

HÄR FÖR ATT ALDRIG STANNA

1.0	HÄR FÖR ATT ALDRIG STANNA	03
	VD-ord	03
	Manifest	04
	Fokusområden	06
	Hållbarhetsåret 2020	07
	Hållbarhetsåret i korthet	10
2.0	DET HÄR ÄR MTR	12
	Det här är MTR	13
	Vision	14
	Mission	15
	Värderingar	16
	STYRNING OCH UPPFÖLJNING	17
	Hållbarhet en del av vår affärsstrategi	17
	Code of Conduct	18
	Balansplattan – Vår övergripande styrmodell	19
	Processorientering – Gemensam styrning	19
	Styrelsens oberoende och påverkan	20
	Bindande krav och riktlinjer	20
	Riskhantering	21
3.0	HÅLLBARHET FÖR OSS	22
	Utgångspunkt i de Globala Målen	23
	Vår hållbarhetsstrategi	26
	Ständig utveckling	27
	Våra intressenter	29
4.0	VÅRT BIDRAG FÖR EN HÅLLBAR FRAMTID	33
	Vårt bidrag för en hållbar framtid	34
	Fokusområden	35
	FOKUSOMRÅDE: EFFEKTIVT RESANDE	37
	Punktlighet	38
	Tryggt och säkert	45
	Tillgängligt och smidigt	48
	Rent, fräscht och fungerande	53
	FOKUSOMRÅDE: MINSKA MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN	56
	Minskad energianvändning och koldioxidavtryck	57
	Minskad kemikalieanvändning	62
	Förbättrad avfallshantering	63
	Hållbar leverantörskedja	64
	FOKUSOMRÅDE: FRÄMJA MÅNGFALD	65
	Hälsosam och säker arbetsplats	66
	Jämställd och jämlik arbetsplats	70
	Tillvaratagande av kompetens och mångfald	74
	FOKUSOMRÅDE: UTVECKLA OCH LÄNKASAMMAN SAMHÄLLEN	76
	Nya hållbara trafiklösningar	77
	Lokalt hållbarhetsengagemang	81
5.0	ÅRET I SIFFROR	86
	Miljö 2020	87
	Medarbetare 2020	91

VD ORD

TROTS PANDEMIN — ÅRET MED HÖGST PUNKTLIGHET OCH LÄGST KOLDIOXIDUTSLÄPP NÅGONSIN!



MTR Nordic Group är en samhällsbärande organisation med drygt 5500 anställda som på grund av pandemin gjort en 360-omvändning för att möta helt nya samhällsutmaningar, samtidigt som vi levererat rekord på rekord. Jag är så imponerad över alla medarbetares insatser!

Under året 2020 har vi på MTR gått ifrån att skapa ett hållbart samhälle genom att få fler att resa med oss till att skapa ett hållbart samhälle genom att få färre att resa med oss – det har verkligen varit en utmaning utan motstycke. Men vi har lyckats och dessutom har vi hållit i vårt hållbarhetsfokus. Jag tror att nyckeln har varit att vi alltid jobbat med hållbarhet på ett nyanserat och dynamiskt sätt. Begreppet har aldrig varit endast synonymt med klimat och miljö här – hållbarhet för oss spänner över alla delar av vår verksamhet och det ska det fortsätta göra även när vi blickar framåt.

Men innan vi gör det skulle jag vilja lyfta fram några av de många viktiga händelser som vi lyckats åstadkomma under 2020 trots en pågående pandemi. Vi bildade ett nytt bolag genom MTR Facility Management, ett steg i att bredda affären och utmana FM-marknaden. Vi hade rekordlåga nivåer av trafiksäkerhetshändelser jämfört med tidigare år, vilket är ett resultat av att vi sätter säkerheten främst även i en utmanande tid. Vi visade att punktlighet är vårt signum genom historiska punktlighetssiffror

för tunnelbana, pendeltåg och MTRX. Vi lyckades också säkerställa en robust trafik för de som behövde resa med oss. Och sist men inte minst, vi minskade vårt koldioxidutsläpp långt över våra målsättningar för året.

Med lärdom från 2020 samt med hänsyn till utmaningar som väntar runt hörnet, bortom pandemins uppochner-vända värld, fokuserar vi nu framåt. Vi kommer fortsätta det vi påbörjat – att växa hållbart. Vi ska sätta nya utmanande mål när vi uppnått de gamla. Mål som ger vårt klimat en chans i framtiden. Därför är jag extra stolt över att vi förra året blev Nordens första trafikoperatör att ansluta sig till Science Based Targets Initiative. Därmed är vi ett av endast 40 företag i Sverige och ett av 2300 företag globalt som är del av FN:s kampanj Race to Zero för att öka antalet klimatåtaganden från företag, städer, regioner och investerare inför klimatmötet COP26 i november. Det innebär också att vi sätter upp forskningsbaserade mål för att reducera våra koldioxidutsläpp i linje med Parisavtalet från 2015.

Tack till alla som är med på vår resa – mot ett hållbart samhälle!

HENRIK DAHLIN
VD MTR NORDIC AB

MANIFEST

För oss på MTR handlar hållbarhet om så mycket mer än att minska utsläpp och effektivisera energiförbrukning. Hållbarhet är inte en del av vår verksamhet, det är vår verksamhet.

Vår vision är att länka samman och utveckla hållbara samhällen där både människor och miljö mår bra. För att det ska vara möjligt behöver visionen genomsyra hela vår organisation – oavsett om det gäller att bygga en arbetsstyrka som reflekterar samhällets mångfald där varje kompetens tas tillvara eller att helt enkelt få så många som möjligt att resa med den spårburna kollektivtrafiken.

Men framförallt handlar hållbarhet för oss om en ständig framåtrörelse. Om att aldrig nöja sig och sätta upp nya mål när vi sprungit om de existerande. Vi på MTR tar täten och fortsätter att inspirera andra samhällsaktörer varje dag. För hållbarhet är ett arbete som aldrig får stanna av.

MTR är ...

HÄR FÖR ATT ALDRIG STANNA

FOKUSOMRÅDEN

VI MÖJLIGGÖR EFFEKTIVT RESANDE

Vår viktigaste uppgift är att aktivt bidra till att fler ställer bilen och väljer att resa kollektivt.

Sedan vi tog över driften av tunnelbanan och pendeltågen har punktligheten förbättrats avsevärt och MTRX har varit punktligast på Stockholm-Göteborg ända sedan trafikstart 2015. Detta har bidragit till en stor förbättring i kundnöjdhet där tunnelbanans NKI* gått från 76% 2010 till 85% 2020, pendeltågen från 72% 2017 till 79% 2020 och MTRX har fem år i rad röstats fram till Sveriges bästa tågbolag.

VI MINSKAR VÅR MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN

Trots att vi är ett miljövänligt transportalternativ behöver vi jobba hårt för att minska vårt klimatavtryck. Under 2020 lyckades vi över förväntan – vi minskade vårt koldioxidavtryck med 61,5% mot 2018. Vi anslöt oss också till Science Based Targets Initiative där vi förbinder oss att minska våra utsläpp i linje med Parisavtalet. I dagsläget är vi den första aktören i Sverige verksam inom passagerartransport, och ett av endast cirka 40 svenska bolag totalt, som antagit detta löfte vilket självklart inte duger!

VI FRÄMJAR MÅNGFALD

MTR är en arbetsplats präglad av mångfald.

Vi har över 5000 medarbetare – gamla och unga, individer med olika bakgrund och med över 100 olika nationaliteter. Med detta har vi en unik möjlighet att bidra till ökad mångfald och integration i samhället i stort.

Nu jobbar vi hårt för att se till att även våra ledningspositioner speglar samhället.

VI UTVECKLAR OCH LÄNKAR SAMMAN SAMHÄLLEN

Ett sammanlänkat samhälle är ett hållbart samhälle. Vi jobbar ständigt för att få fler att välja kollektiva resande framför bil och flyg men också med att lyfta viktiga samhälls-frågor som integration och utsatthet.

MTR har varit med på Järvaveckan sedan starten 2017 och var först med att rekrytera nya kollegor på plats 2018. Vi har också stöttat Stockholms Stadsmission sedan 2011 genom att vi bland annat skänker stockholmarnas borttappade kontanter som inkommit till hittegoodsavdelningen.

*Nöjd Kund Index mättes endast de tre första månaderna under 2020 pga pandemin.



HÅLLBARHETSÅRET 2020

Det här är vår 11:e årliga redovisning enligt Global Reporting Initiative, GRI. Redovisningen följer de internationella riktlinjerna för hållbarhetsredovisning enligt GRI, nivå Core, och utgör även vår rapportering till FN:s Global Compact, nivå Active Level. Redovisningen innehåller information om hur vi arbetar med FN Global Compacts tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupktion.

Hållbarhet genomsyrar allt vi gör på MTR Nordic. Vi arbetar aktivt för att bidra till en hållbar samhällsutveckling med hänsyn till både sociala, ekologiska och ekonomiska aspekter. För oss är det viktigt med ett transparent hållbarhetsarbete som bygger på engagemang och samverkan såväl internt som externt.

2020 har varit speciellt, annorlunda och utmanande. Under många år har ökat resande med spårbunden trafik varit en stark trend i samhället, men allt förändrades i rask takt när covid-19 drog fram över världen. För oss på MTR Nordic fick begreppet hållbarhet nya dimensioner – och nya utmaningar. Vi behövde förändra och anpassa vår verksamhet efter den nya situationen för att kunna möta samhällets behov, regeringens restriktioner samt våra intressenters förväntningar.

Pandemin förändrade fullständigt förutsättningarna för vårt hållbarhetsarbete och hela koncernen, såväl för MTRX som för vår verksamhet i kollektivtrafiken.

Vårt absolut viktigaste bidrag till en hållbar utveckling är att få fler att resa med oss istället för med bil och flyg, men nu har vi istället tvingats uppmana våra resenärer att undvika att resa. I kollektivtrafiken blev istället vårt viktigaste uppdrag att säkerställa en så robust trafik som möjligt för de som verkligen var tvungna att resa med oss. Vi ökade antalet avgångar och andelen långa tåg samtidigt som vi hade en rekordhög punktlighet vilket gjorde att vi lyckades möta de nya utmaningarna på ett mycket bra sätt.

För MTRX blev den största utmaningen att se till att resenärerna som behövde resa hade möjlighet att hålla avstånd till varandra för att förhindra smittspridning. Det lyckades vi med genom att bland annat skapa ett system där det fanns ett ledigt säte bredvid varje bokad sittplats. Vi ökade även vårt fokus på trygghet och säkerhet under resandet med MTRX och kollektivtrafiken.



PARALLELLT MED PANDEMIN VÄNTAR KLIMATUTMANINGARNA

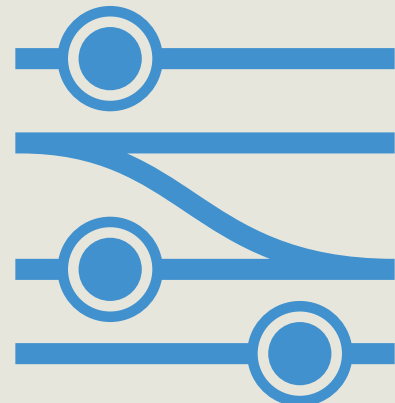
Men parallellt med pandemin väntar klimatutmaningarna. Det kommer en tid när pandemin är över och då krävs det att vi återigen fokuserar på ett ökat kollektivt resande och minskat bilåkande. Andelen som reser spårbundet och kollektivt måste öka om vi ska kunna nå de globala och nationella klimatmålen.

HÅLLBARHETSÅRET I KORTHET



Levererade högst punktlighet någonsin för alla verksamheter:

- Tunnelbanan 99 procent
- Pendeltågen 96 procent
- MTRX 91 procent (punktligast jämfört med järnvägsbolag sedan starten 2015, punktligast jämfört med flyget sedan 2017)



MTRX lanserade Båstad, Laholm och Solna som nya destinationer. Att kunna ta tåget hela vägen till Solna kan få fler affärsresenärer att välja tåg framför flyg.



MTR Tunnelbanan och MTR Tech förberdde och genomförde trafikstart av nya tunnelbanetåget C30. Förberedelsen innehöll bland annat trial operation (testperioden), kommersiell trafikstart, utbildning av förare och utbildning för underhåll.



Vi minskade koldioxidavtrycket med 61,5 procent, minskade energiindex med 5,7 procent jämfört med basår 2018, ökade andelen förnybart bränsle i våra bilar från 45 procent 2018 till 80 procent och i ersättningstrafiken från 29 procent 2018 till 76 procent.



Vi bildade MTR Facility Management för ökat fokus på fastighetsrelaterade stödtjänster.



Vi gick med i Science Based Target initiativet samt den globala kampanjen Race to Zero med åtagandet att minska våra utsläpp i linje med målen i Parisavtalet



Vi hade stort fokus på trygghetsinsatser i kollektivtrafiken: trygghets-team som fått fint genomslag med samverkan kring utsatta stationer i tunnelbane- och pendeltågstrafiken.



Vi hanterade konsekvenserna av covid-19: införde smittskyddsåtgärder internt och engagerade oss i Stockholms Handelskammares initiativ Omstartskommissionen externt för en stark återstart.



MTRX hade för femte året i rad nöjdast kunder av Sveriges alla tågbolag enligt Svensk Kvalitets Index (SKI), fyllde fem år och uppdaterade sin varumärkesidentitet.



2.0

DET HÄR ÄR MITR

DET HÄR ÄR MTR

MTR inledde sin resa 1975 i Hongkong. Målet var att bygga och driva ett lokalt kollektivtrafiksystem. I juni 2000 ombildades bolaget till MTR Corporation Limited och noterades på Hongkongs aktiebörs. Sedan dess fungerar MTR som ett självständigt börsnoterat bolag med 260 000 aktieägare, där staten Hongkong är majoritetsägare med 75 procent. Idag har bolaget expanderat till att bli en internationell trafikoperatör med 12,7 miljoner dagliga resenärer i Hongkong, Storbritannien, Sverige, Australien och Kina. Sammanlagt arbetar cirka 45 000 människor inom koncernen.

Trots det stora antalet resenärer är MTR ett av de mest effektiva kollektivtrafikföretagen i världen, med hög punktlighet och bra service. I Hongkong och Kina har MTR 99,9 procents punktlighet och i London, Stockholm och Melbourne har man revolutionerat tidspassning, kvalitet och kundservice.

MTR Nordic Group representerar MTR i Sverige, Norge och Tyskland. Just nu driver MTR verksamhet i Sverige i sex bolag: MTR Tunnelbanan AB, MTR Pendeltågen AB, MTR Tech AB, MTR Facility Management AB, MTR Express AB samt nordiska koncernbolaget MTR Nordic AB. MTR Nordic Group har sammanlagt ca 5500 medarbetare.

Från 2021 tar MTR över som operatör för Mälartåg.



**12.7 MILJONER
DAGLIGA RESENÄRER**

VISION

Samtliga bolag inom MTR Nordic Group utgår från samma vision:

**VI SKA VARA ETT LEDANDE GLOBALT FÖRETAG
SOM MED INNOVATIONSKRAFT OCH OMSORGSFULL
SERVICE LÄNKAR SAMMAN OCH UTVECKLAR
HÅLLBARA SAMHÄLLEN.**

MISSION

Vi förverkligar visionen genom vår mission:

VI SÄTTER SAMHÄLLET I RULLNING



VÅRA VÄRDERINGAR

UTMÄRKT
SERVICE

STÄNDIG
UTVECKLING

ÖMSESIDIG
RESPEKT

MÄTBARA
RESULTAT

STYRNING OCH UPPFÖLJNING

För att förverkliga och efterleva vår vision, mission och våra värderingar styr vi verksamheterna både långsiktigt genom vår företagsstrategi, och löpande via vår balansplatta och våra processer.

HÅLLBARHET EN DEL AV VÅR AFFÄRSSTRATEGI

Under 2020 har vi arbetat aktivt med att ta fram en ny företagsstrategi, "Moving Generations 2035". Strategin innebär att vi år 2035 ska leverera en hållbar resa för alla: medarbetare, resenärer och kommande generationer. Strategin består av sju huvudområden där samtliga har inslag av hållbarhet varav ett område helt fokuserar på vårt hållbarhetsarbete.

Vi har sedan tidigare en hållbarhetsstrategi med tydliga mål kopplade till ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Med Moving Generations vill vi öka våra insatser inom hållbarhetsområdet och lägga mer kraft på att nå ut med vad vi gör inom hållbarhetsområdet både internt och externt. En aktivitet som vi påbörjade under 2020, och som vi kommer att fortsätta att arbeta med under 2021, är att initiera en hållbarhetsfond där medarbetare från våra bolag kan söka bidrag för att använda till initiativ med ett hållbarhetsfokus. Medarbetare som identifierat ett initiativ inom verksamheten som ger hållbarhetsnytta (socialt, ekonomiskt eller ekologiskt), kan söka bidrag ur hållbarhetsfonden för att genomföra sin idé. Utvärdering av respektive bidrag genomförs av ett hållbarhetsråd.



**HÅLLBARHETSRADET BESTÅR AV
MEDARBETARE FRÅN ALLA BOLAG.**



2.2.2

CODE OF CONDUCT

Vår Code of Conduct beskriver hur samtliga medarbetare ska bete sig mot varandra och omvärlden. Nya medarbetare tar del av vår Code of Conduct under sin introduktion och genomgår en e-learning för att befästa kunskaperna. Vid de årliga utvecklingssamtalen påminner och stämmer närmaste chef av att medarbetarna är uppdaterade på Code of Conduct. Avvikelser från Code of Conduct kan anmälas till närmaste chef, överordnad chef eller till företagsledningen. Under 2020 införde vi en visselblåsartjänst som kan användas om man misstänker att vår uppförandekod inte efterlevs.

Code of Conduct ingår även som en del av avtalet som signeras med leverantörer och konsulter.

När det specifikt gäller misstanke om korruption inom MTR ska det anmälas till HR-direktören inom MTR Nordic som tar upp ärendet i styrelsen. Under 2020 har vi inte haft några ärenden och således heller inga fällande domar för korruption.

2.2.3



BALANSPLATTAN VÅR ÖVERGRIPANDE STYRMODELL

Balansplattan är MTR:s övergripande styrmodell som används för att tydliggöra våra prioriteringar, men även för att sätta mål och besluta om förändringar. 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 för MTR som helhet. Balansplattan tillåter oss att tillfälligt öka antalet aktiviteter inom ett enskilt område men utan att tappa fokus på säkerheten. Balansplattan möjliggör förbättring av olika delar vid olika tillfällen men styr mot en balanserad förbättring av samtliga områden över tid.

Genom att låta hållbarhetsdimensionerna omsluta balansplattan tydliggörs vikten av att hållbarhet ska vara integrerat i alla delar av verksamheten.



