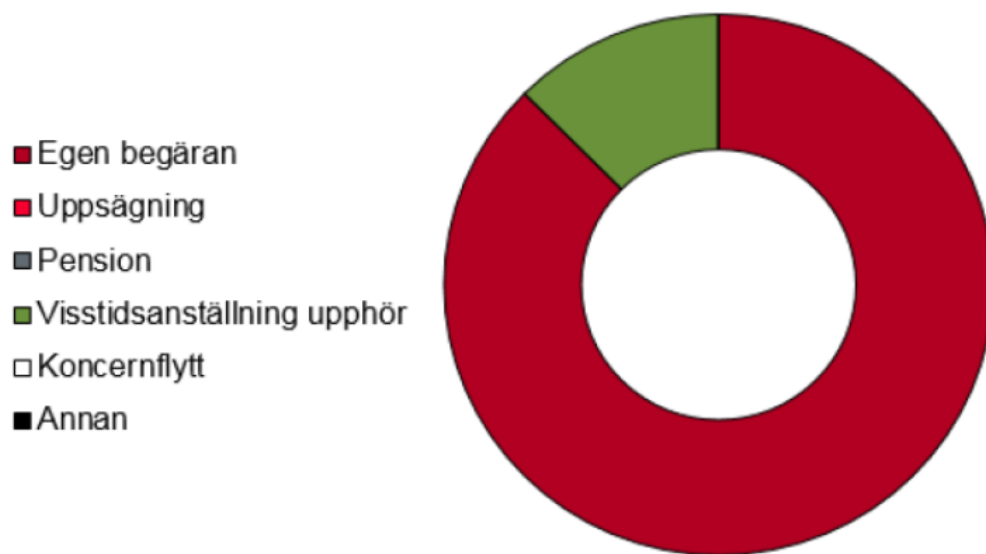
### Avgångsorsaker MTR Tunnelbanan



### Avgångsorsaker MTR Tech



### Avgångsorsaker MTR Nordic





## Motverka diskriminering

Ingen diskriminering av någon form är tillåten på våra arbetsplatser inom MTR. Resultatet i den årliga medarbetarundersökningen visar att majoriteten av medarbetarna upplever att arbetsplatsen är fri från diskriminering enligt diskrimineringslagen, vilket är mycket positivt. Arbetet med att nå målet på 89 % och att få en arbetsplats som är helt fri från diskriminering och där alla medarbetare känner sig accepterade utifrån sina egna förutsättningar fortskrider dock. Detta är ett ständigt pågående arbete för att säkra att vi är en arbetsplats som lever som vi lär. För att uppfylla detta har vi en process för att utreda kränkande särbehandling som gäller för samtliga affärsområden. Om en medarbetare upplever att den blir särbehandlad ska den kontakta sin närmaste chef. Om det är närmaste chefen som är problemet ska istället arbetsmiljöchefen eller HR-direktören kontaktas. Vid sådana händelser utreder HR-avdelningen vad som hänt och vidtar åtgärder vid behov.

Vår medarbetarundersökning är även könsneutral samt innehåller frågor om diskriminering ur olika aspekter, där mål sätt och följs upp för varje aspekt.

Under 2016 mottog MTR Tech en anmälan om kränkande särbehandling. Ärendet utreddes av en extern part, Starck & Partner, som kom fram till att ärendet inte var en kränkande särbehandling utan en kränkande handling i samband med utvecklingssamtalet.

Inga fall om kränkande särbehandling kom till kännna inom MTR Tunnelbanan under året.

*Ytterst ansvarig för att motverka diskriminering är HR-direktör för MTR Nordic Tomas Pira. För de olika affärsområdena ligger ansvaret på respektive HR-chef; Johanna Thermaenius, HR-chef på MTR Tunnelbanan och Gunilla Wård, HR-chef på MTR Tech.*

## Mångfald och jämställdhet

För oss är det självklart att ha en god balans vad gäller kön, sexuell läggning, etnicitet, åldersfördelning och religion bland våra medarbetare. Vi vill spegla det samhälle som vi verkar i.

Arbetet med mångfald och jämställdhet styrs via en likabehandlingspolicy. Vår policy sätter ramverket för hur vi ska arbeta med likabehandling och mångfald inom hela MTR Nordic-koncernen. För att ta reda på hur våra medarbetare anser att vårt arbete med detta hanteras ställer vi frågor kring området i vår medarbetarundersökning.

Mer konkret arbetar vi med mångfalds- och jämställdhetsfrågor på olika sätt. Vi utbildar och informerar löpande våra chefer kring området via bland annat föreläsningar och workshops. Vi ställer krav på anlitate rekryteringsföretag att väga in mångfaldsfrågor vid rekrytering av främst högre chefer och tjänstemän.

För att skapa en jämnare könsfördelning bland tunneltågförare genomförde vi, med start under 2015, utbildningstillfällen endast för kvinnor. Detta koncept har vi fortsatt med även under 2016.

Inom MTR Tech har vi arbetat med att rekrytera fler kvinnor, vilka 2015 endast utgjorde fem procent. Under 2016 gjordes det därför ett krafttag för att få in fler kvinnor i verksamheten vid nyrekryteringar. Detta resulterade i att av de tjänster vi rekryterade för under året anställdes fem kvinnor.

För att även stötta de kvinnor som redan arbetar inom MTR Tech har vi ett nätverk för tjejer som träffas två gånger per år. Syftet med dessa är i första hand enbart att möjliggöra ett socialt forum för kvinnor inom verksamheten, men i andra hand även skapa ambassadörer hos de tjejer som arbetar hos oss idag för att i slutändan locka fler kvinnor till MTR Tech.

