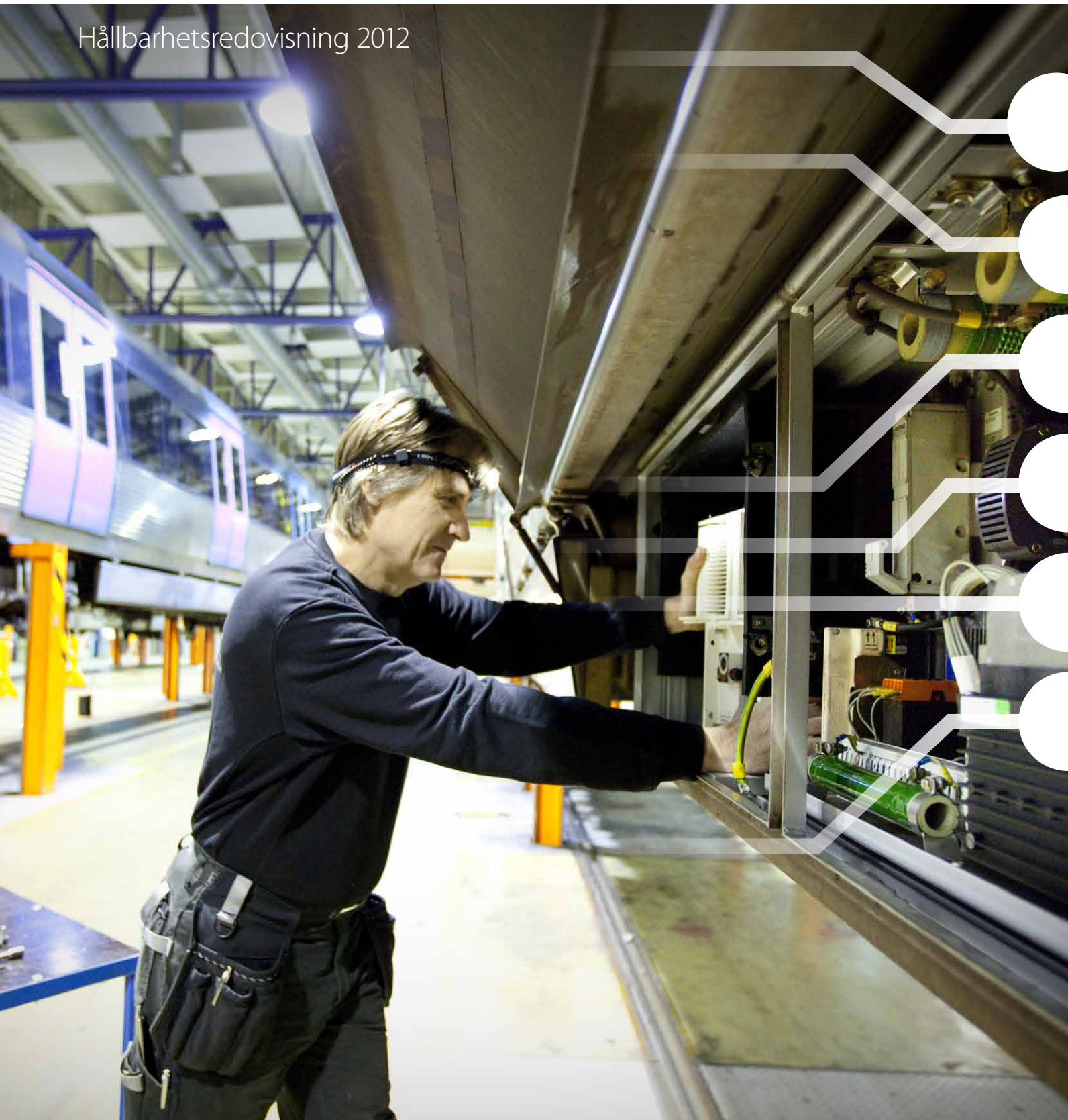


EN RESA FÖR ALLA

Hållbarhetsredovisning 2012



KORT OM

MTRS OCH TBT

Vi på MTR Stockholm, MTRS, och Tunnelbanan Teknik Stockholm, TBT, har ett gemensamt och viktigt mål. Det är att leverera en god tunnelbanetrafik, som är säker, punktlig och ren, till Stockholms resenärer årets alla dagar. Sedan den 2 november 2009 och åtta år framåt (med option på ytterligare sex år) gör vi det på uppdrag av Storstockholms Lokaltrafik, SL. Våra runt 3 000 medarbetare ser tillsammans med 100 stationer och 500 tåg till att 1 miljon resande kommer dit de ska varje dag.

HÅLLBAR UTVECKLING

Hållbar utveckling beskrivs i Bruntlandrapporten från FN:s världskonferens 1987: "En hållbar utveckling tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov."

Det förutsätter långsiktighet och helhetssyn samt ett globalt perspektiv. Man brukar också säga att hållbar utveckling består av tre delar: miljömässig hållbarhet, social hållbarhet och ekonomisk hållbarhet, som är ömsesidigt beroende av varandra. Det är så vi har valt att se på det.

GRI

Organisationen Global Reporting Initiative, GRI, har tagit fram riktlinjer för hur företag och andra organisationer kan redovisa sitt arbete med hållbar utveckling – sitt hållbarhetsarbete. Allt fler företag i Sverige och världen, både stora och små, börjar nu följa dessa frivilliga riktlinjer. Det har även vi på MTR Stockholm och Tunnelbanan Teknik Stockholm bestämt oss för att göra.

REDOVISNINGEN

Det här är MTR Stockholm AB:s och Tunnelbanan Teknik Stockholm AB:s tredje gemensamma hållbarhetsredovisning, som följer de internationella riktlinjerna för hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiative (GRI).

Redovisningen är för oss både en företagspresentation samt en redovisning av vårt hållbarhetsarbete och de utmaningar och möjligheter som vi haft under perioden 1 januari 2012 till och med 31 december 2012.

Redovisningen tar sin utgångspunkt i sådana frågor som vi har bedömt är väsentliga för både företagets långsiktiga verksamhet och för våra viktigaste intressenter. Någon specifik väsentlighetsanalys kopplad till redovisningens innehåll och urval har inte gjorts. Däremot lyfter vi upp centrala frågor som har kommit fram i mötet med olika intressenter under året. Underlag till redovisningen består av internt material, externa mätningar, pressklipp samt ett antal intervjuer med personer inom företagen.

Inga genomgripande förändringar har genomförts under året som påverkar hållbarhetsredovisningen i stort. Förändringar har gjorts gällande energiförbrukning till tågen samt fordonskilometer sedan 2011. Vi redovisar nu dessa uppgifter för perioden september–augusti, eftersom mätningar sker i september. Undantaget är perioden 2009–2010 när redovisningsperioden är november 2009–oktober 2010. Detta påverkar inte redovisningens jämförbarhet med tidigare år, eftersom siffrorna för dessa perioder har uppdaterats i enlighet med den nya definitionen.

Denna redovisning uppfyller C-nivån enligt GRI:s riktlinjer, där vi själva intygar att det som står i den stämmer.

SHORT FACTS

MTR STOCKHOLM AND TBT

MTR Stockholm (MTRS) and Tunnelbanan Teknik Stockholm (TBT) have an important aim – to deliver a good underground service that is safe, punctual and clean, to passengers in Stockholm all year round. From 2 November 2009 and for eight years (with an option for an additional six years) this is what we will be doing on behalf of Storstockholms Lokaltrafik (SL). Our workforce of around 3,000 employees ensures that one million passengers get where they need to go every day, with 100 stations and 500 trains.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT

In the UN World Commission on Environment and Development's 1987 Brundtland Report, sustainable development is defined as: "Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs."

This requires a long-term, comprehensive and global perspective. It is also often said that there are three aspects to sustainability that are interconnected: environmental sustainability, social sustainability and economic sustainability. This is the way we have chosen to approach sustainability.

GRI

The Global Reporting Initiative (GRI) has developed reporting guidelines for companies and other organisations to report sustainable performance. More and more companies in Sweden and around the world, large and small, are now starting to follow these optional guidelines. MTR Stockholm and Tunnelbanan Teknik Stockholm have also decided to do so.

THIS REPORT

This is MTR Stockholm AB and Tunnelbanan Teknik AB's third joint sustainability report, which conforms to the Global Reporting Initiative (GRI)'s international reporting guidelines. For us the report is both a presentation of our companies and a report on our progress within sustainable development and the challenges and opportunities we faced in the period 1 January 2012 to 31 December 2012.

The report is based around the issues that we considered essential both to the companies' long-term development and to our most important stakeholders. No specific materiality analysis regarding the contents and selection of relevant indicators has been carried out. However, issues that various stakeholders brought to our attention during the year are highlighted. The contents are based on internal material, external measurements, press releases and interviews with individuals within the companies.

There have been no major changes during the year that affects the sustainability report as a whole. However, there are some changes regarding energy consumption for trains and vehicle-kilometres since 2011. We now report this information for the period September–August, due to the fact that the measurements are carried out annually in September. The exception is the period 2009–2010, where the reporting period is November 2009–October 2010. This does not affect the comparison with data from previous years, since the figures for these periods have been updated according to the new definition.

This report meets the GRI guideline for C level criteria and we self-declare that the information in this report is correct.

HÅLLBAR UTVECKLING FÖR MTR STOCKHOLM OCH TBT



SOCIAL HÅLLBARHET

För vårt uppdrag: Att leverera utmärkt service genom en säker, pålitlig resa i en trygg och ren miljö för att uppfylla resenärernas behov och förväntningar. Att som företag förstå vår roll för Stockholmsregionens samhällsutveckling.

För vår egen verksamhet: Att skapa en öppen företagskultur, som uppmuntrar till egna initiativ, trivsel och delaktighet i verksamhetens ständiga utveckling.

MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET

För vårt uppdrag: Att öka andelen resande med tunnelbanan.

För vår egen verksamhet: Att aktivt arbeta med miljöförbättringar genom att ställa relevanta miljö- och kvalitetskrav på underleverantörer, engagera medarbetarna samt minska vår energianvändning och antalet farliga kemikalier.

EKONOMISK HÅLLBARHET

För vårt uppdrag och vår egen verksamhet: Att vara en sund och framgångsrik verksamhet med god ekonomi och ett långsiktigt perspektiv.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT

SOCIAL SUSTAINABILITY

Externally: To provide excellent service through a safe, reliable journey in a secure and clean environment, in order to fulfil customers' requirements and expectations. As a company we also have to recognise our impact on the development of the region of Stockholm.

For our own performance: To create an open corporate culture that encourages individual initiative, job satisfaction and participation in the continuous development of our operation.

ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

Externally: To increase the number of passengers travelling with the metro.

For our own performance: To work actively on environmental improvement by setting appropriate environment and quality requirements for subcontractors, involving employees and reducing energy consumption and use of hazardous chemicals.

ECONOMIC SUSTAINABILITY

Externally and our own performance: To be a solid and successful business with good finances and a long-term perspective.

VD-ORD: EN ANSVARSFULL RESA ● 5
MD STATEMENT

VÅR VERKSAMHET ● 6

OUR OPERATION

Om MTR Stockholm och TBT · Vårt bidrag till en hållbar utveckling · Så styr vi företagen · Våra intressenter · Interna och externa vägvisare

SOCIAL HÅLLBARHET ● 23

SOCIAL SUSTAINABILITY

Vår produkt: en säker, punktlig och ren resa · Medarbetare · En engagerad samhällsaktör

MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET ● 38

ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

EKONOMISK HÅLLBARHET ● 45

ECONOMIC SUSTAINABILITY

ÅRET I SIFFROR ● 48

THE YEAR IN FIGURES

I FOKUS 2012 ● 18
RESENÄREN I CENTRUM

EN ANSVARSFULL RESA



Peter Viinapuu, vd MTR Stockholm



Tomm Bråten, vd TBT

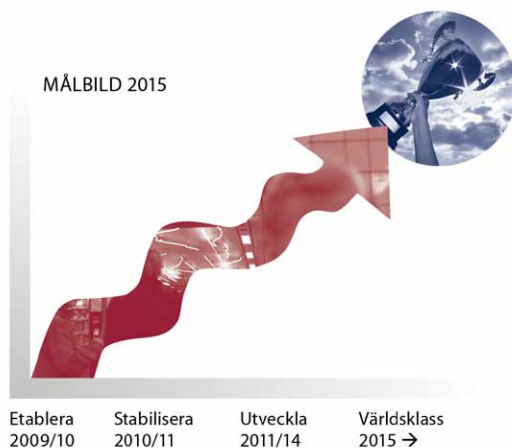
Varje vardag görs det cirka 1,2 miljoner resor i tunnelbanan, och Stockholm fortsätter att växa så det knakar. Tillväxttakten är närmare 40 000 nya stockholmare varje år, nästan dubbelt så hög jämfört med nuvarande planer. För att klara av denna starka tillväxt ställs höga krav på nya bostäder och inte minst ett väl fungerande och hållbart kollektivtrafiksystem.

Tunnelbanan är ett långsiktigt hållbart transportsystem – det mest kapacitetsstarka i en storstad.

Vårt mål är att ge Stockholm världens bästa tunnelbana.

Varje dygn, året om, är det MTR Stockholms och TBT:s medarbetare som håller igång tunnelbanan. Vi är stolta över att driva, planera och underhålla en av Stockholms viktigaste samhällsfunktioner.

Under 2012 har vi etablerat en stabil plattform och en fungerande verksamhet för att uppnå en säker leverans till SL och stockholmarna. Ett exempel på detta är att vi under 2012 bland annat genomförde trafiken med den bästa punktligheten i tunnelbanans mätbara historia. MTR Stockholm och TBT är nu redo att kliva in i nästa fas där utveckling och förbättring ska lyfta verksamheterna ytterligare.



Vi har dragit lärdom av våra resultat vilket hjälpt oss att prioritera för de kommande åren. Ett konkret exempel är vår stora satsning på kundservice där vi sätter resenären i fokus. Ett annat är framtagandet av konceptet *Femstjärnigt underhåll* som ska säkra en långsiktig stabil leverans, minskade störningar, punktlighet samt hela och rena tåg.

Vi har ett ansvarsfullt uppdrag som vi tar på största allvar. Genom att balansera våra ekonomiska, sociala och miljömässiga konsekvenser bidrar vi till en långsiktig hållbar utveckling i Stockholm. Det som är bra för våra medarbetare, resenärer och miljön blir också bra för vår ekonomi i det långa loppet. Detta synsätt blir en kompass att följa i vårt helhetsåtagande. Vi drivs framåt av vår vision: *att bli ett ledande globalt företag som genom omsorgsfull service länkar samman och utvecklar samhällen.*

Vi har påbörjat vår gemensamma, långsiktiga resa mot världsklass.

Hos oss finns kompetens för att vara med och bidra i den framtida utvecklingen för Stockholm som region. Hos oss finns medarbetarna som kan skapa värden utöver att köra tåg från en station till en annan.

Peter Viinapuu, vd MTR Stockholm och Tomm Bråten, vd TBT



A RESPONSIBLE JOURNEY

Every working day some 1.2 million trips are made on the metro and Stockholm is continuing to grow rapidly. The rate of growth brings close to 40,000 new Stockholmers every year, almost twice as many as current plans allow for. Coping with this growth imposes tough demands on new housing and on an efficient and sustainable public transport system.

The metro is a sustainable long-term transport system – offering the greatest capacity in a big city.

Our goal is to give Stockholm the world's best underground system.

Every day, all year round, the employees of MTR Stockholm and TBT keep the metro running. We are proud to operate, plan and maintain one of Stockholm's most important social amenities.

In 2012 we established a stable platform and an effective business to provide a reliable service to SL and the citizens of Stockholm. One example is that, in 2012, we ran our services with the best levels of punctuality in the metro's recorded history. MTR Stockholm and TBT are now ready to embark on the next phase, in which development and enhancement will raise the operations to an even higher level.

We have defined our priorities for the coming years based

on the analysis of our performance and results. A concrete example is our major investment in customer service, where our focus is on our customers. Another is the production of the 'Five-star maintenance' concept, which is intended to provide stable long-term service, reduced faults, increase punctuality and clean trains.

We have a responsible job to do and we take it extremely seriously. By balancing our economic, social and environmental impact we are contributing to a sustainable development in Stockholm in the long term. What is good for our employees, passengers and for the environment is also good for our finances in the long run. This philosophy is a holistic guide for us in our entire business. We are driven by our vision: to be a globally recognised leader that connects and grows communities with caring service.

Together, we have started our long-term journey towards world-class.

We have the expertise to help contribute to the future development of Stockholm as a region.

We have employees who can add value over and above driving trains from one station to another.

VÅR VERKSAMHET



Vår verksamhet består av att driva, planera och underhålla tunnelbanan i Stockholm. Vi har höga ambitioner för hur tunnelbanan ska utvecklas och förändras. Varje dag sker mer än 1 miljon resor, och dessa resor ska vara en positiv upplevelse som präglas av god service. Att resa med tunnelbanan ska vara säkert, tryggt, punktligt och rent.

Utöver de enskilda resorna är vårt bidrag till Stockholm en hållbar utveckling. Att resa med tunnelbanan är ett mycket miljösmart sätt att resa.

Om MTR Stockholm och TBT

MTR Stockholm bildades den 22 juli 2008 och är ett dotterbolag till MTR Corporation (UK) Ltd London. Vårt moderbolag, det Hongkongbaserade MTR Corporation Ltd, har lång erfarenhet och spetskompetens inom tunnelbanedrift från bland annat Hongkong, och är internationellt erkänt för sitt kunnande inom spårbunden trafik med exempelvis en väldigt hög punktlighet i tunnelbanan. Den 2 november 2009 tog MTR Stockholm över helhetsansvaret för planering, drift och underhåll av Stockholms tunnelbana på uppdrag av AB Storstockholms Lokaltrafik (SL).

Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT), startades samtidigt med MTR Stockholm den 22 juli 2008 för att förse MTR Stockholm med fordonsunderhåll. TBT bedriver fordonsunderhåll för spårbunden trafik i Stockholm och främst för tunnelbanan. De två företagen är separata men har ett nära samarbete för att leverera tunnelbanedrift till Stockholms resenärer, men det är bara MTR Stockholm som har avtal med SL.

Vi har ett åtta år långt kontrakt med SL, som löper till den 1 november 2017 med option om att driva tunnelbanan i ytterligare sex år. Detta ger en god grund för MTR Stockholm att bedriva verksamheten långsiktigt. MTR Stockholm har ambitionen att ge Stockholm en tunnelbaneservice i världsklass.

TJÄNSTER

MTR Stockholm har ett helhetsuppdrag kring hela Stockholms tunnelbanesystem. Uppdraget omfattar allt som gör att tunnelbanans tre linjer fungerar: trafikledning, tunnelbanetrafik, trafikinformation i tunnelbanan, biljettförsäljning, kundservice, städning av tunnelbanetåg och stationer samt underhåll av tunnelbanetåg (fordon) och annan utrustning. SL ställer tydliga krav på MTR Stockholm när det gäller säkerhet, punktlighet, renhet och service – områden där MTR Stockholm har lovat ständigt förbättrad kvalitet.

TBT erbjuder tjänster inom underhåll och reparationer av spårfordon och tillhörande komponenter, inte endast tunnelbanevagnar. Företaget har fyra depåer,

i Högdalen, Nyboda, Rissne respektive Vällingby, och en verkstad i Skärmarbrink/Blåsut (Hammarby).

ÄGARE

MTR Stockholm AB är helägt dotterbolag till MTR Corporation Ltd (UK) med säte i London och ingår i koncernen MTR Corporation Ltd i Hongkong. År 2000 noterades företaget som MTR Corporation Ltd på Hongkongs aktiebörs och fungerar sedan dess som ett självständigt börsnoterat bolag med 260 000 aktieägare, varav staten Hongkong är majoritetsägare.

MTR Corporation Ltd har spetskompetens på samtliga områden inom konstruktion, drift och underhåll av spårbunden trafik och är tack vare detta en eftertraktad konsult över hela världen. Tunnelbanan i Hongkong är känd för att vara en av världens punktligaste och mest effektiva med 99,9 procent tåg som anländer i tid, och man transporterar cirka 4,9 miljoner resenärer varje veckodag i sitt järnvägsnät.

MTR Stockholm är tillsammans med Mantena A/S ägare av Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) där ägarandelen är 50 procent vardera. Mantena är Norges ledande företag inom tågunderhåll med säte i Oslo, se bild på sidan 10.

UPPDRAGSGIVARE, PARTNERS OCH LEVERANTÖRER

› SL

Stockholms läns landsting äger aktiebolaget SL (AB Storstockholms Lokaltrafik) och det är landstingspolitikerna som utser ledamöterna i SL:s styrelse och ledamöterna i det nya politiska organet Trafiknämnden (sedan 1 januari 2011). Nämnden, som består av 17 ledamöter utsedda av landstinget, har tagit över mycket av det ansvar som tidigare legat på SL:s styrelse.

› SL

SL:s bolagsstyrelse består av politiker valda av landstingsfullmäktige samt arbetstagarrepresentanter. Ungefär hälften av kostnaderna för SL-trafiken bekostas av biljettintäkter. Den andra hälften bekostas av skatteintäkter.

SL är en mycket betydelsefull samarbetspartner eftersom:

- › SL fortfarande äger och underhåller alla anläggningar som är kopplade till tunnelbanan: stationer, depåer, strömförsörjning, signalsystem, spår och vagnar. MTR Stockholm hyr utrustningen och lokalerna. När SL ska handla upp ny teknik görs det därför i nära samverkan med MTR Stockholm.
- › SL sköter de direkta kundkontaktorna med resenärerna via den egna webbplatsen www.sl.se och SL:s kundtjänst.
- › SL genomför regelbundna kundundersökningar. MTR Stockholm får återkoppling och tar del av resultaten för att på så sätt kunna utveckla och förbättra verksamheten ytterligare.

ORGANISATION

Verkställande direktör för MTR Stockholm är Peter Viinapuu. Tomm Bråten är vd för TBT.

MTR Stockholm är indelat i sju avdelningar där respektive ansvarig direktör tillsammans med vd Peter Viinapuu bildar ledningsgruppen för MTR Stockholm.

Den operativa verksamheten är uppdelad på de tre tunnelbanelinjerna och har runt 2 700 medarbetare, fördelade på tre avdelningar, se diagram s 30:

- › **Trafik:** ansvarar för trafikledningen, driften av tågen samt bemanning av tågförare.
- › **Fordon (utgörs av TBT):** ansvarar för planering och utförande av fordonsunderhåll och andra depåttjänster. De ansvarar för bevarande av värdet och den tekniska livslängden på fordon, utrustning och annan egendom som tillhandahålls av SL.

- › **Station:** ansvarar för tunnelbanans kundmiljöer, hitte-gods, städning, klottersanering, stationsbemanning, biljettförsäljning och kundservice. Trafikinformation till resenärer ingår också i Stations ansvarsområde sedan 2012.

På MTR Stockholms huvudkontor, som under 2012 flyttade till Kungsholmen, finns fyra avdelningar samt ledningen för Station och Trafik med över 100 medarbetare:

- › **Säkerhet** ansvarar för trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetskydd och trygghet samt är även samordnande för riskhanteringsarbetet.
- › **Kvalitet och miljö** ansvarar för verksamhetsledningssystemet, kvalitetsprocesserna, miljöarbete samt hållbarhetsutveckling.
- › **HR/kommunikation** ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration liksom kommunikationen internt och externt.
- › **Finans** ansvarar för strategiplan och budget, contract management, produktionsplanering, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys samt IT och inköp (IT är gemensam funktion för MTR Stockholm och TBT).

