

# EN TRYGGARE RESA

*A safe journey*



KORT OM

MTR STOCKHOLM OCH TBT

MTR Stockholm AB och Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) har ett gemensamt och viktigt mål: Vi ska över tiden säkerställa en fortsatt hög kvalitet och kundnöjdhet inom hela tunnelbaneverksamheten samt bidra till resenärens positiva upplevelse av "hela resan".

Tillsammans är vi ungefär 3 000 medarbetare som dagligen ser till att över 1,2 miljoner resor genomförs med hjälp av cirka 100 tåg och 100 stationer.

Vi vill se oss som ett enda bolag. När vi skriver MTR i denna redovisning avses därför både MTR Stockholm och TBT. I de fall då endast ett av bolagen avses skriver vi ut det avsedda bolagets namn: MTR Stockholm eller TBT.

HÅLLBAR UTVECKLING

Hållbar utveckling beskrivs i Brundtlandrapporten från FN:s världskonferens 1987 så här: "En hållbar utveckling tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov." Det förutsätter långsiktighet, helhetssyn och ett globalt perspektiv.

Hållbar utveckling består av tre delar: miljömässig hållbarhet, social hållbarhet och ekonomisk hållbarhet, som är ömsesidigt beroende av varandra. Det är så vi på MTR har valt att arbeta med hållbarhet.

GRI

Organisationen Global Reporting Initiative (GRI) har tagit fram riktlinjer för hur företag och andra organisationer kan redovisa sitt arbete med hållbar utveckling – sitt hållbarhetsarbete. Ett viktigt syfte med riktlinjerna är att öka transparensen kring organisationers ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan för att på så vis underlätta effektiva och goda relationer till sina intressenter.

Allt fler företag i Sverige och världen, både stora och små, följer nu dessa riktlinjer. Det har även vi på MTR bestämt oss för att göra.

REDOVISNINGEN

Det här är MTR:s fjärde årliga hållbarhetsredovisning som följer de internationella och vedertagna riktlinjerna för hållbarhetsredovisning enligt GRI. Redovisningen är för oss såväl en företagspresentation som en redovisning av vårt hållbarhetsarbete, med sina utmaningar och möjligheter, under perioden 1 januari–31 december 2013. Vår senaste hållbarhetsredovisning, som avsåg 2012, publicerades i april 2013.

MTR har flera syften med denna redovisning. Vi vill:

- › redovisa, jämföra och bedöma resultaten inom hållbarhetsområdet i förhållande till lagar och krav,
- › visa hur verksamheten påverkar och påverkas av förväntningar kring frågor som rör hållbar utveckling och
- › jämföra resultaten internt och externt över tid.

Redovisningen tar sin utgångspunkt i de frågor som vi har bedömt är väsentliga för MTR:s långsiktiga verksamhet och för våra viktigaste intressenter. Som en del i detta har vi under 2013 genomfört två intressentdialoger – en med vår kund AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) och en med våra medarbetare – för att få reda på vad de tycker är viktigt att vi redovisar, men också för att få förslag till förbättringar med utgångspunkt i vår senaste hållbarhetsredovisning. Synpunkterna från dialogerna har sedan arbetats in i möjligaste mån i den här redovisningen tillsammans med internt material, externa mätningar, pressklipp och ett större antal intervjuer med egna medarbetare.

Inga genomgripande förändringar har genomförts under 2013 som påverkar redovisningen i stort. Viss data har justerats retroaktivt från tidigare redovisningar, då enstaka avstämningar för helåret görs efter att redovisningen har publicerats.

Denna redovisning uppfyller C-nivån enligt GRI:s riktlinjer (version 3.1) och utgör också vår rapportering till FN:s Global Compact (nivå Active Level).

ABOUT

MTR STOCKHOLM AND TBT

MTR Stockholm AB and Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) have a joint and key target: to ensure continued high quality and customer satisfaction throughout the entire railway operations over time, and help make the total trip a positive experience for passengers.

MTR comprises some 3,000 employees who, every day, ensure that more than 1.2 million journeys are carried out via some 100 trains and 100 stations.

Since we consider ourselves a single company, "MTR" in this report refers to both MTR Stockholm and TBT. However, where information pertains to only one of the companies, we use the relevant company's name: "MTR Stockholm" or "TBT".

SUSTAINABLE DEVELOPMENT

In the Brundtland Report from the UN World Conference in 1987, sustainable development was defined as: "A development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs." This requires a long-term strategy, a comprehensive view of the future and a global perspective.

Sustainable development consists of three parts – environmental sustainability, social sustainability and economic sustainability – which are mutually dependent on each other. This is how MTR has chosen to work with sustainability.

GRI

The Global Reporting Initiative (GRI) has developed guidelines for companies and other organisations that want to report their work with sustainable development – their sustainability performance. An important aim of the guidelines is to increase transparency around the financial, environmental and social impacts of organisations, and thereby facilitate efficient and positive relationships with stakeholders.

Growing numbers of companies in Sweden and around the world, both large and small, are now reporting in accordance with these guidelines. MTR has also chosen to do so.

THE REPORT

This is MTR's fourth annual sustainability report based on the international and generally accepted GRI Sustainability Reporting Guidelines. This report is a presentation of MTR as well as a report on our sustainability performance – both the challenges and the opportunities – for the period 1 January–31 December 2013. Our 2012 Sustainability Report was published in April 2013.

This report fulfils several objectives for MTR. We aim to:

- report, compare and evaluate our sustainability outcomes in relation to regulations and requirements,
- demonstrate how the operation impacts, and is impacted by, expectations surrounding sustainable development issues and
- to compare the outcomes both internally and externally over time.

The report focuses on the issues we consider most significant for MTR's long-term operations and for our key stakeholders. As part of this process, we held two stakeholder dialogues in 2013 – one with our client, AB Storstockholms Lokaltrafik (SL), and the other with our employees – to find out what they think should be included in the report and to hear their suggestions for improvements based on the 2012 Sustainability Report. As far as possible, the comments from the dialogues were then incorporated into this report together with internal material, external measurements, press cuttings and a large number of interviews with our own employees.

There were no major changes in 2013 that have any significant effect on this report. Since some reconciliations for the full-year were made after the report was published, certain data from previous reports have been adjusted retroactively.

This report meets the requirements for GRI Application Level C (Version 3.1) as well as our Communication on Progress to United Nations Global Compact (GC) Active Level.

HÅLLBARHET FÖR MTR



SOCIAL HÅLLBARHET

**För vårt uppdrag:** Att leverera utmärkt service genom en säker, pålitlig resa i en trygg och ren miljö för att uppfylla resenärernas behov och förväntningar. **Att som företag bidra till Stockholmsregionens samhällsutveckling.**  
**För vår egen verksamhet:** Att skapa en öppen företagskultur som uppmuntrar till egna initiativ, trivsel och delaktighet i verksamhetens ständiga utveckling.

MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET

**För vårt uppdrag:** Att öka andelen resande med tunnelbanan.  
**För vår egen verksamhet:** Att aktivt arbeta med miljöförbättringar genom att ställa relevanta miljö- och kvalitetskrav på leverantörer, engagera medarbetarna samt minska vår miljöpåverkan.

EKONOMISK HÅLLBARHET

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

SUSTAINABILITY FOR MTR

SOCIAL SUSTAINABILITY

**For our assignment:** To meet passenger needs and expectations by delivering excellent service in the form of a safe, reliable journey in a secure and clean environment. To understand the company's role in the social development of the Stockholm region.  
**For our own operation:** To create an open culture that promotes self-initiatives, satisfaction and involvement in the continuous improvement of the operation.

ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

**For our assignment:** To increase the number of journeys made with the underground railway.  
**For our own operation:** To work actively towards environmental improvements by setting relevant environmental and quality standards for our suppliers, involving employees and reducing our environmental impact.

ECONOMIC SUSTAINABILITY

**For both our assignment and our operation:** To be a solid and successful operation with financial stability and a long-term perspective.

VD-INTERVJU: VILL UTVECKLA SAMHÄLLEN  
CEO INTERVIEW

VÅR VERKSAMHET  
OUR OPERATION

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

SOCIAL HÅLLBARHET  
SOCIAL SUSTAINABILITY

Vår produkt · Medarbetare · Engagerad samhällsaktör

MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET  
ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

EKONOMISK HÅLLBARHET  
ECONOMIC SUSTAINABILITY

ÅRET I SIFFROR  
THE YEAR IN FIGURES

GRI-INDEX 52  
GRI CONTENT INDEX  
ORDLISTA 54  
GLOSSARY

I FOKUS 2013  
TRYGGHET FÖR ALLA  
IN FOCUS 2013:  
SAFETY FOR ALL



# "VI VILL UTVECKLA SAMHÄLLEN"

**Tydlig vision.** Att bara leverera tunnelbana från station A till station B är inte nog för MTR. Sedan rivstarten 2009 börjar nu mycket komma på plats och fungera väl. Därför har MTR under 2013 valt att ta nästa steg i riktning mot visionen om att genom omsorgsfull service länka samman och utveckla samhällen.

**V**i står inför en strategisk och fantastisk utmaning: Stockholm växer med hela 40 000 invånare per år och hör till en av Europas mer snabbväxande städer. –Tillgången på en hållbar kollektivtrafik i Stockholm är helt central. Mot bakgrund av den kraftiga tillväxten i Stockholm finns det ett stort behov av ny kapacitet, säger Peter Viinapuu, vd för MTR Stockholm.

Även trenden i samhället går mot ett ökat intresse och behov av att resa kollektivt av såväl miljöskäl, bekvämlighet som ekonomi. Det medför ett extra tryck på Stockholms tunnelbanesystem där antalet resor under 2013 ökade med 2,5 procent jämfört med året innan.

Men för att bygga ut kollektivtrafiken krävs politisk samsyn. Utmaningen är också att det tar lång tid att realisera. Därför har MTR valt att engagera sig i hur man kan tänka kring Stockholms tunnelbana, ryggraden i länets kollektivtrafik.

– Tillsammans med Skanska och Sweco, två andra företag med stort samhällsengagemang, har vi lyft blicken för att titta på Stockholm på lång sikt och i ett bredare perspektiv. Vi tog utgångspunkt i tunnelbanans 60-åriga historia och valde istället att blicka 60 år framåt, säger Peter Viinapuu.

De tre samarbetsparterna ställde sig frågorna: Hur många väntas bo och verka i Stockholm 2070? Var kan man bygga bostäder, var finns mark och förutsättningar? Och som sista pusselbit, vilket kollektivtrafiksystem stödjer ett fungerande och hållbart Stockholm år 2070?

– Vi tittade också på om de utbyggnader som vi ser här och nu är utvecklingsbara i den riktningen, så vi inte bygger in oss i en återvändsgränd, säger Peter Viinapuu.

Ett konkret exempel där projektet Stockholm 2070 har gett resultat är i samband med planeringen av Barkarbystaden med 14 000 bostäder i Järfälla



► Peter Viinapuu, vd för MTR Stockholm.



► Tomm Bråten, vd för TBT.

kommun. Den tidigare tänkta spårvagnsbyggnaden till Barkarby med begränsad kapacitet, har ersatts av en förlängning av tunnelbanans Blå linje som rymmer många fler resenärer och fungerar bättre i ett längre tidsperspektiv.

**FRAM TILL 2013 HAR FOKUS** för MTR legat på att fullfölja planen från 2009 för företagets strategiska utveckling, nämligen att först etablera, sedan stabilisera och därefter utveckla verksamheten – fasen där MTR befinner sig just nu.

– Under 2013 har vi nått flera milstolpar i vår leverans till SL. På inget sätt är vi färdiga, men vi är på god väg att bygga en tunnelbana i världsklass, säger Peter Viinapuu.

För att Stockholm ska ha världens bästa tunnelbana 2015, enligt MTR:s vision för tunnelbanan, gäller det att fortsätta jobba med det som redan görs i dag och ha resenären i fokus.

– Det är en jätteutmaning i ett system som betjänar så många människor och är en förutsättning för dessa i sin vardag. Hur kan vi göra tunnelbaneresan till en upplevelse och inte bara till en handelsvara, undrar Peter Viinapuu.



**”Det pågår ett fantastiskt förändringsarbete i hela organisationen, framför allt inom det som kräver tvärfunktionell samverkan.”**

Peter Viinapuu, vd för MTR Stockholm

**SL-UPPDRAGET ÄR ETT HELHETSANSVAR.** Formellt sett ska MTR bemanna stationerna, städa, sköta klottersanering, köra tåg, genomföra fordonsunderhåll och leda trafik. Men det är kundens helhetsupplevelse av resan som är det centrala. Därför är det viktigt att jobba i nära samarbete med SL:s övriga entreprenörer för att skapa en ännu bättre tunnelbaneresan. Under 2013 har MTR exempelvis tillsammans med Strukton – som på uppdrag av SL ansvarar för underhållet av infrastrukturen, spåren och alla komponenter – tagit fram ett förbättringsprogram med gemensamma mål.

– Samarbetet har också lett till att vi vet precis vem på Strukton som vi ska vända oss till i olika frågor. Den personen är också väl insatt i vår verksamhet. Det går snabbare och vi spar många timmar på detta, säger Tomm Bråten vd för TBT och fordonsdirektör på MTR Stockholm.

TBT är den juridiska formen för avdelningen Fordon inom MTR.

Kraven på MTR skärps varje år i SL-kontraktet.

Det finns därför ständigt saker att göra för att klara av att öka kvaliteten på leveransen hela tiden. Förvaltningsplaner har kommit på plats under 2013.

– Vi har etablerat nya förvaltningsplaner för olika tågtyper och depåer som SL äger, men som vi ansvarar för. Det gör att vi lättare kan planera långsiktigt och att ansvaret blir mycket tydligare, säger Tomm Bråten.

**STABILITETEN OCH DEN TVÄRFUNKTIONELLA** samverkan inom MTR är i dag mycket högre. Det har blivit ett helt annat fokus på att få bolagen att jobba tillsammans.

– Fyra år tillbaka var MTR Stockholm och TBT mer som en kund och en leverantör. Nu har vi utvecklat samarbetet för att lyckas bli ännu bättre. Det känns som att vi på TBT blir lite mer MTR för varje dag som går, säger Tomm Bråten.

Den långsiktiga ambitionen är att de som jobbar i verksamheten ska känna att det bara är ett företag – MTR.

– Vi har ett gemensamt helhetsuppdrag åt SL att

## ”De nya förvaltningsplanerna gör att vi lättare kan planera långsiktigt och att ansvaret blir mycket tydligare.”

Tomm Bråten, vd för TBT och fordonsdirektör på MTR Stockholm

bland annat leverera en säker, ren och punktlig resa. Det är ett viktigt budskap. Vi bygger långsamt samman oss, säger Peter Viinapuu.

Under 2013 har MTR också jobbat med att engagera medarbetarna i verksamhetsförbättringar.

– Ska vi bli en tunnelbana i världsklass bygger det på ett genuint engagemang från verksamheten där det finns förutsättningar att vara med och påverka som medarbetare. Ett exempel på det är vårt intensifierade arbete med förbättringsteam, säger Peter Viinapuu.

**INOM AVDELNING STATION** har det skett extra stora framgångar under året framför allt i engagemang och delaktighet. Det beror på att de övergripande nyckeltal, KPI:er, som finns inom MTR har börjat brytas ned på detaljnivå per stationsområde och station. Även egna anonyma kontroller genomförs nu på varje station minst tre gånger i veckan.

– Veckoresultatet publiceras och blir därmed transparent för alla. Då får du en kombination av hur väl vår leverans fungerar, men också en transparens om vilka som lyckas bäst. Det är inte för att jaga syndabocker utan för att skapa ”best practice”, säger Peter Viinapuu.

En ytterligare bidragande orsak till ett ökat medarbetarengagemang är dialogen Vår gemensamma resa som startade under 2013 och tar utgångspunkt i MTR:s kärnvärden, vision och värderingar.

Det stora förbättringsarbetet som pågått i hela organisationen lägger plattformen för MTR:s kommande framgångar under 2014 och 2015 enligt Peter Viinapuu:

– Vi ser redan resultat av arbetet. Kundnöjdheten, ekonomin, säkerheten, punktligheten och inte minst medarbetarområdet har lyft sig under 2013. Vi har på ett år gått från ett resultat på 46 till 81 procent i medarbetarundersökningen. Det är över alla förväntningar.

Peter Viinapuu lyfter engagemanget bland medarbetarna inom Station – och då specifikt lokalvärden – som det allra största framsteget under året:

– Lokalvärden har gjort ett fantastiskt lyft. Vi har aldrig tidigare under vårt kontrakt med SL fått bonus inom det här området, men det skedde under 2013.

Deras medarbetarnöjdhet låg på hela 99 procent, det är helt fantastiskt.

Ett externt bevis för att verksamheten är på rätt väg fick MTR också under året. Sedan starten 2009 jobbar MTR enligt EFQM-modellen, en modell för att skapa verksamhetsutveckling i världsklass. Modellen ingår i processen för Utmärkelsen Svensk Kvalitet som årligen delas ut av Institutet för Svensk Kvalitet, SIQ. Under året gjorde MTR en kraftig förbättring jämfört med föregående år – det bästa resultatet hittills. Domarkommittén gav därför MTR ett erkännande för framgångsrik verksamhetsutveckling.

Är det några misslyckanden som ska lyftas fram under året är det punktligheten på tunnelbanans Röda linje. Där har MTR inte nått ända fram, trots att SL-avtalet kräver det. Orsaken till det här beror på flera saker enligt Tomm Bråten:

– Det är trångt i Röda linjens depå och vi har tre typer av tåg som körs på linjen. Det är mycket som spelar in. Sedan sommaren 2012 har vi en aktivitetsplan för att förbättra oss. Jag trodde vi skulle hunnit längre, men jag ser ändå förbättringar månad för månad.

**STÖRSTA UTMANINGEN PÅ KORT** och även lång sikt för MTR är trängseln i tunnelbanan. De större utbyggnaderna som planeras är inte helt klara förrän runt 2025. En annan utmaning fram till 2016 är uppgraderingen av Röda linjen – som parallellt med fullt pågående trafik – får ett nytt signalsystem, nya fordon, ny trafikledning och ny depå.

När nu MTR har en stabil plattform börjar också blickarna lyftas utanför Stockholmsregionen. MTR har fått tillstånd att bedriva tågtrafik mellan Stockholm och Göteborg.

– Där har vi valt att investera i sex nya tågset som ska köra på sträckan och levereras från och med hösten 2014. Det blir marknadens mest klimatsmarta tåg, säger Peter Viinapuu.

Mot bakgrund av sin internationella verksamhet och sitt långsiktiga engagemang för hållbarhetsfrågor deltar MTR sedan våren 2011 i FN:s initiativ Global Compact.

– Det tänker vi fortsätta att delta i och stödja, säger Peter Viinapuu.



The ongoing development process within the organisation is outstanding, especially in the parts requiring interactions between departments.

Peter Viinapuu, CEO at MTR Stockholm

## OUR AIM IS COMMUNITY DEVELOPMENT



**Merely delivering trains that run from station A to station B is not good enough for MTR. In 2013, MTR took the next step forward in our vision to connect and grow communities through caring service.**

“We are facing a strategic – and extraordinary – challenge: Stockholm is growing by a total of 40,000 residents per year and is one of the fastest-growing cities in Europe. Access to sustainable public transport in Stockholm is fundamental, but the capacity of today’s underground railway lags far behind,” says Peter Viinapuu, CEO at MTR Stockholm.

However, expanding public transport services requires political consensus. Another challenge is the time that this expansion would require. MTR has therefore chosen to take an active role in the development of the Stockholm underground, which forms the backbone of the county’s public transport network.

“In partnership with Skanska and Sweco, two other companies with a strong social commitment, we have been analysing Stockholm’s requirements from a broader and long-term perspective,” says Peter Viinapuu.

**Up until 2013, MTR was focused** on following the plan from 2009 for the company’s strate-

gic development. This is the first year that all of the initiatives implemented since the company’s inception have really impacted the operation.

“During 2013 we have achieved several milestones in our agreement with SL. We are in no way done, but we are well on our way to becoming a world-class underground railway,” says Peter Viinapuu.

**The SL contract entails** total responsibility. In formal terms, MTR staffs and cleans the stations, removes graffiti, drives the trains, conducts vehicle maintenance and controls rail traffic. However, the overall journey experience for the customer is the real focus. Therefore, working closely with SL’s other contractors is essential for creating an even better railway journey. And this improved during the year.

**The stability and cross-functional** teamwork is much better now, within MTR. There is a new focus on getting the companies to work together.

“Four years ago, the relationship between MTR Stockholm and TBT was more akin to a customer-supplier role. We have now developed our partnership to achieve even better results. It feels like TBT is moving closer to MTR every day,” says Tomm Bråten, CEO at TBT and Rolling-stock Director at MTR Stockholm.

**Major progress has taken place** in the

Station department during the year, particularly in the areas of commitment and involvement. This is a result of MTR’s key performance indicators (KPI) being broken down into detailed level per station area and station. Anonymous self-inspections are also conducted at each station at least three times per week.

Another contributing factor to increased employee commitment in general is the “Our Joint Journey” dialogue that commenced in 2013, based on MTR’s core values, vision and mission.

**At the end of the year**, a recognition for business excellence from the Swedish Institute for Quality served as external proof that MTR is moving in the right direction. MTR has consistently applied the EFQM Excellence Model since inception. A model that can help a company reach world-class performance levels.

**The greatest challenge for MTR**, in both the short and long term, is congestion in the underground railway. The large-scale plans for expanding the underground railway will not be completed until around 2025.

To further demonstrate its long-term commitment to sustainability, MTR became a member of the United Nations Global Compact initiative in the spring of 2011.

“We intend to continue our participation and support for this initiative,” says Peter Viinapuu.





# VÅR VERKSAMHET

VÅR VERKSAMHET  
OUR OPERATION

**Målfokuserade.** Vi på MTR har ett helhetsansvar för resenärernas resa; vi ska planera, driva och underhålla tunnelbanan i Stockholm så att varje resa blir en positiv upplevelse. Därför har vi höga ambitioner för hur tunnelbanan ska förbättras som visualiseras i vårt övergripande mål: en tunnelbana i världsklass.

**M**TR Stockholm AB bildades den 22 juli 2008 och är ett dotterbolag till MTR Corporation Ltd (UK). Vårt moderbolag, det Hongkongbaserade MTR Corporation Ltd, har lång erfarenhet och spetskompetens inom tunnelbanedrift från bland annat Hongkong.

Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) startades samtidigt med MTR Stockholm den 22 juli 2008 för att förse MTR Stockholm med fordonsunderhåll. TBT ägs till 50 procent av MTR och 50 procent av Mantena. TBT bedriver även fordonsunderhåll för annan spårbunden trafik i Stockholm, men främst för tunnelbanan. De två företagen är juridiskt separata bolag men har ett mycket nära samarbete där TBT arbetar på uppdrag av MTR – en förutsättning för att MTR ska kunna leverera en stabil tunnelbanedrift till Stockholms alla resenärer.