Tillsammans med Arbetsförmedlingen har vi även utvecklat ett integrationsprogram för att erbjuda nyanlända med högre utbildning kvalificerade jobb inom MTR, där arbetet motsvarar deras bakgrund och kompetens. Första pilotomgången startades under första halvåret 2016 då vi erbjöd en tjänst inom IT på MTR Nordic och en tjänst inom Programs and planning inom MTR Tunnelbanan. Vi kommer under 2017 utvärdera konceptet för att analysera möjligheterna till fortsatt samarbetet.

*Ytterst ansvarig för mångfald och jämställdhet är HR-direktör för MTR Nordic Tomas Pira. För de olika affärsområdena ligger ansvaret på respektive HR-chef; Johanna Thermaenius, HR-chef på MTR Tunnelbanan och Gunilla Wård, HR-chef på MTR Tech.*

## Hållbarhetskrav i leverantörskedjan

För att påverka vår närmaste omvärld i en mer hållbar riktning och bidra till en bättre värld, samt för att ge trovärdighet åt det egna hållbarhetsarbetet, är det vitalt att ta ansvar för den indirekta påverkan som våra inköp av varor och tjänster ger upphov till.

Styrningen inom MTR med att ställa och följa upp krav om mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupcion i leverantörskedjan sattes under 2016. Grunden för detta är vår uppförandekod, som bygger på FN:s Global Compact, med tydliga leverantörskrav. Alla nya leverantörer som MTR tecknar avtal med informeras om koden. I samband med inköp av städ- och hygienprodukter, uniformer och återvinningstjänster har specifika hållbarhetskrav ställts.

Under 2016 skickade vi ut en egenbedömningsenkät till 29 av våra betydande leverantörer med syfte att få bästa möjliga leverantörer till verksamheten och göra hållbara val. Enkäten omfattar frågor kring hur våra leverantörer arbetar med mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö, kvalitet och säkerhet. Resultatet från enkäten ska sammanställas under 2017 och arbetet med egenbedömningen ska analyseras för vidare utveckling.

*Ansvarig för att ta fram verktyg och följa upp hållbarhetskrav i leverantörskedjan är Operational excellence direktör Anders Hållberg.*

## Utbildning och kompetensutveckling

Ständig utveckling är en grundpelare för att förbättra och skapa engagemang inom verksamheten. Vår utgångspunkt är att löpande hjälpa varandra bli bättre men även att säkra medarbetares individuella utgångspunkter och förbättringsområden. Vi har en tydlig process för utbildning och kompetensutveckling som alla affärsområden omfattas av. Som bas utgår vi från de årliga utvecklingssamtalen där närmaste chefen stämmer av hur medarbetaren uppfattar arbetssituationen. En dialog genomförs även om medarbetarens prestation och karriärönskemål, och en individuell utvecklingsplan upprättas. Via den här processen identifieras behov av kompetensutveckling för såväl individen som på avdelningsnivå.

Årligen tar HR-avdelningen tillsammans med den operativa driften fram en årsplan för utbildningar som ledningsgruppen beslutar om. Genomförda utbildningar utvärderas av deltagarna och revideras efter synpunkter.

Under 2016 fortsatte vi utbilda i Vår Gemensamma Resa, VGR. VGR är en del av vårt kulturutvecklingsprogram där vi skapar en plattform mellan ledare och medarbetare att diskutera utmaningar och lösningar som finns kopplade till verksamheten. Det är en interaktiv dialogutbildning med fokus på våra värderingar som leds av våra ledare.

Vi genomförde två tillfällen av VGR för samtliga kundnära medarbetare inom MTR Tunnelbanan med fokus på ”Varje möte räknas” och ”Från vakt till värd”. Utvärderingen av dessa tillfällen visade på mycket höga resultat avseende relevans i innehåll och genomförande. För lokalvårdens medarbetare genomfördes ett tillfälle med fokus på ”Från individuell städnivå till gemensam servicestrategi”. Detta för att öka medvetenheten inom lokalvården om att även de påverkar den upplevda kundnöjdheten inom tunnelbanan, utöver städningen, genom att exempelvis svara på resenärernas frågor. Inom MTR Tech låg fokus för VGR på att skapa en gemensam plattform för kvalitets- och säkerhetsarbetet, med målet att alla idéer ska tas emot på ett positivt sätt.

Under 2017 kommer vi påbörja arbetet med VGR för pendeltågsverksamheten som kommer att delas upp i två faser.

Andra utbildningar som genomfördes under 2016 var utbildning för alla chefer och specialister i WIT-konceptet. Detta så att de själva ska kunna driva egna WIT-aktiviteter. Vi genomförde även nätverksträffar för samtliga ledare för att sprida kunskap och information samt för att byta erfarenheter.

Vi fortsatte vårt samarbete med My Dream Now, där medarbetare från vår verksamhet delar med sig av sina erfarenheter och inspirerar elever inom olika områden där det finns en hög potential till utveckling. Detta för att eleverna ska se alla sina möjligheter och hitta vägar till framtida jobb.

