

Hållbarhetsredovisning 2017



Ett bolag inom MTR Corporation



Version 2018-11-09

Innehåll

0. Hållbarhetsredovisning 2017.....	4
1. Vår verksamhet och organisation	7
1.1. Vd har ordet	9
1.2. Interna och externa riktlinjer	13
1.3. Organisationsprofil och styrning	15
1.4. Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt.....	21
2. Grund för vår hållbarhetsredovisning	25
2.1 Våra intressenter	26
2.2 Väsentlighetsanalys.....	28
2.3 Globala målen.....	30
2.4 GRI-Index	32
3. Fokusområde 1: Möjliggör effektivt resande	38
3.1 Punktligt	40
3.2 Tryggt och säkert	43
3.3 Tillgängligt och smidigt.....	45
3.4 Rent, fräscht och funktionellt.....	49
4. Fokusområde 2: Minska miljö- och klimatpåverkan	50
4.1 Minskad energianvändning och koldioxidavtryck.....	52
4.2 Minskad kemikalieanvändning	55
4.3 Förbättrad avfallshantering.....	56
4.4 Hållbar leverantörskedja	57
5. Fokusområde 3: Främja Mångfald	58
5.1 Hälsosam och säker arbetsplats	60
5.2 Jämställd och jämlik arbetsplats	61
5.3 Tillvaratagande av kompetens och mångfald	62
6. Fokusområde 4: Utveckla och länka samman samhällen	63
6.1 Nya hållbara trafiklösningar	65
6.2 Hållbar fastighetsutveckling	65
6.3 Lokalt hållbarhetsengagemang	67
7. Året i siffror	69
7.1 Övergripande nyckeltal (KPI).....	69
7.2 Miljö.....	70
7.3 Ekonomi.....	73
7.4 Medarbetare	74

0. Hållbarhetsredovisning 2017

MTR har sedan 2016 valt att enbart publicera hållbarhetsredovisningen online. Att trycka upp pappersversioner ser vi som en onödig miljöpåverkan när de allra flesta ändå väljer att söka efter information från internet. Vi ser också att det är lättare att hitta just den information som du är intresserad av genom att använda sökfunktionen online istället för att bläddra i en tryckt skrift.

Vår hållbarhetsredovisning har en bred målgrupp och vänder sig till alla som har intresse av att förstå hur vi arbetar med hållbarhet. Det innebär såklart en utmaning i och med att olika intressenter har olika behov och krav på information. Om du har synpunkter eller frågor gällande vår hållbarhetsredovisning så tar vi gärna emot dessa. Mejla i så fall direkt till vår Hållbarhetschef [Fredrik Gustafsson](#)

Året i korthet

Året i korthet – Highlights

Fokusområde



1. Möjliggöra effektivt resande



MTR Express har högre punktlighet än alla snabbtåg och flygbolag på sträckan Stockholm-Göteborg



99,78%
Tågtillgänglighet för tunnelbanan



2. Minska miljö- och klimatpåverkan

100% Fossilfri el till våra tåg

0

Kemikalier använda i daglig städning i tunnelbanan (istället används joniserat vatten)



3. Främja mångfald

100+ Nationaliteter bland våra medarbetare



4. Utveckla och länka samman samhällen

440 000 kr

Bidrog vi med till Stockholms Stadsmission



353
Miljoner påstigningar i tunnelbanan (alltså nästan 1 miljon i snitt per dag)



MTR Corporation kvalade som enda tågbolag in på FORTUNE:s ärofyllda lista över 50 bolag som förändrar världen

©2017 Time Inc. Used under license.



WE SUPPORT



GLOBALA MÅLEN
för hållbar utveckling

MTR stödjer sedan 2011 FN Global Compact och vi arbetar aktivt för att bidra till de globala målen

Hållbarhet för oss

MTR bidrar till en hållbar utveckling

På MTR arbetar vi med de tre dimensionerna av hållbar utveckling: ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet. Alla tre är viktiga och hänger ihop. Genom att ta ekonomiskt långsiktigt kloka beslut som att satsa på underhåll och förbättringsåtgärder förbättrar vi vår ekonomi och säkerställer att vi har resurser att satsa på initiativ som minskar vår miljöpåverkan och skapar positiva sociala värden. Att skapa en god arbetsmiljö för våra anställda och trygghet för våra resenärer är två exempel på hur vi kan bidra till social hållbarhet. Genom att skapa en trygg arbetsplats ökar vi även motivationen hos medarbetare att ta en större miljöhänsyn. I grunden har vi en hållbar affärsmodell vilket innebär att om vi växer, och gör det på ett ansvarsfullt sätt, så kommer vi kunna bidra ytterligare till en hållbar utveckling.

MTR:s viktigaste uppgift är att aktivt bidra till att fler ställer bilen och väljer att resa kollektivt. På så sätt kan vi medverka till att minska utsläpp av koldioxid till atmosfären och förbättra luften i vår närmiljö. För att få fler att resa med oss behöver vi ha en hög punktlighet och det behöver vara attraktivt att färdas med oss. Vad vi gör för att klara detta och hur väl vi lyckas beskriver vi mer i detalj under **Fokusområde 1: [Möjliggör effektivt resande](#)**

All verksamhet innebär dock någon form av negativ påverkan på vår miljö, även spårtrafik. För oss är det därför viktigt att vi gör vårt yttersta för att minska denna påverkan. För MTR handlar det framförallt om att effektivisera vår energianvändning, övergå till en fossilfri flotta av arbetsfordon, minska mängden skadliga kemikalier, förbättra vår avfallshantering och säkerställa att vi har en hållbar leverantörskedja. Du kan läsa mer om detta under **Fokusområde 2: [Minska miljö- och klimatpåverkan](#)**

Hållbarhet för oss är inte bara miljö, det är också sociala frågor. För oss är det självklart att vi ska vara en jämlik och jämställd arbetsplats fri från diskriminering. Vi har över 4600 medarbetare – individer med väldigt olika bakgrund som talar över 100 språk och som representerar hela samhället. Vi har en fantastisk möjlighet att vara med och lösa en av vår tids stora samhällsutmaningar, att säkerställa en fungerande integration och tillvaratagande av kompetens och mångfald i samhället. Detta beskrivs mer under **Fokusområde 3: [Främja mångfald](#)**

I september 2015 antog FN:s medlemsländer 17 **[Globala Mål för hållbar utveckling](#)** som innebär att länderna förbinder sig att arbeta för att avskaffa extrem fattigdom, minska globala ojämlikheter, lösa klimatkrisen och främja fred och rättvisa. I och med dessa mål blev det tydligt att företagen har en allt viktigare roll att spela inom hållbar utveckling. Vi är med på

tåget och ser att vi särskilt kan driva utvecklingen kopplat till mål 11 som handlar om hållbara städer och samhällen. MTR vill vara en viktig aktör för hållbar samhällsutveckling genom att bidra till att utveckla och länka samman samhällen på ett hållbart sätt. Det kan vi göra genom att samarbeta med andra aktörer för att skapa lösningar för hållbar mobilitet men även genom att arbeta med hållbar fastighetsutveckling. Hur vi gör detta kan du läsa mer om under **Fokusområde 4: Utveckla och länka samman samhällen**



Våra fyra fokusområden inom hållbarhet

1. 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. Vi utökade vår verksamhet 2015 genom att 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 bolagets verksamhet. Samma år i december tog vi över drift och underhåll av pendeltågstrafiken i Stockholm och har sedan dess arbetat med att utveckla och förbättra verksamheten.

För att säkra en tydlig och enhetlig styrning bildade vi 2016 också MTR Nordic för att samla de olika bolagen 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 bolag har ett tydligt ägarskap för den verksamhet de bedriver. Vi har därför ett verksamhetsledningssystem med gemensamma stödprocesser men där varje bolag 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 för lokförare. Detta är ett bristyrke såväl på kort som på lång sikt där vi ser att vi kan bidra till att fler lokförare utbildas. I februari 2017 fick vi beskedet att vår ansökan godkänns och arbetet med att starta upp utbildningskonceptet påbörjades. De första 30 deltagarna började i augusti 2017 och kommer att ta examen till midsommar 2018. Efter godkänd utbildning får deltagarna en yrkeshögskoleexamen som lokförare med möjlighet att ta anställning inom valfritt bolag.

Vår ambition är att utöka MTR:s verksamhet i Norden ytterligare, där vi ser att vi kan bidra med våra koncept och arbetssätt för en långsiktig positiv utveckling och förbättring. Som en del av detta har vi tagit fram en långsiktig strategi, kallad TRIP, som sträcker sig till år 2026. TRIP står för Train operations, Rolling stock maintenance, Infrastructure, och Property. Vi kommer att arbeta inom samtliga dessa områden där vi ser att vi kan bidra till förbättring, genom bland annat medverka i kommande upphandlingar inom tågdrift samt utvecklingsmöjligheter inom fordonsunderhåll och infrastruktur. Detta kan vi endast göra om de verksamheter vi driver idag levererar på en hög och stabil nivå med nöjda intressenter.



MTR:s nystartade yrkeshögskola för lokförare

1.1. Vd har ordet

MTR – ett tågbolag med ambitioner

Året 2017 har varit händelserikt inom MTR där vi tagit ytterligare steg mot att förbättra kollektivtrafiken och tågverksamheten med fokus på att ge utmärkt service till alla våra resenärer.

I januari 2018 tog jag över som vd för MTR Nordic efter att tidigare vd Peter Viinapuu lämnade företaget efter nästan åtta år. Jag kom då direkt från tjänsten som CFO här på MTR Nordic som jag tillträdde i april 2017. Innan dess arbetade jag som CFO på Trafikförvaltningen, där jag följt MTR:s framdrift på distans. Att nu få vara med och utveckla bolagen inom MTR Nordic Group ser jag som en spännande utmaning där vi tillsammans kan vara med och påverka kollektiv- och tågtrafiken till att bli ännu bättre.

Att arbeta hållbart ser jag som en förutsättning för att kunna utveckla våra verksamheter och samhället på ett positivt sätt. Vårt hållbarhetsarbete, liksom allt annat arbete, utgår från vår vision, mission och våra värderingar där vi ständigt arbetar för att hitta mer miljövänliga och effektiva sätt att utföra vårt arbete, med utgångspunkt från våra intressenter. Vi lutar oss även mot FN:s globala mål för en hållbar utveckling i arbetet och har baserat på dessa genomfört en väsentlighetsanalys där vi tydliggör var vi som företag bäst kan vara med och främja en hållbar ekologisk, social och ekonomisk samhällsutveckling. Baserat på väsentlighetsanalysen har vi sammanställt fyra fokusområden där vi aktivt arbetar för en hållbar utveckling. Dessa områden kan du läsa om i vår redovisning.

Våra bolag

2017 har varit ett år med många händelser men även ett år då vi sett vilka positiva resultat vårt hårda arbete kan leda till.

För **MTR Tunnelbanan** var 2017 det bästa verksamhetsåret sedan vi tog över driften i november 2009. Vi har nått historiskt höga höjder inom många viktiga områden, med en kundnöjdhet på 85 procent och en punktlighet på höga 97,8 procent – 1,2 procentenheter över vårt kontraktsmål. Vi uppnådde 100 procent godkänt på genomförda städmätningar och hade inga viten under hela året p.g.a. försenad klottersanering. Till det såg vi även en ökning av medarbetarindex från 93 till 94 på en 100-gradig skala.

Sammantaget visar det oss att det arbete vi lagt ner ger resultat, såväl hos våra resenärer som internt för våra medarbetare, något som jag är väldigt glad och stolt över.

Även **MTR Tech** har haft en stabil leverans under 2017, bland annat avseende fordonsutsättning av tunnelbanetåg och städning av vagnar. I mars vann vi uppdraget att genomföra en större uppgradering på C20-fordonen (mid-life upgrade), vilket är ett arbete som kommer att stäcka sig över de kommande åren. I december tog vi även över ansvaret från SL för den nybyggda Norsborgsdepån som är byggd för att underhålla de nya C30-vagnarna

som kommer börja levereras i mitten av 2018.

Vi har haft utmaningar med säkerhetsrelaterade händelser i depåerna vilket ledde till att vi i början av 2017 initierade ett depåsäkerhetsprojekt. Projektet har under året gett resultat i form av färre portpåkörningar och andra incidenter. Projektmålet med att ha max tre händelser under ett tertial uppnåddes under T3. För att detta ska bli ett stabilt resultat kommer vi fortsätta arbetet med stor intensitet även under 2018.

MTR Express hade under 2017 en kraftig tillväxt i antal resenärer och intäkter, och var särskilt lyckosamma i tillväxten för affärsresenärer. Vi ser även att bolaget har den högsta punktligheten relaterat till konkurrenter inom både tåg och flyg, samt nöjdare kunder. Under 2017 rankades MTR Express som den bästa tågoperatören i Sverige av Svensk kvalitetsindex, vilket är något vi ser som ett positivt resultat av vårt kontinuerliga utvecklingsarbete. Under året uppmärksammade vi även vår miljöte resenär som belönades med ett årskort. I augusti 2017 tillträdde Mats Johannesson som vd då tidigare vd Johan Söör valt att lämna bolaget.

2017 var det första helåret då **MTR Pendeltågen** som operatör ansvarade för drift, planering och underhåll av pendeltågsverksamheten, efter övertagandet i december 2016. Under året har leveransen av totalt 46 stycken X60B-fordon slutförts, samtidigt som X10-fordonen fasats ut efter 35 år i trafik. I juli öppnade även Citybanan och vi fick då ansvaret för två nya stationer; Stockholm City och Stockholm Odenplan. Operationellt startade året bra, men i och med oväntat högt underhållsbehov för de nya X60-fordonen och på toppen en ny och utmanande tidtabell, som trädde i kraft i december, slutade året inte i samma positiva riktning. Detta är något vi arbetar aktivt med att förbättra – ett arbete som kommer att fortsätta under 2018. I mars 2017 tillträdde Elin Kämpe som ny vd för vårt delägda dotterbolag **Emtrain**, som sköter underhållet åt pendeltågsverksamheten. Emtrain ägs av MTR Pendeltågen tillsammans med Euromaint Rail AB, med ägarförhållandet 50/50.

Socialt engagemang

De delar av kollektivtrafiken i Stockholm som MTR driver kan ses som stadens blodomlopp. Vi knyter samman förort med innerstad och är en plats där invånare från olika delar av staden med olika livssituationer sitter sida vid sida. På så sätt bidrar vi till att hålla samman staden både geografiskt och socialt. Att ge tillbaka till Stockholms invånare ser vi därför som en självklarhet och under åren har vi skänkt närmare 1 miljon kronor till Stockholms Stadsmission. Detta medför att vi nu även stolt kan titulera oss partner.

Vi engagerar oss gärna på olika sätt i lokalsamhället och under året deltog vi för första gången under Järvaveckan för att träffa resenärer och jobbsökande från området. Vi fortsatte också vårt samarbete med My Dream Now som innebär att medarbetare från våra olika bolag går ut i skolorna och tar emot studiebesök för att motivera ungdomar att satsa på skolarbete och

jobb.

Som en del i vår vision att utveckla hållbara samhällen medverkar vi i olika upphandlingar där vi ser att vi kan vara med och förbättra verksamheten. Under 2017 deltog vi i anbudsupphandlingen för Pågatåg, där vi kom på en andra plats. Vårt anbud var högst värderat avseende kvalitetsaspekter men gällande pris hamnade vi efter det vinnande anbudet. Under sista delen av året pågick ett intensivt arbete med ett anbud för tågtrafik i Norge, där ett slutgiltigt besked om vinnare kommer att lämnas i oktober 2018.

Mer om hur vi arbetar med lokala samhällsengagemang och vår vision att utveckla hållbara samhällen kan du läsa om under [Fokusområde 4](#).

Det finns en brist på lokförare såväl på kort som på lång sikt, vilket är något som inte bara påverkar våra verksamheter utan även samhället som helhet. Här såg vi en möjlighet att vara med och påverka vilket ledde till att vi ansökte om att i egen regi starta en yrkeshögskoleutbildning med fokus på just lokförarkompetens. Vår ansökan godkändes i februari 2017 och senare under året påbörjade vi den första utbildningen. Intresset för utbildningen har varit stort och söktrycket högt med mer än 10 sökande per plats.

Internt har vi inlett ett pilotprojekt med "omvänt mentorskap". Det innebär att Tunnelbanans ledningsgrupp matchas med medarbetare från den operativa verksamheten i syfte att dela erfarenheter och kunskaper om hur vi tillsammans kan utveckla verksamheten till nya nivåer. Jag ser med spänning fram emot vad detta arbetssätt kan ge och hur vi tillsammans kan förbättra tunnelbaneverksamheten ytterligare.

Långsiktigt miljöfokus

Att välja tunnelbana och tåg är förstås också miljömässigt hållbart. Det innebär bland annat mindre utsläpp av skadliga ämnen och växthusgaser, och bidrar till en bättre närmiljö. Om vi ska ha möjlighet att klara Sveriges nationella miljömål och nå upp till Parisavtalet i minskning av koldioxid behöver fler ställa bilen och istället resa kollektivt. Vårt viktigaste miljömål är därför att få fler att resa med tunnelbana och tåg. För att detta ska realiseras krävs att vi levererar en smidig och effektiv resa.

En annan variabel som påverkar människors val att åka kollektivt är deras upplevelse av trygghet och renhet. Vi vet att hur trygg en människa känner sig i kollektivtrafiken till en viss del påverkas av hur rena och fräscha våra stationer och tåg är. Som en del i detta inledde vi 2017 ett viktigt arbete inom pendeltågen med uppfräschning av stationer, där vi monterade miljövänlig LED-belysning, målade om och bytte till nya bänkar och papperskorgar.

Hur vi mer arbetar för ett effektivt och tryggt resande kan du läsa om under [Fokusområde 1](#).

Aktuellt under 2018

Under sommaren 2018 kommer upphandlingsprocessen för Öresundståg att ta fart samt en prequalificering för framtida anbud i Helsingfors. Vi avser medverka i båda dessa då vi ser att vi kan vara med och utveckla verksamheterna i en positiv riktning. Att delta i anbudsprocesser är inte en enskild uppgift för avdelningen för Affärsutveckling utan är något som i högsta grad involverar medarbetare i alla våra bolag. Jag tror starkt på att vi med våra etablerade arbetssätt anpassade för den enskilda verksamheten tillsammans med den gedigna kunskap vi besitter kan bli en viktig samarbetspartner i såväl Helsingfors som i verksamheten för Öresundståg.

Vi kommer även fortsätta vårt arbete med att utveckla och förbättra samtliga verksamheter med fokus på att nå höga resultat inom samtliga delar. För MTR Pendeltågen innebär det arbete med att stabilisera verksamheten, främst med avseende på fordonsutsättning, personalläge och säkerhetskultur. MTR Express kommer fortsätta arbetet med att få fler resenärer, balans mellan intäkter och kostnader samt skapa konkurrens på lika villkor inom järnvägen. Vi kommer även fortsätta satsningen på affärsresenärer där en ny lojalitetsklubb och ett nytt affärsfrukostkoncept från Pontus Frithiof tagits fram. Inom MTR Tech finns en agenda för marknadsföring och försäljning som vi kommer att genomföra i en större utsträckning under 2018. Detta inbegriper bland annat att på kort sikt öka försäljningen av tjänster inom komponentunderhåll. Inom MTR Tunnelbanan kommer vi att förbereda oss för att ta emot den första nya tunnelbanevagnen av modellen C30 som beräknas levereras under juni månad. C30-vagnarna ska på sikt ersätta samtliga CX-fordon.

Vi har många roliga utmaningar under 2018 som jag med spänning ser fram emot att få vara delaktig i. Med det driv som finns inom våra bolag kommer vi kunna lyfta våra verksamheter ytterligare för att skapa en än mer effektiv och serviceinriktad kollektiv- och tågtrafik.



Håkan Nilsson, vd MTR Nordic

1.2. 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
- 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.

