

Hållbarhetsredovisning 2018



Ett bolag inom MTR Corporation

Version 2019-05-13



Innehåll

1. Hållbarhetsredovisning 2018.....	4
2. Vår verksamhet och organisation	7
2.1 Vd har ordet	9
2.2 Interna och externa riktlinjer	12
2.3 Organisationsprofil och styrning	14
2.4 Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt.....	21
3. Grund för vår hållbarhetsredovisning	27
3.1 Våra intressenter	27
3.2 Väsentlighetsanalys.....	29
3.3 Globala målen.....	31
3.4 GRI-Index	33
4. Fokusområde 1: Möjliggöra effektivt resande	35
4.1 Punktligt	37
4.2 Tryggt och säkert	40
4.3 Tillgängligt och smidigt.....	45
4.4 Rent, fräscht och funktionellt.....	49
5. Fokusområde 2: Minska miljö- och klimatpåverkan	51
5.1 Minskad energianvändning och koldioxidavtryck.....	53
5.2 Minskad kemikalieanvändning	57
5.3 Förbättrad avfallshantering.....	58
5.4 Hållbar leverantörskedja	61
6. Fokusområde 3: Främja Mångfald	62
6.1 Hälsosam och säker arbetsplats	65
6.2 Jämställd och jämlik arbetsplats	66
6.3 Tillvaratagande av kompetens och mångfald	67
7. Fokusområde 4: Utveckla och länka samman samhällen	69
7.1 Nya hållbara trafiklösningar	70
7.2 Hållbar fastighetsutveckling	71
7.3 Lokalt hållbarhetsengagemang	73
8. Året i siffror	75
8.1 Övergripande nyckeltal (KPI).....	75
8.2 Miljö.....	76
8.3 Ekonomi.....	79
8.4 Medarbetare	79

1. Hållbarhetsredovisning 2018

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

Vår hållbarhetsredovisning har en bred målgrupp och vänder sig till alla som har intresse av att få mer information om vår verksamhet och hur vi arbetar med hållbarhet. Det innebär såklart en utmaning i och med att olika intressenter har olika behov och krav på information men vi tror och hoppas att denna redovisning genom sitt format och innehåll tillgodoser dessa behov. Om du har synpunkter eller frågor gällande vår hållbarhetsredovisning så tar vi gärna emot dessa. Mejla i så fall direkt till vår Hållbarhetschef [Fredrik Gustafsson](#).

Hållbarhetsåret i korthet



MTR Express högst punktlighet av alla på sträckan STO-GBG för andra året i rad



Inga obehöriga stoppsignalpassager (OSPA-A) för MTR Express



Rekord i punktlighet för tunnelbanans blå linje i augusti 2018



MTR Tunnelbanan erhöll utmärkelsen Svensk Kvalitet för andra gången



Speedintervjuer genomfördes under Järvaveckan vilket ledde till 37 anställningar



Medarbetare inom MTR Nordic Group



Klarade INSTA-mätningar* sedan MTR Pendeltågen tog över lokalvården

*INSTA är en nordisk standard för mätning och utvärdering av städskvalitet



Utbildade lokförare i andra kullens YH-utbildning

Hållbarhet för oss

MTR bidrar till en hållbar utveckling

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

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

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

Hållbarhet för oss är inte bara miljö, det är också sociala frågor. För oss är det självklart att vi ska vara en jämlik och jämställd arbetsplats fri från diskriminering. Vi har över 5000 medarbetare – gamla och unga och individer med väldigt olika bakgrund som talar över 100 språk och som representerar hela samhället. Vi har en fantastisk möjlighet att vara med och lösa några av vår tids stora samhällsutmaningar, att säkerställa en fungerande integration och att tillvarata kompetens och mångfald i samhället. Detta beskrivs mer under **Fokusområde 3: [Främja mångfald](#)**

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

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



1. Möjliggöra effektivt resande



2. Minska klimat- och miljöpåverkan



3. Främja mångfald



4. Utveckla och länka samman samhällen

Våra fyra fokusområden inom hållbarhet

2. Vår verksamhet och organisation

Vi arbetar med ständig utveckling för att skapa hållbara förbättringar med målsättningen att leverera kvalitet i världsklass för alla våra resenärer.

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

För att säkra en tydlig och enhetlig styrning bildade vi 2016 också MTR Nordic för att samla de olika bolagen under ett och samma paraply. Det är viktigt för oss att säkra en systematik i hur hela vår verksamhet bedrivs, men det är lika viktigt att varje bolag har ett tydligt ägarskap för den verksamhet de bedriver. Vi har därför ett verksamhetsledningssystem med

gemensamma stödprocesser men där varje bolag har en egen huvudprocess med utgångspunkt från den enskilda verksamhetens intressenters behov, krav och förväntningar.

MTR driver också en yrkeshögskola. Det första initiativet togs 2016 efter en identifierad brist av lokförare både på kort och lång sikt. 2017 beviljades vi tillstånd att driva yrkeshögskoleutbildning för lokförare och under 2018 examinerades den andra kullen med 40 nya lokförare. Under början av 2019 fick vi även tillstånd att starta upp en yrkeshögskola för tågtekniker, vilken kommer börja i augusti 2019. Då kommer även en ny kull lokförare att börja sin utbildning.

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



Malek, en av våra fantastiska kundservicevärdar som bidrar till nöjda resenärer

2.1 Vd har ordet

Spårburen kollektivtrafik i fokus för hållbara transporter

Järnvägsbranschen är i hög grad i fokus ur ett hållbarhetsperspektiv. Intresset för hållbara transporter ökar och MTR bidrar till att möta efterfrågan både genom våra snabbtåg mellan Göteborg och Stockholm och genom att serva stockholmarna med tunnelbana och pendeltåg.

MTR har på ett tydligt sätt lyft fram tåget som alternativ till både bil och flyg på sträckan Göteborg-Stockholm. Förutom att tåget är det mest miljövänliga alternativet är MTR Express också punktligast av alla snabbtåg och flygbolag på sträckan [1].

Vi ser till att upp emot en miljon stockholmare kan resa klimatsmart och dessutom smidigt till jobb, skola och fritidsaktiviteter. En försiktig beräkning visar att en person som ställer bilen och istället tar tunnelbana och tåg kan minska sitt totala koldioxidutsläpp med ungefär 25 procent [2].

Det viktigaste MTR kan göra för att bidra till minskade koldioxidutsläpp är att få fler att resa kollektivt. Vi gör det genom att varje dag leverera en effektiv, säker och pålitlig trafik. Det är MTR:s kärnverksamhet och den arbetar vi med att utveckla varje dag.

Den spårburna kollektivtrafiken i Stockholm som MTR driver kan ses som stadens blodomlopp. Vi knyter samman förort med innerstad och skapar en plats där invånare från olika delar av staden med olika livssituationer möts. På så sätt bidrar vi till att hålla samman staden både geografiskt och socialt.

Vi engagerar oss på olika sätt i lokalsamhället och i juni deltog vi under Järvaveckan. Vi visade upp de jobbmöjligheter som finns inom MTR och ordnade ett stort rekryteringsevent som besöktes av 250 personer. Det fanns också möjlighet till snabbintervjuer på plats och vi har rekryterat 37 personer från eventet och vill inför 2019 års upplaga av Järvaveckan ytterligare stärka vår närvaro.

Vi har en stor mångfald bland våra medarbetare och vi är stolta över att vi kan hjälpa våra resenärer på 100 språk. Det vi behöver utveckla är mångfalden även på stabsfunktioner och i ledningsgrupperna. Där finns fortfarande en hel del att önska både avseende etnicitet och kön. Ett fokus framöver är att hitta sätt att ännu bättre ta tillvara den utvecklingspotential som finns bland våra stora medarbetargrupper. Idag kan det vara svårt att göra karriär i bolaget utan formella akademiska poäng och utan svenska som modersmål. Med rätt stöd vill vi göra det möjligt. Ett litet steg på vägen är den frivilliga språkutbildningen i svenska som initierades inom lokalvården under 2018. Under 2019 kommer vi bredda våra insatser inom detta viktiga område.

Vi fortsätter vårt samarbete med My Dream Now. Samarbetet innebär att medarbetare från våra olika bolag går ut i skolor, ofta i områden där många unga saknar förebilder i arbetslivet,

¹ <http://www.mynewsdesk.com/se/mtr-express/pressreleases/mtr-express-punktligast-mellan-stockholm-och-goeteborg-aeven-2018-2823113>

² Beräkningen bygger på att ett årligt utsläpp från en bil är 2 ton koldioxid och att samma sträcka med tunnelbana ger ett utsläpp på 0,002 ton per person. Vi utgår från att en persons koldioxidavtryck är 8 ton/år.

för att inspirera eleverna att hitta sin dröm och se möjligheterna i arbetslivet. Genom detta partnerprogram tar vi även emot studiebesök för att motivera ungdomar att satsa på skolarbete och hitta vägar till framtida jobb.

En faktor som påverkar människors val att åka kollektivt är deras upplevelse av trygghet under hela resan, det vill säga från starten på resan till slutdestinationen. Vi har fortsatt samarbetet med Tryggare Sverige där vi bland annat deltar i trygghetsvandringar för att kartlägga tryggheten inom tunnelbanan, pendeltågen och dess närområden. Vi har också genomfört andra trygghetsskapande åtgärder tillsammans med civilsamhället, kommuner och myndigheter som exempelvis Polisen, på platser där behov funnits. Under 2018 har vårt trygghetsarbete i Rinkeby fått särskilt stor uppmärksamhet. Trygghet är en upplevd känsla där vi under 2019 kommer jobba för att öka tryggheten dygnet om, veckans alla dagar för samtliga tunnelbane- och pendeltågsresenärer. För att nå framgång kommer vi att verka för ett sammanhållande trygghetsarbete i Region Stockholm med övriga kollektivtrafikoperatörer, Trafikförvaltningen, Polisen och frivillighetsorganisationer.

Ekonomisk hållbarhet är viktigt för att vi ständigt ska kunna förbättra verksamheten och fortsätta ta initiativ som är bra för miljön och människorna på de platser där vi har verksamhet. Det är också viktigt att vi kan bidra till Trafikförvaltningens och Stockholms ekonomiska hållbarhet genom att förvalta det material vi har till vårt förfogande inom ramen för våra avtal med Trafikförvaltningen i Region Stockholm. Därför är vi glada för det omfattande uppdrag vi har från Trafikförvaltningen som handlar om att uppgradera C20-tågen i tunnelbanan så att de kan gå i trafik i ytterligare många år. På underhållssidan har vi även tagit fram en förvaltningsplan för C20-flottan så att vi har noggrann kontroll på tågen och deras underhållsbehov under hela deras livslängd. Vårt underhållsbolag MTR Tech är också duktiga på att reparera komponenter, vilket gör att vi kan återanvända istället för att köpa nytt. Det kan tyckas som en självklarhet, men vid en benchmark mot andra underhållsbolag har det visat sig var en ganska unik kompetens vi besitter.

MTR har inte ansvar för järnvägsinfrastrukturen, men under 2018 inledde vi ett samarbete med Trafikverket och Trafikförvaltningen i Region Stockholm för att pendeltågen i Stockholm ska komma fram i tid. Tillsammans identifierar vi åtgärder som får störst effekt i systemet avseende punktlighet, störningshantering och trafikinformation. Ett åtgärdsprogram som syftar till att minska antalet störningar i trafiken, höja punktligheten och förbättra informationen vid trafikstörningar har tagits fram. Genom detta vill vi öka resenärernas nöjdhet med trafiken. Vi kommer intensifiera arbetet under 2019 och även använda lärdomarna från det arbetet i den branschsamverkan som pågår kring Västra Stambanan.

För tunnelbanan har vi en dialog med Trafikförvaltningen i Region Stockholm i syfte att förbättra koordineringen av underhållsarbete, vilket hanteras genom ett separat kontrakt mellan Trafikförvaltningen och en extern entreprenör. Vår uppfattning är att mängden störningar och punktligheten i tunnelbanan kan, från redan goda nivåer, förbättras ytterligare genom bättre samverkan och riskanalyser.

Hållbar energianvändning är ett viktigt område för att nå 1,5-gradersmålet i FN:s klimatavtal från Paris. Energin i vår verksamhet är till 96 procent el (resten är främst fjärrvärme och en liten del drivmedel till våra bilar). Elen är i dagsläget till 96 procent från förnybara källor och under 2019 kommer vi att teckna avtal för att nå 100 procent förnybar el. Vårt långsiktiga mål

är att ha en helt fossilfri verksamhet. Vi har på ett systematiskt sätt tagit oss an uppgiften att minska energianvändningen, vilket ger effekt både på ekonomi och miljö. Detaljerade energikartläggningar av våra depåer och pendeltågsstationer visar på en potential på upp emot 40 procent för vissa objekt. Motsvarande siffra för kontoren är omkring 10 procent. Den största energianvändningen står dock tågdriften för. Vi arbetar med lösningar för att minska tågens energianvändning och kommer att jobba fram konkreta energieffektiviseringsmål under 2019. Genom att certifiera minst ett av våra bolag enligt ISO 50001, en certifiering som vi inte har i dag, kommer vi kunna arbeta ännu mer strukturerat inom detta område.

2018 har varit ett år då järnvägen har hamnat högt upp på dagordningen både bland resenärer och politiker. Det efterfrågas mer tunnelbana i Stockholm, höghastighetståg för att knyta ihop vårt avlånga land och inte minst upprustning av befintlig infrastruktur, vilket såklart är mycket positivt.

MTR har givetvis mycket att fortsatt lära och förbättra vilket är en uppgift vi är ödmjuka och fokuserade inför. Hållbarhet är en del av vårt DNA som Sveriges största tågoperatör och det sporrar oss att ständigt förbättra vårt hållbarhetsarbete och att aldrig känna oss nöjda. Vi är sedan länge medlemmar i FN Global Compact och en stark förespråkare för dess tio principer som är del av vår uppförandekod. Vi arbetar även med de globala målen och ser att vi kan bidra stort, inte minst till mål 11 att skapa hållbara städer och samhällen. Vår målsättning är att under 2019 tydligare engagera alla kollegor, leverantörer och samarbetspartners till MTR Nordic i att lyfta hållbarhetsarbetet till nästa nivå.

Mark Jensen, vd MTR Nordic



Mark Jensen, vd MTR Nordic

2.2 Interna och externa riktlinjer

INTERNA VÄGVISARE

Vår vision, mission och våra värderingar är det som driver oss och genomsyrar hela vår verksamhet. MTR:s gemensamma vision anger riktning för vår verksamhet, alltså vart vi vill. Missionen handlar om hur vi når visionen. I kombination med vår vision och mission är värderingarna en viktig del som ringar in det vi tror på inom MTR. Våra värderingar ska fungera som en röd tråd i allt vi gör. De visar hur vi förväntas vara mot varandra och vår omgivning. De vägleder oss när nya situationer uppstår och de fungerar som stöd för oss vid viktiga beslut. De är stommen i vår företagskultur och skapar samhörighet och ett gemensamt kitt att förhålla sig till. Oavsett i vilken del av verksamheten vi jobbar så delar vi samma värderingar.

Vision

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

Mission

Göra människors vardag enklare med

- smidiga resor
- attraktiva och funktionella stationsområden
- omtänksamt bemötande

Värderingar



UTMÄRKT
SERVICE

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



STÄNDIG
UTVECKLING

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



ÖMSESIDIG
RESPEKT

Vi är öppna, lyhörda och vi samarbetar.



MÄTBARA
RESULTAT

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

Våra värderingar

Code of Conduct

MTR ska agera med ansvarsfullt socialt och etiskt beteende. Vår Code of Conduct beskriver hur samtliga medarbetare – och även andra som agerar för vår räkning – ska bete sig mot varandra och omvärlden. Medarbetare får ta del av vår Code of Conduct vid rekrytering samt regelbundet intyga att de förstår och följer dessa riktlinjer. Varje enskild medarbetare som uppmärksammar överträdelser mot reglerna måste rapportera problemet omedelbart. Avvikelserna kan anmälas till chefen, överordnad chef eller till företagsledningen. Överträdelser av Code of Conduct eller befintliga bestämmelser kan leda till disciplinära åtgärder, uppsägning eller avsked, och kan även komma att rapporteras till berörda myndigheter. När det specifikt gäller misstanke om korruption inom MTR ska det anmälas till HR-direktören som tar upp ärendet i styrelsen. Under 2018 har inga sådana anmälningar kommit in. Code of Conduct ingår även som en del av vår uppförandekod som leverantörer och konsulter måste ta del av när avtal tecknas. De förbinder sig då att följa såväl uppförandekoden som hela vår Code of Conduct. Riktlinjerna i Code of Conduct är tydliga: MTR tar avstånd från alla former av korruption.

EXTERNA KRAV OCH RIKTLINJER

Avtalade krav: Varje månad har Trafikförvaltningen och MTR formella avstämningsmöten för såväl tunnelbane- som pendeltågsverksamheten.

Global Reporting Initiative: Trafikförvaltningen har från start krävt att MTR Tunnelbanan ska arbeta med dessa internationella riktlinjer inom hållbarhetsredovisning och vi har från 2017 valt att göra detta för samtliga bolag inom MTR Nordic Group. Från 2018 har vi gått över från GRI G4 till att redovisa enligt GRI Standards.

www.globalreporting.org

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

www.uitp.org

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

GLOBAL COMPACTS PRINCIPER

1. Stödja och respektera internationella mänskliga rättigheter inom den sfär som företaget kan påverka.
2. Försäkra sig om att det egna företaget inte är inblandat i kränkningar av mänskliga rättigheter.

3. Upprätthålla föreningsfrihet och erkänna rätten till kollektiva förhandlingar.
4. Eliminera alla former av tvångsarbete.
5. Avskaffa barnarbete.
6. Avskaffa diskriminering vad gäller rekrytering och arbetsuppgifter.
7. Stödja förebyggande åtgärder för att motverka miljöproblem.

8. Ta initiativ för att stärka större miljömedvetande.
9. Uppmuntra utvecklandet av miljövänlig teknik.
10. Arbeta mot alla former av korruption inklusive utpressning och mutor.



www.unglobalcompact.org



FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling

www.globalamalen.se/

2.3 Organisationsprofil och styrning

ÄGARE

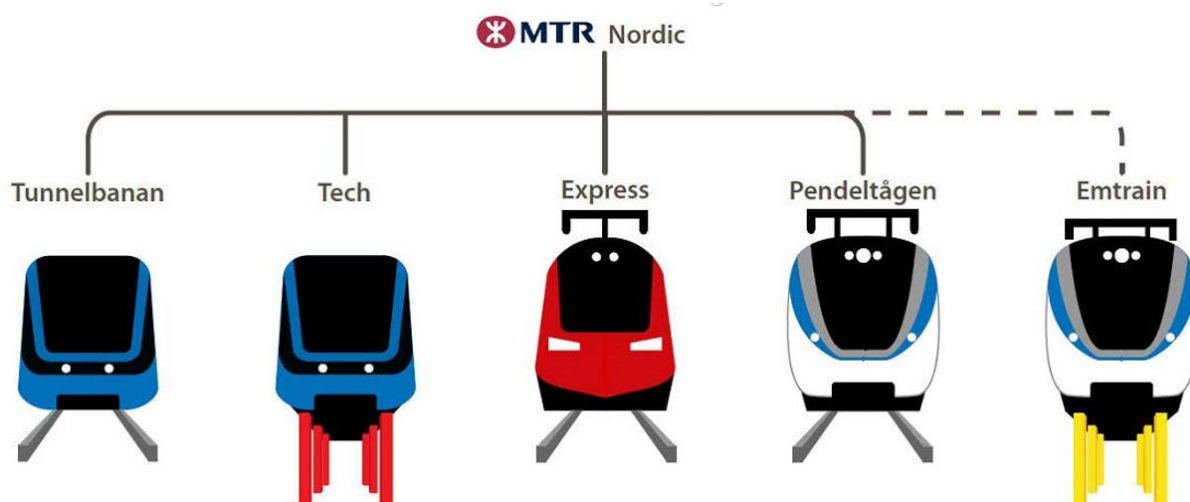
MTR Nordic är ett helägt dotterbolag till MTR Corporation UK i London och ingår i den Hongkong-baserade koncernen MTR Corporation Limited. År 2000 noterades MTR Corporation Limited på Hongkongs aktiebörs och fungerar sedan dess som ett självständigt börsnoterat bolag med 260 000 aktieägare, där staten Hongkong är majoritetsägare med 75 procent.