2.2.4

PROCESSORIENTERING – GEMENSAM STYRNING

För att säkerställa en tydlig styrning för hela MTR Nordic Group använder vi ett verksamhetsledningssystem där varje bolags huvudprocesser och underprocesser finns dokumenterade tillsammans med stödprocesser och rutiner. Samtliga områden för kvalitet, miljö, arbetsmiljö och säkerhet är integrerade i systemet. För att styra och följa upp processerna mäter vi nyckeltal som utgår från vår balansplatta.

Högst beslutande organ för MTR:s verksamhetsledningssystem är ledningsgruppen för MTR Nordic Group. Ledningen utvärderar under året hur verksamhetsledningssystemet fungerar och beslutar om förbättringar eller förändringar. Det är även ledningsgruppen som ansvarar för beslut kopplade till ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. 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 Group är certifierade enligt ISO 9001:2015 och 14001:2015.

STYRELSEARNAS OBEROENDE OCH PÅVERKAN

Medarbetare kan ge rekommendationer till bolagsledningarna via exempelvis utvecklingssamtal, arbetsplatsträffar och förbättringsförslag.

Styrelsen för MTR Nordic* bestod under 2020 av sju ledamöter och en suppleant:

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

Styrelseordförande i MTR Nordic var Gillian Meller, Legal and European Business Director för MTR Corporation Ltd (UK). Från med 2021 är David Tang styrelseordförande i MTR Nordic.

Styrelserna för MTR Tunnelbanan, MTR Pendeltågen, MTRX och MTRF bestod under 2020 av tre ledamöter för respektive styrelse:

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

Styrelsen för MTR Tech bestod under 2020 av fyra ledamöter:

- två representanter från MTR Nordic AB
- vd för MTR Nordic
- en representant från MTR Pendeltågen AB (vd)

Styrelseordförande för MTR Tunnelbanan, MTR Pendeltågen, MTRX och MTR Tech var Mark Jensen, vd MTR Nordic (Mark Jensen lämnade MTR Nordic i mars 2021 och har nu ersatts av Henrik Dahlin, tidigare vd på MTR Pendeltågen AB).

*MTR Nordic ABs styrelse behandlar samtliga strategiska och operativa beslut för hela koncernen.

BINDANDE KRAV OCH RIKTLINJER

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

Lagkrav: Vi har ett systemstöd för att följa upp och säkra kontroll av de lagar som gäller för vår verksamhet. Årligen genomförs lagkravsefterlevnad och eventuella avvikelser tas om hand och följs upp.

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 gick vi 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 Nordic är ansluten till initiativet vilket innebär ett åtagande där vi arbetar och rapporterar enligt FN:s riktlinjer för Global Compact. Inom ramen för åtagandet rapporterar vi årligen våra mål, åtgärder och resultat till FN. — www.unglobalcompact.org

Science Based Targets: Under 2020 gick vi med i Science Based Targets Initiative som är en global sammanslutning av organisationer med det gemensamma målet att minska kol-dioxidavtrycket och andra utsläpp som bidrar till den globala uppvärmningen. — www.sciencebasedtargets.org

Fossilfritt Sverige: Som ett naturligt steg i ett ökat fokus på att minska MTR:s klimatpåverkan har vi antagit transportutmaningen från Fossilfritt Sverige om att senast 2030 utföra och köpa fossilfria inrikestransporter. — www.fossilfritt Sverige.se

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. Risker som identifieras hanteras på ett strukturerat sätt och är en del av beslutsfattandet i ledningsgrupperna samt dokumenteras på ett för ändamålet avsett sätt. 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.

Under 2019 påbörjade vi arbetet med att se över våra klimatrisker. Vi ser framförallt att en ökad risk för extremväder kan komma att påverka oss framöver. Perioder med höga temperaturer och ökad nederbörd riskerar att leda till ökad risk för bränder, solkurvor och översvämningar, vilket kan få påverkan på infrastruktur och fordon.

Under 2020 fortsatte vi arbetet med att säkerställa att vi har en god beredskap för de delar som vi kan påverka. Vi färdigställde vår klimatriskrapport, tog fram handlingsplaner och fördelade ut riskerna och aktiviteterna i handlingsplanerna i verksamheten. Till det fokuserade vi på riskarbete kopplat till covid-19 och hanteringen av de restriktioner som följt. Vi har bland annat säkerställt en fungerande krisledning, kommunikation och arbetssätt med våra uppdragsgivare samt hur våra avtal ska hanteras i de nya situationer som uppstått. Dessutom har vi säkrat att vi har nödvändig information till organisationen och beredskapsplaner för olika scenarion.



UNDER 2020 FORTSATTE VI ARBETET MED ATT SÄKERSTÄLLA ATT VI HAR EN GOD BEREDSKAP FÖR DE DELAR SOM VI KAN PÅVERKA.

3.0

HÅLLBARHET FÖR OSS

3.1 UTGÅNGSPUNKT I DE GLOBALA MÅLEN

Vi är sedan länge medlemmar i FN Global Compact och en stark förespråkare för dess tio principer som är del av vår uppförandekod, vår Code of Conduct. Vi arbetar även med de globala målen och ser att vi kan bidra stort på flera områden, inte minst till mål 11 att skapa hållbara städer och samhällen. Just den spårbundna kollektivtrafiken 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 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 det innebär att åka med kollektivtrafiken jämfört med bilåkande är även en viktig faktor.

På nästa sida finns en sammanställning av vilka globala mål som MTR har störst möjlighet att påverka samt hur vi kan bidra till dessa.



FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling där MTR fokuserar på mål 4, 5, 7, 8, 9, 11 och 12.

GLOBALT MÅL

11
HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN

HUVUD FOKUS

4
GOD UTBILDNING FÖR ALLA

5
JÄMSTÄLLDHET

7
HÅLLBAR ENERGI FÖR ALLA

8
ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT

9
HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR

12
HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION

RELATERADE DELMÅL

- 11.a Främja positiva ekonomiska, sociala och miljömässiga kopplingar mellan stadsområden, stadsnära områden och landsbygdsområden [...]
 - 11.2 [...] hållbara transportsystem för alla. Förbättra trafiksäkerheten, särskilt genom att bygga ut kollektivtrafiken [...]
 - 11.3 Till 2030 verka för en inkluderande och hållbar urbanisering [...]
- 4.4 Till 2030 väsentligen öka det antal ungdomar och vuxna som har relevanta färdigheter, däribland tekniska färdigheter och yrkeskunnande, för sysselsättning, anständigt arbete och entreprenörskap.
- 5.1 Avskaffa alla former av diskriminering av alla kvinnor och flickor överallt.
 - 5.5 Tillförsäkra kvinnor fullt och faktiskt deltagande och lika möjligheter till ledarskap på alla beslutsnivåer i det politiska, ekonomiska och offentliga livet.
- 7.2 Till 2030 väsentligen öka andelen förnybar energi i den globala energimixen.
 - 7.3 Till 2030 fördubbla den globala förbättringstakten vad gäller energieffektivitet.
- 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.
 - 8.8 Skydda arbetstagarnas rättigheter och främja en trygg och säker arbetsmiljö för alla arbetstagare...
- 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.
- 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.
 - 12.5 Till 2030 väsentligt minska mängden avfall genom åtgärder för att förebygga, minska, återanvända och återvinna avfall.

MTR:S BIDRAG

- 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.
- Vår yrkeshögskola bidrar till att minska bristen på lokförare och tågtekniker, och ger fler möjlighet till sysselsättning.
 - Vi har lanserat ett graduate program och summer internship för att locka fler att vilja arbeta med att skapa hållbara städer med kollektivtrafiken i centrum.
- Vi har nolltolerans för diskriminering och kränkande beteende.
 - Vi har satt ett mål att till 2024 ha en jämn könsfördelning i alla våra bolags ledningsgrupper.
 - Hos oss ges kvinnor samma möjlighet till karriär som män. Vi strävar efter jämställdhet exempelvis genom riktade insatser vid rekrytering.
- All el i vår verksamhet kommer från förnybara källor.
 - Vi verkar för ökad energieffektivitet genom detaljerade energikartläggningar och projekt för energieffektivisering (ex. LED-lampor, ECO-driving, trimning av värmesystem etc.).
- 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).
- 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
- Både inom tunnelbanan och pendeltågen genomför vi daglig stationsstädning mestadels med joniserat vatten.
 - Vi strävar efter att använda mindre mängd kemikalier med mindre miljöbelastning och ersätter produkter på SLL:s utfasningslista.



VÅR HÅLLBARHETSSTRATEGI

Under 2019 tog vi fram en hållbarhetsstrategi som ledde till flera åtgärder och projekt. För att öka våra insatser inom hållbarhetsområdet och lägga mer kraft på att nå ut med vad vi gör både internt och externt har vi vid framtagna av den nya företagsstrategin Moving Generations 2035 tagit ett större grepp kring hållbarhet och detta är numera den strategi vi arbetar efter.

Vi har tagit fram både långsiktiga och kortsiktiga mål för vårt hållbarhetsarbete. Exempel på långsiktiga mål är att främja ökad hållbar innovationsgrad, främja hållbar kompetensförsörjning samt öka lokalt hållbarhetsengagemang. Några exempel på kortsiktiga mål är att vi till utgången av 2020 enbart skulle ha el från förnybara källor, vilket vi uppnådde redan 2019. Vi har även mål att alla nya tjänstefordon ska drivas på biodrivmedel eller el, vilket vi har uppnått för alla tjänstefordon. Sedan november 2020 drivs hela vår bilpark med förnybart bränsle. Dessutom har vi ett mål att minska våra utsläpp från tjänsteresor med 20 procent vilket vi nådde under 2019. Under 2020 minskade våra utsläpp från tjänsteresor med mer än 90 procent. Den kraftiga nedgången är delvis tack vare införandet av en ny resepolicy, men den största bidragande orsaken är till följd av restriktionerna kring covid-19. Mål och utfall för våra viktigaste KPI:er presenteras i nästa kapitel.

**SEDAN NOVEMBER 2020 DRIVS HELA
VÅR BILPARK MED FÖRNYBART BRÄNSLE.
UNDER 2020 MINSKADE VÅRA UTSLÄPP
FRÅN TJÄNSTERESOR MED MER ÄN 90%.**



3.3

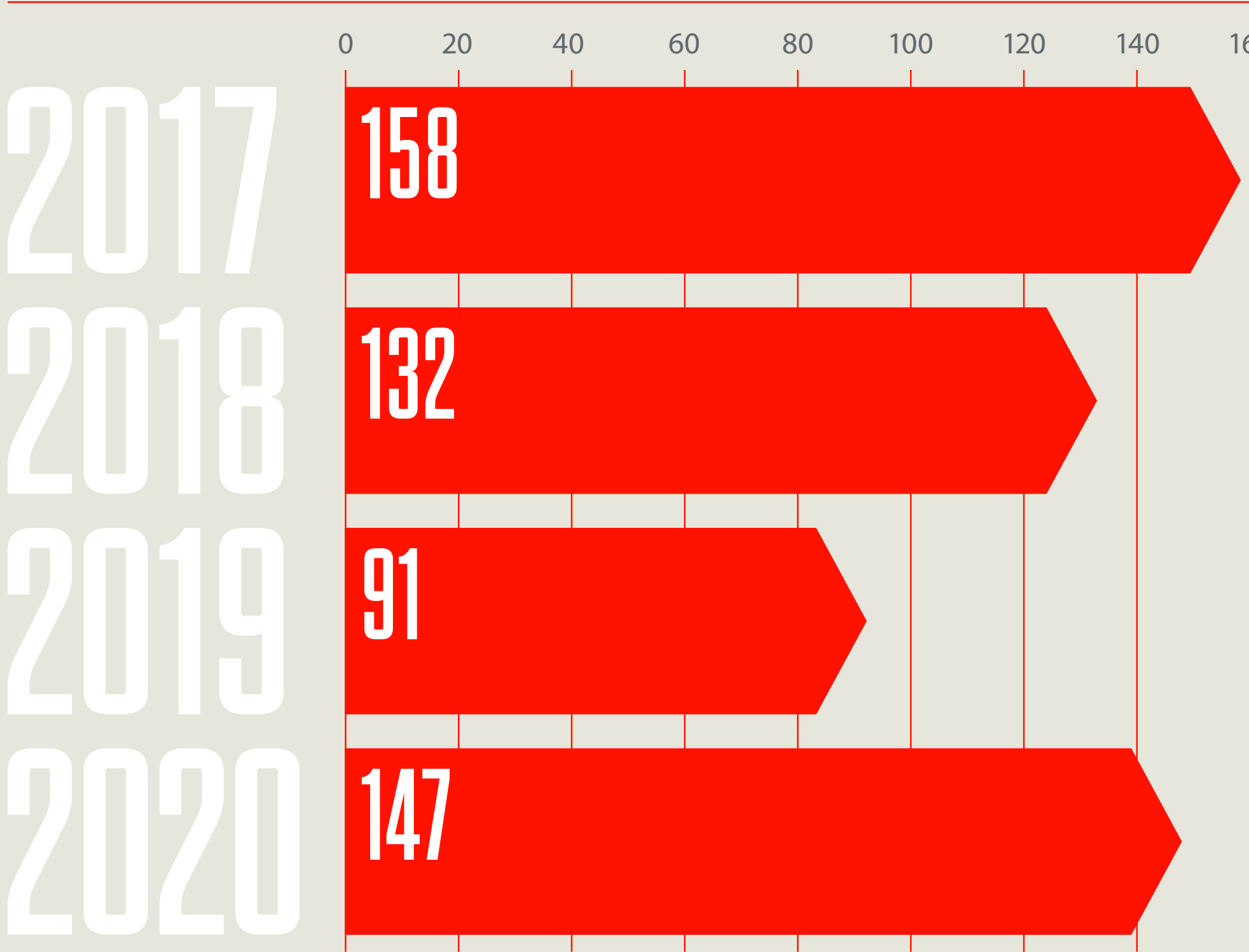
STÄNDIG UTVECKLING

Vi kan tydligt se hur de förändringar som skedde i omvärlden under 2020 har bidragit till att verksamheten varit tvungen att anpassa sig därefter. Många av de WIT-aktiviteter som startades och avslutades under 2020 handlade just om att anpassa vår verksamhet och våra arbetssätt enligt restriktionerna för pandemin. Detta för att kunna fortsätta att sätta samhället i rullning på ett säkert sätt, för oss själva och för våra resenärer. Vi ser en positiv utveckling i registrering av WIT-aktiviteter från förra året, vilket är ett resultat av starkt fokus från högsta ledningen, uppsatta mål på antal förbättringsaktiviteter i bolagen samt informationskampanjer under året för att lyfta WIT och förbättringsarbetet.

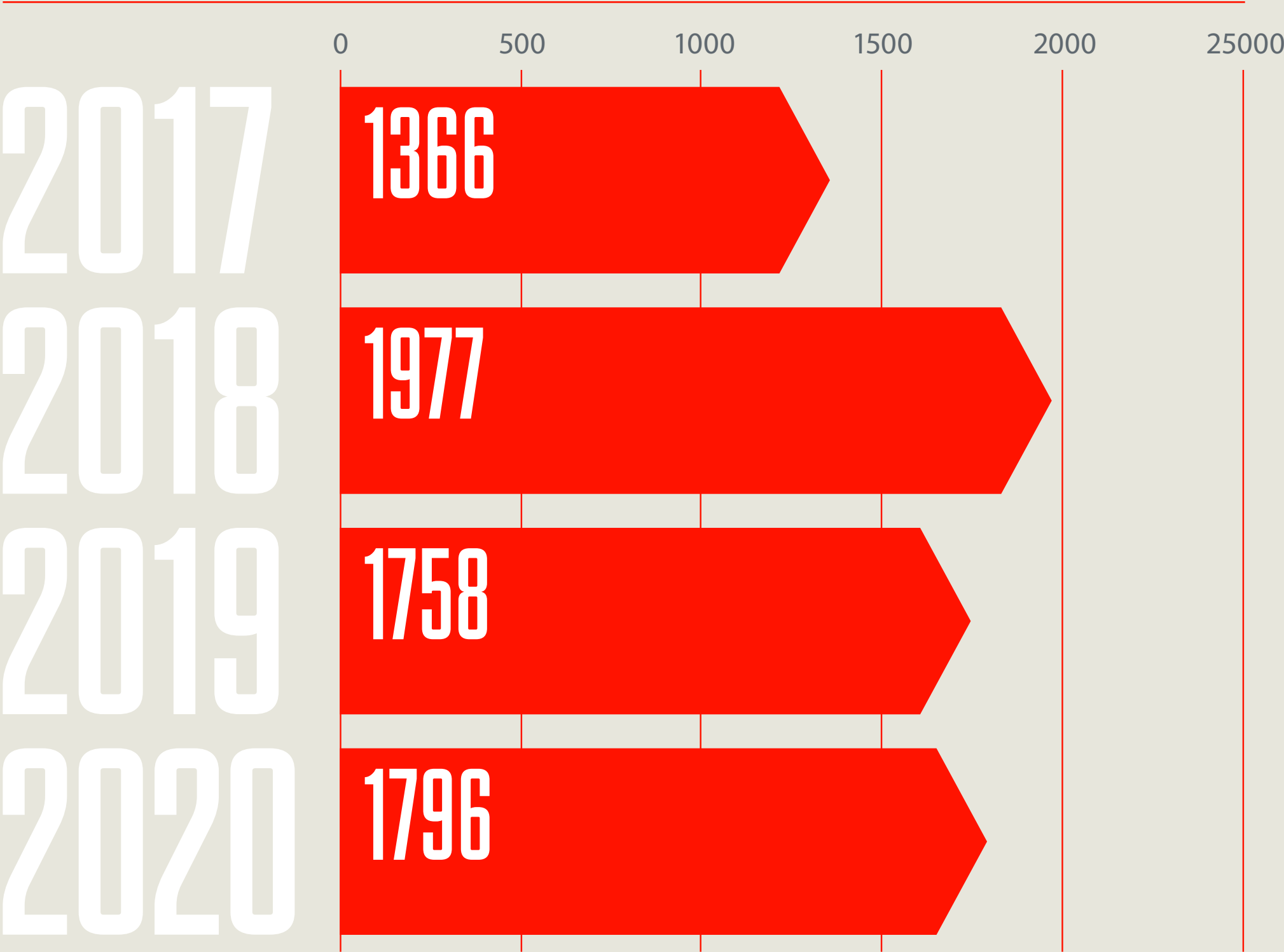
Vi har två system för att rapportera in förbättringsförslag. Ett på det gemensamma intranätet för alla bolag inom MTR och ett separat system för MTR Tech. I systemet för MTR Tech ses en positiv utveckling i antalet inlämnade förslag, vilket dels beror på det ökade medarbetarantalet i bolaget samt den rapporteringskultur som råder. Dessvärre ses en negativ trend de senaste åren i förbättringsförslagssystemet på intranätet. Det kan bero på att medarbetarna istället väljer att starta egna förbättringsaktiviteter som WIT eller på brister i hanteringen av de inlämnade förbättringsförslagen, vilket är något som har lyfts i ledningsgrupperna och ska förbättras.