Våra värderingar

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

uppmärksammar överträdelser mot reglerna måste rapportera problemet omedelbart. Avvikelserna kan anmälas till chefen, överordnad chef eller till företagsledningen. Överträdelser 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 2017 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 tydliga: 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 och vi har från 2017 valt att göra detta för samtliga bolag inom MTR Nordic Group.

www.globalreporting.org

UITP Charter on Sustainable Development: MTR är anslutet till programmet för hållbar utveckling i branschsammanlutningen för kollektivtrafik.

www.uitp.org

FN:s Global Compact: MTR Tunnelbanan, dåvarande MTR Stockholm, anslöts till FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande under 2011. I samband med att den nya organisationen bildades 2016 anslöts MTR Nordic till initiativet vilket innebär ett åtagande där samtliga bolag inom MTR Nordics koncern arbetar och rapporterar enligt FN:s riktlinjer för Global Compact. Vi står helt bakom dessa riktlinjer som innebär ett arbete med tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupcion samt med FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling som antogs i september 2015. 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



FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling

www.globalamalen.se/

1.3. 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 byggande, drift och underhåll av spårbunden 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. I år är vi särskilt stolta eftersom MTR Corporation fick plats på Fortune Magazines globala ”Change the world list” 2017, där de listar 50 företag som gör skillnad för en mer hållbar värld.

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

Internationell organisation

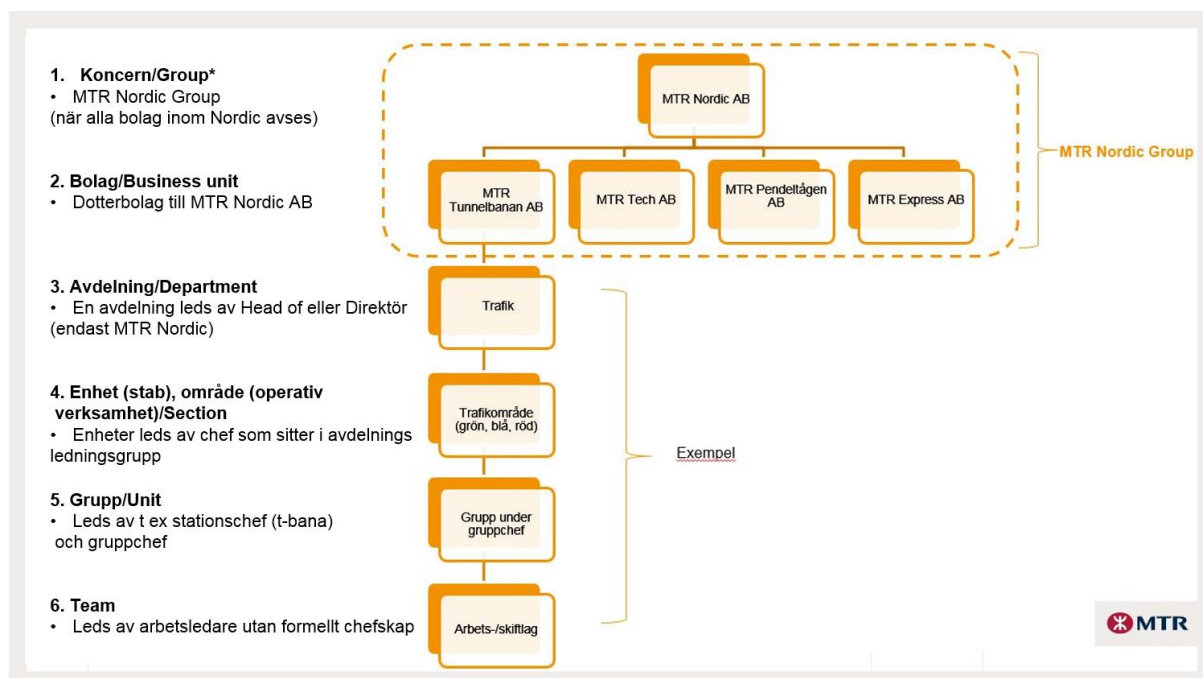
ORGANISATION

Under 2016 bildades uppbyggnaden med den nordiska koncernen MTR Nordic Group. Inom MTR Nordic Group ryms MTR Nordic, MTR Tunnelbanan, MTR Tech, MTR Pendeltågen och MTR Express. MTR Nordic innehåller stabsfunktioner med uppdrag att stötta och tillhandahålla koncept och metoder till de andra bolagen, och består av sex avdelningar (HR & kommunikation, Operations, Finans, Säkerhet, Operational Excellence samt Affärsutveckling).

I och med övertagandet av driften av pendeltågen 2016 etablerades Emtrain AB för att genomföra ett resurseffektivt fordonsunderhåll och depådrift. Emtrain är ett dotterbolag till MTR Pendeltågen som vi äger tillsammans med Euromaint Rail AB, där ägarandelen är 50 procent vardera.

Från januari 2018 tar Håkan Nilsson över som tillförordnad vd för MTR Nordic. Han efterträder Peter Viinapuu som haft vd-posten under de senaste sju åren. Vd för MTR Nordic utgör tillsammans med direktörer för stabsavdelningarna, ansvarig för kommunikation och legal, samt vd för respektive bolag ledningsgruppen för MTR Nordic, Stabsfunktioner samt ledningsgrupperna för bolagen (förutom MTR Express som finns vid Stockholms Centralstation) finns vid MTR:s huvudkontor på Kungsholmen.

De olika bolagen under MTR Nordic har en egen organisation med ansvar för planering, drift och underhåll av verksamheten. Dessa kan brytas ner i fyra nivåer: Avdelning, Enhet/område, Grupp och Team.



Övergripande organisation

Avdelningar

MTR Nordic		
	Affärsutveckling:	Ansvarar för utveckling av nya affärer.
	Finans:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja bolagen inom strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys. Ansvarar även för IT, juridisk rådgivning, inköp och riskhantering samt sammanhållning av revisioner.
	HR & kommunikation:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja bolagen inom rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration och lönehantering samt ge HR-stöd till ledarna. Ansvarar även för stöd till bolagen inom intern och extern kommunikation samt för pressjouren.
	Operational Excellence:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja bolagen inom verksamhetsutveckling, miljöarbete, evenemangshantering och hållbarhetsarbete. Avdelningen arbetar även med att identifiera och driva utvecklingsarbeten och stöttar vid implementering, samt att i projektform genomföra större analyser. Inom avdelningen finns även ansvaret för WIT-konceptet och projektmodellen.
	Operations:	Ansvarar för större trafikrelaterade projekt samt ger stöd till bl.a. Trafikförvaltningen och Trafikverket. Ansvarar även för att ge stöd inom MTR Nordic Group för att säkerställa kravuppfyllnad samt erbjuda tekniskt stöd inom såväl drift som i enskilda projekt. Ger även stöd inom infrastrukturellerade arbeten inom järnvägsområdet.
	Säkerhet:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja bolagen inom trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd och förvaltning av trafiktillstånd. Ansvarar även för trygghetsamordning och för att genomföra säkerhetsutredningar.
MTR Express		
	Commercial:	Ansvarar för att driva intäktsutveckling, pris och produkt samt kundkommunikation.
	Finans:	Ansvarar för strategisk planering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.
	Fordon:	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.
	HR:	Ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration och förhandling samt HR-stöd.
	Planering:	Ansvarar för produktions- och tjänsteplanering, personalplanering såväl på kort som på lång sikt, trafikplanering samt för strategisk planering. Lämnar in tidtabellsansökningar till Trafikverket samt planerar för planerade störningar i trafiken.

Service Delivery:	Ansvarar för leverans till kund, lokförare, drift av kundservice samt catering.
MTR Pendeltågen	
Finans:	Ansvarar för strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.
Fordon (Emtrain):	Ansvarar för att planera och utföra fordonsunderhåll samt andra depå-tjänster. Detta inkluderar löpande kontroller av 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.
HR & kommunikation:	Ansvarar för rekrytering, arbetsmiljö, personaladministration, förhandling och HR-stöd till ledarna samt operativa utbildningar för samtliga bolag inom MTR Nordic. Ansvarar även för intern och extern kommunikation inom bolaget.
Infrastruktur:	Ansvarar för planering, ledning och utveckling av infrastrukturanläggningar inom pendeltågen i samverkan med Trafikverket.
Lokalvård & internservice:	Ansvarar för lokalvård, klottersanering och internservice på pendeltågsstationerna. Ansvarar även för städning av depåer samt städning och klottersanering av fordon.
Performance & Planning:	Ansvarar för produktions- och tjänsteplanering, personalplanering såväl på kort som på lång sikt, trafikplanering samt för strategisk planering. Ansvarar även för kvalitets- och miljöfrågor för bolaget, verksamhetsutveckling, rapportering samt samordning av samverkansfrågor.
Program:	Ansvarar för samordning och uppföljning av bolagets projekt och initiativ. Programkontoret driver även strategiska och långsiktiga projekt.
Station & kundmiljö	Ansvarar för kundservice inom hela pendeltåget – service för att tillgodose resenärernas behov, biljettförsäljning och service vid spärrlinjen. Ansvarar även för fastighetsunderhåll för pendeltågsverksamheten.
Säkerhet:	Ansvarar övergripande för trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd, trygghet och förvaltning av trafikillstånd. Genomför även säkerhetsutredningar.
Trafik:	Ansvarar för drift av tågen och korttidsplanering för bemanning av lokförare. Ansvarar även för att leda trafiken i samverkan med Trafikverket vilket sker genom Pendeltågtrafikens operativa center (POC) där en övergripande bild över tågen finns. Vid störningar i trafiken styr POC utryckningar samt har kontakt med polis, ambulans och brandkår i samverkan med Trafikverket.
MTR Tech	
Depåverksamhet (Hammarby, Högdalen, Nyboda, Rissne)	Ansvarar för underhållet (förebyggande och avhjälpande) av tunnelbanans fordon samt den verkstadsutrustning som ingår och ägs av Trafikförvaltningen för respektive depå. Ansvarar även för tursättning av tunnelbanetåg samt städning och iordningsställande av vagnar.
Finans:	Ansvarar för finansiell strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.

HR & Kommunikation:	Ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration och förhandling samt HR-stöd till ledarna. Ansvarar även för intern och extern kommunikation inom bolaget.
Utveckling:	Ansvarar för utveckling av verksamheten samt nya affärsmöjligheter.
MTR Tunnelbanan	
Facility management:	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, vårt Servicecenter, detektering av klotter och klottersanering samt för hittegodshantering.
Finans:	Ansvarar för finansiell strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.
Fordon (MTR Tech):	Ansvarar för att planera och utföra fordonsunderhåll samt andra depå tjänster. 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.
HR & kommunikation:	Ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration, förhandling och skolinformation samt HR-stöd till ledarna. Ansvarar även för intern och extern kommunikation inom bolaget.
Kundservice:	Ansvarar för kundservice inom hela tunnelbanan – service för att tillgodose resenärernas behov, biljettförsäljning och service vid spärmlinjen. Ansvarar även för övergripande trafikinformation inom tunnelbaneverksamheten.
Programs & Planing:	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.
Säkerhet:	Ansvarar övergripande för trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd, trygghet och förvaltning av trafiktillstånd. Genomför även säkerhetsutredningar.
Trafik:	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 utryckningar samt har kontakt med polis, ambulans och brandkår.

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 2017 såg sammansättningen av styrelserna för de olika bolagen ut enligt följande:

Styrelsen för MTR Nordic bestod under 2017 av sju ledamöter:

- en representant från MTR i Hongkong
- två representanter från MTR i London
- vd för MTR Nordic
- fyra arbetstagarrepresentanter från MTR Nordic koncernen (3 ordinarie och 1 suppleant fr o m juni 2017)

Styrelsen för MTR Tunnelbanan bestod under 2017 av tre ledamöter:

- vd för MTR Nordic
- två representanter från MTR Nordic

Styrelsen för MTR Tech bestod under 2017 av fyra ledamöter:

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

Styrelsen för MTR Pendeltågen bestod under 2017 av tre ledamöter

- vd för MTR Nordic
- två representanter för MTR Nordic

Styrelsen för MTR Express bestod under 2017 av tre ledamöter:

- vd för MTR Nordic
- två representanter för MTR Nordic

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

Styrelseordförande för MTR Tunnelbanan, MTR Pendeltågen, MTR Express och MTR Tech var Peter Viinapuu, vd MTR Nordic (fr o m 2018 ersatt av Håkan Nilsson).

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 merparten av anläggningar kopplade till tunnelbanan och pendeltågen, det vill säga tunnelbanestationer, depåer, verkstad, strömförsörjning, signalsystem, spår och vagnar. MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen hyr utrustning och lokaler av Trafikförvaltningen. När Trafikförvaltningen handlar upp ny teknik görs det därför i nära samarbete med oss.
- Trafikförvaltningen sköter ofta direkta kundkontakter med resenärerna genom webbplatsen sl.se och SL Kundtjänst.
- Trafikförvaltningen genomför regelbundna kundundersökningar där MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen får återkoppling och tar del av resultaten för vidareutveckling av verksamheten.

Andra SL-entreprenörer

Då MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen 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. Exempel på dessa är Arriva som driver lokalbanor och viss busstrafik samt Keolis och Nobina som ansvarar för olika delar av SL:s busstrafik.

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.

Trafikverket

Trafikverket har det övergripande ansvaret för allt från trafikledning och trafik- och störningsinformation till underhåll av järnvägens infrastruktur. För att pendeltågstrafiken och resor med MTR Express ska fungera så smidigt som möjligt krävs därför ett nära samarbete mellan oss som operatör och Trafikverket. Vi har en tät daglig dialog samt satta mötesforum med Trafikverket inom både MTR Pendeltågen och MTR Express för att lösa såväl uppkomna störningsavvikelser som att långsiktigt planera trafiken.

1.4. 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. MTR Pendeltågen och MTR Express styrs även av regelverket för upprätthållande av vårt säkerhetsintyg.

För att skapa en tydlig styrning för hela MTR Nordic har vi infört ett verksamhetsledningssystem där varje bolags 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 bolags 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. Våra huvudprocesser utgår från resenärens perspektiv med fokus på kärnverksamheten: planering, drift och underhåll. För att styra och följa upp processerna finns ett antal nyckeltal som utgår från vår balansplatta. Balansplattan är MTR:s övergripande styrmodell för att säkra goda resultat och nöjda medarbetare. Den är utvecklad som en styrmodell där underliggande nyckeltal och fokusområden bryts ner så att alla medarbetare kan se och förstå sitt bidrag till helheten, såväl för det egna bolaget som till MTR som helhet. Den säkrar även att vi har rätt fokus och balans mellan våra viktigaste områden och ger oss ett verktyg för att visa hur fokus ibland skiftar mellan områdena för att verksamheten ska kunna utvecklas. I mitten av balansplattan finns säkerhet placerat som en symbol för att visa att oavsett vilket mål vi strävar efter så tummar vi aldrig på säkerheten.



Figur: Balansplattan

Leverantörsuppföljning

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 sedan 2016 skickar ut till alla 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 ligger 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 såsom säkerhetsrisker, finansiella och, operationella 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 Håkan Nilsson ytterst ansvarig för hållbarhetsarbetet tillsammans med vd för respektive bolag. Ansvariga direktörer för de olika ingående delarna i hållbarhetsarbetet rapporterar till vd.

Uppföljning och rapportering

Ledningen utvärderar under året hur verksamhetsledningssystemet fungerar och beslutar om förbättringar eller förändringar. Krav finns på att rapportera hållbarhetsdata – kopplade till UITP och GRI – till våra ägare. Vi rapporterar även årligen framsteg inom hållbarhetsarbetet till FN som en del av medlemskapet i Global Compact. MTR Tunnelbanan och MTR Tech är sedan 2011 kvalitets- och miljöcertifierade enligt ISO 9001 och 14001, och varje år

genomförs ett flertal såväl externa som interna revisioner av vårt arbete och verksamhetsledningssystem.

Under 2017, i och med MTR Tunnelbanans och MTR Techs omcertifiering, certifierades även MTR Nordic. Certifieringen genomfördes mot den uppdaterade versionen av ISO standarderna 9001:2015 och 14001:2015. Under hösten 2017 certifierades även MTR Express, medan MTR Pendeltågen och Emtrain (vårt delägda dotterbolag) kommer att certifieras under 2018 [1]. I och med bildandet av MTR Nordic som en koncern ändrade vi även vårt certifikat till att bli ett multi-site certifikat för att omfatta samtliga bolag, förutom Emtrain som har ett eget certifikat. Bolagen genomgår fortfarande enskilda certifieringar men genom det nya upplägget kan vi tydliggöra strukturen för MTR Nordics stöd till bolagen.

Varje månad har Trafikförvaltningen formella separata möten med MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen 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 respektive avtal.

[1] MTR Pendeltågen och Emtrain fick under våren 2018 sina respektive certifikat

STÄNDIG UTVECKLING

För MTR är ständig utveckling en självklarhet. Vi arbetar enligt konceptet Work Improvement Team, WIT, som baseras på metodikerna PDCA, Plan-Do-Check-Act och Six Sigma. Detta för att skapa engagemang och delaktighet kring våra processer, få hållbara resultat och öka vårt kundfokus. Konceptet går ut på att sätta samman ett medarbetarteam för att fokusera på ett förbättringsområde, gå till grunden med orsakerna till problemet och därefter ta fram lösningar och genomföra dessa. Under 2017 har WIT-arbetet tagit ordentlig fart, speciellt inom MTR Tunnelbanan och MTR Tech, där majoriteten av WIT-aktiviteterna genomförts. MTR Tunnelbanan överträffade till och med sitt årsmål på avslutade aktiviteter. Även MTR Nordic och MTR Express har implementerat WIT inom sina verksamheter. Totalt avslutades 157 WIT-aktiviteter med gott resultat. Majoriteten av ledare och specialister har genomgått en WIT-ledarutbildning varav många har startat eller varit delaktiga i en WIT-aktivitet. Under 2018 kommer WIT-konceptet att rullas ut inom Pendeltågen. Operativa medarbetare inom hela koncernen erbjuds en kortare e-learning i WIT-metodiken för att lära sig grunderna.

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

Enligt vårt avtal med Trafikförvaltningen har vi ett uppdelat ansvar för alla olika områden som rör tunnelbaneverksamheten. För att tydliggöra vårt uppdrag har vi sammanfattat de olika delarna enligt bilden nedan. Som företag vill vi gärna ta ett helhetsansvar för resenärens resa även för de områden där vi inte har ett direkt ansvar. För dessa områden samverkar vi med Trafikförvaltningen och/eller andra leverantörer för att säkra att våra resenärer får en positiv upplevelse när de reser med oss.

Kommersiell stations-utveckling	Facility Management - stationer	Lokalvård	Passagerar-trygghet	Kundservice - station	Framföra tåg säkert och i tid	Underhåll av tåg	Underhåll av infrastruktur
		○		○	○	○	
	○	○		○	○	○	
○	○	○	○	○	○	○	○
<p>○ Omfattas idag i avtalet med TF för tunnelbanan</p> <p>○ Omfattas idag i avtalet med TF för pendeltågen</p> <p>○ MTR tar gärna ett helhetsansvar</p>		<p>Det är många delar i driften av tunnelbana och pendeltåg som påverkar kundnöjdhet och effektivitet. Idag ansvarar MTR för vissa av dessa delar, men skulle i framtiden gärna ta ett helhetsansvar.</p>					

Helhetsansvar för nöjdare kunder och effektivare drift

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 det arbetet. Vi bidrar till en hållbar utveckling främst inom fyra områden: Möjliggöra effektivt resande, Minska miljö- och klimatpåverkan, Främja mångfald samt Utveckla och länka samman samhällen.

