

EN RESA I TID

A travel on time



MTR I KORTHET

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

För fem år sedan, 2009, tog MTR över helhetsansvaret för planering, drift och underhåll av Stockholms tunnelbana på uppdrag av AB Storstockholms Lokaltrafik (SL). Efter vårt övertagande har antalet resor ökat med drygt 20 miljoner. Under 2014 utfördes 330 miljoner resor med Stockholms tunnelbana eller 1,2 miljoner resor en vanlig vinterdag. Samtidigt levererar vi idag tio procent mer tågtrafik, i kilometer räknat, än för fem år sedan.

Vi har höga ambitioner för hur tunnelbanan ska förbättras. Dessa visuelliseras i vårt övergripande mål: Att leverera en tunnelbana i världsklass till stockholmarna.

HÅLLBARHET FÖR OSS
Hållbar utveckling består av tre delar – social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet – som är ömsesidigt beroende av varandra. För MTR innebär dessa konkret följande.

- 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 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 verksamhet: Att aktivt arbeta med miljöfrågor för att minska vår miljöpåverkan genom åtgärdsprogram och engagerade medarbetare samt att ställa relevanta miljö- och kvalitetskrav på våra leverantörer.

- Ekonomisk hållbarhet:**
- För vårt uppdrag och vår verksamhet: Att vara en sund och framgångsrik verksamhet med god ekonomi och långsiktigt perspektiv.

MTR bidrar till en hållbar utveckling främst genom att vi: 1. Gör effektivt resande möjligt. 2. Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan. 3. Skapar mötesplatser för mångfald. 4. Utvecklar och länkar samman samhällen. Det är inom dessa huvudområden som vi också fokuserar vårt hållbarhetsarbete.

- ÅRETS FRAMGÅNGAR**
- Fortsatt förtroende från SL då SLL Trafiknämnden beslutar att vi får driva tunnelbanan även efter 2017
 - Bästa punktligheten under tunnelbanans 60-åriga historia – 96,1 procent av tågen kommer i tid
 - Vi tilldelas Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2014 – Sveriges mest prestigefyllda pris för framgångsrikt kvalitetsarbete inom företag och organisationer
 - Renaste tunnelbanan hittills både vad gäller städning och klottersanering
 - Våra medarbetare känner sig mer nöjda med att jobba inom MTR – medarbetarindexet ökar från 81 procent till 86 procent
 - Vinnare av Mynewsdesks utmärkelse Årets Nyhetsrum 2014 i kategorin Transport

Det här är MTR Stockholm AB:s och Tunnelbanan Teknik Stockholm AB:s gemensamma hållbarhetsredovisning för 2014, som följer Global Reporting Initiatives riktlinjer, G4, på nivå Core. Redovisningen utgör även vår årliga rapportering till FN:s Global Compact. I redovisningen ingår även MTR Stockholm AB:s årsredovisning för 2014.

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

MTR IN BRIEF

MTR Nordic’s vision is be a leading global company that connects and develops communities through dedicated service. MTR Nordic comprises MTR Stockholm AB and MTR Express AB.

In 2009 – five years ago – MTR assumed overall responsibility for the planning, operation and maintenance of Stockholm’s underground railway on behalf of AB Storstockholms Lokaltrafik (SL). After our takeover, the number of trips increased by just over 20 million. In 2014, the number of trips on Stockholm’s underground railway was 330 million, or 1.2 million trips on a normal winter’s day. At the same time, our service levels have risen 10 percent, in terms of train kilometres, compared with five years ago.

Our ambitions for improving the underground railway are high. These are visualised in our overall objective: To deliver a world-class underground railway to Stockholmers.

SUSTAINABILITY FOR US
MTR contributes to sustainable development primarily by: 1. Making efficient travel possible. 2. Helping to reduce environmental and climate impact. 3. Creating platforms for diversity. 4. Developing and connecting communities. We also concentrate our sustainability efforts to these key areas.

- 2014 SUCCESSES**
- Continued confidence from SL, since the Stockholm County Council’s (SLL) Traffic Committee decided that we may continue operating the underground railway after 2017
 - Best punctuality in the 60-year history of the underground railway – 96.1 percent of trains arrived on time
 - We received the 2014 Swedish Performance Excellence Award – Sweden’s most prestigious award for excellence in companies and organisations
 - Cleanest underground railway to date, in terms of cleaning and graffiti removal
 - Our employees now feel more satisfied to be working at MTR – the Employee Satisfaction Index (ESI) index rose from 81 percent to 86 percent
 - Winner of Mynewsdesk’s 2014 Newsroom of the Year Award in the Transport category

This is the joint 2014 Sustainability Report for MTR Stockholm AB and Tunnelbanan Teknik Stockholm AB, which complies with the G4 Guidelines of the Global Reporting Initiative, in accordance with the Core option. The report also comprises our annual report to the United Nations Global Compact. The report includes also MTR Stockholm AB’s 2014.

“MTR” in this report refers to both MTR Stockholm and Tunnelbanan Teknik Stockholm (TBT). However, where information pertains to only one of the companies, we use the relevant company’s name: “MTR Stockholm” or “TBT.”

MTR Express is not included in this report.

VD-INTERVJU: EN DEL AV SAMHÄLLSBYGGET ● 4 CEO INTERVIEW

VÅR VERKSAMHET ● 8
OUR OPERATION

Vårt uppdrag · Interna och externa vägvisare · Ägare · Organisation · Tjänster · Uppdragsgivare och samarbetspartner · Produktansvar · Marknad · Våra intressenter · Hållbar utveckling · Så styr vi MTR · Ständiga förbättringar · Styrelsernas oberoende och påverkan · Övergripande nyckeltal

GÖR EFFEKTIVT RESANDE MÖJLIGT ● 24
MAKING EFFICIENT TRAVEL POSSIBLE

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

BIDRAR TILL MINSKAD MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN ● 30
HELPING TO REDUCE ENVIRONMENTAL AND CLIMATE IMPACT

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

SKAPAR MÖTESPLATSER FÖR MÅNGFALD ● 36
CREATING PLATFORMS FOR DIVERSITY

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

UTVECKLAR OCH LÄNKAR SAMMAN SAMHÄLLEN ● 42
DEVELOPING AND CONNECTING COMMUNITIES

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

GRUND FÖR HÅLLBARHETSREDOVISNING ● 46
BASIS FOR SUSTAINABILITY REPORT

Om redovisningen · Väsentlighetsanalys · Intressentdialog · Året i siffror · GRI-index

ÅRSREDOVISNING ● 56
ANNUAL REPORT
MTR Stockholm AB

ORDLISTA 70
GLOSSARY

I FOKUS 2014 ● 22
PUNKTLIGHET
IN FOCUS 2014:
PUNCTUALITY

En del av samhällsbygget

Aktiv part. MTR:s vision om att genom omsorgsfull service länka samman och utveckla samhällen förverkligas alltmer i Sverige: Vi förbereder oss inför trafikstarten av MTR Express under mars 2015 där vi med våra nya tåg binder ihop Sveriges två största städer. Vi delar också med oss av erfarenheter och ger inspel till den stora tunnelbaneutbyggnaden i Stockholm.

Till de strategiska prioriteringarna hör så klart att lyckas uppfylla de tuffa krav som SL ställer på MTR när det gäller helhetsansvaret för planering, drift och underhåll av tunnelbanan i Stockholm.

Inom Stockholms län pågår under de närmaste åren tunga infrastruktursatsningar på tunnelbanan för att möta det ökade transportbehovet i en växande region: Röda linjens tunneltåg och signalsystem ska ersättas med nya – parallellt med den pågående driften av de gamla tunneltågen. Blå linjen ska förlängas mot Barkarby respektive Nacka. En helt ny linje, Gula linjen, ska byggas från Odenplan mot nya Hagastaden. Allt detta ska vara helt klart runt 2022.

– De här tunga investeringarna i infrastruktur som nu sker i Stockholm påverkar oss. Här behöver vi vara med och skapa förutsättningar för att de kan genomföras på ett så smärtfritt sätt som möjligt genom ökad tillgänglighet och kapacitet i tunnelbanan, säger Peter Viinapuu vd för MTR Stockholm och MTR Nordic.

Utöver det här arbetar MTR mycket med att öka resenärsupplevelsen i tunnelbanan. Det handlar om proaktiv trafikinformation, trevligt bemötande och att

ge bra svar på resenärernas frågor. Alla ska känna sig välkomna i tunnelbanan.

Mycket av det som ska förverkligas i tunnelbanans utbyggnad följer de idéer som MTR, Sweco och Skanska skissade upp i den långsiktiga visionen för Stockholm år 2070. Nu deltar MTR i ett liknande arbete med att dra upp visioner och påverka samhällsutvecklingen för ytterligare en svensk storstad.

En annan strategisk fråga för MTR är satsningen på MTR Express med trafikstart den 21 mars 2015. Då ska helt nya schweiziska tåg – anpassade för nordiskt väder – börja rulla mellan Göteborg och Stockholm med åtta avgångar varje vardag i vardera riktningen.

– I tunnelbanan länkar vi samman Stockholmsregionen. I MTR Express länkar vi samman Sveriges två största städer genom att erbjuda klimatsmart resande. Det handlar om att flytta en stor andel människor från väg och flyg till spår, säger Peter Viinapuu.

DE SAMHÄLLSTRENDER SOM PÅVERKAR MTR är flera: Urbaniseringen, behovet av nya finansieringsmodeller för kollektivtrafiken och avregleringen av spårtrafiken.

Den stora inflyttningen till storstäderna – där Stockholm hör till en av de tre snabbast växande i Europa –

”Vi vill engagera oss i och vill vara delaktiga i samhällsutvecklingen genom att bygga hållbara framgångsrika städer.”

skapar utmaningar för samhället att tillgodose den här tillväxttakten med bostäder och tillräcklig kapacitet i kollektivtrafik och trafiksystem. Här har MTR goda erfarenheter från andra delar av världen, där vi deltar i byggande, finansiering och drift av hela trafiksystem.

– Vårt senaste exempel är ett kontrakt som MTR vann i Sydney i Australien. Där ska vi börja bygga ut ett pendeltågssystem och när bygget är klart får vi sköta driften av tågen under 15 år, säger Peter Viinapuu.

Men för att förverkliga den här typen av satsningar krävs tunga och långsiktiga investeringar. En annan trend som MTR ser handlar därför om helt nya finansieringsmodeller för kollektivtrafiken, eftersom staten framöver kommer att ha stora utmaningar i att klara av att finansiera dessa gigantiska satsningar på

traditionellt sätt. Inom ramen för MTR:s visionsarbete för Stockholm 2070 föreslås just sådana nya finansieringslösningar.

En tredje viktig trend som öppnar nya intressanta möjligheter för MTR är den nordiska avregleringen av den spårbundna trafiken.

DET HAR SKETT FANTASTISKA FRAMSTEG inom alla områden av MTR:s verksamhet under 2014 enligt Peter Viinapuu. Grunden för detta är arbetet med ständiga förbättringar. Några exempel: MTR levererade den bästa punktligheten i tunnelbanans 60-åriga historia. Kundnöjdhet, på de parametrar som MTR direkt kan påverka, har aldrig varit högre. För första gången fick MTR bonus från SL på samtliga leveranser av rena



stationer vid alla kvartalsmätningar. Fordonstillgängligheten har också ökat, vilket lett till en bra tillgänglighet och punktlighet.

– Vi har designat tidtabellen mycket mer kirurgiskt än tidigare och anpassar den nu utifrån vår analys av faktiskt utfall. Vår förståelse för hur resmönstren ser ut, över veckan och säsongen, är av vital vikt. Det handlar också om att stötta våra förare att bli bättre genom nya hjälpmedel och coachning för att överföra ”best practice”.

Ett konkret bevis på årets framgångar är att MTR i december 2014 utsågs till mottagare av den prestigefyllda Utmärkelsen Svensk Kvalitet.

– Det är väldigt stimulerande och glädjande att vårt förbättringsarbete uppmärksammas externt. Utmärkelsen bekräftar att vårt angreppssätt och arbete med verksamhetsförbättringar kan vara förebild för andra företag. Men vår resa mot världens bästa tunnelbana fortsätter, den tar aldrig slut, säger Peter Viinapuu.

ETT FÖRBÄTTRINGSOMRÅDE ÄR att få bort klottret i tunnelbanan, som ska vara borta inom 24 timmar enligt SL-avtalet. Det är fortfarande en stor utmaning, men här är MTR på god väg genom en ny organisation, nya rengöringsmetoder, rutiner och processer.

MTR har också ett åtagande till SL om att inför varje station göra utrop i de gamla tågen, som saknar automatiska utrop, för att även synskadade ska veta var tåget befinner sig.

– Där har vi heller inte nått riktigt i mål, så det är ett viktigt fokus framöver. Här är det centralt att få medarbetarna att verkligen förstå syftet med utropen. Därför samverkar vi med Synskadades Riksförbund för att få hjälp med detta, säger Peter Viinapuu.

NÄR DET GÄLLER MTR:S RESULTAT i jämförelse med uppsatta mål för 2014 har det gått bättre än förväntat enligt Peter Viinapuu:

– Vårt ekonomiska resultat är bättre än årets budget.

Vi har nått våra punktlighetsmål och kommit långt på kundnöjdhetssidan.

Ett ytterligare exempel på att insatserna under året har gett resultat är arbetet med att förhindra självmordsförsök i tunnelbanan. På två år har antalet självmordsfall i tunnelbanan minskat med mer än hälften.

– Efter att vi startade samarbetet med Karolinska Institutet har våra medarbetare vid flera tillfällen hjälpt till att förhindra självmordsförsök och istället slussat dessa vidare till sjukvården. Det tycker jag är riktigt stort. Där kan vi prata om omsorgsfull service på ett väldigt påtagligt sätt, säger Peter Viinapuu.

EN STOR UTMANING FRAMÖVER för MTR är att fortsätta förbättringsresan. Det går aldrig att luta sig tillbaka och tro att den nuvarande höga nivån ska bestå. Varje år höjer även SL sina krav inom alla områden. Det innebär att MTR hela tiden också skärper sina egna mål. Det systematiska och medvetna arbetet med ständiga förbättringar måste fortgå enligt Peter Viinapuu:

– Vi behöver fortsatt skapa delaktighet i organisationen, så att alla medarbetare känner att de kan vara med och påverka. Det gäller också att använda allas samlade erfarenheter.

Det handlar samtidigt om att utveckla samarbetet med andra aktörer, exempelvis Strukton och Kone, som bidrar till en fungerande tunnelbana i Stockholm.

– Vi fördjupar även samarbetet med vår uppdragsgivare SL. Det blir extra viktigt i samband med den extremt komplexa uppgraderingen av Röda linjen som nu är i startgroparna, säger Peter Viinapuu.

ANDRA STRATEGISKA OMRÅDEN som MTR kommer driva under 2015 är stationsutveckling, alltså hur stationerna kan utvecklas för att kunna erbjuda resenärerna mer service och tjänster i tunnelbanemiljön. Där ska MTR föra ett resonemang med SL och andra intressenter.

I och med att MTR för första gången i år använder den fjärde versionen av GRI:s riktlinjer för hållbarhetsredovisning har en väsentlighetsanalys och större intressentdialog genomförts som bas för redovisningen.

– G4 har varit ett bra verktyg för att fånga upp de frågor som våra intressenter och vi själva anser är allra viktigast för oss på MTR att arbeta med och kommunicera kring. Resultatet bekräftar i stort att vi jobbar med rätt saker, säger Peter Viinapuu.

MTR är sedan våren 2011 också med i FN:s initiativ Global Compact och ser det som en självklarhet att vara medlem där.

– Vi fortsätter att delta i och stödja FN:s Global Compact, säger Peter Viinapuu. ●



We want to engage and be involved in social development by building sustainable and successful cities.

Peter Viinapuu, CEO at MTR Stockholm and MTR Nordic



MTR's vision to link and develop communities is increasingly being realised in Sweden – commencement of the MTR Express service will link Sweden's two largest cities. We are also providing input to the major underground railway expansion in Stockholm.

Strategic priorities include meeting the tough standards set by SL for MTR in terms of overall responsibility for planning, operation and maintenance of the underground railway in Stockholm. In Stockholm County, heavy investments will be made in underground railway infrastructure over the next few years, to meet the increased need for transport in a growing region.

Another strategic issue for MTR is our MTR Express initiative, which will commence service on 21 March 2015. Completely new trains will begin operating between Gothenburg and Stockholm.

“The underground railway connects the Stockholm region. MTR Express will connect Sweden's two largest cities by offering climate-

smart travel,” says Peter Viinapuu, CEO at MTR Stockholm and MTR Nordic.

MTR is impacted by several social trends: urbanisation, the need for new financing models for public transport services and the deregulation of track-bound traffic.

The migration to major cities – Stockholm is one of the three fastest-growing cities in Europe – creates challenges for society in meeting this growth rate with housing and adequate capacity in public transport services and traffic systems.

Fantastic progress was made in all areas of MTR's operations in 2014, according to Peter Viinapuu. Continuous improvement processes provided the foundation for this positive trend.

Concrete proof of the year's success is that MTR received the prestigious Swedish Performance Excellence Award (Utmärkelsen Svensk Kvalitet).

“This award confirms that our approach and business improvement process could be an inspiration for other companies,” says Peter Viinapuu.

One improvement area is graffiti removal in the underground railway. This remains a major challenge, but MTR is making good progress in

this area with a new organisation and new cleaning methods, procedures and processes.

MTR's performance compared with the targets for 2014 were better than expected, according to Peter Viinapuu.

One example of initiatives that generated positive results during the year was the project to prevent suicide attempts in the underground railway. In two years, the number of suicide cases in the underground railway has decreased by more than half.

A major challenge for MTR in the future is to continue this journey of improvement. Every year, SL also raises its requirements in all areas. The systematic and methodical improvement process must continue, according to Peter Viinapuu.

Other strategic areas for MTR in 2015 include station development – how stations can be developed to offer more passenger services in the underground environment.

MTR has also been a signatory to the United Nations Global Compact since spring 2011, and sees its membership as a matter of course.

“We will continue to participate in, and support, the initiative,” says Peter Viinapuu.



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

Vår verksamhet

Att leverera. MTR har ett helhetsansvar för att resenärernas resa blir en positiv upplevelse och sker i rätt tid. Vi ska planera, driva och underhålla tunnelbanan i Stockholm på sådant sätt att vårt övergripande mål om en tunnelbana i världsklass nås.

MTR Stockholm AB bildades den 22 juli 2008. Vårt moderbolag, det Hongkong-baserade 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. 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 verksamhet med ett långsiktigt perspektiv. Under hösten fick vi ett glädjande besked från Trafiknämnden inom SLL om att MTR får fortsätta driva tunnelbanan efter 2017. Beskedet borgar för en kontinuitet i tunnelbanan och visar att vår satsning på ett arbete av hög kvalitet är på rätt väg.

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

Interna och externa vägvisare

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

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.

Antikorrupcion

10. Arbeta mot alla former av korrupcion inklusive utpressning och mutor.





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

Ur motiveringen till Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2014



KORT OM MTR-KONCERNEN

MTR-koncernen, med bas i Hongkong, är ett av världens största tåg företag och bedriver idag tågtrafik på tre kontinenter: Asien, Australien och Europa. Koncernen omsatte 2014 cirka 40 miljarder kronor med ett resultat före skatt på cirka 18 miljoner kronor. Dagligen genomförs runt 11 miljoner resor med MTR runt om i världen. MTR etablerades i Hongkong 1975 som Mass Transit Railway Corporation.

MTR har många samarbeten. År 2007 tog företaget över ett leasingavtal gällande spårvägsverksamheten från Kowloon Canton Railway Corporation (KCRC) – en annan statligt ägd operatör. Samma år tog MTR även över 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 somras utsågs MTR till operatör för tågtrafiken på en ny sträcka från västra till östra London kallad Crossrail. Driften startar succesivt i maj 2015.

Idag är moderbolaget MTR Corporation Ltd dessutom involverad i en rad olika aktiviteter vid sidan av tågverksamheten. Där ingår exempelvis utveckling av bostäder och kommersiella projekt, fastighetsuthyrning och förvaltning, reklam, telekommunikationstjänster och internationella konsulttjänster.

GLOBAL COMPACTS PRINCIPER:

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



VÅRA ETISKA REGLER

Vi tror på ett ansvarsfullt socialt och etiskt beteende. Vi har ett ansvar mot människor som arbetar för oss, vilket ligger till grund för MTR:s etiska regler som beskriver hur vi som medarbetare ska bete oss mot varandra och omvärlden. Dessa regler gäller samtliga medarbetare och andra som agerar för vår räkning.

Våra medarbetare får ta del av de etiska reglerna vid rekrytering och även regelbundet intyga att de förstår och följer dessa. Varje enskild som får information om överträdelser av reglerna, måste rapportera problemet omedelbart. Avvikelse kan anmälas till chefen, till överordnad chef eller till företagsledning. Överträdelser av våra etiska krav eller befintliga bestämmelser kan leda till disciplinära åtgärder, uppsägning eller avsked, och kan rapporteras till berörda myndigheter.

När det specifikt gäller misstanke om korruption inom MTR ska det anmälas till HR-direktören, Tomas Pira, som då tar upp ärendet i styrelsen. Under 2014 har inga anmälningar kommit in. Våra etiska regler är tydliga: MTR tar avstånd från alla former av korruption. Utöver de etiska reglerna har vi här en policy för resor, representation och övriga utlägg i tjänsten.

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

EXTERNA KRAV OCH RIKTLINJER

→ **SL:S AVTALSKRAV OCH VÅRT ANBUD:**

Stäms av en gång i månaden.

→ **GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI):**

SL har från starten ställt krav på oss att vi ska arbeta med GRI, som är en frivillig anslutning för rapportering av jämförbar hållbarhetsdata. www.globalreporting.org

→ **UITP CHARTER ON SUSTAINABLE**

DEVELOPMENT: Precis som vårt moderbolag i Hongkong är vi sedan starten anslutna till programmet för hållbar utveckling från denna branschsammanlutning för kollektivtrafik. www.uitp.org

→ **FN:S GLOBAL COMPACT:** I mars 2011 anslöt vi oss till FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande. Det innebär att vi ska arbeta i enlighet med tio hållbarhetsprinciper (se sidan 9) och årligen rapportera åtgärder, mål och resultat tillbaka till FN. www.unglobalcompact.org

MTR:S LOGOTYP

Vår logotyp symboliserar den första järnvägslinjen som band samman halvön Kowloon med ön Hongkong.

De två bågarna representerar Kowloon respektive Hongkong och strecket i mitten järnvägen.



Ägare

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

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

MTR Corporation Ltd har internationellt erkänd spetskompetens på samtliga områden inom konstruktion, drift och underhåll av spårbunden trafik och är tack vare detta en eftertraktad konsult 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.

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

Ägarförhållandena visas även på sidan 13.

Organisation

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

Organisationen är indelad i nio avdelningar. Samtliga avdelningsdirektörer, förutom den för affärsutveckling, bildar tillsammans med vd Peter Viinapuu ledningsgruppen för MTR. Den operativa verksamheten är uppdelad på de tre tunnelbanelinjerna och har runt 2 600 medarbetare som är fördelade på fyra avdelningar. För detaljer kring de olika avdelningarnas ansvar se organisationsbilden på sidan 13.

Vid MTR:s huvudkontor på Kungsholmen finns fem stabsavdelningar och ledningen för Station, Trafik och Teknik med cirka 200 medarbetare. Fordonsledning sitter vid verkstaden i Hammarby.

Betydande förändringar under året är att vi tagit fram en ny bolagsstruktur för MTR i Norden – MTR Nordic – som består av MTR Stockholm och MTR Express. TBT har också fått en ny vd.

VÅR MÅLBILD 2015:

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

Viktiga händelser 2014

- **7 jan** Formellt beslut av parterna i 2013 års Stockholmsöverenskommelse om utbyggd tunnelbana: 19 nya kilometer tunnelbana och nio nya stationer.
- **27 jan** MTR Connect lanseras, en koncerngemensam webbplats.
- **7 feb** VMV Awards hålls för första gången där medarbetare som lever våra värderingar prisas.
- **24 feb** Avdelningen Trafik startar dialogutbildningen Vår gemensamma resa.
- **14 maj** Hongkongs regeringschef Mr C Y Leung besöker MTR inom ramen för sitt tre dagar långa statsbesök i Sverige.
- **23 maj** TBT utser ny vd, Johan Oscarsson, med lång och bred erfarenhet av tågtrafik.
- **28 maj** För andra gången får vi full bonus i SL:s städmätning i kundmiljön.
- **29 juni** MTR deltar i Almedalen och pratar bland annat om trygghetsfrågor.
- **18 aug** Lansering av anpassad tidtabell på Röda linjen ökar punktligheten på linjen.
- **8 sep** Officiell invigning av Sveriges modernaste och hittills enda simulatoranläggning för spårtrafik i Hammarbydepån.
- **2 nov** MTR firar 5 år i Stockholms tunnelbana.
- **25 nov** Lilla Säkerhetspriset delas ut för första gången till förskoleklass D på Hammarby Södra skola, som på eget initiativ har tänkt till kring säkerheten i tunnelbanan.
- **2 dec** Beslut i Trafiknämnden: MTR får fortsatt förtroende att driva tunnelbanan efter 2017.
- **3 dec** Det tillkännages att MTR Stockholm får ta emot Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2014.
- **31 dec** Bästa punktligheten under tunnelbanans 60-åriga historia under det år som gått!