**VI KAN TYDLIGT SE HUR DE FÖRÄNDRINGAR
SOM SKEDDE I OMVÄRLDEN UNDER 2020
HAR BIDRAGIT TILL ATT VERKSAMHETEN
VARIT TVUNGEN ATT ANPASSA SIG.**

ANTAL AVSLUTADE WIT AKTIVITETER



ANTAL FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG TOTALT



VÅRA INTRESSENTER

MTR är en stor aktör och som stor aktör följer också ett stort ansvar. I det ansvaret ingår bland annat att vi ska arbeta för att förstå våra intressenters behov och utveckla vårt erbjudande. I tabellen till höger ser ni vilka huvudsakliga intressenter vi har, exempel på hur vi för dialog med dem samt vad fokus har varit under 2020.

RESENÄRER

Våra resenärer är våra viktigaste intressenter och dialogen är avgörande för relationen och utvecklingen av våra verksamheter. Vi möter dem dagligen på våra tåg, på stationerna och via kundtjänst (SL:s kundtjänst för pendeltågens och tunnelbanans resenärer samt vår egen för MTRX) samt MTRX sociala medier och webb. Vi får även in enkätsvar från våra resenärer med feedback på vår verksamhet.

Exempel på resenärer: **Rutinåkaren, planeraren, undantagsåkaren, nybörjaren**

FOKUS 2020

Fortsatt leverans av punktlig trafik, anpassning av trafikupplägg för att minimera trängsel, anpassning av verksamheten efter rådande restriktioner pga. pandemin, utökade städrutiner för en ren och trygg miljö, fortsatt utveckling av trafikinformation och serviceerbjudande.

KUNDER

MTR verkar inom flera områden och våra uppdragsgivare och kunder är bland annat Trafikverket och Trafikförvaltningen, men även fastighetsägare och fordonstillverkare. MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen styrs av omfattande avtal med Trafikförvaltningen och vi har daglig kontakt. Dialog för vi i olika samarbetsforum samt för MTRX del via kundtjänst, web och sociala medier där resenär och kund oftast är samma individ.

FOKUS 2020

Identifierat möjliga lösningar för våra kunders utmaningar och tillsammans arbetat för att säkra kostnadseffektiva och långsiktiga trafiklösningar, under året har ett stort fokus varit att hålla samhället i rullning genom att köra full trafik, fortsätta punktlighetsarbetet, samt stötta kunder med anpassad kommunikation gentemot resenärer.

MEDARBETARE

Våra medarbetare är vår framgång. Tack vare allas engagemang och en vilja att utvecklas har vi möjlighet att leverera en kollektivtrafik i världsklass. Dialogen med medarbetarna sker löpande i den dagliga verksamheten, men även genom regelbundna utvecklingssamtal och medarbetarundersökningar.

FOKUS 2020

Fortsatt utveckla arbetet med en trygg och säker arbetsplats, anpassning av vår verksamhet efter rådande restriktioner pga. pandemin och säkra våra medarbetares hälsa och arbetsmiljö.

VÅRA INTRESSENTER

SAMARBETSPARTERS

MTR samarbetar med flera aktörer för att gemensamt driva frågor som säkrar ett hållbart resande.

Exempel på samarbetspartners: **Strukton, Infranord, Jernhusen, Bombardier, Stadler, Transitio, Stockholms Handelskammare.**

FOKUS 2020

Satt ljus på den spårbundna trafikens viktiga funktion i samhället sett både ur ett ekonomiskt och hållbarhetsperspektiv.

ÄGARE

MTR Nordic Group ägs av MTR Corporation Limited som är noterat på Hongkongs aktiebörs. MTR-koncernen är ett självständigt börsnoterat bolag med 260 000 aktieägare, där staten Hongkong är majoritetsägare med 75 procent. Dialogen med våra ägare sker löpande i återkommande styrelsemöten och andra liknande forum.

FOKUS 2020

Uppföljning av hållbart företagande och finansiellt resultat.

LEVERANTÖRER

Alla verksamheter inom MTR Nordic Group är beroende av pålitliga och hållbara leverantörer. Vi ställer höga krav på uppföljning och främjar dialog för att tillsammans nå våra uppsatta mål.

Exempel på leverantörer: **Stadler, Jernhusen, Nokas, Bombardier.**

FOKUS 2020

Löpande arbetet med att säkerställa ett hållbart leverantörsled och att säkra leveranser av komponenter mm. för all underhållsverksamhet, samt etablerat en ny inköpsorganisation.

INTRESSEORGANISATIONER

MTR:s verksamheter berör många och det är därför viktigt att vi ha en bra dialog med flera olika organisationer för att lyssna in vilka behov och utmaningar som finns i våra olika målgrupper.

Exempel på intresseorganisationer: **Organisationer för funktionsvarierade, Synskadades Riksförbund, och PRO.**

FOKUS 2020

Anpassat trafikutbud och trafikinformation, utveckling av ledsagning och trygghetsresurser i tunnelbana och på pendeltåg, introduktion av nya fordon (C30) för ökad tillgänglighet. Investeringar och anpassningar i MTRX tåg.

VÅRA INTRESSENTER

MYNDIGHETER/SAMHÄLLE

MTR kör kommersiell trafik och trafik på uppdrag av kollektivtrafikmyndigheter, främst regionala. MTR:s trafik bidrar därigenom till regionala trafikförsörjningsprogram med såväl kommersiell som samhällsfinansierad tågtrafik. Dialog sker i olika samverkansforum.

Exempel på myndigheter/samhällsfunktioner: **Trafikverket, Transportstyrelsen, kommunala styren, Riksdag, Regering, Arbetsmiljöverket.**

FOKUS 2020

Fokus på social, ekonomisk samt miljömässig hållbarhet. Arbetat fokuserat med att hålla kollektivtrafiken rullande under pandemin, samt fortsatt samverkan av trygghetsresurser på och omkring stationsområden.

BRANSCHORGANISATIONER

MTR samarbetar med branschorganisationer för att utveckla den spårbundna kollektivtrafiken och gemensamma förutsättningar för branschen.

Exempel på branschorganisationer: **UITP, JBS, KAJT, Science Based Targets, Tågföretagen**

FOKUS 2020

Varit delaktig i och påverkat arbetet i flera viktiga forum för kollektivtrafiken. Under året har kollektivtrafikens roll varit i centrum och MTR har arbetat i linje med övriga aktörer för att säkra en robust trafik.

ANDRA TRAFIKOPERATÖRER

MTR verkar främst i Stockholmsregionen och har sedan lång tid flera olika samverkansforum med andra aktörer för att tillsammans hitta lösningar på gemensamma utmaningar.

Exempel på trafikoperatörer: **Stockholms spårvägar, Trafikutövare för SL pendelbåtar, Nobina, Keolis, Arriva**

FOKUS 2020

Samverkat kring avstängningar, biljettförsäljning vid större trafikpåverkande händelser, planering av ersättningstrafik och utveckling av trafikinformation.



4.0

VÅRT BIDRAG FÖR EN HÅLLBAR FRAMTID

VÅRT BIDRAG FÖR EN HÅLLBAR FRAMTID

För att skapa en väsentlig grund i MTR:s hållbarhetsarbete har MTR Nordics ledningsgrupp, utöver den kontinuerliga intressentdialogen, genomfört en väsentlighetsanalys för att prioritera och sammanställa våra intressenters synpunkter och frågor. Detta har mynnat ut i 13 väsentliga hållbarhetsfrågor som vi samlat under fyra områden. På nästa sida är en sammanfattning av respektive område.

Under 2020 har även pandemin varit en väsentlig fråga. Denna påverkar flera hållbarhetsfrågor och ingrips därför i flera kapitel.

FOKUSOMRÅDEN

VI MÖJLIGGÖR EFFEKTIVT RESANDE

Vår 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. 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

Vad vi gör för att klara detta och hur väl vi lyckas beskriver vi mer i detalj under Fokusområde: Möjliggör effektivt resande.

VI MINSKAR VÅR MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN

All verksamhet innebär 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:

- Minska koldioxidavtryck
- Minska kemikalieanvändning
- Förbättra avfallshantering
- Skapa en hållbar leverantörskedja

Du kan läsa mer om detta under Fokusområde: Minska miljö- och klimatpåverkan.

VI FRÄMJAR MÅNGFALD

MTR är en arbetsplats präglad av mångfald. Vi har över 5000 medarbetare – gamla och unga och individer med väldigt olika bakgrund som talar över 100 språk och som representerar hela samhället. 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

Detta beskrivs mer under Fokusområde: Främja mångfald.

VI UTVECKLAR OCH LÄNKAR 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
- Lokalt hållbarhetsengagemang

Hur vi gör detta kan du läsa mer om under Fokusområde: Utveckla och länka samman samhällen.



FOKUSOMRÅDE EFFEKTIVT RESANDE

För att minska den nationella klimatpåverkan och begränsa den globala uppvärmningen krävs det att fler reser kollektivt. Det är nödvändigt med ett effektivt resande som utgår ifrån resenärernas upplevelser och behov. Vi har identifierat fyra delområden som möjliggör ett effektivt resande:

- **PUNKTLIGT**
- **TRYGGT OCH SÄKERT**
- **TILLGÄNGLIGT OCH SMIDIGT**
- **RENT, FRÄSCHT OCH FUNGERANDE**

För att få fler att resa kollektivt med oss och med våra klimatsmarta fjärrtåg är det viktigt att våra resenärer är nöjda med vår leverans.

KUNDNÖJDHET

Vid en summering av den övergripande kundnöjdheten 2019 kan vi konstatera att majoriteten tyckte att vi gjorde ett bra jobb, vilket är glädjande. På grund av smittspridningsrisken för covid-19 genomfördes inga mätningar efter mars 2020. Mätningar för pendeltågen som genomfördes mellan januari och mars påvisade en ökad kundnöjdhet med ett resultat på 79 procent, från 73 procent för helår 2019. Mätningar mellan januari och mars som genomfördes för tunnelbanan påvisade en fortsatt stabil och relativt hög kundnöjdhet på 85 procent, med en ökning från 82 procent på helår 2019.

PUNKTLIGHET

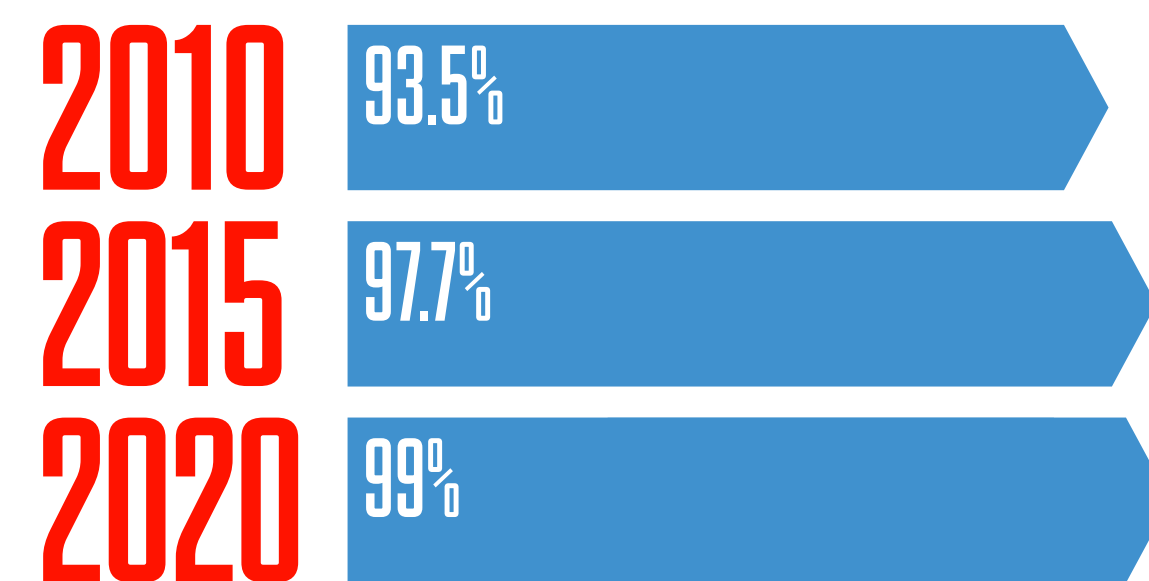
Arbetet med att förbättra punktligheten i trafiken är en central del av MTR:s verksamhet. Vi mäter punktligheten för samtliga verksamheter dagligen för att säkra en stabil leverans till våra resenärer.

För att uppnå en hög och stabil punktlighet krävs ett strukturerat arbete inom hela verksamheten. Som hjälp i arbetet med punktlighet har förarna inom tunnelbanan och pendeltåget hjälp av digitala förarstöd. Syftet är att kunna se hur föraren ligger till mot tidtabellen och på så vis kunna hålla en jämnare och mer punktlig trafik. I förlängningen leder en jämn och bättre planerad körning även till en lägre energiförbrukning vilket är bra både för ekonomin och miljön.

TUNNELBANAN

Sedan vi tog över driften av tunnelbanan har punktligheten ökat från 93,5 procent till 97,8 procent för 2019. För 2020 har punktligheten ökat ytterligare till 99,0 procent! En bidragande orsak till att vi med råge överträffat mål är att systemet under en stor del av året inte har varit belastat på det sätt som vi planerat för, vilket gjort det lättare att hantera störningar och bibehålla punktligheten. Under 2020 var förhållandena gynnsamma för infrastrukturen att prestera med god planering och hantering av hala spår under hösten och snöröjning under vintern. Dock handlar den främsta anledningen till att vi har en hög och stabil punktlighet framförallt om flera års arbete med robust och störningstålig planering och ännu fler års stegvis förfinad trafikledningsmetodik samt fokus på säkerhet och punktlighet för förarkåren.

PUNKTLIGHET TUNNELBANAN

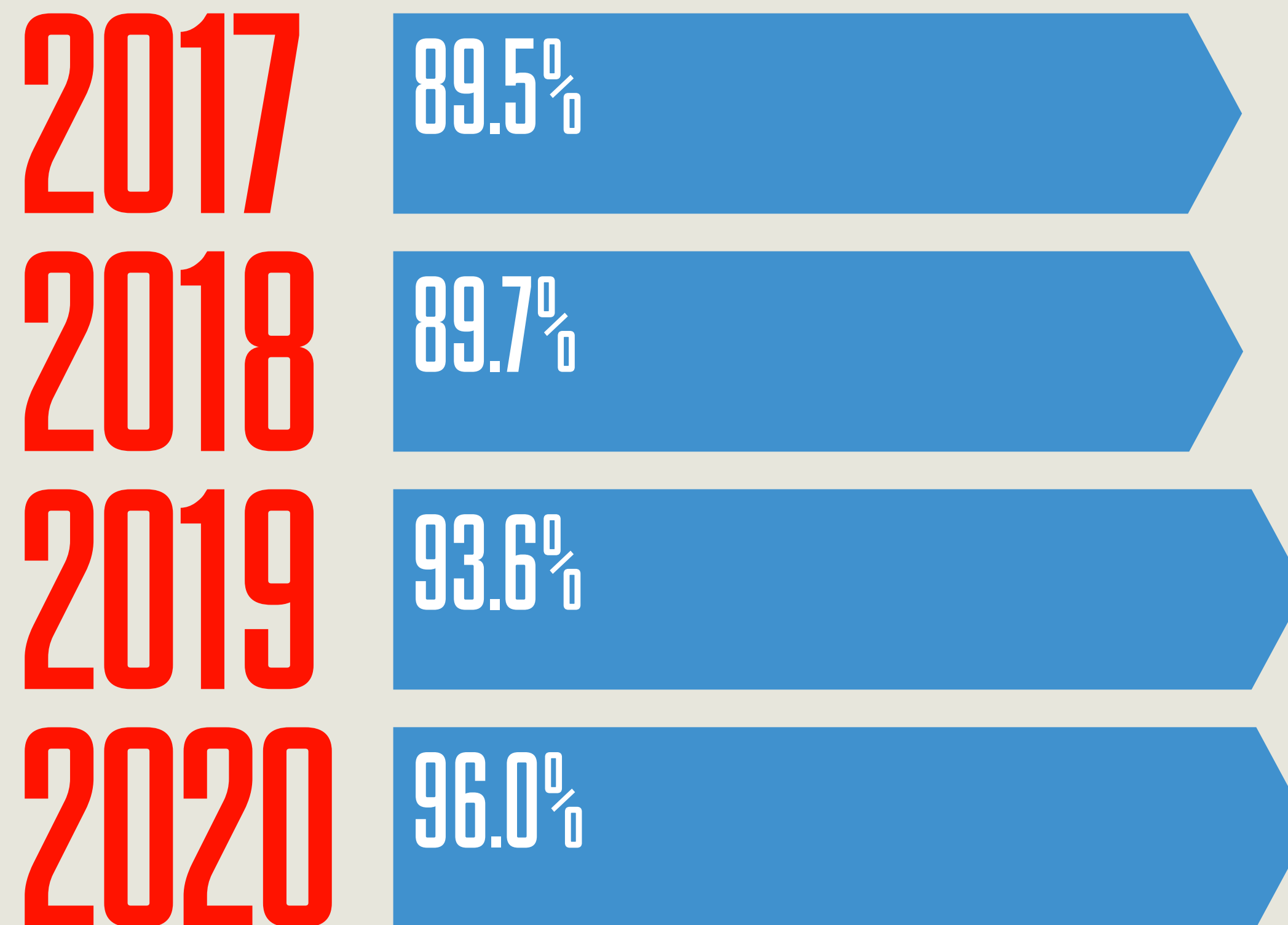


PENDELTÅGEN

2020 var ett rekordår för Stockholms pendeltåg och går till historien som det punktligaste året någonsin sedan Trafikverket började mäta punktligheten 1998. Punktligheten för helåret 2020 landade på rekordhöga 96,0 procent vilket är ett resultat framförrallt av ett systematiskt kvalitetsarbete som pågått sedan vi tog över driften 2016. En viktig framgångsfaktor för den förbättrade punktligheten är en utökad samverkan mellan Trafikverket som har hand om infrastrukturen och delar av trafikinformationen för pendeltågen, samt underhållsentreprenörer och Trafikförvaltningen. Genom ett minskat antal infrastrukturfel och obehöriga i spår samt en effektivare hantering av varje störning blir trafiken bättre för resenärerna och bidrar till att vi kan leverera en punktligare trafik. Ytterligare en faktor till den höga punktligheten är det minskade passagerarantalet till följd av pandemin och covid-19-restriktionerna.

Fokus under året har varit att köra all planerad trafik för att bidra till minskad smittspridning genom att motverka trängsel. Att vi lyckats så bra med punktligheten handlar bland annat om ett välfungerande samarbete med övriga aktörer, en robust trafikplanering och ett stabilt fordonsunderhåll, men också om att vi har engagerade medarbetare som varje dag, året om bidrar i förbättringsarbetet och att hålla Stockholm rullande.