2. Grund för vår hållbarhetsredovisning

Det här är vår åttonde 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 2017. Vår senaste hållbarhetsredovisning avsåg år 2016 och publicerades i maj 2017 enbart i webbformat på vår hemsida och inte som tidigare i ett fysiskt format. Vi ser att med en digital version som bättre passar vår målgrupp kan vi öka tillgängligheten till rapporten samtidigt som vår miljöpåverkan minskar genom att vi inte längre trycker upp och distribuerar en fysisk produkt.

Vår rapportering sker för fjärde året enligt GRI:s fjärde version av riktlinjerna, G4, nivå Core. När det gäller väsentliga områden, aspekter och GRI-indikatorer baserar sig rapporten främst på resultatet från vår väsentlighetsanalys som genomfördes år 2014. Du kan läsa mer om hur analysen genomfördes under avsnittet [Väsentlighetsanalys](#).

Avgränsningar

Rapporteringen omfattar alla dotterbolag under MTR Nordic AB, alltså MTR Tunnelbanan AB, MTR Tech AB, MTR Pendeltågen AB, MTR Express AB samt MTR Nordic AB. I de

fall vi anser det relevantt att redovisa siffror på dotterbolagsnivå gör vi det, i övriga fall redovisas enbart de konsoliderade siffrorna för koncernen MTR Nordic AB.

Denna hållbarhetsredovisning är inte externt granskad.

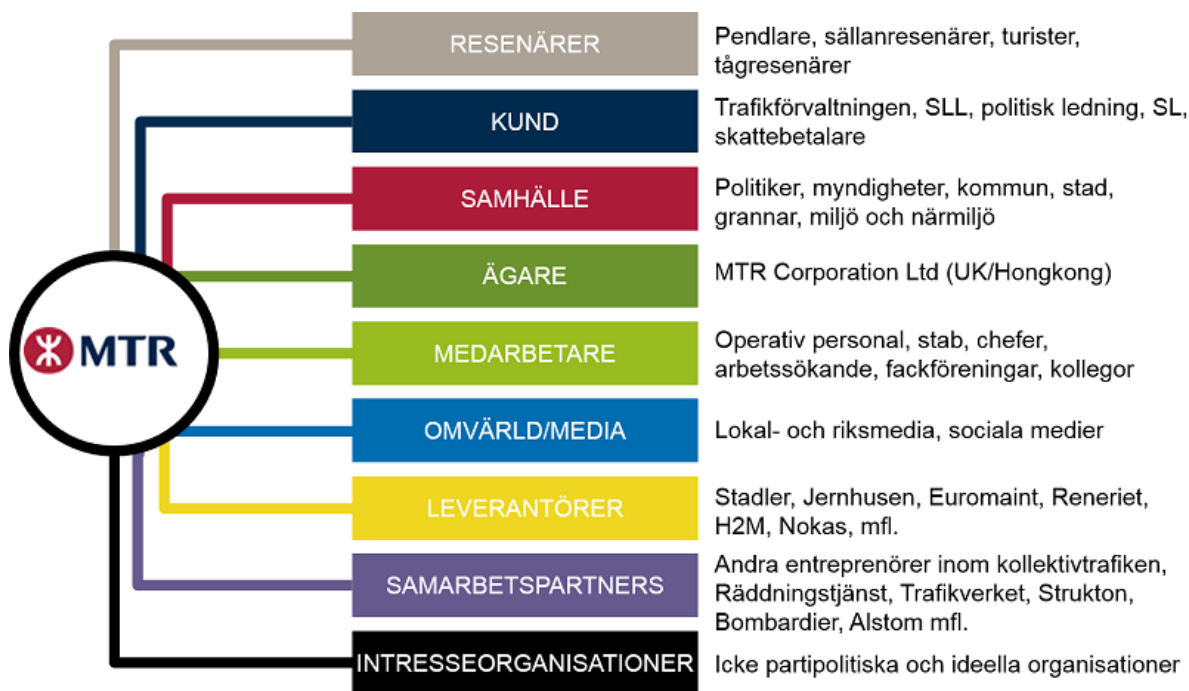
2.1 Våra intressenter

MTR har flera viktiga intressentgrupper, inte minst våra resenärer som varje dag gör över en miljon resor med oss. Utan våra resenärer har vi ingen verksamhet.

Vår beställare Trafikförvaltningen är, i och med sin roll som kravställare, också en väldigt viktig intressent. I flera frågor samverkar vi med Trafikförvaltningen och andra operatörer/aktörer i vår bransch för att driva utvecklingen framåt vad gäller hållbart resande. Tunnelbanan och Pendeltågen kan liknas vid Stockholms blodomlopp, något som måste fungera för att människor ska kunna ta sig till jobb, skola och aktiviteter. Därmed blir också samhället i stort en nyckelintressent för oss. Miljön är en del av samhället och genom att få fler att resa kollektivt istället för att ta bilen och genom att ta miljöhänsyn i vår verksamhet kan vi också minska den totala belastningen på miljön.

Vår ägare MTR Corporation Limited ställer krav på oss och ger oss stöd till vår verksamhet. Våra över 4 600 medarbetare är såklart också en väldigt viktig intressentgrupp som vi måste vara lyhörda för. Vi vet att det bästa sättet att kunna leverera utmärkt service till våra resenärer är motiverade och engagerade medarbetare.

Övriga intressenter är omvärld och media, leverantörer, samarbetsorganisationer och intresseorganisationer.



Våra intressenter

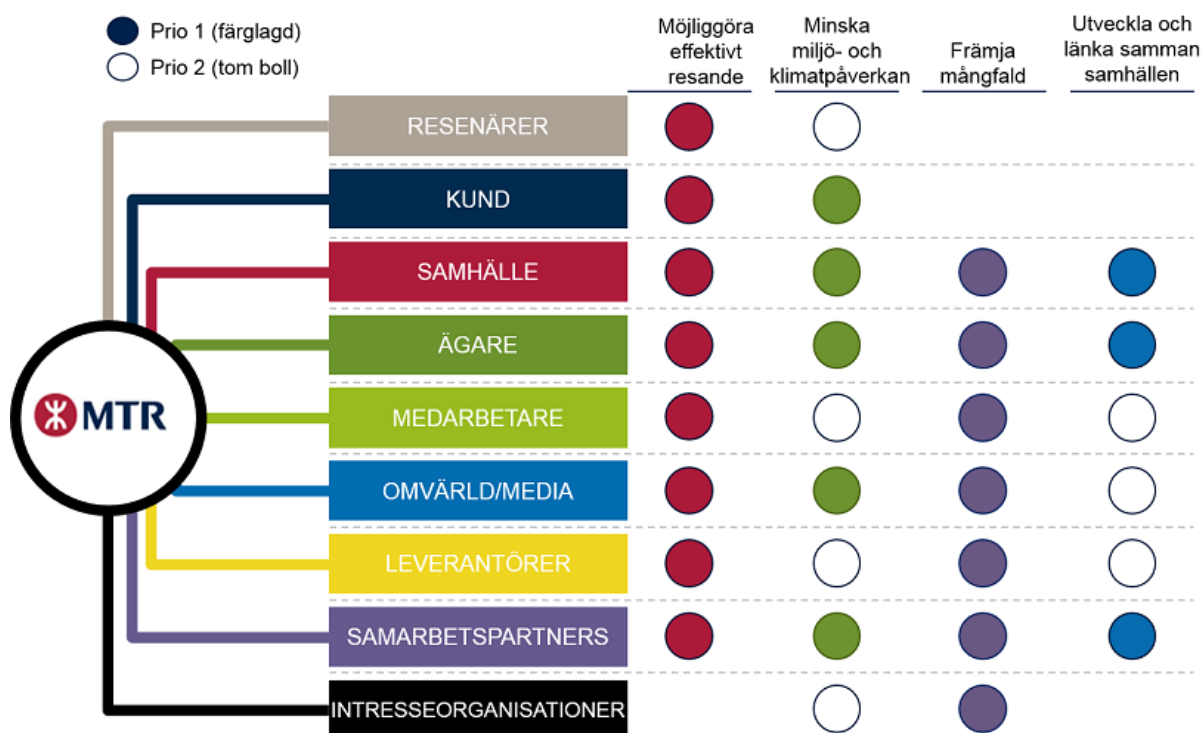
VÅRA INTRESSENTERS PRIORITERINGAR

Under 2014 genomfördes en intressentdialog med fokus på tunnelbanan för att ta reda på vilka frågor som våra intressenter prioriterar. Hur intressentdialogen gick till och vad resultatet blev i form av prioriteringar samt hur vi kan tillmötesgå dem finns beskrivet i detalj i förra årets hållbarhetsredovisning.

Vi har en kontinuerlig dialog med våra intressenter genom många olika kanaler. Våra resenärer möter vi dagligen på stationer och i våra tåg samt via sociala medier som Facebook och Twitter samt genom enkätsvar där vi regelbundet får feedback på vår verksamhet. Vi har daglig kontakt med Trafikförvaltningen och regelbundna samverkansforum med ytterligare intressenter vilket ger oss bra input gällande deras krav och prioriteringar. Dialogen med medarbetarna sker löpande i den dagliga verksamheten, men även genom regelbundna utvecklingssamtal och via den årliga medarbetarundersökningen. Vi är ett företag som vill utvecklas och uppmanar därför våra medarbetare att komma med förbättringsförslag vilket under 2017 resulterade i nästan 900 förslag.

I och med att både omvärlden och vår verksamhet förändras så påverkar det även våra intressenter, vilka de är och deras prioriteringar. Under 2017 har vi därför uppdaterat vår intressentkarta till att bli koncernövergripande. I matrisen nedan har vi beskrivit vilka fokusområden som vi bedömer är mest relevanta för respektive intressentgrupp.

Intressenters prioriteringar*



Intressenters prioriteringar

2.2 Väsentlighetsanalys

Väsentlighetsanalysen är baserad på vår intressentdialog och de olika gruppernas synpunkter och prioriteringar. MTR Nordic:s ledningsgrupp gick sedan igenom dessa frågor och utifrån ekonomisk, social och miljömässig påverkan och affärsstrategin identifierades 19 väsentliga hållbarhetsfrågor som vi samlade under fyra områden. Sedan dess har vi strukturerat om och modifierat vissa av frågorna till 14 huvudfrågor fördelat på fyra huvudområden som vi valt att benämna våra fyra fokusområden.



Våra fyra fokusområden

Nedan är en sammanfattning av respektive fokusområde. Resten av denna redovisning är sedan uppdelad enligt dessa fokusområden och nedbrutna i delavsnitt för respektive punkt för att ge en djupare insikt och mer information om hur vi arbetar inom respektive område.

1. Möjliggöra effektivt resande

För att klara en ökad urbanisering och minska belastningen på miljön behöver fler resa kollektivt. Det kräver ett effektivt resande som utgår ifrån resenärerna. De förväntar sig att resande med MTR ska vara:

- Punktligt
- Tryggt och säkert
- Tillgängligt och smidigt
- Rent, fräscht och fungerande

2. Minska miljö- och klimatpåverkan

Vi har ett ansvar mot nuvarande och framtida generationer att minska vår miljö och klimatpåverkan. Det gör vi främst genom:

- Minskat koldioxidavtryck
- Minskad kemikalieanvändning
- Förbättrad avfallshantering
- Hållbar leverantörskedja

3. Främja mångfald

MTR är en arbetsplats präglad av mångfald. För att attrahera nya medarbetare och få de som jobbar hos oss att trivas behöver vi ha en arbetsplats som är:

- Hälsosam och säker
- Jämställd och jämlik

MTR har en unik möjlighet i samhället att medverka till en förbättrad integration och ge människor en chans till en god arbetskarriär. Det gör vi genom:

- Tillvaratagande av kompetens och mångfald

4. Utveckla och länka samman samhällen

Vi vill bidra till att utveckla och länka samman samhällen på ett hållbart sätt. För att göra det behöver vi arbeta med:

- Nya hållbara trafiklösningar
- Hållbar fastighetsutveckling
- Lokalt hållbarhetsengagemang

2.3 Globala målen



FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling

I september 2015 beslutade FN:s 193 medlemsländer gemensamt att anta 17 globala mål för hållbar utveckling, även kallade Agenda 2030. Syftet är att fram till år 2030 uppnå en socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbar utveckling världen över.

Företag har en otroligt viktig roll i att bidra till agendans måluppfyllnad och vi på MTR har möjlighet att bidra till flera av dessa mål. Det viktigaste målet för oss är **Mål 11 Hållbara städer och samhällen** som går rätt in i kärnan av vår verksamhet. Utveckling av spårbunden kollektivtrafik ser vi som en förutsättning för att skapa hållbara städer. Utöver det värde som vi skapar för våra resenärer genom att snabbt och smidigt kunna ta sig till arbete, skola och andra aktiviteter så skapar kollektivtrafiken även stora indirekta värden. Ett tydligt exempel på det är att fastighetspriser i närhet till kollektivtrafik tenderar att vara högre. Kollektivtrafiken medverkar också till att minska trängseln för övriga trafikanter och bidrar till ökad trafiksäkerhet. Den minskade miljö- och klimatpåverkan som kollektivtrafiken innebär jämfört med bilen är en oerhört viktig faktor. Konsultbolaget WSP har gjort samhällsekonomiska beräkningar av vad kollektivtrafiken skapar för värde. I ett

räkneexempel där man i Sverige minskar kollektivtrafiken med 30 procent skulle den årliga samhällsförlusten vara -4,3 miljarder kronor. Detta finns att läsa mer om här: [Rapport: Kollektivtrafikens samhällsnytta 2017](#)

Nedan är en sammanställning av vilka globala mål som MTR har störst möjlighet att påverka och hur vi kan bidra.

Globalt mål	Relaterade KPI:er	MTR:s bidrag	MTR:s fokusområde
 <p>11 HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN</p> <p>HUVUDFOKUS</p>	<p>11.a Främja positiva ekonomiska, sociala och miljömässiga kopplingar mellan stadsområden, stadsnära områden och landsbygdsområden...</p> <p>11.2 ...hållbara transportsystem för alla. Förbättra trafiksäkerheten, särskilt genom att bygga ut kollektivtrafiken...</p> <p>11.3 Till 2030 verka för en inkluderande och hållbar urbanisering...</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vår vision handlar om att länka samman och utveckla hållbara samhällen Vi verkar för ett ökat resande med kollektivtrafik och tåg. Resande med MTR ska vara tillgängligt för alla oavsett ålder eller funktionsförmåga 	
 <p>7 HÅLLBAR ENERGI FÖR ALLA</p>	<p>7.2 Till 2030 väsentligen öka andelen förnybar energi i den globala energimixen.</p> <p>7.3 Till 2030 fördubbla den globala förbättringstakten vad gäller energieffektivitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> I princip all el i vår verksamhet är från förnybara källor Vi verkar för ökad energieffektivitet genom detaljerade energikartläggningar och projekt för energieffektivisering (ex. LED-lampor, ECO-driving, trimning av värmesystem etc) 	
 <p>4 GOD UTBILDNING FÖR ALLA</p>	<p>4.4 Till 2030 väsentligen öka det antal ungdomar och vuxna som har relevanta färdigheter, däribland tekniska färdigheter och yrkeskunskande, för sysselsättning, anständigt arbete och entreprenörskap</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vår yrkeshögskola bidrar till att minska bristen på lokförare och ger fler möjlighet till sysselsättning 	
 <p>5 JÄMSTÄLLDHET</p>	<p>5.1 Avskaffa alla former av diskriminering av alla kvinnor och flickor överallt.</p> <p>5.5 Tillförsäkra kvinnor fullt och faktiskt deltagande och lika möjligheter till ledarskap på alla beslutsnivåer i det politiska, ekonomiska och offentliga livet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vi har nolltolerans för diskriminering och kränkande beteende Hos oss ges kvinnor samma möjlighet till karriär som män. Vi strävar efter att jämna ut skillnader i könsfördelning exempelvis genom riktade insatser vid rekrytering 	
 <p>8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT</p>	<p>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.</p> <p>8.8 Skydda arbetstagarnas rättigheter och främja en trygg och säker arbetsmiljö för alla arbetstagare...</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vi är Stockholms tredje största privata arbetsgivare och för många är jobbet på MTR första steget in på arbetsmarknaden Säkerhet för våra anställda och resenärer är centralt i vår verksamhet. Vi arbetar aktivt med utbildning och kompetensutveckling exempelvis genom VGR (Vår Gemensamma Resa) 	
 <p>9 HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inom fastighetsutveckling ställer vi höga krav på att material ska vara hållbart producerade och att lösningar är energieffektiva Genom att utveckla områden i närhet till kollektivtrafik kan vi minska bilberoende och bidra till hållbar stadsutveckling 	
 <p>12 HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION</p>	<p>12.4 Senast 2020 uppnå miljövänlig hantering av kemikalier och alla typer av avfall under hela deras livscykel...samt avsevärt minska utsläppen av dem i luft, vatten och mark</p> <p>12.5 Till 2030 väsentligt minska mängden avfall genom åtgärder för att förebygga, minska, återanvända och återvinna avfall.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Daglig städning i tunnelbanan genomförs helt med joniserat vatten Vi strävar efter att använda mindre mängd kemikalier med mindre miljöbelastning och ersätter produkter på SLL's utfasningslista 	

MTR:s koppling till de globala målen

Det finns även mål där vi kan bidra indirekt genom vår verksamhet, exempelvis **mål 3 Hälsa och välbefinnande** och då främst KPI:n 3.6 Halvera antalet dödsfall och skador i trafikolyckor i världen.

För oss är det även självklart att göra affärer på ett schysst sätt och vi har nolltolerans mot alla former av mutor och korruption vilket stödjer **mål 16 Fredliga och inkluderande samhällen**, där KPI 16.5 handlar om att väsentligt minska alla former av korruption och mutor.