MTR Corporation Limited har internationellt erkänd spetskompetens på samtliga områden inom byggande, drift och underhåll av spårbunden trafik och är tack vare detta en eftertraktad konsult världen över. Tunnelbanan i Hongkong hör till en av världens punktligaste – 99,9 procent – och mest effektiva tunnelbanor som dagligen transporterar 5,4 miljoner resenärer. 2017 fick MTR Corporation en plats på Fortune Magazines globala ”Change the world list”, där de listar 50 företag som gör skillnad för en mer hållbar värld.

ORGANISATION

Under 2016 formades upplägget med den nordiska koncernen MTR Nordic Group. Inom MTR Nordic Group ryms MTR Nordic, MTR Tunnelbanan, MTR Tech, MTR Pendeltågen och MTR Express. MTR Nordic innehåller stabsfunktioner med uppdrag att stötta och tillhandahålla koncept och metoder till samtliga bolag, och består av fem avdelningar (HR & kommunikation, Finans, Säkerhet, Operational Excellence samt Affärsutveckling).

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

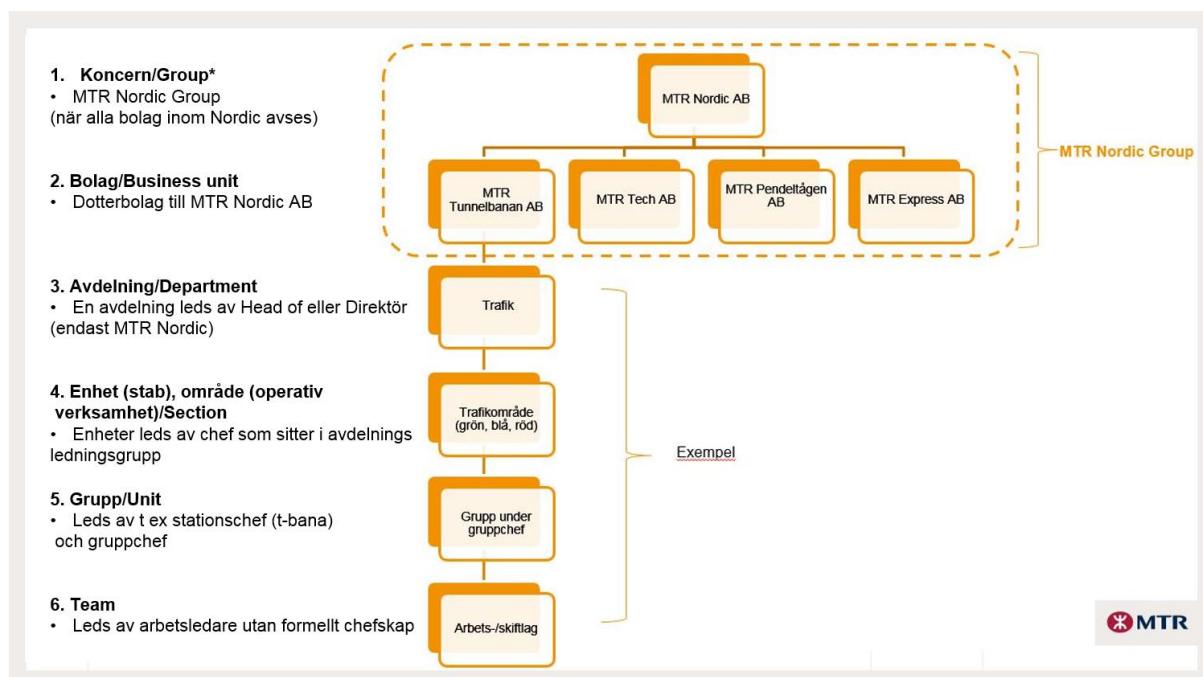


MTR Nordic och dess dotterbolag

LEDNING

Från januari 2019 tar Mark Jensen över som vd för MTR Nordic efter Håkan Nilsson som varit tillförordnad vd under 2018. Håkan återgår då till sin tidigare tjänst som finanschef för MTR Nordic. Vd för MTR Nordic utgör, tillsammans med direktörer för stabsavdelningarna, ansvarig för kommunikation och legal, samt vd för respektive bolag, ledningsgruppen för MTR Nordic. Stabsfunktioner samt ledningsgrupperna för bolagen finns vid MTR:s huvudkontor på Kungsholmen, förutom MTR Express som finns vid Stockholms Centralstation och delar av MTR Tech som sitter i Hammarby.

De olika bolagen under MTR Nordic har en egen organisation med ansvar för planering, drift och underhåll av verksamheten. Dessa kan brytas ner i fyra nivåer: avdelning, enhet/område, grupp och team.



Övergripande organisation

Avdelningar

MTR Nordic	
Affärsutveckling:	Ansvarar för utveckling av nya affärer.
Finans:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja bolagen inom strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys. Ansvarar även för IT, juridisk rådgivning, inköp och riskhantering samt sammanhållning av revisioner.
HR & kommunikation:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja bolagen inom rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration och lönehantering samt ge HR-stöd till ledarna. Ansvarar även för stöd till bolagen inom intern och extern kommunikation samt för pressjouren.
Operational Excellence:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja bolagen inom verksamhetsutveckling, miljöarbete, evenemangshantering och hållbarhetsarbete. Avdelningen arbetar även med att identifiera och driva utvecklingsarbeten och stöttar vid implementering, samt att i projektform genomföra större analyser. Inom avdelningen finns även ansvaret för WIT-konceptet, projektmodellen, verksamhetsledningssystemet samt ISO 9001- och ISO 14001-certifieringen.
Säkerhet:	Ansvarar för att ta fram riktlinjer, processer och verktyg samt stödja bolagen inom trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd och förvaltning av trafiktillstånd. Ansvarar även för trygghetsamordning och för att genomföra säkerhetsutredningar.
MTR Express	

Commercial:	Ansvarar för att driva intäktsutveckling, pris och produkt samt kundkommunikation.
Finans:	Ansvarar för strategisk planering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.
Fordon:	Ansvarar för att planera och utföra fordonsunderhåll samt andra depåttjänster. Detta inkluderar löpande kontroller av fordon, städning i fordon och iordningställande av fordon innan de tas i drift.
HR:	Ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration och förhandling samt HR-stöd.
Planering:	Ansvarar för produktions- och tjänsteplanering, personalplanering såväl på kort som på lång sikt, trafikplanering samt för strategisk planering. Lämnar in tidtabellsansökningar till Trafikverket samt planerar för planerade störningar i trafiken.
Service Delivery:	Ansvarar för leverans till kund, lokförare, drift av kundservice samt catering.
MTR Pendeltågen	
Finans:	Ansvarar för strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.
Fordon (Emtrain):	Ansvarar för att planera och utföra fordonsunderhåll samt andra depåttjänster. Detta inkluderar löpande kontroller av fordon och iordningställande av fordon innan de tas i drift. Ansvarar även för bevarande av värdet och den tekniska livslängden på fordon, utrustning och annan egendom som Trafikförvaltningen tillhandahåller.
HR & kommunikation:	Ansvarar för rekrytering, arbetsmiljö, personaladministration, förhandling och HR-stöd till ledarna samt operativa utbildningar för samtliga bolag inom MTR Nordic. Ansvarar även för intern och extern kommunikation inom bolaget.
Infrastruktur:	Ansvarar för planering, ledning och utveckling av infrastrukturanläggningar inom pendeltågen i samverkan med Trafikverket.
Lokalvård & internservice:	Ansvarar för lokalvård, klottersanering och internservice på pendeltågsstationerna. Ansvarar även för städning av depåer samt städning och klottersanering av fordon.
Performance & Planning:	Ansvarar för produktions- och tjänsteplanering, personalplanering såväl på kort som på lång sikt, trafikplanering samt för strategisk planering. Ansvarar även för kvalitets- och miljöfrågor för bolaget, verksamhetsutveckling, rapportering samt samordning av samverkansfrågor.
Program:	Ansvarar för samordning och uppföljning av bolagets projekt och initiativ. Programkontoret driver även strategiska och långsiktiga projekt.
Station & kundmiljö:	Ansvarar för kundservice inom hela pendeltåget – service för att tillgodose resenärernas behov, biljettförsäljning och service vid spärrlinjen. Ansvarar även för fastighetsunderhåll för pendeltågsverksamheten.
Säkerhet:	Ansvarar övergripande för trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd, trygghet och förvaltning av trafikillstånd. Genomför även säkerhetsutredningar.

Trafik:	Ansvarar för drift av tågen och korttidsplanering för bemanning av lokförare. Ansvarar även för att leda trafiken i samverkan med Trafikverket vilket sker genom Pendeltågstrafikens operativa center (POC) där en övergripande bild över tågen finns. Vid störningar i trafiken styr POC utryckningar samt har kontakt med polis, ambulans och brandkår i samverkan med Trafikverket.
MTR Tech	
Affärsutveckling:	Ansvarar för utveckling av verksamheten samt nya affärsmöjligheter.
HR:	Ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration och förhandling samt HR-stöd till ledarna. Ansvarar även för intern kommunikation inom bolaget.
PULS:	Ansvarar för strategisk planering av underhåll, utveckling och effektivisering av verksamheten enligt Techs Produktionssystem. Ansvarar även för systemförvaltning av underhållssystemet samt övriga Tech specifika system.
Finans:	Ansvarar för finansiell strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.
Overhaul & Logistics:	Ansvarar för operativt och strategiskt inköp av reservdelar och tjänster kopplat till fordonsflottan så som komponentunderhåll, skadereparation och ombyggnader av fordon samt varuförsörjningen av materialet till trafikdepåerna.
Underhåll:	Ansvarar för underhållet (förebyggande och avhjälpande) av tunnelbanans fordon samt den verkstadsutrustning som ingår och ägs av Trafikförvaltningen för respektive depå. Ansvarar även för tursättning av tunnelbanetåg samt städning och iordningsställande av vagnar.
Teknik:	Ansvarar för tillgångsförvaltning (fordon och verksamhetsutrustning), ledning och utförande av projekt och teknikuppdrag, teknisk dokumentation, utbildning, produktionsteknik och försörjning av specialister
MTR Tunnelbanan	
Facility management:	Ansvarar för planering, ledning och utveckling av infrastrukturanläggningar inom tunnelbanan samt för alla hyreskontrakt inom MTR Nordic-koncernen. Ansvarar även för lokalvård på tunnelbanestationerna, vårt servicecenter, detektering av klotter och klottersanering samt för hittegodshantering.
Finans:	Ansvarar för finansiell strategiplanering och budget, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys.
Fordon (MTR Tech):	Ansvarar för att planera och utföra fordonsunderhåll samt andra depåtjänster. Detta inkluderar löpande kontroller av fordon, städning i fordon och iordningställande av fordon innan de tas i drift. Ansvarar även för bevarande av värdet och den tekniska livslängden på fordon, utrustning och annan egendom som Trafikförvaltningen tillhandahåller.
HR & kommunikation:	Ansvarar för rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö, personaladministration, förhandling och skolinformation samt HR-stöd till ledarna. Ansvarar även för intern och extern kommunikation inom bolaget.

Kundservice:	Ansvarar för kundservice inom hela tunnelbanan – service för att tillgodose resenärernas behov, biljettförsäljning och service vid spärmlinjen. Ansvarar även för övergripande trafikinformation inom tunnelbaneverksamheten.
Programs & Planing:	Ansvarar för produktions- och tjänsteplanering, personalplanering såväl på kort som på lång sikt, trafikplanering samt för strategisk planering och samordning av bolagets stora projekt och initiativ samt kvalitet och miljö.
Säkerhet:	Ansvarar övergripande för trafiksäkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd, trygghet och förvaltning av trafiktillstånd. Genomför även säkerhetsutredningar.
Trafik:	Ansvarar för drift av tågen och korttidsplanering för bemanning av tunneltågförare. Ansvarar även för att leda trafiken vilket sker genom de tre trafikledningscentralerna (TLC) som styr tågsignalerna, bestämmer hastighetsbegränsningar och har en övergripande bild över linjens alla tåg. Vid störningar i trafiken styr TLC uttryckningar samt har kontakt med polis, ambulans och brandkår.

STYRELSESNAS OBEROENDE OCH PÅVERKAN

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

Under 2018 såg sammansättningen av styrelserna för de olika bolagen ut enligt följande:

Styrelsen för MTR Nordic bestod under 2018 av sju ledamöter:

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

Styrelsen för MTR Tunnelbanan bestod under 2018 av tre ledamöter:

- vd för MTR Nordic
- två representanter från MTR Nordic

Styrelsen för MTR Tech bestod under 2018 av fyra ledamöter:

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

Styrelsen för MTR Pendeltågen bestod under 2018 av tre ledamöter:

- vd för MTR Nordic
- två representanter för MTR Nordic

Styrelsen för MTR Express bestod under 2018 av tre ledamöter:

- vd för MTR Nordic
- två representanter för MTR Nordic

Styrelseordförande i MTR Nordic var Jeremy Long, vd för MTR Corporation Ltd (UK). Styrelseordförande för MTR Tunnelbanan, MTR Pendeltågen, MTR Express och MTR Tech var Håkan Nilsson, vd MTR Nordic (fr o m 1 januari 2019 ersatt av Mark Jensen).

UPPDRAGSGIVARE OCH SAMARBETSPARTNER

Trafikförvaltningen

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

- Trafikförvaltningen äger och underhåller merparten av anläggningar kopplade till tunnelbanan och pendeltågen, det vill säga tunnelbanestationer, depåer, verkstäder, strömförsörjning, signalsystem, spår och vagnar. MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen hyr utrustning och lokaler av Trafikförvaltningen. När Trafikförvaltningen handlar upp ny teknik görs det därför i nära samarbete med oss.
- Trafikförvaltningen sköter ofta direkta kundkontakter med resenärerna genom webbplatsen sl.se och SL Kundtjänst.

- Trafikförvaltningen genomför regelbundna kundundersökningar där MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen får återkoppling och tar del av resultaten för vidareutveckling av verksamheten.

Andra SL-entreprenörer

Då MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen är en del av Stockholms kollektivtrafik är även Trafikförvaltningens andra entreprenörer viktiga samarbetspartner. Vi ska tillsammans säkerställa att alla som reser kollektivt i länet dagligen kommer fram i tid på ett säkert och smidigt sätt, vilket kräver ett nära samarbete. Exempel på samarbetspartners är Arriva som driver lokalbanor och viss busstrafik samt Keolis och Nobina som ansvarar för olika delar av SL:s busstrafik.

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

Trafikverket

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

2.4 Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt

ÖVERGRIPANDE STYRNING

MTR Tunnelbanan (inklusive MTR Tech) och MTR Pendeltågen styrs dels av de omfattande avtalen med Trafikförvaltningen, dels av faktumet att verksamheterna är tillståndspliktiga inom säkerhet respektive anmälningsspliktiga inom miljö. MTR Pendeltågen och MTR Express styrs även av regelverket för upprätthållande av vårt säkerhetsintyg.

För att säkerställa en tydlig styrning för hela MTR Nordic använder vi ett verksamhetsledningssystem där varje bolags huvudprocess och delprocesser finns dokumenterade tillsammans med stödprocesser och rutiner. Samtliga områden för kvalitet, miljö, arbetsmiljö och säkerhet är integrerade i systemet. Detta kan åskådliggöras genom t.ex. arbetet inom miljö och klimat där vi genom att utgå ifrån miljöutredningen tar fram miljöaspekter vilka, utifrån dess prioritet, klassificeras som betydande miljöaspekter och

sedan formuleras om till miljömål som sedan följs upp på ett integrerat sätt i den ordinarie affärsuppföljningen.

MTR Nordics och samtliga bolags huvudprocesser och delprocesser är uppbyggda enligt SIPOC-metodiken (Supplier Input Process Output Customer) med fokus på kund och output för att säkerställa kundtillfredsställelse. Vi har tydliggjort hur de olika processerna hänger ihop vilket klargör vilka förutsättningar vi behöver för att utföra vårt arbete, underlättar mätning och uppföljning samt säkrar att vi gör rätt saker på bästa sätt. Våra huvudprocesser utgår från resenärens perspektiv med fokus på kärnverksamheten: planering, drift och underhåll. För att styra och följa upp processerna finns ett antal nyckeltal som utgår från vår balansplatta. Balansplattan är MTR:s övergripande styrmodell för att säkra goda resultat och nöjda medarbetare. Den är utvecklad som en styrmodell där underliggande nyckeltal och fokusområden bryts ner så att alla medarbetare kan se och förstå sitt bidrag till helheten, såväl för det egna bolaget som till MTR som helhet. Den säkrar även att vi har rätt fokus och balans mellan våra viktigaste områden och ger oss ett verktyg för att visa hur fokus ibland skiftar mellan områdena för att verksamheten ska kunna utvecklas. I mitten av balansplattan finns säkerhet placerat som en symbol för att visa att oavsett vilket mål vi strävar efter så tummar vi aldrig på säkerheten. För att åskådliggöra att hållbarhet är grundläggande för vår verksamhet och för att få till en tydligare styrning inom hållbarhet kommer vi att från och med 2019 även inkludera hållbarhet som en egen del av balansplattan.



Figur: Den uppdaterade Balansplattan

Leverantörsuppföljning

Inom ramen för verksamhetsledningssystemet, Global Compact och riktlinjer från den globala MTR-koncernen ställer vi även krav på leverantörer och underentreprenörer inom främst områdena för kvalitet, miljö och socialt ansvarstagande. Vi har en uppförandekod för leverantörer som bygger på Global Compacts 10 principer och som alla våra leverantörer ska följa. Sedan 2016 arbetar vi också med en egenbedömningsenkät med hållbarhetsfrågor som vi skickar ut till alla våra betydande leverantörer. Syftet med enkäten är att få bästa möjliga leverantörer till verksamheten och göra hållbara val. Vi registrerar delar av svaren i vårt leverantörssystem för uppföljning medan andra delar ligger till grund för framtida revisioner.

Riskhantering

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

Försiktighetsprincipen är en viktig komponent för att undvika eller minska skador på miljö och hälsa, inte minst vid inköp och hantering av de kemikalier som används i verksamheten.

Ansvar och befogenheter

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

Uppföljning och rapportering

Ledningen utvärderar under året hur verksamhetsledningssystemet fungerar och beslutar om förbättringar eller förändringar. Krav finns på att rapportera hållbarhetsdata – kopplade till

UITP och GRI – till våra ägare. Vi rapporterar även årligen framsteg inom hållbarhetsarbetet till FN som en del av medlemskapet i Global Compact.

Alla bolag inom MTR Nordic är sedan 2018 certifierade enligt ISO 9001:2015 och 14001:2015. Under 2017 certifierades MTR Nordic och MTR Express. Då skedde även omcertifiering av MTR Tunnelbanan och MTR Tech. MTR Pendeltågen och Emtrain (vårt delägda dotterbolag) certifierades under våren 2018. I och med bildandet av MTR Nordic som en koncern i slutet av 2016 ändrade vi vårt certifikat till att bli ett multi-site-certifikat för att omfatta samtliga bolag, förutom Emtrain som har ett eget certifikat. Bolagen genomgår fortfarande enskilda certifieringar men genom det nya upplägget kan vi tydliggöra strukturen för MTR Nordics stöd till bolagen. Varje år genomförs ett flertal såväl externa som interna revisioner av vårt arbete och verksamhetsledningssystem.