Den 2 november 2009 tog MTR Stockholm över helhetsansvaret för planering, drift och underhåll av Stockholms tun-

nelbana på uppdrag av AB Storstockholms Lokaltrafik (SL). Avtalet mellan parterna löper över 14 år, med en första chans till uppsägning från båda parter efter åtta år. Det ger oss en god grund för att bedriva en hållbar och långsiktig verksamhet.

## Tjänster

Vårt uppdrag omfattar allt som gör att tunnelbanans tre linjer fungerar: trafikledning, tunnelbanetrafik, trafikinformation, biljettförsäljning, kundservice, städning av tunnelbanetåg och stationer samt underhåll av fordonsparken och annan utrustning.

SL ställer tydliga krav på oss när det gäller säkerhet, punktlighet, renhet och framför allt kundservice – områden där MTR har lovat en ständigt förbättrad kvalitet. En vanlig vintervardag sker mer än 1,2 miljoner resor med oss eller totalt 328 miljoner resor under 2013.

## Ägare

MTR Stockholm AB är ett helägt dotterbolag till MTR Corporation Ltd (UK) med

säte i London och ingår i den globala MTR-koncernen.

År 2000 noterades MTR Corporation Ltd på Hongkongs aktiebörs och fungerar sedan dess som ett självständigt börsnoterat bolag med 260 000 aktieägare, där staten Hongkong är majoritetsägare med 77 procent.

MTR Corporation Ltd har internationellt erkänd spetskompetens på samtliga områden inom konstruktion, drift och underhåll av spårbunden trafik och är tack vare detta en eftertraktad konsult över hela världen. Tunnelbanan i Hongkong hör till en av världens punktligaste (99,9 procent) och mest effektiva tunnelbanor, som dagligen transporterar cirka 5 miljoner resenärer i sitt järnvägsnät.

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

På sidan 12 finns en bild på organisationen och ägarförhållanden.

## KORT OM MTR-KONCERNEN

Dagligen genomförs runt 10 miljoner resor med MTR runt om i världen. MTR etablerades i Hongkong 1975 som Mass Transit Railway Corporation. Uppdraget var att på strikt affärsmässiga grunder uppföra och driva tunnelbanan för att möta Hongkongs behov av allmänna transporter. Det första uppdraget var att bygga den järnväg som i dag förbinder Kowloonhalvön med ön Hongkong.

MTR har många samarbeten. År 2007 tog företaget över ett leasingavtal beträffande spårvägsverksamheten från Kowloon Canton Railway Corporation (KCRC) – en annan statligt ägd operatör som trafikerade linjerna i Kowloon och nya territorierna mot gränsen mot det kinesiska fastlandet. Samma år tog

MTR även över ansvaret för driften av London Overground (pendeltågstrafik) i samarbete med tyska Deutsche Bahn. I november 2009, vid samma tidpunkt som företaget tog över ansvaret för Stockholms tunnelbana, startades även företaget Metro Trains Melbourne (MTM) i Australien i samarbete med United Rail Group Services Ltd och John Holland Melbourne Rail Franchise Pty Ltd.

I dag är MTR Corporation även involverad i en rad olika aktiviteter vid sidan av järnvägsverksamheten. Där ingår exempelvis utveckling av bostäder och kommersiella projekt, fastighetsuthyrning och förvaltning, reklam, telekommunikationstjänster och internationella konsulttjänster.



## MTR:S LOGOTYP

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



VISSTE DU ATT Stockholm rankas som Europas  
fjärde attraktivaste stad i en rapport från PWC.  
Underlag för rankingen är bland annat  
variabeln Transport och infrastruktur. Vad  
gäller offentliga transportsystem ligger  
Stockholm på en stark andraplats i Europa.



# 1,2

MILJONER resor görs med  
Stockholms tunnelbana  
en vanlig vintervardag.  
Det motsvarar varannan  
resa med kollektivtrafiken  
i Stockholms län.

I HONGKONG ÅKER  
DU INTE TUNNEL-  
BANA, DU ÅKER MTR

## VÅR MÅLBILD 2015

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



## Uppdragsgivare och samarbetspartner

### SL OCH TRAFIKFÖRVALTNINGEN

AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) är  
samlingsnamnet och varumärket för den  
upphandlade allmänna kollektivtrafiken  
på land i Stockholms län. Trafikförvalt-  
ningen i Stockholms läns landsting har  
det övergripande ansvaret för SL-trafiken.  
Trafikförvaltningen ansvarar även för  
kollektivtrafiken till sjöss genom sam-  
lingsnamnet Waxholmsbolaget och för  
den särskilda kollektivtrafiken genom  
Färdtjänsten.

Trafiken bedrivs av företag som Trafik-  
förvaltningen handlar upp på en fri och  
konkurrensutsatt marknad. Trafikförvalt-  
ningen ska vara expert på att övergripande  
planera, beställa och följa upp trafiken  
samt att underhålla och förnya infrastruk-  
turen. De upphandlade trafikentreprenö-  
rerna svarar för detaljplaneringen, driften  
av trafiken och mötet med resenärerna.

Varje dag reser över 780 000 resenärer

med den allmänna kollektivtrafiken, det  
vill säga resor med tunnelbana, bussar,  
pendeltåg och lokalbanor.

Kostnaderna för SL-trafiken finansieras  
främst via landstingsskatten och intäkter  
från biljettförsäljningen.

För MTR är vår uppdragsgivare SL även  
en mycket betydelsefull samarbetspartner  
eftersom:

- › SL äger och underhåller alla anlägg-  
ningar som är kopplade till tunnelbanan:  
stationer, depåer, verkstad, strömför-  
sörjning, signalsystem, spår och vagnar.  
MTR hyr utrustningen och lokalerna.  
När SL ska handla upp ny teknik görs det  
därför i nära samarbete med MTR.
- › SL sköter via Trafikförvaltningen en  
del av de direkta kundkontaktarna med  
resenärerna via den egna webbplatsen  
sl.se och genom SL Kundtjänst.
- › SL genomför via Trafikförvaltningen  
regelbundna kundundersökningar  
där MTR får återkoppling och tar del  
av resultaten för att på så sätt kunna  
utveckla verksamheten ytterligare.

### ANDRA SL-ENTREPRENÖRER

Då vi är en del av Stockholms kollektiv-  
trafik är SL:s andra entreprenörer viktiga  
samarbetspartner till oss. Tillsammans ska  
vi se till att Stockholms alla resenärer dag-  
ligen kommer fram i tid på ett säkert sätt.  
Det här kräver ett nära samarbete mellan  
samtliga entreprenörer. MTR är exempel-  
vis involverade i en chattfunktion där vi ser  
över hur vi entreprenörer tillsammans kan  
lösa olika situationer som uppstår på bästa  
sätt. Vi förser även andra entreprenörer  
med störningsinformation i realtid.

## Organisation

Vd för MTR Stockholm är Peter Viinapuu  
och vd för TBT är Tomm Bråten. Tomm  
Bråten ingår som fordonsdirektör i MTR:s  
ledningsgrupp.

Organisationen är indelad i nio avdel-  
ningar. Samtliga avdelningsdirektörer, för-  
utom den för affärsutveckling som enbart  
fokuserar på nya affärer, bildar tillsammans  
med vd Peter Viinapuu ledningsgruppen  
för MTR.

Den operativa verksamheten är upp-  
delad på de tre tunnelbanelinjerna och har  
runt 2 800 medarbetare som är fördelade på  
fyra avdelningar:

- › **Trafik:** Avdelningen ansvarar för drift  
av tågen och bemanning av tunneltåg-  
förare. Den ansvarar även för att leda  
trafiken genom de tre trafikledningscen-  
tralerna (TLC) som styr tågsignalerna,  
bestämmer hastighetsbegränsningar för  
tågen och har en övergripande bild över  
linjens alla tåg. Vid störningar i trafiken  
styr TLC uttryckningar samt har kontakt  
med polis, ambulans och brandkår.
- › **Fordon (utgörs av TBT):** Avdelningen an-  
svarar för att planera och utföra fordons-  
underhåll samt andra depåtjänster. Det  
inkluderar löpande kontroller av fordon,  
städning i fordon och iordningställande  
av fordon innan de tas i drift. Avdelningen  
ansvarar även för bevarande av värdet  
och den tekniska livslängden på fordon,  
utrustning och annan egendom som SL  
håller med.
- › **Station:** Avdelningen ansvarar över-  
gripande för kundservicen inom hela  
tunnelbanan. Mobila dedikerade kund-  
servicevärdar finns inom tunnelbanenät-  
et för att tillgodose resenärernas behov.  
Inom avdelningen finns även spärrexpe-  
ditörer som ansvarar för biljettförsäljning  
och service vid spärrlinjen. Städning  
och klottersanering av tunnelbanans  
kundmiljöer, hittegodshantering, fel-  
rapporteringscentral och övergripande  
trafikinformation inom tunnelbaneverk-  
samheten ingår också i Station.
- › **Teknik:** Avdelningen är ny sedan 2013  
och ingick tidigare i Trafik. Den ansvarar  
för större trafikrelaterade projekt och  
är vår samarbetspart till SL vid ombygg-  
naden av den Röda linjen, som bland  
annat inkluderar ett nytt signalsystem  
och nya tåg. Avdelningen ansvarar också  
för det nära samarbetet med SL:s andra  
entreprenörer inom infrastruktur.

På MTR:s huvudkontor på Kungsholmen  
finns fem stabsavdelningar och ledningen  
för Trafik, Station och Teknik med cirka 200  
medarbetare (Fordons ledning sitter vid  
verkstaden i Hammarby):

- › **Säkerhet:** Avdelningen ansvarar över-  
gripande för trafiksäkerhet, elsäkerhet,  
brandsäkerhet, verksamhetsskydd,

trygghet och förvaltning av trafiktill-  
stånd. Den samordnar även riskhante-  
ringsarbetet och säkerhetsutredningar.

- › **Kvalitet och miljö:** Avdelningen  
ansvarar övergripande för verksamhets-  
utveckling, miljöarbete, verksamhets-  
ledningssystem, förbättringsteam och  
hållbarhetsredovisning.
- › **HR/Kommunikation:** Avdelningen  
ansvarar för rekrytering, kompetensut-  
veckling, arbetsmiljö, personaladmini-  
stration, lön, intern och extern kommu-  
nikation samt HR-stöd till ledarna.
- › **Finans:** Avdelningen ansvarar för stra-  
tegiplanering och budget, avtalsuppfölj-  
ning, produktions- och tjänsteplanering,  
ekonomisk redovisning, uppföljning  
och analys samt it och inköp.
- › **Affärsutveckling:** Avdelningen ansva-  
rar för utveckling av nya affärer utanför  
tunnelbaneverksamheten. Den framtida  
satsningen på kommersiell tågtrafik  
mellan Stockholm och Göteborg sköts  
av denna avdelning.

Se diagram på sidan 30 hur personalen  
fördelar sig på de olika avdelningarna och  
huvudkontoret.

## Marknad

I dagsläget har MTR Stockholm en enda  
egentlig kund, SL. SL har uppdraget att  
bereda och verkställa beslut om inrikt-  
ningen och omfattningen av en långsiktigt  
hållbar kollektivtrafik i Stockholms län,  
där tunnelbanan utgör en central del. I för-  
längningen är våra slutkunder boende och  
besökare i Stockholmsområdet, de som  
köper tjänsten: tunnelbaneresan.

Vår ambition är att bidra till utveck-  
lingen av Stockholm, där förbättringen av  
tunnelbaneverksamheten är en viktig del.  
Tillgång på bostäder och bra kollektivtrafik  
är två av hörnpelarna för regionens fram-  
tida konkurrenskraft.

Vi inspireras därför av vårt moderbo-  
lags modell, som går ut på att bolaget helt  
eller delvis finansierar utbyggnaden av  
nya tunnelbanelinjer med möjligheter att  
utveckla fastigheterna i anslutning till och  
ovanpå nya stationer och depåer. Det är  
ett sätt att utveckla samhällen, där marken  
används smart och effektivt samtidigt som  
det tillgodoser en växande stads behov av  
kollektivtrafik, affärslokaler och bostä-

## VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET

### 2013-04-23

MTR och SL reglerar utfallet från skiljedomen om  
fakturerad hjälpkraft och värme, vilket innebär att  
MTR får tillbaka 39 miljoner kronor.

### 2013-05-16

Representanter från hela MTR-koncernen träffas i  
Stockholm för att lyssna, lära och dela erfarenhe-  
ter med varandra inom säkerhet.

### 2013-05-21

SL fattar beslut om upphandling av nya tunneltåg  
C30, där vi deltagit med kompetens och gett stöd  
i utformningen.

### 2013-06-01

Stockholm Marathon, Kiss på Friends Arena och  
några ytterligare storarrangemang – på en och  
samma dag händer det mycket i Stockholm.  
Vi anpassar trafiken efter resenärernas krav på  
tillgänglighet.

### 2013-06-06

Vår trygghetschef talar under nationaldags-  
firandet på Rinkeby torg om tunnelbanan och  
trygghet tillsammans integrationsminister Erik  
Ullenhag.

### 2013-06-16

Vi uppnår bästa resultatet någonsin i SL:s mätning  
av kvaliteten av lokalvärden på stationerna – 99 av  
100 procent möjliga.

### 2013-07-01

Tillsammans med Sweco och Skanska lanserar vi  
vår långsiktiga vision för Stockholm år 2070 under  
Almedalsveckan.

### 2013-09-04–2013-09-05

Station Kungsträdgården tvingas hålla stängt på  
grund av USA:s president Barack Obamas besök i  
Stockholm.

### 2013-10-01–2013-10-31

I oktober har vi för första gången sedan starten  
2009 fler än 30 miljoner resor under en enskild  
månad.

### 2013-11-11

Staten, landstinget och fyra kommuner offentlig-  
gör att de är överens om att bygga ut tunnel-  
banan – den största satsningen sedan 70-talet.

### 2013-12-02

Institutet för Svensk Kvalitet tilldelar oss ett erkän-  
nande för framgångsrik verksamhetsutveckling.

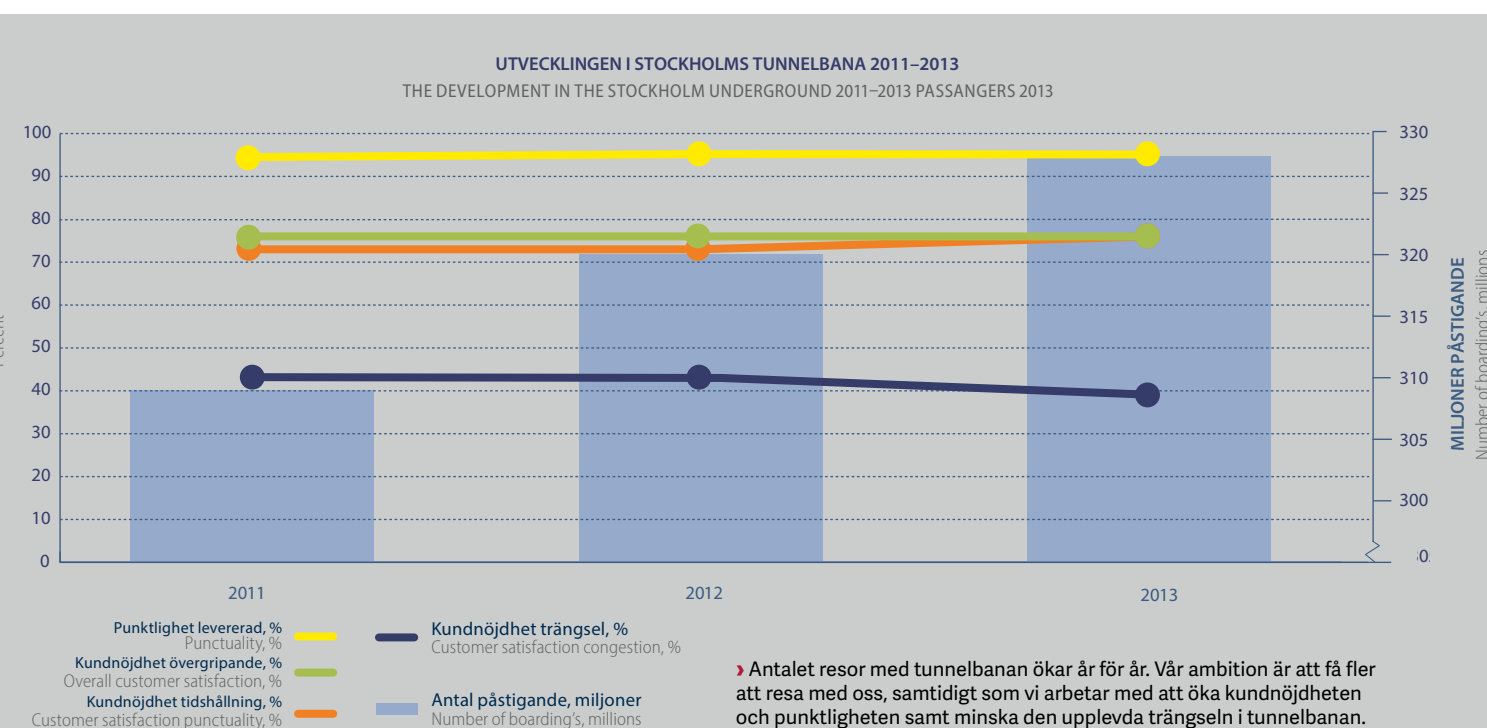
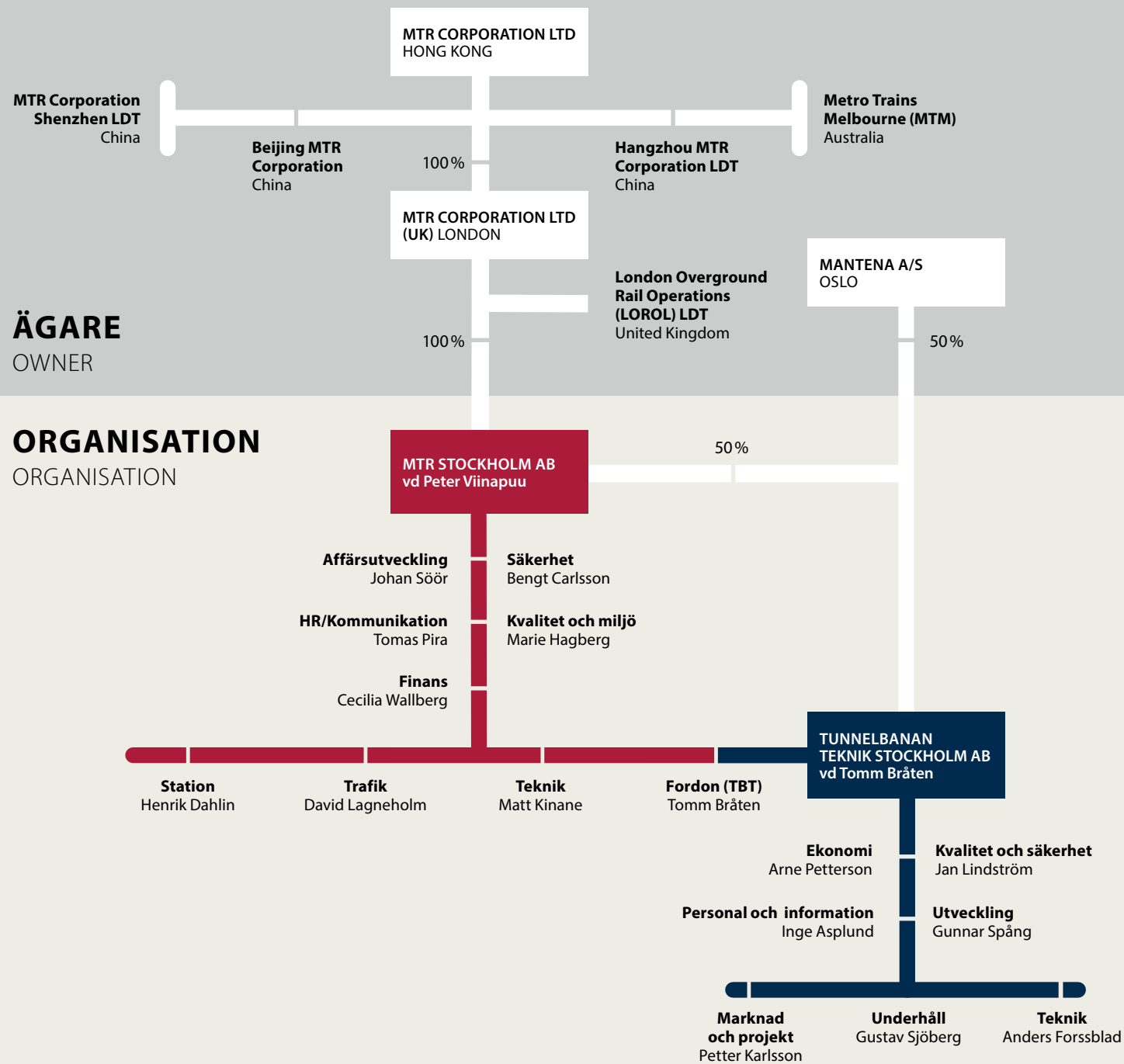
### 2013-12-13

Kabelbrand vid Skanstulls station i morgon-  
rusningen medför två dagars stopp i trafiken på  
sträckan Gullmarsplan–Hötorget.



## ÄGARE OWNER

## ORGANISATION ORGANISATION



## MTR Stockholm och TBT har ett gemensamt helhetsuppdrag åt SL att bland annat leverera en säker, ren och punktlig resa. Vi bygger långsamt samman oss.

Peter Viinapuu, vd för MTR Stockholm



► Ledningsgruppen för MTR Stockholm: Tomas Pira, HR-direktör, David Lagneholm, trafikdirektör, Bengt Carlsson, säkerhetsdirektör, Cecilia Wallberg, finansdirektör, Henrik Dahlin, stationsdirektör, Matt Kinane, teknikdirektör, Tomm Bråten, fordonsdirektör, Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör samt Peter Viinapuu, vd.

der. Modellen bygger på att tidigt delta i stadsplaneringen, så att tunnelbana byggs först eller i samband med byggandet av nya stadsdelar som ett led i en hållbar utveckling.

MTR kommer utöver detta att under hösten 2014 börja bedriva kommersiell tågtrafik mellan Stockholm och Göteborg i form av bolaget MTR Express.

### Produktansvar

Vår produkt innebär ett helhetsansvar för resenärens resa med tunnelbanan med uppdelning på fyra affärsområden: kundmiljö, kundservice, trafikdrift samt fordonsunderhåll och depådrift.

Avdelningarna Station, Trafik och Fordon har tillsammans det operativa ansvaret för vår produkt – det vill säga den resa som våra resenärer gör dagligen i tunnelbanan. Vår ambition är att ständigt förbättra och utveckla vår leverans, vilket i förlängningen även innebär en ökad kundnöjdhet.