2.4 GRI-Index

GRI REF	STANDARDUPPLYSNING	LÄNK ELLER FAKTA	GLOBAL COMPACT
Strategi och analys			
G4-1	Uttalande från vd	HÅR: VD har ordet Deltagande i Global Compact	Vd:s uttalande om Global Compact
Organisationsprofil			
G4-3	Organisationens namn	MTR Nordic AB	
G4-4	Viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	Vi är främst ett tjänstebolag, våra tjänster finns beskrivna under HÅR: Vår verksamhet och organisation	
G4-5	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Rålambsvägen 17, Stockholm, Sverige Postadress: Box 10038, 121 26 Stockholm Globen	
G4-6	Länder där organisationen är verksam	Verksamhet endast i Sverige	
G4-7	Ägarstruktur och företagsform	HÅR: Ägare	
G4-8	Marknader där organisationen är verksam	HÅR: Organisation	
G4-9	Organisationens storlek	HÅR: Hållbarhet för oss	
G4-10	Total personalstyrka uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	HÅR: Medarbetare (Region inte relevant)	Princip 6
G4-11	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	100 %	Princip 3
G4-12	Organisationens leverantörskedja	HÅR: Hållbar leverantörskedja	
G4-13	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden	Inga väsentliga förändringar under 2017	
G4-14	Om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	HÅR: Riskhantering	

G4-15	Externa regelverk, standarder, principer som organisationen omfattas av/stödjer	HÅR: Interna och externa riktlinjer	
G4-16	Medlemskap i organisationer och sammanslutningar	HÅR: Interna och externa riktlinjer	
Väsentliga aspekter och avgränsningar			
G4-17	Enheter som ingår i organisationens finansiella redovisning	MTR Nordic AB, 556888-7656 MTR Tunnelbanan AB, 556762-7152 MTR Pendeltågen AB, 556965-4964 MTR Tech AB, 556762-7160 MTR Express AB, 556923-4304	
G4-18	Processen för att definiera redovisningens innehåll och aspektavgränsningar	HÅR: Grund för vår hållbarhetsredovisning	
G4-19	Samtliga identifierade väsentliga aspekter	HÅR: Väsentlighetsanalys	
G4-20	Varje väsentlig aspekts avgränsning inom organisationen	HÅR: GRI-index	
G4-21	Varje väsentlig aspekts avgränsning utanför organisationen	HÅR: GRI-index	
G4-22	Effekten av och orsaken till omräkning av data/information	HÅR: Året i siffror	
G4-23	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod	Rapportering för hela koncernen istället för enbart MTR Tunnelbanan AB och MTR Tech AB	
Intressentengagemang			
G4-24	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	HÅR: Våra intressenter	
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	HÅR: Våra intressenter	
G4-26	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	HÅR: Våra intressenter	

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR	DMA OCH INDIKATORER	LÄNK OCH KOMMENTAR	GLOBAL COMPACT	
Ekonomi				
Lönsamhet och tillväxt	G4-DMA	Ekonomiskt resultat	HÅR: Året i siffror Ekonomi HÅR: Hållbarhet för oss	Princip 7
	G4-EC1	Direkt ekonomiskt värde och fördelning	HÅR: Året i siffror Ekonomi	
Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt	G4-DMA	Indirekt ekonomisk påverkan	HÅR: Globala målen	
	G4-EC7	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster	HÅR: Hållbar fastighetsutveckling MTR har inget formellt ansvar för utbyggnaden av kollektivtrafiken. SL äger dagens Infrastruktur och stationsmiljö.	
	G4-EC8	Betydande indirekt ekonomisk påverkan, inklusive omfattning av effekterna	HÅR: Globala målen HÅR: Lokalt hållbarhetsengagemang	
Miljö				
Få fler att resa kollektivt	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	HÅR: Få fler att resa kollektivt genom att möjliggöra effektivt resande	
	Eget nyckeltal	Antal påstigande tunnelbana och pendeltåg	HÅR: Resultat antal påstigande	
Minskad Energianvändning	G4-DMA	Energi	HÅR: Minskad energianvändning SL köper in all energi till driften av tågen i kollektivtrafiken.	Princip 7,8,9
	G4-EN3	Direkt energianvändning	HÅR: Miljö - Redovisas i kWh.	Princip 7,8
	G4-EN5	Energiintensitet	HÅR : Miljö - Redovisas i kWh/fordonskm	Princip 8
	Eget nyckeltal	Totala koldioxidutsläpp per personkilometer	HÅR: Måltal Koldioxidutsläpp per personkm	Princip 8

Minskat koldioxidavtryck	G4-DMA	Utsläpp	HÅR: Koldioxidavtryck	Princip 7,8
	G4-EN15	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	HÅR: Koldioxidavtryck - Köldmedium, verksamhetsfordon, svetsning	Princip 7,8
	G4-EN16	Andra indirekta utsläpp växthusgaser (Scope 2)	HÅR: Koldioxidavtryck - Tågdrift och uppställning, värme och el	Princip 7,8
	G4-EN17	Andra indirekta utsläpp växthusgaser (Scope 3)	HÅR: Koldioxidavtryck - Ersättningstrafik, garantiresor, tjänsteresor, budbilar	Princip 7,8
Minskad kemikalieanvändning	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	HÅR: Minskad kemikalieanvändning 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	HÅR: Måltal anmärkningar	Princip 7,8,9
	Eget nyckeltal	Antal kemiska produkter med ämnen i SLL:s lista för förbudämnen (utöver specificerade undantag)	HÅR: Måltal kemiska produkter	Princip 7,8,9
Förbättrad avfallshantering	G4- DMA	Avfall	HÅR: Förbättrad avfallshantering SL ansvarar för hämtning av avfall på tunnelbanestationer	Princip 7,8,9
	G4-EN23	Total vikt av avfall efter typ	HÅR: Miljö	Princip 7,8,9
	Eget nyckeltal	Antal avvikelser från korrekt sortering av fraktioner på samtliga depåer	HÅR: Måltal sortering	Princip 7,8,9
Hållbarhetskrav i leverantörskedjan (miljö, arbetsrätt och MR)	G4-DMA	Leverantörsutvärderingar med avseende på miljö	HÅR: Uppförandekod för leverantörer	Princip 7,8,9
	G4-EN-32 G4-LA14 G4-HR10	Andel viktiga leverantörer som utvärderats efter kriterier för	HÅR: Måltal Leverantörer	Princip 1 till 10

		miljö/arbetsrätt/mänskliga rättigheter		
Social – Anställningsförhållanden och arbetsvillkor				
Hälsosam och säker arbetsmiljö	G4-DMA	Anställdas hälsa och säkerhet	<u>HÅR: Hälsosam och säker arbetsmiljö</u>	
	G4-LA6	Typ av skada och graden av skada, sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region och kön	<u>HÅR: Medarbetare</u> Sjukfrånvaro och arbetsskador redovisas	
	G4-LA8	Hälsa och säkerhet som omfattas av formella överenskommelser med fackföreningar	<u>HÅR: Hälsosam och säker arbetsplats</u>	Princip 3
Främja mångfald	G4-DMA	Mångfald och jämställdhet	<u>HÅR: Jämställd och jämlik arbetsplats</u>	Princip 6
	G4-LA1	Totalt antal och andel nyanställningar samt personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	<u>HÅR: Medarbetare</u> Ej relevant med region	
	G4-LA12	Styrelsesammansättning samt uppdelning av anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgruppstillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	<u>HÅR: Medarbetare</u> Styrelsens sammansättning (endast efter kön)	Princip 6
Tillvaratagande av kompetens och mångfald	G4-DMA	Träning och utbildning	<u>HÅR: Tillvaratagande av kompetens och mångfald</u>	Princip 6
	G4-LA9	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd fördelat på kön och personalkategori	<u>HÅR: Medarbetare</u> Inte fördelat på kön och personalkategori	Princip 6
	G4-LA11	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och karriärutveckling, efter kön och efter personalkategori	<u>HÅR: Tillvaratagande av kompetens och mångfald</u> Samtliga medarbetare får regelbundna utvärderingar/utvecklingssamtal	Princip 6

Social – Mänskliga rättigheter				
Jämställd och Jämlik arbetsplats - fri från diskriminering	G4-DMA	Ingen diskriminering	<u>HÅR: Jämställdoch jämlik arbetsplats</u>	Princip 1,2,6
	G4-HR3	Totalt antal fall av diskriminering och vidtagna korrigerande åtgärder	<u>HÅR: Jämställd och jämlik arbetsplats</u>	Princip 6
Social – Produkt -och tjänsteansvar				
Punktligt	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<u>HÅR: Punktligt</u>	
	Eget nyckeltal	Punktlighet	<u>HÅR: Måltal punktlighet</u>	
	Eget nyckeltal	Tågtillgänglighet	<u>HÅR: Måltal tågtillgänglighet</u>	
Tryggt och säkert	G4-DMA	Hälsa och säkerhet för resenärer	<u>HÅR: Tryggt och säkert</u>	
	G4-PR1	Andel betydande produkt- och tjänstekategorier för vilka hälso- och säkerhetspåverkan bedöms för förbättringar	<u>HÅR: Tryggt och säkert</u>	
	Eget nyckeltal	Resnärsskador per miljoner påstigande	<u>HÅR: Måltal Resenärsskador</u>	
	Eget nyckeltal	Andel resenärer som känner sig trygga	<u>HÅR: Måltal Trygga resenärer</u>	
Tillgängligt och smidigt	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<u>HÅR: Tillgängligt och smidigt</u>	
	Eget nyckeltal	Inställelse för ledsagning	<u>HÅR: Måltal inställelsetid</u>	
	Eget nyckeltal	Andel resenärer som är nöjda med trafikinformationen	<u>HÅR: Måltal Trafikinformation</u> MTR starkt beroende av SL i denna fråga, jobbar för samsyn	
	G4-PR5	Resultat från undersökningar som mäter kundnöjdhet	<u>HÅR: Kundnöjdhet</u>	
Rent, fräscht och fungerande	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	<u>HÅR: Rent, fräscht och fungerande</u> MTR ansvarar för klottersanering, lokalvård, kortterminaler och felrapportering. SL ansvarar för resten.	

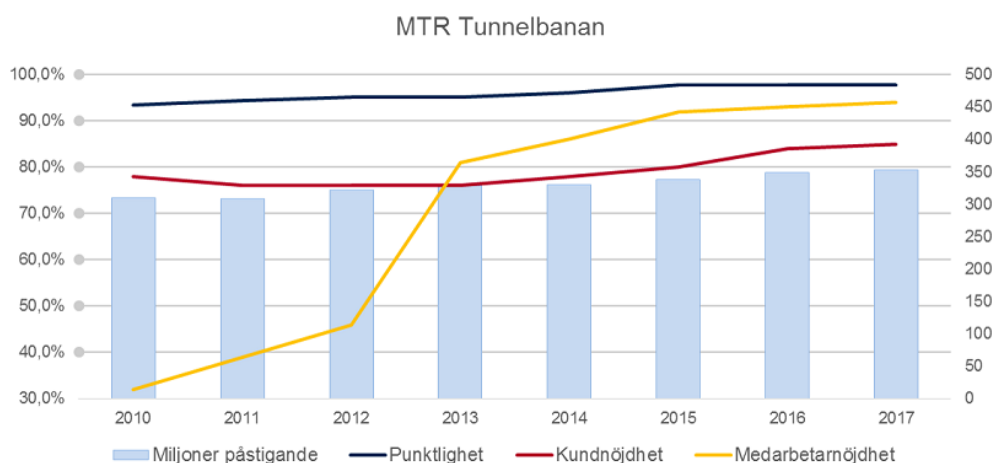
	Eget nyckeltal	Andel resenärer nöjda med städning av vagnar	HÄR: Måltal städning vagnar	
	Eget nyckeltal	Andel resenärer nöjda med städning av stationer	HÄR: Måltal städning stationer	

3. Fokusområde 1: Möjliggör effektivt resande

För att klara en ökad urbanisering och minska belastningen på miljön behöver fler resa kollektivt. För det krävs ett effektivt resande som utgår ifrån resenärerna. Vi har identifierat fyra områden som möjliggör effektivt resande:

1. **Punktligt:** Våra resenärer förväntar sig att en resa med MTR ska vara punktlig. Man vill kunna lita på att tågen avgår och kommer fram enligt tidtabell.
2. **Tryggt och säkert:** Resandet behöver också vara tryggt och säkert. Spårtrafik är ett av de säkraste sätten att resa på, men för att det ska fortsätta så måste vi alltid prioritera säkerhet först. För att fler ska vilja resa med kollektivtrafiken måste man känna sig trygg när man reser med oss.
3. **Tillgängligt och smidigt:** Vi vill att alla ska kunna resa med oss oavsett om man är gammal eller ung, har någon form av funktionsnedsättning eller begränsad fysisk förmåga. Vi är en del av ett stort transportsystem och för att resan ska bli så smidig som möjligt behöver vi sträva efter att göra det så enkelt som möjligt att byta mellan olika transportslag och säkerställa att information är tillförlitlig och lättillgänglig.
4. **Rent, fräscht och fungerande:** Våra fordon och de lokaler som vi ansvarar för ska vara fullt fungerande, rena och fräscha samt fria från klotter och skadegörelse. Det är viktigt både för att våra resenärer och vår personal ska trivas i våra miljöer. Vi vet att en ren och fräsch miljö även bidrar till att öka både den verkliga och upplevda tryggheten.

Som man kan utläsa ur grafen nedan har tunnelbanan haft en positiv utveckling av nyckeltalen sedan MTR tog över driften vid slutet av 2009



Graf: Utveckling av viktiga nyckeltal för MTR Tunnelbanan 2010-2017

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Nyckeltal	Mål 2017	Resultat 2017
Övergripande mål: Få fler att resa med kollektivtrafiken	Hållbarhetspolicy SL:s uppdragsavtal	Antal påstigande i tunnelbanan (årlig ökning)	>350 miljoner	353 miljoner (349 miljoner för 2016)
Punktligt	SL:s uppdragsavtal, Kvalitetspolicy	Levererad punktlighet	Tunnelbanan: 96,6%	Tunnelbanan: 97,8 %
			Pendeltågen: 91,5%	Pendeltågen: 89,5 %
			MTR Express: #1 STO-GBG	MTR Express: 82,0% (#1)
		Tågtillgänglighet (trafikutsättning)	Tunnelbanan: 99,9 %	Tunnelbanan: 99,8 %
			Pendeltågen: 97,2 %	Pendeltågen: 94,8 %
			MTR Express: 99,0 %	MTR Express: 99,8 %
Tryggt och säkert	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy Hållbarhetspolicy	Andel resenärer som känner sig trygga	Tunnelbanan: 70 %	Tunnelbanan: 64 %
			Pendeltågen: 63 %	Pendeltågen: 64 %
		Resenärsskador per miljoner påstigande	Tunnelbanan: <1,35	Tunnelbanan 1,08
			Pendeltågen:	Pendeltågen 0,74
Tillgängligt och smidigt	SL:s uppdragsavtal, Kvalitetspolicy, Hållbarhetspolicy	Andel resenärer nöjda med trafikinformation	Tunnelbanan: 74 %	Tunnelbanan: 73 %
			Pendeltågen: 56 %	Pendeltågen: 57 %
		Inställelse för ledsagning inom rätt tid	Tunnelbanan: inom 30 minuter	Tunnelbanan: Inga anmärkningar
			Pendeltågen: inom 60 minuter	Pendeltågen: Inga anmärkningar

		Övergripande kundnöjdhe	Tunnelbanan: 84 % Pendeltågen: 72 %	Tunnelbanan: 85 % Pendeltågen: 73 %
Rent, fräscht och fungerande	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy, Hållbarhetspolicy	Resenärer som är nöjda med städning - station	Tunnelbanan: 76 % Pendeltågen: 74 %	Tunnelbanan 74 % Pendeltågen: 70 %
		Resenärer som är nöjda med städning - vagn	Tunnelbanan: 76 % Pendeltågen: 74 %	Tunnelbanan: 74 % Pendeltågen: 76 %

Tabell: Måltal – möjliggör effektivt resande

3.1 Punktligt

Ett av MTR:s viktigaste uppdrag är att leverera en punktlig och stabil trafik. För tunnelbanan och pendeltågen innebär det konkret att genomföra den trafik som Trafikförvaltningen har beställt, medan det för MTR Express innebär att leverera en punktlig trafik i förhållande till den överenskomna tidtabellen med Trafikverket – samtliga med en hög kvalitet. Utöver detta vill vi även möta eller överträffa våra resenärers förväntningar, och visa att samtliga våra trafikslag är pålitliga. Ett stopp eller en störning i spårtrafiken innebär stora samhälls-ekonomiska förluster, och för resenären är tidhållningen helt central.

Vi mäter punktligheten för samtliga verksamheter dagligen. Varje morgon får ett stort antal chefer och medarbetare en sammanställning av gårdagens utfall som utvärderas och analyseras. Inom tunnelbana och pendeltågen genomförs täta och regelbundna punktlighetsmöten där medarbetare inom trafikledning, fordonsunderhåll, analys, infrastruktur och planering deltar för att gå igenom periodens utfall och för att identifiera åtgärder. Inom tunnelbanedepåerna 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 och servicevärdar på tunnelbanan och pendeltågen använder sig av för att hålla punktligheten är dels att använda mikrofonen med information till resenärerna för att minska tiden för resandeutväxlingen och dels att använda olika digitala system för att kunna planera körningen bättre enligt tidtabell.

Förarna inom tunnelbanan får individuell punktlighetsåterkoppling i realtid, som under året har förfinats med hjälp av det digitala förarstödet. Förarstödet är sedan januari 2016 obligatoriskt att använda vid tågkörning i trafik. Huvudsyftet med återkopplingen är att stötta föraren att hålla en så jämn och punktlig trafik som möjligt och det är tydligt att när förarstödet används så uppnår vi positiva resultat. En gång i månaden skickar även

gruppcheferna ett personligt mail till sina förare med återkoppling på sin individuella punktlighet den senaste månaden. Även lokförare inom pendeltågen får individuell punktlighetsåterkoppling för att dels kunna se sin egen påverkan på nyckeltalet och dels för att kunna utveckla sitt körsätt.

Tunnelbanan har ständigt förbättrat punktligheten över åren. Från 2010 till 2017 har punktligheten ökat från 93,5 % till 97,8 %, vilket är en fantastisk prestation. Förutom förarnas körning grundar det sig i ett strukturerat arbete hos trafikledarna som har utvecklats under flera år. Med stor kunskap och smarta lösningar för störningar bidrar de till att minska både stopptid och konsekvenser av mindre störningar och de bidrar därmed till vår fina punktlighet. Grundpelarna i en punktlig drift ska heller inte underskattas och förtjänar att omnämnas. Vi hade aldrig nått de här fina resultaten om inte planeringsavdelningen gjort ett så grundligt arbete med tidtabellerna, om MTR Tech inte levererat fordon i tid som håller hela dagen, och om Strukton i samarbete med Infragruppen på MTR inte säkerställt att infrastrukturen levererar en god tillgänglighet.

Tågtrafik får ofta kritik för att inte vara i tid men på sträckan Stockholm-Göteborg, som MTR Express trafikerar, är punktligheten för tåget betydligt bättre än flyget. MTR Express uppnådde en punktlighet om 82 procent, mätt som ankomst inom 5 minuter, vilket är över 11 procentenheter bättre än SJ:s snabbtåg och drygt 20 procentenheter bättre än den genomsnittliga punktligheten för flygbolagen på sträckan. Det är viktigt att den här informationen når fram till resenärer eftersom vi vet att punktlighet är en viktig faktor när det gäller val av färdstätt.

Då pendeltågen och MTR Express kör på ett öppet spår, till skillnad från tunnelbanan, finns det yttre faktorer som påverkar punktligheten som vi inte direkt har rådighet över. Detta kan vara infrastrukturproblem i form av spårfel och fel på signalsystemet, andra tågoperatörers påverkan eller att något eller någon obehörig befinner sig på spåren. För resenärens upplevelse av punktligheten särskiljs inte dessa omständigheter från de som vi som bolag har direkt ansvar för. För att utveckla och förbättra punktligheten inom dessa områden samverkar vi med Trafikverket, Trafikförvaltningen och andra leverantörer för att ständigt förbättra resenärens upplevelse av resan med oss.

När det gäller punktligheten för Pendeltågen finns det en hel del utmaningar som även visar sig i siffrorna. MTR tog över driften av Pendeltågen i december 2016 och vi har därmed inte haft lika lång tid på oss att arbeta med åtgärder för att stärka punktligheten som vi har haft i tunnelbanan. Under 2017 nådde vi en punktlighet på 89,5 procent vilket är under målsättningen på 91,5 procent. Att vi inte nådde målsättningen beror både på sådant som vi inte har direkt rådighet över som infrastrukturproblem, men även faktorer där vi har möjlighet att påverka som exempelvis fordonsfel.



MTR Express X74

UNDERHÅLL

MTR har ett stort ansvar för tunnelbanans och pendeltågens fordon, depåer och stationer, 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 och pendeltågen. För tunnelbanan handlar det om fem tunnelbanedepåer och 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. Vi mäter på daglig basis tågtillgängligheten i tunnelbanan vilket är ett bra mått för att säkra ett tillfredställande tågunderhåll.

För Pendeltågen har vi ansvar för tre depåer (Södertälje, Bro och Älvsjö) och cirka 130 tåg, samt alla stationer, totalt 53 stycken. Underhållet för pendeltågen sköts av Emtrain AB som är ett dotterbolag till MTR Pendeltågen.

MTR Express äger sex tåg tillverkade av Stadler Rail, där Stadler Services Sweden utför fordonsunderhåll i den hyrda depån i Hagalund utanför Solna (i samarbete med ISS som utför städning och tvätt).



