

Års- och hållbarhetsredovisning 2015

ANNUAL AND SUSTAINABILITY REPORT 2015

# EN RESA MED KVALITET

*A journey with quality*



Ett bolag inom MTR Corporation



## MTR I KORTHET

MTR Nordics vision är att vara ett ledande globalt företag som med omsorgsfull service länkar samman och utvecklar samhällen. MTR Nordic består av MTR Stockholm AB och MTR Express AB.

För sex år sedan, 2009, tog MTR Stockholm över helhetsansvaret för att planera, driva och underhålla Stockholms tunnelbana på uppdrag av AB Storstockholms Lokaltrafik (SL). Underhållet bedrivs inom det delägda företaget Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT).

Varje dygn, året runt ser runt 3 000 engagerade medarbetare till att hålla flödet igång med 100 stationer och cirka 500 vagnar. Under 2015 genomfördes 338 miljoner resor med Stockholms tunnelbana – en ökning med nästan 30 miljoner resor sedan övertagandet. Vårt övergripande mål är att **leverera en tunnelbana i världsklass**.

### HÅLLBARHET FÖR OSS

MTR bidrar till en hållbar utveckling inom främst fyra områden där också fokus läggs:



1. Gör effektivt resande möjligt



2. Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan



3. Skapar mötesplatser för mångfald



4. Utvecklar och länkar samman samhällen

### ÅRETS FRAMGÅNGAR

- **MTR Stockholm** fick förlängt kontrakt med SL om driften av Stockholms tunnelbana till 2023.
- **MTR Stockholm** nådde många toppnoteringar sedan starten 2009:
  - Övergripande kundnöjdhet, högsta i tunnelbanans historia: 80 procent
  - Nöjd medarbetarindex: 92 (max 100)
  - Punktlighet, högsta i tunnelbanans historia: 97,7 procent
  - Städning i tunnelbanan: 100 procent i samtliga INSTA 800-mätningar
- **MTR** vann SL-uppdraget att driva pendeltågen i Stockholms län från december 2016 och minst tio år framåt.
- **MTR Express** fick en framgångsrik start för snabbtågstrafiken mellan Göteborg och Stockholm – 10 procentenheter högre punktlighet än andra snabbtåg på sträckan och kundnöjdhet på 92 procent.
- **MTR Express** nominerades till Mynewsdesks utmärkelse Årets Nyhetsrum 2015 i kategorin Transport.

Det här är MTR Stockholm AB:s och Tunnelbanan Teknik Stockholm AB:s gemensamma hållbarhetsredovisning för 2015 som följer GRI G4, nivå Core. Redovisningen utgör även bolagens årliga rapportering till FN:s Global Compact. I redovisningen ingår MTR Stockholm AB:s årsredovisning för 2015.

När det skrivs MTR i denna redovisning avses både MTR Stockholm och Tunnelbanan Teknik Stockholm (TBT). I de fall då det endast gäller ett av bolagen skrivs det avsedda bolagets namn: MTR Stockholm eller TBT. MTR Express omfattas inte av redovisningen.

## MTR IN BRIEF

It is MTR Nordic's vision to be a leading global company that connects and develops communities through attentive service. MTR Nordic consists of MTR Stockholm AB and MTR Express AB.

Six years ago, in 2009, MTR Stockholm assumed full responsibility for planning, operating and maintaining the Stockholm underground on behalf of AB Storstockholms Lokaltrafik (SL). Maintenance is performed within the part-owned company Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT).

Every day, all year round, around 3,000 committed employees make sure that traffic keeps flowing with 100 stations and about 500 carriages.

338 million journeys were made using the Stockholm underground in 2015 – an increase of almost 30 million journeys since the takeover. The overarching objective is to deliver a world-class underground.

### WHAT SUSTAINABILITY MEANS TO US

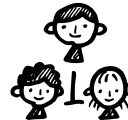
MTR contributes to sustainable development primarily in four areas, which is also where the focus lies:



1. Make efficient travel possible



2. Contribute to reduce environmental and climate impact



3. Creating platforms for diversity



4. Developing and connecting communities

### 2015 SUCCESSES

- **MTR Stockholm** had its contract to operate the Stockholm underground extended until 2023.
- **MTR Stockholm** achieved several top marks since its inception in 2009:
  - Overall Customer Satisfaction: 80 per cent satisfied passengers
  - Employee Satisfaction Index: index value of 92 (max. 100)
  - Punctuality: 97,7 per cent
  - Cleaning in the underground: 100 per cent in all INSTA 800-surveys
- **MTR** was awarded the SL assignment to operate commuter trains in Stockholm County from December 2016 for at least the next ten years.
- **MTR Express** had a successful start to its high-speed train services between Stockholm and Gothenburg – 10 percentage points higher punctuality than other high-speed trains on the same route and customer satisfaction at 92 per cent.
- **MTR Express** was nominated for Mynewsdesk's "Newsroom of the Year 2015" award in the Transport category.

This is MTR Stockholm AB's and Tunnelbanan Teknik Stockholm AB's joint sustainability report for 2015, in line with GRI G4, Core Level. The report also forms part of the companies' annual reporting to the UN Global Compact. The report includes MTR Stockholm AB's Annual Report for 2015.

"MTR" in this report refers to both MTR Stockholm and Tunnelbanan Teknik Stockholm (TBT). In those cases where only one of the companies is concerned, the name of the company in question is written: MTR Stockholm or TBT.

MTR Express is not included in this report.

**VD-INTERVJU: EN TUNNELBANA I VÄRLDSKLASS ● 4**  
CEO INTERVIEW: A WORLD-CLASS UNDERGROUND

**VIKTIGA HÄNDELSER 2015 ● 7**  
IMPORTANT EVENTS 2015

**VÅR VERKSAMHET ● 8**  
OUR OPERATION  
Interna vägvisare · Externa krav och riktlinjer · Ägare · Organisation · Tjänster · Uppdragsgivare och samarbetspartner · Produktansvar · Marknad · Intressenter · Så styrs MTR · Ständig utveckling · Styrelsernas oberoende och påverkan · Hållbar utveckling · Övergripande nyckeltal

**GÖR EFFEKTIVT RESANDE MÖJLIGT ● 22**  
MAKE EFFICIENT TRAVEL POSSIBLE  
Punktlighet och tågtillgänglighet · Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer · Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation · Ansvar för egendom som vi använder · Resultat från kundundersökningar · Tillgänglighet för alla resenärer

**BIDRAR TILL MINSKAD MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN ● 28**  
CONTRIBUTE TO REDUCE ENVIRONMENTAL AND CLIMATE IMPACT  
Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan · Energianvändning · Klimatpåverkande utsläpp · Kemikaliehantering

**SKAPAR MÖTESPLATSER FÖR MÅNGFALD ● 34**  
CREATING PLATFORMS FOR DIVERSITY  
Arbetsmiljö och hälsa · Nöjda medarbetare · Motverka diskriminering · Mångfald och jämställdhet · Hållbarhetskrav i leverantörskedjan · Utbildning och kompetensutveckling

**UTVECKLAR OCH LÄNKAR SAMMAN SAMHÄLLEN ● 40**  
DEVELOPING AND CONNECTING COMMUNITIES  
Resenärernas hälsa och säkerhet · Lönsamhet och tillväxt · Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt

**GRUND FÖR HÅLLBARHETSREDOVISNING ● 44**  
BASIS FOR SUSTAINABILITY REPORT  
Om redovisningen · Väsentlighetsanalys · Intressentdialoger · Året i siffror · GRI-index

**I FOKUS 2015 ● 20**  
KVALITET  
IN FOCUS 2015  
QUALITY

**ÅRSREDOVISNING ● 53**  
ANNUAL REPORT  
MTR Stockholm AB

**ORDLISTA 78**  
GLOSSARY

# En tunnelbana i världsklass

**En inställning.** MTR levererar redan idag inom många områden en tunnelbana i världsklass åt stockholmarna. Peter Viinapuu, MTR:s vd i Norden, menar att det handlar om en inställning till arbetet: *“Alla vi som arbetar i MTR behöver varje dag kvalificera oss, precis som en idrottsman. Ska du vara världsmästare måste du toppa formen och slå nya rekord hela tiden. Varje kundmöte, varje avgång räknas varje dag och bedöms av våra resenärer. Resultaten från 2015 visar att vi är på rätt väg.”*

**2015 VAR I MÅNGA AVSEENDEN** ett rekordår för MTR:s tunnelbanedrift. Toppnivåer nåddes för kundnöjdhet, medarbetarnöjdhet, fordonstillgänglighet, punktlighet och städning. Under september fick MTR också det glädjande beskedet om att SL beslutat att förlänga kontraktet för att planera, driva och underhålla tunnelbanan ända fram till 2023, det vill säga alla optionsår som kontraktet täcker.

– Avtalsförlängningen är ett tydligt bevis för att SL uppskattar vår leverans och att de ser att vi adderar värde till närmare 1 miljon dagliga tunnelbaneresenärer. Det här ger oss goda förutsättningar att planera med längre tidshorisont och göra större investeringar i den egna organisationen, säger Peter Viinapuu, vd för MTR Stockholm och MTR Nordic.

**UTÖVER DESSA FRAMGÅNGAR** inleddes året med att MTR tilldelades den prestigefyllda Utmärkelsen Svensk Kvalitet för tunnelbaneverksamheten.

– Vi lyfts därmed upp som en förebild för ett systematiskt kvalitetsarbete och jämförs med industrier och tjänsteföretag i såväl privat som offentlig sektor i Sverige. Det är väldigt roligt att få ett sådant erkännande, säger Peter Viinapuu.

**ÄVEN OM MTR LEVERERAR** på eller över tunnelbanekontraktet inom de flesta områden redan idag går det hela tiden att bli ännu bättre menar han:

– Det kan handla om att trimma fordonsunderhållet, finjustera punktligheten, effektivisera städningen och

utveckla försäljningen av det fulla biljettsortimentet som kom igång under året.

Ännu ett utvecklingsområde är att minska användningen av drivström. MTR arbetar redan med att vidareutbilda förarna i miljöanpassad körning, men det krävs även tekniska lösningar och information till förarna så att de kan köra tågen på ett så energieffektivt sätt som möjligt.

Just nu bidrar också många av MTR:s medarbetare i den omfattande moderniseringen av Röda linjen med nya tunneltåg C30, ny depå i Norsborg samt nytt signal- och trafikledningssystem. Utöver det arbetar MTR med ett anbud till SL som omfattar uppgradering av C20-vagnarna – ett viktigt projekt för att förbättra upplevelsen och informationen samt minska den upplevda trängseln i vagnarna. Ett annat anbud som lämnats till SL avser underhållet av alla tunnelbanans 100 stationer.

– Vi vill gärna ta ansvar för hela tunnelbaneupplevelsen. Att även erbjuda tjänster inom fastighetsförvaltning är helt i linje med vår ambition om att ta ett helhetsansvar för nöjdare kunder och effektivare drift, säger Peter Viinapuu.

**EN TREND SOM DIREKT** påverkar MTR är det ökade kollektivtrafikresandet, framför allt med tunnelbanan. Det här hänger till viss del samman med politiska initiativ och beslut om att styra över allt fler stockholmare till ett kollektivt resande. Första januari 2016 infördes exempelvis trängselskatter på Essingeleden.

Tunnelbanan är redan idag högt utnyttjad. För att





## ”Våra leveranser börjar nu komma upp i nivåer som kvalificerar sig inom begreppet: *En tunnelbana i världsklass.*”

hantera den positiva ökningen av resenärer blir Röda linjens uppgradering – med en kapacitetshöjning på 25 procent i befintligt system – tillsammans med förra årets besked om utbyggd tunnelbana helt avgörande. Med både internationella erfarenheter och sex års erfarenheter från Stockholms tunnelbana, kan MTR här vara en aktiv part i såväl uppgradering av befintligt system som vid utbyggnation av nya linjer.

Det framgångsrika arbetet inom tunnelbanan var en bidragande orsak till att MTR under året också fick förtroendet att driva SL:s pendeltågsverksamhet från och med december 2016.

**BLICKAR MAN UTANFÖR TUNNELBANAN** är även satsningen på MTR Express minst sagt en succé. Den 21 mars introducerades en helt ny tågupplevelse för resenärerna på sträckan Göteborg–Stockholm. Den skärpta konkurrensen på sträckan innebär märkbara

fördelar för tågresenärerna: lägre priser, ökad kapacitet samt fler attraktiva och miljömässiga resealternativ.

– Våra tåg har 10 procentenheters högre punktlighet jämfört med SJ:s motsvarande tåg på samma sträcka och infrastruktur. Det är ett tydligt bevis för att MTR som operatör *kan* göra skillnad. Kundnöjdheten är också klart högre, hela 92 procent, säger Peter Viinapuu.

**HUVUDUTMANINGEN FÖR 2016** handlar om att uppnå MTR:s egna skärpta målsättningar inom olika områden.

– Varje år lägger vi ribban lite högre. Det är en utmaning att fortsätta utveckla MTR Express så att vi kan ta ytterligare marknadsandelar. Uppgradering av tunnelbanans Röda linje måste genomföras utan negativa störningar för resenärerna. Pågående



## Our deliveries are now starting to reach levels that qualify for the term:

**A world-class underground.** Peter Viinapuu, CEO of MTR Stockholm and MTR Nordic

SL-upphandlingar inom fastighetsförvaltning samt uppgraderingen och moderniseringen av C20-vagnarna är också utmaningar att hugga tag i givet att vi vinner dessa, säger Peter Viinapuu.

**DE STRATEGISKA PRIORITERINGARNA** för 2016 handlar om att vidareutveckla tunnelbaneleveransen, fortsätta framgångsrika satsningen på MTR Express, förbereda övertagandet av pendeltågsdriften och följa utvecklingen i de andra nordiska länderna kring möjligheterna att bedriva tågverksamhet även där.

På några års sikt är en av MTR:s prioriterade målsättningar att tillsammans med andra aktörer, som landsting och kommuner, delta i utvecklingen av nya stationsområden, där det går att använda marken runt stationerna för att bygga kontor och bostäder.

– Vi vill gärna genomföra ett stationsutvecklingsprojekt i Stockholm under de närmaste tre till fem åren. Vi diskuterar olika förslag redan idag, säger Peter Viinapuu.

Idéer kring framför allt stationsutveckling och finansieringslösningar för en hållbar samhällsutveckling har MTR tidigare presenterat i visionsrapporten Stock-

holm 2070. Under 2015 tog MTR och fyra andra större företag i Göteborgsregionen fram en motsvarande vision för Göteborg – Göteborg 2070 – som fick positivt respons vid lanseringen i Almedalen och efterföljande seminarier i Göteborg.

– Visionsarbetena är ett sätt för oss och de övriga bolagen att dela med oss av våra erfarenheter och kunskaper genom att sätta in dessa i ett sammanhang med det gemensamma målet att bygga ett hållbart samhälle, säger Peter Viinapuu.

**MTR:S HÅLLBARHETSARBETE** vilar på några grundläggande fundament: de internationella standarderna för miljö- och kvalitetsledning, ISO 14001 och ISO 9001, innehållet i FN:s Global Compact för ansvarsfullt företagande samt transparent redovisning genom Global Reporting Initiative, GRI G4.

– För oss som vill vara ett bolag som levererar i världsklass är det helt självklart att fortsätta delta i och stödja FN:s Global Compact och de andra initiativen. Nu ska vi utvidga vårt åtagande, så att alla verksamheter som bedrivs i Sverige omfattas av Global Compact, säger Peter Viinapuu. ●

## CEO INTERVIEW: A WORLD-CLASS UNDERGROUND



**An attitude. MTR is already delivering a world-class underground in many respects for Stockholm residents. Peter Viinapuu, MTR's CEO in the Nordic region, believes that this is about an attitude towards work: "All of us working at MTR need to qualify every day, just like an athlete."**

2015 was a record year for MTR. Top ratings were achieved for customer satisfaction, employee satisfaction, vehicle availability, punctuality and cleaning. In September MTR also received confirmation that SL had decided to extend the contract to plan, operate and maintain the underground all the way until 2023.

"The contract extension is clear evidence that the customer, SL, appreciates our delivery and believes that we're adding value for almost one

million daily underground passengers," says Peter Viinapuu, CEO of MTR Stockholm and MTR Nordic.

**In addition to these successes**, the year began with MTR being awarded the prestigious Swedish Quality Award for its underground operations.

"We were highlighted as a role model for systematic quality work and compared with industrial and service companies in both private and public sectors in Sweden," says Peter Viinapuu.

Successful work in the underground was one contributory reason why MTR was also awarded the contract during the year to operate SL's commuter train services from December 2016.

**If you look beyond the underground**, the investment in MTR Express is also a success, to put it mildly. On 21 March a totally new rail experience was launched for passengers on the Gothenburg-Stockholm route.

"Our trains have ten percentage points higher

punctuality than SJ's equivalent trains using the same route and infrastructure. Customer satisfaction is also much higher," says Peter Viinapuu.

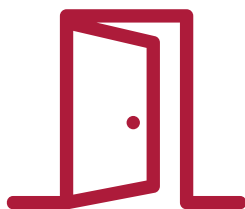
**In a few years' time** MTR will join forces with other bodies to take part in the development of new station areas, where it is possible to use the land around the stations to build offices and homes.

**MTR's sustainability work** is based on some fundamental foundations: ISO 14001 and ISO 9001, the UN Global Compact and the Global Reporting Initiative.

"For those of us who want to be a company that delivers on a world-class level, it's self-evident that we continue to take part in and support the UN Global Compact and other initiatives. We now have to extend our commitment, so that all of our operations in Sweden are covered by the Global Compact," says Peter Viinapuu.

# VIKTIGA HÄNDELSE 2015

IMPORTANT EVENTS 2015



## VÄLBESÖKTA ÖPPNA HUS

Well-attended open house events

I februari tilldelades MTR Utmärkelsen Svensk Kvalitet för väl utförd och genomarbetat kvalitetsarbete. Med utmärkelsen följde också en del åtgärder. MTR bjöd därför in till två öppna hus dels på huvudkontoret på Kungsholmen, dels ute i tunnelbane-driftens olika delar för att dela med sig av erfarenheterna till sammanlagt runt 200 gäster från branschen och andra företag.



## ALLVARLIG OLYCKA I RULLTRAPPA

Serious accident in escalator

En allvarlig olyckshändelse inträffade under februari i en rulltrappa vid Östermalmstorg då en kvinna fastnade med benet i rulltrappan. Olyckan medförde ett stopp av 40-tal liknande rulltrappor under två månader på flertalet stationer. Det innebär en rejäl utmaning för organisationen med många lärdomar, där MTR:s insatser även fick fin uppskattning från resenärer och uppdragsgivaren SL.



## BOOST I KULTURUTVECKLING PÅ TBT

Boost in developing the culture at TBT

MTR:s fordonsavdelning, TBT, fick en helt ny organisationsstruktur och ledningsgrupp. Parallellt med detta sattes stora resurser först på ledarutbildning för cheferna och därefter dialogutbildningen *Vår gemensamma resa* för alla medarbetare. Allt för att skapa ett gemensamt språk och för att TBT ska utgå ifrån samma värderingsgrund och plattform som MTR Stockholm.



## FULLT BILJETTSORTIMENT I SERVICEDISKARNA

Full range of tickets at Gate kiosks

I mars blev det möjligt att betala med kort och i juni började också SL:s fulla biljettsortiment – alla biljettyper – att säljas. Ett därmed historiskt år för service-diskarna.



## WIT VISION 2020 – NU HÖJS RIBBAN!

WIT vision 2020 – now to raise the bar!

För att ta MTR ända fram till ett företag i världsklass togs ett viktigt beslut under året: Alla medarbetare ska lära sig MTR:s egna förbättringsmetodik WIT. Först ut att utbildas är samtliga chefer under 2016.



## FÖRLÄNGT FÖRTROENDE TILL 2023

Contract extended until 2023

Landstingets trafiknämnd beslutade 8 september att följa Trafikförvaltningens rekommendation och förlänga avtalet med MTR för driften av Stockholms tunnelbana. Förlängningen gäller hela den återstående avtalstiden fram till november 2023.



**Vision:** "MTR ska vara ett ledande globalt företag som med omsorgsfull service länkar samman och utvecklar samhällen."



# Vår verksamhet

**Kvalitetsresa.** MTR har ett helhetsansvar för att resenärerna får en positiv upplevelse av sin tunnelbaneresor. Vi ska planera, driva och underhålla tunnelbanan i Stockholm så att vårt övergripande mål nås: *En tunnelbana i världsklass.*

MTR Stockholm AB bildades den 22 juli 2008. Vårt moderbolag, Hongkong-baserade MTR Corporation Ltd, har lång erfarenhet och spetskompetens inom tunnelbanedrift från Hongkong.

Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) startades samtidigt med MTR Stockholm den 22 juli 2008 för att förse MTR Stockholm med fordonsunderhåll. TBT ägs till 50 procent av MTR Stockholm och 50 procent av norska Mantena A/S. TBT bedriver även i mindre utsträckning fordonsunderhåll för annan spårbunden trafik i Stockholm. De två företagen är juridiskt separata företag, men har ett mycket nära samarbete där TBT arbetar på uppdrag av MTR Stockholm – en förutsättning för att kunna leverera en stabil tunnelbanedrift. I januari 2016 köpte MTR Mantenas andel varvid TBT blir ett helägt dotterbolag till MTR Nordic. Med helägarskapet skapas bättre förutsättningar för att utveckla den befintliga verksamheten med fokus på fordonsunderhåll för 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). Avtalet mellan parterna löper över en period om 14 år med en första chans till uppsägning från båda parter efter åtta år. I september 2015 fick vi besked om att MTR får fortsätta driften av tunnelbanan fram till 2023. Det positiva beskedet ger oss möjlighet att fortsätta satsningarna på hög kvalitet i hela verksamheten och är dessutom ett tydligt bevis på att den inslagna vägen är den rätta.

## Interna vägvisare

### VISION

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

### MISSION

Göra människors vardag enklare med

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

### VÄRDERINGAR

Drivna av vår tro på utmärkt service, ständig utveckling, ömsesidig respekt och mätbara resultat.

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

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

→ **Ömsesidig respekt.** Vi är öppna, lyhörda och vi samarbetar.

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

### ETISKA REGLER

MTR ska agera med ansvarsfullt socialt och etiskt beteende. Våra etiska regler beskriver hur samtliga medarbetare – och även andra som agerar för vår räkning – ska bete sig mot varandra och omvärlden.

Medarbetarna får ta del av de etiska reglerna vid rekrytering samt regelbundet

## KORT OM MTR-KONCERNEN

MTR Corporation Ltd, med bas i Hongkong, är ett av världens ledande tåg företag med verksamhet på tre kontinenter: Asien, Australien och Europa. Under 2015 omsatte koncernen 41 701 miljoner HK\$ och uppnådde ett resultat före skatt på 15 375 miljoner HK\$. Dagligen genomförs 11 miljoner resor med MTR världen över. MTR etablerades i Hongkong 1975 som Mass Transit Railway Corporation med uppdrag att bygga och driva ett urbant tunnelbanesystem i Hongkong.

År 2007 tog MTR-koncernen över ett leasingavtal om spårvägsverksamhet från det statsägda järnvägsbolaget

Kowloon-Canton Railway Corporation. Koncernen driver och förvaltar även London Overground i Storbritannien, Melbourne Underground i Australien, tågtrafiken på Crossrail i Storbritannien och North West Rail Link i Sydney (via Northwest Rapid Transit Consortium där MTR är delägare).

MTR Corporation Ltd är – utanför tågverksamheten – även involverad i utveckling av bostäder och kommersiella projekt, fastighetsuthyrning och förvaltning, reklam, telekommunikationstjänster samt internationella konsulttjänster.

## GLOBAL COMPACTS PRINCIPER

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



**Ledningsgruppen för MTR Stockholm.** Överst från vänster: trafikdirektör David Lagneholm, kommunikationschef Åsa Elm (adjungerad), HR-direktör Tomas Pira, kvalitets- och miljödirektör Marie Hagberg samt stationsdirektör Henrik Dahlin. Underst från vänster: vd Peter Viinapuu, finansdirektör Cecilia Wallberg, teknikdirektör Matt Kinane samt fordonsdirektör Johan Oscarsson. Säkerhetsdirektör Bengt Carlsson saknas i bilden.

intyga att de förstår och följer dessa. Varje enskild medarbetare som får information om överträdelse mot reglerna, måste rapportera problemet omedelbart. Avvikelserna kan anmälas till chefen, överordnad chef eller till företagsledningen. Överträdelser av de etiska reglerna eller befintliga bestämmelser kan leda till disciplinära åtgärder, uppsägning eller avsked, och kan även komma att rapporteras till berörda myndigheter.

När det specifikt gäller misstanke om korruption inom MTR ska det anmälas till HR-direktören som tar upp ärendet i styrelsen. Under 2015 har inga sådana anmälningar kommit in. Våra etiska regler är tydliga: MTR tar avstånd från alla former av korruption.

De etiska reglerna ingår även som en del av vår uppförandekod som leverantörer och konsulter måste ta del av när avtal tecknas. Leverantörerna förbinder sig att följa koden inklusive de etiska reglerna.

## Externa krav och riktlinjer

→ **Avtalade krav:** Varje månad har SL och MTR formella avstämningsmöten.

→ **Global Reporting Initiative:** SL har från start krävt att MTR Stockholm ska arbeta med dessa internationella riktlinjer inom hållbarhetsredovisning.

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

→ **UITP Charter on Sustainable Development:** MTR Stockholm är liksom moder-

bolaget anslutet till programmet för hållbar utveckling i branschsammanhållningen för kollektivtrafik.

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

→ **FN:s Global Compact:** I mars 2011 anslöts MTR Stockholm till FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande. Det innebär ett arbete med tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrup­tion samt med FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling som antogs i september 2015. Dessa ersätter de tidigare millenniummålen. Inom ramen för åtagandet ska vi årligen rapportera våra mål, åtgärder och resultat till FN.

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

## Ägare

MTR Stockholm AB ingår i MTR Nordic som är ett helägt dotterbolag till MTR Corporation Ltd (UK) i London och ingår i Hongkong-baserade koncernen MTR Corporation Ltd.

År 2000 noterades MTR Corporation Ltd på Hongkongs aktiebörs och fungerar sedan dess som ett självständigt börsnoterat bolag med 260 000 aktieägare, där staten Hongkong är majoritetsägare med 77 procent. MTR Corporation Ltd har internationellt erkänd spetskompetens på samtliga områden inom konstruktion, drift och underhåll av spårbunden trafik och är tack vare detta en eftertraktad konsult världen över. Tunnelbanan i Hongkong

hör till en av världens punktligaste – 99,9 procent – och mest effektiva tunnelbanor som dagligen transporterar 5,4 miljoner resenärer.

MTR Stockholm AB är tillsammans med Mantena A/S ägare av Tunnelbanan Teknik Stockholm AB, där ägarandelen är 50 procent vardera. Mantena är Norges ledande företag inom tågunderhåll med säte i Oslo.

Ägarförhållandena under 2015 se sid 11.

## Organisation

Vd för MTR Stockholm är Peter Viinapuu och vd för TBT är Johan Oscarsson. Johan Oscarsson ingår även som fordonsdirektör i MTR:s ledningsgrupp. Organisationen är indelad i nio avdelningar. Samtliga avdelningsdirektörer, förutom den för affärsutveckling, utgör tillsammans med vd Peter Viinapuu ledningsgruppen för MTR.

Den operativa verksamheten är uppdelad på de tre tunnelbanelinjerna och har runt 2 800 medarbetare fördelade på fyra avdelningar. Vid MTR:s huvudkontor på Kungsholmen finns fem stabsavdelningar samt ledningen för Station, Trafik och Teknik med cirka 200 medarbetare. Fordonsledning sitter vid verkstaden i Hammarby. Under året har avdelningen Fordon/TBT fått ny organisation.

Organisation och ansvarsfördelning under 2015 se sid 11.

## Tjänster

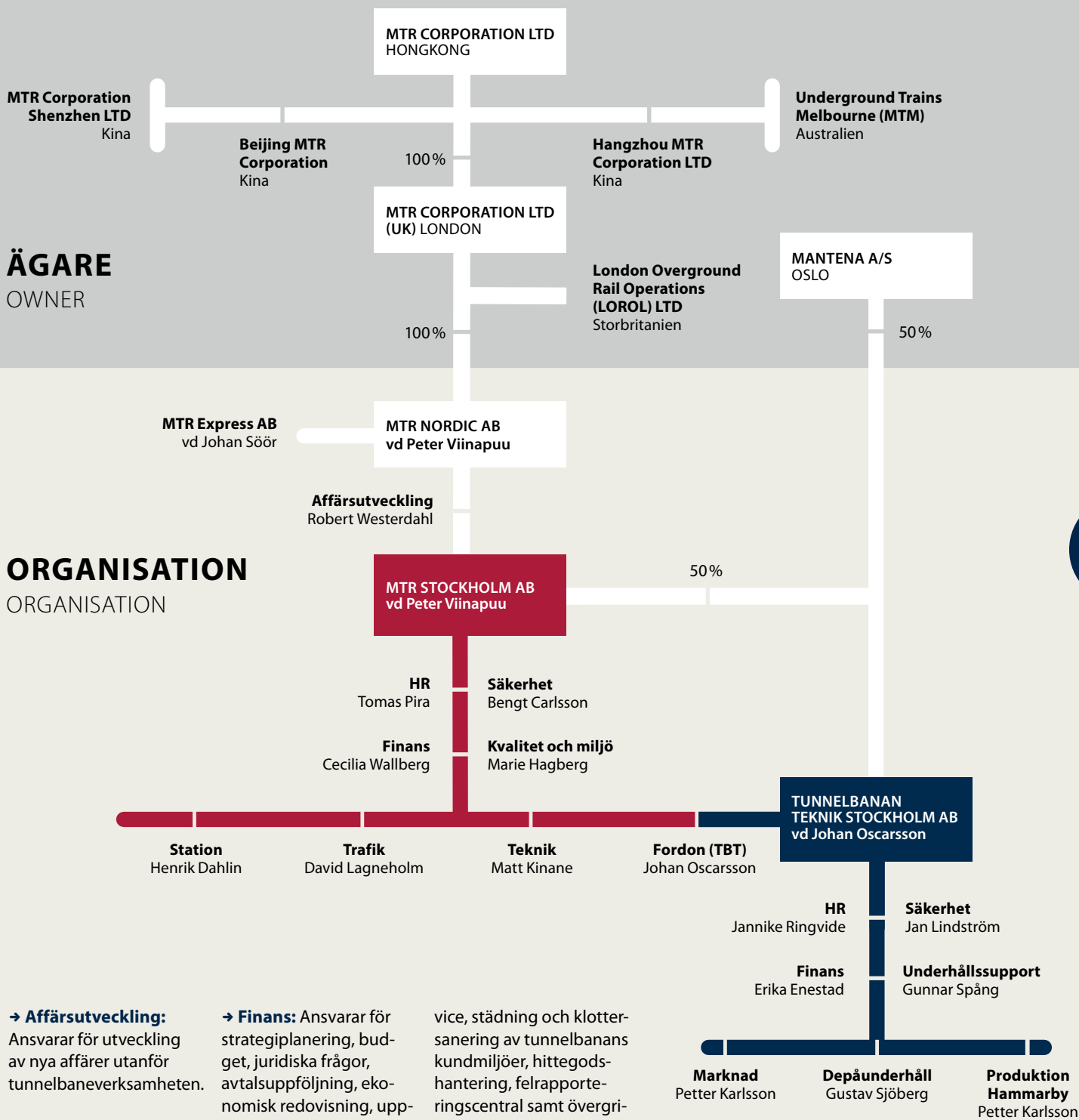
MTR:s uppdrag omfattar allt som gör att tunnelbanans tre linjer fungerar: trafikledning, tunneltågstrafik, trafikinformation, biljettförsäljning, kundservice, städning av vagnar och stationer samt underhåll av fordon och annan utrustning.

SL ställer tydliga krav på MTR med avseende på säkerhet, punktlighet, renhet och framför allt kundservice – områden där vi även utlovat en ständigt förbättrad kvalitet. Under 2015 möjliggjorde MTR mer än 1,2 miljoner påstigningar en vanlig vinterdag eller totalt 338 miljoner påstigningar i Stockholms tunnelbana på helåret.

## Uppdragsgivare och samarbetspartner

### SL OCH TRAFIKFÖRVALTNINGEN

AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) är samlingsnamnet och varumärket för den upphandlade allmänna kollektivtrafiken på land i Stockholms län. Trafikförvaltningen i Stockholms läns landsting har det övergri-



## ÄGARE OWNER

## ORGANISATION ORGANISATION

→ **Affärsutveckling:** Ansvarar för utveckling av nya affärer utanför tunnelbaneverksamheten.

→ **HR:** Ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration, lön produktions- och tjänsteplanering samt intern och extern kommunikation. HR-stöd till ledarna.

→ **Säkerhet:** Ansvarar övergripande för trafik-, el- och brandsäkerhet, verksamhetsskydd, trygghet och förvaltning av trafik tillstånd. Genomför säkerhetsutredningar.

→ **Finans:** Ansvarar för strategiplanering, budget, juridiska frågor, avtalsuppföljning, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys, IT samt inköp. Samordnar riskhantering och interna revisioner.

→ **Kvalitet och miljö:** Ansvarar övergripande för verksamhetsutveckling, miljöarbete, verksamhetsledningssystem, förbättringsteam och hållbarhetsredovisning.

→ **Station:** Ansvarar för biljettförsäljning, service vid spärllinjen, kundser-

vice, städning och klotter-sanering av tunnelbanans kundmiljöer, hittegodshandling, felrapporteringscentral samt övergripande trafikinformation.