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

STÄNDIG UTVECKLING

För att skapa engagemang och delaktighet i vårt förbättringsarbete och för att genomföra förbättringar med ett gemensamt systematiskt tillvägagångssätt arbetar vi på MTR med WIT, Work Improvement Team. Vi utgår från ett förbättringsområde, går till botten med orsakerna till problemet och tar därefter fram lösningar och genomför dessa. Majoriteten av ledare och specialister har genomgått en WIT-ledarutbildning varav många har startat eller varit delaktiga i en WIT-aktivitet. Operativa medarbetare inom hela koncernen erbjuds en kortare e-learning i WIT-metodiken för att lära sig grunderna.

Ett exempel på en förbättringsaktivitet genom WIT som genomförts som berör hållbarhetsområdet är aktiviteten Energieffektivisering som syftade till att kartlägga energianvändningen på huvudkontoret för att identifiera potentiella besparingsområden. Ett annat exempel är aktiviteten Fittja Nyår där teamet arbetade för att stävja bråk som tidigare har uppkommit i Fittja på nyårsafton. Kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för alla, även på nyårsafton och genom riktade insatser har kollektivtrafiken fungerat väl.

Ständig utveckling handlar även om att se hur vi, genom att utöka vår verksamhet och ta ett större ansvar, kan leverera en ännu bättre kundupplevelse. Enligt vårt avtal med Trafikförvaltningen har vi ett uppdelat ansvar för alla olika områden som rör tunnelbane- och pendeltågsverksamheten. För att tydliggöra vårt uppdrag har vi sammanfattat de olika delarna enligt bilden nedan. Som företag vill vi gärna ta ett helhetsansvar för resenärens resa även för

de områden där vi inte har ett direkt ansvar. För dessa områden samverkar vi med Trafikförvaltningen och/eller andra leverantörer för att säkra att våra resenärer får en positiv upplevelse när de reser med oss.

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

Helhetsansvar för nöjdare kunder och effektivare drift

HÅLLBAR UTVECKLING

MTR arbetar för att skapa långsiktiga hållbara värden för vår kund Trafikförvaltningen, ägare, medarbetare, samarbetspartner, resenärer och samhället i stort. Vår vision om att vara ett ledande globalt företag som med omsorgsfull service länkar samman och utvecklar hållbara samhällen leder oss i det arbetet. Vi bidrar till en hållbar utveckling främst inom fyra områden: Möjliggöra effektivt resande, Minska miljö- och klimatpåverkan, Främja mångfald samt Utveckla och länka samman samhällen.

MTR Tunnelbanan prisas för sitt kvalitetsarbete – tilldelas utmärkelsen Svensk Kvalitet

Institutet för Kvalitetsutveckling, SIQ, tilldelar MTR Tunnelbanan AB utmärkelsen Svensk Kvalitet. En utmärkelse som företaget erhåller för andra gången. Första gången MTR tilldelades utmärkelsen var 2014 och fyra år senare var det dags igen.

MTR Tunnelbanans vd, Johan Oscarsson, är både stolt och glad över utmärkelsen och menar att en sådan utmärkelse betyder otroligt mycket för organisationen.

– Att få erhålla själva utmärkelsen, för andra gången dessutom, är ett kvitto på att vi arbetar på rätt sätt för att hela tiden bli bättre. Det bygger också stolthet i organisationen. Det är jätteviktigt, kanske framförallt när man arbetar med något som påverkar så många människors vardag och där det är lättare att få höra om det som går fel än det som går rätt.

I motiveringen går det bland annat att läsa att MTR Tunnelbanan har en mycket kunddriven, välplanerad verksamhet med god samverkan och integration. Strategier, processer, styrkedjor

och förbättringsarbete är av mycket hög klass och visar goda resultat avseende såväl kunder och medarbetare som social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet.

Johan berättar att det långsiktiga målet är att bli en tunnelbana i världsklass och för att kunna bli det krävs det att man blir utmanad. Han menar att den granskning som görs av SIQ hjälper dem att utvecklas och bättre förstå om de är på rätt väg. – Jag är stolt över det vi levererar till stockholmarna. Tittar vi på nöjdkund-index, som mäts varje månad, så är resenärerna också ganska nöjda med oss. Vi har en komplex verksamhet som bara måste fungera och vi lyckas med det för det mesta.

Även om Johan är nöjd med det arbete som utförs så vet han att han är del av ett bolag som inte nöjer sig med att bara vara bra, utan som hela tiden strävar efter att bli bättre i allt de gör.

– Jag ser det som en styrka att vi hela tiden vill utvecklas. Vårt mål är att vara en tunnelbana för alla och här finns det mer att göra. Om vi vill att alla stockholmare, kvinnor och män, ska välja att åka med oss alla tider på dygnet så måste den upplevda tryggheten öka. Vi ser en positiv trend men vi behöver göra ännu mer för att nå dit. Som bransch måste vi göra våra yrken inom spårbunden trafik mer attraktiva så att vi kan fortsätta leverera den kollektivtrafik som stockholmarna behöver.

På frågan om vilken som är hans favoritsträcka i tunnelbanan kommer svaret snabbt.

– Min väg in, och sedan tillbaka hem – Röda Linjen till Fruängen.



Johan Oscarsson, Vd för MTR Tunnelbanan

3. Grund för vår hållbarhetsredovisning

Det här är vår nionde årliga redovisning enligt Global Reporting Initiative

Vår redovisning följer de internationella riktlinjerna för hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiative, GRI, och den utgör också vår rapportering till FN:s Global Compact, nivå Active Level. Hållbarhetsrapporten utgör en del av MTR Nordics års- och hållbarhetsredovisning för 2018. Den är såväl en företagspresentation som en redovisning av vårt hållbarhetsarbete för perioden 1 januari–31 december 2018. Vår senaste hållbarhetsredovisning avsåg år 2017 och publicerades i juli 2018 i webbformat på vår hemsida.

MTR:s hållbarhetsredovisning 2018 är upprättad i enlighet med Global Reporting Initiative (GRI) Standards, nivå Core och innehåller även information om hur MTR Nordic arbetar med FN Global Compacts tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupcion. När det gäller väsentliga områden, aspekter och GRI-indikatorer baserar sig rapporten främst på resultatet från vår väsentlighetsanalys som genomfördes år 2014 men som uppdaterats att bli koncernövergripande under de senaste åren.

Avgränsningar

Rapporteringen omfattar alla dotterbolag under MTR Nordic AB, alltså MTR Tunnelbanan AB, MTR Tech AB, MTR Pendeltågen AB, MTR Express AB samt MTR Nordic AB. I de fall vi anser det relevant att redovisa siffror på dotterbolagsnivå gör vi det, i övriga fall redovisas enbart de konsoliderade siffrorna för koncernen MTR Nordic AB. Emtrain AB som är ett delägt dotterbolag till MTR Pendeltågen AB är inte inkluderade i denna redovisning med undantag för de fall då detta nämns specifikt.

Denna hållbarhetsredovisning är inte externt granskad med undantag för data som används i hållbarhetsredovisningen för MTR Coporation Limited (Hongkong)

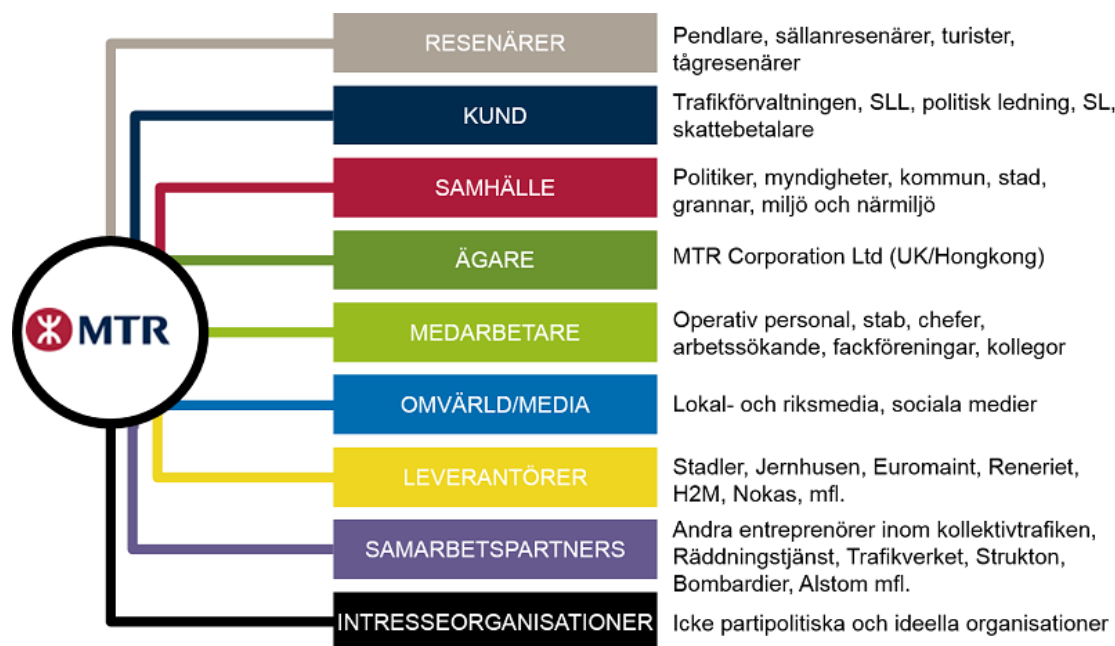
3.1 Våra intressenter

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

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

Vår ägare MTR Corporation Limited ställer krav på oss och ger oss stöd till vår verksamhet. Våra över 5 000 medarbetare är såklart också en väldigt viktig intressentgrupp som vi måste vara lyhörda för. Vi vet att det bästa sättet att kunna leverera utmärkt service till våra resenärer är motiverade och engagerade medarbetare.

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



Våra intressenter

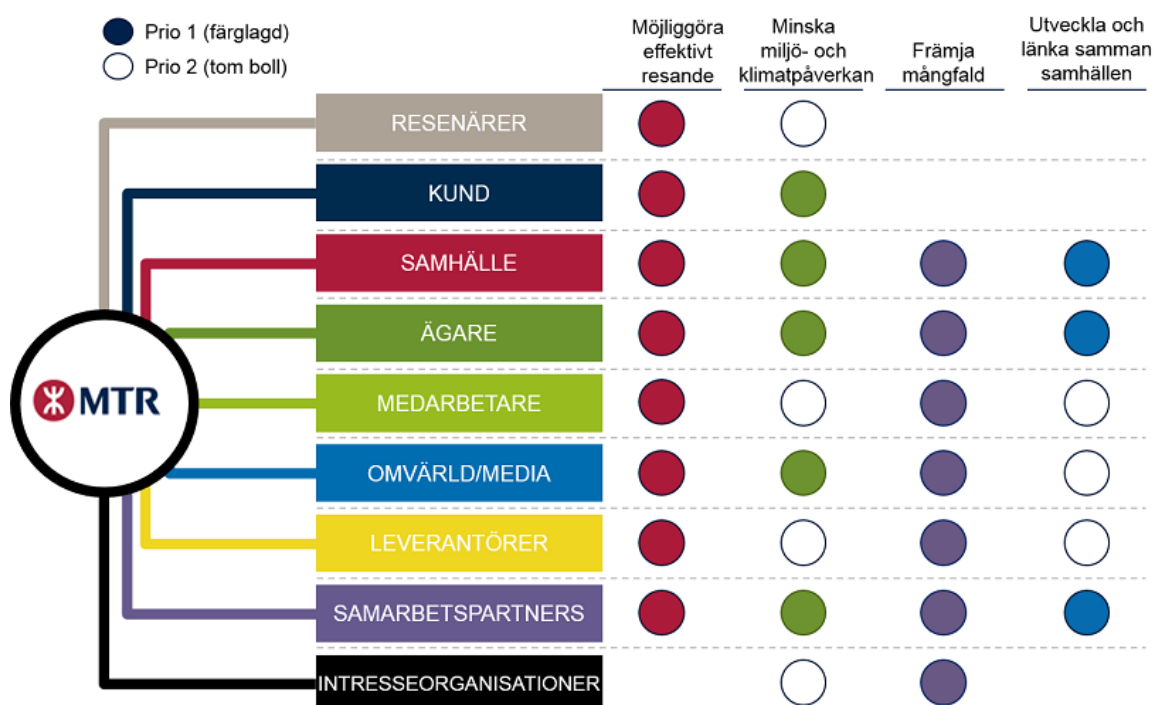
VÅRA INTRESSENTERS PRIORITERINGAR

För några år sedan genomfördes en omfattande intressentdialog med fokus på tunnelbanan för att ta reda på vilka frågor som våra intressenter prioriterar. Hur intressentdialogen gick till och vad resultatet blev i form av prioriteringar samt hur vi kan tillmötesgå dem finns beskrivet i detalj i 2016 års hållbarhetsredovisning

Vi har en kontinuerlig dialog med våra intressenter genom många olika kanaler. Våra resenärer möter vi dagligen på stationer och i våra tåg samt via sociala medier som Facebook och Twitter samt genom enkätsvar där vi regelbundet får feedback på vår verksamhet. Vi har daglig kontakt med Trafikförvaltningen och regelbundna samverkansforum med ytterligare intressenter vilket ger oss bra input gällande deras krav och prioriteringar. Dialogen med medarbetarna sker löpande i den dagliga verksamheten, men även genom regelbundna utvecklingssamtal och via den årliga medarbetarundersökningen. Vi är ett företag som vill utvecklas och uppmanar därför våra medarbetare att komma med förbättringsförslag. Detta resulterade under 2018 i nästan 1400 förslag, vilket är cirka 500 fler än året innan.

I matrisen nedan har vi beskrivit vilka fokusområden som vi bedömer är mest relevanta för respektive intressentgrupp.

Intressenters prioriteringar*



Intressenters prioriteringar

3.2 Väsentlighetsanalys

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



Våra fyra fokusområden

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

1. Möjliggöra effektivt resande

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

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

2. Minska miljö- och klimatpåverkan

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

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

3. Främja mångfald

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

- Hälsosam och säker
- Jämställd och jämlik

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

- Tillvaratagande av kompetens och mångfald

4. Utveckla och länka samman samhällen

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

- Nya hållbara trafiklösningar

- Hållbar fastighetsutveckling
- Lokalt hållbarhetsengagemang

3.3 Globala målen



FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling

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

Företag har en otroligt viktig roll i att bidra till agendans måluppfyllnad och vi på MTR har möjlighet att bidra till flera av dessa mål. Det viktigaste målet för oss är **Mål 11 Hållbara städer och samhällen** som går rätt in i kärnan av vår verksamhet. Utveckling av spårbunden kollektivtrafik ser vi som en förutsättning för att skapa hållbara städer. Utöver det värde som vi skapar för våra resenärer genom att snabbt och smidigt kunna ta sig till arbete, skola och andra aktiviteter så skapar kollektivtrafiken även stora indirekta värden. Ett tydligt exempel på det är att fastighetspriser i närhet till kollektivtrafik tenderar att vara högre.

Kollektivtrafiken medverkar också till att minska trängseln för övriga trafikanter och bidrar till ökad trafiksäkerhet. Den minskade miljö- och klimatpåverkan som kollektivtrafiken innebär jämfört med bilen är en oerhört viktig faktor.

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

Globalt mål	Relaterade KPI:er	MTR:s bidrag	MTR:s fokusområde
 <p>11 HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN</p>	<p>11.a Främja positiva ekonomiska, sociala och miljömässiga kopplingar mellan stadsområden, stadsnära områden och landsbygdsområden...</p> <p>11.2 ...hållbara transportsystem för alla. Förbättra trafiksäkerheten, särskilt genom att bygga ut kollektivtrafiken...</p> <p>11.3 Till 2030 verka för en inkluderande och hållbar urbanisering...</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vår vision handlar om att länka samman och utveckla hållbara samhällen Vi verkar för ett ökat resande med kollektivtrafik och tåg. Resande med MTR ska vara tillgängligt för alla oavsett ålder eller funktionsförmåga 	
 <p>7 HÅLLBAR ENERGI FÖR ALLA</p>	<p>7.2 Till 2030 väsentligen öka andelen förnybar energi i den globala energimixen.</p> <p>7.3 Till 2030 fördubbla den globala förbättringstakten av gäller energieffektivitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> I princip all el i vår verksamhet är från förnybara källor Vi verkar för ökad energieffektivitet genom detaljerade energikartläggningar och projekt för energieffektivisering (ex. LED-lampor, ECO-driving, trimning av värmesystem etc) 	
 <p>4 GOD UTBILDNING FÖR ALLA</p>	<p>4.4 Till 2030 väsentligen öka det antal ungdomar och vuxna som har relevanta färdigheter, däribland tekniska färdigheter och yrkeskunskande, för sysselsättning, anständigt arbete och entreprenörskap</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vår yrkeshögskola bidrar till att minska bristen på lokförare och ger fler möjlighet till sysselsättning 	
 <p>5 JÄMSTÄLLET</p>	<p>5.1 Avskaffa alla former av diskriminering av alla kvinnor och flickor överallt.</p> <p>5.5 Tillförsäkra kvinnor fullt och faktiskt deltagande och lika möjligheter till ledarskap på alla beslutsnivåer i det politiska, ekonomiska och offentliga livet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vi har nolltolerans för diskriminering och kränkande beteende Hos oss ges kvinnor samma möjlighet till karriär som män. Vi strävar efter att jämna ut skillnader i könsfördelning exempelvis genom riktade insatser vid rekrytering 	
 <p>8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT</p>	<p>8.5 Senast 2030 uppnå full och produktiv sysselsättning med anständiga arbetsvillkor för alla kvinnor och män, inklusive ungdomar och personer med funktionsnedsättning, samt lika lön för likvärdigt arbete.</p> <p>8.8 Skydda arbetstagarnas rättigheter och främja en trygg och säker arbetsmiljö för alla arbetstagare...</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vi är Stockholms tredje största privata arbetsgivare och för många är jobbet på MTR första steget in på arbetsmarknaden Säkerhet för våra anställda och resenärer är centralt i vår verksamhet. Vi arbetar aktivt med utbildning och kompetensutveckling exempelvis genom VGR (Vår Gemensamma Resa) 	
 <p>9 HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR</p>	<p>9.1 Bygga ut tillförlitlig, hållbar och motståndskraftig infrastruktur av hög kvalitet, inklusive regional och gränsöverskridande infrastruktur, för att stödja ekonomisk utveckling och människors välbefinnande, med fokus på ekonomiskt överkomlig och rättvis tillgång för alla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inom fastighetsutveckling ställer vi höga krav på att material ska vara hållbart producerade och att lösningar är energieffektiva Genom att utveckla områden i närhet till kollektivtrafik kan vi minska bilberoende och bidra till hållbar stadsutveckling 	
 <p>12 HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION</p>	<p>12.4 Senast 2020 uppnå miljövänlig hantering av kemikalier och alla typer av avfall under hela deras livscykel...samt avsevärt minska utsläppen av dem i luft, vatten och mark</p> <p>12.5 Till 2030 väsentligt minska mängden avfall genom åtgärder för att förebygga, minska, återanvända och återvinna avfall.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Daglig städning i tunnelbanan genomförs helt med joniserat vatten Vi strävar efter att använda mindre mängd kemikalier med mindre miljöbelastning och ersätter produkter på SLL's utfasningslista 	

MTR:s koppling till de globala målen

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

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

3.4 GRI-Index

Global Reporting Initiative (GRI) är en oberoende organisation som tillhandahåller en standard för hållbarhetsrapportering som MTR Tunnelbanan har rapporterat enligt sedan starten. Sedan 2017 ingår alla dotterbolag inom MTR Nordic Group i hållbarhetsredovisningen och från detta år, 2018, har vi gått över från GRI G4 till GRI Standards.

I de fall fakta inte presenteras i tabellen finns en länk till uppgifter som berör respektive indikator. Informationen är inte externt granskad.