MARKNAD

MTR Stockholms enda egentliga kund är SL, som har Stockholms läns landstings uppdrag att sköta all kollektivtrafik i länet där tunnelbanan utgör en central del. I förlängningen blir då MTR Stockholms slutkunder de boende och besökarna i Stockholmsområdet. De köper tjänsten – själva tunnelbaneresan – vid spärrarna på stationerna och vid SL Center, men även på SL:s webbplats eller i



KORT OM MTR-KONCERNEN

MTR Corporation Ltd etablerades i Hongkong 1975. Huvudägare är staten Hongkong. Uppdraget var, att på strikt affärsmässiga grunder, uppföra och driva tunnelbanan för att möta Hongkongs behov av allmänna transporter.

Det första uppdraget var att bygga den järnväg som i dag förbinder Kowloonhalvön med ön Hongkong. Företagets logotyp symboliserar just denna järnväg – de två bågarna representerar Kowloonhalvön respektive ön Hongkong medan strecket i mitten visar den järnväg som förbinder de två.

År 2007 tog MTR via ett

leasingavtal över spårvägsverksamheten från KCRC (Kowloon Canton Railway Corporation), en annan statligt ägd operatör som trafikerade linjerna i Kowloon och nya territorierna mot gränsen mot det kinesiska fastlandet.

MTR har många internationella samarbeten. Sedan 2007 ansvarar bolaget för driften av London Overground (pendeltågstrafik) i samarbete med tyska Deutsche Bahn, och sedan november 2009 driver företaget Metro Trains Melbourne (MTM) i Australien i samarbete med United Rail Group Services Ltd och John Holland Melbourne Rail Franchise Pty Ltd.

diverse servicebutiker som är ombud för SL-biljetter i närheten av stationerna.

TBT:s absolut största kund är MTR Stockholm. TBT utför även arbete i form av komponentrevisioner samt reparationer av fordon åt andra bolag inom branschen för spårbunden trafik.

Vi vill bidra med mer när Stockholm växer. Tillgång på bostäder och bra kollektivtrafik är två av hörnpelarna för regionens framtida konkurrenskraft. Tunnelbanan är det mest kapacitetsstarka och miljövänliga i förhållande till andra trafikslag. Vi inspireras av vårt moderbolags modell där man helt eller delvis finansierar utbyggnaden av nya tunnelbanelinjer mot möjligheter att utveckla fastigheterna i anslutning till och ovanpå de nya stationerna och depåerna. Detta är ett sätt att utveckla samhällen där man nyttjar marken smart och samtidigt tillgodoser en växande stads behov av kollektivtrafik, affärslokaler och bostäder. Denna modell bygger på att tidigt delta i stadsplanering så att tunnelbana byggs först eller i samband med byggandet av nya stadsdelar.

PRODUKTANSVAR

Stationsverksamheten tillsammans med trafikverksamheten har tillsammans det operativa ansvaret för vår produkt – det vill säga den resa som våra resenärer gör dagligen i tunnelbanan.

Vår produkt är en säker, ren och punktlig resa. Hög kvalitet på vår leverans innebär ökad kundnöjdhet.

Vårt bidrag till en hållbar utveckling

Det finns tre huvudområden där MTR Stockholm och TBT bidrar till en hållbar utveckling i Stockholm:

› Gör effektivt resande möjligt

Tunnelbanan liknas ibland vid Stockholms blodomlopp – en vital del av huvudstaden som måste fungera. Den blir allt viktigare i takt med att regionen växer. SL har satt målet att öka andelen resenärer med 1,5 procent per år de kommande åren, något som vi ska hjälpa till att förverkliga. Resan måste därför vara säker och pålitlig samt ske i en trygg och ren miljö för att behålla nuvarande och attrahera nya resenärer.

› Bidra till minskad miljöpåverkan

En tunnelbaneresor är en miljövänlig resa. Detta för att den dels är ett mycket energieffektivt transportmedel och dels drivs med miljövänlig el från vind- och vattenkraft. På så sätt bidrar vi till att skapa en renare miljö och långsiktigt med hållbar utveckling i regionen, när fler resenärer väljer tunnelbanan framför exempelvis bilen.

› En mångkulturell mötesplats

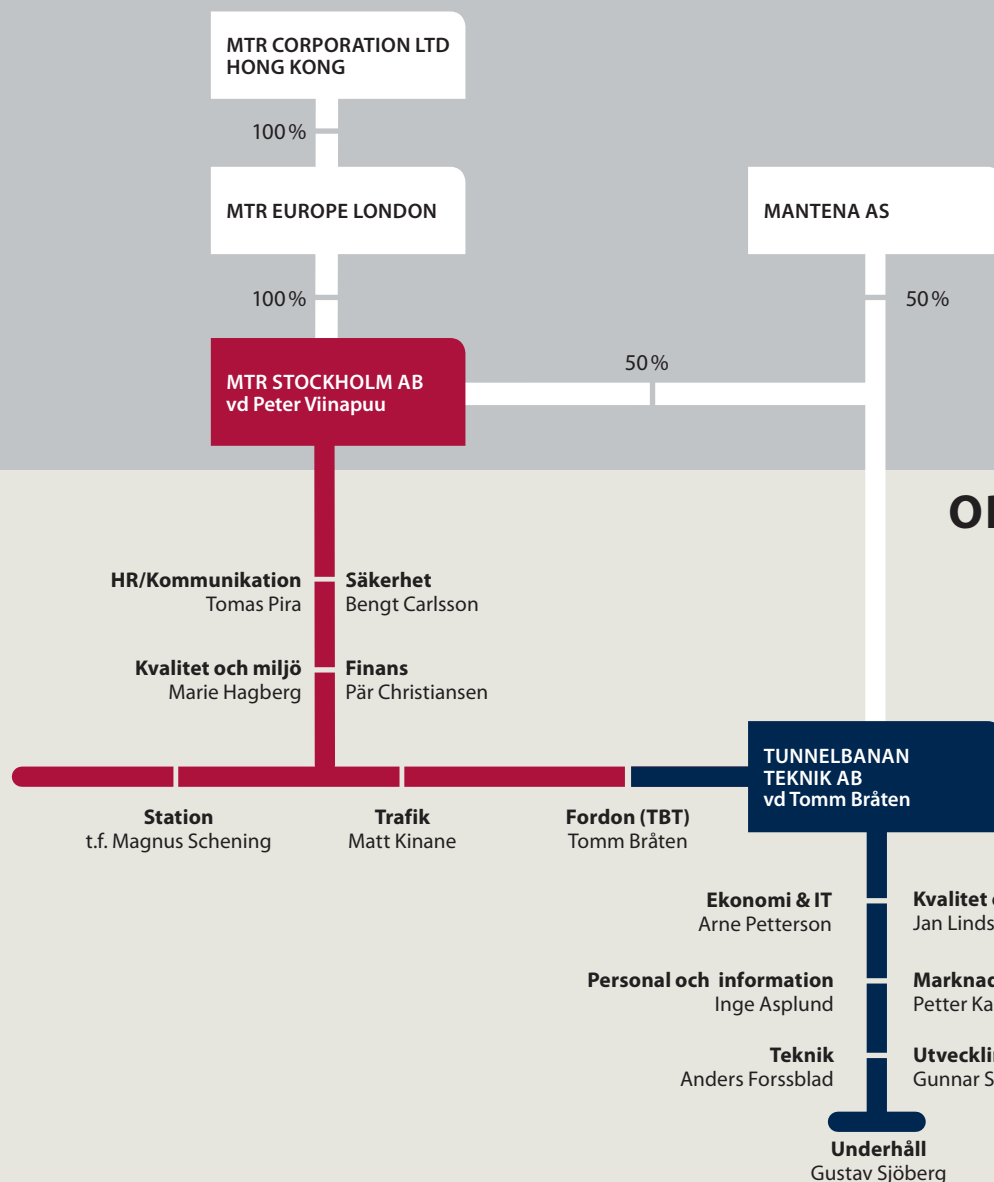
Våra medarbetare kommer från alla världens hörn och utgör en spegelbild av dagens mångkulturella Stockholm. För oss är det viktigt att vi i mötet med resenärerna kan erbjuda ett trevligt och öppet bemötande till alla resenärer oavsett bakgrund och behov. Det är därför viktigt att vara en attraktiv arbetsgivare, då vi kanske är den första arbetsplatsen man har i sitt yrkesliv i Sverige.



NYA TRAFIKNÄMNDEN

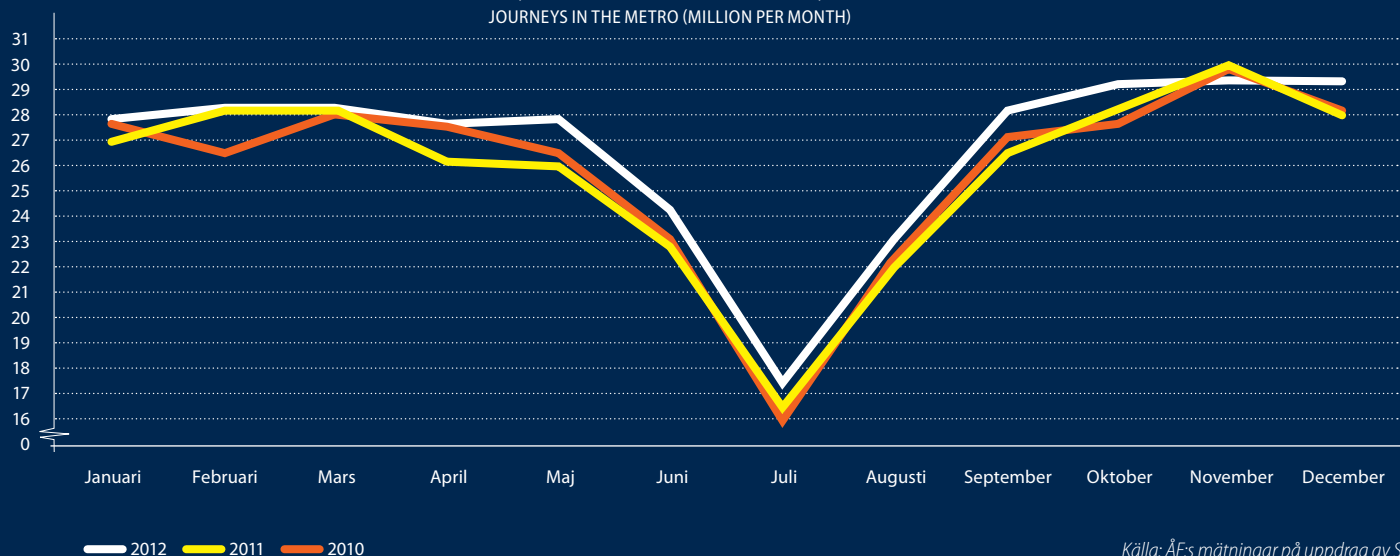
Sedan den 1 januari 2011 ansvarar Trafiknämnden för kollektivtrafiken på land, till sjöns och för personer med funktionsnedsättning. Nämnden har det övergripande ansvaret för planering och upphandling av trafik tjänster, och följer upp verksamheten. Nämnden ansvarar även för landstingets trafikplanering och för att ta fram förslag till Trafikförsörjningsplan. Den ska också samverka med närliggande kommuner, landsting samt andra intressenter för att uppnå väl fungerande trafiklösningar i regionen.

I uppdraget ingår också att samverka med handikapporganisationer för att förenkla för äldre och personer med funktionsnedsättning att använda kollektivtrafiken.



ORGANISATION

RESANDEUTVECKLING I TUNNELBANAN
(MILJONER PÅSTIGANDE PER MÅNAD)
JOURNEYS IN THE METRO (MILLION PER MONTH)





Ledningsgruppen MTRS: Bengt Carlsson, Peter Viinapuu, Tomm Bråten, Pär Christiansen, Tomas Pira, Magnus Schening, Marie Hagberg, Matt Kinane.



Ledningsgruppen TBT: Arne Petterson, Tomm Bråten, Gustav Sjöberg, Inge Asplund, Petter Karlsson, Jan Lindström, Gunnar Spång, Anders Forssblad.

Så styr vi företagen – hållbart och långsiktigt

ÖVERGRIPANDE STYRNING

Styrande för oss på MTR Stockholm är dels vårt omfattande kontrakt med SL, dels det faktum att verksamheten är tillståndsbaserad inom säkerhet och miljö (endast TBT). Vi har därför infört ett verksamhetsledningssystem som innehåller ledningsprocesser, huvudprocesser, stödprocesser och rutiner. I systemen integreras områdena säkerhet, kvalitet, miljö och arbetsmiljö. För att styra och följa upp processerna har vi identifierat olika nyckeltal (KPI), se tabell längre fram på sidan 15. Inom ramen för verksamhetsledningssystemen, Global Compact och riktlinjer från koncernen MTR ställer vi också krav på våra leverantörer och underentreprenörer gällande främst kvalitet, miljö och socialt ansvarstagande.

ANSVAR OCH BEFOGENHETER

Olika avdelningsdirektörer eller enhetschefer är ägare av processerna i verksamhetsledningssystemen. De ansvarar för att följa upp sina respektive processers innehåll. De ska också bedöma om nyckeltal och mätmetoder är relevanta.

Som vd för MTR Stockholm är Peter Viinapuu ytterst ansvarig för hållbarhetsarbetet, liksom Tomm Bråten är ytterst ansvarig för TBT:s hållbarhetsarbete. Ansvariga för de olika ingående delarna rapporterar till respektive vd.

UPPFÖLJNING OCH RAPPORTERING

Ledningen diskuterar hur verksamhetsledningssystemet fungerar och beslutar om bland annat förbättringar eller förändringar. Krav finns också på att rapporte-

ra hållbarhetsdata (kopplat till UITP och GRI) till MTR i Hongkong och London. Årligen återrapporterar vi också våra framsteg inom hållbarhetsarbetet till FN då vi är medlemmar i Global Compact. För att stimulera utveckling och jämförelse med andra företag genomförs årligen en verksamhetsbeskrivning enligt modellen EFQM i form av ansökan till utmärkelsen Svensk Kvalitet. MTRS nominerades 2012 som ett tre företag till utmärkelsen.

Varje månad har SL och MTR Stockholm formella möten inom ramen för Team Tub för sju olika ämnesområden samt ett övergripande affärsmöte. Där följs leverans mot kraven i avtalet upp och resultatet ligger till grund för den ekonomiska regleringen. Inför mötena sammanställs rapporter av utfallet av bland annat nyckeltal, målsättningar och leveranser som finns i kontraktet med SL. Utöver detta har vi också utvecklat egna nyckeltal som är väsentliga för oss för att följa vår egen utveckling och kunna fatta välgrundade beslut för framtiden.

STYRELSESNAS OBEROENDE OCH PÅVERKAN

Styrelsen för MTR Stockholm 2012 utgörs av åtta personer. Förutom vd och två arbetstagarrepresentanter, kommer tre representanter från MTR i Hongkong och två från London. Styrelseordförande är Jeremy Long, vd för MTR Europe London.

I styrelsen för TBT sitter sammanlagt sex personer: två arbetstagarrepresentanter, två representanter från MTR i London och två representanter från Mantena. Vd för MTR Stockholm är adjungerad. Styrelseordförande är Jeremy Long, vd för MTR Europe London.

Medarbetare kan ge rekommendationer till företagsledningarna genom exempelvis utvecklingssamtal, arbetsplatsträffar och förbättringsförslag. I styrelserna företräds medarbetarna av utsedda arbetstagarrepresentanter.

Våra intressenter

This is our stakeholder map with our identified main stakeholder groups as well as examples of channels we use to communicate with them. The main groups are passengers, shareholders, society, employees, customers, suppliers, authorities and competitors.

Stockholms tunnelbana har en central roll i samhället, inte bara i Stockholm utan i hela Stockholms län. Att upprätthålla en konstruktiv och öppen dialog och i längden skapa goda relationer med våra intressenter utgör en väsentlig grund för oss på MTR Stockholm och TBT. Det är i dessa dialoger som vi utvecklas och finner nya hållbara lösningar för tunnelbanan. De intressentgrupper vi har identifierat är de grupper som vi påverkar genom vår verksamhet, och som i sin tur också påverkar hur vi bedriver vår verksamhet, se vår intressentkarta.

Under 2012 fortsatte de uppskattade cafékvällarna som syftar till att föra en dialog med resenärer, arbetsplatsträffar för våra medarbetare så att de kan träffa sina närmaste chefer oftare samt möten för chefer och

ledare. Vidare har vi initierat en dialog med intresseorganisationer för funktionshindrade och med personer med funktionsnedsättning, för att fokusera på tillgängligheten i tunnelbanan.

Centrala frågor i dialogen med våra medarbetare är vision, mål, värderingar, kundnöjdhet, arbetsmiljö, förändringsarbete, nya arbets sätt, SL-avtalet, säkerhet och trygghet. Med våra resenärer handlar dialogen snarare om trafikinformation. Centrala frågor i dialogen med SL är givetvis SL-avtalet och uppföljningen av detta. I dialogen med fackföreningarna handlar det om förändringsarbete, omorganisationer, nya arbets sätt, SL-avtalet, säkerhet och trygghet. Säkerhet och trygghet är centrala ämnen för alla intressenter, och vi använder oss av massmedia för att nå ut brett med frågorna.

VÅR INTRESSENTKARTA

Detta är våra åtta identifierade huvudgrupper av intressenter. Här ges exempel på hur vi kommunicerar med var och en av dessa.

Operativ personal möter resenärer via spärrar, perronger, tunnelbanetåg, trafikinformation etc.

RESENÄRER

Kvartalsrapporter, månadsrapporter, styrelsemöte, studiebesök

ÄGARE

MTR I LONDON, MTR I HONGKONG, MANTENA

Lokal-tv och lokalradio, Metro och andra tidningar, våra webbplatser

OMVÄRLD

MASSMEDIA, RESENÄRER

Tubnet, Tillsammans, TBT-nytt, arbetsplatsträffar (APT), ledarmöten, ledningsgruppsmöten på olika nivåer, förhandlingar och skyddskommittéer

MEDARBETARE

ANSTÄLLDA, CHEFER/ARBETSLEDARE, FACKFÖRENINGAR, FOKUSGRUPPER

Månadsmöten i Team Tub, månadsrapporter, korrespondens, revisioner

KUND/BESTÄLLARE

AB STORSTOCKHOLMS LOKALTRAFIK – SL, STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING – SLL, RESENÄRER VIA SLL

Avtal, leveranser, inköp och avrop, beställningar, e-post, telefon m m

LEVERANTÖRER

RENERIE AB, WESTIN BUSS AB, FRIJO, STRUKTON, RAPID, PANAXIA, NOKAS

Tillståndsansökningar, förelägganden, lagar och föreskrifter

OFFENTLIGA ORGANISATIONER

TRANSPORTSTYRELSEN, ARBETSMILJÖVERKET, RIKSDAG & REGERING, KOMMUNER, LANDSTING

Finns som intressentgrupp men är inte en aktiv grupp som vi kommunicerar med

KONKURRENTER

MTRS
& TBT

INTERNA VÄGVISARE OCH KRAV PÅ OSS

VÅR VISION

Vi ska vara ett ledande företag som genom omsorgsfull service länkar samman och utvecklar samhällen.

Vår vision är större än att bara köra tåg på ett säkert och trevligt sätt mellan station A och B. Vi vill vara en långsiktig aktör i Norden och bidra till samhällsutvecklingen genom att delta i stadsplaneringen, för att exempelvis nyttja marken ovanpå tunnelbanestationerna till både affärslokaler och bostäder.

VÅRT UPPDRAG

Att hålla vad vi lovar.

Vårt arbete och vår leverans till resenärerna och SL mäts och följs upp löpande genom interna och externa mätningar, undersökningar och kontroller. Vår analys av resultatet möjliggör en ständig utveckling av vår verksamhet.

Att erbjuda en reseupplevelse som uppfyller våra kunders behov och överträffar deras förväntningar.

2012 var kundservicens år. Aldrig har vi satsat så mycket tid och pengar på att förbättra vår service till resenärerna. Men det handlar även om att överträffa förväntningarna hos SL. Vi kan inte slå oss till ro för att vi nått bra resultat. Vi ska varje år nå ännu bättre resultat för att på så sätt säkra en position där MTR Stockholm och TBT ständigt utvecklar, förbättrar och levererar mot "världens bästa tunnelbana".

Att bemöta våra kunder med tillgänglig, kunnig och vänlig personal.

Vi arbetar aktivt med att öka tillgängligheten och kunskapsnivån genom rekrytering och utbildning. I år ökade antalet utbildningstimmar till cirka 73 000. För oss är det viktigt att ge våra medarbetare möjlighet att utvecklas.

Att leverera en säker och pålitlig resa i en trygg och ren miljö.

För oss är säkerhet alltid av högsta prioritet. Ett etablerat säkerhetsledningssystem kompletteras med en utvecklad säkerhetskultur. Säkerhet är något varje medarbetare bär med sig i vardagen.

Punktlighet är ett av våra viktigaste fokusområden. Den ökar för varje år samtidigt som antalet stopp minskar. Förutom satsningen på kundservicevärdar för att förbättra punktlighet, trygghet och service, har vi förändrat vårt arbetssätt inom Lokalvården. Organisatoriska förändringar, tydliga ansvarsområden och förbättrade arbetssätt har visat resultat.

Att bygga en verksamhet där vi värdesätter våra medarbetare.

Medarbetarundersökningen, Great Place to Work, görs årligen och ger oss värdefull information om vad medarbetarna tycker. Procentandelen nöjda medarbetare har ökat årligen sedan MTR Stockholm och TBT tog över driften och underhållet av tunnelbanan, men vi har fortfarande en bit kvar till den nivå vi vill uppnå.

Att skapa en företagskultur som uppmuntrar till egna initiativ och en personlig utveckling.

Vår ambition är att vara en lärande organisation. Beroende på medarbetarens egen ambitionsnivå finns det stora möjligheter till vidareutbildning och karriärutveckling.

Det är medarbetarnas engagemang som driver verksamheten framåt. Sedan starten 2009 har det kommit in 1 279 förbättringsförslag med en implementeringsgrad på i genomsnitt 20 procent.

VÅRA KÄRNVÄRDEN

Utmärkt service.

Vi engagerar oss proaktivt för en säker, effektiv och omsorgsfull service, som våra kunder värdesätter.

Ömsesidig respekt.

Vi arbetar tillsammans med förtroende, gemensamt åtagande och respekt. Vi är lyhörda för och respekterar vår omgivnings åsikter.

Värdeskapande.

Vi skapar värden och bidrar till utveckling genom effektivitet, ständig förbättring och innovation.

Ständig utveckling.

Vi har modet att ständigt ifrågasätta, att söka förbättring och ta nya initiativ för att övervinna hinder och nå nya höjder.

DE ETISKA REGLERNA

Vi tror på ett ansvarsfullt socialt och etiskt beteende. Vi har ett ansvar gentemot de människor som arbetar för oss, vilket ligger till grund för de framtagna etiska reglerna som beskriver hur vi som medarbetare ska bete oss mot varandra och mot omvärlden. De etiska reglerna gäller samtliga medarbetare samt andra som agerar för vår räkning.

EXTERNA VÄGVISARE OCH KRAV PÅ OSS

- › **SL:S AVTALSKRAV OCH VÅRT ANBUD:** Stäms av en gång i månaden.
- › **GLOBAL REPORTING INITIATIVE:** Frivillig anslutning för rapportering av jämförbar hållbarhetsdata.
- › **UITP CHARTER ON SUSTAINABLE DEVELOPMENT:** Precis som vårt moderbolag i Hongkong är vi anslutna till denna bransch-sammanslutning.
- › **FN GLOBAL COMPACT:** I mars 2011 förband MTR Stockholm sig att följa principerna FN Global Compact, en global plattform som engagerar företag och organisationer världen över. FN Global Compact uppmuntrar till att ta ett aktivt ansvar för de 10 internationellt erkända principer som togs fram år 2000 efter ett initiativ av dåvarande generalsekreterare Kofi Annan.

PÅ VÄG MOT VÄRLDENS BÄSTA TUNNELBANA



En balanserad målbild och leverans är fundamentet för ett långsiktigt framgångsrikt företag.
A balanced strategy and delivery are the basis for a company's long-term success.