→ **Trafik:** Ansvarar för tågdrift, bemanning av förare och trafikledning via de tre trafikledningscentralerna (TLC).

→ **Teknik:** Ansvarar för större trafikrelaterade projekt och energibesparingsprojekt. Samarbetar med SL vid Röda linjens ombyggnad och med andra SL-entreprenörer inom infrastruktur.

→ **Fordon (TBT):** Ansvarar för planering och utförande av fordonsunderhåll, löpande fordonskontroller, fordonsstädning, ställa i ordning fordon innan de tas i drift, bevarande av fordons värde och teknisk livslängd, utrustning samt annan egendom SL tillhandahåller.



**Uppdraget att ansvara för planering, drift och underhåll av Stockholms tunnelbana skulle jag vilja beskriva som ett verkligt hedersuppdrag. Att en tunnelbaneentreprenör då även kammar hem Utmärkelsen Svensk Kvalitet känns väldigt glädjande, speciellt i ljuset av att punktligheten och nöjdheten nu är bland de högsta i tunnelbanans 60-åriga historia och kundmiljön är renare än kanske någonsin.** Kristoffer Tamsons, finanslandstingsråd och ytterst ansvarig för kollektivtrafiken i Stockholms län



och fordonsunderhåll, Kundmiljö samt Kundservice. Till detta kommer också så kallade generella krav i form av Säkerhet och Verksamhetsutveckling. Dagens ansvar tydliggörs nedan, där det även framgår hur vi önskar utöka uppdraget i framtiden.

Avdelningarna Station, Trafik och Fordon har tillsammans det operativa ansvaret för produktionen. Vår ambition är att ständigt förbättra och utveckla leveransen, vilket i förlängningen även innebär ökad upplevd kundnöjdhet.

## Marknad

I dagsläget har MTR en enda egentlig kund, SL. SL har uppdraget att bereda och verkställa beslut om inriktning och omfattning av en långsiktigt hållbar kollektivtrafik i Stockholms län, där tunnelbanan är central. I förlängningen är våra slutkunder boende och besökare i Stockholmsområdet. Alltså de som köper tjänsten: tunnelbaneresan.

Vår ambition är att bidra till utvecklingen av Stockholm, där förbättring av tunnelbaneverksamheten utgör en central del. Tillgång på bostäder och bra kollektivtrafik är två hörnstenar för regionens framtida konkurrenskraft.

Vi inspireras därför av moderbolagets modell, som går ut på att MTR helt eller delvis finansierar utbyggnaden av nya tunnelbanelinjer med möjlighet att bygga fastigheter i anslutning till och ovanpå nya stationer och depåer. Detta är ett sätt att utveckla samhällen där marken används smart och effektivt, samtidigt som det tillgodoser en växande stads behov av kollektivtrafik, affärslokaler och bostäder. Modellen bygger på att tidigt delta i stadsplaneringen, så att tunnelbana byggs först eller i samband med att nya stads-

pande ansvaret för SL-trafiken. Trafikförvaltningen ansvarar även för kollektivtrafik till sjöss och för särskild kollektivtrafik.

Trafiken bedrivs av företag som Trafikförvaltningen handlar upp på en fri och konkurrensutsatt marknad. Förvaltningen ska istället vara expert på att övergripande planera, beställa och följa upp trafiken samt att underhålla och förnya infrastrukturen. De upphandlade trafikentreprenörerna svarar för detaljplanering, drift av trafiken och möte med resenärerna.

Varje dag reser över 780 000 resenärer med den allmänna kollektivtrafiken, det vill säga resor med tunnelbana, bussar, pendeltåg och lokalbanor. SL-trafikens kostnader finansieras främst via landstingsskatten och biljettintäkter.

För MTR är uppdragsgivaren SL även en mycket betydelsefull samarbetspartner eftersom:

→ **SL äger och underhåller** alla anläggningar kopplade till tunnelbanan, det vill säga stationer, depåer, verkstad, strömförsörjning,

signalsystem, spår och vagnar. MTR hyr utrustning och lokaler. När SL handlar upp ny teknik görs det därför i nära samarbete med MTR.

→ **SL sköter**, via Trafikförvaltningen, vissa direkta kundkontakter med resenärerna genom webbplatsen sl.se och SL Kundtjänst.

→ **SL genomför**, via Trafikförvaltningen, regelbundna kundundersökningar där MTR får återkoppling och tar del av resultaten för att vidareutveckla verksamheten.

## ANDRA SL-ENTREPRENÖRER

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

## Produktansvar

MTR:s produkt innebär ett helhetsansvar för resenärens tunnelbaneresor uppdelat på fyra affärsområden: Trafik, Fordon

## HELHETSANSVAR FÖR NÖJDARE KUNDER OCH EFFEKTIVARE DRIFT

Kommersiell stationsutveckling	Facility Management – station	Lokalvård	Passagerartrygghet	Kundservice – station	Framföra tåg säkert och i tid	Underhåll av tåg	Underhåll infrastruktur
		○		○	○	○	
○	○	○	○	○	○	○	○
○ Omfattas idag i avtalet med SL.	○ MTR tar gärna ett helhetsansvar.						

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

## LOGOTYPEN

MTR:s logotyp symboliserar den första järnvägslinjen som band samman halvön Kowloon med ön Hongkong. De två bågarna representerar Kowloon respektive Hongkong och strecket i mitten järnvägen.



# 338

**MILJONER.** Så många påstigningar utfördes i Stockholms tunnelbana under 2015 – nästan 8 miljoner fler eller en ökning med drygt 2 procent jämfört med 2014.

delar växer fram som ett led i en hållbar utveckling.

## Intressenter

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

verksamheten, och som i sin tur påverkar hur vi bedriver den. Läs mer om intressenterna nedan.

Under 2014 genomförde vi flertalet intressentdialoger för att få reda på vilka frågor som intressenterna tyckte vi skulle rapportera om i hållbarhetsredovisningen. Dessa ingick som en del i väsentlighetsanalysen och lade grunden till hållbarhetsrapporteringen för såväl 2014 som 2015.

I år 2015 fångade vi in synpunkter specifikt från resenärerna om hur de upplever tunnelbaneresan. Läs vad resenärerna tyckte på sid 45.

## Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt

### ÖVERGRIPANDE STYRNING

MTR:s verksamhet styrs av dels det omfattande SL-avtalet, dels faktumet att verksamheten är tillståndspliktig inom säkerhet respektive anmälningspliktig inom miljö (endast TBT). För att skapas en tydlig styrning har vi infört ett verksamhetsledningssystem som innehåller ledningsprocesser, huvudprocesser, stödprocesser och rutiner där områdena säkerhet, kvalitet, miljö och arbetsmiljö integreras.

## VÅR INTRESSENTKARTA

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

www.mtrnordic.se, trafikinformation, hittegoods, förarutrop, medarbetare som möter resenärerna under resan, appen Reskoll Stockholm, resenärsevent

**RESENÄRER**  
PENDLARE, SÄLLANRESENÄRER, TURISTER

Personliga möten, månadsmöten (Team Tub), affärsmöten, möten per område, månadsrapporter, löpande uppdateringar vid specifika händelser, studiebesök, revisioner

**KUND**  
TRAFIKFÖRVALTNINGEN SLL, POLITISK LEDNING, SL, SKATTEBETALARE

Personliga möten, lagar, regler, riktlinjer, föreskrifter, förelägganden, tillståndsansökningar, studiebesök, löpande uppdateringar

**SAMHÄLLE**  
POLITIKER (RIKSDAG, REGERING, LANDSTING OCH KOMMUNER), MYNDIGHETER (ARBETSMILJÖVERKET, TRAFIKVERKET, TRANSPORTSTYRELSEN M FL)

Ekonomisk och operativ rapportering, styrelsemöten, studiebesök, löpande uppdateringar

**ÄGARE**  
MTR CORPORATION LTD (UK) LONDON, MTR CORPORATION LTD HONGKONG

Tubnet, telefonmöten, bolagets ledningsgrupp, avdelningarnas ledningsgrupper, resultatplaner, informationsmöten, ledarmöten, nätverksträffar, veckovisa möten/förhandlingar med facken, skydds-kommittémöten, studiebesök/peer reviews

**MEDARBETARE**  
OPERATIV PERSONAL, STAB, CHEFER (DIREKTÖRER, 1:A OCH 2:A LINJEN), ARBETSSÖKANDE, FACKFÖRENINGAR, KOLLEGOR I HONGKONG, LONDON OCH MELBOURNE

Presstjänst/telefon, www.mtrnordic.se, Twitter (@mtrtunnelbanan), pressrum, SL Kundtjänst

**OMVÄRLD/MEDIA**  
LOKAL- OCH RIKSMEDIA (PRINT, RADIO, TV, ONLINE), SOCIALA MEDIER

Avtal, leveranser, e-post, personliga möten

**LEVERANTÖRER**  
RENERIET, WESTIN BUSS, NOKAS, KOMMUNIKATIONSBYRÅER M FL

Personliga möten, projekt, arbetsprocesser, löpande avstämningar, branschdagar

**SAMARBETSPARTNER**  
ANDRA ENTREPRENÖRER INOM STOCKHOLMS KOLLEKTIVTRAFIK, (STRUKTON, BOMBARDIER M FL), REVISIONSBYRÅER, SOS ALARM, TRYGGARE SVERIGE M FL

Personliga möten, enkäter, intervjuer

**INTRESSEORGANISATIONER**  
ICKE PARTIPOLITISKA OCH IDEELLA ORGANISATIONER (STADSMISSIONEN, HUMAN BRIDGE)

MTR

Vår huvudprocess, se härintill, grundar sig på P-D-C-A-metodiken (Plan, Do, Check, Act) med fokus på kärnverksamheten: planering, drift och underhåll av tunnelbanan. Vi fokuserar även på ”input” och ”output” från kritiska processer samt mätning och uppföljning av dessa för att säkra effektivitet.

För att styra och följa upp processerna har tolv övergripande nyckeltal, KPI, identifierats som presenteras i tabellen på sid 17. Inom ramen för verksamhetsledningssystemet, Global Compact och riktlinjer från MTR-koncernen ställer vi även krav på leverantörer och underentreprenörer inom främst områdena kvalitet, miljö och socialt ansvarstagande. Under 2015 tog vi fram en egenbedömningsenkät med hållbarhetsfrågor, som våra betydande leverantörer ska besvara. Syftet är att få bästa möjliga leverantörer till verksamheten och göra hållbara val.

#### RISKHANTERING

MTR arbetar löpande med riskhantering för att säkra en förutsägbar och lönsam verksamhet, hantera förväntningar samt skapa förtroende för verksamheten. Det handlar om att identifiera, värdera, hantera och kontrollera de risker och möjligheter som kan påverka uppfyllandet av årliga mål och långsiktiga strategier. Samtliga risker omfattas: säkerhetsrisker, finansiella risker, operationella risker samt legala och kontraktuella risker. Risker som identifie-

ras hanteras på ett strukturerat sätt, är en del av beslutsfattandet och dokumenteras på ett för ändamålet avsett sätt.

Riskhanteringen är en integrerad del av MTR:s verksamhet, huvudprocesser och projekt med syfte att trygga transparens och styrning. All riskhantering bygger på ISO 31000 och sker enligt konceptet Enterprise Risk Management, ERM. Arbetet bedrivs enligt det gemensamma ramverket och processen för företagsövergripande riskhantering samt uppfyller MTR-koncernens generella krav på riskhantering.

Försiktighetsprincipen använder vi främst vid val av de kemikalier som används i verksamheten. Läs mer under ”Kemikaliehantering” på sid 32. Även i den övriga riskhanteringen utgör principen en viktig komponent för att undvika eller minska skador på miljö och hälsa.

#### ANSVAR OCH BEFOGENHETER

Avdelningsdirektörer eller chefer är ägare av processerna i verksamhetsledningssystemet. De ansvarar för att följa upp sina respektive processers innehåll och uppsatta mål samt utveckla och förbättra dessa enligt MTR Stockholms övergripande strategi.

Som vd för MTR Stockholm är Peter Viinapuu ytterst ansvarig för hållbarhetsarbetet. Ansvariga direktörer för de olika ingående delarna i hållbarhetsarbetet rapporterar till vd.

#### UPPFÖLJNING OCH RAPPORTERING

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

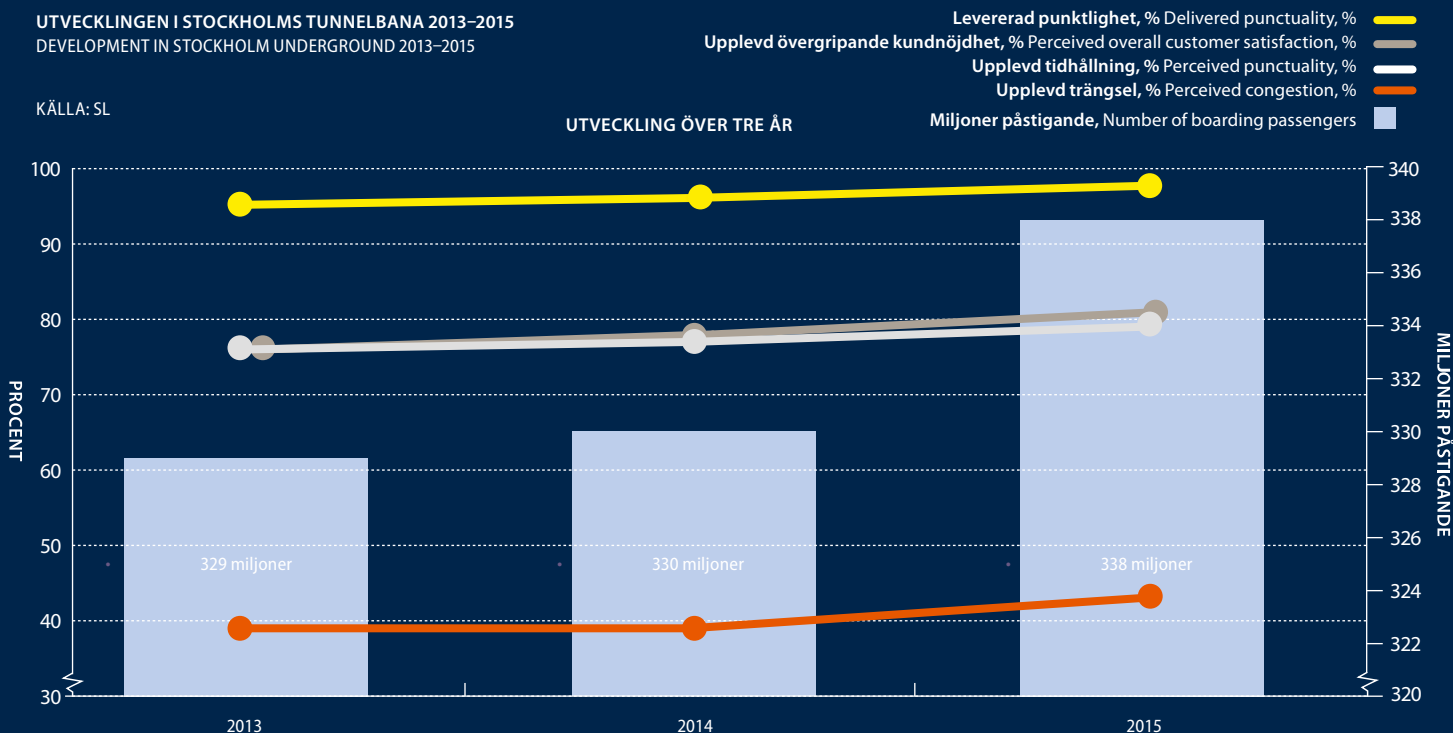
Varje månad har SL och MTR formella möten inom ramen för Team Tub för olika ämnesområden samt ett övergripande affärsmöte. Vid dessa möten följs leverans mot kraven i avtalet upp, där resultatet sedan ligger till grund för den ekonomiska regleringen. Inför dessa möten sammanställs rapporter av utfallet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

#### Ständig utveckling

För MTR är ständig utveckling en självklarhet. Vi arbetar enligt konceptet Work Improvement Team, WIT, som baseras på metodiken Six Sigma för att skapa engagemang och delaktighet kring våra processer, hållbara resultat och kundfokus. Konceptet går ut på att sätta samman tvärfunktionella medarbetarteam för att fokusera på ett

UTVECKLINGEN I STOCKHOLMS TUNNELBANA 2013–2015  
DEVELOPMENT IN STOCKHOLM UNDERGROUND 2013–2015

KÄLLA: SL



## VÅR MÅLBILD 2015:

- Etablera 2009/2010
- Stabilisera 2010/2011
- Utveckla 2011/2014
- Världsklass 2015

## UR MOTIVERINGEN

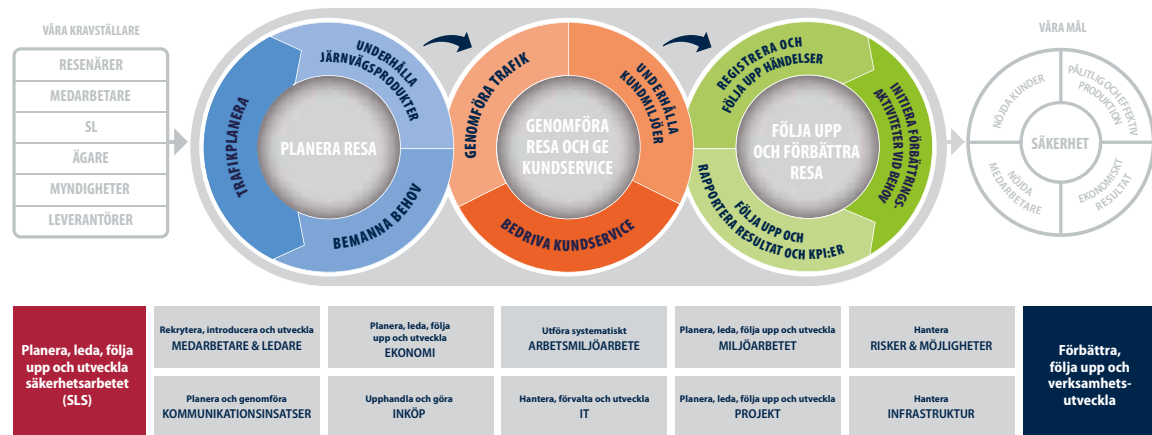
"... MTR Stockholm AB har integrerat hållbarhet i sina värderingar och processer och är genom sitt förtjänstfulla kvalitetsarbete ett föredöme för andra organisationer."



## WIT VISION 2020

WIT är en del av MTR:s dna och en naturlig del i arbetet med ständiga utveckling för organisationens alla medarbetare i arbetet med att nå uppsatta mål och världsklass.

## MTR:S HUVUDPROCESSKARTA



processrelaterat förbättringsområde, där orsak och lösning är okänd.

Under året togs beslut om att lyfta kvalitetsarbetet ytterligare: samtliga medarbetare inom MTR ska kunna WIT-metoden på några års sikt. Målet är att göra WIT till en självklar del i arbetet med ständig utveckling.

## Styrelsernas oberoende och påverkan

Styrelsen för MTR Stockholm bestod under 2015 av sex ledamöter:

- en representant från MTR i Hongkong
- två representanter från MTR i London

- vd för MTR Stockholm
- två arbetstagarrepresentanter från MTR Stockholm

Styrelsen för TBT bestod under 2015 av sex ledamöter plus en suppleant:

- två representanter från MTR i London
- två representanter från Mantena
- två arbetstagarrepresentanter från TBT
- vd för MTR Stockholm (suppleant)

Styrelseordförande i både MTR Stockholm och TBT var Jeremy Long, vd för MTR Corporation Ltd (UK).

Medarbetare kan ge rekommendatio-

ner till bolagsledningarna via exempelvis utvecklingssamtal, arbetsplatsträffar och förbättringsförslag. I styrelserna företräds medarbetarna av utsedda arbetstagarrepresentanter.

## Hållbar utveckling

MTR arbetar för att skapa långsiktiga hållbara värden för kunden SL, ägare, medarbetare, samarbetspartner och samhället i stort. Vår vision om att vara ett ledande globalt företag som med omsorgsfull service länkar samman och utvecklar samhällen leder oss i det här arbetet. Vi bidrar till en hållbar utveckling främst inom fyra områden, se nedan. ●

## FYRA OMRÅDEN DÄR MTR BIDRAR TILL EN HÅLLBAR UTVECKLING

 <p><b>Gör effektivt resande möjligt</b></p> <p>Tunnelbanan liknas vid Stockholms blodomlopp, som bara måste fungera för att folk ska kunna förflytta sig smidigt och snabbt. Den blir allt viktigare i takt med att Stockholmsregionen växer och är en förutsättning för dess fortsatt positiva utveckling.</p>	 <p><b>Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan</b></p> <p>En resa med tunnelbana är klart mer miljöanpassad än en resa med bil. Utöver att tunnelbanan är ett mycket energieffektivt transportmedel drivs den enbart med förnybar energi, vilket innebär minimal klimatpåverkan.</p>	 <p><b>Skapar mötesplatser för mångfald</b></p> <p>Våra medarbetare kommer från världens alla hörn. Vi ser mångfald som en positiv kraft och välkomnar alla till vårt företag oavsett religion, kultur eller sexuell läggning. Den mångfald som finns i Stockholm och hos de som reser med oss finns även inom vår verksamhet.</p>	 <p><b>Utvecklar och länkar samman samhällen</b></p> <p>Vi skapar tryggare närmiljöer i och kring tunnelbanan, tar initiativ och engagerar oss i hur den expanderande Stockholmsregionen kan utvecklas i hållbar riktning. Vi börjar också erbjuda konkurrenskraftigt hållbart resande i andra delar av Sverige.</p>
---	---	--	---

# MÅLET INOM RÄCKHÅLL:

# En tunnelbana i världsklass

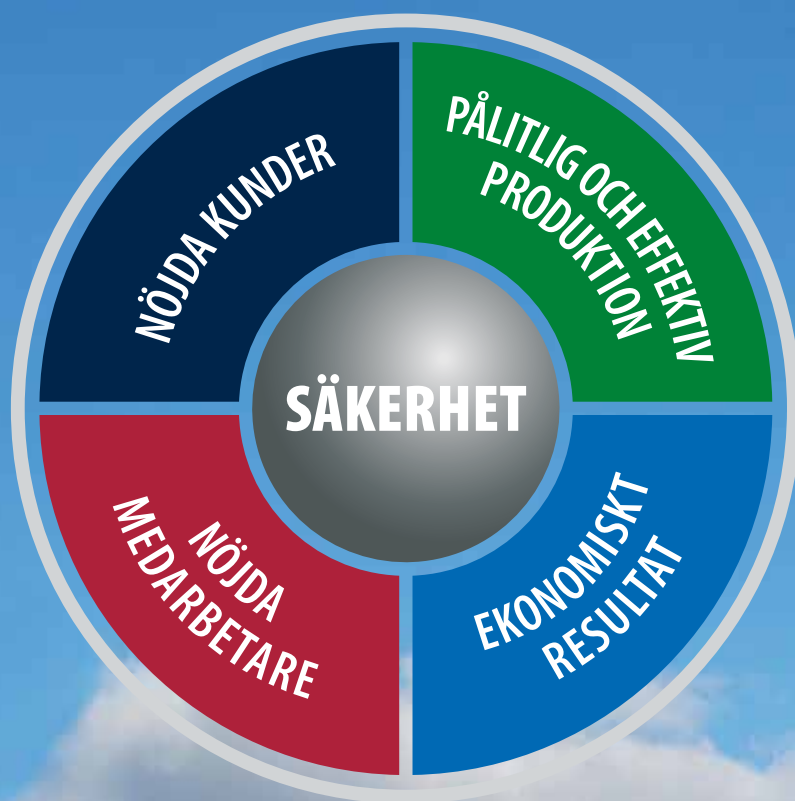
En balanserad målbild och leverans är fundamentet för ett långsiktigt framgångsrikt företag.

A balanced strategy and delivery are the basis for a company's long-term success.

Våra mål – från verksamhetsmål till individuella mål i resultatplaner eller resultatkort – sätts för att stödja de affärskritiska verksamhetsområdena: säkerhet, nöjda kunder, nöjda medarbetare, ekonomiskt resultat samt pålitlig och effektiv produktion.

Balansplattan är grunden för våra resultatplaner, resultatkort, utvecklingssamtal och förbättringsförslagssystem. Alla fem områden ska vara i balans. Den är dessutom ett viktigt kommunikationshjälpmedel. Eftersom säkerhet är MTR:s högsta prioritet, är säkerhetsområdet placerat i centrum av balansplattan. Oavsett vilket område vi lutar mot tummas det aldrig på säkerheten.

MTR's objectives are intended to support business-critical areas: safety, customer satisfaction, employee satisfaction, financial performance and reliable, efficient production. We symbolise safety, our top priority, by placing it in the centre. No matter what area we focus on, we never compromise safety.





ÖVERGRIPANDE NYCKELTAL (KPI) KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)		UTFALL OUTCOME 2014	UTFALL OUTCOME 2015	MÅL GOAL 2015	MÅL GOAL 2016
<b>Säkerhet</b> Safety					
Passagerarskador per miljon resenärer		1,45	1,47	1,40	1,35
Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar (LTIF)		0,42	0,32	0,60	0,60
<b>Nöjda kunder</b> Customer satisfaction					
Övergripande kundnöjdhet, %		78	80	80	81
Svara på frågor, %		67	69	74	76
Personalens bemötande, %		68	72	74	76
<b>Nöjda medarbetare</b> Staff satisfaction					
Nöjd medarbetarindex	MTR Stockholm	86	80	80	80
	TBT	64	80	80	85
<b>Ekonomiskt resultat</b> Finance					
EBIT (resultat), %	MTR Stockholm	3,3	3,9	3,4	3,9
	TBT	1,9	5,6	7,2	6,8
<b>Pålitlig och effektiv produktion</b> Reliable and efficient production					
Punktlighet (viktad), %		96,1	97,7	96,2	97,0
Tågtillgänglighet, %		99,8	99,9	99,9	99,95
Utförd produktion (av beställda km), %		99,3	99,4	99,4	99,4
Totala koldioxidutsläpp, gram CO <sub>2</sub> per personkilometer		0,15	0,14	0,20	0,18
Miljöansvar (medarbetarundersökning), %		63	70	66	68

För att nå målbilden om en tunnelbana i världsklass arbetar MTR med tolv övergripande nyckeltal, KPI, som är indelade efter våra fem affärskritiska verksamhetsområden, se här intill. Dessa övergripande nyckeltal är sedan nedbrutna till ytterligare ett 70-tal nyckeltal.

Varje medarbetare har en egen resultatplan eller ett eget resultatkort med mål som kopplar till de övergripande nyckeltalen.

En gång varje månad äger "Business Review" rum. Det är ett mycket detaljreglerat möte där MTR Stockholms vd, finansdirektör och controllers följer upp hur väl varje avdelning lyckats nå sina satta mål.



## OUR OPERATION



MTR has a total responsibility for ensuring that passengers have a positive experience of their underground journey. We must plan, operate and maintain the Stockholm underground so that our overarching objective is achieved: a world-class underground.

MTR Stockholm AB was formed on 22 July 2008 by the parent company, Hong Kong-based MTR Corporation Ltd, with extensive experience and cutting-edge competence in underground operations from Hong Kong.

### Internal guidelines

#### VISION

MTR shall be a leading global company that links up and develops communities through attentive service.

#### MISSION

By making the everyday lives of people easier with

- smooth journeys
- attractive, functional station areas
- and considerate treatment.

#### VALUES

Driven by our belief in excellent service, continuous development, mutual respect and measurable results.

- **Excellent service.** We engage in order to understand our customers, so that we can contribute to making their everyday lives and travel easier.
- **Continuous development.** We are not afraid to question ingrained habits, and we take the initiative to become better all the time.
- **Mutual respect.** We are open and receptive, and we work together.
- **Measurable results.** We strive to create a safe journey and satisfied employees, satisfied customers, reliable, sustainable and efficient production, and long-term profitability.

#### ETHICAL RULES

MTR shall exercise responsible social and ethical behaviour. Our ethical rules describe how all employees – as well as other parties working on behalf of MTR – shall behave towards one another and the world at large.

Breaches of the ethical rules or current regulations may result in disciplinary action, the serving of notice or dismissal, and may even be reported to the appropriate authorities.

### External requirements and guidelines

- **SL's contractual requirements and MTR's tender:** Reconciled once a month.
- **Global Reporting Initiative:** SL has demanded from the outset that MTR Stockholm shall work according to these international guidelines for sustainability reporting.  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)
- **UITP Charter on Sustainable Development:** MTR Stockholm and its parent company are affiliated to this programme for sustainable development in the industry association for public transport.  
[www.uitp.org](http://www.uitp.org)
- **UN Global Compact:** In March 2011 MTR Stockholm signed up to the UN's initiative for corporate social responsibility. This means working according to ten principles in the areas of human rights, labour law, environment and anti-corruption as well as the UN's 17 goals for sustainable development. Within the framework of this commitment we must report measures, goals and results every year to the UN.  
[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

### Owners

MTR Stockholm AB is a part of MTR Nordic, which is a wholly-owned subsidiary of MTR Corporation Ltd (UK) in London and is part of the Hong Kong-based group of companies MTR Corporation Ltd. In the year 2000 MTR Corporation Ltd was listed on the Hong Kong Stock Exchange, since when it has operated as an independent, publicly-listed company with 260,000 shareholders, in which the Hong Kong Government is the majority shareholder with 77 per cent.

Until 31 December 2015 MTR Stockholm AB and Mantena A/S owned Tunnelbanan Teknik Stockholm AB jointly, each with a holding of 50 per cent. On 1 January 2016 TBT became a wholly-owned subsidiary of MTR Nordic when Mantena sold its share.

### Organisation

The CEO of MTR Stockholm is Peter Viinapuu and the CEO of TBT is Johan Oscarsson. Johan Oscarsson is also a member of MTR's management group in the role of Vehicle Director. The organisation is divided into nine departments. All departmental directors, except the one for business development, between them form the management team of MTR together with CEO Peter Viinapuu.

The operational business is divided into the three underground lines and has around 2,800 employees divided into four departments. MTR's head office at Kungsholmen houses five administrative departments as well as the management teams for Station, Traffic and Technology with approximately 200 employees. Vehicle management is based at the workshop in Hammarby. The Vehicle/TBT department implemented a new organisation during the year.

### Services

MTR's assignment covers everything that makes the underground's three lines work: traffic management, underground traffic, traffic information, ticket sales, customer service, cleaning of carriages and stations, and maintenance of vehicles and other equipment.

SL makes clear demands of MTR with regard to safety, punctuality, cleanliness and above all customer service – areas in which we have also promised a continuous improvement in quality.

### Contracting body and business partner

#### SL AND THE TRAFFIC ADMINISTRATION

AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) is the collective name and brand of procured public transport services on land in Stockholm County. Traffic Administration in Stockholm County Council has ultimate responsibility for SL transport services.

Transport services are operated by companies contracted by the Traffic Administration in a free, competitive market. The Administration shall instead be an expert in the general planning, ordering and monitoring of transport services as well as maintaining and renewing the infrastructure. The transport service contractors procured are responsible for detailed planning, operation of transport services and the interface with passengers.

SL's expenses are financed primarily via county council tax and ticket revenues.

#### OTHER SL CONTRACTORS

As MTR is a part of Stockholm's public transport services, SL's other contractors are also important business partners. We shall work together to make sure that everyone who uses public transport in the county arrives on time and safely, which requires close collaboration.

### Product liability

MTR assumes full responsibility for the passenger's underground journey, divided into four business areas: Traffic, Vehicles and Vehicle



**I would describe the task of assuming responsibility for the planning, operation and main-tenance of the Stockholm underground as a genuine honour. The fact that a underground contractor can then also bring home the Swedish Quality Award feels particularly pleasing, especially in view of the fact that punctuality and satisfaction are among the highest in the underground's 60-year history and the customer environment is perhaps cleaner than it has ever.**

Kristoffer Tamsons, County Council Finance Commissioner and the person with ultimate responsibility for public transport in Stockholm County

Maintenance, Customer Environment and Customer Service. In addition to this there are what are referred to as general requirements in the form of Safety and Business Development.

## Market

At present MTR has one single actual customer, SL. SL is charged with the task of preparing and executing decisions on the direction and scope of public transport services in Stockholm County that are sustainable in the long term, with the underground playing a key role. Ultimately the end customers are those who live in or visit the Stockholm area, i.e. those who purchase the service: the underground journey.

It is MTR's ambition to contribute to the development of Stockholm, one key element of which is improvements to underground operations. We are therefore inspired by the parent company's model, which is based on MTR either wholly or partly financing the expansion of new underground lines with the opportunity to build properties next to and above new stations and depots.

## Stakeholders

The Stockholm underground plays a central role in the community, not just in Stockholm city centre but throughout the whole of Stockholm County. It is therefore important to MTR that it maintains a constructive, open dialogue and creates good, long-term relations with stakeholders. Our most important stakeholders are those groups that are most affected by operations, and that in turn influence how we run them.

## How MTR is governed – sustainably and for the long term

### OVERALL GOVERNANCE

MTR's operations are governed partly by the extensive SL agreement, and partly by the fact that the operations require a licence with regard to safety and are notifiable with regard to the environment (TBT only). In order to create clear governance, we have introduced a business management system that includes management processes, main processes, support processes and procedures into which the areas of safety, quality, environment and working environment are integrated.

Our main process is based on the P-D-C-A methodology (Plan, Do, Check, Act) with a focus on the core business activity: planning, operation

and maintenance of the underground. We also focus on "input" and "output" from critical processes as well as measuring and monitoring these in order to guarantee safety.