Generella standardredogörelser					
GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Fakta eller hänvisning	Global Compact	
Organisationsprofil					
GRI 102: Generella Standardredogörelser	102-1	Organisationens namn	MTR Nordic AB		
	102-2	Viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	Vi är främst ett tjänstebolag, våra tjänster finns beskrivna under HÅR: Vår verksamhet och organisation		
	102-3	Huvudkontorets lokalisering	Adress: MTR Nordic Rålambsvägen 17 112 59 Stockholm		
	102-4	Verksamhetsländer	Verksamhet endast i Sverige		
	102-5	Ägarstruktur och bolagsform	Ägare		
	102-6	Marknader	Organisation		
	102-7	Organisationens storlek	Hållbarhet för oss		
	102-8	Personalstyrka	Året i siffror - Medarbetare (Region inte relevant)	Princip 6	
	102-9	Leverantörskedja	Hållbar leverantörskedja		
	102-10	Betydande förändringar i organisationen och dess leverantörskedja	Inga väsentliga förändringar under 2018		
	102-11	Tillämpning av försiktighetsprincipen	Riskhantering		
	102-12	Externa regelverk, standarder och principer som organisationen stödjer och/eller omfattas av	Interna och externa riktlinjer		
	102-13	Medlemskap i organisationer	Interna och externa riktlinjer		
	Strategi och analys				
	102-14	Uttalande från ledande beslutsfattare	Vd har ordet		
	Etik och integritet				
	102-16	Värderingar, principer och riktlinjer	Interna och externa riktlinjer		
	Styrning				
	102-18	Bolagsstyrning	Organisationsprofil och styrning		
Intressentdialog					
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	Våra intressenter			
102-41	Andel medarbetare som omfattas av kollektivavtal	100%	Princip 3		
102-42	Identifiering och urval av intressentgrupper	Våra intressenter			
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	Våra intressenter			
102-44	Frågor som lyfts av intressenter och hantering av dessa	Våra intressenter			
Redovisningsprofil					
102-45	Enheter som ingår i redovisningen	MTR Nordic AB, 556888-7656 MTR Tunnelbanan AB, 556762-7152 MTR Pendeltågen AB, 556965-4964 MTR Tech AB, 556762-7160 MTR Express AB, 556923-4304			
102-46	Processen för att definiera redovisningens innehåll och aspektavgränsningar	Grund för vår hållbarhetsredovisning			
102-47	Förteckning över identifierade väsentliga hållbarhetsfrågor	Väsentlighetsanalys			
102-48	Ändringar av information i tidigare redovisningar	Året i siffror			
102-49	Förändringar av väsentliga hållbarhetsaspekter och avgränsningar sedan förra redovisningen	Inga väsentliga förändringar under 2018			
102-50	Redovisningsperiod	1 januari 2018- 31 december 2018			
102-51	Datum för senaste redovisning	Hållbarhetsredovisningen för 2017 publicerades 2018-06-29			
102-52	Redovisningscykel	Årlig rapportering Fredrik Gustafsson, Hållbarhetschef (fredrik.gustafsson@mtr.se)			
102-53	Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen				
102-54	Uttalande om att redovisningen följer GRI Standards/Nivå på				
102-54	GRI-redovisningen	Grund för vår hållbarhetsredovisning			
102-55	GRI-index	GRI-Index			
102-56	Policy för extern bestyrkning	Grund för vår hållbarhetsredovisning			

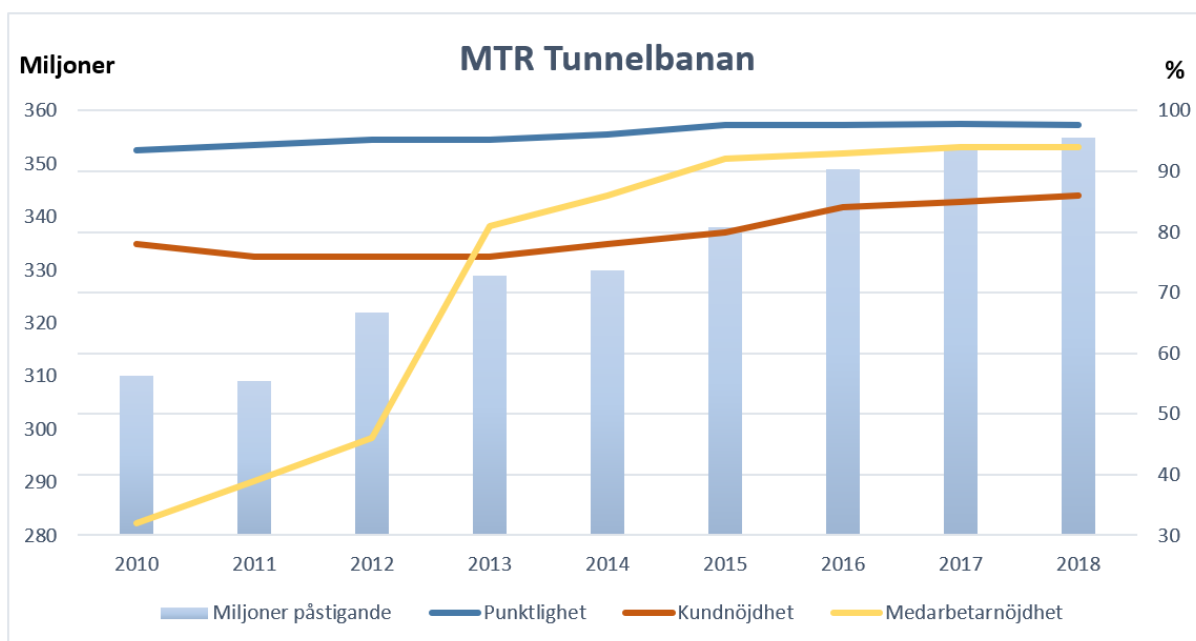
Väsentliga hållbarhetsfrågor				
GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Länk eller fakta	Global Compact
Ekonomiska resultat				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 201: Ekonomiskt resultat	201-1	Direkt ekonomiskt värde	Året i siffror - Ekonomi	
Anti-korruption				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 205: Anti-korruption	201-3	Bekräftade korruptionsincidenter och vidtagna åtgärder	Interna och externa riktlinjer	
Energi				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Minskad energianvändning och koldioxidavtryck	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 302: Energi	302-1	Direkt energianvändning	Året i siffror - Miljö	Princip 7,8,9
	302-3	Energiintensitet	Fokusområde 2: Minska miljö- och klimatpåverkan	
Utsläpp				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Minskad energianvändning och koldioxidavtryck, Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Minskad energianvändning och koldioxidavtryck	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 305: Utsläpp	305-1	Utsläpp av växthusgaser - scope 1	Året i siffror - Miljö	Princip 7,8,9
	305-2	Utsläpp av växthusgaser - scope 2	Året i siffror - Miljö	Princip 7,8,9
	305-3	Utsläpp av växthusgaser - scope 3	Året i siffror - Miljö	Princip 7,8,9
Avfall				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Förbättrad avfallshantering, Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt, Förbättrad avfallshantering	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 306: Avlopp och avfall	306-2	Total vikt av avfall efter typ	Året i siffror - Miljö	Princip 7,8,9
Leverantörsbedömning utifrån miljökrav				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 308: Leverantörsbedömning	308-1 & 414-1	miljö/arbetsrätt/mänskliga rättigheter	Fokusområde 2: Minska miljö- och klimatpåverkan	Princip 1-10
Anställningsförhållanden och arbetsvillkor				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Tillvaratagande av kompetens och mångfald, Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 401: Nyanställda och personalomsättning	401-1	Totalt antal och andel nyanställningar samt personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	Året i siffror - Medarbetare	
Arbetsmiljö och säkerhet				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Hälsosam och säker arbetsplats, Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 403: Arbetsmiljö och säkerhet	403-8	Andelen arbetare som täcks av arbetsmiljö- och säkerhetsledningssystem	100% av medarbetare och anlitad personal.	Princip 3
	403-9	Arbetsrelaterade skador	Året i siffror - Medarbetare, Hälsosam och säker arbetsplats	
Utbildning				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Tillvaratagande av kompetens och mångfald, Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 404: Träning och utbildning	404-1	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd fördelat på kön och personalkategori	Året i siffror - Medarbetare	Princip 6
	404-3	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och karriärutveckling, efter kön och efter personalkategori	100% av medarbetare. Tillvaratagande av kompetens och mångfald	Princip 6
Mångfald och lika möjligheter				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Tillvaratagande av kompetens och mångfald, Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 405: Mångfald och lika möjligheter	405-1	Styrelsesammansättning samt uppdelning av anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgruppsstillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	Året i siffror - Medarbetare	Princip 6
Icke-diskriminering				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Våra intressenter, Väsentlighetsanalys	
	103-2	Styrning	Jämställd och jämlik arbetsplats, Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Så styrs MTR – hållbart och långsiktigt	
GRI 406: Icke-diskriminering	406-1	Totalt antal fall av diskriminering och vidtagna korrigerande åtgärder	Jämställd och jämlik arbetsplats	Princip 1,2, 6

4. Fokusområde 1: Möjliggöra effektivt resande

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

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

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



Graf: Utveckling av viktiga nyckeltal för MTR Tunnelbanan 2010–2018

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Nyckeltal	Bolag	Mål 2017	Resultat 2017	Mål 2018	Resultat 2018
Övergripande mål: Få fler att resa med kollektivtrafiken	Hållbarhetspolicy, SL:s uppdragsavtal	Antal miljoner påstigande i tunnelbanan (mål om årlig ökning)	MTR Tunnelbanan	>350	353	>353	355
Punktligt	SL:s uppdragsavtal, Kvalitetspolicy	Levererad punktlighet	MTR Tunnelbanan	96,6%	97,8%	98,0%	97,6%
			MTR Pendeltågen	91,5%	89,5%	92,5%	89,7%
			MTR Express	#1 STO-GBG	82,0% (#1)	76,5%	67,1% (#1)
		Tågtillgänglighet (trafikutsättning)	MTR Tunnelbanan	99,9%	99,8%	100,0%	99,8%
		MTR Pendeltågen	97,2%	94,8%	98,2%	96,2%	
		MTR Express	99,0%	99,8%	99,0%	100,0%	
Tryggt och säkert	SL:s uppdragsavtal, Kvalitetspolicy, Säkerhetspolicy, Hållbarhetspolicy	Andel resenärer som känner sig trygga	MTR Tunnelbanan	70 %	64,0%	70,0%	66,0%
			MTR Pendeltågen	63 %	64,0%	66,0%	65,0%
		Resenärsskador per miljoner påstigande	MTR Tunnelbanan	<1,35	1,08	1,2	0,97
			MTR Pendeltågen	0	0,74	1,35	1,04
Tillgängligt och smidigt	SL:s uppdragsavtal, Kvalitetspolicy, Hållbarhetspolicy	Andel resenärer nöjda med trafikinformationen	MTR Tunnelbanan	74,0%	73,0%	76,0%	75,0%
			MTR Pendeltågen	56,0%	57,0%	62,0%	48,0%
		Övergripande kundnöjdhet	MTR Tunnelbanan	84,0%	85,0%	86,0%	86,0%
			MTR Pendeltågen	72 %	73,0%	78,0%	63,0%
Rent, fräscht och fungerande	SL:s uppdragsavtal, Kvalitetspolicy, Hållbarhetspolicy	Resenärer som är nöjda med städning - station	MTR Tunnelbanan	76,0%	74,0%	76,0%	75,0%
			MTR Pendeltågen	74,0%	70,0%	72,0%	72,0%
		Resenärer som är nöjda med städning - vagn	MTR Tunnelbanan	76,0%	74,0%	76,0%	74,0%
			MTR Pendeltågen	74,0%	76,0%	78,0%	77,0%

Tabell: Måltal – möjliggör effektivt resande

4.1 Punktligt

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

Vi mäter punktligheten för samtliga verksamheter dagligen. Varje morgon får ett stort antal chefer och medarbetare en sammanställning av gårdagens utfall som utvärderas och analyseras. Inom tunnelbana och pendeltågen genomförs täta och regelbundna punktlighetsmöten där medarbetare inom trafikledning, fordonsunderhåll, analys, infrastruktur och planering deltar för att gå igenom periodens utfall och för att identifiera åtgärder. Inom tunnelbanedepåerna har alla chefer medarbetarmöten i början och slutet av varje skift för att följa upp gårdagens fordonsleverans och resultat, analysera fel och orsaker samt gå igenom dagens produktion. Utförd produktion följs även upp varannan vecka vid möten, där medarbetare från både lokal och central nivå deltar.

För att hålla punktligheten använder våra förare och servicevärdar på tunnelbanan och pendeltågen sig av två tekniker, dels att använda mikrofonen med information till resenärerna för att minska tiden för resandeutväxlingen och dels att använda olika digitala system för att kunna planera körningen bättre enligt tidtabell.

Förarna inom tunnelbanan får individuell punktlighetsåterkoppling i realtid, som under året har förfinats med hjälp av det digitala förarstödet. Förarstödet är sedan januari 2016 obligatoriskt att använda vid tågkörning i trafik. Huvudsyftet med återkopplingen är att stötta föraren att hålla en så jämn och punktlig trafik som möjligt och det är tydligt att när förarstödet används så uppnår vi positiva resultat. En jämnare och bättre planerad körning kan också medverka till en lägre drivströmsanvändningen, vilket är bra för ekonomin och miljön. En gång i månaden skickar även gruppcheferna ett personligt mail till sina förare med återkoppling på sin individuella punktlighet den senaste månaden. Även lokförare inom pendeltågen får individuell punktlighetsåterkoppling för att dels kunna se sin egen påverkan på nyckeltalet och dels för att kunna utveckla sitt körsätt.

Tunnelbanan har sedan 2010 ökat punktligheten från 93,5 procent till 97,6 procent för 2018, vilket är en fantastisk prestation. Förutom förarnas körning grundar det sig i ett strukturerat arbete hos trafikledarna som har utvecklats under flera år. Med stor kunskap och smarta lösningar vid störningar bidrar de till att minska både stopptid och konsekvenser av mindre störningar och ger därmed förutsättningar för vår fina punktlighet. Grundpelarna i en punktlig

drift ska heller inte underskattas och förtjänar att omnämnas. Vi hade aldrig nått de här fina resultaten om inte planeringsavdelningen gjort ett så grundligt arbete med tidtabellerna, om MTR Tech inte levererat fordon i tid som håller hela dagen, och om Strukton i samarbete med Infragruppen på MTR inte säkerställt att infrastrukturen levererar en god tillgänglighet. Under augusti 2018 levererade vi den högsta punktligheten någonsin i tunnelbanan med 99,9 procent för blå linje.

Tågtrafik får ofta kritik för att inte vara i tid, men på sträckan Stockholm-Göteborg, som MTR Express trafikerar, är punktligheten för tåget betydligt bättre än flyget. Trots stora utmaningar under sommaren, med det varma vädret och bränder, så lyckades vi på MTR Express att för andra året i rad leverera en högre punktlighet än både flyget och SJ:s snabbtåg. Det är viktigt att den här informationen når fram till resenärer eftersom vi vet att punktlighet är en viktig faktor när det gäller val av färdstätt. MTR Express är också det tågbolag som rankas högst av alla i Svenskt Kvalitetsindex där man under 2018 nådde 69,6 vilket var drygt 10 enheter högre än SJ.

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

När det gäller punktligheten för pendeltågen finns det en hel del utmaningar som även visar sig i siffrorna. MTR tog över driften av pendeltågen i december 2016 och vi har därmed inte haft lika lång tid på oss att arbeta med åtgärder för att stärka punktligheten som vi har haft i tunnelbanan. Under 2018 hade vi en hel del utmaningar både i form av en utökad tidtabell, infrastrukturproblem och interna faktorer som exempelvis fordonsfel. Detta gjorde att vi inte nådde målet på 92,5 procent utan landade på 89,7 procent. Vi har stort fokus på ökad punktlighet och har intensifierat vår samverkan med Trafikverket för att bland annat säkerställa rätt prioriteringar vid infrastrukturinsatser. Flera månader har också punktligheten varit riktigt bra för pendeltågen, inte minst i september då vi nådde 94,8 procent.



MTR Express har högst punktlighet på sträckan Stockholm-Göteborg

UNDERHÅLL

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

Vi deltar aktivt tillsammans med Trafikförvaltningen för att på ett kostnadseffektivt och framåtsyftande sätt förvalta och utveckla tunnelbanan och pendeltågen. För tunnelbanan handlar det om fem tunnelbanedepåer och cirka 500 vagnar som Trafikförvaltningen äger, men som vi har ett funktionellt helhetsansvar för fram till 2023. Under 2018 har vi förbättrat driftsäkerheten på samtliga flottor. Vi har också ett nära samarbete med Strukton, som på uppdrag av Trafikförvaltningen sköter tunnelbanans infrastruktur och signalsystem. Vi mäter på daglig basis tågillgängligheten i tunnelbanan vilket är ett bra mått för att säkra ett tillfredställande tågunderhåll. 2018 var tursättningen den näst bästa sedan 2009. Dessutom sattes rekord med lägst antal fordonsrelaterade stopp någonsin.

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

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



X60-tåg på service i Södertäljedepån

4.2 Tryggt och säkert

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

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

Vi arbetar preventivt för att förhindra brott, men också för att få fler att känna sig trygga i kollektivtrafiken. Det här är ett arbete som vi inte kan göra själva, utan samverkan med flera olika aktörer är helt nödvändigt.

Samverkan avgörande för trygghetsarbetet i kollektivtrafiken

Trygghets- och säkerhetsfrågorna står högt på agendan hos MTR. För bolagets trygghetschef Thomas Ahlskog är samverkan ett centralt begrepp och något som både är viktigt och naturligt för det trygghetsskapande arbetet.

Som operatör av tunnelbane- och pendeltågstrafiken i Stockholm är det avgörande att miljöerna är trygga för att verksamheten ska fungera. Men trygghetsfrågorna är komplexa och trygghetsbegreppet är brett.

– Innebörden av vad resenärer och medarbetare upplever som tryggt eller otryggt kan variera. Det är tydligt att det finns skillnader i upplevelsen av trygghet vad gäller kön, vilka sträckor man reser och vilka tider på dygnet man rör sig i kollektivtrafiken. Trygghetsarbetet är otroligt viktigt för oss och vi arbetar aktivt med att påverka det som vi vet bidrar till att både resenärer och medarbetare får en bättre och tryggare miljö att vistas i, säger Thomas.

Samverkan ett nyckelbegrepp i trygghetsarbetet

När det kommer till arbetet som rör trygghetsrelaterade frågor i kollektivtrafiken har MTR ett nära samarbete med Trafikförvaltningen, polis, fastighetsägare, lokala företagare och ideella organisationer.

I det löpande trygghetsarbetet ligger fokus på att upprätthålla rena och snygga miljöer, synliggöra och utveckla de trygghetsresurser som finns så som trygghetsvärdar, ungdomsvärdar och ordningsvakter. Och inte minst MTR:s egen personal som, genom att utföra sitt arbete på ett professionellt, sätt bidrar till en trygg och säker kollektivtrafik.

I arbetet ingår även att identifiera förbättringsåtgärder i områden som är särskilt utsatta. Ett sådant exempel är det samverkansprojekt som initierades i Rinkeby under hösten 2018. Bakgrunden till den gemensamma insatsen var att situationen i Rinkeby och omkring tunnelbanan försämrades under hösten 2018. Både hot, våld och narkotikaförsäljning förekom och ordningsvakter bedömde att de inte kunde arbeta självständigt i Rinkeby utan polisnärvaro. Genom att polisen, Trafikförvaltningen, MTR och lokala aktörer träffades löpande i flera månaders tid kunde man identifiera en rad utmaningar och tillsammans vidta åtgärder för att öka tryggheten och trivseln.

– Tack vare insatsen har vi både lyckats skapa en tryggare miljö för såväl våra medarbetare, som resenärerna, som använder tunnelbanan varje dag för att ta sig till och från arbete och fritidsaktiviteter, det är viktigt, säger Thomas Ahlskog, Trygghetschef MTR Nordic och fortsätter:

– Jag kan inte nog understryka vikten av samverkan och erfarenhetsutbyte. Det är så tydligt att det är när vi arbetar tillsammans och lär av varandra som vi hittar lösningar som gör att vi kan uppnå ett positivt resultat, avslutar Thomas.