ÖVERGRIPANDE NYCKELTAL (KPI:ER) KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)	UTFALL OUTCOME 2012	UTFALL OUTCOME 2011
Säkerhet Safety		
Totalt allvarligt skadade och omkomna Total serious injuries and deaths	209	181
Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar (LTIFR) Lost time injury frequency rate	0,47	0,18
Prestation och konkurrenskraft Performance		
Punktlighet, % Punctuality	95,2	94,5
Fordonsutbudskilometer Train kilometres with passengers	34 706 457	33 663 000
Fordonstillgänglighet, % Train availability	99,50	99,75
Nöjda kunder Customer satisfaction		
Kundnöjdhet, % Customer satisfaction	76	76
Personal Staff		
Nöjd medarbetarindex Staff satisfaction index	MTRS: 46% TBT: 52%	MTRS: 39% TBT: 45%
Ekonomi Finance		
Resultat före finansnetto, miljoner kr Profit before interest, SEK millions	MTRS: 16,59 TBT: 43,38	MTRS: 25,05 TBT: 23,27

För att uppnå vår ambition att bli världens bästa tunnelbana, arbetar vi med nyckeltal för våra verksamheter där säkerheten är i fokus. Dessa nyckeltal är kopplade till våra främsta risker och utmaningar. Våra övergripande KPI:er är beroende av varandra. Alla avdelningar har ett gemensamt ansvar för att uppnå målen kopplade till nyckeltalen.

To achieve our ambition to be the world's best underground railway, we work with key indicators for our business with a focus on safety. These indicators are linked to our main risks and challenges.

OUR OPERATION

Our business consists of operating, planning and maintaining the Stockholm metro and we have high ambitions for the way the metro should develop. Every day more than a million journeys are made, and these journeys should all be marked by good service. Travelling by underground should be safe, secure, punctual and clean. Apart from the individual journeys, our contribution to the Stockholm region is a reduced environmental impact with more people using the metro in preference to their own cars.

SERVICES

MTR Stockholm has the overall responsibility for the Stockholm metro system as a whole. This covers everything that keeps the three metro lines working: traffic management, train operation, traffic information, ticket sales, customer service, cleaning of trains and stations as well as maintenance of trains (rolling stock) and equipment. SL has formed explicit demands on MTR Stockholm with regards to safety, punctuality, cleanliness and service.

TBT provides services for the maintenance and repair of rolling stock and associated components. The company has four depots, at Högdalen, Nyboda, Rissne and Vällingby, and a workshop in Skärmarbrink/Blåsut (Hammarby).

OWNERSHIP

MTR Stockholm AB is a wholly-owned subsidiary of MTR Corporation Ltd (UK), whose head office is in London which in turn is a part of MTR Corporation Ltd in Hong Kong. MTR Stockholm, together with Mantena A/S, owns Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) each holding 50 %.

CUSTOMERS, PARTNERS AND SUPPLIERS

SLL The County Council of Stockholm owns the limited company SL (AB Storstockholms Lokaltrafik) and the members of the county council have appointed the members of SL's board and of the new political body, the Transport Committee (Trafiknämnden), (since 1 January 2011). The Committee has taken over much of the responsibility that used to rest with the board of SL.

SL The board of SL consists of politicians elected by the council and employee representatives. Roughly half of the costs of SL's services are covered by ticket sales while the other half is covered by tax revenue.

SL is a very important partner since:

- SL still owns and maintains all facilities associated with the metro. MTR Stockholm leases the equipment and premises. However, when SL is set to procure new technology, this is done in a close collaboration with MTR Stockholm.
- SL maintains the direct customer contacts with passengers via its own website www.sl.se as well as its customer service department.
- SL conducts regular customer surveys. MTR Stockholm receives feedback and reviews the results in order to further develop and improve its operations.

ORGANISATION

The Managing Director of MTR Stockholm is Peter Viinapuu. Tomm Bråten is the MD of TBT.

MTR Stockholm is divided into seven departments whose directors, together with MD Peter Viinapuu, form the management team at MTR Stockholm.

The operational business has around 2,700 employees, split across three departments:

Traffic: responsible for traffic management, train operation and staffing with drivers.

Rolling stock (represented by TBT): responsible for planning train maintenance and other depot services. TBT is responsible for conserving the value and the technical service life of rolling stock, equipment and other assets provided by SL.

Station: responsible for the metro's customer environment, lost property, cleaning, graffiti removal, station staffing, ticket sales and customer service. Traffic information to passengers has also been the responsibility of the Station department since 2012.

MTR Stockholm's head office has around 100 employees: Safety, Quality and Environment, HR/Communication, Finance and Traffic and Station departments. TBT has its head office at its workshop in Hammarby.

MARKET

MTR Stockholm's only actual customer is SL, which is responsible by the Stockholm County Council for all public transport in the county, where the metro is a key part. By extension, MTR Stockholm's end-customers are the residents and visitors to the Stockholm area. They are the ones using our service – the actual underground journey – by purchasing tickets at the ticket windows in the stations, at SL Center, on the SL website or other SL sales outlets close to the stations.

TBT's largest customer is MTR Stockholm. TBT also does work in the form of component inspections and repairs to rolling stock for other companies in the rail sector.

As Stockholm grows, access to housing and a good public transportation system are two of the main cornerstones for the region's future development. We are inspired by our parent company's model where they finance the development of new metro lines in exchange to the possibility of investing in the property connected to the new stations and depots. This is a way of connecting and developing communities while at the same time meet a growing city's need of public transportation, business ventures and housing. A key factor is to participate early in the urban planning process in order to develop the metro before building new city districts.

OUR CONTRIBUTION TO SUSTAINABLE DEVELOPMENT

There are three main areas where MTR Stockholm and TBT contribute to sustainable development in Stockholm:

- **Making efficient travel possible.** The metro is sometimes likened to Stockholm's bloodstream – a vital part of the capital. It

is becoming more important as the region grows. SL has set a target to increase the number of passengers by 1.5 percent per year over the coming years, something that MTR Stockholm and TBT will help to bring about. Travel must therefore be safe and reliable and must take place in a secure and clean environment to retain existing passengers and attract new ones.

- **Contributing to reduced environmental impact.** An underground journey is an environmentally friendly journey because it is a very energy-efficient mean of transport and it is powered by green electricity from wind and hydroelectric power. In this way we contribute to creating a cleaner environment and sustainable development in the region where, for example, more people are choosing the metro over their cars.
- **A multi-cultural meeting place.** Our employees come from all corners of the world and reflect today's multicultural Stockholm. It is important to us that our customers are treated in a pleasant and open way, regardless of their background.

HOW WE RUN THE COMPANY

– IN A SUSTAINABLE LONG-TERM MANNER

At MTR Stockholm and TBT we are driven by our contractual agreement with SL, and by the fact that we operate under licence within the safety and environment sector (TBT only). Based on this we have introduced a business management system that includes management processes, main and supporting processes as well as procedures. Through the business management system, Global Compact, and guidelines from the MTR corporate group, we also place demands on our suppliers and subcontractors regarding quality, environment and social responsibility.

RESPONSIBILITY AND AUTHORITY

Different departmental directors and unit heads are owners of the processes within the business management systems. They are responsible for monitoring the contents of their respective processes as well as assess whether key indicators and measurement methods are relevant.

MONITORING AND REPORTING

We report back to our shareholders and customers on a regular basis throughout the year. We are also required to report sustainability data (linked to UITP and GRI) to MTR in Hong Kong and London. Every month, SL and MTR Stockholm hold formal 'Team Tub' meetings for seven different subject areas, as well as one business meeting.

To stimulate internal development and benchmarking with other companies, an annual business report is produced according to the EFQM model, with an application for the 'Svensk kvalitet' (Swedish Quality) award. In 2012 MTR Stockholm was one of three nominees for the award.

OUR STAKEHOLDERS

Maintaining a constructive and open dialogue and creating good long-term relations with our stakeholders are essential to us at MTR Stockholm and TBT. It is in these dialogues that we develop and identify new sustainable solutions for the metro. The identified stakeholder groups are the ones that we affect by our operations and which in turn influence the way we run our business. They are: passengers, shareholders, society, employees, clients, suppliers, authorities and competitors.

OUR VISION

We aim to be a globally recognised leader that connects and grows communities with caring service.

OUR MISSION

To keep our promises.

Our work and our service to passengers and to SL are constantly measured and monitored through internal and external measurements, surveys and reviews. Our analysis of the results enables continual development of our business.

To offer a travel experience that meets our customers' needs and exceeds their expectations.

2012 was the year of customer service. We have never invested so much time and money in improving our service to passengers.

Serving our customers with accessible, knowledgeable and friendly staff.

We are actively working to increase accessibility and our level of knowledge through recruitment and training. It is important to us to give our employees the opportunity to develop.

Providing a safe and reliable journey in a secure and clean environment.

For us, safety is always the highest priority. An established safety management system is supported by a developed safety culture.

Punctuality is one of our most important focal areas. It is increasing every year as the number of stoppages goes down.

Building a business in which we value every employee.

The staff survey 'A Great Place to Work' is conducted every year and give us valuable information on our employees' perception of the company. The percentage of satisfied employees has increased each year, but we still have some way to go to reach the level we want to achieve.

Creating a corporate culture that encourages individual initiative and personal development.

Our ambition is to be a learning organisation. Depending on the employee's own level of ambition there are great opportunities for training and career development.

It is the commitment of our staff that drives the business forward.

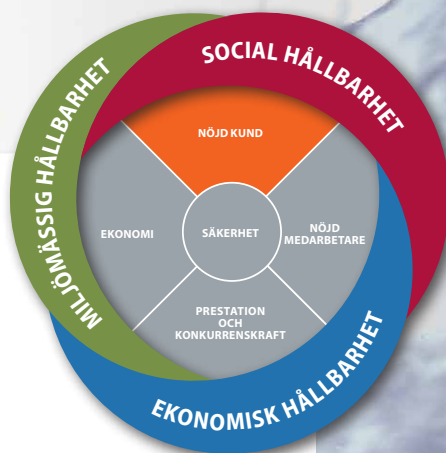
OUR CORE VALUES

Excellent service, mutual respect, value creation and enterprising spirit.



I FOKUS 2012:

RESENÄREN I CENTRUM



2012 var kundservicens år på MTR Stockholm och TBT. Aldrig har vi satsat så mycket tid och pengar på att förbättra vår service till resenärerna. Resultatet börjar märkas och 2013 fortsätter insatserna.

Sedan vi fick uppdraget att driva och underhålla Stockholms tunnelbana har vi på MTR Stockholm byggt upp ett företag från grunden och TBT har anpassat verksamheten de tog över från Tågja. Verksamheterna och leveranserna har stabiliserats. Just nu tas nästa steg – mot ett serviceföretag i världsklass.

– I dag rullar trafiken som den ska och stationerna är rena och snygga. Men kunderna är inte helt nöjda, det ska vi ändra på nu, säger Henriette Johansson, ny operativ chef för Kundenservice.

FÖRSTÄRKT SERVICEORGANISATION

2012 satsade vi stort på vårt servicepaket. Vi har tagit fram en gemensam grundnivå för service, utökat dialogen med våra resenärer och identifierat aktiviteter och åtgärder som ska bidra till ökad kundnöjdhet. Bättre trafikinformation är en åtgärd, en förstärkt serviceorganisation en annan. Under året anställdes fler kundservicevårdare, en personalgrupp med uppgift att förbättra servicen till resenärerna på plattformar och perronger. De bidrar med bland annat information och kunskap, guidar resenärerna under rusning så att fler kommer med tågen och skapar trygghet genom sin närvaro.

VÅR GEMENSAMMA RESA

Cirka 2 600 personer ska utbildas under 2013. *Vår gemensamma resa* är en heldag för alla chefer och medarbetare, som ska ge en tydligare bild av vart vi är på väg och hur varje enskild medarbetare kan göra skillnad. Den första halvan av dagen består av ett dialogmöte om hur MTR Stockholm

ska bli världens bästa tunnelbana. Den andra halvan består av en utbildning i kundservice eller lokalvård, anpassad utifrån olika yrkeskategorier.

Syftet med kundserviceutbildningen är att ta fram verktyg och ett gemensamt språk som hjälper medarbetarna att klara svåra situationer i vardagen och höja resenärens känsla av service. Hösten 2012 utbildades 12 kursledare som första halvåret 2013 utbildar sina kollegor i service.

– Det är ju medarbetarna som dagligen möter våra kunder och vet vad vi måste göra för att de ska bli nöjda. Vi vill lyssna mer på dem för att bli bättre. Om de får vara med och bestämma och ta ansvar kommer tunnelbanan att bli ännu bättre, säger Henriette Johansson.

TRAFIKINFORMATION GÖR SKILLNAD

Stationsutrop och knutpunktsutrop är viktiga för tunnelbanans resenärer. De hjälper blinda som annars räknar stationer, och de underlättar i rusningen när trängsel gör det svårt för folk att orientera sig.

En av åtgärderna som ska bidra till att öka kundnöjdheten är bättre information på tåg och stationer.

– Spontant tänker man att förarnas bidrag till ökad kundnöjdhet är en mjuk och trevlig körstil. Men faktum är att man som förare inte bara kör tåg, utan faktiskt resenärer. Direkt, korrekt och snabb information vid inbromsning och stopp i tunneln skapar förståelse snarare än irritation, säger Titti Ringström, trafikområdeschef Blå linjen och en av initiativtagarna till serviceutbildningen som tagits fram för hela verksamheten.

För att öka kundnöjdheten tillsattes en ny tjänst under året. I augusti blev Jenny Rannemo in i tjänsten som trafikinformationschef.

– För mig har det handlat om att strukturera avdelningens arbete och fördela ansvar så att vi hela tiden förbättrar förutsättningarna för att leverera enligt kraven både från SL och internt.

Avdelningen har arbetat fram rutiner och skapat en standard för trafikinformation och resultatet lät inte vänta på sig.

– Vi ska göra utrop inom tre minuter vid trafikstörning. I december 2011 låg resultatet på 57 procent. Vid senaste mätningen hade vi höjt oss till 97 procent (januari 2013). Vi har blivit bättre på att snabbt få ut trafikinformation, något som våra resenärer uppskattar.

FIKA MED RESENÄRERNA

Under 2012 genomförde vi drygt 20 cafékvällar. Det är vårt sätt att känna resenärerna på pulsen. Syftet är att ta in önskemål och synpunkter muntligt på plats, en direkt-dialog som ger oss möjlighet att träffa målgrupper som vi normalt inte har kontakt med. Varje cafékväll har ett tema där vi kan ställa frågor inom olika fokusområden. Det kan vara säkerhet, Reskassan etc.

Ett konkret exempel är cafékvällen under Prideveckan i augusti. Vi ville ta reda på hur HBTQ-personer upplever tryggheten i tunnelbanan. Kundservicevärdar delade ut enkäter och svarade på frågor vid biljetthallen i Zinkensdamm, stationen närmast festivalområdet.

– Det var en del av vårt likabehandlingsarbete. Vi ville stå i vår egen miljö och skapa en extra trygghet för festivalbesökarna.

– Vi har nyfikna och oerhört engagerade resenärer som ger oss bra gensvar. Vi får mycket input till vad som är viktigast för kunden, och det tar vi med oss i utvecklingen av vårt arbete. Vårt mål är att ge varje resenär en positiv resupplevelse utöver det han/hon förväntade sig, säger Henriette Johansson och nämner i förbifarten caféträffarna under december då resenärerna bjöds på glögg och pepparkakor. Det lockade fram många glada leenden.

KONTROLLER, MÄTNINGAR OCH UPPFÖLJNING VIKTIGT FÖR UTVECKLINGEN

Mystery shoppers, kundundersökningar och klotterinspektioner. SL mäter hur väl MTR Stockholm gör ifrån sig vad gäller allt från städning till kundbemötande. Om MTR Stockholm klarar målen blir det bonus. Annars blir det prisavdrag och viten. Allt handlar om att få nöjdare resenärer.

MTR Stockholms två främsta mål är att få fler och nöjdare kunder. Det första målet uppnås nästan automatiskt. Det flyttar hit två busslaster nya stockholmare

varje dag, många av dem åker tunnelbana. En preliminär beräkning visar att det gjordes cirka 320 miljoner resor i tunnelbanan 2012, 11 miljoner fler resor än året innan.

– Det är ett enormt tryck på tunnelbanan och personalen gör ett jättebra jobb. Utmaningen är att hantera tillströmningen på ett bra sätt och få nöjdare kunder, säger Lena Berglund, contract quality manager på MTR Stockholm.

Vad som ska till för att öka kundnöjdheten är tydligt. Det handlar mycket om att ha professionell och tillgänglig personal som framför tågen i tid, på ett säkert sätt, ger korrekt trafikinformation, sköter ledsagning, hanterar köer, informerar om taxor och guidar resenärerna rätt. Det handlar också om att hålla tunnelbanan ren och fri från skadegörelse och klotter. Klotter ska tas bort inom 24 timmar från det att det uppstår.

SL kontrollerar anonymt

SL mäter både levererad kvalitet och kundernas upplevda kvalitet. Bland annat anlitar SL löpande så kallade mystery shoppers som rapporterar sitt resultat varje kvartal. De utger sig för att vara vanliga kunder, som barnfamiljer eller pensionärer, och testar våra medarbetare. Vilken station eller vagn som helst kan få besök.

– De testar hur personalen betar sig, hur stationerna ser ut, att skyltningen är korrekt, att personalen är korrekt klädd, att vi sköter informationen i tågen och hur vi löser olika situationer i spårren – till exempel felstämpelade och falska biljetter. De betar sig dock alltid korrekt och försöker inte planka eller liknande. Vi får väldigt bra betyg i de här undersökningarna, säger Lena Berglund.

Hur lever vi upp till SLs förväntningar?

– Vi hade en del problem i början, varav en del var tekniska systemproblem, men det har blivit mycket bättre. Många av mätetalen börjar se riktigt bra ut. De visar både en stabilitet över tid och höga nivåer, till exempel vad gäller levererad punktlighet och upplevd störningsinformation som är viktiga nyckeltal för kunderna, säger Lena Berglund.

Vilka är de största förändringarna ni gjort?

– Vi bytte trafikhändelserapporteringssystem, vilket har gett en mycket stabilare leverans. Vi har jobbat otroligt hårt på alla håll med att stabilisera leveransen. Vi har gjort en del förändringar i ledningen, förstärkt bemanningen inom rapporteringsteamet, fått till en bättre internkommunikation och satsat mer på medarbetarna. Nu är vi i utvecklingsfasen då vi börjat lyfta organisationen mot världsklass, med stabiliteten i grunden.

– Vi ska vara SL:s självklara val när det är dags för förlängning av avtalet efter den första november 2017, säger Lena Berglund.



VÅR GEMENSAMMA RESA

KUNDNÖJDHET

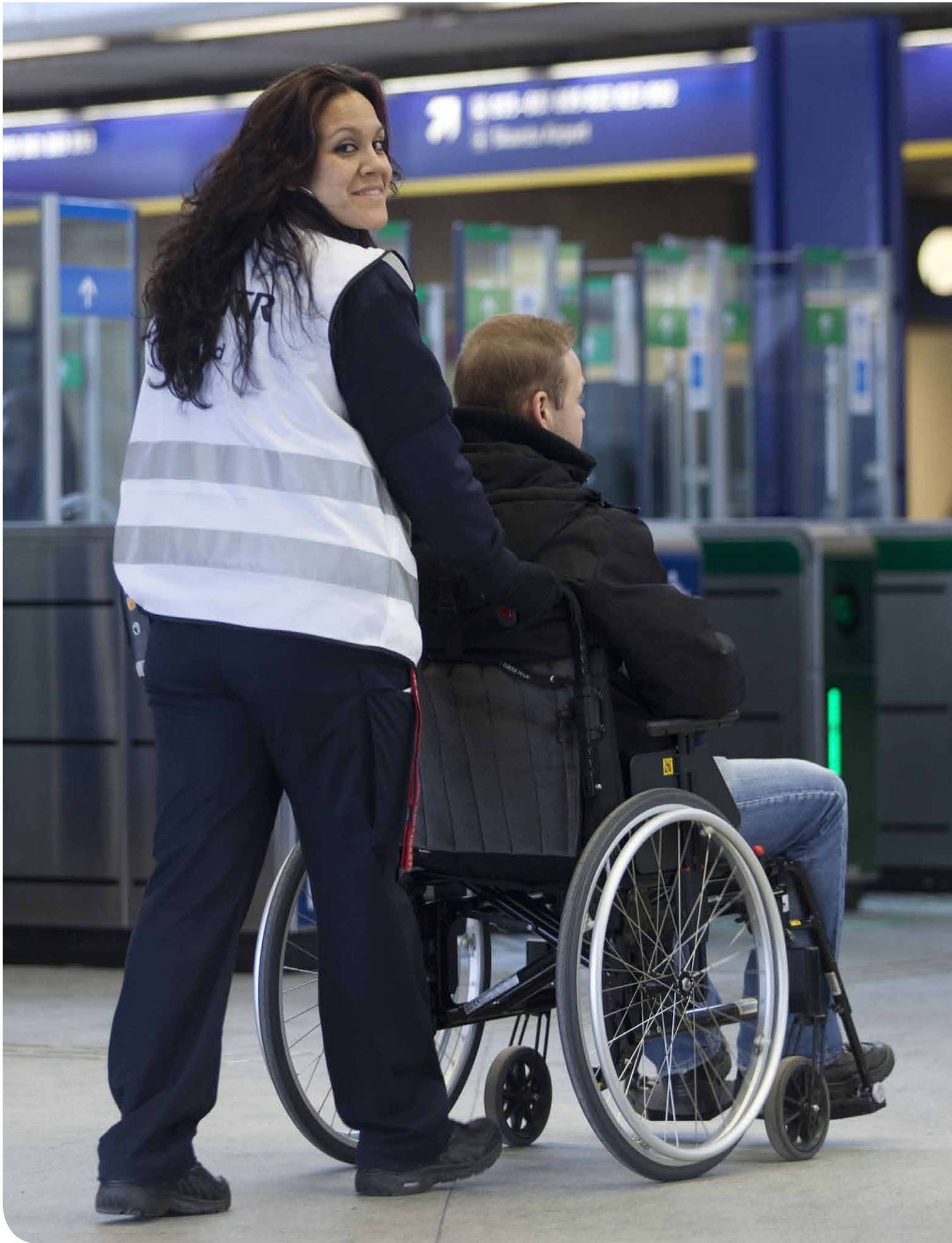
KUNDSERVICEVÄRDAR

TRAFIKINFORMATION

CAFÉKVÄLLAR

MYSTERY SHOPPERS

2012 var kundservicens år på MTR Stockholm och TBT. Här ser ni exempel på aktiviteter som vi valt att satsa på under året.





SOCIAL HÅLLBARHET

VÅR PRODUKT: EN SÄKER, PUNKTLIG OCH REN RESA

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"> • Säkerhetspolicy • Safety Plan • Kvalitetspolicy • Servicemanual • SL:s uppdragsavtal • Övergripande nyckeltal (KPI) 	Kundnöjdhet Kundnöjdhet (mätts av SL) ska överstiga 76 %	76 %
	Säkerhet Ingen människa ska skadas allvarligt eller omkomma till följd av tunnelbanans verksamhet.	Totalt antal skadade och omkomna under 2012 uppgick till 424, varav 209 var allvarligt skadade. 14 personer omkom, fem av dem på grund av olycka.
	Punktlighet Punktligheten ska vara över 94,6 % år 2012.	95,2 %
	Renhet Andelen resenärer som är nöjda med städningen både på stationer och i vagnar ska öka år 2012.	Vagn: 66 % Station: 67 %

Så arbetar vi

Det operativa ansvaret för vår produkt har trafikdirektör Matt Kinane, stationsdirektör Magnus Schening och vd för TBT Tomm Bråten. MTR Stockholm och TBT:s mål är att alla resenärer ska ha en säker, punktlig och ren resa, de ska vara nöjda med tunnelbanans leverans. Vi arbetar med fokus på alla delar på olika sätt och mäter resultat och framsteg för kontinuerlig förbättring av vår verksamhet.