*Ytterst ansvarig för utbildning och kompetensutveckling är HR-direktör för MTR Nordic Tomas Pira. För de olika affärsområdena ligger ansvaret på respektive HR-chef; Johanna Thermaenius, HR-chef på MTR Tunnelbanan och Gunilla Wård, HR-chef på MTR Tech.*

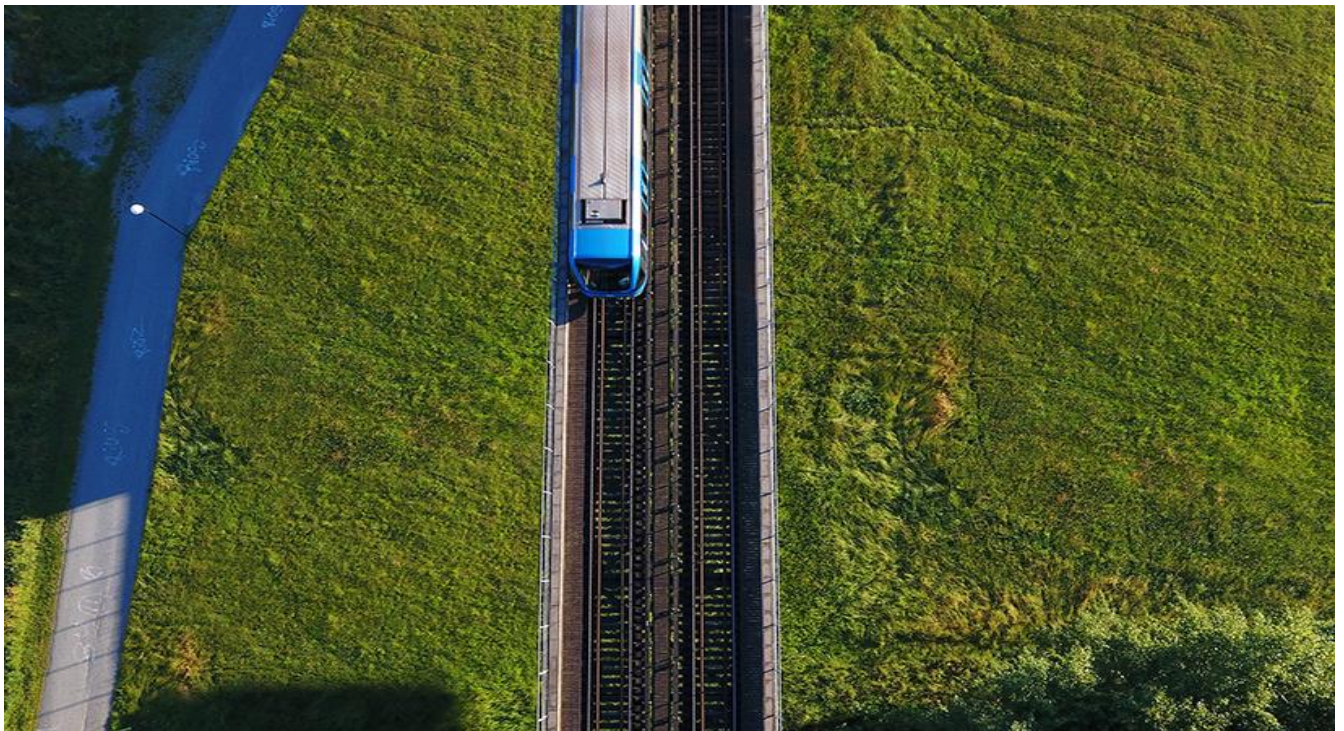
# Fokusområde 4: Utveckla och länka samman samhällen

## Delaktighet

Vi har stora ambitioner - vi vill vara en aktiv och pådrivande part i samhällsbygget för att skapa framtidens smarta, attraktiva och hållbara transportlösningar väl anpassade till det omgivande samhället. Vi vill bidra med våra lösningar och idéer inte bara i Stockholm och Sverige utan även inom Norden.

### Måttal Utvecklar och länkar samman samhällen

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Mål 2016	Resultat 2016
Resenärernas hälsa och säkerhet	SL:s uppdragsavtal Säkerhetspolicy	Totalt skadade och omkomna i tunnelbanetrafiken ska understiga 1,40 per 1 miljon påstigande.	1,15
Lönsamhet och tillväxt	SL:s uppdragsavtal Riskhanteringspolicy Hållbarhetspolicy	Mål tas fram under år 2017.	
Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt	Kvalitetspolicy Hållbarhetspolicy	Mål tas fram under år 2017.	



