

E24 Bilaga 2F

Verksamhetsledning och organisation



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 2F Verksamhetsledning och organisation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Denna bilaga är baserad på delar av Trafikutöwarens anbud i den upphandling som föregått ingående av Uppdragsavtalet, varvid det bör noteras att det i denna bilaga förekommer begrepp som inte ansluter sig till den förteckning över definierade begrepp som återfinns i Bilaga 1. Sådana begrepp ska istället ges den betydelse som framgår av sammanhanget i bilagan.

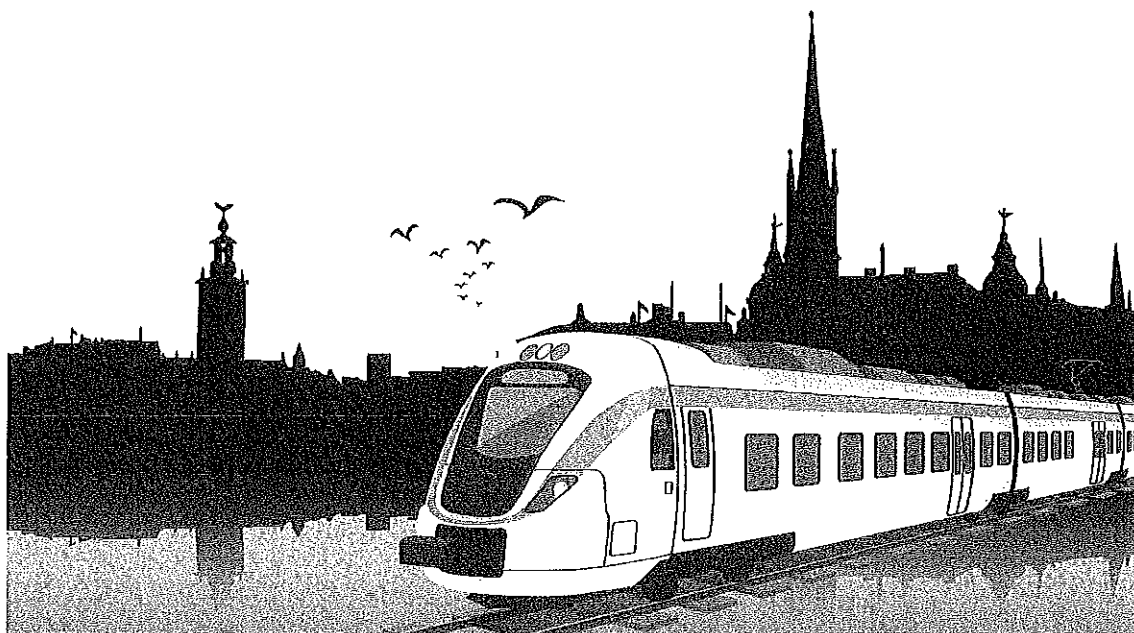




Verksamhetsledning och organisation

*Sammanhållen redogörelse av samtliga delar
inom verksamhetsledning och organisation*

Anbud E24
Stockholm 2015



W
SR

Innehållsförteckning

1.1	Uppdragets samlade organisation.....	3
1.1.1	MTR pendeltågens vision och värderingar samt ägarstruktur, styrelse och verkställande ledning.....	3
1.1.2	MTR pendeltågens huvudprocess samt verksamhetsledningssystem.....	6
1.1.3	Vår samlade organisation för MTR pendeltågen.....	8
1.1.4	Vår organisation för en samägd fordonsunderhållsorganisation.....	10
1.2	Modell för verksamhetsstyrning innefattande kontinuerliga förbättringar, hantering av förändringsprocesser, driftsättande av avtalet samt hur verksamhetsstyrningen understödjer dessa processer	13
1.2.1	MTR Nordics styrmodell för en tydlig, transparent styrning och uppföljning av verksamheten.....	13
1.2.2	Styrning av den samägda fordonsunderhållsorganisationen.....	14
1.2.3	Verksamhetsplanering.....	16
1.2.4	Uppföljning och styrning av vår verksamhetsplanering.....	16
1.2.5	Säkerställa en effektiv riskhantering.....	17
1.2.6	Säkerställa en effektiv rapportering till Beställaren	20
1.2.7	Processer och verktyg för kontinuerliga förbättringar och hantering av förändringar.....	21

Handwritten signature
Handwritten initials

1 Våra angreppssätt och lösningar

MTR Gamma kommer nedan att benämnas MTR pendeltågen.

1.1 Uppdragets samlade organisation

Nedanstående angreppssätt beskriver den valda organisationen för MTR pendeltågen. Denna har tagits fram med utgångspunkt i att etablera en organisation som kan säkra tydliga och korrekta beslut, har en struktur med tydliga ansvarsområden och befogenheter, samt har relevant och löpande uppföljning av verksamheten. Utöver detta ska den också kunna hantera ett framtida förändrat produktionsbehov.

1.1.1 MTR pendeltågens vision och värderingar samt ägarstruktur, styrelse och verkställande ledning

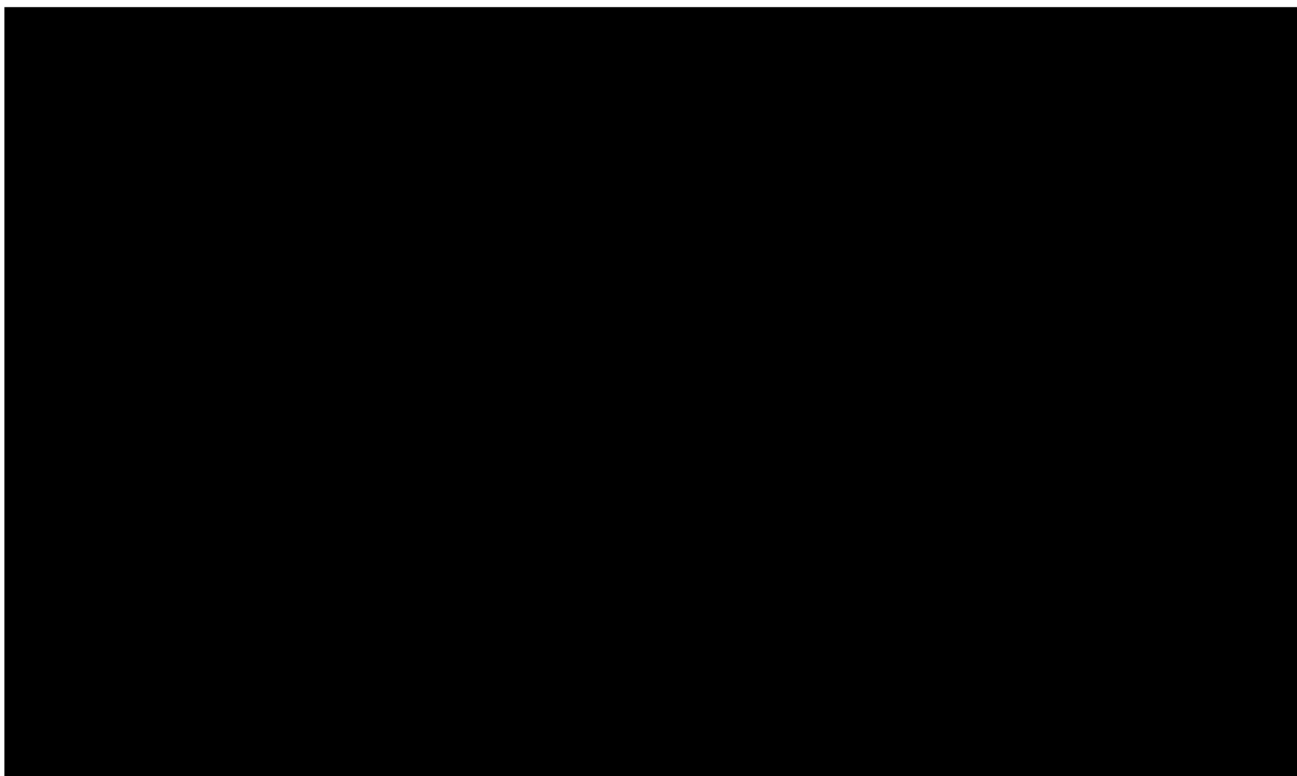
1.1.1.1 Vision och kärnvärden

[Redacted content]

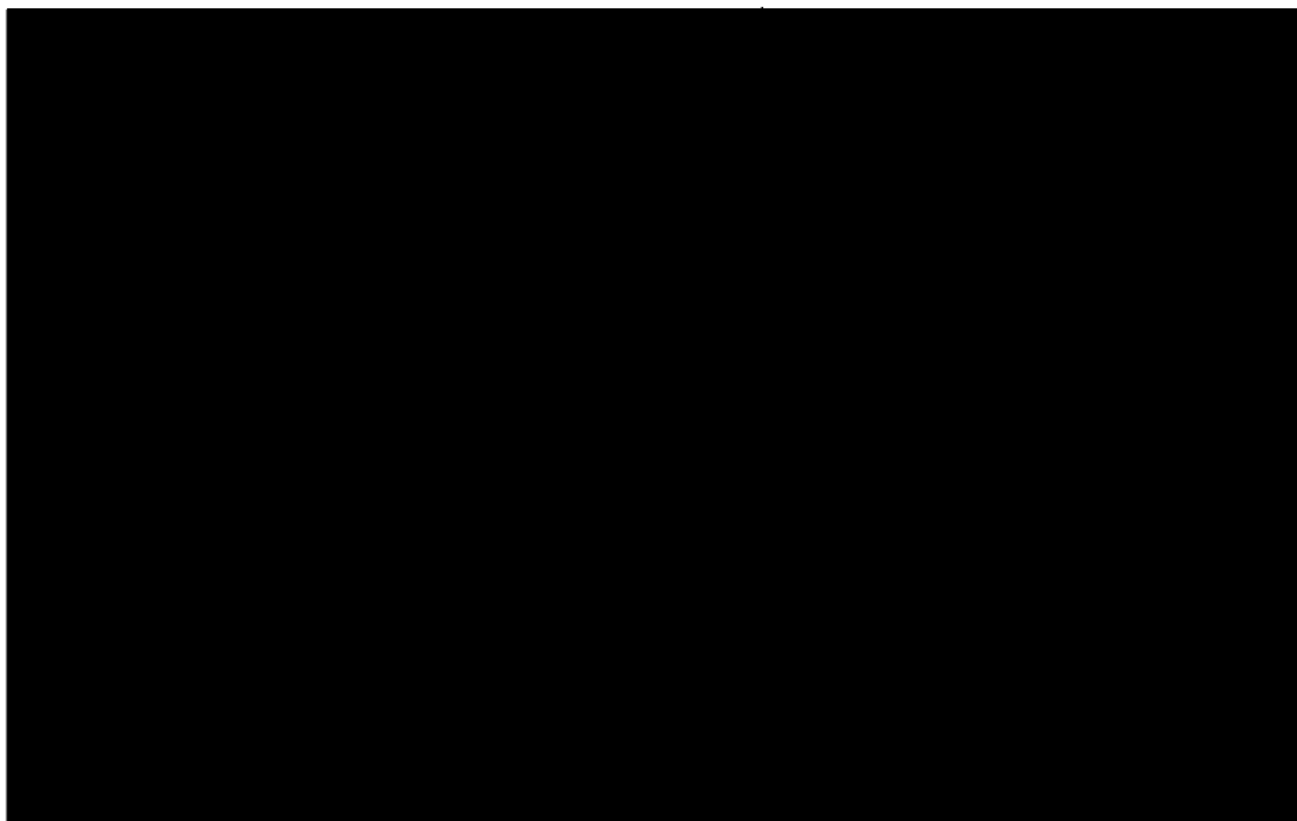
1.1.1.2 Ägarstruktur, styrelse och verkställande ledning

[Redacted content]

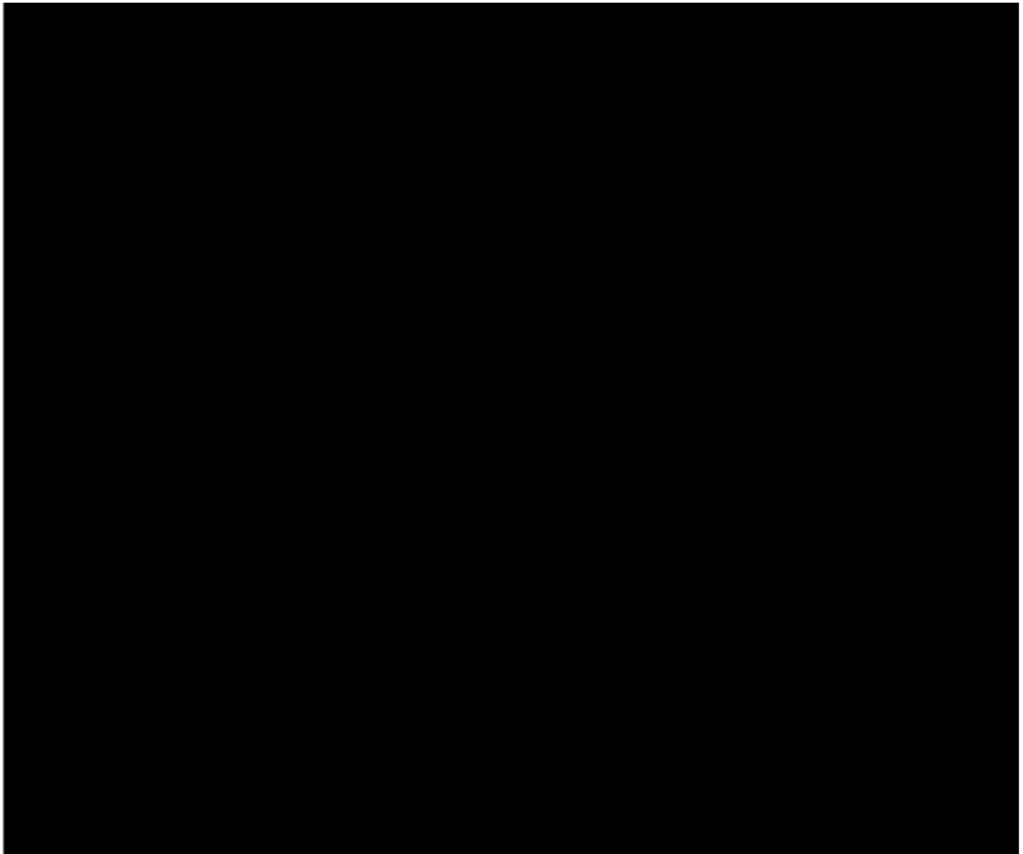




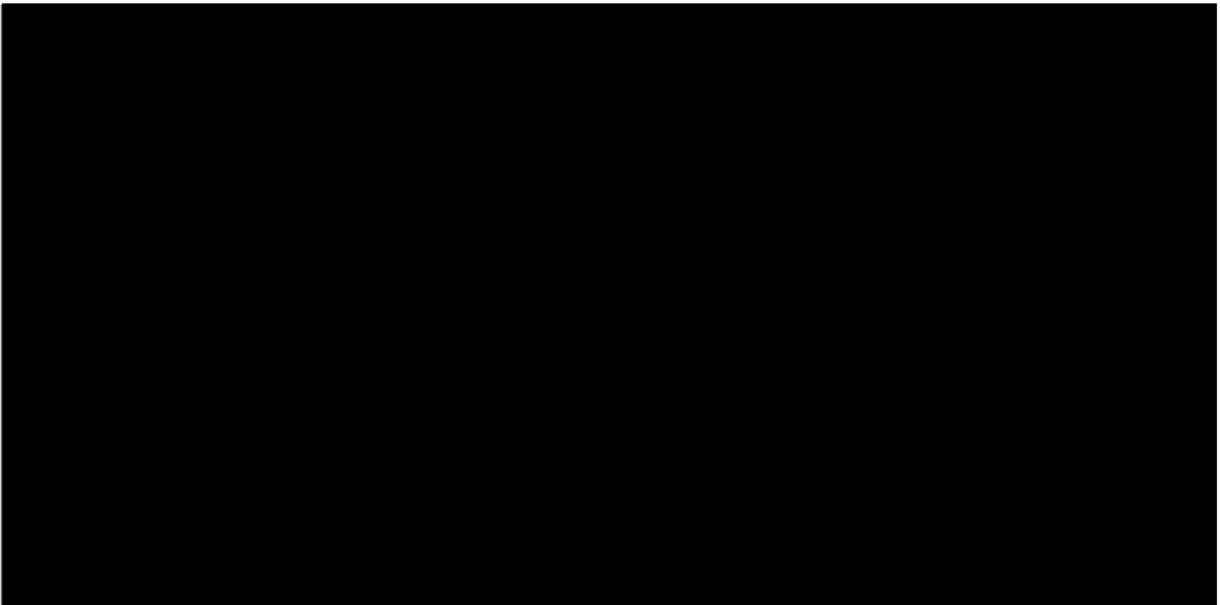
Figur 1: Ägarstruktur MTR pendeltågen och den samägda fordonsunderhållsorganisationen