Säkerheten genomsyrar alla delar av MTR Stockholm och TBT. Vårt säkerhetsledningssystem bildar grunden för säkerhetsarbetet och innehåller en mängd styrande dokument, manualer, rutiner och instruktioner som beskriver hur personalen ska arbeta för att uppnå hög säkerhet för både resenärer, medarbetare, besökare, partners och leverantörer. Det rör sig om allt från hur man ska agera vid en brand eller ett bombhot till hur nya medarbetare ska informeras om säkerhet. Fokus under 2012 har varit att följa upp att systemet används på rätt sätt och att utföra revisioner för att säkerställa innehållet.

Utöver säkerhetsledningssystemet har vi jobbat med säkerhetskulturen och förankringen, till exempel genom en säkerhetsmånad i november 2012. Syftet är att öka medvetenheten kring säkerhet och trygghet i tunnelbanan – både internt och externt. Den ska bli ett naturligt inslag varje år tillsammans med säkerhetspriset och säkerhetskulturmätningen. Bland annat har ett WIT (Work Improvement Team) arbetat med att ta fram åtgärder för att minska obehörigt spårbedrädande – en av kategorierna som toppar listan av registrerade incidenter. Under 2012 införde MTR Stockholm dessutom funktionen Emergency Director. Den innebär att det dygnet runt finns en person i ledningsgruppen som har jourberedskap och som kan fatta strategiska beslut vid kris.

Resultatet för kundnöjdhet har legat på en jämn hög nivå sedan MTR Stockholms övertagande av tunnelbaneverksamheten och målet nåddes även under 2012. Kundnöjdhet inkluderar hela vår leverans, så som punktlighet, renhet och trafikinformation, och är tillsammans med säkerhet vårt viktigaste fokusområde. Vi vill nå högre, alltså kommer vi att fortsätta göra olika satsning-

ar för att resenärernas nöjdhet ska öka och vår leverans ska bli ännu bättre.

Gällande punktlighet har vi nått en stabil nivå genom väletablerade analys- och uppföljningsprocesser. Fokus har främst legat på operativa och strategiska verksamhetsområden som MTR Stockholm har direkt påverkan på. Till exempel har arbetsledningens metoder med direkt uppföljning av stora händelser lett till en kraftig minskning av trafikstörningar som beror på interna personalfel och hjälpt till att begränsa störningstider.

Specifika frågor

RESENÄRERS SÄKERHET OCH HÄLSA

Trots ihärdigt arbete med att minska antalet allvarligt skadade eller omkomna så ökade siffran från 181 olyckor 2011 till 209 olyckor 2012. Att antalet skadade har ökat beror bland annat på att stationspersonalen är mer uppmärksamma på att rapportera händelser. Detta ökar både antalet rapporterade skador och rapporterade allvarligt skadade. Som allvarlig skada räknar vi en skada som kräver ambulanstransport.

Antalet omkomna var 14 personer 2012, en person mer än under 2011. Fem personer omkom på grund av olycka och tre av dem var berusade. Under 2011 däremot omkom ingen på grund av olycka. Fall i rulltrappa och trappa och fallolyckor i stationsmiljö är de vanligaste kategorierna av personskador och som oftast leder till allvarlig skada. MTR Stockholms skadereglering tar hand om alla ärenden. Under 2012 har vi hanterat 260 ärenden, vilket är en minskning med 30 ärenden jämfört

med 2011. Merparten är kopplade till fall och klämning i automatspärar. Vi ser en positiv trend med minskning i antalet skador i automatspärar i slutet av 2012 och nu 2013, troligtvis efter åtgärder som SL vidtagit.

Sedan oktober 2011 registrerar vi alla fall av arbetsrelaterade skador. De vanligaste förekommande skadorna 2012 är hot och våld mot våra medarbetare (56 %) och laserbeskjutning (22 %).

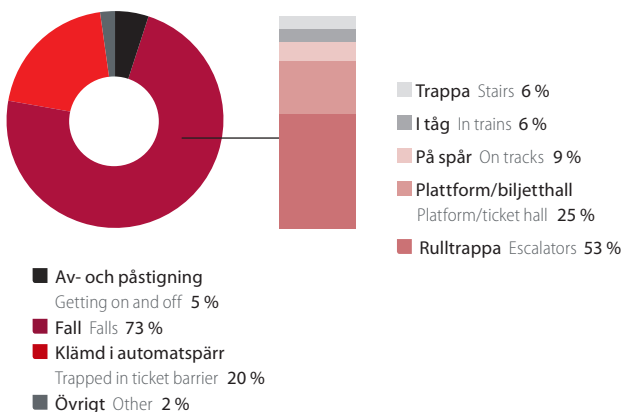
KUNDNÖJDHET OCH PUNKTLIGHET

Tunnelbanan har en central roll i samhället och är av stor betydelse för stockholmarna och regionens utveckling. Tunnelbanans resenärer är nöjda med MTR Stockholms och TBT:s leverans under 2012. Den genomsnittliga andelen nöjda kunder var en tangering av förra årets resultat, alltså 76 procent vilket även är SL:s mål. Som diagrammet visar skedde en ökning av punktligheten mot tidigare år. Däremot skedde en ökning av antalet stop i trafiken där ökningen främst kan härledas till missbruk av nödbromsdragningar i tågen.

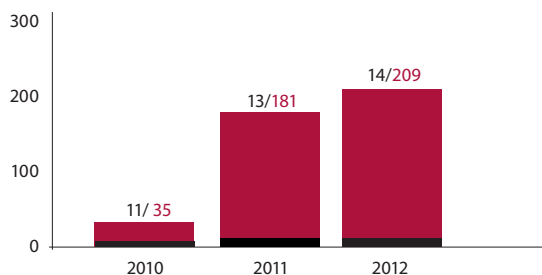
Låga temperaturer och kraftig nederbörd skapade problem i trafiken under oktober, med förseningar på grund av hala spår. Månaden utmärktes av stora trafiklednings- och underhållsinsatser. Tack vare ett kommunikationssystem med förare och väl avvägda hastighetsbegränsningar minimerades risken för hala spår och därmed minskade störningen i trafiken.

Under sista hälften av november tillkom även snö och is i ekvationen, vilket hade en stark påverkan på infrastruktur och trafikdrift. Särskilt snöstormen kopplad till SMHI:s klass II-varning den 5 december var problematisk, då den slog ut stora delar av den väg- och spårbundna trafiken i Stockholm. Snöorganisationens insat-

PERSONSKADOR RESENÄRER
PERSONAL INJURIES, PASSENGERS



ALLVARLIGT SKADADE OCH OMKOMNA RESENÄRER 2010-2012
PASSENGERS SERIOUSLY INJURED AND KILLED 2010-2012



* Klassificeringen för allvarligt skadade har ändrats sedan 2010 och siffran från 2010 är därför inte jämförbar med 2011 och 2012.

* Definition seriously injured were changed 2011 therefore not comparable with 2010

■ Omkomna Killed
■ Allvarligt skadade och omkomna Seriously injured and killed

ser för att hålla anläggningen fungerande var mycket bra och vi kunde upprätthålla huvuddelen av leveransen trots de svåra väderförhållandena.

UNDERHÅLL (TBT)

Fordonstillgängligheten blev 99,51 % för år 2012 vilket innebär en försämring jämfört med föregående år. Från och med den 1 januari 2012 inkluderades "hot stand by-tågen" i uppföljningen av fordonstillgänglighet vilket gör att leveransen 2012 inte är direkt jämförbar med den från 2011. Jämförbara siffror är 99,75 % för år 2011 och 99,69 % för år 2012. Hot stand by-tåg är de tåg och förare som alltid står beredda att rycka in om särskilda behov uppstår.

Orsakerna till det något sämre resultatet 2012 är hjulskador på blå linjen under februari och mars samt ett onormalt stort antal avställda C20-vagnar efter urspårning/kollision i depå under oktober–december.

Trenderna för fordonens driftsäkerhet är fortsatt positiva. Sträckan mellan fordonsfel som ledde till produktionsbortfall var i genomsnitt/månad cirka 54 000 kilometer under 2012. Motsvarande siffra för fordonsfel som ledde till stopp i trafiken var cirka 1,2 miljoner kilometer.

Under året godkände SL att vi minskade med 16 hyrda fordon av den äldre typen (Cx). Detta var en stor framgång som gör att vi optimerar fordonsutnyttjande och underhåll. Vi har lyckats minska antalet vagnar som vid vart tillfälle står avställda för reparation eller underhåll och därmed utnyttja befintliga resurser på ett bättre sätt.

Kvalitetsnivån på städning av fordon blev, i samtliga fyra mätningar som utfördes av oberoende part under 2012, godkänd.



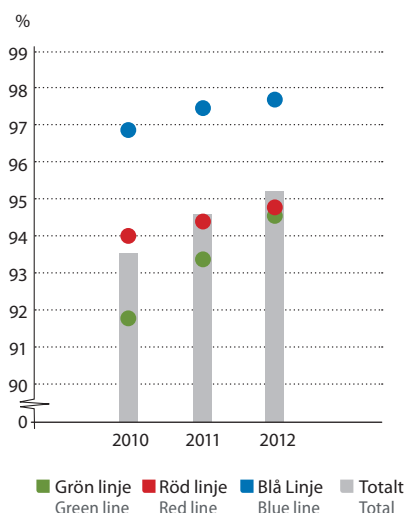
Kundnöjdheten ska öka samtidigt som antalet resenärer blir fler.

UNDERHÅLL OCH KVALITET

Tre gånger om året genomförs internrevisioner för underhåll. Revisionerna är viktiga för oss för att kvalitets-säkra och förbättra verksamheten och minska stopp och störningar i trafiken relaterade till både driftsäkerhet och trafiksäkerhet. De minskar risken för dåligt eller felaktigt utfört underhåll och stödjer utvecklingen av utförandekvalitet på fordonsunderhållet internt och externt på TBT. Som ett resultat av internrevisionerna minskar skillnaderna i arbetsmetoder och utförandekvalitet på fordonsunderhåll mellan depåerna.

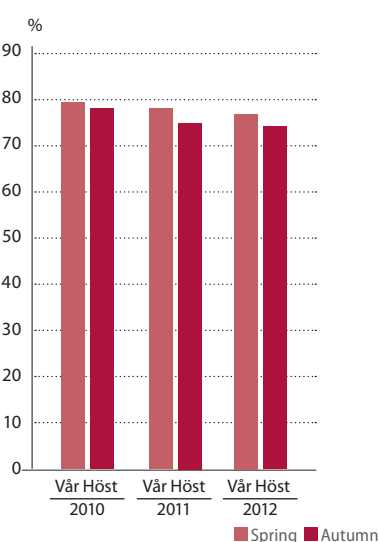
Nästan alla säkerhetsrevisorer arbetar med utveckling, utbildning eller instruerande av fordonsunderhåll och komponentunderhåll. Det gör att revisionerna även bidrar till en lärande organisation. Utöver de förbättringar som görs genom att åtgärda avvikelser fångar revisionsteamet upp förbättringsmöjligheter i andra depåers verksamheter.

PUNKTLIGHET
PUNCTUALITY



Källa: ÅFs mätningar på uppdrag av SL.

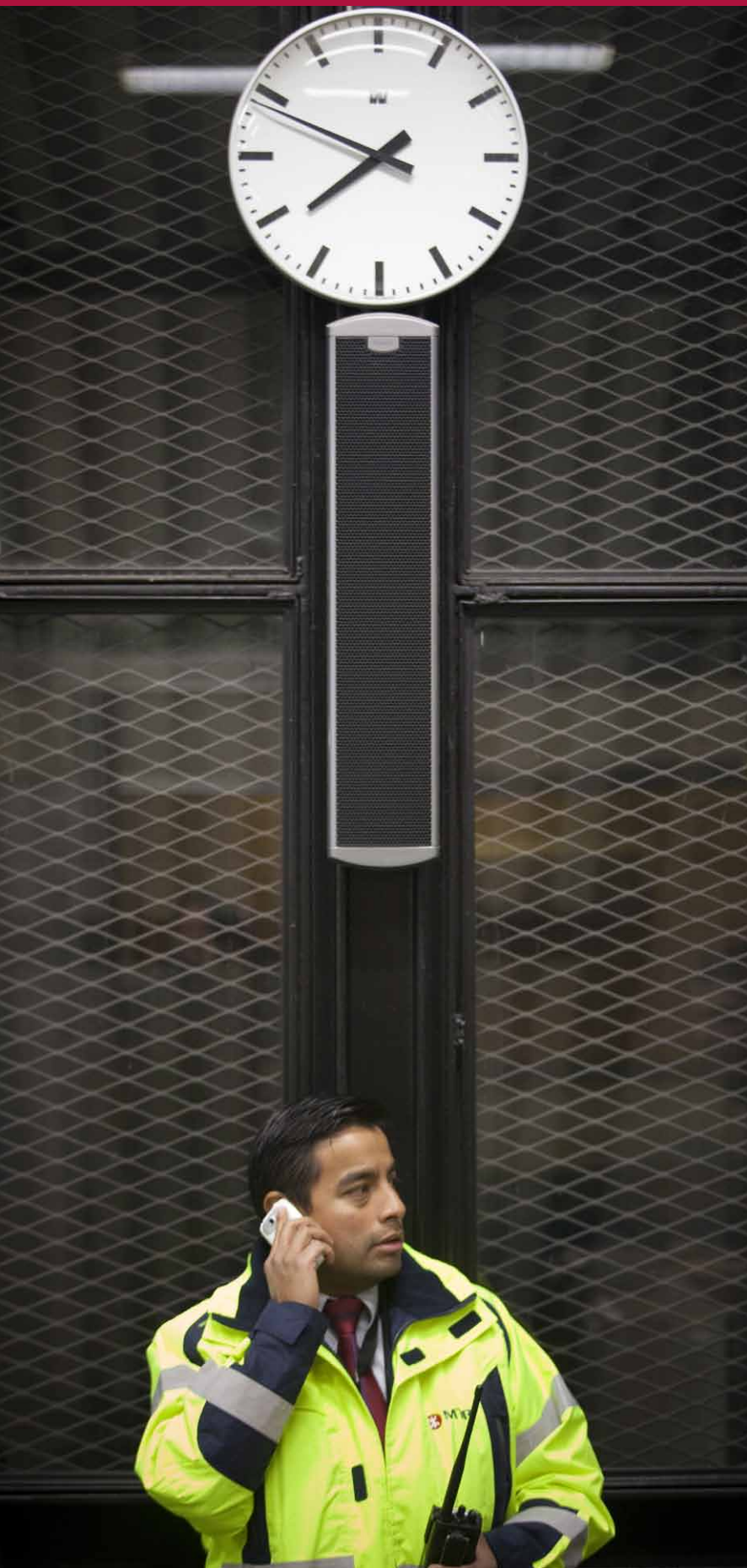
NÖJDA RESENÄRER
CUSTOMER SATISFACTION



RESENÄRER OM STÄDNINGEN
CUSTOMERS ABOUT CLEANLINESS



Källa: SL:s kundnöjdhetsmätning



KRISLEDNING MED ÄNNU HÖGRE SÄKERHET OCH BEREDSKAP

Om en kris uppstår ska MTR Stockholm snabbt kunna ta beslut och agera. Krisledningsorganisationen har hittills fungerat mycket bra, men från 1 juli 2012 blev den ännu säkrare och fick ännu högre beredskap att hantera kriser.

– Då införde vi funktionen Emergency Director. Den innebär att det dygnet runt finns en person i ledningsgruppen som har jourberedskap. Syftet är att säkerställa att vi har en ständigt tillgänglig funktion som kan fatta strategiska beslut vid kris. Förutom högre beredskap så ger det även bättre samordning, säger Bengt Carlsson, säkerhetsdirektör på MTR Stockholm.

Funktionen Emergency Director bemannas av personer ur ledningsgruppen på ett rullande schema. Funktionen har mandat att agera och ta beslut omedelbart, samt att vid behov samla hela krisledningsgruppen.

De funktioner i den normala organisationen som har ständig beredskap är Stationsområdeschef i beredskap, Trafikinsatschef, Säkerhetsutredare i beredskap och Pressjour. Om något inträffar görs en bedömning av om det är en händelse som kan eskalera och den rapporteras då genast till Emergency Director.

– I de flesta fall handlar det om utbyte av information. Hittills har det inte inträffat något som gjort att Emergency Director behövt agera. Det är ett tecken på att den övriga organisationen fungerar som den ska, eftersom den ska kunna hantera det mesta, säger Bengt Carlsson.

MTR Stockholm genomför regelbundna krisövningar på olika nivåer. I dessa ingår även Emergency Director. Ett exempel på en verklig situation då Emergency Director kontaktades var i mitten av juli. Då kom ett larm om möjligt gasutsläpp i Solna centrums t-bana. Via interna avdelningar Trafik och Station fick Emergency Director omgående information om händelsen då den bedömdes kunna eskalera. I det här fallet behövde Emergency Director inte gå vidare, då situationen kunde hanteras utan att utvecklas till en kris. Från årsskiftet 2012/2013 har TBT infört en motsvarande krisledningsorganisation med beredskap dygnet runt.



RENA TÅG OCH STATIONER – DÅ TRIVS RESENÄREN

Välkommen, omhändertagen och trygg.

Så ska resenärerna känna när de åker i tunnelbanan. För det krävs en ren och välvårdad tunnelbanemiljö.

– Men att lyckas med det är en utmaning. Det finns nämligen ingen liknande miljö i Norden.

Det säger Dan Hildebrand, nytilträdde operativ chef för Lokalvård och Fastighet. Han tillträdde i november 2012 med en tydlig målsättning att förbättra kvaliteten inom lokalvården.

– Det räcker inte att springa fortare. Under hela kontraktstiden har vi haft problem med att uppfylla de höga kvalitetskraven. Vi tvingades börja om från början, säger Dan Hildebrand.

Klottret hade första prioritet. För att klara SL:s krav har lokalvården tagit fram en ny organisation och arbetat målmedvetet och fokuserat med problemområden. Det har gett resultat.

Steg två i processen var att förändra lokalvården.

– Under senhösten började vi lyfta på alla stenar. Vi påbörjade flera organisatoriska förändringar, förtydligade ansvarsområden och förbättrade arbetssättet, säger Dan Hildebrand.

MTRS fann flera orsaker till att man underpresterade.

Den främsta anledningen var otydlighet. Det gällde såväl kraven på städningen, utbildningarna, återkopplingen till medarbetarna och uppföljningen av städ-kvaliteten.

Det viktigaste under 2013 blir att få till en tydlighet

– Fram till nu har vi gjort vad vi kunnat, men utan att veta om det varit bra eller dåligt. Vi måste ge våra medarbetare rätt förutsättningar för att göra sitt jobb. Det handlar framförallt om att förmedla en tydlig målbild, att erbjuda rätt utrustning och löpande återkoppling så att var och en vet vad de ska leverera, säger Dan Hildebrand.

Vår gemensamma resa öppnar för en dialog där medarbetarna inom lokalvården får möjlighet att arbeta med fokusområdena. Målet är att under 2013 utbilda alla chefer och medarbetare i städteknik och bedömningskriterierna enligt INSTA-modellen. Utbildningen påbörjades under hösten och visade resultat direkt.

Sista kvartalet 2012 visade sig vara det bästa resultatet någonsin tidigare.

– Det här bekräftar med stor tydlighet att vi är på rätt väg. Vi höjer grundkvaliteten i vårt arbete och levererar enligt kontraktet. Förhoppningsvis leder det till att fler resenärer upplever att de reser i en ren miljö.

SOCIAL SUSTAINABILITY OF OUR PRODUCT

The operational responsibility for our product – a safe, punctual and clean journey – rests with Traffic Director Matt Kinane, Station Director Magnus Schening and TBT’s MD Tomm Bråten.

Safety is the main core in MTR Stockholm and TBT and during 2012 we, among other things, monitored our safety management system by performing safety audits.

One way in which we are improving our culture regarding safety is an annual safety month when we focus on increasing awareness of safety and security both internally and externally.

In 2012, MTR Stockholm also introduced the function Emergency Director, to ensure someone within the management group always is available on standby 24 hours a day to take strategic decisions in an emergency.

Since MTR Stockholm took over the operation of the Stockholm metro in late 2009, customer satisfaction have been at a constant high level, and the target was achieved in 2012 as well. Customer satisfaction covers all aspects of our service, such as punctuality, cleanliness and traffic information and, together with safety, is our most important priority. In terms of punctuality we have reached a stable level through well-established analysis and monitoring processes.

PASSENGER SAFETY AND HEALTH

Despite persistent efforts to reduce the number of serious injuries or deaths, the figure increased from 181 accidents in 2011 to 209 in 2012. The main reason for the increase of injured people is that the definition of ‘seriously injured’ has changed, along with improved reporting. We define a serious injury as one that requires transport with an ambulance.

Fall on stairs and escalators as well as other falls within the station areas are the most common categories of accidents cau-

sing serious injuries. In 2012 we dealt with 260 cases, a decrease of 30 cases compared to 2011.

CUSTOMER SATISFACTION AND PUNCTUALITY

Metro passengers are satisfied with MTR Stockholm and TBTs performance during 2012. On average the number of satisfied passengers was the same as for previous year, i.e. 76 percent, which also is SL’s target for us.

MAINTENANCE AND QUALITY

Train availability was at 99.51 percent for 2012, a decrease compared to the previous year. From the 1st of January 2012 ‘hot standby trains’ were included in the monitoring of train availability, leading to the performance in 2012 not being directly comparable to the one in 2011.

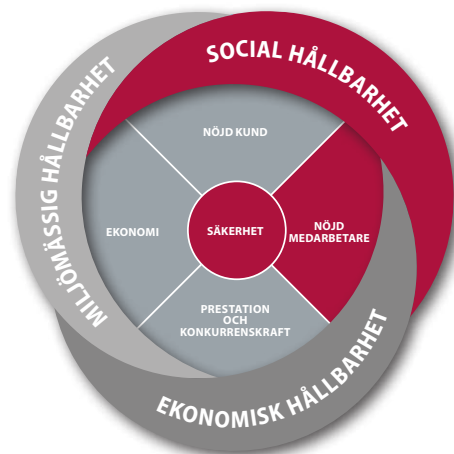
The trends in rolling stock reliability remain positive. The distance between rolling stock failures causing loss of production averaged around 54,000 kilometers/month in 2012. The corresponding figure for rolling stock failures that caused stoppages was around 1.2 million kilometers.

The quality level of train cleaning, carried out by independent parties in 2012, was approved.

Internal maintenance audits are carried out three times a year. These audits are important to us since they help us achieve our target of reducing stoppages and incidents related to both reliability and traffic safety. They reduce the risk of inconsistent or incorrect maintenance and support the development of high-quality train maintenance both internally and externally at TBT. Apart from the improvements made by addressing deviations the audit team also picks up potential improvements in activities in other depots.

KEY DOCUMENTS	TARGET	PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Safety policy • Safety plan • Quality policy • Service manual • Operating contract with SL • Main indicators (KPIs) 	Customer satisfaction Customer satisfaction (measured by SL) should exceed 76 %	76 %
	Safety Nobody should be seriously injured or killed as a result of Metro operations.	The total number of persons injured or killed in 2012 was 424, of whom 209 were seriously injured. 14 people died, five of them as a result of accidents.
	Punctuality Punctuality should be over 94.6 % in 2012.	95,2 %
	Cleanliness The proportion of passengers who are satisfied with our cleaning both in stations and in trains should increase in 2012.	Trains: 66 % Station: 67 %

MEDARBETARE



STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"> Arbetsmiljöpolicy Likabehandlingspolicy Säkerhetspolicy Alkohol- och drogpolicy Friskvårdspolicy Rehabiliteringspolicy Omhändertagandepolicy 	Säkerhet Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar (Lost Time Injury frequency rate, LTIFR) ska understiga 0,63 för 2012	0,47
	Medarbetare Nöjd medarbetarindex ska ligga på 60% för 2012	46 %

Så arbetar vi

För MTR Stockholm och TBT handlar social hållbarhet för våra medarbetare om att skapa en öppen företagskultur som uppmuntrar till egna initiativ, trivsel och delaktighet. Högst ansvarig för medarbetarområdet är personaldirektör Tomas Pira för MTR Stockholm och personalchef Inge Asplund för TBT.