To control and monitor the processes, twelve general key performance indicators (KPIs) have been identified. Within the framework of the business management system, the Global Compact and guidelines from the MTR Group, we also make demands of suppliers and subcontractors primarily in the areas of quality, environment and social responsibility.

### RISK MANAGEMENT

MTR works with risk management on an ongoing basis in order to guarantee a predictable, profitable business, to manage expectations and to create confidence in the business. This involves identifying, evaluating, managing and controlling the risks and opportunities that can affect fulfilment of annual goals and long-term strategies. All risks are included: safety risks, financial risks, operational risks and legal and contractual risks.

### RESPONSIBILITIES AND AUTHORISATIONS

The departmental directors or managers are owners of the processes in the business management system. They are responsible for monitoring the content and goals defined in the various processes, as well as developing and improving these in accordance with MTR Stockholm's overarching strategy.

As CEO of MTR Stockholm, Peter Viinapuu is ultimately responsible for work on sustainability. The directors responsible for the various component parts of sustainability work report to the CEO.

### MONITORING AND REPORTING

Management discusses during the year how the business management system is working and makes decisions on improvements or modifications. There are requirements to report sustainability data – linked to UITP and GRI – to MTR in Hong Kong and London. We also report annual progress in sustainability work to the UN as part of our membership of the Global Compact. MTR is certified in accordance with ISO 9001 and 14001. Every year a number of external and internal audits are conducted of our work and business management system.

Every month SL and MTR hold formal meetings within the framework of Team Tub about various subject areas, as well as one general business meeting. These meetings involve following up on delivery against requirements, the outcome of which forms the basis of the financial settlement.

## Continuous development

Continuous development is a must for MTR. We work according to the Work Improvement Team (WIT) concept, based on the Six Sigma methodology, in order to create engagement and involvement in our processes, sustainable results and a customer focus.

A decision was made during the year to further enhance work on quality: all employees shall be familiar with the WIT method within a few years. The aim is to make WIT a natural element of continuous development work.

## The independence and influence of the Boards

The Board of Directors of MTR Stockholm consisted of six members during 2015. The Board of Directors of TBT consisted of six members plus one deputy during 2015. The Chairman of the Board of both MTR Stockholm and TBT was Jeremy Long, CEO of MTR Corporation Ltd (UK).

Employees can submit recommendations to company management teams via, for example, personal appraisal discussions, workplace meetings and suggested improvements. Employees are represented on the Boards by designated employee representatives.

## Sustainable development

MTR strives to create long-term, sustainable values for the customer (SL), shareholders, employees, business partners and society at large. Our vision, to be a leading global company that links up and develops communities through attentive service, guides us in this work.

# I FOKUS 2015:

# KVALITET

Den 12 februari 2015 stod vd Peter Viinapuu på scenen och tog emot en hett efterlängtat statyett och ett diplom från institutet SIQ för Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2014 – Sveriges mest prestigefyllda kvalitetsutmärkelse. I sitt tal lyfte institutets vd fram MTR som förebild för andra företag i sättet att arbeta med ständiga förbättringar och verksamhetsförbättringar. Vägen dit började med en rivstart.

Natten till den 2 november 2009 tog MTR över driften av Stockholms tunnelbana. På huvudkontoret var det hektiskt. Mycket skulle göras och startas upp, men alla inblandade såg tillsammans till att den vitala tunnelbanedriften fungerade väl från dag ett. Ledningssystem för kvalitet och miljö skulle snabbt vara på plats, med certifiering senast 24 månader efter driftstarten. Detta lyckades MTR uppnå genom ett systematiskt kvalitetsarbete.

– Vi ville använda de externa revisionerna i förbättringsarbetet. Därför genomfördes regelrätta anställningsintervjuer med flera revisorer innan vi bestämde oss. De skulle vara hårda och processinriktade, säger Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör på MTR Stockholm som var med från start.

## KRISTALLKLAR MÅLBILD

Tidigt i arbetet sattes en målbild för var MTR skulle vara år 2015: En tunnelbana i världsklass. För att nå dit togs det fram tolv övergripande nyckeltal, KPI. Kopplat till nyckeltalen utvecklades en balansplatta för att tydliggöra att verksamhetens fokus ibland behöver skiftas, men där säkerheten alltid ändå är prioriterad. Alla medarbetare skulle jobba mot dessa nyckeltal.

För skapa tydlighet fick den operativa personalen resultatkort och tjänstemännen resultatplaner – där alla tydligt kunde se hur de påverkade balansplattan. Kan något nyckeltal inte nås måste orsaken alltid åtgärdas och förbättringsaktiviteter genomföras.

## STÄNDIGT TÄNKA FÖRBÄTTRING

Idag kommer det in runt tre förbättringsförslag per dag. Alla får svar inom två veckor, där hantering och bedömning är öppen för alla. Det skapar transparens,

förslagsställaren får återkoppling och MTR håller det som lovas menar Marie Hagberg:

– Vi har däremot inga biobiljetter eller liknande. Jobbar du på MTR ska du alltid tänka ständiga förbättringar, det ska sitta i ryggmärgen. Det är också viktigt att bli sedd och därför har vi en årlig prisfest VMV Awards där de allra bästa förslagen nomineras och lyfts fram.

Samtliga förbättringsförslag som införs – oavsett om de nomineras till VMV Awards eller inte – kommuniceras också tydligt internt. Namn och förbättringsförslag skickas ut till alla chefer samt läggs ut på intranätet Tubnet och informationsskärmar.

## DIREKTÖR DIREKT ANSVARIG

För att skapa samsyn om målbilden – vision, mission och värderingar – har dialogutbildningen *Vår gemensamma resa* varit helt avgörande. Den genomfördes första gången 2013.

Riktig skjuts fick förbättringsarbetet när alla direktörer började förstå vad ett excellent företag *egentligen* var enligt EFQM; modellen som MTR använder för att uppnå världsklass genom systematiskt kvalitetsarbete.

– Direktörerna blev direkt ansvariga för att utveckla processer och verktyg för att nå sina mål. När de lade in detta i sina resultatplaner fick de ett tydligt ansvar för resultatet som de följs upp på. Få företag drivs på det här sättet, men här görs det på riktigt, säger Jan-Olof Höri, kvalitetsspecialist på TBT.

## HJÄLPA ANDRA BLI BÄTTRE

I maj och oktober 2015 bjöd MTR in till öppet hus för att dela med sig av erfarenheterna från den belönade kvalitetsresan. Sammantaget kom det runt 200 gäster: kunder, samarbetspartners, konkurrenter och andra intresserade. De bjöds på en introduktionsföreläsning som fortsatte med studiebesök ute i verksamheten där de synliga resultaten skapas – på stationen, i lokalvärden, i trafiken, i trafikledningen, på depåerna och i utbildningscentret.

– Konkurrenterna arbetar så klart också med ständiga förbättringar och höjer sitt kvalitetsarbete. Därför behöver flera av våra egna processer och verktyg trim-



mas genom att lära av varandra inom koncernen, säger Jan-Olof Höri.

#### **NYA UTMANINGEN: WIT VISION 2020**

Utmaningen framöver för MTR Stockholm är att fortsätta utvecklas från höga nivåer: göra det som görs ännu smartare, behålla fokus, minska variationerna, trimma hela tiden och fortsätta följa upp.

För att inte kvalitetsarbetet skulle stagnera tog ledningen därför beslut i juni 2015 om WIT vision 2020. Den innebär att alla medarbetare ska lära sig MTR:s

metod att arbeta med ständig utveckling för att nå uppsatta mål och världsklass – en metod som tidigare endast omfattat ett begränsat antal medarbetare, som jobbat med ett fåtal större projekt.

– Med WIT-visionen kan vi fortsätta sprida vårt vinnande koncept. Ständiga förbättringar ska genomsyra precis allt vi gör. Genom att involvera alla och jobba i grupp kommer fler att stödja lösningarna som tas fram via WIT, säger Therese Ankare, WIT Manager på MTR Stockholm. ●

MTR tar emot Utmärkelsen Svensk Kvalitet av SIQ, Institutet för Kvalitetsutveckling. Prisceremonin skedde på Clarion Hotel Stockholm. Från vänster: Peter Viinapuu, vd MTR Stockholm, Dr. Raymond K F Ch'ien, styrelseordförande MTR Corporation, Jeremy Long, styrelseordförande MTR Stockholm och Sven-Christer Nilsson, styrelseordförande SIQ.

# Gör effektivt resande möjligt

**Pålitlig.** Tunnelbanan är ett vitalt transportmedel – ofta liknat vid ett pulserande blodomlopp – i den snabbt växande Stockholmsregionen. Den underlättar för många människor att snabbt och enkelt förflytta sig. För att locka fler att välja tunnelbanan är det ett måste för MTR att leverera en punktlig, trygg och attraktiv tunnelbaneresor.

VÄSENTLIG FRÅGA	STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
Punktlighet och tågillgänglighet	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy	Levererad punktlighet ska vara minst 96,2 % år 2015.  Levererad tågillgänglighet ska vara minst 99,9 % år 2015.	Levererad punktlighet: 97,7 %  Levererad tågillgänglighet: 99,92 %
Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy	Andel resenärer nöjda med städning av vagnarna ska öka år 2015.  Andel resenärer nöjda med städning av stationerna ska överstiga 70 %* år 2015.	Vagn: 74 % (70,5 % för 2014)  Station: 73,5 %
Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy	Andel resenärer nöjda med trafikinformationen ska överstiga 70 %* år 2015.	69 %
Ansvar för egendom som vi använder	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy	Körsträcka mellan stoppande fel ska minst vara 868 000 km år 2015.  Körsträcka mellan fordonsfel som lett till produktionsbortfall ska minst vara 77 000 km (C20), 40 000 km (C14), 35 000 km (C6) år 2015.	Körsträcka mellan stoppande fel: 997 457 km  Körsträcka mellan fordonsfel som lett till produktionsbortfall: 77 352 km (C20), 67 101 (C14), 39 129 km (C6)
Resultat från kundundersökningar	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy	Andel resenärer som är övergripande nöjda ska överstiga 80 %* år 2015.	81 %
Tillgänglighet för alla resenärer	SL:s uppdragsavtal Kvalitetspolicy	Max 15 minuters inställelse för led-sagning i 100 % av fallen.	100 %

\*Interna mål.

## PUNKTLIGHET OCH TÅGTILLGÄNGLIGHET

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

Vi mäter punktligheten i tunnelbanan

dagligen. Varje morgon får ett stort antal chefer och medarbetare en sammanställning av gårdagens utfall. Täta och regelbundna punktlighetsmöten genomförs där medarbetare inom trafikledning, fordonsunderhåll, analys, infrastruktur och planering deltar för att gå igenom periodens utfall och för att identifiera åtgärder. På depåerna har alla chefer medarbetarmöten i början och slutet av varje skift för att följa upp gårdagens fordonsleverans och

resultat, analysera fel och orsaker samt gå igenom dagens produktion. Utförd produktion följs även upp varannan vecka vid möten, där medarbetare från både lokal och central nivå deltar. Våra tunneltågförare får återkoppling individuellt på egen levererad punktlighet minst en gång per månad.

Under året uppnådde vi den högsta punktligheten i tunnelbanans historia sedan vi tog över driften. Bakom framgången ligger en kombination av olika insatser: ▶



Avgång  
Tidigare avgång  
Tid: -1:45  
Hjör: -1:45  
Planerat avgång  
Hjör: 12:50:30  
**+0:08**



Under året infördes fullt ut det digitala förarstödet, där alla förare via en skärm kan se hur de ligger till i realtid i förhållande till tidtabellen.



## Jag finns där för att göra tunnelbaneresan tryggare, säkrare och lättare för precis alla resenärer. I varje kontakt försöker jag alltid få ett leende tillbaka.

Susanne Näslund, kundservicevärd på MTR



1. Införde fullt ut det digitala förarstödet, där alla förare via en skärm kan se hur de ligger till i realtid i förhållande till tidtabellen.
2. Fortsatte översynen av tågtidtabellen för samtliga linjer, vilket medförde många mindre åtgärder med mätbara resultat.
3. Satsade mycket på produktionsplanering för ökad tågtillgänglighet.
4. Tog fram rutiner för fordonsunderhåll och planering.
5. Skapade en helt ny funktion, depåsam-

ordnare, med ansvar för effektiv användning av fordon och resurser vid depåerna.

6. Fortsatte det täta samarbetet med Strukton (underleverantör av banunderhåll) vid planering av större åtgärder, investeringsbeslut och uppföljning av händelser för att förbättra leveransen av infrastrukturen.

7. Utvecklade ett gränsöverskridande arbete mellan MTR:s avdelningar. Läs mer om detta under "Utvecklat internt samarbete gav resultat" på sid 26.

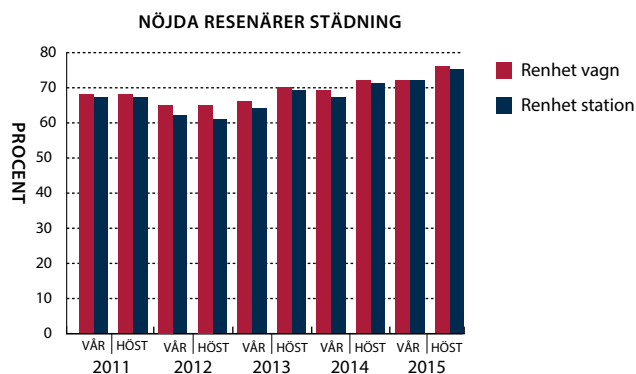
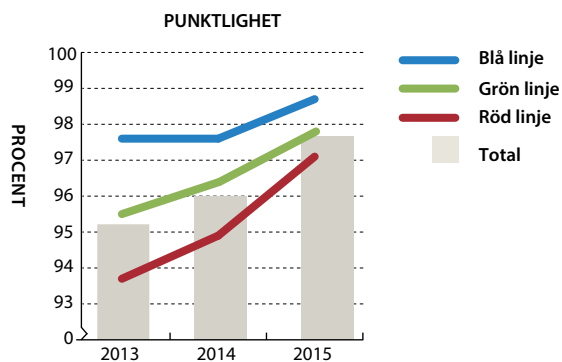
Sammantaget är det här bidragande

orsaker till att vi för första gången också överträffat det kontraktuella målet för tågtillgänglighet.

Ansvaret för punktlighet och tågtillgänglighet är trafikdirektör David Lagneholm och fordonsdirektör Johan Oscarsson.

### FUNKTIONELLA, ATTRAKTIVA OCH TRYGGA KUNDMILJÖER

En vital del av kundupplevelsen är just att det är rent, snyggt och tryggt på stationerna samt ombord i vagnarna. SL ställer höga





## ETT BREV BETYDER SÅ MYCKET

Alla tunneltågförare fick uppskattning från Synskadades Riksförbund för att utropen i CX-vagnarna blivit så pass tydliga att deras medlemmar nu känner sig trygga att åka tunnelbana.



### VISSTE DU ATT:

Vagnarna körde 28 procent längre innan de medförde stopp i trafik under 2015, jämfört med 2014.

# 97,7

**PROCENT.** Punktligheten i Stockholms tunnelbana 2015 var den högsta sedan MTR tog över driften 2009.

krav på MTR här. Vi ska inom ramen för SL-avtalet städa och ta bort klotter på alla stationer och vagnar. Klotter ska vara borttaget inom 24 timmar från upptäckt.

Styrningen av städning och klottersanering förbättrades avsevärt under året. För stationsstädningen tog vi fram en processkarta som detaljerat tydliggör alla städmoment. Varje lokalvårdare och klottersanerare följs upp via individuella nyckeltal. En gång i månaden följs städningen upp via så kallade INSTA 800-mätningar, en nordisk standard för att mäta städskvalitet. SL gör även regelbundna uppföljningar av städning och klottersanering.

Under året fortsatte vårt offensiva arbete mot klotter genom satsningar på några av de allra mest utsatta stationerna, som målades om och renoverades. Vi tecknade även nya avtal med entreprenörer, vilket förbättrade kvaliteten. Klotterorganisationen vidareutvecklades för att bli än mer effektiv. Lokalvården fokuserade på några få problemområden som golv, trappor och storstädning, genom små effektiva projekt som höjde städskvaliteten ytterligare. Årets levererade städskvalitet inom hela tunnelbanan – både på stationer och i vagnar – överträffade med marginal satta mål och var den bästa någonsin.

MTR samverkar också med andra aktörer för att skapa en tryggare tunnelbanemiljö, både i och kring tunnelbanan. Under året utvecklades arbetet:

→ **Tryggare Sverige.** Tillsammans med organisationen Tryggare Sverige och Trafikförvaltningen utvärderade vi genomförda trygghetskartläggningar vid fem tunnelbanestationer längs Röda linjen. Resultatet är klart positivt: samtliga stationer har blivit tryggare 2015 jämfört med 2013.

→ **Myndigheter.** Samarbetet med polisen inför fotbollsderbyn ökade, genom att

MTR deltar redan vid polisens planering. I samband med det förhöjda säkerhetsläget i samhället generellt i slutet av året ökade vår samverkan ytterligare med myndigheter och regioner.

→ **SL.** Vi deltog i SL:s arbete med att ta fram nya mer konkreta ordningsregler för tunnelbanemiljön. Inom ramen för SL-avtalet ska MTR också genomföra 600 timmar skolinformation till främst Stockholms läns femteklassare varje år. Under året kom vi upp till 664 timmar i 107 skolor.

Ansvarig för funktionella och attraktiva kundmiljöer är stationsdirektör Henrik Dahlin. Ansvarig för trygga kundmiljöer är säkerhetsdirektör Bengt Carlsson.

### TILLFÖRLITLIG OCH LÄTTILLGÄNGLIG TRAFIKINFORMATION

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

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

Under året förbättrade vi trafikinformationen till resenärerna. Representanter från Synskadades Riksförbund deltog under förarplatsträffar på Röda linjen, där de största utmaningarna finns, för att lyfta frågorna. I CX-vagnarna infördes automatiska utrop, via det digitala förar-

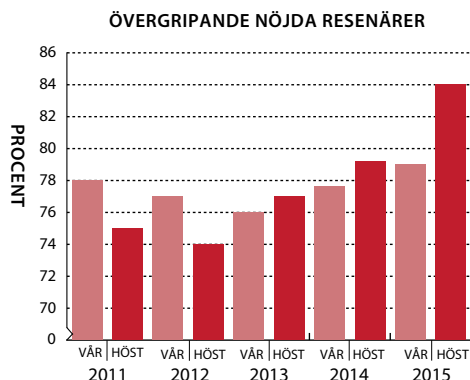
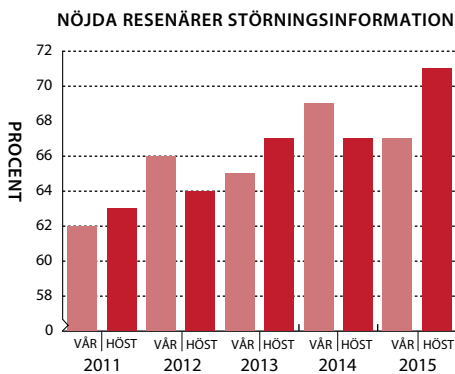
stödet. Utropen standardiseras och får rätt ljudnivå, vilket ökar tillgängligheten främst för synskadade. I april lanserade vi en egenutvecklad trafikapp *Reskoll Stockholm* som installerad i mobilen ger tillgång till ett enkelt och smidigt verktyg för att söka efter resor, spara favoriter, se aktuella trafikstörningar och efterfråga förlorade saker. Vi utvecklade också sättet att logga våra informationsinsatser vid alla akuta trafikstörningar, där resultatet används för individuell coachning, följa trender och hitta förbättringsområden. Det höjer kvaliteten och ökar samarbetet inom området. Det satta målet om 70 procent nöjda resenärer med trafikinformationen uppnåddes nästan.

Ansvarig för tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation är trafikdirektör David Lagneholm.

### ANSVAR FÖR EGENDOM SOM VI ANVÄNDER

MTR har ett helhetsansvar för tunnelbanans fordon och depåer. Det är viktigt för tunnelbanan – att vagnar och infrastruktur håller länge samt har kapacitet för alltför resenärer.

Vi deltar aktivt tillsammans med SL för att på ett kostnadseffektivt och framåtsyftande sätt förvalta och utveckla tunnelbanan. Det handlar om fem depåer, cirka 500 vagnar och 100 stationer som SL äger, men som MTR har ett funktionellt helhetsansvar för fram till 2023. Vi har också ett nära samarbete med Strukton, som på uppdrag av SL sköter tunnelbanans infrastruktur och signalsystem. Styrningen sker via underhålls- och förvaltningsplaner för att säkerställa att rätt underhåll utförs och föreslå långsiktiga lösningar som om möjligt förlänger fordonens tekniska livslängd. Flera nyckeltal används för att följa upp hur väl fordonen fungerar. Nyckeltal finns



## UTVECKLAT INTERNT SAMARBETE GAV RESULTAT

Punktligheten i tunnelbanan påverkas av många olika faktorer – tidtabell, infrastruktur, fordon, förare och trafikledning – som flera avdelningar och funktioner inom MTR ansvarar för. För att skapa ännu bättre resultat startades under 2015 ett gränsöverskridande samarbete mellan avdelningarna Trafik och Fordon.

Då togs bland annat fram ett tydligare styrande dokument för att hantera vagnfel i trafik.

Det förbättrade samarbetet mellan avdelningarna och ett utvecklat dagligt ledarskap har lagt grunden till ett ännu bättre arbetsklimat som skapar förutsättningar som möjliggör mer spontan återkoppling och dialog mellan medarbetare. Tillsammans med flera andra insatser ledde det här till en levererad punktlighet i Stockholms tunnelbana på hela 97,7 procent.

även på tillgänglighet av verksamhetskritisk utrustning.

Under året gjordes en total omorganisation av fordonsavdelningen, TBT. Syftet var att säkra leveranserna av vårt grunduppdrag till SL, där förvaltning av egendom är en viktig uppgift. Vi genomförde även en gapanalys av det egna verksamhetsledningssystemet mot standarden ISO 55000 (tidigare PAS55), för att få veta vad som saknas för en certifiering. Steget dit är inte så långt visade det sig. Vi lyckades också minska antalet avställda CX-vagnar genom att avsätta mer resurser, öka kompetensen, förbättra materialförsörjning och göra grundligare analys av felorsaker. På så vis maximeras antalet effektiva fordon i driften. MTR stöttade även SL vid upphandlingen av de nya C30-vagnarna via utfasningslistor, kravställningar och uppföljningar. Satta mål inom området såsom körd sträcka mellan stoppande fel överträffades med god marginal.

Ansvarig för egendom som vi använder är fordonsdirektör Johan Oscarsson och stationsdirektör Henrik Dahlin.

## RESULTAT FRÅN KUNDUNDERSÖKNINGAR

För att vi på MTR ska få reda på vad vi ska göra och hur det kan göras ännu bättre, är resultat från kundundersökningar centrala verktyg för att höjda kundupplevelsen i tunnelbanan.

Vi genomför löpande anonyma kontroller genom simulerade kundmöten ute i tunnelbanemiljön. Varje vecka utförs ett antal egna kontroller som handlar om hur medarbetare fungerar i sitt kundbemötande och i högtalarutropen i vagnarna. Resultaten är helt transparenta och varje måndag kommuniceras föregående veckas utfall under interna telefonkonferenser samt anslås på intranätet för alla medarbetare. SL gör även egna kundundersökningar i tunnelbanan. Vid regelbundna cafékvällar ute i tunnelbanan för vi en dialog med resenärerna kring vanligtvis ett tema – ett effektivt sätt att möta resenärerna och fånga upp deras synpunkter.

Under året kraftsamlade vi för första gången kring en kundservice månad i april med runt 90 kundserviceevent i tunnelbanemiljön. Dessa event användes dels för kundundersökningar, dels för att fånga in förbättringsförslag om specifika stationer eller tunnelbanan som helhet. Även internt

fokuserade vi extra på kundservicen den månaden. Kundservice månaden blev lyckad och vi beslutade om en upprepning i april 2016. Vi införde även ett effektivare sätt att hantera kundärenden från SL Kundtjänst. Ärendena laddas automatiskt in i vårt avvikelssystem Compass, där de sedan hanteras systematiskt enligt en utarbetad process och åtgärder bokförs samt följs upp. Vårt mål om att minst 80 procent av andelen resenärer ska vara övergripande nöjda överträffades.

Ansvarig för resultat från kundundersökningar är stationsdirektör Henrik Dahlin.

## TILLGÄNGLIGHET FÖR ALLA RESENÄRER

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

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

Under året införde vi kortbetalning och fullt biljettsortiment i samtliga tunnelbanans spärrkiosker, vilket innebär snabbare och bättre service till resenärerna. Läs mer under "Efterlängtat fullt biljettsortiment infört" här intill. I februari inträffade en allvarlig olycka i en rulltrappa vid Östermalmstorgs tunnelbanestation. Olyckan fick stor påverkan på tillgängligheten då ett 40-tal liknande rulltrappor stängdes av under två månader. Våra medarbetare, tillsammans med extra personal, gjorde fina insatser för att minska problemen genom utdelning av vatten, hjälp i trappor och extra informationsinsatser. I slutet av december infördes automatiska hållplatsutrop i CX-vagnar, via det digitala förarstödet, vilket förbättrar tillgängligheten ytterligare. Vårt mål om att alla som så önskar ska få ledsagning inom 15 minuter uppfylldes.

Funktionellt ansvarig för tillgänglighet för alla resenärer är stationsdirektör Henrik Dahlin. ●

97,7%



## EFTERLÄNGTAT FULLT BILJETTSORTIMENT INFÖRT

Den 9 juni 2015 kunde MTR äntligen erbjuda fullt sortiment av biljetter i tunnelbanans servicediskar, mot tidigare endast turistsortimentet. Resenärer kan nu köpa biljetter av oss på ett smidigt och enkelt sätt. Många medarbetare har lyft just den här frågan som ett förbättringsförslag. Det här är en grundförutsättning för att MTR ska kunna leverera just en tunnelbana i världsklass. Tidigare under året, i mars, blev det möjligt med kortbetalning inom hela tunnelbanan. MTR har tillsammans med SL arbetat sedan slutet av 2013 för att få den här viktiga förutsättningen på plats.



**I'm there to make travelling on the underground safer, more secure and easier for every single passenger. I always try to get a smile back in every contact.**

Susanne Näslund, customer service host at MTR



## MAKE EFFICIENT TRAVEL POSSIBLE



**The underground is a vital means of transport in the rapidly growing Stockholm region. It makes it easier**

**for large numbers of people to move around quickly and easily. To encourage more people to choose the underground, it is a must for MTR to deliver a punctual, safe and attractive metro journey.**

### **PUNCTUALITY AND TRAIN AVAILABILITY**

One of MTR's most important tasks is to deliver punctual, stable transport services.

During the year MTR achieved the highest level of punctuality in the history of the underground since we took over operations. There are a number of different initiatives behind this success:

**1)** Digital driver support. **2)** Continued review of train timetable. **3)** Production planning for increased train availability. **4)** Procedures for vehicle maintenance and planning. **5)** Totally new function introduced: depot coordinator. **6)** Close collaboration with Strukton. **7)** Cross-functional collaboration between departments. These are contributory reasons why MTR also managed for the very first time to surpass the contractual target for train availability.

### **FUNCTIONAL, ATTRACTIVE AND SECURE CUSTOMER ENVIRONMENTS**

One vital element of the customer experience is specifically that it is clean, attractive and safe at the stations and on board in the carriages.

During the year our proactive work against graffiti continued by means of initiatives at the most heavily affected stations. Caretakers focused on a number of problem areas such as floors, stairs and major cleaning. Partnerships were developed with other players to create a safer underground environment, both in and around the underground.

### **RELIABLE, EASILY ACCESSIBLE TRAFFIC INFORMATION**

If the passenger is to be able to plan and make his or her journey in the best possible way, the right information at the right time is absolutely vital.

During the year we improved traffic information for passengers. We introduced automatic announcements in the CX carriages. In April we launched our proprietary traffic app "Reskoll Stockholm" ("Travel Plan Stockholm").

### **RESPONSIBILITY FOR PROPERTY THAT WE USE**

MTR has full responsibility for the underground's vehicles and depots.

During the year there was a total reorganisation of the vehicle department, TBT, in order to secure deliveries of MTR's basic assignment to SL. We also performed a gap analysis of our own business management system to the ISO 55000 standard.

### **RESULTS FROM CUSTOMER SURVEYS**

In order to find out what MTR should do and how it can be done even better, the results from customer surveys are crucial tools in enhancing the customer experience in the underground.

During the year MTR aligned its forces for the first time in a customer service month in April, with around 90 customer service events in the underground environment. The customer service month was successful and will be repeated in April 2016.

### **ACCESSIBILITY FOR ALL PASSENGERS**

The underground performs an important social function and must be accessible for absolutely everyone.

During the year we introduced card payment and a full range of tickets at all of the barrier kiosks in the underground. In February there was a serious accident on an escalator at the Östermalmstorg underground station, which had a major impact on accessibility. Our employees performed excellently in order to reduce problems.

# Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan

**Resurssnål.** Det är miljösmart att välja Stockholms tunnelbana framför bilen: tunnelbanan är extremt energieffektiv då den kan transportera väldigt många människor på en och samma gång. Energin som driver tunnelbanan är också helt förnybar. MTR arbetar med att ytterligare minimera den negativa påverkan på miljö och klimat.

VÄSENTLIG FRÅGA	STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan	Miljöpolicy SL:s uppdragsavtal	Antal påstigande i tunnelbanan ska öka under år 2015.	338 miljoner (330 miljoner för 2014)
Energianvändning	Miljöpolicy	Uppmätt energianvändning per fordonskilometer för C20 ska understiga 3,0 kWh/fordonskm år 2015.	3,24 kWh/fordonskm Kommentar: Ökad punktlighet har krävt högre energianvändning.
Klimatpåverkande utsläpp	Miljöpolicy SLL:s övergripande mål om förnybart drivmedel vid transporter	Totala koldioxidutsläpp ska vara max 0,20 gram CO <sub>2</sub> /personkm år 2015.	0,14 gram CO <sub>2</sub> /personkm
Kemikaliehantering	Miljöpolicy Riktlinjer för tågvtätter	Antal anmärkningar vid provtagningar på utgående vatten från tågvtätter ska vara 0 år 2015.	2 anmärkningar

## BIDRA TILL MINSKAD KLIMATPÅVERKAN GENOM ÖKAT RESANDE MED TUNNELBANAN


Genom att erbjuda en snabb, pålitlig och attraktiv resa kan MTR få allt fler människor att välja tunnelbanan framför bilen. Det gör att koldioxidutsläppen från trafiken i Stockholmsregionen kan minska radikalt.

Tunnelbaneresor är extremt energieffektiva transporter i sig – cirka 30 000 gånger jämfört med att ta bilen samma sträcka. Dessutom drivs Stockholms tun-

nelbana med enbart förnybar energi miljömärkt med Bra Miljöval, som SL köper in. Det medför att klimatpåverkan från en resa med tunnelbanan är minimal. Läs mer om tunnelbanans klimatfördelar på sid 30–32.

För att lyckas öka antalet resande jobbar MTR hårt med särskilt punktligheten: tunnelbanan måste gå att lita på. Tunnelbanan ska också vara enkel att resa med och erbjuda utmärkt service. En nära samverkan med SL är helt central här för att vi ska kunna utveckla tunnelbaneresan efter

resenärernas behov. Antalet påstigande följs upp löpande och MTR har ekonomiska incitament i SL-avtalet kring ökat resande. Läs mer om hur vi gör resandet mer attraktivt i kapitlet "Gör effektivt resande möjligt" på sid 22–26 och om hur vi minskar tunnelbanans energianvändning nedan under "Energianvändning". Vårt satta mål om att öka antal resenärer under året jämfört med året före uppnåddes med råge.