### Så styr vi MTR – hållbart och långsiktigt

#### ÖVERGRIPANDE STYRNING

Det som styr oss på MTR är dels vårt omfattande avtal med SL, dels det faktum att verksamheten är tillståndspliktig inom

säkerhet respektive anmälningspliktig inom miljö (endast TBT). Vi har infört ett verksamhetsledningssystem som innehåller ledningsprocesser, huvudprocesser, stödprocesser och rutiner där områdena säkerhet, kvalitet, miljö och arbetsmiljö integreras.

För att styra och följa upp processerna har vi identifierat ett antal centrala nyckeltal, KPI:er. Se tabell på sidan 17. Inom ramen för verksamhetsledningssystemet, Global Compact och riktlinjer från MTR-koncernen ställer vi också krav på våra leverantörer och underentreprenörer inom främst kvalitet, miljö och socialt ansvarstagande.

#### ANSVAR OCH BEFOGENHETER

Olika avdelningsdirektörer eller chefer är ägare av processerna i verksamhetsledningssystemet. De ansvarar för att följa upp sina respektive processers innehåll samt utveckla och förbättra dem i enlighet med företagets övergripande strategi.

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

#### UPPFÖLJNING OCH RAPPORTERING

Ledningen diskuterar under året hur verksamhetsledningssystemet fungerar och beslutar om förbättringar eller förändringar. Krav finns på att rapportera hållbarhetsdata – kopplat till UITP och GRI – till MTR i Hongkong och London.

Vi rapporterar även årligen våra framsteg inom hållbarhetsarbetet till FN som en del av medlemskapet i Global Compact. MTR är certifierat enligt ISO 9001 och 14001. Årligen genomförs ett flertal såväl externa som interna revisioner av vårt arbete och verksamhetsledningssystem.

För att stimulera utveckling och jämförelse med andra företag sammanställs årligen en verksamhetsbeskrivning enligt modellen EFQM, som är underlag till MTR:s ansökan om deltagande i Utmärkelsen Svensk Kvalitet. MTR nominerades under 2013 som ett av fem företag till utmärkelsen och fick i december ta emot ett erkännande för framgångsrik verksamhetsutveckling.

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

### STYRELSESNAS OBEROENDE OCH PÅVERKAN

Styrelsen för MTR Stockholm utgjordes under 2013 av åtta personer: tre representanter från MTR i Hongkong, två representanter från MTR i London, MTR Stockholms vd och två arbetstagarrepresentanter från MTR Stockholm. Styrelseordförande var Jeremy Long, vd för MTR Corporation Ltd (UK).

I styrelsen för TBT satt under 2013 sex personer: två representanter från MTR i London, två representanter från Mantena och två arbetstagarrepresentanter från TBT. Styrelseordförande var Jeremy Long, vd för MTR Corporation Ltd (UK). Vd för MTR Stockholm var adjungerad till styrelsen.

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

## Våra intressenter

Stockholms tunnelbana har en central roll i samhället, inte bara i Stockholm utan i hela Stockholms län. Att upprätthålla en konstruktiv och öppen dialog samt skapa långsiktiga goda relationer med våra intressenter är viktigt för oss på MTR. Det är bland annat i dessa dialoger som vi utvecklas och finner nya hållbara lösningar för tunnelbanan. Våra viktigaste intressenter är de grupper som vi påverkar mest genom vår verksamhet, och som i sin tur också påverkar hur vi bedriver verksamheten. Läs mer om det i vår intressentkarta nedan.

Under 2013 har vi genomfört två intressentdialoger: en med vår kund SL och en med våra medarbetare. Huvudsyftet med dialogerna var att få reda på vilka frågor som de tyckte vi skulle fokusera på i denna hållbarhetsredovisning. De önskade följande: tydligare beskrivning av MTR:s helhetsansvar för tunnelbane-

verksamheten respektive vårt miljöarbete. Vi har tagit till oss av den informationen och har, där det varit möjligt, omarbetat och inkluderat synpunkterna i årets hållbarhetsredovisning.

Centrala frågor som vi även diskuterat internt under året fokuserar på vår vision, våra värderingar och kärnvärden. För att ta del av våra medarbetares syn på dessa samt hur vi tillsammans kan bidra till vår vision och leva upp till våra värderingar och kärnvärden startade vi dialogen Vår gemensamma resa under 2013.

Vi har även genomfört trygghetskaféer under året där medarbetare från MTR har deltagit på utvalda stationer för att ta del av vad våra resenärer anser om tryggheten i och kring tunnelbanan. De svar vi fick har lett till ett omfattande trygghetsarbete. Läs mer om det på sidan 20.

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

## VÅR INTRESSENTKARTA

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



## VÅRT BIDRAG TILL EN HÅLLBAR UTVECKLING

Det finns fyra huvudområden där MTR framför allt bidrar till en hållbar utveckling:

## Gör effektivt resande möjligt

*Tunnelbanan liknas vid Stockholms blodomlopp, som bara måste fungera för att folk ska kunna förflytta sig smidigt och snabbt. Den blir allt viktigare i takt med att Stockholmsregionen växer och är en förutsättning för dess fortsatt positiva utveckling.*

## Bidrar till minskad klimatpåverkan

En resa med tunnelbana är klart mer miljöanpassad än en resa med bil. Utöver att tun-

nelbanan är ett mycket energieffektivt transportmedel drivs den med 100 procent förnybar el från vind- och vattenkraft, vilket innebär minimal klimatpåverkan.

## Skapar mötesplatser för mångfald

*Våra medarbetare kommer från världens alla hörn. Vi ser mångfald som en positiv kraft och välkomnar alla till vårt företag oavsett religion, kultur eller sexuell läggning. Den mångfald som finns i Stockholm och hos de som*

reser med oss finns även inom vår verksamhet.

## Utvecklar och länkar samman samhällen

*Vi skapar tryggare närmiljöer kring tunnelbanan, tar initiativ och engagerar oss i hur den expanderande Stockholmsregionen kan utvecklas i en hållbar riktning.*

*Vi ska också börja erbjuda konkurrenskraftigt hållbart resande i andra delar av Sverige.*

## INTERNA OCH EXTERNA VÄGVISARE

## VÅR VISION

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

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

## VÅRA KÄRNVÄRDEN

**Utmärkt service.** Vi engagerar oss proaktivt för en säker, effektiv och omsorgsfull service som värdesätts av våra kunder.

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

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

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

## VÅRA ETISKA REGLER

Vi tror på ett ansvarsfullt socialt och etiskt beteende. Vi har ett ansvar mot de människor som arbetar för oss, vilket ligger till grund för våra framtagna etiska regler som

- ## VÅRT UPPDRAG

- » Att hålla vad vi lovar.
- » Att erbjuda en reseupplevelse som uppfyller våra kunders behov och överträffar deras förväntningar.
- » Att bemöta våra kunder med tillgänglig, kunnig och vänlig personal.
- » Att leverera en säker och pålitlig resa i en trygg och ren miljö.
- » Att bygga en verksamhet där vi värdesätter våra medarbetare.

## GLOBAL COMPACTS 10 PRINCIPER

## Mänskliga rättigheter

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

## Arbetsrätt

- 3. Upprätthålla föreningsfrihet och erkänna rätten till kollektiva förhandlingar.**

4. Eliminera alla former av tvångsarbete.
5. Avskaffa barnarbete.
6. Avskaffa diskriminering vad gäller rekrytering och arbetsuppgifter.

## Miljö

7. Stödja förebyggande åtgärder för att motverka miljöproblem.
8. Ta initiativ för att stärka större miljömedvetande.
9. Uppmuntra utvecklandet av miljövänlig teknik.



## Antikorruption

- 10. Arbeta mot alla former av korruption inklusive utpressning och mutor.**



# PÅ VÄG MOT MÅLET – EN TUNNELBANA I VÄRLDSKLASS

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



ÖVERGRIPANDE NYCKELTAL (KPI) KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)		UTFALL OUTCOME 2012	UTFALL OUTCOME 2013	MÅL GOAL 2013	MÅL GOAL 2014
<b>Säkerhet</b> Safety					
Passagerarskador per miljon resenärer		1,29	1,25	0,99	0,98
Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar (LTIF)		0,47	0,39	0,63	0,63
<b>Nöjda kunder</b> Customer satisfaction					
Övergripande kundnöjdhet, %		76	76	79	79
Svara på frågor, %		61	62	70	67
Personalens bemötande, %		61	63	70	67
<b>Nöjda medarbetare</b> Staff satisfaction					
Nöjd medarbetarindex, %	MTR Stockholm	46	81	70	80
	TBT	52	70	70	80
<b>Ekonomiskt resultat</b> Finance					
EBIT (resultat), %	MTR Stockholm	1,0	3,4	3,7	3,1
	TBT	8,8	7,9	8,9	7,8
<b>Prestation och konkurrenskraft</b> Performance					
Punktlighet (viktad), %		95,2	95,1	95,5	96,0
Tågtillgänglighet, %		99,5	99,8	100,0	100,0
Utförd produktion (av beställda km), %		99,2	99,3	99,3	99,3
Totala koldioxidutsläpp, gram CO <sub>2</sub> per personkilometer		0,119	0,117	Basår	0,114
Miljöansvar (medarbetarundersökning), %		-	59	Basår	65

För att uppnå vår målbild om att bli en tunnelbana i världsklass arbetar vi med nyckeltal för vår verksamhet där säkerheten står i fokus. Våra övergripande nyckeltal är kopplade till våra främsta risker och utmaningar och är också beroende av varandra. Alla avdelningar har ett gemensamt ansvar för att uppnå målen kopplade till nyckeltalen.

To achieve our goal to be a worldclass underground railway, we work with key performance indicators for our business with a focus on safety. These indicators are linked to our main risks and challenges.



OUR OPERATION

 **MTR has total responsibility for the passenger's journey. Our assignment is to plan, operate and maintain the Stockholm underground railway so that every journey is a positive experience. Therefore, our ambitions for improving the underground railway are high, and they are visualised in our overall objective – to become a world-class underground railway.**

Services

Our assignment comprises all services related to operation of the underground railway's three lines: traffic control, passenger services, traffic information, ticket sales, customer service, the cleaning of carriages and stations and maintenance of the rolling stock and other equipment. Our client, SL, has made clear demands in terms of safety, punctuality, cleanliness and customer service – in particular – and MTR has promised continuous improvements in each of these areas. Every day, more than 1.2 million journeys are made with us.

Owners

MTR Stockholm AB is a wholly owned subsidiary of MTR Corporation Ltd (UK), which has its registered office in London and is part of the global MTR Group.

MTR Stockholm AB and Mantena A/S are the joint owners of Tunnelbanan Teknik Stockholm AB, and hold 50 percent of the shares respectively. Mantena is the leading train-maintenance company in Norway and has its registered office in Oslo.

Client and partners

SL AND THE TRAFFIC ADMINISTRATION

AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) is the generic name and trademark company for the public transportation system in the County of Stockholm. The Traffic administration under the Stockholm County Council (SLL) has the main responsibility for all public transportation handled within SL. The Traffic administration is also responsible for the public transportation at sea through the generic name Waxholmsbolaget.

The public transportation is operated by companies that the Traffic administration put out to tender through an open and competitive market. The staff within the Traffic administration are experts on the overall planning, ordering and follow-up structure for the public transportation system as well as maintaining and develop the infrastructure. The contracted operators are

responsible for the detailed planning, operation of traffic and interactions with passengers.

Every day some 780 000 passengers travel with the public transportation system in Stockholm, including the underground, buses, commuter rail and light rail.

The cost for the SL-traffic is mainly financed through county taxes as well as revenue from ticket sales.

MTR considers SL a highly significant partner, based on that:

- SL owns and maintains all facilities connected to the underground railway: stations, depots, power supply, signal systems, tracks and carriages. MTR leases the equipment and premises. When SL contracts new technology, the procedure is conducted in close collaboration with MTR.
- SL maintains much of the direct customer contact with passengers via its own website (sl.se) and customer service (SL Kundtjänst).
- SL conducts regular customer surveys and shares the feedback and findings with MTR, which helps us improve our services.

OTHER SL CONTRACTORS

Since we are a part of Stockholm's public transport system, SL's other contractors are important partners for us. We are jointly responsible for ensuring that all of Stockholm's passengers arrive at their destination safely and on time. This requires close collaboration between all contractors.

Organisation

The CEO at MTR Stockholm is Peter Viinapuu, and the CEO at TBT is Tomm Bråten. Tomm Bråten is also the Rolling-stock Director in MTR's management team.

The organisation is divided into nine departments. The Management Team of MTR consists of the CEO Peter Viinapuu and all of the department directors, except for the Business Development Director.

The operational activities are divided into the three underground lines and employ some 2,800 individuals, who are distributed between four departments:

- **Traffic:** This department is responsible for traffic control, railway operations and train drivers.
- **Rolling-stock (operated by TBT):** This department is responsible for planning and performing vehicle maintenance, as well as other depot services.
- **Station:** This department is responsible for

overall customer service in the underground railway as well as cleaning and graffiti removal, the lost and found department, the error handling and reporting center and overall traffic information.

- **Engineering:** This department is responsible for major rail system-related projects and infrastructure issues.

Five staff departments are based at MTR's head office: Safety, Quality and Environment, HR/Communication, Finance and Business Development.

Market

At present, MTR only has one customer, SL. SL's mission is to prepare and execute decisions regarding the focus and scope of a long-term sustainable public transport system in the County of Stockholm, of which the underground railway is a central component. By extension, our end customers are residents and visitors to the Stockholm area who purchase our service: the railway journey.

Our ambition is to contribute to the development of Stockholm, where improvement of the railway operations plays a key role. Access to housing and efficient public transport are two of the cornerstones for the region's future competitive strength.

We are therefore inspired by our Parent Company's model, which is based on the company financing, in-full or partially, the expansion of new underground lines with opportunities for developing the properties adjacent to, and above, new stations and depots. This promotes social development, by using land intelligently and efficiently while meeting the growing city's need for public transport, business premises and housing. The model is based on early participation in urban planning, so that the underground railway is built first, or in connection with the construction of new districts as part of a sustainable development strategy.

In addition, MTR will begin operating commercial trains services between Stockholm and Gothenburg during the autumn of 2014 under the company of MTR Express.

How MTR is managed – sustainable and long term

OVERALL MANAGEMENT

The guiding factors for MTR are our comprehensive agreement with SL and the fact that our

activities require safety permits and are subject to notification requirements under the Swedish Environmental Code (TBT only). We have introduced a business management system containing processes and procedures that integrate the areas of safety, quality, external environment and workplace environment.

Within the framework of our business management system, the Global Compact principles and guidelines issued by the MTR Group, we also set standards for our suppliers and sub-contractors, mainly in relation to quality, environment and social responsibility.

RESPONSIBILITIES AND AUTHORISATIONS

The processes in our business management system are owned by various department directors or managers. They are responsible for monitoring the contents of their respective processes, and developing and improving them in accordance with the company's overall strategy.

MONITORING AND REPORTING

Throughout the year, we submit regular reports of our performance and development to our owner and customers. We are also required to submit reports of our sustainability data – in connection with UITP and GRI – to MTR in Hong Kong and London, and our sustainability performance as a member of the UN Global Compact. MTR is certified according to ISO 9001 and ISO 14001.

To stimulate development and comparisons with other companies, we conduct an annual self-assessment of our organisation according to the EFQM Excellence Model, which provides a basis for MTR's application for participation in the Swedish Quality Award (Utmärkelsen Svensk Kvalitet). In 2013, MTR was one of five companies nominated for the award and in December, received a recognition for business excellence.

SL and MTR hold formal meetings every month to discuss different areas within the framework of Team Tub, and one general business meeting. At these meetings, deliveries are monitored against the requirements in the agreement, and the outcomes provide a basis for financial adjustment.

Our stakeholders

MTR aims to engage in constructive and open dialogue, and create long-term and positive relationships, with our stakeholders. These dialogues contribute to our development, and help us identify new and sustainable solutions for the under-

ground railway. Our key stakeholders are the groups that we impact most through our activities and who, in turn, also impact how we conduct our activities.

Our contribution to sustainable development  
MTR makes a major contribution to sustainable development in four main areas:

**MAKING EFFICIENT TRAVEL POSSIBLE**  
The underground railway can be likened to Stockholm's bloodstream – to move people efficiently and fast, it simply has to work.

**REDUCING THE CLIMATE IMPACT**  
Using the underground railway is far more environmentally friendly than travelling by car. In addition to the underground railway being an energy-efficient mode of transport, it is powered by 100 percent renewable electricity from wind and water, which minimises the climate impact.

**CREATING PLATFORMS FOR DIVERSITY**  
Our employees come from every corner of the world. We see diversity as a positive force and welcome everyone to our company, regardless of faith, culture or sexual orientation.

**DEVELOPING AND GROWING COMMUNITIES**  
We create more secure environments around the underground railway, initiate projects and take an active role in how the expanding Stockholm region can be developed in a sustainable direction.

Internal and external guideposts

**OUR VISION**  
*We aim to be a leading multinational company that connects and grows communities with caring service.*

**OUR MISSION**

- To deliver what we promise.
- To offer a travel experience that meets the needs of our customers and exceeds their expectations.
- To respond to our customers with accessible, competent and friendly personnel.
- To deliver a safe and reliable journey in a secure and clean environment.
- To develop an operation in which we value our employees.
- To create an organisational culture that pro-

motes self-initiatives and individual development.

**OUR CORE VALUES**

**Excellent service.** We anticipate, listen and respond to customer needs and provide a safe, effective and caring service.

**Value creation.** We create profit and community goodwill through growth, effective execution, continuous improvement and innovation.

**Mutual respect.** We work internally and externally in a collaborative environment based on trust, joint commitment and respect.

**Enterprising spirit.** We question the status quo, proactively seek improvement and take ownership to overcome obstacles.

**EXTERNAL GUIDEPOSTS AND REQUIREMENTS**

- **SL's contract requirements and our tender:** Monitoring and reporting once per month.
- **Global Reporting Initiative:** Voluntary affiliation for reporting comparable sustainability data. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)
- **UITP Charter on Sustainable Development:** Like our Parent Company in Hong Kong, we are a signatory to this program for sustainable development for the public transport industry. [www.uitp.org](http://www.uitp.org)
- **UN Global Compact:** In March 2011, we became a member of the UN Global Compact initiative for responsible companies, which means that we will respect the ten sustainability principles and submit annual reports of our targets, results and experience to the UN. [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



# I FOKUS 2013: TRYGGHET FÖR ALLA

Sen kväll på väg hem från festen med gänget via T-Centralen eller ett arbetspass på Skärholmens station i rusningstid. Alla ska känna sig trygga i Stockholms tunnelbana – oavsett om du är ung eller gammal, kvinna eller man, resenär eller medarbetare på MTR. Säkerhet och trygghet har allra högsta prioritet. Det är en grundförutsättning för vår verksamhet.

– Trygghet kan definieras som en känsla som varierar från person till person. Den går inte på samma sätt som säkerhet att helt åtgärda bort, utan är någonting som man måste arbeta systematiskt och långsiktigt med genom att förändra förutsättningarna, säger Roger Eriksson, trygghetschef på MTR Stockholm.

För att fånga in synpunkter om hur resenärerna upplever tryggheten i tunnelbanemiljön har MTR arrangerat trygghetskaféer i tunnelbanan. Det som kom fram där var att det främst är på vägen till och från tunnelbanan som resenären känner sig otrygg och inte i själva tunnelbanan. Det stöds också av forskning som visar att 60 procent av alla polisanmälda brott i Stockholm sker inom en radie av 500 meter från en tunnelbanestation.

– Vi på MTR är en del av Stockholm där alla samhällsproblem återspeglas i vår verksamhet. Vi kan själva inte klara av att lösa alla dessa problem men vi kan vara med och påverka, säger Roger Eriksson.

## ÅTGÄRDER RUNT STATIONER

Därför har MTR under 2013 genomfört ett stort pilotprojekt längs tunnelbanans Röda linje söderut vid fem stationer – Alby, Bredäng, Fruängen, Norsborg och Vårby gård – för att öka tryggheten. Frågan som ställdes var: Vad är problemet i vårt område?

Tillsammans med stiftelsen Tryggare Sverige har MTR utarbetat och använt en modell för att kartlägga tryggheten på och i anslutning till stationerna. Den har bestått av undersökning på plats, intervjuer med nyckelpersoner och en trygghetsvandring tillsammans med närpolis, stadsdelsnämnder, fastighetsägare, näringsliv, frivilligorganisationer och SL. Syftet har varit att få olika centrala aktörer att samverka för att öka tryggheten runt stationerna. För varje station har kartläggningen resulterat i en konkret handlingsplan som ska följas upp efter sex månader.

– Vi har fått ett väldigt bra mottagande. MTR har

redan blivit inbjuden till flera av kommunernas och stadsdelarnas trygghetsråd för att fortsätta samarbetena som startats, säger Roger Eriksson.

Trygghetskartläggningarna har lett till många förbättringsförslag. Ibland kan det räcka med att klippa buskage och öka belysningen nattetid. Andra gånger krävs det mer genomgripande förändringar som ombyggnationer och renoveringar. Informationsinsatser är en annan viktig bit liksom bättre samverkan mellan olika personer som arbetar i ett område, bland annat för att öka den sociala kontrollen. Under 2014 ska arbetet längs hela Röda linjen vara klart, för att därefter spridas till övriga linjer.

## RENT OCH SNYGGT ÄR A OCH O

Under 2013 har MTR gjort stora investeringar för att förbättra lokalvärden på stationerna, ett tidigare eftersatt område. Det är en satsning som gett kraftigt förbättrat resultat.

– Trygghet har en viktig loop som är kopplad till underhållet vid stationerna. Är det skitigt, mycket klotter och trasiga lampor skapar det otrygghet. Därför måste det alltid vara rent, snyggt och väl upplyst på stationerna, det är direkt kopplat till kundnöjdheten, säger Dan Hildebrand, chef för kundmiljö och internservice på MTR Stockholm.

Tunnelbanemiljön är en otroligt tuff miljö att jobba i med mycket folk i rörelse. Ett arbete som nu står i fokus för MTR är att få riktigt bukt med klottret, som är en utmaning, då det är stora ytor som ska hållas koll på.

## STÖD TILL MEDARBETARE

MTR vill också att de egna medarbetarna ska känna sig trygga. Sedan något år tillbaka har MTR därför tecknat ett avtal med Falk Healthcare Personalsstöd. Det innebär konkret att alla medarbetare som känner sig stressade, ledsna eller oroliga kan få kostnadsfritt stöd dygnet runt i psykosociala, privatjuridiska eller ekonomiska frågor. Behövs mer vägledning finns specialister att tillgå som har tystnadsplikt.