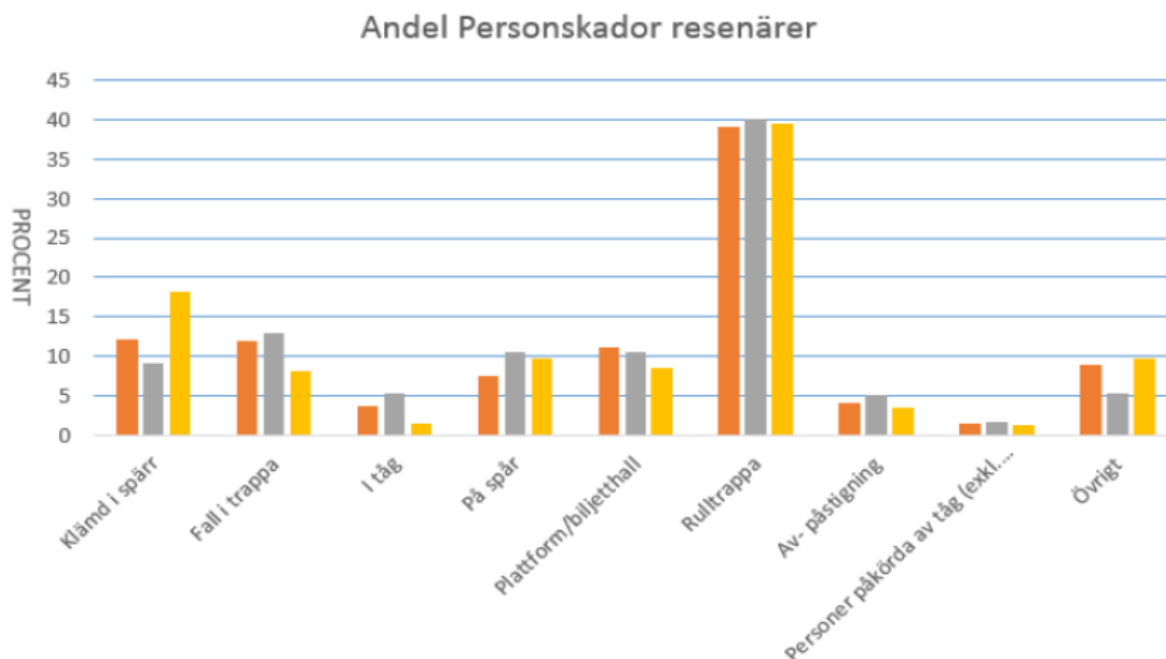
## Resenärernas hälsa och säkerhet

Säkerhet är navet i vår verksamhet och något som alltid är i fokus. Våra resenärer förväntar sig att tunnelbanan är en trygg och säker plats. Säkerhetsarbetet styr vi genom ett säkerhetsledningssystem som grundar sig på MTR Hongkongs åtta kärnelement och som täcker in hela tunnelbaneresans livscykel. Varje år tar vi fram en säkerhetsplan med åtgärder baserad på förra årets utfall för målsatta nyckeltal. Vi följer upp säkerhetsplanen månatligen på säkerhetsledningmöten med ledningsgruppen där vi även följer upp utvecklingen inom området.

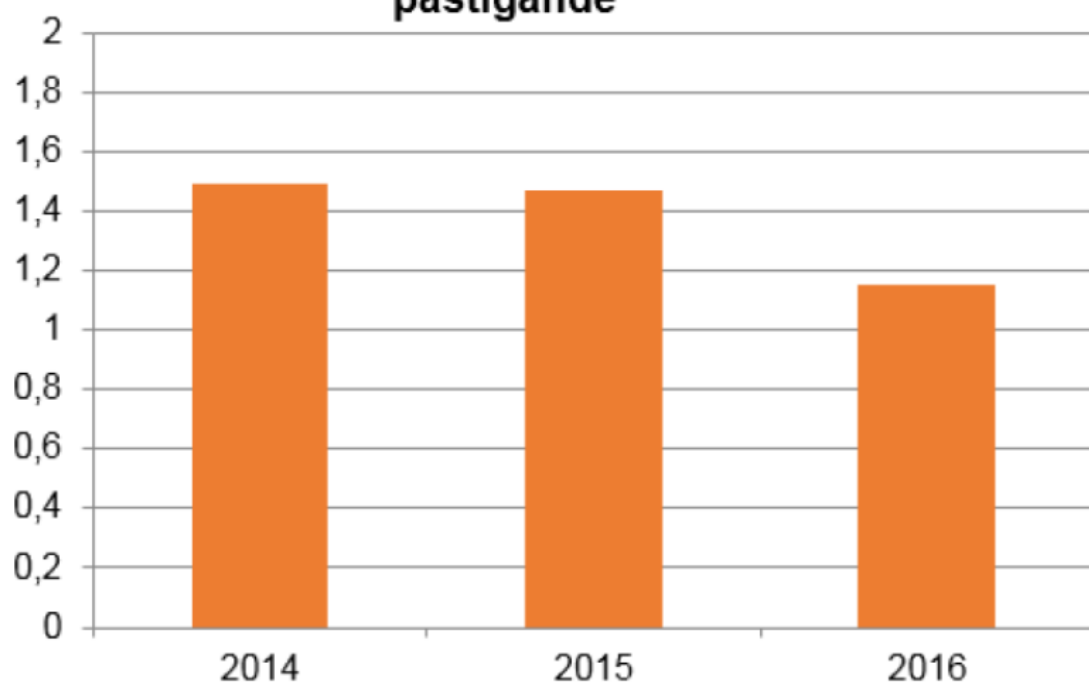
För att ytterligare fokusera på säkerhet och involvera medarbetare i arbetet genomför vi årligen en säkerhetsmånad med extra mycket fokus på informationsinsatser. Denna genomfördes under oktober 2016 och denna gång även med fokus på hälsa. Tanken kring detta var att väcka frågan hur man kan leva och verka säkert om man inte tar hand om sig själv på ett hälsosamt sätt. Som en del av detta hade vi en sockerdetektiv som besökte olika platser i vår verksamhet för att ge sunda tips och råd. Aktiviteter under säkerhetsmånaden arrangerades såväl internt som externt och under senare delen av månaden informerades vi tillsammans med Trafikförvaltningen om resenärcoachning.

Vi arbetar aktivt tillsammans med Trafikförvaltningen, övriga representanter från samhället och ideella organisationer för att förebygga självmord i tunnelbanan. Våra medarbetare har tillgång till instruktioner och checklistor för att kunna agera vid behov. MTR får även ta del av filmerna i Trafikförvaltningens trygghetskameror, dock endast i realtid. Det system som registrerar passagerare som ska resa, Trafikförvaltningens elektroniska biljettsystem, har vi däremot inte tillgång till. Det betyder att risken för att vi ska kränka resenärernas personliga integritet i vårt arbete är väldigt liten.