PUNKTLIGHET PENDELTÅGEN



MTRX

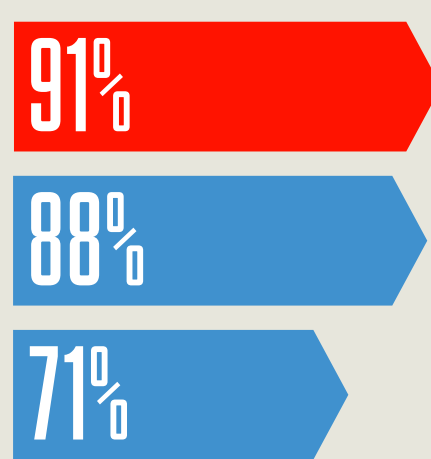
MTRX var återigen punktligast på sträckan mellan Stockholm och Göteborg för helåret 2020, med en rekordpunktlighet om 91,1 procent. Att vi konsekvent är den punktligaste aktören på sträckan är något som tydligt uppskattas av både privat- och affärsresenärer i bolagets kundundersökning. Jämförelsen gäller MTRX och SJ:s snabbtåg samt flygbolaget SAS som är de bolag som utan uppehåll trafikerat sträckan hela året. Punktligheten mäts som ankomst inom fem minuter på sträckan Stockholm-Göteborg och årets resultat är tolv procentenheter bättre än 2019 och är MTRX bästa resultat någonsin för ett helår. Fordonsutsättningen för MTRX, var under 2020 hela 99,9 procent, vilket bidragit till den höga punktligheten.

2020 har varit ett tufft år men vårt främsta fokus har varit att fortsätta att erbjuda en trygg och säker resa för den som ska resa mellan Stockholm och Göteborg.

MTRX hade trots pandemin Sveriges nöjdaste kunder inom transportsektorn enligt Svensk Kvalitets Index (SKI).

PUNKTLIGHET
STHLM—GÖTEBORG,
+5 MIN
JAN—DEC 2020

MTRX
SJ
SAS





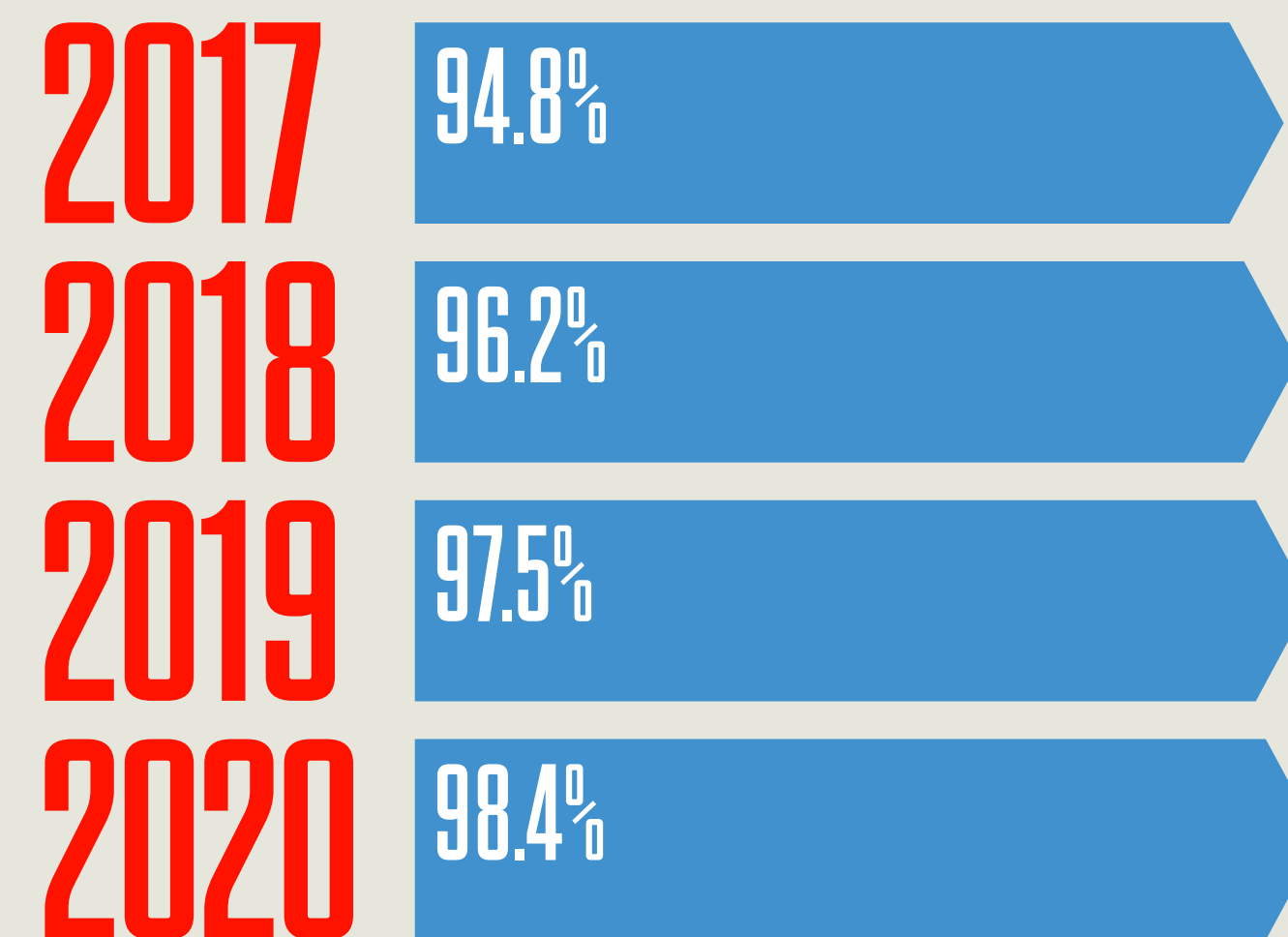
**"2020 HAR VARIT ETT
TUFFT ÅR OCH ATT VI
UNDER ETT SÅ TUFFT ÅR
KUNNAT LEVERERA EN
REKORDPUNKTLIGHET GÖR
MIG VÄLDIGT STOLT ÖVER
ALLA KOLLEGOR."**

MTRX VD JOAKIM SUNDH

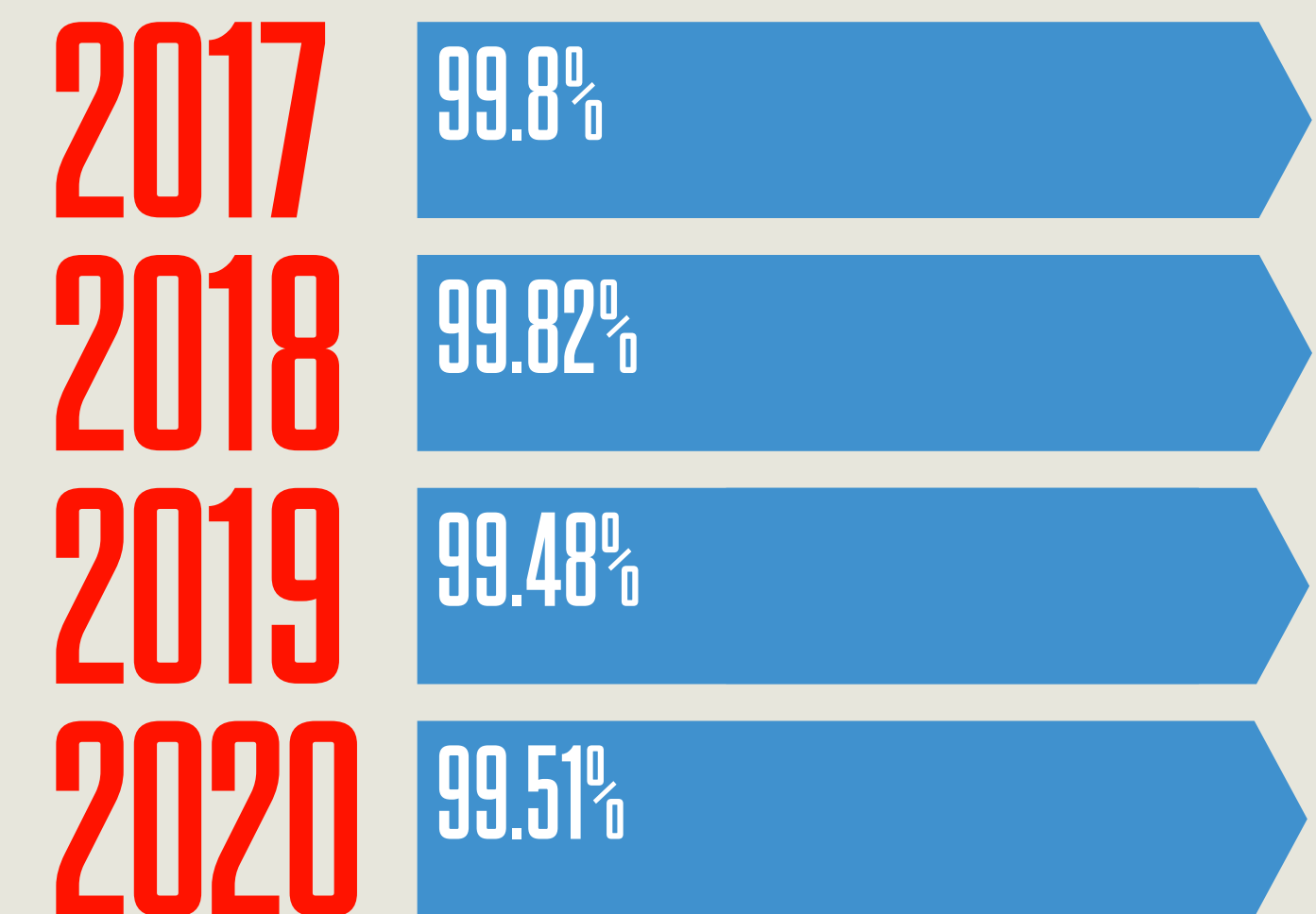
FORDONSUTSÄTTNING MTR TECH

En stabil fordonsutsättning ett måste för en punktlig trafik. Fordonsutsättningen för tunnelbanetåg har länge legat på en stabil leverans över 99 procent och landade i år på 99,5 procent tack vare hårt arbete och ständiga förbättringar. Sedan MTR Tech även tog över underhållet för pendeltågen 2019 har fordonsutsättningen för pendeltåg ökat till en ny högsta nivå på 98,4 procent.

FORDONSUTSÄTTNING PENDELTÅGEN



FORDONSUTSÄTTNING TUNNELBANAN





TRYGGT OCH SÄKERT

Det ska kännas tryggt och säkert att resa med oss, oavsett om det är med tunnelbana, pendeltåg eller fjärrtåg. Genom samverkan med bland annat polisen, stiftelsen Tryggare Sverige, kommuner, Trafikförvaltningen och andra trafikoperatörer arbetar vi för att öka tryggheten för våra resenärer. Några av de faktorer som går att utveckla för att öka känslan av trygghet är att förbättra belysningen, skal-skyddet och den sociala kontrollen med hjälp av kameror, trygghetsvårdar, ordningsvakter och nattvandrare.



”VI SER TRYGGHETSTEAMEN SOM ETT VIKTIGT INITIATIV FÖR ATT FÖREBYGGA BROTT OCH ÖKA TRYGGHETEN I KOLLEKTIVTRAFIKEN”

LARS BACKELIN, KOMMUNPOLIS HANINGE/NYNÄSHAMN

TRYGGT MED TRYGGHETSTEAM I KOLLEKTIVTRAFIKEN

När självvisering via valideringsstolpar infördes på pendeltågens stationer med öppna spärmlinjer den 1 april 2020 försvann den viserande personalen ombord. Parallellt med det introducerade SL och MTR ett nytt initiativ med trygghetsteam för att öka tryggheten längs sträckorna som berördes. Fokus för trygghetsteamen är att arbeta uppsökande, vara synliga för resenärer och finnas till hands för att ingripa vid särskilda händelser. De arbetar även med att rapportera in klotter, skadegörelse och andra inslag som bidrar till att skapa otrygga miljöer. Initiativet har sedan starten fått positiv respons av såväl resenärer som polis och lokalsamhälle.

MTR:s trygghetsteam i snitt har hanterat runt 1 000 händelser per månad på pendeltågslinjerna Västerhaninge–Nynäshamn och Södertälje–Gnesta. Majoriteten

av händelserna avser tillsägningar, därefter service-relaterade ärenden som att informera om resvägar och uppsökande arbete för att öka tryggheten ombord för de som reser ensamma eller som kan antas vara otrygga. Teamet har bland annat:

- tagit hand om berusade personer
- samtalat med och lugnat ungdomsgäng
- hjälpt till med biljettförsäljning och att sprida störningsinformation
- omhändertagit farliga föremål
- rapporterat klotter och skadegörelse
- deltagit i utsättningsmöten med kommun, polis, socialtjänst och trygghetsresurser för att samverka kring trygghet i regionen.

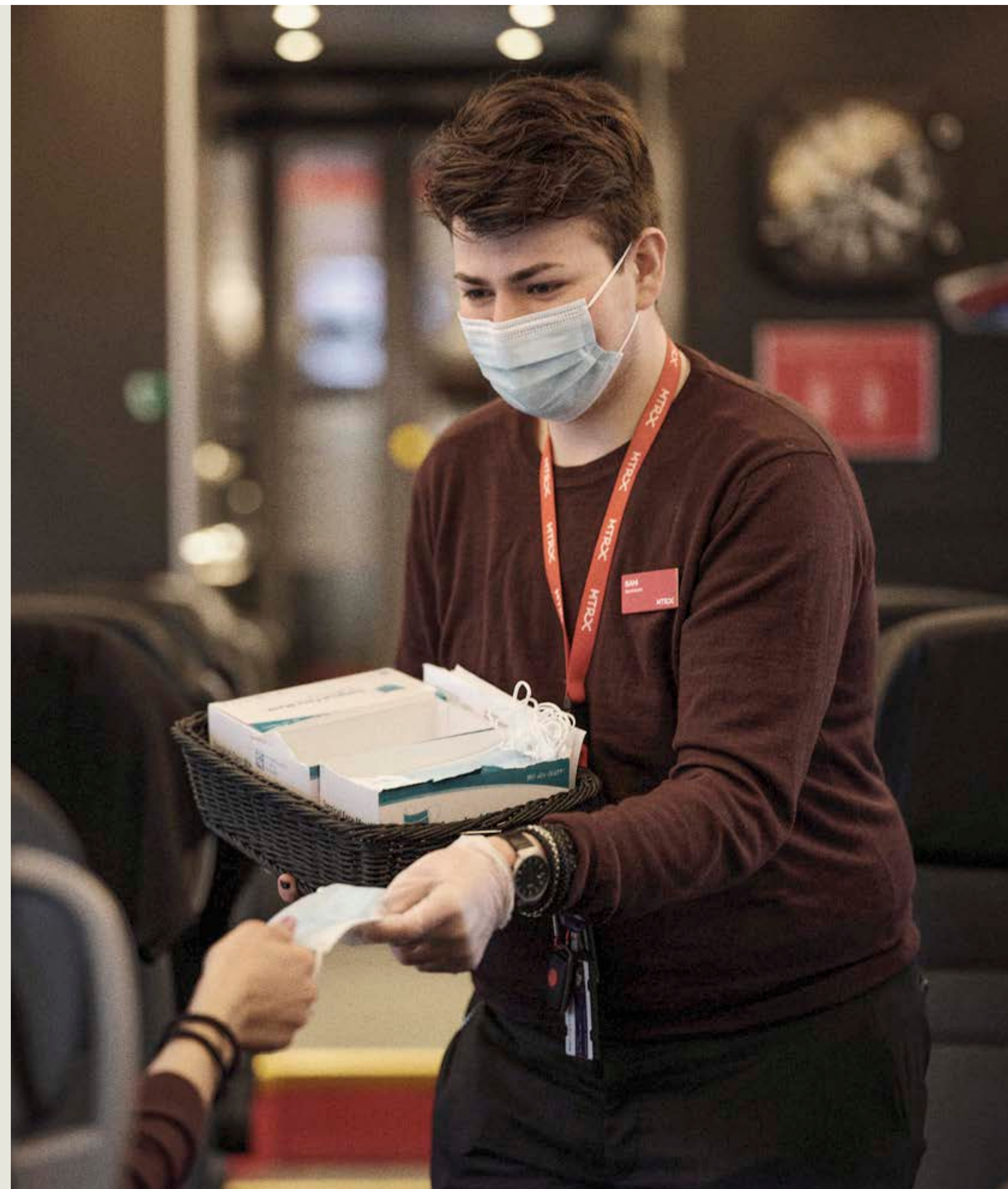
SÄKERHET

2020 hade vi det lägsta antalet trafiksäkerhetshändelser hittills. Det är tredje året i rad som vi har minskat antal trafiksäkerhetsincidenter, sedan 2018 har antalet halverats. Det är en stor bedrift vilket ledde att vi som enda järnvägsbolag uppmärksammades och blev inbjudna att tala på European process safety conference i Amsterdam. Framgången bygger på ett systematiskt säkerhetsarbete som pågått under en längre tid och baseras på utbildning, medarbetarnas rapportering samt ett gediget analysarbete för att identifiera faktorer som långsiktigt bidrar en säkrare verksamhet.

Vi genomför även olika projekt för att öka säkerheten. Ett projekt som påbörjades 2020 handlar om suicidprevention där vi utbildar medarbetarna för att proaktivt förhindra incidenter. Under året har en koncernövergripande krisledningsgrupp skapat rutiner, analyserat samt hanterat risker för att minimera smittspridningen av covid-19.



**2020 HADE VI DET LÄGSTA
ANTALET TRAFIKSÄKERHETS-
HÄNDELSER HITTILLS.**





4.1.3

TILLGÅNGLIGT OCH SMIDIGT



TILLGÄNGLIGHET

Att resa med oss i tunnelbanan, pendeltågen eller MTRX ska vara tillgängligt för alla, oavsett funktionsvariation.

För tunnelbane- och pendeltågsverksamheten samarbetar vi med Trafikförvaltningen för att säkerställa tillgängligheten. Trafikförvaltningen har ansvar för att lokaler och tågagnar är tillgänglighetsanpassade, medan vi finns tillgängliga bland resenärerna på plattformar, perronger och vid spärrarna genom våra kundservicevärdar och stationsvärdar. Vårdarna finns tillgängliga för att hjälpa våra resenärer med att bland annat besvara frågor samt felanmäla trasiga hissar och rulltrappor till Trafikförvaltningen. Våra kundservicevärdar utför även ledsagning som kan beställas dygnet runt på telefon, sms, e-post eller genom att kontakta stationsvärden i servicedisken. Vi följer Folkhälsomyndighetens rekommendationer och våra rutiner för ledsagning har ändrats under året då ledsagning omöjliggör fysisk distansering. Den kundservicevärd som utför ledsagningen har samma skyddsutrustning som vid omsorgsarbete, det vill säga munskydd och skyddsglasögon eller visir.