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

Tjänster

Vårt uppdrag omfattar allt som gör att tunnelbanans tre linjer fungerar: trafikledning, tunneltågtrafik, trafikinformation, biljettförsäljning, kundservice, städning av vagnar och stationer samt underhåll av fordon 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 329 miljoner resor under 2014.

Uppdragsgivare och
samarbetspartner

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

Trafiken bedrivs av företag som Trafikförvaltningen handlar upp på en fri och konkurren utsatt marknad. Trafikförvaltningen ska vara expert på att övergripande

planera, beställa och följa upp trafiken samt att underhålla och förnya infrastrukturen. De upphandlade trafikentreprenörerna 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:

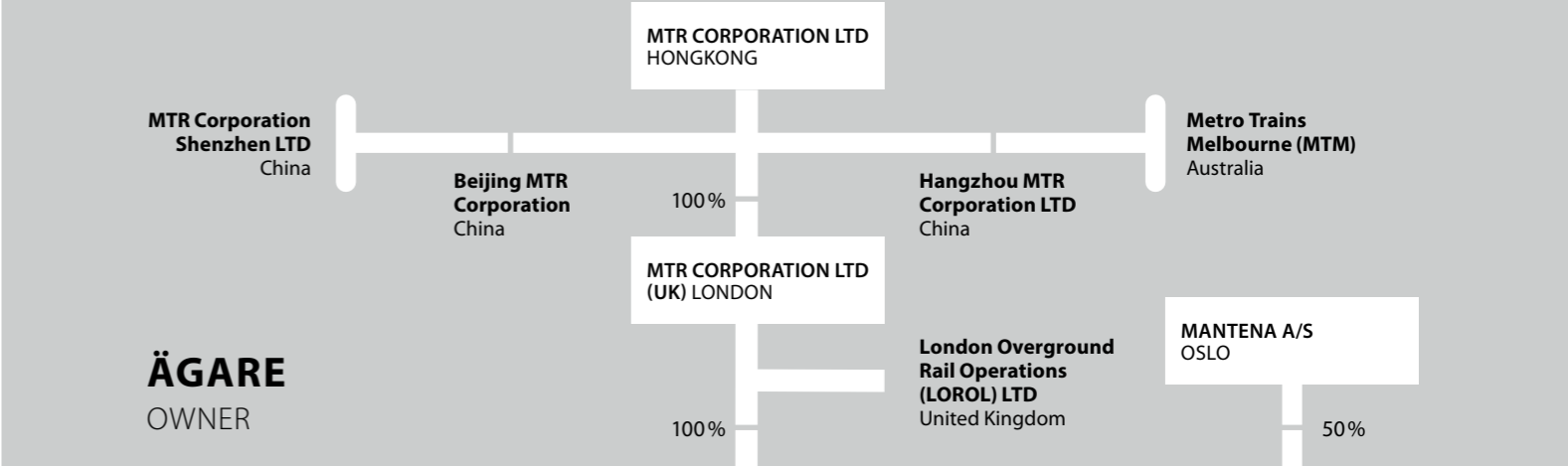
→ **SL ÄGER OCH UNDERHÅLLER** alla anläggningar som är kopplade till tunnelbanan: stationer, depåer, verkstad, strömförsörjning, signalsystem, spår och vagnar. MTR hyr utrustningen och lokalerna. När SL handlar upp ny teknik görs det därför i nära samarbete med MTR.

→ **SL SKÖTER**, via Trafikförvaltningen, en del av de direkta kundkontaktarna med resenärerna genom webbplatsen sl.se och SL Kundtjänst.

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

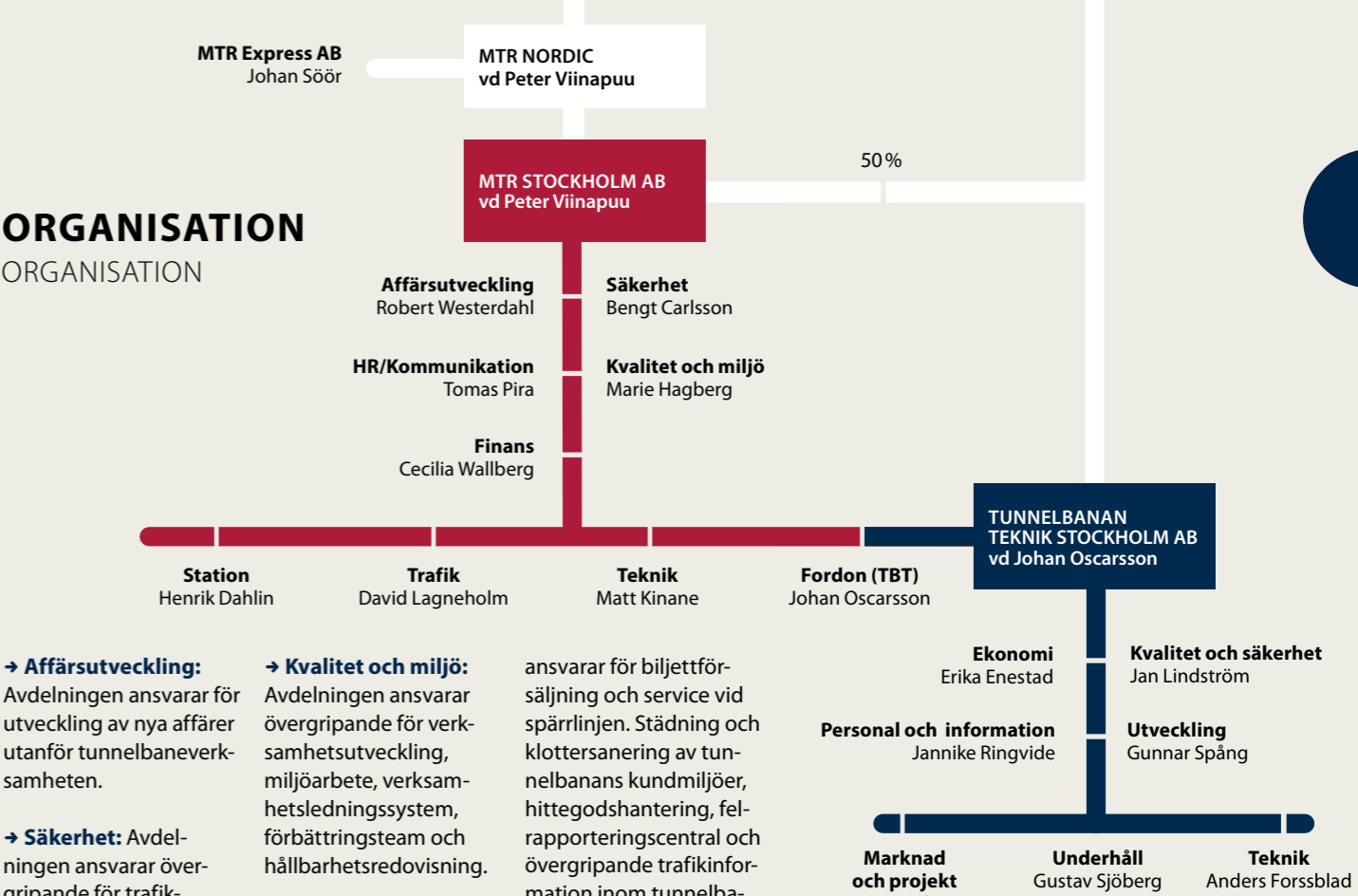
ANDRA SL-ENTREPRENÖRER

Då MTR är en del av Stockholms kollektivtrafik är även SL:s andra entreprenörer viktiga samarbetspartner till oss. Tillsammans ska vi se till att alla som reser kollektivt i länet dagligen kommer fram i tid på ett säkert sätt. Det här kräver ett nära samarbete mellan samtliga entreprenörer. Vi är exempelvis involverade i en chatt-



ÄGARE
OWNER

ORGANISATION
ORGANISATION



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

→ **Säkerhet:** Avdelningen ansvarar för övergripande för trafik-säkerhet, elsäkerhet, brandsäkerhet, verksamhetsskydd, trygghet, förvaltning av trafik-tillstånd och genomför säkerhetsutredningar.

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

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

→ **Finans:** Avdelningen ansvarar för strategiplanering och budget, avtalsuppföljning, ekonomisk redovisning, uppföljning och analys samt it och inköp. Avdelningen samordnar även riskhanteringsarbetet.

→ **Station:** Avdelningen ansvarar för kundservice inom hela tunnelbanan. Mobila dedikerade kundservicevärdar finns inom tunnelbanenätet för att tillgodose resenärernas behov. Inom avdelningen finns även spärrexpeditörer som

ansvarar för biljettförsäljning och service vid spärrlinjen. Städning och klottersanering av tunnelbanans kundmiljöer, hittegodshantering, felrapporteringscentral och övergripande trafikinformation inom tunnelbaneverksamheten ingår också i Station.

→ **Trafik:** Avdelningen ansvarar för drift av tågen och bemanning av tunneltågförare. Den ansvarar även för att leda trafiken genom de tre trafikledningscentralerna (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.

→ **Teknik:** Avdelningen ansvarar för större trafikrelaterade projekt och är vår samarbetspart till SL vid den pågående ombyggnaden av den Röda linjen, som bland annat inkluderar ett nytt signalsystem och nya tåg. Projekt som leder till reducerad energianvändning leds även från denna avdelning. Vidare har man ett nära samarbete med SL:s andra entreprenörer inom infrastrukturen.

→ **Fordon:** Avdelningen ansvarar för att planera och utföra fordonsunderhåll 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 tillhandahåller.

HELHETSANSVAR FÖR NÖJDARE KUNDER OCH EFFEKTIVARE DRIFT

Kommersiell stationsutveckling	Facility Management – station	Lokalvård	Passagerartrygghet	Kundservice – station	Framföra tåg säkert och i tid	Underhåll av tåg	Underhåll infrastruktur
		○		○	○	○	
○	○	○	○	○	○	○	○
○		○					

○ Omfattas idag i avtalet med SL. ○ MTR tar gärna ett helhetsansvar.

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

funktion med de övriga entreprenörerna för att lösa olika situationer som uppstår på bästa sätt. Vi förser även andra entreprenörer med störningsinformation i realtid.

Produktsansvar

Vår produkt innebär ett helhetsansvar för resenärens resa med tunnelbanan med uppdelning på fyra affärsområden: lokalvård, kundservice, trafikdrift och fordonsunderhåll. Dagens ansvar tydliggörs i bilden på sidan 12, där vi också visar hur vi skulle vilja utöka vårt uppdrag i framtiden. Avdelningarna Station, Trafik och For-

don har tillsammans det operativa ansvaret för vår produkt – det vill säga den resa som resenärerna gör varje dag i tunnelbanan. Vår ambition är att ständigt förbättra och utveckla leveransen, vilket i förlängningen även innebär en ökad kundnöjdhet.

Marknad

I dagsläget har MTR en enda egentlig kund, SL. SL har uppdraget att bereda och verkställa beslut om inriktning och omfattning av en långsiktigt hållbar kollektivtrafik i Stockholms län, där tunnelbanan utgör en central del. I förlängningen är våra

slutkunder boende och besökare i Stockholmsområdet, de som köper tjänsten: tunnelbaneresan.

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

Vi inspireras därför av vårt moderbolags modell, som går ut på att bolaget helt eller delvis finansierar utbyggnaden av nya tunnelbanelinjer med möjligheter att bygga 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 bostäder. Modellen bygger på att tidigt delta i stadsplaneringen, så att tunnelbana byggs först eller i samband med att nya stadsdelar växer fram som ett led i en hållbar utveckling. MTR kommer utöver det här att från och med mars 2015 trafikera sträckan Göteborg och Stockholm med snabbtåg via bolaget MTR Express.

Våra intressenter

Stockholms tunnelbana har en central roll i samhället, inte bara i Stockholm utan i hela Stockholms län. För oss på MTR är det viktigt att upprätthålla en konstruktiv och öppen dialog samt skapa långsiktiga goda relationer med våra intressenter. Det är exempelvis i de här dialogerna som vi utvecklas och finner nya hållbara lösningar för tunnelbanan. Våra viktigaste intressenter är de grupper som påverkas allra mest av vår verksamhet, och som i sin tur också påverkar oss hur vi bedriver verksamheten. Läs mer om dessa i intressentkartan på sidan 14.

Under hösten 2014 har vi genomfört ett flertal intressentdialoger för att få reda på vilka frågor som våra intressenter tycker vi ska rapportera om i den här hållbarhetsredovisningen. Läs mer om dialogerna på sidan 46.

Hållbar utveckling

MTR arbetar för att skapa långsiktiga hållbara värden för vår kund SL, ägare, medar-



betare, samarbetspartner och samhället i stort. Vår vision om att vara ett ledande globalt företag som genom omsorgsfull service länkar samman och utvecklar samhällen leder oss i det arbetet.

Vi bidrar till en hållbar utveckling främst inom dessa fyra huvudområden:

- 1. GÖR EFFEKTIVT RESANDE MÖJLIGT
- 2. BIDRAR TILL MINSKAD MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN GENOM ÖKAT RESANDE MED TUNNELBANAN
- 3. SKAPAR MÖTESPLATSER FÖR MÅNGFALD
- 4. UTVECKLAR OCH LÄNKAR SAMMAN SAMHÄLLEN

MTR

VÅR INTRESSENTKARTA

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



FYRA HUVUDOMRÅDEN DÄR MTR 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 miljö- och klimatpåverkan genom ökat resande

En resa med tunnelbana är klart mer miljöanpassad än en resa med bil. Utöver att tunnelbanan är ett mycket energieffektivt transportmedel drivs den enbart med förnybar energi, vilket innebär minimal klimatpåverkan.

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 i och kring tunnelbanan, tar initiativ och engagerar oss i hur den expanderande Stockholmsregionen kan utvecklas i hållbar riktning. Vi börjar också erbjuda konkurrenskraftigt hållbart resande i andra delar av Sverige.



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

För att få en ännu bättre grund att stå på i hållbarhetsarbetet har vi – genom en väsentlighetsanalys – identifierat våra väsentliga hållbarhetsfrågor, som vi sedan placerat in under de fyra huvudområdena. Det är dessa frågor som vi framöver ska fokusera vårt arbete på. Läs mer om våra väsentligaste hållbarhetsfrågor på sidan 47.

Försiktighetsprincipen använder vi framför allt vid val av de kemikalier som används i verksamheten. Läs mer om det på sidan 34 under ”Kemikaliehantering”. Även i vår riskhantering utgör principen en viktig komponent för att undvika eller minska skador på miljö och hälsa.

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.

Under året har en ny huvudprocess för

verksamheten blivit färdig, se sidan 17, som grundar sig i P-D-C-A-metodiken (Plan, Do, Check, Act) med fokus på vår kärnverksamhet: planering, drift och underhåll av tunnelbanan. Vi fokuserar även på ”input” och ”output” från våra kritiska processer samt mätning och uppföljning av dessa för att säkra att vi har effektiva processer.

För att styra och följa upp processerna har vi identifierat tolv övergripande nyckeltal, KPI, som presenteras i tabellen på nästa uppslag. Inom ramen för verksamhetsledningssystemet, Global Compact och riktlinjer från MTR-koncernen ställer vi även krav på våra leverantörer och entreprenörer 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 och uppsatta mål samt utveckla och förbättra dem i enlighet med MTR Stockholms övergripande strategi.

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

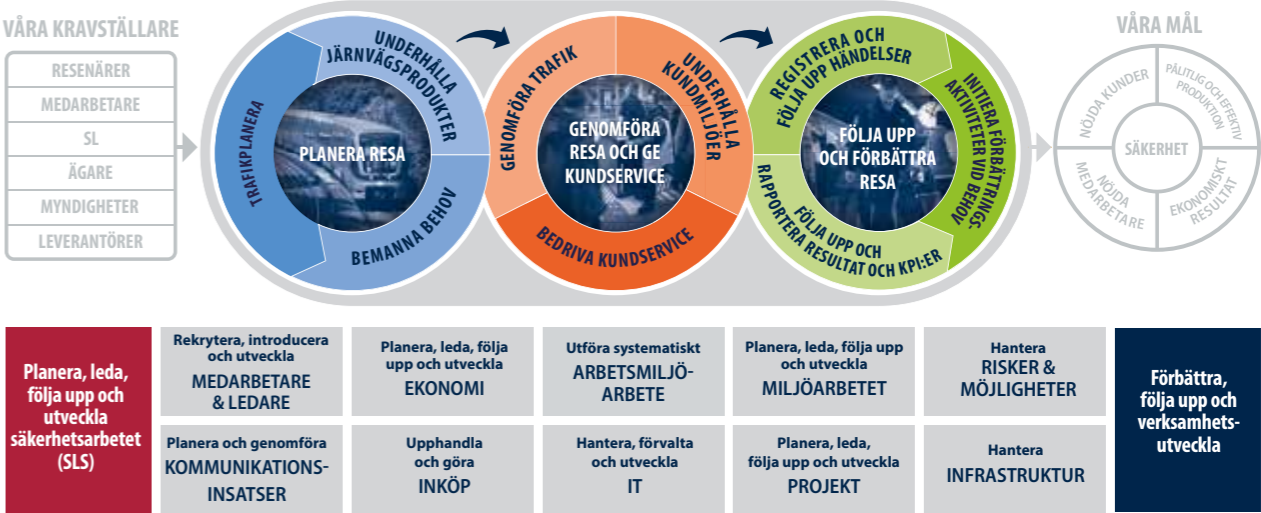
UPPFÖLJNING OCH RAPPORTERING

Ledningen diskuterar under året hur verksamhetsledningssystemet fungerar och beslutar om förbättringar eller förändringar. Krav finns på att rapportera hållbarhetsdata – 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. Varje år 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 Stockholms ansökan om deltagande i Utmärkelsen Svensk Kvalitet. I december fick vi också ett bevis för vårt framgångsrika kvalitetsarbete genom att utses till 2014 års vinnare.

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 SL-avtalet.

MTR:S HUVUDPROCESSKARTA



Ständiga förbättringar

Ständig utveckling är en del av MTR:s dna. För att skapa engagemang och delaktighet kring våra processer, hållbara resultat och kundfokus arbetar vi enligt konceptet WIT – som står för Work Improvement Team – och baseras på metodiken Six Sigma. Det går ut på att sätta samman tvärfunktionella team för att fokusera på ett processrelaterat förbättringsområde, där orsaken och lösningen är okänd.

Det är teamet som med hjälp av utbildade WIT-specialister hittar grundorsaken till problemet samt analyserar och tar fram lösningar på problemet. Dessa testas sedan

i verksamheten och baserat på utfallet införs förslagen i den dagliga driften.

Styrelsernas oberoende och påverkan

Styrelsen för MTR Stockholm utgjordes under 2014 av sju personer:

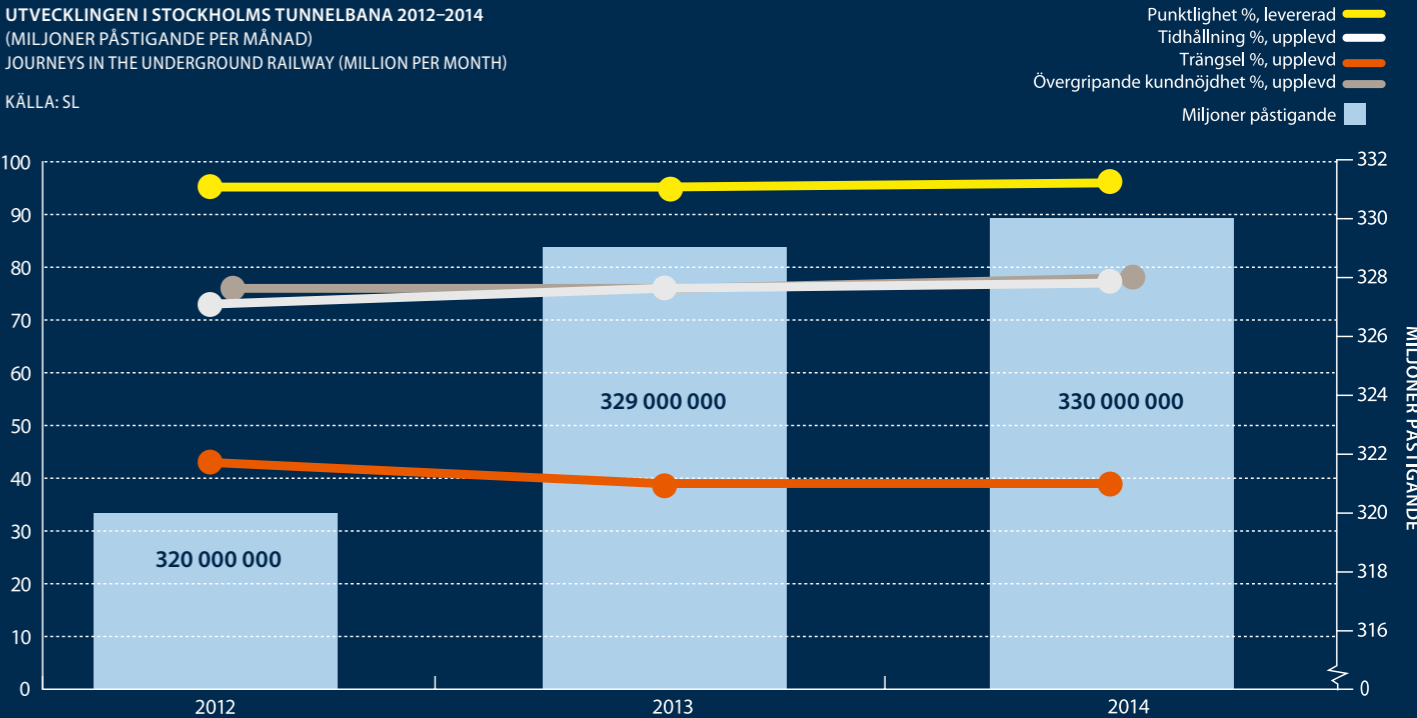
- två representanter från MTR i Hongkong
- två representanter från MTR i London
- vd för MTR Stockholm
- två arbetstagarrepresentanter från MTR Stockholm

I styrelsen för TBT satt under 2014 sex personer:

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

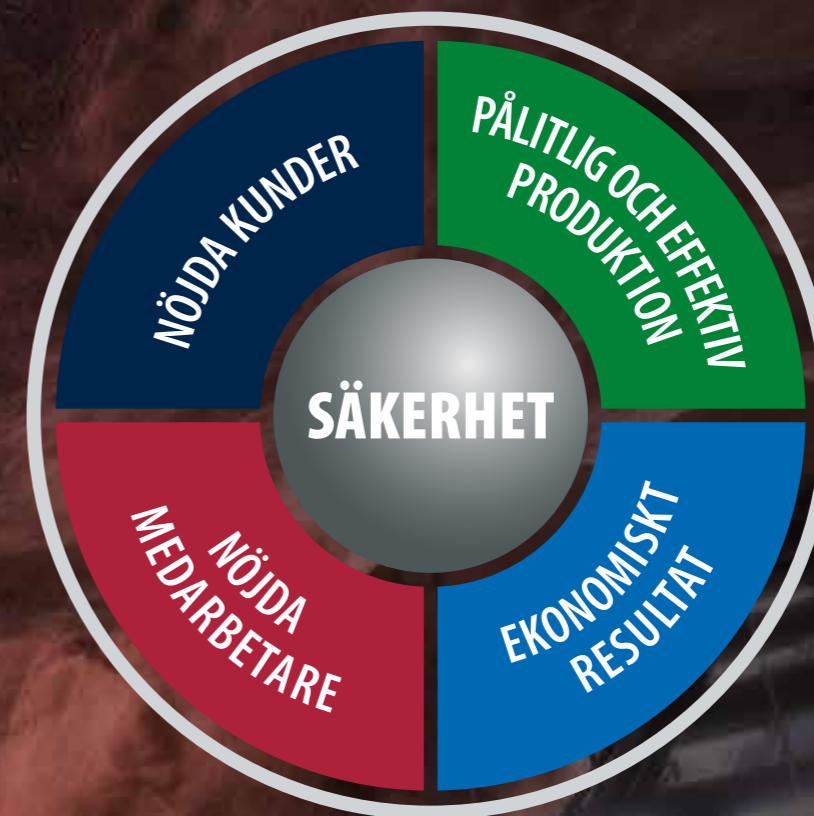
Styrelseordförande i både MTR Stockholm och TBT var Jeremy Long, vd för MTR Corporation Ltd (UK).

Medarbetare kan ge rekommendationer till företagsledningarna genom utvecklings-samtal, arbetsplatsträffar och förbättringsförslag. I styrelserna företräds medarbetarna av utsedda arbetstagarrepresentanter.



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.



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

För att illustrera att vi ibland behöver skifta fokus mellan dessa fem områden har de utformats i form av en balansplatta. Balansplattan är grunden för våra resultatplaner, utvecklingssamtal och förbättringsförslagssystem. Den är dessutom ett viktigt kommunikationshjälpmedel.

Eftersom säkerhet är vår högsta prioritet, är säkerhetsområdet placerat i centrum av balansplattan. Oavsett mot vilket område vi lutar tummar vi aldrig på säkerheten.

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

MTR:s kundservicevärd Alexander Zavorotnij har tagit bilden vid Rådhusets tunnelbanestation. Alexander vann MTR:s första globala fototävling med denna bild.