*Ytterst ansvarig för vårt säkerhetsarbete är säkerhetsdirektör för MTR Nordic Bengt Carlsson. För de olika affärsområdena ligger ansvaret på respektive säkerhetschef; Fredrik Bouvin, Chef Säkerhet på MTR Tunnelbanan som även ytterst ansvarar för resenärernas säkerhet, och Jan Lindström, Chef Säkerhet på MTR Tech.*



### Antal skadade resenärer per 1 miljon påstigande\*



## Lönsamhet och tillväxt

Att ha en verksamhet som är långsiktigt lönsam och med en positiv tillväxt är en grundförutsättning för MTR. På det sättet skapar vi inte bara värde för våra ägare, medarbetare, kunder och resenärer – utan för samhället i stort. Indirekt påverkas även vår lönsamhet och tillväxt av politiska beslut och planer.

Vi arbetar ständigt med att bli bättre inom alla verksamhetsområden, hitta smarta lösningar och minska resursslöseri. För att uppnå detta utvecklar vi löpande våra arbetssätt genom att effektivisera processerna och ständigt arbeta för att bli bättre. För att lyfta arbetet ytterligare arbetar vi med förbättringsteam, Work Improvement Team, WIT, som du kan läsa mer om under Vår verksamhet och organisation och Så styrs MTR.

Ett annat område vi fokuserar på är möjligheten att utöka verksamheten genom att hitta nya och hållbara affärsmöjligheter. Vi undersöker löpande marknaden och deltar i anbudsförfaranden där vi ser att vi kan vara med och bidra med våra lösningar och koncept på ett långsiktigt och hållbart sätt - genom långa kontraktavtal och med ansvar för utveckling av verksamheten. Som exempel deltog vi under 2016 i upphandlingen av Pågatågsverksamheten i Skåne. Tilldelningsbeslutet för kontaktet väntas i juni 2017.

*Ytterst ansvarig för vår tillväxt och lönsamhet är vd för MTR Nordic Peter Viinapuu. För de olika affärsområdena ligger ansvaret på dess respektive vd; Henrik Dahlin, vd på MTR Tunnelbanan och Johan Oscrasson, vd på MTR Tech.*



## Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt

Stockholms tunnelbana har en central samhällsfunktion som möjliggör ett effektivt och miljöanpassat resande för väldigt många. Blir det störningar eller stopp i tunnelbanan kan de samhällsekonomiska effekterna bli stora. I MTR Tunnelbanans avtal med Trafikförvaltningen påtalas vikten av en pålitlig tunnelbana. I vårt arbete ser vi även till resenärens hela resa när de reser med oss vilken medför samverkan med andra transportsystem för att kunna genomföra en så bra och effektiv planering som möjligt. Läs mer om detta under fokusområde *Gör effektivt resande möjligt* och *Punktlighet och tågtillgänglighet*.



För att mildra effekten av trafikstörningar arbetar vi aktivt med att ge en bra störningsinformation. Detta gör vi genom att skapa förutsättningar för våra medarbetare att kunna agera vid olika typer av händelser. Vi har även hög beredskap för att sätta in ersättningstrafik vid behov, till exempel genom stand by-tåg och ersättningsbussar.

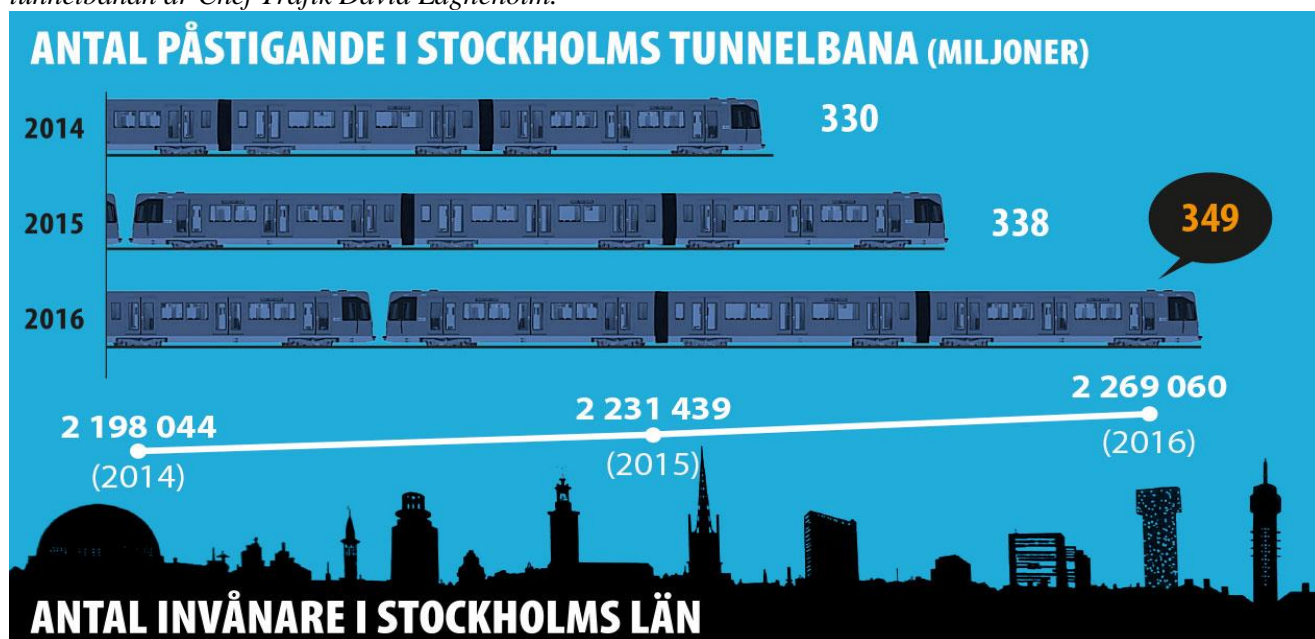
För att leverera en trygg, säker och rätt dimensionerad kollektivtrafik även vid planerade avvikelser förutsätts en samverkan med omvärlden omkring trafiken. De frågor vi ständigt ställer oss är; vad är det som kommer att hända, när kommer det att ske, och hur kommer det att påverka resandet och trafiken? Informationen och samverkan styr sedan vilka resurser som tillsätts för att klara avvikelsen, såväl internt hos oss som hos andra parter.