– Vi täpper därmed till ett stort hål i samhällets skyddsnät med detta avtal för våra medarbetare så att de kan känna sig tryggare både på jobbet och privat, säger Lars Nyström, arbetsmiljöchef på MTR Stockholm.





# SOCIAL HÅLLBARHET

## VÅR PRODUKT

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"><li>SL:s uppdragsavtal</li><li>Säkerhetspolicy</li><li>Säkerhetsplan</li><li>Krisledningsmanual</li><li>Kvalitetspolicy</li><li>Servicemanual</li><li>Underhållshandbok</li><li>Handlingsplan för social hållbarhet</li><li>Etiska regler</li></ul>	<b>Säkerhet</b>   Totalt skadade och omkomna i tunnelbanetrafiken ska understiga 0,99 per 1 miljon påstigande år 2013.	1,25 per 1 miljon påstigande Kommentar: Vi når inte målet då vi förbättrat inrapporteringen i vårt avvikelsehanteringssystem. För att nå målet genomför vi riskinventeringar av alla stationer.
	<b>Renhet</b>   Andel resenärer som är nöjda med städningen av vagnarna ska öka år 2013 och för stationerna ska andelen överstiga 66 % år 2013.	Vagn: 68 % (66 % för 2012) Station: 66 %
	<b>Kundnöjdhet</b>   Andel resenärer som är övergripande nöjda ska överstiga 79 % år 2013.	76 % Kommentar: Mäts av SL. Vi når inte målet, men har under året lagt grunden för högre kundnöjdhet via utbildning och verktyg och arbetar för att nå målet 2014.
	<b>Trafikinformation</b>   Andel resenärer som är nöjda med trafikinformationen ska överstiga 70 % år 2013.	66 % Kommentar: Vi når inte målet på Röd linje på grund av högt resenärstryck och problem med teknisk tillgänglighet.
	<b>Punktlighet</b>   Punktligheten ska ligga på minst 95,5 % år 2013.	95,1 % Kommentar: Vi når inte målet på grund av instabil leverans av fordon och hala spår.
	<b>Tågtillgänglighet</b>   Tillgängligheten av tåg ska vara 100,0 % år 2013..	99,8 %

### Så arbetar vi

Högst ansvariga för vår produkt är vd Peter Viinapuu på MTR Stockholm och vd Tomm Bråten på TBT. Operativt ansvariga är trafikdirektör David Lagneholm, stationsdirektör Henrik Dahlin och fordonsdirektör Tomm Bråten (även vd TBT).

MTR har ett så kallat funktionsinriktat helhetsansvar mot SL när det gäller produkten, tunnelbaneleveransen. Det innebär att vi ska: 1) planera och driva tunnelbaneverksamheten på ett integrerat och sammanhållet sätt, 2) ta ansvar för och bidra till resenärens upplevelse av ”hela resan” samt 3) utveckla och genomföra effektiva lösningar för tunnelbaneverksamheten. Vårt gemensamma mål är fler och nöjdare resenärer.

Inom MTR är säkerheten alltid i centrum och har högsta prioritet, något som vi illustrerar tydligt i vår balansplatta på sidan 17. Vårt säkerhetsledningssystem grundar sig på MTR Hongkongs 20 säkerhetspunkter. Under året har systemet uppdaterats. Att ha god beredskap vid kris eller nödläge är helt nödvändigt för MTR. Det gäller då





## GLOBAL COMPACTS PRINCIPER:

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



## FEM FASER WIT

Vår egen framtagna metod för förbättringsarbete baseras på följande faser: ► Vad är problemet? ► Hur stort är problemet? ► Vad orsakar problemet? ► Hur löses problemet? ► Hur säkerställs effekten?

# 12000

KVM riktigt gammalt klotter, så mycket har vi tagit bort under 2013 tack vare en egen nyutvecklad saneringsmetod.

VISSTE DU ATT. Varje dag städas vi 430 vagnar, tvättar 40 tåg utvändigt, våtmoppar 120 C20-vagnar och plockar upp 55 säckar med tidningar.



att kunna agera snabbt och veta vem som får fatta beslut. Under året har vi utvecklat vår krisledningsmanual för att förtydliga ansvar och arbetssätt.

Centralt för MTR är också att jobba med förbättringar. Vi har under året utvecklat vårt arbete med förbättringsteam så kallade Work Improvement Team, WIT. Inom WIT samarbetar medarbetare från olika delar av verksamheten för att hitta konkreta lösningar på problem med hjälp av traditionella kvalitetsverktyg. Under 2013 har totalt 60 medarbetare involverats, åtta projekt startats och tre avslutats. För att fler ska kunna driva dessa projekt har vi under hösten utbildat sju medarbetare till WIT-Champions.

Inom ramen för vårt avtal gör SL löpande mätningar av hur vi klarar upp-satta krav, som successivt höjs, inom de viktigaste områdena kopplade till tunnelbaneleveransen: kundmiljön, kundservicen, trafikdriften och fordonsunderhållet. Vi genomför även i egen regi många olika revisioner och uppföljningar för att säkra att kraven i avtalet följs och för att hitta förbättringsmöjligheter.

## Specifika frågor

### KUNDMILJÖ

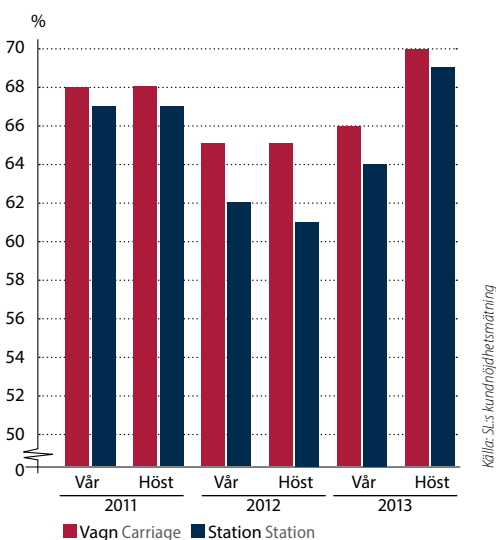
Vi har fått positiv respons från resenärerna om en renare och tryggare tunnelbana. Under året har organisationen för

lokalvården på Station gjorts om. Vi har vänt på alla stenar: introducerat nya metoder, utbildat medarbetarna i städmetodik och kundbemötande, sett över arbetssätt och arbetstider samt anställt fler. Sedan sommaren 2013 genomför vi egna löpande mätningar av städkvaliteten genom anonyma kontroller, där resultatet vid varje station följs upp med en åtgärdsplan. De stora investeringarna i lokalvården har gett kraftigt förbättrad leverans under 2013.

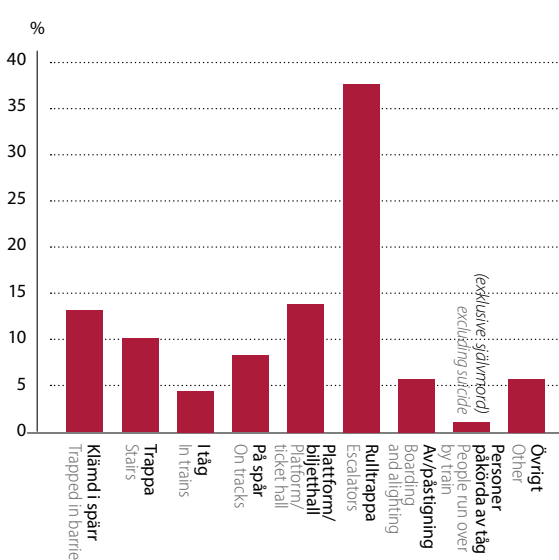
Fortfarande behöver klottersaneringen fungera ännu bättre. Kravet från SL är att vi ska påbörja sanera klotter inom 24 timmar. Något som vi jobbar för att uppfylla genom att snabbare identifiera och rapportera klotter samt få sanerare till platsen. Allt klotter, runt 100 ärenden per dag, ska registreras i SL:s skadadatabas där de utgör underlag till polisanmälan.

Vi har en nollvision för allvarligt skadade och omkomna i tunnelbanan, och arbetar systematiskt för att minska antalet. Till exempel testar vi spårbevärandelarm vid Medborgarplatsen och utbildar operativ personal hur de ska agera då resenärer kan vara i fara. Fall i rulltrappa och trappa samt fallolyckor i stationsmiljö är de vanligaste kategorierna av personskador, som oftast leder till allvarlig skada. MTR:s skaderegler

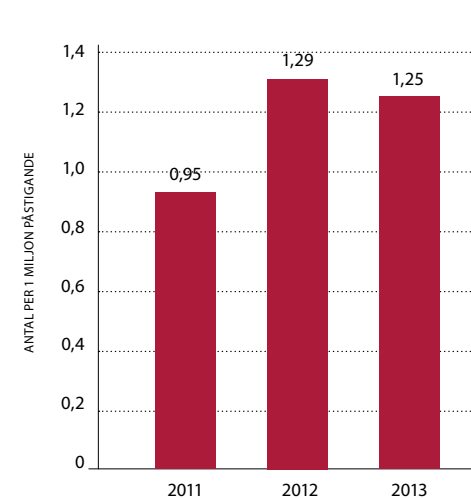
NÖJDA RESENÄRER STÄDNING  
CUSTOMER SATISFACTION CLEANLINESS



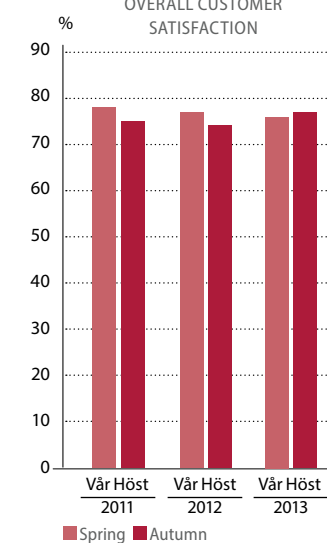
PERSONSKADOR RESENÄRER 2013  
PERSONAL INJURIES, PASSANGERS 2013



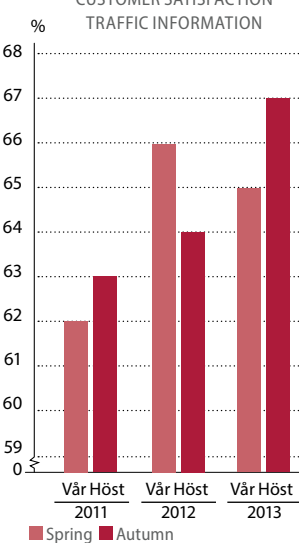
TOTALT ANTAL SKADADE RESENÄRER  
TOTAL PASSANGER INJURIES



ÖVERGRIPANDE NÖJDA RESENÄRER  
OVERALL CUSTOMER SATISFACTION



NÖJDA RESENÄRER TRAFIKINFORMATION  
CUSTOMER SATISFACTION TRAFFIC INFORMATION





## SAMLAT GREPP SKA MINSKA TRÄNGSELN

Resenärerna uppger i SL:s undersökningar att de är missnöjda med den upplevda trängseln. MTR har sedan tidigare genomfört ett antal åtgärder, som till exempel meddelanden på plattformsskyltar om att det finns mer plats i mitten av tåget och enkelriktade spärrar för att underlätta in- och utpassager. Men för att ta ett samlat grepp om frågan tittar vi dels tillsammans med SL på framtida aktiviteter och hur vi kan samverka, dels har vi startat en egen WIT-aktivitet (förbättringsteam) kring upplevd trängsel.



## PRIS SÄTTER SÄKERHETEN I FOKUS

För att synliggöra MTR:s absoluta fokus på säkerhet delar vi varje år ut ett säkerhetspris till en medarbetare som utmärkt sig inom området. Vinnaren av Årets säkerhetspris 2014 blev Marcello Giacone, reparatör på TBT. Han fick priset för stor handlingskraft och snabbt agerande då en kollega vid Vällingbydepån drabbades av hjärtstillstånd i augusti 2013. Marcello räddade därmed sannolikt livet på kollegan som klarade sig utan bestående men. Hela 22 medarbetare var nominerade till säkerhetspriset. Varje depå har hjärtstartare och för ändamålet utbildad personal.



ring tar hand om alla ärenden. Varje anmälan medför rekommendationer till åtgärder som ska förbättra och helst förebygga att det inträffar igen. Läs mer på sidan 20 om hur vi arbetar med resenärernas trygghet.

### KUNDSERVICE

MTR har sedan starten jobbat strukturerat och målmedvetet med att höja kundnöjdheten, men fortfarande har vi en bit kvar. För att få insikt i vår leverans har vi börjat genomföra anonyma kontroller med så kallade Mystery shopper (MSS). Vi har även genomfört ett antal WIT-aktiviteter för att ta reda på vad våra resenärer tycker om oss och hur vi kan förbättra oss.

Underlag från dessa aktiviteter har till exempel lett till att vi under sommaren 2013 har testat olika förslag på hur vi kan besvara resenärernas frågor bättre. På stationer och vid uppgångar satte vi upp pannåer med de 20 vanligaste frågorna. Flera stationer fick också en ny och bättre informationsdisk.

För att tydliggöra ansvaret för stationerna har vi introducerat ett koncept – Min station – som ska stärka känslan av ägarskap hos stationcheferna och utgör grunden för uppföljning av flera nyckeltal. Under 2013 har stationerna testats inom olika områ-

den – allt från personalens bemötande till korrekt klädsel. De större stationerna mäts oftare, T-Centralen mäts exempelvis cirka 45 gånger per vecka. Resultatet används för direkt uppföljning och återkoppling på stationsnivå, läggs ut på intranätet och kommenteras av stationsdirektören. Det har skapat en positiv tävlingsanda mellan stationsområdena och stationerna samt ökat medarbetarengagemanget.

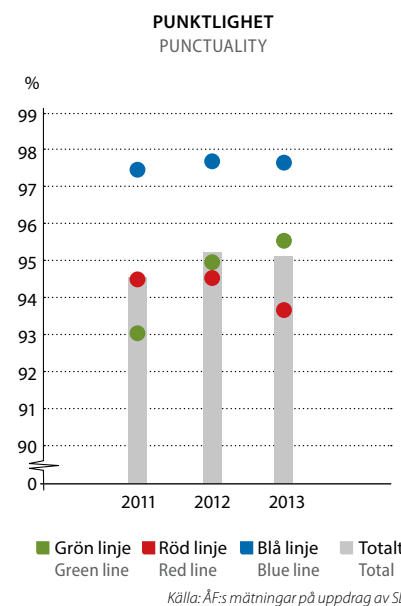
För att utveckla medarbetarnas bemötande har vi börjat med ett coachande ledarskap och tagit fram personliga resultatkort som gett goda resultat. För resenärerna är utrop i samband med störningar viktiga för hur de upplever resan. Många av utropen sker nu därför även på engelska. Våra medarbetare bär från och med i år också tydliga namnskyltar med språkflaggor på för att underlätta kontakten med resenärerna. I dag kan vi hjälpa resenärerna på 30 olika språk. Läs mer om språkflaggorna på sidan 32.

Synpunkter eller klagomål på tunnelbanan från resenärerna samlas in huvudsakligen via SL Kundtjänst, men även från andra håll. För att klara av att snabbare åtgärda fel kommer vi framöver att effektivisera arbetet. När det gäller vår marknadskommunikation följer vi våra etiska regler och det som regleras i SL-avtalet.



## MTR:s helhetsansvar gör att det känns tryggt och säkert att jobba i tunnelbanan. Det underlättar vår resa mot världens bästa tunnelbana.

Jessica Thylander, stationschef på MTR Stockholm



### TRAFIKDRIFT

Trots hårt arbete nådde MTR inte målet för punktligheten under året. Vi har tagit fram ett analysverktyg för punktligheten och börjat jobba mer tvärfunktionellt. Trafik har också hakat på med egna anonyma kontroller inom nio områden som mäts vid 350 punkter varje vecka, exempelvis utrop i gamla tåg och information från förare om

dörrstängning. Varje vecka följs resultatet från den föregående veckan upp med representanter från de tre tunnelbanelinjerna.

Vi moderniserar även löpande förarutbildningen för att förarna ska bli ännu bättre på kundbemötande och kunna agera i förebyggande syfte för att undvika störningar. Som första spåroperatör i Sverige har MTR under 2013 investerat i två fullskalesimulatorer och två desktopsimulatorer. De kommer att tas i drift efter sommaren 2014. Med dessa går det att simulera det som är omöjligt att träna på i verkligheten till exempel person på spår eller urspårning.

Volymen resor har ökat under året. Därför har MTR och SL utökat trafiken framför allt under kvällar och helger. I rusningstrafik är det däremot redan nu maximalt med tåg på Röda och Gröna linjen. Där för vi en dialog med SL för att få en jämn fördelning av resenärer i vagnarna och få fler att resa utanför rusningstid.

### FORDONSUNDERHÅLL

Under året har mycket arbete lagts ned på att komma tillrätta med de sprickbildningar som upptäcktes i koppel på flera C20-vagnar – 181 stycken utav 271 – vid

våra regelbundna fordonskontroller i maj. I samarbete med vagnleverantören Bombardier och SL har vi gjort grundliga utredningar och utvecklat reparationsmetoder. Nio vagnar, med de största skadorna, har varit ur trafik en längre tid för reparation. Vi har också tagit fram en snabbare metod för att reparera vagnar med mindre skador där insatser ska göras i början av 2014. Trots dessa vagnskador har vi lyckats leverera en bra tursättning med mindre marginaler.

Under perioden med hala spår – när temperaturen ligger runt noll och det finns lön på spårarna – har vi under 2013 haft få skadade tåg jämfört med 2012. Vi har prioriterat att under dagar med hala spår köra tågen i en lägre hastighet, för att hålla vagnarna hela och på så sätt orsaka minska möjliga störningar för resenärerna. För att förutse hala spår har vi investerat i tre avancerade väderstationer och ett spårhalkeindex, som gör det lättare att snabbt anpassa trafiken efter rådande väder.

Under året har vi aktivt deltagit i SL:s uppgraderingsprojekt av C20-vagnarna, där vi bland annat gett förslag på hur driftsäkerheten kan förbättras. Vi har också tagit fram förvaltningsplaner för alla vagnstyper för att förlänga livslängden.







MTR’s full responsibility for the underground system makes me feel safe working here. It makes it easier in the journey towards becoming the world’s best underground.

Jessica Thylander, Station Manager at MTR Stockholm

SOCIAL SUSTAINABILITY – OUR PRODUCT



How we work  
Peter Viinapuu, CEO at MTR Stockholm, and Tomm Bråten, CEO at TBT, are ultimately responsible for our product. Traffic Director David Lagneholm, Station Director Henrik Dahlin and Rolling-stock Director Tomm Bråten (also CEO at TBT) are responsible for operations.

SL has assigned total responsibility for the operational efficiency of the product, the underground railway, to MTR. This entails: 1) planning and running the railway operations in an integrated and cohesive manner, 2) being responsible for, and contributing to, making the total trip a positive experience for passengers, and 3) developing and implementing efficient solutions for the railway operations.

Safety is always central for MTR and the highest priority. Our safety management system is based on MTR Hong Kong’s 20 safety components. During the year, the system was upgraded.

Continuous improvements are also central for MTR. During the year, we further developed our improvement process by continuing to establish the concept Work Improvement Team (WIT).

Specific issues

CUSTOMER ENVIRONMENT

The response from passengers in regard to a cleaner and more secure underground railway was positive. During the year, the cleaning organisation in Station was restructured. We turned every stone: introduced new methods, trained employees in cleaning techniques and customer interaction, revised our work practices and working hours, and recruited more employees. In the summer of 2013, we introduced anonymous inspections to conduct our own daily evaluations of cleaning quality. These major investments in cleaning led to dramatic improvements in 2013. However, improvements are still required in the area of graffiti removal.

CUSTOMER SERVICE

MTR has worked to increase customer satisfaction since the inception. During the summer of 2013, we tested various suggestions for how our response to passenger enquiries could improve. Passengers consider announcements about service disruptions to be important for their travel experience. As a result, many announcements are also made in English. As of this year, our employees will also wear clear name badges displaying flags of the languages they speak to facilitate contact with passengers. We can currently offer

assistance to passengers in 30 different languages.

PASSENGER SERVICES

Despite hard work MTR did not reach the goal for punctuality during 2013. We have developed an analysis tool for punctuality and have adopted a more cross-functional approach. Traffic has joined this effort by introducing anonymous self-inspections that are conducted every week, monitored and communicated.

Passenger volumes also increased during the year. As a result MTR and SL have extended services especially during evenings and weekends. However, peak hour services are already running

at maximum capacity. We are currently engaged in dialogue with SL in the hope of achieving a more even distribution of passengers in the carriages and encouraging more people to travel during non-peak hours.

VEHICLE MAINTENANCE

During the year, a great deal of work was carried out to address the cracks found in the coupling of several C20 carriages during our scheduled maintenance inspections. In collaboration with Bombardier (the manufacturer) and SL, we carried out thorough investigations and developed repair methods. Despite these damages, we succeeded in delivering adequate services with narrower margins.

GOVERNING DOCUMENTS	TARGET	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"><li>SL’s outsourcing contract</li><li>Safety Policy</li><li>Safety Plan</li><li>Crisis Management Manual</li><li>Quality Policy</li><li>Service Manual</li><li>Maintenance Handbook</li><li>Social Sustainability Action Plan</li><li>Code of conduct</li></ul>	<b>Safety</b>   In 2013, the total number of injuries and fatalities on the underground railway should not exceed 0.99 per 1 million passengers.  <b>Cleanliness</b>   In 2013, the proportion of passengers who are satisfied with the cleanliness of carriages should increase, while the proportion of passengers who are satisfied with the cleanliness of stations should not fall below 66%.  <b>Customer satisfaction</b>   In 2013, the proportion of passengers who are overall satisfied should exceed 79%.  <b>Traffic information</b>   In 2013, the proportion of passengers who are satisfied with traffic information should exceed 70%.  <b>Punctuality</b>   In 2013, the punctuality rate should be at least 95.5%.  <b>Vehicle availability in 2013</b>   The availability of vehicles should be 100.0%.	1.25 per 1 million passengers  Carriages: 68% (66% in 2012) Stations: 66%  76% Comments: Measured by SL. Although we did not achieve our target, we introduced training and tools during the year to lay the foundation for increased customer satisfaction. We aim to achieve our target in 2014.  66% Comments: We did not reach the goal for the Red line due to high traveler pressure and problems with technical availability.  95.1% Comments: We did not achieve the target due to unstable vehicle deliveries and poor adhesion on tracks.  99.8%

GLOBAL COMPACTS PRINCIPER:

1. Stödja och respektera internationella mänskliga rättigheter inom den sfär som företaget kan påverka.
2. Upprätthålla föreningsfrihet och erkänna rätten till kollektiva förhandlingar.
3. Försäkra sig om att det egna företaget inte är inblandat i kränkningar av mänskliga rättigheter.
4. Avskaffa diskriminering vad gäller rekrytering och arbetsuppgifter.



GILLAR MÅNGFALD

På MTR har vi medarbetare från världens alla hörn – från 110 länder!