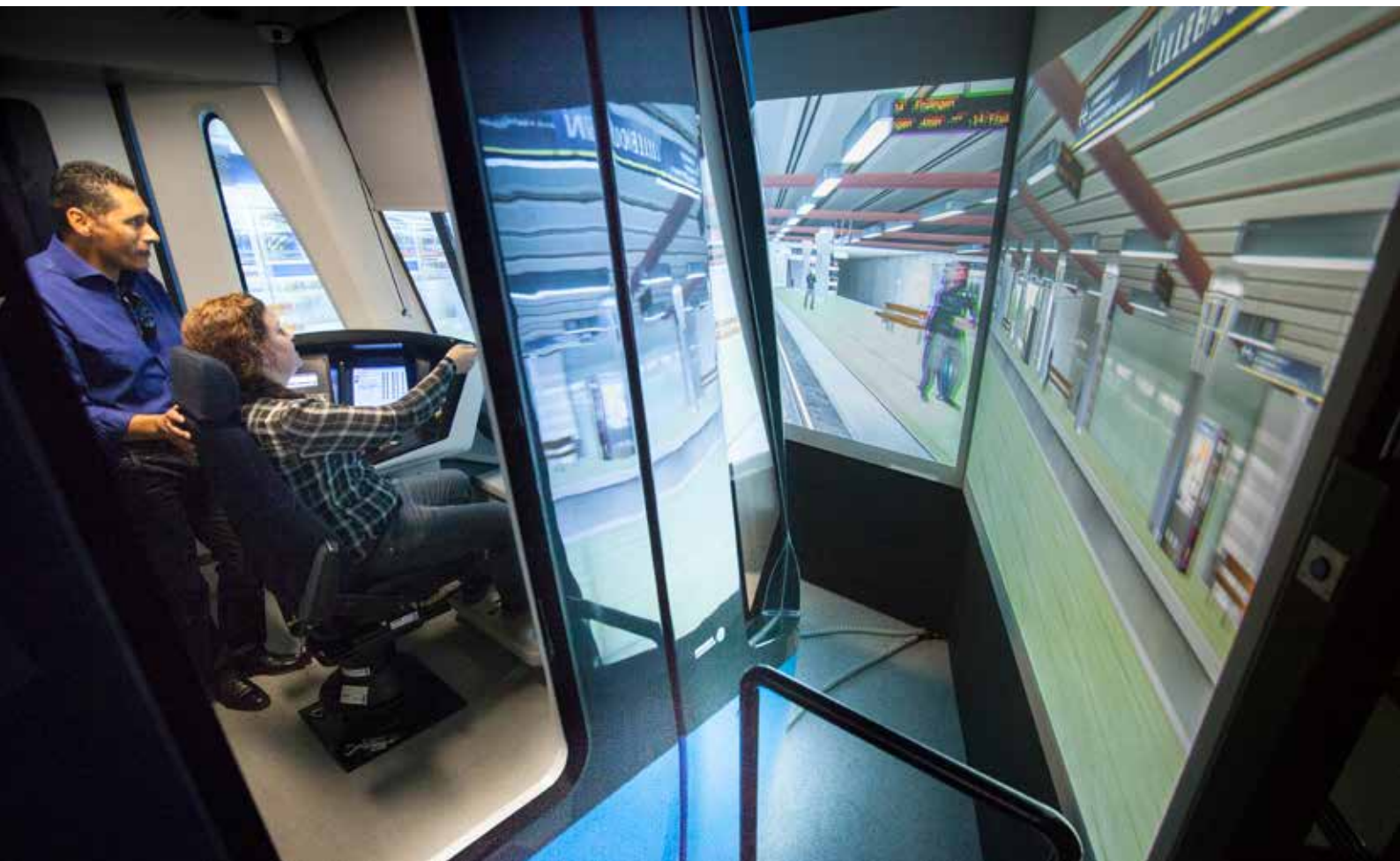
Ansvariga för frågan om att öka resandet i tunnelbanan är alla medarbetare. 





## Jag bromsar nu mer effektivt än tidigare, vilket ökar motorernas egen produktion av ström som sedan återmatas till strömskenan för användning av andra tåg.

Stefan Sörin, tunneltågförare som gått kurs i miljöanpassad körning



### ENERGIANVÄNDNING

MTR:s verksamhet använder mycket energi. Potentialen att spara energi är fortfarande betydande, samtidigt som vi i anbudet till SL också förbinder oss att jobba med energieffektivisering och miljöanpassat körsätt.

Vi mäter energianvändning med avseende på tunneltåg, tjänstefordon, ersättnings trafik och underhåll. Olika nyckeltal finns inom området som följs upp årligen. Varje tunneltågförare följs löpande upp på hur mycket energi som åtgår vid körningen.

Under året fortsatte vi utbilda förarna i miljöanpassad körning, men insåg då också att det är nödvändigt att göra individuella satsningar och mätningar för att få önskade effekter. Vi beställde därför ny teknik för automatisk körning, där det simultant går att följa fordonets energiåtgång. Tekniken ska testas på Gröna linjen under 2016. För att stödja ett energisnålt körsätt började vi använda det fullt införda digitala förarstödet, som räknar ned tiden till avgång från nästa

station. Det hjälper föraren att bättre planera körningen, vilket ger en mer exakt och situationsanpassad körstil som medför minskad energianvändning. För att stödja arbetet med att minska energianvändningen i driften har SL installerat energimätare även i CX-tågen, dessa har sedan tidigare funnits i C20-tågen. SL har även installerat mätare för att följa upp användningen av energin för hjälpkraft och värme. Vidare har vi infört rutiner för att avaktivera värme och hjälpkraft till nästan samtliga uppställda vagnar i depåerna. Rutinen är att energi slås på en stund innan tunneltågen ska ut i trafik. En uppföljning pågår om vilken effekt som dessa rutiner har fått på energianvändningen. Vårt satta mål för året om minskad energianvändning per fordonskilometer för C20 uppnåddes inte riktigt, vilket bland annat berodde på att ökad punktlighet krävt mer energi.

Ansvarig för tågtrafikens energianvändning är trafikdirektör David Lagneholm och fordonsdirektör Johan Oscarsson.

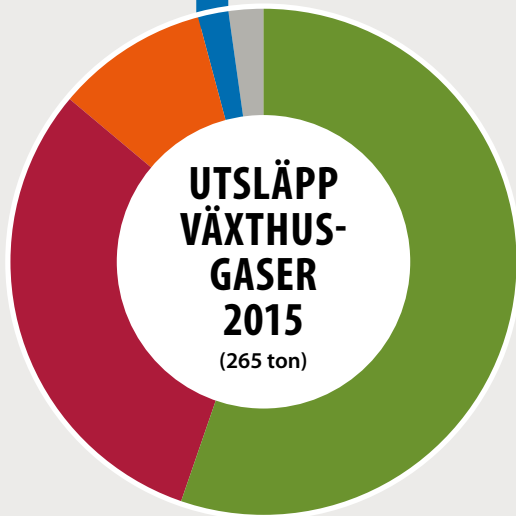
### KLIMATPÅVERKANDE UTSLÄPP

Totalt sett orsakar MTR relativt små klimatpåverkande utsläpp från verksamheten. De utsläpp som trots allt sker kommer främst från våra tjänstefordon och tjänstresor. Utsläppen från tunnelbanetraffiken är däremot minimala.

I SL-avtalet finns tydliga krav på oss i fråga om tjänstefordon och ersättnings trafik. Ett av riksdagens miljö kvalitetsmål *Begränsad klimatpåverkan* ställer även ett generellt krav på svenska verksamheter att minska klimatpåverkan. Vårt mål är detsamma som övrig landstingsfinansierad verksamhet i Stockholms län vid transporter – år 2016 ska andelen förnybart bränsle till transporter vara minst 75 procent. Vi mäter verksamhetens samtliga koldioxidutsläpp som vi kan påverka. Ett övergripande nyckeltal kopplat till utfört arbete finns som följs upp årligen.

Under året såg vi över möjligheterna att byta ut fossila drivmedel mot förnybara i vår egen bilpark, utan att driftsäkerheten riskerar att försämrars. Vår bilpark omfat-

**4,5 ton CO<sub>2</sub> FRÅN TÅGTRAFIK**



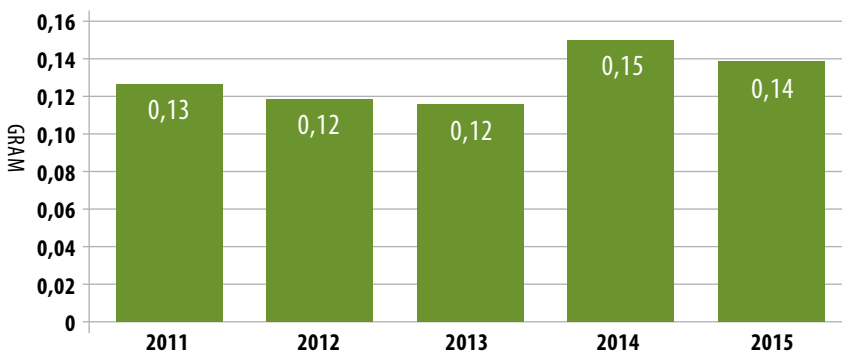
● Tjänstefordon ● Tjänsteresor  
● Ersättningsresor ● Tågtrafik ● Budbilar

**338 MILJONER RESOR**  
**1 892 000 000 PERSONKILOMETER**

Om man kört bil samma sträcka med miljö-diesel – som avger 200 gram koldioxid per kilometer – motsvarar det

**112 500 ton CO<sub>2</sub>**

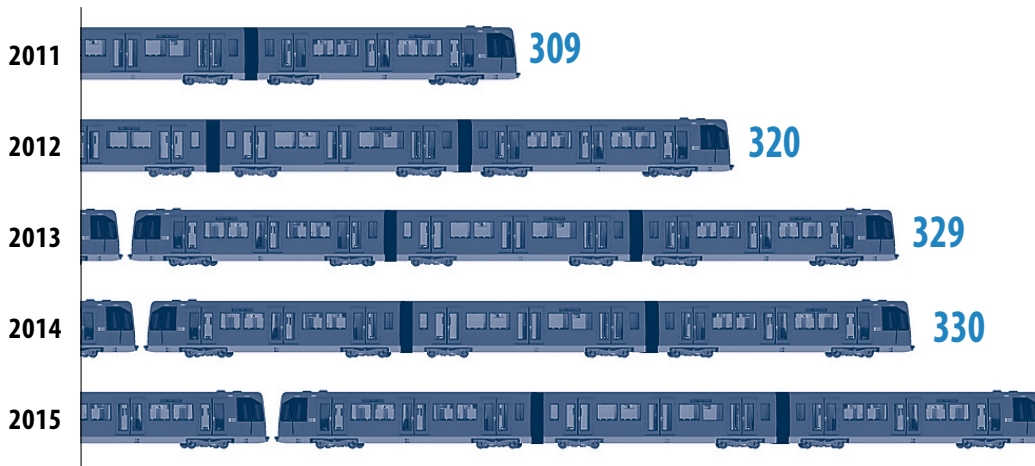
**TOTALA KOLDIOXIDUTSLÄPP PER PERSONKILOMETER**



Påstigande i tunnelbanan ökar i takt med att Stockholm växer med motsvarande en CX-vagn i veckan.



**ANTAL PÅSTIGANDE I STOCKHOLMS TUNNELBANA (MILJONER)**



**338**

#### VISSTE DU ATT:

Genom att gå över till joniserat vatten fullt ut som ersättare av traditionella städ-kemikalier inom Stockholms tunnelbana har MTR minskat användningen av dessa med hela 80 procent.



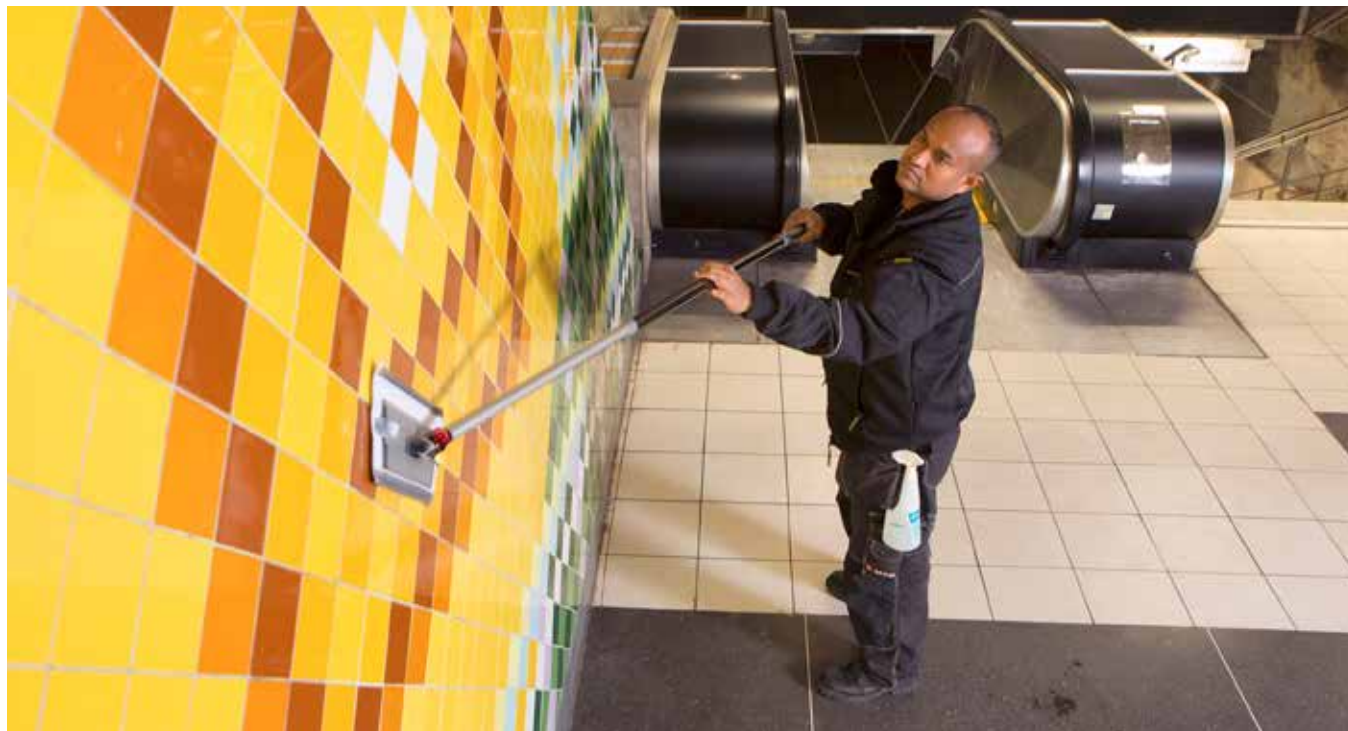
# 30

#### PROCENT.

Så mycket sjönk MTR:s totala koldioxidutsläpp mätt som CO<sub>2</sub>/personkm under 2015 jämfört med 2014.

#### ÅRETS KLIMATKOMPENSERING

Koldioxidutsläppen från MTR Stockholms tjänsteresor (taxi och flyg) under 2015 komparerades via ett projekt där familjer i Ghana får tillgång till energieffektiva spisar, som minskar bränslemängd och farliga utsläpp. Det i sin tur gynnar klimatet, lokalinvånarna och miljön.



tar cirka 30 fordon som fortlöpande ses över för att miljöanpassas. När det gäller tjänsteresor med taxi och flyg, som trots allt måste ske, klimatkompenserade MTR Stockholm för 2015 års koldioxidutsläpp genom att stödja projekt med energieffektiva spisar i Ghana. MTR:s anlitade ersättningstrafik för tunnelbanan utgörs av fyra biogasbussar. Om de inte räcker till kompletterades dessa med bussar som drivs med etanol eller miljödiesel, det vill säga diesel med högre andel förnybar råvara.

Ansvarig för klimatpåverkande utsläpp är kvalitets- och miljödirektör Marie Hagberg.

#### KEMIKALIEHANTERING

MTR använder kemikalier för att städa och klottersanera kundmiljöerna – stationer

och vagnar – samt för att underhålla vagnarna på depåerna. Det är huvudsakligen utsläpp av farliga ämnen till vatten som är en viktig fråga för oss.

I SL-avtalet ställs krav på MTR när det gäller kemiska produkter. TBT har också krav på sig från Stockholm vatten, Käppala förbundet och Stockholms stads miljöförvaltning om att inte överskrida satta gränsvärden för oljehaltigt vatten, tungmetaller och kemiska/biologiskt nedbrytbara ämnen i utgående vatten från oljeavskiljare och reningsverk. Det systematiska arbetet med att minska mängden kemiska produkter stöds av våra kemikalierregister. För att undvika att farliga kemikalier kommer in i verksamheten används olika förbudslistor, däribland SLL:s utfasningslista för miljö- och

hälsoskadliga kemikalier. Vi arbetar även aktivt med att minska mängderna, miljöanpassa sortimentet, hitta nya metoder utan kemikalier och förhindra oönskade utsläpp av kemikalier till avloppet. Inom TBT finns nyckeltal som följs upp kvartalsvis. Inom klottersanering och stationsstädning finns nyckeltal inom området framtagna. Hanteringen av kemikalier följs upp löpande via olika interna revisioner. MTR rapporterar också årligen data om vilka kemiska produkter som vi använder och deras mängder till SL.

Under året fortsatte MTR:s arbete med att hitta alternativa metoder eller mer miljöanpassade kemikalier för klottersanering. Flera av metoderna har under årens utvecklats för att skapa "best practice" med exempelvis glasslip och fo-

#### RENT UTAN MILJÖFARLIGA KEMIKALIER

Vatten, salt och elektricitet. Det är allt som behövs för att genom elektrolys tillverka två lösningar av joniserat vatten som ersätter rengörings- och desinfektionsmedel. Metoden infördes fullt ut under 2015 i den dagliga städningen vid samtliga tunnelbanans 100 stationer. Förbrukningen av traditionella städ-kemikalier har därmed minskat med hela

80 procent. Fördelarna är flera med den nya metoden: effektiv för rengöring och desinfektion, färre transporter, mindre avfall och bättre arbetsmiljö. Totalt har MTR köpt in nio maskiner som förvandlar vanligt kranvatten till städlösningar på olika strategiska ställen i tunnelbanan. Lösningarna tappas sedan upp på mindre dunkar och fördelas ut över de tre linjerna.







## I now brake more efficient than before, which increases the engines' own generation of current.

Stefan Sörin, underground train driver who has completed a course in environment-friendly driving

liering. Vi testade till exempel våtblästring som ersättningsmetod för kemikalier, vilket föll väl ut. För att dölja hårt sittande klotter började foliering användas som ett utvecklat alternativ. Inom stationsstädningen var det stora nya under 2015 att joniserat vatten – istället för vanliga kemikalier – introducerades inom hela verksamheten. Läs mer om joniserat vatten under "Rent utan miljöfarliga kemikalier" på sid 32. För att minska vattenutsläpp testade vi med framgång och köpte även in ångmaskiner till de tre linjerna för tvätt av vissa ytor med ånga istället för med högttryck. Arbetet ska utvecklas under 2016. En ytterligare fördel med ångtvätt är att det är möjligt att tvätta dygnet runt, då våra kunder inte påverkas nämnvärt av städmetoden. Förvaringen av kemikalier förbättrades radikalt genom nya lokaler med tillhörande separat kemrum.

Ansvarig för utsläpp till vatten från kemikaliehantering vid städning och klottersanering är stationsdirektör Henrik Dahlin. Ansvarig för utsläpp till vatten är fordonsdirektör Johan Oscarsson. ●



### KÄLLSORTERING MINSKAR KOLDIOXIDUTSLÄPP

Att sortera sitt eget avfall på jobbet kan kännas som en åtgärd utan större effekt – men på en stor arbetsplats kan mängderna avfall sammantaget bli stora. Därför har vi infört källsortering av plast- och pappersförpackningar samt kontorspapper på huvudkontoret under 2015. Det är ett arbete som håller på att sprida

sig även till platskontoren. Totalt samlades det in 7 749 kilo avfall från huvudkontoret, där 44 procent gick till materialåtervinning. Det här minskar MTR:s koldioxidutsläpp motsvarande utsläppen från "våra" tunneltåg under samma period.

## CONTRIBUTE TO REDUCE ENVIRONMENTAL AND CLIMATE IMPACT



**It is environment-friendly to choose the Stockholm underground instead of the car: the underground is extremely energy-efficient as it can transport a very large number of people all at the same time. The energy that powers the underground is also completely renewable. MTR is working to further minimise the negative impact on the environment and climate.**

### CONTRIBUTE TO LESS ENVIRONMENTAL AND CLIMATE IMPACT THROUGH INCREASED TRAVEL IN THE UNDERGROUND

By offering a fast, reliable and attractive journey, MTR can encourage more and more people to choose the underground instead of the car. This can result in a radical reduction in carbon dioxide emissions from traffic in the Stockholm region.

Underground journeys are an extremely energy-efficient means of transport in their own right – about 30,000 times more so than driving the same distance by car. The Stockholm underground is also powered exclusively by renewable energy with the Good Environmental Choice eco-label, which is purchased by SL. This means that the climate impact of a journey on the underground is minimal.

To succeed in increasing the number of passengers, MTR is working hard on punctuality in particular: people must be able to rely on the underground. The underground must also be easy to use and offer excellent service. Close collaboration with SL is absolutely essential in this context to enable us to develop the underground journey to meet passengers' needs.

#### ENERGY USE

MTR's operations use a lot of energy. There is still significant potential to save energy.

During the year we continued to train drivers in environment-friendly driving, although this also made us aware that individual initiatives and measurements are needed in order to achieve the desired effects. We started to use the fully implemented digital driver support in order to support energy-efficient driving. We also introduced procedures for disabling heating and auxiliary power to virtually all carriages parked in the depots.

#### CLIMATE-AFFECTING EMISSIONS

All in all, MTR generates relatively low levels of climate-affecting emissions from its operations. Those emissions that do nevertheless occur come primarily from our company vehicles and business travel.

During the year MTR considered the possibi-

lities of replacing fossil fuels with renewables in its own fleet. Our fleet comprises about 30 vehicles, which are being replaced on an ongoing basis by environment-friendlier ones. As far as business travel by taxi and air is concerned, MTR Stockholm paid climate compensation for its carbon dioxide emissions in 2015.

#### CHEMICAL HANDLING

MTR uses chemicals to clean and remove graffiti from customer environments, and also to maintain the carriages at the depots.

During the year MTR continued work to identify alternative methods or environment-friendlier chemicals for graffiti removal. For example, we tested wet-blasting as a replacement method for chemicals, which performed well. The major new initiative in station cleaning in 2015 was the fact that ionised water – instead of regular chemicals – was introduced throughout the entire business. The storage of chemicals was also radically improved by means of new premises with associated chemicals rooms.

# Skapar mötesplatser för mångfald

**Inkluderande.** Resenärerna i Stockholms tunnelbana utgör ett tvärsnitt av dagens samhälle med en mängd nationaliteter, olika kulturer, religioner och sexuell läggning. Det här ska också spegla MTR:s medarbetare. Mångfald är en viktig tillgång i vårt arbete att bli en tunnelbana i världsklass.

VÄSENTLIG FRÅGA	STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
Arbetsmiljö och hälsa	Arbetsmiljöpolicy Säkerhetspolicy Friskvårdspolicy	Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar ska understiga 0,6 för år 2015.	0,32
Nöjda medarbetare	Arbetsmiljöpolicy Rehabiliteringspolicy Lönepolicy Likabehandlingspolicy Rekryteringspolicy Bemanningspolicy Alkohol- och drogpolicy Uniformspolicy	Medarbetarnöjdheten i medarbetarundersökningen ska vara minst 80 som indexvärde år 2015.	MTR Stockholm: 92 TBT: 73
Motverka diskriminering	Likabehandlingspolicy	Minst 89 % av medarbetarna ska svara att de inte diskrimineras vad gäller kön, etnisk tillhörighet, religion, sexuell läggning, funktionshinder och ålder i medarbetarundersökningen år 2016.	88 %
Mångfald och jämställdhet	Likabehandlingspolicy	Minst 89 % av medarbetarna ska svara att de inte diskrimineras vad gäller kön, etnisk tillhörighet, religion, sexuell läggning, funktionshinder och ålder i medarbetarundersökningen år 2016.	88 %
Hållbarhetskrav i leverantörskedjan	Inköpspolicy Uppförandekod för leverantörer	Förslag på egenbedömning av ställda hållbarhetskrav på väsentliga leverantörer tas fram under år 2015. De mest betydande leverantörer ska besvara egenbedömningsenkät kring våra hållbarhetskrav under år 2016.	Enkät för egenbedömning färdigställd.
Utbildning och kompetensutveckling	Medarbetarhandbok Etiska regler	Mål tas fram under år 2016.	

## ARBETSMILJÖ OCH HÄLSA

Inom MTR Stockholm och TBT bedriver vi ett systematiskt arbetsmiljö- och hälsoarbete för att främja medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Syftet är att skapa en arbetsplats som främjar medarbetarnas

hälsa och där vi tidigt kan fånga upp medarbetare som är i behov av någon form av stöd. Genom fokus på detta skapar vi en säker miljö för våra medarbetare och kunder, en arbetsplats där medarbetare trivs och stannar kvar och ger förutsätt-

ningar för kundmöten i världsklass.

Detta arbete sker via vår struktur med lokala skyddskommittéer där lokal ledning och skyddsombud ingår. I samband med skyddskommittémöten följs tillbud och olyckor upp. Ansvaret för arbetsmiljö



## "TREVLIKT TILLSAMMANS"

I år blev potten extra stor: 876 kronor per medarbetare. Det är MTR:s uppskattning till medarbetarna för god måluppfyllnad på företagsnivå, som ska gå till gemensam aktivitet inom arbetsgruppen.



## VISSTE DU ATT:

Vår leverantör av uniformskläder har själv ett eget framtidsytande hållbarhetsarbete som går hand i hand med vårt.



# 92

**I NÖJD MEDARBETARINDEX.** MTR Stockholm nådde en ny toppnivå för nöjda medarbetare (max 100).



är tydligt delegerat. Nya föreskrifter inom området *Organisatorisk och social arbetsmiljö* ska införas under 2016 och utbildning i dessa ska ske via nätverksträffar för chefer och skyddsombud. Vi följer kollektivavtal och har förhandlingschef på MTR Stockholm respektive TBT. Hälsoarbetet inom TBT följs upp genom årlig utvärdering och mätning av antalet deltagare i olika aktiviteter. Medarbetare som av medicinska skäl måste avsluta sin anställning på MTR stöttar vi genom vårt samarbete med Starck & Partner som hjälper till vid omställningen. För att säkra goda arbetsförhållanden även i vår leverantörskedja ställer vi krav på detta. Läs mer under "Hållbarhetskrav i leverantörskedjan" på sid 38.

Under året vidareutvecklade MTR Stockholm arbetet med medarbetarnas hälsa och livsstil. Samtliga chefer fortbildades i hälsofrämjande ledarskap för att kunna lyfta frågan om arbetsmiljö och hälsa under främst utvecklingssamtal. Till sin hjälp har cheferna fått en "hälsopalett" att erbjuda medarbetarna: träningskort, massage, rökstopp och kostrådgivning. Som ett led i det missbruksförebyggande arbetet utökades målgruppen till att även inkludera medarbetare inom station och lokalvård. För att hjälpa medarbetare när de drabbas av svåra sjukdomar eller

behöver stöd har utvecklade vi en modell för att ha en tidig konstruktiv dialog med alla berörda. Som extra stöd här har MTR Stockholm avtal med olika leverantörer: Avonova i företagshälsovård, Falck Health-care i privata frågor kopplade till relationer, juridik eller ekonomi, Ljung & Sjöberg vid alkohol- och drogproblem och Starck & Partner för att hitta medarbetarnas oanade resurser.

På TBT slöts under året avtal med de externa leverantörerna Avonova och Starck & Partner inom personalutveckling samt med Ljung & Sjöberg inom rehabilitering och hälsa. Lokalt på depåerna inom TBT finns fem hälsoinspiratörer för att uppmuntra till fysisk aktivitet bland annat i gym på varje depå. Tre externa friskvårdsaktiviteter anordnades där alla uppmuntrades att delta. Ett årligt motionsbidrag och massage två gånger per år erbjuds alla medarbetare på TBT. Under 2015 genomfördes tre psykosociala kartläggningar inom TBT, de två senaste på eget initiativ. På Vällingby-depån påbörjades 2014 en kartläggning, som resulterade i ett antal handlingsplaner och aktiviteter som personal och chefer gemensamt arbetar med och som löpande redovisas lokalt. På depån i Högdalen genomfördes en kartläggning, men den medförde inga vidare åtgärder. På Nyboda-depån visade kartläggningen på

att handlingsplaner behövde tas fram för lednings- och nattskiftsgrupperna, vilket kommer att arbetas vidare med.

Mätningar av radon som genomfördes under 2014 vid 20 utvalda stationer analyserades under året och låg långt under gränsvärdena. Därmed behöver medarbetarna inte känna någon oro för detta.

Ansvarig för arbetsmiljö och hälsa på MTR Stockholm är HR-direktör Tomas Pira och på TBT HR-chef Jannike Ringvide.

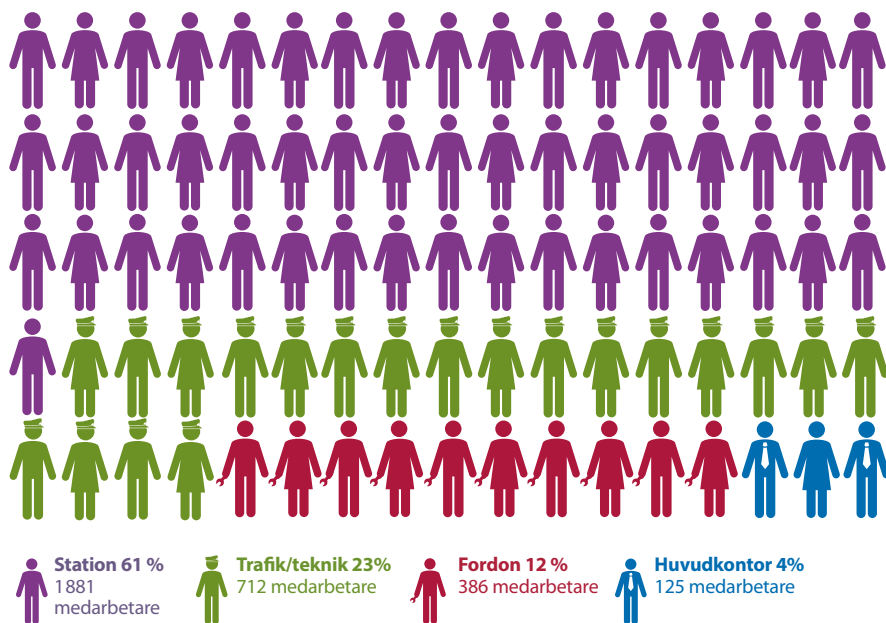
## NÖJDA MEDARBETARE

För MTR är det väldigt viktigt att skapa en arbetsplats som är fri från diskriminering och där alla medarbetare känner sig accepterade utifrån sina egna förutsättningar.

Medarbetarnöjdheten mäts med ett övergripande nyckeltal i den årliga medarbetarundersökningen via Netsurvey. Utifrån resultatet gör varje ledare inom MTR Stockholm en handlingsplan med förbättringsområden för sin avdelning. Ledare mäts och följs upp på medarbetarnöjdheten. Årets ledare utses på VMV Awards enligt resultat i ledarskapsindex, CLI. Inom TBT ska handlingsplaner införas under 2016 som följs upp.

Under året förbättrades medarbetarnöjdheten kraftigt framför allt inom TBT, mycket tack vare en stor satsning på kultur- och ledarutveckling. Läs mer under

PERSONALFÖRDELNING 2015



”Utbildning och kompetensutveckling” på sid 38. Inom MTR Stockholm har flera åtgärder gett resultat som exempelvis synligare och modigare ledare med bra verktyg, bättre medarbetardialog, coachande ledarskap och löpande utvecklingssamtal. I samband med firandet av MTR:s fem år i tunnelbanan bjöds medarbetarna in med familjer till ett event i januari 2015 på Ballbreaker.

Ansvarig för medarbetarnöjdhet är varje ledare med personalansvar.

**MOTVERKA DISKRIMINERING**

Ingen diskriminering av någon form är tillåten på våra arbetsplatser inom MTR Stockholm och TBT. Resultatet i den årliga medarbetarundersökningen visar att den absoluta majoriteten av medarbetarna upplever att arbetsplatsen är fri från diskriminering enligt diskrimineringslagen, vilket är mycket positivt. Arbetet med att

nå målet – en arbetsplats som är helt fri från diskriminering och där alla medarbetare känner sig accepterade utifrån sina egna förutsättningar – fortskrider.

För att uppfylla detta har MTR Stockholm en process för att utreda kränkande särbehandling. Upplever en medarbetare att den blir särbehandlad ska den kontakta sin närmaste chef. Om det är närmaste chefen som är problemet ska istället arbetsmiljöchefen eller HR-direktören kontaktas. Vid sådana händelser utreder HR-avdelningen vad som hänt och vidtar åtgärder vid behov. Inom TBT är arbetet under utveckling: rekryteringsprocessen har gjorts könsneutral samt medarbetarundersökningen innehåller frågor om diskriminering ur olika aspekter, där mål sätts och följs upp för varje aspekt.

Under året lämnade en medarbetare på TBT in en anmälan om kränkande särbehandling. Fallet utreddes av personal från

MTR Stockholms HR-avdelning, som kom fram till att inga överträdelser hade skett. Årendet avslutades. Inga fall om kränkande särbehandling kom till kännan under året inom MTR Stockholm.

Ansvarig för att motverka diskriminering på MTR Stockholm är HR-direktör Tomas Pira och på TBT HR-chef Jannike Ringvide.

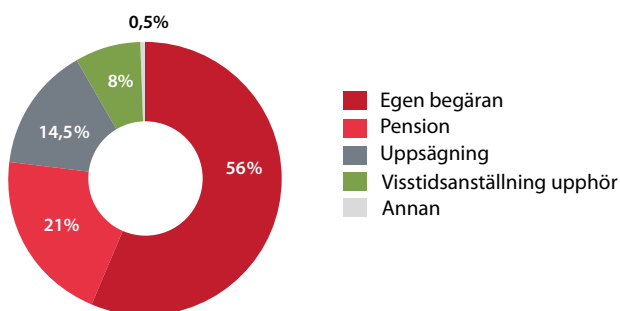
**MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET**

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

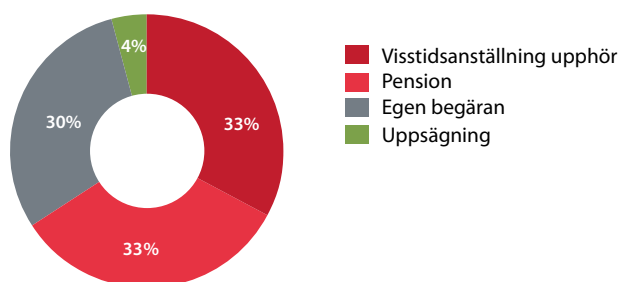
Arbetet med mångfald och jämställdhet på MTR Stockholm styrs via en likabehandlingsplan. Medarbetarundersökningen fångar upp vad som behöver åtgärdas inom området. Inom TBT har styrningen av området mångfald och jämställdhet varit begränsad, men en ny likabehandlingsplan och nyckeltal håller på att tas fram.