Vi är aktivt med och medverkar i forum som rör planerade avvikelser, såsom evenemang och kommande spåravstängningar, och driver frågan om samverkan med stadens myndigheter och arrangörer. Genom att vi agerar proaktivt kring samverkan lyckas vi regelbundet genomföra stora evenemang och komplicerade avstängningar med minimal påverkan för resenärer och tredje part. Under 2016 deltog vi i forum för att hantera upplägget för Eurovision Song Contest som gick av stapeln i Globen i Stockholm mellan den 10-14 maj.

Vi är även med i planeringen inför fotbollsderbyn i Stockholm för att i största möjliga mån undvika oroligheter mellan supportrar samt säkra att resenärerna får en trygg och säker resa.

Vi var även närvarande i Almedalen under juli 2016, där vi deltog i seminarier och hade möten med intressenter. Vi ser vår närvaro i Almedalen som ett sätt för oss att positionera MTR inför kommande affärer, stärka vår relation med nuvarande uppdragsgivare och påverka rådande affärsförutsättningar för koncernens verksamhet. Vi har varit på plats i Almedalen tidigare år och kommer även att närvara under 2017.

*Ansvarig för indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt kopplat till tunnelbanan är Chef Trafik David Lagneholm.*



Källa: SCB, SLL

*”Antalet påstigande med tunnelbanan har de två senaste åren ökat med 2,4% (2015) respektive 3,2% (2016) medan befolkningsutvecklingen i Stockholms län endast ökat med 1,2% (2015) respektive 1,3% (2016) vilket visar på behovet av väl fungerande kollektiva färdmedel och att våra resenärer är nöjda med hur vi driver tunnelbanan”*

# Året i siffror

Här redovisar vi resultat för områdena medarbetare, miljö och ekonomi. De nyckeltal vi har valt att följa under detta kapitel baserar sig på våra fyra fokusområden inom hållbarhet och våra miljöaspekter. För att nå målbilden om en tunnelbana i världsklass arbetar MTR med tolv övergripande nyckeltal, KPI, som är indelade efter våra fem affärskritiska verksamhetsområden enligt balansplattan. Dessa övergripande nyckeltal är sedan nedbrutna till ytterligare ett 70-tal nyckeltal. Varje medarbetare har en egen resultatplan eller ett eget resultatkort med mål som kopplar till de övergripande nyckeltalen. En gång varje månad äger ”Business Review” rum. Det är ett mycket detaljreglerat möte där MTR följer upp hur väl varje avdelning lyckats nå sina satta mål.

Övergripande KPI:er				
Övergripande nyckeltal (KPI)	Utfall 2015	Utfall 2016	Mål 2016	Mål 2017
<b>SÄKERHET</b>				
Resenärsskador per miljon påstigande	1,47	1,15	1,35	1,35
Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar (LTIF)	0,32	0,29	0,60	0,60
<b>NÖJDA KUNDER</b>				
Övergripande kundnöjdhet, %	80	84	81	84
Svara på SL frågor, %	69	71	76	76
Personalens bemötande, %	72	76	76	78
<b>ENGAGERADE MEDARBETARE</b>				
Nöjd medarbetarindex (ESI) MTR Tunnelbanan	92	93	80	80
Nöjd medarbetarindex (ESI) MTR Tech	73	77	80	80
Upplevelse av MTR:s miljöansvar (medarbetarundersökning)	70	70	68	72*
Sjukfrånvaro (totalt), %	5,75	5,56	5,00	5,00
<b>LÖNSAMHET</b>				
EBT (resultat) %, MTR Tunnelbanan	3,9	3,8	3,9	4,2
EBT (resultat) %, MTR Tech	5,6	7,4	6,8	6,5
<b>PÅLITLIG OCH EFFEKTIV PRODUKTION</b>				
Punktlighet (viktad) %	97,7	97,7	97,0	97,5
Tågtillgänglighet, %	99,90	99,79	99,95	99,95
Utförd produktion (av best. km), %	99,4	99,4	99,4	99,4
Totalt koldioxidutsläpp, gram CO <sub>2</sub> , per personkilometer	0,14	0,10	0,18	0,17

\* gäller MTR Nordic totalt

Balansplattan



## Miljö

Nedan redovisar vi siffror rörande miljöpåverkan bland annat energianvändning, utsläpp till luft och avfall.

### Året i siffror Miljö

MTR Tunnelbanan + MTR Tech		2014	2015	2016
Fordonskilometer [1], miljoner km				
	C20-tåg (nya vagnar i drift sedan 1997)	33,27	34,34	34,11
	CX-tåg (äldre typ av vagnar i driften)	11,61	11,02	11,54
	<b>Totalt</b>	<b>44,88</b>	<b>45,36</b>	<b>45,65</b>
Energianvändning, miljoner kWh				
	Tågtrafik [2]	156,5	160,0	159,9
Utsläpp kväveoxider, kg				
	Tågtrafik [2]	15,7	16,0	16,0
Utsläpp växthusgaser, kg				
	Tågtrafik [2]	3 756	3 841	3 837
	Ersättningstrafik [3]	29 519	25 635	4 849
	Garantiresor [4]	n/a	n/a	4 750
	Verksamhetsfordon	177 000	148 931	123 091
	Köldmedium (läckage i CO <sub>2</sub> -ekvivalenter)	0	0	3 220
	Tjänsteresor (tåg, flyg)[5]	65 179	81 038	46 841
	Tjänsteresor (taxi)[5]	324	292	465
	Budbilar [6]	4 464	4 648	3 148
	<b>Totalt</b>	<b>280 861</b>	<b>265 060</b>	<b>190 201</b>
Avfall, kg [7]				
	Blandat metallskrot	277 881	365 415	309 093
	Farligt avfall (se nedan specificerat)	338 416	282 358	194 174
	Brännbart avfall	143 521	162 185	132 653
	Sorterat avfall	37 917	19 310	13 295
	Kontorspapper	7 660	9 254	7 553
	Glas	0	6 220	3 300
	Grovsopor	5 643	5 525	1 855
	Wellpapp	5 392	5 122	4 923
	Tidningar	11 800	4 700	0
	Trä	8 640	3 720	6 280
	Förpackningar	2 440	1 291	2 450
	Övrigt	490	590	224
	<b>Totalt</b>	<b>839 800</b>	<b>865 690</b>	<b>675 800</b>

Farligt avfall, kg (specificerat)				
	Vattenbaserad tvättvätska	177 690	143 120	89 180
	Oljehaltigt avfall	72 100	47 400	4 720
	Slam från oljeavskiljare och rengöring	15 920	40 780	41 740
	Elektronik avfall	11 232	8 856	10 260
	Kontaminerat fast avfall	6 604	7 951	5 944
	Färg, lack, lim	12 795	7 337	21 999
	Sand	10 500	6 000	1 000
	Olja, fett	19 922	4 824	9 320
	Batterier	2 116	1 539	2 701
	Kemikalier	762	713	769
	Lysrör, lampor	358	381	131
	Övrigt	8 417	13 457	6 410
	<b>Totalt</b>	<b>338 416</b>	<b>282 358</b>	<b>194 174</b>

[1] Fordonskilometer: Tunneltågdriften inklusive till och från depå

[2] Omräknat för 2014+2015 pga. av ny schablonräkning

[3] MTR Tunnelbanan

[4] Avser utsläpp från taxiresor för resenärer orsakad av förseningar (km från SL) ej tillgängligt för tidigare år

[5] Avser MTR Nordic, MTR Tunnelbanan, MTR Tech

[6] Avser endast MTR Tech

[7] Avfall: Materialsorterade fraktioner går till materialåtervinning (blandskrot, glas, wellpapp etc.) eller förbränning (blandspån, trä etc.) Blandade fraktioner går till förbränning/energiutvinning. Farligt avfall tas omhand enligt lagkrav av entreprenör.

## Ekonomi

Nedan redovisas övergripande ekonomiska resultat. Fullständiga årsredovisningar för MTR Tunnelbanan och MTR Tech finns att hämta i spalten till vänster.

### Året i siffror MTR Tunnelbanan

Ekonomi	Resultat MTR Tunnelbanan		
	2014	2015	2016
Intäkter från SL	2 765,7	2 825,5	2 874,1
Övriga intäkter	158,4	107,9	134,6
Skapat ekonomiskt värde	2 924,1	2 933,4	3 008,7
Driftskostnader	-1 403,8	-1 379,5	-1 388,7
Övriga externa kostnader	-282,4	-320,1	-366,0
Personalkostnader	-1 125,7	-1 104,6	-1 128,7
Avskrivningar	-21,8	-19,4	-15,0
Övriga rörelsekostnader	-0,2	0	0
Kapitalintäkter/kostnader, netto	0,9	1,1	-0,8
Bokslutsdispositioner	-48,6	-148,4	-102,4
Resultatandel MTR Tech	0	0	54,9
Skatt	-11,1	7,4	-2,3
Fördelat ekonomiskt värde	<b>-2 892,8</b>	<b>-2 963,5</b>	<b>-2 949,0</b>
Ekonomiskt värde kvar i företaget	<b>31,3</b>	<b>-30,1</b>	<b>59,7</b>
Resultat före finansnetto	<b>30,4</b>	<b>-31,2</b>	<b>60,5</b>

### Året i siffror MTR Tech

Ekonomi	Resultat MTR Tech		
	2014	2015	2016
Intäkter från MTRS för underhåll	620,7	619,5	594,8
Övriga intäkter från andra	6,9	7,4	13,5
Skapat ekonomiskt värde	627,6	626,9	608,2
Råvaror, förnödenheter och materialkostnader	-212,7	-177,6	-171,3
Övriga externa kostnader (entreprenad, anläggning, viten etc.)	-163,6	-169,4	-152,1
Personalkostnader	-230,4	-237,1	-232,7
Avskrivningar	-8,6	-7,2	-6,6
Övriga rörelsekostnader	0	-0,8	0
Kapitalintäkter/kostnader netto	-1,5	-0,9	-0,5

<b>Skatt</b>	<b>-2,6</b>	<b>-7,2</b>	<b>-9,7</b>	
Fördelat ekonomiskt värde	<b>-619,5</b>	<b>-600,2</b>	<b>-572,9</b>	
Ekonomiskt värde kvar i företaget	<b>8,1</b>	<b>26,7</b>	<b>35,3</b>	
Resultat före finansnetto	<b>9,6</b>	<b>27,6</b>	<b>35,8</b>	



## Medarbetare

Här redovisar vi siffror rörande våra medarbetare i de tre bolagen MTR Nordic, MTR Tunnelbanan och MTR Tech.