Thomas Ahlskog, Trygghetschef MTR Nordic

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

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

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

Under 2018 hade vi på säkerhetsområdet de bästa siffrorna någonsin för tunnelbanan för flera av våra nyckeltal. Trafiksäkerhetshändelser var 8 per miljon tågkilometer jämfört med det tidigare rekordet på 9,6. Även resenärsskador uppvisade rekord med 0,97 per miljon resenärer liksom antalet depåhändelser som landade på 14 stycken, vilket dock är över vårt mål. MTR Express kan se tillbaka på ett helt år utan någon OSPA (obehörig stoppsignalpassage). Alla dessa fina resultat är ett kvitto på att vårt stora fokus på säkerhet fungerar.

Säkerhetsarbetet inom MTR - centralt, självklart och av högsta prioritet

Säkerhetsarbetet är centralt inom alla bolag i MTR Nordic Group. David Lagneholm är säkerhetsdirektör på MTR Nordic och för honom och hans team ligger fokus på att säkerställa att hela MTR Nordic Group lever upp till de myndighetskrav som finns och att verksamheterna har ändamålsenliga och effektiva säkerhetsstyrningssystem som tryggar säkerheten för både medarbetare och resenärer.

– Vårt arbete handlar om att identifiera och hantera risker både proaktivt och reaktivt. För att kunna göra det krävs inte bara att vi har ett utmärkt säkerhetsstyrningssystem utan även att säkerhetsfrågorna är prioriterade av alla medarbetare inom de olika bolagen, säger David Lagneholm.

Säkerhetsarbetet handlar ytterst om att se till att det är tryggt och säkert för medarbetare och resenärer. För att kunna göra det krävs det tydliga rutiner och processer. En viktig del i arbetet är därför att löpande utvärdera och förbättra dem, liksom att förutspå och hantera risker vid förändring. Under 2018 var "säkra vanor" ett tema för oss på MTR, vilket innebar att samtliga bolag hade fokus på att förbättra och uppdatera de processer och rutiner som är centrala för hela verksamheten. Vid flera tillfällen genomfördes utbildningar kring säkerhet, riskhantering och delegering.

– Vi verkar i en bransch där allvarliga händelser kan inträffa om inte säkerhetsarbetet fungerar som det ska. För oss betyder det konkret att vi måste ha säkra fordon, säker trafik och ett stabilt säkerhetssystem för att kunna bedriva vår verksamhet. Men oavsett hur många och avancerade system vi har så är den mänskliga faktorn ofta avgörande. Därför har vi lagt extra mycket tid på att kommunicera och synliggöra våra medarbetares roller och ansvar under det gångna året, säger David.

För att utveckla och förbättra säkerhetsarbetet mäts bland annat antal trafiksäkerhetskäändelser, depåhändelser, fel på säkerhetskritiska komponenter, antal utbildningar och fortbildningar som hålls. Det är roligt att för helåret 2018 kunde MTR Tunnelbanan konstatera att antalet trafiksäkerhetskäändelser hamnade på rekordlåg nivå sedan övertagandet 2009, en ytterligare förbättring sedan det förra rekordåret 2017. Ett annat positivt resultat var att MTR Express inte hade en enda obehörig stoppsignalpassage (OSPA-A) under hela året.

– Det är otroligt inspirerande att vara del av ett företag som MTR, där säkerhetskulturen är så självklar och säkerhetsarbetet så levande i vardagen. 2018 var ett riktigt bra år och nu ser jag fram emot att ta arbetet vidare tillsammans med teamet så att vi kan nå nya mål och fortsätta utvecklas, avslutar David.

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



David Lagneholm, Säkerhetsdirektör MTR Nordic

MTR delar årligen ut Lilla Säkerhetspriset till en skolklass som på ett lekfullt sätt arbetar med hur de kan resa säkert i kollektivtrafiken. Målet med tävlingen är att lära barn hur vi alla kan bidra till en trygg och säker resa. Årets tema var "Pappa, så får man faktiskt inte göra!". Vinnarna har med teckningar och texter bland annat visat hur skyltar kan bli bättre, hur vi kan få färre att gå ner på spåret och hur vi ser till att det går snabbare att släcka om det brinner i en papperskorg.



Vinnare av Lilla Säkerhetspriset 2018 är klass 2B i Kevingskolan i Danderyd

"Årets vinnare av Lilla Säkerhetspriset har på ett kreativt sätt visat med sina teckningar vad de tycker att vuxna ska tänka på för att undvika olyckor när de åker tunnelbana och pendeltåg. Genom att ställa många frågor och nyfiket söka efter svaren har de lärt sig hur

vi alla kan vara trygga när vi reser. Lilla säkerhetspriset 2018 tilldelas eleverna i klass 2B vid Kevingskolan i Danderyd."

4.3 Tillgängligt och smidigt

TILLGÄNGLIGT

Kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för alla, oavsett om du är ung eller gammal, om du ser bra eller dåligt, om du sitter i rullstol, använder rullator eller reser med barnvagn.

Tillsammans arbetar vi med Trafikförvaltningen för att säkerställa tillgängligheten och göra det smidigt för alla oavsett behov. Trafikförvaltningen ansvarar för att lokaler och tågagnar är tillgänglighetsanpassade, medan vi finns tillgängliga bland resenärerna vid tunnelbanan och pendeltågen genom våra kundservicevärdar. Vårdarna hjälper till att besvara frågor och utför ledsagning som kan beställas dygnet runt på telefon, sms eller e-post.

Vi mäter och följer upp inställelsetiden för ledsagning där målet är att alla som önskar ledsagning ska få det inom 30 minuter för tunnelbanan och 60 minuter för pendeltågen vilket vi uppnått under 2018.

Tågen hos MTR Express är tillgänglighetsanpassade genom att man enkelt kan gå från plattformen in på tåget. Det finns särskilda platser ombord där man kan sitta med rullstol, ledarhund eller servicehund för personlig hjälp åt resande med funktionsnedsättning får kostnadsfritt tas med på tågen. Även på MTR Express erbjuder vi ledsagning till och från tåget. Ledsagaren möter upp resenären vid angiven plats och tidpunkt och följer sedan med till avsedd plats ombord på tåget.

Vid felanmälan, av exempelvis trasiga hissar och rulltrappor, kontaktar vårt servicecenter Trafikförvaltningen som då vidtar åtgärder.

Alla nyanställda som arbetar i kundnära miljö (stationsvärdar, kundservicevärdar, lokalvårdare och tunneltågförare) får en grundutbildning i tillgänglighet. Den omfattar insikt om och bemötande av resenärer med funktionsnedsättning. En repetition av utbildningen sker vart femte år.



Tillgänglighet för alla innebär även att det ska vara lätt att röra sig med barnvagn

TILLFÖRLITLIG OCH LÄTTILLGÄNGLIG INFORMATION

Att resa med oss ska vara smidigt. Det ska vara lätt att få reda på bästa sättet att ta sig från punkt a till punkt b, när tåget går samt ifall det är några förseningar eller andra trafikstörningar. Det är därmed viktigt att trafikinformationen är tillförlitlig och lättillgänglig. För att allt ska fungera har vi för tunnelbanan en avdelning som arbetar med trafikinformation som är bemannad under hela trafikdygnet varje dag under hela året. Varje trafikledningscentral bemannas av en trafikinformatör som har ansvar för informationen på berörd bana. Trafikinformatören ansvarar för t.ex. stationsutrop, text på stationsskyltar och på sl.se, press-sms samt har även kontakt med stationsvärdar, kundservicevärdar och jourhavande stationschef. Vid större händelser och förändringar i trafiken krävs massiva informationsinsatser på de platser där resenärer kan uppleva trafikstörningar. I dessa lägen omfördelas resurser från andra banor för hjälp med t.ex. skylttexter.

För pendeltågstrafiken och MTR Express är det Trafikverket som är ytterst ansvarig för trafikinformation. Vi har en nära samverkan med Trafikverket för att säkra snabb och tillförlitlig information till resenärerna genom ett flertal kanaler. Trafikverket informerar resande genom skyltar och utrop på stationer medan vi informerar resenärer ombord på tågen. För pendeltågsverksamheten publicerar vi även aktivt information genom SL:s hemsida, samt skickar ut kundservicevärdar, vid omfattande störningar, för att kunna ge bästa möjliga information och hjälp till resenärerna. Genom vår kundpanel Pendelpanelen, som består av

flera tusen pendeltågsresenärer, får vi mycket bra input till vår verksamhet. Under 2018 lanserade vi efter önskemål från resenärer i Pendelpanelen gratistjänsten Pendelkoll.se för att erbjuda resenärerna realtidsinformation om pendeltågstrafiken och samlad information om eventuella avvikelser i trafiken. I början av 2019 lanseras den nya appen MyHeadsApp, en reseapp som innehåller ännu mer funktionalitet än Pendelkoll.se och som ger resenären information om eventuella störningar på just den egna resan från start till mål, oavsett hur många byten man gör. Dessutom får resenären en förvarning ifall det finns kända störningar som påverkar resvägen redan innan resan påbörjats. Appen fungerar för alla trafikslag i SL:s kollektivtrafik, men är i första hand framtagen utifrån pendeltågsresenärernas uttryckta behov. Pendeltågsresenärer har ofta längre resvägar, färre avgångar och något svårare att hitta alternativa resvägar.



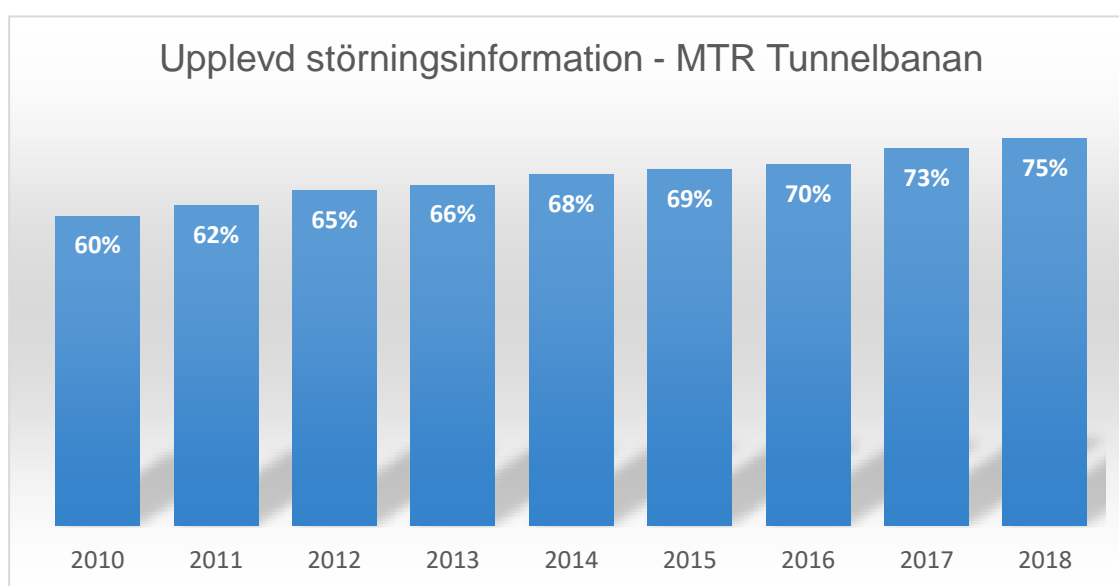
MyHeadsapp lanseras i januari 2019 och kommer underlätta för pendlare i kollektivtrafiken

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

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

Samverkan och kommunikation inom och mellan olika avdelningar är centralt för att få ut rätt information till våra resenärer. Under 2018 har vi fortsatt arbetet som initierades 2017 med att utbilda trafikledare för att förbättra kommunikation och samverkan på Trafikledningscentralen i samband med trafikstörningar.

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



Upplevd störningsinformation MTR Tunnelbanan 2010–2018

KOMBINATIONRESOR

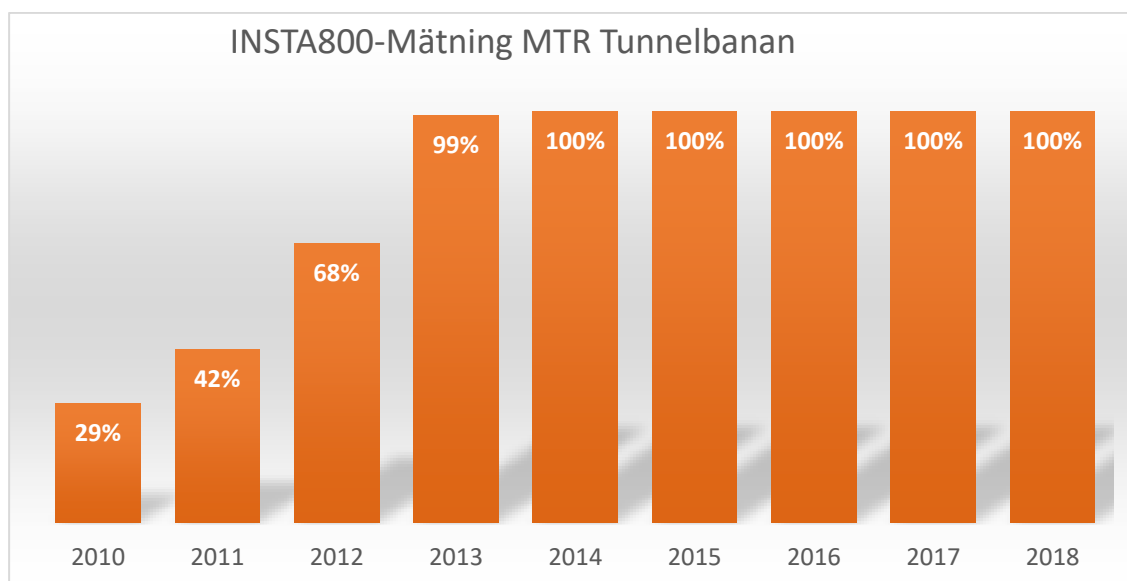
Många av våra resenärer kombinerar olika trafikslag där vissa inte finns med i kollektivtrafiken, exempelvis cykel, fjärrtåg, bil och taxi. Inom kollektivtrafiken kan vi göra dessa byten enklare genom att säkerställa att det finns bra cykelparkeringar och, där det är lämpligt, infartsparkeringar i anslutning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

Det pågår projekt som tittar på hur den här typen av kombinationsresor ska kunna göras så smidigt som möjligt och som även skulle kunna inkludera gemensamma

betallösningar/abonnemang och nya typer av appar. Från MTR medverkar vi tillsammans med flera andra stora aktörer sedan 2017 i projektet Hållbar Mobilitet Som Tjänst som drivs av Energimyndigheten. För oss är det viktigt att den här typen av initiativ både leder till en bättre kundupplevelse och minskad miljöpåverkan genom minskat bilresande.

4.4 Rent, fräscht och funktionellt

En ren, fräsch och fungerande miljö är viktigt både för vår personal och våra resenärer. MTR ansvarar för städning av alla fordon (tunnelbana, pendeltåg och MTR Express), depåer och stationer. Det är en utmaning att dagligen städa många stora ytor där det rör sig väldigt många människor. Därför behövs tydliga rutiner och en strukturerad styrning, inte minst eftersom MTR både arbetar med egen- och inhyrd personal. Vi jobbar kontinuerligt med att utveckla arbetet och sedan MTR tog över tunnelbanan har andelen resenärer som är nöjda med städningen stadigt ökat. En gång i månaden följs städningen upp genom INSTA 800-mätningar, en nordisk standard för att mäta städkvalitet. Trafikförvaltningen gör även regelbundna uppföljningar av städning och klottersanering.



Städkvalitet enligt INSTA800 i tunnelbanan

Engagerade medarbetare och kvalitetshöjande åtgärder lyfter lokalvården

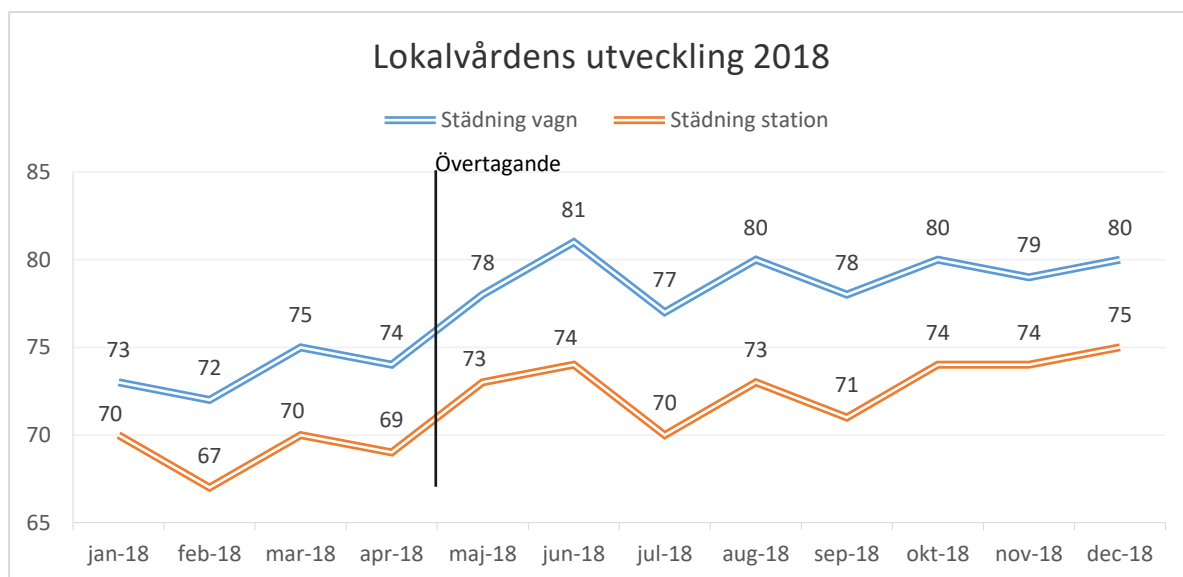
Sedan den 1 maj 2018 utför MTR Pendeltågen AB städning och klottersanering i egen regi efter att avtalet med Solreneriet AB sagts upp. Den nya verksamheten innebär att MTR Pendeltågen fått 188 nya anställda.

I och med övertagandet av lokalvården har en ny organisation byggts upp och parallellt har MTR investerat i flera kvalitetshöjande åtgärder som att köpa in ny utrustning, utbilda personal samt utveckla samarbetet mellan lokalvård, trafik och depå.

– Lokalvården är otroligt viktig för såväl medarbetare som resenärer. Genom att hålla rent och snyggt kan vi skapa en trygg och trevlig miljö i kollektivtrafiken och för MTR är detta ett prioriterat område, säger Magnus Freland, chef för lokalvården.

Sedan MTR tog över ansvaret för lokalvården i bolaget har nöjdheten gällande städningen av vagnarna bland pendeltågresenärerna stadigt ökat. Magnus Freland berättar entusiastiskt att MTR lägger stor vikt vid att etablera en stabil organisation för lokalvården.

– På kort tid har vi tack vare våra otroligt engagerade medarbetare och en rad insatser lyckats få en riktigt bra start. Vårt fokus nu är att fortsätta rekrytera kompetenta, serviceinriktade medarbetare och utveckla organisationen ytterligare. Vi vill bli bättre och tillsammans ska vi fortsätta arbeta för att hålla våra tåg och vår inomhusmiljö i toppskick.



Städskvalitet MTR Pendeltågen 2018, data från Trafikförvaltningen

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

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

Sedan några år används joniserat vatten i daglig städning vid samtliga tunnelbanestationer och pendeltågsstationer vilket har lett till att förbrukningen av vanliga kemikalier minskat med 80 procent samtidigt som effektiviteten är minst lika bra. Vi arbetar kontinuerligt för att hitta den här typen av nya lösningar med win-win resultat.