C20-tåg i tunnelbanedepå

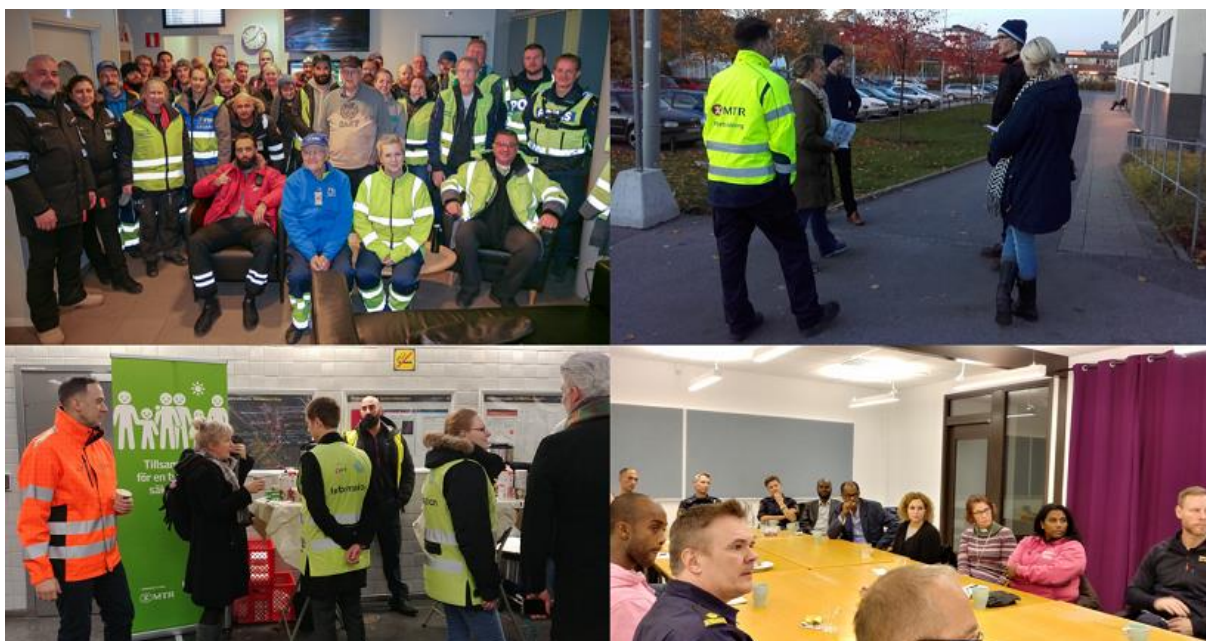
3.2 Tryggt och säkert

Att resa med tunnelbana och pendeltåg är och ska vara tryggt och säkert. Forskning visar att en stor andel våldsbrott sker inom 500 meters radie till kollektivtrafiken varför vi jobbar med ”hela resan perspektivet”. Detta innebär att det för oss är lika viktigt att känna sig trygg när man går till och från kollektivtrafiken som på stationen och på färdmedlet. Vi vet också att många känner sig otrygga vid vissa tidpunkter, särskilt kvällar och helgnätter när de reser på egen hand. Detta är något som vi vill ändra på.

Vi arbetar preventivt för att förhindra brott, men också för att få fler att känna sig trygga i kollektivtrafiken. Det här är ett arbete som vi inte kan göra själva, utan samverkan är helt nödvändigt. MTR har därför trygghetsskapande samarbeten med flera aktörer som Trafikförvaltningen, kommuner, Polisen, branschkollegor och frivilligorganisationer som exempelvis Tryggare Sverige. Vi har ett antal prioriterade områden, identifierade genom enkäter och statistik, där trygghetsarbetet pågår genom bl a platssamverkan och där vi deltar i brottsförebyggande råd, medborgarråd och liknande. Vi deltar även i trygghetsvandringar, totalt cirka femton tillfällen under 2017. Under trygghetsvandringar är fokus främst på situationellt preventiva åtgärder i den fysiska miljön för att påverka människornas känsla av trygghet och trivsel. Vi deltar även i nationella konferenser som Brå-konferensen ”Råd för framtiden – Samverkan i det brottsförebyggande arbetet” och i externa nätverk som ”Säkra platser” drivet av KTH och Brå. I Almedalen 2017 medverkade vi i tre seminarier på temat ”Trygghet i kollektivtrafiken”. En större satsning under året var Trygghetsveckan i Jakobsberg tillsammans med Järfälla kommun, Trafikförvaltningen, Polisen, Nobina och

Arriva där vi mötte resenärer och beskrev hur vi samverkar för en ökad trygghet i kollektivtrafiken.

Det finns flera faktorer som går att utveckla för att få till en ökad trygghetskänsla, exempelvis rätt belysning, skalskydd och social kontroll med hjälp av exempelvis kameror, fler trygghetsvårdar, ordningsvakter och nattvandrare. Det är också viktigt att områden underhålls och tas om hand, att klotter saneras snabbt och att trasiga lampor och materiel byts ut och repareras.



Förebyggande trygghetsinsatser. Medurs uppifrån vänster: Insats i Järfälla, Trygghetsvandring Bredäng, Medborgarråd Järva, Trygghetsveckan Jakobsberg

När det gäller säkerhet så är spårtrafik ett av de absolut säkraste sätten att färdas på. Olyckor där människor skadas till följd av kollisioner eller urspårningar är extremt ovanliga. Det händer dock att människor skadas under resan, främst till följd av att man ramlar. De flesta skador uppkommer på och kring stationerna framförallt när människor ramlar i rulltrappan. Det absolut mest riskfyllda är att befinna sig på spåret, både till följd av risken att bli påkörd eller att komma i kontakt med strömskenan.

Inom ramen för vårt avtal med SL genomför vi varje år skolinformation till låg- och mellanstadieelever i Stockholms län. Vid dessa besök använder vi oss av specialutbildade medarbetare, så kallade skolinformatörer. Fokus för besöken är trygghet och säkerhet, men vi informerar även eleverna om resande, klotter, SL-trafiken samt vilka yrken och roller som behövs i kollektivtrafiken.

För oss är säkerhet för våra anställda och resenärer vår absolut högsta prioritet och något som vi aldrig tummar på. Vi jobbar kontinuerligt med att säkerställa att alla våra medarbetare har rätt kunskap och kompetens.

Under hösten 2017 hölls **nätverksträffar** för samtliga chefer med fokus på trygghet, säkerhet och arbetsmiljö. Cheferna fick en heldag i fördjupning av MTR:s trygghetsarbete, trygghetsskapande faktorer, polisanmälningsrutiner, svåra samtal, risk- och kriser samt hur vi hanterar ett ärende med sjuka eller skadade medarbetare.

[Här](#) kan du läsa mer om hur du som resenär kan bidra till ökad säkerhet.



Varje år erbjuder MTR skolklasser att tävla om Lilla Säkerhetspriset, Stockholms enda säkerhetspris för skolbarn. Tävlingen är ett lekfullt sätt för barn att lära sig att resa säkert och reflektera över sitt eget beteende i kollektivtrafiken. Varje år har vi ett tema där barn får fundera på och komma med idéer kring hur man reser säkert. Målet med tävlingen är att lära barn hur vi alla kan bidra till en trygg och säker resa. 2017 var temat "Det egna ansvaret" och vinnare var Pilgrimsskolan i Aspudden.

"Årets vinnare av Lilla Säkerhetspriset har på ett kreativt sätt visat med sina teckningar hur de själva gör för att undvika olyckor när de åker tunnelbana och pendeltåg. Genom att ställa många frågor och nyfiket söka efter svaren har de lärt sig hur vi alla kan vara trygga när vi reser. Lilla säkerhetspriset 2017 tilldelas eleverna i årskurs 2 och 3 vid Pilgrimsskolan i Aspudden."

3.3 Tillgängligt och smidigt

TILLGÄNGLIGT

Kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för alla, oavsett om du är ung eller gammal, om du ser bra eller dåligt, om du sitter i rullstol eller använder rullator. Tillsammans arbetar vi med Trafikförvaltningen för att säkerställa tillgängligheten och göra det så smidigt som möjligt för de med funktionshinder. Trafikförvaltningen ansvarar för att lokaler och vagnar är tillgänglighetsanpassade medan vi finns tillgängliga bland resenärerna vid tunnelbanan och pendeltågen genom våra kundservicevärdar. Vårdarna hjälper till att besvara frågor och utför ledsagning som kan beställas dygnet runt på telefon, sms eller e-post.

Vi mäter och följer upp inställelsetiden för ledsagning där målet är att alla som önskar ledsagning ska få det inom 30 minuter för tunnelbanan och 60 minuter för pendeltågen.

Tågen hos MTR Express är tillgänglighetsanpassade genom att man enkelt kan gå från plattformen in på tåget. Det finns särskilda platser ombord där man kan sitta med rullstol, och

ledarhund eller servicehund för personlig hjälp åt resande med funktionsnedsättning får kostnadsfritt tas med på tågen. Även på MTR Express erbjuder vi ledsagning till och från tåget. Ledsagaren möter upp resenären vid angiven plats och tidpunkt och följer sedan med till avsedd plats ombord på tåget.

Vid felanmälan, av exempelvis trasiga hissar och rulltrappor, 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 av utbildningen sker vart femte år.



Tillgänglighet för alla oavsett fysisk förmåga

TILLFÖRLITLIG OCH LÄTTILLGÄNGLIG INFORMATION

Att resa med oss ska vara smidigt. Det ska vara lätt att få reda på bästa sättet att ta sig från punkt a till punkt b, när tåget går samt ifall det är några förseningar eller andra trafikstörningar. Det är därmed viktigt att trafikinformationen är tillförlitlig och lättillgänglig. För att allt ska fungera har vi för tunnelbanan en hel avdelning för trafikinformation som är bemannad under hela trafikdygnet varje dag under hela året. Varje trafikledningscentral bemannas av en trafikinformatör som har eget ansvar för informationen på berörd bana. Trafikinformatören ansvarar för t.ex. stationsutrop, text på stationsskyltar och på sl.se, press-sms samt har även kontakt med stationsvärdar, kundservicevärdar och jourhavande

stationschef. Vid större händelser och förändringar i trafiken krävs massiva informationsinsatser på de platser där resenärer kan uppleva trafikstörningar. I dessa lägen omfördelas resurser från andra banor för hjälp med t.ex. skylttexter. För pendeltågstrafiken och MTR Express är det Trafikverket som är ytterst ansvarig för trafikinformation. Vi har en nära samverkan med Trafikverket för att säkra snabb och tillförlitlig information till resenärerna genom ett flertal kanaler. Trafikverket informerar resande genom skyltar och utrop på stationer medan vi informerar resenärer ombord på tågen. För pendeltågsverksamheten publicerar vi även aktivt information genom SL:s hemsida, samt skickar ut kundservicevärdar, vid omfattande störningar, för att kunna ge bästa möjliga information och hjälp till resenärerna.

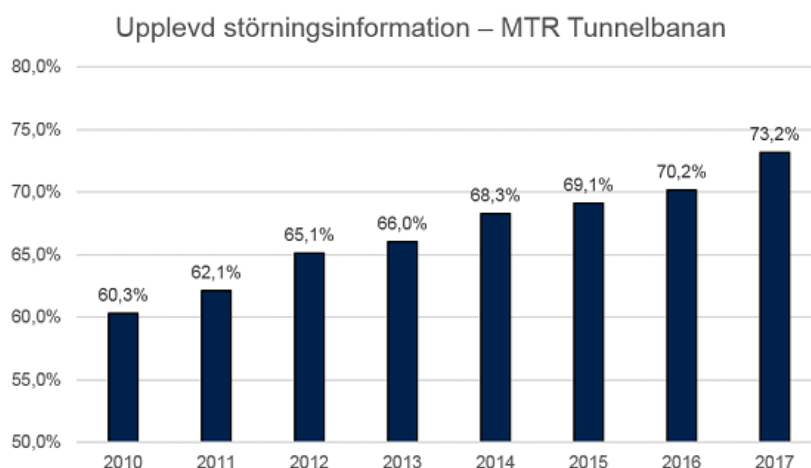
På MTR arbetar vi proaktivt både med förutsedda och oförutsedda trafikstörningar. För att hantera oförutsedda störningar inom tunnelbanan har vi bland annat tagit fram något som vi kallar **Trafikscenarios**. Dessa finns beskrivna i dokument och innehåller en trafiklösning för ett givet stopp (plattform eller växlar) samt information att förmedla till resenär. Syftet är att underlätta i informationsinsatsen till resenärer för flera personalgrupper och att underlätta för frontpersonalen vid störningar så att enhetlig och tydlig information når resenären.

Trafikscenarios introducerades på tunnelbanans röda linje vid årsskiftet och har sedan dess även införts för gröna linjen. Hittills har responsen varit positiv från såväl trafikinformatörer, stationschefer som stationsvärdar.

Även inom pendeltågsverksamheten och på MTR Express arbetar vi med störningsplaner för att kunna hantera oplanerade störningar på ett kundfokuserat och effektivt sätt.

Samverkan och kommunikation inom och mellan olika avdelningar är centralt för att få ut rätt information till våra resenärer. Vi har därför under 2017 genomfört utbildningar av ett antal trafikledare för att förbättra kommunikation och samverkan på Trafikledningscentralen i samband med trafikstörningar. Ytterligare utbildningar kommer genomföras under våren och hösten 2018. I tillägg till detta har även ett WIT-projekt påbörjats för att förbättra kommunikationen mellan trafikinformatörer och trafikledare.

De som bäst kan avgöra ifall trafikinformationen är bra är våra resenärer. Vi mäter och följer därför upp hur nöjda våra resenärer är med störningsinformationen. Sedan MTR tog över ansvaret för tunnelbanan i slutet av 2009 har vi sett en markant och kontinuerlig förbättring av den upplevda störningsinformationen. Det är ett kvitto på att vi gör rätt saker och det sporrar oss ytterligare att fortsätta förbättra informationen till våra resenärer.



Upplevd störningsinformation MTR Tunnelbanan 2010-2017

Tips! Missa inte att ladda ner vår app [Reskoll](#) som du kan använda för att planera din resa inom hela SL:s kollektivtrafik.

Citat: ”Även om man som trafikinformator jobbar ensam så har man alltid någon annan att hämta stöd från, detta främst för att det är en stark arbetsgrupp som mer än gärna ställer upp för varandra.” – Vicktor Jansson Forsström, Trafikinformatör MTR Tunnelbanan

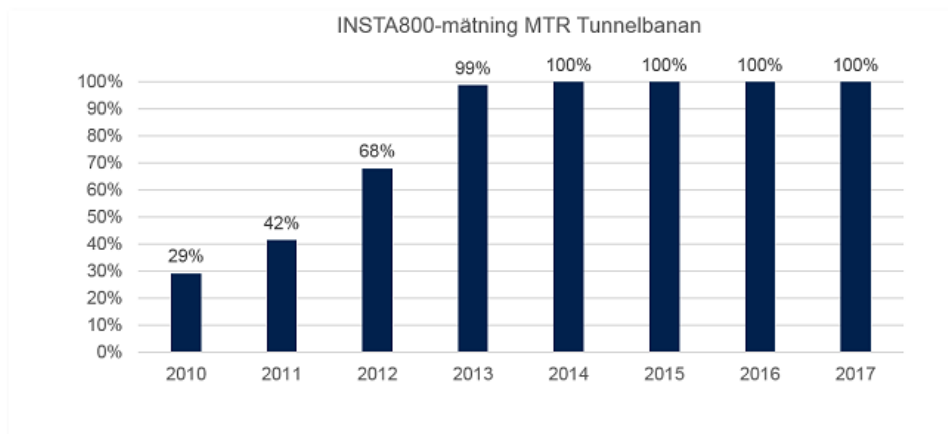
KOMBINATIONRESOR

Många av våra resenärer kombinerar olika trafikslag där vissa inte finns med i kollektivtrafiken, exempelvis cykel, fjärrtåg, bil och taxi. Inom kollektivtrafiken kan vi göra dessa byten enklare genom att säkerställa att det finns bra cykelparkeringar, och där det är lämpligt infartsparkeringar, i anslutning till stationerna. I vissa fall kanske man väljer mellan bil, cykel och kollektivtrafik eller en kombination av dessa och snabbt vill få en jämförelse av vad som går snabbast.

Det pågår projekt som tittar på hur den här typen av kombinationsresor ska kunna göras så smidigt som möjligt och som även skulle kunna inkludera gemensamma betallösningar/abonnemang och nya typer av appar. Från MTR medverkar vi tillsammans med flera andra stora aktörer sedan 2017 i projektet Hållbar Mobilitet Som Tjänst som drivs av Energimyndigheten. För oss är det viktigt att den här typen av initiativ både leder till en bättre kundupplevelse och minskad miljöpåverkan genom minskat bilresande.

3.4 Rent, fräscht och funktionellt

En ren, fräsch och fungerande miljö är viktigt både för vår personal och våra resenärer. MTR ansvarar för städning av alla fordon (tunnelbana, pendeltåg och MTR Express), depåer och stationer. Det är en utmaning att dagligen städa många stora ytor där det rör sig väldigt många människor. Därför behövs tydliga rutiner och en strukturerad styrning, inte minst som MTR både arbetar med egen- och inhyrd personal. Vi jobbar kontinuerligt med att utveckla arbetet och sedan MTR tog över tunnelbanan har andelen resenärer som är nöjda med städningen stadigt ökat. En gång i månaden följs städningen upp genom INSTA 800-mätningar, en nordisk standard för att mäta städkvalitet. TF gör även regelbundna uppföljningar av städning och klottersanering. Inom pendeltågsverksamheten har resenärernas nöjdhet avseende städning på stationer och vagnar ökat något sedan övertagandet i december 2016. Detta är ett område vi aktivt arbetar med för att förbättra ytterligare. För att få bättre kontroll kommer vi att ta över lokalvårdsorganisationen i egen regi fr o m maj 2018.



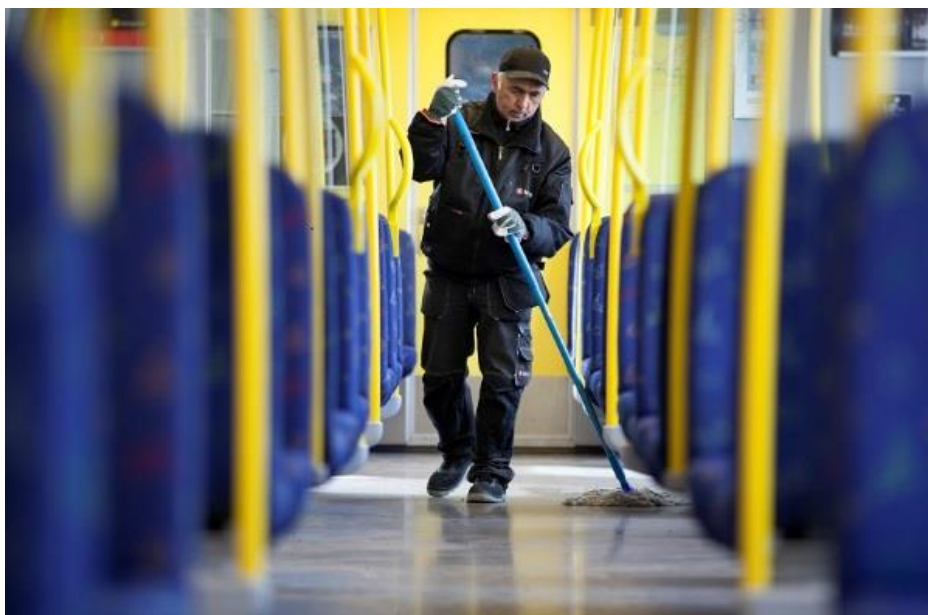
Städkvalitet enligt INST800 i tunnelbanan

Att något i våra miljöer inte fungerar som det ska kan upptäckas på olika sätt. Felanmälningar görs av resenärer eller löpande av vår personal. Vi upptäcker även saker som behöver åtgärdas under de regelbundna ronder som genomförs under året. Bedömning och prioritering av felen görs baserat på hur akuta de är och ärendet lämnas sedan över till ansvarig som hanterar dem efter prioritet. Det är viktigt att komma ihåg att MTR inte har ansvar för vissa delar av den fysiska miljön, exempelvis rulltrappor, som är en av de vanligaste typerna av felanmälningar.