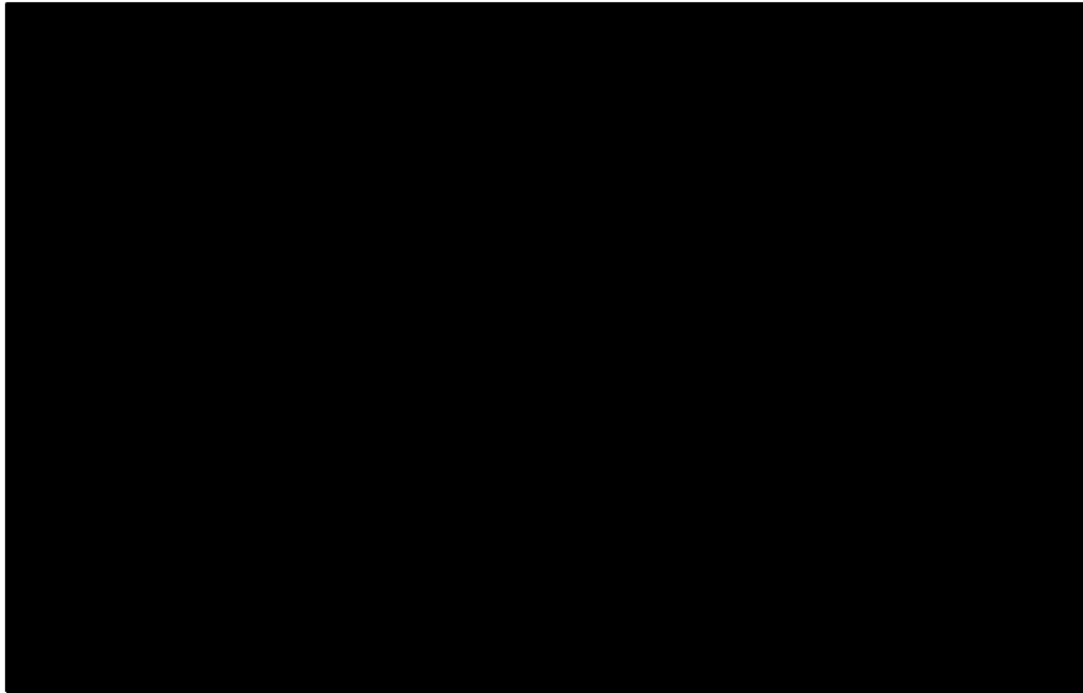
OK
1/1



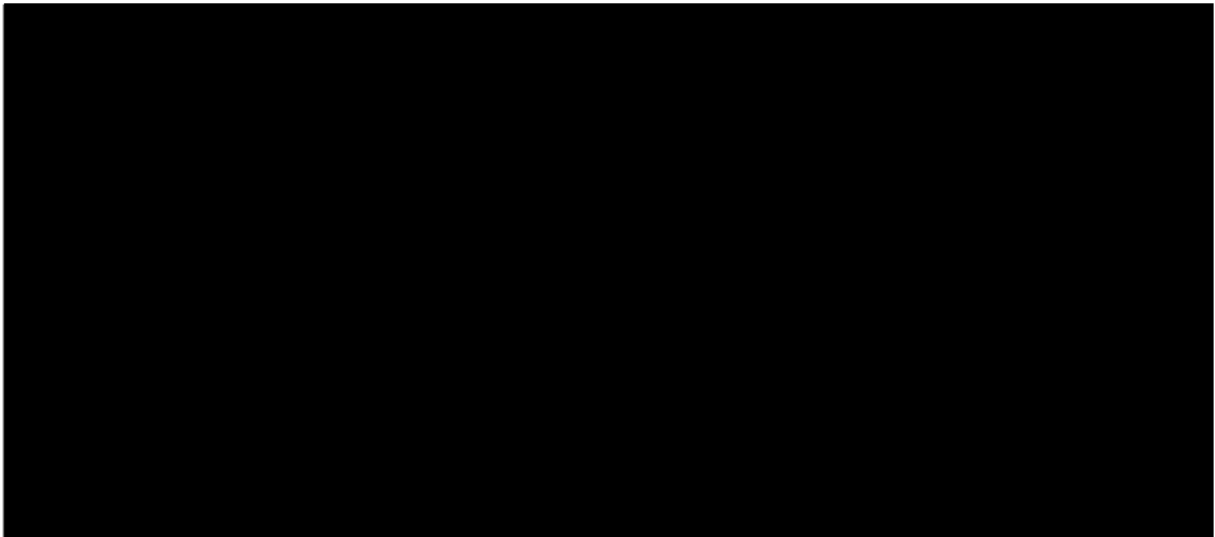
Figur 2: Forum för styrning och beslut inom MTR Nordic, MTR pendeltågen och den samägda fordonssunderhållsorganisationen



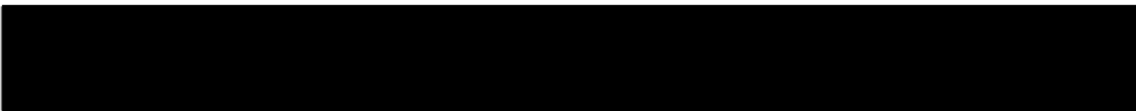
AK
UH



Figur 3: Verkställande ledningsgrupp MTR pendeltågen

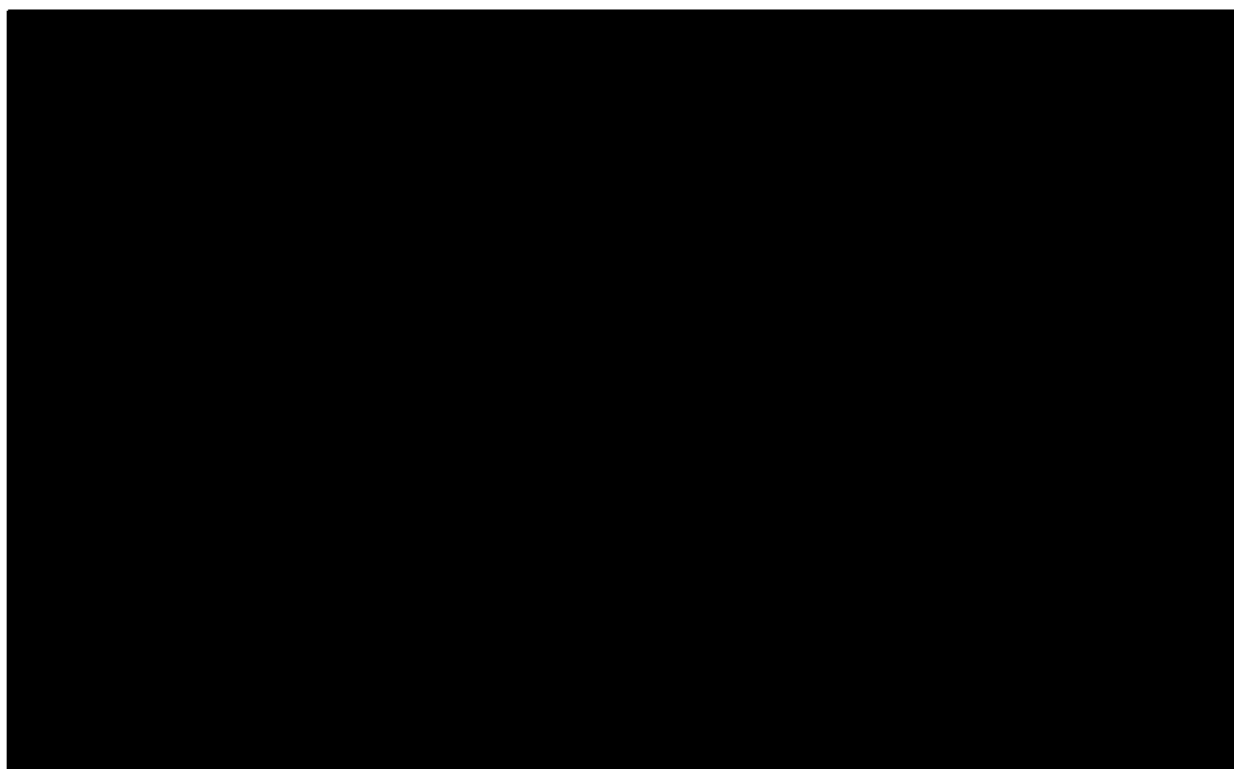


1.1.2 MTR pendeltågens huvudprocess samt verksamhetsledningssystem

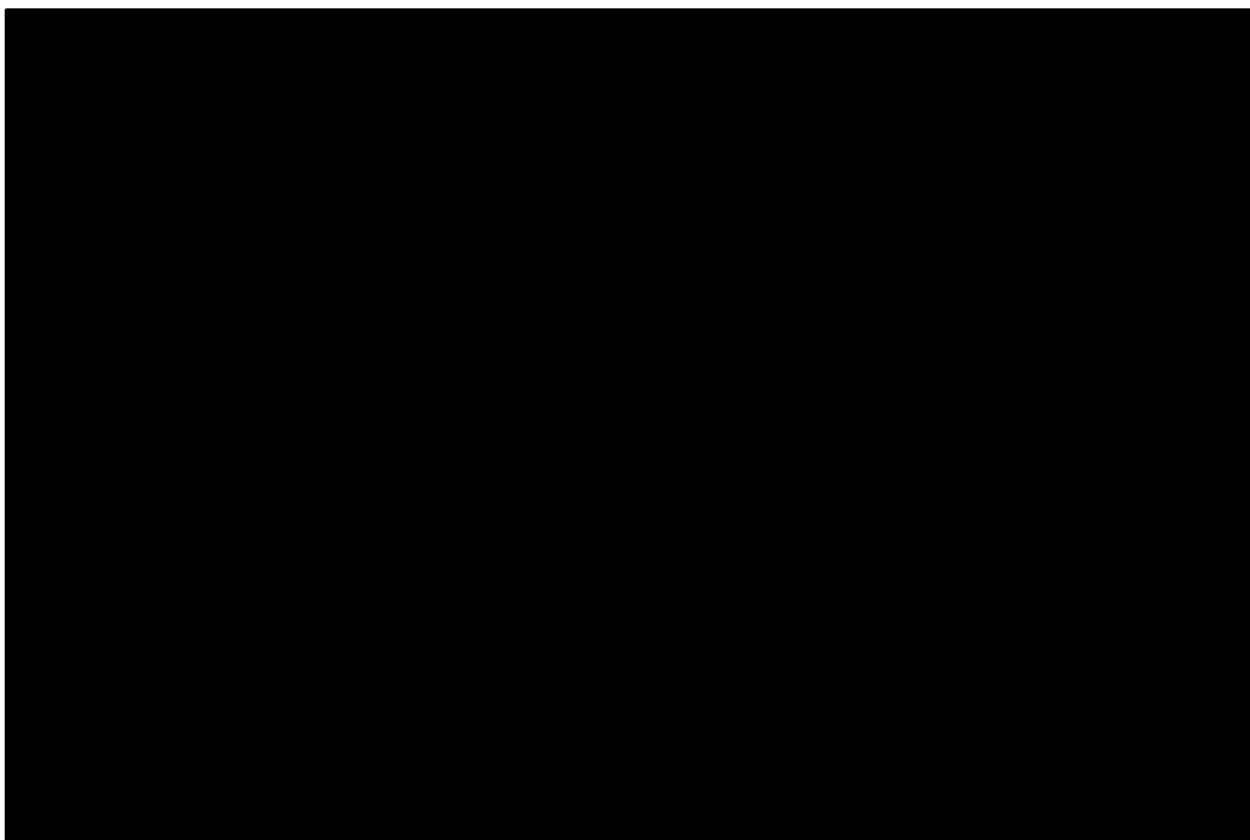


Figur 4 nedan. Huvudprocessen kommer hjälpa oss att uppfylla vårt åtagande gentemot våra intressenter, Beställaren och pendeltågens resenärer.

OK
M



Figur 4: MTR pendeltågens huvudprocess

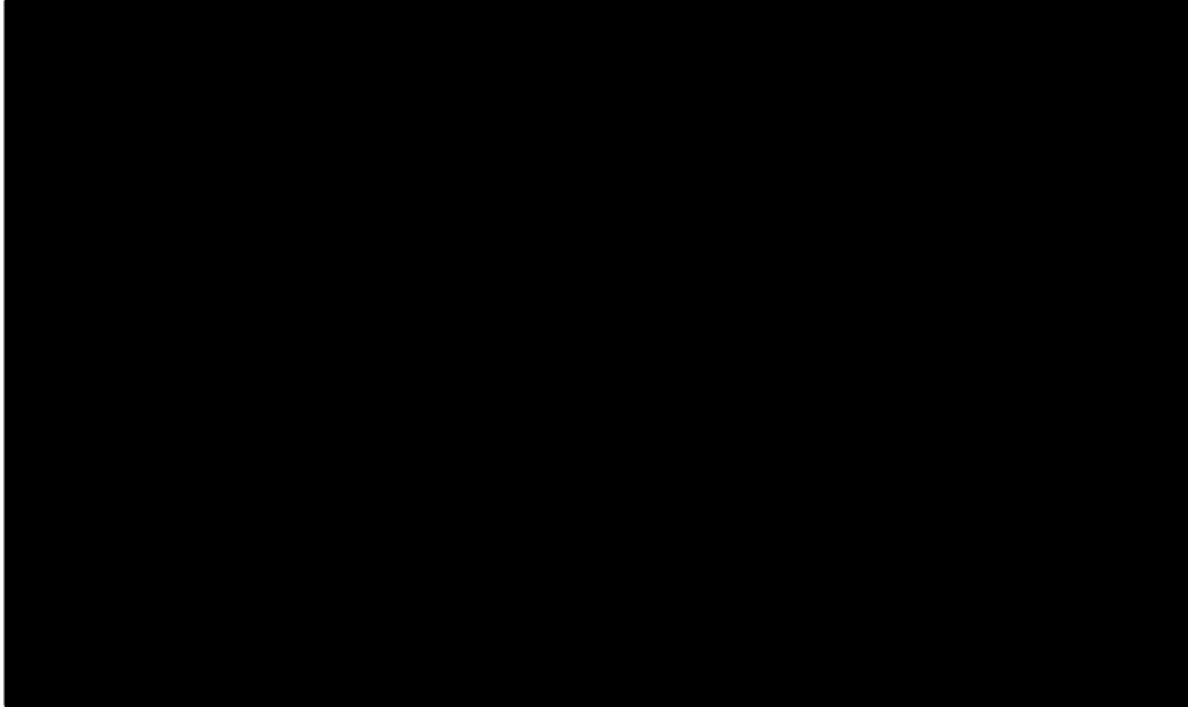


SR
W

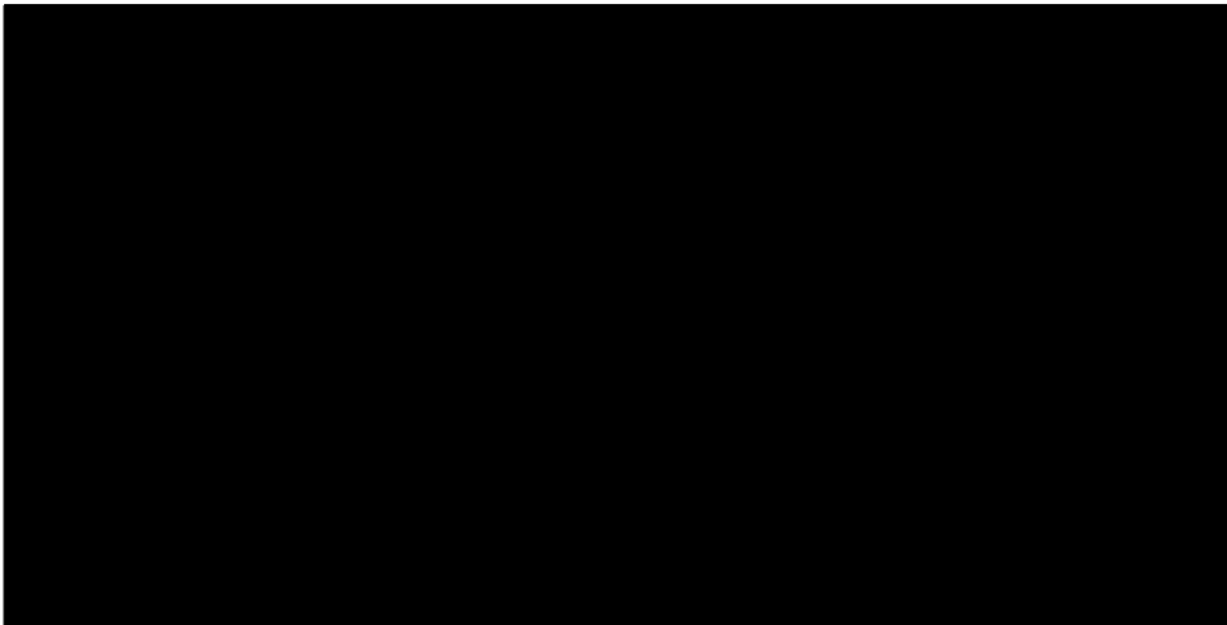
1.1.3 Vår samlade organisation för MTR pendeltågen

1.1.3.1 Stationsavdelning MTR pendeltågen

Vi kommer att organisera stationsverksamheten enligt Figur 5 nedan.

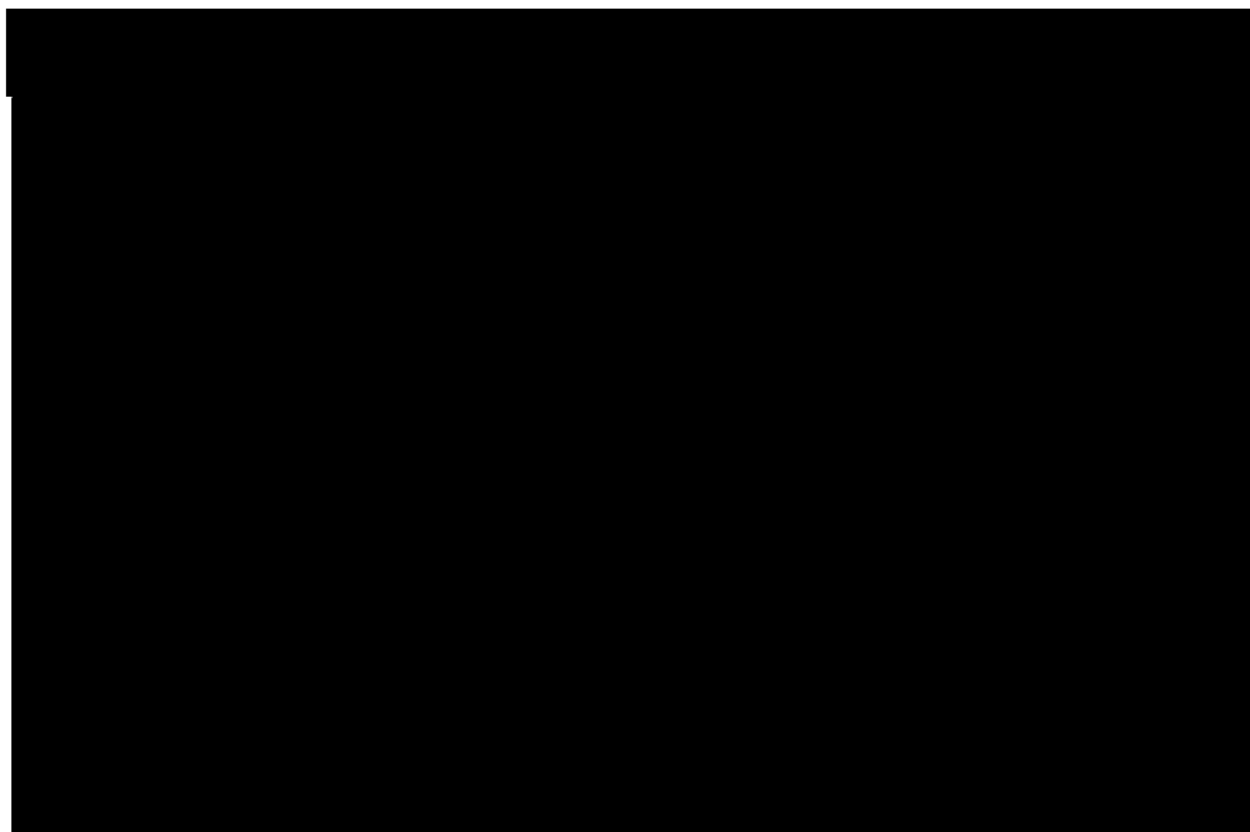
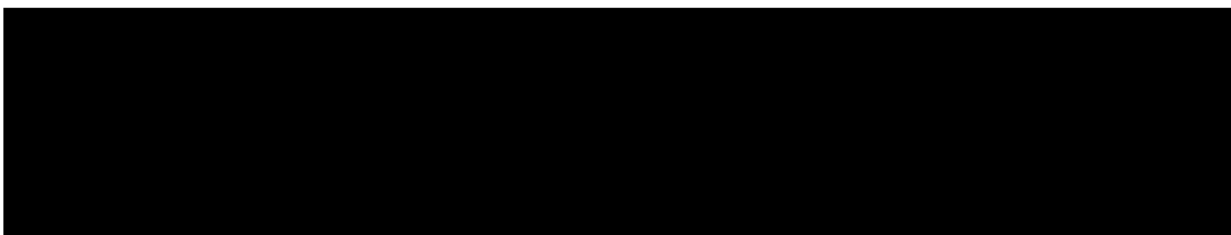


Figur 5: Organisation stationsavdelning MTR pendeltågen

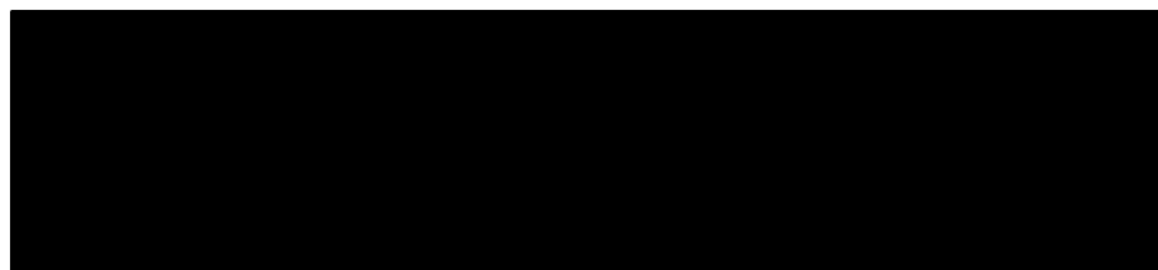


Indelning av gruppchefer station

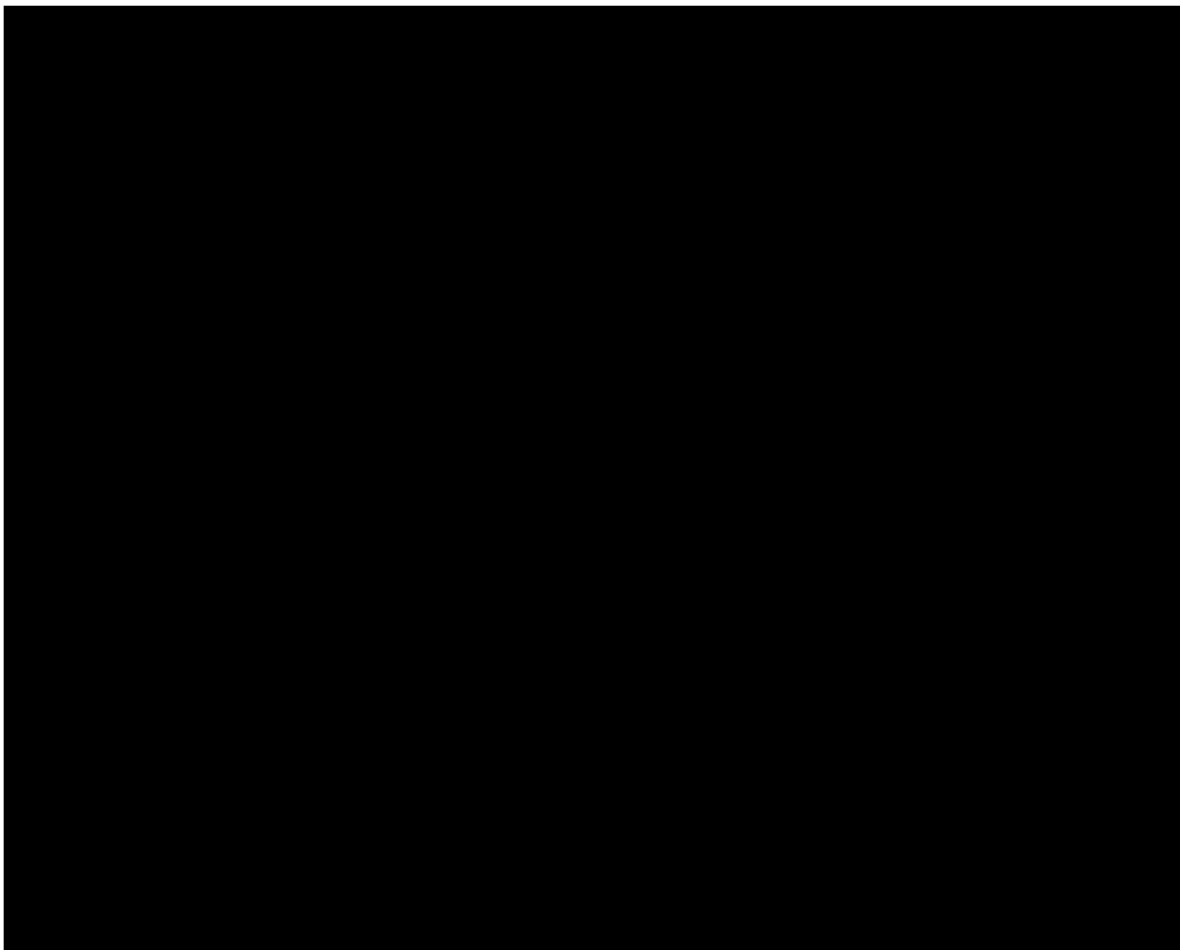
OK
M



Figur 6: Organisation för stationsstäd, fordonsstöd depå och klottersanering fordon

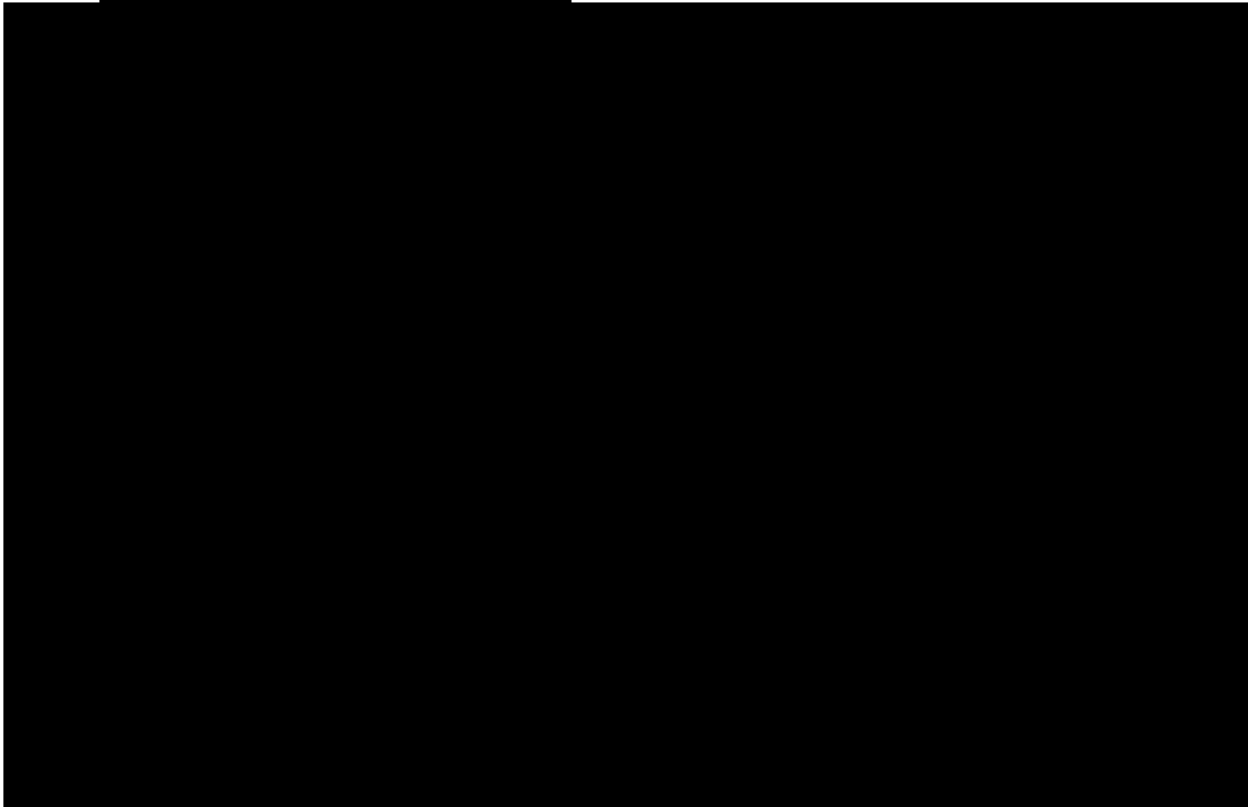


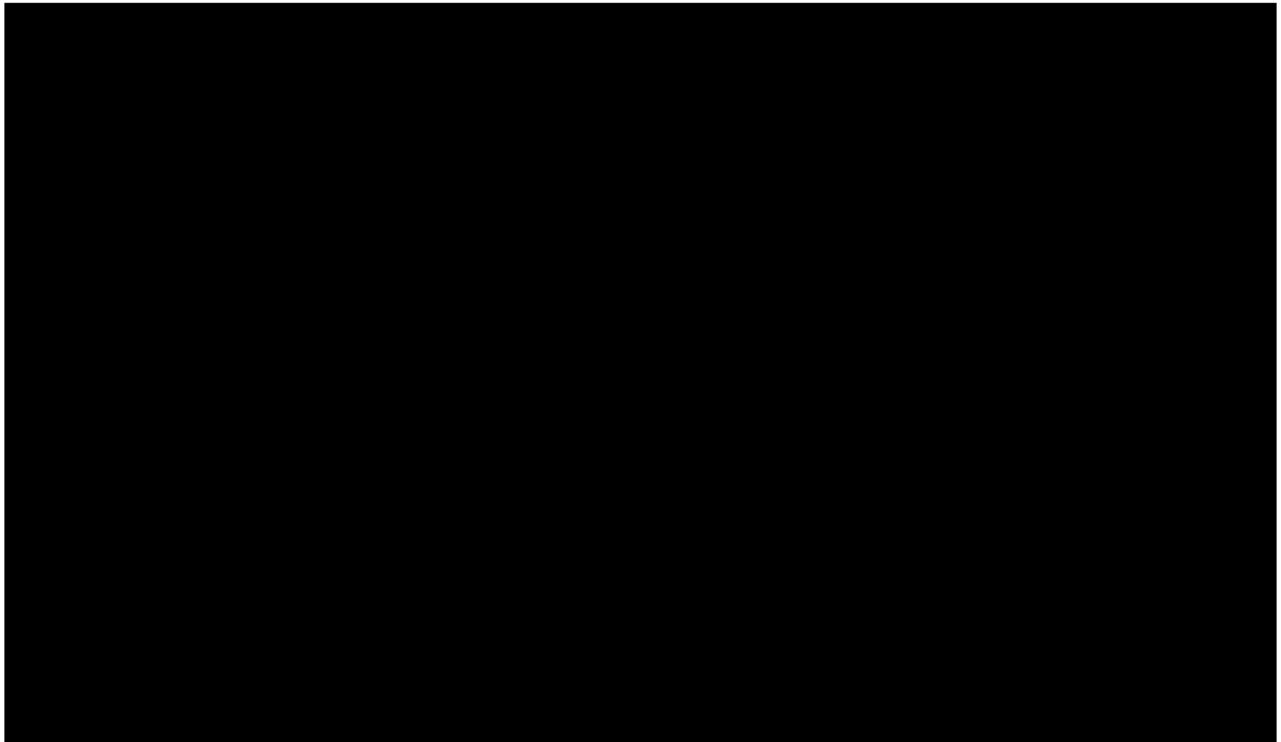
OK
ll



Figur 7: Fastighetsorganisation MTR pendeltågen

1.1.4 fordonsonderhållsorganisation

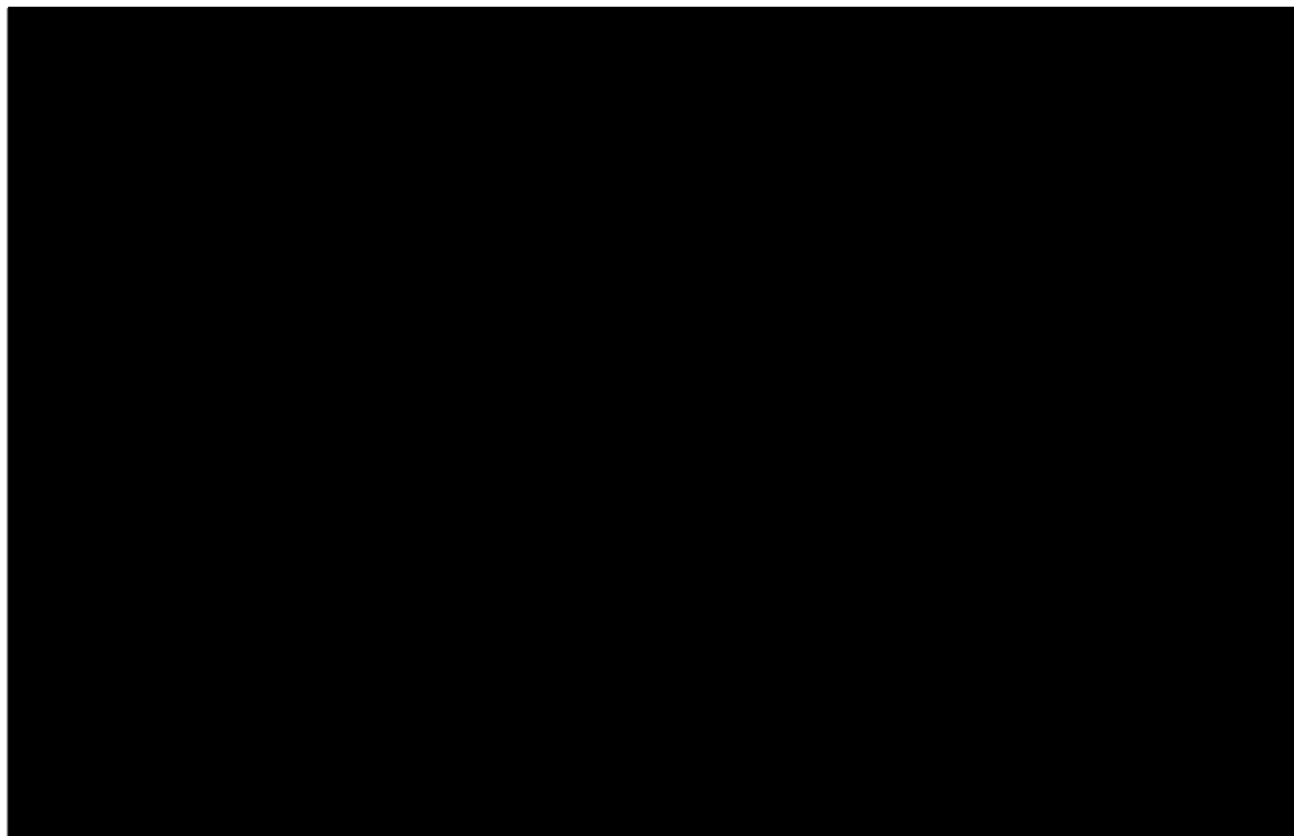




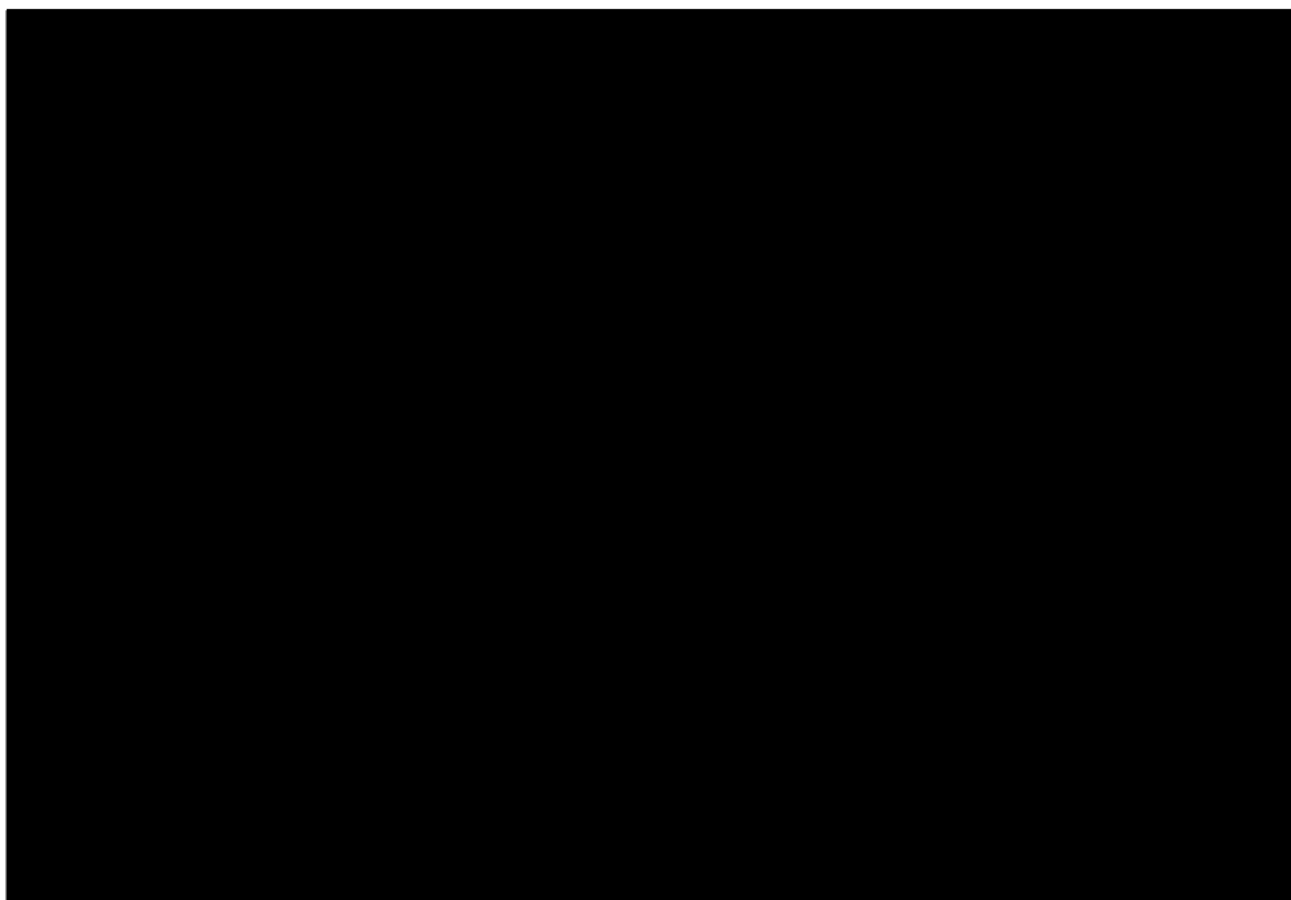
Figur 8: Den samägda fordonsumhållsorganisationens fördelar för Stockholms pendeltågstrafik

Organisationen kommer att säkra ett tydligt fokus på

SR
M



Figur 9: Befattningar, ansvarsområden och resurstillgång för fordonsunderhållsorganisationen inom MTR pendeltågen



AK

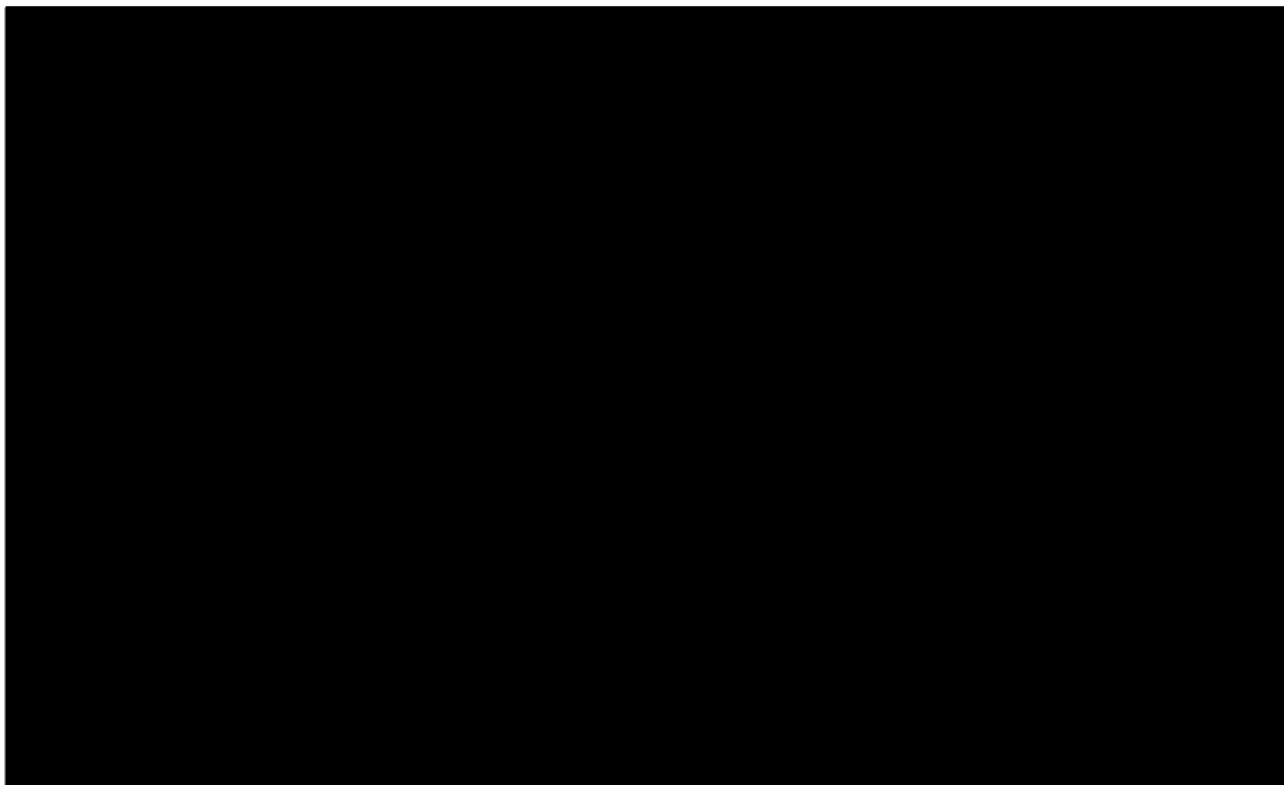
1.2 Modell för verksamhetsstyrning innefattande kontinuerliga förbättringar, hantering av förändringsprocesser, driftsättande av avtalet samt hur verksamhetsstyrningen understödjer dessa processer

MTR pendeltågen samt fordonsunderhållsorganisationen kommer att ingå i den verksamhetsstyrning och struktur som hela MTR Nordic följer. Nödvändiga anpassningar för att implementera detta i MTR pendeltågen kommer att genomföras. I följande delkapitel redogörs för, i tur och ordning:

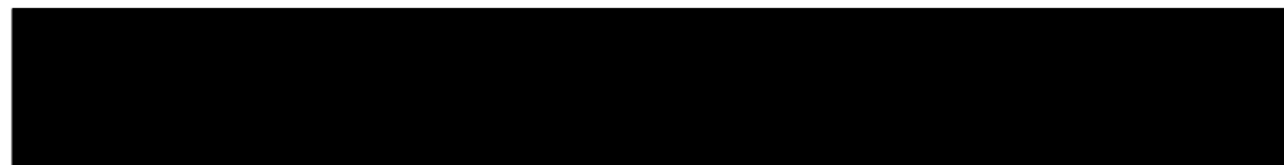
1.2.1 MTR Nordics styrmodell för en tydlig, transparent styrning och uppföljning av verksamheten

För att säkra en korrekt och löpande styrning av MTR pendeltågen och fordonsunderhållsorganisationen kommer MTR Nordics styrmodell att implementeras i dessa verksamheter. Styrmodellen består av ett antal huvudelement. Vision, mission, kärnvärden samt strategi och planer ger riktning och ambition för verksamheterna. Formell och funktionell styrning utgör huvudsaklig styrning kompletterad med performance management och ledningssystem för MTR Nordic. Styrmodellen illustreras i Figur 10 nedan.

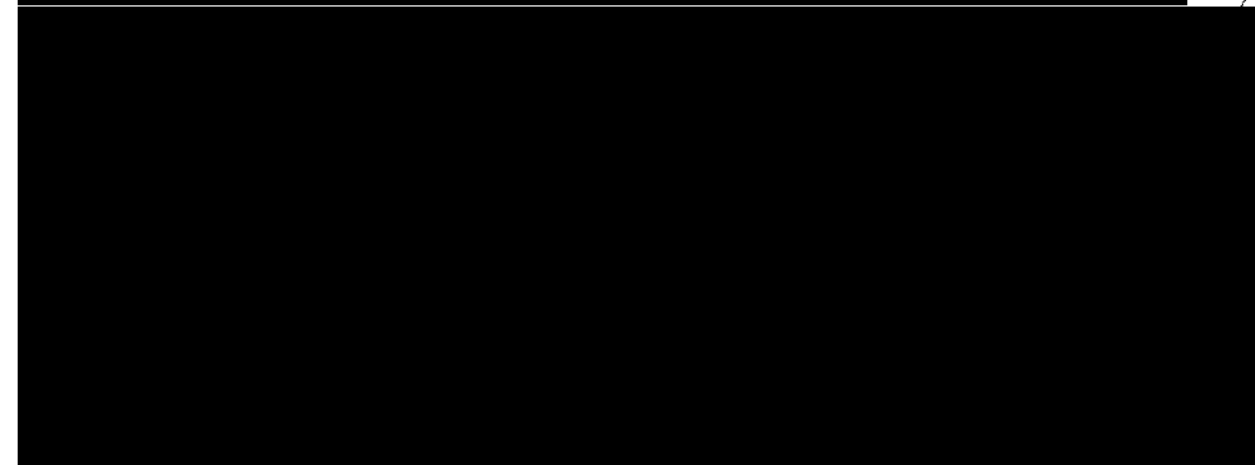
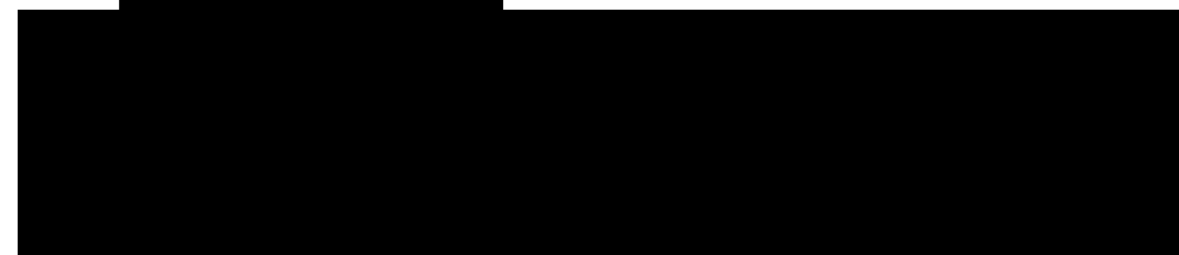


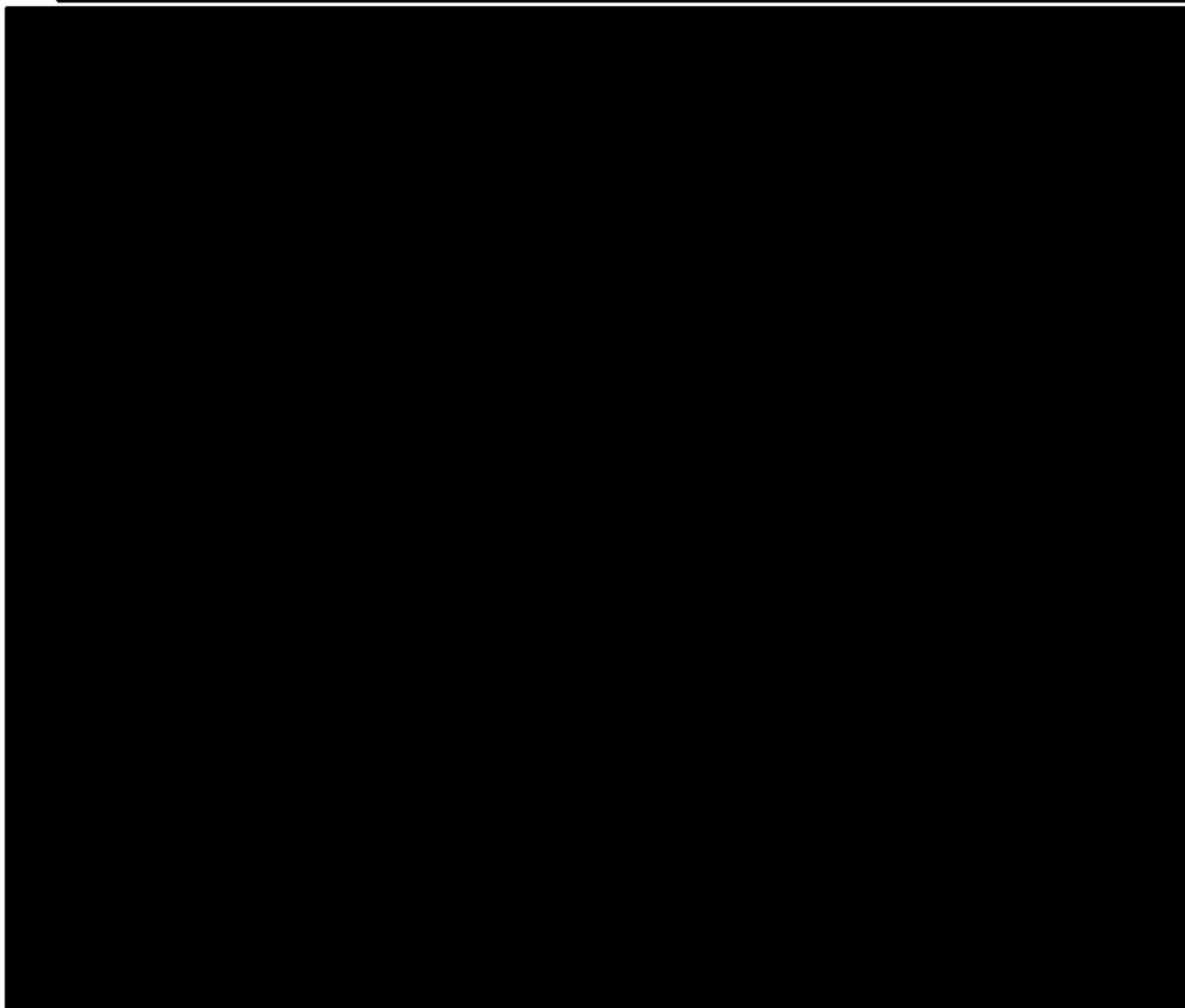
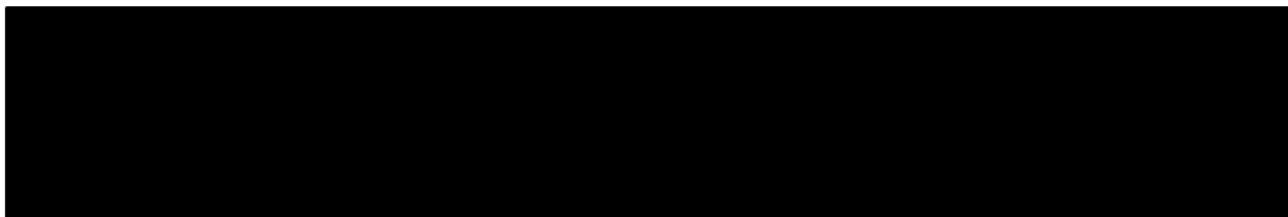
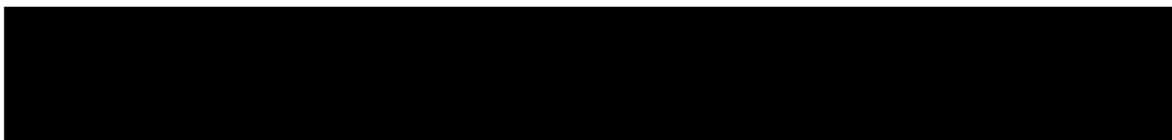


Figur 10: MTR Nordies styrmodell

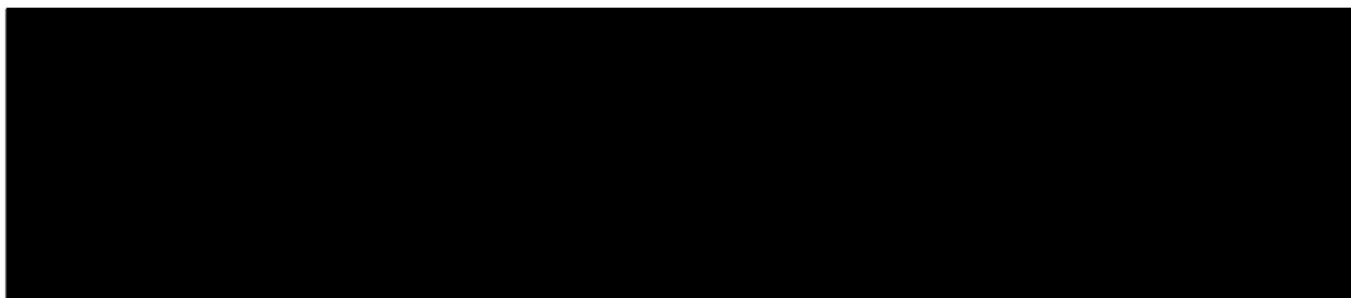


1.2.2 fordonsunderhållsorganisationen



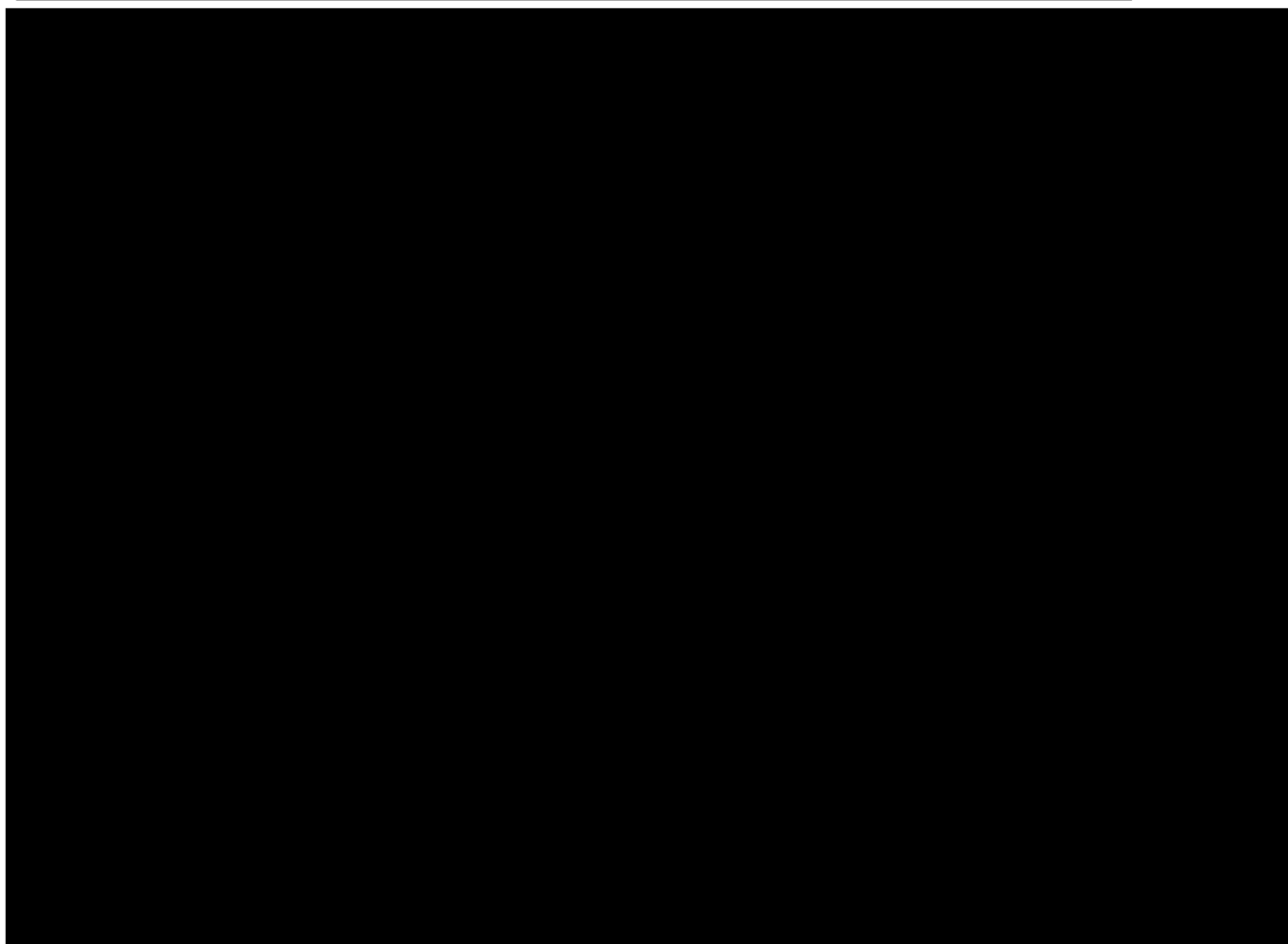


Figur 11: Styrning och uppföljning av fordonsunderhållsorganisationen

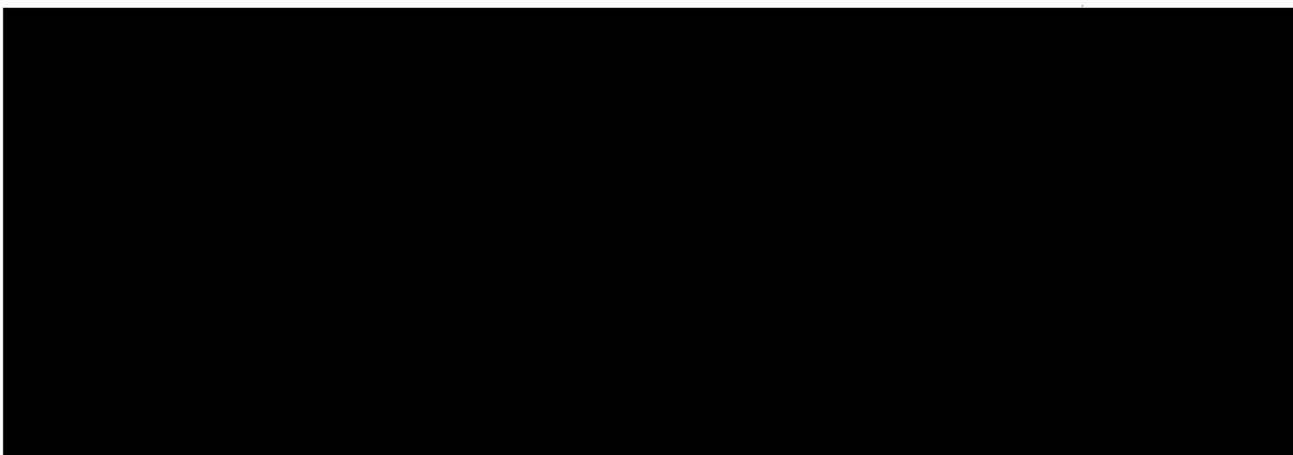


\$

1.2.3 Verksamhetsplanering

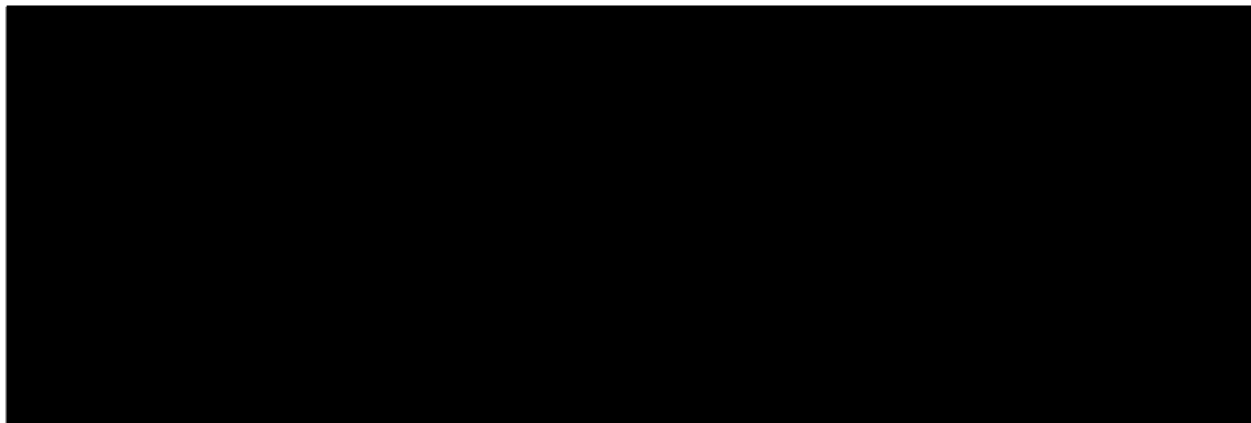


Figur 12: MTR pendeltågens process för verksamhetsplanering



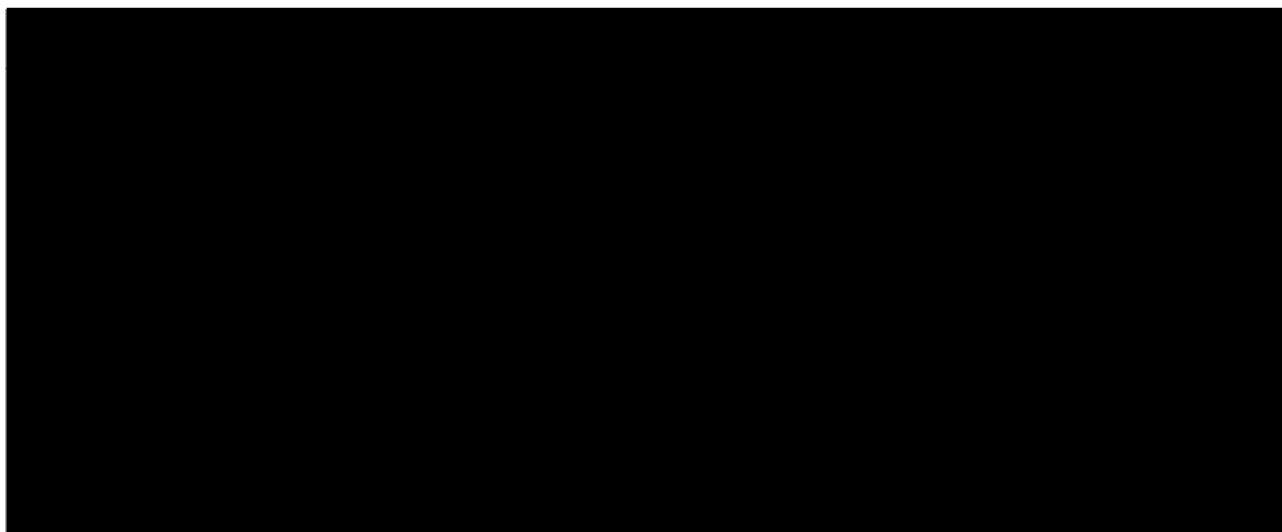
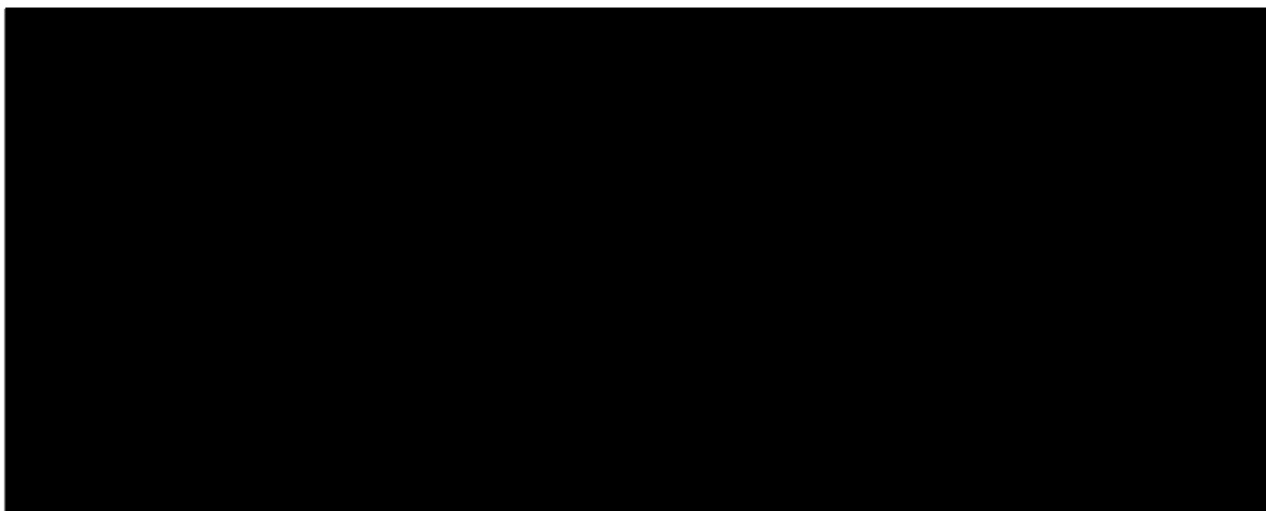
1.2.4 Uppföljning och styrning av vår verksamhetsplanering



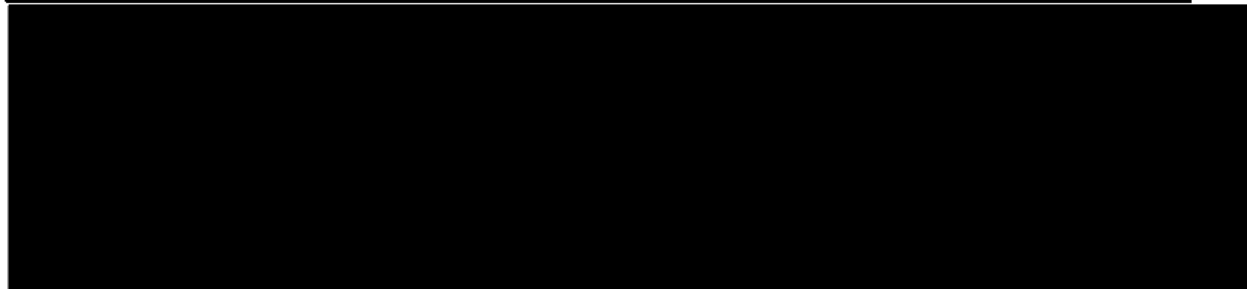
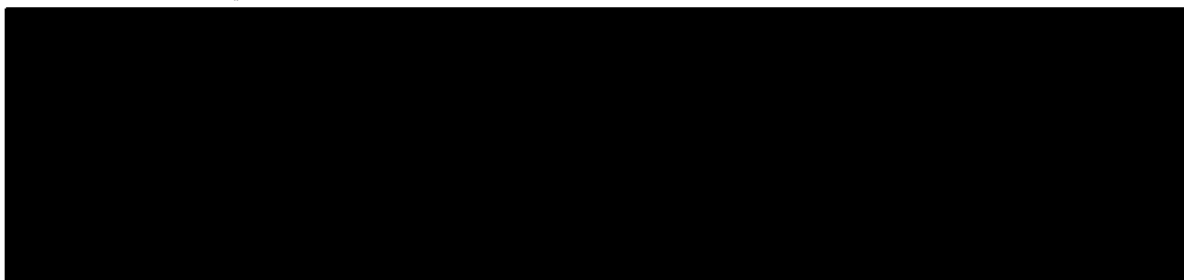


1.2.5 Säkerställa en effektiv riskhantering

En effektiv riskhantering skapar förutsättningar för en säker, förutsägbar och lönsam verksamhet, och är en nyckel till framgångsrikt genomförande av uppdraget. En effektiv riskhantering uppnås genom att kontinuerligt identifiera, värdera, hantera och kontrollera de risker som kan påverka uppfyllandet av årliga mål och långsiktiga strategier.



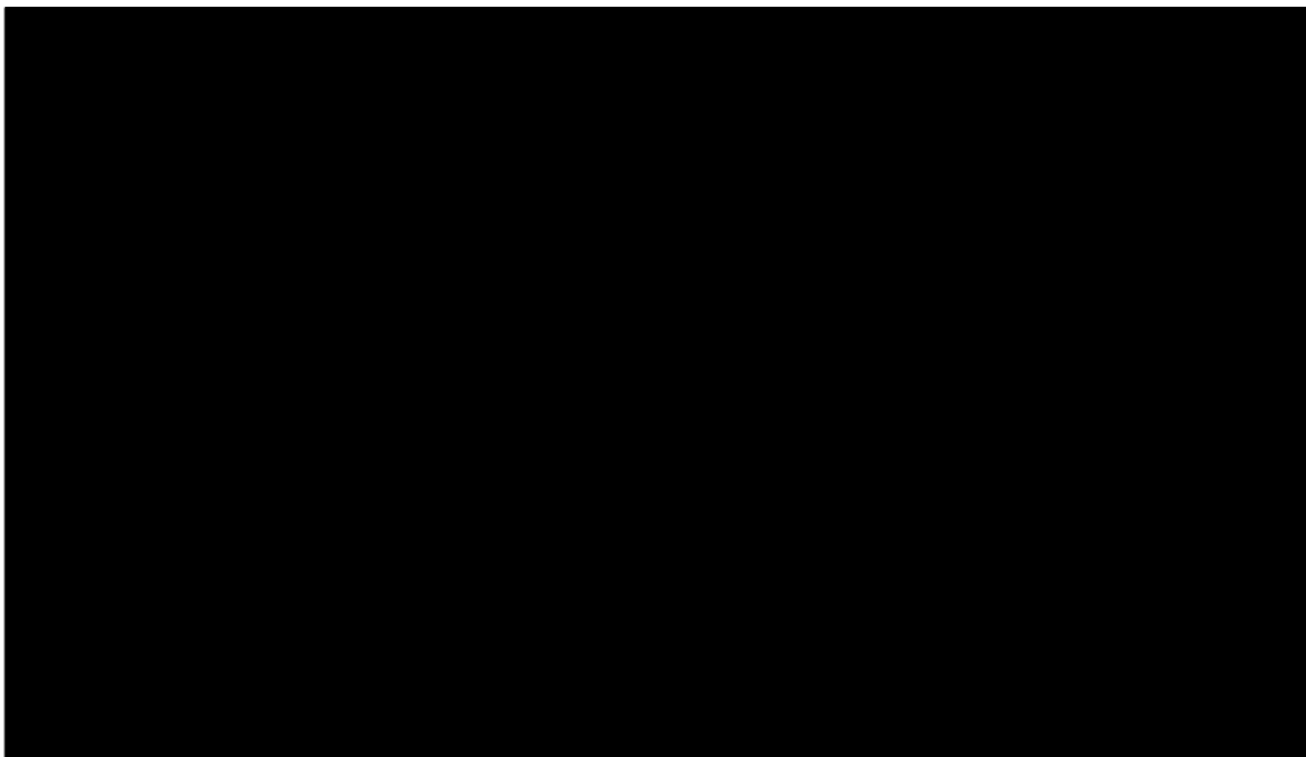
1.2.5.1 Riskprocessen



Figur 13: Riskprocess för MTR pendeltågen och fordonsunderhållsorganisation



SS



Figur 14: Modell för riskvärdering

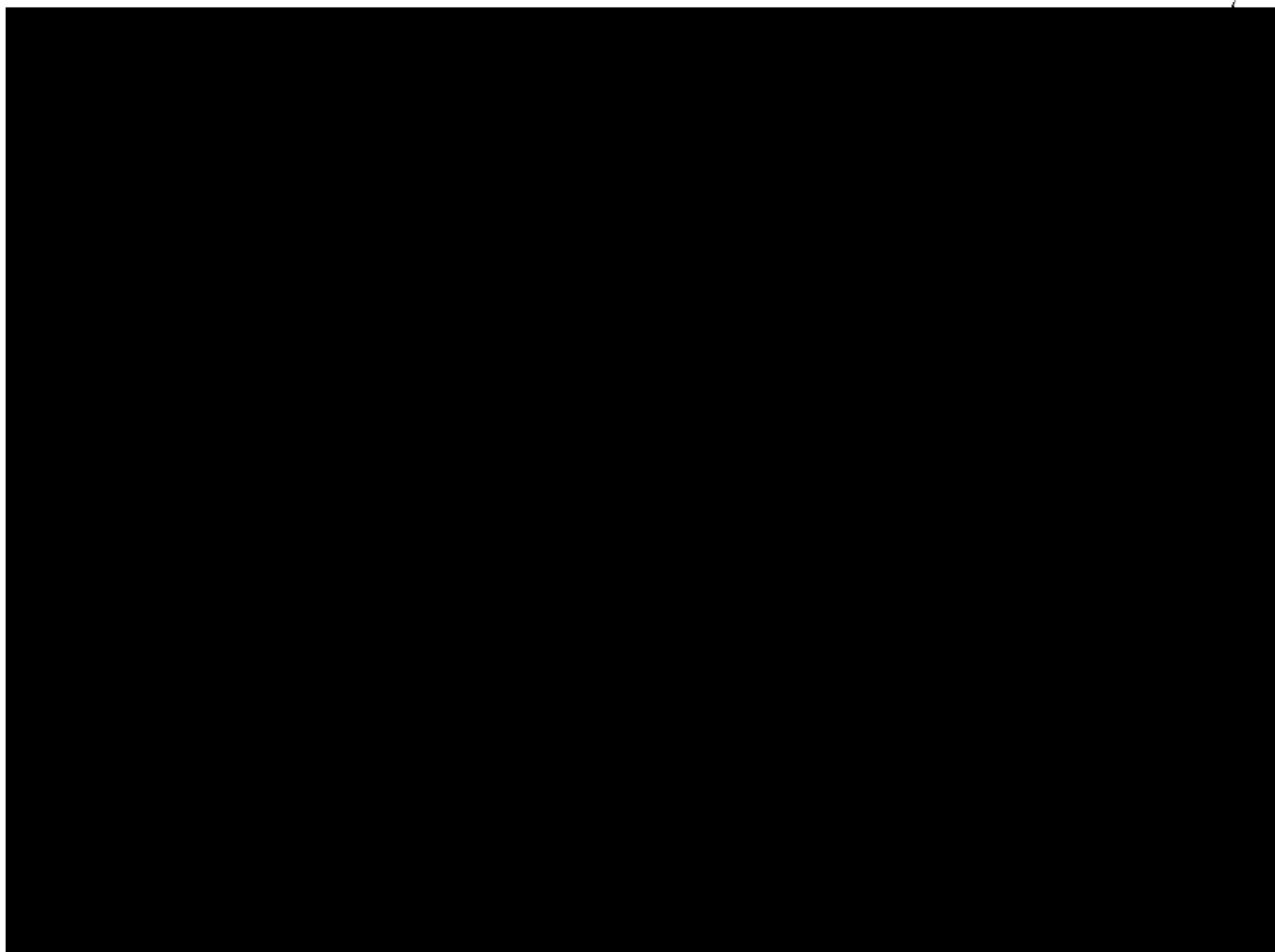


OK
AK

1.2.6 Säkerställa en effektiv rapportering till Beställaren

Då rapporteringen till Beställaren är en kritisk del i vårt samarbete samt kräver integration och kunskap inom ett flertal IT system kommer vi att ta fram en process för rapportering för att säkra varje steg i processen och en kvalitativ leverans till Beställaren. Processansvaret ligger på 

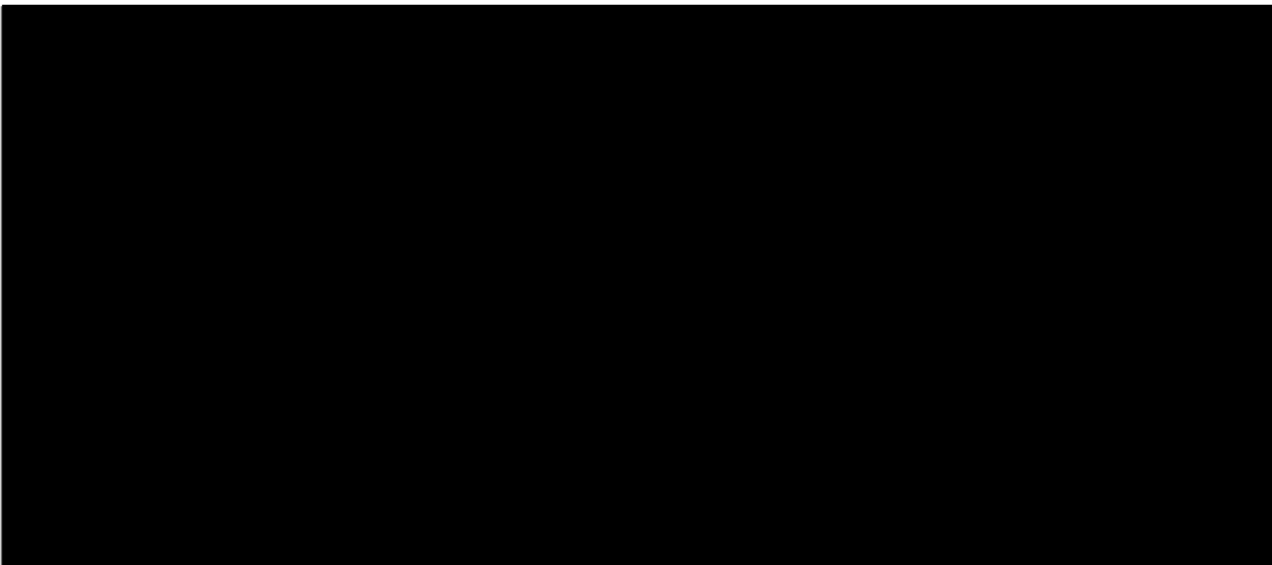
Den löpande rapporteringsprocess vi kommer att upprätta ser ut enligt Figur 15 nedan.



Figur 15: Process för att planera, genomföra och följa upp rapportering till Beställaren



Processen kommer att säkra en tydlig ansvarsfördelning för respektive rapport, tillgång samt kunskap i respektive IT system som ligger till grund för varje rapport samt en kvalitativ rapportering till Beställaren. Stegen ser ut enligt nedan:



1.2.7 Processer och verktyg för kontinuerliga förbättringar och hantering av förändringar

MTR pendeltågen kommer att, i enlighet med våra kärnvärden, arbeta med ständig utveckling och ständiga förbättringar. Detta innefattar att



Utöver detta kommer vi att applicera en förändringsprocess för att säkra korrekt hantering av beslut och förändringar.

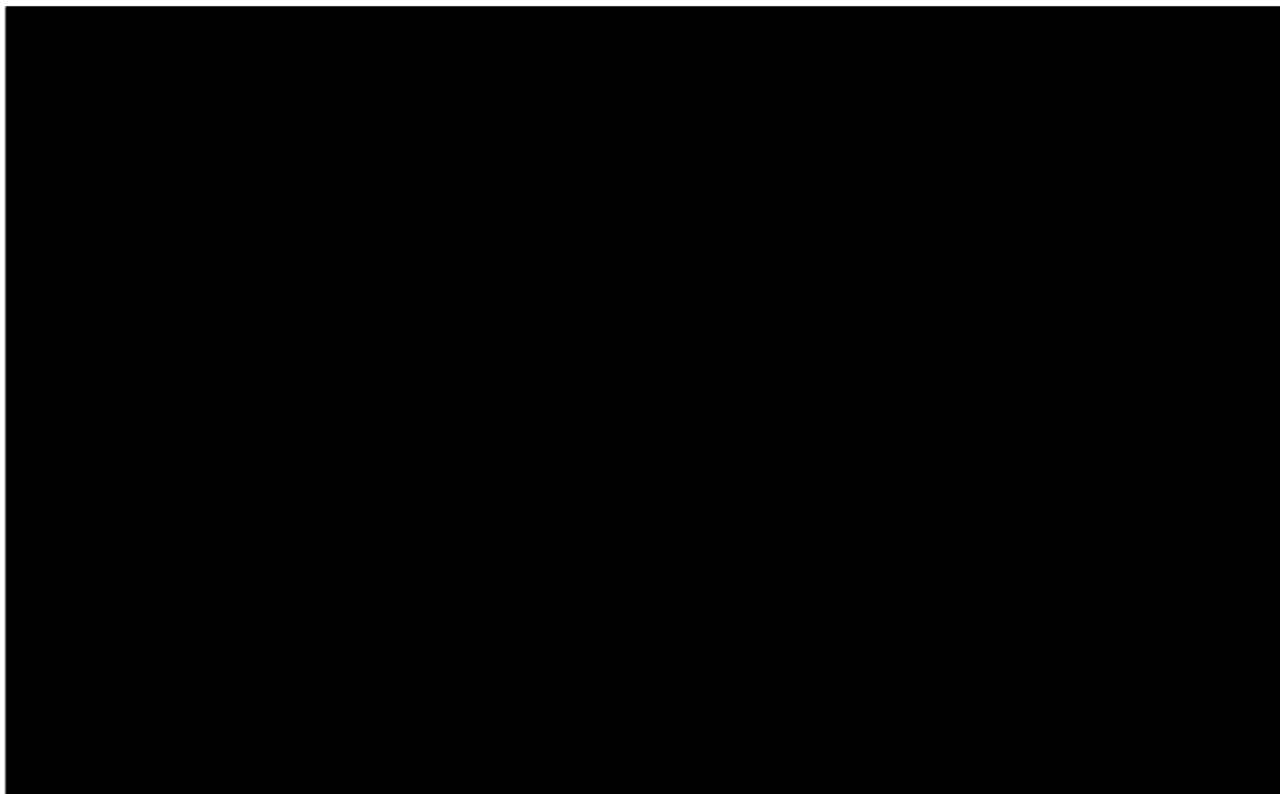
1.2.7.1 Kontinuerliga förbättringar genom en etablerad förbättringsprocess



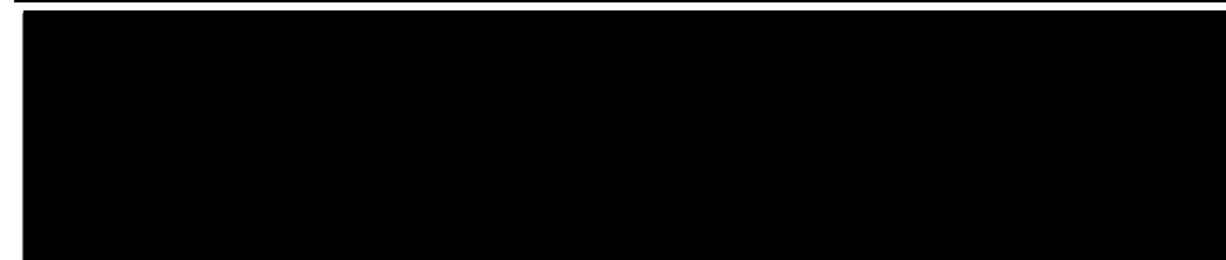
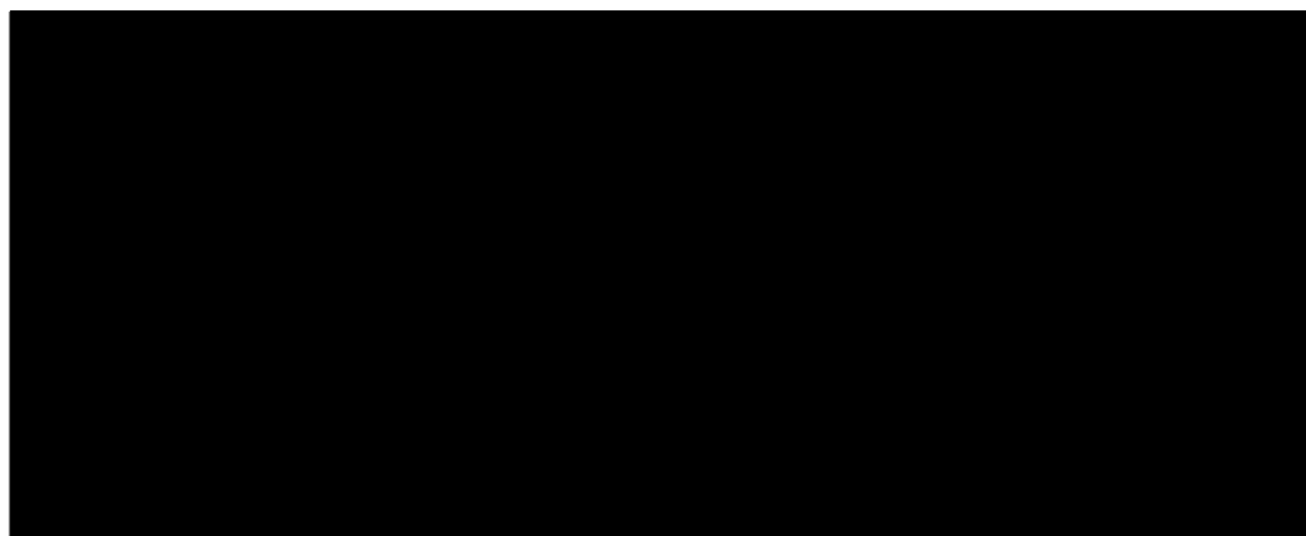
AK
M

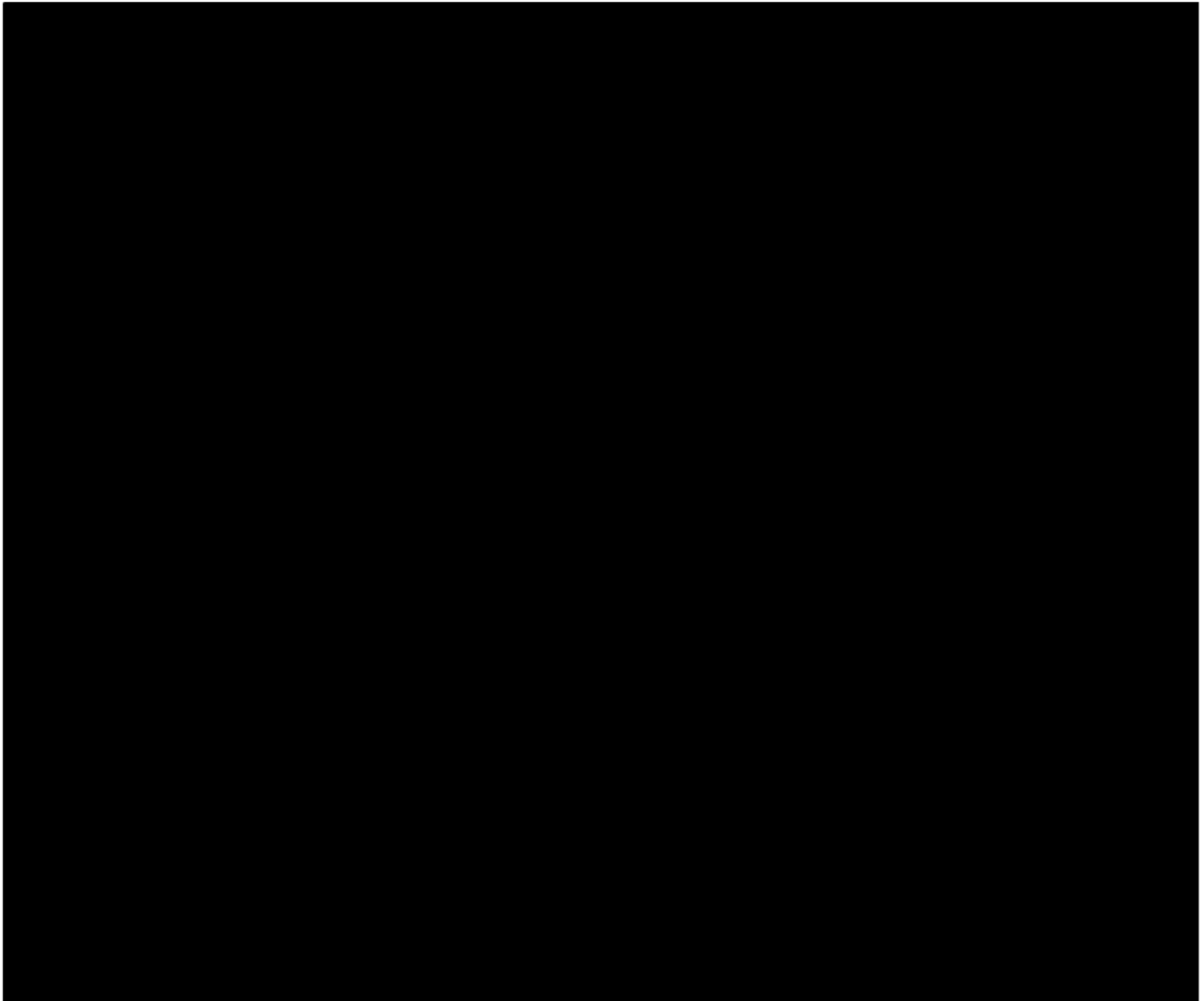
1. *Journal of the American Medical Association*, 2000; 284: 2689-2695.

1. *Journal of the American Medical Association*, 2000; 283: 2689-2694.

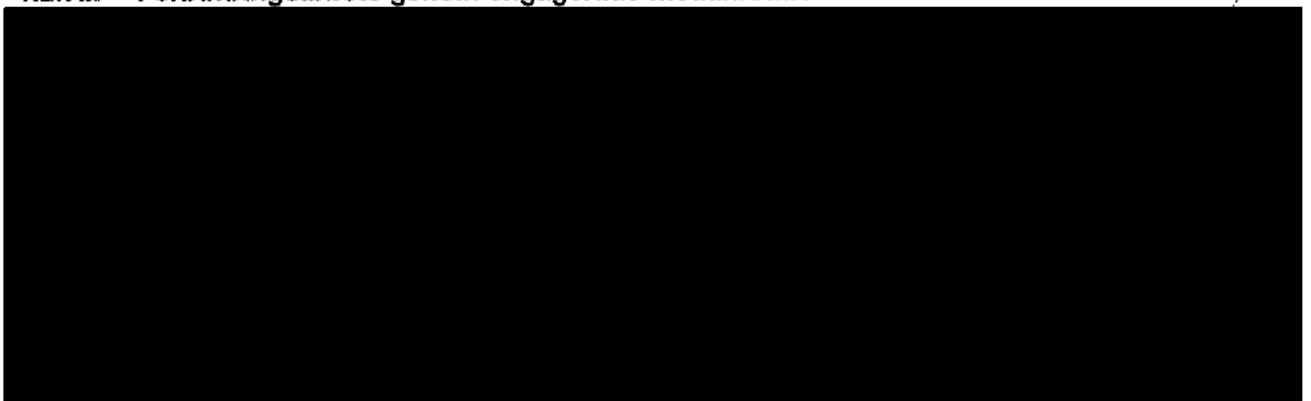


Vi kommer att säkra att varje ledare har kompetens inom dessa verktyg och att det är en naturlig del i våra arbetssätt att jobba med förbättringar.

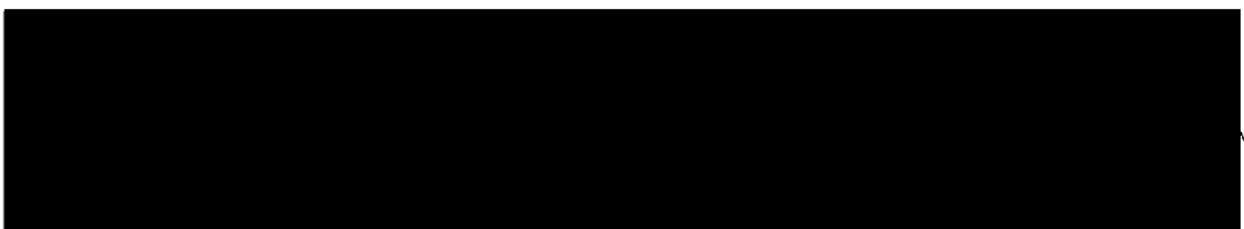




1.2.7.2 Förbättringsarbete genom engagerade medarbetare



1.2.7.3 Business Excellence och EFQM



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

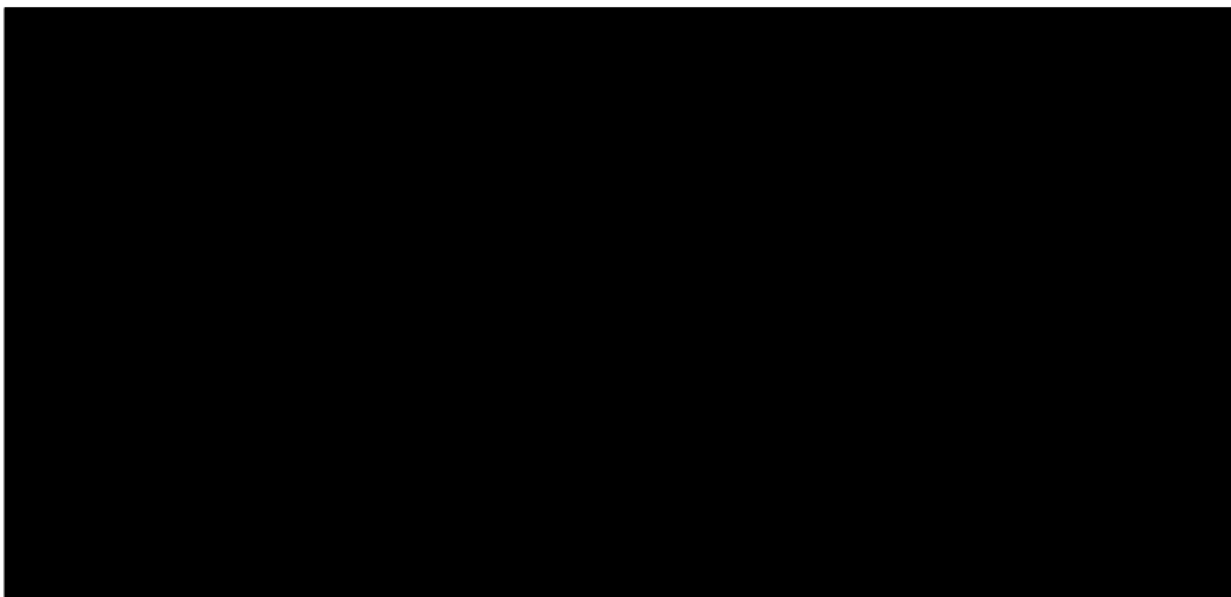
[Redacted]

Material för beslutsunderlag vid hantering av beslut och förändringar

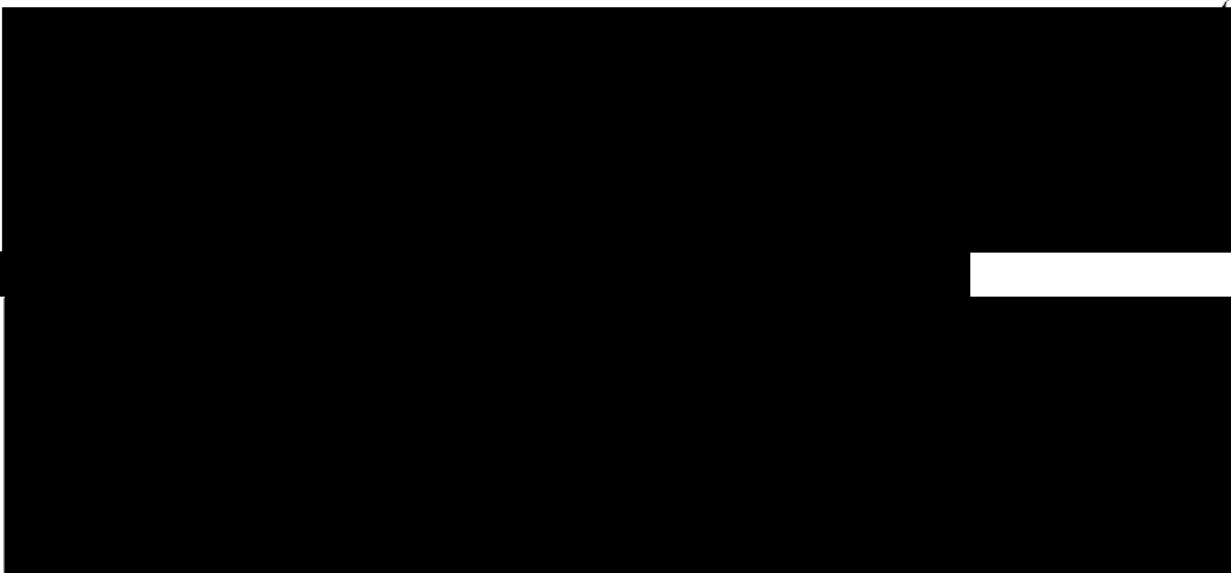
[Redacted]

[Redacted]

SR



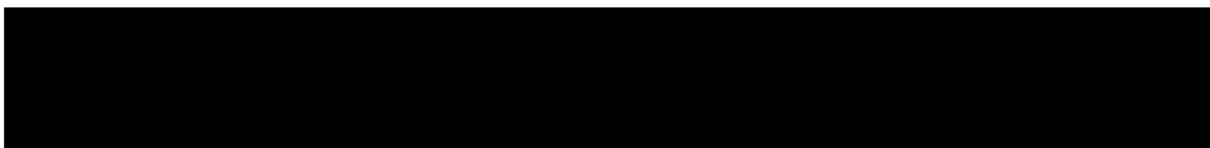
Figur 17: EPQM Business Excellence-modellen



1.2.7.4 Processutveckling

Det är våra utsedda processägare för respektive process som ansvarar för sina processers utformning, funktion och mätbarhet samt den kontinuerliga utvecklingen av processen, genom att kontinuerligt följa upp, utvärdera och förbättra angreppssätten.

En del förbättringsåtgärder kan beslutas och implementeras löpande medan andra beslutas i samband med upprättande av verksamhetsplan och budget. Processägaren har också ansvaret att involvera berörda intressenter i utvecklingsarbetet av processerna. Det kan exempelvis vara att involvera angränsande processägare och medarbetare i förbättringsarbetet.

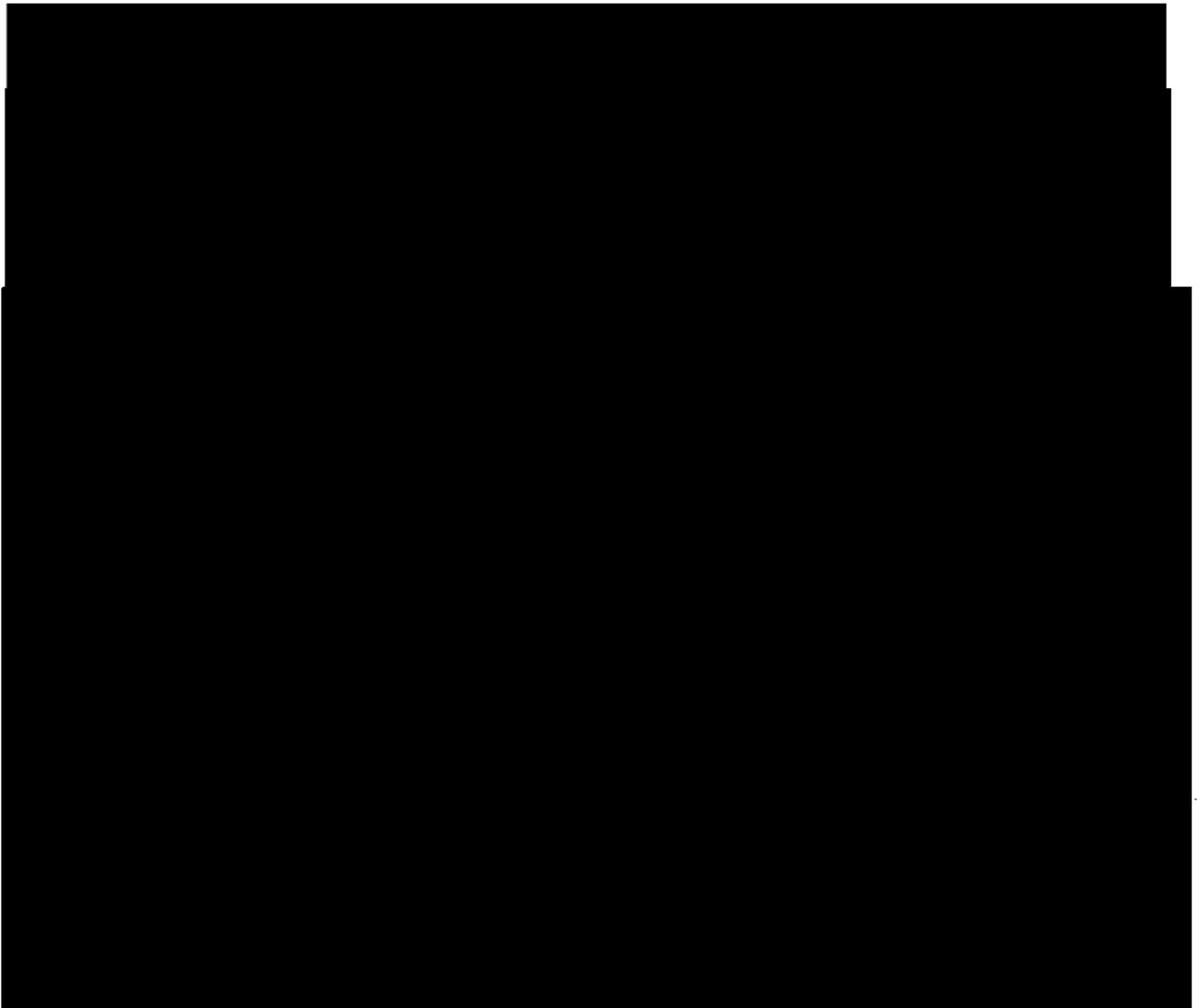
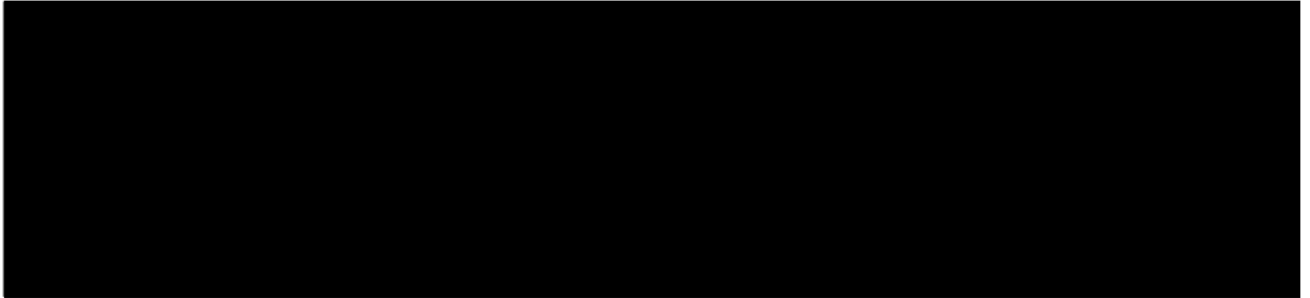


För att förstå och utveckla det som påverkar organisationens förmåga och leverans följer vi kontinuerligt upp våra processmätt. Dessa inkluderas i våra resultatplaner där aktiviteter planeras in och hanteras för att generera maximalt värde inom samtliga våra kritiska processer. Då resultatplaner och resultatkort följs upp löpande kan vi

Handwritten signatures and initials.

förutse vår leverans och agera snabbare för att minska störningar och utveckla våra angreppssätt.

1.2.7.5 Hantering av förändringsprocesser



Figur 18: Process för att hantera beslut och förändringar

dl
SR

[REDACTED]

[REDACTED]

BESLUTSUNDERLAG VID HANTERING AV BESLUT OCH FÖRÄNDRINGAR

DEL 1 FÖR BESLUTSUNDERLAG ANALYS	DEL 2 FÖR BESLUTSUNDERLAG GENOMFÖRANDE
----------------------------------	--

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

Material för beslutsunderlag vid hantering av beslut och förändringar

[REDACTED]

[REDACTED]

OK
W