Daglig städning station med Petur på MTR Pendeltågen

5. Fokusområde 2: Minska miljö- och klimatpåverkan

Sommaren 2018 var ur ett historiskt perspektiv extrem med väldigt höga temperaturer och skogsbränder under lång tid. För många innebar detta en ögonöppnare att klimatförändringarna redan medför ökade risken för extremväder och att konsekvenserna av detta är allvarliga. På MTR arbetar vi redan aktivt med att minska vår klimatpåverkan, ett arbete som kommer att intensifieras framöver.

På ett nationellt plan finns sedan 2017 ett klimatpolitiskt ramverk för Sverige som innehåller nya klimatmål till 2030, 2040 och 2045, en klimatlag och ett klimatpolitiskt råd. I samband med detta identifierades även att en av de största utmaningarna till 2030 är att nå klimatmålen inom transportsektorn som bland annat innebär en målsättning om 70 procent minskning av CO₂ från 2010 till 2030. En handlingsplan har tagits fram med förslag på åtgärder för att ställa om till mer effektiva fordon, fossilfria drivmedel och överflyttning till järnväg och sjöfart liksom ökad andel cykel, gång och kollektivtrafik. Du kan läsa mer om det klimatpolitiska ramverket [här](#).

I dagsläget står kollektivtrafiken, gång och cykel för cirka 20 procent av svenska befolkningens totala färdsträcka. Detta behöver nästintill fördubblas till 2030 om vi ska nå målen för fossiloberoende vägtrafik. En av våra viktigaste uppgifter på MTR är att medverka till att nå denna måluppfyllnad. Resor med tunnelbana, pendeltåg och MTR Express är väldigt energieffektiva transporter i sig. Dessutom drivs all vår spårbundna trafik enbart med förnybar energi. Det innebär att när du reser med oss så är klimatpåverkan från din resa minimal. Vi arbetar ständigt för att få fler att resa kollektivt, hur vi gör det förklarar vi under [Fokusområde 1](#).

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



Peter, en av våra Station Duty Officers, håller koll på energianvändningen

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Nyckeltal	Bolag	Mål 2017	Resultat 2017	Mål 2018	Resultat 2018
Minskat koldioxidavtryck	Hållbarhetspolicy	Gram koldioxid per personkilometer	MTR Tunnelbanan MTR Pendeltågen	0,17 n/a	0,16 n/a	0,16 n/a	0,17 0,47
		Klimatkompensering av alla scope 1 utsläpp samt tjänsteresor med flyg och taxi	MTR Nordic Group	100%	100% (359 ton Klimatkomp)	100%	100% (367 ton Klimatkomp.)
Energianvändning	Hållbarhetspolicy	Uppmätt energianvändning per fordons-kilometer för C20 (enbart traktion)	MTR Tunnelbanan	3,00	3,26	3,17	3,27
Minskad kemikalieanvändning	Hållbarhetspolicy, SLL lista för förbudsämnen	Antal kemiska produkter med ämnen i SLL:s lista för förbudsämnen (utöver specificerade undantag)	MTR Nordic Group	0	0	0	0
Förbättrad avfallshantering	Hållbarhetspolicy, Riktlinjer för tågtvättar	Antal avvikelser från korrekt sortering av fraktioner	MTR Tech	0	0 avvikelser	0	0 avvikelser
		Antal anmärkningar vid provtagningar på utgående vatten från tågtvättar	MTR Tech	0	13	10	11
Hållbar leverantörskedja	Code of conduct, Uppförandekod för leverantörer	Andel A och B leverantörer som utvärderats utifrån hållbarhetskriterier	MTR Nordic Group	100%	31 av 38 (82%)	100%	33 av 37 (89%)

Tabell: Måltal – Minska miljö- och klimatpåverkan

5.1 Minskad energianvändning och koldioxidavtryck

Energianvändning

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

Vi mäter energianvändningen för våra tåg, tjänstefordon, ersättningstrafik och underhåll. Olika nyckeltal finns inom området som följs upp årligen.

Varje tunneltågförare följs löpande upp på hur mycket energi som går åt vid körningen. I coachande samtal mellan chef och tunneltågförare diskuteras allt från säkerhet och punktlighet till ECO-körning. Detta är något vi på sikt avser implementera även inom pendeltågsverksamheten.

Sedan 2016 gör vi en energikartläggning som förutom att det ger oss en bra bild av vår energiförbrukning även innebär att vi identifierar och ger förslag på olika energieffektiviserande åtgärder. Under hösten 2018 inleddes detaljerad energikartläggning av tunnelbanedepåer, pendeltågsdepåer och pendeltågsstationer.

Under 2017 och 2018 genomfördes ett arbete med att ersätta all belysning på pendeltågsstationerna till LED. Förutom en driftsäker och energieffektiv belysning så ger LED-projektet även bättre belysning och rätt ljus på rätt plats, vilket kan bidra till en tryggare och säkrare miljö för resenärerna. Även pendeltågens egen personal och entreprenörer drar nytta av den förbättrade belysningen.

Energikartläggning – bra för miljön och ekonomin

Med hjälp av en energikartläggning går det att identifiera ett företags energianvändning och klimatpåverkan. Och utöver de miljömässiga vinster som går att göra, leder en sådan kartläggning inte sällan även till ekonomiska och arbetsmiljömässiga vinster. För MTR är en energikartläggning en självklarhet och ett viktigt instrument för att identifiera områden för förbättring.

Det finns flera anledningar till att göra en energikartläggning. För MTR är handlar det dels om att det finns ett lagkrav på att ett företag i MTR:s storlek måste genomföra energibesiktningar, men den kanske viktigaste anledningen, är att synliggöra den befintliga energianvändningen och identifiera möjligheter till förbättring.

– Självklart spelar de regulatoriska aspekterna in kring varför man gör en energikartläggning. Men det som borde driva alla till att lägga ner tid och resurser på denna typ av frågor är de stora miljömässiga och ekonomiska vinster som oftast är resultatet från denna typ av arbete, säger Jörgen Wallin, Tekn. Dr. Energiteknik på Energum och ansvarig för arbetet med energikartläggning på MTR.

Under 2018 har Energum på uppdrag av MTR sammanställt energistatistik för samtliga tunnelbane- och pendeltågsdepåer och tagit fram åtgärdsförslag till hur MTR kan göra energieffektiviseringar och besparingar inom givna områdena. Mer specifikt så har arbetet inneburit detaljerade kartläggningar av verksamheternas fastighetsknuta energianvändning. Under 2018 genomfördes detta på Älvsjödepån och Högdalendepån samt pendeltågsstationerna Flemingsberg, Årstaberget och Kungsängen.

Resultat som ger effekt på flera håll

Resultatet från kartläggningen är en rapport som visar möjliga åtgärder som kan införas för att uppnå förbättring inom en rad olika områden. För MTR handlar det främst om att det finns stor potential i att minska vår energianvändning i fastigheterna för depåerna. Det handlar bland annat om att byta LED-armaturer, koppla in närvarosensorer som är anpassade efter när personal befinner sig i lokalerna och anpassa ventilation efter behov på dygnet.

– En energikartläggning kan ge vinster som reducerad klimatpåverkan och genom att anpassa sin energiförbrukning får man snabbt en ekonomisk uppsida, men även förbättringar av arbetsmiljön för de anställda är sådant som en kartläggning kan leda till, säger Jörgen Wallin.

Det samarbete som inleddes mellan MTR och Energum under 2018 kommer att fortsätta under 2019. Målsättningen är att tillsammans med Trafikförvaltningen kunna genomföra de åtgärder som identifierats vid kartläggningen.

– Att få arbeta tillsammans med MTR och Trafikförvaltningen som bägge har ett så tydligt engagemang kring hållbarhet är verkligen inspirerande. Om jag fick önska, skulle jag vilja att fler valde att se på miljöarbetet på samma sätt som de - att det är en möjlighet att förbättra verksamheten istället för ett nödvändigt ont, avslutar Jörgen Wallin.



Energikartläggning i Högdalendepån

Koldioxidavtryck

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

De delar där vi har störst potential att sänka vårt koldioxidavtryck är transporter i form av våra tjänstefordon samt tjänsteresor med flyg och taxi. En stor del av våra tjänstefordon är gasbilar som går att köra på antingen biogas/fordonsgas eller bensin. Vi har avtal så att all gas som tankas är 100 procent förnybar biogas och vi jobbar för att så stor andel av tankningar som möjligt ska ske med gas, vilket blir lättare i takt med att infrastrukturen för biogas byggs ut. Vår fordonsflotta består dock fortfarande av en del dieslbilar som behöver fasas ut. För att accelerera det arbetet startade vi i slutet av 2018 en bilgrupp som har fått i uppdrag att se över hur och när vi kan ställa om till 100 procent fossilfria bilar. Under 2019 kommer vi få in våra första rena elbilar i verksamheten och alla bilar som framöver byts ut kommer i första

hand ersättas av elbilar följt av biogasbilar och bilar som kan tankas med HVO100, som är en 100 procent förnybar diesel.

Ersättningstrafiken står också för en stor del av vårt koldioxidavtryck. Under 2018 genomfördes flera större planerade avstängningar av trafiken bland annat på Bålstagrenen. Under flera veckor trafikerades då delar av sträckan mer ersättningsbussar vilket får stor påverkan på våra totala koldioxidutsläpp.

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

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

Växthusgaser scope 1, 2, 3

Vi har valt att klimatkompensera våra växthusgasutsläpp från scope 1 samt för alla våra tjänsteresor genom Tricorona. Att vi valt just dessa områden är för att det är de som vi har störst möjlighet att påverka. För 2018 kommer vi att klimatkompensera för 367 ton koldioxid där pengarna kommer att gå till ett utvalt projekt hos Tricorona. För klimatkompenseringen 2017 stöttade vi efter en medarbetaromröstning ett projekt för skyddande av skog i Zambia.

5.2 Minskad kemikalieanvändning

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

I SL-avtalet för MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen ställs krav på oss när det gäller kemiska produkter. MTR Tech har också krav på sig från Stockholm vatten, Käppala förbundet och samtliga kommuners miljöförvaltningar längs tunnelbane- och pendeltågssträckning. Vi ska inte överskrida satta gränsvärden för oljehaltigt vatten, tungmetaller och kemiska/biologiskt nedbrytbara ämnen i utgående vatten från oljeavskiljare och reningsverk till kommunens vattenreningsverk. Vi mäter regelbundet kvalitén på utgående avloppsvatten vid våra depåer för att undvika att vi överskrider gränsvärden.

Det systematiska arbetet med att minska mängden kemiska produkter stöds av våra kemikaliereregister. För att undvika att farliga kemikalier kommer in i verksamheten kontrollerar vi alltid innan inköp av nya produkter att de inte finns med på förbudslistor såsom SLL:s utfasningslista för miljö- och hälsoskadliga kemikalier. Vi arbetar även aktivt med att minska mängderna kemikalier, miljöanpassa sortimentet, hitta nya metoder utan kemikalier och förhindra oönskade utsläpp av kemikalier till avlopp.

Både inom tunnelbanan och pendeltågen genomför vi daglig stationsstädning enbart med joniserat vatten, vilket har många fördelar. Städningen blir mer effektiv, arbetsmiljön blir bättre och det är naturligtvis bra för miljön att undvika kemikalier i de fall det är möjligt. Dessutom innebär det även färre transporter och mindre avfall. När vi införde joniserat vatten 2015 på tunnelbanan minskade vi mängden traditionella städkemikalier med 80 procent.

För att minska vattenutsläpp inom tunnelbanan använder vi oss av ångmaskiner för tvätt av vissa ytor istället för att tvätta med högtryck.

Fortfarande behöver vi dock använda kemikalier, framförallt i våra verkstäder och vid klottersanering. Vi har därför tydliga rutiner för inköp och hantering av kemikalier vilket följs upp löpande via olika interna revisioner. Vi rapporterar årligen data om vilka kemiska produkter vi använder och deras mängder till Trafikförvaltningen. Vi arbetar ständigt med att hitta alternativa metoder och mer miljöanpassade kemikalier för klottersanering, och utvecklar våra metoder för att skapa ”best practice”. Ett exempel på detta är att vi, istället för att sanera klotter med hjälp av kemikalier, då det är möjligt arbetar med glasslip och foliering.

5.3 Förbättrad avfallshantering

Liksom all verksamhet ger även vår, upphov till olika typer av avfall. På våra kontor rör det sig främst om icke-farligt avfall såsom hushållssopor, papper, glas, plast och metall. Där har vi källsorteringssystem så att våra anställda ska kunna sortera sitt avfall på ett enkelt sätt. När det gäller hanteringen av datorer och mobiltelefoner så anlitar vi företaget Inrego som samlar in och tar hand om dessa. Läs intervjun med Anna på Inrego längre ner.

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

Vid flera av våra depåer har vi fordonstvättanläggningar som resulterar i tvättvatten som behöver renas. Vid Brodepån och Södertäljedepån har det sedan flera år, innan MTR tog över driften av pendeltågen, varit problem med förhöjda värden av koppar i det renade vattnet. Med anledning av det byggdes reningsverket vid Brodepån om 2017 och sedan dess har vattenproverna visat godkända resultat. Södertäljedepån byggdes om på motsvarande sätt under 2018, men de initiala testerna visade på problem med för låga pH-värden vilket påverkar reningen negativt. Även för tunnelbanedepåerna har vi till viss del problem med gamla anläggningar som inte alltid uppfyller kraven. Vi för en dialog med Trafikförvaltningen angående detta eftersom det är de som äger anläggningarna och ansvarar för att göra större investeringar i dessa.

På MTR Express hanteras och sorteras avfallsmängden från såväl tågen som depån via en leverantör. Inom tunnelbane- och pendeltågsverksamheterna använder vi oss av flera olika entreprenörer och alla avfallsmängderna rapporteras årligen till Trafikförvaltningen. En tabell över de olika fraktionerna finns under [Året i siffror - Miljö](#).

IT-återanvändning ger vinster för både miljö och plånbok

Att vi ska återvinna matavfall och källsortera har de flesta koll på, men vad gör man med all IT-utrustning, så som datorer, hårddiskar och mobiltelefoner och hur kan företag arbeta för att minimera sin miljöpåverkan när det kommer till just IT-utrustning?

Anna Höglund, från Inrego, som är expert på området förklarar:

– På Inrego arbetar vi med IT-återanvändning, vilket innebär att vi hjälper företag med att ta hand om de IT-produkter de inte längre behöver. Vi raderar information på hårddiskarna, reparerar och uppgraderar produkterna så att de kan komma till nytta igen. Det ger konkreta vinster för miljön, samhället och rent ekonomiskt för våra kunder.

Bara för att tillverka en enda dator går det åt 1,8 ton råvaror, kemikalier, vatten och fossila bränslen. Genom att låta produkterna gå till återanvändning istället för återvinning eller skrotas så ersätts och minskar behoven av nyttillverkning och därmed kan vi tillsammans spara på jordens råvaror och minska utsläppen av växthusgaser

Under 2018 inledde MTR sitt samarbete med Inrego och sedan start har de gjort två upphämtningar av utrustning som innehöll nära 1 000 enheter bestående av datorer och mobiltelefoner hos MTR.

– Tillsammans har vi sparat 7195 kg CO₂, det motsvarar energin för att driva 691 kylskåp i ett år. Vi har också sänkt bolagets totala IT kostnad genom att vi betalat för utrustningen, avslutar Anna.

Annas tre tips på vad du som privatperson kan göra för att minimera din påverkan på miljön sett till användandet av IT-utrustning:

- Som anställd och privatperson kan man försöka se till att **återlämna/sälja de IT-produkter** man inte längre använder och låta bli att hamstra en massa mobiler i kontorshurtsen.
- Det är också bra att **vårda produkterna** under användningstiden. En mobil i bra skick har ett högre ekonomiskt värde och har sålunda högre förutsättningar att kunna återanvändas.
- Genom att **handla produkter i andra hand** så minskar man sin miljöpåverkan i hög grad. Och handen på hjärtat, det känns ju kul att få en ny dator eller mobil på jobbet, men behöver du verkligen det?



Okulär kontroll av IT-utrustning på Inrego

5.4 Hållbar leverantörskedja

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

Våra leverantörer tillhandahåller tjänster och produkter av väldigt skilda slag såsom tåg, uniformer, kemikalier, avfallshantering, fastighetsunderhåll och konsulttjänster, bara för att nämna några. De varierar också i storlek från ett fåtal anställda till tusentals anställda, vilket såklart ställer olika krav och möjligheter på uppföljning.

Vi klassificerar våra leverantörer från A-D, där A och B är våra viktigaste leverantörer. Till dessa har vi skickat ut själutvärderingsenkäter för att förstå hur långt de har kommit med sitt hållbarhetsarbete. För de viktigaste leverantörerna (A och B) tar vi dessutom varje år fram individuella uppföljningsplaner som bland annat är baserade på resultaten av enkäterna, leverantörernas verksamhet samt deras riskprofil. Även om leverantörerna skiljer sig åt så är gemensamt att de ska följa vår uppförandekod som bygger på FN Global Compacts 10 principer vilka innefattar krav kring mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupktion.

1. Etiska standarder

Leverantören skall upprätthålla etiska principer för sin verksamhet, bland annat:

- Efterlevnad av alla tillämpliga lagar och förordningar
- Sekretess
- Öppen och rättvis konkurrens
- Nolltolerans för mutor, utpressning och korrupktion

2. Mänskliga- och arbetstagares rättigheter

Leverantören ska stödja principer som FN:s allmänna förklaring om mänskliga rättigheter, ILO - deklARATIONEN om grundläggande principer och rättigheter i arbetslivet, OECD:s principer för bolagsstyrning och FN Global Compact, till exempel:

- Barnarbete
- Tvångsarbete
- Hälsa och säkerhet
- Löner och arbetstider
- Diskriminering
- Föreningsfrihet
- Rätt till kollektiva förhandlingar

3. Miljö

Aktivt välja och stödja framtagandet av miljöanpassad teknik och produkter för minskad negativ miljöpåverkan.

4. Leverantörsuppföljning

Leverantören ska garantera full efterlevnad av regelverket avseende egna leverantörer, underleverantörer och andra affärspartners.

Leverantören åtar sig att besvara eventuella frågeformulär kring lag och regelefterlevnad och förbättringsarbete som MTR kan komma att skicka ut.

Leverantören ska på uppmaning från MTR delge resultat från externa revisionsrapporter.

6. Fokusområde 3: Främja Mångfald

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

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

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

Som Stockholms tredje största privata arbetsgivare har vi kontinuerligt ett stort behov av att hitta kompetens. Ur det perspektivet är det viktigt att vi ständigt vidgar våra perspektiv även vid rekrytering. Det råder en brist på arbetskraft i Stockholm idag samtidigt som många som skulle vilja arbeta inte får ett jobb. Det är en situation som vi på MTR vill bidra till att förändra. Ett konkret exempel på detta är att vi i egen regi 2017 startade en lokförarutbildning och under 2019 kommer starta en utbildning för tågtekniker, vilket är den första i Stockholm. Ansökningen öppnar i februari och utbildningen på 1,5 år börjar i augusti 2019.



Tågtekniker är ett bristyrke, vi vill bli fler

MTR tar sikte på Järvaveckan

Järvaveckan växer sig större för varje år som går. För MTR blev 2018 års medverkan en ”snackis” långt efter att veckan var slut. De innovativa grepp som MTR använde för att visa upp sin verksamhet och nå ut till jobsökande var något som uppmärksammades av såväl besökare, som media och näringsliv.

En vecka i juni varje år arrangeras Järvaveckan. Ett initiativ med syfte att minska avståndet mellan de folkvalda politikerna och medborgarna. På plats finns även en rad samhällsaktörer och företag som medverkar som utställare samt arrangerar seminarier och events.

MTR har medverkat de två senaste åren, 2018 var första året som samarbetspartner. Johan Oscarsson, vd MTR Tunnelbanan och ansvarig för företagets närvaro på plats berättar om varför det är viktigt för MTR att finnas där.

– MTR är en av Stockholms största privata arbetsgivare, och vi vill och kan bidra till integrationen i Stockholm. På Järvaveckan har vi möjlighet att träffa många framtida medarbetare som vi annars har svårt att nå, säger han och fortsätter:

– Vi är ständigt i behov av duktiga och drivna kollegor och just för 2018 fokuserade vi mycket av vår närvaro på att träffa jobsökande till de tjänster vi utannonserat.

MTR fick mycket uppmärksamhet både av besökare och media. På plats genomfördes ett rekryteringsevent med över 250 deltagare, 159 kandidater blev ”speed-intervjuade”. Därtill hölls ett hackaton tillsammans med WSP, Skanska och Scania, där framförallt unga Järvabor fick möjligheten att diskutera och presentera sina idéer om hur morgondagens stad och samhälle ska se ut.

– Engagemanget på plats var helt fantastiskt och vi är otroligt glada över all den positiva respons vi fått. Framförallt känns det extra kul att vi anställt 37 personer av de som ansökte om jobb på plats. Energin hos våra medarbetare och alla vi mötte var fantastisk och vi ser verkligen fram emot 2019 års Järvavecka, avslutar Johan Oscarsson.



Järvaveckan 2018 genomfördes mellan den 9 - 16 juni på Spånga IP av The Global Village, som är en ideell förening som är partipolitiskt och religiöst obunden. Föreningen har som huvudsyften att stärka delaktigheten, demokratin och gemenskapen i samhället. Föreningen är en plattform för samhällsengagemang med fokus på integration, kultur, utbildning och mångfald. Järvaveckan 2019 arrangeras mellan den 12–16 juni.

Väsentlig hållbarhetsfråga	Styrdokument	Nyckeltal	Bolag	Mål 2017	Resultat 2017	Mål 2018	Resultat 2018
Hälsosam och säker arbetsplats	Arbetsmiljöpolicy, Säkerhetspolicy mfl.	Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar (1)	MTR Nordic Group	<0,60	0,33	0,42	0,45
		Medarbetarnöjdheten i medarbetarundersökningen	MTR Nordic Group	80	84	80	88
Jämställd och jämlik arbetsplats	Policy om att motverka kränkande särbehandling, Likabehandlingspolicy	% av medarbetarna som svarar att de inte diskrimineras i medarbetarundersökningen [2]	MTR Nordic Group	>89	86	>89	86
Tillvaratagande av kompetens och mångfald	Medarbetarhandbok, Etiska regler, Code of conduct	% av medarbetare som svarar att de ges rätt förutsättningar för kompetensutveckling [3]	MTR Nordic Group	Ej målsatt	68	Ej målsatt	71

[1] LTIFR är här sammanvägda värden baserade på bolagens individuella mål och resultat (se även Året i Siffror - Medarbetare).

[2] Sammanvägning av frågor om diskriminering avseende kön, etisk tillhörighet, religion, sexuell läggning, funktionshinder och ålder.

[3] Sammanvägning av frågor om kompetensutveckling, möjlighet att utvecklas och stöd från närmaste chef för personlig utveckling.

Tabell: Måltal – Främja mångfald

6.1 Hälsosam och säker arbetsplats

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

I verksamheten sker detta arbete bland annat via vår struktur med lokala skyddskommittéer, där lokal ledning och skyddsombud ingår. I samband med skyddskommittémöten följs tillbud och olyckor upp. Vi följer kollektivavtal och har en förhandlingschef på MTR Nordic som stöttar ansvariga inom respektive bolag när det kommer till fackliga relationer och förhandlingar.

Inom MTR erbjuds en mängd olika tjänster för att främja en hälsosam livsstil för medarbetare. På vårt intranät har vi en dedikerad sida där all information om arbetet med arbetsmiljö och hälsa samlas. Här kan medarbetare hitta information om vad vi erbjuder inom olika områden samt kontaktinformation för att ta sig vidare. Medarbetare kan alltid vända sig till sin chef eller till arbetsmiljöchefen för att få ytterligare hjälp.

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

- Samtliga chefer har utbildats i hälsofrämjande ledarskap för att kunna lyfta frågan om arbetsmiljö och hälsa med sina medarbetare, främst under utvecklingssamtalen. Till sin hjälp har cheferna fått en ”hälsopalett” att erbjuda medarbetarna som består av träningskort, massage, rökstopp och kostrådgivning.
- För att hjälpa medarbetare som drabbas av svåra sjukdomar eller behöver stöd, utvecklade vi en modell för att tidigt ha en konstruktiv dialog med alla berörda. För extra stöd och rådgivning har vi avtal med olika leverantörer såsom Avonova för företagshälsovård, Falck Healthcare för privata frågor kopplade till relationer, juridik eller ekonomi, Ljung & Sjöberg vid alkohol- och drogproblem samt Starck & Partner som hjälper till vid rehabilitering, omställning eller vid behov av medarbetarhandledning.
- Samtliga medarbetare erbjuds att delta i friskvårdsaktiviteter under året, vi delar även ut ett årligt friskvårdsbidrag och erbjuder två massagetillfällen per år. Det finns även utvalda rabatterade träningsförmåner vid de enskilda kontoren för att tillgodose medarbetares träningsbehov vid arbetsplatsen.



Vid klottersanering med högtryck krävs heltäckande skyddskläder och skyddsmask

6.2 Jämställd och jämlik arbetsplats

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

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

Vårt förebyggande arbete mot kränkande särbehandling och trakasserier är viktigt, men också att faktiskt vidta åtgärder i de fall något händer. Vi följer upp alla eventuella misstankar och uppmanar alla som på något sätt blivit utsatt för eller vittne till opassande beteende att kontakta sin chef, utsatt kollegas chef, HR-avdelningen eller någon annan på företaget som man har förtroende för. Under 2018 inrättades en visselblåsarfunktion med tre olika funktioner, säkerhetsbrister, oegentligheter och en för kränkande särbehandling och

trakasserier. Totalt under 2018 anmäldes ett fall i den sistnämnda kategorin där utredning pågick vid utgången av 2018.

6.3 Tillvaratagande av kompetens och mångfald

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

Årligen tar HR-avdelningen tillsammans med den operativa driften fram en årsplan för utbildningar som ledningsgruppen beslutar om. Genomförda utbildningar utvärderas av deltagarna och revideras efter synpunkter. Under 2018 fortsatte vi utbilda i Vår Gemensamma Resa, VGR. VGR är en del av vårt kulturutvecklingsprogram där vi skapar en plattform mellan ledare och medarbetare att diskutera utmaningar och lösningar som finns kopplade till verksamheten. Det är en interaktiv dialogutbildning med fokus på våra värderingar som leds av våra ledare.

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

Vi söker ständigt nya sätt att utveckla vår verksamhet, våra medarbetare och ledare. Ett initiativ som startades 2018 var Omvänt mentorskap där verksamhetens medarbetare blir mentorer åt ledningsgruppens medlemmar. Syftet med mentorprogrammet är att ta vara på medarbetarnas insikter och synsätt på de utmaningar som möter oss i vardagen, med fokus på att utveckla verksamheten.

Det finns flera sätt att uppmärksamma medarbetare som gjort något extra. Guldkorn ges från en medarbetare till en annan och motiveringen syns sedan på intranätet. Guldklimp delas ut av chefer till medarbetare som då får ett diplom med motiveringen inskriven. En gång under året

har MTR en stor galafest, VMV Awards där eldsjälar och förebilder hyllas med olika priser. Till detta event inbjuds också alla som har fått guldklimpar under året.



VMV Awards

Stort intresse för MTR:s språkundervisning

Under hösten 2018 föddes idén till att anordna en särskild kurs i svenska för anställda inom lokalvården i tunnelbanan. Bakom initiativet stod ett flertal medarbetare som önskade hjälp att förbättra sina språkkunskaper.

Den 5 december hölls den första lektionen i MTR:s utbildningslokaler i Blåsut och sedan kursstarten har 10 stycken entusiastiska deltagare samlats en gång i veckan för att fördjupa sina kunskaper i det svenska språket.

Solomon Okbamichael som arbetar som lokalvårdare på den röda linjen berättar:

– Jag går kursen för att jag vill lära mig språket bättre och för att jag ska kunna kommunicera med resenärerna. Jag hade gärna gått flera gånger i veckan om det var möjligt, för det är svårt att hinna med allt man vill lära sig på bara två timmar.

Utbildningen som bekostas av MTR genomförs av BBi Communication som är specialiserade på interkulturella språkutbildningar. I kursen ingår förutom rena språkkunskaper, också kunskaper om det svenska samhället och kultur och hur det är att arbeta i svenska företag. Intresset för utbildningen har varit stort och både radio och tidningar har besökt kursen för att höra mer om upplägget och träffa deltagarna som öppenhjärtigt berättat om sina personliga erfarenheter och framtidsplaner.

– Vi har fått otroligt mycket positiv respons, vilket såklart är glädjande. För oss är det självklart att den personliga utvecklingen för våra medarbetare prioriteras, det är en av våra viktigaste uppgifter. Och givetvis känns det bra med den här typen av initiativ som skapar värde för individen, oss som bolag och samhället, säger Johan Oscarsson, vd för MTR Tunnelbanan.

Efter kursen får deltagarna ett intyg som anger vilken språklig nivå de har uppnått enligt Europarådets officiella CEFR/GERS-skala. Det gör att intyget kan användas brett på svensk och europeisk arbetsmarknad.



Kursmaterial från MTR:s språkutbildning

7. Fokusområde 4: Utveckla och länka samman samhällen

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

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

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

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

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

7.1 Nya hållbara trafiklösningar

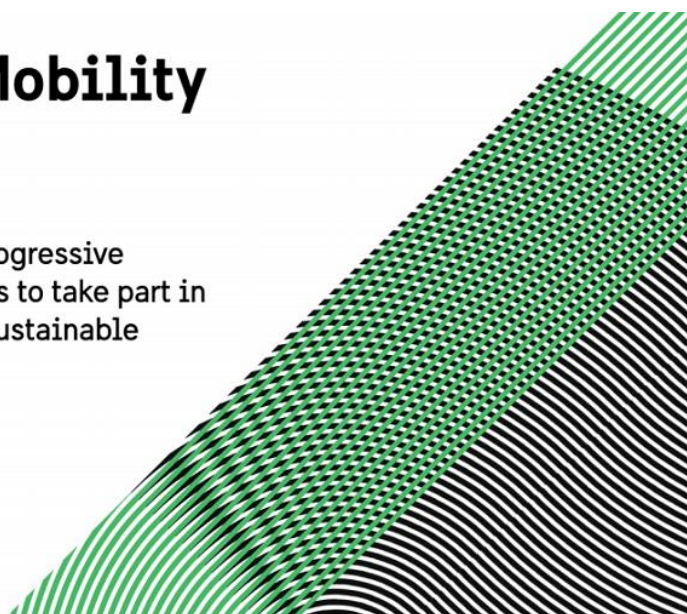
Städers utformning har sedan mitten på 1900-talet utgått ifrån bilen som det dominerande trafikslaget och utvecklingen fokuserade på att alla skulle ha möjlighet att med bil lätt ta sig in i och ut ur städerna. I takt med den ökade bilismen har vi sett dess baksida med luftföroreningar och klimatutsläpp,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

För att få fler att välja bort bilen kan vi inte bara straffa ut bilisterna med höjda skatter och avgifter, vi måste också erbjuda attraktiva alternativ. En viktig del är att fortsätta utveckla kollektivtrafiken enligt det vi beskrivit under Fokusområde 1, men vi tror även att det framöver kommer bli allt viktigare att hitta smidiga lösningar som kombinerar olika transportslag på ett sätt som är effektivt, hållbart och ger en bra kundupplevelse. Det här är ingenting som vi på MTR kan göra själva, vi behöver samverka med flera andra aktörer. Ett exempel på den typen av samverkan som vi deltar i är initiativet [Hållbar Mobilitet Som Tjänst](#) som under 2018 lanserade tävlingen ”Sustainable Mobility Challenge”. Syftet är att ta fram en ny tjänst som samordnar och på ett attraktivt sätt tillgängliggör regionens många olika transportmedel för ett sömlöst och hållbart resande.

Sustainable Mobility Challenge

Inviting the world's most progressive innovators and organisations to take part in unlocking the potential of sustainable mobility services

mobility.challengefrom.se



MTR är samarbetspartner till "A Challenge from Sweden" som 2018 lanserade Sustainable Mobility Challenge

7.2 Hållbar fastighetsutveckling

I Hongkong är MTR sedan över trettio år tillbaka en viktig aktör inom samhällsbyggnad. Fastighetsutveckling och utbyggnad av kollektivtrafiken har planerats och genomförts med fokus på människan i centrum. Detta synsätt är något som vi även har med oss inom MTR Nordic.

Det finns stora utmaningar i samhället dels vad gäller hur vi får till en fossilfri och hållbar transportinfrastruktur men även hur vi bygger trygga, inkluderande och levande samhällen där det finns bostäder för allas behov. För att klara detta ser vi ett antal delar som grund för vår fastighetsutveckling:

- Människans behov behöver sättas i centrum. Det handlar om att skapa en trygg och tillgänglig stad där det är lättare att få ihop livspusslet.
- Det behöver finnas välfungerande integrerad kollektivtrafik. I kombination med satsningar på hållbar mobilitet kan vi minska klimatpåverkande transporter.
- För att få till en hållbar stad behöver vi bygga tätt och mer integrerat.
- Vi tror på en attraktiv blandad stad där arbetsplatser och samhällsservice tillförs i de första faserna i ett stadsbyggnadsprojekt för att möjliggöra platser och forum för att mötas och interagera. En levande stad från början.
- Nya digitala lösningar skapar nya möjligheter men kan snabbt föråldras. Vi behöver ligga i teknisk framkant men måste också säkerställa flexibla lösningar som kan utvecklas med tiden.
- Hållbarhet ska vara helt integrerad från planering och utveckling till färdig fungerande stad. FN:s globala mål för hållbar utveckling är den ledstjärna som vi utgår ifrån.

För att lyckas med detta är samarbeten med rätt aktörer avgörande. Genom ABC-staden 4.0 (activitybasedcity.se), som MTR driver tillsammans med Skanska, Scania och WSP, har vi en bra plattform för att vidareutveckla våra idéer. Under 2018 hölls ett antal seminarier i ABC-serien, bland annat under Almedalen, med fokus på hur FN:s hållbarhetsmål kan användas för att skapa integrerade och trygga städer. Under Järvaveckan hölls ett hackaton där vi tillsammans med deltagarna genererade nyskapande idéer för den goda staden – en plats där alla kan bo, arbeta och mötas.

Vi är övertygade om att MTR har potential att bli en viktig spelare inom hållbar fastighetsutveckling i Norden.



MTR på plats i Almedalen med ABC-staden

7.3 Lokalt hållbarhetsengagemang

Vi är en lokal aktör som har vår bas och huvudverksamhet i Stockholm. Sedan några år är vi även verksamma i Göteborg genom MTR Express. För oss är det viktigt att vara med och utveckla dessa regioner i en positiv riktning. Vi tror att den bästa möjligheten att göra det är genom våra medarbetare och med lokala samarbeten inom områden som är kopplade till vår verksamhet. Med över 5 000 anställda har vi en fantastisk möjlighet att göra skillnad på riktigt. Vi uppmanar alla våra medarbetare att komma med förbättringsförslag i verksamheten och vi får därigenom regelbundet in en mängd relevanta förslag som vi utvärderar och om möjligt genomför. Totalt under 2018 kom nästan 1400 förslag in.

För att ytterligare öka engagemanget bland våra medarbetare startade vi under 2018 en intern hållbarhetsblogg där vi tar upp hållbarhetsämnen relevanta för vår verksamhet och där vi uppmanar medarbetare att dela med sig om hållbara tips för jobb och fritid.

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

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

[Stockholms Stadsmission](#) arbetar för ett mänskligare samhälle genom social omsorg, vård, arbetsintegration och utbildning. MTR har stöttat Stockholms Stadsmission sedan 2011 bland annat genom att vi årligen skänker stockholmarnas borttappade kontanter som inkommit till hittegodsavdelningen, men inte hämtats ut, samt återbäringen av icke uthämtad elektronik (telefoner, datorer, surfplattor) som tagits om hand. Dessutom har medarbetare på MTR möjlighet att eftersänka sin julgåva till Stockholms Stadsmission. Den totala summan som skänktes under 2018 var drygt 170 000 kr.

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

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

mångfald är en enorm tillgång för ett företag. Vi ser det även som ett jättebra tillfälle att rekrytera nya medarbetare.

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

Blodcentralen finns till för att säkerställa den livsviktiga blodgivningen både i form av stationära blodcentraler och mobila blodbussar. MTR samarbetar med blodcentralen för att få fler att ge blod, bland våra medarbetare på MTR och bland våra resenärer. Detta gjorde vi under 2018 genom informationsmöten och event vid ett antal pendeltågstationer. Vi medverkar även i det årliga motionsloppet Blodomloppet.

Ung Cancer – Under 2018 inleddes ett samarbete med Ung Cancer som stöttar unga vuxna som drabbas av cancer, eller tvingas leva nära sina kära med sjukdomen. Samtliga resenärer på MTR Express erbjuds möjligheten att stötta Ung Cancer genom att köpa deras armband ombord på sin resa mellan Göteborg och Stockholm.

Språktåget är ett samarbete med SFI (Svenska för invandrare) som initierades i slutet av 2018 ur viljan att hjälpa SFI-elever med att få in svenskan i vardagen. Elever från vuxenutbildningen i Mölnlycke får under en resa tur och retur från Göteborg till Stockholm praktisera svenska tillsammans med en reskamrat och även få en guidad tur i Stockholm. Den första resan kommer att genomföras i januari 2019.

Fryshuset - Up & Coming Executive Program är ett program för omvänt mentorskap som arrangeras av Fryshuset och där Henrik Dahlin, vd för MTR Pendeltågen, deltog under 2018. Genom programmet blir vd:ar och ledare på den svenska arbetsmarknaden coachade av en streetsmart mentor. Syftet är att bredda synen på kompetens och hitta alternativa vägar till erfarenhet.

The logo for Fryshuset, featuring the word "FRYSHUSET" in red, uppercase letters, followed by a red square icon with a white cross pattern.The logo for Humanbridge, featuring a stylized blue and green arch above the word "HUMANBRIDGE" in blue, uppercase letters.The logo for Blodcentralen, featuring a red blood drop icon to the left of the word "Blodcentralen" in black, lowercase letters.The logo for My Dream Now, featuring three stacked pink rectangular boxes containing the words "My", "Dream", and "Now" in white, lowercase letters.The logo for Ung Cancer, featuring the words "Ung" and "Cancer" stacked vertically in black, uppercase letters.The logo for Stockholms Stadsmission, featuring the words "STOCKHOLMS" and "STADSMISSION" stacked vertically in black, uppercase letters.The logo for Tryggare Sverige, featuring the words "TRYGGARE SVERIGE" in blue, uppercase letters, with a thin blue horizontal line above and below the text.

Några av våra samarbetspartners inom social hållbarhet

8. Året i siffror






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

Detta är andra året som vi presenterar siffror som innefattar hela MTR Nordic Group.