Både vad gäller klottersanering och städning är det viktigt att använda rätt typ av medel som är anpassade till materialet och som kan göra rent med så liten påverkan på miljön som möjligt. Vissa ytor och typer av färger kan dock behöva starkare kemikalier för att kunna saneras med ett godtagbart resultat och för att nå kravet att klotter ska vara borttaget senast 24 timmar efter upptäckt. Vi säkerställer dock att vi följer SLL:s utfasningslista för kemikalier och har en tydlig process i de fall vi behöver introducera en ny kemikalie. Processen

säkerställer att kemikalien inte innehåller ämnen som är förbjudna eller som vi inte bör använda.

Sedan 2015 används joniserat vatten i daglig städning vid samtliga tunnelbanestationer vilket har lett till att förbrukningen av vanliga kemikalier minskat med 80 procent samtidigt som effektiviteten är minst lika bra. Det är något som alla vinner på och vi arbetar kontinuerligt för att hitta nya lösningar med den typen av win-win resultat.



Daglig vagn-städning

4. Fokusområde 2: Minska miljö- och klimatpåverkan

Sommaren 2017 beslutade riksdagen om att införa ett historiskt klimatpolitiskt ramverk för Sverige som innehåller nya klimatmål till 2030, 2040 och 2045, en klimatlag och ett klimatpolitiskt råd. I samband med detta identifierades även att en av de största utmaningarna till 2030 är att nå klimatmålen inom transportsektorn. En handlingsplan har tagits fram med förslag på åtgärder för att ställa om till mer effektiva fordon, fossilfria drivmedel och överflyttning till järnväg och sjöfart liksom ökad andel cykel, gång och kollektivtrafik. Du kan läsa mer om det klimatpolitiska ramverket [här](#).

I dagsläget står kollektivtrafiken, gång och cykel för cirka 20 procent av svenska befolkningens totala färdsträcka. Detta behöver nästintill fördubblas till 2030 om vi ska nå målen för fossiloberoende vägtrafik. En av våra viktigaste uppgifter på MTR är att medverka till att nå denna måluppfyllnad. Resor med tunnelbana, pendeltåg och MTR Express är väldigt energieffektiva transporter i sig. Dessutom drivs all vår spårbundna trafik enbart med förnybar energi. Det innebär att när du reser med oss så är klimatpåverkan från din resa

minimal. Vi arbetar ständigt för att få fler att resa kollektivt, hur vi gör det förklarar vi under **Fokusområde 1**.

Vår verksamhet har en liten miljö- och klimatpåverkan relativt andra transportsätt men vi strävar ändå efter att kontinuerligt minska vår belastning. Det handlar bland annat om att använda energi på ett så effektivt sätt som möjligt, att öka andelen förnybara drivmedel i de bilar och underhållsfordon som vi använder, fasa ut skadliga kemikalier och förbättra avfallshanteringen samt att genom vår uppförandekod ställa miljömässiga och sociala krav på våra leverantörer. Hur vi arbetar med detta kan du lära dig mer om under detta fokusområde.



Tunnelbanetåg C20 på väg mot Slussen

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Nyckeltal	Mål 2017	Resultat 2017
Minskat koldioxidavtryck	Hållbarhetspolicy, SLL:s övergripande mål om förnybart drivmedel vid transporter	Totalt koldioxidutsläpp per personkilometer	0,17 gram CO ₂ /personkilometer	0,16 gram CO ₂ /personkm
		Alla scope 1 utsläpp samt tjänsteresor med flyg och taxi ska klimatkompenseras	100% av scope 1 + tjänsteresor scope 3 klimatkompenseras	100% (Klimatkompensering för 359 ton)

Energianvändning	Hållbarhetspolicy	Uppmätt energianvändning per fordons-kilometer för C20	3,0 kWh/fordonskm	3,26 kWh/fordonskm
Minskad kemikalieanvändning		Antal kemiska produkter med ämnen i SLL:s lista för förbudsämnen (utöver specificerade undantag)	0	0
Förbättrad avfallshantering	Hållbarhetspolicy, Riktlinjer för tågvtättar	Antal avvikelser från korrekt sortering av fraktioner	0	0 avvikelser
		Antal anmärkningar vid provtagningar på utgående vatten från tågvtättar ska vara 0	0	13 anmärkningar för MTR Tech
Hållbar leverantörskedja	Code of conduct, Etiska regler	Andel A och B leverantörer som utvärderats utifrån hållbarhetskriterier (100%)	100%	31 av 38 (82%)

Tabell: Måttal – Minska miljö- och klimatpåverkan

4.1 Minskad energianvändning och koldioxidavtryck

Energianvändning

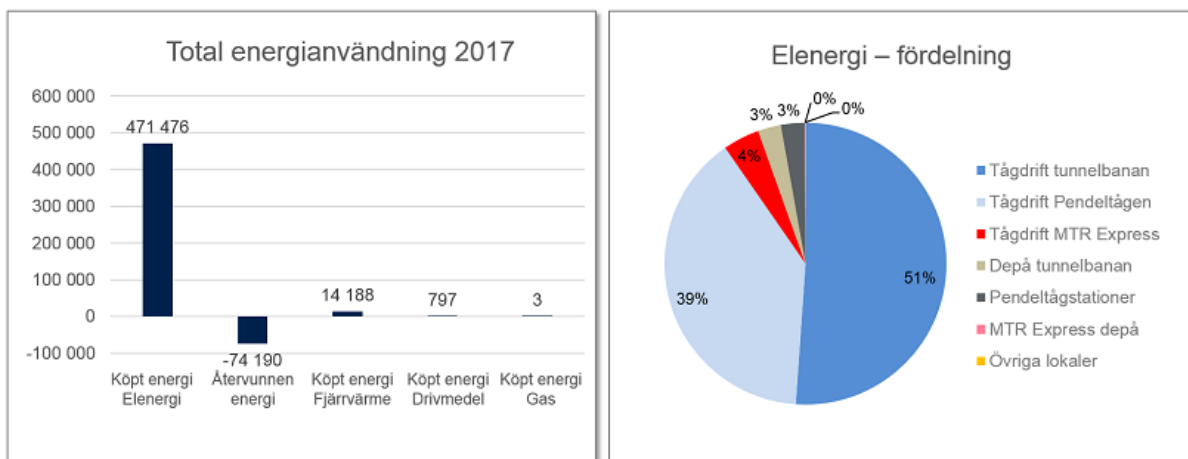
Vår verksamhet använder mycket energi. Totalt gör vi av med över 400 000 MWh varav 94 procent används till våra tåg. Övrig energi utgörs av fjärrvärme och el till depåer, stationer och övriga byggnader samt egna bilar och underhållsfordon. Potentialen att spara energi är fortfarande betydande, samtidigt som vi, i vårt uppdrag till Trafikförvaltningen, också förbinder oss att jobba med energieffektivisering och ett miljö-anpassat körsätt.

Vi mäter energianvändningen för våra tåg, 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. Detta är även något vi avser implementera inom pendeltågsverksamheten.

Sedan 2016 gör vi en energikartläggning som förutom att det ger oss en bra bild av vår energiförbrukning även innebär att vi identifierar och ger förslag på olika

energieffektiviserande åtgärder. I den senaste energikartläggningen har vi identifierat sex åtgärdsförslag som tillsammans har en potential att spara 2300 MWh.



Energianvändning och fördelning av elenergi

Under 2017 inleddes ett arbete med att ersätta all belysning på pendeltågsstationerna till LED. Förutom en driftsäker och energieffektiv belysning så ger LED-projektet även bättre belysning och rätt ljus på rätt plats, vilket kan bidra till en tryggare och säkrare miljö för resenärerna. Även pendeltågens egen personal och entreprenörer drar nytta av den förbättrade belysningen.



Byte till LED-belysning

Koldioxidavtryck

All el till våra tåg kommer från förnyelsebara källor. Det innebär att vår trafik har ett mycket lågt koldioxidavtryck. Som stor elanvändare förstår vi dock att vår elkonsumtion kan ha viss reell påverkan på energisystemet. När vi minskar vår elanvändning innebär det att mindre el behöver produceras vilket hjälper till att fasa ut icke förnybar elproduktion. Även om man räknar med att en kWh förnybar el har nära noll i koldioxidavtryck är det ändå alltid bättre med en kWh som inte behöver produceras. Detsamma gäller även för fjärrvärme, där vi genom miljöavtal också har ett relativt lågt koldioxidavtryck.

De delar där vi har störst potential att sänka vårt koldioxidavtryck är transporter i form av våra tjänstefordon samt tjänsteresor med flyg och taxi. En stor del av våra tjänstefordon är gashybrider som går att köra på antingen biogas/fordonsgas eller bensin. Vi har avtal så att all gas som tankas är 100% förnybar och vi jobbar för att så stor andel av tankningar som möjligt ska ske med gas, vilket blir lättare i takt med att infrastrukturen byggs ut. Vår fordonsflotta består dock fortfarande av en del dieslbilar som på sikt kommer att bytas ut mot mer miljövänliga bilar. Till dess jobbar vi för att våra förare ska välja bränsle med hög förnybar andel.

Vi har valt att redovisa växthusgaser enligt principerna i GHG-protokollet enligt GRI-standard som innebär uppdelning i scope 1, scope 2 och scope 3.

VÄXTHUSGASER SCOPE 1, 2, 3		
	DEFINITION	INNEFATTAR FÖR MTR
Scope 1	Utsläpp från källor som ägs eller kontrolleras av MTR	<ul style="list-style-type: none"> • Köldmedium (läckage) • Verksamhetsfordon (egna bildar) • Svetsning
Scope 2	Indirekta "energi-utsläpp": exempelvis från köpt el och värme	<ul style="list-style-type: none"> • Tågtrafik • Tågdrift uppställning • Värme stationer, depåer och övriga lokaler • El stationer, depåer och övriga lokaler
Scope 3	Indirekta övriga utsläpp som är en konsekvens av vår verksamhet	<ul style="list-style-type: none"> • Ersättningstrafik • Garantiresor • Tjänsteresor (tåg, flyg, taxi) • Budbilar

Växthusgaser scope 1, 2, 3

Vi har valt att klimatkompensera våra växthusgasutsläpp från scope 1 samt för alla våra tjänsteresor genom Tricorona. Att vi valt just dessa områden är för att det är de som vi har störst möjlighet att påverka. För 2017 kommer vi att klimatkompensera för 359 ton koldioxid där pengarna kommer att gå till ett utvalt projekt hos Tricorona. För klimatkompenseringen 2016 stöttade vi biomassakraftverket Sri Balaji i delstaten Andhra Pradesh i östra Indien.

4.2 Minskad kemikalieanvändning

Vi använder kemikalier för att städa och klottersanera kundmiljöer, stationer och vagnar, samt för att underhålla vagnarna på depåerna. Rätt kemikaliehantering är både en miljöfråga och en arbetsmiljöfråga. Ur ett miljöperspektiv är det viktigt att vi inte släpper ut skadliga ämnen till vatten. Ur ett arbetsmiljöperspektiv är det viktigt att de som hanterar kemikalierna gör det på ett säkert sätt för att undvika skada.

I SL-avtalet för MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen 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 tunnelbane- och pendeltågssträckning. 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. Vi mäter regelbundet kvalitén på utgående avloppsvatten vid våra depåer för att undvika att vi överskrider gränsvärden.

Det systematiska arbetet med att minska mängden kemiska produkter stöds av våra kemikaliereregister. För att undvika att farliga kemikalier kommer in i verksamheten kontrollerar vi alltid innan inköp av nya produkter att de inte finns med på förbudslistor såsom 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.

Sedan 2015 genomför vi daglig stationsstädning i tunnelbanan enbart med joniserat vatten, vilket du kan läsa mer om nedan. För att minska vattenutsläpp inom tunnelbanan använder vi oss även av ångmaskiner för tvätt av vissa ytor istället för att tvätta med högtryck.

Under 2016 bytte vi ut oljebaserad färg till vattenbaserad färg, varav vissa är Svanen-märkta, när vi genomför klottersanering av kundmiljöer. Detta är något som mäts genom att vi kvartalsvis följer upp satta nyckeltal. Hanteringen av kemikalier följs även upp löpande via olika interna revisioner, och vi rapporterar årligen data om vilka kemiska produkter vi använder och deras mängder till Trafikförvaltningen.

Vi arbetar ständigt med att hitta alternativa metoder och mer miljöanpassade kemikalier för klottersanering, och utvecklar våra metoder för att skapa ”best practice”. Ett exempel på detta är att vi, istället för att sanera klotter med hjälp av kemikalier, arbetar med glasslip och foliering.

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 städ-kemikalier 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.



4.3 Förbättrad avfallshantering

Liksom all verksamhet ger även vår upphov till olika typer av avfall. På våra kontor rör det sig främst om icke-farligt avfall såsom hushållssopor, papper, glas, plast och metall. Där har vi källsorteringssystem så att våra anställda ska kunna sortera sitt avfall på ett enkelt sätt. När det gäller hanteringen av datorer och mobiltelefoner så anlitar vi ett företag som samlar in och tar hand om dessa. I första hand servas utrustningen och säljs vidare för att få förlängt liv. I andra hand återanvänds delar och i sista hand säkerställs att elektroniken tas om hand på ett säkert sätt. På det sättet sparas både resurser och pengar.

De största och viktigaste avfallsmängderna uppstår vid tågunderhåll vid våra depåer. Farligt avfall som genereras är exempelvis vattenbaserad tvättvätska, olja och oljehaltigt avfall, slam från avskiljare och kemikalier. Vi har tydligt uppmärkta kärl för att alla på depåerna ska få hjälp att sortera rätt.

Vid flera av våra depåer har vi fordonstvättanläggningar som resulterar i tvättvatten som behöver renas. Vid Brodepån och Södertäljedepån har det sedan flera år, innan MTR tog över driften av pendeltågen, varit problem med förhöjda värden av koppar i det renade vattnet. Med anledning av det byggdes reningsverket vid Brodepån om 2017 och sedan dess har vattenproverna visat godkända resultat. En liknande ombyggnad kommer att ske vid fordonstvätten i Södertälje under 2018.

Vi får ibland frågor om varför vi inte har källsortering i tunnelbanan. Detta är något vi för en dialog kring med Trafikförvaltningen då detta inte direkt ingår i vårt uppdrag. Läs gärna mer om detta under [Ständig utveckling](#).

Under året har flera WIT-projekt genomförts med koppling till avfallshantering, nedan följer några exempel:

- På Högdalendepån fanns problem att olika fraktioner hamnade i samma avfallskärl. Genom att införskaffa olivfärgade kärl för olika fraktioner blev det enklare att göra rätt och problemet minskade dramatiskt.

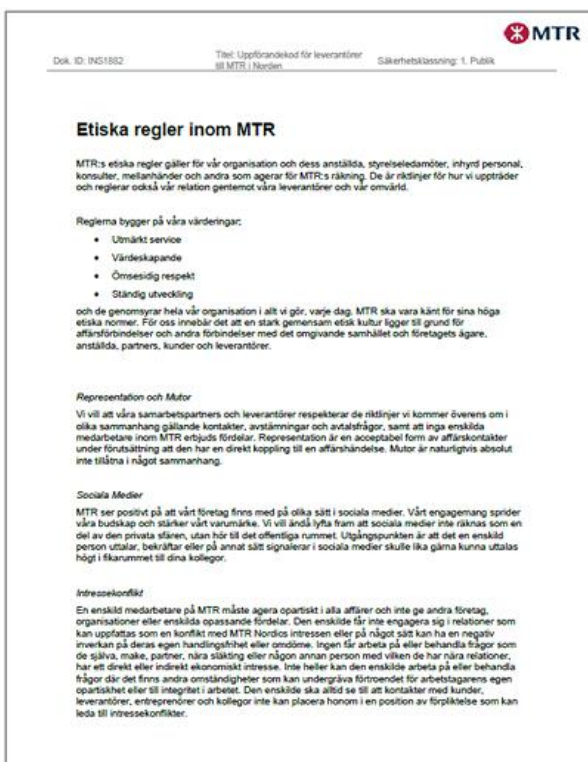
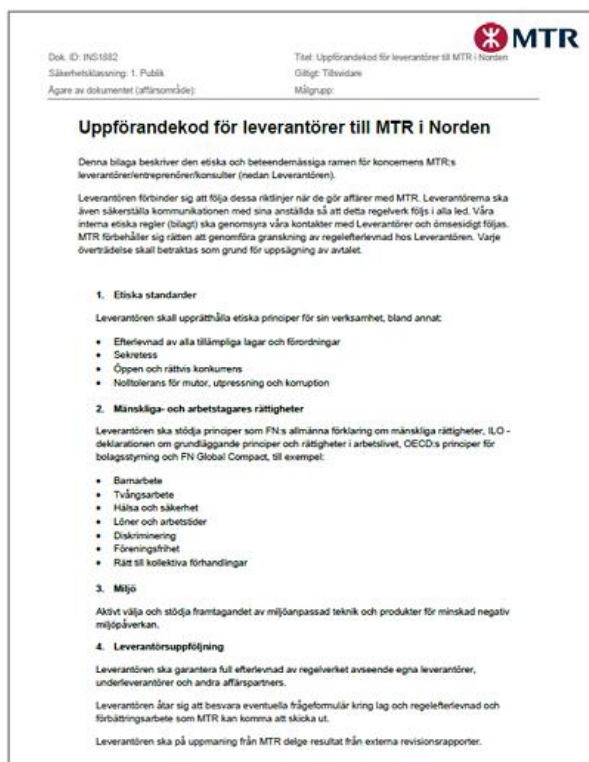
- På vissa toaletter fanns gamla hållare för pappershanddukar som medförde onödigt hög förbrukning och överfulla papperskorgar. Dessa byttes ut mot nya hållare vilket ledde till att pappersförbrukningen halverades.
- För att säkerställa drift vid eventuell datastörning skrevs listor ut efter varje kvällsskift vilket innebar en stor mängd pappersförbrukning. Genom ett beslut om att istället tanka över listorna till ett USB-minne togs behovet av papperslistorna helt bort.
- På klotteravdelningen var avfallshantering bristfällig genom att avfall kontinuerligt slängdes i fel kärl. Flera åtgärder genomfördes såsom nya rutiner, nya skyltar och kärl samt utbildning av medarbetarna. Detta ledde till att bristfälligheten vid hantering av avfall inom klotteravdelningen minskade och projekt uppmärksammades med utmärkelsen årets WIT-projekt under den årliga WIT-galan 2017.

Alla avfallsmängder från tunnelbane- och pendeltågsverksamheterna rapporteras årligen till Trafikförvaltningen. En tabell över de olika fraktionerna finns under [Året i siffror - Miljö](#). På MTR Express hanteras och sorteras avfallsmängden från såväl tågen som depån via en leverantör.

4.4 Hållbar leverantörskedja

För företag idag räcker det inte med att bara ha koll på och ta ansvar för det som ryms inom den egna verksamheten. Allt större krav ställs på att även leverantörer och underleverantörer håller tillräckligt hög kvalitet på sitt hållbarhetsarbete.

Våra leverantörer tillhandahåller tjänster och produkter av väldigt skilda slag såsom tåg, uniformer, kemikalier, avfallshantering, fastighetsunderhåll och konsulttjänster, bara för att nämna några. De varierar också i storlek från ett fåtal anställda till tusentals anställda, vilket såklart ställer olika krav och möjligheter på uppföljning. Även om leverantörerna skiljer sig åt så är gemensamt att de ska följa vår uppförandekod som bygger på FN:s Global Compacts 10 principer vilka innefattar krav kring mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupcion. En tydligare styrning av vår leverantörsuppföljning sattes upp under 2016 som innebär att vi klassificerar våra leverantörer från A-D, där A och B är våra viktigaste leverantörer. Till dessa har vi under 2016 och 2017 skickat ut själutvärderingsenkäter för att förstå hur långt de har kommit med sitt hållbarhetsarbete. För de viktigaste leverantörerna (A och B) tar vi dessutom varje år fram individuella uppföljningsplaner som bl a är baserade på resultaten av enkäterna, leverantörernas verksamhet samt deras riskprofil.