SOCIAL HÅLLBARHET: MEDARBETARE

Så arbetar vi

Högst ansvariga för medarbetarområdet är HR-direktör Tomas Pira på MTR Stockholm och personalchef Inge Asplund på TBT.

För MTR handlar social hållbarhet för våra medarbetare om att skapa en öppen företagskultur som uppmuntrar till egna initiativ, trivsel, delaktighet och engagemang – en förutsättning för att bli en tunnelbana i världsklass.

Vi har bland annat skapat ett system för att fånga in förbättringsförslag från hela organisationen, som kan lämnas via intranät, e-post eller närmaste chef. Till och med december 2013 har nästan 1 800 förbättringsförslag kommit in via intranätet. För att vidareutveckla arbetet jobbar vi även med förbättringsteam, WIT. Läs mer om WIT på sidan 25.

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"><li>Arbetsmiljöpolicy</li><li>Likabehandlingspolicy</li><li>Säkerhetspolicy</li><li>Alkohol- och drogpolicy</li><li>Friskvårdspolicy</li><li>Rehabiliteringspolicy</li><li>Omhändertagandepolicy</li><li>Handlingsplan för social hållbarhet</li></ul>	<b>Säkerhet</b>   Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar ska understiga 0,63 för år 2013.  <b>Nöjdhet</b>   Medarbetarnöjdhet i medarbetarundersökningen ska öka år 2013.  <b>Svarsfrekvens</b>   Andel svarande i medarbetarundersökningen ska öka under 2013.	0,39  MTR Stockholm: 81 % TBT: 70 %  Kommentar: Vi har bytt leverantör av medarbetarundersökning under året och därför utgör 2013 basår.  MTR Stockholm: 70 % TBT: 65 %  Kommentar: Samma som ovan.



Vi jämför vår utveckling inom medarbetarområdet över tid i en årlig medarbetarundersökning, där vi under året bytt leverantör från Great Place to Work till Netsurvey. Anledningen till bytet är att den senare har en undersökning som är lätt att skraddarsy, är interaktiv och innehåller ett åtgärdsverktyg som underlättar uppföljning. Undersökningens resultat ligger sedan till grund för ett arbete med handlingsplaner i hela organisationen där medarbetarna involveras.

I februari 2013 har vi centraliserat, effektiviserat och digitaliserat sättet som vi jobbar med personalplanering för all operativ personal, med undantag för TBT. Samtliga personalplanerare är nu samlade på huvudkontoret, vilket medfört en effektivare och rättvisare behandling av medarbetarnas önskemål och förfrågningar.

Under 2013 har vi introducerat en process för att uppmärksamma goda prestationer. Medarbetare kan dels på olika sätt bli uppmärksammade under året, dels bli nominerade till olika kategorier och då exempelvis bli utsedda till Årets medarbetare vid den årliga prisfesten VMV Award. Läs mer om prisfesten i artikel på sidan 32.

## Specifika frågor

### ANSTÄLLNING

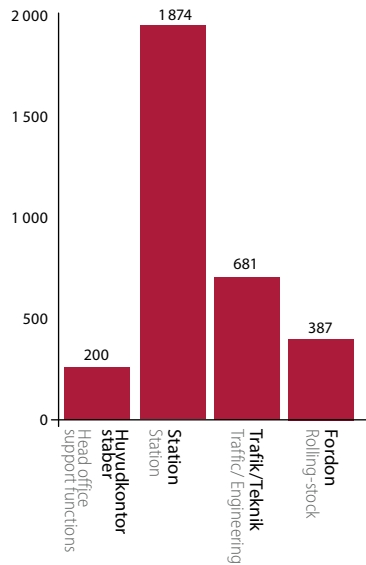
MTR strävar efter att löpande attrahera, stärka och engagera medarbetare för att utveckla ett starkt företag. Vår operativa personal utgör merparten av alla anställda och är också ansiktet utåt. För att fånga upp interna talanger lyser vi ut samtliga vakanser internt. Vi gör urvalstester på samtliga befattningar, vilket skapar en rättvisare rekrytering då den blir mer objektiv och fångar upp egenskaper som vi letar efter för de olika befattningarna. Inom MTR får det inte förekomma någon som helst diskriminering när det gäller rekrytering eller arbetsuppgifter.

Vi genomför årliga utvecklingssamtal som mynnar ut i individuella utvecklingsplaner. På så sätt fångar vi upp det behov som finns för att kontinuerligt höja kompetensen och utveckla medarbetarnas förmåga.

MTR är mån om att ha goda relationer med de fackliga organisationerna (Seko, Saco och ST) och i dag finns en stabil plattform för samarbetet. Vi har tillsammans byggt upp en struktur med regelbundna

möten där information, förhandlingar, överläggningar, samråd och samverkan hanteras effektivt och strukturerat. Alla anställda inom MTR har föreningsfrihet och omfattas av kollektivavtal, även de som inte är med i facket. MTR är också aktiv inom arbetsgivarförbundet Almega genom

PERSONALFÖRDELNING MTR 2013  
STAFF BREAKDOWN MTR 2013



## Dialogen Vår gemensamma resa har bidragit till att vi alla arbetar åt samma håll. Den har gett oss en gemensam målbild.

Kemal Acat, kundservicevärd på MTR Stockholm



att ha en representant, tillika ordförande, i branschstyrelsen för spårtrafik.

### ARBETSMILJÖ

MTR vill erbjuda en arbetsmiljö som främjar medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Målet är att ta bort situationer som kan leda till olyckor eller skador. Under året har vi tecknat ett arbetsmiljöavtal med facket för vårt arbetsmiljöarbete.

Hela arbetsmiljöområdet täcks in av vårt fackliga avtal. Inom TBT har vi satsat på arbetsmiljöseminarium under 2013, där varje depås platschef respektive skyddsombud deltagit. Det har lagt grunden för ett bra arbetsmiljöarbete som ger samsyn, skapar förståelse för varandras arbete och ökar kunskapen om vissa arbetsmoment.

Tidigare har upplägget kring arbetsplatsträffarna varit lite ostrukturerat. Men tack vare ett nytt egenutvecklat system för schemaläggning är nu arbetsplatsträffar inlagda i medarbetarnas scheman redan från början. Därmed träffar medarbetare sin chef i strukturerade möten ett antal gånger per år.

MTR vill arbeta proaktivt och förebyggande. Under året har vi fokuserat på ett nytt och målmedvetet friskvårdsarbete. Det handlar till stor del om individanpassade åtgärder. TBT har sedan tidigare ett väl fungerande arbete med hälsoinspiratörer på varje depå. Under året uppmuntrade vi medarbetarna att delta i Blodomloppet, ett motionslopp på fem eller tio kilometer på Djurgården. Vi hade eget tält där och totalt deltog cirka 70 medarbetare.

För att även kunna hjälpa våra medarbetare vid problem av olika slag har vi sedan något år tillbaka avtal med Falck Healthcare för gratis rådgivning. Läs mer om det på sidan 20. Genom ett avtal med Ljung & Sjöberg kan vi även erbjuda hjälp vid olika alkohol- och drogproblem.

### MEDARBETARSKAP

I januari 2013 startade vi dialogen Vår gemensamma resa för att skapa en gemensam grund och delaktighet i vår ambition att bli världens bästa tunnelbana. Under en heldag har medarbetare samlats för att diskutera MTR:s värderingar, strategi, kärnvärden och vision samt vad det betyder för den enskilda medarbetaren under ledning av interna utbildare. Station och

ORGANISATION	MEDARBETAR-UNDERSÖKNING	KATEGORI	2011	2012	2013
MTR Stockholm	Netsurvey	Antal svarande	930	1 570	1 765 (70 %)
		Employee Satisfaction Index (ESI)*, %			81
		Employee Engagement Index (EI)**, %			72
		Communicative Leadership Index (CLI)***, %			76
		Net Promoter Score (NPS)****			0
	Great Place to Work	Trovärdighet, %	35	42	
		Respekt, %	31	39	
		Rättvisa, %	41	49	
		Stolthet, %	51	56	
		Kamratskap, %	43	51	
		Allt sammantaget skulle jag säga att det här är en mycket bra arbetsplats, %	34	44	
		Resultat genomsnitt, %	39	46	
TBT	Netsurvey	Antal svarande	252	275	249 (65 %)
		Employee Satisfaction Index (ESI)*, %			70
		Employee Engagement Index (EI)**, %			68
		Communicative Leadership Index (CLI)***, %			68
		Net Promoter Score (NPS)****			-21
	Great Place to Work	Trovärdighet, %	38	25	
		Respekt, %	45	29	
		Rättvisa, %	46	39	
		Stolthet, %	55	45	
		Kamratskap, %	50	40	
		Allt sammantaget skulle jag säga att det här är en mycket bra arbetsplats, %	47	35	
		Resultat genomsnitt, %	45	34	

\* ESI: Mäter arbetsklimatet. Frågorna handlar om respekt, samarbete, påverkan, återkoppling, förtroende, information, helhetssyn, mål, kompetensutveckling, genomförande och uppföljning.  
\*\* EI: Utvärderar medarbetarnas engagemang i form av energi och tydlighet.  
\*\*\* CLI: Utvärderar att kommunikationen mellan chef och medarbetare fungerar.  
\*\*\*\* NPS: Mäter företagets interna attraktionskraft. Identifierar ambassadörer och kritiker.

stödfunktioner har genomfört dialogen under 2013. Totalt 1 650 medarbetare har deltagit.

Under februari 2014 inledde Trafik sin dialog, som är uppdelad i två etapper. Etapp ett genomförs av representanter ur Trafiks ledningsgrupp och fokuserar på att förare och trafikledare ger sin bild av vad som kan

förbättras i nuläget samt vilka konkreta insatser vi tillsammans behöver prioritera för att skapa ökad medarbetarnöjdhet till 2015/2016. Etapp två startar i maj och genomförs av gruppcheferna inom Trafik. Den går in på våra kärnvärden och hur vi med hjälp av vårt bemötande kan förbättra samarbete och kommunikation, både





## PRISER SÄTTER FOKUS PÅ KÄRNVÄRDENA

I början av 2014 delade vi ut de allra första utmärkelserna inom ramen för VMV Award – en årligt återkommande prisfest – under högtidliga former. VMV står för "Vision, Mission and Values". Under festen fick fyra medarbetare varsitt medarbetarpris som kopplar till var och ett av våra fyra kärnvärden.

– Det här levandegör våra kärnvärden på ett väldigt bra sätt genom att det är våra medarbetare som personifierar dem med sitt sätt att vara samtidigt som de uppmärksammas för det. Målet är att få fler medarbetare att känna sig mer delaktiga och sedda, säger projektledaren Linda Myhrman.

De övriga priserna som delas ut under VMV Award är Årets ledare, Årets bästa förbättringsförslag, Årets säkerhetspris, Årets team och Årets WIT (delades ut under hösten 2013).



## GRÄNSÖVERSKRIDANDE FOTBOLLSLAG

I MTR:s fotbollslag samarbetar medarbetarna fritt över avdelningsgränserna. Där tampas tunnelåtgångsförare, lokalvårdare, kundservicevärdar, spärrexpeditörer och stationschefer tillsammans i Korpens utomhusserie. Till 2014 års säsong ska spelarna få tröjor med MTR:s logga på.

## FLAGGOR VISAR VÅR MÅNGFALD

Under våren och sommaren har all operativ personal, som möter resenärer, fått skyltar med namn och flaggor som tydliggör vilka språk som var och en kan kommunicera på. Därmed blir mötet med resenären mer personligt. Det skapar också yrkesstolthet och visar på MTR:s mångfald. Idén kommer från spärrexpeditören Qamar Chowdhry som belönades för detta med utmärkelserna Årets bästa förbättringsförslag 2014.

**ÅLDERSFÖRDELNING**  
MTR STOCKHOLM 2013  
AGE BREAKDOWN  
MTR STOCKHOLM 2013



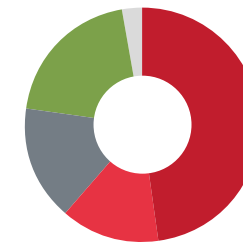
- Anställda < 31 år, 21 %  
Employees < 31 years
- Anställda 31–40 år, 22 %  
Employees 31–40 years
- Anställda 41–50 år, 23 %  
Employees 41–50 years
- Anställda 51–55 år, 12 %  
Employees 51–55 years
- Anställda 56–60 år, 13 %  
Employees 56–60 years
- Anställda > 60 år, 9 %  
Employees > 60 years

**ÅLDERSFÖRDELNING**  
TBT 2013  
AGE BREAKDOWN  
TBT 2013



- Anställda < 31 år, 16 %  
Employees < 31 years
- Anställda 31–40 år, 13 %  
Employees 31–40 years
- Anställda 41–50 år, 24 %  
Employees 41–50 years
- Anställda 51–55 år, 19 %  
Employees 51–55 years
- Anställda 56–60 år, 19 %  
Employees 56–60 years
- Anställda > 60 år, 9 %  
Employees > 60 years

**AVGÅNGSORSAKER**  
MTR STOCKHOLM 2013  
REASONS FOR LEAVING  
MTR STOCKHOLM 2013



- Egen begäran, 48 %  
Own choice
- Uppsägning, 13,5 %  
Dismissal
- Pension, 16 %  
Retirement
- Visstidsanställning upphör, 20 %  
Fixed-term employment ended
- Annan, 2,5 %  
Other

**AVGÅNGSORSAKER**  
TBT 2013  
REASONS FOR LEAVING  
TBT 2013



- Egen begäran, 36 %  
Own choice
- Pension, 64 %  
Retirement

internt och mot våra resenärer. TBT kommer så småningom att gå dialogen.

### KOMPETENSUTVECKLING

Ledarna är en viktig pusselbit för att få ännu nöjdare medarbetare. Därför satsar vi fortlöpande på chefsutbildningar och ger dem stöd för ett coachande ledarskap. Samtliga 150 chefer inom MTR har fått gå en verksamhetsanpassad utbildning i samarbete med IFL vid Handelshögskolan i Stockholm som avslutades under våren 2013. Utbildningen har sedan följts upp med en rad nätverks- och ledarträffar.

För medarbetare har vi genomfört en omfattande mängd utbildningar under året för alla yrkeskategorier. Vi har till exempel inom Station utbildat över 1 000 medarbetare i säkerhet och tillgänglighet samt inom Trafik har cirka 350 förare och trafikledare fått utbildning i säkerhet och vagnlära.

Utbildningar för operativ personal uppdateras löpande för att förbättra pedagogiken och tillgängligheten. Under året har vi infört ett system med e-learning och digitala examinationer, som innebär effektivare utbildning med färre schemaförändringar i driften. Vi har även byggt ett sammanhållet utbildnings- och personalcenter i anslutning till Hammarbydepån.



MTR kommer under 2014 även att erbjuda språkutbildning i svenska på fritiden för medarbetare som har sådana behov. Utbildningen är planerad och upplagd under 2013 och bygger på riktlinjer från SFI, Svenska för invandrare.

### MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

MTR speglar dagens mångfald i samhället. Vår grundsyn är att alla ska behandlas lika oavsett religion, kultur, kön eller sexuell läggning. Våra medarbetares mänskliga rättigheter är därmed en självklarhet. Mångfald är någonting positivt som bidrar till

våra framgångar. Förekommer det andra åsikter bland våra medarbetare ser vi till att tydliggöra MTR:s ståndpunkt.

Under året har vi blivit anmälda till diskrimineringsombudsmannen, DO. En medarbetare har till DO påstått att vi saknar en likabehandlingsplan och därmed inte uppfyller lagens krav. Vi har dock haft en plan sedan 2011, men som behövt vissa kompletteringar för att svara upp mot lagens krav. Under 2014 kommer vi utveckla vår likabehandlingsplan. Enligt vår medarbetarundersökning är ojämlikhet mellan könen inget problem.





The dialogue process “Our Joint Journey” has led to all of us working in the same direction. It has given us an overall vision to work towards.

Kemal Acat, Customer Service Host at MTR Stockholm

## SOCIAL SUSTAINABILITY – EMPLOYEES



### How we work

Tomas Pira, HR Director at MTR Stockholm, and Inge Asplund, Personnel Manager at TBT, are ultimately responsible for the employee relations area.

For MTR, social sustainability in regard to employees means creating an open culture that promotes self-initiatives, satisfaction, involvement and commitment – a prerequisite for becoming a world-class underground railway.

We have created a system to capture improvement proposals from the entire organisation. As of December 31, some 1,800 proposals have been received. To continuously develop this process, we further established the concept Work Improvement Team (WIT).

To compare our improvements in the employee area over time, we conduct an annual employee survey. The results of this survey provide a basis for working with action plans across the organisation together with employees.

In 2013, we introduced a process to promote high-standard employee performances. Employees are rewarded throughout the year and are also nominated for various categories at the annual VMV Award ceremony.

### Specific issues

#### EMPLOYMENT

To develop a strong company, MTR endeavours to continuously attract, empower and engage employees. We advertise all vacant positions internally in an effort to capture internal talent. We apply a pre-employment screening process for all positions to ensure fair treatment of all candidates.

MTR aims to maintain a positive relationship with trade union organisations (Seko, Saco and ST) and the platform for industrial relations is currently stable.

#### WORKPLACE ENVIRONMENT

MTR aims to offer a workplace environment that promotes employee health and wellbeing. The objective is to avoid situations that could lead to accidents or injuries. During the year, we reached an agreement with the union regarding our workplace environment practices, and these have also been documented.

During the year MTR has focused on initiating a new and targeted fitness initiative. This will mainly entail personalised measures. To assist

employees with various types of problems, we also have an agreement with Falck Healthcare for free counselling.

#### EMPOWERMENT

In January 2013, we commenced an “Our Joint Journey” dialogue to create a shared platform and involvement in our ambition to become the world’s best underground railway. Employees gathered for one full day to discuss MTR’s mission, strategy, core values and vision and what these concepts mean for individual employees. Station and support functions implemented the dialogue process in 2013. A total of 1,650 employees participated. In February 2014, Traffic commenced their dialogue process. TBT will initiate the dialogue process sometime in the future.

#### DEVELOPMENT AND TRAINING

Leaders play a key role in increasing employee satisfaction. We therefore invest in continuous management training and offer support for coaching as a leadership style. In collaboration with IFL Executive Education at the Stockholm School of Economics, all 150 managers at MTR underwent a customised training programme, which concluded in spring 2013. For employees, we conducted a wide range of training programmes during the year in all professional categories.

#### DIVERSITY AND GENDER EQUALITY

MTR reflects the diversity of the community. Our guiding principle is that everyone should be treated equally, regardless of faith, culture, gender or sexual orientation. We respect the human rights of our employees. Diversity is positive and contributes to our success. Should any employees express other opinions, we ensure that MTR’s position is clarified.

GOVERNING DOCUMENTS	TARGET	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"><li>Workplace Environment Policy</li><li>Equal Treatment Policy</li><li>Safety Policy</li><li>Alcohol and Drug Policy</li><li>Fitness Policy</li><li>Rehabilitation Policy</li><li>Custody Policy</li><li>Social Sustainability Action Plan</li></ul>	<p><b>Safety</b>   In 2013, the number of work-related injuries that lead to sick leave per 100,000 working hours should not exceed 0.63.</p> <p><b>Satisfaction</b>   In 2013, the employee satisfaction rate in the employee survey should increase.</p> <p><b>Response rate</b>   In 2013, the employee survey response rate should increase.</p>	<p>0.39</p> <p>MTR Stockholm: 81% TBT: 70%</p> <p>Comments: The employee survey provider was replaced during the year, which means that 2013 is now the base year.</p> <p>MTR Stockholm: 70% TBT: 65%</p> <p>Comments: See above.</p>



### GLOBAL COMPACTS PRINCIPER:

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



# 400

MINUTER så mycket minskade sammantaget väntetiden på ambulansen för akut sjuka eller olycksdrabbade resenärer tack vare vårt samarbete med SOS Alarm under 2013.

## SOCIAL HÅLLBARHET: ENGAGERAD SAMHÄLLSAKTÖR

### Så arbetar vi

Högst ansvariga för vår roll i samhället och arbetet med mänskliga rättigheter är vd Peter Viinapuu på MTR Stockholm och vd Tömm Bråten på TBT. På MTR delas det operativa ansvaret för dessa områden mellan HR-direktör Tomas Pira, säkerhetsdirektör Bengt Carlsson samt kvalitets- och miljödirektör Marie Hagberg.

MTR:s vision handlar om att länka samman och utveckla samhällen. Därför är det naturligt att vi engagera oss i samhället. För oss handlar det konkret om att skapa förutsättningar för trygghet och mångfald i hela Stockholmsregionen.

Under året har vi antagit en handlingsplan för social hållbarhet, som tydliggör och lägger basen för vårt arbete framåt.

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"><li>FN:s barnkonvention</li><li>FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna</li><li>Handlingsplan för social hållbarhet</li></ul>	<b>Skolinformation</b>   Minst 600 timmar skolinformation ska genomföras år 2013.	684 timmar

Arbetet ska bygga på: 1) långsiktiga relationer och samarbeten med andra samhällsaktörer och intressentgrupper, 2) engagerade förebilder bland medarbetarna och 3) lokal förankring.

### Specifika frågor

#### SKOLINFORMATÖRER

Inom ramen för vårt avtal med SL ska vi genomföra skolinformation till framför allt Stockholms läns femteklassare varje år. Vid

dess besök informerar tolv särskilt utbildade medarbetare – skolinformatörer – om säkerhet, resande, klotter, SL-trafiken samt om sina egna yrken och roller. Det handlar mycket om att bygga en tidig relation med dagens och morgondagens resenärer. Skolinformatörerna ingår också som en del av vårt arbete med FN:s barnkonvention.

#### SJUKDOMSFALL I TUNNELBANAN

Ibland blir resenärer akut sjuka eller drabbas av olyckor i tunnelbanan. För att spara



livsviktiga minuter för den drabbade och minska förseningar för övriga resenärer inledde vi under året ett samarbete med SOS Alarm. Vid utryckning har vår trafikledning direktkontakt med ambulansen för att tillsammans bestämma bästa lämpliga upphämningsplats. Tack vare samarbetet sparades under 2013 totalt 400 minuter i väntetid för de drabbade och stopptiderna i trafiken halverades jämfört med 2012. Samtidigt innebar det här en besparing för MTR på 1,2 miljoner kronor.

SUICIDPREVENTION

För att förhindra att självmord inträffar i tunnelbanetrafiken har MTR inlett ett samarbete med Karolinska Institutets grupp Suicidprevention inom Stockholms län. Där deltar medarbetare från oss som jobbar i resenärsmiljön. Under året har våra medarbetare ingripit vid nio försök till självmord i tunnelbanan och därmed räddat lika många liv.