Under året lyfte vi mångfalds- och jämställdhetsfrågorna på olika sätt. Inom MTR Stockholm vidareutbildades alla chefer samt HR- och kommunikationsavdelningen via föreläsningar och workshops om mångfald. Vi ställde också krav på anlitade rekryteringsföretag att väga in mångfaldsfrågor vid rekrytering av främst högre chefer och tjänstemän. För att skapa jämnare könsfördelning bland tunnelåtgångsförare genomfördes utbildningstillfällen endast för kvinnor. Inom TBT låg fokus på att rekrytera fler kvinnor, vilka 2015 utgjorde endast fem procent. Därför fick rekryteringsföretaget som TBT anlitar i uppdrag att leta särskilt efter kvinnliga kandidater – och föredra dessa om kompetensen är densamma som de manliga. För att även stötta de kvinnor som redan arbetar inom TBT startades under året *Nätverk för tjejer* som hade två träffar, där syftet i första hand är enbart socialt,

AVGÅNGSORSAKER MTR 2015



AVGÅNGSORSAKER TBT 2015





## Utbildningen *Vår gemensamma resa* har ökat medvetenheten om den enskildes betydelse för att nå gemensamma mål. Det var också ett uppskattat tillfälle för erfarenhetsutbyte mellan depåerna.

Linda Persson, gruppchef på Vällingby-depån inom TBT

### KÖRSIMULATOR GER PRAKTISK TRÄNING

I den nyinvidga utbildningslokalen i Hammarby, MTR:s gamla huvudkontor, är också de fyra körsimulatorerna samlade. Där går det att övningsköra på tunnelbanans tre linjer. Redan ett år efter introduktionen har simulatorerna blivit en central del i utbildningen av tunneltågförare. Här får förarna en del av sin grundutbildning, men de kan också fortbilda sig genom att öva in helt nya moment och annat som är omöjligt att träna på öppet spår. Möjligheterna att individualisera övningarna är stora och det går att upprepa momenten tills de verkligen sitter. Att köra tåget in och ut från depå är ett sådant exempel.



### VMV AWARDS LYFTER UPP FÖREDÖMEN

I februari varje år är det prisfest på MTR: VMV Awards. VMV står för *Vision, Mission och Värderingar*. Då synliggörs de medarbetare som lite extra lever upp till våra värderingar och gör enastående insatser i det dagliga arbetet. Under festliga former delas priser ut i sju priskategorier: Årets Säkerhetspris, Årets förbättringsförslag, Årets ledare, Årets medarbetare, Årets team, Årets WIT och Årets Hederspris. Nytt för i år är Årets Hederspris för att uppmärksamma en insats som sticker ut. Det delas ut för första gången 2016. Antalet nomineringar som kom in för 2015 års insatser var rekordhögt – 370. I den siffran ingår MTR Stockholm, TBT och MTR Express.

i andra hand bli framtida ambassadörer för att locka fler kvinnor till TBT. Tillsammans med Arbetsförmedlingen utvecklade MTR även ett integrationsprogram för att erbjuda nyanlända med högre utbildning kvalificerade jobb inom MTR, där arbetet motsvarar deras bakgrund och kompetens. Första pilotomgången startar under första halvåret 2016.

Ansvarig för mångfald och jämställdhet på MTR Stockholm är HR-direktör Tomas Pira och på TBT HR-chef Jannike Ringvide.

### HÅLLBARHETSKRAV I LEVERANTÖRSKEDJAN

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

Styrningen inom MTR av området med att ställa och följa upp krav om mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och anti-korruption i leverantörskedjan börjar hitta sina former. Grunden för detta är vår uppförandekod, som bygger på FN:s Global Compact, med tydliga leverantörskrav. Alla nya leverantörer som MTR tecknar avtal med informeras om koden. I samband med inköp av städ- och hygienprodukter, uniformer och återvinningstjänster har specifika hållbarhetskrav ställts. Uppföljning av leverantörerna mot ställda krav har påbörjats.

Under året tog vi fram en egenbedömningsenkät för leverantörerna som omfattar hur de arbetar med mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö, kvalitet och säkerhet. Ett tätare samarbete med leverantörerna av uniformer och arbetskläder utvecklades. Vidare identifierade vi under året elektronik som ett riskområde avseende konfliktmineraler, det vill säga mineraler utvunna ur gruvor i konfliktområden med mycket dåliga miljö- och arbetsförhållanden. Under 2016 ska MTR be alla nya betydande leverantörer och även ett urval av redan befintliga leverantörer besvara en egenbedömning, för att testa hur väl den fungerar i praktiken. En modell för hur urvalet av befintliga leverantörer ska tas fram.

Ansvarig för att ta fram verktyg och följa upp hållbarhetskrav i leverantörskedjan är kvalitets- och miljödirektör Marie Hagberg.

### UTBILDNING OCH KOMPETENSUTVECKLING

Medarbetare inom MTR behöver ha en bra grund att stå på för att lyckas uppfylla MTR:s övergripande mål. Utgångspunkten är att hjälpa varandra bli allt bättre. Vi vill också säkra att samtliga medarbetare hänger med i den snabba, digitaliserade samhällsutvecklingen.

Inom MTR Stockholm finns en tydlig process för utbildning och kompetensutveckling. I årliga utvecklingssamtal stämmer närmaste chefen av hur medarbetaren uppfattar arbetssituationen, har dialog om medarbetarens prestation, karriärönskemål och upprättar en individuell utvecklingsplan. Via den här processen identifieras behov av kompetensutveckling. Genomförda utbildningar utvärderas av deltagarna och revideras efter synpunkter. Årligen tar HR i samarbete med driften fram en årsplan för utbildningar som ledningsgruppen beslutar om. Inom TBT har styrningen inom området stramats upp ordentligt: processer, utbildningsinsatser och individuella fortbildningsplaner börjar komma på plats.

Under året satsades mycket resurser på att stimulera en kraftfull kulturutveckling inom TBT, som här varit eftersatt i jämförelse med MTR Stockholm. Centralt var en omfattande chefsutbildningsinsats som tydliggjorde MTR:s strategier, mål och förväntningar. Utöver det utbildades cheferna i coachande ledarskap, utvecklingssamtal med hela medarbetaren i centrum samt rehabilitering och hantering av alkohol- och drogproblematik. Med detta som bas deltog sedan samtliga medarbetare i dialogutbildningen *Vår gemensamma resa* uppdelad i två delar:

1. dialog ledd av gruppchefer om kärnvärden, strategi och mål samt
2. arbetsplatsträffar med diskussion om ständiga förbättringar i vardagen.

För att innehållet ska sitta repeteras dialogutbildningen under 2016. Inom MTR Stockholm breddades nätverksträffarna till att omfatta samtliga ledare på alla nivåer, med undantag för direktörerna. Sedan i maj deltog även TBT:s chefer i dessa. Syftet med träffarna är att skapa en arena för erfarenhetsutbyte och ett likvärdigt ledarskap, samtidigt som ledarna utvecklas och stöttas varandra. Inom MTR Stockholm genomfördes det många andra typer av insatser under året inom utbildning och kompetensutveckling. Några nedslag:



## The *Our shared journey* training programme increased awareness of the importance of the individual in achieving shared goals. It was also a much-appreciated opportunity to share experiences between the depots.

Linda Persson, Group Manager at the Vällingby depot within TBT

800 stationsvärdar och kundservicevärdar fortbildades i försäljning, trygghet och kundservice. I grundutbildningen för tunnelstågförare integrerades en insiktsutbildning. I september invigdes vårt nya specialanpassade utbildningscenter i Hammarby där utrustning för genomförande av utbildning finns placerat, till exempel fyra körsimulatorer, och all utbildning nu samlas. Körsimulatorerna används alltmer i olika sammanhang både i grundutbildning och fortbildning. Läs mer i "Körsimulatorer praktisk träning" på sid 38. För att låta medarbetare få dela med sig av sina erfarenheter och samtidigt inspirera elever i områden med hög potential till utveckling – att se sina möjligheter och hitta vägar till framtida jobb – inledde vi under året ett samarbete med organisationen My Dream Now. Nio så kallade klasscoacher utbildades och fler är på gång.

Ansvarig för utbildning och kompetensutveckling på MTR Stockholm är HR-direktör Tomas Pira och på TBT HR-chef Jannike Ringvide. ●

MEDARBETARUNDERSÖKNING				
Organisation	Kategori	2013	2014	2015
MTR Stockholm	Antal svarande	1 765 (70 %)	2 014 (80%)	2 070 (84%)
	Employee Satisfaction Index (ESI)*	81	86	92
	Employee Engagement Index (EI)**	72	75	78
	Communicative Leadership Index (CLI)***	76	78	82
	Net Promoter Score (NPS)****	0	15	16
TBT	Antal svarande	249 (65 %)	323 (87%)	288 (79%)
	Employee Satisfaction Index (ESI)*	70	64	73
	Employee Engagement Index (EI)**	68	65	69
	Communicative Leadership Index (CLI)***	68	67	71
	Net Promoter Score (NPS)****	-21	-27	-35

\* ESI: Mäter arbetsklimatet. Frågorna handlar om respekt, samarbete, påverkan, återkoppling, förtroende, information, helhetssyn, mål, kompetensutveckling, genomförande och uppföljning.

\*\* EI: Utvärderar medarbetarnas engagemang i form av energi och tydlighet.

\*\*\* CLI: Utvärderar att kommunikationen mellan chef och medarbetare fungerar.

\*\*\*\* NPS: Mäter företagets interna attraktionskraft. Identifierar ambassadörer och kritiker.

## CREATING PLATFORMS FOR DIVERSITY



Passengers in the Stockholm underground comprise a cross-section of modern society with a host of nationalities, different cultures, religions and sexual orientation. This must also be reflected in MTR's employees. Diversity is an important asset in our work to be a world-class underground.

### OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

MTR wants to create a workplace that promotes the health and well-being of its employees, where any employee in need of support is identified at an early stage.

During the year MTR Stockholm further developed its work on the health and lifestyle of employees. All managers received further training in management styles to promote health. TBT signed agreements with external suppliers in the area of staff development, and also in rehabilitation and health. Three psychosocial mapping exercises were carried out within TBT, two at the company's own initiative.

### EMPLOYEE SATISFACTION

It is very important for MTR to create a workplace that is free of discrimination and where all employees feel accepted on their own terms.

Employee satisfaction improved substantial-

ly during the year, particularly within TBT, largely thanks to a major initiative in cultural and managerial development. Several measures within MTR Stockholm have produced results, such as more visible and bolder managers, better employee dialogue, coaching leadership and ongoing appraisal discussions.

### PREVENT DISCRIMINATION

All of our employees must be treated according to their own individual terms.

During the year one employee at TBT submitted a report of victimisation. The case was investigated by MTR Stockholm, which concluded that no violations had occurred. The case was closed.

### DIVERSITY AND EQUALITY

It is self-evident to MTR that there must be a good balance in terms of gender, sexual orientation, ethnicity and religion among our employees.

During the year we highlighted issues of diversity and equal opportunity in various ways. All managers within MTR Stockholm received further training on diversity. The focus within TBT was on recruiting more women. Together with the Swedish Public Employment Service, MTR also developed an integration programme in order to offer qualified jobs to new arrivals with higher education qualifications.

### SUSTAINABILITY REQUIREMENTS IN THE SUPPLY CHAIN

In order primarily to encourage those with whom MTR is in close contact to move in a more sustainable direction, it is vital to assume responsibility for the indirect impact resulting from our purchases.

During the year we produced a self-assessment questionnaire for suppliers, covering how they work with human rights, labour law, environment, quality and safety.

### TRAINING AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT

Employees within MTR need to have a sound foundation on which to stand in order to succeed in achieving MTR's overarching objectives.

During the year a lot of resources were invested in stimulating strong cultural development within TBT. One key element was a comprehensive management training initiative that clarified MTR's strategies, objectives and expectations. Using this as a base, all TBT employees took part in the dialogue-based training programme "Our shared journey". MTR's new, specially adapted training centre in Hammarby was officially opened in September.

# Utvecklar och länkar samman samhällen

**Delaktig.** MTR har stora ambitioner. Vi vill vara en aktiv och pådrivande part i samhällsbygget för att skapa framtidens smarta, attraktiva och hållbara transportlösningar väl anpassade med det omgivande samhället. Inte bara i Stockholmsregionen, utan även i andra delar av Sverige – till att börja med.

VÄSENTLIG FRÅGA	STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
Resenärernas hälsa och säkerhet	SL:s uppdragsavtal Säkerhetspolicy	Totalt skadade och omkomna i tunnelbanetrafiken ska understiga 1,40 per 1 miljon påstigande år 2015.	1,47
Lönsamhet och tillväxt	SL:s uppdragsavtal Riskhanteringspolicy	Mål tas fram under år 2016.	
Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt	Kvalitetspolicy	Mål tas fram under år 2016.	

## RESENÄRERNAS HÄLSA OCH SÄKERHET

Resenärerna förväntar sig att tunnelbanan är en trygg och säker plats. Säkerheten är också navet i verksamheten och står alltid i fokus för MTR.

Säkerhetsarbetet styr vi genom ett säkerhetsledningssystem som grundar sig på MTR Hongkongs åtta kärnelement – det täcker in hela tunnelbaneresans livscykel. Varje år tar vi fram en säkerhetsplan med åtgärder baserad på förra årets utfall för målsatta nyckeltal. En gång i månaden hålls säkerhetsledningsmöte med ledningsgruppen för att följa upp utvecklingen inom området. För att förhindra att säkerhetsfrågorna blir slentrian genomförs årligen en säkerhetsmånad med extra mycket fokus på informationsinsatser. När det gäller särskilt förebyggande av självmord i tunnelbanan samarbetar MTR med SLL, övriga representanter från samhället och

ideella organisationer. Till sin hjälp i detta förebyggande arbete har våra medarbetare instruktioner och checklistor. Risken för att vi ska kränka resenärernas personliga integritet i tunnelbanan är liten. MTR får endast ta del av filmerna i SL:s trygghetskameror i realtid och SL:s elektroniska biljettsystem, som registrerar passagerare som ska resa, har inte MTR tillgång till.

Under februari inträffade en allvarlig olycka i rulltrappan vid Östermalmstorg, som kraftigt påverkade resenärerna och MTR. Den medförde ett stopp på två månader av 40-talet rulltrappor, där Trafikförvaltningen gick igenom samtliga rulltrappor av denna typ och åtgärdade upptäckta brister. För MTR:s del innebar det att vi snabbt ställde ett antal resurser till förfogande för att hjälpa resenärer i det uppkomna krisläget med många rulltrappor avstängda. SL är ansvarig för rulltrappornas funktion, medan MTR ansvarar för

att felanmäla och skylta upp de rulltrappor som är trasiga. Olyckan medförde att det utarbetades nya rutiner i samarbete med Trafikförvaltningen för att minska risken för att den här typen av olycka inträffar i framtiden. Läs mer om effekterna för resenärerna i avsnitt "Tillgänglighet för alla resenärer" på sid 26.

I samband med säkerhetsmånaden var säkerhetsavdelningen ute och informerade samtliga avdelningar om nolltolerans mot alkohol och droger samt om regler och efterlevnad. Vi startade under säkerhetsmånaden även ett pilottest riktat mot resenärerna tillsammans med SL av rulltrappsdekaler med säkerhetsbudskap på T-Centralen för att långsiktigt minska de vanligaste personskadorna i stationsmiljö. Under veckan i säkerhetsmånaden som vände sig till resenärerna arrangerade MTR, Kone och SL ett event där barn fick "körkort" efter att ha lärt sig åka hiss och







## På ett engagerat och strukturerat sätt har jag och min projektgrupp ökat delaktigheten och förståelsen i organisationen om hur vi alla kan bidra till att förbättra säkerheten och förebygga olyckor i våra stationsmiljöer.

Christoffer Forslind, om varför han tilldelades Årets Säkerhetspris 2015 och som vid tiden för nomineringen var verksamhetsutvecklare på Station



rulltrappa säkert. Säkerhetsmånaden kröntes med utdelningen av Lilla Säkerhetspriset. Läs mer om priset under "Skarpnäcks skola belönat för säkerhetsarbete" på sid 43. Vidare fortsatte arbetet med spårbedrädelarm, som gav gott resultat vid tester inomhus vid Medborgarplatsen. Under 2016 ska larmet testas utomhusmiljö vid Gullmarsplan.

Ansvaret för resenärernas säkerhet är säkerhetsdirektör Bengt Carlsson.

### LÖNSAMHET OCH TILLVÄXT

Att ha en verksamhet som är långsiktigt lönsam och har en tillväxt är en grundförutsättning för MTR. På det sättet skapar vi inte bara värde för våra ägare, medarbetare, kunder och resenärer – utan för samhället i stort.

Vi arbetar ständigt med att prestera bättre, jobba smartare och minska resursslöseri

för att på så sätt styra MTR:s lönsamhet och tillväxt i rätt riktning. Det gör vi främst genom att ständigt finslipa processer och hålla värderingen *ständig utveckling* levande. För att ta lyfta arbetet ytterligare har vi förbättringsteam, Work Improvement Team. Vi jobbar också långsiktigt och strategiskt med att utveckla verksamheten och hitta nya hållbara affärsmöjligheter. Indirekt påverkas även vår lönsamhet och tillväxt av politiska beslut och planer. En ny riskhanteringspolicy är framtagen för att hantera våra mest väsentliga risker ur ett bredare perspektiv.

Under året beslutade vi om en tydligare inriktning för WIT – WIT vision 2020. Visionen innebär att alla medarbetare ska kunna genomföra förbättringsprojekt enligt WIT-metoden. Målet är att WIT ska vara en naturlig del i arbetet med ständig utveckling. Läs mer under "Ständig utveck-

ling" på sid 14. Vi tog också ett samlat grepp om fastighetsdelen inom MTR genom att utse en ansvarig för dessa frågor. I början av 2016 ska vi lämna in ett anbud på Trafikförvaltningens förfrågan angående drift och underhåll av tunnelbanans samtliga fastigheter – ett uppdrag som skulle möjliggöra för oss att förbättra och öka kvaliteten på tunnelbaneresan som helhet. Vi har även påbörjat ett arbete med hur vi kan utveckla hela stationsmiljön.

Ansvaret för vår tillväxt och lönsamhet är vd Peter Viinapuu.

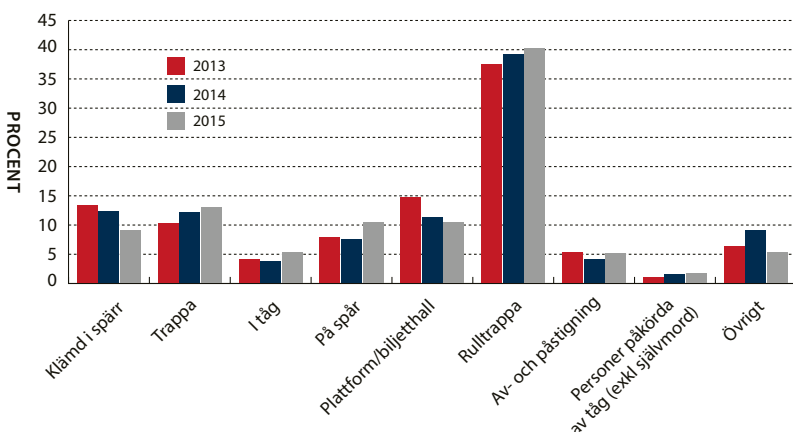
### INDIREKT EKONOMISK PÅVERKAN GENOM ATT GÖRA EFFEKTIVT RESANDE MÖJLIGT

Stockholms tunnelbana har en central samhällsfunktion som möjliggör ett effektivt och miljöanpassat resande för väldigt många. Blir det störningar eller stopp i tunnelbanan kan de samhällsekonomiska effekterna bli stora.

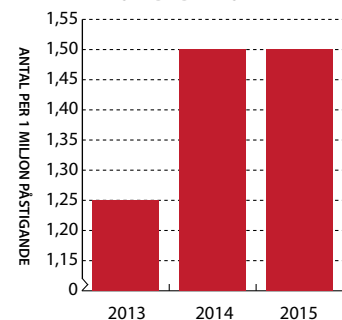
I MTR:s avtal med SL påtalas vikten av en pålitlig tunnelbana. Vi måste även samverka med andra transportsystem och planera för resenärens hela resa. Det är därför helt centralt för oss att göra tunnelbana så effektiv som möjligt. Läs mer om detta under "Punktlighet och tåg tillgänglighet" på sid 22. För att mildra effekten av trafikstörningar arbetar vi med att ge bra störningsinformation. Vi har även hög beredskap för att sätta in ersättningstrafik vid behov till exempel genom stand-by-tåg och ersättningsbussar.

Under året ökades vårt engagemang i att utveckla samhällen, i takt med att tunnelbaneverksamheten börjar sätta sig. I juli under Almedalsveckan presenterade MTR tillsammans med fyra andra företag

ANDEL PERSONSKADOR RESENÄRER



TOTALT ANTAL SKADADE RESENÄRER



#### VISSTE DU ATT:

MTR är en konstruktiv aktör för att utveckla svensk järnväg och har i rapporten *Det är på tiden* analyserat dagens störningar i tågtrafiken och vad som kan göras för att förbättra situationen.



#### GÖTEBORG 2070

Tillsammans har vi – MTR, Skanska, Sweco, Volvo Cars och Volvokoncernen – tagit fram en hållbar framtidsvision för Göteborg år 2070.

50  
25

Tunnelbanan står för hälften av resorna, men bara en dryg fjärdedel av kostnaderna för kollektivtrafiken i Stockholms län.

en framtidsvision för Göteborg 2070, där Göteborg blir navet i Skandinavien. Den skiljer sig från vår tidigare framtagna vision för Stockholm 2070 då den, utöver infrastruktur och bostäder, har en bredare ansats kring mobilitet, integration och teknisk utveckling. Läs mer på [www.goteborg2070.se](http://www.goteborg2070.se). MTR är också en av nio initiativtagare till Infrastrukturkommissionen för att bredda diskussionen kring finansiering, ägande och organisering av infrastruktur i Sverige. Kommissionen pre-senterade sin rapport i september. Läs mer på [www.infrastrukturkommissionen.se](http://www.infrastrukturkommissionen.se) Utöver det här var vi under året aktiva i branschdebatten och politiska debatten när det gäller fastigheter i kombination med hållbar stationsutveckling, som skapar intäkter som kan återföras för att utveckla kollektivtrafiken.

Ansvarig för indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt kopplat till tunnelbanan är trafikdirektör David Lagneholm. Ansvarig för affärsutveckling är affärsutvecklingsdirektör Robert Westerdahl. ●



#### SKARPNÄCKS SKOLA BELÖNAT FÖR SÄKERHETSARBETE

För andra året i rad delade MTR ut Lilla Säkerhetspriset – ett hederspris till elever som visar ett säkerhetsengagemang utöver det vanliga. Den 25 november fick barnen i årskurs 4 på Skarpnäcks skola ta emot 2015 års upplaga av priset. Skolan

har, liksom ingen annan skola, lyckats engagera en hel årskull som genom omväxlande grupparbeten och individuella bidrag resonerar kring ämnet säkerhet i allmänhet och inom ramen för tunnelbanan i synnerhet.

## DEVELOPING AND CONNECTING COMMUNITIES



**MTR has major ambitions. We want to be an active, driving force in building society in order to create the smart, attractive and sustainable transport solutions of the future, well adapted to the surrounding community. Not just in the Stockholm region, but also in other parts of Sweden – to begin with.**

#### PASSENGER HEALTH AND SAFETY

Passengers expect the underground to be a safe, secure place. Safety is also at the heart of the business and is always a focus for MTR.

A serious accident occurred in February on an escalator at Östermalmstorg, which had a major impact on passengers and MTR. The Traffic Administration examined all escalators of this type and rectified any defects discovered. For MTR's part, this meant that we quickly made a number of resources available to help passengers in the emergency situation that had arisen with several escalators shut down. The accident caused new procedures to be drawn up in collaboration with the Traffic Administration in order to reduce the risk of this kind of accident occurring in future.

The Safety Department went out in conjunction with the safety month to inform all departments about zero tolerance towards alcohol

and drugs, and also about rules and compliance. MTR also joined forces with SL and started a pilot test aimed at passengers involving escalator stickers with safety messages at T-Centralen in order to reduce the most common injuries in the station environment in the long term. Work also continued with a track access alarm, which produced good results when tested indoors at Medborgarplatsen.

#### PROFITABILITY AND GROWTH

Having a business that is profitable in the long term and has growth is a prerequisite for MTR.

During the year we decided on a clearer direction for WIT – WIT vision 2020. This vision means that all employees shall be able to carry out improvement projects according to the WIT method. We also adopted a joint approach to the property area within MTR by appointing a person to assume responsibility for these issues.

#### INDIRECT ECONOMIC IMPACT OF MAKING EFFICIENT TRAVEL POSSIBLE

The Stockholm underground performs a key social function that enables efficient, environment-friendly travel for a very large number of people. If there are any disruptions or stoppages in the underground, the socio-economic effects can be significant.

During the year we extended our engage-

ment in developing communities. In September, MTR joined forces with four other companies to present a vision of the future for Gothenburg 2070. MTR is also one of nine parties taking the initiative for the Infrastructure Commission to broaden the debate around financing, ownership and organisation of infrastructure in Sweden. The Commission presented its report in September. In addition to this we were active in the industry debate and the political debate regarding property transactions combined with sustainable station development, which generate revenues that can be returned in order to develop public transport services.

# Grund för hållbarhetsredovisning

## Om redovisningen

Det här är MTR:s sjätte årliga hållbarhetsredovisning som följer de internationella riktlinjerna för hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiative, GRI. Den utgör också vår rapportering till FN:s Global Compact, nivå Active Level. Redovisningen är såväl en företagspresentation som en redovisning av vårt hållbarhetsarbete, med dess utmaningar och möjligheter, under perioden 1 januari–31 december 2015. Vår senaste hållbarhetsredovisning avsåg 2014 och publicerades i april 2015.

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

Vår rapportering sker för andra året enligt GRI:s fjärde version av riktlinjerna, G4, nivå Core. Redovisningens innehåll baserar

sig på – när det gäller väsentliga områden, aspekter och GRI-indikatorer – resultatet i väsentlighetsanalysen för 2014. Läs mer om analysen nedan.

Denna hållbarhetsredovisning är inte externt granskad, men vi planerar att låta göra det framöver. Vi anser att en extern granskning ger en kvalitetssäkring av presenterad data och ökar redovisningens trovärdighet. Som ett led i att kvalitetssäkra data har vi under året tagit i bruk ett nytt datasystem där våra KPI:er systematiskt läggs in. Detta system är kopplat till verksamhetens övriga system.

## Väsentlighetsanalys

Under hösten 2014 genomförde MTR en väsentlighetsanalys för att på ett systematiskt sätt identifiera vilka väsentliga hållbarhetsfrågor, som vi skulle arbeta med och rapportera om. Den gick till på följande sätt:

1. Internt arbetsgruppsmöte tog fram ett stort antal frågor som skulle kunna vara

väsentliga utifrån faktisk påverkan, affärsstrategi, branschspecifika frågor och riktlinjerna för GRI G4.

2. Dialoger genomfördes med MTR:s viktigaste intressenter via enkät och olika anpassade dialogmetoder för att ta reda på vilka hållbarhetsfrågor som de önskade information om. Läs mer på sid 46.

3. MTR:s ledningsgrupp identifierade utifrån detta underlag de 19 mest väsentliga hållbarhetsfrågorna baserat på faktisk ekonomisk, social och miljömässig påverkan, affärsstrategi samt hållbarhetsfrågornas relevans för intressenternas beslut.

Vi har valt att samla de 19 hållbarhetsfrågorna i fyra områden, där MTR framför allt bidrar till en hållbar utveckling. Dessa hållbarhetsfrågor täcker även in FN:s Global Compacts tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrruption, se "GRI-index" på sid 50–52. ◉

## VÅRA 19 VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR



### Gör effektivt resande möjligt

- Punktlighet och tågtillgänglighet
- Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer
- Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation
- Ansvar för egendom som vi använder
- Resultat från kundundersökningar
- Tillgänglighet för alla resenärer



### Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan

- Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan
- Energianvändning
- Klimatpåverkande utsläpp
- Kemikaliehantering



### Skapar mötesplatser för mångfald

- Arbetsmiljö och hälsa
- Nöjda medarbetare
- Motverka diskriminering
- Mångfald och jämställdhet
- Hållbarhetskrav i leverantörskedjan
- Utbildning och kompetensutveckling



### Utvecklar och länkar samman samhällen

- Resenärernas hälsa och säkerhet
- Lönsamhet och tillväxt
- Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt

# Intressentdialog 2015: Vad tycker resenärerna?

Vi har i rapporteringen för 2015 antagit att resultatet från förra årets intressentdialoger fortfarande gäller. Under året valde vi att enbart fokusera på kundnöjdheten hos resenärerna. Den 21 januari 2016 på förmiddagen fängade vi några resenärer i flykten vid stationerna i Norsborg, T-Centralen och Solna centrum för att höra hur de upplever sin tunnelbaneresor idag och om de märkt någon skillnad jämfört med sex år tillbaka – då MTR tog över driften.

**"Tunnelbanan är jättefin. Kortbetalningen är extra bra. Jämfört med för några år sedan har tunnelbanan blivit mycket bättre när det gäller punktlighet, bortplockning av tidningar och ordning."**

Junus Tsagor, 45 år, reser dagligen flera gånger.

**"Dagens tunnelbana är bra. Den är fräschare över lag jämfört med tidigare, även hissarna är rena och fungerar. Tillgängligheten är god, det är enkelt att ha med barnvagn i tunnelbanan. Reskassan är också bra."**

Julia Granqvist, 29 år, reser cirka två gånger i veckan.

**"Tunnelbanan är jättebra, den kommer i tid och är ren. Men under helgerna kan det vara ölburkar i vagnarna. Jag har inte märkt någon skillnad mot tidigare."**

Kaoutar Belarradi, 23 år, reser 2-3 gånger i veckan.

**"Min resa med tunnelbanan är mycket bra. Det är tryggt och väldigt rent. MTR håller tidtabellen bättre, fler vakter är ute, klotter tas bort snabbare och rengöringen har förbättrats."**

Jayaras Fernando Pulle, 47 år, reser dagligen med tunnelbanan sedan 20 år.

**"Tunnelbanan är bra, jag har inget att klaga på. Enda skillnaden mot förr är att vagnarna är nyare och att det är färre berusade och drogmissbrukare i tunnelbanan."**

Daniel Hanna, 22 år, reser dagligen med tunnelbanan.

**"Jag har nyss börjat åka tunnelbana till jobbet. Tunnelbanan är smidig. Den är oftast fräsch och punktlig, men miljöerna är trista. Även om jag känner mig trygg i tunnelbanan under dagen, skulle jag aldrig åka själv nattetid."**

Mikaela Åldstedt, 26 år, reser fyra gånger i veckan.

**"Resan är bra och punktlig, men ibland kan det vara lite skräpigt i vagnarna med flaskor och pappmuggar. Jag har inte märkt någon större skillnad mot tidigare. Det skulle vara bra med skyltar i vagnarna där resenärerna uppmanas tala tyst och inte skräpa ned."**

Anuas Farag, 47 år, reser tre gånger i veckan.

**"Tunnelbanan är bra. Punktligheten är pålitlig. Det är ofta rent och snyggt, men under fredagar och lördagar kan det vara skräpigt. Jag är alltid trygg i tunnelbanan. Enda skillnaden mot tidigare är att kundbemötandet har förbättrats. Reskassan är kanonbra, samtidigt som det också fungerar utan kort."**

Tommie Lindström, 70 år, reser runt fem gånger i veckan.