MTR:s Uppförandekod för leverantörer bygger på FN:s Global Compacts 10 principer

5. Fokusområde 3: Främja Mångfald

Sverige idag är ett samhälle som rymmer en stor mångfald av invånare med olika nationaliteter, kulturer, religioner och sexuell läggning. När denna mångfald tas tillvara leder det till en positiv samhällsutveckling och ett samhällsklimat där alla får känna sig inkluderade.

För oss på MTR är mångfald en tillgång. Som arbetsgivare vet vi att med en inkluderande arbetsplats präglad av mångfald uppstår en mängd positiva effekter som att arbetsklimatet blir mer positivt och att vi som organisation blir mer kreativ, bättre på innovation och på att lösa uppgifter. Genom att våra anställda speglar våra resenärer medför det också att vi på ett enklare sätt kan kommunicera med våra resenärer och bättre förstå deras olika behov. Vi har medarbetare från minst 100 nationaliteter vilket är något vi är stolta över och som vi vill ta till vara på. Ett konkret exempel, som kom som ett medarbetarförslag, är att operativ personal har valet att få landsflaggor på sina namnskyltar som visar vilka språk de behärskar.

För att främja mångfald räcker det inte med att ha anställda med olika bakgrund och egenskaper, man måste även skapa bra förutsättningar på arbetsplatsen med tydliga positiva värderingar och en sund kultur där ingen diskrimineras och där inga former av trakasserier accepteras. Hur vi arbetar med detta kan ni läsa under Jämställd och Jämlik arbetsplats. En annan grundförutsättning är en hälsosam och säker arbetsplats vilket även det behandlas i ett separat avsnitt.

Som Stockholms tredje största privata arbetsgivare har vi kontinuerligt ett stort behov av att hitta kompetens. Ur det perspektivet är det viktigt att vi ständigt vidgar våra perspektiv även vi rekrytering. Det råder en brist på arbetskraft i Stockholm idag samtidigt som många som skulle vilja arbeta inte får ett jobb. Det är en situation som vi på MTR vill bidra till att förändra. Ett konkret exempel på detta är att vi 2017 startade en lokförarutbildning i egen regi. Läs gärna mer om detta här.



Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Nyckeltal	Mål 2017	Resultat 2017
Hälsosam och säker arbetsplats	Arbetsmiljöpolicy, Säkerhetspolicy, Friskvårdspolicy, Rehabiliteringspolicy, Lönepolicy, Likabehandlingspolicy, Bemanningpolicy	Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar	<0,60	0,33
		Medarbetarnöjdheten i medarbetarundersökningen	>84	84
Jämställd och jämlik arbetsplats	Policy om att motverka kränkande särbehandling, Likabehandlingspolicy	% av medarbetarna som svarar att de inte diskrimineras vad gäller kön, etisk tillhörighet, religion, sexuell läggning, funktionshinder och ålder i medarbetarundersökningen.	>89%	86%
Tillvaratagande av kompetens och mångfald	Medarbetarhandbok, Etiska regler, Code of conduct	% av medarbetare som svarar att de ges rätt förutsättningar för kompetensutveckling [1]	Ej målsatt	68%

Tabell: Måltal – Främja mångfald

[1]Sammanvägning av frågor:

Får du den kompetensutveckling som du behöver för ditt arbete?

Har du möjlighet att utvecklas i ditt arbete?

Stödjer din närmaste chef din professionella utveckling?

5.1 Hälsosam och säker arbetsplats

Vi bedriver ett systematisk arbetsmiljö- och hälsoarbete inom hela MTR Nordic för att främja medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Syftet är att skapa en arbetsplats där vi proaktivt 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 resenärer, en arbetsplats där medarbetare trivs och stannar kvar samt förutsättningar för kundmöten i världsklass.

I verksamheten sker detta arbete bl a 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 bolag när det kommer till fackliga relationer och förhandlingar.

Under 2017 ingick vi ett avtal med Skandia om gruppförsäkring, där alla våra anställda har blivit erbjudna att teckna en eller flera subventionerade försäkringar.

Inom MTR erbjuds en mängd olika tjänster för att främja en hälsosam livsstil för medarbetare. På vårt intranät har vi en dedikerad sida där all 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 fortbildats 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 samt Starck & Partner som hjälper till vid rehabilitering, omställning eller vid behov av medarbetarhandledning.

- Samtliga medarbetare erbjuds att delta i friskvårdsaktiviteter under året, och vi delar även ut ett årligt friskvårdsbidrag och erbjuder två massagetillfällen per år. Det finns även utvalda rabatterade träningsförmåner vid de enskilda kontoren för att tillgodose medarbetares träningsbehov vid arbetsplatsen.



En hälsosam och säker arbetsplats är centralt för oss

5.2 Jämställd och jämlik arbetsplats

En jämställd och jämlik arbetsplats innebär att ingen ska diskrimineras oavsett kön, etnisk tillhörighet, sexuell läggning, funktionshinder, religion, ålder eller könsöverskridande identitet. För oss är det en självklarhet och det finns även beskrivet i vår likabehandlingspolicy. Policyn omfattar alla medarbetare oavsett anställningsform och gäller även för inhyrda medarbetare, entreprenörer och praktikanter. På MTR har vi nolltolerans för kränkande särbehandling och alla typer av trakasserier. Vi har en princip om lika lön för lika arbete. Vi har även som mål att verka för en jämnare könsfördelning inom alla våra bolag.

För att säkerställa att alla medarbetare agerar enligt policyn har vi löpande utbildning och information till alla medarbetare och specifika insatser riktade till våra chefer. Alla nyanställda utbildas i vår code of conduct, där likabehandling är en viktig del för att skapa en sund kultur på våra arbetsplatser.

Vårt förebyggande arbete mot kränkande särbehandling och trakasserier är viktigt, men också att faktiskt vidta åtgärder i de fall något händer. Vi följer upp alla eventuella misstankar och uppmanar alla som på något sätt blivit utsatt för eller vittne till opassande beteende att kontakta sin chef, hans chef, HR-avdelningen eller någon annan på företaget som man har förtroende för. Det finns även en anmälningsfunktion på intranätet. Under 2017 anmälde ett fall som innebar att personer fick omplaceras och sluta.

5.3 Tillvaratagande av kompetens och mångfald

Ständig utveckling är en grundpelare för att förbättra och skapa engagemang inom verksamheten. Vår utgångspunkt är att löpande hjälpa varandra att bli bättre men även att säkra medarbetares individuella utgångspunkter och förbättringsområden. Vi har en tydlig process för utbildning och kompetensutveckling som samtliga bolag omfattas av. Som bas utgår vi från de årliga utvecklingssamtalen där den närmaste chefen stämmer av hur medarbetaren uppfattar sin arbetssituation. En dialog genomförs även kring 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 2017 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.

MTR lägger stor vikt vid att tillvarata den kompetens som finns i organisationen och det finns stora möjligheter till utveckling i form av olika interna karriärvägar. För medarbetare med personligt driv erbjuds det många tillfällen att utvecklas och prova nya utmaningar. Det finns gott om exempel på medarbetare som avancerat från en operativ tjänst till att anta en chefsroll med personalansvar. Andra operativa medarbetare har istället antagit tjänstemannaroller såsom ledningskoordinatorer eller pedagogiska utvecklare. Ett annat vanligt karriärsteg är att vidareutveckla sig till handledare eller instruktör och i sin tur utbilda nya kollegor. I och med den pågående expansionen av MTR-koncernen så öppnas ständigt nya karriärvägar. MTR ser positivt på kompetensspridning och uppmuntrar karriärsteg mellan bolagen.



Ett exempel på en medarbetare vars personliga driv fått honom att testa både olika roller och olika bolag inom MTR-koncernen är Sheron Fernando. Under studietiden började Sheron att arbeta deltid som stationsvärd på Tunnelbanan. I samband med att MTR tog över tunnelbanedriften bytte Sheron roll till kundservicevärd och var även med i ett projekt för att kartlägga kundens behov och definiera arbetssätt för att möta behoven. Projektet ledde till dokumenterade rutiner och processer vilka ligger till grund för nuvarande kundservicevärdars arbetssätt. Sheron motiveras av att ta sig an nya utmaningar och 2010 blev han MTR:s yngsta stationschef. Numera arbetar Sheron som gruppchef trafik på Pendeltågen. Enlig Sheron kan alla som vill skapa sin egen karriärväg på MTR, det gäller att hitta vad man själv är bra på och vill utvecklas inom. Mångfalden inom bolagen är vår styrka.

6. Fokusområde 4: Utveckla och länka samman samhällen

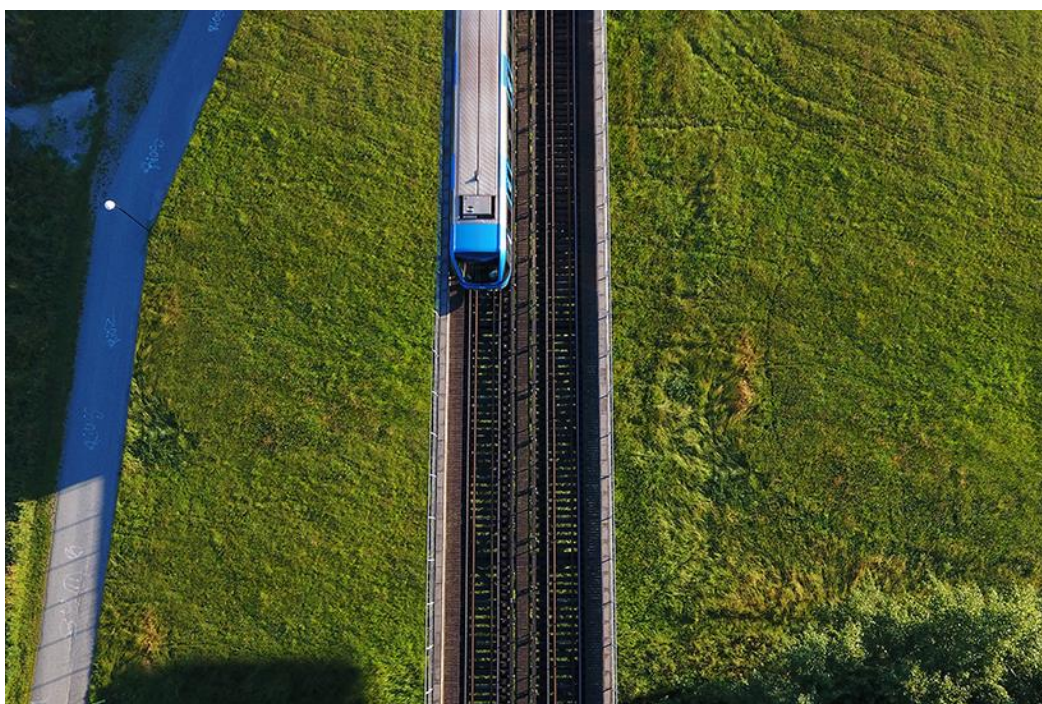
Resandet ökar ständigt i samhället och det finns ett stort behov av mer hållbara transporter. Genom vår affärsmodell, som i grunden går ut på att länka samman och utveckla hållbara samhällen genom spårtrafik, har vi därför en viktig roll att spela. Vi är del av en internationell koncern som har funnits i nästan 40 år som startades i Hongkong, där vi driver en tunnelbana som av många anses vara världens bästa. Detta är något vi vill ta med oss i utvecklingen av spårtrafik inom Stockholm och Sverige samt till Norden som helhet. Vi vill vara en aktiv och pådrivande aktör i samhällsbygget för att skapa framtidens smarta, attraktiva och hållbara transportlösningar som är väl anpassade till det omgivande samhället. Med kunden i fokus,

stark expertis och en drivkraft att ständigt förbättras har vi goda förutsättningar att vara med och påverka utvecklingen mot en mer hållbar framtid.

Under senare år har digitalisering spelat en stor roll för utvecklingen av transportlösningar. Nya resenärsappar som ger realtidsinformation och förslag på resvägar samt "big data" som gör att vi bättre kan anpassa oss efter kundbehovet är bara några exempel. Och allt talar för att utvecklingen kommer att gå ännu snabbare. Inom en snar framtid kommer vi att se nya transportlösningar och nya typer av tjänster. Exakt hur dessa kommer att se ut vet vi inte, men det som är säkert är att de enbart kommer att bli framgångsrika om vi har resenärens behov i centrum. Vi vill vara en del i utvecklingen av **nya hållbara trafiklösningar** vilket är anledningen till att vi medverkar i samarbeten såsom Hållbar Mobilitet Som Tjänst som drivs av Energimyndigheten.

En annan del där vi har potential att bidra är genom **hållbar fastighetsutveckling**. Vi ser att genom att ta ett helhetsperspektiv och arbeta med utveckling av fastigheter i anslutning till tunnelbana och pendeltåg har vi möjlighet att skapa helt nya lösningar och upplevelser för de som reser med oss, eller bor och vistas i närheten.

För att lokalsamhällen ska utvecklas på ett positivt sätt krävs lokalt engagemang. Det handlar ofta om lokala eldsjälar och föreningar som genom sin närvaro bidrar till en ökad trygghet och trivsel. Vi vill gärna vara med i den utvecklingen och bidra genom det vi kallar **lokalt hållbarhetsengagemang**.



6.1 Nya hållbara trafiklösningar

Städers utformning har sedan mitten på 1900-talet utgått ifrån bilen som det dominerande trafikslaget och utvecklingen fokuserade på att alla skulle ha möjlighet att med bil lätt ta sig in och ut i städerna. I takt med den ökade bilismen har vi sett dess baksida med luftföroreningar och klimatutsläpp, otrygghet i trafiken och framkomlighetsproblem. Bilar kommer förmodligen alltid att behövas, men för att få till mer hållbara trafiklösningar kan inte bilen vara i centrum. Trafikköer är exempel på något som är dåligt ur alla tre hållbarhetsperspektiv: miljömässig, ekonomiskt och socialt. Under senare år har vi börjat skönja ett paradigmskifte i stadsplanering där bilarna får maka på sig till förmån för gångtrafikanter, cyklisterna och kollektivtrafik. Det finns även trender som elektrifiering, automatisering och tjänstefiering som alla har potential att samverka till ett mer hållbart transportsystem.

För att få fler att välja bort bilen kan vi inte bara straffa ut bilarna med höjda skatter och avgifter, vi måste också erbjuda attraktiva alternativ. En viktig del är att fortsätta utveckla kollektivtrafiken enligt det vi beskrivit under Fokusområde 1, men vi tror även att det framöver kommer bli allt viktigare att hitta smidiga lösningar som kombinerar olika transportslag på ett sätt som är effektivt, hållbart och ger en bra kundupplevelse. Det här är ingenting som vi på MTR kan göra själva, vi behöver samverka med flera andra aktörer. Ett exempel på den typen av samverkan som vi deltar i är initiativet [Hållbar Mobilitet Som Tjänst](#). Syftet är att ta fram en ny tjänst som samordnar och på ett attraktivt sätt tillgängliggör regionens många olika transportmedel för ett sömlöst och hållbart resande.



Nya digitala tjänster som utgår ifrån kunden är en nyckelfaktor för ett mer hållbart resande

6.2 Hållbar fastighetsutveckling

Att ha en verksamhet som är långsiktigt lönsam och med en positiv tillväxt är en grundförutsättning för oss på MTR. På det sättet skapar vi inte bara värde för våra ägare,

medarbetare, kunder och resenärer – utan för samhället i stort. Förutom att vi arbetar för att expandera vår nuvarande verksamhet till fler nordiska länder genom att delta i anbud som rör olika former av tågdrift har vi även ambition att hitta nya affärsmöjligheter utanför detta område. Ett område som vi sedan länge arbetar med i Hongkong, men där vi ännu inte haft något projekt i Norden, är fastighetsutveckling.

Vår strävan är att bli en stadsbyggare som tar ett helhetsgrepp och utvecklar områden som ligger i direkt anslutning till vårt kollektivtrafiknät där vi kan kombinera bostäder, kontor och samhällsservice. Med en sådan mix i kombination med bra pendlingsmöjligheter minskar vi bilberoendet och bidrar till en mer hållbar stadsutveckling. Vi vill göra dessa platser till levande och attraktiva områden där man känner sig trygg och vill vistas. På MTR är vi vana att arbeta förebyggande med trygghet och säkerhet i fokus. Vi vet att för att lyckas skapa trygga miljöer är det viktigt både med den fysiska utformningen och att förstå hur människor nyttjar uterummet. Var plats är unik och vi ser det därför som viktigt att engagera lokalsamhället och hitta samarbeten med olika intressenter för att säkerställa att vi förstår de lokala utmaningarna och hittar skräddarsydda lösningar.

Fastigheter gör stora ekologiska avtryck både när de produceras och förvaltas. För oss är det viktigt att hushålla med naturens resurser på ett smart sätt och ha ett cirkulärt tänk när det gäller materialval och lösningar. Vi ställer höga krav på att material ska vara hållbart producerade och att lösningar är energieffektiva.

Vi är övertygade om att MTR har potential att bli en viktig spelare inom hållbar fastighetsutveckling och i takt med att vi påbörjar nya projekt kommer vi dela med oss av dess utveckling och framdrift.



6.3 Lokalt hållbarhetsengagemang

Vi är en lokal aktör som har vår bas och huvudverksamhet i Stockholm. Sedan några år är vi även verksamma i Göteborg genom MTR Express. För oss är det viktigt att vara med och utveckla dessa regioner i en positiv riktning. Vi tror att den bästa möjligheten att göra det är genom våra medarbetare och med lokala samarbeten inom områden som är kopplade till vår verksamhet. Med över 4600 anställda har vi en fantastisk möjlighet att göra skillnad på riktigt. Vi uppmanar alla våra medarbetare att komma med förbättringsförslag i verksamheten och vi får därigenom regelbundet in en mängd relevanta förslag som vi utvärderar och om möjligt genomför. Totalt under 2017 kom nästan 900 förslag in. Exempel på dessa är att ersätta information i pappersform med QR-koder, att byta till miljömärkt diskmedel och att se till att styra vår belysning med hjälp av en timer.

För att ytterligare öka engagemanget bland våra medarbetare kommer vi under 2018 att starta upp en hållbarhetsblogg där vi tar upp hållbarhetsämnen relevanta för vår verksamhet och där vi kommer att ha ett forum för att dela med sig om hållbara tips för jobb och fritid.

Vi har även samarbeten med flera organisationer som har sunda värderingar och som arbetar lokalt med frågor som på ett eller annat sätt har en viktig koppling till vår verksamhet.

[My Dream Now](#) är en organisation som arbetar för samverkan mellan arbetsliv och skola. Samarbetet innebär att frivilliga klasscoacher från MTR och andra företag inspirerar elever att se sina möjligheter och hitta vägar till framtida jobb. I den senaste deltagarundersökningen svarade 61 procent av eleverna att de blivit mer motiverade i skolan och 78 procent att de tyckte att klasscoachträffarna var bra eller mycket bra.

[Human Bridge](#) är en svensk biståndsorganisation som arbetar för människa och miljö genom materialrelaterade projekt i utsatta länder. Här bidrar vi genom hittegodsavdelningen som MTR ansvarar för, för all kollektivtrafik inom Stockholms län. I de fall vi inte hittat ägaren till de borttappade sakerna skänks de till Human Bridge för att användas till internationellt bistånd.

[Stockholms Stadsmission](#) arbetar för ett mänskligare samhälle genom social omsorg, vård, arbetsintegration och utbildning. MTR har stöttat Stockholms Stadsmission sedan 2011 bl a genom att vi årligen skänker stockholmarnas borttappade kontanter som inkommit till hittegodsavdelningen men inte hämtats ut samt återbäringen av icke uthämtad elektronik (telefoner, datorer, surfplattor) som tagits om hand. Dessutom har medarbetare på MTR möjlighet att eftersänka sin julgåva till Stockholms Stadsmission. Den totala summan som skänktes under 2017 (som även innehöll medel från 2016) var drygt 440 000 kr.