Trafikförvaltningens mätningar över hur resenärerna upplever våra medarbetares bemötande och tillgänglighet mättes enbart januari-mars under 2020. För pendeltågen mättes den då till 82 procent och för tunnelbanan 79 procent, vilket är samma höga och stabila nivåer sedan 2017.

SMIDIG RESA GENOM TILLFÖRLITLIG OCH LÄTTILLGÄNGLIG INFORMATION

Det ska vara smidigt att resa med oss. Det ska vara lätt att få reda på bästa sättet att ta sig fram, när tågen går samt om det är några förseningar eller andra trafikstörningar. Det är därför viktigt att trafikinformationen är tillförlitlig och lättillgänglig.

Våra möjligheter att kommunicera med våra resenärer skiljer sig mellan de olika verksamheterna. Störst frihet har vi inom tunnelbaneverksamheten där vi råder helt över den information som kommuniceras ut via högtalare på stationerna och ombord på tågen. Vi ansvarar även för text på stationsskyltar samt att uppdatera information på sl.se.

För pendeltågstrafiken och MTRX är det Trafikverket som är ytterst ansvarig för trafikinformationen. 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

till specifika stationer vid omfattande störningar, för att kunna ge bästa möjliga information och hjälp till resenärerna.

Under 2020 har pendeltågsverksamheten kraftsamlat för att göra resenärerna mer nöjda med trafikinformationen. Arbetet gick under namnet projekt IRIS och rymmer 24 olika initiativ som ska leda till förbättringar för våra resenärer och skapa bättre förutsättningar för Pendelns Operativa Center (trafikledning) och kundnära medarbetare att leverera bästa möjliga störningsinformation. Enligt en undersökning värderar våra resenärer de digitala skyltarna på station och plattform högst och vill ha tillförlitlig och uppdaterad trafikinformation. Därför har bland annat en ny trafikinformationstjänst "Pendeltågens position" lanserats på stationerna Stockholm City och Stockholm Odenplan. Det är totalt tio skärmar som visar i realtid var på linjen som pendeltågen befinner sig. En kundundersökning visar att tre av fyra resenärer är nöjda med tjänsten och ger den betyget fyra eller fem av fem. De som gav tjänsten högsta betyg är de som reser varje dag.



ENLIGT EN UNDERSÖKNING VÄRDERAR
VÅRA RESENÄRER DE DIGITALA SKYLTARNA
PÅ STATION OCH PLATTFORM HÖGST.





NYA TUNNELBANE- VAGNEN C30 I TRAFIK

Under 2020 förberedde och genomförde MTR Tunnelbanan och MTR Tech trafikstart av nya tunnelbanetåget C30. Det är första gången sedan 1998 som tunnelbanan i Stockholm får ett nytt fordon. Förberedelsen innehöll bland annat trial operation (testperioden), kommersiell trafikstart, utbildning av förare och utbildning för underhåll av de nya tågen. C30 ger plats för fler resenärer per tåg, en bekvämare resa och tillgänglighetsanpassade ytor vilket ska leda till mindre trängsel och i förlängningen få fler att välja tunnelbanan som kollektivt färdmedel.



**FÖRSTA GÅNGEN SEDAN 1998
SOM TUNNELBANAN I STOCKHOLM
FÅR ETT NYTT FORDON.**

RENT, FRÄSCH OCH FUNGERANDE

Att vår miljö hålls ren, fräsch och fungerande är viktigt då det bidrar till en ökad upplevd trygghet för både våra medarbetare och våra resenärer. MTR ansvarar för städningen av samtliga fordon (tunnelbana och pendeltåg), stationer och depåer. Det är en utmaning att dagligen städa många stora ytor där det rör sig väldigt många människor – bara i tunnelbanan genomförs vanligtvis cirka 1,3 miljoner resor per dag. Därför behövs tydliga rutiner, en strukturerad styrning och en gemensam strävan efter ständiga förbättringar.

Man skulle kunna tro att när resandet sjunker på grund av pandemin kommer nedskräpning och skadegörelse också minska. Tyvärr är det tvärtom; de som vill skräpa ner och vandalisera kan göra det mer ostört vilket medför att den invändiga skadegörelsen i fordonen har ökat under

2020. Trots detta lyckades vi under årets andra kvartal uppnå vårt bästa resultat sedan 2011 i Trafikförvaltningens mätning "MSS Plockstäd". Tidigare har Trafikförvaltningen genomfört en ombordundersökning bland resenärer, men denna har tvingats utgå på grund av pandemin.

Under året har ett flertal hållbarhetsinitiativ genomförts, där vi bland annat har utbildat medarbetare inom lokalvården med fokus på hur städning kan utföras med mindre miljöpåverkan genom att använda rätt redskap och rengöringsmedel. Vi har även standardiserat vilket städmaterial som köps in och används i lokalvården för att minska spill. Vi har reducerat antalet olika artiklar från 500 stycken till färre än 300 stycken. Städmedel och desinfektion har även i mycket hög grad ersatts av joniserat vatten som vi framställer i egen regi.





MTR BILDAR NYTT BOLAG GENOM MTR FACILITY MANAGEMENT

I oktober 2020 blev MTR Facility Management ett eget bolag, tidigare var det en del av MTR Tunnelbanan. Bolaget ansvarar för ärendehantering, fastighetsförvaltning och teknisk förvaltning för tunnelbanan och pendeltågen. På tunnelbanan ansvarar MTRF också för lokalvård. Dessutom är vi störst i Sverige på klottersanering som utförs på stationer och fordon. Syftet med bolagiseringen var att bredda verksamheten till att innefatta ytterligare serviceuppdrag utanför fordons- och stationsmiljöerna.

MED FOKUS PÅ ATT UTVECKLA LOKALVÅRDSAFFÄREN

En bolagisering möjliggör fokus på utveckling av kärnverksamheten. Planen är att utveckla lokalvårdsaffären, öka försäljningen av lokalvårdstjänster till nya kunder utanför uppdragsavtalen med Trafikförvaltningen – till exempel inom klottersanering. Där det är relevant ska bolaget även bredda sin verksamhet inom MTR Nordic Group där vi i dag använder underleverantörer.

Givetvis har pandemin orsakat en stor omställning för oss på MTR. Vid pandemins början upphandlade och säkrade vi tillgången på munskydd, handskar och handdesinfektion, både till den ordinarie verksamheten och för att möta nya behov som pandemin gett upphov till.

Extra städning genomförs numera på platskontoren och nya rutiner har skapats för att städa en arbetsplats efter att en medarbetare diagnostiserats med covid-19.

I kundmiljön har rengöring av kundnära ytor förstärkts, genom att ofta och noggrant rengöra till exempel hissknappar och ledstänger i stationsmiljö samt handledare och handtag i fordon. Toaletter för medarbetare har fått extra tillsyn för att säkerställa att tvål och papper alltid finns tillgängligt för handtvätt. På Hittegodsavdelningen har bolaget satt upp en glasskiva mellan medarbetare och kunder, samt skapat ett kösystem som gör att max två kunder vistas i lokalen samtidigt.



FOKUSOMRÅDE

MINSKA MILJÖ- OCH
KLIMATPÅVERKAN

2017 antog riksdagen ett klimatpolitiskt ramverk för Sverige som innehåller nya klimatmål, en klimatlag och ett klimatpolitiskt råd som baseras på en överenskommelse inom Miljömålsberedningen. Det klimatpolitiska ram-verket är den viktigaste klimatreformen i svensk historia och ger de långsiktiga förutsättningarna som är nödvändiga för att genomföra den omställning som behövs för att kunna lösa klimatutmaningen.

En av de största utmaningarna som identifierades till 2030 är att nå klimatmålen inom transportsektorn. En av målsättningarna är en 70 procent minskning av koldioxid från 2010 till 2030.

Det togs fram en handlingsplan med förslag på åtgärder för att ställa om till mer effektiva fordon, fossil-fria drivmedel och överflyttning till järnväg och sjöfart liksom ökad andel cykel-, gång- och kollektivtrafik. I dagsläget står kollektivtrafiken, gång och cykel enbart för 20 procent av den svenska befolkningens totala färdsträcka, vilket nästintill behöver fördubblas för att nå målen för fossiloberoende trafik 2030.

Vi på MTR ser det som en av våra viktigaste uppgifter att medverka till denna måluppfyllnad. När du reser med oss är klimatpåverkan minimal eftersom resor med tunnelbana, pendeltåg och MTRX fjärrtåg är väldigt energieffektiva transporter i sig. Dessutom drivs all vår verksamhet enbart med förnybar el. För att minska vår miljö- och klimatpåverkan ytterligare har vi identifierat fyra delområden som vi kan arbeta vidare med:

- **MINSKAD ENERGIANVÄNDNING OCH KOLDIOXIDAVTRYCK**
- **MINSKAD KEMIKALIEANVÄNDNING**
- **FÖRBÄTTRAD AVFALLSHANTERING**
- **HÅLLBAR LEVERANTÖRSKEDJA**

MINSKAD ENERGI- ANVÄNDNING OCH KOLDIOXIDAVTRYCK

Vår målsättning är att senast till år 2025 minska koldioxidutsläppen med minst 50 procent från basår 2018. Under 2020 har vi minskat vårt koldioxidavtryck med 61,5 procent från basår 2018 och har därmed nått det mål som vi satte upp. För att öka ambitionen ytterligare och reducera våra koldioxidutsläpp i linje med Parisavtalet har vi under 2020 som första nordiska trafikoperatör anslutit oss till Science Based Targets initiative. Det innebär att vi sätter upp forskningsbaserade mål för reduktion av koldioxidutsläppen för att bidra till att vi håller oss under 1,5 graders uppvärmning och vår nya målsättning är därför att minska koldioxidutsläppen med ytterligare 40 procent från 2019.

I enlighet med SBTi:s krav kategoriserar vi våra utsläpp i direkta utsläpp (scope 1), indirekta utsläpp från el- och energiförbrukning (scope 2) och övriga indirekt utsläpp (scope 3). I dagsläget består våra utsläppsdata av samtliga utsläpp inom scope 1 och 2 samt de utsläpp vi har data på ur scope 3. Under 2021 genomför vi en kartläggning av alla våra scope 3 utsläpp så att vi kan redovisa våra kompletta utsläpp i nästa års redovisning.

KOLDIOXIDUTSLÄPP

Ton CO² ekvivalenter

2018

3511

2019

2084.5

MÅL 2025 FRÅN 2018

1755.5

2020

1357

NYTT MÅL 2025

1252.2

CO2-UTSLÄPP 2020 FÖRDELNING

Per ton CO² Totalt: 1357 ton CO²

● Fjärrvärme byggnader ● Ersättningstrafik ● Bilar ● Garantiresor ● Köldmedia ● Tågtrafik ● Tjänsteresor taxi ● Tjänsteresor flyg ● Övrigt ● El byggnader

778,0

347,9

122,3

● 29,5 ● 22,6 ● 19,4 ● 19,3 ● 11,0 ● 5,0 ● 2,0

KOLDIOXIDUTSLÄPP

På grund av pandemin har koldioxidutsläppen från tjänsteresor minskat avsevärt, från 128 ton till elva ton. Men det är inte enbart pandemins förtjänst. Före pandemin infördes en ny resepolicy för tjänsteresor som syftar till att minska antalet tjänsteresor med flyg.

Den största bidragande faktorn till minskningen av koldioxidutsläpp är fjärrvärmeområdet. Det beror på att användningen av fjärrvärme minskat genom olika energieffektiviseringar och varmare väder under 2020 jämfört med tidigare år, men även på att emissionsfaktorn för att beräkna gram koldioxid per kWh har minskat för att leverantörerna har ställt om och bland annat slutat att bränna kol.

Fördelningen kommer sannolikt att ändras till nästa års redovisning då vi kommer ha med alla indirekta utsläpp i scope 3 också.

GHG-PROTOKOLLET

Vi redovisar växthusgaserna enligt principerna i GHG-protokollet enligt GRI-standard som innebär uppdelning i scope 1, scope 2 och scope 3. I dagsläget har vi inte data på alla utsläpp i scope 3 men kommer under 2021 att göra en heltäckande kartläggning så att vi kan ta med samtliga kategorier från och med nästa års hållbarhetsrapport. Baserat på detta kommer vi också sätta tydliga mål och krav på våra leverantörer. Detaljer finns under avsnittet Året i siffror – Miljö.

VÄXTHUSGASER SCOPE 1,2,3

	DEFINITION	INNEFATTAR FÖR MTR
SCOPE 1	Utsläpp från källor som ägs eller kontrolleras av MTR	• Köldmedium (läckage) • Verksamhetsfordon (egna bilar) • Svetsning
SCOPE 2	Indirekta "energiutsläpp": exempelvis från köpt el och värme	• 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	• Ersättningstrafik • Garantiresor • Tjänsteresor (tåg, flyg, taxi) • Budbilar

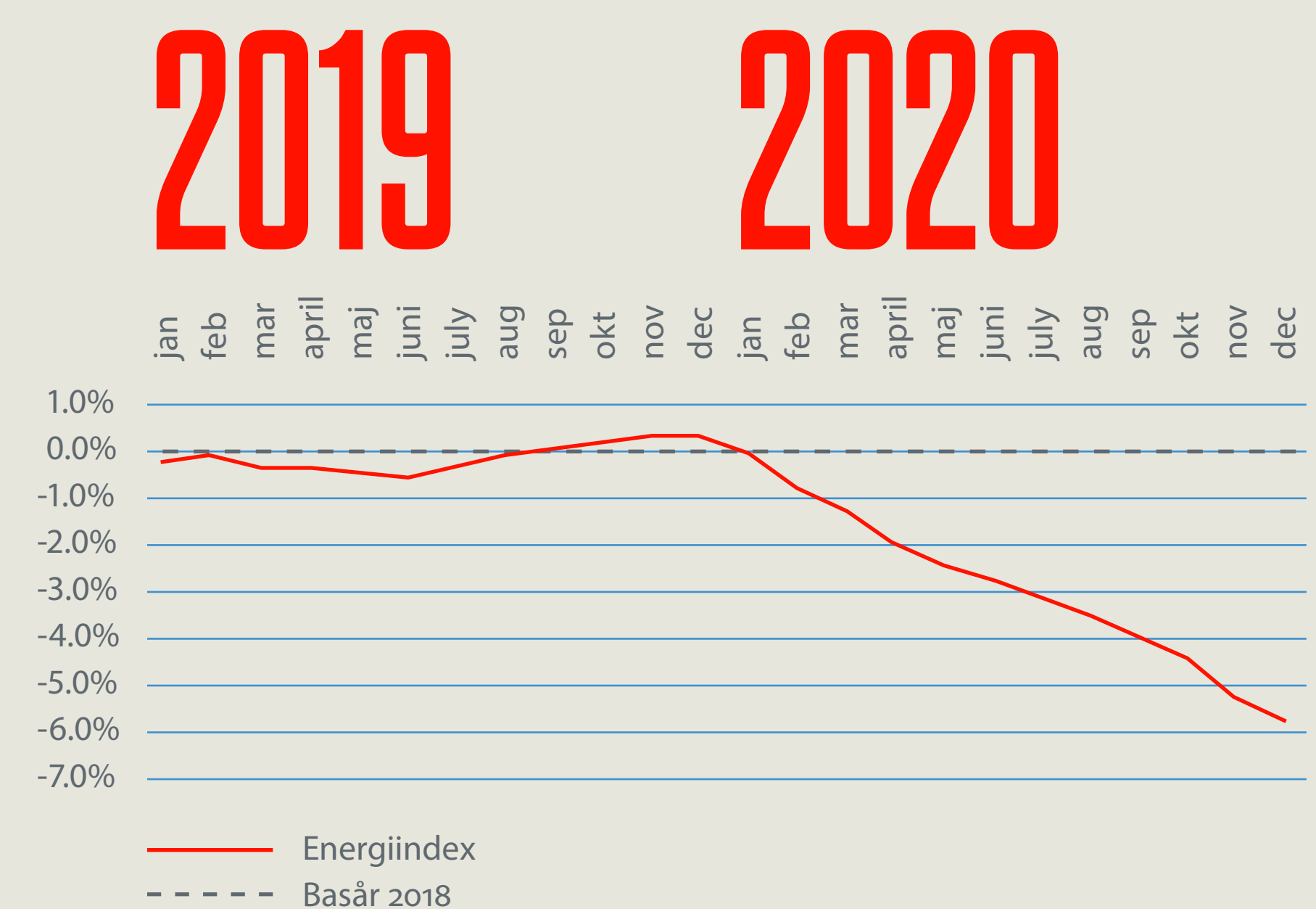
MINSKAD ENERGIANVÄNDNING

Mycket har gjorts under 2020 som har lett till att vår energiintensitet har minskat med 5,7 procent. Vi har anställt en energispecialist som arbetat intensivt med att minska vår energiförbrukning genom flera energibesparingsprojekt tillsammans med Trafikförvaltningen och våra driftentreprenörer. Den minskade energiintensiteten beror till största delen av effektiviserad och optimerad energianvändning genom att justera inställningar och åtgärda fel. Vi ställer även upp en del av pendeltågens och MTRX tåg i energisparläge när de inte används. Vi har effektiviserat ventilationen i våra depåer och stationer med bland annat sensorer som känner av luftföroreningar vilket gör att vi sparar mycket fjärrvärme och energi. Den totala energianvändningen för 2020 var 442,9 GWh vilket är en liten minskning från 2019 men då har även en depå tillkommit samt trafiken ökat med ca 5 procent.

ENERGIINDEX

Under året togs ett energiindex fram för att påvisa energieffektiviteten i organisationen. Energiindexet består av kWh/km för tåg samt faktisk el- och fjärrvärmeanvändning för de byggnader och stationer som vi kan påverka. 87 procent av vår totala energianvändning går till våra tåg. Vi mäter energiindexet för fordon i kWh/km för att vi ska kunna sätta mål som inte påverkas av hur mycket trafik vi kör eller när vi utökar verksamheten. Målet för 2025 är satt till en minskning på 15 procent mot basår 2018. 9 procent av den totala energianvändningen går till el i byggnader och 4 procent går till fjärrvärme. Vi har därför klimatkorrigerat vårt energiindex för att det inte ska påverkas av skiftande väder. All el till våra tåg och byggnader är 100 procent förnybar.