ARENASAMARBETE

Vid stora konserter, matcher eller andra evenemang samlas stora skaror människor på en liten yta – upp till 50 000 personer. Det kan snabbt bli trångt och stökigt i trafiken. Under året har MTR därför tillsammans med polisen och flera av de andra entreprenörerna i kollektivtrafiken inlett ett mycket lyckat samarbete med de större arenorna i Stockholm: Ericson Globe, Friends Arena och Tele2 Arena. På regelbundna möten går vi tillsammans igenom kommande evenemang, eventuell hotbild, logistik och annat som är bra att känna till. Det underlättar för oss på MTR att dimensionera trafiken och medarbetarna rätt, samtidigt som det skapas en tryggare resenärsmiljö.

TRYGGARE SVERIGE

Hela 60 procent av alla brott i Stockholm sker inom en radie av 500 meter från en tunnelbanestation. Därför inledde MTR under året ett unikt samarbete med stiftelsen Tryggare Sverige för att skapa en tryggare närmiljö runt själva tunnelbanan. Läs mer om samarbetet på sidan 20.

STOCKHOLM 2070

I samarbete med teknikonsultföretaget Sweco och byggbolaget Skanska har vi tagit fram en vision för ett hållbart Stockholm

om 60 år – Stockholm 2070. Den presenterades under Almedalsveckan i Visby där den fick stor uppmärksamhet. Läs mer om visionen på sidan 46.

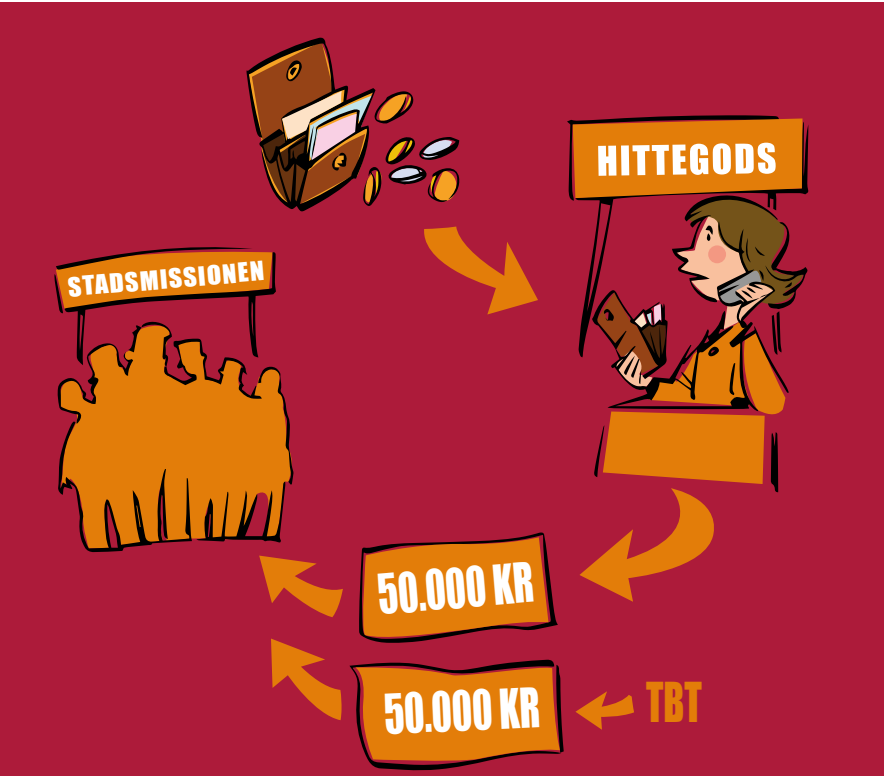
NÅGRA ANDRA AKTIVITETER:

- **Teknik & Service Gymnasiet.** Vi erbjuder eleverna praktik och deltar i skolans programråd (gäller TBT).
- **Arbetsförmedlingen.** Vi rekryterar fortlöpande personer från förmedlingens instegs- och nystartsjobb.
- **Blodcentralen.** Vi uppmuntrar med-

arbetare att bli blodgivare med en bonus (gäller TBT).

► **Pridefestivalen.** Vi deltar för att visa att vi tror på den positiva kraften i mångfalden och för att föra dialog med festivalbesökarna om tryggheten i tunnelbanan för HBTQ-personer samt om MTR som arbetsgivare.

► **We Are Sthlm (tidigare Ung08).** Vi arrangerar trygghetskafé på Kungsträdgårdens tunnelbanestation under festivalen för att möta och föra dialog med ungdomar om deras syn på tryggheten i tunnelbanan.



PENGAR TILL STOCKHOLMS STADSMISSION

MTR ansvarar för hittegodsavdelningen för all kollektivtrafik inom Stockholms län. Dit lämnas det in allt möjligt, även lösa sedlar och plånböcker. Hittar vi inte ägaren till pengarna skänks de till ett välgörande ändamål. Valet för 2013 föll på Stockholms Stadsmission som därmed fick runt 50 000 kronor. Ett naturligt val då många av medarbetarna inom Stockholms kollektivtrafik – inte minst inom tunnelbanan – i sin yrkesroll möter de människor som organi-

sationen stöttar. Varje år sedan starten 2009 har TBT också skänkt 50 000 kronor dit.

Under 2013 har även MTR Stockholm stöttat Stockholms Stadsmission i samband med årets julklapp, där medarbetarna själva kunde välja sin egen julklapp. Ett av alternativen var att skänka en julgåva till Stockholms Stadsmission – 47 medarbetare valde detta vilket innebär att de tillsammans gav 21 150 kronor till den här viktiga verksamheten.



MTR is a part of Stockholm and all social issues are reflected within the underground system. We cannot manage to solve all these issues by ourselves, but we can be a part of the change and help make a difference.

Roger Eriksson, Safety Manager at MTR Stockholm

SOCIAL SUSTAINABILITY – COMMITTED COMMUNITY PLAYER



How we work  
Peter Viinapuu, CEO at MTR Stockholm, and Tomm Bråten, CEO at TBT, are ultimately responsible for our role in the community and our work with human rights. At MTR, operational responsibility for these areas is shared between the HR Director, Tomas Pira, Safety Director, Bengt Carlsson and the Quality and Environment Director, Marie Hagberg.

MTR's vision is to connect and grow communities which is why we take an active role in the community. Specifically, we aim to provide opportunities for safety and diversity throughout the entire Stockholm region.

During the year, we adopted an action plan for social sustainability, which clarifies and lays the foundation for our future work. This work will be based on: 1) long-term relationships and partnerships with other community players and stakeholder groups, 2) committed employees as role models and 3) local support.

Specific issues

SCHOOL COMMUNICATORS

Within the framework of our agreement with SL, we will present information to schools every year, primarily to year five students in the County of Stockholm. When we visit schools, 12 specially trained employees – school communicators – will present information about safety, travelling,

graffiti, SL's transport system as well as their own jobs and roles. Our aim is to build an early relationship with today's and tomorrow's passengers.

FALLING ILL IN THE UNDERGROUND RAILWAY

Sometimes passengers require immediate medical attention or have accidents in the underground railway. To save precious minutes for the critically ill and reduce delays for other passengers, we initiated a partnership with SOS Alarm during the year. In an emergency, our traffic controllers maintain direct contact with the ambulance to determine the best place for pick-up. In 2013, this partnership saved a total of 400 minutes in waiting time for the individuals concerned, and delays to services were halved compared with 2012. This also led to savings of SEK 1.2 million for MTR.

SUICIDE PREVENTION

To prevent suicides occurring in the underground railway, MTR initiated a partnership with Karolinska University Hospital's Suicide Prevention Group in the County of Stockholm. Some of our employees who work in the passenger environment participate in this group. During the year, our employees intervened in nine suicide attempts in the underground railway and thus saved equally as many lives.

ARENA COLLABORATION

At major concerts, matches or other events, large numbers of people gather in a small space. Carriages can quickly become crowded and noisy. During the year, in partnership with the police and several other public transport contractors, MTR initiated a highly successful collaboration with the following arenas in Stockholm: Ericson Globe, Friends Arena and the Tele2 Arena. At regular meetings, we jointly run through future events, potential threat scenarios, logistics and other useful information. This helps MTR dimension the services and employees required, which creates a more secure experience for passengers.

“TRYGGARE SVERIGE” FOUNDATION

Some 60 percent of all crimes in Stockholm take place within a 500-metre radius of an underground station. For this reason, MTR initiated a unique partnership with the Tryggare Sverige Foundation during the year to create a more secure environment around the actual underground railway system.

STOCKHOLM 2070

In collaboration with technology consulting firm Sweco and construction company Skanska, we have developed a vision for a sustainable Stockholm in 60 years from now – Stockholm 2070. The vision was presented at the “Almedal Week” on Gotland, where it was well-received.

GOVERNING DOCUMENTS	TARGET	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"><li>• The UN Convention on the Rights of the Child</li><li>• The Universal Declaration of Human Rights</li><li>• Social Sustainability Action Plan</li></ul>	<b>School information</b>   In 2013, at least 600 hours of information should be presented in schools.	684 hours



# MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"><li>Miljöpolicy</li><li>Miljöspektsregister</li><li>Handlingsplan Miljö</li><li>Inköppolicy</li></ul>	<b>Marknadsandel</b>   Antalet påstigande i tunnelbanan ska öka till 318 miljoner år 2013.	328 miljoner Kommentar: Preliminär siffra från SL.
	<b>Energianvändning</b>   Uppmätt energianvändning per fordonskilometer för C20 ska minska och understiga 3,17 kWh/fordonskilometer år 2013.	3,16 kWh/fordonskilometer
	<b>Kemikalier</b>   Antal kemiska produkter på TBT ska minska och understiga 519 år 2013.	649 Kommentar: Se sidan 40, Kemikalier.
	<b>Förnybara drivmedel</b>   Andelen förnybara drivmedel i verksamheten ska vara minst 75 % år 2016.	49 % (2013)
	<b>Utsläpp till vatten</b>   Antal anmärkningar vid provtagningar på utgående vatten från TBT ska vara 0 år 2013.	8 Kommentar: Se sidan 42, Utsläpp till vatten.

## Så arbetar vi

Högst ansvariga för miljöområdet är kvalitets- och miljödirektör Marie Hagberg på MTR Stockholm samt kvalitets- och säkerhetschef Jan Lindström på TBT.

MTR Stockholm och TBT är certifierade enligt miljö- och kvalitetsledningsstan-

darderna ISO 14001 och ISO 9001 sedan 2011. Centralt för vårt kvalitetsarbete är att kontinuerligt förbättra och utveckla våra processer. Med hjälp av ständigt förbättrade processer kan vi höja kvaliteten, nå våra nyckeltal och underlätta styrningen av hela verksamheten. För miljöarbetet är miljöpolicy och handlingsplanen viktiga

dokument för att nå satta miljömål. Målen och planen följs upp regelbundet och uppdateras.

Inom ramen för vårt miljöledningssystem har vi genomfört riktade miljöutbildningar för medarbetarna för att öka deras kunskaper inom området och skapa ett engagemang för miljöfrågorna.

Miljöarbetet följs löpande upp och utvärderas via revisioner, både interna och externa, för att åtgärda brister, hitta förbättringsområden och minska vår miljöpåverkan. Vi blir också hela tiden bättre på att ställa skarpa och tydliga miljökrav i samband med inköp av produkter och tjänster. Läs mer om krav vid inköp på sidan 44.

Under året har vi reviderat våra miljömål och utvecklat två nya övergripande nyckeltal, KPI:er, för miljöområdet som är kopplade till verksamhetens främsta risker och utmaningar.

## Specifika frågor

### T-BANANS MARKNADSANDEL

Vår största miljönytta är att öka andelen resenärer som åker tunnelbana. Ju fler som





## GLOBAL COMPACTS PRINCIPER:

7. Stödja förebyggande åtgärder för att motverka miljöproblem.
8. Ta initiativ för att stärka större miljömedvetande.
9. Uppmuntra utvecklandet av miljövänlig teknik.



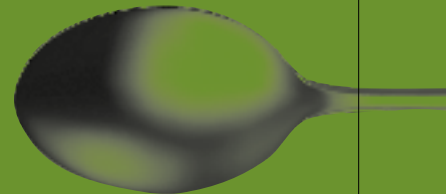
# 25

STÄDKEMIKALIER använde MTR för att göra fint på alla tunnelbanans 100 stationer under 2013. Det är en drastisk och positiv minskning jämfört med året innan då antalet var 53.

## BRA MILJÖVAL EL

Förutom att Naturskyddsföreningen ställer hårda miljökrav på elen som märks, går också pengar för varje såld kilowattimme el märkt Bra Miljöval till olika projekt för att reparera miljöskador och minska elanvändningen genom energieffektivisering.

VISSTE DU ATT ett års pendlingsresor med tunnelbanan tur och retur mellan Hässelby och T-Centralen motsvarar utsläppen från en matsked bensin!



Ett tidigare uppmärksammat problem för våra medarbetare, framför allt spår-expeditörer, har varit det hormonstörande ämnet bisfenol A i kvitton. Vi har fört diskussioner med och ställt krav på SL om detta, och sedan slutet av 2013 är ämnet helt borttaget.

### KOLDIOXIDUTSLÄPP

Tunnelbanetrafiken drivs med enbart förnybar el från vind- och vattenkraft, vilket medför mycket låga koldioxidutsläpp och utsläpp av luftföroreningar. Vår kärnverksamhets klimatpåverkan är därmed ytterst

liten. Trots detta arbetar vi med att minska de utsläpp vi ändå har.

En av MTR:s två största källor till koldioxidutsläpp är våra tjänstefordon som används för att serva verksamheten och kunna agera vid utryckning. Inför 2014/2015 planerar vi att alla tjänstefordon, utom utryckningsfordonen, ska drivas med förnybara drivmedel. Efter att ha testat gasbilar under flera år har vi under året slutligen beslutat oss för att byta ut de gasdrivna utryckningsfordonen till diesalbilar. Det kommer att öka våra koldioxidutsläpp, men de här fordonen måste

väljer att åka med tunnelbanan istället för med bilen, desto mindre miljöpåverkan och trängsel på vägarna.

Att åka med Stockholms tunnelbana är ett ytterst resurseffektivt sätt att resa som innebär minimala utsläpp av koldioxid och andra föroreningar. Vi arbetar aktivt för att öka antalet resenärer genom att ta ett helhetsansvar för resan som ska vara säker, ren och punktlig med god service.

### ENERGI

Tunnelbanan drivs till 100 procent med förnybar el från vatten- och vindkraft som är miljömärkt med Bra Miljöval. Samtidigt strävar vi efter att bli ännu bättre på att hushålla med energin på olika sätt. För att effektivisera tågens elanvändning har vi

under 2013 börjat göra tätare mätningar för att ta reda på vilka moment som orsakar den största användningen. Det ger oss underlag så att vi kan genomföra välriktade energisparande åtgärder. Vi utbildar även våra tunneltågförare i miljöanpassat och mjukt körsätt för att bland annat minska elanvändningen.

Utöver själva driften av tunnelbanan krävs det en hel del energi för uppvärmning och el till framför allt våra fyra depåer och en verkstad. Under året har vi därför startat ett arbete med att få ned energianvändningen vid depåerna, där vi följt energianvändningen per timme. Syftet har varit att koppla ihop och se mönster för att utifrån det upptäcka energiläckage.

### KEMIKALIER

Under 2013 har MTR på flera områden arbetat för att minska användningen av miljö- och hälsofarliga kemikalier.

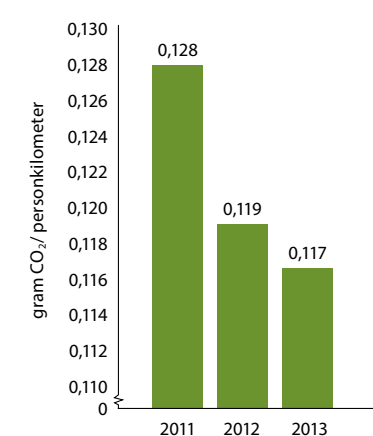
På depåer och verkstad har vi lagt ner ett omfattande arbete med att göra Vällingbydepån till ett riktigt gott exempel inom kemikaliehantering. Fokus har legat på att minska antalet kemiska produkter samt att skapa ordning och reda. Läs mer i artikel på sidan 42.

När det gäller städkemikalier och klottersaneringsmedel – för städning av stationerna – samt kontorsmaterial har vi genomfört en ny upphandling under 2013. Nu använder vi endast två större leverantörer. Tillsammans med leverantörerna har vi tagit fram ett miljöanpassat standard-

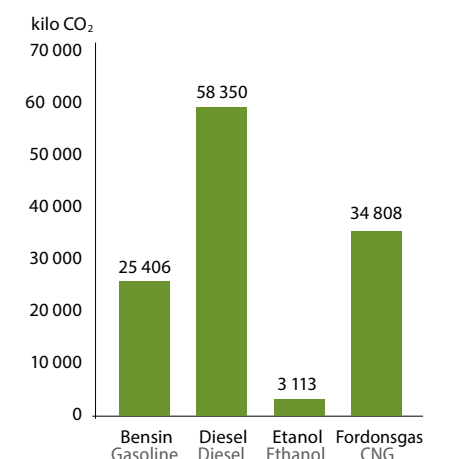
sortiment. På så vis har vi fasat ut miljö- och hälsofarliga kemikalier från verksamheten, minskat antal produkter, från 53 till 25, och skapat mer ordning. SL ställer långtgående och tydliga krav på vilka kemikalier vi får använda. I vissa fall behöver vi dock använda små mängder starkare kemikalier vid exempelvis klottersanering, för att klara kvaliteten. I sådana fall söker vi dispens av SL via en standardiserad blankett som vi tagit fram för ändamålet.

När det gäller klottersanering arbetar vi på flera olika sätt med att minska kemikalieanvändningen. Under 2013 har vi bland annat utvecklat mekaniska metoder som effektivt får bort väldigt långlivat klotter från hårda stenytor och golv. Läs mer om det i artikel på sidan 42.

KOLDIOXIDUTSLÄPP  
PER PERSONKILOMETER  
TOTAL CO<sub>2</sub> EMISSIONS  
PER PASSENGER KILOMETER



KOLDIOXIDUTSLÄPP  
FRÅN TJÄNSTEFORDON 2013  
CO<sub>2</sub> EMISSIONS FROM COMPANY VEHICLES 2013

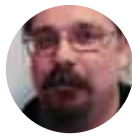




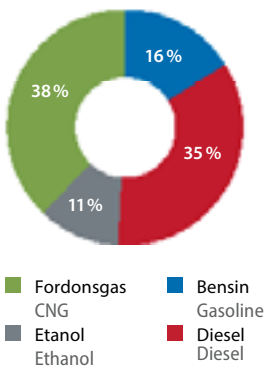


MTR:s miljöarbete gör att jag ständigt söker nya metoder för en mer miljöanpassad klottersanering.

Matti Kärki, gruppchef klottersanering på MTR Stockholm

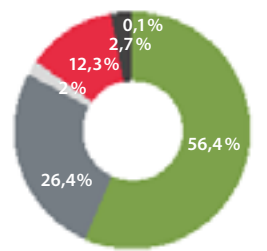


TJÄNSTEFORDON –  
DRIVMEDEL 2013  
COMPANY VEHICLES – FUELS 2013



Fördelning i procent baserat på antal liter

VÄXTHUSGASER 2013, KG  
EMISSIONS 2013, KG



Tjänstefordon	121 678
Company vehicles	
Tjänsteresor	56 981
Business travel	
Tågtrafik Rail traffic	4 347
Ersättningstrafik	26 560
Replacement traffic	
Budbilar Delivery vehicles	5 886
Arbetsresor med taxi	295
Business journeys by taxi	
Köldmedier (läckage i CO <sub>2</sub> -ekvivalenter)	0
Coolants (leakage in CO <sub>2</sub> equivalents)	

helt enkelt vara pålitliga. Vår andra stora källa till koldioxidutsläpp är tjänsteresorna, där flygresor till och från huvudkontoret i Hongkong samt resor till och från Oslo står för den största delen. Vi använder oss av videokonferenser i den mån det går för att minska antalet resor.

Det är viktigt för oss att kunna erbjuda ett miljöanpassat alternativ även de gånger då tunnelbanan står still. Dygnet runt står därför fem biogasbussar i ständig beredskap vid centrala tunnelbanestationer för att omedelbart kunna sättas in vid oförutsägbara stopp i tunnelbanetrafiken. Bussarna har betydligt lägre utsläpp av koldioxid och andra luftföroreningar än dieselbussar. Gasbussar är även mer tystgående. I de fall då de fem biogasbussarna inte räcker till används bussar som drivs med etanol eller miljödiesel, det vill säga diesel med en högre andel förnybar råvara.

UTSLÄPP TILL VATTEN

Det är på underhållssidan, vid depåer och verkstad, som frågan om utsläpp till

vatten är extra viktig eftersom det är där som vagnarna tvättas, klottersaneras och repareras. För att förhindra miljöskadliga utsläpp är det viktigt att vi använder oss av rätt arbetsmetoder och teknisk utrustning, något vi ständigt strävar efter att förbättra.

Under 2013 har vi deltagit i ett samarbete med Stockholm Vatten, som inneburit att vi tagit månadsprover på utgående vatten från fordonstvättarna. Anledningen är att de rådande rikt- och varningsvärdena verkar vara svåra att nå rent generellt. Därför införde Stockholm Vatten en provperiod för företag med fordonstvättar i sin verksamhet för att avgöra om de angivna värdena behövde justeras. Provperioden har avslutats och myndigheterna arbetar nu med att analysera resultaten. Alla våra depåer har ingått i provet – Högdalen, Nyboda och Rissne – utom Vällingby som har ett slutet avloppsreningsystem för fordonstvätten. Efter att provperioden nu är avslutad tas prover två gånger per år, vinter och sommar.

HELKOLL PÅ KEMIKALIerna I VÄLLINGBYDEPÅN

Från att ha gjort utrensningar då och då med ofta kortvarig effekt, har depån i Vällingby gjort riktigt rent hus under slutet av 2013. Alla kemikalier har gått igenom ordentligt. Antalet kemikalier har minskat med drygt 20 procent. Nu finns det ett standardsortiment upplagt för Vällingbydepån. Säkerhetsdatablad för standardsortimentet finns lättillgängligt via

vårt kemikalisystem Chemsoft.

– Vällingby har blivit en mönsteranläggning inom kemikaliehantering. De har gjort ett fantastiskt jobb, säger Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör på MTR Stockholm.

Under 2014 ska det här systematiska kemikaliearbetet även införas på de andra tre depåerna inom MTR.



KLOTTER BORT MED SLIP

Nu står de tidigare helt nedklottrade trappuppgångarna vid Hökens gränd vid Slussen och uppgången vid Birger Jarlsgatan/Östermalmstorg i centrala Stockholm i all sin glans. De har efter många år blivit av med allt gammalt klotter som varit till förtret för många och gjort att omgivningen känts mindre trygg.

– Vi har utvecklat en egen metod för att få bort riktigt gammalt klotter

där de vanliga kemikalierna gått bet. Istället har vi fått bort det nästan helt utan kemikalier, säger Jimmy Lundqvist, klotter- och snöchef på MTR Stockholm.

Tekniken har tagits fram under året av MTR:s klottersaneringsgrupp. Den går ut på att först slipa ytan med en fin mekanisk slip, lägga på klor som bleker, plasta in ytan under några veckor och därefter slipa igen.



MTR's environmental work challenges me to always seek new methods for graffiti removal that are more environmentally friendly.

Matti Kärki, Group Manager for graffiti removal at MTR Stockholm

ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY



How we work

Marie Hagberg, Quality and Environment Director at MTR Stockholm, and Jan Lindström, Head of Quality and Safety at TBT, are ultimately responsible for the environmental area.

MTR Stockholm and TBT have been certified in accordance with the ISO 14001 Environmental Management System standard and the ISO 9001 Quality Management System standard since 2011. The central aspect of our quality management work is to improve our internal processes. In our environmental management work, the environmental policy and action plan are key documents for achieving our environmental objectives.

During the year, we revised our environmental objectives and developed two key performance indicators for the environmental area, linked to main risks and challenges faced by the operation.

Specific issues

THE STOCKHOLM UNDERGROUND'S MARKET SHARE

Our most significant environmental benefit is to increase the percentage of passengers who travel with the Stockholm underground. When people use the underground railway instead of travelling by car, they are reducing both the environmental impact and traffic congestion. We work actively to increase the number of passengers by taking total responsibility for their journey being safe, clean and punctual, combined with good service.

ENERGY

The underground railway is powered by 100 percent renewable electricity from water and wind that is environmentally certified (Good Environmental Choice). However, we want to be even better at conserving energy. To make the trains more energy-efficient, we introduced more frequent measurements in 2013 to identify the elements responsible for the highest energy consumption. We also train our train drivers in eco-friendly and smooth driving.

CHEMICALS

In 2013, MTR worked in several areas to reduce the use of environmentally hazardous chemicals. In depots, we worked intensively to make the Vällingby depot a role model for chemical management. Our aim was to reduce the number of chemical products and create an effective structure.

CO<sub>2</sub> EMISSIONS

The underground railway is powered entirely with renewable electricity from water and wind, which leads to very low emissions of CO<sub>2</sub> and air pollutants. Therefore, the climate impact of our core business is minimal. Despite this, we continue to work towards reducing our existing emissions.

One of MTR's two major sources of CO<sub>2</sub> emissions is our company vehicles, which are used to service the business and respond to emergencies.

For 2014/2015, our plan is that all company vehicles, with the exception of emergency vehicles, will be powered by renewable fuels. Our other major source of CO<sub>2</sub> emissions is business travel.

EMISSIONS TO WATER

Emissions to water primarily arise in conjunction with maintenance, when carriages are washed, cleaned of graffiti and repaired. To prevent environmentally harmful emissions, it is essential that we use the correct working methods and technical equipment, an area in which we are striving for continuous improvement.

In 2013, we participated in a joint project with Stockholm Vatten, in which we took monthly samples of effluent vehicle-wash water to determine whether the specified values required adjustment. The sample period has ended and the authorities are now analysing the results.

GOVERNING DOCUMENTS	TARGET	OUTCOME
• Environmental policy	<b>Market share</b>   In 2013, the number of passengers using the underground railway should increase to 318 million.	328 million
• Environmental aspects register		Comment: Preliminary figure from SL.
• Environmental Action Plan	<b>Energy consumption</b>   In 2013, measured energy consumption per vehicle-km for the C20 should decline and not exceed 3.17 kWh per vehicle-km	3.16 kWh per vehicle-km
• Purchasing policy	<b>Chemicals</b>   In 2013, the number of chemical products at TBT should decline and not exceed 519.	649
	<b>Renewable fuels</b>   The share of renewable fuels in the operation should be at least 75% by 2016.	49% (2013)
	<b>Water emissions</b>   In 2013, the number of observations recorded for samples of effluent water collected from TBT should be 0.	8



# EKONOMISK HÅLLBARHET

STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
<ul style="list-style-type: none"><li>Rutin för budgetprocess</li><li>Rutin för bokslut</li><li>Resultatplaner</li><li>Inköspolicy</li><li>Etiska regler</li></ul>	<b>EBIT</b>   Resultat före finansnetto och skatt (EBIT) ska för MTR Stockholm AB vara 59,3 miljoner kronor och för TBT 41,4 miljoner kronor år 2013.	MTR Stockholm: 63,2 miljoner kronor TBT: 37,7 miljoner kronor

## Så arbetar vi

Högst ansvariga för vår ekonomiska hållbarhet är finansdirektör Cecilia Wallberg på MTR Stockholm och ekonomichef Arne Petterson på TBT.

Inom MTR håller vi på att utveckla arbetet med ekonomisk hållbarhet, det vill säga vårt bidrag till hållbarhet i ett bredare ekonomiskt perspektiv. Vi ska tydliggöra vad ekonomisk hållbarhet konkret betyder för oss, ta fram lämpliga arbetssätt och verktyg för att sedan integrera dessa i vårt verksamhetsledningssystem.

Inom ramen för vårt arbete med ekonomisk hållbarhet har vi tydliggjort vår roll som ansvarstagande inköpare av produkter och tjänster. Under 2013 har vi utvecklat vår inköpsorganisation för att

minska kostnaderna, men även för att få en samlad bild av våra leverantörer för att säkerställa att det ställs likartade och samordnade krav på dessa – krav som även täcker Global Compacts tio olika principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption. Vi ställer även relevanta hållbarhetskrav på de produkter och tjänster som vi köper in till verksamheten.

För att förebygga korruption inom MTR informerar vi våra medarbetare i samband med att de anställts om vad som gäller. Vid misstanke om korruption ska det anmälas till HR-direktör Tomas Pira, som då tar upp ärendet i styrelsen. Under 2013 har inte någon sådan anmälan kommit in. Våra etiska regler är tydliga: MTR tar avstånd från alla former av korruption.

## Specifika frågor

### EKONOMISKA RESULTAT

SL ställer höga krav på MTR som leverantör. I och med vårt ständiga utvecklingsarbete har vi fått mycket bonus enligt avtalet. Under 2013 har vi därmed lyckats leverera goda ekonomiska resultat, trots stora investeringar i lokalvård och oförutsedda kostnader kopplade till omfattande reparationer och avställning av C20-vagnar på grund av sprickbildning. Se i tabell på sidan 51 hur vi skapat och fördelat vårt direkt ekonomiska värde för 2013.

MTR deltar aktivt tillsammans med SL för att på ett kostnadseffektivt och framåt-syftande sätt förvalta och utveckla tunnelbanan. Tunnelbanan ska ständigt vara i rörelse, vagnarna och infrastrukturen ska hålla länge samt ha kapacitet för allt fler resenärer. Vi arbetar till exempel med förvaltningsplaner för alla fordonstyper med syfte att på ett kontrollerat sätt förlänga fordonens totala livslängd.

### INDIREKT EKONOMISK PÅVERKAN

Stockholms tunnelbana har en central samhällsfunktion. Det är ett mycket effektivt och miljöanpassat transportmedel som





GLOBAL COMPACTS PRINCIPER:

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

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

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



står för nästan hälften av all kollektivtrafik i länet. Skulle tunnelbanan bli stående påverkas till exempel en stor del av Stockholms företag och organisationer när medarbetarna får svårt att ta sig till sina arbeten. Det blir trängsel, stopp i biltrafiken, förhöjda utsläpp och förlorad arbetsinkomst. De samhällsekonomiska kostnaderna blir stora. Av den anledningen är vårt avtal med SL baserat på en incitamentsmodell som består av bonus och viten för att just säkra en säker, punktlig och ren resa med en god service

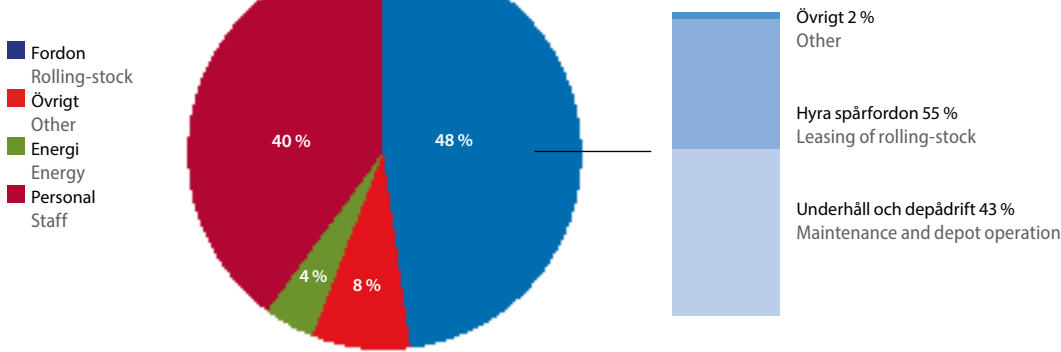
dygnet runt under årets alla dagar.

Stockholm kallas ibland för Nordens tillväxtmotor. En välfungerande tunnelbana är en grundförutsättning för den kraftiga inflyttningen som nu sker till Stockholmsregionen, två bussar per dag. I det här kritiska och utmanande läget som regionen nu står inför, vill vi på MTR ta vårt ansvar och dela med oss av våra kunskaper och erfarenheter från samhällsomvandlingsprojekt från olika delar av världen – framför allt från Hongkong.

MTR vill vara med och bygga ett håll-

bart Stockholm som kan möta framtidens utmaningar. Därför har vi tillsammans med Sweco och Skanska tagit fram ett konkret förslag som sträcker sig hela 60 år framåt. Vi vill visa att det går att bygga de bostäder och stadsmiljöer samt den infrastruktur som behövs för att möta kommande generationers behov. Vår vision betraktas som ett tekniskt möjligt och kostnadsbesparande exempel på hur vi genom samarbete kan skapa ett hållbart Stockholm i fortsatt tillväxt. Läs mer om visionen i artikeln nedan.

KOSTNADSFÖRDELNING 2013  
COSTS 2013



VÅR VISION FÖR STOCKHOLM ÅR 2070

Långsiktigt tänkande, hållbar utveckling och samordning av offentliga och privata resurser. MTR, Sweco och Skanska vill göra skillnad i debatten om Stockholms framtid.

För att lyckas möta befolkningsökningen och klimatkrisen krävs konkret handling: 485 000 nya lägenheter, en utbyggnad av tunnelbananätet med 87 kilometer och 38 nya stationer samt ett 1 200 kilometer längre cykelnät. Det är en investering på runt 170 miljarder kronor i dagens penningvärde. Att tidigarelägga byggandet av infrastrukturen och därigenom utvecklingen av

nya bostäder är viktig – inte minst för att motverka segregeringen i samhället.

Finansieringen av vårt konkreta förslag genomförs med nya så kallade genomförandemodeller. Skatter skulle kunna stå för runt 40 procent, medan 60 procent skulle kunna komma från byggrätter och de ökade markvärden som en utbyggd tunnelbana skapar i kombination med ökat kommersiellt fokus på stationsmiljön. Visionen lanserades under Almedalsveckan i Visby 2013 och har fått stort genomslag. Läs mer på [www.stockholm2070.se](http://www.stockholm2070.se)

40

PERSONER jobbar heltid hos oss för att ta bort allt klotter i tunnelbanan. En kostnad som indirekt drabbar resenärerna och skattebetalarna, och som skulle kunna användas till något mer konstruktivt.

VISSTE DU ATT tunnelbanan är ett mycket resurs-effektivt transportmedel, det krävs 10 bussar för att få plats med samma antal resenärer som det rymmer i ett tunneltåg.



ECONOMIC SUSTAINABILITY



How we work  
Cecilia Wallberg, CFO at MTR Stockholm, and Arne Pettersson, CFO at TBT are ultimately responsible for our economic sustainability.

MTR is currently establishing our economic sustainability process, which will be our contribution to sustainability from a broader economic perspective. We intend to clarify what economic sustainability actually means to us, develop appropriate methodologies and tools, and then integrate them into our business management system.

Within the framework of our work with economic sustainability, we have clarified our role as a responsible purchaser of products and services. In 2013, we developed our purchasing organisation in order to reduce costs, but also to achieve an overall view of our suppliers to ensure they are subject to similar and co-ordinated requirements – requirements that also cover the UN Global Compact's principles in the areas of human rights, labour standards, the environment and anti-corruption. We also specify relevant sustainability requirements for the products and services that we purchase, and verify compliance with these requirements.

To prevent corruption in MTR, we inform our employees about the regulations that apply when

they are recruited. Any suspicions of corruption should be reported to the HR Director Tomas Pira, who will raise the matter at a Board meeting.

Specific issues

ECONOMIC PERFORMANCE

SL sets high standards for MTR as a supplier. Due to our continuous improvement practices, our bonuses, according to the agreement, have been considerable. In 2013, we succeeded in delivering favourable financial results before net financial items and tax despite major investments in cleaning and unforeseen costs associated with extensive repairs and the withdrawal of C20 carriages due to cracks.

In partnership with SL, MTR works actively to manage and develop the Stockholm underground railway in a cost-efficient and forward-looking manner. The underground railway should always be moving, the carriages and infrastructure should be robust and durable and have capacity for growing numbers of passengers.

INDIRECT ECONOMIC IMPACT

The Stockholm underground plays a central role in public infrastructure. The system provides an efficient and environmentally friendly mode of transport that accounts for nearly half of all pub-

lic transport in the county. If the underground railway stood still, a large proportion of businesses and organisations in Stockholm would be affected, since employees would have difficulty getting to work. There would be congestion, traffic delays, higher emissions and loss of earnings. The economic impact would be major.

Stockholm is sometimes referred to as the Nordic growth engine. An efficient underground railway is essential for managing the growing numbers of people who are now moving to the Stockholm region. In this challenging situation that is now facing the region, MTR wants to accept our responsibility and share our knowledge and experience from social transformation projects, from Hong Kong in particular.

MTR want to participate in the development of a sustainable Stockholm that can meet tomorrow's challenges. Therefore, in partnership with Sweco and Skanska, we have prepared a specific proposal for the next 60 years. We want to show how the housing, urban fabric and infrastructure that is required to meet the needs of future generations is indeed possible to construct. Our vision is considered a technically feasible and cost-saving example of how we can create a sustainable Stockholm, in the midst of growth, through partnership.

GOVERNING DOCUMENTS	TARGET	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"><li>Budget process procedures</li><li>Accounting procedures</li><li>Performance plans</li><li>Purchasing policy</li><li>Code of conduct</li></ul>	<b>EBIT</b>   In 2013, earnings before interest and taxes (EBIT) are to be SEK 59.3 million for MTR Stockholm AB, and SEK 41.4 million for TBT	MTR Stockholm: SEK 63.2 million TBT: SEK 37.7 million



# ÅRET I SIFFROR

## Medarbetare Employees

MTR Stockholm	2013	2012	2011
<b>Antal anställda</b> Number of employees			
Tjänstemän Office staff	343	313	300
Operativ personal Operations staff	2 320	2 401	2 550
Totala antalet anställda Total number of employees	2 663	2 714	2 550
Medelantalet anställda (FTE) Full time equivalent (FTE)	1 944	1 950	1 937
<b>Könsfördelning</b> Gender breakdown			
Män, % Men, %	70	70	70
Kvinnor, % Women, %	30	30	30
<b>Heltidsanställda</b> Full time employees			
Män, % Men, %	73	73	73
Kvinnor, % Women, %	27	27	27
<b>Åldersfördelning</b> Age breakdown			
Anställda < 31 år, % Employees < 31 years, %	21	22	20
Anställda 31–40 år, % Employees 31–40 years, %	22	22	22
Anställda 41–50 år, % Employees 41–50 years, %	23	23	24
Anställda 51–55 år, % Employees 51–55 years, %	12	13	13
Anställda 56–60 år, % Employees 56–60 years, %	13	11	11
Anställda > 60 år, % Employees > 60 years, %	9	9	10
Medelålder Average age	43	43	44
<b>Chefer med personalansvar</b> Managers with personnel			
Män, % Men, %	66	71	70
Kvinnor, % Women, %	34	29	30
<b>Ledningsgruppens sammansättning</b> Composition of the management group			
Män, % Men, %	78	87	78
Kvinnor, % Women, %	22	13	22
<b>Styrelsens sammansättning</b> Composition of the board of Directors			
Män, % Men, %	100	100	100
Kvinnor, % Women, %	0	0	0

MTR Stockholm	2013	2012	2011
<b>Utbildningstimmar</b> Training hours			
Totalt för anställda, timmar Total hours	60 179	67 076	40 967
Per anställd, timmar Number of hours per employee	23	25	16
Totalt för underleverantörer, timmar* Training of sub-contractors, total hours	2 663	3 979	10 291
<b>Sjukfrånvaro</b> Sick leave			
Tjänstemän, % Office staff, %	3,2	2,7	3,1
Operativ personal, % Operations staff, %	6,3	6,1	6,4
<b>Övertid</b> Overtime			
Tjänstemän, % Office staff, %	2,1	2,7	3,5
Operativ personal, % Operations staff, %	1,6	2,3	2,7
<b>Antal nyanställningar vid årets slut</b> Number of recruitments by the end of the year			
Män Men	148	285	148
Kvinnor Women	89	167	122
Huvudkontor Head office	19	12	-
Station Station	142	360	-
Trafik Traffic	76	80	-
<b>Personalomsättning, %</b> Employee turnover, %	5	6	-

\* Utbildning för underleverantörer: Avser TBT och underleverantörer. Om endast underleverantörer blir det 456 timmar (2011), 747 timmar (2012) och 330 timmar (2013).

MTR Stockholm och TBT	2013	2012	2011
<b>Arbetskador</b> Work related injuries			
Antal arbetskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar Number of injuries causing absence from work per 100 000 hours worked	0,39	0,47	0,18
Antal skador per arbetad timme Number of injuries per hour worked	0,000015	0,000021	0,000015

TBT	2013	2012	2011
<b>Antal anställda</b> Number of employees			
Tjänstemän Office staff	95	90	92
Operativ personal Operations staff	292	312	304
Totala antalet anställda Total number of employees	387	402	396
Medelantalet anställda (FTE) Full time equivalent	387	402	396
<b>Könsfördelning</b> Gender breakdown			
Män, % Men, %	95	94,5	95
Kvinnor, % Women, %	5	5,5	5
<b>Heltidsanställda</b> Full-time employees			
Män, % Men, %	95	94,5	94
Kvinnor, % Women, %	5	5,5	6
<b>Åldersfördelning</b> Age breakdown			
Anställda < 31 år, % Employees < 31 years, %	16	15	16
Anställda 31–40 år, % Employees 31–40 years, %	13	14	12
Anställda 41–50 år, % Employees 41–50 years, %	24	24	27
Anställda 51–55 år, % Employees 51–55 years, %	19	18	20
Anställda 56–60 år, % Employees 56–60 years, %	19	18	16
Anställda > 60 år, % Employees > 60 years, %	9	11	9
Medelålder Average age	46	46	45
<b>Chefer med personalansvar</b> Managers with personnel			
Män, % Men, %	91	93,5	93
Kvinnor, % Women, %	9	6,5	7

TBT	2013	2012	2011
<b>Ledningsgruppens sammansättning</b> Composition of the management group			
Män, % Men, %	100	100	100
Kvinnor, % Women, %	0	0	0
<b>Styrelsens sammansättning</b> Composition of the board of Directors			
Män, % Men, %	83	83	83
Kvinnor, % Women, %	17	17	17
<b>Utbildningstimmar</b> Training hours			
Totala för anställda, timmar Total hours	14 335	4 400	8 648
Per anställd, timmar Number of hours per employee	37	11	22
<b>Sjukfrånvaro</b> Sick leave			
Tjänstemän, % Office staff, %	2,4	2,5	3,9
Operativ personal, % Operations staff, %	6,0	6,3	5,7
<b>Övertid</b> Overtime			
Tjänstemän, % Office staff, %	3,8	4,7	3,1
Operativ personal, % Operations staff, %	3,6	4,4	5,7
<b>Antal nyanställningar vid årets slut</b> Number of recruitments by the end of the year			
15	23	17	
<b>Personalomsättning, %</b> Employee turnover, %	1,6	1,8	3,9



MTR Stockholm och TBT	2013	2012	2011
<b>Fordonskilometer, miljoner km</b> Vehicle-kilometres, million km			
C20-tåg C20-train	32,9	33,2	32,5
CX-tåg CX-train	11,4	10,8	10,6
<b>Totalt Total</b>	<b>44,3</b>	<b>44,0</b>	<b>43,1</b>
<b>Energianvändning</b> Energy consumption			
Tågtrafik, miljoner kWh Rail traffic million kWh	181,1	184,0	177,0
<b>Utsläpp kväveoxider (NO<sub>x</sub>)</b> Nitrogen oxide emissions			
Tågtrafik, kg Rail traffic, kg	18,1	18,4	17,7
<b>Utsläpp växthusgaser (CO<sub>2</sub>), kg</b> Greenhouse gas emissions, kg			
Tågtrafik Rail traffic	4 347	4 415	4 249
Ersättningstrafik Replacement traffic	26 560	37 892	23 311
Tjänstefordon * Company vehicles	121 678	103 183	144 537
Tjänsteresor Business travel	56 981	62 249	38 758
Arbetsresor med taxi Business journeys by taxi	295	393	1 975
Budbilar TBT Delivery vehicles,	5 886	4 933	4 644
Köldmedium (läckage i CO <sub>2</sub> -ekvivalenter) TBT Coolants (leakage in CO <sub>2</sub> equivalents) TBT	0	0	4 160
<b>Totalt Total</b>	<b>215 747</b>	<b>213 065</b>	<b>221 634</b>
<b>Avfall, kg (MTR Stockholm)**</b> Waste, kg (MTR Stockholm)			
Farligt avfall Hazardous waste	13 590	17 488	n/a
Förpackningar Packaging	91	16	n/a
Grovsopor/deponi Bulky waste/landfill	12	520	n/a
Kontorspapper Officepaper	4 998	4 586	n/a
Restavfall/brännbart Residues/combustible	4 902	797	n/a
Wellpapp Cardboard	2 890	1 514	n/a
Övrigt Other	219	30	n/a
<b>Totalt Total</b>	<b>26 702</b>	<b>24 951</b>	<b>n/a</b>
<b>Farligt avfall, specificerat, kg (MTR Stockholm)</b> Hazardous waste, kg (MTR Stockholm)			
Batterier Batteries	10	19	n/a
Kontaminerat material Contaminated materials	3 745	628	n/a
Elavfall Electrical waste	191	770	n/a
Fast avfall, torktrasor med färg Solid waste	0	1 110	n/a
Färgavfall Waste from paint	0	148	n/a
Kemikalier Chemicals	76	42	n/a
Lysrör, lågenergilampor, glödlampor Fluorescent and compact lamps, lightbulbs	68	0	n/a
Sand Sand	9 500	14 512	n/a
Övrigt farligt avfall Other hazardous waste	0	259	n/a
<b>Totalt Total</b>	<b>13 590</b>	<b>17 488</b>	<b>n/a</b>

MTR Stockholm och TBT	2013	2012	2011
<b>Avfall, kg (TBT) Waste, kg (TBT)**</b>			
Blandspån Mixed shavings	25 960	35 680	17 190
Blandskrot Mixed scrap	152 670	126 750	120 480
Brännbart avfall Combustible waste	157 460	166 990	184 120
Deponiavfall Landfill waste	0	2 440	1 000
Farligt avfall Hazardous waste	228 002	318 670	172 050
Förpackningar Packaging	2 892	2 206	820
Glas Glass	32 320	9 400	6 780
Grovsopor Bulky waste	7 380	9 000	0
Papper Paper	2 110	4 640	13 540
Sorterbart avfall Sortable waste	28 650	19 900	38 460
Tidningar Newspapers	19 220	27 380	37 740
Trä Wood	15 680	2 700	2 220
Wellpapp Cardboard	2 650	2 020	2 020
Övrigt Other	7 680	0	142
<b>Totalt Total</b>	<b>682 674</b>	<b>727 776</b>	<b>596 562</b>
<b>Farligt avfall, specificerat, kg (TBT)</b> Hazardous waste, kg (TBT)			
Absorbenter, filtermaterial Absorbers	3 705	4 455	2 714
Batterier Batteries	2 625	2 838	8 881
Elektronik Electronic waste	7 152	3 455	3 847
Färg, lack, lim, hartser Paints, varnishes, adhesives, resins	11 742	8 753	26 889
Lysrör, lågenergilampor, glödlampor Fluorescent and compact lamps, lightbulbs	380	341	0
Olja, fett Oil, grease	35 554	29 453	13 633
Oljehaltigt avfall Oily waste	74 380	91 960	61 740
Slam från oljeavskiljare Sludge from oil separators	6 220	9 460	18 080
Tvätt- och rengöringsslam Cleaning sludge	16 300	12 960	0
Vattenbaserad tvättvätska Aqueous washing liquids	67 220	152 520	10 560
Övrigt farligt avfall Other hazardous waste	2 724	2 475	25 706
<b>Totalt Total</b>	<b>228 002</b>	<b>318 670</b>	<b>172 050</b>

\* Tjänstefordon: Mellan 2011 och 2012 tankade vi mindre bensin och diesel till förmån för mer etanol och gas. Mellan 2012 och 2013 har drivmedelsmixin inte ändrats, däremot har vi kört fler kilometer under 2013.

\*\* Avfall: Materialsorterade fraktioner går till materialåtervinning (blandskrot, glas, wellpapp etc) eller förbränning (blandspån, trä etc). Blandade fraktioner går till förbränning/energiutvinning (restavfall etc) och grovsopor till deponi. Farligt avfall tas omhand enligt lagkrav.

Kommentar: En övergripande översyn har gjorts av metoden för insamling av miljödata. Detta har lett till delvis reviderade data för tidigare år.

MTR Stockholm (MILJONER KR)	INTRESSENT STAKEHOLDER	MSEK 2013	MSEK 2012	MSEK 2011
Intäkter från SL Revenue from SL	SL	2 686,7	2 604,7	2 515,2
Övriga intäkter Other revenue		104,4	98,5	100,9
<b>Skapat ekonomiskt värde</b> Financial value-added		<b>2 791,1</b>	<b>2 703,2</b>	<b>2 616,1</b>
Driftskostnader Operating costs	SL, TBT	-1 345,6	-1 318,9	-1 300,9
Övriga externa kostnader Other external costs	SL med flera SL etc	-333,9	-339,6	-329,3
Personalkostnader Staff costs	Medarbetare Employees	-1 048,4	-1 028,2	-960,9
Kapitalintäkter/-kostnader, netto Capital income/expenditure, net	Koncernföretag Group companies	2,8	-3,5	-3,8
Bokslutsdispositioner Appropriations		0	- 6	0
Utdelning till ägare Dividends to shareholders	Aktieägare Shareholders	0	0	0
Skatt Tax	Samhälle Society	-14,4	-4,3	1,9
<b>Fördelat ekonomiskt värde</b> Distributed value-added		<b>-2 739,5</b>	<b>-2 700,5</b>	<b>-2 593,0</b>
<b>Ekonomiskt värde kvar i företaget</b> <i>Value-added retained in the company</i>		<b>51,6</b>	<b>2,7</b>	<b>23,1</b>

TBT (MILJONER KR)	INTRESSENT STAKEHOLDER	2013	2012	2011
Intäkter från MTR Stockholm för underhåll Revenue from MTR Stockholm for maintenance	MTR Stockholm	601,5	574,0	564,3
Övriga intäkter från andra Other revenue from others	Veolia med flera Veolia etc	6,2	9,0	8,7
<b>Skapat ekonomiskt värde</b> Financial value-added		<b>607,7</b>	<b>583,0</b>	<b>573,0</b>
Råvaror, förnödenheter och materialkostnader Raw materials and supplies	Diverse leverantörer Miscellaneous suppliers	-189,5	-173,5	-196,1
Övriga externa kostnader (entreprenad, anläggning, viten etc) Other external costs (contract costs, equipment, penalties etc.)		-149,5	-138,6	-135,9
Personalkostnader Staff costs	Medarbetare Employees	-223,6	-221,2	-212,8
Kapitalintäkter till kreditgivare Capital costs to lenders	MTR Stockholm och Mantena	-9,2	-10,3	-10,3
Bokslutsdispositioner Appropriations		9,6	-9,6	-
Utdelning till ägare Capital costs to lenders	Aktieägare Shareholders	0	0	0
Skatt Tax	Samhälle Society	-10,3	-7,7	-5,0
<b>Fördelat ekonomiskt värde</b> Distributed value-added		<b>-572,5</b>	<b>-560,9</b>	<b>-560,1</b>
<b>Ekonomiskt värde kvar i företaget</b> <i>Value-added retained in the company</i>		<b>35,2</b>	<b>22,1</b>	<b>12,9</b>



# GRI-INDEX

MTR redovisar på nivå C enligt Global Reporting Initiatives riktlinjer för hållbarhetsredovisning (version 3.1). I tabellen får du reda på var i denna redovisning som informationen finns. Vi redovisar de kärnindikatorer och tilläggsindikatorer som vi bedömt är relevanta för verksamheten – i dialog med intressenter – med utgångspunkt i våra mest väsentliga hållbarhetsfrågor. Vi stödjer även FN:s Global Compacts tio hållbarhetsprinciper på nivå ”Active Level” och den här redovisningen utgör också vår rapportering till FN. I tabellen ser du var de olika delarna i Global Compact behandlas i redovisningen.

INNEHÅLL	GRI-INDIKATOR	SIDA	GRAD AV REDO-VISNING
Strategi och analys			
Vd:s uttalande om Global Compact			
Vd:s uttalande om vision och strategi	1.1	4–6	■
Beskrivning av hållbarhetsrelaterad påverkan, risker och möjligheter	1.2	15	■
Organisationsprofil			
Organisationens namn	2.1	2, 9, 56	■
Viktigaste varumärkena, produkterna och tjänsterna	2.2	9, 13	■
Organisationsstruktur, enheter, affärsområden, dotterbolag och joint ventures	2.3	9–13	■
Huvudkontorets adress	2.4	56	■
Länder där verksamhet bedrivs <sup>1</sup>	2.5	9	■
Ägarstruktur och företagsform	2.6	9	■
Marknader som organisationen är verksam på	2.7	11, 13	■
Organisationens storlek	2.8	2, 11, 12, 50, 51	■
Större förändringar under redovisningsperioden	2.9	2	■
Erhållna utmärkelser under redovisningsperioden	2.10	6, 11, 13	■
Information om redovisningen			
Redovisningsprofil			
Redovisningsperiod	3.1	2	■
Datum för senaste redovisning	3.2	2	■
Redovisningscykel	3.3	2	■
Kontaktperson för redovisningen	3.4	55	■
Redovisningens omfattning och avgränsning			
Process för att bestämma redovisningens innehåll	3.5	2, 14	■
Redovisningens avgränsningar	3.6	2	■
Begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	3.7	2	■
Grunder för redovisningen som påverkar jämförbarhet <sup>2</sup>	3.8	2	■
Mätmetoder och beräkningsunderlag <sup>3</sup>	3.9		■
Förklaring av effekt av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar <sup>2</sup>	3.10	2	■
Väsentliga förändringar i avgränsning, omfattning eller mätmetoder jämfört med tidigare redovisning	3.11	2	■
Innehållsförteckning enligt GRI			
GRI-index	3.12	52, 53	■

INNEHÅLL	GRI-INDIKATOR	SIDA	GRAD AV REDO-VISNING
Granskning			
Policy och praxis avseende extern granskning av redovisning <sup>4</sup>	3.13		■
Styrning, åtaganden och intressentrelationer			
Styrning			
Bolagsstyrning	4.1	13, 48, 49	■
Om styrelseordförande också är vd	4.2	13	■
Antal och kön på oberoende och icke-verkställande styrelseledamöter	4.3	13, 48, 49	■
Mekanismer för aktieägare och anställda att ge rekommendationer eller vägledning till styrelse eller ledning	4.4	13, 14, 29	■
Internt framtagna affärsidéer eller grundläggande värderingar, uppförandekod och principer inom hållbarhetsområdet och hur väl de är införda	4.8	13, 15	■
Engagemang i externa initiativ			
Externa frivilliga koder, principer eller andra initiativ inom hållbarhetsområdet	4.12	13, 15	■
Medlemskap i organisationer	4.13	15, 30, 31	■
Kommunikation med intressenter			
Intressentgrupper	4.14	14	■
Identifiering och urval av intressenter	4.15	14	■
Metoder för kommunikation med intressenter	4.16	14	■
Viktiga områden och frågor som lyfts i intressentdialoger	4.17	13, 14, 31	■
Ekonomisk hållbarhet Global Compacts principer 1–10			
Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, inklusive intäkter, rörelsekostnader, ersättning till anställda, gåvor och andra samhällsinvesteringar, balanserad vinst samt betalning till finansörer och regeringar	EC1	51	■
Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster som huvudsakligen görs för allmänhetens nytta, på kommersiell basis eller utan full ersättning	EC8	46	■
Förståelse om och beskrivning av betydande indirekta ekonomiska effekter, inklusive effekternas omfattning	EC9	44, 46	■

INNEHÅLL	GRI-INDIKATOR	SIDA	GRAD AV REDO-VISNING
Miljömässig hållbarhet Global Compacts principer 7–9			
Initiativ för att tillhandahålla energieffektiva produkter och tjänster samt produkter och tjänster baserade på förnybar energi, samt minskning av energibehovet som ett resultat av dessa initiativ	EN6	40–42, 50	■
Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	EN16	42, 50	■
Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	EN17	42, 50	■
Initiativ för att minska utsläpp av växthusgaser och uppnådd minskning	EN18	40–42, 50	■
Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod	EN22	50	■
Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat av detta	EN26	38, 40–42	■
Monetärt värde av betydande böter, och det totala antalet icke-monetära sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning och bestämmelser <sup>5</sup>	EN28		■
Väsentlig miljöpåverkan genom transport av produkter och andra varor och material som används i verksamheten, inklusive transport av arbetskraft	EN29	41, 42, 50	■
Social hållbarhet Global Compacts principer 1–4, 6			
Medarbetare			
Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform och region uppdelat på kön	LA1	30, 48, 49	■
Totalt antal anställda, nyanställningsgrad och personalomsättning, per åldersgrupper, kön och region	LA2	33, 48, 49	■
Procent av personalstyrka som omfattas av kollektivavtal	LA4	30	■
Andel av personalstyrkan som är representerade i formella och gemensamma lednings-, personal-, arbetsmiljö- och säkerhetskommittéer som bistår med övervakning och rådgivning om arbetsmiljö och säkerhetsprogram	LA6	31	■
Omfattning av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro och totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region och kön <sup>6</sup>	LA7	48, 49	■
Utbildning, träning, rådgivning, förebyggande åtgärder och riskhanteringsprogram för att bistå de anställda och deras familjer eller samhällsmedlemmar beträffande allvarliga sjukdomar	LA8	31	■

- Noter:
1. Denna redovisning omfattar endast MTR Corporation Ltd (UK):s svenska dotterbolag MTR Stockholm och TBT.
  2. När jämförbarheten påverkas är det noterat i samband med diagram och tabeller.
  3. Vi följer GRI:s riktlinjer för beräkningar och redovisningsmetodik. Dessa data kompletteras ibland med våra egna KPI:er.
  4. Vi intygar själva att det som står i redovisningen stämmer. Redovisningen är därmed inte externt granskad.
  5. Inga överträdelser under 2013.
  6. Inga dödsolyckor under 2013.
  7. Inga fall av diskriminering under 2013.

INNEHÅLL	GRI-INDIKATOR	SIDA	GRAD AV REDO-VISNING
Hälo- och säkerhetsfrågor som täcks i formella överenskommelser med fackföreningar	LA9	31	■
Genomsnittligt antal årliga tränings- och utbildningstimmar per anställd och kön, fördelat på personalkategorier	LA10	48, 49	■
Mänskliga rättigheter			
Procentuell andel och antal betydande investeringsbeslut och kontrakt som inkluderar krav kring människorättsfrågor, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras	HR1	44	■
Antal fall av diskriminering och vidtagna korrigerande åtgärder <sup>7</sup>	HR4		■
Lokalsamhällen			
Andel av verksamheten som har infört lokala samhällsengagemang, konsekvens-bedomningar och utvecklingsprogram	SO1	20, 35, 36	■
Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser <sup>5</sup>	SO8		■
Produktansvar			
Faser i livscykeln då produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet utvärderas i förbättringssyfte, och andelen av väsentliga produkt- och tjänstekategorier som genomgått sådana utvärderingsprocesser	PR1	24–26	■
Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar	PR5	24–26	■
Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknadskommunikation, inklusive marknadsföring, PR och sponsring	PR6	26	■

Grad av redovisning:  
■ = fullt redovisad fully reported  
■ = delvis redovisad partly reported

GRI index and indicators in English available at [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)



## ORDLISTA

**Arbetsplatsträff** Regelbundet strukturerat möte där medarbetare träffar sin chef. Förkortas APT.

**C20** "Nya" tunnelbanevagnarna som är i drift i Stockholms tunnelbana sedan 1997.

**CX** Äldre typ av tunnelbanevagnar som är i drift i Stockholms tunnelbana.

**EFQM** European Foundation for Quality Management. Global icke vinstdrivande organisation med unik plattform för ömsesidigt lärande och förbättring av prestanda.

**Fordonskilometer** Avser samtliga kilometer då fordon är i trafik. Det innefattar därmed både kilometer då fordonet är upplåtet för resenärer i SL-trafiken samt annan typ av trafik som fordonstransport, rangering och utbildningstrafik.

**Förbättringstrappa** Central del i avtalet med SL som innebär successivt högre mål för varje år för alla våra övergripande nyckeltal, KPI:er. Målen är kopplade till bonus och viten.

**Förnybart drivmedel** Drivmedel som är framställt av förnybar råvara som spannmål, majs eller sockerrör och inte fossil råvara. Exempel är biogas och etanol (E85).

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

**GRI** Global Reporting Initiative. Oberoende internationell organisation som tagit fram riktlinjer för transparent hållbarhetsredovisning.

**Hållbarhetsarbete** Organisations arbete med att integrera miljömässig, social och ekonomisk hänsyn i sin verksamhet samt att föra en dialog med sina intressenter.

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

**INSTA-mätning** Mätmetod för lokalvården som SL använder sig av vid uppföljningen av vår städskvalitet.

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

**ISO 14001** Internationell standard för miljöledning.

**ISO 9001** Internationell standard för kvalitetsledning.

**KPI** Key Performance Indicator. På svenska kallas det ofta för nyckeltal eller måltal som vanligtvis är ett mått på effektivitet, produktion eller resultat i en verksamhet.

**Kundservicevärd** Medarbetarfunktion med huvuduppgift att förbättra servicen till resenärerna på plattformar och i biljetthallar.

**Netsurvey** Leverantör av en enkel, tydlig och effektiv medarbetarundersökning med fokus på uppföljning, den undersökning som vi använder i dag.

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

**SL** AB Storstockholms Lokaltrafik, ingår i SLL.

**SLL** Stockholms läns landsting.

**STI TUB** Stationssäkerhetsinstruktion som är en motsvarighet till trafikorganisationens TRI TUB.

**Stockholm 2070** Stads- och transportutvecklingsidé av MTR, Skanska och Sweco om hur vårt Stockholm kan se ut år 2070 om vi börjar planera redan nu.

**Stockholms Stadsmission** Ideell förening som arbetar för att göra Stockholm till en mänskligare stad för alla.

**Säkerhet** Mätbar säkerhet.

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

**Tjänstemän** Trafikledare samt administrativ och arbetsledande personal inom våra avdelningar Trafik, Station, Fordon och Teknik samt staber.

**Trafikförvaltningen** Organisation inom Stockholms läns landsting där SL:s alla medarbetare nu är anställda.

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

**Tryggare Sverige** Partipolitiskt och religiöst obunden frivilligorganisation som drivs i form av en allmännyttig stiftelse av folkrörelsekaraktär med syftet att förbättra situationen för dem som drabbas av brott.

**Trygghet** Upplevd trygghet.

**WIT** Work Improvement Team. Ett sätt för medarbetare från olika verksamhetsområden att arbeta tillsammans med att lösa ett gemensamt problem med traditionella kvalitetsverktyg. Utvecklat inom MTR.

**VMV Award** Årligen återkommande prisfest inom MTR för att lyfta fram positiva prestationer och skapa engagemang. VMV står för "Vision, Mission and Values".

Frågor eller synpunkter?

Undrar du över något eller vill dela med dig av vad du tycker om redovisningen? Hör då gärna av dig till: Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör på MTR Stockholm, på telefon 0766-41 14 57 eller e-post: marie.hagberg@mtr.se

Produktion av redovisningen

**Projektledare:** Michela Petersson

**Styrgrupp:** Marie Hagberg, Cecilia Wallberg, Åsa Elm och Arne Petterson

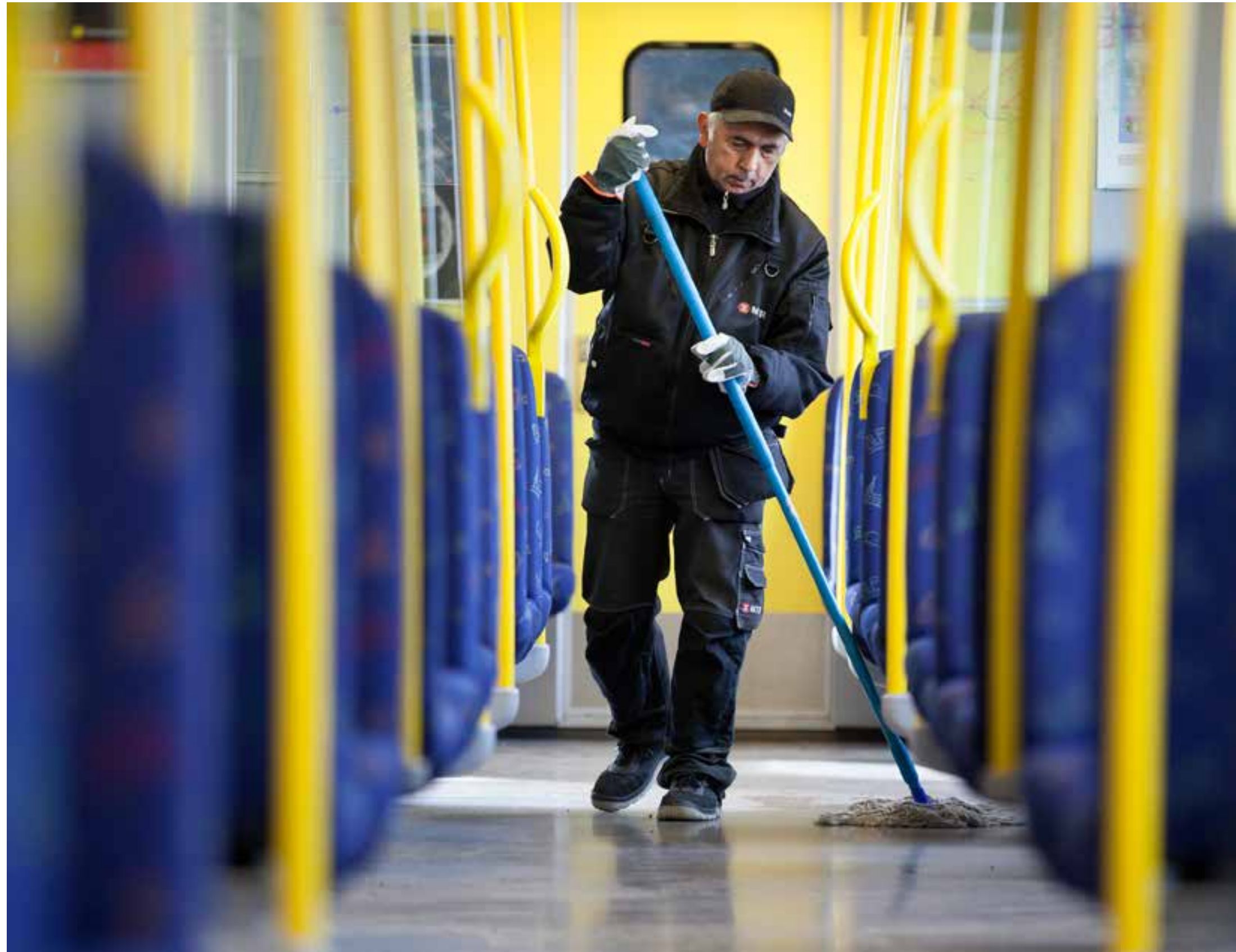
**Textproduktion:** Anne Nilsson

**Grafisk form:** Anders Haglund

**Bilder:** Fredrik Hjerling, Thinkstock

**Illustration:** Per Hardestam

**Tryck:** ABA-kopiering april 2014. Denna trycksak är Svanen- och FSC-märkt.







**MTR Stockholm**

*Huvudkontor*

Rålambsvägen 17, Stockholm

Postadress: Box 10038,  
121 26 Stockholm

Växel: 08-578 610 00

E-post: [info@mtr.se](mailto:info@mtr.se)

[www.mtrstockholm.se](http://www.mtrstockholm.se)



**Tunnelbanan Teknik Stockholm (TBT)**

*Huvudkontor*

Garagevägen 18 G, Johanneshov

Postadress: Box 10005,  
121 26 Stockholm

Växel: 08-578 620 00

E-post: [info@tbstockholm.se](mailto:info@tbstockholm.se)

[www.tbstockholm.se](http://www.tbstockholm.se)