8.1 Övergripande nyckeltal (KPI)

MTR Nordic Group

Övergripande nyckeltal

	2015	2016	2017	2018	Mål 2018	
	Resenärsskador per miljoner påstigande					
	MTR Tunnelbanan	1,47	1,15	1,08	0,97	1,20
	MTR Pendeltågen			0,74	1,04	1,35
	MTR Express			7,18	25,20	6,00
	Arbetskadorna som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar [1]					
	MTR Tunnelbanan	0,32	0,29	0,29	0,40	0,30
	MTR Pendeltågen			0,36	0,30	0,55
	MTR Express			1,14	1,70	1,50
		Övergripande kundnöjdhet (%)				
		MTR Tunnelbanan	80	84	85	86
MTR Pendeltågen				73	63	78
MTR Express		92	89	88	85	85
Svara på SL frågor (%)						
MTR Tunnelbanan		69	71	72	77	77
MTR Pendeltågen				73	69	73
Personalens bemötande (%)						
MTR Tunnelbanan		72	76	78	81	79
MTR Pendeltågen				80	79	78
	Nöjd medarbetarindex (ESI)					
	MTR Nordic Group	92	93	84	88	80
	Upplevelse av MTR:s miljöansvar (medarbetarundersökning)					
	MTR Nordic Group	70	70	67	71	72
	Sjukfrånvaro totalt (%)					
MTR Nordic Group	5,8	5,6	4,4	5,2	5,0	
	Rörelseresultat (%)					
	MTR Nordic Group	3,9	3,8	2,7		
	Punktlighet (viktad %)					
	MTR Tunnelbanan	97,7	97,7	97,8	97,6	98,0
	MTR Pendeltågen			89,5	89,7	92,5
	MTR Express	75,6	79,3	82,0	67,1	76,5
	Tågtilgänglighet (%)					
	MTR Tunnelbanan	99,9	99,8	99,8	99,82	99,95
	MTR Pendeltågen			94,8	96,20	98,20
	MTR Express			99,8	100,00	99,00
	Utförd produktion av best. km (%)					
	MTR Tunnelbanan	99,4	99,4	99,4	99,3	99,5
	MTR Pendeltågen			96,9	95,8	98,7
	MTR Express			99,6	99,4	98,0
	Koldioxidutsläpp, gram CO2, per personkilometer [3]					
	MTR Tunnelbanan	0,14	0,10	0,16	0,17	0,16
	MTR Pendeltågen			0,16	0,47	n/a

[1] LTIFR (MTRS & MTRT) rapporteras här tillsammans, I MTRP ingår även Emtrain

8.2 Miljö

Nedan redovisar vi siffror rörande vår mest betydande miljöpåverkan såsom energianvändning, växthusgaser och avfall. Notera att siffror för 2016 och tidigare utgörs av MTR Tunnelbanan, MTR Tech samt för tjänsteresor MTR Nordic. Siffror för 2017 och 2018 innefattar hela MTR Nordic Group om inte annat anges. Det innebär alltså att MTR Pendeltågen och MTR Express har tillkommit från och med 2017 års siffror.

När det gäller utsläpp av växthusgaser så kan vi se att dessa har ökat kraftigt från 2017 till 2018. Till största del beror detta på en stor ökning av ersättningstrafik samt att vi har valt att inkludera Emtrains utsläpp som en del i vår scope 3 redovisning.

Även mängden farligt avfall har ökat under 2018. Denna ökning utgörs främst av en utökning av verksamheten och en stor ökning av mängden klotter som sanerades under 2018.

MTR Nordic Group
Året i siffror - Miljö

	2014	2015	2016	2017	2018
Fordonskilometer miljoner km [1]					
Tunnelbana C20-tåg (nya vagnar i drift sedan 1997)	33,27	34,34	34,11	34,43	34,01
Tunnelbana CX-tåg (äldre typ av vagnar i driften)	11,61	11,02	11,54	4,56	4,77
Pendeltåg				17,80	19,04
MTR Express				2,27	2,33
Totalt fordonskilometer	44,88	45,36	45,65	59,06	60,16
Energianvändning, miljoner kWh					
Tågtrafik Tunnelbana [2]	156,5	160	159,9	167,9	168,48
Tågtrafik Pendeltåg				183,3	196,14
Tågtrafik MTR Express				16,8	18,40
Totalt Energianvändning	156,50	160,00	159,90	368,00	383,02
Utsläpp växthusgaser, ton					
Verksamhetsfordon, Köldmedium, Svetsning [3]	177,0	148,4	126,3	167,7	169,3
Totalt Scope 1	177,0	148,4	126,3	167,7	169,3
Tågtrafik och uppställning [4]	3,8	3,8	3,8	17,5	19,4
Värme: stationer, depåer och övriga lokaler [5]				464,0	680,7
El: stationer, depåer och övriga lokaler [6]				167,1	221,4
Totalt Scope 2	3,8	3,8	3,8	648,5	921,6
Ersättningstrafik [7]	29,5	25,6	4,8	162,6	864,0
Garantiresor [8]	n/a	n/a	4,8	63,0	106,9
Tjänsteresor (tåg, flyg, taxi)	65,5	81,3	47,3	191,1	197,3
Budbilar	4,5	4,6	3,1	4,8	2,5
Intresseföretag (Emtrain)					508,0
Totalt Scope 3	99,5	111,6	60,1	421,6	1678,7
Totalt Scope 1,2,3	280,2	263,8	190,2	1237,8	2769,6

Avfall, kg [9]					
Blandat metallskrot	277 881	365 415	309 093	380 573	347 989
Farligt avfall (se nedan specificerat)	338 416	282 358	194 174	541 694	829 636
Brännbart avfall	143 521	162 185	132 653	682 120	802 245
Sorterat avfall	37 917	19 310	13 295	36 160	17 820
Kontorspapper och tidningar	19 460	13 954	7 553	25 126	7 373
Glas	0	6 220	3 300	7 819	5 606
Grovsopor	5 643	5 525	1 855	450	26 119
Wellpapp	5 392	5 122	4 923	6 477	12 106
Trä	8 640	3 720	6 280	7 660	16 720
Förpackningar	2 440	1 291	2 450	3 493	7 671
Övrigt	490	590	224	7 493	27 167
Deponi					1 160
Totalt avfall	839 800	865 690	675 800	1 699 065	2 100 452
Farligt avfall, kg					
Vattenbaserad tvättvätska	177 690	143 120	89 180	272 043	437 772
Oljehaltigt avfall	72 100	47 400	4 720	6 010	509
Slam från oljeavskiljare och rengöring	15 920	40 780	41 740	120 930	232 854
Elektronik avfall	11 232	8 856	10 260	8 961	6 954
Kontaminerat fast avfall	6 604	7 951	5 944	4 012	10 623
Färg, lack, lim	12 795	7 337	21 999	30 792	50 046
Sand	10 500	6 000	1 000	0	0
Olja, fett	19 922	4 824	9 320	46 183	53 398
Batterier	2 116	1 539	2 701	1 706	2 983
Kemikalier	762	713	769	42 149	17 070
Lysrör, lampor	358	381	131	2 211	4 026
Övrigt	8 417	13 457	6 410	6 697	13 401
Totalt farligt avfall	338 416	282 358	194 174	541 694	829 636

[1] Fordonskilometer: Tågdriften inklusive till och från depå

[2] Omräknat för 2014+2015 pga ny schablonräkning

[3] Köldmedium tillkom 2016, Svetsning tillkom 2017

[4] 100% förnybar el, använder EPD från Vattenfall för kärnprocess (0,0505 gram CO₂ per kWh)

[5] Tillagt i scope 2 för 2017. Beräknat enligt Stockholm Exergis schablon 40,2 gram CO₂ per kWh värme. (32,7 gram för 2017)

[6] Siffra för 2017 korrigerad pga felaktigt antagande om förnybar el. Svensk mix 13 gram CO₂ per kWh, förnybar el 0,0505 gram per kWh.

[7] Avser utsläpp från ersättningsbussar (från underleverantör)

[8] Avser utsläpp från taxiresor och egna resor med bil för resenärer orsakade av förseningar (baserat på km från SL)

[9] Avfall och farligt avfall inkluderar sedan 2017 även Emtrain (pendeltågsdepåer)

8.3 Ekonomi

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

OBS – Ekonomisiffror kommer inte att läggas upp på hemsidan förrän årsredovisningen har blivit godkänd och publicerad.

8.4 Medarbetare

Här redovisar vi siffror rörande våra medarbetare inom MTR Nordic Group totalt samt uppdelat på respektive bolag: MTR Tunnelbanan, MTR Tech, MTR Pendeltågen, MTR Express och MTR Nordic. För de tre sistnämnda samt MTR Nordic Group redovisas siffror för 2017 och 2018.

Året i siffror - Medarbetare

MTR Tunnelbanan

	2014	2015	2016	2017	2018
Antal anställda					
Tjänstemän	357	378	318	306	327
Operativ personal	2301	2340	2389	2382	2 483
Totala antalet anställda	2658	2718	2707	2688	2810
Könsfördelning					
Män, %	70,0	70,3	70,0	69,0	67,4
Kvinnor, %	30,0	29,7	30,0	31,0	32,6
Heltidsanställda (uppdelat per kön)					
Män, %		68,5	69,5	71,3	71,8
Kvinnor, %		62,5	61,6	62,0	61,0
Åldersfördelning					
Anställda < 30 år, %	20,2	20,9	21,6	21,6	24,0
Anställda 31–40 år, %	22,2	22,3	22,3	21,1	20,6
Anställda 41–50 år, %	22,5	22,2	22,4	22,2	20,4
Anställda 51–55 år, %	12,6	12,1	12,1	11,4	11,7
Anställda 56–60 år, %	12,8	13,2	13,1	12,5	11,4
Anställda > 60 år, %	9,8	9,3	8,5	11,0	11,9
Medelålder	43,7	43,5	43,5	43,5	43,0
Chefer med personalansvar					
Män, %	69,8	69,0	67,6	64,8	65,4
Kvinnor, %	30,2	31,0	32,4	35,2	34,6
Ledningsgruppens sammansättning					
Män, %	78,0	78,0	86,0	55,0	66,7
Kvinnor, %	22,0	22,0	14,0	45,0	33,3
Styrelsens sammansättning					
Män, %	100,0	100,0	66,7	100,0	100,0
Kvinnor, %	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0
Utbildningstimmar					
Totalt	82 858	65 022	53 895	38 521	45 617
Antal timmar per anställd	31	24	20	14	16
Sjukfrånvaro					
Tjänstemän, %	1,7	1,4	1,6	2,1	2,2
Operativ personal, %	2,0	2,3	2,0	2,2	5,9
Övertid					
Tjänstemän, %	1,7	1,4	1,6	2,1	2,3
Operativ personal, %	2,0	2,3	2,0	2,2	1,5
Antalet nyanställningar vid årets slut					
Män	165	195	115	181	234
Kvinnor	73	105	25	121	213
Personalomsättning					
Personalomsättning, %	5,0	2,5	2,7	4,9	4,9
Arbetskador					
LTIFR [1]				0,19	0,29

[1] LTIFR = Antal arbetskadorna som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar. MTRS Totalt 11 LT1 varav 5 Hot och våld, 3 Psykisk orsak, 1 Fall, 1 Skadad av maskin, 1 Trampat på vasst föremål/halkat.

Året i siffror - Medarbetare

MTR Tech

	2014	2015	2016	2017	2018
Antal anställda					
Tjänstemän	98	99	98	118	123
Operativ personal	311	287	272	282	290
Totala antalet anställda	409	386	370	400	413
Könsfördelning					
Män, %	94,4	92,2	92,7	93,5	93,2
Kvinnor, %	5,6	7,8	7,3	6,5	6,8
Heltidsanställda (uppdelat per kön)					
Män, %		95,9	98,0	98,4	99,7
Kvinnor, %		96,8	100,0	100,0	100,0
Åldersfördelning					
Anställda < 30 år, %	21,0	16,8	17,7	16,3	13,8
Anställda 31–40 år, %	13,0	14,0	14,7	19,0	22,3
Anställda 41–50 år, %	20,0	18,1	18,8	18,8	18,9
Anställda 51–55 år, %	17,0	16,3	15,8	12,5	11,4
Anställda 56–60 år, %	18,0	19,4	19,3	18,0	17,7
Anställda > 60 år, %	11,0	15,3	13,7	15,5	16,0
Medelålder	46,0	47,1	47,2	46,4	46,5
Chefer med personalansvar					
Män, %	90	82	78,4	80	79,4
Kvinnor, %	10	18	21,6	20	20,6
Ledningsgruppens sammansättning					
Män, %	86	75	71,4	67	87,5
Kvinnor, %	14	25	28,6	33	12,5
Styrelsens sammansättning					
Män, %	83	66	75	100	80,0
Kvinnor, %	17	33	25	0	20,0
Utbildningstimmar					
Totalt	9 200 [1]	6 866	5 997	6 713	8 383
Antal timmar per anställd	23	18	16	17	20
Sjukfrånvaro					
Tjänstemän, %	2,5	4,4	5,2	1,8	1,5
Operativ personal, %	4,9	6,6	7,6	7,1	5,7
Övertid					
Tjänstemän, %	3,6	3,3	2,8	1,8	2,2
Operativ personal, %	3,1	3,5	3,2	4	4,4
Antalet nyanställningar vid årets slut					
Män				79	67
Kvinnor				6	9
Totalt	17	31	26	85	76
Personalomsättning					
Personalomsättning, %	2,1 [2]	2,4	6,7	4,7	8,7
Arbetskadorna					
LTIFR [3]	0,46	0,32	0,29	0,89	1,07

[1] Felrapporterat 2014. Justerat i HÅR 2016

[2] Felrapporterat 2014. Justerat i HÅR 2016.

[3] LTIFR = Antal arbetskadorna som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar. MTRT Totalt 7 LT1 varav 3 Fall, 3 Skadade av maskin och 1 Trampat på vasst föremål/halkat. 2014-2016 rapporterades MTRT & MTRS ihop

Året i siffror - Medarbetare

MTR Pendeltågen

	2017	2018
Antal anställda		
Tjänstemän	177	190
Operativ personal	1146	1 488
Totala antalet anställda	1323	1678
Könsfördelning		
Män, %	68,5	70,3
Kvinnor, %	31,5	29,7
Heltidsanställda (uppdelat per kön)		
Män, %	91,0	90,4
Kvinnor, %	90,2	86,3
Åldersfördelning		
Anställda < 30 år, %	18,8	22,1
Anställda 31–40 år, %	24,7	25,4
Anställda 41–50 år, %	22,4	22,0
Anställda 51–55 år, %	12,6	11,0
Anställda 56–60 år, %	12,0	11,3
Anställda > 60 år, %	9,4	8,1
Medelålder	43,4	42,2
Chefer med personalansvar		
Män, %	57,5	60,7
Kvinnor, %	42,6	39,3
Ledningsgruppens sammansättning		
Män, %	66,7	75,0
Kvinnor, %	33,3	25,0
Styrelsens sammansättning		
Män, %	100,0	100,0
Kvinnor, %	0,0	0,0
Utbildningstimmar		
Totalt	29 090	30 073
Antal timmar per anställd	22	18
Sjukfrånvaro		
Tjänstemän, %	3,3	3,6
Operativ personal, %	6,2	6,0
Övertid		
Tjänstemän, %	2,0	2,3
Operativ personal, %	2,7	3,1
Antalet nyanställningar vid årets slut		
Män	157	387
Kvinnor	67	145
Personalomsättning		
Personalomsättning, %	5,8	6,1
Arbetskadorna		
LTIFR [1]	0,21	0,13

[1] LTIFR = Antal arbetskadorna som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar. MTRP Totalt 3 LT1 varav 1 Händelse med kem, el eller smittämne, 1 Psykisk orsak, 1 Händelse med spårfordon

Året i siffror - Medarbetare

MTR Express

	2017	2018
Antal anställda		
Tjänstemän	37	33
Operativ personal	94	87
Totala antalet anställda	131	120
Könsfördelning		
Män, %	55,0	47,5
Kvinnor, %	45,0	52,5
Heltidsanställda (uppdelat per kön)		
Män, %	77,8	78,9
Kvinnor, %	72,9	68,3
Åldersfördelning		
Anställda < 30 år, %	45,8	38,3
Anställda 31–40 år, %	21,4	34,2
Anställda 41–50 år, %	16,0	15,0
Anställda 51–55 år, %	7,6	5,8
Anställda 56–60 år, %	6,9	5,0
Anställda > 60 år, %	2,3	1,7
Medelålder	36,2	35,1
Chefer med personalansvar		
Män, %	50,0	30,0
Kvinnor, %	50,0	70,0
Ledningsgruppens sammansättning		
Män, %	60,0	50,0
Kvinnor, %	40,0	50,0
Styrelsens sammansättning		
Män, %	100,0	100,0
Kvinnor, %	0,0	0,0
Utbildningstimmar		
Totalt	746	1 456
Antal timmar per anställd	6	12
Sjukfrånvaro		
Tjänstemän, %	1,3	3,1
Operativ personal, %	5,1	3,9
Övertid		
Tjänstemän, %	2,8	3,0
Operativ personal, %	4,0	5,9
Antalet nyanställningar vid årets slut		
Män	28	11
Kvinnor	24	19
Personalomsättning		
Personalomsättning, %	12,3	15,5
Arbetsskador		
LTIFR [1]	1,14	1,7

[1] LTIFR = Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar. MTRX Totalt 3 LT1 varav 2 Skadad av maskin och 1 Hot och våld

Året i siffror - Medarbetare

MTR Nordic

	2017	2018
Antal anställda		
Tjänstemän	104	99
Operativ personal	0	0
Totala antalet anställda	104	99
Könsfördelning		
Män, %	61,5	65,7
Kvinnor, %	38,5	34,3
Heltidsanställda (uppdelat per kön)		
Män, %	95,3	98,5
Kvinnor, %	92,5	100,0
Åldersfördelning		
Anställda < 30 år, %	14,4	8,1
Anställda 31–40 år, %	36,5	35,4
Anställda 41–50 år, %	24,0	31,3
Anställda 51–55 år, %	9,6	10,1
Anställda 56–60 år, %	6,7	6,1
Anställda > 60 år, %	8,7	9,1
Medelålder	41,7	43,4
Chefer med personalansvar		
Män, %	81,0	76,5
Kvinnor, %	19,1	23,5
Ledningsgruppens sammansättning		
Män, %	92,0	76,9
Kvinnor, %	8,0	23,1
Styrelsens sammansättning		
Män, %	85,7	87,5
Kvinnor, %	14,3	12,5
Utbildningstimmar		
Totalt	566	648
Antal timmar per anställd	5	7
Sjukfrånvaro		
Tjänstemän, %	0,8	0,8
Operativ personal, %	0,0	0,0
Övertid		
Tjänstemän, %	0,1	0,0
Operativ personal, %	0,0	0,0
Antalet nyanställningar vid årets slut		
Män	27	21
Kvinnor	15	15
Personalomsättning		
Personalomsättning, %	13,4	18,4
Arbetskadorna		
LTIFR [1]	0,0	0,0

[1] LTIFR = Antal arbetskadorna som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar.

Året i siffror - Medarbetare

MTR Nordic Group

	2017	2018
Antal anställda		
Tjänstemän	742	772
Operativ personal	3904	4 348
Totala antalet anställda	4646	5120
Könsfördelning		
Män, %	70,4	69,9
Kvinnor, %	29,6	30,1
Heltidsanställda (uppdelat per kön)		
Män, %	80,5	81,4
Kvinnor, %	72,6	71,0
Åldersfördelning		
Anställda < 30 år, %	20,9	22,6
Anställda 31–40 år, %	22,3	22,9
Anställda 41–50 år, %	21,8	20,9
Anställda 51–55 år, %	11,8	11,3
Anställda 56–60 år, %	12,6	11,6
Anställda > 60 år, %	10,6	10,7
Medelålder	43,5	42,9
Chefer med personalansvar		
Män, %	66,7	65,6
Kvinnor, %	33,3	34,4
Ledningsgruppens sammansättning		
Män, %	70,0	72,7
Kvinnor, %	30,0	27,3
Styrelsens sammansättning		
Män, %	96,2	92,0
Kvinnor, %	3,9	8,0
Utbildningstimmar		
Totalt	75 636	86 177
Antal timmar per anställd	16	17
Sjukfrånvaro		
Tjänstemän, %	2,3	2,3
Operativ personal, %	6,3	5,9
Övertid		
Tjänstemän, %	1,8	2,0
Operativ personal, %	2,6	2,4
Antalet nyanställningar vid årets slut		
Män	472	720
Kvinnor	233	401
Personalomsättning		
Personalomsättning, %	5,6	6,3