LINJEDIAGRAM ENERGIINDEX ACKUMULERAT 2019-2020 PER MÅNAD TOTALT OCH BASÅR





**ALL EL TILL VÅRA
TÅG OCH BYGGNADER
ÄR 100% FÖRNYBAR.**

MINSKAD KEMIKALIEANVÄNDNING

Vi använder kemikalier för att städa och klottersanera kundmiljöer, stationer och fordon samt vid underhåll av fordon i depåerna. Rätt kemikaliehantering är både en miljöfråga och en arbetsmiljöfråga. Ur ett miljöperspektiv är det viktigt att vi inte släpper ut skadliga ämnen till luft, mark och vatten. Ur ett arbetsmiljöperspektiv är det viktigt att de som hanterar kemikalierna gör det på ett säkert sätt för att undvika skador.

I uppdragsavtalen för MTR Tunnelbanan och MTR Pendeltågen ställs krav på oss när det gäller kemikalier och vi rapporterar årligen data om vår kemikalieförbrukning till Trafikförvaltningen.

Det systematiska arbetet med att minska mängden kemikalier stöds av våra kemikalieregister. För att undvika att farliga kemikalier kommer in i verksamheten kontrollerar vi alltid, innan inköp av nya produkter, att de inte omfattas av lagkrav eller förbudslistor som exempelvis Region Stockholms utfasningslista för miljö- och hälsofarliga kemikalier i kemiska produkter. Under 2020 har arbetet fortsatt för att uppnå målet att samtliga kemikalier som innehåller ämnen som finns på utfasningslistan ska vara ersatta i

verksamheten senast 2025. Inom lokalvård och klottersanering har man redan kommit långt när det gäller utfasningen. Förändringar av inköpsprocessen har också medfört att det har blivit lättare att beställa rätt från standardsortimentet.

Både inom tunnelbanan och pendeltågen genomför vi daglig stationsstädning mestadels med joniserat vatten. 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 färre transporter och mindre avfall. Joniserat vatten används också vid rengöring av frontrutor på fordon. För att minska mängden saneringsvatten som rinner ner i marken använder vi inom tunnelbanan ångmaskiner för tvätt av vissa ytor istället för att tvätta med högtryck.

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



**RÄTT KEMIKALIEHANTERING
ÄR BÅDE EN MILJÖFRÅGA
OCH EN ARBETSMILJÖFRÅGA.**

FÖRBÄTTRAD AVFALLSHANTERING

De största avfallsmängderna i vår verksamhet uppstår vid fordonsunderhåll på våra depåer. Utöver avfall som exempelvis trä, metallskrot och wellpapp genereras farligt avfall som spillolja, elektronikskrot, förorenat tvättvatten, kemikalierester och slam från oljeavskiljare. Vi har tydligt uppmärkta kärl för att det ska vara enklare att sortera rätt. Om möjligt skickar vi våra äldre datorer och mobiltelefoner för återbruk genom en underleverantör.

Under 2020 kom nya lagkrav om verksamheters skyldighet att rapportera uppgifter om farligt avfall till Naturvårdsverkets avfallsregister. Vi genomför rapporteringen med hjälp av våra avfallsentreprenörer. Samtliga avfallsmängder rapporteras också årligen till Trafikförvaltningen. En tabell över de olika fraktionerna finns under Året i siffror – Miljö.

För att minska vår miljöpåverkan har MTR ett miljömål om att kontinuerligt öka andelen avfall som källsorteras och under 2020 har vi genomfört flera åtgärder för att öka möjligheterna att sortera. På pendeltågsdepåerna har vi med

hjälp av en sommarpraktikant förbättrat förutsättningarna för sortering av förpackningsavfall. På huvudkontoret har vi utökat den tidigare källsorteringen genom att ta bort de vanliga papperskorgarna och istället utrusta alla pentryn med miljöstationer för sortering av plast, organiskt avfall, papper och brännbart.

Vid flera av våra depåer där vi tvättar och klottersanerar fordon uppstår tvättvatten som behöver renas. MTR Tech har därför krav på sig från berörda kommuners miljöförvaltningar och vattenreningsverk att inte överskrida gällande gräns- och riktvärden för till exempel oljeindex och tungmetaller i utgående vatten från oljeavskiljare och reningsanläggningar. Vi mäter regelbundet kvaliteten på utgående avloppsvatten vid våra depåer för att kontrollera att vi uppfyller kraven. Vi för även en dialog med Trafikförvaltningen angående reningsanläggningarna eftersom Trafikförvaltningen äger anläggningarna och ansvarar för att göra större investeringar i dessa.



HÅLLBAR LEVERANTÖRSKEDJA

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.

Inom ramen för verksamhetsledningssystemet, Global Compact och riktlinjer från den globala MTR-koncernen ställer vi krav på leverantörer och underentreprenörer inom främst områdena för kvalitet, miljö och socialt ansvarstagande. Alla leverantörer ska följa vår Code of Conduct, som bygger på FN Global Compact's tio principer med krav på mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption. Vi samarbetar med våra leverantörer för att hjälpa dem att förbättra sin miljöprestanda.

Vi utvärderar våra viktigaste leverantörer internt för att årligen ta fram individuella leverantörsuppföljningsplaner där vi bland annat följer upp miljökrav och att de följer vår Code of Conduct. Vi delar in våra leverantörer i kategorierna A, B, C och D där våra viktigaste leverantörer kategoriseras som A och B-leverantörer. Under 2020 har samtliga av våra 54 A och B-leverantörer utvärderats.

Under oktober 2020 implementerade MTR en ny inköpsorganisation, en så kallad kategoristyrd inköpsorganisation. Den nya organisationen kommer att arbeta mer strategiskt med att bygga ett och tre-åriga sourcingstrategier tillsammans med verksamheten. MTR har som ambition att implementera ett antal hållbarhetsinnovationer som exempelvis transportlösningar för att reducera energiförbrukningen hos våra fordon. Detta ska göras tillsammans med strategiskt viktiga leverantörer och våra uppdragsgivare.

**VI SAMARBETAR MED VÅRA
LEVERANTÖRER FÖR ATT HJÄLPA DEM
ATT FÖRBÄTTRA SIN MILJÖPRESTANDA.**

FOKUSOMRÅDE FRÄMJA MÅNGFALD

Som arbetsgivare vet vi, av egen erfarenhet och från studier, att en inkluderande arbetsplats präglad av mångfald skapar en mängd positiva effekter. Det ökar vår kreativitet, innovationskraft och gör helt enkelt vår verksamhet bättre. Genom mångfald förnyar vi oss smartare och förstår våra kunder bättre. Drivkraften i vårt arbete är att vi vill ha medarbetare och chefer som speglar kunderna och samhället i stort.

Inom MTR Nordic Group finns medarbetare från mer än 100 nationaliteter, något vi är stolta över och som vi vill ta tillvara. Samtidigt har vi en resa att göra – vi måste bli bättre på mångfald i specialist- och ledarpositioner. Med nya målsättningar och fokus är vi övertygade om att vi kommer att utvecklas inom detta område.

Vi har identifierat tre delområden där vi aktivt arbetar för att främja mångfald:

- **HÄLSOSAM OCH SÄKER ARBETSPLATS**
- **JÄMSTÄLLD OCH JÄMLIK ARBETSPLATS**
- **TILLVARATAGANDE AV KOMPETENS OCH MÅNGFALD**

4.3.1

HÄLSOSAM OCH SÄKER ARBETSPLATS





En god arbetsmiljö är grundläggande för all verksamhet hos oss inom MTR och det är också en viktig angelägenhet för alla medarbetares hälsa och välbefinnande. Alla våra medarbetare omfattas av vårt integrerade verksamhetsledningssystem som innefattar kvalitets-, miljö-, arbetsmiljö- och säkerhetsledning. Vi vill skapa en trygg arbetsplats och arbetar ständigt med att undanröja och minimera risker för ohälsa och arbetsskador. I verksamheten sker arbetet bland annat via lokala skyddskommittéer, där lokal ledning och skyddsombud ingår, och i samband med skyddskommittémöten följs tillbud och olyckor upp. Ute i verksamheten genomförs arbetet för att främja en hälsosam arbetssituation på en mängd olika sätt.

”Tillsammans till noll” är det övergripande paraply som inrymmer aktiviteter som genomförs med målet att göra arbetsplatsen säkrare i våra depåer. Totalt har 117 aktiviteter

avslutats sedan starten i oktober 2020. Aktiviteterna utgår från fem centrala områden för att bygga en arbetsmiljö i världsklass: reagera, rapportera, riskhantera, rondera och realisera.

Varje depå fick själva ta fram en lista med aktiviteter för att minimera riskkällor på arbetsplatsen. En del aktiviteter är mer omfattande och kräver ibland samarbete med Trafikförvaltningen för att kunna genomföras, medan andra kan implementeras på kortare tid. Sedan december har bland annat en fallskyddsbom åtgärdats i Bro, en ny magnetlyft i Hammarby minskar nu risken för våra kollegor att klämma sig och rutinen för underhåll av stegar i Norsborg har förbättrats. Dessutom har vi påbörjat en utbildning som inriktar sig på hur varje medarbetare själv kan påverka sitt beteende för att minska risker i de arbetsmoment de utför.



**EN GOD ARBETSMILJÖ ÄR GRUND-
LÄGGANDE FÖR ALL VERKSAMHET
HOS OSS INOM MTR**

Under året har arbetsmiljöarbetet inom samtliga bolag främst syftat till att minska risken för smitta av covid-19. För att möta riktlinjerna från Folkhälsomyndigheten och för att kunna erbjuda en trygg arbetsplats trots pandemin har vi vidtagit ett flertal åtgärder. Vi har utökat städrutinen med ytdesinfektion på depåer, i service-diskar, på platskontor och på huvudkontoret avseende toaletter, kök och gemensamma utrymmen där smittorisken vid en eventuell spridning är högre. Engångshandskar erbjuds till flera medarbetargrupper som inte redan hade tillgång till detta, bland annat till de medarbetare som bemannar våra servicediskar.

I alla gemensamma utrymmen har vi satt upp markeringar och affischer med information om hur man undviker smitta samt anpassat möbleringen för att vi ska kunna hålla avstånd.

Samtliga administrativa medarbetargrupper vars arbetsuppgifter inte krävt platsnärvaro har delats upp i två grupper. På så vis har vi minskat antalet personer som rör sig i våra lokaler, vilket även minskar risken för smittspridning bland operativa medarbetare som är kritiska för den dagliga verksamheten. Det stärker också vår beredskap så att vi kan hålla stödfunktioner tillgängliga för verksamheten även vid en bredare samhällsspridning. Dessutom har nya riktlinjer tagits fram för möten:

- Ställ om – till digitala möten
- Ställ isär – för att hålla avstånd
- Ställ in – aktiviteter som inte är absolut verksamhetskritiska

Den redan planerade utrullningen av det digitala systemstödet Microsoft Teams fick påskyndas när pandemin blev ett faktum.

**VI HADE REDAN BÖRJAT MED TEAMS,
MEN LANSERADE ALLT MYCKET SNABBARE
ÄN TÄNKT. MITT FOKUS HAR VARIT ATT
UNDERLÄTTA FÖR ANDRA MYCKET NU NÄR VI
HADE DEN HÄR SNABBA UTRULLNINGEN. TEAMS
ÄR ETT NYTT VERKTYG FÖR OSS OCH JAG VILL
SÅ KLART GÖRA DET BÄSTA FÖR ATT ALLA SKA
HA SÅ MYCKET NYTTA AV DET SOM MÖJLIGT.
AILIN LANGROUDI, SYSTEMFÖRVALTARE PÅ MTR NORDIC**

Vi mäter antal arbetsskador som leder till sjukskrivningar per 100 000 arbetstimmar.

Antalet arbetsskador som leder till sjukskrivningar inom tunnelbanan var under 2020 på en låg nivå, 0,25 sjukskrivningar per 100 000 arbetstimmar. Trygghetsrelaterade händelser på temat hot och våld mot medarbetare sticker dock ut i statistiken över rapporterade tillbud och personskador. I december inträffade två mycket allvarliga händelser där tunneltågförare helt oprovocerat utsattes för misshandel av tredje man. Dessa händelser utreddes grundligt, i samverkan med skyddsombud och Arbetsmiljöverket. Som ett led i förbättringsarbetet genomförs en översyn av omhändertagandeprocessen och särskild checklista tas fram för hur omhändertagande ska gå till i dessa specifika situationer.

Inom pendeltågen har antalet arbetsskador som leder till sjukskrivningar varit på en låg nivå under 2020, 0,47 sjukskrivningar per 100 000 arbetstimmar. Under året har ett antal åtgärder genomförts för att förbättra arbetsmiljön. Ett trygghetsteam har införts bestående av utbildade trygghetsresurser som arbetar i par för att öka tryggheten ombord på pendeltågen och på stationer. Trygghetsteamerna hanterar runt 1000 händelser per månad. Målet med insatsen är bland annat att öka tryggheten i anslutning till och/eller ombord på kollektivtrafiken för befintliga resenärer, vilket också bidrar till en positiv förändring av personalens arbetsmiljö.

Under året har medarbetare aktivt uppmuntrats att rapportera uppkomna risker och skador, vilket medfört att arbete med att förebygga skador förbättrats. Samtliga rapporterade skador följs upp löpande på säkerhetsstyrningsmöten inom bolaget.

För MTRX har antalet sjukskrivningar per 100 000 arbetstimmar under 2020 legat på 0,63. Under året har MTRX genomfört ett antal anpassningar kopplade till pandemin, dessutom har följande åtgärder genomförts för att förbättra arbetsmiljön:

- Skyddsronder i samtliga miljöer där medarbetare vistas.
- Deltagande i gemensamt arbetsmiljöforum med Trafikverket för att se över arbetsmiljön på Centralstationen, plattformar och spår.
- Byte till en större och bättre lokal för kundservice.
- Crystal Alarm vecka med fokus på att få upp användandet av trygghetslarm.

ETT TRYGGHETSTEAM HAR INFÖRTS BESTÅENDE AV UTBILDADE TRYGGHETSRESURSER SOM ARBETAR I PAR FÖR ATT ÖKA TRYGGHETEN OMBORD PÅ PENDELTÅGEN OCH PÅ STATIONER.

JÄMSTÄLLD OCH JÄMLIK ARBETSPLATS



En jämställd och jämlik arbetsplats innebär att ingen ska diskrimineras oavsett kön, etnisk tillhörighet, sexuell läggning, funktionsvariation, religion, ålder eller könsöverskridande identitet. För oss är det en självklarhet och de dokument som styr över dessa frågor är bland annat vår Code of Conduct, säkerhetspolicy, hälso- och arbetsmiljöpolicy, likabehandlingspolicy och naturligtvis alla våra andra instruktioner och bestämmelser. Detta omfattar alla medarbetare oberoende av anställningsform och gäller således även för inhyrda medarbetare, entreprenörer och praktikanter.

På vår arbetsplats har vi nolltolerans mot kränkande särbehandling och alla typer av trakasserier. Alla har ett gemensamt ansvar för att vi har en sund och säker kultur. Vårt förebyggande arbete mot diskriminering är viktigt, men även att faktiskt vidta åtgärder i de fall något händer. Alla anställda vid MTR har såväl rättighet som skyldighet att påpeka fel, brister, oegentligheter, säkerhetsbrister samt alla former av trakasserier, såväl sexuella som andra former. 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. Vill medarbetaren vara anonym finns en visselblåsarfunktion för kränkande särbehandling och trakasserier, under 2020 anmäldes totalt tre fall via denna funktion. Ett fall av sexuella trakasserier utreddes och ledde till disciplinära åtgärder för den som anmälts. Två av ärendena utreddes noggrant av vår arbetsmiljöchef, men visade sig snarade handla om synpunkter på ledarskap snarare än diskriminering eller kränkande särbehandling.

Under året har samtliga chefer inom MTR gått en utbildning i "inkluderande ledarskap". Syftet med utbildningen var att öka tryggheten i att använda varandra som bollplank och att stärka varandra genom att lära av varandra. Dessutom diskuterades dilemma kring de olika diskrimineringsgrunderna för att säkerställa ett gemensamt synsätt inom MTR.



**ALLA HAR ETT GEMENSAMT
ANSVAR FÖR ATT VI HAR EN
SUND OCH SÄKER KULTUR.**

En av de viktigaste samhällsfrågorna just nu är mångfald och integration. 19 procent av alla som bor i Sverige är födda utomlands. Samhället förändras och eftersom mångfald är en tillgång för oss på MTR har vi satt tydliga mångfaldsmål.

För att under 2020 ta ytterligare ett kliv mot en jämlik arbetsplats sattes ett nytt hållbarhetsmål att andelen slutkandidater med internationell bakgrund för specialister och chefer ska vara minst 30 procent. Vi har även satt målet att minst 20 procent i ledningsgrupperna och 25 procent i stabsfunktionerna ska ha en internationell bakgrund senast till år 2024. Med internationell bakgrund menar vi att personen är utrikes född eller är inrikes född med två utrikesfödda föräldrar. Dessutom har ett nyckeltal på hur många medarbetare vi anställt med internationell bakgrund, kopplats till våra mål.



År 2024 ska vi även ha en jämn könsfördelning (60/40) i alla våra bolags ledningsgrupper.

För att öka andelen kvinnor till tunnelbanans trafikavdelning lanserades under året en tävling för att få in fler kvinnliga sökande till tunneltågförarkursen. En medarbetare som tipsat en tjej i sin närhet att söka jobb hos MTR, och som sedan blev anställd, kunde vinna ett presentkort. Ett annat initiativ var att vi i annonsen till tunneltågförare skrev att man gärna såg kvinnliga sökande till tjänsten. Initiativen visade sig lyckosamma och resulterade i ett ökat antal kvinnliga sökande.

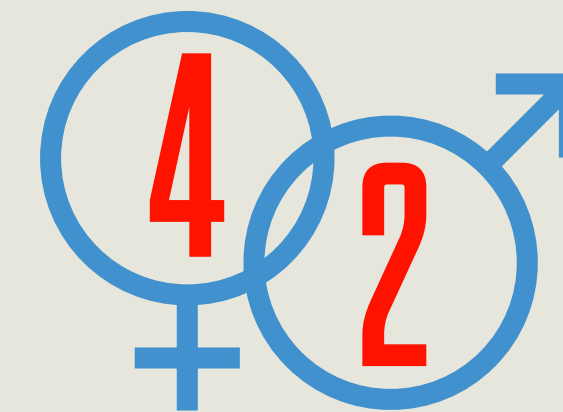
ANDEL MÄN/KVINNOR PER LEDNINGSGRUPP 2020

MTRF



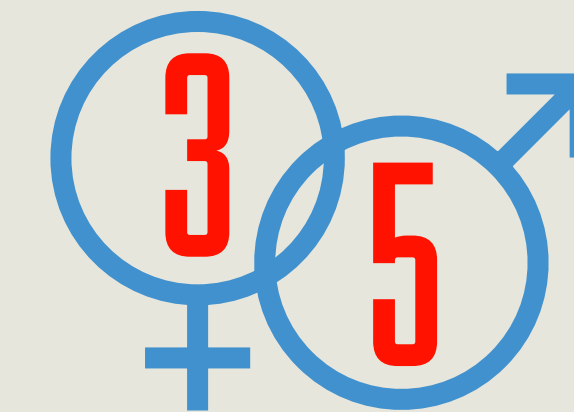
70,0% KVINNOR 30,0% MÄN

MTRX



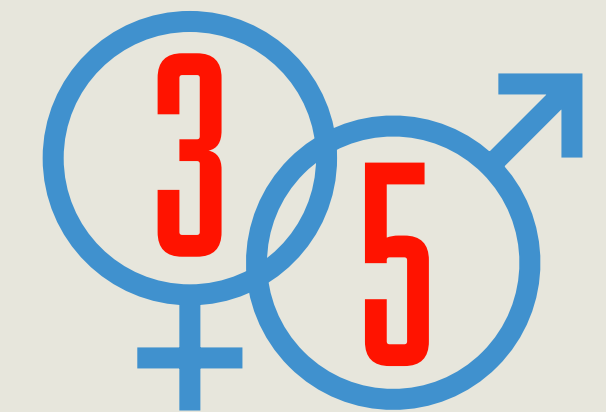
66,7% KVINNOR 33,3% MÄN

MTRP



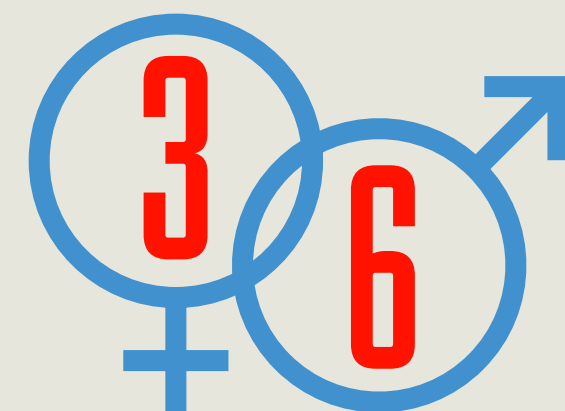
37,5% KVINNOR 62,5% MÄN

MTRT



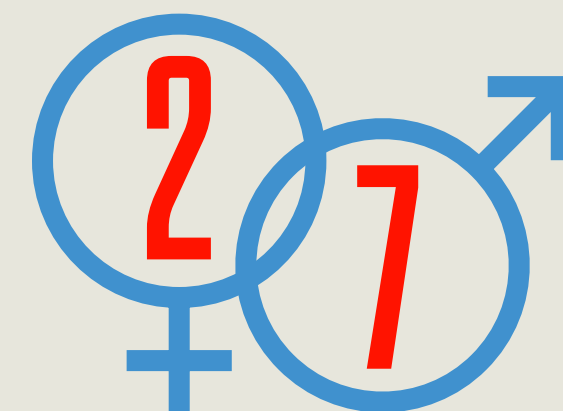
37,5% KVINNOR 62,5% MÄN

MTRNG



33,3% KVINNOR 66,7% MÄN

MTRN



22,2% KVINNOR 77,8% MÄN

MTRS



12,5% KVINNOR 87,5% MÄN

4.3.3

TILLVARATAGANDE AV KOMPETENS OCH MÅNGFALD

Vi är redan kända för vårt medarbetarengagemang och våra duktiga chefer, men vill vi ta ytterligare steg, både vad gäller rekrytering och medarbetares möjlighet till utveckling inom koncernen.



VI HAR EN TYDLIG PROCESS FÖR UTBILDNING OCH KOMPETENSUTVECKLING SOM SAMTLIGA MEDARBETARE OMFATTAS AV.

För att ha en så öppen och inkluderande rekryteringsprocess som möjligt har vi bland annat tagit bort kravet på det personliga brevet ur ansökningsprocessen samt anonymiserat kandidaterna i det första steget av rekryteringen så att rekryteraren inte kan se namn eller personnummer. Framöver planerar vi att genomlys processen ytterligare för att identifiera steg i processen där vissa målgrupper riskerar att falla bort av fel anledningar.

Under 2020 startade vi en rekrytering till vårt nystartade "Graduate program". Grundkravet för att kunna söka var en avslutad masterexamen från universitet eller högskola de senaste två åren. Rekryteringen resulterade i ett stort antal sökanden och av dessa antogs fem personer som påbörjade programmet i januari. Dessa kommer framöver att arbeta på flera olika avdelningar inom hela MTR Nordic Group och kommer erbjudas möjlighet att vara sex månader på ett MTR-bolag utomlands, exempelvis Australien eller Storbritannien.

Under sommaren 2020 rekryterades också summer interns, det vill säga studenter som under pågående högskoleutbildning får arbeta hos oss i olika projekt som syftar till att utveckla verksamheten. Ett flertal av dessa studenter har efter avslutad sommarpraktik sökt våra

utannonserade tjänster, en student blev till exempel antagen till vårt "Graduate program". Studenterna har bidragit med ny teoretisk kunskap och nya idéer samt gett verksamheten nya perspektiv och synsätt.

Under 2017 startade vi en egen utbildning på Yrkehögskolan (YH) med inriktning på lokförare. 2019 utökade vi den verksamheten med en utbildning för tågtekniker, vilket är den första i Stockholm. YH-utbildningar kombinerar teori med praktiskt lärande på en arbetsplats och erbjuds inom branscher där det finns ett uttalat behov av utbildad arbetskraft. Då utbildningen varit så lyckad fick vi under 2020 möjlighet att starta ytterligare en tågteknikerklass och i början av 2021 utexaminerades de första tågteknikerna. Utbildningarna har under pandemin gjort flera anpassningar bland annat omställning till distansundervisning, uppdelning i mindre grupper och ett utökat användande av simulatorer.

Vi har en tydlig process för utbildning och kompetensutveckling som samtliga medarbetare omfattas av. Som bas utgår vi från de årliga utvecklingssamtalen där närmaste chef stämmer av hur medarbetaren uppfattar sin arbetssituation och chef och medarbetare tillsammans tar fram en individuell utvecklingsplan.



FOKUSOMRÅDE

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 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 vårt arbete har vi goda förutsättningar att vara med och påverka utvecklingen mot en mer hållbar framtid.

Vi har identifierat två delområden där vi starkt kan bidra till att utveckla och länka samman samhällen:

- **NYA HÅLLBARA TRAFIKLÖSNINGAR**
- **LOKALT HÅLLBARHETSENGAGEMANG**

NYA HÅLLBARA TRAFIKLÖSNINGAR

Städers utformning har sedan mitten på 1900-talet utgått ifrån bilen som det dominerande trafikslaget och utvecklingen har fokuserat 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. Trafikköer är exempel på något som är dåligt ur alla tre hållbarhetsperspektiv: ekologiskt, ekonomiskt och socialt. För att få mer hållbara trafiklösningar

kan inte bilen vara i centrum. 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 så som elektrifiering, automatisering och tjänstefiering som har potential att samverka till ett mer hållbart transportsystem.

På följande sidor beskrivs några områden där vi arbetar för att hitta morgondagens hållbara trafiklösningar.

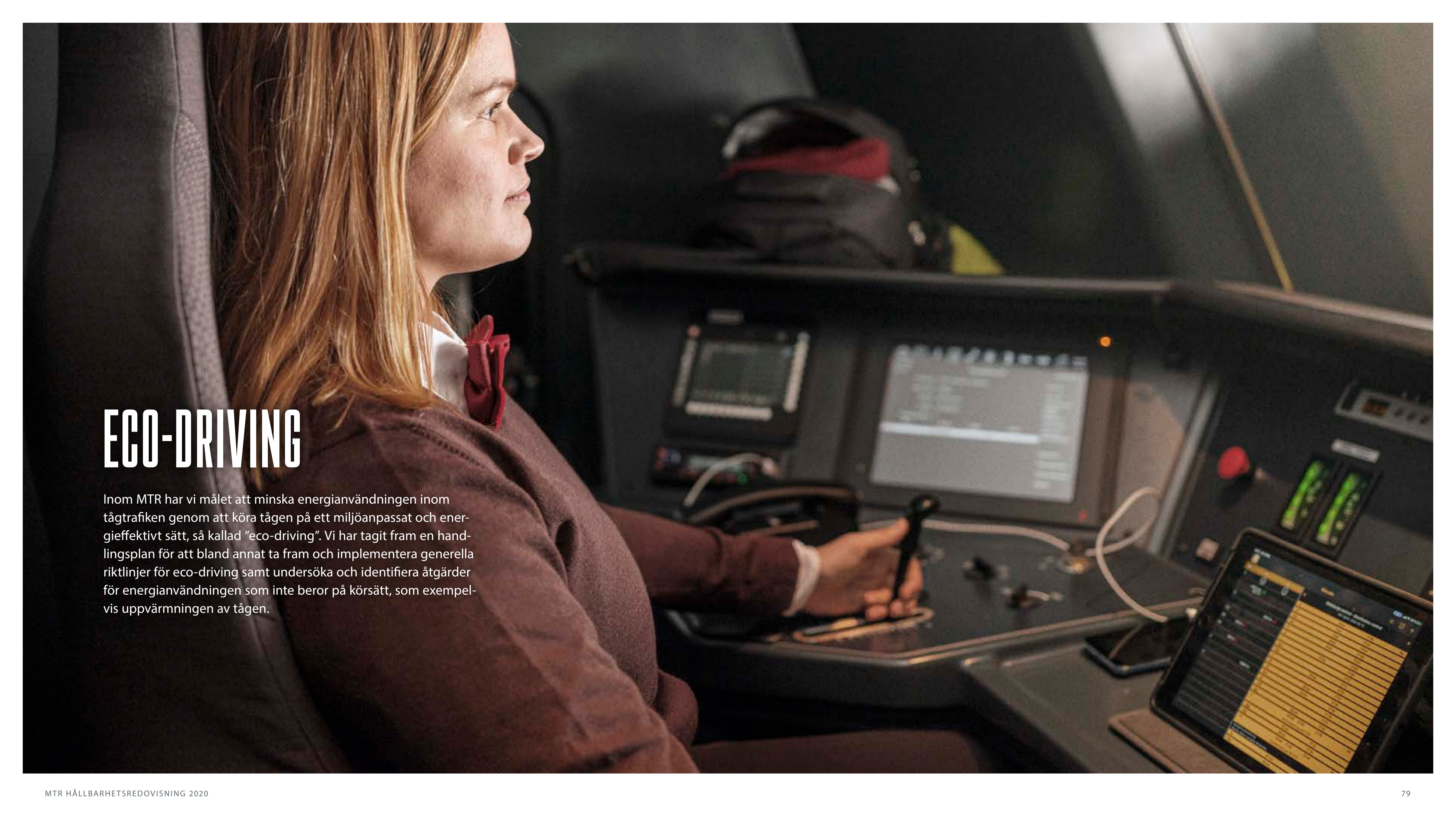
KOMBINATIONSRESOR

För att få fler att välja bort bilen måste vi kunna erbjuda attraktiva alternativ. Förutom det utvecklingsarbete av kollektivtrafiken som beskrivits beskrivits i avsnittet om effektivt resande, kommer det framöver att bli allt viktigare att hitta smidiga lösningar som kombinerar olika transportslag på ett sätt som är effektivt, hållbart och som ger en bra kundupplevelse.

Många av våra resenärer kombinerar olika trafikslag där vissa inte ingår i kollektivtrafiken, som till exempel cykel, fjärrtåg, bil och taxi. Inom kollektivtrafiken kan vi göra dessa byten enklare genom att uppmuntra till att det finns bra cykelparkeringar och infartsparkeringar där det är lämpligt.

Inom MTR tittar vi på hur den här typen av kombinationsresor ska kunna göras så smidigt som möjligt och om man även skulle kunna inkludera gemensamma betallosningar/abonnemang och nya typer av appar. Ett exempel där vi inom MTR samverkar för att realisera detta är initiativet Hållbar Mobilitet Som Tjänst som vi medverkar i sedan 2018. Syftet med initiativet är att jobba med nya lönsamma och innovativa tjänster inom hållbar mobilitet.





ECO-DRIVING

Inom MTR har vi målet att minska energianvändningen inom tågtrafiken genom att köra tågen på ett miljöanpassat och energieffektivt sätt, så kallad "eco-driving". Vi har tagit fram en handlingsplan för att bland annat ta fram och implementera generella riktlinjer för eco-driving samt undersöka och identifiera åtgärder för energianvändningen som inte beror på körsätt, som exempelvis uppvärmningen av tågen.

INITIATIV FÖR SÄKRARE RESANDE UNDER COVID-19 PANDEMIN

Under pandemin har vi implementerat olika initiativ för ett säkrare resande för våra resenärer. Bland annat så har våra resenärer hos MTRX blivit erbjudna gratis munskydd och möjligheten att boka ett ledigt säte bredvid sig ombord på våra tåg mellan Stockholm och Göteborg.

Dessutom har vi genom att titta på data från systemet RVM, som står för Remote Vehicle Monitoring eller Fjärrövervakning av fordonsstatus, möjlighet att få information om status på respektive fordonsindivid inom pendeltågssystemet, som exempelvis kan ge tidiga indikationer på fordonsfel och beslutsunderlag för trafikplanering. Inom RVM har vi under 2020 påbörjat ett arbete kring trängselhantering genom att följa passagerarlasten på våra avgångar, där ambitionen är att kunna bidra till en minskad trängsel ombord.



LOKALT HÅLLBARHETS- ENGAGEMANG

Vi är en av Stockholms största privata arbetsgivare och sedan några år tillbaka är vi även verksamma i Göteborg. Det innebär att vi både har ett stort ansvar och stora möjligheter att bidra till social hållbarhet i samhället. För oss är det viktigt att vara med och utveckla dessa regioner i en positiv riktning genom engagemang i olika lokala sammanhang som trygghetssamarbeten och kollektivt resande.



STÖD TILL LOKALA IDROTTSORGANISATIONER

Som en del i att stödja lokala idrottsorganisationer anordnas olika aktiviteter där medarbetare inom MTR kan delta. På så vis ger vi stöd till organisationerna samtidigt som medarbetare får möjlighet att röra på sig och testa nya aktiviteter. Vi ser det som ett viktigt värde i att vi köper tjänster ifrån ideella föreningar, vilket gör att vi hjälper till att bygga hållbara samhällen där idrotten är en viktig pusselbit. En planerad innebandyturnering omvandlades till en pandemianpassad spökbollsturnering som anordnades av Marie bergs SK. MTR valde 2020 att vara med i "Hitta ut", en orientering med kontroller utplacerade i stadsmiljö som drivs av Svenska orienteringsförbundet och uppmuntrat medarbetare att anmäla egna lag till orienteringen.

STOCKHOLMS STADSMISSION TILLSAMMANS MED MTR

Vi har stöttat Stockholms Stadsmission sedan 2011 genom att vi bland annat skänker stockholmarnas borttappade kontanter som inkommit till hittegodsavdelningen, men inte hämtats ut, samt återbäringen av icke uthämtad elektronik (telefoner, datorer och surfplattor) som tagits om hand. Dessutom har medarbetare på MTR möjlighet att efterskänka sin julgåva till Stockholms Stadsmission. Den totala summan som skänktes under 2020 var 222 972 kronor. När det blev tydligt att redan utsatta grupper blev hårt drabbade av pandemin beslutade MTR att utöka stödet till Stockholms Stadsmission genom att skänka 300 000 kronor öronmärkta för verksamheten Unga Station. Unga Station är Stockholms Stadsmissions hus för barn, unga och familjer som på olika sätt lever i utsatthet och upplever svårigheter i livet. Unga Station erbjuder samtalsstöd, ombudskap, nätverksarbete, föräldrautbildning samt ekonomisk rådgivning och stöd.



SAMVERKAN MED ORGANISATIONER

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

The Global Village är en partipolitiskt och religiöst obunden stiftelse, vars ändamål är att stärka delaktigheten, demokratin och gemenskapen i samhället i stort och i synnerhet i socio-ekonomiskt utsatta områden, samt att skapa en lösningsorienterad diskussion om förbättrad integration. Ett av de initiativ som The Global Village ligger bakom är Järvaveckan. Sedan 2017 har vi varit samarbetspartner till Järvaveckan och sedan 2019 även sponsor.

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 en viktig vecka som vi stöttar och medverkar i eftersom vi är övertygade om att företag är en viktig del i skapandet av ett socialt hållbart samhälle. 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 bland annat 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. Vi medverkar även i det årliga motionsloppet Blodomloppet.

Ung Cancer stöttar unga vuxna som drabbas av cancer, eller tvingas leva nära sina kära med sjukdomen. Sedan 2018 erbjuder vi våra resenärer på MTRX möjligheten att stötta Ung Cancer genom att köpa deras armband ombord. Under april 2020 var det Youth cancer month och då startade vi försäljning av armbanden digitalt.

Språktåget är ett samarbete med SFI (Svenska för invandrare) som initierades i slutet av 2018 ur viljan att hjälpa SFI-elever 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 får även en guidad tur i Stockholm. Den 11 februari 2020 avgick tåget för femte gången från Göteborg.

Omstartskommissionen är ett initiativ av Stockholms Handelskammare där experter inom en rad områden under 2020 tagit fram förslag på reformer som ska starta om och stärka Sveriges långsiktiga konkurrenskraft efter covid-19 pandemin. MTR har funnits representerade i fem av kommissionens tio arbetsgrupper, bland annat i arbetsgruppen Grön omställning.



5.0

ÅRET I SIFFROR

5.1

MILJÖ 2020

Fordonskilometer miljoner km [1]

Tunnelbana C20-tåg (nya vagnar i drift sedan 1997)	34,34	34,11	34,43	34,01	33,75	34,74
Tunnelbana CX-tåg (äldre typ av vagnar i driften)	11,02	11,54	4,56	4,77	4,49	4,57
Pendeltåg			17,80	19,04	19,75	22,02
MTRX			2,27	2,33	2,40	1,90
Totalt fordonskilometer	45,36	45,65	59,06	60,16	60,38	63,24

Energianvändning, miljoner kWh

Tågtrafik Tunnelbana [2]	160	159,9	167,9	168,48	165,77	168,52
Tågtrafik Pendeltåg			183,3	196,14	194,94	201,29
Tågtrafik MTR Express			16,8	18,40	19,24	14,56
Totalt Energianvändning Tågtrafik	160,00	159,90	368,00	383,02	379,95	384,38

Utsläpp växthusgaser, ton [3]

Verksamhetsfordon, Köldmedium, Svetsning [4]	148,4	126,3	167,7	169,3	184,4	144,9
Totalt Scope 1	148,4	126,3	167,7	169,3	184,4	144,9
Tågtrafik och uppställning [5]	3,8	3,8	17,5	19,4	19,2	19,4
Värme: stationer, depåer och övriga lokaler [6]			464,0	1764,3	1269,6	778,0
El: stationer, depåer och övriga lokaler [7]			167,1	384,7	2,0	2,0
Totalt Scope 2	3,8	3,8	648,5	2167,9	1287,6	799,4
Ersättningstrafik [8]	25,6	4,8	162,6	864,0	383,4	347,9
Garantiresor [9]	n/a	4,8	63,0	106,9	67,1	29,5
Tjänsteresor (tåg, flyg, taxi)	81,3	47,3	191,1	197,3	155,4	30,3
Budbilar [10]	4,6	3,1	4,8	5,6	6,6	5,0
Totalt Scope 3	111,6	60,1	421,6	1173,8	612,6	412,7
Totalt Scope 1,2,3	263,8	190,2	1237,8	3511,0	2084,5	1357,0

[1] Fordonskilometer: Tågdriften inklusive till och från depå [2] Omräknat för 2015 pga ny schablonräkning [3] MTR Pendeltågen inkluderades från 2017. Siffror för 2018 är omräknade för att även inkludera Emtrain. Redovisades för 2018 under scope 3 [4] Köldmedium tillkom 2016, Svetsning tillkom 2017. Bränslefaktorer för verksamhetsfordon omräknade för 2019-2020. År 2019 uppdaterad från 194,9. [5] 100% förnybar el, använder EPD från Vattenfall för kärnprocess (0,0505 gram CO2 per kWh) [6] Tillagt i scope 2 för 2017. Beräknat baserat på respektive fjärrvärmelieferantörs faktorer. Omräknade siffror för 2018-2020 där 2019 uppdaterad från 890,2 och 2018 uppdaterad från 1023,8. [7] Siffra för 2017 korrigerad pga felaktigt antagande om förnybar el. Svensk mix 13 gram CO2 per kWh. Från 2019 100% förnybar el (0,0505 gram CO2 per kWh. [8] Avser utsläpp från ersättningsbussar (från underleverantör) [9] Avser utsläpp från taxiresor och egna resor med bil för resenärer orsakade av förseningar (baserat på km från SL) [10] År 2018 uppdaterad från 31,6 och 2019 från 32,6 pga felaktig data för Emtrains budbilar

Avfall, kg [11]
Blandat metallskrot
Farligt avfall (se nedan specificerat)
Brännbart avfall
Sorterat avfall
Kontorspapper och tidningar
Glas
Grovsopor
Wellpapp
Trä
Förpackningar
Övrigt
Deponi
Totalt avfall

365 415
282 358
162 185
19 310
13 954
6 220
5 525
5 122
3 720
1 291
590
865 690

309 093
194 174
132 653
13 295
7 553
3 300
1 855
4 923
6 280
2 450
224
675 800

380 573
541 694
682 120
36 160
25 126
7 819
450
6 477
7 660
3 493
7 493
1 699 065

347 989
829 636
802 245
17 820
7 373
5 606
26 119
12 106
16 720
7 671
27 167
1 160
2 100 452

310 286
655 987
862 174
29 490
7 237
4 779
1 044
16 221
20 480
3 349
22 323
4 875
1 938 245

Farligt avfall, kg
Vattenbaserad tvättvätska
Oljehaltigt avfall
Slam från oljeavskiljare och rengöring
Elektronikavfall
Kontaminerat fast avfall
Färg, lack, lim
Sand
Olja, fett
Batterier
Kemikalier
Lysrör, lampor
Övrigt
Totalt farligt avfall

143 120
47 400
40 780
8 856
7 951
7 337
6 000
4 824
1 539
713
381
13 457
282 358

89 180
4 720
41 740
10 260
5 944
21 999
1 000
9 320
2 701
769
131
6 410
194 174

272 043
6 010
120 930
8 961
4 012
30 792
0
46 183
1 706
42 149
2 211
6 697
541 694

437 772
509
232 854
6 954
10 623
50 046
0
53 398
2 983
17 070
4 026
13 401
829 636

307 494
3 056
186 250
5 660
18 741
19 722
11 080
73 028
1 674
5 380
4 412
19 490
655 987

[11] Avfall och farligt avfall inkluderar sedan 2017 även pendeltågsdepåer.



5.1

MEDARBETARE 2020

Antal anställda						
Tjänstemän	378	318	306	327	358	271
Operativ personal	2340	2389	2382	2 483	2 514	2 135
Totala antalet anställda	2718	2707	2688	2810	2872	2406
Könsfördelning						
Män, %	70,3	70,0	69,0	67,4	68,6	66,6
Kvinnor, %	29,7	30,0	31,0	32,6	31,4	33,4
Heltidsanställda (uppdelat per kön)						
Män, %	68,5	69,5	71,3	71,8	75,4	76,7
Kvinnor, %	62,5	61,6	62,0	61,0	62,9	64,8
Åldersfördelning						
Anställda < 30 år, %	20,9	21,6	21,6	24,0	22,1	22,7
Anställda 31–40 år, %	22,3	22,3	21,1	20,6	22,0	22,7
Anställda 41–50 år, %	22,2	22,4	22,2	20,4	20,9	19,4
Anställda 51–55 år, %	12,1	12,1	11,4	11,7	12,2	12,1
Anställda 56–60 år, %	13,2	13,1	12,5	11,4	11,6	11,1
Anställda > 60 år, %	9,3	8,5	11,0	11,9	11,2	12,1
Medelålder	43,5	43,5	43,5	43,0	43,2	43,2
Chefer med personalansvar						
Män, %	69,0	67,6	64,8	65,4	66,1	68,2
Kvinnor, %	31,0	32,4	35,2	34,6	33,9	31,8
Ledningsgruppens sammansättning						
Män, %	78,0	86,0	55,0	66,7	78,0	87,5
Kvinnor, %	22,0	14,0	45,0	33,3	22,0	12,5

Utbildningstimmar

Totalt	65 022	53 895	38 521	45 617	76 362	72 322
Antal timmar per anställd	24	20	14	16	27	30

Sjukfrånvaro

Tjänstemän, %	1,4	1,6	2,1	2,2	2,5	3,0
Operativ personal, %	2,3	2,0	2,2	5,9	5,7	9,3

Övertid

Tjänstemän, %	1,4	1,6	2,1	2,3	2,1	2,3
Operativ personal, %	2,3	2,0	2,2	1,5	1,4	1,3

Antalet nyanställningar vid årets slut

Män	195	115	181	234	294	211
Kvinnor	105	25	121	213	128	107

Personalomsättning

Personalomsättning, %	2,5	2,7	4,9	4,9	4,2	4,0
-----------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Arbetsskador

LTIFR [1]			0,19	0,29	0,39	0,25
-----------	--	--	------	------	------	------

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

2020 MTRS + MTRT E17 Totalt 16 LT1 varav 6 Hot och våld, 5 Psykisk orsak, 3 Trampat på vasst föremål/halkat, 2 Fall.

Antal anställda

Tjänstemän	99	98	118	123	127	149
Operativ personal	287	272	282	290	310	430
Totala antalet anställda	386	370	400	413	437	579

Könsfördelning

Män, %	92,2	92,7	93,5	93,2	91,8	90,16
Kvinnor, %	7,8	7,3	6,5	6,8	8,2	9,8

Heltidsanställda (uppdelat per kön)

Män, %	95,9	98,0	98,4	99,7	99,5	99,2
Kvinnor, %	96,8	100,0	100,0	100,0	97,2	100,0

Åldersfördelning

Anställda < 30 år, %	16,8	17,7	16,3	13,8	12,6	12,4
Anställda 31–40 år, %	14,0	14,7	19,0	22,3	21,5	22,6
Anställda 41–50 år, %	18,1	18,8	18,8	18,9	21,1	21,1
Anställda 51–55 år, %	16,3	15,8	12,5	11,4	11,7	12,6
Anställda 56–60 år, %	19,4	19,3	18,0	17,7	16,5	15,4
Anställda > 60 år, %	15,3	13,7	15,5	16,0	16,7	15,9
Medelålder	47,1	47,2	46,4	46,5	46,5	46,6

Chefer med personalansvar

Män, %	82	78,4	80	79,4	81,6	90,9
Kvinnor, %	18	21,6	20	20,6	18,4	9,1

Ledningsgruppens sammansättning

Män, %	75	71,4	67	87,5	70,0	62,5
Kvinnor, %	25	28,6	33	12,5	30,0	37,5

Utbildningstimmar

Totalt	6 866	5 997	6 713	8 383	8 722	9 187
Antal timmar per anställd	18	16	17	20	20	16

Sjukfrånvaro

Tjänstemän, %	4,4	5,2	1,8	1,5	1,4	1,7
Operativ personal, %	6,6	7,6	7,1	5,7	4,6	7,7

Övertid

Tjänstemän, %	3,3	2,8	1,8	2,2	1,3	0,8
Operativ personal, %	3,5	3,2	4	4,4	3,7	4,2

Antalet nyanställningar vid årets slut

Män			79	67	57	52
Kvinnor			6	9	8	14
Totalt	31	26	85	76	65	66

Personalomsättning

Personalomsättning, %	2,4	6,7	4,7	8,7	6,8	6,2
-----------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Arbetsskador

LTIFR [1]	0,32	0,29	0,89	1,07	0,76	0,25
-----------	------	------	------	------	------	------

[1] LTIFR = Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar.
MTRT Totalt 5 LT1 varav 2 Skadade av maskin, 1 Fall, 1 Händelse med kem, el eller smittämne och 1 Trampat på vasst föremål/halkat.
2015-2016 rapporterades MTRT & MTRS ihop. 2020 är även pendeltågsunderhållet (tidigare Emtrain) inkluderat i MTR Tech.

Antal anställda

Tjänstemän	177	190	194	186
Operativ personal	1146	1 488	1 543	1 511
Totala antalet anställda	1323	1678	1737	1697

Könsfördelning

Män, %	68,5	70,3	70,4	69,5
Kvinnor, %	31,5	29,7	29,6	30,5

Heltidsanställda (uppdelat per kön)

Män, %	91,0	90,4	90,1	89,7
Kvinnor, %	90,2	86,3	84,9	84,4

Åldersfördelning

Anställda < 30 år, %	18,8	22,1	21,5	20,0
Anställda 31–40 år, %	24,7	25,4	26,2	25,0
Anställda 41–50 år, %	22,4	22,0	22,5	24,0
Anställda 51–55 år, %	12,6	11,0	9,3	10,1
Anställda 56–60 år, %	12,0	11,3	11,7	11,7
Anställda > 60 år, %	9,4	8,1	8,8	9,1
Medelålder	43,4	42,2	42,4	42,8

Chefer med personalansvar

Män, %	57,5	60,7	67,2	69,6
Kvinnor, %	42,6	39,3	32,8	30,4

Ledningsgruppens sammansättning

Män, %	66,7	75,0	64,0	62,5
Kvinnor, %	33,3	25,0	36,0	37,5

Utbildningstimmar

Totalt	29 090	30 073	41 036	15 145
Antal timmar per anställd	22	18	24	9

Sjukfrånvaro

Tjänstemän, %	3,3	3,6	3,6	3,4
Operativ personal, %	6,2	6,0	6,0	9,0

Övertid

Tjänstemän, %	2,0	2,3	1,7	1,3
Operativ personal, %	2,7	3,1	1,9	1,3

Antalet nyanställningar vid årets slut

Män	157	387	143	77
Kvinnor	67	145	80	48

Personalomsättning

Personalomsättning, %	5,8	6,1	9,6	3,2
-----------------------	-----	-----	-----	-----

Arbetsskador

LTIFR [1]	0,21	0,13	0,04	0,47
-----------	------	------	------	------

[1] LTIFR = Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar.
2020 MTRP + MTRT E24 Totalt 1 LT1 som trampat på vasst föremål/halkat/trampat snett.



Antal anställda

Tjänstemän	37	33	40	36
Operativ personal	94	87	95	85
Totala antalet anställda	131	120	135	121

Könsfördelning

Män, %	55,0	47,5	45,2	47,1
Kvinnor, %	45,0	52,5	54,8	52,9

Heltidsanställda (uppdelat per kön)

Män, %	77,8	78,9	82,0	89,5
Kvinnor, %	72,9	68,3	71,6	73,4

Åldersfördelning

Anställda < 30 år, %	45,8	38,3	40,0	37,2
Anställda 31–40 år, %	21,4	34,2	33,3	34,7
Anställda 41–50 år, %	16,0	15,0	13,3	13,2
Anställda 51–55 år, %	7,6	5,8	5,9	6,6
Anställda 56–60 år, %	6,9	5,0	5,9	5,8
Anställda > 60 år, %	2,3	1,7	1,5	2,5
Medelålder	36,2	35,1	35,1	36,3

Chefer med personalansvar

Män, %	50,0	30,0	27,3	45,1
Kvinnor, %	50,0	70,0	72,7	54,9

Ledningsgruppens sammansättning

Män, %	60,0	50,0	43,0	33,3
Kvinnor, %	40,0	50,0	57,0	66,7

Utbildningstimmar

Totalt	746	1 456	2 676	2 753
Antal timmar per anställd	6	12	20	23

Sjukfrånvaro

Tjänstemän, %	1,3	3,1	3,2	2,5
Operativ personal, %	5,1	3,9	4,2	6,0

Övertid

Tjänstemän, %	2,8	3,0	2,0	0,7
Operativ personal, %	4,0	5,9	4,8	1,7

Antalet nyanställningar vid årets slut

Män	28	11	17	7
Kvinnor	24	19	28	12

Personalomsättning

Personalomsättning, %	12,3	15,5	4,4	9,7
-----------------------	------	------	-----	-----

Arbetsskador

LTIFR [1]	1,14	1,7	0,6	0,6
-----------	------	-----	-----	-----

[1] LTIFR = Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar.
MTRX Totalt 1 LT1 vilket var resultat av ett fall.

Antal anställda

Tjänstemän	104	99	98	110
Operativ personal	0	0	0	0
Totala antalet anställda	104	99	98	110

Könsfördelning

Män, %	61,5	65,7	65,3	66,4
Kvinnor, %	38,5	34,3	34,7	33,6

Heltidsanställda (uppdelat per kön)

Män, %	95,3	98,5	95,3	97,2
Kvinnor, %	92,5	100,0	97,6	94,6

Åldersfördelning

Anställda < 30 år, %	14,4	8,1	10,2	12,8
Anställda 31–40 år, %	36,5	35,4	33,7	35,8
Anställda 41–50 år, %	24,0	31,3	34,7	31,2
Anställda 51–55 år, %	9,6	10,1	8,2	5,5
Anställda 56–60 år, %	6,7	6,1	6,1	8,3
Anställda > 60 år, %	8,7	9,1	7,1	6,4
Medelålder	41,7	43,4	42,9	41,9

Chefer med personalansvar

Män, %	81,0	76,5	70,6	66,6
Kvinnor, %	19,1	23,5	29,4	33,4

Ledningsgruppens sammansättning

Män, %	92,0	76,9	78,0	77,8
Kvinnor, %	8,0	23,1	22,0	22,2

Styrelsens sammansättning

Män, %	85,7	87,5	87,5	75,0
Kvinnor, %	14,3	12,5	12,5	25,0
< 30 år, %	0,0	0,0	0,0	0,0
30–50 år, %	43,0	57,0	57,0	43,0
> 50 år, %	57,0	43,0	43,0	57,0

Utbildningstimmar

Totalt	566	648	314	664
Antal timmar per anställd	5	7	3	6

Sjukfrånvaro

Tjänstemän, %	0,8	0,8	1,0	1,3
Operativ personal, %	0,0	0,0	0,0	0,0

Övertid

Tjänstemän, %	0,1	0,0	0,0	0,0
Operativ personal, %	0,0	0,0	0,0	0,0

Antalet nyanställningar vid årets slut

Män	27	21	24	23
Kvinnor	15	15	13	15

Personalomsättning

Personalomsättning, %	13,4	18,4	21,3	16,7
-----------------------	------	------	------	------

Arbetsskador

LTIFR [1]	0,0	0,0	0,0	0,0
-----------	-----	-----	-----	-----

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



Antal anställda

Tjänstemän	742	772	817	828
Operativ personal	3904	4 348	4 462	4 554
Totala antalet anställda	4646	5120	5279	5382

Könsfördelning

Män, %	70,4	69,9	70,4	71,1
Kvinnor, %	29,6	30,1	29,6	28,9

Heltidsanställda (uppdelat per kön)

Män, %	80,5	81,4	81,4	81,4
Kvinnor, %	72,6	71,0	71,0	71,0

Åldersfördelning

Anställda < 30 år, %	20,9	22,6	21,3	19,9
Anställda 31–40 år, %	22,3	22,9	23,9	23,9
Anställda 41–50 år, %	21,8	20,9	21,5	21,9
Anställda 51–55 år, %	11,8	11,3	10,9	11,4
Anställda 56–60 år, %	12,6	11,6	11,8	11,8
Anställda > 60 år, %	10,6	10,7	10,6	11,2
Medelålder	43,5	42,9	43,0	43,5

Chefer med personalansvar

Män, %	66,7	65,6	67,4	70,7
Kvinnor, %	33,3	34,4	32,6	29,3

Ledningsgruppens sammansättning

Män, %	70,0	72,7	87,0	66,7
Kvinnor, %	30,0	27,3	13,0	33,3

Utbildningstimmar

Totalt

75 636

86 177

129 110

105 663

Antal timmar per anställd

16

17

24

20

Sjukfrånvaro

Tjänstemän, %

2,3

2,3

2,5

2,7

Operativ personal, %

6,3

5,9

5,7

8,9

Övertid

Tjänstemän, %

1,8

2,0

1,6

1,4

Operativ personal, %

2,6

2,4

1,8

1,6

Antalet nyanställningar vid årets slut

Män

472

720

518

83

Kvinnor

233

401

229

28

Personalomsättning

Personalomsättning, %

5,6

6,3

5,1

4,5

Antal anställda	
Tjänstemän	76
Operativ personal	393
Totala antalet anställda	469
Könsfördelning	
Män, %	82,7
Kvinnor, %	17,3
Heltidsanställda (uppdelat per kön)	
Män, %	83,3
Kvinnor, %	86,4
Åldersfördelning	
Anställda < 30 år, %	11,1
Anställda 31–40 år, %	21,7
Anställda 41–50 år, %	28,1
Anställda 51–55 år, %	13,4
Anställda 56–60 år, %	13,4
Anställda > 60 år, %	12,2
Medelålder	46,2
Chefer med personalansvar	
Män, %	82,7
Kvinnor, %	17,3
Ledningsgruppens sammansättning	
Män, %	30,0
Kvinnor, %	70,0

Utbildningstimmar

Totalt	5 592
Antal timmar per anställd	12

Sjukfrånvaro

Tjänstemän, %	4,9
Operativ personal, %	8,5

Övertid

Tjänstemän, %	0,9
Operativ personal, %	0,5

Antalet nyanställningar vid årets slut

Män	24
Kvinnor	2

Personalomsättning

Personalomsättning, %	1,3
-----------------------	-----