### Året i siffror Medarbetare

MTR Tunnelbanan		2014	2015	2016
Antal anställda	Tjänstemän	357	378	318
	Operativ personal	2 301	2 340	2 389
	Totala antalet anställda	2 658	2 718	2 707
Könsfördelning	Män, %	70,0	70,3	70,0
	Kvinnor, %	30,0	29,7	30,0
Heltidsanställda	Män, %	72,4	75,5	72,2
	Kvinnor, %	27,6	24,5	27,8
Åldersfördelning	Anställda < 30 år, %	20,2	20,9	21,6
	Anställda 31–40 år, %	22,2	22,3	22,3
	Anställda 41–50 år, %	22,5	22,2	22,4
	Anställda 51–55 år, %	12,6	12,1	12,1
	Anställda 56–60 år, %	12,8	13,2	13,1
	Anställda > 60 år, %	9,8	9,3	8,5
	Medelålder	43,7	43,5	43,5
Chefer med personalansvar	Män, %	69,8	69,0	67,6
	Kvinnor, %	30,2	31,0	32,4
Ledningsgruppens sammansättning	Män, %	78	78	86
	Kvinnor, %	22	22	14
Styrelsens sammansättning	Män, %	100	100	66,7
	Kvinnor, %	0	0	33,3
Utbildningstimmar	Totalt	82 858	65 022	53 895
	Antal timmar per anställd	31	24	20
	Utbildning för underleverantörer	3 123	280	n/a
Sjukfrånvaro	Tjänstemän, %	2,7	3,3	2,6
	Operativ personal, %	6,0	6,3	6,2
Övertid	Tjänstemän, %	1,7	1,4	1,6
	Operativ personal, %	2,0	2,3	2,0
Antalet nyanställningar vid årets slut	Män	165	195	115
	Kvinnor	73	105	25
	HK	14	27	25
	Station	138	202	166
	Trafik	86	71	105

Personalomsättning	Personalomsättning, %	5	2,5	2,7
MTR Tech		<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Antal anställda	Tjänstemän	98	99	98
	Operativ personal	311	287	272
	Totala antalet anställda	409	386	370
Könsfördelning	Män, %	94,4	92,2	92,7
	Kvinnor, %	5,6	7,8	7,3
Heltidsanställda	Män, %	93,5	92,1	92,8
	Kvinnor, %	6,4	7,9	7,2
Åldersfördelning	Anställda < 30 år, %	21,0	16,8	17,7
	Anställda 31–40 år, %	13,0	14,0	14,7
	Anställda 41–50 år, %	20,0	18,1	18,8
	Anställda 51–55 år, %	17,0	16,3	15,8
	Anställda 56–60 år, %	18,0	19,4	19,3
	Anställda > 60 år, %	11,0	15,3	13,7
	Medelålder	46,0	47,1	47,2
Chefer med personalansvar	Män, %	90,0	82,0	78,4
	Kvinnor, %	10,0	18,0	21,6
Ledningsgruppens sammansättning	Män, %	86	75	71,4
	Kvinnor, %	14	25	28,6
Styrelsens sammansättning	Män, %	83	66	75
	Kvinnor, %	17	33	25
Utbildningstimmar	Totala antalet timmar	9 200 [1]	6 866	5 997
	Antal timmar per anställd	22,5	17,8	16,2
Sjukfrånvaro	Tjänstemän, %	2,5	4,4	5,2
	Operativ personal, %	4,9	6,6	7,6
Övertid	Tjänstemän, %	3,6	3,3	2,8
	Operativ personal, %	3,1	3,5	3,2
Antal nyanställningar vid årets slut		17	31	26
Personalomsättning, %	Personalomsättning, %	2,1 [2]	2,4	6,7
Arbetskadorna [3]	LTIFR Antal arbetskadorna som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar	0,46	0,32	0,29
	Antal skador per arbetad timme	0,000023	0,000019	0,000014

MTR Nordic		2014	2015	2016
		n/a	n/a	
Antal anställda	Tjänstemän			83
Könsfördelning	Män, %			59,0
	Kvinnor, %			41,0
Heltidsanställda	Män, %			59,8
	Kvinnor, %			40,2
Åldersfördelning	Anställda < 30 år, %			13,6
	Anställda 31–40 år, %			31,6
	Anställda 41–50 år, %			24,4
	Anställda 51–55 år, %			11,7
	Anställda 56–60 år, %			12,8
	Anställda > 60 år, %			5,9
	Medelålder			43,6
Chefer med personalansvar	Män, %			68,4
	Kvinnor, %			31,6
Ledningsgruppens sammansättning	Män, %			75
	Kvinnor, %			25
Styrelsens sammansättning	Män, %			87,5
	Kvinnor, %			12,5
Utbildningstimmar	Totala antalet timmar			703
	Antal timmar per anställd			8,5
Sjukfrånvaro	Tjänstemän, %			1,1
Övertid	Tjänstemän, %			0,3
Antal nyanställningar vid årets slut				17
Personalomsättning, %	Personalomsättning, %			9,3

[1] Felrapporterat 2014. Justerat i denna redovisning.

[2] Felrapporterat 2014. Justerat i denna redovisning.

[3] MTRS + MTRT