## Resultat från intressentdialoger

INTRESSENT-GRUPP	DEFINITION	KANAL	VIKTIGASTE HÅLLBARHETSFRÅGORN A TT FÅ INFORMATION OM	ÅTGÄRDER FÖR MTR
Resenärer	Pendlare, besökande till Stockholmsregionen	Cafékväll	Punktlighet och korrekt trafikinformation	Läs mer på sid 22, 24, 25
			Bra arbetsmiljö och arbetsvillkor för MTR:s egna medarbetare	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap etc. Läs mer på sid 34–39
			Resenärers hälsa, säkerhet och trygghet (vill ha fler trygghetskameror)	Samarbete med kommuner, trygghetsvandringar etc. Läs mer på sid 24, 25, 40, 42
			Få fler att resa med tunnelbanan för att bidra till minskad klimatpåverkan	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service. Läs mer på sid 24–26
Kund	Trafikförvaltningen SLL	Träff + enkät	Resenärernas hälsa och säkerhet samt tillgänglighet för alla resenärer	Samarbete med kommuner, trygghetsvandringar etc. Läs mer på sid 24–26
			Energianvändning inom verksamheten	Uppföljning av drivström till driften, tjänsteresor, bränsle till tjänstefordon. Läs mer på sid 30, 32
			Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	Läs mer på sid 25
			Buller och vibrationer	Inget vi har stor rådighet kring, men i samband med underhåll finns rutiner för att minimera buller
Samhälle	Landstingspolitiker	Intervju + enkät	Aktör i hållbart samhällsbyggande	Samarbeten med kommuner och kund. Läs mer på sid 4, 5, 6, 25, 42, 43
			Attraktiva resenärsmiljöer	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service. Läs mer på sid 24–26
			Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	Läs mer på sid 25
			Tillgänglighet för alla resenärer	Läs om samarbete med SL kring tillgängligheten på sid 26
			Miljöfrågor	Läs mer på sid 28–33
Ägare	Hållbarhetsansvarig på MTR Corporation Ltd	Intervju	Attraktiva resenärsmiljöer	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service. Läs mer på sid 24–26
			Ansvar för en sund, långsiktig ekonomi	Årsredovisning på sid 53–65
			Attraktiv arbetsgivare, klagomålsfunktion	Läs mer på sid 9, 10, 34–39
Medarbetare	Operativ personal från olika delar av verksamheten	Träff + enkät	Arbetsmiljöfrågor inklusive ledarskap	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap etc. Läs mer på sid 34–39
			Ansvarstagande i leverantörskedjan	Följs upp genom avtal och uppförandekod. Läs mer på sid 38
			Korruption och klagomålsfunktion	Läs mer på sid 9, 10
			Mångfald och jämställdhet	Läs mer på sid 37, 38
Omvärd/media	Twitter, pressrum, SL Kundtjänst	Twittrade om cafékväll	Synpunkter hanteras av respektive ansvarig avdelning	
Leverantörer	Ersättningsbuss	Intervju + enkät	Aktör i hållbart samhällsbyggande	Samarbeten med kommuner och kund. Läs mer på sid 4, 5, 6, 25, 42, 43
			Punktlighet och korrekt trafikinformation	Läs mer på sid 22, 24, 25
			Attraktiv arbetsgivare	Läs mer på sid 34–39
			Mänskliga rättigheter	Egen utarbetad uppförandekod och etiska regler. Läs mer på sid 9, 10, 38
Samarbetspartner	Infrastrukturleverantör, byggbranschen	Intervju + enkät	Attraktiva resenärsmiljöer	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service. Läs mer på sid 24–26
			Samarbete med ideella organisationer	Läs mer på sid 25, 39
			Aktör i hållbart samhällsbyggande	Samarbeten med kommuner och kund. Läs mer på sid 4, 5, 6, 25, 42, 43
Intresseorganisationer	Ideella organisationer	Intervju + enkät	Samhällsengagemang/samarbete med ideella organisationer	Skolinformation, trygghetsvandringar, samarbete med ideella organisationer. Läs mer på sid 25, 39
			Ansvar i leverantörskedjan	Följs upp genom avtal och uppförandekod. Läs mer på sid 38
			Suicidprevention	Arbetar aktivt med frågan. Läs mer på sid 40



**My journey in the underground is very good. It's safe and really clean. MTR keeps to the timetable better, there are more guards out there, graffiti is removed more quickly and the cleaning has improved.**

Jayaras Fernando Pulle, aged 47, a daily passenger on the Stockholm underground for the past 20 years

## BASIS FOR THE SUSTAINABILITY REPORT



### ABOUT THE REPORT

This is MTR's sixth annual Sustainability Report, which follows the international guidelines for sustainability reporting under the Global Reporting Initiative (GRI). It also constitutes our report to the UN Global Compact, Active Level. The report is both a company presentation and a report on our sustainability work, with all of its challenges and opportunities, during the period 1 January-31 December 2015. Our last Sustainability Report referred to 2014 and was published in April 2015.

MTR's Sustainability Report also includes the Annual Report for MTR Stockholm AB. The report also describes how MTR is working to reduce the negative, indirect impact that occurs at the customer and supplier levels. The aim is to show how we are working for sustainable development and managing the requirements and expectations of the world at large.

For the second year, our reporting takes place in accordance with the GRI's fourth version of the guidelines, G4, Core Level. The contents of the report are based on – with regard to significant areas, aspects and GRI indicators – the result of the 2014 materiality analysis. Read more about this analysis below.

This Sustainability Report has not been externally audited, but we do plan to have this done in future. We consider that an external audit provides quality assurance of the data presented and increases the credibility of the report. As one element of quality-assuring data, during the year we deployed a new IT system in which our KPIs are systematically entered. This system is connected to the business's other systems.

### MATERIALITY ANALYSIS

In autumn 2014 MTR conducted a materiality analysis in order to identify in a systematic way which significant sustainability-related issues we should work with and report on. This is how it took place:

1. An internal group meeting raised a large number of issues that might be significant based on actual impact, business strategy, industry-specific issues and guidelines for GRI G4.
2. Dialogues took place with MTR's most important stakeholders via questionnaires and various adapted methods of dialogue in order to find out which sustainability-related issues they wanted to receive information about.
3. On the basis of this supporting data, MTR's management group identified the 19 most significant sustainability-related issues based on actual, economic, social and environmental impact, business strategy and the relevance of the sustainability-related issues for stakeholders' decisions.

We chose to bring together these 19 sustainability-related issues in four areas, where MTR contributes above all to sustainable development:



1. Make efficient travel possible



2. Contribute to reduce environmental and climate impact



3. Creating platforms for diversity



4. Developing and connecting communities

These 19 sustainability-related issues also include the UN Global Compact's ten principles in the areas of human rights, labour law, environment and anti-corruption.

### STAKEHOLDER DIALOGUE

In the 2015 report we have assumed that the results from the previous year's stakeholder dialogues still apply. During the year we chose to focus solely on customer satisfaction among passengers. On the morning of 21 January 2016 we caught up with a few passengers who were passing through the stations at Norsborg, T-Centralen and Solna centrum in order to find out how they perceive their underground journeys at present and whether they have noticed any difference compared with six years ago – when MTR took

# ÅRET I SIFFROR THE YEAR IN NUMBERS

## Medarbetare Employees

MTR Stockholm	2013	2014	2015
<b>Antal anställda</b> Number of employees			
Tjänstemän Office staff	343	357	378
Operativ personal Operations staff	2 320	2 301	2 340
Totala antalet anställda Tot number of employees	2 663	2 658	2 718
Medelantalet anställda (FTE) Full time equivalent	1 944	1 959	1 952
<b>Könsfördelning</b> Gender breakdown			
Män, % Men, %	70,1	70,0	70,3
Kvinnor, % Women, %	29,9	30,0	29,7
<b>Heltidsanställda</b> Full time employees			
Män, % Men, %	72,9	72,4	75,5
Kvinnor, % Women, %	27,1	27,6	24,5
<b>Åldersfördelning</b> Age breakdown			
Anställda < 30 år, % Employees < 30 years, %	21,5	20,2	20,9
Anställda 31–40 år, % Employees 31–40 years, %	21,8	22,2	22,3
Anställda 41–50 år, % Employees 41–50 years, %	22,7	22,5	22,2
Anställda 51–55 år, % Employees 51–55 years, %	12,3	12,6	12,1
Anställda 56–60 år, % Employees 56–60 years, %	12,7	12,8	13,2
Anställda > 60 år, % Employees > 60 years, %	9,1	9,8	9,3
Medelålder Average age	43,4	43,7	43,5
<b>Chefer med personalansvar</b> Managers with personnel			
Män, % Men, %	66,0	69,8	69,0
Kvinnor, % Women, %	34,0	30,2	31,0
<b>Ledningsgruppens sammansättning</b> Composition of the management group			
Män, % Men, %	78	78	78
Kvinnor, % Women, %	22	22	22
<b>Styrelsens sammansättning</b> Composition of the board of Directors			
Män, % Men, %	100	100	100
Kvinnor, % Women, %	0	0	0
<b>Utbildningstimmar</b> Training hours			
Totalt Total	79 979	82 858	65 022
Antal timmar per anställd Number of hours per employee	30	31	24
Utbildning för underleverantörer Training of sub-contractors	2 663	3 123	280
<b>Sjukfrånvaro</b> Sick leave			
Tjänstemän, % Office staff, %	3,2	2,7	3,3
Operativ personal, % Operations staff, %	6,3	6,0	6,3
<b>Övertid</b> Overtime			
Tjänstemän, % Office staff, %	2,1	1,7	1,4
Operativ personal, % Operations staff, %	1,6	2,0	2,3
<b>Antalet nyanställningar vid årets slut</b> Number of recruitments by the end of the year			
Män Men	148	165	195
Kvinnor Women	89	73	105
HK Head office	19	14	27
Station Station	142	138	202
Trafik Traffic	76	86	71
<b>Personalomsättning, %</b> Employee turnover, %	3,6	2,5	2,5

TBT	2013	2014	2015
<b>Antal anställda</b> Number of employees			
Tjänstemän Office staff	95	98	99
Operativ personal Operations staff	292	311	287
Totala antalet anställda Tot number of employees	387	409	386
Medelantalet anställda (FTE) Full time equivalent	387	390	386
<b>Könsfördelning</b> Gender breakdown			
Män, % Men, %	94,6	94,4	92,2
Kvinnor, % Women, %	5,4	5,6	7,8
<b>Heltidsanställda</b> Full time employees			
Män, % Men, %	94,6	93,5	92,1
Kvinnor, % Women, %	5,4	6,4	7,9
<b>Åldersfördelning</b> Age breakdown			
Anställda < 30 år, % Employees < 30 years, %	15,8	21,0	16,8
Anställda 31–40 år, % Employees 31–40 years, %	13,4	13,0	14,0
Anställda 41–50 år, % Employees 41–50 years, %	23,5	20,0	18,1
Anställda 51–55 år, % Employees 51–55 years, %	18,9	17,0	16,3
Anställda 56–60 år, % Employees 56–60 years, %	19,1	18,0	19,4
Anställda > 60 år, % Employees > 60 years, %	9,3	11,0	15,3
Medelålder Average age	46,0	46,0	47,1
<b>Chefer med personalansvar</b> Managers with personnel			
Män, % Men, %	91,3	89,0	82,0
Kvinnor, % Women, %	8,7	10,0	18,0
<b>Ledningsgruppens sammansättning</b> Composition of the management group			
Män, % Men, %	100	86	75
Kvinnor, % Women, %	0	14	25
<b>Styrelsens sammansättning</b> Composition of the board of Directors			
Män, % Men, %	83	83	66
Kvinnor, % Women, %	17	17	33
<b>Utbildningstimmar</b> Training hours			
Totalt Total	8 528 <sup>1</sup>	9 200 <sup>1</sup>	6 866
Antal timmar per anställd Number of hours per employee	22,0	22,5	17,8
<b>Sjukfrånvaro</b> Sick leave			
Tjänstemän, % Office staff, %	2,4	2,5	4,4
Operativ personal, % Operations staff, %	6,0	4,9	6,6
<b>Övertid</b> Overtime			
Tjänstemän, % Office staff, %	3,8	3,6	3,3
Operativ personal, % Operations staff, %	3,6	3,1	3,5
<b>Antalet nyanställningar vid årets slut</b> Number of recruitments by the end of the year	15	17	31
<b>Personalomsättning, %</b> Employee turnover, %	1,6	2,1 <sup>2</sup>	2,4
<b>MTR Stockholm + TBT</b>			
<b>Arbetskadorna</b> Work related injuries			
LTIFR Antal arbetskadorna som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar Number of injuries causing absence per 100 000 work hours	0,39	0,46	0,32
Antal skador per arbetad timme Number of injuries per hour worked	0,000015	0,000023	0,000019



## Miljö Environment

MTR Stockholm + TBT	2013	2014	2015
<b>Fordonskilometer<sup>3</sup>, miljoner km</b> Vehicle-kilometers, million km			
C20-tåg C20-train	32,90	33,27	34,34
CX-tåg CX-train	11,44	11,61	11,02
<b>Totalt Total</b>	<b>44,34</b>	<b>44,88</b>	<b>45,36</b>
<b>Energianvändning, miljoner kWh</b> Energy consumption, million kWh			
Tågtrafik Rail traffic	181,1	182,3	188,1
<b>Utsläpp kväveoxider, kg</b> Nitrogen oxide emissions, kg			
Tågtrafik Rail traffic	18,1	18,2	18,8
<b>Utsläpp växthusgaser, kg</b> Greenhouse gas emissions, kg			
Tågtrafik <sup>4</sup> Rail traffic	4 347	4 375	4 516
Ersättningstrafik <sup>4</sup> Replacement traffic	26 560	29 519	25 635
Tjänstefordon Company vehicles	121 678	177 000	148 931
Tjänsteresor (tåg, flyg) Business travel (train, air)	56 981	65 179	81 038
Tjänsteresor (taxi) <sup>4</sup> Business travel by (taxi)	295	324	292
Budbilar <sup>5</sup> Delivery vehicles	5 886	4 464	4 648
<b>Totalt Total</b>	<b>215 747</b>	<b>280 861</b>	<b>265 060</b>
<b>Avfall<sup>6</sup>, kg</b> Waste, kg			
Blandat metallskrot Mixed metallic waste	178 630	277 881	365 415
Farligt avfall Hazardous waste	241 592	338 416	282 358
Brännbart avfall Combustible waste	162 362	143 521	162 185
Sorterat avfall Sortable waste	28 650	37 917	19 310
Kontorspapper Office paper	7 108	7 660	9 254

MTR Stockholm + TBT	2013	2014	2015
Glas Glass	32 320	0	6 220
Grovsopor Bulky waste	7 392	5 643	5 525
Wellpapper Cardboard	5 540	5 392	5 122
Tidningar Newspapers	19 220	11 800	4 700
Trä Wood	15 680	8 640	3 720
Förpackningar Packaging	2 983	2 440	1 291
Övrigt Others	7 899	490	590
<b>Totalt Total</b>	<b>709 376</b>	<b>839 800</b>	<b>865 690</b>
<b>Farligt avfall (specificerat), kg</b> Hazardous waste (specified), kg			
Vattenbaserad tvättvätska Aqueous liquids	67 220	177 690	143 120
Oljehaltigt avfall Oily waste	74 380	72 100	47 400
Slam från oljeavskiljare och rengöring Sludge from separators and cleaning sludge	22 520	15 920	40 780
Elektronik avfall Electronic waste	7 343	11 232	8 856
Kontaminerat fast avfall Contaminated solid waste	7 450	6 604	7 951
Färg, lack, lim Paints, varnishes, adhesives	11 742	12 795	7 337
Sand Sand	9 500	10 500	6 000
Olja, fett Oil, grease	35 554	19 922	4 824
Batterier Batteries	2 635	2 116	1 539
Kemikalier Chemicals	76	762	713
Lysrör, lampor Fluoroscents, lightbulbs	448	358	381
Övrigt farligt avfall Others hazardous waste	2 724	8 417	13 457
<b>Total Total</b>	<b>241 592</b>	<b>338 416</b>	<b>282 358</b>

## Ekonomi Economics

MTR Stockholm	MSEK	MSEK	MSEK
	2013	2014	2015
Intäkter från SL Revenue from SL	2 686,1	2 765,7	2 825,5
Övriga intäkter Other revenue	104,9	158,4	107,9
<b>Skapat ekonomiskt värde</b> Financial value-added	<b>2 791,0</b>	<b>2 924,1</b>	<b>2 933,4</b>
Driftskostnader Operating costs	-1 345,6	-1 403,8	-1 379,5
Övriga externa kostnader Other external costs	-304,5	-282,4	-320,1
Personalkostnader Staff costs	-1 048,4	-1 125,7	-1 104,6
Avskrivningar Depreciation	-23,7	-21,8	-19,4
Övriga rörelsekostnader Other operating expenses	-5,7	-0,2	0,0
Kapitalintäkter/kostnader, netto Capital income/expenditure, net	2,8	0,9	1,1
Bokslutsdispositioner Appropriations	-	-48,6	-148,4
Utdelning till ägare Dividends to shareholders	-	-	-
Skatt Tax	-14,4	-11,1	7,4
<b>Fördelat ekonomiskt värde</b> Distributed value-added	<b>-2 739,5</b>	<b>-2 892,8</b>	<b>-2 963,5</b>
<b>Ekonomiskt värde kvar i företaget</b> Value-added retained in the company	<b>51,5</b>	<b>31,3</b>	<b>-30,1</b>
<b>Resultat före finansnetto</b> Earnings before interest	<b>48,7</b>	<b>30,4</b>	<b>-31,2</b>

<sup>1</sup> Felrapporterat 2013 och 2014. Justerat i denna redovisning.

<sup>2</sup> Felrapporterat 2014. Justerat i denna redovisning.

<sup>3</sup> Fordonskilometer: Tunnelstågdriften inklusive till och från depå.

<sup>4</sup> Avser endast MTR Stockholm.

<sup>5</sup> Avser endast TBT.

<sup>6</sup> Avfall: Materialsorterade fraktioner går till materialåtervinning (blandskrot, glas, wellpapp, förpackningar etc) eller förbränning (blandspån, trä etc). Blandade fraktioner går till förbränning/energiutvinning. Farligt avfall tas omhand enligt lagkrav av entreprenör.

<sup>7</sup> Felrapporterat 2014. Justerat i denna redovisning.

TBT	MSEK	MSEK	MSEK
	2013	2014	2015
Intäkter från MTR Stockholm för underhåll Revenue from MTR Stockholm for maintenance	601,5	620,7	619,5
Övriga intäkter Other revenue	6,2	6,9	7,4
<b>Skapat ekonomiskt värde</b> Financial value-added	<b>607,7</b>	<b>627,6</b>	<b>626,9</b>
Råvaror, förnödenheter och materialkostnader Raw materials and supplies	-189,5	-212,7	-177,6
Övriga externa kostnader (entreprenad, anläggning, viten etc) Other external costs (contract costs, equipment, penalties etc)	-149,5	-163,6	-169,4
Personalkostnader Staff costs	-223,6	-230,4	-237,1
Avskrivningar Depreciation	-7,4	-8,6	-7,2
Övriga rörelsekostnader Other operating expenses	-	-	-0,8
Kapitalintäkter/kostnader, netto Capital income/expenditure, net	-1,8	-1,5	-0,9
Bokslutsdispositioner Appropriations	9,6	-	-
Utdelning till ägare Dividends to shareholders	-	-	-
Skatt Tax	-10,3	-2,6	-7,2
<b>Fördelat ekonomiskt värde</b> Distributed value-added	<b>-572,5</b>	<b>-619,5<sup>7</sup></b>	<b>-600,2</b>
<b>Ekonomiskt värde kvar i företaget</b> Value-added retained in the company	<b>35,2</b>	<b>8,1<sup>7</sup></b>	<b>26,7</b>
<b>Resultat före finansnetto</b> Earnings before interest	<b>37,0</b>	<b>9,6</b>	<b>27,6</b>

# GRI-INDEX GRIINDEX

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

STANDARDUPPLYSNINGAR		SIDA	KOMMENTAR	GLOBAL COMPACT
<b>Strategi och analys</b>				
G4-1	Uttalande från vd	4–6		Vds uttalande om Global Compact
<b>Organisationsprofil</b>				
G4-3	Organisationens namn	2, 9, 53		
G4-4	Viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	2, 9, 10, 12	För MTR:s del är det framför allt tjänster.	
G4-5	Lokalisering av organisationens huvudkontor	53, 80		
G4-6	Länder där organisationen är verksam	9	Verksamhet endast i Sverige.	
G4-7	Ägarstruktur och företagsform	10, 11, 53		
G4-8	Marknader där organisationen är verksam	12		
G4-9	Organisationens storlek	10, 11, 48, 53–65		
G4-10	Total personalstyrka uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	37, 48	Region inte relevant.	Princip 6
G4-11	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	36	100 %	Princip 3
G4-12	Organisationens leverantörskedja	9	Beskrivningen kan utvecklas.	
G4-13	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden		Inga väsentliga förändringar.	
G4-14	Om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	14		
G4-15	Externa regelverk, standarder, principer som organisationen omfattas av/stödjer	10		
G4-16	Medlemskap i organisationer och sammanslutningar	10		
<b>Väsentliga aspekter och avgränsningar</b>				
G4-17	Enheter som ingår i organisationens finansiella redovisning	44		
G4-18	Processen för att definiera redovisningens innehåll och aspektavgränsningar	44–46		
G4-19	Samtliga identifierade väsentliga aspekter	44		
G4-20	Varje väsentlig aspekts avgränsning inom organisationen	51–52		
G4-21	Varje väsentlig aspekts avgränsning utanför organisationen	51–52		
G4-22	Effekten av och orsaken till omräkning av data/information	49		
G4-23	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod		Inga väsentliga förändringar.	
<b>Intressentengagemang</b>				
G4-24	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	13		
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	13		
G4-26	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	13, 46		
G4-27	Viktiga frågor som lyfts via kommunikation med intressenter	46		
<b>Redovisningsprofil</b>				
G4-28	Redovisningsperiod	44		
G4-29	Senaste redovisningen	44		
G4-30	Redovisningscykel	44	Årlig.	
G4-31	Kontaktperson för redovisningen	79		
G4-32	GRI-index och referens till externt bestyrkande	50–52	Redovisning inte externt granskad.	
G4-33	Policy och rutiner för extern granskning	44		
<b>Styrning</b>				
G4-34	Organisationens bolagsstyrning	13–14		
<b>Etik och integritet</b>				
G4-56	Organisationens värderingar, principer, standarder och normer	9–10		Princip 10

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR	DMA OCH INDIKATORER		SIDA	KOMMENTAR	GLOBAL COMPACT
<b>Ekonomi</b>					
 Lönsamhet och tillväxt	G4-DMA	Ekonomiskt resultat	40, 42		Princip 7
	G4-EC1	Direkt ekonomiskt värde och fördelning	49		
 Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt	G4-DMA	Indirekt ekonomisk påverkan	40, 42, 43		
	G4-EC7	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster	42, 43	MTR har inget formellt ansvar för utbyggnaden av tunnelbanan. SL äger dagens infrastruktur och stationsmiljö.	
	G4-EC8	Betydande indirekt ekonomisk påverkan, inklusive omfattning av effekterna	22, 42, 43		
<b>Miljö</b>					
 Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	28		
	Eget nyckeltal	Antal påstigande i tunnelbanan	28		
 Energianvändning	G4-DMA	Energi	28, 30	SL köper in all energi till driften av tågen. MTR kan inte påverka.	Princip 7, 8, 9
	G4-EN3	Direkt energianvändning	49	Redovisas i kWh.	Princip 7, 8
	G4-EN5	Energiintensitet	28	Redovisas i kWh/fordonskm.	Princip 8
 Klimatpåverkande utsläpp	G4-DMA	Utsläpp	28, 30, 32		Princip 7
	G4-EN15	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	49	Från tjänstefordon.	Princip 7, 8
	G4-EN17	Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	49	Från tjänsteresor (tåg, flyg, taxi) och budbilar.	Princip 7, 8
 Kemikaliehantering	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	28, 32, 33	Städning av vagnar sker på depå av underleverantör till MTR. MTR grovstädar vid ändstation. SL äger reningsanläggningarna på depåer/ verkstad.	Princip 7, 8, 9
	Eget nyckeltal	Antal anmärkningar vid provtagningar	28		
 Hållbarhetskrav i leverantörskedjan (miljö)	G4-DMA	Leverantörsutvärderingar med avseende på miljö	34, 38	Uppförandekod för leverantörer.	Princip 7, 8, 9
	EN-32	Procent nya leverantörer som utvärderats efter miljökriterier	34, 38	Egenbedömningsenkät framtagen.	Princip 7, 8, 9
<b>Social – Anställningsförhållanden och arbetsvillkor</b>					
 Arbetsmiljö och hälsa	G4-DMA	Anställdas hälsa och säkerhet	34, 36		
	G4-LA6	Typ av skada och graden av skada, sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region och kön	48	Sjukfrånvaro och arbetsskador redovisas.	
	G4-LA8	Hälsa och säkerhet som omfattas av formella överenskommelser med fackföreningar	34, 36		
 Nöjda medarbetare	G4-DMA	Anställning	34, 36, 37		Princip 3
	G4-LA1	Totalt antal och andel nyanställningar samt personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	48	Personalomsättning per åldersgrupp och kön redovisas inte. Region inte relevant.	
	Eget nyckeltal	Nöjd medarbetarindex	17, 34	Sammanvägning av resultat från medarbetarundersökning.	
 Mångfald och jämställdhet	G4-DMA	Mångfald och jämställdhet	34, 37, 38		Princip 6
	G4-LA12	Styrelsesammansättning samt uppdelning av anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgruppstillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	48	Endast efter kön.	Princip 6

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR	DMA OCH INDIKATORER		SIDA	KOMMENTAR	GLOBAL COMPACT
 Hållbarhetskrav i leverantörskedjan (arbetsrätt)	G4-DMA	Leverantörsbedömning med avseende arbetsrätt	34, 38		Princip 3, 4, 5, 6
	G4-LA14	Procent leverantörer som utvärderats efter kriterier för arbetsrätt	34, 38	Egenbedömningsenkät framtagen.	Princip 3, 4, 5, 6
 Utbildning och kompetensutveckling	G4-DMA	Träning och utbildning	34, 38, 39		Princip 6
	G4-LA9	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd fördelat på kön och personalkategori	48	Inte fördelat på kön och personalkategori.	
	G4-LA11	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och karriärutveckling, efter kön och efter personalkategori	38	Samtliga medarbetare får regelbundna utvärderingar/ utvecklingssamtal.	Princip 6
<b>Social – Mänskliga rättigheter</b>					
 Motverka diskriminering	G4-DMA	Ingen diskriminering	34, 37		Princip 1, 2, 6
	G4-HR3	Totalt antal fall av diskriminering och vidtagna korrigerande åtgärder	37		Princip 6
 Hållbarhetskrav i leverantörskedjan (mänskliga rättigheter)	G4-DMA	Leverantörsutvärderingar med avseende på mänskliga rättigheter	34, 38		Princip 1, 2
	G4-HR10	Procent nya leverantörer som utvärderats efter kriterier för mänskliga rättigheter	34, 38	Egenbedömningsenkät framtagen.	Princip 1, 2
<b>Social – Produktansvar</b>					
 Punktlighet och tågtillgånglighet	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	22, 24		
	Eget nyckeltal	Punktlighet	17, 22		
	Eget nyckeltal	Tågtillgånglighet	17, 22		
 Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	22, 24, 25	MTR ansvarar för klottersanering, städning, kortterminaler och felrapportering. SL ansvarar för resten.	Princip 1
	Eget nyckeltal	Andel resenärer nöjda med städning av vagnar	22		
	Eget nyckeltal	Andel resenärer nöjda med städning av stationer	22		
 Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	22, 25	MTR starkt beroende av SL i denna fråga, jobbar för sam syn.	
	Eget nyckeltal	Andel resenärer som är nöjda med trafikinformationen	22		
 Ansvar för egendom som vi använder	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	22, 25, 26		
	Eget nyckeltal	Körsträcka mellan stoppande fel	22		
	Eget nyckeltal	Körsträcka mellan fordonsfel som ledde till produktionsbortfall	22		
 Resultat från kundundersökningar	G4-DMA	Märkning av produkter och tjänster	22, 26		
	G4-PR5	Resultat från undersökningar som mäter kundnöjdhet	17, 22, 24, 25		
 Tillgänglighet för alla resenärer	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	22, 26	SL ansvarar för fysisk tillgänglighet. MTR ansvarar för bemötande och ska föreslå synpunkter som kan öka funktionalitet.	Princip 1, 2
	Eget nyckeltal	Inställelse för ledsagning	22		Princip 1, 2
 Resenärernas hälsa och säkerhet	G4-DMA	Hälsa och säkerhet för kunden	40, 42	SL äger trygghetskameror och biljettsystem. Arbetet med resenärernas hälsa är under utveckling.	Princip 1, 2
	G4-PR1	Andel betydande produkt- och tjänstekategorier för vilka hälso- och säkerhetspåverkan bedöms förbättringar	40, 42		
	Eget nyckeltal	Totalt skadade och omkomna i tunnelbanetrafiken	17, 40, 42		

# Förvaltningsberättelse

Styrelse och vd för MTR Stockholm AB, 556762-7152, med säte i Stockholm, får härmed avge årsredovisning för räkenskapsåret 2015.

## Ägarförhållanden

MTR Stockholm AB är ett helägt dotterbolag till MTR Nordic AB, organisationsnummer 556888-7656, med säte i Stockholm, som ägs av MTR Corporation (UK) Ltd med säte i London. MTR Corporation (UK) ingår i koncernen MTR Corporation Ltd som har sitt säte i Hongkong.

## Allmänt om verksamheten

### VERKSAMHET OCH ORGANISATION

MTR Stockholms verksamhet består av att driva och planera tunnelbanan i Stockholm, inklusive underhåll av tunneltåg. Varje dygn, hela året runt bidrar cirka 3 000 medarbetare till att hålla igång flödet i tunnelbanan med 100 stationer och cirka 500 vagnar.

Tillsammans med Mantena A/S är MTR Stockholm delägare av Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT), organisationsnummer 556762-7160, med säte i Stockholm. MTR Stockholm och Mantena A/S äger 50 procent vardera. TBT bedriver fordonsunderhåll för spårbunden trafik i Stockholm och främst för tunnelbanan.

### VÅR UPPTAGSGIVARE OCH KUND

MTR Stockholm har ett 14 år långt uppdragsavtal fram till 2023 med AB Storstockholms Lokaltrafik, vilket säkerställer att bolaget kan ha en långsiktig syn på verksamheten som bedrivs.

## Utveckling av företagets verksamhet, resultat och ställning

Kkr	2015-12-31	2014-12-31	2013-12-31	2012-12-31	2011-12-31
Nettoomsättning	2 825 526,0	2 765 710,0	2 686 675,0	2 604 717,0	2 515 272,0
Rörelseresultat	109 775,0	90 075,0	63 099,0	16 500,0	25 051,0
Rörelsemarginal %	3,9	3,3	2,3	0,6	1,0
Soliditet %	23,1	28,9	29,1	13,5	13,8

Resultatförbättringen jämfört med år 2014 är främst kopplad till en bättre planering som både ger ökad kvalitet och förutsägbara kostnader.

## Kvalitets- och miljöarbete

MTR Stockholm har stort fokus på kvalitets- och miljöfrågorna. Kvalitets- och miljöarbetet stärks ytterligare av ISO-certifiering och med att följa upp verksamheten enligt EFQM-modellen. Bolaget bedriver, enligt miljöbalken, ingen tillstånds- eller anmälningspliktig verksamhet.

## Väsentliga händelser under räkenskapsåret samt efter räkenskapsårets utgång

Under året fick MTR Stockholm det positiva beskedet om en förlängning av kontraktet till och med 1 november 2023.

Antalet påstigande fortsatte att öka inom tunnelbanan – från 330 miljoner påstigningar 2014 till 338 miljoner 2015. Trots det ökande antalet resenärer kunde MTR Stockholm återlämna 20 stycken CX-vagnar till SL och samtidigt leverera både en ökad punktlighet och kundnöjdhet. Punktligheten höjdes till 97,7 procent jämfört med 96,1 procent 2014.

Den upplevda kundnöjdheten hos resenärerna höjdes till 80 procent jämfört med 78 procent 2014. Under 2015 erhöles för första gången under kontraktstiden full bonus för städning.

MTR Stockholm AB förvärvade den 15 februari 2016 resterande 50 procent av aktierna i Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) av Mantena A/S och äger efter förvärvet 100 procent av aktierna i TBT. Affären har godkänts av Konkursverket.

## Förväntad framtida utveckling samt väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer

### FRAMTIDSUTSIKTER

Förberedelsearbetet inför uppgraderingen av Röda linjen intensifierades under året. Uppgradering innebär nytt signalsystem, nya tunnel-tåg och ny depå. Projektet leds av Trafikförvaltningen och MTR deltar i projektet med specialistkunskap. Tempot i projektet ökar i takt med att leveransdatumet närmar sig. Utmaningen för MTR är att hålla den ordinarie trafiken störningsfri under implementeringen.

Stockholms läns invånarantal fortsätter att växa enligt alla samhällsprognoser i en takt ungefär åtta gånger snabbare än övriga EU. Detta ställer stora krav på en väl fungerande kollektivtrafik i allmänhet och på tunnelbanan i synnerhet, då tunnelbanan är det trafikslag som flest resenärer väljer.

### Medarbetarna

MTR Stockholms värderingar ska vara vägledande i arbetet med såväl fackliga relationer som medarbetarna i den dagliga verksamheten. Diskriminering inom bolaget motverkas och frågorna lyfts regelbundet i medarbetarundersökning och utvecklingssamtal. Ett systematiskt friskvårdsarbete med bland annat tydliga rutiner för rehabilitering, friskvårdsbidrag och ett hälsofrämjande ledarskap hjälper oss mot målet om friska medarbetare.

Ett coachande ledarskap med synliga ledare ute i verksamheten har förbättrat medarbetarnöjdheten inom samtliga delar av bolaget från indexvärdet 86 under 2014 till 92 under 2015. Svarsfrekvensen ökade också bland medarbetarna under året till 84 procent jämfört med 80 procent 2014.

### Forskning och utveckling

Bolaget bedriver inga väsentliga forsknings- och utvecklingsprojekt.

### Användning av finansiella instrument

Bolaget utnyttjar inte finansiella instrument för riskhantering.

### Förslag till disposition av företagets vinst

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel, kronor 76 682 259, disponeras enligt följande:

	<i>Belopp i kr</i>
Balanserat resultat	106 808 799
Årets resultat	-30 126 540
<b>Summa</b>	<b>76 682 259</b>

Vad beträffar bolagets resultat och ställning i övrigt, hänvisas till efterföljande resultat- och balansräkningar med tillhörande noter.