ÖVERGRIPANDE NYCKELTAL (KPI) KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)		UTFALL OUTCOME 2013	UTFALL OUTCOME 2014	MÅL GOAL 2014	MÅL GOAL 2015
Säkerhet Safety					
Passagerarskador per miljon resenärer		1,25	1,45	0,98	1,4
Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar (LTIF)		0,39	0,42	0,63	0,6
Nöjda kunder Customer satisfaction					
Övergripande kundnöjdhet, %		76	78	79	80
Svara på frågor, %		62	67	67	74
Personalens bemötande, %		63	68	67	74
Nöjda medarbetare Staff satisfaction					
Nöjd medarbetarindex, %	MTR Stockholm	81	86	80	80
	TBT	70	64	80	80
Ekonomiskt resultat Finance					
EBIT (resultat), %	MTR Stockholm	3,4	3,3	3,1	3,4
	TBT	7,9	1,9	7,8	7,2
Pålitlig och effektiv produktion Reliable and efficient production					
Punktlighet (viktad), %		95,1	96,1	95,9	96,2
Tågtillgänglighet, %		99,8	99,8	99,9	99,9
Utförd produktion (av beställda km), %		99,3	99,3	99,3	99,4
Totala koldioxidutsläpp, gram CO ₂ per personkilometer		0,117	0,152	0,114	0,2
Miljöansvar (medarbetarundersökning), %		59	63	65	66

För att nå målbilden om en tunnelbana i världsklass arbetar vi med tolv övergripande nyckeltal, KPI, som är indelade efter våra fem affärskritiska verksamhetsområden, se ovan. De övergripande nyckeltalen är sedan nedbrutna till ytterligare runt 70 nyckeltal.

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

En gång i månaden äger "Business Review" rum. Det är mycket detaljreglerade möten där MTR Stockholms vd, finansdirektör och HR-direktör följer upp hur väl varje avdelning lyckats nå sina satta mål.

OUR OPERATION

 **MTR has overall responsibility for the passenger’s trip being a positive experience, and punctual. Our assignment is to plan, operate and maintain Stockholm’s underground railway in such a manner that our overall objective of a world-class underground railway is achieved.**

On 2 November 2009, MTR Stockholm AB assumed overall responsibility for the planning, operation and maintenance of Stockholm’s underground railway on behalf of AB Storstockholms Lokaltrafik (SL). The parties signed a 14-year contract, with the first option for termination by either party after eight years. In autumn, we received good news from SLL’s Traffic Committee that MTR is entitled to continue operating the underground railway after 2017.

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 promotes self-initiatives and personal development. Internal and external guideposts

Internal and external guideposts

OUR VISION

We aim to be a leading global company that connects and develops communities through dedicated service.

OUR CORE VALUES

- **Excellent service.** We work pro-actively to provide safe, efficient and dedicated service that is valued by our customers.
- **Value-generation.** We generate value and contribute to development through efficiency, continuous improvement and innovation.
- **Mutual respect.** We work together to build relationships based on trust, shared commitment and respect. We are sensitive to, and respect, the views of others.
- **Continuous development.** We have the courage to constantly question, seek improve-

ment and take initiatives to overcome obstacles and reach new heights.

OUR ETHICAL STANDARDS

We believe in responsible social and ethical conduct. We have a responsibility toward the people who work for us, which underpins MTR’s ethical standards. These standards describe how we as employees should behave towards both each other, and the outside world. They apply to all employees, as well as those acting on our behalf. Violations of our ethical standards or existing regulations may result in disciplinary measures, notice or dismissal, and may be reported to the relevant authorities.

EXTERNAL REQUIREMENTS AND GUIDELINES

- **SL’s contractual specifications and our tender:** Checked once a month.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** From the start, SL has specified our compliance with GRI, a voluntary affiliation for reporting comparable sustainability data. www.globalreporting.org
- **UITP Charter on Sustainable Development:** Like our Parent Company in Hong Kong, we have also been a signatory to the Charter on Sustainable Development from this industry association for public transport since our inception. www.uitp.org
- **United Nations Global Compact:** In March 2011, we became a signatory to the UN Global Compact initiative for corporate responsibility, which means we commit to respecting the ten sustainability principles and submitting annual reports of our actions, targets and results to the UN. www.unglobalcompact.org

Owners

MTR Stockholm AB is part of MTR Nordic, a wholly owned subsidiary of MTR Corporation Ltd (UK) in London and part of the Hong Kong-based MTR Corporation Ltd. Group.

MTR Corporation Ltd is internationally recognised for its excellence in all fields of construction, operation and maintenance of track-bound traffic, and is subsequently a sought-after consultant worldwide.

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.

Organisation

CEO at MTR Stockholm is Peter Viinapuu, and the CEO at TBT is Johan Oscarsson. Johan Oscarsson is also the Vehicle Director of MTR’s Management Team.

The organisation is divided into nine departments. The Management Team of MTR consists of the CEO Peter Viinapuu and all 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.

At MTR’s head office on Kungsholmen, there are five staff departments and the managements of Station, Traffic and Technical with some 200 employees. The management of Vehicle is based at the workshop in Hammarby.

Services

Our assignment comprises all services related to operation of the underground railway’s three lines: traffic control, train services, service information, ticket sales, customer service, the cleaning of carriages and stations and maintenance of the rolling stock and other equipment.

SL makes clear demands on us in terms of safety, punctuality, cleanliness and, above all, customer service. More than 1.2 million trips are made on a normal winter’s day, and a total of 329 million trips were made in 2014.

Client and businesspartner

SL AND THE TRAFFIC ADMINISTRATION OFFICE

AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) is the umbrella name and brand of the procured, land-based public transport services in Stockholm County. The Traffic Administration Office of Stockholm County Council is ultimately responsible for SL’s traffic services.

These services are operated by companies procured by the Traffic Administration Office in a free and competitive market. The Traffic Administration Office is assigned to be an expert in the overall planning, specifying and monitoring of these services, and to maintain and renew the infrastructure. The procured traffic service contractors are responsible for the detailed planning and operation of the services, and all customer interaction.

SL’s services are mainly financed by county council tax and fare revenue. For MTR, our client – SL – is a highly significant business partner.



MTR Stockholm AB has integrated sustainability into its values and processes and the company’s performance excellence is an inspiration for other organisations.

From the citation for the 2014 Swedish Performance Excellence Award

OTHER SL CONTRACTORS

Since MTR is part of Stockholm’s public transport system, SL’s other contractors are also important business partners for us. Our joint aim is to ensure that all passengers using Stockholm’s public transport services on a daily basis arrive safely and on time. This requires close collaboration between all contractors.

Product liability

Our product entails overall responsibility for underground railway passengers divided into four business areas: cleaning, customer service, passenger services and vehicle maintenance. We aim to continuously improve and develop our delivery which, in turn, will also result in increased customer satisfaction.

Market

At present, MTR has only one major customer, SL. By extension, our end-customers are residents and visitors to the Stockholm area who purchase our service: a trip on the underground railway.

Our ambition is to contribute to the development of Stockholm, where improvement of the underground railway operation plays a key role. 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 to construct properties adjacent to, and on top of, new stations and depots.

Moreover, in March 2015, MTR will launch an express train service on the Gothenburg-Stockholm line through MTR Express.

Our stakeholders

Stockholm’s underground railway plays a central role in the community – not only in Stockholm, but throughout Stockholm County. At MTR, we aim to engage in constructive and open dialogue, and create positive, long-term relationships with our stakeholders. Our key stakeholders are passengers, owners, the business environment/media, employees, customers, suppliers, business partners, the community and interest groups.

Sustainable development

MTR aims to create long-term sustainable value for our client SL, our owners, employees, business partners and society at large. Our vision of being a leading global company that connects and develops communities through dedicated service is guiding us in this mission.

We primarily contribute to sustainable development in these four key areas: 1. Making efficient travel possible, 2. Contribute to reduce environmental and climate impact through increased travel with underground railway, 3. Creating platforms for diversity, and 4. Developing and connecting communities.

To acquire an even better platform for our sustainability efforts, we conducted a materiality analysis to identify our 19 most significant sustainability issues, see page 49. We will focus our future work on these specific issues.

How MTR is managed – sustainable and long-term

OVERALL MANAGEMENT

The guiding factors for MTR are firstly our comprehensive agreement with SL, and secondly that our operations require safety permits and are subject to notification requirements under the Swedish Environmental Code (TBT only). We have introduced a business management system containing management processes, main processes, support processes and procedures that integrate the areas of safety, quality, environment and occupational health and safety.

To control and monitor the processes, we have identified 12 Key Performance Indicators (KPI). Within the framework of our business management system, Global Compact and the guidelines issued by the MTR Group, we also set requirements 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 and targets of their respective processes, and developing and improving them in accordance with MTR Stockholm’s overall strategy.

The CEO at MTR Stockholm, Peter Viinapuu, is ultimately responsible for sustainability efforts. Those responsible for the various components of the company’s sustainability efforts report to the CEO.

MONITORING AND REPORTING

During the year, the Management Team discusses the outcomes of the business management system and makes decisions regarding improvements or changes. We are also required to report our sustainability data – in connection with UITP and GRI – to MTR in Hong Kong and London. Additionally, we submit annual reports of our sustainability performance to the United Nations, in accordance with our Global Compact commitment. MTR is certified in accordance with the ISO 9001 and ISO 14001 standards.

To stimulate development and comparisons with other companies, we compile an annual self-assessment of our organisation according to the EFQM Excellence Model, which provides a basis for MTR’s participation in the Swedish Performance Excellence Award.

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

Continuous improvement processes

Continuous development is part of MTR’s DNA. To create commitment and participation in our processes, sustainable results and a customer focus, we apply the Work Improvement Team concept. This process is based on combining cross-functional teams to focus on a process-related improvement area, where the cause and solution are unknown.

Independance and influence of board members

In 2014, the Board of MTR Stockholm consisted of seven people. During the same period, the Board of TBT consisted of six people. The Chairman of the Boards of both MTR Stockholm and TBT was Jeremy Long, CEO of MTR Corporation Ltd (UK).

I FOKUS 2014: PUNKTLIGHET

Punktligheten är en av de allra viktigaste operativa KPI'erna inom tunnelbanan och något MTR fokuserar på varje dag. Under 2014 har vi arbetat med ett flertal punktlighetshöjande åtgärder, bland annat individuell återkoppling till förare, en fullständig genomgång av tidtabellen på röd linje, implementerat fyra förarsimulatorer och startat upp ett projekt för att ta fram ett digitalt förarstöd för visning av avgångstid på sekundnivå. Kraven på vår leverans blir högre och högre för varje år, varför vi hela tiden arbetar för att identifiera nya förbättringsmöjligheter.

I vårt avtal med SL står punktligheten högt upp i kontraktet. Tunnelbanan måste bara gå, det är A och O. Resenärerna ska känna tillit till tunnelbanan, så att alltför lämnar bilen hemma i takt med att Stockholm växer för att undvika trafikinfarkter och ökade utsläpp. Då ställs det tuffa krav på MTR att leverera just en punktlig tunnelbana. Sedan vi tog över driften för fem år sedan har punktligheten stadigt ökat.

– Punktligheten är en stämpel på att vi har en produktionsapparat som fungerar väl. Alla medarbetare inom Trafik förstår hur viktig punktligheten är och att vi måste

jobba aktivt med frågan, säger David Lagneholm, trafikdirektör på MTR Stockholm.

En stor utmaning med punktligheten i tunnelbanan är att många olika faktorer påverkar: tidtabell, infrastruktur, fordon, förare, trafikledning med mera. Sedan finns det saker som MTR inte alls på samma sätt kan styra över som väder, resenärernas beteende och myndigheters beslut.

TRÄNAR SVÅRA SITUATIONER

I förarsimulatorerna, som ser exakt ut som förarhytten i C20-vagnarna, kan MTR:s förare testa att köra alla tunnelbanans linjer. De ger helt nya möjligheter att träna på situationer utöver det vanliga som brand i tunnel, obehörigt spårbeträdande eller föremål på spår.

Våra nya förare får i samband med sin utbildning under tre veckor överbrygga sin första osäkerhet i simulatorerna, för att vara mycket säkrare i den riktiga förar-

hytten när det verkligen gäller. De regelmässiga nybörjars störningarna i trafiken kommer på så sätt att minska.

– Men det är inte förrän efter att våra erfarna förare har gått simulatorkursen som de största effekterna i trafiken kommer. Att ändra invanda gamla beteenden är svårt, men under kursen får de svart på vitt hur de kör då allt spelas in, säger Matt Kinane, teknikdirektör på MTR Stockholm.

SAMARBETAR MED STRUKTON

Mellan 20 till 25 procent av alla förseningar beror på infrastrukturen. MTR har därför utvecklat ett nära och framgångsrikt samarbete med Strukton, som sköter merparten av tunnelbanespåren, för att tillsammans lösa felen med hjälp av årliga planer. Under 2015 ska MTR starta ett liknande samarbete med den andra aktören som sköter resten av SL:s tunnelbanespår.

ÄNDRADE TIDTABELLER

Tidtabellen är fundamentet i punktlighetsleveransen. Vi har under året sett över och gjort många förändringar framför allt på Röda linjen, där det till exempel har tagits hänsyn till den verkliga tiden som varje stationsstopp tar. Även de andra två linjernas tidtabeller har setts över och arbetet fortsätter under 2015:

– Den nya tidtabellen på Röda linjen har gett ett stort lyft för punktligheten. Många förare säger också att det har blivit mindre stressigt och mer flyt i trafiken, säger Anders Hållberg, chef för planering och produktionsstyrning på MTR Stockholm.

PROJEKT FÖR SÄKRARE DRIFT

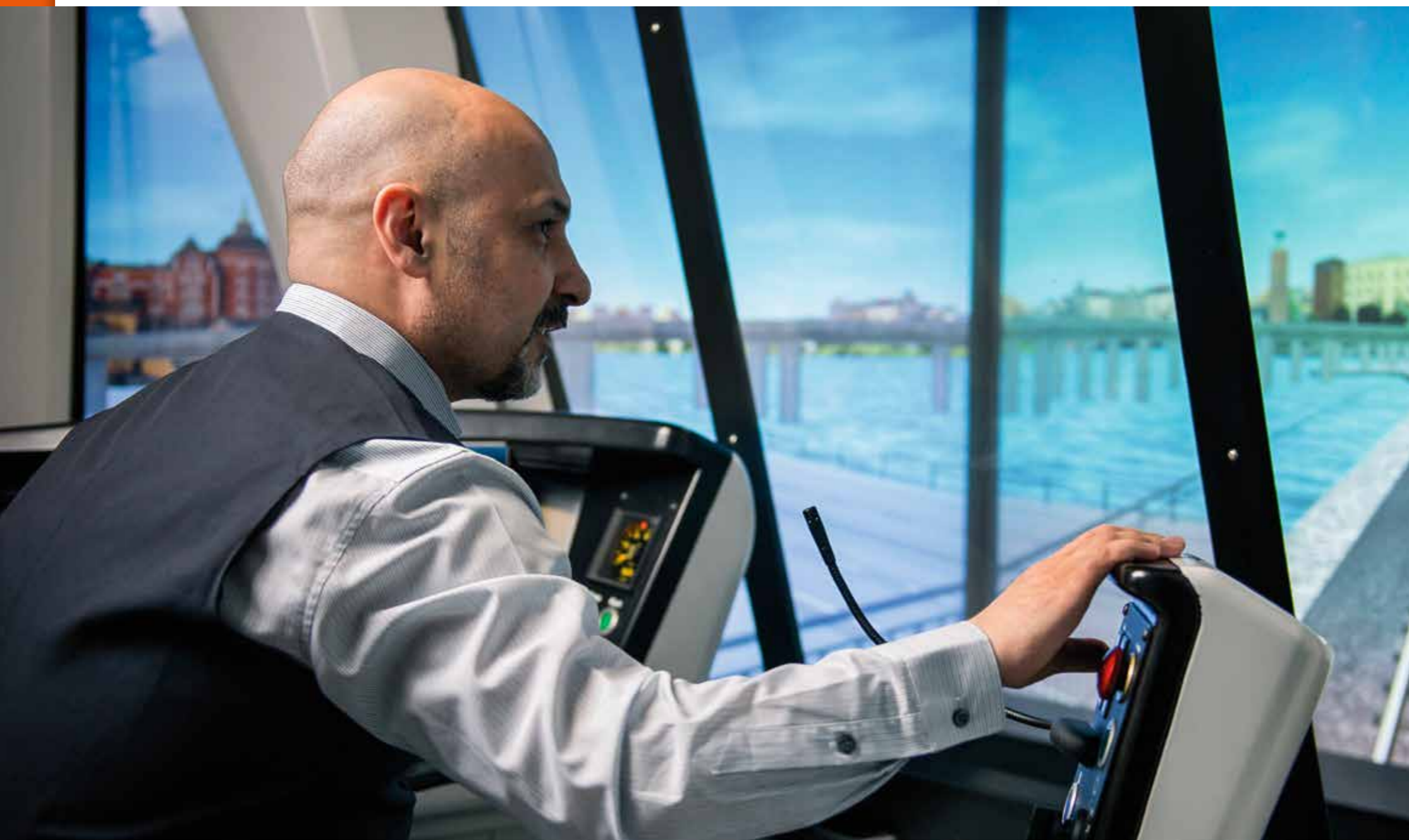
Under året har MTR genomfört ett stort antal förändringar i underhållet för att förbättra vagnarnas driftsäkerhet, där ett av syftena var just ökad punktlighet. Vi har även genomfört ett WIT-projekt på Nybodadepån för att få ut fler tåg i tid. Sammantaget har de olika insatserna inom punktlighet och driftsäkerhet gjort att frågan varit uppe mycket på agendan på underhållssidan.

– Det har skapat ett engagemang för frågan och en hög medvetenhet hos oss som servar fordonen. Vi förstår att vi påverkar hela kedjan ända ut till resenären, säger Gustav Sjöberg, underhållschef på TBT.

ÅTERKOPPLAR INDIVIDUELLT

För att öka samspelet mellan förarna, första linjens chefer och trafikledningen har MTR under året arbetat mycket med coachande ledarskap på avdelningen Trafik för att skapa förtroende mellan ledare och medarbetare. I det arbetet har punktligheten varit ett av de områden som det jobbats med genom individuell återkoppling på förarnas punktlighet. Ett arbete som gett resultat. ●

Här demonstrerar vår simulatoroperatör Majid Hafezi hur förarsimulatorn fungerar i träningsmomentet.



Gör effektivt resande möjligt

Blodomlopp. 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.

VÄSENTLIG FRÅGA	STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer	<ul style="list-style-type: none">SL:s uppdragsavtalKvalitetspolicy	Andel resenärer som är nöjda med städningen av vagnarna ska öka år 2014 och för stationen ska andelen överstiga 70 %* år 2014.	Vagn: 70,5 % (68,0 % för 2013) Station: 69,0 %
Punktlighet och tågtillgänglighet	<ul style="list-style-type: none">SL:s uppdragsavtalTrafikstillståndKvalitetspolicy	Punktligheten ska ligga på minst 95,9 % år 2014. Tillgängligheten av tåg ska vara 99,9 % år 2014.	Punktlighet: 96,1 % Tillgänglighet: 99,8 %
Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	<ul style="list-style-type: none">SL:s uppdragsavtalKvalitetspolicy	Andel resenärer som är nöjda med trafikinformationen ska överstiga 70 %* år 2014.	68,0 %
Tillgänglighet för alla resenärer	<ul style="list-style-type: none">SL:s uppdragsavtalKvalitetspolicy	Max 15 minuters inställelse för ledsagning i 100 % av fallen.	Uppfyllt
Resultat från kundundersökningar	<ul style="list-style-type: none">SL:s uppdragsavtalKvalitetspolicy	Andel resenärer som är övergripande nöjda ska överstiga 79 %* år 2014.	78,0 %
Ansvar för egendom (tåg) som vi använder	<ul style="list-style-type: none">SL:s uppdragsavtalKvalitetspolicy	Körd sträcka mellan stoppande fel ska minst vara 848 000 km år 2014. Körd sträcka mellan fel som ledde till produktionsbortfall ska minst vara 77 000 km (C20), 40 000 km (C14) 35 000 km (C6) år 2014.	Körd sträcka mellan stoppande fel: 917 642 km (C20-ekvivalenter) Körd sträcka mellan fel som ledde till produktionsbortfall: 70 191 km (C20) 49 832 km (C14), 31 647 km (C6).

* Interna mål.

FUNKTIONELLA, ATTRAKTIVA OCH TRYGGA KUNDMILJÖER

En viktig del av kundupplevelsen är just att det är rent, snyggt och tryggt på stationerna samt ombord i vagnarna. SL ställer höga krav på oss här. MTR ska inom ramen för SL-avtalet städa och ta bort klotter på alla 100 stationer och i samtliga vagnar. När det

gäller klotter ska det vara borttaget inom 24 timmar.

Vår styrning av städning och klottersanering behöver bli bättre. Därför har vi tagit fram individuella nyckeltal för våra klottersanerare under året, något som även lokalvårdarna ska få. Städningen följs upp en gång i månaden via så kallade INSTA-

mätningar. SL följer också upp utfallet av städning och klottersanering kvartalsvis. Under året har vi levererat en stabil och hög städkvalitet, den högsta någonsin.

Under året har vi satsat stora resurser på ett offensivt arbete mot klotter. En helt ny organisation för detta har skapats, som består av 60 specialiserade kundservice-





Miljö är inte en anledning att ta tunnelbanan. Snabbheten är viktigast.

Synpunkt från resenär i intressentdialogen



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.



VISSTE DU ATT:

Varje dag städar vi 430 vagnar, tvättar 40 tåg utvändigt, våtmoppar 120 stycken C20-vagnar och plockar upp 55 säckar med tidningar.

96,1

PROCENT. Så hög var punktligheten i Stockholms tunnelbana under 2014. Den högsta punktligheten under dess 60-åriga historia.

vårdar. De ska med helt nya arbetssätt och metoder jobba förebyggande och snabbare identifiera klotter. Varje klotter dokumenteras direkt i en handdator och blir därefter ett ärende till en specifik person inom klottersaneringsgruppen.

Vi har även genomfört ett antal insatser för att höja standarden i C20-vagnarna. Det har främst handlat om att reparera skadade ytor som dörrar, väggar och fönster genom att klä dem med en tunn folie. Själva folieringen görs av externa resurser.

MTR:s samverkan med andra aktörer för att skapa en tryggare tunnelbanemiljö, både i och kring tunnelbanan, har utvecklats. Några exempel. 1) Modellen för att kartlägga tryggheten på och kring stationer som vi tillsammans med stiftelsen Tryggare Sverige tog fram 2013 har visat sig fungera väl. Därför har vi under året spridit arbetet vidare till andra stationer med stora behov: tio stationer längs Blå linjen har fått enskilda handlingsplaner. 2) Vårt samarbete med de stora arenorna, SL och polis för att förhindra oroligheter vid stora arrangemang har resulterat i en konkret plan för hur vi ska agera. 3) Tiggeriet i tunnelbanan har ökat. Vi är medvetna om frågan och har lyft den med SL. Upplever någon resenär tiggeriet som störande ska den ringa SL:s trygghetsnummer eller kontakta någon av våra kundservicevårdare på plattformen som i sin tur tillkallar SL:s ordningsvakter. MTR får själv inte avhysa. 4) Inom ramen för SL-avtal ska MTR också genomföra 600 timmar skolinformation till främst Stockholms läns femteklassare varje år. Under året kom vi upp till 588 timmar i 108 skolor.

Ansvarig för funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer är stationsdirektör Henrik Dahlin.

PUNKTLIGHET OCH TÅGTILLGÄNGLIGHET

Ett av MTR:s viktigaste uppdrag är att leverera en punktlig och robust trafikdrift, det vill säga ansvara för att den trafik som SL beställt genomförs. Tunnelbanan måste vara pålitlig. Ett stopp eller störning i tunnelbanan innebär stora samhällsekonomiska kostnader.

I och med att punktligheten i tunnelbanan är en så central leverans för MTR mäts den dagligen. Varje morgon får flertalet chefer en sammanställning av gårdagens utfall. Veckovis har vi ett "Punktlighetsmöte" där medarbetare som jobbar med trafikledning, underhåll, analys, infrastruktur, planering och produktionsstyrning deltar för att gå igenom veckans utfall och för att identifiera relevanta åtgärder.

Inom avdelningen Fordon har varje depåchef dagliga möten med sina medarbetare för att följa upp gårdagens leverans, analysera fel och orsaker samt gå igenom dagens produktion. Utförd produktion följs även upp under veckovisa möten, där medarbetare från lokal och central nivå deltar. Under 2014 har vi infört ett systematiskt sätt att bättre följa alla fel i leveransen till grundorsak. Ett nytt nyckeltal har också tagits fram för att förbättra styrningen av andel vagnar som rullar sin fulla sträcka utan fel.

Vi har under året avsatt extra resurser för analys av trafiken, för att stärka vår förmåga att trafikplanera med befintliga medarbetare. Andra insatser, som påverkat främst punktligheten, är att vi utvecklat tidtabellerna för alla linjer. För att mer långsiktigt kunna påverka punktligheten har vi även introducerat förarsimulatorer och startat ett projekt kring ett digitalt förarstöd. Läs mer om punktligheten under

"I fokus 2014: Punktlighet" på sidan 22.

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

TILLFÖRLITLIG OCH LÄTTILLGÄNGLIG TRAFIKINFORMATION

Rätt information i rätt tid för att kunna planera och genomföra sin resa på bästa sätt är helt centralt för en bra kundupplevelse. Vid störningar kan vi genom god trafikinformation mildra den negativa effekten.

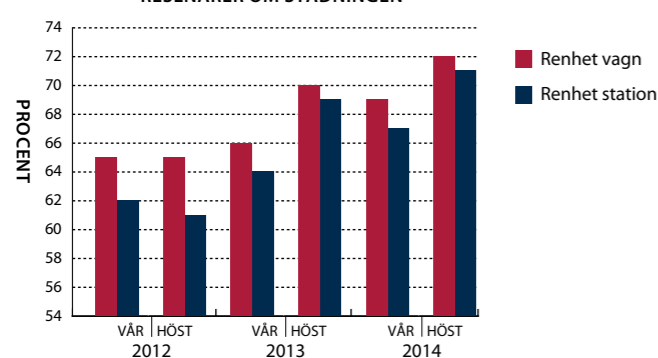
MTR arbetar proaktivt med kända och planerade förändringar i trafiken för att skapa en tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation. Det sker i samarbete med SL i flera kanaler via anslag, elektroniska skyltar, webbplatser, Samtrafiken, trafikredaktionerna och massmedia. Vid behov hänvisas också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

När det gäller akuta störningar i trafiken kan vi sedan april 2014 logga samtliga våra insatser så att de blir mätbara. Det underlättar arbetet med att öka kvaliteten och det interna samarbetet inom området. Utrop till resenär ska göras inom tre minuter efter en trafikhändelse, vilket vi klarade i 98 procent av fallen.

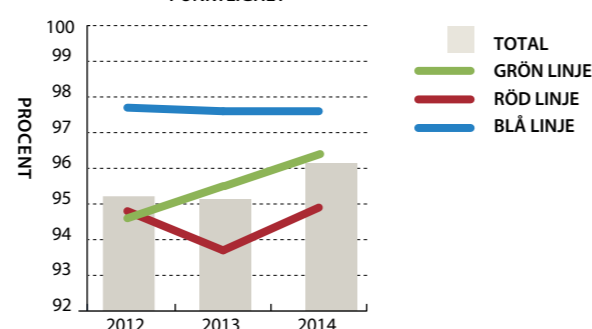
Under året har vi bedrivit ett WIT-projekt, "Trafikinformation till resenär", för att förbättra trafikinformationen och därmed den upplevda kundnöjdheten. Det har resulterat i exempelvis utbildningsinsatser med fokus på störningsinformation, bättre samarbete mellan avdelningarna Trafik och Station samt nya framtagna rutiner.

Ansvarig för tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation är chefen för Trafikinformation Anne Sjögren Schmidt.

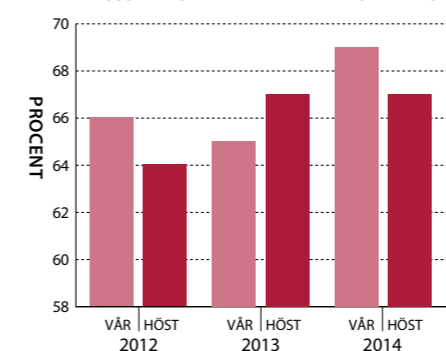
RESENÄRER OM STÄDNINGEN



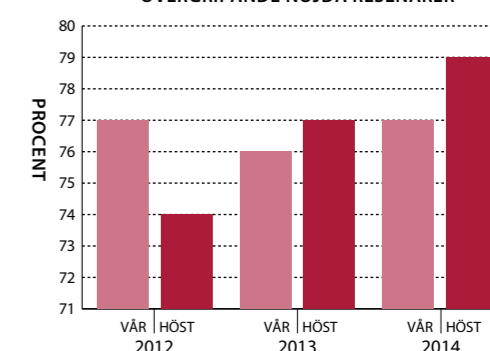
PUNKTLIGHET



NÖJDA RESENÄRER TRAFIKINFORMATION



ÖVERGRIPANDE NÖJDA RESENÄRER





TILLGÄNGLIGHET FÖR
ALLA RESENÄRER

Tunnelbanan fyller en viktig samhällsfunktion som ska vara tillgänglig för alla. MTR har därför ett brett åtagande mot SL om att alla ska kunna resa på samma villkor i tunnelbanan.

För att styra tillgänglighet i tunnelbanemiljön jobbar vi på olika sätt. Det är SL som ansvarar för att lokalerna och vagnarna är tillgänglighetsanpassade, medan MTR ska arbeta med själva tillgängligheten ute bland resenärerna. Det gör vi genom att erbjuda ledsagning via våra kundservicevärdar. Ledsagningen beställs via SL dygnet runt på telefon, sms eller e-post. Vi mäter och följer upp inställelsetiden för ledsagning. Vi har en fungerande felanmälan av exempelvis trasiga hissar och rulltrappor, där vår driftcentral kontaktar SL som vidtar åtgärder. När det gäller städningen har vi under året tagit fram ett program för att säkerställa att den vita linjen längs plattformen hålls ren och därmed är väl synlig på alla stationer.

Våra förare har en avgörande roll i

tillgänglighetsarbetet. För att de ska få fördjupade kunskaper och ökad förståelse för hur synskadade upplever tunnelbaneresan har de i slutet av året börjat gå en insiktsutbildning under ledning av Synskadades Riksförbund. Här poängteras bland annat hur viktiga just stationsutropen ombord i vagnarna är.

Ansvarig för tillgänglighet är chefen för Kundmiljö och internservice Amanda Grände.

RESULTAT FRÅN
KUNDUNDERSÖKNINGAR

För att vi på MTR ska få reda på vad vi ska göra och hur vi kan bli bättre är resultat från kundundersökningar viktiga för oss i vårt förbättringsarbete.

Vi genomför löpande anonyma kontroller genom så kallad mystery shopper ute i tunnelbanemiljön. Varje vecka genomförs 4 500 egna kontroller som handlar om hur våra medarbetare fungerar i kundbemötandet. Resultaten är helt transparenta och varje månad rapporteras föregående veckas utfall i samband med interna telefon-

konferenser. SL:s gör även egna kundundersökningar i tunnelbanan, som från och med 2015 kommer att bli ett bättre underlag för oss då de framöver ska omfatta fler svarande. Vid våra cafékvällar i tunnelbanan ställer vi också alltid en specifik fråga för att fånga upp resenärernas synpunkter.

Under året har vi fortsatt lägga mycket resurser på att öka medarbetarnas förståelse av sin egen del i kundens totalupplevelse genom dialogutbildningen Vår gemensamma resa. Alla bidrar till kundupplevelsen.

Ansvarig för resultat från kundundersökningar är stationsdirektör Henrik Dahlin.

ANSVAR FÖR EGENDOM
SOM VI ANVÄNDER

Tunnelbanan ska ständigt vara i rörelse, vagnarna och infrastrukturen ska hålla länge samt ha kapacitet för alltfler resenärer.

MTR deltar aktivt tillsammans med SL för att på ett kostnadseffektivt och framåt-syftande sätt förvalta och utveckla tunnelbanan. Det handlar om fem depåer, cirka 500 vagnar och 100 stationer som SL äger, men som MTR förvaltar. Vi har också ett nära samarbete med Strukton som sköter tunnelbanans infrastruktur och signalsystem. Styrningen sker via underhållsplaner och förvaltningsplaner för att på ett kontrollerat sätt förlänga framför allt fordonens totala livslängd. Flera nyckeltal finns för att följa upp hur väl fordonen fungerar. Vi har även nyckeltal på tillgängligheten av verksamhetskritisk utrustning.

Under året har vi utvecklat förvaltningsplanerna för våra tre fordonstyper (C6, C14 och C20) enligt standarden PAS55. Det innebär att MTR tar ett längre livslängdsansvar för fordonen än vad SL-avtalet kräver. Vi har även jobbat med ett projekt kring depåsäkerhet för att förhindra kollisioner med fordon på depåerna.

Ansvarig för egendom som vi använder är fordonsdirektör Johan Oscarsson. ●

BETALA RESAN MED KORT

För att utöka MTR:s service till de resenärer som vill betala med kort för tunnelbaneresan har vi i samverkan med SL under december börjat installera kortterminaler i tunnelbanans spärar. Det sker efter ett lyckat test på Gröna linjen. En utvärdering bland våra medar-

bete, som arbetat med de nya kortterminalerna, visar att de fungerat väl och varit efterlängtat. En av dem skrev så här: "Bland det bästa som har hänt, både för oss och resenären." Under andra kvartalet 2015 ska det gå att betala med kort överallt i tunnelbanetrafiken.



I don't use the underground railway because of the environment.
Speed is more important for me.

Comment from a passenger in the stakeholder dialogue

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. The underground railway will become increasingly significant as the Stockholm region grows and is a prerequisite for the region's continued positive development.

FUNCTIONAL, ATTRACTIVE AND SECURE
CUSTOMER ENVIRONMENTS

A key component of the customer experience is that stations and carriages are clean, attractive and secure.

Our control of cleaning and graffiti removal needs to improve. As a result, we developed KPIs for our graffiti removal services during the year. Cleaning was monitored once a month using INSTA metrics. SL also monitors the outcome of cleaning and graffiti removal quarterly. During the year, the quality of our cleaning services was stable and high – the highest ever.

MTR's collaboration with other players to create a more secure underground environment both in, and around, the railway, was developed during the year.

PUNCTUALITY AND TRAIN AVAILABILITY

One of MTR's most important missions is to deliver punctual and robust passenger services, meaning responsibility for ensuring that the services contracted by SL are delivered.

Since the punctuality of underground railway services is such an important delivery, MTR measures punctuality on a daily basis. Every morning, most managers receive a summary of the previous day's outcome. Once a week, we hold a Punctuality Meeting to review the week's outcome and to identify relevant measures.

RELIABLE AND EASILY ACCESSIBLE
SERVICE INFORMATION

The right information at the right time, in order to plan and make the optimal trip, is central to a positive customer experience.

MTR works pro-actively with known and scheduled service changes to ensure reliable and easily accessible service information. This process is conducted jointly with SL in several channels via notices, electronic signs, websites, service-coordination company Samtrafiken, traffic newsrooms and the mass media.

ACCESSIBILITY FOR ALL PASSENGERS

The underground railway is public infrastructure and must be accessible to everyone. MTR therefore has a broad commitment to SL that everyone

is able to travel on the same terms in the underground railway.

SL is responsible for ensuring that premises and carriages are specially adapted, while MTR has been assigned to offer passenger assistance. This includes escorting by our customer service assistants.

RESULTS FROM CUSTOMER SURVEYS

To find out what MTR should do and how we can improve, the results of customer surveys are important for us in our improvement process.

Every week, our "mystery shoppers" conduct 4,500 anonymous inspections in the underground environment. The results are totally transparent, and the preceding week's outcome is reported every Monday via internal teleconferences.

RESPONSIBLE FOR PROPERTY
THAT WE USE

The underground railway should always be in motion, the carriages and infrastructure should be robust and have capacity for more and more passengers.

In partnership with Storstockholms Lokaltrafik (SL), MTR plays an active role in managing and developing the underground railway in a cost-efficient and forward-looking manner. Control is implemented using maintenance and management plans.



Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan

Klimatsmart. En resa med tunnelbana är klart mer miljöanpassad än en resa med bil. Utöver att tunnelbanan är ett mycket energieffektivt transportmedel drivs den enbart med förnybar energi, vilket innebär minimal klimatpåverkan.

VÄSENTLIG FRÅGA	STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
Bidra till minskad klimatpåverkan genom ökat resande med tunnelbanan	<ul style="list-style-type: none">MiljöpolicySL:s uppdragsavtal	Antal påstigande i tunnelbanan ska öka under år 2014.	330 miljoner (329,0 miljoner för 2013)
Klimatpåverkande utsläpp	<ul style="list-style-type: none">MiljöpolicySL:s övergripande mål om förnybart drivmedel vid transporterResepolicy	Totala koldioxidutsläpp ska max vara 0,114 gram CO ₂ /personkm år 2014.	0,152 gram CO ₂ /personkm Kommentar: Ökad mängd klotter-saneringsinsatser har lett till ökad dieselanvändning. Opålitliga utryckningsfordon med fordonsgas har tvingat MTR att i vissa fall gå över till dieseldrivna.
Energianvändning	<ul style="list-style-type: none">Miljöpolicy	Uppmått energianvändning per for-donskilometer för C20 ska minska och understiga 2,89 kWh/fordonskm år 2014.	3,16 kWh/fordonskm
Kemikaliehantering	<ul style="list-style-type: none">MiljöpolicyInköpspolicyRiktlinjer för tågtvättar	Antal anmärkningar vid provtagning-ar på utgående vatten från tågtvättar ska vara 0 år 2014.	7 anmärkningar Kommentar: Nya riktlinjer för tåg-tvättar med högre gränsvärden från september 2014 skulle ha gett endast 2 anmärkningar.

BIDRA TILL MINSKAD KLIMATPÅVERKAN GENOM ÖKAT RESANDE MED TUNNELBANAN
MTR kan genom att erbjuda en snabb, pålitlig och attraktiv resa få allt fler män-niskor att ta tunnelbanan och lämna bilen hemma. Det gör att koldioxidutsläppen från trafiken i Stockholmsregionen kan minska radikalt.

Tunnelbaneresor är extremt energieffektiva transporter i sig. Dessutom drivs tunnelbanan enbart med förnybar energi miljömärkt Bra Miljöval som SL köper in.

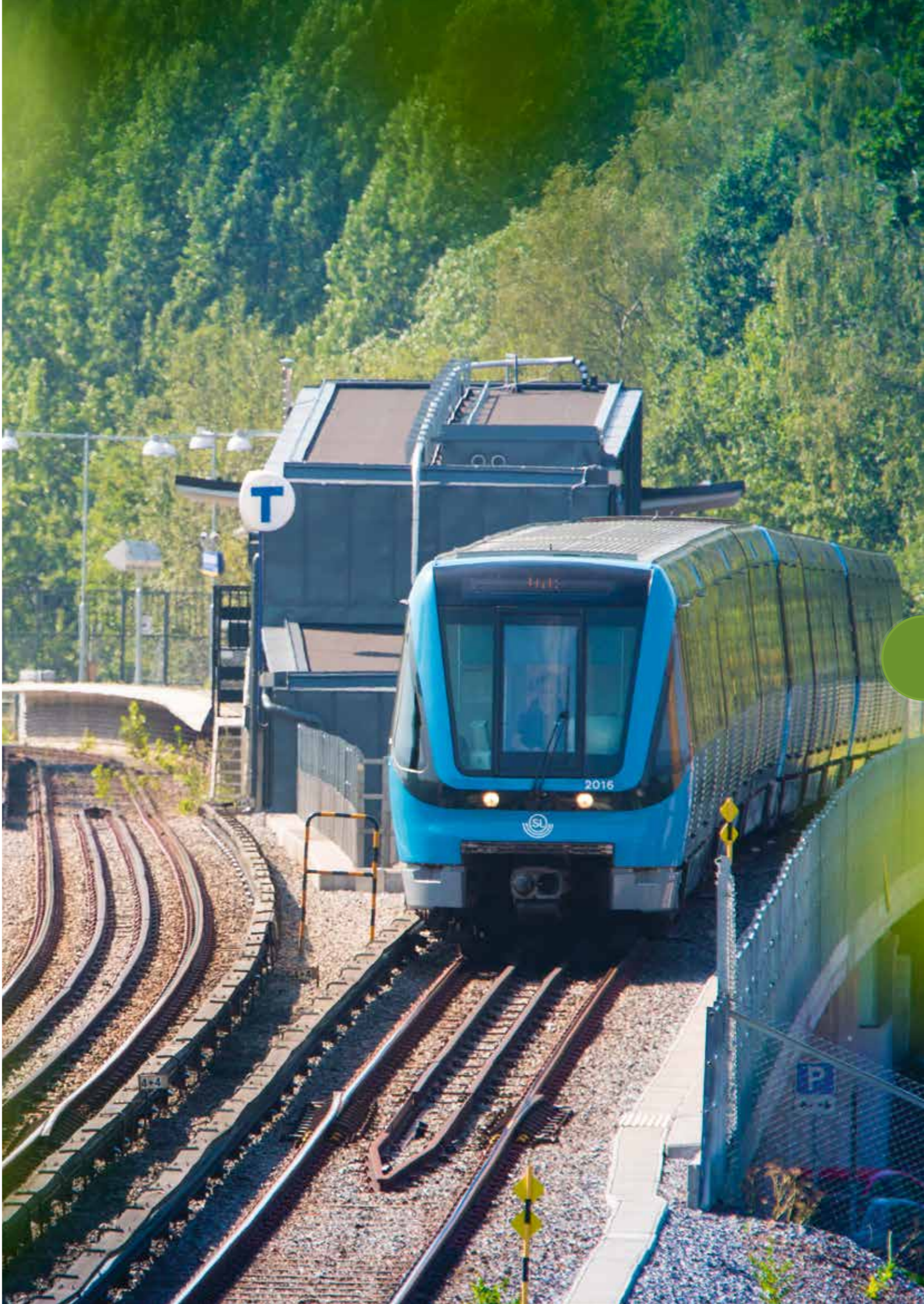
Det gör att klimatpåverkan från en resa med Stockholms tunnelbana är minimal: Ett års pendlingsresor med tunnelba-nan tur och retur mellan Hässelby och T-Centralen motsvarar utsläppen från en matsked bensin.

För att lyckas öka antalet resande jobbar MTR hårt med punktligheten. Tunnelbanan måste gå att lita på. Det ska också vara enkelt, attraktivt och finnas bra service. Det är viktigt för oss att i samverkan med SL utveckla tunnelbane-resan efter resenärernas behov. Antalet

påstigande följs upp löpande. Vi har ekonomiska incitament i SL-avtalet kring ökat resande. Läs mer om hur vi gör resan-det mer attraktivt i kapitlet ”Gör effektivt resande möjligt” på sidorna 24–28 och om hur vi minskar tågens energianvändning nedan under ”Energianvändning”.

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

KLIMATPÅVERKANDE UTSLÄPP
Totalt sett orsakar MTR relativt små klimatpåverkande utsläpp från verksam-





SL förväntar sig att MTR aktivt arbetar med alla miljöaspekter. Energianvändning är en fokusfråga.

Synpunkt från kunden SL i intressentdialogen



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.



VISSTE DU ATT:

Du kan resa 30 000 gånger med tunnelbanan, jämfört med att ta bilen en enda gång för samma koldioxidutsläpp!



Vårt nya miljöanpassade körsätt kan minska energianvändningen i C20-fordon med 15 procent. Det motsvarar uppvärmningen av 700 normalvillor i Stockholm.

het. De utsläpp som trots allt sker kommer till 86 procent från våra tjänstefordon och tjänsteresor. Utsläppen från tunnelbanetrafiken utgör däremot en minimal del.

I SL-avtalet finns tydliga krav på oss kring våra tjänstefordon och ersättnings- trafik. Ett av riksdagens miljö kvalitets- mål "Begränsad klimatpåverkan" ställer också ett generellt krav på svenska verksamheter att minska sin klimatpåverkan. När det gäller MTR:s egen bilpark om cirka 20 fordon arbetar vi aktivt med att löpande byta ut dessa till mer miljöanpassade. Vårt mål, som är detsamma som övrig lands- tingsfinansierad verksamhet vid transporter, är att 75 procent av tjänstefordonen ska vara miljöbilar och drivas med förnybart bränsle. För att minska utsläppen från tjänsteresor har vi tagit fram en resepolicy under året för att kunna styra bättre.

MTR Stockholm har även börjat klimat- kompensera för tjänsteresor med taxi och flyg som trots allt måste ske.

MTR:s anlitade ersättningstrafik utgörs av fem biogasbussar, som om de inte räcker till kompletteras med bussar som drivs med etanol eller miljödiesel (diesel med högre andel förnybar råvara). Vi mäter MTR:s samtliga koldioxidutsläpp från verksamheten som vi kan påverka. Ett övergripande nyckeltal finns som följs upp årligen.

Klimatpåverkande utsläpp kan också ske via läckage från köldmedier i kylanlägg- ningar. MTR har ett antal egenägda mobila i stationsmiljö.

Läs mer om hur vi arbetar med att minska klimatpåverkande utsläpp nedan under "Energianvändning".

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

ENERGIANVÄNDNING

Vår verksamhet använder mycket energi. Potentialen att kunna spara energi är också betydande, eftersom det aldrig någonsin ti- digare har genomförts något större projekt för att just minska tunnelbanans energian- vändning.

I vårt anbud till SL förbinder vi oss att jobba med energieffektivisering och miljö- anpassat körsätt.

Vi mäter energianvändning inom tåg, tjänstefordon, ersättningstrafik och un- derhåll. Olika nyckeltal finns som följs upp årligen. Sedan 2014 följer vi även upp varje förare på hur mycket energi som går åt vid körningen.

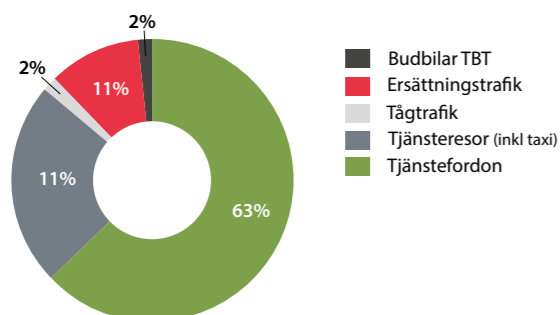
Ett projekt handlar om att ta fram en optimal körprofil till våra nya körsimulatorer för att utbilda i ECO-driving. Läs mer i artikel på sidan 34.

Våra tidigare tester med automatisk tågoperation, då tågen körs automatiskt mellan stationerna, har inte gett önskat resultat. Därför har tekniken kopplats bort från vårt arbete med energieffektivisering- ar. Nya lösningar håller istället på att testas.

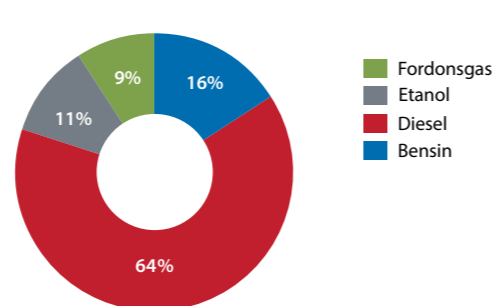
Det går åt mycket energi för värmehåll- ning och hjälpkraft vid depåerna och det är något vi ser över för att minska. Ansvarig



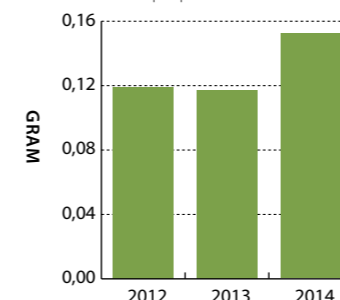
UTSLÄPP VÄXTHUSGASER 2014



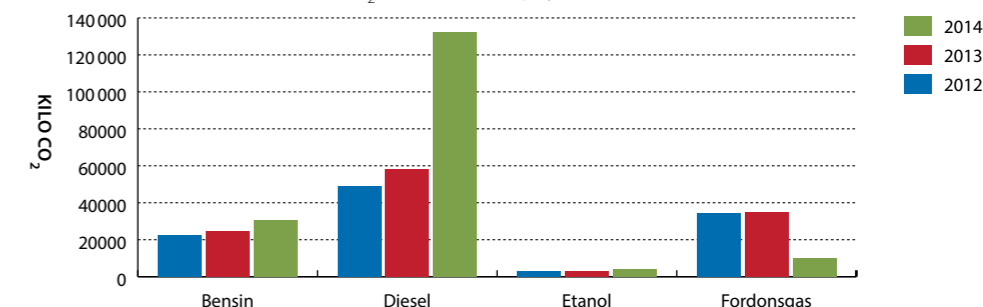
TJÄNSTEFORDON – DRIVMEDELSFÖRDELNING 2014



TOTALT KOLDIOXIDUTSLÄPP
per personkilometer



KOLDIOXIDUTSLÄPP FRÅN TJÄNSTEFORDON 2014
CO₂ Emissions from Company Vehicles 2014



NY KÖRPROFIL SPAR ENERGI

MTR har under våren tagit fram en körprofil för energieffektiv körning. Några förare på de tre linjerna har hjälpt till att definiera körtekniken och har tränats upp i



den. De håller nu på att coacha sina kollegor i det mer miljöanpassade körsättet. Verket ger avsedd effekt.

– Det går att få en påtaglig förbättring genom att anpassa körsättet, säger Rikard Isby, ansvarig för energioptimeringsprojekt på MTR Stockholm.

För att stötta förarna ännu mer i det nya körsättet har vi utvecklat ett paket för både ny- och vidareutbildning i de nya förarsimulatorerna, som ska vara klart i början av 2015. Även ett enklare förarstöd med en anpassad "eko-tidtabell" är på gång.

VIKTEN AV SYMBOLHANDLING

För att öka miljöengagemanget hos MTR:s medarbetare är det viktigt att föregå med gott exempel på hemmaplan – även inom områden där miljöpåverkan är liten.



– Det visar att vi är konsekventa och då blir medarbetarna det också i ett större perspektiv.

Källsortering är en sådan trigger och porslinsmuggen i köket likaså, säger Marie Hagberg, kvalitets- och miljödirektör på MTR.

Under året har vi förbättrat den obligatoriska interna miljöutbildningen. Vi har också mer aktivt lyft fram miljöinformation på såväl den externa webbplatsen, www.mtr.se, som på intranätet. Vi genomför även riktade miljöutbildningar för medarbetare med arbetsuppgifter som har en direkt miljöpåverkan.



för tågtrafikens energianvändning är trafikdirektör David Lagneholm.

KEMIKALIEHANTERING

Vi använder stora mängder kemikalier för att städa och klottersanera kundmiljöerna – stationer och vagnar – samt för att underhålla vagnarna på depåerna. Det är huvudsakligen utsläpp av farliga ämnen till vatten som är en viktig fråga för oss.

I SL-avtalet ställs krav på MTR vad gäller kemiska produkter. TBT har också krav på sig från Stockholm vatten, Käppala förbundet och Stockholms stads miljöförvaltning att inte överskrida satta gränsvärden för oljehaltigt vatten, tungmetaller och kemiska/biologiskt nedbrytbara ämnen. Vi hanterar kemikalier via två olika dataprogram: Chemsoft på TBT och Ecoonline på MTR Stockholm. För att undvika att farliga kemikalier kommer in i verksamheten använder vi olika förbudslistor, däribland SLL:s utfasningslista för miljö- och hälso-skadliga kemikalier. Vi arbetar även aktivt med att minska mängderna, miljöanpassa sortimentet, hitta nya metoder utan kemikalier och förhindra oönskade utsläpp av kemikalier till avloppet. Inom TBT finns

nyckeltal som följs upp kvartalsvis. Klottersaneringen och ständningen kommer att få nyckeltal under 2015. Hanteringen av kemikalier följs upp löpande via olika interna revisioner. Vi rapporterar också årligen data om vilka kemiska produkter vi använder och i vilken mängd till SL.

Under året har vi när det gäller klottersaneringen introducerat foliering som en alternativ metod till att dölja klotter som sitter hårt. Nya instruktioner har också tagits fram för att minimera mängderna kemikalier som används. För att stödja klottersanerarna har "klotterboken" tagits fram som bland annat innehåller säkerhetsdatablad och miljömål. Inom städningen har vi drivit ett projekt längs den Blå linjen där joniserat vatten har använts istället för kemikalier på golv, väggar och andra ytor. Det har fallit väl ut och under 2015 ska tekniken användas på samtliga tre linjer. Det bedöms kunna minska kemikalimängderna rejält.

Ansvarig för utsläppen till vatten från kemikaliehanteringen vid städning och klottersanering är stationsdirektör Henrik Dahlin och för utsläpp från depåerna är det fordonsdirektör Johan Oscarsson. ●



SL expects MTR to work pro-actively with all environmental aspects.

Energy use is a focus area.

Comment from the customer SL in the stakeholder dialogue

HELPING TO REDUCE ENVIRONMENTAL AND CLIMATE IMPACT



Using the underground railway is far more environmentally friendly than travelling by car. In addition to the energy efficiency of the underground railway as a means of transport, it is powered by 100 percent renewable energy, which minimises the greenhouse effect.

HELPS TO REDUCE THE GREENHOUSE EFFECT THROUGH INCREASED TRAVEL

By offering a fast, reliable and attractive trip, MTR can encourage more people to take the underground railway and leave their cars at home. This could radically reduce CO₂ emissions from traffic in the Stockholm region.

Underground railway trips are a tremendously energy-efficient means of transport. The underground railway is also powered solely with renewable, eco-labelled energy (Bra Miljöval), purchased by SL. This means that the greenhouse effect of a trip on Stockholm's underground railway is minimal.

MTR works intensively with punctuality to increase the number of passengers. The underground railway must be reliable. Service should also be uncomplicated, attractive and pleasant.

It is important for us, in collaboration with SL, that travelling on the underground railway is developed according to passenger needs. The number of alighting passengers is continuously monitored.

GREENHOUSE EMISSIONS

Overall, MTR's operations produce relatively low greenhouse emissions. Of the emissions that we do produce, our service vehicles and business travel account for 50 percent. However, emissions from underground services account for a minimal share.

Our contract with SL makes specific demands on service vehicles and replacement services. Regarding MTR's own fleet of some 20 vehicles, we are working pro-actively to continuously replace these with greener models. Our objective is that 75 percent of our service vehicles are to be green cars and run on renewable fuel. To reduce emissions from business travel, we produced a travel policy during the year in order to gain better control.

ENERGY USE

Our operations consume a great deal of energy. The potential to save energy is also considerable, since no project has ever been implemented to

reduce the underground railway's energy use.

Our contract with SL specifies that we are to work with energy efficiency and fuel-efficient driving. We measure the energy used by our rail services, service vehicles, replacement services, stations and maintenance. Various KPIs are monitored annually.

CHEMICAL HANDLING

We use large amounts of chemicals to clean and remove graffiti from our customer environments – stations and carriages – and for carriage maintenance at the depots.

Our contract with SL makes demands on MTR in terms of chemical products. Stockholm Vatten, the Käppala Association and the City of Stockholm's Environment and Health Administration also specify that TBT is not to exceed threshold limits. We use two different computer programs for our chemical management. To avoid hazardous chemicals being used by the operation, we use banned chemical lists. We also work pro-actively to reduce the amounts, environmentally adapt the product range, identify new methods without chemicals and prevent the unwanted release of chemicals into the sewer system.



Skapar mötesplatser för mångfald

Olika kulturer. 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.

VÄSENTLIG FRÅGA	STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
Arbetsmiljö och hälsa	<ul style="list-style-type: none">ArbetsmiljöpolicySäkerhetspolicyFriskvårdspolicy	Antal arbetsskador som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar ska understiga 0,63 för år 2014.	0,42
Utbildning och kompetensutveckling	<ul style="list-style-type: none">MedarbetarhandbokEtiska regler	Mål tas fram under år 2015.	
Mångfald och jämställdhet	<ul style="list-style-type: none">Likabehandlingspolicy	Mål tas fram under år 2015.	
Motverka diskriminering	<ul style="list-style-type: none">Policy om motverka kränkande särbehandling	Mål tas fram under år 2015.	
Nöjda medarbetare	<ul style="list-style-type: none">ArbetsmiljöpolicyRehabiliteringspolicyLönepolicyLikabehandlingspolicyRekryteringspolicyBemanningspolicyAlkohol- och drogpolicy	Medarbetarnöjdheten i medarbetarundersökningen ska vara minst 80 % år 2014.	MTR Stockholm: 86 % TBT: 64 %
Hållbarhetskrav i leverantörskedjan	<ul style="list-style-type: none">InköpspolicyUppförandekod för leverantörer	Förslag på egenbedömning av ställda hållbarhetskrav på väsentliga leverantörer tas fram under år 2015.	

ARBETSMILJÖ OCH HÄLSA

För MTR är det viktigt att ha långtidsfriska medarbetare som vill och kan stanna kvar länge. Välmående medarbetare speglar det också i kundmötet, vilket ger nöjdare kunder.

Vi bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete för att främja medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Det sker främst via

lokala skyddskommittéer där lokal ledning och skyddsombud ingår. I samband med skyddskommittémöten följs tillbud och olyckor upp. Ansvaret för arbetsmiljö är tydligt delegerat. På TBT finns en hälso-samordnare och fem hälsoinspiratörer för att uppmuntra till fysisk aktivitet. TBT deltar i många externa friskvårdsaktiviteter. Hälsoarbetet följs upp genom en årlig

utvärdering och att mäta antalet deltagare i olika aktiviteter.

Under året har MTR Stockholm storsatsat på hälsan och testat ett nytt koncept. De 50 medarbetare som deltog fick via en coach möjlighet att förändra sina livsstilsvanor för en ökad hälsa och ork under tolv veckor. Satsningen gav bra resultat och ett omarbetat koncept ska nu erbjudas



Priser sätter fokus på kärnvärdena

I början av 2014 delade vi ut de allra första utmärkelserna inom ramen för VMV Awards – en årligt återkommande prisfest under högtidliga former. VMV står för "Vision, Mission and Values". Det blev väldigt uppskattat. Därför har vi under året fortsatt att utveckla festen och jobbat med att flytta fokus från alla medarbetare till den enskilde individen. Femton priser delas ut till medarbetare i olika kategorier.



Sultan Kovak jobbar som kundservicevärd på Röda linjen. Bilden är från prisfesten VMV Awards 2014 som ägde rum 5 februari 2015.

SULTAN KOVAK: ÅRETS MEDARBETARE – UTMÄRKT SERVICE

Ur motiveringen: "Du är alltid positiv till att prova nya arbets-sätt och det bästa av allt, du gör det! På grund av den inställning-en lyckas du, och det blir ofta otro-ligt bra resultat. Fortsätt att sprida din positivitet och arbetsglädje till dina kollegor och fortsätt att vara hungrig, det kommer ta både dig och ditt team långt!"

Vad har du gjort för att få priset?

– Jag tar många egna initiativ och bjuder på mig själv genom kärlek och omsorg. Resenären står alltid i fokus för mig. Jag är väldigt uppsökande, tar ögonkontakt och ser de behov som finns. Högt tempo gör mig extremt taggad och får mig att lägga in en ännu högre växel.

För att anpassa mötet med resenären försöker jag sätta mig in i den enskildes situa-tion. Jag trivs som fisken i vatt-net och ser mig jobba kvar ända till pensionen. Det är från alla underbara chefer, kollegor och självklart resenärerna som jag hämtar energi varje dag.

Vad betyder priset för dig?

– Priset betyder extremt myck-et för mig. Men att jag fick pri-set kom väldigt oväntat – jag gör bara mitt jobb. För mig är det en självklarhet att arbe-ta så här. Det ett kvitto på att arbetsledningen ser mitt enga-gemang och mina insatser. Förhoppningsvis kan jag inspi-rera andra att alltid göra det lilla extra i alla lägen. Enligt mig är det detta som skiljer vanlig service mot en service i världsklass.

Någon som du vill tacka?

– Jag vill ge ett stort fång rosor och tack till två personer: Sheron Fernando och Jessica Thylander. Sheron är min nuva-rande chef som skrev den vin-nande nomineringen. Han är otroligt omtänksam och jag uppfattar att det är väldigt vik-tigt för honom att hans perso-nal får uppskattning och mår bra. Jessica var under en kort tid min närmaste chef och utmana-de mig ständigt, något som fått mig att växa i rollen som kund-servicevärd.

ROGER LARSSON: ÅRETS MEDARBETARE – VÄRDESKAPANDE

Ur motiveringen: "Han sprider glädje och skapar gemenskap genom att ha sitt café, pyntar vid storhelger och håller det rent och snyggt i vår rastlokal på sina ras-ter och efter arbetstid för att öka trivseln bland personalen. Han är en stor tillgång för oss alla. ... Det Roger gör för oss är ovärderligt!"

Vad har du gjort för att få priset?

– Jag har förgyllt tillvaron genom trivselfrämjande åtgär-der för mina medarbetare på Gröna linjen i rastlokalen på Gullmarsplan. Där rör det sig mycket folk alltifrån förare och stationspersonal till väktare.

Jag har framför allt drivit ett fre-dagscafé under fem till sex år, som är ett eget påhitt. Där säl-jer jag kaffe, tårta och smörgå-sar till bra priser. Som mest kan det komma upp till 30 perso-ner per gång. Sedan pyntar jag också inför högtider och sköter blommorna.

Vad betyder priset för dig?

– Jag känner mig glad, hedrad och stolt. Det känns nästan som att få Nobelpriset. Det är en bekräftelse på att folk tyck-er om det jag gör. Flera kollegor hade nominerat mig. Att vara en av fem finalister i kategorin "Värdeskapande" är en ära i sig. Själva festen var trevlig, vacker och det bjöds på god mat. Det var fint ordnat.

Någon som du vill tacka?

– Mina åtta kollegor som nomi-nerade mig till utmärkelsen.



Roger Larsson jobbar som tunnel-tågförare på Gröna linjen.

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 miljö-medvetande.
9. Uppmuntra utvecklandet av miljövänlig teknik.
10. Arbeta mot alla former av korruption inklusive utpressning och mutor.



kopplat till utvecklingssamtal.

För att stötta medarbetare som drabbas av svåra sjukdomar eller behöver stöd har MTR avtal med olika leverantörer: Falck Healthcare i privata frågor kopplade till relationer, juridik eller ekonomi, Ljung & Sjöberg vid alkohol- och drogproblem och Starck & Partner för att hitta medarbetar-nas oanade resurser.

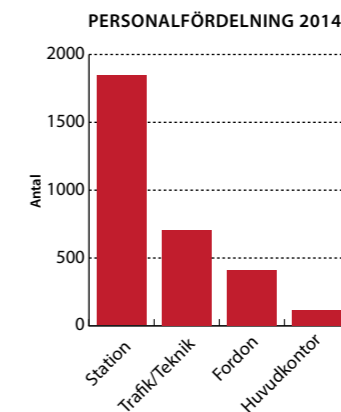
Vissa medarbetare har visat oro för radon i tunnelbanemiljön. Hösten 2014 sattes mätare upp på 20 utvalda stationer. Mätarna ska sändas på analys och resulta-ten kommer under våren 2015.

Ansvarig för arbetsmiljö och hälsa på MTR Stockholm är arbetsmiljöchef Lars Nyström och på TBT kvalitets- och säker-hetschef Jan Lindström (arbetsmiljö) samt HR-chef Jannike Ringvide (hälsa).

UTBILDNING OCH KOMPETENSUTVECKLING

Vi behöver ge medarbetarna en bra grund, så att de lyckas uppfylla MTR:s övergri-pande nyckeltal. Vi vill också säkra att de hänger med i den snabba samhällsutveck-lingen.

På MTR Stockholm finns en tydlig pro-cess för utbildning och kompetensutveck-ling. I årliga utvecklingssamtal stämmer närmaste chefen av hur medarbetaren uppfattar sin arbetssituation, har en dialog om medarbetarens prestation, karriär-önskemål och upprättar en individuell utvecklingsplan. Via den här processen identifieras behov av kompetensutveck-ling. Genomförda utbildningar utvär-deras av deltagarna och revideras efter synpunkter. Inom TBT har styrningen av utbildningar stramats upp mot en budget för kompetensutveckling hos HR-avdel-ningen. Utbildningar planeras nu in till lugnare perioder för att underlätta för såväl produktionen som medarbetaren. Under



2015 ska individuella utvecklingsplaner tas fram på TBT.

Under året har MTR fortsatt med dia-logutbildningen Vår gemensamma resa för 700 medarbetare inom Trafik. Utöver det har exempelvis medarbetare vid Station utbildats i stationssäkerhet, tillgänglighet och brand. Lokalvårdens ledare har gått en certifierad kurs (PRYL), nätverksträffar har genomförts för ledare och trafikinforma-törer har utbildats i retorik. Vi har också vidareutvecklat utbildningen för tunnel-tågförare där de nya förarsimulatorerna används som utbildningsverktyg.

För att synliggöra medarbetare som lever MTR:s kärnvärden och gör enastå-ende insatser i sitt dagliga arbete delar vi ut flera priser vid vår årliga gala VMV Awards: Årets team, Årets ledare, Årets WIT, Säkerhetspriset, Årets förbättringsförslag och Årets medarbetare. Läs intervjuer med några av vinnarna på sidan 38.

Ansvarig för utbildning och kompetens-utveckling på MTR Stockholm är kompe-tensutvecklingschef Maria Kronlund och på TBT HR-chef Jannike Ringvide.

MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

För MTR är det självklart att ha en god balans vad gäller kön, sexuell läggning,

etnicitet eller religion bland våra medar-be-tare. Vi vill vara en spegling av det samhälle som vi verkar i.

För att styra arbetet med mångfald och jämställdhet på MTR Stockholm har vi en likabehandlingsplan, som under 2015 ska uppdateras tillsammans med de fackliga organisationerna. Medarbetarunder-sökningen fångar upp vad som behöver åtgärdas inom området. Mångfalden på ledningsnivå inom MTR borde vara större, men ännu finns inga planerade åtgärder. Inom TBT har styrningen av området inte varit tillfredställande. En jämställd-hetsplan och nyckeltal håller på att tas fram. Fokus ska ligga på att rekrytera fler kvinnor till TBT, som idag utgör endast fem procent. Under våren 2015 startas ett tjejnätverk med lunchträffar och inspira-tionsföreläsningar.

Under året har vi haft bekymmer på en av depåerna med psykosocial ohälsa. TBT har i samband med detta blivit anmält av skyddsombud till Arbetsmiljöverket. För att grundligt hantera och ta tag i problemet har vi initierat en psykosocial kartläggning med externa resurser under hösten 2014, som pågår till september 2015.

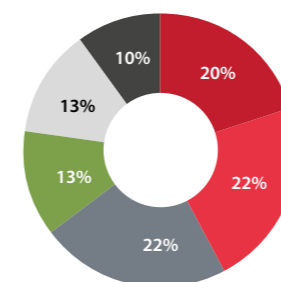
Ansvarig för mångfald och jämställd-het på MTR Stockholm är arbetsmiljöchef Lars Nyström och på TBT HR-chef Jannike Ringvide.

MOTVERKA DISKRIMINERING

Alla våra medarbetare ska bli behandlade efter vars och ens förutsättningar. Vi vill få dem att vilja arbeta kvar på MTR och då är det här ett hygienkrav.

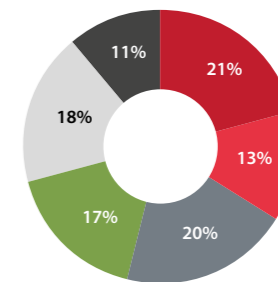
MTR Stockholm har en process för att utreda kränkande särbehandling. Upplever en medarbetare att den blir särbehand-lad ska den kontakta sin närmaste chef. Är det närmaste chefen som är proble-met ska istället arbetsmiljöchefen eller

ÅLDERSFÖRDELNING MTR STOCKHOLM 2014



- Anställda > 60 år
- Anställda 56-60 år
- Anställda 51-55 år
- Anställda 41-50 år
- Anställda 31-40 år
- Anställda < 30 år

ÅLDERSFÖRDELNING TBT 2014



- Anställda > 60 år
- Anställda 56-60 år
- Anställda 51-55 år
- Anställda 41-50 år
- Anställda 31-40 år
- Anställda < 30 år



Att resenärerna är nöjda är en mycket viktig arbetsmiljöfråga för oss som jobbar med kundkontakter.

Synpunkt från medarbetare i intressentdialogen



HR-direktören kontaktas. Vid sådana händelser utreder HR-avdelningen vad som hänt och åtgärdar vid behov. Inom TBT är arbetet inte så utvecklat, men under året har rekryteringsprocessen gjorts könsneutral.

Under 2014 har MTR Stockholm genomfört och avslutat utredningen av två fall av kränkande särbehandling. Psykosocial kartläggning pågår i en av depåerna vid TBT.

Ansvarig för att motverka diskriminering på MTR Stockholm är arbetsmiljöchef Lars Nyström och på TBT HR-chef Jannike Ringvide.

NÖJDA MEDARBETARE

För att lyckas behålla medarbetarna är det viktigt att de är nöjda med MTR. Nöjda medarbetare är också goda ambassadörer för företaget.

Medarbetarnöjdheten är central för MTR och mäts med ett övergripande nyckeltal. Varje år genomför vi en medarbetarundersökning, via Netsurvey, bland alla medarbetare. Utifrån resultatet gör varje ledare en handlingsplan med förbättringsområden för sin avdelning. Ledare mäts och följs upp på medarbetarnöjdheten. Vi följer kollektivavtal och har förhandlingschef på MTR Stockholm och TBT. För att säkra att det råder goda arbetsförhållanden

för medarbetare i vår leverantörskedja ställer vi krav på detta. Läs mer under ”Hållbarhetskrav i leverantörskedjan” direkt nedan.

Det gap som finns mellan ledning och medarbetare på TBT, och som visar sig i sämre resultat i medarbetarundersökningen för 2014, ska vi under 2015 försöka överbrygga genom bättre information från ledningen, ledningsmöten ute på depåerna varje månad och öppna frukostar med vd.

För att stötta medarbetare som av medicinska skäl måste avsluta sin anställning på MTR har vi ett samarbete med Starck & Partner som hjälper till brett vid omställningen.

Ansvarig för medarbetarnöjdhet är varje ledare med personalansvar.

HÅLLBARHETSKRAV I LEVERANTÖRSKEDJAN

För att skapa trovärdighet för MTR:s eget hållbarhetsarbete, är det vitalt att vi även tar ansvar för den indirekta påverkan som våra

inköp av varor och tjänster ger upphov till.

Vårt arbete med att ställa och följa upp krav om mänskliga rättigheter, arbetsrätt och miljö i leverantörskedjan är i sin linda.

Under året har vi tagit fram och infört en egen anpassad uppförandekod som bygger på FN:s Global Compact. Där förtydligar vi våra leverantörskrav. Alla nya leverantörer – oavsett storleken på inköpet – ska från och med 2014 följa uppförandekoden. I samband med inköp av städ- och hygienprodukter, uniformer och återvinningstjänster har vi ställt specifika hållbarhetskrav. Idag görs ingen uppföljning av om leverantörerna följer våra ställda krav.

Under 2015 ska vi ta fram ett förslag på egenbedömning för våra viktigaste leverantörer, som ska täcka mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö, kvalitet och säkerhet. Nyckeltal ska också tas fram.

Ansvarig för att ställa och följa upp krav i leverantörskedjan är inköpsansvarig Lars Bergman.

MEDARBETARUNDERSÖKNING			
ORGANISATION	KATEGORI	2013	2014
MTR Stockholm	Antal svarande	1 765 (70 %)	2 014 (80 %)
	Employee Satisfaction Index (ESI)*, %	81	86
	Employee Engagement Index (EI)**, %	72	75
	Communicative Leadership Index (CLI)***, %	76	78
	Net Promoter Score (NPS)****	0	15
TBT	Antal svarande	249 (65 %)	323 (87 %)
	Employee Satisfaction Index (ESI)*, %	70	64
	Employee Engagement Index (EI)**, %	68	65
	Communicative Leadership Index (CLI)***, %	68	67
	Net Promoter Score (NPS)****	-21	-27

* 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.



Passenger satisfaction is a vital health and safety issue for those of us who work with customer contact.

Comment from an employee in the stakeholder dialogue



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. Our operation also reflects the diversity of Stockholm and among our passengers.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

MTR aims for long-term healthy employees who are willing and able to remain with the company for a long time. Wellbeing is also reflected by employees in their interaction with customers, which increases customer satisfaction.

We conduct systematic health and safety initiatives to promote the health and wellbeing of our employees. Incidents and accidents are monitored at Safety Committee meetings. There are health motivators at TBT to encourage physical activity.

TRAINING AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT

We believe that employees require a solid foundation to meet MTR's Key Performance Indicators. We also want to ensure that they keep up with rapid social developments.

MTR Stockholm has a clear process for training and professional development. In TBT, the management of training courses has been adjusted to the HR department's budget for professional development.

DIVERSITY AND EQUALITY

MTR aims for a good balance in terms of gender, sexual orientation, ethnicity and faith among our employees. We want to reflect the society in which we operate.

At MTR Stockholm, we have adopted an equal treatment plan to guide our work with diversity and equality. The employee survey captures issues that need to be addressed in this area. In TBT, results in this area have been less than satisfactory. An equality plan and KPIs are currently being developed.

PREVENT DISCRIMINATION

All of our employees should be treated on the basis of their own circumstances. Since our aim is that employees will want to remain at MTR, this is a hygiene factor.

MTR Stockholm has a process for investigating victimisation. If an employee feels victimised, they should contact their immediate supervisor. This procedure is underdeveloped in TBT, but the recruitment process became gender-neutral during the year.

EMPLOYEE SATISFACTION

To succeed in retaining employees, they must be satisfied with MTR as their employer. Satisfied employees are also good ambassadors for the company.

Every year, we conduct a survey among all employees. Based on the results, every manager makes an action plan with improvement areas for their department.

SUSTAINABILITY REQUIREMENTS IN THE SUPPLY CHAIN

To establish credibility for MTR's sustainability efforts, we must also accept responsibility for the indirect impact of the goods and services that we purchase.

Efforts to set and monitor requirements in the areas of human rights, labour standards and the environment in the supply chain are undeveloped. During the year, we produced and introduced our own Code of Conduct based on the United Nations Global Compact. As of 2014, all new suppliers must comply with our Code of Conduct.



Utvecklar och länkar samman samhällen

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

VÄSENTLIG FRÅGA	STYRDOKUMENT	MÅL	RESULTAT
Resenärernas hälsa och säkerhet	<ul style="list-style-type: none">SL:s uppdragsavtalSäkerhetspolicy	Totalt skadade och omkomna i tunnelbanetrafiken ska understiga 0,98 per 1 miljon påstigande år 2014.	1,45
Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt	<ul style="list-style-type: none">Kvalitetspolicy	Mål tas fram under år 2015.	
Lösamhet och tillväxt	<ul style="list-style-type: none">SL:s uppdragsavtal	Mål tas fram under år 2015.	

RESENÄRERNAS HÄLSA OCH SÄKERHET

För resenärerna är det en hygienfaktor att tunnelbanan är säker och inte orsakar ohälsa. Säkerheten är den högst prioriterade frågan för MTR.