Vi jämför vår utveckling över tid och med andra företag genom den årliga medarbetarundersökningen, Great Place to Work. Fokusgrupper sammansatta av medarbetare från olika delar av verksamheten arbetar med resultatet. Syftet är att ta fram förbättringsförslag och aktiviteter som leder till ökad medarbetartrivsel för kommande år.

Specifika frågor

ANSTÄLLNING

MTR Stockholm strävar efter att kontinuerligt attrahera, stärka och engagera medarbetare för att utveckla ett starkt företag.

Vår operativa personal utgör merparten av vår personal på MTR Stockholm. Under 2012 ökade antalet anställda i denna grupp som består av exempelvis tågförare, kundservicevärdar, spårrexpeditörer och lokalvårdare. Vår operativa personal är i många fall vårt ansikte utåt, en viktig del i vårt uppdrag att ge resenärerna utmärkt service och en pålitlig trygg resa i en ren miljö.

För att fånga upp interna talanger lysas samtliga vakanser ut internt där alla medarbetare har möjlighet att söka. Som en grund till de olika kraven vid rekrytering inom MTR Stockholm används en medarbetar- och ledarprofil. Alla kandidater går igenom samma rekryteringsprocess, samma introduktion och samma utbildning vid påbörjandet av ett nytt arbete. Utbildningen ska leda till att medarbetarna känner sig trygga när de utför sina respektive uppdrag.

Den vanligaste avgångsorsaken för MTR Stockholm var egen uppsägning. Som vanligt varierade antalet anställda över året. Exempelvis arbetar ofta studerande extra och säsongvis vilket påverkar statistiken gällande avgångsorsaker.

På TBT var pensionsavgång den främsta orsaken.

GREAT PLACE TO WORK

De aktiviteter som fokusgrupperna arbetade fram ingick i MTR Stockholms ledningsgrupps handlingsplan för 2012, tillsammans med verksamhetens övergripande mål och medarbetarundersökningens resultat. Som en del i ledningens övergripande handlingsplan ingick att respektive avdelning själva ska ta fram handlingsplaner med fokusområden och mål för 2012. Dessa handlingsplaner följdes upp under året av respektive ansvarig chef.

FÖRBÄTTRINGSARBETE

För att uppmuntra medarbetare att utveckla verksamheten finns bland annat ett internt förbättringsförslagsystem. Här ges medarbetarna möjlighet att påverka sin vardag. I snitt kommer ett förbättringsförslag in per dag där förslagens karaktär varierar stort.

För att främja delaktighet och ägarskap hos medarbetarna finns en form av tvärfunktionella förbättringsgrupper kallat WIT, Work Improvement Teams. Flera inkomna förbättringsförslag blir en del av kommande WIT, ett sätt för oss att uppmärksamma engagerade medarbetare. Under 2012 genomfördes fem WIT.

SL äger den övergripande frågan om kollektivtrafikens utveckling. De förbättringsförslag där SL är involverade tas därför med till respektive arbetsforum för att på så vis utöka samarbetet, med fokus på att ge resenärerna en tunnelbana i världsklass.

LEDNING OCH MEDARBETARE

Under 2012 startade förberedelserna för konceptet *Vår gemensamma resa*. Konceptet innebär en intern satsning på ett förtydligande av MTR Stockholms vision och kärnvärden samt hur varje medarbetare kan göra skillnad. Samtliga inom verksamheten kommer att delta i utbildningen som fortskrider under 2013, där utbildningen hålls och leds av chefer och ledare som utbildats internt.

MEDARBETARES HÄLSA OCH SÄKERHET

MTR Stockholm strävar efter att erbjuda en arbetsmiljö som främjar medarbetares hälsa och välbefinnande, och målet är att undanröja situationer som kan leda till olyckor eller skador.

För att leva upp till vårt engagemang är alla medarbetare anslutna till telefonrådgivning via företagshälsovården, och kan själva kontakta dem för ett första besök. Företagshälsovården utför även de särskilda trafikmedicinska undersökningarna som krävs för tunnelstågförare, samt de medicinska kontrollerna som erbjuds nattarbetare och medarbetare som hanterar kemikalier.

Som företag har MTR Stockholm och TBT en nolltolerans mot hantering och användning av alkohol och/eller droger under arbetstid eller på arbetsplatsen. Under våren 2012 startade ett samarbete med Ljung och Sjöberg, ett utbildnings- och vårdföretag specialiserat på alkohol- och drogproblem inom näringslivet. Det innebär att MTR Stockholms medarbetare har fri tillgång till rådgivning i alkohol- och drogrelaterade frågor, vare sig man har missbruksproblem själv eller är orolig för någon i sin närhet.

För TBT:s medarbetare finns företagshälsovården Feelgood vad gäller rådgivning och rehabilitering i missbruksfrågor.

För att ytterligare ge stöd till medarbetare inleddes även ett samarbete med Falck Healthcare Personalstöd under 2012. Hit kan medarbetarna vända sig när som helst under dygnet och få hjälp med psykosociala, privatjuridiska eller ekonomiska frågor. Alla medarbetare har rätt till fem konsultationer per person och år.

Varje medarbetare har en friskvårdssubvention på 1 000 kronor samt tillgång till rabatterat pris på ett flertal olika gymanläggningar.

TBT har fortsatt satsningen på hälsoinspiratörer som bland annat ansvarar för gymmen på depåerna.

Som en friskvårdssatsning erbjuds samtliga att delta i aktiviteter så som Blodomloppet eller SL-mästerskapen. Mästerskapen innebär att samtliga SL-operatörer deltar i en turnering med fokus på olika sporter, där MTR Stockholm bland annat ställde upp med tre lag i fotbollsturneringen.

UTBILDNING OCH KUNSKAP

För att stärka medarbetarnas kompetens och ge dem möjlighet till utveckling satsades det under 2012 på utbildning. De utbildnings- och fortbildningstimmar som genomfördes under 2012 är nästan en fördubbling av antalet timmar som genomfördes under 2011.

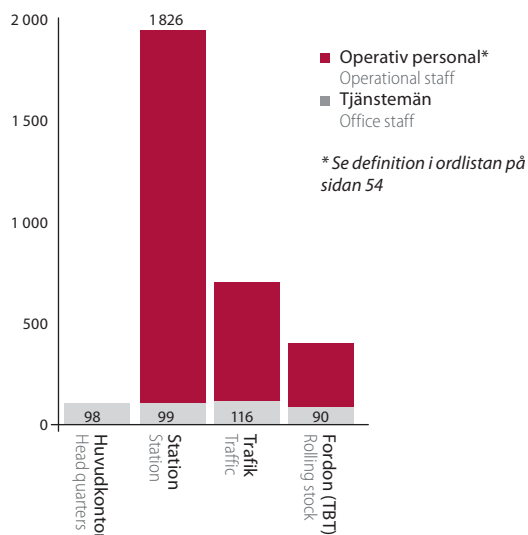
Det visar att det dels finns ett intresse att söka arbete hos MTR Stockholm och TBT men även att behovet av vidareutveckling är stort. Det är genom dessa aktiviteter medarbetare ges förutsättningar för att driva och delta i verksamhetens ständiga utveckling.

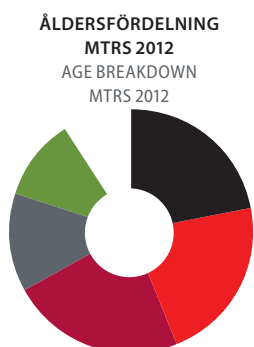
Precis som tidigare år erbjöd MTR Stockholm och TBT medarbetarna en rad utbildningar under 2012. Det rör sig om allt från utbildningen av kundservicevärdar till städutbildning och ledarutvecklingsprogram. En tillgänglighetsutbildning genomfördes även med en teoretisk del och en praktisk del. I den praktiska delen får deltagarna bland annat köra en rullstol och gå med ögonbindel eller käpp på plattformen. Man får även leda någon som har denna utrustning inom stationsmiljön. Syftet med utbildningen är att förstå resenärernas behov och att medarbetare själva känner att de kan vara behjälpliga. Det handlar inte enbart om att ge den bästa servicen utan även att visa respekt inför samtliga resenärers enskilda behov.

MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

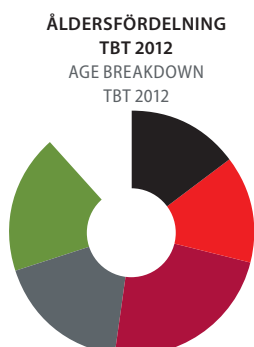
MTR Stockholm och TBT speglar dagens mångkulturella samhälle. Vår grundsyn är att alla ska behandlas lika där religion, kultur eller sexuell läggning saknar betydelse. Integration och mångfald ses som någonting positivt.

PERSONALFÖRDELNING MTRS OCH TBT 2012
STAFF BREAKDOWN MTRS AND TBT 2012

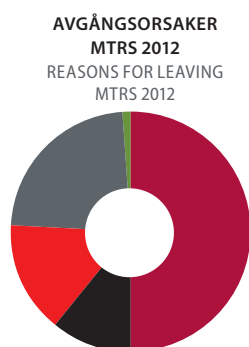




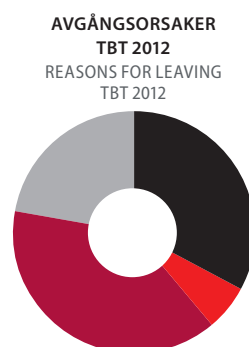
- Anställda <30 år, 22 %
Employees <30 years
- Anställda 31–40 år, 22 %
Employees 31–40 years
- Anställda 41–50 år, 23 %
Employees 41–50 years
- Anställda 51–55 år, 13 %
Employees 51–55 years
- Anställda 56–60 år, 11 %
Employees 56–60 years
- Anställda >60 år, 9 %
Employees >60 years



- Anställda <30 år, 14,9 %
Employees <30 years
- Anställda 31–40 år, 14,2 %
Employees 31–40 years
- Anställda 41–50 år, 23,1 %
Employees 41–50 years
- Anställda 51–55 år, 17,9 %
Employees 51–55 years
- Anställda 56–60 år, 18,4 %
Employees 56–60 years
- Anställda >60 år, 11,4 %
Employees >60 years



- Egen begäran 50 %
Own choice
- Uppsägning 11 %
Dismissal
- Pension 15 %
Retirement
- Visstidsanställning upphör 23 %
Fixed-term employment ended
- Annan 1 %
Other



- Egen begäran 33 %
Own choice
- Uppsägning 6 %
Dismissal
- Pension 39 %
Retirement
- Annan 22 %
Other



Medarbetarna är vår viktigaste resurs.

GREAT PLACE TO WORK STAFF SURVEY

Område Area	MTRS			TBT		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Antal svarande Number of respondents	1 570	930	1 074	275	252	187
Trovärdighet, % Trustworthiness	42	35	26	46	38	25
Respekt, % Respect	39	31	23	51	45	29
Rättvisa, % Fairness	49	41	38	51	46	39
Stolthet, % Pride	56	51	44	61	55	45
Kamratskap, % Camaraderie	51	43	38	61	50	40
Allt sammantaget skulle jag säga att det här är en mycket bra arbetsplats, % All in all I would say this is a very good place to work	44	34	29	62	47	35
Resultat genomsnitt, % Average result	46	39	32	52	45	34



MEDARBETARUNDERSÖKNINGEN VISAR EN POSITIV UTVECKLING

För tredje året i rad ökar medarbetarnas förtroende, stolthet och engagemang för MTR Stockholm och TBT. Resultatet av medarbetarundersökningen är det bästa sedan övertagandet 2009, och visar att det interna förbättringsarbetet ger positiva effekter.

– Det är glädjande att se att områden som är viktiga för företaget även får höga betyg i undersökningen. Till exempel tycker många att medarbetarna bryr sig om varandra. Det är ett värdefullt resultat för oss som företag, säger Helena Swahn Lepre, HR-specialist och ansvarig för undersökningen.

Nyckelområdena i år var trovärdighet, rättvisa och respekt. Det har varit viktigt att lyfta fram frågor som: Hur kan jag som medarbetare underlätta kommunikationen med min närmaste chef? Hur vill jag involveras i beslut och diskussioner? Hur visar jag min vilja att delta? Vilken uppskattning vill jag att ledare ska visa för mitt arbete eller min person?

Fokusgrupperna har arbetat med att ta fram aktiviteter och lösningar inom utvalda områden. Aktiviteterna ingår i MTR Stockholms ledningsgrupps handlingsplan för 2012, tillsammans med verksamhetens övergripande mål och medarbetarundersökningens resultat. Det

ingår även att respektive avdelning själva ska ta fram handlingsplaner med fokusområden och mål för 2012. Dessa handlingsplaner följdes upp under året av respektive ansvarig chef.

På TBT har man hittat ett annat framgångsrecept. Efter förra årets medarbetarundersökning jobbade vi bland annat med att förbättra arbetsplatsträffarna, involvera medarbetarna bättre, förbättra friskvården och att fira segrar. Det fortsatte vi med, men vi testade också vår tro på att framgång grundas genom lokal fokusering, säger Gustav Sjöberg, underhållschef på TBT.

Därför tog alla lokala ledningsgrupper fram åtgärder baserade på det lokala resultatet, vilket har betytt att olika aktiviteter har genomförts på olika depåer. Det har skapat engagemang. 2012 års resultat visar en svarsfrekvens på 73 procent.

62 procent svarade att de "allt sammantaget skulle säga att det här är en bra arbetsplats". Det är en ökning med 15 procentenheter jämfört med året innan, och det är vi väldigt nöjda med, säger Inge Asplund, personalchef TBT.

SOCIAL RESPONSIBILITY – EMPLOYEES

For MTR Stockholm and TBT social sustainability for our employees means creating an open corporate culture that encourages personal initiative, well-being and participation. The main responsibility for employee related issues rests with HR Director Tomas Pira for MTR Stockholm and HR Manager Inge Asplund for TBT. We compare our development over time as well as with other companies through the annual staff survey 'A Great Place to Work'. Focus groups of employees from different parts of the company work together on the results to come up with improvements and activities that will lead to an increase in employee satisfaction in the coming year.

EMPLOYMENT WITHIN MTR STOCKHOLM AND TBT

MTR Stockholm is constantly striving to attract, support and engage employees to develop a strong company. Our main workforce at MTR Stockholm is all the employees working in the station and traffic areas. The number of employees in this group, which includes train drivers, customer service representatives, ticket office staff and cleaners, increased in 2012. In many cases, these groups are our frontline personnel, a major part of our mission to give passengers excellent service and a reliable secure journey in a clean environment.

To identify talent within the company, all vacancies are advertised internally. An employee and manager profile is used as a basis for defining the different requirements when recruiting within MTR Stockholm.

The most frequent reason for leaving MTR Stockholm during 2012 was resignation. The number of employees varied over the year. For example, students often take on extra and seasonal jobs, which affect the statistics on reasons for leaving.

At TBT retirement was the most frequent reason.

OUR STAFF SURVEY

The activities drawn up by the focus groups were included in MTR Stockholm's management groups' action plan for 2012, together with the company's main goals and the overall result from the staff survey. For the third year in a row, employees' trust, pride and commitment to MTR Stockholm and TBT have increased. The result of the staff survey is the best since MTR's start in 2009, and show that the internal improvement work is yielding positive effects.

STAFF INVOLVED IN IMPROVEMENT WORK

To promote participation and ownership among employees, there are cross-functional improvement groups called WIT (work improvement team). Staff suggestions are monitored to be included in upcoming WIT's to further encourage employee involvement. Involvement in WIT enables employees to have an impact on their own working environment as well as to be a part of the performance. During 2012 five WITs started.

To further encourage employees to develop the business, there is an internal staff suggestion system. On average one suggestion is received per day.

MANAGEMENT AND STAFF

In 2012 preparations for the concept 'Our journey together' got under way. The concept is an internal investment where our vision and core values are explained as well as the way every employee can make a difference. Everyone within the company will attend this training, which will continue in 2013, with sessions run by managers and supervisors, who themselves have been trained internally.

EMPLOYEE HEALTH AND SAFETY

MTR Stockholm strives to offer a working environment that promotes employee health and well-being, with the aim of preventing situations that could lead to accidents or injuries.

As companies, MTR Stockholm and TBT have a zero-tolerance policy when it comes to handling and using alcohol and/or narcotics during working hours or in the workplace.

To provide further support to staff, a partnership with Falck Healthcare Personalstöd was launched in 2012. Employees can call this support at any time of the day and get help with psychosocial, legal or financial concerns, among other things.

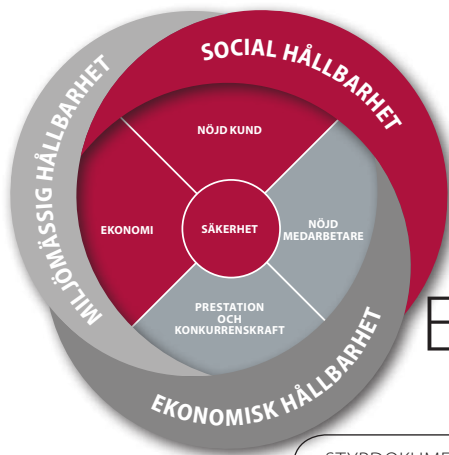
TRAINING AND KNOWLEDGE

The training sessions completed in 2012 represent almost a twofold increase to the number of hours in 2011. They cover all aspects of our performance.

DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY

MTR Stockholm and TBT reflect today's multicultural society. Our basic foundation is that everyone should be treated equally regardless of religion, culture or sexual orientation.

KEY DOCUMENTS	TARGET	PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Working environment policy • Equal treatment policy • Safety policy • Alcohol and narcotics policy • Health policy • Rehabilitation policy • Care policy 	Safety Lost-time injury frequency rate (LTIFR) should be less than 0.63 for 2012	0.47
	Employees The staff satisfaction index should stand at 60 % for 2012	46 %



ENGAGERAD SAMHÄLLSAKTÖR

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"> • Etiska regler • FN:s barnkonvention • Inköspolicy och Code of Practice (bilaga vid leverantörsavtal) • FN:s deklARATION om de mänskliga rättigheterna 	600 timmar skolinformation ska genomföras under år 2012.	555 timmar genomfördes.

Så arbetar vi

Högst ansvarig för vår roll i samhället och arbetet med mänskliga rättigheter är vd Peter Viinapuu för MTR Stockholm och Tomm Bråten för TBT. På MTR Stockholm delas det operativa ansvaret för dessa områden mellan Personaldirektör Tomas Pira, Finansdirektör Pär Christiansen och Kvalitets- och miljödirektör Marie Hagberg.

Arbetet inom området vår omvärld har främst handlat om olika samhällsprojekt. I arbetet med mänskliga rättigheter har fokus varit att förfina tillvägagångssätten vid upphandling och inköp, för att ställa bättre krav på miljö, kvalitet och arbetsmiljö. Vår vision handlar om att länka samman och utveckla samhället, därför är det naturligt för oss att engagera oss i samhället genom att exempelvis informera i skolor, vara mentorer och ha en aktiv dialog med SL gällande utveckling av tunnelbanan.

Specifika frågor

SKOLINFORMATÖRER

Inom ramen för vårt avtal med SL har vi lovat att genomföra 600 timmar information i skolorna årligen, med tyngd på femteklasserna i Stockholms län. Vi genomförde 555 timmar under 2012. Tolv särskilt utbildade medarbetare informerar om säkerhet, resande, klotter, SL-trafiken och sina egna yrken och roller.

Framför allt handlar det om att bygga relationer med unga människor – dagens och morgondagens resenärer. Skolinformatörerna är också en del av vårt arbete med FN:s barnkonvention.

TBT OM INDUSTRITEKNISKA GYMNASIET

TBT har ett viktigt samarbete med Industritekniska gymnasiet. Merparten av de 22 elever som utexamineras varje år gör sin långpraktik hos oss det tredje året. Många gör även sin kortpraktik hos oss under sitt första läsår.

Inge Asplund, personalansvarig på TBT, berättar att samarbetet är viktigt för båda parter. För oss ger det framför allt en bra rekryteringsbas som underlättar rekrytering- en av kunnig personal.

JOBBMENTORER

Under 2012 har vi fortsatt samarbetet med Mentor Sverige, en ideell organisation som arbetar med mentor- skap för ungdomar. Ett antal av våra medarbetare har under hösten deltagit som jobbmentorer för ungdomar i årskurs åtta och nio. Genom att besöka skolor och berättat om sina yrken har jobbmentorererna hjälpt till att motivera ungdomarna i skolarbetet och visat att det finns många olika yrken och vägar att nå dit.

I början av året arrangerade Mentor seminarier för våra medarbetare. De behandlade föräldraskapet ur olika perspektiv och hade som syfte att ge deltagarna stöd i sitt eget föräldraskap. Samarbetet med Mentor inleddes 2010 och ambitionen framåt är att få fler medarbetare att ställa upp som mentorer eller jobbmentorer för ungdomar.

CAFÉKVÄLLAR – ETT SÄTT ATT KÄNNA VÅRA RESENÄRER PÅ PULSEN

Syftet med cafékvällarna är att samla in önskemål och synpunkter muntligt på plats i stället för på mer traditionellt sätt, exempelvis via SL Kundtjänst eller enkäter.

En direktdialog ger oss möjligheten att nå andra grupper som normalt inte hör av sig. På så sätt kan vi tillsammans diskutera hur vi som företag kan erbjuda en än mer säker och positiv reseupplevelse.

BLODGIVARSATSNINGEN TBT

För att värva fler blodgivare, vara en bra förebild för andra företag och framför allt rädda liv, har vi på TBT inlett en stor satsning där personalen får 1 000 kronor på lönekontot om de ger en årsranson blod – fyra gånger för män och tre gånger för kvinnor. Förhoppningen är dels att fler ska börja ge blod, dels att de som i dag ger en eller två gånger per år ska ge mer.

En modern sjukvård klarar sig inte utan tillgång till blod och blod kan inte tillverkas på konstgjord väg. Behovet är extra stort i Stockholm där det finns mycket högspecialiserad vård. Enligt Blodcentralen behöver 9 av 10 svenskar blod någon gång i livet. Förra året gav svenska blodgivare totalt cirka en halv miljon påsar blod.

Det finns även en Blodgrupp på MTR Stockholm.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

Klagomål kopplade till kränkningar av mänskliga rättigheter från resenärer hanteras på samma sätt som övriga klagomål det vill säga genom SL:s kundservice.

TUNNELBANAN FÖR ALLA

– OAVSETT ÅLDER OCH SÄRSKILDA BEHOV

I SL-avtalet ingår det att vi ska arbeta med barnfrågor utifrån barnkonventionen samt tillgänglighet, frågor som våra medarbetare också utbildas i. Vi ska ta hänsyn till barnets perspektiv i tunnelbanetrafiken och arbeta för att tunnelbanan ska vara tillgänglig för alla. Det handlar främst om bemötande och att vara ett stöd för resenärer som behöver extra hjälp. Till exempel erbjuder våra kundservicevärdar ledsagning. Våra projekt

med skolinformatörer och mentorer blir också viktiga delar i arbetet med barnkonventionen och mänskliga rättigheter.

KORRUPTION

Våra etiska regler är tydliga. MTRS och TBT ska ta avstånd från alla typer av korruption. MTR i Hongkongs uppförandekod har varit en viktig grund i framtagandet av våra etiska regler.

UPPHANDLINGSRUTINER

Under året 2012 förändrades inköpsorganisationen genom att en ny tjänst som inköpsansvarig inrättades på MTR Stockholm. Tidigare var inköpsfunktionen helt gemensam mellan MTR Stockholm och TBT men nu hanteras inköp och upphandling mer separat. Arbetet med att förbättra upphandlingar och inköpsrutiner pågår ständigt.

FÖRENINGSFRIHET

OCH RÄTT TILL KOLLEKTIVAVTAL

Alla anställda inom MTRS och TBT har föreningsfrihet och omfattas av kollektivavtal.

SAMARBETE MED ANDRA AKTÖRER

Swedish House Mafias spelning i Friends Arena och AIK:s möte med italienska Napoli på Råsunda samma dag lockade totalt 70 000 människor. En stor prövning för MTR Stockholm, arrangörerna, SL, polisen och andra samarbetspartners. Risken för kaos i tunnelbanan var överhängande.

Oron visade sig vara onödig. Samarbetet blev en fullträff.

– Då en del av vårt arbete pågick efter ordinarie avtalstid kändes det mycket bra att vi kunde avlasta området på alla dessa besökare på bara en timme. Att dessutom kunna hantera en sådan stor folkmängd på

en liten komprimerad yta utan komplikationer bygger på en bra samverkan mellan olika entreprenörer, säger Roger Eriksson, trygghetschef MTR Stockholm.

Insatsen är bara ett exempel på framgångsrikt samarbete under fjolåret. Då breddades samarbetet och en hel del nya aktörer knöts till gruppen som arbetar med de aktiviteter som rör kollektivtrafiken.

– Det finns ett härligt engagemang hos alla parter. Det märks inte minst inför större event. Alla är med i planeringen och under eventen, och bidrar med sin kompetens. Detta är oerhört viktigt för att resultatet ska bli bra, säger Roger Eriksson.

Samarbetet runt just större event är något som kommer att öka. Tillkomsten av Friends Arena och Tele2 Arena blir en tuff utmaning och kräver noggrann planering. Närmaste prövningen är ishockey-VM i maj 2013.

– Vid viktiga evenemang anpassar vi vår insats. Inför eventet går vi igenom flöden, riskanalyser och eventuella hotbilder för att få ett tänkbart utfall. Under eventet samlar vi berörda aktörer i SL:s trygghetscentral. På så sätt har vi all expertis på en plats, säger Roger Eriksson.



SOCIAL SUSTAINABILITY – SOCIETY

The main responsibility for our role in society and our human rights work rests with MDs Peter Viinapuu for MTR Stockholm and Tomm Bråten for TBT. At MTR Stockholm the operational responsibility for these areas is shared between HR Director Tomas Pira, Financial Director Pär Christiansen and Quality and Environment Director Marie Hagberg.

Our vision is to connect and further develop communities, which makes it important to us to engage in society at large by, for example, visit schools, and have dialogue with SL regarding future development of the metro.

The focus of our human rights work has been to refine our approach regarding the procurement process, to make improved demands on the environment, quality, health and safety.

SCHOOL VISITORS

In our contract with SL we have agree to provide 600 hours of information sessions to schools in Stockholm every year, with a main focus on fifth grade. This goal was not delivered in 2012 with a shortage of approximately 40 hours. Twelve specially trained employees talk about safety, travel, graffiti, SL services and their own jobs and roles.

The main aim is to build relationships with young people – the passengers of today and tomorrow. The school visits are also a part of our work with the UN Convention on the Rights of the Child.

TBT ON THE INDUSTRIAL HIGH SCHOOL

TBT has an important partnership with the Industrial High School in Stockholm. A majority of the 22 students who graduate each year do their long-term internship with us. The partnership is important to both parties. For TBT it provides a good recruiting base when it comes to finding skilled employees.

JOB MENTORS

In 2012 we continued our work with Mentor Sverige, a not-for-profit organization that provides mentoring for young people. During autumn of 2012 some of our staff worked as job mentors for young people in the eighth and ninth grades. By visiting schools employees have helped to motivate young people in their school work as well as shown them that there are many different professions and various ways to get them.

CAFÉ EVENINGS – A CHANCE TO INTERACT WITH OUR PASSENGERS

The main focus of our café evenings is to gather requests and opinions directly from our passengers instead of collecting them via SLs customer service department or surveys.

A direct dialogue enables us to reach different groups of passengers that we rarely hear from. We can also act faster and give a direct response to any questions.

TBT'S BLOOD DONOR INITIATIVE

To obtain more blood donors, set a good example to other companies and above all to save lives, TBT has launched a major initiative regarding blood donation. Employees will receive SEK 1000 if they give a year's ration of blood – four times for men and three times for women.

HUMAN RIGHTS

Complaints from passengers regarding violations of human rights are handled in the same way as other complaints, through SLs customer service department.

A METRO FOR ALL REGARDLESS OF AGE AND SPECIAL NEEDS

In our contract with SL it states that we should work on children's issues under the UN Convention on the Rights of the Child, as well as accessibility; two areas that our employees also are trained in. We specially have to consider children's needs when they travel with the metro and work to ensure that it is accessible to all. This is mainly about how passengers perceive us and about assisting passengers who need extra help. For example, our customer service staff will accompany children as well as disabled when travelling with the metro.

CORRUPTION

Our Code of ethics is very clear. MTRS and TBT must dissociate from any kind of corruption.

FREEDOM OF ASSOCIATION AND THE RIGHT TO COLLECTIVE AGREEMENTS

All employees within MTRS and TBT have freedom of association and are covered by collective agreements.

KEY DOCUMENTS	TARGET	PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Code of ethics • UN Convention on the Rights of the Child • Purchasing policy and Code of Practice (annex to supplier contracts) • UN Declaration on Human Rights 	600 hours of school visits to be provided in 2012.	555 hours delivered.



SÄKERHETSPRISVINNARE FÖR RÅDIGT OCH ENGAGERAT INGRIPANDE

Malin Westlund är en tjej med hjärtat på det rätta stället.

Det visade hon en kväll i höstas. En kvinna hamnade i en krissituation och Malin tog sig tid att hjälpa henne, vilket troligen också räddade kvinnans liv. Därför belönas Malin nu med MTR Stockholms Säkerhetspris för 2012.

Tunnelbanan är en del av stockholmarnas vardag. Det är en offentlig miljö där livet pågår med glädje och sorg, skratt och tårar. Att jobba i tunnelbanan innebär därför att du blir delaktig i människors liv – med allt vad det kan innebära.

Det fick Malin Westlund erfara en lördagkväll i höstas. Hon jobbar deltid som spårrexpeditör och hade ett par timmar kvar på sitt pass vid Thorildsplans tunnelbanestation.

– Plötsligt kom en kvinna fram till mig i spärren. Hon skakade och var mycket ledsen och upprörd. Jag öppnade luckan så mycket det gick, tog hennes hand och försökte lugna henne, berättar Malin.

Efter ett tag fick Malin klart för sig att kvinnan fun-

derade på att ta sitt liv genom att hoppa ut framför tåget.

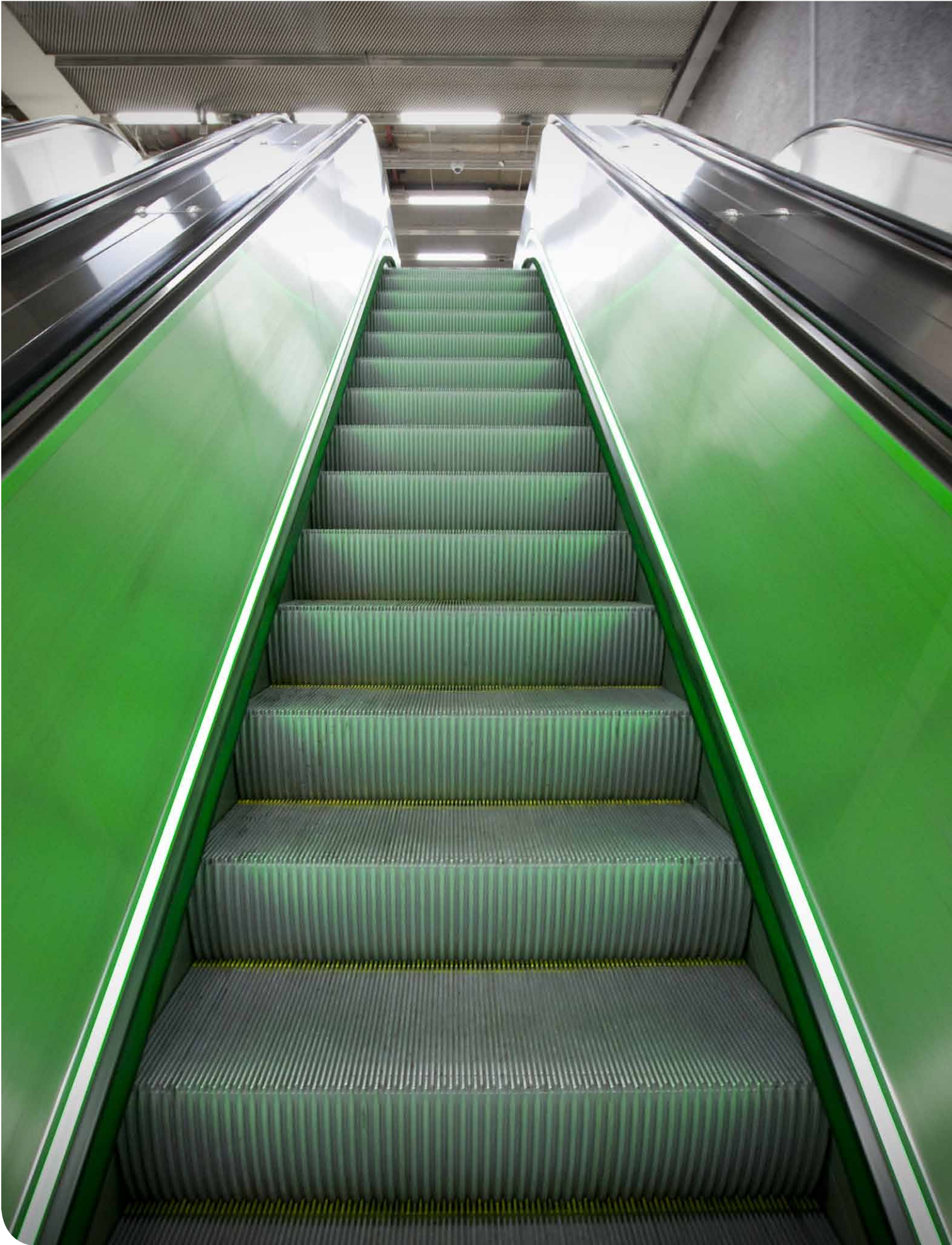
– Jag är ju inte van att prata med människor som mår så dåligt så jag fick lite panik. Men jag förstod att jag måste bibehålla mitt lugn. Vi kom överens om att jag skulle ringa på hjälp och jag ringde Trafikledningen, som i sin tur kontaktade Polisen.

Malins insats uppmärksammades och hon är stolt över att tilldelas MTRS Säkerhetspris 2012.

– Det är bra att det finns ett sånt pris för att visa att vi som jobbar i tunnelbanan har en viktig uppgift och att det uppskattas. Vi kan bland annat hjälpa sjuka och vi kan förhindra olyckor. När man tänker så blir innebörden av vårt jobb så mycket större.

WINNER OF THE SAFETY PRIZE – FOR A RESOLUTE AND COMMITTED ACTION

The 2012 Safety Prize was awarded Malin Westlund, for a resolute and committed action at Thorildsplan metro station on the 13th of October, 2012. Malin's calm action helped a woman going through a deep personal crisis and she most likely contributed to saving her life as the woman was contemplating jumping in front of a train.





MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"> Miljöpolicy Miljöaspektregister Handlingsplan miljö 	Öka tunnelbanans marknadsandel Öka antalet påstigande till 316 miljoner år 2012.	322 miljoner påstigande.*
	Minska energianvändningen i tågtrafiken Minska uppmätt energianvändning per fordonskilometer för C20 med 15 procent från basåret 2009/2010 till 2015, det vill säga till 2,61 kWh/fordonskilometer.	3,26 kWh/fordonskilometer
	Minska användningen av miljö- och hälsofarliga kemikalier Minska antalet kemiska produkter med 20 procent på TBT från basåret 2010 till 2012, det vill säga till 474.	649 aktiva kemiska produkter i TBT:s kemikaliesystem Chemsoft.
	Minska utsläppen till luft (TBT) / och från tjänstefordon (MTRS) 75 procent av bilparken ska drivas med förnybara bränslen år 2016.	68 procent av bilarna drevs med förnybara bränslen.
	Minska utsläppen till mark och vatten Inga anmärkningar från provtagningar från utgående vatten år 2012.	5 av 31 vattenprover hade anmärkningar.

Så arbetar vi

Högst ansvarig för miljöområdet är Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör på MTR Stockholm. Högst ansvarig på TBT är Jan Lindström, chef för Kvalitet och säkerhet. MTR Stockholm och TBT är certifierade enligt miljö- och kvalitetsledningssystemen ISO 14001 och 9001 sedan 2011. Arbetet med ledningssystemen fördjupades under 2012 och vi arbetade exempelvis aktivt med att förbättra rapporteringen av miljödata.

Centralt för vårt kvalitetsarbete är att förbättra våra interna processer på olika sätt. Med hjälp av bättre processer kan vi garantera kvaliteten i exempelvis våra nyckeltal samt underlätta styrningen av verksamheten. För miljöarbetet är miljöpolicy samt handlingsplanen för att nå miljömålen viktiga dokument som uppdateras och följs upp enligt vår fastställda manual för verksamhetsledningssystemet. Resultat från revisioner, både interna och externa, är viktiga för ständiga förbättringar. Under 2012 är områdena ekonomi, säkerhet och kvalitet och miljö externt reviderade av bland annat MTR Hongkong, SL, Deloitte, KPMG och Bureau Veritas.

Specifika frågor

TUNNELBANANS MARKNADSANDEL

Det viktigaste miljömålet för MTR Stockholm och TBT är att öka antalet resor som görs med tunnelbana i Stockholmsregionen. Tunnelbanan är ett resurseffektivt sätt att resa och när fler väljer tunnelbanan framför bilen minskar belastningen på miljön och trängseln på våra vägar minskar. Vårt mål för 2012 var att öka antalet påstigande till 316 miljoner. Detta mål uppnåddes med råge och resultatet för 2012 är 322 miljoner påstigande*. Under de år som MTR Stockholm och TBT har drivit tunnelbanan har antalet resor med tunnelbanan stigit markant och under 2012 skedde mer än 1 miljon fler resor per månad i jämförelse med föregående år.

Troligen beror ökningen delvis på återhämtningen efter förra årets avstängningar. Gröna linjens förgrening ut mot Hagsätra har fått ett riktigt ansiktslyft med fräschare stationer, och arbetena på Blå linjen är avklarade. Den stora tillströmningen av nya invånare i Stockholmsregionen är förstås också en delorsak. Fler och fler upptäcker att tunnelbanan är ett mycket smidigt, prisvärt och punktligt alternativ till bilen.

*Preliminärt resultat tills SL:s årsredovisning är tryckt.

– I takt med att regionen växer blir det allt viktigare att tunnelbanan fungerar optimalt. När allt fler väljer tunnelbanan framför bilen bidrar vi till en hållbar utveckling i samhället, säger Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör på MTRS.

MINSKA ENERGIANVÄNDNINGEN I TÅGTRAFIKEN

Tunnelbanan drivs till 100 procent av förnybar vatten- och vindkraft som är märkt med Bra Miljöval. Vår energianvändning har därmed minsta möjliga miljöpåverkan, men samtidigt strävar vi efter att bli ännu bättre på att hushålla med energin.

Målet är att minska uppmätt energianvändning för våra moderna C20-tåg med 15 procent till 2015 i jämförelse med basåret 2009/2010.

Under de två senaste åren har dock energiförbrukningen per körd kilometer gått upp med drygt 6 procent från 3,07 kwh/kilometer 2009/2010 till 3,26 kwh/kilometer 2012.

En anledning till ökningen är införandet av ATO (Automatic Train Operation). ATO innebär i korthet att föraren enbart öppnar och stänger tågets dörrar för av- och påstigning. Vid avgång från stationen aktiverar föraren den automatiska körningen med en knapptryckning.

Slutsatsen är att ATO i sin nuvarande form bidrar till bättre punktlighet men inte ger energibesparande effekter. Under 2013 kommer vi att förbättra ATO genom att bland annat installera en modifierad programvara.

Målet med arbetet är att minska energianvändningen

samtidigt som vi bibehåller eller till och med förbättrar punktligheten och resenärernas komfort.

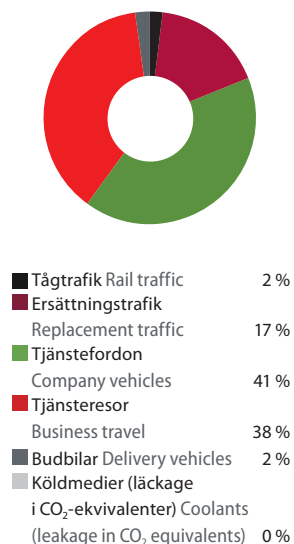
MINSKA ANVÄNDNINGEN AV MILJÖ- OCH HÄLSOFARLIGA KEMIKALIER

Under åren som vi på MTR Stockholm och TBT har ansvarat för tunnelbanan har vi fokuserat mycket på att minska användningen av starka kemikalier i vår verksamhet.

Målet för städningen av stationerna är att införa biotekniska rengöringsmedel, utbilda lokalvårdarna i miljöanpassad städning och ersätta svabbnings av golv med maskinkörning där det är möjligt. Inom lokalvården har vi varit snabba med att införa nytänkande och kreativa städtekniker som kompletteras med olika torrmeter, poleringstekniker och städmaskiner med syfte att minska vatten- och kemikalieförbrukning. I dag består 80 procent av städmaskinparken av ECHO20-maskiner där man inte tillför några kemikalier, utan ersätter rengöringsmedel med joniserat vatten. Maskinerna säkerställer även att vi inte bidrar till förtätning av Stockholms avlopp genom att filtrera bort fimpas, ludd, pappersbitar och småskräp som tidigare gick direkt i avloppet. Under 2012 har vi också rationaliserat användningen av klotterkem och bland annat minskat antalet använda produkter för klottersanering från 21 till 14.

I TBT:s verksamhet har målet under 2012 varit att minska antalet kemiska produkter med 20 procent i jämförelse med 2010. För att nå målet arbetar vi med kemikaliesystemet Chemsoft där alla kemikalier som vi använder finns registrerade. Under 2012 lyckades vi inte nå målet och

UTSLÄPP AV VÄXTHUSGASER, KG CO₂
MTRS OCH TBT 2012
GREENHOUSE GAS EMISSIONS, KG CO₂
MTRS AND TBT 2012



Kommentar: Majoriteten av koldioxidutsläppen från MTRS och TBT:s verksamhet kommer från tjänstefordon och därför fokuserar våra miljömål på att använda fordon som drivs med förnybart bränsle.
Comments: The bulk of the carbon dioxide emissions from MTRS and TBT's operations comes from company vehicles, so our environmental targets focus on using vehicles powered by renewable fuels.

KOLDIOXIDUTSLÄPP FRÅN TJÄNSTEFORDON MTRS OCH TBT 2012
CARBON DIOXIDE EMISSIONS FROM COMPANY VEHICLES, MTRS AND TBT 2012

	LITER LITRES	CO ₂ -UTSLÄPP, KG CO ₂ EMISSIONS, KG
Bensin Petrol	8 823	22 305
Diesel Diesel	19 015	50 676
Etanol Ethanol	6 058	2 726
Fordonsgas Vehicle gas	550	630
Biogas Biogas	23 094	15 427
Motorgas/LPG Motor gas/LPG	832	2 103
TOTAL	58 372	93 866

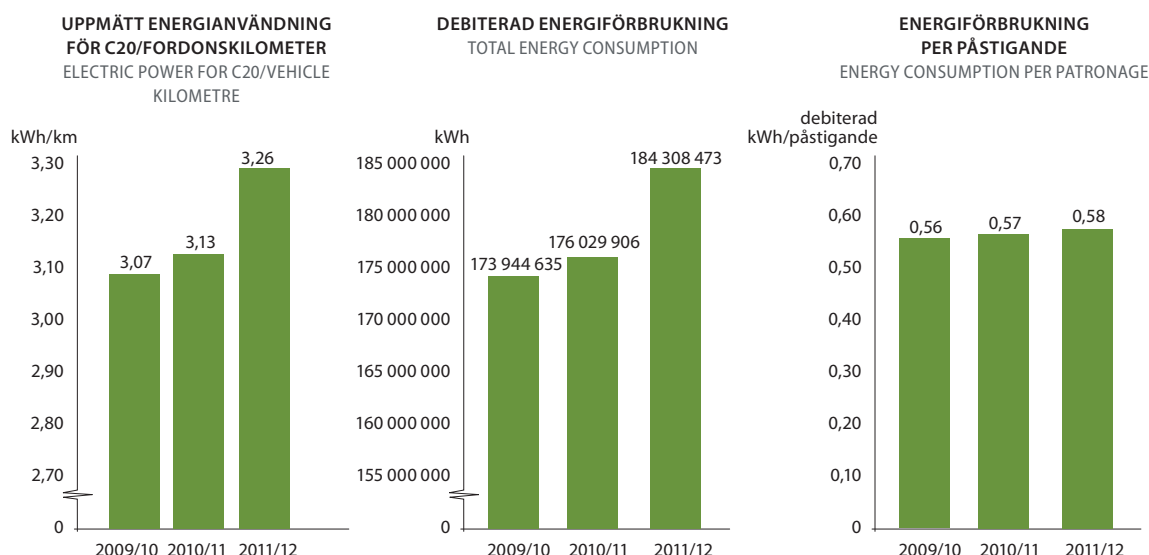
antalet kemiska produkter i användning var 649 kemikalier medan det var 592 år 2010. Anledningen till ökningen är den totalinventering som genomförts på TBT.

– Vid en noggrann inventering visade det sig att det fanns kemikalier i våra depåer som inte var registrerade i systemet. Vi blev tvungna att börja om från början och gjorde en totalinventering av samtliga kemikalier för att rensa ut produkter som varit bortglömda och inlåsta i skåp, säger Jan Lindström, ansvarig för kvalitet och säkerhet på TBT.

Under 2013 kommer vi att arbeta med att standardisera användningen av kemikalier på TBT:s olika depåer. Samma fabrikat för motsvarande användningsområde ska användas på varje depå och produkter som inte längre används ska avregistreras.

MINSKA UTSLÄPPEN FRÅN TJÄNSTEFORDON

Vår kärnverksamhet karakteriseras generellt av väldigt låga utsläpp till atmosfären. Tågtrafiken drivs helt av förnybar energi och i de fall när ersättningstrafik i form



KLIMATSMART ERSÄTTNINGSTRAFIK

Tunnelbanan drivs på Bra miljöval-el och är därför nästan helt koldioxidfri. Även alla ersättningsbussar är klimatsmarta. Numera drivs de inte längre på fossila bränslen utan till 100 procent på det förnybara bränslet biogas.

Ibland händer det oförutsägbara stopp i tunnelbanetraffiken. Fem biogasbussar från Westin står dygnet runt redo att kallas in om ersättningstrafik skulle behövas. Ersättningstrafiken drevs under 2012 till 100 procent av förnybara drivmedel.

– Biogasbussar har låga utsläpp av koldioxid vilket är den viktigaste orsaken till att vi har valt biogasbussar, säger Robert Berglund, chef för trafikledning och kontroll på MTR Stockholm och fortsätter:

– Det är viktigt för oss att kunna erbjuda resenärerna ett miljövänligt alternativ även i de fall tågen står. Valet av biogasbussar visar att vi jobbar aktivt för att minska vår miljöpåverkan även om tunnelbanetraffiken i dag är mycket nära fossilfri.