## Resultaträkning

Belopp i kkr	Not	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Nettoomsättning		2 825 526	2 765 710
Övriga rörelseintäkter	1	107 881	158 399
Rörelseintäkter		2 933 407	2 924 109
<b>RÖRELSENS KOSTNADER</b>			
Driftskostnader	2	-1 379 528	-1 403 832
Övriga externa kostnader	3	-320 135	-282 440
Personalkostnader	4	-1 104 604	-1 125 728
Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-19 365	-21 831
Övriga rörelsekostnader		-	-203
Rörelseresultat		109 775	90 075
<b>RESULTAT FRÅN FINANSIELLA POSTER</b>			
Ränteintäkter och liknande resultatposter	5	1 332	1 049
Räntekostnader och liknande resultatposter	6	-182	-111
Resultat efter finansiella poster		110 925	91 013
Bokslutsdispositioner	7	-148 442	-48 635
Resultat före skatt		-37 517	42 378
Skatt på årets resultat	8	7 390	-11 060
<b>Årets resultat</b>		<b>-30 127</b>	<b>31 318</b>

## Balansräkning

Belopp i kkr	Not	2015-12-31	2014-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<i>Anläggningstillgångar</i>			
Immateriella anläggningstillgångar			
Dataprogram	9	16 618	18 911
Koncessioner och liknande rättigheter	10	5 068	7 833
Balanserade utgifter för utvecklingsarbeten	11	7 089	10 634
		28 775	37 378
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Maskiner och andra tekniska anläggningar	12	15 294	16 456
Inventarier, verktyg och installationer	13	13 311	7 393
Förbättringsutgifter på annans fastighet	14	2 794	4 303
		31 399	28 152
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andelar i intresseföretag	15	15 000	15 000
Fordringar hos intresseföretag	16	-	10 000
Andra långfristiga värdepappersinnehav		21	-
Uppskjuten skattefordran	17	27 365	19 975
		42 386	44 996
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<b>102 560</b>	<b>110 526</b>
<b>OMSÄTTNINGSTILLGÅNGAR</b>			
<i>Varulager</i>			
Varulager	18	2 298	2 939
		2 298	2 939
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		5 655	7 596
Fordringar hos koncernföretag		129 423	34 314
Skattefordringar		24 458	-
Övriga fordringar		60 732	56 852
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	19	143 803	134 182
		364 071	232 944
Kassa och bank		56 655	177 117
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<b>423 024</b>	<b>413 000</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>525 584</b>	<b>523 526</b>



## Balansräkning

Belopp i kkr	Not	2015-12-31	2014-12-31
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<i>Eget kapital</i>			
Bundet eget kapital	20		
Aktiekapital (40 000 000 aktier)		40 000	40 000
		40 000	40 000
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		106 809	75 491
Årets resultat		-30 127	31 318
		76 682	106 809
<b>Summa eget kapital</b>		<b>116 682</b>	<b>146 809</b>
<i>Obeskattade reserver</i>			
Periodiseringsfonder	21	5 987	5 987
			5 987
<i>Avsättningar</i>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	22	17 141	28 293
		17 141	28 293
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Leverantörsskulder		49 627	55 655
Skulder till koncernföretag		104 352	14 082
Skulder till intresseföretag		6 812	7 027
Skatteskulder		436	20 632
Övriga skulder		42 910	35 893
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	23	181 637	209 148
		385 774	342 437
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>525 584</b>	<b>523 526</b>

## Ställda säkerheter och ansvarsförbindelser

	2015-12-31	2014-12-31
<b>STÄLLDA SÄKERHETER</b>		
Ställda säkerheter för egna skulder och avsättningar	Inga	Inga
<b>Summa</b>	-	-
<b>ANSVARSFÖRBINDELSER</b>		
Ansvarsförbindelser	Inga	Inga
<b>Summa</b>	-	-

## Kassaflödesanalys

Belopp i kkr	Not	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
<b>DEN LÖPANDE VERKSAMHETEN</b>			
Resultat efter finansiella poster		-37 517	42 379
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet m m		8 214	38 257
Betald skatt		-29 303	80 636
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		7 390	-1 260
		-21 913	79 376
<b>KASSAFLÖDE FRÅN FÖRÄNDRINGAR I RÖRELSEKAPITAL</b>			
Ökning(-)/Minskning (+) av varulager		641	-177
Ökning(-)/Minskning (+) av rörelsefordringar		-138 518	-83 066
Ökning(+)/Minskning (-) av rörelseskulder		43 337	52 121
Kassaflöde från den löpande verksamheten		-116 453	48 254
<b>INVESTERINGSVERKSAMHETEN</b>			
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar		-4 068	-
Förvärv av materiella anläggningstillgångar		-9 941	-20 031
Lösen av finansiella tillgångar		10 000	-
Förvärv av finansiella tillgångar		-	-21
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-4 009	-20 052
<b>FINANSIERINGSVERKSAMHETEN</b>			
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		-	-
Årets kassaflöde		-120 462	28 202
Likvida medel vid årets början		177 117	148 915
<b>Likvida medel vid årets slut</b>		<b>56 655</b>	<b>177 117</b>
<b>ÖVRIGA UPPLYSNINGAR TILL KASSAFLÖDESANALYSEN</b>			
<i>Justering för poster som inte ingår i kassaflödet m m</i>			
Av- och nedskrivningar av tillgångar		19 365	24 183
Utrangering av anläggningstillgångar		-	7 941
Avsättningar avseende pensioner		-11 151	6 133
		<b>8 214</b>	<b>38 257</b>
<b>ERLAGDA OCH ERHÅLLNA RÄNTOR</b>			
Erhållen ränta		1 289	1 070
Erlagd ränta		-144	-39
<b>LIKVIDA MEDEL</b>			
<i>Följande delkomponenter ingår i likvida medel:</i>			
Kassa och bank		56 655	177 117
		<b>56 655</b>	<b>177 117</b>

I saldott för Kassa och bank ingår klientmedelskonto med 37 988 486 kr (17 946 388 kr).  
Delar av företagets kassa 76 283 648 kr ingår i en cash pool och redovisas i MTR Nordic AB.

Ovanstående poster har klassificerats som likvida medel med utgångspunkten att:

- De har en obetydlig risk för värdefluktuationer.
- De kan lätt omvandlas till kassamedel.
- De har en löptid om högst 3 månader från anskaffningstidpunkten.

## Redovisningsprinciper och bokslutskommentater

Belopp i kkr om inget annat anges.

### ALLMÄNNA REDOVISNINGSPRINCIPER

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd BFNAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3).

Redovisningsprinciperna är oförändrade från föregående period.

### VÄRDERINGSPRINCIPER M M

Tillgångar, avsättningar och skulder har värderats till anskaffningsvärden om inget annat anges nedan.

### INTÄKTER

Det inflöde av ekonomiska fördelar som företaget erhållit eller kommer att erhålla för egen räkning redovisas som intäkt. Intäkter värderas till verkliga värdet av det som erhållits eller kommer att erhållas, med avdrag för rabatter.

Uppdragsinkomster och uppdragsutgifter för uppdrag till fast pris redovisas i takt med att tjänsterna levereras.

### OPERATIONELL LEASING

Företaget redovisar samtliga leasingavtal som operationella leasingavtal.

Leasingavgifterna enligt operationella leasingavtal, inklusive förhöjd forstagångshyra men exklusive utgifter för tjänster som försäkring och underhåll, redovisas som kostnad linjärt över leasingperioden.

### KONCERNBIDRAG OCH AKTIEÄGARTILLSKOTT

Koncernbidrag som erhållits/lämnats redovisas som en bokslutsdisposition i resultaträkningen. Det erhållna/lämnade koncernbidraget har påverkat företagets aktuella skatt.

Aktieägartillskott som lämnas utan att emitterade aktier eller andra egetkapitalinstrument erhållits i utbyte, redovisas i balansräkningen som en ökning av andelens redovisade värde.

### SKATT

Skatt på årets resultat i resultaträkningen består av aktuell skatt och uppskjuten skatt. Aktuell skatt är inkomstskatt för innevarande räkenskapsår som avser årets skattepliktiga resultat och den del av tidigare räkenskapsårs inkomstskatt som ännu inte har redovisats. Uppskjuten skatt är inkomstskatt för skattepliktigt resultat avseende framtida räkenskapsår till följd av tidigare transaktioner eller händelser.

Uppskjuten skatteskuld redovisas för alla skattepliktiga temporära skillnader. Uppskjuten skattefordran redovisas för avdragsgilla temporära skillnader och för möjligheten att i framtiden använda skattemässiga underskottsavdrag. Värderingen baseras på hur det redovisade värdet för motsvarande tillgång eller skuld förväntas återvinnas respektive regleras. Beloppen baseras på de skattesatser och skatteregler som är beslutade före balansdagen och har inte nuvärdeberäknats.

Uppskjutna skattefordringar har värderats till högst det belopp som sannolikt kommer att återvinnas baserat på innevarande och framtida skattepliktiga resultat. Värderingen omprövas varje balansdag.

### IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Immateriella tillgångar som förvärvats av bolaget är redovisade till anskaffningsvärde minus ackumulerade avskrivningar och nedskrivningar. Avskrivningstiden avser spegla den ekonomiska livslängden.

För internt utarbetade immateriella anläggningstillgångar tillämpar företaget den så kallade aktiveringsmetoden. Modellen innebär att samtliga utgifter som uppfyller kriterierna i BFNAR 2012:1, aktiveras som immateriella anläggningstillgångar och skrivs av under tillgångens beräknade nyttjandeperiod.

Tillkommande utgifter för en immateriell tillgång läggs till anskaffningsvärdet endast om de ökar de framtida ekonomiska fördelarna som överstiger den ursprungliga bedömningen och utgifterna kan beräknas på ett tillförlitligt sätt. Alla andra utgifter kostnadsförs när de uppkommer.

Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod. Avskrivningen redovisas som kostnad i resultaträkningen.

### IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

	ÅR
<i>Internt utarbetade immateriella tillgångar</i>	
Balanserade utgifter för utveckling och liknande arbeten	8
<i>Förvärvade immateriella tillgångar</i>	
Koncessioner och liknande rättigheter	8
Dataprogram	8

### MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar och nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår förutom inköpspriset även utgifter som är direkt hänförliga till förvärvet.

Materiella anläggningstillgångar delas upp på komponenter när de är av betydande värde och komponenterna har väsentlig olika nyttjandeperioder.

Tillkommande utgifter som uppfyller tillgångskriteriet räknas in i tillgångens värde. Utgifter för löpande underhåll och reparationer redovisas som kostnader när de uppkommer.

Avskrivning sker linjärt över tillgångens nyttjandeperiod. Avskrivningen redovisas som kostnad i resultaträkningen.

### MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

	ÅR
Maskiner och andra tekniska anläggningar	3–5
Inventarier, verktyg och installationer	3–5
Förbättringsutgifter på annans fastighet	5

### NEDSKRIVNINGAR – ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Vid varje balansdag bedöms om det finns någon indikation på att en tillgångs värde är lägre än dess redovisade värde. Om en sådan indikation finns, beräknas tillgångens återvinningsvärde.

Återvinningsvärdet är det högsta av verkligt värde med avdrag för försäljningskostnader och nyttjandevärde. Vid beräkning av nyttjandevärdet beräknas nuvärdet av de framtida kassaflöden

som tillgången väntas ge upphov till i den löpande verksamheten samt när den avyttras eller utranteras. Den diskonteringsränta som används är före skatt och återspeglar marknadsmässiga bedömningar av pengars tidsvärde och de risker som avser tillgången. En tidigare nedskrivning återförs endast om de skäl som låg till grund för beräkningen av återvinningsvärdet vid den senaste nedskrivningen har förändrats.

#### **FINANSIELLA TILLGÅNGAR OCH SKULDER**

*Redovisning i och borttagande från balansräkningen*

En finansiell tillgång eller finansiell skuld tas upp i balansräkningen när företaget blir part i instrumentets avtalsmässiga villkor. En finansiell tillgång tas bort från balansräkningen när den avtalsenliga rätten till kassaflödet från tillgången har upphört eller reglerats. Detsamma gäller när de risker och fördelar som är förknippade med innehavet i allt väsentligt överförs till annan part och företaget inte längre har kontroll över den finansiella tillgången. En finansiell skuld tas bort från balansräkningen när den avtalade förpliktelsen fullgjorts eller upphört.

*Värdering av finansiella tillgångar*

Finansiella tillgångar värderas vid första redovisningstillfället till anskaffningsvärde, inklusive eventuella transaktionsutgifter som är direkt hänförliga till förvärvet av tillgången.

Finansiella omsättningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till det lägsta av anskaffningsvärdet och nettoförsäljningsvärdet på balansdagen.

Kundfordringar och övriga fordringar som utgör omsättningstillgångar värderas individuellt till det belopp som beräknas inflyta.

Finansiella anläggningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till anskaffningsvärde med avdrag för eventuella nedskrivningar och med tillägg för eventuella uppskrivningar.

Andelar i intresseföretag redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade nedskrivningar.

*Värdering av finansiella skulder*

Finansiella skulder värderas till upplupet anskaffningsvärde.

#### **VARULAGER**

Varulagret är upptaget till det lägsta av anskaffningsvärdet och återvinningsvärdet (se definition Nedskrivningar). Därvid har inkursrisk beaktats. Anskaffningsvärdet beräknas enligt först införst ut-principen. I anskaffningsvärdet ingår förutom utgifter för inköp även utgifter för att bringa varorna till deras aktuella plats och skick. Varor i lager avser främst material som köps in för att sedan förbrukas vid tillhandahållande av tjänster.

#### **UTLÄNDSK VALUTA**

*Poster i utländsk valuta*

Monetära poster i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs. Icke-monetära poster räknas inte om utan redovisas till kursen vid anskaffningstillfället.

#### **ERSÄTTNINGAR TILL ANSTÄLLDA EFTER AVSLUTAD ANSTÄLLNING**

*Klassificering*

Planer för ersättningar efter avslutad anställning klassificeras som antingen avgiftsbestämda eller förmånsbestämda pensionsplaner.

#### **AVGIFTSBESTÄMDA PLANER**

Som avgiftsbestämda planer klassificeras planer där fastställda avgifter betalas till ett annat företag, normalt ett försäkringsföretag. Företaget har, utöver de fastställda avgifterna, inga förpliktelser, vare sig legala eller informella, att betala något ytterligare utöver dessa avgifter. Avgifterna för avgiftsbestämda planer redovisas som kostnad. Obetalda avgifter redovisas som skuld.

#### **FÖRMÅNSBESTÄMDA PLANER**

Som förmånsbestämda planer klassificeras planer där företaget har en förpliktelse att lämna de överenskomna ersättningarna till nuvarande och tidigare anställda. Företaget bär i allt väsentligt dels risken att ersättningarna kommer att bli högre än förväntat (aktuariell risk), dels risken att avkastningen på tillgångarna avviker från förväntningarna (investeringsrisk). Investeringsrisk föreligger även om tillgångarna är överförda till ett annat företag.

MTR Stockholm har ett åtagande gentemot vissa medarbetare att under koncessionstiden erbjuda särskild ålderspension (SÅP). De medarbetare som uppfyller villkoren har möjlighet att gå i förtida pension vid 61 års ålder. För de medarbetare som har accepterat erbjudandet har en avsättning i balansräkningen gjorts under rubriken "Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser". Pensionskostnaden belastar rörelseresultatet.

#### **ÖVRIGA ERSÄTTNINGAR TILL ANSTÄLLDA**

Skuld avseende övriga ersättningar till anställda redovisas till nuvärdet av förpliktelsen på balansdagen.

#### **AVSÄTTNINGAR**

En avsättning redovisas i balansräkningen när företaget har en legal eller informell förpliktelse till följd av en inträffad händelse och det är sannolikt att ett utflöde av resurser krävs för att reglera förpliktelserna och en tillförlitlig uppskattning av beloppet kan göras.

Vid första redovisningstillfället värderas avsättningar till den bästa uppskattningen av det belopp som kommer att krävas för att reglera förpliktelserna på balansdagen. Avsättningarna omprövas varje balansdag.

#### **KONCERNUPPGIFTER**

Bolaget är helägt dotterföretag till MTR Nordic AB, 556888-7656, med säte i Stockholm, som ägs av MTR Corporation (UK) Ltd, som i sin tur ägs av MTR Corporation Ltd, Hongkong där koncernredovisning för koncernen upprättas.

Koncernredovisning för MTR Corporation Ltd Hongkong kan erhållas på adress: MTR Headquarters Building, Telford Plaza, 33 Wai Yip Street, Kowloon Bay, Hongkong. Rapporten finns även tillgänglig på internet: [www.mtr.com.hk](http://www.mtr.com.hk)

Av bolagets totala inköp och försäljning mätt i kronor avser 0,0 procent (0,00 procent) av inköpen och 2,0 procent (0,0 procent) av försäljning andra bolag inom hela koncernen som bolaget tillhör.

#### **NYCKELTALSDEFINITIONER**

*Rörelsemarginal:* Rörelseresultat/Nettoomsättning.

*Balansomslutning:* Totala tillgångar.

*Soliditet:* Justerat eget kapital/Totala tillgångar.

## Noter

Belopp i kkr om inget annat anges.

### NOT 1 ÖVRIGA RÖRELSEINTÄKTER

	2015	2014
Hysesintäkter – depå inkl el + värme	27 379	72 298
Hysesintäkter – verkstadsutrustning	14 820	14 910
Hysesintäkter – utbytesenheter	5 438	5 412
Övriga avtalsintäkter	-	38 651
Övriga rörelseintäkter	15 244	27 128
<b>Summa</b>	<b>107 881</b>	<b>158 399</b>

### NOT 2 OPERATIONELL LEASING – LEASETAGARE

Avtalade framtida minimileaseavgifter avseende icke uppsägningsbara kontrakt förfaller till betalning:

Period	Tunnelbana	Övrigt
Inom ett år	750 941	38 522
Mellan ett och fem år	3 003 766	154 090
Senare än fem år	2 252 824	115 567
	<b>6 007 531</b>	<b>308 179</b>

Leasingkostnader avseende operationella leasingavtal uppgick under året till 789 464 kkr (789 391 kkr).

### NOT 3 ARVODE OCH KOSTNADERSÄTTNING TILL REVISORER

	2015	2014
<i>KPMG</i>		
Revisionsuppdrag	654	646
Andra uppdrag	-	40
<b>Summa</b>	<b>654</b>	<b>686</b>

Med revisionsuppdrag avses granskning av årsredovisningen och bokföringen samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning, övriga arbetsuppgifter som det ankommer på företagets revisorer att utföra samt rådgivning eller annat biträde som föranleds av iakttagelser vid sådan granskning eller genomförandet av sådana övriga arbetsuppgifter.

### NOT 4 ANSTÄLLDA OCH PERSONALKOSTNADER

	2015		2014	
		Varav män		Varav män
Medelantalet anställda				
Sverige	1 966	1 388	1 961	1 353
<b>Totalt</b>	<b>1 966</b>	<b>1 388</b>	<b>1 961</b>	<b>1 353</b>

### LÖNER, ANDRA ERSÄTTNINGAR OCH SOCIALA KOSTNADER

	2015	2014
Styrelse och vd	3 634	3 278
(varav tantiem)	-638	-494
Övriga anställda	761 664	739 668
<b>Summa</b>	<b>765 298</b>	<b>742 946</b>
Sociala kostnader	296 739	339 387
(varav pensionskostnader)	-57 779	-112 573

Av företagets pensionskostnader avser 790 kkr (159 kkr) företagets ledning avseende 1 personer. Vd har ett anställningsavtal som innebär sex månaders ömsesidig uppsägningstid. Avgångsvederlag utgår med sex månadslöner vid uppsägning inom 18 månader efter anställning och 12 månadslöner därefter.

### KÖNSFÖRDELNING I FÖRETAGSLEDNINGEN

	2015	2014
Andel kvinnor i %		
Styrelsen	0	0
Övriga ledande befattningshavare	25,0	25,0

**NOT 5 RÄNTEINTÄKTER OCH LIKANDE INTÄKTER**

	2015	2014
Ränteintäkter, koncernföretag	808	130
Ränteintäkter, intresseföretag	388	479
Ränteintäkter, övriga	136	440
<b>Summa</b>	<b>1 332</b>	<b>1 049</b>

**NOT 6 RÄNTEKOSTNADER OCH LIKANDE KOSTNADER**

	2015	2014
Räntekostnader, övriga	-182	-111
<b>Summa</b>	<b>-182</b>	<b>-111</b>

**NOT 7 BOKSLUTSDISPOSITIONER**

	2015	2014
Lämnat koncernbidrag till MTR Express	102 564	14 595
Lämnat koncernbidrag till MTR Nordic	45 878	34 040
<b>Summa</b>	<b>148 442</b>	<b>48 635</b>

**NOT 8 SKATT PÅ ÅRETS RESULTAT**

	2015	2014
<i>Aktuell skattekostnad</i>		
Periodens skattekostnad	-	-20 456
Justering av skatt hänförlig till tidigare år	-	-1 732
	-	-22 188
Uppskjuten skatt avseende temporära skillnader	7 390	11 128
	7 390	11 128
	<b>7 390</b>	<b>-11 060</b>

*Avstämning av effektiv skatt*

Resultat före skatt	-37 517	42 378
Skatt enligt gällande skattesats för moderföretaget	-8 254	9 323
Skatteeffekt på ej avdragsgilla kostnader	4 782	368
Skatteeffekt på ej skattepliktiga intäkter	-3 919	-363
Skatt hänförlig till tidigare år	1	1 732

<b>Redovisad effektiv skatt</b>	<b>-7 390</b>	<b>11 060</b>
---------------------------------	---------------	---------------

**NOT 9 DATAPROGRAM**

	2015	2014
<i>Akkumulerade anskaffningsvärden</i>		
-Vid årets början	48 482	56 223
-Nyanskaffningar	4 068	-
-Avyttringar och utrangeringar	-	-7 741

<b>Vid årets slut</b>	<b>52 550</b>	<b>48 482</b>
-----------------------	---------------	---------------

*Akkumulerade avskrivningar*

-Vid årets början	-29 571	-22 045
-Årets avskrivning	-6 361	-7 526
Vid årets slut	-35 932	-29 571

<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>16 618</b>	<b>18 911</b>
---------------------------------------	---------------	---------------

**NOT 10 KONCESSIONER OCH LIKANDE RÄTTIGHETER**

	2015	2014
<i>Akkumulerade anskaffningsvärden</i>		
-Vid årets början	22 117	22 117
Vid årets slut	22 117	22 117

*Akkumulerade avskrivningar*

-Vid årets början	-14 284	-11 519
-Årets avskrivning	-2 765	-2 765
Vid årets slut	-17 049	-14 284

<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>5 068</b>	<b>7 833</b>
---------------------------------------	--------------	--------------

<b>NOT 11 BALANSERADE UTGIFTER FÖR UTVECKLINGSARBETEN OCH LIKNANDE ARBETEN</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<i>Akkumulerade anskaffningsvärden</i>		
-Vid årets början	28 356	28 356
Vid årets slut	28 356	28 356
<i>Akkumulerade avskrivningar</i>		
-Vid årets början	-17 722	-14 178
-Årets avskrivning	-3 545	-3 544
Vid årets slut	-21 267	-17 722
<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>7 089</b>	<b>10 634</b>
<b>NOT 12 MASKINER OCH ANDRA TEKNISKA ANLÄGGNINGAR</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<i>Akkumulerade anskaffningsvärden</i>		
-Vid årets början	21 640	5 785
-Nyanskaffningar	65	16 503
-Avyttringar och utrangeringar	-	-648
	21 705	21 640
<i>Akkumulerade avskrivningar</i>		
-Vid årets början	-5 184	-2 662
-Återförda avskrivningar på avyttringar och utrangeringar	-	464
-Årets avskrivning	-1 227	-2 986
	-6 411	-5 184
<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>15 294</b>	<b>16 456</b>
<b>NOT 13 INVENTARIER, VERKTYG OCH INSTALLATIONER</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<i>Akkumulerade anskaffningsvärden</i>		
-Vid årets början	33 867	30 395
-Nyanskaffningar	9 876	3 528
-Avyttringar och utrangeringar	-	-56
	43 743	33 867
<i>Akkumulerade avskrivningar</i>		
- Vid årets början	-26 474	-20 661
- Återförda avskrivningar på avyttringar och utrangeringar	-	38
- Årets avskrivning	-3 958	-5 851
	-30 432	-26 474
<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>13 311</b>	<b>7 393</b>
<b>NOT 14 FÖRBÄTTRINGSUTGIFTER PÅ ANNANS FASTIGHET</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Ingående anskaffningsvärden	9 981	9 981
Utgående anskaffningsvärden	9 981	9 981
Ingående avskrivningar	-5 678	-4 169
Årets avskrivningar	-1 509	-1 509
Utgående avskrivningar	-7 187	-5 678
<b>Redovisat värde</b>	<b>2 794</b>	<b>4 303</b>
<b>NOT 15 ANDELAR I INTRESSEFÖRETAG</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<i>Akkumulerade anskaffningsvärden:</i>		
- Vid årets början	15 000	15 000
<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>15 000</b>	<b>15 000</b>

**Specifikation av bolagets innehav av aktier och andelar i intresseföretag**

1) Ägarandelen av kapitalet avses, vilket även överensstämmer med andelen av rösterna för totalt antal aktier.

Intresseföretag/ org nr, säte	Antal andelar i %	Andel i resultat	Eget kapital	Redovisat värde
Tunnelbanan Teknik Stockholm AB 556762-7160, Stockholm	50	13 344	69 006	15 000

**NOT 16 FORDRINGAR HOS INTRESSEFÖRETAG**

Akkumulerade anskaffningsvärden:

-Vid årets början

-Reglerade fordringar

Redovisat värde vid årets slut

**2015**

**2014**

10 000

10 000

-10 000

-

-

**10 000**

**NOT 17 UPPSKJUTEN SKATT**

Uppskjuten skattefordran

**2015**

**2014**

27 365

19 975

**27 365**

**19 975**

**NOT 18 VARULAGER**

Förbrukningsmaterial

**2015**

**2014**

2 298

2 939

**Totalt**

**2 298**

**2 939**

**NOT 19 FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER**

Förutbetalda hyreskostnader

Övriga förutbetalda kostnader

Upplupna avtalsintäkter

Övriga upplupna avtalsintäkter

Övriga upplupna intäkter

**2015**

**2014**

24 488

19 564

1 892

1 934

25 894

38 651

88 625

72 853

2 904

1 180

**143 803**

**134 182**

**NOT 20 EGET KAPITAL**

	Aktie- kapital	Reserv- fond	Balanserad vinst	Årets vinst
Vid årets början	40 000	-	75 491	31 318
Omföring av föregående års vinst			31 318	-31 318
Årets resultat				30 127
<b>Vid årets slut</b>	<b>40 000</b>	<b>-</b>	<b>106 809</b>	<b>-30 127</b>

Som framgår av förvaltningsberättelsen har övergången till K3 inte medfört några ändringar av den ingående balansen.

**NOT 21 PERIODISERINGSFONDER**

Periodiseringsfond, avsatt vid beskattningsår 2012

**2015**

**2014**

5 987

5 987

**5 987**

**5 987**

Av periodiseringsfonder utgör 1 317 kkr (1 317 kkr) uppskjuten skatt.

**NOT 22 AVSÄTTNINGAR FÖR PENSIONER OCH LIKANDE FÖRPLIKTELSE**

	2015-12-31	2014-12-31
Avsättning för särskild ålderspension	17 141	28 293
	<b>17 141</b>	<b>28 293</b>

**NOT 23 UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER**

Upplupna personalkostnader

Upplupna avtalskostnad

Övriga upplupna avtalskostnader

Förutbetalda hyresintäkter

Övriga upplupna kostnader

**2015**

**2014**

103 532

112 991

25 894

38 651

4 507

13 241

18 041

11 283

29 662

32 982

**181 636**

**209 148**



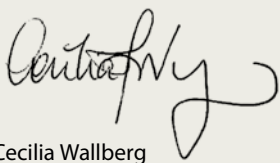
---

## Underskrifter

Stockholm 13 april 2016



Peter Viinapuu  
Verkställande direktör/vd



Cecilia Wallberg



Tomas Pira

Vår revisionsberättelse har lämnats 13 april 2016  
KPMG AB



Björn Flink  
Auktoriserad revisor

# Directors' report

The Board of Directors and the CEO of MTR Stockholm AB, 556762-7152, with its registered office in Stockholm, hereby submits the annual accounts for the financial year 2015.

## Owner relationships

MTR Stockholm AB is a wholly owned subsidiary of MTR Nordic AB, corporate ID number 556888-7656, with its registered office in Stockholm, which is owned by MTR Corporation (UK) Ltd, with its registered office in London. MTR Corporation (UK) is a part of MTR Corporation Ltd, a group of companies with its registered office in Hong Kong.

## General information about the business

### BUSINESS ACTIVITY AND ORGANISATION

MTR Stockholm's business activity consists of operating and planning the underground in Stockholm, including maintenance of underground trains. Every day, all year round, around 3,000 employees contribute towards keeping traffic flowing in the underground with 100 stations and about 500 carriages.

Together with Mantena A/S, MTR Stockholm is co-owner of Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT), corporate ID number 556762-7160, with its registered office in Stockholm. MTR Stockholm and Mantena A/S each own 50 per cent. TBT provides vehicle maintenance for rolling stock in Stockholm, primarily for the underground.

### CONTRACTING BODY AND CUSTOMER

MTR Stockholm has a 14-year assignment agreement until 2023 with AB Storstockholms Lokaltrafik, which guarantees that the company can adopt a long-term view to the business activity carried out.

## Development of the company's business, profit and financial position

SEK thousands	2015-12-31	2014-12-31	2013-12-31	2012-12-31	2011-12-31
Net revenues	2 825 526,0	2 765 710,0	2 686 675,0	2 604 717,0	2 515 272,0
Operating profit	109 775,0	90 075,0	63 099,0	16 500,0	25 051,0
Operating margin%	3,9	3,3	2,3	0,6	1,0
Equity/assets %	23,1	28,9	29,1	13,5	13,8

The improvement in profits compared with 2014 is primarily associated with better planning, resulting in both increased quality and predictable expenses.

## Work on quality and the environment

MTR Stockholm places a major focus on issues relating to quality and the environment, partly by complying with the ISO 9001 and 14001 standards, and partly by managing processes in the business management system in accordance with the EFQM model. The company does not have licensable or notifiable business activities under the Swedish Environmental Code.

## Significant events during the financial year and since the end of it

During the year MTR Stockholm received the positive notification of an extension to the contract until 1 November 2023. The number of passenger boardings continued to increase on the underground from 330 million in 2014 to 338 million in 2015. Despite the increasing number of passenger and that MTR Stockholm handed back 20 CX-carriages to SL, both punctuality and customer satisfaction increased.

Punctuality increased to 97.7% compared to 96.1% in 2014. The perceived customer satisfaction among travellers increased to 80% compared with 78% in 2014. In 2015 MTR Stockholm obtained for the first time during the contract period full bonus for cleaning. MTR Stockholm AB acquired on 15 February 2016 the remaining 50% of shares in Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) from Mantena A/S, after which it owns 100% of the shares in TBT. The transaction has been approved by the Swedish Competition Authority.

## Expected future developments and significant risk and uncertainty factors

### PROSPECTS FOR THE FUTURE

Preparatory work ahead of the upgrading of the Red Line intensified during the year. This upgrade involves a new signalling system, new underground trains and a new depot. The project is being managed by the Traffic Administration and MTR is participating in the project with its specialist expertise. The tempo of the project is increasing as the delivery date approaches. The challenge for MTR is to keep scheduled transport services free of disruption during the implementation phase.

According to all social forecasts, the number of inhabitants in Stockholm County is expected to grow at a rate that is about eight times faster than the rest of the EU. This places major demands on an effective public transport system in general, and on the underground in particular, as the underground is the transport option chosen by most passengers.

## Employees

MTR Stockholm's values shall provide guidance in work with both trade union relations and employees in daily operations. Discrimination within the company is counteracted and issues are raised regularly in employee surveys and employee appraisals. Systematic work on health, including clear procedures for rehabilitation, keep-fit subsidies and health-promoting leadership, help us towards our goal of having healthy employees.

A coaching style of leadership with visible managers out in the business has improved employee satisfaction in all areas of the company, from an index value of 86 in 2014 to 92 in 2015. The response rate also increased among employees during the year to 84 per cent, compared with 80 per cent in 2014.

## Research and development

The company is not conducting any significant research and development projects.

## Use of financial instruments

The company does not use financial instruments in its risk management.

## Proposed distribution of the company's profit

The Board of Directors proposes that the profit available, SEK 76,682,259, be disposed of as follows:

	<i>Amounts in SEK</i>
Profit carried forward	106 808 799
Loss for the year	-30 126 540
<b>Carried forward to the new accounts</b>	<b>76 682 259</b>

For additional information on the company's profit and financial position in general, please refer to the following income statement and balance sheet with the accompanying notes.