Säkerhetsarbetet styr vi genom ett säkerhetsledningssystem som grundar sig på MTR Hongkongs åtta kärnelement. Det täcker in hela tunnelbaneresans livscykel. Varje år tar vi fram en säkerhetsplan med åtgärder baserad på förra årets utfall för satta nyckeltal. En gång i månaden hålls säkerhetsledningsmöte med ledningsgruppen för att följa upp utvecklingen inom området. Arbetet med att förebygga ohälsa för resenärerna, på grund av tunnelbanan, är ännu inte så utvecklat.

De vanligaste personskadorna i stationsmiljön är fall i rulltrappa, fall i fast trappa och klämd i biljettspärr. Under året har vi startat ett långsiktigt arbete för att minska dessa skador. Som första åtgärd har vi infört rörlig information om säkerhet på reklamskyltar. Under 2015 ska vi och SL pilottesta rulltrappsdekaler med säkerhetsbudskap på T-Centralen.

För att förebygga självmord i tunnelbanan samarbetar vi med Nationellt centrum för suicidforskning och prevention av psykisk ohälsa. Arbetet har resulterat i nya instruktioner och checklistor för att stötta medarbetarna. Vårt preventiva arbete har räddat flera människoliv under året.

Under året har alla dörrkåpor med problem i C20-vagnarna fått längre läsbleck,

för att undvika att de ramlar ned och skadar resenärer. Luftkvaliteten i vagnarna hålls konstant på en hög nivå genom tätta byten av ventilationsfilter.

Risken för att vi ska kränka resenärernas personliga integritet i tunnelbanan är liten. MTR får endast ta del av filmerna i SL:s trygghetskameror i realtid och SL:s elektroniska biljettsystem, som registrerar passagerare som ska resa, har inte MTR tillgång till.

I slutet av året har vi startat ett tvärfunktionellt projekt för att stärka säkerhetsarbetet ytterligare.

Ansvarig för resenärernas säkerhet är säkerhetsdirektör Bengt Carlsson.



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.

7. Stödja förebyggande åtgärder för att motverka miljöproblem.

8. Ta initiativ för att stärka större miljömedvetande.
9. Uppmuntra utvecklandet av miljövänlig teknik.



INDIREKT EKONOMISK PÅVERKAN

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

I SL-avtalet påtalas vikten av en pålitlig tunnelbana. Vi måste även samverka med andra transportsystem och planera för resenärens hela resa. Det är därför helt centralt för oss att göra tunnelbana så effektiv som möjligt. Läs mer om detta under ”Punktlighet och tågtillgänglighet” på sidan 27. För att mildra trafikstörningar arbetar vi med att ge bra störningsinformation. Vi har också hög beredskap för att sätta in ersättningstrafik vid behov.

Ansvarig för indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt är trafikdirektör David Lagneholm.

Idag rankas Stockholm som Europas fjärde attraktivaste stad i en PWC-rapport, som bland annat baseras på variabeln Transport och infrastruktur. När det gäller offentliga transportsystem ligger Stockholm på en stark andraplats i Europa. Det kan vara

ett bevis för att tunnelbanan i Stockholm fungerar på ett bra sätt.

MTR:s ambition är att bidra till att utveckla Stockholm. Tillgång på bostäder och bra kollektivtrafik är två av hörnplena för regionens framtida konkurrenskraft. Därför presenterade MTR, Skanska och Sweco visionen Stockholm 2070 under 2013. Läs mer om visionen på www.stockholm2070.se.

Under året har vi gjort stora investeringar i en ny organisation för klottersanering, där nya metoder och arbetssätt har tagits fram. Det har gett en renare, tryggare tunnelbanemiljö. Vi har även investerat i specialanpassade förarsimulatorer, vilka kommer ge förbättrad trafikdrift och minskad energiåtgång.

LÖNSAMHET OCH TILLVÄXT

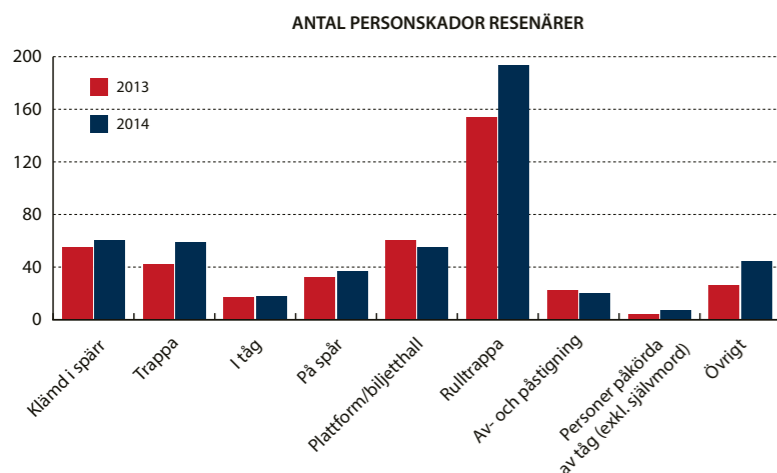
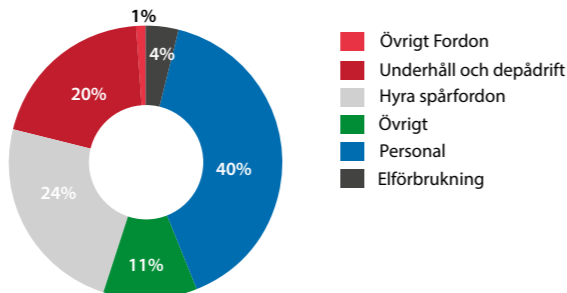
Vi har bra incitament från SL att drivas samhällsekonomiskt. Det finns också en reglering för hur vinsten ska hanteras. När vi kommit upp till över fem procent EBIT – resultat före finansnetto och skatt – ska MTR dela vinsten rakt av med SL. Ju bättre det går för oss ekonomiskt, desto mer ska vi återbetala till landstinget.

För att ständigt prestera ännu bättre jobbar vi med förbättringsteam, Work Improvement Team. Vi bedriver också vanliga förbättringsprojekt. Ständiga förbättringar är inbyggt i företagskulturen.

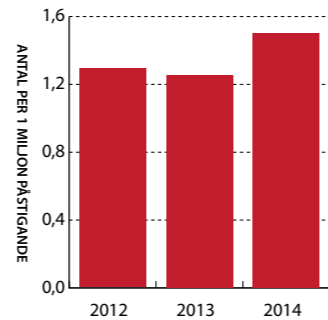
Under året har vi gjort en riskbedömning av vilka effekter klimatförändringarna kan ha på MTR. Störst risk i närtid är att Gamla stans station översvämmas vid kraftigt regn eller snöfall, då Mälarens vattennivå höjs. Det kan medföra stopp i trafiken. En annan konsekvens vid extrema snöfall och mycket is är sänkt punktlighet och minskad produktion, som på sikt leder till sänkt kundnöjdhet och risk för böter. Den kritiska översvämningsrisken minskar när Slussen är ombyggt runt 2020. Tills dess finns beredskap att höja befintliga fasta barriärer med portabla och att stänga portar för att förhindra översvämning. Åtgärderna aktiveras genom MTR:s organisation för krishantering. När det gäller stora snömängder och isbildning har vi en resursberedskap som är budgeterad. Det finns inga övriga direkta kostnader kopplade till just detta.

Ansvarig för vår tillväxt och lönsamhet är vd Peter Viinapuu. ●

KOSTNADSFÖRDELNING 2014



TOTALT ANTAL SKADADE RESENÄRER



DEVELOPING AND CONNECTING COMMUNITIES



We create safer and more secure environments in, and around, the underground railway. We also take initiatives and play an active role in how the expanding Stockholm region can be developed in a sustainable direction.

PASSENGER HEALTH AND SAFETY

For passengers, an underground railway that is safe and does not cause ill health, is a hygiene factor. Safety is MTR's highest priority.

Our safety approach is based on the safety management system developed by MTR Hong Kong, with eight core elements. It covers the entire lifecycle of a trip on the underground railway. Every year, we produce a safety plan with measures based on the preceding year's KPI outcomes. Once a month, a safety management meeting is held with the Management Team to monitor trends in this area. Efforts to prevent ill health among passengers due to the underground railway are as yet undeveloped.

The most common injuries in the station environment are falls on escalators and stairs, and being caught in turnstiles. During the year, we

launched a long-term project to reduce these injuries. As a first step, we have introduced rotating messages about safety on advertising displays. In 2015, in partnership with SL, we will pilot test escalator stickers with safety messages at T-Centralen.

To prevent suicide in the underground railway, we collaborate with the National Centre for Suicide Research and Prevention of Mental Ill-Health. This project has resulted in new instructions and checklists to support employees. Our preventative work has saved many lives during the year.

INDIRECT ECONOMIC IMPACT OF MAKING EFFICIENT TRAVEL POSSIBLE

Stockholm's underground railway is public infrastructure that enables efficient and sustainable travel. However, disrupted or delayed services in the underground railway could have a major socioeconomic impact.

Our contract with SL emphasises the importance of reliable services. We must also cooperate with other transport systems and plan the passenger's entire trip. It is therefore essential that we make the underground railway as efficient as

possible. To minimise disruptions, we focus on providing information about service delays. We are also well-prepared to deploy replacement services when necessary.

PROFITABILITY AND GROWTH

SL provides favourable incentives for operating economically. The management of our profit is also regulated. If our EBIT – earnings before interest and tax – exceeds 5 percent, MTR is to share the profit equally with SL. The better we perform financially, the more we repay to the County Council.

To consistently improve our performance, we apply the Work Improvement Team concept. We also conduct ordinary improvement projects. Continuous improvement processes are embedded in the organisational culture.

During the year, we conducted a risk assessment of the potential effects of climate change on MTR. The most serious risk in the near term is the flooding of Gamla Stan station in the event of heavy rain or snow falls, due to rising water levels in Lake Mälaren.



Grund för hållbarhetsredovisning

OM REDOVISNINGEN

Det här är MTR:s femte årliga hållbarhetsredovisning som följer de internationella riktlinjerna för hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiative, GRI. Den utgör också vår rapportering till FN:s Global Compact, nivå Active Level. Redovisningen är för oss såväl en företagspresentation som en redovisning av vårt hållbarhetsarbete, med dess utmaningar och möjligheter, under perioden 1 januari–31 december 2014. Vår senaste hållbarhetsredovisning avsåg 2013 och publicerades i april 2014.

För första gången redovisas MTR:s hållbarhetsredovisning tillsammans med årsredovisningen för MTR Stockholm AB i ett och samma dokument. Redovisningen omfattar därmed hela MTR:s svenska verksamhet som pågått under helåret 2014. Dessutom täcker redovisningen hur MTR arbetar för att minska negativ indirekt påverkan som uppkommer i kund- och leverantörsledet. Målet är att visa hur vi arbetar för en hållbar utveckling samt hanterar omvärldens krav och förväntningar. MTR Nordic AB ingår inte i redovisningen på grund av att bolaget varit under uppstart under året.

I år har vi valt att använda oss av GRI:s fjärde version av riktlinjerna, G4, nivå Core. Övergången till G4 är en förändring jämfört med vår senaste hållbarhetsredovisning, som utgick ifrån version G3.1. Redovis-

ningens innehåll – när det gäller väsentliga områden, aspekter och GRI-indikatorer – är resultatet av den väsentlighetsanalys som genomfördes under hösten 2014. Läs mer om den nedan.

Den här hållbarhetsredovisningen är inte externt granskad. Men det är något som MTR planerar att låta göra framöver, då vi anser att en extern granskning medför kvalitetssäkring av presenterad data och ökar redovisningens trovärdighet.

VÄSENTLIGHETSANALYS

Under hösten 2014 genomförde vi en väsentlighetsanalys med målet att på ett systematiskt sätt identifiera MTR:s väsentliga hållbarhetsfrågor – det vill säga ekonomiska, sociala och miljömässiga frågor. Genom ett inledande internt arbetsgruppsmöte kom vi fram till ett stort antal frågor som skulle kunna vara väsentliga, utifrån faktisk påverkan, affärsstrategi, branschspecifika frågor och riktlinjerna för GRI G4.

Därefter genomförde vi dialoger med MTR:s viktigaste intressenter. Alla intressenter fick fylla i en enkät som ställdes samman kvantitativt. Utöver det använde vi ett flertal olika dialogmetoder som anpassades för varje intressentgrupp: kundmöte, medarbetardialog samt telefonintervjuer med politiker, samhällsrepresentanter, leverantörer och samarbetspartner. Dialogen med resenä-

rerna skedde under en så kallad cafékväll i tunnelbanan, då vi även bad dem fylla i en anpassad enkät som ställdes samman kvantitativt. Se vilka intressenter som deltog och vad som kom fram i dialogerna på sidan 47 och 48.

Under en prioriteringsworkshop med MTR:s ledningsgrupp, gjorde vi en prioritering av de identifierade väsentliga hållbarhetsfrågorna. Prioriteringen baserades på MTR:s faktiska ekonomiska, sociala och miljömässiga påverkan, affärsstrategi samt hållbarhetsfrågornas relevans för intressenternas beslut.

Den här prioriteringen mynnade ut i 19 hållbarhetsfrågor som anses mest väsentliga för MTR att redovisa i hållbarhetsredovisningen för 2014. Vi har valt att dela in dessa hållbarhetsfrågor i de fyra huvudområdena, se sidan 47, där MTR framför allt bidrar till en hållbar utveckling.

INTRESSENTDIALOG

Under hösten 2014 genomförde vi flera intressentdialoger som en central del i vår väsentlighetsanalys. Dialogerna har skett med våra nyckelintressenter, det vill säga de grupper som vi påverkar mest genom vår verksamhet, och som i sin tur också påverkar oss hur vi bedriver verksamheten. Huvudsyftet med dialogerna var att få reda på vilka frågor som dessa tyckte vi skulle rapportera i vår hållbarhetsredovisning.



Intressentdialogerna omfattade:

- Dialog med SL – 3 nyckelpersoner inom hållbarhetsområdet
- Dialogmöte med medarbetare – 12 MTR-medarbetare från olika delar av verksamheten
- Cafékväll med resenärer – 115 resenärer
- Djupintervjuer:
 - 2 partner (Strukton och Skanska)
 - 2 politiker
 - 1 ägarrepresentant
 - 1 leverantör (Westin Buss)

Resultatet från dialogerna presenteras i tabellen på sidan 48 och ingår som en del i väsentlighetsanalysen. Vi har tagit till oss av den informationen och har, där det varit möjligt, inkluderat synpunkterna i årets hållbarhetsredovisning.

BERÄKNINGSMETODER

Koldioxidutsläpp

MTR Stockholm samlar in utsläppsstatistik gällande koldioxidutsläpp från tjänsteresor inklusive taxiresor, arbetsresor och budtransporter. Egna beräkningar eller bearbetningar av leverantörers underlag görs för utsläpp från drivmedel i tjänstefordon, budbilar och ersättnings- trafik (bussar). Utsläpp från dessa källor redovisas enligt de olika scoopen i Green House Gas Protocol.

Scope 1: Inkluderar utsläpp från MTR Stockholms och TBT:s utryckningsfordon. Statistik avseende drivmedelsvolym hämtas dels från Swedbanks Autoplan, dels från volymer registrerade på olika bensinbolags kontokort. Emissionsfaktorer är hämtade från Nätverket för Trafik och Miljön (NTM), "Personbilers miljöprestanda med

olika bränslen": bensin 2,53 kg/l, diesel 2,67 kg/l, etanol 0,45 kg/l och fordonsgas 1,45 kg/m³.

Utsläppen inom ramen för Scope 1 var under året 177 ton. Det är en ökning från 2013 med 56 ton orsakad av mer utfört arbete med dieseldrivna fordon. Våra utryckningsfordon har körts på mer diesel än fordonsgas då de framförallt vintertid är mer opålitliga att starta och köra med fordonsgas.

Scope 3: Inkluderar koldioxidutsläpp för både MTR Stockholms och TBT:s arbetsresor med taxi, budtransporter och tjänsteresor med flyg och tåg. Utsläppen från arbetsresor med taxi och från budtransporter beräknas av respektive leverantör. Utsläpp från tjänsteresor beräknas utifrån antal resta kilometer som rapporteras in av extern resebyrå respektive taxibolag. Även tunneltågstrafiken genererar ett visst koldioxidutsläpp med elleverans från 95 procent vatten och 5 procent vind, Bra Miljöval, utvalt och inköpt av SL.

Utsläppen inom ramen för Scope 3 var under året 104 ton, en ökning med 10 ton från 2013. Ökningen beror främst på ökat antal tjänsteresor.

Avfall

MTR:s statistik kring källsorterade fraktioner såsom förpackningar, grovsopor, papper, wellpapp, kontorspapper och farligt avfall (batterier, ljuskällor, elektronik, sand, kemiskt avfall, oljehaltigt avfall) får vi från våra olika entreprenörer. Målet är att minska deponi och blandat avfall.

VÅRA 19 VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR

Gör effektivt resande möjligt

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

Bidrar till minskad miljö- och klimatpåverkan

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

Skapar mötesplatser för mångfald

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

Utvecklar och länkar samman samhällen

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

RESULTAT FRÅN INTRESSENTDIALOGER				
INTRESSENT GRUPP	DEFINITION	KANAL	VIKTIGASTE HÅLLBARHETS-FRÅGORNA ATT FÅ INFORMATION KRING	ÅTGÄRDER FÖR MTR
Resenärer	Pendlare, besökande till Stockholmsregionen	Cafékväll	Punktlighet och korrekt trafikinformation	Se sid 24
			Bra arbetsmiljö och arbetsvillkor för MTR:s egna medarbetare	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap. Läs mer på sid 23, 36, 39
			Resenärers hälsa, säkerhet och trygghet (vill ha fler trygghetskameror)	Samarbete med kommuner, trygghetsvandringar etc. Läs mer på sid 27, 42
			Få fler att resa med tunnelbanan för att bidra till en minskad klimatpåverkan	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service. Läs mer på sid 30
Kund	Trafikförvaltningen SLL	Träff + enkät	Resenärernas hälsa och säkerhet samt tillgänglighet för alla resenärer	Samarbete med kommuner, trygghetsvandringar etc. Läs mer på sid 27, 28 om samarbete med SL kring tillgängligheten
			Energianvändningen inom verksamheten	Uppföljning av drivström till driften, tjänsteresor, bränsle till tjänstefordon
			Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	Se sid 27
			Buller och vibrationer	Inget vi har stor rådighet kring, men i samband med underhåll finns rutiner för att minimera buller
Samhälle	Landstingspolitiker	Intervju + enkät	Aktör i hållbart samhällsbyggande	Samarbeten med kommuner och kund. Läs mer på sid 4, 5, 6, 44
			Attraktiva resenärsmiljöer	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service. Läs mer på sid 24, 27
			Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	Se sid 27
			Tillgänglighet för alla resenärer	Läs om samarbete med SL kring tillgängligheten på sid 27, 28
Ägare	Hållbarhetsansvarig på MTR Corporation Ltd	Intervju	Miljöfrågor	Sätta miljömål läs mer på sid 30
			Nöjda medarbetare	Mål sätta för medarbetarnöjdhet
			Attraktiva resenärsmiljöer	Göra våra resenärsmiljöer attraktiva genom att hålla rent och tryggt. Erbjud god service. Läs mer på sid 24, 27
			Ansvar för en sund, långsiktig ekonomi	Årsredovisning på sid 56–69
Medarbetare	Operativ personal från olika delar av verksamheten	Träff + enkät	Attraktiv arbetsgivare, klagomålsfunktion	Mål sätta för medarbetarnöjdhet
			Hållbar leverantörskedja	Följs upp genom avtal och uppförandekod
			Arbetsmiljöfrågor inklusive ledarskap	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap. Läs mer på sid 23, 36, 39
			Ansvarstagande i leverantörskedjan	Följs upp genom avtal och uppförandekod
Omvärd/media	Twitter, pressrum, SL Kundtjänst	Twitt-rade om cafékväll	Korruption och klagomålsfunktion	Se sid 11
			Mångfald och jämställdhet	Se sid 39
			Den här gruppen ingick inte i årets intressentdialog, men de synpunkter som vi får hanteras av respektive ansvarig avdelning	
Leverantörer	Ersättningsbuss	Intervju + enkät	Arbetsmiljöfrågor inklusive ledarskap	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap. Läs mer på sid 23, 36, 39
			Ansvarstagande i leverantörskedjan	Följs upp genom avtal och uppförandekod
			Korruption och klagomålsfunktion	Se sid 11
			Mångfald och jämställdhet	Se sid 39
Samarbetspartner	Infrastrukturleverantör, byggbranschen	Intervju + enkät	Arbetsmiljöfrågor inklusive ledarskap	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap. Läs mer på sid 23, 36, 39
			Ansvarstagande i leverantörskedjan	Följs upp genom avtal och uppförandekod
			Korruption och klagomålsfunktion	Se sid 11
			Mångfald och jämställdhet	Se sid 39
Intresseorganisationer	Ideella organisationer	Intervju + enkät	Arbetsmiljöfrågor inklusive ledarskap	Skyddskommittéer, kollektivavtal, internutbildning, coachande ledarskap. Läs mer på sid 23, 36, 39
			Ansvarstagande i leverantörskedjan	Följs upp genom avtal och uppförandekod
			Korruption och klagomålsfunktion	Se sid 11
			Mångfald och jämställdhet	Se sid 39

BASIS FOR SUSTAINABILITY REPORT

 This is MTR's fifth annual sustainability report, which complies with the international guidelines for sustainability reporting in accordance with the Global Reporting Initiative (GRI). This year, we have decided to use the fourth version of the GRI guidelines (G4), in accordance with the Core option. This also meets requirements for the GC Active level of the Global Compact Differentiation Programme.

This report is both a company presentation, and a report on our sustainability activities – including their challenges and opportunities – for the period 1 January–31 December 2014.

For the first time, MTR's sustainability report will be included in the annual report of MTR Stockholm AB. The report therefore accounts for all of MTR's Swedish operations for the full-year 2014. The report also accounts for how MTR works to reduce negative indirect impacts arising in the customer and supply chain. MTR Nordic AB is not included in this report because the company was not registered until 2014.

This sustainability report has not been subject to independent review.

MATERIALITY ANALYSIS

In autumn 2014, we conducted a materiality analysis with the aim of systematically identifying MTR's material sustainability issues – which are economic, social and environmental issues. At an

initial internal working group meeting, we identified a wide range of issues that could be material, based on their actual impact, business strategy, industry-specific aspects and GRI's G4 Guidelines.

This was followed by dialogue with MTR's key stakeholders. All stakeholders were asked to complete a questionnaire that was compiled quantitatively. We also used several different dialogue methods, adapted for each stakeholder group.

In a prioritisation workshop with MTR's Management Team, we made a priority of the identified material sustainability issues. The prioritisation was based on MTR's actual economic, social and environmental impact, business strategy and the sustainability issues' relevance for stakeholder decisions.

This prioritisation resulted in the following 19 sustainability issues, which are considered most relevant for MTR to present in its 2014 sustainability report. We have chosen to break these down into the four main areas in which MTR makes a significant contribution to sustainable development:

- MAKING EFFICIENT TRAVEL POSSIBLE**
- Functional, attractive and secure customer environments
 - Punctuality and train availability
 - Reliable and easily accessible service information
 - Accessibility for all passengers
 - Results from customer surveys
 - Responsible for property that we use

- CONTRIBUTE TO REDUCE ENVIRONMENTAL AND CLIMATE IMPACT THROUGH INCREASED TRAVEL WITH UNDERGROUND RAILWAY**
- Help to reduce the greenhouse effect through increased travel
 - Greenhouse emissions
 - Energy use
 - Chemical handling

- CREATING PLATFORMS FOR DIVERSITY**
- Occupational health and safety
 - Training and professional development
 - Diversity and equality
 - Prevent discrimination
 - Employee satisfaction
 - Sustainability requirements in the supply chain

- DEVELOPING AND CONNECTING COMMUNITIES**
- Passenger health and safety
 - Profitability and growth
 - Indirect economic impact of making efficient travel possible

STAKEHOLDER DIALOGUE

In autumn 2014, we conducted several stakeholder dialogues as a central part of our materiality analysis. The main purpose of the dialogues was to find out what issues our key stakeholders thought we should include in our sustainability report. We have listened to this information and, where possible, including the views expressed in this year's sustainability report.



Medarbetare Employees

MTR Stockholm	2012	2013	2014
Antal anställda Number of employees			
Tjänstemän Office staff	313	343	357
Operativ personal Operations staff	2 401	2 320	2 301
Totalt antal anställda Tot number of employees	2 714	2 663	2 658
Medelantal anställda (FTE) Full time equivalent	1 950	1944	1 959
Könsfördelning Gender breakdown			
Män, % Men, %	70,1	70,1	70,0
Kvinnor, % Women, %	29,9	29,9	30,0
Heltidsanställda Full time employees			
Män, % Men, %	72,7	72,9	72,4
Kvinnor, % Women, %	27,3	27,1	27,6
Åldersfördelning Age breakdown			
Anställda < 30 år, % Employees < 30 years, %	22	21	20
Anställda 31–40 år, % Employees 31–40 years, %	22	22	22
Anställda 41–50 år, % Employees 41–50 years, %	23	23	22
Anställda 51–55 år, % Employees 51–55 years, %	13	12	13
Anställda 56–60 år, % Employees 56–60 years, %	11	13	13
Anställda > 60 år, % Employees > 60 years, %	9	9	10
Medelålder Average age	43	43	44
Chefer med personalansvar			
Managers with personnel			
Män, % Men, %	70,6	66,0	69,8
Kvinnor, % Women, %	29,4	34,0	30,2
Ledningsgruppens sammansättning			
Composition of the management group			
Män, % Men, %	87,5	78	78
Kvinnor, % Women, %	12,5	22	22
Styrelsens sammansättning			
Composition of the board of Directors			
Män, % Men, %	100	100	100
Kvinnor, % Women, %	0	0	0
Utbildningstimmar Training hours			
Totalt ¹ Total hours	67 076	79 979	82 858
Antal timmar per anställd ² Number of hours per employee	25	30	31
Utbildning för underleverantörer Training of sub-contractors	3 979	2 663	3 123
Sjukfrånvaro Sick leave			
Tjänstemän, % Office staff, %	2,65	3,16	2,68
Operativ personal, % Operations staff, %	6,07	6,29	5,97
Övertid Overtime			
Tjänstemän, % Office staff, %	2,66	2,13	1,69
Operativ personal, % Operations staff, %	2,32	1,61	1,97
Antalet nyanställningar vid årets slut			
Number of recruitments by the end of the year			
Män Men	285	148	165
Kvinnor Women	167	89	73
HK Head office	12	19	14
Station Station	360	142	138
Trafik Traffic	80	76	86
Personalomsättning , % Employee turnover, %	6	5	5

TBT	2012	2013	2014
Antal anställda Number of employees			
Tjänstemän Office staff	90	95	98
Operativ personal Operations staff	312	292	311
Totalt antal anställda Tot number of employees	402	387	409
Medelantal anställda (FTE) Full time equivalen	402	387	390
Könsfördelning Gender breakdown			
Män, % Men, %	94,5	94,6	94,4
Kvinnor, % Women, %	5,5	5,4	5,6
Heltidsanställda Full time employees			
Män, % Men, %	94,5	94,6	93,5
Kvinnor, % Women, %	5,5	5,4	6,4
Åldersfördelning Age breakdown			
Anställda < 30 år, % Employees < 31 years, %	15	16	21
Anställda 31–40 år, % Employees 31–40 years, %	14	13	13
Anställda 41–50 år, % Employees 41–50 years, %	23	24	20
Anställda 51–55 år, % Employees 51–55 years, %	18	19	17
Anställda 56–60 år, % Employees 56–60 years, %	18	19	18
Anställda > 60 år, % Employees > 60 years, %	11	9	11
Medelålder Average age	46	46	46
Chefer med personalansvar Managers with personnel			
Män, % Men, %	93,5	91,3	89,0
Kvinnor, % Women, %	6,5	8,7	11,0
Ledningsgruppens sammansättning Composition of the management group			
Män, % Men, %	100	100	86
Kvinnor, % Women, %	0	0	14
Styrelsens sammansättning Composition of the board of Directors			
Män, % Men, %	83	83	83
Kvinnor, % Women, %	17	17	17
Utbildningstimmar Training hours			
Totalt Total hours	4 400	14 335	17 906
Antal timmar per anställd Number of hours per employee	11	37	44
Sjukfrånvaro Sick leave			
Tjänstemän, % Office staff, %	2,5	2,4	2,5
Operativ personal, % Operations staff, %	6,3	6,0	4,9
Övertid Overtime			
Tjänstemän, % Office staff, %	4,7	3,8	3,6
Operativ personal, % Operations staff, %	4,4	3,6	3,1
Antalet nyanställningar vid årets slut Number of recruitments by the end of the year			
	23	15	17
Personalomsättning, % Employee turnover, %			
Staff turnover (MTR HK modell) dvs valt att sluta	1,80	1,60	3,40
MTR Stockholm + TBT			
	2012	2013	2014
Arbetskador Work related injuries			
LTIFR Antal arbetsskador ^a Number of injuries causing absence	0,47	0,39	0,46
Antal skador per arbetad timme Number of injuries per hour worked	0,000021	0,000015	0,000023

Miljö Environment

MTR Stockholm + TBT	2012	2013	2014
Fordonskilometer, miljoner km			
Vehicle-kilometres, million km			
C20-tåg C20-train	33,23	32,9	33,27
CX-tåg CX-train	10,80	11,44	11,61
Totalt Total	44,03	44,34	44,88
Energianvändning Energy consumption			
Tågtrafik, miljoner kWh Rail traffic, million kWh	184,0	181,1	182,3
Utsläpp kväveoxider, (NO_x) kg Nitrogen oxide emissions			
Tågtrafik Rail traffic, kg	18,4	18,1	18,2
Utsläpp växthusgaser, (CO₂) kg Greenhouse gas emissions, (CO₂) kg			
Tågtrafik Rail traffic	4 415	4 347	4 375
Ersättnings trafik Replacement traffic	37 892	26 560	29 519
Tjänstefordon Company vehicles	103 183	121 678	177 000
Tjänsteresor Business travel	62 249	56 981	65 179
Arbetsresor med taxi Business journeys by taxi	393	295	324
Budbilar TBT Delivery vehicles	4 933	5 886	4 464
Köldmedium (läckage i CO ₂ -koldioxidekvivalenter) TBT Coolants (leakage in CO ₂ equivalents) TBT	0	0	0
Totalt Total	213 065	215 747	280 861
Avfall, kg (MTR Stockholm) ⁴			
Waste, kg (MTR Stockholm)			
Farligt avfall Hazardous waste	17 488	13 590	14 699
Förpackningar Packaging	16	91	222
Grovsopor/deponi Bulky waste/landfill	520	12	63
Kontorspapper Officepaper	4 586	4 998	4 320
Restavfall/brännbart Residues/combustible	797	4 902	4 371
Wellpapp Cardboard	1 514	2 890	2 912
Övrigt Other	30	219	275
Totalt Total	24 951	26 702	26 862
Farligt avfall, kg (MTR Stockholm) ⁴			
Hazardous waste, kg (MTR Stockholm)			
Batterier Batteries	19	10	10
Contaminerat material Contaminated materials	628	3745	2541
Elavfall Electrical waste	770	191	187
Fast avfall, torktrasor med färg Solid waste	1 110	0	0
Färgavfall Waste from paint	148	0	653
Kemikalier Chemicals	42	76	762
Lysrör, lågenergilampor, glödlampor Fluorescent and compact lamps, lightbulbs	0	68	30
Sand Sand	14 512	9 500	10 500
Övrigt Other	259	0	16
Totalt Total	17 488	13 590	14 699

	2012	2013	2014
Avfall, kg (TBT) ⁴			
Waste, kg (TBT)			
Blandspån Mixed shavings	35 680	25 960	11 700
Blandskrot Mixed scrap	126 750	152 670	266 181
Brännbart avfall Combustible waste	166 990	157 460	139 150
Deponiavfall I Landfill waste	2 440	0	0
Farligt avfall Hazardous waste	318 670	228 002	323 717
Förpackningar Packaging	2 206	2 892	2 218
Glas Glass	9 400	32 320	0
Grovsopor Bulky waste	9 000	7 380	0
Papper Paper	4 640	2 110	3 340
Sorterbart avfall Sortable waste	19 900	28 650	37 917
Tidningar Newspapers	27 380	19 220	11 800
Trä Wood	2 700	15 680	8 640
Wellpapp Cardboard	2 020	2 650	2 480
Övrigt Other	0	7 680	215
Totalt Total	727 776	682 674	807 358
Farligt avfall, kg (TBT) ⁴			
Hazardous waste, kg (TBT)			
Absorbenter, filtermaterial Absorbers	4 455	3 705	4 063
Batterier Batteries	2 838	2 625	2 106
Elektronik Electronic waste	3 455	7 152	11 045
Färg, lack, lim, hartser Paints, varnishes, adhesives, resins	8 753	11 742	12 142
Lysrör, lågenergilampor, glödlampor Fluorescent and compact lamps, lightbulbs	341	380	328
Olja, fett Oil, grease	29 453	35 554	19 922
Oljehaltigt avfall Oily waste	91 960	74 380	72 100
Slam från oljeavskiljare Sludge from oil separators	9 460	6 220	7 420
Tvätt- och rengörings slam Cleaning sludge	12 960	16 300	8 500
Vattenbaserad tvättvätska Aqueous washing liquids	152 520	67 220	177 690
Övrigt Other hazardous waste	2 475	2 724	8 401
Totalt Total	318 670	228 002	323 717

¹Totalt antal utbildningstimmar: 2013 års uppgift korrigerad pga av felaktig rapportering.

²Antal utbildningstimmar per anställd: 2013 års uppgift korrigerad pga av felaktig rapportering.

³Antal arbetsskador: Som leder till sjukskrivning per 100 000 arbetstimmar.

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

	MSEK	MSEK	MSEK
MTR Stockholm	2012	2013	2014
Intäkter från SL Revenue from SL	2604,7	2686,7	2 716,6
Övriga intäkter Other revenue	0,0	0,0	49,1
Skapat ekonomiskt värde Financial value-added	2 604,7	2 686,7	2 765,7
Driftskostnader Operating costs	-1 220,4	-1 241,3	-1 283,7
Övriga externa kostnader Other external costs	-339,6	-333,9	-312,6
Personalkostnader Staff costs	-1 028,2	-1 048,4	-1 079,4
Kapitalintäkter/kostnader, netto Capital income/expenditure, net	-3,5	2,8	0,9
Bokslutsdispositioner Appropriations	- 6	-	-48,6
Utdelning till ägare Dividends to shareholders	-	-	-
Skatt Tax	-4,3	-14,4	-11,1
Fördelat ekonomiskt värde Distributed value-added	-2 700,5	-2 635,0	-2 734,0
Ekonomiskt värde kvar i företaget Value-added retained in the company	2,7	51,6	31,3

	MSEK	MSEK	MSEK
Resultat TBT	2012	2013	2014
Intäkter från MTR Stockholm för underhåll Revenue from MTR Stockholm for maintenance	574,0	601,5	620,7
Övriga intäkter Other revenue	9,0	6,2	6,9
Skapat ekonomiskt värde Financial value-added	583,0	607,7	627,6
Råvaror, förnödenheter och materialkostnader Raw materials and supplies	-173,5	-189,5	-212,7
Övriga externa kostnader ¹ Other external costs	-138,6	-149,5	-163,6
Personalkostnader Staff costs	-221,2	-223,6	-230,4
Kapitalintäkter/kostnader netto Capital incom/expenditure, net	-10,3	-9,2	-10,1
Bokslutsdispositioner Appropriations	-9,6	9,6	-
Utdelning till ägare Dividens to shareholders	-	-	-
Skatt Tax	-7,7	-10,3	-2,6
Fördelat ekonomiskt värde Distributed value-added	-560,9	-572,5	-609,3
Ekonomiskt värde kvar i företaget Value-added retained in the company	22,1	35,2	18,3

¹entreprenad, anläggning, viten etc. contract costs, equipment, penalties etc.

GRI-INDEX

Hållbarhetsredovisningen är upprättad utifrån GRI G4 på nivå Core. I tabellen ser du var den information som krävs enligt GRI G4 återfinns i den här redovisningen. Avgränsningar, utelämnad information med mera specificeras under ”Kommentar”. Här hänvisas också var i redovisningen som vårt arbete med Global Compact är beskrivet. Informationen är inte externt granskad.

STANDARDUPPLYSNINGAR		SIDA	KOMMENTAR	GC 1)
Strategi och analys				
G4-1	Uttalande från vd	4–6		Vd:s uttalande om GC
Organisationsprofil				
G4-3	Organisationens namn	2, 9, 56		
G4-4	Viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	2, 9, 12, 14	För MTR’s del är det framför allt tjänster.	
G4-5	Lokalisering av organisationens huvudkontor	56, 72		
G4-6	Länder där organisationen är verksam	9	Verksamhet endast i Sverige	
G4-7	Ägarstruktur och företagsform	11, 13, 56		
G4-8	Marknader där organisationen är verksam	14, 15		
G4-9	Organisationens storlek	11–13, 50, 56–69		
G4-10	Total personalstyrka uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	40, 50	Region inte relevant	6
G4-11	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	40	100 %	3
G4-12	Organisationens leverantörskedja	9	Beskrivningen kan utvecklas	
G4-13	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden	11		
G4-14	Om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen	16		
G4-15	Externa regelverk, standarder, principer som organisationen omfattas av/stödjer	11		
G4-16	Medlemskap i organisationer och sammanslutningar	11		

STANDARDUPPLYSNINGAR		SIDA	KOMMENTAR	GC 1)
Väsentliga aspekter och avgränsningar				
G4-17	Enheter som ingår i organisationens finansiella redovisning	46		
G4-18	Processen för att definiera redovisningens innehåll och aspektavgränsningar	46–48		
G4-19	Samtliga identifierade väsentliga aspekter	47		
G4-20	Varje väsentlig aspekts avgränsning inom organisationen	52–55		
G4-21	Varje väsentlig aspekts avgränsning utanför organisationen	52–55		
G4-22	Effekten av och orsaken till omräkning av data/information	50–52		
G4-23	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod		Inga väsentliga förändringar	
Intressentengagemang				
G4-24	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	14		
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	15		
G4-26	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	14, 48		
G4-27	Viktiga frågor som lyfts via kommunikation med intressenter	48		
Redovisningsprofil				
G4-28	Redovisningsperiod	46		
G4-29	Senaste redovisningen	46		
G4-30	Redovisningscykel	46	Årlig	
G4-31	Kontaktperson för redovisningen	71		
G4-32	GRI-index och referens till externt bestyrkande	2, 46, 52–55		
G4-33	Policy och rutiner för extern granskning	46		
Styrning				
G4-34	Organisationens bolagsstyrning	16, 17		
Etik och integritet				
G4-56	Organisationens värderingar, principer, standarder och normer	11		10

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR	DMA OCH INDIKATORER		SIDA	KOMMENTAR	GC 1)
Ekonomi					
Lönsamhet och tillväxt	G4-DMA	Ekonomiskt resultat	42, 44		7
	G4-EC1	Direkt ekonomiskt värde och fördelning	52		
	G4-EC2	Finansiell påverkan och andra risker/möjligheter för organisationen på grund av klimatförändringar	44		7
Indirekt ekonomisk påverkan genom att göra effektivt resande möjligt	G4-DMA	Indirekt ekonomisk påverkan	42, 44		
	G4-EC7	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster	44	MTR har inget formellt ansvar för utbyggnaden av tunnelbanan. SL äger dagens infrastruktur och stationsmiljö.	
	G4-EC8	Betydande indirekt ekonomisk påverkan, inklusive omfattning av effekterna	27, 44		
Miljö					
Energianvändning	G4-DMA	Energi	30, 33, 34	SL köper in all energi till driften av tågen. MTR kan inte påverka.	7, 8, 9
	G4-EN3	Direkt energianvändning	51	Redovisas i kWh.	7, 8
	G4-EN5	Energiintensitet	30	Redovisas i kWh/fordonskm.	8
Klimatpåverkande utsläpp	G4-DMA	Utsläpp	30, 33		7
	G4-EN15	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	47		7, 8
	G4-EN17	Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	47		7, 8

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR	DMA OCH INDIKATORER		SIDA	KOMMENTAR	GC 1)
Hållbarhetskrav i leverantörs-kedjan (miljö)	G4-DMA	Leverantörsutvärderingar med avseende på miljö	36, 40	Uppförandekod för leveran-törer.	7, 8, 9
	EN-32	Procent nya leverantörer som utvärderats efter miljökriterier	40		7, 8, 9
Bidra till minskad klimatpåver-kan genom ökat resande	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	30		
	Eget nyckeltal	Antal påstigande i tunnelbanan	30		
Kemikaliehantering	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	30, 34	Städning av vagnar sker på depå av underleverantör till MTR. MTR grovstädar vid ändstation. SL äger renings-anläggningarna på depåer/ verkstad.	7, 8, 9
	Eget nyckeltal			Nyckeltal ska tas fram under 2015.	
Social – Anställningsförhållanden och arbetsvillkor					
Nöjda medarbetare	G4-DMA	Anställning	36, 40		3
	G4-LA1	Totalt antal och andel nyanställningar samt perso-nalomsättning per åldersgrupp, kön och region	50	Personalomsättning per åldersgrupp och kön redovi-sas inte. Region inte relevant.	
	Eget nyckeltal	Nöjd medarbetarindex	40	Sammanvägning av resultat från medarbetarundersök-ning (Netsurvey)	
Arbetsmiljö och hälsa	G4-DMA	Anställdas hälsa och säkerhet	36, 39		
	G4-LA6	Typ av skada och graden av skada, sjukdomar, för-lorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbets-relaterade dödsolyckor per region och kön	50	Sjukfrånvaro och arbetsska-dor redovisas.	
	G4-LA8	Hälsa och säkerhet som omfattas av formella över-enskommelser med fackföreningar	39		
Utbildning och kompetensut-veckling	G4-DMA	Träning och utbildning	36, 39		6
	G4-LA9	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd fördelat på kön och personalkategori	50	Inte fördelat på kön och per-sonalkategori.	
	G4-LA11	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och karriärutveckling, efter kön och efter perso-nalkategori	39	Samtliga medarbetare får regelbundna utvärderingar/ utvecklingssamtal	6
Mångfald och jämställdhet	G4-DMA	Mångfald och jämställdhet	36, 39		6
	G4-LA12	Styrelsesammansättning samt uppdelning av anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupp-tillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	50	Endast efter kön.	6
Hållbarhetskrav i leverantörs-kedjan (arbetsrätt)	G4-DMA	Leverantörsbedömning med avseende arbetsrätt	36, 40		3, 4, 5, 6
	G4-LA14	Andel nya leverantörer som utvärderats enligt kri-terier för arbetsrätt	40		3, 4, 5, 6
Social – Mänskliga rättigheter					
Motverka diskriminering	G4-DMA	Ingen diskriminering	36, 39		1, 2, 6
	G4-HR3	Totalt antal fall av diskriminering och vidtagna kor-rigerande åtgärder	39		6
Hållbarhetskrav i leverantörs-kedjan (mänskliga rättigheter)	G4-DMA	Leverantörsutvärderingar med avseende på mänskliga rättigheter	36, 40		1, 2
	G4-HR10	Andel nya leverantörer som utvärderats enligt kri-terier för mänskliga rättigheter	40		1, 2

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSFRÅGOR	DMA OCH INDIKATORER		SIDA	KOMMENTAR	GC 1)
Social – Produktansvar					
Resenärens hälsa och säkerhet	G4-DMA	Hälsa och säkerhet för kunden	42	SL äger trygghetskameror och biljettsystem. Arbetet med resenärernas hälsa är under utveckling.	1, 2
	G4-PR1	Andel betydande produkt- och tjänstekategorier för vilka hälso- och säkerhetspåverkan bedöms för förbättringar	42, 44		
	Eget nyckeltal	Totalt skadade och omkomna i tunnelbanetrafiken	19, 42, 44		
Resultat från kundundersökningar	G4-DMA	Märkning av produkter och tjänster	24, 28		
	G4-PR5	Resultat från undersökningar som mäter kundnöjdhet	24, 26, 27		
Funktionella, attraktiva och trygga kundmiljöer	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	24, 27	MTR ansvarar för klottersanering, städning, kortterminaler och felrapportering. SL ansvarar för resten.	1
	Eget nyckeltal	Klottersanering		Nyckeltal tas fram under 2015.	
	Eget nyckeltal	Städning/renhet		Nyckeltal tas fram under 2015.	
Punktlighet och tågtillgänglighet	G4-DMA	Egen väsentlig fråga	24, 27		
	Eget nyckeltal	Punktlighet	19, 24		
	Eget nyckeltal	Tågtillgänglighet	24		
Tillförlitlig och lättillgänglig trafikinformation	G4-DMA		24, 27	MTR starkt beroende av SL i denna fråga, jobbar för sam-syn.	
	Eget nyckeltal	Andel resenärer som är nöjda med trafikinformationen	24		
Tillgänglighet för alla resenärer	G4-DMA		24, 27, 28	SL ansvarar för fysisk tillgänglighet. MTR ansvarar för bemötande och ska föreslå synpunkter som kan öka funktionalitet.	1, 2
	Eget nyckeltal	Ledsagare	24		1, 2
Ansvar för egendom som vi använder	G4-DMA		24, 28		
	Egna nyckeltal	Körd sträcka mellan stoppan-de fel Körd sträcka mellan fel som ledde till produktionsbortfall	24		

1) Princip i Global Compact

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och VD för MTR Stockholm AB, 556762-7152, säte Stockholm, får härmed avge årsredovisning för verksamheten under räkenskapsåret 2014.

Ägarförhållanden

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

Allmänt om verksamheten

VERKSAMHET OCH ORGANISATION

MTR Stockholms verksamhet består av att driva och planera tunnelbanan i Stockholm, inklusive underhåll av tunnelbanetågen. Varje dygn, året runt bidrar våra ca 3000 medarbetare till att hålla flödet med 100 stationer och drygt 100 tåg igång.

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

VÅR UPPDRAGSGIVARE OCH KUND

MTR Stockholm har ett fjorton år långt uppdragsavtal, fram till 2023, med AB Storstockholms Lokaltrafik vilket säkerställer att bolaget kan ha en långsiktig syn på den verksamhet det bedriver. SL har rätt att säga upp uppdragsavtalet till upphörande genom angivande av uppsägningen med minst 24 månaders uppsägningstid.

Utveckling av företagets verksamhet, resultat och ställning

Kkr	2014-12-31	2013-12-31	2012-12-31	2011-12-31	2010-12-31
Nettoomsättning	2 765 710,0	2 686 675,0	2 604 717,0	2 515 272,0	2 553 946,0
Rörelseresultat	90 075,0	63 099,0	16 500,0	25 051,0	-22 962,0
Rörelsemarginal %	3,3	2,3	0,6	1,0	Neg
Soliditet %	28,9	29,1	13,5	13,8	8,6

Resultatförbättringen jämfört med år 2013 är främst kopplad till en bättre planering som både ger ökad kvalitet och förutsägbara kostnader.

Kvalitets- och miljöarbete

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

Väsentliga händelser under räkenskapsåret samt efter räkenskapsårets utgång

Under året har MTR Stockholm fortsatt att förbättra processer och rutiner. MTR Stockholm erhöll år 2014 Utmärkelsen Svensk Kvalitet av SIQ. Under året har bolaget bytt ägare från MTR Corporation (UK) till MTR Nordic AB.

Tunnelbanans resenärer är nöjda med vår leverans under år 2014. Den genomsnittliga andelen nöjda kunder var 78% procent vilket är en ökning med 2,6% från år 2013. Punktligheten har ökat till 96,1 % år 2014, vilket är den högsta uppmätta punktligheten i Tunnelbanans historia. År 2013 var punktligheten 95,2 % (enligt SLs årsrapport). Noggranna studier har gjorts och tidtabeller och arbetsmetoder har justerats. Bland annat infördes en speciell tidtabell under perioder då det är spårhalka.

Klottersanering har varit ett stort fokusområde under 2014. Ny organisation och förändrade arbetsprocesser har lett till en kvalitetshöjning.

Förväntad framtida utveckling samt väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer

FRAMTIDSUTSIKTER

Under år 2015 kommer SL:s arbete med att uppgradera röda linjen med nytt signalsystem, nya tåg och ny depå att starta och MTR Stockholm kommer att att medverka i projektet. Utmaningen under 2015 och framåt blir att hålla den ordinarie trafiken störningsfri. Den upplevda trängseln är en utmaning på både kort och lång sikt och Stockholm växer för närvarande med 40 000 personer per år och det kollektiva resandet fortsätter att öka. Utmaningen är att öka andelen nöjda resenärer som reser med tunnelbanan.

RISKHANTERING

MTR Stockholms verksamhet är exponerad för en mängd risker, där en risk definieras som en potentiell händelse som kan påverka verksamhetens möjlighet att nå sina mål. MTR Stockholm arbetar i ett system för riskhantering där risker identifieras, monitoreras och hanteras. En krishanteringsplan, som uppdateras kvartalsvis, är etablerad.

Medarbetarna

Inom hela tunnelbaneverksamheten talas det mer än 100 språk, vi har en stor blandning av människor med olika bakgrund och förutsättningar. Vi är stolta över detta och tycker att integration och mångfald är positivt. Vår grundsyn är att vi behandlar alla människor lika och detta vill vi återspegla i vår anställningspolicy.

MTR Stockholm är, genom medlemskap i Almega Tjänsteförbunden, bundet av centrala kollektivavtal. Förhandlingar sker i första hand de lokala fackliga organisationerna SEKO klubb 111, Fackförbundet ST och SACO/TJ. Utmärkt service, värdeskapande, ömsesidig respekt och ständig utveckling är de kärnvärden som ska vara vägledande för hur vi arbetar med våra fackliga relationer.

Vi bedriver sedan flera år ett systematiskt friskvårdsarbete, med bland annat tydliga rutiner för rehabilitering, friskvårdsbidrag samt ett hälsofrämjande ledarskap. Målet är friska medarbetare.

Medarbetarnöjdheten har gått upp inom alla delar i företaget, från 81% år 2013 till 86% år 2014.

Forskning och utveckling

Bolaget bedriver inga väsentliga forsknings- och utvecklingsprojekt.

Användning av finansiella instrument

Bolaget utnyttjar inte finansiella instrument för riskhantering.

Övergång till K3

Från och med den 1 januari 2014 tillämpar företaget BFNAR 2012:1 (K3). Införandet av det allmänna rådet har inte haft någon effekt på resultat- och balansräkningarna eller nyckeltalen och ingen omräkning av jämförelseåret har skett.

Förslag till disposition av företagets vinst eller förlust

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel, kronor 106 808 799, disponeras enligt följande:

	Belopp i kr
Balanseras i ny räkning	106 808 799
Summa	106 808 799

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

Resultaträkning

Belopp i kkr	Not	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
Nettoomsättning		2 765 710	2 686 127
Övriga rörelseintäkter	1	158 399	104 943
Rörelseintäkter		2 924 109	2 791 070
RÖRELSENS KOSTNADER			
Driftskostnader	2	-1 403 832	-1 345 558
Övriga externa kostnader	3	-282 440	-304 551
Personalkostnader	4	-1 125 728	-1 048 492
Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-21 831	-23 701
Övriga rörelsekostnader		-203	-5 669
Rörelseresultat		90 075	63 099
RESULTAT FRÅN FINANSIELLA POSTER			
Ränteintäkter och liknande resultatposter	5	1 049	5 949
Räntekostnader och liknande resultatposter	6	-111	-3 122
Resultat efter finansiella poster		91 013	65 926
Bokslutsdispositioner	7	-48 635	-
Resultat före skatt		42 378	65 926
Skatt på årets resultat	8	-11 060	-14 365
Årets resultat		31 318	51 561

Balansräkning

Belopp i kkr	Not	2014-12-31	2013-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Dataprogram	9	18 911	34 178
Koncessioner och liknande rättigheter	10	7 833	10 598
Balanserade utgifter för utvecklingsarbeten	11	10 634	14 178
		37 378	58 954
Materiella anläggningstillgångar			
Maskiner och andra tekniska anläggningar	12	16 456	3 123
Inventarier, verktyg och installationer	13	7 393	9 734
Förbättringsutgifter på annans fastighet	14	4 303	5 812
		28 152	18 669
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i intresseföretag	15	15 000	15 000
Fordringar hos intresseföretag	16	10 000	10 000
Andra långfristiga värdepappersinnehav	21	-	-
Uppskjuten skattefordran	17	19 975	8 847
		44 996	33 847
Summa anläggningstillgångar		110 526	111 470
OMSÄTTNINGSTILLGÅNGAR			
Varulager	18		
Varulager		2 939	2 762
		2 939	2 762
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		7 596	729
Fordringar hos koncernföretag		34 314	-
Skattefordringar		-	295
Övriga fordringar		56 852	56 313
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	19	134 182	92 839
		232 944	150 176
Kassa och bank		177 117	148 915
Summa omsättningstillgångar		413 000	301 853
SUMMA TILLGÅNGAR		523 526	413 323

ÅRSREDOVISNING

Belopp i kkr	Not	2014-12-31	2013-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
<i>Eget kapital</i>	20		
Bundet eget kapital			
Aktiekapital (40 000 000 aktier)		40 000	40 000
		40 000	40 000
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		75 491	23 930
Årets resultat		31 318	51 561
		106 809	75 491
Summa eget kapital		146 809	115 491
<i>Obeskattade reserver</i>			
Periodiseringsfonder	21	5 987	5 987
		5 987	5 987
<i>Avsättningar</i>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	22	28 293	22 160
		28 293	22 160
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Leverantörsskulder		55 655	39 628
Skulder till koncernföretag		14 082	837
Skulder till intresseföretag		7 027	11 267
Skatteskulder		20 632	-
Övriga skulder		35 893	40 348
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	23	209 148	177 605
		342 437	269 685
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		523 526	413 323
		2014-12-31	2013-12-31
STÄLLDA SÄKERHETER			
Ställda säkerheter för egna skulder och avsättningar		Inga	Inga
Summa		-	-
ANSVARSFÖRBINDELSER			
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga
Summa		-	-

Ställda säkerheter och ansvarsförbindelser

Kassaflödesanalys

Belopp i kkr	Not	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
DEN LÖPANDE VERKSAMHETEN			
Resultat efter finansiella poster		42 379	65 926
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet, m m		38 257	31 296
		80 636	97 222
Betald skatt		-1 260	-14 46
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		79 376	82 754
KASSAFLÖDE FRÅN FÖRÄNDRINGAR I RÖRELSEKAPITAL			
Ökning(-)/Minskning (+) av varulager		-177	5 971
Ökning(-)/Minskning (+) av rörelsefordringar		-83 066	1 767
Ökning(+)/Minskning (-) av rörelseskulder		52 121	-4 754
Kassaflöde från den löpande verksamheten		48 254	85 738
INVESTERINGSVERKSAMHETEN			
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar			-5 467
Förvärv av materiella anläggningstillgångar		-20 031	-1 400
Lösen av finansiella tillgångar			20 000
Förvärv av finansiella tillgångar		-21	
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-20 052	13 133
FINANSIERINGSVERKSAMHETEN			
Amortering av lån			-140 000
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		-	-140 000
Årets kassaflöde		28 202	-41 129
Likvida medel vid årets början		148 915	190 044
Likvida medel vid årets slut		177 117	148 915
ÖVRIGA UPPLYSNINGAR TILL KASSAFLÖDESANALYSEN			
<i>Justering för poster som inte ingår i kassaflödet m m</i>			
Av- och nedskrivningar av tillgångar		24 183	23 701
Utrangering av anläggningstillgångar		7 941	5 666
Avsättningar avseende pensioner		6 133	1 929
		38 257	31 296
ERLAGDA OCH ERHÅLLNA RÄNTOR			
Erhållen ränta		1 070	6 047
Erlagd ränta		-39	-3 099
LIKVIDA MEDEL			
<i>Följande delkomponenter ingår i likvida medel:</i>			
Kassa och bank		177 117	148 915
		177 117	148 915

I saldot för Kassa och Bank ingår Klientmedelskonto med 17 946 388 sek (16 195 511 sek).

Ovanstående poster har klassificerats som likvida medel med utgångspunkten att:

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

Redovisningsprinciper och bokslutskommentater

Belopp i kkr om inget annat anges.

ALLMÄNNA REDOVISNINGSPRINCIPER
Årsredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd BFNR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3).
Detta är första gången företaget tillämpar BFNR 2012:1. Företaget tillämpade tidigare Årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd förutom BFNR 2008:1 Årsredovisning i mindre aktiebolag (K2-reglerna). I de fall det saknades ett allmänt råd från Bokföringsnämnden hämtades i förekommande fall vägledning från Redovisningsrådets rekommendationer.

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

INTÄKTER
Det inflöde av ekonomiska fördelar som företaget erhållit eller kommer att erhålla för egen räkning redovisas som intäkt. Intäkter värderas till verkliga värdet av det som erhållits eller kommer att erhållas, med avdrag för rabatter.
Uppdragsinkomster och uppdragsutgifter för uppdrag till fast pris redovisas i takt med att tjänsterna levereras.

OPERATIONELL LEASING
Företaget redovisar samtliga leasingavtal som operationella leasingavtal.

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

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

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

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

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

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

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

För internt upparbetade immateriella anläggningstillgångar tillämpar företaget den så kallade aktiveringsmetoden. Modellen innebär att samtliga utgifter som uppfyller kriterierna i BFNR 2012:1, aktiveras som immateriella anläggningstillgångar och skrivs av under tillgångens beräknade nyttjandeperiod.
Tillkommande utgifter för en immateriell tillgång läggs till anskaffningsvärdet endast om de ökar de framtida ekonomiska fördelarna som överstiger den ursprungliga bedömningen och utgifterna kan beräknas på ett tillförlitligt sätt. Alla andra utgifter kostnadsförs när de uppkommer.
Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod. Avskrivningen redovisas som kostnad i resultaträkningen.

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

Avskrivningstiderna motsvarar nyttjandeperioden, dvs koncessionsavtalets längd (till och med 31 oktober 2017).

MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR
Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar och nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår förutom inköpspriset även utgifter som är direkt hänförliga till förvärvet.
Materiella anläggningstillgångar delas upp på komponenter när de är av betydande värde och komponenterna har väsentligt olika nyttjandeperioder.
Tillkommande utgifter som uppfyller tillgångskriteriet räknas in i tillgångens redovisade värde. Utgifter för löpande underhåll och reparationer redovisas som kostnader när de uppkommer.
Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod. Avskrivningen redovisas som kostnad i resultaträkningen.

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

NEDSKRIVNINGAR - ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR
Vid varje balansdag bedöms om det finns någon indikation på att en tillgångs värde är lägre än dess redovisade värde. Om en sådan indikation finns, beräknas tillgångens återvinningsvärde
Återvinningsvärdet är det högsta av verkligt värde med avdrag för försäljningskostnader och nyttjandevärde. Vid beräkning av nyttjandevärdet beräknas nuvärdet av de framtida kassaflöden som tillgången väntas ge upphov till i den löpande verksamheten samt när den avyttras eller utrangeras. Den diskonteringsränta som används är före skatt och återspeglar marknadsmässiga bedömningar av pengars tidsvärde och de risker som avser tillgången. En tidigare nedskrivning återförs endast om de skäl som låg till grund för beräkningen av återvinningsvärdet vid den senaste nedskrivningen har förändrats.

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

VÄRDERING AV FINANSIELLA TILLGÅNGAR
Finansiella tillgångar värderas vid första redovisningstillfället till anskaffningsvärde, inklusive eventuella transaktionsutgifter som är direkt hänförliga till förvärvet av tillgången.
Finansiella omsättningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till det lägsta av anskaffningsvärdet och nettoförsäljningsvärdet på balansdagen.
Kundfordringar och övriga fordringar som utgör omsättningstillgångar värderas individuellt till det belopp som beräknas inflyta. Finansiella anläggningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till anskaffningsvärde med avdrag för eventuella nedskrivningar och med tillägg för eventuella uppskrivningar.
Andelar i intresseföretag redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade nedskrivningar.

VÄRDERING AV FINANSIELLA SKULDER
Finansiella skulder värderas till upplupet anskaffningsvärde.

VARULAGER
Varulagret är upptaget till det lägsta av anskaffningsvärdet och återvinningsvärdet (se def. Nedskrivningar). Därvid har inkurans-

risk beaktats. Anskaffningsvärdet beräknas enligt först in- först ut-principen. I anskaffningsvärdet ingår förutom utgifter för inköp även utgifter för att bringa varorna till deras aktuella plats och skick. Varor i lager avser främst material som köps in för att sedan förbrukas vid tillhandahållande av tjänster

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

ERSÄTTNINGAR TILL ANSTÄLLDA EFTER AVSLUTAD ANSTÄLLNING
Klassificering
Planer för ersättningar efter avslutad anställning klassificeras som antingen avgiftsbestämda eller förmånsbestämda pensionsplaner.

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

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

MTR Stockholm har ett åtagande gentemot vissa medarbetare att under koncessionstiden erbjuda särskild ålderspension (SÅP). De medarbetare som uppfyller villkoren har möjlighet att gå i förtida pension vid 61 års ålder. För de medarbetare som har accepterat erbjudandet har en avsättning i balansräkningen gjorts under rubriken "Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser". Pensionskostnaden belastar rörelseresultatet.
I samband med övergången till K3 görs även en avsättning för framtida kostnader och intäkter SÅP-förpliktelsen. Avsättningen speglar de framtida kostnaderna samt de framtida intäkterna i enlighet med koncessionsavtalet och sträcker sig över avtallets löptid. Kostnader och intäkter förväntas uppgå till samma belopp varför rörelseresultatet inte belastas.

ÖVRIGA ERSÄTTNINGAR TILL ANSTÄLLDA
Skuld avseende övriga ersättningar till anställda redovisas till nuvärdet av förpliktelsen på balansdagen.

AVSÄTTNINGAR

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

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

KONCERNUPPGIFTER

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

Koncernredovisning för MTR Corporation Ltd. Hong Kong kan erhållas på adresse: MTR corporation Ltd, MTR Headquarters Building, Teleford Plaza, 33 Wai Ylp Street, Kowloon Bay, Hong Kong.Rapporten finns även tillgänglig på internet på :www.mtr.com.hk

Av bolagets totala inköp och försäljning mätt i kronor avser 0,0% (0,07%) av inköpen och 0,0% (0,0%) av försäljning andra bolag inom hela koncernen som bolaget tillhör.

NYCKELTALSDEFINITIONER

Rörelsemarginal:
Rörelseresultat / Nettoomsättning.

Balansomslutning:
Totala tillgångar.

Soliditet:
Justerat eget kapital / Totala tillgångar.

Noter

NOT 1 ÖVRIGA RÖRELSEINTÄKTER	2014	2013
Hyesintäkter - depå inkl el + värme	72 298	72 408
Hyesintäkter - verkst adsutrustning	14 910	15 248
Hyesintäkter - utbytesenheter	5 412	5 400
Övriga avtalsintäkter	38 651	-
Övriga rörelseintäkter	27 128	11 339
Summa	158 399	104 395

NOT 2 OPERATIONELL LEASING - LEASETAGARE

Avtalade framtida minimileaseavgifter avseende icke uppsägningsbara kontrakt förfaller till betalning:		
Period	Tunnelbana	Övrigt
Inom ett år	778 778	22 218
Mellan ett och fem år	1 427 761	49 039
	2 206 539	71 257

Leasingkostnader avseende operationella leasingavtal uppgick under året till 790 788 kkr (808 176 kkr).

NOT 3 ARVODE OCH KOSTNADSERSÄTTNING TILL REVISORER

	2014	2013
KPMG		
Revisionsuppdrag	646	642
Skatterådgivning	-	35
Andra uppdrag	40	38
Summa	686	715

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

NOT 4 ANSTÄLLDA OCH PERSONALKOSTNADER

	2014		2013	
Medelantalet anställda	Varav män		Varav män	
Sverige	1 961	1 353	1 952	1 368
Totalt	1 961	1 353	1 952	1 368

LÖNER, ANDRA ERSÄTTNINGAR OCH SOCIALA KOSTNADER	2014	2013
Styrelse och VD	3 278	2 997
(varav tantiem)	-494	-275
Övriga anställda	739 668	718 212
Summa	742 946	721 209
Sociala kostnader	339 387	284 171
(varav pensionskostnader) 1)	-112 573	-64 436

Av företagets pensionskostnader avser 159 kkr företagets ledning avseende1 personer. VD har ett anställningsavtal som innebär sex månaders ömsesidig uppsägningstid. Avgångsvederlag utgår med sex månadslöner vid uppsägning inom 18 månader efter anställning och 12 månadslöner därefter.

KÖNSFÖRDELNING I FÖRETAGSLEDNINGEN

	2014	2013
Andel kvinnor i %		
Styrelsen	0	0
Övriga ledande befattningshavare	25,0	25,0

NOT 5 RÄNTEINTÄKTER OCH LIKANDE INTÄKTER	2014	2013
Ränteintäkter, koncernföretag	130	-
Ränteintäkter, intresseföretag	479	1 052
Ränteintäkter, övriga	440	4 897
Summa	1 049	5 949
NOT 6 RÄNTEKOSTNADER OCH LIKANDE KOSTNADER	2014	2013
Räntekostnader, koncernföretag	-13	-3 054
Räntekostnader, övriga	-98	-68
Summa	-111	-3 122
NOT 7 BOKSLUTSDISPOSITIONER	2014	2013
Lämnat koncernbidrag till MTR Express	14 595	-
Lämnat koncernbidrag till MTR Nordic	34 040	-
Summa	48 635	-
NOT 8 SKATT PÅ ÅRETS RESULTAT	2014	2013
Aktuell skattekostnad		
Periodens skattekostnad	-20 456	-16 415
Justering av skatt hänförlig till tidigare år	-1 732	-
	-22 188	-16 415
Uppskjuten skatt avseende temporära skillnader	11 128	2 050
	11 128	2 050
	-11 060	-14 365
Avstämning av effektiv skatt		
Resultat före skatt	42 378	
Skatt enligt gällande skattesats för moderföretaget	9 323	14 504
Skatteeffekt på ej avdragsgilla kostnader	368	156
Skatteeffekt på ej skattepliktiga intäkter	-363	-6
Skatt hänförlig till tidigare år	1 732	-
Övrigt		-289
Redovisad effektiv skatt	11 060	14 365
NOT 9 DATAPROGRAM	2014	2013
Ackumulerade anskaffningsvärden		
-Vid årets början	56 223	59 045
-Nyanskaffningar		5 467
-Avyttringar och utrangeringar	-7 741	-8 289
Vid årets slut	48 482	56 223
Ackumulerade avskrivningar		
-Vid årets början	-22 045	-18 752
-Återförda avskrivningar på avyttringar och utrangeringar		4 981
-Årets avskrivning	-7 526	-8 274
Vid årets slut	-29 571	-22 045
Redovisat värde vid årets slut	18 911	34 178
NOT 10 KONCESSIONER OCH LIKANDE RÄTTIGHETER		
Ackumulerade anskaffningsvärden		
-Vid årets början	22 117	22 117
Vid årets slut	22 117	22 117
Ackumulerade avskrivningar		
-Vid årets början	-11 519	-8 755
-Årets avskrivning	-2 765	-2 764
Vid årets slut	-14 284	-11 519
Redovisat värde vid årets slut	7 833	10 598

NOT 11 BALANSERADE UTGIFTER FÖR UTVECKLINGSARBETEN OCH LIKANDE ARBETEN	2014	2013
Ackumulerade anskaffningsvärden		
-Vid årets början	28 356	32 810
-Avyttringar och utrangeringar		-4 454
Vid årets slut	28 356	28 356
Ackumulerade avskrivningar		
-Vid årets början	-14 178	-12 304
-Återförda avskrivningar på avyttringar och utrangeringar		2 180
-Årets avskrivning	-3 544	-4 054
Vid årets slut	-17 722	-14 178
Redovisat värde vid årets slut	10 634	14 178
NOT 12 MASKINER OCH ANDRA TEKNISKA ANLÄGGNINGAR	2014	2013
Ackumulerade anskaffningsvärden		
-Vid årets början	5 785	5 685
-Nyanskaffningar	16 503	267
-Avyttringar och utrangeringar	-648	-167
	21 640	5 785
Ackumulerade avskrivningar		
-Vid årets början	-2 662	-1 618
-Återförda avskrivningar på avyttringar och utrangeringar	464	137
-Årets avskrivning	-2 986	-1 181
	-5 184	-2 662
Redovisat värde vid årets slut	16 456	3 123
NOT 13 INVENTARIER, VERKTYG OCH INSTALLATIONER	2014	2013
Ackumulerade anskaffningsvärden		
-Vid årets början	30 395	29 443
-Nyanskaffningar	3 528	1 133
-Avyttringar och utrangeringar	-56	-181
	33 867	30 395
Ackumulerade avskrivningar		
- Vid årets början	-20 661	-14 870
- Återförda avskrivningar på avyttringar och utrangeringar	38	127
- Årets avskrivning	-5 851	-5 918
	-26 474	-20 661
Redovisat värde vid årets slut	7 393	9 734
NOT 14 FÖRBÄTTRINGSUTGIFTER PÅ ANNANS FASTIGHET	2014	2013
Ingående anskaffningsvärden	9 981	9 981
Utgående anskaffningsvärden	9 981	9 981
Ingående avskrivningar	-4 169	-2 659
Årets avskrivningar	-1 509	-1 510
Utgående avskrivningar	-5 678	-4 169
Redovisat värde	4 303	5 812
NOT 15 ANDELAR I INTRESSEFÖRETAG	2014	2013
Ackumulerade anskaffningsvärden:		
- Vid årets början	15 000	15 000
Redovisat värde vid årets slut	15 000	15 000

Specifikation av bolagets innehav av aktier och andelar i intresseföretag
1) Ägarandelen av kapitalet avses, vilket även överensstämmer med andelen av rösterna för totalt antal aktier.

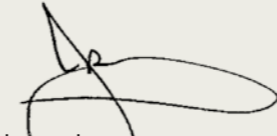
Intresseföretag/ org nr, säte	Antal andelar i %	Andel i resultat	Eget kapital	Redovisat värde
Tunnelbanan Teknik Stockholm AB 556762-7160, Stockholm	50	4 064	55 661	15 000

ÅRSREDOVISNING

NOT 16 FORDRINGAR HOS INTRESSEFÖRETAG		2014	2013		
Ackumulerade anskaffningsvärden:					
-Vid årets början		10 000	10 000		
Redovisat värde vid årets slut		10 000	10 000		
NOT 17 UPPSKJUTEN SKATT		2014	2013		
Uppskjuten skattefordran		19 975	8 847		
		19 975	8 847		
NOT 18 VARULAGER		2014	2013		
Förbrukningsmaterial		2 939	2 762		
Totalt		2 939	2 762		
NOT 19 FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER		2014	2013		
Förutbetalda hyreskostnader		19 564	22 394		
Övriga förutbetalda kostnader		1 934	1 645		
Upplupna avtalsintäkter		38 651	-		
Övriga upplupna avtalsintäkter		72 853	66 336		
Övriga upplupna intäkter		1 180	2 464		
		134 182	92 839		
NOT 20 EGET KAPITAL					
	Aktie- kapital	Reserv- fond	Balanserad vinst	Årets vinst	
Vid årets början		40 000	-	23 930	51 561
Omföring av föreg års vinst				51 561	-51 561
Årets resultat					31 318
Vid årets slut		40 000	-	75 491	31 318
Som framgår av förvaltningsberättelsen har övergången till K3 inte medfört några ändringar av den ingående balansen.					
NOT 21 PERIODISERINGSFONDER		2014	2013		
Periodiseringsfond, avsatt vid beskattningsår 2012		5 987	5 987		
		5 987	5 987		
Av periodiseringsfonder utgör 1 317 kkr (1 317 kkr) uppskjuten skatt.					
NOT 22 AVSÄTTNINGAR FÖR PENSIONER OCH LIKANDE FÖRPLIKTELSE					
		2014-12-31	2013-12-31		
Avsättning för särskild ålderspension		28 293	22 160		
		28 293	22 160		
NOT 23 UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER		2014	2013		
Upplupna personalkostnader		112 991	107 183		
Upplupna avtalskostnadet		38 651	-		
Övriga upplupna avtalskostnader		13 241	2 203		
Förutbetalda hyresintäkter		11 283	13 528		
Förskott från kunder		-	1 470		
Övriga upplupna kostnader		32 982	53 221		
		209 148	177 605		

Underskrifter

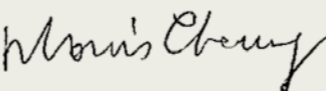
Stockholm 3 mars 2015



Jeremy Long
Styrelseordförande



Richard Drake



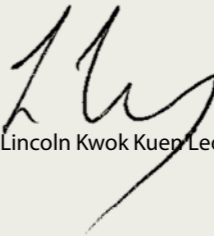
Morris Siu Wa Cheung



Moncef Jerbi, arbetstagarrepresentant
Arbetstagarrepresentant



Peter Viinapuu
Verkställande direktör

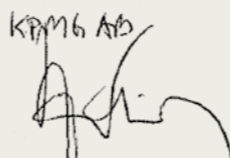


Lincoln Kwok Kuen Leong



Tony Moros, arbetstagarrepresentant
Arbetstagarrepresentant

Vår revisionsberättelse har lämnats 3 mars 2015



Björn Flink
Auktoriserad revisor

ORDLISTA

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

CX Äldre typ (C6 och C14) av tunnelbanevagnar som är i drift i Stockholms tunnelbana.

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

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. 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. Öberoende internationell organisation som tagit fram riktlinjer för transparent hållbarhetsredovisning.

GRI G4 Fjärde versionen av Global Reporting Initiatives riktlinjer för 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 lokalvärden 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 ge utmärkt service till resenärerna på plattformar och i biljetthallar.

NASP Nationellt centrum för suicidforskning och prevention av psykisk ohälsa. Ingår i Karolinska Institutet. Arbetar för att minska antalet självmord och självmordsförsök.

Netsurvey Leverantör av en enkel, tydlig och effektiv medarbetarundersökning med fokus på uppföljning.

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

SIQ Institutet för Kvalitetsutveckling Icke vinstdrivande stiftelse med uppdrag att skapa, samlar och sprida kunskap om kvalitetsutveckling. Står bakom Utmärkelsen Svensk Kvalitet.

SL AB Storstockholms Lokaltrafik, ingår i SLL.

SLL Stockholms läns landsting.

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.

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 är anställda.

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

Trygghet Upplevd trygghet.

Utmärkelsen Svensk Kvalitet Sveriges mest prestigefyllda utmärkelse för framgångsrika organisationer. Fokuserar på att finna goda förebilder och ge detaljerad återföring till alla deltagande organisationer för att hjälpa dem i sin utveckling mot framgång i världsklass. SIQ står bakom utmärkelsen som delats ut sedan 1992.

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 Awards 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, 0766-41 14 57 eller marie.hagberg@mtr.se
- Cecilia Wallberg, finansdirektör på MTR Stockholm, 0766-41 15 24 eller cecilia.wallberg@mtr.se

Produktion av redovisningen

Projektledare: Maria Olausson
Styrgrupp: Marie Hagberg, Cecilia Wallberg, Åsa Elm, Lena Berglund, Erika Enestad
Textproduktion: Anne Nilsson

Grafisk form: Anders Haglund
Bilder: Viktor Fremling, Anders Haglund, Fredrik Hjerling, Niklas Palmklint, Thinkstock
Tryck: Tello-gruppen, april 2015.
Denna trycksak är Svanen-märkt.





MTR Stockholm AB

Huvudkontor

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

Växel: 08-578 610 00

E-post: info@mtr.se

www.mtr.se



Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT)

Huvudkontor

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

Växel: 08-578 620 00

E-post: info@tbstockholm.se

www.tbstockholm.se



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