Biogas ingår i det naturliga kretsloppet och utsläppen av kväveoxider och partiklar är betydligt lägre än för en dieselbuss. De är även mer tystgående jämfört med dieselbussar.

Ambitionen är att enbart använda gasbussar, men ibland räcker inte kapaciteten till. I de fall ersättningstrafiken kräver fler bussar än de som står stand-by används även bussar som går på etanol eller miljödiesel.

av bussar sätts in så används förnybara bränslen. Den största miljöpåverkan när det gäller utsläpp av växthusgaser kommer från våra tjänstefordon och därför fokuserar vårt miljömål på att minska den negativa påverkan som våra tjänstefordon innebär.

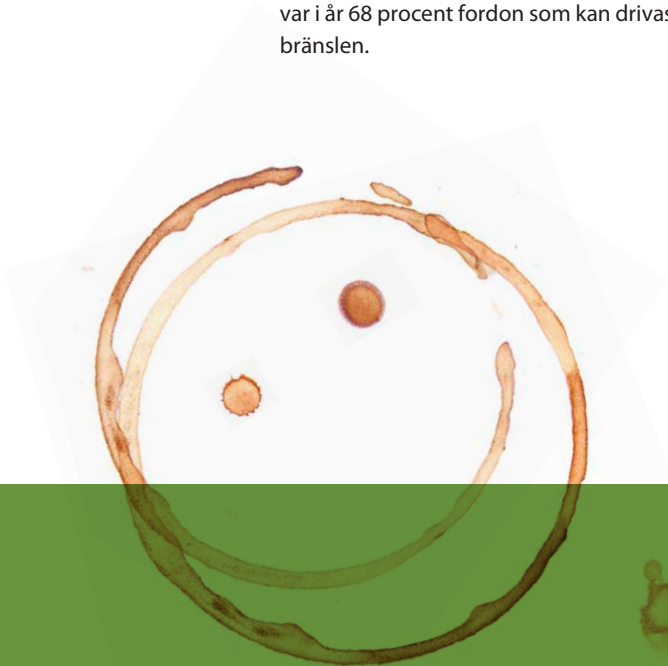
I första hand försöker vi att så långt det går undvika resor med bil i tjänsten. Som medarbetare på MTR Stockholm och TBT får vi ett förmånsbeskattat årskort inom kollektivtrafiken. När vi reser i tjänsten åker vi nästan alltid kollektivt. För våra tjänstefordon har vi som mål att 75 procent av bilarna ska drivas av förnybara bränslen år 2016. Det målet är vi på god väg att nå och av våra 37 leasade bilar, varav 24 på MTRS och 13 på TBT, var i år 68 procent fordon som kan drivas av förnybara bränslen.

MINSKA UTSLÄPPEN TILL MARK OCH VATTEN

Det är framför allt inom underhåll (TBT) vid depåer och verkstad som frågan om utsläpp till vatten är extra viktig eftersom vagnarna tvättas, klottersaneras och repareras här. För att förhindra utsläpp kan arbetsmetoder och teknisk utrustning förbättras i till exempel tvätt-hallar och avlopp.

Under året har provtagningar gjorts regelbundet på samtliga depåer. Sammanlagt fem provtagningar hade anmärkningar 2012, jämfört med sex 2011 och nio 2010. Samtidigt har antalet vattenprover gått upp anmärkningsvärt. I år har vi tagit 31 vattenprover mot 13 tidigare år. Det här beror på att vi för närvarande deltar i ett projekt som drivs av SL och Stockholm Vatten, och har under året själva bekostat och installerat ny mätutrustning i några av reningsverken för att möta ställda krav och önskemål. Det gör att vi nu kan samla och skicka in månadsprover. Analyserna av dessa kommer att ligga till grund för myndigheternas nya beslut om relevanta gränsvärden. Tidigast 2013 kommer underlaget att vara stort nog för en ordentlig analys.

Det är framför allt vid depåverksamheten som större mängder avfall och miljöfarligt avfall uppkommer i vår verksamhet. Avfallet från depåerna sorteras i 24 fraktioner, de väsentligaste volymerna redovisas på sidan 50 i "Året i siffror".



KAFFE MED GOTT SAMVETE

Jordens befolkning dricker 2,5 miljarder koppar kaffe varje dag. Cirka 2 000 av dem dricks på TBT och MTR Stockholm. Nu med ett gott samvete.

I höst införde vi KRAV- och Fair Trade-märkt kaffe i alla våra kaffeautomater med hela kaffeböner. KRAV är i Sverige miljömärket för ekologisk mat och betyder att produktionen har skett utan kemiska bekämpningsmedel eller konstgödsel och med så stor hänsyn till miljön som möjligt. Rättvisemärket Fair Trade är en etisk och social märkning med fokus på de mänskliga rättigheterna. Omkring 3 procent av kaffet i Sverige är Rättvisemärkt.

– Genom att välja rättvisemärkt kaffe ställer vi krav på en långsiktigt hållbar produktion – med hänsyn till både människa och miljö. Vi bidrar till att skapa förutsättningar för odlare och anställda i utvecklingsländer att förbättra sina arbets- och levnadsvillkor, säger Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör på MTRS.

Totalt finns 11 maskiner placerade hos MTRS och 18 maskiner hos TBT. Kaffemaskinerna kommer från Jede som har levererat kaffe till tunnelbanan sedan 1986. De tar sitt ansvar för miljön genom att ha låtit certifiera både sin fabrik och sitt huvudkontor.

ENVIRONMENT

The main responsibility for environmental issues rests with Marie Hagberg, Quality and Environment Director for MTR Stockholm. The senior manager at TBT is Jan Lindström, Head of Quality and Safety. MTR Stockholm and TBT have been certified according to the environmental and quality standards ISO 14001 and 9001 since 2011. Work on the management systems was intensified in 2012 and efforts to improve the collection and reporting of environmental data were made.

The most important environmental objective for MTR Stockholm and TBT is to increase the number of journeys made with the metro in the Stockholm region. The metro is a resource-efficient means of transport and when more people take the underground rather than go by car this reduces impact on the environment. Our goal for 2012 was to increase passenger journeys to 316 million. This was achieved with something to spare, and the figure for 2012 is 322 million. Since MTR Stockholm and TBT started running the metro, the number has risen sharply and 2012 saw over 1 million more journeys each month compared to 2011.

The metro is run entirely on renewable hydroelectric and wind power, earning it the 'Bra Miljöval' (Good Environmental Choice) label. Therefore this energy has the minimum climate impact, but the work to find new ways to be even more energy-efficient goes on.

To reduce the impact from chemicals we are trying to use

more environmentally friendly cleaning materials and methods for removing graffiti, training staff in 'green' cleaning and replacing mops with machines that use no cleaning agents. In TBT the goal for 2012 was to reduce the number of chemical products used in maintenance, repairs and graffiti cleaning.

Our greatest emissions of greenhouse gases come from our company vehicles, more even than emissions from the metro itself; see diagram 'Greenhouse gas emissions'. Therefore the objective is to increase the proportion of 'clean' vehicles in the business. It is also important to set requirements for subcontractors that replacement buses should have the minimum environmental impact given the available technology. These buses are now powered by renewable biogas.

The issue of discharges into the water is especially important in maintenance (TBT) at depots, where the trains are washed, cleaned of graffiti and repaired.

This year 31 sets of water samples were taken, an increase from 13 in 2011. Although the number of samples has increased, the number of negative findings has gone down, to just five in 2012.

It is important for us to show our employees that we value sustainability beyond our own environmental aspects. In the autumn we introduced Krav and Fair Trade-labeled coffee in all our coffee machines. By choosing Fair Trade coffee we demand sustainable long-term production.

KEY DOCUMENTS	OBJECTIVES	PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> Environmental policy Environmental aspects Environmental programme 	Increase the Metro's market share Increase the number of passenger journeys to 316 million in 2012	322 million passenger journeys.
	Reduce energy consumption by rail traffic Reduce electricity consumption per vehicle-kilometre for C20 by 15 percent from the base year 2009/2010 to 2015, i.e. to 2.61 kWh/vehicle-kilometre.	3.26 kWh/vehicle-kilometrer
	Reduce the use of chemicals harmful to the environment and to health Reduce the number of chemical products by 20 percent within TBT from the base year 2010 to 2012, i.e. to 474.	649 active chemical products in TBT's chemicals system Chemsoft.
	Reduce emissions into the air (TBT)/and from company vehicles (MTRS) 75 percent of the vehicle fleet to be powered by renewable fuels by 2016.	68 percent of vehicles powered by renewable fuels.
	Reduce discharges into the soil and water No negative findings from samples of water discharged in 2012	5 out of 31 water samples had issues.





EKONOMISK HÅLLBARHET

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"> Rutin för budgetprocess Rutin för bokslut Resultatplaner 	EBIT (resultat före finansnetto och skatt) målsätts årligen	MTRS 2012 + 16,50 miljoner kronor MTRS 2011 + 25,05 miljoner kronor Ersättning till styrelse och vd 2012: 2,90 miljoner. Tantiem 384 000 kr TBT 2012 + 43,38 miljoner kronor TBT 2011 + 23,27 miljoner kronor. Ersättning till styrelse och vd 2012: 2,47 miljoner. Tantiem 0 kr

Så arbetar vi

Högst ansvarig för vår ekonomiska hållbarhet är finansdirektör Pär Christiansen (MTR Stockholm) och ekonomichef Arne Pettersson (TBT). Ekonomisk hållbarhet har ett mer långsiktigt och brett perspektiv. Av samhällsekonomiska skäl är det viktigt att vi har en god ekonomi.

Ett skäl är att vår verksamhet är indirekt skattefinansierad via SL. Det ställer särskilda krav på att vi sköter vår ekonomi ansvarsfullt.

Ett annat skäl är konsekvenserna av en stillastående tunnelbanetraffic. Företag och organisationer i regionen påverkas ekonomiskt om folk har svårt att ta sig till jobbet på grund av tunnelbanan.

EKONOMI OCH VERKSAMHET

– Tre år in i avtalet kan vi vara stolta över vår leverans till SL och resenärerna, även om mycket arbete kvarstår. Vi har stabiliserat verksamheten och påbörjat förbättringsarbeten för att långsiktigt säkra lönsamheten, säger Pär Christiansen, finansdirektör på MTRS.

Jämfört med föregående år visar MTRS ett lägre resultat för 2012. Resultatet beror dels på de satsningar som gjorts inom fokusområdet kundservice, dels de viten MTRS fått gällande framför allt otillräcklig städskvalitet.

– I år har vi satsat resurser på att utveckla vårt servicepaket. Vi har bland annat anställt fler kundservicevärdar, utökat antalet cafékvällar och arbetat fram en serviceutbildning som alla medarbetare inom MTR Stockholm ska

gå, med start 2013, säger Henriette Johansson, operativ chef för Kundservice.

En högre nivå på kundservice får en positiv effekt på punktligheten, säkerheten och kundnöjdheten. Det påverkar även det ekonomiska resultatet då flera av dessa områden ger bonus eller viten. Målet med satsningen är givetvis att dels få fler nöjda resenärer, dels att genom incitamentmodellen förbättra MTR Stockholms ekonomiska resultat.

LOKALVÅRDEN VÄNDER TRENDEN

I kontraktet med MTRS ställer SL högre krav på lokalvården jämfört med tidigare. Städningen följs upp med en metod som heter INSTA, och under hela kontraktperioden har MTRS haft problem med att uppfylla de nya, högre kvalitetskraven. Resenärerna är dock nöjda med hur städningen utförs.

– Under hösten lyfte vi på alla stenar, och hittade flera orsaker till att vi underpresterade. Vi påbörjade flera organisatoriska förändringar, förtydligade ansvarsområdet och förbättrade arbetssättet, säger Dan Hildebrand, operativ chef för Lokalvård och Fastighet.

Sista kvartalet 2012 uppnådde MTR Stockholm det bästa städresultatet någonsin i INSTA-mätningarna.

– Det bekräftar med stor tydlighet att vi är på rätt väg, säger Dan Hildebrand.

TBT ÖKAR VINSTEN

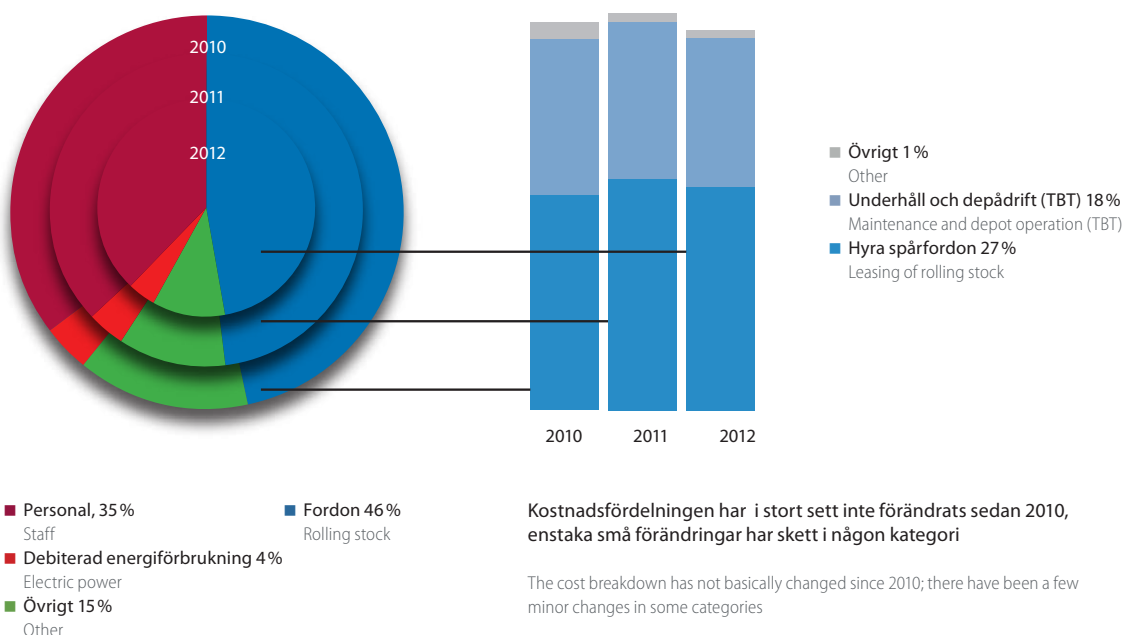
TBT visar en markant resultatförbättring 2012. Resultatet ökade från 23,27 miljoner SEK till 43,38 miljoner SEK.

– Kvaliteten på vår leverans är helt avgörande för resultatet, och i år har vi levererat på en hög kvalitetsnivå. Bland annat når vi full bonus på städningen och vi har mindre fel på vagnarna per kilometer, vilket påverkar antalet stopp i trafiken. Framgångsfaktorn är vår metodik

för uppföljning som gör att vi fångar upp fel i en tidig fas, och vår planeringsprocess som resulterat i ett mer effektivt utnyttjande av alla vagnar, säger Arne Petterson, ekonomichef TBT.

TBT har också under året fyllt på med arbeten från andra kunder som gör att omsättningen ökar och resultatet förbättras.

KOSTNADER 2012
COSTS 2012



Kostnadsfördelningen har i stort sett inte förändrats sedan 2010, enstaka små förändringar har skett i någon kategori

The cost breakdown has not basically changed since 2010; there have been a few minor changes in some categories

RESULTATPLANER SÄKRAR LÅNGSIKTIGT RESULTAT

För att säkra måluppfyllnaden har MTRS infört resultatplaner för varje chef. Med bra måluppfyllnad ökar möjligheterna till ett bättre ekonomiskt resultat. Resultatplanerna innebär att ett personligt målkontrakt upprättas mellan chefen och varje enskild medarbetare. Målen i kontraktet är kopplade till MTRS övergripande mål och nyckeltal (KPI:er). Det kan till exempel handla om att sätta upp mål och aktiviteter för punktlighet för en gruppchef på Gröna linjen som är direkt kopplade till organisationens övergripande punktlighetsmål. Resultatplanen följs upp genom regelbundna avstämningar.

– Resultatplanerna är vårt verktyg för att nå målen för våra KPI:er som påverkar MTRS ekonomiskt. Men

det handlar inte bara om att nå våra effektivitetsmål utan också om våra kvalitetsmål, eftersom vi kan få viten eller bonus beroende på hur pass bra kvalitet vi levererar, säger Maria Kronlund, kompetensutvecklingschef på MTRS, som ansvarar för utvecklingen av resultatplanerna.

Resultatplanerna berör hela organisationen på administrativ nivå. Till exempel tågförare och lokalvårdare omfattas med andra ord inte.

– När både chefen och medarbetaren har vant sig vid resultatplanerna blir det väldigt tydligt vilka aktiviteter som är viktiga och det blir lättare att prioritera vad man behöver göra för att nå både avdelningens och de övergripande målen, säger Maria Kronlund.

FINANCE

The main responsibility for our financial sustainability rests with Financial Director Pär Christiansen, at MTR Stockholm, and Finance Manager Arne Petterson at TBT.

MTRS reported lower profits for 2012 than 2011. The decrease is partly due to investments in the key area of customer service and partly to penalties, particularly for inadequate cleaning standards.

This year we have invested in developing our service package. We have employed more customer service staff, had several open café evenings in order to gain feedback from our customers and set up a service training course that all staff at MTR Stockholm has to attend from 2013 onwards. Our aim is to gain more satisfied customers, and to use the incentive model to improve MTR Stockholm's financial results.

TBT reported a big improvement in profits in 2012. The quality of services is essential to the results, and this year a high standard was delivered. Among other things, a full bonus was obtained regarding cleaning and we had less rolling stock failure resulting in less number of stoppages.

During the year TBT also did work for other customers, leading to an increase in revenue and improving the profits.

CLEANING REVERSES THE TREND

Throughout the contract period, MTRS has received penalties when cleaning fell below the quality SL expected of us. In the autumn, however, we did a thorough evaluation to identify the reasons for not meeting our objectives. We made some organisational changes, clarified responsibilities and improved our way of working. In the last quarter of 2012 MTR Stockholm achieved the best cleaning results in the history of our INSTA ratings.

BETTER CONTROL WITH PERFORMANCE PLANS

To improve our performance and safeguard future financial results, MTRS has introduced performance plans. A personal performance plan is set between the senior manager and every employee. The objectives in the plan correspond to MTRS' main goals and key performance indicators (KPIs). The performance plans concern everyone in the organisation at an administration level.

KEY DOCUMENTS	TARGET	PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none">Budget routineAccounting routinePerformance plan	EBIT (profit before interest and tax) annual target	MTRS 2012 +SEK 16.50 million MTRS 2011 +SEK 25.05 million Remuneration to the Board and MD (bonus) 2012 SEK 384 000 TBT 2012 +SEK 43.38 million TBT 2011 +SEK 23.27 million. Remuneration to the Board and MD (bonus) 2012 SEK 0r

JAKTEN PÅ DEN RÄTTA LÖSNINGEN

Den höga stabila punktligheten på Grön linje under 2012 är delvis ett resultat av ATO (Automatic train operation). Målet är att införandet av ATO även ska leda till minskad drivströmsanvändning och en mjukare körupplevelse – ett mål som nu är på väg att uppnås.

Tvärtemot vad man tidigare trott visade mätningar under 2012 att ATO dels ökade drivströmsanvändningen och dels påverkade resenärernas resupplevelse. Snabbt tillsattes en projektgrupp med uppgift att analysera ATO:s inverkan på dessa två områden och att arbeta fram möjliga lösningar på problemet.

– Vi gjorde en detaljerad analys som ligger till grund för vårt arbete. Vi har arbetat brett vilket innebär att vi även har gått igenom förändringar i våra fordon, nya komponenter och ändringar i infrastrukturen som skulle kunna ha påverkat, säger Henrik Unosson. Han berättar om ett bra samarbete med leverantö-

ren av ATO för att justera, bygga om och förändra systemet. Även erfarenhet från Hongkong och inte minst TBT har varit bidragande faktorer till projektgruppens positiva utveckling av lösningar.

TBT med sina erfarenheter och tekniska kunskap om fordonen har ansvarat för det praktiska arbetet. De har ställt i ordning provtåg inför tester, läst av energimätningen i tågen och bidragit med kunskap om vilka konsekvenser de olika testsätten ger.

Många aspekter ska beaktas i jakten på de rätta lösningarna. Inga ändringar får påverka punktligheten eller resenärens kundnöjdhet.

– Målet är att minska drivströmsanvändningen. Det skulle innebära en positiv hållbarhetsutveckling inom både miljö och ekonomi genom minskade kostnader, säger Henrik Unosson.