## Income Statement

Amounts in SEK thousands	Note	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Net revenues		2 825 526	2 765 710
Other operating income	1	107 881	158 399
Operating income		2 933 407	2 924 109
<b>OPERATING EXPENSES</b>			
Operating costs	2	-1 379 528	-1 403 832
Other external expenses	3	-320 135	-282 440
Staff costs	4	-1 104 604	-1 125 728
Depreciation and impairments of tangible and intangible non-current assets		-19 365	-21 831
Other operating expenses		-	-203
Operating profit		109 775	90 075
<b>PROFIT/LOSS FROM FINANCIAL ITEMS</b>			
Interest income and similar income statement items	5	1 332	1 049
Interest expenses and similar income statement items	6	-182	-111
Profit/loss after financial items		110 925	91 013
Appropriations	7	-148 442	-48 635
Tax on profit/loss for the year		-37 517	42 378
Tax on profit/loss for the year	8	7 390	-11 060
<b>Profit/loss for the year</b>		<b>-30 127</b>	<b>31 318</b>

## Income Statement

Amounts in SEK thousands	Note	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2013-12-31
Net revenues		2 825 526	2 765 710
Other operating income	1	107 881	158 399
Operating income		2 933 407	2 924 109
<b>OPERATING EXPENSES</b>			
Operating costs	2	-1 379 528	-1 403 832
Other external expenses	3	-320 135	-282 440
Staff costs	4	-1 104 604	-1 125 728
Depreciation and impairments of tangible and intangible non-current assets		-19 365	-21 831
Other operating expenses		-	-203
Operating profit		109 775	90 075
<b>PROFIT/LOSS FROM FINANCIAL ITEMS</b>			
Interest income and similar income statement items	5	1 332	1 049
Interest expenses and similar income statement items	6	-182	-111
Profit/loss after financial items		110 925	91 013
Appropriations	7	-148 442	-48 635
Tax on profit/loss for the year		-37 517	42 378
Tax on profit/loss for the year	8	7 390	-11 060
<b>Profit/loss for the year</b>		<b>-30 127</b>	<b>31 318</b>

## Balance Sheet

Amounts in SEK thousands	Note	2015-12-31	2014-12-31
<b>ASSETS</b>			
<i>Non-current assets</i>			
Intangible non-current assets			
Computer programs	9	16 618	18 911
Concessions and similar rights	10	5 068	7 833
Capitalised development expenditure	11	7 089	10 634
		28 775	37 378
<i>Tangible non-current assets</i>			
Plant and machinery	12	15 294	16 456
Equipment, tools, fixtures and fittings	13	13 311	7 393
Refurbishment expenses for other party's property	14	2 794	4 303
		31 399	28 152
<i>Financial non-current assets</i>			
Participations in associated companies	15	15 000	15 000
Receivables from associated companies	16	-	10 000
Other long-term securities		21	-
Deferred tax assets	17	27 365	19 975
		42 386	44 996
Total non-current assets		102 560	110 526
<b>CURRENT ASSETS</b>			
<i>Inventories</i>			
Inventories	18	2 298	2 939
		2 298	2 939
<i>Current receivables</i>			
Trade and other receivables		5 655	7 596
Receivables from Group companies		129 423	34 314
Tax assets		24 458	-
Other receivables		60 732	56 852
Prepaid expenses and accrued income	19	143 803	134 182
		364 071	232 944
Cash and bank balances		56 655	177 117
Total current assets		423 024	413 000
<b>TOTAL ASSETS</b>		<b>525 584</b>	<b>523 526</b>

## Balance Sheet

Amounts in SEK thousands	Note	2015-12-31	2014-12-31
<b>EQUITY AND LIABILITIES</b>			
<i>Equity</i>			
<i>20</i>			
<b>Restricted equity</b>			
Share capital (40,000,000 shares)		40 000	40 000
		40 000	40 000
<b>Non-restricted equity</b>			
Profit/loss carried forward		106 809	75 491
Profit/loss for the year		-30 127	31 318
		76 682	106 809
<b>Total shareholders' equity</b>		<b>116 682</b>	<b>146 809</b>
<b>Untaxed reserves</b>			
<i>21</i>			
Allocation funds		5 987	5 987
			5 987
<b>Provisions</b>			
<i>22</i>			
Provisions for pensions and similar obligations		17 141	28 293
		17 141	28 293
<b>Current liabilities</b>			
Trade and other payables		49 627	55 655
Liabilities to Group companies		104 352	14 082
Liabilities to associated companies		6 812	7 027
Tax liabilities		436	20 632
Other liabilities		42 910	35 893
Accrued expenses and prepaid income	<i>23</i>	181 637	209 148
		385 774	342 437
<b>TOTAL EQUITY AND LIABILITIES</b>		<b>525 584</b>	<b>523 526</b>

## Pledged assets and contingent liabilities

	2015-12-31	2014-12-31
<b>PLEDGED ASSETS</b>		
Pledged assets for own liabilities and provisions	None	None
<b>Total</b>	-	-
<b>CONTINGENT LIABILITIES</b>		
Contingent liabilities	None	None
<b>Total</b>	-	-

## Cash Flow Statement

Amounts in SEK thousands	Note	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
<b>OPERATING ACTIVITIES</b>			
Profit/loss after financial items		-37 517	42 379
Adjustments for items not included in cash flow, etc.		8 214	38 257
Tax paid		-29 303	80 636
Cash flow from operating activities before changes in working capital		7 390	-1 260
		-21 913	79 376
<b>CASH FLOW FROM CHANGES IN WORKING CAPITAL</b>			
Increase(-)/decrease(+) in inventories		641	-177
Increase(-)/decrease(+) in inventories		-138 518	-83 066
Increase(+)/decrease(+) in operating liabilities		43 337	52 121
Cash flow from operating activities		-116 453	48 254
<b>INVESTING ACTIVITIES</b>			
Acquisition of intangible fixed assets		-4 068	-
Acquisition of tangible non-current assets		-9 941	-20 031
Redemption of financial assets		10 000	-
Acquisition of financial assets		-	-21
Cash flow from investing activities		-4 009	-20 052
<b>FINANCING ACTIVITIES</b>			
Cash flow from financing activities		-	-
Cash flow for the year		-120 462	28 202
Opening cash and cash equivalents		177 117	148 915
<b>Closing cash and cash equivalents</b>		<b>56 655</b>	<b>177 117</b>
<b>OTHER DISCLOSURES FOR THE CASH FLOW STATEMENT</b>			
<i>Adjustment for items not included in cash flow, etc.</i>			
Depreciation and impairment of assets		19 365	24 183
Retirement of fixed assets		-	7 941
Pension provisions		-11 151	6 133
		<b>8 214</b>	<b>38 257</b>
<b>INTEREST PAID AND RECEIVED</b>			
Interest received		1 289	1 070
Interest paid		-144	-39
<b>CASH AND CASH EQUIVALENTS</b>			
<i>The following components are included in cash and cash equivalents:</i>			
Cash and bank balances		56 655	177 117
		<b>56 655</b>	<b>177 117</b>

The balance for Cash and bank balances include a client funds account with SEK 37,988,486 (SEK 17,946,388). Parts of the company's cash holding of SEK 76,283,648 are held in a cash pool and are recorded by MTR Nordic AB.

The above items have been classified as cash and cash equivalents on the basis that:

- They have an insignificant risk of value fluctuations.
- They can easily be converted into cash funds.
- They have a duration of no more than three months from the acquisition date.

## Accounting policies and comments on the accounts

Amounts in SEK thousands unless otherwise stated.

### GENERAL ACCOUNTING POLICIES

The annual accounts have been prepared in accordance with the Swedish Annual Accounts Act and the Swedish Accounting Standards Board's General Recommendations BFNAR 2012:1 Annual Accounts and Consolidated Accounts (K3).

The accounting policies remain unchanged from the previous period.

### VALUATION PRINCIPLES, ETC.

Assets, provisions and liabilities have been valued at their cost of acquisition unless otherwise stated below.

### INCOME

The inflow of financial benefits that the company has received or will receive on its own account is recorded as income. Income is recorded at the fair value received or due to be received with deductions for any discounts given.

Assignment income and assignment expenses for fixed-price assignments are recorded as the services are delivered.

### OPERATIONAL LEASING

The company records all lease agreements as operational lease agreements.

Lease charges under operational lease agreements, including first-time rent but excluding charges for services such as insurance and maintenance, are recorded as an expense on a straight-line basis over the lease period.

### GROUP CONTRIBUTIONS AND SHAREHOLDER CONTRIBUTIONS

Group contributions received/made are recorded in the income statement as an appropriation. The Group contribution received/made has affected the company's current tax.

Shareholder contributions made without issued shares or other equity instruments having been received in return are recorded in the balance sheet as an increase in the participation's carrying amount.

### TAX

Tax on the profit/loss for the year in the income statement consists of current tax and deferred tax. Current tax is income tax for the current financial year that relates to the taxable profit/loss for the year and the element of income tax for previous financial years that has not yet been recorded. Deferred tax is income tax on taxable profit/loss in respect of future financial years as a consequence of previous transactions or events.

Deferred tax liability is recorded for all taxable temporary differences. A deferred tax asset is recorded for deductible temporary differences and for the possibility in future of using tax loss carryforwards. The valuation is based on how the carrying amount of the corresponding asset or liability is expected to be recovered or settled. The amounts are based on tax rates and tax rules that have been adopted before the balance sheet date and have not been calculated at the current value.

Deferred tax assets have been valued at no more than the amount likely to be recovered based on current and future taxable profits/losses. This valuation is reassessed on each balance sheet date.

### INTANGIBLE NON-CURRENT ASSETS

Intangible assets that have been acquired by the company are recorded at the cost of acquisition minus accumulated depreciation and impairments. The depreciation period reflects the economic life.

The company applies what is known as the capitalisation method for internally developed intangible non-current assets. This model has the effect that all expenses that satisfy the criteria in BFNAR 2012:1 are capitalised as intangible non-current assets and depreciated over the asset's estimated useful life.

Additional expenses for an intangible asset are only added to the cost of acquisition if they increase the future financial benefits that exceed the original assessment and the expenses can be calculated in a reliable way. All other expenses are posted as expenses as they arise.

Depreciation is applied on a straight-line basis over the asset's estimated useful life. Depreciation is recorded as an expense in the income statement.

### INTANGIBLE NON-CURRENT ASSETS

#### YEAR

*Internally developed intangible assets*

Expenses carried forward for development and similar works 8

*Acquired intangible assets*

Concessions and similar rights 8

Computer programs 8

### TANGIBLE NON-CURRENT ASSETS

Tangible non-current assets are recorded at cost of acquisition minus accumulated depreciation and impairment. The cost of acquisition includes not only the purchase price but also expenses directly attributable to the acquisition.

Tangible non-current assets are divided into components when they are of significant value and the components have significant, different useful lives.

Additional expenses that satisfy the asset criterion are included in the asset's value. Expenses for ongoing maintenance and repairs are recorded as expenses as they arise.

Depreciation is applied on a straight-line basis over the asset's expected useful life. Depreciation is recorded as an expense in the income statement.

### TANGIBLE NON-CURRENT ASSETS

#### YEARS

Plant and machinery 3–5

Equipment, tools, fixtures and fittings 3–5

Refurbishment expenses for other party's property 5

### IMPAIRMENTS – NON-CURRENT ASSETS

On each balance sheet date an assessment is performed of whether there is any indication that an asset's value is lower than its carrying amount. If there is any such indication, the asset's recoverable amount is calculated.

The recoverable amount is the higher of the fair value minus costs of sale and the value in use. When calculating the value in use, the current value of future cash flows that the asset is expected to generate is discounted to its present value.



ted to generate in current operations is calculated, as well as the value when it is disposed of or retired. The discount rate used is before tax and reflects market assessments of the money's time value and the risks relating to the asset. A previous depreciation is only reversed if the reasons that formed the basis of the calculation of the recoverable amount in connection with the previous impairment have changed.

## FINANCIAL ASSETS AND LIABILITIES

### *Recording in and removal from the balance sheet*

A financial asset or financial liability is recognised in the balance sheet when the company becomes a party to the instrument's contractual terms. A financial asset is removed from the balance sheet when the contractual right to the cash flow from the asset has ceased or been settled. The same applies when the risks and benefits associated with ownership have essentially been transferred to another party and the company no longer has control over the financial asset. A financial liability is removed from the balance sheet when the contractual obligation has been fulfilled or ceased.

### *Valuation of financial assets*

Financial assets are valued when first recorded at the cost of acquisition, including any transaction charges directly attributable to the acquisition of the asset.

Financial current assets are valued after they have first been recorded at the lower of the cost of acquisition and the net realisable value on the balance sheet date.

Trade and other receivables that constitute current assets are valued individually at the amount that is expected to be received. Financial non-current assets are valued after they have first been recorded at the cost of acquisition minus any impairments plus any revaluation.

Participations in associated companies are recorded at the cost of acquisition minus accumulated impairments.

### *Valuation of financial liabilities*

Financial liabilities are valued at the accrued cost of acquisition.

## INVENTORIES

Inventories are valued at the lower of the cost of acquisition and the net realisable value (see def. Impairments). The risk of obsolescence has been taken into account. The cost of acquisition is calculated in accordance with the first in first out principle. The cost of acquisition included not only purchasing expenses, but also charges for transporting the goods to their current location and state. Goods in stock relate primarily to material purchased for use in the provision of services.

## FOREIGN CURRENCY

### *Items in foreign currency*

Monetary items in foreign currency are translated at the exchange rate on the balance sheet date. Non-monetary items are not translated, but are recorded at the exchange rate when the acquisition was made.

## EMPLOYEE BENEFITS AFTER END OF EMPLOYMENT

### *Classification*

Plans for remuneration after the end of employment are classified as either defined contribution or defined benefit pension plans.

## DEFINED CONTRIBUTION PLANS

Defined contribution plans are classified as plans in which fixed contributions are paid to another company, normally an insurance company. Apart from the fixed contributions, the company has no obligations, either legal or informal, to make any additional payment apart from these contributions. The contributions for defined contribution plans are recorded as an expense. Unpaid contributions are recorded as a liability.

## DEFINED BENEFIT PLANS

Defined benefit plans are classified as plans in which the company has an obligation to provide the agreed remuneration to current and former employees. The company essentially bears the risk that the remuneration will be higher than the expected amount (actuarial risk) as well as the risk that the return on assets deviates from expectations (investment risk). The investment risk exists even if the assets are transferred to another company.

MTR Stockholm has a commitment towards certain employees to offer a special retirement pension (SÅP) during the concession period. Those employees who qualify have the opportunity to take early retirement at the age of 61. For those employees who have accepted the offer, a provision has been made in the balance sheet under "Provisions for pensions and similar obligations". The pension expense is charged to the operating profit/loss.

## OTHER EMPLOYEE BENEFITS

Liabilities in respect of other employee benefits are recorded at the current value of the obligation on the balance sheet date.

## PROVISIONS

A provision is recorded in the balance sheet when the company has a legal or informal obligation as a consequence of an event, and it is probable that an outflow of resources will be required to settle the obligation and a reliable estimate of the amount can be produced.

When recorded for the first time, provisions are valued at the best estimate of the amount that will be demanded to settle the obligation on the balance sheet date. Provisions are reassessed on each balance sheet date.

## GROUP INFORMATION

The company is a wholly owned subsidiary of MTR Nordic AB, 556888-7656, with its registered office in Stockholm, which is owned by MTR Corporation (UK) Ltd, which is in turn owned by MTR Corporation Ltd, Hong Kong, where the consolidated accounts for the Group are prepared.

The consolidated accounts of MTR Corporation Ltd may be obtained from the following address: MTR Corporation Ltd, MTR Headquarters Building, Telford Plaza, 33 Wai Yip Street, Kowloon Bay, Hong Kong. The report is also available on the Internet: [www.mtr.com.hk](http://www.mtr.com.hk)

## DEFINITIONS OF KEY INDICATORS

*Operating margin:* Operating profit(loss)/Net revenues.

*Balance sheet total:* Total assets.

*Equity/assets ratio:* Adjusted equity/Total assets.

## Notes

Amounts in SEK thousands unless otherwise stated.

### NOTE 1 OTHER OPERATING INCOME

	2015	2014
Rental income – depot incl. electricity + heating	27 379	72 298
Rental income – engineering equipment	14 820	14 910
Rental income – replacement units	5 438	5 412
Other contract income	-	38 651
Other operating income	15 244	27 128
<b>Total</b>	<b>107 881</b>	<b>158 399</b>

### NOTE 2 OPERATIONAL LEASING – LESSEES

Agreed future minimum lease charges relating to non-retractable contracts fall due for payment:

Period	Underground	Other
Within one year	750 941	38 522
Between one and five years	3 003 766	154 090
More than five years	2 252 824	115 567
	<b>6 007 531</b>	<b>308 179</b>

Leasing expenses relating to operational lease agreements during the year totalled SEK 789,464 thousand (SEK 789,391 thousand).

### NOTE 3 FEES AND REMUNERATION TO AUDITORS

	2015	2014
<i>KPMG</i>		
Audit assignments	654	646
Other assignments	-	40
<b>Total</b>	<b>654</b>	<b>686</b>

Audit assignments relate to the auditing of the annual accounts and bookkeeping as well as the administration of the Board of Directors and the CEO, other tasks that are the duty of the company's auditor as well as advice or other representative activities arising from observations during such an audit or the performance of such other tasks.

### NOTE 4 EMPLOYEES AND STAFF COSTS

	2015		2014	
		<i>Of which male</i>		<i>Of which male</i>
Average number of employees				
Sweden	1 966	1 388	1 961	1 353
<b>Total</b>	<b>1 966</b>	<b>1 388</b>	<b>1 961</b>	<b>1 353</b>

### SALARIES, OTHER REMUNERATION AND PAYROLL OVERHEAD

	2015	2014
Board of Directors and CEO	3 634	3 278
<i>(of which bonus)</i>	-638	-494
Other employees	761 664	739 668
<b>Total</b>	<b>765 298</b>	<b>742 946</b>
Payroll overhead	296 739	339 387
<i>(of which pension expenses)</i>	-57 779	-112 573

Of the company's pension expenses, SEK 790 thousand (SEK 159 thousand) relates to company management (1 person).

The CEO has an employment contract with a mutual period of notice of six months. Severance payment is payable to the order of six months' salary if notice is served within 18 months of commencing employment and 12 months' salary thereafter.

### GENDER DISTRIBUTION IN COMPANY MANAGEMENT

	2015	2014
Proportion of women, %		
Board of Directors	0	0
Gender distribution in company management	25,0	25,0

**NOTE 5 INTEREST INCOME AND SIMILAR INCOME**

Interest income, Group companies	808	130
Interest income, associated companies	388	479
Interest income, others	136	440

<b>Total</b>	<b>1 332</b>	<b>1 049</b>
--------------	--------------	--------------

**NOTE 6 INTEREST EXPENSES AND SIMILAR EXPENSES**

Interest expenses, other	-182	-111
--------------------------	------	------

<b>Total</b>	<b>-182</b>	<b>-111</b>
--------------	-------------	-------------

**NOTE 7 YEAR-END ALLOCATIONS**

Group contribution made to MTR Express	102 564	14 595
Group contribution made to MTR Nordic	45 878	34 040

<b>Total</b>	<b>148 442</b>	<b>48 635</b>
--------------	----------------	---------------

**NOTE 8 TAX ON PROFIT/LOSS FOR THE YEAR**

<i>Current tax expense</i>		
Tax expense for the period	-	-20 456
Adjustment of tax relating to previous years	-	-1 732

	-	-22 188
--	---	---------

Deferred tax in respect of temporary differences	7 390	11 128
--	-------	--------

	7 390	11 128
--	-------	--------

	<b>7 390</b>	<b>-11 060</b>
--	--------------	----------------

*Reconciliation of effective tax*

Profit/loss before tax	-37 517	42 378
------------------------	---------	--------

Tax according to current tax rate for the parent company	-8 254	9 323
--	--------	-------

Tax effect of non-deductible expenses	4 782	368
---------------------------------------	-------	-----

Tax effect of non-taxable income	-3 919	-363
----------------------------------	--------	------

Tax relating to previous years	1	1 732
--------------------------------	---	-------

<b>Recorded effective tax</b>	<b>-7 390</b>	<b>11 060</b>
-------------------------------	---------------	---------------

**NOTE 9 COMPUTER PROGRAMS**

<i>Accumulated costs of acquisition</i>		
---	--	--

- At beginning of year	48 482	56 223
------------------------	--------	--------

- New acquisitions	4 068	-
--------------------	-------	---

- Disposals and retirements	-	-7 741
-----------------------------	---	--------

<b>At end of year</b>	<b>52 550</b>	<b>48 482</b>
-----------------------	---------------	---------------

*Accumulated depreciation*

- Depreciation during the year	-29 571	-22 045
--------------------------------	---------	---------

- Depreciation during the year	-6 361	-7 526
--------------------------------	--------	--------

At end of year	-35 932	-29 571
----------------	---------	---------

<b>Carrying amount at end of year</b>	<b>16 618</b>	<b>18 911</b>
---------------------------------------	---------------	---------------

**NOTE 10 CONCESSIONS AND SIMILAR RIGHTS**

<i>Accumulated costs of acquisition</i>		
---	--	--

- At beginning of year	22 117	22 117
------------------------	--------	--------

<b>At end of year</b>	<b>22 117</b>	<b>22 117</b>
-----------------------	---------------	---------------

*Accumulated depreciation*

- At beginning of year	-14 284	-11 519
------------------------	---------	---------

- Depreciation during the year	-2 765	-2 765
--------------------------------	--------	--------

At end of year	-17 049	-14 284
----------------	---------	---------

<b>Carrying amount at end of year</b>	<b>5 068</b>	<b>7 833</b>
---------------------------------------	--------------	--------------

**NOTE 11 EXPENSES CARRIED FORWARD FOR DEVELOPMENT WORKS AND SIMILAR WORKS**

	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<i>Accumulated costs of acquisition</i>		
- At beginning of year	28 356	28 356
At end of year	28 356	28 356
<i>Accumulated depreciation</i>		
- At beginning of year	-17 722	-14 178
- Depreciation during the year	-3 545	-3 544
At end of year	-21 267	-17 722
<b>Carrying amount at end of year</b>	<b>7 089</b>	<b>10 634</b>

**NOTE 12 MACHINERY AND OTHER TECHNICAL PLANT**

	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<i>Accumulated costs of acquisition</i>		
- At beginning of year	21 640	5 785
- New acquisitions	65	16 503
- Disposals and retirements	-	-648
	21 705	21 640
<i>Accumulated depreciation</i>		
- At beginning of year	-5 184	-2 662
- Reversed depreciation on disposals and retirements	-	464
- Depreciation during the year	-1 227	-2 986
	-6 411	-5 184
<b>Carrying amount at end of year</b>	<b>15 294</b>	<b>16 456</b>

**NOTE 13 INVENTORY, TOOLS, FIXTURES AND FITTINGS**

	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<i>Accumulated costs of acquisition</i>		
- At beginning of year	33 867	30 395
- New acquisitions	9 876	3 528
- Disposals and retirements	-	-56
	43 743	33 867
<i>Accumulated depreciation</i>		
- At beginning of year	-26 474	-20 661
- Reversed depreciation on disposals and retirements	-	38
- Depreciation during the year	-3 958	-5 851
	-30 432	-26 474
<b>Carrying amount at end of year</b>	<b>13 311</b>	<b>7 393</b>

**NOTE 14 REFURBISHMENT EXPENSES FOR OTHER PARTY'S PROPERTY**

	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Opening costs of acquisition	9 981	9 981
Closing acquisition value	9 981	9 981
Opening depreciation	-5 678	-4 169
Depreciation for the year	-1 509	-1 509
Closing depreciation	-7 187	-5 678
<b>Carrying amount</b>	<b>2 794</b>	<b>4 303</b>

**NOTE 15 PARTICIPATIONS IN ASSOCIATED COMPANIES**

	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<i>Accumulated cost of acquisition:</i>		
- At beginning of year	15 000	15 000
<b>Carrying amount at end of year</b>	<b>15 000</b>	<b>15 000</b>

**Specification of the company's holdings of shares and participations in associated companies**

1) This refers to the proportion of capital, which also corresponds with the proportion of votes for the total number of shares.

Associated company/ corp. ID no./reg. office	Quantity shares as %	Proportion of profit	Equity	Carrying amount
Tunnelbanan Teknik Stockholm AB 556762-7160, Stockholm	50	13 344	69 006	15 000

**NOTE 16 RECEIVABLES FROM ASSOCIATED COMPANIES**

Accumulated cost of acquisition:

- At beginning of year	10 000	10 000
- Settled receivables	-10 000	-

<b>Carrying amount at end of year</b>	<b>-</b>	<b>10 000</b>
---------------------------------------	----------	---------------

**NOTE 17 DEFERRED TAX**

Deferred tax assets	27 365	19 975
---------------------	--------	--------

<b>27 365</b>	<b>19 975</b>
---------------	---------------

**NOTE 18 INVENTORIES**

Consumables	2 298	2 939
-------------	-------	-------

<b>Total</b>	<b>2 298</b>	<b>2 939</b>
--------------	--------------	--------------

**NOTE 19 PREPAID EXPENSES AND ACCRUED INCOME**

Prepaid rental expenses	24 488	19 564
-------------------------	--------	--------

Other prepaid expenses	1 892	1 934
------------------------	-------	-------

Accrued contract income	25 894	38 651
-------------------------	--------	--------

Other accrued contract income	88 625	72 853
-------------------------------	--------	--------

Other accrued income	2 904	1 180
----------------------	-------	-------

<b>143 803</b>	<b>134 182</b>
----------------	----------------

**NOTE 20 EQUITY**

	Share capital	Statutory reserve	Profit carried forward	Profit for the year
At beginning of year	40 000	-	75 491	31 318
Transfer of previous year's profit			31 318	-31 318
Profit/loss for the year				30 127
<b>At end of year</b>	<b>40 000</b>	<b>-</b>	<b>106 809</b>	<b>-30 127</b>

As stated in the management report, the transition to K3 has not resulted in any changes to the opening balance.

**NOTE 21 TAX ALLOCATION RESERVE**

Tax allocation reserve, reserved in tax year 2012	5 987	5 987
---	-------	-------

<b>5 987</b>	<b>5 987</b>
--------------	--------------

Of the tax allocation reserve, SEK 1,317 thousand (SEK 1,317 thousand) constitutes deferred tax.

**NOTE 22 PROVISIONS FOR PENSIONS AND SIMILAR OBLIGATIONS**

Provision for special retirement pension	2015-12-31 17 141	2014-12-31 28 293
--	----------------------	----------------------

<b>17 141</b>	<b>28 293</b>
---------------	---------------

**NOTE 23 ACCRUED EXPENSES AND PREPAID INCOME**

Accrued staff costs	103 532	112 991
---------------------	---------	---------

Accrued contract expenses	25 894	38 651
---------------------------	--------	--------

Other accrued contract expenses	4 507	13 241
---------------------------------	-------	--------

Prepaid rental income	18 041	11 283
-----------------------	--------	--------

Other accrued expenses	29 662	32 982
------------------------	--------	--------

<b>181 636</b>	<b>209 148</b>
----------------	----------------

# ORDLISTA

## GLOSSARY

- Arbetsplatsträff** Regelbundet strukturerat möte där medarbetare träffar sin chef. Förkortas APT.
- C20** "Nya" vagnarna som är i drift i Stockholms tunnelbana sedan 1997.
- C30** Helt nya vagnar som ska vara i drift i Stockholms tunnelbana 2017.
- CX** Äldre typ (C6 och C14) av vagnar som är i drift i Stockholms tunnelbana.
- EFQM** European Foundation for Quality Management. Global icke vinstdrivande organisation med unik plattform för ömsesidigt lärande och förbättring av prestanda.
- ERM** Enterprise Risk Management. Koncept för riskhantering.
- Fordonskilometer** Avser samtliga kilometer när fordon är i trafik. Det innefattar därmed både kilometer då fordonet är upplåtet för resenärer i SL-trafiken samt annan typ av trafik som fordonstransport, rangering och utbildningstrafik.
- Förbättringstrappa** Central del i avtalet med SL som innebär successivt högre mål för varje år för alla MTR:s övergripande nyckeltal, KPI. Målen är kopplade till bonus och viten.
- Förnybart drivmedel** Drivmedel som är framställt av förnybar råvara som biologiskt material och inte fossil råvara. Exempel är biogas och etanol (E85) eller elkraft från vatten och vind.
- Global Compact** FN:s initiativ för ansvarsfulla företag som innehåller tio principer om mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrruption.
- GRI** Global Reporting Initiative. Oberoende internationell organisation som tagit fram riktlinjer för transparent hållbarhetsredovisning.
- GRI G4** Fjärde versionen av Global Reporting Initiatives riktlinjer för hållbarhetsredovisning.
- Göteborg 2070** Framtidsvision framtagen av MTR, Skanska, Sweco, Volvo Cars och Volvokoncernen för en gränslös Göteborgsregion i stark tillväxt år 2070.
- Hållbarhetsarbete** Organisations arbete med att integrera miljömässig, social och ekonomisk hänsyn i sin verksamhet samt att föra en dialog med sina intressenter.
- Hållbarhetsredovisning** Frivillig redovisning som ger en balanserad bild av en organisations resultat inom hållbarhetsområdet.
- INSTA 800** Nordisk standard för mätning och utvärdering av stäckvalitet. Mätmetod som SL använder sig av vid uppföljning av MTR:s lokalvård.
- 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 som vanligtvis är ett mått på effektivitet, produktion eller resultat i en verksamhet.
- Kundservicevärd** Medarbetarfunktion med huvuduppgift att förbättra servicen till resenärerna på plattformar och i biljetthallar.
- My Dream Now** Organisation som arbetar för samverkan mellan arbetsliv och skola, där frivilliga klasscoacher från olika företag inspirerar eleverna att se sina möjligheter och hitta vägar till framtida jobb. [www.mydreamnow.se](http://www.mydreamnow.se)
- NASP** Nationellt centrum för suicidforskning och prevention av psykisk ohälsa. Ingår i Karolinska Institutet. Arbetar för att minska antalet självmord och självmordsförsök.
- Netsurvey** Leverantör av enkel, tydlig och effektiv medarbetarundersökning med fokus på uppföljning.
- Operativ personal** Medarbetare som har möjlighet till direktkontakt med resenärerna. Där ingår personalgrupper som spårrexpeditörer, kundservicevärdar, lokalvårdare, klottersanere och tunneltägförare. Även reparatörer inom underhållet ingår i definitionen trots att de inte har direkt kontakt med resenärer.
- SIQ Institutet för Kvalitetsutveckling** Icke vinstdrivande stiftelse med uppdrag att skapa, samla och sprida kunskap om kvalitetsutveckling. Står bakom Utmärkelsen Svensk Kvalitet.
- SL AB** Storstockholms Lokaltrafik, ingår i SLL.
- SLL** Stockholms läns landsting.
- Spårbeträddelarm** Teknik som innebär att trafikledningscentralen i realtid varnar förare om det förekommer föremål eller personer på spåret framför tunneltåg för att förhindra påkörning.
- Stockholm 2070** Stads- och transportutvecklingsidé av MTR, Skanska och Sweco om hur Stockholm kan se ut år 2070 om vi börjar planera redan idag.
- Synskadades Riksförbund (SRF)** Ideell intresseorganisation för synskadade som MTR samarbetar med för att skapa bättre tillgänglighet i Stockholms tunnelbana.
- Säkerhet** Mätbar säkerhet.
- Team Tub** Forum för möten mellan SL och MTR, där leverans och prestation enligt avtalet följs upp.
- Tjänstemän** Trafikledare samt administrativ och arbetsledande personal inom MTR:s avdelningar Trafik, Station, Fordon och Teknik samt staber.
- Trafikförvaltningen** Organisation inom Stockholms läns landsting där SL:s alla medarbetare är anställda.
- Trevligt tillsammans** MTR:s satsning för att skapa mervärde för medarbetarna kring några av de viktigaste mål- och fokusområdena.
- Tryggare Sverige** Partipolitiskt och religiöst obunden frivilligorganisation som drivs i form av en allmännyttig stiftelse av folkrörelsekaraktär med syftet att förbättra situationen för dem som drabbas av brott.
- Trygghet** Upplevd trygghet.
- Utmärkelsen Svensk Kvalitet** Sveriges mest prestigefyllda utmärkelse för framgångsrika organisationer. Fokuserar på att finna goda förebilder och ge detaljerad återföring till alla deltagande organisationer för att hjälpa dem i sin utveckling mot framgång i världsklass. SIQ står bakom utmärkelsen som delats ut sedan 1992.
- VMV Awards** Årligen återkommande prisfest inom MTR för att lyfta fram positiva prestationer och skapa engagemang. VMV står för Vision, Mission och Värderingar.
- WIT vision 2020** Nyframtagen vision inom MTR för att nå uppsatta mål och världsklass, där WIT ingår som en naturlig del i samtliga medarbetares arbete med ständig utveckling.
- WIT** Work Improvement Team. Konceptet utvecklats inom MTR Hongkong för att engagera medarbetare i gemensamma förbättringsprojekt.

## 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, 0766-41 14 57 eller [marie.hagberg@mtr.se](mailto:marie.hagberg@mtr.se)
- › **Cecilia Wallberg**, finansdirektör på MTR Stockholm, 0766-41 15 24 eller [cecilia.wallberg@mtr.se](mailto:cecilia.wallberg@mtr.se)

## Produktion av redovisningen

**Projektledare:** Maria Olausson

**Styrgrupp:** Marie Hagberg (ordförande), Cecilia Wallberg, Åsa Elm, Lena Berglund, Erika Enestad

**Textproduktion:** Anne Nilsson

**Grafisk form:** Anders Haglund

**Bilder:** Viktor Fremling, Anders Haglund, Maria Olausson, Istock

**Tryck:** Tello-gruppen, april 2016.  
Denna trycksak är Svanen-märkt.





**MTR Stockholm AB**

*Huvudkontor*  
Rålambsvägen 17, Stockholm  
Postadress: Box 10038,  
121 26 Stockholm-Globen

Växel: 08-578 610 00  
E-post: [info@mtr.se](mailto:info@mtr.se)  
[www.mtrnordic.se](http://www.mtrnordic.se)

**Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT)**

*Huvudkontor*  
Garagevägen 18, Johanneshov  
Postadress: Box 10005,  
121 26 Stockholm-Globen

Växel: 08-578 620 00  
E-post: [info@tbstockholm.se](mailto:info@tbstockholm.se)  
[www.tbstockholm.se](http://www.tbstockholm.se)



Råvaran i detta papper  
kommer från hållbart brukade  
skogar (FSC och PEFC).