We Are Sthlm har en vision att genom glädje och möten göra Stockholm till en bättre plats att vara ung på. Festivalen är Europas största ungdomsfestival och pågår i fem dagar under augusti månad. Vi arrangerar trygghetskafé på Kungsträdgårdens tunnelbanestation under festivalen för att möta och föra dialog med ungdomar om deras syn på tryggheten i kollektivtrafiken.

Tryggare Sverige är en ideell organisation vars syfte är att främja utvecklingen inom det brottsförebyggande området. Arbetet är inriktat på att finna nya idéer, nya samverkansformer och nya lösningar. MTR har sedan flera år tillbaka ett samarbete med Tryggare Sverige för att skapa en tryggare närmiljö runt våra stationsområden.

Blodcentralen finns till för att säkerställa den livsviktiga blodgivningen både i form av stationära blodcentraler och mobila blodbussar. MTR samarbetar med blodcentralen för att få fler att ge blod, bland våra medarbetare på MTR och bland våra resenärer. Detta gjorde vi under 2017 genom informationsmöten och event vid ett antal tunnelbanestationer. Vi medverkar även i det årliga motionsloppet Blodomloppet.

Cancerpodden – Sveriges mest angelägna podd, där Anna Benson möter läkare och forskare, kända kvinnor och män, anhöriga och drabbade - med koppling till cancer. MTR vill vara med och bidra i kampen mot cancer och är därför med som huvudsponsor och stöttar Cancerpodden.

Skola på räls är ett samarbete med Lärarnas Riksförbund där vi under 2017 bjöd in skolor från Göteborg och Stockholm att uppleva undervisning i ett rullande klassrum. Initiativet pågick under några månader och totalt fick 420 elever en dags undervisning med föreläsningar ombord på ett MTR Express-tåg under en tur och returvärd mellan de båda städerna. Syftet var att stärka förutsättningarna för lärande och ett bättre studieklimat, och initiativet fick positiva recensioner av både lärare och elever.

Järvaveckan är en årlig mötesplats för samhällsengagemang där företag, föreningar, myndigheter, organisationer, politiker och medborgare bjuds in för att vara på plats och bidra med expertis och perspektiv. För MTR är detta ett viktigt initiativ som vi stöttar och medverkar på för att visa att företagen är en viktig del i lösningen på dessa utmaningar och att mångfald är en enorm tillgång för ett företag.



STOCKHOLMS
STADSMISSION



Blodcentralen



LÄRARNAS
RIKSFÖRBUND

Några av våra samarbetspartners inom social hållbarhet

7. 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. MTR har tolv övergripande nyckeltal 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.

Notera att detta är första året som vi presenterar siffror som innefattar hela MTR Nordic Group.

7.1 Övergripande nyckeltal (KPI)

Övergripande nyckeltal (KPI)		Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Mål 2017
SÄKERHET					
Resenärsskador per miljon påstigande	MTR Tunnelbanan	1,47	1,15	1,08	1,35
	MTR Pendeltågen			0,74	
	MTR Express			7,18	
Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar (LTIFR)	MTR Tunnelbanan	0,32	0,29	0,19	0,60
	MTR Pendeltågen			0,21	
	MTR Express			1,14	
NÖJDA KUNDER					
Övergripande kundnöjdhet, %	MTR Tunnelbanan	80	84	85	84

	MTR Pendeltågen			73	72
	MTR Express	92	89	88	85
Svara på SL frågor, %	MTR Tunnelbanan	69	71	72	76
	MTR Pendeltågen			73	
Personalens bemötande, %	MTR Tunnelbanan	72	76	78	78
	MTR Pendeltågen			80	76
ENGAGERADE MEDARBETARE [1]					
Nöjd medarbetarindex (ESI)	MTR Nordic Group	92	93	84	80
Upplevelse av MTR:s miljöansvar (medarbetarundersökning)	MTR Nordic Group	70	70	67	72
Sjukfrånvaro (totalt), %	MTR Nordic Group	5,75	5,56	4,39	5,0
LÖNSAMHET [2]					
Rörelseresultat %	MTR Nordic Group	3,9	3,8	2,7	
PÅLITLIG OCH EFFEKTIV PRODUKTION					
Punktlighet (viktad) %	MTR Tunnelbanan	97,7	97,7	97,8	96,6
	MTR Pendeltågen			89,5	91,5
	MTR Express	75,6	79,3	82,0	n.a.
Tågtillgänglighet, %	MTR Tunnelbanan	99,9	99,79	99,78	99,90
	MTR Pendeltågen			94,80	97,20
	MTR Express			99,80	99,00
Utförd produktion (av best. km), %	MTR Tunnelbanan	99,4	99,4	99,36	99,40
	MTR Pendeltågen			96,90	
	MTR Express			99,56	
Totalt koldioxidutsläpp, gram CO2, per personkilometer [3]	MTR Tunnelbanan	0,14	0,10	0,16	0,17
	MTR Pendeltågen			0,16	0,17

[1] 2015 och 2016 avser siffror för MTR Tunnelbanan

[2] 2015 och 2016 avser lönsamhet för MTR Tunnelbanan

[3] Följande ingår: hela Scope 1, hela scope 2 förutom uppvärmning av byggnader (för att kunna jämföra MTRS och MTRP), hela scope 3. MTR Tech allokerat till MTR Tunnelbanan, MTR Nordic AB allokerat till övriga bolag baserat på antal anställda. För 2015 och 2016 ingick ej verksamhetslokaler. För mer information om CO2-beräkningar, se avsnitt Miljö.

7.2 Miljö

Nedan redovisar vi siffror rörande vår mest betydande miljöpåverkan såsom energianvändning, växthusgaser och avfall. Notera att siffror för 2016 och tidigare utgörs av MTR Tunnelbanan, MTR Tech samt för tjänsteresor MTR Nordic. Siffror för 2017 innefattar

hela MTR Nordic Group om inte annat anges. Det innebär alltså att MTR Pendeltågen och MTR Express har tillkommit till 2017 års siffror.

MTR Nordic Group	2014	2015	2016	2017
Fordonskilometer [1], miljoner km				
Tunnelbana C20-tåg (vagnar i drift sedan 1997)	33,27	34,34	34,11	34,43
Tunnelbana CX-tåg (äldre typ av vagnar i driften)	11,61	11,02	11,54	4,56
Pendeltåg				17,80
MTR Express		1,24	2,08	2,27
Totalt fordonskilometer	44,88	46,60	47,73	59,06
Energianvändning, miljoner kWh				
Tågtrafik Tunnelbana [2]	156,5	160,0	159,9	167,9
Tågtrafik Pendeltåg				183,3
Tågtrafik MTR Express				16,8
Totalt Energianvändning	156,5	160,0	159,9	368,0
Utsläpp växthusgaser, kg				
Verksamhetsfordon, Köldmedium, Svetsning [3]	177 000	148 391	126 311	167 745
Totalt Scope 1	177 000	148 391	126 311	167 745
Tågtrafik och uppställning [4]	3 756	3 841	3 837	17 464
Värme: stationer, depåer och övriga lokaler [5]				463 954
El: stationer, depåer och övriga lokaler				1 192
Totalt Scope 2	3 756	3 841	3 837	482 610
Ersättningstrafik [6]	29 519	25 635	4 849	162 599
Garantiresor [7]	n/a	n/a	4 750	63 023
Tjänsteresor (tåg, flyg, taxi)	65 503	81 330	47 306	191 145
Budbilar	4 464	4 648	3 148	4 807
Totalt scope 3	69 967	85 978	60 053	421 574
Totalt Scope 1,2,3	280 861	265 060	190 201	1 071 929
Avfall, kg [8]				
Blandat metallskrot	277 881	365 415	309 093	380 573
Farligt avfall (se nedan specificerat)	338 416	282 358	194 174	541 694
Brännbart avfall	143 521	162 185	132 653	682 120
Sorterat avfall	37 917	19 310	13 295	36 160

Kontorspapper och tidningar	19 460	13 954	7 553	25 126
Glas	0	6 220	3 300	7 819
Grovsopor	5 643	5 525	1 855	450
Wellpapp	5 392	5 122	4 923	6 477
Trä	8 640	3 720	6 280	7 660
Förpackningar	2 440	1 291	2 450	3 493
Övrigt	490	590	224	7 493
Totalt avfall	839 800	865 690	675 800	1 699 065
Farligt avfall, kg (specificerat)				
Vattenbaserad tvättvätska	177 690	143 120	89 180	272 043
Oljehaltigt avfall	72 100	47 400	4 720	6 010
Slam från oljeavskiljare och rengöring	15 920	40 780	41 740	120 930
Elektronik avfall	11 232	8 856	10 260	8 961
Kontaminerat fast avfall	6 604	7 951	5 944	4 012
Färg, lack, lim	12 795	7 337	21 999	30 792
Sand	10 500	6 000	1 000	0
Olja, fett	19 922	4 824	9 320	46 183
Batterier	2 116	1 539	2 701	1 706
Kemikalier	762	713	769	42 149
Lysrör, lampor	358	381	131	2 211
Övrigt	8 417	13 457	6 410	6 697
Totalt farligt avfall	338 416	282 358	194 174	541 694

[1] Fordonskilometer: Tågdriften inklusive till och från depå

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

[3] Köldmedium tillkom 2016, Svetsning tillkom 2017

[4] 100% förnybar el, använder samma schablon som SJ (0,047 gram CO₂ per kWh). Inkluderar drift av kraftverk samt tillägg för förluster i allmänna elnätet samt i bannätet.

[5] Tillagt i scope 2 för 2017. Beräknat enligt Stockholm Exergis schablon 32,7 gram CO₂ per kWh värme.

[6] Avser utsläpp från ersättningsbussar (från underleverantör)

[7] Avser utsläpp från taxiresor för resenärer orsakade av förseningar (baserat på km från SL) tillgängligt från 2016

[8] 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.

7.3 Ekonomi

Nedan redovisas övergripande ekonomiskt resultat för MTR Nordic Group. Fullständiga årsredovisningar för MTR Tunnelbanan, MTR Pendeltågen, MTR Tech, MTR Express och MTR Nordic finns att hämta genom länkar längre ned.

Alla siffror i MSEK

	MTR Nordic Group 2016	MTR Nordic Group 2017
Nettoomsättning	3 310,09	5 451,63
Övriga intäkter	5,23	4,30
Skapat ekonomiskt värde	3 315,32	5 455,93
Råvaror och förnödenheter	-1 057,33	-1 976,66
Övriga externa kostnader	-675,18	-992,90
Personalkostnader	-1 545,75	-2 265,67
Avskrivningar	-57,52	-62,21
Rörelseresultat	-20,47	158,49
Resultat från andelar i intresseföretag	50,00	-4,20
Kapitalintäkter/kostnader, netto	-41,16	-42,35
Resultat efter finansiella poster	-11,63	111,94
Bokslutsdispositioner	0,00	0,00
Skatt	13,62	-26,85
Årets resultat	1,99	85,09
Hänförligt till Moderföretagets aktieägare	2,96	85,09

[Årsredovisning MTR Nordic Group 2017.pdf](#)

(innehåller även MTR Nordic AB)

[Årsredovisning MTR Tunnelbanan 2017.pdf](#)

[Årsredovisning MTR Tech 2017.pdf](#)

[Årsredovisning MTR Pendeltågen 2017.pdf](#)

[Årsredovisning MTR Express 2017.pdf](#)

7.4 Medarbetare

Här redovisar vi siffror rörande våra medarbetare inom MTR Nordic Group uppdelat på respektive bolag (MTR Tunnelbanan, MTR Tech, MTR Pendeltågen, MTR Express och MTR Nordic)

MTR Tunnelbanan		2014	2015	2016	2017
Antal anställda	Tjänstemän	357	378	318	306
	Operativ personal	2 301	2 340	2 389	2 382
	Totala antalet anställda	2 658	2 718	2 707	2 688
Könsfördelning	Män, %	70,0	70,3	70,0	69,0
	Kvinnor, %	30,0	29,7	30,0	31,0
Heltidsanställda	Män, %	72,4	75,5	72,2	72,0
	Kvinnor, %	27,6	24,5	27,8	28,0
Åldersfördelning	Anställda < 30 år, %	20,2	20,9	21,6	21,6
	Anställda 31–40 år, %	22,2	22,3	22,3	21,1
	Anställda 41–50 år, %	22,5	22,2	22,4	22,2
	Anställda 51–55 år, %	12,6	12,1	12,1	11,4
	Anställda 56–60 år, %	12,8	13,2	13,1	12,5
	Anställda > 60 år, %	9,8	9,3	8,5	11,0
	Medelålder	43,7	43,5	43,5	43,5
Chefer med personalansvar	Män, %	69,8	69,0	67,6	64,8
	Kvinnor, %	30,2	31,0	32,4	35,2
Ledningsgruppens sammansättning	Män, %	78,0	78,0	86,0	55,0
	Kvinnor, %	22,0	22,0	14,0	45,0
Styrelsens sammansättning	Män, %	100,0	100,0	66,7	100,0
	Kvinnor, %	0,0	0,0	33,3	0,0
Utbildningstimmar	Totalt	82 858	65 022	53 895	38 521
	Antal timmar per anställd	31	24	20	14
Sjukfrånvaro	Tjänstemän, %	2,7	3,3	2,6	2,5
	Operativ personal, %	6	6,3	6,2	6,2
Övertid	Tjänstemän, %	1,7	1,4	1,6	2,1

	Operativ personal, %	2,0	2,3	2,0	2,2
Antalet nyanställningar vid årets slut	Män	165	195	115	181
	Kvinnor	73	105	25	121
	HK	14	27	25	n.a
	Station	138	202	166	n.a
	Trafik	86	71	105	n.a
Personalomsättning	Personalomsättning, %	5	2,5	2,7	4,9
Arbets skador	LTIFR [1]				0,19

MTR Tech		2014	2015	2016	2017
Antal anställda	Tjänstemän	98	99	98	118
	Operativ personal	311	287	272	282
	Totala antalet anställda	409	386	370	400
Könsfördelning	Män, %	94,4	92,2	92,7	93,5
	Kvinnor, %	5,6	7,8	7,3	6,5
Heltidsanställda	Män, %	93,5	92,1	92,8	93,5
	Kvinnor, %	6,4	7,9	7,2	6,5
Åldersfördelning	Anställda < 30 år, %	21	16,8	17,7	16,3
	Anställda 31–40 år, %	13	14	14,7	19,0
	Anställda 41–50 år, %	20	18,1	18,8	18,8
	Anställda 51–55 år, %	17	16,3	15,8	12,5
	Anställda 56–60 år, %	18	19,4	19,3	18,0
	Anställda > 60 år, %	11	15,3	13,7	15,5
	Medelålder	46	47,1	47,2	46,4
Chefer med personalansvar	Män, %	90	82	78,4	80,0
	Kvinnor, %	10	18	21,6	20,0
Ledningsgruppens sammansättning	Män, %	86,0	75,0	71,4	67,0
	Kvinnor, %	14,0	25,0	28,6	33,0
Styrelsens sammansättning	Män, %	83,0	66,0	75,0	100,0
	Kvinnor, %	17,0	33,0	25,0	0,0
Utbildningstimmar	Totala antalet timmar	9 200 [1]	6 866	5 997	6 713

	Antal timmar per anställd	22,5	17,8	16,2	16,8
Sjukfrånvaro	Tjänstemän, %	2,5	4,4	5,2	1,8
	Operativ personal, %	4,9	6,6	7,6	7,1
Övertid	Tjänstemän, %	3,6	3,3	2,8	1,8
	Operativ personal, %	3,1	3,5	3,2	4,0
Antal nyanställningar vid årets slut	Totalt	17	31	26	85 (varav 6 kvinnor)
Personalomsättning	Personalomsättning, %	2,1	2,4	6,7	4,7
Arbets skador	LTIFR [3]	0,46	0,32	0,29	0,89

MTR Pendeltågen		2017
Antal anställda	Tjänstemän	177
	Operativ personal	1146
	Totala antalet anställda	1323
Könsfördelning	Män, %	68,5
	Kvinnor, %	31,5
Heltidsanställda	Män, %	68,7
	Kvinnor, %	31,3
Åldersfördelning	Anställda < 30 år, %	18,8
	Anställda 31–40 år, %	24,7
	Anställda 41–50 år, %	22,4
	Anställda 51–55 år, %	12,6
	Anställda 56–60 år, %	12,0
	Anställda > 60 år, %	9,4
	Medelålder	43,4
Chefer med personalansvar	Män, %	57,5
	Kvinnor, %	42,6
Ledningsgruppens sammansättning	Män, %	67,0
	Kvinnor, %	33,0
Styrelsens sammansättning	Män, %	100,0
	Kvinnor, %	0,0

Utbildningstimmar	Totala antalet timmar	29 090
	Antal timmar per anställd	22
Sjukfrånvaro	Tjänstemän, %	3,3
	Operativ personal, %	6,2
Övertid	Tjänstemän, %	2,0
	Operativ personal, %	2,7
Antal nyanställningar vid årets slut	Män	157
	Kvinnor	67
Personalomsättning, %	Personalomsättning, %	5,8
Arbets skador	LTIFR [1]	0,21

MTR Express		2017
Antal anställda	Tjänstemän	37
	Operativ personal	94
	Totala antalet anställda	131
Könsfördelning	Män, %	55,0
	Kvinnor, %	45,0
Heltidsanställda	Män, %	56,6
	Kvinnor, %	43,4
Åldersfördelning	Anställda < 30 år, %	45,8
	Anställda 31–40 år, %	21,4
	Anställda 41–50 år, %	16,0
	Anställda 51–55 år, %	7,6
	Anställda 56–60 år, %	6,9
	Anställda > 60 år, %	2,3
	Medelålder	36,2
Chefer med personalansvar	Män, %	50,0
	Kvinnor, %	50,0
Ledningsgruppens sammansättning	Män, %	60,0
	Kvinnor, %	40,0
Styrelsens sammansättning	Män, %	100,0

	Kvinnor, %	0,0
Utbildningstimmar	Totala antalet timmar	746
	Antal timmar per anställd	6
Sjukfrånvaro	Tjänstemän, %	1,3
	Operativ personal, %	5,1
Övertid	Tjänstemän, %	2,8
	Operativ personal, %	4,0
Antal nyanställningar vid årets slut	Män	28
	Kvinnor	24
Personalomsättning, %	Personalomsättning, %	12,3
Arbetssskador	LTIFR [1]	1,14

Totalt MTR Nordic Group		2017
Antal anställda	Tjänstemän	742
	Operativ personal	3904
	Totala antalet anställda	4646
Könsfördelning	Män, %	70,4
	Kvinnor, %	29,6
Heltidsanställda	Män, %	72,6
	Kvinnor, %	27,4
Åldersfördelning	Anställda < 30 år, %	20,9
	Anställda 31–40 år, %	22,3
	Anställda 41–50 år, %	21,8
	Anställda 51–55 år, %	11,8
	Anställda 56–60 år, %	12,6
	Anställda > 60 år, %	10,6
	Medelålder	43,5
Chefer med personalansvar	Män, %	66,7
	Kvinnor, %	33,3
Ledningsgruppens sammansättning	Män, %	70,0
	Kvinnor, %	30,0

Styrelsens sammansättning	Män, %	96,2
	Kvinnor, %	3,9
Utbildningstimmar	Totala antalet timmar	75 636
	Antal timmar per anställd	16
Sjukfrånvaro	Tjänstemän, %	2,3
	Operativ personal, %	6,3
Övertid	Tjänstemän, %	1,8
	Operativ personal, %	2,6
Antal nyanställningar vid årets slut	Män	472
	Kvinnor	233
Personalomsättning, %	Personalomsättning, %	5,6
Arbetsskador	LTIFR [1]	0,33

[1] Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar