



HÅLLBARHETSREDOVISNING 2021

# HÄR FÖR ATT ALDRIG STANNA



# INNEHÅLL

## HÄR FÖR ATT ALDRIG STANNA ..... 3

Vd-ord .....	4
Hållbarhetsåret .....	5
Det här är MTR .....	6
Vår verksamhet: Uppstart Mälartåg .....	7

## HÅLLBARHET FÖR OSS..... 11

Väsentlighetsanalys .....	12
Vårt hållbarhetsfokus .....	14

## ATTRAKTIVA TJÄNSTER .....15

Attraktiva tjänster.....	16
Tryggt och säkert resande.....	17
Punktlighet.....	20
Kundnöjdhet.....	24
Vår verksamhet: Covid-19 .....	26

## MILJÖ- OCH KLIMATARBETE.....29

Miljö- och klimatarbete.....	30
Minskade koldioxidutsläpp .....	31
Minskad energianvändning .....	37
Förlänga tågens livscykel .....	39

## SAMHÄLLS- OCH .....40 ARBETSGIVARANSVAR

Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, .....	42
trygghet och säkerhet	
Erbjuda goda .....	44
anställningsförhållanden	
Aktivt verka för .....	45
jämställdhet och jämlikhet	
Kompetens och mångfald.....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan.....	52

## FRAMTID .....55

Framtid .....	56
---------------	----

## STYRNING OCH UPPFÖLJNING..... 57

De globala målen.....	58
Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende .....	61
och påverkan	
Riskhantering.....	62
Bindande krav och riktlinjer .....	64
Samarbeten .....	65

## ÅRET I SIFFROR..... 68

Miljö.....	69
Medarbetare .....	74

## GRI-INDEX..... 79

**Här för att aldrig stanna ..... 3**

Vd-ord .....4

Hållbarhetsåret .....5

Det här är MTR.....6

Vår verksamhet:

Uppstart Mälartåg .....7

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

# HÄR FÖR ATT ALDRIG STANNA



# HÅLLBARHETSARBETET MOTIVERAR HELA VÅR ORGANISATION

Här för att aldrig stanna ..... 3

Vd-ord ..... 4

Hållbarhetsåret ..... 5

Det här är MTR ..... 6

Vår verksamhet:

Uppstart Mälartåg ..... 7

Hållbarhet för oss ..... 11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och  
arbetsgivaransvar ..... 40

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

Grundmotivet till vårt hållbarhetsarbete är tydligt och starkt. När våra resenärer känner sig trygga och nöjda väljer fler att resa kollektivt vilket bidrar till minskad klimatpåverkan.

När vi summerar vårt år har organisationen även under 2021 testats hårt av pandemin, framför allt på grund av höga sjuktal. Vår trafikstart av Mälartåg påverkades negativt och det blev tufft även för vår verksamhet i tunnelbanan och pendeltågen. Jag vill rikta ett stort tack till alla medarbetare som har slitit hårt så att vi kunnat köra full trafik genom hela pandemin, det är oerhört imponerande. Under 2021 gläds vi också åt fler avgångar och destinationer för MTRX (punktligast på sträckan Stockholm–Göteborg för femte året i rad). Vi välkomnade 350 nya kollegor när vi tog över driften av Mälartåg och slog rekord i antal sökande till lokförarutbildningen. Vi har även lyckats nå andra högt uppställda mål, som att vi nådde målet om att endast ha förnybart bränsle för all ersättningstrafik.

Under året har vi ytterligare höjt våra ambitioner i klimatarbetet och som första företag i tågtransportsektorn åtagit oss att sätta mål för koldioxidutsläpp enligt SBTi (Science Based Target initiative). För oss är det ett sätt att bidra till att etablera nya målbilder och gå först i ledet för ett offensivt klimatarbete.

Jag vill också lyfta vårt deltagande i Järvaveckan. Det är en viktig tid på året för oss. Vi har varit med sedan starten 2016 och har även i

år haft många givande samtal om trygghet, inkluderande rekrytering och jobb. När vi som bransch fortsätter att ta marknadsandelar från bilen och flyget behöver vi ha de bästa medarbetarna även framåt. Därför är vår yrkeshögskola för lokförare och tågtekniker viktig. 2022 blir det äntligen en fysisk mötesplats igen och personliga möten med potentiella nya medarbetare.

Med vår storlek och vårt genomslag i samhället är det vår uppgift att fortsätta göra allt vi kan för att fler ska välja att resa hållbart – men också fortsätta att utmana oss själva inom ekologisk och social hållbarhet.



HENRIK DAHLIN,  
VD MTR NORDIC AB

# ETT INNEHÅLLSRIKTT ÅR

Här för att aldrig stanna .....	3
Vd-ord .....	4
<b>Hållbarhetsåret .....</b>	<b>5</b>
Det här är MTR.....	6
Vår verksamhet:	
Uppstart Mälartåg .....	7

Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79



## Hög punktlighet i år igen

Pålitlighet är avgörande för att fler ska välja tåget som transportmedel. Tunnelbanan nådde sin näst högsta punktlighet sedan MTR tog över 2009 och MTRX var punktligast på sträckan Stockholm Göteborg för femte året i rad.



## Samhällsdialog genom Järvaveckan

Vi deltog på Järvaveckan för femte året i rad och medverkade i flera viktiga programpunkter om bland annat trygghet, jobb och medarbetarengagemang under den 100 timmar långa live-sändningen.



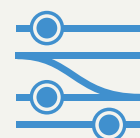
## Intresset för yrkesutbildningen för lokförare större än någonsin

Hösten 2017 var första gången MTR fick beviljat yrkeshögskoleutbildning för lokförare. Sedan dess har 141 elever examinerats. Under 2021 slog vi rekord i antal sökande till lokförarutbildningen.



## MTR tog täten för klimatet

Som första aktör i Sverige inom tågpassagerartransport har vi förbundit oss att reducera våra koldioxidutsläpp i linje med Parisavtalet. Under året har vi arbetat med att sätta mål enligt Science Based Target initiativet.



## Mer valmöjlighet = fler kan välja tåg

Under året utökade MTRX antalet avgångar på sträckan mellan Stockholm och Göteborg. Dessutom lanserades Flemingsberg, Katrineholm och Falköping som nya destinationer.



## Specialisering – all Facility Management samlades under ett tak

Under året samlade vi alla facility management-tjänster under samma bolag och MTR Facility Management växte från ca 550 medarbetare till nästan 800.



## MTR Mälartåg rullade igång

Under året arbetade vi intensivt med mobiliseringen av Mälartåg och i december var det dags att välkomna 350 nya kollegor och vi fick äntligen ta över driften.



## Attraktiva tjänster gav nya affärer

MTR Facility Management och MTR Tech tecknade avtal med flera nya kunder vilket visar vår konkurrenskraft även utanför spårbunden trafik.



## Viktigt mål uppnått:

### 100% förnybart bränsle

Vi nådde målet om att endast ha förnybart bränsle för all ersättningstrafik.

# SJU BOLAG SOM VILL GÖRA POSITIVA AVTRYCK I SAMHÄLLET

Här för att aldrig stanna ..... 3  
 Vd-ord .....4  
 Hållbarhetsåret .....5  
**Det här är MTR ..... 6**  
 Vår verksamhet:  
 Uppstart Mälartåg .....7

Hållbarhet för oss .....11  
 Attraktiva tjänster ..... 15  
 Miljö- och klimatarbete ..... 29  
 Samhälls- och ..... 40  
 arbetsgivaransvar  
 Framtid ..... 55  
 Styrning och uppföljning ..... 57  
 Året i siffror ..... 68  
 GRI-Index ..... 79

MTR har funnits i Sverige sedan 2009 när vi fick förtroendet att driva Stockholms tunnelbana. Nu är vi sju bolag i koncernen MTR Nordic Group – MTR Tunnelbanan, snabbtåget mellan Göteborg och Stockholm MTRX (sedan 2015), MTR Pendeltågen (sedan 2016), MTR Mälartåg (sedan 2021) och vårt underhållsbolag MTR Tech, MTR Facility Management som levererar lokalvård och klottersanering samt MTR Nordic, vårt koncernbolag.

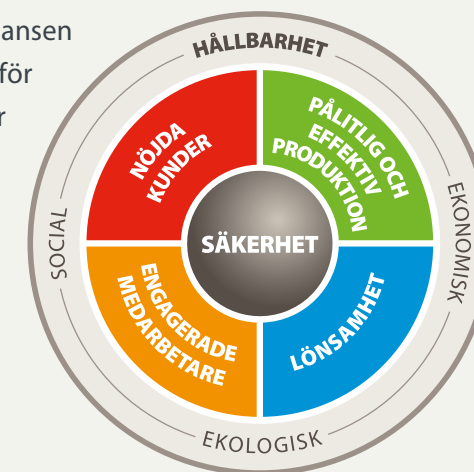
## UTVECKLA GENOM ATT UTMANA

Vi är ett värderingsstyrt företag där värderingen ständigt utveckling kanske tydligast visar att vi alltid vill utmana oss själva och vår omvärld att ta sig framåt. Det återspeglas både strategiskt och operativt, i vår mission och i vår vision. Vi vill länka samman och utveckla hållbara samhällen där både människor och miljö mår bra.

## PÅVERKA GENOM ATT LEDA

Hållbarhet är en central del i den här ständiga framåtrörelsen. En rörelse baserad på viljan att aldrig nöja sig, och att sätta upp nya mål när vi sprungit förbi de existerande. Vi på MTR vill ta tåten och fortsätta inspirera andra samhällsaktörer, varje dag. Vilket också fångas i vår övergripande strategi – en hållbar resa i framkant, för oss och nästa generation.

Men mitt i framåtrörelsen är balansen viktig. Vårt arbetssätt styrs därför av vår balansplatta. I den ligger *Säkerhet* i mitten och övriga områden måste vara i balans i förhållande till just säkerhet så att vi aldrig kompromissar med den.



## VÅRA GUIDANDE GRUNDPRINCIPER

### Vision:

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

### Mission:

Vi sätter samhället i rullning

### Värderingar:

Utmärkt Service, Ständig utveckling, Ömsesidig respekt, Mätbara resultat

# MTR MÄLARTÅG RULLADE IGÅNG

Under 2020 vann MTR en upphandling där Mälardalstrafik har gett oss i uppdrag att köra Mälartågs trafik och utföra dess fordons- och depåunderhåll. För oss innebär det naturligtvis ett mycket stort ansvar att se till att invånare och besökare fortsättningsvis kan lita på transporterna i regionen. Arbetet med att inhämta kunskap och skapa trygga rutiner har därför varit intensivt inför övertagandet. Stora resurser har under 2021 lagts på att förbereda och säkerställa bland annat trafikdrift, ombordpersonal, driftledning, trafikplanering, fordonsunderhåll, fordonsstäd, hittegods och ersättningstrafik inför driftstarten den 12 december 2021.

FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►

Här för att aldrig stanna .....	3
Vd-ord .....	4
Hållbarhetsåret .....	5
Det här är MTR.....	6
<b>Vår verksamhet:</b>	
<b>Uppstart Mälartåg .....</b>	<b>7</b>
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79



Här för att aldrig stanna .....	3
Vd-ord .....	4
Hållbarhetsåret .....	5
Det här är MTR.....	6
<b>Vår verksamhet: Uppstart Mälartåg .....</b>	<b>7</b>
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## VÅR VERKSAMHET: UPPSTART MÄLARTÅG

### ENGAGEMANGET HOS 350 ANSTÄLLDA DEN STÖRSTA FRAMGÅNGSFAKTORN

MTR Mälartåg består av cirka 350 medarbetare (till stor del tågvårdare och lokförare) och har stationeringsorter i Stockholm, Linköping, Hallsberg, Eskilstuna och Västerås. Årligen reser ca 11 miljoner resenärer i Mälartågssystemet och antal fordonskilometer väntas uppgå till ca 15 miljoner per år. Det är alltså en stor maskin som ska fungera och det är många resenärer som är beroende av att allt fungerar vid driftstart och den fortsatta resan med oss samt förväntar sig bra service. De som ligger bakom det hårda arbetet för att lyckas med detta är våra kompetenta, engagerade och drivande medarbetare som har säkerställt att allt rullar på. Ett väl fungerande teamarbete har varit avgörande!

Frida Ukmar, vd för MTR Mälartåg: – *Det jag direkt slogs av när jag kom in i arbetet var vilket otroligt engagemang det finns i projektet och inom hela MTR för att övertagandet och driftstarten ska bli bra.*

### LÖSNINGSFOKUSERADE PROJEKT-TEAM

Till att börja med sattes en projektorganisation upp och vi skapade bolaget MTR Mälartåg. Därefter har fokus varit på allt från att ansöka om tåglägen, etablera en god kontakt med Mälardalstrafik och de avgående operatörerna, säkra alla tillstånd, detaljera alla IT-lösningar, förhandla och teckna kollektivavtal, tilldela ersättningstrafiksleverantör, signera hyresavtal för lokaler, ta fram ett uniformsförslag, med mera. Mobiliseringsprojektet delades in i tio delprojekt.



**”DET JAG DIREKT SLOGS AV VAR VILKET OTROLIGT ENGAGEMANG DET FINNS I PROJEKTET.”**

FRIDA UKMAR, VD MTR MÄLARTÅG



Här för att aldrig stanna .....	3
Vd-ord .....	4
Hållbarhetsåret .....	5
Det här är MTR.....	6
<b>Vår verksamhet:</b>	
<b>Uppstart Mälartåg .....</b>	<b>7</b>
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## VÅR VERKSAMHET: UPPSTART MÄLARTÅG

**Planering:** Delprojektet har bland annat fokuserat på att skapa ett riktigt bra samarbete med vår beställare Mälardalstrafik, detaljera tidtabellen för 2022 inklusive fordonssomlopp samt planera schemaläggning för alla medarbetare. Under hösten gjorde Utbildningsplaneringen en hjälteinsats kopplat till all den utbildning som vi behövde för att få våra nya lokförare och tågvärdar redo innan trafikstarten.

**Säkerhet/Trygghet/Infrastruktur:** Förutom att säkra nödvändiga tillstånd för vår nya verksamhet, har detta delprojekt bland annat hållit i den gedigna POSA (Pre-Operation Safety Assessment) -processen som vi alltid genomför tillsammans med våra ägare i Hongkong inför start av nya verksamheter. Ett gott samarbete har också skapats med aktörer som tillsammans skapar trygghet kring våra stationer och inte minst med aktörer som bidrar till att upprätthålla en stabil infrastruktur.

**IT:** Delprojektet har gjort ett grundligt jobb med att designa och implementera alla IT-lösningar som behövs för att sjösätta en ny verksamhet. En hel del anpassningar har gjorts till befintliga system, men det har också varit mycket nytt som våra IT-medarbetare behövt sätta sig in i. Delprojektet har även bidragit stort till att ha fått de telefoner, plattor och andra verktyg som behövs för utbildning och för att kunna bedriva trafiken.

**Organisation, styrning och medarbetare:** Detta delprojekt har bidragit stort till att vi kunde starta trafiken i december, inte minst utifrån den oerhörda insats som genomfördes under sommaren och hösten då över 70 lokförare och över 100 tågvärdar rekryterades och utbildades. Delprojektet arbetade hårt under våren med att förhandla fram ett riktigt bra kollektivavtal för det nya bolaget MTR Mälartåg.

**Verksamhetsutveckling och hållbarhet:** Delprojektet jobbade under året med att söka och erhålla nya tillstånd för t ex vår depåverksamhet – ett arbete som också hade en stor del i de första milstolparna av Uppdragsavtalets uppstartsersättning. Därefter har mycket arbete lagts ned på att förbereda rapportmallar och underlag för att från trafikstarten löpande kunna följa och utveckla Mälartågsverksamheten – både internt och tillsammans med Mälardalstrafik.

**Finans:** Inom det här delprojektet har den mycket viktiga inköpsverksamheten ingått. Här har mycket arbete lagts ned på att säkra reservdelslager till underhållsverksamheten, säkra rastlokaler till ombordpersonal och teckna alla typer av avtal som behövs för den nya verksamheten. Delprojektet har också haft en viktig roll i att hålla koll på projektets ekonomi och risker under året.

### **Kundservice/Intäktsäkring/Trafikinformation:**

I detta mycket kundfokuserade delprojekt har nya processer och verktyg skapats för att säkra bra trafikinformation och kundservice till alla våra nya resenärer. Mycket arbete har också, tillsammans med Mälardalstrafik, lagts ned på att utveckla och utbilda våra nya medarbetare i en ny taxehandbok och nya biljettviseringsrutiner.

**FRIDA UKMAR,**  
**VD MTR MÄLARTÅG**



FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►

Här för att aldrig stanna .....	3
Vd-ord .....	4
Hållbarhetsåret .....	5
Det här är MTR.....	6
<b>Vår verksamhet:</b>	
<b>Uppstart Mälartåg .....</b>	<b>7</b>
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## VÅR VERKSAMHET: UPPSTART MÄLARTÅG

**Trafikdrift:** Delprojektet har haft ansvaret för att förbereda vår Driftledningscentral på att kunna hantera ett nytt trafiksystem, vilket såklart är en viktig förutsättning för en stabil trafik. Delprojektet har också haft ansvaret för att utveckla instruktioner och rutiner för själva trafikdriften och varit djupt involverade i att utbilda lokförare och tågvärdar i både ny trafik och nya fordon.

**Kundmiljö och fastighetsunderhåll:** Delprojektet har ansvarat för att förbereda för att vi ska ha rena och fräscha tåg, både invändigt och utvändigt, och har även arbetat hårt med att säkra rast- och överligningslokaler samt platskontor för all vår ombordpersonal och våra platschefer. Delprojektet har också varit delaktigt i att säkerställa en stabil hittegodshantering för Mälartågsverksamheten.

**Fordon och depådrift:** Delprojektet har haft den viktiga uppgiften att förbereda för ett stabilt fordonsunderhåll och en tillförlitlig depådrift. Detta har bland annat inneburit att ta över medarbetare från tidigare underhållsbolag och rekrytera och utbilda nya medarbetare. Delprojektet har också varit högst inblandade i att hantera de utbildningsfordon som MTR Mälartåg använt under hösten för att kunna genomföra den stora utbildningsinsatsen för nya lokförare och tågvärdar.

**”ALLA DELPROJEKT HAR GJORT STORDÅD UNDER ÅRET, SOM TILLSAMMANS BIDRAGIT TILL ATT VI KUNDE STARTA TRAFIKEN I DECEMBER 2021. VI HAR MÖTT AV STORA UTMANINGAR, MEN ALLA INBLANDADE HAR VARIT OERHÖRT LÖSNINGSFOKUSERADE. UTAN ALLAS FÖRMÅGA ATT SE MÖJLIGHETER ISTÄLLET FÖR PROBLEM HADE DETTA ALDRIG GÅTT.”**

FRIDA UKMAR, VD MTR MÄLARTÅG

Här för att aldrig stanna ..... 3

**Hållbarhet för oss .....11**

Väsentlighetsanalys ..... 12

Vårt hållbarhetsfokus ..... 14

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

# HÅLLBARHET FÖR OSS



# KRAFT OCH FOKUS GENOM VÄSENTLIGHETSANALYS

För att bli kraftfullt måste vårt hållbarhetsarbete gå i takt med vår omvärld. Efter omorganisation, expansion och generella verksamhetsförändringar ville vi ta reda på om våra intressenters förväntningar och behov hade förändrats. Våren 2021 påbörjade vi därför en omfattande väsentlighetsanalys.

Analysen har bestått av enkäter, intervjuer, löpande dialoger, runda-bordssamtal/workshops och input från nyckelpersoner inom organisationen. Urvalet av intressenter grundar sig i två huvudfrågor. Dels hur väsentliga intressenterna är för MTR:s hållbarhetsarbete, dels förmågan att fånga både interna och externa förväntningar.

De intressentgrupper som getts en betydande röst i analysen är medarbetare, Trafikförvaltningen, leverantörer, samarbetspartners, ägare, ledningsgrupp och organisationens hållbarhetsgrupper. Intressenterna har tagit ställning till ca 50 aspekter inom social, ekologisk

och ekonomisk hållbarhet. Utöver den genomförda väsentlighetsanalysen pågår en ständig dialog med många av våra intressenter, som vi också inkluderar i vårt löpande hållbarhetsarbete.

Väsentlighetsanalysen har gett oss signaler om generella framsteg. Förväntningarna på att vi tar större ansvar i livscykeln har ökat, vilket vi ser som ett gott tecken. Internt så har aspekter som tidigare prioriterades högt numera börjat betraktas som hygienfaktorer, som till exempel vår kemikalie- och avfallshantering.

Även om det är ett utmanande arbete och vi har mycket kvar att göra innan vi når hela vägen ligger det helt i linje med vårt mål att ta strategiska helhetsgrepp kring hållbarhet. Det är också ett bra exempel på värdet av hur väsentlighetsanalysen bidrar med både fokus och kraft i vårt hållbarhetsarbete.

## VÄSENTLIGHETSANALYS

**DEN SPÅRBUNDA  
KOLLEKTIVTRAFIKEN  
SER VI SOM EN  
FÖRUTSÄTTNING  
FÖR ATT SKAPA  
HÅLLBARA STÄDER.**

**GLOBALA FAKTORER, LOKAL HÅLLBARHET**

I tillägg till väsentlighetsanalysen gör vi omvärldsanalyser där vi utvärderar vilka globala faktorer som påverkar oss på ett lokalt plan. Allt från ökande digitalisering och urbanisering, till klimatförändringar och ändrade resvanor. Framför allt hur vi på MTR ska förhålla oss till dessa, givet våra och vårt lokala samhälles förutsättningar. Att kunna dra linjer mellan globala faktorer och lokala påverkansmöjligheter är en stor inspiration för MTR:s hållbarhetsarbete.

Som en del i detta arbete är vi sedan länge medlemmar i FN Global Compact och stödjer dess 10 principer. 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 (läs mer på sidan 58 om hur vi arbetar med de olika målen).

# VÅRA TRE FOKUSOMRÅDEN

## FOKUSPUNKTER

Väsentlighetsanalysen har tillsammans med omvärldsanalyserna lett oss till 13 prioriterade fokuspunkter. Dessa har vi samlat under tre fokusområden. Utöver de 12 aspekter som är listade under våra tre fokusområden är även **finansiell hälsa** kopplat till riskhantering en av våra prioriterade frågor, det kan ni läsa mer om i kapitel Riskhantering och finansiell hälsa på sidan 62.

## ATTRAKTIVA TJÄNSTER

- Aktivt arbeta med att erbjuda en trygg och säker resa
- Punktlighet
- Fokus på kundnöjdhet genom bl a tillgänglighet, god och smidig service



## MILJÖ- OCH KLIMATARBETE

- Minska de koldioxidutsläpp som vår verksamhet ger upphov till, inklusive tjänster vi köper in som exempelvis ersättningstrafik
- Sträva efter att förlänga tågens livscykel (genom användning och underhåll)
- Minska och effektivisera vår energianvändning (genom att bl.a välja förnybara källor)



## SAMHÄLLS- OCH ARBETSGIVARANSVAR

- Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet på arbetsplatsen (både fysisk och psykisk hälsa)
- Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet genom att motverka diskriminering och kränkande särbehandling
- Erbjud goda anställningsförhållanden och arbetsvillkor
- Tillvaratagande av kompetens och mångfald
- Sträva efter en hållbar leverantörskedja och säkerställa mänskliga rättigheter genom kravställning
- Vara en attraktiv arbetsgivare



# ATTRAKTIVA TJÄNSTER



# ATT BLI DET ENKLA VALET

Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

**Attraktiva tjänster..... 16**

Tryggt och säkert resande ..... 17

Punktlighet.....20

Kundnöjdhet.....24

Vår verksamhet: Covid-19 .....26

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och .....40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

Vår största möjlighet till direkt och positiv klimatpåverkan är att bidra till att fler väljer att resa kollektivt, istället för att ta bilen eller flyget. Att vara det bästa alternativet i våra resenärers vardag och leverera trygghet, punktlighet och kvalitet under hela deras resa är avgörande för att vi ska lyckas.

Det viktigaste måttet på om vi lyckas är enkelt och tydligt: **Hur nöjda är våra resenärer?** Svaret är att vi lyckas väl inom flera viktiga aspekter, trots ett år präglat av pandemin.

Vägen dit har stavats intern och extern samverkan samt kontinuerlig styrning och uppföljning mot tydliga KPI:er.

För tunnelbanan har vi under året till exempel levererat vår näst högsta punktighet sedan MTR tog över 2009 och MTRX erbjuder det punktligaste alternativet mellan Stockholm och Göteborg. Det sätter också ribban för vårt fortsatta arbete med pendeltågen och vårt nya ansvar för Mälartåg. Att bli ett enkelt val för våra resenärer kräver fortsatt fokus varje dag, av hela vår organisation.



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Attraktiva tjänster .....	16
Tryggt och säkert resande... 17	
Punktlighet.....	20
Kundnöjdhet.....	24
Vår verksamhet: Covid-19 .....	26
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

TRYGGT OCH SÄKERT RESANDE

# SAMVERKAN OCH UTBILD- NING LÄGGER GRUNDEN

Väldigt många resenärer är beroende av att kunna resa med oss, men det handlar om mer än att bara ta sig från en punkt till en annan på utsatt tid. Att resa med oss ska kännas tryggt och säkert, oavsett om du reser med tunnelbana, pendeltåg eller fjärrtåg. För att öka tryggheten arbetar vi främst med samverkan tillsammans med andra viktiga aktörer, till exempel polisen, stiftelsen Tryggare Sverige, kommuner, Trafikförvaltningen, Trygghetscentralen och andra aktörer. Förutom de olika formerna av samverkan, är det viktigaste sättet att arbeta med trygghet och utbildning av våra medarbetare. Vår trygghetspolicy ger oss vägledning i, och en inriktning för, trygghetsarbetet inom MTR Nordic Group för alla medarbetare.

FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►



## TRYGGT OCH SÄKERT RESANDE

**SAMVERKANSINITIATIV FÖR ATT ÖKA KVINNORS TRYGGHET**

Under våren genomförde elever vid Handelshögskolan i Stockholm ett arbete med fokus på kvinnors trygghet i kollektivtrafiken. Arbetet visade att information om trygghetsresurser är viktigt för den upplevda tryggheten. Inspirerade av detta växte idén med trygghetsutrop fram, vilket testades på Odenplans och Skarpnäcks tunnelbanestationer. Utropen syftade till att informera om de trygghetsresurser som finns, till exempel Trygghetscentralen, men också att medarbetare från MTR finns närvarande. Projektet pågick under oktober månad och i samband med detta genomfördes undersökningar bland resenärerna kring upplevd trygghet. Resultatet visar att de resenärer som hört trygghetsutropen har upplevt en ökad trygghet under resan.

**FLERA SAMARBETEN OCH PUNKTINSATSER FÖR MINSKAD SUICID**

Tillsammans med Trafikförvaltningen och Nationellt Centrum för Suicidforskning och Prevention (NASP) på Karolinska Institutet har MTR under året arbetat med att ta fram en strategi för att minska och förebygga suicid i våra miljöer på tunnelbanan. Den första åtgärden som implementerades i verksamheten var att bredda den vita linjen vid infart till ett antal utvalda stationer. Detta kompletterades med en gul linje samt anslag om att man inte får passera den gula linjen annat än vid på- och avstigning av tåg. Syftet är att öka den informella sociala kontrollen över vistelse i riskområden på plattformen. Som en del av det övergripande projektet inleddes även ett samarbete med Mind, vars syfte är att arbeta för ett samhälle som främjar psykiskt välbefinnande. Samarbetet mynnade ut i ett gemensamt framtagan-



de av anslag med information till stödlinjer. Dessa anslag sattes upp på tio stationer på vardera tunnelbanelinje, bland annat i Hässelby strand, Stadshagen och vid Danderyds sjukhus. Sist ut av de åtgärder som planerades var en installation av blått ljus vid infarten till stationerna. Det blå ljuset ska enligt studier dämpa impulsiviteten bland självmordsbenägna personer och är en beprövad metod som använts i bland annat Tokyos tunnelbana. Alla initiativ som testas kommer givetvis utvärderas för möjligheten att analysera vilken effekt de haft. Förhoppningarna är att de ska fungera så pass bra att de kan implementeras på hela eller delar av tunnelbanesystemet.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
<b>Attraktiva tjänster .....</b>	<b>15</b>
Attraktiva tjänster .....	16
<b>Tryggt och säkert resande... 17</b>	
Punktlighet.....	20
Kundnöjdhet.....	24
Vår verksamhet: Covid-19 .....	26
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## TRYGGT OCH SÄKERT RESANDE

### IDENTIFIERADE OMRÅDEN FÖR ÖKAT FOKUS

De största utmaningarna inom trygghetsområdet är den direkta kontakten med resenärer, vilket främst gäller våra kundservicevärdar. Detta vill vi arbeta mer med, och vi undersöker bland annat om det finns möjlighet att komplettera den befintliga e-kursen kring hot och våld med praktisk träning tillsammans med en extern utbildare på området. Dessutom vill vi arbeta mer med att öka kvinnors trygghet i trafiken. Ett annat område vi vill arbeta med ytterligare är plankning, som vi vet har stor påverkan på upplevd trygghet.

### KONTINUERLIG MÄTNING AV TRYGGHET

För att kunna följa upp vårt arbete mäter vi våra resenärers trygghet vid ensamresande under kvällar och helger. Medelvärde på pendeltågen blev 65%, målet var 67%. Medelvärde på tunnelbanan blev även det 65%, målet var 67%.

#### TRYGGHET PÅ PENDELTÅGEN 2021

65%

#### TRYGGHET I TUNNELBANAN 2021

65%

Varför vi inte uppnådde målen kring resenärernas trygghet är inte helt enkelt att förklara, men en anledning skulle kunna vara en ökad oro för smitta kopplat till pandemin. Våra medarbetares känsla för trygghet och säkerhet mäter vi via vår medarbetarundersökning. Utfallet för pendeltågen blev säkerhetsindex 74 och trygghetsindex 70. Utfallet för tunnelbanan blev säkerhetsindex 83. Anledningen till att vi inte uppnått målen för våra medarbetare kan antagligen också delvis förklaras av pandemin, men vi tittar på andra orsaker och har redan vidtagit åtgärder, till exempel inför vi en ny trygghetsutbildning.

### SÄKERHET GENOM SYSTEMATIK OCH KULTUR

Vi arbetar systematiskt med trafiksäkerhet och vårt arbete bygger på utbildning, medarbetarnas rapportering samt ett gediget analysarbete för att identifiera faktorer som långsiktigt bidrar till en säkrare verksamhet. Ett kvitto på vårt arbete är att vi under året inte haft några incidenter eller brister kopplat till säkerhet eller arbetsmiljö som orsakat viten, straff eller varningar. Vi har inte heller registrerat någon incident eller brist internt.

Vi arbetar kontinuerligt för att skapa en god säkerhetskultur inom hela MTR. Vid förekommande trafiksäkerhetshändelser delas rapporten alltid med samtliga berörda medarbetare för att säkerställa att händelsen inte upprepas. Vidare arbetar vi med spårbarhet i underhållet för att tillse säkra fordon.

Vår säkerhet mäter vi bland annat i antalet trafiksäkerhetshändelser per miljoner tågkilometer. Årets utfall på tunnelbanan blev 8,5 (mål max 7,6), utfallet på pendeltågen blev 6,2 (mål max 6,7) och utfallet på MTRX blev 1 (mål max 2).

PUNKTLIGHET FÖR ÖKAD HÅLLBARHET

# TIDTABELLEN VÅRT STYRVERKTYG

Att våra resenärer kan lita på att komma fram i tid är kritiskt för samhället vi verkar i. Punktlighet är därför avgörande och ett styrande mått för MTR. Det mäts och följs upp dagligen, i hela vår verksamhet. Från trafikanalys till digitala stöd för till exempel tunnelbane- och pendeltågsförare så att de kan hålla en jämnare och mer punktlig trafik. Förutom att tidtabeller hålls och tillit skapas hos våra resenärer så att färre tar bilen, ger en förbättrad planering positiva effekter på både miljö och ekonomi genom minskad energiförbrukning. För MTR är tidtabellen mycket mer än tider att passa, det är ett centralt styrverktyg även i hållbarhetsarbetet.

## FÖRBEREDDA TROTS DET OFÖRUTSEDDA

Den största källan till lägre punktlighet är när något oförutsett inträffar i trafiken. Trots detta kan vi påverka punktligheten på många olika sätt, bland annat genom att utbilda förare, ständigt optimera vår trafikplanering, påverka resenärerna och tillse en god kommunikation med olika aktörer inom området. Vad vi inte kan påverka på kort sikt är till exempel infrastrukturen som ägs av anläggningsägaren och underhåll på entreprenad av olika aktörer beroende på trafikslag. Det är fortsatt en viktig riskfaktor i vårt arbete.

FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►

## PUNKTLIGHET FÖR ÖKAD HÅLLBARHET

**ÄNNU MER PÅLITLIG TUNNELBANA**

För att ständigt öka vår punktlighet arbetar vi med ett flertal olika aktiviteter. De uppgraderade C20-fordonen och de nya C30-fordonen har mer datoriserade stöd vilket påverkar våra mätbara parametrar positivt, men det är ändå viktigt att utbilda nya förare på de nya fordonen.

Under 2021 skapade vi en mycket mer robust hantering av hala spår vid lövhalka och frost. Hala spår leder till att tågen får svårt att stanna eller att de tvingas till för hastiga inbromsningar, vilket riskerar att resultera i omedelbart behov av underhåll och därmed sämre punktlighet. Vi har bland annat förberett oss bättre genom att ha god kännedom om spår som riskerat att vara hala, vilket vi kontinuerligt kommunicerat ut till samtliga tunneltågförare som framfört tåg på respektive bana. Resultatet blev 15% färre inställda avgångar än föregående år kopplat till perioden med hala spår.

Det är viktigt för oss att resenären ska kunna genomföra sin resa på tillförlitligt sätt. Under året har vi därför planerat om trafiken vid vissa tillfällen då infrastrukturella utmaningar omöjliggjort ordinarie trafikering. Vi har även förfinat våra analysmetoder för uppföljning av trafiken, samt gjort en genomlysning av alla körtider i relation till punktligheten för att kunna justera körtiderna så att resultatet blir bättre ur punktlighetsynpunkt när kommande tidtabeller tas fram.

Den största utmaningen vad gäller punktlighet är den ständigt åldrande infrastrukturen som innebär att den kontinuerligt måste underhållas. Varje underhåll kräver alternativa trafiklösningar, t ex enkelspår eller inställda avgångar. En annan utmaning är den nya fordonsflottan av tunnelbanevagnarna C30. De nya fordonen innebär en intrimning i körsätt för samtliga förare. Detta kräver utbildning, vilket vi arbetar mycket med.

## PUNKTLIGHET TUNNELBANAN

2021

98,3%

2020

99,0%

2019

97,8%

Vi mäter och analyserar punktligheten på daglig basis, vilket ger en tydlig indikation på om något inte fungerar. Utfallet av punktligheten för 2021 blev 98,3%. Den största orsaken till att vi inte riktigt nådde målet beror på begränsningar i infrastrukturen.

I framtiden kommer vi arbeta mer med medåkning av våra utbildare, för att kunna coacha tunneltågförarna till en ännu bättre punktighet. Dessutom ska vi använda appar för eco-driving som ett förarstöd för att göra körsättet jämnare. Detta är positivt både för drivströmsförbrukningen och för punktligheten.

## PUNKTLIGHET FÖR ÖKAD HÅLLBARHET

**HÖJD AMBITIONSIVÅ FÖR PENDELTÅGEN**

Tågplanering är en komplex och mångfacetterad process som kräver stor kunskap och erfarenhet. Förutom att ta fram den årliga tågplanen arbetar tågplanerarna bland annat med att ansöka om tåglägen, samverka med andra aktörer och genomföra banarbetsanpassningar. För att öka effektiviteten i produktionen på pendeltågen har vi under året optimerat tågens omloppsbanor med nya smarta lösningar för att minimera tomkörningar, det vill säga körningar med tomma tåg till olika destinationer, till exempel depå. Under året hade vi endast 2,5% tomkörningar på pendeltågen, vilket är ett mycket positivt resultat. En annan aktivitet som ökat punktligheten är att omkoppling av tåg för att ändra tåglängd inte görs på dagtid utan endast på kvällen utanför rusningstid.

Under året har vi även haft stort fokus på mobiliseringen av Mälartåg – ett arbete vi är mycket stolta över. Att planera tåg vi aldrig tidigare arbetat med och sätta upp en ny tågplan "från scratch" visade sig vara en stor utmaning, speciellt då antalet fordon är begränsat. Inför nästkommande år är vi väl medvetna om utmaningarna med punktligheten på Mälartåg, och vi kommer att justera planeringen ytterligare för att öka punktligheten på tågen. Genom att kontinuerligt följa statistiken på punktligheten säkerställer vi att vi hela tiden blir bättre. Dessutom utvärderar vi även arbetet genom en tät kommunikation med driftledningscentralen för att få återkoppling om något inte fungerar som planerat.

Utöver planeringen av tåg har vi även samverkat med Trafikverket för att minska obehöriga i spår och minimera infrastrukturfel i trafiken, som också påverkar punktligheten.

Utfallet på punktligheten för 2021 var 92,4%, vilket betyder att vi har en bit kvar till vårt målvärde 95,5%. Anledningen till detta beror på

## PUNKTLIGHET PENDELTÅGEN

2021

92,4%

2020

96,0%

2019

93,6%

att vi under det stora pandemiåret 2020 hade en rekordhög punktlighet, och därför ville vi inte sätta ett lägre målvärde 2021 än det senaste nådda målet.

I framtiden ska vi vara ytterligare lite vassare i vår utvärdering av trafiken. Detta skulle skapa bättre förutsättningar för att kunna vara proaktiva för att föreslå en ännu robustare trafik. Dessutom vill vi skaffa erfarenheter från driftledningen för att få mer kompetens kring tågen. Vi vill även arbeta mer med individuppföljning av förare och skapa fler riktlinjer för att lättare kunna hantera störd trafik.

## PUNKTLIGHET FÖR ÖKAD HÅLLBARHET

### MTRX BÄST PUNKTLIGHET PÅ STRÄCKAN

Punktlighet är en av de viktigaste framgångsfaktorerna för ett tågbo-lag. Där ligger MTRX i topp som den punktligaste aktören på sträck-an Stockholm–Göteborg åren 2017–2021. Punktligheten mäts som ankomst inom fem minuter och under 2021 blev utfallet på punkt-ligheten 86%, vilket kan jämföras med aktörerna på samma sträcka, SJ och FLIX, som båda nådde en punktlighet på 80%. En bidragande anledning till detta är våra duktiga förare som ständigt optimerar sitt

körsätt för att kompensera för eventuellt förlorad tid. Dessutom är våra fordon extremt välskötta, vilket bland annat konstaterades under den senaste revisionen av Transportstyrelsen.

Den stora utmaningen är dock begränsningar i infrastrukturen, vilket givetvis påverkar samtliga aktörer på sträckan. Det är viktigt att komma ihåg att en stor störning i infrastrukturen kan få stora konsekvenser för en relativt liten aktör som MTRX.



#### PUNKTLIGHET STOCKHOLM-GÖTEBORG

##### MTRX

86%

SJ

80%

FLIX

80%

# REDO FÖR FÖRÄNDRADE RESEBETEENDEN

Ett av våra viktigaste hållbarhetsmål på MTRX är att få fler att resa med oss och att resenären alltid är nöjd är ett av de viktigaste medlen för att nå dit. En aktuell Sifo-undersökning, beställd av Naturskyddsförbundet, visar en drastiskt minskad efterfrågan på flygresor. I undersökningen uppger fyra av tio svenskar att de vill flyga mindre efter pandemin än innan. Att det alternativ vi då erbjuder i tåget också är en resa präglad av hög kundnöjdhet är centralt. Den upplevelse vi erbjuder under pandemin kommer också att präglade tiden efter den.

## ERKÄNT HÖG BEKVÄMLIGHET, PUNKTLIGHET OCH SERVICENIVÅ

Vi vill göra resan så bekväm och smidig som möjligt för att tåget ska vara det naturliga valet, vilket vi säkerställer med innovativa lösningar, pricksäker punktlighet och en erkänt hög servicenivå. Ett kvitto på arbetet med kundnöjdhet är att MTRX blivit utsedda till Sveriges bästa tågbolag fem år i rad enligt Svenskt Kvalitetsindex.

## "NEXT-SEAT-FREE" OCH OMBOKNINGSBARHET FÖR ÖKAD TRYGGHET UNDER PANDEMIN

Pandemin har haft stor påverkan på förutsättningarna för oss att erbjuda kunderna en trygg, säker och smidig resa givet de restriktioner som

löpande har förändrats från tid till annan. Under vissa perioder har vi därför erbjudit våra resenärer "next seat free" kostnadsfritt vid bokning av biljetter. För att förbättra och förenkla resandet för de kunder som vill boka om uppdaterade vi villkoren för samtliga biljetter så de blev ombokningsbara. Detta kan tyckas vara en mindre förändring men det är något som ingen annan aktör erbjudit tidigare, vilket vi är mycket stolta över. Det var ett viktigt steg för oss att skapa trygghet i bokningen för alla kunder, dessutom vill vi vara det självklara valet när det kommer till flexibelt resande. Att detta var ett lyckosamt beslut har visat sig via uppföljningen av resenärsbokningarna som genomförts trots pandemin.

## EXCEPTIONELL NÖJDHET TROTS EXCEPTIONELLA UTMANINGAR

Även de veckovisa kundnöjdhetsundersökningarna har visat att kunderna är nöjda med vårt agerande. Genom undersökningarna följer vi våra KPI:er inom området, kundnöjdhet och service ombord. Kundnöjdheten för året var 94% (mål 91%) och service ombord var 95% (mål 89%). Det anmärkningsvärda med kundnöjdheten är att den inte bara bibehållits utan också ökat under pandemin när förutsättningarna varit som svårast. Vi ska ha med oss att vi under november inte hade en enda störningsfri dag utan drogs då med historiskt många



## KUNDNÖJDHET SOM FÖRÄNDRINGSNYCKEL

infrastrukturrelaterade störningar på västra stambanan vilket kraftigt påverkade alla operatörers punktlighet på ett negativt sätt. Trots detta har vi alltså fortsatt anmärkningsvärd hög kundnöjdhet, både jämfört med våra konkurrenter och med andra helt kommersiella aktörer. Framöver vill vi fortsätta skapa förutsättningar för ett fortsatt resande med tåg, och göra resan lite enklare för resenären. När de kommer tillbaka efter pandemin vill vi vara redo att ta emot dem!

### VÅRA LOKALVÅRDARE SKAPAR EN TRYGGARE RESEUPPLEVELSE

MTR Facility Management ansvarar för städningen av samtliga fordon (tunnelbana, pendeltåg och fjärrtåg), stationer och depåer. Undantaget är MTRX lokaler i Göteborg, det genomförs av en annan aktör på uppdrag av oss.

En miljö som hålls ren, fräsch och fungerande bidrar till en ökad upplevd trygghet för både våra medarbetare och våra resenärer. Dessutom bidrar lokalvårdarnas närvaro till en ökad trygghet, och de kan vara snabbt på plats för att plocka bort saker som potentiellt kan utgöra risker för resenärerna.

### EN EFTERTRAKTAD LOKALVÅRDSVERKSAMHET

Ett kvitto på att vi kan leverera tjänster inom Facility Management på ett konkurrenskraftigt vis är att vi under året tecknat avtal för flera stora uppdrag. Numera genomför vi bland annat lokalvårdstjänster i DN-huset och Tidningshuset, inklusive våra egna lokaler i nämnda byggnader. Att ansvara för städning av de allmänna ytorna i två av stadens mest välkända byggnader känns fantastiskt kul då vårt mål är att utöka våra uppdrag i Stockholm. Dessutom har vi tecknat avtal med en bostadsrättsförening i Södra Stockholm samt tagit över ansvaret

för all reklamuppsättning ombord på pendeltåg, i tunnelbanan och i spår- och stationsmiljö för tunnelbanans 100 stationer.

### VÅRA SÄTEN FÅR NU EN RENARE OCH SKONSAMMARE TVÄTT

En av våra stora utmaningar inom Facility Management har varit tvätt av säten, då tyg i offentlig miljö utsätts för mycket smuts och påfrestningar. Under 2021 introducerade vi nya ångmaskiner för att rengöra säten i vagnarna kemikaliefritt. Det nya arbets sättet resulterade inte bara i en kemikaliefri tvätt, utan även bättre resultat, mindre obehagliga dofter och en mer skonsam behandling av tygerna. Förhoppningen är att vi slipper kassera tyger lika ofta framöver, men detta har vi ännu inte hunnit utvärdera. De interna städkontrollerna som genomförs månatligen visar att arbets sättet varit lyckat då vi erhållit ett ökat resultat på kvaliteten för våra säten.

### MINSKAD MÄNGD KEMIKALIER GENOM MER UTBILDNING

Under året har vi även genomfört en utbildning för att undvika överdosering av kemikalier. Att överdosera kemikalier är nämligen inte bara dåligt för miljön, det genererar paradoxalt nog även ett sämre städresultat. De visuella kontrollerna som gjorts efteråt har visat att vi kunnat minska yt smutsen på städade ytor med de åtgärder som vidtagits.

### STRÄVAN EFTER STÄNDIGT FÖRBÄTTRAD KUNDNÖJDHET

Givetvis vill vi framöver utveckla fler nya affärer, men det är självklart mycket viktigt för oss att säkerställa att våra befintliga kunder är nöjda. Det gör vi genom att fortsätta hålla den goda kvaliteten vi har idag, men även genom att göra en analys av vår kundnöjdhet för att ta reda på vad som påverkar nöjdheten och vad vi kan göra för att öka den.

VÅR VERKSAMHET: COVID-19

# TVÅ ÅR SOM UTMANAT OSS I GRUNDEN

**”PUNKTLIGHETEN HAR UNDER ÅRET VARIT BRA OCH VI HAR INGEN GÅNG UNDER PANDEMIN DRAGIT NER TURTÄTHETEN. VI HAR KÖRT FULL TRAFIK HELA VÄGEN! BÅDE PÅ TUNNELBANAN OCH PENDELTÅGEN. DET HAR VARIT VÅRT BÄSTA BIDRAG TILL SAMHÄLLET UNDER PANDEMIN.”**

ISMO NIEMENPÄÄ, HEAD OF TRAFFIC PÅ MTR TUNNELBANAN



FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ➤

## VÅR VERKSAMHET: COVID-19

Vår mission är att sätta samhället i rullning. Under de senaste två åren av Covid-19 har den kanske betytt mer än någonsin tidigare. För oss och för vår omvärld. Det har varit tydligt hur många som är beroende av oss, och att vi måste göra allt för att upprätthålla en fungerande trafik. Många delar av vår verksamhet har blivit utmanade, även våra resenärer.

Att säkerställa avstånd för att hindra virus spridning har varit ett återkommande tema och när det kommer till att hålla avstånd i kollektivtrafiken blir utmaningen onekligen extra stor.

**TRÄNGSEL – EN HUVUDMOTSTÅNDARE I KOLLEKTIVTRAFIKEN**

Trängsel är en del av resandets verklighet. Trängsel uppstår bland annat när det är fler som reser än vad det finns sittplatser, eller vid påstigning när flera väljer att stiga på genom samma dörrpar. Trots uppmaningar i högtalarna att gå till mitten av plattformen samt hålla avstånd, har vi haft problem med att få resenärer att gå på i mitten av tågen.

– Denna nöt har vi inte knäckt ännu, det vill säga hur vi kan påverka avstånd mellan resenärer i tågen i större omfattning. Därför har vi haft fokus på det vi faktiskt kan påverka och två nyckelfaktorer i detta är punktlighet och turtäthet, säger Ismo Niemenpää, Head of Traffic på MTR tunnelbanan.

När tågen är i tid minskar risken för folksamlingar. Punktlighet är ett av våra huvudfokus även vid normalläge i samhället, under pandemin har vi gjort allt för inte tappa rutiner och fokus på våra etablerade processer för hög punktlighet (läs mer under kapitlet punktlighet).

Även turtäthet skapar bättre möjlighet för resor utan trängsel. Därför har vi under pandemin satsat på att ha full trafik och i vissa perioder till och med mer trafik än i normalläget, trots att färre rest med oss till följd av de rekommendationer som ges.

– Punktligheten har under året varit bra och vi har ingen gång under pandemin dragit ner turtätheten. Vi har kört full trafik hela vägen! Både på Tunnelbanan och Pendeltågen. Det har varit vårt bästa bidrag till covid-läget, säger Ismo Niemenpää, Head of Traffic på MTR Tunnelbanan.

**Andra åtgärder som MTR vidtagit under pandemin:**

- För att inte påverka trängseln i negativ bemärkelse i väntan på tåg har flera infrastrukturarbeten skjutits fram.
- 7 januari började vi sälja munskydd i tunnelbanan och pendeltågen. På kort tid etablerade vi därmed 229 nya försäljningsställen.
- Vi justerade även vilka typer av hittegods vi tar hand om. Under pandemin har vi istället för att ta hand om halsdukar och handskar kasserat dessa av hänsyn till våra medarbetare.
- Vi har kunnat fortsätta bedriva ledsagning genom hela pandemin, med hjälp av skyddsutrustning som munskydd och visir.



**ISMO NIEMENPÄÄ,  
HEAD OF TRAFFIC PÅ  
MTR TUNNELBANAN**

FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
<b>Attraktiva tjänster .....</b>	<b>15</b>
Attraktiva tjänster .....	16
Tryggt och säkert resande .....	17
Punktlighet .....	20
Kundnöjdhet .....	24
<b>Vår verksamhet: Covid-19 ...</b>	<b>26</b>
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## VÅR VERKSAMHET: COVID-19

### MTRX – EN RESA MED ANDRA TYPER AV UTMANINGAR

Utmaningarna för MTRX har skiljt sig något i jämförelse med våra bolag inom den upphandlade trafiken. MTRX är en helt kommersiell verksamhet som är organiserad för att snabbt fatta och vid behov agera på beslut. Det finns en väl etablerad riskhantering i den dagliga verksamheten.

Verksamheten lärde sig mycket under 2020. Fungerande åtgärder och rutiner som användande av munskydd, avståndshållande och extra städning ombord hölls i och utvecklades under 2021. Jessica Forsström, Platschef på MTRX ser positivt på "covid-året" 2021. – *I och med anpassningar vi fått göra under 2020 till följd av covid så har 2021 varit ett mer stabilt år eftersom vi fick lära oss året innan vad som funkar eller inte funkar.*

### SÄMRE FÖRUTSÄTTNINGAR, BIBEHÅLLEN KUNDNÖJDHET

Året har trots det präglats av utmaningar med förändrade resmönster, färre resenärer i och med beslut från regeringen om endast 50% beläggning, samt färre avgångar. Planeringen och driften av verksamheten har varit svår och kvalitetsaspekter följs därför extra noggrant. Nöjdheten är för MTRX ett centralt kvalitetsmått och pandemin har till vår glädje inte lyckats försämra våra resenärers reseupplevelser. – *Trots den stora osäkerhet som funnits kopplat till att resa under pandemin har vi bibehållit vår exceptionellt höga kundnöjdhet. Det är till fullo en följd av vår ombordpersonal som har levererat service ombord till varje pris, även om det varit svåra förutsättningar för dem att arbeta i. Ett enastående arbete av våra ombordare, säger Henrik Rasin, Head of Service Delivery på MTRX.*

### ÖKAD TRYGGHET GENOM ÖKAD FLEXIBILITET

Vid sommarens start förändrades mycket i en handvändning för både oss och våra resenärer. Till följd av lättare restriktioner och slo-

pade begränsningskrav fylldes tågen ganska snabbt upp till 100%. Resmönstret ändrades till och med från hur det var innan pandemin. Men ett tryggt resande innebar nu också behov av att snabbt kunna ställa om sina planer med kort varsel. Därför beslutade vi att göra alla MTRX-biljetter ombokningsbara. Dessutom följer biljetterna nu en sätesalgoritm, så att våra resande placeras på ett sätt som skapar så stora avstånd ombord som möjligt.

### EN ORGANISATION REDO FÖR FORTSATT OVISSHET

Pandemin fortgår och saknar ett tydligt slut. Därmed är det svårt att förutspå och planera verksamheten för förändrade resmönster. Och det förbereder vi oss för.

– *Det enda vi vet med säkerhet att vi kan förvänta oss är att resmönstren hela tiden kan komma att förändras, och det med kort varsel. En av våra främsta styrkor är att vi är agila genom hela verksamheten, alla delar kan snabbt anpassas och ställa om och genomföra förändringar och stora insatser på kort varsel, säger Henrik Rasin.*

– *För att kunna fortsätta vara agila för eventuella framtida utmaningar och förändringar, arbetar vi ständigt med det arbetssätt som ska genomsyra hela vår kultur. Vi är lyhörda, nyfikna och ödmjuka inför alla förändringar oavsett bakomliggande drivkraft, vilket också syns i vår innovationskraft, inflikar Jessica Forsström.*

– *Vi är en liten organisation, få anställda och relativt sårbar. Men trots det har vi haft en mycket stabil leverans varje dag. Om några år tror jag att vi kommer se detta som en stärkande period. Vi har fått ännu ett kvitto på att vi vet vad vi kan, vi vet vad vi har hanterat, vi vet att vi är bäst när det gäller och det kommer finnas ett driv att bli ännu bättre. Vardagsutmaningar framöver kommer, med detta i ryggen, inte vara några större problem att hantera, konstaterar Henrik Rasin avslutningsvis.*

Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

**Miljö- och klimatarbete ..... 29**

Miljö- och klimatarbete .....30

Minskade koldioxidutsläpp... 31

Minskad energianvändning ..37

Förlänga tågens livscykel..... 39

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

# MILJÖ- OCH KLIMATARBETE

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
<b>Miljö- och klimatarbete .....</b>	<b>30</b>
Minskade koldioxidutsläpp...	31
Minskad energianvändning ..	37
Förlänga tågens livscykel.....	39
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

# ATT LEDA UTVECKLINGEN – ETT MÅL I SIG

MTR tar ansvar för att fler ska välja att resa kollektivt. Men vi har också ett ansvar att ta för vårt interna hållbarhetsarbete. I det kan vi dessutom sträva efter att med hjälp av en hög ambitionsnivå visa vägen för fler företag och verksamheter i samhället. Som ett led i det arbetet har vi höjt våra målsättningar genom att ansluta oss till SBTi och satt utmanande mål för att reducera våra koldioxidutsläpp. Detta för att påskynda arbetet med att minska den globala uppvärmning-

en som vi alla måste möta tillsammans. Vi jobbar ständigt för att reducera våra koldioxidutsläpp genom att förlänga våra tågs livslängd, elektrifiera bilparken, minska energiåtgången och välja el från förnybara källor. I våra ökade ambitioner spelar även våra leverantörer en stor roll. För att maximera vår positiva påverkan samverkar och kravställer vi för att även deras målsättningar ska kunna bli ambitiösare.

## MINSKADE KOLDIOXIDUTSLÄPP

# ATT FLER VÄLJER TÅGET ÄR VÅRT STÖRSTA ANSVAR

Vår viktigaste uppgift för klimatet är att se till att fler väljer att resa spårbundet och det uppnår vi genom en attraktiv och punktlig resa. Det är ett stort ansvar. Det är helt enkelt viktigt för alla, inte minst klimatet, att vi gör ett bra jobb. Att ta flyget från Stockholm till Göteborg genererar ett utsläpp som är över 200 gånger större än att ta MTRX fjärrtåg!\* Att åka kollektivt med tunnelbana eller pendeltåg genererar ett utsläpp som är 98 % mindre per km än att ta den genomsnittliga bilen eller taxi för samma sträcka, och då kan ett tunneltåg eller pendeltåg ta många fler resenärer än en bil.

## STÄNDIGT ÖKANDE KRAVSTÄLLNING – PÅ OSS SJÄLVA

Vi måste även bidra till att motverka klimatkrisen genom att minska vår egen påverkan och våra egna utsläpp. Det gör vi bland annat genom att följa Global Compacts miljöprinciper där vi alltid stödjer försiktighetsprincipen vad gäller miljörisker, vi tar initiativ både internt och externt för att stärka ett större miljömedvetande samt uppmuntar utvecklandet av miljövänlig teknik. Under de senaste åren har vi kontinuerligt satt ambitiösa mål för våra klimatutsläpp och uppnått samt överträffat dem i enlighet med vår hållbarhetspolicy. För att öka

\* 54,4 kg jämfört med 0,188 kg CO<sub>2</sub>e.

ambitionen ytterligare och reducera koldioxidutsläppen i linje med Parisavtalet, har vi nu som första nordiska tågtrafikoperatör satt nya mål enligt Science Based Target initiative (SBTi) samt lämnat in dessa för godkännande.

## MER OMFATTANDE BILD AV VÅRT AVTRYCK

Att ansluta oss till SBTi innebär inte enbart att vi sätter nya och ännu mer ambitiösa mål, det innebär även att vi har kartlagt och redovisar samtliga av våra utsläpp, inklusive alla våra indirekta utsläpp i scope 3 från vårt basår 2019 vilket gör att vårt totala redovisade utsläpp har blivit mycket högre (jämförelsevis 2020 redovisade vi ett utsläpp på 1 357 ton CO<sub>2</sub>e. Med de nya kategorierna i scope 3 är vårt utsläpp istället 9 641 ton CO<sub>2</sub>e för år 2020).

## GENOMSLAG I LEVERANTÖRSKEDJANS KLIMATPÅVERKAN

De indirekta utsläppen är svårare att påverka och reducera. De kan reduceras genom att exempelvis minska våra inköp, byta till mer hållbara leverantörer samt att påverka våra befintliga leverantörer att utöka sitt hållbarhetsarbete och att sätta egna mål i linje med SBTi.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Miljö- och klimatarbete .....	30
<b>Minskade koldioxidutsläpp..</b>	<b>31</b>
Minskad energianvändning ..	37
Förlänga tågens livscykel.....	39
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## MINSKADE KOLDIOXIDUTSLÄPP

Därför har vi även satt som mål att de leverantörer som står för majoriteten av våra utsläpp i kategorierna inköpta varor och tjänster samt uppströmstransporter inom scope 3 ska sätta vetenskapsbaserade utsläppsmål i enlighet med SBTi till 2025.

### 100% FÖRNYBART DRIVMEDEL I ERSÄTTNINGSTRAFIKEN – 89% I VÅR VERKSAMHETSTRAFIK

Utöver att vi anslutit oss till SBTi har vi sedan tidigare antagit Transportutmaningen från Fossilfritt Sverige med löfte om att till senast 2025 utföra och köpa fossilfria inrikestransporter. Under 2021 har vi bland annat minskat våra utsläpp inom fordonskategorierna där

ersättningstrafiken sedan juni 2021 drivits med 100% förnybart drivmedel vilket minskat utsläppen från ersättningstrafiken med 30%. Vi har även ökat andelen förnybart drivmedel i våra verksamhetsfordon från 81 till 89% vilket har minskat våra utsläpp med 30% även där. Utsläppen från budbilar har minskat med 60% och tjänsteresor med flyg har minskat med 83%, det beror främst på förändrade resvanor på grund av pandemin samt en mer restriktiv resepolicy.

Trots minskningen av utsläpp från våra verksamhetsfordon har utsläppen från scope 1 ökat från föregående år på grund av ökad köldmediahantering i samband med underhållsarbeten.



FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Miljö- och klimatarbete .....	30
<b>Minskade koldioxidutsläpp..</b>	<b>31</b>
Minskad energianvändning ..	37
Förlänga tågens livscykel.....	39
Samhälls- och .....	40
arbetsgivaransvar	
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## MINSKADE KOLDIOXIDUTSLÄPP

### VAD ÄR SCIENCE BASED TARGET INITIATIVE?

Science Based Target initiative (SBTi) är ett gemensamt initiativ mellan CDP (Carbon Disclosure Project), FN Global Compact, World Resources Institute (WRI) och WWF som syftar till att höja företagens ambitioner och hjälpa företag att sträva efter djärvare lösningar på klimatförändringarna. Initiativet stöder företag att sätta upp utsläppsreducerande mål i linje med den nivå av koldioxidutsläpp som krävs för att hålla den globala temperaturökningen under 2°C jämfört med förindustriella temperaturer. SBTi uppmanar företag att

visa sitt ledarskap när det gäller klimatåtgärder genom att åta sig att anta vetenskapsbaserade utsläppsreducerande mål och påskynda användningen av dessa mål som affärsnorm. Därför håller MTR på att anta utmaningen och kommer att ansluta oss och hoppas att fler företag gör oss följe! Vi kommer dessutom ansluta oss till Race to Zero genom Business Ambition for 1,5°C, och satt nya vetenskapsbaserade utsläppsreducerande mål i linje att hålla den globala temperaturökningen under 1,5°C.

### VÅRA NYA UTSLÄPPS-REDUCERANDE MÅL ÄR:

- **100% förnybar el** i hela verksamheten (genomfört 2019)
- **100% förnybart drivmedel** i tjänstefordon 2023 (89% 2021)
- **50% av våra egna verksamhetsfordon** ska vara eldrivna 2025 (5% 2021)
- **100% förnybart drivmedel** i vår ersättningstrafik 2025 (94,6% helår 2021, 100% förnybart sedan juni 2021)
- **100% förnybart drivmedel** för våra tjänsteresor med taxi 2025 (18% 2021)
- **-40% lägre koldioxidutsläpp** från scope 1 & 2 2025 vs 2019 (-23% 2021)
- **-25,2% lägre koldioxidutsläpp WTW\*** per fordonskilometer 2025 vs 2019
- **-15% lägre energianvändning** 2025 vs 2018 (-4,6% 2021)

\*WTW = Well to wheel, det vill säga livscykelutsläpp där samtliga drivmedel ingår, inklusive el.

Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

    Miljö- och klimatarbete .....30

**Minskade koldioxidutsläpp..31**

    Minskad energianvändning ..37

    Förlänga tågens livscykel..... 39

Samhälls- och .....40

    arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

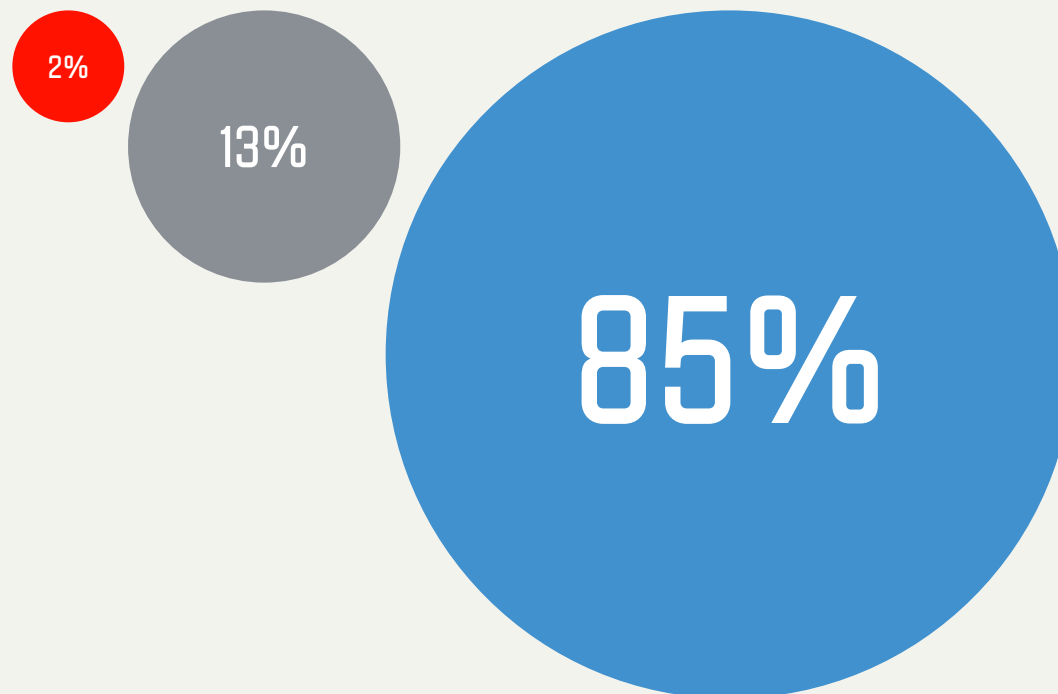
GRI-Index ..... 79

## MINSKADE KOLDIOXIDUTSLÄPP

### KLIMATBOKSLUT 2021

Vi redovisar växthusgaserna enligt principerna i GHG-protokollet enligt GRI-standard som innebär uppdelning i scope 1, scope 2 och scope 3. Basår 2019 och jämförelse över åren finns i Året i siffror-miljö.

#### CO<sub>2</sub>-UTSLÄPP 2021 FÖRDELNING



	<b>Ton CO<sub>2</sub>e</b>
<b>SCOPE 1</b> (Utsläpp från källor som ägs eller kontrolleras av MTR)	167
<b>SCOPE 2</b> (Indirekta "energiutsläpp": exempelvis från köpt el och värme) <sup>1</sup>	993
<b>SCOPE 3</b> (Indirekta övriga utsläpp som är en konsekvens av vår verksamhet)	6 343
<b>Totalt utsläpp</b>	<b>7 504</b>
<b>Klimatkompensation från eget köp</b>	<b>7 504</b>
<b>Netto efter klimatkompensation</b>	<b>0</b>

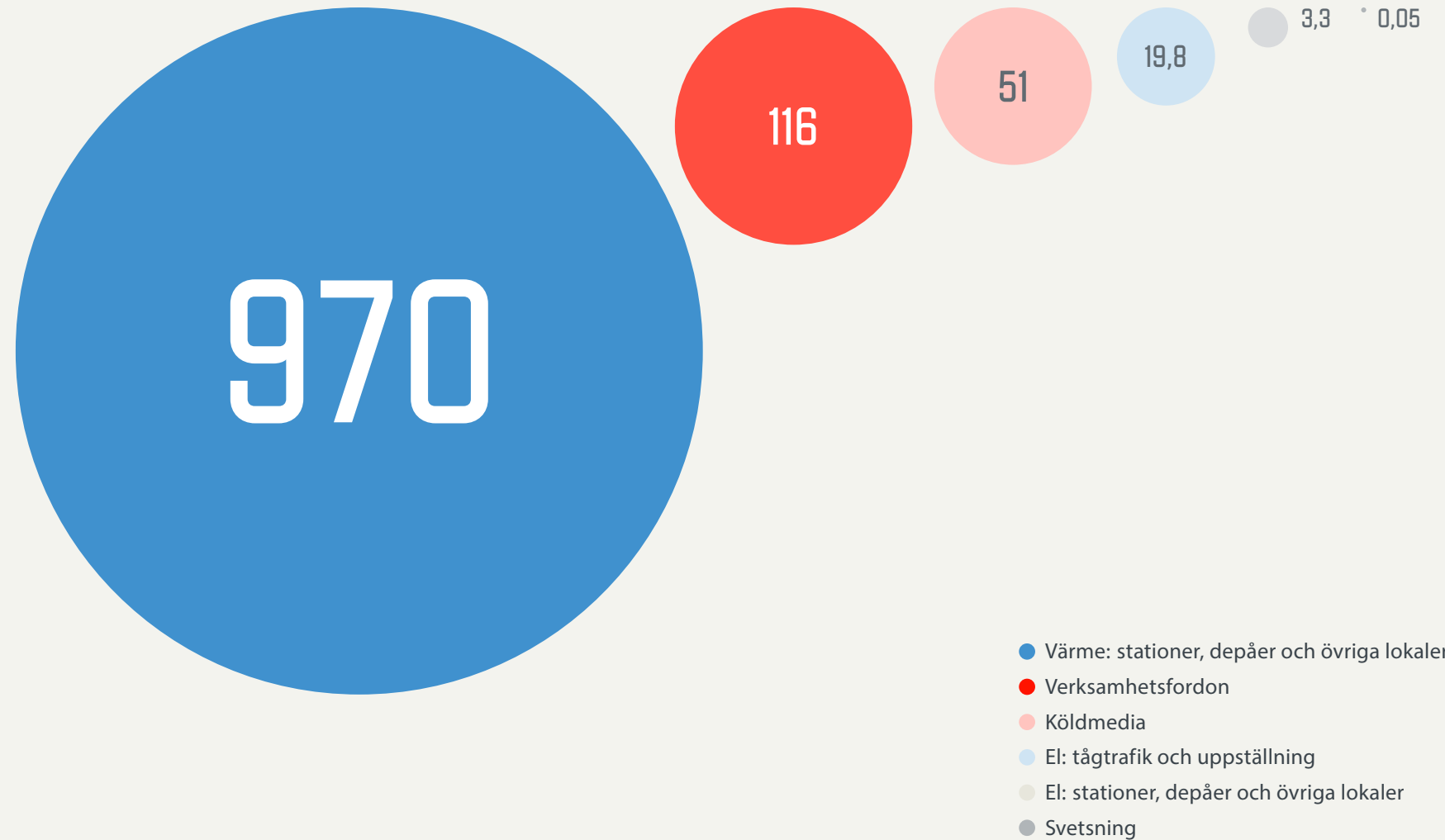
Inga organisatoriska delar är exkluderade. Inga fastigheter, anläggningar eller fordon är exkluderade. Konsolideringsmetod är operational control approach.

<sup>1</sup> Market based method med ursprungsgarantier. Om scope 2 redovisats med Location based method hade utsläppet varit 11 260 ton CO<sub>2</sub>e baserat på Energimyndighetens koldioxidintensitet på lokalnätetsnivå.

FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ➤

MINSKADE KOLDIOXIDUTSLÄPP

CO<sub>2</sub>-UTSLÄPP 2021 FÖRDELNING (TON CO<sub>2</sub>E)



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
<b>Miljö- och klimatarbete .....</b>	<b>29</b>
Miljö- och klimatarbete .....	30
<b>Minskade koldioxidutsläpp..</b>	<b>31</b>
Minskad energianvändning ..	37
Förlänga tågens livscykel.....	39
<b>Samhälls- och .....</b>	<b>40</b>
<b>arbetsgivaransvar</b>	
<b>Framtid .....</b>	<b>55</b>
<b>Styrning och uppföljning .....</b>	<b>57</b>
<b>Året i siffror .....</b>	<b>68</b>
<b>GRI-Index .....</b>	<b>79</b>

## MINSKADE KOLDIOXIDUTSLÄPP

### CO<sub>2</sub>-UTSLÄPP 2021 FÖRDELNING

**SCOPE 3** (Indirekta övriga utsläpp som är en konsekvens av vår verksamhet)

	Ton CO <sub>2</sub> e		Ton CO <sub>2</sub> e
Kategori 1.1 Uniformer och arbetskläder	446	Kategori 2 Kapitalvaror	0,0
Kategori 1.1 Städning	408	Kategori 3.1 Elektricitet	190
Kategori 1.1 Underhåll & reparation	0,005	Kategori 3.2 Fjärrvärme	77
Kategori 1.1 Kontorsmaterial	464	Kategori 4.1 Snöröjning	133
Kategori 1.1 Profilprodukter (gåvor etc).	1,3	Kategori 4.2 Säkerhetstransporter	1,6
Kategori 1.3 Verkstadsmaterial	189	Kategori 4.3 Inrikestransporter	1 209
Kategori 1.3 Reservdelar	617	Kategori 4.4 Budbilar	1,6
Kategori 1.3 Kemikalier, oljor och vätskor	161	Kategori 5 Genererat avfall	47
Kategori 1.4 Mjukvaruapplikationer	0,1	Kategori 6.1 Hotellnätter	0,2
Kategori 1.4 IT-Infrastruktur	0,2	Kategori 6.2 Tjänsteresor (flyg, tåg)	1,9
Kategori 1.4 IT Hårdvaror	266	Kategori 6.3 Tjänsteresor (taxi)	79
Kategori 1.5 Ersättningstrafik	245	Kategori 7 Pendlingsresor	1 544
Kategori 1.5 Garantiresor	50	<b>Summa scope 3</b>	<b>6 343</b>
Kategori 1.6 Catering	211	<b>Summa totalt, scope 1, 2 &amp; 3</b>	<b>7 504</b>
Kategori 1.6 Konferenser och events	0,6		

### UTSLÄPP SCOPE 1 & 2 FÖRDELAT PER VÄXTHUSGAS

	Ton	Ton CO <sub>2</sub> e
Koldioxid (fordon & svetsgas scope 1, el & fjärrvärme scope 2)	1 021	1 021
Kväveoxider NO <sub>x</sub> (fordon, svetsgas scope 1)	0,295	88
HFC/HFC-blend (köldmedia scope 1)	0,0358	51,2

### BIOGEN CO<sub>2</sub> FRÅN FÖRBRÄNNING AV BIOBRÄNSLE OCH BIOMASSA

Scope 1 & 2	Ton CO <sub>2</sub> e
	352,5

## MINSKAD ENERGIANVÄNDNING

# NÄSTA FOKUS: MINSKAD ELFÖRBRUKNING

All el till våra tåg och byggnader är 100% förnybar men vi kan fortfarande minska vår klimatpåverkan genom att minska vår energianvändning. Därför har vi under 2021 fokuserat på att hitta energibesparande åtgärder i allt från driftoptimeringar till att byta ut värmeugnar till mikro. Det största fokuset har varit optimering av värme- och ventilationssystem samt förbättrad användning av befintlig belysningsstyrning. Vi samarbetar med både Trafikförvaltningen och våra drift-entreprenörer i flera av våra driftoptimeringsprojekt där vi har gjort besparingar genom bland annat ett sensorstyrt ventilationsprojekt i Högdalen som nu planeras att genomföras på flera depåer. Vi arbetar även med optimering av uppvärmning av våra pendelstationer där värmepumpar installerats på två pilotstationer där energianvändningen minskat med 16–22%.

## FLERA PROJEKT MED FORDONEN I CENTRUM

För att minska energianvändningen i våra fordon har vi startat projekt som att införa LED-belysning i fordonen, passageraröppnande dörrar

på vändstationer, avaktivering av fordon i depå och på uppställningsplats samt fortsatt projektet inom eco-driving där förarna coachas att minska sin energianvändning. Vi installerar även en stor mängd undermätare i både fordon och byggnader för att ge oss nya möjligheter för analys och framtida optimeringar.

## CO<sub>2</sub>-UTSLÄPP INTE ENLIGT MÅLSÄTTNING

Trots alla energibesparande åtgärder har vi 109 ton högre koldioxidutsläpp från el och fjärrvärme under 2021 jämfört med 2020 (scope 2+3.3). Vår energianvändning har ökat med 11,9 GWh jämfört med föregående år vilket motsvarar en ökning i vår energiintensitet med 1,2 procentenheter. Ökningen beror främst på ett kallare väder och mycket snö i början av året samt stora trafikstörningar. Bland annat kunde inte den elgenererande elbromsen på pendeltågen användas samt att snösmältningen av växlar på bangårdar går på el och drog mycket mer 2021 än 2020. Pendeltrafiken blev kraftigt påverkad av flera större strömavbrott och växelfel samt bristande infrastruktur.

- Här för att aldrig stanna ..... 3
- Hållbarhet för oss .....11
- Attraktiva tjänster ..... 15
- Miljö- och klimatarbete ..... 29
  - Miljö- och klimatarbete .....30
  - Minskade koldioxidutsläpp..... 31
  - Minskad energianvändning..37**
  - Förlänga tågens livscykel..... 39
- Samhälls- och .....40
  - arbetsgivaransvar
- Framtid ..... 55
- Styrning och uppföljning ..... 57
- Året i siffror ..... 68
- GRI-Index ..... 79

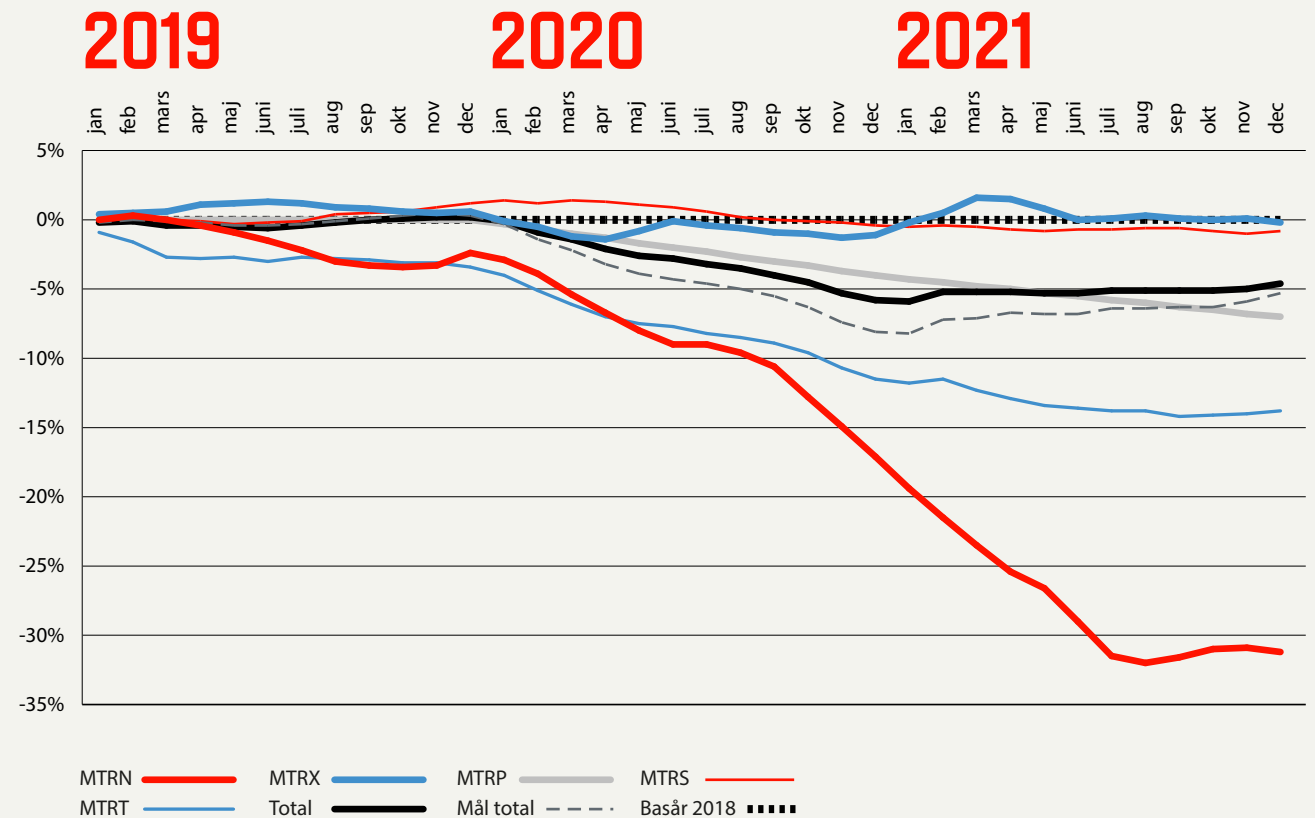
## MINSKAD ENERGIANVÄNDNING

### ENERGIINDEX ETT EFFEKTIVT INTERNT STYRVERKTYG

Vi mäter vår energieffektivitet i organisationen med ett energiindex. Energiindexet består av kWh/km för tåg samt faktisk el- och fjärrvärmeanvändning för de byggnader och stationer som vi kan påverka. 86 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. 2021 har vi minskat med 4,6 % mot 2018. 9 procent av den totala energianvändningen går till el i byggnader och 4,5 procent går till fjärrvärme. Vi har klimatkorregerat vårt energiindex för att det inte ska påverkas av skiftande utetemperaturer mellan åren.

### LINJEDIAGRAM ENERGIINDEX ACKUMULERAD R12, FÖRÄNDRING MOT BASÅR 2018



## FÖRLÄNGA TÅGENS LIVSCYKEL

# VÅRA TÅG SKA GÅ LÅNGT OCH GÖRA MYCKET NYTTA

Tunnelbanefordonen C20, som introducerades år 1997 är ryggraden i Stockholms kollektivtrafik. En mycket viktig hållbarhetsaspekt för oss är därför att tillse att våra fordon är robusta och säkra samt att varje fordon får en lång livstid. Genom vårt systematiska arbete med tillgångsförvaltning säkerställer vi att vi tar hänsyn till fordonens hela livscykel på ett långsiktigt hållbart vis.

## EN PLAN FÖR STÄNDIG FÖRBÄTTRING

Alla fordon har en förvaltningsplan, utifrån planen kan vi utvärdera fordonens prestanda för att på så vis identifiera utvecklingsområden. Planen hjälper oss även att följa upp effekten av vårt arbete, så att vi kan prioritera underhållet rätt. På kort sikt kan tillgångsförvaltningen säkerställa färre reparationer och färre byten av komponenter, vilket på lång sikt leder till en mer hållbar produktion och längre livscykel på fordonen. Detta i sin tur minskar vår belastning på den ekologiska miljön.

## MODERNISERING OCH ÅTERANVÄNDNING

Just nu pågår ett stort arbete med att utföra en modernisering av C20-flottan, vilket MTR fått förtroendet från Trafikförvaltningen att

genomföra. Målet med uppgraderingen är att förbättra trafikinformation, arbetsmiljö, kapacitet, tillgänglighet och trygghet. Arbetet ska även leda till att ge bättre förutsättningar för drift och underhåll. Utöver moderniseringen av C20-flottan pågår en utfasning av de äldre CX-fordonen till förmån för de nybyggda C30-fordonen. Från de flesta vagnar återanvänder man delar, vissa vagnar byggs om och moderniseras för att återanvändas på Saltsjöbanan. Vår största utmaning är dock att dessa projekt begränsar fordonstillgängligheten – vårt viktigaste uppdrag är trots allt att se till att trafiken rullar enligt tidtabellen. Hur väl vi lyckats leverera robusta fordon följer vi genom att mäta vagnkilometer mellan fordonsfel, och utfallet för året blev 56 862 km, vilket vi är nöjda med då det överstiger målet på 55 000 km.

## STANDARDISERAD OCH GENOMGRIPANDE LÅNGSIKTIGHET

Idag anpassar vi vår tillgångsförvaltningsmetodik sett till principerna för ISO 55 000, och i framtiden ser vi över möjligheten att implementera standarden i vår verksamhet. Standardens syfte är att skapa möjligheten att arbeta långsiktigt och strategiskt med tillgångar genom att låta tillgångsförvaltningen genomsyra hela verksamheten från visioner och mål till konkreta åtgärder.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29

**Samhälls- och arbetsgivaransvar .....** 40

Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52

Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79



# SAMHÄLLS- OCH ARBETS- GIVARANSVAR



# FRAMGÅNG OCH GENOMSLAG GENOM ARBETSGIVARANSVAR

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29

## Samhälls- och arbetsgivaransvar .....

### Samhälls- och arbetsgivaransvar .....

Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52

## Framtid .....

## Styrning och uppföljning .....

## Året i siffror .....

## GRI-Index .....

Ingen gör ett bra jobb utan att känna sig trygg, säker och välmående, såväl fysiskt som psykiskt. Vi behöver skapa en arbetsmiljö fri från diskriminering och kränkande särbehandling men präglad av mångfald, kompetens, goda anställningsförhållanden och möjligheter att utvecklas. Utan ett medarbetarengagemang byggt på dessa grunder kan vi inte uppnå våra mål som verksamhet – och inte heller hävda att vi tar vårt ansvar som arbetsgivare. Vi klarar många av

dessa delar bra, men på ett område har vi mer att göra och det gäller mångfalden i våra ledningsgrupper.

Vi ser att vi kan ha stort positivt genomslag även utanför MTR:s kärnverksamhet.

Till exempel genom att vi engagerar oss lokalt där vi är verksamma, som vårt långvariga deltagande i Järvaveckan, eller när vi ställer krav på våra leverantörers ansvarstagande som arbetsgivare.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
<b>Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....</b>	<b>42</b>
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

# SYSTEMATISKT ARBETE FÖR EN TRYGG ARBETSMILJÖ

Att våra anställda är trygga och mår bra på sin arbetsplats är en grundförutsättning för att MTR ska kunna göra ett positivt avtryck i samhället. En god arbetsmiljö är för därför grundläggande för all verksamhet inom MTR, men även ett krav enligt Arbetsmiljöverkets författningssamling. Alla våra medarbetare omfattas av vårt integrerade verksamhetsledningssystem som innefattar kvalitets-, miljö-, arbetsmiljö- och säkerhetsledning. Vår styrning omfattar alla medarbetare oberoende av anställningsform, och gäller därför även inhyrda medarbetare, entreprenörer och praktikanter. Vårt systematiska arbetsmiljöarbete ska tillse att våra medarbetare är trygga på arbetsplatsen. Vår skyddskommitté arbetar aktivt med arbetsmiljön och följer noggrant upp olyckor och tillbud.

## ATT VÅRA ANSTÄLLDA ÄR TRYGGA OCH MÅR BRA PÅ SIN ARBETSPLATS ÄR EN GRUNDFÖRUTSÄTTNING.

Givetvis ser vi allvarligt på alla olyckor, men att även se allvarligt på tillbud är grundläggande i vårt arbete eftersom det hjälper oss att minimera riskerna för en möjlig olycka.

### DEDIKERAD KRISLEDNING OCH DIGITALISERAD UTBILDNING UNDER PANDEMIN

Den största delen av våra anställda kan inte arbeta hemifrån, de arbetar på allmänhetens uppdrag och måste se till att hålla samhället i rullning. Därför har vi haft en krisledningsgrupp kopplat till pandemin, med representanter från samtliga bolag inom MTR. Arbetet de genomfört har bestått av att se till att de anpassningar som krävts har blivit genomförda för att se till att våra medarbetare kunnat arbeta tryggt och säkert. Det har bland annat inneburit att säkerställa skyddsutrustning, till exempel munskydd och handskar, men även att säkra driften genom att minska smittorisken för nyckelgrupper med få antal medarbetare.

Under året har vi även, som ett komplement till de ordinarie utbildningarna, digitaliserat vår alkohol- och drogutbildning samt utformat en digital trygghetsutbildning för våra nya medarbetare på Mälartåg.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
<b>Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....</b>	<b>42</b>
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## SÄKERSTÄLLA GOD HÄLSA, TRYGGHET OCH SÄKERHET

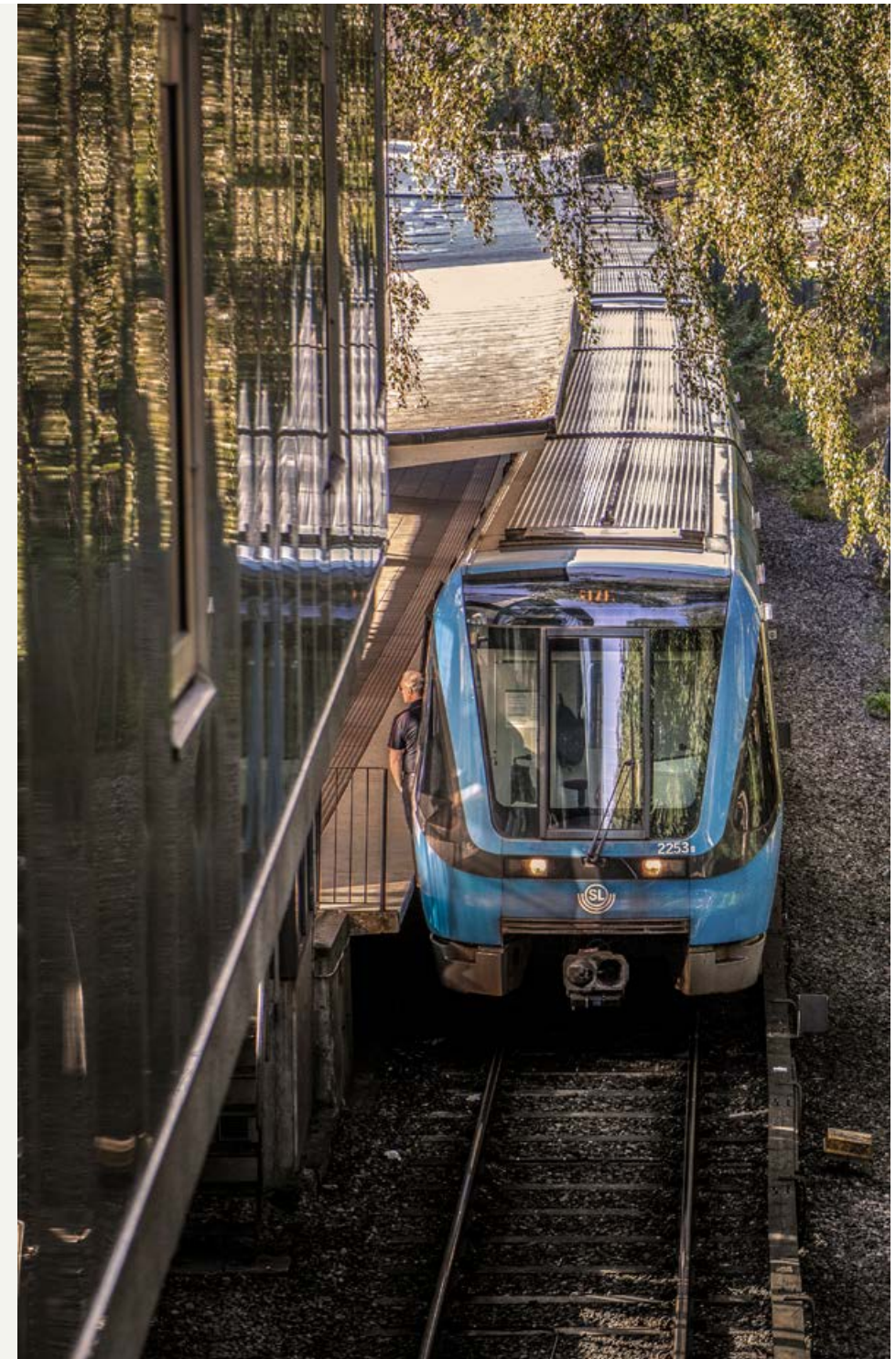
Digitaliseringen har varit viktig ur trygghetssynpunkt kopplat till pandemin, men även möjliggjort en enklare kompetensutveckling vid behov.

### PROJEKT FÖR ATT SKYDDA VÅRA ANSTÄLLDA FRÅN SUICID-INCIDENTER

Vi har arbetat vidare på ett projekt i Flemingsberg, stationen som fram till att projektet startade 2020 hade högst antal suicidincidenter i hela landet. Vi startade ett projekt i samverkan med Huddinge kommun, Polisen, Räddningstjänsten, Trafikverket och Psykiatri Väst. Inom projektet tog vi tillsammans fram en utbildning kring suicid, som var anpassad för vår verksamhet. Utbildningen är obligatorisk för alla berörda Stationsvärdar. Utbildningen bygger på en metod som kallas "Gate Keeping", där våra medarbetare lär sig att genomföra en kortvarig intervention vars syfte är att stoppa eventuella suicidala individer tills professionell hjälp är på plats.

### ENVISHET, NOGGRANNHET OCH SÄKERHET

Vårt systematiska arbetsmiljöarbete följer vi ständigt upp, via internrevision, genom att undersöka, bedöma, kontrollera och hantera arbetet. Om det inte blir som vi tänkt, börjar vi om. Ett av våra måttetal är antal arbetsskador som leder till sjukskrivningar per 100 000 arbetstimmar. Antalet arbetsskador som leder till sjukskrivningar inom tunnelbanan 2021 var under 0,57 sjukskrivningar per 100 000 arbetstimmar. Inom pendeltågen blev antalet arbetsskador som leder till sjukskrivningar 0,62 sjukskrivningar per 100 000 arbetstimmar och motsvarande siffra på MTRX blev 2,13.



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29

Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
<b>Erbjuda goda anställningsförhållanden .....</b>	<b>44</b>
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52

Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

ERBJUDA GODA ANSTÄLLNINGSFÖRHÅLLANDEN OCH ARBETSVILLKOR

# TRYGGHETEN BÖRJAR I ANSTÄLLNINGEN

Om vi ska kunna skapa en hållbar arbetsplats måste våra anställda också känna sig trygga i sin anställning. Att erbjuda goda anställningsförhållanden och arbetsvillkor är viktigt för oss, och alla våra medarbetare omfattas av kollektivavtal. Vi har kollektivavtal anpassade efter verksamhetens behov.

Senaste i raden är kollektivavtalet som vi, tillsammans med de fackliga parterna, säkerställt för våra nya kollegor inom MTR Mälartåg. Det har varit viktigt att vi tagit fram ett avtal utifrån arbetsgivarperspektiv så väl som arbetstagarperspektiv. En bidragande faktor till att vi lyckades rekrytera så många inför vår driftstart tyder också på att avtalet erbjuder goda anställningsförhållanden och arbetsvillkor.

## TEKNIK- OCH ROLLUTVECKLING HAND I HAND

Under sommaren fattade Trafiknämnden beslut om att investera i en modernisering av pendeltågen, vilket innebär att ny teknik i form av kameror installeras på tågen. Kamerorna ska göra det möjligt för lokförarna att utföra en säker dörrstängning från förarhytten. Beslutet kommer framförallt påverka pendeltågens tågvärdar eftersom tågvärdens arbetsuppgifter i samband med implementeringen ersätts

av ny teknik och omfördelas på andra roller. MTR kommer att erbjuda samtliga tågvärdar nya roller inom MTR-koncernen med bibehållen grundlön samt stötta alla berörda genom hela övergångsperioden.

## PÅVERKANSKÄNSLA SKAPAR MEDARBETARNÖJDHET

På MTR Facility Management har vi under året haft en väldigt hög medarbetarnöjdhet. Framgången med medarbetarnöjdhet tror vi beror på vårt arbete med att bekräfta varje individ, för att varje medarbetare ska förstå sin betydelse i verksamheten och för samhället. Hanna Antar, Head of Cleaning på MTR Facility Management tror att nyckeln i arbetet är information och kommunikation, samt inställningen att alla möten räknas. Dessutom är det viktigt att vårt ledarskap är tillgängligt, och att vi värdesätter att ge återkoppling till våra medarbetare när de ger feedback.

– Jag tror att uppnå målen hänger starkt ihop med att ha rätt person på rätt plats, men framför allt bekräfta varje individs roll och relation till resultaten. Jag tror även starkt på att rätt ledarskap, motivation och tydlighet kan få varje individ att överträffa sig själv och förväntningarna, detta i kombination med starkt team kan vända på saker och göra allt möjligt, säger Hanna Antar.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29

Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
<b>Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....</b>	<b>45</b>
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52

Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

AKTIVT VERKA FÖR JÄMSTÄLLDHET OCH JÄMLIKHET

# ÖMSESIDIG RESPEKT – EN NYCKEL OCH ETT KRAV

Med en så diversifierad personalstyrka som vi besitter är naturligtvis vikten av ömsesidig respekt avgörande för att vi ska lyckas driva vår verksamhet framgångsrikt. För oss är det en självklarhet att ingen medarbetare ska diskrimineras oavsett kön, etnisk tillhörighet, sexuell läggning, funktionsvariation, religion, ålder eller könsöverskridande identitet. Vårt arbete kring jämställdhet och jämlikhet styrs via vår Code of Conduct, säkerhetspolicy, hälso- och arbetsmiljöpolicy, lika-behandlingspolicy och övriga instruktioner och bestämmelser. Vår styrning omfattar alla medarbetare oberoende av anställningsform, och gäller därför även inhyrda medarbetare, entreprenörer och praktikanter.

## **NOLLTOLERANS, VISSSELBLÅSARFUNKTION OCH FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER SOM RUTIN**

På MTR har vi nolltolerans mot kränkande särbehandling och alla typer av trakasserier, och vårt förebyggande arbete mot diskriminering är grundläggande i verksamheten. Vi arbetar aktivt för att alla anställda ska rapportera fel, brister, oegentligheter, säkerhetsbrister samt alla former av trakasserier. Vi uppmanar alla som på något sätt

blivit utsatta för eller bevittnat opassande beteende att kontakta sin närmsta chef, HR-avdelningen eller någon annan inom företaget som man känner förtroende för. Om medarbetaren önskar vara anonym finns en visselblåsarfunktion för kränkande särbehandling och trakasserier. Alla eventuella misstankar följs upp noggrant. Under 2021 anmäldes inga fall av diskriminering.



FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
<b>Samhälls- och arbetsgivaransvar .....</b>	<b>40</b>
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
<b>Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....</b>	<b>45</b>
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52
<b>Framtid .....</b>	<b>55</b>
<b>Styrning och uppföljning .....</b>	<b>57</b>
<b>Året i siffror .....</b>	<b>68</b>
<b>GRI-Index .....</b>	<b>79</b>

## AKTIVT VERKA FÖR JÄMSTÄLLDHET OCH JÄMLIKHET

### ÖMSESIDIG RESPEKT FÖRANKRAT OCH KONKRETISERAT

Vår medarbetarundersökning visar på positiva resultat kopplat till diskriminering på arbetsplatsen. Det goda resultatet till trots, är detta något vi kontinuerligt vill arbeta med för att säkerställa att vi ligger i framkant kring dessa frågor. En satsning vi gjort under året är därför att arbeta med vår värdering "Ömsesidig respekt". Vi anlidade en extern oberoende part som skapade ett antal fokusgrupper med medarbetare från alla medarbetarbefattningar. Inom dessa grupper genomfördes en utvärdering och diskussion kring frågan. Arbetet mynnade ut i en rapport som beskrev hur våra medarbetare uppfattar att vi arbetar med ömsesidig respekt, samt vilket fokus våra medarbetare önskar att vi borde arbeta med kopplat till ömsesidig respekt.

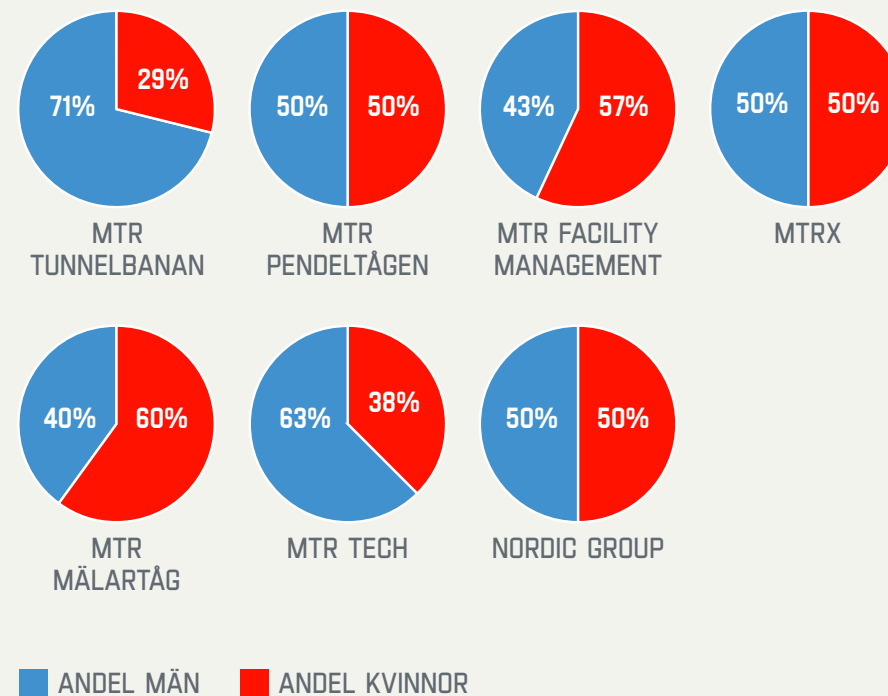
Rapporten resulterade i att workshops genomfördes med alla våra ledare inom deras respektive ledarforum. Den ena workshopen fokuserade på frågan "Vad är ömsesidig respekt för dig", och utifrån våra medarbetares uppfattningar och tankar kunde vi omformulera värderingen, för att bättre spegla våra medarbetare. Den andra workshopen fokuserade på frågan "När är det svårt med ömsesidig respekt?", och dessa workshops mynnade ut i ca. 60 dilemmasituationer. Dessa scenarion knådades ytterligare och vi kunde landa i ca 30 principiella förhållningssätt utifrån ett företagsperspektiv. Dessa skickades ut till alla chefer för att ge en gemensam plattform för hur vi ska hantera dilemman i vår vardag.

Resterade ca 30 frågor handlade om specifika situationer snarare än ett generellt förhållningssätt, vilket mynnade ut i en utbildning kring inkluderande ledarskap. Utbildningens inriktning var att ge cheferna möjlighet att dela erfarenheter och diskutera dessa med varandra. Genomförandet gjordes obligatoriskt för samtliga ledare

inom MTR, och 85% av cheferna har deltagit i utbildningen hittills. Utöver utbildningen deltog våra 50 chefer inom "top management" i ett utbildningstillfälle med en extern föreläsare inom området diskriminering på arbetsplatsen.

### JÄMN KÖNSFÖRDELNING KONKRET MÅL FÖR LEDNINGSGRUPPERNA

För att ta ytterligare kliv mot en jämställd arbetsplats har vi även satt målet att nå en jämn könsfördelning (60/40) i alla våra bolags ledningsgrupper. Årets resultat visas nedan.



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29

Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
<b>Kompetens och mångfald...47</b>	
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52

Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79



KOMPETENS OCH MÅNGFALD FÖR ATT DRIVA UTVECKLING

# ÖVER HUNDRA NATIONALITETER UTVECKLAR MTR

Vår verksamhet löper genom hela samhället och har dessutom stor påverkan på det. Många människor är beroende av oss och det vi gör. Men även vi är beroende av att många vill arbeta för oss. Vi är dessutom beroende av att våra anställda bidrar till en förståelse för samhället vi verkar i. Mångfald är därför centralt för oss.

Inom MTR Nordic Group finns medarbetare från mer än 100 nationaliteter, något vi är stolta över och givetvis vill tillvarata. Vi vet att en arbetsplats präglad av mångfald ger många positiva effekter i verksamheten, bland annat förstår vi våra resenärer bättre, samtidigt som vi ökar vår innovationskraft och kreativitet. Att arbetet faktiskt fungerar i vardagen med alla våra olika medarbetare möjliggörs av våra första linjens chefer. De är väldigt närvarande i våra medarbetares vardag, vilket gör att de har en god möjlighet att fånga upp frågor och funderingar eller att lösa potentiella konflikter. Ledarna stöttar vi givetvis med processer och utbildningar, samt olika forum där det finns möjlighet att diskutera utmaningar med varandra.

FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
<b>Samhälls- och arbetsgivaransvar</b> .....	<b>40</b>
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
<b>Kompetens och mångfald</b> .....	<b>47</b>
Hållbar leverantörskedja .....	50
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52
<b>Framtid</b> .....	<b>55</b>
<b>Styrning och uppföljning</b> .....	<b>57</b>
<b>Året i siffror</b> .....	<b>68</b>
<b>GRI-Index</b> .....	<b>79</b>

## KOMPETENS OCH MÅNGFALD FÖR ATT DRIVA UTVECKLING

### MTR UTVECKLAR NYA LEDARE

Vi vet att vi har flera fantastiska medarbetare i organisationen som har både viljan och förmågan att utvecklas inom MTR Tunnelbanan. I slutet av 2020 startade vi därför ett pilotprojekt kallat "Projekt Växa", med syfte att utveckla medarbetare med potential för en roll som första linjens ledare. Målet var att bygga upp en intern kandidatbank av duktiga och drivna medarbetare för att främja medarbetarutveckling över avdelningsgränserna. Dessutom var förhoppningen att med kandidatbanken få till en snabbare process för att ersätta gruppchefer eller stationschefer vid behov.

Processen genomfördes precis som vid en vanlig rekrytering med tester, intervjuer och referenser. Rekryteringen resulterade slutligen i sju utvalda kandidater. De erbjöds en modul i MTR:s ledarutbildningar samt möjlighet till en egen mentor inom chefsorganisationen. Mentorernas viktigaste uppdrag var att få kandidaterna att förstå vad jobbet som chef innebär samt att bli ett naturligt bollplank till kandidaterna gällande ledarfrågor.

Summeringen hittills visar en mycket positiv feedback från verksamheten och de intervjuade kandidaterna. Det visade sig effektivt att de interna kandidaterna redan är insatta i organisationen, och upplevdes mycket positivt för rekryterande chefer att de fått möjlighet att låta kandidater utvecklas och växa i sitt arbete. Av de sju kandidaterna som valdes ut har fyra av dem antagit en ledarposition, ytterligare en kandidat är i en rekryteringsprocess för en ledarposition, två av kandidaterna är föräldralediga och en har tagit en specialistroll. Utmaningarna har dock varit att hela processen tog längre tid och krävde mer resurser än den initiala planen.

Alla våra medarbetare omfattas av vår process för att systematiskt genomföra utbildning och kompetensutveckling, vars syfte är ständigt utveckling. Under utvecklingssamtalen stämmer respektive chef av med medarbetaren hur arbetssituationen uppfattas, och utifrån samtalet tas en individuell utvecklingsplan fram.

### VI KAN OCH VILL BIDRA TILL ATT DRIVA MÅNGFALDSFRÅGAN

I framtiden vill vi fortsätta arbeta aktivt med frågor kring jämställdhet och jämlikhet. Vi vet att vi är en stor organisation, vilket innebär att vi kan göra skillnad genom att sätta tryck på mångfaldsfrågan och utmana andra stora aktörer. Ett av våra områden för påverkan är att ställa krav på våra samarbetspartners kring rekrytering, vi vill att de ska hitta fler kandidater med internationell bakgrund.

**MÅLET VAR ATT BYGGA UPP  
EN INTERN KANDIDATBANK  
AV DUKTIGA OCH DRIVNA  
MEDARBETARE FÖR ATT FRÄMJA  
MEDARBETARUTVECKLING ÖVER  
AVDELNINGSGRÄNSERNA.**



Här för att aldrig stanna ..... 3  
 Hållbarhet för oss .....11  
 Attraktiva tjänster ..... 15  
 Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
 arbetsgivaransvar  
 Samhälls- och..... 41  
 arbetsgivaransvar  
 Säkerställa god hälsa, ..... 42  
 trygghet och säkerhet  
 Erbjud goda ..... 44  
 anställningsförhållanden  
 Aktivt verka för..... 45  
 jämställdhet och jämlikhet  
**Kompetens och mångfald...47**  
 Hållbar leverantörskedja ..... 50  
 Vår verksamhet: ..... 52  
 Järvaveckan

Framtid ..... 55  
 Styrning och uppföljning ..... 57  
 Året i siffror ..... 68  
 GRI-Index ..... 79

## KOMPETENS OCH MÅNGFALD FÖR ATT DRIVA UTVECKLING

Dessutom vill vi öka andelen medarbetare med internationell bakgrund bland ledare och specialister – vi vill helt enkelt spegla samhället. För att vi aktivt ska arbeta med dessa frågor har vi satt ett antal hållbarhetsmål. Ett mål är att andelen slutkandidater med internationell bakgrund för specialister och chefer ska vara minst 30%, utfallet för 2021 blev 26% på MTR Nordic. Vi har även satt mål på att minst 20% i ledningsgrupperna och 25% i stabsfunktionerna ska ha en internationell bakgrund, utfallet för 2021 blev 6% i ledningsgrupperna och 32% i stabsfunktionerna. Med internationell bakgrund menar vi att personen är utrikes född eller är inrikes född med minst en utrikesfödd förälder. Att vi blev inbjudna att delta i integrationspakten visar att vi har startat resan för att bli mer externt synliga i dessa frågor.



### SLUTKANDIDATER MED INTERNATIONELL BAKGRUND 2021

26%

### INTERNATIONELL BAKGRUND - LEDNINGSGRUPPER 2021

6%

### INTERNATIONELL BAKGRUND - STABSFUNKTIONER 2021

32%

### INTERNATIONELL BAKGRUND - 1:A LINJENS CHEFER 2021

57%

### INTERNATIONELL BAKGRUND - 2:A LINJENS CHEFER/DIREKT RAPPORTERANDE 2021

30%

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29

Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
<b>Hållbar leverantörskedja .....</b>	<b>50</b>
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52

Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

# CODE OF CONDUCT EN DEL AV INKÖPSRUTINEN

Vi klassificerar våra leverantörer enligt en A-B-C-D-skala, där våra viktigaste leverantörer klassificeras som A- och B-leverantörer. I de fall vi tecknar avtal med nya leverantörer signerar de vår Code of Conduct for suppliers (enligt vår befintliga inköspolicy är detta ett av våra skall-krav). Code of Conduct for suppliers är en integrerad del av våra inköpsavtal, alla våra leverantörer vi har tecknat avtal med baserat på våra avtalsmallar förpliktar sig till att följa minimikrav gällande etiska standarder, mänskliga och arbetstagares rättigheter (OECD:s principer och FN Global Compact), miljö och leverantörsuppföljning.

Generellt sett har det under året inte skett några större förändringar kopplat till våra leverantörer. De varierar fortsatt i storlek mellan ett fåtal anställda till tusentals anställda och de tillhandahåller samma typer av tjänster och produkter (bland annat tåg, uniformer, kemikalier, avfallshantering, fastighetsunderhåll och konsulttjänster).

## STARKARE LEVERANTÖRSSTYRNING OCH TYDLIGARE PROCESSER

Vi har under 2021 startat ett arbete med att sätta MTR:s ambitionsnivå för vår leverantörsstyrning, ta beslut kring fokusområden och därmed även ta fram en aktivitetsplan för vidare arbete. Målet är att bli skarpare i vår kravställning gentemot våra blivande och befintliga leverantörer och öka vår påverkan i leverantörskedjan ytterligare. Skarpare kravställning möjliggör bättre uppföljning och även proaktiv riskminimering. Vårt påbörjade arbete kommer ge svar på aktiviteter vi måste genomföra för att nå vårt önskade läge.

Under 2021 drog vi även igång vår inköpstransformeringsresa "Fit for Purchasing" där vi gick från en decentraliserad, mestadels operativ/taktisk inköpsorganisation till en centraliserad, och kategoristyrd inköpsorganisation.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
<b>Samhälls- och arbetsgivaransvar .....</b>	<b>40</b>
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
<b>Hållbar leverantörskedja .....</b>	<b>50</b>
Vår verksamhet: Järvaveckan .....	52
<b>Framtid .....</b>	<b>55</b>
<b>Styrning och uppföljning .....</b>	<b>57</b>
<b>Året i siffror .....</b>	<b>68</b>
<b>GRI-Index .....</b>	<b>79</b>

## HÅLLBAR LEVERANTÖRSKEDJA OCH MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

När den nya organisationen fanns på plats, upparbetades hela processfloran framför allt för det taktiska och strategiska inköpsarbetet under 2021. Detta har lett till att vi idag har mer robusta processer. Genom processgenomlysningsarbetet har vi också upptäckt flera utvecklingsmöjligheter där vi vill bli bättre framöver. T ex vill vi professionalisera och ta våra leverantörsutvärderingar (vad gäller A & B leverantörer) till nästa nivå under 2022. Under 2021 påbörjade vi arbetet med att inkludera scope 3 i enlighet med SBTi. Ett av målen är att påverka våra största (sett från ett utsläppsperspektiv) leverantörer att själva sätta SBTi mål och därmed minska CO<sub>2</sub>-utsläppen ytterligare. Ni kan läsa mer om vårt SBTi arbete på sidan 31.

### **DATATILLGÅNG EN VIKTIG UTMANING FRAMÅT**

Hållbara leverantörskedjor är ett utmanande område, både krav-, uppföljnings- och utvärderingsmässigt samt systemmässigt. Arbetet med hållbarhet i leverantörskedjan är datatungt och kräver både kunskap, resurser och någon form av systemstöd. Framöver kan det bli aktuellt att utvärdera olika systemstödslösningar som förenklar hantering av stora datamängder och därmed ta det påbörjade arbetet till nästa nivå. Uppskattningsvis har 2,5 % av våra nya leverantörer utvärderats utifrån miljökriterier, respektive sociala kriterier under 2021.



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29

**Samhälls- och arbetsgivaransvar** ..... 40

Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50

**Vår verksamhet: Järvaveckan** ..... 52

Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

VÅR VERKSAMHET: JÄRVAVECKAN

# FÖR INKLUDERING

Stiftelsen The Global Village ligger bakom Järvaveckan och arbetar för ökad inkludering i alla delar av samhället genom att främja öppenhet och dialoger mellan samhällsaktörer. De har även etablerat dialogserien Town Hall Meeting för att minska avståndet mellan folkvalda och medborgare. Med tro på forskning och vetenskap som grundbult i samhället presenterar de rapporter för att bidra till en lösningsorienterad integrationsdebatt i Sverige.



FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►

Här för att aldrig stanna ..... 3  
Hållbarhet för oss .....11  
Attraktiva tjänster ..... 15  
Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar  
Samhälls- och..... 41  
arbetsgivaransvar  
Säkerställa god hälsa, ..... 42  
trygghet och säkerhet  
Erbjuda goda ..... 44  
anställningsförhållanden  
Aktivt verka för..... 45  
jämslällldhet och jämlikhet  
Kompetens och mångfald ..... 47  
Hållbar leverantörskedja ..... 50  
**Vår verksamhet: .....52**  
**Järvaveckan**

Framtid ..... 55  
Styrning och uppföljning ..... 57  
Året i siffror ..... 68  
GRI-Index ..... 79

## VÅR VERKSAMHET: JÄRVAVECKAN

MTR har fått möjligheten att prata social hållbarhet med **Ahmed Abdirahman**, grundare av Stiftelsen The Global Village och Järvaveckan.

### Varför behöver organisationer idag bry sig om social hållbarhet?

*"Social hållbarhet berör människors vardag och en mycket viktig del av vardagen är just arbetsplatsen och arbetsgivaren. Den hårda konkurrensen om talanger i kombination med att de flesta inte bara vill jobba för en lön, utan vill ha ett jobb med mening, gör att just engagemang för social hållbarhet bör vara allt viktigare för företag idag."*

### Vad är den största utmaningen när det kommer till att öka inkluderingen i samhället?

*"Det är segregationen och utanförskapet. Som social varelse har vi rutiner. Om inkludering inte är en naturlig del av dessa rutiner så rör vi oss inte utanför vår egen bubbla. Arbetsmarknaden är väldigt viktig för att slå hål på dessa bubblor. Särskilt viktigt om man som företag vill spegla samhället. Problemet är att man ofta fokuserar på de delar av mångfalden som är lättare att mäta, exempelvis kön. Det är svårare att jobba med mångfald i form av kulturell bakgrund och socioekonomiska faktorer. En nyckel är att ändra fokus från att kämpa MOT diskriminering och istället jobba FÖR inkludering. Om man jobbar för något behöver man en vision, en plan och definierade aktiviteter i stället för att enbart ta fram policies och ramverk."*

**JULIA VALENTIN, HEAD OF COMMUNICATIONS, MTR  
OCH AHMED ABDIRAHMAN, GRUNDARE AV  
STIFTELSEN THE GLOBAL VILLAGE**



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29

#### Samhälls- och arbetsgivaransvar

Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	41
Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet .....	42
Erbjuda goda anställningsförhållanden .....	44
Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet .....	45
Kompetens och mångfald .....	47
Hållbar leverantörskedja .....	50

#### Vår verksamhet: Järvaveckan

Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## VÅR VERKSAMHET: JÄRVAVECKAN

MTR är en av Stockholms största privata arbetsgivare. Det innebär att vi har både ansvar och möjlighet att bidra till ett hållbart och inkluderande samhälle. För att lyckas med det är vi, liksom Stiftelsen The Global Village, övertygade om att det krävs delaktighet.

MTR var ett av de första företagen att engagera sig i Järvaveckan och har deltagit i flera Town Hall Meetings arrangerade av Stiftelsen The Global Village i socioekonomiskt utsatta områden. MTR har även tillsammans med Stiftelsen The Global Village startat ett pilotprojekt där vi erbjuder skolelever studiebesök för att ge en inblick i arbetslivet och en möjlighet att etablera kontakter inom näringslivet.

### Vad betyder det att ungdomar från socioekonomiskt utsatta områden får möjlighet att etablera kontakter med näringslivet?

”Det är helt centralt. De unga är vår framtid. Som ung måste man exponeras för olika yrken så att man kan se var man passar in. Ungdomar med utländsk bakgrund och i socioekonomiskt utsatta områden har få kontakter med näringslivet – deras föräldrar jobbar i huvudsak inom vården eller inom butiksnäring och transport. Sju av tio jobb kommer till via

kontakter. Därför är initiativ som exempelvis praktik oerhört viktigt och jag skulle önska att fler företag engagerade sig på det sättet.”

### Ni beskriver att er (Stiftelsen The Global Village) roll är att vara en kraft för brobyggande och ny kunskap? Vad betyder det och varför är det viktigt?

”Det betyder att vi vill att människor ska kunna mötas. Vi skapar plattformar där människor kan träffas. Vi lever i våra olika bubblor – både i sociala medier och i verkliga livet. Vi vill motverka detta och skapa möjlighet för människor att träffas över gränser. Järvaveckan är ett bra exempel på detta – en mötesplats för civilsamhället, myndigheter, politiker, medborgare, frivilligorganisationer. Vi behövs allihop för att stärka det som är bra och komma till rätta med det som är dåligt. Fler olikheter och perspektiv ger fler idéer. Samtidigt så har vi på Stiftelsen Global Village en expertroll. Vi vill kunna förklara hur samhället verkligen ser ut. Kunskaper som skapar möjlighet till en faktabaserad dialog. Fakta ger anledning till diskussion och dialog – så att vi kan komma ut från våra bubblor och prata med varandra på riktigt.”

## AHMED ABDIRAHMANS TRE TIPS TILL FÖRETAG OCH ORGANISATIONER SOM VILL KOMMA IGÅNG, ELLER VÄXLA UPP SITT ARBETE

- 1** Välj förhållningssätt! Jobbar ni emot något eller för något?
- 2** Identifiera verktyg och sätt en agenda. Tillsätt också en budget! Det är vanligt att det finns en budget för ekologiska investeringar men ingen för social hållbarhet. Och oavsett kärnverksamhet se till helheten och ert bidrag i ett större perspektiv.
- 3** Jobba tillsammans med civilsamhället och rikta resurserna till de socioekonomiskt utsatta områdena. Där gör ni skillnad på riktigt.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
<b>Framtid .....</b>	<b>55</b>
Framtid .....	56
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

# FRAMTID



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Framtid .....	56
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## FRAMTID

# MTR VILL INSPIRERA ANDRA ATT GÖRA MER!

Som första aktör i Sverige inom tågpassagerartransport har vi förbundet oss att reducera våra koldioxidutsläpp i linje med Parisavtalet. Under året har vi arbetat med att sätta mål enligt Science Based Target initiativet och det innebär att vi har höjt vår ambitionsnivå på flera områden – och mäter vårt klimatavtryck i hela värdekedjan. Rent konkret innebär det att vi mäter både de utsläpp som vi ger upphov till och samtliga indirekta utsläpp som vår verksamhet orsakar. Till exempel ingår samtliga medarbetares resor till och från jobbet, utsläpp från inköpta varor och tjänster samt transporter.

**SOM FÖRSTA AKTÖR I SVERIGE  
INOM TÅGPASSAGERARTRANSPORT  
HAR VI FÖRBUNDIT OSS ATT  
REDUCERA VÅRA KOLDIOXIDUTSLÄPP  
I LINJE MED PARISAVTALET.**

- Vårt viktigaste bidrag för ett hållbart samhälle kommer fortsatt att vara att leverera en trafik som gör det kollektiva resandet attraktivt
- Vi gör otroligt mycket bra saker och det är något vi ska vara stolta över. Nu ska vi inspirera fler till att göra mer!
- Det är viktigt att vi som företag tar upp kampen för klimatomställningen och minskar våra utsläpp. När vi företag visar att vi vill vara en del av klimatkampen blir det lättare för nationella politiker att förbinda sig till en snabbare omställning. Det är också strategiskt viktigt för företag att engagera sig i frågan för sin egen konkurrenssituation. Vi tror att företag som tidigt ställer om sin verksamhet kommer att ha klara konkurrensfördelar i den fossilfria framtid som kommer.



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55

**Styrning och uppföljning ..... 57**

De globala målen .....	58
Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende och påverkan .....	61
Riskhantering .....	62
Bindande krav och riktlinjer .....	64
Samarbeten .....	65

Året i siffror .....	68
----------------------	----

GRI-Index .....	79
-----------------	----

# STYRNING OCH UPPFÖLJNING



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55

#### Styrning och uppföljning ..... 57

##### De globala målen ..... 58

Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende ..... och påverkan	61
Riskhantering .....	62
Bindande krav .....	64
och riktlinjer	
Samarbeten .....	65

#### Året i siffror ..... 68

#### GRI-Index ..... 79

## DE GLOBALA MÅLEN: VI ARBETAR MOT FÖLJANDE GLOBALA MÅL



- 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 och män samma möjlighet till karriär. Vi strävar efter jämställdhet exempelvis genom riktade insatser vid rekrytering
- Läs mer under **Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet**



- 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)
- Läs mer under **Minskad energianvändning**



- Vi är en av Stockholms största privata arbetsgivare
- Säkerhet för våra anställda och resenärer är centralt i vår verksamhet
- Vi arbetar aktivt med utbildning och kompetensutveckling
- Läs mer under **Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet**



- För att skapa hållbar och motståndskraftig infrastruktur av hög kvalitet arbetar vi aktivt med: att erbjuda en trygg och säker miljö för resenärer, att uppnå hög punktlighet, att sträva efter nöjda resenärer genom bl a tillgänglighet, god och smidig service
- Genom att utveckla områden i närhet till kollektivtrafik kan vi minska bilberoende och bidra till hållbar stadsutveckling
- Läs mer under **Attraktiva tjänster**

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55

#### Styrning och uppföljning ..... 57

##### De globala målen ..... 58

Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende ..... och påverkan	61
Riskhantering .....	62
Bindande krav .....	64
och riktlinjer	
Samarbeten .....	65

#### Året i siffror ..... 68

#### GRI-Index ..... 79

## DE GLOBALA MÅLEN: VI ARBETAR MOT FÖLJANDE GLOBALA MÅL



- Vi har nolltolerans för diskriminering och kränkande beteende
- Vi har satt mål för mångfald vid rekrytering
- Våra dokument som styr dessa frågor är bland annat Code of Conduct, säkerhetspolicy, hälso- och arbetsmiljöpolicy, likabehandlingspolicy m.m.
- Läs mer under **Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet**



- 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
- Läs mer under **Attraktiva tjänster**



- Stationsstädning i tunnelbanan och pendeltågen genomförs främst med joniserat vatten
- Vi strävar efter att använda mindre mängd kemikalier med mindre miljöbelastning och ersätter produkter på SLL:s utfasningslista
- Vi arbetar aktivt med att förbättra vår avfallshantering samt se över hur vi kan införa avfallssortering på MTRX-tågen



- Vi arbetar aktivt med att människor ska välja att åka med våra tåg (kollektivt och fjärrtåg) som färdssätt istället för att välja bil eller flyg
- Genom vårt miljöledningssystem arbetar vi systematiskt med att minska vår miljöpåverkan
- Vi målsätter bland annat våra koldioxidutsläpp i enlighet med SBTi (Science Based Targets)
- Läs mer under **Minskade koldioxidutsläpp**

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
<b>Styrning och uppföljning .....</b>	<b>57</b>
De globala målen .....	58
<b>Code of conduct .....</b>	<b>60</b>
Styrelsernas oberoende och påverkan .....	61
Riskhantering .....	62
Bindande krav och riktlinjer .....	64
Samarbeten .....	65
<b>Året i siffror .....</b>	<b>68</b>
<b>GRI-Index .....</b>	<b>79</b>



## CODE OF CONDUCT

# EN VIKTIG KULTURBYGGGARE

För att bidra i de samhällen vi är verksamma i måste vi till att börja med ha en väl fungerande inre organisation och en kultur som vi tillsammans bygger. Ett viktigt led i att kunna arbeta på ett både effektivt och schysst sätt är vår *Code of Conduct – Sund kultur inom MTR* som innehåller riktlinjer för hur vi beter oss mot varandra och vår omvärld. Dessa gäller för samtliga medarbetare inom samtliga bolag i MTR Nordic Group. Code of Conduct innehåller beskrivningar av regler, förhållningssätt och det vi står för – vår värdegrund. Nya medarbetare tar del av den under sin introduktion och genomgår sedan en e-learning för att befästa kunskaperna.

### OM NÅGOT ÄR FEL

Avvikelse från Code of Conduct kan anmälas till närmaste chef, överordnad chef eller till företagsledningen. Vi har även en visseblåsartjänst 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.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55

Styrning och uppföljning .....	57
De globala målen .....	58
Code of conduct .....	60
<b>Styrelsernas oberoende och påverkan .....</b>	<b>61</b>
Riskhantering .....	62
Bindande krav och riktlinjer .....	64
Samarbeten .....	65

Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

# VÅR STYRELSE OCH LEDNING

## UNDER 2021 SÅG SAMMANSÄTTNINGEN AV STYRELSENA FÖR DE OLIKA BOLAGEN UT ENLIGT FÖLJANDE:

Styrelsen för MTR Nordic AB har det yttersta mandatet gällande alla frågor inom koncernen. De bolagsspecifika frågorna drivs av bolagens ledningsgrupper medan MTR Nordic Group ledningsgrupp driver koncernövergripande frågor.

2020 lanserade MTR en uppdaterad strategi där fokus för en av arbetsströmmarna är hållbarhet. Under 2021 har arbetsströmmen arbetat för framdrift i samtliga hållbarhetsdimensioner och rapporterat till styrgruppen för den övergripande strategin.

**Styrelsen för MTR Nordic AB** bestod under 2021 av åtta ledamöter och en suppleant:

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

**Styrelseordförande i MTR Nordic AB** var David Tang, Property and International Business Director för MTR Corporation Ltd (UK).

**Styrelserna för MTR Tunnelbanan, MTR Pendeltågen, MTR Facility Management och MTRX** bestod under 2021 av tre ledamöter för respektive styrelse:

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

**Styrelsen för MTR Tech** bestod under 2021 av fyra ledamöter:

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

**Styrelseordförande för MTR Tunnelbanan, MTR Pendeltågen, MTR Facility Management, MTRX och MTR Tech** var Henrik Dahlin, vd MTR Nordic AB.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55

Styrning och uppföljning .....	57
De globala målen .....	58
Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende och påverkan .....	61
<b>Riskhantering .....</b>	<b>62</b>
Bindande krav och riktlinjer .....	64
Samarbeten .....	65

Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

# LÅNGSIKTIG OCH ANSVARSFULL AFFÄRSMÄSSIGHET

Vår aktiva riskhantering är för oss ett sätt att säkra en förutsägbar och lönsam verksamhet, sätta rätt förväntningar på oss samt skapa tillit och förtroende, både internt och i vår omvärld. I grunden handlar arbetet om att identifiera, värdera, hantera och kontrollera de risker men också möjligheter som kan påverka uppfyllandet av årliga mål och långsiktiga strategier.

Risker hanteras på olika sätt inom olika områden och vår verksamhet styrs av olika regelverk. Inom respektive bolags ledningsgrupp kartläggs och hanteras affärsrisker på olika nivåer vilket sedan konsolideras till en gemensam riskkarta för hela MTR Nordic Group. I riskhanteringen ser vi bland annat över följande områden:

- Lagar och förordningar
- Avtal och regler
- Organisation, processer, rutiner och medarbetare
- Teknik och infrastruktur
- Marknad, finansiering och ekonomi
- Externa intressenter
- Miljö och hållbarhet

Risker som identifieras dokumenteras och hanteras på ett strukturerat sätt och utgör en del av beslutsfattandet i ledningsgrupperna.

Arbetet bedrivs enligt ett gemensamt ramverk samt process för företagsövergripande riskhantering för att uppfylla MTR-koncernens generella krav.

## COVID – EN BETYDANDE RISK UNDER HELA 2021

Under 2021 har Covid-19 direkta och indirekta effekter varit ett stort tema för vår riskhantering. Osäkerhet kring framtida omfattning, längd samt återhämtningstakt efter pandemin är några områden som diskuterats och flera planer för olika scenarion har tagits fram. Andra områden som speciellt har lyfts upp är ökade risker kopplade till IT-säkerhet, ökade geopolitiska spänningar, kompetensförsörjning och materialförsörjning. Inom alla dessa områden har olika typer av handlingsplaner tagits fram.

## UNDER 2021 HAR COVID-19 DIREKTA OCH INDIREKTA EFFEKTER VARIT ETT STORT TEMA FÖR VÅR RISKHANTERING.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
<b>Styrning och uppföljning .....</b>	<b>57</b>
De globala målen .....	58
Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende och påverkan .....	61
<b>Riskhantering .....</b>	<b>62</b>
Bindande krav och riktlinjer .....	64
Samarbeten .....	65
<b>Året i siffror .....</b>	<b>68</b>
<b>GRI-Index .....</b>	<b>79</b>

## RISKHANTERING OCH FINANSIELL HÄLSA

### KLIMATFÖRÄNDRINGAR ETT LÅNGSIKTIGT FOKUSOMRÅDE

I samband med allt tätare och allvarligare klimatförändringar påbörjade vi 2019 ett arbete med att se över våra klimatrisker i en omfattande klimatriskrapport. I syfte att komplettera den rapporten genomfördes 2021 en workshop för att identifiera eventuella nya risker kopplat till klimatförändringar som också kan påverka oss finansiellt.

Vi ser framför allt en ökad risk att extremväder kan komma att påverka oss framöver. Perioder med höga temperaturer och ökad nederbörd riskerar att leda till ökad risk för erosion, bränder, solkurvor, översvämningar, kraftiga vindar etc Detta kan innebära exempelvis otillgänglig infrastruktur orsakade av till exempel rälsbrott som i sin tur påverkar vår möjlighet att köra trafik. Detta skulle givetvis få stora konsekvenser, främst för våra resenärer, som är beroende av att ta sig till bland annat sina arbeten. Det skulle sannolikt påverka deras förtroende för spårbunden trafik negativt. Det kan också innebära konsekvenser finansiellt för MTR i form av lägre ersättning vid färre eller försenade avgångar, högre kostnader för ersättningstrafik och bibehållen punktlighet.

Klimatförändringar kan också innebära risker kopplade till teknisk utrustning, urspårning, halka etc vilket, förutom risken för skador på personer, kan leda till ökade underhållskostnader som t ex snöröjning, avisning, fordonsunderhåll, städ och fastighetsunderhåll.

För att förebygga och minimera riskerna och de ekonomiska konsekvenserna är samverkan med Trafikverket och övriga infrastrukturägare kritiskt. Vi säkerställer även att det finns avtal för ersättningstrafik samt att beredskap finns tillgänglig som t ex sandsäckar vid eventuella översvämningar. Det finns även specifika processer framtagna för att förebygga och hantera risker. Exempelvis har vi en process som

beskriver hur förare som upptäcker solkurvor ska rapportera dessa för hantering innan det uppstår någon olycka.

### UNDERHÅLL ETT HUVUDVERKTYG

Aktiviteter för underhåll är en av de främsta åtgärderna vi arbetar med för att hantera risker kopplat till klimatförändringar. Vi arbetar med förebyggande hantering av snöröjning och avisningsanläggningar genom etablerad process (vinterplan), tekniska utredningar och implementering av åtgärder för att löpnade åtgärda och förebyggande minimera effekterna av ökad nederbörd i form av snö och regn.

Tekniska utredningar och implementering är en del av förvaltnings- och underhållsuppdraget och kopplas just nu inte som kostnader specifikt till följd av klimatförändringarna. Däremot kan vinter- och snösäsongen innebära väderbevakning med information från SMHI – med resurser redo att avropas när det behövs, detta till en kostnad på runt 8 miljoner kronor årligen.

**AKTIVITETER FÖR  
UNDERHÅLL ÄR EN AV DE  
FRÄMSTA ÅTGÄRDERNA  
VI ARBETAR MED FÖR ATT  
HANTERA RISKER KOPPLAT  
TILL KLIMATFÖRÄNDRINGAR.**

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
<b>Styrning och uppföljning .....</b>	<b>57</b>
De globala målen .....	58
Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende och påverkan .....	61
Riskhantering .....	62
Bindande krav och riktlinjer .....	64
Samarbeten .....	65
<b>Året i siffror .....</b>	<b>68</b>
<b>GRI-Index .....</b>	<b>79</b>

# LAGAR OCH INITIATIV SOM HJÄLPER OSS ATT UTVECKLAS

MTR tar stöd i ett antal lagar, regelverk och riktlinjer för att se till att vi kontinuerligt tar vårt ansvar i samhället. I vårt arbete är det också viktigt att delta i andra initiativ som hjälper oss att aktivt bidra till en positiv och påskyndad hållbarhetutveckling – bortanför rena lagkrav.

**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:** Vi har från 2017 valt att redovisa vårt hållbarhetsarbete enligt GRI, detta gäller för samtliga bolag inom MTR Nordic Group. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.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](http://www.unglobalcompact.org)

**Science Based Targets:** 2020 gick vi med i Science Based Targets Initiative som är en global sammanslutning av organisationer med det gemensamma målet att minska koldioxidavtrycket och andra utsläpp som bidrar till den globala uppvärmningen. [www.sciencebasedtargets.org](http://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 2025 utföra och köpa fossilfria inrikes transporter. [www.fossilfritt Sverige.se](http://www.fossilfritt Sverige.se)



Här för att aldrig stanna ..... 3  
Hållbarhet för oss .....11  
Attraktiva tjänster ..... 15  
Miljö- och klimatarbete ..... 29  
Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar  
Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57  
De globala målen .....58  
Code of conduct .....60  
Styrelsernas oberoende ..... 61  
och påverkan  
Riskhantering .....62  
Bindande krav .....64  
och riktlinjer  
**Samarbeten .....65**

Året i siffror ..... 68  
GRI-Index ..... 79

## SAMARBETEN



# TILLSAMMANS

MTR är beroende av samverkan med en mängd andra olika organisationer. Det kan handla om vägledning kring att sätta ambitiösa och korrekta mål i klimatarbetet eller att gemensamt med bransch-

kollegor påverka vår sektor i rätt riktning. Men också om att nå ut i samhället med positiv påverkan där vår verksamhet inte når fram på egen hand.

FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA SIDA ►

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
<b>Styrning och uppföljning .....</b>	<b>57</b>
De globala målen .....	58
Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende .....	61
och påverkan	
Riskhantering .....	62
Bindande krav .....	64
och riktlinjer	
<b>Samarbeten .....</b>	<b>65</b>
<b>Året i siffror .....</b>	<b>68</b>
<b>GRI-Index .....</b>	<b>79</b>

## SAMARBETEN

### VÅRT ENGAGEMANG INOM SOCIAL HÅLLBARHET

**Stockholms Stadsmission har hjälpt MTR att stötta Stockholms utsatta sedan 2011.** Vi har arbetat med 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 2021 var 134 550 kronor och under de tio år som vi har samarbetat med Stadsmissionen har summan blivit totalt två miljoner kronor. Under 2021 stöttade vi Unga Station lite extra under påsken för att möjliggöra utdelning av påskägg. 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.

**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 socioekonomiskt utsatta områden, samt att skapa en lösningsorienterad diskussion om förbättrad integration. Ett av de initiativ som stiftelsen The Global Village ligger bakom är Järvaveckan som vi deltagit på sedan starten 2017.

**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



under eftersom vi vill visa 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. Under 2021 genomfördes Järvaveckan digitalt under namnet Järvaveckan Live.

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

**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 på sin resa mellan Göteborg och Stockholm.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55

Styrning och uppföljning .....	57
De globala målen .....	58
Code of conduct .....	60
Styrelsernas oberoende och påverkan .....	61
Riskhantering .....	62
Bindande krav och riktlinjer .....	64
<b>Samarbeten .....</b>	<b>65</b>

Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79

## SAMARBETEN

### HÅLLBARA STÄDER OCH KOLLEKTIVTRAFIK

**Stockholms Handelskammare** är en viktig organisation med fokus på bostadsmarknad, infrastruktur, trygghet och säkerhet. Vi deltar ofta och är med och diskuterar kollektivtrafikens roll i vår huvudstad.

**JBS: Järnvägsbranschens samarbetsforum** har bildats av aktörer inom järnvägsbranschen i Sverige för att prioritera och driva på järn-

vägens förbättringsarbete. Hela järnvägsbranschen representerad – från infrastrukturhållare och transportörer till forskare, fastighetsförvaltare och underhållsentreprenörer och MTR är med sedan 2020.

**UITP Charter on Sustainable Development:** MTR är anslutet till programmet för hållbar utveckling i branschsammanlutningen för kollektivtrafik. [www.uitp.org](http://www.uitp.org)



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
<b>Året i siffror .....</b>	<b>68</b>
Miljö .....	69
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

# ÅRET I SIFFROR



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
Miljö .....	69
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

# MILJÖ

# 2021

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
<b>Miljö .....</b>	<b>69</b>
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

## MTR NORDIC GROUP

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Antal påstigande per år (miljoner) [1]</b>					
Tunnelbana	353	355	347	213	219
Pendeltåg	95	107	120	80	75
<b>Totalt antal påstigande</b>	<b>448</b>	<b>462</b>	<b>467</b>	<b>293</b>	<b>294</b>
<b>Fordonskilometer miljoner km [2]</b>					
Tunnelbana C30-tåg (nya vagnar i drift sedan 2020)					1,3
Tunnelbana C20-tåg (nya vagnar i drift sedan 1997)	34,4	34,0	33,7	34,7	31,2
Tunnelbana CX-tåg (äldre typ av vagnar i driften)	4,6	4,8	4,5	4,6	9,8
Pendeltåg	17,8	19,0	19,7	22,0	19,9
MTRX	2,3	2,3	2,4	1,9	1,9
<b>Totalt fordonskilometer</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>64</b>
<b>Energianvändning, miljoner kWh</b>					
Tågtrafik Tunnelbana	168	168	166	169	172
Tågtrafik Pendeltåg	183	196	195	201	204
Tågtrafik MTRX	17	18	19	15	15
<b>Totalt Energianvändning Tågtrafik</b>	<b>368</b>	<b>383</b>	<b>380</b>	<b>384</b>	<b>392</b>
<b>Utsläpp växthusgaser, ton</b>					
<b>Scope 1</b>					
Verksamhetsfordon, Köldmedium, Svetsning	168	169	184	150	167
<b>Totalt Scope 1</b>	<b>168</b>	<b>169</b>	<b>184</b>	<b>150</b>	<b>167</b>

[1] Antal påstigande har minskat 2020-2021 pga pandemirestriktioner.

[2] Fordonskilometer: Tågdriften inklusive till och från depå.

Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

**Miljö ..... 69**

Medarbetare ..... 74

GRI-Index ..... 79

## MTR NORDIC GROUP

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Scope 2</b>					
Tågtrafik och uppställning	17,5	19,4	19,2	19,4	19,8
Fjärrvärme: stationer, depåer och övriga lokaler [3]	464	1764	1297	905	970
El: stationer, depåer och övriga lokaler	167,1	384,7	3,3	3,5	3,3
<b>Totalt Scope 2</b>	<b>649</b>	<b>2168</b>	<b>1320</b>	<b>928</b>	<b>993</b>
<b>Totalt scope 1+2</b>	<b>816</b>	<b>2338</b>	<b>1504</b>	<b>1078</b>	<b>1160</b>
<b>Scope 3 [4]</b>					
Uniforms, workwear			1779	259	446
Cleaning			389	484	408
Maintenance & Repair			0,005	0,005	0,005
Office equipment			434	531	464
Profile (gifts etc)			2,8	1,5	1,3
Workshop equipments			818	1103	189
Spare parts			2266	2187	617
Chemicals, oil, fluids			40	33	161
Software applications			0,3	0,3	0,1
Infrastructure and operations			0,1	0,1	0,2
IT Hardware			395	503	266
Ersättningstrafik	163	864	383	348	245
Garantiresor [5]	63	107	69	32	50
Catering			373	213	211
Conferences and events			11,2	3,8	0,6
Capital goods			0,0	0,0	0,0

[3] Omräknad 2020 pga nya emissionsfaktorer, höjdes från redovisat 778 ton till 905 ton.

[4] Scope 3 utökades under 2021 med basår 2019. Osäkerheter finns i flera kategorier pga bristande underlag.

Kategorierna Ersättningstrafik, Garantiresor, Budbilar och Tjänsteresor har sedan tidigare redovisats i scope 3 och har därför data sedan innan 2019.

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

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
Miljö .....	69
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

## MTR NORDIC GROUP

	2017	2018	2019	2020	2021
Electricity			185	187	190
District heating			88	53	77
Snow clearance			152	53	133
Security transport			1,6	1,6	1,6
Inbound transportation			1046	1051	1209
Budbilar	4,8	5,6	6,5	5,0	1,6
Waste generated			37	29	47
Hotel nights			7,9	0,6	0,2
Tjänsteresor (tåg, flyg) [6]	191	197	129	11	1,9
Tjänsteresor (taxi) [6]			89	63	79
Employee commuting [7]			1407	1410	1544
<b>Totalt Scope 3</b>	<b>422</b>	<b>1174</b>	<b>10109</b>	<b>8562</b>	<b>6343</b>
<b>Totalt Scope 1,2,3</b>	<b>1238</b>	<b>3512</b>	<b>11612</b>	<b>9641</b>	<b>7504</b>
<b>Avfall, kg</b>					
Blandat metallskrot	380 573	347 989	310 286	338 245	394 653
Farligt avfall (se nedan specificerat)	541 694	829 636	655 987	420 008	866 101
Brännbart avfall	682 120	802 245	862 174	489 790	820 168
Sorterat avfall	36 160	17 820	29 490	28 050	17 586
Kontorspapper och tidningar	25 126	7 373	7 237	4 777	10 320
Glas	7 819	5 606	4 779	6 005	1 225
Grovsopor	450	26 119	1 044	1 020	1 250
Wellpapp	6 477	12 106	16 221	20 499	29 380
Trä	7 660	16 720	20 480	20 770	39 735

[6] Innan 2019 redovisades tjänsteresor taxi i samma kategori som tjänsteresor med flyg och tåg.

[7] Employee commuting beräknas på trafiknämndens resvaneundersökning i Stockholmsregionen och baseras på antal anställda.



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
<b>Miljö</b> .....	<b>69</b>
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

## MTR NORDIC GROUP

	2017	2018	2019	2020	2021
Förpackningar	3 493	7 671	3 349	5 809	2 456
Övrigt	7 493	27 167	22 323	39 227	7 229
Deponi		1 160	4 875	0	200
<b>Totalt avfall</b>	<b>1 699 065</b>	<b>2 100 452</b>	<b>1 938 245</b>	<b>1 374 200</b>	<b>2 190 302</b>
<b>Farligt avfall, kg</b>					
Vattenbaserad tvättvätska	272 043	437 772	307 494	170 950	560 449
Oljehaltigt avfall	6 010	509	3 056	1 587	603
Slam från oljeavskiljare och rengöring	120 930	232 854	186 250	142 245	201 440
Elektronikavfall	8 961	6 954	5 660	6 667	5 362
Kontaminerat fast avfall	4 012	10 623	18 741	14 969	36 130
Färg, lack, lim	30 792	50 046	19 722	33 993	749
Sand	0	0	11 080	7 350	8 350
Olja, fett	46 183	53 398	73 028	34 169	41 747
Batterier	1 706	2 983	1 674	1 587	1 002
Kemikalier	42 149	17 070	5 380	855	5 020
Lysrör, lampor	2 211	4 026	4 412	4 211	2 611
Övrigt	6 697	13 401	19 490	1 425	2 638
<b>Totalt farligt avfall</b>	<b>541 694</b>	<b>829 636</b>	<b>655 987</b>	<b>420 008</b>	<b>866 101</b>

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
Miljö.....	69
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

# MEDARBETARE

# 2021

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
Miljö .....	69
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

## MTR NORDIC GROUP [1]

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Antal anställda</b>					
Tjänstemän	742	772	817	828	833
Operativ personal	3 904	4 348	4 462	4 554	4 974
<b>Totala antalet anställda</b>	<b>4 646</b>	<b>5 120</b>	<b>5 279</b>	<b>5 382</b>	<b>5 807</b>
<b>Könsfördelning</b>					
Män, %	70	70	70	71	71
Kvinnor, %	30	30	30	29	29
<b>Heltidsanställda (uppdelat per kön)</b>					
Män, %	80	81	81	81	85
Kvinnor, %	73	71	71	71	79
<b>Åldersfördelning</b>					
Anställda < 30 år, %	21	23	21	20	21
Anställda 31–40 år, %	22	23	24	24	24
Anställda 41–50 år, %	22	21	22	22	22
Anställda 51–55 år, %	12	11	11	11	11
Anställda 56–60 år, %	13	12	12	12	12
Anställda > 60 år, %	11	11	11	11	11
Medelålder	44	43	43	44	43
<b>Chefer med personalansvar</b>					
Män, %	67	66	67	71	68
Kvinnor, %	33	34	33	29	32
<b>Ledningsgruppernas sammansättning</b>					
Män, %	70	73	87	67	60
Kvinnor, %	30	27	13	33	40

[1] Inkluderar MTR Mälartåg.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
Miljö.....	69
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

## MTR NORDIC GROUP

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Styrelsens sammansättning MTR Nordic AB</b>					
Män, %	96	92	92	91	75
Kvinnor, %	4	8	8	9	25
< 30 år, %	0	0	0	0	0
30–50 år, %	24	24	43	35	25
> 50 år, %	76	76	57	65	75
<b>Utbildningstimmar</b>					
Totalt	75 636	86 177	129 110	105 663	96 559
Antal timmar per anställd	16	17	24	20	17
Tjänstemän					3 064
Operativ medarbetare					93 487
Män					73 848
Kvinnor					22 711
<b>Sjukfrånvaro</b>					
Tjänstemän, %	2	2	3	3	3
Operativ personal, %	6	6	6	9	8
<b>Övertid</b>					
Tjänstemän, %	2	2	2	1	1
Operativ personal, %	3	2	2	2	2

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
Miljö.....	69
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

## MTR NORDIC GROUP

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Nyanställningar vid årets slut</b>					
Män, antal	472	720	535	394	663
Kvinnor, antal	233	401	257	198	361
Män, %					65
Kvinnor, %					35
< 30 år, antal					451
30–50 år, antal					430
> 50 år, antal					143
< 30 år, %					44
30–50 år, %					42
> 50 år, %					14
<b>Personalomsättning</b>					
Personalomsättning, %					5
Män, antal					148
Kvinnor, antal					73
Män %					5
Kvinnor %					6
< 30 år, antal					46
30–50 år, antal					121
> 50 år, antal					54
< 30 år, %					8
30–50 år, %					6
> 50 år, %					3

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
Miljö.....	69
Medarbetare .....	74
GRI-Index .....	79

## MTR NORDIC GROUP

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Arbets-skador (LTIFR) [2]</b>					
MTR Tunnelbana [3]	0,19	0,29	0,39	0,25	0,6
MTR Pendeltågen [4]	0,21	0,13	0,04	0,47	0,6
MTRX [5]	1,14	1,7	0,6	0,6	2,2
MTR Tech [6]	0,89	1,07	0,76	0,25	0,8
MTR Facility Management [7]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8
MTR Nordic AB [8]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

[2] LTIFR = Antal arbets-skador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar.

[3] Tunnelbana: Totalt 18 LTI varav Händelse med spårfordon 2, Trampar på vasst föremål/halkat/trampat snett 5, Hot & Våld 7, Skadad av maskin, hanterat föremål eller dyligt 3, Fall 1.

[4] Pendeltågen: Totalt 5 LTI varav Skadad av maskin, hanterat föremål eller dyligt 3, Fall 2.

[5] MTRX: Totalt 3 LTI varav Trampar på vasst föremål/halkat/trampat snett 1, Fysisk överansträngning 1, Fall 1.

[6] Tech: Totalt 8 LTI varav Händelse med spårfordon 1, Trampar på vasst föremål/halkat/trampat snett 1, Skadad av maskin, hanterat föremål eller dyligt 3, Fall 3.

[7] Facility Management: Totalt 8 LTI varav Trampar på vasst föremål/halkat/trampat snett 2, Fysisk överansträngning 3, Fall 3.

[8] Nordic AB inga arbets-skador som lett till sjukskrivningar.

Tomma fält: nya nyckeltal för rapporteringsåret 2021, historiska värden saknas.

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
<b>GRI-Index .....</b>	<b>79</b>
GRI-Index.....	80

# GRI- INDEX



Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79
<b>GRI-Index .....</b>	<b>80</b>

## GRI-INDEX

### GENERELLA STANDARDREDOGÖRELSE

GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Fakta och/eller hänvisning	Global Compact
	<b>Organisationsprofil</b>			
GRI 102: Generella Standardredogörelser	102-1	Organisationens namn	MTR Nordic AB	
	102-2	Viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	MTR är främst ett tjänstebolag. <i>Det här är MTR (s.6)</i>	
	102-3	Huvudkontorets lokalisering	Adress: MTR Nordic Rålambsvägen 17 112 59 Stockholm	
	102-4	Verksamhetsländer	Verksamhet endast i Sverige	
	102-5	Ägarstruktur och bolagsform	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.	
	102-6	Marknader	<i>Det här är MTR (s.6)</i> <i>Attraktiva tjänster (s.15-28)</i>	
	102-7	Organisationens storlek	<i>Det här är MTR (s.6)</i> <i>Året i siffror - Medarbetare (s.75-78)</i> MTR Årsredovisning	
	102-8	Personalstyrka	<i>Året i siffror - Medarbetare (s.75-78)</i> <i>(Region inte relevant)</i>	Princip 6
	102-9	Leverantörskedja	<i>Hållbar leverantörskedja (s.50-51)</i>	
	102-10	Betydande förändringar i organisationen och dess leverantörskedja	I november 2021 tog MTR över Mälartåg och bildade bolaget MTR Mälartåg. <i>Det här är MTR (s.6)</i> <i>Vår verksamhet: Uppstart Mälartåg (s.7-10)</i> <i>Hållbar leverantörskedja (s.50-51)</i>	
	102-11	Tillämpning av försiktighetsprincipen	Vi tillämpar försiktighetsprincipen, 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.	
	102-12	Externa regelverk, standarder och principer som organisationen stödjer och/eller omfattas av	<i>De Globala målen (s.58-59)</i> <i>Bindande krav och riktlinjer (s.64)</i> <i>Samarbeten (s.65-67)</i>	
	102-13	Medlemskap i organisationer	<i>De Globala målen (s.58-59)</i> <i>Bindande krav och riktlinjer (s.64)</i> <i>Samarbeten (s.65-67)</i>	



Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

**GRI-Index .....80**

## GRI-INDEX

### GENERELLA STANDARDREDOGÖRELSE

GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Fakta och/eller hänvisning	Global Compact
<b>Strategi och analys</b>				
	102-14	Uttalande från ledande beslutsfattare	<i>Vd-ord (s.4)</i>	
<b>Etik och integritet</b>				
	102-16	Värderingar, principer och riktlinjer	<i>Det här är MTR (s.6)</i>	
<b>Styrning</b>				
	102-18	Bolagsstyrning	<i>Styrelsernas oberoende och påverkan s.61</i> <i>Året i siffror – Medarbetare (s.77-78)</i>	
<b>Intressentdialog</b>				
	102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
	102-41	Andel medarbetare som omfattas av kollektivavtal	100%	Princip 3
	102-42	Identifiering och urval av intressentgrupper	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
	102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
	102-44	Frågor som lyfts av intressenter och hantering av dessa	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
<b>Redovisningsprofil</b>				
	102-45	Enheter som ingår i redovisningen	MTR Nordic AB, 556888-7656 MTR Tunnelbanan AB, 556762-7152 MTR Pendeltågen AB, 556965-4964 MTR Tech AB, 556762-7160 MTR Express AB (MTRX), 556923-4304 MTR Facility Management 559056-3713 MTR Mälartåg AB 559228-2361 (delvis rapportering, dock ingen data) Tillsammans utgör dessa MTR Nordic Group.	
	102-46	Processen för att definiera redovisningens innehåll och aspektavgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
	102-47	Förteckning över identifierade väsentliga hållbarhetsfrågor	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
	102-48	Ändringar av information i tidigare redovisningar	<i>Året i siffror (s.68-78)</i>	

Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

**GRI-Index .....80**

## GRI-INDEX

### GENERELLA STANDARDREDOGÖRELSE

GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Fakta och/eller hänvisning	Global Compact
	102-49	Förändringar av väsentliga hållbarhetsaspekter och avgränsningar sedan förra redovisningen	Kemikalie- och avfallshantering var tidigare en väsentlig aspekt men i och med den senaste väsentlighetsanalysen värderades dessa aspekter inte lika högt som vissa andra aspekter. Vi har trots det valt att redovisa utfallet av avfall under Året i siffror.  Vi redovisar i huvudsak siffror under Året i siffror för koncernen MTR Nordic Group. I de fall vi anser det relevant att redovisa siffror på dotterbolagsnivå gör vi det.	
	102-50	Redovisningsperiod	1 januari–31 december 2021	
	102-51	Datum för senaste redovisning	Vår senaste hållbarhetsredovisning avsåg år 2020 och publicerades i juni 2021	
	102-52	Redovisningscykel	Årlig rapportering	
	102-53	Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen	Anders Hållberg, Sustainability & Operational Excellence Director (anders.hallberg@mtr.se)	
	102-54	Uttalande om att redovisningen följer GRI Standards/Nivå på GRI-redovisningen	Det här är vår 12: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.	
	102-55	GRI-index	<i>GRI-Index</i>	
	102-56	Policy för extern bestyrkning	Denna hållbarhetsredovisning är inte externt granskad med undantag för data som används i MTR Corporation Limiteds hållbarhetsredovisning.	

Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och arbetsgivaransvar ..... 40

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

**GRI-Index .....80**

## GRI-INDEX

### VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Fakta och/eller hänvisning	Global Compact
<b>Ekonomiska resultat</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11–14)</i> <i>Riskhantering (s.62-63)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Riskhantering (s.62-63)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Riskhantering (s.62-63)</i>	
GRI 201: Ekonomiskt resultat	201-2	Ekonomiska konsekvenser och andra risker och möjligheter till följd av klimatförändringar	<i>Riskhantering (s.62-63)</i>	Princip 7
<b>Energi</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i> <i>Minskad energianvändning (s.37-38)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Minskad energianvändning (s.37-38)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Minskad energianvändning (s.37-38)</i>	
GRI 302: Energi	302-1	Direkt energianvändning	<i>Minskad energianvändning (s.37-38)</i> <i>Året i siffror – Miljö (s.70)</i>	Princip 7, 8, 9
	302-3	Energiintensitet	<i>Minskad energianvändning (s.37-38)</i>	
<b>Utsläpp</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i> <i>Minskade koldioxidutsläpp (s.31-36)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Minskade koldioxidutsläpp (s.31-36)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Minskade koldioxidutsläpp (s.31-36)</i>	
GRI 305: Utsläpp	305-1	Utsläpp av växthusgaser - scope 1	<i>Minskade koldioxidutsläpp (s.31-36)</i> <i>Året i siffror – Miljö (s.70-72)</i>	Princip 7, 8, 9
	305-2	Utsläpp av växthusgaser - scope 2	<i>Minskade koldioxidutsläpp (s.31-36)</i> <i>Året i siffror – Miljö (s.70-72)</i>	Princip 7, 8, 9
	305-3	Utsläpp av växthusgaser - scope 3	<i>Minskade koldioxidutsläpp (s.31-36)</i> <i>Året i siffror – Miljö (s.70-72)</i>	Princip 7, 8, 9
<b>Leverantörsbedömning utifrån sociala &amp; miljökrav</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i> <i>Hållbar leverantörskedja (s.50-51)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Hållbar leverantörskedja (s.50-51)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Hållbar leverantörskedja (s.50-51)</i>	
GRI 308: Leverantörsbedömning	308-1 & 414-1	Andel nya leverantörer som utvärderats efter kriterier för miljö/arbetsrätt/mänskliga rättigheter	<i>Hållbar leverantörskedja (s.50-51)</i>	Princip 1–10

Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

**GRI-Index .....80**

## GRI-INDEX

### VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Fakta och/eller hänvisning	Global Compact
<b>Anställningsförhållanden och arbetsvillkor</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i> <i>Erbjuda goda anställningsförhållanden och arbetsvillkor (s.44)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Erbjuda goda anställningsförhållanden och arbetsvillkor (s.44)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Erbjuda goda anställningsförhållanden och arbetsvillkor (s.44)</i>	
GRI 401: Nyanställda och personalomsättning	401-1	Totalt antal och andel nyanställningar samt personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	<i>Erbjuda goda anställningsförhållanden och arbetsvillkor (s.44)</i> <i>Året i siffror – Medarbetare (s.77)</i>	
<b>Arbetsmiljö och säkerhet</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i> <i>Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet på arbetsplatsen (s.42-43)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet på arbetsplatsen (s.42-43)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet på arbetsplatsen (s.42-43)</i>	
GRI 403: Arbetsmiljö och säkerhet	403-1	Arbetsmiljö- och säkerhetsledningssystem	<i>Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet på arbetsplatsen (s.42-43)</i>	
	403-8	Andelen arbetare som täcks av arbetsmiljö- och säkerhetsledningssystem	100% av medarbetare och anlitad personal. MTR är inte certifierad enligt 45001 och följs därför inte upp externt via en oberoende aktör <i>Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet på arbetsplatsen (s.42-43)</i>	Princip 3
<b>Utbildning</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Kompetens och mångfald (s.47-49)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Kompetens och mångfald (s.47-49)</i>	
GRI 404: Träning och Utbildning	404-1	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd fördelat på kön och personalkategori	<i>Året i siffror - Medarbetare (s.76)</i>	Princip 6
	404-3	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och karriärutveckling, efter kön och efter personalkategori	100% av medarbetare. <i>Kompetens och mångfald (s.47-49)</i>	Princip 6

Här för att aldrig stanna ..... 3

Hållbarhet för oss .....11

Attraktiva tjänster ..... 15

Miljö- och klimatarbete ..... 29

Samhälls- och ..... 40  
arbetsgivaransvar

Framtid ..... 55

Styrning och uppföljning ..... 57

Året i siffror ..... 68

GRI-Index ..... 79

**GRI-Index .....80**

## GRI-INDEX

### VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Fakta och/eller hänvisning	Global Compact
<b>Mångfald och lika möjligheter</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Hållbarhet för oss (s.11-14)	
	103-2	Styrning	Styrelsernas oberoende och påverkan s.61)	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Styrelsernas oberoende och påverkan s.61)	
GRI 405: Mångfald och lika möjligheter	405-1	Styrelsesammansättning samt uppdelning av anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgruppsstillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	Styrelsernas oberoende och påverkan s.61) Året i siffror – Medarbetare (s.75-76)	Princip 6
<b>Icke-diskriminering</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Hållbarhet för oss (s.11-14)	
	103-2	Styrning	Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet (s.45-46)	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet (s.45-46)	
GRI 406: Icke-diskriminering	406-1	Totalt antal fall av diskriminering och vidtagna korrigerande åtgärder	Aktivt verka för jämställdhet och jämlikhet (s.45-46)	Princip 1,2,6
<b>Kundsäkerhet</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Hållbarhet för oss (s.11-14)	
	103-2	Styrning	Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet (s.42-43)	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet (s.42-43)	
GRI 416: Hälsa och säkerhet för kunder	416-2	Incidenter av bristande efterlevnad angående hälso- och säkerhetspåverkan av produkter och tjänster	Säkerställa god hälsa, trygghet och säkerhet (s.42-43)	
<b>Kundnöjdhet (MTR-specifik)</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Hållbarhet för oss (s.11-14)	
	103-2	Styrning	Kundnöjdhet (s.24-25)	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Kundnöjdhet (s.24-25)	
	MTR 1	Kundnöjdhet	Kundnöjdhet (s.24-25)	
<b>Punktlighet (MTR-specifik)</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	Hållbarhet för oss (s.11-14)	
	103-2	Styrning	Punktlighet (s.20-23)	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	Punktlighet (s.20-23)	
	MTR 2	Punktlighet	Punktlighet (s.20-23)	

Här för att aldrig stanna .....	3
Hållbarhet för oss .....	11
Attraktiva tjänster .....	15
Miljö- och klimatarbete .....	29
Samhälls- och arbetsgivaransvar .....	40
Framtid .....	55
Styrning och uppföljning .....	57
Året i siffror .....	68
GRI-Index .....	79
<b>GRI-Index .....</b>	<b>80</b>

## GRI-INDEX

### VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

GRI Standards	Indikator	Beskrivning	Fakta och/eller hänvisning	Global Compact
<b>Tågens livscykel (MTR-specifik)</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Förlänga tågens livscykel (s.39)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Förlänga tågens livscykel (s.39)</i>	
	MTR 3	Tågens Livscykel	<i>Förlänga tågens livscykel (s.39)</i>	Princip 9
<b>Vara en attraktiv arbetsgivare (MTR-specifik)</b>				
GRI 103: Management Approach	103-1	Förklaring av väsentlighet och avgränsningar	<i>Hållbarhet för oss (s.11-14)</i>	
	103-2	Styrning	<i>Samhälls- och arbetsgivaransvar (s.40-54)</i>	
	103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrningen	<i>Samhälls- och arbetsgivaransvar (s.40-54)</i>	
	MTR 3	Vara en attraktiv arbetsgivare	<i>Samhälls- och arbetsgivaransvar (s.40-54)</i> <i>Året i siffror – Medarbetare (s.77)</i>	Princip 9
<b>Övrigt</b>				
N/A	N/A	N/A	<i>Code of conduct (s.60)</i>	Princip 1
N/A	N/A	N/A	<i>SBTi (s.31-36)</i>	Princip 7
GRI 306: Avlopp och avfall	306-2	Total vikt av avfall efter typ	<i>Året i siffror – Miljö (s.74-75)</i>	Princip 7, 8, 9