ÅRET 2012 | SIFFROR

Medarbetare Employees

MTR STOCKHOLM	2012	2011	2010
Antal anställda Number of employees			
Tjänstemän Office staff	313	300	291
Operativ personal Operations staff	2 401	2 250	2 342
Totala antalet anställda Total number of employees	2 714	2 550	2 633
Medelantalet anställda (FTE) Full time equivalent (FTE)	1 950	1 937	1 994
Könsfördelning Gender breakdown			
Män, % Men	49	70	70
Kvinnor, % Women	18	30	30
Heltidsanställda, % Full time employees			
Män, % Men	21	51	50
Kvinnor, % Women	12	19	19
Deltidsanställda, % Part-time employees			
Män, % Men	65		
Kvinnor, % Women	35		
Anställda med fast och temporärt anställningskontrakt Employees with permanent and temporary contracts			
Fast anställda, % Permanent employees			
Män, % Men	73		
Kvinnor, % Women	27		
Temporärt anställda, % Temporary employees			
Män, % Men	80		
Kvinnor, % Women	20		
Åldersfördelning Age breakdown			
Anställda <30 år, % Employees <30 years	22	20	21
Anställda 31–40 år, % Employees 31–40 years	22	22	21
Anställda 41–50 år, % Employees 41–50 years	23	24	25
Anställda 51–55 år, % Employees 51–55 years	13	13	14
Anställda 56–60 år, % Employees 56–60 years	11	11	10
Anställda > 60 år, % Employees >60 years	9	9	9
Medelålder, år Average age, years	43	44	42
Chefer med personalansvar Managers with personnel			
Män, % Men	70,6	69,6	63,6
Kvinnor, % Women	29,3	30,4	36,7

MTR STOCKHOLM	2012	2011	2010
Ledningsgruppens sammansättning Composition of the management group			
Män, % Men	87,5	75,0	77,8
Kvinnor, % Women	12,5	25,0	22,2
Direktörer <30 år, % Directors <30 years	0		
Direktörer 31–50 år, % Directors 31–50 years	62,5		
Direktörer >50 år, % Directors >50 years	37,5		
Utbildningstimmar Training hours			
Tjänstemän, totala antalet timmar Office staff, total hours	9 100		
Tjänstemän, antal timmar per anställd Office staff, hours per employee	29		
Operativ personal, totala antalet timmar Operations staff, total hours	57 976		
Operativ personal, antal timmar per anställd Operations staff, hours per employee	24		
Totalt Total	67 076		
Antal timmar per anställd Number of hours per employee	25		
Utbildning för underleverantörer Training of sub-contractors	747		
Sjukfrånvaro Sick leave			
Tjänstemän, % Office staff	2,7	3,4	3,0
Operativ personal, % Operations staff	6,1	3,1	6,4
Övertid Overtime			
Tjänstemän, % Office staff	2,7	3,5	4,8
Operativ personal, % Operations staff	2,3	2,7	6,4
Arbets säkerhet Safety at work			
Totalt antal skador bland personalen Total serious injuries to staff	89		
Antalet skador som lett till frånvaro från arbetet Number of injuries causing absence from work	20		
Antal skador per arbetad timme Number of injuries per hour worked	0,000021		

TBT	2012	2011	2010
Antal anställda Number of employees			
Tjänstemän Office staff	90	92	89
Operativ personal Operations staff	312	304	298
Totala antalet anställda Total number of employees	402	396	387
Medelantalet anställda (FTE) Full time equivalent	402	396	387
Könsfördelning Gender breakdown			
Män, % Men	94,5	95	95
Kvinnor, % Women	5,5	5	5
Heltid- och deltidanställda Full-time and part-time employees			
Heltidsanställda, % Full-time employees	100%		
Män, % Men	94,5	94	99,7
Kvinnor, % Women	5,5	100	
Deltidsanställda, % Part-time employees	0		
Män, % Men	0		
Kvinnor, % Women	0		
Anställda med fast och temporärt anställningskontrakt Employees with permanent and temporary contracts			
Fast anställda, % Permanent employees	100		
Män, % Men	94,5		
Kvinnor, % Women	5,5		
Temporärt anställda Temporary employees	0		
Män, % Men	0		
Kvinnor, % Women	0		
Åldersfördelning Age breakdown			
Anställda <30 år, % Employees <30 years	15	16	12
Anställda 31–40 år, % Employees 31–40 years	14	12	13
Anställda 41–50 år, % Employees 41–50 years	23	27	27
Anställda 51–55 år, % Employees 51–55 years	18	20	36
Anställda 56–60 år, % Employees 56–60 years	18	16	11
Anställda >60 år, % Employees >60 years	11	9	2
Medelålder, år Average age, years	46	45	47

TBT	2012	2011	2010
Chefer med personalansvar Managers with personnel			
Män, % Men	93,5	93	98
Kvinnor, % Women	6,5	7	2
Ledningsgruppens sammansättning Composition of the management group			
Män, % Men	100		
Kvinnor, % Women	0		
Direktörer <30 år, % Directors <30 years	0		
Direktörer 31–50 år, % Directors 31–50 years	50		
Direktörer >50 år, % Directors >50 years	50		
Utbildningstimmar Training hours			
Totalt Total	3 432		
Antal timmar per anställd Number of hours per employee	9		
Sjukfrånvaro Sick leave			
Tjänstemän, % Office staff	2,5	3,9	3,1
Operativ personal, % Operations staff	6,3	5,7	6,2
Övertid Overtime			
Tjänstemän, % Office staff	4,4	3,1	5,0
Operativ personal, % Operations staf	4,4	5,7	5,0

Miljö Environment

	2012	2011	2010
Fordonskilometer Vehicle-kilometres *			
Totala antalet körda kilometer, miljoner km Total kilometres driven, million km	44,26	43,39	42,98
Energianvändning Energy consumption *			
Debiterad el till tågtrafik, miljoner kWh totalt Total electricity for rail traffic, million kWh	184,3	176,0	173,9
Debiterad el till tågtrafik, miljoner kJ totalt Total electricity for rail traffic, million kJ	663,5	633,7	626,2
Debiterad el till tågtrafik, kWh per fordonskilometer Total electricity for rail traffic, kWh per vehicle-kilometre	4,16	4,06	4,05
Uppmätt el för C20, miljoner kWh Electric power for C20, million kWh	108,19	101,84	100,70
Uppmätt el för C20, kWh per fordonskilometer Electric power for C20, kWh per vehicle-kilometre	3,26	3,13	3,07
Utsläpp till växthusgaser Greenhouse gas emissions			
Tågtrafik, kg CO ₂ Rail traffic, kg CO ₂ *	4 423	4 225	4 175
Ersättningstrafik, kg CO ₂ Replacement traffic, kg CO ₂	37 892	23 311	43 579
Tjänstefordon, kg CO₂ Company vehicles, kg CO ₂	93 867	144 537	183 773
MTRS Station MTRS Station	54 060		
MTRS Trafik MTRS Trafik	26 013		
TBT TBT	13 794		
Tjänsteresor, kg CO₂ Business travel, kg CO ₂	86 928	53 938	33 301
Tjänsteresor Saltours, kg CO ₂ Business travel Saltours, kg CO ₂	75 095	47 414	
Tjänsteresor till Oslo TBT, kg CO ₂ Business travel to Oslo (TBT), kg CO ₂	11 833	6 524	
Budbilar, kg CO ₂ Delivery vehicles, kg CO ₂	4 933	3 644	22 222
Arbetsresor med taxi, kg CO ₂ Business journeys by taxi, kg CO ₂	393	1 975	1 975
Köldmedium (läckage i CO ₂ -ekvivalenter), kg Coolants (leakage in CO ₂ equivalents), kg	0,0	4 160	0
Utsläpp kväveoxider Nitric oxide emissions	kg		
Tågtrafik Rail traffic	18,4	17,6	17,4
Avfall Waste			
Avfall, MTRS Waste, MTRS	kg	kg	
Papper Paper	4 586	n/a	n/a
Wellpapp Cardboard	1 516	n/a	n/a
Hårdplast Hard plastic	16	n/a	n/a
Förpackningar och restavfall Packaging and residues	786	n/a	n/a
Grovsopor Bulky waste	520	n/a	n/a
Övrigt Other	41	n/a	n/a
Totalt Total	7 465	n/a	n/a

	2012	2011	2010
Hanteringsmetod Handling method	kg	kg	
Deponi Landfill	10	n/a	n/a
Förbränning Incineration	756	n/a	n/a
Återvinning Recovery	6 669	n/a	n/a
Återanvändning Recycling	0,0	n/a	n/a
Kompostering Composting	0,0	n/a	n/a
Övrig hanteringsmetod Other handling method	30	n/a	n/a
Totalt Total	7 465	n/a	n/a
Farligt avfall, MTRS Hazardous waste, MTRS	kg	kg	kg
Färg och aerosoler Paint and aerosols	1 258	n/a	n/a
Oljeavfall Oil waste	193	n/a	n/a
Rengöringsmedel Cleaning agents	66	n/a	n/a
Sand Sand	14 512	n/a	n/a
Elavfall Electrical waste	770	n/a	n/a
Kemikalier Chemicals	670	n/a	n/a
Batterier Batteries	19	n/a	n/a
Totalt Total	17 488	n/a	n/a
Hanteringsmetod Handling method	kg	kg	kg
Deponi Landfill	14 512	n/a	n/a
Förbränning Incineration	56	n/a	n/a
Återvinning Recovery	733	n/a	n/a
Återanvändning Recycling	0,0	n/a	n/a
Kompostering Composting	0,0	n/a	n/a
Övrig hanteringsmetod Other handling method	2 187	n/a	n/a
Totalt Total	17 488	n/a	n/a
Avfall, TBT Waste, TBT	kg	kg	kg
Papper Paper	4 640	13 540	n/a
Tidningar Newspapers	27 380	37 740	n/a
Wellpapp Cardboard	2 020	2 020	n/a
Brännbart avfall Combustible waste	166 990	184 120	n/a
Sorterbart avfall Sortable waste	19 900	38 460	n/a
Deponiavfall Landfill waste	2 440	1 000	n/a
Blandskrot Mixed scrap	123 370	120 480	n/a
Glas Glass	9 400	6 780	n/a
Glasförpackningar Glass packaging	2 206	820	n/a
Trä Wood	2 700	2 220	n/a
Blandspån Mixed shavings	35 680	17 190	n/a
Elektronik Electronics	3 455	3 847	n/a
Farligt avfall Hazardous waste	196 875	168 203	n/a
Övrigt Other	0,0	142	n/a
Totalt Total	597 056	596 562	n/a

n/a = inte möjliga att få fram n/a = not available

* Mätperiod från september till augusti (dvs inte kalenderåret).

Measurement period from September to August (ie, not the calendar year).

Ekonomi Finance

	INTRESSENT	STAKEHOLDER	MSEK 2012	MSEK 2011	MSEK 2010
MTRS					
Intäkter från SL Revenue from SL	SL		2 604,7	2 515,2	2 554,0
Övriga intäkter Other revenue			98,5	100,9	101,1
Skapat ekonomiskt värde Financial value-added			2 703,2	2 616,1	2 655,1
Driftskostnader Operating costs	SL, TBT		-1 318,9	-1 300,9	-1 367,3
Övriga externa kostnader Other external costs	SL, m fl. SL etc.		-339,6	-329,3	-363,1
Personalkostnader Staff costs	Medarbetare Employees		-1 028,2	-960,9	-947,6
Kapitalintäkter/kostnader, netto Capital income/expenditure, net	Koncernföretag Group companies		-3,5	-3,8	-4,6
Bokslutsdispositioner Appropriations			-6	-	-
Utdelning till ägare Dividends to shareholders	Aktieägare Shareholders		-	-	-
Skatt Tax	Samhälle Society		-4,3	1,9	-
Fördelat ekonomiskt värde Distributed value-added			-2 700,5	-2 593,0	-2 682,6
Ekonomiskt värde kvar i företaget Value-added retained in the company			2,7	23,1	-27,5
TBT					
Intäkter från MTRS för underhåll Revenue from MTRS for maintenance	MTRS		519,5	497,3	486,2
Intäkter från SL Revenue from SL	SL		19,1	50,5	38,7
Övriga intäkter från MTRS Other revenue from MTRS	MTRS		21,2	14,9	57,4
Övriga intäkter från andra Other revenue from others	Veolia m fl. Veolia etc.		23,2	10,3	9,9
Skapat ekonomiskt värde Financial value-added			583,0	573	592,2
Råvaror, förnödenheter och materialkostnader Raw materials and supplies	Div. leverantörer Misc. suppliers		-168,3	-196,1	-219,6
Övriga externa kostnader (entreprenad, anlägg- ning, viten etc.) Other external costs (contract costs, equipment, penalties etc.)			-152,5	-140,8	-152,9
Personalkostnader Staff costs	Medarbetare Employees		-218,0	-212,8	-208,1
Kapitalkostnader till kreditgivare Capital costs to lenders	MTRS och Mantena MTRS and Mantena		-4,8	-5,4	-5,3
Utdelning till ägare Dividends to shareholders	Aktieägare Shareholders		0	0	0
Skatt Tax	Samhälle Society		-7,7	-5,1	-1,2
Fördelat ekonomiskt värde Distributed value-added			-551,3	-560,2	-587,1
Ekonomiskt värde kvar i företaget Value-added retained in the company			31,7	12,8	5,1

GRI-INDEX

MTRS och TBT redovisar nivå C enligt GRI:s, Global Reporting Initiative, riktlinjer för hållbarhetsredovisning. I tabellen får du reda på var i denna redovisning som informationen finns. Vi redovisar de kärnindikatorer och tilläggsindikatorer som vi bedömt vara relevanta för verksamheten med utgångspunkt i våra mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

RUBRIK	GRI-INDIKATOR	SIDA	GRAD AV REDOVISNING/ KOMMENTAR
Strategi och analys			
Uttalande om vision och strategi	1.1	4, 5, 13	■
Organisationsprofil			
	2		
Namn	2.1	7, 56	■
Primära produkter, tjänster, varumärken	2.2	7, 9	■
Organisationens operativa struktur	2.3	7, 8	■
Huvudkontorets adress	2.4	56	■
Länder där verksamhet bedrivs ¹	2.5	52, 53	■
Ägandeförhållanden	2.6	10	■
Marknadsbeskrivning	2.7	8, 9	■
Organisationens storlek baserat på antal anställda, nettoomsättning, produkter	2.8	2, 48, 49	■
Väsentliga förändringar under rapportperioden	2.9	2	■
Erhållna utmärkelser under redovisningsperioden ²	2.10	11	■
Rapportparametrar			
Rapportperiod	3.1	2	■
Datum för senaste rapport ³	3.2	53	■
Rapportcykel	3.3	2	■
Kontaktuppgifter för frågor om rapporten	3.4	55	■
Process för att bestämma rapportinnehåll	3.5	2	■
Avgränsningar i rapporten	3.6	2	■
Begränsningar i rapportens omfattning	3.7	2	■
Grunder för rapporten som påverkar jämförbarhet ⁴	3.8	2, 3	■
Mätmetoder och beräkningsgrunder ⁵	3.9	4	■
Förklaring av ändring av t ex index, mätmetoder och orsaken till ändring ⁴	3.10	2	■
Väsentliga förändringar från förra årets rapport i omfattning, begränsningar, mätmetoder	3.11	2	■
Förteckning över var upplysningar finns i rapporten, GRI-index	3.12	52–53	■
Policy och praxis för extern granskning	3.13	2	■

RUBRIK	GRI-INDIKATOR	SIDA	GRAD AV REDOVISNING/ KOMMENTAR
Styrning, åtagande och intressentrelationer			
<i>Styrning</i>			
Ledningsorganisation	4.1	8, 11	■
Om högsta person i ledning också är verkställande	4.2	8	■
Antal oberoende, icke-verkställande styrelseledamöter	4.3	11	■
Mekanismer för aktieägare och anställda att ge rekommendationer till högsta beslutande organ	4.4	11, 29	■
Interna värderingar, koder och principer relevanta för hållbarhetsprestanda och dess implementeringsstatus	4.8	4, 13–15, 23, 29, 34, 39	■
<i>Engagemang i externa initiativ</i>			
Anslutning till externa frivilliga koder, principer eller andra initiativ	4.12		■
Medlemskap i föreningar/organisationer	4.13		■
<i>Intressentengagemang</i>			
Lista över intressenter	4.14	12	■
Princip för identifiering och urval av intressenter	4.15	2, 12	■
Metoder för samarbete med intressenter	4.16		■
Viktiga frågor som framkommit i dialog med intressenter	4.17	12	■
Ekonomisk hållbarhet			
Organisationens genererade ekonomiska värde	EC1	45, 51	■
Utveckling och effekt av infrastrukturinvesteringar och samhällsnyttiga tjänster	EC8	45	■
Förstå och beskriva betydande indirekta ekonomiska effekter och omfattningen av dessa ⁶	EC9	45	■
Miljömässig hållbarhet			
Initiativ för att tillhandahålla energi-effektiva och förnyelsebara produkter och tjänster samt minskning av energibehovet genom dessa initiativ	EN6	40, 47	■
Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser	EN16	48, 49	■

RUBRIK	GRI-INDIKATOR	SIDA	GRAD AV REDOVISNING/ KOMMENTAR
Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser	EN17	40, 50	■
Initiativ för att minska utsläpp av växthusgaser, samt resultat	EN18	39, 40	■
Total vikt av avfall uppdelat på sort och bortskaffningsmetod	EN22	50	■
Initiativ för att mildra produkters och tjänsters miljömässiga påverkan samt utsträckning av minskningen	EN26	39–42	■
Monetärt värde av väsentliga böter och antal icke-monetära sanktioner på grund av att organisationen inte har uppfyllt tillämplig miljölagstiftning ⁷	EN28	52–53	■
Väsentlig miljömässig påverkan avseende transporter	EN29	39-42	■
Social hållbarhet			
Alla anställda uppdelat på anställningsform, anställningsavtal och region	LA1	48	■
Personalomsättning, totalt antal och andel uppdelat i åldersgrupper, kön och region	LA2	48	■
Andel medarbetare som omfattas av kollektivavtal	LA4	35	■
Representation i hälso- och säkerhetskommittéer/-utskott	LA6	30	■
Andel skadefall, yrkesrelaterade sjukdomar, frånvarodagar och totalt antal yrkesrelaterade dödsfall, uppdelat på region	LA7	24, 48, 49	■
Utbildning, rådgivning till anställd vid allvarlig sjukdom	LA8	28	■
Hälso- och säkerhetsfrågor som omfattas av formella avtal med fackföreningar	LA9	24	■
Medelantalet utbildningstimmar per år och per anställd uppdelat på yrkeskategorier	LA10	30, 48–49	■
Mänskliga rättigheter			
Mänskliga rättighetsklausuler vid investeringsavtal ⁸	HR1	35	■
Granskning att leverantörer följer mänskliga rättighetsklausuler ⁹	HR2	35	■

RUBRIK	GRI-INDIKATOR	SIDA	GRAD AV REDOVISNING/ KOMMENTAR
Totala antalet diskrimineringsincidenter och vidtagna åtgärder ⁷	HR4	52–53	■
Samhälle			
Metoder för att hantera samhällspåverkan	SO1	34–37	■
Monetärt värde av betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner för att organisationen inte har uppfyllt gällande lagar och regler ⁷	SO8	52–53	■
Produktansvar			
Produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet	PR1	23–24, 30	■
Rutin för kundnöjdhet	PR5	24–25	■
Reglering av marknads-kommunikation	PR6	23	■
Klagomål avseende kunders integritet och förlust av kundinformation	PR8	24	■

Noter

- ¹ Denna rapport omfattar endast MTR Europe Londons svenska dotterbolag MTR Stockholm och TBT
- ² Som en av tre företag var MTR Stockholm nominerad till Utmärkelsen Svensk Kvalitet.
- ³ Tidigare rapport trycktes i juni 2012.
- ⁴ När jämförbarheten påverkats är detta noterat i samband med diagram och tabeller.
- ⁵ Vi följer GRI:s riktlinjer för beräkningar och rapportmetod. Dessa data kompletteras ibland med våra egna KPI:er.
- ⁶ Vi är delvis finansierade av skattemedel vilket medför ett ansvar att hantera dessa medel på ett för skattebetalarna ansvarsfullt sätt.
- ⁷ Inga.
- ⁸ Vi följer riktlinjerna från Global Compact.
- ⁹ Det huvudsakliga leverantörsavtalet är det mellan MTR Stockholm och TBT.

Grad av redovisning:

- = fullt redovisad fully reported
- = delvis redovisad partly reported
- = ej redovisad not reported

GRI index and indicators in English available at www.globalreporting.org

ORDLISTA

Arbetsplatsträff Regelbundet strukturerat möte där medarbetare träffar närmaste chef. Förkortas APT.

C20 Nya tunnelbanevagnar som är i drift i Stockholms tunnelbana.

CSR-arbete Corporate Social Responsibility. Ett begrepp som ibland är liktydigt med ett företags hållbarhetsarbete.

CX Gamla tunnelbanevagnar som är i drift i Stockholms tunnelbana.

EFQM European Foundation for Quality Management. Global icke vinstdrivande organisation med unik plattform för ömsidigt lärande och förbättring av prestationer.

Fordonskilometer Avser samtliga kilometer då fordon förs i trafik, det vill säga innefattande såväl kilometer då fordonet är upplåtet för passagerare i SL-trafiken som alla andra typer av trafik som fordonstransport, rangering, utbildnings- trafik etc.

Fordonsutbudskilometer Avser kilometer då fordon, räknat i C20-ekvivalenter om inte annat anges (där 2,67 CX = 1 C20), förs i trafik och fordonet är upplåtet för passagerare i SL-trafiken.

Förbättringstrappa: Förbättringstrappan är en central del i avtalet med SL. Det innebär en högre målsättning per år för samtliga av våra övergripande KPI:er. Målsättningarna är kopplade till bonus och viten.

Förnybart drivmedel Exempel på förnybart drivmedel är biogas, etanol (E85) och el från förnybara källor som vind och vatten.

Global Compact FN:s initiativ för ansvarsfulla företag som innehåller tio principer om mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och motverkande av korruption.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER
Princip 1: Företagen omdöms att stödja och respektera de internationellt erkända mänskliga rättigheterna och
Princip 2: försäkra sig om att deras eget företag inte är delaktiga i brott mot mänskliga rättigheter.

ARBETS- OCH ANSTÄLLNINGS- FÖRHÅLLANDEN
Princip 3: Företagen omdöms att upprätthålla föreningsfrihet och ett faktiskt erkännande av rätten till kollektiva förhandlingar,
Princip 4: avskaffande av alla former av tvångsarbete,
Princip 5: faktiskt avskaffande av barnarbete och
Princip 6: avskaffandet av diskriminering vid anställning och yrkesutövning.

MILJÖ
Princip 7: Företagen omdöms att stödja försiktighetsprincipen vad gäller miljörisiker,
Princip 8: ta initiativ för att främja större miljömässigt ansvarstagande och
Princip 9: uppmuntra utveckling och spridning av miljövänlig teknik.

ANTI-KORRUPTION

Princip 10: Företagen bör motarbeta alla former av korruption, inklusive utpressning och bestickning.

Great Place to Work Etablerad internationell modell för att bedöma olika dimensioner på arbetsplatsen som trovärdighet, respekt, rättvisa, stolthet och kamratskap.

GRI Global Reporting Initiative. Oberoende internationell organisation som tagit fram allmänt accepterade riktlinjer för hållbarhetsredovisning.

Hållbarhetsarbete En organisations arbete med att integrera miljömässiga, sociala, och ekonomiska hänsyn i sin verksamhet samt att föra en dialog med sina intressenter. Se CSR-arbete.

Hållbarhetsredovisning Frivillig redovisning som ger en balanserad bild av en organisations resultat inom hållbarhetsområdet.

Intressent Individ, samhälle eller organisation som påverkar eller påverkas av företagets verksamhet.

ISO 9001 Internationell standard för kvalitetsledning.

ISO 14001 Internationell standard för miljöledning.

KPI Key Performance Indicator. På svenska kallas det ofta för nyckeltal eller måltal. Är oftast ett mått på effektivitet, produktion eller utförande i en verksamhet.

Kundservicevärd Stationspersonalgrupp inom MTRS med huvuduppgift att förbättra servicen till resenärerna på plattformar och perronger.

Miljöbil En miljöbil kan helt eller delvis köras på förnybara drivmedel och exempelvis får en personbil max släppa ut 120 gram koldioxid per kilometer vid blandad körning (SFS 2006: 227).

Operativ personal Medarbetare inom MTRS som har möjlighet till direktkontakt med resenärerna. Där ingår personalgrupper som spårrexpeditörer, kundservicevärdar, lokalvårdare, klottersanerare och tågförare. Även reparatörer vid TBT ingår i definitionen operativ personal trots att de inte har direkt kontakt med resenärer.

SAM Systematiskt arbetsmiljöarbete.

SL AB Storstockholms Lokaltrafik, ägs av SLL.

SLL Stockholms läns landsting.

STI TUB Stationssäkerhetsinstruktion, ansvarigheten till trafikorganisationens TRI.

Säkerhet Faktisk trygghet.

Team Tub Forum för möten mellan SL och MTRS där leverans och prestation enligt avtalet följs upp.

Tjänstemän Personalgrupper på MTRS och TBT:s huvudkontor, trafikledare samt administrativ och arbetsledande personal inom Trafik, Station och Fordon (TBT).

TRI TUB Trafiksäkerhetsinstruktioner för tunnelbanan. Säkerhetsbestämmelser enligt järnvägslagen och SL:s instruktioner. Godkänt prov krävs för tunnelbaneförare.

Trygghet Upplevd trygghet.



Frågor eller synpunkter?

Undrar du över något eller vill dela med dig av vad du tycker om redovisningen? Hör då gärna av dig till: Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör på MTR Stockholm, på telefon 08-578 614 57 eller e-post marie.hagberg@mtrstockholm.se

Produktion av redovisningen

Projektledare: Janinia Gröhn och Cathrine Wallenius.

Projektgrupp: Marie Hagberg, Margareta Stefanutti, Cecilia Bäckman, Michela Petersson, Daniela Fendt, Ronja Boije.

Textproduktion: Publik

Grafisk form: Jamendåsa

Bilder: Fredrik Hjerling, Tom Martinsen, Scanpix, Thinkstock.

Tryck: Ljungbergs i Klippan

april 2013.

Denna trycksak är Svanen- och FSC-märkt.





Stockholm

MTR Stockholm (MTRS)

Huvudkontor

Rålambsvägen 17, Stockholm

Postadress: Box 10038,

121 26 Stockholm

Växel: 08-578 610 00

E-post: info@mtrstockholm.se

www.mtrstockholm.se



Tunnelbanan Teknik Stockholm (TBT)

Huvudkontor

Garagevägen 18 G, Johanneshov

Postadress: Box 10005,

121 26 Stockholm

Växel: 08-578 620 00

E-post: info@tbtstockholm.se

www.tbtstockholm.se

